

Аналітичний звіт

щодо оцінки рівня задоволеності громадянами якістю окремих аспектів якості функціонування Великописарівського районного суду Сумської області

План

Вступ

1. Аналіз результатів опитування Великописарівського районного суду.
 - 1.1. Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників опитування.
2. Доступність суду.
 - 2.1. Зручність та комфортність перебування у суді.
 - 2.2. Повнота та ясність інформації у суді.
 - 2.3. Сприйняття роботи працівників апарату суду.
 - 2.4. Дотримання строків судового розгляду.
 - 2.5. Сприйняття роботи судді.
 - 2.6. Судове рішення.

Висновок

На виконання плану роботи Великописарівського районного суду Сумської області на II півріччя 2016 року з метою отримання незалежної оцінки діяльності Великописарівського районного суду Сумської області забезпечення доступу громадян до правосуддя та покращення рівня довіри громадян в період з 12 вересня 2016 року по 30 вересня 2016 року робочою групою суду було проведено опитування громадян-відвідувачів суду за анкетною, складеною із застосуванням окремих модулів системи оцінювання роботи суду СОРС, затвердженої рішенням Ради суддів України № 35 від 12 травня 2016 року.

Метою вказаного опитування є об'єктивна оцінка якості послуг, що надаються судами, а точніше Великописарівським районним судом Сумської області, для подальшого вдосконалення та поліпшення якості роботи суду, а також підвищення рівня громадської довіри до судів.

Оцінювання якості дозволяє керівництву суду вирішувати наступні завдання:

- отримання інформації про поточну ситуацію у суді за ключовими параметрами його діяльності;
- обґрунтування поточних та стратегічних рішень;
- визначення пріоритетів для змін;
- моніторинг інновацій, оцінка їх результативності та ефективності;
- оцінювання відповідності конкретних параметрів роботи суду до існуючих стандартів та нормативів.

Якість роботи суду можна визначити як ступінь відповідності суду певним встановленим стандартам продуктивності, ефективності та якості. Основою таких стандартів є суспільні очікування щодо якості судових послуг (наприклад, повноти інформації, зручності та комфортності судових приміщень тощо), а також встановлені законом нормативи роботи суду (наприклад, тривалість судових проваджень, тощо).

Для отримання цілісного уявлення про стан справ у суді важливим стає використання методологій, які дозволяють визначати якість діяльності суду не лише на основі об'єктивної інформації (наприклад, судової статистики) але й через показники суб'єктивних оцінок судового розгляду особами, що є його безпосередніми учасниками. Методологія карток громадського звітування є саме таким інструментом. Крім того, вона фактично є формою громадського контролю за якістю функціонування судової системи.

У процесі підготовки до опитування було створено спеціальну робочу групу у складі консультанта Бокань Т.В., головного спеціаліста з інформаційних технологій Перліка В.Л., секретаря суду Тітової К.В., секретарів судових засідань Бондар А.А., Доценко Т.Г., Пасюги Н.М., якими і було забезпечено проведення вказаного опитування.

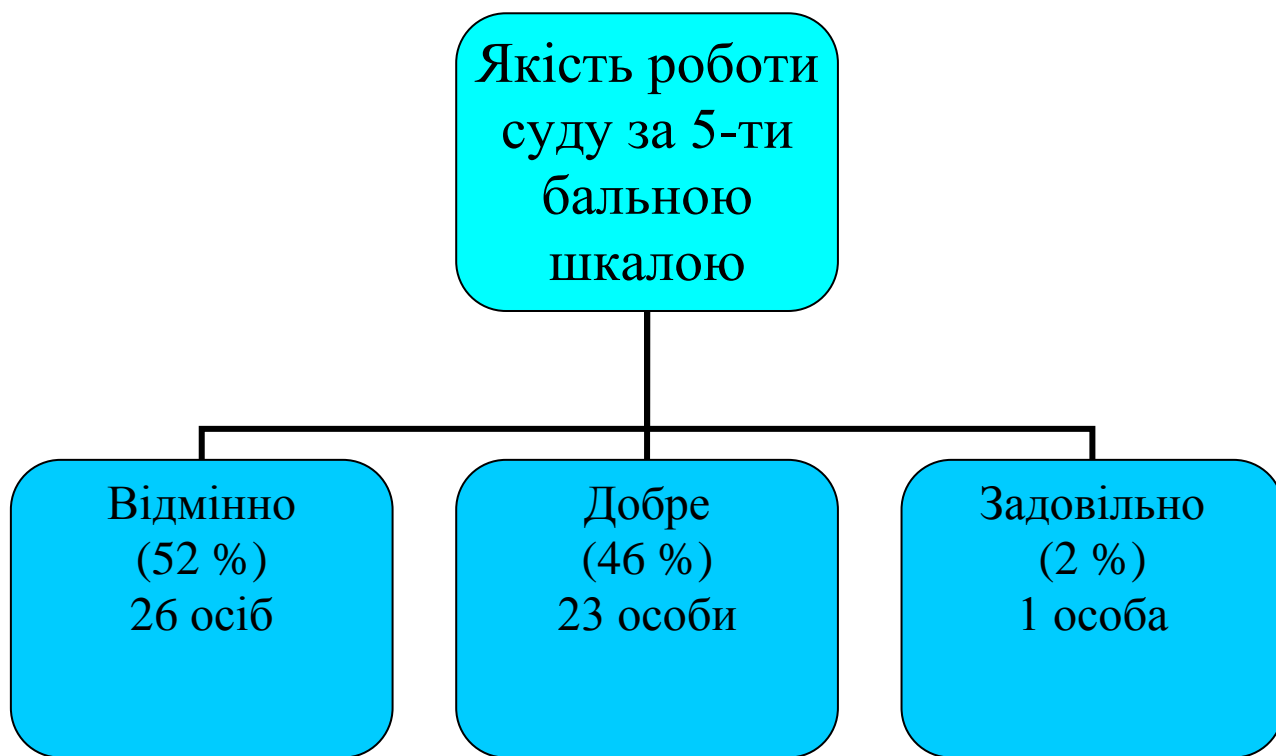
Під час опитування всім відвідувачам суду пропонувалося заповнити анонімні анкети в приміщенні суду, шляхом індивідуального особистого інтерв'ю за випадковою вибіркою.

Усього в анкетуванні прийняло участь 50 респондентів – відвідувачів Великописарівського районного суду Сумської області.

У дослідженні при оцінюванні рівня задоволеності роботою суду його відвідувачами використовувалися такі критерії:

- фізична доступність суду;
- зручність та комфортність перебування в суді;
- повнота та ясність інформації;
- дотримання термінів судового розгляду;
- сприйняття роботи працівників апарату суду;
- сприйняття роботи судді;
- якість судового рішення.

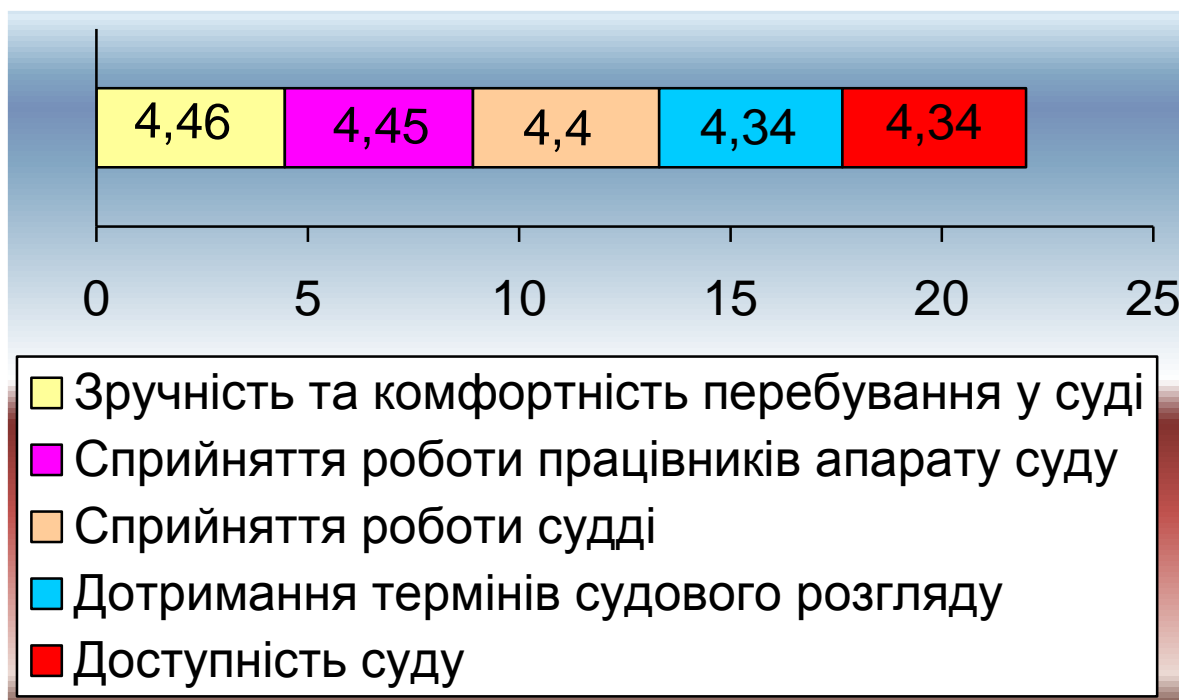
1. Аналіз результатів опитування Великописарівського районного суду



Переважає більшість респондентів (98%) в цілому оцінили якість роботи Великописарівського районного суду на «відмінно» та «добре», 2% - «посередньо».

За 5-ти бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,5 бали.

Узагальнені оцінки якості роботи Великописарівського районного суду

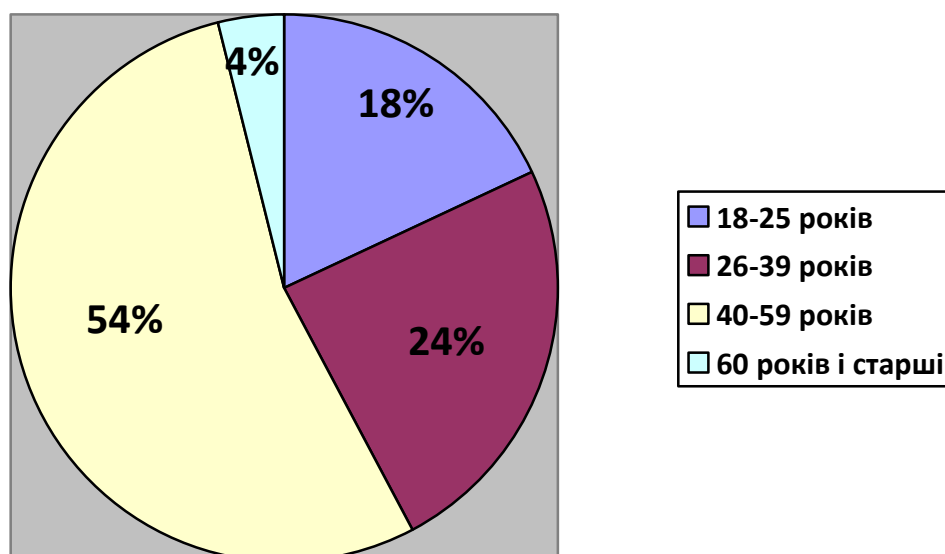


1.1. Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників опитування

- **Стать.**

Серед опитуваних респондентів чоловіки складають 54 %, жінки – 48 %.

- **Вік опитуваних респондентів:**



Особливістю вікової структури є домінування осіб категорії 40-59 років (54%). Респонденти у віці «26-39 років» складають 24%, у віці «18-25 років» складають 18%, а у віці «60 років і старші» – 4%.

- **Освіта.**

Серед опитуваних респондентів 30% складають люди з повною вищою освітою(з них 20% мають вищу юридичну освіту та 80% іншу). Базову вищу освіту мають 38% респондентів. Із середньою та неповною середньою освітою по 30 %, 2%- респондентів вказали іншу освіту .

- **Місце проживання.**

Більше половини респондентів 56% проживає в населеному пункті, де розташований суд. Ще 44% респондентів проживає в інших населених пунктах.

- **Процесуальний статус.**

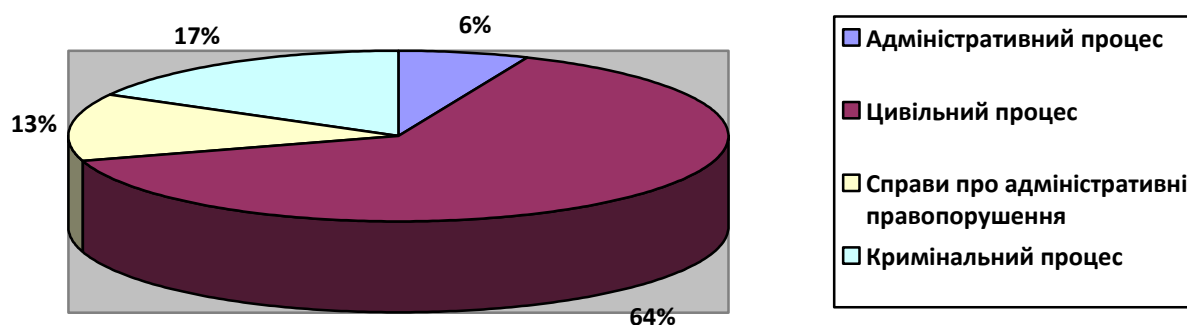
Більшість опитуваних 88% - представляють особисто себе (позивачі, відповідачі, свідки, потерпілі), інших осіб (адвоатури, прокуратури), представляють лише 12% опитуваних.

- **Наявність попереднього судового досвіду.**

Більшість респондентів (48 %) були 2-5 разів учасником судового процесу, а 38 % респондентів мали перший судовий процес. Кількість респондентів які мали участь 6 разів і більше – 14 %.

- **Вид судового процесу.**

Більшість респондентів 60% брали участь у цивільному процесі, інші - 16% у кримінальному процесі, ще 12%- у справах про адміністративні правопорушення, а 6% - у адміністративному процесі.



- **Стадія розгляду судового процесу.**

У 60% опитуваних справа знаходиться в процесі розгляду, у 14% респондентів розгляд справи ще не розпочато, а у 24% випадках розгляд справи завершено, 2% опитуваних зазначили інше, але не вказали конкретно що мали на увазі.

- **Обізнаність з роботою суду та суддів в цілому.**

Більша половина опитуваних 52% вважають себе загалом обізнаними із діяльністю суду, ще 26% респондентів – цілком обізнані, 14% - мейже не обізнані та 6% - відповіли, що зовсім не обізнані, є такі респонденти яким було важко відповісти на це питання – 2%.

2. Доступність суду

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
1	Чи легко респондентові було знайти будівлю суду?	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,38
2	Чи зручно паркувати автомобіль(достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,10
3	Чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користування послугами суду?	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,10
4	Чи завжди вдавалось додзвонитися та	від 1 (цілком ні) до 5	4,61

	отримати потрібну інформацію телефоном?	(цілком так)	
5	Чи є зручним графік роботи канцелярії суду, чи мав респондент необхідний час для вирішення справ у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)?	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,55
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,34

2.1. Зручність та комфортність перебування у суді

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
1	Достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,40
2	Вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,35
3	Чистота та прибраність приміщень	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,57
4	Достатність освітлення	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,55
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,46

2.2. Повнота та ясність інформації у суді

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
1	Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,61
2	Чи задовільняє наявна в суді інформація, щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень?	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,61
3	Чи задовільняє наявна в суді інформація щодо правил допуску в суд та перебування в ньому?	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,71
4	Чи задовільняє наявна в суді інформація щодо справ, що призначені до розгляду?	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,64
5	Чи задовільняє наявна в суді інформація щодо зразків документів (заяв, клопотань тощо)?	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,57
6	Чи задовільняє наявна в суді інформація щодо порядку сплати	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,30

	судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів?		
7.	Відсоток учасників проваджень, що користувалися сторінкою суду в мережі Інтернет	відсоток	52%
8.	Чи знайшли учасники проваджень на сторінці суду потрібну інформацію?	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,15
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,51

2.3. Сприйняття роботи працівників апарату суду

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
1	Старанність працівників апарату суду та відсутність помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,29
2	Виявлення працівниками апарату суду доброзичливості, поваги, бажання допомоги	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,48
3	Виявлення працівниками апарату суду однакового ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,5
4	Виявлення працівниками апарату суду професіоналізму, знання своєї справи	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,55
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,45

2.4. Дотримання строків судового розгляду

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
1	Вчасний (відповідно до графіка) початок останнього засідання по справі	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,48
2	Врахування побажання учасника судового провадження при призначенні дня та часу засідання	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,56
3	Вчасне отримання повістки та повідомлення про розгляд справи	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,02
4	Обґрунтованість заримки/перенесення слухань у розгляді Вашої справи	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,31
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,34

2.5. Сприйняття роботи судді

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
1.	Неупередженість та незалежність	від 1 (цілком ні) до	4,55

	(суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)	5 (цілком так)	
2.	Коректність, доброзичливість, ввічливість	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,27
3.	Належна підготовка до справи та знання справи	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,36
4.	Надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,36
5.	Дотримання процедури розгляду	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,5
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,40

Робота Великописарівського районного суду Сумської області за окремими вимірами якості представлена наступними інтегральними індексами:

№	Вимір якості	Інтегральний індекс
1	Доступність суду	4,34
2	Зручність та комфортність перебування у суді	4,49
3	Повнота та ясність інформації	4,51
4	Дотримання термінів судового розгляду	4,34
5	Якість роботи працівників апарату суду	4,45
6	Якість роботи судді	4,40
	Загальний інтегральний індекс за всіма вимірами якості	4,42

2.6. Судове рішення

Дані даного розділу заповнені з розрахунку кількості респондентів, які у питанні "Стадія розгляду справи" обрали варіант "Розгляд справи завершено".

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
1	Кількість респондентів, чії справи вже завершено	Число	12
2	Рішення на користь респондента	Відсотки "Так"/"Ні"	Так – 62,5%, Ні – 37,5%
3	Наміри респондента оскаржувати рішення	Відсотки "Так"/"Ні"	Так – 11,11%, Ні – 88,88%
4	Чи отримали повний текст рішення по справі	Відсотки "Так"/"Ні"	Так – 90%, Ні – 10%

Висновки

Середні оцінки роботи Великописарівського районного суду Сумської області за вимірами якості представлено в таблиці:

Вимір якості	Оцінка якості у 2015 році	Оцінка якості у 2016 році
Доступність суду	4,26	4,34
Зручність та комфортність	4,63	4,46
Повнота та ясність інформації	4,47	4,51
Сприйняття роботи працівників апарату	4,45	4,45
Дотримання термінів судового розгляду	4,31	4,34
Сприйняття роботи суддів	4,62	4,40

Таким чином, у Великописарівському районному суді найкраще забезпечуються показники повноти та ясності інформації: зручно у суді розташовані інформаційні стенди щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень; щодо справ, що призначені до розгляду, зразків документів (заяв, тощо), а також порядок сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів.

Комплексне вивчення отриманої градації якісних показників, оцінку яким надали відвідувачі великописарівського районного суду, дозволяє сформулювати наступні зауваження та пропозиції: звернути увагу на покращення сприйняття роботи працівників апарату, особливу увагу звернути на дотримання термінів судового розгляду та на критерій доступності суду.