О

**ОЦІНЮВАННЯ РОБОТИ**

**МИКОЛАЇВСЬКОГО ОКРУЖНОГО АДМІНІСТРАТИВНОГО СУДУ**

Аналітичний звіт

2018

**ЗМІСТ**

Вступ…………………………………………………………………………………….…3

Розділ 1. Загальна інформація про суд……………………………………………...…...4

Розділ 2. Базові показники роботи суду…………………………………………..……..5

Розділ 3. Модуль оцінювання «Судове адміністрування»…………………………..…7

Розділ 4. Модуль оцінювання «Задоволеність роботою суду учасниками

судових проваджень»………………………………………………………………...….12

Висновки та пропозиції……………………………………………………………...…. 15

Додатки ………………………………………………………………………………..…17

**Вступ**

Рішенням Ради суддів України від 02 квітня 2015 року № 28 затверджено рамкову систему оцінювання роботи суду в Україні з назвою «Система оцінювання роботи суду: стандарти, критерії, показники та методи» (СОРС). Судам рекомендовано періодично застосовувати СОРС для оцінювання роботи суду як в повному обсязі, так і окремих модулів СОРС в залежності від управлінської мети та завдань, спрямованих на вдосконалення роботи суду.

Рішенням від 08 квітня 2016 року № 26 Рада суддів України затвердила методичний посібник «Застосування Системи оцінювання роботи суду» та перелік базових показників роботи суду, які підлягають застосуванню з метою аналізу їх діяльності щопівроку та щороку всіма судами України з опублікуванням цих показників на веб-сайтах відповідних судів.

Останнє оцінювання якості роботи та організації роботи Миколаївського окружного адміністративного суду (МОАС) проводилось в 2016 році шляхом вибіркового застосування деяких компонентів СОРС.

17 вересня 2018 року Рада суддів України прийняла рішення, в якому зазначила, що на даному етапі розвитку системи правосуддя та впровадження судової реформи виникла нагальна потреба вжити заходів спрямованих на визначення належного рівня фінансування діяльності судів, оцінки забезпечення належних умов праці в судах, визначення якості адміністрування судами, ефективності суддівського самоврядування в кожному суді, ефективності роботи суду у вирішенні справ (у тому числі щодо встановлення дійсного рівня навантаження на кожного суддю, дотримання процесуальних строків вирішення справ, якості процесуальних документів, інформаційної доступності судів), якості перебування відвідувачів в суді (в режимі очікування розгляду справ, подання та отримання документів в канцелярії, наявності зручностей для відвідувачів (особливо для людей з обмеженими можливостями та інших маломобільних груп населення тощо).

Вжиття таких заходів повинно бути спрямовано на покращення умов відправлення правосуддя суддями та створення належних умов праці апарату суду, забезпечення доступності установ судової системи для відвідувачів, які звертаються до суду.

Одночасно вжиття цих заходів жодним чином не повинно впливати на процес щоденної роботи суддів та працівників апарату суду, а результати таких заходів не можуть слугувати підставами та приводами для оцінки роботи та процесуальної діяльності суддів.

Наслідком комплексного застосування компонентів СОРС повинно стати виявлення реальних потреб суду для забезпечення належних умов роботи суддів та працівників апарату та вжиття, в подальшому, заходів спрямованих для задоволення цих потреб.

Рекомендовано усім судам України провести протягом листопада 2018 року – січня 2019 року анкетування суддів, працівників апарату суду та відвідувачів за допомогою Методичного посібника «Застосування Системи оцінювання роботи суду».

Планом роботи МОАС на II півріччя 2018 року передбачено застосування СОРС. Розпорядженнями керівника апарату створено робочу групу та визначено для опрацювання наступні модулі:

* «Судове адміністрування» за допомогою анкетування суддів та працівників суду;
* «Задоволеність роботою суду учасників проваджень» – опитування відвідувачів суду, які є учасниками судових процесів.

**Розділ 1. Загальна інформація про суд.**

Загальна інформація про суд розрахована за 10 місяців 2018 року. Інформація надається в порівнянні з даними, які було враховано при попередньому оцінюванні роботи суду за період 8 місяців 2016 року.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | 8 місяців 2016р. | 10 місяців 2018р. |
| 1 | кількість суддів за штатним розкладом | 16 | 16 |
| 2 | фактична кількість суддів | 16 | 12 |
| 3. | Кількість суддів, які розглядають справи  | 6 | 8 |
| 4 | кількість працівників апарату суду за штатним розкладом | 61 | 61 |
| 5. | фактична кількість працюючих працівників апарату суду | 39 | 54 |
| 6 | загальна площа суду | 3026 | 1525 |
| 7 | кількість кабінетів суддів | 10 | 12 |
| 8 | кількість залів судових засідань | 8 | 7 |
| 9 | необхідне фінансування суду за бюджетним запитом на рік | 18 114 000,00 | 19 233 300,00 |
| 10 | бюджетне фінансування суду на рік | 13 153 500,00 | 16 809 900,00 |
| 11 | фактичне фінансування суду за звітний період | 10 097 100,00 | 15 158 883,99 |
| 12 | загальна кількість державних комп’ютерів в суді | 79 | 87 |
| 13 | кількість державних комп’ютерів в робочому стані у суддів | 25 | 13 |
| 14 | кількість державних комп’ютерів у робочому стані у працівників апарату суду | 54 | 74 |
| 15 | кількість державних комп’ютерів в робочому стані, об’єднаних в локальну мережу, | 77 | 70 |
| 16 | кількість державних комп’ютерів в робочому стані з доступом в Інтернет | 77 | 70 |
| 17 | кількість систем звукозапису судових процесів в робочому стані | 9 | 13 |
| 18 | кількість принтерів в робочому стані в суді | 34 | 32 |
| 19 | Залишок нерозглянутих справ та матеріалів на початок звітного періоду | 662 | 1006 |
| 20 | Залишок нерозглянутих справ та матеріалів понад 1 рік на початок звітного періоду | 0 | 1 |
| 21 | Надійшло справ та матеріалів за звітний період | 2005 | 3259 |
| 22 | Кількість розглянутих справ та матеріалів за звітний період | 1887 | 3212 |
| 23 | Залишок нерозглянутих справ та матеріалів на кінець звітного періоду | 784 | 976 |
| 24 | Залишок нерозглянутих справ та матеріалів понад 1 рік на кінець звітного періоду | 0 | 1 |

**Розділ 2. Базові показники роботи суду.**

Базові показники роботи суду доводяться до відома в порівнянні за I півріччя 2015, 2016, 2017, 2018 років.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Показник | I півріччя 2015р. | I півріччя 2016р. | I півріччя 2017р. | I півріччя 2018р. |
|  | І. **Вихідні** дані автоматизованої системи діловодства |  |  |  |  |
| I.1 | Кількість справ та матеріалів, що перебувають на розгляді на початок звітного періоду | 692 | 662 | 1038 | 1006 |
| I.2 | Кількість справ та матеріалів, що надійшли на розгляд за звітний період | 2237 | 1490 | 2053 | 1904 |
| I.3 | Кількість розглянутих справ та матеріалів за звітний період | 2203 | 1575 | 2075 | 2023 |
| I.4 | Кількість справ та матеріалів, що перебувають на розгляді на кінець звітного періоду | 677 | 743 | 768 | 809 |
| I.5 | Кількість справ та матеріалів, що перебувають на розгляді понад один рік на кінець звітного періоду | 0 | 0 | 0 | 7 |
| I.6 | Фактична кількість суддів | 9 | 6 | 5 | 9 |
|  | ІІ. Базові показники |  |  |  |  |
| ІІ.1 | Кількість та відсоток справ та матеріалів, загальний термін проходження яких триває понад один рік | 0 | 0 | 0 | 1%(7) |
| II.2 | Відсоток розгляду справ | 98 % | 106 % | 101,1% | 106% |
| ІІ.З | Середня кількість розглянутих справ та матеріалів на одного суддю | 245 | 263 | 415 | 225 |
| ІІ.4 | Середня кількість справ та матеріалів, що перебували на розгляді в звітний період в розрахунку на одного суддю | 325 | 359 | 618 | 315 |
| II.5 | Середня тривалість розгляду справи (днів) | 34 | 52 | 77 | 80 |
| ІІ.6 | Проведення опитувань громадян-учасників судових проваджень | \_\_\_ | \_\_\_ | \_\_\_ | \_\_\_ |
| II.7 | Оприлюднення результатів опитувань громадян-учасників судових проваджень на веб-сторінці суду | \_\_\_ | \_\_\_ | \_\_\_ | \_\_\_ |
| II.8 | Рівень задоволеності роботою суду учасниками судового розгляду за результатами опитування. Уніфікована шкала від 1 (дуже погано) до 5 (відмінно) | \_\_\_ | \_\_\_ | \_\_\_ | \_\_\_ |
| II.9 | Відсоток громадян-учасників судових проваджень, що оцінюють роботу суду на «добре» (4) та «відмінно» (5) | \_\_\_ | \_\_\_ | \_\_\_ | \_\_\_ |

**Висновки:**

Для надання об’єктивних висновків по базовим показникам роботи суду вважається більш правильним порівняння I півріччя 2015 року та I півріччя 2018 року, оскільки саме в цих періодах працювала однакова фактична кількість суддів (9).

Надходження справ та матеріалів зменшилось (2015р. – 2237, 2018р. – 1904), так само як і їх розгляд (2015р. – 2203, 2018р. – 2023).

Залишки нерозглянутих справ на кінець звітного періоду збільшились (2015р. – 677, 2018р. – 809), оскільки на початок звітного періоду були більші залишки минулих років (2015р. – 692, 2018р. – 1006). Це явище (накопичення залишків нерозглянутих справ) пояснюється катастрофічною нехваткою суддів протягом 2015-2017 років.

Стабільним добрим показником є відсоток розгляду справ (2016р. – 106%, 2017р. – 101,1%, 2018р. – 106%). За оцінками Європейської комісії з ефективності правосуддя цей показник є найбільш інформативним для визначення ефективності діяльності суду.

Розрахунок здійснюється за формулою: кількість розглянутих справ та матеріалів за звітний період ділиться на кількість нових справ та матеріалів, що надійшли за звітний період, і множиться на 100%.

Показник 96-102% свідчить про оптимальний рівень роботи суду (мінімально прийнятний рівень). Показник 103 і більше означає передову практику. Засвідчує дуже ефективну організацію роботи суду – судді встигають розглянути справи, які надходять, та розглядають залишки минулих років.

На кінець I півріччя 2018 року лише 7 справ (1% від залишку нерозглянутих справ) розглядались судом більше року (не враховуючи період зупинення провадження). На 1 листопада 2018 року така справа у суді лише одна (справа № 814/1226/17).

 Середня кількість розглянутих справ та матеріалів на одного суддю майже не змінилась (2015р. – 245, 2018р. – 225). Слід звернути увагу на цей показник за 2017р. – 415.

 Так само практично однакова середня кількість справ та матеріалів, що перебували на розгляді в звітні періоди в розрахунку на одного суддю (2015р. – 325, 2018р. – 315). Слід звернути увагу на цей показник за 2017р. – 618.

 Значно виросла середня тривалість розгляду справи (2015р. – 34 дні, 2018р. – 80 днів). Зміна цього показника пояснює збільшення залишків нерозглянутих справ. Частково зміну показника можна пояснити зміною процесуального законодавства стосовно строку розгляду справ.

**Розділ 3. Модуль оцінювання «Судове адміністрування»**

Фактичний термін виконання дослідження з 16.10.2018р. по 29.10.2018р.

Дослідження модулю базується на суцільному опитуванні суддів та працівників апарату суду. Слід зазначити, що штатна чисельність суддів 16, фактична 12, 9 з яких прийняли участь в опитуванні (75%); кількість працівників згідно штатного розпису 61, фактично працює – 54, з яких 46 заповнили запропоновані анкети (85,2%).

Результати досліджень представлені в таблицях. Така розгорнута форма презентації результатів є найбільш інформативною для формування висновків та рекомендацій.

1. **Задоволеність умовами праці працівника апарату суду та суддями** (додатки 1,2).

Загальні оцінки – працівників та суддів майже повністю співпали – 4,4 та 4,6 відповідно, отже умови праці опитаних мало чим відрізняються.

Усі опитані задоволені – доступом до Інтернету (4,9 працівники та судді); доступом та можливістю використання локальної комп’ютерної мережі суду (середня оцінка 4,85); комп’ютеризацією суду (середня оцінка 4,55) . Телефонним зв’язком задоволені працівники суду (4,6) та судді (4,9)

Також усі повністю задоволені робочими місцями (наявність автономного робочого місця, стан меблів, освітлення тощо) – судді 4,8; працівники 4,6; графіком роботи - середня оцінка 4,8.

Працівники суду та судді майже на 100% задоволені забезпеченістю канцелярськими товарами, картриджами тощо (середня оцінка 4,6).

Забезпечення літературою та спеціальною пресою працівниками оцінено на 4,5. В анкетах суддів цей критерій не оцінили 3 суддів, отже він навіть не враховувався при обчисленні середньої оцінки.

Можливості для підвищення кваліфікації судді оцінили на 4,7, працівники, в свою чергу, лише на 4,1.

Якість роботи автоматизованої системи діловодства в суді судді оцінили на 4,4, працівники на 4,7 – середня оцінка 4,5. По результатам опитування у 2016р. цей критерій було оцінено вище (4,7 середня оцінка)

Позитивно збільшились середні оцінки в порівнянні з опитування 2016 року по наступним показникам:

стан приміщень суду (а саме – чистота, систематичність та якість прибирання тощо) – середня оцінка 2016 року 3,6, а середня оцінка 2018 року – 4,75;

зручність та комфортність приміщень суду для відвідувачів суду - середня оцінка 2016 року 2,95, а середня оцінка 2018 року – 4,1;

соціально-психологічний клімат у колективі - середня оцінка 2016 року 3,5 (судді – 3,7 та працівники – 3,4), а середня оцінка 2018 року – 4,2 (судді – 4,4 та працівники – 4).

Також значно покращились оцінки суддів по наступним критеріям:

* справедливість та обґрунтованість навантаження (справ у провадженні) – 2016р. – 3,6, 2018р. – 4,6;
* достатність залів судового засідання – 2016р. – 3,7, 2018р. – 4,8;
* зручність та комфортність залів судового засідання – 2016р. – 3,6, 2018р. – 4,4.

Кваліфікацію працівників апарату суду, з якими працюють судді безпосередньо (помічник, секретар) було ними оцінено на 4,6.

Працівники, в свою чергу, незадоволені перспективами професійного зростання так само як і у 2016р. (середня оцінка 2016р. – 3,2; середня оцінка 2018р. – 3,3).

Так само як і в 2016 році потребує поліпшення на думку усіх опитаних – безпека у приміщенні - судді – 3,8 та працівники – 3,8.

Не покращилась ситуація і з можливостями для проведення дозвілля та спілкування членів колективу у позаробочий час. У 2016 році цей показник оцінили на середню оцінку 3,4. У 2018р. працівники – 3,9. Троє суддів з 9 не надали відповідь не це питання, лише 3 повністю задоволені цим критерієм.

Стилі управління характерні для голови суду та керівника апарату оцінено на середні оцінки – 4,35 (судді – 4,1, працівники – 4,6) та 4,55 (судді – 4,7, працівники – 4,4) відповідно.

Перед тим як розглянути наступні два критерії необхідно зазначити, що дуже багато працівників суду в своїх анкетах не надали відповідей на деякі питання щодо голови суду та керівника апарату (наприклад, питання – утримання від отримання подарунків чи інших незаконних дій; прояв неупередженості при вирішенні кадрових питань; прояв активності у питаннях підвищення кваліфікації працівників; справедливе розподілення керівником апарату окремих доручень та загалом навантаження). Ті питання, на які не відповідали 10 та більше анкетованих працівників та 3 суддів, не враховувались при підрахунку середньої оцінки

1. **Як судді та працівники апарату оцінюють лідерські та ділові якості голови суду.** (додатки 3,4).

Середня оцінка по всім запропонованим показникам, яку поставили судді – 4,2. Високі оцінки поставили за наступними критеріями – піклування про колектив (4,3); висока професійна підготовка (4,3); забезпечення належного виконання зборів судді (4,6); коректність та ввічливість у службових відносинах (4,1) тощо. Оцінку 4,4 отримав голова суду за критерієм чи є він добрим організатором. На тверду оцінку «чотири» судді сказали, що голова суду не втручається в розгляд їх справ, поважає їх незалежність.

Середня оцінка, яку надав апарат суду – 4,3. Найвище оцінено – авторитет та повагу працівників суду до голови – 4,5; коректність та ввічливість у службових відносинах – 4,2. Також позитивно оцінено лідерські (4,2) та організаторські (4,3) якості притаманні голові суду.

І працівники, і судді відзначили високо критерій, що голова суду користується авторитетом та повагою у суддів (працівники – 4,5, судді – 4,3).

Вміння підтримувати взаєморозуміння з керівником апарату суду оцінено суддями на 4,6, працівниками на 4,3 (середня оцінка 4,45)

1. **Як судді та працівники апарату оцінюють лідерські та ділові якості керівника апарату.** (додатки 5,6).

Судді в середньому поставили керівнику апарату – 4,4, працівники – 4,1. Порівняно з 2016 роком оцінки значно кращі.

Працівники апарату та судді високо оцінили – контроль якості роботи працівників та своєчасність виконання завдань – 4,5.

Судді відзначили коректність та ввічливість у службових відносинах – 4,7

І судді, і працівники однаково високо оцінили професійну підготовку керівника апарату – 4,4.

Лідерські здібності керівника апарату оцінено на середню оцінку 4,15, організаторські – 4,3, вміння підтримувати взаєморозуміння з головою суду – 4,4, піклування про колектив – 4,1.

Щодо співвідношення позиції голови суду та керівника апарату при плануванні роботи чи оцінюванні поточної діяльності суду. Працівники суду вважають, що в більшості випадків їх позиції збігаються (21 з 46) та практично завжди збігаються (12 з 46). 4 з 9 суддів важко було відповісти на це питання.

1. **Як судді та працівники апарату оцінюють ефективність суддівського самоврядування (зборів суддів).** (додатки 7, 8).

Працівники апарату оцінили збори суддів суду на середню оцінку 4,2, судді – 4,1. У 2016 році і судді і працівники оцінили ефективність роботи зборів суддів на середню оцінку 4,1.

Нині найкращі оцінки судді поставили за критеріями – «збори суддів обговорюють проблеми і приймають рішення з питань функціонування автоматизованої системи документообігу суду» - 4,7 та «збори суддів обговорюють питання щодо внутрішньої діяльності суду чи роботи конкретних суддів або працівників апарату» – 4,6.

Також судді згодні, що збори суддів у своїх рішеннях відображають реальні потреби суду – 8 позитивних відповідей з 9 (середня оцінка 4,3).

Нечітка позиція суддів по критерію «збори суддів визначають спеціалізацію суддів з розгляду конкретних категорій справ за пропозицією голови суду». Двоє суддів зазначили, що це збори суддів не роблять; 2 суддів скоріше погодились із цим твердженням; 3 – цілком із цим згодні; 1 – важко відповісти. Таку різноманітність відповідей мабуть можливо пояснити лише тим, що у суді відсутня спеціалізація розгляду справ.

Наступні оцінки отримали критерії:

* «збори суддів заслуховують звіти суддів, які обіймають адміністративні посади, та керівника апарату» - 3,9;
* «збори суддів обговорюють питання щодо практики застосування законодавства. Розробляють відповідні пропозиції щодо вдосконалення такої практики і законодавства. Вносять свої пропозиції на розгляд вищі судових інстанцій» - 4,3;
* «збори суддів є авторитетним та незалежним органом суддівського самоврядування» - 4.
1. **Навантаження.** (додатки 9, 10, 11, 12, 13).

При аналізі анкет виявлено, що більшість опитаних (69,1%, з яких: працівники – 72% та судді 55,6%) не виконують роботи, яка не передбачена їх посадовими обов’язками. У 2016 році цей показник був нижчим на 10 %. Працівники апарату, які зазначили, що виконують обов’язки не властиві своїй посаді окреслили, що з них 11% виконують роботу інших працівників апарату суду, 2,2% - голови суду (заступника голови (зрозуміло, що це жарт)) та 19, 5% виконували іншу роботу).

Інколи (47,3 %) усі респонденти працюють після робочого дня або беруть додому роботу. Ніколи цього не робили 34,5% опитаних. Працю понад робочого часу пояснюють іншими причинами 36,4% респондентів. 44,4% суддів вважають, що загальне навантаження на суд є надто великим, тобто «не встигаємо ми всі». Лише 2 працівників (4,3%) зазначили, що їх кваліфікація та досвід ще не завжди дозволяють виконувати роботу вчасно. 19,5% працівників пояснюють виконання роботи після робочого часу нерівномірністю розподілу навантаження.

Судді сприймають своє навантаження на роботі досить різноманітно:

11,1% (1 суддя) вважає навантаження надмірним;

22,2% (2 суддів) вважають навантаження до певної міри є надмірним (приблизно на 20-30% більше ніж мало б бути);

22,2% (2 суддів) вважають, що справ не так багато, але деякі з них надто складні;

22,2% (2 суддів) вважають, що навантаження не є надмірним, т.б. справ не так багато і більшість є не надто складними.

1. **Негативні характеристики суду, які скоріше не характерні для МОАС, ніж характерні** (додатки 14, 15).

Як у 2016 році, так і зараз негативні характеристики для нашого суду більш не характерні, ніж характерні (середня оцінка – 4)

6 з 9 суддів та 35 з 46 працівників впевнені в тому, що в суді достатня чисельність працівників апарату.

Поширення чуток, висловлювання позиції щодо судових рішень, їх коментування для нашого суду не характерно. Так вважають 8 суддів та 32 працівника.

Майже усі (38 працівників та 7 суддів) впевнені в тому, що автоматизована система діловодства спрощує роботу суду.

6 суддів та 27 працівників вважають, що нашому суду не характерна наявність фаворитів у керівництва та неоднакове ставлення керівництва до працівників.

1. **Стосунки в колективі.** (додатки 16, 17).

Працівники апарату сформували думку стосовно того, що суду дуже характерно:

* шанобливе ставлення до відвідувачів суду (41 з 46 відповіли позитивно);
* взаємоповага, тобто повага до досвіду, знань, професійної кваліфікації (34 з 46);
* доброзичливість, коректність, ввічливість (35 з 46)

Лише 3 респондентів вказали, що у них немає почуття належності до одного колективу, дві людини вказали, що стосункам у колективі скоріше не характерна взаємоповага.

Судді сформували наступні результати по своєму колективу. Особливо позитивно (6 з 9) відзначили доброзичливість, коректність, ввічливість в колективі; взаємодопомогу та обмін інформацією; шанобливе ставлення до відвідувачів суду. У 5 з 9 суддів є почуття належності до одного колективу. Колективу суддів скоріше не характерно обговорення та засудження неетичної чи неналежної поведінки своїх колег.

Загалом і працівники суду, і судді сформували думку, що позитивні стосунки в колективі частково характерні колективу суду.

1. **Зміни, що відбуваються в організації роботи суду в останні 12 місяців.** (додатки 18, 19).

71% усіх анкетованих вважає, що відносини у колективі не змінились, 20% - вважають, що покращились.

Навпіл розподілились думки щодо:

- стану приміщення суду – 49,1% вважають, що він покращився, 47,3% - не змінився;

- організації роботи та управління судом (47,2% покращилися, 51 не змінились);

- умови праці (якість робочого місця) – 42% покращились, 53% не змінились.

Щодо особистого навантаження думки суддів розподілились рівномірно: 33,3% вважають що навантаження зросло, 33,3% - не змінилось; 33,3% зменшилось. Більшість працівників (54,3%) зазначили, що їх особисте навантаження не змінилось, 32,7% - виросло, 13 – зменшилось.

На питання, які стосуються змін за час перебування на посаді нинішнього голови суду, працівники суду та судді надали наступні відповіді:

1. Умови праці – більшість відповідей, що не змінились (26 працівників та 7 суддів);
2. Стан приміщення – не змінився (22 працівника та 7 суддів);
3. Відносини у колективі – не змінились (32 працівника та 5 судді);
4. Організація роботи та управління судом – 28 усіх опитаних (25 працівників та 3 суддів) вважають, що покращились, та 25 анкетованих (20 працівників та 5 суддів) вважають, що не змінились.

За підсумками викладено, рекомендації по усуненню виявлених проблемних питань будуть сформовані в заключній частині звіту.

**Розділ 5. Модуль оцінювання**

**«Задоволеність роботою суду учасниками судових проваджень»**

Основою оцінювання роботи суду за модулем«Задоволеність роботою суду учасниками судових проваджень» є опитування громадян – учасників судових проваджень. Основним методом опитування затверджено анкетування (самостійне заповнення респондентами анкет).

Для визначення необхідної кількості опитуваних респондентів було проведено підрахунок кількості відвідувачів по камерам спостереження суду. Виявлено, що в середньому протягом 5 робочих днів до суду в день приходить 66 осіб. Така кількість відвідувачів передбачає необхідність анкетування більше ніж 70 осіб. Було зібрано та опрацьовано 65 анкет.

Усі дані в анкетах було систематизовано та сформовано в наступні показники.

1. **Загальна характеристика респондентів.**

Портрет більшості респондентів - це чоловік віком від 26 до 39 років, який має повну вищу юридичну освіту, проживає в місті Миколаєві, в суді представляє іншу особу; вважає себе людиною середнього статку; був учасником судових процесів більше 6 разів. У 2016 році це була жінка з таким ж самими характеристиками.

Переважна більшість респондентів обізнані з роботою суду 93,7% (з яких 41,3% - загалом обізнані та 52,4% - цілком обізнані). Лише 6,3% респондентів майже не обізнані.

Отже, відвідувачі суду, що заповнювали анкети, володіють інформацією щодо роботи суду, тобто можуть надати об’єктивну оцінку.

**В цілому якість роботи суду за 5-бальною шкалою становить 4,6.** Більшість анкетованих оцінили якість роботи суду на оцінку 4 (21,5%) та 5 (72,3%). У 2016 році середня оцінка була 4,2, відсоткове відношення оцінок – 4 (41%) та 5 (44,2%).

1. **Оцінювання за вимірами якості.**

**Доступність суду** (додаток 20) за 5-бальною шкалою оцінена на **3,7**. Половина відвідувачів (57%) відповіли, що їм легко було знайти будівлю суду. 61% респондентів було зручно дістатись до суду громадським транспортом, але, в той же час, зручністю паркування автомобіля задоволені лише 45% з тих, хто приїхав до суду на авто. 97% респондентів не зазнали будь-яких перешкод у доступі до приміщення суду. Можливість людей з обмеженими фізичними можливостями безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватись послугами суду респонденти оцінили на 3,1 за 5-бальною шкалою. Більшість опитаних задоволені графіком роботи канцелярії (83%) та можливістю додзвонитись до суду за отриманням необхідної інформації (84 %).

Порівняно з 2016 роком збільшилась кількість відвідувачів задоволених тим, що до суду можна дістатись громадським транспортом, але зменшилась кількість задоволених можливістю паркувати автомобіль. Незначно (на 3%) зменшилась задоволеність роботою канцелярії, але збільшилась (на 4%) задоволеність додзвонитись до суду за інформацією.

**Зручність та комфортність перебування в суді** (додаток 21) оцінено на **4,7 (у 2016 році - 4)**. Лише 6% респондентам недостатньо місць для очікування, роботи з документами. Доступ до побутових приміщень (туалетів) та чистота приміщень оцінені на оцінки 4,6 та 4,8 відповідно. 97% відвідувачів задоволені якістю освітлення в суді.

**Повнота та ясність, зрозумілість інформації** (додаток 22) **– 4,5 (у 2016 році - 4)**.

Розташування інформаційних стендів задовольняє 95 % відвідувачів – оцінка 4,6. Наявність інформації про розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень була оцінена на 4,5. 89% опитаних відповіли позитивно по цьому критерію (у 2016 році лише 58% опитаних відповіли позитивно). Загалом відвідувачів задовольняє інформація (оцінка 4,6 та 4,5) щодо правил пропуску до суду та перебування в ньому, наявна інформація про справи, призначені до розгляду, зразки документів, порядок сплати судового збору тощо.

84,6% опитаних користувались сторінкою суду в мережі Інтернет, 88% з яких знайшли потрібну інформацію (оцінка наявності потрібної інформації 4,5).

**Дотримання** **персоналом професійних та етичних стандартів** (додаток 23) **– 4,5 (у 2016 – 4,2).**

Повага до відвідувачів, бажання їм допомогти, однакове ставлення до усіх, незалежно від соціального статусу, доброзичливість працівників апарату були оцінені на оцінку 4,6; професіоналізм, знання своєї справи – 4,5. Цікаво, що 8% опитаних вказали на виявлення непрофесіоналізму при спілкуванні з ними, а 92% задоволені рівнем професійної підготовки працівників апарату.

**Дотримання строків судового розгляду** (додаток 24) **– 4,3 (у 2016р. – 3,8).**

Висвітлення вказаного критерію відбувалось за 5-бальною шкалою за наступними питаннями:

* чи вчасно розпочалось останнє засідання по Вашій справі? - оцінка 4,2, т.б. 78 % відповіли ствердно (у 2016р. - 63,3%)
* чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання? – 4,4. (у 2016р. – 3,8). Думку 6% респондентів судом взагалі не було враховано при призначенні судового засідання (у 2016р. – 15%)
* Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи? – 4,3. 76% опитаних відвідувачів відповіли ствердно.
* Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/перенесення слухань у розгляді Вашої справи? – 4,2. Не вважають обґрунтованими затримки/перенесення слухань 6 % респондентів (у 2016р. – 33,3%).

**Сприйняття роботи суддів** (додаток 25) **– 4,7 (у 2016р. – 4).**

Найвище (4,8) було оцінено коректність, доброзичливість, ввічливість суддів та надання можливості сторонам обґрунтувати свою позицію. Дотримання процедури розгляду справи оцінили на 4,7. Лише 3% вважають недостатньою підготовку судді до справи та знання справи (у 2016р. – 30%). Неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був) було оцінено на 4,6 (у 2016р. – 3,8).

 **Судове рішення.**

Рішення по справі було прийнято на користь 75% опитаних. 66% респондентів не планують оскаржити рішення. Повний текст рішення отримали 93%, з яких 87% отримали його вчасно. Надати відповіді на вказані питання не змогла третина респондентів. Обґрунтованість рішення оцінена на оцінку 4,1 та легкість, доступність для розуміння мови судового рішення на 4,3 тими респондентами, які отримали повний текст рішення.

92% респондентів вважають, що наявні матеріально-технічні ресурси забезпечують потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов’язків. Враження від візиту до суду порівняно з очікуваннями розподілились наступним чином: кращі, ніж очікував – 20%; гірші, ніж очікував – 0%; відповідають очікуванням – 80%. Більшість відвідувачів (45,2%) вважають, що якість роботи суду порівняно з минулими роками покращилась значно; 26% вважають, що покращилась несуттєво; 24% - залишилась змін. Показники 2016 року з цього приводу свідчили про те, що якість роботи не змінилась (69,8%)

**III. Зміни та рекомендації.**

Опитуваним було запропоновано розподілити окремі виміри якості роботи суду в порядку важливості для покращення (тобто на 1 місце поставити найбільш важливий вимір, який потрібно покращувати першочергово, а на останнє найменш важливий вимір якості). Респонденти визначились в наступному порядку:

1. Дотримання строків судового розгляду;
2. Якість роботи суддів;
3. Якість роботи працівників апарату суду;
4. Доступність суду;
5. Повнота та ясність інформації.
6. Зручність та комфортність перебування у суді;

Також відвідувачам було запропоновано висловити, у разі наявності, конкретні зміни необхідні для покращення роботи суду сьогодні. Деякі з відвідувачі рекомендували:

* відкрити доступ до wi-fi у залі очікування;
* збільшити кількість суддів, які розглядають справи;
* вчасне внесення інформації на офіційний сайт;
* додати контактні телефони помічників суддів на офіційну сторінку суду
* реалізовувати принцип верховенства права;
* прискорити написання судових рішень;
* реалізувати можливість подання апеляційних скарг за допомогою автоматизованої системи діловодства суду.

Крім всього, були наступні коментарі: «Зміни не потрібні», «Все і так добре!».

**ВИСНОВКИ.**

Порівняно з аналізом, проведеним у 2016 році, у суді відбулись значні зміни – це і зміна місця знаходження суду, і зміна голови суду. Вказане вплинуло значною мірою на змінення анкетних даних, в більшості випадків у кращу сторону.

Значно покращились показники щодо:

- якості роботи суду порівняно з іншими роками;

- зручність та комфортність приміщень суду для відвідувачів;

- якості прибирання приміщення суду;

- соціально-психологічний клімат у колективі

Стабільно позитивно оцінено комп’ютеризацію суду, доступ до Інтернету, робочі місця, графік роботи, задоволеність відвідувачами суду працівниками та суддями МОАС.

**Пропозиції** по усуненню виявлених недоліків викладено по модулям:

1. Модуль «Судове адміністрування»:
* відзначення Соколенко Світлани Вікторівни за погодженням з керівництвом, як незмінного відмінного працівника з 2008 року;
* забезпечити суддів літературою та спеціальною пресою. Вияснити їх потреби та, за можливістю, реалізувати;
* створювати умови, за наявності відповідних можливостей, для підвищення кваліфікації працівників суду;
* для покращення соціально-психологічного клімату в колективі пропонуємо проведення спільних поїздок, святкувань. Можливе розміщення дошки привітань зі святами, з днями народження тощо. Ці пропозиції потребують обговорення з колективом суду для більш детальної реалізації, врахування думок кожного;
* облаштування кімнати для прийому їжі працівниками суду та суддями;
* заслухати на зборах суддів звіт суддів, які займають адміністративні посади, та керівника апарату;
* працівникам, які не впевнені в своїй кваліфікації, пропонуємо звернутись до людини, якій вони довіряють, за допомогою в організації роботи та вдосконаленням професійних навичок, для уникнення в подальшому будь-яких непрофесійних дій працівників;
* керівнику апарату звернути увагу на розподіл навантаження у відділах суду та помічників суддів, оскільки 20% опитаних працівників відзначили нерівномірність розподілу навантаження.
1. Модуль «Задоволеність роботою суду учасниками судових проваджень»:
* вчасно розпочинати судові засідання;
* звернути увагу на строки розгляду судових справ;
* розмістити на інтернет-сторінці суду телефони помічників суддів у доступному місці, яке можливо легко знайти.
1. Загальні рекомендації
* по можливості, усі запропоновані дії виконати та прозвітувати про їх виконання.
* провести навчальні наради з працівниками суду щодо професійних обов’язків та чинного законодавства, яке регулює їх діяльність.

Начальник відділу

забезпечення судового процесу

та аналітично-статистичної роботи М. Кобак