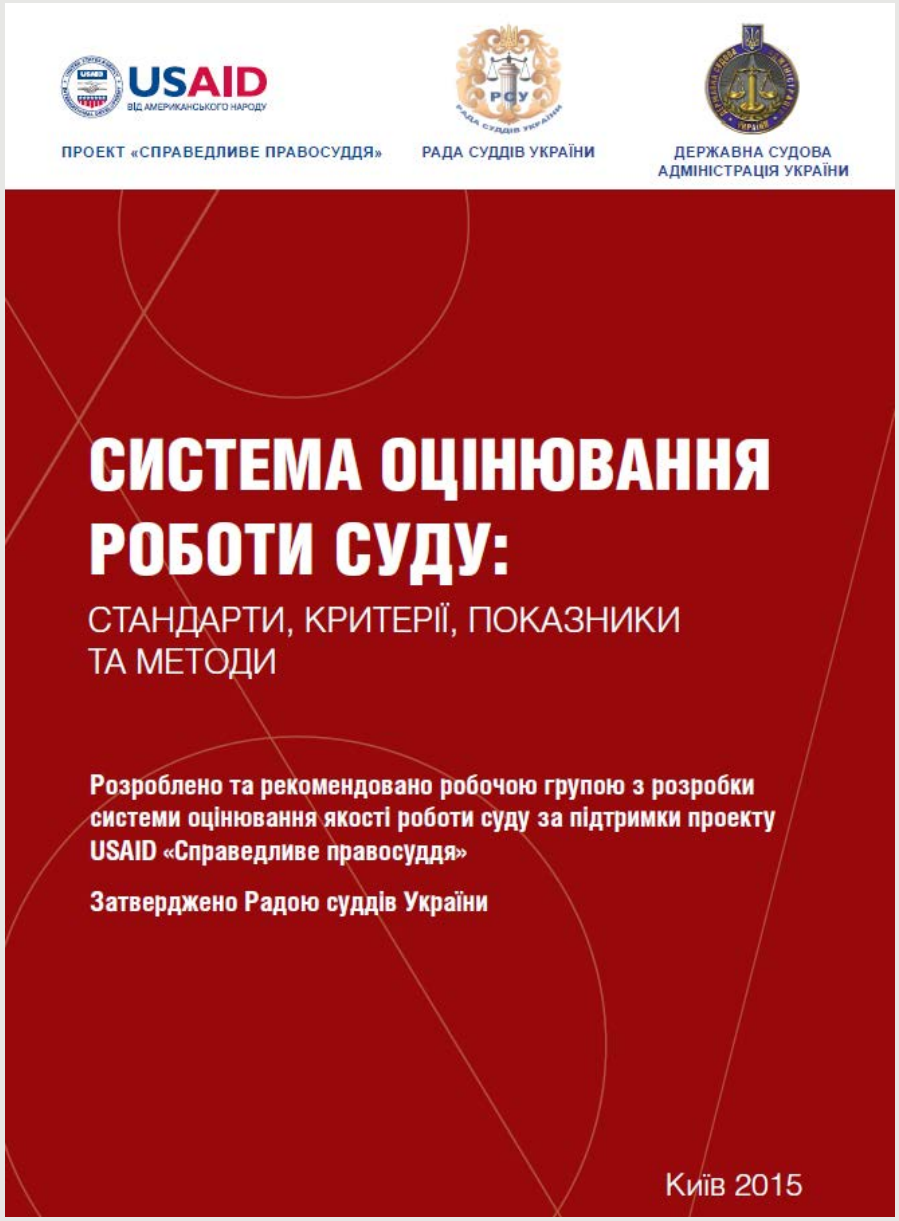
USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

ПРОГРАМА «НОВЕ ПРАВОСУДДЯ»

# Опитування громадян - учасників судових проваджень в управлінні якістю роботи суду в Україні

**Підготовлено для міжнародної практичної конференції**
**«Модельні рішення в судах: кращі міжнародні та українські практики»**

**М. Харків**
**20 лютого 2020 р.**




# Система оцінювання роботи суду (СОРС) в Україні

**Метою оцінювання роботи суду є його вдосконалення, а саме підвищення продуктивності, ефективності та якості судових процедур**

- ***стандарти*** **– кількісні та якісні характеристики роботи суду, що відповідають базовим цінностями судової системи і можуть бути зафіксовані у вигляді процесуальних вимог, нормативів, суспільних очікувань, тощо**
- ***критерії якості роботи суду*** **– суттєві відмінні ознаки якості роботи суду**
- ***показники якості роботи суду*** **- кількісні чи якісні дані, які визначають рівень відповідності роботи суду сформульованим критеріям якості**
- ***методи*** **оцінювання - сукупність засобів дослідження та прийомів отримання, обробки та аналізу даних про діяльність суду: збір та аналіз статистичної інформації, огляд та аналіз документів, опитування, тощо.**

# Методи та модулі СОРС

| Методи оцінки | Модулі оцінки | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Судове адміністрування | Своєчасність судового розгляду | Якість написання судового рішення | Задоволеність громадян |
| 1. Внутрішнє суцільне опитування суддів та працівників апарату | XXX | | | |
| 2. Аналіз судової статистики | XXX | XXX | XXX | |
| 3. Внутрішнє оцінювання: огляд судових справ | | XXX | | |
| 4. Внутрішнє оцінювання: аналіз судових рішень | | | XXX | |
| 5. Зовнішнє оцінювання: ***опитування*** громадян-учасників судових проваджень методом КГЗ | | | XXX | XXX |

**Розробка рекомендацій, планів дій, дорожніх карт, які спрямовані на вдосконалення роботи суду**

# Опитування учасників судових проваджень за методологією КГЗ: приклади запитань (1/2)

| | |
|---|---|
| Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони? | Так – 1  Ні – 5 |
| Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) |
| Чи достатньо зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) |
| Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) |
| Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами професіоналізм, знання своєї справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) |
| Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) |

# Опитування учасників судових проваджень за методологією КГЗ: приклади запитань (2/2)

*Як на Вашу думку, чи було характерним для судді, що розглядав Вашу справу (одноособово чи як голова колегії суддів), наступне:*

- ❑ неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску , якщо такий був)
- ❑ коректність, доброзичливість, ввічливість
- ❑ надання можливостей сторонам обгрунтовувати свою позицію

На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим?

Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?

*Волонтерка НУО здійснює інтерв'ю учасниці судових проваджень щодо її задоволеності роботою Кремінського районного суду Луганської області*

# Опитування учасників судових проваджень за методологією КГЗ: показники

| Показник | Шкала | Застосування шкали |
|---|---|---|
| Доступність приміщення та послуг | Від 1 до 5 | Динаміка, діагностика, розробка рекомендацій та планів дій |
| Зручність та комфортність | Від 1 до 5 | |
| Дотримання термінів (своєчасність) | Від 1 до 5 | |
| Повнота та ясність інформації | Від 1 до 5 | |
| Сприйняття роботи судді | Від 1 до 5 | Динаміка, діагностика, розробка рекомендацій щодо професійної підготовки суддів та працівників апарату |
| Сприйняття роботи апарату суду | Від 1 до 5 | |
| Обґрунтованість та зрозумілість рішень | Від 1 до 5 | |
| Загальна оцінка за 5-бальною шкалою | Від 1 до 5 | Аналіз динаміки сприйняття роботи суду |

# Опитування учасників судових проваджень за методологією КГЗ

## Динаміка в окремих судах Харківської області

| Суд | Рік | Доступ-ність | Зручність та комфорт-ність | Своє-часність | Повнота та ясність інформації | Робота судді | Робота апарату суду | Загальна оцінка за 5-бальною системою | К-сть рекоменд ацій |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Суд 1 | *2015* | *3.49* | *3.39* | *3.2* | *3.45* | *3.88* | *3.55* | *3.6* | *5* |
| | **2019** | **4.32** | **4.41** | **4.27** | **4.68** | **4.76** | **4.25** | **4.68** | **10** |
| Суд 2 | *2015* | *4.17* | *3.81* | *4.19* | *4.33* | *4.22* | *4.34* | *4.3* | *5* |
| | **2019** | **4.33** | **4.2** | **4.42** | **4.51** | **4.52** | **4.71** | **4.64** | **9** |
| Суд 3 | *2015* | *3.73* | *3.58* | *3.71* | *3.84* | *4.31* | *3.97* | *3.7* | *6* |
| | **2019** | **4.33** | **4.34** | **4.23** | **4.34** | **4.48** | **4.45** | **4.15** | **9** |
| Суд 4 | *2015* | *4.28* | *4.42* | *4* | *4.67* | *4.15* | *4.64* | *4.3* | *6* |
| | **2019** | **4.26** | **4.55** | **4.29** | **4.58** | **4.63** | **4.7** | **4.5** | **12** |
| Суд 5 | *2015* | *3.84* | *3.95* | *4.11* | *3.89* | *4.29* | *4* | *3.9* | *9* |
| | **2019** | **4.3** | **4.39** | **3.86** | **4.29** | **4.32** | **4.35** | **4.17** | **10** |

# Опитування учасників судових проваджень за методологією КГЗ: динаміка рекомендацій

| Типові рекомендації 2015-2016 | Типові рекомендації 2019 |
|---|---|
| ❑ Покращити умови для паркування автотранспорту відвідувачів суду<br>❑ Забезпечити краще освітлення в приміщеннях суду<br>❑ Збільшити кількість місць в приміщенні суду для відвідувачів, створити для них «зони очікування».<br>❑ Провести додатковий інструктаж працівників апарату суду, що найчастіше спілкуються з особами, які вперше звертаються до суду, для надання їм загально-організаційних консультацій<br>❑ Вдосконалити наявні в суді інформаційні стенди для відвідувачів суду, доповнивши їх реальними зразками процесуальних документів, які стосуються найбільш поширених категорій справ<br>❑ Провести аналіз дотримання суддями процесуальних термінів судового розгляду<br>❑ Встановити контроль за дотриманням графіку розгляду справ | ❑ Збільшити кількість суддів<br>❑ Забезпечити функціонування відеоконферец зв'язку<br>❑ Оновлювати інформацію на сторінці суду в мережі Інтернет із додаванням зразків процесуальних документів<br>❑ Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів<br>❑ Забезпечити наявність інформації на стендах щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, зразки заяв та клопотань<br>❑ Враховувати побажання учасників процесу щодо призначення дня та часу засідання<br>❑ Забезпечити вчасний початок засідань |

# Опитування громадян-відвідувачів суду за методологією КГЗ: історія

| Рік | Кількість судів, що брали участь в опитувані | Інтегральний показник задоволеності (для всіх судів) |
|---|---|---|
| **2009** | **11** | **3.5 з макс 5** |
| **2010** | **15** | **3.5 з макс 5** |
| 2011 | **15** | 3.85 з макс 5 |
| 2012 | **34** | 3.95 з макс 5 |
| 2013 | **50** | 3.85 з макс 5 |
| 2014 | **14** | 4.0 з макс 5 |
| 2015 | **198** | 4.05 з макс 5 |
| 2016 | **292** | 4.2 з макс 5 |
| **2019** | **613** | **4.33 з макс 5** |

Доступно до завантаження за посиланням

office@new-justice.com