

ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ
КРОЛЕВЕЦЬКОГО РАЙОННОГО СУДУ
СУМСЬКОЇ ОБЛАСТІ

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

Результати проведеного анонімного анкетування у даному аналітичному звіті відображені на основі 3 блоків питань, вміщених у анкеті, а саме:

1. Загальна характеристика респондента
2. Оцінювання за вимірами якості:
 - доступність суду;
 - вимір зручності та комфортності перебування у суді;
 - повнота та ясність інформації у суді;
 - сприйняття роботи працівників апарату суду;
 - сприйняття роботи судді.
3. Зміни та рекомендації

У кінці аналітичного звіту відображено висновки та узагальнення за результатами проведеного анкетування.

У період з 23.04.2018 року по 27.04.2018 року Кролевецьким районним судом Сумської області на підставі наказу в.о. голови суду № 03-од від 06.04.2018 року проводилося анонімне опитування відвідувачів суду згідно затвердженого бланку анкети.

Підготовка, супровід та підведення підсумків анонімного анкетування було покладено на утворену робочу групу у складі заступника керівника апарату Докукіна М.І., консультанта суду Журби А.І., секретаря судового засідання Сірої С.І., старшого секретаря суду Соломахи Г.В., секретаря суду Коваленко Т.В.

Мета проведення анкетування – забезпечення прозорості та відкритості діяльності Кролевецького районного суду, підвищення рівня ефективності діяльності суду, виявлення думки щодо якості виконання повноважень працівниками суду та дотримання судових процедур.

Опитування проводилося анонімно шляхом заповнення затвердженого бланку анкети, яка була запропонована відвідувачам у паперовому вигляді. Після надання відповідей на комплекс поставлених у ній питань, респонденти поміщали анкету до спеціальної скриньки.

Запропонована респондентам анкета вміщувала наступні блоки питань:

Блок 1. Загальна характеристика респондента: включає відомості щодо віку, статі, наявності вищої юридичної освіти, процесуального статусу особи, кількість судових процесів, в яких респондент брав участь, оцінки якості роботи суду).

Блок 2. Основна частина – оцінювання за вимірами якості, який вмістив у себе питання оцінки окремих сфер діяльності суду: доступність суду, зручність та комфортність перебування у суді, повнота та ясність інформації, сприйняття роботи працівників апарату суду та судді).

Блок 3. Зміни та рекомендації: респонденту у даному блоці запропоновано висловити думку щодо змін, які необхідні суду на сьогодні та вказати чи змінилась якість роботи суду загалом у порівнянні з попередніми роками.

Результати проведеного опитування у даному аналітичному звіті будуть надані згідно наведених нижче статистичних даних, зокрема:

- відповіді, надані респондентами у **блоці анкети № 1 "Загальна характеристика респондента"**, узагальнено та представлено у відсотковому співвідношенні з розрахунку загальної кількості опитаних, також включено загальну оцінку задоволеністю роботою суду.

- **"Оцінювання за вимірами якості"**(дані отримано з відповідей анкети, що згруповані у блоці № 2) передбачає виведення інтегральних показників за окремими сферами діяльності суду, а також загального інтегрального індексу за всіма вимірами якості.

- **"Зміни та рекомендації"** проаналізовані за результатами сформованих у довільній формі побажань респондентів щодо покращення роботи суду та їх вражень від візиту до суду.

Блок 1. Загальна характеристика респондента

Загальна кількість респондентів, яка брала участь у даному опитуванні у період з 23.04. -27.04.2018 рр., нараховує 32 особи.

Розподіл за віковими характеристиками

Вікова категорія осіб, які зверталися до Кролевецького районного суду Сумської області, представлена наступним чином:

- 18-25 років – 9,4%;
- 26-39 років – 40,6%;
- 40-59 років – 40,6%;
- 60 років і старше – 9,4%.

Розподіл за статтю

З результатів опитування вбачається, що до Кролевецького районного суду Сумської області зверталось більше жінок – 53,1 %, ніж чоловіків – 46,9%.

Наявність вищої юридичної освіти

31,3 % респондентів зазначили про наявність у них вищої юридичної освіти, натомість 68,7 % вказали на її відсутність.

Процесуальний статус респондентів представлено наступним чином:

- особисто себе у суді представляло 68,7%;
- інтереси інших осіб (адвокати, юристи-консультанти) – 21,9%;
- варіант "інше" обрало 9,4% респондентів.

На питання "як часто Ви були учасником судового процесу" респонденти відповіли, обравши такі варіанти відповідей:

- перший судовий процес – 34,4%
- 2- 5 разів – 28,1%
- 6 і більше разів – 37,5%

Якість роботи суду за запропонованою 5-бальною шкалою була оцінена на 4,85 бали.

Оцінку "5" надало 85,2% респонденти, оцінку "4" – 14,8% респондентів.

Для порівняння: згідно результатів опитування, яке проводилося з 13.09.2016 року по 30.09.2016 року, респонденти оцінили якість роботи суду на 4,78 бали.

Це свідчить про те, що робота суду покращилася у порівнянні з попереднім показником.

2. Оцінка задоволеності за окремими сферами діяльності суду

У даному блоці анкети респонденти оцінювали роботу суду за окремими вимірами якості, використовуючи запропоновану 5-бальну шкалу, в якій 1 – цілком ні, 2 – швидше ні, 3 – більш-менш (варіант: і так, і ні), 4 – швидше так, 5 – цілком так, 9 – важко відповісти.

Результати відповідей подані у формі таблиці, де у полі "показник" розміщений критерій, що підлягав оцінці респондентом, "значення" – відповідна оцінка показника.

Вимір доступності суду:

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
1	Чи легко респондентові було знайти будівлю суду?	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,78
2	Чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користування послугами суду?	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,5
3	Чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном?	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,66
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,65

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)	4,75
2	Чистота та прибраність приміщень	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,68
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,72

Вимір повноти та ясності інформації у суді

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
1	Зручність розташування інформаційних стендів (дошок об'яв)	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,7
2	Задоволеність наявністю інформації щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,75
3	Задоволеність наявністю інформації щодо справ, що призначені до розгляду	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,68
4	Задоволеність наявністю інформації щодо зразків документів (заяв, клопотань тощо)	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,81
5	Задоволеність наявністю інформації	від 1 (цілком ні) до 5	4,55

	щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	(цілком так)	
6	Відсоток учасників проваджень, що користувалися сторінкою суду в мережі Інтернет	відсоток	43,75%
7	Чи знайшли учасники проваджень на сторінці суду потрібну інформацію?	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,9
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,73

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)	4,76
2	Виявлення працівниками апарату суду доброзичливості, поваги, бажання допомоги	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,75
3	Виявлення працівниками апарату суду професіоналізму, знання своєї справи	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,88
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,79

Вимір сприйняття роботи судді

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
1.	Неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,84
2.	Дотримання процедури розгляду	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,94
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС	від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,89

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

№	Вимір якості	Інтегральний індекс
1	Доступність суду	4,65
2	Зручність та комфортність перебування у суді	4,72
3	Повнота та ясність інформації	4,73
4	Якість роботи працівників апарату суду	4,79
5	Якість роботи судді	4,89
	Загальний інтегральний індекс за всіма вимірами якості	4,76

* загальний інтегральний індекс задоволеності роботою суду, що є середнім арифметичним оцінок окремих сфер.

3. Зміни та рекомендації

Респонденти мали змогу в одному з питань анкети висловити власну думку щодо змін, яких потребує Кролевецький районний суд Сумської області сьогодні. На погляд опитаних покращити якість роботи суду можливо, врахувавши наступні рекомендації:

1. забезпечити суд новими меблями, питною водою для відвідувачів;
2. провести ремонт у приміщенні суду, збільшити кількість інформаційних стендів;
3. зазначено на незручність розміщення канцелярії суду;
4. обладнати кімнату адвокатів, облаштувати робоче місце з доступом до електронної сторінки суду, встановити кулер з водою.

Слід звернути увагу, що більшість респондентів акцентували увагу на проблемі дефіциту суддів у Кролевецькому районному суді та великому навантаженні на 1 суддю, який здійснює правосуддя, зокрема запропонували заповнити наявні вакансії суддів.

Деякі респонденти зазначали, що зміни суду не потрібні, цілком задоволені роботою суду.

47,6% респондентів вважає, що робота Кролевецького районного суду значно покращилась, 23,8% - покращилась несуттєво, 19,1% - залишилась без змін, 9,5% - дещо погіршилась.

4. Узагальнення та висновки:

- **4,85** – така оцінка якості роботи Кролевецького районного суду Сумської області була надана респондентами, які прийняли участь в проведеному анкетуванні, натомість у 2016 році такий показник становив 4,78 бали.
- Слід звернути увагу й на те, як змінювалась думка респондентів за результатами проведених опитувань у 2016 та 2018 роках. Статистичні дані можливо прослідкувати згідно наведеної нижче порівняльної таблиці.

Вимір якості	Оцінка якості у 2016 році	Оцінка якості у 2018 році
Доступність суду	4,73	4,65
Зручність та комфортність	4,74	4,72
Повнота та ясність інформації	4,75	4,73
Сприйняття роботи працівників апарату	4,86	4,79
Сприйняття роботи суддів	4,93	4,89

Хоча оцінка ефективності діяльності суду за окремими вимірами якості у 2018 році дещо відрізняються від показників у 2016 році, слід зазначити, що якість послуг, які надаються Кролевецьким районним судом Сумської області є високою.

- Крім того, на майбутнє необхідно врахувати рекомендації та побажання респондентів щодо змін, яких потребує сьогодні суд з метою покращення його роботи.