**Результати комплексного оцінювання роботи Запорізького окружного адміністративного суду проведеного у листопаді 2018 року**

Відповідно до рішень Ради суддів України від 02.04.2015 № 28 щодо затвердження «Системи оцінювання роботи суду: стандарти, критерії, показники та методи» (СОРС), та від 25.10.2018 № 53 «Про застосування системи оцінювання роботи суду (СОРС) з метою отримання інформації про поточну ситуацію роботи судів та визначення потреб органів системи правосуддя», з метою вдосконалення організації роботи суду, а саме: для досягнення належного рівня відповідності суспільним очікуванням щодо продуктивності та ефективності судових процедур, якості судових послуг та задоволеності роботою суду громадян – учасників судових проваджень, наказом голови суду № 73 від 25.10.2018 «Про проведення комплексного оцінювання роботи Запорізького окружного адміністративного суду за модулем «Судове адміністрування» та «Задоволеність роботою суду учасниками проваджень» в Запорізькому окружному адміністративному суді з 05.11.2018 по 15.12.2018 проведено комплексне оцінювання роботи, а саме: з 05.11.2018 по 16.11.2018 проведено опитування суддів та працівників апарату суду методом анонімного анкетування. З 19.11.2018 по 23.11.2018 проведено опитування громадян – учасників судових проваджень за методологією картки громадського звітування (КГЗ).

# **ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО СУД**

**станом на 31.12.2018**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | кількість суддів за штатним розкладом | 28 |
| 2 | фактична кількість суддів | 20 |
| 3 | кількість працівників апарату суду за штатним розкладом | 107 |
| 4 | фактична кількість працівників апарату суду | 89 |
| 5 | загальна площа суду | 2508,8 |
| 6 | кількість кабінетів суддів | 20 |
| 7 | кількість залів судових засідань | 20 |
| 8 | необхідне фінансування суду за бюджетним запитом на 2018 рік,  тис. грн | 37441,1 |
| 9 | бюджетне фінансування суду на 31.12.2018 рік, тис. грн | 32780,1 |
| 10 | фактичне фінансування суду за 2018 рік, тис. грн. | 32500 (99%) |
| 11 | загальна кількість державних комп’ютерів в суді | 96 |
| 12 | кількість державних комп’ютерів в робочому стані у суддів | 20 |
| 13 | кількість державних комп’ютерів у в робочому стані у працівників апарату суду | 83 |
| 14 | кількість державних комп’ютерів в робочому стані, об’єднаних в локальну мережу | 90 |
| 15 | кількість державних комп’ютерів в робочому стані з доступом до Інтернету | 60 |
| 16 | кількість систем звукозапису судових процесів в робочому стані | 20 |
| 17 | кількість принтерів в робочому стані в суді | 59 |
| 18 | Залишок нерозглянутих справ та матеріалів на початок звітного періоду | 1275 |
| 19 | Залишок нерозглянутих справ та матеріалів понад 1 рік на початок звітного періоду | 1 |
| 20 | Надійшло справ та матеріалів за звітний період | 3220 |
| 21 | Кількість розглянутих справ та матеріалів за звітний період | 2961 |
| 22 | Залишок нерозглянутих справ та матеріалів на кінець звітного періоду | 1534 |
| 23 | Залишок нерозглянутих справ та матеріалів понад 1 рік на кінець звітного періоду | 2 |
| 24 | Кількість звернень (скарг тощо) громадян та юридичних осіб стосовно неналежної організації роботи суду за звітний період | 44 |

**БАЗОВІ ПОКАЗНИКИ РОБОТИ СУДУ**

На виконання рішення Ради суддів України від 02.04.2015 №28 Запорізьким окружним адміністративним судом сформовані відповідні показники за 2018 рік та здійснено аналіз базових показників роботи суду.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3 | 107 | 46 | 46 | 3 | 107 | 108931 | 108931 | 1785 |  |
| **Базові показники роботи** | | | | | | | | | |
|  |  | **Запорізький окружний адміністративний суд** | | | | | |  |  |
|  |  | (назва суду) | | | | | |  |  |
| **за 2018 рік** | | | | | | | | | |
|  |  |  | (звітний період) | | | |  |  |  |
| Згідно з рішенням Ради суддів України №28 від 02 квітня 2015 року | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| № | Показник | | | | | | | Дані за звітний  період | |
| 1. **Вихідні дані автоматизованої системи діловодства** | | | | | | | | | |
| I.1 | Кількість справ та матеріалів, що перебувають на розгляді на початок звітного періоду | | | | | | | 1275 | |
| I.2 | Кількість справ та матеріалів, що надійшли на розгляд за звітний період | | | | | | | 6890 | |
| I.3 | Кількість розглянутих справ та матеріалів за звітний період | | | | | | | 6648 | |
| I.4 | Кількість справ та матеріалів, що перебувають на розгляді на кінець звітного періоду | | | | | | | 1517 | |
| I.5 | Кількість справ та матеріалів, що перебувають на розгляді понад один рік на кінець звітного періоду | | | | | | | 2 | |
| I.6 | Фактична кількість суддів | | | | | | | 16 | |
| 1. **Базові показники** | | | | | | | | | |
| II.1 | Кількість та відсоток справ та матеріалів, загальний термін проходження яких триває понад один рік | | | | | | | 2 | 0,13% |
| II.2 | Відсоток розгляду справ | | | | | | | 96,49% | |
| II.3 | Середня кількість розглянутих справ та матеріалів на одного суддю | | | | | | | 416 | |
| II.4 | Середня кількість справ та матеріалів, що перебували на розгляді в звітний̆ період в розрахунку на одного суддю | | | | | | | 510 | |
| II.5 | Середня тривалість розгляду справи (днів) | | | | | | | 61 | |
| II.6 | Проведення опитувань громадян-учасників судових проваджень | | | | | | | так | |
| II.7 | Оприлюднення результатів опитувань громадян-учасників судових проваджень на веб-сторінці суду | | | | | | | так | |
| II.8 | Рівень задоволеності роботою суду учасниками судового розгляду за результатами опитування. Уніфікована шкала від 1 (дуже погано) до 5 (відмінно) | | | | | | | 0 | |
| II.9 | Відсоток громадян-учасників судових проваджень, що оцінюють роботу суду на "добре" (4) та "відмінно" (5) | | | | | | | 0 | |

1. **Показник «Кількість та відсоток справ та матеріалів, загальний̆ термін**

**проходження яких триває понад один рік»**

Інформація за цим показником отримується на основі стандартних статистичних індикаторів, що використовуються в автоматизованій системі діловодства. Показник враховує справи, що перебували на розгляді в звітному періоді, але по яких на останній день звітного періоду судове рішення не було ухвалене понад 1 рік. Показник не враховує справи, по яких провадження було зупинене.

*Згідно з отриманими даними вказаний показник в Запорізькому окружному адміністративному суді становить* ***0,13%***

За даними Європейської комісії з питань ефективності правосуддя стандартом є показник «0». Практика свідчить, що навіть в судах, що мають «бездоганну організацію», питома вага таких справ може складати від 2%.

1. **Показник «Відсоток розгляду справ»**

За оцінками Європейської комісії з питань ефективності правосуддя цей показник є найбільш інформативним для визначення ефективності діяльності суду, адже цей показник дозволяє отримати уявлення про здатність суду забезпечувати раціональне планування і розподіл ресурсів з метою своєчасного розгляду справ за умови нерівномірності їх надходження і відсутності додаткових ресурсів.

Для розрахунку цього показника використовуються дані про динаміку надходження і розгляду справ: а) кількість розглянутих справ та матеріалів за звітний̆ період; б) кількість нових справ та матеріалів, що надійшли за звітний̆ період.

*Згідно з отриманими даними вказаний показник в Запорізькому окружному адміністративному суді становить: 6648/6890\*100=****96,49%***

За даними Європейської комісії з питань ефективності правосуддя показник від 96 до 102 % свідчить про **оптимальний рівень** роботи суду щодо здійснення правосуддя.

1. **Показник «Середня кількість розглянутих справ та матеріалів на одного суддю»**

Цей показник також належить до показників, які рекомендовано Європейською комісією з ефективності правосуддя (CEPEJ). За своїм змістом він показує продуктивність (результативність) розгляду справ та матеріалів. Крім того, цей показник має суттєве значення для порівняння ефективності роботи суду в часі та діагностування певних проблем, серед яких – невідповідність фактичної кількості суддів потребам суду.

Формула для розрахунку: загальна кількість розглянутих справ та матеріалів за звітний̆ період має бути поділена на фактичну кількість суддів.

*Згідно з отриманими даними вказаний показник в Запорізькому окружному адміністративному суді становить: 6648/16=* ***416***

Рекомендовані стандарти відсутні.

1. **Показник «Середня кількість справ та матеріалів, що перебували на розгляді в 2018 році в розрахунку на одного суддю»**

Цей показник застосовується в багатьох країнах як інструмент визначення фактичного навантаження суддів.

Для його розрахунку використовується наступна формула: сума кількості нерозглянутих справ та матеріалів на початок звітного періоду та кількості справ та матеріалів, що надійшли за звітний̆ період, має бути поділена на фактичну кількість суддів.

*Згідно з отриманими даними вказаний показник в Запорізькому окружному адміністративному суді: 8165/16=* ***510***

Використання цього показника за змістом схоже на попередній випадок. Він також встановлює певний “внутрішній стандарт” суду і може використовуватись для порівняння навантаження окремих суддів, що може надати важливу інформацію про організацію роботи суду.

1. **Показник «Середня тривалість розгляду справи»**

Цей показник застосовується у більшості країн, де проводиться оцінювання якості роботи судів. Він належить до показників , які рекомендовано Європейською комісією з питань ефективності правосуддя (CEPEJ) у якості одного з інтегральних показників ефективності діяльності суду.

За своїм змістом він показує тривалість періоду від відкриття провадження у справі до постановлення судового рішення.

Розрахунок ведеться в календарних днях і не включає періоди, які відповідно до ухвал суду належать до періодів, коли перебіг процесуального строку призупиняється.

*Згідно з розрахунками середня тривалість розгляду справ та матеріалів в Запорізькому окружному адміністративному суді* ***61*** *день.*

Показник дає узагальнену оцінку тривалості судового розгляду. Негативна динаміка цього показника може свідчити про необхідність додаткової професійної підготовки суддів чи працівників апарату. Навпаки, позитивна динаміка може свідчити як про певний прогрес в організації роботи суду, так і про результати дії інших заходів, серед яких – участь суддів та працівників апарату в заходах підвищення кваліфікації. Оцінка результатів роботи суду за цим показником також має враховувати специфіку судової інстанції та юрисдикції, а також ймовірність впливу змін у законодавстві та судовій практиці, процесуальну поведінку сторін.

Результати анкетування СУДДІВ ТА ПРАЦІВНИКІВ АПАРАТУ СУДУ

В Запорізькому окружному адміністративному суді фактична кількість суддів становить 20 осіб, з яких: 2 судді перебувають у відпустці по догляду за дитиною до шести років, 1 суддя у відпустці в зв’язку з вагітністю та пологами. В анкетуванні прийняли участь 13 суддів.

Фактична кількість працівників апарату суду становить 89 осіб. При проведенні анкетування значна частина працівників апарату суду була відсутня по об’єктивним причинам (відпустка, лікарняний, відпустка в зв’язку з вагітністю та пологами). В анкетуванні прийняли участь 42 працівника апарату суду.

**Таблиці результатів:**

**Таблиця 1.1. Задоволеність умовами праці працівників апарату суду за 5-бальною системою, де 1 - зовсім не задоволені, 5 - повністю задоволені.**

Таблиця результатів, що запропонована нижче показує результати за окремими показниками задоволеності умовами праці.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показник | Попередня оцінка (2016 року) | Оцінка 2018 року | Динаміка |
|  | **Всього** | **4,2** | **4,5** | **0,3** |

**Таблиця 1.2. Задоволеність суддів умовами праці за 5-бальною системою, де 1 = зовсім не задоволені, 5 = повністю задоволені.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показник | Попередня оцінка (2016 року) | Оцінка 2018 року | Динаміка |
|  | **Всього** | **4,6** | **4,7** | **0,1** |

**Таблиця 1.3. Сприйняття колективом правильності та раціональності використання наявних матеріально-технічних ресурсів.**

**Відсоток відповідей на питання «Чи не виникало у Вас відчуття, що навіть за існуючих умов фінансування та матеріально-технічного забезпечення суду умови могли бути кращими (тобто – наявні ресурси використовуються не зовсім раціонально)?»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Відповідь | Працівники апарату, %  2016 | Судді, %  2016 | Всього,%  2016 | Працівники апарату, %  2018 | Судді, % 2018 | Всього,%  2018 | Динаміка |
| В цьому впевнені | 2,4 | 0 | **1,6** | 0 | 0 | **0** | -1,6 |
| Таке відчуття виникало досить часто | 7,1 | 0 | **4,9** | 4,8 | 0 | **3,6** | -1,3 |
| Інколи виникало | 31 | 10,5 | **24,6** | 14,3 | 23,1 | **16,4** | -8,2 |
| Не виникало | 33,3 | 73,7 | **45,9** | 64,3 | 76,9 | **67,3** | 21,4 |
| Важко сказати | 26,2 | 15,8 | **22,9** | 16,7 | 0 | **12,7** | -20,2 |

**Таблиця 1.4. Оцінка Голови суду працівниками апарату суду.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показник | Попередня оцінка (2016 року) | Оцінка 2018 року | Динаміка |
|  | **Всього** | **4,7** | **4,8** | **0,1** |

**Таблиця 1.5. Оцінка Голови суду суддями.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | | Показник | Попередня оцінка (2016 року) | Оцінка 2018 року | Динаміка |
|  | **Всього** | | **5** | **5** | **0** |

**Таблиця 1.6. Оцінка керівника апарату працівниками апарату**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показник | Попередня оцінка (2016 року) | Оцінка 2018 року | Динаміка |
|  | **Всього** | **4,6** | **4,8** | **0,2** |

**Таблиця 1.7. Оцінка керівника апарату суддями**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показник | Попередня оцінка (2016 року) | Оцінка 2018 року | Динаміка |
|  | **Всього** | **4,2** | **4,1** | **-0,1** |

**Таблиця 1.8. Оцінка зборів суддів працівниками апарату суду**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показник | Попередня оцінка (2016 року) | Оцінка 2018 року | Динаміка |
|  | **Всього** | **4,3** | **4,6** | **0,3** |

**Таблиця 1.9. Оцінка зборів суддів суддями**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показник | Попередня оцінка (2016 року) | Оцінка 2018 року | Динаміка |
|  | **Всього** | **4,9** | **4,8** | **-0,1** |

**Таблиця 1.10. Сприйняття співвідношення позицій голови суду та керівника апарату суду при плануванні роботи чи оцінюванні поточної діяльності суду**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Відповідь | Працівники апарату, % 2016 рік | Судді, %  2016 рік | Всього, % 2016 | Працівники апарату, %  2018 рік | Судді, %  2018 рік | Всього, % 2018 рік | Динаміка |
| Важко сказати | 26,2 | 5,3 | **19,7** | 11,9 | 23,01 | **14,5** | -5,2 |
| Позиції практично завжди не співпадають | 0 | 5,3 | **1,6** | 0 | 0 | **0** | -1,6 |
| Позиції у більшості випадків не співпадають | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **0** | 0 |
| Позиції у більшості випадків співпадають | 40,5 | 26,3 | **36,1** | 40,5 | 38,5 | **40** | 3,9 |
| Позиції практично завжди співпадають | 33,3 | 63,1 | **42,6** | 47,6 | 38,5 | **45,5** | 2,9 |

**Таблиця 1.11. Виконання обов’язків (видів робіт), що прямо чи опосередковано не передбачені посадовими обов’язками (не властивими для посади респондента)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Відповідь, частина робочого часу | Працівники апарату, %  2016 | Судді, %  2016 | Всього, %  2016 | Працівники апарату, % 2018 | Судді, % 2018 | Всього, %  2018 | Динаміка |
| Такого не було | 54,8 | 57,9 | **55,7** | 73,8 | 53,8 | **69,1** | 13,4 |
| До 10 % | 16,7 | 15,8 | **16,4** | 16,7 | 38,5 | **21,8** | 5,4 |
| 11-30 % | 19 | 5,3 | **14,8** | 2,4 | 0 | **1,8** | -13 |
| 31-50 % | 2,4 | 10,5 | **4,9** | 4,8 | 0 | **3,6** | -1,3 |
| Більше 50 % | 7,1 | 10,5 | **8,2** | 2,4 | 7,7 | **3,6** | -4,6 |
| Не відповіли на питання | - | - | **-** | - | - | **-** | - |

**Таблиця 1.12. Випадки виконання обов’язків (видів робіт), що прямо чи опосередковано не передбачені посадовими обов’язками (не властивими для посади респондента)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Чиї обов’язки (види робіт) виконувалися? | Працівники апарату, %  2016 рік | Працівники апарату, %  2018 рік | Динаміка |
| Іншого працівника апарату суду | 33,3 | 16,7 | -16,6 |
| Судді (суддів) | 20,8 | 2,4 | -18,4 |
| Керівника апарату | 0 | 0 | 0 |
| Голови суду (заступника голови) | 0 | 0 | 0 |
| інше | 45,8 | 42,9 | -2,9 |
| Не відповіли на питання | 0 | 38 | 38 |

**Таблиця 1.13. Праця після робочого дня, або чи доводилося брати роботу додому протягом останніх 12 місяців**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Відповідь | Працівники апарату, %  2016 рік | Судді, %  2016 рік | Всього, %  2016 рік | Працівники апарату, %  2018 рік | Судді, %  2018 рік | Всього, %  2018 рік | Динаміка |
| Це відбувалося постійно | 2,4 | 5,3 | **3,3** | 9,5 | 30,8 | **14,5** | 11,2 |
| Досить часто | 16,7 | 47,4 | **26,2** | 23,8 | 15,4 | **21,8** | -4,4 |
| Інколи | 54,8 | 42,1 | **50,8** | 57,1 | 38,5 | **52,7** | 1,9 |
| Ніколи | 26,2 | 5,3 | **19,7** | 9,5 | 15,4 | **10,9** | -8,8 |
| Не відповіли на питання | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **0** | 0 |

**Таблиця 1.14. Пояснення випадків виконання роботи після робочого дня**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Відповідь | Працівники апарату, %  2016 рік | Судді, %  2016 рік | Всього, %  2016 рік | Працівники апарату, %  2018 рік | Судді, %  2018 рік | Всього, %  2018 рік | Динаміка |
| Кваліфікація та досвід ще не завжди дозволяють виконувати роботу вчасно | 0 | 0 | **0** | 11,9 | 0 | **9,1** | 9,1 |
| Існує нерівномірність розподілу навантаження | 21,9 | 5,6 | **11,8** | 4,8 | 0 | **3,6** | -8,2 |
| Загальне навантаження на суд є надто великим, тобто “не встигаємо всі” | 28,1 | 61,1 | **29,4** | 35,7 | 61,5 | **41,8** | 12,4 |
| Немає належних умов на роботі (відсутні або несправні комп'ютери тощо) | 9,4 | 0 | **4,4** | 2,4 | 0 | **1,8** | -2,6 |
| Інша причина | 56,3 | 44,4 | **38,2** | 40,5 | 15,4 | **34,5** | -3,7 |
| Не відповіли на питання | 23,8 | 5,3 | **16,2** | 9,5 | 23,1 | **12,7** | -3,5 |

**Таблиця 1.15. Характеристика навантаження на суддів (за сприйняттям самих суддів)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Характеристика | % відповідей суддів  2016 рік | % відповідей суддів  2018 рік | Динаміка |
| Навантаження не є надмірним (справ не так багато і більшість є не надто складними) | 5,3 | 7,7 | 2,4 |
| Справ не так багато, але деякі з них надто складні | 36,8 | 30,8 | -6 |
| Справ багато але в межах розумного (кількість не впливає на якість та своєчасність розгляду) | 15,8 | 30,8 | 15 |
| Навантаження до певної міри є надмірним (приблизно на 20 -30 % більше ніж мало б бути) | 26,3 | 0 | -26,3 |
| Навантаження є надмірним | 15,8 | 30,8 | 15 |
| Не відповіли на питання | 0 | 0 | 0 |

**Таблиця 1.16. Корисність семінарів, тренінгів та інших форм навчання**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Характеристика | Працівники апарату, %  2016 рік | Судді, %  2016 рік | Всього, %  2016 рік | Працівники апарату, %  2018 рік | Судді, %  2018 рік | Всього, %  2018 рік | Динаміка |
| Дуже корисні | 26,2 | 47,4 | **32,8** | 47,6 | 53,8 | **49,1** | 16,3 |
| Скоріше корисні, ніж ні | 66,7 | 52,6 | **62,3** | 42,9 | 46,2 | **43,6** | -18,7 |
| Скоріше не корисні | 4,8 | - | **3,3** | 4,8 | 0 | **3,6** | 0,3 |
| Зовсім не корисні | 2,4 | - | **1,6** | 4,8 | 0 | **3,6** | 2 |
| Семінари, тренінги та інші форми навчання не проводяться | - | - | - | 0 | 0 | **0** | 0 |
| Не відповіли на питання | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **0** | 0 |

**Таблиця 1.17. Негативні характеристики суду працівниками апарату суду**

(Якою мірою наведене нижче є характерним для вашого суду? За 5-бальною шкалою: 5 – не характерно; 4 – швидше не характерно, ніж характерно; 3 – швидше характерно, ніж ні; 2 – частково характерно; 1 – дуже характерно; 0 – важко відповісти)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Характеристика | Попередня оцінка (2016 року) | Оцінка 2018 року | Динаміка |
|  | **Всього** | **4,1** | **4,4** | **0,3** |

**Таблиця 1.18. Негативні характеристики суду суддями**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Характеристика | Попередня оцінка (2016 року) | Оцінка 2018 року | Динаміка |
|  | **Всього** | **4,6** | **4,6** | **0,0** |

**Таблиця 1.19. Характеристики відносин у колективі працівниками апарату суду**

5 – не характерні; 4 – швидше не характерні, ніж характерні; 3 – швидше характерні, ніж ні; 2 – частково характерні; 1 – дуже характерні; 0 – важко відповісти

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Характеристика | Попередня оцінка (2016 року) | Оцінка 2018 року | Динаміка |
|  | **Всього** | **4,3** | **4,3** | **0** |

**Таблиця 1.20. Характеристики відносин у колективі суддями**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Характеристика | Попередня оцінка (2016 року) | Оцінка 2018 року | Динаміка |
|  | **Всього** | **1,4** | **1,2** | **-0,2** |

**Таблиця 1.21. Зміни у суді за останні 12 місяців**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Характеристика змін | Працівники апарату, %  2016 рік | Судді, %  2016 рік | Всього, %  2016 рік | Працівники апарату, %  2018 рік | Судді, %  2018 рік | Всього, %  2018 рік | Динаміка |
| 1 | **Особисте навантаження:** |  |  |  |  |  |  |  |
| 1а | виросло | 54,8 | 57,9 | **55,7** | 54,8 | 76,9 | **60** | 4,3 |
| 1б | не змінилося | 35,7 | 31,6 | **34,4** | 42,9 | 23,1 | **38,2** | 3,8 |
| 1в | зменшилось | 9,5 | 10,5 | **9,8** | 2,4 | 0 | **1,8** | -8 |
| 1г | не відповіли на питання | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **0** | 0 |
| 2 | **Умови праці (якість робочого місця):** |  |  |  |  |  |  |  |
| 2а | покращилися | 11,9 | 10,5 | **11,5** | 38,1 | 23,1 | **34,5** | 23 |
| 2б | не змінилися | 85,7 | 89,5 | **86,9** | 59,5 | 76,9 | **63,6** | -23,3 |
| 2в | погіршилися | 2,4 | 0 | **1,6** | 2,4 | 0 | **1,8** | 0,2 |
| 2г | не відповіли на питання | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **0** | 0 |
| 3 | **Стан приміщення суду** |  |  |  |  |  |  |  |
| 3а | покращився | 14,3 | 21,1 | **16,4** | 57,1 | 46,2 | **54,5** | 38,1 |
| 3б | не змінився | 85,7 | 78,9 | **83,6** | 42,9 | 53,8 | **45,5** | -38,1 |
| 3в | погіршився | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **0** | 0 |
| 3г | не відповіли на питання | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **0** | 0 |
| 4 | **Відносини у колективі** |  |  |  |  |  |  |  |
| 4а | покращилися | 14,3 | 10,5 | **13,1** | 23,8 | 53,9 | **30,9** | 17,8 |
| 4б | не змінилися | 80,9 | 89,5 | **83,6** | 73,8 | 46,1 | **67,3** | -16,3 |
| 4в | погіршилися | 4,8 | 0 | **3,3** | 2,4 | 0 | **1,8** | -1,5 |
| 4г | не відповіли на питання | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **0** | 0 |
| 5 | **Організація роботи та управління судом** |  |  |  |  |  |  |  |
| 5а | покращилися | 11,9 | 15,8 | **13,1** | 33,3 | 30,8 | **32,7** | 19,6 |
| 5б | не змінилися | 85,7 | 84,2 | **85,2** | 66,7 | 61,5 | **65,5** | -19,7 |
| 5в | погіршилися | 2,4 | 0 | **1,6** | 0 | 7,7 | **1,8** | 0,2 |
| 5г | не відповіли на питання | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **0** | 0 |

**Таблиця 1.22. Зміни у суді за час перебування на посаді нинішнього голови суду**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Характеристика змін | Кількість відповідей  працівників апарату  2016 | Кількість відповідей суддів  2016 | Всього  2016  рік | Кількість відповідей  працівників апарату  2018 | Кількість відповідей суддів  2018 | Всього  2018  рік | Динаміка |
| 1 | **Умови праці (якість робочого місця):** |  |  |  |  |  |  |  |
| 1а | покращилися | 16 | 13 | **29** | 23 | 8 | **31** | 2 |
| 1б | не змінилися | 23 | 6 | **29** | 17 | 1 | **18** | -11 |
| 1в | погіршилися | 0 | 0 | **0** | 1 | 0 | **1** | 1 |
| 1г | не відповіли на питання | 3 | 0 | **3** | 1 | 4 | **5** | 2 |
| 2 | **Стан приміщення суду** |  |  |  |  |  |  |  |
| 2а | покращився | 17 | 14 | **31** | 28 | 7 | **35** | 4 |
| 2б | не змінився | 22 | 5 | **27** | 13 | 2 | **15** | -12 |
| 2в | погіршився | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **0** | 0 |
| 2г | не відповіли на питання | 3 | 0 | **3** | 1 | 4 | **5** | 2 |
| 3 | **Відносини у колективі** |  |  |  |  |  |  |  |
| 3а | покращилися | 11 | 12 | **23** | 16 | 6 | **22** | -1 |
| 3б | не змінилися | 27 | 7 | **34** | 24 | 3 | **27** | -7 |
| 3в | погіршилися | 1 | 0 | **1** | 1 | 0 | **1** | 0 |
| 3г | не відповіли на питання | 3 | 0 | **3** | 1 | 4 | **5** | 2 |
| 4 | **Організація роботи та управління судом** |  |  |  |  |  |  |  |
| 4а | покращилися | 13 | 13 | **26** | 21 | 6 | **27** | 1 |
| 4б | не змінилися | 26 | 6 | **32** | 20 | 3 | **23** | -9 |
| 4в | погіршилися | - | 0 | **0** | 0 | 0 | **0** | 0 |
| 4г | не відповіли на питання | 3 | 0 | **3** | 1 | 4 | **5** | 2 |

**Таблиця 1.23. Об’єктивні показники судового адміністрування**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Характеристика змін | Розрахунок | Дані за 2016 рік | Дані за 2018 рік | Динаміка |
| 1 | Середня кількість справ та матеріалів, що перебували на розгляді в розрахунку на одного суддю (базовий показник) | *Сума кількості нерозглянутих справ та матеріалів на початок звітного періоду і кількості справ та матеріалів, що надійшли за звітний період, має бути поділена на фактичну кількість суддів.* | 542 | 510 | -32 |
| 2 | Мінімальна кількість справ та матеріалів, що перебували на розгляді в одного судді | *Інформація про основні показники здійснення судочинства за січень – грудень 2016 року* | 196 | 109 | -87 |
| 3 | Максимальна кількість справ та матеріалів, що перебували на розгляді в одного судді | *Інформація про основні показники здійснення судочинства за січень – грудень 2016 року* | 579 | 922 | 343 |
| 4 | Відсоток розгляду справ (базовий показник) | *Обчислюється як кількість розглянутих справ та матеріалів за звітний період ділиться на кількість нових справ та матеріалів, що надійшли за звітний період, і множиться на 100 відсотків.*  ***Якщо коефіцієнт більше, ніж 100%, це означає, що залишок нерозглянутих справ зменшується. Якщо, відповідно, цей показник нижчий, ніж 100%, то залишок нерозглянутих справ збільшується*** | 99,8% | 96,5 | -3,3 |
| 5 | Кількість та відсоток справ, розгляд яких триває понад один рік (базовий показник) | *Інформація за цим показником отримується на основі стандартних статистичних індикаторів, що використовуються в автоматизованій системі діловодства. Рахуються справи, що перебували на розгляді в звітному періоді, але по яких на останній день звітного періоду судове рішення не було ухвалено понад 1 рік. У показнику не враховуються справи, по яких провадження було зупинено.* | 0 | 2 (0,13) | 2 (0,13) |
| 6 | Коефіцієнт завершення розгляду справ у вимірі людських ресурсів. | *Обчислюється як кількість суддів, що працювали в звітний період, поділена на відношення кількості розглянутих справ за звітний період до залишку нерозглянутих справ на кінець звітного періоду.* ***Показник відображає, скільки суддів не вистачило суду для завершення розгляду справ*** | 2 | 4 | 2 |
| 7 | Час завершення розгляду справ | *Обчислюється як кількість днів у звітному періоді (рік – 365, півріччя – 182 чи 183), поділена на відношення кількості розглянутих справ за звітний період до залишку нерозглянутих справ на кінець звітного періоду.*  *Інша формула для обчислення цього показника: кількість днів у звітному періоді (рік – 365, півріччя – 182 чи 183) помножена на залишок нерозглянутих справ на кі­нець звітного періоду та поділена на кількість розглянутих справ за звітний період.*  ***Показник відображає, скільки днів не вистачило суду для завершення розгляду справ*** | 76,34 | 83,28 | 6,94 |

Аналіз результатів застосування модуля СОРС «Судове адміністрування» дав відповіді на такі питання:

1. *Наскільки судді та працівники апарату задоволені умовами своєї праці? Які основні фактори, що впливають на рівень задоволеності?*

Рівень задоволеності суддів та працівників апарату суду умовами праці за якісною 5-ступеневою шкалою становить: судді – 4,7 (4,6 – 2016 рік); працівники апарату – 4,5 (4,2 – 2016 рік). В динаміці даний показник задоволеності умовами праці покращився на 0,1 у суддів, та на 0,3 у працівників та є взагалі достатньо високим.

**Основні фактори, які впливають на рівень задоволеності:**

- доступ та можливості використання локальної комп’ютерної мережі суду;

- стан приміщень суду (чистота, систематичність та якість прибирання тощо);

- стиль управління характерний для голови суду;

- можливості для проведення дозвілля та спілкування членів колективу у позаробочий час;

- стиль управління характерний для керівника апарату суду;

- безпека у приміщеннях суду;

- зручність та комфортність залів судового засідання.

**Менш задоволені:**

* працівники апарату суду: комп'ютеризацією суду (достатність комп’ютерів та їх якість), доступом до інтернету, перспективою професійного зростання;
* судді: комп'ютеризацією суду, забезпеченість канцелярськими товарами, картриджами тощо.

2) *Наскільки, на думку суддів та працівників апарату, наявні матеріально-технічні ресурси ефективно та раціонально використовуються?*

Сприйняття колективом правильності та раціональності використання наявних матеріально-технічних ресурсів становить 67,3% (45% - показник 2016 року), що свідчить про загальну позитивну динаміку.

3*) Як судді та працівники апарату оцінюють лідерські та ділові якості голови суду?* Інтегральний показник відповіді на дане питання становить 5 (показник 2016 року – 4,9%).

4) *Як судді та працівники апарату оцінюють лідерські та ділові якості керівника апарату?*

Інтегральний показник відповіді на дане питання становить 4,5 (показник 2016 року – 4,4).

Показники 5 та 4,5 свідчать про високий рівень сприйняття суддями та працівниками апарату суду ділових, професійних та особистих якостей, стилю роботи голови суду та керівника апарату суду.

5) *Як судді та працівники апарату оцінюють ефективність суддівського самоврядування (зборів суддів)? Якими є основні чинники цієї ефективності, і в чому саме збори суддів діють не завжди ефективно?*

Судді та працівники апарату оцінюють ефективність суддівського самоврядування (зборів суддів) на 4,7 за 5 бальною шкалою (показник 2016 року – 4,6).

Основні чинники цієї ефективності: Збори суддів є авторитетним та незалежним органом суддівського самоврядування. Збори суддів обговорюють питання щодо внутрішньої діяльності суду чи роботи конкретних суддів або працівників апарату. Збори суддів мають реальний вплив на рішення, що приймаються керівництвом суду.

8) *Негативні характеристики суду, за сприйняттям суддів та працівників апарату?*

Аналізуючи відповіді на дане запитання, можна дійти висновку, що судді та працівники апарату суду в більшості задоволені роботою суду.

Найбільш негативні відповіді були на запитання анкети: «*Автоматизована система діловодства ускладнює роботу апарату суду, а не спрощує*», за 5 бальною шкалою цей показник, як і у 2016 році, має найгірші оцінки. Так, на 4,5 балів оцінили роботу Автоматизованої системи діловодства суду судді та на 4,1 бал – працівники апарату суду.

9) *Якими за сприйняттям суддів та працівників апарату є стосунки в колективі?*

Аналізуючи відповіді на дане питання можна дійти висновку, що соціально-психологічний клімат в колективі Запорізького окружного адміністративного суду на високому рівні, крім того слід зазначити, що більшість респондентів зазначили, що колективу притаманні: «Шанобливе ставлення до відвідувачів суду» та «Взаємодопомога, обмін інформацією».

*10) Зміни, що відбулись в організації роботи суду в останні 12 місяців.*

- **60**% респондентів зазначили про зростання особистого навантаження, показник 2016 року - 55,7%;

- **34,5**% респондентів зазначили про покращення умов праці, показник 2016 року - 11,5%;

- **54,5**% респондентів зазначили про покращення стану приміщення суду, показник 2016 року - 16,4%;

- **30,9**% респондентів зазначили про покращення відносин у колективі, показник 2016 року - 13,1%

- **32,7** респондентів зазначили про покращення організації роботи та управління судом - показник 2016 року 13,1%.

Про погіршення в організації роботи суду вказали лише 1,8% респондентів. Таким чином, можна дійти висновку, що організація роботи суду ведеться на високому рівні.

ОПИТУВАННЯ УЧАСНИКІВ СУДОВИХ ПРОВАДЖЕНЬ ЗА ДОПОМОГОЮ КАРТОК ГРОМАДЯНСЬКОГО ЗВІТУВАННЯ (КГЗ)

**Таблиця загальних характеристик респондентів:**

|  |  |
| --- | --- |
| Кількість респондентів | 69 |
| Розподіл за віковими характеристиками | в опитуванні приймали участь 11,6% респондентів віком від 18 до 25 років;  56,6% респондентів віком від 26 до 39 років;  30,4% респондентів віком від 40 до 59 років;  1,4% респондентів віком від 60 років і старше. |
| Розподіл за статтю | 71,01% респондентів - чоловіки;  43,5% - жінки. |
| Географічний розподіл | 84,8*%* опитуваних мешкають в населеному пункті за місцем розташування суду;  15,2*%* в іншому населеному пункті. |
| Розподіл за матеріальними статками | 10,1% респондентів відмітили «1 – бідним»;  18,8% респондентів зазначили «2 – нижче середнього статку»;  69,7% респондентів зазначили «3 – середнього статку»;  0% респондентів зазначили «4 – заможні»;  1,4% респондентів зазначили «5 – багатим». |
| Рівень освіти | 0% від опитуваних мають середню та неповну середню освіту;  7,3% від опитуваних мають базову вищу освіту;  92,7% повну вищу освіту. |
| Розподіл за роллю в судовому процесі (позивач, свідок, потерпілий і т.д.) | 19,4% респондентів відмітили «1 - особисто себе»;  80,6% респондентів зазначили «2 - іншу особу». |
| Розподіл за судовим процесом | 100% респондентів відмітили «3 – адміністративний процес». |
| Розподіл за стадією розгляду справи | 15,9% респондентів відмітили «1 – розгляд справи ще не розпочався»;  75,4% респондентів зазначили « 2 – справа перебуває в процесі розгляду»;  7,2% респондентів відмітили «3 – розгляд справи завершено»;  1,5% респондентів відмітили «4 – інше». |

**Таблиці результатів**

**Таблиця 4.1. Загальна оцінка якості роботи суду за 5-бальною шкалою**

(1 - дуже погано, 5 - відмінно **)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Респондент за характеристикою | Кількість респондентів | 1 (дуже погано) | 2 | 3 | 4 | 5 | Не відповіли | Середня інтегральна оцінка |
| 1 | ВСЬОГО 2016 рік | 58 | - | 2 | 6 | 19 | 26 | 5 | 4,3 |
|  | ВСЬОГО 2018 рік | 69 | 1 | 0 | 5 | 14 | 44 | 5 | 4,6 |

**Таблиця 4.2. Доступність суду. Інтегральні показники за картками громадянського звітування**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показник | Одиниця виміру | Значення  2016 | Значення  2018 | Динаміка |
| 1 | Чи легко респондентам було знайти будівлю суду? | Від 1 (цілком ні) до  5 (цілком так) | 3,4 | 4,1 | 0,7 |
| 2 | Чи зручно респондентам діставатися до будівлі суду громадським транспортом? (*Якщо Ви не користуєтеся громадським транспортом, дайте відповідь на наступне запитання*) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,1 | 3,3 | 0,2 |
| 3 | Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,4 | 3,4 | 0 |
| 4 | Чи зазнавали респонденти певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони? | Відсоток «Так», «Ні» | 2% респондентів відмітили «Так»;  98% респондентів зазначили «Ні». | 14,9% респондентів відмітили «Так»;  85,1% респондентів зазначили «Ні». | 12,9  -12,9 |
| 5 | Чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,1 | 3,1 | 0 |
| 6 | Чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,5 | 4,2 | -0,3 |
| 7 | Чи дозволяв графік роботи канцелярії суду вчасно та безперешкодно вирішувати справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,2 | 4,3 | 0,1 |
| 8 | Чи могли б респонденти дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності?2 | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 2,6 | 3,7 | 1,1 |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** | **Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)** | **3** | **3,3** | **0,3** |

**Таблиця 4.3. Зручність та комфортність перебування в суді. Інтегральні показники за картками громадянського звітування**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показник | Одиниця виміру | Значення  2016 рік | Значення  2018 рік | Динаміка |
| 1 | Достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,3 | 4,3 | 0 |
| 2 | Вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,1 | 4,2 | 0,1 |
| 3 | Чистота та прибраність приміщень | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,5 | 4,6 | 0,1 |
| 4 | Достатність освітлення | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,4 | 4,3 | -0,1 |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** | **Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)** | **4,3** | **4,4** | **0,1** |

**Таблиця 4.4. Повнота та ясність інформації. Інтегральні показники за картками громадянського звітування**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показник | Одиниця виміру | Значення  2016 рік | Значення  2018 рік | Динаміка |
| 1 | Зручність розташування інформаційних стендів та дошок об’яв | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,6 | 4,7 | 0,1 |
| 2 | Задоволеність наявністю інформації щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,3 | 4,4 | 0,1 |
| 3 | Задоволеність наявністю інформації щодо правил допуску в суд та перебування в ньому | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,5 | 4,5 | 0 |
| 4 | Задоволеність наявністю інформації щодо справ, що призначені до розгляду | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,6 | 4,6 | 0 |
| 5 | Задоволеність наявністю інформації щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,5 | 4,9 | 0,4 |
| 6 | Задоволеність наявністю інформації щодо порядку сплати судових зборів  та мита, реквізити та розміри платежів | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,6 | 4,5 | -0,1 |
| 7 | Відсоток учасників проваджень, що користувалися сторінкою суду в мережі Інтернет ? | відсоток | 77% | 88,4% | 11,4 |
| 8 | Чи знайшли учасники проваджень на сторінці суду потрібну інформацію? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,5 | 4,6 | 0,1 |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** | **Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)** | **4,05** | **4,1** | **0,05** |

**Таблиця 4.5. Сприйняття роботи працівників апарату суду. Інтегральні показники за картками громадянського звітування**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показник | Одиниця виміру | Значення  2016 рік | Значення  2018 рік | Динаміка |
| 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) | 4,2 | 4,6 | 0,4 |
| 2 | Виявлення працівниками апарату суду доброзичливості, поваги, бажання допомогти | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,5 | 4,8 | 0,3 |
| 3 | Виявлення працівниками апарату суду однакового ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,4 | 4,8 | 0,4 |
| 4 | Виявлення працівниками апарату суду професіоналізму, знання своєї справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,4 | 4,8 | 0,4 |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** |  | **4,4** | **4,7** | **0,3** |

**Таблиця 4.6. Дотримання термінів судового розгляду. Інтегральні показники за картками громадянського звітування**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показник | Одиниця виміру | Значення  2016 рік | Значення  2018 рік | Динаміка |
| 1 | Вчасний (відповідно до графіку) початок останнього засідання по справі | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,1 | 4,4 | 0,3 |
| 2 | Врахування побажання учасника судового провадження при призначенні дня та часу засідання | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,3 | 4,8 | 0,5 |
| 3 | Вчасне отримання повістки та повідомлення про розгляд справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,3 | 4,7 | 0,4 |
| 4 | Обґрунтованість затримки/ перенесення слухань у розгляді справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4 | 4,6 | 0,6 |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** |  | **4,2** | **4,6** | **0,4** |

**Таблиця 4.7. Сприйняття роботи судді. Інтегральні показники за картками громадянського звітування**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показник | Одиниця виміру | Значення  2016 рік | Значення  2018 рік | Динаміка |
| 1 | Неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску , якщо такий був) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,1 | 4,5 | 0,4 |
| 2 | Коректність, доброзичливість, ввічливість | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,4 | 4,8 | 0,4 |
| 3 | Належна підготовка до справи та знання справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,3 | 4,7 | 0,4 |
| 4 | Надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,5 | 4,8 | 0,3 |
| 5 | Дотримання процедури розгляду | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,5 | 4,8 | 0,3 |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** |  | **4,4** | **4,7** | **0,3** |

**Таблиця 4.8. Судове рішення. Відносні, кількісні та інтегральні показники за картками громадянського звітування тих респондентів, чиї справи вже завершено**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показник | Одиниця виміру | Значення  2016 рік | Значення  2018 рік | Динаміка |
| 1 | Кількість респондентів, чиї справи вже завершено | Число | 28 | 33 | 5 |
| 2 | Рішення на користь респондента | Відсотки «Так» / «Ні» | 36,2%- так,  12,1%-ні | 52,6%- так,  47,4%-ні | 16,4  35,3 |
| 3 | Наміри респондента оскаржувати рішення | Відсотки «Так» / «Ні» | 24%- так,  76%-ні | 59,1%- так,  40,9%-ні | 35,1  -35,1 |
| 4 | Отримання респондентами тексту рішення по справі | Відсотки «Так» / «Ні» | 71,4% так,  28,6% ні | 79,2% так,  20,8% ні | 7,8  -7,8 |
| 5 | Вчасне отримання респондентами тексту рішення по справі | Відсотки «Так» / «Ні» | 82,6% -так,  17,4- ні | 78,9% -так,  21,1- ні | -3,7  3,7 |
| 6 | Легкість та доступність для розуміння мови викладення рішення | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,3 | 4,6 | 0,3 |
| 7 | Сприйняття респондентами обґрунтованості рішення (чи було рішення добре обґрунтоване?) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4 | 4,3 | 0,3 |
| 8 | Середня кількість судових засідань, що відбулися по справах тих респондентів, чиї справи вже завершено | Число | 4 | 3 | -1 |
| 9 | Середня кількість судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду | Число | 6 | 2 | -4 |
| 10 | Середня кількість візитів до суду, що не були пов’язані з судовими засіданнями | Число | 12 | 4 | -8 |

**Таблиця 4.9. Порівняння інтегральних показників карток громадянського звітування в часі**

Ця таблиця рекомендована, якщо в суді неодноразово проводилися опитування громадян

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вимір якості | Попередні дані | Поточні дані | Зміни |
| Доступність суду | 3 | 3,3 | 0,3 |
| Зручність та комфортність перебування у суді | 4,3 | 4,4 | 0,1 |
| Повнота та ясність інформації | 4,1 | 4,1 | 0 |
| Дотримання термінів судового розгляду | 4,2 | 4,6 | 0,4 |
| Якість роботи працівників апарату суду | 4,4 | 4,7 | 0,3 |
| Якість роботи судді | 4,4 | 4,7 | 0,3 |
| **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС ЗА ВСІМА ВИМІРАМИ ЯКОСТІ** | **4,1** | **4,3** | **0,2** |

**Рекомендації учасників судових проваджень та зміни за останній час 1) Виміри якості, які слід покращувати в першу чергу**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вимір якості | Ранг | Ранг | Динаміка |
| Доступність суду | 5 | 1 | -4 |
| Зручність та комфортність перебування у суді | 6 | 3 | -3 |
| Повнота та ясність інформації | 4 | 2 | -2 |
| Дотримання термінів судового розгляду | 2 | 4 | 2 |
| Якість роботи працівників апарату суду | 3 | 5 | 2 |
| Якість роботи судді | 1 | 6 | 5 |

**Рекомендації учасників судових проваджень**: Покращити якість роботи WI-FI, змінити розташування суду та забезпечити відвідувачів автопарковкою, забезпечити можливість роздрукування та копіювання процесуальних документів, встановити кавовий апарат, забезпечити можливість отримати бланки процесуальних документів в канцелярії суду, забезпечити наявність кулерів з водою або пункт продажу напоїв.

**На думку учасників судових проваджень, чи забезпечують наявні матеріально-технічні ресурси потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов’язків?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Відсоток | 2016 рік | 2018 рік | динаміка |
| Так | Відсоток | 75 | 67,8 | -7,2 |
| Ні | Відсоток | 25 | 32,2 | 7,2 |
| Не відповіли на запитання | Відсоток | 31 | 16,9 | -14,1 |

**Враження респондентів від візиту до суду у порівнянні з очікуваннями**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Відсоток** | **2016 рік** | **2018 рік** | **динаміка** |
| Кращі, ніж очікував | Відсоток | 22 | 27,5 | 5,5 |
| Гірші, ніж очікував | Відсоток | 4 | 1,4 | -2,6 |
| Відповідають очікуванням | Відсоток | 74 | 73,9 | -0,1 |
| Не відповіли на запитання | Відсоток | 13,8 | 0 | -13,8 |

**Для респондентів, що були в цьому суді раніше (минулого року, або ще раніше), чи змінилася, на їх погляд якість роботи суду загалом?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Відсоток | **2016 рік** | **2018 рік** | **динаміка** |
| Покращилась значно | Відсоток | 26,5 | 40 | 13,5 |
| Покращилась несуттєво | Відсоток | 16,3 | 21 | 4,7 |
| Залишилась без змін | Відсоток | 49 | 27 | -22 |
| Дещо погіршилася | Відсоток | 0 | 0 | 0 |
| Значно погіршилася | Відсоток | 0 | 0 | 0 |
| Важко сказати | Відсоток | 8,2 | 12 | 3,8 |
| Не відповіли на запитання | Відсоток | 15,5 | 10,1 | -5,4 |

**Для респондентів, що були в цьому суді раніше, чи відчули вони певні зміни в організації роботи суду після запровадження автоматизованої системи діловодства?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Відсоток | 2016 рік | 2018 рік | **динаміка** |
| Так, відчув позитивні зміни | Відсоток | 58,3 | 55,4 | -2,9 |
| Так, відчув негативні зміни | Відсоток | 0 | 7,1 | 7,1 |
| Ні, не відчув ніяких змін | Відсоток | 41,7 | 35,7 | -6 |
| Не відповіли на запитання | Відсоток | 17,2 | 18,8 | 1,6 |

Аналіз результатів опитування громадян-відвідувачів суду дозволяє зробити наступні висновки:

* + загальна оцінка якості роботи суду є досить високою і становить **4,6** за п’ятибальною шкалою (показник 2016 року – 4,3);
  + показник «Зручність та комфортність умов перебування в суді» становить **4,4** за п’ятибальною бальною шкалою, що на 0,1 бали більше ніж у 2016 році (4,3);
  + показник «Дотримання термінів судового розгляду» становить **4,6** за п’ятибальною бальною шкалою, даний показник покращився на 0,4 бали в порівняні з 2016 роком (4,2);
  + доброзичливе ставлення працівників апарату до відвідувачів, незалежність, та неупередженість суддів високо оцінені відвідувачами суду за п’ятибальною шкалою на **4,7** бали, що на 0,3 бали більше, ніж у 2016 році (4,4).

Разом з тим, за окремими вимірами можна спостерігати певні проблеми, а саме: респонденти середньо оцінили за 5 бальною шкалою такі показники:

* + на **3,1** зручність потрапляння до приміщення суду людей з обмеженими можливостями;
  + на **3,3** доступність суду.

На стабільно високому рівні залишається сприйняття судових рішень відвідувачами за критерієм повноти, ясності та доступності інформації, який оцінений як при поточному дослідженні, так і у 2016 році на **4,1** бали.

Респонденти надали рекомендації щодо необхідності покращення запропонованих вимірів якості (*1 – слід покращити в першу чергу, 6 – найменш важливий вимір якості*), а саме:

1. Доступність суду.
2. Повнота та якість інформації.
3. Зручність та комфортність перебування у суді.
4. Дотримання термінів судового розгляду.
5. Якість роботи працівників апарату суду.
6. Якість роботи судді.

Значна частина респондентів надала наступні рекомендації:

* забезпечити можливість отримувати в канцелярії бланки процесуальних документів;
* покращити якість роботи WI-FI;
* змінити розташування суду та забезпечити відвідувачів автопарковкою;
* забезпечити роздрукування та копіювання процесуальних документів;
* забезпечити приміщення суду кавовим апаратом;
* забезпечити наявність кулерів з водою або пунктів продажу напоїв.

Отримані данні проведеного комплексного оцінювання роботи Запорізького окружного адміністративного суду за модулями «Судове адміністрування» та «Задоволеність роботою суду учасниками проваджень» дозволяють зробити висновки щодо продуктивності та ефективності судових процедур, якості судових послуг та задоволеності роботою суду громадян – учасників судових проваджень.

Згідно з отриманими даними показник «Відсоток розгляду справ» в Запорізькому окружному адміністративному суді становить **96,5**% (показник 2016 року - 99,8). За даними Європейської комісії з питань ефективності правосуддя показник від 96 до 102 % свідчить про оптимальний рівень роботи суду щодо здійснення правосуддя. За оцінками Європейської комісії з ефективності правосуддя цей показник є найбільш інформативним для визначення ефективності діяльності суду, адже цей показник дозволяє отримувати уявлення про здатність суду забезпечувати раціональне планування і розподіл ресурсів з метою своєчасного розгляду справ за умови нерівномірності їх надходження і відсутності додаткових ресурсів.

Результати опитування працівників апарату та суддів Запорізького окружного адміністративного суду засвідчують, що якість судового адміністрування перебуває на належному рівні.

Загальна оцінка якості роботи суду громадянами - учасниками судових проваджень є досить високою, а саме: **90,6**% респондентів відзначила роботу суду за 5 бальною шкалою на 4 та 5 балів.