Результати опитування, проведеного Окружним адміністративним судом міста Києва у серпні 2016 року

На виконання рішення Ради суддів України №35 від 12 травня 2016 року в рамках реалізації Проекту «Система оцінки якості роботи суду: стандарти, критерії, показники та методи» у серпні 2016 року Окружним адміністративним судом міста Києва було проведено анкетування, яке включало: внутрішнє опитування судді (Додаток 2 Рішення РСУ №5 від 5 лютого 2015 року), внутрішнє опитування працівника апарату суду (Додаток 3 Рішення РСУ від 5 лютого 2015 року) та опитування відвідувачів щодо якості функціонування суду (Додаток 6 Рішення РСУ від 5 лютого 2015 року).

Результати анкетування внутрішнього опитування судді (Додаток 2 Рішення Ради суддів України №5 від 5 лютого 2015 року)

В опитуванні взяли участь 20 суддів Окружного адміністративного суду міста Києва.

I. На запитання щодо умов праці у суді переважна більшість опитаних поставили найвищі бали - «4» та «5». Зокрема, 100% опитаних найвищими балами оцінили доступ до мережі Інтернет; доступ до локальної комп'ютерної мережі суду; чистоту приміщень; стосунки у колективі; достатність кваліфікації працівників апарату суду та графік роботи суду. 95% опитаних найвищими балами оцінили якість роботи автоматизованої система діловодства в суді та стиль управління, характерний для голови суду. 90% опитаних на «4» і «5» балів оцінили комп'ютеризацію в суді, 85% опитаних – телефонний зв'язок, 80% опитаних - стан свого робочого місця. Разом з тим, зручність та комфортність приміщень суду для відвідувачів найвищими балами оцінили 65% опитаних. І лише 15% оцінили найвищими балами безпеку у приміщеннях суду, 70% оцінили її на «3» бали і ще 15% - на «2» бали.

II. На запитання: «Чи не виникало у Вас відчуття, що навіть за існуючих умов фінансування та матеріально-технічного забезпечення суду, умови могли б бути кращими?» 80% опитаних зазначили, що таке відчуття не виникало.

III. Оцінка суддями професійних та особистісних якостей Голови суду. 100% опитаних поставили найвищі бали («4» і «5») навпроти таких тверджень: голова суду є справжнім лідером колективу; має високу професійну підготовку; користується авторитетом та повагою суддів і працівників апарату суду; є добрим організатором; забезпечує належне виконання рішень зборів суду; вміє налагодити взаємодію із ЗМІ та громадськістю; підтримує взаєморозуміння з керівником апарату суду; утримується від отримання подарунків та інших дій, що є несумісними з посадою та можуть створити конфлікт інтересів; не втручаються у розгляд

справ суддів, поважає їх незалежність, ніколи не пробує тиснути чи іншим чином впливати на них. 95% опитаних поставили найвищі бали таким твердженням: голова суду вміє створювати позитивний соціально-психологічний клімат у колективі, попереджати конфлікти на протистояння. 90% опитаних найвищими балами оцінили справедливість розподілу головою суду окремих доручень та загалом навантаження; є коректним та ввічливим у службових відносинах. 85% опитаних поставили «4» і «5» навпроти тверджень щодо контролю головою суду якості роботи працівників та своєчасності виконання поставлених завдань, а також щодо неупередженості з його боку при вирішенні кадрових питань.

IV. Оцінка суддями професійних та особистісних якостей керівника апарату суду. 100% опитаних поставили найвищі бали («4» та «5») таким твердженням: керівник апарату суду має високу професійну підготовку; вміє створювати позитивний соціально-психологічний клімат у колективі, попереджати конфлікти та протистояння; користується авторитетом та повагою працівників суду; вміє налагодити взаємодію зі ЗМІ та громадськістю; має взаєморозуміння з головою суду; проявляє активність у питаннях підвищення кваліфікації працівників; утримується від отримання подарунків та інших дій, що є несумісними з посадою та можуть створити конфлікт інтересів. 95% опитаних такі бали поставили навпроти тверджень про те, що керівник апарату впроваджує все нове та передове; є добрим організатором; контролює якість роботи працівників та своєчасність виконання завдань; ніколи не пробує тиснути чи впливати іншим чином на працівників апарату; приймає неупереджені кадрові рішення. 90% опитаних на «4» та «5» оцінили такі твердження: керівник апарату є справжнім лідером колективу суду; враховує думки та побажання працівників суду при прийнятті рішень, справедливо розподіляє окремі доручення та загалом навантаження.

V. Оцінка опитаними зборів суду. Практично 100% опитаних поставили найвищі бали («4» і «5») навпроти тверджень про те, що збори суддів Окружного адміністративного суду міста Києва є авторитетним та незалежним органом суддівського самоврядування; мають реальний вплив на рішення, що приймаються керівництвом суду; у своїх рішеннях відображають реальні потреби суду; обговорюють питання щодо практики застосування законодавства, розробляють відповідні пропозиції щодо вдосконалення такої практики застосування законодавства; обговорюють питання, що виникають через неналежне фінансування суду і пропонують шляхи розв’язання окремих проблем; скликаються не рідше 1 разу на 3 місяці.

VI. 90% опитаних поставили найвищі бали навпроти твердження про те, що позиції голови суду та керівника апарату суду при плануванні роботи чи оцінюванні поточної діяльності суду практично завжди або у більшості випадків збігаються.

VII. На запитання: «Який приблизно відсоток робочого часу було потрачено на виконання робіт, що не мають прямого відношення до

підготовки та розгляду справ?», 60% опитаних відповіли, що такого не було, 20% відповіли, що на це було витрачено менше 10% робочого часу.

VIII. На запитання: «Чи доводилось Вам протягом останніх 12 місяців працювати після закінчення робочого дня або брати роботу додому?» 50% опитаних відповіли, що це відбувається досить часто, ще 30% - постійно. При цьому 80% опитаних серед причин такого явища вказують на занадто велике навантаження на суд.

IX. Оцінючи своє навантаження, 90% суддів вважають його надмірним.

X. 80% опитаних вважають семінари, тренінги та інші форми навчання є дуже для них корисними.

XI. Практично 100% опитаних відповіли «не характерно» або «швидше не характерно» на запитання про наявність фаворитів у керівництва; поширення чуток, висловлювань позиції щодо судових рішень, їх коментування; нерівномірність розподілу навантаження (справ) серед суддів через недоліки автоматизованої системи. 80% суддів вважають, що на сьогодні в суді працює недостатня кількість працівників апарату суду.

XII. Характерними ознаками для відносин у суді понад 90% суддів вважають доброзичливість, коректність, ввічливість, відчуття належності до одного колективу та взаємоповагу.

XIII. 100% опитаних зазначили, що за останні 12 місяців зросло особисте навантаження. 50% опитаних вважають, що протягом останнього року покращилась організація роботи та управління судом, відносини в колективі, стан приміщення суду. Разом з тим, 75% зазначили, що умови праці за останній 12 місяців не змінились.

XIV. На запитання: «Які зміни відбулись у суді за час перебування на посаді нинішнього голови суду?» було отримано наступні відповіді:

- 90% опитаних зазначили, що організація роботи та управління судом, а також відносини в колективі покращились;
- 80% вважають, що стан приміщень суду покращився;
- 70% переконані, що умови праці (якість робочого місця) покращились.

Результати внутрішнього опитування працівника парату суду (Додаток 2 Рішення Ради суддів України №5 від 5 лютого 2015 року)

В опитуванні приймали участь 30 працівників апарату суду.

I. На запитання: «Якою мірою Ви задоволені умовами праці у Вашому суді?», переважна більшість опитаних навпроти тверджень про умови робочого місця, комп’ютеризацію, доступ до Інтернету, телефонний зв'язок, забезпечення канцелярськими товарами тощо поставили найвищі бали – «4» та «5». Нижчі бали, тобто, «3», «2», рідше «1» було отримано від деяких респондентів навпроти тверджень про перспективи професійного

зростання, забезпечення канцелярськими товарами та безпеку в приміщеннях суду.

II. На запитання про те, чи не виникало у респондентів відчуття, що навіть за існуючих умов фінансування та матеріально-технічного забезпечення суду умови могли б бути кращими, було отримано наступні результати: 80% - «4» і «3» бали, решта приблизно порівно розподілились між «2» та «1» балами.

III. В результаті оцінки тверджень про голову суду за 5-ти бальною шкалою понад 90% опитаних поставили найвищі бали – «5» та «4» навпроти тверджень про те, що голова суду є справжнім лідером колективу суду, користується авторитетом та повагою судді та працівників апарату суду, є коректним та ввічливим у службових відносинах, контролює якість роботи працівників та своєчасність виконання завдань, вміє налагодити взаємодію із ЗМІ та громадськістю. Для невеликої кількості опитаних важко було відповісти («0» балів) на запитання про взаєморозуміння між головою суду та керівником апарату.

IV. Оцінючи керівника апарату суду в рамках 5-бальної шкали, понад 80% опитаних поставили оцінку «5» та «4» навпроти тверджень про те, що він є справжнім лідером колективу суду, користується авторитетом на повагою працівників апарату суду, має високу професійну підготовку, є добрим організатором та піклується про колектив.

V. 65% опитаних поставили найвищий бал – «5» навпроти тверджень про те, що збори суддів Вашого суду є авторитетним та незалежним органом суддівського самоврядування, мають реальний вплив на рішення, що приймаються керівництвом суду та в своїх рішеннях відображають реальні потреби суду. Ще 32% респондентів поставили навпроти вищевказаних тверджень бал «4» і 3% - «0» балів, тобто «важко відповісти».

VI. На запитання: «Як співвідносяться позиції голови суду та керівника апарату суду при плануванні роботи чи оцінюванні поточної діяльності суду?» 78% опитаних поставили «5» та «4» бали, тобто, - «практично збігається» та «у більшості випадків збігається». Для решти респондентів було складно відповісти на це запитання.

VII. На запитання: «Яку частину робочого часу Ви витратили на виконання обов’язків, що прямо чи опосередковано не передбачено Вашими посадовими обов’язками?» майже 70% опитаних оцінили на 1 бал (тобто, «такого не було»). В другій частині запитання опитувані зазначили, що виконували доручення інших працівників апарату суду.

VIII. На запитання про те, чи доводилось протягом останніх 12 місяців брати роботу додому, лише 1 респондент відповів, що таких випадків не було. Решта відповідей практично порівну розподілились за такими твердженнями «це відбувається постійно», «досить часто» та «інколи». Причинами такого явища всі 100% опитаних назвали занадто велике навантаження на суд, тобто, «не встигаємо усі».

IX. Переважна кількість опитаних на запитання про користь семінарів, тренінгів та інших форм навчання відповіли «дуже корисні» та «швидше корисні, ніж ні».

X. 95% опитаних відповіли «не характерно» або «швидше не характерно» на запитання про наявність фаворитів у керівництва; поширення чуток, висловлювань позиції щодо судових рішень, їх коментування; Нерівномірність розподілу керівництвом суду окремих доручень чи видів робіт. 83% опитаних вважають, що на сьогодні в суді працює недостатня кількість працівників апарату суду.

XI. Характерними ознаками для відносин у суді майже 90% опитаних вважають доброзичливість, коректність, ввічливість, відчуття належності до одного колективу та взаємоповагу(повагу до досвіду, знань та професійної кваліфікації).

XII. 98% опитаних зазначили, що за останні 12 місяців зросло особисте навантаження. 62% опитаних вважають, що протягом останнього року покращилась організація роботи та управління судом, відносини в колективі, стан приміщення суду.

Результати внутрішнього опитування працівника парату суду (Додаток 2 Рішення Ради суддів України №5 від 5 лютого 2015 року)

Блок 1. Загальна характеристика респондента.

I. 1-7. В опитуванні приймало участь 50 респондентів, 56% з яких – віком від 26 до 39 років, 26% - віком від 18 до 25 років, решта респондентів – віком від 40 до 59 років. 94% опитаних вказали, що мають повну вищу освіту, з них 99% - вищу юридичну освіту. Відповісти на запитання щодо якості функціонування суду погодився 21чоловік (42%) і 29 жінок (58%). 80% опитаних вказали, що проживають в населеному пункті, розташованому за місцем розташування суду. 92% респондентів вказали, що представляють у суді іншу особу. 72% вважають себе нижче середнього статку.

8-10. На запитання: «Як часто Ви були учасником судового процесу?», 90% опитаних відповіли, що 6 і більше разів. 70% опитаних також зазначили, що на разі їх справа перебуває на стадії розгляду.

11. На запитання про ступінь обізнаності з роботою судів та суддів в цілому 50% вважають себе цілком обізнаними, 46 – загалом обізнаними.

12. На запитання: «Оцініть, будь ласка, за 5-бальною шкалою якість роботи цього суду» понад 60% опитаних поставили найвищі бали – «5» та «4», ще 28% - на «3», решта поставили найнижчі бали.

Блок 2. Основна частина – оцінювання за вимірами якості.

Доступність суду.

13. На запитання: «Чи легко було знайти будівлю суду?» 60% опитаних поставили «5» балів, тобто, «цілком так», 20% - «4» бали («швидше так»), 10% - «3»бали («більш-менш»). На запитання: «Чи зручно Вам було

дістатись до будівлі суду громадським транспортом?» понад 70% опитаних поставили «5» та «4» бали.

14. На запитання про те, чи зазнавали опитувані певних перешкод при у доступі до суду, 90% з них відповіли, що таких випадків не траплялось.

15. На запитання про те, чи можуть люди з обмеженими фізичними можливостями безперешкодно потрапити до приміщення суду майже в однаковій кількості – приблизно по 30% опитаних поставили «1», «2» і «3» бали.

16. Понад 40% опитаних поставили «4» і «5» балів, відповідаючи на запитання про можливість отримання інформації телефоном. Майже 50% опитаних оцінили таку можливість на «1» і «2» бали.

17-18. На запитання: «Чи давав графік роботи канцелярії суду можливість вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу тощо)?» 90% опитаних поставили найвищі бали «5» та «4», відповідно «цілком так» і «швидше так».

Зручність та комфортність перебування у суді.

19. На запитання про достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання 36% опитаних поставили «5» і «4» бали, 30% респондентів поставили «3» бали, решта - «1» і «2» бали.

20-22. Майже 90% опитаних оцінили найвищими балами – «5» та «4» вільний доступ до побутових приміщень (туалетів), чистоту приміщень та достатню освітлюваність.

Повнота та ясність інформації.

23. 86% респондентів поставили «4» та «5» балів навпроти запитання: «Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об’яв)?»

24-28. Наявну в суді інформацію про:

- розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень 74% опитаних оцінили на «4» та «5», ще 16% - на «3» бали, решта – на «1» та «2» бали;

- правила допуску в суд та перебування в ньому 82% оцінили на «5»та»4», 12% - на «3» бали, решта – на «1» та «2».

- справи, що призначені до розгляду, 73% оцінили на «5» та «4», трохи менше 30% - на «3», решта – на «2» та «1».

- зразки документів (заяв, клопотань тощо) майже 80% оцінили на «5» та «4», ще 12% - на «3», решта - на «2» та «1».

- порядок сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів – 82% оцінили на «5» та «4», решта – порівну оцінили на «3» і «2» бали.

29-30. На запитання: «Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі інтернет?», понад 80% відповіли стверджувально. З тих, хто користувався веб-сторінкою суду в мережі інтернет, майже 60% змогли там знайти необхідну інформацію.

Сприйняття роботи працівників апарату суду.

31. На запитання: «Чи старанно працювали працівники суду та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?», 85% опитаних поставили «5» та «4» бали, ще 10% - «3» бали», решта – «2» та «1» бал.

32-34. Близько 80% оцінили найвищими балами – «5» та «4» доброзичливість, повагу, бажання допомогти; однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу; професіоналізм, знання своєї справи працівниками апарату суду.

Дотримання строків судового розгляду.

35. На запитання: «Чи вчасно (відповідно до графіка) розпочалося останнє засідання по Вашій справі?» 28% оцінили на «3» бали, 17% - на «4» бали, 17% - на «5», решта – на «2» та «1» бали.

36. На запитання: «Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?» 55% опитаних поставили «5» та «4» бали, 17% - «3» бали, решта – «2» та «1» бали.

37. На запитання: «Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?» 60% опитаних поставили «5» та «4» бали, 12% - «3» бали, 10% - «2» бали, решта – «1» бал.

38. На запитання: «Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи?» 43% опитаних поставили «5» та «4» бали, 22% - «3» бали, 12% - «1» бал, решта – «2» бали.

Сприйняття роботи судді.

39. Навпроти твердження про неупередженість та незалежність судді (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був) «5» та «4»бали поставили практично 60% опитаних, ще 15% - «3» бали, решта – «2» та «1» бали.

40. Навпроти твердження про коректність, доброзичливість, ввічливість судді найвищі бали «5» та «4» поставили 73% респондентів, «3» бали – 10%, «1» та «2» бали - решта опитаних.

41. Навпроти твердження про належну підготовку до справи та знання справи суддею «5» та «4» бали поставили 72% респондентів, «3» бали – 12%, «2» та «1» бали – решта опитаних.

42. Навпроти твердження про надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію найвищі бали поставили 68% опитаних, «3» бали – майже 20%, «2» та «1» бали- решта опитаних.

43. Навпроти твердження про дотримання суддею процедури розгляду справи найвищі бали поставили 64% опитаних, «3» бали- 12%, «2»та «1» - решта опитаних.

Судове рішення.

44-46. Враховуючи, що 70% опитаних (35 осіб) вказали, що їх справа знаходиться на стадії розгляду, лише для решти 15 респондентів актуальним

було запитання: «Чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь?», при цьому 2/3 з них відповіли, що рішення було на їх користь, 1/3 – не на їх користь. На запитання: «Чи отримали Ви повний текст рішення по Вашій справі?» майже 70% відповіли стверджувально, решта – «ні».

47. На запитання: «Чи вчасно Ви отримали повний текст рішення по Вашій справі?», 50% опитаних відповіли «так», 50% - «ні».

48-49. На запитання: «Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою? На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим?» 2/3опитаних поставили бали «5» та «4», решта оцінили на «3» та «2» бали.