

# **ОЦІНЮВАННЯ РОБОТИ**

## **(НАЗВА СУДУ)**

### **АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ**

**(РІК)**

## 1. ВСТУП

*Ця частина звіту містить короткий опис мети та завдань оцінювання, дати проведення та застосовані модулі Системи оцінювання роботи суду (СОРС)*

## 2. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО СУД

*В цьому розділі звіту надається загальна інформація про суд на момент проведення оцінювання в табличному вигляді*

1	кількість суддів за штатним розкладом	
2	фактична кількість суддів	
3	кількість працівників апарату суду за штатним розкладом	
4	фактична кількість працівників апарату суду	
5	загальна площа суду	
6	кількість кабінетів суддів	
7	кількість залів судових засідань	
8	необхідне фінансування суду за бюджетним запитом на _____ р.	
9	бюджетне фінансування суду на _____ рік	
10	фактичне фінансування суду за _____ рік	
11	загальна кількість державних комп'ютерів в суді	
12	кількість державних комп'ютерів в робочому стані у суддів	
13	кількість державних комп'ютерів у в робочому стані у працівників апарату суду	
14	кількість державних комп'ютерів в робочому стані, об'єднаних в локальну мережу,	
15	кількість державних комп'ютерів в робочому стані з доступом в Інтернет	
16	кількість систем звукозапису судових процесів в робочому стані	
17	кількість принтерів в робочому стані в суді	
18	Залишок нерозглянутих справ та матеріалів на початок звітнього періоду	
19	Залишок нерозглянутих справ та матеріалів понад 1 рік на на початок звітнього періоду	
20	Надійшло справ та матеріалів за звітний період	
21	Кількість розглянутих справ та матеріалів за звітний період	
22	Залишок нерозглянутих справ та матеріалів на кінець звітнього періоду	
23	Залишок нерозглянутих справ та матеріалів понад 1 рік на кінець звітнього періоду	
24	Кількість звернень (скарг тощо) громадян та юридичних осіб стосовно неналежної організації роботи суду за звітний період	

## 3. БАЗОВІ ПОКАЗНИКИ РОБОТИ СУДУ

*В цьому розділі звіту надається інформація щодо базового оцінювання роботи суду, якщо таке оцінювання мало місце в даному звітньому періоді: базові показники та висновки, які були зроблені за результатами базового оцінювання*

## 4. ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

В цьому розділі звіту надається інформація, щодо виконавців оцінювання за кожним з застосованих модулів. Крім цього, надається інформація щодо структури дослідження (робочі групи, чи групи експертів), а також термінів дослідження за кожним модулем

## 4. ВИКОНАННЯ ДОСЛІДЖЕННЯ, РЕЗУЛЬТАТИ, АНАЛІЗ ТА ВИСНОВКИ

### 4. 1. МОДУЛЬ «СУДОВЕ АДМІНІСТРУВАННЯ»

#### Період виконання дослідження:

Вказується фактичний термін виконання дослідження з (дата) до (дата).

#### Звітний період:

Оскільки, оцінка за модулем «Судове адміністрування» фактично базується на опитуваннях, звітним періодом є рік виконання дослідження

#### Група виконавців (експертна група, робоча група):

ПБ, посада кожного з виконавців дослідження.

#### Особливості та формування вибірки:

Модуль «Судове адміністрування» базується на суцільному опитуванні суддів та працівників апарату суду. В цьому розділі варто вказати фактичну кількість суддів та працівників апарату, а також кількість суддів та працівників апарату, що взяли участь в опитуванні.

#### 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 не лише результати за окремими показниками задоволеності умовами праці, але й кількість респондентів, які так чи інакше оцінили свої умови праці за кожним показником. Така розгорнута форма презентації результатів є найбільш інформативною для формулювання висновків та рекомендацій. На відміну від спрощеної форми презентації, де представлені лише формулювання показника та, власне, його результат (середня оцінка), розгорнута форма надає додаткову важливу інформацію, наприклад, кількість респондентів, що не відповіли на те чи інше питання.

№	Показник	Кількість відповідей					Не відповіли	Середня оцінка
		1	2	3	4	5		
1	Робоче місце ( наявність автономного робочого місця, стан меблів, якість опалення, освітлення, тощо)							

№	Показник	Кількість відповідей					Не відповіли	Середня оцінка
		1	2	3	4	5		
2	Зручність та комфортність приміщень суду для відвідувачів суду (учасників проваджень)							
3	Комп'ютеризація суду (достатність комп'ютерів та їх якість)							
4	Забезпечення літературою та спеціальною пресою							
5	Телефонний зв'язок							
6	Доступ до інтернету							
7	Доступ та можливості використання локальної комп'ютерної мережі суду							
8	Стан приміщень суду (чистота, систематичність та якість прибирання, тощо)							
9	Можливості для підвищення кваліфікації							
10	Перспективи професійного зростання							
11	Стиль управління характерний для голови суду							
12	Відносини у колективі (соціально-психологічний клімат у колективі)							
13	Зручність та комфортність залів судового засідання							
14	Дотримання принципів справедливості та обґрунтованості при визначенні посадових обов'язків, розподілі навантажень чи доручень							
15	Стиль управління характерний для керівника апарату суду							
16	Графіки роботи суду ( час початку робочого дня, час обідньої перерви, відпустки, тощо)							
17	Можливості для проведення дозвілля та спілкування членів колективу у позаробочий час							
18	Забезпеченість канцелярськими товарами , картриджами, тощо							
19	Якість роботи автоматизованої системи діловодства в суді							
20	Безпека у приміщеннях суду							
	Всього							

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

№	Показник	Кількість відповідей					Не відповіли	Середня оцінка
		1	2	3	4	5		
1	Робоче місце( наявність автономного робочого місця, стан меблів, освітлення, тощо)							
2	Зручність та комфортність приміщень суду для відвідувачів суду (учасників проваджень)							
3	Комп'ютеризація суду (достатність комп'ютерів та їх якість)							
4	Забезпечення літературою та спеціальною пресою							
5	Телефонний зв'язок							
6	Доступ до інтернету							
7	Доступ та можливості використання локальної комп'ютерної мережі суду							
8	Стан приміщень суду (чистота, систематичність та якість прибирання, тощо)							
9	Можливості для підвищення кваліфікації							
10	Справедливість та обґрунтованість навантаження (справ у провадженні)							
11	Стиль управління , характерний для голови суду							
12	Відносини у колективі (соціально-психологічний клімат у колективі)							
13	Зручність та комфортність залів судового засідання							
14	Достатня кількість залів судового засідання							
15	Достатність кваліфікації працівників апарату суду, з якими Ви працюєте безпосередньо (помічник, секретар)							
16	Стиль управління, характерний для керівника апарату суду							
17	Графіки роботи суду ( час початку робочого дня, час обідньої перерви, відпустки, тощо)							
18	Можливості для проведення дозвілля та спілкування членів колективу у позаробочий час							
19	Забезпеченість канцелярськими товарами , картриджами, тощо							

№	Показник	Кількість відповідей					Не відповіли	Середня оцінка
		1	2	3	4	5		
20	Якість роботи автоматизованої системи діловодства в суді							
21	Безпека у приміщеннях суду							
	Всього							

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, %	Судді, %	Всього, %
В цьому впевнені			
Таке відчуття виникало досить часто			
Інколи виникало			
Не виникало			
Важко сказати			

Таблиця 1.4. Оцінка Голови суду працівниками апарату суду.

№	Показник	Кількість відповідей					Не відповіли	Середня оцінка
		Цілком ні	Скоріше ні	Більш- менш	Скоріше так	Цілком так		
1	Є справжнім лідером колективу суду							
2	Підтримує та впроваджує все нове та передове							
3	Піклується про колектив							
4	Вміє створювати позитивний соціально-психологічний клімат у колективі, попереджати конфлікти та протистояння							
5	Є добрим організатором							
6	Користується авторитетом та повагою працівників апарату суду							
7	Забезпечує належну реалізацію рішень зборів суддів Вашого суду							
8	Справедливо розподіляє окремі доручення та загалом навантаження							

№	Показник	Кількість відповідей					Не відповіли	Середня оцінка
		Цілком ні	Скоріше ні	Більш- менш	Скоріше так	Цілком так		
9	Контролює якість роботи працівників та своєчасність виконання завдань							
10	Користується авторитетом та повагою суддів							
11	Вміє налагодити взаємодію із засобами масової інформації та громадськістю							
12	Проявляє неупередженість при вирішенні кадрових питань – підбір та просування кадрів на основі рівня кваліфікації та ділових якостей							
13	Підтримує взаєморозуміння з керівником апарату суду							
14	Проявляє активність у питаннях підвищення кваліфікації працівників							
15	Є коректним та ввічливим у службових відносинах							
16	Утримується від отримання подарунків чи інших дій, що є не сумісними з посадою та створюють конфлікт інтересів чи можуть сприйматись як такі							
	Всього							

Таблиця 1.5. Оцінка Голови суду судьями.

№	Показник	Кількість відповідей					Не відповіли	Середня оцінка
		Цілком ні	Скоріше ні	Більш- менш	Скоріше так	Цілком так		
1	Є справжнім лідером колективу суду							
2	Підтримує та впроваджує все нове та передове							
3	Піклується про колектив							
4	Має високу професійну підготовку							
5	Є добрим організатором							

№	Показник	Кількість відповідей					Не відповіли	Середня оцінка
		Цілом ні	Скоріше ні	Більш- менш	Скоріше так	Цілом так		
6	Користується авторитетом та повагою працівників апарату суду							
7	Забезпечує належне виконання рішень зборів суддів Вашого суду							
8	Справедливо розподіляє окремі доручення та загалом навантаження							
9	Контролює якість роботи працівників та своєчасність виконання завдань							
10	Користується авторитетом та повагою суддів							
11	Вміє налагодити взаємодію із засобами масової інформації та громадськістю							
12	Проявляє неупередженість при вирішенні кадрових питань – підбір та просування кадрів на основі рівня кваліфікації та ділових якостей							
13	Підтримує взаєморозуміння з керівником апарату суду							
14	Проявляє активність у питаннях підвищення кваліфікації суддів							
15	Є коректним та ввічливим у службових відносинах							
16	Утримується від отримання подарунків та інших дій, що є не сумісними з посадою та створюють конфлікт інтересів чи можуть сприйматись як такі							
17	Не втручається у розгляд справ судьями, поважає їх незалежність, ніколи не пробує “тиснути” чи іншим чином впливати на них							



№	Показник	Кількість відповідей					Не відповіли	Середня оцінка
		Цілком ні	Скоріше ні	Більш- менш	Скоріше так	Цілком так		
18	Вміє створювати позитивний соціально-психологічний клімат у колективі, попереджати конфлікти та протистояння							
	Всього							

Таблиця 1.6. Оцінка керівника апарату працівниками апарату

№	Показник	Кількість відповідей					Не відповіли	Середня оцінка
		Цілком ні	Скоріше ні	Більш- менш	Скоріше так	Цілком так		
1	Є справжнім лідером колективу суду							
2	Підтримує та впроваджує все нове та передове							
3	Піклується про колектив							
4	Вміє створювати позитивний соціально-психологічний клімат у колективі, попереджати конфлікти та протистояння							
5	Має високу професійну підготовку							
6	Є добрим організатором							
7	Користується авторитетом та повагою працівників суду							
8	Враховує думки та побажання працівників суду при прийнятті рішень							
9	Справедливо розподіляє окремі доручення та загалом навантаження							
10	Контролює якість роботи працівників та своєчасність виконання завдань							

№	Показник	Кількість відповідей					Не відповіли	Середня оцінка
		Цілком ні	Скоріше ні	Більш- менш	Скоріше так	Цілком так		
11	Ніколи не пробує “тиснути” чи іншим чином впливати на працівників апарату з метою їх дій у спосіб, що є неетичним, незаконним або невідповідним посаді чи обставинам							
12	вміє налагодити взаємодію із засобами масової інформації та громадськістю							
13	приймає неупереджені кадрові рішення – підбір та просування кадрів на основі рівня кваліфікації та ділових якостей							
14	Підтримує взаєморозуміння з головою суду							
15	Проявляє активність у питаннях підвищення кваліфікації працівників							
16	Є коректним та ввічливим у службових відносинах							
17	Утримується від отримання подарунків чи інших дій що є не сумісними з посадою та створюють конфлікт інтересів чи можуть сприйматись як такі							
	Всього							

Таблиця 1.7. Оцінка керівника апарату судьями

№	Показник	Кількість відповідей					Не відповіли	Середня оцінка
		Цілком ні	Скоріше ні	Більш- менш	Скоріше так	Цілком так		
1	Є справжнім лідером колективу суду							
2	Підтримує та впроваджує все нове та передове							
3	Піклується про колектив							

№	Показник	Кількість відповідей					Не відповіли	Середня оцінка
		Цілком ні	Скоріше ні	Більш- менш	Скоріше так	Цілком так		
4	Вміє створювати позитивний соціально-психологічний клімат у колективі, попереджати конфлікти та протистояння							
5	Має високу професійну підготовку							
6	Є добрим організатором							
7	Користується авторитетом та повагою працівників суду							
8	Враховує думки та побажання працівників суду при прийнятті рішень							
9	Справедливо розподіляє окремі доручення та загалом навантаження							
10	Контролює якість роботи працівників та своєчасність виконання завдань							
11	Ніколи не пробує “тиснути” чи іншим чином впливати на працівників апарату з метою їх дій у спосіб, що є неетичним, незаконним або невідповідним посаді чи обставинам							
12	вміє налагодити взаємодію із засобами масової інформації та громадськістю							
13	приймає неупереджені кадрові рішення – підбір та просування кадрів на основі рівня кваліфікації та ділових якостей							
14	Підтримує взаєморозуміння з головою суду							
15	Проявляє активність у питаннях підвищення кваліфікації працівників							
16	Є коректним та ввічливим у службових відносинах							

№	Показник	Кількість відповідей					Не відповіли	Середня оцінка
		Цілком ні	Скоріше ні	Більш- менш	Скоріше так	Цілком так		
17	Утримується від отримання подарунків чи інших дій що є не сумісними з посадою та створюють конфлікт інтересів чи можуть сприйматись як такі							
	Всього							

Таблиця 1.8. Оцінка зборів суддів працівниками апарату суду

№	Показник	Кількість відповідей					Не відповіли	Середня оцінка
		Цілком ні	Скоріше ні	Більш- менш	Скоріше так	Цілком так		
1	Збори суддів є авторитетним та незалежним органом суддівського самоврядування							
2	Збори суддів мають реальний вплив на рішення, що приймаються керівництвом суду							
3	Збори суддів в своїх рішеннях відображають реальні потреби суду							
	Всього							

Таблиця 1.9. Оцінка зборів суддів судьями

№	Показник	Кількість відповідей					Не відповіли	Середня оцінка
		Цілком ні	Скоріше ні	Більш- менш	Скоріше так	Цілком так		
1	Збори суддів є авторитетним та незалежним органом суддівського самоврядування							
2	Збори суддів мають реальний вплив на рішення, що приймаються керівництвом суду							
3	Збори суддів в своїх рішеннях відображають реальні потреби суду							

№	Показник	Кількість відповідей					Не відповіли	Середня оцінка
		Цілом ні	Скоріше ні	Більш- менш	Скоріше так	Цілом так		
4	Збори суддів обговорюють питання щодо внутрішньої діяльності суду чи роботи конкретних суддів або працівників апарату							
5	Збори суддів визначають спеціалізацію суддів з розгляду конкретних категорій справ відповідної юрисдикції за пропозицією голови суду							
6	Збори суддів заслуховують звіти суддів, які обіймають адміністративні посади в даному суді, та керівника апарату суду							
7	Збори суддів обговорюють питання щодо практики застосування законодавства, розробляють відповідні пропозиції щодо вдосконалення такої практики та законодавства, вносять свої пропозиції на розгляд вищого спеціалізованого суду та Верховного Суду України							
8	Збори суддів обговорюють питання, що виникають через неналежне фінансування суду і пропонують шляхи вирішення окремих проблем							
9	Збори суддів обговорюють проблеми і приймають рішення з питань функціонування автоматизованої системи документообігу суду.							
10	Збори суддів скликаються не рідше одного разу на три місяці							
	Всього							

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

Відповідь	Працівники апарату, %	Судді, %	Всього, %
Позиції практично завжди не співпадають			
Позиції у більшості випадків не співпадають			
Позиції у більшості випадків співпадають			
Позиції практично завжди співпадають			
Важко сказати			

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, %	Судді, %	Всього, %
Такого не було			
До 10 %			
11-30 %			
31-50 %			
Більше 50 %			
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, %
Іншого працівника апарату суду	
Судді (суддів)	
Керівника апарату	
Голови суду (заступника голови)	
інше	
Не відповіли на питання	

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

Відповідь	Працівники апарату, %	Судді, %	Всього, %
Це відбувалося постійно			
Досить часто			
Інколи			
Ніколи			
Не відповіли на питання			

Таблиця 1.14. Пояснення випадків виконання роботи після робочого дня

Відповідь	Працівники апарату, %	Судді, %	Всього, %
Кваліфікація та досвід ще не завжди дозволяють виконувати роботу вчасно			

Відповідь	Працівники апарату, %	Судді, %	Всього, %
Існує нерівномірність розподілу навантаження			
Загальне навантаження на суд є надто великим, тобто “не встигаємо всі”			
Немає належних умов на роботі (відсутні або несправні комп'ютери тощо)			
Інша причина			
Не відповіли на питання			

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

Характеристика	Відсоток відповідей суддів
Навантаження не є надмірним (справ не так багато і більшість є не надто складними)	
Справ не так багато, але деякі з них надто складні	
Справ багато але в межах розумного (кількість не впливає на якість та своєчасність розгляду)	
Навантаження до певної міри є надмірним (приблизно на 20 -30 % більше ніж мало б бути)	
Навантаження є надмірним	
Не відповіли на питання	

Таблиця 1.16. Корисність семінарів, тренінгів та інших форм навчання

Характеристика	Працівники апарату, %	Судді, %	Всього, %
Дуже корисні			
Скоріше корисні, ніж ні			
Скоріше не корисні			
Зовсім не корисні			
Семінари, тренінги та інші форми навчання не проводяться			
Не відповіли на питання			

Таблиця 1.17. Негативні характеристики суду працівниками апарату суду

№	Характеристика	Кількість відповідей					Не відповіли	Середня оцінка
		Не характерне	Скоріше не характерне, ніж характерне	Скоріше характерне, ніж ні	Частково характерне	Дуже характерне		
1	Наявність “фаворитів” керівництва, неоднакове відношення керівництва до працівників							

№	Характеристика	Кількість відповідей					Не відповіли	Середня оцінка
		Не характерне	Скоріше не характерне, ніж характерне	Скоріше характерне, ніж ні	Частково характерне	Дуже характерне		
2	Поширення чуток, висловлювання позиції щодо судових рішень, їх коментування							
3	Недостатня чисельність працівників апарату							
4	Нерівномірність розподілу керівництвом суду серед суддів окремих доручень чи видів робіт ( що не пов'язані безпосередньо з розглядом справ)							
5	Нерівномірність розподілу навантаження (справ) серед суддів через недоліки автоматизованого розподілу							
6	Автоматизована система діловодства ускладнює роботу апарату суду а не спрощує її							
	<b>Всього</b>							

Таблиця 1.18. Негативні характеристики суду судьями

№	Характеристика	Кількість відповідей					Не відповіли	Середня оцінка
		Не характерне	Скоріше не характерне, ніж характерне	Скоріше характерне, ніж ні	Частково характерне	Дуже характерне		
1	Наявність “фаворитів” керівництва, неоднакове відношення керівництва до працівників							



№	Характеристика	Кількість відповідей					Не відповіли	Середня оцінка
		Не характерне	Скоріше не характерне, ніж характерне	Скоріше характерне, ніж ні	Частково характерне	Дуже характерне		
2	Поширення чуток, висловлювання позиції щодо судових рішень, їх коментування							
3	Недостатня чисельність працівників апарату							
4	Нерівномірність розподілу керівництвом суду серед суддів окремих доручень чи видів робіт ( що не пов'язані безпосередньо з розглядом справ)							
5	Нерівномірність розподілу навантаження (справ) серед суддів через недоліки автоматизованого розподілу							
6	Автоматизована система діловодства ускладнює роботу апарату суду а не спрощує її							
	<b>Всього</b>							

Таблиця 1.19. Характеристики відносин у колективі працівниками апарату суду

№	Характеристика	Кількість відповідей					Не відповіли	Середня оцінка
		Не характерне	Скоріше не характерне, ніж характерне	Скоріше характерне, ніж ні	Частково характерне	Дуже характерне		
1	Доброзичливість, коректність, ввічливість							
2	Почуття належності до одного колективу							
3	Взаємодопомога, обмін інформацією							
4	Шанобливе ставлення до відвідувачів суду							

№	Характеристика	Кількість відповідей					Не відповіли	Середня оцінка
		Не характерне	Скоріше не характерне, ніж характерне	Скоріше характерне, ніж ні	Частково характерне	Дуже характерне		
5	Обговорення та засудження неетичної чи неналежної поведінки своїх колег							
6	Взаємоповага (повага до досвіду, знань та професійної кваліфікації)							
	Всього							

Таблиця 1.20. Характеристики відносин у колективі суддями

№	Характеристика	Кількість відповідей					Не відповіли	Середня оцінка
		Не характерне	Скоріше не характерне, ніж характерне	Скоріше характерне, ніж ні	Частково характерне	Дуже характерне		
1	Доброзичливість, коректність, ввічливість							
2	Почуття належності до одного колективу							
3	Взаємодопомога, обмін інформацією							
4	Шанобливе ставлення до відвідувачів суду							
5	Обговорення та засудження неетичної чи неналежної поведінки своїх колег							
6	Взаємоповага (повага до досвіду, знань та професійної кваліфікації)							
	Всього							

Таблиця 1.21. Зміни у суді за останні 12 місяців

№	Характеристика змін	Працівники апарату, %	Судді, %	Всього, %
1	Особисте навантаження:			
1a	вирісло			

№	Характеристика змін	Працівники апарату, %	Судді, %	Всього, %
1б	не змінилося			
1в	зменшилось			
1г	не відповіли на питання			
2	Умови праці (якість робочого місця):			
2а	покращилися			
2б	не змінилися			
2в	погіршилися			
2г	не відповіли на питання			
3	Стан приміщення суду			
3а	покращився			
3б	не змінився			
3в	погіршився			
3г	не відповіли на питання			
4	Відносини у колективі			
4а	покращилися			
4б	не змінилися			
4в	погіршилися			
4г	не відповіли на питання			
5	Організація роботи та управління судом			
5а	покращилися			
5б	не змінилися			
5в	погіршилися			
5г	не відповіли на питання			

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

№	Характеристика змін	Кількість відповідей працівників апарату	Кількість відповідей суддів	Всього
1	Умови праці (якість робочого місця):			
1а	покращилися			
1б	не змінилися			
1в	погіршилися			
1г	не відповіли на питання			
2	Стан приміщення суду			
2а	покращився			
2б	не змінився			
2в	погіршився			
2г	не відповіли на питання			
3	Відносини у колективі			
3а	покращилися			
3б	не змінилися			
3в	погіршилися			
3г	не відповіли на питання			
4	Організація роботи та управління			

№	Характеристика змін	Кількість відповідей працівників апарату	Кількість відповідей суддів	Всього
	судом			
4а	покращилися			
4б	не змінилися			
4в	погіршилися			
4г	не відповіли на питання			

Таблиця 1.23. Об'єктивні показники судового адміністрування

№	Характеристика змін	Розрахунок	Дані за звітний період
1	Середня кількість справ та матеріалів, що перебували на розгляді в розрахунку на одного суддю (базовий показник)		
2	Мінімальна кількість справ та матеріалів, що перебували на розгляді в одного судді		
3	Максимальна кількість справ та матеріалів, що перебували на розгляді в одного судді		
4	Відсоток розгляду справ (базовий показник)		
5	Кількість та відсоток справ, розгляд яких триває понад один рік (базовий показник)		
6	Коефіцієнт завершення розгляду справ у вимірі людських ресурсів.		
7	Час завершення розгляду справ		

#### **Висновки:**

*В цій частині звіту підсумовуються висновки виконавців опитування на основі зведених даних. При формулюванні висновків варто враховувати критерії оцінки.*

#### **Рекомендації:**

*В цій частині звіту підсумовуються рекомендації виконавців опитування та керівництва суду на основі висновків.*

## 4. 2. МОДУЛЬ «СВОЄЧАСНІСТЬ СУДОВОГО РОЗГЛЯДУ»

### Період виконання дослідження:

*Вказується фактичний термін виконання дослідження з (дата) до (дата).*

### Звітний період:

*Вказується проміжок часу, до якого відносяться вибрані для оцінки судові справи*

### Група виконавців (експертна група, робоча група):

*ПІБ, посада кожного з виконавців дослідження.*

### Особливості та формування вибірки:

*Надається інформація щодо вибіркової сукупності (кількість справ), параметри та принцип вибірки. Якщо для суду є принциповим аналіз результатів дослідження в розрізі окремих категорій справ, то варто надати вибірку сукупності справ за категоріями:*

<i>Категорія справ</i>	<i>Кількість</i>
Категорія 1	А
Категорія 2	В
Категорія 3	С
Всього	=А+В+С

### Критерії оцінки:

- дотримання процесуальних строків (визначених процесуальним законодавством, а також підзаконними актами з документообігу);
- дотримання та обґрунтованість строків, встановлених судом.

За змістом ці критерії є процесуальними стандартами своєчасності.

**Таблиці результатів:**

*Надається інформація щодо результатів дослідження в табличному вигляді по кожному з показників, а також, за необхідністю, в розрізі окремих категорій справ.*

Таблиця 2.1. Середні значення кількісних показників щодо тривалості етапів судового провадження

№	Категорія справ	К-сть справ за категорією	Загальна тривалість розгляду справ	Тривалість періоду з дня отримання позову до відкриття провадження	Інтервал між днем отримання заяви та днем реєстрації	Тривалість підготовки до розгляду справи	Найбільш тривалий період між засіданнями	Загальна кількість судових засідань	Кількість засідань, що були призначені, але не відбулися	Тривалість періоду між судовим засіданням та днем проголошення	Період виготовлення повного тексту рішення <sup>1</sup>
			календ днів	календ днів	календ днів	календ днів	календ днів	к-сть	к-сть	календ днів	календ днів
	ВСЬОГО										

<sup>1</sup> Примітка: у випадку проголошення у судовому засіданні лише вступної та резолютивної частини рішення

Таблиця 2.2. Дотримання встановленого судом графіку розгляду справи

№	Категорія справ	К-сть справ за категорією	Графік в основному не виконується, %	Графік часто порушується, %	В окремих випадках порушується, %	Дотримується майже завжди, %
	ВСЬОГО					

**Висновки:**

*В цій частині звіту підсумовуються висновки та зауваження експертної групи. При формулюванні висновків варто враховувати, що об'єктом оцінювання була відповідність фактичних строків виконання процесуальних дій принципу розумності судових строків та нормативним строкам, передбаченим законом.*

**Рекомендації:**

*В цій частині звіту підсумовуються рекомендації експертної групи.*

### 4.3. МОДУЛЬ «ЗАДОВОЛЕНІСТЬ РОБОТОЮ СУДУ ЙОГО КЛІЄНТАМИ»

**Період виконання дослідження:**

*Вказується фактичний термін виконання дослідження з (дата) до (дата).*

**Звітний період:**

*Оскільки, оцінка за модулем «Задоволеність роботою суду його клієнтами» фактично базується на опитуваннях, звітним періодом є рік виконання дослідження*

**Виконавці дослідження:**

*Якщо виконавцем дослідження є громадська організація чи інша третя сторона, вказуються основні дані про цю організацію. Якщо опитування громадян проводить сам суд, то вказуються ПІБ та посада кожного з виконавців дослідження.*

**Організація дослідження та формування вибірки:**

*В даному розділі варто коротко зазначити яким чином формувалася вибірка респондентів (наприклад, кожен третій відвідувач суду протягом певного проміжку часу). Варто надати в табличному вигляді загальну характеристику респондентів, а саме:*

Кількість респондентів	Кількість
Розподіл за віковими характеристиками	Відсотки
Розподіл за статтю	Відсотки
Географічний розподіл	Відсотки, де проживають респонденти: у тому населеному пункті, де знаходиться суд, чи в іншому.
Розподіл за матеріальними статками	Відсотки
Рівень освіти	Відсотки
Розподіл за роллю в судовому процесі (позивач, свідок, потерпілий і т.д.)	Відсотки
Розподіл за судовим процесом	Відсотки
Розподіл за стадією розгляду справи	Відсотки

**Таблиці результатів**

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

№	Респондент за характеристикою	Кількість респондентів	1 (дуже погано)	2	3	4	5	Не відповіли	Середня інтегральна оцінка
1	ВСЬОГО								

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

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
1	Чи легко респондентам було знайти	Від 1 (цілком ні) до	



№	Показник	Одиниця виміру	Значення
	будівлю суду?	5 (цілком так)	
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	Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	
4	Чи зазнавали респонденти певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?	Відсоток «Так», «Ні»	
5	Чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	
6	Чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	
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)	
8	Чи могли б респонденти дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності? <sup>2</sup>	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	

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

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
1	Достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	

<sup>2</sup> *Інтерв'юере! Якщо респондент користується послугами адвоката або представляє інтереси держави, відмітьте відповідь «9» – «КН»!*

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
2	Вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	
3	Чистота та прибраність приміщень	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	
4	Достатність освітлення	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	
	<b>ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС</b>	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	

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

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

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

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
---	----------	----------------	----------

№	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)	
2	Виявлення працівниками апарату суду доброзичливості, поваги, бажання допомогти	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	
3	Виявлення працівниками апарату суду однакового ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	
4	Виявлення працівниками апарату суду професіоналізму, знання своєї справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	
ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС			

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

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

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

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
1	Неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	
2	Коректність, доброзичливість, ввічливість	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	
3	Належна підготовка до справи та знання справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
4	Надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	
5	Дотримання процедури розгляду	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	
ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС			

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

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
1	Кількість респондентів, чії справи вже завершено	Число	
2	Рішення на користь респондента	Відсотки «Так» / «Ні»	
3	Наміри респондента оскаржувати рішення	Відсотки «Так» / «Ні»	
4	Отримання респондентами тексту рішення по справі	Відсотки «Так» / «Ні»	
5	Вчасне отримання респондентами тексту рішення по справі	Відсотки «Так» / «Ні»	
6	Легкість та доступність для розуміння мови викладення рішення	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	
7	Сприйняття респондентами обґрунтованості рішення (чи було рішення добре обґрунтоване?)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	
8	Середня кількість судових засідань, що відбулися по справах тих респондентів, чії справи вже завершено	Число	
9	Середня кількість судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду	Число	
10	Середня кількість візитів до суду, що не були пов'язані з судовими засіданнями	Число	

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			
Зручність та комфортність перебування у суді			
Повнота та ясність інформації			

Вимір якості	Попередні дані	Поточні дані	Зміни
Дотримання термінів судового розгляду			
Якість роботи працівників апарату суду			
Якість роботи судді			
<b>ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС ЗА ВСІМА ВИМІРАМИ ЯКОСТІ</b>			
<b>СЕРЕДНЯ ОЦІНКА ЗА 5-БАЛЬНОЮ СИСТЕМОЮ</b>			

### Рекомендації учасників судових проваджень та зміни за останній час

1) Виміри якості, які слід покращувати в першу чергу.

Вимір якості	Ранг
Доступність суду	
Зручність та комфортність перебування у суді	
Повнота та ясність інформації	
Дотримання термінів судового розгляду	
Якість роботи працівників апарату суду	
Якість роботи судді	

2) Рекомендації учасників судових проваджень

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

Так	Відсоток	
Ні	Відсоток	
Не відповіли на запитання	Відсоток	

4) Враження респондентів від візиту до суду у порівнянні з очікуваннями

Кращі, ніж очікував	Відсоток	
Гірші, ніж очікував	Відсоток	
Відповідають очікуванням	Відсоток	
Не відповіли на запитання	Відсоток	

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

Покращилась значно	Відсоток	
Покращилась несуттєво	Відсоток	

Залишилась без змін	Відсоток	
Дещо погіршилася	Відсоток	
Значно погіршилася	Відсоток	
Важко сказати	Відсоток	
Не відповіли на запитання	Відсоток	

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

Так, відчув позитивні зміни	Відсоток	
Так, відчув негативні зміни	Відсоток	
Ні, не відчув ніяких змін	Відсоток	
Не відповіли на запитання	Відсоток	

**Висновки:**

*В цій частині звіту підсумовуються висновки виконавців опитування на основі зведених даних.*

**Рекомендації:**

*В цій частині звіту підсумовуються рекомендації виконавців опитування на основі висновків.*

## **5. УЗАГАЛЬНЕННЯ ТА АНАЛІЗ ДАНИХ**

*В залежності від завдань процесу оцінювання, в цьому розділі суд може узагальнити дані різних модулів оцінювання з метою з'ясування відповідності суду стандартам та критеріям, що пропонує пілотна система оцінки.*

*Наприклад, суд може порівняти дані експертної оцінки судових справ за модулем «Своєчасність судового розгляду» зі статистичними даними щодо порушення термінів розгляду справ, а також з даними опитування громадян-учасників судових проваджень*

*Крім того, в цьому розділі варто звернути увагу на з'ясування причинно-наслідкового зв'язку між різними аспектами діяльності суду. Наприклад, чи існує прямий зв'язок між своєчасністю судового розгляду та, наприклад, рівнем забезпечення суду людськими ресурсами.*

## **6. ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ**

*Висновки та рекомендації окремо по кожному з модулів оцінки вже зазначені в відповідних розділах звіту. В цьому розділі варто порівняти висновки та рекомендації окремих модулів, і зробити їх підсумковими та загальними для всіх модулів.*