ПРОЕКТ «ПОДДЕРЖКА СУДЕБНОЙ РЕФОРМЫ»

(заем МБРР №4849-RU)

**Консорциум в составе:**

**Общество с ограниченной ответственностью «Центр современных исследований «ПроРесёч» (Россия, лидирующий партнер) и**

**Акционерное общество «Всероссийский центр изучения общественного мнения» (Россия, партнер)**

|  |  |
| --- | --- |
|  | «УТВЕРЖДАЮ» |

Генеральный директор ООО «ПроРесёч»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_ К.С. Ильинский

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2017 г.

ОТЧЕТ ОБ ОКАЗАНИИ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ

**«Проведение периодических опросов различных групп участников судебного процесса об удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых судами общей юрисдикции г. Москвы»**

ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ

по Контракту № JRSP/2/A.5.16 от 15 декабря 2016 года

Москва 2017 год

Список консультантов

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | ФИО | Должность | Подпись |
| 1 | Войлокова Татьяна Николаевна | Руководитель исследовательской группы |  |
| 2 | Спиридонова Людмила Валерьевна | Заместитель руководителя исследовательской группы |  |
| 3 | Щербаль Мария Сергеевна | Аналитик-социолог |  |
| 4 | Агеева Алена Алексеевна | Аналитик-юрист |  |

АННОТАЦИЯ

Отчет содержит: 223 с., 74 рис., 18 табл., 2 прил., 4 разд., 4 источника.

Ключевые слова: судебный процесс, суды общей юрисдикции, эффективность судебной системы, оценка работы судебной системы, АИС для судопроизводства.

Электронная версия отчетной документации представлена на электронном носителе в форматах Microsoft Office Word, MS Excel и SPSS.

Настоящий отчёт содержит итоги работ по выполнению третьего этапа консультационных услуг в рамках проекта «Проведение периодических опросов различных групп участников судебного процесса об удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых судами общей юрисдикции г. Москвы».

Объект научно-исследовательской работы:

Категория 1. Сотрудники аппарата суда, осуществляющие непосредственную работу с КИС судов г. Москвы (помощники судей, сотрудники аппарата районных судов, сотрудники аппарата МГС).

Категория 2. Профессиональные участники судебного разбирательства (прокуроры, адвокаты, юристы – представители по гражданским делам, представители государственных органов).

Категория 3. Непрофессиональные участники судебного процесса (истцы, ответчики, заявители по делам особого производства, правонарушители по делам об административных правонарушениях, по возможности – подсудимые по уголовным делам).

Цель проведения научно-исследовательской работы:

Оценка воздействия внедрения КИС СОЮ г. Москвы на выполнение последними своих функций, на основе получаемых посредством серии социологических опросов оценок качества предоставляемых судебными органами г. Москвы услуг всеми группами участников судебного процесса, а также оценка степени удовлетворенности потребителей услуг судебных органов получаемыми услугами до и после создания КИС СОЮ г. Москвы

Задача второго этапа оказания консультационных услуг:

Провести базовый опрос участников судебного процесса как участников процесса предоставления и получения услуг судов общей юрисдикции г. Москвы до полного ввода в эксплуатацию комплексной информационной системы судов общей юрисдикции г. Москвы

Методы сбора информации.

I. Количественный опрос:

Категория 1. Сотрудники аппарата суда, осуществляющие непосредственную работу с КИС судов г. Москвы (помощники судей, сотрудники аппарата районных судов, сотрудники аппарата МГС) – метод опроса на рабочем месте.

Категория 2. Профессиональные участники судебного разбирательства (прокуроры, адвокаты, юристы – представители по гражданским делам, представители государственных органов) – метод опроса на выходе из здания суда (экзит полл).

Категория 3. Непрофессиональные участники судебного процесса (истцы, ответчики, заявители по делам особого производства, правонарушители по делам об административных правонарушениях, по возможности – подсудимые по уголовным делам) – метод опроса на выходе из здания суда (экзит полл).

II. Фокус-групповые дискуссии под руководством модератора в специально оборудованных помещениях:

Категория 1. Сотрудники аппарата суда, осуществляющие непосредственную работу с КИС судов г. Москвы (помощники судей, сотрудники аппарата районных судов, сотрудники аппарата МГС).

Категория 2. Профессиональные участники судебного разбирательства (прокуроры, адвокаты, юристы – представители по гражданским делам, представители государственных органов).

Категория 3. Непрофессиональные участники судебного процесса (истцы, ответчики, заявители по делам особого производства, правонарушители по делам об административных правонарушениях, по возможности – подсудимые по уголовным делам).

Задача третьего этапа оказания консультационных услуг:

Провести итоговый опрос участников судебного процесса как участников процесса предоставления и получения услуг судов общей юрисдикции г. Москвы после полного ввода в эксплуатацию комплексной информационной системы судов общей юрисдикции г. Москвы

Метод сбора информации. Количественный опрос:

Категория 1. Сотрудники аппарата суда, осуществляющие непосредственную работу с КИС судов г. Москвы (помощники судей, сотрудники аппарата районных судов, сотрудники аппарата МГС) – метод опроса на рабочем месте.

Категория 2. Профессиональные участники судебного разбирательства (прокуроры, адвокаты, юристы – представители по гражданским делам, представители государственных органов) – метод опроса на выходе из здания суда (экзит полл).

Категория 3. Непрофессиональные участники судебного процесса (истцы, ответчики, заявители по делам особого производства, правонарушители по делам об административных правонарушениях, по возможности – подсудимые по уголовным делам) – метод опроса на выходе из здания суда (экзит полл).

СОДЕРЖАНИЕ

[АННОТАЦИЯ 3](#_Toc500434233)

[СОДЕРЖАНИЕ 6](#_Toc500434234)

[ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ 8](#_Toc500434235)

[ВВЕДЕНИЕ 10](#_Toc500434236)

[ТЕХНОЛОГИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ 19](#_Toc500434237)

[РАЗДЕЛ 1. РЕЗУЛЬТАТЫ КОЛИЧЕСТВЕННОГО ОПРОСА 25](#_Toc500434238)

[1.1 Оценка работы судебной системы в целом 25](#_Toc500434239)

[1.2 Эффективность работы Московского городского суда и районных судов г. Москвы 29](#_Toc500434240)

[1.3 Намерение пользоваться автоматизированной системой для повседневных задач ………………………………………………………………………….44](#_Toc500434241)

[1.4 Социально-демографический профиль участников исследования 45](#_Toc500434242)

[1.5 Выводы по результатам количественного опроса 58](#_Toc500434243)

[РАЗДЕЛ 2. РЕЗУЛЬТАТЫ АНАЛИЗА ФОКУС-ГРУППОВЫХ](#_Toc500434249)

[ДИСКУССИЙ 61](#_Toc500434249)

[2.1 Общая ситуация в судебной системе и основные проблемы судопроизводства……………………………………………………………61](#_Toc500434250)

[2.2 Отношение к автоматизации судов 76](#_Toc500434251)

[2.3 Востребованность отдельных подсистем 89](#_Toc500434252)

[2.4 Выводы по итогам фокус-групповых дискуссий 112](#_Toc500434253)

[РАЗДЕЛ 3. ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ БАЗОВОГО ОПРОСА 116](#_Toc500434254)

[РАЗДЕЛ 4. РЕЗУЛЬТАТЫ ИТОГОВОГО ОПРОСА 119](#_Toc500434255)

[4.1 Оценка работы судебной системы в целом 119](#_Toc500434256)

[4.2 Эффективность работы Московского городского суда и районных судов г. Москвы 125](#_Toc500434257)

[4.3 Намерение пользоваться автоматизированной системой 147](#_Toc500434258)

[4.4 Социально-демографический профиль участников исследования 149](#_Toc500434259)

[ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ 162](#_Toc500434260)

[РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ СИСТЕМЫ АВТОМАТИЗАЦИИ РАБОТЫ СУДОВ ОБЩЕЙ ЮРИСДИКЦИИ Г. МОСКВЫ 169](#_Toc500434261)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 171](#_Toc500434262)

[СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 172](#_Toc500434263)

[ПРИЛОЖЕНИЕ А – ИНСТРУМЕНТАРИЙ КОЛИЧЕСТВЕННОГО](#_Toc500434264)

[ОПРОСА 173](#_Toc500434264)

[ПРИЛОЖЕНИЕ Б – ГАЙДЫ ФОКУС-ГРУППОВЫХ ДИСКУССИЙ 210](#_Toc500434265)

ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем отчете о проведенном исследовании применяются следующие термины с соответствующими определениями:

ГЕНЕРАЛЬНАЯ СОВОКУПНОСТЬ – суммарная численность объектов наблюдения (социальные и профессиональные группы, предприятия, населенные пункты и т.д.), обладающих определенным набором признаков (пол, возраст, доход, численность, и т.д.), ограниченная в пространстве и времени.

ОБЪЕКТ ВЫБОРОЧНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ – многообразные формы социальных групп как единицы макро- и мезо- социальной структуры, объединенные между собой общностью устойчивых, воспроизводящихся черт, а также совпадающими интересами своих членов, которые в совокупности и составляют социальную и профессиональную структуру общества.

ВЫБОРКА, ВЫБОРОЧНАЯ СОВОКУПНОСТЬ – часть объектов генеральной совокупности, отобранных для изучения, чтобы сделать заключение обо всей генеральной совокупности. Для того чтобы заключение, полученное путем изучения выборки, можно было распространить на всю генеральную совокупность, выборка должна обладать свойством репрезентативности.

ОБЪЕМ ВЫБОРКИ – рассчитывается с применением специальных статистических формул, основанных на теории случайного распределения Гаусса.

РЕПРЕЗЕНТАТИВНОСТЬ – свойство выборки (выборочной совокупности) корректно отражать параметры генеральной совокупности с определенной погрешностью. Одна и та же выборка может быть репрезентативной и нерепрезентативной для разных генеральных совокупностей.

РЕПРЕЗЕНТАТИВНАЯ ВЫБОРКА – выборка, которая является (или считается) истинным отражением родительской популяции, то есть имеет тот же профиль признаков, например, возрастную структуру, классовую структуру, уровень образования.

ОШИБКА ВЫБОРКИ, ДОВЕРИТЕЛЬНЫЙ ИНТЕРВАЛ – отклонение результатов, полученных с помощью выборочного наблюдения от данных генеральной совокупности. Интервал, вычисленный по выборочным данным, который с заданной вероятностью (доверительной) накрывает неизвестное истинное значение оцениваемого параметра распределения. Ошибка выборки бывает двух видов – статистическая и систематическая.

ДОВЕРИТЕЛЬНАЯ ВЕРОЯТНОСТЬ – вероятность того, что доверительный интервал накроет неизвестное истинное значение параметра, оцениваемого по выборочным данным. В практике исследований чаще всего используют 95%-ую доверительную вероятность.

СТАТИСТИЧЕСКАЯ ОШИБКА зависит от размера выборки. Чем больше размер выборки, тем она ниже. Например: Для простой случайной выборки размером 400 единиц максимальная статистическая ошибка (с 95% доверительной вероятностью) составляет 5%, для выборки в 600 единиц – 4%, для выборки в 1100 единиц – 3%. Обычно, когда говорят об ошибке выборки, подразумевают именно статистическую ошибку.

СИСТЕМАТИЧЕСКАЯ ОШИБКА зависит от организации выборочного обследования (смещение выборки в сторону одного из полюсов выборочного параметра), отсутствие из подразделения генеральной совокупности (чаще всего определяется отказом некоторых респондентов отвечать на вопросы анкеты).

ПРОЕКТИРОВАНИЕ ВЫБОРКИ – процесс, который предназначен для составления такой группы, принадлежащей к генеральной совокупности, которая будет иметь минимальное количество людей (или других объектов), и при этом с максимально возможной правильностью отражать мнения и характеристики генеральной совокупности. При построении выборки как правило используется принцип случайности, означающий равномерность распределения и, как следствие, высокую репрезентативность.

РАНДОМИЗАЦИЯ, или СЛУЧАЙНЫЙ ОТБОР, используется для создания простых случайных выборок. Использование такой выборки основывается на предположении, что каждый член популяции с равной вероятностью может попасть в выборку.

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с Договором о реализации совместного проекта Российской Федерации и Международного банка реконструкции и развития «Поддержка судебной реформы» (далее – «Проект» или «Проект ПСР») № 01-01-06/17-469 от 06 декабря 2011 года между Министерством финансов Российской Федерации (далее – Минфин России), Министерством экономического развития Российской Федерации (далее – Минэкономразвития России) и Некоммерческим фондом реструктуризации предприятий и развития финансовых институтов, Некоммерческий фонд реструктуризации предприятий и развития финансовых институтов осуществляет от имени Минфина России и Минэкономразвития России юридические и иные действия в рамках реализации Проекта в соответствии с Соглашением о займе МБРР № 4849 - RU, предоставленном Российской Федерации для финансирования проекта «Поддержка судебной реформы».

Проект «Поддержка судебной реформы» реализуется в целях повышения качества осуществления правосудия и совершенствования судебной защиты прав и законных интересов граждан и организаций в России, в том числе путем внедрения современных информационных технологий в деятельность судебных органов.

В частности, в рамках реализации Проекта предполагается создание Комплексной информационной системы судов общей юрисдикции города Москвы (КИС СОЮ г. Москвы) с формированием единой технологической платформы для:

1. Обеспечения взаимодействия с участниками судебного делопроизводства в электронном виде, включая взаимодействие как между уровнями судебной системы, так и со смежными ведомствами.
2. Применения систем видео- и аудио-протоколирования хода судебных заседаний.
3. Осуществления сканирования всех поступающих в суды документов, а также формирования электронного хранилища документов, судебных дел и исполнительных производств, а также единого хранилища аудио и видеозаписей судебных заседаний с возможностью их трансляции в сети Интернет.

В качестве основных результатов создания КИС СОЮ г. Москвы ожидаются:

* Увеличение прозрачности процессов судебного производства.
* Обеспечение прозрачности, точности и своевременности исполнительного судебного производства и мер обеспечительного характера.
* Минимизация организационных и финансовых затрат на поддержание функционирования технических компонентов информационных систем судов общей юрисдикции г. Москвы.
* Повышение надежности систем и безопасности обрабатываемых данных, включая защиту персональных данных.
* Минимизация временных затрат на передачу данных между МГС и районными судами, а также между судами и прочими участниками судебного процесса.
* Создание условий для обобщения и повторного использования судебной практики.
* Минимизация временных затрат судей и сотрудников судов для доступа к материалам дел, нормативным документам и судебной статистике.

Перечисленные выше ожидаемые результаты использования КИС СОЮ г.Москвы соотносятся с различными составляющими эффективности функционирования московских судов общей юрисдикции, часть из которых может быть оценена представителями самой судебной системы, в то время как другие составляющие эффективности судебной системы подлежат оценке потребителями судебных услуг.

Актуальность темы исследования.

Судебная власть как одна из ветвей власти государственной постоянно совершенствуется, развивается и по понятным основаниям приобретает важное значение в процессе становления правового государства в Российской Федерации. На формирование демократического правового режима в нашей стране оказывает огромное влияние именно совершенствование судебной системы, которая периодически подвергается реформированию, возможности которой пока еще полностью не реализованы и не могут в полной мере обеспечить правопорядок, защиту прав и свобод личности в России, укрепить законность.

На данный момент судебная власть, будучи одной из ветвей власти государственной (ст. 10 Конституции РФ), предназначена для защиты прав населения и отправления правосудия. Для обеспечения независимости её деятельности постоянно принимаются необходимые федеральные законы, федеральные целевые программы, создаются структуры для помощи в деятельности судебных органов. Вместе с тем юристы, работники правоохранительных органов в целом, сотрудники судов и сами судьи, представители и должностные лица властных структур всех уровней власти должны понять, что в сегодняшнем быстроразвивающемся, сложном и противоречивом мире российское государство не сможет реализовать себя, если не последует повышения уровня судебной защиты прав и свобод и законных интересов физических и юридических лиц. Крайне необходимо скорейшее усиление эффективности судебной деятельности, доступности и открытости правосудия как такового.

В первый день вступления в должность, 7 мая 2012 г., президент РФ подписал несколько известных указов, в частности указ «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», в котором определялись основные направления дальнейшего реформирования судебной системы России – размещение судебных решений в сети Интернет, совершенствование административного судопроизводства, а также возможность трансляции судебных решений в сети Интернет и публикации отчетов о них.

Следует признать, что и ранее проблемы совершенствования судебной системы были предметом пристального внимания. В послании Президента РФ Федеральному

Собранию от 25 апреля 2005г. отмечалось, что при отсутствии доверия российского общества к судебной системе говорить об эффективном правосудии невозможно. Честное и добросовестное исполнение судьями профессиональных обязанностей, их независимость при принятии судебных решений гарантируют эффективное восстановление нарушенных прав, утверждают в обществе уверенность в справедливости, беспристрастности и независимости суда. Остается неизменным концептуальное положение проводимой судебной реформы – создание независимой судебной власти, способной эффективно защищать права и свободы человека и гражданина. Правильное и своевременное рассмотрение и решение подведомственных судам дел, защита нарушенных или оспариваемых прав граждан и юридических лиц, свобод и законных интересов всех субъектов права, а также укрепление законности, формирование уважительного отношения к закону обеспечивают эффективность судебной власти.

Как отмечает в 2015 году Председатель Правительства Российской Федерации Дмитрий Медведев в своей статье «Новая реальность: Россия и глобальные вызовы», «формирование в России конкурентной юрисдикции, … требует эффективной судебной системы. Это комплексная проблема, поскольку предполагает и институциональные решения, и изменения системы образования, и, главное, традиций и практики. Эффективная юрисдикция – задача не менее сложная, чем эффективная экономика. Но они идут рука об руку, поскольку первая является необходимым условием для второй.»[[1]](#footnote-1)

Понятие эффективности судебной власти презюмирует наличие спорных вопросов при определении ее природы. В этом ракурсе, несомненно, представляет интерес мнение Н.А. Колоколова, о том, что «в качестве характеристики судебной власти изначально мы имеем как бы исходную материально-правовую субстанцию «суд», овеществленную в конкретных органах государственной власти — судах, и производную от этого процессуально-правовую субстанцию материального характера «правосудие», как одну из многих форм государственного регулирования общественных отношений»[[2]](#footnote-2). Предметом дискуссий также является вопрос определения сущности правосудия, поскольку различными авторами в понятие «правосудие» включается та или совокупность отражающих сущность отправления правосудия характеристик. В силу специфики правовой природы правосудия представляется возможным говорить только о наличии общих установок правосудия, носящих абстрактный характер. В этом аспекте интересно мнение И.Л. Петрухина о том, что без четкого определения правосудия невозможно исследовать проблему эффективности судопроизводства[[3]](#footnote-3), поскольку понятие эффективности опосредует вопрос результативности правосудия в защите прав и свобод граждан.

Многовариантность определения понятия «эффективность правосудия» презюмирует отсутствие единого мнения, однако большинство исследователей к выше обозначенным целевым установкам относят защиту прав и интересов граждан, органов государственной власти, местного самоуправления, организаций и т.д. Заслуживает внимания трактовка понятия «эффективность правосудия», данная А.В. Цихоцким, согласно которой она представляет собой свойство правосудия как вида государственной деятельности по разрешению судебных дел с вынесением справедливых постановлений с обеспечением вместе с тем достижения социально значимых целей[[4]](#footnote-4). Указанное свойство характеризуется отношением достигнутого правосудием уровня поставленных целей к уровню установленной законодателем социальной справедливости. Соответственно мера действенности правосудия напрямую связана с его основными функциями.

Понятийный аппарат эффективности правосудия непременно должен исходить из содержания Основного закона. И для того, чтобы государство действительно стало социально направленным, осуществление правосудия должно отвечать, прежде всего, требованиям эффективности и справедливости. Резюмируя вышесказанное, представляется логичным то, что к определению природы эффективности правосудия следует подходить с позиций системности, которая предполагает рассмотрение процессуальной и организационной деятельности судебной системы как единого целого, должного функционировать в целях достижения определенной социальной задачи. Этот факт обусловлен в первую очередь тем, что любая система в процессе своего функционирования являет собой монолитное образование, в котором всегда существует взаимосвязь между функциями и структурой. Понятие эффективности правосудия предполагает его рассмотрение в узком и широком понимании: в узком – как выполнение судами задач по разрешению конкретных дел, в широком же – как вклад судебной власти в достижение государством определенных целей. В частности, эффективность деятельности судов может быть оценена по уровню соблюдения таковыми процессуальной формы в процессе осуществления правосудия.

Эффективность осуществления правосудия предполагает обеспечение такого режима правоотношений, который бы отвечал общепринятым демократическим стандартам защиты прав и свобод граждан. В этом случае критерием оценки результативности правосудия будет соотношение между достигнутым социальным результатом и целями, в которых нашли отражение потребности общества.

Таким образом, одной из ключевых задач осуществления правосудия является обеспечение баланса в рамках реализации эффективного правосудия согласно целям и установкам функционирования социума. В этом ключе, логично предположить, что эффективность деятельности судебной системы обусловлена предметными показателями, соответственно, при эффективности правосудия эффективна и сама ветвь власти. Вместе с тем категория оценки эффективности правосудия может включать несколько критериев: способом статистических данных, экспертных оценок либо оценка эффективности самим обществом. Проблематика данного вопроса обусловлена, в частности, широкой формулировкой цели осуществления правосудия, не позволяющей точно определить его (правосудия) эффективность, т.к. в достижении указанных целей участвуют и другие органы государственной власти. И, наоборот, более узкое определение задач осуществления правосудия может исказить объективное представление о степени эффективности такового, поскольку может «снять» с суда социальную нагрузку, априори вменяемую правосудию.

На сегодняшний день сложно дать объективную оценку вкладу «судебных подсистем» в эффективность осуществления правосудия с учетом специфичного характера данной категории. Представляется необходимым отметить, что оценка эффективности функционирования судов осуществляется посредством оценки выполнения задач и функций правосудия. И можно предположить, что категория «эффективность правосудия» есть мерило или показатель стремления к достижению конечного результата. Смысл данной категории выражается посредством уверенности каждого гражданина в доступности и справедливости правосудия. Соответственно, эффективность функционирования отечественной судебной системы можно определить посредством степени доверия граждан к существующему порядку функционирования органов судебной власти. В этом ключе представляется необходимым выделить следующие блоки в качестве критерия определения эффективности судебной системы:

* доступность правосудия, т.е. наличие гарантий для беспрепятственного обращения граждан для защиты нарушенных прав и свобод
* строгое соблюдение процессуальной формы
* независимость судебной власти, понимаемая как самостоятельность суда в качестве института власти и независимость судей,
* качественное рассмотрение дел.

Включение в оценку работы системы правосудия результатов опроса общественного мнения может существенно ускорить ответную реакцию со стороны судебных органов на поступающие жалобы, потребности и ожидания граждан – фактических и потенциальных пользователей системы. В свою очередь, система правосудия, обладающая быстрой ответной реакцией и ориентированная на своих потребителей, может укрепить свою организационно-правовую основу и повысить эффективность. По этой причине систематическое использование опросов общественного мнения как средства оценки функционирования судебной системы является важным фактором повышения авторитета судебной власти, обеспечения открытости и прозрачности правосудия.

Оценить эффект от создания КИС СОЮ г. Москвы в полной мере не представляется возможным как без учета мнения представителей сторон, причастных к оказанию судебных услуг, так и без учета мнения пользователей судебной системы, причем как граждан, так и профессиональных участников судебного разбирательства – прокуроров, адвокатов, юристов – представителей по гражданским делам, представителей государственных органов.

Таким образом, для оценки достижения целей создания КИС СОЮ г. Москвы представляется необходимым проведение периодических опросов участников судебного процесса – как представителей стороны, осуществляющей правосудие, так и получателей услуг судебных органов г. Москвы, об общем отношении к судебной системе, а также о доступности, качестве и степени удовлетворенности судебными услугами, предоставляемыми судами общей юрисдикции г. Москвы.

Цель исследования. Основной целью консультационных услуг является оценка воздействия внедрения КИС СОЮ г. Москвы на выполнение последними своих функций, на основе получаемых посредством серии социологических опросов оценок качества предоставляемых судебными органами г. Москвы услуг всеми группами участников судебного процесса, а также оценка степени удовлетворенности потребителей услуг судебных органов получаемыми услугами до и после создания КИС СОЮ г. Москвы.

Для реализации данной цели необходимо выполнить следующие задачи:

1. Разработать программу проведения опросов участников судебного процесса как участников процесса предоставления и получения услуг системы судов общей юрисдикции г. Москвы, включая определение объекта исследования (в т.ч. описание и обоснование выборки), методов исследования, логической структуры исследования, методов обработки и интерпретации данных исследования; программа должна включать специализированные блоки для проведения опросов представителей стороны, осуществляющей правосудие, и получателей услуг судебных органов.
2. Провести базовый опрос участников судебного как участников процесса предоставления и получения услуг судов общей юрисдикции г. Москвы до полного ввода в эксплуатацию комплексной информационной системы судов общей юрисдикции г. Москвы;
3. Провести итоговый опрос участников судебного процесса как участников процесса предоставления и получения услуг судов общей юрисдикции г. Москвы после полного ввода в эксплуатацию комплексной информационной системы судов общей юрисдикции г. Москвы;
4. Сформировать базу данных первичной информации социологического исследования в электронном формате;
5. Обработать результаты опросов статистическими методами и подготовить аналитические отчеты по каждому из опросов;
6. На основе анализа динамики основных показателей по сравнению с результатами предыдущих исследований провести оценку фактического и потенциального воздействия внедрения комплексной информационной системы судов общей юрисдикции г. Москвы на восприятие услуг судебных органов г. Москвы различными группами участников судебного процесса.

В данном итоговом отчете представлены результаты третьего этапа работ по задаче 3.

Научная новизна исследования. В результате выполнения исследования получены, дополнены и уточнены знания о воздействии внедрения КИС СОЮ г. Москвы на выполнение последними своих функций, на основе получаемых посредством серии социологических опросов оценок качества предоставляемых судебными органами г. Москвы услуг всеми группами участников судебного процесса, а также оценена степень удовлетворенности потребителей услуг судебных органов получаемыми услугами до и после создания КИС СОЮ г. Москвы.

ТЕХНОЛОГИЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ИССЛЕДОВАНИЯ

Выборочная совокупность включает 3 категории респондентов:

Категория 1. Сотрудники аппарата суда, осуществляющие непосредственную работу с КИС судов г. Москвы (помощники судей, сотрудники аппарата районных судов, сотрудники аппарата МГС).

Категория 2. Профессиональные участники судебного разбирательства (прокуроры, адвокаты, юристы – представители по гражданским делам, представители государственных органов).

Категория 3. Непрофессиональные участники судебного процесса (истцы, ответчики, заявители по делам особого производства, правонарушители по делам об административных правонарушениях, по возможности – подсудимые по уголовным делам).

Методы сбора данных. Количественный опрос представителей целевой аудитории

Выборка обеспечивает репрезентативность генеральной совокупности – населения Российской Федерации, имеющего опыт обращения в судебные органы за последние 6 месяцев, профессиональных участников судебного разбирательства, а также сотрудников аппарата суда. В данном случае, наиболее правильным представляется использование **стратифицированной выборки**.

Совокупность, из которой формируется выборка, имеет свою структуру. В соответствии с этой структурой можно разделить совокупность на части по определенному признаку – территориальному, административному, производственному, социальному и т.п. Например, Россия имеет деление на экономико-географические районы, на федеральные округа, на субъекты Федерации (области, края, республики). При проектировании выборки бывает важно, чтобы все части, из которых состоит совокупность, были представлены в выборке в нужных пропорциях.

Простая случайная выборка не может гарантировать отбор заданного числа людей из каждой части совокупности. Она хотя и дает в среднем пропорциональное представительство в выборке людей разных групп, однако эти пропорции подвержены случайным колебаниям. Иногда они могут заметно нарушаться. Для обеспечения в выборке нужного соотношения между разными частями совокупности используется стратифицированная выборка.

Стратифицированная выборка строится следующим образом:

а) сначала вся совокупность делится на непересекающиеся части, называемые стратами (в нашем случае – это районные суды и Московский городской суд);

б) затем отдельно для каждой части (страты) формируется своя выборка.

Размер выборки в каждой страте может задаваться независимо от размера выборки в других стратах, принципы распределения выборки по стратам определяются целями исследования. Процедура отбора элементов в стратах может быть одинаковая для всех страт, а может быть в каждой страте своя.

В стратифицированной выборке каждая часть совокупности, которая выделена в отдельную страту, будет представлена заданным числом элементов. Для реализации целей исследования оптимальный объем выборки составляет не **менее 300 респондентов по каждой целевой группе, равномерно распределённых по 36 судам районного подчинения г. Москвы и Московскому городскому суду**.

Для репрезентации всех категорий респондентов были разработаны квотные задания для каждой из категорий, имеющие в основе тип подразделений судов общей юрисдикции (для категории 1), а также категории профессиональных и непрофессиональных участников судебных процессов.

Таблица 1 - Выборка для исследования (по каждой волне)



Методика анализа данных. Для каждой целевой аудитории использован свой метод сбора данных:

Категория 1. Сотрудники аппарата суда, осуществляющие непосредственную работу с КИС судов г. Москвы (помощники судей, сотрудники аппарата районных судов, сотрудники аппарата МГС) – **метод опроса на рабочем месте**.

Категория 2. Профессиональные участники судебного разбирательства (прокуроры, адвокаты, юристы – представители по гражданским делам, представители государственных органов) – **метод опроса на выходе из здания суда (экзит полл**);

Категория 3. Непрофессиональные участники судебного процесса (истцы, ответчики, заявители по делам особого производства, правонарушители по делам об административных правонарушениях, по возможности – подсудимые по уголовным делам) – **метод опроса на выходе из здания суда (экзит полл);**

Для категории 1 опрос проводился на рабочем месте, для категорий 2 и 3 на выходе из залов судов районного подчинения и Московского городского суда. Были проведены индивидуальные (личные) формализованные интервью в технике «лицом к лицу» (face-to-face).

Данный метод сбора информации обладает рядом объективных преимуществ:

• возможность демонстрации наглядных материалов, карточек;

• возможность уточнения встречных вопросов респондента, фиксации в инструментарии дополнительной информации;

• возможность постановки более сложных вопросов в инструментарии, чем при удаленных способах контакта;

• повышение достижимости целевой группы при личном контакте интервьюера с респондентом;

• сокращение сроков и стоимости полевого этапа.

Используемый в исследовании подход к построению выборки обеспечивает возможность в дальнейшем на основе репрезентации выявления наиболее острые вопросов и проблем, возникающих в различных группах представителей целевой аудитории. Такой подход к построению выборки позволяет осуществить кросс-проверку данных внутри групп, то есть сопоставить ответы респондентов, принадлежащим к разным категориям по некоторым социально-демографическим параметрам. Это повышает достоверность результатов исследования.

Интервью были проведены в соответствии со следующими параметрами:

• по разработанной анкете, согласованной с Конечным Заказчиком

• документирование в формате SPSS;

• участвуют респонденты в точном соответствии с требованиями к целевой группе.

Методы сбора данных. Фокус-групповые дискуссии с представителями целевой аудитории

Фокус-групповая дискуссия – это групповое глубинное интервью, сфокусированное на исследуемой проблеме, направленное на определение доминирующего социального настроения, выявление отношения участников к существующим проблемам и причин данного отношения, выявления мотивов тех или иных действий респондентов.

Преимуществом метода является возможность выявить не только явные, но и скрытые мотивы участников, зачастую остающиеся за кадром при использовании других методов исследования (анкетных опросов, Интернет-опросов, телефонных интервью).

С целью качественного изучения отношения респондентов всех категорий к судебной системе в целом, выявления основных проблем и оценкм организации работы судебной системы с точки зрения респондентов было проведено 4 фокус-групповые дискуссии со следующей композицией:

Таблица 2 - Композиция фокус-групповых дискуссий

|  |  |
| --- | --- |
| Целевая аудитория | Количество групп |
| Категория 1. Сотрудники аппарата суда, осуществляющие непосредственную работу с КИС судов г. Москвы – подкатегория судьи и помощники судей | 1 группа |
| Категория 1. Сотрудники аппарата суда, осуществляющие непосредственную работу с КИС судов г. Москвы – подкатегория сотрудники аппарата суда, кроме помощников судей | 1 группа |
| Категория 2. Профессиональные участники судебного разбирательства | 1 группа |
| Категория 3. Непрофессиональные участники судебного процесса | 1 группа |

Фокус-групповые дискуссии были проведены в период с февраля по март 2017 года в специально оборудованном Консультантом помещении в течение 1,5-2 часов под руководством опытного модератора. Количество участников каждой дискуссии составило 7-8 человек, не знакомых между собой, не объединенных общими интересами и идеями. Производились аудио и видеозапись фокус-групп. По завершении всех фокус-групп было осуществлены транскрибирование и обработка полученных данных. Полные транскрипты фокус-групп сформированы в документах формата MS Word (.doc/.docx).

РАЗДЕЛ 1. РЕЗУЛЬТАТЫ КОЛИЧЕСТВЕННОГО ОПРОСА

1.1 Оценка работы судебной системы в целом

О наличии за последние год-два положительных изменений в работе судебной системы говорят в четверть опрошенных экспертов (25%), чаще других – представители аппарата суда (32%) и профессиональные участники (26%), реже – непрофессиональные участники (18%).

Ухудшение ситуации в данной сфере отмечается 9% опрошенных, чаще всего – непрофессиональными участниками (13%), реже – представителями аппарата суда (4%).

Говорят о наличии как положительных, так и отрицательных трендов 37% опрошенных, чаще – представители аппарата суда (46%) и профессиональные участники (42%), реже – непрофессиональные участники (23%).

12% опрошенных говорят об отсутствии изменений в судебной системы, ещё 17% - затрудняются дать оценку изменениям.

Рисунок 1 – Распределение ответов на вопрос: «С Вашей точки зрения, как изменилась судебная система в целом за последние год-два?», в % целом и в разрезе целевых групп.

14% опрошенных считают неэффективной работу судебной системы РФ, такой оценки придерживаются 4% представителей аппарата суда, 11% профессиональных участников и 25% непрофессиональных участников.

Напротив, считают работу судебной системы РФ эффективной 36% опрошенных, в том числе: 48% представителей аппарата суда, 39% профессиональных участников и 23% непрофессиональных участников.

Склонны давать нейтральные оценки эффективности работы судебной системы РФ 41% опрошенных, среди них: 45% представителей аппарата суда, 45% профессиональных участников и 34% непрофессиональных участников.

9% опрошенных затрудняются оценить эффективность работы судебной системы РФ.

Рисунок 2 – Распределение ответов на вопрос: «Как Вы оцениваете эффективность работы судебной системы РФ в целом?», в % целом и в разрезе целевых групп.

ТОП-3 проблем современной российской судебной системы, по мнению участников исследования: организация судопроизводства и документа (36%), уровень заработной платы сотрудников судебной системы (30%) и межведомственное взаимодействие (23%).

Главные проблемы, с точки зрения представителей аппарата суда: заработная плата сотрудников судебной системы (64%), межведомственное взаимодействие (32%) и материально-техническая обеспеченность суда (32%).

Ключевые проблемы, с точки зрения профессиональных участников: организация судопроизводства и документооборота (32%), межведомственное взаимодействие (24%) и взаимодействие между судами различных уровней (22%).

Непрофессиональные участники чаще всего выделяют следующие проблемы: организация судопроизводства и документооборота (48%), организация работы судов в целом и на отдельных стадиях судебного процесса (33%) и информирование участников судебного процесса (33%).

Таблица 3 – Распределение ответов на вопрос: «Назовите, пожалуйста, три основные проблемные зоны современной российской судебной системы?»,
в % целом и в разрезе целевых групп.

|   | В целом по выборке | Аппарат суда | Профессиональные участники | Непрофессиональные участники |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Проблемы организации судопроизводства и документооборота | 36 | 26 | 32 | 48 |
| Проблема уровня заработной платы сотрудников судебной системы | 30 | 64 | 20 | 7 |
| Проблемы межведомственного взаимодействия (с другими государственными структурами) | 23 | 32 | 24 | 13 |
| Проблемы организации работы судов в целом и на отдельных стадиях судебного процесса | 21 | 10 | 18 | 33 |
| Проблемы информирования участников судебного процесса | 20 | 11 | 16 | 33 |
| Проблемы обеспечения прямого доступа к судебной системе для граждан | 19 | 14 | 17 | 25 |
| Проблемы взаимодействия между судами различных уровней | 16 | 19 | 22 | 7 |
| Проблемы материально-технической обеспеченности суда  | 15 | 32 | 5 | 7 |
| Проблемы независимости судов | 11 | 4 | 14 | 16 |
| Проблемы ознакомления сторон с материалами дела | 10 | 5 | 12 | 12 |
| Состояние зданий, наличие помещений (залы судебных заседаний, кабинеты), наличие электричества, современной техники | 9 | 14 | 8 | 6 |
| Проблемы, связанные с законодательной базой | 7 | 4 | 6 | 11 |
| Проблемы гласности и открытости судебной системы | 7 | 1 | 9 | 11 |
| Нарушение прав сторон в ходе судебного процесса | 7 | 0 | 10 | 10 |
| Проблемы безопасности | 2 | 1 | 5 | 2 |
| Затрудняюсь ответить | 9 | 9 | 18 | 1 |

1.2 Эффективность работы Московского городского суда и районных судов г. Москвы

О наличии за последний год улучшений в работе Московского городского суда и районных судов города Москвы говорят в четверть опрошенных экспертов (26%), чаще других – представители аппарата суда (38%) и профессиональные участники (25%), реже – непрофессиональные участниками (15%).

Ухудшение ситуации в данной сфере отмечается 5% опрошенных, чаще всего – непрофессиональными участниками (9%), реже – представителями аппарата суда (1%).

Говорят о наличии как положительных, так и отрицательных трендов в работе данных структур 36% опрошенных, чаще – представители аппарата суда (37%) и профессиональные участники (46%), реже – непрофессиональные участники (25%).

13% опрошенных говорят об отсутствии изменений в работе МГС и районных судов, ещё 20% - затрудняются дать оценку изменениям.

Рисунок 3 – Распределение ответов на вопрос: «С Вашей точки зрения, как изменилась работа московского городского суда и районных судов г. Москвы за последний год?», в % целом и в разрезе целевых групп.

11% опрошенных считают неэффективной работу МГС и районных судов города Москвы, такой оценки придерживаются 3% представителей аппарата суда, 6% профессиональных участников и 23% непрофессиональных участников.

Напротив, считают работу данных структур эффективной 39% опрошенных, в том числе: 55% представителей аппарата суда, 41% профессиональных участников и 22% непрофессиональных участников.

Склонны давать нейтральные оценки эффективности работы МГС и районных судов города Москвы 38% опрошенных, среди них: 33% представителей аппарата суда, 47% профессиональных участников и 34% непрофессиональных участников.

12% опрошенных затрудняются оценить эффективность работы МГС и районных судов города Москвы.

Рисунок 4 – Распределение ответов на вопрос: «Как Вы оцениваете эффективность работы московского городского суда и районных судов г. Москвы?», в % целом и в разрезе целевых групп.

Наиболее актуальные, по мнению опрошенных, проблемы организации работы судов: документооборот в судопроизводстве (59 баллов), ознакомление с материалами дела в электронном виде (57 баллов), межведомственное взаимодействие (55 баллов), сроки рассмотрения дел (55 баллов), доступность для пользователей информационных систем и их работоспособность и надежность систем (54 баллов), информирование участников судебного процесса о расписании судебных заседаний МГС, поиска и просмотра информации о судебных делах (53 балла), качество подготовки судебной документации (51 балл), взаимодействие между судами различных уровней (51 балл).

Главные проблемы, по мнению представителей аппарата суда: межведомственное взаимодействие (65 баллов), большое количество запросов от сторон участников по делу (при личном, телефонном запросе) канцелярии, помощников судей, судей (59 баллов), ознакомление с материалами дела в электронном виде (59 баллов), документооборот в судопроизводстве (58 баллов).

Главные проблемы, по мнению профессиональных участников: межведомственное взаимодействие (56 баллов), сроки рассмотрения дел (56 баллов), документооборот в судопроизводстве (54 балла).

Главные проблемы, по мнению непрофессиональных участников: документооборот в судопроизводстве (65 баллов), ознакомления с материалами дела в электронном виде (62 балла), доступность для пользователей информационных систем и их работоспособность и надежность систем (61 балл).

Таблица 4 – Распределение ответов на вопрос: «Насколько актуальными Вы лично считаете следующие проблемы организации работы судов?»,
средневзвешенный балл оценки актуальности по шкале от 0 до 100, где 0 – минимальная актуальность, а 100 очень высокая актуальность, в целом и в разрезе целевых групп.

|  | В целом по выборке | Аппарат суда | Профессиональные участники | Непрофессиональные участники |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Проблемы документооборота в судопроизводстве (отсутствие/плохая работа системы подготовки/получения/поиска необходимой документации по судебным делам) | 59 | 58 | 54 | 65 |
| Проблемы ознакомления с материалами дела в электронном виде | 57 | 59 | 49 | 62 |
| Проблемы межведомственного взаимодействия | 55 | 65 | 56 | 46 |
| Проблемы со сроками рассмотрения дел | 55 | 51 | 56 | 58 |
| Доступность для пользователей информационных систем и их работоспособность и надежность систем | 54 | 54 | 46 | 61 |
| Проблемы информирования участников судебного процесса о расписании судебных заседаний МГС, поиска и просмотра информации о судебных делах | 53 | 52 | 48 | 59 |
| Проблемы с качеством подготовки судебной документации | 51 | 46 | 49 | 57 |
| Проблемы взаимодействия между судами различных уровней | 51 | 57 | 52 | 44 |
| Проблема по большому количеству запросов от сторон участников по делу (при личном, телефонном запросе) канцелярии, помощниковсудей, судей | 50 | 59 | 44 | 47 |
| Проблема с технической поддержкой | 46 | 43 | 41 | 52 |
| Проблемы коммуникации внутри суда и между судами по общим отраслевым вопросам | 46 | 47 | 41 | 49 |
| Проблемы с жалобами сторон на нарушение их прав в ходе судебного разбирательства | 46 | 44 | 45 | 48 |
| Проблемы аудио/видео фиксации судебных заседаний | 46 | 49 | 48 | 41 |
| Проблемы с возможностью проведения судебного заседания с применением видеоконференцсвязи и аудио фиксацией | 45 | 45 | 48 | 42 |
| Проблемы с качеством подготовки вынесенных судебных актов по существу | 45 | 38 | 46 | 49 |
| Скорость и качество (затраты времени) подготовки утвержденной статистики | 45 | 53 | 41 | 41 |
| Проблема по взаимодействию экспедиции с отправкой корреспонденции по делам и отслеживание его перемещения, в том числе интеграция с весами | 44 | 48 | 39 | 45 |
| Скорость и качество (затраты времени) подготовки индивидуальных статистических отчетов по запросу вышестоящих инстанций – ВС РФ, МГС, Государственная Дума | 42 | 52 | 40 | 37 |
| Доступность к судебным актам и запрос по контекстному поиску (для судей) | 39 | 51 | 43 | 28 |

В целом наиболее актуальными автоматизированными системами для работы судов являются: внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы (62 балла), система обмена данными и материалами между судами разного уровня г. Москвы (57 баллов), подсистемы КИС СОЮ (57 баллов)

Наиболее актуальные автоматизированные системы для работы судов, по мнению представителей аппарата суда: внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы (59 баллаов), система обмена данными и материалами между судами разного уровня г. Москвы (64 балла), подсистемы КИС СОЮ (64 балла).

Наиболее актуальные автоматизированные системы для работы судов, по мнению профессиональных участников: внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы (64 балла), обеспечение возможности организации сеансов видеоконференцсвязи с исправительными учреждениями Федеральной службы исполнения наказаний России (55 баллов), система обмена данными и материалами между судами разного уровня г. Москвы (50 баллов).

Таблица 5 – Распределение ответов на вопрос: «Насколько актуальными для Вас являются следующие автоматизированные системы для работы судов?»,
средневзвешенный балл оценки актуальности по шкале от 0 до 100, где 0 – минимальная актуальность, а 100 очень высокая актуальность, в целом и в разрезе целевых групп.

|   | В целом по выборке | Аппарат суда | Профессиональные участники |
| --- | --- | --- | --- |
| Внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы | 62 | 64 | 59 |
| Система обмена данными и материалами между судами разного уровня г. Москвы | 57 | 64 | 50 |
| Высокая доступность всех подсистем КИС СОЮ | 57 | 64 | 48 |
| Обеспечение возможности организации сеансов видеоконференцсвязи с исправительными учреждениями Федеральной службы исполнения наказаний России. | 55 | 56 | 55 |
| Создание единого хранилища судебных документов, дел с технологией штрихкодирования. | 54 | 59 | 48 |
| Создание единого хранилища аудио и видеозаписей судебных заседаний, включая развёртывание устройств аудио и видеопротоколирования судебных заседаний. | 54 | 60 | 47 |
| Информационно-аналитическая система – единая база судебных дел и материалов Московского городского суда и районных судов г.Москвы | 52 | 57 | 45 |
| Внутренний портал МГС и районных судов г. Москвы. | 50 | 57 | 42 |
| Система приема заявок и контроля качества исполнения заявок по технической поддержке КИС СОЮ от сотрудников судов | 50 | 56 | 41 |
| Автоматизация функций архива для судов г. Москвы от передачи дел в архив, до оформления процедур уничтожения архивных дел по завершению срока хранения либо оформления передачи дел на постоянное хранение | 48 | 51 | 45 |
| Предоставление доступа внешним пользователям к видеозаписям судебных заседаний, в том числе в прямом эфире. | 46 | 43 | 49 |

В целом наиболее высокие оценки работы у следующих функций: система приема заявок и контроля качества исполнения заявок по технической поддержке КИС СОЮ от сотрудников судов (51 балл), обеспечение возможности организации сеансов видеоконференцсвязи с исправительными учреждениями Федеральной службы исполнения наказаний России (48 баллов), внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы (47 баллов).

Хуже всего эксперты оценили функции: предоставление доступа внешним пользователям к видеозаписям судебных заседаний, в том числе в прямом эфире (37 баллов), внутренний портал МГС и районных судов г. Москвы (40 баллов), создание единого хранилища судебных документов, дел с технологией штрихкодирования (40 баллов), система обмена данными и материалами между судами разного уровня г. Москвы (43 балла).

Таблица 6 – Распределение ответов на вопрос: «Оцените, пожалуйста, насколько хорошо или плохо работают следующие функции в данный момент…?», средневзвешенный балл оценки качества работы функций по шкале от 0 до 100, где 0 – очень низкое качество, а 100 - очень высокое качество, в целом и в разрезе целевых групп.

|   | В целом по выборке | Аппарат суда | Профессиональные участники |
| --- | --- | --- | --- |
| Система приема заявок и контроля качества исполнения заявок по технической поддержке КИС СОЮ от сотрудников судов | 51 | 51 | 51 |
| Обеспечение возможности организации сеансов видеоконференцсвязи с исправительными учреждениями Федеральной службы исполнения наказаний России | 48 | 48 | 49 |
| Внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы | 47 | 44 | 51 |
| Автоматизация функций архива для судов г. Москвы от передачи дел в архив, до оформления процедур уничтожения архивных дел по завершению срока хранения либо оформления передачи дел на постоянное хранение | 45 | 41 | 50 |
| Создание единого хранилища аудио и видеозаписей судебных заседаний, включая развёртывание устройств аудио и видеопротоколирования судебных заседаний | 44 | 42 | 48 |
| Высокая доступность всех подсистем КИС СОЮ | 44 | 42 | 48 |
| Информационно-аналитическая система – единая база судебных дел и материалов Московского городского суда и районных судов г.Москвы | 44 | 39 | 52 |
| Система обмена данными и материалами между судами разного уровня г. Москвы | 43 | 38 | 49 |
| Создание единого хранилища судебных документов, дел с технологией штрихкодирования | 40 | 35 | 48 |
| Внутренний портал МГС и районных судов г. Москвы | 40 | 36 | 48 |
| Предоставление доступа внешним пользователям к видеозаписям судебных заседаний, в том числе в прямом эфире | 37 | 33 | 40 |

Представители аппарата суда склонны низко оценивать качество работы компонентов системы «электронное дело»: система поиска документов – 40 баллов из 100, хранение и учёт документов – 38 баллов, сканирование и распознавание документов – 38 баллов, система администрирования – 37 баллов.

Рисунок 5 – Распределение ответов на вопрос: «Оцените, пожалуйста, насколько хорошо или плохо работают следующие компоненты системы «электронное дело» на данный момент?», средневзвешенный балл оценки компонент по шкале от 0 до 100, где 0 – очень низкая оценка, а 100 - очень высокая оценка, среди представителей аппарата судов.

Аналогично, низкие оценки представителей аппарата суда получила система обмена данными между судами разного уровня г. Москвы по направлениям: возможность передачи дел между судами различных уровней, а также в апелляционные, кассационные инстанции – 41 балл, техническая возможность передачи дел в полном составе, включая общую информацию, информацию по обвиняемому, опись документов дела и т.п. – 38 баллов.

Рисунок 6 – Распределение ответов на вопрос: «Оцените, пожалуйста, насколько хорошо или плохо работают следующие компоненты системы «электронное дело» на данный момент?», средневзвешенный балл оценки компонент по шкале от 0 до 100, где 0 – очень низкая оценка, а 100 - очень высокая оценка оценки критериев по шкале от 0 до 100, где 0 – очень низкая оценка, а 100 - очень высокая оценка, среди представителей аппарата судов.

В целом, эксперты склонны достаточно низко оценивать качество работы компонентов автоматизированной системы межведомственного взаимодействия.

Лучше всего эксперты оценили качество работы системы по взаимодействию со структурами: ФССП (47 баллов), Управление Федеральной миграционной службы по городу Москве (45 баллов), Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Москве (44 балла), Управление Федеральной налоговой службы по городу Москве (44 балла).

Хуже всего экспертами было оценено внутрисистемное взаимодействие с Министерством финансов Российской Федерации (41 балл), УФСИН России по г. Москве (41 балл) и Главным следственным управлением Следственного комитета РФ по г. Москве (42 балла).

Таблица 7 – Распределение ответов на вопрос: «Оцените, пожалуйста, насколько хорошо или плохо работают следующие компоненты автоматизированной системы межведомственного взаимодействия на данный момент …?», средневзвешенный балл оценки компонент по шкале от 0 до 100, где 0 – очень низкая оценка, а 100 - очень высокая оценка, в целом и в разрезе целевых групп.

|   | В целом по выборке | Аппарат суда | Профессиональные участники |
| --- | --- | --- | --- |
| Взаимодействие с ФССП | 47 | 45 | 50 |
| Взаимодействие с Управлением Федеральной миграционной службы по городу Москве | 45 | 41 | 51 |
| Взаимодействие с Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Москве | 44 | 39 | 49 |
| Взаимодействии с Управлением Федеральной налоговой службы по городу Москве | 44 | 38 | 49 |
| Взаимодействие с ГИБДД | 43 | 39 | 48 |
| Взаимодействие с прокуратурой | 43 | 38 | 49 |
| Взаимодействие с Зональным информационным центром ГУ МВД России по г. Москве | 43 | 40 | 46 |
| Взаимодействие с Управлением Федерального казначейства по городу Москве | 43 | 40 | 45 |
| Взаимодействие с Главным следственным управлением Следственного комитета РФ по г. Москве | 42 | 38 | 46 |
| Взаимодействие с УФСИН России по г. Москве | 41 | 38 | 46 |
| Взаимодействие с Министерством финансов Российской Федерации | 41 | 39 | 43 |

Представители аппарата суда склонны на среднем уровне оценивать качество работы компонентов системы аудио и видео фиксации. Лучше всего эксперты оценивают доступность записей – 54 балла из 100, удобство АРМ Председателя Суда (53 балла) и удобство АРМ секретаря суда (52 балла), хуже всего эксперты оценили качество записываемого звука (47 баллов), качество синхронности звука и видео (49 баллов) и качество записываемого видео (50 баллов).

Рисунок 7 – Распределение ответов на вопрос: «Оцените, пожалуйста, насколько хорошо или плохо работают следующие компоненты системы аудио и видео фиксации на данный момент?», средневзвешенный балл оценки компонент системы по шкале от 0 до 100, где 0 – очень низкая оценка, а 100 - очень высокая оценка, среди представителей аппарата судов.

Интернет-портал судов общей юрисидикции в целом получил скорее негативные оценки представителей аппарата суда. Лучше всего эксперты оценивают критерии: наличие личного кабинета для граждан (45 баллов из 100), наличие системы поиска информации (45 баллов) и полнота предоставляемой информации (44 балла). Хуже всего были оценены компоненты: возможность получения статистической отчётности (38 баллов) и доступ к видеозаписям судебных заседаний (36 баллов).

Рисунок 8 – Распределение ответов на вопрос: «Оцените, пожалуйста, внешний интернет портал судов общей юрисдикции г. Москвы на данный момент по следующим критериям?», средневзвешенный балл оценки критериев по шкале от 0 до 100, где 0 – очень низкая оценка, а 100 - очень высокая оценка, среди представителей аппарата судов.

Представители аппарата суда скорее негативно оценивают работу автоматизированной информационно-аналитической подсистемы. Лучше всего оцениваются критерии: возможность отслеживания статуса рассмотрения дела (46 баллов), оплата государственной пошлины на портале (43 балла), автоматическая публикация информации по делам в соответствии с 262 ФЗ (42 балла), доступность пошаговой инструкции с образцами документов по разным типам и категориям дел (42 балла). Хуже всего эксперты оценили: возможность автоматической подачи документов по делу в суд в электронном виде (34 балла), возможность автоматической деперсонализации (35 баллов), мониторинг результатов загрузки данных из различных источников (38 баллов).

Рисунок 9 – Распределение ответов на вопрос: «Оцените, пожалуйста, работу автоматизированной информационно-аналитической подсистемы на данный момент по следующим критериям?», средневзвешенный балл оценки критериев по шкале от 0 до 100, где 0 – очень низкая оценка, а 100 - очень высокая оценка, % среди представителей аппарата судов.

Экспертами также относительно невысоко была оценена работа электронного архива по критериям: удобство и скорость формирования форм статистических отчетов, утвержденных СД при ВС РФ (47 баллов из 100), удобство и скорость поиска информации (45 баллов), удобство поиска и выдачи копий документов из архива суда (45 баллов), удобство и скорость подготовки ответов на запросы с использование информационной системы (44 балла), удобство и скорость построения произвольных отчетов (44 балла).

Таблица 8 – Распределение ответов на вопрос: «Оцените, пожалуйста, работу электронного архива на данный момент по следующим критериям …?», средневзвешенный балл оценки критериев по шкале от 0 до 100, где 0 – очень низкая оценка, а 100 - очень высокая оценка, в целом и в разрезе целевых групп.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | В целом по выборке | Аппарат суда | Профессиональные участники |
| Удобство и скорость формирования форм статистических отчетов, утвержденных СД при ВС РФ | 47 | 45 | 49 |
| Удобство и скорость поиска информации | 45 | 47 | 44 |
| Удобство поиска и выдачи копий документов из архива суда | 45 | 43 | 47 |
| Удобство и скорость подготовки ответов на запросы с использование информационной системы | 44 | 43 | 45 |
| Удобство и скорость построения произвольных отчетов | 44 | 43 | 44 |

Работа внутреннего информационного портала судов общей юрисдикции г. Москвы также получила оценки ниже среднего уровня. Представители аппарата суда невысоко оценивают критерии: возможность автоматического формирования заявки в службу технической поддержки и отслеживания её исполнения (40 баллов), полнота внутренней судебной информации (36 баллов), удобство поиска сотрудника и его контактной информации (35 баллов), возможность формирования запроса и получения кадровой информации и справок (33 балла), возможность автоматического формирования заявления на отпуск (32 балла).

Рисунок 10– Распределение ответов на вопрос: «Оцените, пожалуйста, работу внутреннего информационного портала судов общей юрисдикции г. Москвы на данный момент по следующим критериям?», средневзвешенный балл оценки качества работы функций поратала по шкале от 0 до 100, где 0 – очень низкое качество, а 100 - очень высокое качество, среди представителей аппарата судов.

1.3 Намерение пользоваться автоматизированной системой для повседневных задач

В целом 53% экспертов отмечают удобство использования автоматизированной системы для повседневных задач.

В особенности высокие оценки потенциала использования такой системы для повседневных задач – среди сотрудников аппарата суда – до 62%.

Среди профессиональных участников положительно оценивают перспективы использования автоматизированной системы 43% опрошенных. Ещё треть (31%) представителей данной категории затруднились дать оценку удобства такой системы для повседневной работы.

Рисунок 11 – Распределение ответов на вопрос: «Насколько удобно для Вас было бы использование такой автоматизированной системы в Вашей повседневной работе в целом?», в % целом и в разрезе целевых групп.

1.4 Социально-демографический профиль участников исследования

1.4.1 Сотрудники аппарата суда

Таблица 9 – Распределение ответов на вопрос: «Укажите точное название суда, в котором Вы работаете?», в % от всех опрошенных сотрудников аппарата суда.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  Название суда |  % |  Название суда |  % |
| Бутырский районный суд | 3,3 | Пресненский районный суд | 2,3 |
| Кузьминский районный суд | 3,3 | Тверской районный суд города Москвы | 2,3 |
| Мещанский районный суд | 3,3 | Хамовнический районный суд | 2,3 |
| Нагатинский районный суд г.Москвы | 3,3 | Хорошевский районный суд | 2,3 |
| Басманный районный суд | 3,0 | Черемушкинский районный суд | 2,3 |
| Головинский районный суд | 3,0 | Щербинский районный суд города Москвы | 2,3 |
| Останкинский районный суд | 3,0 | Замоскворецкий районный суд | 2,0 |
| Перовский районный суд г.Москвы | 3,0 | Коптевский районный суд г.Москвы | 2,0 |
| Преображенский районный суд | 3,0 | Кунцевский районный суд г.Москвы | 2,0 |
| Тимирязевский районный суд | 3,0 | Савеловский районный суд | 2,0 |
| Тушинский районный суд г.Москвы | 3,0 | Савеловский районный суд г.Москвы | 1,7 |
| Не указали | 2,7 | Чертановский районный суд г.Москвы | 1,7 |
| Бабушкинский районный суд г.Москвы | 2,7 | Троицкий районный суд г.Москвы | 1,3 |
| Гагаринский районный суд г.Москвы | 2,7 | Троицкий РС | 1,0 |
| Зеленоградский районный суд | 2,7 | Тушинский районный суд | 1,0 |
| Измайловский районный суд г.Москвы | 2,7 | Замоскворецкий районный суд г.Москвы | 0,7 |
| Лефортовский районный суд г.Москвы | 2,7 | Щербинский районный суд | 0,7 |
| Симоновский районный суд | 2,7 | Лефортовский районный суд | 0,3 |
| Солнцевский районный суд | 2,7 | Люблинский районный суд | 0,3 |
| Таганский районный суд | 2,7 | Нагатинский районный суд | 0,3 |
| Дорогомиловский районный суд | 2,3 | Троицкий районный суд | 0,3 |
| Зюзинский районный суд | 2,3 | Чернушинский районный суд | 0,3 |
| Люблинский райнный суд г.Москвы | 2,3 | Чертановский районный суд | 0,3 |
| Никулинский районный суд г.Москвы | 2,3 | Чертановский районный суд г. Москвы | 0,3 |

Рисунок 12 – Распределение респондентов по полу, в % среди представителей аппарата судов.

Рисунок 13 – Распределение респондентов по возрастным группам, в % среди представителей аппарата судов.

Рисунок 14 – Распределение ответов на вопрос: «Каково Ваше семейное положение? Вы...», в % среди представителей аппарата судов.

Рисунок 15 – Распределение ответов на вопрос: «Какое у Вас образование?», в % среди представителей аппарата судов.

Рисунок 16 – Распределение ответов на вопрос: «Какое у Вас образование Если учитывать все виды выплат – зарплаты, пенсии, пособия, стипендии, то каким примерно был общий доход Вашей семьи за прошлый месяц?», в % среди представителей аппарата судов.

Рисунок 17 – Распределение ответов на вопрос: «Подскажите, пожалуйста, к какой категории профессиональных участников судебной системы Вы можете себя отнести?», в % среди представителей аппарата судов.

Рисунок 18 – Распределение ответов на вопрос: «Укажите тип делопроизводства, с которым Вы работаете?», в % среди представителей аппарата судов.

Рисунок 19 – Распределение ответов на вопрос: «Сколько лет Вы работаете в данной должности?», в % среди представителей аппарата судов.

1.4.2 Профессиональные участники

Рисунок 20 – Распределение респондентов по полу, в % среди профессиональных участников.

Рисунок 21 – Распределение респондентов по возрастным группам, в % среди профессиональных участников.

Рисунок 22 – Распределение ответов на вопрос: «Каково Ваше семейное положение? Вы...?», в % среди профессиональных участников.

Рисунок 23 – Распределение ответов на вопрос: «Какое у Вас образование?», в % среди профессиональных участников.

Рисунок 24 – Распределение ответов на вопрос: «Если учитывать все виды выплат – зарплаты, пенсии, пособия, стипендии, то каким примерно был общий доход Вашей семьи за прошлый месяц?», в % среди профессиональных участников.

Рисунок 25 – Распределение ответов на вопрос: «Сколько раз за последние 6 месяцев Вам приходилось сталкиваться с судами общей юрисдикции г. Москвы?», в % среди профессиональных участников.

Рисунок 26 – Распределение ответов на вопрос: «Подскажите, пожалуйста, к какой категории профессиональных участников судебной системы Вы можете себя отнести?», в % среди профессиональных участников.

Рисунок 27 – Распределение ответов на вопрос: «Отметьте, пожалуйста, частоту ваших обращений к судебной системе по каждому виду судопроизводства за последний год?», среднее значение среди профессиональных участников в разрезе по типу судопроизводства.

1.4.3 Непрофессиональные участники

Рисунок 28 – Распределение респондентов по полу, в % среди непрофессиональных участников.

Рисунок 29 – Распределение респондентов по возрастным группам, в % среди непрофессиональных участников.

Рисунок 30 – Распределение ответов на вопрос: «Каково Ваше семейное положение? Вы...?», в % среди непрофессиональных участников.

Рисунок 31 – Распределение ответов на вопрос: «Какое у Вас образование?», в % среди непрофессиональных участников.

Рисунок 32 – Распределение ответов на вопрос: «Если учитывать все виды выплат – зарплаты, пенсии, пособия, стипендии, то каким примерно был общий доход Вашей семьи за прошлый месяц?», в % среди непрофессиональных участников.

Рисунок 33 – Распределение ответов на вопрос: «Сколько раз за последние 6 месяцев Вам приходилось сталкиваться с судами общей юрисдикции г. Москвы?», в % среди непрофессиональных участников.

Рисунок 34 – Распределение ответов на вопрос: «Подскажите, пожалуйста, к какой категории Вы можете себя отнести по отношению к судебной системе?», в % среди непрофессиональных участников.

Рисунок 35 – Распределение ответов на вопрос: «Отметьте, пожалуйста частоту Ваших обращений по каждому виду судопроизводства за последний год?», среднее значение среди непрофессиональных участников в разрезе по виду судопроизводства.

* 1. Выводы по результатам количественного опроса

I. Оценка работы судебной системы в целом

* О наличии за последние год-два положительных изменений в работе судебной системы говорят в четверть опрошенных экспертов (25%), чаще других – представители аппарата суда (32%) и профессиональные участники (26%), реже – непрофессиональные участники (18%).
* 14% опрошенных считают неэффективной работу судебной системы РФ, такой оценки придерживаются 4% представителей аппарата суда, 11% профессиональных участников и 25% непрофессиональных участников.
* ТОП-3 проблем современной российской судебной системы, по мнению участников исследования: организация судопроизводства и документа (36%), уровень заработной платы сотрудников судебной системы (30%) и межведомственное взаимодействие (23%).

II. Эффективность работы Московского городского суда и районных судов г. Москвы

* О наличии за последний год улучшений в работе Московского городского суда и районных судов города Москвы говорят четверть опрошенных экспертов (26%), чаще других – представители аппарата суда (38%) и профессиональные участники (25%), реже – непрофессиональные участниками (15%).
* 11% опрошенных считают неэффективной работу МГС и районных судов города Москвы, такой оценки придерживаются 3% представителей аппарата суда, 6% профессиональных участников и 23% непрофессиональных участников. Напротив, считают работу данных структур эффективной 39% опрошенных, в том числе: 55% представителей аппарата суда, 41% профессиональных участников и 22% непрофессиональных участников.
* Наиболее актуальные, по мнению опрошенных, проблемы организации работы судов: документооборот в судопроизводстве (59 баллов), ознакомление с материалами дела в электронном виде (57 баллов), межведомственное взаимодействие (55 баллов), сроки рассмотрения дел (55 баллов), доступность для пользователей информационных систем и их работоспособность и надежность систем (54 баллов), информирование участников судебного процесса о расписании судебных заседаний МГС, поиска и просмотра информации о судебных делах (53 балла), качество подготовки судебной документации (51 балл), взаимодействие между судами различных уровней (51 балл).

III. Оценка работы автоматизированных систем

* Наиболее актуальными автоматизированными системами для работы судов являются: внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы (62 балла), система обмена данными и материалами между судами разного уровня г. Москвы (57 баллов), подсистемы КИС СОЮ (57 баллов)
* Наиболее высокие оценки работы у следующих функций: система приема заявок и контроля качества исполнения заявок по технической поддержке КИС СОЮ от сотрудников судов (51 балл), обеспечение возможности организации сеансов видеоконференцсвязи с исправительными учреждениями Федеральной службы исполнения наказаний России (48 баллов), внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы (47 баллов).
* В целом, эксперты склонны достаточно низко оценивать качество работы компонентов автоматизированной системы межведомственного взаимодействия.
* Лучше всего эксперты оценили качество работы системы по взаимодействию со структурами: ФССП (47 баллов), Управление Федеральной миграционной службы по городу Москве (45 баллов), Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Москве (44 балла), Управление Федеральной налоговой службы по городу Москве (44 балла). Хуже всего экспертами было оценено внутрисистемное взаимодействие с Министерством финансов Российской Федерации (41 балл), УФСИН России по г. Москве (41 балл) и Главным следственным управлением Следственного комитета РФ по г. Москве (42 балла).
* Экспертами невысоко была оценена работа электронного архива по критериям: удобство и скорость формирования форм статистических отчетов, утвержденных СД при ВС РФ (47 баллов из 100), удобство и скорость поиска информации (45 баллов), удобство поиска и выдачи копий документов из архива суда (45 баллов), удобство и скорость подготовки ответов на запросы с использование информационной системы (44 балла), удобство и скорость построения произвольных отчетов (44 балла).

IV. Намерение пользоваться автоматизированной системой для повседневных задач

* В целом 53% экспертов отмечают удобство использования автоматизированной системы для повседневных задач. В особенности высокие оценки потенциала использования такой системы для повседневных задач – среди сотрудников аппарата суда – до 62%. Среди профессиональных участников положительно оценивают перспективы использования автоматизированной системы 43% опрошенных. Ещё треть (31%) представителей данной категории затруднились дать оценку удобства такой системы для повседневной работы.

РАЗДЕЛ 2. РЕЗУЛЬТАТЫ АНАЛИЗА
ФОКУС-ГРУППОВЫХ ДИСКУССИЙ

2.1 Общая ситуация в судебной системе и основные проблемы судопроизводства

2.1.1 Оценка судебной системы в целом

В оценке судебной системы в целом наблюдается различие между профессиональными и непрофессиональными участниками. Сотрудники судов проявляют лояльность к системе, профессиональные участники – понимание в отношении коллег, видя их загруженность и кадровые проблемы. Систему в целом они оценивают, скорее, как эффективную, хотя и говорят о лакунах, слабых местах, возможностях для улучшения.

В целом, база хорошая. Но, есть возможность для повышения эффективности [помощники судей и председателей]

Непрофессиональные участники – граждане - более критичны к системе в целом. Наиболее принципиальное отличие непрофессиональных участников в том, что для них участие в деле – стресс, а судопроизводство – крайне непрозрачный процесс, окруженный набором страхов и предрассудков.

Мы же, когда сталкиваемся с судебными проблемами, мы к ним не готовы, если вот простой человек. И справиться, понять куда идти – это практически невозможно [непрофессиональные участники]

Я сам лично столкнулся с тем, что просто не понимал, куда мне обращаться. Когда начал искать информацию в интернете, столкнулся с тем, что там просто мусор [непрофессиональные участники]

Какие-то исковые заявления, какие-то статьи. Эти адвокаты, они далеко не всегда бывают порядочные, далеко не всегда они компетентны. И когда приходишь на судебное заседание, на тебя сваливается еще какой-то шквал в виде судьи, который на тебя смотрит и задает какой-то вопрос, когда не понимаешь, о чем вообще идет речь [непрофессиональные участники]

Первая проблема в судебной системе – это отсутствие контроля, надзора над самой судебной властью. Безответственность, да. Она порождает произвол [непрофессиональные участники]

Кассация Мосгорсуда, Кассация Верховного суда вообще не работают … Верховный судья практически ни на один довод не отвечает. Это вы понимаете, если бы хирург: «Вот давайте я в вашем мозге покопаюсь, операцию сделаю». Также вот с судьбой человека, также они должны работать, понимаете. На каждый довод мотивировано отвечать, чтобы у человека, когда он даже получает не в свою пользу решение, были исчерпывающие ответы, иначе он обозлится на всю жизнь [непрофессиональные участники]

2.1.2 Проблемное поле

В наблюдаемых проблемах судебной системы участники из разных целевых групп также существенно расходятся, однако отмечаемые ими недостатки работы судов корреспондируют между собой. В некоторых аспектах наблюдается конфликт восприятия – работники системы, например, говорят об отсутствии правовой культуры, участники – о волоките; работники обвиняют участников в нежелании самостоятельно найти доступную информацию, участники – о неотзывчивости работников судов, запутанности процесса и необходимости постоянно обращаться за консультациями.

Главная проблема, на которую указывают работники судов - это, с одной стороны, **нехватка рабочих рук, с другой, нехватка квалификации у приходящих новых сотрудников**. Корень проблемы, как считают участники фокус-групп, - в непривлекательных с финансовой точки зрения условиях труда. Во-первых, заместить вакансии в судах сложно. Во-вторых, на работу приходят неопытные и часто слабо подготовленные работники, на обучение которых тратится время и силы. Получив опыт, они уходят в другие места, то есть используют суды как карьерный трамплин. Людей не хватает, а на тех, кого можно нанять, нельзя положиться.

На мой взгляд, это наполнение более квалифицированными кадрами. Потому что, соответственно, с каждым годом мы теряем все более-более квалифицированных людей. Приходят все менее квалифицированные люди. Связано это, не секрет, с уровнем заработной платы [помощники судей и председателей]

Первое – это повышение заработной платы. Для того чтобы туда шли грамотные сотрудники, потому что идет большая текучка кадров, обучение даже новой системе, новой программе, это затрата, в данном случае моего личного времени рабочего и времени судей, к которым я буду направлять данного человека. За такую зарплату юридически грамотные, подкованные люди не идут работать. Приходят, поработают полгодика, стаж получили в трудовой книжке, и уходят. Т.е. есть у меня, допустим, был мальчик из Дагестана, он специально приехал в Москву, устроился к нам в суд, проработал у нас год, уволился и уехал работать туда помощником в Верховный суд Дагестана. Т.е. для него это трамплин на самом деле. Но целый год я на него потратила, потому что это было обучение грамотной речи именно с юридической точки зрения, чтобы он был юридически подкован. Это обучение общения с гражданами, потому что не все у нас умеют общаться цивилизованно. Поэтому маленькая зарплата не дает нам возможности иметь хорошие кадры [работники аппарата суда]

Проблема **загруженности** в логике работников судов - производная от плохой работы института воспроизводства кадров и замещения вакансий. Наибольшие сложности возникают в этой связи в принятии исков, исполнении, работе с архивом и статистикой.

У нас, извините, 8,5 тысяч и я одна. У нас выписывают исполнительные листы. Я выписываю по 10 тысяч в год. 10 тысяч [работники аппарата суда]

А я бы отметил принятие исков и увеличение разрешений. Потому что это очень много времени проходит, прежде чем человек добьется желаемого. Решение будет отписываться по месяцу – по два. Конечно, нам объяснили, что в ГПК есть сроки, определенные… [работники аппарата суда]

Вот я отвечаю за все отчеты, я считаю, что для этого нужна все-таки отдельная должность, статист, который будет именно целыми днями заниматься этой базой [работники аппарата суда]

Нагрузка на суд возросла в связи с тем, что суд сейчас делает много того, чего он раньше не делал. Из-за этого большая нагрузка. Вот аресты, обыски, выемки, сейчас суд этим просто завален. То есть параллельно работает с частным сектором, с физическими лицами, юридическими, они должны еще выполнять вот эти моменты. Это тоже время [профессиональные участники]

Текучка, маленькие зарплаты [профессиональные участники]

Подпитки реально нет, потому что все упирается в социальный фактор – это зарплата. Ни для кого не секрет, что она очень маленькая [профессиональные участники]

**Специфика Москвы** с точки зрения сотрудников суда и профессиональных участников заключается в большем потоке дел и нагрузке на кадры. Столица накладывает отпечаток и на кадровый вопрос – участники приводят мнение, что ситуация в регионах лучше, так как рабочие места более привлекательны (в силу каких-либо повышающих коэффициентов к заработным платам, более низкой стоимости жизни, а также более узкого рынка труда).

Все просто зависит от наполняемости судов. Нам бы руки не помешали. Но, у нас нет очереди соискателей [помощники судей и председателей]

Есть суды в области, которые оборудованы гораздо лучше. Там, новые здания, там новое оборудование, там новые столы. Там на одного судью приходится три человека аппарата, который уже не знает, чем себя занять. Потому что при нагрузке 85 уголовных дел в год, наверное, есть время [помощники судей и председателей]

Я был на учебах, на нескольких учебах. И общался там с коллегами, из других регионов. Там проблемы нет. Они довольны своей зарплатой. Я не говорю, что это там предел мечтаний. Учитывая, что в регионе найти работу практически невозможно или очень тяжело. Получать где-нибудь в районе 15 тысяч там, где средняя зарплата 8-9 тысяч. Там за них даже конкурсы [помощники судей и председателей]

Из-за высокой загрузки происходят **задержки**, что вызывает недовольство со стороны участников. Напряженная поточная работа приводит к тому, что участники процесса ставят судам в вину – **формальное отношение, отсутствие индивидуального подхода к делам, поверхностное рассмотрение вопросов.** Причем если профессиональные участники привыкли к проблемам, приспособились, отсрочки и «волокиту» воспринимают как неотъемлемую часть рабочего процесса, для непрофессиональных участников это составляет еще более серьезные трудности и вызывает острое недовольство.

Это просто кошмар какой-то. Даже для того, чтобы расписать это исковое заявление, какому-то судье отнести, это проходит минимум две недели. Самый короткий срок был 5 дней. Процессуальный срок, все нормально, все соблюли. Дальше чтобы назначить рассмотрение заявления пройдет еще месяц, минимум месяц проходит, прежде чем его начинают рассматривать. Кроме того, никакой информации… [профессиональные участники]

Она, как и все другие наши системы правоохранительные, все, что связано с судами, - одинаково. Мы все уже привыкли к этому. К тому, что вот эта тягомотина, волокита, иногда текучка, много приходится ждать и т.д. [профессиональные участники]

Временные сбои при подаче. И часто приходится очень долго ждать решения суда [профессиональные участники]

Допустим, в Иркутской области ездили в суды. Такого ожидания судебного заседания, как в Москве, нет нигде. Вот сегодня 5 часов сотрудник провел. В регионах - максимум полчаса. У меня была такая ситуация, когда я сидела и ждала после обеда заседание, судья просто готовила судебное решение. Сидим, ждем ее 2 часа, а она там пишет судебное решение [профессиональные участники]

Если говорить про регионы и про Москву и Московскую область. В регионах приятно работать, на самом деле. Приходишь к судье и тебя выслушают. Я все понимаю, конечно, это меньше нагрузки, меньше дел. Люди относятся как положено. У нас это не совсем так [профессиональные участники]

Я пришла просто подавать заявление в суд. Вы извините меня, но нужно просто скрытой камерой, наверное, снять, а потом показать на центральном телевидении. Вот в любом суде просто принятие заявления. понимаете. Как с тобой разговаривают, как тебя, извините меня, ну… [непрофессиональные участники]

Что касается меня, мне не нравится отношение судей. Я видела разных судей, большая часть у них, скажем так, у них идет проходимость. Мне не нравится отношение, поведение судей [непрофессиональные участники]

Отдельно нужно отметить набор проблем, также отчасти вытекающий из высокой загрузки, - это **организация взаимодействия работников суда с гражданами**. Во-первых, проблемой является **поток звонков**, на которые работникам сложно реагировать, а также сложности в **организации приема** граждан. Это отвлекает ресурсы от другой работы и опять же приводит к задержкам и провоцирует недовольство участников.

Поток звонков. Невозможно в течение дня на все звонки ответить. В связи с чем поступают жалобы, что не отвечают на телефонные звонки. Но, поверьте, я отвечаю, кладу и тут же следующий звонок [работники аппарата суда]

Не могут дозвониться, к примеру, в гражданскую канцелярию. Как правило, происходит именно с ними. А в ней сотрудники работают, то есть, параллельно дают листы, назначают апелляцию,. Не дай Бог, если пришли граждане на прием, что-то сдать, получить. И все. Кому к телефону подходить? [помощники судей и председателей]

Месяц звонит, трубку не берут, на сайте информации нет, он уже приходит в эту очередь, полтора часа простоял, ему опять ничего не сказали, естественно, идет жалобу пишет. Да, опять-таки, все потому, что не успевают, потому что большая загруженность. Поэтому вот [работники аппарата суда]

Постоянно поток граждан. И, что самое неудобное, это, во-первых, то, что у нас перестало работать смс-оповещение. Что хоть как-то помогало гражданам заниматься судебными заседаниями. Так же проблема связана с тем, что на внешнем портале, где у нас контактная информация расположена, указан номер помощника Председателя. Соответственно, большая часть звонков поступает именно в приемную Председателя. Причем, по вопросам там, работы, часов работы [помощники судей и председателей]

У нас огромное количество, огромный поток граждан. У нас, например, в гражданской канцелярии 2-3 человека каждый день сидят на приеме. Особенно в приемные дни. По-другому просто никак. Те же самые звонки, плюс еще почта, запросы [помощники судей и председателей]

Надо понимать, что прием это не те 2 дня, которые обозначены на табличке при входе в суд. Люди идут постоянно. То есть если бы они шли в эти 2 дня, может быть, и можно было бы выдержать эти очереди. Но когда они идут каждый день в таком количестве. Особенно, сдача уголовных дел, это последние дни месяца. Это просто тебе приносят по 20-30 дел. Потому что их надо быстрее сдать. Потому что им же тоже в отчет пойдет, что ты сегодня сдал дело. И ты сидишь до ночи, их регистрируя. Это слово, "прием", оно даже режет слух. Потому что если бы он был как-то обозначен. Может быть, не знаю, по полудня. Просто в таком режиме невозможно [помощники судей и председателей]

Во-вторых, сотрудники сталкиваются с низкой, по их оценкам, правовой **культурой заявителей, сформированными у них неадекватными ожиданиями** относительно сервиса и сроков, некорр*ектными представлениями о полномочиях и сфере ответственности сотрудников.* Интересно в этой связи, что участники фокус-группы с работниками аппарата суда отмечали негативное влияние популярных ток-шоу, имитирующих судебные процессы.

Заявление написать и его еще рассмотреть, это вообще даже бред, если чисто логически. Просто не объяснишь [работники аппарата суда]

Мне одна сказала: ну вы вообще, у меня ипотека, а вы мне не можете консультацию дать бесплатно, вы вообще там для кого сидите? [работники аппарата суда]

И как составить иск, очень любят звонить и псрашивать [помощники судей и председателей]

Они даже не стесняются говорить очень плохими словами, так сказать. И когда им говоришь, что вы вообще-то говорите с гражданским служащим и вы находитесь в административном здании, их это не останавливает, потому что они думают, что они правы. Мы, так сказать, им препятствуем в осуществлении для них какого-то правосудия.

Еще низкий уровень у граждан правосознания, очень многие вообще не имеют о законах понятия. Например, условно, идите в суд, они приходят в суд, я пришла, вы мне обязаны. Т.е. то, что они должны прийти с готовыми какими-то документами, это мы понятия не имеем [работники аппарата суда]

С 2003 года этим занимаются. Вот возьмите Домашний канал, возьмите НТВ… «Суд присяжных» - что это такое? Это вообще пародия на все. Надо хотя бы писать: данная программа является спектаклем [работники аппарата суда]

Значительную часть нагрузки с сотрудников вполне может снять наполненный актуальной информацией, оптимизированный, с проработанным интерфейсом портал, возможно, с системой личных кабинетов, а также система оповещения всех участников разбирательства.

Однако проблема связана не только с отсутствием информационных источников, плохой организацией информирования, но и с особенностями восприятия ситуации участниками. Со стороны самих непрофессиональных участников проблема видится под другим углом. Во-первых, они видят у суда обязанность обеспечивать граждан актуальной и полной информацией в удобной гражданам форме и не до конца понимают проблемы загруженности судов. Также не следует забывать, что вокруг судебного разбирательства существует много предрассудков, страхов, подпитываемых массовой культурой. Люди подчас не доверяют ни интернет-источникам, ни адвокатам, а хотят получить информацию официальную, «из первых рук», так как это в их представлении более надежно.

Во-вторых, как люди, находящиеся в стрессовых обстоятельствах, непрофессиональные участники отличаются повышенной эмоциональностью и требовательностью. Также нужно учитывать, что это люди, для которых система непрозрачна, они могут ощущать растерянность и беспомощность, поэтому они более чувствительны к любым сбоям и неточностям, а возможность следить за ходом дела может дать им своеобразное чувство контроля.

Сейчас они сделали приемные часы. Если ты раньше хоть мог пять раз в неделю зайти и спросить, как у тебя дела, то сейчас у тебя два дня. Вот в два дня ты не укладываешься, все, идите на следующую неделю [непрофессиональные участники]

Обобщить эти комплексы проблем можно в схематичной форме.

**Высокая нагрузка на суды на фоне нерешенного кадрового вопроса и недостаточной автоматизации процессов**

Задержки в рассмотрении дел

Ошибки в делах

Непрозрачность процедур для граждан

Отсутствие актуальной информации о ходе дела, сложности в получении справочной информации

Формализм, поверхностное рассмотрение дел

Сложности в получении консультацию сотрудника суда

Дополнительная нагрузка на сотрудников

Непрозрачность процедур для граждан

Рисунок 36 – Взаимосвязанные проблемы
работников судов и участников процессов.

Большой блок проблем, о которых говорят сотрудники судов, - связан с **материально-технической базой**. Эти проблемы значительно осложняют работу на фоне нерешенного кадрового вопроса.

Во-первых, участники фокус-групп отмечали сложности с хранением архивов дел. Здания судов часто не располагают достаточными площадями – хранилища переполняются, страдает организация хранения. Это, в свою очередь, создает проблемы при поиске дел в архивах. В ее решении теоретически помогли бы электронные архивы, однако, сотрудники отмечают, что до конца эту проблему не решить – хранить и предоставлять документы на бумажном носителе они все равно будут обязаны. Хранение участники называли одним из самых проблемных моментов в судопроизводстве.

У нас трудность с местом. Я не знаю, у кого какие здания судов, новые - не новые. Мы работаем в старом здании, и очень маленьком здании. И оно, конечно, к той нагрузке, которая у нас есть, не приспособлено. Оно просто не выдерживает. Когда у вас там по 2 тысячи, по 2,5 тысячи материалов в год, тебе просто физически их некуда класть. А у тебя есть срок хранения, который ты должен выдержать. У нас там такие Пизанские башни, и когда люди приходят, мы такие: только не прошлый год. Ну, потому что ты знаешь, что это невозможно. То есть, это минус 3-4 часа рабочего времени [помощники судей и председателей]

У нас все зависит от суда, у нас старое здание, очень маленькое, архив у нас переполнен, центральный архив дела не принимает. Сколько не уничтожай, нам дела девать некуда уже. Само здание – бывшая школа. Все канцелярии маленькие, просто комнатки. Архив чуть побольше. Сам суд функционирует с 2006 года. Т.е. это огромное количество дел и бумаг, которые просто некуда девать. Как бы мы ни сортировали, ни перекладывали, ничего не сделать [работники аппарата суда]

В связи с тем, что все не на своем месте лежит, больше времени уходит на поиски. Мы бывает дело неделю, а то и месяц ищем. Потому что невозможно найти. Может быть, действительно, не один год лежит в канцелярии, может и два лежать, может еще больше. Потому что некуда списывать [помощники судей и председателей]

У нас архив находится на 5 этаже. У нас старое здание. И сами понимаете, что весной и летом нас затапливает. То есть все наши дела мы просто прячем. Потому что топит [помощники судей и председателей]

Мы от бумажного носителя избавиться не можем. Потому что, хоть и 21 век, но бывает заявители у нас и преклонного возраста, которые с компьютером никогда не сталкивались. И сказать ему: «Дедуля, побудь, вот  мы отсканировали, твое дело находится по такой-то ссылке. Пройди, пожалуйста, там посмотри. А на бумаге нет, извини», - мы не можем так сделать [помощники судей и председателей]

Далее, работники сталкиваются с проблемой нехватки и быстрого устаревания техники, например, с несоответствием технических характеристик компьютеров новому программному обеспечению, с нехваткой копировальных машин и пр.

Постоянно обновлять оборудование. Постоянно. Потому что, допустим, с 2009 года по 2016 год, у нас были поставлены компьютеры, на которых мы работали. И, учитывая, что постоянно обновлялась программное обеспечение, пополнялось, да? Уже, вот в конце работать было просто невозможно. Мы включали компьютеры. Мы ждали загрузки, по часу. То есть, специально люди приезжали на работу за час до начала рабочего времени [помощники судей и председателей]

У нас такая проблема: нас заставили печатать конверты через принтер чтобы вся корреспонденция регистрировалась тем самым. Но из-за этого у нас через год уже все принтеры летят. Наверное, это у всех судов такая проблема. Еще, наверное, будут проблемой компьютеры, нагрузка на компьютеры вырастает, компьютеры, к сожалению, у нас уже не могут позволить эту нагрузку выдерживать [работники аппарата суда]

Отдельная проблема связана с организацией закупок. Не всегда есть возможность оперативно получить требующуюся оргтехнику, поддержку, даже расходные материалы.

Даже ухудшение, потому что раньше такого не было, как сейчас. Сейчас не секрет, у нас в декабре у департамента закончился контракт на обслуживание оргтехники, и теперь мы 3 месяца будем сидеть без обслуживания, потому что они контракт перезаключают. Такого раньше не было. В плане поставок, в плане бумаги раньше проблем не было никогда [работники аппарата суда]

Для судов Москвы с большим потоком дел введение системы автоматизации более, чем оправдано. Однако сотрудники сталкиваются со сложностями в работе внедренной системы. Более подробно мы рассмотрим их в разделе, посвященном непосредственно проблемам автоматизации.

2.2 Отношение к автоматизации судов

2.2.1 Восприятие внедрения системы автоматизации и ее преимущества в глазах целевых групп

Внедрение системы автоматизации с точки зрения всех целевых групп – необходимость. Во-первых, автоматизация на сегодня воспринимается уже как норма. Существует много удачных примеров, таких как клиентские сервисы банков или МФЦ, а в судебной системе – арбитражный суд. Оценивая судебную систему и ее автоматизацию участники фокус-групп апеллировали в том числе и к этим примерам как к лучшим практикам. Во-вторых, автоматизация видится непосредственным ответом на многие из проблем, озвученных выше.

Главное преимущество автоматизации в глазах сотрудников судов и, соответственно, запрос к ней, - это экономия их времени, возможность более эффективно справляться с потоком. Востребована, по сути, автоматизация всего рутинного труда, в особенности, тех аспектов работы, в которых из-за человеческого фактора не избежать ошибок: от печати конвертов для почтовых отправлений до автоматической замены бланков, шаблонов документов при вступлении в силу изменений.

Знаете, председатель рассказывала, годовые отчеты – это было просто ад. Чтобы подсчитать количество дел той или иной категории, надо было перелопатить вот эту огромную стопу статистических карточек. Сейчас это, естественно, гораздо удобнее [помощники судей и председателей]

На дворе 21 век. Прекрасно, что граждане могут воспользоваться. То, что мы ближе. То, что мы открыты. Удобно. Да, конечно, сначала было тяжело кому-то. Потому что, ну опять же, кадры [помощники судей и председателей]

Были внесены изменения в законодательство, они только вот вступают в силу. У тебя уже все обновлено, у тебя уже все готовое. Какие-то требования к исполнительным документам появились - у тебя уже бланк исполнительного листа внесен в базу. Необходимо было автоматизировать работу, скажем так, чтобы не писать конверты от руки. Пожалуйста, вот тебе электронная система, которая позволяла печатать конверты и автоматически привносить в них код почтовый. То есть в этом плане система обновлялась и соответствовала действительности [помощники судей и председателей]

В данном случае хотелось бы, конечно, чтобы полностью был внедрен электронный документооборот. Я могу сказать, что огромное преимущество, все-таки, явилось от направления почтовой корреспонденции. То есть, именно упаковка, формирование, и потом отслеживание. Это все это достаточно удобно. Если будет в дальнейшем на таком же уровне [помощники судей и председателей]

Для профессиональных участников автоматизация означает возможность минимизировать бюрократическую волокиту и ускорить процессы, избежать ошибок, связанных с человеческим фактором, облегчить свой труд, связанный с подготовкой документов и дальнейшими операциями с ними. Наиболее востребовано то, что поможет:

* решить сегодняшние проблемы со сроками ожидания (то есть то, что разгрузит работников суда),
* избежать потерь документов, задержек, ошибок из-за невнимательности работников суда,
* получить доступ к материалам дела в электронном виде, не тратя времени на запросы и пересылки, например, посредством электронных баз данных с простым контекстным поиском,
* всегда иметь актуальную информацию о ходе дела без непосредственных обращений к сотрудникам суда, например, посредством постоянно обновляемого сайта и системы электронных уведомлений.

Потому что очень много уходит времени из-за того, что нет единой базы данных. Ну ладно в Москве еще как-то с этим справляемся, а в других регионах очень большие сложности [профессиональные участники]

Это ускорит процесс. Больше для тех, кто идет в суд. Если вам нужны какие-то документы, вы сможете это онлайн посмотреть, отправить. От подачи искового заявления до судебного процесса [профессиональные участники]

Так же доступ судов к некоторым базам данных, которые общедоступные, например, ГАИ [профессиональные участники]

Мне не нравится, что нет обратной связи от судьи, от помощника. Вот у меня простая история. Я в ноябре подала, в декабре мне девочки, помощники, которые судьи говорят: «Приходите после Нового года, мы только разбираем». А после Нового года я прихожу, а они говорят: «Вы знаете, мы вам приостановили, давайте подавайте…». Там еще надо какие-то документы донести. Я думаю: «А почему вы мне об этом не сказали в декабре?» [непрофессиональные участники]

Чтобы можно было оперативно информацию получать. Которая будет иметь такое же юридическое значение, как на бумажном носителе [профессиональные участники]

Получить протокол судебных заседаний было бы очень удобно прямо в электронном виде. Пока они там напечатают [профессиональные участники]

Отслеживание дела – точно. Дата подачи, на какой срок, данные, время [непрофессиональные участники]

Отслеживание, статус по своему делу, на какой стадии рассмотрения находится сейчас мое дело, и чтобы это было в каком-то онлайн личном кабинете [непрофессиональные участники]

И работники, и участники апеллируют к опыту арбитражного суда как успешной практике – видеть аналогичную организацию они хотели бы во всех судах (суды общей юрисдикции по сравнению с арбитражными называют «каменным веком»). Арбитраж – и идеальная модель на сегодня, и источник стандартов для остальных типов судов. Ключевые отличия системы, существующей в арбитражном суде – это возможность электронной подачи документов, отслеживания хода дела, на сайте получать актуальные справки и информацию о назначениях по делу

Мне кажется, было бы удобно систему, которая существует в арбитражах. И граждане, и юридические лица отслеживают всю информацию на сайте, уже извещены. Нет там необходимости направлять кучу повесток. Потому что это занимает огромное количество времени. Соответственно, то же самое с назначением дела, да? То же самое, информация на сайте размещена. То есть, исключить вот это вот звено, между гражданином и судопроизводством в виде извещения, информации. Постоянно у тебя телефонные звонки, там можно у вас узнать, можно спросить, а как к вам проехать, а как позвонить. Это занимает огромное количество времени Был бы какой-то портал, на нем вся информация размещалась бы о движении дела, часах работы. Например, оставление новых исполнительных листов или копий решений. И граждане оставляли бы заявки. [помощники судей и председателей]

Даже система подачи документов. Если через арбитраж я могу подать документ в электронном виде через «Мой арбитр», то в суды общей юрисдикции – это факсы. И зачастую просто ходатайство, документ не доходит до судьи, проходит суд, и мы остаемся не у дел [профессиональные участники]

Для меня в арбитраже очень удобно - заходишь и видишь определение. Ты хотя бы видишь, когда назначают и какие-то вопросы - привлекли тебя, не привлекли. Может ты быт третьим лицом. Потому что у нас постоянно третьи лица, потом раз – и ответчики. Но хотя бы, если была бы какая-то возможность мне ввести какой-то код, пароль, и чтобы я могла зайти в это дело так, чтобы там были документы, допустим, истца и сторон. [профессиональные участники]

Вы знаете, в арбитражном суде есть возможность поставить уведомление об изменении в статусе дела, вообще, во всем, что там происходит. Приходит уведомление на электронную почту. Если бы это было в гражданских делах, это было бы удобно. Потому что когда арбитражный суд был, я знала, что там мой бывший муж подал туда заявление, мне приходило это уведомление. А тут я через 2 месяца узнала, что у него частная жалоба какая-то была. Мне через 2 месяца пришло уведомление, когда уже обжаловать нельзя [непрофессиональные участники]

* Автоматизация рутинных процедур и снижение нагрузки на сотрудников судов
* Обеспечение граждан и профессиональных участников справочной информацией и актуальной информацией о ходе дела
* Обеспечение системы обратной связи – автоматических уведомлений участников процесса
* Появление единой базы дел в электронной форме
* Ускорение в рассмотрении дел
* Минимизация ошибок из-за человеческого фактора
* Улучшение качества работы сотрудников, высвобождение ресурса для более глубокого рассмотрения дел
* Повышение прозрачности судебного процесса

Рисунок 37 – Основные ожидания от автоматизации судов целевых групп.

 2.2.2. Проблемы и опасения

Вместе с тем, что все целевые группы одобряют автоматизацию, звучит и множество опасений, а от сотрудников судов – критики реализации процесса автоматизации.

**Работники указывают** на ряд проблем и опасений в связи с вводом системы.

* В судах не хватает сотрудников для сканирования документов (создание электронных архивов, штрих-кодирование) и актуализации информации в базах. Учитывая, что это неквалифицированный труд, на долгое время отвлекающий от основной работы, то встает еще и вопрос мотивации квалифицированных работников судов.
* Существующая материально-техническая база, оргтехника, компьютеры часто не готовы к внедрению новой системы.
* Сотрудники не всегда подготовлены к использованию новых программных продуктов и техники, например, сканеров штрих-кодов, не умеют ими пользоваться.

Сейчас нам поставили эти сканеры штрих-кодов, ввели эти принтеры штрих-кодов. Фактически, если нет рук и головы, которая грамотно все отсканирует, все это сделает [работники аппарата суда]

Плюс она критична к железу. Компьютер старый - все, она не тянет. А учитывая качество нашей техники … у нас ежемесячно один из компьютеров выпадает из домена, это приходится все делать. При ГАСе такого не было никогда вообще-то [работники аппарата суда]

А теперь представьте, как их сканировать на вот этом сканере. Это невозможно. Кого-то назначают на сканирование. Вряд ли человек с высшим юридическим образованием захочет этим заниматься целыми днями [помощники судей и председателей]

У вас тут есть, допустим, автоматизация функции архива. Когда у вас нет людей в штате. Ну, как со штрих кодами, нам всем поставили машины. Я не знаю, у кого реально есть время все это делать. У нас просто физически не хватает времени, на то, чтобы, допустим, сканировать жалобы граждан. Поэтому мы передали это другому сотруднику, который тоже зашивается [помощники судей и председателей]

* Работа с системой предполагает определенную ручную составляющую – актуализацию информации и ввод новых документов в систему; в связи с этим звучат опасения, что в большом потоке сотрудники будут допускать ошибки ввода, которые повлекут в автоматизированной системе серьезные последствия, будут транслироваться во всех отчетах.

Вы просто представьте, что у вас дело. Хорошо, если у вас дело с 1 эпизодом.  По уголовному. А у нас было дело, там 99 эпизодов. И попробуй ошибись. А потом тебе еще описание по каждому надо вбить. И если ты ошибешься, соответственно, у тебя неправильно идут уже и в отчет, и в статкарты, и все у тебя пойдет неправильно. Ты ее не сформируешь, ты ее не отправишь. Ты лезешь обратно и ищешь. Поднимаешь дело, обкладываешься, там 100 томами и сверяешь эпизоды. Было очень обидно [помощники судей и председателей]

* Сотрудники сетуют, что параллельно с ведением электронной базы они не будут избавлены от ведения бумажной, то есть будут вынуждены выполнять двойную работу.

Двойной ввод, да. Получается, что у нас будет помимо бумажного делопроизводства еще электронное делопроизводство [работники аппарата суда]

* Сотрудники чувствуют себя беспомощно перед лицом автоматизированной системы. Выражен запрос на постоянно присутствие в судах техподдержки. Если в процессе будут возникать сбои, например, в следствие выхода обновления, или возникнет необходимость подключить к системе новые рабочие места, а быстрой помощи не последует, работа будет парализована. Возникают также опасения, что выходящие обновления не попадут в систему своевременно.

Вообще в суде нужен человек, который имеет техническое образование [работники аппарата суда]

Программа не готова к этому всему. Да, они постоянно ее улучшают, они за год сделали 3 обновления серьезных, из-за этого вся статистика полетела. Ну, что это такое, что за программа такая [работники аппарата суда]

Дела поступать начали, изменения в законодательство внесли. А обновления нет. Мы были вынуждены регистрировать их в иных материалах в порядке судебного контроля. Просто потому, что других никаких картотек для них не было. Сейчас есть возможность зарегистрировать в картотеке уголовных дел, но нет возможности, допустим, отследить. Там назначается штраф, и, соответственно, прекращается производство. Возможности отследить исполнение этого штрафа нет, потому что взыскания отсутствуют, хотя штраф назначается. И мы не знаем, как отмечать, как быть. И когда будут эти обновления, которые сделают ее идеальной, мы тоже не знаем [работники аппарата суда]

* Также стоит отметить, что введение новой системы взамен прежней недостаточно легендировано. Пережив период адаптации к ГИС, сотрудники судов не хотят переводить базы в новую систему и сталкиваться с новыми трудностями. Преимуществ же новой системы они не понимают. Кроме того, важной проблемой является отсутствие автоматического перевода всей документации из старой системы в новую, что означает необходимость ручного переноса, риск ошибок ввода. К этому нужно добавить, что сотрудники судов видят в новой системе ряд недостатков частного характера, которые влекут сложности в работе, например, отсутствие возможности обновить систему по требованию, определенная отсрочка в обновлении и публикации актуальной информации. Другие минусы связаны с необходимостью вручную делать деперсонификацию, неудобствами при подготовке исполнительных листов.

Вот это самая большая проблема: нам говорят об автоматизации в рамках этого проекта, но функционал, который мог бы превзойти ГАС «Правосудие», на данный момент я еще не видел. То есть именно какое-то существенное различие, кроме того, что мы еще должны тратить время на сканирование в электронный вид дел, я не видел [помощники судей и председателей]

С ГАСовской базы, нужно было перенести в новую. Я думаю, что не один суд с этим столкнулся - когда весь суд сидит. И просто по выходным, в будние дни, и только перебивает дела. Это занимает, у нас заняло ну недели 3-4, чтобы перенести полностью базу. Все материалы, все уголовные дела [помощники судей и председателей]

Когда разрабатывался ГАС, как мне рассказывал председатель, программисты изначально сели и изучили все кодексы. Они, как говорит председатель, знали кодексы лучше судей, периодически даже советовались. И почему, опять же, в ГАСе лучше отслеживаются изменения в законодательстве? Потому что они понимают потребности, необходимости этого внесения изменений. Здесь же, например, вот введено было в гражданское производство упрощенное производство. Я пришел к сотруднику, который у нас работает в суде, именно за работу КИС СОЮ отвечает. «Вот у нас упрощенное производство». «А, где оно у вас? Это, что такое?» Я ему рассказываю: «Вот смотрите, есть такое, и есть такое. Мне программисты ответили то, что через два месяца будет обновление. Через 2 месяца. А у нас уже дел валом. Как их отмечать, кто его знает? [помощники судей и председателей]

Раньше ты мог сам "ГАС" обновить. С новой системой мы этого сделать не можем. Получается такая вещь, что приходит административный материал, который рассматривается день в день. Приходит арест. Приезжают большие группы родственников. И они все дружно идут, потому что им надо спросить. И он говорит, что в списке его нет. А я знаю, что человека привезли и вот его дело. У меня получается неувязка. Трудно объяснить человеку, что мы не можем, что система не обновилась. За счет того, что система обновляется, допустим, в ночь, они не успевают увидеть ту информацию [помощники судей и председателей]

Это деперсонификация судебных актов, которую мы должны делать. То есть выкладывать обезличенные решения на сайте для того, чтобы люди могли отслеживать судебную практику. Еще одни большой минус, наверное, с которым все согласятся, - это исполнительные листы [помощники судей и председателей]

Для сотрудников сложности, связанные с переходным периодом внедрения и «шлифовки» новой системы неизбежны. И отчасти неудобства внедрения компенсируются осознанием его необходимости.

**Участники процессов, профессиональные и непрофессиональные,** не погружены столь глубоко в процесс автоматизации и не отмечают такого количества проблем. У них вызывают опасения, в первую очередь, то, что сотрудники суда нехотя будут переходить к современным инструментам из-за страха перемен, своеобразного ретроградства судейского корпуса. То есть они понимают кадровые проблемы судов и основной риск видят именно в человеческом факторе.

Еще не факт, что судья или кто там занимается размещением информации, своевременно размещает информацию по делу [профессиональные участники]

Люди, особенно судьи старшего возраста они не хотят даже компьютерами пользоваться, понимаете? У них предубеждение, не хотят с прогрессом в ногу идти, вот в этом проблема, в человеческом факторе. Какой бы человек ни был, с какими бы регалиями, он может элементарных вещей просто не знать технических. И даже не стремится их изучить [профессиональные участники]

У судей нет особой возможности, именно у старшего возраста, обучаться новым системам. И из-за этого как раз происходит такая ситуация с тем, что и задерживаются, и решения не выдают вовремя. В Москве сразу закладывают 2–3 месяца - мы вообще ничего не делаем, просто ждем. Московская область приятно удивила последний раз - выдали решение буквально через 2 недели, как положено. Еще больше удивило, когда кассация была рассмотрена в течение 3-х недель, вот это было очень приятно. Настолько неожиданно [профессиональные участники]

Специалистов в департамент взять [профессиональные участники]

Повысить зарплату, ввести персональную ответственность [профессиональные участники]

Отмечаются и риски, связанные с перебоями в работе. Также всеобщей темой сегодня является цифровая безопасность – люди боятся хакерских атак с целью похищения информации или даже интернет-хулиганства.

Рассказывают такие ситуации, что, допустим, обваливалась эта система, и все, и ты не можешь работать [профессиональные участники]

Я не знаю, часто бывает в службе судебный приставов. Я очень часто работаю с приставами, когда приходишь на прием, такие системы. Когда ты на приеме находишься: все, работа встала [профессиональные участники]

И хакерские атаки. Я сама наблюдала, как хакеры на каких-то сайтах внедрялись, какие-то слова писали, мат-перемат [профессиональные участники]

Я не знаю, как у других, но что касается меня, мне бы хотелось, чтобы было в открытом доступе, но какие-то сведения – нет. Но мало ли, какие у меня семейные дела, там, развод, еще что-то [непрофессиональные участники]

2.3 Востребованность отдельных подсистем

Отдельные подсистемы обсуждались на фокус-группах с нескольких точек зрения. Во-первых, нас интересовала оценка целесообразности функций подсистемы с точки зрения целевых групп. Во-вторых, то, насколько она важна в рамках системы автоматизации, насколько существенные проблемы решает. В-третьих, нас интересовало, видят ли представители целевых групп какие-либо существенные препятствия в реализации данной подсистемы, а также запрос к ее функциям. На основе данных параметров можно выделить три группы.

**Целесообразность подсистем ставится под сомнение:**

* Единое хранилище дел с технологией штрихкодирования
* Единое хранилище аудио и видеозаписей
* Доступ внешним пользователям к видеозаписям

**Нужные, но не приоритетные:**

* Внутренний портал МГС и районных судов
* Информационные терминалы, киоски для участников судебных процессов
* Доступ в систему электронного правосудия для граждан

**Наиболее важные подсистемы:**

* Обмен данными и материалами между судами разного уровня
* Внешний Интернет портал
* Информационно-аналитическая система
* Автоматизация функций архива
* Система приема заявок по технической поддержке
* Д**оступ в систему электронного правосудия для граждан**

Рисунок 38 – Группировка подсистем на основе оценок участников фокус-групп.

Рассмотрим каждую подсистему в отдельности.

2.3.1 Система обмена данными и материалами между судами разного уровня г. Москвы

Система обмена данными и материалами между судами разного уровня г. Москвы, по мнению участников фокус-групп, несомненно нужна, так как ускоряет процесс обмена документами и снижает издержки, связанные с курьерской доставкой или почтовой пересылкой. Главное востребованное качество для сотрудников судов – это экономия времени. Второе – это безопасность при оперативной коммуникации между судами, которой нет при пересылке документации по обычной электронной почте. Отсюда – запрос на надежную систему защиты от взлома.

Профессиональные и непрофессиональные участники также отмечают сокращение сроков и удобство.

Стоит отметить, что участники фокус-групп хотели бы видеть такую систему не только в рамках Москвы, но и объединяющую все регионы России.

Если срочно нужны материалы - факсимильной связью направляется копия, следом - почтой направляется, но вы сами знаете, как у нас по почте. Пока дело поднимешь, найдешь по этому делу, есть ли оно вообще. Пока в этом архиве найдешь, туда все это забей. Это все время, естественно, затягивание. Когда приходит запрос – пришел 20-го числа, ты в нем читаешь – до 22-го просим ответить. Понятное дело, не ответишь [работники аппарата суда]

Иногда необходимо затребовать какие-либо материалы из другого районного суда. Мне кажется, обмен в электронном варианте ускорит процесс. Хотя, конечно, мы сейчас стараемся все через водителей, курьеров, но как-то это все равно медленно. Ранее это все вообще по почте шло [помощники судей и председателей]

Если смотреть именно про электронный обмен, у нас здесь есть некая система обмена данными материалами между судами разного уровня. Опять же, единое хранилище дел с районным судом. И базы дел и материалов Мосгорсуда и районных судов. В принципе, это могло бы быть объединено в один модуль и по необходимости предоставлялся бы доступ к тому или иному делу. Он участник процесса, есть электронное дело, он ознакомился. То есть, это могло бы быть объединено в один модуль и не являться разными подсистемами. И кнопочек меньше и эффективности больше [помощники судей и председателей]

В России нужно создать единую отдельную сеть, закрытую, между судами. И чтобы можно было по всей стране такие вещи делать. Сейчас все идет через «Outlook». То есть, чтобы было лучше шифрование. Сейчас, по идее, через сайт документы тоже посылать нельзя. [работники аппарата суда]

Вроде один документ не нужен, а потом вспомнишь – он нужен. Нужно назад, что-то искать. А так открыл и всё. Упрощает работу [профессиональные участники]

Допустим, при расследовании уголовного дела запросить приговор другого суда. Чтобы в электронном виде это быстро пришло. Не надо ехать куда-то, заверять, в очередях стоять [профессиональные участники]

Вообще, ведение единой электронной базы документов – крайне востребованное направление автоматизации, так как оно решает несколько задач:

* облегчает доступ;
* снижает нагрузку на систему, связанную с запросами и минимизирует сроки;

Ключевые слова забил и нашел документ [профессиональные участники]

Я бы хотел увидеть все дело. Просто чтобы не ездить, не фотографировать [профессиональные участники]

По примеру системы «Мой арбитр». Отличная система. Сегодня отсудил, завтра я уже вижу это определение, это решение, я уже все могу скачать, посмотреть, распечатать. Я схожу, заверят. Система с судебной юрисдикцией должна быть аналогичной. Чтобы все было четко, слаженно и вовремя [профессиональные участники]

* дает защиту от механического повреждения, утраты;
* избавляет от необходимости возить с собой многотомные дела при рассмотрении дела в другом суде.
* Если говорить о том, чтобы это действительно работало и было бы удобно, и сидел бы отдельный кадр, который бы занимался этим, то конечно … Разные ведь ситуации бывают. У нас, например, был пожар и архивные дела погорели. Также когда есть дело в электронном виде это очень удобно, мне кажется. Вместо того, чтобы брать дело и ехать в другой суд, ты взял… [работники аппарата суда]

2.3.2 Создание единого хранилища судебных документов, дел с технологией штрихкодирования

Создание единого хранилища судебных документов, дел с технологией штрихкодирования представляет для работников судов неочевидную выгоду. Некоторым участникам показалось, что система дублирует уже существующую, пересекается с созданием единой базы судебных дел и материалов. Главная же причина сопротивления – в дополнительной нагрузке на штат, связанной с присвоением штрих-кодов, сканированием дел. Высказывается мнение, что гражданам данная функция будет полезна, но с точки зрения сотрудников она реализована неудобно и будет осложнять работу.

Потому, что я не вижу смысла в этом. Для чего это может понадобиться. Соответственно, если она будет единая, соответственно, должны будем куда-то это все отправлять, дополнительно. Если уже в суде это есть, соответственно, в любом случае, в суд нужно отправить такой запрос на ознакомление, сделанный в электронном виде, например, да? Зачем еще создавать какое-то единое мега хранилище для этого, там хранится дополнительно [помощники судей и председателей]

Это очередное будет пересекание с другой информационной системой, которая здесь предложена. Одно и то же, только здесь штрих код есть, а здесь просто, это база хранения. То есть, и там, и там это будет храниться в электронном виде, насколько я это понимаю. Но только здесь есть штрих код, это надо все привязать к нему. А здесь есть просто код, дело, которое так же отсканировано и так же размещено в электронном виде [помощники судей и председателей]

Я считаю, что это неудобно для сотрудников. Потому что для создания данного документа нужно каждому документу присваивать штрих код. Каждый документ сканировать. Этот документ может занимать двадцать листов. Для граждан это будет удобно - они будут как по описи. Им нужен документ - они его откроют, посмотрят. Для судей тоже, это вроде как удобно. Но, с технической точки зрения это неудобно абсолютно. Это очень много времени [помощники судей и председателей]

Система привязки неудобно реализована. Конкретный документ, который привязан к этому штрих коду, должен быть привязан и, например, к апелляционной жалобе по этому делу. Можно это сделать с помощью штрих-кода [помощники судей и председателей]

Эти аппараты, которые у нас недавно появились. Скажу откровенно, они используются только в экспедиции. Поступает корреспонденция, апелляционные жалобы, еще что-то. Приклеивается штрих код, что дальше с ним делать - непонятно. В моем столе оно просто занимает место, которого итак немного. Пыль собирается [работники аппарата суда]

Участники судебных процессов, напротив, видят в этой технологии защиту от нескольких типичных проблем: потери документа при приеме, маршрутизации, невозможности найти его в архиве.

Я сдавал в Останкинский суд. Я пришел, молодой человек сразу забивает его в базу и все. Я спокоен, я знаю, что у меня судья такая-то. Я даже пошел, поговорил, узнал, на какое примерно число будет что-то назначено. Сдал в Симоновский суд, прошло две недели, ответа нет. А это административка. Я приехал позавчера с клиентом объяснять ситуацию, так и так. Пошли в канцелярию, пошли в экспедицию. Пошли, посмотрели все – нет. Потеряли. Я часто сталкиваюсь, действительно. Если все уже начинать сначала, то нужно, обязать сотрудников экспедиции сразу вносить это все в базу. А не просто так складывать – потом внесу [профессиональные участники]

В целом, обращает на себя внимание непонимание целевыми группами сути данной функции – одни видят в ней еще одну электронную базу данных, другие - возможность вести полностью электронный документооборот, третьи – воспринимают штрих-код как замену знаков, подтверждающих подлинность документов (вместо печати, например). Функция явно нуждается в разъяснении.

2.3.3 Создание единого хранилища аудио и видеозаписей судебных заседаний, включая развёртывание устройств аудио и видеопротоколирования судебных заседаний

Создание единого хранилища аудио и видеозаписей судебных заседаний, включая развёртывание устройств аудио и видеопротоколирования судебных заседаний встречает сопротивление сотрудников судов. Помимо того, что для них неочевидна выгода от такого нововведения, они еще и видят в нем прямую угрозу: это может привести к увеличению потока жалоб на судебный процесс, так как участники станут «под лупой» рассматривать каждое движение судьи и находить процессуальные ошибки. Работники суда также указывают на непоследовательность такого шага так как другие аспекты судопроизводства не протоколируются, а ошибки могут встречаться на каждом шагу. Соответственно, это приведет к непропорциональной нагрузке и жалобам на судебные процессы в целом и на судей в частности.

Пересматривать как судья себя вела, придумывать потом жалобы. Она не так что-то сказала, она вот так сидела, а должна вот так сидеть. Нет, это вообще не надо [работники аппарата суда]

Мне вообще, в принципе, не нравится эта идея. Я понимаю, что это не к программе или еще что-то. Мне, в принципе, не нравится, что доступ у граждан будет к аудио и видео. Я не могу на это ответить [помощники судей и председателей]

Мне непонятно с какой целью. Я считаю, что в какое-то настоящее время это достаточно удобно. Открыл конкретное интересущее тебя заседание - и увидел. А с какой целью это единое хранилище, для меня это непонятно [помощники судей и председателей]

Мы идем с вами куда угодно, нам какие-то услуги оказывают, там же не ведется этого. Тогда надо все снимать. В суде надо снимать, начиная от экспедиции: как она прием корреспонденции осуществляет. В канцелярии - как выдавалось, сколько по времени оно ожидало. И как граждане приходили на подпись. А так получается только в судебном заседании, где и так ведется протокол. Тогда на него не нужно вести протокол. Зачем делать двойную работу? Прикрепил аудиофайл. У нас с вами начнутся тогда вопросы – извините, у нас протокол должен отражать суд, там должна быть стенограмма [помощники судей и председателей]

Те, кто выступает за введения подобной функции, ссылаются на те же аспекты, но под другим углом зрения – это поможет обезопасить суды от некорректного поведения профессиональных участников и оговоров.

Нужна, потому что очень много жалоб на судей. То спит на процессе, то ни то огласил. Когда есть такая запись – ты либо виноват, либо ты не виноват. У нас адвокаты чем только не занимаются. Они там такие вещи творят, что вообще. Для того, чтобы подставить судью [работники аппарата суда]

Это удобно, потому что у нас часто приходят жалобы граждан. В том числе, жалобы, которые направляются Московским городским судом, которые они держат на контроле. Сотрудник Московского городского суда может открыть и посмотреть видеозаписи. У нас есть много скандальных лиц [работники аппарата суда]

Профессиональным участникам введение функции по тем же причинам кажется полезным – это дает возможность обезопасить себя от некорректного поведения судьи, делает более удобным подачу жалоб на процессуальные нарушения.

Для кассации, наверно [профессиональные участники]

Когда протокол составляют судебного заседания, секретарь может исказить что-то [профессиональные участники]

Пример из жизни, как раз Балашихинский суд. Три недели назад было судебное заседание. Мы проиграли благополучно. Попросили протокол, потребовали. В протоколе написано, что представители, судебный пристав отсутствовали. В решении написано: «служба судебный приставов не поддержала». Вот как здесь, скажите, пожалуйста? [профессиональные участники]

Это все-таки повысит корректность участников судебного процесса. Потому что порой судьи ведут себя совершенно некорректно. Они будут понимать, что их записывают и это куда-то направляется. Если я пожалуюсь, что судья меня оскорбил, у меня будут прямые доказательства [профессиональные участники]

Также необходимо отметить, что сотрудники суда опасаются расходов, которые может повлечь за собой внедрение функции, и высокой нагрузки на слабые сервера.

Соответственно, нагрузка на бюджет, потому что надо оборудовать видеокамерами, микрофонами, система дополнительная, диски, которые мы будем выдавать гражданам [помощники судей и председателей]

Я считаю, в виду нашего обеспечения, что это опасная функция. У нас видео сервер падает, записи бьются, а если он будет единый, то есть, все суды одновременно, мне кажется, вообще… [работники аппарата суда]

2.3.4 Предоставление доступа внешним пользователям к видеозаписям судебных заседаний, в том числе в прямом эфире

Предоставление доступа внешним пользователям к видеозаписям судебных заседаний, в том числе в прямом эфире кажется оправданным, однако, с существенным ограничением – доступ должен быть предоставлен не всем, а только кругу лиц, непосредственно связанному с делом. Делать из суда «ток-шоу» для неограниченного круга лиц не хочется ни работникам, ни участникам. Профессиональные участники говорят о рисках, связанных с нарушением коммерческой тайны, непрофессиональные участники переживают о разглашении личной информации.

Если, допустим, человек заинтересованный в этом процессе, но находящийся за границей хочет понимать всю суть процесса. Может бы в этом случае это будет актуально [профессиональные участники]

Например, если человек по физическому состоянию, по здоровью не может присутствовать [профессиональные участники]

Потому что не должны, действительно, какие-то не относящиеся к данному процессу люди заглядывать в него. Там скрывается персональная информация или контактные данные [профессиональные участники]

Я бы не очень хотел, чтобы в моей кухне кто-то особо участвовал. Даже из клиентов. Это наша работа. И не нужно особо много знать. Мое мнение, субъективное такое. Я считаю, что ограничение должно быть. Только профессиональные участники [профессиональные участники]

Если мы сейчас говорим, что это будет подведено к участию в деле, электронная подпись будет. Соответственно, как-то тебя будут идентифицировать при входе в систему [профессиональные участники]

Коммерческие тайны в том числе. Экономическая информация. К этому общий доступ быть не должен разрешен [профессиональные участники]

2.3.5 Обеспечение возможности организации сеансов видеоконференцсвязи с исправительными учреждениями Федеральной службы исполнения наказаний России

Обеспечение возможности организации сеансов видеоконференцсвязи с исправительными учреждениями Федеральной службы исполнения наказаний России, с точки зрения работников судов, – нужная функция. Она может быть востребована при непредвиденных обстоятельствах в самих исправительных учреждениях, например, в случае карантина, а также при некорректной работе экспедиции. Сложности, которые могут возникнуть, по мнению работников, связаны с интернет-соединением.

Если, например, в изоляторе карантин. Привести не могут. Очень удобно было бы через видео конференцию, то есть, чтобы постоянно не переносить, не откладывать. Но по трафику это, конечно, уже… А так, мне кажется, удобно [работники аппарата суда]

У нас тоже недавно возникла такая проблема – водитель заболел, и все. Естественно, мы как-то своими силами справились самостоятельно. Я ездила по изолятору, везла эти доставки, конференции или еще что-то. Зачем эти бумажки туда-сюда перевозить? Направить - и все подтверждения сразу есть. Сократить время [работники аппарата суда]

2.3.6 Внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы

Внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы – крайне востребованная с точки зрения всех целевых групп функция.

На версию внешнего портала, существующую в настоящее время, участники фокус-групп жалуются из-за неполноты информации, плохой организации, неудобства интерфейса.

От фамилии судей, председателя суда, до телефонов экспедиций и так далее. Обязательно должно быть все заполнено. В настоящий момент ничего там нет. Нет, не могу сказать, что ничего, но плохо заполнятся. Не видно ни дела, ничего не видно. А так то идея не плохая [работники аппарата суда]

Портал работает. Лично я даже столкнулась сама. Мне неудобно, вернее, с одной стороны у тебя все в одном месте, но все это свалено пока в какую-то кучу. Потому что не очень понятно – здесь же и город, здесь же и район. Например, люди приходят, они не понимают, куда им ткнуться, чтобы понять. Потому что раньше, если зайдете на старый сайт, там все очень структурно и правильно выстроено. И все достаточно просто для человека [помощники судей и председателей]

У нас есть сотрудники, в том числе, помощник председателя, которая говорит, что ей неудобно с новым интерфейсом работать. Проще со старым сайтом, найти информацию, быстрее. Здесь пока это не отлажено [помощники судей и председателей]

Как уже говорилось ранее, имея хороший внешний портал можно исключить массу обращений и сэкономить время сотрудников. Помимо наполнения и постоянной актуализации того, что касается работы суда и хода конкретных дел, востребована еще функция автоматического оповещения участников.

Это удобно, потому что портал – это одно место общее, где вы можете узнать информацию по различным другим судам. Телефоны какие-то, адреса [профессиональные участники]

Снимут нагрузку с линейного исполнителя. С канцелярии, с аппаратов [профессиональные участники]

Приезжаешь: а мы сегодня не принимаем. Мы тогда-то принимаем. Идешь к председателю. Может быть, примут, может быть, - нет. Вопрос по поводу судей даже. Не дозвонишься в канцелярию. Совершенно однозначно. Есть такой телефончик там. Телефон председателя суда. «Здравствуйте, подскажите, пожалуйста, как я могу дозвониться до судьи Ивановой? Очень нужно». И, может быть, тебе скажут этот секретный телефончик [профессиональные участники]

Я бы хотела видеть документы в электронном виде. Те, которые выносятся, - определения, постановления [профессиональные участники]

Очень большой проблемой является публикация актов. Она очень сильно хромает уже как минимум третий год. Мы много раз это обсуждали, много раз с этим бились. Просто, если бы был нормальный, толковый модуль [работники аппарата суда]

Среди непрофессиональных участников запрос к внешнему порталу особенно велик – к сайту как к официальному и надежному источнику информации они хотели бы обращаться по всем поводам, возникающим в ходе дела. Востребованы и справочные материалы, и все формы для заполнения, и публикация всех материалов по делу, и уведомления. А также адаптация для непрофессиональных пользователей и удобный интерфейс. В качестве модельной приводят ситуацию обращения в МФЦ, когда на каждом этапе у тебя есть возможность получить поддержку сотрудников и полную информацию на портале.

Тот же МФЦ, если сравнить. В понедельник документы заказал, у тебя уже смс пришла, что ты можешь прийти, у тебя всё готово. И какая-то здесь должна быть функция [непрофессиональные участники]

Есть такое понятие «user-frendly». Любой сайт, чем больше он user-frendly, чем интуитивно понятнее для обычного человека – тем он лучше. Тут же сайты как будто не совсем для людей, а для супер-прошаренных юристов, которые должны очень круто разбираться и с терминологией, и в работе с сайтом [непрофессиональные участники]

Та же квитанция. Ты ее открываешь, ты ее должен куда-то себе потом скачать, потом это уже распечатать. Не удобно. А так, была бы кнопочка – «Оплатить». Сейчас всё привязано к «Сбербанку-онлайн», проблем вообще никаких [непрофессиональные участники]

Еще бы хотелось, чтобы были какие-то формы размещены. Потому что в интернете наберешь заявление, там 10 штук в разных вариантах. А здесь, может, элементарно заявление - 2-3 строчки [непрофессиональные участники]

2.3.7 Внутренний портал МГС и районных судов г. Москвы

Внутренний портал МГС и районных судов г. Москвы востребован, так как может обеспечить более оперативное и безопасное (неопосредованное электронной почтой, защищенное) взаимодействие между сотрудниками. Сейчас оно затруднено – сотрудники в начале ищут контактную информацию, затем звонят в приемную или пишут письмо, ожидают, когда должностное лицо будет на месте и т.д.

Только чтобы было внутреннее общение, потому что бывают какие-то вопросы, мы отправляем дело на апелляцию, бывают вопросы об извещении. Кто-то что-то не подшил. Ищут номера, бегают, звонят. А так, проще [помощники судей и председателей]

Выбрал у себя в интерфейсе: такой-то суд, такой-то судья. Набираем сообщение. Было бы удобно, на самом деле, очень. Сейчас нужно сдать в приемную, сбегайте, найдите судью. Потом перезвоните срочно. Был бы такой портал [помощники судей и председателей]

2.3.8 Информационно-аналитическая система – единая база судебных дел и материалов Московского городского суда и районных судов г. Москвы

Информационно-аналитическая система – единая база судебных дел и материалов Московского городского суда и районных судов г. Москвы – полезная с точки зрения участников дискуссий функция. Она могла бы давать возможность знакомиться с аналогичными делами в других судах или использоваться для оперативного получения доступа к решению по делу, которое необходимо в рамках текущего разбирательства.

Для судей, конечно, смотреть, как в других судах, как это проходит [помощники судей и председателей]

В том числе, если это относить к системе обмена данными, то же самое бывает иногда возникает ситуация, когда необходимо решение по уголовному делу. Запросить по гражданскому в рамках уголовного дела. Или наоборот, иногда бывает. Отправил через внутренний портал вопрос. Его увидели, все замигало. Тебе тут же дали ссылку на дело. Ты оттуда распечатал решение. Это заняло 5 минут. А не так, что ты направил запрос по факсу, он будет зарегистрирован в экспедиции. Дай Бог, он дойдет вовремя до канцелярии. А если он еще дойдет до канцелярии, и это дело нормально найдут, и после этого только тебе отдадут [помощники судей и председателей]

Участники, однако, не видят разницы с уже обсуждавшейся единой базой электронных документов с технологией штрихкодирования и не хотели бы иметь дело с дублирующими друг друга системами.

Здесь снова наблюдается недостаточное понимание сути подсистем и различий между ними, необходимость в дополнительной образовательной работе как с участниками, так и с работниками.

Модуль в замешательство будет вводить нас как пользователей. Куда заходить? Здесь вроде бы должно быть, и здесь то же самое должно быть, и здесь. Путаница. Конкретизировать надо [профессиональные участники]

Не знаешь куда зайти. Нам неудобно было бы много граф. Тут документы, здесь еще что-то. Я захожу в документы и там допустим в каких-то категориях каких-то споров. Земельные. Какая-то разбивка должна быть и все [профессиональные участники]

Это судебная практика должна быть. Чтобы можно было посмотреть. Потому что сейчас это есть только в платном доступе в интернете. В справочной правовой системе. Консультант это и есть. Если бы было в открытом доступе, было бы здорово [профессиональные участники]

2.3.9 Автоматизация функций архива для судов г. Москвы

Автоматизация функций архива для судов г. Москвы, с одной стороны, - функция востребованная, так как позволяет не отслеживать сроки хранения дел, тем самым снимает нагрузку с сотрудников и позволяет разгружать переполненный архив. С другой стороны, есть недоверие к системе и высоки риски – если дело будет уничтожено по ошибке, его уже нельзя будет восстановить. Участники задаются вопросом: если сложности сегодня возникают из-за того, что у дел разные сроки хранения из-за разных решений, то сможет ли это корректно отследить система и не возрастет ли нагрузка опять же на самих сотрудников? Не будут ли они вынуждены вручную дополнять базу и следить за корректностью решений системы? Функция полезна только в том случае, если она будет предусматривать отслеживание обновлений в законодательстве, во-первых, и все решения по делу, во-вторых.

Не поднимать все приказы и смотреть. А это будет оптимизировано, и будет удобно [помощники судей и председателей]

Да, эта функция нужна, потому что, например, мы когда сдаем дела в архив, у нас девочки выгружают с базы номера дел и называют сроки хранения. Если они не указаны в этих делах [помощники судей и председателей]

Потому, что дело уничтожено, оно постоянного хранения. Извините меня, мы нигде его потом уже не возьмем [работники аппарата суда]

У меня сразу в голове рисуется электронное дело, которое автоматически уничтожается, даже не думая. Но предварительно какой-то добрый человек туда загрузил в электронном виде, потому что сейчас мы тоже сталкиваемся с тем, что разные сроки хранения у разных дел. Ты поднимаешь, ты ищешь, ты смотришь. Что-то можно списать, что-то нет, где-то не пришел какой-то ответ. И это все затягивается. Конечно, это опять же связано с обновлениями и с отслеживанием законодательства. Уже будет вопрос насколько это правильно работает. А так, да, она будет полезна [помощники судей и председателей]

Я, например, считаю, что эта функция не нужна абсолютно, потому что, во-первых,\_у нас банально не кем с ней работать. Потому что у нас нет архивариуса. И у нас в суде возникают трудности вычислить, сколько лет должно храниться данное дело. У нас как-то с этим просто. Помощники собираются в какой-то определенный день. И идут в архив уничтожать дела. И они там сами разбирают, что и сколько хранится. Поэтому, у нас нет необходимости [помощники судей и председателей]

2.3.10 Система приема заявок и контроля качества исполнения заявок по технической поддержке КИС СОЮ от сотрудников судов

Система приема заявок и контроля качества исполнения заявок по технической поддержке КИС СОЮ от сотрудников судов встречает определенное недоверие. С одной стороны, эта функция полезна, так как сбои в системе ожидаемы. С другой стороны, главный вопрос – в реализации функции. Опираясь на имеющийся опыт, сотрудники судов говорят, что иногда ответа на запрос приходится ждать достаточно долго, отслеживать ход заявки нельзя, и бывает легче позвонить в техподдержку и решить вопрос лично.

Да, очень классная функция появилась. Единственное, один момент. Там очень часто бывает так, что мы, обычные пользователи, мы можем смотреть, как все это выполнено. Мы не можем контролировать, как оно исполняется. А бывает, оно исполняется долго потому, что мы не видим, кто исполнитель. И второе, бывают акты, которые исчезают. Потому, что у них есть права, ее как-то скрыть, а у нас нет [работники аппарата суда]

Иногда чтобы её исполнили, приходилось звонить [работники аппарата суда]

Я в электронном форме пишу обычно. Раньше отвечали вовремя, но сейчас последнюю заявку мы отправили 28 января [помощники судей и председателей]

Я со своими проблемами нечасто звоню. Но когда возникали, он прямо тут же подключался. «Скажите ваш АЙ-ПИ» - и я смотрю на телефоне. Он говорит – здесь, здесь. Он что-то переделал, все. Я говорю, - все. А так бы я оставил заявку, чтобы мне перезвонили, я в это время вышел куда-то. Соответственно, мне опять возвращено [помощники судей и председателей]

Раньше такой системы электронных заявок не было. И всегда приходилось звонить по номеру телефона. И сообщать о своей проблеме. Тебе сообщали номер заявки, а потом ты уже сидел и гадал, когда это будет. И еще звонил, называл номер заявки. У нас есть техническое обеспечение, но с учетом того, что сотрудники не особо быстро все просматривают, актуальность этих заявок чаще отпадает. Сам ткнул кнопку и у тебя заработало [помощники судей и председателей]

2.3.11 Доступность всех подсистем КИС СОЮ

Доступность всех подсистем КИС СОЮ, несомненно, нужна. Сотрудниками судов проблемы с доступностью отмечались, во-первых, в связи с необходимостью подключения новых рабочих мест – сделать это самостоятельно нельзя, а ждать технической поддержки иногда приходится долго, во-вторых, в связи с требованиями новой системы к технике, в третьих, в связи с системой обеспечения безопасности и ограничения доступа к ряду функций.

Сейчас нет проблем с аппаратной часть. Я бы высказал пожелание, если бы поставили поточный сканер и обновили бы принтеры [помощники судей и председателей]

Единственно, создание новых учетных записей для новых сотрудников, если только [помощники судей и председателей]

Мы столкнулись с тем, что сотрудник новый приходит, на него новой техники нет. Мы идем с подвала, собираем из старенького. Это может забавно с какой-то стороны [помощники судей и председателей]

Я, например, активно пользовалась системой, которая взаимодействует с центром судебных переводов. Столкнулась с тем, что заявку ты делаешь, и они оперативно отвечают. У тебя уже перевод. Но поначалу ты не можешь подгрузить, потому что у тебя нет прав на сохранение файла на свой компьютер. Я столкнулась с этим. Не знаю, может у всех разные права. У кого-то администратор, у кого-то еще [помощники судей и председателей]

Профессиональные участники в качестве главного барьера указывают на отсутствие подготовки, неумение работать с системой. Высказываются опасения, что неподготовленный участник не сможет разобраться в интерфейсе самостоятельно. Выражается запрос на образовательные программы в рамках внедрения системы автоматизации.

Мне даже интересно, если это было бы создано, я бы с удовольствием пошел на какие-то курсы и с удовольствием поучаствовал, поучился бы у разработчиков этой системы, как мне удобней с ней работать. Потому что у меня даже «Консультант» до сих пор такой: "Куда же мне зайти-то тут" [профессиональные участники]

2.3.12 Доступ в систему электронного правосудия для граждан

Доступ в систему электронного правосудия для граждан, с точки зрения, непрофессиональных участников, - необходимая функция. Это позволило бы им избежать сложностей и тревог, связанных с отсутствием актуальной информации, а также разгрузить сотрудников суда в части консультирования. Однако участники процессов опасаются, что подсистема может быть сложной для неподготовленных пользователей. Выражается запрос на максимальную адаптацию, организацию ее по примеру клиентских сервисов, например, Сбербанк-онлайн.

Суды меньше, у них разгрузка идет. Потом у тебя это удобно и у них все ускоряться будет [непрофессиональные участники]

Вы знаете, на сайте «Сбербанк» есть разные виды услуг. По каждой услуге нажимаете и по пунктам выбираете, что конкретно вам нужно. Здесь и общие дела, и уголовные [непрофессиональные участники]

… В Арбитраже. Ты заходишь, фамилию забиваешь и тебе сразу, допустим, административка выходит, если о разводе. Мало ли какие у тебя могут быть дела в судах. И сразу по фамилии твоей выходит номер дела. Нажимаешь, и идет история, сроки и так далее [непрофессиональные участники]

Информационные терминалы, киоски для участников судебных процессов нужны по тем же причинам – облегчают доступ к актуальной информации и снимают нагрузку с сотрудников судов.

Конечно, удобно. Штрих код и у тебя сразу вся история – чего, куда, кого. Чем в очереди стоять и…тут они на обед закрылись, тут у них не приёмный день [непрофессиональные участники]

С человеком, когда общаешься, опять же, он может как-то по-своему дать ответ на конкретный вопрос [непрофессиональные участники]

2.4 Выводы по итогам фокус-групповых дискуссий

**I. Оценка судебной системы и проблемное поле**

Судебная система в целом оценивается как эффективная, однако все целевые группы отмечают слабые места организации. Проблемы, о которых говорят работники и участники процесса, отличаются, но существенным образом корреспондируют друг с другом.

Первый комплекс проблем связан с высокой загрузкой судов. С точки зрения работников – это нехватка времени для качественного выполнения всех операций, необходимость брать на себя дополнительные обязанности, высокий темп труда и переработки, стресс из-за жалоб вследствие нарушения сроков. Причиной проблемы они видят, в первую очередь, кадровый голод. С точки зрения участников – это постоянные задержки, бюрократическая волокита, ошибки, формальное отношение к делам, отсутствие индивидуального подхода, поверхностное рассмотрение.

Второй комплекс проблем, связанный с первым, - это организация взаимодействия работников суда с гражданами. Во-первых, проблемой для сотрудников является интенсивный поток обращений граждан, на которые работникам сложно реагировать (телефонные звонки, личный прием). Во-вторых, сотрудники сталкиваются с низкой, по их оценкам, правовой культурой заявителей, сформированными у них неадекватными ожиданиями относительно сервиса и сроков, некорректными представлениями о полномочиях и сфере ответственности сотрудников. С точки зрения участников, в особенности непрофессиональных, суд сегодня закрыт и плохо организован – у них нет доступа к актуальной информации справочного характера и относящейся к ходу разбирательства, многого в судебном процессе они не понимают, при этом сайт суда неполон, а получить личную консультацию сложно.

Третий комплекс проблем связан с материально-технической базой. Во-первых, участники фокус-групп отмечали сложности с ведением бумажных архивов. Далее, работники сталкиваются с проблемой нехватки и быстрого устаревания техники, например, с несоответствием технических характеристик компьютеров новому программному обеспечению, с нехваткой копировальных машин и пр.

**II. Отношение целевых групп к автоматизации судебного процесса**

Преимущества автоматизации очевидны для всех целевых групп. В идеале она должна снять часть нагрузки сотрудников и, таким образом, частично решить проблемы первого блока; минимизировать обращения граждан и обеспечить их актуальной информацией о ходе процесса онлайн и решить проблемы второго блока.

Наиболее востребовано то, что поможет:

* разгрузить работников суда от рутинных процедур и сократить сроки на различные операции,
* избавить участников процесса от части работы, связанной с подготовкой документов и операциями с ними,
* избежать потерь документов, задержек, ошибок, связанных с человеческим фактором,
* получать доступ к материалам дела в электронном виде, не тратя времени на запросы и пересылки,
* иметь доступ ко всем делам, рассматриваемым судами города или даже страны, например, с целью поиска прецедентов,
* обеспечить участникам актуальную информацию о ходе дела без непосредственных обращений к сотрудникам суда, например, посредством постоянно обновляемого сайта и системы электронных уведомлений.

**III. Ожидаемые проблемы автоматизации**

Возможные проблемы процесса автоматизации связаны с организацией работы суда, кадрами и недостатками материально-технического обеспечения. Они детализируются в следующем:

* Автоматизация предполагает дополнительную нагрузку на сотрудников, особенно на первом этапе. Определенные операции, по признанию работников судов, выполнять просто некому. Также для сотрудников значимо, что параллельно с ведением электронной базы они не будут избавлены от ведения бумажной, то есть будут вынуждены выполнять двойную работу;
* Существующая материально-техническая база, оргтехника, компьютеры часто не готовы к внедрению новой системы;
* Сотрудники не всегда подготовлены к использованию новых программных продуктов и техники. Не все сотрудники с готовностью отнесутся к обучению новым системам. В частности, проблемы прогнозируются в адаптации сотрудников пожилого возраста.
* Не все суды обеспечены постоянной внутренней технической поддержкой, а сотрудники чувствуют себя беспомощно перед лицом сложной автоматизированной системы. Если в процессе будут возникать сбои, а быстрой помощи не последует, работа будет парализована.
* Работа с системой предполагает определенную ручную составляющую – актуализацию информации и ввод новых документов в систему. В связи с этим звучат опасения, что в большом потоке сотрудники будут допускать ошибки ввода, которые повлекут в автоматизированной системе серьезные последствия, будут транслироваться во всех отчетах (то есть в существующей системе автоматизации не хватает как раз автоматизации).

Помимо этого, стоит отметить опасения целевых групп, связанные с уязвимостью электронных систем для хакерских атак.

**IV. Востребованность отдельных подсистем**

В результате обсуждения отдельных подсистем мы разбили их на три группы в зависимости от оценок их целесообразности и того, насколько в них выражена потребность.

Важные подсистемы, целесообразность которых не вызывает сомнений:

* обмен данными и материалами между судами разного уровня,
* внешний Интернет портал МГС и районных судов,
* информационно-аналитическая система – единая база судебных дел и материалов Московского городского суда и районных судов,
* автоматизация функций архива для судов,
* система приема заявок и контроля качества исполнения заявок по технической поддержке КИС СОЮ от сотрудников судов,
* доступ в систему электронного правосудия для граждан.

В целом нужные, но не приоритетные подсистемы, целесообразность которых не вызывает сомнений:

* внутренний портал МГС и районных судов,
* информационные терминалы, киоски для участников судебных процессов.

Подсистемы, целесообразность которых вызывает сомнения у всех или отдельных категорий участников:

* создание единого хранилища судебных документов, дел с технологией штрихкодирования,
* создание единого хранилища аудио и видеозаписей судебных заседаний,
* предоставление доступа внешним пользователям к видеозаписям судебных заседаний, в том числе в прямом эфире.

Нужно отметить, что переход к новой системе для сотрудников суда недостаточно обоснован – они не видят в ней существенных преимуществ в сравнении с прежней.

Также обращает на себя внимание непонимание целевыми группами сути отдельных подсистем и различий между ними. Очевидна необходимость в дополнительной образовательной работе как с участниками, так и с работниками судов.

РАЗДЕЛ 3. ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ БАЗОВОГО ОПРОСА

1. Ключевые проблемы судебной системы Российской Федерации

14% опрошенных считают неэффективной работу судебной системы РФ, такой оценки придерживаются 4% представителей аппарата суда, 11% профессиональных участников и 25% непрофессиональных участников.

Первый комплекс проблем связан с высокой загрузкой судов, что по мнению экспертов обусловлено кадровым голодом. Как следствие, для участников это проявляется в ряде проблем: задержки, волокита, ошибки, формальное отношение к делам, отсутствие индивидуального подхода, поверхностное рассмотрение.

Второй комплекс проблем - организация взаимодействия работников суда с гражданами. С точки зрения участников отсутствует открытость судебного процесса. Данный комплекс проблем обусловлен нерешённостью первой группы проблем.

Третий комплекс проблем связан с материально-технической базой: сложность ведения бумажных архивов, нехватка и быстрое устаревание техники, несоответствие технических характеристик компьютеров новому программному обеспечению.

2. Текущая оценка работы автоматизированных систем

Наиболее высоко эксперты оценивают работу: системы приема заявок и контроля качества исполнения заявок по технической поддержке КИС СОЮ от сотрудников судов, системы обеспечения возможности организации сеансов видеоконференцсвязи с исправительными учреждениями Федеральной службы исполнения наказаний России, внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы.

Напротив, эксперты относительно низко оценивают качество работы компонентов автоматизированной системы межведомственного взаимодействия, а также работу электронного архива.

3. Преимущества использования автоматизированных систем

В целом 53% экспертов отмечают удобство использования автоматизированных систем для повседневных задач. В особенности высокие оценки потенциала использования таких систем для повседневных задач – среди сотрудников аппарата суда – до 62%. Среди профессиональных участников положительно оценивают перспективы использования автоматизированных систем 43% опрошенных.

Автоматизированная система должна снять часть нагрузки сотрудников и частично решить проблемы первой и второй группы: минимизировать обращения граждан и обеспечить их актуальной информацией о ходе процесса онлайн.

4. Недостатки внедрения новой автоматизированной системы

Возможные проблемы процесса автоматизации связаны с организацией работы суда, кадрами и недостатками материально-технического обеспечения:

* дополнительная нагрузка на сотрудников в условиях кадрового голода
* устаревшая и недостаточная материально-техническая база
* отсутствие компетентных специалистов и штатных служб технической поддержки
* возможность ошибок ввода данных
* защита персональных данных и вопросы информационной безопасности

Переход к новой системе для сотрудников суда недостаточно обоснован – они не видят в ней существенных преимуществ в сравнении с прежней. Целевые группы не понимают сути отдельных подсистем и различий между ними. Необходима дополнительная образовательная работа как с участниками, так и с работниками судов.

5. Востребованность подсистем новой автоматизированной системы

Наиболее актуальными автоматизированными системами для работы судов являются: внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы, система обмена данными и материалами между судами разного уровня г. Москвы, подсистемы КИС СОЮ.

Причины высокой актуальности данных систем обусловлены необходимостью:

* разгрузить работников суда от рутинных процедур и сократить сроки на различные операции,
* избавить участников процесса от части работы, связанной с подготовкой документов и операциями с ними,
* избежать потерь документов, задержек, ошибок, связанных с человеческим фактором,
* получать доступ к материалам дела в электронном виде, не тратя времени на запросы и пересылки,
* иметь доступ ко всем делам, рассматриваемым судами города или даже страны, например, с целью поиска прецедентов,
* обеспечить участникам актуальную информацию о ходе дела без непосредственных обращений к сотрудникам суда, например, посредством постоянно обновляемого сайта и системы электронных уведомлений.

РАЗДЕЛ 4. РЕЗУЛЬТАТЫ ИТОГОВОГО ОПРОСА

4.1 Оценка работы судебной системы в целом

Наличие за последние год-два положительных изменений в работе судебной системы отмечают 29% опрошенных экспертов (рост на 4 п.п. по сравнению с базовым замером). Об ухудшении ситуации в данной сфере говорят 8% опрошенных. Говорят о наличии как положительных, так и отрицательных изменений 34% опрошенных (снижение на 3 п.п.). 15% экспертов сообщили об отсутствии существенных изменений в судебной системе, ещё 13% – затруднились дать оценку.

По сравнению с базовым замером представители аппарата суда и профессиональные участники стали чаще отмечать наличие положительных изменений в работе судебной системы – 44% (рост на 12 п.п.) и 32% (рост на 6 п.п.) соответственно.

Непрофессиональные участники, напротив, стали реже говорить о наличии положительных изменений (13%, снижение на 5 п.п.) и чаще упоминать наличие как положительных, так и отрицательных изменений (28%, рост на 5 п.п.).

**В целом по выборке**

**Аппарат суда**

**Профессиональные участники**

**Непрофессиональные участники**

Рисунок 39 – Распределение ответов на вопрос: «С Вашей точки зрения, как изменилась судебная система в целом за последние год-два?», в % целом и в разрезе целевых групп.

В итоговом замере улучшилось восприятие работы судебной системы РФ: 40% (рост на 4 п.п. по сравнению с базовым замером) опрошенных считают работу судебной системы эффективной. Напротив, считают работу судебной системы РФ неэффективной 15% опрошенных. Склонны давать нейтральные оценки эффективности работы судебной системы РФ 41% опрошенных.

По сравнению с базовым замером представители аппарата суда стали чаще отмечать эффективность работы судебной системы РФ (60%, рост на 12 п.п.) и реже давать нейтральные оценки (34%, снижение на 11 п.п.).

Отношение профессиональных участников к работе судебной системы РФ практически не изменилось: считают ее эффективной 42% (рост на 3 п.п.), неэффективной – 13% (рост на 2 п.п.).

Среди непрофессиональных участников выросла доля считающих работу судебной системы РФ неэффективной (30%, рост на 5 п.п.), и оценивающих ее противоречиво (44%, рост на 10 п.п.). Снизилась доля опрошенных, затрудняющихся оценить работу судебной системы РФ, – 4% (снижение на 15 п.п.).

**В целом по выборке**

**Аппарат суда**

**Профессиональные участники**

**Непрофессиональные участники**

Рисунок 40 – Распределение ответов на вопрос: «Как Вы оцениваете эффективность работы судебной системы РФ в целом?», в % целом и в разрезе целевых групп.

По результатам итогового опроса изменился ТОП-3 актуальных проблем, по мнению респондентов, современной российской судебной системы. Самой проблемной зоной опрошенные считают уровень заработной платы сотрудников судебной системы (33%, рост на 3 п.п.). Далее следуют: организация судопроизводства и документоборота (31%, снижение на 5 п.п.) и материально-техническая обеспеченность суда (22%, рост на 7 п.п.). Среди проблем опрошенные стали реже указывать процесс обеспечения прямого доступа к судебной системе для граждан (11%, снижение на 8 п.п.), организацию работы судов в целом и на отдельных стадиях судебного процесса (15%, снижение на 6 п.п.), а также процесс взаимодействия между судами различных уровней (10%, снижение на 6 п.п.).

Главные проблемы, с точки зрения представителей аппарата суда: заработная плата сотрудников судебной системы (72%), материально-техническая обеспеченность суда (46%) и межведомственное взаимодействие (29%). Представители аппарата суда стали чаще отмечать проблемы с материально-технической обеспеченностью суда (46%, рост на 14%), заработной платой сотрудников судебной системы (72%, рост на 8 п.п.), состоянием зданий, наличием помещений, современной техники, мебели (21%, рост на 7 п.п.), а также проблемы безопасности (6%, рост на 5 п.п.). С другой стороны, снизилось недовольство процессом взаимодействия между судами различных уровней (5%, снижение на 14 п.п.), процессом обеспечения прямого доступа к судебной системе для граждан (6%, снижение на 8 п.п.), а также организацией работы судов в целом и на отдельных стадиях судебного процесса (5%, снижение на 5 п.п.).

Ключевые проблемы, с точки зрения профессиональных участников: организация судопроизводства и документооборота (32%), независимость судов (22%) и заработная плата сотрудников судебной системы (22%). Профессиональные участники стали чаще говорить о наличии проблем, связанных с законодательной базой (16%, рост на 10 п.п.), с независимостью судов (22%, рост на 8 п.п.), с материально-технической обеспеченностью суда (13%, рост на 8 п.п.), а также о проблемах, связанных с состоянием зданий, наличием помещений, современной техники, мебели (15%, рост на 7 п.п.). В качестве положительных изменений можно отметить снижение доли проблем взаимодействия между судами различных уровней (11%, снижение на 11 п.п.) и обеспечения прямого доступа к судебной системе для граждан (9%, снижение на 8 п.п.).

Непрофессиональные участники по-прежнему основной проблемой считают организацию судопроизводства и документооборота (48%), хотя доля упоминаний данной проблемы снизилась на 10 п.п. На втором месте – проблемы независимости судов (28%), недовольство которыми возросло на 12 п.п. Организация работы судов в целом и на отдельных стадиях судебного процесса по-прежнему входит в ТОП-3 проблем (24%), хотя уровень неудовлетворенности данным процессом снизился на 9 п.п. Непрофессиональные участники стали реже упоминать нарушение прав сторон в ходе судебного процесса (10%, снижение на 12 п.п.) и проблемы взаимодействия между судами различных уровней (7%, снижение на 7 п.п.).

Таблица 10 – Распределение ответов на вопрос: «Назовите, пожалуйста, три основные проблемные зоны современной российской судебной системы?», в % целом и в разрезе целевых групп.

|   | В целом по выборке | Аппарат суда | Профессиональные участники | Непрофессиональные участники |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Базовый замер | Итоговый замер | Базовый замер | Итоговый замер | Базовый замер | Итоговый замер | Базовый замер | Итоговый замер |
| Проблема уровня заработной платы сотрудников судебной системы | 30 | 33 | 64 | 72 | 20 | 22 | 7 | 7 |
| Проблемы организации судопроизводства и документооборота | 36 | 31 | 26 | 24 | 32 | 32 | 48 | 38 |
| Проблемы материально-технической обеспеченности суда (картриджи, принтеры, бумага и т.д.)  | 15 | 22 | 32 | 46 | 5 | 13 | 7 | 8 |
| Проблемы межведомственного взаимодействия (с другими государственными структурами) | 23 | 20 | 32 | 29 | 24 | 18 | 13 | 14 |
| Проблемы независимости судов | 11 | 20 | 4 | 7 | 14 | 22 | 16 | 28 |
| Проблемы информирования участников судебного процесса  | 20 | 18 | 11 | 15 | 16 | 21 | 33 | 16 |
| Проблемы организации работы судов в целом и на отдельных стадиях судебного процесса | 21 | 15 | 10 | 5 | 18 | 15 | 33 | 24 |
| Состояние зданий, наличие помещений (залы судебных заседаний, кабинеты), наличие электричества, современной техники, мебели и т.д. | 9 | 14 | 14 | 21 | 8 | 15 | 6 | 8 |
| Нарушение прав сторон в ходе судебного процесса | 7 | 14 | 0 | 4 | 10 | 14 | 10 | 22 |
| Проблемы обеспечения прямого доступа к судебной системе для граждан (сложности с подачей заявления и дальнейшим рассмотрением дел) | 19 | 11 | 14 | 6 | 17 | 9 | 25 | 17 |
| Проблемы взаимодействия между судами различных уровней | 16 | 10 | 19 | 5 | 22 | 11 | 7 | 14 |
| Проблемы, связанные с законодательной базой | 7 | 10 | 4 | 4 | 6 | 16 | 11 | 11 |
| Проблемы ознакомления сторон с материалами дела | 10 | 8 | 5 | 1 | 12 | 11 | 12 | 12 |
| Проблемы гласности и открытости судебной системы | 7 | 6 | 1 | 4 | 9 | 7 | 11 | 9 |
| Проблемы безопасности | 2 | 4 | 1 | 6 | 5 | 4 | 2 | 2 |
| Затрудняюсь ответить | 9 | 9 | 9 | 6 | 18 | 12 | 1 | 10 |

4.2 Эффективность работы Московского городского суда и районных судов г. Москвы

В итоговом замере наличие за последний год улучшений в работе Московского городского суда (МГС) и районных судов города Москвы отмечают 28% опрошенных экспертов (рост на 2 п.п. по сравнению с базовым замером). Об ухудшении ситуации в данной сфере говорят 8% опрошенных. Говорят о наличии как положительных, так и отрицательных трендов 33% опрошенных (снижение на 3 п.п.). 17% опрошенных считают, что существенных изменений в судебной системе не происходило, ещё 17% – затрудняются дать оценку изменениям.

По сравнению с базовым замером представители аппарата суда и профессиональные участники стали чаще отмечать наличие положительных изменений в работе Московского городского суда и районных судов города Москвы – 46% (рост на 8 п.п.) и 28% (рост на 3 п.п.) соответственно. При этом данные группы опрошенных стали реже упоминать наличие как положительных, так и отрицательных изменений – 32% представителей аппарата суда (снижение на 5 п.п.) и 36% профессиональных участников (снижение на 10 п.п.).

Непрофессиональные участники, напротив, стали реже говорить о наличии положительных изменений в работе Московского городского суда и районных судов города Москвы (12%, снижение на 3 п.п.) и чаще упоминать наличие как положительных, так и отрицательных изменений (32%, рост на 7 п.п.).

**В целом по выборке**

**Аппарат суда**

**Профессиональные участники**

**Непрофессиональные участники**

Рисунок 41 – Распределение ответов на вопрос: «С Вашей точки зрения, как изменилась работа московского городского суда и районных судов г. Москвы за последний год?», в % целом и в разрезе целевых групп.

В итоговом замере улучшилось восприятие работы МГС и районных судов города Москвы: 44% (рост на 5 п.п. по сравнению с базовым замером) опрошенных считают работу МГС и районных судов города Москвы эффективной. Напротив, считают работу данных структур неэффективной 12% опрошенных. Склонны давать нейтральные оценки эффективности работы МГС и районных судов города Москвы 37% опрошенных. 7% опрошенных затрудняются оценить эффективность работы судебной системы РФ.

По сравнению с базовым замером представители аппарата суда стали чаще отмечать эффективность работы МГС и районных судов города Москвы (72%, рост на 17 п.п.) и реже давать нейтральные оценки (22%, снижение на 11 п.п.).

Отношение профессиональных и непрофессиональных участников к работе МГС и районных судов города Москвы практически не изменилось: считают ее эффективной 39% (снижение на 2 п.п.) и 23% (рост на 1 п.п.) соответственно, неэффективной – 9% (рост на 3 п.п.) и 24% (рост на 2 п.п.) соответственно.

**В целом по выборке**

**Аппарат суда**

**Профессиональные участники**

**Непрофессиональные участники**

Рисунок 42 – Распределение ответов на вопрос: «Как Вы оцениваете эффективность работы московского городского суда и районных судов г. Москвы?», в % целом и в разрезе целевых групп.

Наиболее актуальные, по мнению опрошенных, проблемы организации работы судов: сроки рассмотрения дел (58 баллов), документооборот в судопроизводстве (56 баллов), ознакомление с материалами дела в электронном виде (56 баллов), большое количество запросов от сторон участников по делу (51 балл), межведомственное взаимодействие (51 балл).

Для опрошенных менее актуальными стали следующие проблемы: взаимодействие между судами различных уровней (44 баллов, снижение на 7 баллов), коммуникация внутри суда и между судами по общим отраслевым вопросам (39 баллов, снижение на 7 баллов), доступность для пользователей информационных систем и их работоспособность и надежность систем (49 баллов, снижение на 5 баллов).

Главные проблемы, по мнению представителей аппарата суда: большое количество запросов от сторон участников по делу (56 баллов), межведомственное взаимодействие (55 баллов). По сравнению с базовым замером среди представителей аппарата суда средневзвешенный балл оценки актуальности большинства проблем снизился на 10-15 баллов и на 10 баллов в среднем по всем проблемам.

Главные проблемы, по мнению профессиональных участников: документооборот в судопроизводстве (61 балл), сроки рассмотрения дел (59 баллов), ознакомление с материалами дела в электронном виде (57 баллов), межведомственное взаимодействие (56 баллов), информирование участников судебного процесса о расписании судебных заседаний МГС, поиска и просмотра информации о судебных делах (53 балла), качество подготовки судебной документации (53 балла). По сравнению с базовым замером среди профессиональных участников возросла актуальность следующих проблем: взаимодействие экспедиции с отправкой корреспонденции по делам и отслеживание его перемещения (48 баллов, рост на 9 баллов), ознакомление с материалами дела в электронном виде (57 баллов, рост на 8 баллов), техническая поддержка (49 баллов, рост на 8 баллов), документооборот в судопроизводстве (61 балл, рост на 7 баллов).

Главные проблемы, по мнению непрофессиональных участников: сроки рассмотрения дел (63 балла), ознакомление с материалами дела в электронном виде (63 балла), документооборот в судопроизводстве (61 балл), качество подготовки судебной документации (59 балл). По сравнению с базовым замером среди непрофессиональных участников возросла актуальность следующих проблем: доступность к судебным актам и запрос по контекстному поиску (41 балл, рост на 13 баллов), качество подготовки вынесенных судебных актов по существу (57 баллов, рост на 8 баллов). С другой стороны опрошенные отмечают, что менее актуальной стала проблема доступности для пользователей информационных систем и их работоспособности и надежности систем (55 баллов, снижение на 6 баллов).

Таблица 11 – Распределение ответов на вопрос: «Насколько актуальными Вы лично считаете следующие проблемы организации работы судов?»,
средневзвешенный балл оценки актуальности по шкале от 0 до 100, где 0 – минимальная актуальность, а 100 очень высокая актуальность, в целом и в разрезе целевых групп.

|   | В целом по выборке | Аппарат суда | Профессиональные участники | Непрофессиональные участники |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Базовый замер | Итоговый замер | Базовый замер | Итоговый замер | Базовый замер | Итоговый замер | Базовый замер | Итоговый замер |
| Проблемы со сроками рассмотрения дел | 55 | 58 | 51 | 50 | 56 | 59 | 58 | 63 |
| Проблемы документооборота в судопроизводстве (отсутствие/плохая работа системы подготовки/получения/поиска необходимой документации по судебным делам) | 59 | 56 | 58 | 45 | 54 | 61 | 65 | 61 |
| Проблемы ознакомления с материалами дела в электронном виде | 57 | 56 | 59 | 45 | 49 | 57 | 62 | 63 |
| Проблема по большому количеству запросов от сторон участников по делу (при личном, телефонном запросе) канцелярии, помощников судей, судей | 50 | 51 | 59 | 56 | 44 | 50 | 47 | 49 |
| Проблемы межведомственного взаимодействия | 55 | 51 | 65 | 55 | 56 | 56 | 46 | 45 |
| Проблемы с качеством подготовки судебной документации | 51 | 50 | 46 | 38 | 49 | 53 | 57 | 59 |
| Проблема с технической поддержкой | 46 | 50 | 43 | 48 | 41 | 49 | 52 | 53 |
| Проблемы информирования участников судебного процесса о расписании судебных заседаний МГС, поиска и просмотра информации о судебных делах | 53 | 49 | 52 | 36 | 48 | 53 | 59 | 57 |
| Доступность для пользователей информационных систем и их работоспособность и надежность систем | 54 | 49 | 54 | 39 | 46 | 50 | 61 | 55 |
| Проблемы с качеством подготовки вынесенных судебных актов по существу  | 45 | 47 | 38 | 35 | 46 | 48 | 49 | 57 |
| Проблемы с жалобами сторон на нарушение их прав в ходе судебного разбирательства | 46 | 47 | 44 | 40 | 45 | 49 | 48 | 52 |
| Проблема по взаимодействию экспедиции с отправкой корреспонденции по делам и отслеживание его перемещения, в том числе интеграция с весами | 44 | 46 | 48 | 39 | 39 | 48 | 45 | 51 |
| Проблемы взаимодействия между судами различных уровней | 51 | 44 | 57 | 41 | 52 | 49 | 44 | 42 |
| Проблемы аудио/видео фиксации судебных заседаний  | 46 | 43 | 49 | 36 | 48 | 45 | 41 | 46 |
| Скорость и качество (затраты времени) подготовки утвержденной статистики | 45 | 43 | 53 | 40 | 41 | 40 | 41 | 46 |
| Проблемы с возможностью проведения судебного заседания с применением видеоконференцсвязи и аудио фиксацией | 45 | 42 | 45 | 35 | 48 | 46 | 42 | 45 |
| Доступность к судебным актам и запрос по контекстному поиску (для судей) | 39 | 42 | 51 | 39 | 43 | 48 | 28 | 41 |
| Скорость и качество (затраты времени) подготовки индивидуальных статистических отчетов по запросу вышестоящих инстанций – ВС РФ, МГС, Государственная Дума | 42 | 40 | 52 | 41 | 40 | 39 | 37 | 39 |
| Проблемы коммуникации внутри суда и между судами по общим отраслевым вопросам | 46 | 39 | 47 | 31 | 41 | 41 | 49 | 43 |

В целом наиболее актуальными автоматизированными системами для работы судов являются: внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы (70 баллов), информационно-аналитическая система (66 баллов), единое хранилище судебных документов, дел с технологией штрихкодирования (63 балла), автоматизация функций архива для судов г. Москвы (63 балла), внутренний портал МГС и районных судов г. Москвы (62 балла), обеспечение возможности организации сеансов видеоконференцсвязи с исправительными учреждениями Федеральной службы исполнения наказаний России (61 балл).

По сравнению с базовым замером опрошенные стали чаще указывать в качестве актуальных следующие автоматизированные системы для работы судов: автоматизация функций архива для судов г. Москвы (63 балла, рост на 15 баллов), информационно-аналитическая система (66 баллов, рост на 14 баллов), внутренний портал МГС и районных судов г. Москвы (62 балла, рост на 12 баллов), единое хранилище судебных документов, дел с технологией штрихкодирования (63 баллов, рост на 9 баллов), система приема заявок и контроля качества исполнения заявок по технической поддержке КИС СОЮ от сотрудников судов (58 баллов, рост на 8 баллов), обеспечение возможности организации сеансов видеоконференцсвязи с исправительными учреждениями Федеральной службы исполнения наказаний России (61 балл, рост на 6 баллов).

Наиболее актуальные автоматизированные системы для работы судов, по мнению представителей аппарата суда: информационно-аналитическая система (65 баллов), автоматизация функций архива для судов г. Москвы (65 баллов), подсистемы КИС СОЮ (64 балла), внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы (64 балла), внутренний портал МГС и районных судов г. Москвы (64 балла). По сравнению с базовым замером среди представителей аппарата суда возросла актуальность следующих автоматизированных систем: автоматизация функций архива для судов г. Москвы (65 баллов, рост на 14 баллов), информационно-аналитическая система (65 баллов, рост на 8 баллов), внутренний портал МГС и районных судов г. Москвы (64 балла, рост на 7 баллов), система приема заявок и контроля качества исполнения заявок по технической поддержке КИС СОЮ от сотрудников судов (63 балла, рост на 7 баллов).

Наиболее актуальные автоматизированные системы для работы судов, по мнению профессиональных участников: единое хранилище судебных документов, дел с технологией штрихкодирования (67 баллов), информационно-аналитическая система (67 баллов), внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы (65 баллов), обеспечение возможности организации сеансов видеоконференцсвязи с исправительными учреждениями Федеральной службы исполнения наказаний России (64 балла). По сравнению с базовым замером среди профессиональных участников возросла актуальность большинства автоматизированных систем на 10-20 баллов и на 12 баллов в среднем по всем системам.

Наиболее актуальные автоматизированные системы для работы судов, по мнению непрофессиональных участников: внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы (80 баллов) и доступ к системе «Электронное правосудие» для граждан (77 баллов).

Таблица 12 – Распределение ответов на вопрос: «Насколько актуальными для Вас являются следующие автоматизированные системы для работы судов?»,
средневзвешенный балл оценки актуальности по шкале от 0 до 100, где 0 – минимальная актуальность, а 100 очень высокая актуальность, в целом и в разрезе целевых групп.

|   | В целом по выборке | Аппарат суда | Профессиональные участники | Непрофессиональные участники |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Базовый замер | Итоговый замер | Базовый замер | Итоговый замер | Базовый замер | Итоговый замер | Базовый замер | Итоговый замер |
| Внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы | 68 | 70 | 64 | 64 | 59 | 65 | 80 | 80 |
| Информационно-аналитическая система – единая база судебных дел и материалов Московского городского суда и районных судов г. Москвы | 52 | 66 | 57 | 65 | 45 | 67 | -  |  - |
| Создание единого хранилища судебных документов, дел с технологией штрихкодирования | 54 | 63 | 59 | 60 | 48 | 67 | -  | -  |
| Автоматизация функций архива для судов г. Москвы от передачи дел в архив, до оформления процедур уничтожения архивных дел по завершению срока хранения либо оформления передачи дел на постоянное хранение | 48 | 63 | 51 | 65 | 44 | 61 |  - | -  |
| Внутренний портал МГС и районных судов г. Москвы | 50 | 62 | 57 | 64 | 42 | 60 | -  | -  |
| Обеспечение возможности организации сеансов видеоконференцсвязи с исправительными учреждениями Федеральной службы исполнения наказаний России | 55 | 61 | 56 | 58 | 55 | 64 | -  |  - |
| Система обмена данными и материалами между судами разного уровня г. Москвы | 57 | 60 | 64 | 63 | 50 | 58 | -  |  - |
| Создание единого хранилища аудио и видеозаписей судебных заседаний, включая развёртывание устройств аудио и видеопротоколирования судебных заседаний | 54 | 59 | 60 | 56 | 47 | 62 |  - |  - |
| Система приема заявок и контроля качества исполнения заявок по технической поддержке КИС СОЮ от сотрудников судов  | 50 | 58 | 56 | 63 | 41 | 53 |  - | -  |
| Высокая доступность всех подсистем КИС СОЮ | 57 | 58 | 64 | 64 | 48 | 51 |  - | -  |
| Предоставление доступа внешним пользователям к видеозаписям судебных заседаний, в том числе в прямом эфире | 52 | 51 | 43 | 39 | 49 | 51 | 63 | 61 |
| Доступ к системе «Электронное правосудие» для граждан | - | - | -  | -  | -  |  - | 78 | 77 |
| Информационные терминалы/киоски с информацией о времени, месте проведения заседаний, принятых судебных решениях и т.п. | - | - |  - |  - |  - | -  | 71 | 68 |

В целом наиболее высокие оценки работы у следующих автоматизированных систем: внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы (63 балла), внутренний портал МГС и районных судов г. Москвы (61 балл), информационно-аналитическая система (61 балл), обеспечение возможности организации сеансов видеоконференцсвязи с исправительными учреждениями Федеральной службы исполнения наказаний России (60 баллов).

По сравнению с базовым замером среди опрошенных наблюдается рост удовлетворенности работой абсолютно всех автоматизированных систем на 10-20 баллов и на 13 баллов в среднем по всем системам.

Хуже всего эксперты по-прежнему оценивают предоставление доступа внешним пользователям к видеозаписям судебных заседаний, в том числе в прямом эфире (52 балла), хотя уровень удовлетворенности качеством доступа вырос на 13 баллов.

По мнению представителей аппарата суда лучше всего работают следующие автоматизированные системы для работы судов: внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы (67 баллов), внутренний портал МГС и районных судов г. Москвы (66 баллов), информационно-аналитическая система (65 баллов), обеспечение возможности организации сеансов видеоконференцсвязи с исправительными учреждениями Федеральной службы исполнения наказаний России (64 балла). По сравнению с базовым замером среди представителей аппарата суда наблюдается рост удовлетворенности работой абсолютно всех автоматизированных систем на 15-25 баллов и на 19 баллов в среднем по всем системам.

Наиболее высокие оценки работы заслуживают следующие автоматизированные системы для работы судов, по мнению профессиональных участников: информационно-аналитическая система (57 баллов), внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы (57 баллов), система обмена данными и материалами между судами разного уровня г. Москвы (56 баллов), внутренний портал МГС и районных судов г. Москвы (55 баллов), обеспечение возможности организации сеансов видеоконференцсвязи с исправительными учреждениями Федеральной службы исполнения наказаний России (55 баллов). По сравнению с базовым замером профессиональные участники отметили рост качества работы следующих систем: предоставление доступа внешним пользователям к видеозаписям судебных заседаний, в том числе в прямом эфире (48 баллов, рост на 8 баллов), внутренний портал МГС и районных судов г. Москвы (55 баллов, рост на 7 баллов), система обмена данными и материалами между судами разного уровня г. Москвы (56 баллов, рост на 7 баллов), обеспечение возможности организации сеансов видеоконференцсвязи с исправительными учреждениями Федеральной службы исполнения наказаний России (55 баллов, рост на 6 баллов).

Непрофессиональные участники отмечают рост качества работы всех автоматизированных систем для работы судов в среднем на 11 баллов. Максимальный рост уровня удовлетворенности качеством работы: внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы (65 баллов, рост на 17 баллов).

Таблица 13 – Распределение ответов на вопрос: «Оцените, пожалуйста, насколько хорошо или плохо работают следующие функции в данный момент…?», средневзвешенный балл оценки качества работы функций по шкале от 0 до 100, где 0 – очень низкое качество, а 100 - очень высокое качество, в целом и в разрезе целевых групп.

|   | В целом по выборке | Аппарат суда | Профессиональные участники | Непрофессиональные участники |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Базовый замер | Итоговый замер | Базовый замер | Итоговый замер | Базовый замер | Итоговый замер | Базовый замер | Итоговый замер |
| Внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы | 47 | 63 | 44 | 67 | 51 | 57 | 48 | 65 |
| Внутренний портал МГС и районных судов г. Москвы | 40 | 61 | 36 | 66 | 48 | 55 |  - |  - |
| Информационно-аналитическая система – единая база судебных дел и материалов Московского городского суда и районных судов г. Москвы | 44 | 61 | 39 | 65 | 52 | 57 |  - | -  |
| Обеспечение возможности организации сеансов видеоконференцсвязи с исправительными учреждениями Федеральной службы исполнения наказаний России | 48 | 60 | 48 | 64 | 49 | 55 |  - | -  |
| Система приема заявок и контроля качества исполнения заявок по технической поддержке КИС СОЮ от сотрудников судов  | 51 | 58 | 51 | 61 | 51 | 54 |  - |  - |
| Система обмена данными и материалами между судами разного уровня г. Москвы | 43 | 56 | 38 | 57 | 49 | 56 | -  | -  |
| Создание единого хранилища аудио и видеозаписей судебных заседаний, включая развёртывание устройств аудио и видеопротоколирования судебных заседаний | 44 | 56 | 42 | 59 | 48 | 52 |  - | -  |
| Автоматизация функций архива для судов г. Москвы от передачи дел в архив, до оформления процедур уничтожения архивных дел по завершению срока хранения либо оформления передачи дел на постоянное хранение | 45 | 55 | 41 | 57 | 50 | 53 | -  | -  |
| Высокая доступность всех подсистем КИС СОЮ | 44 | 55 | 42 | 58 | 48 | 50 |  - | -  |
| Создание единого хранилища судебных документов, дел с технологией штрихкодирования | 40 | 54 | 35 | 56 | 48 | 51 |  - | -  |
| Предоставление доступа внешним пользователям к видеозаписям судебных заседаний, в том числе в прямом эфире | 39 | 52 | 33 | 54 | 40 | 48 | 44 | 56 |
| Доступ к системе «Электронное правосудие» для граждан | - | - |  - | -  |  - | -  | 49 | 58 |
| Информационные терминалы/киоски с информацией о времени, месте проведения заседаний, принятых судебных решениях и т.п. | - | - |  - |  - | -  |  - | 55 | 63 |

В итоговом замере представители аппарата суда отмечают рост качества работы всех компонентов системы «электронное дело»: система поиска документов – 66 баллов (рост на 26 баллов), система администрирования – 66 баллов (рост на 29 баллов), хранение и учёт документов – 63 баллов (рост на 25 баллов), сканирование и распознавание документов – 58 баллов (рост на 20 баллов).

Рисунок 43 – Распределение ответов на вопрос: «Оцените, пожалуйста, насколько хорошо или плохо работают следующие компоненты системы «электронное дело» на данный момент?», средневзвешенный балл оценки компонент по шкале от 0 до 100, где 0 – очень низкая оценка, а 100 - очень высокая оценка, среди представителей аппарата судов.

Наряду с ростом общей оценки системы обмена данными между судами разного уровня г. Москвы в итоговом замере, среди представителей аппарата суда выросли также оценки по направлениям системы: возможность передачи дел между судами различных уровней, а также в апелляционные, кассационные инстанции – 66 баллов (рост на 25 баллов), техническая возможность передачи дел в полном составе, включая общую информацию, информацию по обвиняемому, опись документов дела и т.п. – 61 балл (рост на 23 балла).

Рисунок 44 – Распределение ответов на вопрос: «Оцените, пожалуйста, насколько хорошо или плохо работают следующие компоненты системы обмена данными между судами разного уровня г. Москвы на данный момент?», средневзвешенный балл оценки компонент по шкале от 0 до 100, где 0 – очень низкая оценка, а 100 - очень высокая оценка оценки критериев по шкале от 0 до 100, где 0 – очень низкая оценка, а 100 - очень высокая оценка, среди представителей аппарата судов.

В итоговом замере выросли оценки качества работы всех компонентов автоматизированной системы межведомственного взаимодействия в среднем на 11 баллов.

Лучше всего эксперты оценили качество работы системы по взаимодействию со структурами: прокуратура (61 балл, рост на 18 баллов), ФССП (57 баллов, рост на 11 баллов), Управление Федеральной миграционной службы по городу Москве (55 баллов, рост на 10 баллов).

Несмотря на рост уровня удовлетворенности взаимодействием с УФСИН России по г. Москве на 10 баллов, данный компонент автоматизированной системы межведомственного взаимодействия по-прежнему оценивается экспертами хуже всего (51 балл).

Таблица 14 – Распределение ответов на вопрос: «Оцените, пожалуйста, насколько хорошо или плохо работают следующие компоненты автоматизированной системы межведомственного взаимодействия на данный момент …?», средневзвешенный балл оценки компонент по шкале от 0 до 100, где 0 – очень низкая оценка, а 100 - очень высокая оценка, в целом и в разрезе целевых групп.

|   | В целом по выборке | Аппарат суда | Профессиональные участники |
| --- | --- | --- | --- |
| Базовый замер | Итоговый замер | Базовый замер | Итоговый замер | Базовый замер | Итоговый замер |
| Взаимодействие с прокуратурой | 43 | 61 | 38 | 63 | 49 | 58 |
| Взаимодействие с ФССП | 47 | 57 | 45 | 58 | 50 | 56 |
| Взаимодействие с Управлением Федеральной миграционной службы по городу Москве | 45 | 55 | 41 | 55 | 51 | 54 |
| Взаимодействие с Управлением Федерального казначейства по городу Москве | 42 | 54 | 40 | 53 | 45 | 55 |
| Взаимодействие с Управлением Федеральной службы по контролю за оборотом наркотиков по г. Москве | 43 | 53 | 43 | 52 | 44 | 55 |
| Взаимодействии с Управлением Федеральной налоговой службы по городу Москве | 44 | 53 | 38 | 53 | 49 | 54 |
| Взаимодействие с Главным следственным управлением Следственного комитета РФ по г. Москве | 41 | 53 | 38 | 54 | 46 | 52 |
| Взаимодействие с Министерством финансов Российской Федерации | 41 | 53 | 39 | 52 | 43 | 54 |
| Взаимодействие с ГИБДД | 43 | 53 | 39 | 52 | 48 | 53 |
| Взаимодействие с Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Москве | 44 | 52 | 39 | 52 | 49 | 52 |
| Взаимодействие с Зональным информационным центром ГУ МВД России по г. Москве | 43 | 52 | 39 | 51 | 46 | 54 |
| Взаимодействие с УФСИН России по г. Москве  | 41 | 51 | 38 | 53 | 46 | 50 |

По результатам итогового замера среди представителей аппарата суда выросли все оценки качества работы компонентов системы аудио и видео фиксации в среднем на 18 баллов. Лучше всего эксперты оценивают качество записываемого видео (72 балл, рост на 22 балла), доступность записей (69 баллов, рост на 15 баллов), качество синхронности звука и видео (69 баллов, рост на 20 баллов) и удобство АРМ Председателя Суда (69 баллов, рост на 16 баллов).

Несмотря на рост уровня удовлетворенности, качество записываемого звука по-прежнему оценивается хуже всего (64 балла, рост на 17 баллов).

Рисунок 45 – Распределение ответов на вопрос: «Оцените, пожалуйста, насколько хорошо или плохо работают следующие компоненты системы аудио и видео фиксации на данный момент?», средневзвешенный балл оценки компонент системы по шкале от 0 до 100, где 0 – очень низкая оценка, а 100 - очень высокая оценка, среди представителей аппарата судов.

Наряду с ростом общей оценки, среди групп участников опроса выросли оценки всех компонентов внешнего Интернет-портала судов общей юрисдикции: среди всех опрошенных в среднем на 15 баллов, среди представителей аппарата суда – на 26 баллов, среди профессиональных участников – на 12 баллов, среди непрофессиональных участников – на 3 балла.

Лучше всего эксперты оценивают следующие критерии: понятный и доступный интерфейс (66 баллов, рост на 10 баллов), наличие системы поиска информации (64 балла, рост на 15 баллов) и полнота предоставляемой информации (60 баллов, рост на 13 баллов).

Хуже всего эксперты по-прежнему оценивают предоставление доступа к видеозаписям судебных заседаний (54 балла), хотя уровень удовлетворенности качеством доступа вырос на 15 баллов.

Представители аппарата суда лучше всего оценивают следующие критерии: наличие системы поиска информации (71 балл, рост на 26 баллов), полнота предоставляемой информации (69 баллов, рост на 25 баллов) и наличие личного кабинета для граждан (66 баллов, рост на 21 балл).

По мнению профессиональных участников наиболее высокие оценки работы заслуживают следующие компоненты внешнего Интернет-портала судов общей юрисдикции: понятный и доступный интерфейс (66 баллов, рост на 17 баллов), наличие системы поиска информации (61 балл, рост на 16 баллов) и полнота предоставляемой информации (56 баллов, рост на 14 баллов).

Наиболее высокие оценки непрофессиональные участники поставили следующим компонентам внешнего Интернет-портала судов общей юрисдикции: понятный и доступный интерфейс (67 баллов, рост на 3 балла), наличие системы поиска информации (62 балла, рост на 5 баллов) и наличие личного кабинета для граждан (59 баллов, рост на 4 балла).

Таблица 15 – Распределение ответов на вопрос: «Оцените, пожалуйста, внешний интернет портал судов общей юрисдикции г. Москвы на данный момент по следующим критериям?», средневзвешенный балл оценки критериев по шкале от 0 до 100, где 0 – очень низкая оценка, а 100 - очень высокая оценка, в целом и в разрезе целевых групп.

|   | В целом по выборке | Аппарат суда | Профессиональные участники | Непрофессиональные участники |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Базовый замер | Итоговый замер | Базовый замер | Итоговый замер | Базовый замер | Итоговый замер | Базовый замер | Итоговый замер |
| Понятный и доступный интерфейс | 56 | 66 | -  | -  | 49 | 66 | 64 | 67 |
| Возможность получения статистической отчётности | 38 | 65 | 38 | 65 | -  |  - |  - |  - |
| Наличие системы поиска информации | 49 | 64 | 45 | 71 | 45 | 61 | 57 | 62 |
| Полнота предоставляемой информации | 47 | 60 | 44 | 69 | 42 | 56 | 56 | 55 |
| Наличие личного кабинета для граждан | 48 | 57 | 45 | 66 | 46 | 48 | 55 | 59 |
| Доступ к видеозаписям судебных заседаний | 39 | 54 | 36 | 65 | 36 | 46 | 45 | 53 |

По результатам итогового замера среди опрошенных выросли все оценки качества работы информационных киосков/терминалов: понятный и доступный интерфейс – 66 баллов (рост на 10 баллов), удобная система поиска информации – 63 балла (рост на 10 баллов), полнота предоставляемой информации – 60 баллов (рост на 5 баллов).

Таблица 16 – Распределение ответов на вопрос: «Оцените, пожалуйста, информационные киоски/терминалы на данный момент по следующим критериям?», средневзвешенный балл оценки критериев по шкале от 0 до 100, где 0 – очень низкая оценка, а 100 - очень высокая оценка, в целом и в разрезе целевых групп.

|   | В целом по выборке | Профессиональные участники | Непрофессиональные участники |
| --- | --- | --- | --- |
| Базовый замер | Итоговый замер | Базовый замер | Итоговый замер | Базовый замер | Итоговый замер |
| Понятный и доступный интерфейс | 57 | 66 | 52 | 64 | 64 | 69 |
| Удобная система поиска информации | 53 | 63 | 49 | 62 | 61 | 64 |
| Полнота предоставляемой информации | 55 | 60 | 51 | 57 | 62 | 63 |

По результатам итогового замера среди представителей аппарата суда выросли все оценки качества работы компонентов автоматизированной информационно-аналитической подсистемы в среднем на 26 баллов.

Лучше всего оцениваются критерии: возможность отслеживания статуса рассмотрения дела (73 баллов, рост на 27 баллов), загрузка информации из баз данных систем судопроизводства в единую базу данных МГС (70 баллов, рост на 30 баллов) и мониторинг результатов загрузки данных из различных источников (69 баллов, рост на 21 балл).

Хуже всего эксперты оценили возможность автоматической деперсонализации (58 баллов).

Рисунок 46 – Распределение ответов на вопрос: «Оцените, пожалуйста, работу автоматизированной информационно-аналитической подсистемы на данный момент по следующим критериям?», средневзвешенный балл оценки критериев по шкале от 0 до 100, где 0 – очень низкая оценка, а 100 - очень высокая оценка, % среди представителей аппарата судов.

По результатам итогового замера выросли все оценки качества работы компонентов электронного архива: среди всех опрошенных – в среднем на 14 баллов, среди представителей аппарата суда – на 18 баллов, среди профессиональных участников – на 10 баллов.

Лучше всего все категории опрошенных оценивают удобство и скорость поиска информации с использованием контекстного поиска по конкретным фразам и типам дел: 62% среди всех опрошенных (рост на 17 баллов), 65% среди представителей аппарата суда (рост на 18 баллов), 58% среди профессиональных участников (рост на 14 баллов).

Таблица 17 – Распределение ответов на вопрос: «Оцените, пожалуйста, работу электронного архива на данный момент по следующим критериям …?», средневзвешенный балл оценки критериев по шкале от 0 до 100, где 0 – очень низкая оценка, а 100 - очень высокая оценка, в целом и в разрезе целевых групп.

|   | В целом по выборке | Аппарат суда | Профессиональные участники |
| --- | --- | --- | --- |
| Базовый замер | Итоговый замер | Базовый замер | Итоговый замер | Базовый замер | Итоговый замер |
| Удобство и скорость поиска информации с использованием контекстного поиска по конкретным фразам и типам дел | 45 | 62 | 47 | 65 | 44 | 58 |
| Удобство и скорость формирования форм статистических отчетов, утвержденных СД при ВС РФ | 47 | 60 | 45 | 63 | 49 | 56 |
| Удобство и скорость построения произвольных отчетов | 43 | 59 | 43 | 62 | 44 | 55 |
| Удобство поиска и выдачи копий документов из архива суда | 45 | 58 | 43 | 61 | 47 | 55 |
| Удобство и скорость подготовки ответов на запросы с использование информационной системы | 44 | 57 | 43 | 60 | 45 | 55 |

В итоговом замере представители аппарата суда отмечают рост качества работы всех компонентов внутреннего информационного портала судов общей юрисдикции г. Москвы: полнота внутренней судебной информации – 70 баллов (рост на 34 балла), удобство поиска сотрудника его контактной информации – 66 баллов (рост на 31 балл), возможность автоматического формирования заявки в службу технической поддержки и отслеживания ее исполнения – 64 балла (рост на 24 балла), возможность формирования запроса и получения кадровой информации и справок – 61 балл (рост на 28 баллов), возможность автоматического формирования заявления на отпуск – 60 баллов (рост на 28 баллов).

Рисунок 47 – Распределение ответов на вопрос: «Оцените, пожалуйста, работу внутреннего информационного портала судов общей юрисдикции г. Москвы на данный момент по следующим критериям?», средневзвешенный балл оценки качества работы функций поратала по шкале от 0 до 100, где 0 – очень низкое качество, а 100 – очень высокое качество, среди представителей аппарата судов.

4.3 Намерение пользоваться автоматизированной системой

В целом, эксперты довольны внедрением автоматизированной системы: 69% экспертов отмечают удобство использования автоматизированной системы для повседневных задач – рост на 16 п.п. по сравнению с базовым замером.

После внедрения системы высокие оценки потенциала ее использования для повседневных задач наблюдаются как среди сотрудников аппарата суда – 67% (рост на 5 п.п.), так и среди профессиональных участников – 70% (рост на 27 п.п.).

**В целом по выборке**

**Аппарат суда**

**Профессиональные участники**

Рисунок 48 – Распределение ответов на вопрос: «Насколько удобно для Вас было бы использование такой автоматизированной системы в Вашей повседневной работе в целом?», в % целом и в разрезе целевых групп.

Непрофессиональные участники по-прежнему положительно оценивают перспективы использования автоматизированной системы: 73% опрошенных считают удобным интернет портал МГС, 62% – информационные киоски/терминалы в зданиях суда, 67% – систему «Электронное дело».

**Интернет портал МГС**

**Информационные киоски/терминалы**

**Система «Электронное дело»**

Рисунок 49 – Распределение ответов на вопрос: «Насколько удобно для Вас было бы использование такой автоматизированной системы?», среди непрофессиональных участников.

51% непрофессиональных участников считают, что после внедрения автоматизированной системы качество работы районных судов улучшится. Напротив, предполагают, что качество работы районных судов ухудшится, не более 3% опрошенных.

Об отсутствии возможных изменений говорят 25% непрофессиональных участников, еще 22% – затрудняются дать оценку возможным изменениям.

Рисунок 50 – Распределение ответов на вопрос: «Как изменится качество работы районных судов после внедрения такой системы?», среди непрофессиональных участников.

4.4 Социально-демографический профиль участников исследования

4.4.1 Сотрудники аппарата суда

Таблица 18 – Распределение ответов на вопрос: «Укажите точное название суда, в котором Вы работаете?», в % от всех опрошенных сотрудников аппарата суда.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  Название суда |  % |  Название суда |  % |
| Останкинский районный суд | 4,2 | Симоновский районный суд | 2,8 |
| Нагатинский районный суд | 3,9 | Троицкий районный суд | 2,8 |
| Бабушкинский районный суд | 3,5 | Черемушкинский районный суд | 2,8 |
| Мещанский районный суд | 3,5 | Чертановский районный суд | 2,8 |
| Басманный районный суд | 3,2 | Замоскворецкий районный суд | 2,5 |
| Бутырский районный суд | 3,2 | Зеленоградский районный суд | 2,5 |
| Гагаринский районный суд | 3,2 | Зюзинский районный суд | 2,5 |
| Головинский районный суд | 3,2 | Кунцевский районный суд | 2,5 |
| Кузьминский районный суд | 3,2 | Пресненский районный суд | 2,5 |
| Перовский районный суд | 3,2 | Савеловский районный суд | 2,5 |
| Преображенский районный суд | 3,2 | Солнцевский районный суд | 2,5 |
| Тимирязевский районный суд | 3,2 | Таганский районный суд | 2,5 |
| Тушинский районный суд | 3,2 | Тверской районный суд | 2,5 |
| Дорогомиловский районный суд | 2,8 | Хамовнический районный суд | 2,5 |
| Измайловский районный суд | 2,8 | Хорошевский районный суд | 2,5 |
| Лефортовский районный суд | 2,8 | Коптевский районный суд | 2,1 |
| Люблинский районный суд | 2,8 | Щербинский районный суд | 2,1 |
| Никулинский районный суд | 2,8 |  |  |

Рисунок 51 – Распределение респондентов по полу, в % среди представителей аппарата судов.

Рисунок 52 – Распределение респондентов по возрастным группам, в % среди представителей аппарата судов.

Рисунок 53 – Распределение ответов на вопрос: «Каково Ваше семейное положение? Вы...», в % среди представителей аппарата судов.

Рисунок 54 – Распределение ответов на вопрос: «Какое у Вас образование?», в % среди представителей аппарата судов.

Рисунок 55 – Распределение ответов на вопрос: «Если учитывать все виды выплат – зарплаты, пенсии, пособия, стипендии, то каким примерно был общий доход Вашей семьи за прошлый месяц?», в % среди представителей аппарата судов.

Рисунок 56 – Распределение ответов на вопрос: «Подскажите, пожалуйста, к какой категории профессиональных участников судебной системы Вы можете себя отнести?», в % среди представителей аппарата судов.

Рисунок 57 – Распределение ответов на вопрос: «Укажите тип делопроизводства, с которым Вы работаете?», в % среди представителей аппарата судов.

Рисунок 58 – Распределение ответов на вопрос: «Сколько лет Вы работаете в данной должности?», в % среди представителей аппарата судов.

4.4.2 Профессиональные участники

Рисунок 59 – Распределение респондентов по полу, в % среди профессиональных участников.

Рисунок 60 – Распределение респондентов по возрастным группам, в % среди профессиональных участников.

Рисунок 61 – Распределение ответов на вопрос: «Каково Ваше семейное положение? Вы...?», в % среди профессиональных участников.

Рисунок 62 – Распределение ответов на вопрос: «Какое у Вас образование?», в % среди профессиональных участников.

Рисунок 63 – Распределение ответов на вопрос: «Если учитывать все виды выплат – зарплаты, пенсии, пособия, стипендии, то каким примерно был общий доход Вашей семьи за прошлый месяц?», в % среди профессиональных участников.

Рисунок 64 – Распределение ответов на вопрос: «Сколько раз за последние 6 месяцев Вам приходилось сталкиваться с судами общей юрисдикции г. Москвы?», в % среди профессиональных участников.

Рисунок 65 – Распределение ответов на вопрос: «Подскажите, пожалуйста, к какой категории профессиональных участников судебной системы Вы можете себя отнести?», в % среди профессиональных участников.

Рисунок 66 – Распределение ответов на вопрос: «Отметьте, пожалуйста, частоту ваших обращений к судебной системе по каждому виду судопроизводства за последний год?», среднее значение среди профессиональных участников в разрезе по типу судопроизводства.

4.4.3 Непрофессиональные участники

Рисунок 67 – Распределение респондентов по полу, в % среди непрофессиональных участников.

Рисунок 68 – Распределение респондентов по возрастным группам, в % среди непрофессиональных участников.

Рисунок 69 – Распределение ответов на вопрос: «Каково Ваше семейное положение? Вы...?», в % среди непрофессиональных участников.

Рисунок 70 – Распределение ответов на вопрос: «Какое у Вас образование?», в % среди непрофессиональных участников.

Рисунок 71 – Распределение ответов на вопрос: «Если учитывать все виды выплат – зарплаты, пенсии, пособия, стипендии, то каким примерно был общий доход Вашей семьи за прошлый месяц?», в % среди непрофессиональных участников.

Рисунок 72 – Распределение ответов на вопрос: «Сколько раз за последние 6 месяцев Вам приходилось сталкиваться с судами общей юрисдикции г. Москвы?», в % среди непрофессиональных участников.

Рисунок 73 – Распределение ответов на вопрос: «Подскажите, пожалуйста, к какой категории Вы можете себя отнести по отношению к судебной системе?», в % среди непрофессиональных участников.

Рисунок 74 – Распределение ответов на вопрос: «Отметьте, пожалуйста частоту Ваших обращений по каждому виду судопроизводства за последний год?», среднее значение среди непрофессиональных участников в разрезе по виду судопроизводства.

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

1. Оценка работы судебной системы Российской Федерации

В итоговом замере наличие за последние год-два положительных изменений в работе судебной системы отмечают 29% опрошенных экспертов (рост на 4 п.п. по сравнению с базовым замером).

По сравнению с базовым замером представители аппарата суда и профессиональные участники стали чаще отмечать наличие положительных изменений в работе судебной системы – 44% (рост на 12 п.п.) и 32% (рост на 6 п.п.) соответственно.

Непрофессиональные участники, напротив, стали реже говорить о наличии положительных изменений (13%, снижение на 5 п.п.) и чаще упоминать наличие как положительных, так и отрицательных изменений (28%, рост на 5 п.п.).

В итоговом замере улучшилось восприятие работы судебной системы РФ: 41% опрошенных (рост на 5 п.п. по сравнению с базовым замером) считают работу судебной системы эффективной.

По сравнению с базовым замером представители аппарата суда стали чаще отмечать эффективность работы судебной системы РФ (60%, рост на 12 п.п.).

Отношение профессиональных участников к работе судебной системы РФ практически не изменилось: считают ее эффективной 42% (рост на 3 п.п.), неэффективной – 13% (снижение на 2 п.п.).

Среди непрофессиональных участников выросла доля считающих работу судебной системы РФ неэффективной (31%, рост на 6 п.п.), и оценивающих ее нейтрально (44%, рост на 10 п.п.).

По результатам итогового опроса изменился ТОП-3 наиболее актуальных проблем современной российской судебной системы. Самой проблемной зоной опрошенные считают уровень заработной платы сотрудников судебной системы (33%, рост на 3 п.п.). Далее следуют: организация судопроизводства и документа (31%, снижение на 5 п.п.) и материально-техническая обеспеченность суда (22%, рост на 7 п.п.).

Представители аппарата суда стали чаще отмечать проблемы с материально-технической обеспеченностью суда (46%, рост на 14%), заработной платой сотрудников судебной системы (72%, рост на 8 п.п.), состоянием зданий, наличием помещений, современной техники, мебели (21%, рост на 7 п.п.), а также проблемы безопасности (6%, рост на 5 п.п.).

Профессиональные участники стали чаще говорить о наличии проблем, связанных с законодательной базой (16%, рост на 10 п.п.), с независимостью судов (22%, рост на 8 п.п.), с материально-технической обеспеченностью суда (13%, рост на 8 п.п.), а также о проблемах, связанных с состоянием зданий, наличием помещений, современной техники, мебели (15%, рост на 7 п.п.).

2. Эффективность работы Московского городского суда и районных судов г. Москвы

В итоговом замере наличие за последний год улучшений в работе Московского городского суда и районных судов города Москвы отмечают 28% опрошенных экспертов (рост на 2 п.п. по сравнению с базовым замером).

По сравнению с базовым замером представители аппарата суда и профессиональные участники стали чаще отмечать наличие положительных изменений в работе Московского городского суда и районных судов города Москвы – 46% (рост на 8 п.п.) и 28% (рост на 3 п.п.) соответственно.

Непрофессиональные участники напротив стали реже говорить о наличии положительных изменений в работе Московского городского суда и районных судов города Москвы (12%, снижение на 3 п.п.) и чаще упоминать наличие как положительных, так и отрицательных изменений (32%, рост на 7 п.п.).

В итоговом замере улучшилось восприятие работы МГС и районных судов города Москвы: 44% (рост на 5 п.п. по сравнению с базовым замером) опрошенных считают работу МГС и районных судов города Москвы эффективной.

По сравнению с базовым замером представители аппарата суда стали чаще отмечать эффективность работы МГС и районных судов города Москвы (72%, рост на 17 п.п.).

Отношение профессиональных и непрофессиональных участников к работе МГС и районных судов города Москвы практически не изменилось: считают ее эффективной 39% (снижение на 1 п.п.) и 23% (на том же уровне) соответственно, неэффективной – 10% (снижение на 4 п.п.) и 24% (рост на 1 п.п.) соответственно.

Наиболее актуальные, по мнению опрошенных, проблемы организации работы судов: сроки рассмотрения дел (58 баллов), документооборот в судопроизводстве (56 баллов), ознакомление с материалами дела в электронном виде (56 баллов), большое количество запросов от сторон участников по делу (51 балл), межведомственное взаимодействие (51 балл).

Для опрошенных менее актуальными стали следующие проблемы: взаимодействие между судами различных уровней (44 баллов, снижение на 7 баллов), коммуникация внутри суда и между судами по общим отраслевым вопросам (39 баллов, снижение на 7 баллов), доступность для пользователей информационных систем и их работоспособность и надежность систем (49 баллов, снижение на 5 баллов).

По сравнению с базовым замером среди представителей аппарата суда средневзвешенный балл оценки актуальности большинства проблем снизился на 10-15 баллов и на 10 баллов в среднем по всем проблемам.

Среди профессиональных участников возросла актуальность следующих проблем: взаимодействие экспедиции с отправкой корреспонденции по делам и отслеживание его перемещения (48 баллов, рост на 9 баллов), ознакомление с материалами дела в электронном виде (57 баллов, рост на 8 баллов), техническая поддержка (49 баллов, рост на 8 баллов), документооборот в судопроизводстве (61 балл, рост на 7 баллов).

Среди непрофессиональных участников возросла актуальность следующих проблем: доступность к судебным актам и запрос по контекстному поиску (41 балл, рост на 13 баллов), качество подготовки вынесенных судебных актов по существу (57 баллов, рост на 8 баллов). С другой стороны непрофессиональные участники отмечают, что менее актуальной стала проблема доступности для пользователей информационных систем и их работоспособности и надежности систем (55 баллов, снижение на 6 баллов).

3. Текущая оценка работы автоматизированных систем

Наиболее высокие оценки работы у следующих автоматизированных систем: внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы (63 балла), внутренний портал МГС и районных судов г. Москвы (61 балл), информационно-аналитическая система (61 балл), обеспечение возможности организации сеансов видеоконференцсвязи с исправительными учреждениями Федеральной службы исполнения наказаний России (60 баллов).

По сравнению с базовым замером среди опрошенных наблюдается рост удовлетворенности работой абсолютно всех автоматизированных систем на 10-20 баллов и на 13 баллов в среднем по всем системам.

Хуже всего эксперты по-прежнему оценивают предоставление доступа внешним пользователям к видеозаписям судебных заседаний, в том числе, в прямом эфире (52 балла), хотя уровень удовлетворенности качеством доступа вырос на 13 баллов.

Наряду с ростом общих оценок автоматизированных систем в итоговом замере, среди опрошенных выросли также оценки по их компонентам:

* система «электронное дело» – в среднем на 25 баллов среди представителей аппарата суда,
* система обмена данными между судами разного уровня г. Москвы – в среднем на 24 баллов среди представителей аппарата суда,
* система межведомственного взаимодействия – в среднем на 14 баллов среди представителей аппарата суда и на 7 баллов среди профессиональных участников,
* система аудио и видео фиксации – в среднем на 18 баллов среди представителей аппарата суда,
* внешний Интернет-портал судов общей юрисдикции – в среднем на 26 баллов среди представителей аппарата суда, на 12 баллов среди профессиональных участников и на 7 баллов среди непрофессиональных участников,
* информационные киоски/терминалы – в среднем на 10 баллов среди профессиональных участников и на 3 балла среди непрофессиональных участников,
* автоматизированная информационно-аналитическая подсистема – в среднем на 26 баллов среди представителей аппарата суда,
* электронный архив – в среднем на 18 баллов среди представителей аппарата суда и на 10 баллов среди профессиональных участников,
* внутренний информационный портал судов общей юрисдикции г. Москвы – в среднем на 29 баллов среди представителей аппарата суда.

4. Намерение пользоваться автоматизированной системой

Эксперты довольны внедрением автоматизированной системы: 69% из их числа отмечают удобство использования автоматизированной системы для повседневных задач – рост на 16 п.п. по сравнению с базовым замером.

После внедрения системы высокие оценки потенциала ее использования для повседневных задач наблюдаются как среди сотрудников аппарата суда – 67% (рост на 5 п.п.), так и среди профессиональных участников – 70% (рост на 27 п.п.).

Непрофессиональные участники по-прежнему положительно оценивают перспективы использования автоматизированной системы: 73% опрошенных считают удобным Интернет-портал МГС, 62% – информационные киоски/терминалы в зданиях суда, 67% – систему «Электронное дело».

51% непрофессиональных участников считают, что после внедрения автоматизированной системы качество работы районных судов улучшится.

5. Востребованность подсистем новой автоматизированной системы

Наиболее актуальными автоматизированными системами для работы судов являются: внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы (70 баллов), информационно-аналитическая система (66 баллов), единое хранилище судебных документов, дел с технологией штрихкодирования (63 балла), автоматизация функций архива для судов г. Москвы (63 балла), внутренний портал МГС и районных судов г. Москвы (62 балла), обеспечение возможности организации сеансов видеоконференцсвязи с исправительными учреждениями Федеральной службы исполнения наказаний России (61 балл).

По сравнению с базовым замером, опрошенные стали чаще указывать в качестве актуальных следующие автоматизированные системы для работы судов: автоматизация функций архива для судов г. Москвы (63 балла, рост на 15 баллов), информационно-аналитическая система (66 баллов, рост на 14 баллов), внутренний портал МГС и районных судов г. Москвы (62 балла, рост на 12 баллов), единое хранилище судебных документов, дел с технологией штрихкодирования (63 баллов, рост на 9 баллов), система приема заявок и контроля качества исполнения заявок по технической поддержке КИС СОЮ от сотрудников судов (58 баллов, рост на 8 баллов), обеспечение возможности организации сеансов видеоконференцсвязи с исправительными учреждениями Федеральной службы исполнения наказаний России (61 балл, рост на 6 баллов).

Среди представителей аппарата суда возросла актуальность следующих автоматизированных систем: автоматизация функций архива для судов г. Москвы (65 баллов, рост на 14 баллов), информационно-аналитическая система (65 баллов, рост на 8 баллов), внутренний портал МГС и районных судов г. Москвы (64 балла, рост на 7 баллов), система приема заявок и контроля качества исполнения заявок по технической поддержке КИС СОЮ от сотрудников судов (63 балла, рост на 7 баллов).

Среди профессиональных участников возросла актуальность большинства автоматизированных систем на 10-20 баллов и на 12 баллов в среднем по всем системам.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ СИСТЕМЫ АВТОМАТИЗАЦИИ РАБОТЫ СУДОВ ОБЩЕЙ ЮРИСДИКЦИИ Г. МОСКВЫ

Эффект от внедрения автоматизированной системы в целом оценивается опрошенными положительно, поэтому, в первую очередь, необходимо обратить внимание на доработку компонентов системы и устранение выявленных недостатков ее использования.

Для представителей аппарата суда и профессиональных участников наиболее актуальны следующие проблемы:

* работать в системе сложно, подсистем очень много и в них легко запутаться, трудно найти необходимую информацию. Для упрощения перехода работы на новую систему необходимо внедрить обучающие курсы для текущих и новых работников, разработать обучающие материалы по использованию системы, а также материалы с наиболее часто встречающимися вопросами, добавить раздел «Помощь» / контекстные подсказки в систему, организовать службу поддержки пользователей в виде колл-центра и/или консультантов на внутреннем сайте. В дальнейшем возможно введение курса по автоматизированной системе на профильные специальности в ВУЗы.
* проблема с размером заработной платы, неудовлетворенность которой возросла в итоговом замере. Возможным решением, а также мотивацией для прохождения обучающих курсов, может стать введение повышающего коэффициента к окладу для всех работников, сдавших экзамен по использованию автоматизированной системы.
* частые зависания системы, низкая скорость работы. Данная проблема может быть связана как с особенностями организации самой системы, так и с недостаточной материально-технической обеспеченностью суда. Необходимо проанализировать минимальные требования к компьютерам со стороны автоматизированной системы и протестировать существующий парк техники на соответствие им. Дополнительно необходимо обратить внимание на современность вспомогательной техники (принтеры, сканеры и т.п.), которая также может замедлять/ухудшать работу.
* система сырая, некоторые подсистемы работают некорректно, часть подсистем недоступна. С одной стороны, работники отмечают некорректность работы некоторых подсистем, с другой – предлагают варианты оптимизации существующих функций («Неудобная система отправки исходящий корреспонденции», «Невозможно точно отследить, где находится дело», «Неудобный поиск по делам на внешнем портале», «Не разграничен доступ к делам у разных судей», «Проблемы с поиском/доступностью информации по делам, актам»). Необходимо создать форму обратной связи с фиксацией ошибок и возможностью подачи предложений по оптимизации работы системы, например, почтовый ящик (email) или раздел на внутреннем сайте.

Для непрофессиональных участников взаимодействие по судебным делам в большинстве случаев носит случайный характер, они не погружены в сферу, она кажется им достаточно сложной. После внедрения автоматизированной системы непрофессиональные участники отмечают, что изменения в судебной системе произошли, однако в отличие от прочих групп опроса, им сложно оценить качество произошедших изменений в полной мере. Поэтому для данной группы необходимо, во-первых, продолжать информирование о внедрении автоматизированной системы, например, с помощью информационных буклетов в зданиях суда, прокуратуры и т.п. Во-вторых, организовать работу с системой максимально понятно и доступно: разместить на сайте материалы с наиболее часто встречающимися вопросами, добавить в систему раздел «Помощь» / контекстные подсказки, организовать службу поддержки в виде колл-центра и/или консультантов на сайте. Дополнительно можно стимулировать подачу гражданами исков в электронном виде.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В рамках отчёта по третьему этапу выполнения работ в соответствии с поставленными задачами был проведён итоговый опрос участников процесса предоставления и получения услуг судов общей юрисдикции г. Москвы после полного ввода в эксплуатацию комплексной информационной системы судов общей юрисдикции г. Москвы.

**Результатом выполнения работ** стали:

* Сформированная база данных первичной информации социологического исследования в электронном формате SPSS
* Таблицы линейных и кросс-распределений в формате MS Excel в динамике
* Аналитический отчет с результатами итогового опроса

**Практическая значимость результатов исследования.** В результате выполнения третьего этапа исследования проведен анализ динамики основных показателей по сравнению с результатами предыдущих исследований в целях оценки воздействия внедрения КИС СОЮ г. Москвы на выполнение последними своих функций, на основе получаемых посредством серии социологических опросов оценок качества предоставляемых судебными органами г. Москвы услуг всеми группами участников судебного процесса, оценена степень удовлетворенности потребителей услуг судебных органов получаемыми услугами до и после создания КИС СОЮ г. Москвы, а также подготовлены рекомендации по совершенствованию системы автоматизации.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. «Российская газета» 23.09.2015 http://www.rg.ru/2015/09/23/statiya-site.html

2. Колоколов Н.А. Судебная власть: о сущем феномена в логосе. — М., 2005. С. 84.

3. Петрухин И.Л., Батуров Г.П., Морщакова Т.Г. Теоретические основы эффективности правосудия (по уголовным делам). М., 1979. С. 17

4. Цихоцкий А.В. Теоретические проблемы эффективности правосудия по гражданским делам. — Новосибирск, 1997. С.152-154

ПРИЛОЖЕНИЕ А – ИНСТРУМЕНТАРИЙ КОЛИЧЕСТВЕННОГО ОПРОСА

**АНКЕТА 1. СОТРУДНИКИ СУДОВ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Номер анкеты** |  |  |  |
| **Фамилия оператора ввода** |  | **Код оператора ввода** |  |
| **Дата проведения интервью** |  |  |

***ПРОСЬБА СТРОКИ ВЫШЕ НЕ ЗАПОЛНЯТЬ – ЗАПОЛНЯЕТСЯ СПЕЦИАЛИСТОМ ПРИ ОБРАБОТКЕ ДАННЫХ***

**СКРИНЕР**

**Здравствуйте, меня зовут |\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|. Я представляю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.** **Мы проводим опрос о судебной системе с целью ее последующего улучшения. Могли бы Вы ответить на несколько вопросов, интервью займет не более 30 минут? Ваши ответы будут использованы в обобщённом виде, но нам очень важно Ваше мнение, как эксперта в данной отрасли.**

**S1. Являетесь ли Вы сотрудником системы судов общей юрисдикции города Москвы?**

1. Да

2. Нет 🡺 ЗАВЕРШИТЕ ИНТЕРВЬЮ

**S2. Укажите точное название суда, в котором Вы работаете?**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

*(ЗАПИШИТЕ ДОСЛОВНО)*

**S3. Подскажите, пожалуйста, к какому из следующих подразделений судов общей юрисдикции относится Ваша должность?**

1. Председатель суда
2. Заместитель председателя
3. Судья
4. Помощник судьи
5. Начальник канцелярии
6. Секретарь канцелярии
7. Секретарь судебного заседания
8. Архивариус
9. Администратор
10. Сотрудник экспедиции
11. Другое 🡺 ЗАВЕРШИТЕ ИНТЕРВЬЮ

99. Затрудняюсь ответить🡺 ЗАВЕРШИТЕ ИНТЕРВЬЮ

**S4. Укажите тип делопроизводства, с которым Вы работаете?**

1. Гражданский
2. Уголовный
3. Административный
4. Кассационный

**S5. Как точно называется Ваша должность?**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

*(ЗАПИШИТЕ ДОСЛОВНО)*

**S6. Сколько лет Вы работаете в данной должности?**

1. Менее одного года
2. 1- 3 года
3. 4 – 5 лет
4. 6 - 9лет
5. 10 лет и более

99. Затрудняюсь ответить🡺 ЗАВЕРШИТЕ ИНТЕРВЬЮ

 **ОЦЕНКА РАБОТЫ СУДЕБНОЙ СИСТЕМЫ В ЦЕЛОМ**

1. **КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ СУДЕБНОЙ СИСТЕМЫ РФ В ЦЕЛОМ? *ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ***
	1. Совершенно не эффективная
	2. Скорее не эффективная
	3. В чем-то эффективная, в чем-то нет
	4. Скорее эффективная
	5. Очень эффективная

99. Затрудняюсь ответить

1. **С ВАШЕЙ ТОЧКИ ЗРЕНИЯ, КАК ИЗМЕНИЛАСЬ СУДЕБНАЯ СИСТЕМА В ЦЕЛОМ ЗА ПОСЛЕДНИЕ ГОД-ДВА? *ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ***
	1. Изменилась к лучшему
	2. В чем-то изменилась к лучшему, в чем-то к худшему
	3. Изменилась к худшему
	4. Совсем не изменилась

99. Затрудняюсь ответить

1. **НАЗОВИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ТРИ ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМНЫЕ ЗОНЫ СОВРЕМЕННОЙ РОССИЙСКОЙ СУДЕБНОЙ СИСТЕМЫ? *ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ НЕ БОЛЕЕ ТРЕХ ОТВЕТОВ***
	1. Проблемы взаимодействия между судами различных уровней
	2. Проблемы межведомственного взаимодействия (с другими государственными структурами)
	3. Проблемы независимости судов
	4. Проблемы обеспечения прямого доступа к судебной системе для граждан (сложности с подачей заявления и дальнейшим рассмотрением дел)
	5. Проблемы организации судопроизводства и документооборота
	6. Проблемы организации работы судов в целом и на отдельных стадиях судебного процесса
	7. Проблемы информирования участников судебного процесса
	8. Проблемы гласности и открытости судебной системы
	9. Нарушение прав сторон в ходе судебного процесса
	10. Проблемы материально-технической обеспеченности суда (картриджи, принтеры, бумага и т.д.)
	11. Проблема уровня заработной платы сотрудников судебной системы
	12. Состояние зданий, наличие помещений (залы судебных заседаний, кабинеты), наличие электричества, современной техники, мебели и т.д.
	13. Проблемы безопасности
	14. Проблемы ознакомления сторон с материалами дела
	15. Проблемы, связанные с законодательной базой

99. Затрудняюсь ответить

**ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ МОСКОВСКОГО ГОРОДСКОГО СУДА И РАЙОННЫХ СУДОВ Г.МОСКВЫ**

1. **КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ МОСКОВСКОГО ГОРОДСКОГО СУДА И РАЙОННЫХ СУДОВ Г.МОСКВЫ? *ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ***
	1. Совершенно не эффективная
	2. Скорее не эффективная
	3. В чем-то эффективная, в чем-то нет
	4. Скорее эффективная
	5. Очень эффективная

99. Затрудняюсь ответить

1. **С ВАШЕЙ ТОЧКИ ЗРЕНИЯ, КАК ИЗМЕНИЛАСЬ РАБОТА МОСКОВСКОГО ГОРОДСКОГО СУДА И РАЙОННЫХ СУДОВ Г.МОСКВЫ ЗА ПОСЛЕДНИЙ ГОД? *ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ***
	1. Изменилась к лучшему
	2. В чем-то изменилась к лучшему, в чем-то к худшему
	3. Изменилась к худшему
	4. Совсем не изменилась

99. Затрудняюсь ответить

1. **НАСКОЛЬКО АКТУАЛЬНЫМИ ВЫ ЛИЧНО СЧИТАЕТЕ СЛЕДУЮЩИЕ ПРОБЛЕМЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ СУДОВ? *ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Очень актуальна | Скорее актуальна | Частично актуальна | Скорее не актуальна | Совсем не актуальна | Затрудняюсь ответить |
| 1. Проблемы взаимодействия между судами различных уровней
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблемы межведомственного взаимодействия
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблемы документооборота в судопроизводстве (отсутствие/плохая работа системы подготовки/получения/поиска необходимой документации по судебным делам)
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблемы с качеством подготовки судебной документации
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблемы информирования участников судебного процесса о расписании судебных заседаний МГС, поиска и просмотра информации о судебных делах
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблемы аудио/видео фиксации судебных заседаний
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблемы со сроками рассмотрения дел
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблемы с жалобами сторон на нарушение их прав в ходе судебного разбирательства
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблемы с качеством подготовки вынесенных судебных актов по существу
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблемы с возможностью проведения судебного заседания с применением видеоконференцсвязи и аудио фиксацией
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблема по большому количеству запросов от сторон участников по делу (при личном, телефонном запросе) канцелярии, помощников судей, судей
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблема по взаимодействию экспедиции с отправкой корреспонденции по делам и отслеживание его перемещения, в том числе интеграция с весами
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблемы ознакомления с материалами дела в электронном виде
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблемы коммуникации внутри суда и между судами по общим отраслевым вопросам
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Доступность для пользователей информационных систем и их работоспособность и надежность систем
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблема с технической поддержкой
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Скорость и качество (затраты времени) подготовки утвержденной статистики
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Скорость и качество (затраты времени) подготовки индивидуальных статистических отчетов по запросу вышестоящих инстанций – ВС РФ, МГС, Государственная Дума
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Доступность к судебным актам и запрос по контекстному поиску (для судей)
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |

*СЕЙЧАС МЫ БОЛЕЕ ПОДРОБНО ОБСУДИМ НОВЫЕ АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ, ПРИЗВАННЫЕ ПОМОЧЬ В РЕШЕНИИ ДАННЫХ ПРОБЛЕМ.*

1. **НАСКОЛЬКО АКТУАЛЬНЫМИ ДЛЯ ВАС ЯВЛЯЮТСЯ СЛЕДУЮЩИЕ АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ ДЛЯ РАБОТЫ СУДОВ? *ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Очень актуальна | Скорее актуальна | Частично актуальна | Скорее не актуальна | Совсем не актуальна | Затрудняюсь ответить |
| 1. Система обмена данными и материалами между судами разного уровня г. Москвы.
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Создание единого хранилища судебных документов, дел с технологией штрихкодирования.
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Создание единого хранилища аудио и видеозаписей судебных заседаний, включая развёртывание устройств аудио и видеопротоколирования судебных заседаний.
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Обеспечение возможности организации сеансов видеоконференцсвязи с исправительными учреждениями Федеральной службы исполнения наказаний России.
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Предоставление доступа внешним пользователям к видеозаписям судебных заседаний, в том числе в прямом эфире.
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы.
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Внутренний портал МГС и районных судов г. Москвы.
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Информационно-аналитическая система – единая база судебных дел и материалов Московского городского суда и районных судов г. Москвы
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Автоматизация функций архива для судов г. Москвы от передачи дел в архив, до оформления процедур уничтожения архивных дел по завершению срока хранения либо оформления передачи дел на постоянное хранение
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Система приема заявок и контроля качества исполнения заявок по технической поддержке КИС СОЮ от сотрудников судов
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Высокая доступность всех подсистем КИС СОЮ
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |

1. **ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, НАСКОЛЬКО ХОРОШО ИЛИ ПЛОХО РАБОТАЮТ СЛЕДУЮЩИЕ ФУНКЦИИ В ДАННЫЙ МОМЕНТ? *ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Очень хорошо | Скорее хорошо | В чем-то хорошо, в чем-то нет | Скорее плохо | Очень плохо | Затрудняюсь ответить |
| 1. Система обмена данными и материалами между судами разного уровня г. Москвы.
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Создание единого хранилища судебных документов, дел с технологией штрихкодирования.
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Создание единого хранилища аудио и видеозаписей судебных заседаний, включая развёртывание устройств аудио и видеопротоколирования судебных заседаний.
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Обеспечение возможности организации сеансов видеоконференцсвязи с исправительными учреждениями Федеральной службы исполнения наказаний России.
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Предоставление доступа внешним пользователям к видеозаписям судебных заседаний, в том числе в прямом эфире.
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы.
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Внутренний портал МГС и районных судов г. Москвы.
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Информационно-аналитическая система – единая база судебных дел и материалов Московского городского суда и районных судов г.Москвы
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Автоматизация функций архива для судов г. Москвы от передачи дел в архив, до оформления процедур уничтожения архивных дел по завершению срока хранения либо оформления передачи дел на постоянное хранение
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Система приема заявок и контроля качества исполнения заявок по технической поддержке КИС СОЮ от сотрудников судов
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Высокая доступность всех подсистем КИС СОЮ
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |

*СЕЙЧАС МЫ БОЛЕЕ ПОДРОБНО ОБСУДИМ АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ, ПРИЗВАННЫЕ ПОМОЧЬ В РЕШЕНИИ КОНКРЕТНЫХ ЗАДАЧ.*

1. **ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, НАСКОЛЬКО ХОРОШО ИЛИ ПЛОХО РАБОТАЮТ СЛЕДУЮЩИЕ КОМПОНЕНТЫ СИСТЕМЫ «ЭЛЕКТРОННОЕ ДЕЛО» НА ДАННЫЙ МОМЕНТ: ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Очень хорошо | Скорее хорошо | В чем-то хорошо, в чем-то нет | Скорее плохо | Очень плохо | Затрудняюсь ответить/нет такой функции |
| 1. Сканирование и распознавание документов
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Хранение и учет документов
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Система поиска документов
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Система администрирования
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |

1. **ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, НАСКОЛЬКО ХОРОШО ИЛИ ПЛОХО РАБОТАЕТ Система обмена данными между судами разного уровня г. Москвы на данный момент. ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Очень хорошо | Скорее хорошо | В чем-то хорошо, в чем-то нет | Скорее плохо | Очень плохо | Затрудняюсь ответить/нет такой функции |
| 1. Возможность передачи дел между судами различных уровней, а также в апелляционные, кассационные инстанции
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Техническая возможность передачи дел в полном составе, включая общую информацию, информацию по обвиняемому, опись документов дела и т.п.
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |

1. **ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, НАСКОЛЬКО ХОРОШО ИЛИ ПЛОХО РАБОТАЮТ СЛЕДУЮЩИЕ КОМПОНЕНТЫ АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ НА ДАННЫЙ МОМЕНТ. ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ**

*.*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Очень хорошо | Скорее хорошо | В чем-то хорошо, в чем-то нет | Скорее плохо | Очень плохо | Затрудняюсь ответить/нет такого |
| 1. Взаимодействие с Зональным информационным центром ГУ МВД России по г. Москве
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Взаимодействие с УФСИН России по г. Москве
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Взаимодействие с Главным следственным управлением Следственного комитета РФ по г. Москве
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Взаимодействие с прокуратурой
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Взаимодействие с ФССП
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Взаимодействии с Управлением Федеральной налоговой службы по городу Москве
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Взаимодействие с Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Москве
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Взаимодействие с ГИБДД
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Взаимодействие с Министерством финансов Российской Федерации
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Взаимодействие с Управлением Федерального казначейства по городу Москве
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |

1. **ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, НАСКОЛЬКО ХОРОШО ИЛИ ПЛОХО РАБОТАЮТ СЛЕДУЮЩИЕ КОМПОНЕНТЫ СИСТЕМЫ АУДИО И ВИДЕО ФИКСАЦИИ НА ДАННЫЙ МОМЕНТ. ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ**

*.*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Очень хорошо | Скорее хорошо | В чем-то хорошо, в чем-то нет | Скорее плохо | Очень плохо | Затрудняюсь ответить/нет такого |
| 1. Доступность записей
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Качество записываемого звука
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Качество записываемого видео
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Качество синхронности звука и видео
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Удобство АРМ секретаря суда
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Удобство АРМ Председателя Суда
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Доступность информации по делам для участников процесса, карты суда, общей информации о суде через информационные киоски
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |

1. **ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ВНЕШНИЙ ИНТЕРНЕТ ПОРТАЛ СУДОВ ОБЩЕЙ ЮРИСДИКЦИИ Г.МОСКВЫ НА ДАННЫЙ МОМЕНТ ПО СЛЕДУЮЩИМ КРИТЕРИЯМ: ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Очень хорошо | Скорее хорошо | В чем-то хорошо, в чем-то нет | Скорее плохо | Очень плохо | Затрудняюсь ответить/нет такого |
| 1. Полнота предоставляемой информации
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Наличие системы поиска информации
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Возможность получения статистической отчётности
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Доступ к видеозаписям судебных заседаний
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Наличие личного кабинета для граждан
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |

1. **ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, РАБОТУ АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ ИНФОРМАЦИОННО- АНАЛИТИЧЕСКОЙ ПОДСИСТЕМЫ НА ДАННЫЙ МОМЕНТ ПО СЛЕДУЮЩИМ КРИТЕРИЯМ: ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ**

*.*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Очень хорошо | Скорее хорошо | В чем-то хорошо, в чем-то нет | Скорее плохо | Очень плохо | Затрудняюсь ответить/нет такого |
| 1. Загрузка информации из баз данных систем судопроизводства в единую базу данных МГС
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Мониторинг результатов загрузки данных из различных источников
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Возможность автоматической деперсонализации
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Возможность обработки информации и формирования необходимой отчетности
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Возможность адаптации системы к изменению требований к документации
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Автоматическая публикация информации по делам в соответствии в 262 ФЗ
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Возможность автоматической подачи документов по делу в суд в электронном виде
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Возможность отслеживания статуса рассмотрения дела
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Оплата государственной пошлины на портале
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Доступность к пошаговой инструкции с образцами документов по разным типам и категориям дел
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |

1. **ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, РАБОТУ ЭЛЕКТРОННОГО АРХИВА НА ДАННЫЙ МОМЕНТ ПО СЛЕДУЮЩИМ КРИТЕРИЯМ: ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ**

*.*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Очень хорошо | Скорее хорошо | В чем-то хорошо, в чем-то нет | Скорее плохо | Очень плохо | Затрудняюсь ответить/нет такого |
| 1. Удобство и скорость формирования форм статистических отчетов, утвержденных СД при ВС РФ
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Удобство и скорость построения произвольных отчетов
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Удобство и скорость подготовки ответов на запросы с использование информационной системы
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Удобство и скорость поиска информации
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Удобство поиска и выдачи копий документов из архива суда
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |

1. **ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, РАБОТУ ВНУТРЕННЕГО ИНФОРМАЦИОННОГО ПОРТАЛА СУДОВ ОБЩЕЙ ЮРИСДИКЦИИ Г.МОСКВЫ НА ДАННЫЙ МОМЕНТ ПО СЛЕДУЮЩИМ КРИТЕРИЯМ: ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ**

*.*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Очень хорошо | Скорее хорошо | В чем-то хорошо, в чем-то нет | Скорее плохо | Очень плохо | Затрудняюсь ответить/нет такого |
| 1. Полнота внутренней судебной информации
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Удобство поиска сотрудника его контактной информации
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Возможность автоматического формирования заявления на отпуск
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Возможность автоматического формирования заявки в службу технической поддержки и отслеживания ее исполнения
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Возможность формирования запроса и получения кадровой информации и справок
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |

**НАМЕРЕНИЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ**

1. **НАСКОЛЬКО УДОБНО ДЛЯ ВАС БЫЛО БЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТАКОЙ АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ В ВАШЕЙ ПОВСЕДНЕВНОЙ РАБОТЕ В ЦЕЛОМ? *ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Очень удобно | Скорее удобно | В чем-то удобно, в чем-то нет | Скорее не удобно | Совсем не удобно | Затрудняюсь ответить |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |

ЕСЛИ ВЫБРАНЫ ОТВЕТЫ 1-3 ЗАДАТЬ ВОПРОС 18 А-Б, ОСТАЛЬНЫЕ К ДЕМОГРАФИЧЕСКОМУ БЛОКУ

**18А. ЧЕМ ИМЕННО ДЛЯ ВАС НЕУДОБНА ДАННАЯ СИСТЕМА?**

|  |
| --- |
|  |

**18Б. ЧТО МОЖНО ИЗМЕНИТЬ В ЭТОЙ СИСТЕМЕ, ЧТОБЫ ВЫ ЗАХОТЕЛИ ЕЮ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ?**

|  |
| --- |
|  |

**ДЕМОГРАФИЯ**

1. **Пол респондента** *(УКАЖИТЕ! ВОПРОС НЕ ЗАДАЕТСЯ)*

1. Мужской

2. Женский

1. **Сколько Вам сейчас полных лет? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ЛЕТ**
2. **Каково Ваше семейное положение? Вы...** *ОДИН ОТВЕТ!*

1. Холосты / не замужем

2. Женаты / Замужем / Живете вместе

3. Разведены / Живете раздельно

4. Вдова / вдовец

1. **Какое у Вас образование?** *ОДИН ОТВЕТ!*

1. Начальное или незаконченное среднее (9 и менее классов школы)

2. Среднее (10-11 классов школы)

3. Профессиональное среднее или среднее техническое (ПТУ, техникум, колледж)

4. Незаконченное высшее (не менее 3 курсов, но без получения диплома)

5. Высшее

6. Учёная степень

1. **Если учитывать все виды выплат – зарплаты, пенсии, пособия, стипендии, то каким примерно был общий доход Вашей семьи за прошлый месяц? ОДИН ОТВЕТ!**
2. До 5 000 рублей
3. 5 001 – 9 999 рублей
4. 10 000 – 14 999 рублей
5. 15 000 – 19 999 рублей
6. 20 000 – 29 999 рублей
7. 30 000 – 39 999 рублей
8. 40 000 – 49 999 рублей
9. 50 000 – 70 000 рублей
10. 70 001 рублей и выше

999. (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ) Отказ от ответа

**СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ В ИССЛЕДОВАНИИ!**

**Информация для контроля:**

|  |  |
| --- | --- |
| Имя респондента  |  |
| Телефон респондента (с кодом города/сотового оператора)  |  |

**АНКЕТА 2. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ УЧАСТНИКИ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Номер анкеты** |  |  |  |
| **Фамилия оператора ввода** |  | **Код оператора ввода** |  |
| **Дата проведения интервью** |  |  |

**СКРИНЕР**

**Здравствуйте, меня зовут |\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|. Я представляю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.** **Мы проводим опрос о судебной системе с целью ее последующего улучшения. Могли бы Вы ответить на несколько вопросов, интервью займет не более 30 минут? Ваши ответы будут использованы в обобщённом виде, но нам очень важно Ваше мнение, как эксперта в данной отрасли.**

**S1. Приходилось ли Вам в Вашей профессиональной деятельности сталкиваться с судами общей юрисдикции города Москвы за последние 6 месяцев?**

1. Да

2. Нет 🡺 ЗАВЕРШИТЕ ИНТЕРВЬЮ

**S2. Сколько раз за последние 6 месяцев Вам приходилось сталкиваться с судами общей юрисдикции г. Москвы?**

1. Один раз
2. 2 - 3 раза
3. 4 – 5 раз
4. 6 – 9 раз
5. 10 раз и более

99. Затрудняюсь ответить🡺 ЗАВЕРШИТЕ ИНТЕРВЬЮ

**S3. Подскажите, пожалуйста, к какой категории профессиональных участников судебной системы Вы можете себя отнести? ОТМЕТЬТЕ НУЖНЫЕ ВАРИАНТЫ,**

ЕСЛИ МОЖЕТЕ ОТНЕСТИ СЕБЯ К НЕСКОЛЬКИМ КАТЕГОРИЯМ, ОТМЕТЬТЕ ТО КАЧЕСТВО, В КОТОРОМ ВЫ СТАЛИВАЛИСЬ С СУДЕБНОЙ СИСТЕМОЙ В ПОСЛЕДНИЙ РАЗ

1. Сотрудник прокуратуры
2. Сотрудник следственного комитета
3. Адвокат/помощник адвоката
4. Юрист-представитель по гражданским делам
5. Представитель государственных органов на судебных процессах
6. Сотрудник аппарата районного суда 🡺 К АНКЕТЕ 1
7. Другое 🡺 ЗАВЕРШИТЕ ИНТЕРВЬЮ

99. Затрудняюсь ответить🡺 ЗАВЕРШИТЕ ИНТЕРВЬЮ

**S4. ОТМЕТЬТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ЧАСТОТУ ВАШИХ ОБРАЩЕНИЙ К СУДЕБНОЙ СИСТЕМЕ ПО КАЖДОМУ ВИДУ СУДОПРОИЗВОДСТВА ЗА ПОСЛЕДНИЙ ГОД**

|  |  |
| --- | --- |
| **ВИД СУДОПРОИЗВОДСТВА** | **КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ** |
| 1. **Уголовный суд**
 |  |
| 1. **Гражданский суд**
 |  |
| 1. **Административный суд**
 |  |
| 1. **Кассационный суд**
 |  |

 **ОЦЕНКА РАБОТЫ СУДЕБНОЙ СИСТЕМЫ В ЦЕЛОМ**

1. **КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ СУДЕБНОЙ СИСТЕМЫ РФ В ЦЕЛОМ? *ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ***
	1. Совершенно не эффективная
	2. Скорее не эффективная
	3. В чем-то эффективная, в чем-то нет
	4. Скорее эффективная
	5. Очень эффективная

99. Затрудняюсь ответить

1. **С ВАШЕЙ ТОЧКИ ЗРЕНИЯ, КАК ИЗМЕНИЛАСЬ СУДЕБНАЯ СИСТЕМА В ЦЕЛОМ ЗА ПОСЛЕДНИЕ ГОД-ДВА? *ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ***
	1. Изменилась к лучшему
	2. В чем-то изменилась к лучшему, в чем-то к худшему
	3. Изменилась к худшему
	4. Совсем не изменилась

99. Затрудняюсь ответить

1. **НАЗОВИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ТРИ ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМНЫЕ ЗОНЫ СОВРЕМЕННОЙ РОССИЙСКОЙ СУДЕБНОЙ СИСТЕМЫ? *ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ НЕ БОЛЕЕ ТРЕХ ОТВЕТОВ***
	1. Проблемы взаимодействия между судами различных уровней
	2. Проблемы межведомственного взаимодействия (с другими государственными структурами)
	3. Проблемы независимости судов
	4. Проблемы обеспечения прямого доступа к судебной системе для граждан (сложности с подачей заявления и дальнейшим рассмотрением дел)
	5. Проблемы организации судопроизводства и документооборота
	6. Проблемы организации работы судов в целом и на отдельных стадиях судебного процесса
	7. Проблемы информирования участников судебного процесса
	8. Проблемы гласности и открытости судебной системы
	9. Нарушение прав сторон в ходе судебного процесса
	10. Проблемы материально-технической обеспеченности суда (картриджи, принтеры, бумага и т.д.)
	11. Проблема уровня заработной платы сотрудников судебной системы
	12. Состояние зданий, наличие помещений (залы судебных заседаний, кабинеты), наличие электричества, современной техники, мебели и т.д.
	13. Проблемы безопасности
	14. Проблемы ознакомления сторон с материалами дела
	15. Проблемы, связанные с законодательной базой

99. Затрудняюсь ответить

**ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ МОСКОВСКОГО ГОРОДСКОГО СУДА И РАЙОННЫХ СУДОВ Г.МОСКВЫ**

1. **КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ МОСКОВСКОГО ГОРОДСКОГО СУДА И РАЙОННЫХ СУДОВ Г.МОСКВЫ? *ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ***
	1. Совершенно не эффективная
	2. Скорее не эффективная
	3. В чем-то эффективная, в чем-то нет
	4. Скорее эффективная
	5. Очень эффективная

99. Затрудняюсь ответить

1. **С ВАШЕЙ ТОЧКИ ЗРЕНИЯ, КАК ИЗМЕНИЛАСЬ РАБОТА МОСКОВСКОГО ГОРОДСКОГО СУДА И РАЙОННЫХ СУДОВ Г.МОСКВЫ ЗА ПОСЛЕДНИЙ ГОД? *ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ***
	1. Изменилась к лучшему
	2. В чем-то изменилась к лучшему, в чем-то к худшему
	3. Изменилась к худшему
	4. Совсем не изменилась

99. Затрудняюсь ответить

1. **НАСКОЛЬКО АКТУАЛЬНЫМИ ВЫ ЛИЧНО СЧИТАЕТЕ СЛЕДУЮЩИЕ ПРОБЛЕМЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ СУДОВ? *ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Очень актуальна | Скорее актуальна | Частично актуальна | Скорее не актуальна | Совсем не актуальна | Затрудняюсь ответить/ Не знаю о такой проблеме |
| 1. Проблемы взаимодействия между судами различных уровней
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблемы межведомственного взаимодействия
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблемы документооборота в судопроизводстве (отсутствие/плохая работа системы подготовки/получения/поиска необходимой документации по судебным делам)
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблемы с качеством подготовки судебной документации
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблемы информирования участников судебного процесса о расписании судебных заседаний МГС, поиска и просмотра информации о судебных делах
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблемы аудио/видео фиксации судебных заседаний
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблемы со сроками рассмотрения дел
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблемы с жалобами сторон на нарушение их прав в ходе судебного разбирательства
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблемы с качеством подготовки вынесенных судебных актов по существу
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблемы с возможностью проведения судебного заседания с применением ВКС и аудио фиксацией
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблема по большому количеству запросов от сторон участников по делу (при личном, телефонном запросе) канцелярии, помощник судей, судей
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблема по взаимодействию экспедиции с отправкой корреспонденции по делам и отслеживание его перемещения, в том числе интеграция с весами
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблемы ознакомления с материалами дела в электронном виде
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблемы коммуникации внутри суда и между судами по общим отраслевым вопросам
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Доступность для пользователей информационных систем и их работоспособность и надежность систем
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблема с технической поддержкой
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Скорость и качество (затраты времени) по подготовки утвержденной статистики
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Скорость и качество (затраты времени) индивидуальных статистических отчетов по запросу вышестоящих инстанций – ВС РФ, МГС, Государственная Дума
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Доступ к судебным актам и запрос по контекстному поиску (для судей)
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |

*СЕЙЧАС МЫ БОЛЕЕ ПОДРОБНО ОБСУДИМ АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ, ПРИЗВАННЫЕ ПОМОЧЬ В РЕШЕНИИ ДАННЫХ ПРОБЛЕМ.*

1. **НАСКОЛЬКО АКТУАЛЬНЫМИ ДЛЯ ВАС ЯВЛЯЮТСЯ СЛЕДУЮЩИЕ АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ ДЛЯ РАБОТЫ СУДОВ? *ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Очень актуальна | Скорее актуальна | Частично актуальна | Скорее не актуальна | Совсем не актуальна | Затрудняюсь ответить |
| 1. Система обмена данными и документами между судами разного уровня г. Москвы.
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Создание единого хранилища судебных документов, дел и исполнительных производств с технологией штрихкодирования.
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Создание единого хранилища аудио и видеозаписей судебных заседаний, включая развёртывание устройств аудио и видеопротоколирования судебных заседаний.
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Обеспечение возможности организации сеансов видеоконференцсвязи с исправительными учреждениями Федеральной службы исполнения наказаний России.
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Предоставление доступа внешним пользователям к видеозаписям судебных заседаний, в том числе в прямом эфире.
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы.
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Внутренний портал МГС и районных судов г. Москвы.
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Информационно-аналитическая система – единая база судебных дел и материалов Московского городского суда и районных судов г. Москвы
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Автоматизация функций архива для судов г. Москвы от передачи дел в архив, до оформления процедур уничтожения архивных дел по завершению срока хранения либо оформления передачи дел на постоянное хранение
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Система приема заявок и контроля качества исполнения заявок по технической поддержке КИС СОЮ от сотрудников судов
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Высокая доступность всех подсистем КИС СОЮ
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |

1. **ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, НАСКОЛЬКО ХОРОШО ИЛИ ПЛОХО РАБОТАЮТ СЛЕДУЮЩИЕ ФУНКЦИИ В ДАННЫЙ МОМЕНТ? *ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Очень хорошо | Скорее хорошо | В чем-то хорошо, в чем-то нет | Скорее не плохо | Очень плохо | Затрудняюсь ответить |
| 1. Система обмена данными и документами между судами разного уровня г. Москвы.
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Создание единого хранилища судебных документов, дел и исполнительных производств с технологией штрихкодирования.
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Создание единого хранилища аудио и видеозаписей судебных заседаний, включая развёртывание устройств аудио и видеопротоколирования судебных заседаний.
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Обеспечение возможности организации сеансов видеоконференцсвязи с исправительными учреждениями Федеральной службы исполнения наказаний России.
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Предоставление доступа внешним пользователям к видеозаписям судебных заседаний, в том числе в прямом эфире.
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы.
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Внутренний портал МГС и районных судов г. Москвы.
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Информационно-аналитическая система – единая база судебных дел и материалов Московского городского суда и районных судов г.Москвы
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Автоматизация функций архива для судов г. Москвы от передачи дел в архив, до оформления процедур уничтожения архивных дел по завершению срока хранения либо оформления передачи дел на постоянное хранение
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Система приема заявок и контроля качества исполнения заявок по технической поддержке КИС СОЮ от сотрудников судов
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Доступность всех подсистем КИС СОЮ
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |

*СЕЙЧАС МЫ БОЛЕЕ ПОДРОБНО ОБСУДИМ АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ, ПРИЗВАННЫЕ ПОМОЧЬ В РЕШЕНИИ КОНКРЕТНЫХ ЗАДАЧ.*

1. **ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ИНТЕРНЕТ ПОРТАЛ НА ДАННЫЙ МОМЕНТ ПО СЛЕДУЮЩИМ КРИТЕРИЯМ: *ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ***

*.*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Очень хорошо | Скорее хорошо | В чем-то хорошо, в чем-то нет | Скорее не плохо | Очень плохо | Затрудняюсь ответить/нет такого |
| 1. Понятный и доступный интерфейс
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Полнота предоставляемой информации
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Удобная система поиска информации
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Доступ к видеозаписям судебных заседаний
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Наличие личного кабинета для граждан
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |

1. **ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ИНФОРМАЦИОННЫЕ КИОСКИ/ТЕРМИНАЛЫ НА ДАННЫЙ МОМЕНТ ПО СЛЕДУЮЩИМ КРИТЕРИЯМ: *ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ***

*.*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Очень хорошо | Скорее хорошо | В чем-то хорошо, в чем-то нет | Скорее не плохо | Очень плохо | Затрудняюсь ответить/нет такого |
| 1. Понятный и доступный интерфейс
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Полнота предоставляемой информации
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Удобная система поиска информации
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |

1. **ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, НАСКОЛЬКО ХОРОШО ИЛИ ПЛОХО РАБОТАЕТ Система обмена данными между судами разного уровня г. Москвы на данный момент. *ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ***

*.*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Очень хорошо | Скорее хорошо | В чем-то хорошо, в чем-то нет | Скорее не плохо | Очень плохо | Затрудняюсь ответить/нет такой функции |
| 1. Передача дел между МГС и районными судами – внутреннее взаимодействие;
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |

1. **ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, НАСКОЛЬКО ХОРОШО ИЛИ ПЛОХО РАБОТАЮТ СЛЕДУЮЩИЕ КОМПОНЕНТЫ АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ СистемЫ МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ НА ДАННЫЙ МОМЕНТ. *ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ***

*.*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Очень хорошо | Скорее хорошо | В чем-то хорошо, в чем-то нет | Скорее плохо | Очень плохо | Затрудняюсь ответить/нет такого |
| 1. Взаимодействие с Зональным информационным центром ГУ МВД России по г. Москве
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Взаимодействие с УФСИН России по г. Москве
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Взаимодействие с Главным следственным управлением Следственного комитета РФ по г. Москве
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Взаимодействие с прокуратурой
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Взаимодействие с ФССП
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Взаимодействие с Управлением Федеральной налоговой службы по городу Москве
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Взаимодействие с Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Москве
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Взаимодействие с ГИБДД
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Взаимодействие с Министерством финансов Российской Федерации
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Взаимодействие с Управлением Федерального казначейства по городу Москве
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |

1. **ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, РАБОТУ ЭЛЕКТРОННОГО АРХИВА НА ДАННЫЙ МОМЕНТ ПО СЛЕДУЮЩИМ КРИТЕРИЯМ: *ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ***

*.*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Очень хорошо | Скорее хорошо | В чем-то хорошо, в чем-то нет | Скорее плохо | Очень плохо | Затрудняюсь ответить/нет такого |
| 1. Удобство и скорость формирования форм статистических отчетов, утвержденных СД при ВС РФ
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Удобство и скорость построения произвольных отчетов
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Удобство и скорость подготовки ответов на запросы с использование информационной системы
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Удобство и скорость поиска информации по конкретным фразам и типам дел
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Удобство поиска и выдачи копий документов из архива суда
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |

**НАМЕРЕНИЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ**

1. **НАСКОЛЬКО УДОБНО ДЛЯ ВАС БЫЛО БЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТАКОЙ АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ В ВАШЕЙ ПОВСЕДНЕВНОЙ РАБОТЕ В ЦЕЛОМ? *ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Очень удобно | Скорее удобно | В чем-то удобно, в чем-то нет | Скорее не удобно | Совсем не удобно | Затрудняюсь ответить |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |

ЕСЛИ ВЫБРАНЫ ОТВЕТЫ 1-3 ЗАДАТЬ ВОПРОС 15А-Б, ОСТАЛЬНЫЕ К ДЕМОГРАФИЧЕСКОМУ БЛОКУ

**15А. ЧЕМ ИМЕННО ДЛЯ ВАС НЕУДОБНА ДАННАЯ СИСТЕМА?**

|  |
| --- |
|  |

**15Б. ЧТО МОЖНО ИЗМЕНИТЬ В ЭТОЙ СИСТЕМЕ, ЧТОБЫ ВЫ ЗАХОТЕЛИ ЕЮ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ?**

|  |
| --- |
|  |

**ДЕМОГРАФИЯ**

1. **Пол респондента** *(УКАЖИТЕ! ВОПРОС НЕ ЗАДАЕТСЯ)*

1. Мужской

2. Женский

1. **Сколько Вам сейчас полных лет? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ЛЕТ**
2. **Каково Ваше семейное положение? Вы...** *ОДИН ОТВЕТ!*

1. Холосты / не замужем

2. Женаты / Замужем / Живете вместе

3. Разведены / Живете раздельно

4. Вдова / вдовец

1. **Какое у Вас образование?** *ОДИН ОТВЕТ!*

1. Начальное или незаконченное среднее (9 и менее классов школы)

2. Среднее (10-11 классов школы)

3. Профессиональное среднее или среднее техническое (ПТУ, техникум, колледж)

4. Незаконченное высшее (не менее 3 курсов, но без получения диплома)

5. Высшее

6. Учёная степень

1. **Если учитывать все виды выплат – зарплаты, пенсии, пособия, стипендии, то каким примерно был общий доход Вашей семьи за прошлый месяц? ОДИН ОТВЕТ!**
2. До 5 000 рублей
3. 5 001 – 9 999 рублей
4. 10 000 – 14 999 рублей
5. 15 000 – 19 999 рублей
6. 20 000 – 29 999 рублей
7. 30 000 – 39 999 рублей
8. 40 000 – 49 999 рублей
9. 50 000 – 70 000 рублей
10. 70 001 рублей и выше

999. (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ) Отказ от ответа

**СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ В ИССЛЕДОВАНИИ!**

**Информация для контроля:**

|  |  |
| --- | --- |
| Имя респондента  |  |
| Телефон респондента (с кодом города/сотового оператора)  |  |

**АНКЕТА 3. НЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ УЧАСТНИКИ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Номер анкеты** |  |  |  |
| **ФИО интервьюера** |  | **Код интервьюера** |  |
| **Фамилия оператора ввода** |  | **Код оператора ввода** |  |
| **Дата проведения интервью** |  |  |

**СКРИНЕР**

**Здравствуйте, меня зовут |\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|. Я представляю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.** **Мы проводим опрос о судебной системе с целью ее последующего улучшения. Могли бы Вы ответить на несколько вопросов, интервью займет не более 30 минут? Ваши ответы будут использованы в обобщённом виде, но нам очень важно Ваше мнение, как эксперта в данной отрасли.**

**S1. Приходилось ли Вам сталкиваться с судами общей юрисдикции города Москвы за последние 6 месяцев?**

1. Да

2. Нет 🡺 ЗАВЕРШИТЕ ИНТЕРВЬЮ

**S2. Сколько раз за последние 6 месяцев Вам приходилось сталкиваться с судами общей юрисдикции г. Москвы?**

1. Один раз
2. 2 - 3 раза
3. 4 – 5 раз
4. 6 – 9 раз
5. 10 раз и более

99. Затрудняюсь ответить🡺 ЗАВЕРШИТЕ ИНТЕРВЬЮ

**S3. Подскажите, пожалуйста, к какой категории Вы можете себя отнести по отношению к судебной системе? ОТМЕТЬТЕ НУЖНЫЕ ВАРИАНТЫ,**

ЕСЛИ МОЖЕТЕ ОТНЕСТИ СЕБЯ К НЕСКОЛЬКИМ КАТЕГОРИЯМ, ОТМЕТЬТЕ ТО КАЧЕСТВО, В КОТОРОМ ВЫ СТАЛИВАЛИСЬ С СУДЕБНОЙ СИСТЕМОЙ В ПОСЛЕДНИЙ РАЗ

1. Истец по делу особого производства/гражданскому делу
2. Ответчик по делу особого производства/гражданскому/административному делу
3. Заявитель по делу особого производства/гражданскому/административному делу
4. Прокурор/помощник прокурора🡺 К АНКЕТЕ 2
5. Сотрудник аппарата прокуратуры🡺 К АНКЕТЕ 2
6. Адвокат🡺 К АНКЕТЕ 2
7. Юрист-представитель по гражданским делам🡺 К АНКЕТЕ 2
8. Представитель государственных органов на судебных процесса 🡺 К АНКЕТЕ 2
9. Сотрудник аппарата районного суда🡺 К АНКЕТЕ 1
10. Другое 🡺 ЗАВЕРШИТЕ ИНТЕРВЬЮ

99. Затрудняюсь ответить🡺 ЗАВЕРШИТЕ ИНТЕРВЬЮ

**S4. ОТМЕТЬТЕ, ПОЖАЛУЙСТА ЧАСТОТУ ВАШИХ ОБРАЩЕНИЙ ПО КАЖДОМУ ВИДУ СУДОПРОИЗВОДСТВА ЗА ПОСЛЕДНИЙ ГОД**

|  |  |
| --- | --- |
| **ВИД СУДОПРОИЗВОДСТВА** | **КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ** |
| 1. **Уголовный суд**
 |  |
| 1. **Гражданский суд**
 |  |
| 1. **Административный суд**
 |  |
| 1. **Кассационный суд**
 |  |

 **ОЦЕНКА РАБОТЫ СУДЕБНОЙ СИСТЕМЫ В ЦЕЛОМ**

1. **КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ СУДЕБНОЙ СИСТЕМЫ РФ В ЦЕЛОМ? *ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ***
	1. Совершенно не эффективная
	2. Скорее не эффективная
	3. В чем-то эффективная, в чем-то нет
	4. Скорее эффективная
	5. Очень эффективная

99. Затрудняюсь ответить

1. **С ВАШЕЙ ТОЧКИ ЗРЕНИЯ, КАК ИЗМЕНИЛАСЬ СУДЕБНАЯ СИСТЕМА В ЦЕЛОМ ЗА ПОСЛЕДНИЕ ГОД-ДВА? *ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ***
	1. Изменилась к лучшему
	2. В чем-то изменилась к лучшему, в чем-то к худшему
	3. Изменилась к худшему
	4. Совсем не изменилась

99. Затрудняюсь ответить

1. **НАЗОВИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ТРИ ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМНЫЕ ЗОНЫ СОВРЕМЕННОЙ РОССИЙСКОЙ СУДЕБНОЙ СИСТЕМЫ? *ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ НЕ БОЛЕЕ ТРЕХ ОТВЕТОВ***
	1. Проблемы взаимодействия между судами различных уровней
	2. Проблемы межведомственного взаимодействия (с другими государственными структурами)
	3. Проблемы независимости судов
	4. Проблемы обеспечения прямого доступа к судебной системе для граждан (сложности с подачей заявления и дальнейшим рассмотрением дел)
	5. Проблемы организации судопроизводства и документооборота
	6. Проблемы организации работы судов в целом и на отдельных стадиях судебного процесса
	7. Проблемы информирования участников судебного процесса
	8. Проблемы гласности и открытости судебной системы
	9. Нарушение прав сторон в ходе судебного процесса
	10. Проблемы материально-технической обеспеченности суда (картриджи, принтеры, бумага и т.д.)
	11. Проблема уровня заработной платы сотрудников судебной системы
	12. Состояние зданий, наличие помещений (залы судебных заседаний, кабинеты), наличие электричества, современной техники, мебели и т.д.
	13. Проблемы безопасности
	14. Проблемы ознакомления сторон с материалами дела
	15. Проблемы, связанные с законодательной базой

99. Затрудняюсь ответить

**ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ МОСКОВСКОГО ГОРОДСКОГО СУДА И РАЙОННЫХ СУДОВ Г.МОСКВЫ**

1. **КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ МОСКОВСКОГО ГОРОДСКОГО СУДА И РАЙОННЫХ СУДОВ Г.МОСКВЫ? *ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ***
	1. Совершенно не эффективная
	2. Скорее не эффективная
	3. В чем-то эффективная, в чем-то нет
	4. Скорее эффективная
	5. Очень эффективная

99. Затрудняюсь ответить

1. **С ВАШЕЙ ТОЧКИ ЗРЕНИЯ, КАК ИЗМЕНИЛАСЬ РАБОТА МОСКОВСКОГО ГОРОДСКОГО СУДА И РАЙОННЫХ СУДОВ Г.МОСКВЫ ЗА ПОСЛЕДНИЕЙ ГОД? *ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ***
	1. Изменилась к лучшему
	2. В чем-то изменилась к лучшему, в чем-то к худшему
	3. Изменилась к худшему
	4. Совсем не изменилась

99. Затрудняюсь ответить

1. **НАСКОЛЬКО АКТУАЛЬНЫМИ ВЫ ЛИЧНО СЧИТАЕТЕ СЛЕДУЮЩИЕ ПРОБЛЕМЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ СУДОВ? *ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Очень актуальна | Скорее актуальна | Частично актуальна | Скорее не актуальна | Совсем не актуальна | Затрудняюсь ответить |
| 1. Проблемы взаимодействия между судами различных уровней
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблемы межведомственного взаимодействия
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблемы документооборота в судопроизводстве (отсутствие/плохая работа системы подготовки/получения/поиска необходимой документации по судебным делам)
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблемы с качеством подготовки судебной документации
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблемы информирования участников судебного процесса о расписании судебных заседаний МГС, поиска и просмотра информации о судебных делах
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблемы аудио/видео фиксации судебных заседаний
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблемы со сроками рассмотрения дел
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблемы с жалобами сторон на нарушение их прав в ходе судебного разбирательства
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблемы с качеством подготовки вынесенных судебных актов по существу
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблемы с возможностью проведения судебного заседания с применением видеоконференцсвязи и аудио фиксацией
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблема по большому количеству запросов от сторон участников по делу (при личном, телефонном запросе) канцелярии, помощников судей, судей
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблема по взаимодействию экспедиции с отправкой корреспонденции по делам и отслеживание его перемещения, в том числе интеграция с весами
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблемы ознакомления с материалами дела в электронном виде
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблемы коммуникации внутри суда и между судами по общим отраслевым вопросам
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Доступность для пользователей информационных систем и их работоспособность и надежность систем
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Проблема с технической поддержкой
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Скорость и качество (затраты времени) подготовки утвержденной статистики
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Скорость и качество (затраты времени) подготовки индивидуальных статистических отчетов по запросу вышестоящих инстанций – ВС РФ, МГС, Государственная Дума
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Доступность к судебным актам и запрос по контекстному поиску (для судей)
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |

*СЕЙЧАС МЫ БОЛЕЕ ПОДРОБНО ОБСУДИМ АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ, ПРИЗВАННЫЕ ПОМОЧЬ В РЕШЕНИИ ДАННЫХ ПРОБЛЕМ.*

*ЭТИ СИСТЕМЫ ПЛАНИРУЕТСЯ ВВЕСТИ ВО ВСЕХ СУДАХ ГОРОДА МОСКВЫ В БЛИЖАЙШЕЕ ВРЕМЯ*

1. **НАСКОЛЬКО АКТУАЛЬНЫМИ ДЛЯ ВАС ЯВЛЯЮТСЯ СЛЕДУЮЩИЕ АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ ДЛЯ РАБОТЫ СУДОВ? *ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Очень актуальна | Скорее актуальна | Частично актуальна | Скорее не актуальна | Совсем не актуальна | Затрудняюсь ответить |
| 1. Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы. для информирования граждан
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Доступ к видеозаписям судебных заседаний, в том числе в прямом эфире через Интернет портал МГС
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Доступ к системе «Электронное правосудие» для граждан – возможность подачи заявления в суд, получения информации по статусу дела, сроках рассмотрения и т.п.
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Информационные терминалы/киоски для участников судебных процессов с информацией о времени, месте проведения заседаний, принятых судебных решениях, статусе рассмотрения дел и т.п. непосредственно в здании суда
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |

1. **ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, НАСКОЛЬКО ХОРОШО ИЛИ ПЛОХО РАБОТАЮТ СЛЕДУЮЩИЕ ФУНКЦИИ В ДАННЫЙ МОМЕНТ? ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Очень хорошо | Скорее хорошо | В чем-то хорошо, в чем-то нет | Скорее плохо | Очень плохо | Затрудняюсь ответить/нет такого |
| 1. Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы. для информирования граждан
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Доступ к видеозаписям судебных заседаний, в том числе в прямом эфире через Интернет портал МГС
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Доступ к системе «Электронное правосудие» для граждан – возможность подачи заявления в суд, получения информации по статусу дела, сроках рассмотрения и т.п.
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Информационные терминалы/киоски для участников судебных процессов с информацией о времени, месте проведения заседаний, принятых судебных решениях, статусе рассмотрения дел и т.п. непосредственно в здании суда
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |

*СЕЙЧАС МЫ БОЛЕЕ ПОДРОБНО ОБСУДИМ АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ, ПРИЗВАННЫЕ ПОМОЧЬ В РЕШЕНИИ КОНКРЕТНЫХ ЗАДАЧ.*

1. **ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ИНТЕРНЕТ ПОРТАЛ НА ДАННЫЙ МОМЕНТ ПО СЛЕДУЮЩИМ КРИТЕРИЯМ: *ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ***

*.*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Очень хорошо | Скорее хорошо | В чем-то хорошо, в чем-то нет | Скорее не плохо | Очень плохо | Затрудняюсь ответить/нет такого |
| 1. Понятный и доступный интерфейс
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Полнота предоставляемой информации
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Удобная система поиска информации
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Доступ к видеозаписям судебных заседаний
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Наличие личного кабинета для граждан
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |

1. **ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ИНФОРМАЦИОННЫЕ КИОСКИ/ТЕРМИНАЛЫ НА ДАННЫЙ МОМЕНТ ПО СЛЕДУЮЩИМ КРИТЕРИЯМ: *ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ***

*.*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Очень хорошо | Скорее хорошо | В чем-то хорошо, в чем-то нет | Скорее плохо | Очень плохо | Затрудняюсь ответить/нет такого |
| 1. Понятный и доступный интерфейс
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Полнота предоставляемой информации
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Удобная система поиска информации
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |

**НАМЕРЕНИЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ**

1. **НАСКОЛЬКО УДОБНО ДЛЯ ВАС БЫЛО БЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТАКОЙ АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ? *ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Очень удобно | Скорее удобно | В чем-то удобно, в чем-то нет | Скорее не удобно | Совсем не удобно | Затрудняюсь ответить |
| 1. Интернет портал МГС
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Информационные киоски/терминалы в зданиях суда
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| 1. Система «Электронное дело»
 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |

1. **КАК ИЗМЕНИТСЯ КАЧЕСТВО РАБОТЫ РАЙОННЫХ СУДОВ ПОСЛЕ ВНЕДРЕНИЯ ТАКОЙ СИСТЕМЫ? *ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ***
2. Изменится в лучшую сторону
3. Не изменится
4. Изменится в худшую строну

99. Затрудняюсь ответить

**ДЕМОГРАФИЯ**

1. **Пол респондента** *(УКАЖИТЕ! ВОПРОС НЕ ЗАДАЕТСЯ)*

1. Мужской

2. Женский

1. **Сколько Вам сейчас полных лет? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ЛЕТ**
2. **Каково Ваше семейное положение? Вы...** *ОДИН ОТВЕТ!*

1. Холосты / не замужем

2. Женаты / Замужем / Живете вместе

3. Разведены / Живете раздельно

4. Вдова / вдовец

1. **Какое у Вас образование?** *ОДИН ОТВЕТ!*

1. Начальное или незаконченное среднее (9 и менее классов школы)

2. Среднее (10-11 классов школы)

3. Профессиональное среднее или среднее техническое (ПТУ, техникум, колледж)

4. Незаконченное высшее (не менее 3 курсов, но без получения диплома)

5. Высшее

6. Учёная степень

1. **Если учитывать все виды выплат – зарплаты, пенсии, пособия, стипендии, то каким примерно был общий доход Вашей семьи за прошлый месяц? ОДИН ОТВЕТ!**
2. До 5 000 рублей
3. 5 001 – 9 999 рублей
4. 10 000 – 14 999 рублей
5. 15 000 – 19 999 рублей
6. 20 000 – 29 999 рублей
7. 30 000 – 39 999 рублей
8. 40 000 – 49 999 рублей
9. 50 000 – 70 000 рублей
10. 70 001 рублей и выше

999. (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ) Отказ от ответа

**СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ В ИССЛЕДОВАНИИ!**

**Информация для контроля:**

|  |  |
| --- | --- |
| Имя респондента  |  |
| Телефон респондента (с кодом города/сотового оператора)  |  |

**Карточки для респондентов**

**S3.**

1. Председатель суда
2. Заместитель председателя
3. Судья
4. Помощник судьи
5. Начальник канцелярии
6. Секретарь канцелярии
7. Секретарь судебного заседания
8. Архивариус
9. Администратор
10. Сотрудник экспедиции

**S4.**

1. Гражданский
2. Уголовный
3. Административный
4. Кассационный
5. **КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ СУДЕБНОЙ СИСТЕМЫ РФ В ЦЕЛОМ?**
	1. Совершенно не эффективная
	2. Скорее не эффективная
	3. В чем-то эффективная, в чем-то нет
	4. Скорее эффективная
	5. Очень эффективная
6. **С ВАШЕЙ ТОЧКИ ЗРЕНИЯ, КАК ИЗМЕНИЛАСЬ СУДЕБНАЯ СИСТЕМА В ЦЕЛОМ ЗА ПОСЛЕДНИЕ ГОД-ДВА?**
	1. Изменилась к лучшему
	2. В чем-то изменилась к лучшему, в чем-то к худшему
	3. Изменилась к худшему
	4. Совсем не изменилась
7. **НАЗОВИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ТРИ ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМНЫЕ ЗОНЫ СОВРЕМЕННОЙ РОССИЙСКОЙ СУДЕБНОЙ СИСТЕМЫ?**
	1. Проблемы взаимодействия между судами различных уровней
	2. Проблемы межведомственного взаимодействия (с другими государственными структурами)
	3. Проблемы независимости судов
	4. Проблемы обеспечения прямого доступа к судебной системе для граждан (сложности с подачей заявления и дальнейшим рассмотрением дел)
	5. Проблемы организации судопроизводства и документооборота
	6. Проблемы организации работы судов в целом и на отдельных стадиях судебного процесса
	7. Проблемы информирования участников судебного процесса
	8. Проблемы гласности и открытости судебной системы
	9. Нарушение прав сторон в ходе судебного процесса
	10. Проблемы материально-технической обеспеченности суда (картриджи, принтеры, бумага и т.д.)
	11. Проблема уровня заработной платы сотрудников судебной системы
	12. Состояние зданий, наличие помещений (залы судебных заседаний, кабинеты), наличие электричества, современной техники, мебели и т.д.
	13. Проблемы безопасности
	14. Проблемы ознакомления сторон с материалами дела
	15. Проблемы, связанные с законодательной базой
8. **КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ МОСКОВСКОГО ГОРОДСКОГО СУДА И РАЙОННЫХ СУДОВ Г.МОСКВЫ?**
	1. Совершенно не эффективная
	2. Скорее не эффективная
	3. В чем-то эффективная, в чем-то нет
	4. Скорее эффективная
	5. Очень эффективная
9. **С ВАШЕЙ ТОЧКИ ЗРЕНИЯ, КАК ИЗМЕНИЛАСЬ РАБОТА МОСКОВСКОГО ГОРОДСКОГО СУДА И РАЙОННЫХ СУДОВ Г.МОСКВЫ ЗА ПОСЛЕДНИЙ ГОД? *ЗАЧИТАЙТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ***
	1. Изменилась к лучшему
	2. В чем-то изменилась к лучшему, в чем-то к худшему
	3. Изменилась к худшему
	4. Совсем не изменилась
10. **НАСКОЛЬКО АКТУАЛЬНЫМИ ВЫ ЛИЧНО СЧИТАЕТЕ СЛЕДУЮЩИЕ ПРОБЛЕМЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ СУДОВ?**

|  |
| --- |
|  |
| 1. Проблемы взаимодействия между судами различных уровней
 |
| 1. Проблемы межведомственного взаимодействия
 |
| 1. Проблемы документооборота в судопроизводстве (отсутствие/плохая работа системы подготовки/получения/поиска необходимой документации по судебным делам)
 |
| 1. Проблемы с качеством подготовки судебной документации
 |
| 1. Проблемы информирования участников судебного процесса о расписании судебных заседаний МГС, поиска и просмотра информации о судебных делах
 |
| 1. Проблемы аудио/видео фиксации судебных заседаний
 |
| 1. Проблемы со сроками рассмотрения дел
 |
| 1. Проблемы с жалобами сторон на нарушение их прав в ходе судебного разбирательства
 |
| 1. Проблемы с качеством подготовки вынесенных судебных актов по существу
 |
| 1. Проблемы с возможностью проведения судебного заседания с применением видеоконференцсвязи и аудио фиксацией
 |
| 1. Проблема по большому количеству запросов от сторон участников по делу (при личном, телефонном запросе) канцелярии, помощников судей, судей
 |
| 1. Проблема по взаимодействию экспедиции с отправкой корреспонденции по делам и отслеживание его перемещения, в том числе интеграция с весами
 |
| 1. Проблемы ознакомления с материалами дела в электронном виде
 |
| 1. Проблемы коммуникации внутри суда и между судами по общим отраслевым вопросам
 |
| 1. Доступность для пользователей информационных систем и их работоспособность и надежность систем
 |
| 1. Проблема с технической поддержкой
 |
| 1. Скорость и качество (затраты времени) подготовки утвержденной статистики
 |
| 1. Скорость и качество (затраты времени) подготовки индивидуальных статистических отчетов по запросу вышестоящих инстанций – ВС РФ, МГС, Государственная Дума
 |
| 1. Доступность к судебным актам и запрос по контекстному поиску (для судей)
 |

1. **НАСКОЛЬКО АКТУАЛЬНЫМИ ДЛЯ ВАС ЯВЛЯЮТСЯ СЛЕДУЮЩИЕ АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ ДЛЯ РАБОТЫ СУДОВ?**

|  |
| --- |
|  |
| 1. Система обмена данными и материалами между судами разного уровня г. Москвы.
 |
| 1. Создание единого хранилища судебных документов, дел с технологией штрихкодирования.
 |
| 1. Создание единого хранилища аудио и видеозаписей судебных заседаний, включая развёртывание устройств аудио и видеопротоколирования судебных заседаний.
 |
| 1. Обеспечение возможности организации сеансов видеоконференцсвязи с исправительными учреждениями Федеральной службы исполнения наказаний России.
 |
| 1. Предоставление доступа внешним пользователям к видеозаписям судебных заседаний, в том числе в прямом эфире.
 |
| 1. Внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы.
 |
| 1. Внутренний портал МГС и районных судов г. Москвы.
 |
| 1. Информационно-аналитическая система – единая база судебных дел и материалов Московского городского суда и районных судов г. Москвы
 |
| 1. Автоматизация функций архива для судов г. Москвы от передачи дел в архив, до оформления процедур уничтожения архивных дел по завершению срока хранения либо оформления передачи дел на постоянное хранение
 |
| 1. Система приема заявок и контроля качества исполнения заявок по технической поддержке КИС СОЮ от сотрудников судов
 |
| 1. Высокая доступность всех подсистем КИС СОЮ
 |

1. **ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, НАСКОЛЬКО ХОРОШО ИЛИ ПЛОХО РАБОТАЮТ СЛЕДУЮЩИЕ ФУНКЦИИ В ДАННЫЙ МОМЕНТ?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Очень хорошо | Скорее хорошо | В чем-то хорошо, в чем-то нет | Скорее плохо | Очень плохо | Затрудняюсь ответить |

|  |
| --- |
| 1. Система обмена данными и материалами между судами разного уровня г. Москвы.
 |
| 1. Создание единого хранилища судебных документов, дел с технологией штрихкодирования.
 |
| 1. Создание единого хранилища аудио и видеозаписей судебных заседаний, включая развёртывание устройств аудио и видеопротоколирования судебных заседаний.
 |
| 1. Обеспечение возможности организации сеансов видеоконференцсвязи с исправительными учреждениями Федеральной службы исполнения наказаний России.
 |
| 1. Предоставление доступа внешним пользователям к видеозаписям судебных заседаний, в том числе в прямом эфире.
 |
| 1. Внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы.
 |
| 1. Внутренний портал МГС и районных судов г. Москвы.
 |
| 1. Информационно-аналитическая система – единая база судебных дел и материалов Московского городского суда и районных судов г.Москвы
 |
| 1. Автоматизация функций архива для судов г. Москвы от передачи дел в архив, до оформления процедур уничтожения архивных дел по завершению срока хранения либо оформления передачи дел на постоянное хранение
 |
| 1. Система приема заявок и контроля качества исполнения заявок по технической поддержке КИС СОЮ от сотрудников судов
 |
| 1. Высокая доступность всех подсистем КИС СОЮ
 |

1. **ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, НАСКОЛЬКО ХОРОШО ИЛИ ПЛОХО РАБОТАЮТ СЛЕДУЮЩИЕ КОМПОНЕНТЫ СИСТЕМЫ «ЭЛЕКТРОННОЕ ДЕЛО» НА ДАННЫЙ МОМЕНТ:**

|  |
| --- |
| 1. Сканирование и распознавание документов
 |
| 1. Хранение и учет документов
 |
| 1. Система поиска документов
 |
| 1. Система администрирования
 |

1. **ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, НАСКОЛЬКО ХОРОШО ИЛИ ПЛОХО РАБОТАЕТ Система обмена данными между судами разного уровня г. Москвы на данный момент**

|  |
| --- |
| 1. Возможность передачи дел между судами различных уровней, а также в апелляционные, кассационные инстанции
 |
| 1. Техническая возможность передачи дел в полном составе, включая общую информацию, информацию по обвиняемому, опись документов дела и т.п.
 |

1. **ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, НАСКОЛЬКО ХОРОШО ИЛИ ПЛОХО РАБОТАЮТ СЛЕДУЮЩИЕ КОМПОНЕНТЫ АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ НА ДАННЫЙ МОМЕНТ.**

*.*

|  |
| --- |
| 1. Взаимодействие с Зональным информационным центром ГУ МВД России по г. Москве
 |
| 1. Взаимодействие с УФСИН России по г. Москве
 |
| 1. Взаимодействие с Главным следственным управлением Следственного комитета РФ по г. Москве
 |
| 1. Взаимодействие с прокуратурой
 |
| 1. Взаимодействие с ФССП
 |
| 1. Взаимодействии с Управлением Федеральной налоговой службы по городу Москве
 |
| 1. Взаимодействие с Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Москве
 |
| 1. Взаимодействие с ГИБДД
 |
| 1. Взаимодействие с Министерством финансов Российской Федерации
 |
| 1. Взаимодействие с Управлением Федерального казначейства по городу Москве
 |

1. **ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, НАСКОЛЬКО ХОРОШО ИЛИ ПЛОХО РАБОТАЮТ СЛЕДУЮЩИЕ КОМПОНЕНТЫ СИСТЕМЫ АУДИО И ВИДЕО ФИКСАЦИИ НА ДАННЫЙ МОМЕНТ.**

*.*

|  |
| --- |
|  |
| 1. Доступность записей
 |
| 1. Качество записываемого звука
 |
| 1. Качество записываемого видео
 |
| 1. Качество синхронности звука и видео
 |
| 1. Удобство АРМ секретаря суда
 |
| 1. Удобство АРМ Председателя Суда
 |
| 1. Доступность информации по делам для участников процесса, карты суда, общей информации о суде через информационные киоски
 |

1. **ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ВНЕШНИЙ ИНТЕРНЕТ ПОРТАЛ СУДОВ ОБЩЕЙ ЮРИСДИКЦИИ Г.МОСКВЫ НА ДАННЫЙ МОМЕНТ ПО СЛЕДУЮЩИМ КРИТЕРИЯМ:**

|  |
| --- |
|  |
| 1. Полнота предоставляемой информации
 |
| 1. Наличие системы поиска информации
 |
| 1. Возможность получения статистической отчётности
 |
| 1. Доступ к видеозаписям судебных заседаний
 |
| 1. Наличие личного кабинета для граждан
 |

1. **ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, РАБОТУ АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ ИНФОРМАЦИОННО- АНАЛИТИЧЕСКОЙ ПОДСИСТЕМЫ НА ДАННЫЙ МОМЕНТ ПО СЛЕДУЮЩИМ КРИТЕРИЯМ:**

*.*

|  |
| --- |
| 1. Загрузка информации из баз данных систем судопроизводства в единую базу данных МГС
 |
| 1. Мониторинг результатов загрузки данных из различных источников
 |
| 1. Возможность автоматической деперсонализации
 |
| 1. Возможность обработки информации и формирования необходимой отчетности
 |
| 1. Возможность адаптации системы к изменению требований к документации
 |
| 1. Автоматическая публикация информации по делам в соответствии в 262 ФЗ
 |
| 1. Возможность автоматической подачи документов по делу в суд в электронном виде
 |
| 1. Возможность отслеживания статуса рассмотрения дела
 |
| 1. Оплата государственной пошлины на портале
 |
| 1. Доступность к пошаговой инструкции с образцами документов по разным типам и категориям дел
 |

1. **ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, РАБОТУ ЭЛЕКТРОННОГО АРХИВА НА ДАННЫЙ МОМЕНТ ПО СЛЕДУЮЩИМ КРИТЕРИЯМ:**

*.*

|  |
| --- |
|  |
| 1. Удобство и скорость формирования форм статистических отчетов, утвержденных СД при ВС РФ
 |
| 1. Удобство и скорость построения произвольных отчетов
 |
| 1. Удобство и скорость подготовки ответов на запросы с использование информационной системы
 |
| 1. Удобство и скорость поиска информации
 |
| 1. Удобство поиска и выдачи копий документов из архива суда
 |

1. **ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, РАБОТУ ВНУТРЕННЕГО ИНФОРМАЦИОННОГО ПОРТАЛА СУДОВ ОБЩЕЙ ЮРИСДИКЦИИ Г.МОСКВЫ НА ДАННЫЙ МОМЕНТ ПО СЛЕДУЮЩИМ КРИТЕРИЯМ:**

*.*

|  |
| --- |
|  |
| 1. Полнота внутренней судебной информации
 |
| 1. Удобство поиска сотрудника его контактной информации
 |
| 1. Возможность автоматического формирования заявления на отпуск
 |
| 1. Возможность автоматического формирования заявки в службу технической поддержки и отслеживания ее исполнения
 |
| 1. Возможность формирования запроса и получения кадровой информации и справок
 |

1. **НАСКОЛЬКО УДОБНО ДЛЯ ВАС БЫЛО БЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТАКОЙ АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ В ВАШЕЙ ПОВСЕДНЕВНОЙ РАБОТЕ В ЦЕЛОМ?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Очень удобно | Скорее удобно | В чем-то удобно, в чем-то нет | Скорее не удобно | Совсем не удобно | Затрудняюсь ответить |

1. **Каково Ваше семейное положение? Вы...***!*

1. Холосты / не замужем

2. Женаты / Замужем / Живете вместе

3. Разведены / Живете раздельно

4. Вдова / вдовец

1. **Какое у Вас образование?**

1. Начальное или незаконченное среднее (9 и менее классов школы)

2. Среднее (10-11 классов школы)

3. Профессиональное среднее или среднее техническое (ПТУ, техникум, колледж)

4. Незаконченное высшее (не менее 3 курсов, но без получения диплома)

5. Высшее

6. Учёная степень

1. **Если учитывать все виды выплат – зарплаты, пенсии, пособия, стипендии, то каким примерно был общий доход Вашей семьи за прошлый месяц?!**
2. До 5 000 рублей
3. 5 001 – 9 999 рублей
4. 10 000 – 14 999 рублей
5. 15 000 – 19 999 рублей
6. 20 000 – 29 999 рублей
7. 30 000 – 39 999 рублей
8. 40 000 – 49 999 рублей
9. 50 000 – 70 000 рублей
10. 70 001 рублей и выше

ПРИЛОЖЕНИЕ Б – ГАЙДЫ ФОКУС-ГРУППОВЫХ ДИСКУССИЙ

**Вступительная часть:**

* приветствие и представление модератора;
* объяснение сущности фокус-групп как метода исследования и тематики данной фокус-группы;
* объяснение правил: говорить честно, по очереди, нет правильных и неправильных ответов, можно задавать вопросы;
* описание используемого оборудования (видео- и аудиозапись, одностороннее зеркало в комнате Заказчика);
* гарантия конфиденциальности;
* представление участников (имя, сфера деятельности).

**Основная часть:** вопросы по главной теме в соответствии с задачами Исследования.

**Заключительная часть:**

* благодарность за участие в фокус-групповой дискуссии;
* дополнительные вопросы, комментарии со стороны респондентов;
* вознаграждение за участие в фокус-группе.

##### **Категория 1. Сотрудники аппарата суда, осуществляющие непосредственную работу с КИС судов г. Москвы (помощники судей, сотрудники аппарата районных судов, сотрудники аппарата МГС).**

Знакомство, вступление (2-3 мин.)

***Задача:*** *Представление модератора, объяснение целей исследования, основных правил проведения интервью: давать честные ответы, нет “правильных”, “неправильных” ответов, можно задавать вопросы, обозначает длительность беседы (2 ч.). Информация о технических средствах записи и соблюдении законодательства РФ о сохранении персональных данных.*

Информирование респондентов:

*Меня зовут \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, я представляю Центр изучения общественного мнения. В настоящее время мы проводим опрос о судебной системе с целью ее последующего улучшения. Ваши ответы будут использованы в обобщённом виде, но нам очень важно Ваше мнение, как эксперта в данной отрасли. Дискуссия продлится 1,5 -2 часа.*

Разогрев. Обсуждение текущей ситуации в судебной сфере (10-15 мин.)

***Задача:*** *Разогрев. Обсуждение текущей ситуации в отрасли. Барьеры и сложности в отрасли с точки зрения профессиональных сотрудников.*

* 1. Представьтесь пожалуйста, расскажите, как Вас зовут, где работаете, вид судопроизводства, отрасль права.
	2. Все Вы являетесь сотрудниками судов и знаете ситуацию изнутри. Поэтому нам очень важно Ваше мнение для улучшения этой системы.
	3. Давайте обсудим судебную систему РФ. Насколько она эффективна с Вашей точки зрения?
	4. В чем основные проблемы этой системы?
	5. Изменилась ли ситуация за последние год-два? В чем именно? А еще?

Основная часть.

Оценка отношения к судебной системе (15 - 20 мин.)

***Задача:*** *Подробное обсуждение проблем в отрасли с точки зрения профессиональных сотрудников.*

* 1. А если говорить о ситуации в судах города Москвы. Насколько эффективно они работают?
	2. Изменилась ли ситуация за последние год-два? В чем именно? А еще?
	3. С каким проблемами чаще всего сталкиваются сотрудники аппарата судов города Москвы? А еще?
	4. Почему Вы назвали именно эти проблемы?
	5. Как по-Вашему мнению, можно было бы решить эти проблемы?
	6. Если говорить об организации работы судов города Москвы, как бы Вы оценили ее на данный момент?
	7. Какие проблемы Вы видите в этой сфере? А еще?
	8. Как можно было бы решить эти проблемы?
	9. На каких стадиях работы судов организационные проблемы возникают чаще всего?
	10. Почему именно на этих стадиях?

Оценка отношения к автоматизации судов (40-45 мин.)

* 1. Как вы относитесь к внедрению автоматизированной системы в судах города Москвы? Какие преимущества может дать эта система? Как поможет лучшей организации работы судов?
	2. А есть ли какие-то проблемы, которые вы можете предположить, появятся с появлением этой системы? А еще
	3. Если подробно обсуждать различные подсистемы. Как Вы считаете, для каких подсистем работы судов внедрение автоматизированной системы будет наиболее полезно?

***Заполните, пожалуйста, анкету. Для каждой подсистемы поставьте, насколько удобно было бы ее внедрения для Вас с точки зрения упрощения работы (1 –совсем не удобно, 5- очень удобно)***

***Заполнение анкеты.***

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Система обмена данными и материалами между судами разного уровня г. Москвы.
 | 1 -2 -3 - 4- 5 |
| 1. Создание единого хранилища судебных документов, дел с технологией штрихкодирования.
 | 1 -2 -3 - 4- 5 |
| 1. Создание единого хранилища аудио и видеозаписей судебных заседаний, включая развёртывание устройств аудио и видеопротоколирования судебных заседаний.
 | 1 -2 -3 - 4- 5 |
| 1. Обеспечение возможности организации сеансов видеоконференцсвязи с исправительными учреждениями Федеральной службы исполнения наказаний России.
 | 1 -2 -3 - 4- 5 |
| 1. Предоставление доступа внешним пользователям к видеозаписям судебных заседаний, в том числе в прямом эфире.
 | 1 -2 -3 - 4- 5 |
| 1. Внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы.
 | 1 -2 -3 - 4- 5 |
| 1. Внутренний портал МГС и районных судов г. Москвы.
 | 1 -2 -3 - 4- 5 |
| 1. Информационно-аналитическая система – единая база судебных дел и материалов Московского городского суда и районных судов г. Москвы
 | 1 -2 -3 - 4- 5 |
| 1. Автоматизация функций архива для судов г. Москвы от передачи дел в архив, до оформления процедур уничтожения архивных дел по завершению срока хранения либо оформления передачи дел на постоянное хранение
 | 1 -2 -3 - 4- 5 |
| 1. Система приема заявок и контроля качества исполнения заявок по технической поддержке КИС СОЮ от сотрудников судов
 | 1 -2 -3 - 4- 5 |
| 1. Высокая доступность всех подсистем КИС СОЮ
 | 1 -2 -3 - 4- 5 |

**Давайте обсудим, что получилось.**

1. Система обмена данными и материалами между судами разного уровня г. Москвы. Нужна Вам такая функция? Почему? Как обстоят дела с ней сейчас? Как бы Вы хотели, чтобы это было организовано для повышения удобства Вашей работы?
2. Создание единого хранилища судебных документов, дел с технологией штрихкодирования. Нужна Вам такая функция? Почему? Как обстоят дела с ней сейчас? Как бы Вы хотели, чтобы это было организовано для повышения удобства Вашей работы?
3. Создание единого хранилища аудио и видеозаписей судебных заседаний, включая развёртывание устройств аудио и видеопротоколирования судебных заседаний. Нужна Вам такая функция? Почему? Как обстоят дела с ней сейчас? Как бы Вы хотели, чтобы это было организовано для повышения удобства Вашей работы?
4. Обеспечение возможности организации сеансов видеоконференцсвязи с исправительными учреждениями Федеральной службы исполнения наказаний России. Нужна Вам такая функция? Почему? Как обстоят дела с ней сейчас? Как бы Вы хотели, чтобы это было организовано для повышения удобства Вашей работы?
5. Предоставление доступа внешним пользователям к видеозаписям судебных заседаний, в том числе в прямом эфире. Нужна Вам такая функция? Почему? Как обстоят дела с ней сейчас? Как бы Вы хотели, чтобы это было организовано для повышения удобства Вашей работы?
6. Внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы. Нужна Вам такая функция? Почему? Как обстоят дела с ней сейчас? Как бы Вы хотели, чтобы это было организовано для повышения удобства Вашей работы?
7. Внутренний портал МГС и районных судов г. Москвы. Нужна Вам такая функция? Почему? Как обстоят дела с ней сейчас? Как бы Вы хотели, чтобы это было организовано для повышения удобства Вашей работы?
8. Информационно-аналитическая система – единая база судебных дел и материалов Московского городского суда и районных судов г. Москвы Нужна Вам такая функция? Почему? Как обстоят дела с ней сейчас? Как бы Вы хотели, чтобы это было организовано для повышения удобства Вашей работы?
9. Автоматизация функций архива для судов г. Москвы от передачи дел в архив, до оформления процедур уничтожения архивных дел по завершению срока хранения либо оформления передачи дел на постоянное хранение Нужна Вам такая функция? Почему? Как обстоят дела с ней сейчас? Как бы Вы хотели, чтобы это было организовано для повышения удобства Вашей работы?
10. Система приема заявок и контроля качества исполнения заявок по технической поддержке КИС СОЮ от сотрудников судов. Нужна Вам такая функция? Почему? Как обстоят дела с ней сейчас? Как бы Вы хотели, чтобы это было организовано для повышения удобства Вашей работы?
11. Высокая доступность всех подсистем КИС СОЮ. Сейчас в подсистемы попасть легко или сложно? Как бы Вы хотели, чтобы это было организовано для повышения удобства Вашей работы?

**Заключительная часть:**

* В заключение хотелось бы спросить у Вас, какие еще пожелания к работе автоматизированной системы в судах у Вас есть?
* Спасибо за участие!

##### **Категория 2. Профессиональные участники судебного разбирательства (прокуроры, адвокаты, юристы – представители по гражданским делам, представители государственных органов)**

Знакомство, вступление (2-3 мин.)

***Задача:*** *Представление модератора, объяснение целей исследования, основных правил проведения интервью: давать честные ответы, нет “правильных”, “неправильных” ответов, можно задавать вопросы, обозначает длительность беседы (2 ч.). Информация о технических средствах записи и соблюдении законодательства РФ о сохранении персональных данных.*

Информирование респондентов:

*Меня зовут \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, я представляю Центр изучения общественного мнения. В настоящее время мы проводим опрос о судебной системе с целью ее последующего улучшения. Ваши ответы будут использованы в обобщённом виде, но нам очень важно Ваше мнение, как эксперта в данной отрасли. Дискуссия продлится 1,5 -2 часа.*

Разогрев. Обсуждение текущей ситуации в судебной сфере (10-15 мин.)

***Задача:*** *Разогрев. Обсуждение текущей ситуации в отрасли. Барьеры и сложности в отрасли с точки зрения профессиональных сотрудников.*

* 1. Представьтесь пожалуйста, расскажите, как Вас зовут, где работаете, вид судопроизводства, отрасль права.
	2. Все Вы являетесь профессиональными участниками судебного разбирательства и знаете ситуацию изнутри. Поэтому нам очень важно Ваше мнение для улучшения этой системы.
	3. Давайте обсудим судебную систему РФ. Насколько она эффективна с Вашей точки зрения?
	4. В чем основные проблемы этой системы?
	5. Изменилась ли ситуация за последние год-два? В чем именно? А еще?

Основная часть.

Оценка отношения к судебной системе (15 - 20 мин.)

***Задача:*** *Подробное обсуждение проблем в отрасли с точки зрения профессиональных сотрудников.*

* 1. А если говорить о ситуации в судах города Москвы. Насколько эффективно они работают?
	2. Изменилась ли ситуация за последние год-два? В чем именно? А еще?
	3. С каким проблемами чаще всего сталкиваются професииональные участники судопроизводства в судах города Москвы? А еще?
	4. Почему Вы назвали именно эти проблемы?
	5. Как по-Вашему мнению, можно было бы решить эти проблемы?
	6. Если говорить об организации работы судов города Москвы, как бы Вы оценили ее на данный момент?
	7. Какие проблемы Вы видите в этой сфере? А еще?
	8. Как можно было бы решить эти проблемы?
	9. На каких стадиях работы судов организационные проблемы возникают чаще всего?
	10. Почему именно на этих стадиях?

Оценка отношения к автоматизации судов (40-45 мин.)

* 1. Как вы относитесь к внедрению автоматизированной системы в судах города Москвы? Какие преимущества может дать эта система? Как поможет лучшей организации работы судов?
	2. А есть ли какие-то проблемы, которые вы можете предположить, появятся с появлением этой системы? А еще
	3. Если подробно обсуждать различные подсистемы. Как Вы считаете, для каких подсистем работы судов внедрение автоматизированной системы будет наиболее полезно?

***Заполните, пожалуйста, анкету. Для каждой подсистемы поставьте, насколько удобно было бы ее внедрения для Вас с точки зрения упрощения работы (1 –совсем не удобно, 5- очень удобно)***

***Заполнение анкеты.***

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Система обмена данными и материалами между судами разного уровня г. Москвы.
 | 1 -2 -3 - 4- 5 |
| 1. Создание единого хранилища судебных документов, дел с технологией штрихкодирования.
 | 1 -2 -3 - 4- 5 |
| 1. Создание единого хранилища аудио и видеозаписей судебных заседаний, включая развёртывание устройств аудио и видеопротоколирования судебных заседаний.
 | 1 -2 -3 - 4- 5 |
| 1. Предоставление доступа внешним пользователям к видеозаписям судебных заседаний, в том числе в прямом эфире.
 | 1 -2 -3 - 4- 5 |
| 1. Внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы.
 | 1 -2 -3 - 4- 5 |
| 1. Информационно-аналитическая система – единая база судебных дел и материалов Московского городского суда и районных судов г. Москвы
 | 1 -2 -3 - 4- 5 |
| 1. Автоматизация функций архива для судов г. Москвы от передачи дел в архив, до оформления процедур уничтожения архивных дел по завершению срока хранения либо оформления передачи дел на постоянное хранение
 | 1 -2 -3 - 4- 5 |
| 1. Система приема заявок и контроля качества исполнения заявок по технической поддержке КИС СОЮ от сотрудников судов
 | 1 -2 -3 - 4- 5 |
| 1. Высокая доступность всех подсистем КИС СОЮ
 | 1 -2 -3 - 4- 5 |

**Давайте обсудим, что получилось.**

1. Система обмена данными и материалами между судами разного уровня г. Москвы. Нужна Вам такая функция? Почему? Как обстоят дела с ней сейчас? Как бы Вы хотели, чтобы это было организовано для повышения удобства Вашей работы?
2. Создание единого хранилища судебных документов, дел с технологией штрихкодирования. Нужна Вам такая функция? Почему? Как обстоят дела с ней сейчас? Как бы Вы хотели, чтобы это было организовано для повышения удобства Вашей работы?
3. Создание единого хранилища аудио и видеозаписей судебных заседаний, включая развёртывание устройств аудио и видеопротоколирования судебных заседаний. Нужна Вам такая функция? Почему? Как обстоят дела с ней сейчас? Как бы Вы хотели, чтобы это было организовано для повышения удобства Вашей работы?
4. Предоставление доступа внешним пользователям к видеозаписям судебных заседаний, в том числе в прямом эфире. Нужна Вам такая функция? Почему? Как обстоят дела с ней сейчас? Как бы Вы хотели, чтобы это было организовано для повышения удобства Вашей работы?
5. Внешний Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы. Нужна Вам такая функция? Почему? Как обстоят дела с ней сейчас? Как бы Вы хотели, чтобы это было организовано для повышения удобства Вашей работы?
6. Информационно-аналитическая система – единая база судебных дел и материалов Московского городского суда и районных судов г. Москвы Нужна Вам такая функция? Почему? Как обстоят дела с ней сейчас? Как бы Вы хотели, чтобы это было организовано для повышения удобства Вашей работы?
7. Автоматизация функций архива для судов г. Москвы от передачи дел в архив, до оформления процедур уничтожения архивных дел по завершению срока хранения либо оформления передачи дел на постоянное хранение Нужна Вам такая функция? Почему? Как обстоят дела с ней сейчас? Как бы Вы хотели, чтобы это было организовано для повышения удобства Вашей работы?
8. Система приема заявок и контроля качества исполнения заявок по технической поддержке КИС СОЮ от сотрудников судов. Нужна Вам такая функция? Почему? Как обстоят дела с ней сейчас? Как бы Вы хотели, чтобы это было организовано для повышения удобства Вашей работы?
9. Высокая доступность всех подсистем КИС СОЮ. Сейчас в подсистемы попасть легко или сложно? Как бы Вы хотели, чтобы это было организовано для повышения удобства Вашей работы?

**Заключительная часть:**

* В заключение хотелось бы спросить у Вас, какие еще пожелания к работе автоматизированной системы в судах у Вас есть?
* Спасибо за участие!

##### **Категория 3. Непрофессиональные участники судебного процесса (истцы, ответчики, заявители по делам особого производства, правонарушители по делам об административных правонарушениях, по возможности – подсудимые по уголовным делам)**

Знакомство, вступление (2-3 мин.)

***Задача:*** *Представление модератора, объяснение целей исследования, основных правил проведения интервью: давать честные ответы, нет “правильных”, “неправильных” ответов, можно задавать вопросы, обозначает длительность беседы (2 ч.). Информация о технических средствах записи и соблюдении законодательства РФ о сохранении персональных данных.*

Информирование респондентов:

Меня зовут \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, я представляю Центр изучения общественного мнения. В настоящее время мы проводим опрос о судебной системе с целью ее последующего улучшения. Ваши ответы будут использованы в обобщённом виде, но нам очень важно Ваше мнение, как эксперта в данной отрасли. Дискуссия продлится 1,5 -2 часа.

Разогрев. Обсуждение текущей ситуации в судебной сфере (10-15 мин.)

***Задача:*** *Разогрев. Обсуждение текущей ситуации в отрасли. Барьеры и сложности в отрасли с точки зрения профессиональных сотрудников.*

* 1. Представьтесь пожалуйста, расскажите, как Вас зовут, где работаете, ваш опыт участия в судебных делах.
	2. Давайте обсудим судебную систему РФ. Насколько она эффективна с Вашей точки зрения?
	3. В чем основные проблемы этой системы?
	4. Изменилась ли ситуация за последние год-два? В чем именно? А еще?

Основная часть.

Оценка отношения к судебной системе Москвы(15 - 20 мин.)

***Задача:*** *Подробное обсуждение проблем в отрасли с точки зрения профессиональных сотрудников.*

* 1. А если говорить о ситуации в судах города Москвы. Насколько эффективно они работают?
	2. Изменилась ли ситуация за последние год-два? В чем именно? А еще?
	3. С каким проблемами чаще всего сталкиваются непрофессиональные участники судопроизводства в судах города Москвы? А еще?
	4. Почему Вы назвали именно эти проблемы?
	5. Как по-Вашему мнению, можно было бы решить эти проблемы?
	6. Если говорить об организации работы судов города Москвы, как бы Вы оценили ее на данный момент?
	7. Какие проблемы Вы видите в этой сфере? А еще?
	8. Как можно было бы решить эти проблемы?
	9. На каких стадиях работы судов организационные проблемы возникают чаще всего?

Почему именно на этих стадиях?

Оценка отношения к автоматизации судов (40-45 мин.)

СЕЙЧАС МЫ БОЛЕЕ ПОДРОБНО ОБСУДИМ АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ, ПРИЗВАННЫЕ ПОМОЧЬ В РЕШЕНИИ ДАННЫХ ПРОБЛЕМ. ЭТИ СИСТЕМЫ ПЛАНИРУЕТСЯ ВВЕСТИ ВО ВСЕХ СУДАХ ГОРОДА МОСКВЫ В БЛИЖАЙШЕЕ ВРЕМЯ

* 1. Как Вы считаете, какие автоматизированной системы будут наиболее полезны/удобны для вас, как непрофессиональных участников, сталкивающихся с судами?

***Заполните, пожалуйста, анкету. Для каждой подсистемы поставьте, насколько удобно было бы ее внедрения для Вас с точки зрения упрощения взаимодействия с судами (1 –совсем не удобно, 5- очень удобно)***

***Заполнение анкеты.***

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы для информирования граждан
 | 1 -2 -3 - 4- 5 |
| 1. Доступ к видеозаписям судебных заседаний, в том числе в прямом эфире через Интернет портал МГС
 | 1 -2 -3 - 4- 5 |
| 1. Доступ к системе «Электронное правосудие» для граждан – возможность подачи заявления в суд, получения информации по статусу дела, сроках рассмотрения и т.п.
 | 1 -2 -3 - 4- 5 |
| 1. Информационные терминалы/киоски для участников судебных процессов с информацией о времени, месте проведения заседаний, принятых судебных решениях, статусе рассмотрения дел и т.п. непосредственно в здании суда
 | 1 -2 -3 - 4- 5 |

**Давайте обсудим, что получилось.**

1. Интернет портал МГС и районных судов г. Москвы. для информирования граждан. Нужен Вам такой портал? Почему? Как обстоят дела с ним сейчас? Как бы Вы хотели, чтобы это было организовано для обычных людей? Какие функции должен выполнять такой портал для обычных граждан? А еще?
2. Доступ к видеозаписям судебных заседаний, в том числе в прямом эфире через Интернет портал МГС. Нужна Вам такая функция? Почему? Как обстоят дела с ней сейчас? Как бы Вы хотели, чтобы это было организовано для обычных людей?
3. Доступ к системе «Электронное правосудие» для граждан – возможность подачи заявления в суд, получения информации по статусу дела, сроках рассмотрения и т.п.. онлайн. Нужна Вам такая функция? Почему? Как обстоят дела с ней сейчас? Как бы Вы хотели, чтобы это было организовано для обычных людей?
4. Информационные терминалы/киоски для участников судебных процессов с информацией о времени, месте проведения заседаний, принятых судебных решениях, статусе рассмотрения дел и т.п. непосредственно в здании суда. Нужна Вам такая функция? Почему? Как обстоят дела с ней сейчас? Как бы Вы хотели, чтобы это было организовано для обычных людей?

**Заключительная часть:**

* В заключение хотелось бы спросить у Вас, какие еще пожелания к работе автоматизированной системы в судах у Вас есть?
* Спасибо за участие!
1. «Российская газета» 23.09.2015 <http://www.rg.ru/2015/09/23/statiya-site.html> [↑](#footnote-ref-1)
2. Колоколов Н.А. Судебная власть: о сущем феномена в логосе. — М., 2005. С. 84. [↑](#footnote-ref-2)
3. Петрухин И.Л., Батуров Г.П., Морщакова Т.Г. Теоретические основы эффективности правосудия (по уголовным делам). М., 1979. С. 17 [↑](#footnote-ref-3)
4. .Цихоцкий А.В. Теоретические проблемы эффективности правосудия по гражданским делам. — Новосибирск, 1997. С.152-154 [↑](#footnote-ref-4)