

Технічна оцінка Єдиної судової інформаційно- телекомунікаційної системи

ІВАН ШЕРСТЮК

Короткостроковий експерт

Квітень 2019



THIS PROJECT IS FUNDED BY
THE EUROPEAN UNION



EXPERTISE
FRANCE



PRAVO-JUSTICE

Цю публікацію зроблено за фінансової підтримки Європейського Союзу. Її зміст є відповідальністю Проекту ЄС Право-Justice і не обов'язково відображає офіційну позицію Європейського Союзу.



THIS PROJECT IS FUNDED BY
THE EUROPEAN UNION



EXPERTISE
FRANCE



PRAVO-JUSTICE

АБРЕВІАТУРИ

ЄСІТС	Єдина судова інформаційно-телекомунікаційна система
Система	Система ЄСІТС
ДП «ІСС»	ДП «Інформаційні судові системи»
ДСА	Державна судова адміністрація
ДЗ	Система управління судовими справами
Хмара/ хмарне сховище	Приватне хмарне сховище судової системи у судовому центрі даних
МЖП	Мінімально життєздатний продукт



THIS PROJECT IS FUNDED BY
THE EUROPEAN UNION



ПЕРЕДМОВА

Основним завданням звіту було оцінити сучасний стан розвитку ЄСІТС та стан її впровадження. Звіт охоплює події, що сталися в період з березня до квітня 2019 року.

Метою звіту було розповісти про розробку з точки зору користувача та представити ЄСІТС нетехнічною мовою, доступною для пересічного читача. Проте довелося включити й окремі технічні та нормативні питання.

Використана методологія полягала в тому, щоб зрозуміти плани та напрацювання шляхом вивчення матеріалів, а також проведення інтерв'ю з розробниками та зацікавленими сторонами, а також подати документи до суду в режимі онлайн, аби краще зрозуміти користувачів. Проект ЄС «Право-Justice» хотів би подякувати Програмі USAID «Нове Правосуддя» за їхню допомогу та ідеї.

Було організовано такі місії з виявлення фактів:

- 25 березня 2019 р. - Зустріч в ДСА
- 26 березня 2019 р. - зустріч у Дарницькому районному суді м. Києва
- 2 квітня 2019 р. - Зустріч в Проекті USAID з реформи судової влади
- 9 квітня 2019 р. - засідання в ДП «ІСС»

Також було досліджено кілька онлайн-матеріалів, наприклад:

- <https://sud.ua/ru/news/publication/135885-yesits-chi-gotoviy-ukrayinskiy-sud-stati-elektronnim>
- <https://sud.ua/ru/news/publication/136472-pochemu-esits-ne-zarabotala-s-1-marta-stali-izvestny-realnye-prichiny>



THIS PROJECT IS FUNDED BY
THE EUROPEAN UNION



EXPERTISE
FRANCE



PRAVO-JUSTICE

ЗМІСТ

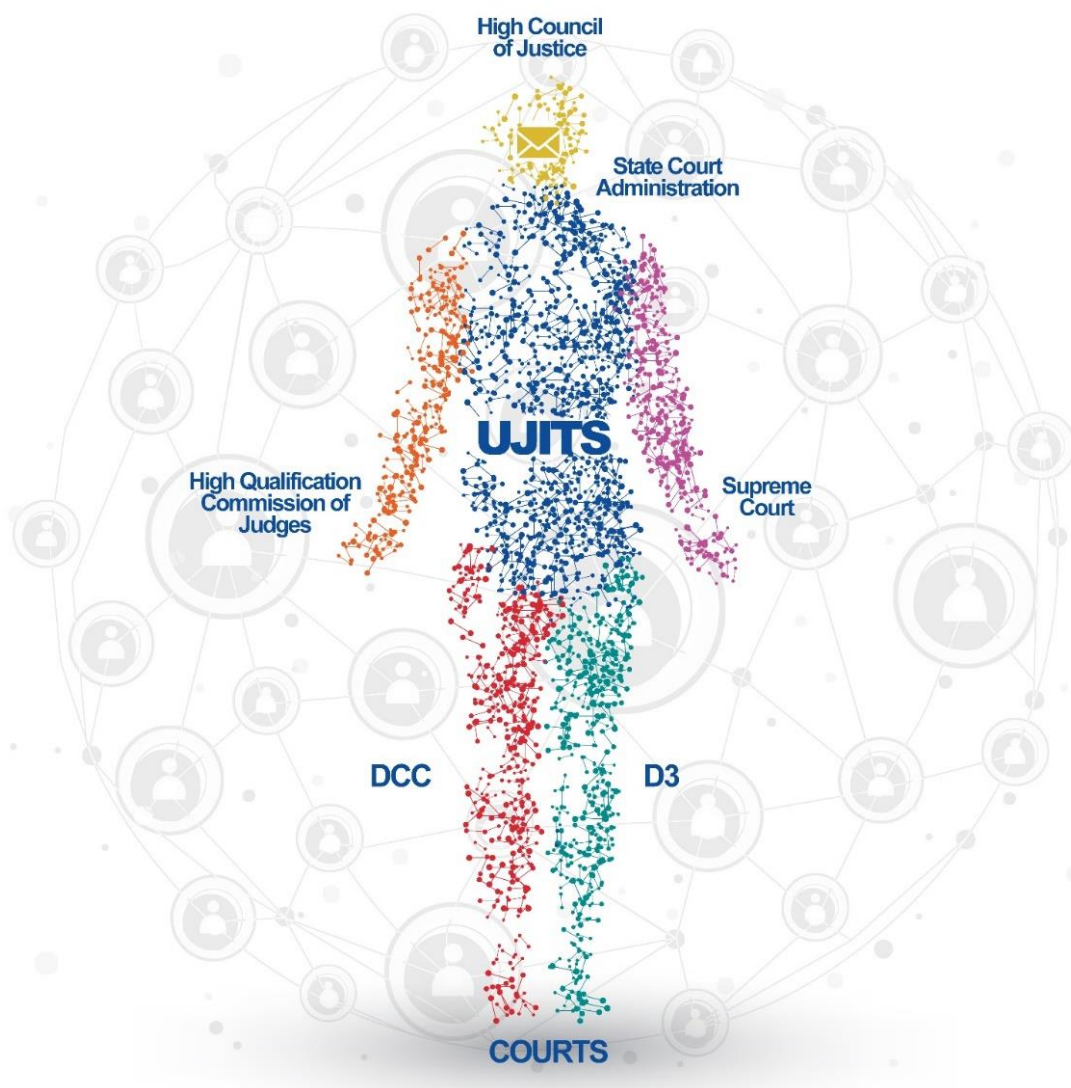
ПЕРЕДМОВА	Error! Bookmark not defined.
ОЦІНЮВАННЯ ЄСІТС	5
Електронний кабінет	8
Електронний суд	8
Фінансово-адміністративна підсистема	10
Автоматичне призначення справи	10
Єдиний реєстр судових справ	11
Контактний центр	11
Сайт судової влади	11
Судова статистика	12
СУДОВИЙ ЦЕНТР ДАНИХ	123
ЗВОРОТНІЙ ЗВ'ЯЗОК	Error! Bookmark not defined.
Позивач	15
Початковий імпорт	15
Повідомлення	15
Правове підґрунтя	15
Інтерфейс користувача (UI) та досвід користувача (UX)	16
Загальне враження	16
Юрист	16
Настрої	16
Повідомлення	16
Відсутність шаблонів	16
Застаріла інформація	17
Втрата інформації	17
Загальне враження	17
Суд	17
Положення про ЄСІТС	17
Відсутність тестування	17
Сканування	18
Відсутність навчання	18
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ	19
Діяти не поспішаючи	19
Робота над регулюванням ЄСІТС	19
Не забувати про безпеку	14
Відкрити новий Єдиний реєстр судових справ поряд зі старою версією	20
Навчання користувачів	20
Посібник із впровадження для судів	20
Визначення уповноважених користувачів	21
Визначити очевидні, але важливі ключові показники ефективності	21
Вдосконалювати та просувати електронний кабінет	21



ОЦІНЮВАННЯ ЄСІТС

ЄСІТС покликаний бути технічною опорою української судової системи, об'єднуючи всі суди та органи судової влади – Державну судову адміністрацію, Вищу кваліфікаційну комісію суддів та Вищу раду правосуддя – і забезпечити автоматизований обмін даними з зовнішніми партнерами. Її завдання полягає в тому, щоб зробити їхню спільну роботу більш ефективною шляхом впровадження сучасних технологій у їхню повсякденну діяльність.

ЄСІТС вибрав «хмарний» підхід для вирішення проблеми координації такої великої кількості організацій. Це означає, що інформація та послуги переміщуються з локальних інформаційних систем у приватне хмарне сховище, забезпечуючи єдиний доступ для всіх зацікавлених сторін.

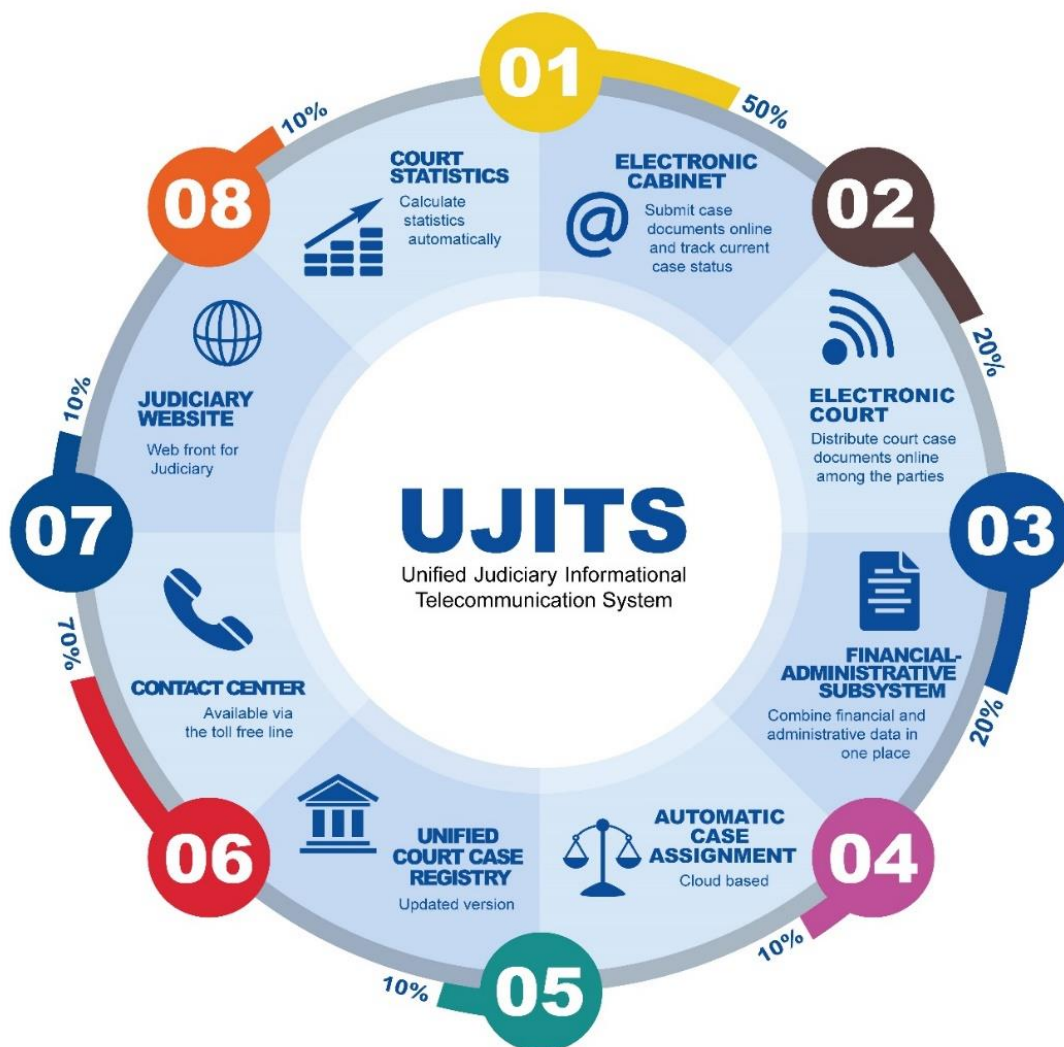


THIS PROJECT IS FUNDED BY
THE EUROPEAN UNION



Нижче наведені основні етапи розвитку ЄСІТС:

- **15 грудня 2017 року** – затверджено правові підстави для розробки ЄСІТС.
- **13 квітня 2018 року** – затверджено концепцію ЄСІТС, офіційно розпочато розробку.
- **4 травня 2018 року** – тестування модуля електронного суду розпочато у 18 судах: Київському апеляційному адміністративному суду, Одеському обласному апеляційному суді, Київському районному суді м. Одеса, Одеському апеляційному господарському суді, Одеському обласному господарському суді, Вінницькому апеляційному адміністративному суді, Вінницькому обласному адміністративному суді, Донецькому апеляційному адміністративному суді та 10 районних судах м. Києва.
- **1 січня 2019 року** – по всій країні розпочалося тестування ЄСІТС.
- **1 березня 2019 року** – експериментальне використання ЄСІТС планувалося розпочати у всіх судах, але через значний опір з боку судів було призупинено до подальшого повідомлення.



10% - claimed to be but not seen 50% - lots of people working
 20% - something is working 70% - working but with issues



THIS PROJECT IS FUNDED BY
THE EUROPEAN UNION



EXPERTISE
FRANCE

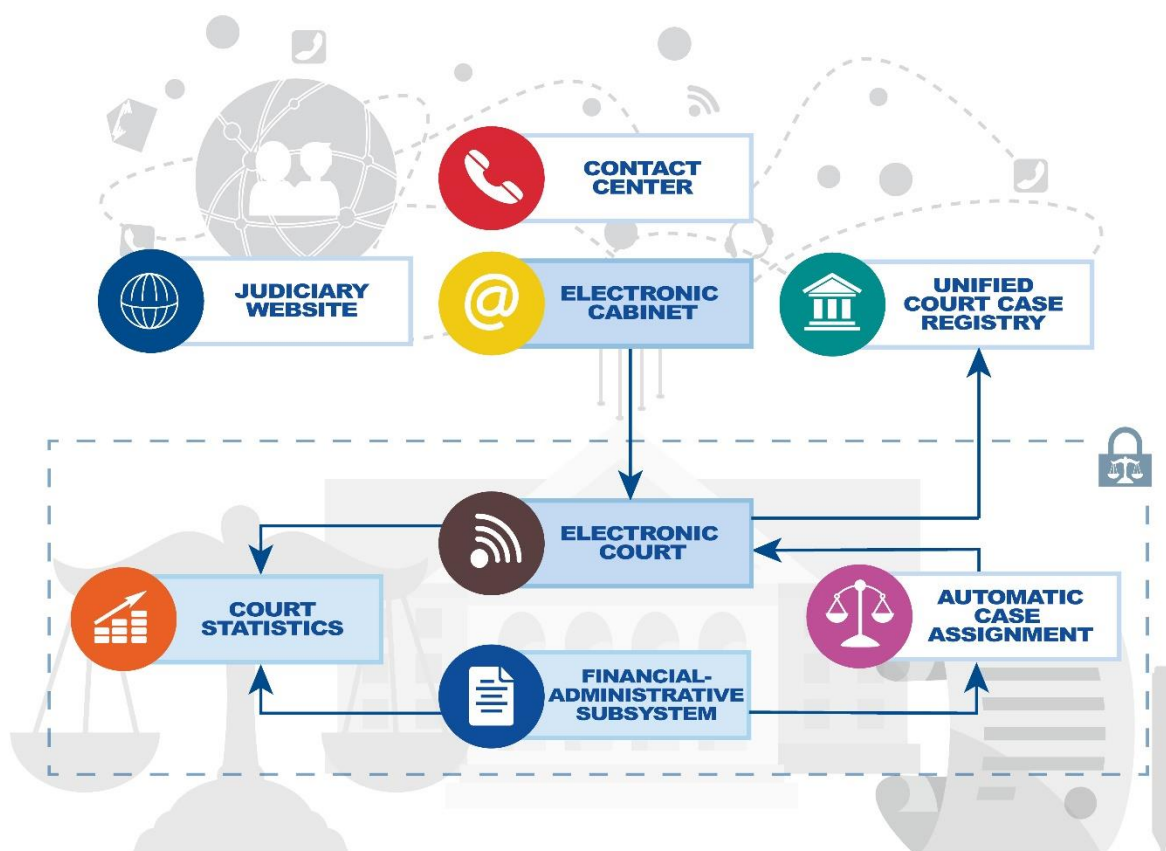


PRAVO-JUSTICE

Вісім модулів повинні бути запущені в березні 2019 року:

1. Електронний кабінет,
2. Електронний суд,
3. Фінансово-адміністративна підсистема,
4. Автоматичне призначення справи,
5. Єдиний реєстр судових справ,
6. Контактний центр,
7. Сайт судової системи та
8. Судова статистика.

Подальша оцінка мала на меті встановити поточний стан розвитку кожного модуля, зібрати відгуки кінцевих користувачів і запропонувати перелік реалістичних кроків на майбутнє для успішного впровадження ЄСІТС.



Електронний кабінет

Кабінет передбачає подання судових документів сторонами онлайн, а не в паперовому вигляді, а також відслідковування поточного стану справ у суді.

Цей модуль функціонує та доступний на сайті <https://cabinet.court.gov.ua>. Для доступу до Кабінету необхідно пройти аутентифікацію за допомогою цифрового підпису. Наразі існує 19 авторизованих центрів видачі цифрових підписів, як приватних, так і державних. Деякі цифрові центри надають підписи онлайн і



THIS PROJECT IS FUNDED BY
THE EUROPEAN UNION



безкоштовно. Проте переважна більшість цифрових підписів в Україні є слабкими, і їх необхідно модернізувати, при цьому незрозуміло, чи має Державна судова адміністрація плани щодо виконання вимог закону про довірчі послуги, що набув чинності у листопаді 2018 року.

Електронний суд

Цей модуль призначений для поширення документів про судові справи в режимі онлайн між сторонами. ДП «ІСС» підтверджує, що наразі цей модуль доступний лише у вигляді МЖП і дозволяє головним чином електронному подання та поширення документів у електронному вигляді.

Технічно МЖП є автономним хмарним рішенням, яке вносить і отримує інформацію з D3:

- Процесуальні документи, подані через електронний суд, автоматично перетворюються у відповідний формат D3
- D3 використовується для сканування архівів, проте документи завантажуються безпосередньо в хмару, не впливаючи на продуктивність D3
- Як тільки автоматичний розподіл справи виконано в D3, результати завантажуються в хмару і стають доступними в Кабінеті
- Як тільки статус документа змінюється в D3, він змінюється і в Кабінеті тощо.

МЖП наразі є додатком D3 для онлайн-доступу до суду, який містить свої дані, збережені в хмарному сховищі.

D3 все ще є – і залишиться – судовою системою ведення справ, принаймні до перенесення автоматичного призначення справи до Хмари.

Наразі через модуль Кабінету до судів подається близько 500 документів на день, що є невеликою часткою фактичного документообігу. Один суд отримує таку кількість документів протягом 1-2 робочих днів.

DOCUMENT SUBMISSION



THEN



TOMORROW



THIS PROJECT IS FUNDED BY
THE EUROPEAN UNION



EXPERTISE
FRANCE



PRAVO-JUSTICE

Фінансово-адміністративна підсистема

Фінансові та адміністративні дані українських судів наразі розподілені між декількома автономними системами:

- Система KadryWEB для адміністративних даних,
- IS-PRO local, Galactica, Parus і, можливо, інші для обліку,
- D3 окремо зберігає дані суддів, необхідні для автоматичного розподілу справ.

Для того, щоб навести лад у цьому розмаїтті систем та даних, ДП «ІСС» придбало версію відкритого коду IS-PRO близько 2 років тому і розробило її в мережеву версію, яка згодом перетворилася на фінансово-адміністративну підсистему ЄСІТС.

Імпортувати дані з KadryWEB в підсистему, незважаючи на необхідний рівень якості, виявилось неможливим, однак ДП «ІСС» працює над відповідним конвертером для кожної з широко використовуваних локальних систем обліку даних з метою прискорення міграції даних.

Такий конвертер вже розроблений для локального IS-PRO, що дозволило за 2 дні перенести всі дані обліку 7-го апеляційного адміністративного суду м. Вінниця до підсистеми. Очікується, що решта судів, які досі використовують локальний IS-PRO, незабаром зробить те саме.

ДП «ІСС» буде далі розробляти конвертер для Parus.

На сьогодні:

- 86 судів висловили зацікавленість у використанні Підсистеми;
- створено близько 500 призначених користувачів у всіх судах;
- 25 судів повністю перенесли свої дані до Підсистеми і використовують її щодня.

Таким чином, ми можемо оцінити, що початкове тестування цього модуля було виконано, і зараз Підсистема просувається в напрямку до етапу масового запуску.

Автоматичне призначення справи

ДП «ІСС» підтверджує, що цей модуль створено. Крім того, було проведено всебічне дослідження коефіцієнтів складності справи та створено загальний реєстр справ, який використовуватиметься всіма судами.

Тестування модулю все ще перебуває на початковій стадії, оскільки суди не дуже охоче тестують його до ухвалення положення про ЄСІТС. Крім того, для належного функціонування модуля необхідні дані суддів з фінансово-адміністративної підсистеми. Тому він не може розпочати роботу до завершення передачі даних по підсистемі.



THIS PROJECT IS FUNDED BY
THE EUROPEAN UNION



Єдиний реєстр судових справ

Поточна версія Єдиного реєстру судових справ була розроблена ще в 2006 році. З того часу нічого не було зроблено, крім загальної підтримки функціонування системи. Протягом усіх цих років було виявлено низку важливих питань, як то, автоматичне завантаження даних реєстру приватними компаніями, що сповільнює його роботу.

Було вирішено розробити реєстр з нуля, використовуючи сучасні технології, вирішуючи проблемні питання та додаючи нові додаткові функціональні можливості, як, наприклад, сучасні зручні інструменти пошуку.

ДП «ІСС» підтвердила, що новий реєстр готовий, але ще не у запуску, оскільки існують більш нагальні потреби, а саме, впровадження фінансово-адміністративної підсистеми та електронного суду.

Контактний центр

Контактний центр було запущено ще у 2018 році, і зараз він повноцінно функціонує. Отримати консультацію можна за безкоштовним номером 0-800-501-492. Там працює 30 операторів, які консультують із загальних питань, і ще 20 – для технічної допомоги.

Він технічно реалізований на платформі freeSWITCH з використанням протоколу SIP. Всі дані зберігаються в хмарі. Microsoft Dynamics використовується для цілей CRM.

Контактний центр є повністю масштабованим, і його теперішні можливості достатні для покриття поточних потреб. Оператору знадобилося лише 3 секунди, аби прийняти дзвінок, і мені було приділено 7 хвилин на консультацію.

Щодо можливого подальшого розвитку, пані Наталія Корсунська, керівник контактного центру, висловила зацікавленість у запровадженні механізму автоматичного реагування на типові прості запити, наприклад, з'ясування дати чергового засідання за номером справи тощо.

Для реалізації цієї функції пані Корсунська розглядає можливість придбання спеціальної програми розпізнавання голосу для української мови.

Сайт судової влади

Нова версія <https://www.court.gov.ua> вже розроблена і доступна в Інтернеті. Передбачається, що кожен суд матиме можливість керувати своєю персональною веб-сторінкою суду, використовуючи онлайн-інструмент управління контентом.

У принципі, тут немає нічого нового, оскільки суди вже управляють своїми домашніми сторінками. Але оскільки веб-сайт був розроблений з нуля, необхідно запровадити новий інструмент управління контентом.

Судова статистика

У даний час суди у буквальному сенсі закриваються на кілька днів під час підготовки статистичних даних. Протягом цього часу готуються та перевіряються на регіональному та центральному рівнях всі звіти, що вимагає ДСА.

Ідея модуля судової статистики досить проста – як тільки всі необхідні дані потрапляють в ЄСІТС, можна звіти формуються автоматично, буквально за натиском кнопки.

Очікується, що після впровадження – на самому початку - підготовка звітів здійснюватиметься і автоматично, і вручну, а результати звірятимуться.

Ми розуміємо, що цей модуль був створений і наданий ДСА минулого року, проте він ще не запущений через відсутність даних в ЄСІТС.

COURT STATISTICS



THEN

Preparation of statistical reports took couple of days.



NOW

As all the required data is inside the UJITS, it is possible to prepare statistical reports fully automatically.



THIS PROJECT IS FUNDED BY
THE EUROPEAN UNION



СУДОВИЙ ЦЕНТР ДАНИХ

Перший і єдиний робочий центр обробки даних суду розташований у приміщенні ДСА у Києві. Це сертифікований центр обробки даних Tier-2, який в основному зберігає всі дані та обчислювальні потужності ЄСІТС.

Він був оснащений Dell PowerEdge R630 і апаратним рішенням EqualLogic PS6610/PS4210 з загальним обсягом зберігання 1,3 петабайт у 2016 році, а в 2018 році було додано нове базове обладнання HPE 3PAR 9650 такої конфігурації:

HPE 3PAR 9650	1
HPE Scalable Object Storage Scality Ring	1
HPE Apollo 4200 G9	6
HPE StoreOnce 51100	1
HPE BLc7000	2
HPE BL660c G9	4
HPE BL460c G9	20
HPE DL360 G9	4
HPE FF 5950	2
HPE FF 5940	2
SAN HPE SN6000B	2

Масив даних на основі HPE Apollo 4200 G9, має сховище на 0,5 петабайт.

Це типове промислове рішення для приватного хмарного сховища, що саме і планувалося зробити. Однак необхідно зазначити, що виконуючий обов'язки голови ДП «ІСС» Дмитро Дубінко заявив, що специфікації HP розроблялися не ним, а ДП «ІСС» працювала з тим, що було придбано раніше. Насправді, він повідомив про те, що не було навіть рознімача для вже встановленого Dell, через що спочатку Dell і HP неможливо було використовувати як єдине ціле.

Наразі HP використовуються як обчислювальні можливості для завдань, пов'язаних з ЄСІТС, Dells – як сховище даних. Кілька платформ віртуалізації: Docker, WmWare і Hyper-V використовуються одночасно для різних завдань. Провайдером баз даних є Oracle.

ДП «ІСС» стверджує, що наразі використовується близько 10% обчислювальних потужностей, в основному для розпізнавання відсканованих документів. Сховище майже не використовується, але ми повинні мати на увазі, що ЄСІТС станом на сьогодні НЕ працює. Як тільки це станеться – коли документи почнуть масово надходити в електронному вигляді, а судові засідання завантажуватися у хмару –



THIS PROJECT IS FUNDED BY
THE EUROPEAN UNION



ситуація зміниться. ДП «ІСС» передбачає можливість утримувати виробниче навантаження на існуючому обладнанні протягом 6 місяців.

Необхідно також зазначити, що існують певні юридичні вимоги щодо зберігання записів судового засідання, і ДП «ІСС» збирається їх задовольняти, купуючи додаткові одиниці сховища по мірі необхідно. Очікуваний приріст ємності складає 3 петабайт на рік.

ЄСІТС була розроблена для обслуговування 40 тисяч внутрішніх і 300 тисяч зовнішніх користувачів.

Наразі конфігурується другий дата-центр, розташований у Житомирі: лінії підключення до Інтернету, система охолодження, електропостачання тощо. Це модульний центр обробки даних, його приміщення було придбано в 2018 році. Серверів все ще не вистачає, але ДП «ІСС» розпочне їхню закупівлю, як тільки нове середовище буде готове.



THIS PROJECT IS FUNDED BY
THE EUROPEAN UNION



EXPERTISE
FRANCE



PRAVO-JUSTICE

ЗВОРОТНІЙ ЗВ'ЯЗОК

У цьому розділі уточнимо очікування від Системи з боку різних користувачів. Чи дійсно Система задовольняє потреби кінцевих користувачів, допомагаючи в їхній повсякденній діяльності?

Автор звіту мав декілька відкритих справ, де він виступав в ролі позивача. Юридична фірма, яку представляла його інтереси, навмисно подала одну зі своїх справ у електронному вигляді, отже, вона виступатиме як адвокат.

Позивач

Початковий імпорт

По-перше, після першого входу я очікував побачити список усіх судових справ, де я задіяний у будь-якій ролі. Раніше або зараз. Можливо, без документів, якщо вони ще не відскановані, але очікував побачити принаймні основну структуру. Такий пошук може зробити на підставі мого ІПН в Єдиному судовому реєстрі судових справ або безпосередньо в базах даних D3. В ДП «ІСС» пояснили, що, можливо, ІПН не був вказаний у матеріалах справи, або система може показати не мою справу, однак все одно буде добре, якби Система намагалася автоматично імпортувати принаймні щось, навіть якщо це потребує в подальшому підтвердження з боку суду, а не показувала саму лише порожню сторінку.

Повідомлення

Збоку є окрема вкладка меню під назвою Повідомлення, де, відповідно до інструкції з відео, після зміни статусу документа з'являються важливі сповіщення. Я створюю запит до суду, щоб мати можливість побачити свою справу в електронному вигляді (яка раніше була подана юристами в електронному вигляді, тому вона повинна бути доступною). Упродовж кількох днів я не отримав жодного повідомлення, однак у вкладці Запити я міг бачити, що статус мого запиту було змінено на Зареєстрований. Немає жодного документу у справі, так що я не знаю, скільки часу необхідно для опрацювання запиту, і чи буде він опрацьований взагалі буде? 7 днів потому – досі ніяких новин.

Правове підґрунтя

У мене виникло відчуття, що Кабінет був розроблений юристами для юристів. Від користувача очікується певний рівень юридичної підготовки, аби він користувався Кабінетом. Я не маю жодної відповідної підготовки, але все ж очікую, що Кабінет слідуватиме логіці загального використання.



THIS PROJECT IS FUNDED BY
THE EUROPEAN UNION



Інтерфейс користувача (UI) та досвід користувача (UX)

Інтерфейсу користувача персонального кабінету бракує зручності у використанні, хоча з часів його раннього тестування він значно розвинувся. Тим не менш, необхідно провести низку вдосконалень, наприклад, урізання рядків – це не найкращий спосіб відображення інформації.

<input type="checkbox"/>	Назва	Статус	Суд, до якого направлено заяву	Власник	Дата створ...
<input type="checkbox"/>	Заява про внесення даних РНОКПП до додаткових...	Зареє...	Дніпропетровський окружний ад...	Шерстюк Іван Іванович	09.04.2019 1...

Не можна увійти до Кабінету, використовуючи свій звичайний інтернет-браузер. Видно лише синю лінію без жодної позначки. Крім того, «Використовувати прапорець проксі-сервера» на сторінці входу може призводити до плутанини в очах користувача. Для чого розміщувати його на сторінці входу?

Незручно, що не можна вибрати та скопіювати текст зі створеного документа. Це дійсно основна функція використання комп'ютера. Дуже незручно.

Загальне враження

Я зміг увійти і подати запит, але моя проблема ще не вирішена. У подальшому я, ймовірно, звернувся б на лінію підтримки та/або суд безпосередньо.

Я пропоную запровадити обов'язкове UI і UX тестування перед масовим запуском.

Юрист

Налаштування

Існує неофіційна думка серед юристів, що Системи слід уникати. Матеріали справи можуть бути втрачені, існують правові прецеденти, коли судді відмовлялися приймати документи, подані в електронному вигляді. Насправді мені довелося примушувати юристів подавати справу в електронному вигляді, і вони все-таки переконали мене використовувати звичайну паперову процедуру подачі.

Повідомлення

Про такі самі проблеми повідомляли й інші, повідомлення не надходять.

Відсутність шаблонів

Потрібно було подати клопотання про розкриття матеріалів справи, але необхідний шаблон був недоступним. Замість цього Система перенаправляє на звичайну форму.

Застаріла інформація

Кабінет відображає поточний статус скарги як «Доставлено». Тим не менш, жоден файл справи не є доступним. Статистика Кабінету відображає поточний стан тієї самої скарги як Зареєстрована, що є незрозумілим.

Ще більш цікавим є те, що після безпосереднього звернення до суду, виявилось, що номер справи вже призначено, автоматичне призначення справи в D3 вже відбулося, а суддю вже обрано. Ця інформація підтвердилася на сторінці <https://court.gov.ua/fair/>, яку тепер використовують юристи для перевірки статусу справи, але не в електронному кабінеті.

Тому наразі основна інформація в Кабінеті застаріла, і в моєму випадку – більш, як на тиждень.

Втрата інформації

Одним з найбільш серйозних питань є втрата інформації з моменту введення в електронний кабінет через електронну судову систему. З поданої скарги чітко видно, що мій ІПН був вказаний. Але служба підтримка ДП «ІСС» стверджує, що він не потрапив до системи. У цілому, це означає, що на якомусь етапі ця інформація була втрачена, що чітко вказує на неналежну роботу системи.

Загальне враження

На Систему неможливо покладатися в повсякденній роботі.

Суд

Положення про ЄСІТС

Суди очікували, що їхні пропозиції щодо нормативно-правової бази ЄСІТС будуть враховані до створення Системи. Мені вдалося проаналізувати кілька пропозицій, наданих, як правило, у вигляді документа на кілька сторінок, де зазначалися окремі технічні та правові питання. Деякі суди взагалі не отримали проекти нормативно-правових документів щодо ЄСІТС, і, таким чином, не змогли надати коментарі.

Судам було запропоновано підсумувати пропозиції до 20 лютого, лише за 8 днів до оголошення запуску Системи 1 березня.

Зрозуміло, що часу для належного розгляду питань і сумнівних аспектів, не було.

Відсутність тестування

Тут наведена кількість електронних документів, отриманих судами з моменту початку тестування:



THIS PROJECT IS FUNDED BY
THE EUROPEAN UNION



EXPERTISE
FRANCE



PRAVO-JUSTICE

- Вінницький обласний адміністративний суд – 6
- Волинський апеляційний суд, 1-й апеляційний адміністративний суд, Кропивницький апеляційний суд, господарський суд Кіровоградської області – 0
- Апеляційний суд Дніпропетровської області – 5
- Київський обласний адміністративний суд – 11
- Дарницький районний суд м. Києва – 20 тощо

Як бачимо, ці цифри є малозначними в контексті загального судового документообігу, тому навряд чи можна вважати тестування успішним.

Сканування

Для того, щоб електронний кабінет працював належним чином, матеріали справ, отримані на папері, необхідно сканувати. ДСА видала інструкцію про те, що суди повинні сканувати всі паперові документи, подані з 1 вересня 2018 року. Деяким судам не було вчасно закуплено сканери, не були надані відповідні інструкції щодо сканування. Хто саме повинен сканувати? Деякі суди вирішили найняти додаткових працівників лише для того, щоб вирішити питання сканування, однак деякі суди все ще чекають.

Отже, зрозуміло, що суди не зраділи необхідності сканувати документи для запуску ЄСІТС.

ДП «ІСС» фактично провела тестове сканування справ в Оболонському районному суді. 10 співробітників ДП «ІСС» - кожен зі швидким сканером – витратили 3 тижні для сканування всіх судових справ. Робочий день кожного починався о 9 і закінчувався о 17 годині.

Відсутність навчання

ДП «ІСС» розробила низку набір навчальних курсів онлайн та відео-посібників із використання Системи. Проте, суди в цьому відношенні виявилися досить консервативними, надаючи перевагу тренінгам наживо. За статистикою ДП «ІСС» жоден суддя ще не пройшов онлайн-курси.

Це, по суті, призвело до повної відсутності знань про використання системи у щоденній роботі, що, у свою чергу, спричинило опір запуску Системи.



THIS PROJECT IS FUNDED BY
THE EUROPEAN UNION



ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Ця оцінювання чітко вказує на те, що невиправдано швидкий графік впровадження став першопричиною плутанини. Програмне забезпечення, яке все ще перебуває на етапі Мінімально життєздатного продукту, не здатне забезпечити безперебійне функціонування Системи, а відсутність навчання вкупі з невизначеністю правового регулювання ЄСІТС призвело до опору на впровадженню Системи з боку суддів

Насправді, було непоганою ідеєю відтермінувати впровадження системи та, можливо, переглянути загальну методика розгортання системи. До МЖП, зазвичай, можна вдаватися, коли цільова аудиторія є технічно підкованою і здатна розгледіти майбутнє за тими труднощами, що виникають на початку, тоді як в інших випадках це може спричинити недовіру до розробленої системи.

Найбільшою помилкою, незалежно від вибору стратегії впровадження, є відсутність інформації для зацікавлених сторін і нездатність поставити користувача в центр зусиль розробників.

Нижче наведено перелік кроків, які, на нашу думку, допоможуть успішно запровадити ЄСІТС.

1 Діяти не поспішаючи

Ідея одночасного запуску у всіх судах не спрацювала. Таким чином, правильним підходом стане повільний рух уперед, коли буде обиратися певна кількість судів, які є «внутрішньо» готовими до можливого дискомфорту, пов'язаного з впровадженням. Їхня кількість не повинна бути великою, 5-20 судів, бажано різного рівня та спеціалізації.

Повноцінний запуск всіх модулів у цих судах створить позитивне враження у судовій системі. Доклавши додаткові зусилля, співробітники цих судів можуть стати «посланцями» Системи.

Наскільки відомо, такий підхід зараз готується ДП «ІСС». Наразі вони впроваджують всі модулі ЄСІТС у 5 судах: Оболонському районному суді м. Київ, Печерському районному суді м. Київ, Фастівському районному суді, 7-й апеляційному адміністративному суді м. Вінниця та Рівненському апеляційному господарському суді.

2 Робота над регулюванням ЄСІТС

ЄСІТС – це ІТ-рішення для судової влади, тому наявність законодавчих підстав є обов'язковою. З того, що ми дізналися від різних судів: їхній зворотний зв'язок є дуже подібним, тому непогано було б об'єднати подібні ідеї у загальні категорії і вирішити їх.



THIS PROJECT IS FUNDED BY
THE EUROPEAN UNION



Вирішення законодавчих питань, а також позитивне враження від впровадження у перших 5 судах створить позитивний настрій.

3 Не забувати про безпеку

Ми повинні пам'ятати про те, що рішення суду впливають на життя людей і їхню діяльність, тому цифрові підписи, які використовуються для підписання судових рішень, повинні надаватися через захищений особистий пристрій. На жаль, у більшості випадків сьогодні для підпису використовується простий незахищений ключ у вигляді комп'ютерного файлу.

Адекватне рішення тут впливає з дотримання вимог Закону про довірчі послуги та підвищення рівня обізнаності, що гарантуватиме використання кожним суддею персонального ключа на спеціальному носії, який він/вона не залишатиме в офіс помічникам, щоб ті використовували ключ від його/її імені.

4 Відкрити новий Єдиний реєстр судових справ поряд зі старою версією

Існує велика зацікавленість як усередині судової влади, так і ззовні, щоб запрацювала нова, більш ефективна і надійна версія Єдиного реєстру судових справ. Що ми знаємо від ДП «ІСС»: вона вже розроблена і готова до впровадження. Ми пропонуємо, щоб нова і стара версія протягом деякого часу працювали одночасно, аби переконатися, що користувачі мають час скористатися перевагами нового реєстру і прийняти свідоме рішення назавжди відмовитися від старої версії.

Необхідно визначати очевидні КПЕ нової версії реєстру у порівнянні зі старою. Як тільки показники стануть достатньо високими, стару версію можна вимкнути, забезпечивши користувачам плавний і природний перехід.

5 Навчання користувачів

Незважаючи на те, що довідкові відеоматеріали можуть допомогти пересічним користувачам, внутрішні користувачі потребують спеціального підходу у відповідності до категорії користувачів, яку вони представляють, що може бути розроблена шляхом залучення фокус-груп.

Наприклад, юридична спільнота, імовірно, стане одним з найбільших користувачів ЄСІТС, особливо електронного кабінету. Було б доцільно провести відкрите обговорення з цією спільнотою, аби почути їхні очікування та пропозиції.

Така дискусія може бути організована за допомогою зворотного онлайн зв'язку або навіть шляхом проведення семінарів по всій країні. Також буде добре провести оцінювання якості, обговорюючи конкретні випадки використання.

6 Посібник із впровадження для судів

Було б корисно розробити низку посібників з належного впровадження модулів ЄСІТС на основі досвіду практичної реалізації в 5 тестових судах.

Такі посібники, а також залучення компетентних осіб, значно сприятимуть подальшому впровадженню ЄСІТС.

7 Визначення уповноважених користувачів

Крім правової спільноти, будуть і інші великі користувачі, які повинні надавати величезну кількість документів в електронному вигляді. Наприклад, банки (зокрема, ПриватБанк) у кредитних справах, Генеральна прокуратура – у кримінальних справах тощо.

Необхідно працювати з такими користувачами безпосередньо, щоб мати можливість краще підійти до системи з урахуванням їхніх потреб. Як приклад створити API для масового подання.

Електронний кабінет розроблений для подання документів у кожному конкретному випадку і не може бути зручним для подання, скажімо, 50 подібних справ.

Можливість надавати спеціальний API для масового подання справ значною мірою буде корисною для внутрішніх користувачів і призведе до зменшення відсотка справ, що подаються в паперовому вигляді.

8 Визначити очевидні, але важливі ключові показники ефективності

Надзвичайно важливо визначити перелік легко зрозумілих КПЕ, щоб мати змогу відстежувати прогрес впровадження ЄСІТС. Наприклад:

- кількість поданих в електронному вигляді файлів і загальну кількість файлів. За день / тиждень / місяць на суд /в цілому тощо.
- кількість суддів у системі в порівнянні із загальною кількістю суддів,
- кількість судів, які використовують модуль автоматичного призначення справи в порівнянні із загальною кількістю судів тощо.

Заради прозорості кожен повинен мати можливість відстежувати прогрес у впровадженні ЄСІТС через певну актуальну сторінку, яка відображатиме КПЕ та інші важливі статистичні дані в реальному часі.

9 Вдосконалювати та просувати електронний кабінет

Електронний кабінет – це «обличчя» та візитна картка ЄСІТС. Для більшості користувачів системи це середовище, яке втілює в собі електронний суд. Він повинен бути швидким, ефективним, надійним і зручним для користувачів.

Таким чином, було б добре провести тестування UI та UX електронного кабінету. Дані повинні вводитися легко. Дані не повинні втрачатися. Кожен випадок



несправності необхідно глибоко вивчати та аналізований. Основне ІТ правило стверджує, що приваблювати користувачів набагато важче, ніж втрачати їх.

Хорошою ідеєю є надання деяких переваг при поданні документів в електронному вигляді, наприклад, знижки на судові збори. Наскільки нам відомо, ДСА вже розглядає цю можливість. Також необхідно додати опцію фактичної сплати судового збору безпосередньо в Кабінеті разом з автоматичним формуванням документів для підтвердження платежів.

У майбутньому, коли значна кількість документів уже надходитиме через Кабінет, може бути доцільним встановлення оплати за подання паперових справ для подальшого стимулювання користувачів подавати електронним шляхом.



THIS PROJECT IS FUNDED BY
THE EUROPEAN UNION

