

На виконання Рішення Ради суддів України № 35 від 12 травня 2016 року в Народицькому районному суді Житомирської області в рамках Проекту «Система оцінки якості роботи суду: стандарти, критерії, показники та методи» 27 вересня 2016 року проведено анкетування, яке включало до себе: внутрішнє опитування судді (додаток 2 рішення Ради суддів України № 5 від 05 лютого 2015 року); внутрішнє опитування працівника апарату суду (додаток 3 рішення Ради суддів України № 5 від 05 лютого 2015 року); опитування відвідувачів щодо якості функціонування суду (додаток 6 рішення Ради суддів України № 5 від 05 лютого 2015 року).

В анкетуванні взяли участь 3 респонденти за темою: «Анкета внутрішнього опитування судді», 11 респондентів за темою: «Анкета внутрішнього опитування працівника апарату суду» та 10 респондентів за темою: «Анкета опитування відвідувачів щодо якості функціонування суду (картка громадського звітування)»

**За результатами анкетування
«Анкета внутрішнього опитування судді»
(Додаток 2 Рішення РСУ № 5)**

Переважна більшість опитуваних на запитання № 1 «Якою мірою Ви задоволені умовами праці у вашому суді?», надали у відповідь оцінку «5» та «4». Проте, на пункти 1.3 (комп'ютеризація суду), 1.4 (забезпечення літературою та спеціальною пресою), 1.5 (телефонний зв'язок), 1.12 (стосунки у колективі), 1.13 (зручність та комфортність залів судового засідання та 1.18 (можливості для проведення дозвілля та спілкування членів колективу у позаробочий час) питання №1 один респондент оцінив на «3».

На запитання № 2 «Чи не виникало у Вас відчуття, що навіть за існуючих умов фінансування та матеріально-технічного забезпечення суду умови могли б бути кращими?», 3 респонденти оцінили на «4» (не виникало).

На запитання № 3 «Наскільки Ви погоджуєтесь з наступними твердженнями, Голова суду», 33,33 % респондентів оцінили на «5», 33,33 % респондентів оцінили на «4» й «3» та 33,33 % респондентів оцінили на «0» (важко відповісти).

На запитання № 4 «Наскільки Ви погоджуєтесь з наступними твердженнями, Керівник апарату вашого суду», 66,67 % респондентів оцінили на «5», 33,33 % респондентів оцінили на «4» та «3».

На запитання № 5 «Наскільки Ви погоджуєтесь з наступними твердженнями Збори суддів вашого суду» 100 % респондентів оцінили на «4» та «5».

На запитання № 6 «Як співвідносяться позиції голови суду та керівника апарату суду при плануванні роботи чи оцінюванні поточної діяльності суду?», 66,67 % респондентів оцінили на «5», 33,33 % респондентів оцінили на «4».

На запитання № 7 «Спробуйте пригадати минулий тиждень-яку саме роботу чи окремі доручення виконували?», 100% респондентів оцінили на «1».

На запитання № 8 «Чи доводилось Вам протягом останніх 12 місяців працювати після закінчення робочого дня або брати роботу додому?», 66,67% респондентів оцінили на «4», 33,33 % респондентів оцінили на «3».

На запитання № 9 «Яка з наведених нижче оцінок може охарактеризувати Ваше навантаження», 33,33% респондентів оцінили на «3», 33,33 % респондентів оцінили на «2» та 33,33 % респондентів не оцінювали.

На запитання № 10 «Чи є корисними семінари, тренінги та інші форми навчання, що проходять у суді?», 66,67% респондентів оцінили на «1», 33,33 % респондентів оцінили на «2».

На запитання № 11 «Якою мірою наведене нижче є характерним для Вашого суду?», за середніми показниками, 66,67% респондентів надали оцінку «5», 33,33 % респондентів оцінили на «3» та «4».

На запитання № 12 «Якою мірою наведені нижче ознаки є характерними для відносин у колективі суду?», за середніми показниками, 66,67% респондентів надали оцінку «1», 33,33 % респондентів оцінили на «1», «2» та «3».

На запитання № 13 «Які зміни відбулися у суді за останні 12 місяців?», 66,67% респондентів відповіли, що особисте навантаження зросло «1», 33,33 % респондентів зазначили, що навантаження зменшилось «3». Щодо умов праці, стану приміщення, відносин у колективі, організації роботи та управління судом, 100 % респондентів оцінили на «2».

На додаткове запитання № 14 «Які зміни відбулися у суді за час перебування на посаді нинішнього голови суду?», 100% респондентів відповіли, що стан приміщення покращився. А на запитання щодо умов праці, відносин у колективі, організації роботи та управління судом відповіли неоднозначно, надавши, як оцінку «2», так і оцінку «3».

За результатами анкетування «Анкета внутрішнього опитування працівника апарату суду» (Додаток 3 Рішення РСУ №5)

На запитання № 1 «Якою мірою Ви задоволені умовами праці у вашому суді?», надали у відповідь оцінку «5» та «4».

На запитання № 2 «Чи не виникало у Вас відчуття, що навіть за існуючих умов фінансування та матеріально-технічного забезпечення суду умови могли б бути кращими?», 9,1 % респондентів ускладнилися відповісти, 81,8 % респондентів оцінили на «4», 9,1 % респондентів оцінили на «3».

На запитання № 3 «Наскільки Ви погоджуєтеся з наступними твердженнями, Голова суду», 90,9 % респондентів оцінили на «5», 9,1 % респондентів оцінили на «4» та «5» .

На запитання № 4 «Наскільки Ви погоджуєтеся з наступними твердженнями, Керівник апарату вашого суду», 9,1 % респондентів оцінили на «2», «3» та «4», 90,9 % респондентів оцінили на «5».

На запитання № 5 «Наскільки Ви погоджуєтеся з наступними твердженнями, Збори суддів вашого суду», 9,1 % респондентів оцінили на «4», 90,9 % респондентів оцінили на «5».

На запитання № 6 «Як співвідносяться позиції голови суду та керівника апарату суду при плануванні роботи чи оцінюванні поточної діяльності суду?», 72,7 % респондентів оцінили на «5», 18,2 % респондентів оцінили на «4» , та 9,1 % респондентів оцінили на «1».

На запитання № 7 «Спробуйте пригадати минулий тиждень-яку саме роботу чи окремі доручення виконували?», 100% респондентів оцінили на «1».

На другу частину відповіді 27,3 % опитувачів зазначили, що виконували роботу іншого працівника апарату суду.

На запитання № 8 «Чи доводилось Вам протягом останніх 12 місяців працювати після закінчення робочого дня або брати роботу додому?», 45,5% респондентів оцінили на «3», 54,5 % респондентів оцінили на «4».

На другу частину запитання № 8 «Якщо такі випадки були, то чим це пояснюєте?», 20% респондентів зазначили графу «1», 80% респондентів зазначили графу «5».

На запитання № 9 «*Чи є корисними семінари, тренінги та інші форми навчання, що проходять у суді?*», 27,3% респондентів оцінили на «2», 72,7 % респондентів оцінили на «1».

На запитання № 10 «*Якою мірою наведене нижче є характерним для Вашого суду?*», за середніми показниками, 72,7% респондентів надали оцінку «5», 27,3 % респондентів оцінили на «5» та «4».

На запитання № 11 «*Якою мірою наведені нижче ознаки є характерними для відносин у колективі суду?*», за середніми показниками, 81,8% респондентів надали оцінку «5», 18,2 % респондентів оцінили на «4» та «5».

На запитання № 12 «*Особисте навантаження*», 63,6% респондентів відповіли, що особисте навантаження не змінилось «2», 36,4 % респондентів відповіли, що зросло «1».

На додаткове запитання № 13 «*Які зміни відбулися у суді за час перебування на посаді нинішнього голови суду?*», 81,8% респондентів відповіли, що умови праці, стан приміщення, відносини у колективі, організація роботи та управління судом покращилися, 18,2% відповіли неоднозначно, надавши, як оцінку «2», так і оцінку «3».

**За результатами анкетування
«Анкета опитування відвідувачів щодо
якості функціонування суду»
(Додаток 6 Рішення РСУ №5)**

В опитуванні приймали участь 20% респондентів віком від 18 до 25 років; 40% респондентів віком від 26 до 39 років; 40 % респондентів віком від 40 до 59 років. 10 % від опитуваних мають базову вищу освіту, 50 % - повну вищу освіту та 40% - середню та неповну середню освіту.

Повну вищу юридичну освіту мають 30% респондентів.

50 % опитуваних мешкають в населеному пункті за місцем розташування суду, 50 % - в іншому населеному пункті.

На наступне запитання № 6 «*У суді Ви представляєте...*», 80% респондентів відмітили «1», 20 % респондентів зазначили «2».

На запитання № 7 «*Ви вважаєте себе...*», 60% респондентів відмітили «3», 30 % респондентів зазначили «2», 10 % респондентів зазначили «1».

На запитання № 8 «*Як часто Ви були учасником судового процесу*», 50% респондентів відмітили «1», 10 % респондентів зазначили «3», 40 % респондентів зазначили «2».

На запитання № 9 «*В якому з видів судового процесу в цьому суді Ви берете участь?*», 40% респондентів відмітили «1», 10% респондентів зазначили «1» та «2», 10% респондентів зазначили «3», 20 % респондентів зазначили «1» та «3», 20 % респондентів зазначили «4».

На запитання № 10 «*На якій стадії розгляду перебуває Ваша справа?*», 20% респондентів відмітили «2», 30 % респондентів зазначили «3» та 50% респондентів зазначили «1».

На запитання № 11 «*Який ступень Вашої обізнаності з роботою судів та суддів в цілому?*», 60% респондентів відмітили «4», 20 % респондентів зазначили «2», 20 % респондентів відмітили «3».

На запитання № 12 «Оцініть, будь ласка, якість роботи суду», 80% респондентів відмітили «5», 20 % респондентів зазначили «4».

Другий блок запитань.

Доступність суду.

На запитання: «чи легко Вам було знайти будівлю уду» - 90% зазначили «5», 10 % зазначили «1»; «чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом» - 70 % зазначили «5», 30 % зазначили «1»; «чи зручно паркувати автомобіль» - 30 % зазначили «5», 10 % зазначили «3», 10% зазначили «1» та 50% не надали відповідь; «чи зазнавали певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони» - 100% респондентів відмітили «Ні»; «чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення і користуватися послугами» - 50 % зазначили «5», 30 % зазначили «1» та 20% зазначили «2»; «чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію» - 70 % зазначили «5», 30 % зазначили «1»; «чи давав графік роботи канцелярії суду можливість вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи в суді» - 70 % зазначили «5», 20 % зазначили «3», 10 % зазначили «1»; «чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката та юриста» - 50% зазначили «2», 10 % зазначили «3», 10 % зазначили «4», 30 % зазначили «5».

В розділі «Зручність та комфортність перебування у суді»

На запитання: Чи характерно для приміщень суду: «достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання», «вільний доступ до побутових приміщень», «чистота та прибраність приміщень», «достатність освітлення», «чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди» - 60% зазначили «5», 30 % зазначили «4» та «5», 10% зазначили «1».

На запитання: Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо: «розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень» - 60% оцінили на «5», 40 % оцінили на «4»; «правил допуску в суд та перебування в ньому» - 60% оцінили на «5», 30 % оцінили на «4» 10 % оцінили на «3» ; «справ, що призначені до розгляду» - 80% оцінили на «5», 20 % оцінили на «4» , «зразків документів» та «порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів» - 80% оцінили на «5», 20 % оцінили на «4», «чи користувалися сторінкою суду в мережі інтернет?» - 80 % відповіли «Ні», 20 % відповіли «Так», «чи знайшли на сторінці потрібну інформацію» - 100% зазначили «5».

На запитання: Сприяння роботи працівників апарату суду та Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами доброзичливість, однакове ставлення професіоналізм: 60% оцінили на «5», 40 % оцінили на «4».

Один респондент закінчив інтерв'ю.

На запитання в розділі «Дотримання строків судового розгляду»: «чи вчасно (відповідно до графіка) розпочалося останнє засідання по вашій справі?» - 100% оцінили на «5»; «чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?» - 55,6% оцінили на «5», 44,4 % оцінили на «4»; «чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?» - 88,9% оцінили на «5», 11,1 % оцінили на «4»; «чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки / перенесення слухань у розгляді Вашої справи?» - 22,2% оцінили на «4», 77,8 % оцінили на «5».

На запитання в розділі «Сприйняття роботи судді»: «неупередженість та незалежність» - 11,1% оцінили на «4», 88,9 % оцінили на «5»; «коректність, доброзичливість, ввічливість» - 33,3% оцінили на «4», 66,7 % оцінили на «5»; «належна підготовка до справи, знання справи» - 11,1% оцінили на «4», 88,9 % оцінили на «5»; «надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію» - 22,2% оцінили на «4», 77,8 % оцінили на «5»; «дотримання процедури розгляду» - 11,1 % оцінили на «4», 88,9 % оцінили на «5».

На запитання в розділі «Судове рішення (якщо розгляд справи завершено)»: «чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь» - 66,7% оцінили на «Так», 33,3 % зазначили, що розгляд триває; «чи отримали Ви рішення по справі» та «чи вчасно Ви отримали рішення» - 100% оцінили на «1»; «чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?» - 100% оцінили на «5»; «чи було рішення добре обґрунтованим» - 100% оцінили на «5».

В розділі вкажіть загальну кількість: «судових засідань, що відбулися по Вашій справі» - відповіді зазначали від 2 до 5 засідань; судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду відповіді зазначили 0 засідань; візитів до суду, що не були пов'язані з участю в судових засіданнях - від 2 до 5 візитів.

В блоці «Зміни та рекомендації» на запитання «які виміри якості слід покращувати в першу чергу, коли мова йде про підвищення якості роботи суду», загалом зазначали про підвищення рівню строків судового розгляду. На запитання «якість роботи працівників апарату суду» 11,1 % надали оцінку «6», 88,9% надали оцінку «7».

На додаткове запитання, які конкретні зміни необхідні для покращення роботи цього суду сьогодні, більшість респондентів зазначили, що на їх думку судді та працівники апарату суду виконують свої обов'язки якісно, в чому не бачать необхідності щось покращувати.

На додаткове запитання, чи наявні матеріально-технічні ресурси забезпечують потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов'язків, певна кількість респондентів, яка відповіла на це запитання, зазначила, що «так».

На додаткове запитання, яким було Ваше враження від візиту до суду сьогодні, порівняно з Вашими очікуваннями, всі респонденти зазначили відповідь «відповідають очікуванням».

На два останні додаткових запитання (№57, №58), чи змінилась якість роботи суду загалом; чи відчули Ви певні зміни в організації роботи цього суду після запровадження автоматизованої системи діловодства,- кількість респондентів з тих, хто виявив бажання відповісти на додаткові запитання, зазначили, що значно покращилась діяльність суду (77,8 % від загальної кількості), 88,9 % респондентів зазначили, що позитивні зміни відчувають.

Голова
Народицького районного суду
Житомирської області



О.В.Діброва