

## Узагальнення за результатами анкетування щодо якості функціонування суду

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

В анкетуванні, взяли участь 3 судді, 12 працівників апарату суду та 54 відвідувачі суду.

### ***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 пункт 1.1 (ваше робоче місце), на пункт 1.2 (зручність та комфортність приміщення суду для відвідувачів суду), на пункт 1.3 (комп'ютеризація суду), на пункт 1.4 (забезпечення літературою та спеціальною пресою), на пункт 1.12 (стосунки у колективі), на пункт 1.14 (достатня кількість залів судового засідання) питання №1 деякі респонденти оцінювали на «3». На пункт 1.21 (безпека у приміщеннях суду) респонденти оцінили на «1», «2» 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?», 1 респондент оцінив на «2», 2 респондент оцінили на «4» (не виникало).

На запитання №3 «Наскільки Ви погоджуєтесь з наступними твердженнями, Голова суду ....», 67 % респондентів оцінили на «5», 33 % респондентів оцінили на «4».

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

На запитання №5 «Наскільки Ви погоджуєтесь з наступними твердженнями, Збори суддів вашого суду 50 % респондентів оцінили на «5», 50 % респондентів оцінили на «4».

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

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?», 67% респондентів оцінили на «3», 33 % респондентів оцінили на «1».

На запитання №9 «Яка з наведених нижче оцінок може охарактеризувати Ваше навантаження», 67% респондентів оцінили на «2», 33 % респондентів оцінили на «5».

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

На запитання №11 «Якою мірою наведене нижче є характерним для Вашого суду?», за середніми показниками, 50% респондентів надали оцінку «5», 25 % респондентів оцінили на «4», та 25 % респондентів оцінили на «3».

**На запитання №12** *«Якою мірою наведені нижче ознаки є характерними для відносин у колективі суду?»*, за середніми показниками, 56% респондентів надали оцінку «3», 44 % респондентів оцінили на «1».

**На запитання №13** *«Які зміни відбулися у суді за останні 12 місяців?»*, 67% респондентів відповіли, що особисте навантаження зменшилось «3», 33 % респондентів зазначили, що навантаження зросло «1». Щодо умов праці, стану приміщення, відносин у колективі, організації роботи та управління судом, 58 % респондентів оцінили на «2» , та 42 % респондентів оцінили на «3».

**На додаткове запитання №14** *«Які зміни відбулися у суді за час перебування на посаді нинішнього голови суду?»*, 58% респондентів відповіли, що умови праці, стан приміщення, відносини у колективі, організація роботи та управління судом покращилися, 42 % респондентів оцінили на «2».

**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», «4» та «3». На пункт 1.4 (забезпечення літературою та спеціальною пресою) питання №1 деякі респонденти оцінювали на «2» та «1». На пункт 1.20 (безпека у приміщеннях суду) кількість респондентів надали відмітку «1» та «2» ( 50% від опитуваних).

**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 % респондентів ускладнилися відповісти, 33 % респондентів оцінили на «4», 33% респондентів оцінили на «3», 25 % респондентів оцінили на «2».

**На запитання №3** «Наскільки Ви погоджуєтесь з наступними твердженнями, Голова суду ....», 42 % респондентів оцінили на «5», 37 % респондентів оцінили на «4», 21% респондентів оцінили на «3».

**На запитання №4** «Наскільки Ви погоджуєтесь з наступними твердженнями, Керівник апарату вашого суду ....», 17% респондентів оцінили на «4», 83 % респондентів оцінили на «5».

**На запитання №5** «Наскільки Ви погоджуєтесь з наступними твердженнями, Збори суддів вашого суду ....», 48 % респондентів оцінили на «4», 52 % респондентів оцінили на «5».

**На запитання №6** «Як співвідносяться позиції голови суду та керівника апарату суду при плануванні роботи чи оцінюванні поточної діяльності суду?», 25 % респондентів оцінили на «5», 59 % респондентів оцінили на «4», 8 % респондентів оцінили на «3» та «1».

**На запитання №7** «Спробуйте пригадати минулий тиждень-яку саме роботу чи окремі доручення виконували?», 59% респондентів оцінили на «1», 33 % респондентів оцінили на «2», 8% респондентів оцінили на «5».

На другу частину відповіді опитувачі 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?», 41% респондентів оцінили на «2», 41 % респондентів оцінили на «3», 18% респондентів оцінили на «4».

**На другу частину запитання №8** «Якщо такі випадки були, то чим це пояснюєте?», 10% респондентів зазначили графу «1», 30 % респондентів зазначили графу «3», 50% респондентів зазначили графу «5».

**На запитання №9** «Чи є корисними семінари, тренінги та інші форми навчання, що проходять у суді?», 33% респондентів оцінили на «1», 59 % респондентів оцінили на «2», 8% респондентів оцінили на «4».

**На запитання №10** «Якою мірою наведене нижче є характерним для Вашого суду?», за середніми показниками, 68% респондентів надали оцінку «5», 18 % респондентів оцінили на «4», 5 % респондентів оцінили на «3», 9 % респондентів оцінили на «1».

**На запитання №11 «Якою мірою наведені нижче ознаки є характерними для відносин у колективі суду?», за середніми показниками, 69% респондентів надали оцінку «5», 28 % респондентів оцінили на «4» та 3 % респондентів оцінили на «3».**

**На запитання №12 «Особисте навантаження», 75% респондентів відповіли, що особисте навантаження не змінилось «2», 8 % респондентів відповіли, що зросло «1», 17% респондентів відповіли, що зменшилось, «3».**

**На додаткове запитання №13 «Які зміни відбулися у суді за час перебування на посаді нинішнього голови суду?», 72% респондентів відповіли, що умови праці, стан приміщення, відносини у колективі, організація роботи та управління судом не змінилися, 28% відповіли неоднозначно, надавши, як оцінку «3», так і оцінку «1».**

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

В опитуванні приймали участь 22% респондентів віком від 18 до 25 років; 39% респондентів віком від 26 до 39 років; 18 % респондентів віком від 40 до 59 років і 6% респондентів 60 років і старше.

56 % від опитуваних жінки, а 44 % - чоловіки.

30 % від опитуваних мають середню та неповну середню освіту, 13 % - базову вищу освіту, а 57 % - повну вищу освіту.

Повну вищу юридичну освіту мають 33% респондентів.

39 % опитуваних мешкають в населеному пункті за місцем розташування суду, 61% - в іншому населеному пункті.

На наступне запитання №6 «У суді Ви представляєте...», 72% респондентів відмітили «1», 19 % респондентів зазначили «2», а 9% респондентів – «3».

**На запитання №7 «Ви вважаєте себе...», 57% респондентів відмітили «3», 30 % респондентів зазначили «2», 1 % респондентів зазначили «1», 2% респондентів зазначили «4».**

**На запитання №8 «Як часто Ви були учасником судового процесу», 43% респондентів відмітили «1», 37 % респондентів зазначили «2», 20 % респондентів зазначили «3».**

**На запитання №9 «В якому з видів судового процесу в цьому суді Ви берете участь?», 48% респондентів відмітили «1», 5 % респондентів зазначили «4», 41% респондентів зазначили «2», 4% респондентів зазначили «3».**

**На запитання №10 «На якій стадії розгляду перебуває Ваша справа?», 20% респондентів відмітили «1», 46 % респондентів зазначили «2», 30% респондентів зазначили «3», 4% респондентів зазначили «4».**

**На запитання №11 «Який ступень Вашої обізнаності з роботою судів та суддів в цілому?», 5% респондентів відмітили «1», 26 % респондентів зазначили «2», 39 % респондентів відмітили «3», 30% респондентів зазначили «4».**

**На запитання №12 «Оцініть, будь ласка, якість роботи суду», 66% респондентів відмітили «5», 30 % респондентів зазначили «4», 2 % респондентів відмітили «3», 2% респондентів відмітили «1».**

**Другий блок запитань.**

**Доступність суду.**

На запитання: «чи легко Вам було знайти будівлю суду» - 67% зазначили «5», 9 % зазначили «4», 9% зазначили «3», 15% зазначили «1»; «чи зручно Вам діставатися до будівлі і суду громадським транспортом» - 11 % зазначили «3», 16 % зазначили «4», 64 % зазначили «5», 9% зазначили «1»; «чи зручно паркувати автомобіль» — 16 % зазначили «1», 13 % зазначили «2», 9% зазначили «3», 6% зазначили «4», 56% зазначили «5»; «чи зазнавали певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони» - 89% респондентів відмітили «Ні», 11 % респондентів зазначили «Так»; «чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення і користуватися послугами» - 22 % зазначили «1», 7 % зазначили «2», 7% зазначили «3», 25% зазначили «4», 39% зазначили «5»; «чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію» - 12 % зазначили «1», 8 % зазначили «3», 20 % зазначили «4», 60% зазначили «5»; «чи давав графік роботи канцелярії суду можливість вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи в суді» - 12 % зазначили «1», 8 % зазначили «3», 4 % зазначили «4», 76% зазначили «5»; «чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката та юриста» - 43% зазначили «1», 9 % зазначили «2», 13 % зазначили «3», 9 % зазначили «4», 26% 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»** - 11% респондентів зазначили «1», 4 % зазначили «2», 11% зазначили «3», 28% зазначили «4» 46% зазначили «5»; «вільний доступ до побутових приміщень» - 8% респондентів зазначили «1», 13% зазначили «3», 26% зазначили «4», 53% зазначили «5»; «чистота та прибраність приміщень» - 9% респондентів зазначила «1», 9% зазначило «3», 17% зазначило «4», 65% зазначило «5»; «достатність освітлення» - 9% респондентів зазначило «1», 7% зазначило «3», 26% зазначило «4», 58% зазначило «5»; «чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди» - 9% зазначили «1», 6 % зазначили «3», 15% зазначили «4», 70% зазначили «5».

**На запитання: Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо: «розташування кабінетів, залів судовій засідань, інших приміщень»** - 9% оцінили на «1», 11 % оцінили на «3», 31% оцінили на «4», 49% оцінили на «5»; «правила допуску в суд та перебування в ньому»- 9% оцінили на «1», 2 % оцінили на «3», 27% оцінили на «4», 62% оцінили на «5»; «справ, що призначені до розгляду» - 10% оцінили на «1», 23 % оцінили на «4», 67% оцінили на «5»; «зразків документів» - 9% оцінили на «1», 2% оцінили на «3», 24% оцінили на «4», 65% оцінили на «5»; «порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів» - 10% оцінили на «1», 2 % оцінили на «3», 32 % оцінили на «4», 56% оцінили на «5»; «чи користувалися сторінкою суду в мережі інтернет?» - 40 % відповіли «Ні», 60 % відповіли «Так»; «чи знайшли на сторінці потрібну інформацію» - 17% зазначили «1», 7 % зазначили «2», 28% зазначили «4», 48% зазначили «5».

**На запитання: Сприяння роботи працівників апарату суду** 12% оцінили на «1», 2% оцінили на «2», 14% оцінили на «4», 72% оцінили на «5».

**На запитання: Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами доброзичливість** 8% зазначили «1», 4% зазначили «3», 19% зазначили «4», 69% зазначили «5»; **однакове ставлення** 9% зазначили «1», 15% зазначили «4», 76% зазначили «5»; **професіоналізм:** 8% оцінили на «1», 10 % оцінили на «4», 82 % оцінили на «5».

**На запитання в розділі «Дотримання строків судового розгляду: «чи вчасно (відповідно до графіка) розпочалося останнє засідання по вашій справі?»** - 22% оцінили на «1», 2 % оцінили на «2», 5 % оцінили на «3», 10 % оцінили на «4», 61% оцінили на «5»;

«чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?» - 10% оцінили на «1», 2 % оцінили на «2», 5 % оцінили на «3», 20 % оцінили на «4», 63% оцінили на «5»; «чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?» - 10% оцінили на «1», 2 % оцінили на «3», 10 % оцінили на «4», 78% оцінили на «5»; «чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки / перенесення слухань у розгляді Вашої справи?» - 10% оцінили на «1», 2 % оцінили на «3», 15 % оцінили на «4», 73% оцінили на «5».

**На запитання в розділі «Сприйняття роботи судді: «неупередженість та незалежність»** - 23% оцінили на «1», 10 % оцінили на «4», 67 % оцінили на «5»; **«коректність, доброзичливість, ввічливість»** - 12% оцінили на «1», 20 % оцінили на «4», 68 % оцінили на «5»; **«належна підготовка до справи, знання справи»** - 12 % оцінили на «1», 8 % оцінили на «4», 80 % оцінили на «5»; **«надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію»** - 10 % оцінили на «1», 2 % оцінили на «3», 13% оцінили на «4», 75 % оцінили на «5»; **«дотримання процедури розгляду»** - 8 % оцінили на «1», 5 % оцінили на «4», 87 % оцінили на «5».

**На запитання в розділі «Судове рішення (якщо розгляд справи завершено)»:** **«чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь»** - 89% оцінили на «Так», 11 % оцінили на «Ні»; **«чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі»** - 19 % зазначили «Так», 81 % зазначили «Ні»; **«чи отримали Ви рішення по справі» та «чи вчасно Ви отримали рішення»** - 95% оцінили на «1», 5 % оцінили на «2»; **«чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?»** - 28 % оцінили на «1», 8% оцінили на «4», 64 % оцінили на «5»; **«чи було рішення добре обґрунтованим»** - 30 % оцінили на «1», 4% оцінили на «4», 66 % оцінили на «5».

**В розділі Вкажіть загальну кількість: «судових засідань, що відбулися по Вашій справі»** - відповіді зазначали від 2 до 18 засідань; **судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду** - відповіді зазначали від 1 до 5 засідань, які не відбулися; **візитів до суду, що не були пов'язані з участю в судових засіданнях** - від 1 до 11 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»** 7 % надали оцінку «1», 7% надали оцінку «3», 15% надали оцінку «4», 39 % надали оцінку «5», 22 % надали оцінку «6», 10% надали оцінку «7». На запитання **«якість роботи судді»** 5 % надали оцінку «1», 2% надали оцінку «2», 10% надали оцінку «4», 29 % надали оцінку «5», 34 % надали оцінку «6», 20% надали оцінку «7».

**На додаткове запитання, які конкретні зміни необхідні для покращення роботи цього суду сьогодні, переважна більшість респондентів зазначала побажання покращити матеріально-технічне забезпечення.**

**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, зазначала, що «так» (37 % від загальної кількості респондентів, які приймали участь в анкетуванні), друга частина респондентів зазначила відповідь «ні» ( 17 % від загальної кількості респондентів).**

На додаткове запитання, яким було Ваше враження від візиту до руду сьогодні, порівняно з Вашими очікуваннями, певна кількість респондентів, яка відповіла на це запитання, зазначала, що «краще, ніж очікував» (20 % від загальної кількості респондентів, які приймали участь в анкетуванні), друга частина респондентів зазначила відповідь «гірші ніж очікував» (20% від загальної кількості респондентів), а третя частина зазначила відповідь «відповідають очікуванням» ( 57 % від загальної кількості респондентів).

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 ( 30 % від загальної кількості), 24 % респондентів зазначили, що позитивні зміни відчують.

Керівник апарату суду



Л.Л.Мазур