

На виконання Рішення Ради суддів України №5 від 5 лютого 2015 року в Жовтководському міському суді Дніпропетровської області в рамках Проекту «Система оцінки якості роботи суду: стандарти, критерії, показники та методи» проведено анкетування, яке включало в себе: внутрішнє опитування судді, внутрішнє опитування працівника апарату суду, опитування відвідувачів щодо якості функціонування суду. В анкетуванні взяли участь четверо суддів, 20 респондентів – працівників суду та 13 респондентів – відвідувачів суду.

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

*Переважає більшість опитуваних на запитання №1 «Якою мірою Ви задоволені умовами праці у вашому суді?», надали у відповідь оцінку «5» та «4». Проте, на пункт 1.3 (комп'ютеризація суду) питання №1 деякі респонденти оцінювали 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?», 1 респондент з 4 оцінив на «1», 1 респондент оцінив на «2», 2 респонденти оцінили на «4» (важко сказати, не виникало).*

**На запитання №3** *«Наскільки Ви погоджуєтесь з наступними твердженнями, Голова суду ....» 50 % респондентів оцінили на «5», 25 % респондентів оцінили на «4» та 25 % респондентів оцінили на «1».*

**На запитання №4** *«Наскільки Ви погоджуєтесь з наступними твердженнями, Керівник апарату вашого суду ....», 50 % респондентів оцінили на «5», 25 % респондентів оцінили на «4», та 25 % респондентів оцінили на «1».*

**На запитання №5** *«Наскільки Ви погоджуєтесь з наступними твердженнями, Збори суддів вашого суду 50 % респондентів оцінили на «5», 25 % респондентів оцінили на «4», та 25 % респондентів оцінили на «1».*

**На запитання №6** *«Як співвідносяться позиції голови суду та керівника апарату суду при плануванні роботи чи оцінюванні поточної діяльності суду?», 75 % респондентів оцінили на «5», 25 % респондентів оцінили на «1».*

**На запитання №7** *«Спробуйте пригадати минулий тиждень-яку саме роботу чи окремі доручення виконували?», 75% респондентів оцінили на «1», 25 % респондентів оцінили на «4».*

**На запитання №8** *«Чи доводилось Вам протягом останніх 12 місяців працювати після закінчення робочого дня або брати роботу додому?», 25 % респондентів оцінили на «2», та 75 % респондентів оцінили на «1».*

**На запитання №9** *«Яка з наведених нижче оцінок може охарактеризувати Ваше навантаження», 25% респондентів оцінили на «5» 25% респондентів оцінили на «4», 50 % респондентів оцінили на «2».*

**На запитання №10** *«Чи є корисними семінари, тренінги та інші форми навчання, що проходять у суді?», 75% респондентів оцінили на «2», 25 % респондентів оцінили на «1» .*

**На запитання №11** *«Якою мірою наведене нижче є характерним для Вашого суду?», за середніми показниками, 75% респондентів надали оцінку «5»,*

25 % респондентів оцінили на «2».

**На запитання №12** «Якою мірою наведені нижче ознаки є характерними для відносин у колективі суду?», за середніми показниками, 50% респондентів надали оцінку «1», 25 % респондентів оцінили на «3», 25 % респондентів оцінили на «5».

**На запитання №13** «Які зміни відбулися у суді за останні 12 місяців?», 50% респондентів відповіли, що особисте навантаження не змінилось «2», 50 % респондентів зазначили, що навантаження зросло «1». Щодо умов праці, стану приміщення, відносин у колективі, організації роботи та управління судом, 75 % респондентів оцінили на «2», та 25 % респондентів оцінили на «3».

**На додаткове запитання №14** «Які зміни відбулися у суді за час перебування на посаді нинішнього голови суду?», 50% респондентів відповіли, що умови праці, стан приміщення, відносини у колективі, організація роботи та управління судом покращилися. Інші 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 пункт 1.3, 1.18 (комп'ютеризація суду, забезпечення канцелярськими товарами, картриджами) питання №1 деякі респонденти оцінювали на «3» та «2». На пункт 1.10 (перспективи професійного зростання) кількість респондентів надали відмітку «1» ( 10 % 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?», 45 % респондентів оцінили на «4», 15 % респондентів оцінили на «3», 40 % респондентів оцінили на «2» та «1».

**На запитання №3** «Наскільки Ви погоджуєтеся з наступними твердженнями, Голова суду ....», 70 % респондентів оцінили на «5», 30 % респондентів оцінили на «4» .

**На запитання №4** «Наскільки Ви погоджуєтеся з наступними твердженнями, Керівник апарату вашого суду ....», 15 % респондентів оцінили на «4», 85 % респондентів оцінили на «5».

**На запитання №5** «Наскільки Ви погоджуєтеся з наступними твердженнями, Збори суддів вашого суду...», 30 % ускладнилися відповіді 10 % респондентів оцінили на «4», 60 % респондентів оцінили на «5».

**На запитання №6** «Як співвідносяться позиції голови суду та керівника апарату суду при плануванні роботи чи оцінюванні поточної діяльності суду?», 50 % респондентів оцінили на «5», 40 % респондентів оцінили на «4», та 10 % респондентів оцінили на «1».

**На запитання №7** «Спробуйте пригадати минулий тиждень-яку саме роботу чи окремі доручення виконували?», 70% респондентів оцінили на «1», 30 % респондентів оцінили на «2».

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?», 25% респондентів оцінили на «4», 50% респондентів оцінили на «3», 25 % респондентів оцінили на «2».

**На другу частину запитання №8** «Якщо такі випадки були, то чим це пояснюєте?», 5 % респондентів зазначили графу «2», 40 % респондентів зазначили графу «3», 10% респондентів зазначили графу «4», 45% респондентів зазначили графу «5».

**На запитання №9** «Чи є корисними семінари, тренінги та інші форми навчання, що проходять у суді?», 30% респондентів оцінили на «2», 70 % респондентів оцінили на «1».

**На запитання №10** «Якою мірою наведене нижче є характерним для Вашого суду?», за середніми показниками, 70% респондентів надали оцінку «5», 20 % респондентів оцінили на «4», 5 % респондентів оцінили на «3» та 5 % респондентів оцінили на «0».

**На запитання №11** «Якою мірою наведені нижче ознаки є характерними для відносин у колективі суду?», за середніми показниками, 65% респондентів надали оцінку «5», 25 % респондентів оцінили на «4» , та 10 % респондентів оцінили на «3».

**На запитання №12** «Особисте навантаження», 70% респондентів відповіли, що особисте навантаження не змінилось «2», 20 % респондентів відповіли, що зросло «1» та 10% респондентів відповіли, що особисте навантаження зменшилось.

**На додаткове запитання №13** «Які зміни відбулися у суді за час перебування на посаді нинішнього голови суду?», 75% респондентів відповіли, що умови праці, стан приміщення, відносини у колективі, організація роботи та управління судом покращилися, 25% респондентів надали оцінку «2».

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

В опитуванні приймали участь 17% респондентів віком від 18 до 25 років; 46% респондентів віком від 26 до 39 років; 30 % респондентів віком від 40 до 59 років та 7 % респондентів віком від 60 і старше.

15 % від опитуваних мають середню та неповну середню, 23 % - базову вищу освіту, а 62 % - повну вищу освіту.

Повну вищу юридичну освіту мають 23% респондентів.

85 % опитуваних мешкають в населеному пункті за місцем розташування суду, 15 % - в іншому населеному пункті.

**На запитання №6** «У суді Ви представляєте...», 77% респондентів відмітили «1», 23 % респондентів зазначили «2».

**На запитання №7** «Ви вважаєте себе...», 54% респондентів, відмітили «3», 23 % респондентів зазначили «2», 7 % респондентів зазначили «4», 16%

респондентів зазначили «1».

**На запитання №8** «Як часто Ви були учасником судового процесу», 51% респондентів відмітили «1», 35 % респондентів зазначили «2», 14 % респондентів зазначили «3».

**На запитання №9** «В якому з видів судового процесу в цьому суді Ви берете участь?», 77% респондентів відмітили «1», 15 % респондентів зазначили «2», 8 % респондентів зазначили «3».

**На запитання №10** «На якій стадії розгляду перебуває Ваша справа?», 62% респондентів відмітили «2», 15 % респондентів зазначили «3», 15 % респондентів зазначили «2» та 8% зазначили «4».

**На запитання №11** «Який ступень Вашої обізнаності з роботою судів та суддів в цілому?», 23% респондентів відмітили «2», 8 % респондентів зазначили «4», 69 % респондентів відмітили «3».

**На запитання №12** «Оцініть, будь ласка, якість роботи суду», 23% респондентів відмітили «5», 69 % респондентів зазначили «4», 8 % респондентів відмітили «3».

Другий блок запитань.

Доступність суду.

На запитання: «чи легко Валі було знайти будівлю суду» - 77% зазначили «5», 23 % зазначили «4»; «чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом» - 23% зазначили «1», 8 % зазначили «4», 15 % зазначили «5», 54 % утримались від відповіді; «чи зручно паркувати автомобіль» - 25 % зазначили «3», 29 % зазначили «4» 46 % зазначили «5»; «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 користуватися послугами» - 15% зазначили «1», 8% - зазначили «3», 23 % зазначили «4», 54 % зазначили «5»; «чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію» - 38 % зазначили «5», 15 % зазначили «1», 47 % зазначили «4»; «чи давав графік роботи канцелярії суду можливість вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи в суді» - 8 % зазначили «4», 77 % зазначили «5», 15 % зазначили «1»; «чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката та юриста» - 36% зазначили «1», 23 % зазначили «2», 23 % зазначили «4», 18 % 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» — 77% зазначили «5», 23 % зазначили «4».

На запитання: Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді Інформація щодо: «розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень» - 31% оцінили на «4», 69 % оцінили на «5»; «правил допуску в суд та перебування в ньому»- 60% оцінили на «4», 40 % оцінили на «5»; «справ, що призначені до розгляду» - 37% оцінили на «4», 63 % оцінили на «5» , «зразків документів» та «порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри

платежів» - 46% оцінили на «5», 37 % оцінили на «4», 17 % оцінили на «3», «чи користувалися сторінкою суду в мережі інтернет?» - 50 % відповіли «Ні», 50 % відповіли «Так», «чи знайшли на сторінці потрібну інформацію» — 51% зазначили «5», 49 % зазначили «4».

На запитання: Чи старанно працювали працівники суду та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків: 15% оцінили на «4», 62 % оцінили на «5», 23 % оцінили на «1».

На запитання: Сприяння роботи працівників апарату суду та Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами доброзичливість, однакове ставлення, професіоналізм: 23% оцінили на «4», 62 % оцінили на «5».

На запитання в розділі «Дотримання строків судового розгляду»: «чи вчасно (відповідно до графіка) розпочалося останнє засідання по вашій справі?» - 15% оцінили на «2», 15 % оцінили на «3», 62 % оцінили на «4», 8 % оцінили на «5»; «чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?» - 8% оцінили на «2», 15 % оцінили на «3», 54 % оцінили на «4», 23 % оцінили на «5»; «чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?» - 9% оцінили на «2», 4 % оцінили на «3», 8 % оцінили на «4», 79% оцінили на «5»; «чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки / перенесення слухань у розгляді Вашої справи?» - 18% оцінили на «2», 21 % оцінили на «3», 35 % оцінили на «4», 26% оцінили на «5».

На запитання в розділі «Сприйняття роботи судді»: «неупередженість та незалежність» - 8% оцінили на «1», 15 % оцінили на «4», 77 % оцінили на «5»;

«коректність, доброзичливість, ввічливість» - 8% оцінили на «1», 31 % оцінили на «4», 61 % оцінили на «5»; «належна підготовка до справи, знання справи» - 42% оцінили на «4», 58% оцінили на «5»; «надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію» - 28% Оцінили на «4», 72 % оцінили на «5»; «дотримання процедури розгляду» - 23 % оцінили на «4», 77 % оцінили на «5».

На запитання в розділі «Судове рішення (якщо розгляд справи завершено)»: «чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь» - 31% оцінили на «Так», 23 % оцінили на «Ні», 46 % зазначили, що розгляд триває; «чи отримали Ви рішення по справі» та «чи вчасно Ви отримали рішення» - 87% оцінили на «1», 23 % оцінили на «2», 12% - утримались від відповіді; «чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?» - 35% оцінили на «5», 52 % оцінили на «4», 13% - утримались від відповіді; «чи було рішення добре обґрунтованим» - 35% оцінили на «5», 48 % оцінили на «4», 17% утримались від відповіді.

В розділі Вкажіть загальну кількість: «судових засідань, що відбулися по Вашій справі» - відповіді зазначали від 2 до 7 засідань; судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду ~ Відповіді зазначали 2 засідання, які не відбулися; візитів до суду, що не були пов'язані з участю в судових засіданнях - від 2 до 7 візитів.

Голова Жовтководського міського суду  
Дніпропетровської області



І.А.Павловська