

ДОВІДКА

Волочиського районного суду Хмельницької області про опрацювання результатів внутрішнього опитування судді, працівників апарату та відвідувачів суду

28.01.2019

м. Волочиськ

Результати опитування, проведеного Волочиським районним судом Хмельницької області у грудні 2018 року на виконання рішення Ради суддів України №53 від 17 вересня 2018 року в рамках реалізації Проекту «Система оцінки якості роботи суду: стандарти, критерії, показники та методи».

Судом було проведено анкетування, яке включало: внутрішнє опитування судді, внутрішнє опитування працівника апарату суду та опитування відвідувачів щодо якості функціонування суду.

Результати анкетування внутрішнього опитування судді

В опитуванні взяли участь 3 суддів Волочиського районного суду.

I. Якою мірою Ви задоволені умовами праці у вашому суді	1	2	3	4	5	0
<i>Відповіді дано за 5-бальною шкалою, де 5-повністю задоволені, 1-зовсім не задоволені, 0-важко відповісти</i>						
Ваше робоче місце (наявність автономного робочого місця, стан меблів, освітлення тощо)			2	1		
Зручність та комфортність приміщень суду для відвідувачів суду (учасників проваджень)	1		1	1		
Комп'ютеризація суду (достатність комп'ютерів та їхня якість)		1		2		
Забезпечення літературою та спеціальною пресою	1		2			
Телефонний зв'язок			2	1		
Доступ до інтернету			1	1	1	
Доступ та можливість використання локальної комп'ютерної мережі суду			1	1	1	
Стан приміщень суду (чистота, систематичність та якість прибирання тощо)	1		2			
Можливості для підвищення кваліфікації				3		
Справедливість та обґрунтованість навантаження (справ у провадженні)		1	2			
Стиль управління, характерний для голови суду		1		1	1	
Стосунки у колективі (соціально-психологічний клімат)		1		2		
Зручність та комфортність залів судового засідання	1		1	1		
Достатня кількість залів судового засідання	1	1			1	

Достатність кваліфікації працівників апарату суду, з якими Ви працюєте безпосередньо (помічник, секретар)			1	2		
Стиль управління, характерний для керівника апарату суду			1	2		
Графік роботи суду (час початку робочого дня, час обідньої перерви, відпустки тощо)				3		
Можливості для проведення дозвілля та спілкування членів колективу у позаробочий час	1	2				
Забезпеченість канцелярськими товарами, картриджами тощо		1		2		
Якість роботи автоматизованої системи діловодства в суді		1	1		1	
Безпека у приміщеннях суду	3					

II. Чи не виникало у Вас відчуття, що навіть за існуючих умов фінансування та матеріально-технічного забезпечення суду умови могли б бути кращими (тобто наявні ресурси використовуються не зовсім раціонально)? <i>Відповіді дано за 5-бальною шкалою, де 5-повністю задоволені, 1-зовсім не задоволені, 0-важко відповісти</i>	1	2	3	4	4
Я в цьому впевнений	1				
Таке відчуття виникало досить часто		2			
Інколи виникало					
Не виникало					
Важко сказати					

III. Будь ласка, зазначте, наскільки Ви погоджуєтесь з наступними твердженнями, використовуючи 5-бальну шкалу, де 1 – цілком ні, 2 – швидше ні, 3 – більш-менш (варіант: і так, і ні), 4 – швидше так, 5 – цілком так, 0 – важко відповісти. <i>Відповіді дано за 5-бальною шкалою, де 5-повністю задоволені, 1-зовсім не задоволені, 0-важко відповісти</i> Голова Вашого суду...	1	2	3	4	5	0
є справжнім лідером колективу суду	1			1		1
підтримує та впроваджує все нове та передове	1			1		1
піклується про колектив		1			1	1
має високу професійну підготовку				1	2	
є добрим організатором	1			1		1
користується авторитетом та повагою працівників апарату суду		1			1	1
забезпечує належне виконання рішень зборів суддів вашого суду				1	2	
справедливо розподіляє окремі доручення та загалом навантаження			1		2	
контролює якість роботи працівників та		1			1	1

своєчасність виконання завдань						
користується авторитетом та повагою суддів				1	1	1
вміє налагодити взаємодію із засобами масової інформації та громадськістю						
проявляє неупередженість при вирішенні кадрових питань – підбір та просування кадрів на підставі рівня кваліфікації та ділових якостей				1		2
підтримує взаєморозуміння з керівником апарату суду				1	1	1
проявляє активність у питаннях підвищення кваліфікації суддів				1	2	
є коректним та ввічливим у службових відносинах				1	2	
утримується від отримання подарунків та інших дій, що є несумісними з посадою та створюють конфлікт інтересів чи можуть сприйматись як такі					3	
не втручається у розгляд справ суддями, поважає їхню незалежність, ніколи не пробує тиснути чи іншим чином впливати на них					3	
Вміє створювати позитивний соціально-психологічний клімат у колективі, попереджати конфлікти та протистояння		1		1		1

IV. Будь ласка, зазначте, наскільки Ви погоджуєтесь з наступними твердженнями, використовуючи 5-бальну шкалу, де 1 –цілком ні, 2 – швидше ні, 3 – більш-менш (варіант: і так, і ні), 4 – швидше так, 5 – цілком так, 0 – важко відповісти. <i>Відповіді дано за 5-бальною шкалою, де 5-повністю задоволені, 1-зовсім не задоволені, 0-важко відповісти</i> Керівник апарату Вашого суду...	1	2	3	4	5	0
є справжнім лідером колективу суду		1		1	1	
підтримує та впроваджує все нове та передове		1			2	
піклується про колектив		1			2	
вміє створювати позитивний соціально-психологічний клімат у колективі, попереджати конфлікти та протистояння		1		1	1	
має високу професійну підготовку		1			2	
є добрим організатором		1		1	1	
користується авторитетом та повагою працівників суду					2	1
враховує думки та побажання працівників суду при прийнятті рішень				1	1	1
справедливо розподіляє окремі доручення та загалом навантаження				2	1	
контролює якість роботи працівників та своєчасність вик. завдань	1				2	
ніколи не пробує тиснути чи іншим чином впливати на працівників апарату суду способом, що					3	

є неетичним, незаконним або невідповідним посаді чи обставинам						
вміє налагодити взаємодію із засобами масової інформації та громадськістю				1	1	1
приймає неупереджені кадрові рішення – підбір та просування кадрів на основі рівня кваліфікації та ділових якостей				1	2	
має взаєморозуміння з головою суду					2	1
проявляє активність у питаннях підвищення кваліфікації працівників		1			2	
є коректним та ввічливим у службових відносинах				1	2	
утримується від отримання подарунків чи інших дій, що є несумісними з посадою та створюють конфлікт інтересів чи можуть сприйматись як такі					2	1

V. Будь ласка, зазначте, наскільки Ви погоджуєтесь з наступними твердженнями, використовуючи 5-бальну шкалу, де 1 – цілком ні, 2 – швидше ні, 3 – більш-менш (варіант: і так, і ні), 4 – швидше так, 5 – цілком так, 0 – важко відповісти. Відповіді дано за 5-бальною шкалою, де 5-повністю задоволені, 1-зовсім не задоволені, 0-важко відповісти	1	2	3	4	5	0
Збори суддів вашого суду...						
є авторитетним та незалежним органом суддівського самоврядування				1	2	
мають реальний вплив на рішення, що приймаються керівництвом суду				1	2	
у своїх рішеннях відображають реальні потреби суду				1	2	
обговорюють питання щодо внутрішньої діяльності суду чи роботи конкретних суддів або працівників апарату				2	1	
визначають спеціалізацію суддів з розгляду конкретних категорій справ відповідної юрисдикції за пропозицією голови суду	1				2	
заслуховують звіти суддів, які обіймають адміністративні посади у вашому суді, та керівника апарату суду	1				2	
обговорюють питання щодо практики застосування законодавства, розробляють відповідні пропозиції щодо вдосконалення такої практики та законодавства, вносять свої пропозиції на розгляд вищого спеціалізованого суду та Верховного Суду України	1				2	
обговорюють питання, що виникають через неналежне фінансування суду, і пропонують шляхи розв'язання окремих проблем	1				2	

обговорюють проблеми і приймають рішення з питань функціонування автоматизованої системи документообігу суду				1	2	
	ні	так	важко відповісти			
скликаються не рідше одного разу на три місяці	1	1	1			

VI. Виходячи з відомих Вам фактів та особистих вражень, спробуйте визначити, як співвідносяться позиції голови суду та керівника апарату суду при плануванні роботи чи оцінюванні поточної діяльності суду.	
Важко сказати	1
Практично завжди не збігаються	
У більшості випадків не збігаються	
У більшості випадків збігаються	2
Практично завжди збігаються	

VII. Спробуйте пригадати минулий тиждень – яку саме роботу чи окремі доручення Ви виконували? Визначте, який приблизно відсоток Вашого робочого часу було витрачено на види робіт (дії), що не мають прямого стосунку до підготовки та розгляду справ?	
Такого не було	1
До 10%	1
11–30%	1
31–50%	
Більше, ніж 50%	

VIII. Чи доводилось Вам протягом останніх 12 місяців працювати після закінчення робочого дня або брати роботу додому?	
Це відбувалося постійно	1
Досить часто	2
Інколи	
Ніколи	

VIII.1. Якщо такі випадки були, то чим це пояснюєте?	
Ваша кваліфікація та досвід ще не завжди дозволяють виконувати роботу вчасно	1
Існує нерівномірність розподілу навантаження	
Загальне навантаження на суд є надто великим, тобто «не встигаємо всі»	3
Немає належних умов на роботі (відсутні або несправні комп'ютери тощо)	
Інша причина	1

IX. Яка з наведених нижче оцінок може охарактеризувати Ваше навантаження (кількість справ, що перебувають у провадженні)?	
Навантаження не є надмірним (справ не так багато і більшість є не надто складними)	
Справ не так багато, але деякі з них надто складні	
Справ багато, але в межах розумного (кількість не впливає на якість та своєчасність розгляду)	1
Навантаження до певної міри є надмірним (приблизно на 20-30% більше, ніж мало б бути)	

Навантаження є надмірним	2
--------------------------	---

X. Чи є корисними для Вас семінари, тренінги та інші форми навчання, що проходять у Вашому суді?	
Дуже корисні	3
Швидше корисні, ніж ні	
Швидше не корисні	
Зовсім не корисні	

XI. Якою мірою наведене нижче є характерним для Вашого суду? <i>Відповіді дано, використовуючи 5-бальну шкалу: 5- не характерно; 4- швидше не характерно, ніж характерно; 3- швидше характерно, ніж ні; 2- частково характерно; 1- дуже характерно; 0- важко відповісти</i>	5	4	3	2	1	0
Наявність фаворитів у керівництва, неоднакове ставлення керівництва до працівників	2			1		
Поширення чуток, висловлювання позиції щодо судових рішень, їх коментування	1	1		1		
Недостатня чисельність працівників апарату		1		1	1	
Нерівномірність розподілу керівництвом суду серед суддів окремих доручень чи видів робіт (що не пов'язані безпосередньо з розглядом справ)	2			1		
Нерівномірність розподілу навантаження (справ) серед суддів через недоліки автоматизованого розподілу	1	1		1		
Автоматизована система діловодства ускладнює роботу суду, а не спрощує її	1	2				

XII. Якою мірою наведені нижче ознаки є характерними для відносин у колективі вашого суду? <i>Відповіді дано, використовуючи 5-бальну шкалу: 5- не характерно; 4- швидше не характерно, ніж характерно; 3- швидше характерно, ніж ні; 2- частково характерно; 1- дуже характерно; 0- важко відповісти</i>	1	2	3	4	5	0
Доброзичливість, коректність, ввічливість	1		2			
Почуття належності до одного колективу			2		1	
Взаємодопомога, обмін інформацією		1	1	1		
Шанобливе ставлення до відвідувачів суду	1	1	1			
Обговорення та засудження неетичної чи неналежної поведінки своїх колег			1	1	1	
Взаємоповага (повага до досвіду, знань та професійної кваліфікації)		1	2			

XIII. Які зміни відбулися у вашому суді за останні 12			
--	--	--	--

місяців?			
ХІІІ .1.Особисте навантаження			
Зросло	3		
Не змінилось			
Зменшилось			
	покращилося	не змінилося	погіршилося
ХІІІ .2.Умови праці (якість робочого місця)		3	
ХІІІ .3.Стан приміщення суду		3	
ХІІІ .4.Відносини у колективі		1	2
ХІІІ .5.Організація роботи та управління судом	1	1	1

XIV. Які зміни відбулися у вашому суді за час перебування на посаді нинішнього голови суду?	покращилося	не змінилося	погіршилося
Умови праці (якість робочого місця)	1	2	
Стан приміщення суду	1	2	
Відносини у колективі	1	1	1
Організація роботи та управління судом	2	1	

Результати анкетування внутрішнього опитування працівника апарату суду

В опитуванні взяли участь 15 працівників апарату суду Волочиського районного суду.

I. Якою мірою Ви задоволені умовами праці у вашому суді <i>Відповіді дано за 5-бальною шкалою, де 5-повністю задоволені, 1-зовсім не задоволені, 0-важко відповісти</i>	1	2	3	4	5	0
Умови на Вашому робочому місці (наявність автономного робочого місця, стан меблів, освітлення тощо)	1	3	1	3	7	
Зручність та комфортність приміщень суду для відвідувачів суду (учасників проваджень)	1		5	4	5	
Комп'ютеризація суду (достатність комп'ютерів та їхня якість)	1	5	1	6	2	
Забезпечення літературою та спеціальною пресою	4		3	4	4	
Телефонний зв'язок			2	6	7	
Доступ до інтернету			2	5	8	
Доступ та можливості використання локальної комп'ютерної мережі суду			1	7	7	
Стан приміщень суду (чистота, систематичність та якість прибирання тощо)		1	8	3	3	
Можливості для підвищення кваліфікації	1		4	5	5	

Перспективи професійного зростання	2	2	2	5	4	
Стиль управління, характерний для голови суду		2		12	1	
Відносини у колективі (соціально-психологічний клімат)		0	8	5	1	1
Зручність та комфортність залів судового засідання		2	5	5	3	
Дотримання принципів справедливості та обґрунтованості при визначенні посадових обов'язків, розподілі навантажень чи доручень		1	2	9	3	
Стиль управління, характерний для керівника апарату суду		0	1	6	8	
Графік роботи суду (час початку робочого дня, час обідньої перерви, відпустки тощо)			4	5	7	
Можливості для проведення дозвілля та спілкування членів колективу у позаробочий час		2	1	8	4	
Забезпеченість канцелярськими товарами, картриджами тощо			5	5	5	
Якість роботи автоматизованої системи діловодства в суді	1		5	6	3	
Безпека у приміщеннях суду	2	4	3	3	2	1

II. Чи не виникало у Вас відчуття, що навіть за існуючих умов фінансування та матеріально-технічного забезпечення суду умови могли б бути кращими (тобто наявні ресурси використовуються не зовсім раціонально)? <i>Відповіді дано за 5-бальною шкалою, де 5-повністю задоволені, 1-зовсім не задоволені, 0-важко відповісти</i>	1
Я в цьому впевнений	
Таке відчуття виникало досить часто	3
Інколи виникало	6
Не виникало	5
Важко сказати	1

III. Будь ласка, зазначте, наскільки Ви погоджуєтеся з наступними твердженнями, використовуючи 5-бальну шкалу, де 1 – цілком ні, 2 – швидше ні, 3 – більш-менш (варіант: і так, і ні), 4 – швидше так, 5 – цілком так, 0 – важко відповісти. <i>Відповіді дано за 5-бальною шкалою, де 5-повністю задоволені, 1-зовсім не задоволені, 0-важко відповісти</i> Голова Вашого суду...	1	2	3	4	5	0
є справжнім лідером колективу суду			6	8	1	
підтримує та впроваджує все нове та передове		2	5	6	1	1
підключається про колектив			3	10	2	
має високу професійну підготовку			5	8	2	
є добрим організатором		1	6	7	1	
користується авторитетом та повагою працівників апарату суду		1	1	9	4	
забезпечує належне виконання рішень зборів суддів вашого суду			2	9	4	

справедливо розподіляє окремі доручення та загалом навантаження		1	3	9	2	
контролює якість роботи працівників та своєчасність виконання завдань		1	4	8	2	
користується авторитетом та повагою суддів		2		10	3	
вміє налагодити взаємодію із засобами масової інформації та громадськістю		1	3	7	4	
проявляє неупередженість при вирішенні кадрових питань – підбір та просування кадрів на підставі рівня кваліфікації та ділових якостей		2	1	9	3	
підтримує взаєморозуміння з керівником апарату суду			2	9	4	
проявляє активність у питаннях підвищення кваліфікації суддів			3	9	3	
є коректним та ввічливим у службових відносинах				5	10	
утримується від отримання подарунків та інших дій, що є несумісними з посадою та створюють конфлікт інтересів чи можуть сприйматись як такі	1		1	2	10	1

IV. Будь ласка, зазначте, наскільки Ви погоджуєтесь з наступними твердженнями, використовуючи 5-бальну шкалу, де 1 –цілком ні, 2 – швидше ні, 3 – більш-менш (варіант: і так, і ні), 4 – швидше так, 5 – цілком так, 0 – важко відповісти. <i>Відповіді дано за 5-бальною шкалою, де 5-повністю задоволені, 1-зовсім не задоволені, 0-важко відповісти</i> Керівник апарату Вашого суду...	1	2	3	4	5	0
є справжнім лідером колективу суду			1	8	6	
підтримує та впроваджує все нове та передове				7	8	
піклується про колектив			1	3	11	
вміє створювати позитивний соціально-психологічний клімат у колективі, попереджати конфлікти та протистояння				8	7	
має високу професійну підготовку				1	13	
є добрим організатором			1	5	9	
користується авторитетом та повагою працівників суду			1	1	13	
враховує думки та побажання працівників суду при прийнятті рішень			2		13	
справедливо розподіляє окремі доручення та загалом навантаження				7	7	
контролює якість роботи працівників та своєчасність вик. завдань				6	10	
ніколи не пробує тиснути чи іншим чином впливати на працівників апарату суду способом, що є неетичним, незаконним або невідповідним посаді чи обставинам				2	13	
вміє налагодити взаємодію із засобами масової			1	2	12	

інформації та громадськістю						
приймає неупереджені кадрові рішення – підбір та просування кадрів на основі рівня кваліфікації та ділових якостей			1	5	9	
має взаєморозуміння з головою суду			1	6	8	
проявляє активність у питаннях підвищення кваліфікації працівників			1	5	9	
є коректним та ввічливим у службових відносинах					15	
утримується від отримання подарунків чи інших дій, що є несумісними з посадою та створюють конфлікт інтересів чи можуть сприйматись як такі		1			13	1

V. Будь ласка, зазначте, наскільки Ви погоджуєтесь з наступними твердженнями, використовуючи 5-бальну шкалу, де 1 – цілком ні, 2 – швидше ні, 3 – більш-менш (варіант: і так, і ні), 4 – швидше так, 5 – цілком так, 0 – важко відповісти. <i>Відповіді дано за 5-бальною шкалою, де 5-повністю задоволені, 1-зовсім не задоволені, 0-важко відповісти</i> Збори суддів вашого суду...	1	2	3	4	5	0
є авторитетним та незалежним органом суддівського самоврядування			7	4	4	
мають реальний вплив на рішення, що приймаються керівництвом суду			7	2	6	
у своїх рішеннях відображають реальні потреби суду		1	7	1	6	

VI. Виходячи з відомих Вам фактів та особистих вражень, спробуйте визначити, як співвідносяться позиції голови суду та керівника апарату суду при плануванні роботи чи оцінюванні поточної діяльності суду	
Важко сказати	1
Практично завжди не збігаються	
У більшості випадків не збігаються	
У більшості випадків збігаються	11
Практично завжди збігаються	3

VII. Спробуйте пригадати минулий тиждень – яку саме роботу чи окремі доручення Ви виконували? Визначте, який приблизно відсоток Вашого робочого часу було витрачено на види робіт (дій), що не мають прямого стосунку до підготовки та розгляду справ?	
Такого не було	6
До 10%	2
11–30%	3
31–50%	3
51% і більше	1

VIII. Якщо такі випадки були, то чию роботу Ви виконували? (Можна обрати	
---	--

<i>кілька варіантів відповіді)</i>	
Іншого працівника апарату суду	7
Судді (суддів)	
Керівника апарату	1
Голови суду (заступника голови)	
Інше	1

VIII. Чи доводилось Вам протягом останніх 12 місяців працювати після закінчення робочого дня або брати роботу додому?	
Це відбувалося постійно	1
Досить часто	2
Інколи	8
Ніколи	4

VIII.1. Якщо такі випадки були, то чим це пояснюєте?	
Ваша кваліфікація та досвід ще не завжди дозволяють виконувати роботу вчасно	1
Існує нерівномірність розподілу навантаження	1
Загальне навантаження на суд є надто великим, тобто «не встигаємо всі»	6
Немає належних умов на роботі (відсутні або несправні комп'ютери тощо)	
Інша причина	4

IX. Чи є корисними для Вас семінари, тренінги та інші форми навчання, що проходять у Вашому суді?	
Дуже корисні	5
Швидше корисні, ніж ні	8
Швидше не корисні	2
Зовсім не корисні	

X. Якою мірою наведене нижче є характерним для Вашого суду? <i>Відповіді дано, використовуючи 5-бальну шкалу: 5- не характерно; 4- швидше не характерно, ніж характерно; 3- швидше характерно, ніж ні; 2- частково характерно; 1- дуже характерно; 0- важко відповісти</i>	5	4	3	2	1	0
Наявність фаворитів у керівництва, неоднакове ставлення керівництва до працівників	5	4	4	1		1
Поширення чуток, висловлювання позиції щодо судових рішень, їх коментування	7	5				3
Недостатня чисельність працівників апарату	2	4	1	5	3	
Нерівномірність розподілу керівництвом суду серед суддів окремих доручень чи видів робіт	3	8	2	2		
Автоматизована система діловодства ускладнює роботу суду, а не спрощує її	5	3	1	5		1

XII. Якою мірою наведені нижче ознаки є характерними для відносин у колективі вашого суду? <i>Відповіді дано, використовуючи 5-бальну шкалу: 1- не характерно; 2- швидше не характерно, ніж</i>	1	2	3	4	5	0

<i>характерно; 3- швидше характерно, ніж ні; 4- частково характерно; 5-дуже характерно; 0- важко відповісти</i>						
Добррозичливість, коректність, ввічливість		1	1	8	5	
Почуття належності до одного колективу		1	5	6	3	
Взаємодопомога, обмін інформацією			4	6	5	
Шанобливе ставлення до відвідувачів суду			1	9	5	
Обговорення та засудження неетичної чи неналежної поведінки своїх колег	1	3	1	6	4	
Взаємоповага (повага до досвіду, знань та професійної кваліфікації)			1	9	4	1

ХІІІ. Які зміни відбулися у вашому суді за останні 12 місяців?			
ХІІІ.1.Особисте навантаження			
Зросло	11		
Не змінилось	4		
Зменшилось			
	покращилося	не змінилося	погіршилося
ХІІІ.2.Умови праці (якість робочого місця)	5	10	
ХІІІ.3.Стан приміщення суду	7	8	
ХІІІ.4.Відносини у колективі	2	13	
ХІІІ.5.Організація роботи та управління судом	8	6	1

ХІV. Які зміни відбулися у вашому суді за час перебування на посаді нинішнього голови суду?	покращилося	не змінилося	погіршилося
ХІV.2.Умови праці (якість робочого місця)	8	7	
ХІV.3.Стан приміщення суду	9	6	
ХІV.4.Відносини у колективі	10	5	
ХІV.5.Організація роботи та управління судом	8	7	

ЗВІТ

про опрацювання результатів вибіркового опитування відвідувачів щодо якості функціонування Волочиського районного суду Хмельницької області

В період з 08.01.2019 по 16.01.2019 Волочиським районним судом проведено опитування відвідувачів щодо якості функціонування суду за допомогою анкет, затверджених рішенням Ради суддів України від 02.04.2015 року №28. Кожен відвідувач суду в дні проведення опитування отримував анкету. Загалом було розповсюджено 22 анкети, з яких 11 були заповнені та надані відвідувачам. До обробки було прийнято 11 анкет.

Блок 1. Загальна характеристика респондента

1.Вік:		2.Рівень освіти:		3.Стать		4.Наявність вищої юридичної освіти	
18-25 років	1	Середня та неповна середня	5	Чоловіча	5	Так	2
26-39 років	4	Базова вища	1	Жіноча	6	Ні	9
40-59 років	4	Повна вища	5				
60 років і старше	1						

5.Де Ви проживаєте		6.У суді Ви представляєте		7.Ви вважаєте себе		8.Як часто Ви були учасником судового процесу:	
В населеному пункті, де розташований цей суд	6	Особисто себе (є позивачем / відповідачем /свідком / потерпілим)	2	Бідним		Це мій перший судовий процес	8
В іншому населеному пункті	5	Іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом) Інше (вказіть)- третя особа	9	Нижче середнього статку	3	2-5 разів	1
				Середнього статку	6		
				Зможним	1		
				Багатим	1	6 разів і більше	2

9.В якому з видів судового процесу в цьому суді Ви берете участь:		10.На якій стадії розгляду перебуває Ваша справа:		11.Який ступінь Вашої обізнаності з роботою судів та суддів у цілому:		12.Оцініть, будь ласка, за 5-бальною шкалою якість роботи цього суду (1 – дуже погано, 5 – відмінно, 9 – КН):	
Цивільний процес	6	Розгляд справи ще не розпочато	2	Цілком обізнаний	2	1	
Кримінальний процес	1	Справа перебуває в процесі розгляду	6	Загалом обізнаний	2	2	
Адміністративний процес		Розгляд справи завершено (винесено рішення)	3	Майже не обізнаний	5	3	
Справа про адміністративні правопорушення	4	Інше (вказіть)		Зовсім не обізнаний	2	4	4
				КН		5	5
						9	2

Отже, враховуючи викладені дані, слід зазначити, що середній вік опитаних становить 26-59 років, переважно це жінки із середньою або повною вищою освітою. Учасники анкетування в основному проживають у м.Волочиську, є вперше стороною по справі, середнього статку. Переважно участь приймають у цивільному процесі, яка перебуває

на момент опитування в процесі розгляду.

Варто зазначити, що 18 % опитаних цілком обізнані з роботою суду та суддів у цілому, 18 %- загалом обізнані, 45 %- майже не обізнані, 18 % - зовсім не обізнані, що є доволі тривожним сигналом (63 % фактично не обізнаних громадян із специфікою роботи суду). Слід відмітити, що на формування відповідного рівня обізнаності у опитаних певним чином вплинув їх вік. Так, більшість осіб старшого зовсім не обізнані з роботою суддів та суддів. Загальний рівень обізнаності відмітили респонденти віком 26-39 років та 40-59 років. Найвищий рівень обізнаності припадає на вікову категорію 26-39 років, що обумовлюється наявністю базової вищої освіти та виявлення зацікавленості через телебачення та інтернет.

Також слід зауважити, що майже 82 % опитаних оцінили якість роботи суду на “добре” та “відмінно”, що є позитивним фактором.

Блок 2. Основна частина – оцінювання за вимірами якості

(1 – цілком ні, 2 – швидше ні, 3 – більш-менш (варіант: і так, і ні), 4 – швидше так, 5 – цілком так, 9 – КН).

Доступність суду

Чи легко Вам було знайти будівлю суду?	1 2 3 4 5 9	- - - 5 6 -
Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом? (Якщо Ви не користуєтеся громадським транспортом, дайте відповідь на наступне питання)	1 2 3 4 5 9	- - - 5 2 -
Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?	1 2 3 4 5 9	- - - - 11 -
Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?	так ні	- 11
Як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	1 2 3 4 5 9	7 2 1 - - 1
Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном?	1 2 3 4 5 9	- - - 4 3 4 -
Чи дозволяв графік роботи канцелярії суду вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)?	1 2 3 4 5 9	1 1 - 1 5 -

Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста- консультанта) у разі необхідності?	1	3
	2	2
	3	3
	4	-
	5	2
	9	2
		2

Територіальна доступність суду належить до досить проблематичних складових в оцінці, оскільки не залежить від поточної діяльності суду (є об'єктивною обставиною). Значення даного аспекту в оцінці діяльності суду полягає в тому, що воно формує перше враження у відвідувача про суд. Що стосується Волочиського районного суду Хмельницької області, то він на думку більшості респондентів розташований зручно.

А, зокрема, 55 % респондентів при відповіді на запитання щодо того чи легко було їм знайти будівлю суду відповіло “цілком так”, 45% респондентів, які відповіли “скоріше так”. Обумовлено це перш за все досить зручним розташуванням в самому центрі м.Волочиськ, де проходить основний потік транспорту. Також 100% відмітили зручність паркування автомобілів.

Усі відвідувачі впевнено відповіли, що вони не зазнавали будь яких перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони. Це і не дивно, оскільки з травня 2016 року приміщення суду не охороняється ніким, а тому безпека суддів, працівників апарату суду та відвідувачів є справою самих суддів, працівників та усіх громадян, які знаходяться у приміщенні.

На доступність суду певним чином позначається такий критерій як можливість людей з обмеженими можливостями безперешкодно потрапити до приміщення суду і скористатись судовими послугами. Більшість респондентів не погоджуються з тим, що подібна можливість існує для осіб з обмеженими можливостями (64% респондентів відповідають на “цілком так”, а 18% - “скоріше ні”). На відсутності належного доступу до суду для осіб з обмеженою можливістю наголосили особи старшого віку, адже попри наявності при вході до суду є сходи та пороги, а тому його не зручно переїжджати на інвалідному візку. Позитивним моментом в даному випадку є те, що канцелярія і всі зали судових засідань розташовані на першому поверсі, а тому будь-якій особі, яка потрапила до суду зручно подати документи до канцелярії суду та при необхідності приймати участь в судовому засіданні.

Графік роботи канцелярії суду є впливовим фактором у визначенні доступності, оскільки обумовлює ту кількість часу, яку витрачає людина при зверненні до суду, а це в кінцевому випадку впливає на визначення респондентом якості роботи суду. Для більшості респондентів (45% відповіло “цілком так”) зручний графік роботи канцелярії суду, достатньо робочих годин для вирішення справ у суді. Наголосили на цьому респондентів всіх вікових груп, оскільки канцелярія, як і суд, працює з 8 годин ранку і до 17 годин з обідньою перервою з 12.00 до 13.00, тоді як в інших держаних установах за загальним правилом робочий день починається о 9.00, а обідня перерва з 13.00 до 14.00. Враховуючи той факт, що канцелярія суду приймає позовні заяви, видає копії документів, рішення та ухвали на протязі робочого дня, то людина, яка звертається чи звернулась до суду може в зручний для неї час протягом доби вирішити свої справи в суді. Зручність графіку роботи канцелярії суду покращує доступ людей до суду, адже не зважаючи на те, де проживає респондент чи відвідувач суду на протязі доби він має можливість звернутись до канцелярії та отримати кваліфіковану допомогу.

На запитання “Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності лише 36% відповіли “цілком так” або “скоріше ні”.

Зручність та комфортність перебування в суді

Чи характерно для приміщень суду: достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання	1 2 3 4 5 9	- - - 1 10 -	100 % респондентів заявили про зручність місць у суді для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання
Чи характерно для приміщень суду: вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)	1 2 3 4 5 9	- - - 3 5 3	73,00 % запевнили про вільний доступ до побутових приміщень
Чи характерно для приміщень суду: чистота та прибраність приміщень	1 2 3 4 5 9	- - - 2 9 -	100 % відмітили чистоту приміщень
Чи характерно для приміщень суду: достатність освітлення	1 2 3 4 5 9	- - - 6 5 -	100 % відвідувачам було достатньо освітлення для комфортного перебування в суді

Повнота та ясність інформації

Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?	1 2 3 4 5 9	- - - 2 5 4
---	----------------------------	---

На оцінку якості роботи суду впливає і такий важливий чинник, як наявність інформації про організацію роботи та структуру суду, графіки розгляду справ, вимоги щодо наявності зразків процесуальних документів, інформації із зазначенням розташування судових приміщень тощо. Особливо цей вимір важливий для осіб без юридичної освіти та досвіду участі в судовому процесі.

Загалом результати опитування показують, що в суді респонденти отримують повну, доступну та зрозумілу інформацію. Про це свідчать наступні відповіді.

Так, 64% опитаних на запитання на запитання «чи зручно розташовані інформаційні стенди?» відповіло «цілком так» та «скоріше так». Дані інформаційні стенди розташовані зручно для респондентів, які належать до різних вікових груп незалежно від рівня освіти та процесуального статусу та кількості судових процесів в яких опитаний приймав участь.

Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:

– розташування кабінетів, залів	1	-	Щодо змістового наповнення інформаційних
---------------------------------	---	---	--

судових засідань, інших приміщень – зразків документів (заяв, клопотань тощо)	2 3 4 5 9	- - 1 10 -	стендів, то на думку 91 % опитаних наявна інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень викладена повно та у повному обсязі задовольняє потреби відвідувачів. На думку 9 % респондентів наявна інформація «скоріше задовільняє потреби» і потребує деякого доповнення. Характерною особливістю в цьому випадку є те, що наявності в суді інформації щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень цілком вистачає для опитаних, які належать різних вікових категорій, мають різний рівень освіти (середня і нижча).
– правил допуску в суд та перебування в ньому	1 2 3 4 5 9	- - - 2 6 3	Необхідною складовою повноти інформації, яка розташована в суді є наявність та можливість ознайомитись з інформацією щодо правил пропуску та перебування в суді. Інформація розміщена при вході в приміщення суду, щоб особа не лише знала, які умови ставляться для того щоб потрапити до суду та перебувати у ньому. 55 % опитаних зазначило, що їх задовольняє наявна інформація в суді щодо правил допуску та перебування в суді. Слід зауважити, що інформація щодо пропуску та перебування в суді зручно розташована на інформаційному, а тому її можуть змогли прочитати як молодь, так і особи похилого віку. Дана інформація не лише зручно розташована, але й зрозуміло викладена, при її вивченні та використанні у респондентів незалежно від рівня освіти не виникало складнощів. Проте, варто зазначити, що 27 % не відповіли на дане запитання, оскільки не звернули уваги на інформаційні стенди.
– справ, що призначені до розгляду	1 2 3 4 5 9	- - - 1 5 5	Необхідною складовою ефективності роботи суду, забезпечення відвідувачів суду повною та доступною інформацією є розміщення на інформаційному стендів в суді інформації щодо справ, які призначені до розгляду. Для 45 % опитаних наявна в суді інформація щодо справ, що призначені до розгляду їх повністю задовольняє, а 9 % опитаних відповіло “скоріше так” на запитання щодо того «чи їм вистачає подібної інформації?».
-зразків документів (заяв, клопотань, тощо)	1 2 3 4 5 9	- - - 1 5 5	45 % опитаних відмітили достатню кількість зразків і в доступному місці. Наявність в суді необхідного обсягу зразків процесуальних документів сприяє не лише покращення доступності громадян до суду, але й допомагає зекономити кошти на послугах адвоката. Проте опитані заявили про проблему ознайомлення із

			зразками для людей з порушеннями зору через дрібний шрифт.
– порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	1 2 3 4 5 9	- - - 1 6 4	55 % респондентів задовольнила інформація щодо реквізитів сплати платежів, хоча і відмітили про те, що самостійно розібратися яку саме суму необхідно сплатити фактично неможливо.
Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі Інтернет?	<i>так</i> <i>ні</i>	5 6	Доступом до довідкової інформації, що розміщена в мережі Інтернет, щодо роботи суду скористалася менша кількість респондентів (45%). Більшість опитаних Інтернетом для цих цілей не користується.
Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?	1 2 3 4 5 9	- - - 2 3 -	Із тих, хто користується Інтернетом знайшли без перешкод інформацію, що розміщена на електронній сторінці Судової влади.

Сприйняття роботи працівників апарату суду

На запитання “Чи старанно працювали працівники суду та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?” 55 % опитаних відповіли ствердно “цілком так”, що є доволі високим результатом оцінки роботи працівників.

Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні:

- доброзичливість, повагу, бажання допомогти	1 2 3 4 5 9	- - - 2 9 -	Доволі високий показник оцінювання роботи працівників апарату суду. При визначенні сприйняття роботи працівників апарату суду зверталась увага і на особисті якості працівників апарату суду а зокрема: доброзичливість та повага, бажання допомогти, однакове ставлення до всіх суду незалежно від їхнього соціального статусу, старанність та дисциплінованість, витриманість та коректність, професіоналізм та знання своєї справи.
– однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	1 2 3 4 5 9	- - - 2 9 -	
– професіоналізм, знання своєї справи	1 2 3 4 5 9	- - - 6 5 -	

Дотримання строків судового розгляду

Чи вчасно (відповідно до графіка) розпочалося останнє засідання по Вашій справі?	1 2 3 4	- - - 5
--	------------------	-------------------------

	5 9	5 1
Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	1 2 3 4 5 9	- - - 2 6 3
Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	1 2 3 4 5 9	- - - - 11 -
Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/перенесення слухань у розгляді Вашої справи?	1 2 3 4 5 9	- - - 1 8 2

Аналіз відповідей респондентів свідчить, що частина робочих питань вирішується у суді своєчасно.

Критеріями даного виміру якості функціонування суду виступають: вчасність початку судового засідання, врахування побажань відвідувачів при призначенні дати та часу судового засідання, обґрунтованість затримок/перенесень слухання справи.

Так, 45 % респондентів на запитання “чи вчасно розпочалося судове засідання по Вашій справі?” відповідали «цілком так» та 45% - “скоріше так” і це не зважаючи на невеликий штат суддів (3 судді з 5) та значне щомісячне навантаження на кожного суддю.

55 % респондентів відзначили, що при призначенні дня та часу судового засідання враховані побажання відвідувачів. Не визначались у своїй відповіді – 27 %.

Так, 100 % респондентів на запитання щодо того чи вчасно вони отримали судові повістки та повідомлення про розгляд справи відповіли “цілком так” . Цьому сприяла як професійна робота секретарів судового засідання, так і направлення СМС-повідомлень через КП “ДЗС”.

Щодо визначення обґрунтованості затримки/перенесення слухання справи, то відповіді респондентів розподілились наступним чином: майже кожен респондент (83%) “цілком погоджувався з тим, що затримки/перенесення слухання були обґрунтовані”, 18 % респондентів не змогли визначитись у відповіді, що залежало від розуміння ведення процесу та знання законодавства. Найбільша кількість складнощів при обґрунтуванні опитаним причин затримки/перенесення виникає при розгляді справ в порядку цивільного процесу.

Сприйняття роботи судді

– неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)	1	-	Загалом респонденти високо оцінили якість роботи суддів. Лише один опитаний вагався при дачі відповіді чи піддавався суддя зовнішньому впливу при прийнятті рішення
	2	-	
	3	-	
	4	-	
	5	10	
	9	1	
– коректність, доброзичливість, ввічливість	1	-	Також високо була оцінена коректність та ввічливість судді при веденні процес. При визначенні ввічливості та
	2	-	

	3 4 5 9	- - 10 1	коректність судді по відношенню до опитаного не вплинув досвід участі в судовому процесі, категорія справи, яка розглядалась судом, що свідчить про високий рівень етичної культури суддів.
– належна підготовка до справи та знання справи	1 2 3 4 5 9	- - - - 10 1	Відвідувачами було відмічено і належну підготовку судді до справи (91 %)
– надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію	1 2 3 4 5 9	- - - 1 9 1	Дане запитання є наступними показником якості сприйняття роботи судді. Загалом відповіді респондентів на ці запитання подібні і підкреслюють позитивну картину Так, 82% опитаних відповіло «цілком так» на запитання , а 9 % відповіло “скоріше так”. До проблемних категорій справ, де на думку опитаних сторона не завжди може прокоментувати заяву протилежної сторони відносяться справи, які знаходяться на стадії розгляду і розглядаються в порядку цивільного судочинства. Але складність в розгляді даних справ полягає у їх тривалому характерів та невдоволенні однієї сторони як самим розглядом так і його результатом.
– дотримання процедури розгляду	1 2 3 4 5 9	- - - 3 7 1	Більшість респондентів підтвердила факт дотримання суддею процедури судового розгляду. Про що свідчать відповіді “цілком так” у 64 % та “скоріше так” у 27 % опитаних. 9 % респондентів, не змогли однозначної відповіді. Частка респондентів, які не визначилися чи погоджуються із тим, що суддя дотримується процедури судового розгляду є незначною.

Судове рішення (якщо розгляд справи завершено)

На оцінку якості роботи судді за загальним правилом істотно впливає якість винесеного ним рішення.

7 опитаних відмітили, що рішення було на їх користь, 64%, 3 – не на їх користь (27%), 1 респондент не надав відповіді (свідок). Лише 1 особа (9 %) виявили бажання оскаржувати рішення.

1 респондент, який отримав рішення по справі, відмітив вчасність отримання та те що воно викладено легкою, доступною для розуміння мовою. В 42,85% рішення суду було на користь респондента. Щодо обґрунтованості винесених рішень, то 100 % респондентів визначають обґрунтованість рішень по справі. Узагальнивши отриману інформацію щодо сприйняття якості роботи суддів можна визначити, що судді були незалежними та неупередженими, ввічливі та коректні по відношенню до відвідувачів суду, ретельно готувались до справи та добре розбирались в ній. Під час судового розгляду судді дотримувались процедури розгляду, а сторони мали можливість обґрунтувати свою позицію.

Рішення суду були викладені легкою, доступною для розуміння мовою, добре обґрунтовані та вчасно надані сторонам.

Лише одне засідання, на думку опитаних, не відбулося через неналежну організацію роботи суду.

В середньому відвідувачі не вперше перебували в приміщенні суду.

Зміни та рекомендації

На запитання *коли мова йде про підвищення якості роботи суду, на Вашу думку,*

які виміри якості, слід покращувати в першу чергу? за ступенем важливості виміри якості знаходяться у наступній послідовності:

1	Якість роботи судді
2	Дотримання термінів судового розгляду
3	Повнота та ясність інформації
4	Зручність та комфортність перебування у суді
5	Доступність суду
6	Якість роботи працівників апарату суду

На думку опитаних для покращення роботи у суді необхідно збільшити площу залів та прийняти ще суддів.

55% опитаних відмітили, що наявні матеріально-технічні ресурси забезпечують потреби працівників суду для ефективного виконання обов'язків.

55% також відмітили, що враження від візиту до суду кращі, ніж вони очікували, 45 % - відповідають очікуванням.

Також 55 % з опитаних, які відвідували суд протягом 2009-2011 років, відмітили, що якість роботи значно покращилася.

На запитання *Чи відчули Ви певні зміни в організації роботи суду після запровадження автоматизованої системи діловодства* 73 % не дали відповідь через повну відсутність інформації.

Комплексне оцінювання як інструмент управління якістю роботи суду

У рамках цього модуля оцінюється загальна ситуація в суді переважно в розрізі управлінсько - організаційних відносин, з урахуванням єдності їхніх формальних та неформальних складових.

Результати опитування суддів та працівників апарату є внутрішньою інформацією суду.

Емпіричною основою для оцінювання роботи суду за цим модулем є інформація за такими показниками:

- рівень задоволеності суддів умовами праці: робоче місце, зв'язок, меблі, інформаційне забезпечення, побутові приміщення, опалення, безпека та ін.;
- рівень задоволеності працівників апарату суду умовами праці: робоче місце, зв'язок, меблі, інформаційне забезпечення, побутові приміщення, опалення, безпека та ін.;
- оцінка голови суду: сприйняття його ділових, професійних та особистих якостей, стилю роботи судьями та працівниками апарату;
- оцінка керівника апарату суду: сприйняття його ділових, професійних та особистих якостей, стилю роботи судьями та працівниками апарату;
- сприйняття ефективності використання ресурсів суду судьями та працівниками апарату: питома вага суддів та працівників апарату суду, що визнають використання наявних ресурсів обґрунтованим та раціональним;
- сприйняття ефективності суддівського самоврядування, а саме рівень сприйняття судьями фактичної діяльності зборів суддів;
- суб'єктивні показники навантаження суддів, а саме відсоток суддів, які характеризують навантаження як надмірне, та відсоток суддів, які визнають ріст навантаження в поточному році;
- сприйняття якості роботи автоматизованої системи діловодства;

- сприйняття соціально-психологічного клімату в колективі.

Методами отримання даних за цим модулем є:

- опитування суддів та працівників апарату суду (за вищевказаними показниками)
- обчислення показників на підставі існуючих даних судової статистики:

об'єктивні показники навантаження суддів: середня кількість справ на одного суддю, мінімальна кількість справ на одного суддю, максимальна кількість справ на одного суддю; відсоток розгляду справ; кількість та відсоток справ, розгляд яких триває понад один рік; коефіцієнт завершення розгляду справ у вимірі людських ресурсів; час завершення розгляду справ; питома вага оскаржених рішень; питома вага змінених рішень; питома вага скасованих рішень.

Опитування суддів та працівників апарату суду було проведено протягом листопада-грудня 2018 року методом анонімного анкетування.

Керівник робочої групи -
Керівник апарату Волочиського районного суду

Кадобна Н.Л.

Члени робочої групи -
Спеціаліст з судової статистики
Секретар суду

Доскоч Н.В.
Шевела Н.А.