

На виконання Рішення Ради суддів України №5 від 5 лютого 2015 року в Заводському районному суді м. Миколаєва в рамках проекту «Система оцінки якості роботи суду: стандарти, критерії, показники та методи» проведено анкетування, яке включало до себе: опитування відвідувачів щодо якості функціонування суду, внутрішнє опитування суддів, внутрішнє опитування працівника апарату суду .

1. Модуль опитування відвідувачів суду:

опитування відвідувачів щодо якості функціонування суду за допомогою карток громадського звітування (КГЗ)

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

Перший блок запитань. Загальна характеристика респондента.

В опитуванні приймали участь 15% респондентів віком від 18 до 25 років; 40% респондентів віком від 26 до 39 років; 53% респондентів чоловічої статі, 47 % - жіночої; 30 % респондентів віком від 40 до 59 років, 15% респондентів віком від 60 і більше; 15 % від опитуваних мають базову вищу освіту, а 6 % - середню та неповну середню освіту. Повну вищу юридичну освіту мають 79% респондентів. 82 % опитуваних мешкають в населеному пункті за місцем розташування суду, 18 % - в іншому населеному пункті.

На запитання №6 «У суді Ви представляєте...», 47% респондентів відмітили «1», 38 % респондентів зазначили «2», 15% - зазначили «3».

На запитання №7 «Ви вважаєте себе...», 53% респондентів відмітили «3», 32 % респондентів зазначили «2», 3 % респондентів зазначили «5», 12% респондентів зазначили «1».

На запитання №8 «Як часто Ви були учасником судового процесу» 24% респондентів відмітили «1», 59 % респондентів зазначили «3», 18 % респондентів зазначили «2».

На запитання №9 «В якому з видів судового процесу в цьому суді Ви берете участь?» 52% респондентів відмітили «1», 22 % респондентів зазначили «2», 15 % респондентів зазначили «3», 11 % респондентів зазначили «5».

На запитання №10 «На якій стадії розгляду перебуває Ваша справа?», 64% респондентів відмітили «2», 15 % респондентів зазначили «3», 15 % респондентів зазначили «4», 6 % респондентів зазначили «1».

Другий блок запитань. Доступність суду.

На запитання: «чи легко Вам було знайти будівлю суду» - 48% зазначили «5», 23 % зазначили «4»; 23 % зазначили «3», 3 % зазначили «2», 3 % зазначили «1»; «чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом» - 25 % зазначили «4», 25 % зазначили «3», 44 % зазначили «5»; « чи зручно паркувати автомобіль» — 22 % зазначили «3», 30 % зазначили «4», 38 % зазначили «5»; «чи зазнавали певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони» - 93% респондентів відмітили «Ні», 7 % респондентів зазначили «Так»; «чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення і користуватися послугами» - 35 % зазначили «3», 35 % зазначили «4», 27 % зазначили «5»; «чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію» - 22 % зазначили «5», 44 % зазначили «3», 16 % зазначили «4»; «чи давав графік роботи канцелярії суду можливість вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи в суді» - 32 % зазначили «4», 14 % зазначили «5», 32 % зазначили «3»; «чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката та юриста» - 29% зазначили «1», 17 % зазначили «2», 13 % зазначили «4», 33 % зазначили «3», 8 % 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» -29 % зазначили «3», 20 % зазначили «4», 26 % зазначили «5». «вільний доступ до побутових приміщень» - 23 % зазначили «1», 26 % зазначили «4», 21 % зазначили «5»; «чистота та і прибраність приміщень» -32 % зазначили «3», 35 % зазначили «4», 24 % зазначили «5»; «достатність освітлення» -26 % зазначили «3», 44 % зазначили «4», 26 % зазначили «5».

На запитання № 23 «чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди» - 56% зазначили «5», 24 % зазначили «4».

На запитання: Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо: «розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень» - 74% оцінили на «4», 18 % оцінили на «5».

На запитання: Сприяння роботи працівників апарату суду та Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами доброзичливість, однакове ставлення, професіоналізм: 35% респондентів оцінили на «3», 41 % оцінили на «4», 18% оцінили на «5».

На запитання в розділі «Дотримання строків судового розгляду»: -15% оцінили на «2», 38 % оцінили на «3», 32 % оцінили на «4», 9 % оцінили на «5».

На запитання в розділі «Сприйняття роботи судді» - 41% оцінили на «3», 38 % оцінили на «4», 21 % оцінили на «5»

На запитання в розділі «Судове рішення (якщо розгляд справи завершено)» - 48% респондентів оцінили на «Так», 52 % оцінили на «Ні».

В блоці «Зміни та рекомендації» на запитання «які виміри якості слід покращувати в першу чергу, коли мова йде про підвищення якості роботи суду», загалом респонденти зазначали про своєчасний розгляд справ суддями , повагу суддями учасників процесу, прийняття законних рішень; також зазначили про необхідність міняти систему в цілому, починаючи з відбору кандидатів в судді, та вдосконалення процесуального і матеріального права.

На додаткове запитання, які конкретні зміни необхідні для покращення роботи цього суду сьогодні, переважна кількість респондентів зазначала побажання більше спілкуватися зі сторонами та надавати слово сторонам(вислуховувати); необхідність збільшення кількості залів судових засідань, також декілька респондентів зазначили необхідність встановлення урни для сміття біля входу в будівлю суду.

На два останні додаткових запитання (№57, №58), чи змінилась якість роботи суду загалом; чи відчували Ви певні зміни в організації роботи цього суду після запровадження автоматизованої системи діловодства, переважна кількість респондентів з тих, хто виявив бажання відповісти на додаткові запитання, зазначили, що значно покращилась діяльність суду, 20 % респондентів зазначили що позитивні зміни відчувають.

2.Модуль оцінювання «Судове адміністрування»:

2.1 внутрішнє опитування суддів:

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».

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?», більшість респондентів відповіло «не виникало».

На запитання №3 Щодо Голови суду переважна більшість суддів оцінили на «5».

На запитання №4 «Наскільки Ви погоджуєтеся з наступними твердженнями, Керівник апарату вашого суду», переважна більшість суддів оцінили на «5».

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

На запитання №6 «Як співвідносяться позиції голови суду та керівника апарату суду при плануванні роботи чи оцінюванні поточної діяльності суду?», 80 % респондентів оцінили на «5», 20 % респондентів оцінили на «4».

На запитання №7 «Спробуйте пригадати минулий тиждень-яку саме роботу чи окремі доручення виконували?», 60% респондентів оцінили на «1», 40 % респондентів оцінили на «2».

На запитання №8 «Чи доводилось Вам протягом останніх 12 місяців працювати після закінчення робочого дня або брати роботу додому?», 60% респондентів оцінили на «3», 20 % респондентів оцінили на «2» , та 20 % респондентів оцінили на «4».

На запитання №9 «Яка з наведених нижче оцінок може охарактеризувати Ваше навантаження», 40% респондентів оцінили на «2», 20 % респондентів оцінили на «3» , та 20 % респондентів оцінили на «4».

На запитання №10 «Чи є корисними семінари, тренінги та інші форми навчання, що проходять у суді?», 60% респондентів оцінили на «1», 40 % респондентів оцінили на «2».

На запитання №11 «Якою мірою наведене нижче є характерним для Вашого суду?», за середніми показниками, 60% респондентів надали оцінку «5», 40 % респондентів оцінили на «4» .

На запитання №12 «Якою мірою наведені нижче ознаки є характерними для відносин у колективі суду?», за середніми показниками, 40% респондентів надали оцінку «1», 20 % респондентів оцінили на «2» , та 40 % респондентів оцінили на «3».

На запитання №13 «Які зміни відбулися у суді за останні 12 місяців?», 40% респондентів відповіли, що особисте навантаження не змінилось «2», 60 % респондентів зазначили, що навантаження зросло «1». Щодо умов праці, стану приміщення, відносин у колективі, організації роботи та управління судом, 60 % респондентів оцінили на «2» , та 40 % респондентів оцінили на «3».

На додаткове запитання №13 «Які зміни відбулися у суді за час перебування на посаді нинішнього голови суду?», 80% респондентів відповіли, що умови праці, стан приміщення, відносини у колективі, організація роботи та управління судом покращилися.

2.2. внутрішнє опитування працівників апарату суду:

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?», 29 % надали у відповідь оцінку «5», 45%- «4». На пункт 1.3 (комп'ютеризація суду) питання №1 деякі респонденти оцінювали на «3» та «2».

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?», 2 % респондентів ускладнилися відповісти, 31 % респондентів оцінили на «2», 38 % респондентів оцінили на «3».

На запитання №3 «Наскільки Ви погоджуєтесь з наступними твердженнями, Голова суду», 34 % респондентів оцінили на «4», 28 % респондентів оцінили на «5».

На запитання №4 «Наскільки Ви погоджуєтесь з наступними твердженнями, Керівник апарату вашого суду», 54 % респондентів оцінили на «4», 38 % респондентів оцінили на «5».

На запитання №5 «Наскільки Ви погоджуєтесь з наступними твердженнями, Збори суддів вашого суду», 41% респондентів оцінили на «4», 68 % 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 «1», 22 % респондентів оцінили на «4» , та 9 % респондентів оцінили на «2».

На запитання №7 «Спробуйте пригадати минулий тиждень - яку саме роботу чи окремі доручення виконували?», 29% респондентів оцінили на «3», 50 % респондентів оцінили на «1». 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?», 50% респондентів оцінили на «3», 21 % респондентів оцінили на «2».

На запитання №9 «Чи є корисними семінари, тренінги та інші форми навчання, що проходять у суді?», 34% респондентів оцінили на «2», 29 % респондентів оцінили на «1», 15% респондентів оцінили на «3».

На запитання №10 «Якою мірою наведене нижче є характерним для Вашого суду?», по 42% респондентів зазначили відповіді «5» та «4» , 15 % респондентів оцінили на «3».

На запитання №11 «Якою мірою наведені нижче ознаки є характерними для відносин у колективі суду?», за середніми показниками, 52% респондентів надали оцінку «4», 32 % респондентів оцінили на «3» , та 10 % респондентів оцінили на «5».

На запитання №12 «Особисте навантаження», 65% респондентів відповіли, що особисте навантаження не змінилось «2», 32 % респондентів відповіли, що зросло «1».

На додаткове запитання №13 «Які зміни відбулися у суді за час перебування на посаді нинішнього голови суду?», переважна більшість респондентів відповіли, що умови праці, стан приміщення, відносини у колективі, організація роботи та управління судом в цілому покращилися.