

Додаток 1.

Таблиця узагальнення базової інформації про суд

1	Кількість суддів за штатним розписом	10
2	Фактична кількість суддів	5
3	Кількість працівників апарату суду за штатним розписом	39
4	Фактична кількість працівників апарату суду	27
5	Загальна площа суду	
6	Кількість кабінетів суддів	8
7	Кількість залів судових засідань	5
8	Необхідне фінансування суду за бюджетним запитом на звітний період (рік)	
9	Бюджетне фінансування суду на звітний період (рік)	
10	Фактичне фінансування суду за звітний період (рік)	
11	Загальна кількість державних комп'ютерів у суді	22
12	Кількість державних комп'ютерів у робочому стані у суддів	5
13	Кількість державних комп'ютерів у робочому стані у працівників апарату суду	5
14	Кількість державних комп'ютерів у робочому стані, об'єднаних у локальну мережу	10
15	Кількість державних комп'ютерів у робочому стані з доступом в інтернет	10
16	Кількість систем звукозапису судових процесів у робочому стані	5
17	Кількість принтерів у робочому стані в суді	5
18	Кількість розглянутих справ за попередній звітний період (рік)	8270
19	Залишок нерозглянутих справ на 1-е число поточного звітного періоду	785
20	Залишок нерозглянутих справ понад 1 рік на 1-е число поточного звітного періоду	102
21	Кількість справ, що були в суді за станом на 1-е число поточного звітного періоду, але ще не пройшли реєстрації	0
22	Кількість справ, що надійшли з 1-го числа поточного звітного періоду по останнє число поточного звітного періоду	7882
23	Розглянуто справ з 1-го числа поточного звітного періоду по останнє число поточного звітного періоду	7626
24	Залишок нерозглянутих справ на останнє число поточного звітного періоду	1135
25	Залишок нерозглянутих справ понад 1 рік на останнє число поточного звітного періоду	289
26	Кількість справ, що були в суді за станом на останнє число поточного звітного періоду, але ще не пройшли реєстрації	0
27	Загальна кількість звернень (скарг тощо) громадян та юридичних осіб до суду за попередній звітний період	12
28	Кількість звернень (скарг тощо) громадян та юридичних осіб стосовно неналежної організації роботи суду за попередній звітний період	1
29	Загальна кількість звернень (скарг тощо) громадян та юридичних осіб до суду за поточний звітний період	36
30	Кількість звернень (скарг тощо) громадян та юридичних осіб стосовно неналежної організації роботи суду за поточний звітний період	2

Додаток 2.

Анкета внутрішнього опитування судді

Шановний колего!

Пропонуємо Вам заповнити анкету, питання якої стосуються окремих аспектів роботи вашого суду. Опитування проводиться з метою отримання інформації, що використовуватиметься для прийняття управлінських рішень та розробки планів дій, спрямованих на вдосконалення роботи суду, а саме: забезпечення належних умов праці, підвищення ефективності використання наявних ресурсів, покращення матеріально-технічного забезпечення роботи суду, підвищення ефективності управління судом та ефективності кадрової політики і роботи. Це опитування допоможе усунути проблеми та недоліки як в організації роботи суду, так і у стосунках з відвідувачами суду (учасниками судових проваджень).

Опитування є анонімним, тобто його результати будуть використані лише в узагальненому вигляді. Висловлені Вами оцінки та судження не будуть персоніфіковані чи іншим чином розголошені як Ваша особиста думка. Від Вашої щирості та відповідального ставлення до опитування залежить якість та повнота інформації, на підставі якої буде отримана загальна картина якості роботи суду.

Заповнюючи анкету, Ви маєте обвести кружечком лише один номер варіанту відповіді, який Ви обрали, а в окремих питаннях – діяти відповідно до пояснень, що є в таких питаннях.

Дякуємо за згоду на участь в опитуванні!

Стать респондента

Чоловіча	1
Жіноча	2

I. Якою мірою Ви задоволені умовами праці у вашому суді?

Дайте відповіді за 5-бальною шкалою, де 5 – повністю задоволені, 1 – зовсім не задоволені, 0 – важко відповісти

I.1	Ваше робоче місце (наявність автономного робочого місця, стан меблів, освітлення тощо)	1	2	3	4	5	0
I.2	Зручність та комфортність приміщень суду для відвідувачів суду (учасників проваджень)	1	2	3	4	5	0
I.3	Комп'ютеризація суду (достатність комп'ютерів та їхня якість)	1	2	3	4	5	0
I.4	Забезпечення літературою та спеціальною пресою	1	2	3	4	5	0
I.5	Телефонний зв'язок	1	2	3	4	5	0
I.6	Доступ до інтернету	1	2	3	4	5	0
I.7	Доступ та можливості використання локальної комп'ютерної мережі суду	1	2	3	4	5	0
I.8	Стан приміщень суду (чистота, систематичність та якість прибирання тощо)	1	2	3	4	5	0

**СИСТЕМА ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ:
СТАНДАРТИ, КРИТЕРІЇ, ПОКАЗНИКИ ТА МЕТОДИ**

I.9	Можливості для підвищення кваліфікації	1	2	3	4	5	0
I.10	Справедливість та обґрунтованість навантаження (справ у провадженні)	1	2	3	4	5	0
I.11	Стиль управління, характерний для голови суду	1	2	3	4	5	0
I.12	Стосунки у колективі (соціально-психологічний клімат)	1	2	3	4	5	0
I.13	Зручність та комфортність залів судового засідання	1	2	3	4	5	0
I.14	Достатня кількість залів судового засідання	1	2	3	4	5	0
I.15	Достатність кваліфікації працівників апарату суду, з якими Ви працюєте безпосередньо (помічник, секретар)	1	2	3	4	5	0
I.16	Стиль управління, характерний для керівника апарату суду	1	2	3	4	5	0
I.17	Графік роботи суду (час початку робочого дня, час обідньої перерви, відпустки тощо)	1	2	3	4	5	0
I.18	Можливості для проведення дозвілля та спілкування членів колективу у позаробочий час	1	2	3	4	5	0
I.19	Забезпеченість канцелярськими товарами, картриджами тощо	1	2	3	4	5	0
I.20	Якість роботи автоматизованої системи діловодства в суді	1	2	3	4	5	0
I.21	Безпека у приміщеннях суду	1	2	3	4	5	0

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)? (Оберіть лише один варіант відповіді)

Я в цьому впевнений	1
Таке відчуття виникало досить часто	2
Інколи виникало	3
Не виникало	4
Важко сказати	4

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.

Голова Вашого суду....

III.1	є справжнім лідером колективу суду	1	2	3	4	5	0
III.2	підтримує та впроваджує все нове та передове	1	2	3	4	5	0
III.3	піклується про колектив	1	2	3	4	5	0
III.4	має високу професійну підготовку	1	2	3	4	5	0
III.5	є добрим організатором	1	2	3	4	5	0
III.6	користується авторитетом та повагою працівників апарату суду	1	2	3	4	5	0
III.7	забезпечує належне виконання рішень зборів суддів вашого суду	1	2	3	4	5	0
III.8	справедливо розподіляє окремі доручення та загалом навантаження	1	2	3	4	5	0
III.9	контролює якість роботи працівників та своєчасність виконання завдань	1	2	3	4	5	0
III.10	користується авторитетом та повагою суддів	1	2	3	4	5	0
III.11	вміє налагодити взаємодію із засобами масової інформації та громадськістю	1	2	3	4		0
III.12	проявляє неупередженість при вирішенні кадрових питань – підбір та просування кадрів на підставі рівня кваліфікації та ділових якостей	1	2	3	4	5	0
III.13	підтримує взаєморозуміння з керівником апарату суду	1	2	3	4	5	0
III.14	проявляє активність у питаннях підвищення кваліфікації суддів	1	2	3	4	5	0
III.15	є коректним та ввічливим у службових відносинах	1	2	3	4	5	0

**СИСТЕМА ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ:
СТАНДАРТИ, КРИТЕРІЇ, ПОКАЗНИКИ ТА МЕТОДИ**

III.16	утримується від отримання подарунків та інших дій, що є несумісними з посадою та створюють конфлікт інтересів чи можуть сприйматись як такі	1	2	3	4	5	0
III.17	не втручається у розгляд справ суддями, поважає їхню незалежність, ніколи не пробує тиснути чи іншим чином впливати на них	1	2	3	4	5	0
III.18	Вміє створювати позитивний соціально-психологічний клімат у колективі, попереджати конфлікти та протистояння	1	2	3	4	5	0

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.

Керівник апарату вашого суду...

IV.1	є справжнім лідером колективу суду	1	2	3	4	5	0
IV.2	підтримує та впроваджує все нове та передове	1	2	3	4	5	0
IV.3	піклується про колектив	1	2	3	4	5	0
IV.4	вміє створювати позитивний соціально-психологічний клімат у колективі, попереджати конфлікти та протистояння	1	2	3	4	5	0
IV.5	має високу професійну підготовку	1	2	3	4	5	0
IV.6	є добрим організатором	1	2	3	4	5	0
IV.7	користується авторитетом та повагою працівників суду	1	2	3	4	5	0
IV.8	враховує думки та побажання працівників суду при прийнятті рішень	1	2	3	4	5	0
IV.9	справедливо розподіляє окремі доручення та загалом навантаження	1	2	3	4	5	0
IV.10	контролює якість роботи працівників та своєчасність виконання завдань	1	2	3	4	5	0
IV.11	ніколи не пробує тиснути чи іншим чином впливати на працівників апарату суду способом, що є неетичним, незаконним або невідповідним посаді чи обставинам	1	2	3	4	5	0
IV.12	вміє налагодити взаємодію із засобами масової інформації та громадськістю	1	2	3	4	5	0
IV.13	приймає неупереджені кадрові рішення – підбір та просування кадрів на основі рівня кваліфікації та ділових якостей	1	2	3	4	5	0
IV.14	має взаєморозуміння з головою суду	1	2	3	4	5	0
IV.15	проявляє активність у питаннях підвищення кваліфікації працівників	1	2	3	4	5	0
IV.16	є коректним та ввічливим у службових відносинах	1	2	3	4	5	0
IV.17	утримується від отримання подарунків чи інших дій, що є несумісними з посадою та створюють конфлікт інтересів чи можуть сприйматись як такі	1	2	3	4	5	0

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.

Збори суддів вашого суду...

V.1	є авторитетним та незалежним органом суддівського самоврядування	1	2	3	4	5	0
V.2	мають реальний вплив на рішення, що приймаються керівництвом суду	1	2	3	4	5	0
V.3	у своїх рішеннях відображають реальні потреби суду	1	2	3	4	5	0
V.4	обговорюють питання щодо внутрішньої діяльності суду чи роботи конкретних суддів або працівників апарату	1	2	3	4	5	0
V.5	визначають спеціалізацію суддів з розгляду конкретних категорій справ відповідної юрисдикції за пропозицією голови суду	1	2	3	4	5	0
V.6	заслуховують звіти суддів, які обіймають адміністративні посади у вашому суді, та керівника апарату суду	1	2	3	4	5	0

**СИСТЕМА ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ:
СТАНДАРТИ, КРИТЕРІЇ, ПОКАЗНИКИ ТА МЕТОДИ**

V.7	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	3	4	5	0
V.8	обговорюють питання, що виникають через неналежне фінансування суду, і пропонують шляхи розв'язання окремих проблем	1	2	3	4	5	0
V.9	обговорюють проблеми і приймають рішення з питань функціонування автоматизованої системи документообігу суду	1	2	3	4	5	0
V.10	скликаються не рідше одного разу на три місяці	! Ні=1, Так=2					0

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. (Оберіть лише один варіант відповіді)

Важко сказати	1
Практично завжди не збігаються	2
У більшості випадків не збігаються	3
У більшості випадків збігаються	4
Практично завжди збігаються	5

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%	2
11–30%	3
31–50%	4
Більше, ніж 50%	5

VIII. Чи доводилось Вам протягом останніх 12 місяців працювати після закінчення робочого дня або брати роботу додому? (Оберіть лише один варіант відповіді)

Це відбувалося постійно	1
Досить часто	2
Інколи	3
Ніколи	4

VIII.1. Якщо такі випадки були, то чим це пояснюєте? (Може бути кілька варіантів відповіді)

Ваша кваліфікація та досвід ще не завжди дозволяють виконувати роботу вчасно	1
Існує нерівномірність розподілу навантаження	2
Загальне навантаження на суд є надто великим, тобто «не встигаємо всі»	3
Немає належних умов на роботі (відсутні або несправні комп'ютери тощо)	4
Інша причина	5

IX. Яка з наведених нижче оцінок може охарактеризувати Ваше навантаження (кількість справ, що перебувають у провадженні)? (Оберіть лише один варіант відповіді)

Навантаження не є надмірним (справ не так багато і більшість є не надто складними)	1
Справ не так багато, але деякі з них надто складні	2

**СИСТЕМА ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ:
СТАНДАРТИ, КРИТЕРІЇ, ПОКАЗНИКИ ТА МЕТОДИ**

Справ багато, але в межах розумного (кількість не впливає на якість та своєчасність розгляду)	3
Навантаження до певної міри є надмірним (приблизно на 2030% більше, ніж мало б бути)	4
Навантаження є надмірним	5

X. Чи є корисними для Вас семінари, тренінги та інші форми навчання, що проходять у Вашому суді?

Дуже корисні	1
Швидше корисні, ніж ні	2
Швидше не корисні	3
Зовсім не корисні	4

XI. Якою мірою наведене нижче є характерним для Вашого суду?

Дайте відповіді на питання, 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

XI.1	Наявність фаворитів у керівництва, неоднакове ставлення керівництва до працівників	5	4	3	2	1	0
XI.2	Поширення чуток, висловлювання позиції щодо судових рішень, їх коментування	5	4	3	2	1	0
XI.3	Недостатня чисельність працівників апарату	5	4	3	2	1	0
XI.4	Нерівномірність розподілу керівництвом суду серед суддів окремих доручень чи видів робіт (що не пов'язані безпосередньо з розглядом справ)	5	4	3	2	1	0
XI.5	Нерівномірність розподілу навантаження (справ) серед суддів через недоліки автоматизованого розподілу	5	4	3	2	1	0
XI.6	Автоматизована система діловодства ускладнює роботу суду, а не спрощує її	5	4	3	2	1	0

XII. Якою мірою наведені нижче ознаки є характерними для відносин у колективі вашого суду?

Дайте відповіді на питання, використовуючи 5-бальну шкалу:

5 – не характерні; 4 – швидше не характерні, ніж характерні; 3 – швидше характерні, ніж ні; 2 – частково характерні; 1 – дуже характерні; 0 – важко відповісти

XII.1	Доброзичливість, коректність, ввічливість	1	2	3	4	5
XII.2	Почуття належності до одного колективу	1	2	3	4	5
XII.3	Взаємодопомога, обмін інформацією	1	2	3	4	5
XII.4	Шанобливе ставлення до відвідувачів суду	1	2	3	4	5
XII.5	Обговорення та засудження неетичної чи неналежної поведінки своїх колег	1	2	3	4	5
XII.6	Взаємоповага (повага до досвіду, знань та професійної кваліфікації)	1	2	3	4	5

XIII. Які зміни відбулися у вашому суді за останні 12 місяців?

XIII.1. Особисте навантаження

Зросло	1
Не змінилось	2
Зменшилось	3

СИСТЕМА ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ:
СТАНДАРТИ, КРИТЕРІЇ, ПОКАЗНИКИ ТА МЕТОДИ

	Покращилося	Не змінилося	Погіршилося
XIII.2. Умови праці (якість робочого місця)	3	2	1
XIII.3. Стан приміщення суду	3	2	1
XIII.4. Відносини у колективі	3	2	1
XIII.5. Організація роботи та управління судом	3	2	1

ДОДАТКОВЕ ПИТАННЯ (НА РОЗСУД СУДУ)

XIV. Які зміни відбулися у вашому суді за час перебування на посаді нинішнього голови суду?

	Покращилися	Не змінилися	Погіршилися
XIV.1. Умови праці (якість робочого місця)	3	2	1
XIV.2. Стан приміщення суду	3	2	1
XIV.3. Відносини у колективі	3	2	1
XIV.4. Організація роботи та управління судом	3	2	1

Додаток 3.

Анкета внутрішнього опитування працівника апарату суду

Шановний колего!

Пропонуємо Вам заповнити анкету, питання якої стосуються окремих аспектів роботи вашого суду. Опитування проводиться з метою отримання інформації, що використовуватиметься для прийняття управлінських рішень та розробки планів дій, спрямованих на вдосконалення роботи суду, а саме: забезпечення належних умов праці, підвищення ефективності використання наявних ресурсів, покращення матеріально-технічного забезпечення роботи суду, підвищення ефективності управління судом та ефективності кадрової політики і роботи. Це опитування допоможе усунути проблеми та недоліки як в організації роботи суду, так і у стосунках з відвідувачами суду (учасниками судових проваджень).

Опитування є анонімним, тобто його результати будуть використані лише в узагальненому вигляді. Висловлені Вами оцінки та судження не будуть персоніфіковані чи іншим чином розголошені як Ваша особиста думка. Від Вашої щирості та відповідального ставлення до опитування залежить якість та повнота інформації, на підставі якої буде отримана загальна картина якості роботи суду.

Заповнюючи анкету, Ви маєте обвести кружечком лише один номер варіанту відповіді, який Ви обрали, а в окремих питаннях – діяти відповідно до пояснень, що є в таких питаннях.

Дякуємо за згоду на участь в опитуванні!

Стать респондента

Чоловіча	1
Жіноча	2

I. Якою мірою Ви задоволені умовами праці у вашому суді?

Дайте відповіді за 5-бальною шкалою, де 5 – повністю задоволені, 1 – зовсім не задоволені, 0 – важко відповісти

I.1	Умови на Вашому робочому місці (наявність автономного робочого місця, стан меблів, якість опалення, освітлення тощо)	1	2	3	4	5	0
I.2	Зручність та комфортність приміщень суду для відвідувачів суду (учасників проваджень)	1	2	3	4	5	0
I.3	Комп'ютеризація суду (достатність комп'ютерів та їхня якість)	1	2	3	4	5	0
I.4	Забезпечення літературою та спеціальною пресою	1	2	3	4	5	0
I.5	Телефонний зв'язок	1	2	3	4	5	0
I.6	Доступ до інтернету	1	2	3	4	5	0
I.7	Доступ та можливості використання локальної комп'ютерної мережі суду	1	2	3	4	5	0
I.8	Стан приміщень суду (чистота, систематичність та якість прибирання тощо)	1	2	3	4	5	0
I.9	Можливості для підвищення кваліфікації	1	2	3	4	5	0
I.10	Перспективи професійного зростання	1	2	3	4	5	0

**СИСТЕМА ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ:
СТАНДАРТИ, КРИТЕРІЇ, ПОКАЗНИКИ ТА МЕТОДИ**

I.11	Стиль управління, характерний для голови суду	1	2	3	4	5	0
I.12	Відносини у колективі (соціально-психологічний клімат)	1	2	3	4	5	0
I.13	Зручність та комфортність залів судового засідання	1	2	3	4	5	0
I.14	Дотримання принципів справедливості та обґрунтованості при визначенні посадових обов'язків, розподілі навантажень чи доручень	1	2	3	4	5	0
I.15	Стиль управління, характерний для керівника апарату суду	1	2	3	4	5	0
I.16	Графіки роботи суду (час початку робочого дня, обідньої перерви, відпустки тощо)	1	2	3	4	5	0
I.17	Можливості для проведення дозвілля та спілкування членів колективу у позаробочий час	1	2	3	4	5	0
I.18	Забезпеченість канцелярськими товарами, картриджами тощо	1	2	3	4	5	0
I.19	Якість роботи автоматизованої системи діловодства в суді	1	2	3	4	5	0
I.20	Безпека у приміщеннях суду	1	2	3	4	5	0

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 правильно та раціонально)? (Оберіть лише один варіант відповіді)

Я в цьому впевнений	1
Таке відчуття виникало досить часто	2
Інколи виникало	3
Не виникало	4
Важко сказати	0

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).

Голова Вашого суду....

III.1	є справжнім лідером колективу суду	1	2	3	4	5	0
III.2	підтримує та впроваджує все нове та передове	1	2	3	4	5	0
III.3	піклується про колектив	1	2	3	4	5	0
III.4	вміє створювати позитивний соціально-психологічний клімат у колективі, попереджати конфлікти та протистояння	1	2	3	4	5	0
III.5	є добрим організатором	1	2	3	4	5	0
III.6	користується авторитетом та повагою працівників апарату суду	1	2	3	4	5	0
III.7	забезпечує належну реалізацію рішень зборів суддів вашого суду	1	2	3	4	5	0
III.8	справедливо розподіляє окремі доручення та загалом навантаження	1	2	3	4	5	0
III.9	контролює якість роботи працівників та своєчасність виконання завдань	1	2	3	4	5	0
III.10	користується авторитетом та повагою суддів	1	2	3	4	5	0
III.11	вміє налагодити взаємодію із засобами масової інформації та громадськістю	1	2	3	4	5	0
III.12	проявляє неупередженість при вирішенні кадрових питань – підбір та просування кадрів на підставі рівня кваліфікації та ділових якостей	1	2	3	4	5	0
III.13	підтримує взаєморозуміння з керівником апарату суду	1	2	3	4	5	0
III.14	проявляє активність у питаннях підвищення кваліфікації працівників	1	2	3	4	5	0
III.15	є коректним та ввічливим у службових відносинах	1	2	3	4	5	0
III.16	утримується від отримання подарунків чи інших дій, що є несумісними з посадою та створюють конфлікт інтересів чи можуть сприйматись як такі	1	2	3	4	5	0

**СИСТЕМА ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ:
СТАНДАРТИ, КРИТЕРІЇ, ПОКАЗНИКИ ТА МЕТОДИ**

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).

Керівник апарату вашого суду...

IV.1	є справжнім лідером колективу суду	1	2	3	4	5	0
IV.2	підтримує та впроваджує все нове та передове	1	2	3	4	5	0
IV.3	підтримує про колектив	1	2	3	4	5	0
IV.4	вміє створювати позитивний соціально-психологічний клімат у колективі, попереджати конфлікти та протистояння	1	2	3	4	5	0
IV.5	має високу професійну підготовку	1	2	3	4	5	0
IV.6	є добрим організатором	1	2	3	4	5	0
IV.7	користується авторитетом та повагою працівників суду	1	2	3	4	5	0
IV.8	враховує думки та побажання працівників суду при прийнятті рішень	1	2	3	4	5	0
IV.9	справедливо розподіляє окремі доручення та загалом навантаження	1	2	3	4	5	0
IV.10	контролює якість роботи працівників та своєчасність виконання завдань	1	2	3	4	5	0
IV.11	ніколи не пробує тиснути чи іншим чином впливати на працівників апарату суду в спосіб, що є неетичним, незаконним або невідповідним посаді чи обставинам	1	2	3	4	5	0
IV.12	Вміє налагодити взаємодію із засобами масової інформації та громадськістю	1	2	3	4	5	0
IV.13	Приймає неупереджені кадрові рішення – підбір та просування кадрів на основі рівня кваліфікації та ділових якостей	1	2	3	4	5	0
IV.14	Має взаєморозуміння з головою суду	1	2	3	4	5	0
IV.15	Проявляє активність у питаннях підвищення кваліфікації працівників	1	2	3	4	5	0
IV.16	Є коректним та ввічливим у службових відносинах	1	2	3	4	5	0
IV.17	Утримується від отримання подарунків чи інших дій, що є несумісними з посадою та створюють конфлікт інтересів чи можуть сприйматись як такі	1	2	3	4	5	0

V. Будь ласка, зазначте, наскільки Ви погоджуєтесь з наведеними 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.

Збори суддів вашого суду...

V.1	є авторитетним та незалежним органом суддівського самоврядування	1	2	3	4	5	0
V.2	мають реальний вплив на рішення, що приймаються керівництвом суду	1	2	3	4	5	0
V.3	в своїх рішеннях відображають реальні потреби суду	1	2	3	4	5	0

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. (Оберіть лише один варіант відповіді)

Важко сказати	1
Практично завжди не збігається	2
У більшості випадків не збігається	3
У більшості випадків збігається	4
Практично завжди збігається	5

VII. Спробуйте пригадати минулий тиждень – яку саме роботу чи окремі доручення Ви виконували?

VII.1. Яку частину робочого часу Ви витратили на виконання обов'язків (видів робіт), що прямо чи опосередковано не передбачені Вашими посадовими обов'язками (є не властивими для Вашої посади)?

Такого не було	1
До 10%	2
11–30%	3
31–50%	4
51% і більше	5

VII.2. Якщо такі випадки були, то чию роботу Ви виконували? (Можна обрати кілька варіантів відповіді)

Іншого працівника апарату суду	1
Судді (суддів)	2
Керівника апарату	3
Голови суду (заступника голови)	4
Інше	5

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	3
Ніколи	4

VIII.1. Якщо такі випадки були, то чим це пояснюєте? (Можна обрати кілька варіантів відповіді)

Ваша кваліфікація та досвід ще не завжди дозволяють виконувати роботу вчасно	1
Існує нерівномірність розподілу навантаження	2
Загальне навантаження на суд є надто великим, тобто «не встигаємо всі»	3
Немає належних умов на роботі (відсутні або несправні комп'ютери тощо)	4
Інша причина	5

IX. Чи є корисними для Вас семінари, тренінги та інші форми навчання, що проходять у вашому суді?

Дуже корисні	1
Швидше корисні, ніж ні	2
Швидше не корисні	3
Зовсім не корисні	4

**СИСТЕМА ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ:
СТАНДАРТИ, КРИТЕРІЇ, ПОКАЗНИКИ ТА МЕТОДИ**

X. Якою мірою наведене нижче є характерним для вашого суду?

Дайте відповіді на питання, 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

X.1	Наявність фаворитів у керівництва, неоднакове ставлення керівництва до працівників	5	4	3	2	1	0
X.2	Поширення чуток, висловлювання позиції щодо судових рішень, їх коментування	5	4	3	2	1	0
X.3	Недостатня чисельність працівників апарату	5	4	3	2	1	0
X.4	Нерівномірність розподілу керівництвом суду окремих доручень чи видів робіт	5	4	3	2	1	0
X.5	Автоматизована система діловодства ускладнює роботу апарату суду, а не спрощує її	5	4	3	2	1	0

XI. Якою мірою наведені нижче ознаки є характерними для відносин у колективі вашого суду?

Дайте відповіді на питання, використовуючи 5-бальну шкалу:

1 – не характерно; 2 – швидше не характерно, ніж характерно; 3 – швидше характерно, ніж ні; 4 – частково характерно; 5 – дуже характерно; 0 – важко відповісти

XI.1	Доброзичливість, коректність, ввічливість	1	2	3	4	5	0
XI.2	Почуття належності до одного колективу	1	2	3	4	5	0
XI.3	Взаємодопомога, обмін інформацією	1	2	3	4	5	0
XI.4	Шанобливе ставлення до відвідувачів суду	1	2	3	4	5	0
XI.5	Обговорення та засудження неетичної чи неналежної поведінки своїх колег	1	2	3	4	5	0
XI.6	Взаємоповага (повага до досвіду, знань та професійної кваліфікації)	1	2	3	4	5	0

XIII. Які зміни відбулися у вашому суді за останні 12 місяців?

XII.1. Особисте навантаження

Зросло	1
Не змінилось	2
Зменшилось	3

	Покращилися	Не змінилися	Погіршилися
XII.2. Умови праці (якість робочого місця)	3	2	1
XII.3. Стан приміщення суду	3	2	1
XII.4. Відносини у колективі	3	2	1
XII.5. Організація роботи та управління судом	3	2	1

ДОДАТКОВЕ ПИТАННЯ (НА РОЗСУД СУДУ)

XIII. Які зміни відбулися у вашому суді за час перебування на посаді нинішнього голови суду?

	Покращилися	Не змінилися	Погіршилися
XIII.1. Умови праці (якість робочого місця)	3	2	1
XIII.2. Стан приміщення суду	3	2	1
XIII.3. Відносини у колективі	3	2	1
XIII.4. Організація роботи та управління судом	3	2	1

Додаток 6.

Анкета опитування відвідувачів щодо якості функціонування суду (картка громадянського звітування)

Шановний відвідувач суду!

Пропонуємо Вам взяти участь в опитуванні громадян щодо їх задоволеності якістю функціонування судів. Опитування проводиться з метою об'єктивної оцінки якості послуг, що надаються судами. Отримана інформація використовуватиметься для розробки ефективних рекомендацій щодо поліпшення якості судових послуг та підвищення рівня громадської довіри до судів. Це опитування є вибіркоvim і саме Вас обрали випадково. Будьте впевнені, що інформація, яка збирається, є цілком конфіденційною і отримані відповіді будуть використані лише в узагальненому вигляді. Від Вашої щирості та відповідального ставлення до опитування залежить якість та повнота інформації, на підставі якої буде отримана загальна картина якості роботи суду.

НОМЕР АНКЕТИ

Інтерв'юер _____

Номер інтерв'юера

Дата проведення інтерв'ю

число

міс.

рік

Час початку інтерв'ю

год.

хв.

Блок 1. Загальна характеристика респондента

1. Вік:

18–25 років	1
26–39 років	2
40–59 років	3
60 років і старше	4

3. Стать:

Чоловіча	1
Жіноча	2

2. Рівень освіти:

Середня та неповна середня	1
Базова вища	2
Повна вища	3
Інше (вказіть) _____	4

4. Наявність вищої юридичної освіти:

Так	1
Ні	2

5. Де Ви проживаєте:		6. У суді Ви представляєте:	
В населеному пункті, де розташований цей суд	1	Особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим)	1
В іншому населеному пункті	2	Іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом)	2
7. Ви вважаєте себе:		Інше (вказіть) _____	3
Бідним	1	8. Як часто Ви були учасником судового процесу:	
Нижче середнього статку	2	Це мій перший судовий процес	1
Середнього статку	3	2–5 разів	2
Заможним	4	6 разів і більше	3
Багатим	5		
КН (код невідповіді)	9		

9. В якому з видів судового процесу в цьому суді Ви берете участь:		10. На якій стадії розгляду перебуває Ваша справа	
Цивільний процес	1	Розгляд справи ще не розпочато	1
Кримінальний процес	2	Справа перебуває в процесі розгляду	2
Адміністративний процес	3	Розгляд справи завершено (винесено рішення)	3
Справа про адміністративні правопорушення	4	Інше (вказіть) _____	4

11. Який ступінь Вашої обізнаності з роботою судів та суддів у цілому

Цілком обізнаний	Загалом обізнаний	Майже не обізнаний	Зовсім не обізнаний	КН
4	3	2	1	9

12. Оцініть, будь ласка, за 5-бальною шкалою якість роботи цього суду

(1 – дуже погано, 5 – відмінно, 9 – КН)

1	2	3	4	5	9
----------	----------	----------	----------	----------	----------

Блок 2. Основна частина – оцінювання за вимірами якості

Дайте відповіді на питання, використовуючи 5-бальну шкалу

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

Інтерв'юєре! Запропонуйте респондентові Картку № 1

Доступність суду

13.1	Чи легко Вам було знайти будівлю суду?	1	2	3	4	5	9
13.2	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
13.3	Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?	1	2	3	4	5	9
14	Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?	Yes – 1, No – 2					9

¹⁸ *Інтерв'юєре! Якщо респондент користується послугами адвоката або представляє інтереси держави, позначте відповідь «9» – «КН»!*

**СИСТЕМА ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ:
СТАНДАРТИ, КРИТЕРІЇ, ПОКАЗНИКИ ТА МЕТОДИ**

15	Як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	1	2	3	4	5	9
16	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію?	1	2	3	4	5	9
17	Чи давав графік роботи канцелярії суду можливість 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
18	Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності? ¹⁸	1	2	3	4	5	9

Зручність та комфортність перебування у суді

	<i>Чи характерно для приміщень суду:</i>						
19	– достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання	1	2	3	4	5	9
20	– вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)	1	2	3	4	5	9
21	– чистота та прибраність приміщень	1	2	3	4	5	9
22	– достатність освітлення	1	2	3	4	5	9

Повнота та ясність інформації

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

Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:

24	– розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень	1	2	3	4	5	9
25	– правил допуску в суд та перебування в ньому	1	2	3	4	5	9
26	– справ, що призначені до розгляду	1	2	3	4	5	9
27	– зразків документів (заяв, клопотань тощо)	1	2	3	4	5	9
28	– порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	1	2	3	4	5	9
29	Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі інтернет?	Так – 1, Ні – 2 → № 31					
30	Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?	1	2	3	4	5	9

Сприйняття роботи працівників апарату суду

31	Чи старанно працювали працівники суду та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?	1	2	3	4	5	9
----	---	---	---	---	---	---	---

Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами:

32	– доброзичливість, повагу, бажання допомогти	1	2	3	4	5	9
33	– однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	1	2	3	4	5	9
34	– професіоналізм, знання своєї справи	1	2	3	4	5	9

Респонденти, які у запитанні №10 відповіли «1» → на запитання №53 або → закінчити інтерв'ю!

Дотримання строків судового розгляду

35	Чи вчасно (відповідно до графіка) розпочалося останнє засідання по Вашій справі?	1	2	3	4	5	9
36	Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	1	2	3	4	5	9
37	Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	1	2	3	4	5	9
38	Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи?	1	2	3	4	5	9

Сприйняття роботи судді

	<i>Was the following typical of a judge who handled your case (alone or as a chief of a panel of judges):</i>						
39	– неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)	1	2	3	4	5	9

**СИСТЕМА ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ:
СТАНДАРТИ, КРИТЕРІЇ, ПОКАЗНИКИ ТА МЕТОДИ**

40	– коректність, доброзичливість, ввічливість	1	2	3	4	5	9
41	– належна підготовка до справи та знання справи	1	2	3	4	5	9
42	– надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію	1	2	3	4	5	9
43	– дотримання процедури розгляду	1	2	3	4	5	9

Респонденти, які у запитанні №10 відповіли «2» або «4» → на запитання № 53 або → закінчити інтерв'ю!

Судове рішення (якщо розгляд справи завершено)

		Так	Ні	КН
44	Чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь?	1	2	9
45	Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі?	1	2	9
46	Чи отримали Ви повний текст рішення по Вашій справі?	1	2	9
<i>☞ Інтерв'юєре! Респонденти, які на запитання № 45 відповіли «2» або «9» → на запитання № 50!</i>				
47	Чи вчасно Ви отримали повний текст рішення по Вашій справі?	1	2	9

Якщо Вам вдалось ознайомитись із текстом рішення, будь ласка, дайте відповіді на питання, використовуючи 5-бальну шкалу:

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

48	Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?	1	2	3	4	5	9
49	На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим?	1	2	3	4	5	9

	Вкажіть загальну кількість:	Кількість	КН
50	– судових засідань, що відбулися по Вашій справі	<u>3-7</u>	-1
51	– судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду	<u>0</u>	-1
52	– візитів до суду, що не були пов'язані з участю в судових засіданнях	<u>1-5</u>	-1

ДЯКУЄМО ЗА УЧАСТЬ В ОПИТУВАННІ!

Час закінчення інтерв'ю

Год.	Хв.		

Підпис інтерв'юєра _____

Блок 3. Зміни та рекомендації (заповнюється за бажанням суду)

53. Коли мова йде про підвищення якості роботи суду, на Вашу думку, які виміри якості слід покращувати в першу чергу? Проставте в порядку важливості сім вимірів якості за ступенем важливості для Вас. 1 – найбільш важливий вимір якості (слід покращувати в першу чергу), 7 – найменш важливий вимір якості.

☞ Інтерв'юєре! Запропонуйте респондентові Картку № 2

Вимір якості	Ранг
Доступність суду	
Зручність та комфортність перебування у суді	
Повнота та ясність інформації	
Дотримання строків судового розгляду	

**СИСТЕМА ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ:
СТАНДАРТИ, КРИТЕРІЇ, ПОКАЗНИКИ ТА МЕТОДИ**

Якість роботи працівників апарату суду	
Якість роботи судді	

54. Які конкретні зміни, на Ваш погляд, необхідні для покращення роботи цього суду сьогодні

55. Як Ви вважаєте, чи наявні матеріально-технічні ресурси забезпечують потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов'язків?

Так	Ні	КН
1	2	9

56. Якими є Ваші враження від візиту до суду сьогодні порівняно з Вашими очікуваннями?

Кращі, ніж очікував	1
Гірші, ніж очікував	2
Відповідають очікуванням	3
КН	9

57. Якщо Ви були в цьому суді раніше (минулого року або ще раніше), то як, на Ваш погляд, змінилась якість роботи суду загалом?

Інтерв'юєре! Якщо респондент у цьому суді вперше, позначте відповідь «9» – «КН»!

Покращилась значно	5
Покращилась несуттєво	4
Залишилась без змін	3
Деяко погіршилася	2
Значно погіршилася	1
Важко сказати	0
КН	9

58. Чи відчули Ви певні зміни в організації роботи цього суду після запровадження автоматизованої системи діловодства?

Так, відчув позитивні зміни	1
Так, відчув негативні зміни	2
Ні, не відчув ніяких змін	3
КН	9

→ Закінчити інтерв'ю

→ Закінчити інтерв'ю