

**Керівнику апарату Ярмолинецького
районного суду
Монастирській Л.А.**

**Аналіз
анкетного опитування відвідувачі щодо якості функціонування
Ярмолинецького районного суду**

Мною, судовим розпорядником Ярмолинецького районного суду за рекомендації Ради суддів України (рішення РСУ № 53 від 17.09.2018 року) в період часу з 3.12.2018 року по 28.01.2019 року було проведено анкетування відвідувачів щодо якості функціонування суду (карток громадянського звітування).

Опитані респонденти оцінюють якість окремих аспектів роботи суду як «добре» 23% та «відмінно» 77%.

Суд є територіально доступний для його відвідувачів. Респондентам було легко знайти будівлю суду, яка знаходиться в самому центрі смт. Ярмолинці, біля автодороги національного значення Н-03 Житомир-Чернівці, за будівлею суду є стоянка, яка дозволяє розмістити автомобілі учасників судових засідань.

Умови перебування в Ярмолинецькому районному суді є зручними та комфортними, зроблено новий сучасний ремонт, а кількість робочих годин канцелярії є достатньою для вирішення справ.

Офіційні платежі, пов'язані із зверненням громадян до суду є прийнятними, але не усі відвідувачі суду можуть скористатися послугами платного адвоката. Працівниками суду ведеться роз'яснювальна робота по зверненню громадян в центри безоплатної правової допомоги.

Учасники судових процесів своєчасно повідомляються про час, дату та місце розгляду справи, але існують певні труднощі із вчасністю початку судових засідань, на чому зауважує 10% респондентів. Даний факт обумовлений наявністю двох залів судових засідань на трьох суддів з повноваженнями з п'яти.

При призначенні дня та часу судового засідання суддями враховуються побажання відвідувачів, а причини затримок/перенесень судових засідань повідомляються респондентам.

Працівники апарату суду є старанними в роботі, під час спілкування з відвідувачами проявляють такі риси як доброзичливість та повага, бажання допомогти, однакове ставлення до всіх відвідувачів, витриманість і коректність, професіоналізм та знання своєї справи, що безумовно сприяє високій оцінці якості роботи суду.

На високому рівні оцінюється якість роботи суддів, які дотримуються затвердженої процедури судового розгляду, а сторони мають можливість прокоментувати заяву протилежної сторони та обґрунтувати свою позицію.

Відсутній тиск на суддів, на чому зауважила більшість респондентів, а рішення, що виносяться у суді є якісними.

Судовий розпорядник
Ярмолинецького райсуду

Р.О.Карплюк

**План вдосконалення
за результатами оцінювання роботи Ярмолинецького районного суду**

З 3.12.2018 року по 28.01.2019 року Ярмолинецьким районним судом Хмельницької області було проведено анкетування відвідувачів щодо якості функціонування суду (карток громадянського звітування).

Мета та завдання плану вдосконалення роботи суду.

Опитування проводилося згідно рекомендації Ради суддів України (рішення РСУ № 53 від 17.09.2018 року) з метою об'єктивної оцінки якості послуг, що надаються судом. Отримана інформація використовується для розробки ефективних рекомендацій щодо поліпшення якості судових послуг та підвищення рівня громадської довіри до судів.

Перелік дій, термінів виконання та відповідальні особи.

№	Опис дії	Термін виконання	Відповідальні особи
1.	Ретельніше підходити до забезпечення доступності приміщення суду для людей з обмеженими фізичними можливостями	негайно	Карплюк Р.О. Латюк В.П.
2.	Перш за все, дбати про функціональну зручність для відвідувачів (інформаційні стенди, місця для очікування та ін.)	негайно	Карплюк Р.О.
3.	Розмістити оголошення із зазначенням місця розташування найближчого ксероксу.	негайно	Карплюк Р.О.
4.	На інформаційному стенді розмістити інформацію із зазначенням адрес найближчих кас, де особа може оплатити судові витрати.	негайно	Карплюк Р.О.

1. Розроблена та затверджена комунікаційна стратегія між працівниками Ярмолинецького районного суду та відвідувачами, підвищені знання та навички суддів та працівників апарату суду у спілкуванні із людьми з обмеженими фізичними можливостями.
2. Необхідні людські ресурси для виконання вказаних дій є в наявності.
3. Фінансування та додаткові кошти для виконання покладених цілей непотрібні.
4. Наслідків загрози для виконання певних дій цього плану на даний час немає.
5. Інформація про виконання плану вдосконалення планується до розповсюдження серед громадськості шляхом опублікування на офіційному сайті Ярмолинецького районного суду: <https://ym.km.court.gov.ua/sud2221/>