

# ІНФОРМАЦІЙНА ДОПОВІДНА

## про узагальнення

### результатів опитування представників учасників судового процесу, відвідувачів господарського суду Кіровоградської області

16.05.2016

м. Кіровоград

Планом роботи господарського суду Кіровоградської області на 2016 рік серед інших заходів, присвячених святкуванню 25-ї річниці утворення господарських (арбітражних) судів України заплановано проведення соціального опитування відвідувачів господарського суду Кіровоградської області щодо діяльності суду.

З метою організації вказаного заходу головою суду видано наказ від 22.04.2016 № 40 "Про проведення опитування представників учасників судового процесу, відвідувачів господарського суду", згідно з яким опитування проводилось з 25 по 29 квітня 2016 року. Інформування громадськості про заплановане опитування громадян – відвідувачів суду відбулося за допомогою розміщення відповідного оголошення на офіційній web- сторінці суду web- порталу «Судова влада України» та інформаційному стенді у приміщенні суду.

Метою проведення даного соціального дослідження, було з'ясування суспільної думки щодо рівня організації роботи господарського суду Кіровоградської області та підвищення ефективності роботи суду, підвищення стандартів здійснення судочинства, зміцнення довіри громадян і поліпшення інформаційно-аналітичного забезпечення.

Завданням соціологічного дослідження є оцінювання рівня якості роботи суду, зручність та комфортність перебування в суді, повнота та ясність інформації, сприйняття роботи працівників апарату суду тощо.

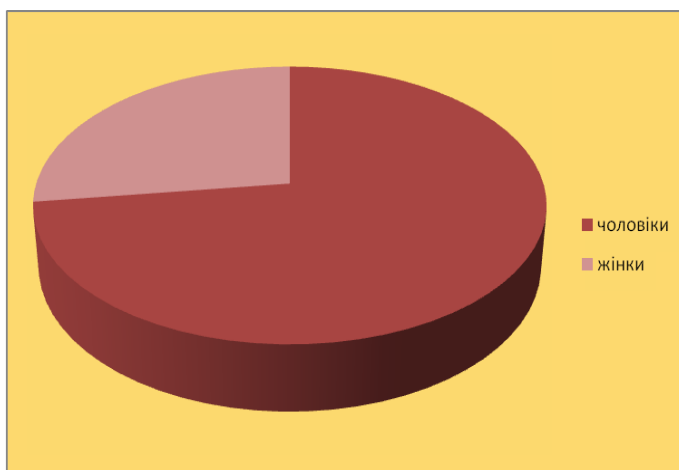
Шляхом узагальнення заповнених учасниками судового процесу та відвідувачами суду анкет, було одержано об'єктивну інформацію про організацію роботи господарського суду Кіровоградської області, необхідну для виявлення проблемних питань, прийняття відповідних управлінських рішень, направлених на їх вирішення та удосконалення діяльності судової установи.

За підсумками проведеного опитування, у якому взяли участь 59 респондентів, можна зробити висновок щодо наступного.

## 1. Соціально-демографічні характеристики респондентів

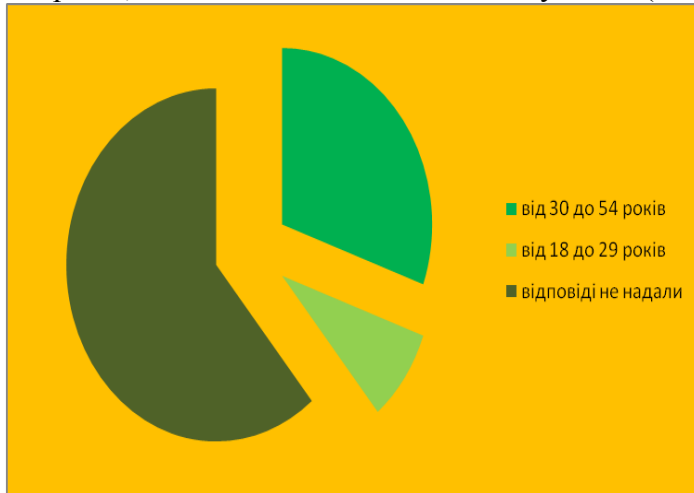
### 1.1. Стать

Переважну більшість серед учасників судового процесу та відвідувачів господарського суду Кіровоградської області становлять чоловіки – 43 або 72,9%, жінки – 16 або 27,1%.



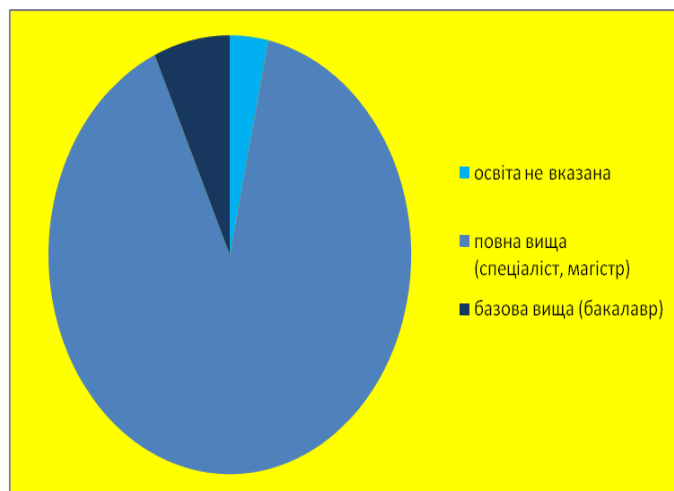
## 1.2. Вік

За віковим критерієм 30,5% опитуваних становлять особи віком від 30 до 54 років, 8,5% – від 18 до 29 років, однак більша половина опитуваних (61%) не відповіли на поставлене питання.



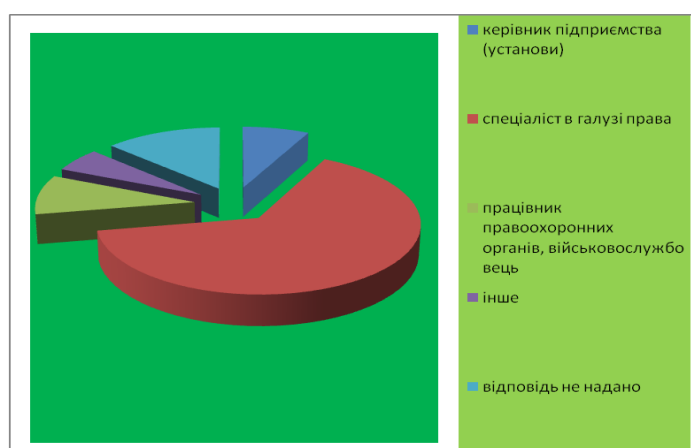
## 1.3. Освіта

Більшість респондентів (53 або 89,8%) мають повну вищу освіту (спеціаліст, магістр), базову вищу (бакалавр) – 4 або 6,8%, не вказали освіти 2 респондента (3,4%).



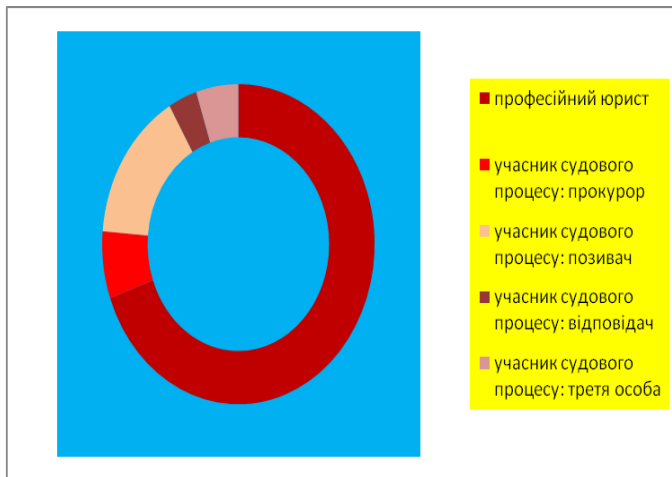
## 1.4. Професійна категорія

Спеціалістами у галузі права є переважна більшість респондентів (35 або 59,3%), керівником (заступником) підприємства, установи – 4 або 6,8%, службовцем – 3 або 5%, підприємцем – 2 або 3,4%, працівниками правоохоронних органів, військовослужбовцями – 5 або 8,5%, адвокат – 2 (3,4%), банківський працівник - 1,7%, 7 респондентів (11,9%) не вказали свою професійну категорію.



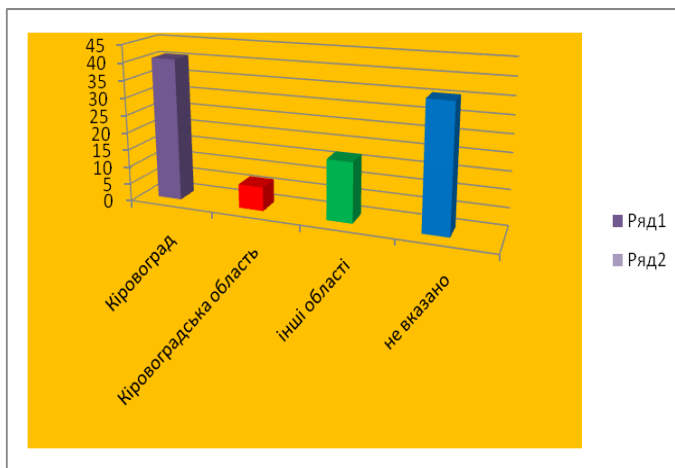
### 1.5. Статус учасника судового процесу

41 респондент (69,5%) є професійними юристами, 18 чи 30,5% – учасники судового процесу, з них: прокурор – 4 або 6,8%; позивач – 9 або 15,3%; відповідач – 2 або 3,4%; третя особа – 3 або 5%.



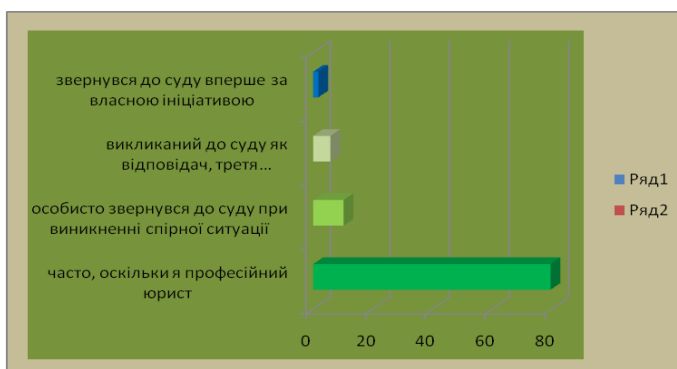
### 1.6. Місце проживання

За результатами опитування стало відомо, що 24 відвідувача господарського суду Кіровоградської області (40,7%) проживають у місті Кіровограді, 4 – у межах Кіровоградської області, а саме: місто Олександрія (6,8%), 5 (8,5%) – місто Київ, 5 – інші області України (8,5%). Разом з тим, 21 респондент не вказали населений пункт, в якому проживають (35,5%).



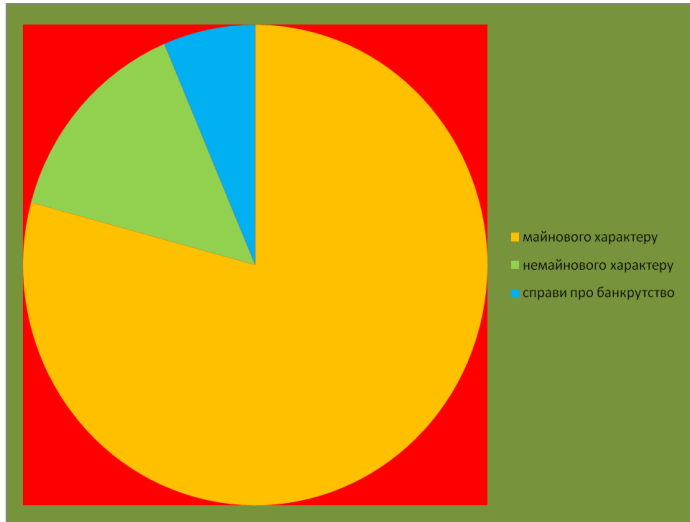
### 1.7. Частота звернень до суду

Переважна більшість респондентів (47 або 79,6%) звертається до господарського суду Кіровоградської області часто, оскільки є професійними юристами, 6 або 10,2% особисто звернулись до суду при виникненні спірної ситуації, 5 респондентів чи 8,5% були викликані до суду як відповідач, третя особа, експерт тощо, 1,7% респондентів звернулись до суду вперше за власною ініціативою.



## 1.8. Категорія справи

Результати опитування свідчать про те, що переважну більшість справ в яких опитуванні брали участь становлять справи майнового характеру – 48 або 81,4%; немайнового характеру - 9 або 15,3% та 4 або 6,8% справи про банкрутство.



## 1.9. Мета візиту до господарського суду

Як вбачається з результатів проведеного опитування 41 респондент або 69,5% прибули до господарського суду Кіровоградської області задля виступу у справі як учасника судового процесу, 8 або 13,5% – надати документи на виконання вимог ухвали суду, 6 або 10,2% – здати позов, запит, лист та інше до загального відділу (канцелярії) суду, 2 або 3,4% – отримати судове рішення господарського суду Кіровоградської області, 2 або 3,4% – отримати інформацію про рух судових справ.



## 2. Умови перебування у суді та обслуговування відвідувачів

### 2.1. Як змінилася робота господарського суду Кіровоградської області порівняно з 2015 роком?

Більшість респондентів 33 або 55,9% відзначили, що робота господарського суду порівняно з 2015 роком – поліпшилася, 15 або 25,4% зазначили, що залишилась на тому самому рівні, 12 респондентам або 20,3% було важко відповісти на вказане питання.

Варто зазначити, що жоден із опитуваних не відмітив погіршення роботи господарського суду Кіровоградської області, а один респондент вказав: «робота залишилась на тому ж чудовому рівні».



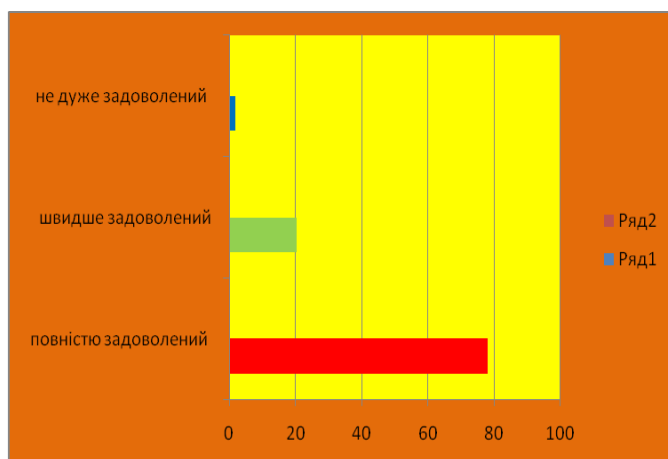
## 2.2. На які проблеми в роботі господарського суду Кіровоградської області Ви звернули увагу під час його відвідування?

Переважна більшість респондентів 44, що становить 74,6% не відзначили жодних проблем у роботі суду, 6 респондентів або 10,2% вказали про відсутність необхідної кількості залів судового засідання, 5 респондентів або 8,5% нарікали на недостатню кількість місць для очікування, 1 респондент (1,7%) відмітив бюрократичну тяганину, 3 або 5% респонденти зазначили інші проблеми (зокрема, відсутність гардеробу, вбиральні для відвідувачів та відкритого WI-FI).



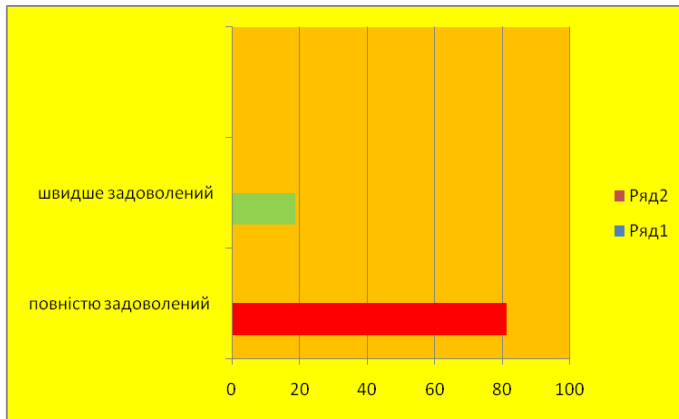
## 2.3. Оцінка виконання посадових обов'язків помічниками суддів

Практична більшість респондентів (46 або 78%) повністю задоволені роботою помічників суддів, 12 респондентів або 20,3% швидше задоволені і лише 1 відвідувач (1,7%) зазначив, що не дуже задоволений їх роботою.



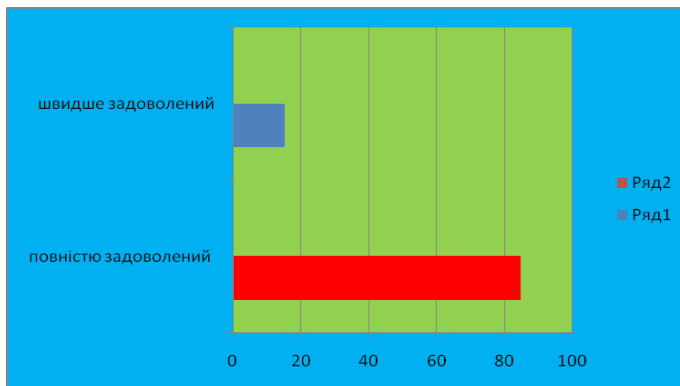
#### 2.4. Оцінка виконання посадових обов'язків секретарями судового засідання

Так, більшість відвідувачів, які взяли участь в опитуванні, а саме 48 або 81,3%, повністю задоволені роботою секретарів судового засідання, 11 або 18,7% відповіли, що «швидше задоволені». Варто зазначити, що нарікань на роботу секретарів судового засідання не відмічено.



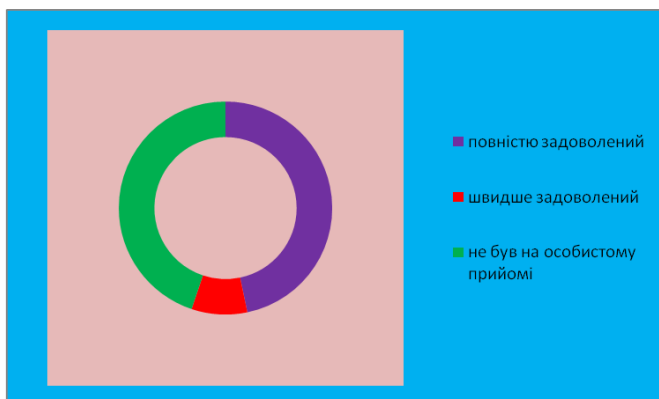
#### 2.5. Оцінка виконання посадових обов'язків працівниками загального відділу (канцелярії)

Як свідчать результати анкетування, 50 респондентів або 84,7% вказали, що вони повністю задоволені роботою працівників загального відділу (канцелярії), 9 або 15,3% - «швидше задоволені». Нарікань на роботу даного відділу не відмічено.



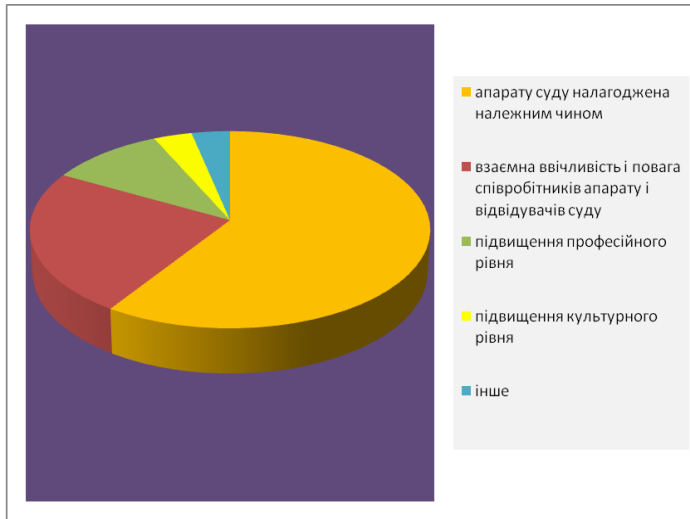
#### 2.6. Оцінка організації особистого прийому громадян керівництвом господарського суду Кіровоградської області

З числа опитаних респондентів 9 або 15,3%, які були на особистому прийомі громадян керівництвом господарського суду, залишились задоволеними організацією прийому, по одному респонденту надали відповідь «швидше задоволений» та «не дуже задоволений». Значна ж кількість респондентів, 48 або 81,3%, зазначили, що вони не були на особистому прийомі у керівництва суду.



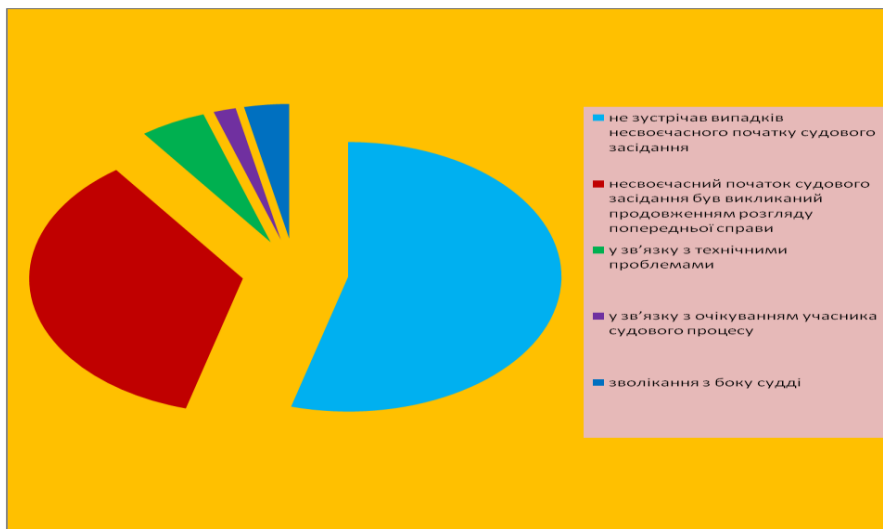
## 2.7. Оцінка якості роботи апарату господарського суду Кіровоградської області

На думку переважної більшості респондентів (35 або 59,3%) робота апарату суду налагоджена належним чином та не викликає нарікань, 14 відвідувачів (23,7%) зазначили, що взаємна ввічливість і повага співробітників апарату і відвідувачів суду позитивно вплине на якість роботи апарату суду, 6 або 10,2% респондентів вказали на необхідність підвищення професійного рівня працівників апарату суду, 2 відвідувача (3,4%) відзначили про необхідність підвищення культурного рівня працівників апарату суду, 2 (3,4%) респондента запропонували свої варіанти відповіді (зокрема, вказали про необхідність видачі документів в день звернення та необхідність підвищення оплати праці працівникам апарату суду).



## 2.8. Своєчасність початку судового засідання

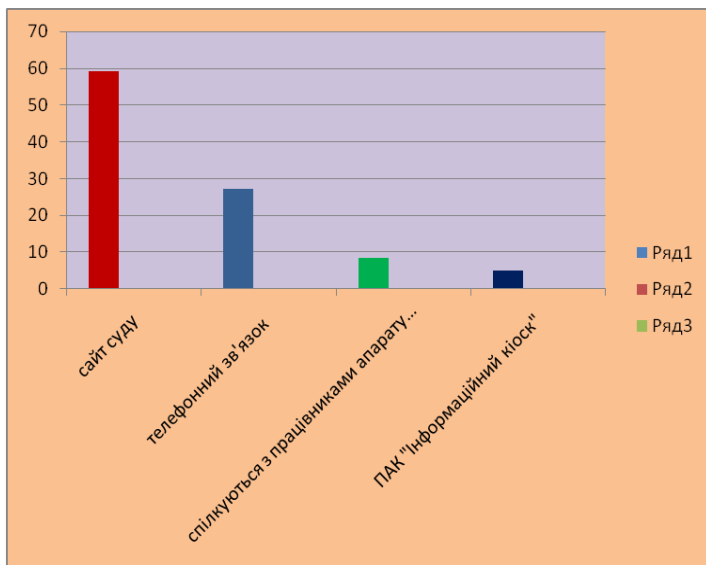
Як убачається з результатів опитування, більшість респондентів 32 або 54,3% не зустрічали випадків несвоєчасного початку судового засідання, 21 респондент або 35,6% вказали, що несвоєчасний початок судового засідання був викликаний продовженням розгляду попередньої справи, 3 відвідувача або 5 % зазначили, що несвоєчасний початок судового засідання був пов'язаний з технічними проблемами, 1 респондент відповів, що несвоєчасний початок судового засідання був викликаний очікуванням учасника судового процесу, який спізнювався, 2 або 3,4% респондента вказали на зволікання з боку судді.



### 3. Інформаційні ресурси

#### 3.1. Джерела отримання інформації щодо роботи господарського суду Кіровоградської області

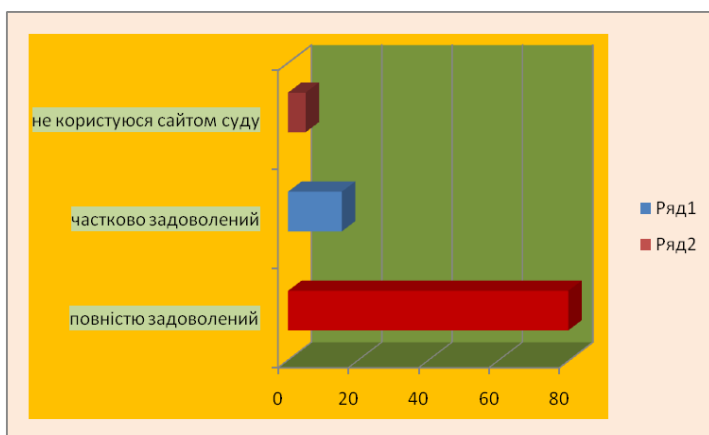
Переважає більшість респондентів (35 або 59,3%) отримують необхідну інформацію про роботу суду через сайт господарського суду Кіровоградської області, 16 респондентів або 27,2% отримують необхідну інформацію за допомогою телефонного зв'язку, 5 респондентів або 8,5% особисто спілкуються з працівниками апарату суду, 3 респондента (5%) користуються ПАК "Інформаційний кіоск".



#### 3.2. Оцінка рівня інформаційного наповнення веб-сайту господарського суду Кіровоградської області

47 осіб або 79,7% від кількості респондентів, які користуються веб-сайтом суду, вказали, що вони повністю задоволені рівнем його інформаційного наповнення, 9 респондентів або 15,3% – частково задоволені.

Поряд з тим, 3 респонденти або 5% із загальної кількості відвідувачів, які взяли участь в опитуванні, зазначили, що вони не користуються сайтом господарського суду.

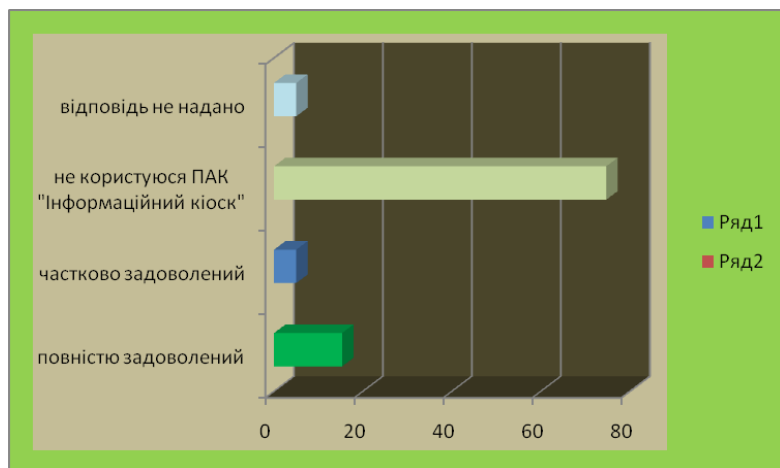


#### 3.3. Оцінка рівня інформаційного наповнення ПАК "Інформаційний кіоск"

Більша половина респондентів – 44 або 74,7% зазначили, що не користуються ПАК "Інформаційний кіоск", 9 респондентів або 15,3% від кількості відвідувачів суду, які користуються

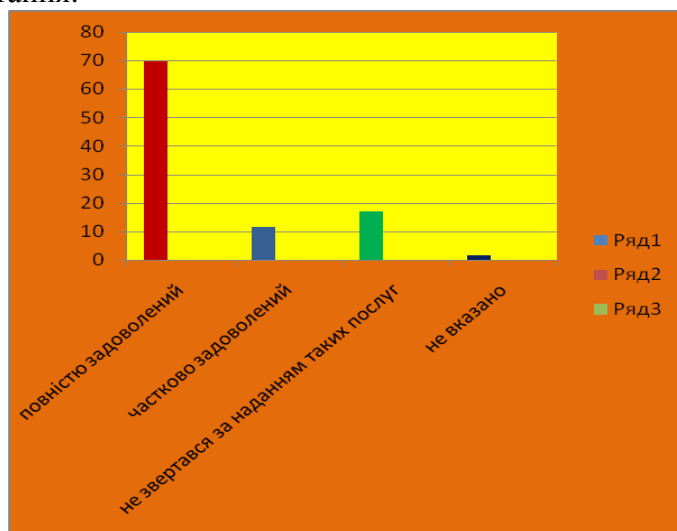


ПАК "Інформаційний кіоск", повністю задоволені рівнем його наповнення, 3 респондента або 5% частково задоволені, а 3 респондента або 5% не відповіли на дане запитання анкети.



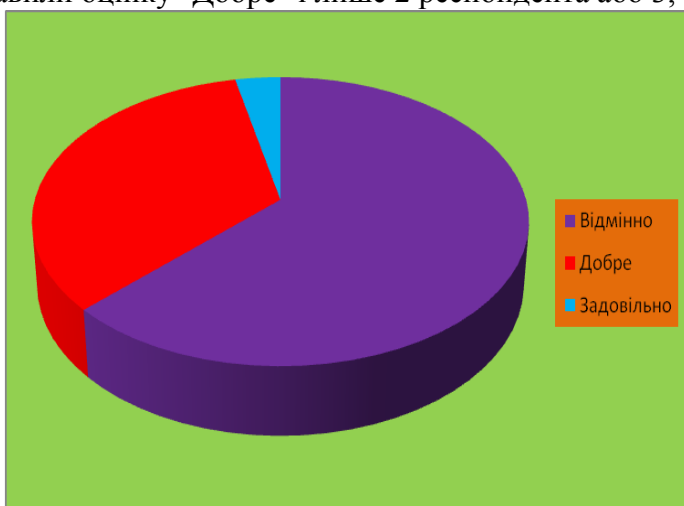
### 3.4. Оцінка рівня інформаційних послуг, які надаються в телефонному режимі

Поряд з тим, переважна більшість респондентів, 41 або 69,6%, які отримують інформаційні послуги у телефонному режимі - повністю задоволені, 7 осіб або 11,7% – частково задоволені, 17% респондентів не звертались за наданням таких послуг, а 1 респондент не відповів на вказане запитання.



### Підсумкова оцінка

Переважна більшість респондентів (62,7%) оцінюючи загальну організацію роботи господарського суду Кіровоградської області обрали оцінку "Відмінно"; 33,9% опитуваних поставили оцінку "Добре" і лише 2 респондента або 3,4% "Задовільно".



## **Висновки**

Проведене опитування відвідувачів господарського суду Кіровоградської області сприяло визначенню оцінки щодо рівня задоволеності громадян якістю різних аспектів функціонування суду для підвищення професіоналізму та ефективності його працівників. Зазначений захід сприяє покращенню взаємодії між громадянським суспільством та органами судової влади.

Особливої уваги заслуговують відповіді, надані учасниками опитування на запропоноване в анкеті питання стосовно того, як змінилась робота господарського суду Кіровоградської області порівняно з 2015 роком.

Так, позитивним є те, що переважна більшість (55,9%) респондентів відзначили поліпшення роботи нашого суду у порівнянні з 2015 роком, решта учасників анкетування (25,4%) вказали, що вона залишилась на тому ж рівні або не змогли відповісти на дане питання (20,3%). При цьому жоден із респондентів не відмітив погіршення роботи господарського суду Кіровоградської області.

Незважаючи на те, що переважна більшість відвідувачів проблем у роботі господарського суду Кіровоградської області не відзначили, необхідно наголосити на тому, що, залишаються невирішеними питання стосовно відсутності гардеробу та вільного доступу Wi-Fi. Зрозуміло, що питання забезпечення суду відповідним службовим приміщенням з достатньою кількістю залів судового засідання, кабінетів, а також господарчих приміщень, в тому числі гардеробу, залишається не вирішеним.

Адміністрація господарського суду з метою вирішення вказаних проблем неодноразово висвітлювала дане питання у зверненнях до Дніпропетровського апеляційного господарського суду, до апеляційного округу якого входить господарський суд Кіровоградської області.

Однак розв'язання цієї нагальної проблеми відбувається вкрай повільно через ряд об'єктивних причин, однією з яких залишається обмежений обсяг фінансування.

100% респондентів задоволені виконанням посадових обов'язків працівниками загального відділу (канцелярії) та секретарями судового засідання. Високою є оцінка, надана роботі помічників суддів, що свідчить про укомплектування апарату суду висококваліфікованими кадрами.

Також більша половина респондентів (59,3 %) вважають, що робота апарату суду налагоджена належним чином та не викликає нарікань, проте, на думку незначної кількості учасників анкетування, позитивно на якість роботи суду вплине взаємна ввічливість, повага співробітників апарату і відвідувачів суду, підвищення професійного та культурного рівня працівників апарату суду.

За результатами опитування вбачається, що більшість респондентів отримують необхідну інформацію щодо роботи господарського суду Кіровоградської області з офіційного веб-сайту, також значна частина відвідувачів отримують необхідну інформацію в телефонному режимі і незначна частина безпосередньо звертаються до працівників апарату суду, користуються ПАК "Інформаційний кіоск".

На особливу увагу заслуговує той факт, що переважна більшість учасників анкетного опитування, а саме 62,7%, оцінили організацію роботи господарського суду Кіровоградської області на "відмінно", 33,9% - "добре" і лише 2 респондента вважають, що організація роботи суду заслуговує на задовільну оцінку.

Дане дослідження дало змогу з'ясувати, що діяльність господарського суду Кіровоградської області отримала високу оцінку відвідувачів суду, яка є результатом щоденної роботи адміністрації суду, суддів та працівників апарату суду.

Результативна організація роботи, постійний контроль за діяльністю суду та систематичне підвищення рівня професійності і культури працівників апарату суду, направлені на зміцнення рівня довіри громадян до судової гілки влади, доступності судової системи, а також на покращення іміджу господарського суду Кіровоградської області та господарських судів в цілому.