

АНАЛІЗ
результатів анонімного опитування
учасників судового процесу (відвідувачів суду)

Відповідно до наказу голови Господарського суду Кіровоградської області № 118 від 16 листопада 2023 року «Про проведення оцінювання організації роботи в Господарському суді Кіровоградської області» (далі за текстом – наказ), з метою з'ясування суспільної думки щодо рівня організації роботи в Господарському суді Кіровоградської області, зокрема і в період діючого правового режиму воєнного стану, вжиття заходів для вдосконалення роботи суду, підвищення стандартів при здійсненні правосуддя, зміцнення довіри громадян і поліпшення інформаційно-аналітичного забезпечення, а також з метою пошуку нових напрямів удосконалення діяльності господарського суду у воєнний час, було проведено анкетне опитування учасників судового процесу (відвідувачів суду).

Опитування учасників судового процесу та відвідувачів суду проводилось шляхом заповнення анкет респондентами в паперовій формі, які вручалися працівниками апарату суду та використовуючи програмне забезпечення для адміністрування опитування – Google Форми.

Інформування про заплановане опитування громадян – учасників судового процесу та відвідувачів суду відбулося за допомогою розміщення відповідного оголошення на офіційній вебсторінці Господарського суду Кіровоградської області вебпорталу «Судова влада України», а також на офіційній сторінці господарського суду в соціальній мережі «Фейсбук».

Основним 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.

Анонімне опитування серед учасників судового процесу (відвідувачів суду) Господарського суду Кіровоградської області проводилось в період з 21 листопада по 08 грудня 2023 року.

Для проведення оцінювання відповідно до наказу було створено робочу групу в такому складі:

- керівник робочої групи – заступник голови суду, суддя Кабакова В.Г.;
- члени робочої групи:
 - керівник апарату суду – Ніколаєнко Т.Ю.;
 - заступник керівника апарату суду – Слободяник І.В.;
 - завідувач сектору управління персоналом – Приліпко О.В.;
 - головний спеціаліст загального відділу – Бабич Т.В.

На виконання вищевказаного наказу робочою групою 11 грудня нинішнього року роздруковано результати.

За даними анкетування з проведення оцінювання стану задоволеності роботою Господарського суду Кіровоградської області та стану судового адміністрування встановлено таке.

Всього в опитуванні взяло участь 56 респондентів: 48 анкет у письмовій формі та 8 анкет заповнені з використанням програмного забезпечення для адміністрування опитування – Google Форми.

Варто зазначити, що у 2022 році в опитуванні взяли участь 26 респондентів, у зв'язку з чим можна зробити висновок про збільшення активності учасників судового процесу (відвідувачів суду) в анкетуванні.

Можливою причиною вищевказаного може бути те, що учасникам судового процесу (відвідувачам суду) було запропоновано анкети у електронній та паперовій формах.

ВИСНОВОК

Аналізуючи результати проведеного анкетування учасників судового процесу (відвідувачів суду) варто зазначити, що всього в опитуванні взяли участь 56 респондентів, з них більшість (55%) людей віку від 40 до 60 років, 18 (32%) – 26-39 років. При цьому 57% серед учасників анкетування становлять чоловіки.

На запитання **«Як часто Ви були учасником судового процесу?»** – 64% учасників відповіли, що «часто»; 25% – «два рази на рік і більше»; 7,1% респондентів зазначили, що були учасником судового процесу «один раз на рік»; найменша кількість респондентів 3,6% «вперше» були учасником судового процесу».

73% респондентів у судовому процесі є представниками (позивача, відповідача чи третьої особи) та 11% особисто беруть участь, 9% – «законний представник».

Майже всі респонденти (89%) зазначили, що їм «завжди» вдавалось додзвонитись в суд та отримати потрібну інформацію (у 2022 році цей відсоток становив 87,5) і лише 9% вказали, що додзвонювалися не з першого разу (у 2022 році – цей показник був 12,5%), а 1 учасник анкетування зазначив, що «не додзвонився».

100% учасників судового процесу (відвідувачів суду), які брали участь в анкетуванні, погодились з тим, що графік роботи загального відділу (канцелярії) давав можливість своєчасно та безперешкодно вирішувати справи в суді (подати позов, знайомитися з матеріалами справи, отримати судові рішення чи наказ). Такі ж результати на це запитання були торік.

Щодо оцінки зручності та комфортності перебування громадян у приміщенні суду (місця для очікування, доступ до побутових приміщень (туалетів), комфортність залів судового засідання, чистота, вільний доступ до Wi-Fi) «відмінно» зазначили 64,2% респондента (у 2022 році – 68%) та 34% «добре» (у 2022 році – 28%), 1,8% – «задовільно» (у 2022 році – 4%). Варто зазначити, що не було відповідей «незадовільно» та відсутні відповіді респондентів стосовно того, що саме вони хотіли б покращити для зручності та комфортності перебування в приміщенні суду. Відсутні пропозиції чи зауваження.

На «відмінно» (61%) (у 2022 році – 68%) та «добре» (39%) (у 2022 році – 32%) оцінили респонденти повноту, якість та доступність необхідної для відвідувачів суду інформації (наявність інформаційних стендів, зразків документів, порядку сплати судового збору, інформації щодо розміщення кабінетів тощо). Жодної відповіді «задовільно» чи «незадовільно».

Учасники анкетування (55,3%) повідомили, що часто користуються офіційним вебсайтом Господарського суду Кіровоградської області на вебпорталі «Судова влада України» та офіційною сторінкою господарського суду в соціальній мережі «Фейсбук» (у 2022 році – 44%), 35,7% – інколи

користуються вказаними інформаційними джерелами суду (у 2022 році – 48%), а 8,9% зазначили, що не користуються взагалі (у 2022 році – 2%).

84% респондентів задовольняє інформаційна наповненість вказаних вище інформресурсів Господарського суду Кіровоградської області (наявність необхідної інформації, цікаві відомості, зручність користування тощо). 14,2% учасників анкетування обрали відповідь «не повністю» та 1,8% респондентів зазначили «інше», а саме один із учасників анкетування зазначив, що «Не вистачає телефонів помічників чи секретарів суддів».

На запитання **«Як Ви оцінюєте роботу апарату Господарського суду Кіровоградської області (робота канцелярії, помічників суддів і секретарів судового засідання тощо)?»** респонденти зазначили, що «відмінно» – 75% (у 2022 році – 76%) та «добре» – 25% (у 2022 році – 24%). Варто зазначити, що жодної негативної оцінки з цього питання не було, відповідно і не було відповідей стосовно того, що вплинуло на вибір незадовільної оцінки.

Рівень етичної поведінки працівників апарату суду (доброзичливість, коректність при спілкуванні) також високо оцінена учасниками судового процесу (відвідувачами суду): 84% обрали відповідь «відмінно», а 16% – «добре». Варто зазначити, що у 2022 році на це запитання 1 респондент (4%) обрав відповідь «задовільно».

Вказані результати свідчать про те, що працівники Господарського суду Кіровоградської області професійно виконують свої посадові обов'язки, є компетентними в своїй справі та цілком дотримуються правил етичної поведінки в спілкуванні із сторонами, учасниками судового процесу та відвідувачами суду.

Щодо оцінювання роботи суддівського корпусу респондентами були надані такі відповіді.

Дотримання строків та процедур розгляду справ (матеріалів) у Господарському суді Кіровоградської області 64,2% (36 опитуваних) оцінили на «відмінно», 34% (19 опитуваних) – на «добре», 1,8% (один респондент) відповів «задовільно».

На запитання **«Чи своєчасно (відповідно до списку розгляду справ) розпочинаються судові засідання по справі (справах), в яких Ви берете участь?»**, 60,8% респондентів відповіли «так», а 39,2% зазначили, що «у більшості випадках так, але інколи повітряні тривоги не дозволяють розпочати судові засідання своєчасно».

На аналогічне запитання торік 40% респондентів відповіли «так», а 60% зазначили, що «у більшості випадках так, але інколи повітряні тривоги не дозволяють розпочати судові засідання своєчасно».

96,5% (у 2022 році – 100%) учасників анкетування зазначили, що було враховано судом їхні побажання при призначенні дня та часу засідання, у разі його відкладення чи оголошення перерви.

77% респондентів вказали на те, що вони вчасно отримували процесуальні документи, 23% – зазначили, що «у більшості випадків своєчасно». Варто звернути увагу, що з цього питання відсутні відповіді респондентів «частіше із запізненням» та «ні, не своєчасно».

Стосовно того **«Чи були організовані та проведені за Вашим клопотанням у Господарському суді Кіровоградської області відеоконференції?»**, 64,3% респондентів обрали відповідь «так», 5,4% відповіли, що відео конференція було проведена але поганої якості (технічні проблеми), а 30,3% зазначили, що не зверталися до суду з клопотанням про проведення відео конференції.

У 2022 році з цього питання 60% респондентів обрали відповідь «так», 4% – «ні», а 36% зазначили, що «заяв про участь в судовому засіданні в режимі відеоконференції мною до суду не подавалось».

Під час анкетування учасникам судового процесу (відвідувачам суду) пропонувалось оцінити рівень професіоналізму та етичної поведінки суддів (доброзичливість, коректність, неупередженість, належна підготовка до розгляду справи тощо). Варто зазначити, що 70% респондентів обрали відповідь «відмінно», 30% – «добре».

На питання про рівень професіоналізму та етичної поведінки суддів (доброзичливість, коректність, неупередженість тощо) у 2022 році, респонденти оцінили на «відмінно» 84%, «добре» –12 %, «задовільно» – 4%.

На питання в анкеті **«Чи було рішення у справі, в якій Ви берете участь, викладено легкою для розуміння мовою?»**, 82% респондентів повідомив про те, що рішення суду у справі викладено легкою для розуміння мовою, 11% опитуваних відмітили, що «не зовсім (мені не все було зрозуміло)» та 7,% зазначили, що «справа ще не розглянута».

Відповіді на аналогічне питання у 2022 році були такі – 96% респондентів повідомив про те, що рішення суду у справі викладено легкою для розуміння мовою і 4% опитуваних відмітили, що «не зовсім (мені не все було зрозуміло)».

Проведене опитування учасників судового процесу (відвідувачів суду) 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 громадянами та органами судової влади.

На «відмінно» (73%) та «добре» (27%) респондентами оцінено якість роботи Господарського суду Кіровоградської області». При цьому 22 респонденти (42,3%) вважають, що за останні 12 місяців робота суду покращилася, 21 респондент (40,3%) зазначили, що не змінилася якість роботи суду, для 1 респондента (2%) якість роботи погіршилась та для 8 (15,4%) учасників анкетування було важко відповісти на це запитання. Окрім того, 4 (7%) учасників анкетування не відповіли на це запитання.

Торік відповіді щодо якості роботи суду були такими: «відмінно» (80%) та «добре» (20%) респондентами оцінено якість роботи Господарського суду Кіровоградської області». При цьому 48% вважали, що за останні 12 місяців робота суду покращилася, 40% респондентів зазначали, що не змінилася якість роботи суду та для 12% учасників анкетування було важко відповісти на це запитання.

На останнє запитання анкети **«Щиро просимо Вас допомогти покращити роботу суду, у тому числі і в період триваючої війни, та залишити свої пропозиції чи зауваження щодо діяльності Господарського суду Кіровоградської області»** учасники судового процесу (відвідувачі суду) залишили 11 відповідей такого змісту:

- ✓ Так тримати!
- ✓ Тримати високий рівень як завжди.
- ✓ Дякую за співпрацю.
- ✓ Виділення коштів для направлення поштової кореспонденції.
- ✓ Покращення роботи сервісів Електронного суду (надсилання відзиву на позов іншим учасникам справи).
- ✓ Удосконалити доступ до Електронного кабінету.
- ✓ Все влаштовує! Все добре!
- ✓ Бажаю здоров'я.
- ✓ Робота налагоджена добре!
- ✓ Задоволений роботою господарського суду на 100%, а тому можу лише привітати з майбутнім святом – Днем працівників суду.
- ✓ Якість роботи суду залишається стабільно високою!
- ✓ Дякую за вашу нелегку працю в цей нелегкий період для держави.

Враховуючи викладене, проведене опитування дало змогу з'ясувати, що діяльність Господарського суду Кіровоградської області отримала високу оцінку відвідувачів суду, яка є результатом щоденної та відповідальної 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 у цілому.

Варто зазначити, що проведення опитувань учасників судового процесу та відвідувачів суду стало доброю щорічною традицією Господарського суду Кіровоградської області.

Так, перше опитування відвідувачів було проведено господарським судом ще в 2012 році. З того часу кожного року Господарський суд Кіровоградської області проводить подібні опитування, узагальнює думки громадян щодо діяльності суду, розглядає пропозиції та, за наявності, зауваження, в результаті чого керівництвом суду приймаються управлінські

рішення та, за можливості, впроваджуються заходи для покращення роботи суду.

Завдяки пропозиціям відвідувачів суду, викладених у анкетах за попередні роки, господарським судом було збільшено кількість залів судового засідання; розміщено більше лав, стільців для комфортного перебування в приміщенні суду сторін та учасників судового процесу; надано доступ відвідувачам до Інтернету через Wi-Fi; постійно оновлюється інформація на вебсайті суду та інформаційних стендах; у 2020 році було створено офіційну сторінку господарського суду у соціальній мережі «Фейсбук»; керівництвом суду систематично проводяться бесіди з працівниками апарату щодо підтримання ввічливості, доброзичливості та поваги до наших відвідувачів.

Господарський суд Кіровоградської області щиро дякує всім громадянам, які взяли участь в опитуванні, а також за високі оцінки організації діяльності суду, теплі слова та побажання! Як і у попередні роки, в майбутньому господарський суд буде прикладати всіх зусиль для вдосконалення роботи суду, підвищувати рівень професійності і культури працівників апарату суду, брати активну участь в зміцненні довіри громадян до судової гілки влади, доступності судової системи, а також постійно працювати на покращення іміджу Господарського суду Кіровоградської області та господарських судів у цілому.

Керівник робочої групи

Заступник голови суду

Віта КАБАКОВА

Члени робочої групи:

керівник апарату суду

Тетяна НІКОЛАЄНКО

заступник керівника
апарату суду

Ірина СЛОБОДЯНИК

завідувач сектору управління
персоналом

Олена ПРИЛПКО

головний спеціаліст загального відділу

Тетяна БАБИЧ