

АНАЛІЗ результатів анонімного опитування учасників судового провадження

Планом роботи Господарського суду Кіровоградської області на 2017 рік серед інших заходів, присвячених святкуванню 20-ї річниці професійного свята – Дня юриста заплановано проведення соціального опитування учасників судового провадження, відвідувачів Господарського суду Кіровоградської області щодо діяльності суду.

З метою організації вказаного заходу головою суду видано наказ № 95 від 18.10.2017 «Про проведення оцінювання роботи Господарського суду Кіровоградської області», згідно з яким опитування учасників судового провадження проводилось з 23 жовтня по 3 листопада 2017 року включно. Інформування громадськості про заплановане опитування громадян – учасників судового провадження та відвідувачів суду відбулося за допомогою розміщення відповідного оголошення на офіційній web-сторінці Господарського суду Кіровоградської області web-порталу «Судова влада України», а також на інформаційному стенді в 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.

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

Так, перше опитування відвідувачів господарським судом було проведено 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 рішення та, за можливості, впроваджуються заходи для покращення роботи суду.

Завдяки пропозицій відвідувачів суду, викладених в своїх анкетах за попередні роки, з метою створення учасникам судового провадження доступу до інформації, господарським судом було збільшено кількість залів судового засідання; розміщено більше лав, стільців для комфортного перебування в приміщенні суду сторін та учасників судового процесу; висвітлено на офіційному web-сайті Господарського суду Кіровоградської області ПІБ помічників суддів та секретарів судового засідання; надано доступ відвідувачам до Інтернету через Wi-Fi; постійно оновлюється інформація на web-сайті суду та інформаційних стендах; керівництвом суду систематично проводяться бесіди з працівниками апарату щодо підтримання ввічливості, доброзичливості та поваги до наших відвідувачів.

За результатами проведеного опитування учасників судового провадження та відвідувачів Господарського суду Кіровоградської області, що проходив в жовтні-листопаді 2017 року, узагальнення заповнених учасниками судового провадження та відвідувачами суду анкет, було одержано інформацію про організацію роботи в Господарському суді Кіровоградської області, необхідну для виявлення проблемних питань, прийняття відповідних управлінських рішень, направлених на їх вирішення та удосконалення діяльності нашої судової установи.

За підсумками проведеного опитування, у якому взяли участь 34 респондента, що на 25 респондентів менше порівняно з проведеним опитуванням в 2016 році, можна зробити висновок про зменшення активності відвідувачів в прийнятті участі у вищевказаних заходах.

Інформацію про результати оцінювання роботи Господарського суду Кіровоградської області в звітному періоді викладено у нижченаведеній таблиці.

ВИСНОВОК:

За результатами проведеного опитування вбачається, що всього прийняли участь в опитуванні 34 респондента, з них більшість (65,5 %) людей молодого віку 26-36 років та різної статі - чоловіки (19) та жінки (15).

Майже 100 % (33) опитуваних мають повну вищу освіту, з них 32 – юридичну.

Значна більшість опитуваних 65 % проживають в населеному пункті, де розташований суд та досить часто були учасником судового процесу. При цьому, 75 % респондентів зазначили, що їм було легко знайти будівлю суду.

У 52 % опитуваних справа перебуває в процесі розгляду, у 25 % - розгляд справи завершено (прийнято рішення у справі).

Значна більшість респондентів (75 % опитуваних):

- у суді представляють іншу особу, тобто є адвокатами, юристами;
- завжди могли додзвонитися до суду та отримати потрібну інформацію;
- графік роботи загального відділу (канцелярії) дає можливість вчасно та безперешкодно вирішувати справи в суді (подати позов, ознайомитися із матеріалами справи, отримати судові рішення та наказ).

20 опитуваних громадян (58 %) добре оцінюють зручність та комфортність перебування громадян у приміщенні суду, 14 громадян (42 %) вказане оцінюють на відмінно.

Також, відмінно оцінюють респонденти (23, 68 %) повноту, якість та доступність необхідної інформації (наявність інформаційних стендів, зразків документів, порядку сплати судового збору, інформації щодо розміщення кабінетів та інших приміщень тощо), 32 % оцінюють зазначене на – «добре».

Як свідчать результати опитування, значна більшість (21 респондент) часто користуються офіційним web-сайтом Господарського суду Кіровоградської області на web-порталі «Судова влада України».

При цьому, 82 % опитуваних вказали, що їх задовольняє інформаційна наповненість вказаних вище інформаційних ресурсів Господарського суду Кіровоградської області.

На пропозицію респондентам повідомити: «Якої інформації, на їх думку, не вистачає на інформаційних ресурсах Господарського суду Кіровоградської області (web-сайті суду, інформаційних кіосках та стендах суду тощо)?» останні вказали:

- про призначені судові засідання в режимі відеоконференції (1 опитуваний);
- про перебування судді у відпустці/відраядженні/ на лікарняному (2 опитуваних).

Дуже приємним є те, що 23 респондента (68 %) на відмінно оцінюють рівень етичної поведінки працівників апарату суду (доброзичливість, неупередженість тощо), і 32 % оцінили на – «добре».

Всі 100 % (34 респондента) повідомили, що працівники суду старанно виконують свою роботу та не припускаються помилок, які призводили б до перероблення документів тощо.

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 етичної поведінки в спілкуванні із сторонами, учасниками судового процесу та відвідувачами суду.

Щодо оцінювання роботи суддівського корпусу респондентами були надані наступні відповіді.

Дотримання строків та процедур розгляду справ у Господарському суді Кіровоградської області 53 % (18 опитуваних) оцінили на - «відмінно», 41 % (14 опитуваних) - на «добре» і 6 % (2 респондента) оцінили на «незадовільно», «задовільно».

70 % опитуваних громадян повідомили, що останнє судове засідання, за їх участю, розпочалося вчасно.

Значна більшість опитуваних (73 %) відмітили, що господарським судом були враховані побажання при призначенні дня та часу судового засідання.

Крім того, 88 % респондентів зазначили про обґрунтованість затримок/перенесень розгляду справ за участю опитуваних.

27 респондентів вказали на те, що вони вчасно отримували процесуальні документи, 6 – зазначили – «зазвичай вчасно».

Рівень професіоналізму та етичної поведінки суддів (доброзичливість, коректність, неупередженість тощо) респонденти оцінили на «відмінно» - 19 опитуваних (56 %), «добре» - 13 опитуваних (38 %), і 1 (3 %) - на «незадовільно».

13 опитуваних зазначили, що рішення суду по справі було на їхню користь, 6 зазначили, що рішення прийнято не на їх користь і 13 респондентів відмітили позначку «інше».

Незначна кількість опитуваних вказали, що планують оскаржувати рішення суду по справі, 12 - не планують цього робити, 13 респондентів відмітили позначку «інше».

Про те, що рішення суду у справі викладено легкою, доступною для розуміння мовою відмітили 65 % опитуваних.

Варто зазначити, що при здійсненні підрахунку та узагальнення відповідей, наданих респондентами робочою групою було виявлено непоодинокі випадки не надання відповідей деякими респондентами на запропоновані питання, у зв'язку з чим їхня відповідь на відповідні питання не враховувалася.

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.

На особливу увагу заслуговує той факт, що переважна більшість учасників анкетного опитування, а саме 65 %, оцінили якість роботи Господарського суду Кіровоградської області на "відмінно", 32 % - на "добре" і лише 1 респондент (3 %) оцінив на «дуже погано».

Дане дослідження 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 в цілому.

Члени робочої групи:

керівник апарату суду

Т.Ю. Ніколаєнко

заступник керівника апарату суду

І.В. Слободяник

09.01.2018

1. Вік	Числові показники	Не заповн.
18-25 років	3	1
26-36 років	22	1
40-59 років	7	1
60 років і старше	1	1
2. Стать:		
Чоловіча	19	
Жіноча	15	
3. Рівень освіти:		
Середня, неповна середня		
Базова вища	1	
Повна вища	33	
Інше		
4. Наявність вищої юридичної освіти:		
Так	32	1
Ні	1	1
5. Де ви проживаєте?		
В населеному пункті, де розташований суд	23	
В іншому населеному пункті	11	
6. Як часто Ви були учасником судового процесу?		
Вперше	1	
Один раз на кілька років	2	
Два рази на рік	2	
Часто	29	
7. На якій стадії розгляду перебуває Ваша справа?		
Розгляд справи ще не розпочато	3	
Справа перебуває в процесі розгляду	18	
Розгляд справи завершено (винесено рішення)	10	
Інше	3	
8. У суді Ви представляєте?		
Особисто себе (є позивачем/відповідачем)	4	
Іншу особу (є адвокатом, юристом)	25	
Інше	5	

9. Чи легко Вам було знайти будівлю суду?		
Цілком ні		1
Швидше ні		
Більш-менш (варіант: і так, і ні)		1
Швидше так		5
Цілком так		27
10. Як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?		
Цілком ні		2
Швидше ні		5
Більш-менш (варіант: і так, і ні)		3
Швидше так		12
Цілком так		12
11. Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось дозвонитися та отримати потрібну інформацію?		
Так, завжди		27
Так завжди, але дозвонився (дозвонилася) не з першого разу		4
Так, завжди, але інформація була не повна		
Ні, так і не дозвонився (дозвонилася)		
Інше		3
12. Чи давав графік роботи загального відділу (канцелярії) можливість вчасно та безперешкодно вирішувати ваші справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами справи, отримати судові рішення та наказ)?		
Цілком ні		
Швидше ні		
Більш-менш (варіант: і так, і ні)		2
Швидше так		6
Цілком так		26
13. Оцініть зручність та комфортність перебування громадян у приміщенні суду (місця для очікування, доступ до побутових приміщень (туалетів), комфортність залів судового розгляду, освітлення, чистота приміщень тощо).		
Незадовільно		
Задовільно		
Добре		20
Відмінно		14

14. Як Ви оціните повноту, якість та доступність необхідної для відвідувачів суду інформації (наявність інформаційних стендів, зразків документів, порядку сплати судового збору інформації щодо розміщення кабінетів та інших приміщень тощо).

Незадовільно		
Задовільно		
Добре		11
Відмінно		23

15. Чи часто Ви користуєтесь офіційним web-сайтом Господарського суду Кіровоградської області на веб-порталі «Судова влада України»?

Не користуюсь (не маю змоги/необхідності)		4
Інколи користуюсь		9
Часто користуюсь		21
Ніколи не чув (чула)		

16. Чи задовольняє Вас інформаційна наповненість вказаних вище інформаційних ресурсів Господарського суду Кіровоградської області (наявність необхідної інформації, цікаві відомості, зручність користування)?

Так	28	1
Не повністю	2	1
Ні		1
Інше	3	1

17. Якої інформації, на Вашу думку, не вистачає на інформаційних ресурсах Господарського суду Кіровоградської області (web-сайті суду, інформаційних кіосках та стендах суду)?

Про призначені судові засідання в режимі відеоконференції		1
Про перебування судді у відпустці/відрадженні/на лікарняному		2

18. Як Ви оцінюєте рівень етичної поведінки працівників апарату суду (доброзичливість, коректність, неупередженість тощо)?

Незадовільно		
Задовільно		
Добре		11
Відмінно		23

19. Чи старанно працювали працівники суду та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення		
Так, старанно	34	
Не зовсім старанно, були невеликі зауваження		
Ні, не старанно, але це не призвело до порушення строків		
Ні, не старанно і це призвело до порушення строків		
20. Оцініть дотримання строків та процедур розгляду справ у Господарському суді Кіровоградської області.		
Незадовільно	1	
Задовільно	1	
Добре	14	
Відмінно	18	
21. Чи вчасно (відповідно до списку розгляду справ) розпочалося останнє засідання по Вашій справі?		
Так, вчасно	24	1
Зазвичай вчасно	8	1
Частіше із запізненням	1	1
Ні, не вчасно		1
22. Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?		
Так, були	25	1
Частіше були, ніж ні	5	1
Ні, не були	1	1
Інше	2	1
23. Як Ви вважаєте, чи були обґрунтованими затримки/перенесення розгляд Вашої справи?		
Так, були	20	1
Частіше були, ніж ні	10	1
Ні, не були	1	1
Інше	2	1
24. Чи вчасно Ви отримували процесуальні документи?		
Так, вчасно	27	1
Зазвичай вчасно	6	1
Частіше із запізненням		1
Ні, не вчасно		1
25. Як Ви оцінюєте рівень професіоналізму та етичної поведінки суддів (доброзичливість, коректність, неупередженість, належна		
Незадовільно	1	1
Задовільно		1
Добре	13	1
Відмінно	19	1
26. Чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь?		
Так, на мою	13	2
Ні, не мою	6	2
Інше	13	2
27. Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі?		
Так, планую	5	3
Ні, не планую	12	3
Інше	14	3
28. Чи було рішення у справі викладено легкою, доступною для розуміння мовою?		
Так	22	2
Ні		2
Не зовсім (з деякими труднощами)	1	2
Слухання ще триває	9	2
29. Оцініть будь-ласка якість роботи Господарського суду Кіровоградської області ?		
Відмінно	22	
Добре	11	
Задовільно		
Незадовільно		
Дуже погано	1	