

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

04.12.2015

м. Кіровоград

З метою з'ясування суспільної думки щодо рівня організації роботи господарського суду Кіровоградської області, вжиття заходів для вдосконалення роботи суду, підвищення стандартів здійснення судочинства, зміцнення довіри громадян і поліпшення інформаційно-аналітичного забезпечення, на виконання Плану роботи господарського суду Кіровоградської області на 2015 року та з нагоди святкування Дня працівників суду, головою суду було видано наказ від 18.11.2015 № 87 «Про проведення опитування представників учасників судового процесу, відвідувачів господарського суду».

Слід зазначити, що у поточному році запропоновані питання залишились традиційними, період опитування становив з 23.11.2015 по 27.11.2015.

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

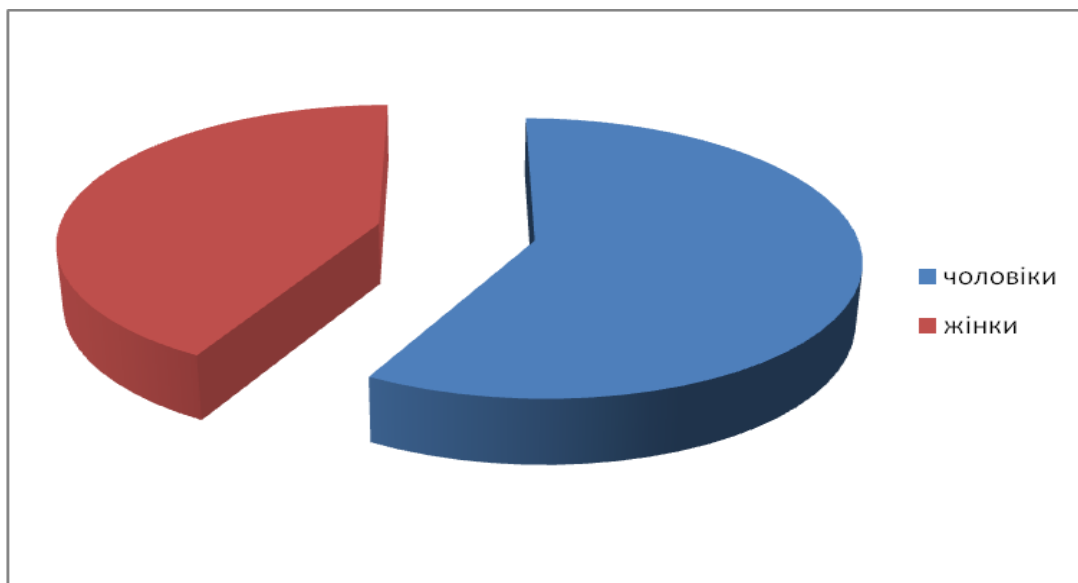
Шляхом узагальнення заповнених учасниками судового процесу та відвідувачами суду анкет, було одержано об'єктивну інформацію про організацію роботи господарського суду Кіровоградської області, необхідну для виявлення проблемних питань та прийняття відповідних управлінських рішень, направлених на їх вирішення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

За підсумками проведеного опитування, у якому взяли участь 57 респондентів, можна зробити висновок щодо наступного.

### 1. Соціально-демографічні характеристики респондентів

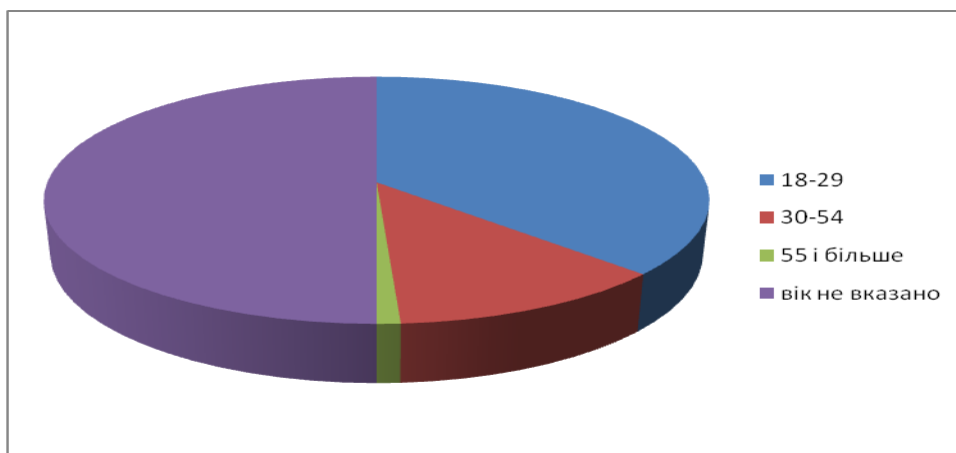
#### 1.1. Стать

Переважну більшість серед учасників судового процесу та відвідувачів господарського суду Кіровоградської області складають чоловіки – 33 або 58%, жінки – 24 або 42%.



## 1.2. Вік

За віковим критерієм більшу половину опитуваних (37%) становлять особи віком від 30 до 54 років, 12 % – від 18 до 29 років, 1 % – 55 і більше років, а 50 % не відповіли на поставлене питання.



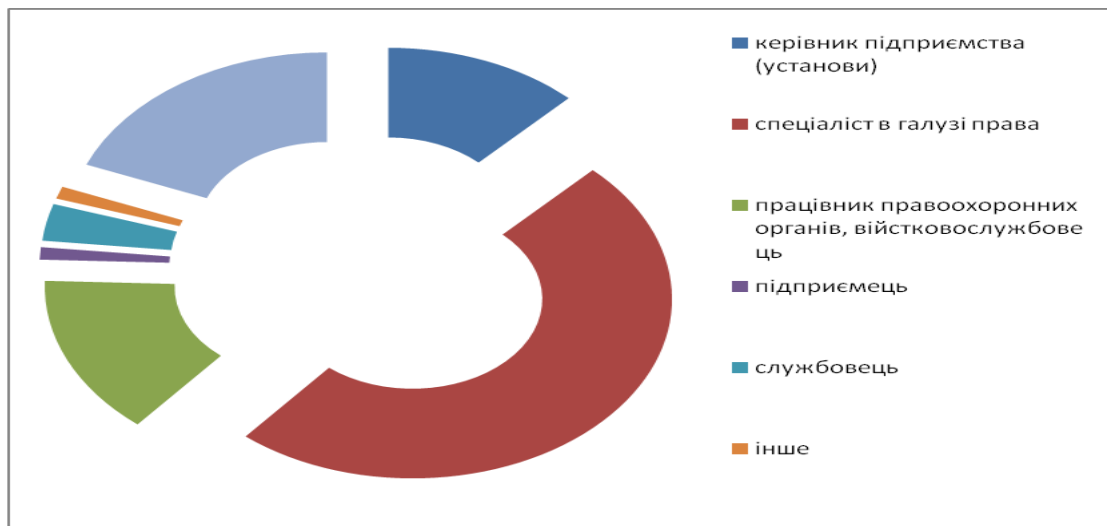
## 1.3. Освіта

Більшість респондентів мають повну вищу освіту (49 або 86%), базову вищу (бакалавр) – 1 %, не вказали освіту 7 респондентів (13 %).



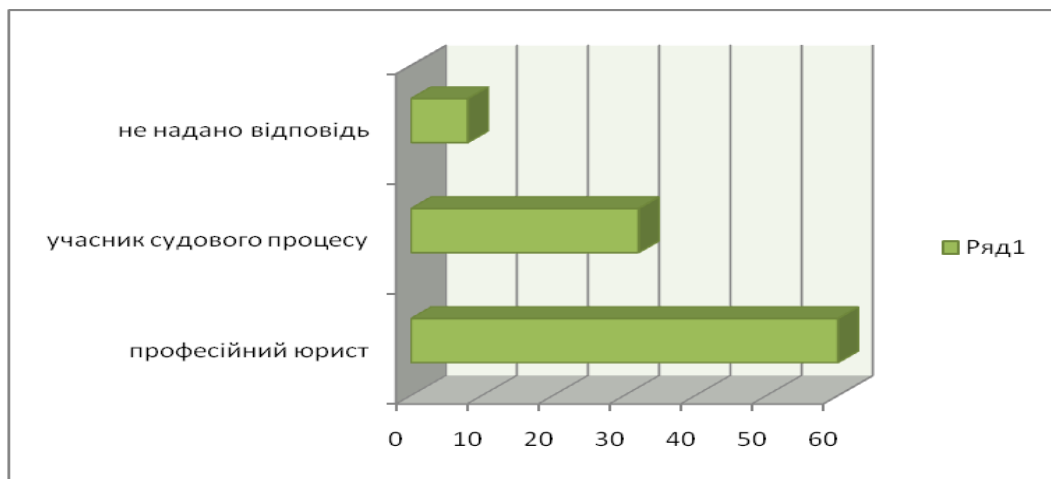
## 1.4. Професійна категорія

Переважає більшість респондентів (25 або 44 %) є спеціалістами у галузі права, керівником (заступником) підприємства, установи – 6 або 11 %, службовцем – 2 або 3 %, підприємцем – 1 %, працівниками правоохоронних органів, військовослужбовцями – 13 або 23 %, інше (голова сільської ради) – 1%, 9 респондентів (17%) не вказали свою професійну категорію.



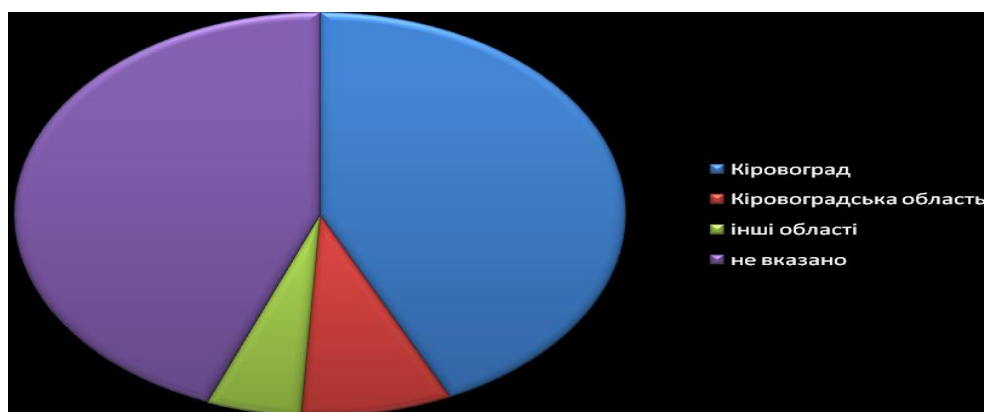
### 1.5. Статус учасника судового процесу

34 респонденти (60 %) є професійними юристами, 18 чи 32 % – учасники судового процесу, з них: прокурор – 6 або 11 %; позивач – 7 або 13 %; відповідач – 4 або 7 %; третя особа – 1 %, 5 респондентів (8%) не відповіли на дане запитання анкети.



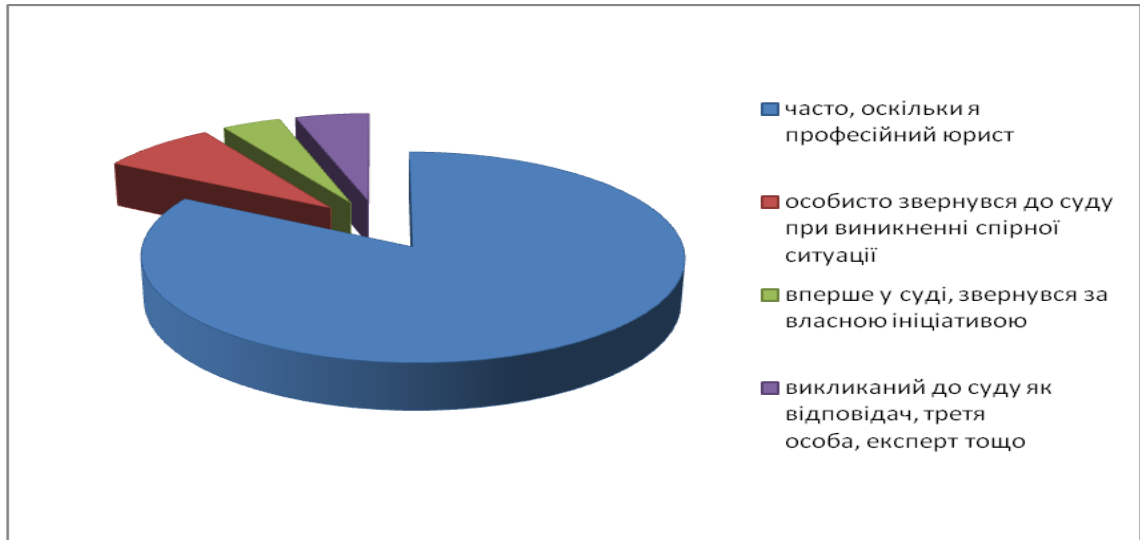
### 1.6. Місце проживання

Результати опитування свідчать про те, що 24 відвідувачів господарського суду Кіровоградської області (43 %) проживають у місті Кіровограді, 4 – у межах Кіровоградської області (8 %), 3 – у інших областях України (5 %), а 25 респондентів не вказали населений пункт, у якому проживають (44 %).



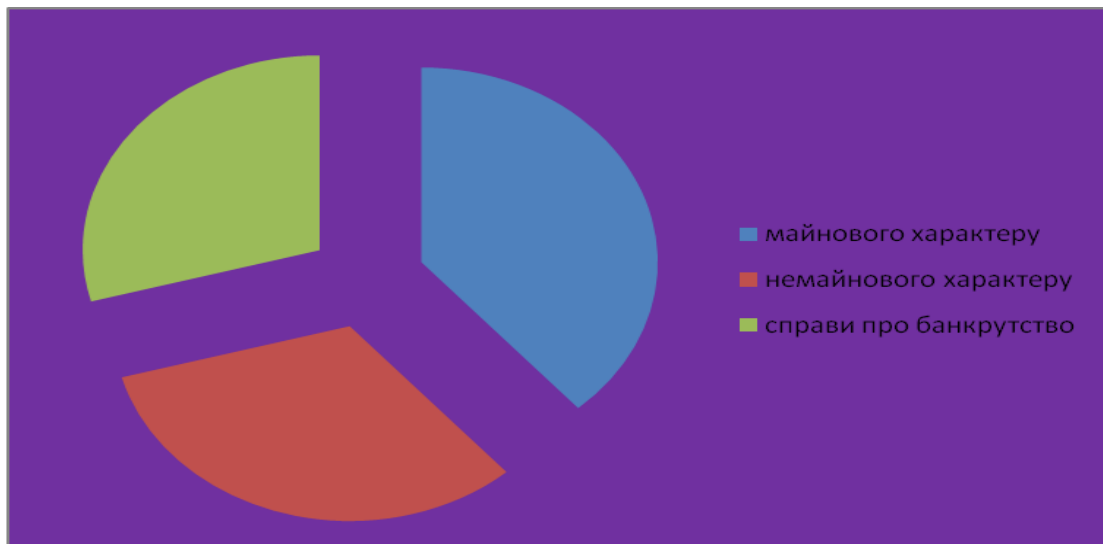
### 1.7. Частота звернень до суду

Переважна більшість респондентів (47 або 83 %) звертається до господарського суду Кіровоградської області часто, оскільки є професійними юристами, 5 або 8 % особисто звернулись до суду при виникненні спірної ситуації, 3 респонденти чи 5% були викликані до суду як відповідач, третя особа, експерт тощо, 2 респонденти або 4 % звернулись до суду вперше за власною ініціативою.



### 1.8. Категорія справи

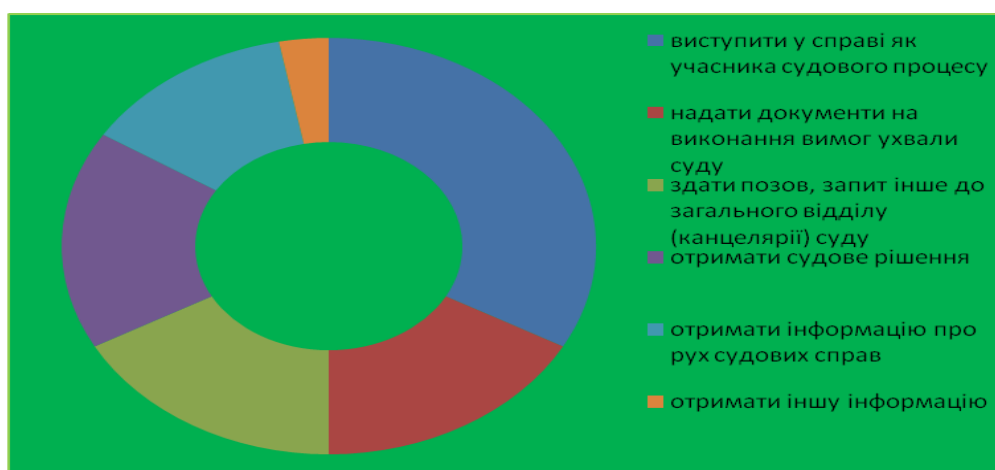
Приблизно однакову кількість становлять справи майнового характеру та немайнового характеру – 25 або 44 % та 21 або 37%. Окрім того, 11 або 19% опитуваних брали участь у справах про банкрутство.



### 1.9. Мета візиту до господарського суду

Як свідчать результати проведеного опитування 18 респондентів або 33 % прибули до господарського суду Кіровоградської області задля виступу у справі як учасника судового процесу, 10 або 17 % – надати документи на виконання вимог ухвали суду, 10 або 17% – здати позов, запит лист та інше до загального відділу (канцелярії) суду, 10 або 17 % –

отримати судові рішення господарського суду Кіровоградської області, 7 чи 13% – отримати інформацію про рух судових справ, отримати іншу інформацію – 2 або 3%.

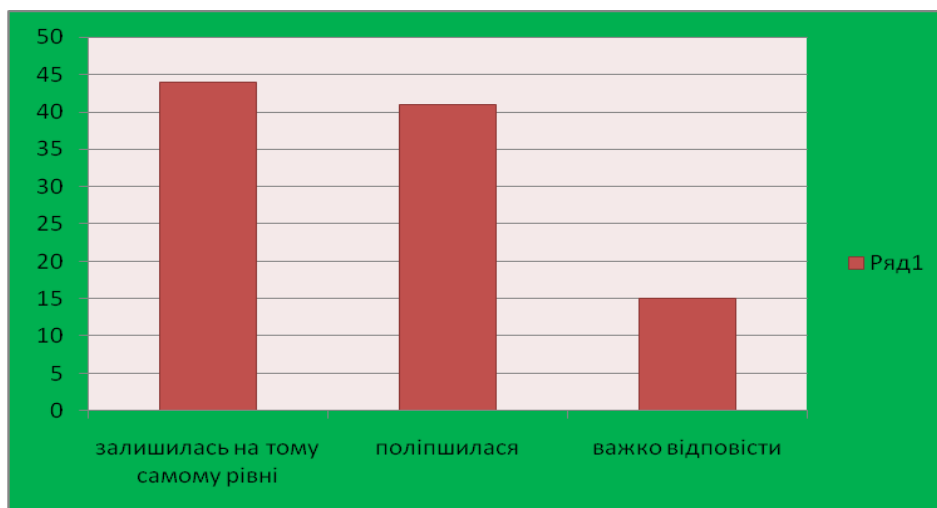


## 2. Умови перебування у суді та обслуговування відвідувачів

### 2.1. Як змінилася робота господарського суду порівняно з 2014 роком?

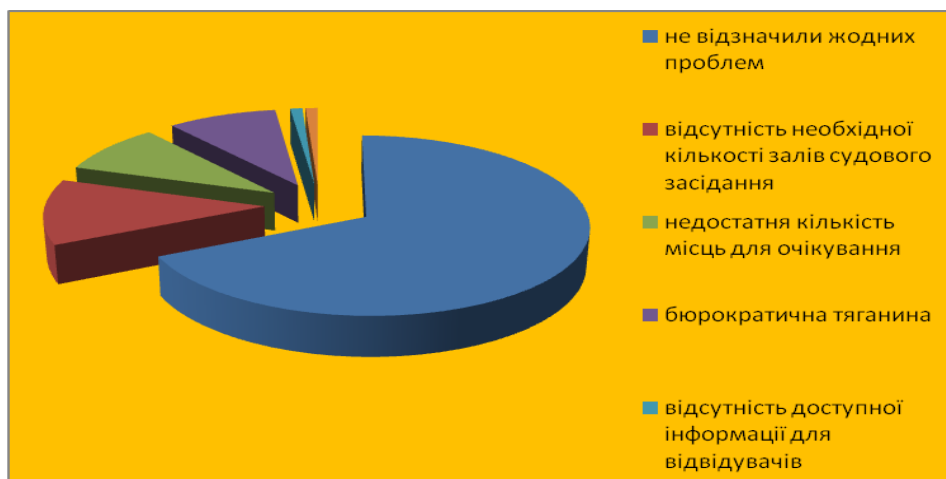
Більшість респондентів 25 або 44 % відзначили, що робота залишилась на тому самому рівні, 23 респонденти або 41 % вказали на поліпшення роботи нашого суду порівняно з 2014 роком, 9 респондентам або 15 % було важко відповісти на вказане питання.

Варто зазначити, що жоден із опитуваних респондентів не відмітив погіршення роботи господарського суду Кіровоградської області.



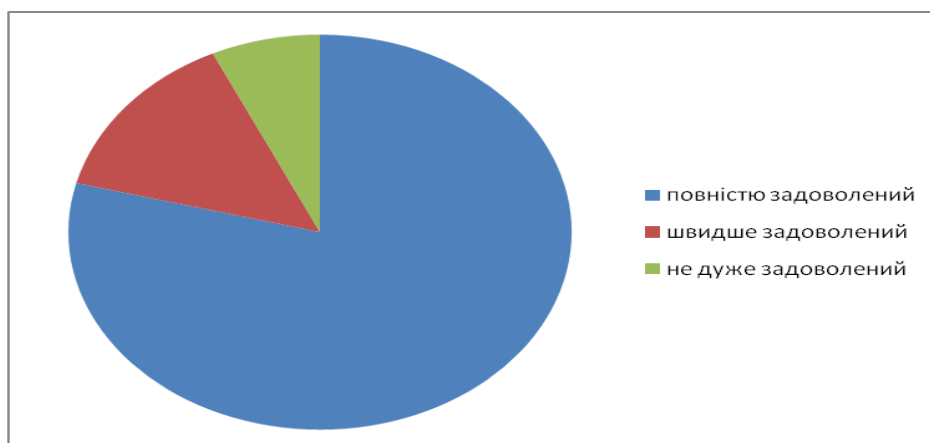
### 2.2. На які проблеми в роботі господарського суду Кіровоградської області Ви звернули увагу під час його відвідування?

Так, 39 респондентів, що становить 68 % не відзначили жодних проблем у роботі суду, 7 респондентів або 12 % вказали про відсутність необхідної кількості залів судового засідання, 5 респондентів або 9 % нарікали на недостатню кількість місць для очікування, 5 респондентів або 9 % відмітили бюрократичну тяганину, по 1 респонденту зазначили відсутність доступної інформації для відвідувачів та інші проблеми (зокрема, відсутність туалету для відвідувачів та відкритого WI-FI).



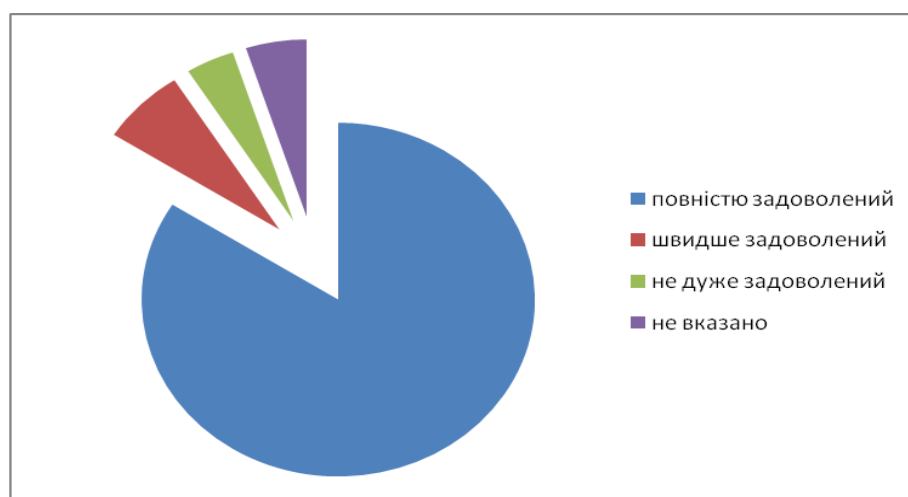
### 2.3. Оцінка виконання посадових обов'язків помічниками суддів

Практична більшість респондентів (45 або 79 %) повністю задоволені роботою помічників суддів, 8 респондентів або 14 % швидше задоволені, при цьому 4 відвідувачі (7 %) зазначили, що не дуже задоволені їх роботою.



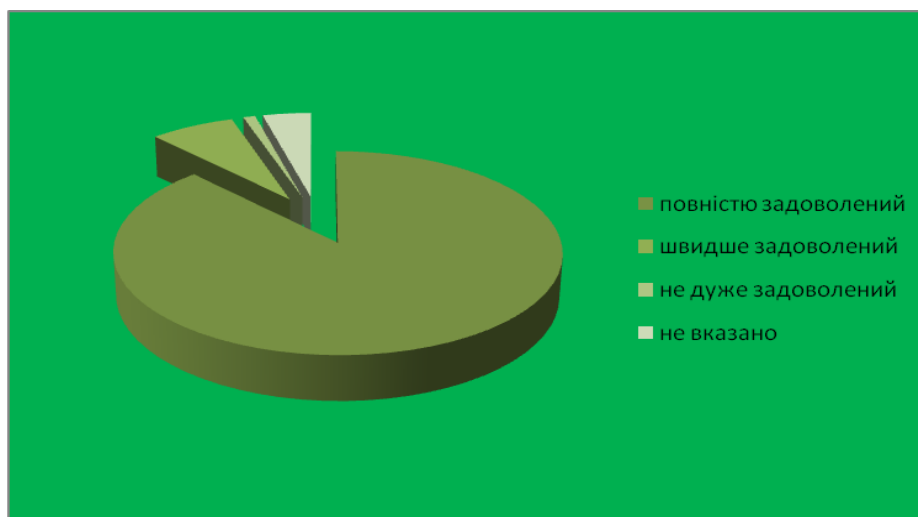
### 2.4. Оцінка виконання посадових обов'язків секретарями судового засідання

Так, більшість відвідувачів, які взяли участь в опитуванні, а саме 48 або 84%, повністю задоволені роботою секретарів судового засідання, 4 або 7% відповіли, що «швидше задоволені», 2 респонденти (4%) зазначили, що не дуже задоволені їх роботою, а 3 респонденти (5 %) не відповіли на дане запитання анкети.



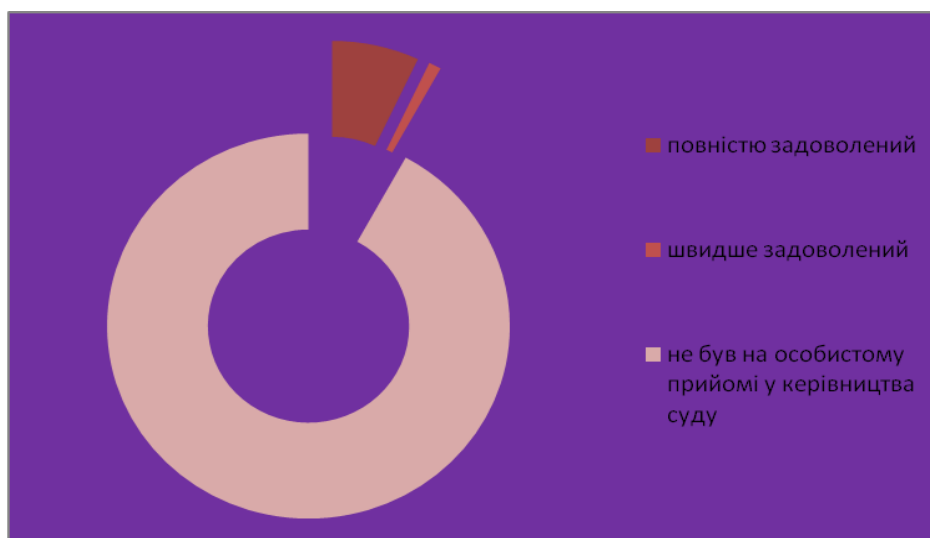
## 2.5. Оцінка виконання посадових обов'язків працівниками загального відділу (канцелярії)

Як свідчать результати анкетування, 50 респондентів або 88 % вказали, що вони повністю задоволені роботою працівників загального відділу (канцелярії), 4 або 7 % – «швидше задоволені» та 1 респондент – «не дуже задоволений» роботою працівників вказаного відділу суду, а 2 або 4 % учасників анкетування не надали відповідь на вказане запитання.



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

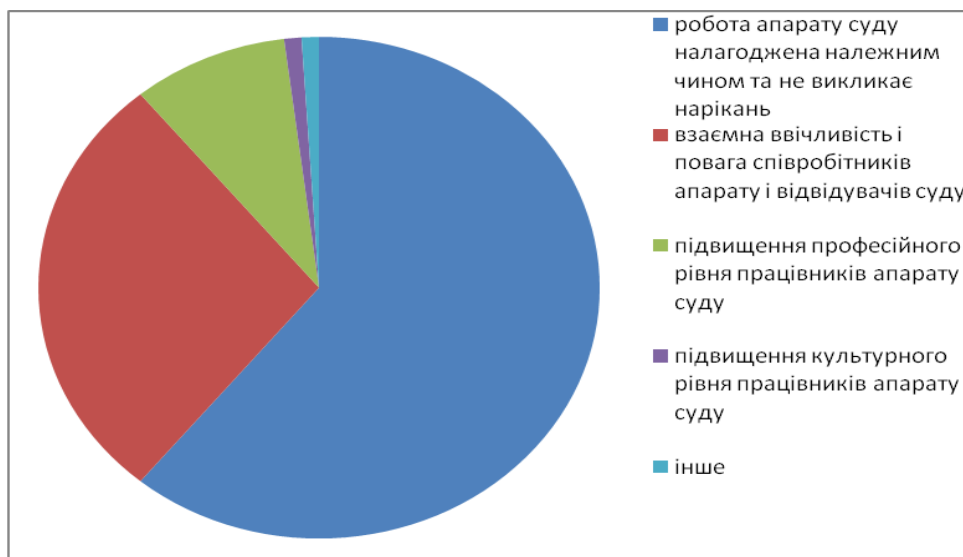
З числа опитаних респондентів 4 або 7 %, які були на особистому прийомі громадян керівництвом господарського суду, залишились задоволеними організацією прийому, 1 респондент надав відповідь «швидше задоволений». Значна ж кількість респондентів, 52 або 92 %, зазначили, що вони не були на особистому прийомі у керівництва суду.



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

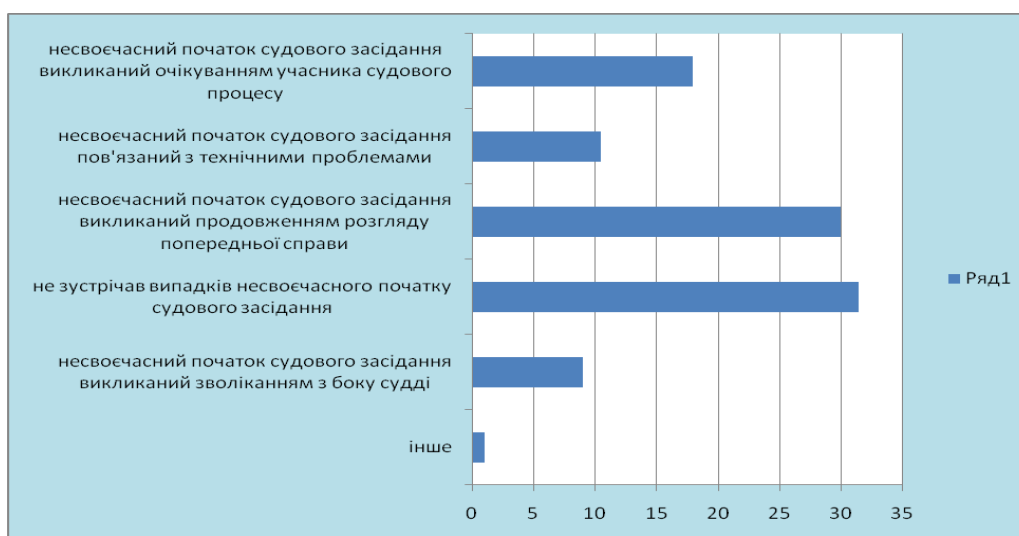
На думку переважної більшості респондентів (35 або 61 %) робота апарату суду налагоджена належним чином та не викликає нарікань, 16 відвідувачів (28%) зазначили, що взаємна ввічливість і повага співробітників апарату і відвідувачів суду позитивно вплине на

якість роботи апарату суду, 5 або 9% респондентів вказали на необхідність підвищення професійного рівня працівників апарату суду, 1 відвідувач відзначив про необхідність підвищення культурного рівня працівників апарату суду, 1 респондент запропонував свій варіант відповіді (зокрема, вказав про необхідність полегшити процедуру ознайомлення з матеріалами справи).



## 2.8. Своєчасність початку судового засідання

Як убачається з результатів опитування, 18 респондентів або 31,5 % не зустрічали випадків несвоєчасного початку судового засідання, 17 респондентів або 30 % вказали, що несвоєчасний початок судового засідання був викликаний продовженням розгляду попередньої справи, 6 відвідувачів або 10,5 % зазначили, що несвоєчасний початок судового засідання був пов'язаний з технічними проблемами, 10 респондентів або 18 % відповіли, що несвоєчасний початок судового засідання був викликаний очікуванням учасника судового процесу, який спізнювався, 5 або 9% респондентів вказали на зволікання з боку судді, 1 респондент відмітив у анкеті пункт "Інше" (нарада суддів).



## 3. Інформаційні ресурси

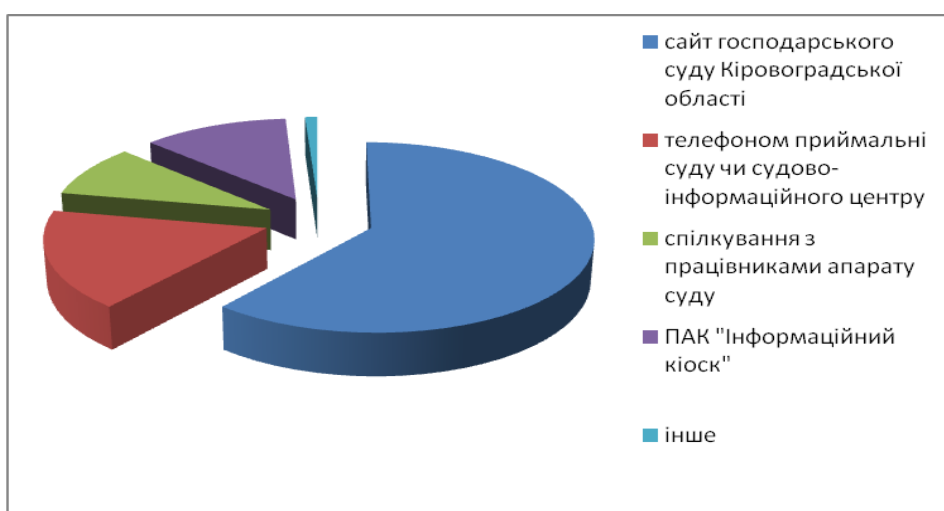
На оцінку якості роботи судової установи безпосередньо впливає доступність інформації про організацію роботи та структуру суду, графік прийому громадян та



представників юридичних осіб керівництвом суду, графіки розгляду справ, вимоги щодо наявності зразків процесуальних документів, інформації із зазначенням розташування судових приміщень, щодо порядку сплати судового збору, реквізитів та розмірів платежів тощо. Особливо це важливо для осіб, які не мають юридичної освіти та досвіду участі в судовому процесі.

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

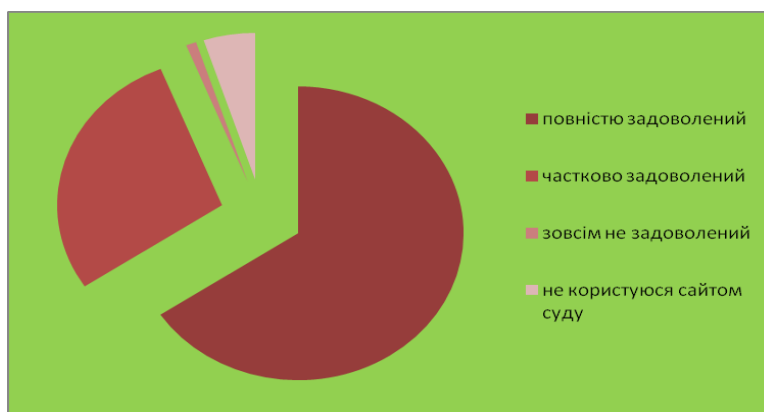
Переважна більшість респондентів (35 або 61 %) отримують необхідну інформацію про роботу суду через сайт господарського суду Кіровоградської області, 10 респондентів або 17 % користуються телефоном приймальні суду чи судово-інформаційного центру, 5 респондентів або 9 % особисто спілкуються з працівниками апарату суду, 7 респондентів (12 %) користуються ПАК "Інформаційний кіоск", 1 відвідувач зазначив власний варіант відповіді.



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

37 осіб або 65 % від кількості респондентів, які користуються веб-сайтом суду, вказали, що вони повністю задоволені рівнем його інформаційного наповнення, 16 респондентів або 28 % – частково задоволені та 1 зовсім не задоволений.

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"

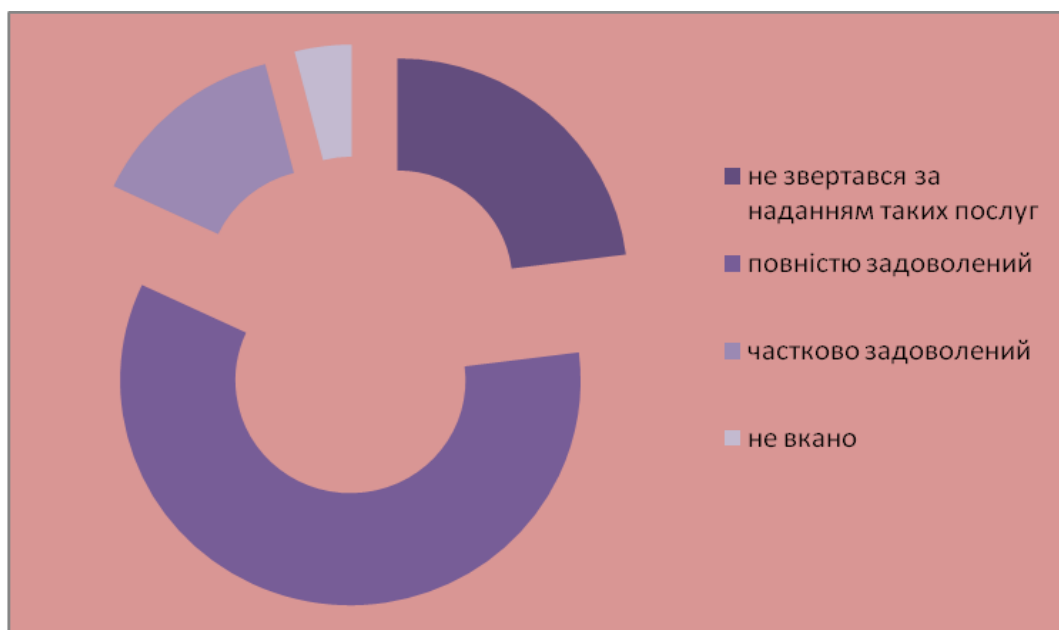
Більша половина респондентів – 33 або 58% зазначили, що не користуються ПАК "Інформаційний кіоск", 10 респонденти або 18 % від кількості відвідувачів суду, які користуються ПАК "Інформаційний кіоск", повністю задоволені рівнем його наповнення, 6 респондентів або 11% частково задоволені, 1 відвідувач вказав, що зовсім не задоволений, а 7 респондентів або 12 % не відповіли на дане запитання анкети.



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

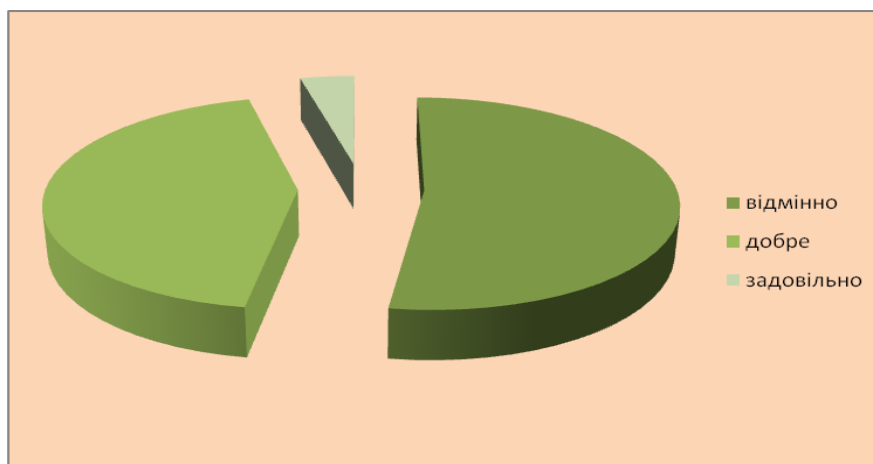
Поряд з тим, переважна більшість респондентів, 34 або 59 %, які отримують інформацію через телефон господарського суду повністю задоволені рівнем надання інформаційних послуг у телефонному режимі, 8 осіб або 14% – частково задоволені, а 2 респондентів або 4 % не відповіли на вказане запитання анкети.

Значна кількість респондентів (13 або 23 %) не звертались за наданням таких послуг.



## Підсумкова оцінка

Переважна більшість респондентів (53 %) поставила оцінку "Відмінно", 44 % опитуваних поставили оцінку "Добре" і лише 4 % "Задовільно" – загальній організації роботи господарського суду Кіровоградської області.



## Висновки

Результати опитування представників учасників судового процесу, відвідувачів господарського суду Кіровоградської області надало відповіді на ключові питання, які були поставлені в програмі соціологічного опитування. Вказане дослідження 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, громадянами України, органами державної влади і судової влади, задіяними в процесі ухвалення важливих на сьогодні рішень.

Незважаючи на те, що переважна більшість відвідувачів проблем у роботі господарського суду Кіровоградської області не відзначила, необхідно наголосити на тому, що, як і у 2014 році, залишаються невирішеними питання стосовно відсутності необхідної кількості залів судового засідання, місць для очікування.

Адміністрація господарського суду з метою вирішення вказаних проблем неодноразово зверталась до Державної судової адміністрації України, одним із основних напрямів діяльності якої є забезпечення судів приміщеннями, які б відповідали вимогам щодо здійснення правосуддя.

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

Високою є оцінка, надана роботі працівників загального відділу (канцелярії), помічників суддів, секретарів судового засідання, що свідчить про укомплектування апарату суду висококваліфікованими кадрами.

Опитані респонденти, які були на особистому прийомі громадян керівництвом господарського суду, залишились задоволеними організацією прийому.

Також більша половина респондентів 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 звертається до працівників апарату суду, користується ПАК "Інформаційний кіоск".

При цьому майже усі респонденти, які користуються веб-сайтом господарського суду Кіровоградської області, задоволені його інформаційним наповненням.

Слід зазначити, що переважна більшість учасників анкетного опитування, а саме 53% оцінили організацію роботи господарського суду Кіровоградської області як "відмінно", 44% - "добре" і лише 3% - "задовільно".

Як і торік, 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 культури працівників апарату суду, направлені на зміцнення рівня довіри громадян до судової гілки влади, доступності судової системи, а також на покращення іміджу господарських судів у суспільстві загалом.