

Аналіз результатів опитування учасників судового провадження господарського суду Кіровоградської області

На виконання рішення Ради суддів України від 12.05.2016 № 35 та рішення зборів суддів господарського суду Кіровоградської області від 20.05.2016 № 19 з метою з'ясування суспільної думки щодо рівня організації роботи господарського суду Кіровоградської області, вжиття заходів для вдосконалення роботи суду і підвищення стандартів здійснення судочинства було проведено оцінювання стану задоволеності роботою господарського суду Кіровоградської області учасниками судового провадження.

Для організації дослідження головою суду видано наказ від 06.09.2016 № 75 «Про проведення оцінювання роботи господарського суду Кіровоградської області», яким створено робочу групу та затверджено форму анкети для опитування учасників судового провадження з урахуванням показників визначених системою оцінювання роботи суду.

У період з 7 по 21 вересня 2016 року шляхом анонімного анкетування було опитано 72 респондента. Під час дослідження було використано два виміри оцінювання роботи суду респондентами: загальний та за окремими критеріями.

При загальній оцінці фіксувалося суб'єктивне сприйняття якості роботи суду на основі відповідей респондентів за п'ятибальною шкалою. Крім того, під час опитування респондентами було надано оцінку за наступними критеріями:

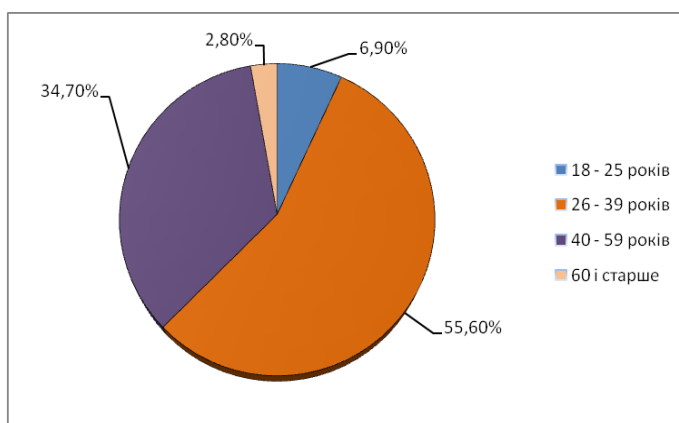
- доступність суду;
- зручність та комфортність перебування у суді;
- повнота та зрозумілість інформації;
- якість роботи працівників апарату суду;
- дотримання термінів судового розгляду;
- дотримання суддями професійних стандартів.

Шляхом узагальнення заповнених учасниками судового провадження 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.

1. Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового провадження

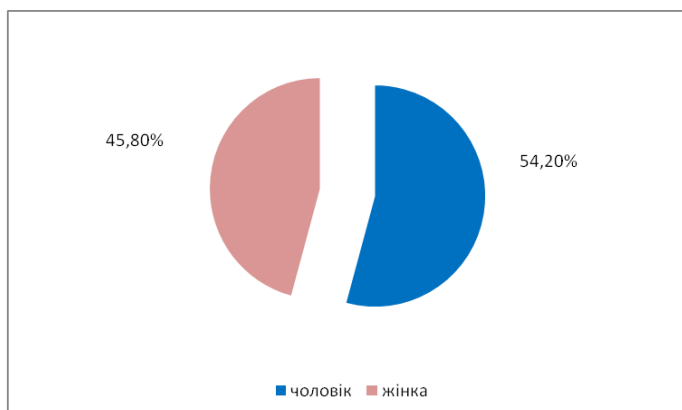
1.1. Вік респондентів

Найчисленнішою категорією осіб, які звертаються до господарського суду є особи віком 26-39 років – 40 осіб (55,6 %); 25 осіб або 34,7 % опитаних віком 40-59 років; 5 осіб (6,9 %) – 18-25 років і лише дві особи (2,8 %) була старшою 60 років.



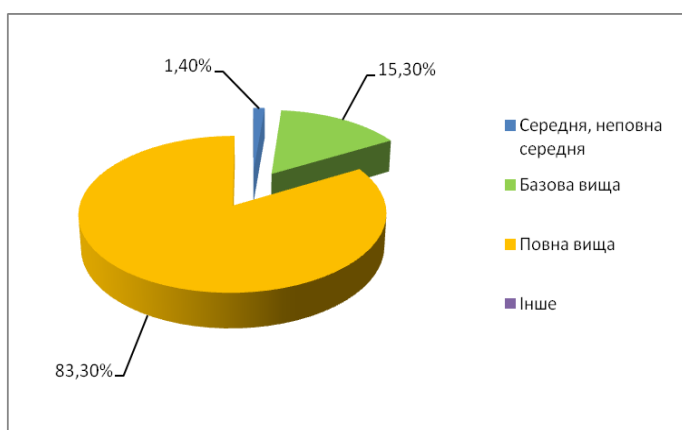
1.2. Стать респондентів

За результатами опитування встановлено, що до господарського суду Кіровоградської області зверталось більше чоловіків – 39 осіб або 54,2 % опитаних, ніж жінок – 33 особи або 45,8 %.



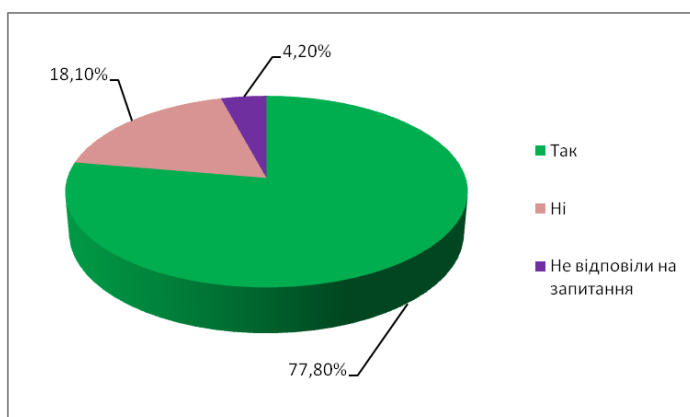
1.3. Рівень освіти

Переважає більшість опитаних є особами з повною вищою освітою – 60 осіб (83,3 %); 11 осіб (15,3 %) мають базову вищу освіту та 1 особа (1,4 %) середню чи неповну середню освіту.



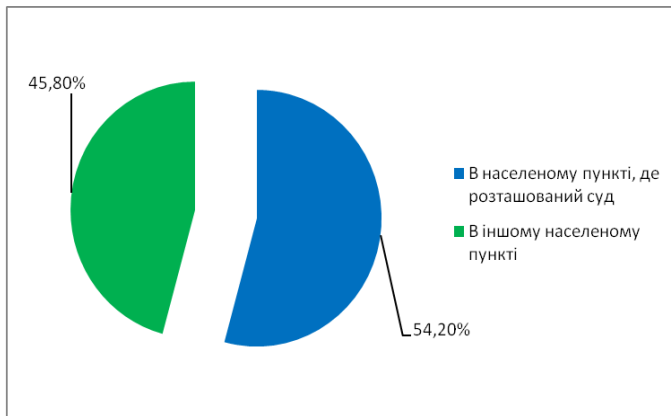
1.4. Наявність вищої юридичної освіти

56 респондентів (77,8 %) вказали на наявність у них вищої юридичної освіти, 13 осіб (18,1 %) зазначили про її відсутність, а 3 особи (4,2 %) взагалі не відповіли на запитання.



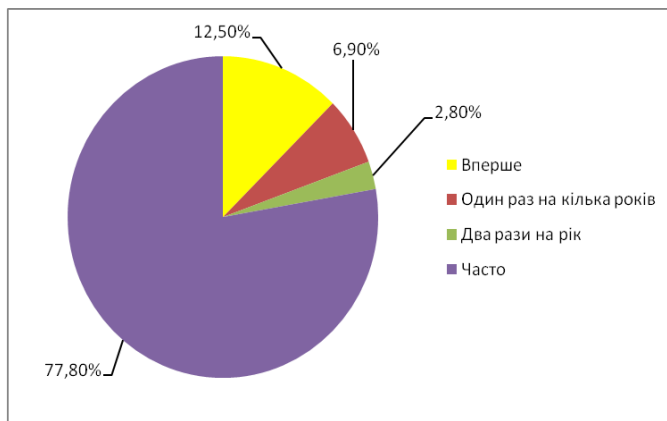
1.5. Місце проживання

У населеному пункті, де розташований суд проживають 39 осіб (54,2 %) опитаних, в той час як 33 особи (45,8 %) – в іншому населеному пункті.



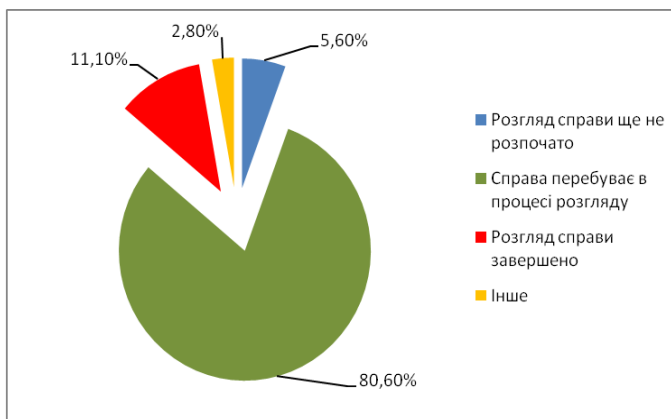
1.6. Наявність попереднього судового досвіду

Опитування показало, що 56 респондентів (77,8 %) звертаються до суду часто; 9 осіб (12,5 %) – вперше; 5 осіб (6,9 %) – один раз на кілька років і 2 особи (2,8 %) два рази на рік.



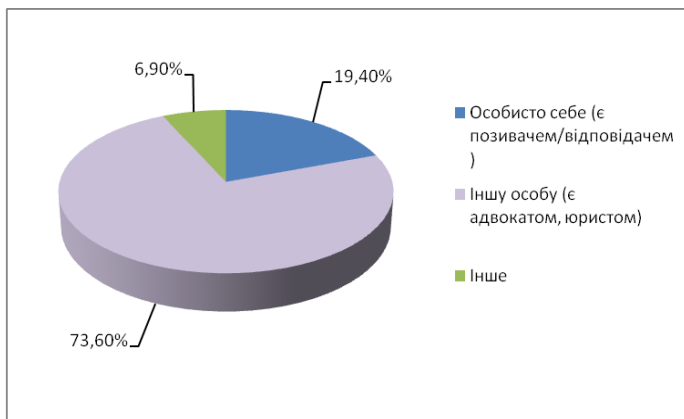
1.7. Залежно від стадії процесу

За результатами опитування встановлено, що у 58 осіб (80,6 %) справа перебуває в процесі розгляду; в 8 випадках (11,1 %) розгляд справи завершено; розгляд справи не розпочато у 4-х осіб (5,6 %); 2 особи (2,8 %) зазначили, що в суді слухається декілька справ на різних стадіях.



1.8. За процесуальним статусом

Більша частина опитаних в господарському суді представляють іншу особу (є адвокатом, юристом), про це зазначило 53 особи (73,6 %), представляють себе особисто в суді (тобто є позивачем/відповідачем) – 14 осіб (19,4 %), інший варіант відповіді обрало 5 осіб (6,9 %), при цьому зазначивши, що вони представляють державні органи або громадськість.

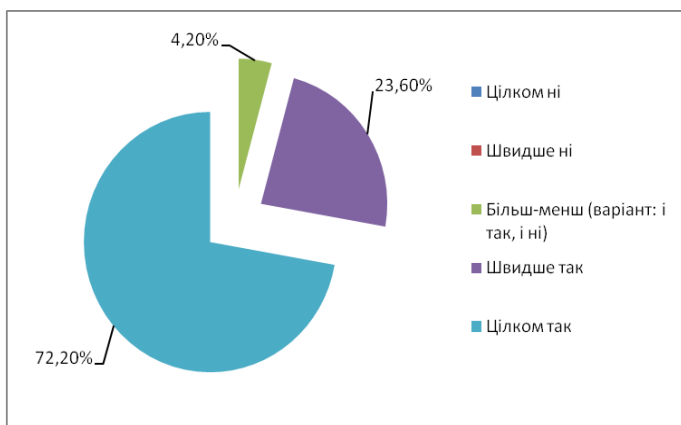


2. Доступність суду

У рамках опитування респондентам ставилися запитання, які стосувалися територіальної та фізичної доступності будівлі та приміщень суду. Загалом, відвідувачі господарського суду Кіровоградської області позитивно оцінили доступність суду за такими показниками:

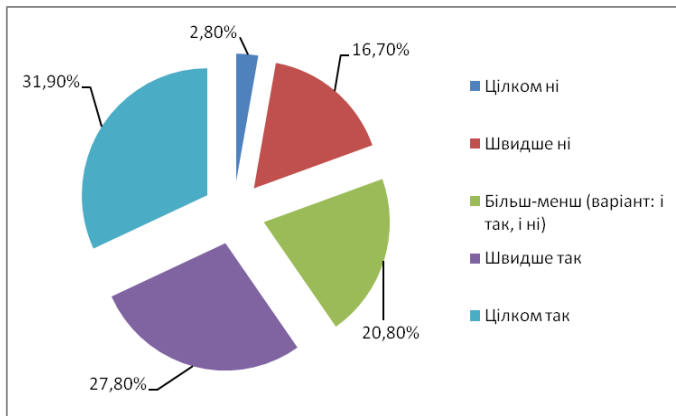
2.1. Територіальна доступність суду

Про легкість знаходження будівлі суду зазначили 52 особи (72,2 %), відповідь «швидше так» надали 17 осіб (23,6 %), а «варіант і так, і ні» обрало тільки 3 особи (4,2 %).



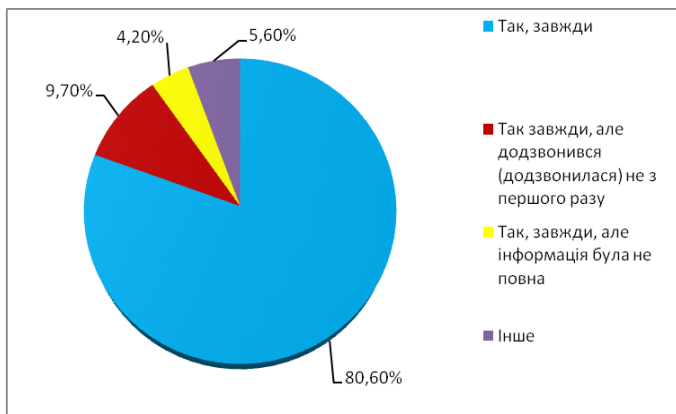
2.2. Доступність приміщень суду для осіб з обмеження можливостями

23 респонденти (31,9 %) вважають, що люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду, варіанти «швидше так» обрало 20 відвідувачів (27,8 %), «більш-менш» – 15 (20,8 %), «швидше ні» – 12 (16,7 %) та «цілком ні» – 2 (2,8 %).



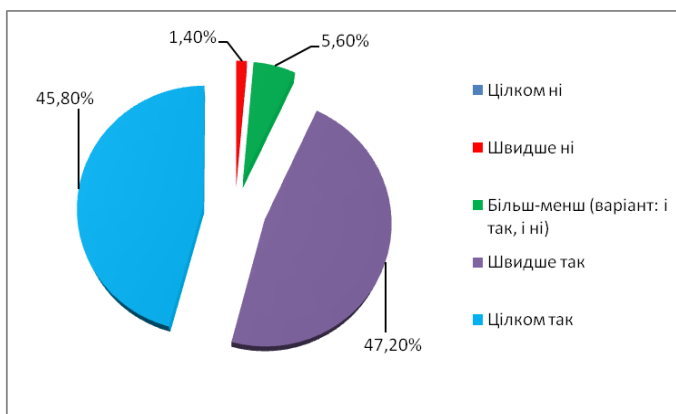
2.3. Можливість додзвонитись до суду та отримати потрібну інформацію

Завжди вдавалося додзвонитися до суду та отримати потрібну інформацію телефоном 58 респондентам (80,6 %), додзвонилися не з першого разу 7 осіб (9,7 %), не телефонували до суду 4 особи (5,6 %) та додзвонилися, але інформація була не повна у 3 випадках (4,2 %).



2.4. Зручність графіка роботи канцелярії

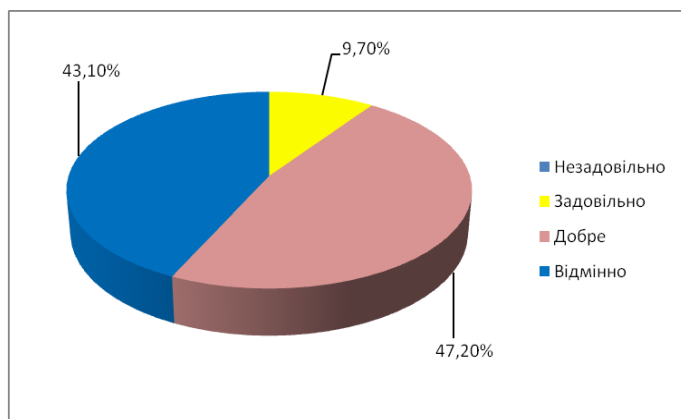
Про можливість вчасно та безперешкодно подати документи до загального відділу (канцелярії), ознайомитися з матеріалами справи, отримати судові рішення чи наказ, 34 відвідувачі (47,2 %) обрали варіант «швидше так», 33 відвідувачі (45,8 %) зазначили, що графік роботи загального відділу (канцелярії) цілком дозволяє вчасно та безперешкодно вирішувати справи у суді, 4 відвідувачі (5,6 %) обрали «варіант: і так, і ні» та тільки 1 відвідувач (1,4 %) залишився не задоволений графіком роботи загального відділу (канцелярії).



3. Зручність та комфортність перебування у суді

Оцінка зручності та комфортності перебування громадян у приміщенні суді визначалась за наявністю місць для очікування, доступом до побутових приміщень (туалетів), комфортністю залів судового розгляду, освітлення, чистоти приміщень тощо.

Результати опитування дозволяють говорити про зручність та комфортність перебування у господарському суді Кіровоградської області, 34 особи (47,2 %) вказали на оцінку «добре», 31 особа (43,1 %) – на оцінку «відмінно» та тільки 7 осіб (9,7 %) – на оцінку «задовільно».

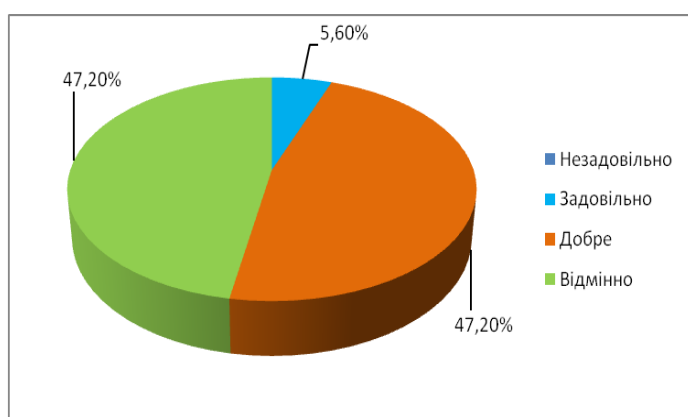


4. Повнота та зрозумілість інформації

Загалом оцінюючи інформаційні ресурси господарського суду Кіровоградської області респонденти надали високу оцінку повноті та якості їх наповнення.

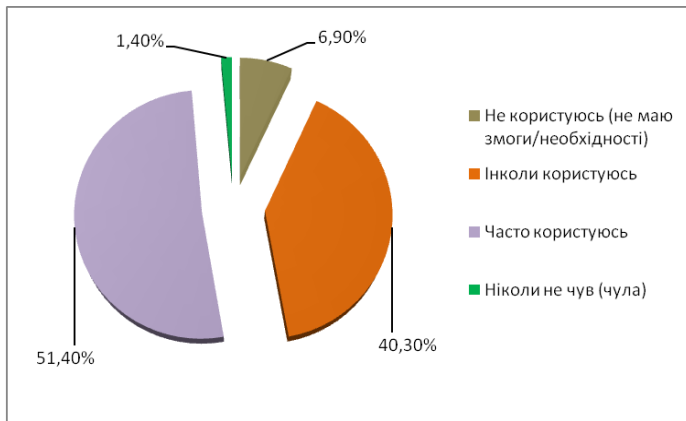
4.1. Оцінка доступності, якості та повноти інформації для відвідувачів суду

Опитуванням встановлено, що при оцінюванні наявності інформаційних стендів, зразків документів, порядку сплати судового збору, інформації щодо розміщення кабінетів та інших приміщень однакова кількість респондентів по 34 особи (47,2 %) надали оцінку «відмінно» та «добре», а 4 респонденти (5,6 %) – оцінку «задовільно».



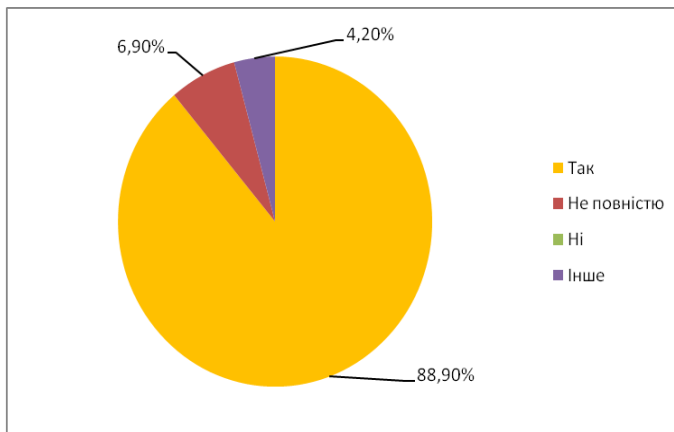
4.2. Популярність офіційного веб-сайта господарського суду

Переважна більшість опитаних зазначила, що часто користується офіційним веб-сайтом господарського суду Кіровоградської області на веб-порталі «Судова влада України» – 37 осіб (51,4 %), інколи відвідують – 29 осіб (40,3 %), не користуються – 5 осіб (6,9 %) та тільки 1 особа відповіла, що ніколи про такий не чула.



4.3. Інформаційна наповнюваність

Оцінюючи інформаційні ресурси господарського суду (наявність необхідної інформації, цікаві відомості, зручність користування) 64 особи (88,9 %) повністю задоволені їх наповненістю, 5 осіб (6,9 %) не повністю задоволені їх змістом, а 3 особи (4,2 %) не використовували наявні інформаційні ресурси.



4.4. Пропозиції по інформаційному наповненню

Незважаючи на високу оцінку інформаційного наповнення веб-сайту суду, інформаційного кіоску та стендів суду, респондентами було надано пропозиції щодо розміщення інформації про:

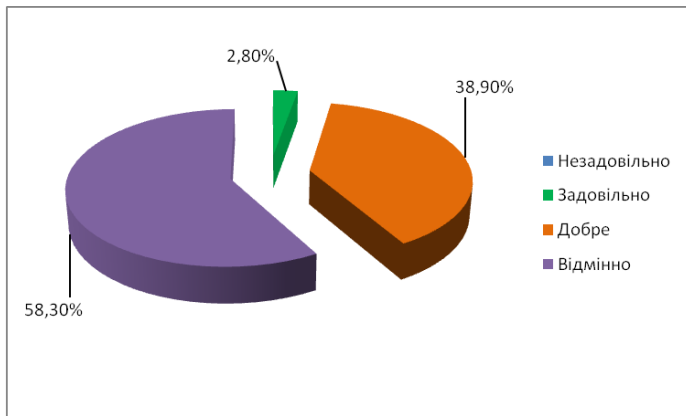
- номери телефонів суддів, помічників суддів та секретарів судового засідання;
- прізвище, ім'я по батькові помічників суду;
- відсутність конкретних суддів (відпусток, лікарняних, навчання) – завчасно на сайті чи в приміщенні суду.

5. Якість роботи працівників апарату суду

Найвище учасники опитування оцінили якість роботи працівників апарату суду, відмітивши старанність та високий рівень їх етичної поведінки.

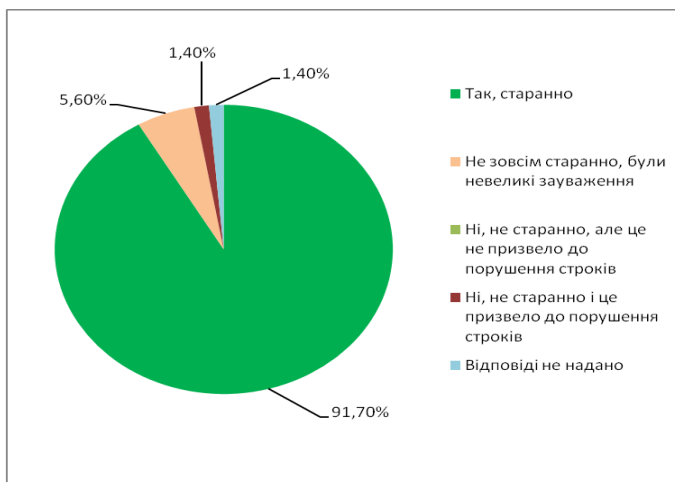
5.1. Рівень етичної поведінки працівників апарату суду

На відмінно оцінили етичну поведінку працівників апарату суду (доброзичливість, коректність, неупередженість) 42 особи (58,3 %), оцінку «добре» надали 28 осіб (38,9 %) та тільки 2 особи (2,8 %) поставили «задовільно».



5.2. Дотримання персоналом професійних стандартів

На запитання «Чи старанно працювали працівники суду та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?» найбільша кількість респондентів позитивно оцінили роботу працівників суду – 66 (91,7 %); невеликі зауваження є у 4 осіб (5,6 %), 1 особа (1,4 %) вказала, що робота працівників суду призвела до порушення строків та 1 особа (1,4 %) не відповіла на запитання.

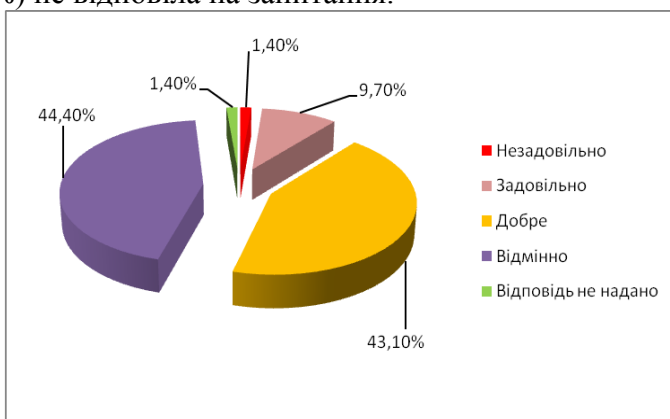


6. Дотримання термінів судового розгляду

Загальний рівень дотримання процесуальних строків у господарському суді учасниками опитування було оцінено на «добре», при цьому, респонденти високо оцінили вчасність отримання процесуальних документів та початок судових засідань.

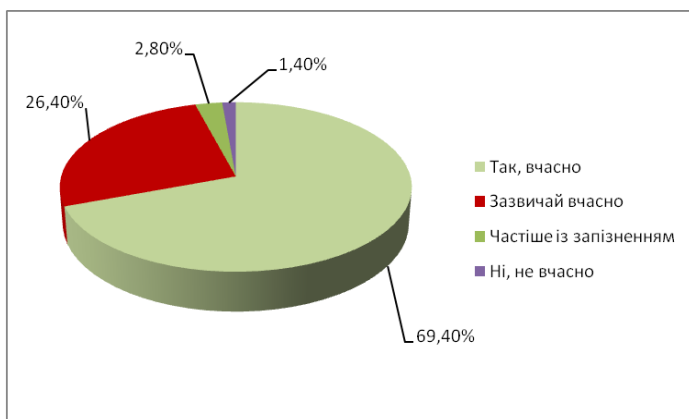
6.1. Оцінка дотримання строків та процедур розгляду справ

32 особи (44,4 %) вказали на оцінку «відмінно»; 31 особа (43,1 %) – на оцінку «добре»; 7 осіб (9,7 %) – на оцінку «задовільно»; 1 особа (1,4 %) – на оцінку «незадовільно» та 1 особа (1,4 %) не відповіла на запитання.



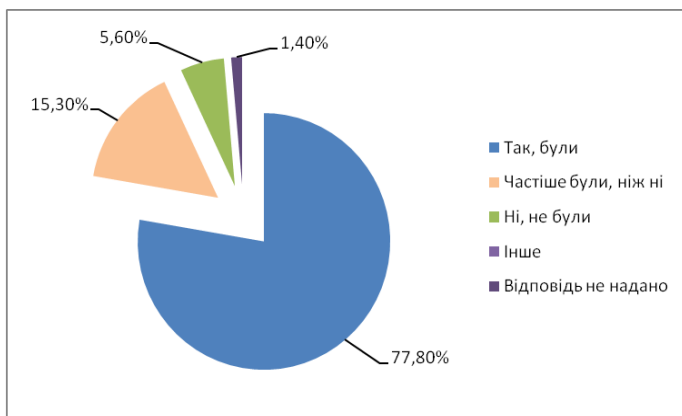
6.2. Своєчасність початку судового засідання

Засідання по справі розпочалося вчасно, відповідно до списку розгляду справ для 50 учасників судового процесу (69,4 %), «зазвичай вчасно» – для 19 учасників (26,4 %), «частіше із запізненням» – для 2 учасників (2,8 %) та тільки для 1 учасника (1,4 %) судові засідання розпочалося не вчасно.



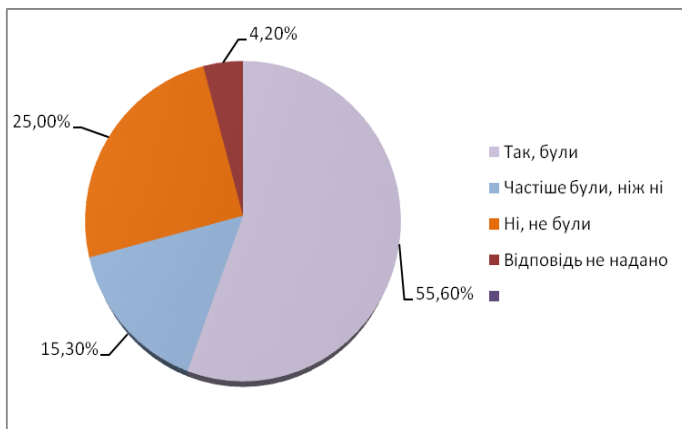
6.3. Призначення судового засідання

На запитання «Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?» «так, були» відповіли 56 респондентів (77,8 %), «частіше були, ніж ні» – відповіли 11 респондентів (15,3 %), надали негативну відповідь 4 респонденти (5,6 %) та 1 респондент (1,4 %) утримався від відповіді.



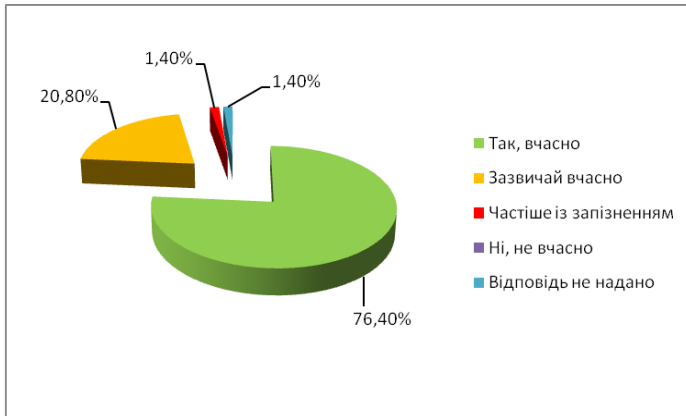
6.4. Затримки/перенесення судових засідань

Обґрунтованими затримки/перенесення розгляду справи вважають 40 опитаних осіб (55,6 %), тоді як 18 осіб (25 %) вказали на їх не обґрунтованість, 11 осіб (15,3 %) зазначили, що такі затримки частіше були обґрунтованими та 3 особи (4,2 %) не відповіли на запитання.



6.5. Отримання процесуальних документів

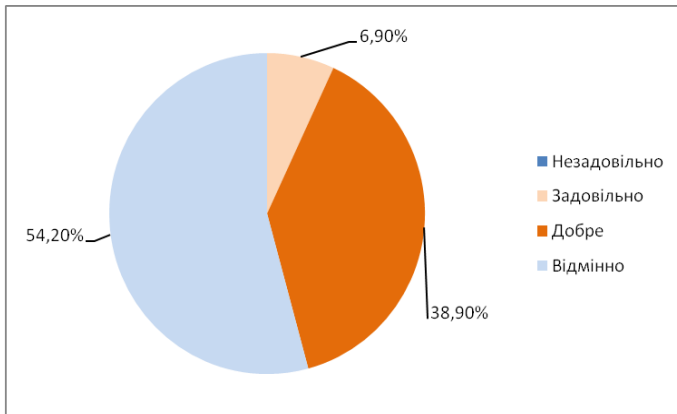
На вчасність отримання документів вказали 55 респондентів (76,4 %); зазвичай вчасно отримували документи 15 осіб (20,8 %), частіше із запізненням – 1 особа (1,4 %) та не відповіла на запитання 1 особа (1,4 %).



7. Дотримання суддями професійних стандартів

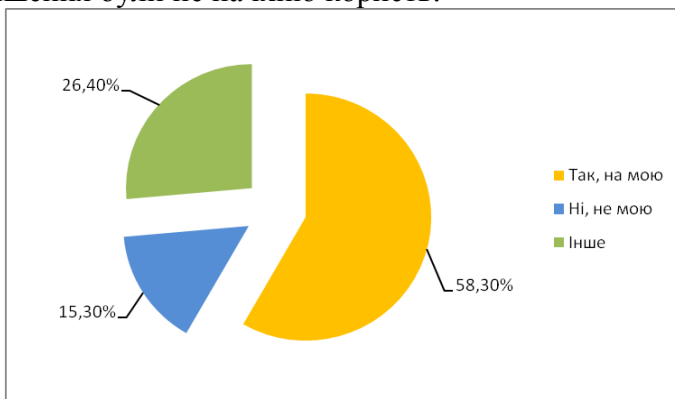
7.1. Оцінка професіоналізму та етичної поведінки суддів

39 осіб, які взяли участь в опитуванні (54,2 %) оцінили рівень професійної та етичної поведінки суддів (доброзичливість, коректність, неупередженість, належну підготовку до справи та знання справи) на «відмінно», 28 осіб (38,9 %) надали оцінку «добре» та тільки 5 осіб (6,9 %) поставили оцінку «задовільно».



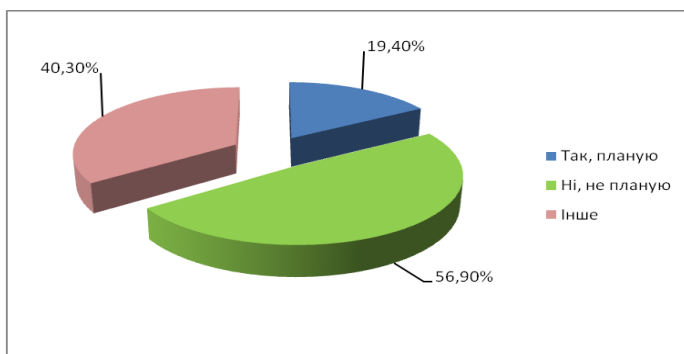
7.2. Результат розгляду справи

На запитання «Чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь?» 42 респондента (58,3 %) вказали, що рішення були прийняті на їх користь, 19 осіб (26,4 %) віднесли свою відповідь до категорії «інше», де зазначили, що або справи перебувають в процесі розгляду, або рішення прийняті як на їхню користь так і навпаки, крім того, 11 осіб (15,3 %) відмітили, що рішення були не на їхню користь.



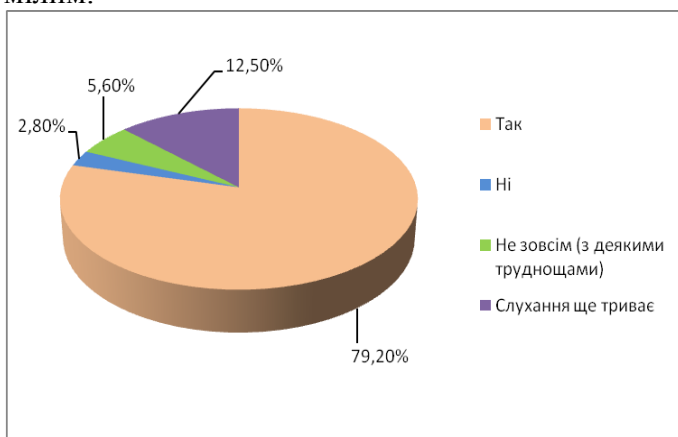
7.3. Наявність наміру оскарження рішення

Більша частина серед осіб, які взяли участь в опитуванні відповіли, що не мають намір оскаржувати судові рішення, а саме 41 респондент (56,9 %), планують оскаржувати прийняті рішення – 14 осіб (19,4 %), а 29 осіб (40,3 %) вказали, що справи ще слухаються, або будуть оскаржувати рішення частково або в залежності від результатів розгляду справи.



7.4. Зрозумілість рішення

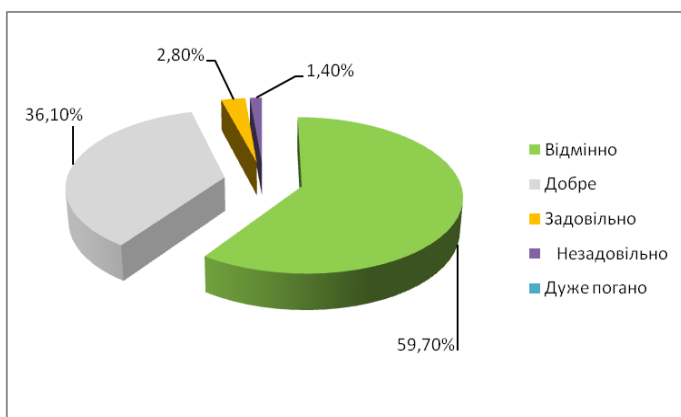
Для 57 респондентів (79,2 %) рішення було викладено легкою, доступною для розуміння мовою, в 9 випадках (12,5 %) розгляд справи ще триває, 4 особи (5,6 %) вказали на деякі труднощі у викладенні тексту рішення та 2 респонденти (2,8 %) визнали рішення не зрозумілим.



Загальна оцінка якості роботи суду

Загальна оцінка якості роботи суду проводилася за п'ятибальною шкалою: від 1-го балу – «дуже погано» до 5-ти балів – «відмінно». За відповідями респондентів якість роботи господарського суду Кіровоградської області оцінюється на рівні **«4,5 балів»**.

На «відмінно» роботу суду оцінили 43 респондента (59,7 %), оцінку «добре» поставили 26 осіб (36,1 %), на «3 бали» оцінили роботу суду 2 особи (2,8 %) та на «2 бали» – 1 особа (1,4 %). Оцінку «дуже погано» не було надано жодним із респондентів.



Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового провадження не мали значного впливу на загальну оцінку якості роботи суду.

Проте, найвище оцінюють якість роботи суду респонденти віком «18–25 років» – «5 балів», інші вікові категорії респондентів оцінили роботу суду в середньому на «4,5 балів».

Також вище оцінюють якість роботи суду респонденти, які мають повну вищу юридичну освіту – «4,6 балів», в той час як респонденти, які не мають юридичної освіти – «4,4 балів».

Краще оцінюють роботу суду особи, що проживають в іншому населеному пункті ніж розташований господарський суд – «4,6 балів», тоді як місцеві респонденти – «4,5 балів».

Позитивну оцінку роботі суду надали особи, які вперше брали участь у судовому процесі – «4,6 балів», у порівнянні з учасниками, які часто відвідують господарський суд – «4,5 балів».

Крім того, респондентам було запропоновано надати свої побажання та пропозиції щодо організаційного забезпечення діяльності господарського суду Кіровоградської області.

Серед поданих пропозицій найчастіше учасники судового провадження висловлювали побажання про надання доступу до мережі Інтернет за допомогою Wi-Fi, за це висловилося 9 респондентів, про недостатню кількість залів судового засідання та місць для очікування, а також їх освітлення, зауважило 3 відвідувачі, покращити роботу канцелярії суду побажали 2 відвідувачі.

Загальні результати дослідження свідчать, що діяльність господарського Кіровоградської області отримала досить високу оцінку від учасників судового провадження, яка є результатом щоденної роботи адміністрації суду, суддів та працівників апарату суду.

Голова робочої групи суддя-спікер

Г.Б Поліщук

члени робочої групи:

керівник апарату суду

Т.Ю.Ніколаєнко

заступник керівника апарату суду

І.В. Слободяник

начальник відділу управління персоналом

Є.К. Кононченко

**начальник відділу
інформаційно-аналітичного
забезпечення, судової статистики
та контролю**

Ю.В. Пташник