Справка о результатах социологического исследования (анкетного опроса) среди целевой аудитории Арбитражного суда Пермского края за 2025 год

В октябре – ноябре 2025 года секретариатом председателя суда было проведено социологическое исследование методом анкетного опроса с целью получения обратной связи относительно работы и деятельности суда в целом. Респондентам предлагалось оценить работу электронных сервисов, организацию работы суда, ответить на вопросы, связанные с оценкой доверия к арбитражной судебной системе, а также поделиться общими впечатлениями о деятельности суда, оставить пожелания или замечания, которые позволят в дальнейшем усовершенствовать деятельность суда.

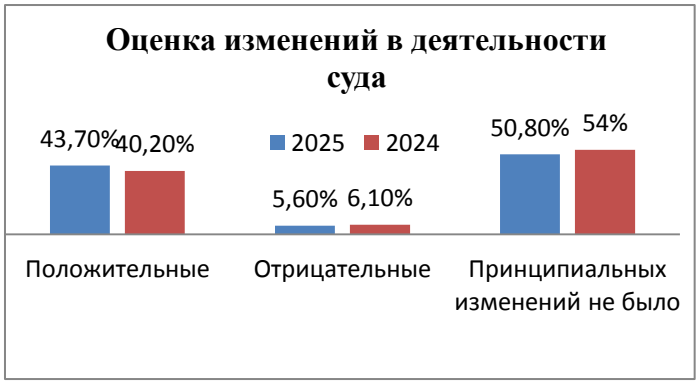
В опросе приняли участие 126 респондентов, большая часть которых –107 (85 %) прошли анкетирование посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет, остальные 19 человек (15 %) заполнили анкеты на бумажном носителе, находясь в Арбитражном суде Пермского края.

Респондентам было предложено ответить на 28 вопросов с открытыми и закрытыми вариантами ответа. Также анкета включала в себя блок вопросов, где предоставлялась возможность оценить по пятибалльной шкале работу электронных сервисов суда, таких как «Электронное ознакомление с делами», «Онлайн-заседание», «Мой арбитр», «Картотека арбитражных дел».

При исследовании вопроса своевременности начала судебных заседаний установлено, что увеличилось количество судебных процессов, которые начинаются в назначенное время, их процент составил 37,3 % (в 2024 году – 35,4% %). Социологическое исследование показало заметную тенденцию к сокращению задержек начала судебных заседаний в 2025 году, что свидетельствует о позитивных изменениях в организации судебного процесса.

В целях исследования вопроса о применении примирительных процедур в арбитражном судопроизводстве, в анкету был включен вопрос об использовании данного института при разрешении споров в Арбитражном суде Пермского края. Большее количество участников опроса 84,1 % (ранее 80,5 %) не использовали при разрешении спора в суде примирительные процедуры в целях мирного его урегулирования. 15,9 % (19,5% опрошенных в 2024 г.) применяли следующие примирительные процедуры: 2 % (5,3 % соответственно) – медиация, 1,3 % (9%) – переговоры. Обращались за судебным примирением 7 % (ранее 4 %) участников процесса, достигли мирового соглашения – 5,6 % (цифра равная предыдущему году).

Рисунок 1



Часть вопросов анкеты, как и в прошлом году, была посвящена оценке работы электронных сервисов, общей оценке деятельности суда. В том числе респондентам предлагалось ответить на вопрос о произошедших

изменениях в деятельности суда за текущий год.

По результатам анализа установлено, что 43,7 % (40,2 % в 2024 г.) опрошенных отмечают положительные изменения в деятельности суда за последний год, лишь 5,6 % (6,1 % в предыдущем опросе) видят отрицательные изменения, однако не уточняют какие. 50,8 % (53,7 % в 2024 г.) не находят принципиальных изменений в деятельности суда (см. рис. 1).

Лидирующее количество опрошенных 92,1 % (91,5% в прошлом году) отметили, что не имеют проблем при подаче документов в суд. У небольшого числа респондентов 7,9 % (в исследовании годом раньше – 8,5 %) возникают проблемы. Чаще они связаны с работой электронного сервиса «Мой Арбитр», а именно, указывалось, что «имеются ограничения количества и объема документов при их загрузке».

Анализ данных выявил, что, несмотря на отдельные затруднения, возникающие в процессе подачи документов в электронной форме, данный способ признается наиболее предпочтительным решением для большинства респондентов. Об этом свидетельствуют результаты опроса, согласно которым 78,4 % опрошенных выразили свое согласие с удобством электронного документооборота, 79,3 % респондентов отметили его как наиболее оптимальный вариант в 2024 году.

Респондентам, как и в прошлом году, было предложено оценить работу электронных сервисов суда по пятибалльной шкале.

Результаты анкетирования демонстрируют устойчиво высокую оценку электронного сервиса для подачи документов в электронном виде «Мой Арбитр». По пятибалльной шкале, где 5 баллов соответствуют максимальной оценке, а 1 балл – минимальной, 77 % респондентов (76,8 % в 2024 году) оценили сервис на «отлично». Оценку в 4 балла работе сервиса поставили 15,9 % анкетируемых, что соответствует показателю предыдущего опроса. Нейтральную оценку в 3 балла высказали 5,6 % респондентов (6,1 % в прошлом году). Неудовлетворительными работу сервиса сочли 0,8 % (ранее 1,2 %), единичную оценку поставили также 0,8 % опрошенных.

Несмотря на недочеты в функционировании данного онлайн-сервиса, его работа, как и год назад, была оценена пользователями выше остальных сервисов, в 4,6 балла.

В настоящее время для участников судебных процессов самым лучшим вариантом также остается очное участие в судебном заседании – 77,8 % (73,2 по результатам соцопроса 2024 г.). Остался популярен формат использования веб-конференции, его отметили 19,9 % респондентов (23,2 % соответственно). Значительно меньше 2,4 % (3,6 % соответственно в 2024 г.) анкетируемых предпочли участие в заседаниях в режиме видео-конференц-связи.

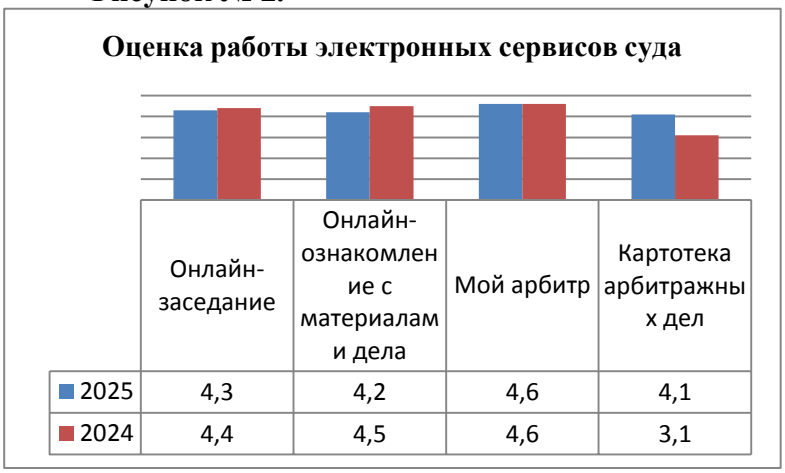
Следующий вопрос был посвящен оценке полноты и правильности отображения всех материалов, поданных в рамках дел в электронном сервисе «Картотека арбитражных дел». 42,9 % (48,8 % в 2024 г.) респондентов находят загрузку сервиса корректной и полной, оценив его на 5 баллов, на 4 он оценен 34,9 % (32,9 % в предыдущем году) участниками опроса; 3 балла – у 16,7 % (13,4

% ранее) анкетируемых, 2,4 % (4,8 % соответственно) пользователей сервиса не удовлетворены его работой, 3,2 % поставили оценку 1.

Средняя оценка работы электронного сервиса «Картотека арбитражных дел» составила 4,1 балл, поднявшись с 3,1 балла (2024 г.).

На основании собранных данных 95,2 % (95,1 % в 2024 г.) респондентов пользуются сервисом «Ознакомление с материалами дела в электронном виде», 4,8 % (4,9 % в предыдущем опросе) не используют такую возможность.

Рисунок № 2.



Что касается вопроса работы и информационной наполняемости официального сайта суда, большинство 90,5 % (90,2 % в 2024 г.) респондентов не имеют замечаний; 4,8 % анкетируемых не используют его в своей профессиональной деятельности (3 % в прошлом году); 4,7 % ответили, что сайт не всегда доступен, несвоевременно публикуются судебные акты, хотели бы видеть на сайте больше контактов, в том числе помощников судей. Абсолютное большинство пользователей сайта 81 % (82,9 % в предыдущем анкетировании), перейдя на его официальную страницу, всегда находят необходимую для их деятельности информацию. 16,7 % (17,1 % в 2024 г.) от числа опрошенных испытывают затруднения в поиске информации. 2,3 % анкетируемых не нашли ответов на интересующие их вопросы, в предыдущем опросе этот показатель равнялся 0.

Проведенное исследование показало, что большая часть респондентов 87 % (92,7 % в 2024 г.) узнают о деятельности суда на официальном сайте суда, многие из которых используют и сайт и социальные сети, а также другие источники.

Результаты исследования показали, что количество пользователей страниц социальных сетей суда выросло с 37,8 % (показатель прошлого периода) до 42,1 %. Исследуя вопрос, на какие страницы Арбитражного суда Пермского края в социальных сетях Вы подписаны, установлено, что канал «Telegram» оказался самым популярным, на него подписаны 43,7 % (36,6 %), популярна социальная сеть «ВКонтакте» – 38,9 % (34,1 % был в прошлом году).

По результатам анкетирования установлено, какую информацию о суде предпочитают чаще видеть респонденты в социальных сетях и на каналах суда. Лидирующее место занял ответ об изменениях в законодательстве – 72,2 % (69,5% ранее). Ответ о социально-значимых делах, рассматриваемых судом, предпочли 68 % (56,1 % соответственно) респондентов; 41,3 % (43,9 % в прошлом периоде) хотят получать информацию о порядке оформления документов; интересуются жизнью суда, в частности, мероприятиями, проводимыми на его площадках – 29,4 % (26,8 % соответственно), просматривают вакансии суда – 7,1 % (7,3 % в прошлом году); 1,8 % (1,2% соответственно) желают видеть подборку

информации, касающуюся вопросов о несостоятельности (банкротстве), тематические обзоры, судебную практику.

Подводя итоги социологического исследования, проведенного в 2025 году, следует отметить, что уровень доверия к арбитражной судебной системе в целом остается высоким, наблюдается позитивное восприятие работы суда со стороны участников арбитражного процесса.