

Шановний відвідувач суду!

Пропонуємо Вам взяти участь в опитуванні громадян щодо їх задоволеності якістю функціонування судів. Опитування проводиться з метою об'єктивної оцінки якості послуг, що надаються судами. Отримана інформація буде використовуватися для розробки ефективних рекомендацій щодо поліпшення якості судових послуг та підвищення рівня громадської довіри до судів.

Це опитування є вибіркоvim і саме Вас обрали випадково. Будьте впевнені, що інформація, яка збирається, є цілком конфіденційною і отримані відповіді будуть використані лише в узагальненому вигляді. Від Вашої щирості та відповідального ставлення до опитування залежить якість та повнота інформації, на підставі якої буде отримана загальна картина якості роботи суду.

Питання для анкети громадянам – відвідувачам суду

Блок 1 Загальна характеристика респондента

1. Вік:	2. Рівень освіти:																
<table border="1"><tr><td>18-25 років</td><td>1</td></tr><tr><td>26-39 років</td><td>2</td></tr><tr><td>40-59 років</td><td>3</td></tr><tr><td>60 років і старші</td><td>4</td></tr></table>	18-25 років	1	26-39 років	2	40-59 років	3	60 років і старші	4	<table border="1"><tr><td>Середня та неповна середня</td><td>1</td></tr><tr><td>Базова вища або професійно-технічна</td><td>2</td></tr><tr><td>Повна вища</td><td>3</td></tr><tr><td>Інше (вказіть) _____</td><td>4</td></tr></table>	Середня та неповна середня	1	Базова вища або професійно-технічна	2	Повна вища	3	Інше (вказіть) _____	4
18-25 років	1																
26-39 років	2																
40-59 років	3																
60 років і старші	4																
Середня та неповна середня	1																
Базова вища або професійно-технічна	2																
Повна вища	3																
Інше (вказіть) _____	4																
3. Стать:	4. Наявність вищої юридичної освіти:																
<table border="1"><tr><td>Чоловіча</td><td>1</td></tr><tr><td>Жіноча</td><td>2</td></tr></table>	Чоловіча	1	Жіноча	2	<table border="1"><tr><td>Так</td><td>1</td></tr><tr><td>Ні</td><td>2</td></tr></table>	Так	1	Ні	2								
Чоловіча	1																
Жіноча	2																
Так	1																
Ні	2																

5. Де Ви проживаєте:

В населеному пункті, де розташований цей суд	1
В іншому населеному пункті	2

7 Як часто Ви були учасником судового процесу:

Це мій перший судовий процес	1
2-5 разів	2
6 разів і більше	3

9. На якій стадії розгляду знаходиться Ваша справа?

Розгляд справи ще не розпочато	1
Справа знаходиться в процесі розгляду	2
Розгляд справи завершено (винесено рішення)	3

6. У суді Ви представляєте:

Особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим)	1
Іншу особу (є адвокатом, прокурором, юрист-консультантом)	2
Інше (вказіть) _____	3

8. В якому з видів судового процесу в цьому суді Ви берете участь:

Цивільний процес	1
Кримінальний процес	2
Господарський процес	3
Адміністративний процес	4
Справа про адміністративні правопорушення	5

10. Який ступінь Вашої обізнаності з роботою судів та суддів в цілому?

Цілком обізнаний	Загалом обізнаний	Майже не обізнаний	Зовсім не обізнаний
4	3	2	1

11. Оцініть, будь ласка, за 5-бальною шкалою, якість роботи цього суду:

(1 – дуже погано, 5 – відмінно):

1	2	3	4	5
----------	----------	----------	----------	----------

Блок 2 Основна частина – оцінювання за вимірами якості

Будь ласка, надайте відповіді на наступні запитання, використовуючи 5-бальну шкалу

(1 – цілком ні, 2 – скоріше ні, 3 – більш-менш (варіант: і так і ні), 4 – скоріше так, 5 – цілком так, 9 – КН (код невідповіді)).

Доступність суду

13.1	Чи легко Вам було знайти будівлю суду?	1 2 3 4 5 9
13.2	Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом? (Якщо Ви не користуєтесь громадським транспортом, дайте відповідь на наступне запитання)	1 2 3 4 5 9
13.3	Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?	1 2 3 4 5 9
14	Чи зазнавали Ви певних перешкод з боку охорони у доступі до приміщень суду?	Так – 1, Ні - 2 9
15	Як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	1 2 3 4 5 9
16	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном?	1 2 3 4 5 9
17	Чи дозволяв графік роботи канцелярії суду вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)?	1 2 3 4 5 9
18	Чи могли би Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності?	1 2 3 4 5 9

Зручність та комфортність перебування у суді

	<i>Чи є характерним для приміщень суду наступне:</i>	
19	– достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання?	1 2 3 4 5 9
20	– вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)?	1 2 3 4 5 9
21	– чистота та прибраність приміщень?	1 2 3 4 5 9
22	– достатність освітлення?	1 2 3 4 5 9

Повнота та ясність інформації

23	Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?	1 2 3 4 5 9
	<i>Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:</i>	

24	– розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень	1 2 3 4 5 9
25	– правил допуску в суд та перебування в ньому	1 2 3 4 5 9
26	– справ, що призначені до розгляду	1 2 3 4 5 9
27	– зразків документів (заяв, клопотань, тощо)	1 2 3 4 5 9
28	– порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	1 2 3 4 5 9
29	Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі Інтернет ?	Так – 1, Ні – 2
30	Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?	1 2 3 4 5 9

Сприйняття роботи працівників апарату суду

31	Чи працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?	1 2 3 4 5 9
	<i>Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами такі риси:</i>	
32	– доброзичливість, повага, бажання допомогти	1 2 3 4 5 9
33	– однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	1 2 3 4 5 9
34	– професіоналізм, знання своєї справи	1 2 3 4 5 9

Дотримання термінів судового розгляду

35	Чи вчасно (відповідно до графіку) розпочалося останнє засідання по Вашій справі?	1 2 3 4 5 9
36	Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	1 2 3 4 5 9
37	Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	1 2 3 4 5 9
38	Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи?	1 2 3 4 5 9

Сприйняття роботи судді

	<i>Як на Вашу думку, чи було характерним для судді, що розглядав Вашу справу (одноособово чи як голова колегії суддів), наступне:</i>	
39	– неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)	1 2 3 4 5 9

40	– коректність, доброзичливість, ввічливість	1	2	3	4	5	9
41	– належна підготовка до справи та знання справи	1	2	3	4	5	9
42	– надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію	1	2	3	4	5	9
43	– дотримання процедури розгляду	1	2	3	4	5	9

Судове рішення (якщо розгляд справи завершено)

		Так	Ні	КН
44	Чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь?	1	2	9
45	Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі?	1	2	9
46	Чи отримали Ви повний текст рішення по Вашій справі?	1	2	9
47	Чи вчасно Ви отримали повний текст рішення по Вашій справі?	1	2	9

Якщо Вам вдалось ознайомитись з текстом рішення, будь ласка, надайте відповіді на наступні запитання, використовуючи 5-бальну шкалу:

(1 – цілком ні, 2 – скоріше ні, 3 - більш-менш (варіант: і так, і ні), 4 – скоріше так, 5 – цілком так, 9 – КН (код невідповіді)).

48	Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?	1	2	3	4	5	9
49	На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим?	1	2	3	4	5	9

	<i>Вкажіть загальну кількість:</i>	Кількість
50	– судових засідань, що відбулися по Вашій справі	_____
51	– судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду	_____
52	– візитів до суду, що не були пов'язані з участю в судових засіданнях	_____

Блок 3. Зміни та рекомендації

53. Коли мова йде про підвищення якості роботи суду, на Вашу думку, які виміри якості, слід покращувати в першу чергу? Проставте в порядку важливості для Вас шість вимірів якості за ступенем важливості для Вас. 1 – найбільш важливий вимір якості (слід покращувати в першу чергу), 6- найменш важливий вимір якості.

Вимір якості	Ранг
Доступність суду	
Зручність та комфортність перебування у суді	
Повнота та ясність інформації	
Дотримання термінів судового розгляду	
Якість роботи працівників апарату суду	
Якість роботи судді	

54. Які конкретні зміни, на Ваш погляд, необхідні для покращення роботи цього суду сьогодні:

55. Скажіть будь ласка, яким є Ваші враження від візиту до суду сьогодні у порівнянні з Вашими очікуваннями?

Кращі, ніж очікував	1
Гірші, ніж очікував	2
Відповідають очікуванням	3
КН (код невідповіді)	9

56. Якщо Ви були в цьому суді раніше, на Ваш погляд, чи змінилася якість роботи суду з того часу?

Покращилась несуттєво	4
Залишилась без змін	3
Дещо погіршилася	2
Значно погіршилася	1
Важко сказати	0
КН (код невідповіді)	9

ДЯКУЄМО ЗА УЧАСТЬ В ОПИТУВАННІ!