

**Вибіркове опитування відвідувачів щодо якості функціонування суду**

Код суду 

5	2	9
---	---	---

*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.*

**НОМЕР АНКЕТИ**

--	--	--

Інтерв'юер \_\_\_\_\_

Номер інтерв'юера

--	--

Дата проведення інтерв'ю:

--	--

число

--	--

міс.

1	6
---	---

Час початку інтерв'ю:

--	--

год.

--	--

хв.

**Блок 1 Загальна характеристика респондента**

<p><b>1. Вік:</b></p> <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> <p><b>3. Стать:</b></p> <table border="1"><tr><td>Чоловіча</td><td>1</td></tr><tr><td>Жіноча</td><td>2</td></tr></table>	18-25 років	1	26-39 років	2	40-59 років	3	60 років і старші	4	Чоловіча	1	Жіноча	2	<p><b>2. Рівень освіти:</b></p> <table border="1"><tr><td>Середня та неповна середня</td><td>1</td></tr><tr><td>Базова вища</td><td>2</td></tr><tr><td>Повна вища</td><td>3</td></tr><tr><td>Інше (вказіть) _____</td><td>4</td></tr></table> <p><b>4. Наявність вищої юридичної освіти:</b></p> <table border="1"><tr><td>Так</td><td>1</td></tr><tr><td>Ні</td><td>2</td></tr></table>	Середня та неповна середня	1	Базова вища	2	Повна вища	3	Інше (вказіть) _____	4	Так	1	Ні	2				
18-25 років	1																												
26-39 років	2																												
40-59 років	3																												
60 років і старші	4																												
Чоловіча	1																												
Жіноча	2																												
Середня та неповна середня	1																												
Базова вища	2																												
Повна вища	3																												
Інше (вказіть) _____	4																												
Так	1																												
Ні	2																												
<p><b>5. Де Ви проживаєте:</b></p> <table border="1"><tr><td>В населеному пункті, де розташований цей суд</td><td>1</td></tr><tr><td>В іншому населеному пункті</td><td>2</td></tr></table> <p><b>7. Ви вважаєте себе:</b></p> <table border="1"><tr><td>Бідним</td><td>1</td></tr><tr><td>Нижче середнього статку</td><td>2</td></tr><tr><td>Середнього статку</td><td>3</td></tr><tr><td>Зможним</td><td>4</td></tr><tr><td>Багатим</td><td>5</td></tr><tr><td>КН (код невідповіді)</td><td>9</td></tr></table>	В населеному пункті, де розташований цей суд	1	В іншому населеному пункті	2	Бідним	1	Нижче середнього статку	2	Середнього статку	3	Зможним	4	Багатим	5	КН (код невідповіді)	9	<p><b>6. У суді Ви представляєте:</b></p> <table border="1"><tr><td>Особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим)</td><td>1</td></tr><tr><td>Іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом)</td><td>2</td></tr><tr><td>Інше (вказіть) _____</td><td>3</td></tr></table> <p><b>8. Як часто Ви були учасником судового процесу:</b></p> <table border="1"><tr><td>Це мій перший судовий процес</td><td>1</td></tr><tr><td>2-5 разів</td><td>2</td></tr><tr><td>6 разів і більше</td><td>3</td></tr></table>	Особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим)	1	Іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом)	2	Інше (вказіть) _____	3	Це мій перший судовий процес	1	2-5 разів	2	6 разів і більше	3
В населеному пункті, де розташований цей суд	1																												
В іншому населеному пункті	2																												
Бідним	1																												
Нижче середнього статку	2																												
Середнього статку	3																												
Зможним	4																												
Багатим	5																												
КН (код невідповіді)	9																												
Особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим)	1																												
Іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом)	2																												
Інше (вказіть) _____	3																												
Це мій перший судовий процес	1																												
2-5 разів	2																												
6 разів і більше	3																												

<b>9. В якому з видів судового процесу в цьому суді Ви берете участь:</b>		<b>10. На якій стадії розгляду знаходиться Ваша справа?</b>	
Цивільний процес	1	Розгляд справи ще не розпочато	1
Кримінальний процес	2	Справа знаходиться в процесі розгляду	2
Господарський процес	3	Розгляд справи завершено (винесено рішення)	3
Адміністративний процес	4	Інше (вкажіть) _____	4
Справа про адміністративні правопорушення	5		

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

Цілком обізнаний	Загалом обізнаний	Майже не обізнаний	Зовсім не обізнаний	КН
4	3	2	1	9

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

(1 – дуже погано, 5 – відмінно, 9 – КН):

1	2	3	4	5	9
---	---	---	---	---	---

**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).

☞ *Інтерв'юєре! Запропонуйте респондентові Картку № 1*

		цілком ні	скоріше ні	більш-менш	скоріше так	цілком так	КН
<b>Доступність суду</b>							
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 у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?	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-	1	2	3	4	5	9

консультанта) у разі необхідності? <sup>1</sup>						
---	--	--	--	--	--	--

### 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	→ №31			
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

Респонденти, які у запитанні №10 відповіли «1» → на запитання №53 або → закінчити інтерв'ю!

### 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

<sup>1</sup> Інтерв'юєре! Якщо респондент користується послугами адвоката або представляє інтереси держави, відмітьте відповідь «9» – «КН»!

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 обґрунтувати свою позицію	1	2	3	4	5	9
43	дотримання процедури розгляду	1	2	3	4	5	9

Респонденти, які у запитанні №10 відповіли «2» або «4» → на запитання № 53 або → закінчити інтерв'ю!

<u>Судове рішення (якщо розгляд справи завершено)</u>		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			
<i>☞ Інтерв'юєре! Респонденти, які на запитання № 45 відповіли «2» або «9» → на запитання № 50!</i>							
47	Чи вчасно Ви отримали повний текст рішення по Вашій справі?	1	2	9			
<i>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).</i>		цілком ні	скоріше ні	більш-менш	скоріше так	цілком так	КН
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	КН
50	судових засідань, що відбулися по Вашій справі	_____	-1
51	судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду	_____	-1
52	візитів до суду, що не були пов'язані з участю в судових засіданнях	_____	-1

**Блок 3. Зміни та рекомендації (заповнюється за бажанням суду)**

**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 сім вимірів якості за ступенем важливості для Вас. 1 – найбільш важливий вимір якості (слід покращувати в першу чергу), 7- найменш важливий вимір якості.**

*☞ Інтерв'юєре! Запропонуйте респондентові Картку № 2*

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:**

---

---

9

**55. Як Ви вважаєте, чи наявні матеріально-технічні ресурси забезпечують потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов'язків?**

Так	Ні	КН
1	2	9

**56. 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	9

**57. Якщо Ви були в цьому суді протягом 2009-2011 років, на Ваш погляд, чи змінилася якість роботи суду з того часу?**

*☞ Інтерв'юєре! Якщо респондент в цьому суді вперше, відмітьте відповідь «9» – «КН»!*

Покращилась значно	5
Покращилась несуттєво	4
Залишилась без змін	3
Деяко погіршилася	2
Значно погіршилася	1
Важко сказати	0
КН	9

**58. Чи відчули Ви певні зміни в організації роботи цього суду після запровадження автоматизованої системи діловодства?**

Так, відчув позитивні зміни	1
-----------------------------	---

Так, відчув негативні зміни	2
Ні, не відчув ніяких змін	3
КН	9

→ Закінчити інтерв'ю

→ Закінчити інтерв'ю

**ДЯКУЄМО ЗА УЧАСТЬ В ОПИТУВАННІ!**

Час закінчення інтерв'ю:

год.

хв.

Підпис інтерв'юера \_\_\_\_\_