|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

Вибіркове опитування відвідувачів щодо якості Код суду

функціонування суду

|  |
| --- |
| 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 вибірковим 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`ювер\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Номер Інтерв`ювера:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Дата проведення Інтерв`ю: \_\_\_\_\_\_ \_\_\_ \_\_\_\_ Час початку Інтерв`ю: \_\_\_\_ \_\_\_**

 **число міс. рік год. хв.**

 **Блок 1 Загальна характеристика респондента**

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

|  |  |
| --- | --- |
| 9. В якому з видів судового процесу в цьому суді Ви берете участь: | 10. На якій стадії розгляду знаходиться Ваша справа? |
|  | 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 | 3 |  |
|  | Адміністративний процес | 4 |  |  | рішення) |  |  |
|  | Справа про адміністративні правопорушення | 5 |  |  | Інше (вкажіть)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 4 |  |
|  |  |  |  |  |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Цілком | Загалом | Майже не | Зовсім не | КН |
| обізнаний | обізнаний | обізнаний | обізнаний |  |
| 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 'юере! Запропонуйте респондентові Картку № 1 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 користуєтеся 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]](#footnote-1) | 1 2 3 4 5 9 |

 Зручність та комфортність перебування у суді

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Чи є характерним для приміщень суду наступне: |  |
| 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 |
|  | Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо: |  |
| 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 |
| ЗО | 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 |
|  | Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами такі риси: |  |
| 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!  **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** |
|  | Як на Вашу думку, чи було характерним для судді, що розглядав Вашу справу (одноособово чи як голова колегії суддів), наступне: |  |
| 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 |

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

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 |
| *Інтерв 'юере! Респонденти, які на запитання № 46 відповіли «2» або «9» →на запитання № 50!* |
| 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).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 обгрунтованим? | 1 2 3 4 5 9 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Вкажіть загальну кількість: | 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

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 |  |

 Інтерв 'юере! Запропонуйте респондентові Картку № 2

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

|  |
| --- |
| 9 |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

55. Як Ви вважаєте, чи достатньо у працівників суду матеріально-технічних ресурсів 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 раніше, на Ваш погляд, чи змінилася якість роботи суду з того

часу.'

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

Інтерв 'юере! Якщо респондент в цьому суді вперше, відмітьте відповідь «9» - «КН»!

Блок 4. Інші запитання (додасться за бажанням суду)

ДЯКУЄМО ЗА УЧАСТЬ В ОПИТУВАННІ!

Час закінчення інтерв'ю: Підпис інтерв'юера\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

год. хв.

1. Інтерв 'юере! Якщо респондент не має необхідності користуватися послугами адвоката, відмітьте відповідь «9» - «КН»! [↑](#footnote-ref-1)