|  |  |
| --- | --- |
|  | Затверджено наказом голови  Тернівського міського суду  Дніпропетровської області  від 28.11.2017 року № 173 |
|  |  |

**Анонімне анкетування**

**стосовно якості надання послуг, що надаються**

**Тернівським міським судом Дніпропетровської області**

|  |
| --- |
| ***Шановний відвідувач суду!***  Пропонуємо Вам взяти участь в опитуванні громадян щодо їх задоволеності якістю функціонування Тернівського міського суду Дніпропетровської області. Опитування проводиться з метою об’єктивної оцінки якості послуг, що надаються судом. Отримана інформація використовуватиметься для розробки ефективних рекомендацій щодо поліпшення якості судових послуг та підвищення рівня громадської довіри до суду.  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.  Відповідно до наказу голови Тернівського міського суду Дніпропетровської області *відповідальною особою* за проведення опитування відвідувачів суду призначено заступника керівника апарату суду Бровко Олену Борисівну. |

**Блок 1. Загальна характеристика респондента**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. Вік:**   |  |  | | --- | --- | | 18–25 років | 1 | | 26–39 років | 2 | | 40–59 років | 3 | | 60 років і старше | 4 |   **3. Стать:**   |  |  | | --- | --- | | Чоловіча | 1 | | Жіноча | 2 |   **5. Де Ви проживаєте:**   |  |  | | --- | --- | | В населеному пункті, де  розташований цей суд | 1 | | В іншому населеному пункті | 2 |   **7. Ви вважаєте себе:**   |  |  | | --- | --- | | Бідним | 1 | | Нижче середнього статку | 2 | | Середнього статку | 3 | | Заможним | 4 | | Багатим | 5 | | КН (код невідповіді) | 9 | | **2. Рівень освіти:**   |  |  | | --- | --- | | Середня та неповна середня | 1 | | Базова вища | 2 | | Повна вища | 3 | | Інше (вкажіть) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 4 |   **4. Наявність вищої юридичної освіти:**   |  |  | | --- | --- | | Так | 1 | | Ні | 2 |   **6. У суді Ви представляєте:**   |  |  | | --- | --- | | Особисто себе (є позивачем /  відповідачем /свідком / потерпілим) | 1 | | Іншу особу (є адвокатом, юрист-  консультантом) | 2 | | Інше (вкажіть) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 3 |   **8. Як часто Ви були учасником судового**  **процесу:**   |  |  | | --- | --- | | Це мій перший судовий процес | 1 | | 2–5 разів | 2 | | 6 разів і більше | 3 | |
| **9. В якому з видів судового процесу в**  **цьому суді Ви берете участь:**   |  |  | | --- | --- | | Цивільний процес | 1 | | Кримінальний процес | 2 | | Адміністративний процес | 3 | | Господарський процес | 4 | | Справа про адміністративні  правопорушення | 5 | | **10. На якій стадії розгляду перебуває**  **Ваша справа**   |  |  | | --- | --- | | Розгляд справи ще не розпочато | 1 | | Справа перебуває в процесі розгляду | 2 | | Розгляд справи завершено (винесено  рішення) | 3 |   Інше (вкажіть) |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Цілком обізнаний | Загалом обізнаний | Майже не  обізнаний | Зовсім не  обізнаний | КН  (код невідповіді) |
| **4** | **3** | **2** | **1** | **9** |

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

(1 – дуже погано, 5 – відмінно, 9 – КН – код невідповіді)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **9** |

**Блок 2. Основна частина – оцінювання за вимірами якості**

**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 питання)* | **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? | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **9** |
| **17.** | Чи давав графік роботи канцелярії суду можливість вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді *(подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок, тощо?)* | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **9** |
| **18.** | Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката *(юриста - консультанта)* у разі необхідності? | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **9** |

**Зручність та комфортність перебування у суді**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *Чи характерно для приміщень суду:* |  |  |  |  |  |  |
| **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** | | | | | |
| **30.** | Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію? | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **9** |

**Сприйняття роботи працівників апарату суду**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **31.** | Чи старанно працювали працівники суду 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:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **32.** | – доброзичливість, повагу, 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 строків судового розгляду**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **35.** | Чи вчасно (відповідно до графіка) 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**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 із текстом рішення, будь ласка, дайте відповіді на питання,використовуючи 5-бальну шкалу:*

**(1 –цілком ні, 2 – швидше ні, 3 – більш-менш (варіант: і так, і ні), 4 – швидше 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 обґрунтованим? | **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 | | |

**ДЯКУЄМО ЗА УЧАСТЬ В ОПИТУВАННІ!**

**Дану анкету Ви можете залишити у спеціальній скриньці, яка знаходиться в кабінеті «Канцелярія суду».**