

Анкета опитування відвідувачів щодо якості функціонування суду (картка громадянського звітування)

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 використовуватиметься для розробки ефективних рекомендацій щодо поліпшення якості судових послуг та підвищення рівня громадської довіри до судів. Це опитування є вибіркоким 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 Час початку інтерв'ю
число міс. рік год. хв.

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
Зможним	4
Багатим	5
КН (код невідповіді)	9

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

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

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

2. Рівень освіти:

Середня та неповна середня	1
Базова вища	2
Повна вища	3
Інше (вказіть)	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 (вказіть)	3

8. Як часто Ви були учасником судового процесу:

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

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 (вказіть)	4

Блок 2. Основна частина - оцінювання за вимірами якості

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).

*Інтерв'юєре! 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 користуєтесь 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?	Yes - 1, No - 2					9

¹⁸ *Інтерв'юєре! Якщо респондент користується послугами адвоката або представляє інтереси держави, позначте відповідь «9» - «КН»!*

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 та ін.)?	1	2	3	4	5	9
18	Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності? ¹⁸	1	2	3	4	5	9

Зручність та комфортність перебування у суді

<i>Чи характерно для приміщень суду:</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

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

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

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 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!

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 № 45 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 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!

Час закінчення інтерв'ю

год.

хв.

Підпис інтерв'юера _____