

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 добровільним, 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

--	--	--

Поставте відмітку (обведіть чи закресліть) біля Вашого варіанта відповіді.

Блок 1 Загальна характеристика респондента

1. Вік: <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>За 60 років</td><td>4</td></tr></table>	18-25 років	1	26-39 років	2	40-59 років	3	За 60 років	4	2 Рівень освіти: <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 (скажіть) _____</td><td>4</td></tr></table>	Середня та неповна середня	1	Базова вища	2	Повна вища	3	Інше (скажіть) _____	4	3. Стать: <table border="1"><tr><td>Чоловіча</td><td>1</td></tr><tr><td>Жіноча</td><td>2</td></tr></table>	Чоловіча	1	Жіноча	2
18-25 років	1																					
26-39 років	2																					
40-59 років	3																					
За 60 років	4																					
Середня та неповна середня	1																					
Базова вища	2																					
Повна вища	3																					
Інше (скажіть) _____	4																					
Чоловіча	1																					
Жіноча	2																					
4. Наявність вищої юридичної освіти: <table border="1"><tr><td>Так</td><td>1</td></tr><tr><td>Ні</td><td>2</td></tr></table>	Так	1	Ні	2	5. У суді Ви представляєте: <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>	Особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим)	1	Іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом)	2	Інше (вказіть) _____	3	6. На якій стадії розгляду знаходиться Ваша справа? <table border="1"><tr><td>Розгляд справи ще не розпочато</td><td>1</td></tr><tr><td>Справа знаходиться в процесі розгляду</td><td>2</td></tr><tr><td>Розгляд справи завершено (винесено рішення)</td><td>3</td></tr><tr><td>Інше (вказіть) _____</td><td>4</td></tr></table>	Розгляд справи ще не розпочато	1	Справа знаходиться в процесі розгляду	2	Розгляд справи завершено (винесено рішення)	3	Інше (вказіть) _____	4		
Так	1																					
Ні	2																					
Особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим)	1																					
Іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом)	2																					
Інше (вказіть) _____	3																					
Розгляд справи ще не розпочато	1																					
Справа знаходиться в процесі розгляду	2																					
Розгляд справи завершено (винесено рішення)	3																					
Інше (вказіть) _____	4																					
7. Як часто Ви були учасником судового процесу: <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>	Це мій перший судовий процес	1	2-5 разів	2	6 разів і більше	3																
Це мій перший судовий процес	1																					
2-5 разів	2																					
6 разів і більше	3																					

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

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

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

1 дуже погано	2 погано	3 задовільно	4 добре	5 відмінно	9 Код невідповіді
------------------	-------------	-----------------	------------	---------------	----------------------

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

12.1	Чи легко Вам було знайти будівлю суду?	1	2	3	4	5	9
12.2	Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом? <i>(Якщо Ви не користуєтесь громадським транспортом, дайте відповідь на наступне запитання)</i>	1	2	3	4	5	9
13	Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?	Так-1,		Ні-2		9	
14	Як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	1	2	3	4	5	9
15	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію за телефоном?	1	2	3	4	5	9
16	Чи дозволяв графік роботи канцелярії суду вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу та ін.)?	1	2	3	4	5	9

Зручність та комфортність перебування у суді

Чи є характерним для приміщень суду наступне:

17	достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання?	1	2	3	4	5	9
18	вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)?	1	2	3	4	5	9
19	чистота та прибраність приміщень?	1	2	3	4	5	9

Повнота та ясність інформації

20	Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки оголошень)?	1	2	3	4	5	9
-----------	---	---	---	---	---	---	---

Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:

21	> розташування залів судових засідань, інших приміщень	1	2	3	4	5	9
22	> правил допуску в суд та перебування в ньому	1	2	3	4	5	9
23	> справ, що призначені до розгляду	1	2	3	4	5	9
24	> зразків документів (заяв, клопотань, тощо)	1	2	3	4	5	9
25	> порядку сплати судових зборів, реквізити та розміри платежів	1	2	3	4	5	9
26	Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі Інтернет ?	Так-1,		Ні-2			
27	Якщо «Так», чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?	1	2	3	4	5	9

Сприйняття роботи працівників апарату суду

(9 -КН код невідповіді)

28	Чи працівники суду працювали старанно, 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:

29	> доброзичливість, повага, бажання допомогти	1	2	3	4	5	9
30	>однакове ставлення, незалежно від соціального статусу	1	2	3	4	5	9
31	> професіоналізм, знання своєї справи	1	2	3	4	5	9

Якщо розгляд Вашої справи розпочато, то дайте відповідь:

Дотримання термінів судового розгляду

(9 - КН код невідповіді)

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

Сприйняття роботи судді

На Вашу думку, чи було характерним для судді, що розглядав Вашу справу, наступне:

36	> неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)	1	2	3	4	5	9
37	> коректність, доброзичливість, ввічливість	1	2	3	4	5	9
38	> належна підготовка до справи та знання справи	1	2	3	4	5	9
39	> надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію	1	2	3	4	5	9
40	> дотримання процедури розгляду	1	2	3	4	5	9

Судове рішення (якщо розгляд справи завершено)

Так Ні КН

41	Чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь?	1	2	9			
42	Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі?	1	2	9			
<i>Якщо Ви плануєте оскаржувати рішення - дайте відповідь на питання №№ 43—46. Якщо ні - проставте КН (9)</i>							
43	Чи отримали Ви повний текст рішення по Вашій справі?	1	2	9			
44	Чи вчасно Ви отримали повний текст рішення по Вашій	1	2	9			

Якщо Ви вже ознайомилися з повним 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).

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

<i>Вкажіть загальну кількість:</i>		К-ть	КН
47	> судових засідань, що відбулися по Вашій		-1
48	> судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду		-1
49	> візитів до суду, що не були пов'язані з участю в судових засіданнях		-1

Блок 3. Зміни та рекомендації

50. 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: 1 - найбільш важливий вимір якості (слід покращувати в першу чергу), 7- найменш важливий вимір якості.

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

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

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

Так	Ні	КН (код невідповіді)
1	2	9

53. Якими 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

54. Якщо Ви були в цьому суді протягом 2015-2016 років, на Ваш погляд, чи змінилася якість роботи суду з того часу? Якщо Ви у суді вперше- відмітьте «9» - КН (код невідповіді).

Покращилась значно	5
Покращилась несуттєво	4
Залишилась без змін	3
Лещо погіршилася	2
Значно погіршилася	1
Важко сказати	0
КН (код невідповіді)	9

55. 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 (код невідповіді)	9

ДЯКУЄМО ЗА УЧАСТЬ В ОПИТУВАННІ!