**Анкета опитування відвідувачів щодо якості функціонування суду**

|  |
| --- |
| Шановний відвідувач суду!*Пропонуємо Вам взяти участь в опитуванні громадян щодо 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 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.* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  | 2 | 0 | 1 | 8 |

**Дата проведення опитування**

 **число міс. Рік**

**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 | **2** |
| 40-59 років | **3** | Повна вища | **3** |
| 60 років і старше | **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, юрист- консультантом) | **2** |
|  |  | Інше (вкажіть) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **3** |
|  |  |  |  |
| **7. Ви вважаєте себе:** |  | **8. Як часто Ви були учасником судового процесу:** |  |
| Бідним | **1** | Це мій перший судовий процес  | **1** |
| Нижче середнього статку | **2** | 2-5 разів | **2** |
| Середнього статку | **3** | 6 разів і більше | **3** |
| Заможним | **5** |  |  |
| Багатим | **5** |  |  |
| КН (код невідповіді) | **9** |  |  |

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

**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 – код невідповіді)

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

**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 – код невідповіді).**

**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 та ін.)? | **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** |

*Якщо Ви у запитанні №10 відповіли «1» закінчити опитування!*

**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** |

*Якщо Ви у запитанні №10 відповіли «2» або «4» закінчити!*

**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 |
| Якщо Ви 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 – код невідповіді)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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!**