

Вибіркове опитування відвідувачів щодо якості функціонування суду

Код 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 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:

--	--

число

--	--

міс.

--	--

рік

Час початку інтерв'ю:

--	--

год.

--	--

хв.

Блок 1 Загальна характеристика респондента

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

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

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'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 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	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

¹ *Інтерв'юєре! Якщо респондент не має необхідності користуватися послугами адвоката, відмітьте відповідь «9» – «КН»!*

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
	<i>Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:</i>	
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 працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?	1 2 3 4 5 9
	<i>Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами такі риси:</i>	
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

	<i>Як на Вашу думку, чи було характерним для судді, що розглядав Вашу справу (одноособово чи як голова колегії суддів), наступне:</i>	
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
☞ <i>Інтерв'юєре! Респонденти, які на запитання № 46 відповіли «2» або «9» → на запитання № 50!</i>				
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 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

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.

☞ *Інтерв'юєре! Запропонуйте респондентові Картку № 2*

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	

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?

☞ *Інтерв'юєре! Якщо респондент в цьому суді вперше, відмітьте відповідь «9» – «КН»!*

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

Блок 4. Інші запитання (додається за бажанням суду)

ДЯКУЄМО ЗА УЧАСТЬ В ОПИТУВАННІ!

Час закінчення інтерв'ю:

--	--

год.

--	--

хв.

Підпис інтерв'юєра _____