**АНКЕТА**

**опитування щодо якості роботи суду**

*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.*

Блок 1. Загальна характеристика респондента

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **Вік:**
 |  |  | **3. Рівень освіти:** |  |
| 18-25 років |  |  | Середня та неповна середня |  |
| 26-39 років |  |  | Базова вища |  |
| 40-59 років |  |  | Повна вища |  |
| 60 років і старше |  |  | Інше |  |
|  |  |  |  |  |
| 1. **Стать**
 |  | **4. Наявність вищої юридичної освіти** |
| Чоловіча |  |  | Так |  |
| Жіноча |  |  | Ні |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **5. Де Ви проживаєте:** |  | **6. У суді Ви представляєте:** |
| В населеному пункті, дерозташований цей суд |  |  | Особисто себе (є позивачем /відповідачем /свідком / потерпілим) |  |
| В іншому населеному пункті |  |  | Іншу особу (є адвокатом, юристконсультантом) |  |
| Інше (вкажіть) |  | Інше (вкажіть) |
|  |  |  |  |  |
| **7. Ви вважаєте себе:** |  | **8. Як часто Ви були учасником судового процесу:** |
| Бідним |  |  | Це мій перший судовий процес |  |
| Нижче середнього статку |  |  |
| Середнього статку |  |  | 2-5 разів |  |
| Заможним |  |  |
| Багатим |  |  | 6 разів і більше |  |
| Інше (вкажіть) |  |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **11. Який ступінь Вашої обізнаності з роботою судів та суддів у цілому** |  | **12. Оцініть, будь ласка, за 5-бальною шкалою якість роботи цього суду** |
| Цілком обізнаний |  | 1 - дуже погано, 5 - відмінно | 1 |  |
| Загалом обізнаний |  | 2 |  |
| Майже не обізнаний |  | 3 |  |
| Зовсім не обізнаний |  | 4 |  |
| Інше (вкажіть) | 5 |  |

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

*Дайте відповіді на питання, використовуючи 5-бальну шкалу*

**Доступність суду**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *1 - цілком ні, 2 - швидше ні, 3 - більш-менш (варіант: і так, і ні), 4 - швидше так, 5 - цілком так* | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Чи легко Вам було знайти будівлю суду? |  |  |  |  |  |
| Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом? (Якщо Ви не користуєтеся громадським транспортом, дайте відповідьна наступне питання) |  |  |  |  |  |
| Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду? |  |  |  |  |  |
| Як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду? |  |  |  |  |  |
| Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію? |  |  |  |  |  |
| Чи давав графік роботи канцелярії суду можливість вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок, ін.)? |  |  |  |  |  |
| Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юристаконсультанта) у разі необхідності? |  |  |  |  |  |
| Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони? | Так \_\_\_\_ Ні\_\_\_\_ |

**Зручність та комфортність перебування у суді**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Чи характерно для приміщень суду:* | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання |  |  |  |  |  |
| вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) |  |  |  |  |  |
| чистота та прибраність приміщень |  |  |  |  |  |
| достатність освітлення |  |  |  |  |  |

**Повнота та ясність інформації**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *1 - цілком ні, 2 - швидше ні, 3 - більш-менш (варіант: і так, і ні), 4 - швидше так, 5 - цілком так* | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об’яв) |  |  |  |  |  |

**Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *1 - цілком ні, 2 - швидше ні, 3 - більш-менш (варіант: і так, і ні), 4 - швидше так, 5 - цілком так* | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень |  |  |  |  |  |
| правил допуску в суд та перебування в ньому |  |  |  |  |  |
| справ, що призначені до розгляду |  |  |  |  |  |
| зразків документів (заяв, клопотань тощо) |  |  |  |  |  |
| порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі інтернет? | Т а к\_\_\_\_ | Ні\_\_\_\_\_ |
| Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію? | Т а к\_\_\_\_ | Ні\_\_\_\_\_ |

**Сприйняття роботи працівників апарату суду**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *1 - цілком ні, 2 - швидше ні, 3 - більш-менш (варіант: і так, і ні), 4 - швидше так, 5 - цілком так* | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Чи старанно працювали працівники суду та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків? |  |  |  |  |  |

**Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *1 - цілком ні, 2 - швидше ні, 3 - більш-менш (варіант: і так, і ні), 4 - швидше так, 5 - цілком так* | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| доброзичливість, повагу, бажання допомогти |  |  |  |  |  |
| однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу |  |  |  |  |  |
| професіоналізм, знання своєї справи |  |  |  |  |  |

**Дотримання строків судового розгляду**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *1 - цілком ні, 2 - швидше ні, 3 - більш-менш (варіант: і так, і ні), 4 - швидше так, 5 - цілком так* | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Чи вчасно (відповідно до графіка) розпочалося останнє засідання по Вашій справі? |  |  |  |  |  |
| Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання? |  |  |  |  |  |
| Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи? |  |  |  |  |  |
| Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи? |  |  |  |  |  |

**Сприйняття роботи судді**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *1 - цілком ні, 2 - швидше ні, 3 - більш-менш (варіант: і так, і ні), 4 - швидше так, 5 - цілком так* | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був) |  |  |  |  |  |
| коректність, доброзичливість, ввічливість |  |  |  |  |  |
| належна підготовка до справи та знання справи |  |  |  |  |  |
| надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію |  |  |  |  |  |
| дотримання процедури розгляду |  |  |  |  |  |

**Судове рішення (якщо розгляд справи завершено)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Так** | **Ні**  |
| Чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь? |  |  |
| Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі? |  |  |
| Чи отримали Ви повний текст рішення по Вашій справі? |  |  |
| Чи вчасно Ви отримали повний текст рішення по Вашій справі? |  |  |
| *Якщо Вам вдалось ознайомитись з текстом рішення, будь ласка, дайте відповіді на запитання, використовуючи 5-бальну шкалу:* |
| *1 - цілком ні, 2 - швидше ні, 3 - більш-менш (варіант: і так, і ні), 4 - швидше так, 5 - цілком так* | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою? |  |  |  |  |  |
| На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Вкажіть загальну кількість:* | **Кількість** |  |
| судових засідань, що відбулися по Вашій справі |  |  |
| судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду |  |  |
| візитів до суду, що не були пов'язані з участю в судових засіданнях |  |  |

Пропозиції щодо покращення роботи суду:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ДЯКУЄМО ЗА УЧАСТЬ В ОПИТУВАННІ!