

Анкета опитування відвідувачів щодо якості функціонування Хорольського районного суду Полтавської області

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'юєр _____

Дата проведення інтерв'ю _____

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 (вказіть)	4
3. Стать:		4. Наявність вищої юридичної освіти:	
Чоловіча	1	Так	1
Жіноча	2	Ні	2

**СИСТЕМА ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ:
СТАНДАРТИ, КРИТЕРІЇ, ПОКАЗНИКИ ТА МЕТОДИ**

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
7. Ви вважаєте себе:		Інше (вказіть)	3
Бідним	1	8. Як часто Ви були учасником судового процесу:	
Нижче середнього статку	2	Це мій перший судовий процес	1
Середнього статку	3	2–5 разів	2
Заможним	4	6 разів і більше	3
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
Справа про адміністративні правопорушення	4	Інше (вказіть)	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
----------	----------	----------	----------	----------	----------

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?	Так – 1, Ні – 2					9

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

**СИСТЕМА ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ:
СТАНДАРТИ, КРИТЕРІЇ, ПОКАЗНИКИ ТА МЕТОДИ**

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 допомоги	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
----	---	---	---	---	---	---	---

**СИСТЕМА ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ:
СТАНДАРТИ, КРИТЕРІЇ, ПОКАЗНИКИ ТА МЕТОДИ**

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'юєре! 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!