

Додаток 6.

Анкета опитування відвідувачів щодо якості функціонування суду (картка громадянського звітування)

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 вибіркоvim 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

1 4
рік

Час початку інтерв'ю

число

міс.

год.

хв.

Блок 1. Загальна характеристика респондента

1. Вік:

18–25 років	1
26–39 років	2
40–59 років	3
60 років і старше	4

3. Стать:

Чоловіча	1
Жіноча	2

2. Рівень освіти:

Середня та неповна середня	1
Базова вища	2
Повна вища	3
Інше (вказіть) _____	4

4. Наявність вищої юридичної освіти:

Так	1
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
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
Господарський процес	4	Інше (вказіть) _____	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 – 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 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

☞ ¹⁶ *Інтерв'юєре! Якщо респондент користується послугами адвоката або представляє інтереси держави, позначте відповідь «9» – «КН»!*

**СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ РОБОТИ СУДУ:
СТАНДАРТИ, КРИТЕРІЇ, ПОКАЗНИКИ ТА МЕТОДИ**

14	Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?	Yes – 1, No – 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? 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 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 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

**СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ РОБОТИ СУДУ:
СТАНДАРТИ, КРИТЕРІЇ, ПОКАЗНИКИ ТА МЕТОДИ**

Сприйняття роботи судді

	<i>Was the following typical of a judge who handled your case (alone or as a chief of a panel of judges):</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 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
<i>☞ Інтерв'юєре! Респонденти, які на запитання № 45 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 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!

Час закінчення інтерв'ю

--	--	--	--

ГОД. ХВ.

Підпис інтерв'юєра _____

Блок 3. Зміни та рекомендації (заповнюється за бажанням суду)

53. Коли мова йде про підвищення якості роботи суду, на Вашу думку, які виміри якості слід покращувати в першу чергу? Проставте в порядку важливості сім вимірів якості за ступенем важливості для Вас. 1 – найбільш важливий вимір якості (слід покращувати в першу чергу), 7 – 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 строків судового розгляду	
Якість роботи працівників апарату суду	
Якість роботи судді	

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

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

Так	Ні	КН
1	2	9

56. Якими є Ваші враження від візиту до суду сьогодні порівняно з Вашими очікуваннями?

Кращі, ніж очікував	1
Гірші, ніж очікував	2
Відповідають очікуванням	3
КН	9

57. Якщо Ви були в цьому суді раніше (минулого року або ще раніше), то як, на Ваш погляд, змінилась якість роботи суду загалом?

☞ Інтерв'юєре! Якщо респондент у цьому суді вперше, позначте відповідь «9» – «КН»!

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

58. Чи відчували 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	9

→ Закінчити інтерв'ю

→ Закінчити інтерв'ю