

## 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 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.

### Блок 1 Загальна характеристика

#### Респондента

**1. Вік:**

- 18-25 років
- 26-39 років
- 40-59 років
- 60 років і старші

**2. Стать:**

- Чоловіча
- Жіноча

**3. Рівень освіти:**

- Середня та неповна середня
- Базова вища або професійно-технічна
- Повна вища
- Інше (вказіть) \_\_\_\_\_

**4. Де Ви проживаєте:**

- В населеному пункті, де розташований цей суд
- В іншому населеному пункті

**5. У суді Ви представляєте:**

- Особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим)
- Іншу особу (є адвокатом, прокурором, юрист-консультантом)
- Інше (вказіть) \_\_\_\_\_

**6. Як часто Ви були учасником судового процесу:**

- Це мій перший судовий процес
- 2-5 разів
- 6 і більше

**7. В якому з видів судового процесу в цьому суді Ви берете участь:**

- Цивільний процес
- Кримінальний процес
- Господарський процес
- Адміністративний процес
- Справа про адміністративні правопорушення

**8. На якій стадії розгляду знаходиться Ваша справа?**

- Розгляд справи ще не розпочато
- Справа знаходиться в процесі розгляду
- Розгляд справи завершено (винесено рішення)

**9. Який ступінь Вашої обізнаності з роботою судів та суддів в цілому?**

- Цілком обізнаний
- Загалом обізнаний
- Майже не обізнаний
- Зовсім не обізнаний

**10. Оцініть, будь ласка, за 5-бальною шкалою, якість роботи цього суду:**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

## **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 (код невідповіді)).*

### **Доступність суду**

<b>11.1</b>	Чи легко Вам було знайти будівлю суду?	1 2 3 4 5 9
<b>11.2</b>	Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом? (Якщо Ви не користуєтеся громадським транспортом, дайте відповідь на наступне запитання)	1 2 3 4 5 9
<b>11.3</b>	Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?	1 2 3 4 5 9
<b>12</b>	Чи зазнавали Ви певних перешкод з боку охорони у доступі до приміщень суду?	1 2 3 4 5 9
<b>13</b>	Як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	1 2 3 4 5 9
<b>14</b>	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном?	1 2 3 4 5 9
<b>15</b>	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
<b>16</b>	Чи могли би Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юристаконсультанта) у разі необхідності?	1 2 3 4 5 9

### ***Зручність та комфортність перебування у суді***

	Чи є характерним для приміщень суду наступне:	
<b>17</b>	– достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання?	1 2 3 4 5 9
<b>18</b>	– вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)?	1 2 3 4 5 9
<b>19</b>	– чистота та прибраність приміщень?	1 2 3 4 5 9
<b>20</b>	– достатність освітлення?	1 2 3 4 5 9

### ***Повнота та ясність інформації***

<b>21</b>	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:	
<b>22</b>	– розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень	1 2 3 4 5 9
<b>23</b>	– правил допуску в суд та перебування в ньому	1 2 3 4 5 9
<b>24</b>	– справ, що призначені до розгляду	1 2 3 4 5 9
<b>25</b>	– зразків документів (заяв, клопотань, тощо)	1 2 3 4 5 9
<b>26</b>	– порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	1 2 3 4 5 9
<b>27</b>	Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі Інтернет ?	1 2 3 4 5 9
<b>28</b>	Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?	1 2 3 4 5 9

### ***Сприйняття роботи працівників апарату суду***

<b>29</b>	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>	
<b>30</b>	– доброзичливість, повага, бажання допомогти	1 2 3 4 5 9

31	– однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	1 2 3 4 5 9
32	– професіоналізм, знання своєї справи	1 2 3 4 5 9

### **Дотримання термінів судового розгляду**

33	Чи вчасно (відповідно до графіку) розпочалося останнє засідання по Вашій справі?	1 2 3 4 5 9
34	Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	1 2 3 4 5 9
35	Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	1 2 3 4 5 9
36	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>	
37	– неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)	1 2 3 4 5 9
38	– коректність, доброзичливість, ввічливість	1 2 3 4 5 9
39	– належна підготовка до справи та знання справи	1 2 3 4 5 9
40	– надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію	1 2 3 4 5 9
41	– дотримання процедури розгляду	1 2 3 4 5 9

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

		<b>Так Ні КН</b>
42	Чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь?	<b>1 2 3</b>
43	Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі?	<b>1 2 3</b>
44	Чи отримали Ви повний текст рішення по Вашій справі?	<b>1 2 3</b>
45	Чи вчасно Ви отримали повний текст рішення по Вашій справі?	<b>1 2 3</b>

### **Блок 3. Зміни та рекомендації**

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

---



---



---

47. 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 (код невідповіді)	9

48. Якщо Ви були в цьому суді раніше, на Ваш погляд, чи змінилася якість роботи суду з того часу?

Покращилась несуттєво	4
Залишилась без змін	3
Дещо погіршилася	2
Значно погіршилася	1
Важко сказати	0
КН (код невідповіді)	9

**Дякуємо за участь!**