

Анкета
опитування відвідувачів щодо якості функціонування
Пирятинського 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 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'юєр _____

Дата проведення інтерв'ю _____

Блок 1. Загальна характеристика респондента

<p>1. Вік:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>18–25 років</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>26–39 років</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>40–59 років</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>60 років і старше</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table> <p>3. Стать:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Чоловіча</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>Жіноча</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> </table> <p>5. Де Ви проживаєте:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>В населеному пункті, де розташований цей суд</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>В іншому населеному пункті</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> </table> <p>7. Ви вважаєте себе:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Бідним</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>Нижче середнього статку</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>Середнього статку</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>Заможним</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td>Багатим</td><td style="text-align: center;">5</td></tr> <tr><td>КН (код невідповіді)</td><td style="text-align: center;">9</td></tr> </table> <p>9. В якому з видів судового процесу в цьому суді Ви берете участь:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Цивільний процес</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>Кримінальний процес</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>Адміністративний процес</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>Господарський процес</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td>Справа про адміністративні правопорушення</td><td style="text-align: center;">5</td></tr> </table>	18–25 років	1	26–39 років	2	40–59 років	3	60 років і старше	4	Чоловіча	1	Жіноча	2	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	Цивільний процес	1	Кримінальний процес	2	Адміністративний процес	3	Господарський процес	4	Справа про адміністративні правопорушення	5	<p>2. Рівень освіти:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Середня та неповна середня</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>Базова вища</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>Повна вища</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>Інше (вказіть) _____</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table> <p>4. Наявність вищої юридичної освіти:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Так</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>Ні</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> </table> <p>6. У суді Ви представляєте:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим)</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>Іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом)</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>Інше (вказіть) _____</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> </table> <p>8. Як часто Ви були учасником судового процесу:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Це мій перший судовий процес</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>2–5 разів</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>6 разів і більше</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> </table> <p>10. На якій стадії розгляду перебуває Ваша справа</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Розгляд справи ще не розпочато</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>Справа перебуває в процесі розгляду</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>Розгляд справи завершено (винесено рішення)</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>Інше (вказіть) _____</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	Середня та неповна середня	1	Базова вища	2	Повна вища	3	Інше (вказіть) _____	4	Так	1	Ні	2	Особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим)	1	Іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом)	2	Інше (вказіть) _____	3	Це мій перший судовий процес	1	2–5 разів	2	6 разів і більше	3	Розгляд справи ще не розпочато	1	Справа перебуває в процесі розгляду	2	Розгляд справи завершено (винесено рішення)	3	Інше (вказіть) _____	4
18–25 років	1																																																																						
26–39 років	2																																																																						
40–59 років	3																																																																						
60 років і старше	4																																																																						
Чоловіча	1																																																																						
Жіноча	2																																																																						
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																																																																						
Цивільний процес	1																																																																						
Кримінальний процес	2																																																																						
Адміністративний процес	3																																																																						
Господарський процес	4																																																																						
Справа про адміністративні правопорушення	5																																																																						
Середня та неповна середня	1																																																																						
Базова вища	2																																																																						
Повна вища	3																																																																						
Інше (вказіть) _____	4																																																																						
Так	1																																																																						
Ні	2																																																																						
Особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим)	1																																																																						
Іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом)	2																																																																						
Інше (вказіть) _____	3																																																																						
Це мій перший судовий процес	1																																																																						
2–5 разів	2																																																																						
6 разів і більше	3																																																																						
Розгляд справи ще не розпочато	1																																																																						
Справа перебуває в процесі розгляду	2																																																																						
Розгляд справи завершено (винесено рішення)	3																																																																						
Інше (вказіть) _____	4																																																																						
<p>11. Який ступінь Вашої обізнаності з роботою судів та суддів у цілому</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td>Цілком обізнаний</td> <td>Загалом обізнаний</td> <td>Майже не обізнаний</td> <td>Зовсім не обізнаний</td> <td>КН</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>9</td> </tr> </table>		Цілком обізнаний	Загалом обізнаний	Майже не обізнаний	Зовсім не обізнаний	КН	4	3	2	1	9																																																												
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
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»!

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, тощо?)	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

	Чи характерно для приміщень суду:						
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» → 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
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 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!