

**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 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.

C1. НОМЕР АНКЕТИ

--	--	--	--	--	--

C2. Інтерв'юер _____

C3. Номер інтерв'юера

--	--

☞ у випадку самозаповнення – ім'я та прізвище супервайзера

C4. Дата проведення інтерв'ю

--	--

число

--	--

міс.

1	4
---	---

рік

C5. Час початку інтерв'ю

--	--

год.

--	--

хв.

C6. Місцезнаходження суду

C6.1. Область

☞ виберіть одну і поставте відповідну позначку

1	Вінницька	6	Закарпатська	11	Луганська	16	Рівненська	21	Хмельницька
2	Волинська	7	Запорізька	12	Львівська	17	Сумська	22	Черкаська
3	Дніпропетровська	8	Івано-Франківська	13	Миколаївська	18	Тернопільська	23	Чернівецька
4	Донецька	9	Київська	14	Одеська	19	Харківська	24	Чернігівська
5	Житомирська	10	Кіровоградська	15	Полтавська	20	Херсонська	25	м. Київ

C6.2. Місто _____

C6.3. Район у місті _____

☞ якщо даний суд відноситься до окремого району великого міста

С7. Даний суд відноситься до:

(виберіть одну позначку в кожній колонці)

1	Місцевий суд	4	Загальний	10	Окружний* _____ <i>(назва округу)</i>
				11	Районний
				12	Міськрайонний
				13	Міський
				14	Районний у місті
		5	Господарський		
		6	Адміністративний		
2	Апеляційний суд	7	Загальний		
				8	Господарський
				9	Адміністративний
3	Верховний суд				

☞ загальні окружні суди – там, де завершився процес процес укрупнення.

С8. Повна назва суду _____

Або

С8.2. Код суду ДСА (якщо відомо) _____

Блок 1. Загальна характеристика респондента

1. Вік <table border="1"> <tr><td>18–25 років</td><td>1</td></tr> <tr><td>26–39 років</td><td>2</td></tr> <tr><td>40–59 років</td><td>3</td></tr> <tr><td>60 років і старше</td><td>4</td></tr> </table>		18–25 років	1	26–39 років	2	40–59 років	3	60 років і старше	4	2. Стать <table border="1"> <tr><td>Чоловіча</td><td>1</td></tr> <tr><td>Жіноча</td><td>2</td></tr> </table>		Чоловіча	1	Жіноча	2
18–25 років	1														
26–39 років	2														
40–59 років	3														
60 років і старше	4														
Чоловіча	1														
Жіноча	2														
3. Рівень освіти <table border="1"> <tr><td>Середня та неповна середня</td><td>1</td></tr> <tr><td>Вища та неповна вища</td><td>2</td></tr> <tr><td>Інше (вказіть)</td><td>4</td></tr> </table>		Середня та неповна середня	1	Вища та неповна вища	2	Інше (вказіть)	4	4. Наявність вищої юридичної освіти <table border="1"> <tr><td>Так</td><td>1</td></tr> <tr><td>Ні</td><td>2</td></tr> </table>		Так	1	Ні	2		
Середня та неповна середня	1														
Вища та неповна вища	2														
Інше (вказіть)	4														
Так	1														
Ні	2														
5. Де Ви проживаєте <table border="1"> <tr> <td>В населеному пункті, де розташований цей суд</td> <td>1</td> <td>В іншому населеному пункті</td> <td>2</td> </tr> </table>				В населеному пункті, де розташований цей суд	1	В іншому населеному пункті	2								
В населеному пункті, де розташований цей суд	1	В іншому населеному пункті	2												
6. Як Ви оцінюєте матеріальне становище своєї родини? <table border="1"> <tr><td>Змушені економити на харчуванні</td><td>1</td></tr> <tr><td>Вистачає на харчування та необхідний одяг, взуття. Для таких покупок як гарний костюм, мобільний телефон, пилосос необхідно заощадити або позичити</td><td>2</td></tr> <tr><td>Вистачає на харчування, одяг, взуття, інші покупки. Але для придбання речей, які дорого коштують (таких як сучасний телевізор, холодильник, меблі) необхідно заощадити або позичити</td><td>3</td></tr> <tr><td>Вистачає на харчування, одяг, взуття, дорогі покупки. Для таких покупок як машина, квартира необхідно заощадити або позичити</td><td>4</td></tr> <tr><td>Будь-які необхідні покупки можу зробити в будь-який час</td><td>5</td></tr> <tr><td>КН (код невідповіді): важко сказати чи відмова від відповіді</td><td>9</td></tr> </table>				Змушені економити на харчуванні	1	Вистачає на харчування та необхідний одяг, взуття. Для таких покупок як гарний костюм, мобільний телефон, пилосос необхідно заощадити або позичити	2	Вистачає на харчування, одяг, взуття, інші покупки. Але для придбання речей, які дорого коштують (таких як сучасний телевізор, холодильник, меблі) необхідно заощадити або позичити	3	Вистачає на харчування, одяг, взуття, дорогі покупки. Для таких покупок як машина, квартира необхідно заощадити або позичити	4	Будь-які необхідні покупки можу зробити в будь-який час	5	КН (код невідповіді): важко сказати чи відмова від відповіді	9
Змушені економити на харчуванні	1														
Вистачає на харчування та необхідний одяг, взуття. Для таких покупок як гарний костюм, мобільний телефон, пилосос необхідно заощадити або позичити	2														
Вистачає на харчування, одяг, взуття, інші покупки. Але для придбання речей, які дорого коштують (таких як сучасний телевізор, холодильник, меблі) необхідно заощадити або позичити	3														
Вистачає на харчування, одяг, взуття, дорогі покупки. Для таких покупок як машина, квартира необхідно заощадити або позичити	4														
Будь-які необхідні покупки можу зробити в будь-який час	5														
КН (код невідповіді): важко сказати чи відмова від відповіді	9														
7. Сьогодні у суді Ви: <table border="1"> <tr><td>Є учасником судових проваджень і представляєте особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим)</td><td>1</td></tr> <tr><td>Є учасником судових проваджень, але представляєте іншу фізичну чи юридичну особу (є адвокатом, представником прокуратури, юрист-консультантом)</td><td>2</td></tr> <tr><td>Не є учасником судових проваджень (наприклад, зайшли отримати інформацію, або спостерігаєте за відкритим процесом).</td><td>3</td></tr> <tr><td>Інше (вказіть) _____</td><td>4</td></tr> </table> <p>☞ Респонденти, які у запитанні №7 відповіли «3» або «4» → на запитання №10, а запитання 8 та 9 пропускають</p>				Є учасником судових проваджень і представляєте особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим)	1	Є учасником судових проваджень, але представляєте іншу фізичну чи юридичну особу (є адвокатом, представником прокуратури, юрист-консультантом)	2	Не є учасником судових проваджень (наприклад, зайшли отримати інформацію, або спостерігаєте за відкритим процесом).	3	Інше (вказіть) _____	4				
Є учасником судових проваджень і представляєте особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим)	1														
Є учасником судових проваджень, але представляєте іншу фізичну чи юридичну особу (є адвокатом, представником прокуратури, юрист-консультантом)	2														
Не є учасником судових проваджень (наприклад, зайшли отримати інформацію, або спостерігаєте за відкритим процесом).	3														
Інше (вказіть) _____	4														

8. В якому з видів судового процесу в цьому суді Ви берете участь		9. 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		

10. Як часто за останні три (3) роки Ви були учасником судового процесу саме в цьому суді:

Не був ніколи учасником процесу в цьому суді	1
Це мій перший судовий процес	2
2-5 разів	3
6 разів і більше	4

☞ Респонденти, які у запитанні №10 відповіли «1» → на запитання №12, а запитання 11 пропускають.

11. Як часто за останні три (3) роки цей суд приймав рішення по Вашій справі*?

☞ тобто по справі, де Ви були позивачем, відповідачем, свідком, потерпілим, чи представляли іншу юридичну чи фізичну особу

Жодного разу	1
Один раз	2
2-5 разів	3
6 разів і більше	4

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
---	---	---	---	---	---

13. Який ступінь Вашої обізнаності з роботою судів та суддів у цілому

Дуже добре обізнаний (-на)	Добре обізнаний (-на)	Депо знаю, але мало	Майже нічого про це не знаю	Нічого не знаю	КН
5	4	3	2	1	9

14. В Україні існує можливість альтернативного (позасудового) вирішення спорів, наприклад, шляхом застосування медіації. Наскільки Ви вважаєте себе обізнаним(-ою) щодо альтернативного вирішення спорів?

Дуже добре обізнаний (-на)	Добре обізнаний (-на)	Депо знаю, але мало	Майже нічого про це не знаю	Нічого не знаю	КН
5	4	3	2	1	9

Блок 2. Основна частина – оцінювання роботи суду 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)

☞ На запитання від 14 до 35 відповідають всі респонденти.

Доступність суду

15	Чи легко Вам було знайти будівлю суду?	1 2 3 4 5 9
16	Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом? (Якщо Ви не користуєтеся громадським транспортом, пропустіть це запитання)	1 2 3 4 5 9
17	Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду? (Якщо Ви дісталися не на автомобілі – тобто громадським транспортом або пішки, пропустіть це питання)	1 2 3 4 5 9
18	Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?	Так – 1 Ні – 5 9
19	Як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	1 2 3 4 5 9
20	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися?	1 2 3 4 5 9
21	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось отримати потрібну інформацію?	1 2 3 4 5 9
22	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
23	Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності? <i>Якщо респондент вже користується послугами адвоката або є адвокатом сам (сама), або представляє інтереси держави, позначте відповідь «9» – «КН»!</i>	1 2 3 4 5 9

Зручність та комфортність перебування у суді

	Чи характерно для приміщень суду:	
24	– достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання	1 2 3 4 5 9
25	– вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)	1 2 3 4 5 9
26	– чистота та прибраність приміщень	1 2 3 4 5 9
27	– достатність освітлення	1 2 3 4 5 9

Повнота та ясність інформації

28	Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?	1 2 3 4 5 9
	<i>Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:</i>	
29	– розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень	1 2 3 4 5 9
30	– правил допуску в суд та перебування в ньому	1 2 3 4 5 9
31	– справ, що призначені до розгляду	1 2 3 4 5 9
32	– зразків документів (заяв, клопотань тощо)	1 2 3 4 5 9
33	– порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	1 2 3 4 5 9
34	Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі інтернет?	Так – 5 Ні – 1 → №36
35	Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?	1 2 3 4 5 9

☞ *Будь-ласка, перевірте відповідь на запитання 10 перед тим як переходити до запитання 36.*

На запитання від 36 по 58 відповідають лише ті респонденти, що мають досвід участі в судових провадженнях в цьому суді, тобто ті, які в запитанні 10 відповіли «2», «3», «4». Ті респонденти, що в запитанні 10 відповіли 1 → на запитання 59.

Сприйняття роботи працівників апарату суду

З Вашого особистого досвіду участі в судових провадженнях в цьому суді за останні три роки, дайте відповідь на кілька запитань стосовно роботи працівників апарату цього суду.

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)

36	Чи старанно працювали працівники суду?	1 2 3 4 5 9
37	Чи не припускалися працівники апарату суду помилок, які призводили б до перероблення документів та (або) порушення строків розгляду справ?	5 4 3 2 1 9
	<i>Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами:</i>	
38	– доброзичливість, повагу, бажання допомогти	1 2 3 4 5 9
39	– однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	1 2 3 4 5 9
40	– професіоналізм, знання своєї справи	1 2 3 4 5 9

Дотримання строків судового розгляду

Беручи до уваги провадження в якому Ви берете участь зараз, або останнє провадження, в якому Ви брали участь за останні три роки дайте відповідь на кілька запитань стосовно дотримання строків розгляду справи.

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)

41	Чи вчасно (відповідно до графіка) розпочалося останнє засідання по Вашій справі?	1	2	3	4	5	9
42	Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	1	2	3	4	5	9
43	Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	1	2	3	4	5	9
44	Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи?	1	2	3	4	5	9

☞ *Будь-ласка, перевірте відповіді на запитання 9 та 10 перед тим як переходити до запитання 45.*

На запитання від 45 до 55 відповідають лише ті респонденти, які мають досвід розгляду їхньої справи суддею цього суду, тобто ті, які в запитанні 9 відповіли «2» або «3», або в запитанні 10 відповіли «3» або «4». Всі інші респонденти → на запитання 56.

Сприйняття роботи судді

Беручи до уваги Ваш останній досвід розгляду справи суддею цього суду дайте відповідь на кілька запитань стосовно роботи судді.

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)

	<i>Чи були, на Вашу думку, характерними для судді, що розглядав Вашу справу (одноособово чи як голова колегії суддів):</i>						
45	– неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)	1	2	3	4	5	9
46	– коректність, доброзичливість, ввічливість	1	2	3	4	5	9
47	– належна підготовка до справи та знання справи	1	2	3	4	5	9
48	– надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію	1	2	3	4	5	9
49	– дотримання процедури розгляду	1	2	3	4	5	9

☞ *Будь-ласка, перевірте відповіді на запитання 11 та перед тим як переходити до запитання 50.*

На запитання від 50 до 55 відповідають лише ті респонденти, в чиїх справах цей суд вже приймав рішення мінімум один раз за останні три роки, тобто ті, які в запитанні 11 відповіли «2», «3» або «4». Всі інші респонденти → на запитання 56.

Судове рішення (якщо розгляд справи завершено)

		Так	Ні	КН
50	Чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь?	1	2	9
51	Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі?	1	2	9
52	Чи отримали Ви повний текст рішення по Вашій справі?	1	2	9
☞ <i>Респонденти, які на запитання № 52 відповіли «2» або «9» → на запитання № 56</i>				
53	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)

54	Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?	1	2	3	4	5	9
55	На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обгрунтованим?	1	2	3	4	5	9

	В процесі, де Ви є чи були учасником (учасницею) проваджень вкажіть загальну кількість:	Кількість	КН
56	– судових засідань, що відбулися по Вашій справі	_____	-1
57	– судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду	_____	-1
58	– візитів до суду, що не були пов'язані з участю в судових засіданнях	_____	-1

Система оцінювання роботи суду (СОРС).

Модуль 4. Задоволеність роботою суду учасниками судових проваджень

Блок 3. Зміни, рекомендації та система «Електронний суд»

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

9

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

Так	Ні	КН
1	2	9

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

Кращі, ніж очікував (-ла)	1
Гірші, ніж очікував (-ла)	2
Відповідають очікуванням	3
КН	9

62. 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
Деяко погіршилася	2
Значно погіршилася	1
Важко сказати	0
КН	9

63. Чи відомо Вам, що в Україні в усіх судах в тестовому режимі починаючи з 1 січня 2019 р. працює система «Електронний суд» для подання до суду та отримання від суду документів в режимі онлайн?

Так	1	→ До питання 64
Ні	2	→ Закінчити інтерв'ю
КН	9	→ Закінчити інтерв'ю

Система оцінювання роботи суду (СОРС).

Модуль 4. Задоволеність роботою суду учасниками судових проваджень

64. Чи користувалися Ви особисто системою «Електронний суд»?

Так	1	→ До питання 65
Ні	2	→ Закінчити інтерв'ю
КН	9	→ Закінчити інтерв'ю

65. Якщо Ви користувалися системою «Електронний суд», дайте оцінку роботі цієї системи.

Використовуйте 5-бальну шкалу

(1 – дуже погано, 2 – незадовільно, 3 – задовільно, 4 – добре, 5 – відмінно, 9 – КН)

1	2	3	4	5	9
---	---	---	---	---	---

Якщо не заперечуєте, поясніть свою оцінку системи «Електронний суд»

9

ДЯКУЄМО ЗА УЧАСТЬ В ОПИТУВАННІ!

Час закінчення інтерв'ю

--	--

год.

--	--

хв.

Підпис інтерв'юера
