**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 вибірковим 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.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| С1. НОМЕР АНКЕТИ  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **С2. Інтерв’юер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  |  **С3. Номер інтерв’юера**  |  |  |

* *у випадку самозаповнення – ім’я та прізвище супервайзера*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **С4. Дата проведення інтерв’ю** |  |  |  |  |  |  | **1** | **9** | **С5. Час початку інтерв’ю** |  |  |  |  |  |
|  | **число** |  | **міс.** |  | **рік** |  | **год.** |  | **хв.** |

**С6. Місцезнаходження суду**

С6.1. 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  |

С6.2. Місто \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

С6.3. 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\*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(назва округу)* |
| 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**

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

 | **2. Стать**

|  |  |
| --- | --- |
| Чоловіча | **1** |
| Жіноча | **2** |

 |
| **3. Рівень освіти**

|  |  |
| --- | --- |
| Середня та неповна середня  | **1** |
| Вища та неповна вища | **2** |
| Інше (вкажіть) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **4** |

 | **4. Наявність вищої юридичної освіти**

|  |  |
| --- | --- |
| Так | **1** |
| Ні | **2** |

 |
| **5. Де Ви проживаєте**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| В населеному пункті, де розташований цей суд | **1** | В іншому населеному пункті | **2** |

 |
| **6. Як Ви оцінюєте матеріальне становище своєї родини?**

|  |  |
| --- | --- |
| 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:**

|  |  |
| --- | --- |
| 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 (вкажіть) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **4** |

* *Респонденти, які у запитанні №7 відповіли «3» або «4»* 🡺 *на запитання №10, а запитання 8 та 9 пропускають*

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

|  |  |
| --- | --- |
| Цивільний процес  | **1** |
| Кримінальний процес | **2** |
| Адміністративний процес | **3** |
| Господарський процес | **4** |
| Справа про адміністративні правопорушення | **5** |

 | **9. На якій стадії розгляду перебуває Ваша справа**

|  |  |
| --- | --- |
| Розгляд справи ще не розпочато | **1** |
| Справа перебуває в процесі розгляду | **2** |
| Розгляд справи завершено (винесено рішення) | **3** |
| Інше (вкажіть) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **4** |

 |
| **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) | Дещо 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) | Дещо 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?*Якщо респондент Вже користується послугами адвоката або є адвокатом сам (сама), або представляє інтереси держави, позначте відповідь «9» – «КН»!* | **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** |
|  | *Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:* |  |  |  |  |  |  |
| **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** |
|  | *Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами:* |  |  |  |  |  |  |
| **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)** |
|  | *Чи були, на Вашу думку, характерними для судді, що розглядав Вашу справу (одноособово чи як голова колегії суддів):* |  |
| **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** |
| * *Респонденти, які на запитання № 52 відповіли «2» або «9» 🡺 на запитання № 56*
 |
| **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 обґрунтованим? | **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** |

**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’юере! 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** |

**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*  |

**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** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |