

### Шановний відвідувачу суду!

Північно-західний апеляційний господарський суд пропонує Вам взяти участь в опитуванні громадян щодо їх задоволеності якістю функціонування судів.

Опитування проводиться з метою встановлення об'єктивної оцінки якості послуг, що надаються судом. Отримана інформація буде використовуватися для розробки ефективних рекомендацій щодо поліпшення якості судових послуг та підвищення рівня громадської довіри до судів.

Це опитування є добровільним, 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

--	--	--

Поставте відмітку (обведіть чи закресліть) біля Вашого варіанта відповіді.

#### Блок 1 Загальна характеристика респондента

<b>1. Вік:</b>		<b>2. Рівень освіти:</b>		<b>3. Стать:</b>	
18-25 років	1	Середня та неповна середня	1	Чоловіча	1
26-39 років	2	Базова вища	2	Жіноча	2
40-59 років	3	Повна вища	3	<b>6. У суді Ви представляєте:</b>	
За 60 років	4	Інше (вказіть) _____	4	Особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим)	1
<b>4. Наявність вищої юридичної освіти:</b>		<b>5. Де Ви проживаєте:</b>		Іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом)	
Так	1	В населеному пункті, де розташований цей суд	1	Інше (вказіть) _____	
Ні	2	В іншому населеному пункті	2	Інше (вказіть) _____	
<b>7. Ви вважаєте себе:</b>		<b>8. Як часто Ви були учасником судового процесу:</b>		<b>9. На якій стадії розгляду знаходиться Ваша справа?</b>	
Бідним	1	Це мій перший судовий процес	1	Розгляд справи ще не розпочато	1
Нижче середнього статку	2	2-5 разів	2	Справа знаходиться в процесі розгляду	2
Середнього статку	3	6 разів і більше	3	Розгляд справи завершено (винесено рішення)	3
Зможним	4			Інше (вказіть) _____	4
Багатим	5				
<b>КН (код невідповіді)</b>	<b>9</b>				

#### 10. Який ступінь Вашої обізнаності з роботою судів та суддів в цілому?

Цілком обізнаний	Загалом обізнаний	Майже не обізнаний	Зовсім не обізнаний	КН-код невідповіді
4	3	2	1	9

#### 11. Оцініть, будь ласка, за 5-бальною шкалою, якість роботи цього суду:

1	2	3	4	5	9
дуже погано	погано	задовільно	добре	відмінно	Код невідповіді

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

12.1	Чи легко Вам було знайти будівлю суду?	1 2 3 4 5 9
12.2	Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом? (Якщо Ви не користуєтесь громадським транспортом, дайте відповідь на наступне запитання)	1 2 3 4 5 9
12.3	Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?	1 2 3 4 5 9
13	Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?	Так-1, Ні-2 9
14	Як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	1 2 3 4 5 9
15	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном?	1 2 3 4 5 9
16	Чи дозволяв графік роботи канцелярії суду вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу та ін.)?	1 2 3 4 5 9
17	Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста) уразі необхідності?	1 2 3 4 5 9

**Зручність та комфортність перебування у суді**  
Чи є характерним для приміщень суду наступне:

18	достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання	1 2 3 4 5 9
19	вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)	1 2 3 4 5 9
20	чистота та прибраність приміщень	1 2 3 4 5 9
21	достатність освітлення	1 2 3 4 5 9

#### Повнота та якість інформації

22	Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (оголошення)	1 2 3 4 5 9
----	---	-------------

Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:

23	➤ розташування залів судових засідань, інших приміщень	1 2 3 4 5 9
24	➤ правил допуску в суд та перебування в ньому	1 2 3 4 5 9
25	➤ справ, що призначені до розгляду	1 2 3 4 5 9
26	➤ зразків документів (заяв, клопотань, тощо)	1 2 3 4 5 9
27	➤ порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	1 2 3 4 5 9

28	Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі Інтернет?	Так – 1, Ні – 2
----	---	-----------------

29	Якщо «Так», чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?	1 2 3 4 5 9
----	---	-------------

#### Сприйняття роботи працівників апарату суду (9 – КН код невідповіді)

30	Чи працівники суду працювали старанно, 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 такі риси:

31	➤ доброзичливість, повага, бажання допомогти	1	2	3	4	5	9
32	➤ однакове ставлення, незалежно від соціального статусу	1	2	3	4	5	9
33	➤ професіоналізм, знання своєї справи	1	2	3	4	5	9

Якщо розгляд Вашої справи розпочато то дайте відповідь:

Дотримання термінів судового розгляду (9 – КН код невідповіді)

34	Чи вчасно (відповідно до графіку) розпочалося останнє засідання по Вашій справі?	1	2	3	4	5	9
35	Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	1	2	3	4	5	9
36	Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	1	2	3	4	5	9
37	Чи вважаєте Ви обгрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи?	1	2	3	4	5	9

### Сприйняття роботи судді

На Вашу думку, чи було характерним для судді, що розглядав Вашу справу, наступне:

38	➤ неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)	1	2	3	4	5	9
39	➤ коректність, доброзичливість, ввічливість	1	2	3	4	5	9
40	➤ належна підготовка до справи та знання справи	1	2	3	4	5	9
41	➤ надання можливостей сторонам обгрунтовувати свою позицію	1	2	3	4	5	9
42	➤ дотримання процедури розгляду	1	2	3	4	5	9

### Судове рішення (якщо розгляд справи завершено)

Так Ні КН

43	Чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь?	1	2	9
44	Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі?	1	2	9
<b>Якщо Ви плануєте оскаржувати рішення – дайте відповідь на питання №№ 43--46. Якщо ні – проставте КН (9)</b>				
45	Чи отримали Ви повний текст рішення по Вашій справі?	1	2	9
46	Чи вчасно Ви отримали повний текст рішення по Вашій справі?	1	2	9

Якщо Ви вже ознайомилися з повним текстом рішення, 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).

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

Вкажіть загальну кількість:		К-сть	КН
49	➤ судових засідань, що відбулися по Вашій справі		-1
50	➤ судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду		-1
51	➤ візитів до суду, що не були пов'язані з участю в судових засіданнях		-1

### Блок 3. Зміни та рекомендації

52. Коли мова йде про підвищення якості роботи суду, на Вашу думку, які виміри якості слід покращувати в першу чергу?

Проставте в порядку важливості для Вас сім вимірів якості за ступенем важливості: 1 – найбільш важливий вимір якості (слід покращувати в першу чергу), 6- найменш важливий вимір якості.

Вимір якості	Ранг
Доступність суду	
Зручність та комфортність перебування у суді	
Повнота та ясність інформації	
Дотримання термінів судового розгляду	
Якість роботи працівників апарату суду	
Якість роботи судді	

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

---



---



---



---

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

Так	Ні	КН (код невідповіді)
1	2	9

55. Якими 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

56. Якщо Ви були в цьому суді раніше (минулого року або ще раніше), то як на Ваш погляд, змінилась якість роботи суду загалом? Якщо Ви у суді вперше – відмітьте «9» - КН (код невідповіді).

Покращилась значно	5
Покращилась несуттєво	4
Залишилась без змін	3
Деяко погіршилася	2
Значно погіршилася	1
Важко сказати	0
КН (код невідповіді)	9

57. Чи відчули 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 (код невідповіді)	9

**ДЯКУЄМО ЗА УЧАСТЬ В ОПИТУВАННІ!**