|  |  |
| --- | --- |
|  | Додаток № 1  Затверджена наказом в.о. голови Маньківського районного суду  Черкаської області  від 24.11.2017 р. № 54 |

**Анкета**

**опитування громадян-відвідувачів Маньківського районного суду Черкаської області щодо якості функціонування суду**

|  |
| --- |
| ***Шановний відвідувач суду!***  Пропонуємо Вам взяти участь в опитуванні громадян щодо задоволеності якістю функціонування Маньківського районного суду Черкаської області. Опитування проводиться з метою об’єктивної оцінки якості послуг, що надаються судом. Отримана інформація використовуватиметься для розробки ефективних рекомендацій щодо поліпшення якості судових послуг та підвищення рівня громадської довіри до суду.  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. |

**І.** **Загальна характеристика респондента**

(Обведіть або виділіть обрану вами відповідь)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. Вік:**   |  |  | | --- | --- | | 18–25 років | 1 | | 26–39 років | 2 | | 40–59 років | 3 | | 60 років і старше | 4 |   **2. Де Ви проживаєте:**   |  |  | | --- | --- | | В населеному пункті, де  розташований цей суд | 1 | | В іншому населеному пункті | 2 |   **3. Наявність вищої юридичної освіти:**   |  |  | | --- | --- | | Так | 1 | | Ні | 2 | | **4. У суді Ви представляєте:**   |  |  | | --- | --- | | Особисто себе (є позивачем /  відповідачем /свідком/потерпілим) | 1 | | Іншу особу (є адвокатом, юрист-  консультантом) | 2 | | Інше (вкажіть) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 3 |   **5. Як часто Ви були учасником судового**  **процесу:**   |  |  | | --- | --- | | Це мій перший судовий процес | 1 | | 2–5 разів | 2 | | 6 разів і більше | 3 | |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Цілком обізнаний | Загалом обізнаний | Майже не  обізнаний | Зовсім не  обізнаний |
| **4** | **3** | **2** | **1** |

**7. Оцініть, будь ласка, за 5-бальною шкалою якість роботи суду**

(1 – дуже погано, 5 – відмінно)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**ІІ. Якість роботи 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. Обведіть або виділіть обрану вами відповідь)*

**8. Доступність суду**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **8.1** | Чи легко Вам було знайти будівлю суду? | **1** | **2** | **3** | | **4** | **5** |
| **8.2.** | 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** |
| **8.3** | Чи зручно паркувати автомобіль *(достатньо паркувальних місць)* біля будівлі суду*?* | **1** | **2** | **3** | | **4** | **5** |
| **8.4** | Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони? | **Так** | | | **Ні** | | |
| **8.5** | Як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду? | **1** | **2** | **3** | | **4** | **5** |
| **8.5** | Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію? | **1** | **2** | **3** | | **4** | **5** |
| **8.6** | 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. Зручність та комфортність перебування у суді**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *Чи характерно для приміщення суду:* |  |  |  |  |  |
| **9.1** | – достатність зручних місць для очікування, оформлення документів,підготовки до засідання | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **9.2** | – вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **9.3** | – чистота та прибраність приміщень | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **9.4** | – достатність освітлення | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**10. Повнота та ясність інформації**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **10.1** | Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об’яв)? | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**11. Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **11.1** | – розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень | **1** | **2** | **3** | | **4** | **5** |
| **11.2** | – правил допуску в суд та перебування в ньому | **1** | **2** | **3** | | **4** | **5** |
| **11.3** | – справ, що призначені до розгляду | **1** | **2** | **3** | | **4** | **5** |
| **11.4** | – зразків документів (заяв, клопотань тощо) | **1** | **2** | **3** | | **4** | **5** |
| **11.5** | – порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів | **1** | **2** | **3** | | **4** | **5** |
| **11.6** | Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі Інтернет та чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію? | **Так** | | | **Ні** | | |

**12. Сприйняття роботи працівників апарату суду**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **12.1** | Чи старанно працювали працівники суду та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків? | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**13. Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **13.1** | – доброзичливість, повагу, бажання допомогти | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **13.2** | – однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **13.3** | **–** професіоналізм, знання своєї справи | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**Для респондентів, розгляд справ яких завершено**

**14. Сприйняття роботи судді**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **14.1** | - неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був) | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **14.2** | – коректність, доброзичливість, ввічливість | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **14.3** | – належна підготовка до справи та знання справи | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **14.4** | – надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **14.5** | – дотримання процедури розгляду | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**15. Дотримання строків судового розгляду**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **15.1** | Чи вчасно розпочалося останнє засідання по Вашій справі? | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **15.2** | Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання? | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **15.3** | Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи? | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **15.4** | Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи? | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**16. Судове рішення**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **16.1** | Чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь? | **Так** | **Ні** |
| **16.2** | Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі? | **Так** | **Ні** |
| **16.3** | Чи отримали Ви повний текст рішення по Вашій справі? | **Так** | **Ні** |
| **16.4** | Чи вчасно Ви отримали повний текст рішення по Вашій справі? | **Так** | **Ні** |
| **16.5** | Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою? | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **16.6** | На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим? | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  | **Вкажіть загальну кількість:** | | **Кількість** | | |
| **16.7** | – судових засідань, що відбулися по Вашій справі | | \_\_\_\_\_\_\_\_ | | |
| **16.8** | – судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду | | \_\_\_\_\_\_\_\_ | | |
| **16.9** | – візитів до суду, що не були пов'язані з участю в судових засіданнях | | \_\_\_\_\_\_\_\_ | | |

**ІІІ. Зміни та рекомендації**

**17. Коли мова йде про підвищення якості роботи суду, на Вашу думку, які виміри якості слід покращувати в першу чергу? *Проставте в порядку важливості шість вимірів якості за ступенем важливості для Вас. 1 – найбільш важливий вимір якості (слід покращувати впершу чергу), 6 – найменш важливий вимір якості.***

|  |  |
| --- | --- |
| **Вимір якості** |  |
| Доступність суду |  |
| Зручність та комфортність перебування у суді |  |
| Повнота та ясність інформації |  |
| Дотримання строків судового розгляду |  |
| Якість роботи працівників апарату суду |  |
| Якість роботи судді |  |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Кращі, ніж очікував |  |
| Гірші, ніж очікував |  |
| Відповідають очікуванням |  |
| Інше (вкажіть) |  |

**19. Якщо Ви були в суді раніше (минулого року або ще раніше), то як, на Ваш погляд, змінилась якість роботи суду загалом?**

|  |  |
| --- | --- |
| Покращилась значно |  |
| Покращилась несуттєво |  |
| Залишилась без змін |  |
| Дещо погіршилася |  |
| Значно погіршилася |  |
| Важко сказати |  |
| Інше (вкажіть) |  |

**20. Які конкретні зміни, на Ваш погляд, необхідні для покращення роботи суду сьогодні?**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**ДЯКУЄМО ЗА УЧАСТЬ В ОПИТУВАННІ!**