

Міністерство юстиції України
Координаційний центр з надання правової допомоги

НАКАЗ

2015 року

м. Київ

№ 136

**Питання організації моніторингу
дотримання адвокатами стандартів якості
надання безоплатної вторинної правової
допомоги у кримінальному процесі**

Відповідно до наказу Міністерства юстиції України від 25 лютого 2014 року № 386/5 «Про затвердження стандартів якості надання безоплатної вторинної правової допомоги у кримінальному процесі», зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 26 лютого 2014 року за №337/25114 (із змінами), з метою забезпечення належного, своєчасного та якісного надання в необхідному обсязі безоплатної вторинної правової допомоги у кримінальному процесі.

НАКАЗУЮ:

1. Запровадити з 1 липня 2015 року проведення моніторингу дотримання адвокатами стандартів якості надання безоплатної вторинної правової допомоги у кримінальному процесі за формами моніторингу згідно з додатками 1 – 3 до цього Наказу.

2. Установити, що моніторинг дотримання адвокатами стандартів якості надання безоплатної вторинної правової допомоги у кримінальному процесі під час судового провадження у судах першої та апеляційної інстанцій проводиться начальником відділу забезпечення якості правової допомоги відповідного регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги або особою, яка виконує його обов'язки (далі – менеджер з якості), шляхом:

- спостереження за роботою адвоката в суді, результати якого фіксуються у відповідних формах моніторингу (додатки 1, 2);

- проведення бесіди з клієнтом, результати якої фіксуються у відповідній формі моніторингу (додаток 3). Бесіда з клієнтом проводиться лише на підставі його письмової згоди, яка фіксується у відповідній графі форми моніторингу. Про проведення такої бесіди повідомляється адвокату.

Загальна кількість проведених спостережень протягом звітного періоду не може бути менше 18-ти, а проведених бесід з клієнтом – не менше 3-х.

Узагальнена інформація щодо проведеного моніторингу надсилається регіональним центром до відділу забезпечення якості правової допомоги та підвищення кваліфікації адвокатів Координаційного центру з надання правової допомоги електронною поштою **щокварталу до 10 числа**.

3. З метою перевірки достовірності наданої адвокатами інформації у відповідних формах моніторингу в частині дотримання вимог стандартів якості надання безоплатної вторинної правової допомоги у кримінальному процесі, менеджер з якості проводить моніторинг наданих адвокатом відомостей у разі, коли безоплатна вторинна правова допомога надавалася:

- особам, які підозрюються або обвинувачуються у вчиненні злочину у віці до 18 років;
- особам, які через свої фізичні або психічні вади (німі, глухі, сліпі, тощо) не можуть самі реалізувати своє право на захист;
- особам, які не володіють мовою, якою ведеться кримінальне провадження;
- суб'єктам права на безоплатну вторинну правову допомогу одним адвокатом протягом бюджетного періоду у відповідному районі (місті районного значення).

Узагальнена інформація за результатами проведеного моніторингу надсилається до відділу забезпечення якості правової допомоги та підвищення кваліфікації адвокатів Координаційного центру з надання безоплатної правової допомоги електронною поштою **щороку до 1 грудня**.

4. Для систематизації прикладів успішного захисту, кращих практик адвокатської діяльності менеджер з якості узагальнює таку інформацію:

в частині прикладів успішного захисту:

- номер та дату видачі доручення адвокату для здійснення захисту за призначенням;
- номер кримінального провадження у ЄРДР, у якому адвокатом здійснювався захист;
- назва суду (судів), що винесли ухвалу/постановили вирок, а також дати відповідних ухвал та вироків;
- ім'я та прізвище адвоката, який надавав безоплатну вторинну правову допомогу особі, його цифрове фото, номер телефону та адресу електронної пошти адвоката;
- статті та частини статей Кримінального кодексу України, за якими кваліфіковано дії особи, із зазначенням максимальної санкції за вчинення відповідних злочинів;

- інформацію щодо оскарження рішень суду, із зазначенням ким та з яких підстав оскаржувалося рішення суду та результати розгляду таких скарг;
- коротке формулювання змісту підозри, а також короткий зміст важливих процесуальних документів/рішень, що описуються в контексті успіхів адвокатів, з наведенням підстав та мотивів їх прийняття;

в частині кращих практик адвокатської діяльності:

- номер та дату видачі доручення адвокату для здійснення захисту за призначенням;
- номер кримінального провадження у ЄРДР, у якому адвокатом здійснювався захист;
- результат за конкретною адвокатською ініціативою (заявою/скаргою/клопотанням), з акцентуванням уваги на які саме норми актів законодавства посилався захисник в обґрунтуванні відповідного процесуального документу;
- копії/скан-копії процесуальних документів, підготовлених адвокатами, з ретушованими персональними даними клієнтів, ім'я та прізвище адвоката, який надавав безоплатну вторинну правову допомогу особі, цифрове фото адвоката, номер телефону та адреса електронної пошти адвоката.

Інформація за результатами проведеної роботи надсилається до відділу забезпечення якості правової допомоги та підвищення кваліфікації адвокатів Координаційного центру з надання безоплатної правової допомоги електронною поштою **щомісяця до 10 числа.**

5. З метою підвищення якості надання безоплатної вторинної правової допомоги та налагодження постійного зворотного зв'язку з суб'єктами надання безоплатної вторинної правової допомоги та суб'єктами права на безоплатну вторинну правову допомогу запровадити з 1 травня 2015 року анонімне анкетування клієнтів та адвокатів згідно з додатками 4 – 8 до цього Наказу. Анкетування проводити двічі на рік – з 1 квітня до 15 травня та з 1 жовтня до 15 листопада відповідно.

За результатами проведеного анкетування відповідний регіональний центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги до 1 липня та 20 грудня, що настає за звітним періодом, надсилає до відділу забезпечення якості правової допомоги та підвищення кваліфікації адвокатів Координаційного центру з надання правової допомоги електронною поштою пропозиції щодо:

- удосконалення відносин зазначених центрів з суб'єктами права на безоплатну вторинну правову допомогу та адвокатами з питань підвищення якості та доступності безоплатної вторинної правової допомоги;
- оптимізації штатної чисельності працівників регіонального та відповідних місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги;

- підвищення кваліфікації адвокатів та працівників регіонального та відповідних місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги.

6. Директорам регіональних центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги до 1 червня 2015 року забезпечити затвердження за погодженням з відділом забезпечення якості правової допомоги та підвищення кваліфікації адвокатів Координаційного центру з надання правової допомоги планів моніторингу дотримання адвокатами стандартів якості надання безоплатної вторинної правової допомоги у кримінальному процесі на друге півріччя 2015 року та забезпечити фінансування відповідних заходів у межах затвердженого кошторису.

7. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника директора Координаційного центру з надання правової допомоги М.В. Лаврінка.

8. Цей наказ набирас чинності з моменту підписання.

Директор



Андрій Вишневський

ФОРМА МОНІТОРИНГУ
дотримання адвокатами стандартів якості надання БВПД
у кримінальному процесі під час судового провадження у
у першій інстанції

Дата проведення моніторингу _____
П.І.Б. адвоката, щодо якого проводиться моніторинг _____
П.І.Б. особи, якій надається БВПД _____
Номер виданого центром доручення _____
Номер кримінального провадження _____
Правова кваліфікація діяння _____

Вид засідання: підготовче судове засідання / судовий розгляд
(потрібне підкреслити)

№ з/п	Положення стандартів	Дії захисника у відповідності до стандартів	Так	Ні	Примітки
1.	пн.1 пункту 1	Знайомився з матеріалами кримінального провадження			
2.	пн.6 пункту 3	Присутній на судовому засіданні			
3.	пн.1 пункту 1	- Провів бесіду з клієнтом перед судовим засіданням - Роз'яснив підзахисному суть обвинувачення - Узгодив з клієнтом правову позицію			
4.	пн. 2 пункту 3	Заявляв клопотання на підготовчому судовому засіданні: <ul style="list-style-type: none"> • про зміну/скасування запобіжного заходу • про затвердження угоди про примирення або визнання вини; • про закриття к/п (за наявності підстав п.4-8 ч.1.ч.2 ст.284 КПК); • про повернення обвинувального акта(у разі невідповідності ст. 291 КПК); • про скасування(зміну) заходів забезпечення кримінального провадження; • про виклик осіб для допиту; • про витребування речей та документів; • про доступ до речей та документів; • про слухання судом присяжних 			

		(ст.ст.31,315,ч.2 ст.384 КПК): • заперечення на долучення матеріалів к/п (ч.4 ст.291 КПК)			
5.	пн.2 пункту 3	Подавав скарги на рішення, дії чи бездіяльність слідчого, прокурора, що не були подані (розглянуті) під час досудового розслідування			
6.	пн.10 пункту 1	Заявляв відвід судді за наявності обставин, визначених у ст. 75-76 КПК України			
7.	пн.3 пункту 3	Заперечував проти задоволення судом клопотання сторони обвинувачення про долучення до матеріалів кримінального провадження будь-яких інших матеріалів, крім тих, що зазначені у реєстрі матеріалів досудового розслідування			
8.	пн.4 пункту 3	Заперечував проти задоволення судом клопотання сторони обвинувачення про долучення до матеріалів кримінального провадження будь-яких доказів до початку судового розгляду			
9.	пн.5 пункту 3	Подавав інші клопотання виходячи з тактики захисту			
10.	пн.5 пункту 3	Заявляв клопотання щодо обсягу доказів, які необхідно дослідити та порядку їх дослідження			
11.	пн.5 пункту 3	Проводив допит свого підзахисного та інших обвинувачених			
12.	пн.5 пункту 3	Проводив прямий допит свідків захисту			
13.	пн.5 пункту 3	Проводив перехресний допит свідків обвинувачення			
14.	пн. 5 пункту 3	Проводив допит потерпілих			
15.	пн.5 пункту 3	Приймав активну участь в дослідженні доказів			
16.	пн. 5 пункту 3	Заявляв клопотання про виклик та допит додаткових свідків, експертів.			
17.	пн.5 пункту 3	Заявляв клопотання про проведення додаткової чи повторної експертизи			
18.	пн.5 пункту 3	Заявляв клопотання чи заперечував проти заявленого клопотання про проведення процесуальних дій в режимі відео конференції			
19.	пн.5 пункту 3	Виступив у судових дебатах			
20.	пн.15 пункту 1	Наявне адвокатське досьє з матеріалами кримінального провадження та документами захисту			
21.		Використання під час судового засідання посилання на практику ЄСПЛ			

Посада, прізвище та ініціали,
дідице особи, яка проводила моніторинг

ФОРМА МОНІТОРИНГУ

дотримання адвокатами стандартів якості надання БВПД
у кримінальному процесі під час провадження в суді апеляційної інстанції

Дата проведення моніторингу _____
П.І.Б. адвоката щодо якого проводиться моніторинг _____
П.І.Б. особи, якій надасться БВПД _____
Номер виданого центром доручення _____
Номер кримінального провадження _____
Правова кваліфікація діяння _____

№ з/п	Положення стандартів	Дії захисника у відповідності до стандартів	так	ні	Примітки
1.	пп.6 пункту 3	Готував та подавав апеляційну скаргу			
2.	пп.6 пункту 3	Готував та подавав заперечення на апеляційну скаргу прокурора			
3.	пп.6 пункту 3	Готував та подавав заперечення на апеляційну скаргу потерпілого			
4.	пп.1 пункту 1	Знайомився з матеріалами кримінального провадження			
5.	пп.1 пункту 1	- Провів бесіду з клієнтом перед судовим засіданням - Роз'яснив підзахисному суть обвинувачення - Узгодив з клієнтом правовому позицію			
6.	пп.6 пункту 3	Присутній на судовому засіданні			
7.	пп.4 пункту 3	Заявляв клопотання до початку судового розгляду а) про долучення доказів; б) про дослідження доказів; в) про повторне дослідження обставин в) інші клопотання			
8.	пп.4 пункту 3	Подавав заперечення щодо клопотань, заявлених іншими учасниками процесу			
9.	пп.5 пункту 3	Виступив у судових дебатах			
10.	пп.15 пункту 1	Наявне адвокатське досвід з матеріалами кримінального провадження та документами захисту			
11.		Використання під час судового засідання посилання на практику ЄСПЛ			

Посада, прізвище та ініціали підпис особи,
яка провела моніторинг _____

Додаток 3

до наказу Координаційного центру
з надання правової допомоги від
СБ Київщини 2015 року № 138

ФОРМА МОНІТОРИНГУ

дотримання адвокатами стандартів якості надання БВПД у
кримінальному процесі

(комунікація адвоката з підзахисним)

Дата проведення моніторингу _____

П.І.Б., місце проживання або місце перебування, телефон особи, якій
надавалась БВПД (за бажанням
особи) _____

П.І.Б. адвоката, щодо якого проводиться
моніторинг _____

Номер виданого центром доручення _____

Номер кримінального провадження _____

Правова кваліфікація діяння _____

Вид застосованого запобіжного заходу _____

Результат по справі _____

№ з/п	Положення стандартів	Дії захисника у відповідності до стандартів	так	ні	Примітки
1.	П.п.1.1.	<ul style="list-style-type: none">— Чи відбулось у Вас конфіденційне побачення із адвокатом?— Чи був адвокат уважним до Вас під час спілкування?— Чи доступно роз'яснив адвокат Ваші права та суть підозри/обвинувачення?— Чи узгодили Ви з адвокатом правову позицію по справі?— Чи складав адвокат			

		протокол спілкування, чи підписували Ви його?		
2.	пн.1 пункту 5	- Чи завжди адвокат був присутнім під час проведення слідчих дій, що проводились з Вашою участю?		
3.	П.п.1.6.,1.7.1.8.2.2.,2.5	- Чи виевловляли Ви адвокату скарги на стан здоров'я, незаконні дії працівників правоохоронних органів? - Яких заходів з цих питань вжив адвокат? - Чи погодилися Ви на написання відповідних скарг? Який результат їх розгляду?		
4.	П.1.11	- Як часто Ви спілкувались із адвокатом?		
5.	п.п.1.12	- Чи повідомляли Ви адвокату про наявність доказів, що спростовують або пом'якшують Вашу відповідальність? - Чи допомагав адвокат збирати такі докази? - Чи спілкувався адвокат з Вашими родичами?		
6.	п.п.3.6.	- Чи оскаржували Ви судові рішення?		
7.	п.п.3.6	- Чи складав Вам адвокат апеляційну/касаційну скаргу?		
8.	п.п.3.6	- Чи задоволені Ви діяльністю адвоката?		
9.	п.п.3.6	- Інша інформація та пропозиції		

**Посада, прізвище та ініціали підпис особи,
яка провела моніторинг**

АНКЕТА

Визначення ступеню задоволеності клієнта допомогою адвоката

Дата проведення анкетування _____
П.І.Б. адвоката щодо якого проводиться анкетування _____
П.І.Б. особи, якій надається БВПД _____
Номер виданого центром доручення _____
Номер кримінального провадження _____
Правова кваліфікація діяння _____

1. Чи цікавився адвокат Вашими проблемами, не пов'язаними із справою (стан здоров'я, можливість контакту з близькими тощо) та чи вживав він заходів у разі виникнення такої проблеми?

2. Чи вважали Ви себе винним у скоєнні злочину та чи змінилася Ваша позиція щодо цього після зустрічі з адвокатом?

3. Скільки разів Ви зустрічались з адвокатом?

4. Чи завжди адвокат був присутнім при проведенні процесуальних дій за Вашою участю?

- Так
 Ні

5. Чи завжди, на Вашу думку, адвокат був підготовленим до участі у процесуальних діях?

- Так
- Ні

6. Чи запобігав адвокат під час процесуальних дій спробам слідчого, прокурора або інших осіб тиснути на Вас, якщо такі випадки були?

- Так
- Ні
- Випадків тиску не було

7. Які недоліки адвоката під час його роботи Ви можете виділити? (пасивність, недостатня підготовленість, неявки, грубість тощо)

8. Чи були у Вас розбіжності із адвокатом щодо ведення справи і, якщо так, то які?

9. Чи були якісь із Ваших побажань проігноровані адвокатом і якщо так, то чи надав він обґрунтування своєму рішення?

10. Чи мали місце грубі порушення правил стосунків з Вами зі сторони адвоката?(адвокат безпідставно не відповідав на Ваші запитання по справі, не узгоджував позицію захисту тощо)

--

АНКЕТА

Визначення причин відмови від адвоката клієнтом

Дата проведення анкетування _____
П.І.Б. адвоката щодо якого проводиться анкетування _____
П.І.Б. особи, якій надається БВПД _____
Номер виданого центром доручення _____
Номер кримінального провадження _____
Правова кваліфікація діяння _____

1. Звідки Ви дізналися про право на адвоката?

2. Скільки часу пройшло з моменту затримання і до першої зустрічі з адвокатом?

3. Про що саме повідомив адвокат у момент побачення?

4. З яких причин Ви відмовилися від адвоката?

5. Чи усвідомлювали Ви, що залишаєтесь без допомоги спеціаліста у ситуації, яка потребує від Вас певного рівня юридичних знань?

- Так
- Ні
- Не думав(ла) про це

6. Якщо так, то чому ви все ж таки відмовилися від захисту?

7. Яка була реакція адвоката та чи намагався він (вона) переконати Вас не відмовлятися від захисту?

8. Чи відмовились Ви від цього адвоката чи від захисту взагалі?

9. Як поведив себе адвокат при зустрічі з Вами та які враження у Вас склалися щодо його роботи?

10. Чи є у Вас зауваження щодо роботи адвоката? Які саме? З

--

АНКЕТА

З'ясування причин неучасті адвоката у досудовому розслідуванні

Дата проведення анкетування _____
П.І.Б. адвоката щодо якого проводиться анкетування _____
П.І.Б. особи, якій надається БВПД _____
Номер виданого центром доручення _____
Номер кримінального провадження _____
Правова кваліфікація діяння _____

1. Чи знали Ви, що маєте право на адвоката (в т.ч. за рахунок держави) під час кримінального переслідування?
 - Так
 - Ні
2. Якщо ні, то хто повідомив Вам про таке право?

3. Якщо Ви знали, то чому не скористались своїм правом на досудовому розслідуванні (нерозуміння серйозності справи, порада знайомих, тиск правоохоронних органів тощо)

4. Чому така потреба виникла під час судових слухань?

5. Хто наполягав на зверненні за адвокатською допомогою?

6. Яке було Ваше особисте ставлення до необхідності залучення адвоката та чому? (байдужість, зацікавленість тощо)

7. Де саме проходила ваша перша зустріч з адвокатом та чи проходила вона наодинці? (якщо наодинці, то переходьте до питання №10)

8. Хто був присутній під час Вашої співбесіди з адвокатом?

9. Чи мали змогу присутні чути зміст Вашої розмови?

- Так
- Ні

10. Про що повідомив адвокат одразу після знайомства (Ваші права, можливий тиск з боку сторони обвинувачення тощо)

11. Про що Ви повідомили адвоката одразу після знайомства? (Ваше ставлення до підозри, наявність доказів на Вашу користь тощо)

12. Чи надав Вам адвокат пораду під час співбесіди, якщо так, то яку саме?

13. Чи є у Вас зауваження щодо роботи адвоката? Які саме?

Анкета самооцінки адвоката

(П.І.Б.)

1. Наявність глибоких теоретичних знань та широкого правового світогляду
- (оцінити в балах від 1 до 5, де 5 – найвища оцінка)
2. Застосовано ефективні стратегію і тактику захисту
- (оцінити в балах від 1 до 5, де 5 – найвища оцінка)
3. Всі документи, необхідні для ефективного виконання обов'язків адвоката
БІД, складені своєчасно
- (оцінити в балах від 1 до 5, де 5 найвища оцінка)
4. Спілкування з клієнтом з урахуванням обставин справи на високому рівні
- (оцінити в балах від 1 до 5, де 5 – найвища оцінка)
5. Клієнт отримав правову допомогу в повній відповідності з його
потребами
- (оцінити в балах від 1 до 5, де 5 – найвища оцінка)

Позитивні сторони роботи адвоката:

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5.

6.

Недоліки в роботі адвоката:

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

Пропозиції щодо покращення якості роботи центру:

1.

2.

3.

4.

5.

6.

Шаповний адвокат!

_____ Центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги запрошує адвокатів, які увійшли до системи безоплатної правової допомоги, поділитися своїми враженнями та досвідом щодо роботи у системі. (навіть якщо Ваша участь була мінімальною, ми все одно цінуємо вашу точку зору). Незважаючи на той факт, що система БВПД і досі знаходиться під фінансовим тиском, нашою метою є підвищення рівня наших послуг та підвищення фінансової винагороди за працю адвокатів. Якщо бажаєте, то для забезпечення анонімності, ви можете надсилати нам анкети з фейкових імейлів або звичайною поштою без зворотної адреси.

Будь ласка, витратьте 15-20 хвилин свого часу на заповнення цієї анкети та надішліть її до _____ за адресою _____ (імейл та звичайна адреса) _____.

Якщо у Вас виникли будь-які запитання щодо анкети, будь-ласка зв'яжіться з _____ регіональним центром за телефоном _____ або надішліть листа на електронну адресу _____. Будемо вдячні Вам та із задоволенням відповімо на Ваші питання.

Ми цінуємо Вашу участь!

1. Як тільки Центр призначає клієнту адвоката, я отримую доручення протягом прийняттого часу.

- Повністю згоден(дна)
- Згоден(дна)
- Частково згоден(дна)/не згоден(дна)
- Не згоден(дна)
- Зовсім не згоден(дна)

2. Коли я отримую доручення, то воно містить всю необхідну мені інформацію

- Повністю згоден(дна)
- Згоден(дна)
- Частково згоден(дна)/не згоден(дна)
- Не згоден(дна)
- Зовсім не згоден(дна)

3. Я задоволений підтримкою Центру у розподілі доручень:

- Повністю згоден(дна)
- Згоден(дна)
- Частково згоден(дна)/не згоден(дна)
- Не згоден(дна)
- Зовсім не згоден(дна)

4. Чи надавали Ви документи до центру на компенсацію витрат та отримання оплати за проведену роботу?

- Так
- Ні (в цьому випадку відразу переходьте до питання №10)

Ми в центрі розуміємо, що обробка актів виконаних робіт може займати більше часу, ніж хотілося б, тому вкажіть будь ласка ступінь згоди або незгоди з наступними твердженнями:

- Центр оплачує виконану роботу та компенсує витрати у **терміновому** порядку:

- Повністю згоден(дна)
- Згоден(дна)
- Частково згоден(дна)/не згоден(дна)
- Не згоден(дна)
- Зовсім не згоден(дна)
- Недостатньо досвіду для відповіді

4. Центр вчасно проводить оплату виконаної роботи та компенсацію витрат:

- Повністю згоден(дна)
- Згоден(дна)
- Частково згоден(дна)/не згоден(дна)
- Не згоден(дна)
- Зовсім не згоден(дна)

5. Центр прозоро пояснює причини затримки виплат або відмов у виплатах:

- Повністю згоден(дна)
- Згоден(дна)
- Частково згоден(дна)/не згоден(дна)
- Не згоден(дна)
- Зовсім не згоден(дна)
- Недостатньо досвіду для відповіді

6. Чи задоволені Ви організацією роботи Центру по виплатам за виконану роботу и компенсацію затрат:

- Повністю згоден(дна)
- Згоден(дна)
- Частково згоден(дна)/не згоден(дна)
- Не згоден(дна)
- Зовсім не згоден

7. Центр переказує гроші протягом прийнятнього часу.

- Повністю згоден(дна)
- Згоден(дна)
- Частково згоден(дна)/не згоден(дна)

- Не згоден(дна)
- Зовсім не згоден(дна)

8. Центр прозоро пояснює свої рішення щодо розміру оплати.

- Повністю згоден(дна)
- Згоден(дна)
- Частково згоден(дна)/не згоден(дна)
- Не згоден(дна)
- Зовсім не згоден(дна)

9. Чи задоволені Ви підтримкою Центру щодо процесу оплати.

- Повністю згоден(дна)
- Згоден(дна)
- Частково згоден(дна)/не згоден(дна)
- Не згоден(дна)
- Зовсім не згоден(дна)

10. Чи вважаєте ви встановлений порядок оплати виконаної роботи та компенсацій:

- Легкими для розуміння
- Не зовсім легкими для розуміння
- Трохи складними для розуміння
- Дуже складними для розуміння

11. Щодо системи оплати та встановлених правил, ви б сказали, що система:

- Повністю зрозуміла
- Дещо незрозуміла
- Трохи складна
- Дуже складна

12. Будь ласка, вкажіть якими онлайн ресурсами Ви користувались на сайті Центру та Координаційного центру? Яких функцій та інформації Вам не вистачає?

13. Будь ласка, наведіть приклади ресурсів, які Ви б хотіли бачити на сайті Центру та Координаційного центру? Що Ви вважаєте зайвим?

14. Загалом, я задоволений(а) письмовим спілкуванням в Центром та Координаційним центром; онлайн ресурсами Центру(листи, факси, електронні листи, веб-сайт, розсилка тощо)

- Повністю згоден(дна)
- Згоден(дна)
- Частково згоден(дна)/не згоден(дна)
- Не згоден(дна)
- Зовсім не згоден (дна)

15. Чи завжди ввічливий персонал Центру, коли Ви телефонуєте?.

- Повністю згоден(дна) (у цьому випадку переходьте до питання №20)
- Згоден(дна) (у цьому випадку переходьте до питання №20)
- Частково згоден(дна)/не згоден(дна)
- Не згоден(дна)
- Зовсім не згоден(дна)

16. Будь ласка, наведіть приклади ситуацій Ваших звернень до Центру, коли працівники були неввічливими або грубими:

17. Чи вважаєте Ви працівників Центру компетентними та професіональними?

- Повністю згоден(дна) (у цьому випадку переходьте до питання №22)
- Згоден(дна) (у цьому випадку переходьте до питання №22)
- Частково згоден(дна)/не згоден(дна)
- Не згоден(дна)
- Зовсім не згоден(дна)

18. Будь ласка, вкажіть приклад та сферу у якій працівники Центру проявляли свою некомпетентність:

19. Чи вважаєте Ви, що Центр цінує Вашу співпрацю?:

- Повністю згоден(дна)
- Згоден(дна)
- Частково згоден(дна)/не згоден(дна)
- Не згоден(дна)
- Зовсім не згоден(дна)

Чому Ви так вважаєте?

20. Які зміни, на Вашу думку, може впровадити Центр та Координаційний центр для того щоб покращити умови Вашої роботи? (відповідаючи на це питання зробіть наголос на конкретній сфері: онлайн ресурси, система виплат, отримання доручень тощо)

21. Якщо припустити, що попит на адвокатів системи БВПД буде зростати і надалі, то які ваші наміри на найближчі 2 роки?

- Я буду брати більше справ
- Я буду брати таку саму кількість справ
- Я буду брати меншу кількість справ
- Я взагалі не буду брати справи системи

Чому Ви так вирішили?

22. Скільки клієнтів системи БВПД Ви захищали у _____ році?

- Менше 5
- 6-15
- 16-40
- Більше 40

23. Приблизно який відсоток Вашого професійного доходу припав на справи системи БВПД у _____ році?

- Менше 25%
- 25-50%
- 51-75%
- Більше 75%
- Не бажаю відповідати

24. До якої вікової категорії Ви відноситесь?

- Молодше 30 років
- 30-40 років

- 41-50 років
- 51-60 років
- Старше 60 років
- Не бажаю відповідати