

**РЕЗУЛЬТАТИ ВИВЧЕННЯ РІВНЯ
ЗАДОВОЛЕНІСТІ КЛІЄНТІВ
СИСТЕМИ БЕЗОПЛАТНОЇ
ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ В УКРАЇНІ**

**LEGAL AID UKRAINE: CLIENT
SATISFACTION SURVEY RESULTS**

2019



2019

2019

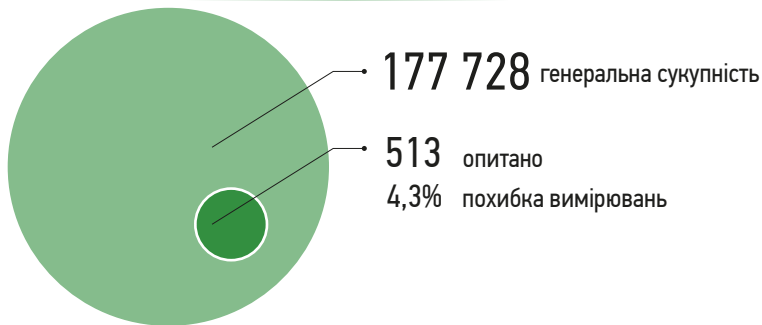
2019

2018

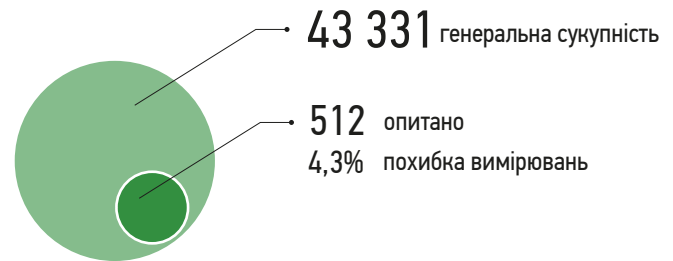


КОГО ОПИТУВАЛИ?

Клієнтів МЦ/бюро, які отримали лише БППД



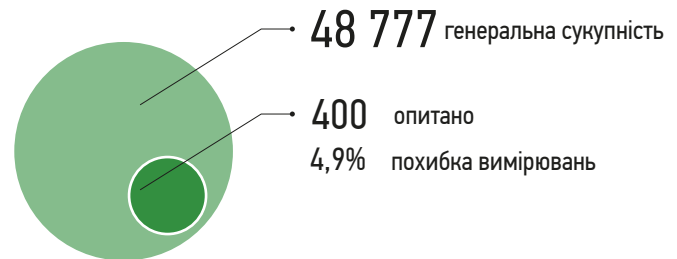
Клієнтів МЦ/бюро, які отримали БВПД



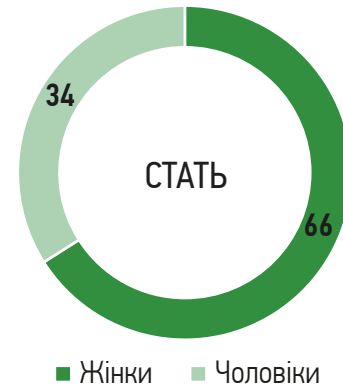
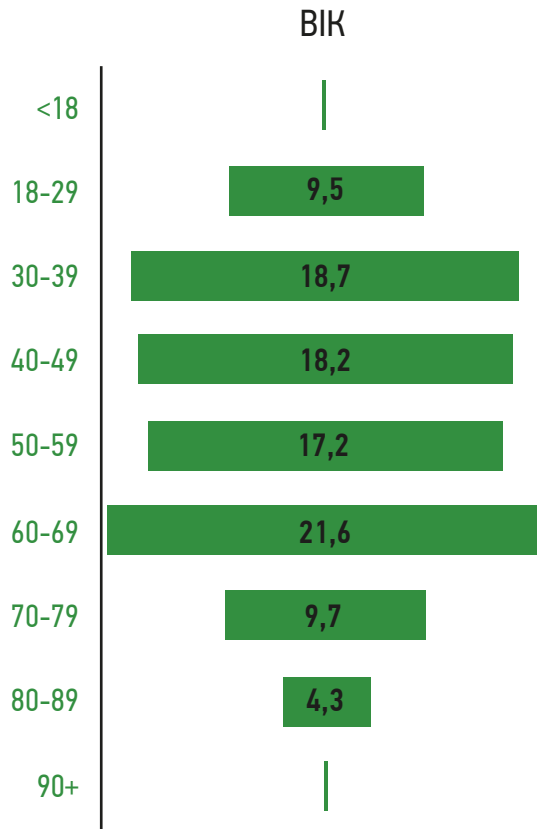
Клієнтів МЦ/бюро, яким було надано БППД, але відмовлено у БВПД



Клієнтів контакт-центру системи БПД

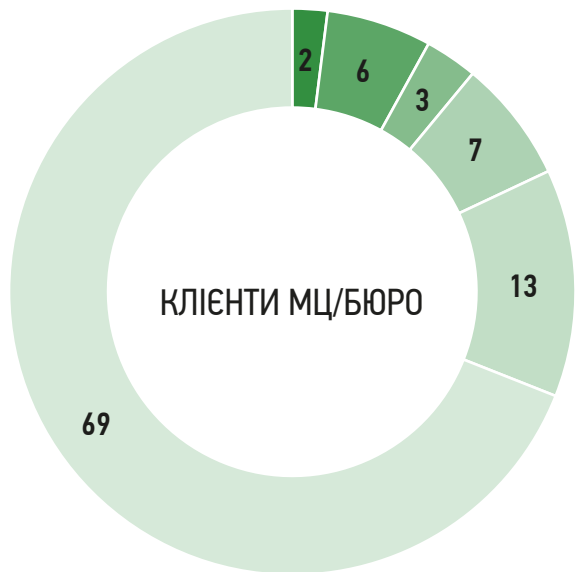


КОГО ОПИТУВАЛИ? (у відсотках, %)



НАСКІЛЬКИ ЗАДОВОЛЕНІ ОБСЛУГОВУВАННЯМ КЛІЄНТИ МЦ/БЮРО ТА КОНТАКТ-ЦЕНТРУ? (у відсотках, %)

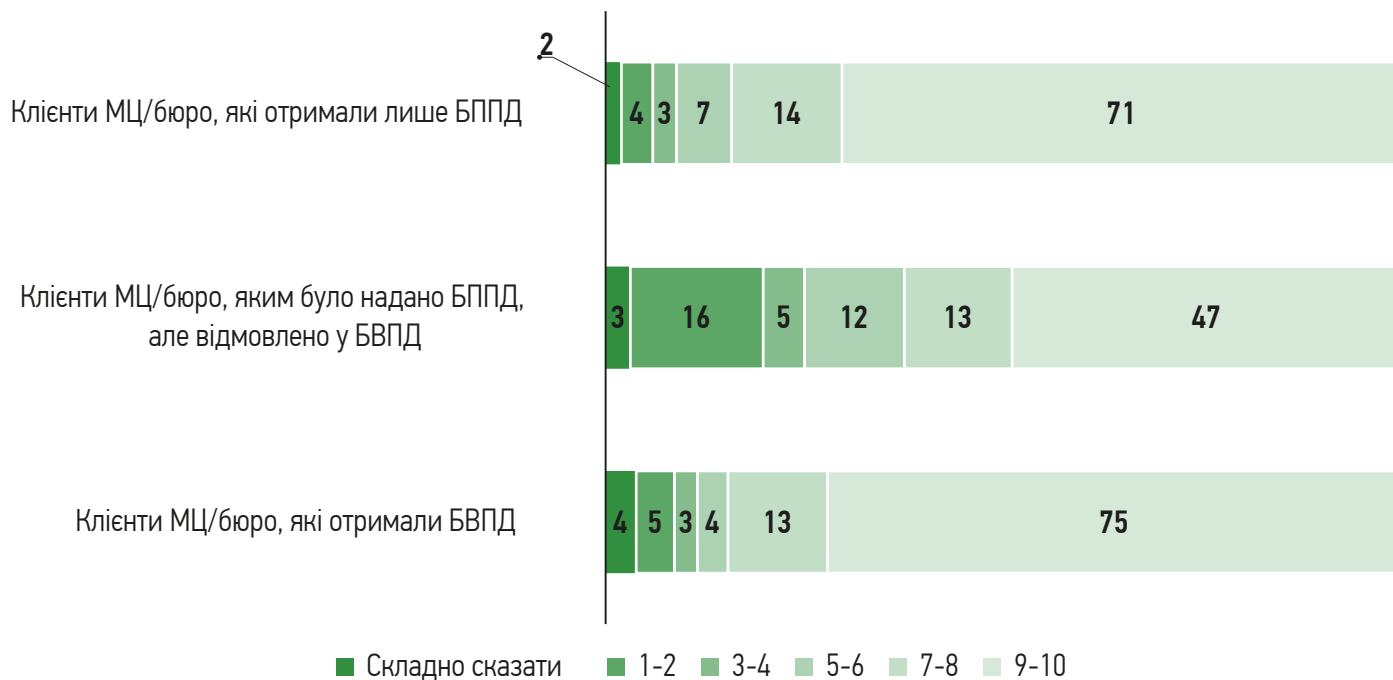
(Респондентів просили оцінити рівень задоволеності за шкалою від 1 до 10, де 1 – повністю незадоволений, 10 – повністю задоволений)



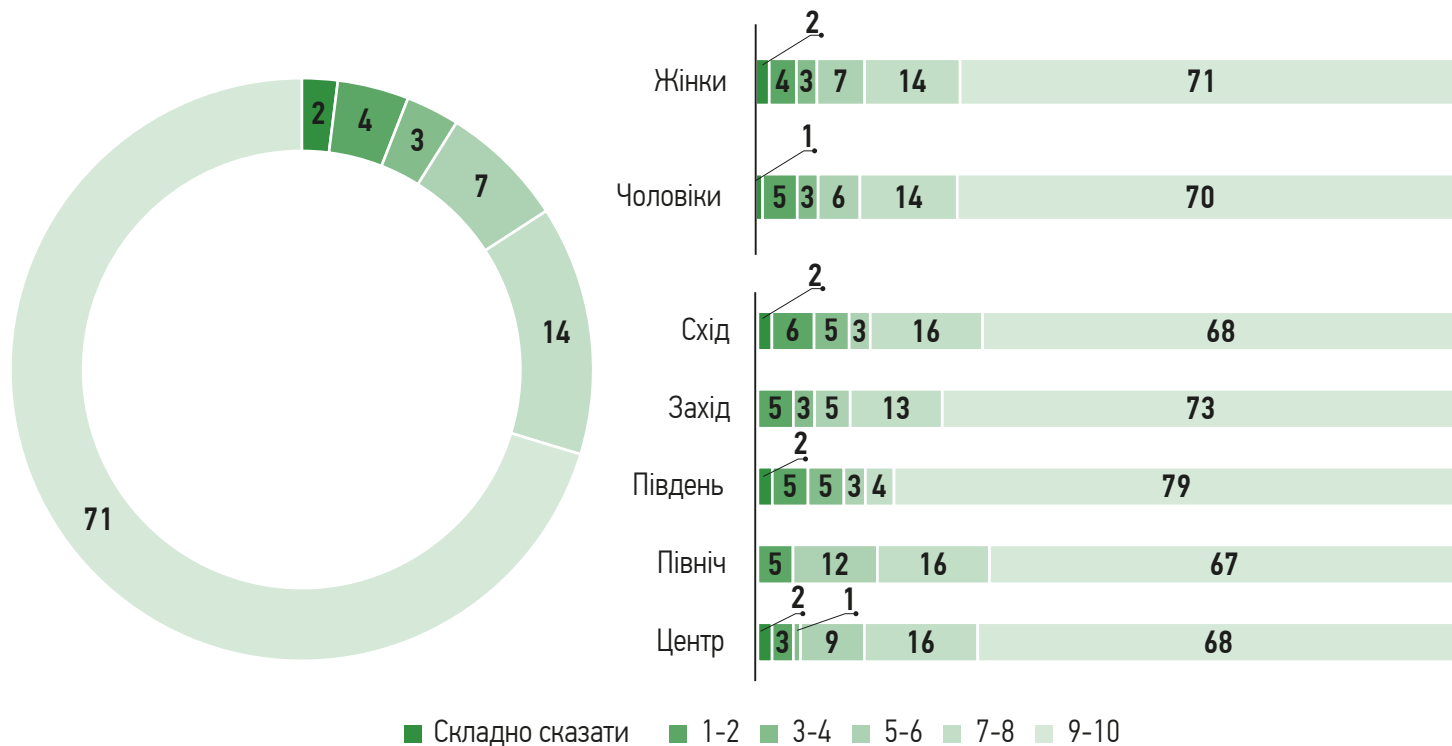
■ Складно сказати ■ 1-2 ■ 3-4 ■ 5-6 ■ 7-8 ■ 9-10

■ Складно сказати ■ 1-2 ■ 3-4 ■ 5-6 ■ 7-8 ■ 9-10

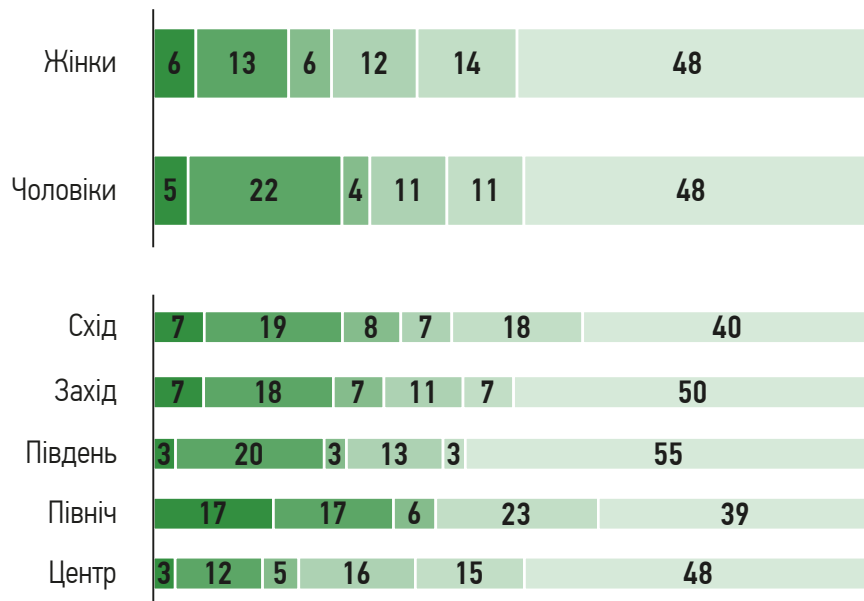
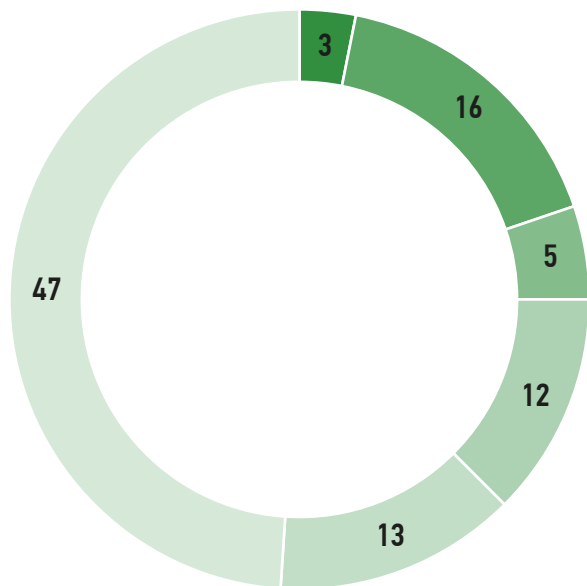
НАСКІЛЬКИ ЗАДОВОЛЕНІ ОБСЛУГОВУВАННЯМ КЛІЄНТИ МЦ/БЮРО? (У ВІДСОТКАХ, %)



НАСКІЛЬКИ ЗАДОВОЛЕНІ ОБСЛУГОВУВАННЯМ КЛІЄНТИ МЦ/БЮРО, ЯКІ ОТРИМАЛИ ЛИШЕ БПД? (У ВІДСОТКАХ, %)

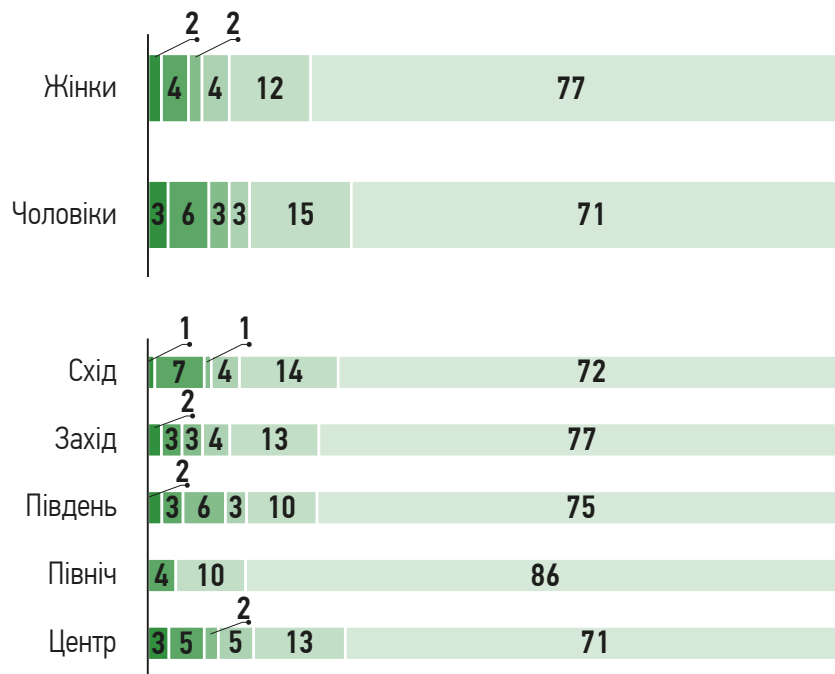
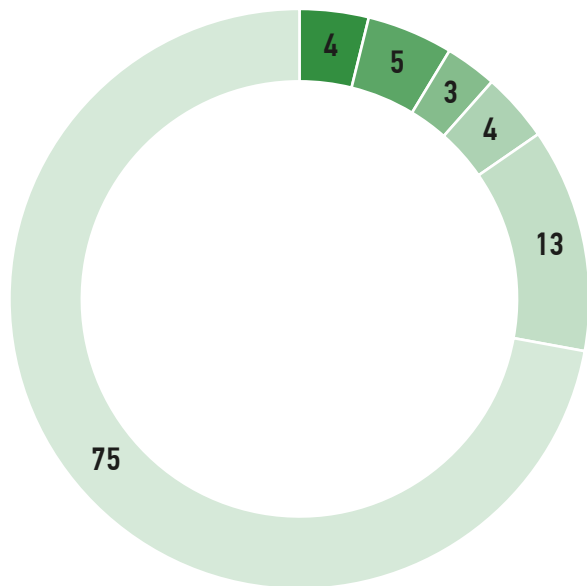


НАСКІЛЬКИ ЗАДОВОЛЕНІ ОБСЛУГОВУВАННЯМ КЛІЄНТИ МЦ/БЮРО, ЯКІ ОТРИМАЛИ БПД, АЛЕ У БВПД ЇМ БУЛО ВІДМОВЛЕНО? (У ВІДСОТКАХ, %)



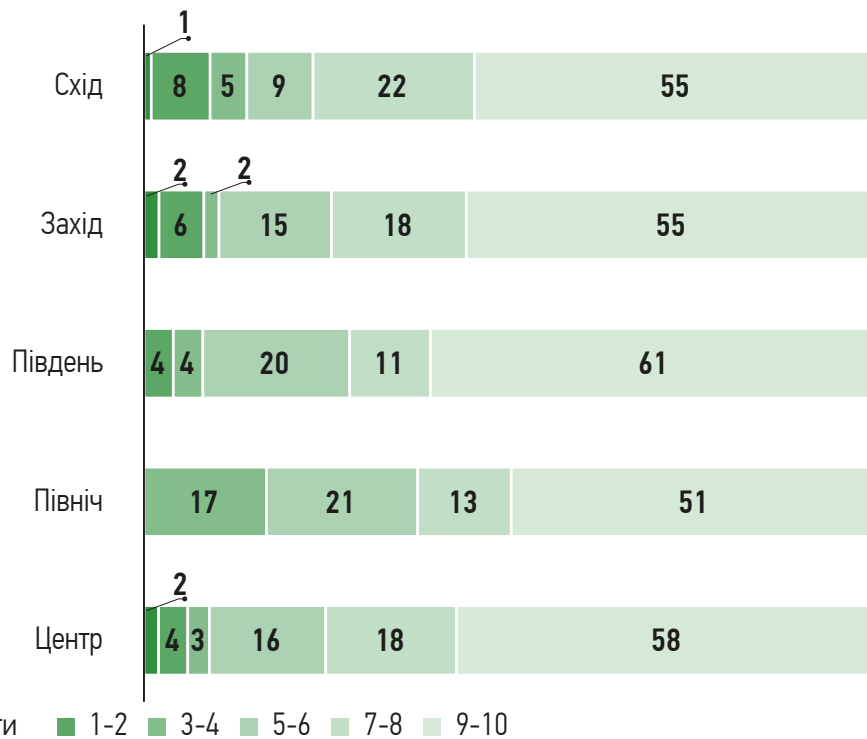
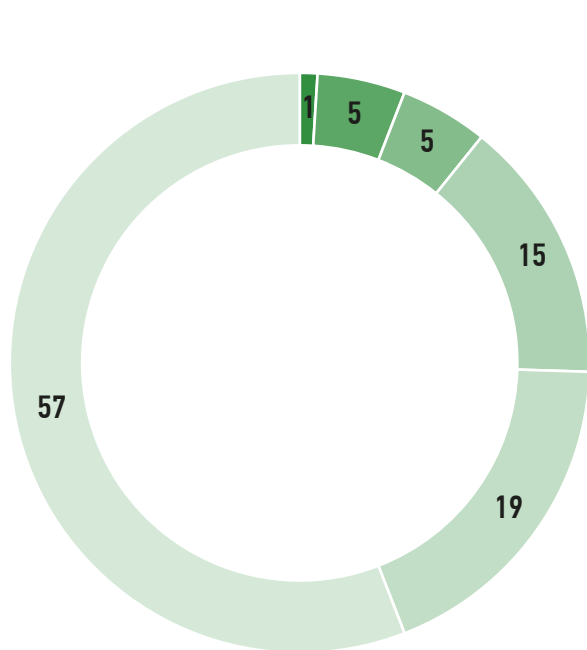
■ Складно сказати ■ 1-2 ■ 3-4 ■ 5-6 ■ 7-8 ■ 9-10

НАСКІЛЬКИ ЗАДОВОЛЕНІ ОБСЛУГОВУВАННЯМ КЛІЄНТИ МЦ/БЮРО, ЯКІ ОТРИМАЛИ БВПД? (У ВІДСОТКАХ, %)



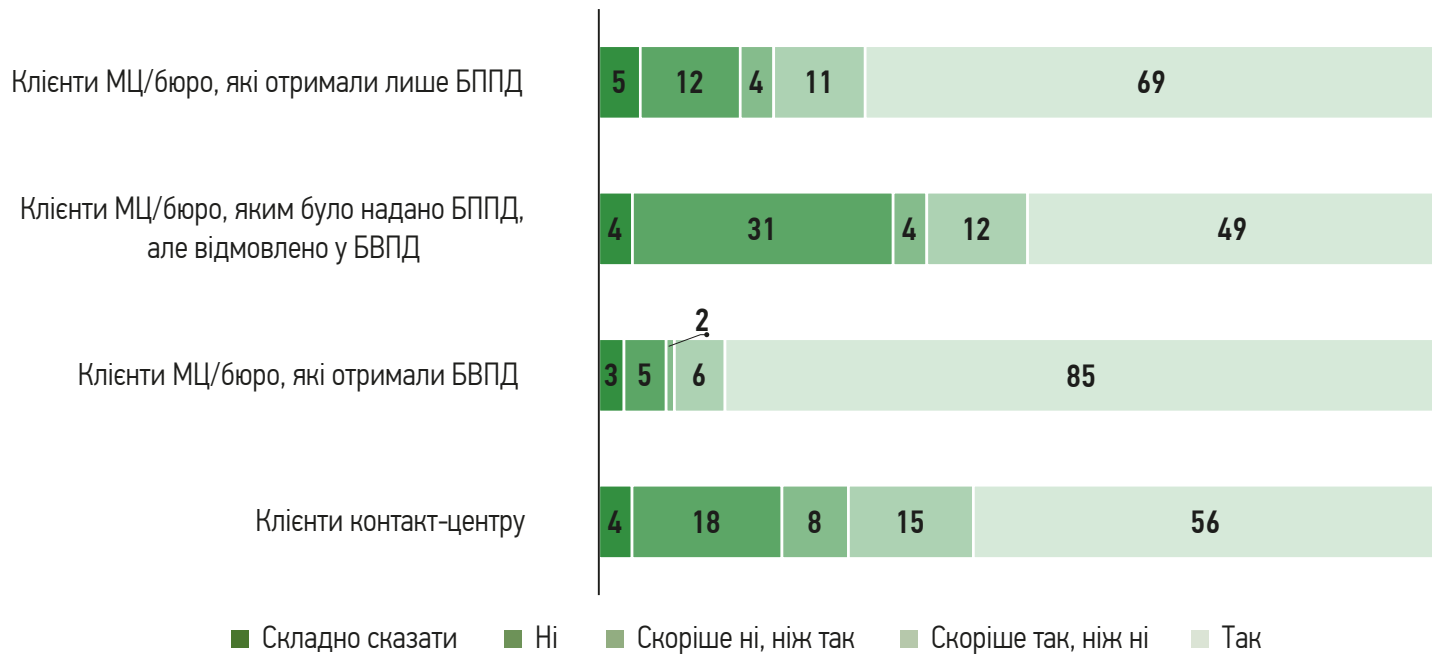
■ Складно сказати ■ 1-2 ■ 3-4 ■ 5-6 ■ 7-8 ■ 9-10

НАСКІЛЬКИ ЗАДОВОЛЕНІ ОБСЛУГОВУВАННЯМ КЛІЄНТИ КОНТАКТ-ЦЕНТРУ? (У ВІДСОТКАХ, %)

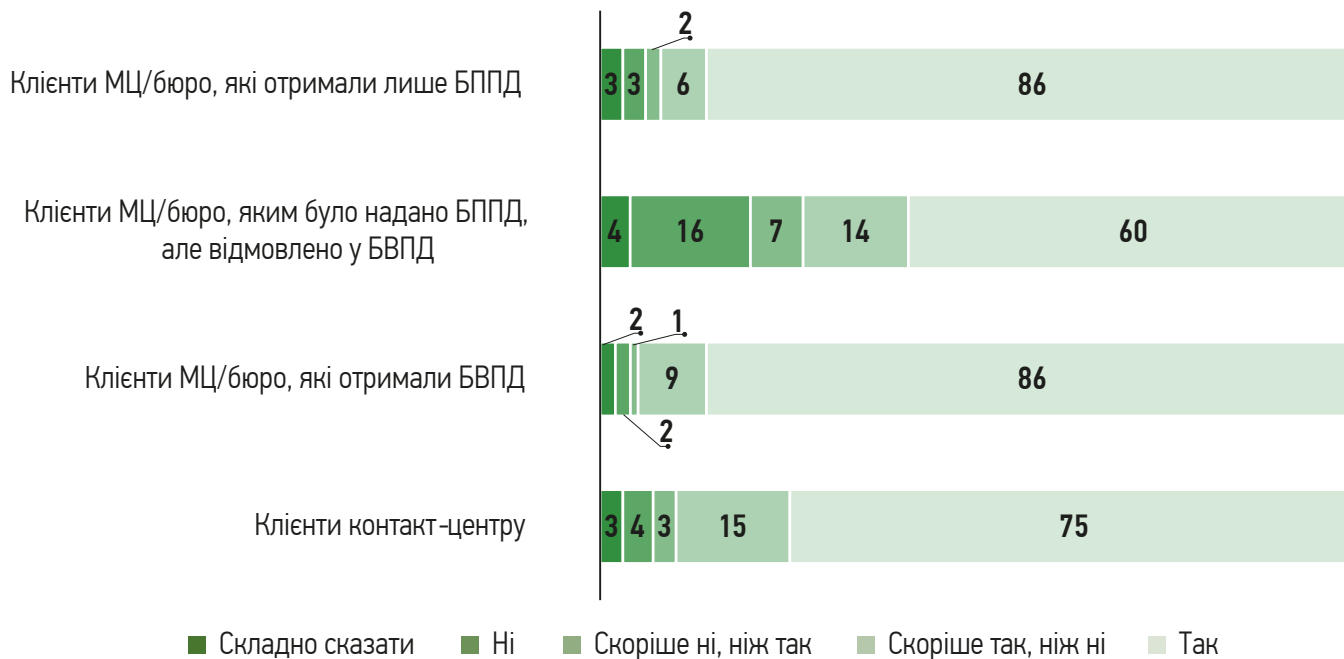


■ Складно сказати ■ 1-2 ■ 3-4 ■ 5-6 ■ 7-8 ■ 9-10

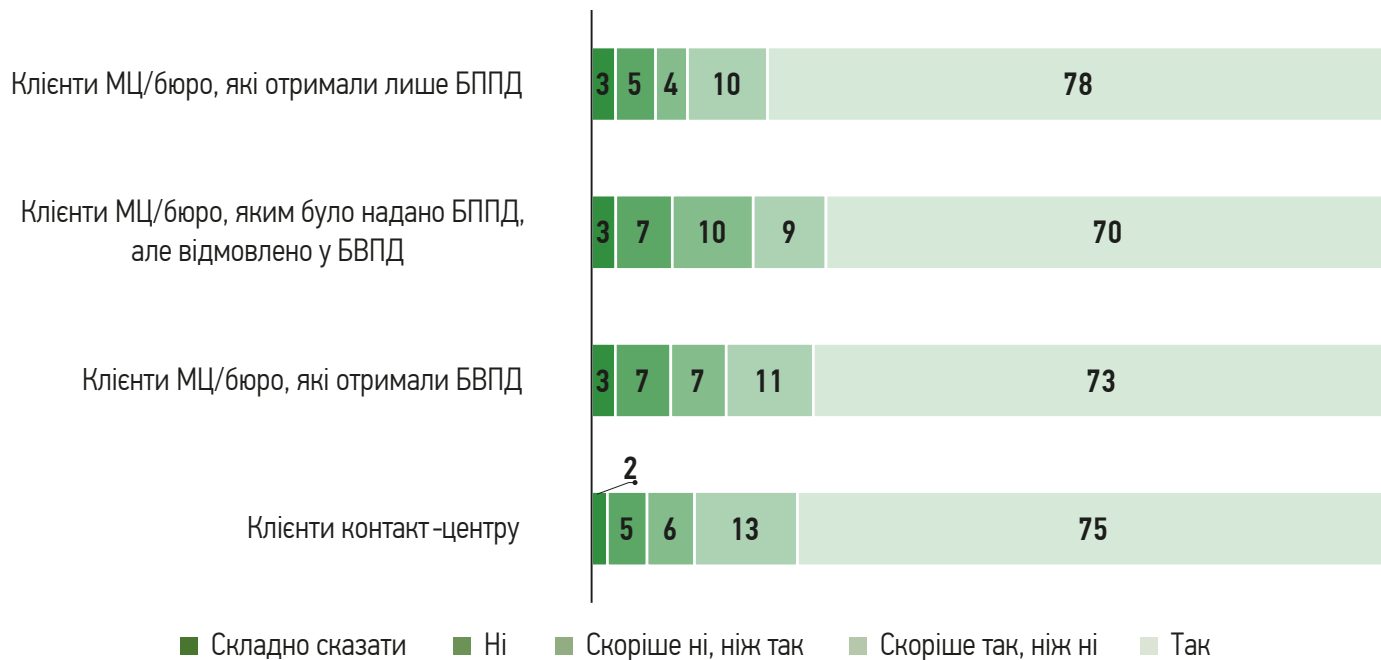
ЧИ ДОПОМОГЛИ ЗВЕРНЕННЯ ДО МЦ/БЮРО/КОНТАКТ-ЦЕНТРУ ВИРІШИТИ ПРАВОВІ ПИТАННЯ КЛІЄНТІВ? (У ВІДСОТКАХ, %)



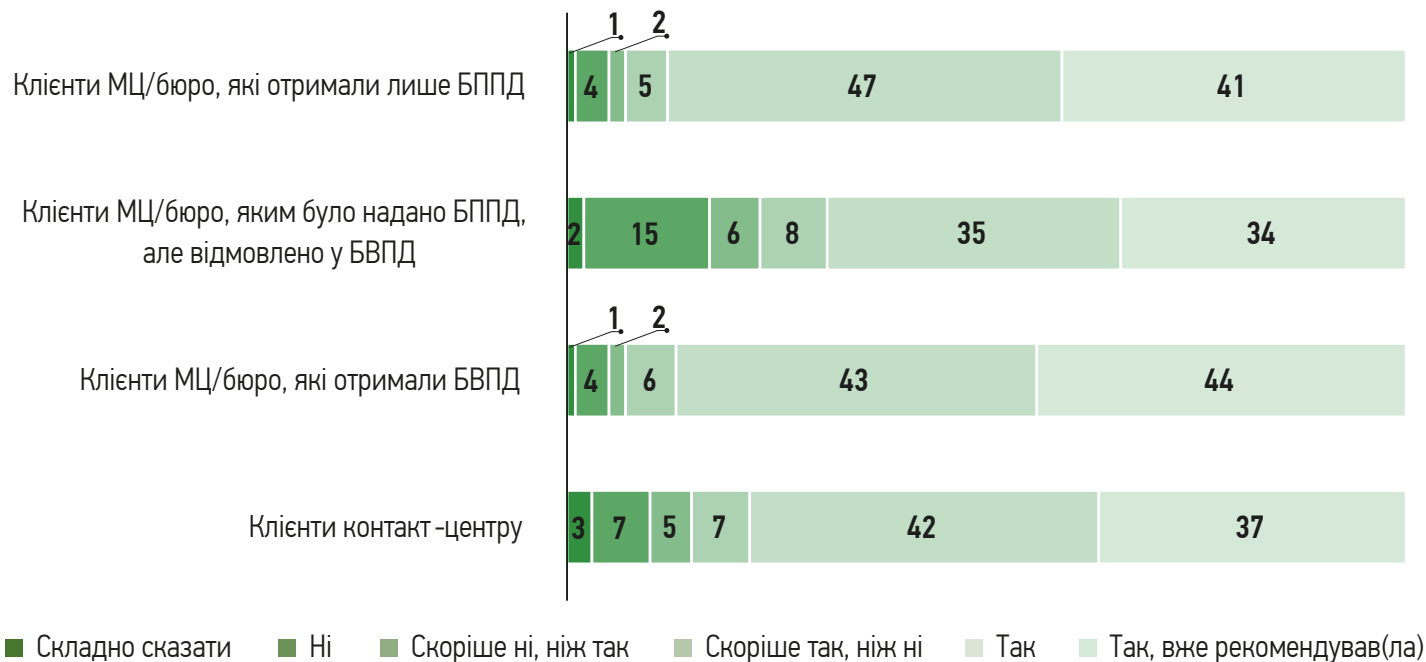
ЧИ ЗАДОВОЛЕНІ КЛІЄНТИ МЦ/БЮРО/КОНТАКТ-ЦЕНТРУ ДОСТУПНІСТЮ ПОСЛУГ? (У ВІДСОТКАХ, %)



ЧИ ЛЕГКО КЛІЄНТАМ МЦ/БЮРО/КОНТАКТ-ЦЕНТРУ ДІЗНАТИСЯ ПРО ТЕ, ДЕ МОЖНА ОТРИМАТИ ПОСЛУГИ? (У ВІДСОТКАХ, %)



ЧИ БУДУТЬ КЛІЄНТИ РЕКОМЕНДУВАТИ ІНШИМ ЗВЕРТАТИСЯ ДОМЦ/БЮРО/КОНТАКТ-ЦЕНТРУ? (У ВІДСОТКАХ, %)

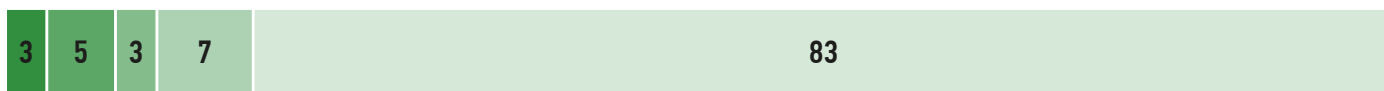


ЧИ СКЛАДНО БУЛО КЛІЄНТАМ МЦ/БЮРО/КОНТАКТ-ЦЕНТРУ ЗІБРАТИ ДОКУМЕНТИ ТА ОТРИМАТИ БВПД? (У ВІДСОТКАХ, %)

Чи складно було клієнтам зібрати та подати документи, необхідні для призначення представника/адвоката?



Чи задоволені клієнти оперативністю призначення адвоката/представника після отримання МЦ/бюро документів?



■ Складно сказати ■ Ні ■ Скоріше ні, ніж так ■ Скоріше так, ніж ні ■ Так

ЯК КЛІЄНТИ ХАРАКТЕРИЗУЮТЬ РОБОТУ ПРАЦІВНИКІВ МЦ/БЮРО, З ЯКИМИ ВОНИ СПІЛКУВАЛИСЯ [ДО МОМЕНТУ ПРИЗНАЧЕННЯ ЇМ АДВОКАТА ЧИ ПРЕДСТАВНИКА]? (У ВІДСОТКАХ, %)



ЯК КЛІЄНТИ ХАРАКТЕРИЗУЮТЬ РОБОТУ ПРИЗНАЧЕНИХ ЇМ АДВОКАТІВ/ПРЕДСТАВНИКІВ? (У ВІДСОТКАХ, %)



ЯК КЛІЄНТИ ХАРАКТЕРИЗУЮТЬ РОБОТУ ЮРИСТІВ КОНТАКТ-ЦЕНТРУ СИСТЕМИ БПД, З ЯКИМИ ВОНИ СПІЛКУВАЛИСЯ? (У ВІДСОТКАХ, %)

