



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД – ЛОВЕЧ**

**АНАЛИЗ И ОБОБЩЕНИЕ
НА
АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ ЗА ОЦЕНКА НА ДЕЙНОСТТА
НА АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД – ЛОВЕЧ
ПРЕЗ 2018 г.**

- 1. Цели и задачи на анкетното проучване.**
- 2. Кратко резюме на въпросите от анкетната карта.**
- 3. Обобщение на резултатите от анкетното проучване.**
- 4. Препоръки и заключения.**

**гр. Ловеч
ноември 2018 г.**

1. Цели и задачи на анкетното проучване.

Анкетното проучване за дейността на Административен съд – Ловеч е проведено в изпълнение на Оперативния план за дейността на съда през 2018 г., Стратегическа цел 4 „Повишаване на общественото доверие към работата на Административен съд – Ловеч“, Дейност 2.4. „Проучване на общественото мнение относно работата на съда чрез провеждане на анкети на интернет страницата и сред граждани, вещи лица, адвокати и др., посетили съда“. Проучването е провокирано от стремежа на ръководството за подобряване качеството на предлаганите административни услуги, повишаване на доверието в съда и ефективно обслужване на потребителите на административни услуги. Целта на анкетата е получените констатации и изводи да бъдат използвани като обратна връзка от страна на основните потребители на услуги в дейността на Административен съд – Ловеч за повишаване на тяхното качество, ефикасност и ефективност.

Посредством анкетните карти се цели измерване както на нивото на общественото доверие, така и на степента на информираност и източниците на информация за дейността на съда; основните предпоставки за удовлетвореност на посетителите; възможните средства за положителна промяна на нагласите на обществото към съдебната система като цяло и в частност към АдмС – Ловеч. Основни участници в допитването са граждани, адвокати, прокурори, експерти, представители на институции, юрисконсулти, вещи лица и др.

Проучването е проведено в периода от месец февруари 2018 г. до месец октомври 2018 г. и включва 55 броя анкетиранни, които анонимно изразяват своето мнение за дейността на Административен съд – Ловеч чрез попълване на анкета, съдържаща осем въпроса. Резултатите от анкетното проучване се обобщават от комисия, назначена от Председателя на Административен съд – Ловеч.

2. Кратко резюме на въпросите от анкетната карта.

Дейността на Административен съд – Ловеч извън решаването на съдебните спорове основно включва предоставяне на административни услуги за улесняване достъпа на гражданите и организациите до правосъдие, предоставяне на пълна и своевременно информация за движението и приключването на делата, както и за инициативи, проведени от съда. Анкетната карта съдържа 8 въпроса, които са насочени към цялостния процес на получаване на услуги и информация от страна на потребителя.

Методиката на проучването включва анонимно анкетно събиране на информация, обобщаване и анализ.

Процесът стартира с посещение на гражданите и другите потребители на услуги в съда. В този смисъл първият въпрос дава информация участвали ли са анкетираните в съдебния процес като страна по дело, съответно за обективността на отговора.

Следва въпрос, уточняващ дали анкетираният е ползвал услугите на администрацията в съда – подаване на жалба или искова молба, подаване или получаване на документи, за справки и др. Въпросът носи информация за приоритетно потребление на конкретна услуга и в какво качество анкетираният взема участие в съдебния процес.

Третият въпрос дава обобщена информация за това как оценява анкетирания административното обслужване от служителите на съда.

Четвъртият въпрос показва начина, по който анкетираните получават информация за дейността на съда. Въпросът е конструктивен за популярността на Административен съд – Ловеч.

Петият въпрос изследва честотата на посещаване на интернет сайта на съда от анкетирания, като дава отговор за полезността и пълнотата на информация, съдържаща се в него.

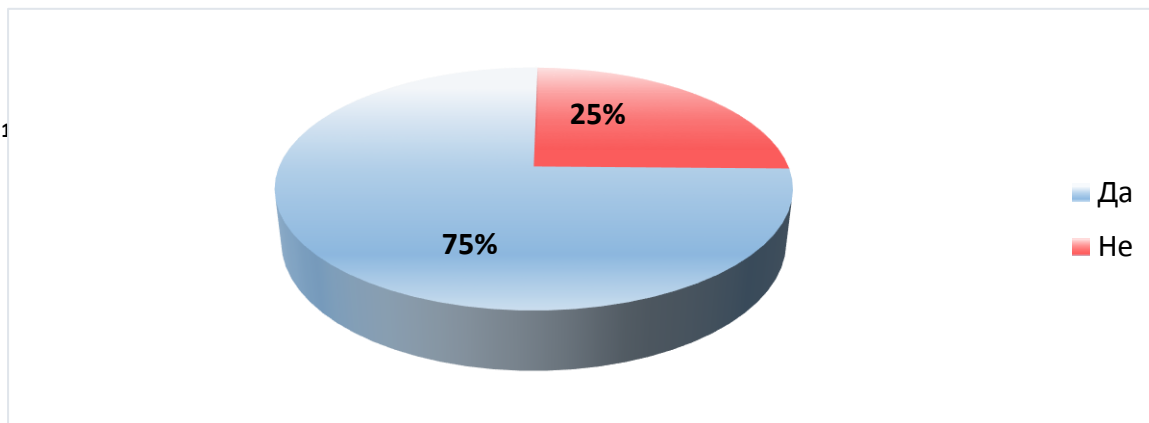
Шестият въпрос проучва нивото на интерес към различните секции от интернет сайта на съда и носи информация кои секции на интернет сайта на съда могат да се развиват по-добре.

Седмият въпрос изследва нагласата по отношение на въведената на регистратурата услуга – безкасово плащане чрез ПОС терминал, за което не се дължи такса за превод. От него можем да направим извод в каква степен тя е полезна и удобна за анкетирания.

Последният осми въпрос е носител на обобщено мнение и оценка за дейността на Административен съд – Ловеч.

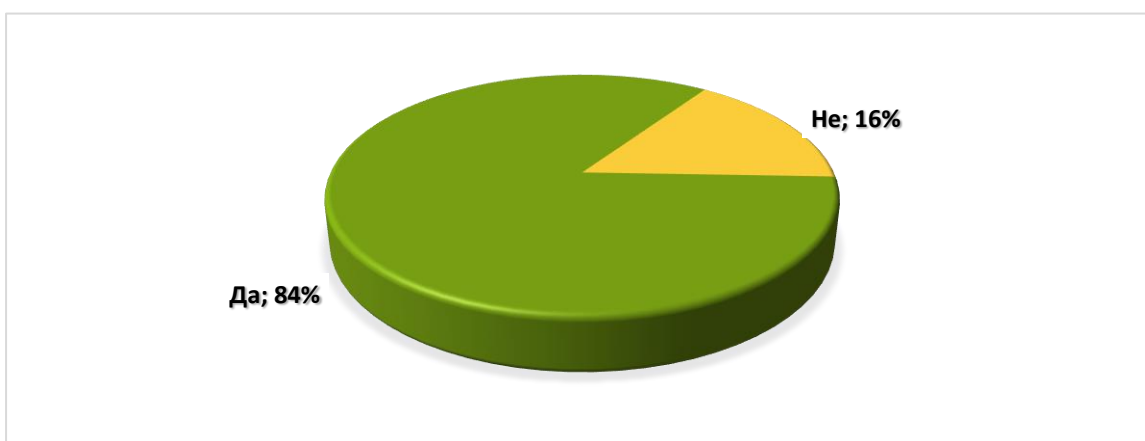
3. Обобщение на резултатите от анкетното проучване.

1. Били ли сте страна по административно или касационно дело в Административен съд – Ловеч?



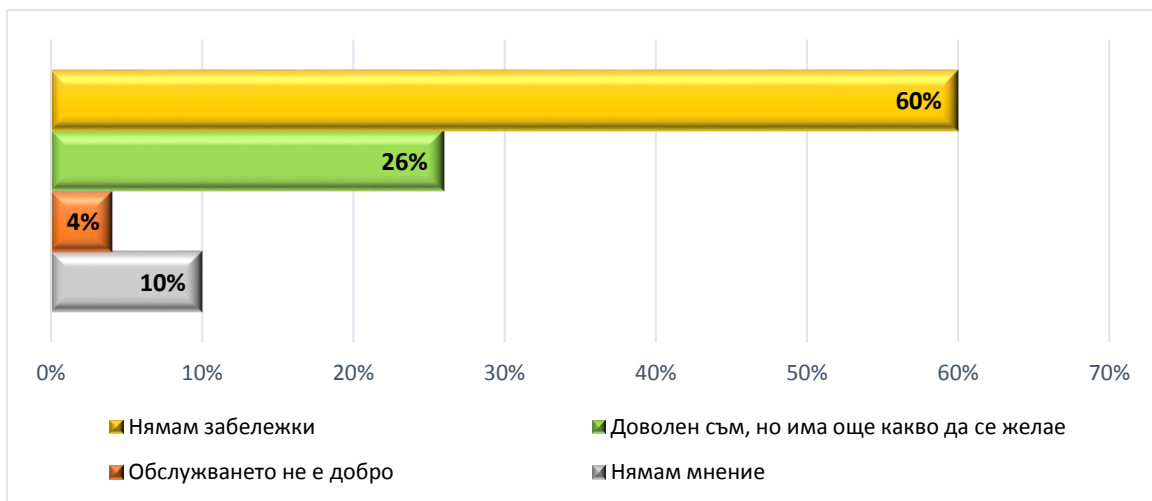
Високият процент на далите първи отговор показва, че голяма част от анкетираниите лично са взели участие в съдебния процес, което дава висока степен на обективност при оценяването на дейността на съда.

2. Ползвали ли сте услугите на администрацията в съда (за подаване на жалба/искова молба, за подаване или получаване на документи, за справки или друго)?



Изключително високият процент анкетирани, дали отговор „да“ показва, че участващите в анкетата интензивно посещават съда и използват предлаганите услуги, което означава, че мнението им е основно от лични възприятия и може да се приеме за обективно.

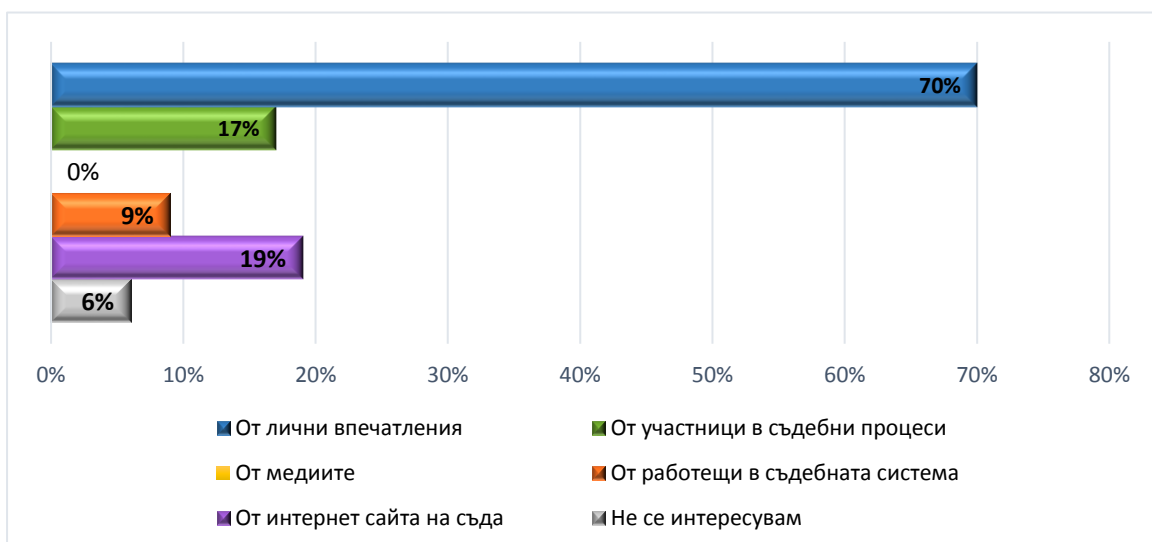
3. Как бихте оценили административното обслужване от служителите в Административен съд – Ловеч?



Забележка: броят на анкетираните е петдесет и трима, двама участника не са отговорили на въпроса.

Повече от половината от участниците в анкетата са оценили като много добро административното обслужване от служителите в Административен съд – Ловеч. Една четвърт от анкетираните считат, че административното обслужване от служителите на съда е добро, но има аспекти от него, които могат да се подобрят. Пренебрежимо малък е процента на посочилите отговор „обслужването не е добро” или „нямам мнение“. Резултатът показва високото ниво на положителна оценка на анкетираните за дейността на съда – 86 % изразяват задоволство от качеството на предоставяните административни услуги.

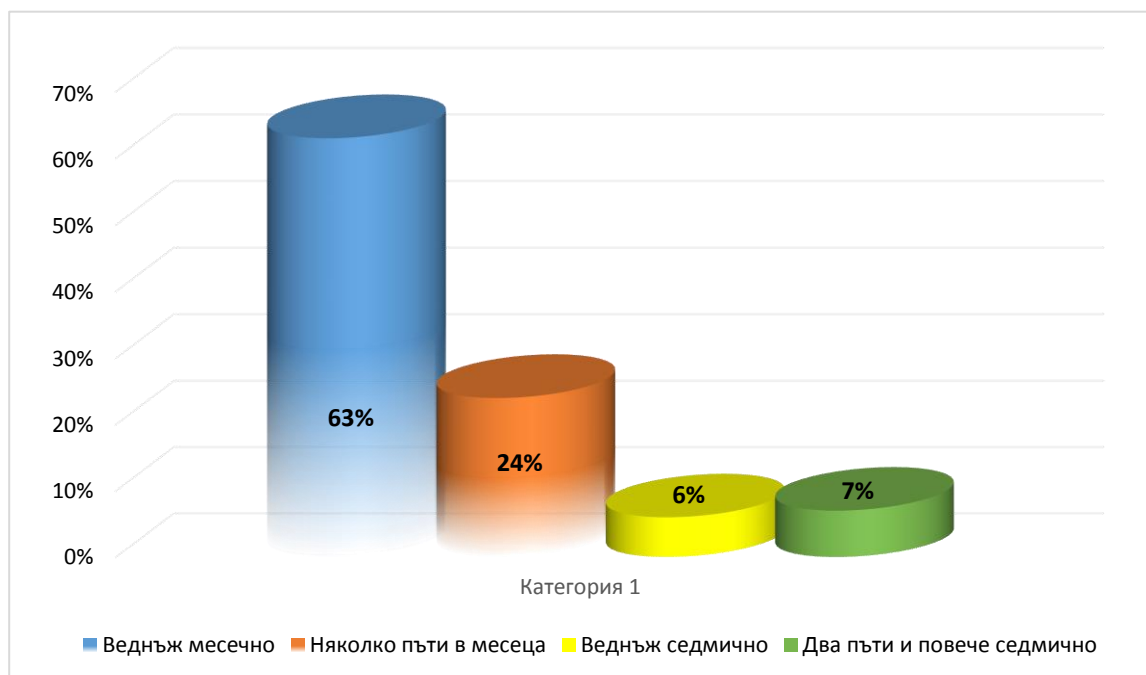
4. От къде получавате информация за дейността на Административен съд – Ловеч?



Забележка: броят на анкетираниите е петдесет и четири, един участник не е отговорил на въпроса.

На този въпрос участниците имат възможност да посочат повече от един отговор. Изключително високият процент на първия отговор показва, че резултатите от анкетата са достоверни и надеждни, защото анкетираниите са формирали мнението си за дейността на Административен съд – Ловеч на базата на личните си впечатления и можем да сме убедени в обективността на анкетното проучване. Около една пета от анкетираниите посочват, че получават информация за дейността на съда от интернет сайта му, което е показателно за пълната и добре поднесена полезна информация на сайта и подкрепя инициативата за насочване усилията към популяризиране дейността на съда сред обществеността и гражданите. Пренебрежимо малък е процентът на посочилите отговор „не се интересувам”.

5. Колко често посещавате интернет сайта на съда?

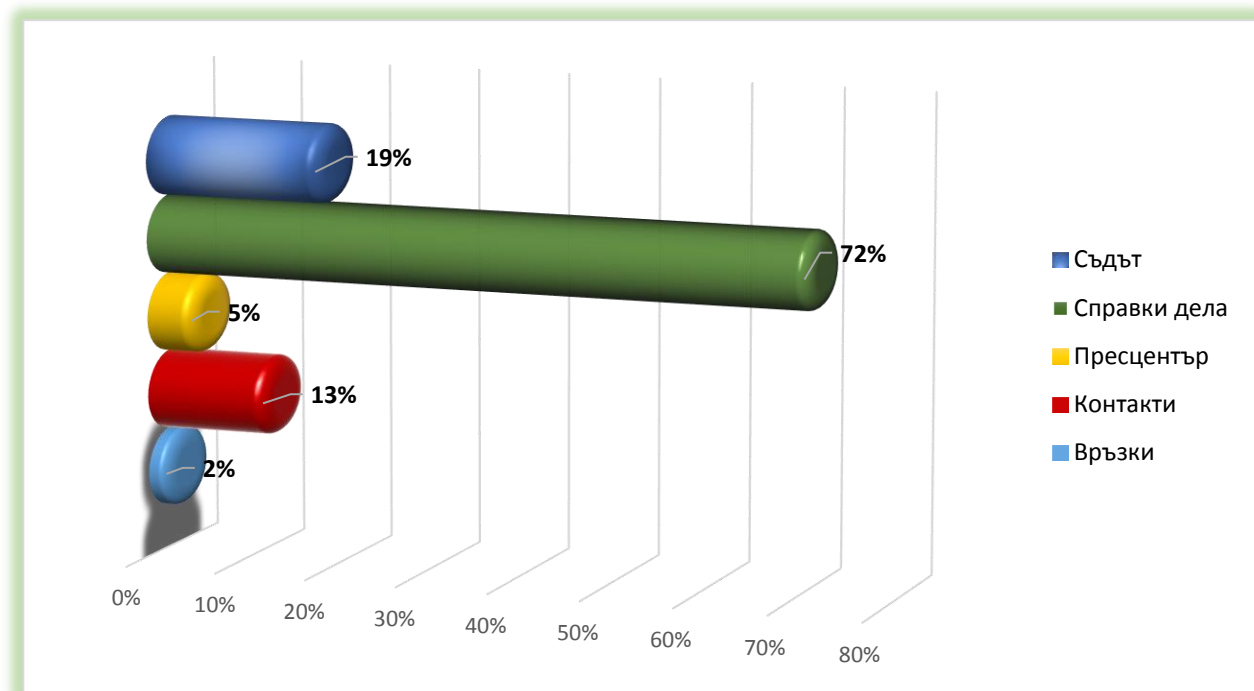


Забележка: броят на анкетираниите е петдесет и четири, един участник не е отговорил на въпроса.

На този въпрос повече от половината анкетирани са отговорили „веднъж месечно и по-рядко“. Една четвърт от анкетираниите са отговорили, че посещават интернет сайта на съда няколко пъти месечно, което означава, че все повече хора

отчитат удобството на съвременните технологии, както и времето, което се спестява чрез използване на информацията в удобно структурирания сайт на съда. Не е за пренебрегване и фактът, че мобилната версия на интернет сайта е достъпна за всеки смартфон по всяко време.

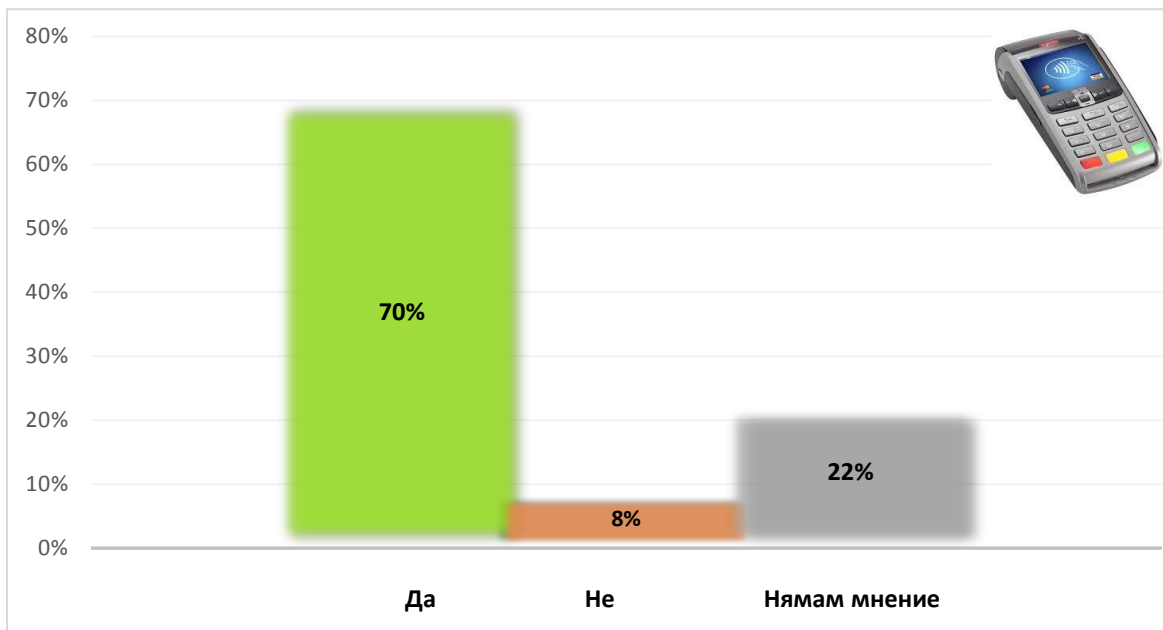
6. Коя секция от интернет сайта на съда посещавате най-често?



Забележка: броят на анкетиранияте е петдесет и трима, двама участника не са отговорили на въпроса.

Най-висок е процентът на анкетиранияте, които са посочили, че най-често посещават секцията „Справки дела“. Това показва, че потребителите на услуги в дейността на Административен съд – Ловеч разчитат на вярната и точна информация, публикувана на сайта на съда и използват съвременните технологии, за да следят движението по делата, като по този начин пестят време.

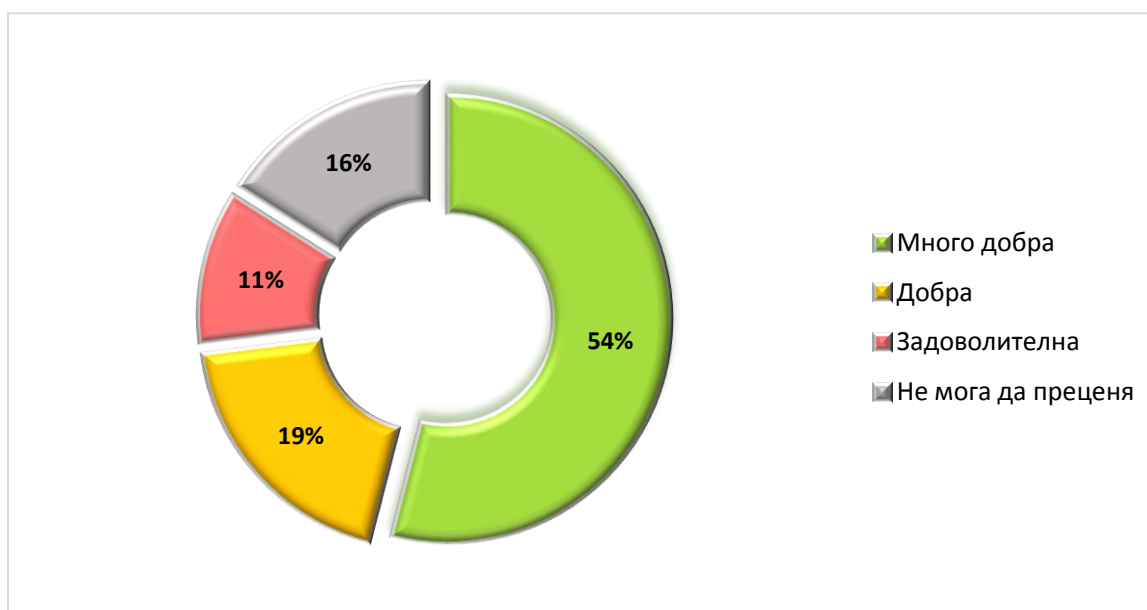
7. Ползена ли е за Вас предоставяната на регистратурата услуга – безкасово плащане чрез ПОС терминал, за което не се дължи такса за превод?



Забележка: броят на анкетиранияте е петдесет и четири, един участник не е отговорил на въпроса.

Високият процент на отговорилите с ДА е показателен за полезността на предлаганата услуга. Една от причините за все по-регулярното ѝ използване е, че услугата е презентирана и популяризирана от Административен съд – Ловеч както на интернет страницата, така и чрез брошури и информация на регистратурата на съда. ПОС терминалът улеснява клиентите, дава им възможност да пестят време и пари. Плащането е много по-бързо и е без такса превод.

8. Как бихте оценили цялостната дейност на Административен съд – Ловеч?



Забележка: броят на анкетиранияте е петдесет и четири, един участник не е отговорил на въпроса.

Повече от половината от участниците в анкетата са оценили като „много добра“ цялостната дейност на Административен съд – Ловеч. Една пета са участниците, определили дейността като „добра“. Малки и без съществена тежест са процентите на посочилите отговорите: „задоволителна“ и „не мога да преценя“. Резултатът показва високата оценка на анкетиранияте за дейността на съда. Категорично можем да твърдим, че Административен съд – Ловеч предоставя обслужване на високо ниво и осигурява ефективно съдебно производство.

4. Изводи и заключения.

Резултатите от проведеното проучване показват, че посетителите на Административен съд – Ловеч дават много висока оценка за цялостната дейност на съда, за качеството на административно обслужване, ефективността в организацията и работните процеси и за пълнотата на предоставяната информация за съдебните производства. За голяма част от информацията страните в тези производства се доверяват на интернет сайта на съда, като стремежът е неговата функционалност и пълнота на съдържащата се информация постоянно да се разширяват, за да отговорят в по-голяма степен на потребностите на потребителите на административни услуги в съда.

Получената чрез анкетното проучване обратна връзка е изключително полезна за подобряване на предоставяната информация и устойчиво подобряване качеството на обслужване на всички граждани, юристи, вещи лица и други посетители на съда в ролята им на потребители на административни услуги.