



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД – ЛОВЕЧ

АНАЛИЗ И ОБОБЩЕНИЕ
НА
АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ ЗА ОЦЕНКА НА ДЕЙНОСТТА
НА АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД – ЛОВЕЧ

- 1. Въведение – 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
декември 2023 г.

1. Въведение – цели и задачи на анкетното проучване.

Анкетното проучване за дейността на Административен съд – Ловеч е проведено в изпълнение на т. 2.8 от цел 3 „Прозрачност, публичност и отчетност в работата на съда – гаранция за обществено доверие" от Оперативен план за дейността на Административен съд – Ловеч за 2023 г. Проучването е осъществено с цел идентифициране на силните и слабите страни в работата на съда според гражданите и съответно предприемане на действия при необходимост 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. Анкетното проучване не търси цялостно обществено мнение, а изградено личностно отношение и впечатление на обичайните групи, ползващи услугите на съда. Основни участници в допитването са граждани, адвокати, прокурори, експерти, представители на институции, юрисконсулти, вещи лица, наблюдатели и др.

Проучването е проведено в периода от месец октомври 2023 г. до месец декември 2023 г. и включва 24 броя анкетиращи, които анонимно изразяват своето мнение за дейността на Административен съд – Ловеч, чрез попълване на анкета, съдържаща девет въпроса. Тематиката на въпросите е изцяло насочена към получаване на обратна връзка от страна на основните потребители на услуги в дейността на Административен съд – Ловеч за тяхното качество, ефикасност и ефективност.

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 своевременна информация за движението и приключването на делата. Анкетната карта съдържа 9 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, както и попълване на анкета онлайн, обобщаване и анализ.

Първият въпрос дава информация колко често анкетиращият се налага да посещава Административен съд – Ловеч.

Следва въпрос, уточняващ в какво качество анкетиращият посещава съда.

Третият въпрос дава информация за ефективността на организацията на административното обслужване.

Четвъртият въпрос показва дали анкетираните срещат трудности при относно информацията, която търсят.

Петият въпрос обобщава мнението на анкетираните относно предоставянето на необходимата информация, публикувана на интернет страницата на Административен съд – Ловеч.

Шестият въпрос проучва оценката на анкетираните относно обслужването от служителите на Административен съд – Ловеч.

Седмият въпрос дава отговор доколко е полезна предоставената на регистратура услуга – безкасово плащане чрез ПОС терминал.

Осмият въпрос дава оценка на цялостната дейност на Административен съд – Ловеч.

Деветият въпрос е от типа „отворени въпроси“ и дава възможност на анкетираните да отправят препоръки към работата на съда.

3. Обобщение на резултатите от анкетното проучване.

1. Колко често Ви се налага да посещавате Административен съд – Ловеч?

за първи път посещавам съда	29,17 %
до два пъти месечно	33,33 %
между три и пет пъти месечно	12,50 %
по-често от пет пъти месечно	25 %

Най-голяма част от анкетираните са посочили, че посещават съда до два пъти месечно. Следващият по големина процентен дял от анкетираните заявяват, че за първи път посещават съда, като най-малък е броят на лицата, които посещават съда по-често, съответно до 5 и над 5 пъти месечно.

2. В какво качество посещавате Административен съд – Ловеч?

жалбоподател/ищец	29,17 %
ответник	4,17 %
адвокат/юрисконсулт	54,17 %
друго	12,50 %

Най-голям процент от анкетираните са адвокати или юрисконсулти

От горния отговор по проведената анкета се установява, че най-големият брой посетители на съда са процесуалните представители на страните – адвокати и юрисконсулти, като видно от данните, лицата, които са се явили в лично

качество на страни по делото – жалбоподатели/ищци и ответници се явяват по-рядко. В графа друго е отразен процентен дял от 12,50%, който е представителната извадка за явилите се в съда лица, участващи по делата в друго процесуално качество.

3. Смятате ли, че организацията на административното обслужване е ефективна?

да, напълно	70,83 %
да, в голяма степен	29,17 %
по-скоро не	0,00 %

Най-голям е процентът на ползватели на услугите на АдмСЛ, които смятат, че организацията на административното обслужване е напълно ефективна. Останалата част заявяват, че е ефективна в доста голяма степен.

4. Лесно ли правите справки по делата?

да, много лесно	83,33 %
не, затруднявам се	4,17 %
не мога да преценя	12,50 %

Високият процент на първия отговор показва, че анкетираните не се затрудняват при търсенето на информация, което е надежден показател за добрата работа на съдебните служители.

5. Смятате ли, че интернет страницата на Административен съд – Ловеч Ви предоставя информацията, която Ви е необходима?

да, изцяло	58,33 %
да, в голяма степен	33,33 %
по-скоро не	4,17 %
не мога да преценя	4,17 %

Почти всички анкетирани считат, че на интернет страницата на Административен съд – Ловеч е предоставена необходимата им информация, което е индичия за адекватното структуриране на същата, доколкото от нея могат да се извлекат нужните данни за хода на делото, изготвените съдебни актове, насрочването на съдебните заседания, банковите сметки и пр.

6. Как бихте оценили обслужването от служителите на съда?

отлично	54,17 %
много добро	41,67 %
добро	4,17 %
незадоволително	0,00 %
не мога да преценя	0,00 %

Огромният процент на анкетираните, дали първи и втори отговор показва, че потребителите на услуги в Административен съд – Ловеч оценяват високо административното обслужване в съда, като липсата на отрицателни отговори ясно показва, че служителите са любезни, отзивчиви и притежават необходимата компетентност.

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

да	79,17 %
не	0,00 %
нямам мнение	20,83 %

Видно от дадените отговори, безспорно предоставяната на регистратурата услуга – безкасово плащане чрез ПОС терминал е полезна за гражданите, като посредством нея се осигурява бързо и удобно заплащане на дължимите по делата държавни и други такси, което води и до процесуална икономия.

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

много добра	75 %
добра	20,83 %
задоволителна	0,00 %
не мога да преценя	4,17 %

Най-голям брой от анкетираните лица отговарят, че оценяват цялостната дейност на съда като много добра, 20,83% - като добра и едва 4,17% не могат да преценят, като липсват анкетиранци, които да считат, че дейността на съда е задоволителна. От това може да се направи извод, че посетителите на АдмС Ловеч

са доволни от въведената организация на работа.

9. Вашите препоръки към Административен съд – Ловеч?

Четирима от анкетиранията са посочили, че нямат конкретни препоръки, а едно от анкетиранията лица е поздравило служителите за съда за начина на работа, като е отправило пожелания дейността на съда да продължава да се осъществява все така добре. Горното сочи, че участванията в анкетата лица са доволни от предоставянията в АдмС Ловеч услуги, като липсва критика по отношение на дейността на съда.

4. Препоръки и заключения.

Резултатите от проведеното проучване показват, че посетителята 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.

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.