

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 2016 г.

1. Въведение – цели и задачи на анкетното проучване.

Анкетното проучване за дейността на Административен съд – Ловеч е провокирано от стремежа на ръководството към подобряване качеството на предлаганите административни услуги, повишаване удовлетвореността и ефективно обслужване на потребителите на административни услуги. Анкетното проучване не търси цялостно обществено мнение, а изградено лично отношение и впечатление на обичайните групи, ползващи услугите на съда. Основни участници в допитването са граждани, адвокати, прокурори, експерти, институции, юрисконсулти, вещи лица, наблюдатели и др.

Проучването е проведено в периода от месец април 2016 г. до месец ноември 2016 г. и включва 77 бр. анкетирани, които анонимно изразяват своето мнение за дейността на Административен съд – Ловеч, чрез попълване на анкета, съдържаща седем 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.

Деятелността на Административен съд – Ловеч основно включва предоставяне на административни услуги за улесняване достъпа на гражданите и организациите до правосъдие, чрез прозрачност и откритост, създаване на гаранции за по-ефективна съдебна защита на правата и законните интереси на гражданите срещу незаконосъобразните актове, действия и бездействия на администрацията.

Процесът стартира с посещение на гражданите и потребителите на услуги в съда. В този смисъл първият въпрос от анкетата носи информация за честотата на посещаване на Административен съд – Ловеч от анкетираните. Интензивността на посещенията е важен момент относно обективността на проучването.

Следвайки линията за конкретизиране на посещенията, не само като интензивност, но и като цел, следва въпрос уточняващ причината или причините за посещението, и нуждата от конкретни административни услуги – получаване на информация или документи, подаване на жалби или други документи, участие в съдебно заседание и др. Въпросът носи информация за приоритетно потребление на конкретна услуга и в какво качество анкетираните взимат участие в съдебния процес.

Трети и четвърти въпрос са носители на информация за причините за отлагане на делата в съда и мнението на анкетираните по отношение разумния според тях срок за насрочване на ново съдебно заседание, и за спазването на определените процесуални срокове и за бързината на обслужване при предоставяне на услугите.

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

Шести въпрос проучва нивото на интерес към нови технологични въвеждания и нагласата по отношение на електронните административни услуги. Показва в каква степен те са полезни и удобни, и по-точно въведената услуга – безкасово плащане чрез ПОС терминал.

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

3. Обобщение на резултатите от анкетното проучване.

1. Колко пъти посетихте Административен съд – Ловеч през последния месец?

нико веднъж	12%
1-2	51%
3-5	14%
повече	23%

Половината анкетирани са посочили, че обикновено посещават Административен съд – Ловеч един или два пъти в месеца, а повече от една четвърт от тях са посочили отговор – повече. Следователно участниците в анкетното проучване интензивно посещават съда и мнението им може да се приеме за обективно.

2. Каква беше целта на посещението Ви?

подаване на жалба/искова молба	21%
подаване на документи по дело	29%
участие в съдебно заседание	36%
справка по дело	26%
искане на преписи от документи	23%
плащане на такса чрез ПОС-терминал	8%
друго	10%

На този въпрос участниците имат възможност да посочат повече от един отговор. Посочените отговори показват най-честите причини за посещението на Административен съд – Ловеч. Видно от резултатите е, че с най-висок процент е участието в съдебно заседание, но резултатите са близки и показват, че анкетираните използват в голяма степен всички посочени административни услуги. Десет процента от анкетираните са посочили отговор – друго, но не са уточнили какво. Почти еднакъв брой от участниците посещават съда, за да им бъдат направени справки по делата, за да подават или да получат документи по делата. Това показва, че качеството на административното обслужване е високо и ефективно, и получените услуги и информация са на ниво.

3. Кои са основните причини за отлагане на делата в съда?

неявяване на страните и адвокатите, поради представяне на болнични листи или друга основателна причина	18%
--	-----

неявяване на свидетели	17%
неизготвяне в срок на съдебни експертизи или неявяване на вещи лица	13%
искания за представяне или събиране на нови доказателства	40%
Неправилно призоваване на страните по делото	5%
друго	9%

На този въпрос участниците имат възможност да посочат повече от един отговор. Като основна причина за отлагане на делата в съда, анкетирани са посочили искания за представяне или събиране на нови доказателства, което е съществен момент от съдопроизводството и осигурява подготовката на делото. Събирането на безспорен фактически и доказателствен материал е ключов етап при изясняване на обективната истина. На база на посочените факти и относително високия процент на дадения отговор, може да направим извода, че всъщност анкетирани не смятат, че делата в Административен съд – Ловеч като цяло се „отлагат“.

На фона на броя анкетирани относително малък е процента на посочилите причините: неявяване на страни, адвокати, свидетели, вещи лица и неизготвяне в срок на съдебните експертизи.

Изключително малък е процента на посочилите - неправилно призоваване на страните по делото, което категорично показва създадената отлична организация на работа в Административен съд – Ловеч.

Сравнително малък е и процента на посочилите отговор – друго, като: *няма отлагане, други дела в други населени места, реформа.*

4. Какъв е разумният срок за насрочване на ново съдебно заседание?

1 месец	78%
2 месеца	14%
3 месеца	1%
друго	7%

Забележка: броят на анкетирани е седемдесет и двама, пет участника не са отговорили на въпроса.

Изключително високият процент на първия отговор показва добрата информираност на анкетирани по отношение на сроковете за насрочване на ново съдебно заседание, но и желанието им насрочването да бъде във възможно най-кратки срокове. Административен съд – Ловеч е съд, който се стреми да покрие виждането на потребителите за разумен срок. Посочването на

едномесечния срок като разумен срок за насрочване на ново съдебно заседание, може да се тълкува, че е резултат от личното впечатление на участниците за действителните срокове на администриране в съда.

Сравнително малък е процентът на анкетираните посочили отговор – друго, като само един от участниците е посочил какво точно, а именно *спазване на АПК*.

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

от лични впечатления	45%
от хора, които са участвали в съдебни процеси	22%
от медиите	13%
от хора, които работят в съдебната система	9%
от интернет сайта на съда	27%
не се интересувам	5%

На този въпрос участниците имат възможност да посочат повече от един отговор. Високият процент за получаване на информация за дейността на Административен съд – Ловеч от лични впечатления и от хора, които са участвали в съдебни процеси, отново доказва обективността на анкетното проучване.

Посочването на повече от една трета от анкетираните, че получават информация за дейността на съда от интернет сайта на съда е показателно за стилната и добре поднесена полезна информация на сайта.

Пренебрежимо малък е процента на посочилите отговор „не се интересувам”.

6. Полезна ли е за Вас предоставяната от Административен съд – Ловеч услуга – безкасово плащане чрез ПОС терминал, за което не се дължи такса за превод?

да	87%
не	2%
нямам мнение	11%

Забележка: броят на анкетираните е седемдесет и пет, двама участника не са отговорили на въпроса.

Изключително високият процент на отговорилите с ДА е показателен за полезността на предлаганата услуга. Видно е, че услугата е презентирана и популяризирана от Административен съд – Ловеч и следователно използвана от потребителите. ПОС терминала улеснява клиентите, дава им възможност да пестят време и пари. Плащането е много по-бързо и е без такса превод.

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

много добра	41%
добра	41%
задоволителна	7%
не мога да преценя	11%

Забележка: броят на анкетираните е седемдесет и пет, двама участника не са отговорили на въпроса.

Почти половината от участниците в анкетата са оценили като *много добра* цялостната дейност на Административен съд – Ловеч. Толкова е и броят на 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 анкетираните за дейността на съда. Категорично можем да твърдим, че Административен съд – Ловеч предоставя обслужване на високо ниво и осигурява ефективно съдебно производство.

4. Препоръки и заключения.

Динамичните промени в съдебната система налагат в голяма степен съдебната власт да се отвори към гражданите и да предоставя все по-разбираема информация. Опростяването на процедурите и оптимизирането на работните процеси, чрез внедряване на съвременни информационни технологии е пътят на Административен съд – Ловеч. Констатираните резултати са стимул за развитие и постоянство в същата посока.