



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД – ЛОВЕЧ**

**АНАЛИЗ И ОБОБЩЕНИЕ
НА
АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ ЗА ОЦЕНКА НА ДЕЙНОСТТА
НА АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД – ЛОВЕЧ ЗА 2020 Г.**

- 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 2020 г.**

1. Въведение – 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 2020 г., Стратегическа цел 3 „Прозрачност, публичност и отчетност в работата на съда – гаранция за обществено доверие“, Дейност 2.8. „Проучване и анализ на общественото мнение за работата на съда, чрез провеждане на анкети на интернет страницата на съда и сред граждани, вещи лица, адвокати и други посетили съда“. 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 февруари 2020 г. до месец ноември 2020 г. и включва 38 броя анкетиращи, 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. Тук следва да се отбележи, че броят на попълнените анкети е значително по-малък от предходните години поради епидемичната обстановка в страната през почти цялата 2020 г., пандемията от COVID-19 и предприетите мерки от Народното събрание, Министъра на здравеопазването и ВСС във връзка с разглеждане на делата, което като резултат доведе до много по-малък брой посетители в 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, както и за инициативи, проведени от съда. Анкетната карта съдържа 7 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 кой според анкетираните е най-удобният начин за получаване на информация за дейността на Административен съд – Ловеч.

Следва въпрос, уточняващ какви разяснения относно дейността на съда биха желали да получат.

Третият въпрос дава информация за това кой аспект от обслужването според анкетираните се нуждае най-много от подобрене.

Четвъртият въпрос показва дали влизайки в съда анкетираните срещат трудности при намирането на информацията, която търсят.

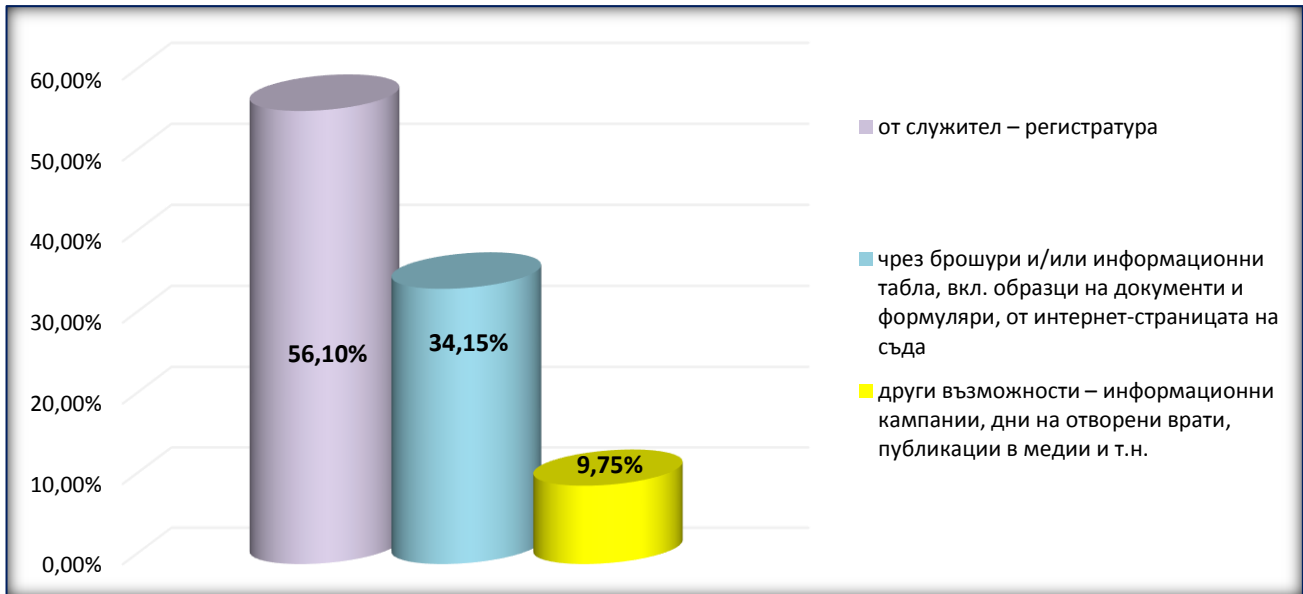
Петият въпрос обобщава мнението на анкетираните относно публичния образ на Административен съд – Ловеч.

Шестият въпрос проучва осведомеността на анкетираните относно функциите и компетентността на Административен съд – Ловеч.

Последният седми въпрос е от типа „отворени въпроси“ и дава възможност на анкетираните да отправят препоръки към работата на съда. Въпросът е конструктивен за популярността на съда.

3. Обобщение на резултатите от анкетното проучване.

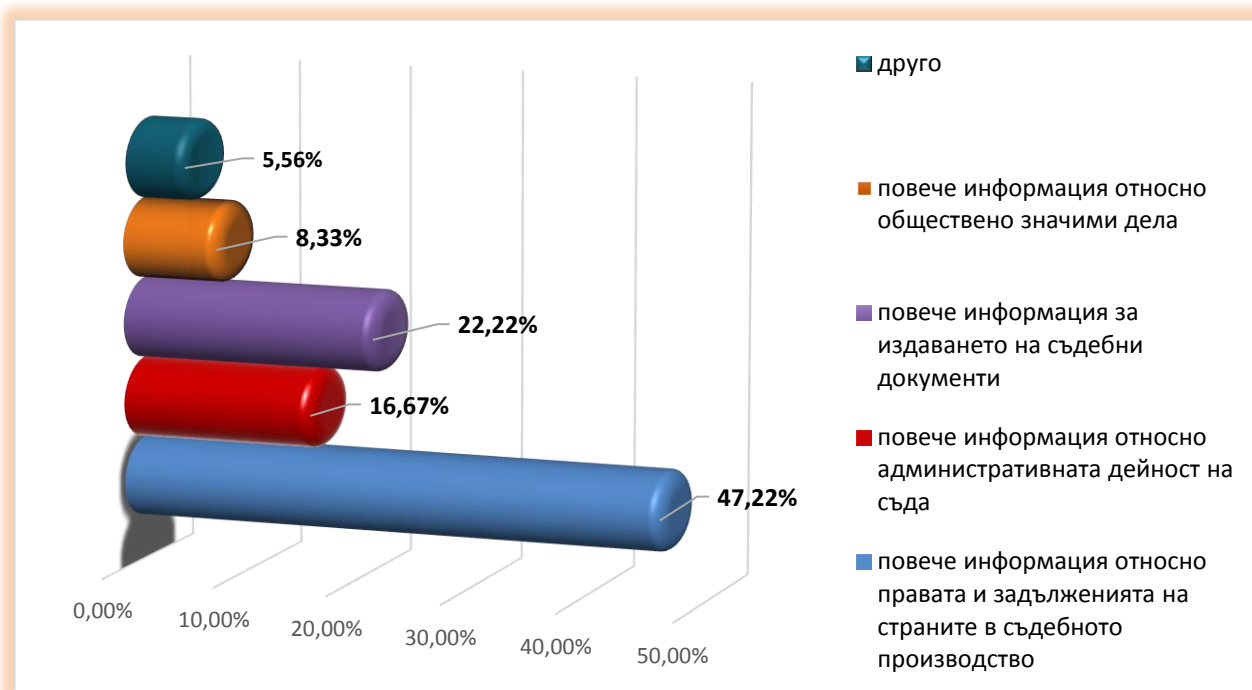
1. Кой според Вас е най-удобният начин за получаване на информация за дейността на Административен съд – Ловеч?



Повече от половината от анкетиранията са посочили, че най-удобно за тях е да получават информация от служителя – регистратура. Това е един доста добър атестат за работата му, отчитайки удовлетвореността на посетителите от предоставената информация.

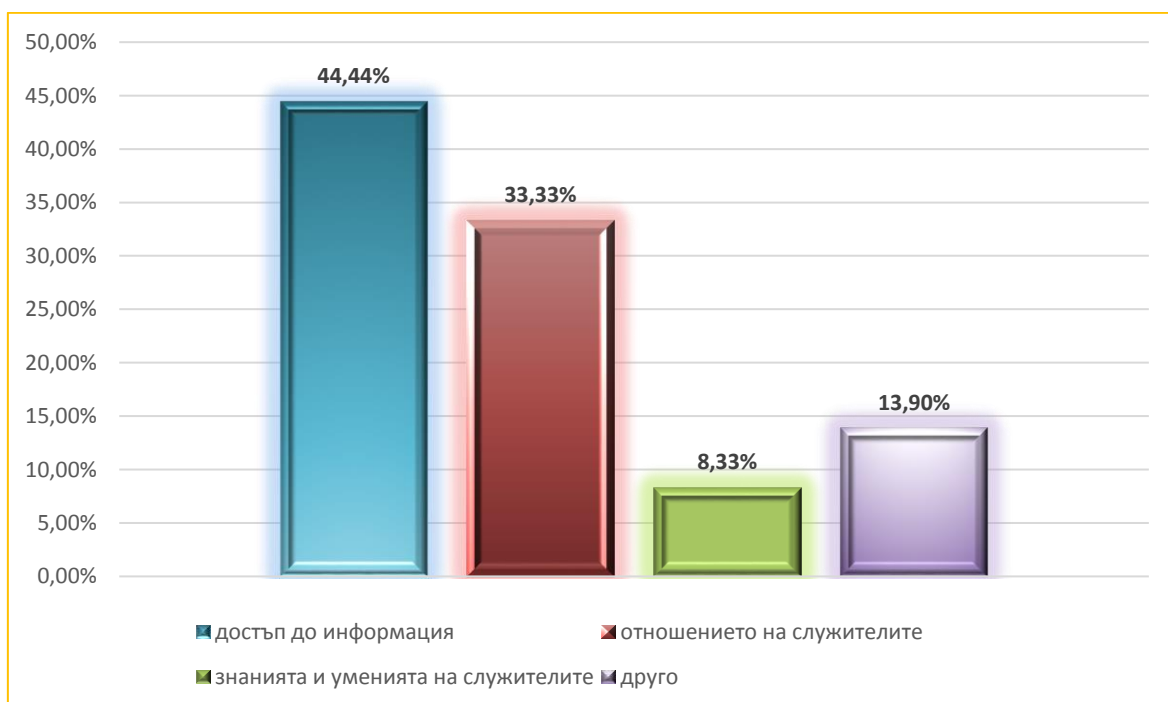
2. Какви разяснения относно дейността на съда бихте желали да получите?

Въпреки подробните указания, които съдиите-докладчици дават в съдебните актове по администриране на делата за процесуалните действия на конкретните страни, голяма част от участниците в съдебните производства не притежават необходимите познания и желаят по-подробна информация. За попълване на тези познания един от основните методи в Административен съд – Ловеч са разпространяваните листовки и брошури, които по изложените по-горе причини през настоящата година са достигнали до по-малко потребители.

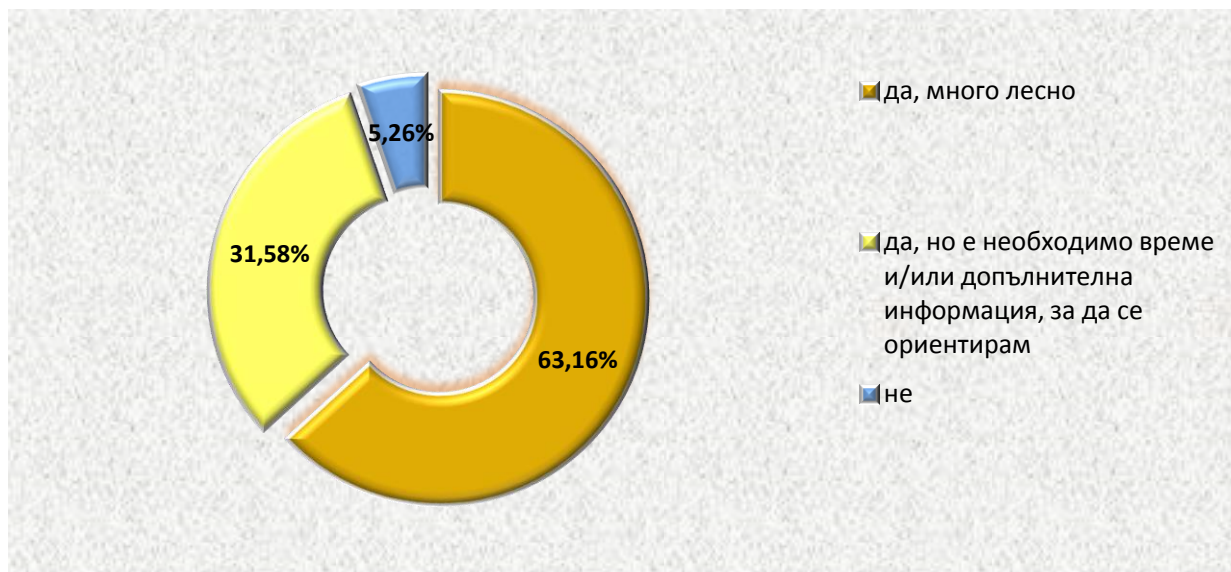


3. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене в работата на Административен съд – Ловеч?

Достъпът до информация по делата е максимално улеснен с унифицирането на официалните страници на съдилищата в интернет и със стартирането на ЕПЕП, но явно все още малка част от страните се възползват от тази възможност.

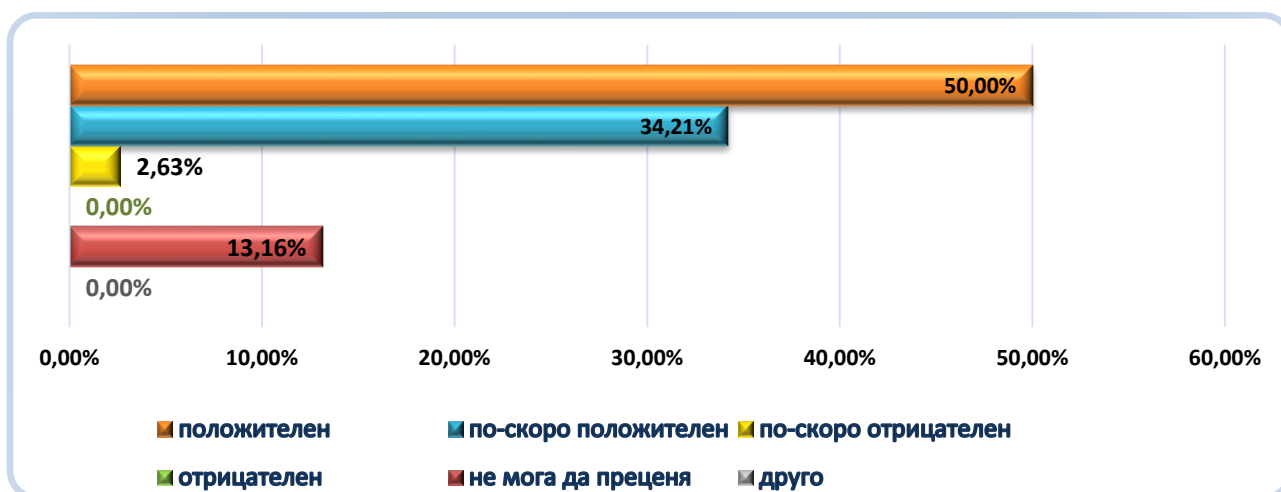


4. Влизайки в сградата на съда, лесно ли намирате информацията, която търсите?



Високият процент на първия отговор (почти 2/3 от анкетираните) показва, че посетителите не се затрудняват при търсенето на нужната им информация, което е надежден показател за добрата работа на съдебните служители и за създадената в съда организация по предоставяне на информация.

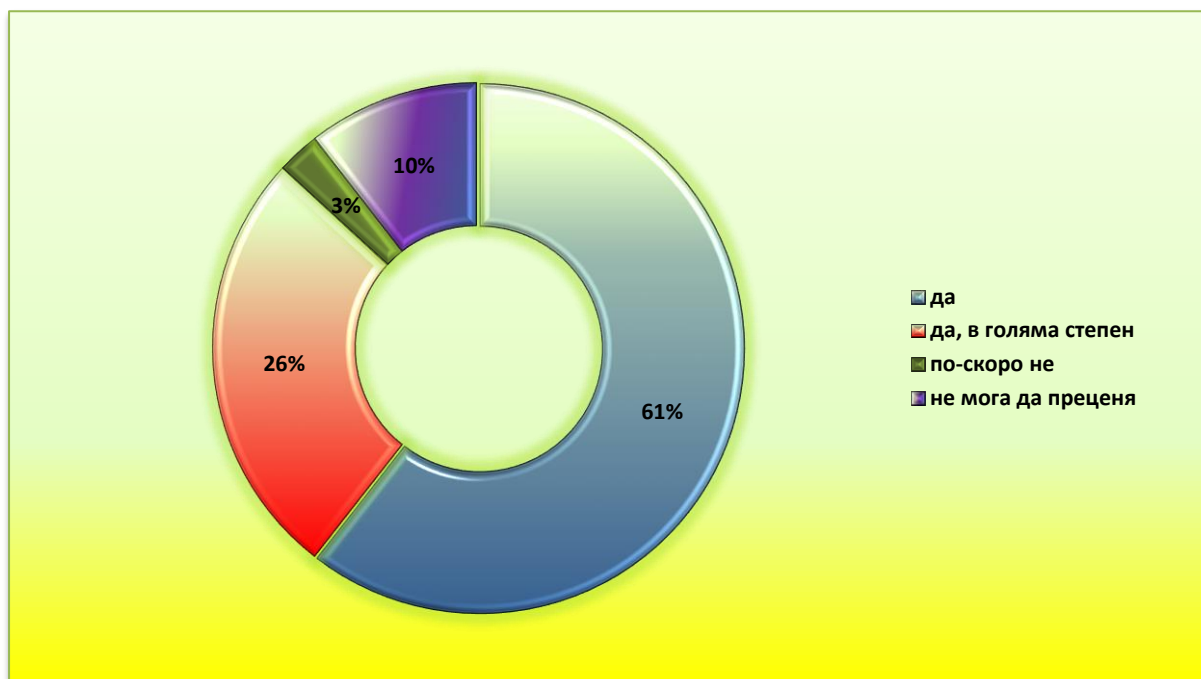
5. Как оценявате публичния образ на Административен съд – Ловеч?



Почти всички анкетиранни считат, че публичният образ на Административен съд – Ловеч е положителен. Пренебрежимо малък е процентът на тези, които са на обратното мнение, а част от попълнителите анкетата нямат становище по въпроса. Това показва,

че все повече хора отчитат добрата работа на съдиите и съдебните служители и оценяват начините на отразяването на постигнатите много добри резултати сред обществеността.

6. Знаете ли какви са функциите и компетентността на Административен съд – Ловеч ?



Огромният процент на анкетираните, дали първи и втори отговор показва, че потребителите на услуги в Административен съд – Ловеч познават много добре дейността на съда. Очевидно е, че провежданите в последните 8 години кампании (Дни на отворените врати, участие в Образователната програма на ВСС и МОН, посещение на съдебни заседания, редовни публикации на интернет страницата на съда и в различни местни и национални медии) дават отличен резултат и съдът и неговите функции и компетенции са разпознаваеми сред обществото.

7. Вашите препоръки за подобряване работата на Административен съд – Ловеч?

Само четирима от анкетираните са дали отговори на този въпрос, което следва да се приеме като много висока оценка за работата на съдиите и съдебните служители от Административен

съд – Ловеч. Дадените препоръки са свързани не толкова с административната част на организацията на работа в съда, а с определени процесуални действия на съдиите по делата, което изцяло е в прерогативите и преценката на съответния съдия в зависимост от конкретиката на всяко дело.

4. Препоръки 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 и за останалите инициативи на 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.