



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
**АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД – ЛОВЕЧ**

---

**АНАЛИЗ И ОБОБЩЕНИЕ**  
**НА**  
**АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ ЗА ОЦЕНКА НА ДЕЙНОСТТА**  
**НА АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД – ЛОВЕЧ**  
**ПРЕЗ 2019 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**  
**ноември 2019 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 2019 г., Стратегическа цел 3 „Прозрачност, публичност и отчетност в работата на съда – гаранция за общественото 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 общественото 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 2019 г. до месец октомври 2019 г. вкл. и включва 71 броя анкетиращи, които анонимно изразяват своето мнение за дейността на Административен съд – Ловеч, чрез попълване на анкета, съдържаща осем 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 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 колко често анкетираният посещава съда.

Следва въпрос, уточняващ в качеството си на какъв анкетираният е ползвал услугите на администрацията в съда – жалбоподател/ищец, ответник, адвокат/юрисконсулт или друго.

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

Четвъртият въпрос показва дали анкетираният срещат трудности, когато правят справки по делата.

Петият въпрос обобщава мнението на анкетираният относно пълнотата, полезността и важността на информацията, която е публикувана на интернет сайта на съда.

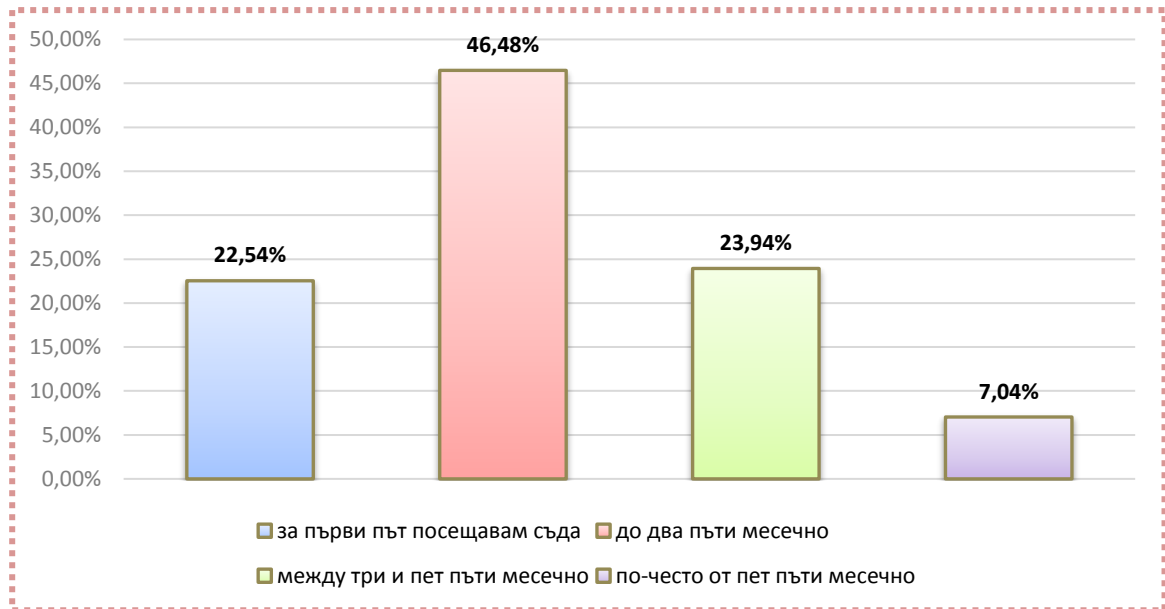
Шестият въпрос проучва нивото на удовлетвореност на анкетираният от информацията, публикувана конкретно в раздел „Справки дела“ на интернет сайта на съда.

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 анкетираният.

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

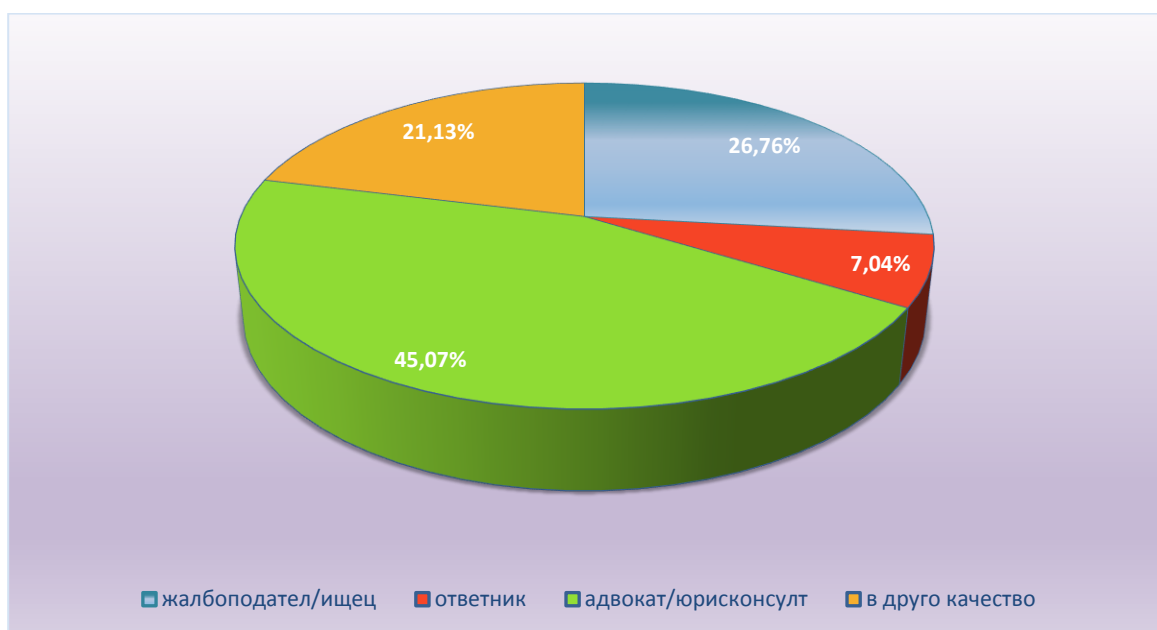
### 3. Обобщение на резултатите от анкетното проучване.

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



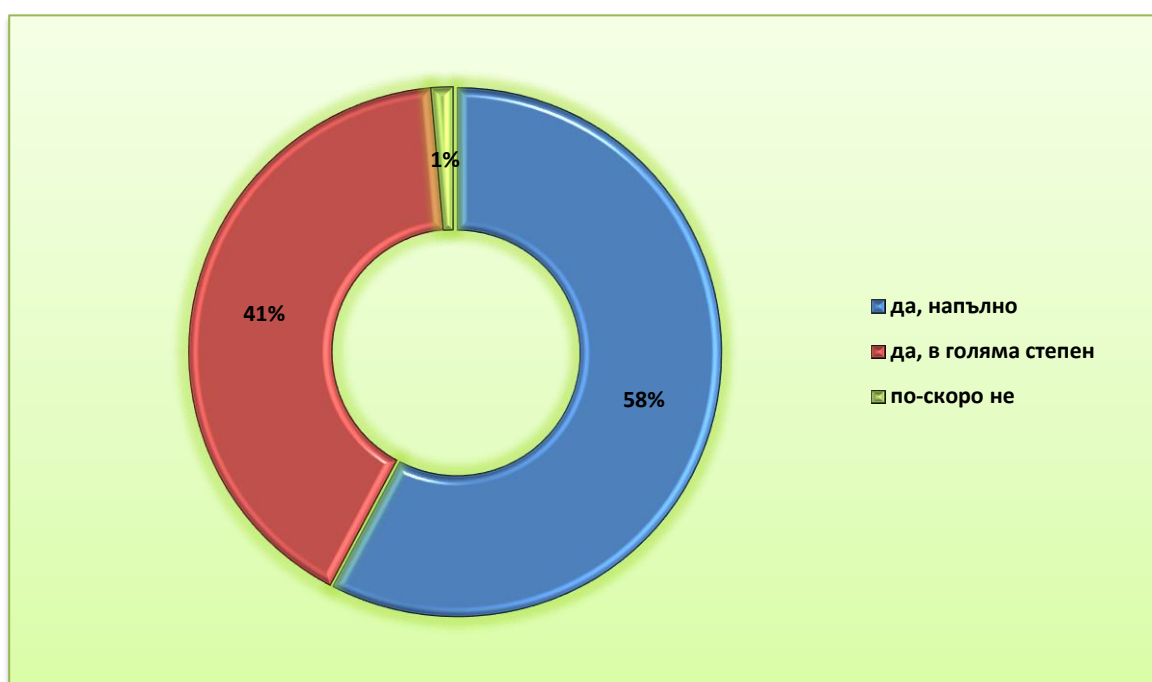
Около половината от анкетиранияте са посочили, че посещават съда до два пъти месечно, а една четвърт – че го посещават между три и пет пъти месечно. Тези данни говорят за трайно създадени впечатления на посетителите, съответно за меродавност и точност на резултатите.

2. В какво качество посещавате Административен съд – Ловеч?



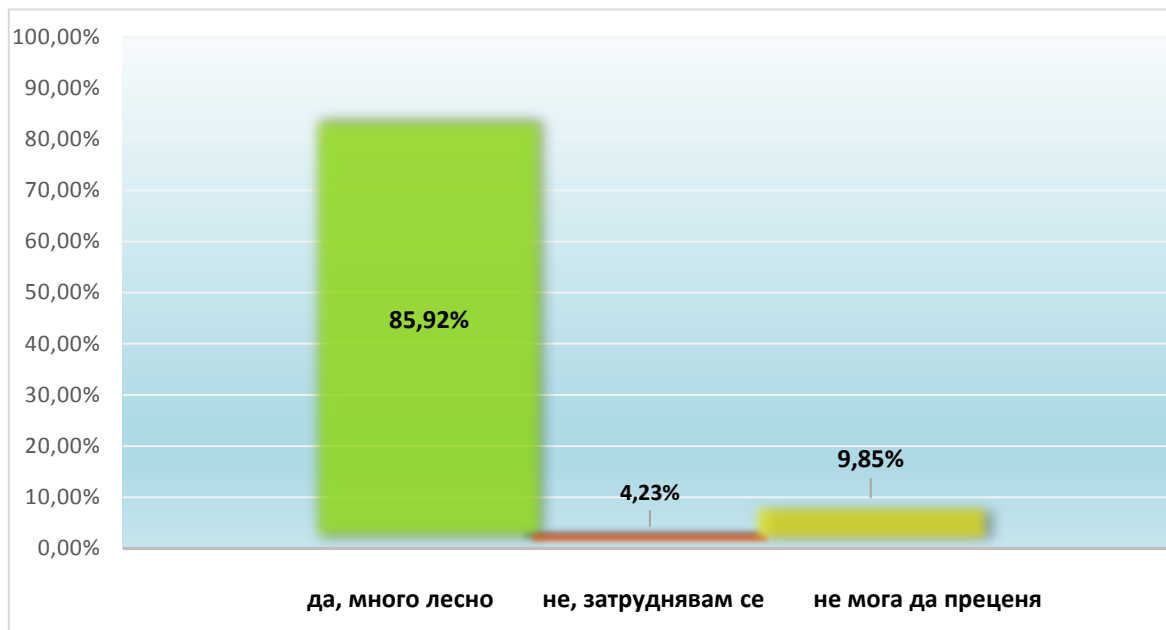
Високият брой участници в анкетата адвокати/юрисконсулти показва, че резултатите са достоверни и надеждни, защото анкетираните са формирали мнението си за дейността на Административен съд – Ловеч на базата на личните си знания и опит и можем да сме убедени в обективността на анкетното проучване. Една трета от попълнените анкети са страни по делата, които активно участват в процеса, и техните отговори отразяват личните им възприятия, което също води до обективност на резултатите.

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



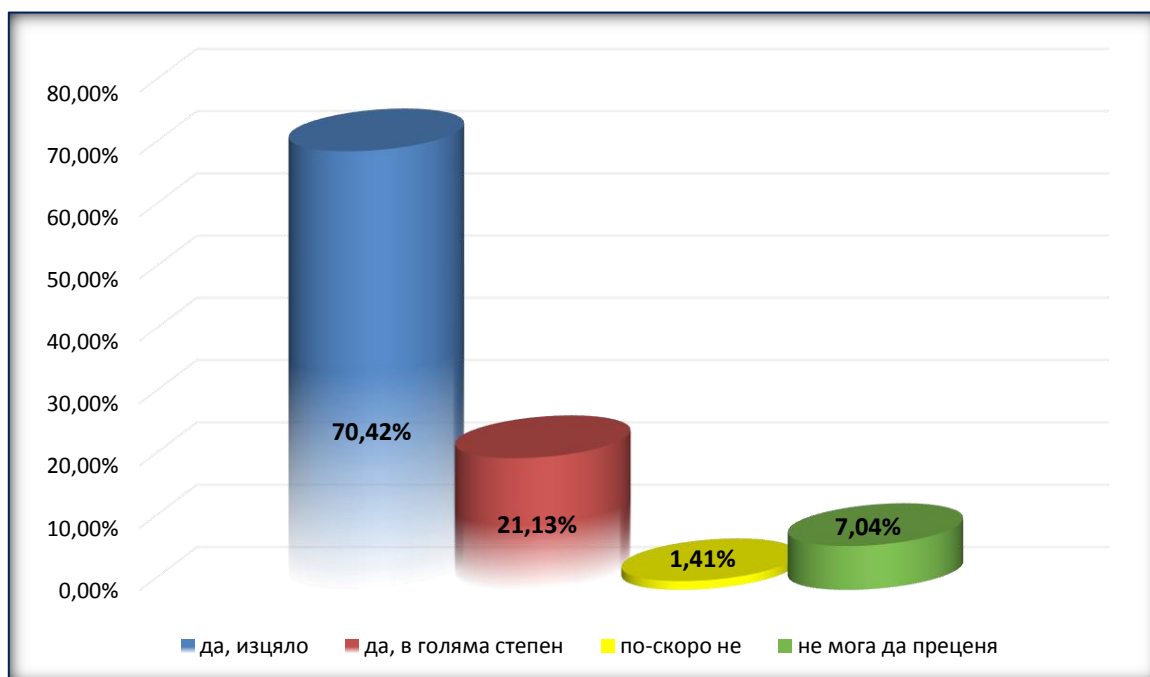
Почти всички участници в анкетата са оценили като много добра организацията на административното обслужване от служителите в Административен съд – Ловеч. Видно от отговорите на предишния въпрос, почти 80 % са страни по делата или техните процесуални представители, които реално ползват предоставяните от съда административни услуги. Последното води до извод за обективност на отговора, основана на лично мнение. Пренебрежимо малък е процента на посочилите отговор „по-скоро не”. Резултатът показва високата оценка на анкетираните за организацията на работа в съда.

4. Лесно ли правите справки по делата?



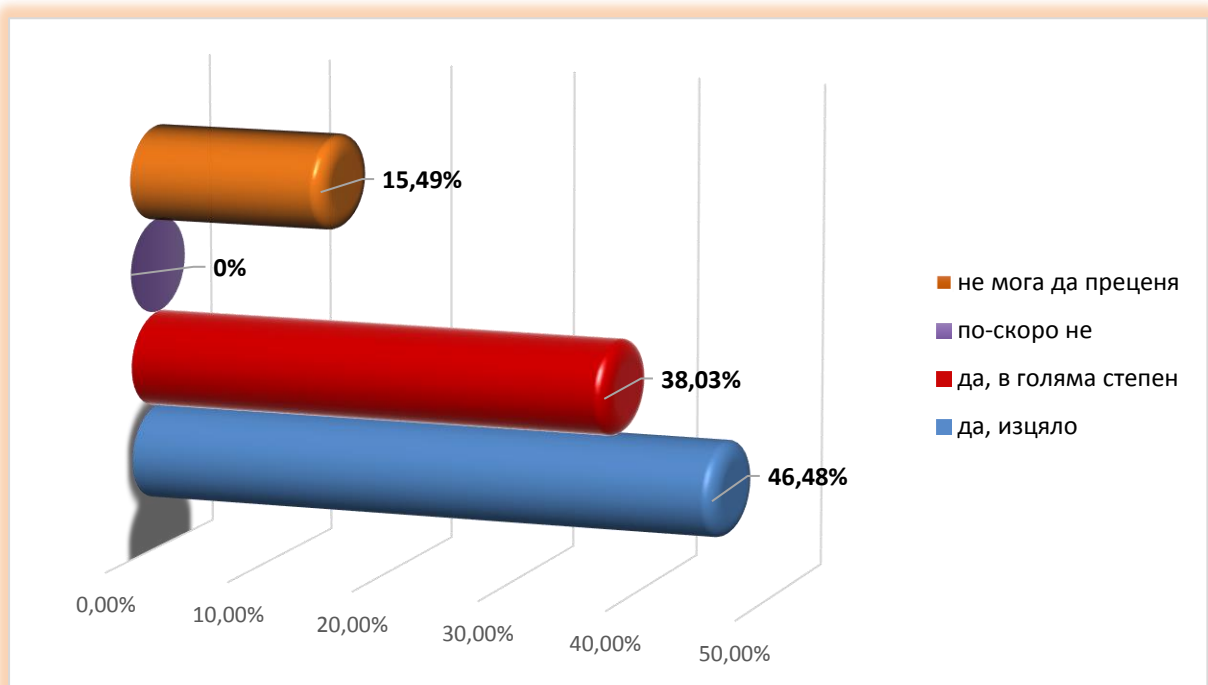
Изключително високият процент на първия отговор показва, че анкетираните не се затрудняват да правят справки по делата, което е надежден показател за добрата работа на съдебните служители и създадената организация в съда.

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



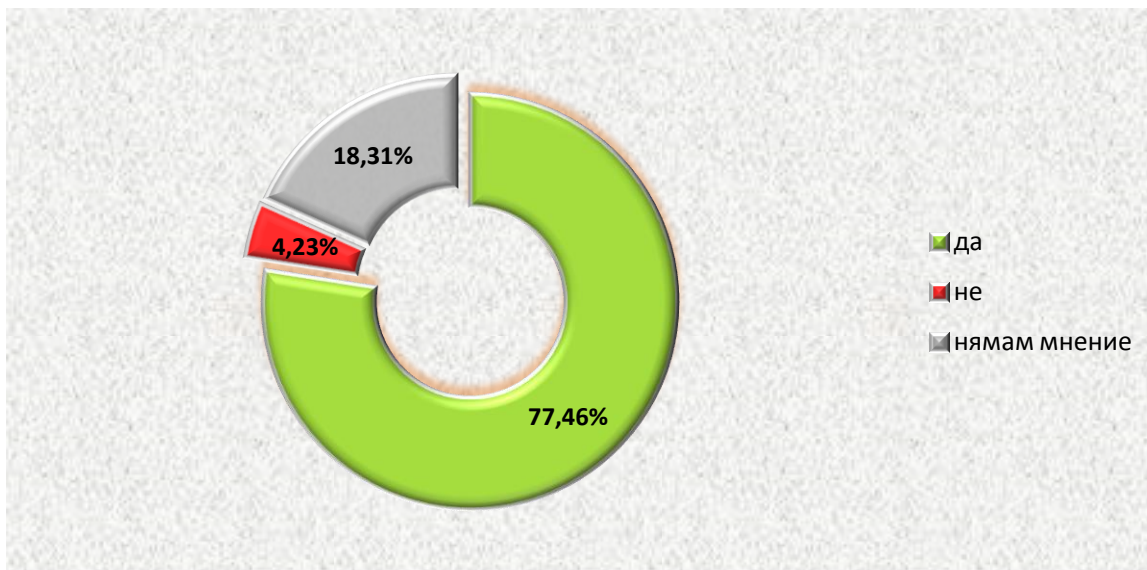
Девет от всеки десет анкетирани считат, че интернет страницата на Административен съд – Ловеч предоставя информацията, която им е необходима. Това показва, че все повече хора отчитат удобството на съвременните технологии, както и времето, което се спестява чрез използване на информацията в удобно структурирания сайт на съда. Очевидно анкетираниите го използват редовно, за да си набавят нужната им информация, което е показателно за стилната, пълна и добре поднесена информация на сайта.

6. Ако сте използвали раздела „Справки дела”, отговаря ли на нуждите Ви информацията, публикувана в него?



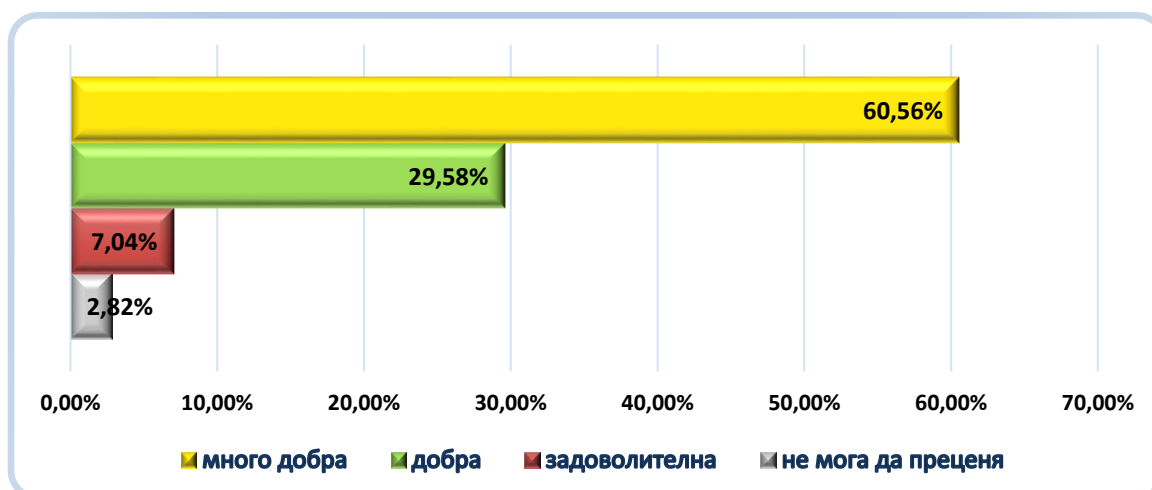
Много големият процент на анкетираниите, дали първи и втори отговор показва, че потребителите на услуги в дейността на Административен съд – Ловеч разчитат на вярната и точна информация, публикувана на сайта на съда и използват съвременните технологии, за да следят движението по делата, като по този начин пестят време от посещение в съда.

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



Високият процент на отговорилите с ДА е показателен за полезността на предлаганата услуга. Видно е, че услугата е подходящо презентирана и популяризирана от Административен съд – Ловеч, поради което се използва от над три-четвърти от потребителите. ПОС терминалът улеснява клиентите, дава им възможност да пестят време и пари; плащането е много по-бързо и е без такса за превод, което се оценява от ползващите услугата.

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



Около 90 % от участниците в анкетата са оценили като „много добра“ и „добра“ цялостната дейност на Административен съд – Ловеч. Малки и без съществена тежест са процентите на посочилите останалите два отговора. 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. Заключение и препоръки.**

Резултатите от проведеното проучване показват, че за поредна година 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.