

РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ НА ТЕМА
” КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В
АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД - ПАЗАРДЖИК”

Анкетата е проведена в рамките на един месец /от 29.10.2018 г. до 30.11.2018 г./. На интернет страницата на съда анкетата се провежда през цялата календарна година. За този период са попълнени общо 69 анкетни карти от клиенти на съда, всички от които са попълнени на хартиен носител и са пуснати на място в съда в урните.

През 2018 г. от общо 69 анкетираните клиенти са дали следните отговори на поставените в анкетата въпроси:

1. Колко пъти сте ползвали услугите на съдебната администрация в Административен съд – Пазарджик?

не съм ползвал/а	3	4,23%
един път	5	7,04%
два и повече пъти	63	88,73%

Резултатите показват, че 88,73% от гражданите са ползвали услугите на съдебната администрация в съда два и повече пъти, 7,04 % са ползвали услугите на съда един път.

2. В какво качество сте ползвали услугите на съдебната администрация през 2018 г.?

жалбоподател	20	22,47 %
ответник	10	11,24 %
законен представител	8	8,99 %
прокурор		
адвокат	34	38,20 %
вещо лице	9	10,11 %
свидетел	2	2,25 %
друго	6	6,74 %

Видно от гореизложените данни най-висок е дялът на анкетираните в качеството им на адвокати, следват анкетираните в качеството на жалбоподатели, ответници, , вещи лица, законни представители, в друго качество и свидетели.

3. Кои места за обслужване сте посещавали през 2018г.?

служба „Регистратура“	66	50,38 %
служба „Съдебно деловодство“	65	49,62 %

Като първа оценка на анкетираниите за качеството на обслужване е оценката им за предлаганите от Административен съд – Пазарджик начини за комуникация и поддържаните източници за информация.

4. През 2018 г. информацията, която ви е необходима получавате чрез?

Интернет страницата на съда	39	23,08 %
Електронен портал за интернет достъп до информация по делата	26	15,38%
по телефона	41	24,26 %
на място в съда	60	35,50 %
средствата за масова информация	2	1,18%
друго	1	0,59 %

От посочените отговори е видно, че най-предпочитан и надежден източник на информация е на място в съда.

5. В каква степен получихте необходимата Ви информация?

напълно	68	98,55 %
отчасти	1	1,45 %
не получих		

Според отговорите, получени на този въпрос 98,550 % от анкетираниите определят степента на достатъчност на обема получена информация, съобразно предпочетените от тях начини като „напълно достатъчна“.

Качеството на получената информация като част от оценката за качество на получаваната административна услуга се описва от отговорите на следващите два въпроса:

6. Считате ли, че предоставената информация в електронен портал за интернет достъп до информацията по делата, на информационното табло и интернет страницата на съда е?

ясна, лесно разбираема	52	38,82 %
точна	40	29,85 %
изчерпателна, пълна	37	27,61 %
неясна, трудно разбираема		
неизчерпателна	5	3,73 %

Резултатите показват, че информацията, предоставена на информационното табло и на интернет страницата на съда е лесноразбираема, ясна, точна, пълна и изчерпателна.

Предвид отговорите на следващия въпрос в анкетната карта много добри са качествените характеристики на информацията, която анкетираните получават от съдебните служители:

7. Информацията, която получавате от съдебните служители е?

ясна, лесноразбираема	51	38,93 %
точна	41	31,30 %
изчерпателна, пълна	39	29,77 %
неясна, трудноразбираема		0,00 %
неизчерпателна		0,00 %

100,00 % от анкетираните са дали най-висока оценка за качеството и количеството на информацията, предоставяна от съдебните служители, определяйки я едновременно като ясна, лесноразбираема, точна, пълна и изчерпателна.

Критичност по отношение на етично държане на работното място и в прекия контакт с клиентите описва въпроса:

8. Отношението на служителите към Вас е?

отзивчиво и любезно	60	38,71 %
професионално и компетентно	57	36,77 %
равнопоставено, с уважение и зачитане на Вашите права	38	24,52 %
грубо и пренебрежително		0 %
непрофесионално и некомпетентно		0 %
неравнопоставено и без зачитане на вашите права		0 %

Получените отговори по този въпрос очертават мнение за отзивчивост, любезност компетентност на служителите и професионален подход при предоставяне на съответна административна услуга. Анкетираните са по-взискателни към равнопоставеното отношение на съдебните служители към тях и уважението и зачитането на правата им.

9. Спазват ли се законовите срокове за извършването на съответната услуга?

да	63	95,45 %
не	1	1,52 %
не мога да преценя	2	3,03 %

От посочените отговори на този въпрос следва, че в съда се спазват регламентираните в закона срокове за извършване на административните услуги.

10. Улеснява ли Ви предоставената възможност за заплащане на държавни такси и депозити на място в съда чрез ПОС-терминалите, инсталирани в съда?

да	59	85,51 %
не	2	2,90 %
не мога да преценя	8	11,59 %

От изразеното положително становище на 85,51 % от анкетираните е видно, че с инсталираните в Административен съд – Пазарджик ПОС-терминали значително се улесняват клиентите на съда при заплащането на дължими държавни такси и депозити.

11. Каква е Вашата цялостна оценка за качеството на административното обслужване в Административен съд – Пазарджик?

Цялостна оценка за качеството на административното обслужване	Анкетно проучване в периода 12.10. –27.11.2015 г.		Анкетно проучване в периода 10.10. –25.11.2016 г.		Анкетно проучване в периода 25.10. –27.11.2017 г.		Анкетно проучване в периода 29.10. –30.11.2018 г.	
	бр.	%	бр.	%	бр.	%	бр.	%
отлична	97	83,62 %	87	87,00 %	62	88,57 %	61	84,72 %
много добра	17	14,66 %	10	10,00 %	7	10,00 %	11	15,28 %
добра	2	1,72 %	3	3,00 %	1	1,43 %	0	0 %
задоволителна	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
незадоволителна	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %

Цялостната оценка за качеството на административното обслужване в съда е очаквано следствие от мнението на анкетираните по-горе въпроси.

61 от анкетираните са оценили качеството на услугите като отлично, а 11 от тях са дали много добра оценка.

12. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?

информацията и начина на нейното предоставяне	13	52,00 %
отношението на служителите към Вас		
знанията и уменията на служителите, които Ви обслужват	2	8,00%
друго (моля, посочете)	10	40,00 %

Предвид получените резултатите от настоящото проучване за качеството на административното обслужване в Административен съд – Пазарджик, може да се обобщи поставянето на изключително висока цялостна оценка за качеството на административното обслужване.

От анкетиранияте са дадени и следните препоръки за подобряване качеството на административното обслужване и оценки на работата на съдебната администрация:

- анкета № 3 – Моля да имам достъп и до заключенията на вещите лица по електронен път.;
- анкета № 5 – Не съм установил необходимост от подобряване на обслужването;
- анкета № 6 – Нова сграда;
- анкета № 7 – По необходима причина се изключи възможността за справки по ЕГП или трите имена. Програмата е външна, но това ограничение не е в унисон с приетия регламент с личните данни. Необходима е промяна!;
- анкета № 10 – Доволен съм от обслужването, лесно с е работи с персонала и служителите от АС;
- анкета № 11 – Изключително съм доволен от служителите в АС Пазарджик. Винаги са ведри, отзивчиви и много любезни. Стараят се да са максимално полезни;
- анкета № 12 – Доволен съм от обслужването и най-вече от регистратурата.;
- анкета № 13 – Всичко е супер. Продължавайте така.;
- анкета № 15 – Изключително съм доволен от служителите в съда. Винаги информацията е навременна и точна, а служителите ведри и любезни;
- анкета № 17 – Неравномерно разпределение на делата за експертизи.;
- анкета № 20 – Много съм доволен.;
- анкета № 21 – Нова сграда;
- анкета № 23 – Нова сграда с повече място за четене и по-дълъг срок за ползване на делата.;
- анкета № 25 – Удовлетворен съм от обслужването.;
- анкета № 31 – Има необходимост от по-голяма сграда за по-удобно работно място на служителите, респ. по-удобно обслужване на посетителите.;
- анкета № 34 – Да не си прави отводи с повод и без повод съдия Георги Видев.;
- анкета № 40 – Обслужването е повече от добро!;
- анкета № 43 – Следва да се направи така, че чрез електронния портал за интернет достъп до дела адвокатите да могат да виждат всички книжа по делото в сканиран вид, така или иначе те са сканирани.;
- анкета № 46 – Обслужването е перфектно!!!;
- анкета № 48 – Информацията на електронния портал да е по-подробна, все още се налага да се търси информация по телефон от деловодството.;
- анкета № 50 – Не се нуждае от подобрене.;
- анкета № 52 – Всичко е на отлично ниво.;

- анкета № 53 – Служителите са изключително любезни.;
- анкета № 54 – По-голям достъп на електронното дело.;
- анкета № 56 – Повече пространство;
- анкета № 58 – Нова сграда;
- анкета № 60 – Умолявам съдия Георги Видев да не си дава отводи с повод и без повод по мои дела.;
- анкета № 61 – Нова сграда;
- анкета № 62 – Интернет страницата трябва да е по-удобна и подробна.;
- анкета № 63 – Нова сграда;
- анкета № 65 – Обслужването е на ниво, не се нуждае от подобряване.;
- анкета № 66 – Всичко е на ниво, не се нуждае от подобрения;
- анкета № 69 – Подобряване на материалната база;

Основно препоръките са свързани с осигуряване на сграда на Административен съд - Пазарджик и по-добри материално-битови условия за работа. Други препоръки касаят предоставяне достъп по интернет до материали по делата от страните и вещите лица.

За поддържане на обратна връзка с клиентите на Административен съд – Пазарджик, предлагаме анкетното проучване по електронен път да продължи да се извършва през цялата 2019 г., като в края на годината резултатите се обобщят и анализират.

Комисия:

Председател:

/ Стелцияна Иларкова /

Членове: 1.....

/Тодорка Стойнова/

2.....

/Димитрина Георгиева/