

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

Анкетата е проведена в рамките на един месец /от 21.10.2019 г. до 21.11.2019 г./. На интернет страницата на съда анкетата се провежда през цялата календарна година. За този период са попълнени общо 79 анкетни карти от клиенти на съда, всички от които са попълнени на хартиен носител и са пуснати на място в съда в урните.

През 2019 г. от общо 79 анкетирани 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		
един път	6	7,59%
два и повече пъти	73	92,41%

Резултатите показват, че 92,41% от гражданите са ползвали услугите на съдебната администрация в съда два и повече пъти, 7,59 % са ползвали услугите на съда един път.

2. В какво качество сте ползвали услугите на съдебната администрация през 2019 г.?

жалбоподател	21	21,43 %
ответник	17	17,35 %
законен представител	9	9,18 %
прокурор		
адвокат	27	27,55 %
вещо лице	10	10,20 %
свидетел	1	1,02 %
друго	13	13,27 %

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

3. Кои места за обслужване сте посещавали през 2019г.?

служба „Регистратура”	72	549,66 %
служба „Съдебно деловодство”	73	50,34 %

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

4. През 2019 г. информацията, която ви е необходима получавате чрез?

Интернет страницата на съда	54	22,98 %
Електронен портал за интернет достъп до информация по делата	45	19,15%
по телефона	59	25,11 %
на място в съда	73	31,06 %
средствата за масова информация		
друго	4	1,70 %

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	79	100,00 %
отчасти		
не получих		

Според отговорите, получени на този въпрос 100,00 % от анкетираните 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, лесноразбираема	56	35,90 %
точна	52	33,33 %
изчерпателна, пълна	44	28,21 %
неясна, трудноразбираема	1	0,64%
неизчерпателна	3	1,92 %

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	74	37,95 %
точна	61	31,28 %
изчерпателна, пълна	60	30,77 %
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	77	40,31 %
професионално и компетентно	68	35,60 %
равнопоставено, с уважение и зачитане на Вашите права	46	24,08 %
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	74	93,67 %
не		
не мога да преценя	5	6,33 %

От посочените отговори на този въпрос следва, че в съда се спазват регламентирани 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	60	80,00 %
не	1	1,33 %
не мога да преценя	14	18,67 %

От изразеното положително становище на 80,00 % 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 21.10. –21.11.2019 г.		Анкетно проучване в периода 25.10. –27.11.2018 г.		Анкетно проучване в периода 25.10. –27.11.2017 г.		Анкетно проучване в периода 10.10. –25.11.2016 г.	
	отлична	71	89,87%	61	84,72 %	62	88,57 %	71
много добра	8	10,13%	11	15,28 %	7	10,00 %	8	10,13 %
добра					1	1,43 %		
задоволителна								
незадоволителна								

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

71 от анкетираните са оценили качеството на услугите като отлично, а 8 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	6	35,29 %
отношението на служителите към Вас	1	5,88%
знанията и уменията на служителите, които Ви обслужват	1	5,88%
друго (моля, посочете)	9	52,94 %

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

- анкета № 1 – Отлично обслужване;
- анкета № 3 – Организацията на работа отлична;
- анкета № 4 – Всичко е на най-високо ниво, адмирации за г-жа Шотева и екипа ѝ;
- анкета № 9 – Адвокатска стая, интернет страницата прекъсва от време на време, достъп до документите по дела по интернет;
- анкета № 14 – Лоша материална база, няма адвокатска стая, малки съдебни зали;
- анкета № 16 – Получаване на електронни подписани документи;
- анкета № 20 – Привеждане на системата на съда в съответствие с общата електронна система на съдилищата с общ интерфейс за всички съдилища;
- анкета № 23 – Обслужването е на много високо ниво, служителите работещи в АС Пазарджик са отзивчиви, любезни и винаги много внимателни. Пожелавам много успехи;
- анкета № 24 – Всичко е отлично!!!;
- анкета № 25 – Всичко е на ниво!;
- анкета № 28 – Считам, че обслужването е отлично;
- анкета № 29 – Невероятно красива аранжировка в деловодството. Бързо и коректно обслужване.;
- анкета № 30 – Доволен съм от обслужването;
- анкета № 31 – Считам, че всички аспекти от 12-та точка са на отлично ниво и не се нуждаят от подобрене, продължавайте в същия дух;
- анкета № 32 – Сградата на администрацията не е пригодена за трудно подвижни хора;
- анкета № 33 – За поредна година АС Пазарджик е номер едно при обслужването на посетителите! БРАВО!;
- анкета № 34 – Останах много доволен от обслужването;
- анкета № 36 – Отлична служителка на регистратурата в АС Пазарджик;
- анкета № 37 – Много съм доволен от съда и административното обслужване;
- анкета № 38 – Условиата на труд.;
- анкета № 40 – Изцяло удовлетворен от регистратурата;
- анкета № 44 – От АС Пазарджик и г-жа Шотева могат да взимат пример институции като ВАС и ВКС;
- анкета № 48 – Да бъде организирано снабдяване със сканираните доказателства на флашка или по интернет;

- анкета № 51 – Необходима е нова подходяща за съда сграда, използваната сега не става за съд;
- анкета № 53 – Материалната база;
- анкета № 54 – Материалната база;
- анкета № 61 – Да бъдат качвани СЕ, за да могат другите да имат достъп до тях, без да е необходимо да се идва в съда;
- анкета № 66 – Такса за съдебни удостоверения на вещо лице;
- анкета № 68 – Разширяване и подобряване на материалната база;
- анкета № 70 – Обслужването е на изключително високо ниво. Служителите са любезни и отзивчиви;
- анкета № 72 – Възможност да се изпращат електронно подписани документи по e-mail;
- анкета № 73 – Подобряване условията за четене/запознаване с делата;
- анкета № 77 – Служителите са любезни, отзивчиви, подхождат внимателно към всеки въпрос;

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:

/ Дора Тодорова /

Членове: 1.....

/ Стеліяна Шаркова /

2.....

/ Петя Грънчева /