

**РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ НА ТЕМА**  
**” КАЧЕСТВО НА СЪДЕБНО-АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В**  
**АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД - ПАЗАРДЖИК”**

Анкетата е проведена в рамките на един месец /от 15.10.2020 г. до 15.11.2020 г./. На интернет страницата на съда анкетата се провежда през цялата календарна година. За този период са попълнени общо 41 анкетни карти от клиенти на съда, всички от които са попълнени на хартиен носител и са пуснати на място в съда в урните.

През 2020 г. от общо 41 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	9	21,95 %
два и повече пъти	32	78,05 %

Резултатите показват, че 78,05 % от гражданите са ползвали услугите на съдебната администрация в съда два и повече пъти, 21,95 % са ползвали услугите на съда един път.

**2. В какво качество сте ползвали услугите на съдебната администрация през 2020 г.?**

жалбоподател	12	24,49 %
ответник	7	14,29 %
законен представител	2	4,08 %
прокурор	1	2,04 %
адвокат	19	38,78 %
вещо лице	7	14,29 %
свидетел	1	2,04 %
друго	0	0,00 %

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

**3. Кои места за обслужване сте посещавали през 2020 г.?**

служба „Регистратура”	37	47,44 %
служба „Съдебно деловодство”	41	52,56 %

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 2020 г. информацията, която ви е необходима получавате чрез?**

Интернет страницата на съда	29	26,13 %
Единен портал за електронно правосъдие /ЕПЕП/	10	9,01 %
по телефона	32	28,83 %
на място в съда	40	36,04 %
средствата за масова информация	0	0,00 %
друго	0	0,00 %

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	41	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 на интернет страницата на Административен съд - Пазарджик е?

ясна, лесноразбираема	37	42,53 %
точна	26	29,89 %
изчерпателна, пълна	23	26,44 %
неясна, трудноразбираема	0	0,00 %
неизчерпателна	1	1,15 %

Резултатите показват, че информацията, предоставена 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	37	37,76 %
точна	30	30,61 %
изчерпателна, пълна	31	31,63 %
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	40	39,22 %
професионално и компетентно	34	33,33 %
равнопоставено, с уважение и зачитане на Вашите права	28	27,45 %
грубо и пренебрежително		0,00 %
непрофесионално и некомпетентно		0,00%
	%	
неравнопоставено и без зачитане на вашите права		0,00
	%	

Получените отговори по този въпрос очертават мнение за отзивчивост, любезност компетентност на служителите и професионален подход при предоставяне на съответна административна услуга.

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

да	40	97,56 %
не	0	0,00 %
не мога да преценя	1	2,44 %

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	31	81,58 %
не	0	0,00 %
не мога да преценя	7	18,42 %

От изразеното положително становище на 81,58 % 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 съдебно-административното обслужване	Анкетно проучване	Анкетно	Анкетно	Анкетно
---	-------------------	---------	---------	---------

	в периода 15.10.2020 г. – 15.11.2020 г.		проучване 21.10.2019 г. – 21.11.2019 г.		проучване 25.10.2018 г. – 27.11.2018 г.		проучване 25.10.2017 г. – 27.11.2017 г.	
отлична	39	97,50 %	71	89,87 %	61	84,72 %	62	88,57 %
много добра	1	2,50 %	8	10,13 %	11	15,28 %	7	10,00 %
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.

39 от анкетираните са оценили качеството на услугите като отлично, а 1 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	3	37,50 %
отношението на служителите към Вас	0	0,00 %
знанията и уменията на служителите, които Ви обслужват	0	0,00 %
друго (моля, посочете)	5	62,50 %

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

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

- анкета № 4 – Подобряване на условията за достъп и обслужване – тясно, неудобно;
- анкета № 5 – Сградният фонд и стаите са крайно незадоволителни. Няма места за седане!;
- анкета № 7 – Повече електронно правосъдие, което е на много добро ниво, но може още;
- анкета № 8 – Въпреки че през изминалата година работата на служителите в Административен съд – Пазарджик се увеличи значително, считам че те продължават да бъдат все така любезни и отзивчиви. Продължавайте в същия дух. БРАВО!!!;
- анкета № 9 – Много съм доволен от регистратурата;
- анкета № 10 – Обслужването е перфектно;
- анкета № 11 – По-улеснен достъп на процесуалния представител до делата;
- анкета № 12 – Да се улесни достъпът до електронното досие на делата;
- анкета № 14 – Онлайн достъп до делата;
- анкета № 31 – Не намирам такъв аспект, който се нуждае от подобрене;
- анкета № 36 – Материалната база е лоша, няма достатъчно място за работа!!!;
- анкета № 37 – Нямам препоръки;
- анкета № 39 – Самостоятелно помещение за запознаване с делата;

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.

За поддържане на обратна връзка с клиентите на Административен съд – Пазарджик, предлагаме анкетното проучване по електронен път да продължи да се извършва през цялата 2021 г., като в края на годината резултатите се обобщят и анализират.

Комисия:

Председател: .....

/п/

Членове: 1.....

/п/

2.....

/п/