

## АНАЛИЗ И ОБОБЩЕНИЕ НА АНКЕТА, ПРОВЕДЕНА СРЕД ПОСЕТИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД БУРГАС

### **I. Въведение – цели и задачи на проведената анкета.**

Реализираното през м. април 2012 г. проучване е провокирано от стремежа на ръководството на Административен съд Бургас към устойчиво подобряване качеството на обслужване на всички граждани, юристи, вещи лица и др. в ролята им на потребители на административни услуги. Целта на анкетата е установяване нивото на удовлетвореност на потребителите на услуги, предоставяни от Административен съд Бургас, както и откриването на възникнали проблеми. Тъй като при осъщественото анкетиране не се търси цялостно обществено мнение, а изградено лично впечатление на потребителя, въпросите са насочени пряко към получаване на информация и поставяне на конкретна оценка на тяхна база. Достигайки до основната цел на проведената анкета, на преден план се откроява темата на проучването – качество на предоставяните от страна на Административен съд Бургас административни услуги и обратна връзка от страна на потребителите им.

### **II. Целеви групи.**

Съгласно типа потребител на административна услуга, можем да маркираме три целеви групи:

**I-ва целева група** – граждани (жалбоподатели, ответници, свидетели и др.)

Към I-ва целева група се отнасят 30 % от анкетираните.

**II-ра целева група** – юристи (адвокати, юрисконсулти, адвокатски сътрудници)

Към II-ра целева група спадат 60 % от анкетираните.

**III-та целева група** – вещи лица, наблюдатели и др.

Към III-та целева група спадат 10 % от анкетираните.

### **III. Обобщение на резултатите и препоръки.**

Мнение по поставените въпроси изразиха общо 30 посетители на Административен съд Бургас. Анкетната карта съдържа 10 въпроса, като семантиката им засяга пряко цялостния процес на получаване на услуга от страна на потребителя. Синхронизирането на отворени и затворени въпроси осигурява на анкетирания по-голяма свобода за изразяване на мнение. Семантично въпросите следват конкретизация на качеството на анкетирания (адвокат, гражданин и т.н.), ниво на удовлетвореност на работата на съда, оценка за интернет страницата на съда. Формирани по-скоро като отворени и многовариантни, въпросите са покана към потребителя да изрази не само мнение, но и да посочи конкретни предложения за подобряване обслужването на гражданите и предоставяната информация, както на място в съда, така и на интернет страницата.

Резултатите от проведеното проучване показват, че посетителите на Административен съд Бургас дават изключително висока оценка за цялостната дейност на съда, за качеството на административно обслужване, ефективността в организацията и работните процеси и за прозрачността в работата на съдиите и администрацията.

В обобщение на проведеното проучване и в интерес на настоящия анализ следва да се вземат предвид и направените предложения: **да се върне практиката на съда за публикуване на протоколите от съдебните заседания на сайта; да се осигури наличието на банков офис в сградата за внасяне на държавните такси; да се обнови и преведен на английски език интернет страницата на съда; да се осигури по-голяма и по-добре оборудвана зала за съдебни заседания.**

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

Всеки ден	57%
Един път седмично	23%
Един път месечно	17%
Друг период	3%

\* Друг период – няколко пъти седмично

2. В какво качество посещавате съда?

Жалбоподател	17%
Адвокат	40%
Страна	7%
Наблюдател	0%
Вещо лице	13%
Друго	23%

\* Друго – адвокатски сътрудници, юрисконсулти

3. Как бихте оценили административното обслужване на гражданите в деловодството на съда?

Отлично	67%
Много добро	27%
По-скоро добро	6%
Добро	0%
Незадоволително	0%

4. Как бихте оценили цялостната дейност на съда?

Много добра	60%
Добра	40%
Задоволителна	0%
Незадоволителна	0%

5. Какви разяснения относно дейността на съда бихте желали да получите и по какъв начин?

Повече информация за съдебните дела	26%
Повече информация за съдебните документи	58%
Друго	16%

\* Друго – Направени са искания да се върне практиката на съда да се публикуват на сайта протоколите от съдебните заседания

6. Мислите ли, че работата на съдиите и администрацията в съда е достатъчно прозрачна?

Да, изцяло	37%
Да, в голяма степен	63%
По-скоро не	0%
Не, не е задоволителна	0%

7. Мислите ли, че организацията на съда и работните процеси в него са ефективни?

Да, изцяло	30%
До голяма степен	70%
По-скоро не	0%
Не	0%

8. Мислите ли, че интернет страницата на съда предоставя информацията, която Ви е необходима?

Да, изцяло	30%
До голяма степен	70%
По-скоро не	0%
Въобще не	0%

9. Коя секция от Интернет страницата най-често посещавате?

Справки за движение по дело	70%
Свършени дела	33%
Съдебни актове	37%
Друга	3%

10. Ако използвате раздела „Справки” от Интернет страницата, достатъчна ли е информацията, за да покрие нуждите Ви?

Да, изцяло	17%
До голяма степен	42%
По-скоро не	46%
Не	0%