

АНАЛИЗ И ОЦЕНКА НА ЕФЕКТИВНОСТТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОКРЪЖЕН СЪД ВРАЦА

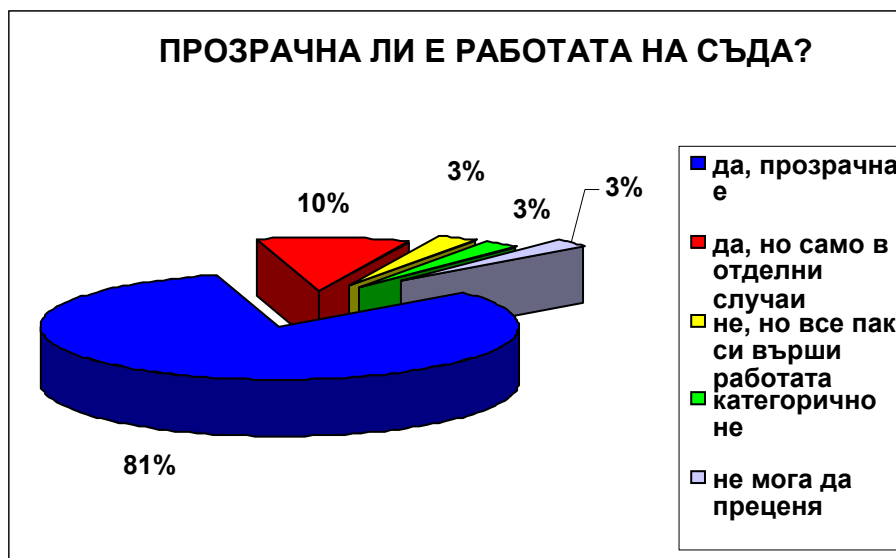
Настоящият анализ е изготвен на база шестмесечното анкетиране сред гражданите на гр. Враца, посетили в периода 1 юни 2013г. – 1 декември 2013г. Окръжен съд Враца.

Целта на анкетирането бе да покаже как гражданите възприемат процесите в съдебната институция и по-конкретно степента им на удовлетвореност от административното обслужване.

Информацията от получените резултати ще бъде използвана за подобряване на административното обслужване на гражданите и разработване на нови, коригиращи механизми за работа в съда.

Анкетната карта съдържаше 15 въпроса, четири от които демографско-социологически – пол, възраст, образование и качество на анкетирания. Два от въпросите изискваха отговори, отнасящи се до прозрачността и достъпността до информация, а четири изискваха оценка относно компетентността и етичността в поведението на съдебните служители и по-конкретно – съдебните деловодители и съдебните секретари, тъй като в същия период се извършваше паралелно проучване на удовлетвореността на гражданите от обслужването им в Информационния център на съда. Три от въпросите целяха да разберем какво е виждането на обществеността относно сроковете на разглеждане на делата и отговорните за отлагането им, според тях, участници в процеса. Един въпрос касаеше мнението им относно необходимостта от взаимодействие между съда и медиите, и един изискваше да изложат вижданията си за подобряване на административното обслужване в съда, ако според тях има нужда.

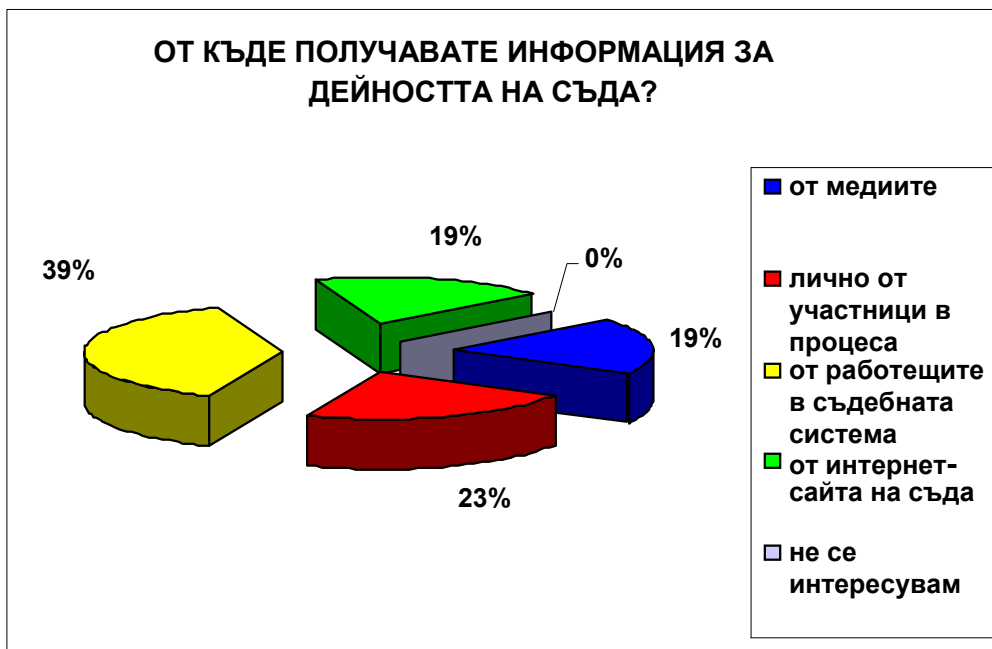
ГРАФИЧНИ РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ, НАПРАВЕНО ОТ ОКРЪЖЕН СЪД ВРАЦА НА ТЕМА: “ УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА ГРАЖДАНИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В СЪДА”



АНАЛИЗ: От графичното изображение е видно, че мнението на 81% от анкетираните е, че работата на Окръжен съд Враца е прозрачна, 10% смятат, че е прозрачна в отделни случаи и само 6% - са отговорили, че не е прозрачна.

Надделяващото мнение красноречиво говори, че Окръжен съд Враца работи прозрачно. Това се дължи на факта, че на Интернет – страницата на съда се публикуват всички обяви и документи, свързани с провеждане на конкурси за заемане на свободни работни места, както и документация за провеждане на обществени поръчки по ЗОП; вътрешни правила, в това число и Вътрешни правила за достъп до обществена информация; информация за функциите на отделните звена, номерата на банковите сметки; Тарифа № 1 за държавните такси, събирани от съдилищата, прокуратурата, следствените служби и Министерството на правосъдието и Тарифа за държавните такси, които се събират от съдилищата по ГПК; информация за публикувани съдебни актове, указани са телефони за контакти с институциите, новини и събития, касаещи административната дейност на съда и др. Съдебните служители са обучени и прилагат процедурата за достъп до съдебна информация, съобразена с действащите нормативни актове. В съда е обособена Адвокатска стая за запознаване с делата от страните по тях и процесуалните им представители. Гражданите чрез Интернет-страницата ни се информират кои данни по делата са обществено достъпни и разполгат с възможността да се запознават с ежедневните публикации на постановените съдебни актове. Чрез Информационния център и деловодната програма в момента на поискване се предоставя информация за хода на конкретно дело и за движението на постъпили по делата документи. В прессъобщения до медиите говорителят на съда им предоставя информация за работата по значими дела, представляващи интерес за обществеността. Провеждат се срещи с медиите и се дават интервюта от говорителя на съда или от административния ръководител по въпроси за дейността на съда, както и се отразяват постигнати от конкретни съдии професионални успехи. Провеждат се и тематични срещи с медиите, на които се предоставят статистически данни и специфична информация, свързана с разясняване на съдебни процедури и особености на съдебните производства по новоприети или изменени закони.

6%-те от анкетираните, които считат, че съдът не работи прозрачно вероятно не четат преса и не гледат телевизия, или не разполагат с Интернет-достъп, или просто са неудовлетворени от хода на делата граждани.



АНАЛИЗ: Видно от графичното изображение 39% от анкетираните черпят информация от работещите в съдебната система, чиито мнения в голяма степен биха могли да бъдат субективни, непълни и неточни. Интерес представляват анкетираните с общ дял 23% от всички анкетирани, които получават информация от участвали в съдебните процеси лица, което също в повечето случаи е субективно и неточно, тъй като самите участници в процесите не се интересуват от административната дейност на съда, а от изхода на съдебния процес. Обнадеждаващи са отговорите на онези 38% от анкетираните, които черпят информация за дейността на съда от медиите и от интернет-сайта на съда, тъй като този техен интерес навежда на мисълта, че все пак обществото се интересува от цялостната дейност на съдебните органи, търси и намира нужната информация.



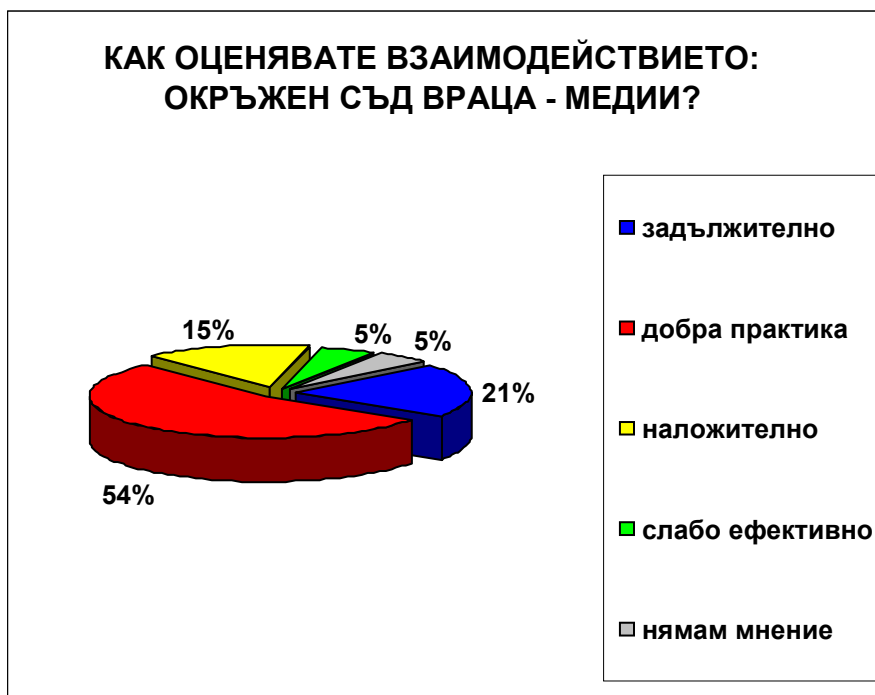
АНАЛИЗ: От графичното изображение прави впечатление големият дял – 54% - от анкетираните, според които в съда има ясни правила, които се спазват от всички служители, поради което административното обслужване е на високо ниво. Притеснителни са отговорите на онези 28%, според които обслужването на гражданите зависи от служителя, което навежда на мисълта, че все още има служители, макар и незначителен брой, които не изпълняват безусловните си задължения за спазване на нормите на културно отношение към гражданите и максимално бързото изпълнение на исканата услуга. Но положителен за администрацията и съда, като цяло е фактът, че няма анкетирани, които да твърдят, че обслужването в съда не е добро.



АНАЛИЗ: От графичното изображение прави впечатление големият дял – 95% - от анкетираните, според които служителите от деловодствата подхождат с разбиране към техния проблем, което от своя страна говори за много добър подход от страна на служителите спрямо ползвателите на съдебни и административни услуги.



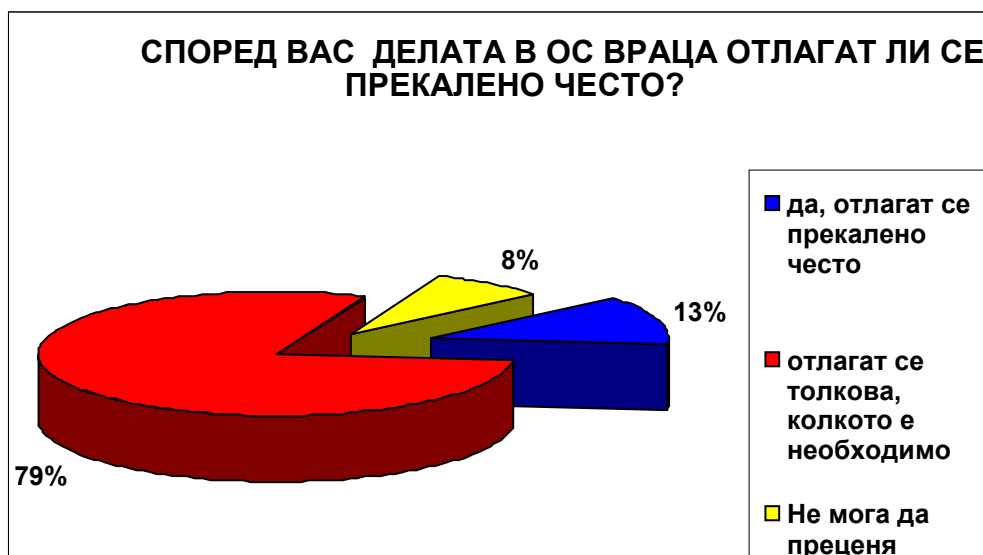
АНАЛИЗ: От графичното изображение е видно, че 100% от анкетираните са на мнение, че служителите познават материята, която работят, добри професионалисти са и умеят да информират гражданите по начин, по който да бъдат правилно разбрани.



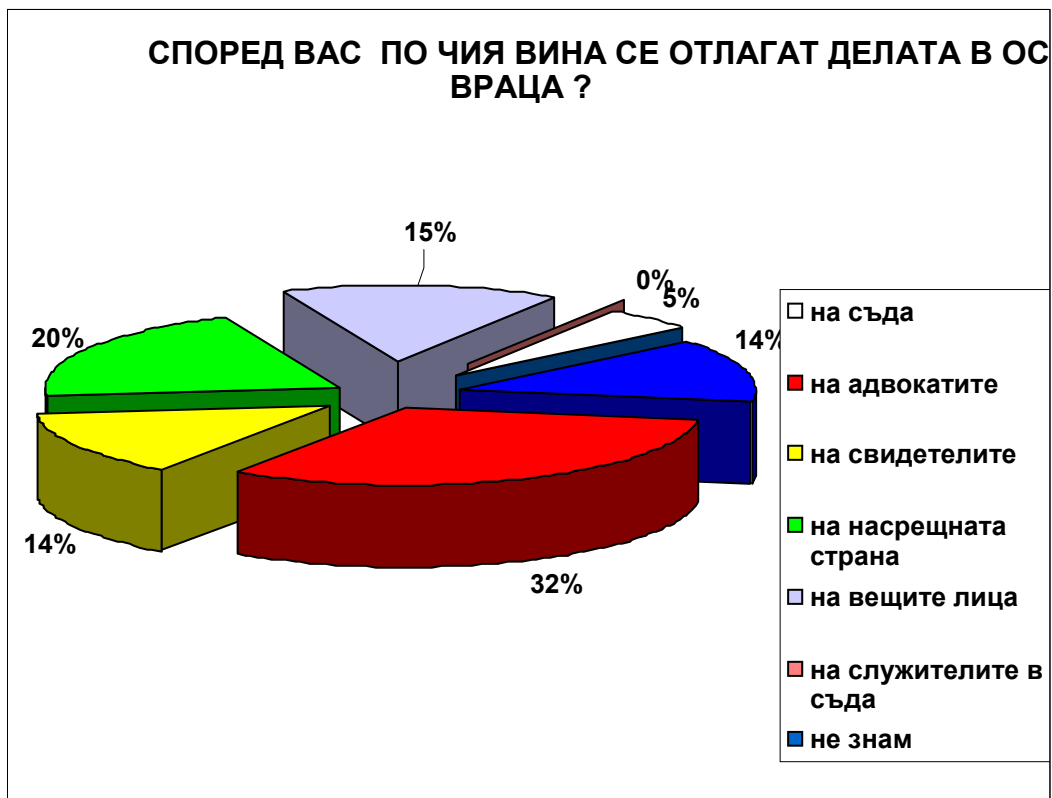
АНАЛИЗ: От графичното изображение прави впечатление големия дял – 54% - от анкетираните, според които взаимодействието между съда и медиите е вече добра практика, което наистина е така, имайки предвид, че съдът в прессъобщения до медиите регулярно им предоставя информация за работата по значими дела, представляващи интерес за обществеността, както и провежданите периодични тематични срещи с медиите за интервюта с говорителя на съда или с административния ръководител по значими за дейността на съда въпроси. Отговорилите 15%, че това взаимодействие е наложително или онези 21% - че е задължително, вероятно изхождат от позицията на заинтересовани от дейността на съда граждани, които на всяка цена държат да бъдат периодично осведомявани за това чрез медиите.



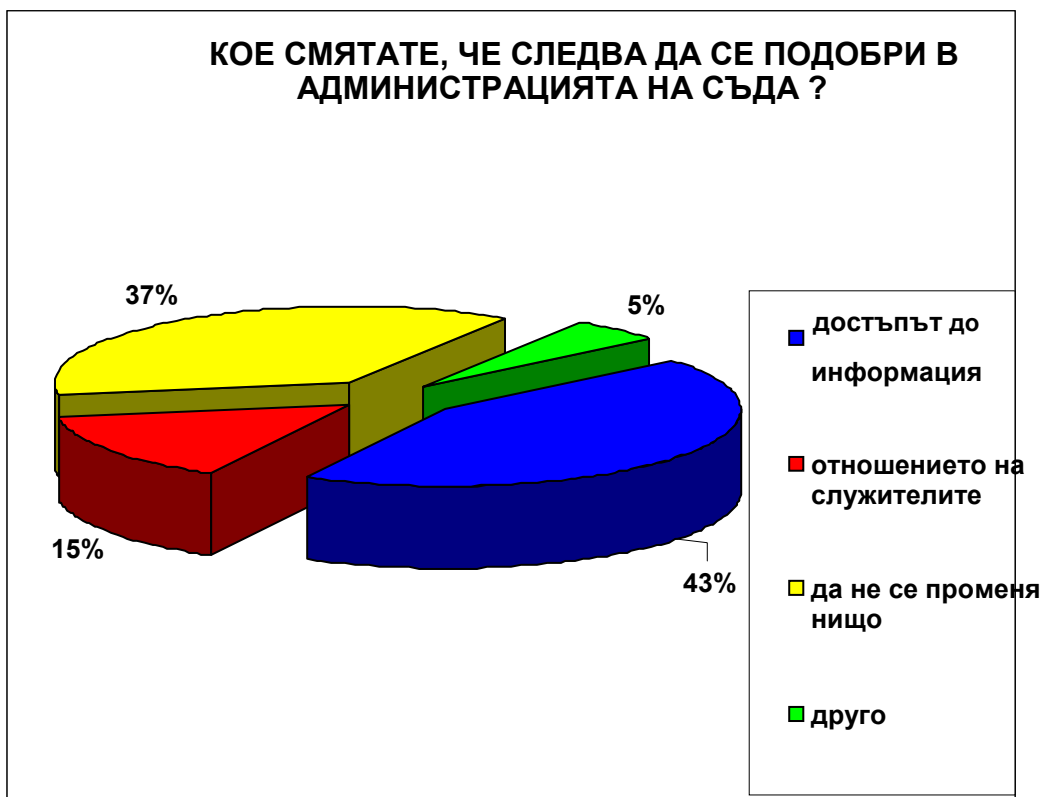
АНАЛИЗ: От графичното изображение прави впечатление големия дял – 74% - от анкетираните, според които делата се разглеждат в разумен срок, което потвърждава информацията от ежемесечните доклади, изготвяни от ръководителите на отделения относно администрирането и контрола върху висящите и спрени производства и сročността на изготвяните съдебни актове при спазване на времевите стандарти. 18% от анкетираните считат, че разглеждането на едно дело отнема прекалено много време, което на практика се оказва вярно за делата с голяма фактическа сложност и делата по несъстоятелност, чието производство е многоетапно и продължително, съгласно ТЗ.



АНАЛИЗ: От графичното изображение прави впечатление големия дял – 79% - от анкетираните, според които делата се отлагат толкова, колкото е необходимо, т.е. според регламентите на процесуалните закони. Малкият дял на 13% от анкетираните, според които делата се отлагат прекалено често, навежда на мисълта, че те самите или техни близки са участвали в процеси, чиито заседания са били многократно отлагани, според тях неоснователно, вероятно в случаите на шиканиране на процеса от страна на участниците в него, както става ясно от следващото графично изображение.

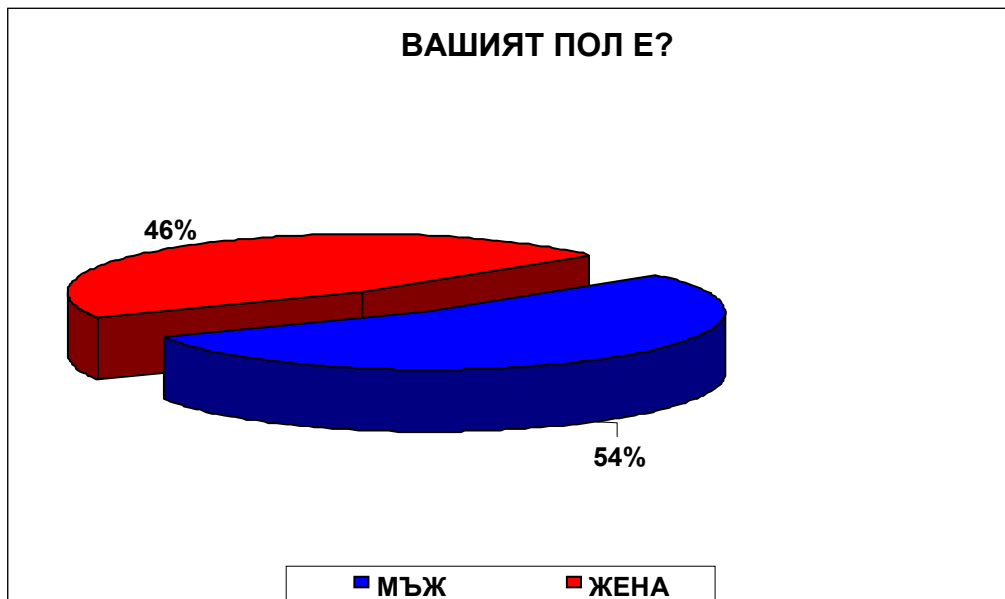


АНАЛИЗ: Това графично изображение е достатъчно показателно за мнението на анкетираните по чия вина се отлагат делата – най-голям дял – 32% от анкетираните считат, че е по вина на адвокатите, други 20% - че е по вина на насрещната страна, 14% - по вина на свидетелите по делата и 15% - по вина на вещи лица.



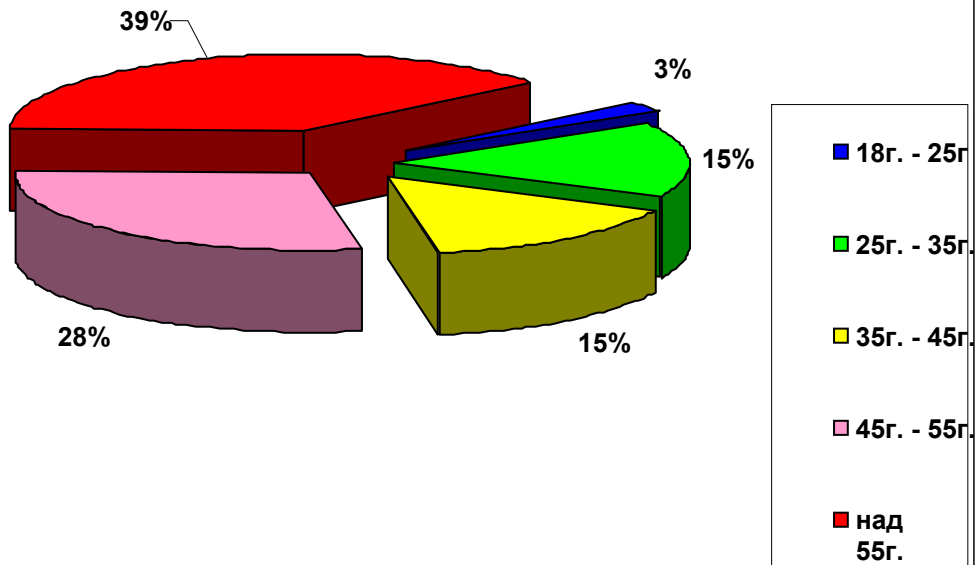
АНАЛИЗ: От графичното изображение е видно, че 43% от анкетираните предлагат да се подобри достъпът до информация, което не кореспондира с отговора на въпроса „Прозрачна ли е работата на съда?“, където 81% от същите анкетираните са отговорили, че е прозрачна. Вероятно това са мнения на анкетираните адвокати, които желаят да правят сами

справки по делата чрез деловодната програма, по което предоставяне право на достъп съдът работи в момента. Прави впечатление малкият дял от 15%, според които следва да се промени отношението на служителите, което е в унисон с отговора им на въпроса „Как бихте оценили административното обслужване на гражданите в съда?“, на който 28% са отговорили, че то зависи от служителя, който ги обслужва, и който вече анализирахме. Обнадеждаващ е процентът – 37 – на тези, които желаят нищо да не се променя и което в контекста на анкетата означава, че са доволни от административното обслужване на гражданите. 5% изразяват искане, а ние го приемаме като препоръка, да се разшири Информационния център, т.е. да се премести в по-обширно помещение, което на този етап не можем да реализираме.

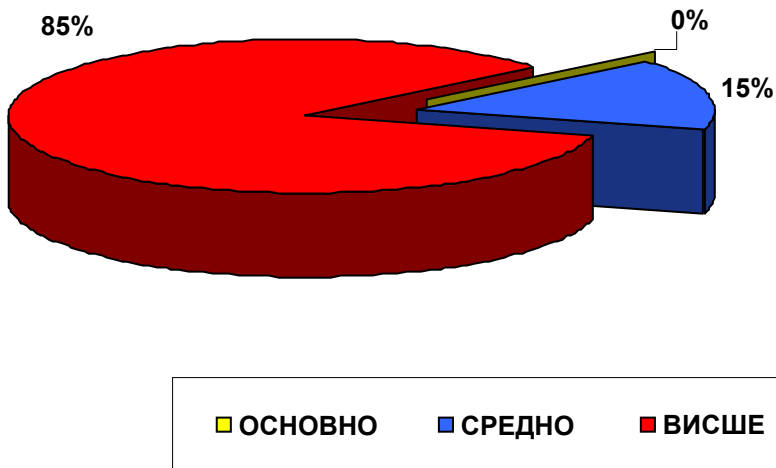


АНАЛИЗ: От графичното изображение е видно, че от демографско-социологическа гледна точка в анкетирването са участвали почти наравно мъже и жени – 54% мъже на 46% жени, които са на възраст, показана в следващото графично изображение:

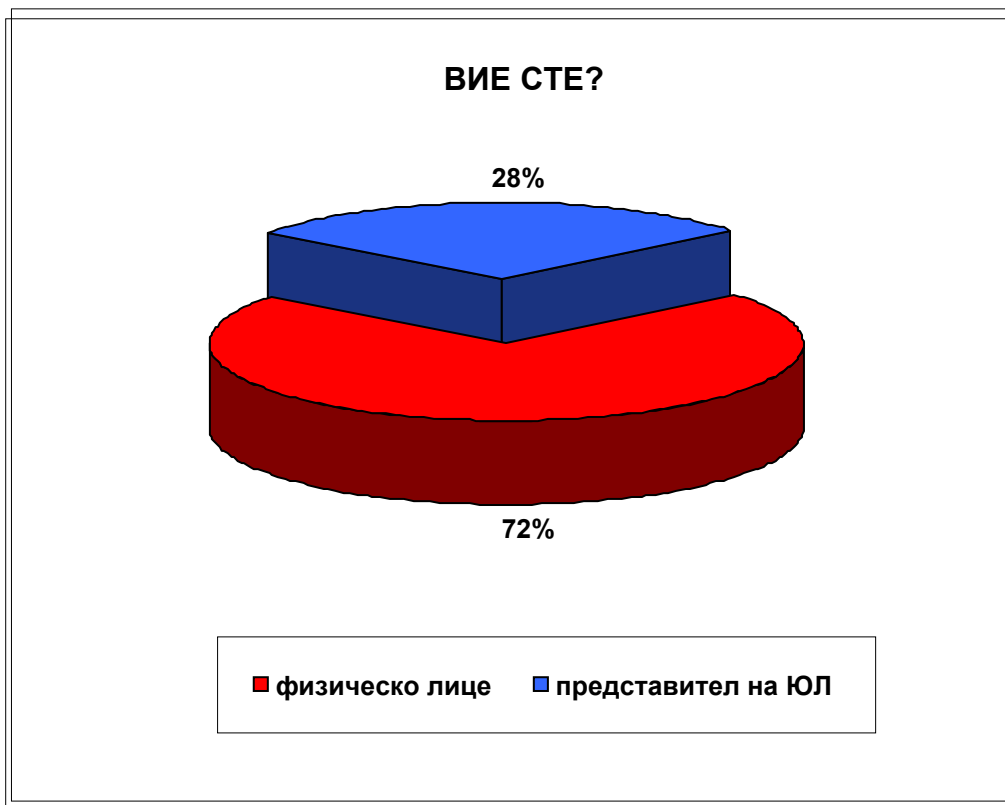
ВАШАТА ВЪЗРАСТ Е?



ВАШЕТО ОБРАЗОВАНИЕ Е?



АНАЛИЗ: Видно от това изображение преобладаващият процент от анкетираните – 72 – са лица с висше образование и 15% със средно, от които 72% са физически лица и 28% са анкетиранни в качеството им на представители на юридически лица.



Проведеното проучване сред ползвателите на съдебно-административни услуги в Окръжен съд Враца, извършено чрез анонимно анкетиране и извършеният в края на 2013г. мониторинг на постъпилите в съда през 2013г. жалби, предложения и сигнали, на който бе констатирано, че за поредна година няма регистрирани основателни жалби и сигнали против действия на администрацията, нито постъпили предложения за промяна в предлаганото от съда административно обслужване показват, че гражданите имат положителна нагласа спрямо процесите в съда, както и че степента им на удовлетвореност от административното обслужване е в достатъчна степен висока.

Тези резултати дават увереност на Ръководството на Окръжен съд Враца, че работи за подобряване на административното обслужване на гражданите и измерва ефективността от работата си.