

АНАЛИЗ И ОЦЕНКА

НА ЕФЕКТИВНОСТТА НА ИНФОРМАЦИОННИЯ ЦЕНТЪР

В ОКРЪЖЕН СЪД ВРАЦА

Информационният център на ОС Враца функционира от 2005г., като от началото на 2010г. в него са обособени още две работни места за Регистратурата на съда, като цялата входяща и изходяща кореспонденция на съда се регистрира в него, заедно с възможността всеки заинтересован да получи надлежна и достоверна информация по хода на конкретно дело. По този начин се създадоха условия за максимално намаляване посещенията на граждани във функционалните звена - деловодства, което пък предостави на деловодителите възможности за спокойно, пълноценно и качествено изпълнение на основните им задачи, а на гражданите – обслужване на едно място.

Настоящият анализ е изготвен на база анкетиране сред гражданите на гр. Враца, посетили през 2013г. Информационния център на Окръжен съд Враца.

Целта на анкетирането бе да покаже удовлетвореността на гражданите от работата на Информационния център и полезността на същия от гледна точка на обществеността.

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 съдържа 14 въпроса, четири от които демографско-социологически – пол, възраст, образование и качество на анкетирания. Един от въпросите изискваше отговор, отнасящ се до достъпността на информацията, а шест изискваха оценка относно компетентността и етичността в поведението на съдебните служители. Един въпрос изискваше цялостна оценка за дейността на Информационния център по петобалната система, два - изискваха да изложат предложенията си за подобряване на административното обслужване в Информационния център, ако според тях има нужда и да споделят виждания за подобряване организацията на работа в него.

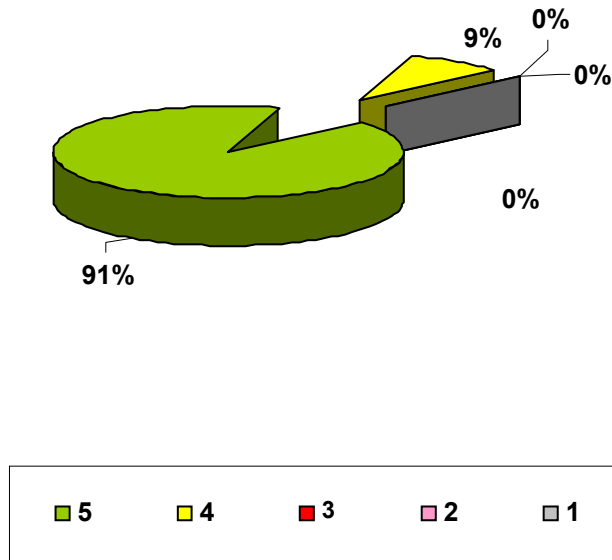
ГРАФИЧНИ РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ, НАПРАВЕНО

ОТ ОКРЪЖЕН СЪД ВРАЦА НА ТЕМА: “

УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА ГРАЖДАНИТЕ ОТ РАБОТАТА НА

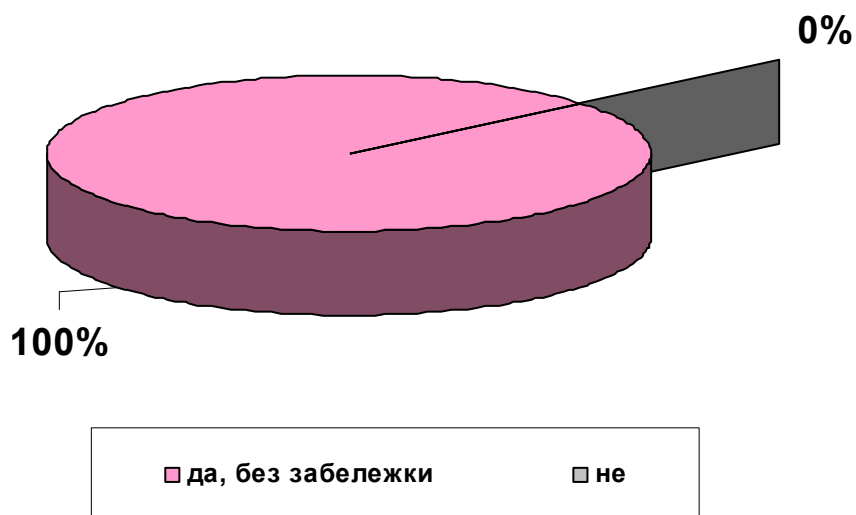
ИНФОРМАЦИОННИЯ ЦЕНТЪР”

КАК ОЦЕНЯВАТЕ ЦЯЛОСТНАТА ДЕЙНОСТ НА ИНФОРМАЦИОННИЯ ЦЕНТЪР ПО ПЕТОБАЛНАТА СИСТЕМА ?



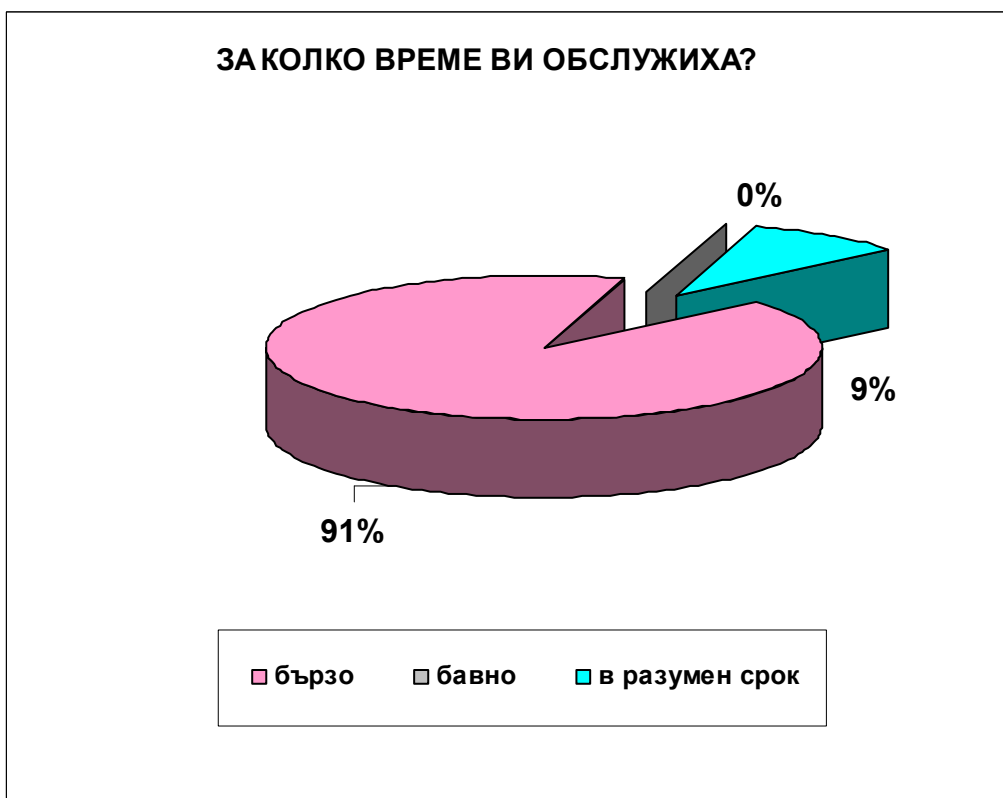
АНАЛИЗ: От графичното изображение е видно, че оценката за цялостната дейност на Информационния център е изцяло отлична, от всички анкетирани 91% са я оценили с оценка 5 по петобалната система и само 9% - с оценка 4. Тези проценти говорят ясно, че Информационният център е потребен и полезен за гражданите.

ДОВОЛНИ ЛИ СТЕ ОТ ОБСЛУЖВАНЕТО В ИНФОРМАЦИОННИЯ ЦЕНТЪР?



АНАЛИЗ: Видно от графичното изображение 100% от анкетираните са доволни от обслужването в Информационния център, което се дължи на максимално бързото изпълнение на исканата услуга, осигуряването на нужната информация относно подаването на заявката за услуга /документ, за хода и срока на нейното изпълнение, както и на

безусловното спазване, от страна на всеки служител от Центъра, на нормите на културно, вежливо и етично отношение към гражданите.

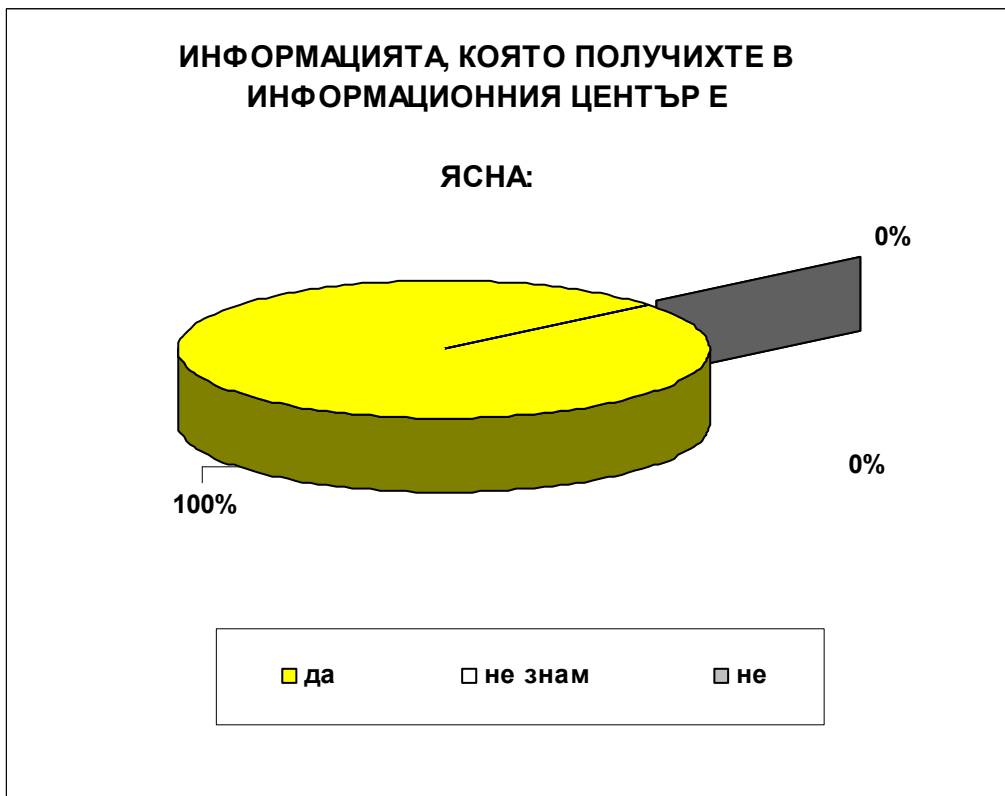


АНАЛИЗ: В потвърждение на изложеното в предходния анализ от това графично изображение е категорично ясно, че служителите в Информационния център максимално бързо обслужват всеки един клиент - 91% от анкетираните са обслужени бързо, а 9% - в разумен срок, вероятно в случаите, когато за изпълнение на съответното искане е необходимо определено технологично време. Положителен за Информационния център и съда, като цяло е фактът, че няма анкетирани, които да твърдят, че са обслужени бавно .



АНАЛИЗ: От графичното изображение е видно, че 88% от анкетираните намират търсената от тях информация лесно и само 12% - сравнително лесно. Положително е, че няма

анкетирани, които да се затрудняват при намиране на необходимата им информация, което е резултат от периодичното актуализиране на информационните табла, бланките-образци и др., което улеснява достъпа до съдебна информация при нови съдебни процедури и промяна в нормативната уредба, свързана с работата на съда и страните в процеса, не е за пренебрегване и фактът, че в Информационния център на разположение на посетителите са и информационни материали, свързани със закрилата на децата и превенцията на престъпността, правилата за поведение в съдебна зала, правата на свидетеля и др.под.

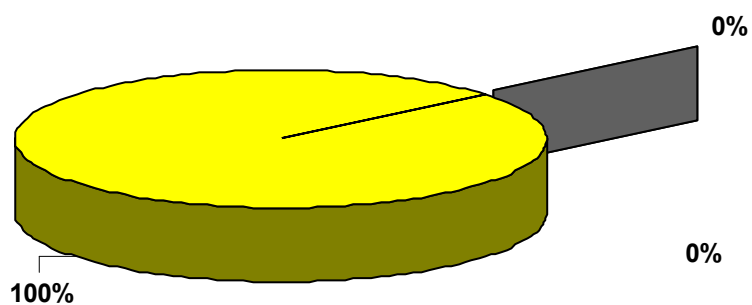


АНАЛИЗ: От графичното изображение прави впечатление максималният брой – 100% от анкетиранияте, според които служителите от Информационния център им предоставят ясна, точна и пълна информация, както е видно и от следващите две графични изображения



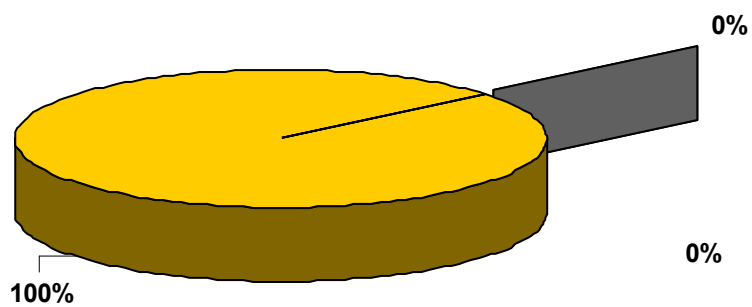
**ИНФОРМАЦИЯТА, КОЯТО ПОЛУЧИХТЕ В
ИНФОРМАЦИОННИЯ ЦЕНТЪР Е**

ПЪЛНА:



да не знам не

**ОТНОШЕНИЕТО НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ
ИНФОРМАЦИОННИЯ ЦЕНТЪР КЪМ ВАС ВЕЖЛИВО
ЛИ Е?**



да не не знам

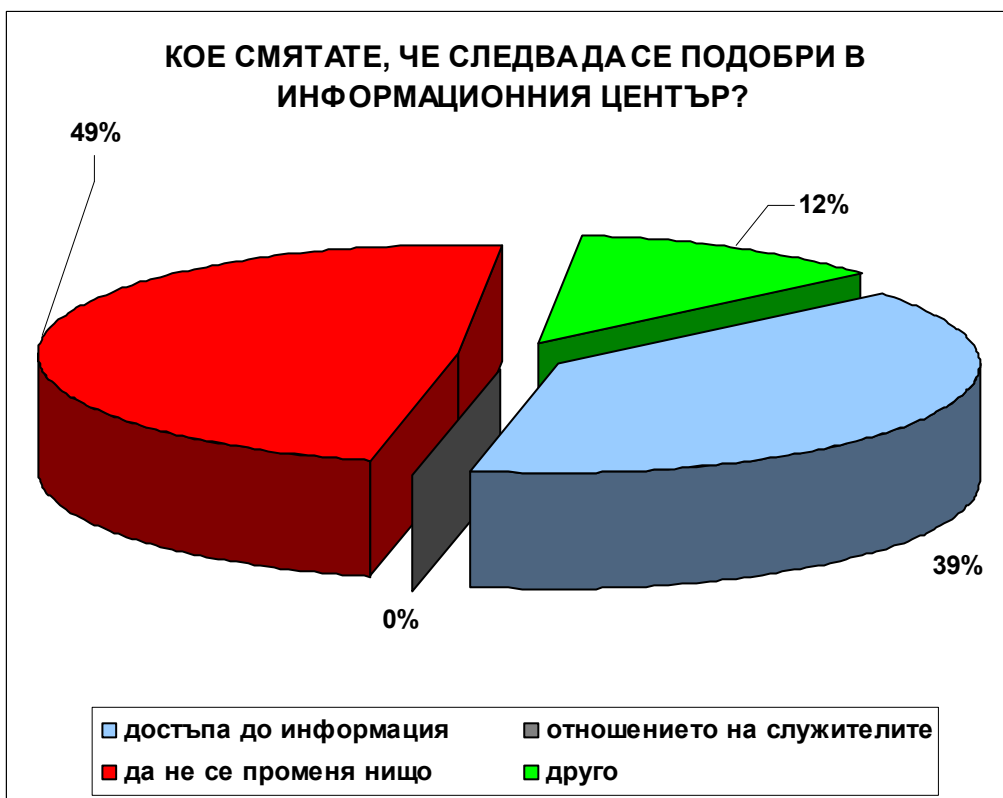
АНАЛИЗ: Това графичното изображение потвърждава анализа на втория въпрос от анкетата – безусловно 100% от анкетираните считат, че служителите се отнасят вежливо към тях.



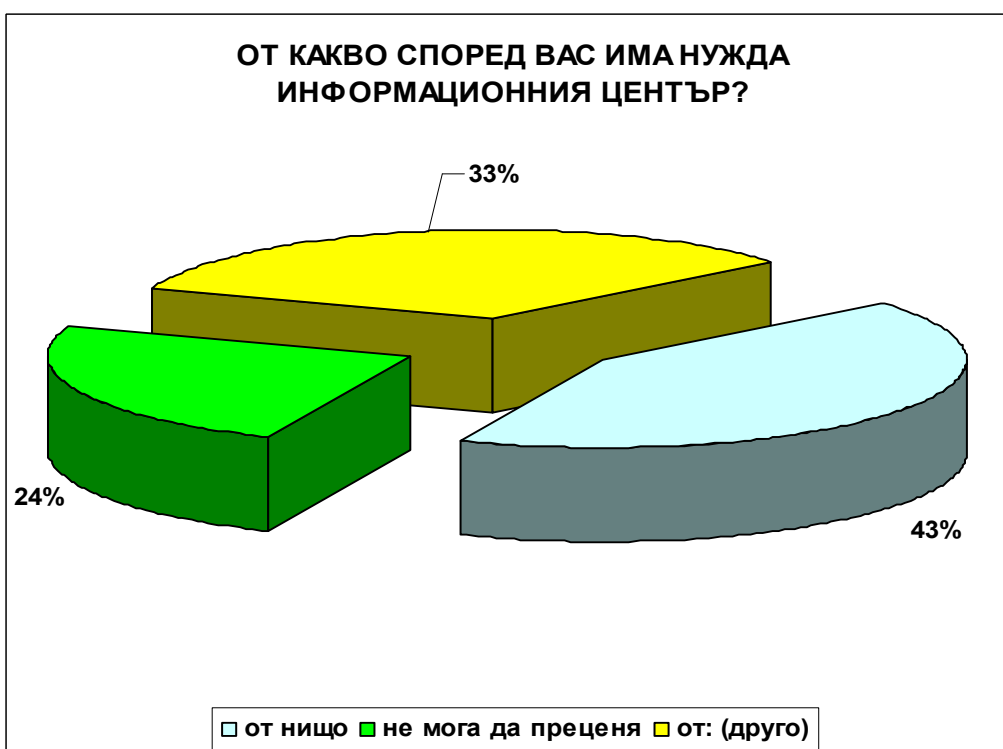
АНАЛИЗ: От графичното изображение прави впечатление максималният брой от анкетираните – 100%, според които служителите от Информационния център подхождат с разбиране към техния проблем, което от своя страна говори за много добър подход и професионализъм от страна на служителите спрямо ползвателите на съдебни и административни услуги.



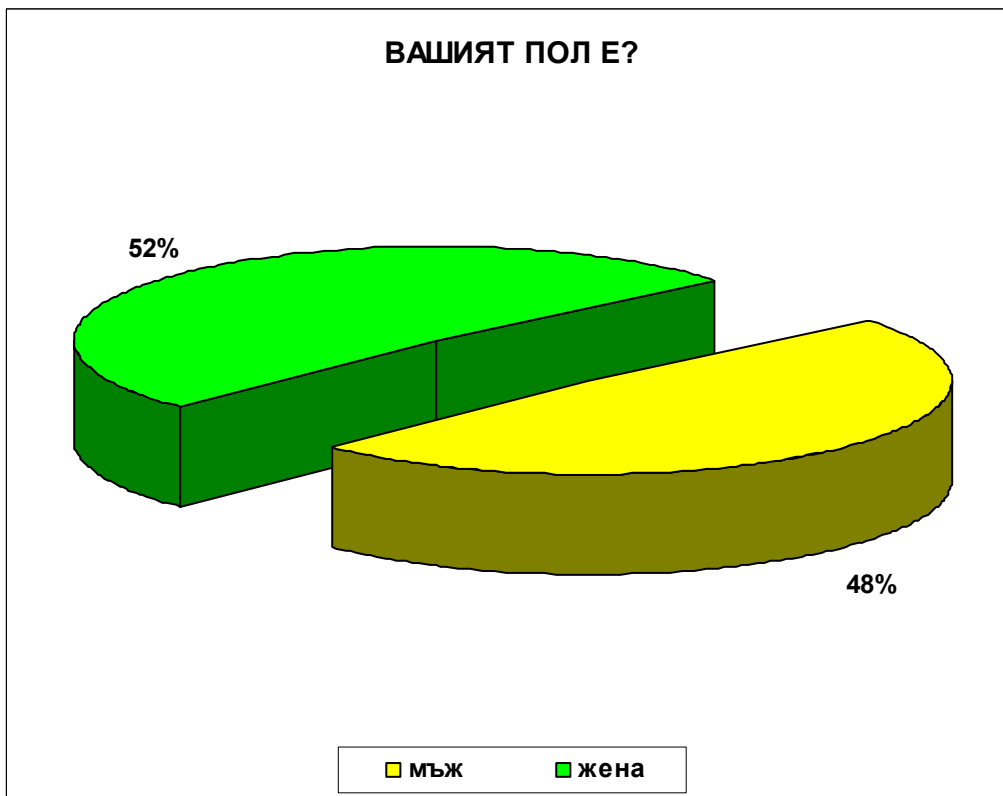
АНАЛИЗ: От графичното изображение е видно, че 100% от анкетираните са на мнение, че служителите познават материята, която работят, добри професионалисти са и умеят да информират гражданите по начин, по който да бъдат правилно разбрани.



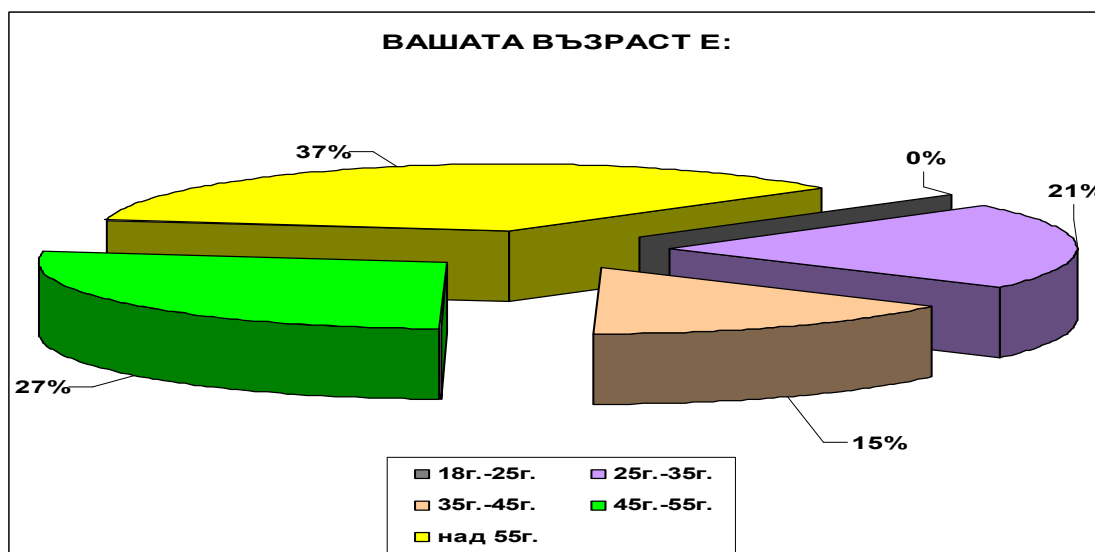
АНАЛИЗ: От графичното изображение прави впечатление големия дял – 49% от анкетираните, които изцяло са доволни и според които нищо не следва да се променя. 39% предлагат да се промени достъпа до информация, което не кореспондира с отговора на въпроса „Лесно ли намерихте информацията, която Ви е необходима?“, където 100% от същите анкетираните са отговорили, че максимално лесно са я намерили. От 12%, които са дали отговор „друго“ и са посочили, че желаят да правят сами справки по делата чрез деловодната програма е видно, че 39% са мнения на анкетираните адвокати. По въпроса за предоставяне на такова право на достъп съдът работи в момента. Похвално за служителите от Информационния център е наличието на 0% анкетираните, които да предлагат промяна в тяхното отношение.



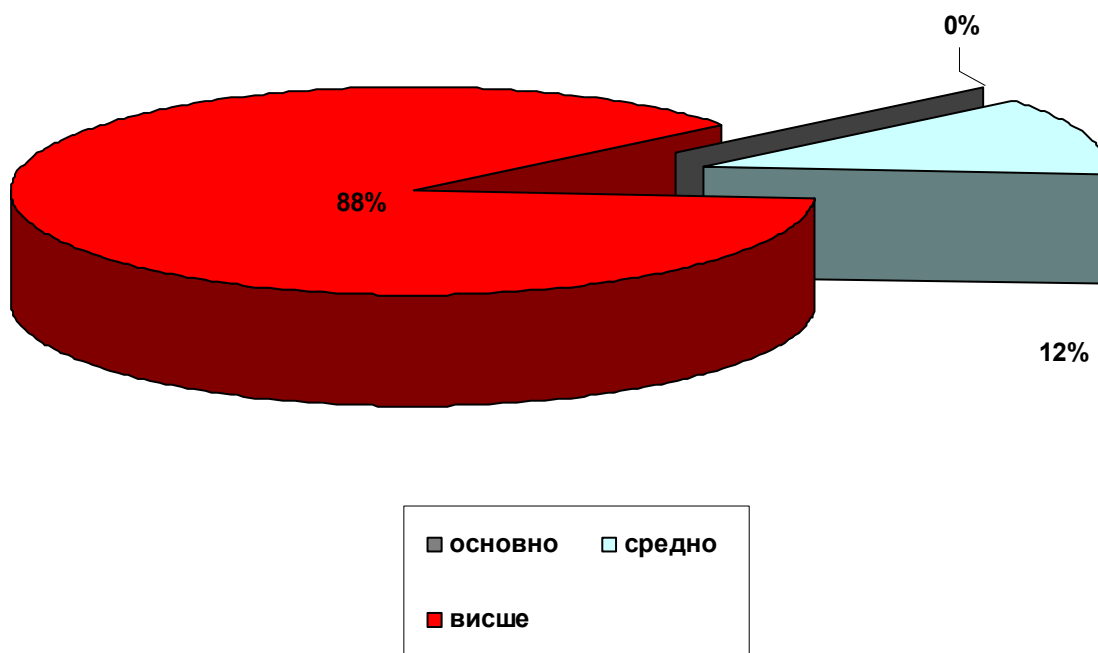
АНАЛИЗ: От графичното изображение е видно, че 43% от анкетираните считат, че Информационният център няма нужда от нищо. 24% са дали отговор, че не могат да преценят, а част от 33% анкетирани, които са посочили отговор „друго”, предлагат да се предостави на Информационния център по-голямо от пространствена гледна точка помещение, което за съжаление към настоящият момент няма как да удовлетворим. Друга част от тези 33% са направили няколко предложения, с които се изразява виждане, а ние го приемаме като препоръка, да се подобри интериора в Информационния център, което кореспондира с изложеното по-горе относно преместване на Центъра в по-обширно помещение и което на този етап не можем да реализираме.



АНАЛИЗ: От графичното изображение е видно, че от демографско-социологическа гледна точка в анкетирането са участвали почти наравно мъже и жени – 52% мъже на 48% жени, които са на възраст, показана в следващото графично изображение:

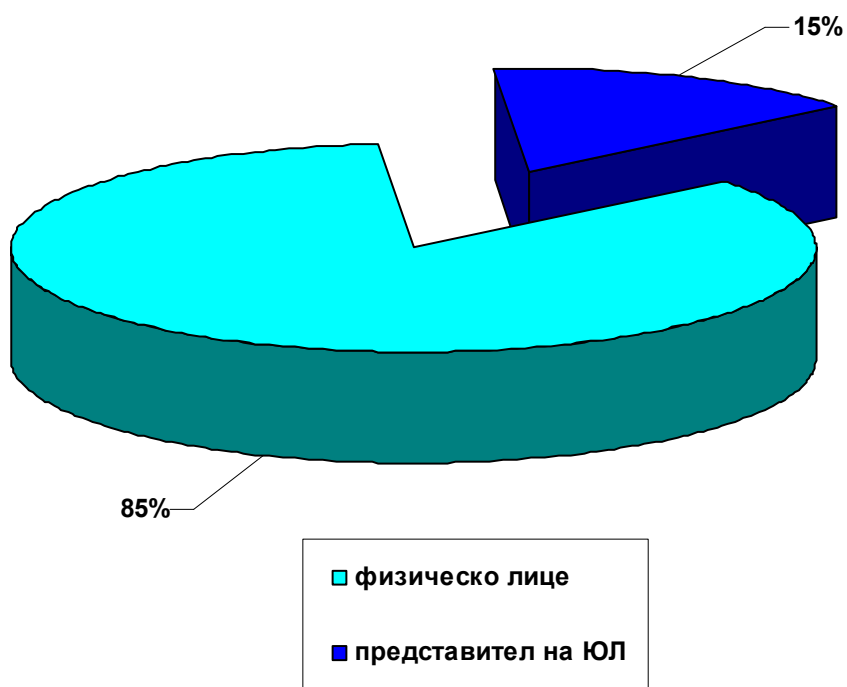


ВАШЕТО ОБРАЗОВАНИЕ Е:



АНАЛИЗ: Видно от това изображение преобладаващият процент от анкетираните – 88 – са лица с висше образование и 12% със средно, от които 85% са физически лица и 15% са анкетирани в качеството им на представители на юридически лица.

ВИЕ СТЕ:



Проведеното проучване сред посетителите на Информационния център в Окръжен съд Враца, извършено чрез анонимно анкетиране показва, че степента на удовлетвореност на гражданите от административното обслужване в Информационния център е 100%.

Въпреки отправените ни препоръки за разширяване на Информационния център, което е невъзможно да реализираме на този етап, приятната и делова обстановка в Центъра и удобствата на работа създават усещане за друго отношение на съдебната администрация към една от нейните основни и важни функции – административното обслужване на гражданите, както и към самите граждани. Наличието на Регистратура в Центъра премахна разтакаването на гражданите по коридорите и кабинетите. Изчезнаха дългите опашки пред вратите на деловодствата, ограничи се прекомерното струпване на посетители през определени пикови периоди и по естествен път доведе до регулярно разпределение на човешкия поток във времето. Бързото и ефективно обслужване, яснотата и информираността на гражданите се потвърждават и от отговорите на анкетираните. С минимален брой служители се извършват в най- кратки срокове заявените от гражданите услуги. На лице е и спазването от страна на всеки служител от Центъра на нормите на културно отношение към гражданите, максимално бързото изпълнение на исканата услуга, осигуряването на нужната информация относно подаването на заявката за услуга /документ, хода и срока на нейното изпълнение и видно от проведеното проучване максимален брой граждани са доволни от организацията на обслужване.

Тези резултати от анализа на ефективността на Информационния център от гледна точка на неговите ползватели дават увереност на Ръководството на Окръжен съд Враца, че предоставя в достатъчна степен информация на гражданите.