



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

**Вътрешно проучване по отношение на дейността на  
Административен съд – Видин, Административен съд – Враца и  
Административен съд – Монтана, системата за достъпност на  
информация, обслужване и работа с потребителите на услуги**

## Методически бележки

Комисия, съставена от по един експерт от трите съдилища, Административен съд – Видин, Административен съд – Враца и Административен съд – Монтана, проведеха вътрешно проучване, целящо самооценка от страна на съдебните служители по отношение на дейността на трите съдилища в следните направления:

- Прозрачност и достъпност в работата;
- Степен на информираност на гражданите, бизнеса, публичния и неправителствен сектор;
- Нагласи от страна на граждани, бизнес, публичен и неправителствен сектор към дейността на Административните съдилища;
- Спазване на етичните стандарти при работа с граждани, бизнес, публичен и неправителствен сектор;

**Метод на регистрация на информацията:** изчерпателно анкетно проучване сред магистратите и служителите на трите административни съдилища

**Период на провеждане:** 16 - 17 февруари 2009 г.

**Места на провеждане на анкетите:**

- Административен съд - Видин
- Административен съд - Монтана
- Административен съд - Враца

**Средна продължителност на една анкета:** 5-10 минути.

**Реализиран обем:**

- Административен съд – Видин – 27 анкети
- Административен съд – Монтана – 17 анкети
- Административен съд – Враца – 28 анкети

**Общи нагласи и мотивация за работа в Административен съд**

На база на проведените анкети изчислихме средната продължителност на работата в съдебната система на служителите на административните съдилища. За трите области тази стойност е малко над 6 години, което означава, че тези съдилища разполагат с утвърдени специалисти и добре обучен помощен персонал.

Спрямо информацията от проведените анкети, мотивацията на служителите в административните съдилища е изключително добра.

Над 90% от анкетираните смятат, че полаганите от тях усилия за изпълнение на служебните им задължения се оценяват от ръководните кадри. Известни индикации за недоволни служители получаваме единствено във Видин и Монтана, но те са изключително слабо изразени. Във Враца като цяло отговорите на всички въпроси в анкетата бяха подчертано позитивни.

Запитани за това дали според тях положеният труд се заплаща справедливо, отново по-голямата част от анкетираните заявяват, че това е по-скоро (38%) или определено (53,5%) така. Както и на други въпроси, анкетираните във Видин и Монтана дават значително по-разнообразни отговори от тези във Враца, където наблюдаваме деклариране на подчертано положителни отговори.

За да измерим доколко мотивацията за работа е устойчива, помолихме анкетираните да отговорят при какви условия биха сменили работата си. И в трите области над половината анкетираните твърдят, че дори при предлагане на по-добри финансови условия не биха сменили работата си. Във Враца близо 90% от интервюираните твърдят, че независимо от предлагани по-добри финансови условия не биха сменили работата си, което говори за добра мотивираност. Прави впечатление, че около 12% от анкетираните в Монтана твърдят, че биха сменили работата си ако им се предложат някакви по-изгодни финансови условия, което е белег за неустойчива мотивация за работа. Около 30% от анкетираните във Видин и Монтана биха сменили работата си при предложена двойно по-голяма заплата, но е трудно да считаме това за слаба мотивация за работа.

Ръководството на административните съдилища иска мнението на служителите по отношение на организацията на работния процес – според резултатите от проведената анкета около 46% от работещите неколккратно са давали подобни предложения, а още около 10%

са правили това еднократно.

Според 89% от запитаните служители в Административен съд – Видин, ръководството е искало мнение по отношение на организацията на работния процес. Същевременно около 59% от служителите във Монтана и около 46% от тези във Враца са отговорили положително на този въпрос.

Ако сравним трите града, ръководството във Видин изглежда най-отворено към предложения на колектива, следва ръководството в Монтана, а на последно място се нарежда Враца, където 70% от работещите служители в АС-Враца имат съдебен стаж повече от 10 години в съдебната система. Въпреки това разликите между последните два града са сравнително малки и е налице двустранен диалог в процеса на работата.

Най-често даваните препоръки, относно подобряването на работата на Административния съд са *организирането на обучения и семинари за повишаване на квалификацията на служителите* – посочено в 48% от отговорите. Още около 35% от предложените мерки включват обучения и дейности, които да въздействат на подобряването на работата в екип.

### **Самооценка на работата**

Служителите и магистратите в трите административни съда трябваше да оценят работата на административния съд, в който работят, като използват скала от 2 (слаб) до (6) . На база на оценките изчислихме средна оценка на всеки един съд, която всъщност е самооценка на работата на магистрати и служители на собствената им работа.

От средните оценки става ясно, че най-висока и оценка дават на себе си от Административен съд Враца. Там служителите и магистратите са си поставили средна оценка 5,93. Това е единствената средна отлична оценка, която е получена.

Служителите и магистратите от АС – Видин поставят средна оценка на съда, в който работят – много добра (5,48).

Самооценката на служителите и магистратите от АС – Монтана е много близка до тази на АС – Видин - 5,44.

## Прозрачност и достъпност

На база на проведената анкета е получена пълна картина по отношение на достъпността и прозрачността на административните съдилища по мнение на съдебните служители.

Според преобладаващата част от тях – около 85% от анкетиранияте, жалбоподателите получават качествено административно обслужване. Още около 14% са по-скоро склонни да се съгласят с подобно твърдение, а едва около едно на сто от запитаните смятат, че гражданите по-скоро не получават качествено обслужване.

*Въз основа на събраните данни можем да обобщим, че като цяло съдебните служители в административните съдилища в трите изследвани области смятат, че предоставят достатъчно качествено обслужване на жалбоподателите.*

Служителите в град Видин се отнасят относително “най-критично” към работата си като при тях делът на тези, които смятат, че те предоставят качествено обслужване, е най-нисък – около 74% изразяват категорично съгласие с въпроса, а още около 22% твърдят, че обслужването е по-скоро качествено. Същевременно единствено във Видин, един единствен служител, смята, че има още какво да се направи за гражданите и че към момента те по-скоро не получават качествено обслужване.

В сравнение при служителите от Административен съд – Монтана, категорично потвърждение имаме при около 82% от отговорите на този въпрос, а останалите 18% твърдят, че гражданите получават по-скоро качествено обслужване. В Монтана също не получаваме нито един негативен отговор на въпроса за това дали жалбоподателите получават качествено обслужване.

Служителите в Административен съд – Враца демонстрират най-голяма увереност в начина, по който са си свършили работата. Там с изключение на един човек, всички смятат, че жалбоподателите определено получават качествено обслужване.

Сред служителите на административните съдилища в областите Видин, Монтана и Враца преобладава мнението, че процедурата в съда не затруднява жалбоподателите. Само един служител в Монтана смята, че процедурата по-скоро затруднява гражданите. Във Видин и Враца около 40% от анкетиранияте заявяват, че процедурата изобщо не затруднява

жалбоподателите, а още около 50% смятат, че гражданите по-скоро не се затрудняват.

В същото време, около 70% от интервюираните служители вярват, че ще бъдат облекчени в изпълнението на служебните им задължения ако жалбоподателите разполагат с допълнителна информация за Административен съд. Около 27% не смятат, че това ще окаже някакво влияние. Тези данни от една страна говорят, за това, че клиентите на съда вероятно не са достатъчно добре информирани, а от друга, че са затруднени въпреки преобладаващите сред служителите на съда нагласи, че за жалбоподателите процедурата е ясна и че те получават качествено обслужване.

Съществени разминавания в мненията наблюдаваме в трите изследвани области. Докато във Видин и донякъде в Монтана служителите масово твърдят, че ако жалбоподателите разполагат с повече предварителна информация, това ще облекчи работата им, то във Враца почти половината отговорили смятат, че подобно нещо няма да окаже съществено влияние.

По-голямата част от анкетираните (около 58%) изразяват съгласие с твърдението, че процедурата в Административен съд е разбираема за жалбоподателите, които не ползват услугите на адвокат. При отговорите на този въпрос отново наблюдаваме съществено различаване на мнението в трите изследвани града. Докато във Видин преобладава мнението, че ако не се ползва адвокат процедурата е по-скоро неразбираема, то 78% от служителите във Враца и около 70% в Монтана, смятат че дори и без адвокат процедурата е достатъчно разбираема.

В заключение можем да кажем, че според служителите в административните съдилища тази система е в голяма степен прозрачна и достъпна за жалбоподателите. Изключително малко са тези, които са изразили противоположно мнение. Въпреки това, трябва да се има предвид, че е възможно тези резултати да са в голяма степен преекспонирани и не следва да се спират усилията и работата в посока подобряване на тези условия за пълноценното функциониране на съда.

### **Оценка на степента на информираност на гражданите, бизнеса, публичния и неправителствен сектор за дейността на АС**

В рамките на няколко въпроса служителите в административен съд и магистратите в трите града Видин, Враца и Монтана са помолени да оценят информираността на гражданите, фирмите, представителите на публичния и неправителствения сектор за

дейността на Административен съд като цяло.

### Информираност на гражданите

Наблюдават се много големи разминавания между данните за информираност на гражданите от Видин и другите два града Враца и Монтана.

Според 11% от служителите и магистратите от АС – Видин гражданите са по-скоро запознати с процедурата в Административен съд. Много по-висок е процентът на служителите и магистратите от АС – Враца и АС – Монтана. В последните два съда по около 60% от служителите и магистратите са на мнение, че гражданите са запознати с дейността на АС.

За сравнение ще използваме данни от количественото изследване на социологическа “Агенция Скала” сред гражданите в областите Видин, Враца и Монтана за отношение към съдебната система, проведено в рамките на проекта. От там става ясно, че за съществуването на Административен съд знаят 27% от запитаните във Видин, 33% от запитаните в Монтана и 25% от запитаните във Враца.

От същото изследване става ясно, че 22% от запитаните във Видин знаят точно при какви случаи следва да се обръщат към Административен съд, в Монтана този процент е 18% от запитаните, а най-нисък е процентът на запознати с процедурата във Враца – 13%.

*Сравнителни данни за степен на информираност на гражданите към дейността на АС (според вътрешното изследване и според изследване сред граждани, проведено от “Агенция Скала”)*

	Видин	Враца	Монтана
"Гражданите са добре информирани за дейността на АС" според оценка на служители и магистрати	11,1%	60,7%	58,8%
Знам, че съществува АС в града, в който живея – мнение на граждани	27,0%	24,1%	32,9%
Знам при какви случаи следва да се обърна към АС – мнение на граждани	22,3%	13,1%	17,6%

Данните, показани в таблицата ясно показват, по-ниска степен на информираността на гражданите от това, което считат служители и магистрати в административните съдилища във Враца и Монтана.

Прави впечатление и по висока степен на информираност сред гражданите от това, което считат служители и магистрати в АС – Видин.

## Информираност на фирмите

Според данните от вътрешното изследване служителите и магистратите считат фирмите за по-информирани за дейността на АС в сравнение с гражданите. Такова е мнението на служителите и магистратите от всички изследвани съдилища. Разликите са в степента на информираност. Според 88% от запитаните служители и магистрати от АС – Монтана фирмите са запознати с дейността на административен съд. Такова е мнението на 86% от служителите и магистратите от АС – Враца и на 56% от служителите и магистратите в АС – Видин.

Отново ще използваме за сравнение данни от изследване на социологическа “Агенция Скала”, осъществено сред фирми на територията на трите области в рамките на проекта.

От там става ясно, че за съществуването на Административен съд знаят 46% от запитаните представители на фирми във Видин, 65% от запитаните фирми в Монтана и 57% от запитаните във Враца.

От същото изследване става ясно, че 49% от запитаните фирми във Видин знаят точно при какви случаи следва да се обръщат към Административен съд, в Монтана този процент е 27% от запитаните, а най-нисък е процентът на запознати с процедурата във Враца – 16%.

*Сравнителни данни за степен на информираност на фирмите към дейността на АС  
(според вътрешното изследване и според изследване сред представители на фирми, проведено от  
“Агенция Скала”)*

	Видин	Враца	Монтана
"Фирмите са добре информирани за дейността на АС" според оценка на служители и магистрати	55,6%	85,7%	88,2%
Знам, че съществува АС в града, в който живея – мнение на представител на фирма	46,0%	57,4%	64,6%
Знам при какви случаи следва да се обърна към АС – мнение на представител на фирма	49,0%	15,5%	26,5%

Данните, показани в таблицата ясно показват, по-ниска степен на информираността на фирмите от това което считат служители и магистрати в административните съдилища и в трите области. Най-силно надценена е информираността на фирмите във Враца, следвана от тази в Монтана.

## Информираност на публичния сектор

Според направеното вътрешно изследване публичните институции са запознати в най-голяма степен с дейността на Административен съд. Тук резултатите от вътрешното



изследване по области показва, че служителите и магистратите във всички изследвани Административни съдилища на 100% са убедени, че публичните институции са запознати с дейността на АС.

Могат да се различат нюанси в положителните отговори. Според 30% от интервюираните служители и магистрати в АС – Видин са на мнение, че публичните институции “определено” са запознати с дейността на АС. В другите два Административни съда – Враца и Монтана категоричните отговори за информираността на публичните институции са по-високи а именно 54% и 53%.

Интересно е да се сравнят тези данни с данните от изследване на социологическа “Агенция Скала”, осъществено сред представители на публичните институции на територията на трите области в рамките на проекта.

От там става ясно, че 67% от запитаните представители на публичните институции във Видин знаят точно при какви случаи следва да се обръщат към Административен съд, в Монтана този процент е 65% от запитаните, а най-нисък е процентът на запознати с процедурата във Враца – 41%.

*Сравнителни данни за степен на информираност на публичните институции към дейността на АС(според вътрешното изследване и според изследване сред представители на публичните институции, проведено от “Агенция Скала”)*

		Видин	Враца	Монтана
"Публичните институции са добре информирани за дейността на АС" според оценка на служители и магистрати	Да, определено	29.6%	53.6%	52.9%
	По-скоро да	70.4%	46.4%	47.1%
Знам при какви случаи следва да се обръна към АС – мнение на представител на публична институция	Да	67.3%	65.0%	41.1%

От таблицата се вижда разликата между данните от вътрешното изследване и данните от изследването сред представителите на публичните институции.

Трябва да се има предвид, че изследването не е провеждано само сред юристи в изследваните от “Агенция Скала” публични институции, а сред служители на всякакви позиции в изследваните организации.

### **Информираност на неправителствените организации и гражданските сдружения**

Според данните от вътрешното изследване служителите и магистратите считат гражданските институции и неправителствените организации за информирани в почти същата степен като фирмите за дейността на АС и информирани в по-голяма степен в сравнение с гражданите. Такова е мнението на служителите и магистратите от всички изследвани съдилища. Разликите са в степента на информираност. Според 88% от запитаните служители и магистрати от АС – Монтана гражданските институции и неправителствените организации са запознати с дейността на административен съд. Такова е мнението на 79% от служителите и магистратите от АС – Враца и на 56% от служителите и магистратите в АС – Видин.

Отново ще използваме за сравнение данни от изследване на социологическа “Агенция Скала”, осъществено сред гражданските институции и неправителствените организации на територията на трите области в рамките на проекта.

От там става ясно, че за съществуването на Административен съд знаят 67% от запитаните представители на граждански институции и неправителствени организации във Видин, 86% от запитаните граждански институции и неправителствени организации в Монтана и 62% от запитаните във Враца.

От същото изследване става ясно, че 63% от запитаните граждански институции и неправителствени организации във Видин знаят точно при какви случай следва да се обръщат към Административен съд, в Монтана този процент е 46% от запитаните, а най-нисък е процентът на запознати с процедурата във Враца – 32%.

*Сравнителни данни за степен на информираност на граждански институции и неправителствени организации към дейността на АС (според вътрешното изследване и според изследване сред представители на граждански институции и неправителствени организации, проведено от “Агенция Скала”)*

	Видин	Враца	Монтана
"Гражданските институции и неправителствените организации са добре информирани за дейността на АС" според оценка на служители и магистрати	55,6%	78,6%	88,2%
Знам, че съществува АС в града, в който живея – мнение на представител на граждански институции и неправителствени организации	66,7%	61,5%	85,7%
Знам при какви случаи следва да се обърна към АС – мнение на представител на граждански институции и неправителствени организации	62,5%	32,0%	46,2%

Данните, показани в таблицата показват, по-ниска степен на информираността на гражданите от страна на служители и магистрати в административните съдилища във Враца и Монтана. Прави впечатление доста високата степен на информираност за съществуването

на Административен съд в Монтана, но и относително по-слабата информираност при какви случай следва да се обръщат към него гражданските институции и неправителствените организации.

Прави впечатление и слабо подценяване на степента на информираност сред гражданите от страна на служители и магистрати в АС – Видин. Там разликите между оценката на служители и магистрати за информираността сред гражданските институции и неправителствените организации за АС и реалната ситуация обаче са най-малки.

### **Предложения за повишаване на информираността на гражданите, бизнеса, публичния и неправителствен сектор за дейността на АС**

В рамките на серия от свободни въпроси служителите и магистратите в административните съдилища във Видин, Враца и Монтана бяха помолени да дадат идеи за повишаване на информираността сред основните таргет групи – граждани, представители на бизнеса, представители на публичния и неправителствения сектор.

### **Предложения за повишаване на информираността сред гражданите**

Според информацията получена от вътрешното проучване се предлагат няколко основни идеи за подобряване на информираността на гражданите. Най-голяма подкрепа събира предложението да се подава повече информация за дейността на АС в медиите. Това предложение се дава от двама на трима запитани.

Следваща мярка за повишаване на информираността са публикации в Интернет и редовно обновяване на информацията в сайтовете на административните съдилища – 17% от отговорите. Също такъв процент от отговорите събира предложението да се подготвят на информационни брошури за дейността на Административен съд.

Всяко шесто дадено предложение е за организиране на обучителни семинари, лекции и дискусии за запознаване на гражданите с дейността на Административен съд.

Ако се разгледат получените резултати по области прави впечатление, че най-много предложения за подобряване на информираността сред гражданите дават служителите в Административен съд Видин.

Според предложенията, идващи от АС – **Видин** трябва на първо място да се подава повече информация за дейността на съда в медиите, на второ място да се подготвят и

раздават информационни брошури, на трето място да се организират обучителни семинари, лекции и дискусии, на четвърто място – да се публикува актуална информация на сайта на съда. На следващо място се подреждат предложения като – провеждане на цялостна информационна кампания, въвеждане на дни на отворените врати в Административен съд и поставяне на информационни табла и попълнени бланки документи на видно място в сградата на съда.

Доста предложения са получени и от **Административен съд – Монтана**. Според служителите в този съд трябва да се наблегне на информиране на гражданите основно през медиите и чрез публикуване на актуална информация в сайта на съда. Обучителните семинари и лекции както и провеждането на цялостна информационна кампания също се посочват като възможни начини за информиране на гражданите.

Предложения за повишаване на информираността на гражданите са дадени и от служителите в **Административен съд – Враца**. Повече от половината от интервюираните не са дали предложение за подобряване на информираността на гражданите, тъй като на Интернет-страницата на Ас-Враца се публикува пълната информация във връзка с дейността на съда. Предложенията, които дават отговорилите на въпроса служители са за повече информация в медиите, на второ място за провеждане на цялостна информационна кампания и за ден на отворените врати.

### **Предложения за повишаване на информираността сред фирмите**

От проведеното вътрешно изследване става ясно, че служителите и магистратите от трите административни съда във Видин, Враца и Монтана предлагат следните мерки за повишаване на информираността за дейността на АС:

На първо място сред предложенията е подаването на повече информация за дейността на съда. Всеки трети отговор за подобряване на информираността на фирмите включва висока медийна активност.

На второ място се подрежда публикуването на актуална информация за дейността на съда в сайта и в Интернет. Такова е всяко четвърто дадено предложение.

Почти 20% от отговорите за повишаване на информираността сред фирмите събира и идеята за разпространяване на информационни брошури и бюлетини.

Всеки десети отговор на въпроса съдържа идея за провеждане на обучителни лекции или семинари сред представители на фирми.

Ако се разгледат предложенията по области отново прави впечатление ниската активност на предложения за подобряване на информираността от страна на служителите в АС – Враца. Там повече от половината запитани не са дали конкретни идеи за повишаване на информираността на фирмите за дейността на АС. Това е обяснимо като се има предвид оценката на информираността на фирмите във Враца, където се определя като доста добра.

Сред **предложенията на АС – Видин** за подобряване на информираността на фирмите за дейността на АС се нареждат:

На първо място – даване на повече информация в медиите за дейността на АС. Това предложение се съдържа в 50% от отговорите.

На второ място – подготвяне и раздаване на информационни брошури.

На трето място – обновяване на информация в сайта на АС

На четвърто място – организиране на обучителни семинари, дискусии и лекции.

На пето място – организиране на дни на отворените врати

Сред **предложенията на АС – Монтана** за подобряване на информираността на фирмите за дейността на АС се нареждат:

На първо място с около 60% от отговорите се подрежда идеята за повече информация в медиите за дейността на АС. На второ място се нарежда предложението за публикуване на информация на сайта на съда – такава е всяко трето предложение за подобряване на информираността за АС сред фирмите. Всеки шести отговор подкрепя предложение за изготвяне на информационни брошури за дейността на съда.

Около половината от запитаните магистрати и служители в АС – **Враца** дават препоръки за повишаване на информираността на фирмите. Сред предложенията се открояват – информиране посредством медии, публикации в сайта на съда и организиране на обучителни семинари и лекции.

### **Предложения за повишаване на информираността сред представителите на публичния сектор**

От общите данни за трите Административни съда става ясно, че се дават най-често

следните препоръки за повишаване на информираността сред публичния сектор:

На първо място се нарежда предложението за повече информация за АС в медиите. Това предложение събира около 44% от отговорите на служителите и магистратите в трите съда. На второ място се подрежда предложението за организиране на обучителни семинари и дискусии с представители на публичните институции. Такова е всяко трето предложение за повишаване на информираността сред публичните институции. На следващите места се подреждат предложенията за публикуване и обновяване на информация на сайта на съда и разпространяване на информационни брошури, съответно с по 16% и 13% от отговорите.

Най-много предложения идват от Административен съд – Видин. Там на първо място е предложението за подаване на повече информация в медиите за АС. На второ място се подрежда идеята за провеждане на обучителни семинари и дискусии с представители на публичния сектор. Това предложение се дава от 40% от отговорите. На трето място се нарежда предложението за изготвяне на информационни брошури.

Сред предложенията на служителите и магистратите в Монтана се нареждат – информиране чрез медиите (54% от отговорите), публикуване на информация в Интернет (46% от отговорите), провеждане на семинари и дискусии (23% от отговорите), и изготвяне на информационни брошури (15% от отговорите).

Предложенията от АС – Враца са за информиране чрез медиите (18% от отговорите), публикуване на информация в Интернет (4% от отговорите), провеждане на семинари и дискусии (21% от отговорите).

### **Предложения за повишаване на информираността сред представителите на неправителствения сектор**

От общите данни за трите Административни съда става ясно, че се дават най-често следните препоръки за повишаване на информираността сред неправителствения сектор:

На първо място се нарежда предложението за повече информация за АС в медиите. Това предложение събира около 36% от отговорите на служителите и магистратите в трите съда. На второ място се подрежда предложението за публикуване на повече информация в сайта на АС. На трето място се подрежда организиране на обучителни семинари и дискусии с представители на неправителствените институции. Такова е всяко пето предложение за повишаване на информираността сред неправителствените институции. На следващо място се подрежда предложението за разпространяване на информационни брошури за дейността на АС, с 15% от отговорите.

Най-много предложения идват от Административен съд – Видин. Там на първо място е предложението за подаване на повече информация в медиите за АС. На второ място се подрежда идеята за провеждане на обучителни семинари и дискусии с представители на неправителствения сектор. Това предложение се съдържа във всеки трети отговор. На трето място се нарежда предложението за изготвяне на информационни брошури. На четвърто и пето място се нареждат организирането на ден на отворените врати и публикуването на повече информация на сайта на АС – Видин.

Сред предложенията на служителите и магистратите в Монтана се нареждат – публикуване на информация в Интернет (50% от отговорите), информиране чрез медиите (43% от отговорите), изготвяне на информационни брошури (21% от отговорите), провеждане на семинари и дискусии (14% от отговорите).

Предложенията от АС – Враца са за информиране чрез медиите (18% от отговорите), публикуване на информация в Интернет (11% от отговорите), провеждане на семинари и дискусии (7% от отговорите).

### **Доверие от страна на граждани, бизнес, публичен и неправителствен сектор**

В рамките на вътрешното проучване помолихме служителите и магистратите в трите административни съда да дадат своето мнение относно степента на доверие на гражданите в институцията Административен съд.

Най-убедени в доверието от страна на гражданите към АС и съответно към собствената им работа са служителите и магистрати в АС – Враца. Там всички интервюирани без изключение са на мнение, че българските граждани имат доверие на Административен съд.

В Административен съд – Видин и Монтана се наблюдава преобладаващо мнение, че гражданите като цяло имат доверие на АС, но то не е толкова категорично. В Монтана 82% от интервюираните служители и магистрати в АС са на мнение, че гражданите имат доверие в АС, а във Видин 70% от запитаните са на това мнение.

Тук отново ще прибегнем към сравнение с данни от количественото изследване сред граждани на територията на областите Видин, Враца, Монтана за отношение към съдебната система, за да видим в каква степен гражданите наистина имат доверие на институцията Административен съд.

*Сравнителни данни за доверие в Административен съд (според вътрешното изследване и според изследване сред граждани, проведено от “Агенция Скала”)*

	Видин	Враца	Монтана
Гражданите имат доверие в АС – според служители и магистрати в АС	70.4%	100%	82.4%
Гражданите имат доверие в АС – според отговори на граждани	17.1%	8.5%	17.5%

Данните за доверието на гражданите към Административен съд се разминават в изключително голяма степен с тези, от вътрешното изследване. Прави впечатление, че оценката на доверието на гражданите и в трите административни съда е неоправдано висока в сравнение с реалната ситуация.

### **Спазване на етичните стандарти при работа с жалбоподатели**

Според резултатите от проведеното вътрешно проучване можем да твърдим, че етичните стандарти при работа с жалбоподатели се спазват от служителите в административните съдилища.

На база на проведените анкети можем да твърдим, че над 95% от служителите на административните съдилища изключват като възможност това някой от неговите колеги да бъде подкупен. Единствено във Видин и Монтана няколко човека допускат като възможен сценарий да се подкупи административен служител. Във Враца отново наблюдаваме категорично отхвърляне на подобна възможност.

Когато питаме конкретно за това дали е възможно да се подкупи съдия в някоя от трите административни съдилища, наблюдаваме още по-категорично отхвърляне на това твърдение – 97% от анкетираният отхвърлят подобна възможност. Единствено двама от всички запитани допускат подобна възможност.

Любопитно е да сравним тези резултати с данните, получени от “Агенция Скала” при провеждане на изследване сред граждани, представители на бизнеса, публичния и неправителствения сектор във Видин, Монтана и Враца. Според съдебните служители и данните от вътрешното проучване, административните съдии са абсолютно неподкупни, докато според обществеността подкупването на съдия често е окачествявано като възможно. Тези резултати свидетелстват за коренно различният образ, който имат съдиите в своите представи за себе си, и техния образ в “главите” на хората.

*Резултати от вътрешното проучване в сравнение с резултати от социологическото проучване в трите области*

Възможно е да се подкупи съдия в АС/ Възможно е да се подкупи съдия

	Съдебни служители	Общи данни	Граждани	Фирми	Публичен сектор	Неправителствен сектор



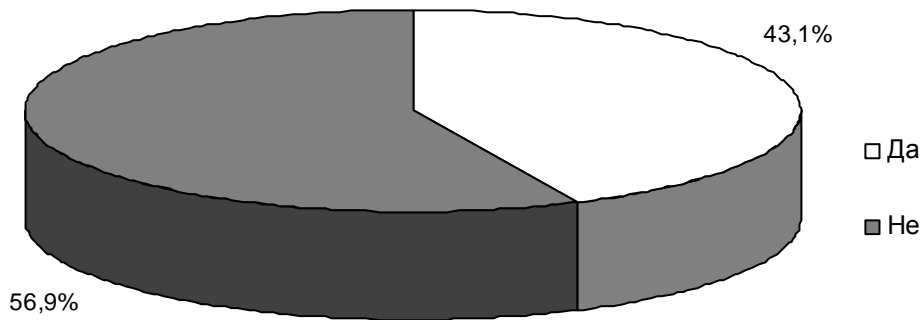
Напълно съгласен	1.4%	43.1%	50.9%	34.8%	29.6%	34.4%
По-скоро съгласен	1,4%	23.8%	19.5%	29.7%	28.9%	31.1%
По-скоро несъгласен	38,6%	12.2%	8.0%	17.4%	19.7%	14.8%
Изобщо несъгласен	58,6%	6.8%	6.5%	7.7%	7.7%	4.9%

\*сборът от процентите при изследване на “Агенция Скала” не прави 100, защото не са представени отговорите “не мога да преценя”

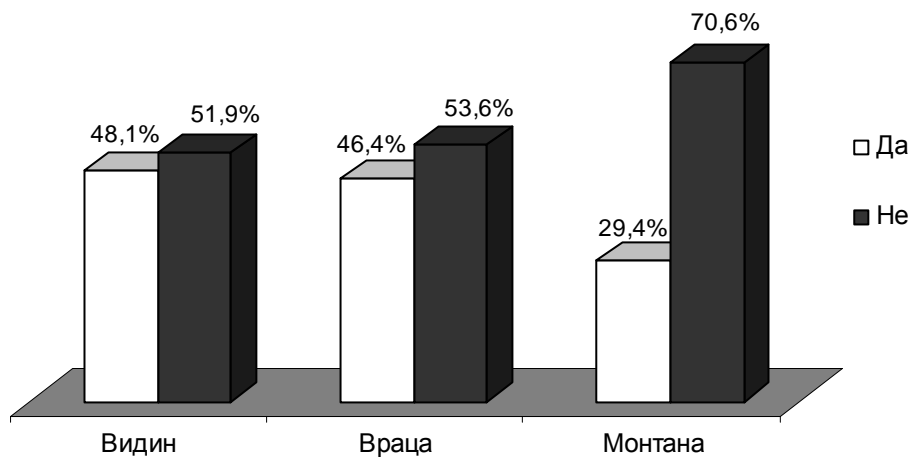
Когато запитахме съдебните служители за това, дали им е предлаган подкуп под някаква форма, близо 96% твърдят, че това не се е случвало. Единствено във Видин и Монтана има трима човека, които са признали, че такова нещо при тях се е случвало и то повече от един път, което е тревожен сигнал.

Около 82% от съдебните служители и в трите изследвани административни съдилища твърдят, че при тях винаги се спазват професионалните етични норми. Още около 17% смятат, че понякога тези норми се спазват. Едва един човек от Административен съд Видин е изразил мнение, че тези норми не се спазват. Отново най-категорично положителни отговори получаваме във Враца, а относително най-голям дял служители в Монтана твърдят, че етичните норми *поякога* се спазват – около 35%.

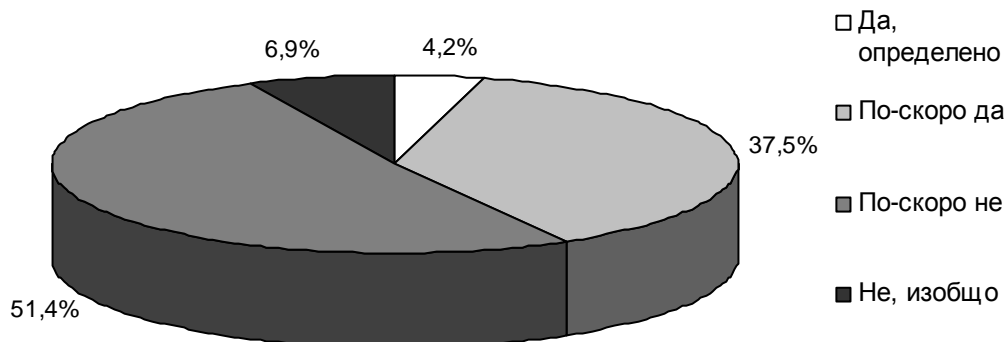
**Преди да постъпите на работа в АС, работили ли сте в друга структура на съдебната система?**



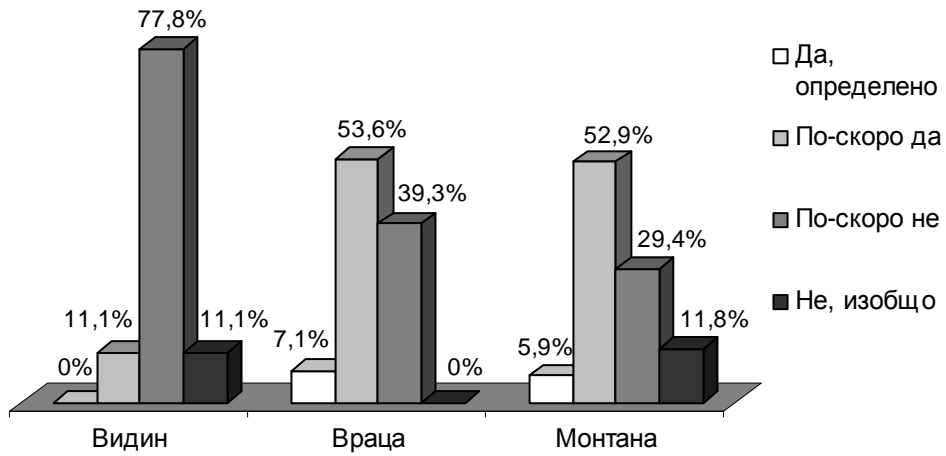
**Преди да постъпите на работа в АС, работили ли сте в друга структура на съдебната система?**



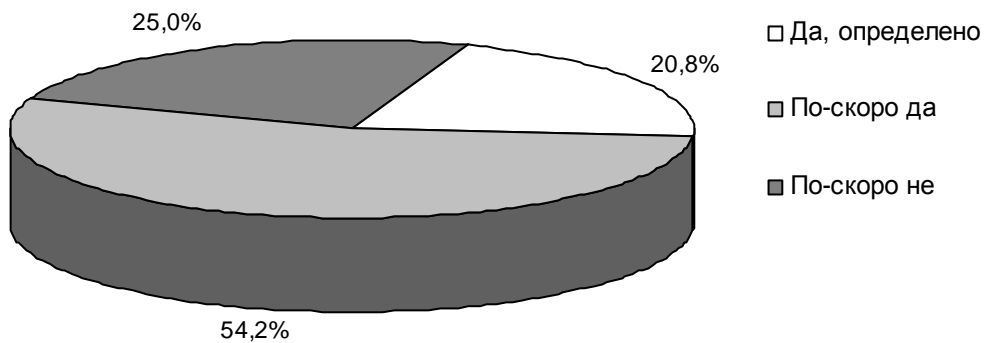
**Смятате ли, че гражданите са достатъчно информирани за дейността на Административен съд?**



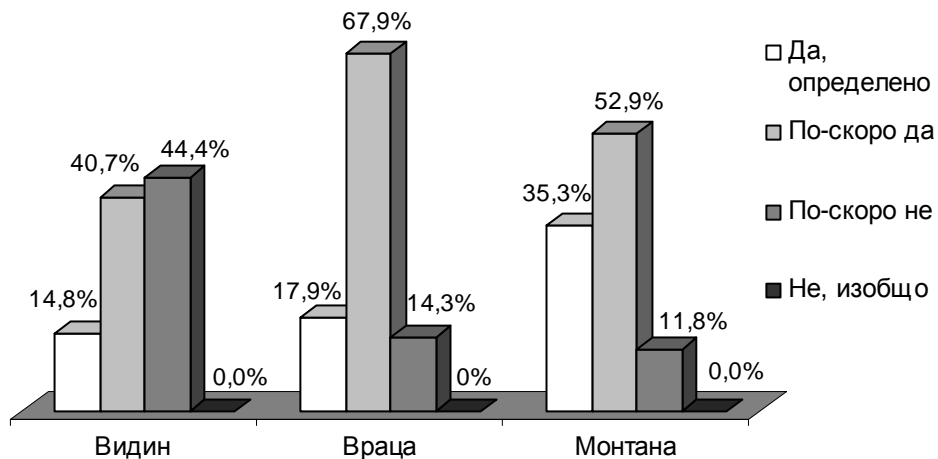
**Смятате ли, че гражданите са достатъчно информирани за дейността на Административен съд?**



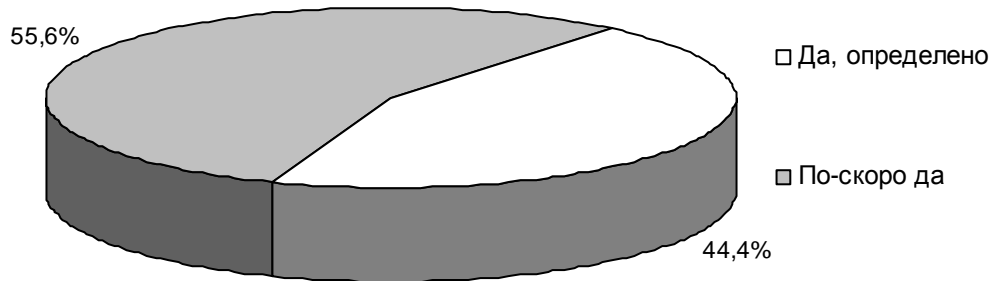
**Смятате ли, че фирмите са достатъчно информирани за дейността на АС в който работите?**



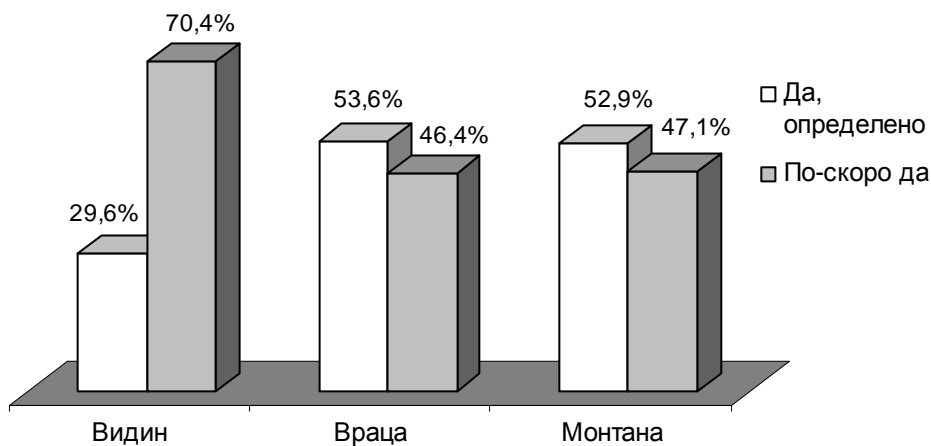
**Смятате ли, че фирмите са достатъчно информирани за дейността на АС в който работите?**



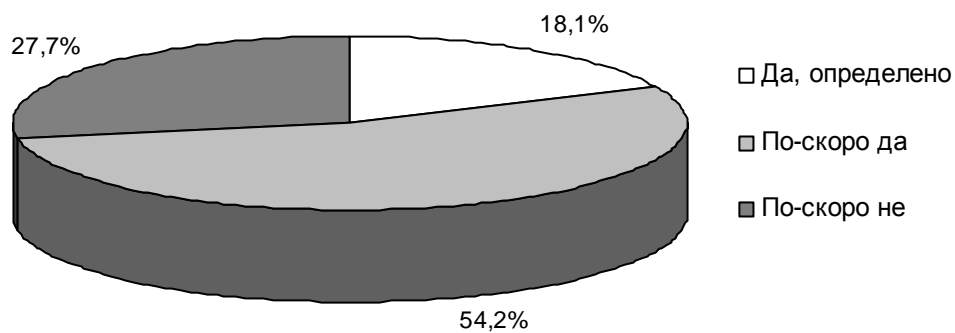
**Смятате ли, че институциите са достатъчно информирани за дейността на АС в който работите?**



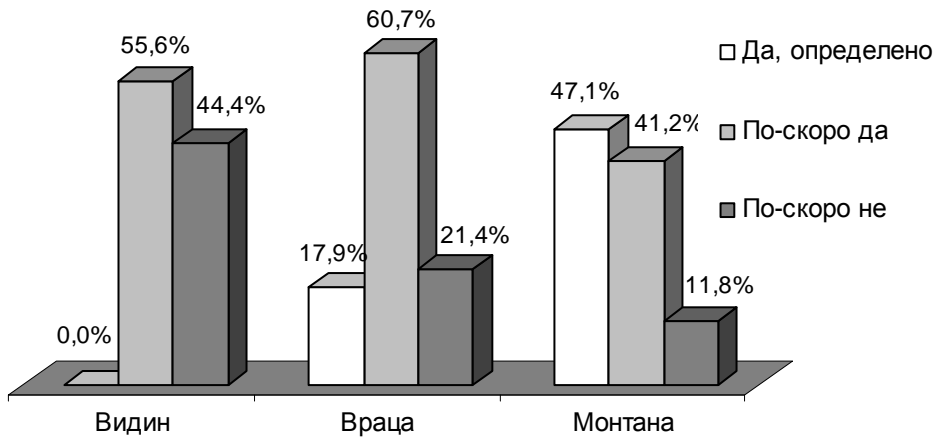
**Смятате ли, че институциите са достатъчно информирани за дейността на АС в който работите?**



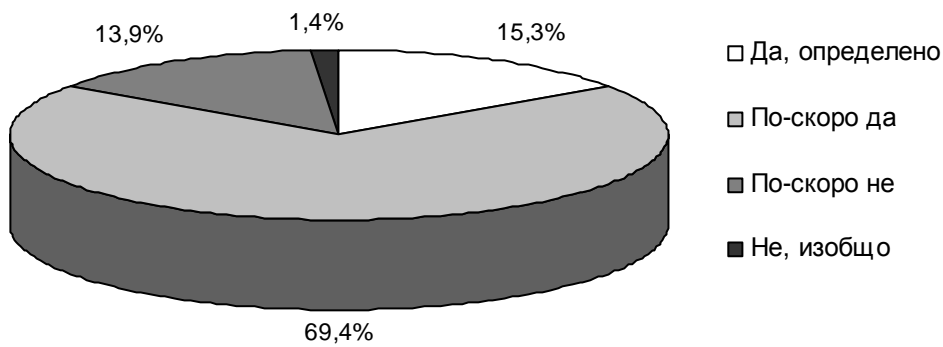
**Смятате ли, че неправителствените организации и гражданските сдружения са достатъчно информирани за дейността на АС, в който работите?**



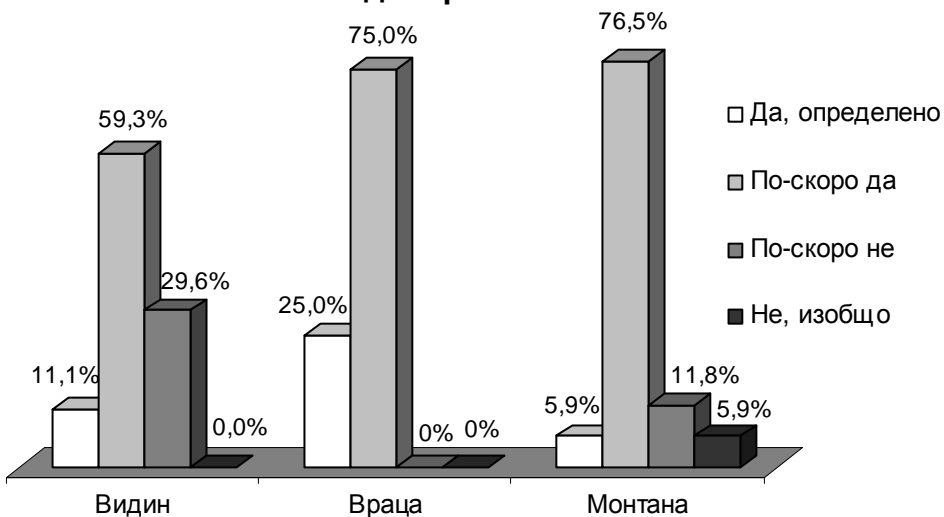
**Смятате ли, че неправителствените организации и гражданските сдружения са достатъчно информирани за дейността на АС, в който работите?**



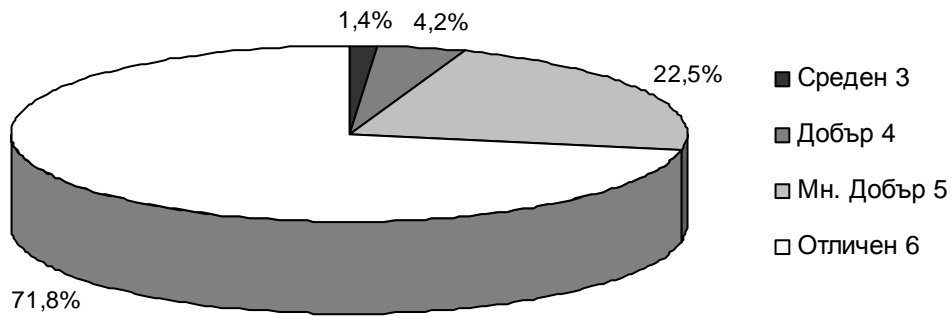
**Смятате ли, че българските граждани като цяло имат доверие на АС?**



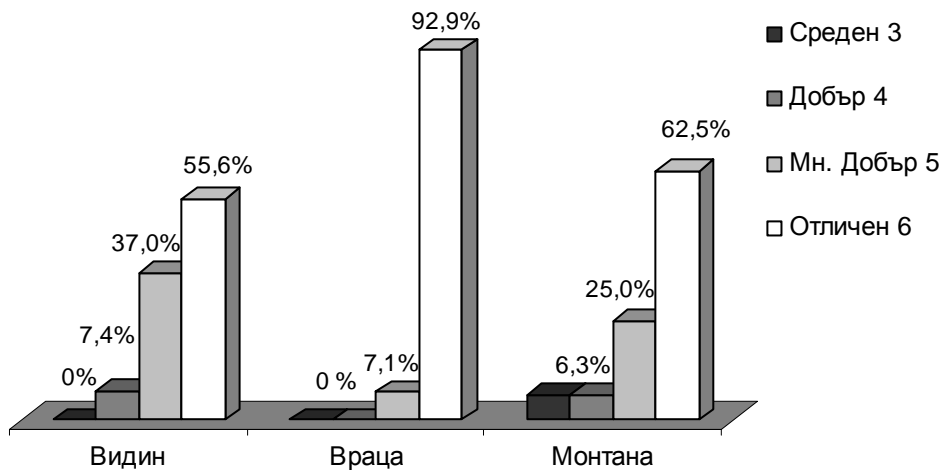
**Смятате ли, че българските граждани като цяло имат доверие на АС?**



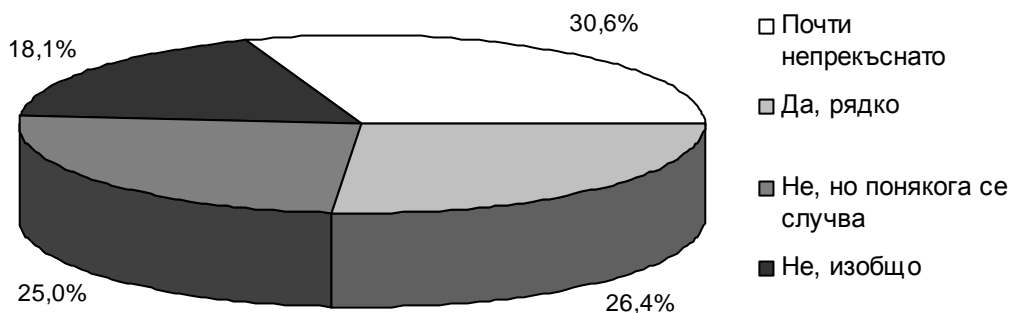
**Как оценявате работата на Административния съд, в който работите, по шестобалната система (където 2 е слаб, а 6 - отличен)?**



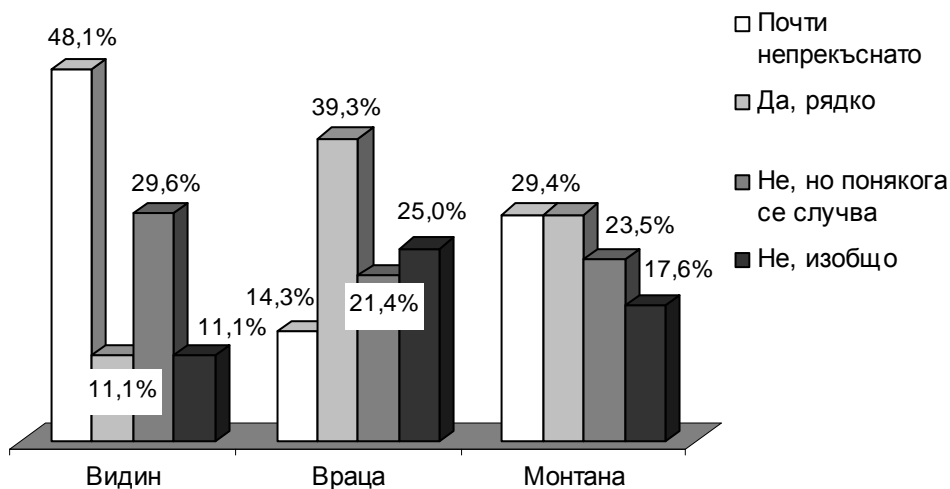
**Как оценявате работата на Административния съд, в който работите, по шестобалната система (където 2 е слаб, а 6 - отличен)?**



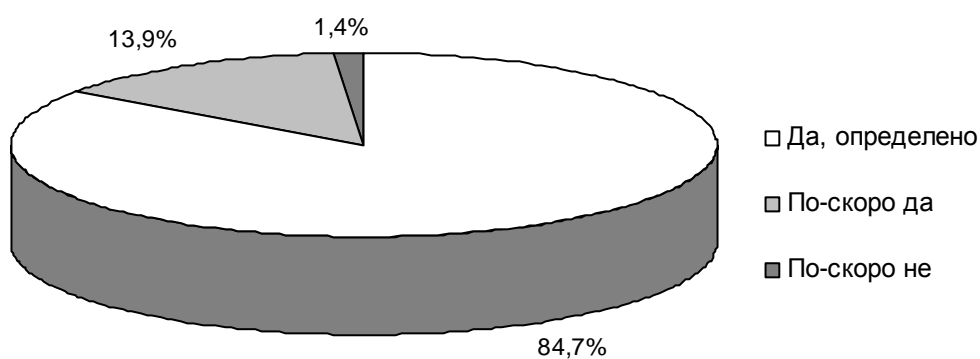
**Изпълнението на служебните Ви задължения свързано ли е с пряк контакт с жалбоподатели?**



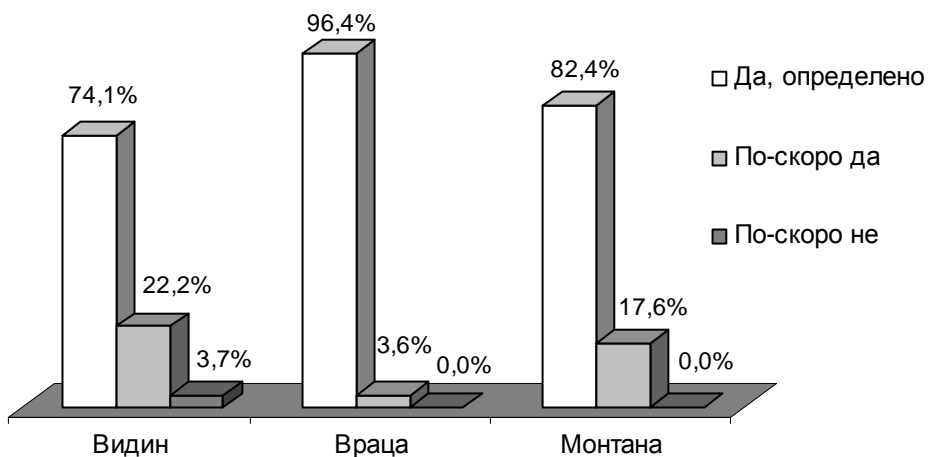
**Изпълнението на служебните Ви задължения свързано ли е с пряк контакт с жалбоподатели?**



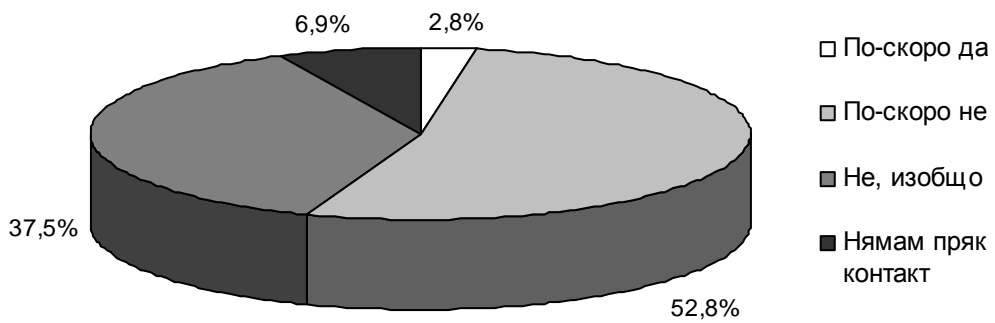
**Смятате ли, че жалбоподателите получават качествено административно обслужване в АС, в който работите?**



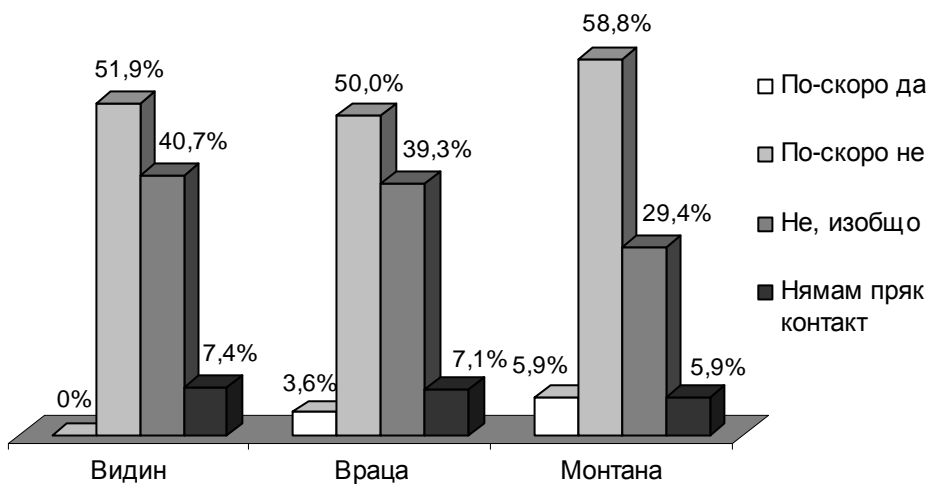
**Смятате ли, че жалбоподателите получават качествено административно обслужване в АС, в който работите?**



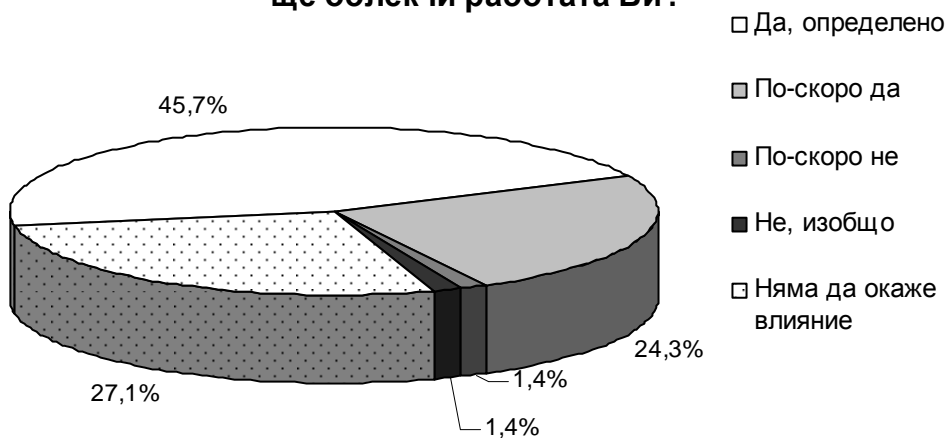
**Смятате ли, че процедурата в АС затруднява жалбоподателите?**



**Смятате ли, че процедурата в АС затруднява жалбоподателите?**

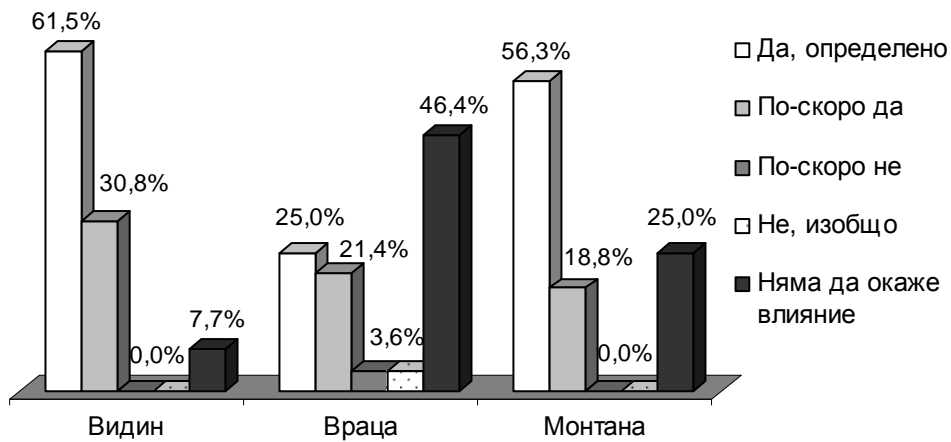


**Смятате ли, че ако жалбоподателите имат повече предварителна информация за АС, това ще облекчи работата Ви?**

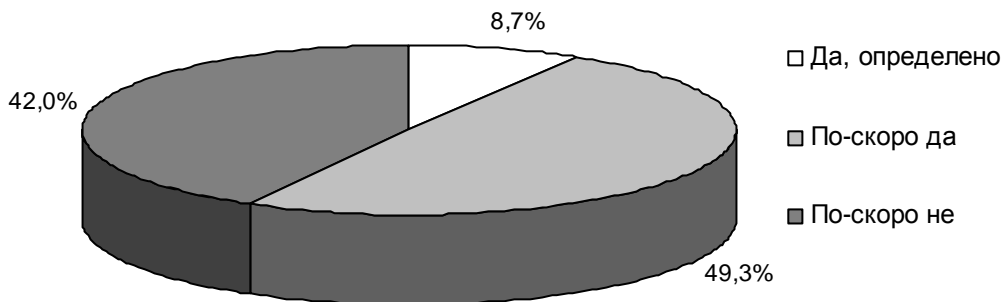




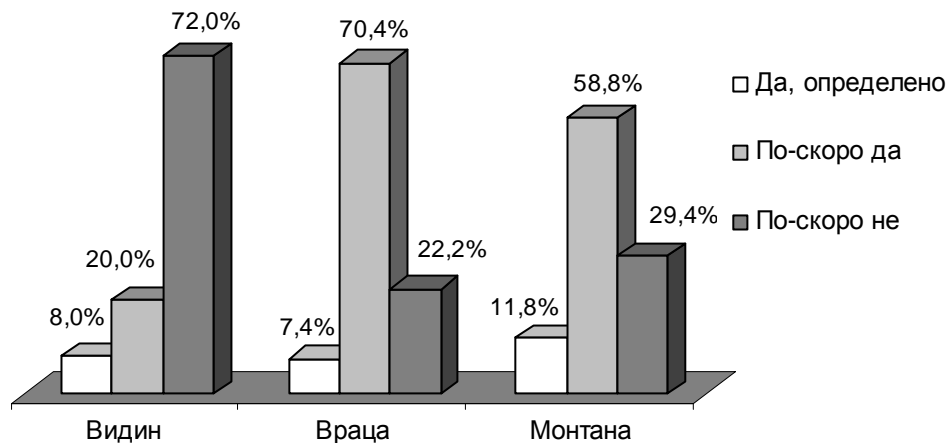
**Смятате ли, че ако жалбоподателите имат повече предварителна информация за АС, това ще облекчи работата Ви?**



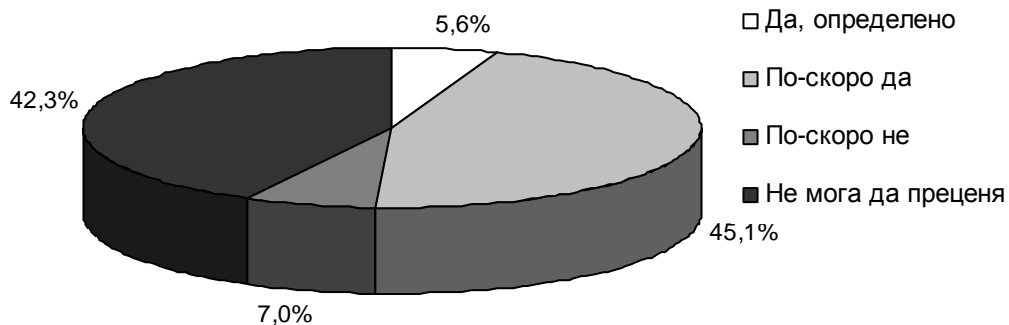
**Смятате ли, че процедурата в АС е разбираема за жалбоподателите, които не ползват услугите на адвокат?**



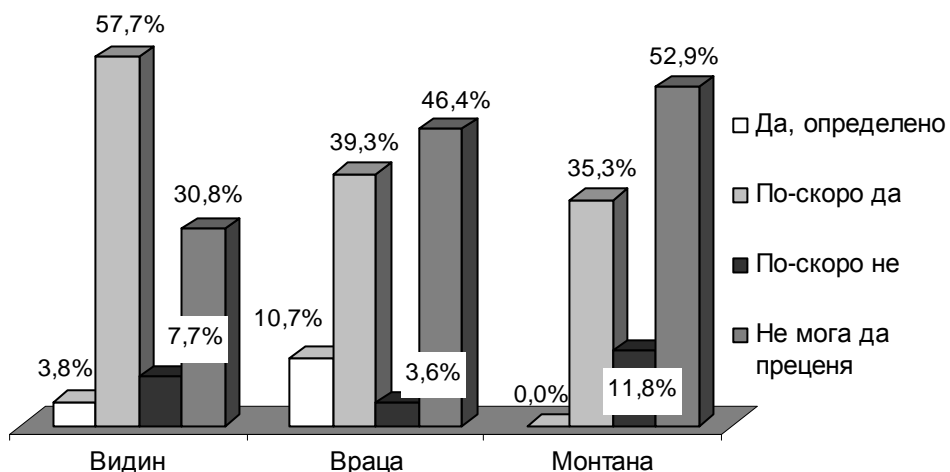
**Смятате ли, че процедурата в АС е разбираема за жалбоподателите, които не ползват услугите на адвокат?**



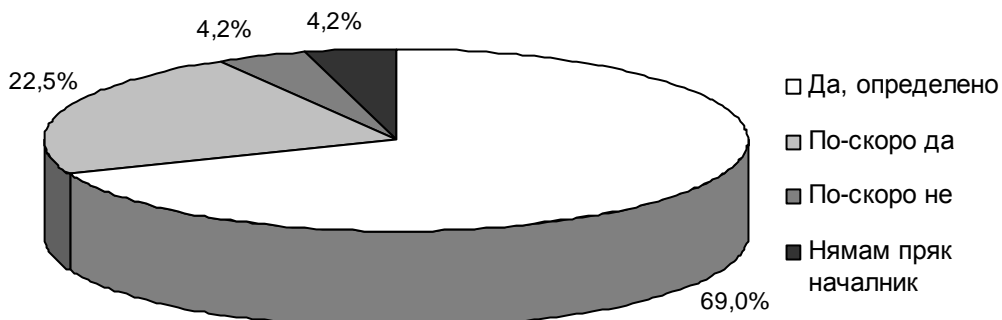
**Смятате ли, че адвокатите защитават по най-добрия начин интересите на клиенти си?**



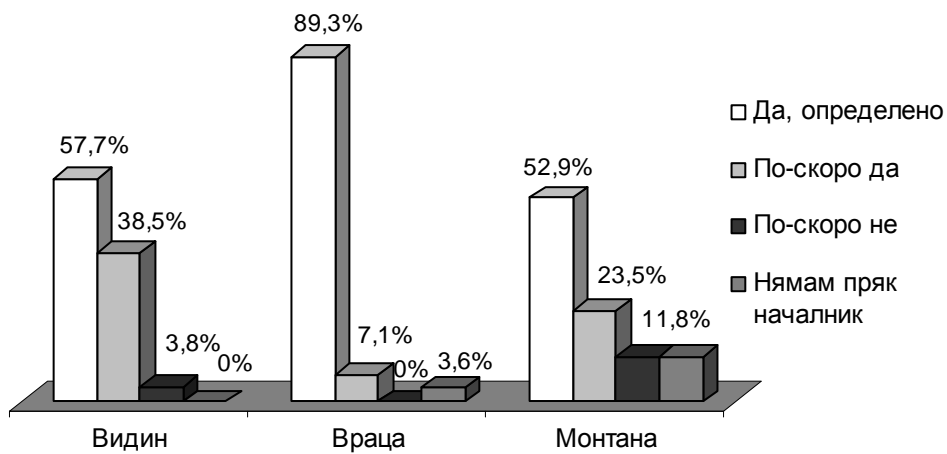
**Смятате ли, че адвокатите защитават по най-добрия начин интересите на клиенти си?**



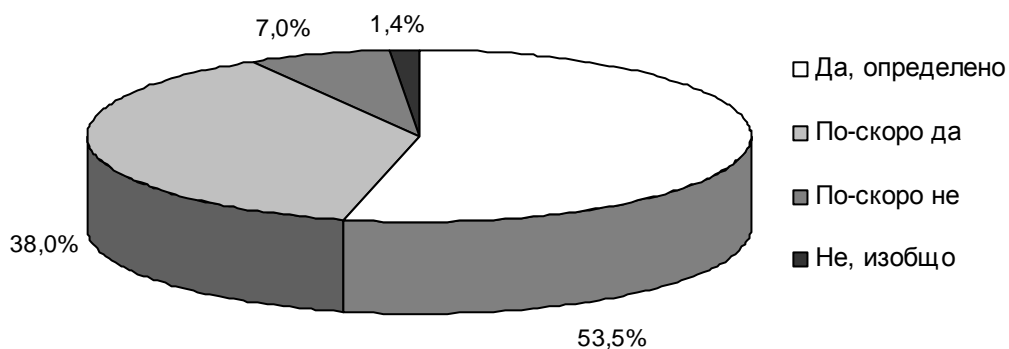
**Смятате ли, че полаганите от Вас усилия за изпълнение на служебните Ви задължения се оценяват от прекия Ви началник?**



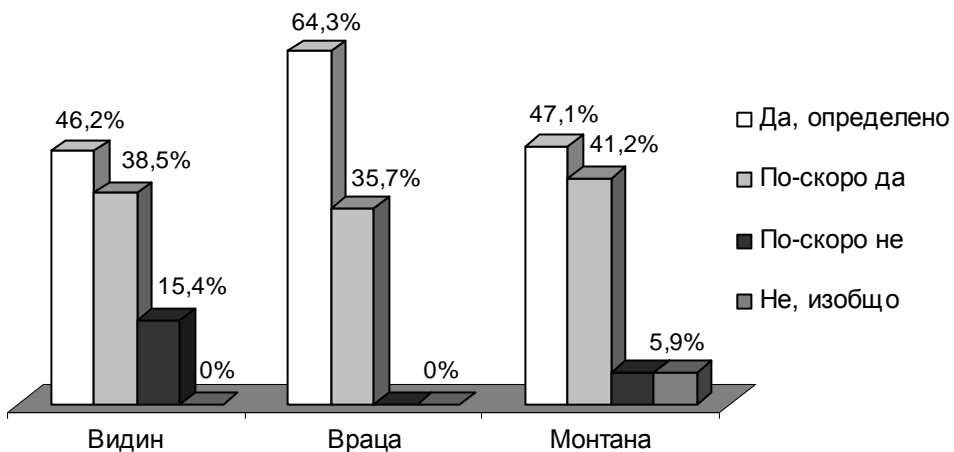
**Смятате ли, че полаганите от Вас усилия за изпълнение на служебните Ви задължения се оценяват от прекия Ви началник?**



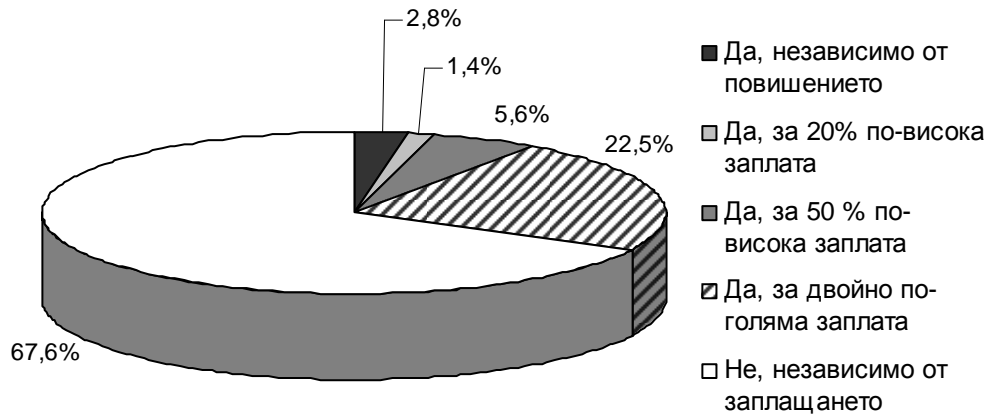
**Смятате ли, че положения от Вас труд се заплаща справедливо?**



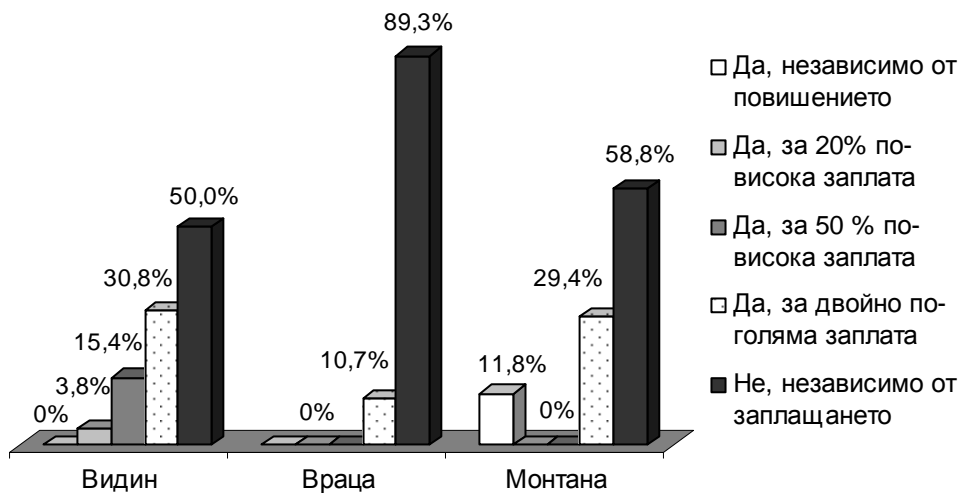
**Смятате ли, че положения от Вас труд се заплаща справедливо?**



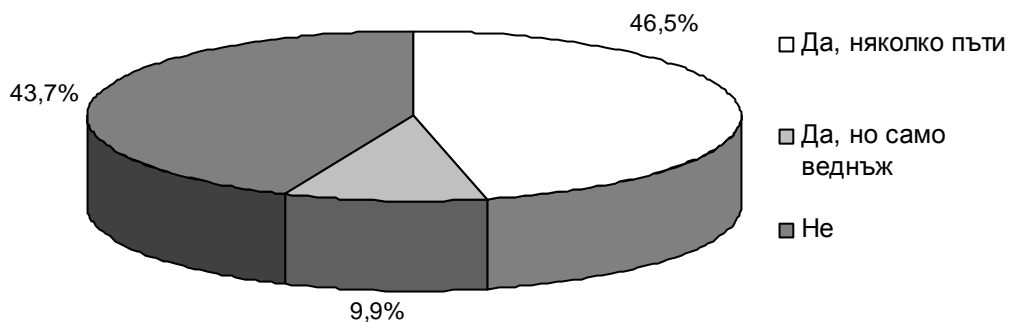
**Бихте ли сменили работата си, ако това ще Ви осигури по-високо заплащане?**



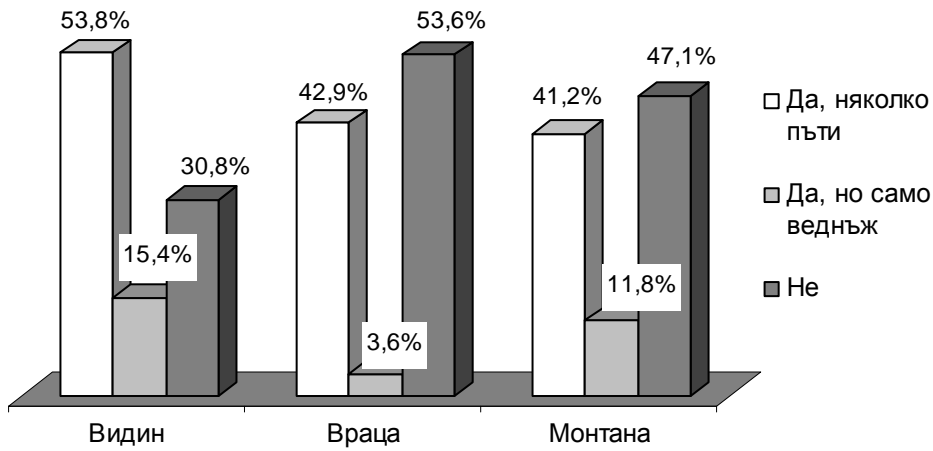
**Бихте ли сменили работата си, ако това ще Ви осигури по-високо заплащане?**



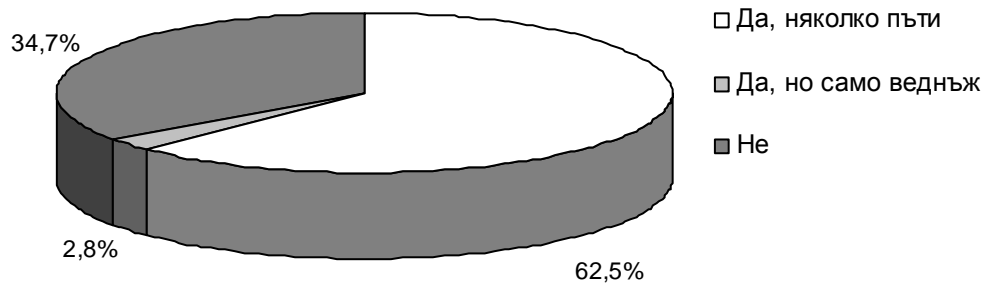
**Случвало ли се е да давате предложение на ръководството с цел подобряване и оптимизиране на работния процес?**



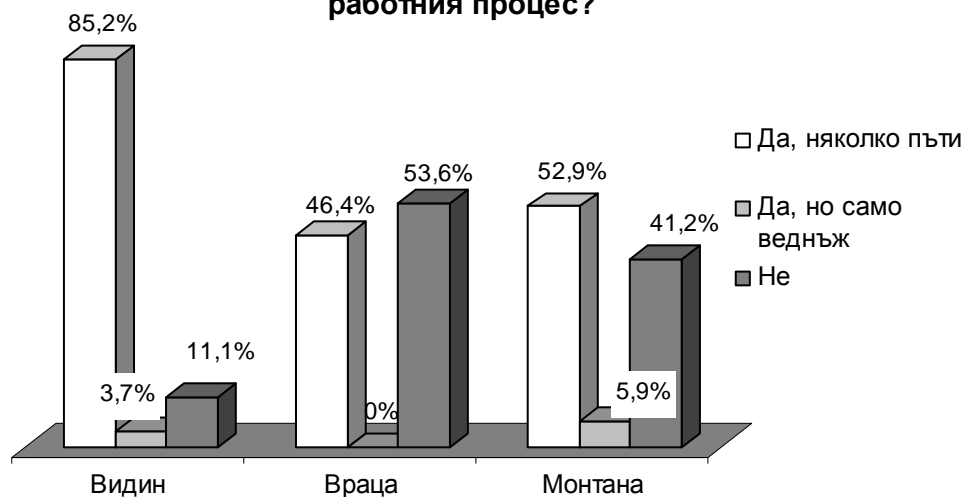
**Случвало ли се е да давате предложение на ръководството с цел подобряване и оптимизиране на работния процес?**



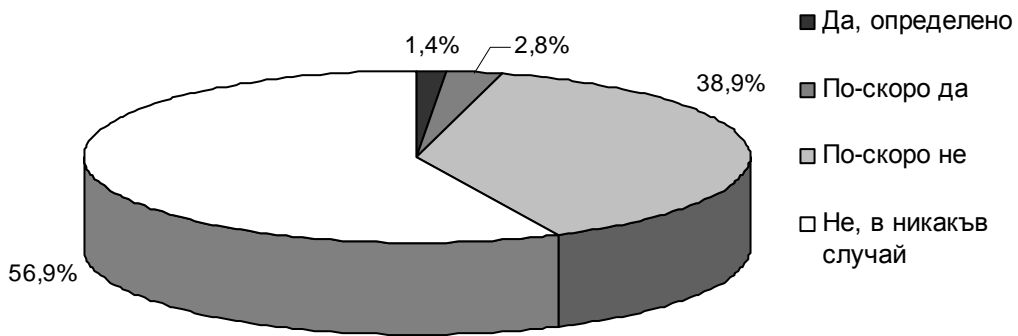
**Случвало ли Ви се е ръководството да поиска от Вас мнението Ви по отношение на организацията на работния процес?**



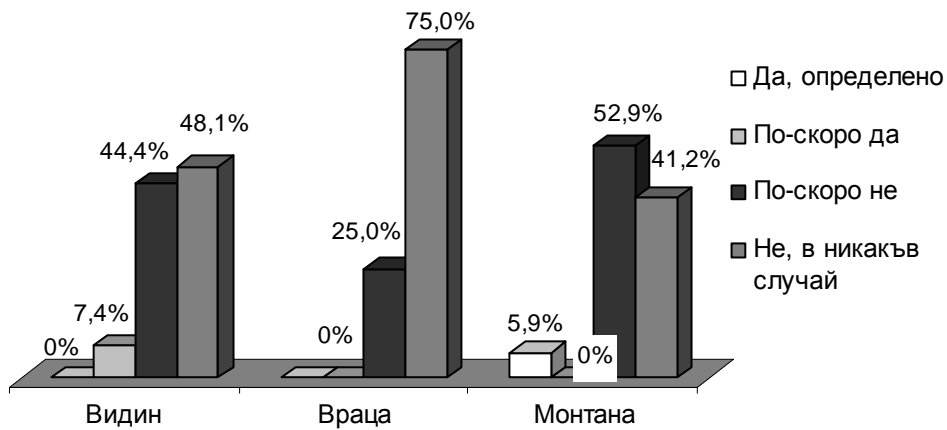
**Случвало ли Ви се е ръководството да поиска от Вас мнението Ви по отношение на организацията на работния процес?**



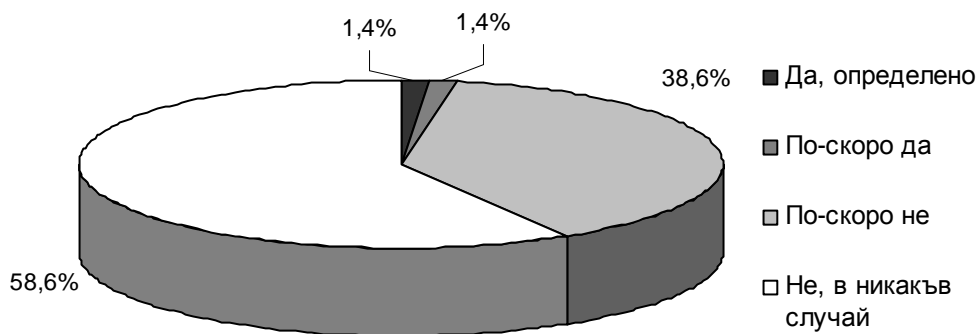
**Смятате ли, че е възможно някой от  
административните служители в АС, в които работите  
да бъде подкупен?**



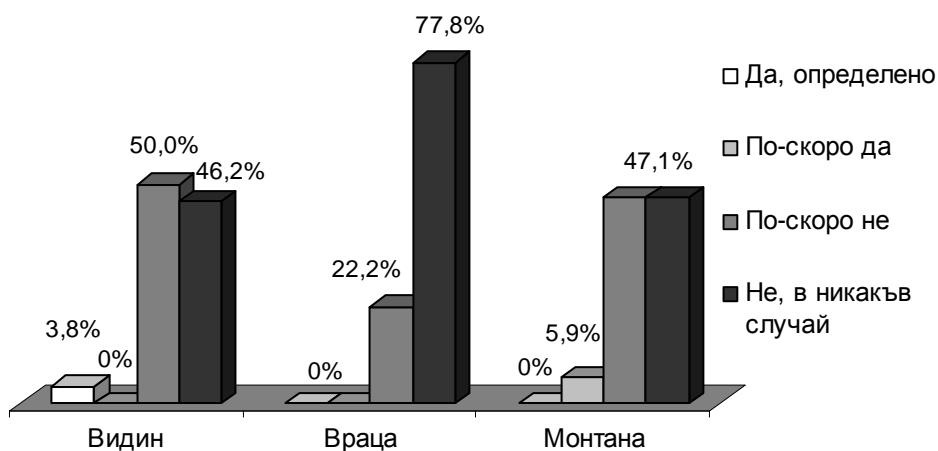
**Смятате ли, че е възможно някой от  
административните служители в АС, в които работите  
да бъде подкупен?**



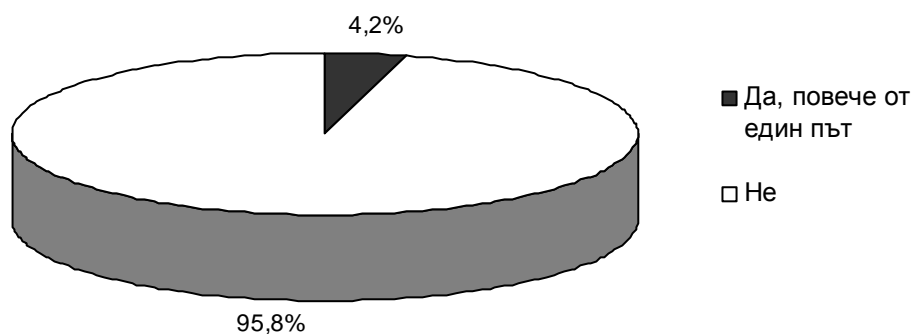
**Смятате ли, че е възможно някой от съдиите в АС, в  
които работите да бъде подкупен?**



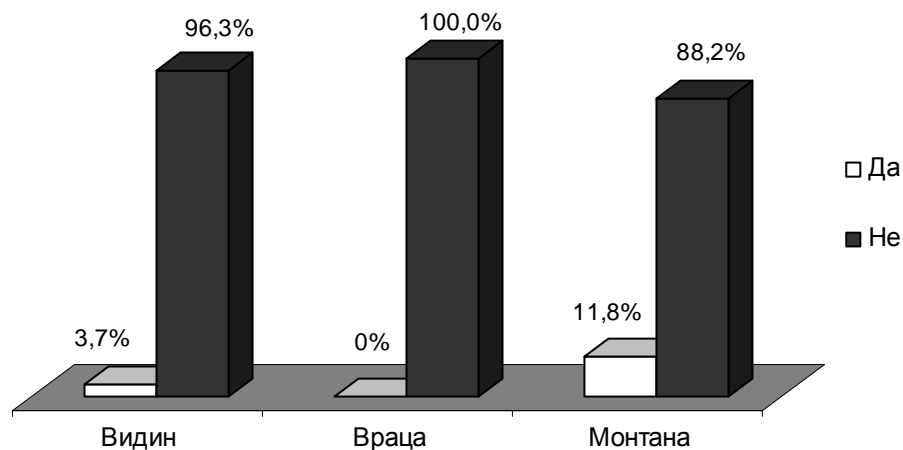
**Смятате ли, че е възможно някой от съдиите в АС, в които работите да бъде подкупен?**



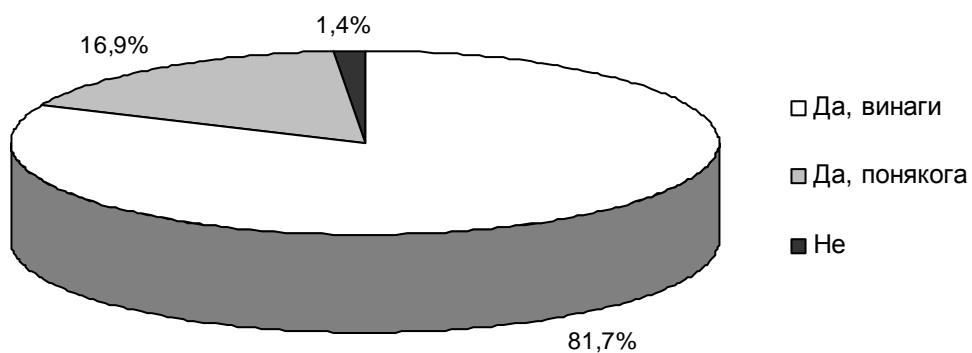
**Случвало ли се е да Ви бъде предлаган подкуп под някаква форма?**



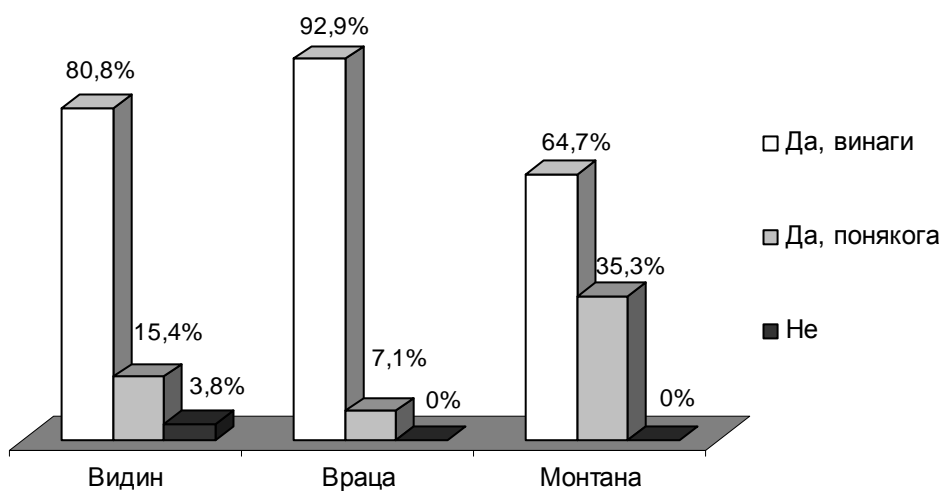
**Случвало ли се е да Ви бъде предлаган подкуп под някаква форма?**



**Смятате ли, че в АС, в който работите, се спазват  
професионалните етични норми?**



**Смятате ли, че в АС, в който работите, се спазват  
професионалните етични норми?**





		В кой Административен съд работите?			Общо
		Видин	Враца	Монтана	
Преди да постъпите на работа в АС, работили ли сте в друга структура на съдебната система?	Да	48,1%	46,4%	29,4%	43,1%
	Не	51,9%	53,6%	70,6%	56,9%
Смятате ли, че гражданите са достатъчно информирани за дейността на Административен съд?	Да, определено		7,1%	5,9%	4,2%
	По-скоро да	11,1%	53,6%	52,9%	37,5%
	По-скоро не	77,8%	39,3%	29,4%	51,4%
	Не, изобщо	11,1%		11,8%	6,9%
Смятате ли, че фирмите са достатъчно информирани за дейността на Административния съд, в който работите?	Да, определено	14,8%	17,9%	35,3%	20,8%
	По-скоро да	40,7%	67,9%	52,9%	54,2%
	По-скоро не	44,4%	14,3%	11,8%	25,0%
Смятате ли, че институциите са достатъчно информирани за дейността на Административния съд, в който работите?	Да, определено	29,6%	53,6%	52,9%	44,4%
	По-скоро да	70,4%	46,4%	47,1%	55,6%
Смятате ли, че неправителствените организации и гражданските сдружения са достатъчно информирани за дейността на Административния съд, в който работите?	Да, определено		17,9%	47,1%	18,1%
	По-скоро да	55,6%	60,7%	41,2%	54,2%
	По-скоро не	44,4%	21,4%	11,8%	27,8%
Какво, според Вас, може да се направи, за да се повиши информираността на гражданите, по отношение на дейността на Административния съд като институция?	Повече информация в медиите	76,9%	25,0%	86,7%	58,0%
	Провеждане на цялостна информационна кампания	11,5%	14,3%	6,7%	11,6%
	Публикуване на повече информация в Интернет	23,1%	3,6%	33,3%	17,4%
	Лични срещи с хората, ден на отворените врати	11,5%	7,1%		7,2%
	Информационни брошури	46,2%			17,4%
	Обучителни семинари, дискусии	26,9%	3,6%	13,3%	14,5%
	Информационен център, информационни табла	11,5%			4,3%
	Анкетни	3,8%		6,7%	2,9%
	Друго	3,8%	3,6%	6,7%	4,3%
	Не мога да преценя		57,1%		23,2%

		В кой Административен съд работите?			Общо
		Видин	Враца	Монтана	
А какво може да се направи, за да се повиши информираността на фирмите, по отношение на дейността на Административния съд като институция?	Повече информация в медиите	50,0%	14,3%	57,1%	36,4%
	Провежданети на цялостна информационна кампания	12,5%			4,5%
	Публикуване на повече информация в Интернет	25,0%	14,3%	35,7%	22,7%
	Лични срещи с хората, ден на отворените врати	12,5%	3,6%		6,1%
	Информационни брошури	41,7%	3,6%	14,3%	19,7%
	Обучителни семинари, дискусии	16,7%	7,1%	7,1%	10,6%
	Информационен център, информационни табла			7,1%	1,5%
	Анкети	4,2%		7,1%	3,0%
	Друго	4,2%	3,6%		3,0%
	Не мога да преценя		53,6%		22,7%
Какво може да се направи, за да се повиши информираността на публичния сектор, по отношение на дейността на Административния съд като институция?	Повече информация в медиите	69,6%	17,9%	53,8%	43,8%
	Провежданети на цялостна информационна кампания	4,3%			1,6%
	Публикуване на повече информация в интернет	13,0%	3,6%	46,2%	15,6%
	Лични срещи с хората, ден на отворените врати	8,7%			3,1%
	Информационни брошури	26,1%		15,4%	12,5%
	Обучителни семинари, дискусии	39,1%	21,4%	23,1%	28,1%
	Информационен център, информационни табла	4,3%			1,6%
	Анкети	4,3%			1,6%
	Друго	4,3%	3,6%		3,1%
	Не мога да преценя		53,6%	7,7%	25,0%

		В кой Административен съд работите?			Общо
		Видин	Враца	Монтана	
Какво може да се направи, за да се повиши информираността на неправителствените организации и гражданските сдружения, по отношение на дейността на Административния съд като институция?	Повече информация в медиите	54,2%	17,9%	42,9%	36,4%
	Провеждане на цялостна информационна кампания		3,6%		1,5%
	Публикуване на повече информация в интернет	12,5%	10,7%	50,0%	19,7%
	Лични срещи с хората, ден на отворените врати	16,7%	3,6%		7,6%
	Информационни брошури	29,2%		21,4%	15,2%
	Обучителни семинари, дискусии	33,3%	7,1%	14,3%	18,2%
	Информационен център, информационни табла	4,2%			1,5%
	Анкетни	8,3%		7,1%	4,5%
	Друго		3,6%		1,5%
	Не мога да преценя		57,1%		24,2%
Смятате ли, че българските граждани като цяло имат доверие на Административния съд?	Да, определено	11,1%	25,0%	5,9%	15,3%
	По-скоро да	59,3%	75,0%	76,5%	69,4%
	По-скоро не	29,6%		11,8%	13,9%
	Не, изобщо			5,9%	1,4%
Как оценявате работата на Административния съд, в който работите, по шестобалната система (където 2 е слаб, а 6 - отличен)?	2				0,0%
	3			6,3%	1,4%
	4	7,4%		6,3%	4,2%
	5	37,0%	7,1%	25,0%	22,5%
	6	55,6%	92,9%	62,5%	71,8%
Изпълнението на служебните Ви задължения свързано ли е с пряк контакт с жалбоподатели?	Да, почти непрекъснато	48,1%	14,3%	29,4%	30,6%
	Да, но рядко	11,1%	39,3%	29,4%	26,4%
	По принцип не, но понякога се случва	29,6%	21,4%	23,5%	25,0%
	Не, изобщо	11,1%	25,0%	17,6%	18,1%
Смятате ли, че жалбоподателите получават качествено административно обслужване в Административния съд, в който работите?	Да, определено	74,1%	96,4%	82,4%	84,7%
	По-скоро да	22,2%	3,6%	17,6%	13,9%
	По-скоро не	3,7%			1,4%

		В кой Административен съд работите?			Общо
		Видин	Враца	Монтана	
Смятате ли, че процедурата в Административен съд затруднява жалбоподателите?	По-скоро да		3,6%	5,9%	2,8%
	По-скоро не	51,9%	50,0%	58,8%	52,8%
	Не, изобщо	40,7%	39,3%	29,4%	37,5%
	Нямам пряк контакт с граждани	7,4%	7,1%	5,9%	6,9%
Смятате ли, че ако жалбоподателите имат повече предварителна информация за Административния съд, това ще облекчи работата Ви?	Да, определено	61,5%	25,0%	56,3%	45,7%
	По-скоро да	30,8%	21,4%	18,8%	24,3%
	По-скоро не		3,6%		1,4%
	Не, изобщо		3,6%		1,4%
	Няма да окаже съществено влияние върху работата ми	7,7%	46,4%	25,0%	27,1%
Смятате ли, че процедурата в Административния съд е разбираема за жалбоподателите, които не ползват услугите на адвокат?	Да, определено	8,0%	7,4%	11,8%	8,7%
	По-скоро да	20,0%	70,4%	58,8%	49,3%
	По-скоро не	72,0%	22,2%	29,4%	42,0%
Смятате ли, че адвокатите защитават по най-добрия начин интересите на клиенти си?	Да, определено	3,8%	10,7%		5,6%
	По-скоро да	57,7%	39,3%	35,3%	45,1%
	По-скоро не	7,7%	3,6%	11,8%	7,0%
	Не мога да преценя	30,8%	46,4%	52,9%	42,3%
Смятате ли, че полаганите от Вас усилия за изпълнение на служебните Ви задължения се оценяват от прекия Ви началник?	Да, определено	57,7%	89,3%	52,9%	69,0%
	По-скоро да	38,5%	7,1%	23,5%	22,5%
	По-скоро не	3,8%		11,8%	4,2%
	Нямам пряк началник		3,6%	11,8%	4,2%
Смятате ли, че положения от Вас труд се заплаща справедливо?	Да, определено	46,2%	64,3%	47,1%	53,5%
	По-скоро да	38,5%	35,7%	41,2%	38,0%
	По-скоро не	15,4%		5,9%	7,0%
	Не, изобщо			5,9%	1,4%

		В кой Административен съд работите?			Общо
		Видин	Враца	Монтана	
Бихте ли сменили работата си, ако това ще Ви осигури по-високо заплащане?	Да, независимо от повишението на заплатата ми			11,8%	2,8%
	Да, но поне за 20% по-висока заплата	3,8%			1,4%
	Да, но поне за 50 % по-висока заплата	15,4%			5,6%
	Да, но поне за двойно по-голяма заплата	30,8%	10,7%	29,4%	22,5%
	Независимо от по-добрите финансови условия	50,0%	89,3%	58,8%	67,6%
Случвало ли се е да давате предложение на ръководството на Административния съд, в който работите, с цел подобряване и оптимизиране на работния процес?	Да, няколко пъти	53,8%	42,9%	41,2%	46,5%
	Да, но само веднъж	15,4%	3,6%	11,8%	9,9%
	Не	30,8%	53,6%	47,1%	43,7%
Случвало ли Ви се е ръководството на Административния съд, в който работите да поиска от Вас мнението Ви по отношение на организацията на работния процес?	Да, няколко пъти	85,2%	46,4%	52,9%	62,5%
	Да, но само веднъж	3,7%		5,9%	2,8%
	Не	11,1%	53,6%	41,2%	34,7%
Какви препоръки за подобряване работата на Административния съд бихте дали?	Обучения и семинари за повишаване на квалификацията	104,8%	14,3%	22,2%	48,3%
	Подобряване на организацията на работата, работа в екип	28,6%	17,9%	100,0%	34,5%
	Предоставяне на повече информация за дейността на съда	19,0%			6,9%
	По-бързо осигуряване на самостоятелна сграда		10,7%		5,2%
	Нямам препоръки		64,3%	11,1%	32,8%

		В кой Административен съд работите?			Общо
		Видин	Враца	Монтана	
Смятате ли, че е възможно някой от административните служители в Административния съд, в който работите да бъде подкупен?	Да, определено			5,9%	1,4%
	По-скоро да	7,4%			2,8%
	По-скоро не	44,4%	25,0%	52,9%	38,9%
	Не, в никакъв случай	48,1%	75,0%	41,2%	56,9%
Смятате ли, че възможно някой от съдиите в Административния съд, в който работите да бъде подкупен?	Да, определено	3,8%			1,4%
	По-скоро да			5,9%	1,4%
	По-скоро не	50,0%	22,2%	47,1%	38,6%
	Не, в никакъв случай	46,2%	77,8%	47,1%	58,6%
Случвало ли се е да Ви бъде предлаган подкуп под някаква форма?	Да, повече от повече от един път	3,7%		11,8%	4,2%
	Не	96,3%	100,0%	88,2%	95,8%
Смятате ли, че в Административния съд, в който работите, се спазват професионалните етични норми?	Да, винаги	80,8%	92,9%	64,7%	81,7%
	Да, понякога	15,4%	7,1%	35,3%	16,9%
	Не	3,8%			1,4%