



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
**ОКРЪЖЕН СЪД - РАЗГРАД**

---

**ДО АДМИНИСТРАТИВНИЯ РЪКОВОДИТЕЛ –  
ПРЕДСЕДАТЕЛ  
НА ОКРЪЖЕН СЪД – РАЗГРАД  
Г-Н ЛАЗАР МИЧЕВ**

ВАД № 2/04.01.2022 год.

**Д О К Л А Д**

*Относно: Анализ на резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите чрез Анкета за качеството на административното обслужване в Окръжен съд-Разград, качена на интернет сайта на съдебната институция*

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ПРЕДСЕДАТЕЛ,

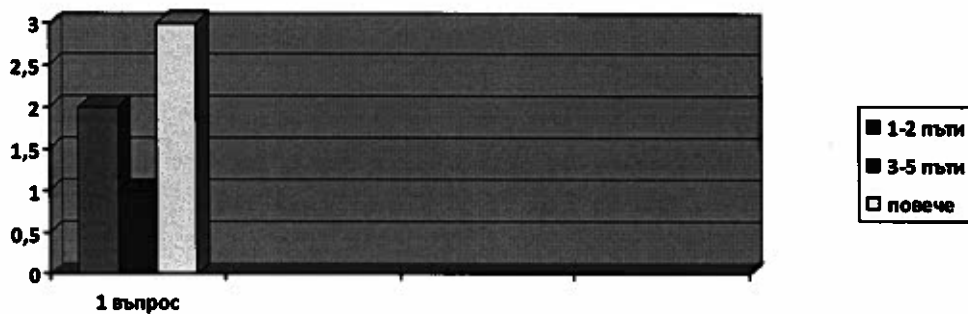
В изпълнение на Ваша Заповед №РД-14-208 от 05.12.2019 година и съобразно указания в нея срок за изготвяне на Доклад до председателя на съда на шестмесечие /до 5-то число на следващия месец/, Ви предоставям следната информация, относно проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в Окръжен съд-Разград.

Анкетата е качена на интернет страницата на институцията на 9.12.2019 година и до 31 декември 2021 година е попълнена от 6 потребители.

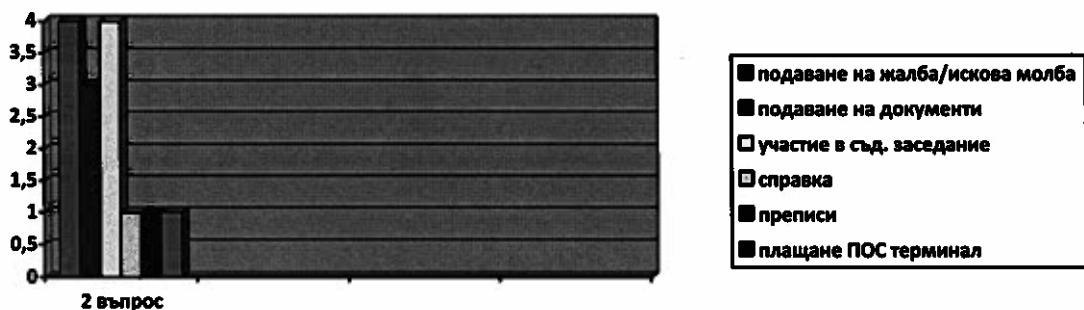


## РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ ОКРЪЖЕН СЪД - РАЗГРАД

Съобразно дадените отговори на първи въпрос: *Колко пъти сте ползвали услугите на съдебната администрация в Окръжен съд- Разград?* отговорите са следните:



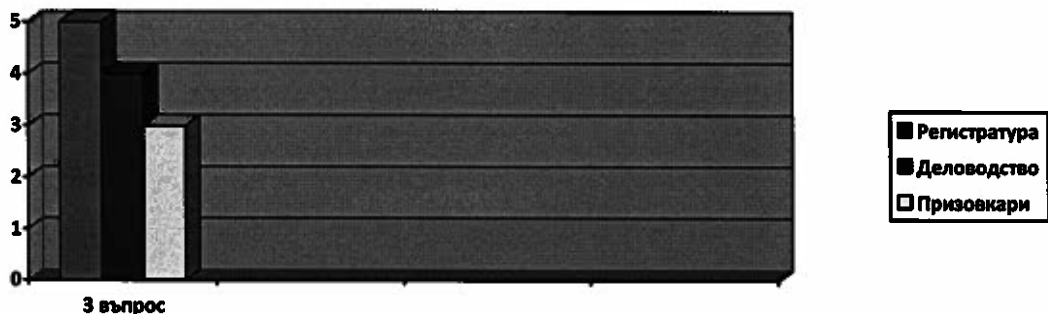
На втория въпрос: *Каква беше целта на посещението Ви?* анкетиранията са дали повече от един отговор:



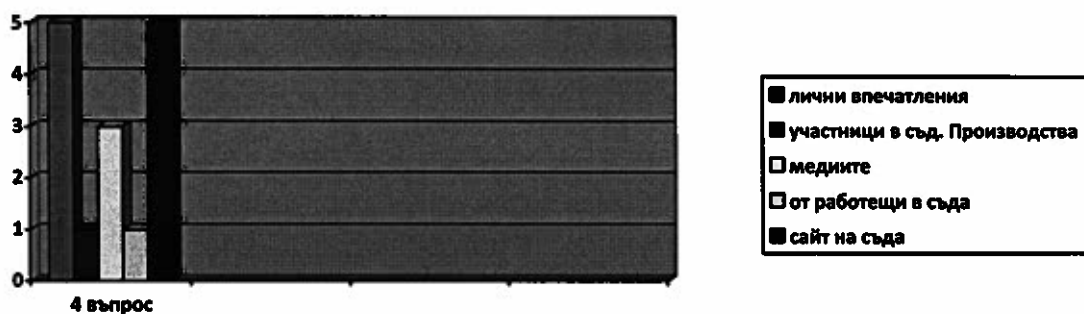
На третия въпрос: *Кои места за обслужване сте посещавали през текущата година?*, анкетиранията са посочили:



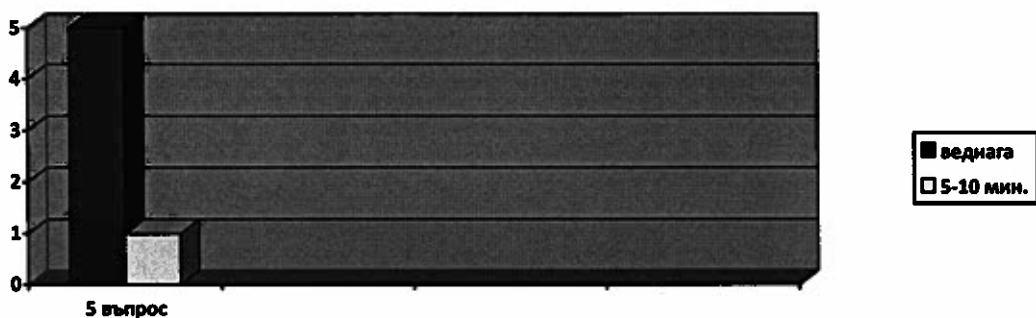
РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
ОКРЪЖЕН СЪД - РАЗГРАД



На четвъртия въпрос: *От къде получавате информация за дейността на Окръжен съд Разград?*, получените отговори са:



На петия въпрос: *Колко време чакахте, за да Ви обслужат?* са генерирани следните отговори:



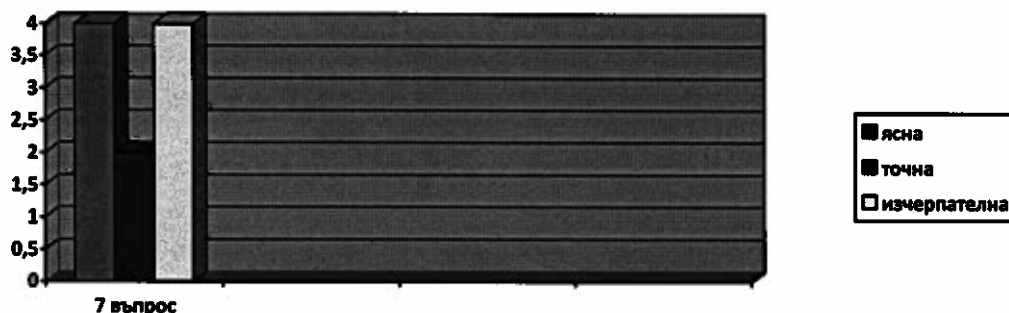
На шестия въпрос: *За колко време Ви обслужиха?*, анкетираните са отговорили:



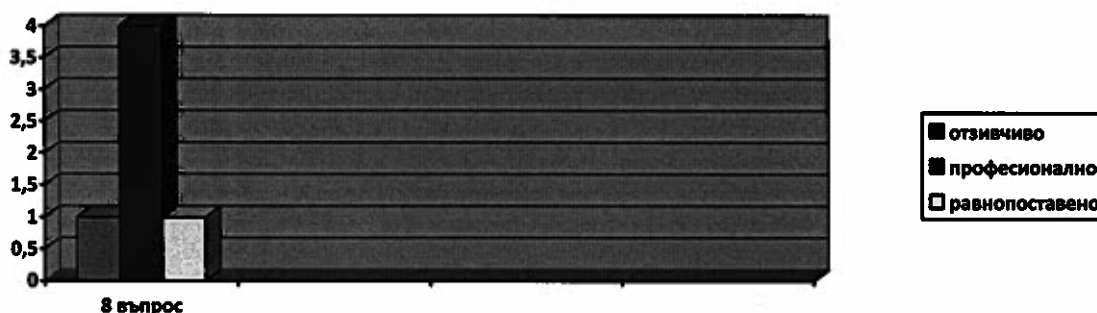
РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
ОКРЪЖЕН СЪД - РАЗГРАД



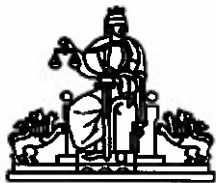
На седмия въпрос: *Информацията, която получавате от съдебните служители е?* отговорите са:



На осмия въпрос: *Отношението на служителите към Вас е?* са дадени следните отговори:



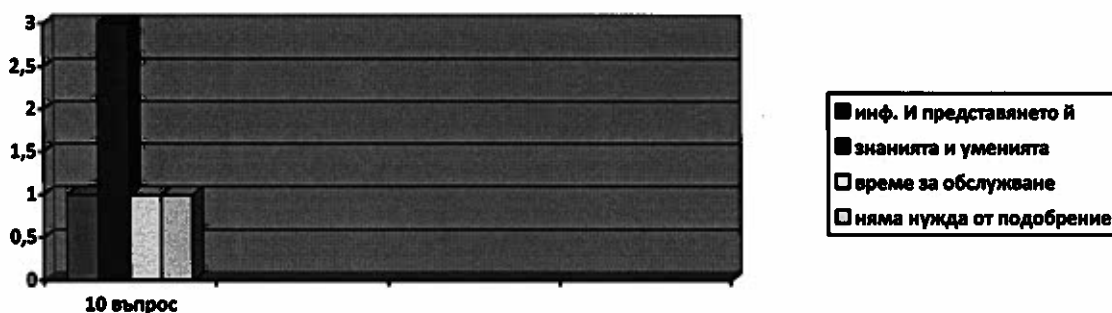
На деветия въпрос: *Каква е вашата цялостна оценка за качеството на административното обслужване в Окръжен съд Разград?* анкетиранията са отговорили:



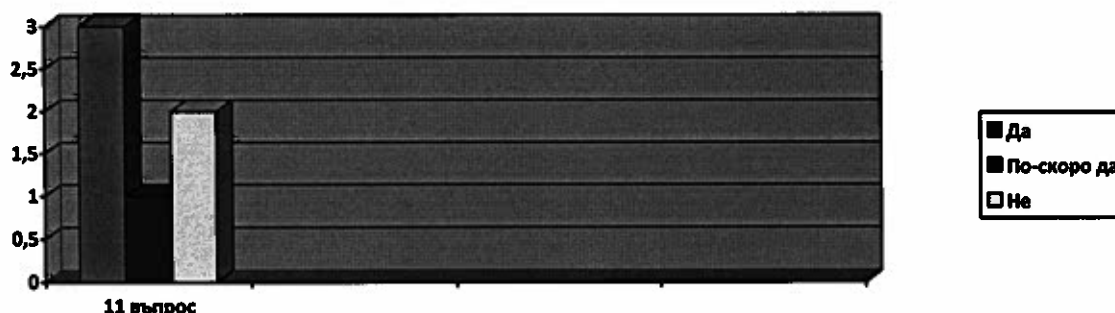
РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
ОКРЪЖЕН СЪД - РАЗГРАД



На десетия въпрос: *Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?* генерираните отговори са следните:



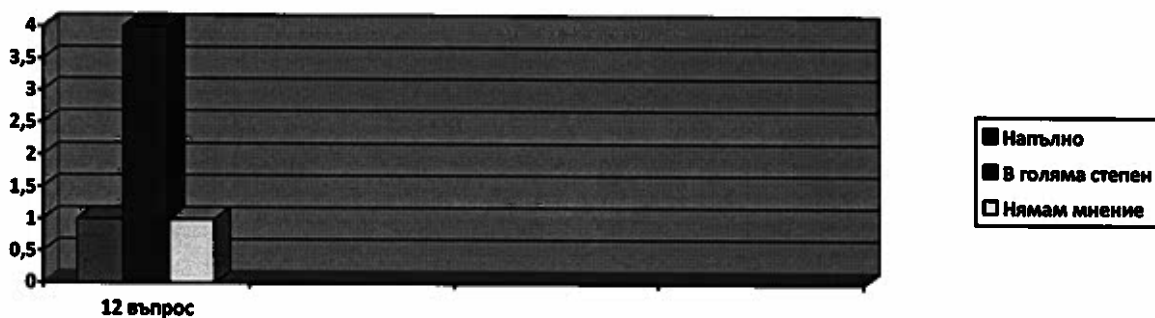
На единадесетия въпрос: *Бихте ли ползвали административни услуги по електронен път?* анкетираните са посочили:



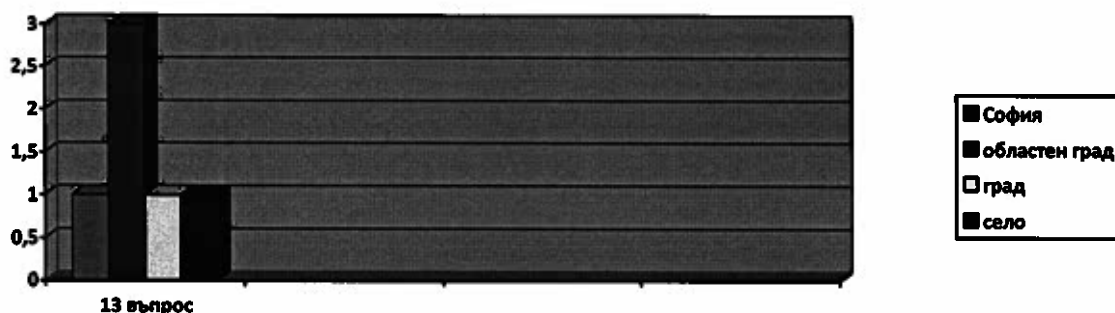
На дванадесетия въпрос: *Имате ли доверие в правораздавателната дейност на Окръжен съд Разград?* отговорите са следните:



## РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ ОКРЪЖЕН СЪД - РАЗГРАД



На тринадесетия въпрос: *Местожителство*, анкетираните са отговорили:



От направения анализ може да се обобщи, че няма негативни отговори относно забавяне на обслужването от страна на съдебните служители. Пет от шест анкетираните са отговорили, че са обслужени веднага без да се е налагало да чакат, а един – е обслужен в рамките на времеви интервал от 5 до 10 минути. Четирима от попълнените анкети определят получената от съдебните служители информация като ясна и разбираема, двама като точна, а четирима – като изчерпателна и пълна. Един определя отношението на служителите като отзивчиво и любезно, четирима – като професионално и компетентно, а един – като равнопоставено и с уважение и зачитане на



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
**ОКРЪЖЕН СЪД - РАЗГРАД**

---

правата на гражданите. Четирима от анкетиранияте дават отлична оценка за качеството на административното обслужване в Окръжен съд Разград, а двама – оценка добра. Относно ползването на административни услуги по електронен път, трима са отговорили, че биха ползвали такива, по-скоро да – е отговорил един, а двама са дали отговор – не. На въпроса дали имат доверие в правораздавателната дейност на Окръжен съд Разград, отговор – напълно, е дал един анкетирания; в голяма степен – са отговорили четирима, а един е посочил, че няма мнение. На въпроса от къде получават информация за дейността на съда, петима от анкетиранияте са дали отговор – от лични впечатления; един – от хора, които са участвали в съдебни процеси; трима – от медиите; един – от хора, които работят в съдебната система; и петима – от интернет. Съобразно своето местожителство, един от анкетиранияте е посочил, че живее в столицата, трима – в областен град, един – в град и един – в село.

Към настоящия доклад прилагам и разпечатка с генерираните на интернет сайта на Окръжен съд - Разград отговори на анкетата.

Изготвил: Илияна Банчева  
„Връзки с обществеността”

Брой гласу 6

Въпрос Гласове

Колко пъти сте ползвали услугите на съдебната администрация в Окръжен съд Разград?  
нико веднъж

1 - 2 2

3 - 5 1

повече 3

Каква беше целта на посещението Ви? (може да посочите повече от един отговор)

подаване и 4

подаване и 3

участие в с 4

справка пс 1

искане на 1

плащане н 1

Кои места за обслужване сте посещавали през текущата година? (може да посочите повече от едни)

Регистрату 5

Съдебно д 4

Съдебни секретари

Съдебни п 3

От къде получавате информация за дейността на Окръжен съд Разград?

от лични в 5

от хора, ко 1

от медиите 3

от хора, ко 1

от интернет 5

не се интересувам

Колко време чакахте, за да Ви обслужат?

веднага 5

между 5 и 1

между 10 и 30 минути

над 30 минути

За колко време Ви обслужиха?

веднага 5

между 5 и 1

между 10 и 30 минути

над 30 минути

Информацията, която получавате от съдебните служители е?

ясна и лесна 4

точна 2

изчерпате 4

неясна и трудноразбираема



неизчерпателна

Отношението на служителите към Вас е? (може да посочите повече от един отговор)

отзивчиво 1

професионно 4

равнопост 1

грубо и пренебрежително

непрофесионално и некомпетентно

неравнопоставено и без зачитане на вашите права

Каква е вашата цялостна оценка, за качеството на административното обслужване в Окръжен съд

отлична 4

много добра

добра 2

задоволителна

незадоволителна

Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?

информац 1

отношението на служителите към Вас

знанията и 3

време за о 1

няма нужд 1

Бихте ли ползвали административни услуги по електронен път?

да 3

по-скоро д 1

по-скоро не

не 2

не мога да отговоря

Имате ли доверие в правораздавателната дейност на Окръжен съд Разград?

напълно 1

в голяма с 4

не съвсем /донякъде/

нямам доверие

нямам мнѐ 1

Местожителство

София 1

областен и 3

град 1

село 1