

Сдружение на администрацията в органите на съдебната власт

Проект: „Подобряване на процедурите и правилата за работа на администрацията в съдилищата, чрез разработване на обща рамка с унифицирани единни правила за работа в основни аспекти от дейността на съдебната администрация“, реализиран с безвъзмездната финансова помощ на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд, с бенефициент Сдружение „Сдружение на администрацията в органите на съдебната власт“

ДОКЛАД

с резултати от проведено проучване и наблюдение по Дейност 1 Проучване на мнението на обществеността - граждани и бизнес и на съдебни служители за работата на администрациите в съдилищата

ГР. СОФИЯ, 15 ЮЛИ 2021 г.¹

¹ Втора версия – допълнена след указания на Вълзожителя

СЪДЪРЖАНИЕ

I. Въведение	3
II. Данни от анкетното проучване и наблюдение на място	5
1. Набиране на данни.....	5
2. Анкетно проучване сред обществеността.....	7
3. Анкетно проучване сред съдебните служители	31
4. Наблюдение на място чрез попълване на въпросници.....	54
5. Наблюдение на място чрез проведени срещи и преки впечатления.....	64
III. Обобщени резултати	67
1. Проблеми, противоречия, празноти и дефицити в работата на съдебните администрации, както и на възможните причини за тяхното съществуване	67
2. Добри практики в работата на администрациите на съдилищата, както и предпоставките за възникването и прилагането им	68
3. Области за подобрене на работата на администрацията в съдилищата	70
4. Предложения за подобряване на процедурите и правилата за работа на администрацията в съдилищата.....	71

I. Въведение

Този Доклад съдържа данни от проведеното анкетно проучване и наблюдение по места за мнението на обществеността и на съдебните служители в различни по вид съдилища за начина на работа на съдебната администрация. Докладът е разработен въз основа на договор, сключен на 20.05.2021 г. между „Сдружение на администрацията в органите на съдебната власт“ и „Адвокатско дружество Попов, Арnaudов и партньори“ след проведена публична покана по реда на ПМС № 160/2016 г. с предмет: *„Наемане на външни експерти и технически персонал за извършване на проучвания, анализи и разработване на обща рамка с унифицирани единни правила за работа“* в изпълнение на проект № BG05SFOP001-3.003-0118 *„Подобряване на процедурите и правилата за работа на администрацията в съдилищата, чрез разработване на обща рамка с унифицирани единни правила за работа в основни аспекти от дейността на съдебната администрация“*, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд.

Проектът е насочен към изграждане на обща рамка с унифицирани единни правила за работа в основни аспекти от дейността на съдебната администрация. Разработването на тези унифицирани правила следва да се базира и на резултатите от проведено анкетно проучване и наблюдение по места за мнението на обществеността и на съдебните служители за начина на работа на администрацията.

В доклада са отразени данните от проведеното анкетно проучване и наблюдение по места в изпълнение на Дейност 1 Проучване на мнението на обществеността - граждани и бизнес и на съдебни служители за работата на администрациите в съдилищата, като получените резултати са обобщени и са систематизирани по отделни теми:

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система“

- ❖ идентифицирани евентуални проблеми, противоречия, празноти и дефицити в работата на съдебните администрации, както и на възможните причини за тяхното съществуване;
- ❖ идентифицирани добри практики в работата на администрациите на съдилищата, както и предпоставките за възникването и прилагането им;
- ❖ изведени области за подобрене на работата на администрацията в съдилищата.

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

II. Данни от анкетното проучване и наблюдение на място

1. Набиране на данни

За изпълнението на Дейност 1 бяха разработени 3 отделни вида анкети, предназначени за попълване, както следва:

- от граждани и представители на юридически лица, адвокати и представители на други правни професии;
- от съдебни служители;
- при провеждане на наблюдение на място.

Въпросите в отделните анкети са съобразени с вида на респондентите.

Анкетното проучване е проведено в периода от 04.06.2021 г. до 25.06.2021 г. чрез он-лайн анкета, изпратена до граждани, адвокати, представители на др. правни професии, юридически лица, както и до целева група съдебни служители в администрацията на различни по вид съдилища.

Наблюдението на място е извършено в същия период чрез разработен сценарий и въпросник, предназначен за попълване от посетителите на място в съответния съд. Прякото наблюдение на място е извършено от техническия персонал.

Получени са отговори от следните видове респонденти:

- представители на обществеността – 42 отговора;
- съдебни служители – 67 отговора;
- проучване на място - 31 отговора.

Така получените общо 140 отговора надвишават минималния заложен по проекта брой – 70. Обхватът на респондентите, които са попълнили анкетите гарантира, че отговорите осигуряват представителност на всички заинтересовани страни, имащи отношение към постигане на заложените в проекта цели. Обобщена информацията относно получените отговори на въпросите е представена по-долу.

На 9 юли и 10 юли са проведени работни срещи с представители на ръководствата и на съдебни служители в съдилищата в район Смолян и Видин –

<https://www.efunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА „ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ” 2014-2020
Проект: „Подобряване на процедурите и правилата за работа на администрацията в съдилищата, чрез разработване на обща рамка с унифицирани единни правила за работа в основни аспекти от дейността на съдебната администрация”
АДБФП BG05SFOP001-3.003-0118



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Административен съд, Окръжен съд и Районен съд, на които срещи са обсъдени текущите проблеми и предизвикателства в работата на администрацията и предложения за подобрения в контекста на предмета на изпълнявания проект.

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

2. Анкетно проучване сред обществеността

2.1.) Проучването сред обществеността е проведено чрез он-лайн анкета. Разработената анкета съдържа 10 въпроса от смесен тип – отворен и затворен, като и кратко описание на проекта и неговите цели. Въпросите са насочени към събиране на данни относно практиките в съдилищата по отношение на административното обслужване, обслужването при въведените противоепидемични мерки във връзка с пандемията от Covid 19, действащите правила за работа и необходимостта от тяхното подобрене, добри и лоши практики, ниво на компетентност на служителите, проблеми в комуникацията.

За пручването са идентифицирани 73 бр. подходящи респонденти, до които бе изпратена анкетата. Респондентите обхващат лица от обществеността, в т.ч. граждани и представители на юридически лица, адвокати и представители на други правни професии. Получени са 42 отговора от респондентите, представители на обществеността.

2.2.) Данните от получените отговори:

1.) Въпрос № 1:

Сблъскали ли сте се с различни практики в съдилищата в страната по отношение на административното обслужване?

**Например: - достъп до сградата на съда; - достъп до залите и/или помещенията, отделени за регистратура, деловодство, адвокатска стая; - работно време; - заплащане на такси; - предоставяне на информация и справки по дела на място в съда; - предоставяне на информация и справки по дела по телефон; - получаване на копия/преписи от документи; - комуникация със служителите.*

- Да (често се сблъсквам с различните практики на съдилищата)
- Понякога (случвало се е в някои съдилища да има различни практики)
- Не (всички съдилища, които съм посещавал/а работят еднакво)
- Друго (моля, посочете в полето)

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

Графика 1. Отговори на Въпрос 1



Изводи от получените отговори:

Мнозинството от анкетираните представители на обществеността (67%) са на мнение, че са налице различни практики на съдилищата в страната по отношение на предоставяното административно обслужване.

28% от анкетираните представители на обществеността отговарят, че се е случвало в някои от посещаваните от тях съдилища в страната да са налице различни практики.

Според само 2 от получените отговори (5%), всички посещавани съдилища работят еднакво при осъществяване на административното обслужване.

2.) Въпрос № 2:

Ако сте отговорили положително на предходния въпрос, моля, определете в коя от посочените по-долу области наблюдавате най-често различни практики (моля, степенувайте ги с точки от 1 до 4, като приемете че 1 е областта, в която има най-малко различни практики):

Област	1	2	3	4
Достъп до сградата на съда	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Достъп до залите и/или помещенията, отделени за регистратура, деловодство, адвокатска стая	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

Работно време	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Заплащане на такси	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Предоставяне на информация и справки по дела на място в съда	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Предоставяне на информация и справки по дела по телефон	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Получаване на копия/преписи от документи	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Комуникация със служителите	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Друго	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Графика 2. Отговори на Въпрос 2



<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

Изводи от получените отговори:

Съгласно получените от представителите на обществеността отговори, най-противоречиви са практиките в отделните съдилища в страната по отношение на:

- комуникацията със служителите;
- предоставянето на информация и справки по дела по телефон;
- получаването на копия/преписи от документи и
- предоставянето на информация и справки по дела на място в съда.

Според отговорите на повече от половината от респондентите, най-малко различни практики се наблюдават при:

- достъпа до сградата на съда;
- достъпа до залите и/или помещенията, отделени за регистратура, деловодство, адвокатска стая;
- работното време и
- заплащането на таксите.

Като други различия в практиките на отделните съдилища се споменават получаване на достъп до документи по архивни дела, както и получаване на оригиналите на документи, представени в съда при образуване на дело по реда на чл. 417 от ГПК.

3.) Въпрос № 3:

Смятате ли, че въведените в страната в последната над една година противоепидемични мерки влияят върху различните практики в съдилищата?

- Да
- Отчасти
- Не
- Друго (моля посочете в полето)

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

Графика 3. Отговори на Въпрос 3



Изводи от получените отговори:

Направеното сред представителите на обществеността анкетно проучване сочи, че по-голямата част от респондентите (60 %) са на мнение, че въведените в страната в последната над една година противоепидемични мерки влияят върху различните практики в съдилищата. В този смисъл, макар и по отношение на отделни аспекти от дейността на съдилищата, са отговорили и други 33 % от анкетиранияте респонденти.

Едва трима от анкетиранияте смятат, че въведените в страната в последната над една година противоепидемични мерки не водят до различни практики в съдилищата.

4. Въпрос № 4:

Сматате ли за полезно правилата за работа на съдилищата по отношение на административното обслужване да бъдат уеднаквени?

- Да, всички съдилища следва да работят по един и същ начин
- Отчасти, само в отделни аспекти
- Не, всеки съд трябва да може да работи по начин, който съответства на неговата специфика
- Друго (моля, посочете в полето)

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

Графика 4. Отговори на Въпрос 4



Изводи от получените отговори:

Според 88 % от анкетираните представители на обществеността, всички съдилища в страната следва да работят по един и същ начин, с оглед на което подкрепят идеята за уеднаквяване на правилата за работа по отношение на административното обслужване.

Едва 10 % от анкетираните респонденти са мнение, че правилата за работа трябва да се уеднаквят не изцяло, а в отделни аспекти.

Само 1 от респондентите отговаря, че всеки съд трябва да може да работи по начин, който съответства на неговата специфика.

5. Въпрос № 5:

Според Вас кои аспекти от административното обслужване, предоставяно от съдилищата се нуждаят от подобрене?

Електронно общуване - двустранна комуникация, в т.ч. размяна на документи с регистратурата и деловодствата

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

- Предоставяне на информация и справки по делата по телефон
- Наличие на ясни указателни и информационни табели в сградите на съдилищата
- Улеснен достъп до съдилищата за адвокати и адвокатски сътрудници
- Непрекъсваемо работно време - на деловодствата, адвокатска стая и каса
- Проактивно поведение на съдебните служители относно развитието и хода на делата
- Наличие на алтернативен информационен център по време на годишните инвентаризации
- Няма нужда от подобрене
- Друго (моля, посочете в полето)

Графика 5. Отговори на Въпрос 5



<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

Изводи от получените отговори:

Въпросът дава възможност за избор на повече от един отговор. Всички анкетирани представители на обществеността са на мнение, че е необходимо подобрене в отделни аспекти на предоставяно от съдилищата административно обслужване. Съгласно получените от респондентите отговори, в най-голяма степен подобриенето следва да обхване:

- Електронното общуване - двустранна комуникация, в т.ч. размяна на документи с регистратурата и деловодствата;
- Предоставянето на информация и справки по делата по телефон;
- Непрекъсваемото работно време - на деловодствата, адвокатска стая и каса и
- Наличието на алтернативен информационен център по време на годишните инвентаризации.

С над 60 % подкрепа са и аспектите

- проактивно поведение на съдебните служители относно развитието и хода на делата и
- улеснен достъп до съдилищата за адвокати и адвокатски сътрудници.

Според един от получените отговори е необходимо да се предприемат действия, насочени към подобрене и отстраняване на недостатъци по отношение функционалностите на Единния портал за електронно правосъдие.

6. Въпрос № 6:

Моля, споделете Вашите наблюдения, като посочите примери за добри практики на съдилища, свързани с обслужването (моля, посочете практиката и съда):

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

Отговори на Въпрос 6

№	Съд в страната	Примери за добри практики на съдилища, свързани с обслужването
1.	РС Плевен	Отделен служител, отговарящ само за справки по заповедно производство.
2.	РС Плевен	Имат добре разработена система на работа от служител "Административен секретар", който подпомага активно съдебните деловодства, като приема разговори/заявки за получаване на книжа от страните. По този начин, деловодствата са фокусирани в текущата работа по делата, като не са ангажирани постоянно с множеството телефонни обаждания от граждани.
3.	ОС Плевен	Справки по телефон.
4.	РС Пловдив	Отношение според характера на казуса (справката).
5.	РС Кърджали	Възможност за изпращане на документи чрез електронна поща, бързо и своевременно входиране на тези документи, незабавна обратна връзка, в случай на констатирани пропуски, както и бързо произнасяне по отправени молби - отново своевременно уведомяване за произнасянето както по електронна поща, така и по телефон.
6.	РС Шумен	Уведомяване по телефона за разпореждания.
7.	РС Стара Загора	Създадени електронни досиета на делата.
8.	РС Дупница	Проактивно поведение на съдебните служители относно развитието, хода на делата, в това число постъпили от другата страна документи - при извършване на справки по телефон.

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

9.	РС Чепеларе	Незабавно уведомяване по телефон, мейл и т.н. Бърза логистика и лесна размяна на книжа дистанционно.
10.	РС Своге	Предоставяне на информация и копия на документи, без излишно чакане и без да ме отпращат навън да платя 0,10 лв. за 1 лист.
11.	Окръжен съд Русе	Електронизиране на всички документи по делото (включително входящи документи от страните) и бързо предоставяне на електронен достъп до тях. Изключително полезно, особено когато делото е в друг град.
12.	ОС Смолян	Комуникация/изпращане на книжа по електронна поща.
13.	Съдилищата в района на ОС Варна	Заради пандемията се наблюдава значително подобрене в комуникацията по електронен път чрез имейли, в т.ч. размяна на книжа.
14.	СРС	Улеснена електронна комуникация.
15.	СРС	Депозирание на съдебни книжа (заявления, искиви молби, жалби и пр.) по имейл.
16.	СРС	Намирам, че най-добрата нова практика от последната 1 година е установената от СРС възможност за подаване на документи до съда по имейл, подписани с КЕП. Тази практика значително облекчи работата ми и ми спести стотици ходения или до самата сграда на съда, или до пощенски оператор. Макар много съдилища да допускат подаване на документи по имейл, тази практика при тях не е така ясно и категорично посочена и установена, както е в СРС. Най-малкото няма посочен изричен имейл адрес, който служи единствено и само за електронно пращане и получаване на документи по

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

		дела, както това е в СРС. Последното създава за мен несигурност за валидността на извършеното по имейл процесуално действие, поради което, освен към СРС, не подавам до други съдилища документи по електронен път.
17.	СРС	Изпращане на имейли с актове на съда. Уведомяване по телефона за разпоредения.
18.	СГС	Неработещата ЕПЕП доведе на практика до стартиране на имейл комуникацията между съда и страните. Връчване на препис от жалба през ЕПЕП; адвокатът, заявил и получил достъп се уведомява чрез портала. На практика обаче в портала се качват само съобщенията за връчване, но не и преписите от жалбите. Предвид кратките срокове за отговор по жалбите, деловодствата изпращат преписи като сканирани файловете на имейл адресите на страните
19.	СГС	Възможност за снимки с телефон на документи по делото.
20.	Апелативен съд София	Лесно и удобно предоставяне на протоколи по дела със служебен защитник.
21.	Административен съд София-област	Предоставяне на пълна информация по телефона.
22.	АССГ	Пълно съдействие от страна на служителите на деловодствата и адвокатска стая, въпреки ограниченото работно време (поради COVID-19).
23.	ВАС	Изключително любезно и професионално отношение от служителите при искане на справка по телефон.
24.	ВАС	Предоставя пълни справки по телефон на страните и на

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

		техните представители. Обявяване на актовете в сайта на съда.
25.	ВАС	Пълно съдействие от страна на служителите на деловодствата и адвокатска стая, въпреки ограниченото работно време (поради COVID-19).
26.	-	Входиране на книга по имейл.
27.	-	Получаване на информация по телефон, без да е необходимо ходене до съда. Публикуване на актовете на съда в ЕПЕП.
28.	-	Връщане на входящ номер за постъпили по електронен път книга. Предоставяне на информация по телефон. Уведомяване на страните в случай на отлагане на дела.
29.	-	Много по-често в малките съдилища в малките населени места е възможно да се срещне по-добро и качествено обслужване отколкото в големите градове и области.

Изводи от получените отговори:

Съгласно повечето от споделените от респондентите примери за добри практики на съдилища, свързани с обслужването, положително се оценява създадената в някои от съдилищата в страната организация за електронен обмен на документи. Споменват се практики за връщане на входящ номер във връзка с постъпили по електронен път книга.

Високо оценена от представителите на обществеността е и възможността за осъществяване на комуникация по телефон, при която се получава навременна, актуална и пълна информация за развитието на делата, както и съдействието при извършването на справки на място в съда.

Сред добрите практики на съдилищата се споменава и осигурения в Единния портал за електронно правосъдие достъп до всички документи по дадено дело.

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

7.) Въпрос № 7:

Моля, споделете Вашите наблюдения, като посочите примери за лоши практики, които бихте искали да бъдат преустановени (моля, посочете практиката, без да сочите съда, в който се прилага):

Отговори на Въпрос 7

№	Примери за лоши практики, които бихте искали да бъдат преустановени
1.	В доста съдилища, дори и големи такива с над 50 състава, не отговарят на телефонните номера, посочени за справка.
2.	Непредоставяне на информация по делата, въпреки че лицето, което я иска има право да я получи. Липса на достатъчно указателни табели за разпределението на деловотствата, регистратури и пр.
3.	Затруднен достъп до справки по дела. Гражданско деловодство в районен съд Бургас се обслужва от един единствен служител, което е крайно недостатъчно. Необходимо е отделно обслужване на адвокати. Необходимо е големите "клиенти" на съда - колектори, оператори на ВиК услуги, телекомуникационни доставчици и прочие да се обслужват на съвсем отделно място. Когато се изпращат входящи документи по дела, подписани с електронен подпис с приложени доказателства, се изискват от съда "екземпляри" за другите участници в производството, което е неприемливо, при условие, че просто самия електронен екземпляр е наличен в съда. Просто следва да се разпечата в повече екземпляри. Не е уеднаквена практиката на съда по едни и същи казуси.
4.	Трудна електронна комуникация, некомпетентни и безотговорни служители, ограничено време за достъп до деловодства, затрудняване на работата на адвокати и адвокатски сътрудници чрез въвеждане на ненужни правила.
5.	При опит за справки по телефон много често се случва никой да не отговаря

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

	на посочените номера с часове. Случва се информацията в сайтовете относно това кой отговаря на даден телефон и по какъв въпрос да е грешна и да е необходимо препращане от един служител на друг. Отделните съдилища, а дори и различните състави на един съд, имат различни практики за това какви документи и каква информация може да получава адвокатски сътрудник на адвокат по делото. Невъзможност да се обслужат всички чакащи преди обедната почивка, което води до поне още час изгубено време плюс времето за чакане.
6.	Отказ за спавка по телефон и/или прехвърляне от деловодител на деловодител, като на всеки следващ трябва да се обяснява всичко от начало и крайна сметка се оказва, че това не е в неговия ресор.
7.	Неотговаряне при телефонно обаждане. Груби служители.
8.	Струпване на хора извън сградата, недопускане до сградата, кратко работно време - ВАС и АССГ.
9.	Невдигане на телефон в деловодството, отказване на достъп до дела, в противоречие със Закон за адвокатурата, невръчване на съобщения от деловодство, ако вече са изпратени чрез призовкар.
10.	РС София - невъзможността за справки по телефон, затруднената работа в служба „Архив“; РС Сливен - отказ за изпращане на документи - протоколи по имейл, въпреки подавани молби; РС Варна - също отказ за изпращане на документи по имейл, въпреки изрични молби; РС Плевен - много лоши битови условия и силно затруднено получаване на повече от един документ на място в съда.
11.	Работно време с прекъсване на деловодствата; Годишни инвентаризации по различно време в различните съдилища; Заплащане на държавни такси за книжа, изпращани по електронна поща;

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

	<p>Липса на създадени електронни досиета на делата;</p> <p>Насрочване на няколко заседания (повече от едно) в един и същи час;</p> <p>Липса или затруднено електронно общуване - двустранна комуникация, в т.ч. размяна на документи с регистратурата и деловодствата;</p> <p>Липса на обратна информация за входящ номер на документ, изпратен по електронна поща;</p> <p>Забрана за връчване на книжа на адвокатски сътрудници.</p>
12.	<p>Непредоставяне на информация по телефон на страните;</p> <p>Невъзможност да се установи статуса на делото, докато същото е в доклад при съдия;</p> <p>Непълно досие на делата в ЕПЕП - не се дигитализират всички постъпили документи по дела в някои съдилища, което обезсмисля наличието на ЕПЕП.</p>
13.	<p>Насрочване на делата по обективно неизпълним график;</p> <p>Резистентност по отношение на отдалечения достъп до дела, в това число за извършване на справки по телефон или онлайн;</p> <p>Необходимост от осигуряване на нормални условия за труд на адвокатите - бърз достъп до сградата, неограничено работно време на деловодства и адвокатска стая, и т.н.</p>
14.	<p>Неспазване на работното време - изключително недоволство и остър език от страна на служители в едно от най-активните съдилища в страната, понеже им е връчена молба за входирание в 16:35 ч.</p>
15.	<p>1. Някои съдилища ограничават силно приемното време, до 4 часа на ден - 2 часа преди и 2 часа след обяд.</p> <p>2. Някои съдилища създават правила за преглеждане на не повече от n на брой дела дневно. Посочените правила се лансират като противоепидемични, но на практика създават по-висока от обичайната посещаемост на съдебните сгради, което от своя страна обуславя по-висок риск от заразяване с КОВИД, което е напълно противоположно на</p>

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

	поставената цел.
16.	Липса на всякакво съдействие както по телефон, така и на място по отношение предоставяне номера на дела, движението по тях и т.н. Реално това възпрепятства процеса на работа ежедневно. Според мен, трябва или да се разработи (работеща) единна система за подобни справки, която обаче да се попълва редовно и коректно или да се уеднаквят практиките на работа, в това отношение.
17.	Допускане до сградата на съда без проверка на лични документи и преминаване през метал детектор; Достъп до дела без представяне на пълномощно, документ за самоличност, адвокатска карта/карта на адвокатски сътрудник; Непредоставяне на никаква информация за делата по телефона; Невъзможност за извършване на справка по телефона (никой не отговаря на телефона на деловедство повече от седмица); Липса на съдействие при подадено искане за предоставяне на електронен достъп до дело/документ; Недопускане на снимането с телефон на документи по дело от упълномощено лице/представител.
18.	Непредоставяне на информация по телефон; Изискване да се запознаваме с делата след предоставяне на пълномощно.
19.	Отстрочване на дела без да има достъпна информация за това за страните, които разбират за тези обстоятелства често след като са изминали стотици километри за явяване в съдебно заседание; Насрочване на множество дела в един и същи час; Чакане на страните в малки коридори пред зала, а в самата зала, която е в пъти по-голяма от коридорите не се допускат страни; Невъзможност за снимане на материали от дело от страна в процеса без предварителното одобрение на съдия, което прави справките изключително

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

	<p>затруднени;</p> <p>Различните практики на съдилищата по качването на електронните образи на делата – всеки съд качва различни части от тях, като почти никога няма осигурен пълен достъп до тях.</p>
20.	Забрана за снимане на документи от делото с телефон.
21.	<p>Затруднения по отношение получаване на информация по телефон;</p> <p>Високи банкови комисионни при превод на суми към съда за получаване на копия на документи по делото;</p> <p>Достъп до сградата на съда при създамата се епидемична обстановка;</p> <p>Отказ на служители от деловодство на страна или упълномощен адвокат за снимки с телефон на документи от делото;</p> <p>Лошо отношение от страна на администрацията на съдилищата.</p>
22.	Отказ да се дават изпълнителни листове на адвокатски сътрудници, въпреки разпоредбата на чл. 21, ал. 3 от Закона за адвокатурата.
23.	Липсата на комуникативност и отзивчивост на деловодителите в съда, когато се иска информация по телефон, особено за отдалечените съдилища.
24.	Като лоша практика мога да посоча конфронтационната настроеност на някои от служителите по въпроси, за които преценката в крайна сметка е на съдията или страната е направила определени действия, които може и да са излишни, но страната няма как да знае за това. Като цяло лошите практики не произтичат толкова от служителите, а от конкретните практики на всеки отделен съдия, с които служителите, работейки с този съдия, са наясно, но страните не са. Още повече - това, че даден съдия е наложил определена практика, не значи, че тази практика е правилна. Необходима е малко повече диалогичност и разбиране към това, че страната няма как да е наясно с изискванията, поставени от дадения съдия.
25.	Неоказване на необходимото съдействие на адвокати и адвокатски сътрудници при осъществяване на дейността им в съдилищата.

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

- | | |
|-----|---|
| 26. | Липса на информация по телефона;
Слабо попълване на единния електронен портал. |
|-----|---|

Изводи от получените отговори:

Въпреки създадените добри практики в някои от съдилищата в страната, описани по-горе във въпрос 6, в друга част от съдилищата именно невъзможността за справки по телефон и за осъществяване на електронна комуникация са част от най-срещаните лоши практики, които представителите на обществеността биха искали да бъдат преустановени.

Прави впечатление и това, че един и същ съд е даден и като пример за установени добри практики, и като такъв за установени лоши практики и то в една и съща област, което е индикация за различни практики не само между съдилищата, но и за такива между отделните състави в рамките на един съд.

Внимание заслужават и следните отговори:

- Отказ за предоставяне на справка на лица (страни или упълномощени представители), които имат право на такава;
- Проблеми с достъпа до сградата на съда в работно време;
- Отношението на съдебните служители;
- Непълни електронни досиета в Единния портал за електронно правосъдие;
- Отказ на страна на съдебните служители за снимки с телефон на документи от делото и др.

8.) Въпрос № 8:

Как бихте оценили нивото на компетентност на съдебните служители в областта на административното обслужване?

- Ниско
- Средно
- Добро
- Друго (моля, посочете в полето)

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

Графика 6. Отговори на Въпрос 8



Изводи от получените отговори:

Мнозинството от анкетираните представители на обществеността (над 60%) определят нивото на компетентност на съдебните служители в областта на административното обслужване като средно.

Според 19% от получените отговори, нивото е добро, а петима от респондентите (12%) го определят като ниско.

Съгласно 3 от отговорите, нивото на компетентност е различно при различните служители.

9.) Въпрос № 9:

Кои са най-често срещаните проблеми в комуникацията Ви със съдилищата (моля, степенувайте ги с точки от 1 до 4, като приемете че 1 е най-рядко срещаният проблем)?

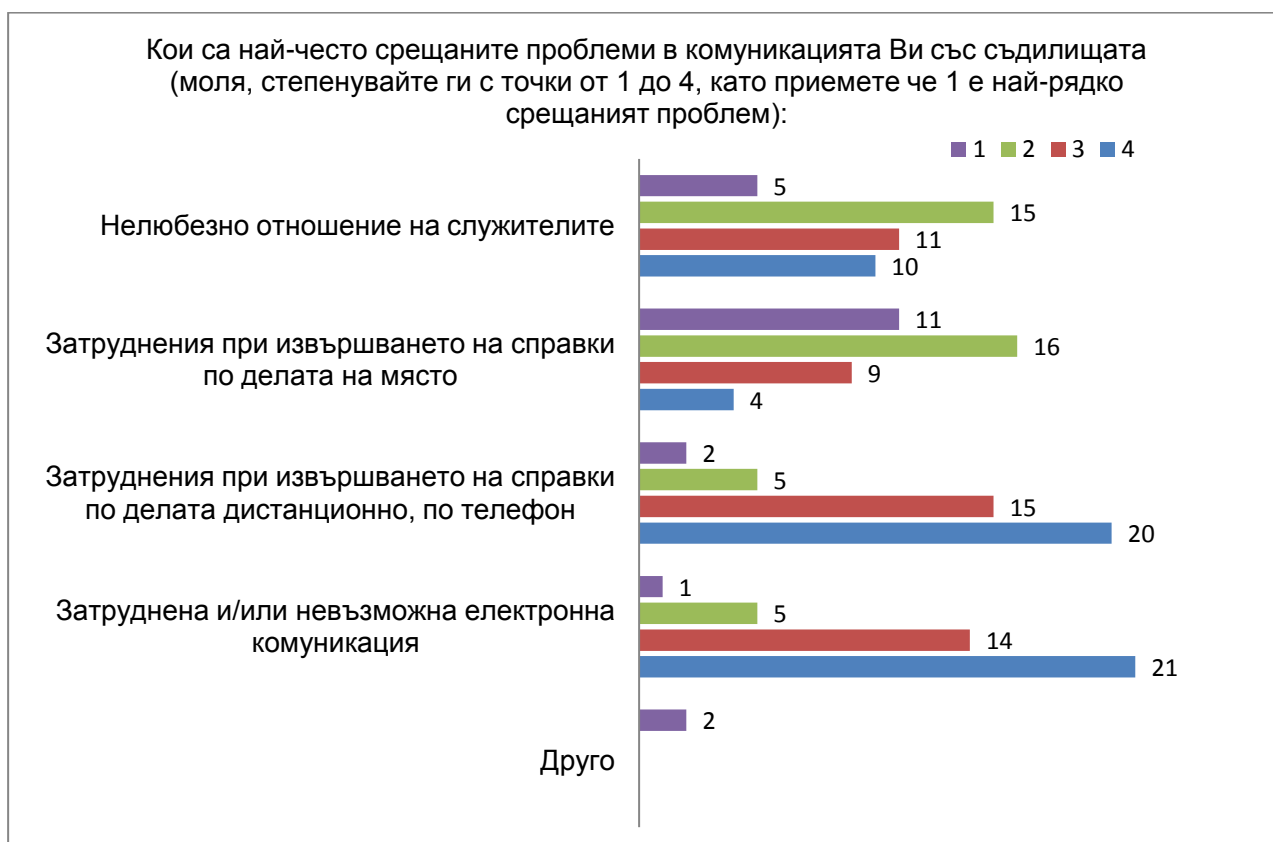
Област	1	2	3	4
Нелюбезно отношение на служителите	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Затруднения при извършването на справки по	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

делата на място				
Затруднения при извършването на справки по делата дистанционно, по телефон	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Затруднена и/или невъзможна електронна комуникация	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Друго	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Графика 7. Отговори на Въпрос 9



Изводи от получените отговори:

Видно от получените от представителите на обществеността отговори, най-често срещаните проблеми в комуникацията със съдилищата са свързани със:

- Затруднена и/или невъзможна електронна комуникация и

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

- Затруднения при извършването на справки по делата дистанционно, по телефон.

Не е малък и процентът на респондентите (23%), които считат, че нелюбезното отношение на служителите е сред най-често срещаните проблеми в комуникацията.

Според един от получените отговори, като проблем може да бъде отчетена и невъзможността за заплащане на такси в сградата на съда с оглед получаването на копия от приложените по делата документи.

10.) Въпрос № 10:

Моля, споделете Вашите допълнителни коментари или бележки във връзка с темите от анкетата:

Отговори на Въпрос 10

№	Допълнителни коментари или бележки във връзка с темите от анкетата:
1.	Според мен, за оптимално действие на съдебната система, всички правила/практики трябва да бъдат уеднаквени.
2.	Съдебната администрация следва да проумее, че е създадена да е в услуга на гражданите и че е длъжна да ги улеснява. Може би е необходимо да се въведе своеобразен мониторинг на "процесуалното" поведение на магистратите при заседаване, а и задължителен звукозапис на заседанията. Това вероятно би ограничило своеобразното превъплъщение на единици от тях в "мирови съдии и богове".
3.	Липса на уважение към адвокатите и приравняването им към гражданите като отношение и поведение.
4.	Като цяло наблюдавам положително развитие при работата на съдилищата.
5.	В електронно правосъдие делата са непълни или почти липсват сканирани документите. Особено удобно е относно експертизите и протоколите да се качват своевременно.

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

6.	Електронното обслужване и комуникация следва да се подобри драстично. Достъпът до постановените актове или актовете по движението на делата също. Бързината на целия съдебен процес има нужда от сериозни иновации.
7.	Обслужването в съдилищата, освен че трябва да се уеднакви, има нужда от подобряване на практиките във всичките му аспекти.
8.	Освен уеднаквяване правилата по отношение на административното обслужване, следва задължително да бъдат проведени и провеждани периодично обучения на служителите. Своевременна комуникация между административните ръководители във връзка с промени в правилата за работа. Създаване на електронен портал, в който да бъдат качвани всички правила, вкл. измененията и допълненията по същите.
9.	Главното, което следва да се промени в българската съдилищна система са две неща: отношението на голяма част от служителите към работата им и към гражданите; електронният достъп до информация. Малко повече любезност на работното място и диверсификация на пътищата за достъп до данни биха довели до невиджани резултати.
10.	<p>- Често се изменя организацията на работата на някои съдилища, което смущава нормалната работа. Например, често преструктуриране на деловодствата, създаване на деловодства само за заповедни производства, връщането им в последствие отново по съставите.</p> <p>- По лош начин е уредено използването на съдебни зали за провеждане на публични продани от ЧСИ. Съдебните изпълнители се допускат до сградите на съдилищата успоредно с гражданите, в началото на работния ден, а не малко по-рано за да има време за подготовка. Съдилищата настояват за предварително записване за използване на зали в точно определени дни и часове, което затруднява значително насрочването на публични продани.</p>
11.	Проблемите в административното обслужване в съдилищата са много, но

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

	<p>голяма част от тях бяха обхванати в анкетата. Най-големи проблеми създават изцяло различните практики, по отношение електронните регистри и справки в съдилищата. В тази насока, смятам че може да се направи много, като се зложат еднакви стандарти и форми за наливане на информация от администрацията на съдилищата, с цел по-лесен достъп на страните.</p>
12.	<p>Считам, че е необходимо да бъдат приети еднакви правила за работа на съдилищата, същите да бъдат разписани и достъп до тях да бъде предоставен на електронната страница на всеки съд.</p> <p>Считам за необходимо да се проверяват личните документи, пълномощните и да се записват имената на лицата, които са се запознали с дадено дело.</p> <p>Не е адекватно всеки човек да може да влезе в съда (без да му бъде поискана лична карта, без да бъде проверен за оръжие), да стигне до деловодство, да поиска дело, да го разгледа, да закачи/откачи документ от него (тъй като никой не го наблюдава), да си снима с телефон документи и да си тръгне, без дори да се запише името му.</p>
13.	<p>Съдилищата в България се нуждаят от масова подмяна на административните служители с нови, млади, амбициозни кадри, които имат желание за работа!</p>
14.	<p>В малките съдилища административното обслужване е почти винаги на ниво, за разлика от големите съдилища, в които то определено е неприемливо.</p>
15.	<p>Според мен трябва да се повиши възможността справки по делата, депозирането на документите да се извършва дистанционно чрез лесен за работа софтуер.</p>

Изводи от получените отговори:

Видно от допълнителните бележки и коментари, представителите на обществеността потвърждават още веднъж мнението си за необходимостта от уеднаквяване на правилата за работа на съдебната администрация.

Тази целева група цени изключително високо възможността за осъществяване на дистанционна комуникация с администрацията (електронна и по телефон).

Изказани са мнения за необходимостта от подобряване на отношението на служителите, но също така е изразено и впечатлението за положително развитие в работата на съдилищата.

Интерес заслужава и мнението на представителите на обществеността, изразено и по повод на добрите практики, че в по-малките съдилища административното обслужване е по-добро в сравнение със съдилищата в по-големите градове.

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

3. Анкетно проучване сред съдебните служители

3.1.) Проучването сред съдебните служители също е проведено чрез он-лайн анкета. Разработената анкета съдържа 13 въпроса от смесен тип – отворен и затворен, като и кратко описание на проекта и неговите цели. Въпросите са насочени към събиране на данни относно информацията с която разполагат лицата за вътрешните актове в областта, смятат ли че има дублиране на правила и процедури, мение дали има противоречиви правила и процедури и кои от тях могат да се подобрят, така че да улеснят работата на съдебните служители, дали има необходимост от уеднаквяване, добри и лоши практики, необходимост от постоянни правила за работа на администрацията на съдилищата в условията на извънредно положение/извънредни мерки в страната.

За пручването са идентифицирани над 100 подходящи респонденти, до които да бъде разпратена анкетата. Респондентите обхващат съдебни служители от различните звена в общата и специализираната администрация на съдилищата. Получени са 67 отговора от респондентите.

3.2.) Данните от получените отговори:

1.) Въпрос № 1:

Моля посочете в коя от администрациите на съда работите (обща или специализирана), като уточните и конкретното звено/служба (като например: „Човешки ресурси“, „Финансова дейност и снабдяване“, „Регистратура“, „Съдебно деловодство“ и т.н.):

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

Графика 1. Отговори на Въпрос 1



Изводи от получените отговори:

Съгласно получените от респондентите отговори, около 55% от анкетните карти са попълнени от служители в специализираната администрация на отделните съдилища в страната. В най-голяма степен това са представители на съдебното деловодство, съдебните секретари и регистратурата на съда.

Отговорите на съдебните служители от общата администрация, съставляват около 35% от всички отговори.

<https://www.eufunds.bg>

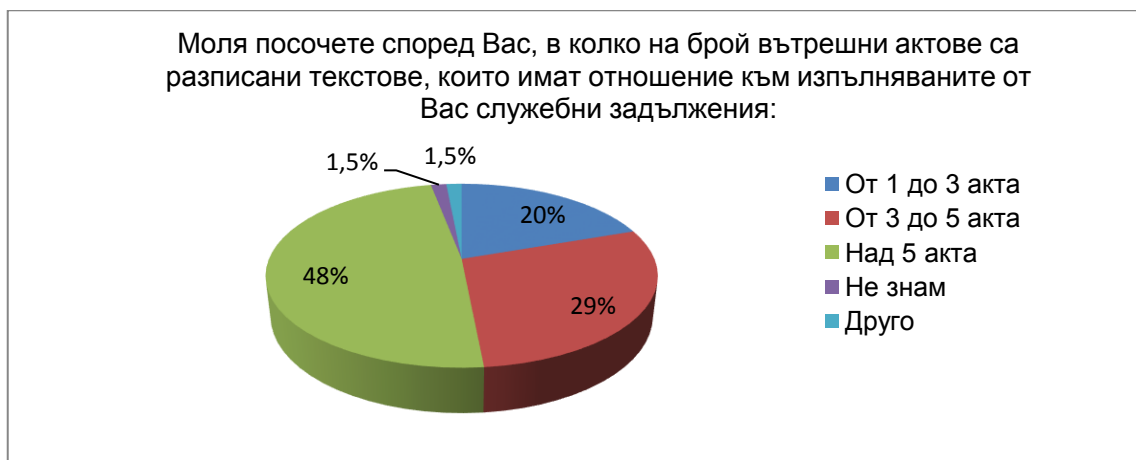
Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

2. Въпрос № 2:

Моля посочете според Вас, в колко на брой вътрешни актове (правила, указания, методики, ръководства, планове и др. подобни) са разписани текстове, които имат отношение към изпълняваните от Вас служебни задължения:

- От 1 до 3 акта
- От 3 до 5 акта
- Над 5 акта
- Не знам
- Друго (моля посочете в полето)

Графика 2. Отговори на Въпрос 2



Изводи от получените отговори:

Почти половината (48%) от анкетираните съдебни служители отговарят, че текстове, които имат отношение към изпълняваните от тях служебни задължения са разписани в над 5 броя вътрешни актове на съда.

29% от респондентите, считат че актовете са между 3 и 5, а 20% отговарят, че техни служебни задължения са разписани в от 1 до 3 акта.

Според един от отговорите, вътрешните актове, съдържащи служебни задължения са много повече.

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

3.) Въпрос № 3:

Има ли според Вас дублиране на правила и процедури, касаещи изпълнението на служебните Ви задължения в различните вътрешни актове на съда?

- Не, във всеки вътрешен акт са разписани специфични правила и процедури*
- Да, считам, че има повтарящи се правила и процедури*
- Не мога да преценя*
- Друго (моля посочете в полето)*

Графика 3. Отговори на Въпрос 3



Изводи от получените отговори:

Молко над 50% от съдебните служители, считат че няма дублиране на правила и процедури, касаещи изпълнението на служебните им задължения в различните вътрешни актове на съда.

Според 27% от респондентите обаче има повтарящи се правила и процедури, а 20% от анкетираните не могат да преценят.

4.) Въпрос № 4:

Ако сте отговорили положително на предходния въпрос, моля оценете областите, в които според Вас е налице дублиране (моля, степенувайте ги с точки от 1 до 4, като приемете че 1 е областта, в която няма дублиране):

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

Област	1	2	3	4
<i>Управление на човешките ресурси, вкл. политиките за обучение, мотивиране и задържане на служители и атестиране</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Финансово управление и контрол, опазване на имуществото и управление на риска</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Административно обслужване на граждани и бизнес (организацията на достъп до сградите на съда и съответните помещения, търсенето и получаването на информация по делата, създадената организация на работа, правото на достъп, реда за запознаване с делата и издаването на преписи и копия от приложените към делата книжа, организация за заплащане на такси и др. подобни)</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Деловодна дейност, документооборот, инвентаризация и архивиране</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Политики за защита на личните данни</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Антикорупционни правила и процедури</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Медийни политики и достъп до обществена информация</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Друго</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

Графика 4. Отговори на Въпрос 4



Изводи от получените отговори:

Видно от получените от респондентите отговори, по-голямата част от съдебните служители считат, че в посочените области не е налице дублиране на правила и процедури, касаещи изпълнението на служебните задължения в различните вътрешни актове на съда. Все пак част от анкетираните съдебни служители, смятат че има дублиране в следните области:

- Деловодна дейност, документооборот, инвентаризация и архивиране;
- Административно обслужване на граждани и бизнес (организацията на достъп до сградите на съда и съответните помещения, търсенето и получаването на информация по делата, създадената организация на

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

работа, правото на достъп, реда за запознаване с делата и издаването на преписи и копия от приложените към делата книжа, организация за заплащане на такси и др. подобни) и

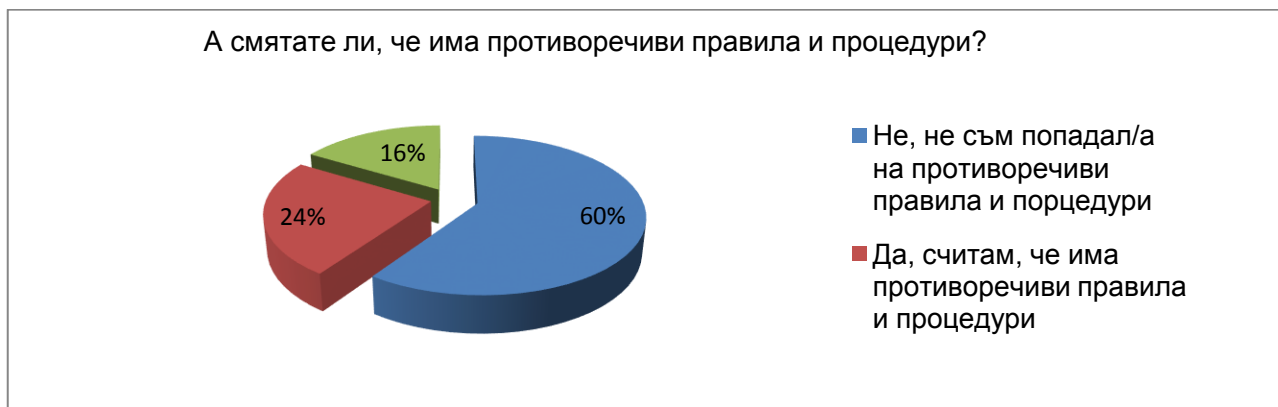
- Управление на човешките ресурси, вкл. политиките за обучение, мотивиране и задържане на служители и атестиране.

5.) Въпрос № 5

А смятате ли, че има противоречиви правила и процедури?

- Не, не съм попадал/а на противоречиви правила и процедури*
- Да, считам, че има противоречиви правила и процедури*
- Не мога да преценя*
- Друго (моля посочете в полето)*

Графика 5. Отговори на Въпрос 5



Изводи от получените отговори:

60% от анкетираните съдебни служители са отговорили, че не са попадали на противоречиви правила и процедури.

24% от респондентите считат, че има противоречиви вътрешни актове на съдилищата, а 16% от служителите не могат да направят преценка.

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

6.) Въпрос № 6:

Ако сте отговорили положително на предходния въпрос, моля оценете областите, в които според Вас е налице противоречие в установените правила и процедури (моля, степенувайте ги с точки от 1 до 4, като приемете че 1 е областта, в която няма противоречие):

Област	1	2	3	4
Управление на човешките ресурси, вкл. политиките за обучение, мотивиране и задържане на служители и атестиране	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Финансово управление и контрол, опазване на имуществото и управление на риска	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Административно обслужване на граждани и бизнес (организацията на достъп до сградите на съда и съответните помещения, търсенето и получаването на информация по делата, създадената организация на работа, правото на достъп, реда за запознаване с делата и издаването на преписи и копия от приложените към делата книжа, организация за заплащане на такси и др. подобни)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Деловодна дейност, документооборот, инвентаризация и архивиране	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Политики за защита на личните данни	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Антикорупционни правила и процедури	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Медийни политики и достъп до обществена информация	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Друго	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

Графика 6. Отговори на Въпрос 6



Изводи от получените отговори:

Според по-голямата част от анкетираните съдебни служители не е налице противоречие между отделните вътрешни правила и процедури. Отделни отговори в обратна насока са изложени по отношение на същите области, в които част от служителите считат, че е налице дублиране на правила (въпрос 4):

- Деловодната дейност, документооборот, инвентаризация и архивиране;
- Административното обслужване на граждани и бизнес (организацията на достъп до сградите на съда и съответните помещения, търсенето и получаването на информация по делата, създадената организация на работа, правото на достъп, реда за

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

запознаване с делата и издаването на преписи и копия от приложените към делата книжа, организация за заплащане на такси и др. подобни);

- Управлението на човешките ресурси, вкл. политиките за обучение, мотивиране и задържане на служители и атестиране и др.

7.) Въпрос № 7:

Моля оценете в кои области според Вас е необходимо действащите правила и порцедури да се подобрят, така че да улеснят работата на съдебните служители (моля, степенувайте ги с точки от 1 до 4, като приемете че 1 е областта, в която няма нужда от подобрения):

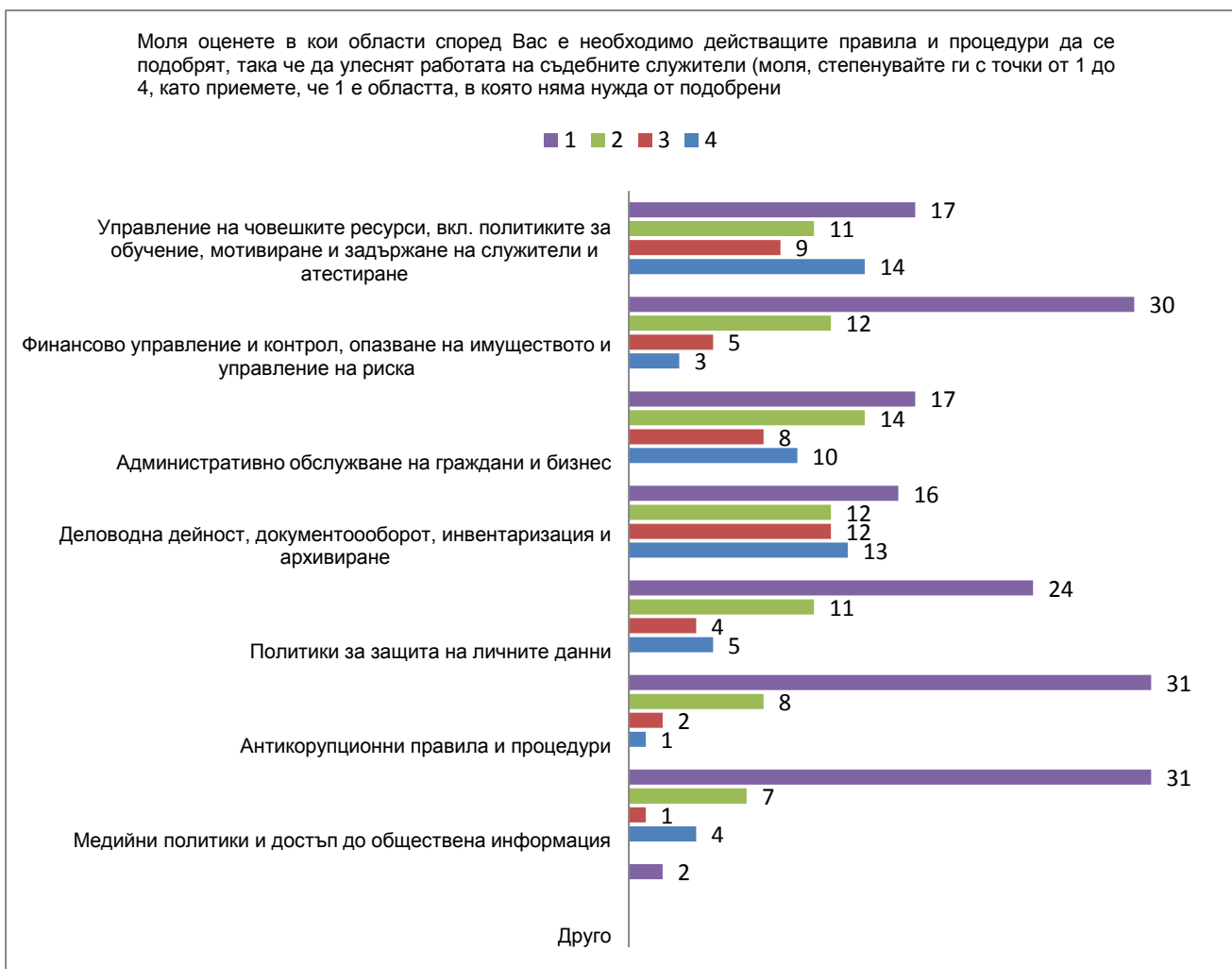
Област	1	2	3	4
Управление на човешките ресурси, вкл. политиките за обучение, мотивиране и задържане на служители и атестиране	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Финансово управление и контрол, опазване на имуществото и управление на риска	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Административно обслужване на граждани и бизнес (организацията на достъп до сградите на съда и съответните помещения, търсенето и получаването на информация по делата, създадената организация на работа, правото на достъп, реда за запознаване с делата и издаването на преписи и копия от приложените към делата книжа, организация за заплащане на такси и др. подобни)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Деловодна дейност, документооборот, инвентаризация и архивиране	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Политики за защита на личните данни	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

Антикорупционни правила и процедури	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Медийни политики и достъп до обществена информация	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Друго	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Графика 7. Отговори на Въпрос 7



<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

Изводи от получените отговори:

Според получените от респондентите отговори, областите, в които в най-голяма степен е необходимо подобрене на действащите правила и порцедури, така че същите да улеснят работата на съдебните служители са:

- Управление на човешките ресурси, вкл. политиките за обучение, мотивиране и задържане на служители и атестиране;
- Деловодна дейност, документооборот, инвентаризация и архивирание и
- Административно обслужване на граждани и бизнес (организацията на достъп до сградите на съда и съответните помещения, търсенето и получаването на информация по делата, създадената организация на работа, правото на достъп, реда за запознаване с делата и издаването на преписи и копия от приложените към делата книжа, организация за заплащане на такси и др. подобни).

Следва да се обърне внимание, че това отнова са областите, в които част от съделните служители считат, че е налице дублиране и/или противоречие в действащите вътрешни правила.

8.) Въпрос № 8:

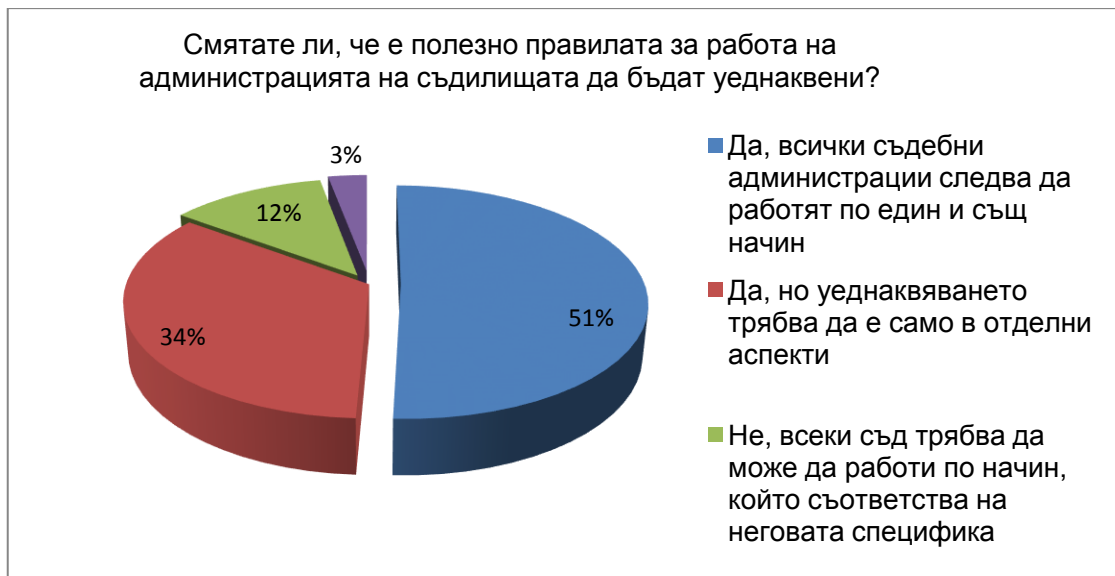
Сматате ли, че е полезно правилата за работа на администрацията на съдилищата да бъдат уеднаквени?

- Да, всички съдебни администрации следва да работят по един и същ начин*
- Да, но уеднаквяването трябва да е само в отделни аспекти*
- Не, всеки съд трябва да може да работи по начин, който съответства на неговата специфика*
- Друго (моля посочете в полето)*

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

Графика 8. Отговори на Въпрос 8



Изводи от получените отговори:

Съгласно получените от респондентите отговори, почти всички анкетирани съдебни служители считат, че е необходимо създаването на унифицирани правила за работа на администрацията на съдилищата. Половината от анкетираните са на мнение, че всички администрации следва да работят по един и същ начин, а 34% от респондентите отговарят, че уеднаквяването трябва да е само в отделни аспекти.

Едва 12% (8 респондента) от отговорилите съдебни служители не подкрепят идеята за уеднаквени правила за работа, а смятат, че всеки съд трябва да може да работи по начин, който съответства на неговата специфика.

Изразено е и мнение, че всички съдебни администрации следва да работят по един и същ начин, но задължително трябва да се съобрази спецификата на конкретната администрация.

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

9.) Въпрос № 9:

Ако сте отговорили положително на предходния въпрос, кои са според Вас областите в дейността на съдебната администрация, които е необходимо да бъдат унифицирани за всички съдилища?

- Управление на човешките ресурси, вкл. политиките за обучение, мотивиране и задържане на служители и атестиране
- Финансово управление и контрол, опазване на имуществото и управление на риска
- Административно обслужване на граждани и бизнес
- Деловодна дейност, документооборот, инвентаризация и архивиране
- Политики за защита на личните данни
- Антикоруptionни правила и процедури
- Медийни политики и достъп до обществена информация
- Друго (моля, посочете в полето)

Графика 9. Отговори на Въпрос 9



<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

Изводи от получените отговори:

Въпросът дава възможност за избор на повече от един отговор. Съгласно получените от анкетираните съдебни служители отговори, необходимост от уеднаквяване на правилата за работа на администрацията на съдилищата е относима към всяка една от посочените във въпроса области.

Според респондентите, унификацията следва да обхване най-вече следните области:

- Деловодна дейност, документооборот, инвентаризация и архивиране;
- Административно обслужване на граждани и бизнес;
- Управление на човешките ресурси, вкл. политиките за обучение, мотивиране и задържане на служители и атестиране и
- Политики за защита на личните данни.

10.) Въпрос № 10:

Моля, посочете примери за добри практики в работата на администрацията на съда, в които работите или в работата на администрацията на друг съд, за които знаете и които считате, че биха били полезни за прилагане във всички съдилища:

Отговори на Въпрос 10

№	Примери за добри практики в работата на администрацията на съдилищата
1.	На първо място отзивчивостта на служителите, които работят пряко с граждани. Смятам, че служителите трябва да са в помощ и да помагат дори с предоставянето на информация относно спецификата на работа, с която не всеки обикновен гражданин е запознат.
2.	Допълнителна здравна застраховка, заплащане на всички допълнителни дейности
3.	Отношението към гражданите и добрата комуникация с тях.
4.	Делегиране на повече права и самостоятелност на съдебните служители,

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

	възможност за творчество и инициативност при организиране на работното място.
5.	Използването на вътрешен сайт за информирание на администрацията за издадени заповеди, разпореждания и др. по отношение работата на съда.
6.	В Административен съд – Враца са изготвени над 50 вътрешни правила, касаещи работата на администрацията. Отделно от това информирането и свеждането до знанието на всички служители на ясни и точни указания и разпореждания относно финансовото управление и контрол, са предпоставка за определяне на ролята и отговорностите на всеки един служител в съда. Прилаганите контролни процедури дават разумна увереност относно доброто функциониране на отделните звена в администрацията на съда.
7.	Взаимозаменяемост и/или ротационност при изпълнение на служебните си задължения, на служители заемщи идентични длъжности.
8.	Правила за приемане, проверка и изпращане на електронни документи по делата.
9.	Създаването на електронна папка на делото.
10.	Държавните такси не се осчетоводяват по аналитичен признак, а и не би следвало, вземайки в предвид големият брой ЗЛ които внасят ДТ. При заверка на плащания за ДТ, в банковото извлечение се отразява № и дата на Адм. дело № и година и дата на заверка, в контролния лист към делото се отразява също дата на заверката, МО с който е осчетоводена таксата и № на банковото извлечение и дата. Това помага при искания от лицата за възстановяване на недължимо внесени ДТ и предотвратяване на случаите по различни дела от ЗЛ да се слага едно и също банковото извлечение с една платена такса, вместо плащане на две или повече такси.
11.	Добра практика в нашия съд е разпределението на работата по състави - съдия - секретар-деловодител и провеждането на общи събрания на служителите в специализираната администрация един път месечно за

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

	изчистване на неясноти, възникнали в работата или запознаване с новостите в работата ни, които напоследък са доста (във връзка с въвеждането на електронното правосъдие).
12.	Спокойна атмосфера, подкрепяща среда.
13.	В обедните дежурства да се редуват всички служители.
14.	Считам за добра практика служителите в даден съд да могат да изпълняват задълженията на повече от една длъжност, т.е. да има взаимозаменяемост. Например: Деловодител да може да замести секретар и обратното. Системен администратор да може да замени служител по сигурността на личните данни. Съдебен помощник и съдебен администратор да са наясно с цялостната работа на служителите от специализираната администрация в съд.

Изводи от получените отговори:

Сред посочените от респондентите добри практики в работата на администрацията на съдилищата се открояват такива, които са идентифицирани и от представителите на обществеността, като отношението и отзивчивостта на служителите, които работят пряко с граждани, правила за приемане, проверка и изпращане на електронни документи по делата, създаването на електронна папка на делото.

Ивтерес представляват отговорите, свързани с предоставянето на повече самостоятелност и възможност да творчество и инициативност при организацията на работата на служителите, възможността за взаимозаменяемост и/или ротационност при изпълнение на служебните задължения, използването на вътрешен сайт за информиране на администрацията за издадени заповеди, разпореждания и др. по отношение работата на съда и провеждането на общи събрания на служителите в специализираната администрация един път месечно за изчистване на неясноти, възникнали в работата или запознаване с новостите в работата.

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

11.) Въпрос № 11:

Моля, посочете примери за практики в работата на съдебната администрация на съда, в които работите или на друг съд, за които знаете и които бихте искали да бъдат преустановени:

Отговори на Въпрос 11

№	Примери за практики, които бихте искали да бъдат преустановени
1.	Взаимозаменяемостта не е реципрочна. Има служители, които могат да заместват навсякъде, но тях не могат да ги заместват.
2.	Взаимозаменяемостта не е еднаква/равна. Има служители, които могат да заместват (в друга служба), но не и да бъдат замествани (в тяхната).
3.	Спекулирането с власт на отделни ръководни длъжности
4.	Когато имаме служебно запитване (от служебен мейл и за целите на съдебните производства) да се бави изключително много отговора, тъй като дори и да искаме незаверен препис от постановен от тях акт, (който не е публикуван на сайта им - става въпрос за пропуск, а не по законови причини) нашето писмо минава доклад при председателя на съда и ни се връща отговор дори и след 10-15 дни. Трябва да има практика, когато искането за предоставяне на незаверен препис от решение е за служебни цели, от имейл на орган на съдебната система, отговора да бъде "автоматичен".
5.	Длъжността "Връзки с обществеността" - излишна длъжност.
6.	Съдебните секретари да запълват всякакви дупки (без счетоводство).

Изводи от получените отговори:

Цитирани са малко практики, които не се одобряват от служителите като същите основно са насочени към недобрата организация за взаимозаменяемост между отделните служители.

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

12.) Въпрос № 12:

Смятате ли, че е необходимо да се въведат постоянни правила за работа на администрацията на съдилищата в условията на извънредно положение/извънредни мерки в страната, каквито се наблюдават през последната година и половина?

Да, необходимо е да има постоянни правила за такива ситуации

Не, не е необходимо да има постоянни правила за такива ситуации – правилата трябва да са инцидентни за конкретната ситуация и да се решават от ръководството на съответния съд

Не мога да преценя

Друго (моля, посочете в полето)

Графика 10. Отговори на Въпрос 12



Изводи от получените отговори:

Съгласно дадените от респондентите отговори, почти по равен брой анкетирани съдебни служители застъпват две противоположни мнения относно необходимостта от въвеждане на постоянни правила за работа в условията на извънредно положение/извънредни мерки – 42% от респондентите посочват, че е необходимо да има постоянни правила за такива ситуации, а 43% считат, че правилата трябва да са инцидентни за конкретната ситуация и да се решават от ръководството на съответния съд.

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

Изразено е и мнение, относно необходимостта да се създадат общи насоки за подобни ситуации, като всеки административен ръководител да може да решава самостоятелно детайлите съобразно конкретната ситуация.

13.) Въпрос № 13:

Моля, споделете Вашите допълнителни коментари или бележки във връзка с темите от анкетата:

Отговори на Въпрос 13

№	Допълнителни коментари или бележки във връзка с темите от анкетата
1.	Най-важното е да се събере мнението на съдебните служители, които реално работят в администрацията на съдилищата и могат да дадат най-ясна представа за случващото се. Вие правите точно това, за което благодаря!
2.	Смятам, че трябва да се променят правилата за атестиране на служителите, оценяването на работата им и правилата за кариерно израстване. Професията "съдебен служител" девалвира в последните години, не само поради заплащането, а и поради усещането за недооценяване на усилията на хората, които работят в съдебната система. За съжаление, напоследък за работа кандидатстват хора с идеята - "Да прекарам малко време работейки, да направя стаж, пък после ще видя." Не се стараят. Битува мнение, че щом започнат работа в съдебната система, никой и нищо не може да ги уволни. От друга страна, тези, които работят съвестно, не откриват стимул, сравнявайки се с новодошлите, да продължат да се развиват. Знаят, че каквото и да направят, положението им ще е непроменимо.
3.	Всички органи на съдебната власт е необходимо да работят по едни същи, улеснени и сравнително кратки правила, тъй като много информация утежнява както прилагането им, така и четенето от страна на съдебната администрация. Тъй като една част от тях са обвързани с Правилника за

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

	<p>администрацията в съдилищата, там има значителни повторения и противоречия, които е необходимо да бъдат изгладени. Също така според мен е добре да има постоянно действаща работна група към Висш съдебен съвет, която да следи за промените в законовите уредби и при всяка промяна да извършва необходимата актуализация и да разпраца към всички съдилища актуализираните правила. При невъзможност това да се направи, да има работна група на ротационен принцип за по една година, която да следи и прави необходимите промени във вътрешните правила, за да може те да са винаги актуални и да се работи бързо и пълноценно по тях. Тази група може да се състои от съдебни служители на ръководни длъжности и съдебни помощници, естествено с одобрението на Висш съдебен съвет. Процедурите по СФУК са изключително утежнени, органите на съдебната власт не разполагат със собствените средства, те не са стопански организации, генериращи и развиващи бизнес отношения. Движението на средствата по сметките на съдилищата се следи непрекъснато от Висш съдебен съвет, няма как да се получат фрапантни злоупотреби, непрекъснато се иска разрешение от съвета за всякакъв вид плащания. Мисля, че е редно по тези причини процедурите по СФУК за органите на съдебната власт да бъдат по облекчени. Към момента само това мога да посоча, но съм сигурна, че в процеса на работа могат да бъдат изразени много добри идеи и предложения, които да се осмислят и евентуано приложат. За мен всички органи на съдебната власт независимо от големината им могат да работят по еднакви правила, за да не се получават различия, констатирани, както от Дирекция "Вътрешен одит" при ВСС, така и от всички, които ползват услугите на съдилищата.</p>
4.	Трябва да се измисли начин да се изчислява и натовареността на съдебните служители във всяко звено, защото според мен лично, тя бива пренебрегната.

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

5.	През вереме на летни отпуски и по-продължителни други такива от съдебен деловодител, същия да бъде заместван от съдебен секретар протоколист.
6.	Когато се работи с унифицирани бланки и правила, това улеснява и допринася за по- бързото и качествено обслужване на клиентите.
7.	Възникват ежедневни “проблеми” и ситуации във връзка с различният начин на работа на съдилищата и в съдебната система като цяло, което обърква, разгневява или води до недоволство у гражданите/адвокатите, които посещават съответния съд !!!
8.	Считам, че е важно да бъдат създадени общи правила за работата на администрацията в съдилищата, тъй като по този начин ще бъде улеснена работата на съдебните служители, и всеки служител ще си изпълнява по-качествено поставените му задачи.
9.	Има недостатъчно служители в съдилищата.
10.	Считам, че за всяко унифициране следва внимателно да се помисли дали ще води до нещо полезно за администрацията или напротив ще доведе до пропуски породени от невъзможността да се приложат унифицираните правила!
11.	Полезна

Изводи от получените отговори:

Подобно на представителите на обществеността, съдебните служители в дадените от тях допълнителни бележки и коментари също потвърждават мнението си, че е необходимо унифициране на правилата за работа на съдебните администрации. Същевременно са отправени и някои препоръки към разработването на тези правила:

- Правилата да са улеснени и сравнително кратки, тъй като много информация утежнява както прилагането им, така и четенето от страна на съдебната администрация;

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

- Да се направят изменения в Правилника за администрацията в съдилищата, там има значителни повторения и противоречия, които е необходимо да бъдат изгладени;
- Унифицирането следва внимателно да се помисли дали ще води до нещо полезно за администрацията или напротив ще доведе до пропуски породени от невъзможността да се приложат унифицираните правила

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

4. Наблюдение на място чрез попълване на въпросници

4.1.) Наблюдението на място е извършено чрез разработен сценарии и въпросник, предназначен за попълване от посетителите на място в съответния съд (районен, окръжен, административен, апелативен и върховен съд).

Посетени са съдилища над заложения минимум (5 съдилища от различен вид), в т.ч. Районен съд Сливница, Районен съд Смолян, Районен съд Видин, Окръжен съд Смолян, Окръжен съд Видин, Административен съд Смолян, Административен съд Видин, Административен съд София-град, Софийски градски съд, Апелативен съд София, Върховен административен съд.

4.2.) Данните от получените от посетителите отговори:

1.) Въпрос № 1:

Успявате ли да се ориентирате бързо и лесно в сградата на съда къде точно се намира стаята/помещението/залата, където трябва да отидете?

Да, ориентирам се бързо, защото познавам сградата много добре

Да, ориентирам се бързо, защото има ясни указателни табели

Ориентирам се, но трябва да попитам някого къде точно се намира стаята/помещението/залата

Не, трудно се ориентирам, няма табели, няма кой да ме упъти

Друго (моля, посочете в полето)

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

Графика 1. Отговори на Въпрос 1



Изводи от получените отговори:

Над половината от респондентите отговарят, че се ориентират бързо и лесно, защото познават сградата на съда.

35% от анкетираните на място представители на обществеността се ориентират бързо, поради наличието на указателни табели, а на 13% е необходимо съдействие, за да се ориентират къде точно се намира стаята/помещението/залата.

2.) Въпрос № 2:

Случвало ли Ви се е да Ви препрацат от стая в стая, за да получите търсената от Вас информация?

- Не, получавам информацията от мястото, където съм я потърсил/а
- Случвало се е, но индицентно
- Да, често ми се случва
- Друго (моля, посочете в полето)

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

Графика 2. Отговори на Въпрос 2



Изводи от получените отговори:

При над 70% от анкетираните респонденти, не се е случвало да бъдат препращани от стая в стая, а получават информацията от мястото, където е потърсена.

26% от анкетираните на място представители на обществеността отговарят, че инцидентно се е случвало да бъдат препращани, като само 1 респондент е посочил, че често се случва да обикаля стаите, за да получи търсената информация.

3.) Въпрос № 3:

Ако целта на посещението Ви в сградата на съда е да получите справка по дело или някаква друга информация, правили ли сте опит да получите тази информация дистанционно – по телефон, от интернет страница на съда?

- Не, не знам, че може да се получи информация дистанционно
- Да, но ме упътиха да дойда на място в съда
- Да, но не успях да получа търсената от мен информация
- Друго (моля, посочете в полето)

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

Графика 3. Отговори на Въпрос 3



Изводи от получените отговори:

29% от анкетираните представители на обществеността, отговарят, че при опит да получат дистанционно справка по дело или някаква друга информация, са упътвани от служители да отидат на място в съда.

19% от респондентите изобщо не знаят за възможността за дистанционно получаване на информация.

По-голямата част от анкетираните, отговарят, че знаят за възможността и често получават информация дистанционно по телефона или на интернет страницата на съда.

Сред отговорите има и такива на респонденти които знаят, но не им се е налагало да извършват отдалечена справка.

4.) Въпрос № 4:

Случвало ли Ви се е да не можете да свършите работата, за която сте отишли в съда поради това, че съответната служба на съда (деловодство, регистратура, адвокатска стая, каса или др.) има специфично работно време и не работи в определени часови интервали във времето от 9.00 до 17.00 часа?

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

- Не, не ми се е случвало
- Случвало се е, но инцидентно
- Да, често ми се случва
- Друго (моля, посочете в полето)

Графика 4. Отговори на Въпрос 4



Изводи от получените отговори:

Съгласно получените отговори, при 81% от анкетираните представители на обществеността не се е случвало да не успеят да свършат работата, за която са отишли в съда поради въведено специфично работно време на съответната служба.

При 16% от респондентите, това се е случвало инцидентно, а 1 респондент отговаря, че по време на въведената епидемиологична обстановка, често е бил възпрепятстван да свърши работата, за която е отишъл в съда.

5.) Въпрос № 5:

Как бихте оценили организацията на административното обслужване в съда в посочените по-долу области (моля, степенувайте ги с точки от 1 до 4, като приемете че 1 е областта, на която давате най-висока оценка, а 4 – тази, на която давате най-ниска оценка):

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

Област	1	2	3	4
Достъп до сградата на съда	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Достъп до залите и/или помещенията, отделени за регистратура, деловодство, адвокатска стая	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Работно време	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Заплащане на такси	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Предоставяне на информация и справки по дела на място в съда	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Предоставяне на информация и справки по дела по телефон	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Получаване на копия/преписи от документи	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Комуникация със служителите	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Графика 5. Отговори на Въпрос 5



<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

Изводи от получените отговори:

По-голямата част от анкетираните на място представители на обществеността са оценили високо административното обслужване в съда по посочените във въпроса области.

Въпреки това, съгласно получените отговори, известни колебания в оценката се наблюдават по отношение на следните области:

- Достъп до залите и/или помещенията, отделени за регистратура, деловодство, адвокатска стая;
- Получаване на копия/преписи от документи;
- Предоставяне на информация и справки по дела по телефон;
- Заплащане на такси и др.

6.) Въпрос № 6:

Ако сте посещавали друг съд, вкл. в друго населено място, моля споделете дали намирате разлика в организацията на обслужване на гражданите между отделните съдилища?

- Не намирам да има разлика*
- Мисля, че обслужването е сходно организирано, отчитайки съответните специфики на съда*
- Организацията е различна*
- Друго (моля, посочете в полето)*

Графика 6. Отговори на Въпрос 6



Изводи от получените отговори:

Съгласно получените отговори, 45% от респондентите мислят, че обслужването е сходно организирано, отчитайки съответните специфики на съда.

26% от анкетираните на място представители на обществеността намират разлики в организацията, а 13% смятат, че няма разлика в организацията на обслужването.

В опцията „Друго“ са получени отговори във връзка с изключително добрата организация на обслужването в съответния съд, а един от респондентите е посочил, че не е посещавал друг съд.

7.) Въпрос № 7:

Как бихте оценили отношението на служителите в съда към Вас?

- Отношението е любезно и отзивчиво
- Отношението е добро
- Отношението е задоволително
- Отношението е лошо
- Друго (моля, посочете в полето)

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

Графика 7. Отговори на Въпрос 7



Изводи от получените отговори:

Изключително високо е оценено отношението на съдебните служители - над 80% от респондентите намират отношението за любезно и отзивчиво, а около 16% за добро.

8.) Въпрос № 8:

Моля, споделете Вашите допълнителни коментари или бележки във връзка с темите от анкетата:

Отговори на Въпрос 8

№	Допълнителни коментари или бележки във връзка с темите от анкетата
1.	Изключително съм удовлетворен от обслужването – образцово и с много разбиране.
2.	Мисля, че анкетата е добра.
3.	Считам, че организацията и административното обслужване е много високо.

Изводи от получените отговори:

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

Съгласно получените отговори, респондентите мислят, че обслужването е на високо ниво, а друга част квалифицират инициативата за провеждането на анкетата като добро.



<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

5. Наблюдение на място чрез проведени срещи и преки впечатления

В хода на посещенията на място и проведените срещи с ръководствата и съдебните служители са коментирани и проблемни области и предизвикателства в работата на администрациите в съдилищата.

Споменават се за трудности в работата с Единната информационна система на съдилищата, целяща цялостното дигитализиране на документооборота в съдебния процес. На срещите се посочиха редица слабости във функционалностите на системата, които затрудняват и дори възпрепятстват работата в електронна среда на съдиите и съдебните служители при спазване на действащите нормативни изисквания. Като конкретни примери в тази връзка биха могли да се посочат: трудности при подписване на съдебните актове с квалифициран електронен подпис, вкл. при наличието на особено мнение на съдия от съответния състав; проблеми с входирането на един и същ документ, който се изпраща и на хартия и в електронен вид; проблеми в модул „Натовареност“ на системата и др.

Трудности създава и съвместяването от един съдебен служител на различни длъжности в администрацията на съда. В хода на извършване на наблюденията по места е коментирана възможността за взаимозаменяемост в отделни структурни звена на съда и липсата ѝ при други, което създава практика едни служители да могат да заместват други, докато те самите, предвид функциите, които изпълняват, не могат да бъдат замествани. Именно съвместяването на основни функции с допълнителни такива, е сред посочените от анкетираните съдебни служители практики, за които посочват нужда от преустановяване използването им.

В хода на срещите с ръководствата и съдебните служители на съдилищата в гр. Смолян и гр. Видин бяха отправени следните предложения по отношение на разработването на унифицираната рамка на правилата за работа на съдебната:

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

- ✓ при разработването на правилата да се помисли и за възможността всеки съд да пригоди правилата спрямо своите специфики, най-вече по отношение на управлението на човешките ресурси;
- ✓ уеднаквяване на критериите и правилата за провеждане на конкурси за съдебни служители;
- ✓ унифицираната рамка да бъде разработена на макро ниво като наименование на основните правила и с подробно съдържание на техния обхват, като по този начин се даде възможност за индивидуално надграждане на правилата, съобразно спецификите на съответния съд;
- ✓ при разработването на правилата да не се създават нови такива, а да се опростят и по възможност обединят/съкратят сега действащите;
- ✓ при разработването на правилата да се съобразят спецификите в организацията на работа в по-малките и по-големите съдилища, както и да се отчете възможната промяна в съдебната карта.

По отношение на впечатленията от проведените наблюдения на място и проведените срещи и факторите, свързани с вътрешната организация на посетените на място съдилища следва да се посочи, че няма възприет единен подход както по отношение на достъпа до сградите на съда и помещенията в тях, така и по отношение на организацията на административното обслужване. Наблюдението по места на посочените по-горе съдилища показва, че в условията на пандемия всеки съд е въвел собствени правила относно организацията на работа в съответната сграда. Така например, с цел да избегнат струпването на много хора на едно място, част от съдилищата са създали организация при провеждането на открити съдебни заседания по допускане на участниците в процесите непосредствено преди започване на конкретното дело (АССГ). Други съдилища (напр. ВАС) са ограничили достъпа до отделни помещения в сградата на съда, като са въвели определен часов интервал, в който гражданите могат да осъществят достъп до регистратура или деловодство.

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

Извън въведените противоепидемични мерки, прави впечатление, че част от съдилищата се помещават в една и съща сграда – например в сградата на Районен съд Смолян се помещават и Окръжен съд Смолян и Административен съд Смолян. В съдебната палата в София осъществяват дейността си Софийски градски съд, Софийски Апелативен съд, Софийски окръжен съд и Върховен касационен съд. При тази вътрешна организация липсва ясно разграничение за това кой съд в коя част на сградата се помещава. Макар в повечето случаи да има поставени табели на вратите на отделните помещения, като цяло липсват общи указателни табели на входа или в непосредствено след него или други знаци, които бързо и лесно да насочват посетителите за това къде точно се намира съдът/стаята/помещението/залата, където трябва да отидат. Като лоша практика в тази насока, следва да се даде за пример и сградата на Районен съд Сливница, достъпът до който се осъществява чрез сградата на общинската администрация в града и не е сигнализиран по никакъв начин, с оглед на което посетителите, които не са запознати с организацията, трудно се ориентират къде точно се намира той. Извън посоченото, следва да се отбележи добрата организация, условията за достъпност и отношението на служителите в Районен съд Смолян, Окръжен съд Смолян, Административен съд Смолян и Административен съд Видин. В последния дори има информационно табло за таксите по отношение на най-често изискваните документи по дела, както и готови бланки за попълване. Осигурени са места за писане и седане, както в деловодството на съда, така и на регистратурата.

В кръга на изложеното и във връзка с организацията на обслужването следва да се отбележи наличието на затруднена комуникация, в случаите на отсъствие на съответния служител и заместването му от друг, заемащ същата или друга длъжност в администрацията на съда. Това е особено осезаемо в по-малките съдилища, където на щат са разпределени по-малък брой служители и отсъствието на някой от тях се отразява, както на работата, така и на отношението и съдействието, което оказва заместващия служител на съответния посетител в съда.

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

III. Обобщени резултати

1. Проблеми, противоречия, празноти и дефицити в работата на съдебните администрации, както и на възможните причини за тяхното съществуване

1.1.) По – голямата част от респондентите, представители на обществеността, посочват че са се сблъскали с различни практики на съдилищата в страната по отношение на предоставяното административно обслужване. Областите, в които са идентифицирани различни практики са: комуникацията със служителите, осъществявана и по трите възможни начина – на място, електронно и по телефон, начина за извършване на справки, както и получаването на различни видове документи и достъп до дела. Прави впечатление и обстоятелството, че респондентите посочват, че въведените противоепидемични мерки са оказали влияние върху различните практики в съдилищата.

1.2.) Повече от 50 % от респондентите, представители на обществеността, сочат, че според тях действат различни лоши практики в част от съдилищата във връзка с обслужването, в т.ч.:

- Невъзможност за справки по телефон;
- Затруднената електронна комуникация;
- Отказ за справка на лица (страни или упълномощени представители), които имат право на такава;
- Проблеми с достъпа до сградата на съда в работно време;
- Отношението на съдебните служители;
- Непълни електронни досиета в Единния портал за електронно правосъдие;
- Отказ на страна на съдебните служители за снимки с телефон на документи от делото и др.

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

1.3.) Всички анкетирани, представители на обществеността определят различно ниво на компетентност на съдебните служители в областта на административното обслужване като средно или ниско, но никой не е дал отговор добро.

1.4.) Видно от получените от представителите на обществеността отговори проблемите в комуникацията със съдилищата са свързани с:

- Затруднена и/или невъзможна електронна комуникация;
- Затруднения при извършването на справки по делата дистанционно, по телефон;
- Невъзможност за заплащане на такси в сградата на съда;

1.5.) Според по – голяма част от респондентите, представители на обществеността, има цялостен проблем в електронното обслужване и комуникация. В това число са открити пропуски като липсващи документи от дела, несвоевременно сканиране на документи, използването на различни електронни регистри (форми), липса на възможност за електронни справки и др.

1.6.) Всички анкетирани съдебни служители посочват, че текстове, които имат отношение към изпълняваните служебни задължения са разписани в различни вътрешни актове (правила, указания, методики, ръководства, планове и др. подобни). По – голямата част посочват като брой приложими към работата им вътрешни актове над 5. Също така част от респондентите посочват, че има противоречие и/или дублиране на правила и процедури, касаещи изпълнението на служебните им задължения в различните вътрешни актове, които се нуждаят от промяна.

2. Добри практики в работата на администрациите на съдилищата, както и предпоставките за възникването и прилагането им

2.1.) Съгласно споделените от респондентите примери за добри практики на съдилища, свързани с административното обслужване, положително се оценява

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

създадената в някои от съдилищата в страната организация за електронен обмен на документи. Високо оценена от представителите на обществеността е и възможността за осъществяване на комуникация по телефон, при която се получава навременна, актуална и пълна информация за развитието на делата. Сред добрите практики на съдилищата се споменава и осигурения в Единния портал за електронно правосъдие достъп до всички документи по дадено дело.

2.2.) Респондентите, съдебни служители, идентифицират добри практики в работата на администрацията на съдилищата:

- отношението и отзивчивостта на служителите, които работят пряко с граждани;
- взаимозаменяемост и/или ротационност при изпълнение на служебните задължения от страна на съдебните служители;
- изготвянето на вътрешни правила, касаещи работата на администрацията и прилагането на контролни процедури, които да дават разумна увереност относно доброто функциониране на отделните звена в администрацията на съда;
- допълнителна здравна застраховка, заплащане на всички допълнителни дейности;
- делегиране на повече права и самостоятелност на съдебните служители, възможност за творчество и инициативност при организиране на работното място;
- вътрешен сайт за информирание на администрацията за издадени заповеди, разпоредения и др. по отношение работата на съда;
- държавните такси да не се осчетоводяват по аналитичен признак;
- правила за приемане, проверка и изпращане на електронни документи по делата;
- създаването на електронна папка на делото;

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

- разпределението на работата по състави - съдия - секретар-деловодител и провеждането на общи събрания на служителите в специализираната администрация един път месечно за изчистване на неясноти, възникнали в работата или запознаване с новостите в работата;

Предпоставките за възникване и прилагане на тези добри практики са пряко свързани с осигуряването на достатъчен технически и човешки ресурс, прилагане на унифицирани правила за обслужване по електронен път, въвеждане на контролни процедури за изпълнение на правилата.

3. Области за подобрене на работата на администрацията в съдилищата

Обобщавайки данните от направеното проучване могат да бъдат изведени следните основни области за подобрене на работата на администрацията в съдилищата:

❖ Общи правила за работа по отношение на административното обслужване, като акцентите са в следните насоки:

- Двустранна електронна комуникация;
- Предоставянето на информация и справки по делата по телефон;
- Непрекъсваемото работно време - на деловодствата, адвокатска стая и каса;
- Наличието на алтернативен информационен център по време на годишните инвентаризации;
- Подобрене и отстраняване на недостатъци по отношение функционалностите на Единния портал за електронно правосъдие;

Административното обслужване на граждани и бизнес е посочено като област, нуждаеща се от унификация и подобрене както от представителите на обществеността, така и от самите съдебни служители.

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

Във вътрешен аспект съдебните служители открояват следните области, в които считат, че е необходимо да се въведат унифицирани правила и съответно подобрение спрямо сега действаща рамка:

❖ Управлението на човешките ресурси, вкл. политиките за обучение, мотивиране и задържане на служители и атестиране и др.

❖ Деловодната дейност, документооборот, инвентаризация и архивиране.

4. Предложения за подобряване на процедурите и правилата за работа на администрацията в съдилищата

Начина на работа на съдебната администрация в голяма степен е поставена в зависимост от вида на конкретния съд, в който тя функционира, осъществяваната от него дейност и от натвареността на съдебния район по видове дела. В този смисъл, за да може да се осигури безпроблемно функциониране на всеки български съд е необходимо вътрешните правила и процедури да бъдат съобразени със спецификата на нуждите му. Ето защо, с оглед изпълнението на дейностите по поръчката, считаме за удачно общата рамка на вътрешните правила и процедури да се случи под формата на разработване на подробни насоки за обхвата и съдържанието на правилата в основните аспекти от дейността на съдебната администрация извеждането на основните принципи и минимални стандарти за работа, като наред с това се предостави и възможност на отделните съдилища сами да доразвият тези правила и процедури, да зададат по-високи стандарти за работа, съобразно спецификата на дейността си.

В кръга на посоченото по-горе следва да се подчертае обаче ролята на съдилищата в демократичното общество и необходимостта от изграждане на доверие в работата на съдебната система чрез осигуряване на прозрачност в съдебния процес. Представата на обществото ни за правосъдната система се влияе от информацията в медиите, но до голяма степен се оформя и от впечатленията на

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”

гражданите, които участват в съдебни процес. За да се насърчи по-доброто разбиране за ролята на съдебната система, е необходимо усилие, което да гарантира доколкото е възможно, че представата на обществеността за правосъдната система е точна и отразява усилията, полагани от съдиите и съдебните служители за спечелване на уважението и доверието в способността на съдилищата да изпълняват тази функция. Към настоящия момент има разработени стратегии и наръчници, съдържащи правила и практики за комуникация с медиите, като отделно от това част от съдилищата самостоятелно разработват и собствени вътрешни документи в тази насока. Изхождайки от това и с цел подобряване на връзките с обществеността, е необходимо популяризиране на работата на съдилищата чрез въвеждането на единни и общи за всички съдилища мерки за предоставяне на информация относно работата и дейността им в подходяща за това форма.

<https://www.eufunds.bg>

Този документ е съставен по Проект № BG05SFOP001-3.003-0118, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 2 „Прозрачна и ефективна съдебна система”