

МЕТОДОЛОГИЯ ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА ИЗСЛЕДВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛСКАТА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ ОТ ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА СЪДЕБНИ УСЛУГИ В БЪЛГАРИЯ

Настоящият аналитичен продукт има за цел да насочи ползвателите на методологията към избор на най-подходящ метод или група от методи за изследване на потребителската удовлетвореност от предоставянето на съдебните услуги.

Тя е разработена на база на утвърдени от Български институт за правни инициативи стандарти и добри международни практики.

Изследването е възложено от Съюза на съдиите в България и е осъществено с финансовата подкрепа на Фондация „Америка за България“.

Изразените мнения и оценки в текста не могат да се възприемат като задължително споделяни от възложителя и/или финансиращи организации, а представляват експертното виждане на авторския колектив.

Съдържание

ЧАСТ I. ПРИНЦИПИ, ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ. РАБОТНИ ДЕФИНИЦИИ	5
1. Водещи принципи	5
2. Цели и задачи на методологията.....	6
3. Работни дефиниции	6
ЧАСТ II. ТЕОРЕТИКО-ПРИЛОЖНИ АСПЕКТИ НА МЕТОДОЛОГИЯТА.....	8
1. Методи за изследване на потребителската удовлетвореност.....	8
1.1 Качествени изследвания.....	10
1.2 Количествени изследвания	11
1.3 Други изследвания.....	13
2. Избор на метод.....	15
1. Проблеми на конструиране на извадката.....	17
1.1 Обхват на пилотното тестване. Избор на съдилища	17
1.2 Конструиране на извадката	20
2. Ограничения на теренното апробиране на методологията:.....	25
3. Някои изводи от данните от изследването.....	28
ЧАСТ IV. ПРИЛОЖЕНИЯ	Error! Bookmark not defined.
Приложение № 1. <i>Сравнителни данни от проведеното изследване. Графики</i>	108

ЧАСТ I. ПРИНЦИПИ, ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ. РАБОТНИ ДЕФИНИЦИИ

Български институт за правни инициативи е въвел като стандарт в работата си, позоваването върху основни принципи. Те се използват и въвеждат при разработването на различни аналитични продукти. Водещите принципи задават общата логическа рамка, в която попадат различни методи на изследване. Те отразяват и ръководните етични рамки на изследователите. Конкретно за настоящата методология сме избрали следните:

1. Водещи принципи

1. Достъпност: методологията и създадените въпросници имат ясни и последователни указания за прилагането им. Методологията се фокусира върху основни елементи, формиращи „индивидуалното преживяване“ на ползвателите на правосъдието (темперамент на съдията, отношение и съдействие от страна на съдебните служители, получаване или не на необходима информация, пространствена ориентация в сградата на съда и т.н.).

2. Обективност: Въпросите във въпросниците за интервюиране на ползвателите на съдебни услуги са формулирани ясно и разбираемо, така че респондентите да не изпитват затруднение, давайки своите отговори. Въпросите не са подвеждащи и са изчистени от възможни сугестивни елементи.

3. Професионализъм: Прилагането на методологията изисква притежаването, в достатъчна степен, на експертни и професионални познания. Постигането на високи стандарти за отчитане на удовлетвореността на потребителите от ползването на съдебни услуги се осъществява при наличието на съответстваща експертиза.

4. Адаптивност: Методологията не е статичен инструмент, а може да бъде обект на постъпателно развитие и очаквано, на база придобит опит, следва да се усъвършенства във времето. В бъдеще адаптиран неин вариант може да бъде разработен за самостоятелно извършване от съдилищата и при провеждане на обучение за прилагането ѝ.

2. Цели и задачи на методологията

Настоящата методология е аналитичен инструмент, който си поставя следните цели и задачи за тяхното изпълнение:

ЦЕЛ	ЗАДАЧА
Повишаването на доверието в съдилищата	Изследване и анализ на „индивидуалното преживяване“ на потребителите на съдебни услуги
Идентифициране на добри практики и проблеми	Провеждане на пилотно тестване на методологията в 3 съдилища
Насърчаване (<i>там, където е необходимо</i>) на професионалните компетенции на съдии и съдебни служители	Двупосочна обратна връзка между мениджмънта на съдилищата за пилотно тестване и изследователския екип

3. Работни дефиниции

Методологията прави **разграничение между „обществено мнение“ и „обществено преживяване“**. Общественото мнение възприема и съставя изводи предимно на база вторична информация, поднесена от различни информационни канали, които участват в обществената комуникация: медии, лидери на мнение и институции. Общественото преживяване се формира от *индивидуалните* преживявания в конкретни съд и съдебна зала. Именно „преживяването“ е отправна точка за съставянето на настоящата методология, която има за цел да измери (оцени) удовлетвореността на потребителите на съдебни услуги от предоставянето на тези услуги в съответния съд.

В същото време ВСС чрез приетата през 2015 г. Комуникационна стратегия на съдебната власт 2014 – 2020 признава, че: „*процесът на възстановяване на доверието на обществото е свързан с*

*промяна на комуникационния модел на органите на съдебната власт.*¹ Медийното пространство изобилства от новини, представящи съда предимно в отрицателна светлина. Ето защо, от огромно значение е не само политиката, която ВСС произвежда чрез своите решения и настъпването на т.нар. „големи събития“ за системата, а и проактивността по места на отделните съдилища. Настоящата методология има за цел да поощри именно тази проактивност:

За да бъде разбран съдът, той сам следва да се „отвори“ към обществото и да търси неговата оценка. Няма как обаче един конкретен съдия или съд да се ангажира с репутацията на цялата съдебна власт. Не са изключение случаите, в които магистратите „носят на плещите си“ и преживяват индивидуално последиците на негативния ѝ имидж. В търсенето на конструктивна обратна връзка, всеки съд трябва внимателно да се съсредоточи върху своята целева група: гражданите и бизнеса, чиито спорове попадат в компетентността на конкретния съд. Адресат на методологията са самите съдилища /респ.съдиите и съдебните служители, които работят в тях/ и от тях ще зависи как и дали ще популяризират резултатите от проведените анкетни проучвания. Също така, от тяхната преценка зависи и по какъв начин ще отчитат обратната връзка от изследването, за да подобряват работата си и да въведат коригиращи мерки, където и когато е необходимо.

С оглед постигане на целта „повишаване доверието в съдилищата“ е препоръчително такъв вид изследвания да не бъдат еднократни действия, а да са част от цялостна стратегия и да се провеждат периодично.

1 Комуникационна стратегия на съдебната власт 2014-2020, изготвена в рамките на проект „Укрепване на капацитета на ВСС за по-добро управление на комуникационните процеси и повече прозрачност в дейността на съдебната власт“, договор №К13-15-1/04.12.2013 г.: <http://www.vss.justice.bg/root/f/upload/9/Komunikacionna-strategia-okonchatelen-proekt-2015.pdf>

ЧАСТ II. ТЕОРЕТИКО-ПРИЛОЖНИ АСПЕКТИ НА МЕТОДОЛОГИЯТА

1. Методи за изследване на потребителската удовлетвореност

Тази част от методологията прави обзор на съществуващите методи за изследване на потребителската удовлетвореност от предоставянето на съдебни услуги. Основа за разработването ѝ са (1) стандартни методи за събиране на данни при емпирични социологически и маркетингови изследвания; (2) методологията на CEPEJ²; (3) методология на Arizona Commission on Judicial Performance Review; (4) адаптиране на методологиите, използвани от Български институт за правни инициативи при провеждане на изследвания.

В края на секцията са направени изводи и препоръки за провеждане на изследване на удовлетвореността на ползвателите на съдебни услуги спрямо обективна оценка на българската реалност и по-конкретно спецификите на българското съдопроизводство. Макар и някои от посочените методи да се използват с по-висока степен на успешност в други страни от ЕС, то в България оценката на тяхната ефективност от гледна точка на качество на изследването би била ниска. Тези съображения са отбелязани в текста.

ОЦЕНКА НА ПОТРЕБИТЕЛСКАТА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ ОТ СЪДЕБНИ УСЛУГИ	Тип изследва не	Метод	Изследвана група	Предимства	Недостатъци
	КАЧЕСТВЕНИ	Индивидуални интервюта	Потребители на съдебни услуги	Изследват се тенденции и процеси в краткосрочен или дългосрочен план	• отнема време • изисква висок финансов ресурс
		Групово интервю	Потребители на съдебни услуги	Възможност за сравнения	• отнема време • изисква висок финансов ресурс
	КОЛИЧЕСТВЕНИ	Анкетни, попълвани на място в съдилищата, самостоятелно от потребителите	Потребители на съдебни услуги	• Бърз, евтин и несложен метод • Може да се прилага самостоятелно от съдебната администрация	Ниска представителност на отзовалите се

² The CEPEJ Handbook for conducting satisfaction surveys aimed at court users: a tool for improving the perception of the users' trust in their judicial system. Вж. още Albers, P. Performance indicators and evaluation for judges and courts. CEPEJ (2012); Albers, P. Quality of Courts and Judiciary: European experiences and global developments; CEPEJ (2010)

ОЦЕНКА НА КАЧЕСТВОТО

	Пощенски анкети и онлайн въпросници	Потребители на съдебни услуги	Бърз, евтин и несложен метод	- Ниска представителност на отзовалите се - Вероятност за повишен финансов ресурс
	Метод	Изследвана група	Предимства	Недостатъци
	Телефонни въпросници	Национална извадка	Възможност за по-задълбочено проучване	- отнема време - изисква висок финансов ресурс
	Интервюта, провеждани на място	Потребители на съдебни услуги	Най-прецизното проучване Високата степен на независимост и професионализъм на изследването	Отнема време Изисква висок финансов ресурс
	Наблюдение на място	Потребители на съдебни услуги Съдебна администрация	Бърз и ефикасен метод	Ограничен по обхват
	Колегиална оценка (peer review)	Съдии	Всеобхватност Оценка за развитие на качеството	Вероятност от субективизъм
	Огледални изследвания	Потребители на съдебни услуги Съдебна администрация	Възможност за сравнения	Отнема време Изисква висок финансов ресурс
	Таен клиент	Потребители на съдебни услуги Съдебна администрация	Възможност за включено наблюдение	Отнема време Изисква висок финансов ресурс

Най-общо могат да се разграничат два подхода при изследване на потребителската удовлетвореност от съдебните услуги, в зависимост от целта на изследването. Ако целта е да се изследват основанията (дълбочинните причини) за удовлетвореността, респективно неудовлетвореността от съдебните услуги – то се прилагат **качествени изследвания**. За измерването на специфичните аспекти на удовлетвореността, което да позволява и квантифицирането и ранжирането им, се препоръчват **количествени изследвания**.

1.1 Качествени изследвания

Естеството на качествените изследвания е обяснително по природа и могат да се използват, за да се идентифицират процеси и тенденции в потребителската удовлетвореност/неудовлетвореност. Често информацията, която се добива чрез тях е предпоставка за задълбочаване на анализа като част от количествено изследване.

Методологията на качествените изследвания може да е разнообразна. Традиционно се прилагат:

1.1.1 индивидуални интервюта – за да се опишат мненията и за да се разберат мотивите на потребителите, с цел подготвянето на въпросник.

1.1.2 групови интервюта /структурирани, полуструктурирани или неструктурирани/ - за да се изследва опита на потребителите на съдебни услуги и за да се сравнят гледните им точки.

Предимствата на качествените изследвания са, че позволяват да се уловят процесите във времеви континуум. На тази база, аналитичният продукт от събраните чрез качествени методи изследвания би позволило на управлението на съда да очертае дългосрочна и многокомпонентна стратегия за повишаване на удовлетвореността от предоставените съдебни услуги. От друга страна, това е метод който отнема сериозен времеви, финансов и човешки ресурс, тъй като изисква подготвени специалисти, които да водят интервютата. Възможно най-добрите резултати се постигат при комбинирането на предварително проведено качествено изследване с количествено изследване. По този начин се създават условия за детайлно и всеобхватно покритие на изучаването на потребителското доверие/очаквания. Подобен метод се използва в Холандия.

1.2 Количествени изследвания

Количествените изследвания измерват потребителската удовлетвореност статистически. При голям брой потребители се използва представителна извадка.

Следните методи се прилагат в страни, в които оценката на потребителската удовлетвореност/ обратна връзка от гражданите има значителни традиции:

1.2.1. Анкети, попълвани на място в съдилищата, самостоятелно от потребителите (self-administered questionnaires)

Този метод включва изработката на анкета, която се поставя на видно място на входа/изхода на съда или на съдебната зала. Методът се прилага в Холандия, Швейцария (Берн), Великобритания и САЩ.

Предимството на този метод е, че е най-евтиният от гледна точка на финансов ресурс, докато същевременно осигурява относително висок процент на отговорилите. Първите изследвания на потребителското удовлетворение/очаквания в съдилищата в Холандия, направени по пощата или по телефона са давали процент на отговорилите между 10 % и 20 %. Промяната в метода към анкета, попълвана на място в съдилищата, самостоятелно от потребителите, е повишила процента на отговорите на 70 %.

Определени рискове при този метод могат да се появят, ако въпросникът се попълва след съдебното заседание. Първо, отговарящите на въпросите могат да не се чувстват напълно свободни да отговарят така, както искат, поради близкото присъствие на съдебни служители и други потребители. Второ, потенциалният емоционален характер в такава ситуация може да доведе до изцяло емпатични отговори, без значение дали са в положителна или отрицателна посока. Следователно, препоръчва се тези анкети да се използват в съда единствено за изследване на потребителите, които не са засегнати и не участват в съдебни дела и да бъдат концентрирани около използването на административните услуги, предоставяне от съда. Анкетата не трябва да бъде твърде дълга, а продължителността на попълването на една анкета не трябва да надвишава няколко минути. Ако процесът отнема повече от 5-7 минути, се препоръчва да се обособи място/стая, където респондентите да могат в спокойна среда да отговорят на въпросите.

1.2.2. Пощенски анкети и онлайн въпросници

Този метод също може да се квалифицира като нисък, но процентът на отзовалите се да отговорят може да бъде нисък, ако към метода не се прилага специална кампания за заостряне на вниманието. Електронният въпросник, изпратен по електронна поща или публикуван на

специализирана страница³ селектира определена категория интернет потребители, което ограничава представителността (на възрастово, социо-културно и др. нива). Подходящо е този метод да се използва за специализирани групи потребители, а не за представителна извадка на потребителите. В Холандия е провеждано, подобно допитване до юристи, а във Франция през 2008 г. е проведено изследване, насочено към съдии и прокурори.

Трудно е да се дадат препоръки по отношение на времето, необходимо за попълване на подобна анкета. Прието е, че времето за отговор на цялата анкета нараства с експертизата на респондентите, като попълването на екранно-базирана анкета не трябва да отнема повече от 15-20 минути.

1.2.3 Телефонни въпросници

Този метод се счита за по-времеемък и предполага да се извършва от специализирана агенция или от специализирани интервюиращи, които да задават въпросите по телефон. Включването на външен изпълнител оскъпява процеса, но може да се използва с конструирането на представителна извадка и да се прецизира анализа, както и степента на детайлизираност на отговорите. Телефонното интервю не трябва да надвишава 10-15 минути, освен ако не е организирано по предварителна заявка.

1.2.4 Интервюта, провеждани на място (в съда или по домовете)

Това е най-скъпият метод, но и същевременно най-качественият от гледна точка на събраната информация. Той изисква провеждането на интервю с предварително подготвен въпросник и метод на събиране на информацията „лице-в-лице“. Провеждането на интервютата на място изисква наемането на специализирана агенция и обучени специалисти, откъдето се обуславя и високата цена. Подобни изследвания са провеждани в Австрия и Франция (през 1997 г.), Германия, Холандия (през 2009 година е проведено изследване за проблемите с достъпа до правосъдие) и Испания – където се провежда регулярно през 2009 г. Този метод е особено подходящ, когато трябва да се анализират комплексни процеси или трябва да се действа в наситено емоционална среда, какъвто е случаят с интервюта, извършвани, след като респондентите са приключили съдебно заседание. Персоналните интервюта като правило изискват повече време. Ако не се изследват качествени величини (свързани с потребителските преживявания – т.н. Critical Incident Technique), интервюто не трябва да надвишава 30 минути⁴.

³ Подобен метод е прилаган в Холандия през 2009 г. за изследване проблемите с достъпа до съдилищата.

⁴ В Италия (Торино, Катаня и Рим) между 2011 г. и 2016 г. са провеждани изследвания на място в съдилищата като за интервюиращи са използвани студенти. По-този начин се намалява цената за провеждане на изследване, тъй като тази дейност би могла да послужи за практически упражнения на място като част от стаж/стажантска програма. Това би намалило цената на изследването, но съответно би рефлектирало върху качеството.

1.3 Други изследвания

1.3.1. Наблюдения на място

В някои случаи се препоръчва наблюдение на поведението на потребителите на услуги, вместо задаването на въпроси. Предимството на този метод е, че не изисква от потребителите да дават мнение и оценяват собствените си преживявания в съда. Той може да се използва за относително прости и квантифицируеми аспекти на предоставянето на услугата (време за изчакване, наличието на удобства и др.).

1.3.2 Колегиална оценка (peer review)

Базираният на реципрочност метод, се състои в това съдии да се оценяват един друг извън формалната, йерархична връзка. Методът се прилага успешно в Холандия, а техниката се основава на това двойка съдии да се оценяват един друг в хода на действителния им работен процес, което да доведе до повишаване на професионалната им експертиза. Това е изключително всеобхватен подход към оценка на качеството и подобряване на работата. Този метод е подходящ, ако се прилага като спомагателен към „съдийски“ въпросник, какъвто е примерът с Холандия. Заедно те са част от RechtpraakQ системата на качество на съдилищата.

3.3. Огледални изследвания

„Огледалните изследвания“ се състоят в това да се включат съдебните служители/администрацията в оценката на нивото на потребителската удовлетвореност и окуражаването им да погледнат собствената си работа от друг ъгъл⁵. Този метод може да се използва за сравнение на удовлетвореността на предоставянето на съдебни услуги така както се вижда от потребителите и така както се вижда от съдебната администрация. Той е и включващ съдебните служители метод, които са непосредствените извършители на съдебната услуга, но за сметка на това са честно подценявана от изследователите група.

1.3.4. Таен клиент

Методът на „тайния клиент“ е техника, интересът към чието приложение нараства през последните години за дейности, свързани с потребителската удовлетвореност и управление и развитие на качеството. „Тайният клиент“ е човек, изпратен от специалист извън компанията/институцията, който „играе“ ролята на клиент с цел да измери нивото на предоставянето на дадена услуга спрямо даден стандарт. На тайния клиент се дават специфични критерии за оценка, които се изпращат до изпълняващата изследването организация, най-често под формата на въпросник. Тази практика не е популярна сред съдилищата, макар че в някои държави, като Ирландия, например, са я използвали, за да изследват връзката между съдебната администрация и потребителите, както и за

⁵ Такива изследвания са провеждани от Висшия съдебен съвет на Франция през 2008 г., както и в Румъния като част от изследване на независимостта на съдебната власт

изследване на работната среда. Те могат да се използват както на място в съда, така и по телефон или електронна поща.

2. Избор на метод

На база на прегледа на различните методи за изследване, екипът на БИПИ първоначално разработи два въпросника. Първият въпросник изследва потребителската удовлетвореност от гледна точка оценка на работата на съдията, а вторият въпросник изследва потребителската удовлетвореност от гледна точка на управлението/ мениджмънта на съда. И двата въпросника съдържат баланс между обективните (формални) и субективните (оценъчно-афективни) въпроси.

В резултат на консултации проведени с възложителя на заданието, екипът на БИПИ създаде консолидиран вариант на въпросник, който отчита организационните и функционални особености на българските съдилища. Именно този въпросник беше тестван в рамките на пилотното изследване в три различни по големина съдилища. /Вж. Приложение № 1/

Взе се решение, тестването на методологията за изследване на потребителската удовлетвореност от предоставянето на съдебни услуги да се извърши чрез пряко допитване със способа интервю, провеждано на място в съда, „лице в лице“.

След като е избран методът за изследване, възниква логичният въпрос: „Кои хора да се питат?“. Съществуват две принципни ситуации, които следва да се вземат предвид:

2.1 Когато броят на потребителите е ограничен и известен: ако броят на потребителите е ограничен е възможно да се анкетираат всички. Тази опция спестява структурирането на извадка, както и „впечатлението“, че отговорите на един човек или група от хора ще натежат повече.

2.2 Когато броят на потребителите е голям и неизвестен: в такива случаи е невъзможно да бъдат интервюирани всички потребители и се налага да се структурира извадка. Две решения могат да се приложат в такива случаи: избор на случайна извадка и заедно с това прилагането на квотно-базирана извадка. При този подход, и при налична информация за общия брой на потребителите на съда, тези, които се интервюират ще бъдат избрани случайно (например: всеки десети, който влиза в сградата на съда, в случайно избран ден), а в случай, че съществува списък на посетителите на съда, случайната извадка може да бъде направена предварително по реда на списъка.

В случай, че липсва списък на генералната съвкупност (а, това е най-често срещаната ситуация), то се препоръчва да се направи квотно-базирана извадка спрямо критерии като типа дело, типа страна, възрастта, пола и др. Такава примерна извадка би изглеждала по следния начин:

	Граждански дела		Наказателни дела	
	Ответник	Ищец	Обвиняем	Жалбоподател
Мъж				
под 30				
31-50				
над 51				
Жена				
под 30 г.				
31-50				
над 51				

След като структурата на извадката е дефинирана, ще е необходимо да се определи минимума от хората, които да се интервюират от подгрупите (препоръчителният брой е минимум 30 човека от подгрупа). Интервюерите, в този случай, ще избират респондентите по такъв начин, че да попълнят цялата таблица (например: да се намери жена, на възраст 51 г. или повече, която е ответник по гражданско дело и т.н.). Когато се прилага квотната техника, трябва ясно да се вземе предвид факта, че структурата на извадката не е пропорционална на реалната ситуация, което може да наложи данните да бъдат статистически „претеглени“ (weighted). Например, ако са попълнени отговорите на 30 души във всяка подгрупа, то това не означава, че реалната ситуация е точно такава – в действителност, може да има повече мъже на възраст поне 30 години, които са обвиняеми в наказателни дела, отколкото жени над 51 години, което ще наложи групите да бъдат претеглени спрямо реалния брой.

Размерът на извадката зависи основно от следните няколко показателя:

- допустима граница на статистическата /стандартната/ грешка: това е положителното или отрицателно отклонение, което изследователят допуска;
- степен на достоверност: това е степента на максимално допустимата грешка: обикновено в хуманитарните изследвания се възприема степен на достоверност от 95% или степен на грешката $\leq 0,05$. Ако се постави по-висока степен на гаранционна достоверност, това би изисквало увеличаване на извадката;
- норма на отговаряне: трябва да се вземе предвид процента на отказите; ако той е висок, това изисква да се увеличи извадката, за да е налична достатъчно първична информация, подлежаща на анализ;

- брой на подгрупите: в зависимост от критериите, които изберем, за да структурираме извадката и изискването от не по-малко от 30 отговора от подгрупа, то размерът на извадката зависи и от броя на подгрупите, които ще включим в нея.

ЧАСТ III. ТЕРЕННО АПРОБИРАНЕ НА МЕТОДОЛОГИЯТА

1. Проблеми на конструиране на извадката

1.1 Обхват на пилотното тестване. Избор на съдилища

Основната цел на пилотното тестване на методологията е да се направи т.н. „пробно изследване“ – след изготвянето на въпросника да се провери неговата адекватност. Насочеността е към проверка на това как „работи“ въпросникът, тоест дали са разбираеми въпросите, подходящо ли са степенувани и подредени, доколко са коректно зададени и дали дават сугестивни резултати, има ли споделени коментари, които не се отразяват от въпросите. Стандартно, подобно „пробно изследване“ се прави с до 30 респонденти.

Тестването на настоящия въпросник от методологията разширява и надминава очакванията на пробното изследване. Пилотното тестване на методологията позволи да се направи прецизен оглед и щателна проверка на въпросника, за да се провери дали има въпроси, на които не се отговаря, забележки и коментари от обратната връзка на респондентите, тестване на времето за отговаряне, тестване на готовността за отговор и др. Изследователският екип, едновременно с подобряването на предварително съгласувания със съдии въпросник на база на неговото тестване, успя да идентифицира някои проблеми на допитването и събирането на информацията, структурирането на извадката и анализа на данните. Преди да се даде оценка на тези проблеми, предлагаме кратко описание на локациите за пилотното тестване като елемент на обхвата на изследването. Пространственото измерение на обхвата за тестване на въпросника чрез метода на прякото допитване (с интервюер) беше осъществено в Софийски градски съд, Окръжен съд Ловеч и Районен съд Луковит. Съдилищата бяха предварително избрани от изследователския екип, в комуникация с възложителя. Крайното решение е свързано с желанието въпросникът да се тества в различни по големина съдилища, доколкото хипотезата ни е, че именно големината на съда, а не толкова, макар и да не без значение, географският регион ще дадат възможност за сравнителен

анализ. По този начин се определя и социологическия модел на изследването, тъй като съдилищата представляват съответно **районен съд в малко населено място, окръжен съд в среден по население град и Софийски градски съд.**

Съответно, реализирането на методологията на национално ниво предполага по-голямо по обхват изследване, което ще изисква по-значим финансов, времеви и човешки ресурс. От друга страна, обаче, то би осигурило по-широка представителност и възможност за сравнителен анализ и извеждането на общовалидни обобщения.

Представяме кратки профили на всяко от съдилищата, попаднали в пилотното тестване:

Районен съд Луковит [пилотно тестване, реализирано в периода 31.05 – 01.06]:

Съдебният район на РС Луковит обхваща територията на общ. Луковит с град Луковит и прилежащите села (Тодоричене, Дерманци, Торос, Ъглен, Бежаново, Карлуково, Пещерна, Беленци, Петревене, Румянцево и Дъбен). Населението на община Луковит към 31.12.2017 г. по данни на НСИ наброява 16 524 жители, от които 8 416 са жителите на гр. Луковит и 8 108 са жителите на селата в общината.

В РС правораздават трима съдии, един от които е административен ръководител. Съдебната администрация по щатно разписание наброява 13 служители.

За 2017 г. в РС Луковит са постъпили 1 066 дела, а останали висящи от предходната година са 156 дела, или съдът е имал общо 1 222 дела за разглеждане. От новопостъпилите дела 673 са били гражданските дела и 393 наказателните. От гражданските дела най-голям е броят на заповедните производства (521 бр.), а от наказателните дела сред тези от общ характер (102 бр.) с най-голям брой са общоопасните престъпления (38 бр.), престъпленията против собствеността (35 бр.) и престъпленията против стопанството (25 бр.).

В края на 2017 г. броят на свършените дела е 1 065.

Окръжен съд Ловеч [пилотно тестване, реализирано в периода 12.06-14.06]:

Съдебният район на Окръжен съд Ловеч обхваща 8 общини, като правораздавателната дейност се осъществява от четири първоинстанционни съдилища: Районен съд Ловеч, в чийто район влизат Община Ловеч, Община Угърчин и Община Летница; Районен съд Троян, обхващащ Община Троян и Община Априлци; Районен съд - Тетевен, в чийто район са Община Тетевен и Община Ябланица и Районен съд – Луковит, обслужващ Община Луковит.

Населението на област Ловеч към 31.12.2017 г. по данни на НСИ наброява 126 961 жители, разпределено по общини, както следва: община Априлци – 2 840 жители, община Летница – 3 413 жители, община Ловеч – 4 4086 жители, община Луковит – 16 524 жители, община Тетевен – 19 389 жители, община Троян – 29 253 жители, община Угърчин – 5 670 жители, община Ябланица – 5 786 жители.

Окръжен съд Ловеч е с утвърден щатен състав от 15 съдии, от които един председател, двама заместник-председатели, 11 окръжни съдии и 1 младши съдия.

През 2017 г. в Окръжен съд Ловеч са постъпили за разглеждане общо 1 464 дела, а останали несвършени от предходната година са 156 дела, или общо съдът е имал 1 620 дела за разглеждане. От тях 758 са първоинстанционните дела, 671 въззивните граждански дела и 191 въззивните наказателни дела.

В края на 2017 г. броят на свършените дела е 1 418.

Софийски градски съд [пилотно тестване, реализирано в периода 04.06-08.06]:

Софийски градски съд е окръжен съд със седалище в град София, в съдебния район на който попада Столична община. Населението на Столична община към 31.12.2017 г. по данни на НСИ наброява 1 325 429 души.

Утвърдената щатна численост на съда към 31.12.2017 г. е 575 души, от които магистрати, включително с председателя и шестимата негови заместници – 164 щатни бройки и съдебни служители – 411 щатни бройки. От тях са били заети 141 магистратски длъжности, включително с командированите в СГС съдии, и 392 броя длъжности за съдебни служители.

През 2017 г. в Софийски градски съд са постъпили и образувани общо 6 145 наказателни дела и общо 23 878 граждански, търговски и фирмени дела. В края на 2017 г. броят на свършените дела е 31 074, от които 6 104 наказателни и 24 970 граждански, търговски и фирмени.

1.2 Конструирание на извадката

Както вече посочихме, изследователският екип се спря на метода на прякото допитване с предварително подготвен въпросник. Един от проблемите при конструирането на извадката обаче се дължи на факта, че съдилищата в страната не регистрират и не осъществяват наблюдение на потока от посетители и потребители на органа на съдебната власт. В този смисъл, ние се изправяме пред ситуация, в която нямаме яснота за параметрите и характеристиките на генералната съвкупност на изследвания обект. Ето защо, на този етап, не беше възможно да се приложи предварително разработена матрица за използване на квотна извадка по зададения модел (*Вж. Част II.1. Методи на изследване на потребителската удовлетвореност*). Вторична информация за потока би могла да се регистрира от органа на съдебната власт на база на насрочените за деня дела, но тя не би могла да ни даде информация за приобщените например свидетели или вещи лица по дадено дело, които в определени случаи могат да бъдат значителен брой. Информация би могла да се подава и от съдебната администрация, която предоставя съдебни услуги на граждани, но това изисква предварителното създаване на регистри, а също и човешки ресурс на място, който да може да обработва тази информация в подходящ за анализ вид. Във всеки случай, липсата на ориентири за параметрите на генералната съвкупност за провеждане на емпирично социологическо изследване значително затруднява структурирането на извадка, а оттам на практика лишава изследването от представителност. Така или иначе, задачата на настоящата методология и пилотно тестване не е да извършва представително емпирично социологическо изследване, а именно да тества въпросника, като вземе предвид възникналите в процеса на работа препятствия и ограничения, което да даде творчески задачи на изследователския екип за преодоляването им. Изправени пред проблема за липса на информация за потока от посетители, се наложи да извършим преброяване /също пилотно/, което бе направено в Софийски градски съд.

Наблюдението на потока от посетители в Софийски градски съд се извърши в периода 4-8 юни 2018 г. В рамките на наблюдението бяха обхванати съдебните зали, в които се провеждат съдебните заседания по дела в СГС и регистратурите. По този начин с приближение може да се изведе оценка за общия брой посетители на седмична база в съда, разпределение по дни и часове и по зони на работа⁶.

⁶ Поради големината на съда, БИПИ използва услугите на професионални интервюери от „Глобал Метрикс“, на които им беше възложено да осъществява и преброяването на човекопотока в Софийски градски съд.

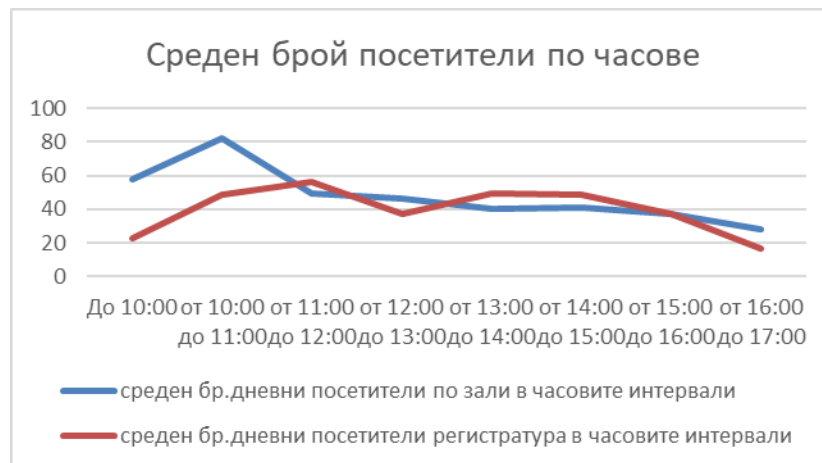
1. Общо посетители в СГС на седмична база

На база на направеното наблюдение общият брой посетители в СГС на седмична база са 3 500 - 3 850 лица. Натовареността е по-висока в началото на седмицата и спада по-чувствително в последния работен ден – петък.

ОБЩО	Дата				
Час	4.6.2018	5.6.2018	6.6.2018	7.6.2018	8.6.2018
До 10:00	72	91	92	74	74
от 10:00 до 11:00	128	165	92	151	118
от 11:00 до 12:00	125	79	107	127	90
от 12:00 до 13:00	104	114	56	75	72
от 13:00 до 14:00	105	98	97	86	62
от 14:00 до 15:00	80	92	106	92	77
от 15:00 до 16:00	86	80	65	82	60
от 16:00 до 17:00	53	50	34	69	15
Общо:	753	769	649	756	568

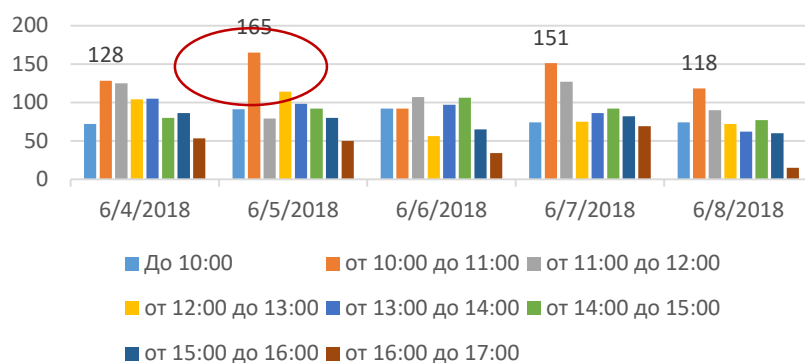
Потокът от посетители се разделя на две приблизително равни групи, с лек превес на посетителите с цел участие в съдебни заседания.

2. Посетители по часове



3. Най-голяма натовареност в дните от седмицата по часови зони

Среден брой посетители по часове и по дни на седмицата



Измерена в

най-голяма

дни и часове,

е

натовареността във вторник, в часовия интервал между 10 и 11 ч., следвана от понеделник и четвъртък – отново в същия часови интервал.

Най-ниска е натовареността в часовия интервал 16-17 часа петък (почти няма посетители в този диапазон в последния работен ден).

Посетители съдебни зали	Дата				
Час	4.6.2018	5.6.2018	6.6.2018	7.6.2018	8.6.2018
До 10:00	54	57	71	54	54
от 10:00 до 11:00	91	107	51	88	73
от 11:00 до 12:00	78	28	54	45	43
от 12:00 до 13:00	55	80	30	34	34
от 13:00 до 14:00	55	50	54	30	13
от 14:00 до 15:00	28	45	51	41	40
от 15:00 до 16:00	36	44	36	43	28
от 16:00 до 17:00	38	36	18	47	0
Общо:	435	447	365	382	285

Посетители регистратура	Дата				
Час	4.6.2018	5.6.2018	6.6.2018	7.6.2018	8.6.2018
До 10:00	18	34	21	20	20
До 11:00	37	58	41	63	45
До 12:00	47	51	53	82	47
До 13:00	49	34	26	41	38
До 14:00	50	48	43	56	49
До 15:00	52	47	55	51	37
До 16:00	50	36	29	39	32
До 17:00	15	14	16	22	15
Общо:	318	322	284	374	283

Създаден е адаптируем алгоритъм за засичане на потока от посетители. В допълнение, при следваща фаза на същинско реализиране на методологията, този алгоритъм може да се разшири като се добави информация за тип посетител, възраст, пол, доход, образование, етническа принадлежност. Това ще наложи първоначално анкетиране на посетителите по посочените показатели, за да се добие представа за характера на генералната съвкупност. По този начин изследователският екип ще може да отстрани изкривявания, каквито са налични при **пилотното тестване и поради това, то не може да се схваща като репрезентативно**. Допълнително изследване в друг период, може да послужи за проверка на данните и да потвърди или отхвърли наличието на статистически значими корелации.

На база на пилотното тестване на въпросника и на посочените ограничения при конструирането на извадката, препоръчваме като най-подходящ метод за допиване да се използва квотния метод. При пилотното тестване на въпросника, изследователският екип се насочи към използване на стохастичния (случаен) метод на подбор, при който всички единици на генералната съвкупност (посетители на органа на съдебната власт) имат еднакъв шанс да попаднат в нея. Този метод възпроизвежда с определена точност структурата на цялата генерална съвкупност, но понеже екипът не разполагаше с достатъчно информация за потока на посети тели, се създадоха затруднения за определяне обхвата на извадката. Още веднъж подчертаваме, че целта на настоящата методология не е да направи представително проучване, а да тества самия механизъм за събиране на информация.

При същинско реализиране на методологията, предхождано от наблюдение на потока на посетители, за да се анализира характера на генералната съвкупност, препоръчваме използване на квотния метод на подбор. След като изследователите имат данните за основните структуроопределящи характеристики на генералната съвкупност (например: съотношението на адвокати спрямо страни по граждански/наказателни дела или ползватели на административни услуги спрямо вещи лица/свидетели), то те ще могат сравнително лесно и с най-висока степен на достоверност да проведат изследването, да се сдобият с данните и в последствие да ги анализират. По този начин ще се преодолеят съществуващите дефицити и отклонения при представянето на данните в настоящото изследване (напр.: в отговорите от ОС Ловеч имаме свръхрепрезентативност на адвокатите близо 55 %, което е резултат от добрата организация на мениджмънта на съда, а в РС

Луковит имаме ниска репрезентативност на респонденти с принадлежност към други етнически групи, като 100% са се определили като „българин“).

2. Ограничения на теренното апробиране на методологията:

Както беше споменато по-горе, водещото съображение при избора на съдилища за пилотното тестване на анкетата за проверка на нагласите на потребителите на услугите на съдилищата беше тяхната големина. Тестването разкри необходимостта от диференциран подход при провеждането на анкетата, в зависимост от големината на съда.

Диференциацията в подходите се налага и от самата разлика в сградите на различните съдилища. В случая пилотното тестване беше проведено от професионални интервюери, за които беше много важно къде ще се разположат физически в сградата на съответния съд. В малкия съд, най-удачната зона за интервюиране се оказа входът на съдебната палата, непосредствено след мястото за проверка на гражданите от съдебната охрана. В средния по размери съд физическото разположение на точките за анкетиране беше определено от това, че в сградата, освен изследваната институция, се помещават още три институции на съдебната власт – районен съд и две прокуратури. Това, в комбинация с няколко входа на съдебната палата, ситуйра анкетаторите около деловодството и съдебните зали на изследвания съд. Големият съд, макар и дялящ сградата с други институции на съдебната власт, е относително обособен на отделен етаж в палатата, което стана причина за разполагане на интервюерите непосредствено преди неговия вход и в коридора водещ към залите. Ситуирането има важно значение за филтрирането на гражданите, които ползват съдебните услуги и най-вече за това те да бъдат плътно покрити.

Съгласно заложения подход, пилотното анкетиране бе съгласувано с административните ръководители на съответните съдилища. Това осигури широка подкрепа на процеса по събиране на информация от всички представители на съдебната администрация и на съдебната охрана. В някои моменти от анкетирането тази подкрепа се състоеше в информиране на гражданите за това, че се провежда такова проучване, в което могат да се включат. В други, помощта от администрацията беше под формата на активно подканяне, някой път и многократно, към посетителите на съдебната палата да попълнят анкетата. Този квазинституционален подход се оказа много успешен за събирането на възможно най-много попълнени въпросници. Той обаче има и негативна последица, тъй като е предпоставка за предварителни нагласи сред някои от респондентите. Те могат да бъдат обобщени с думите на един от тях: *„Ние често ползваме съда, много ясно, че нищо лошо не може да кажем за него“*.

Провеждането на тестовото изследване от професионални интервюери, даде възможност за изпробването на два различни модела на попълване на въпросниците. Първият предвиждаше същинско интервюиране. При него интервюерът попълва въпросника, като задава на респондента всеки въпрос поотделно и му изчита/обяснява възможните отговори. Вторият подход предвижда самостоятелно попълване на въпросника. В този случай респондентът се подканя да попълни въпросника сам, като интервюерът е готов във всеки един момент да даде допълнителни разяснения или да окаже помощ ако е необходима /напр. при затруднение с някои от въпросите/. И при двата подхода е добре интервюерът да каже на респондентът времето, което това ще отнеме.

Подчертаването на анонимността на провежданото изследване е от съществено значение, независимо от подхода. За целта предварително беше подготвена непрозрачна кутия, в която да се пускат попълнените въпросници. Предимство по отношение анонимността се дава на вторият подход – самостоятелното попълване. Това се обяснява с чувствителността на някои от интервюираните, особено тези, които излизат от дела, или им предстоят такива, по изследваните теми. Специално за тези граждани в някои от случаите уверението на интервюера, че мненията им ще останат тайна не беше достатъчно и точно те най-вече предпочитаха да използват възможността за самостоятелно попълване.

Прекият контакт на интервюерите с респондентите създаде възможност за по-широка диалогичност. От тук се появи и възможността за събиране на допълнителна информация с качествен характер относно потребителските нагласи. Прекият контакт с респондента се оказва предимство и при попълването на т.н. отворени въпроси /без предварително зададени възможни отговори/ където лицето трябва да изрази личното си мнение. В допълнение, това дава възможност и за коментари по теми извън ограничения обхват на въпросника.

Особена част от пилотното изследване беше попълването на въпросниците от т.нар. професионални ползватели на съдебни услуги (адвокати и вещи лица). Поради периодичната им ангажираност в съдебните дела техните мнения са от изключителна важност за подобен тип изследване. Тук отново бяха изпробвани два отделни подхода. Единият предвиждаше те да бъдат анкетираны по същия начин както всички останали посетители в съдебните палати. Другият подход предполагаше отделна възможност за самостоятелно попълване на въпросниците. Във втория случай екипът на тестовото изследване използва помощта както на съдебната институция, така и на адвокатските колегии за да раздаде предварително въпросниците на активните в съответния район адвокати. Вторият подход се оказва много ефективен по отношение на плътността на покритие на адвокатите. Той обаче страда от дефицит на анонимността. Използването на една или друга

институция като медиатор за попълването на въпросниците винаги оставя място за съмнение сред тях.

По-проблемни се оказаха вещите лица, тъй като към момента на провеждане на изследването не бе намерен ефективен начин за тяхното опосредствано интервюиране, по начина, по който бяха достигнати адвокатите. От друга страна, поради спецификата на работата им те не са толкова чести посетители на съдебните палати. При все това отговорите, които дадоха участвалите вещи лица показаха особената ценност на тяхното мнение за организацията в съответните съдилища. В бъдеще за тяхното достигане трябва да бъде намерен специален подход.

Въз основа на горните изводи изследователският екип може да направи следните **препоръки към ръководствата на съдилищата и съдебната администрация** в случай, че те сами организират провеждането на подобен вид изследване:

1. Трябва да бъдат приготвени непрозрачни кутии, които видимо да са добре затворени и не могат да бъдат отворени без тяхната цялост да бъде нарушена. Последното е важна гаранция за убеждаването на гражданите в анонимността на тяхното мнение.

2. Внимателно трябва да се подбере мястото, където да се поставят кутиите и респективно непопълнените въпросници. При самоорганизиране на изследването ще се разчита предимно на самостоятелно попълване на въпросника. Това означава, че точките за провеждане на изследването трябва да бъдат разположени в удобна близост до представителите на съдебната администрация, с които гражданите имат контакт (съдебно деловодство, регистратура).

3. Представители на съдебната администрация трябва да бъдат внимателно инструктирани да предлагат на гражданите възможността да попълнят въпросника. В инструкцията към тях трябва да се отдели специално внимание на това, че въпросникът е анонимен. Трябва да се има предвид, че представителите на администрацията не трябва да бъдат твърде настоятелни в убеждаването на гражданите да участват в изследването. Усещането за институционален натиск може да доведе до изкривяване на резултатите.

4. В поясненията към въпросника и на кутиите, в които респондентите ще пускат попълнените бланки, трябва ясно да се упомене целта на изследването, както и от кога до кога ще се провежда.

5. В края на периода, следва да бъде създадена комисия от служители и съдии в съответния съд, които да участват в изваждането на анкетите от кутиите и оценяването на резултатите от тях.

3. Някои изводи от данните от изследването

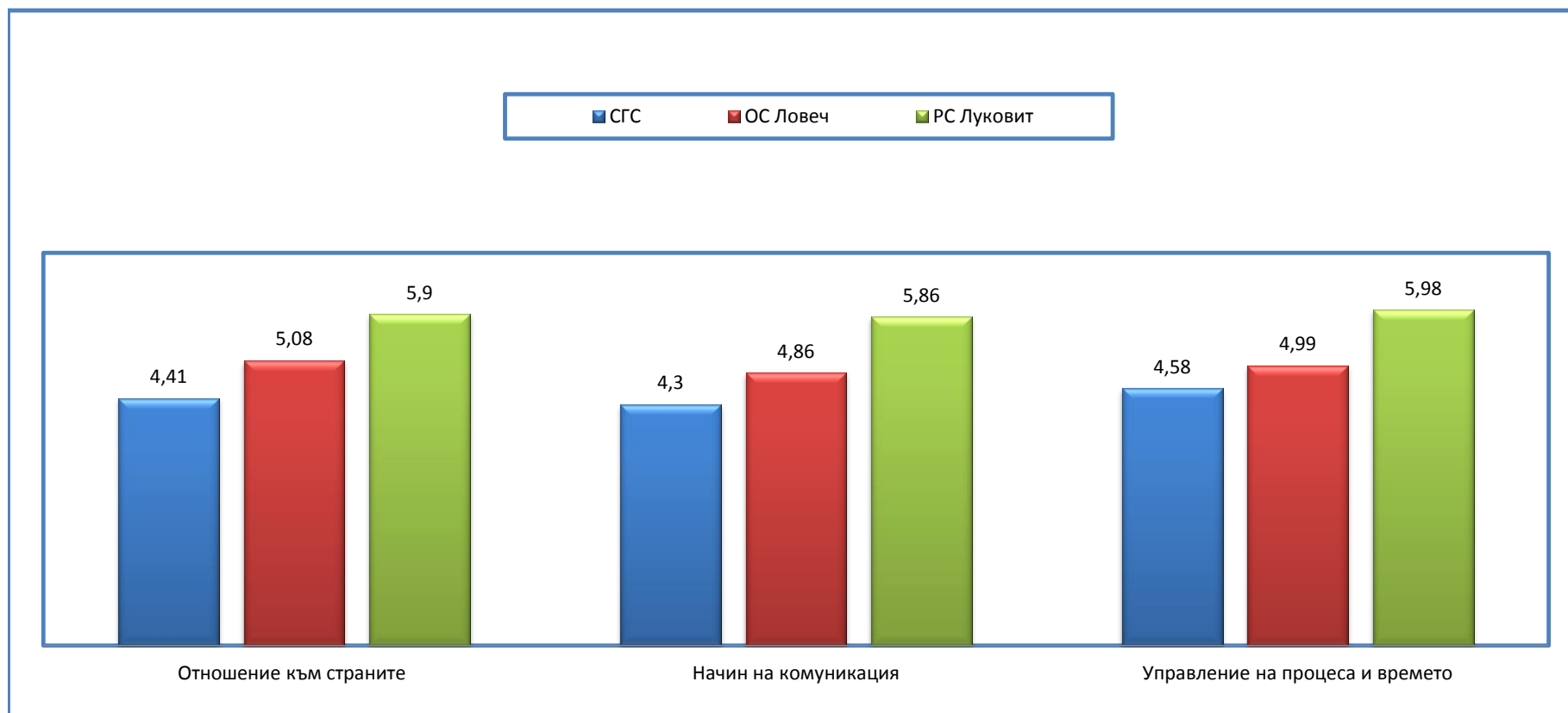
Макар и проведено само в три съда, пилотното изследване позволява да се правят изводи в много различни посоки. Същевременно, то показва, че ако бъде разширено и обхване повече съдилища в страната, подобен тип изследване в дългосрочен план може да бъде източник на ценна информация за работата на съдилищата. Информация, която да се ползва не само от конкретния съд, но и от други институции, които имат отношение към управлението на съдебната власт и качествената работа на хората, ангажирани в нея.

Изводите:

1. По отношение на потребителите – изследването дава възможност да се разглежда нивото на процесуално представителство (участие на адвокати) в съдебния процес и да се сравни с нивото на хората, които се самопредставяват. В дългосрочен план би могло да се търси по-категорично разделяне на целевата група, т.е. въпросник насочен само към адвокати /като тук също са възможни допълнителни диференциации, напр. адвокати осъществяващи процесуално представителство по Закона за правната помощ/ и такъв към останалите потребители.
2. По отношение на конкретния съд – възможни са анализи в посока качество на управление на съда (административните услуги); качество на предоставяните услуги (бързина, ефективност, отношение на администрацията/ и степен на модернизация на съответния орган на съдебната власт (предоставяне на е-услуги).
3. По отношение на съдиите работещи в дадения съд – анализ в посока оценка работата на съдебния състав (точност, търпение, уважение, разбираемост, неутралност и безпристрастност) и/или оценка /открояване на конкретен съдия.
4. По отношение независимостта на даден съдебен състав/съдия/съдиите в дадения съд – чрез личното или опосредено усещане за нерегламентиран натиск върху съда.
5. По отношение на „голямата картина“ на съдебната система – анализ на независимостта през призмата на личното усещане за справедливост (удовлетвореността от решението/присъдата).

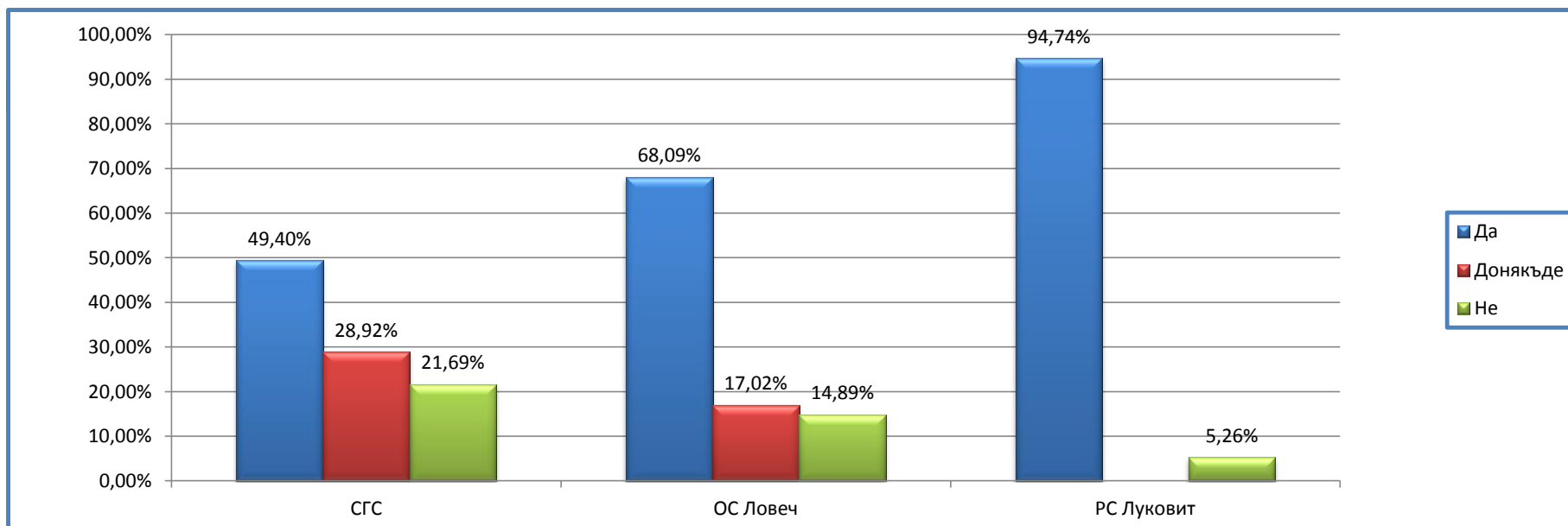
6. По чисто географски признак – анализ на всички изброени по-горе показатели пречупени през призмата на потребители от различни по големина градове. Географският признак би могъл също да открие проблеми, респ. добри практики в даден съдебен район. Предоставени на съответната институция, те могат да бъдат разпространени сред останалите съдилища. Що се отнася до проблемите, там би могло да се търси възможно решение на ниво съдебен район или на по-високо ниво.

5. Как бихте оценили работата на съдебния състав по следните показатели, в рамките на последното дело, по което сте бил страна, свидетел, вещо лице или просто наблюдател? *Min. 2/ Max. 6*



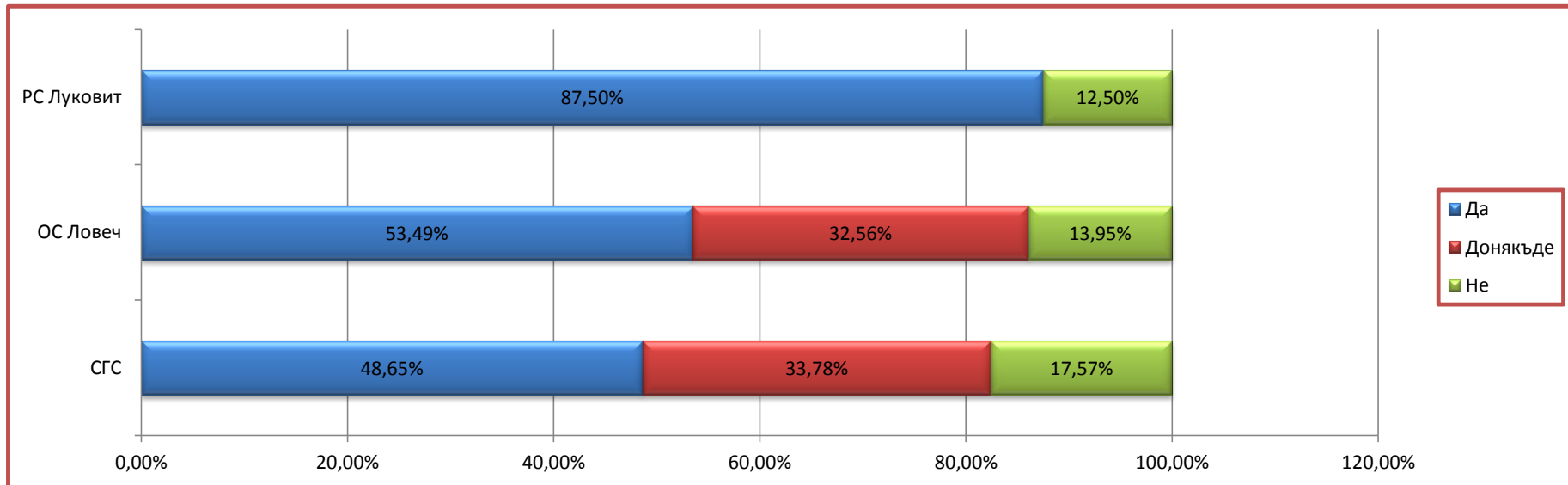
	Отношение към страните	Начин на комуникация	Управление на процеса и времето
СГС	4,41	4,3	4,58
ОС Ловеч	5,08	4,86	4,99
РС Луковит	5,9	5,86	5,98

6.1. Заседанието по делото стартира на време



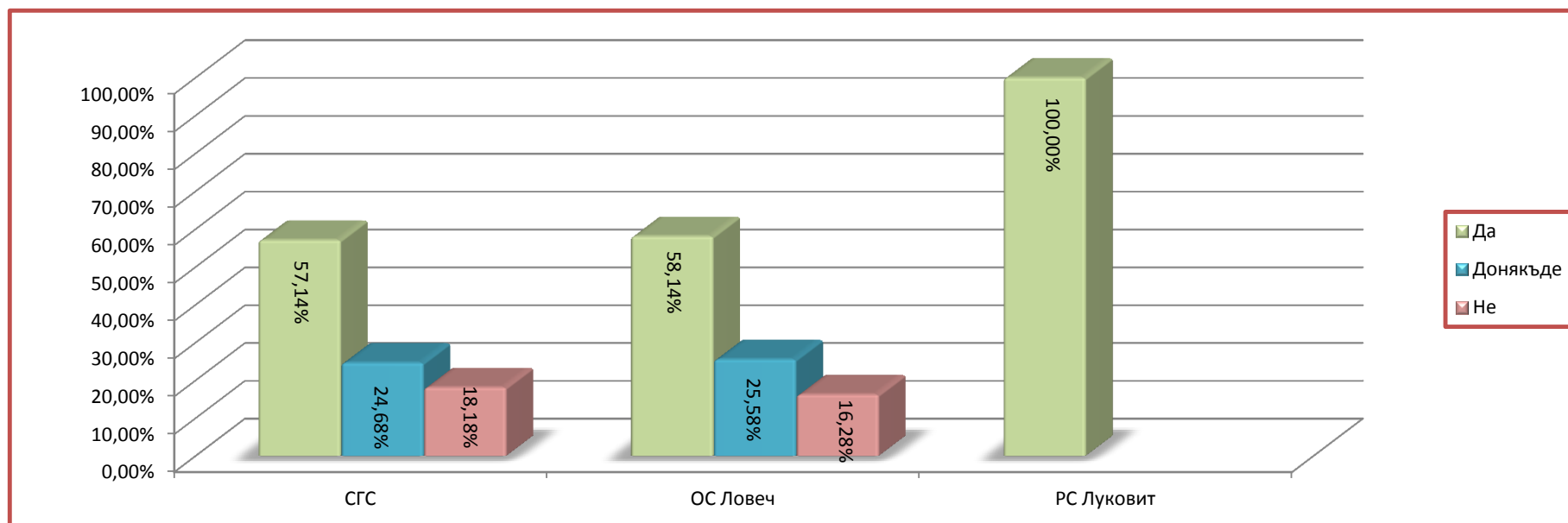
	Да	Донякъде	Не
СГС	49,40%	28,92%	21,69%
ОС Ловеч	68,09%	17,02%	14,89%
РС Луковит	94,74%		5,26%

6.7 Съдията обясни на разбираем език своето решение



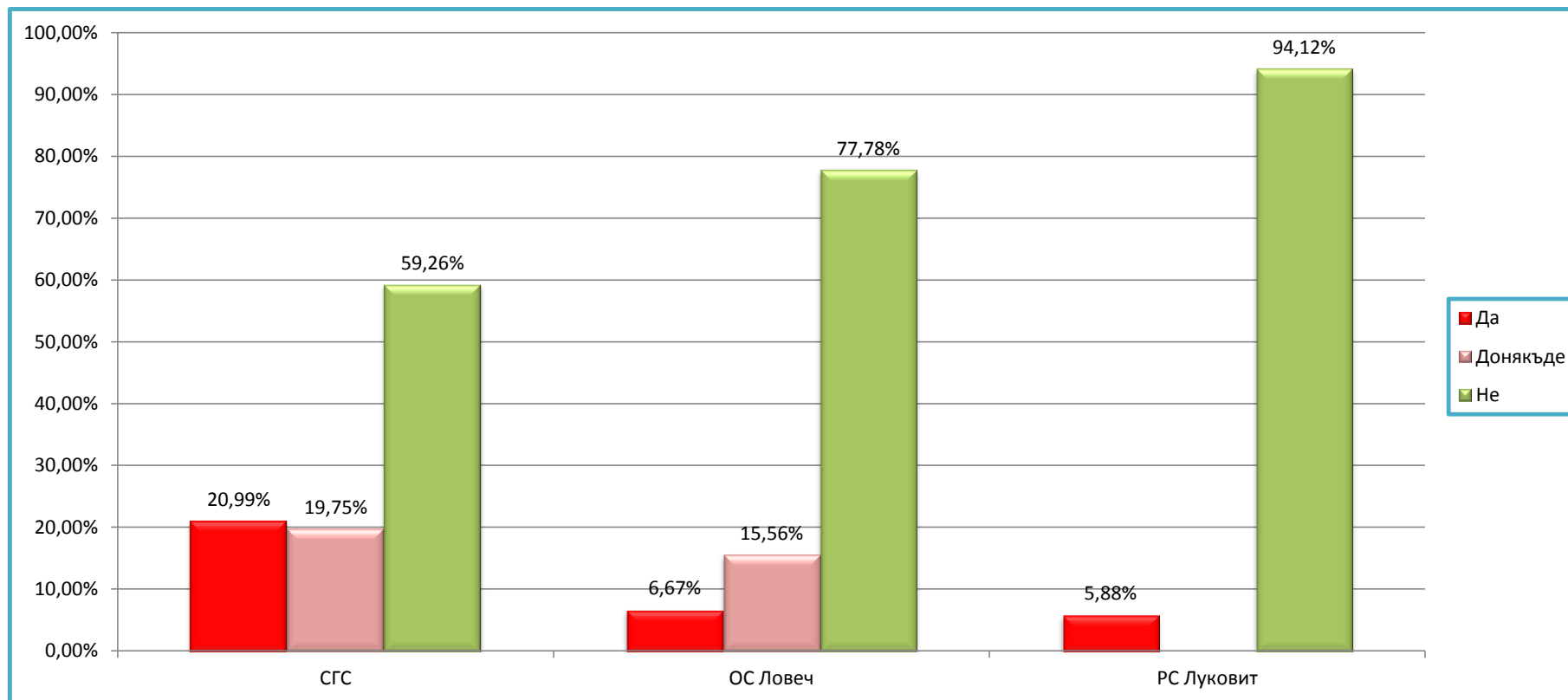
	Да	Донякъде	Не
СГС	48,65%	33,78%	17,57%
ОС Ловеч	53,49%	32,56%	13,95%
РС Луковит	87,50%		12,50%

6.6 Съдебният състав беше независим



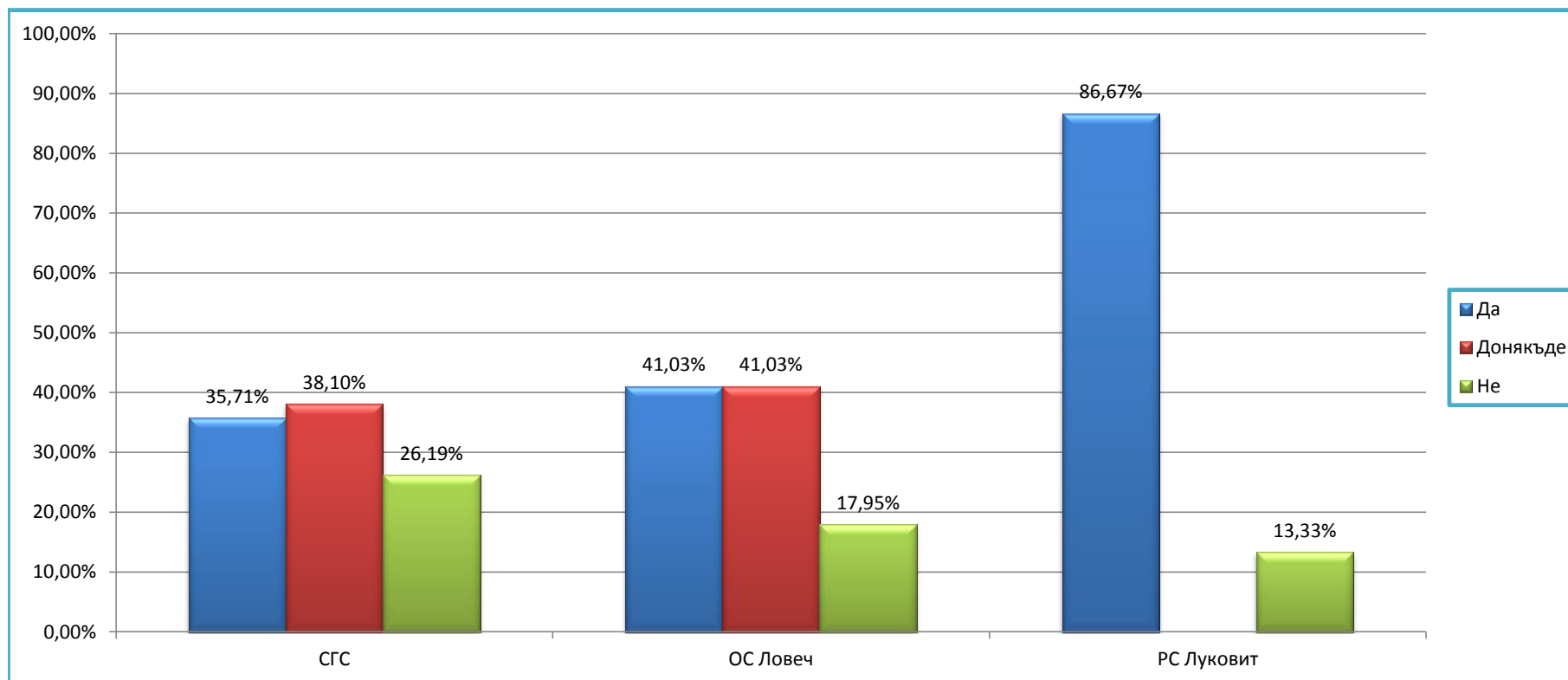
	Да	Донякъде	Не
СГС	57,14%	24,68%	18,18%
ОС Ловеч	58,14%	25,58%	16,28%
РС Луковит	100,00%		

6.9 Имаше нерегламентиран натиск над съдебния състав



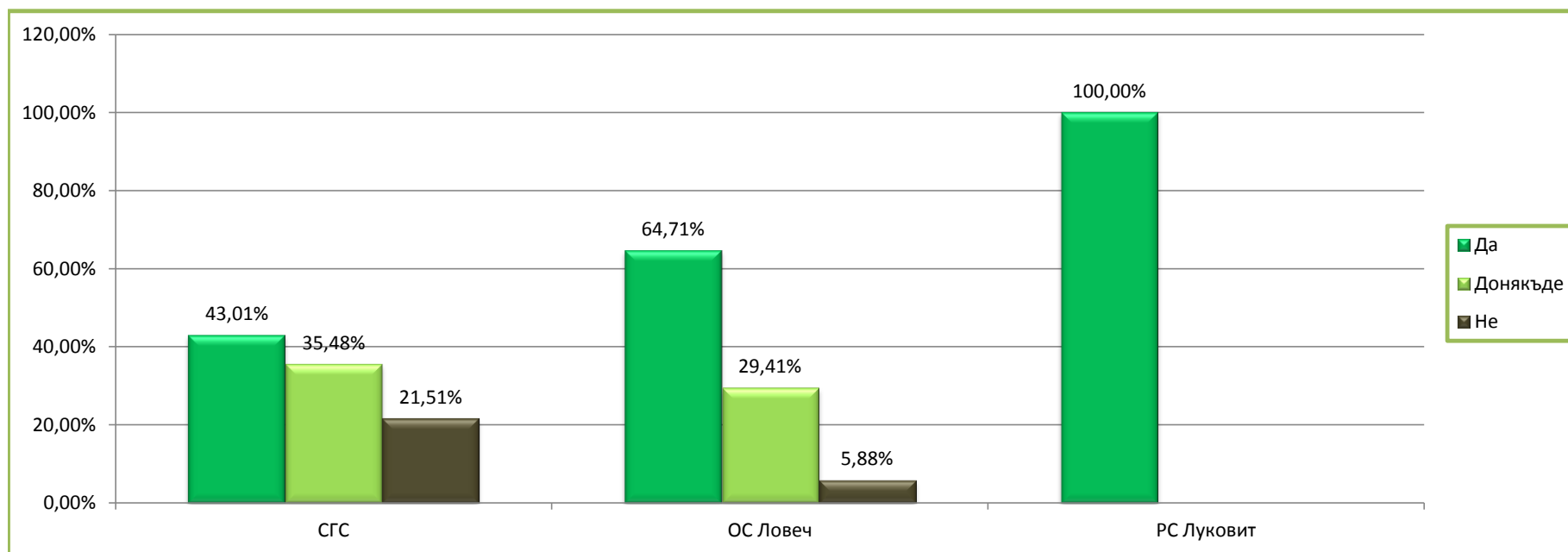
	Да	Донякъде	Не
СГС	20,99%	19,75%	59,26%
ОС Ловеч	6,67%	15,56%	77,78%
РС Луковит	5,88%		94,12%

8. Удовлетвори ли Ви решението/присъдата?



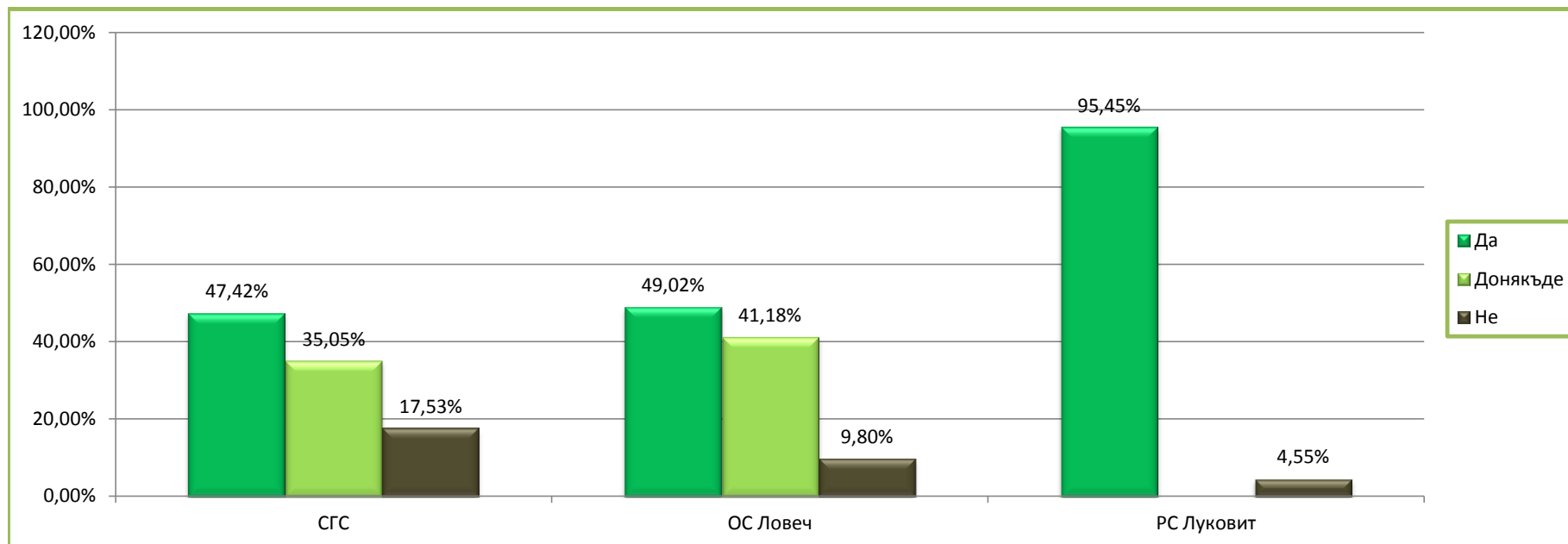
	Да	Донякъде	Не
СГС	35,71%	38,10%	26,19%
ОС Ловеч	41,03%	41,03%	17,95%
РС Луковит	86,67%		13,33%

12.1 Служителите в администрацията на съда са любезни и внимателни с гражданите



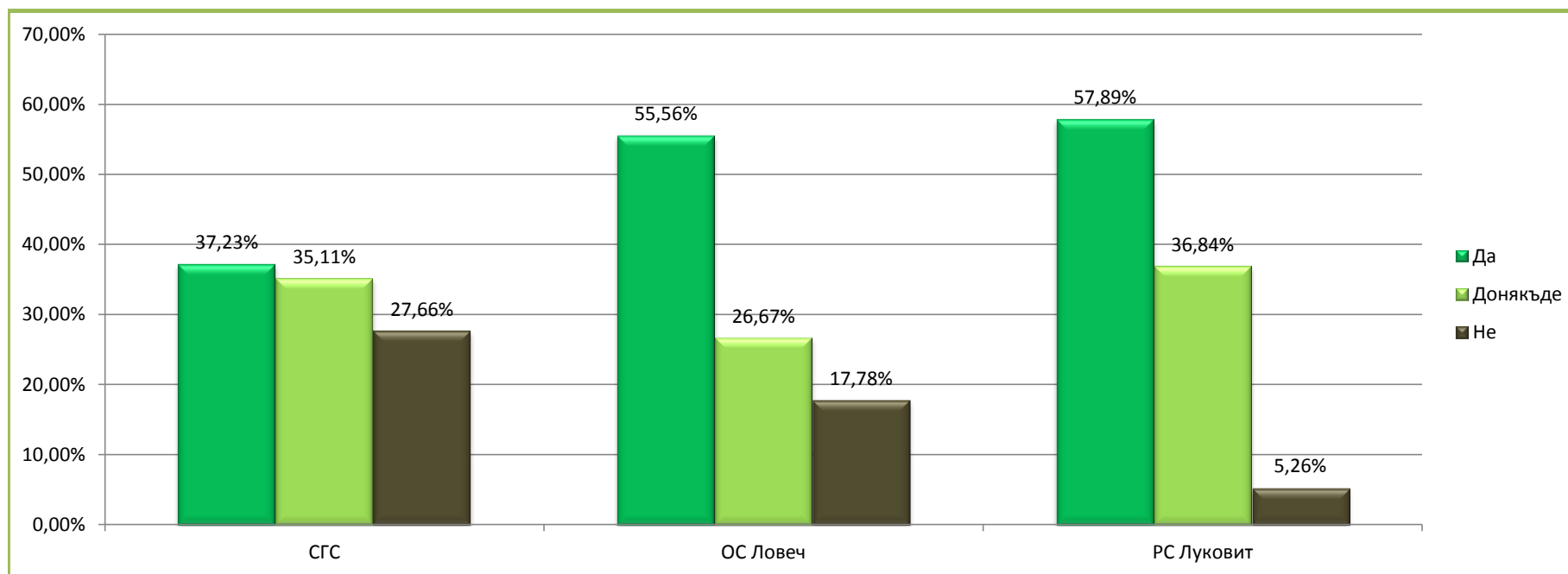
	Да	Донякъде	Не
СГС	43,01%	35,48%	21,51%
ОС Ловеч	64,71%	29,41%	5,88%
РС Луковит	100,00%		

12.4 Гражданите биват обслужвани бързо



	Да	Донякъде	Не
СГС	47,42%	35,05%	17,53%
ОС Ловеч	49,02%	41,18%	9,80%
РС Луковит	95,45%		4,55%

12.6 Съдът предлага достатъчно електронни услуги



	Да	Донякъде	Не
СГС	37,23%	35,11%	27,66%
ОС Ловеч	55,56%	26,67%	17,78%
РС Луковит	57,89%	36,84%	5,26%

