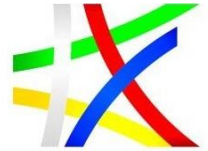




ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

ПРОЕКТ BG05SFOP001-3.003-0102-C01
„Правосъдие и общественото доверие“
Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Добро управление“
съфинансирана от ЕСФ на ЕС
www.eufunds.bg



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

МЕХАНИЗЪМ И ИНСТРУМЕНТАРИУМ

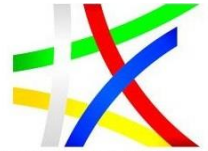
ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ОЦЕНКА

**ОТ ГРАЖДАНИТЕ ЗА ДЕЙНОСТТА НА СЪДЕБНАТА
СИСТЕМА**



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

ПРОЕКТ BG05SFOP001-3.003-0102-C01
„Правосъдие и общественото доверие“
Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Добро управление“
съфинансирана от ЕСФ на ЕС
www.eufunds.bg



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

СЪКРАЩЕНИЯ	3
РАЗДЕЛ I.	4
ВЪВЕДЕНИЕ	4
1.1. Цел и характеристика на механизма	4
1.2. Предназначение на механизма и условия за действието му	7
1.3. Нормативна рамка и съответствие с европейски и национални стратегически документи	7
РАЗДЕЛ II.	9
ПРАВИЛА И ОРГАНИЗАЦИЯ НА МЕХАНИЗМА	9
2.1. Общи положения	9
2.2. Средства за осъществяване на обратна връзка	10
2.3. Отчитане и анализ на обратната връзка	11
2.4. Регистриране, разглеждане и анализ на получената информация за обратна връзка	12
2.5. Уведомяване на гражданите и заинтересованите страни	13
РАЗДЕЛ III.	14
ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ПРИЛОЖЕНИЯ	14
ПРИЛОЖЕНИЯ:	14

СЪКРАЩЕНИЯ

МП	Министерство на правосъдието
ВСС	Висш съдебен съвет
ЕС	Европейски съюз
ЕСФ	Европейски Социален Фонд
ОП ДУ	Оперативна програма „Добро управление“
ИКТ	Информационни и комуникационни технологии
РС	Районен съд
ОС	Окръжен съд
ВРС	Видински районен съд
ВОС	Видински окръжен съд
АС	Административен съд
АРРБЦ-Видин	Агенция за регионално развитие и Бизнес център – Видин
ИКТ	Информационни и комуникационни технологии
НПО	Неправителствена организация / Неправителствени организации
ОСИР	Организация за икономическо сътрудничество и развитие

РАЗДЕЛ I.

ВЪВЕДЕНИЕ

1.1. Цел и характеристика на механизма

Настоящият Механизъм и инструментариум за обратна връзка и оценка от страна на гражданите и бизнеса за взаимоотношенията им с органите на съдебната власт е изготвен в изпълнение на дейност 2 „Разработване на механизми и инструментариум за обратна връзка и оценка от страна на гражданите и бизнеса за взаимоотношенията им с органите на съдебната власт“ от проект № BG05SFOP001-3.003-0102-C01 „Правосъдие и общественото доверие“, финансиран по Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020, съфинансиран от ЕСФ на ЕС, с бенефициент Сдружение „Агенция за регионално развитие и Бизнес център – Видин“.

Целта на Механизма е регулярно установяване на актуалното равнище на общественото доверие в съдебната власт и на оценката за достъпността и ефективността от правораздаването, сред гражданите, които имат опит в отношенията със съдебната система.

Основният акцент е върху факторите, които формират общественото доверие или недоверие, и произтичащите от тях последствия. Механизмът се базира на разбирането, че степента на доверие към правораздавателната система се основава преди всичко на нагласите на гражданите към три основни компонента, а именно:

- доверие в справедливостта;
- доверие в безпристрастността;
- доверие в ефективността на правораздавателните институции.

Настоящият Механизъм си поставя и целта да послужи за подобряване дейността на съдебната система у нас чрез проучване на общественото доверие към нея и препоръките на гражданите за подобряване ефективността в работата на органите на съдебната власт, като периодично изследва тези фактори.

Налагането на по-висок стандарт за ефективно, качествено и независимо правосъдие е основна и приоритетна обществена задача за държавите от Европейския съюз, като в нашата страна този въпрос добива все по-голямо обществено значение напоследък.

Според Тематичния информационен документ на Европейския семестър „Ефективни съдебни системи“ основните елементи на една „ефективна правосъдна система“ са качество, независимост и ефикасност. Ефективните съдебни системи са предпоставка за създаване на благоприятна за бизнеса и инвестициите среда, тъй като те водят до наличието на доверие на всеки етап от икономическия цикъл. Те са от съществено значение и за защитата на правата на хората, и по-специално социалните права. Без ефективни съдебни системи е невъзможно прилагането на правото на ЕС, и по-специално икономическите закони, и укрепването на взаимното доверие и борбата с корупцията. Тази борба оказва пряко въздействие върху публичните бюджети и бизнес средата. Независимо от модела на националната съдебна система или правната традиция, на която тя се гради, нейното качество, независимост и ефикасност определят нейната ефективност.

Постигането на целите пред съдебната система за реформиране в съответствие със съвременните завишени критерии за правораздаване и повишаване ефективността от работа на съда, прокуратурата и следствието, зависи от много фактори, като: законодателни промени; състоянието на политическите и икономическите отношения в държавата; дейността на Висшия съдебен съвет и не на последно място - съдействието на гражданското общество.

Дейността, както и реформата на съдебната система подлежи на граждански мониторинг относно своята ефективност и независимост. Като част от тази функция на гражданското общество се разработи и настоящият Механизъм. Настоящият Механизъм е изготвен в резултат на проведените изследвания в област Видин и анализи в рамките на проекта сред съдебните заседатели от област Видин и гражданите, проведени от Сдружение „Агенция за регионално развитие и бизнес център-Видин“. Той цели да разшири обекта на изследване на общественото доверие и обследва нивото на удовлетвореност от работата на съдебната власт сред гражданите и бизнеса, които са имали от взаимоотношения с нейните структури в цялата страна, като се прилага от други НПО, ангажирани с тези проблеми и от различните органи на съдебната власт.

Прилагането на Механизма и инструментариума ще подпомогне органите на съдебната власт да идентифицират проблемите, свързани с реалното обществено доверие в

правораздаването, както и оценката на гражданите и бизнеса за качеството и оперативността в работата, публичността, прозрачността и безпристрастността на съдебната система, в контекста на европейските и национални принципи за върховенство на правото гарантиране правото на достъп до правосъдие на всички граждани.

За разработване на Механизма и инструментариума са взети предвид, следните документи, от дейностите по проекта:

- Анализ на общественото участие в правораздаването чрез института на съдебните заседатели, разработен в рамките на дейност 1 „Изследване на реалното общественото участие в правораздаването чрез института на съдебните заседатели и организиране на дебати за възможностите за допълнителното му повишаване“;
- Анализ на общественото доверие в съдебната система в област Видин, разработен в рамките на дейност 2 „Разработване на механизми и инструментариум за обратна връзка и оценка от страна на гражданите и бизнеса за взаимоотношенията им с органите на съдебната власт“;
- Доклад относно резултатите от наблюдението на 11 съдебни дела и от проведени 3 кръгли маси, отразяващи общественото мнение за дейността на съдебната система в област Видин в резултат от мероприятията в дейност 3 „Провеждане на кръгли маси за граждански контрол върху публичността и прозрачността в работата на съдилищата в област Видин и изграждане на мрежа от граждански организации и национално представителни организации на работниците, служителите и на работодателите за упражняване на контрол и обратна връзка“.

Механизмът за обратна връзка включва още:

- Инструментариум, с конкретните стъпки, които трябва да се предприемат, за да осигурят надеждна обратна връзка, приложима за функционирането му;
- Правила по прилагане на механизъм за обратна връзка и оценка от страна на гражданите и бизнеса за взаимоотношенията им с органите на съдебната система;
- Анкетна карта за обратна връзка и оценка от страна на гражданите и бизнеса за взаимоотношенията им със органите на съдебната власт (Приложение №1).

1.2. Предназначение на механизма и условия за действието му

Механизмът може да бъде ефективен при наличието на определени условия на обществената и законова среда, позволяващи гражданското участие. Необходимо е всички участници да обменят информация и мнение честно и безпристрастно.

Необходимите условия за ефективно гражданско участие в процеса на граждански мониторинг и оценка включват:

- Наличие на благоприятна среда в страната, включваща политическа и правна рамка и условия за практическото им прилагане, което да гарантира на гражданите, неправителствения сектор и гражданското общество като цяло ефективни права на свобода на сдружаване и на събранията, свобода на изразяване и на информацията;
- Необходимо е признаване, защита и подкрепа на ролята на гражданското общество в развитието на демократичните процеси, неговите функции по отношение на застъпничеството и мониторинга на обществените дела и приноса му за демократичното развитие на страната;
- Важна роля има зачитане правата на човека и основните свободи, върховенството на закона, спазване на фундаменталните демократични принципи, развитието на диалога и взаимодействието между власт имащите и гражданско общество;

Настоящият Механизъм е предназначен за органите на съдебната власт, а именно: съд, прокуратура, следствие, като е приложим и за органите на МВР, чиято дейност е свързана с дейността на органите на съдебната власт, макар че не са част от съдебната система.

1.3. Нормативна рамка и съответствие с европейски и национални стратегически документи

Механизмът за обратна връзка е разработен в пълно съответствие с европейски документи и стандарти на Съвета на Европа, полагащи основата на гражданско участие при формирането, оценката и мониторинга на политиките и действията на институциите, както следва:

- Конвенция за защита на правата на човека и основните свободи (ETS №5) и нейните допълнителни протоколи на Съвета на Европа;
- Конвенция на Съвета на Европа за достъп до официални документи (CETS №205);
- Препоръка Rec (2003) 3 на Комитета на министрите към страните-членки относно балансираното участие на жените и мъжете в процеса на вземане на политически и публични решения;
- Препоръка CM / Rec (2007) 14 на Комитета на министрите към страните членки относно правния статут на неправителствените организации в Европа;
- Кодекс на добрите практики за гражданско участие в процеса на вземане на решения (одобрен през 2009 г.);
- Допълнителен протокол към Европейската харта за местно самоуправление за правото на участие в делата на местната власт (CETS №207);
- Препоръка Rec (2001) 19 на Комитета на министрите към държавите-членки относно участието на гражданите в местния обществен живот
- Насоки за гражданско участие в процеса на вземане на политически решения на Комитета на министрите от 27 септември 2017 г. (Съвета на Европа).

Тези документи подчертават, че демокрацията, основана на правото да се съблюдава или да се влияе върху упражняването на правомощията и отговорностите на публичните власти, допринася за развитието на представителната и пряка демокрация. Изтъкват правото на участие на гражданите в процеса на вземане на политически решения, което трябва да бъде осигурено на отделните граждани, неправителствените организации (НПО) и на гражданското общество. В този процес основна роля играят публичните органи, които имат възможността да го приложат и легитимират.

Настоящият Механизъм е в съответствие и с общата цел на Актуализираната стратегия за продължаване на реформата в съдебната система:

- Да осигури европейски стандарт на правосъдие на физическите и юридическите лица;

- Да превърне съдебната власт в ефективен гарант за върховенството на закона и оздравяването на държавното управление и институциите в страната ни.
- Предметът на проучването и анализа са съобразени с част от стратегическите цели на Актуализираната стратегия за продължаване на реформата в съдебната система, както следва:
- Стратегическа цел 1: Гарантиране независимостта на съда и на другите органи на съдебната власт чрез ефективни мерки срещу корупция, политически и икономически натиск и други зависимости;
- Стратегическа цел 5: Гаранции за върховенството на закона, защитата на правата на човека, достъпа до правосъдие и хуманността на правосъдието;
- Стратегическа цел 6: Повишаване на доверието към съдебната власт чрез обществено участие и прозрачност.

РАЗДЕЛ II.

ПРАВИЛА И ОРГАНИЗАЦИЯ НА МЕХАНИЗМА

2.1. Общи положения

Настоящият Механизъм предлага условия и ред за осъществяване на обратна връзка с гражданите и бизнеса относно удовлетвореността им от комуникацията и взаимоотношенията с органите на съдебната система; предлага различни видове средства за осъществяване на обратна връзка, за приемането, регистрирането, разпределянето и разглеждането на получената писмена и устна информация; създава система за уведомяване на потребителите, неправителствените организации на гражданите, бизнеса и обществеността за предприетите действия в резултат на получената, анализирана и консултирана информация от осъществената обратна връзка.

Механизмът е изграден на принципите за партньорство, публичност и прозрачност на всички нива при осъществяване на наблюдението и оценката.

Целите на осъществяване на обратна връзка с граждани, неправителствени организации и бизнес по отношение дейността на органите на съдебната власт са предприемане на действия за подобряване на работата и изграждане на ефективна комуникационна връзка между гражданите и техните организации и администрацията на съдебната система и съдебната институция.

Достъпът до информацията за осъществяване на обратна връзка и използването на различните видове средства за обратна връзка следва да е безплатен за гражданите, бизнеса и организациите им.

Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на мнения, предложения, сигнали, идеи, похвали, оплаквания и др. Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, пощенски кутии за мнения и коментари, създадени и обявени на интернет страницата на органа на съдебната власт, електронни анкети и/или анкети на хартиен носител и други.

Средствата за осъществяване на обратна връзка могат да се използват и за измерване на удовлетвореността на гражданите и заинтересованите страни при провеждането на реформата на съдебната система и модернизирването на нейните институции.

Проучването и измерването на удовлетвореността на гражданите и заинтересованите страни се следва да се извършва периодично, поне един път годишно.

В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността ръководителите на съответните органи на съдебната власт могат и следва да предприемат действия за подобряване дейността си, в т.ч. обслужването на гражданите от съответните администрации. Гражданите, неправителствените организации и бизнеса, както и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях.

2.2. Средства за осъществяване на обратна връзка

Съдебните институции могат да предоставя на гражданите и организациите различни видове средства за обратна връзка, както следва:

- Анкетна карта за обратна връзка (Приложение №1).
- Електронна форма на Анкетна карта за обратна връзка, публикувана в интернет страницата на съответния орган.

- Горещ телефон. Горещият телефон може да работи в определени часове от работния ден, като на него да дават дежурства, служители, определени със заповед от административния ръководител.
- Кутия/и за мнения, предложения, полезна информация, коментари, оплаквания, похвали, за сигнали за корупция или конфликт на интереси, която да се намира на достъпно за гражданите място, например при входа на сградата на съответния орган на съдебната система.

2.3. Отчитане и анализ на обратната връзка

Отчитане, анализ и стъпки за подобрене на работата и поддържане на обратната връзка между органите на съдебната власт и заинтересованите страни (граждани, бизнес, НПО и др.) следва да се извършва периодично и при максимална публичност и прозрачност:

- Не по-малко от един път годишно упълномощен от ръководителя служител на администрацията на съответния орган на съдебната система обобщава, проучва и измерва и анализира удовлетвореността на гражданите и другите заинтересовани страни.
- Получената информация може да се включва и в годишните анализи на дейността на съответните органи на съдебната система.
- Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, както и обществеността следва да се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях в зависимост от формата, в която е получена обратната връзка, както следва: чрез писмо – отговор (за жалба, сигнал и др.), чрез Интернет страницата на институцията, чрез средствата за масово осведомяване и/или на мероприятия и срещи с бизнеса, НПО и гражданите.
- Положително е да се публикува ежегодно документ с обобщена получената обратна връзка и предприети действия на интернет страницата на органа на съдебната власт.

2.4. Регистриране, разглеждане и анализ на получената информация за обратна връзка.

Писмената информация, предоставена чрез вътрешните и външните средства за обратна връзка се регистрират в деловодната система на съответния орган на съдебната система. Устната информация, предоставена чрез външното средство за обратна връзка – горещ телефон или на място в деловодство или друга администрация, работеща с гражданите се регистрира в Протокол. Администрацията следва да работи в регламентирани от ръководството разумни срокове за отговор по подадени в писмена и устна форма предложения, сигнали или жалби от потребител, постъпили чрез предоставените канали за достъп за обратна връзка (Например до 30 дни от получаването на съответния сигнал, писмо и др).

Прекият административен ръководител на съответните служители, ангажирани с дейността по обратна връзка с потребителите (граждани, НПО, бизнес и др.) упражнява контрол по предоставената чрез пощенска кутия, анкетна карта и горещ телефон информация. Контролът включва проверка на съдържанието на пощенската кутия, преглед за постъпила информация, събиране на попълнените анкетни карти, запис на информацията от горещ телефон чрез попълване на протокол съгласно чл. 29, ал. 5 от АПК, в който е записана основната информация, варианти на връзка за обратен контакт.

Служителят/ите, на които е възложена (със заповед) дейността по поддържане и контрол на получената обратна връзка проверяват съдържанието на пощенската кутия и събират попълнените анкетни карти периодично – поне веднъж месечно на последно число от текущия месец, а подадените по електронна поща сигнали и анкетни карти не по-малко от веднъж седмично – например всеки петък. Служителите регистрират и записват в протокола информацията, получена чрез горещия телефон в деня на обаждането. Информацията, получена чрез различните комуникационни канали, се представя от служителите, които са я получили, за регистриране в деловодството на органа на съдебната система. Анонимни предложения и сигнали не се регистрират и по тях не се образува административно производство.

Когато предложението, сигналът или жалбата не са уважени, се съобщават съображенията за това. Предложения, сигнали и жалби, подадени по вече решен въпрос, не се

разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства. Предложенията, сигналите и жалбите, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като се съобщава основанието за това. Производството по сигнали и предложения се прекратява с изпълнение на решението. Причините за подадени сигнали и жалби се анализират от заместник ръководител на съответния орган на съдебната система, който предлага превантивни действия за предотвратяване на бъдещи несъответствия.

Веднъж годишно, анализиранията от компетентните служители информация се представя на Административния ръководител на съответния орган на съдебната система под формата на писмен доклад, който съдържа анализ за получената обратна връзка и предприетите действия от страна на администрацията или предложения за тяхното отстраняване и т.н. ръководството следва да използва периодичните анализи за подобряване на дейността на съответния орган на съдебната система и да предприема конкретни действия за удовлетворяване на разумни искания и предложения на гражданите.

2.5. Уведомяване на гражданите и заинтересованите страни

Периодичните доклади, изготвени от компетентните служители се огласяват в официалната електронна страница на съответния орган на съдебната система. Получената и анализиранията информация от обратната връзка е добре да се обсъжда и консултира с неправителствените организации на гражданите, бизнеса и с представителите на гражданското общество. В резултат на получената, анализирана и консултирана информация от осъществената обратна връзка, следва да се предприемат действия за подобряване на дейността на съответния орган на съдебната система.

Комуникационните канали за обратна връзка се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла и на Интернет страницата на съответната правораздавателна институция, както и по друг подходящ начин.

РАЗДЕЛ III.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ПРИЛОЖЕНИЯ

В разработения Механизъм и инструментариум за обратна връзка и оценка от гражданите за дейността на съдебната система, са разгледани конкретните действия и етапи за участие на заинтересованите страни и на отговорните административни служители, ангажирани с тази дейност.

Представят се основните процедури за получаване и даване на обратна връзка между органите на съдебната система и гужданите, както и различни нива на въвличане на заинтересованите страни, като достъп до информация, партньорство и диалог между страните. Предложени са конкретни стъпки за ангажиране на гражданите, НПО и бизнеса за осъществяване на обратна връзка. Стремешът е механизъмът да доведе до качествено нови нива на взаимодействие между гражданите и бизнеса от една страна и органите на съдебната система, което да гарантира участието на всички заинтересовани страни в процеса на реформиране и модернизиране на съдебната система.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

Приложение № Анкетна карта за оценка на общественото мнение относно работата на органите на съдебната власт

Забележка: На многоточието във въпросите се изписва наименованието на съответния орган на съдебната сисетема.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

ПРОЕКТ BG05SFOP001-3.003-0102-C01
„Правосъдие и общественото доверие“
Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Добро управление“
съфинансирана от ЕСФ на ЕС
www.eufunds.bg



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Анкетна карта

за оценка на общественото мнение относно работата на органите
на съдебната власт

Уважаеми дами/господа,

С попълването на настоящата анкета, Вие ще ни помогнете да подобрим качеството и ефективността на работата си.

Име и Фамилия: _____

Телефон за обратна връзка: _____ Ел. поща: _____

Моля, отбележете отговорите, които съответстват на Вашето мнение със знак или .

1. Считате ли, че публично достъпните модули на интернет страницата на осигуряват необходимата публичност и разбираема информация за гражданите и заинтересованите страни?

- да, осигурена е максимална публичност и ясна информация
 осигурена е публичност, но информацията не е ясна и разбираема
 не е осигурена необходимата публичност и информацията не е достатъчно ясна
 не мога да преценя
 друго: (моля посочете) _____

2. Удовлетворени ли сте от комуникацията с и/или предоставената услуга?

- да
 не
 частично

Ако сте отговорили „НЕ“ или „ЧАСТИЧНО“: (моля посочете причините)

3. При комуникацията/взаимоотношенията с имахте ли усещане или впечатления за влияние от външни сили (политически, финансови или други) върху служителите или магистратите?

- да
 не
 не мога да преценя

Ако сте отговорили „ДА“: (моля уточнете)

5. Моля, напишете Вашите препоръки и предложения за: по-добра достъпност, публичност и ефикасност в работата на съдебната система.

Благодарим Ви!