Основен суд - Битола
Канцеларија на Претседателот на судот

СООПШТЕНИЕ

Анкета спроведена меѓу корисниците на услугите на судот во Основен суд Битола со цел да се добие мислење од граѓаните за подобрување на услугите и квалитетот на судот

Анкета за мерење на задоволството на јавноста од работата на Основниот суд Битола

11 мај 2011 година, Основен суд Битола. Во една сеопфатна анализа спроведена меѓу корисниците на судските услуги, денес **70,93**% од вкупно **141** испитаници (претставници на јавноста) веруваат дека Основниот суд Битола работи ефикасно.

Анкетата е дел од активностите што Основниот суд Битола ги спроведува во соработка со Стручната служба на Судски буџетски совет при Судски совет на РМ. Првата анкета спроведена на ден **06 .02. 2008 год.,** ја постави основата за мерење на ефикасност во овој суд, која во тоа време изнесуваше **54, 02 %.** Од тогаш до денес, резултатите по две спроведени анкети кои во континуитет се спроведуваат на секој шест месеци, покажуваат дека задоволството на корисниците на услугите на Основен суд Битола во однос на анкетата спроведена на **09.06.2010** година кога задоволството на јавноста од Работата на Основен суд Битола изнесуваше **44,72**% е *зголемено* за точно **26,21**%, а во однос на претходната анкета спроведена на **18.11.2010** година кога задоволството на јавноста од работата на Основен суд Битола изнесуваше **74,66**% е *намалено* за точно **3,73**%.

Анкетата е спроведена со единствена цел: да се добие мислење од секој кој влегол и излегол од зградата во Основен суд Битола, на денот на спроведувањето на испитувањето.
Целта на овој проект е да се добие повратна информација од граѓаните и веднаш да се реагира со определување начини, превземање на мерки и активности за тоа како да се подобрат услугите во судот. Основен суд Битола е еден од првите судови во земјава и веројатно во регионот каде се спроведува во континуитет ваков проект за испитување.

Правниците, странките и другите посетители на судот беа замолени да одговорат на десет прашања по завршувањето на работата која ја имаа во судот, за да се добие сумарен преглед на мислење за квалитетот и услугите кои ги нуди горенаведениот суд на граѓаните како корисници на услугите на судот.

За судот од особена важност и значење е мислењето на граѓаните кои ги користеле неговите услуги. Ние сакаме да знаеме колку добро ги опслужуваме граѓаните и како и на кој начин можат судските услуги да се подобрат.

Истражувањето меѓу корисниците на судските услуги од Основен суд Битола се базира на десет прашања и тоа од: Беше лесно да дојдам до зградата на судот, Беше лесно и едноставно да најдам каде треба да одам во зградата на судот, Се чувствував сигурно во зградата на судот, Кога дојдов, во судот ми беше лесно да ја добијам бараната информација, Врботените во судот се однесуваа љубезно и со почит кон мене, Судијата кој беше назначен на мојот спор ме слушаше, се однесуваше со почит и беше љубезен и праведен, Ги разбрав упатствата на судот и она што требаше следно да го сторам, Спорот односно работата која требаше да ја завршам во судот беше завршена навремено и ефикасно, Судот имаше еднаков третман кон мене - мојата националност, полот, социјалната положба, односно возраст не играа улога во начинот на кој судот се однесуваше со мене, Во целост, мислам дека учинокот на судот беше ефикасен.

Резултатите од анкетата ги собра и ги внесе во специјално изработена софтверска апликација координаторот ***Дијана Смилевска, судски информатичар во Основен суд Битола***.

Претседателот на судот и вработените во Основниот суд Битола ги разгледаа истите и изградија шестмесечна стратегија за имплементација изнесена во Акционен план, со цел да се зголеми нивото на задоволството на корисниците на услугите на судот и да се подобри квалитетот и услугите на овој суд во области каде се бележи континуиран пад на задоволството (област ______________: (намалување од ______%), ___________________________ (намалување од ___________%)).

За подетални информации во врска со оваа анкета, можете да се обратите на *Дијана Смилевска*, *судски информатичар* во Основен суд Битола.

Анкета за мерење на задоволството на јавноста, граѓаните/корисниците на македонските пилот судови	П1 Беше лесно да дојдам до зградата на судот	П2 Беше лесно и едноставно да најдам каде треба да одам во зградата на судот	П3 Се чувствував сигурнио во зградата на судот	П4 Кога дојдов во судот, ми беше лесно да ја добијам бараната информација	П55 Вработените во судот се однесуваа љубезно и со почит кон мене	П6 Судијата кој беше назначен во мојот спор ме слушаше, се однесуваше со почит и беше љубезен и праведен	П7 Ги разбрав упатствата на судот и она што требаше следно да го сторам	П8 Спорот односно работата која требаше да ја завршам во судот беше завршена навремено и ефикасно	П9 Судот имаше еднаков третман кон мене	П10 Во целост, сметам дека учинокот на судот беше ефикасен
Основен суд Битола *06/02/2008	91,52%	86,61%	80,35%	72,77%	74,56%	55,36%	70,98%	46,09%	69,20%	54,02%
Основен суд Битола јавност * 06/02/2008	94,28%	89,88%	80,95%	75,59%	75%	59,52%	73,22%	43,45%	69,65%	54,17%
Основен суд Битола вработени * 06/02/2008	82,15%	76,79%	78,57%	64,28%	73,21%	42,85%	64,28%	50%	67,85%	53,58%
Основен суд Битола *15/102008	93,98%	89,35%	86,57%	85,19%	87,96%	77,78%	82,87%	75,93%	83,8%	78,24%
Основен суд Битола јавност *15/10/2008	93,59%	86,54%	84,62%	81,41%	85,26%	76,93%	80,77%	70,52%	81,41%	75,64%
Основен суд Битола вработени *15/10/2008	95%	96,67%	91,66%	95%	95%	80%	88,33%	90%	90%	85%
Основен суд Битола зголемување или намалување **15/10/2008	2,46%	2,74%	6,22%	12,42%	13,4%	22,42%	11,89%	29,84%	14,6%	24,22%
Основен суд Битола јавност зголемување или намалување **15/10/2008	-0,69%	-3,34%	3,67%	5,82%	10,26%	17.41%	7,55%	27,07%	11,76%	21,47%
Основен суд Битола вработени зголемување или намалување **15/10/2008	12,85%	19,88%	13,09%	30,72%	21,79%	37,15%	24,05%	40%	22,15%	31,42%
Основен суд Битола *25/03/2009	85,2%	83,6%	75,6%	73,6%	73,6%	62,8%	75,6%	59,6%	72,8%	67,2%
Основен суд Битола јавност *25/03/2009	84,53%	82,48%	71,65%	70,1%	70,62%	59,28%	72,68%	55,15%	69,97%	63,92%
Основен суд Битола вработени *25/03/2009	87,5%	87,5%	89,28%	85,71%	83,93%	75%	85,72%	75%	85,71%	78,57%
Основен суд Битола зголемување или намалување *25/03/2009	-6,32%	-3,1%	-4,75%	0,83%	-0,96%	7,44%	4,62%	13,51%	3,6%	13,18%
Основен суд Битола јавност зголемување или намалување *25/03/2009	-9,75%	-7,4%	-9,3%	-5,49%	-4,38%	-0,24%	-0,54%	11,7%	-0,58%	9,75%
Основен суд Битола вработени зголемување или намалување *25/03/2009	5,35%	-2,38%	10,71%	21,43%	10,72%	32,15%	21,44%	25%	17,86%	24,99%
Основен суд Битола јавност *21/10/2009	85,83%	87,31%	78,35%	69,4%	63,43%	64,18%	64,93%	57,46%	67,16%	64,18%
Основен суд Битола јавност зголемување или намалување *21/10/2009	-8,45%	-2,57%	-2,6%	-6,19%	-11,57%	4,66%	-8,29%	14,01%	-2,49%	10,01%

Анкета за мерење на задоволството на јавноста, граѓаните/корисниците на македонските пилот судови	**П1 Беше лесно да дојдам до зградата на судот**	**П2 Беше лесно и едноставно да најдам каде треба да одам во зградата на судот**	**П3 Се чувствував сигурнио во зградата на судот**	**П4 Кога дојдов во судот, ми беше лесно да ја добијам бараната информација**	**П55 Вработените во судот се однесуваа љубезно и со почит кон мене**	**П6 Судијата кој беше назначен во мојот спор ме слушаше, се однесуваше со почит и беше љубезен и праведен**	**П7 Ги разбрав упатствата на судот и она што требаше следно да го сторам**	**П8 Спорот односно работата која требаше да ја завршам во судот беше завршена навремено и ефикасно**	**П9 Судот имаше еднаков третман кон мене**	**П10 Во целост, сметам дека учинокот на судот беше ефикасен**
Основен суд Битола јавност *09/06/2010	**86,18%**	**85,36%**	**80,49%**	**70,73%**	**65,86%**	**54,47%**	**58,54%**	**43,09%**	**61,79%**	**44,72%**
Основен суд Битола јавност зголемување или намалување *09/06/2010 во однос на 25.03.2009	**1,65%**	**2,88%**	**8,84%**	**0,63%**	**-4,76%**	**-4,81%**	**-14,14%**	**-12,06%**	**-8,18%**	**-19,2%**
Основен суд Битола јавност зголемување или намалување *09/06/2010 во однос на 21.10.2009	**0,35%**	**-1,95%**	**2,14%**	**1,33%**	**2,43%**	**-9,71%**	**-6,39%**	**-14,37%**	**-5,37%**	**-19,46%**
Основен суд Битола јавност *18/11/2010	**96,57%**	**95,89%**	**93,15%**	**82,19%**	**84,93%**	**80,14%**	**81,51%**	**75,34%**	**89,04%**	**74,66%**
Основен суд Битола јавност зголемување или намалување *18/11/2010 во однос на 21.10.2009	**10,74%**	**8,58%**	**14,8%**	**12,79%**	**21,5%**	**15,96%**	**16,58%**	**17,88%**	**21,88%**	**10,48%**
Основен суд Битола јавност зголемување или намалување *18/11/2010 во однос на 09.06.2010	**10,39%**	**10,53%**	**12,66%**	**11,46%**	**19,07%**	**25,67%**	**22,97%**	**32,25%**	**27,25%**	**29,94%**
Основен суд Битола јавност *11/05/2011	**92,91%**	**90,78%**	**86,52%**	**84,4%**	**82,27%**	**75,18%**	**77,3%**	**69,5%**	**80,14%**	**70.93%**
Основен суд Битола јавност зголемување или намалување *11/05/2011 во однос на 09/06/2010	**6,73%**	**5,42%**	**6,03%**	**13,67%**	**16,41%**	**20,71%**	**18,76%**	**26,41%**	**18,35%**	**26,21%**
Основен суд Битола јавност зголемување или намалување *11/05/2011 во однос на 18/11/2010	**-3,66%**	**-5,11%**	**-6,63%**	**2,21%**	**-2,66%**	**-4,96%**	**-4,21%**	**-5,84%**	**-8,9%**	**-3,73%**