Основен суд - Виница
Канцеларија на Претседателот на судот

СООПШТЕНИЕ

Анкета спроведена меѓу корисниците на услугите на судот во Основен суд Виница 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 Виница

26 мај 2010 година, Основен суд Виница. Во една сеопфатна анализа спроведена меѓу корисниците на судските услуги, денес 94.12% од вкупно 17 испитаници (претставници на јавноста) веруваат дека Основниот суд Виница работи ефикасно.

Анкетата е дел од активностите што Основниот суд Виница ги спроведува во соработка со Стручната служба на Судски буџетски совет при Судски совет на РМ. Првата анкета спроведена на ден **05 .03. 2008 год.,** ја постави основата за мерење на ефикасност во овој суд, која во тоа време изнесуваше **91,18 %.** Од тогаш до денес, резултатите по спроведените анкети кои во континуитет се спроведуваат на секој шест месеци, покажуваат дека задоволството на корисниците на услугите на Основен суд Виница во однос на претходните шест месеци односно од анкетатата спроведена на 28.10.2009 година е намалено за точно 0.32%, а во однос на анкетата спроведена пред една година на 10.03.2009 година задоволството на корисниците на услугите на Основен суд Виница е зголемено за точно 1.39 %.

Анкетата е спроведена со единствена цел: да се добие мислење од секој кој влегол и излегол од зградата во Основен суд Виница, 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 Виница 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 Виница 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 ***Тања Јованова, судски соработник во Основен суд Виница***.

Претседателот на судот и вработените во Основниот суд Виница 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 *Тања Јованова, судски соработник* во Основен суд Виница.

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	П5 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 Виница 05/03/2008	**98,53%**	**98,53%**	**91,18%**	**95,59%**	**95,59%**	**83,82%**	**92,64%**	**83,82%**	**91,17%**	**91,18%**
Основен суд Виница јавност *05/03/2008	97,62%	97,62%	92,86%	97,62%	92,86%	83,34%	92,86%	80,95%	85,72%	85,71%
Основен суд Виница вработени *05/03/2008	100%	100%	88,46%	92,31%	100%	84,62%	92,31%	88,46%	100%	100%
Основен суд Виница* 17/11/2008	**95.35%**	**95.35%**	**86.05%**	**90.69%**	**86.04%**	**81.4%**	**88.38%**	**81.39%**	**93.03%**	**86.04%**
Основен суд Виница* јавност 17/11/2008	100%	100%	95.24%	95.24%	100%	90.48%	85.72	90.47%	100%	95.23%
Основен суд Виница вработени 17/11/2008	90.91%	90.91%	77.27%	86.36%	72.73	72.73%	90.91%	72.72%	86.37%	77.27%
Основен суд Виница зголемување или намалување 17/11/2008	-3.18%	-3.18%	-5.13%	-4.9%	-9.55%	-2.42%	-4.26%	-2.43%	1.86%	-5.14%
Основен суд Виница јавност зголемување / намалување 17/11/2008	2.38%	2.38%	2.38%	-2.38%	7.14%	7.14%	-7.14%	9.52%	14.28%	9.52%
Основен суд Виница вработени зголемување / намалување 17/11/2008	-9.09%	-9.09%	-11.19%	-5.95%	-27.27%	-11.89%	-1.40%	-15.74%	-13.63%	-22.73%
Основен суд Виница *10/03/2009	**95.06%**	**97.54%**	**97.53%**	**98.77%**	**97.53%**	**97.54%**	**96.3%**	**97.53%**	**97.53%**	**95.06%**
Основен суд Виница јавност *10/03/2009	96.37%	100%	96.36%	98.18%	96.37%	96.37%	94.55%	96.37%	96.36%	92.73%
Основен суд Виница вработени *10/03/2009	92.31%	92.31%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Основен суд Виница зголемување / намалување *10/03/2009	-3.47%	-0.99%	6.35%	3.18%	1.94%	13.72%	3.66%	13.71%	6.36%	8.82%
Основен суд Виница јавност зголемување или намалување *10/03/2009	-1.25%	2.38%	3.5%	0.56%	3.51%	13.03%	1.69%	15.42%	10.64%	1.55%
Основен суд Виница вработени зголемување/ намалување *10/03/2009	-7.69%	-7.69%	11.54%	7.69%	0%	15.38%	7.69%	11.54%	0%	0%
Основен суд Виница јавност *28/10/2009	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**97.22%**	**86.11%**	**94.44%**	**91.66%**	**100%**	**94.44%**
Основен суд Виница јавност зголемување / намалување *28/10/2009	1.47%	1.47%	8.82%	4.41%	1.63%	2.29%	1.8%	7.84%	8.83%	3.26%
Основен суд Виница јавност *26/05/2010	**94.12 %**	**88.24%**	**88.24%**	**82.35%**	**94.11%**	**70.59%**	**88.24%**	**82.35%**	**88.23%**	**94.12%**
Основен суд Виница јавност зголемување / намалување *26/05/2010 во однос на анкета од 28.10.2009 г.	**-5,88%**	**-11,76%**	**-11,76%**	**-17,65%**	**-3,11%**	**-15,52%**	**-6,2%**	**-9,31%**	**-11,77%**	**-0,32%**
Основен суд Виница јавност зголемување / намалување *26/05/2010 во однос на анкетата од јавноста од 10.03.2009 г.	**-2,25%**	**-11,76%**	**-8,12%**	**-15,63%**	**-2,26%**	**-25,78%**	**-6,31%**	**-14,02%**	**-8,13%**	**1,39%**

Тим за анкета :
Тања Јованова
Лилјана Илиева

Зам. Претседател на судот
Љубчо Прокопенко