Основен суд - Крушево
Канцеларија на Претседателот на судот

СООПШТЕНИЕ

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

06 мај 2011 година, Основен суд Крушево. Во една сеопфатна анализа спроведена меѓу корисниците на судските услуги, денес **92,85 %** од вкупно 28 испитаници (претставници на јавноста) веруваат дека Основниот суд Крушево работи ефикасно.

Анкетата е дел од активностите што Основниот суд Крушево ги спроведува во соработка со Стручната служба на Судски буџетски совет при Судски совет на РМ. Анкетата спроведена на ден **27 .12. 2010 год.,** ја постави основата за мерење на ефикасност во овој суд, која во тоа време изнесуваше **95,35%.** Од тогаш до денес, резултатите по спроведувањето на анкетата која во континуитет се спроведува на секој шест месеци, покажуваат дека задоволството на корисниците на услугите на Основен суд Крушево е ***намалено*** за точно **- 2,50 %**.

Доколку се направи споредба на резултатите за период од една година, како основа за мерење на ефикасноста во овој суд се зема датумот **31.05.2010 год.** кога учинокот изнесуваше **100%.** Од тогаш до денес, резултатите по спроведувањето на анкетата покажуваат дека задоволството на корисниците на услугите на Основен суд Крушево е ***намалено*** за точно **- 7,15 %.**

Анкетата е спроведена со единствена цел: да се добие мислење од секој кој влегол и излегол од зградата во Основен суд Крушево, 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 Крушево 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 Крушево 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 ***Костадина Тасеска , стручен соработник во Основен суд Крушево***.

Претседателот на судот и вработените во Основниот суд Крушево 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 *Костадина Тасеска*, *стручен соработник* во Основен суд Крушево.

Анкета за мерење на задоволството на јавноста, граѓаните/корисницит е 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 барaнатa 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 Крушево 07/02/2008	**92,73%**	**98,18%**	**90,91%**	**83,64%**	**76,37%**	**67,28%**	**85,45%**	**69,09%**	**87,27%**	**74,55%**
Основен суд Крушево јавност 07/02/2008	97,14%	97,15%	94,29%	80%	74,28%	60%	77,14%	57,14%	82,86%	71,43%
Основен суд Крушево вработени 07/02/2008	85%	100%	85%	90%	80%	80%	100%	90%	95%	80%
Основен суд Крушево *16/10/2008	**88,46%**	**96,15%**	**96,15%**	**94,23%**	**94,23%**	**94,23%**	**96,15%**	**88,46%**	**92,31%**	**90,39%**
Основен суд Крушево јавност *16/10/2008	79,31%	93,10%	96,55%	89,65%	89,65%	89,66%	93,1%	79,31%	86,20%	82,76%
Основен суд Крушево вработени *16/10/2008	100%	100%	95,65%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Основен суд Крушево зголемување или намалување *16/10/2008	**-4,27%**	**-2,03%**	**5,23%**	**10,59%**	**17,86%**	**26,95%**	**10,7%**	**19,37%**	**5,04%**	**15,84%**
Основен суд Крушево јавност **зголемување или намалување** *16/10/2008	**-17,83%**	**-4,05%**	**2,26%**	**9,65%**	**15,37%**	**29,66%**	**15,96%**	**22,17%**	**3,34%**	**11,33%**
Основен суд Крушево вработени зголемување или намалување *16/10/2008	**15%**	**0%**	**10,65%**	**10%**	**20%**	**20%**	**0%**	**10%**	**5%**	**20%**
Основен суд Крушево *12/03/2009	**90,16%**	**93,44%**	**91,80%**	**91,80%**	**90,16%**	**85,25%**	**88,53%**	**88,53%**	**93,45%**	**86,89%**
Основен суд Крушево јавност ***12/03/2009**	**86,48%**	**89,18%**	**86,48%**	**89,18%**	**86,48%**	**81,08%**	**81,08%**	**83,78%**	**89,19%**	**81,08%**
Основен суд Крушево вработени ***12/03/2009**	**95,83%**	**100%**	**100%**	**95,84%**	**95,84%**	**91,66%**	**100%**	**95,83%**	**100%**	**95,83%**
Основен суд Крушево зголемување или намалување *12/03/2009	**-2,57%**	**-4,74%**	**0,89%**	**8,16%**	**13,79%**	**17,97%**	**3,08%**	**19,44%**	**6,18%**	**12,34%**
Основен суд Крушево јавност зголемување или намалување *12/03/2009	**-10,66%**	**-7,97%**	**-7,81%**	**9,18%**	**12,2%**	**21,08%**	**3,94%**	**26,64%**	**6,33%**	**9,65%**
Основен суд Крушево вработени зголемување или намалување *12/03/2009	**10,83%**	**0%**	**15%**	**5,84%**	**15,84%**	**11,66%**	**0%**	**5,83%**	**5%**	**15,83%**
Основен суд Крушево јавност ***30/10/2009**	**100%**	**100%**	**100%**	**96,29%**	**96,30%**	**96,29%**	**96,29%**	**88,89%**	**100%**	**96,30%**
Основен суд Крушево јавност зголемување или намалување *30/10/2009	**13,52%**	**10,82%**	**13,52%**	**7,11%**	**9,82%**	**15,21%**	**15,21%**	**5,11%**	**10,81%**	**15,22%**
Основен суд Крушево јавност ***31/05/2010**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**
Основен суд Крушево јавност зголемување или намалување *31/05/2010	**0%**	**0%**	**0%**	**3,71%**	**3,70%**	**3,71%**	**3,71%**	**11,11%**	**0%**	**3,70%**
Основен суд Крушево јавност зголемување или намалување (за период од 12.03.2009 - 31/05/2010)	**13,52%**	**10,82%**	**13,52%**	**10,82%**	**13,52%**	**18,92%**	**18,92%**	**16,22%**	**10,81%**	**18,92%**

Основен суд Крушево јавност *27/12/2010	**97,67 %**	**95,35 %**	**95,35 %**	**97,67 %**	**100 %**	**88,37 %**	**90,70 %**	**90,70 %**	**93,02 %**	**95,35 %**
Основен суд Крушево јавност зголемување или намалување (31/05/2010-27/12/2010) –за период од половина година -	**-2,33 %**	**-4,65 %**	**-4,65 %**	**-2,33 %**	**0 %**	**-11,63 %**	**-9,30 %**	**-9,30 %**	**-6,98 %**	**-4,65 %**
Основен суд Крушево јавност зголемување или намалување (30/10/2009 - 27/12/2010) –за период од една година -	**-2,33 %**	**-4,65 %**	**-4,65 %**	**1,38 %**	**3,70 %**	**-7,92 %**	**-5,59 %**	**1,81 %**	**-6,98 %**	**-0,95 %**
Основен суд Крушево јавност *06/05/2011	**100 %**	**100 %**	**100 %**	**96,43 %**	**96,43 %**	**85,72 %**	**85,72 %**	**78,57 %**	**100 %**	**92,85 %**
Основен суд Крушево јавност зголемување или намалување (27/12/2010-06/05/2011) –за период од половина година -	**2,33 %**	**4,65 %**	**4,65 %**	**-1,24 %**	**-3,57 %**	**-2,65 %**	**-4, 98 %**	**-12,13 %**	**6,98 %**	**- 2,5 %**
Основен суд Крушево јавност зголемување или намалување (31/05/2010 - 06/05/2011) –за период од една година -	**0 %**	**0 %**	**0 %**	**-3,57 %**	**-3,57 %**	**-14,28 %**	**-14,28 %**	**-21,43 %**	**0 %**	**-7,15 %**