

Finansirano
od strane Evropske
unije i Saveta Evrope



COUNCIL OF EUROPE



Implementirano
od strane Saveta Evrope

ЕВРОПЕЈСКИ ПИОНИ

СОВЕТЪТ ДЕ ЕВРОПА

Analiza rezultata ankete o zadovoljstvu korisnika suda i advokata u Osnovnom sudu u
Prištini, Osnovnom sudu u Mitrovici i Osnovnom sudu u Peći,
kao oruđe za upravljanje sudom, na osnovu metodologije Evropske komisije za efikasnost
pravosuđa (CEPEJ)

septembar 2022.

Dozvoljena je reprodukcija izvoda (do 500 reči), osim za komercijalne svrhe, pod uslovom da je očuvan integritet teksta, da se izvod ne koristi izvan konteksta, da ne daje nepotpune informacije niti na neki drugi način dovodi čitaoca na pogrešne zaključke o njegovoj prirodi, obimu ili sadržaju teksta. Izvor teksta je uvek obavezno navesti na sledeći način "© Savet Evrope, 2022". Sve druge zahteve za reprodukciju/prevod dela i celog teksta, treba uputiti na Direktorata za komunikacije, Savet Evrope (F-67075 Strasbourg Cedex ili na publishing@coe.int).

Svu ostalu korespondenciju koja se odnosi na ovu publikaciju treba uputiti na adresu: CEPEJ, Avenue de l'Europe F-67075 Strasbourg Cedex, France, Tel. +33 (0)3 88 41 20 00 23.

Horizontal.Facility@coe.int

© Savet Evrope, 2022. Sva prava zadržana.
Licencirano Evropskoj uniji pod uslovima.

Ovaj izveštaj je pripremljen u okviru zajedničkog projekta Evropske unije i Saveta Evrope, „*Jačanje kvaliteta i efikasnosti pravosuđa na Kosovu** (KoSEJ II)“, koji je deo programa Horizontal Facility II. Stavovi izraženi u njemu ne predstavljaju nužno zvanične stavove Evropske unije ili Saveta Evrope.

* *Ovaj naziv je bez prejudiciranja statusa i u skladu je sa Rezolucijom Saveta bezbednosti Ujedinjenih nacija 1244 i mišljenjem Međunarodnog suda pravde o Deklaraciji o nezavisnosti Kosova.*

Sadržaj

Priznanja	5
Rezime	6
Uvod	7
Anketna metodologija	8
Upravni odbori u sudovima	8
Proces izrade predloga upitnika	8
Sadržaj upitnika	8
Ciljne grupe.....	9
Metodologija implementacije ankete na terenu.....	9
Upravljanje podacima ankete.....	11
Deo I – Korisnici sudova	12
1. Opšta pitanja.....	12
1.1. Struktura korisnika sudova	12
1.2. Rodna struktura	13
1.3. Starost struktura	14
1.4. Struktura sudskih postupaka zbog kojih su korisnici suda dolazili u sud.....	15
1.5. Zastupanje privatnog advokata.....	16
1.6. Poverenje u pravosudni sistem.....	18
1.7. Obezbeđivanje prevoda	20
2. Pristup sudovima i njihovo okruženje	22
2.1. Pristup zgradi suda.....	22
2.2. Pozivi i sudska ročišta.....	28
2.3. Ljubaznost i profesionalizam.....	31
2.4. Sudske odluke	34
2.5. Brzina u rešavanju predmeta	36
2.6. Sudski troškovi	38
2.7. Kapaciteti sudova	40
2.8. Poštovanje rodne ravnopravnosti.....	42
2.9. Ostala pitanja	44
Deo II – Rezultati zadovoljstva advokata uslugama suda	45
1. Opšta pitanja	45
1.1. Rodna struktura	45

1.2. Starost intervjuisanih advokata	46
1.3. Poverenje u pravosudni sistem	48
1.4. Nepristrasnost sudija na ročištima	50
2. Opšte usluge i komunikacija sa sudom	52
3. Odnos suda i sudske usluge	58
4. Pripremanje i održavanje ročišta	64
5. Sudske odluke i procesuiranje predmeta	69
6. Sudski resursi	73
7. Koliko su se usluge suda promenile u poslednjih pet godina?	75
8. Poštovanje rodne ravnopravnosti.....	77
9. Ostala pitanja	77
Zaključci	78
1. Zadovoljstvo građana uslugama suda.....	78
2. Zadovoljstvo advokata sudskim uslugama.....	79
Aneksi	82
Upitnik za građane.....	82
Upitnik za advokate	85

Priznanja

Projekat KoSEJ II angažovao je Kosovski pravni institut (KLI) da administrira ankete (menadžer projekta: Kemajl Marmullakaj) i da sprovede obradu podataka ankete (menadžer projekta: Kemajl Marmullakaj), kao i tumačenje i analizu rezultata, od strane Kemajla Marmullakaja i Gzima Shale, uz doprinose eksperta CEPEJ-a g. Philippe Thelin i tima KoSEJ II.

Ankete ne bi bile moguće bez aktivnog učešća predsednika Komisije za sudsku upravu u okviru Sudskog saveta Kosova (g. Fahret Vellija), predsednika tri suda (gđa Albina Šabani Rama, predsednica Osnovnog suda u Prištini, g. Armend Berisha, predsednik Osnovnog suda u Peći i gđa. Ljiljana Stevanović, predsednica Osnovnog suda u Mitrovici), odgovarajuće osoblje u, i KLI monitori. Tim KoSEJ II žele da im se zahvale na saradnji i entuzijazmu za ovu aktivnost.

Rezime

U konsultaciji sa Sudskim savetom Kosova, istraživanja o zadovoljstvu korisnika sudova su razvijena i sprovedena između oktobra 2021. i aprila 2022. godine u tri suda, na osnovu metodologije Evropske komisije za efikasnost pravosuđa (CEPEJ): Osnovni sud u Prištini, Osnovni sud u Peći i Osnovni sud u Mitrovici. Ankete je administrirao Kosovski pravni institut (KLI).

Prema Priručniku CEPEJ-a o anketama o zadovoljstvu korisnika sudova, usvojenom 2016. godine, „ankete o zadovoljstvu su ključni element politika koje imaju za cilj uvođenje kulture kvaliteta. Uzimanje u obzir zadovoljstva javnosti odražava koncept pravde koji je više fokusiran na korisnike usluge nego na interni učinak pravosudnog sistema“. CEPEJ u Priručniku naglašava važnost sprovođenja redovnih anketa „kako bi se izmerile promene u proceni pruženih usluga i kako bi se pravosudni sistem povezao u proces sistematskog unapređenja kvaliteta usluga koje se nude”.¹

Istraživanja su bila usmerena na ljude uključene u predmete (u daljem tekstu „korisnici suda“), kao i na advokate u regionima Prištine, Peći i Mitrovici, koristeći modele upitnika uključenih u dodatke Priručnika.

U tri suda anketirano je ukupno 1728 korisnika suda i 204 advokata od 805 licenciranih advokata u tri regiona. Od korisnika suda i advokata je zatraženo da ocijene svoj nivo zadovoljstva određenim pitanjima na skali od 1 do 5, pri čemu je 1 „nezadovoljan“ i 5 „veoma zadovoljan“.

Izveštaj pokazuje da su korisnici sudova generalno zadovoljni sudskim uslugama u tri suda. Oni su, međutim, veoma zabrinuti zbog brzine kojom se predmeti procesuiraju, posebno građanski. Advokati su izrazili niži nivo zadovoljstva. Povratne informacije advokata su posebno važne, jer su oni suštinski partneri sudova i igraju ključnu ulogu u postupcima.

Postoje neke sličnosti u rezultatima ova dva istraživanja. Važno je da su i korisnici suda i advokati izrazili zadovoljstvo pristupom i ljubaznošću sudija i sudskog osoblja u tri suda. Takođe, rezultati ankete korisnika suda pokazuju da žene i muškarci imaju približno isti nivo zadovoljstva sudskim uslugama.

Glavna svrha sprovođenja ovih istraživanja bila je podrška sudovima i Sudskom savetu Kosova u identifikovanju nedostataka u sudskim službama. Dakle, kroz rezultate dobijene iz anketa, sudovi u Prištini, Mitrovici i Peći mogu da identifikuju nedostatke u svojim službama ili organizaciji suda i treba da ih rešavaju u koordinaciji sa Sudskim savetom Kosova.

¹ Priručnik za sprovođenje anketa o zadovoljstvu namenjenih korisnicima suda, usvojen na 28. plenarnom sastanku CEPEJ-a 7. decembra 2016. (stav 3): <https://rm.coe.int/168074816f>.

Uvod

U okviru akcije „Jačanje kvaliteta i efikasnosti pravosuđa (KoSEJ II)“ i uz konsultacije sa Sudskim savetom Kosova, razvijena su i sprovedena istraživanja zadovoljstva korisnika suda u periodu od oktobra 2021. do aprila 2022. godine u tri suda, na osnovu metodologija Evropske komisije za efikasnost pravosuđa (CEPEJ): Osnovni sud u Prištini, Osnovni sud u Peći i Osnovni sud u Mitrovici. Ankete je administrirao Kosovski pravni institut (KLI). KLI je izvršio obradu podataka ankete, kao i interpretaciju i analizu rezultata, uz inpute koje je dao ekspert CEPEJ-a.

Prema CEPEJ-ovom priručniku o anketama o zadovoljstvu korisnika sudova, usvojenom 2016. godine (u daljem tekstu „CEPEJ priručnik“), „ankete o zadovoljstvu su ključni element politika koje imaju za cilj uvođenje kulture kvaliteta. Uzimanje u obzir zadovoljstva javnosti odražava koncept pravde koji je više fokusiran na korisnike usluge nego na interni učinak pravosudnog sistema“ (stav 3).² Priručnik je pripremila CEPEJ-ova radna grupa za kvalitet pravosuđa (CEPEJ-GT-KUAL) za centralne sudske organe i pojedinačne sudove koji žele da razviju istraživanja o zadovoljstvu korisnika. Ovaj alat je razvijen koristeći kao referentnu tačku Kontrolnu listu za unapređenje kvaliteta pravosuđa i sudova koju je CEPEJ usvojio u julu 2008. (CEPEJ(2008)2).³

CEPEJ u Priručniku naglašava važnost sprovođenja redovnih anketa „kako bi se izmerile promene u proceni pruženih usluga i kako bi se pravosudni sistem povezao u proces sistematskog unapređenja kvaliteta usluga koje se nude“. Štaviše, CEPEJ preporučuje da se istraživanja fokusiraju na korisnike suda na osnovu sopstvenog iskustva, a ne na opštu populaciju, jer rezultati takve ankete ne bi bili ništa više od percepcije pravde i neće direktno omogućiti poboljšanje usluga koje se pružaju. (stav 5).

Priručnik identifikuje različite kategorije korisnika: 1. Osobe uključene u slučaj iz različitih razloga; i 2. Pravni stručnjaci, pri čemu se pravi razlika između profesionalaca koji pripadaju javnoj pravosudnoj službi i profesionalaca koji su suštinski partneri sudova, posebno advokata. Ankete sprovedene u okviru akcije KoSEJ II bile su usmerene na osobe uključene u slučaj (u daljem tekstu „korisnici suda“) u tri suda, kao i na advokate u sledeća tri regiona: Priština, Peć i Mitrovica, koristeći modele upitnika uključenih u dodatke Priručnika.

Korisnici suda, kao i advokati, pitani su o njihovom zadovoljstvu nizom usluga koje pružaju sudovi. Ovaj izveštaj analizira i predstavlja date odgovore, koji pokazuju prednosti i slabosti u kvalitetu usluga koje pružaju ova tri suda. Izveštaj takođe daje zaključke i preporuke za tri suda kako bi ih podstakli da pokrenu konkretne mere tamo gde nivo zadovoljstva korisnika nije zadovoljavajući.

Slična istraživanja su sprovedena 2017-2018 u Osnovnim sudovima u Prištini, Prizrenu i Đakovici.⁴ Pošto tri suda nisu bila ista kao ovog puta, osim Osnovnog suda u Prištini, ovaj izveštaj neće razmatrati kako su se rezultati razvijali od prethodnog istraživanja. Međutim, u budućnosti, kako je gore

² Priručnik za sprovođenje anketa o zadovoljstvu namenjenih korisnicima suda, usvojen na 28. plenarnom sastanku CEPEJ-a 7. decembra 2016. (stav 3): <https://rm.coe.int/168074816f>.

³ <https://rm.coe.int/european-commission-for-efficiencyof-justice-cepej-checklist-for-promo/16807475cf>.

⁴ Pogledajte izveštaj sa rezultatima objavljenim u junu 2018. („Izveštaj za 2018“): <https://rm.coe.int/analiza-rezultata-ankete-o-zadovoljstvu-korisnika-sudova-i-advokata-os/16808d3c3a>. Posle prve ankete, jedno specifično pitanje koje je sud u Prištini odlučio da reši kako bi povećao kvalitet svojih usluga građanima bilo je da omogući građanima da se prijave za dobijanje izvoda iz sudske evidencije putem interneta. U koordinaciji sa Sudskim savetom Kosova, stavljen je u funkciju onlajn sistem do mogućnosti da se prijave i dobiju ovi sertifikati onlajn, koji su deo projekta Nacionalne centralizovane krivične evidencije (NCCR). Videti izveštaj za 2018, strana 39: „Konkretne aktivnosti kao odgovor na rezultate anketa.“

objašnjeno, sudovi bi trebalo da sprovedu redovne ankete kako bi videli da li se kvalitet sudskih usluga poboljšava ili ne.

Od samog početka ovog drugog kruga istraživanja, održano je nekoliko sastanaka između KLI, Sudskog saveta Kosova i sudova sa ciljem da im se preda ovaj alat. Tokom sastanaka razgovaralo se o različitim metodama sprovođenja anketa. Odlučeno je da se pilotiraju tri metode, i to: (1) upitnici koji se sami postavljaju u sudu (jer bi to u budućnosti mogao biti najjeftiniji metod da sudovi dobiju veoma dobru stopu odgovora); (2) samostalni poštanski upitnici koji se šalju uz sudske pozive (kao što je predloženo u CEPEJ priručniku); i (3) intervjue licem u lice koje vode posmatrači KLI (kao poslednje sredstvo, pošto bi to bila skuplja opcija za sudove u budućnosti). Broj popunjenih upitnika dobijenih kroz ove tri metode značajno je varirao od metoda do metoda i od suda do suda.

Metodologija ankete je predstavljena u nastavku, nakon čega slede dva dela: Prvi deo koji predstavlja rezultate ankete o zadovoljstvu korisnika suda i Deo 2 koji predstavlja rezultate ankete advokata. U izveštaju se zatim predlažu zaključci i preporuke. Upitnici koji se koriste za ankete nalaze se u Aneksima.

Anketna metodologija

Upravni odbori u sudovima

Upravni odbori su osnovani u januaru 2022. u tri suda uz podršku KLI i u koordinaciji sa Sudskim savetom Kosova. Članovi komisija bili su: predsednik suda; sudski administrator; sudski arhivar; službenik za informisanje, predstavnik KLI.

Proces izrade predloga upitnika

Kosovski pravni institut, nakon održanog sastanka sa Predsedavajućim Sudskog veća, Predsednicima tri suda izabranih za anketu i njihove administracije, sastavio je predlog upitnika za građane i jedan za sudske profesionalce. Upitnik je dizajniran na osnovu CEPEJ metodologije, prezentovane u CEPEJ priručniku za anketu o zadovoljstvu. Predlog upitnika bio je predmet kvalitativnog testiranja koje je vršio KLI u pilot-sudovima izabranim za sedmodnevno anketiranje tokom novembra 2021. godine, uz direktan pristup implementaciji upitnika intervjuisanjem 10 korisnika sudskih usluga i 5 profesionalca. Tokom ovog perioda testiranja, pored postavljanja pitanja obuhvaćenih upitnikom, KLI kontrolori postavljali su i dodatna pitanja, da li su pitanja razumljiva, da li je vreme za popunjavanje upitnika optimalno, da li smatraju da treba uključiti dodatna pitanja ili da li neka pitanja treba izostaviti i slično.

Na osnovu izveštaja i preporuka KLI kontrolora iz procesa testiranja, prvi nacrt predloga upitnika je izmenjen i dopunjen. Upitnik je pretrpeo neophodne izmene kako bi bio što lakši za upotrebu, ali uvek uz poštovanje osnovnih kriterijuma CEPEJ metodologije. Na osnovu izveštaja i preporuka KLI monitora iz procesa testiranja, upitnici su finalizovani (vidi Aneks I).

Sadržaj upitnika

Upitnik za građane se sastoji od 15 pitanja, gde pitanje 8 sadrži 17 potpitanja, dok se upitnik za advokate sastoji od 39 pitanja koja su grupisana u 12 pitanja koja direktno mere nivo zadovoljstva građana i advokata uslugama suda. Pitanja su usklađena sa CEPEJ priručnikom o zadovoljstvu uslugama suda, uz adaptaciju sa lokalnim specifičnostima.

Korisnici suda i profesionalci su upitani da ocene usluge suda na skali od 1 do 5. U tom opsegu, 1 je najniža ocena, dok je 5 najviši nivo:

Indeksiranje	Zadovoljstvo
1	nezadovoljan
2	Ne veoma zadovoljan
3	Umereno zadovoljan
4	Zadovoljan
5	Veoma zadovoljan

Tabela 1. Indeksiranje nivoa zadovoljstva.

Ciljne grupe

Kao što je gore objašnjeno, upitnici su ciljani na dve grupe:

Prvu grupu činili su ljudi uključeni u predmete: stranke u postupku, svedoci i druge kategorije (članovi porodice, posmatrači iz nevladinih organizacija ili međunarodnih organizacija poput OEBS-a i EULEKS-a, posetioci, ljudi koji dolaze radi sudskih usluga, ali ne i zbog slučajevi kao što su ljudi koji dolaze da dobiju određene potvrde koje izdaje sud, itd.).

Anketirano je ukupno 1728 lica uključenih u predmete, a koji su dobili usluge od osnovnih sudova na koje se odnosi ova anketa.⁵

Druga grupa je bila sastavljena od advokata: ovo je uključivalo sve advokate koji imaju dozvolu za rad u tri regiona: Priština, Mitrovica i Peć.

Od ukupno 805 licenciranih advokata u tri regiona, KLI je intervjuisao njih ukupno 204 (27%).

Obe grupe su podeljene po polu i deo izveštaja obuhvata rodni pristup u stepenu zadovoljstva korisnika/advokata sudskim uslugama.

Metodologija implementacije ankete na terenu

Za istraživanje zadovoljstva korisnika suda, metode koje su korišćene za sprovođenje ankete u sudovima su diskutovane sa Sudskim savetom Kosova i unutar upravnih odbora osnovanih u tri suda. Odlučeno je da se pilotiraju metode koje bi u budućnosti mogli da koriste SSK i sami sudovi, uz ograničenu spoljnu podršku. Stoga je, na osnovu metoda opisanih u CEPEJ priručniku, odlučeno da se sprovede kvantitativna istraživanja i to:

1. Samostalni upitnici unutar suda. U tri suda su postavljene tabele sa upitnicima sa kutijama za vraćanje popunjenih upitnika. Kutije su stavljene na raspolaganje na pet mesta u sudu u Prištini (u svim odeljenjima i u blizini sudnica). U sudu u Mitrovici, dve kutije su stavljene na

⁵ Uzorak od preko 1500 ispitanika baziran je na statističkim podacima za regione koje pokrivaju ova tri osnovna suda (<https://askdata.rks-gov.net/pkeeb/sk/ASKdata/>), predmete koje ovi sudovi vode (Godišnji statistički izveštaj Sudskog saveta Kosova: https://www.gjyqesori-rks.org/wp-content/uploads/reports/91632_KGJK_Raporti_Statistikor_Vjetor_Gjykatave_2021.pdf?fbclid=IwAR2T7hIOgm_ub9brhq4DJ-EB3AxFay7ENhyGUy-qXQmq6LGdvRAE-OXTx48)

raspolaganje (jedan u Krivičnom odeljenju u severnom delu Mitrovice i jedan u Građanskom odeljenju koje se nalazi u južnom delu Mitrovice). I u sudu u Peći su bile dve kutije (na ulazu i blizu sudnica). Cilj je bio pilotirati ovaj metod kao prvu opciju, jer bi to mogao biti najjeftiniji metod u budućnosti da sudovi dobiju veoma dobru stopu odgovora, kao što je naglašeno u Priručniku CEPEJ-a (stav 30).

2. Samostalni poštanski upitnici koji se šalju sa pozivima strankama od strane suda. Određeni broj upitnika je stavljen na raspolaganje sudijama i njihovim pravnim službenicima da ih ispitanici pošalju uz pozive i vrate sudovima. Ova metoda bi takođe bila jeftina za sudove u budućnosti (stav 31).⁶
3. Intervjui licem u lice koje vode posmatrači KLI, kao poslednje sredstvo, jer bi ovaj metod bio skuplji za sudove u budućnosti (stav 35: „Pošto [ovaj metod] zahteva angažovanje anketara i pribegavanje specijalizovano telo, to je skuplje”).

Broj popunjenih upitnika dobijenih kroz ove tri metode prikazan je u tabeli ispod. Veliki broj korisnika suda koristio je kutije u Mitrovici, dok je vrlo mali broj koristio kutije u Prištini i Peći. Dakle, u Mitrovici nije bilo potrebe za velikim angažovanjem posmatrača KLI, dok su u druga dva suda posmatrači KLI-a obavili veliki broj intervjuja licem u lice. Konačno, vrlo malo upitnika poslatih putem poziva je vraćeno

	Priština	Mitrovica	Peć	Ukupno
Preko KLI kontrolora	548	149	494	1191
Stavljeno u kutiju	43	381	29	453
Preko sudskih poziva	10	69	5	84
Ukupno	601	599	528	1728

Tabela 2. Broj, oblik i podela anketiranih građana po sudovima.

Činjenicu da je u Mitrovici veliki broj korisnika suda popunjavao sam upitnik, bez anketara, treba imati u vidu kada se čitaju rezultati tog suda, koji su generalno pozitivniji nego u druga dva suda.⁷ Postoje i druge moguće metode anketiranja, uključujući metode koje koriste alate za anketiranje na mreži. Sudski savet Kosova i sudovi treba da pažljivo ispituju prednosti i nedostatke svake metode za buduća istraživanja. Ove metode bi trebalo da se isprobaju pre primene, jer njihov uspeh može da varira od suda do suda, kao što su pokazala ova istraživanja.

Metoda anketiranja advokata bila je drugačija: rađena je u elektronskoj i štampanoj formi. Upitnik je poslat svim licenciranim advokatima u tri regiona. KLI monitori su takođe intervjuisali advokate u prostorijama sudova. Veoma mali broj advokata je vratio popunjeni upitnik poštom.

⁶ Videti i CEPEJ priručnik, 1.4.2, koji se odnosi na mogućnost slanja upitnika uz poziv; vidi i model upitnika u dodatku Priručnika CEPEJ-a, koji predlaže konkretan tekst „Ako se šalje uz sudski poziv”.

⁷ Jedan rizik koji se spominje u Priručniku CEPEJ-a sa upitnicima koji se sami postavljaju jeste da se „oni koji su ispitanici možda neće osećati potpuno slobodni da odgovore kako žele zbog bliskog prisustva sudskog osoblja i drugih korisnika“ (stav 30).

Metoda anketiranja advokata bila je drugačija : Proces anketiranja ove grupe rađen je elektronski i u papirnom obliku. Upitnik je poslat svim licenciranim advokatima u regionima koji su deo ankete, a KLI kontrolori su intervjuisali advokate u prostorijama suda.

	Ispitanici	Od kojih – je žena	Licencirano na teritoriji
Priština	110	35	583
Peć	57	10	131
Mitrovica	37	13	91
Ukupno	204	58	805

Tabela 3. Broj, oblik i podela anketiranih advokata po sudovima.

Obe grupe su podeljene na osnovu pola, a deo izveštaja obuhvata rodni pristup nivou zadovoljstva građana/advokata uslugama suda.

Upravljanje podacima ankete

Pored projektnog menadžera izabran je i koordinator za svaki sud, koji je odgovoran za nadgledanje procesa u određenom sudu, rešavanje nedoumica gde god je to potrebno i obezbeđivanje kvaliteta podataka. Istraživanje je sprovedeno od 1. februara 2022. do 31. marta 2022. godine.

Na početku projekta osmišljen je sistem kojim se obezbeđuje visok kvalitet anketiranja. Upitnici primljeni u štampanom obliku (za advokate i u elektronskom) unošeni su u elektronsku bazu podataka na dnevnom nivou, kako bi se izbegla svaka nedoumica ili propust. Nakon prenošenja podataka iz fizičkog oblika upitnika u elektronsku bazu podataka, menadžer i sudski koordinatori proveravali su podatke kako bi se obezbedio kvalitet podataka.

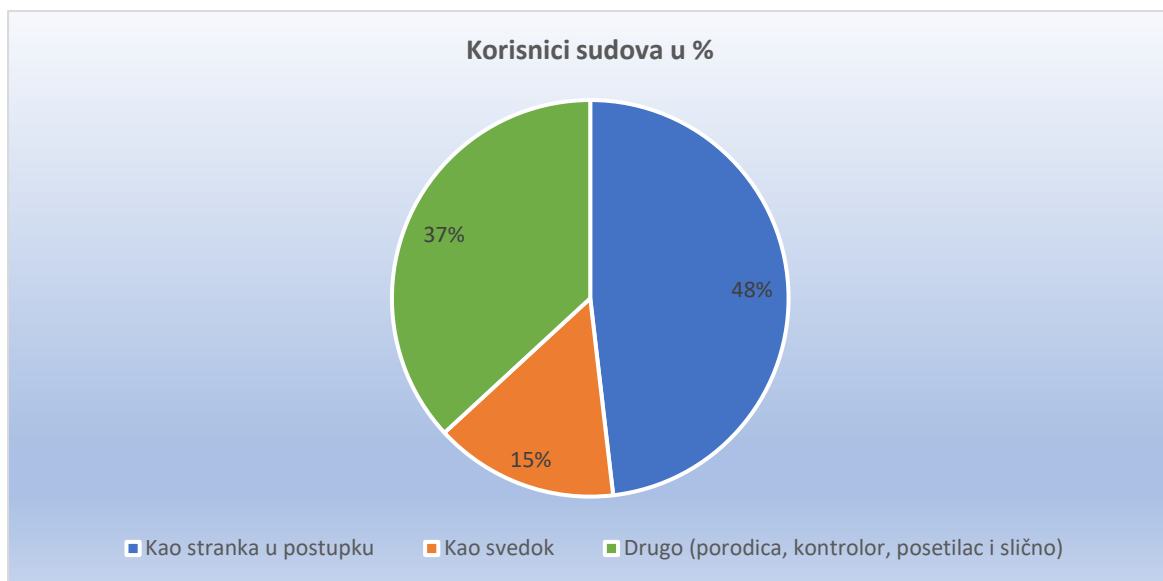
Na kraju procesa i nakon rigoroznih provera, primećeno je da postoje situacije gde kod određenih pitanja građani nisu dali odgovor. KLI je analizirao odgovore dobijene za svako pitanje odvojeno.

Deo I – Korisnici sudova

1. Opšta pitanja

1.1. Struktura korisnika sudova

Ukupno je u tri (3) suda intervjuisan 1704 korisnik, od kojih je 48% intervjuisano kao stranka u postupku, 15% kao svedok i 37% ostalih korisnika.

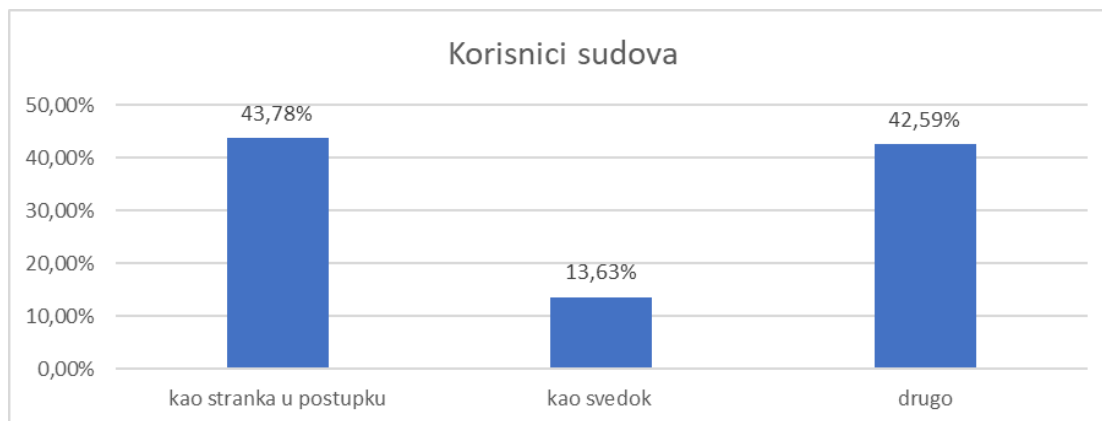


Grafikon 1. Korisnici suda prema procentima

Rezultati su različiti u tri suda.

Osnovni sud u Prištini

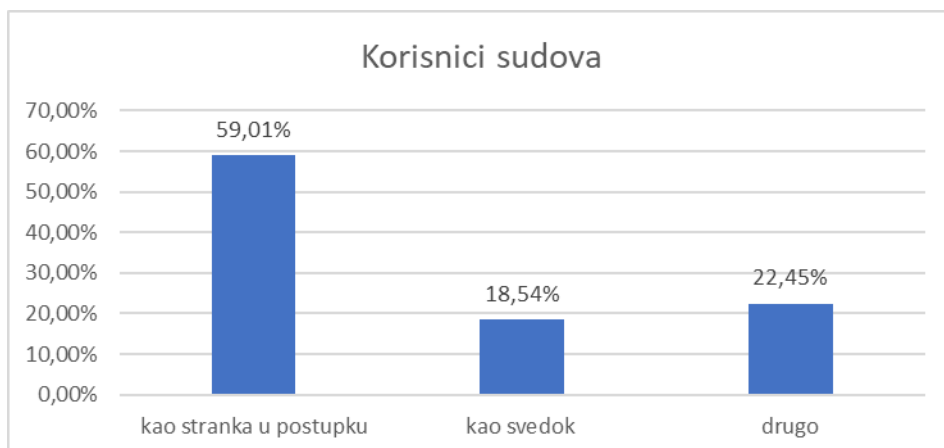
U Osnovnom sudu u Prištini intervjuisano je ukupno 595 ispitanika, od kojih je 43,78% bilo stranaka u postupku, 13,63% svedoka i 42,59% ostalih korisnika.



Grafikon 2. Tip korisnika suda u Prištini

Osnovni sud u Mitrovici

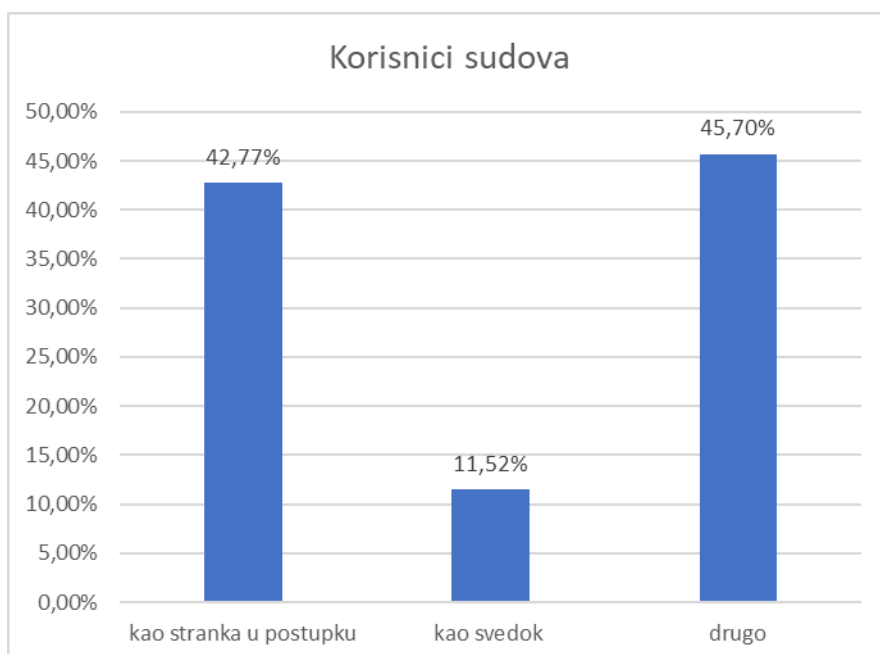
Ukupno 589 ispitanika je intervjuisano u Osnovnom sudu u Mitrovici, od kojih je 59,01% bilo stranaka u postupku, 18,54% svedoka i 22,45% ostalih korisnika.



Grafikon 3. Tip korisnika suda u Mitrovici

Osnovni sud u Peći

Ukupno 520 ispitanika je intervjuisano u Osnovnom sudu u Peći, od kojih je 42,77% bilo stranaka u postupku, 11,52% svedoka i 45,70% ostalih korisnika.

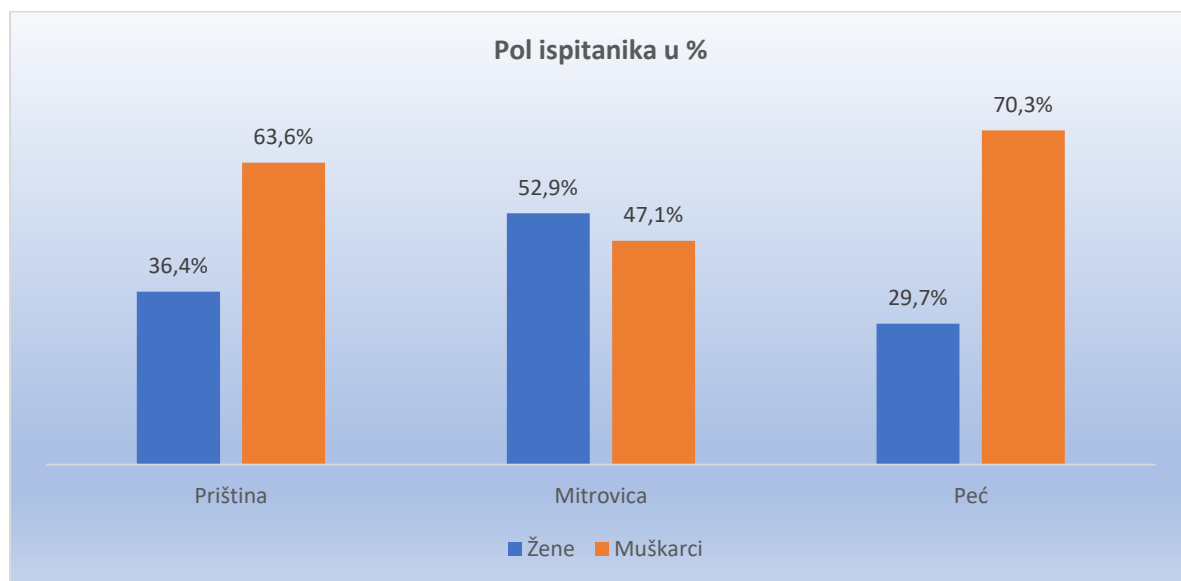


Grafikon 4. Tip korisnika suda u Peći

1.2. Rodna struktura

Od 1682 ispitanika koji su odgovarali na pitanja o polu, 1007 ispitanika je bilo muškog, a 675 ženskog pola. Grafikon ispod prikazuje podjelu po sudovima. Više žena je učestvovalo u anketi nego muškaraca

u Mitrovici (52,9% žena). Prilično nizak procenat žena je učestvovao u Peći (29,7%). 36,4% žena je učestvovalo u Prištini.

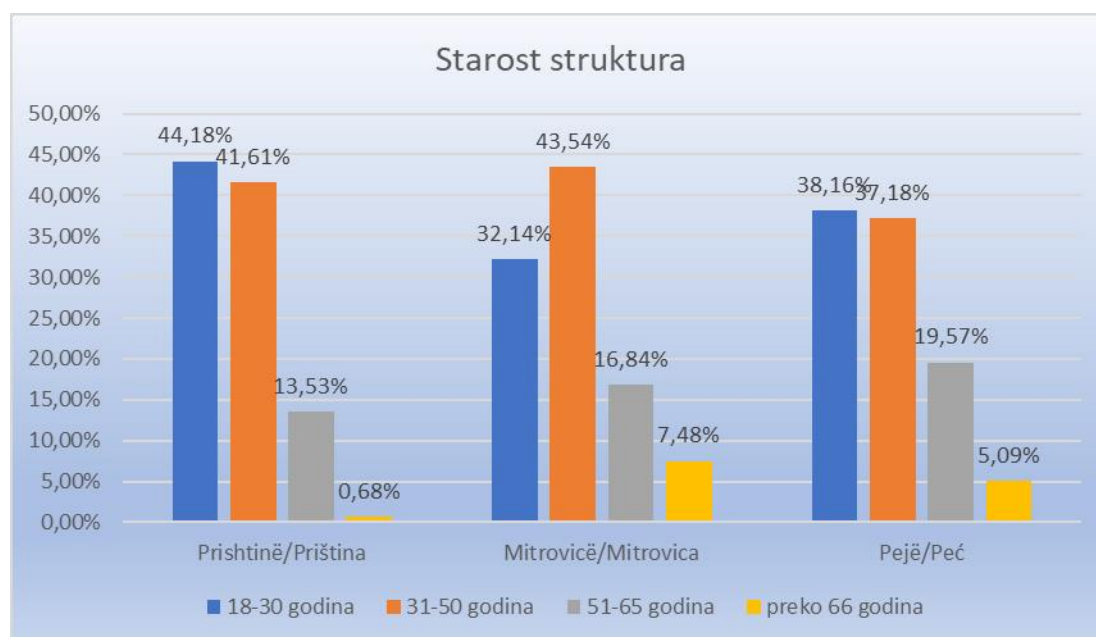


Grafikon 5. Polna struktura korisnika suda

1.3. Starost struktura

Bila su 642 (38,1%) ispitanika starosti 18–30 godina, 689 (40,9%) starosti 31–50 godina, 278 (16,5%) starosti 51–65 godina, dok je ostalih 74 (4,3%) bilo starije od 65 godina.

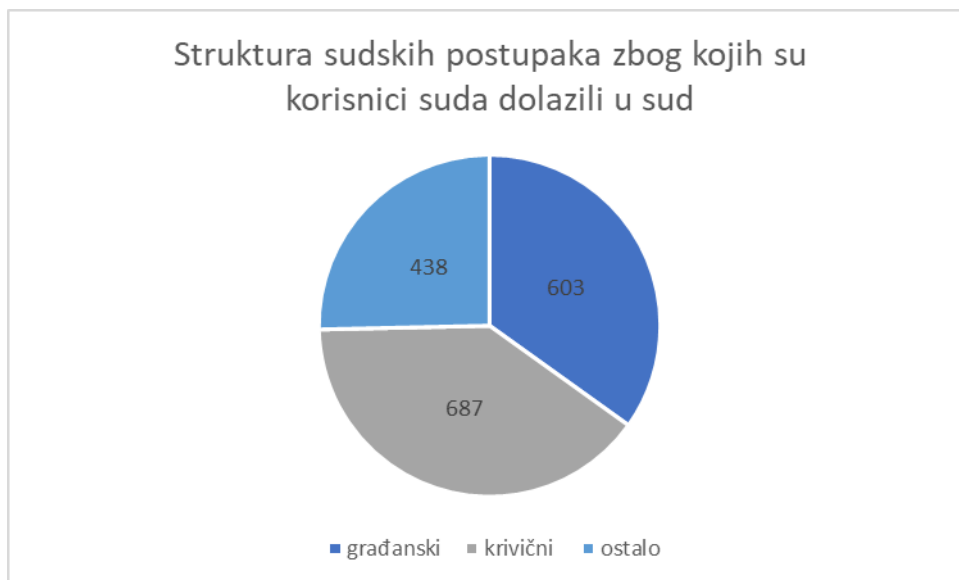
Sledeći grafikon prikazuje starosnu strukturu ispitanika u svakom sudu. U Prištini i Peći, najveći broj ispitanika koji je učestvovao u anketi bio je između 18 i 30 godina. Takođe je veliki broj ispitanika starosti 31-50 godina. U Mitrovici najveći broj ispitanika je bio između 31 i 50 godina starosti.



Grafikon 6. Starosna struktura korisnika suda

1.4. Struktura sudskih postupaka zbog kojih su korisnici suda dolazili u sud

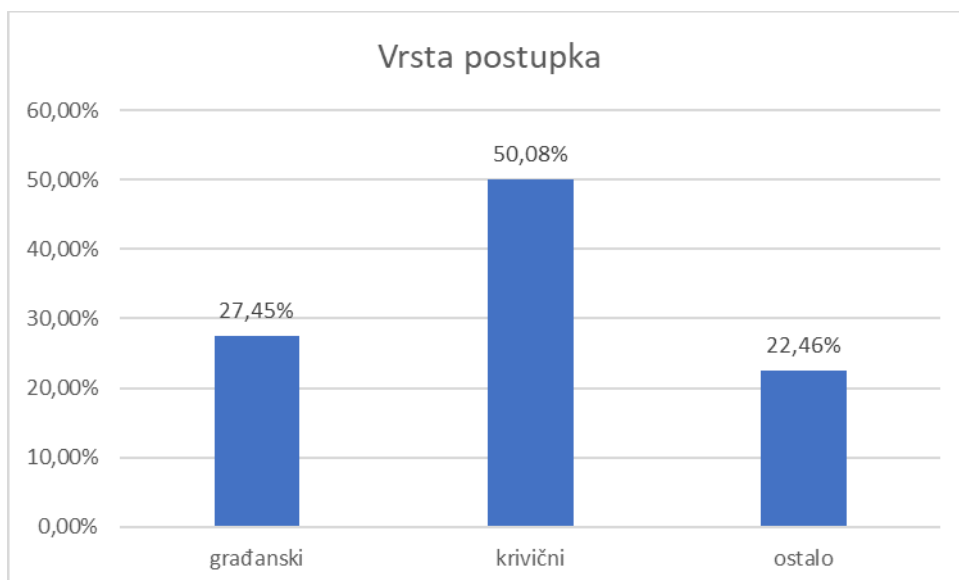
Kada je reč o postupku po kome se vodi predmet zbog koga su korisnici došli u sud, od 1728 ispitanik koji je dao odgovor na pitanje, 603 (34.9%) slučajeva vođeno je kao parnični postupak, 687 (39.76%) krivični i 438 (25.35%) ostali (administrativni, ekonomski i slično).



Grafikon 7. Struktura sudskih postupaka

Osnovni sud u Prištini

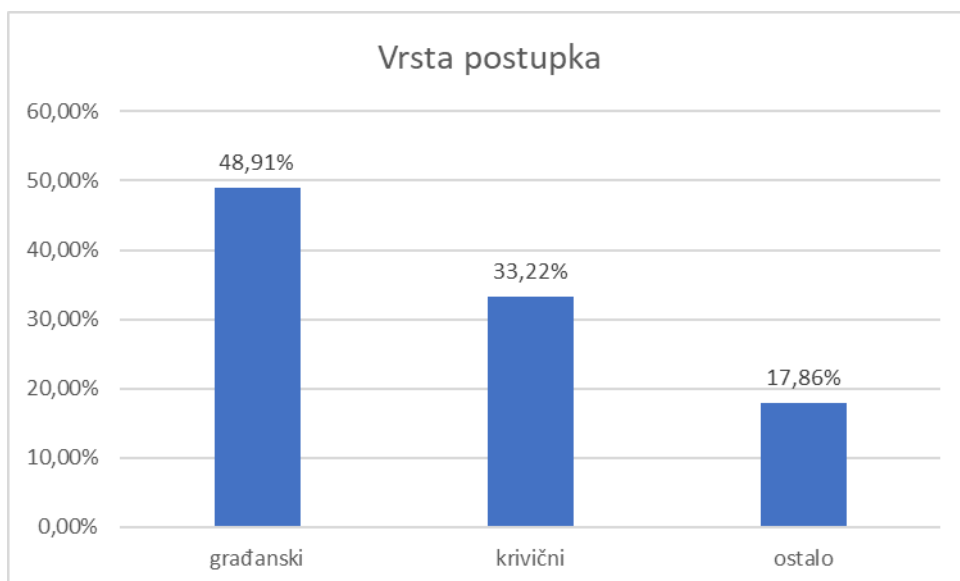
Kada je reč o ispitanicima u Osnovnom sudu u Prištini, 165 njih je bilo uključeno u građanske predmete, 301 u krivične i 135 u ostale. Grafikon ispod prikazuje rezultate u procentima:



Grafikon 8. Struktura sudskih postupaka u Prištini

Osnovni sud u Mitrovici

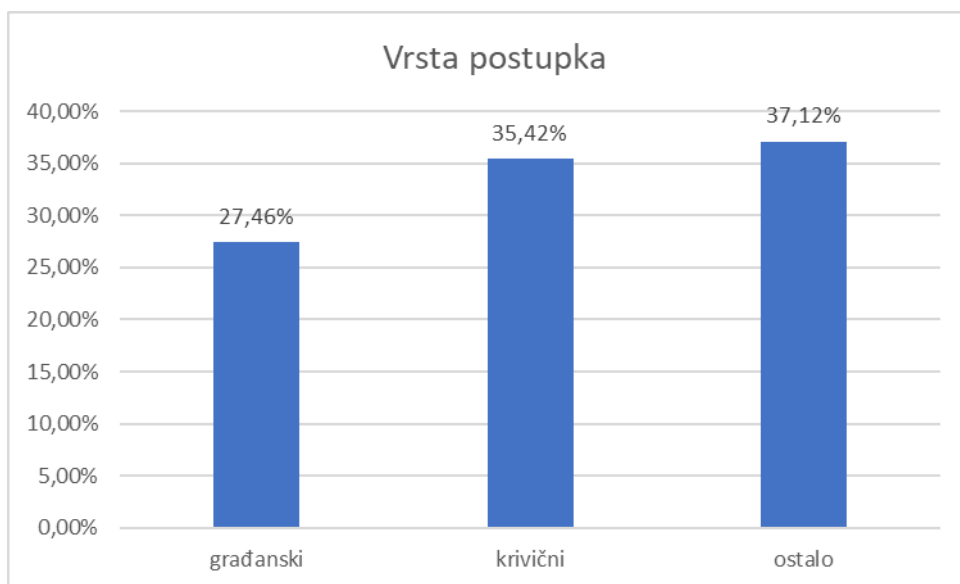
U slučaju Osnovnog suda u Mitrovici, predmeti 293 ispitanika bili su građanske prirode, 199 krivične i 107 ostale. Grafikon ispod prikazuje rezultate u procentima:



Grafikon 9. Struktura sudskih postupaka u Mitrovici

Osnovni sud u Peći

U slučaju Osnovnog suda u Peći, predmeti 145 ispitanika bili su građanske prirode, 187 krivične i 196 ostale. Grafikon ispod prikazuje rezultate u procentima:



Grafikon 10. Struktura sudskih postupaka u Peći

1.5. Zastupanje privatnog advokata

Kada je reč o strankama u postupku, od 1642 ispitanika koji su odgovarali na pitanja o angažovanju advokata, anketa je pokazala da je 724 ili 44,09% angažovalo advokata, dok 918 ili 55,90% nije angažovalo advokata.

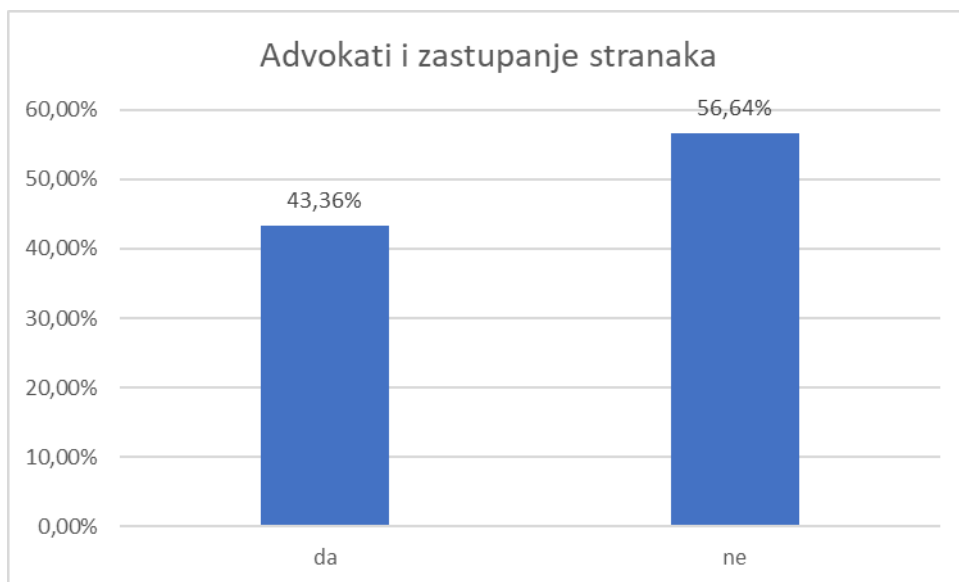


Grafikon 11. Stranke u postupku koje zastupa advokat, tri suda

Rezultati su različiti u tri suda, vidi dole.

Osnovni sud u Prištini

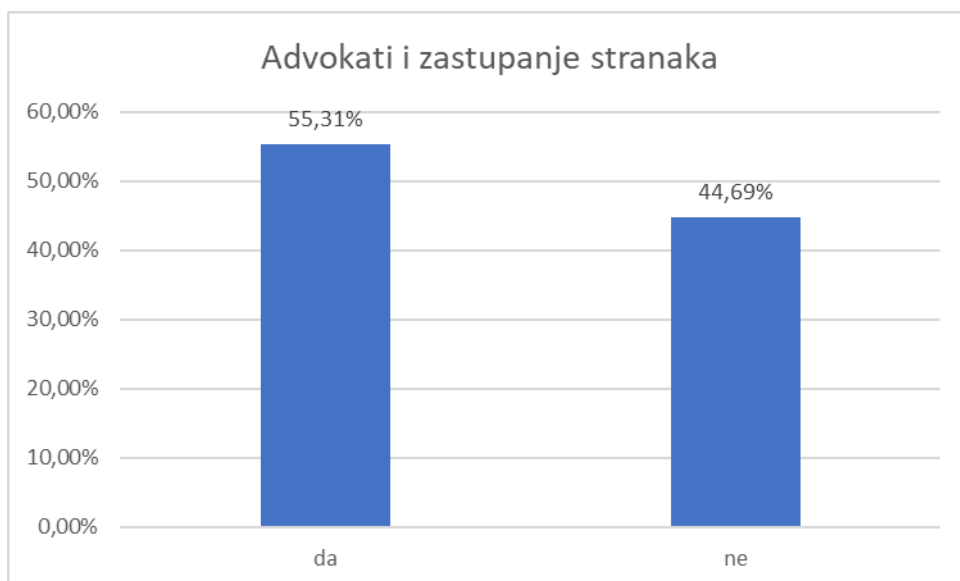
56,64% korisnika suda koji su odgovorili na pitanje izjavilo je da nisu angažovali privatnog advokata.



Grafikon 12. Korisnici suda koje zastupa advokat, Priština

Osnovni sud u Mitrovici

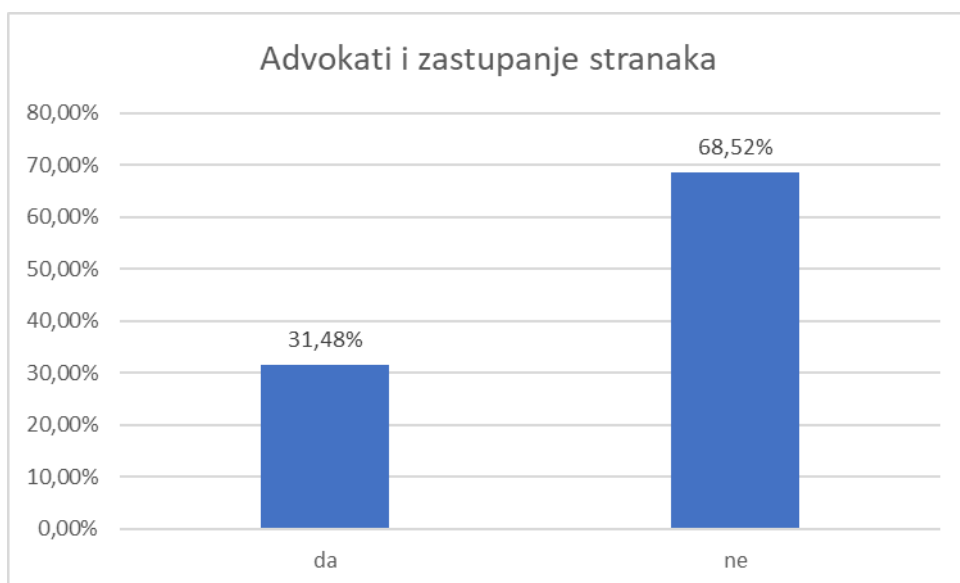
55,31% korisnika suda koji su odgovorili na pitanje izjavilo je da angažuje privatnog advokata.



Grafikon 13. Korisnici suda koje zastupa advokat, Mitrovici

Osnovni sud u Peći

68,52% korisnika suda koji su odgovorili na pitanje izjavilo je da nisu angažovali privatnog advokata.



Grafikon 14. Korisnici suda koje zastupa advokat, Peći

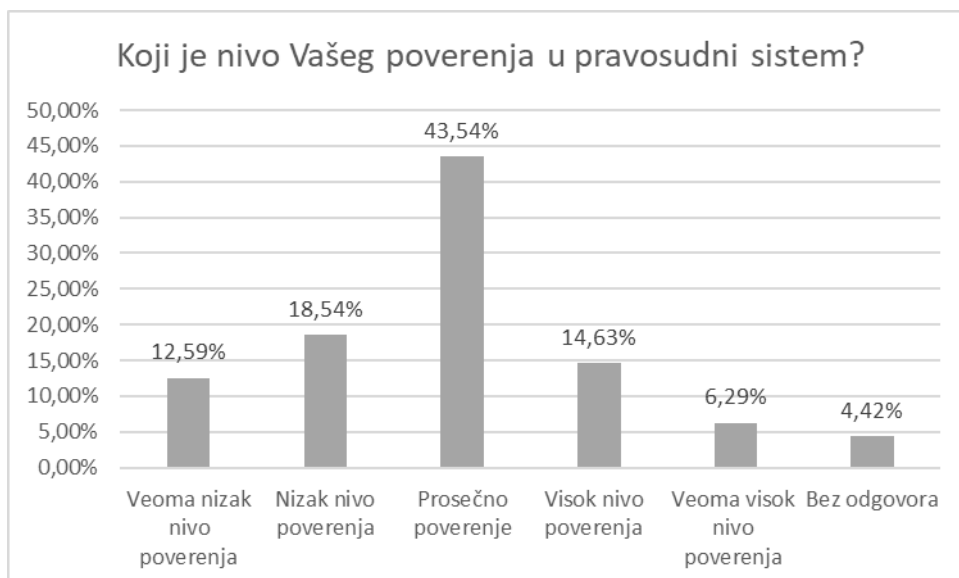
1.6. Poverenje u pravosudni sistem

Jedno od osnovnih pitanja koje je bilo postavljeno ispitanicima tokom sprovođenja ove ankete bilo je u vezi sa nivoom poverenja građana u pravosudni sistem. Ovo pitanje bilo je formulisano kao generalno: „Koji nivo poverenja imate u pravosudni sistem“. Predloženi odgovori su bili: „veoma nisko poverenje“ (1), „nisko poverenje“ (2), „prosečno poverenje“ (3), „visoko poverenje“ (4), „veoma visoko poverenje“ (5) ili „ja nemaju odgovor“.

Uopšte, ispostavilo se da ukupan prosek poverenja građana u pravosudni sistem iznosi 3,10 po ispitanicima iz tri suda obuhvaćena anketom.

Osnovni sud u Prištini

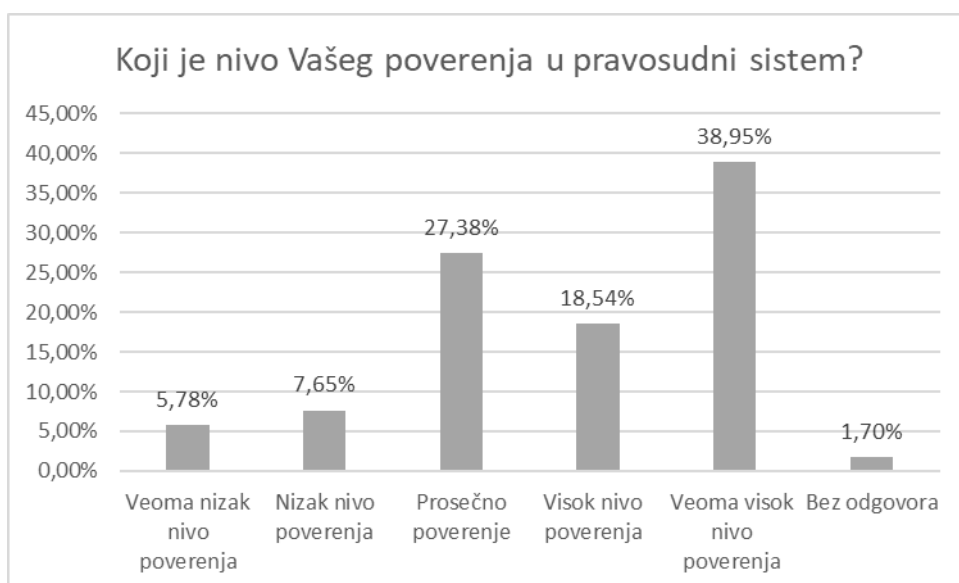
Iz odgovora ispitanika u Prištini, prosečno poverenje u pravosudni sistem je 2,83, što je prilično nisko. 37 korisnika suda (6,29%) izjavilo je veoma visoko poverenje u pravosudni sistem, dok je 74 korisnika suda (12,59%) izjavilo veoma nisko poverenje.



Grafikon 16. Poverenje ispitanika Osnovnog suda u Prištini u pravosudni sistem

Osnovni sud u Mitrovici

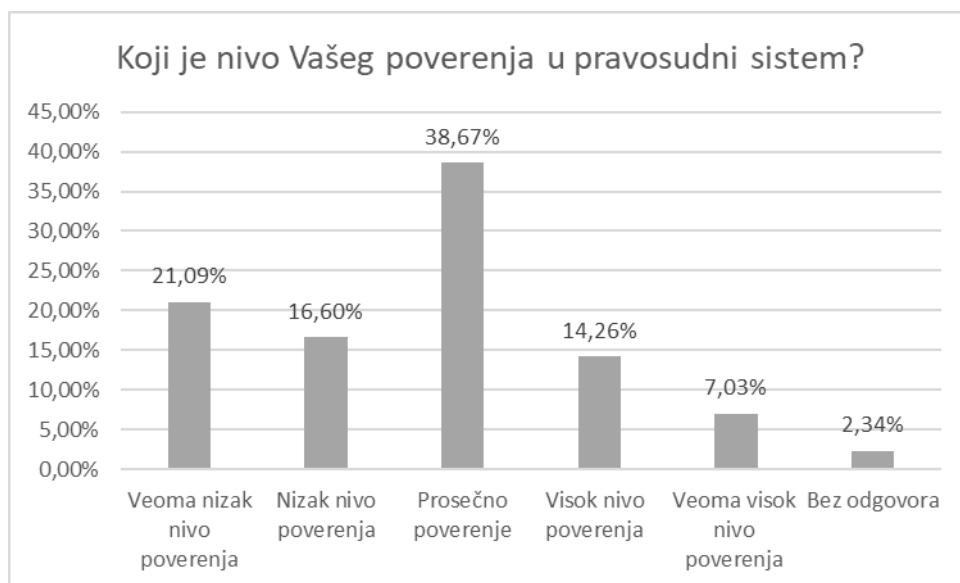
Iz odgovora ispitanika u Mitrovici, prosečno poverenje u pravosudni sistem je 3,79. 229 korisnika suda (38,95%) izjavilo je da ima veoma visoko poverenje u pravosudni sistem, dok se 34 korisnika suda (5,78%) izjasnilo o veoma niskom poverenju.



Grafikon 17. Poverenje ispitanika Osnovnog suda u Mitrovici u pravosudni sistem

Osnovni sud u Peći

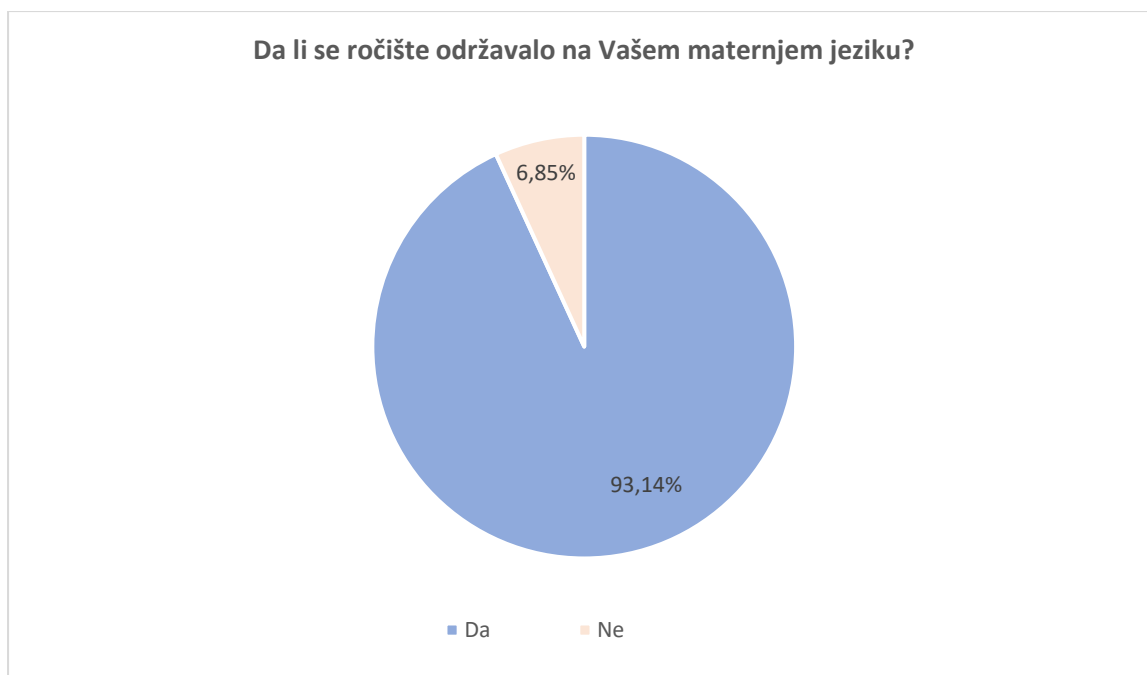
Prema odgovorima ispitanika u Peći, prosečno poverenje u pravosudni sistem je 2,69, što je prilično nisko. 36 korisnika suda (7,03%) izjasnilo se o veoma visokom poverenju u pravosudni sistem, dok se 108 korisnika suda (21,09%) izjasnilo o veoma niskom poverenju.



Grafikon 18. Poverenje ispitanika Osnovnog suda u Peći u pravosudni sistem

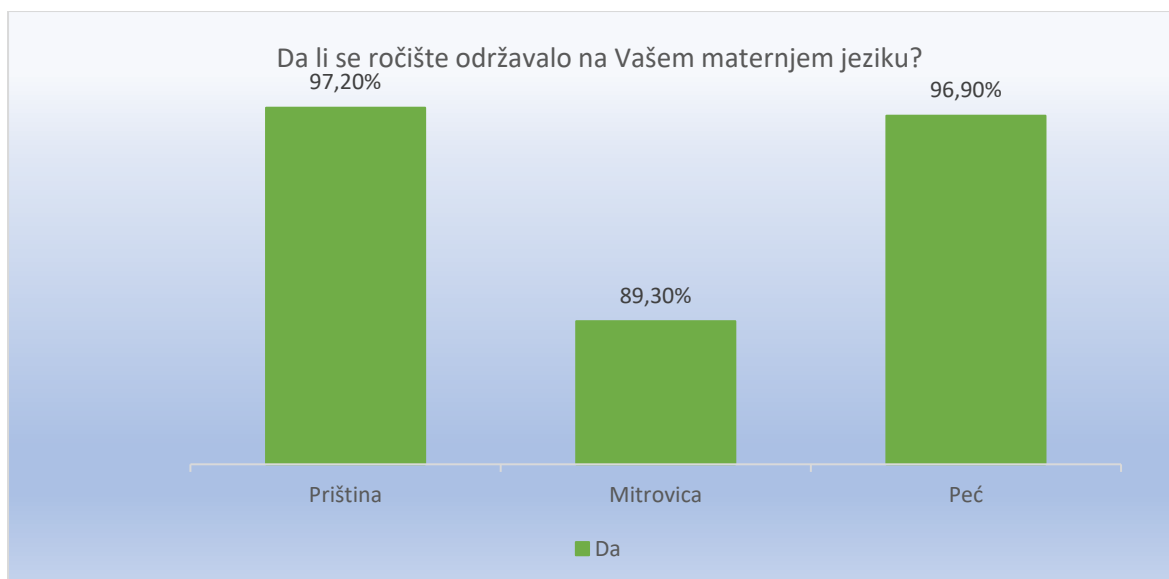
1.7. Obezbeđivanje prevoda

Od ukupnog broja stranaka u postupku, 725 ili 91,7% njih navelo je da je ročište održavano na njihovom maternjem jeziku, dok je 65 ili 8,2% njih navelo da ročište nije održavano na njihovom maternjem jeziku.



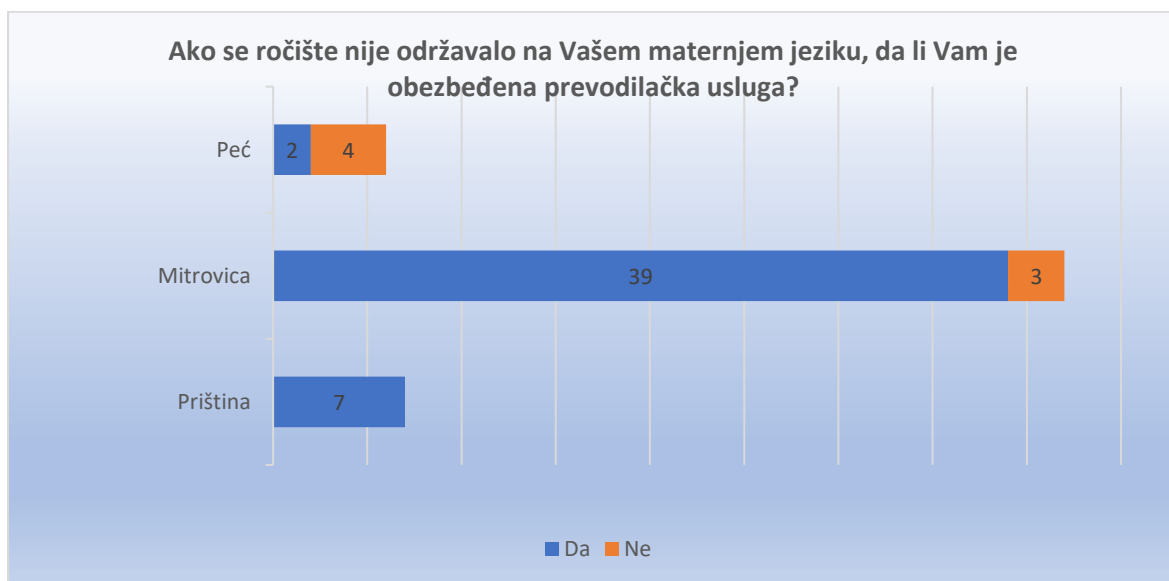
Grafikon 19. Rasprave na maternjem jeziku

U OS u Prištini, procenat predmeta u kojima su sudska ročišta održavana na maternjem jeziku ispitanika je 97,2%, u OS u Mitrovici 89,30% i u OS u Peći 96,9%.



Grafikon 20. Rasprave na maternjem jeziku

U OS u Prištini, 7 ispitanika je navelo da im je obezbeđeno prevođenje. U OS u Mitrovici, 39 ispitanika je reklo da im je sud obezbedio prevođenje, a 3 ispitanika je reklo da im sud nije obezbedio prevođenje. U OS u Peći, 2 ispitanika je reklo da im je sud obezbedio prevođenje, dok je 4 ispitanika reklo da im sud nije obezbedio prevođenje.



Grafikon 21. Usluge prevođenja pružene na ročištima

Važno je napomenuti da je nekoliko korisnika suda u tri suda pomenulo pitanje dokumenata koji nisu uvek prevedeni u otvorenom pitanju u upitniku (videti dole „druga pitanja“).

2. Pristup sudovima i njihovo okruženje

2.1. Pristup zgradi suda

U ovom delu izveštaja predstavljeni su rezultati merenja zadovoljstva korisnika sudova u odnosu na:

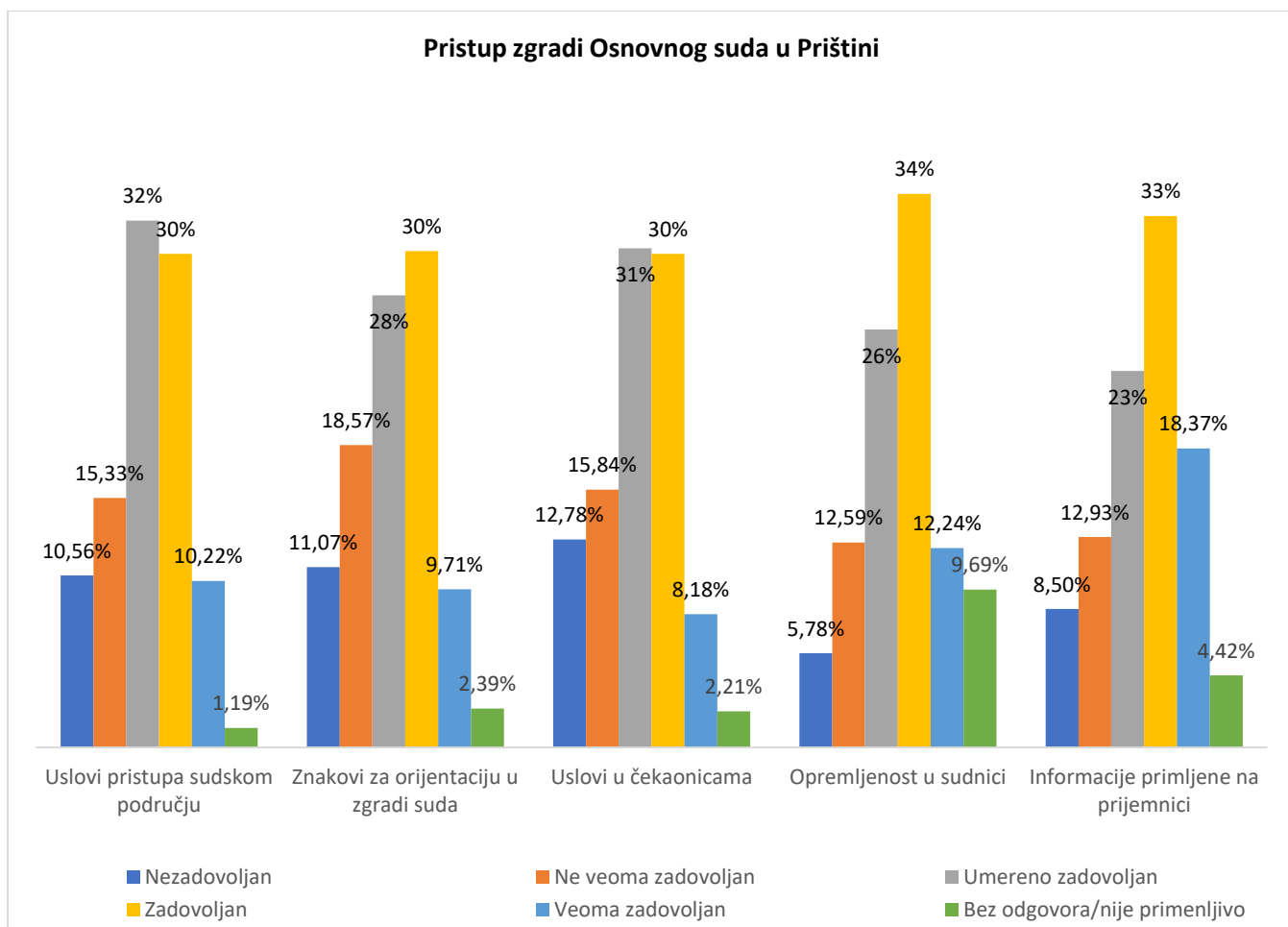
- 1) Uslove pristupa sudskim prostorijama;
- 2) Znakove za orijentaciju u zgradi suda;
- 3) Uslove u čekaonicama u sudu;
- 4) Opremljenost sudnica; i
- 5) Informacije primljene na prijemnici

Kada je reč o pristupu sudskim prostorijama, ukupan prosek zadovoljstva korisnika sva tri suda je 3,5. Što se tiče znakova za orijentaciju u zgradi suda, ukupan prosek zadovoljstva korisnika sva tri suda je 3,51. Za uslove u sudskim čekaonicama, ukupan prosek zadovoljstva korisnika sva tri suda je 3,52. U vezi sa opremljenosti sudnica, ukupan prosek zadovoljstva korisnika uslugama sva tri suda je 3,65. Što se tiče informacija primljenih na prijemnici, ukupan prosek zadovoljstva korisnika sva tri suda je 3,89.

Osnovni sud u Prištini

Kada je reč o pristupu sudskim prostorijama, ukupan prosek zadovoljstva korisnika Osnovnog suda u Prištini je 3,14. Što se tiče znakova za orijentaciju u zgradi suda, ukupan prosek zadovoljstva korisnika Osnovnog suda u Prištini je 3,09. Kada je reč o uslovima čekanja, ukupan prosek zadovoljstva korisnika Osnovnog suda u Prištini je 3,05. Što se tiče opremljenosti sudnica, ukupan prosek zadovoljstva korisnika Osnovnog suda u Prištini je 3,38. Što se tiče informacija primljenih na prijemnici, ukupan prosek zadovoljstva korisnika Osnovnog suda u Prištini je 3,41.

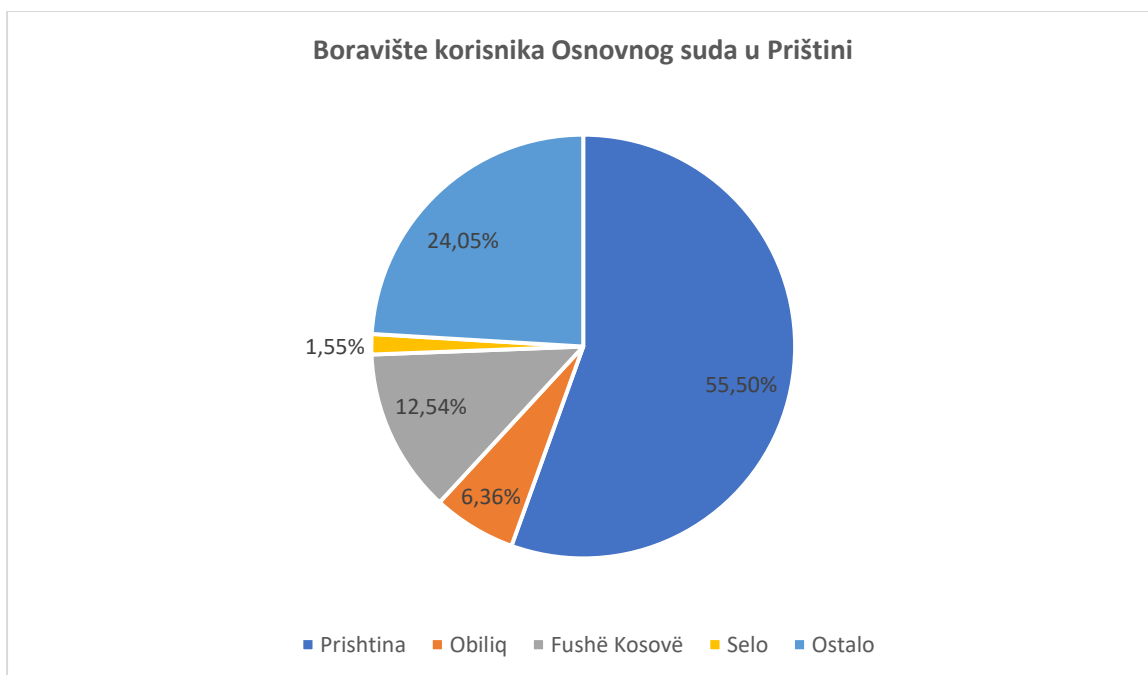
Dakle, uopšteno, korisnici Osnovnog suda u Prištini su pristupom zgradi suda umereno zadovoljni.



Grafikon 22. Zadovoljstvo ispitanika Osnovnog suda u Prištini pristupom zgradi suda

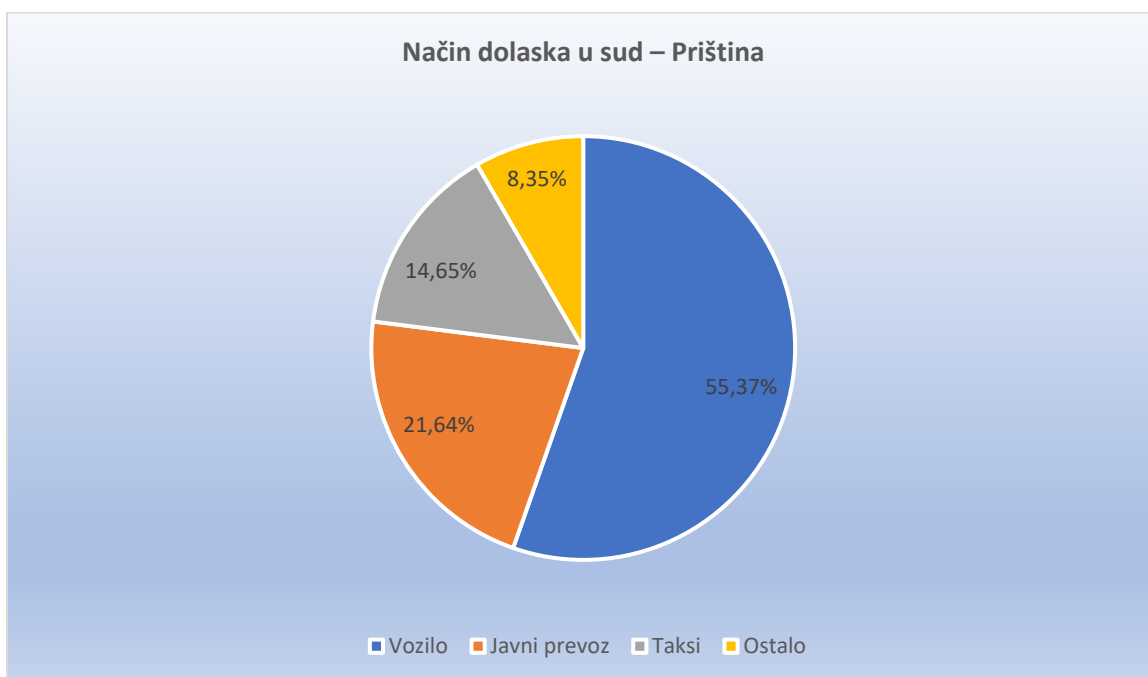
Anketa je obuhvatila konkretna pitanja o tome kojim prevozom su korisnici suda stigli do suda: ličnim vozilom, javnim prevozom, taksijem ili drugim vidovima prevoza. Takođe je ispitano odakle su korisnici došli.

Od 582 građana koji su u OS u Prištini odgovarali na pitanje o svom boravištu, 323 je izjavilo da živi u Prištini, 37 je izjavilo da živi u Obiliću, 73 u Kosovo Polju, 9 u selima i 140 u drugim naseljima.



Grafikon 23. Prebivalište ispitanika Osnovnog suda u Prištini

Sa druge strane, kada su upitani kako su došli u sud, od 587 građanina koji su odgovorili, 325 korisnika OS u Prištini izjavilo je da su u sud došli kolima, 127 je izjavilo da su u sud došli javnim prevozom, 86 je izjavilo da su u sud došli taksijem, dok je ostalih 49 izjavilo da su u sud došli na drugi način.



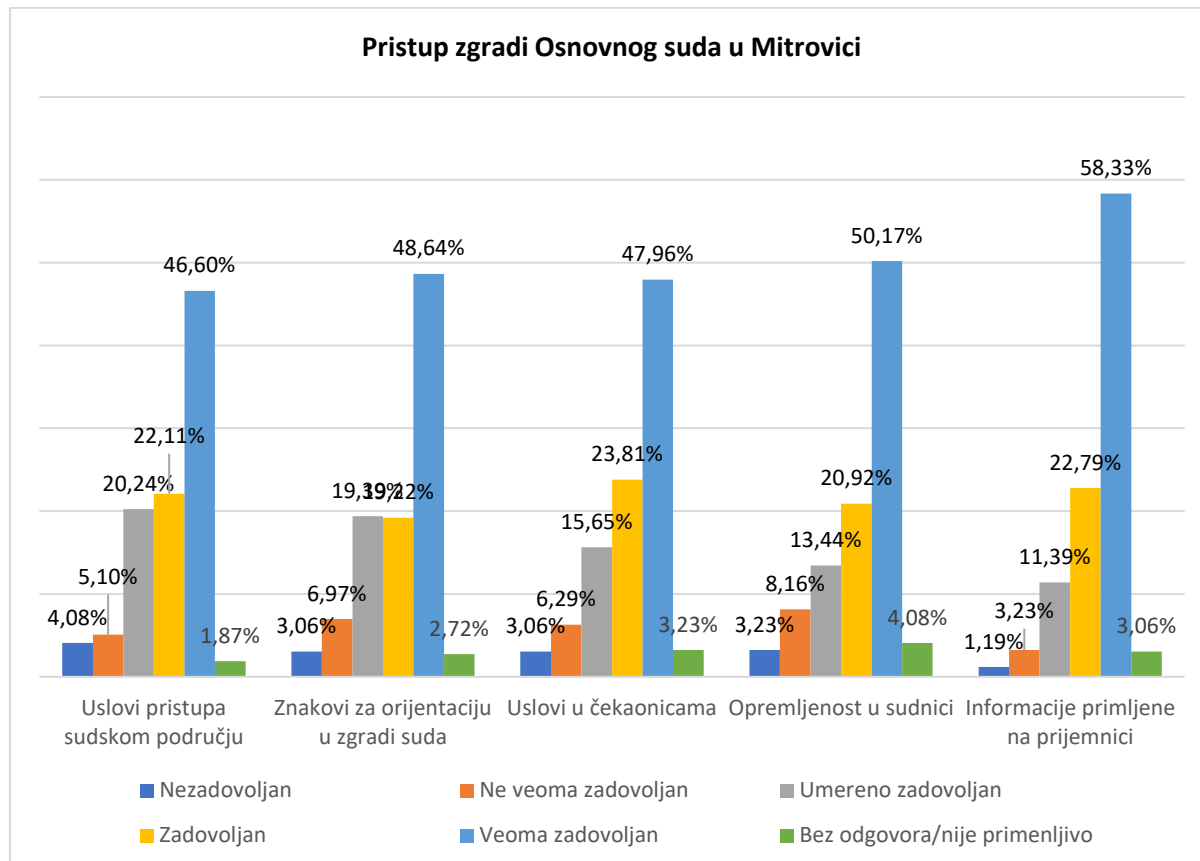
Grafikon 24. Način dolaska ispitanika u Osnovni sud u Prištini

Osnovni sud u Mitrovici

Kada je reč o pristupu sudskim prostorijama, ukupan prosek zadovoljstva korisnika Osnovnog suda u Mitrovici je 4,04. Što se tiče znakova za orijentaciju u zgradi suda, ukupan prosek zadovoljstva korisnika Osnovnog suda u Mitrovici je 4,06. Kada je reč o uslovima čekanja, ukupan prosek zadovoljstva

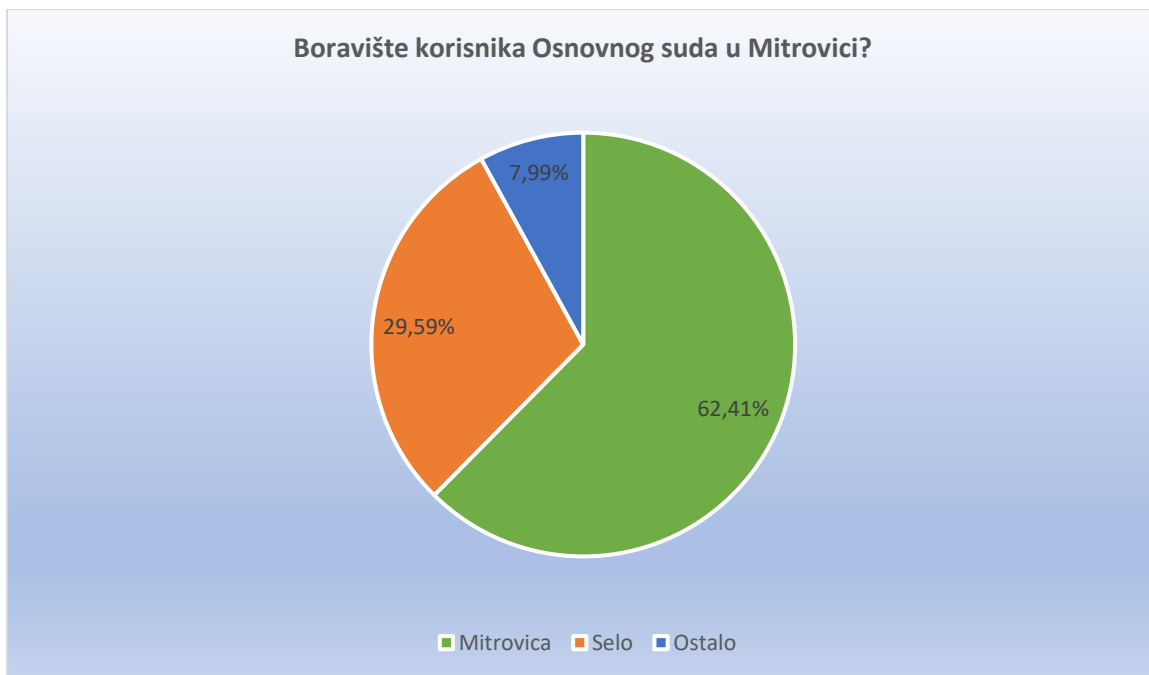
korisnika Osnovnog suda u Mitrovici je 4,11. U vezi sa opremljenosti sudnica, ukupan prosek zadovoljstva korisnika uslugama Osnovnog suda u Mitrovici je 4,31. Što se tiče informacija primljenih na prijemnici, ukupna ocena zadovoljstva korisnika Osnovnog suda u Mitrovici je 4,38.

Dakle, uopšteno, korisnici Osnovnog suda u Mitrovici su pristupom zgradi suda zadovoljni.



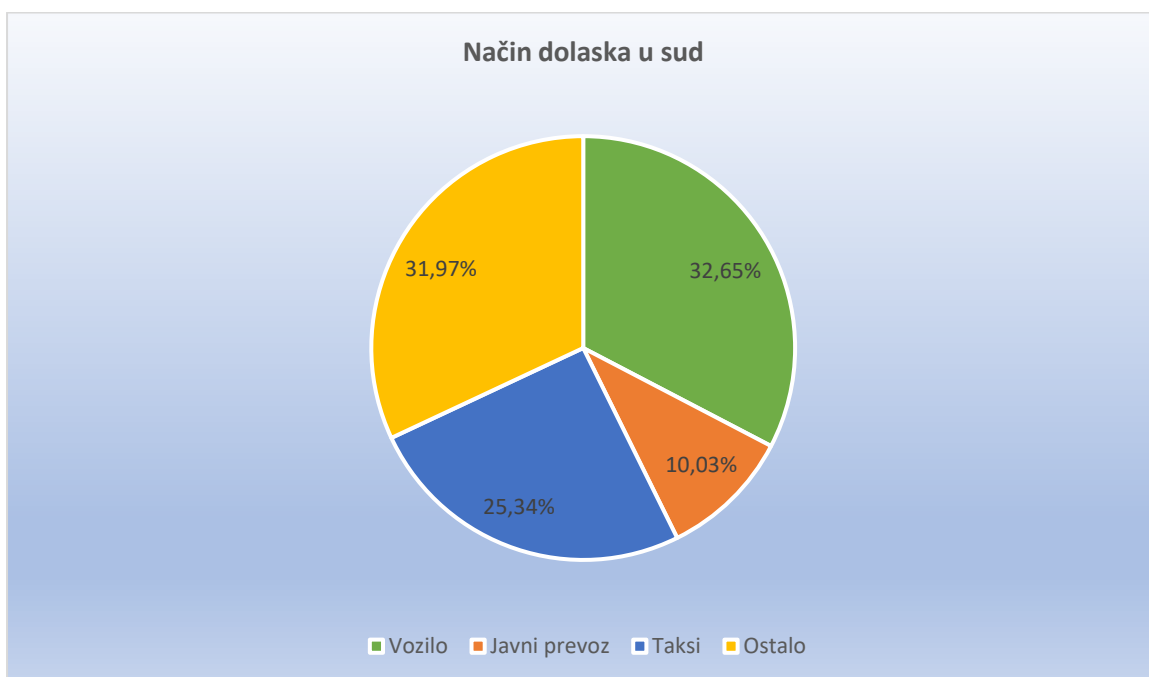
Grafikon 25. Zadovoljstvo ispitanika Osnovnog suda u Mitrovici pristupom zgradi suda

Od 588 odgovora dobijenih od građana Mitrovice, 367 korisnika Osnovnog suda u Mitrovici izjavilo je da živi u Mitrovici, 174 je izjavilo da živi u selima i 47 je izjavilo da živi u drugim naseljima.



Grafikon 26. Prebivalište ispitanika Osnovnog suda u Mitrovici

Od 588 građana u Mitrovici koji su odgovarali na pitanje čime su došli u sud, 192 korisnika Osnovnog suda u Mitrovici je izjavilo da su došli kolima, 59 je izjavilo da su u sud došli javni prevozom, 149 je izjavilo da su u sud došli taksijem, dok je 188 ostalih izjavilo da je u sud došlo na drugi način.



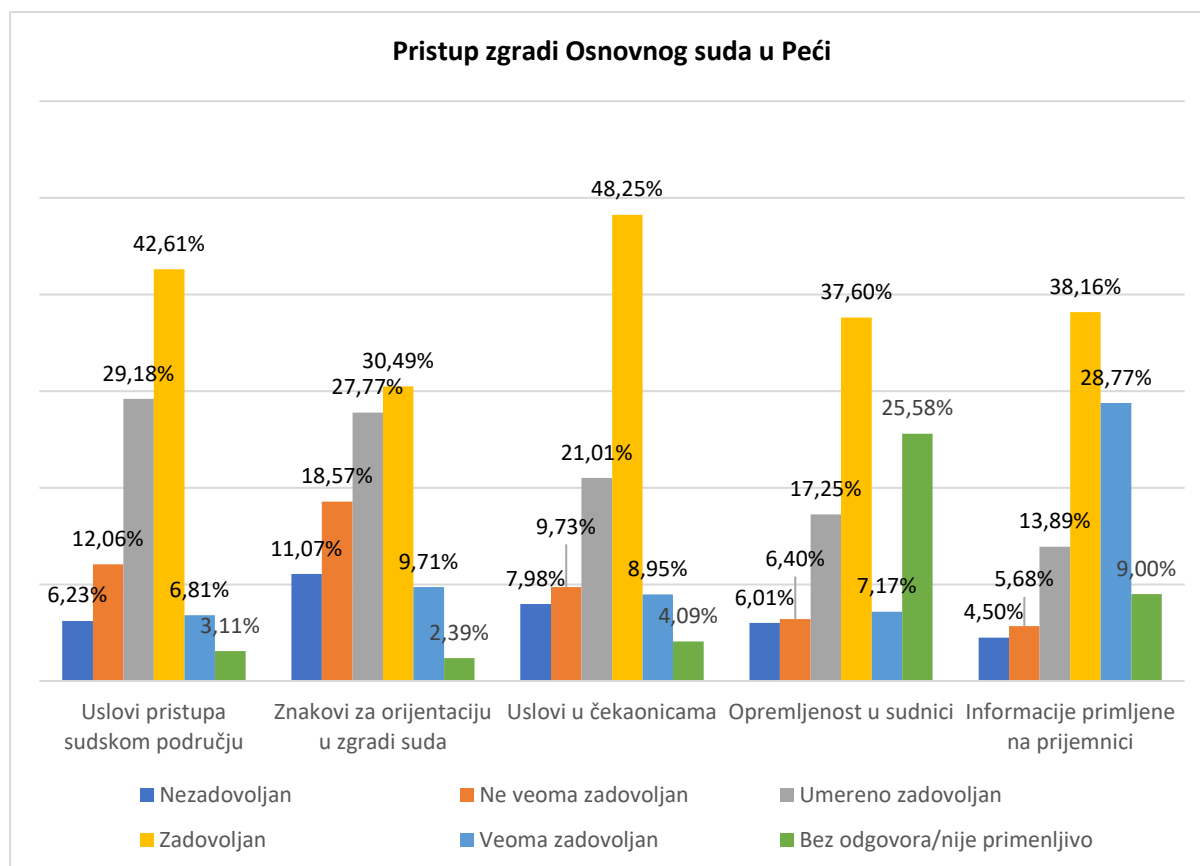
Grafikon 27. Način dolaska ispitanika u Osnovni sud u Mitrovici

Osnovni sud u Peći

Kada je reč o pristupu sudskim prostorijama, ukupan prosek zadovoljstva korisnika Osnovnog suda u Peći je 3,33. Što se tiče znakova za orijentaciju u zgradi suda, ukupan prosek zadovoljstva korisnika Osnovnog suda u Peć je 3,38. Kada je reč o uslovima čekanja, ukupan prosek zadovoljstva korisnika

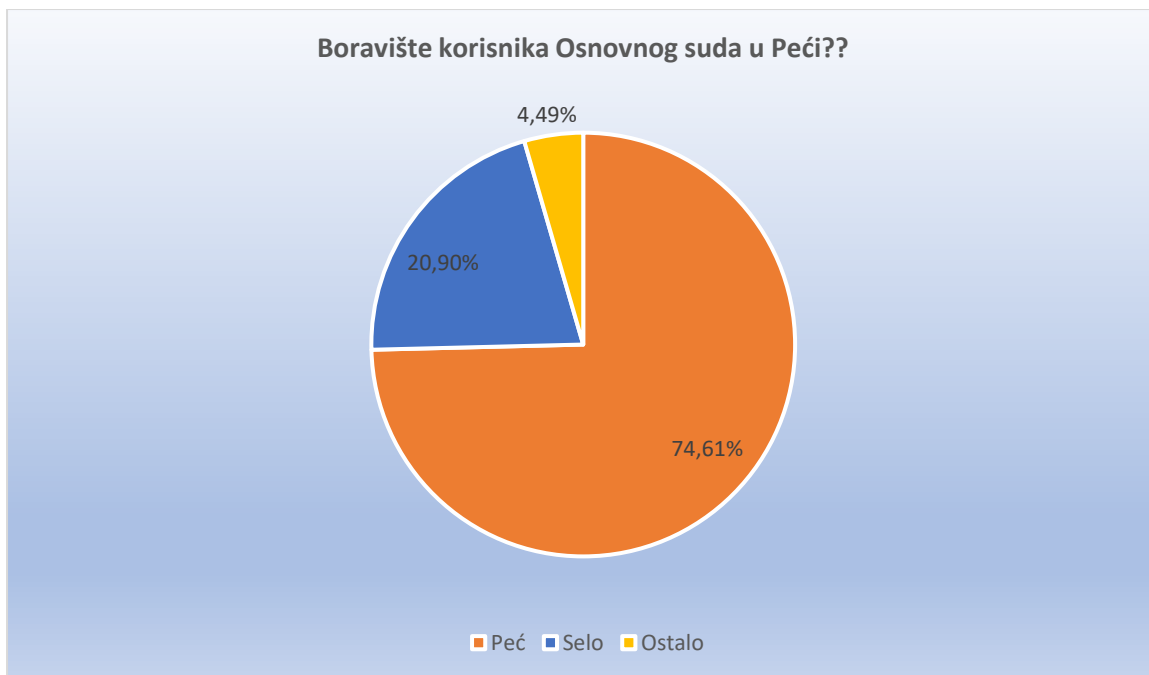
Osnovnog suda u Peći je 3,42. U vezi sa opremljenosti sudnica, ukupan prosek zadovoljstva korisnika uslugama Osnovnog suda u Peći je 3,45. Dok, što se tiče informacija primljenih na prijemnici, ukupan prosek zadovoljstva korisnika Osnovnog suda u Peći je 3,89.

Dakle, uopšteno, korisnici Osnovnog suda u Prištini su pristupom zgradi suda umereno zadovoljni.



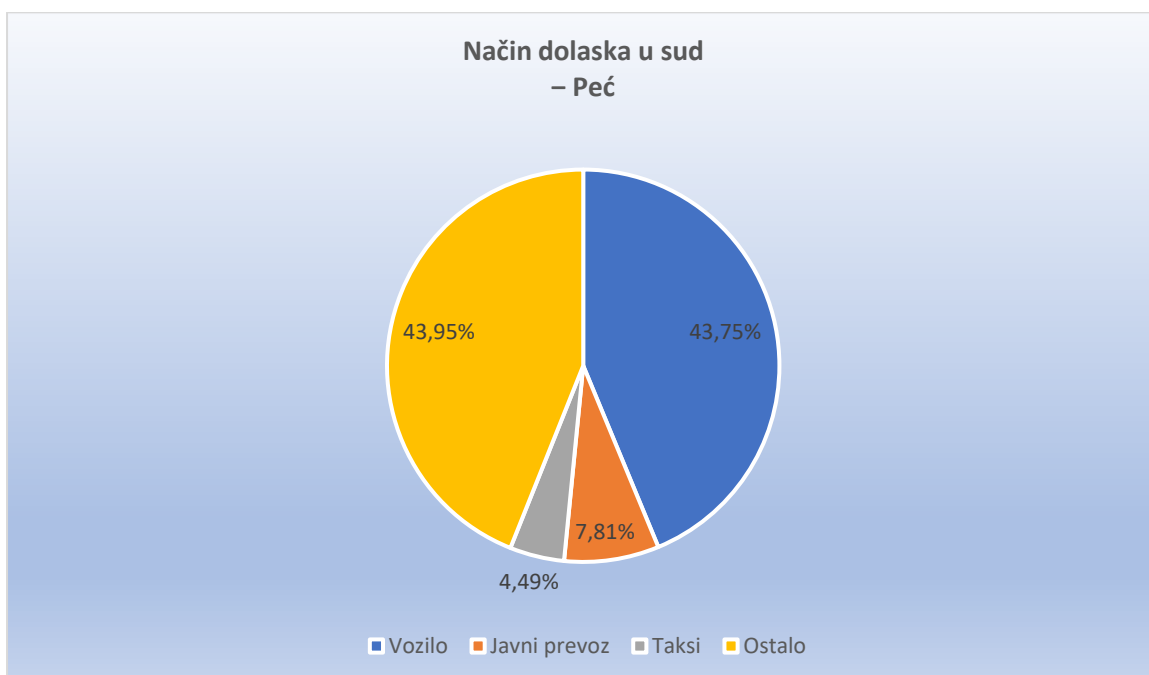
Grafikon 28. Zadovoljstvo ispitanika Osnovnog suda u Peći pristupom zgradi suda

Od 512 ispitanika u OS u Peći koji su odgovarali na pitanje o svom boravištu, 382 korisnika OS u Peći je izjavilo da živi u Peći, 107 je izjavilo da živi u selima i 23 u drugim naseljima.



Grafikon 29. Prebivalište ispitanika Osnovnog suda u Peći

Da su u sud došli kolima rekla su 224 korisnika OS u Peći, 40 je izjavilo da su u sud došli javni prevozom, 23 je izjavilo da su u sud došli taksijem, dok je 225 ostalih izjavilo da je u sud došlo na drugi način.



Grafikon 30. Način dolaska ispitanika u Osnovni sud u Peći

2.2. Pozivi i sudska ročišta

U ovom delu izveštaja predstavljeni su rezultati merenja zadovoljstva korisnika sudova u odnosu na:

- 1) Jasnoću sudskih poziva;
- 2) Vreme od poziva do sudskog ročišta;
- 3) Pridržavanje zakazanih termina sudskih ročišta; i

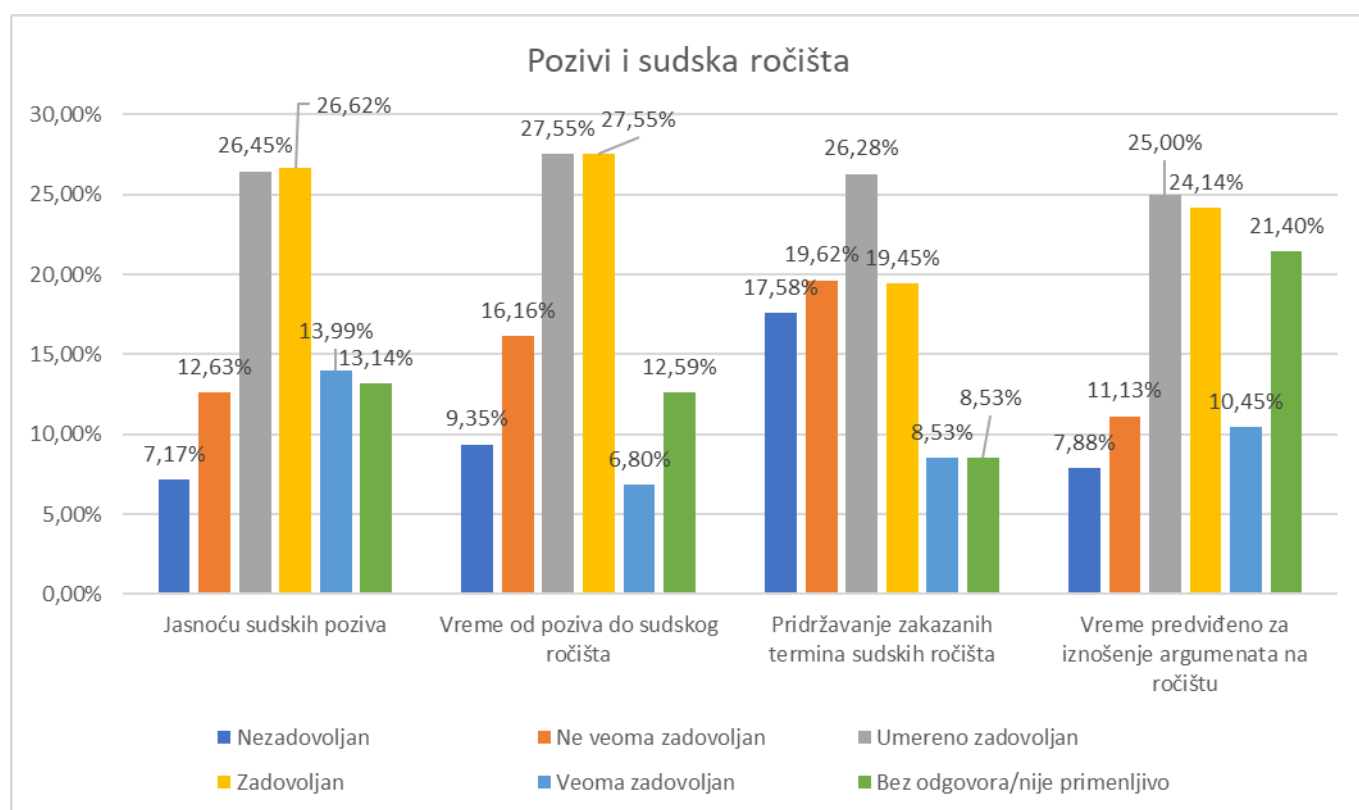
4) Vreme predviđeno za iznošenje argumenata na ročištu

Za jasnoću sudskih poziva, ukupan prosek zadovoljstva korisnika sva tri suda je 3,72. Kada je reč o vremenu od poziva do sudskih ročišta, ukupan prosek zadovoljstva pojedinaca u sva tri suda je 3,61. Kada je reč o poštovanju zakazanih termina sudskih ročišta, ukupan prosek zadovoljstva korisnika sva 3 suda je 3,42. Prema tome, u vezi sa vremenom predviđenim za iznošenje argumentacije na ročištu, ukupan prosek zadovoljstva korisnika sva tri suda je 3,63.

Osnovni sud u Prištini

Kada je reč o jasnoći sudskih poziva, ukupan prosek zadovoljstva korisnika Osnovnog suda u Prištini je 3,32. Kada je reč o vremenu od poziva do sudskih ročišta, ukupan prosek zadovoljstva korisnika ovog suda je 3,07. Kada je reč o poštovanju zakazanih termina sudskih ročišta, ukupan prosek zadovoljstva korisnika ovog suda je 2,8. Prema tome, u vezi sa vremenom predviđenim za iznošenje argumentacije na sudskom ročištu, ukupan prosek zadovoljstva korisnika je 3,23.

Dakle, kada je reč o pozivima i sudskim ročištima, uopšteno, korisnici Osnovnog suda u Prištini su umereno zadovoljni.



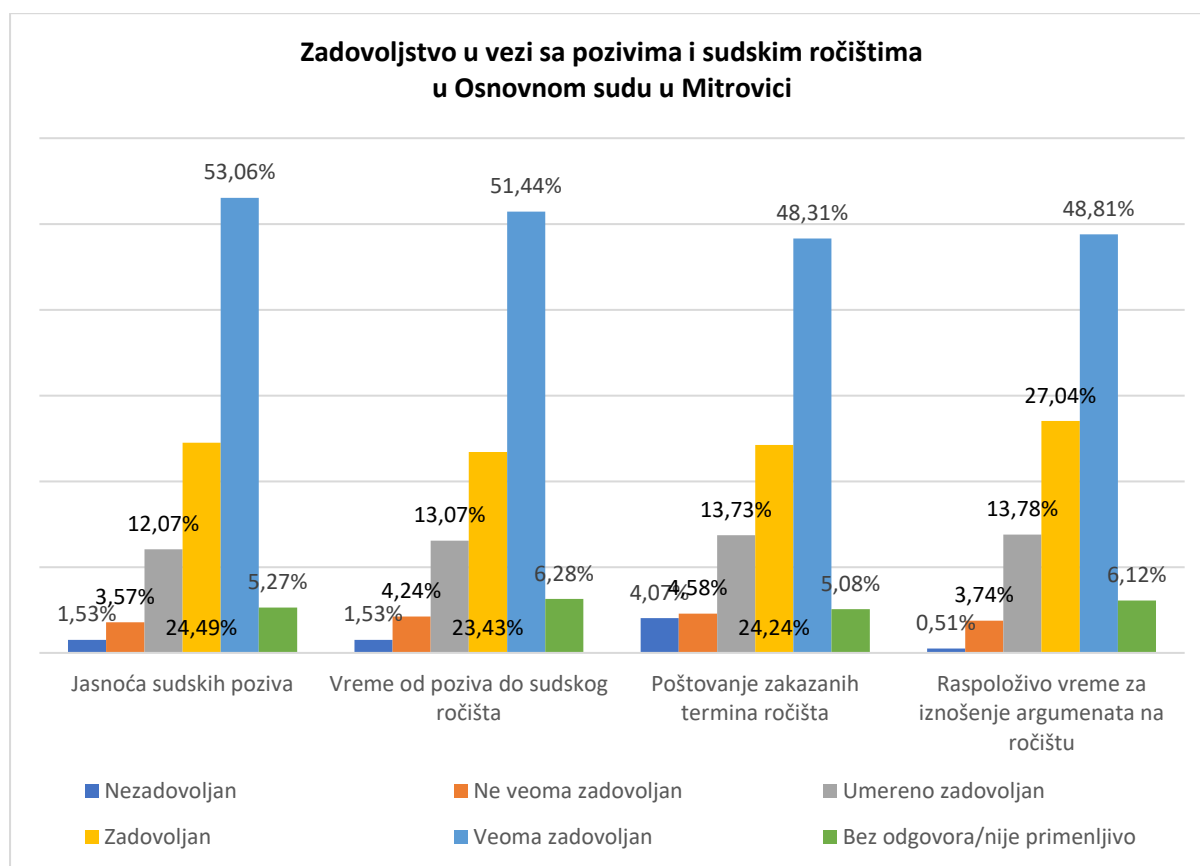
Grafikon 31. Zadovoljstvo ispitanika Osnovnog suda u Prištini pozivima i pretresima

Osnovni sud u Mitrovici

Kada je reč o jasnoći sudskih poziva, ukupan prosek zadovoljstva korisnika Osnovnog suda u Mitrovici je 4,31. Kada je reč o vremenu od poziva do sudskih ročišta, ukupan prosek zadovoljstva korisnika ovog

suda je 4,27. Kada je reč o poštovanju zakazanih termina sudskih ročišta, ukupan prosek zadovoljstva korisnika ovog suda je 4,14. Prema tome, u vezi sa vremenom predviđenim za iznošenje argumentacije na ročištu, ukupan prosek zadovoljstva korisnika je 4,28.

Dakle, uopšteno, rezultati pokazuju da su korisnici Osnovnog suda u Mitrovici veoma zadovoljni pitanjima u vezi sa pozivima i sudskim ročištima.

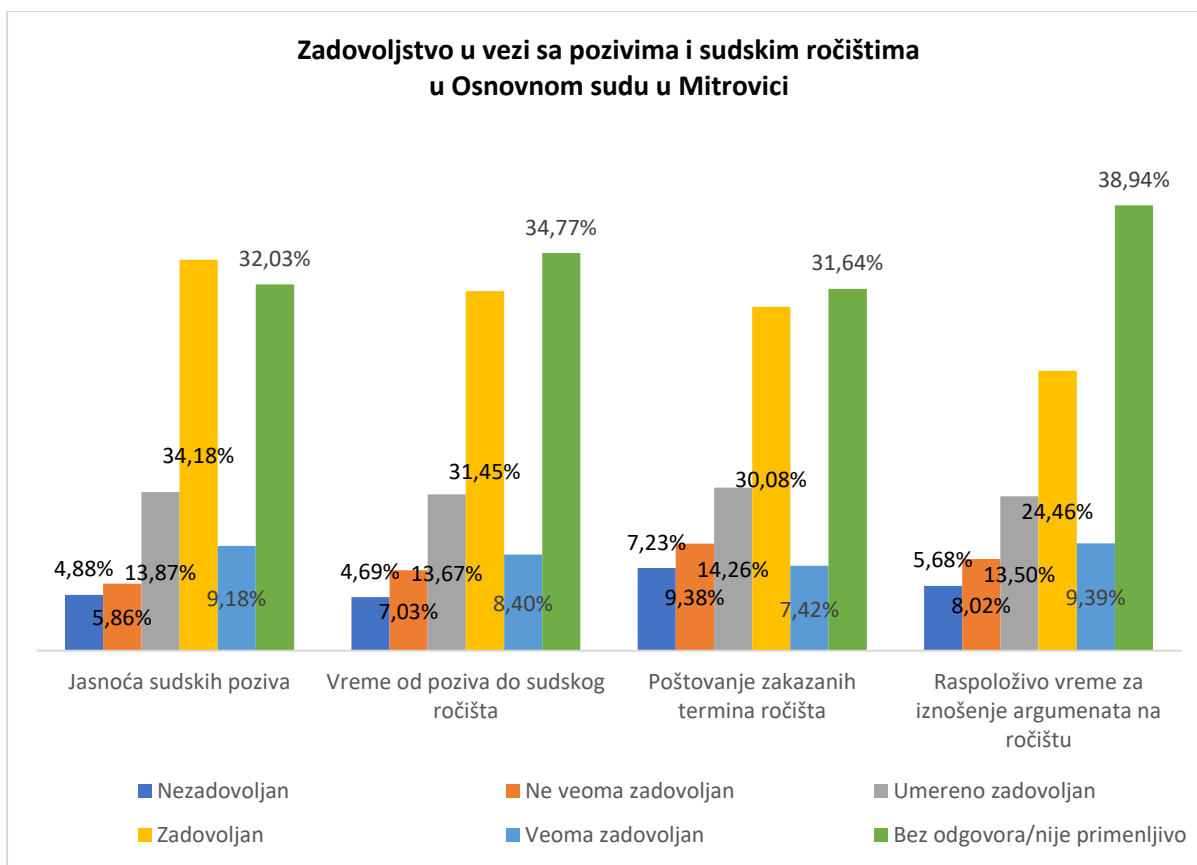


Grafikon 32. Zadovoljstvo ispitanika Osnovnog suda u Mitrovici pozivima i pretresima

Osnovni sud u Peći

Kada je reč o jasnoći sudskih poziva, ukupan prosek zadovoljstva korisnika Osnovnog suda u Peći je 3,54. Kada je reč o vremenu od poziva do sudskih ročišta, ukupan prosek zadovoljstva korisnika ovog suda je 3,49. Kada je reč o poštovanju zakazanih termina sudskih ročišta, ukupan prosek zadovoljstva korisnika ovog suda je 3,31. Prema tome, u vezi sa vremenom predviđenim za iznošenje argumentacije na ročištu, ukupan prosek zadovoljstva korisnika je 3,39.

Dakle, uopšteno, rezultati govore o prosečnom zadovoljstvu korisnika Osnovnog suda u Peći u odnosu na pitanja koja se odnose na pozive i sudska ročišta.



Grafikon 33. Zadovoljstvo ispitanika Osnovnog suda u Peći pozivima i pretresima

2.3. Ljubaznost i profesionalizam

U ovom delu izveštaja predstavljeni su rezultati merenja zadovoljstva korisnika sudova u odnosu na:

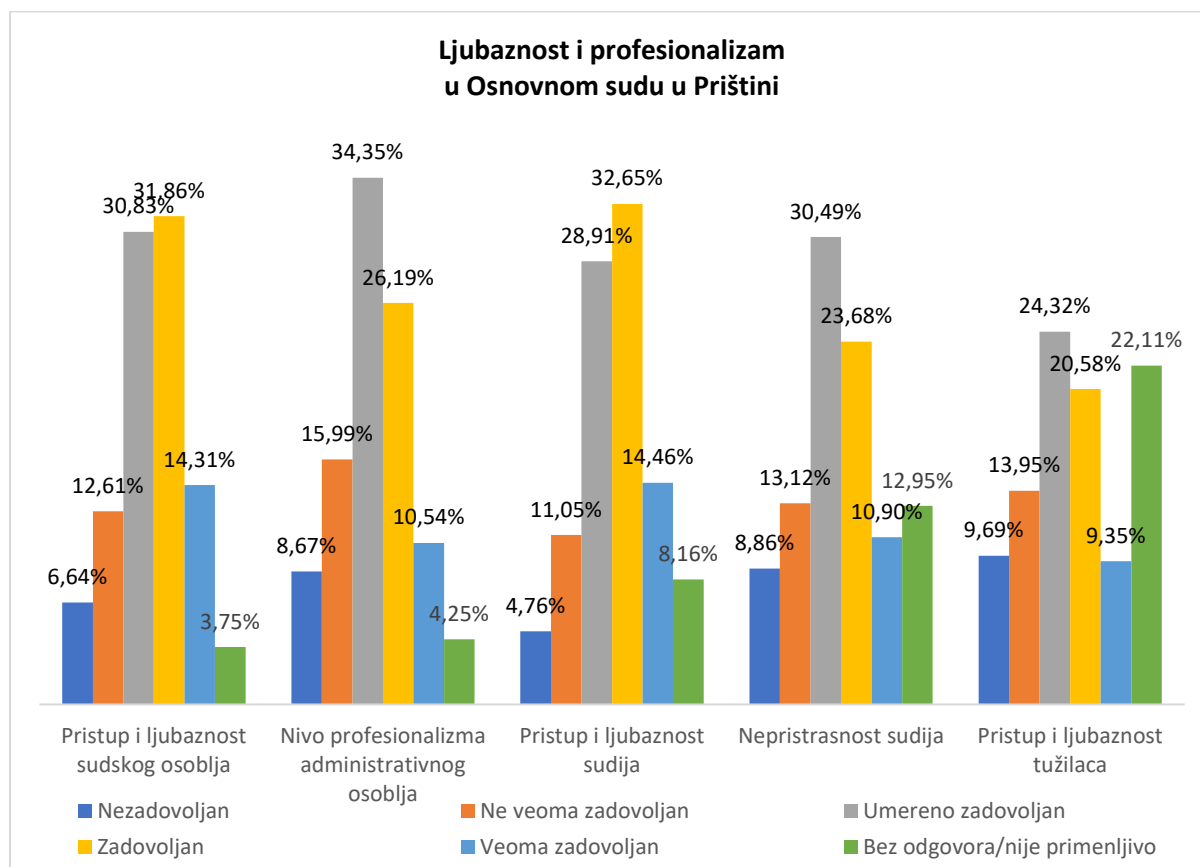
- 1) Pristup i ljubaznost sudskog osoblja;
- 2) Nivo profesionalizma administrativnog osoblja;
- 3) Pristup i ljubaznost sudija
- 4) Nepristrasnost sudija i;
- 5) Pristup i ljubaznost tužilaca.

U vezi sa pristupom i ljubaznosti sudskog osoblja, ukupan prosek zadovoljstva korisnika uslugama sva 3 suda je 3,83. Kada je reč o nivou profesionalizma administrativnog osoblja, ukupan prosek zadovoljstva korisnika 3 suda je 3,63. Kada je reč o pristupu i ljubaznosti sudija, ukupan prosek zadovoljstva korisnika sva 3 suda je 3,76. Ukupan prosek kada je reč o nepristrasnosti sudija je 3,54, dok je ukupan prosek kada je reč o pristupu i ljubaznosti tužilaca 3,49.

Osnovni sud u Prištini

U vezi pristupa i ljubaznosti sudskog osoblja, ukupan prosek zadovoljstva korisnika Osnovnog suda u Prištini je 3,36. Kada je reč o nivou profesionalizma administrativnog osoblja, ukupan prosek zadovoljstva korisnika je 3,15. Kada je reč o pristupu i ljubaznosti sudija, ukupan prosek zadovoljstva korisnika je 3,45. Ukupan prosek kada je reč o nepristrasnosti sudija je 3,17, dok je ukupan prosek kada je reč o pristupu i ljubaznosti tužilaca 3,08.

Dakle, uopšteno, anketni rezultati govore o prosečnom zadovoljstvu korisnika Osnovnog suda u Prištini u odnosu na aspekte koji se odnose na ljubaznost i profesionalizam ovog suda.

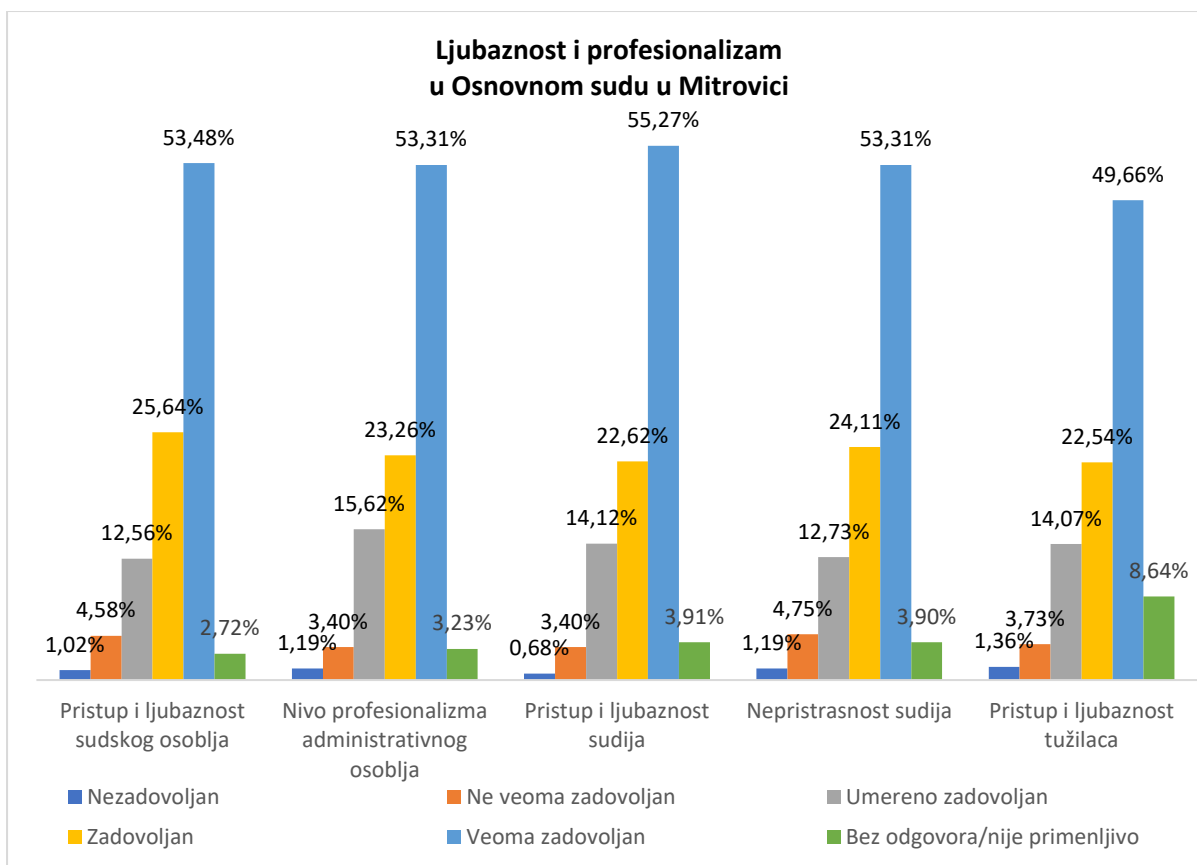


Grafikon 34. Zadovoljstvo ispitanika osnovnih sudova u Prištini ljubaznošću i profesionalizmom

Osnovni sud u Mitrovici

U vezi sa pristupom i ljubaznosti sudskog osoblja, ukupan prosek zadovoljstva korisnika Osnovnog suda u Mitrovici je 4,39. Kada je reč o nivou profesionalizma administrativnog osoblja, ukupan prosek zadovoljstva korisnika je 4,28. Kada je reč o pristupu i ljubaznosti sudija, ukupan prosek zadovoljstva korisnika je 4,34. Ukupan prosek kada je reč o nepristrasnosti sudija je 4,29 dok je ukupan prosek kada je reč o pristupu i ljubaznosti tužilaca 4,26.

Dakle, uopšteno, rezultati ankete govore o velikom zadovoljstvu korisnika Osnovnog suda u Prištini ljubaznošću i profesionalizmom ovog suda.

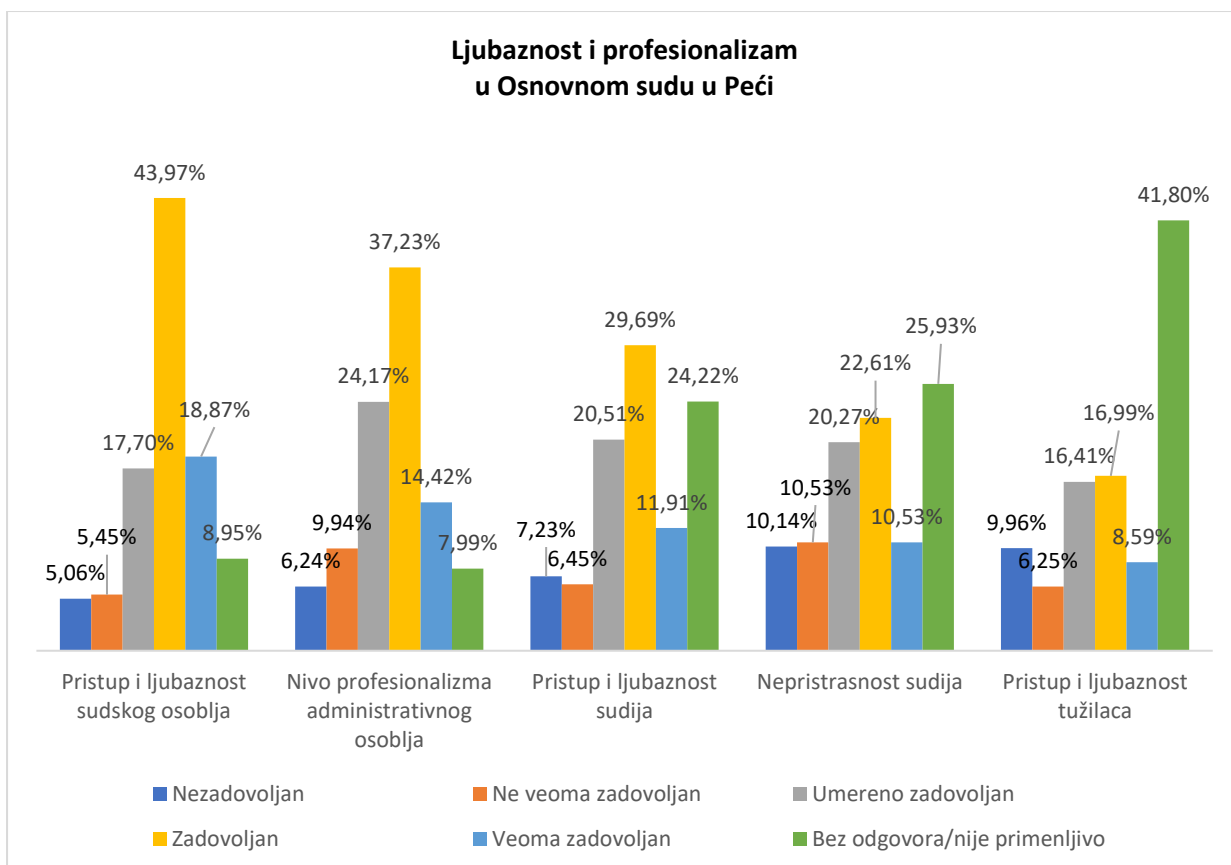


Grafikon 35. Zadovoljstvo ispitanika osnovnih sudova u Mitrovici ljubaznošću i profesionalizmom

Osnovni sud u Peći

U smislu pristupa i ljubaznosti sudskog osoblja, ukupan prosek zadovoljstva korisnika Osnovnog suda u Peći je 3,73. Kada je reč o nivou profesionalizma administrativnog osoblja, ukupan prosek zadovoljstva korisnika je 3,47. Kada je reč o pristupu i ljubaznosti sudija, ukupan prosek zadovoljstva korisnika je 3,43. Ukupan prosek kada je reč o nepristrasnosti sudija je 3,17 dok je ukupan prosek kada je reč o pristupu i ljubaznosti tužilaca 3,14.

Dakle, uopšteno, rezultati ankete govore o prosečnom zadovoljstvu korisnika Osnovnog suda u Peći ljubaznošću i profesionalizmom ovog suda.



Grafikon 36. Zadovoljstvo ispitanika osnovnih sudova u Peći ljubaznošću i profesionalizmom

2.4. Sudske odluke

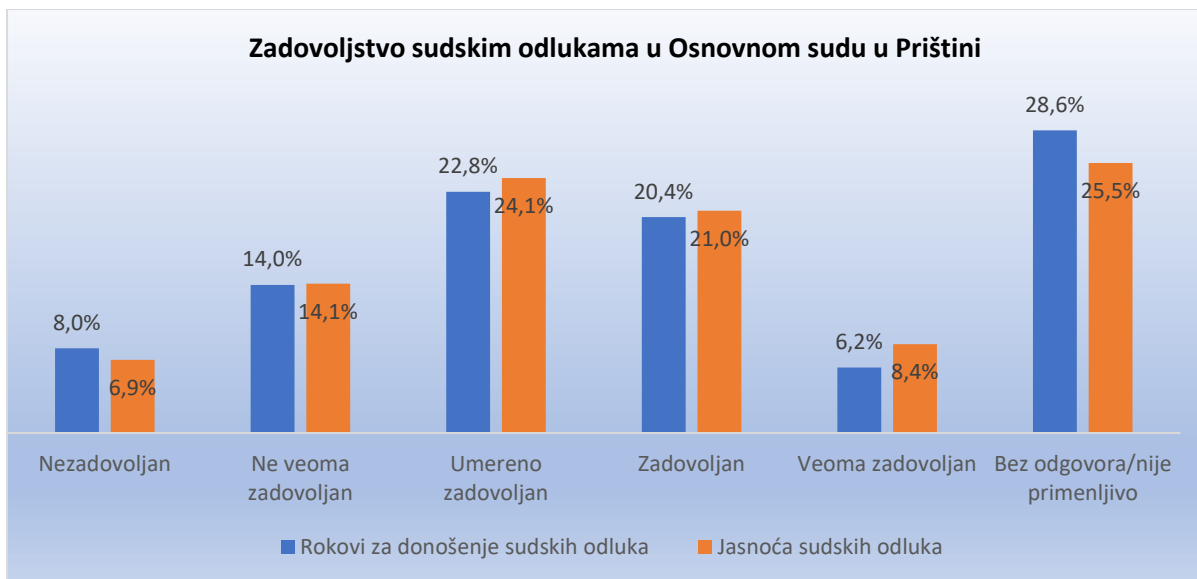
U ovom delu izveštaja predstavljeni su rezultati merenja zadovoljstva korisnika sudova u odnosu na:

- 1) Rokova za donošenje sudskih odluka; i
- 2) Jasnoću sudskih odluka.

Kada je reč o rokovima za donošenje sudskih odluka, ukupan prosek zadovoljstva je 3,55, dok, kada je reč o jasnoći sudskih odluka, ukupan prosek zadovoljstva iznosi 3,69.

Osnovni sud u Prištini

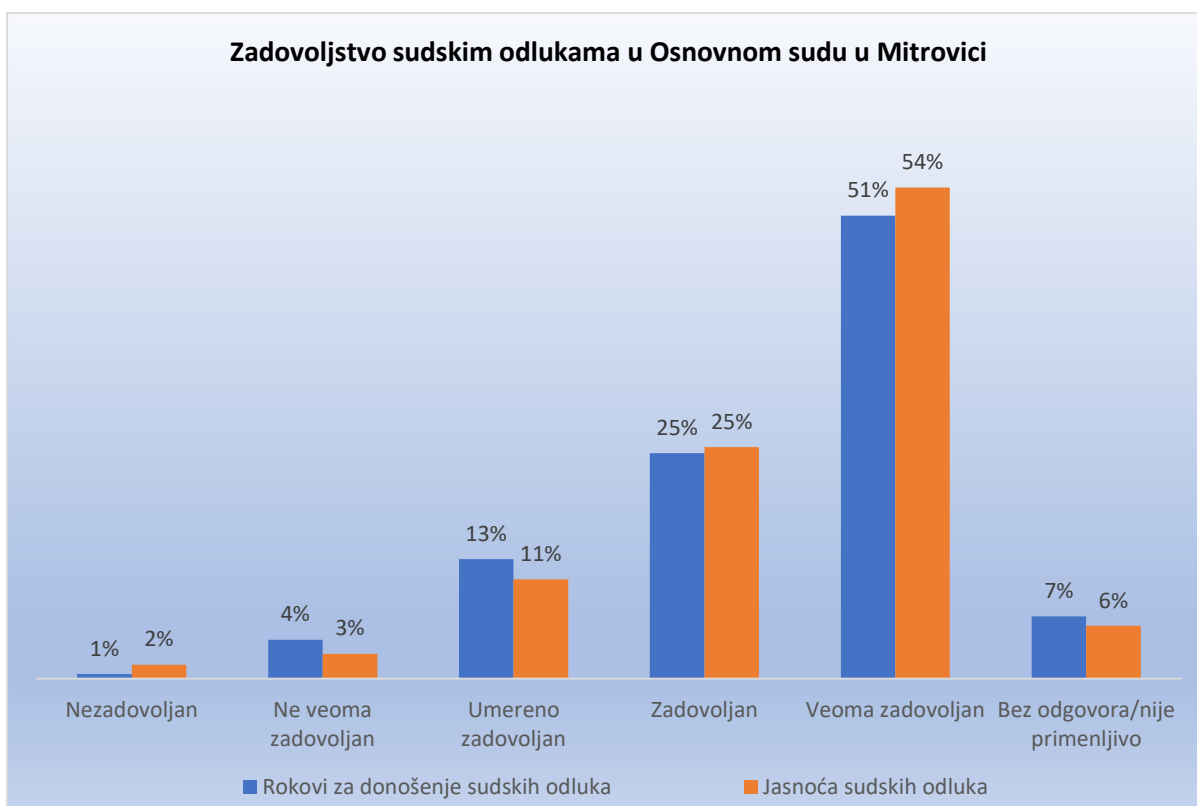
Kada je reč o rokovima za donošenje sudskih odluka, ukupan prosek zadovoljstva korisnika Osnovnog suda u Prištini je 3,04, dok, kada je reč o jasnoći sudskih odluka, ukupan prosek zadovoljstva iznosi 3,13. Grafikon u nastavku daje više detalja o stepenu zadovoljstva korisnika suda sa ova dva pitanja:



Grafikon 37. Zadovoljstvo ispitanika u osnovnim sudovima u Prištini sudskim odlukama

Osnovni sud u Mitrovici

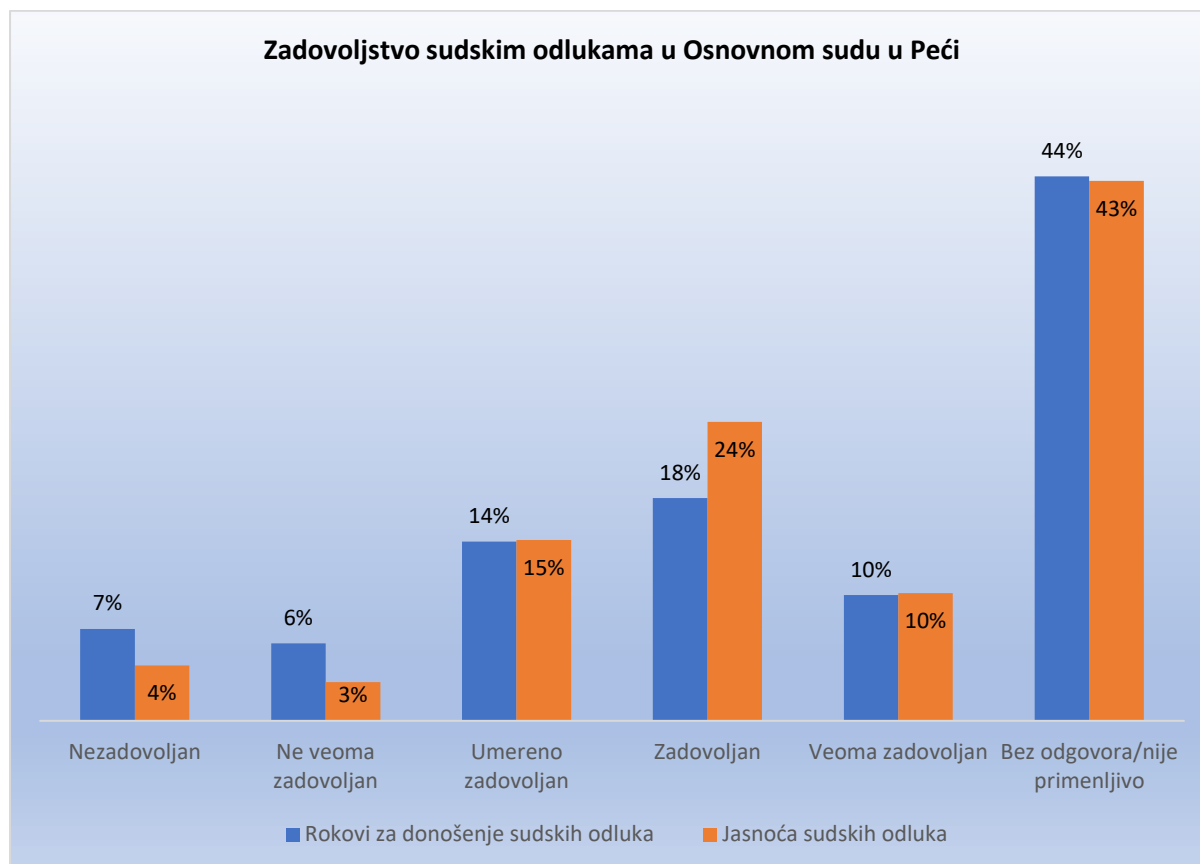
Kada je reč o rokovima za donošenje sudskih odluka, ukupan prosek zadovoljstva korisnika Osnovnog suda u Mitrovici je 4,30, dok, kada je reč o jasnoći sudskih odluka, ukupan prosek zadovoljstva iznosi 4,35. Grafikon u nastavku daje više detalja o stepenu zadovoljstva korisnika suda sa ova dva pitanja:



Grafikon 38. Zadovoljstvo ispitanika u osnovnim sudovima u Mitrovici sudskim odlukama

Osnovni sud u Peći

Kada je reč o rokovima za donošenje sudskih odluka, ukupan prosek zadovoljstva korisnika Osnovnog suda u Peći je 3,31, dok, kada je reč o jasnoći sudskih odluka, ukupan prosek zadovoljstva iznosi 3,58. Grafikon u nastavku daje više detalja o stepenu zadovoljstva korisnika suda sa ova dva pitanja:



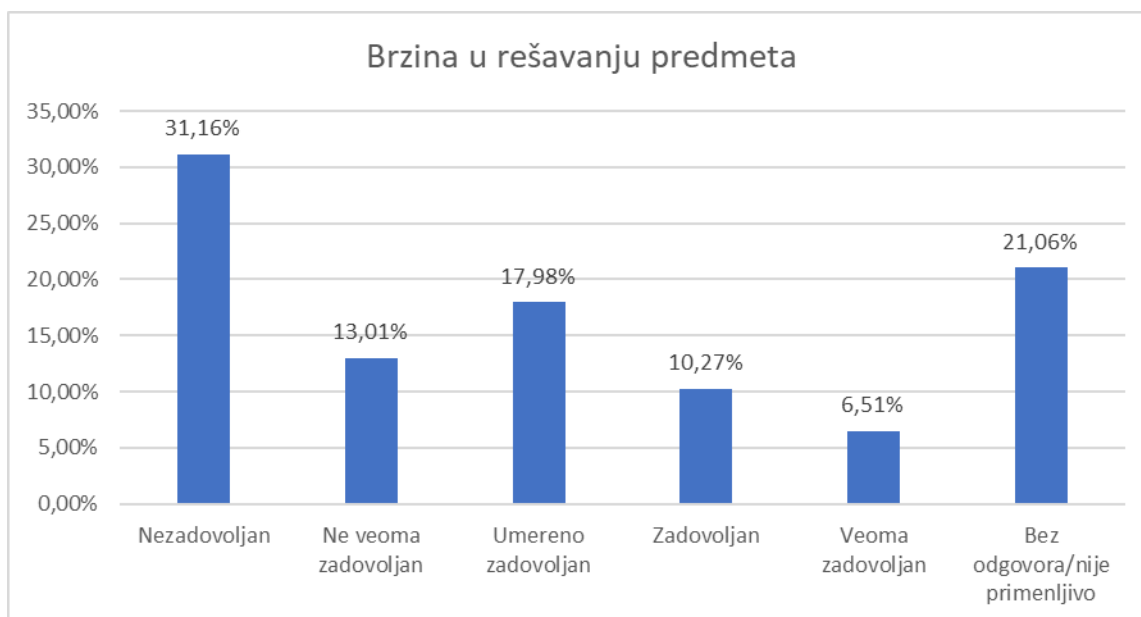
Grafikon 39. Zadovoljstvo ispitanika u osnovnim sudovima u Peći sudskim odlukama

2.5. Brzina u rešavanju predmeta

U ovom delu izveštaja prikazani su rezultati merenja zadovoljstva korisnika sudova u odnosu na brzinu ili efikasnost u postupanju po predmetima.

Osnovni sud u Prištini

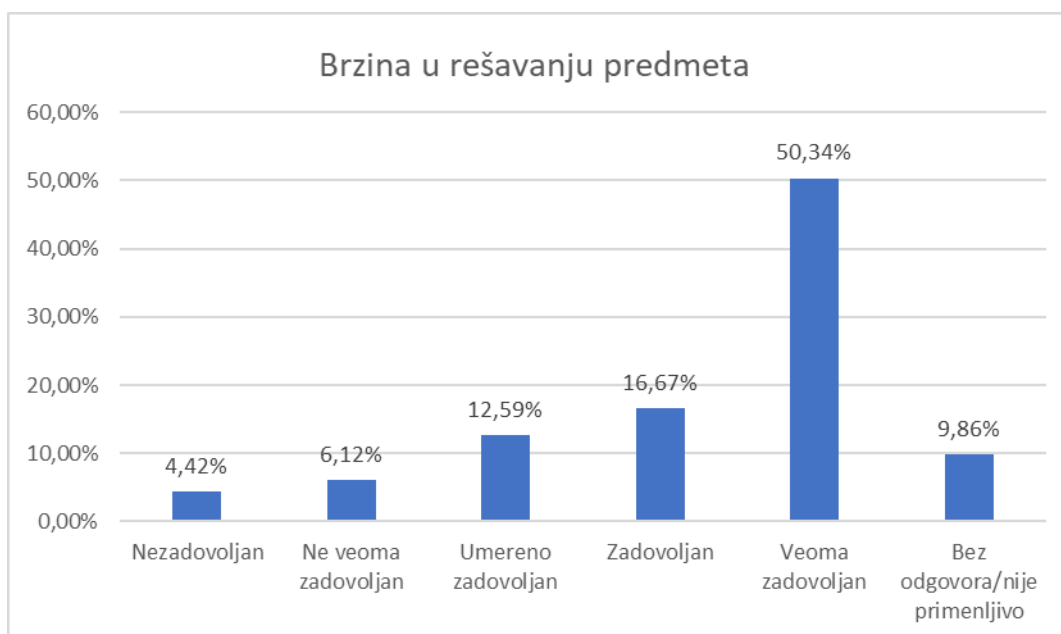
Prema tome, zadovoljstvo korisnika Osnovnog suda u Prištini iznosi 2,34, što je zabrinjavajuće. Nezadovoljstvo je izrazilo 31,16%.



Grafikon 40. Zadovoljstvo ispitanika u osnovnim sudovima u Prištini brzinom postupka

Osnovni sud u Mitrovici

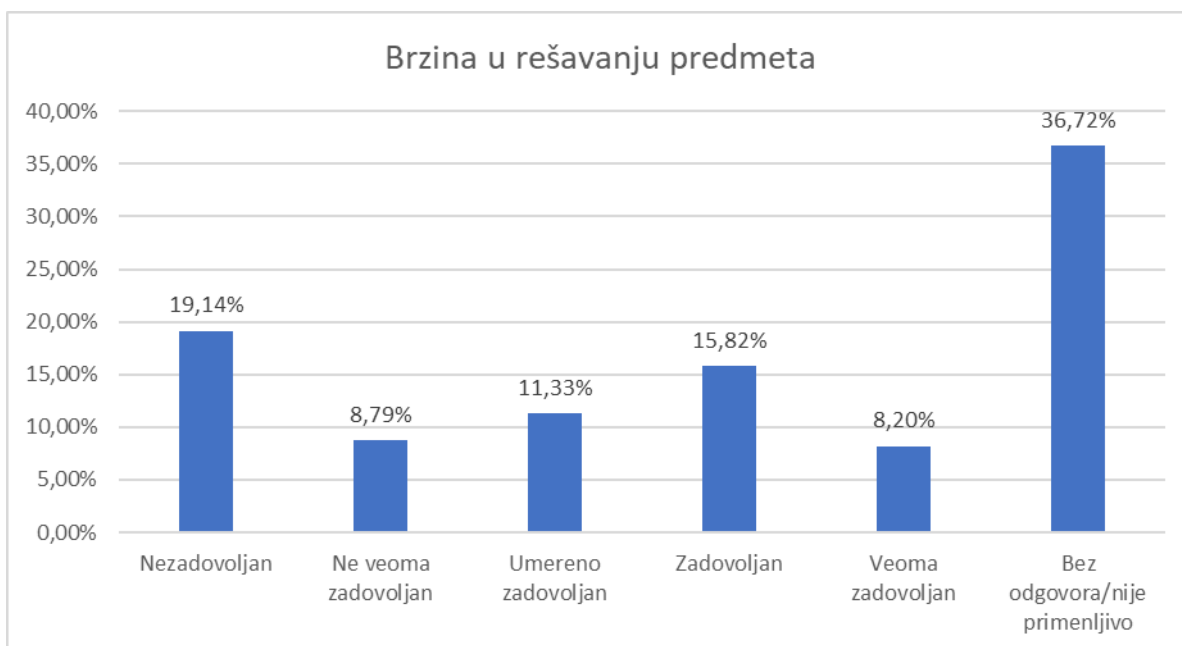
Prema tome, zadovoljstvo korisnika Osnovnog suda u Mitrovici 4,14. Zadovoljstvo je izrazilo 50,34%.



Grafikon 41. Zadovoljstvo ispitanika u osnovnim sudovima u Mitrovici brzinom postupka

Osnovni sud u Peći

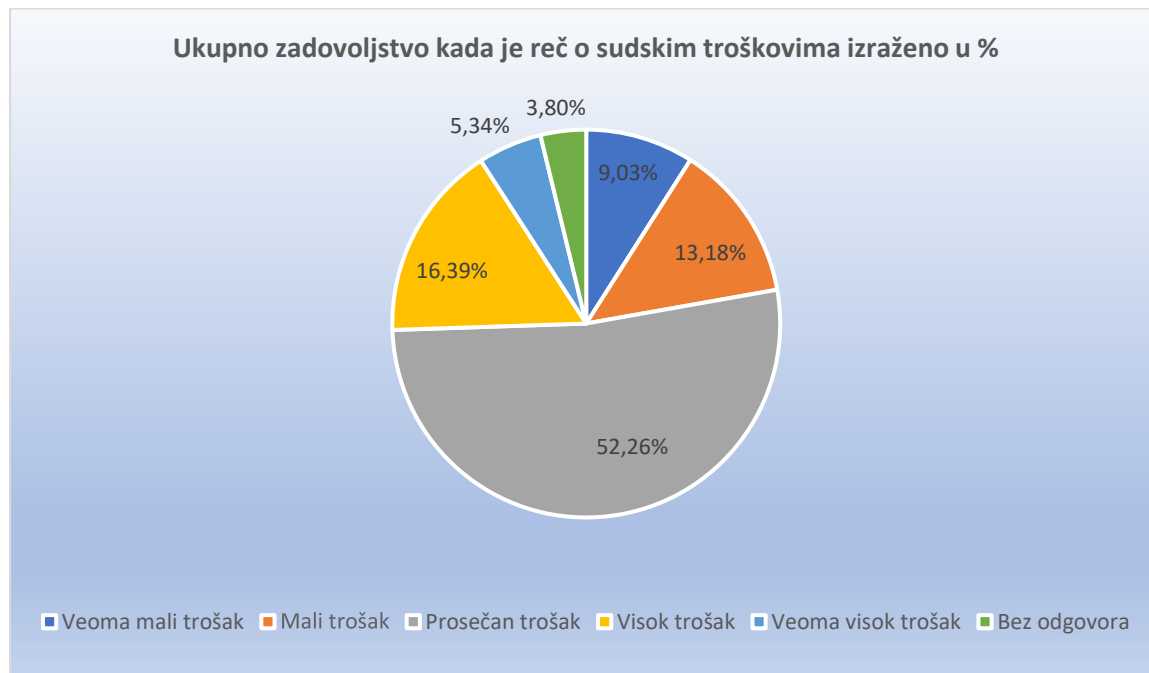
Prema tome, zadovoljstvo korisnika Osnovnog suda u Peći 2,77. Ovo je takođe zabrinjavajuće. Nezadovoljstvo je izrazilo 19,14%.



Grafikon 42. Zadovoljstvo ispitanika u osnovnim sudovima u Peći brzinom postupka

2.6. Sudski troškovi

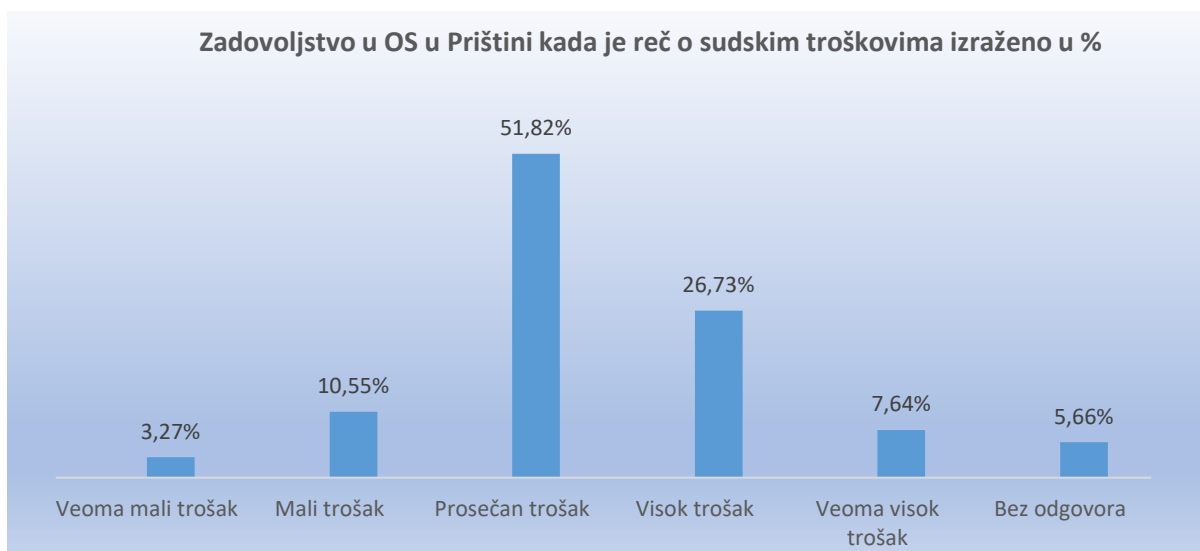
Što se tiče sudskih troškova, anketa je postavila pitanje da li ih korisnici suda smatraju „veoma niskim“, „niskim“, „prosečnim“, „visokim“ ili „veoma visokim“. Gledajući zajedno tri suda, korisnici suda su odgovorili da su troškovi „prosečni“.



Grafikon 43. Ukupno zadovoljstvo ispitanika sudskim troškovima

Osnovni sud u Prištini

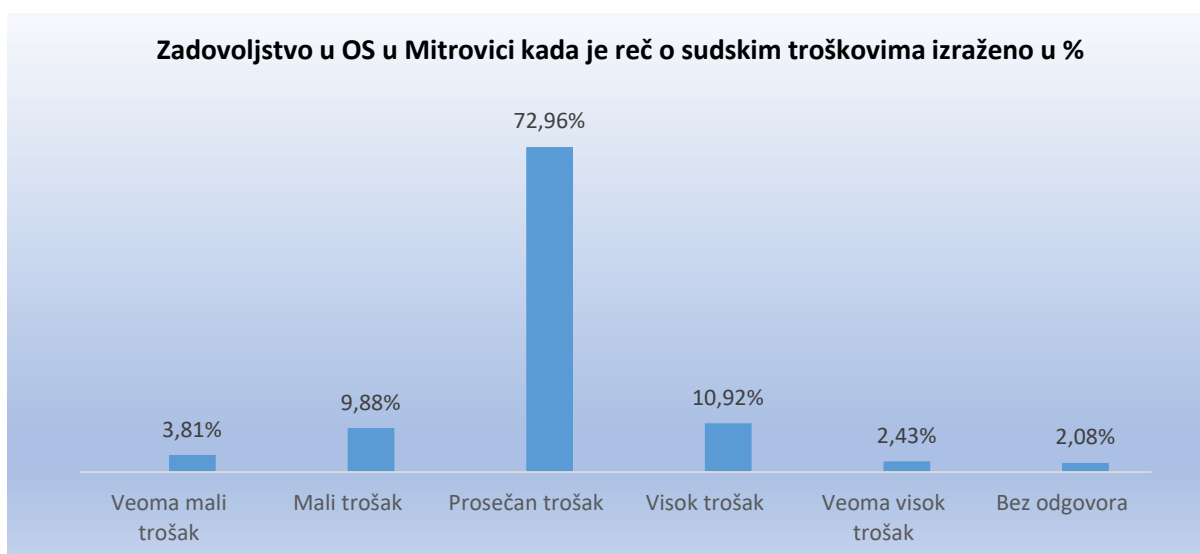
Okolo polovine korisnika Osnovnog suda u Prištini generalno je procenilo sudske troškove kao prosečne (51,82%). Važno je napomenuti da je 26,73% njih reklo da su troškovi visoki.



Grafikon 44. Zadovoljstvo ispitanika Osnovnog suda u Prištini sudskim troškovima

Osnovni sud u Mitrovici

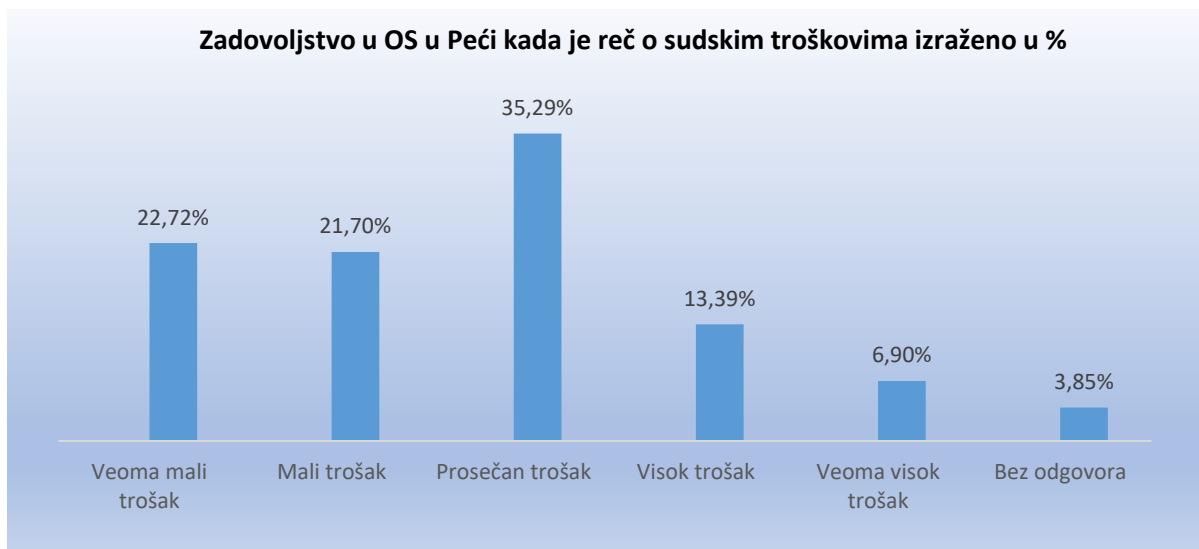
Većina korisnika suda u Mitrovici procenila je da su troškovi sudskih usluga prosečni (72,96%). Oko 11% je izjavilo da su visoki.



Grafikon 45. Zadovoljstvo ispitanika Osnovnog suda u Mitrovici sudskim troškovima

Osnovni sud u Peći

Većina korisnika suda Osnovnog suda u Peći odgovorila je da su troškovi niski ili prosečni: „veoma niski“ (22,72%), „niski“ (21,70%) ili „prosečni“ (35,29%). 13,39% je izjavilo da su troškovi visoki.

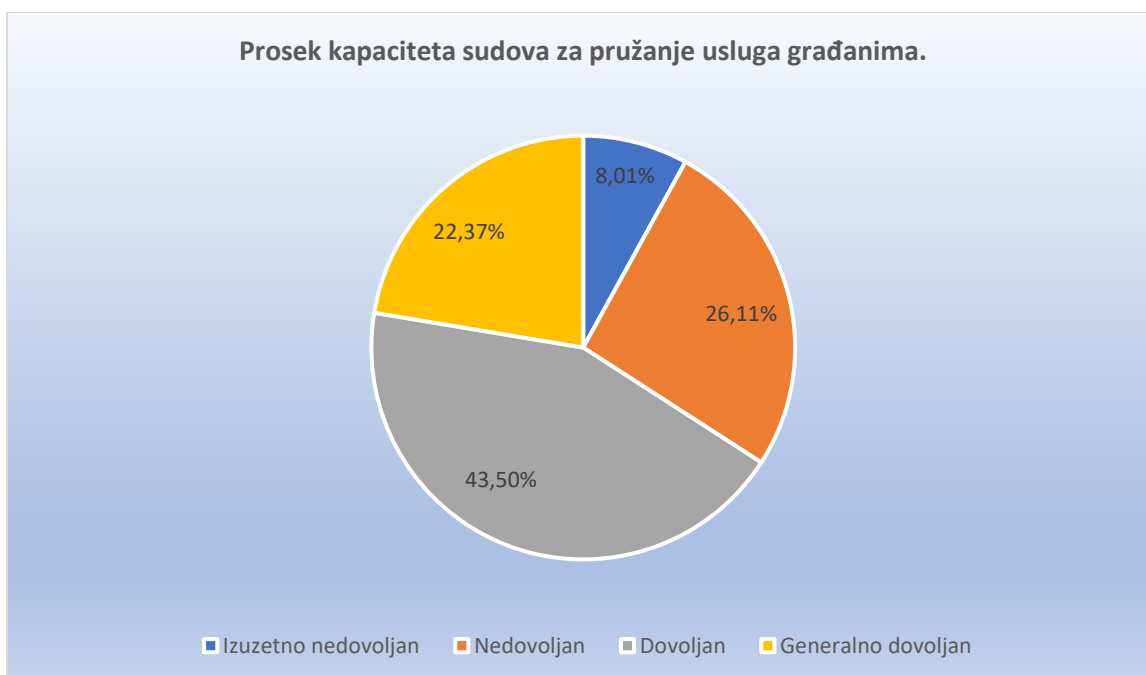


Grafikon 46. Zadovoljstvo ispitanika Osnovnog suda u Peći sudskim troškovima

2.7. Kapaciteti sudova

Anketa je od ispitanika tražila da procene kapacitet suda da pruži usluge, na osnovu svog iskustva, od „veoma nedovoljnog“ do „generalno dovoljnog“.

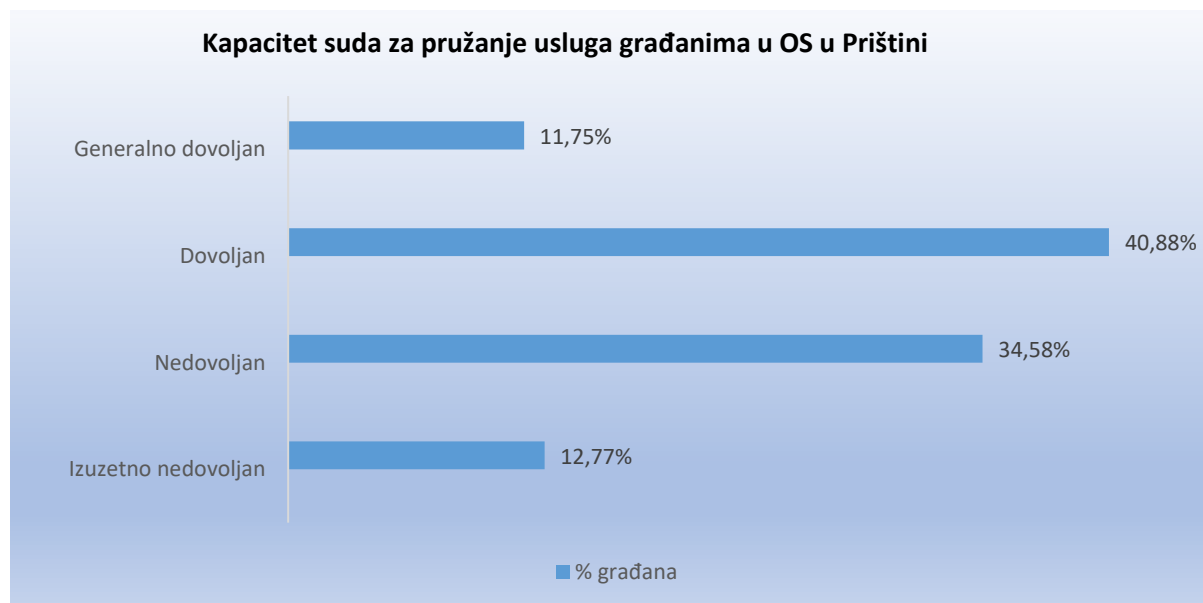
ada se posmatraju tri suda zajedno, većina ispitanika je ocenila da je kapacitet sudova za pružanje usluga dovoljan (43,50% je odgovorilo „dovoljno“, a 26,11% je odgovorilo „uopšteno dovoljno“). Međutim, 26,11% je odgovorilo da je nedovoljno, a 8,01% je odgovorilo „veoma nedovoljno“.



Grafikon 47. Ukupna prosečna ocena ispitanika o kapacitetu sudova da pruže usluge

Osnovni sud u Prištini

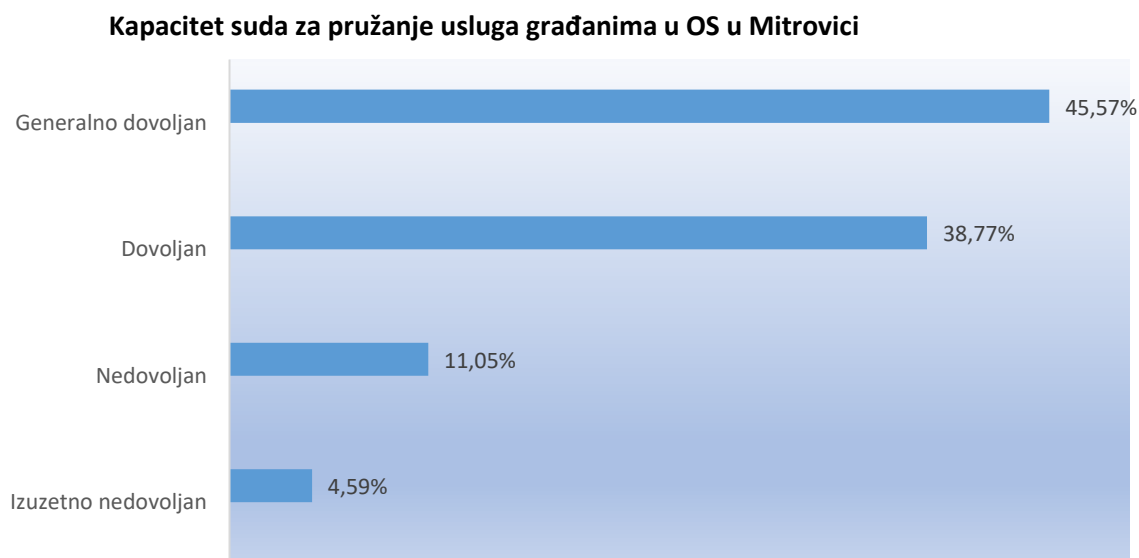
U Osnovnom sudu u Prištini, većina ispitanika je izjavila da je kapacitet suda za pružanje usluga dovoljan ili generalno dovoljan. Međutim, 34,58% ispitanika je reklo da je na osnovu njihovog iskustva kapacitet suda za pružanje usluga nedovoljan, a 12,77% je reklo da je „krajnje nedovoljan”.



Grafikon 48. Procena ispitanika Osnovnog suda u Prištini o kapacitetima sudova da pružaju usluge korisnicima suda

Osnovni sud u Mitrovici

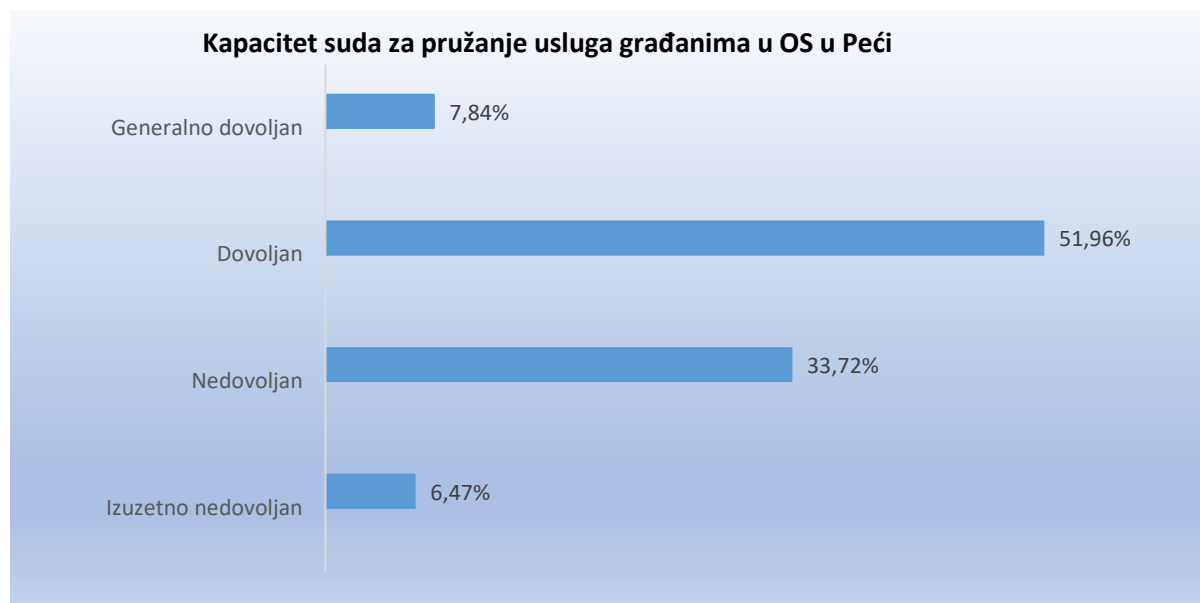
U Osnovnom sudu u Mitrovici, velika većina ispitanika je izjavila da je, na osnovu njihovog iskustva, kapacitet suda da pruži usluge korisnicima suda dovoljan ili generalno dovoljan. Samo nekoliko je izjavilo da je to nedovoljno ili krajnje nedovoljno.



Grafikon 49. Procena ispitanika Osnovnog suda u Mitrovici o kapacitetima sudova da pružaju usluge korisnicima suda

Osnovni sud u Peći

U Osnovnom sudu u Peći, većina ispitanika je izjavila da je kapacitet dovoljan ili generalno dovoljan. Međutim, 33,72% je reklo da je to nedovoljno, a 6,47% da je „veoma nedovoljno“.



Grafikon 50. Procena ispitanika Osnovnog suda u Peći o kapacitetima sudova da pružaju usluge korisnicima suda

2.8. Poštovanje rodne ravnopravnosti

Tokom ankete, ispitanicima je postavljeno otvoreno pitanje da li smatraju da su tretirani drugačije zbog njihovog pola. U Prištini, 27 (19 žena i 9 muškaraca) od 464 ispitanika izjavilo je da osećaju drugačiji tretman zbog svog pola; u Peći 18 (13 žena i 6 muškaraca) od 455 ispitanika; au Mitrovici 11 (10 žena i 1 muškarac) od 186 ispitanika. Ovo pokazuje da, generalno, korisnici sudova osećaju da postoji jednak tretman žena i muškaraca u tri suda.

Ovaj izveštaj takođe analizira rezultate po polu ispitanika. Donja tabela pokazuje da je stepen zadovoljstva muškaraca i stepen zadovoljstva žena sudskim uslugama gotovo isti.

	Priština		Mitrovica		Peć		Opšti prosek	
	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci
Uslovi za pristup	3.06	3.20	4.18	3.88	3.30	3.34	3.51	3.47

prostorijama suda								
Orijentacioni znakovi u zgradi suda	3.04	3.12	4.22	3.89	3.40	3.39	3.55	3.46
Uslovi čekanja	3.01	3.07	4.22	3.97	3.51	3.39	3.58	3.47
Nameštaj u sudnici	3.41	3.35	4.26	3.94	3.43	3.45	3.70	3.58
Jasnoća sudskih poziva	3.48	3.23	4.38	4.23	3.42	3.59	3.76	3.68
Vreme između poziva i sesije	3.05	3.09	4.36	4.17	3.27	3.56	3.56	3.60
Poštovanje rasporeda sednica	2.74	2.84	4.24	4.03	3.11	3.38	3.36	3.41
Pristup i ljubaznost sudskog osoblja	3,36	3,36	4,41	4,4	3,7	3,71	3,82	3,82
Nivo profesionalizma administrativnog osoblja	3,19	3,17	4,3	4,29	3,58	3,52	3,69	3,66
Pristup i ljubaznost sudija	3,55	3,5	4,43	4,38	3,49	3,46	3,82	3,78
Nepriistrasnost sudija	3,24	3,2	4,36	4,32	3,2	3,18	3,6	3,57
Pristup i ljubaznost tužilaca	3,2	3,14	4,35	4,3	3,29	3,21	3,61	3,55
Vreme predviđeno za iznošenje argumenata na ročištu	3,28	3,25	4,37	4,3	3,3	3,34	3,65	3,63

Rok za dostavu sudskih odluka	3.00	3.04	4.35	4.23	3.35	3.29	3.56	3.52
Jasnoća sudskih odluka	3.21	3.08	4.39	4.30	3.64	3.55		
Informacije daje sudska recepcija	3.33	3.37	4.43	4.4	3.88	3.88	3.88	3.88
Brzina kojom je vaš slučaj rešio sud	2.54	2.24	4.24	4.01	2.72	2.78	3.16	3.01

Tabela 4. Nivo zadovoljstva sudskim uslugama sa polnom strukturom.

2.9. Ostala pitanja

Pored konkretnih pitanja, anketa je uključivala i otvoreno pitanje za eventualne dodatne komentare i sugestije. Pokrenut je širok spektar pitanja ili zabrinutosti kao što su pitanja u vezi sa procesom provere, put do Palate pravde u lošem stanju, zabrana pušenja u prostorijama suda, izgradnja nove zgrade suda u Peje/Peći sa više sudnica, zabrana pristupa od strane tužilaca u sudijske kancelarije itd, obezbeđujući prevod dokumenata kada je to potrebno.

Deo II – Rezultati zadovoljstva advokata uslugama suda

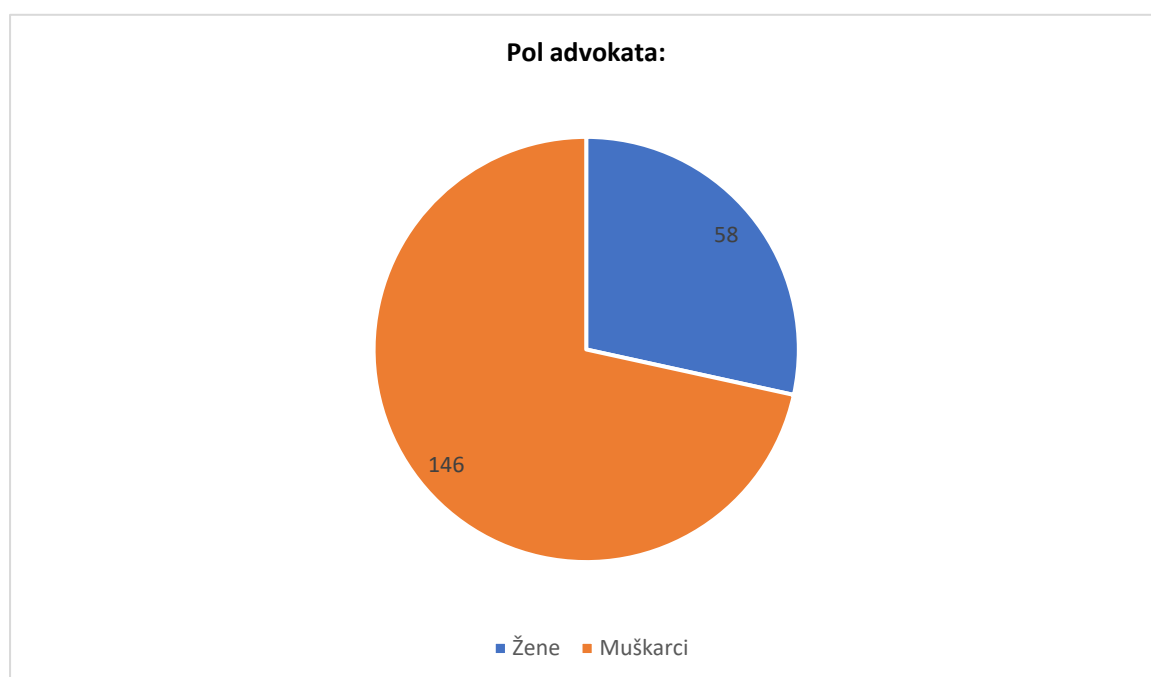
1. Opšta pitanja

1.1. Rodna struktura

Drugi deo ovog izveštaja predstavlja nalaze koji se odnose na zadovoljstvo advokata uslugama sudova. Ukupno, u tri (3) opštine u kojima rade sudovi koji su predmet ove ankete, intervjuisano je ukupno 204 advokata.

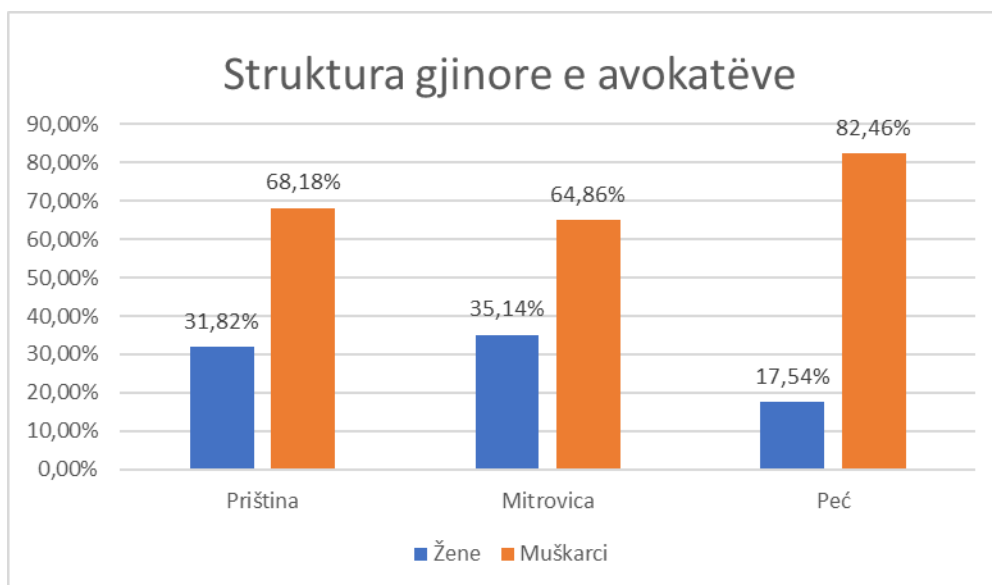
U OS u Prištini ukupno je intervjuisano 110 advokata, u OS u Mitrovici intervjuisano je 37 advokata, dok je u OS u Peći intervjuisano ukupno 57 advokata.

Polna struktura je sledeća, za tri regiona:



Grafikon 51. Polna struktura advokata

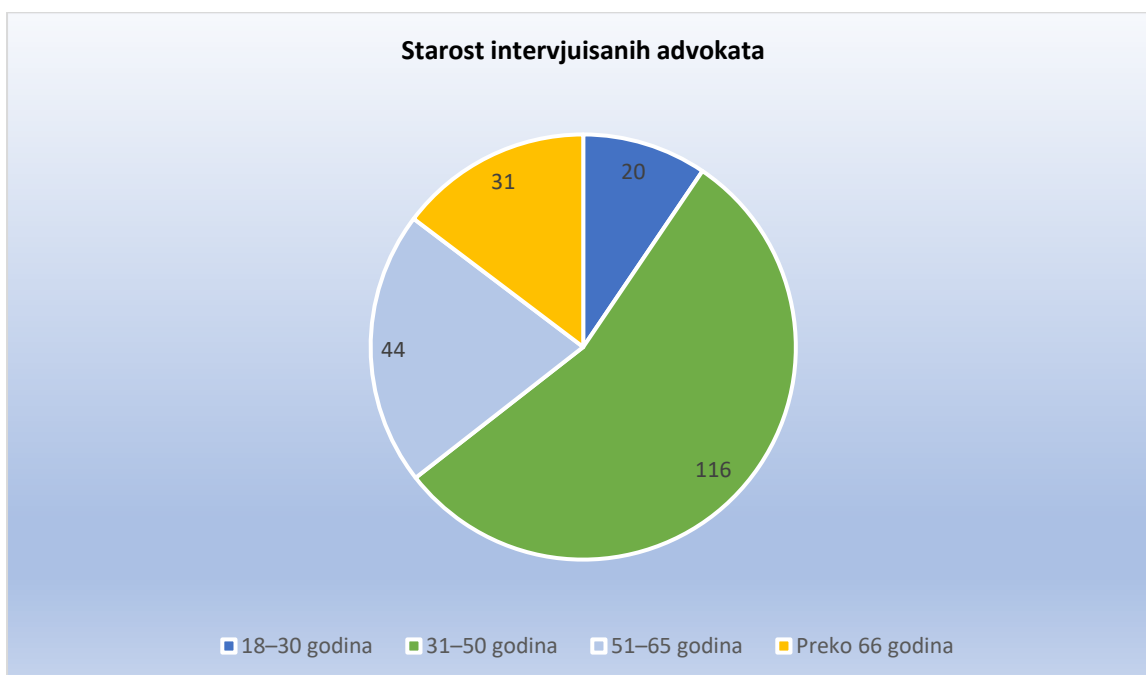
Grafikon ispod prikazuje analizu po regionima. Mali procenat žena je učestvovao u anketi advokata u Peći (17,54%).



Grafikon 52. Polna struktura advokata po regionima

1.2. Starost intervjuisanih advokata

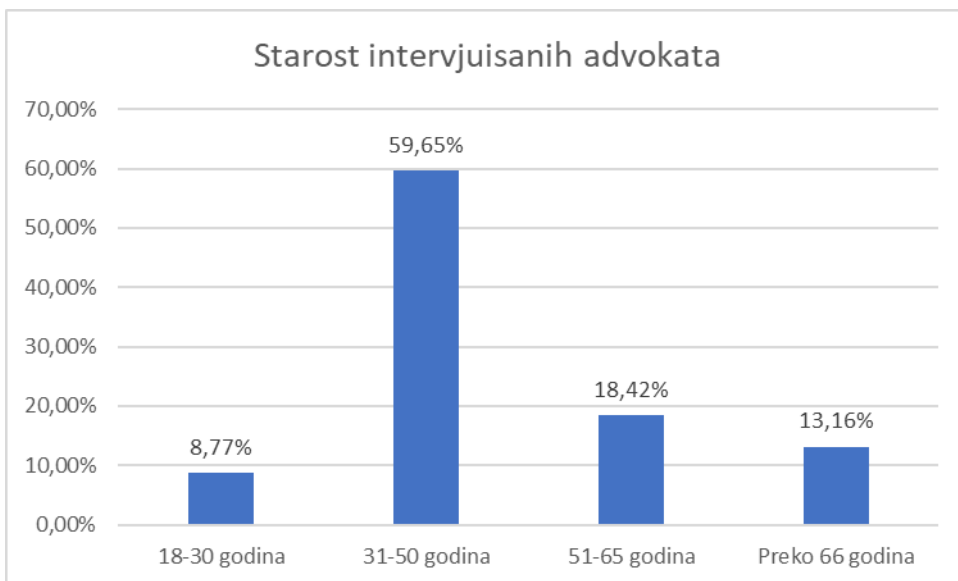
Na osnovu odgovora dobijenih o starosti, većina intervjuisanih advokata pripada starosti između 31 i 50 godina.



Grafikon 53. Starosna struktura advokata

Osnovni sud u Prištini

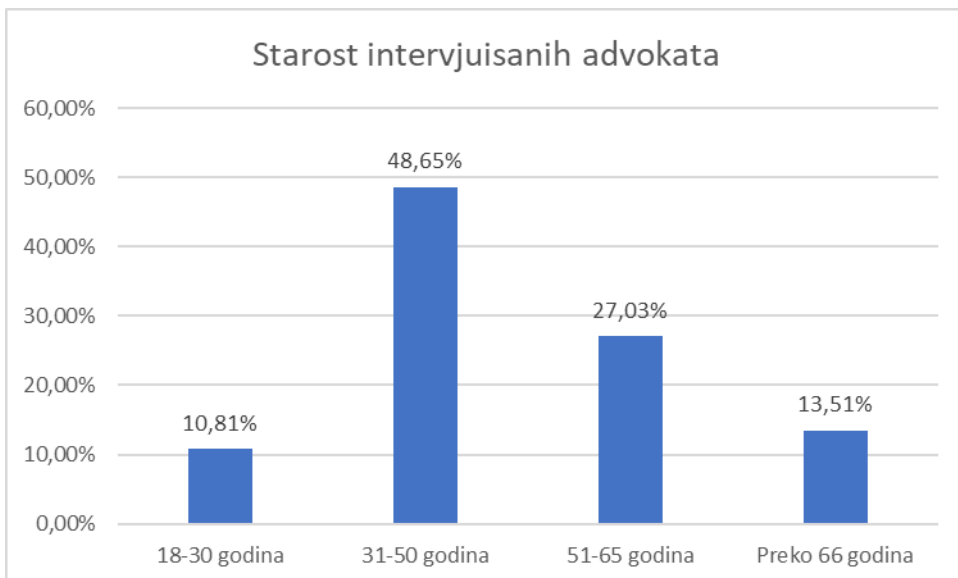
Većina advokata koji su učestvovali u anketi su bili između 31 i 50 godina (59,65%). Procenat advokata između 51 i 65 godina, kao i procenat advokata starijih od 66 godina nije beznačajan: 18,42% i 13,16% respektivno.



Grafikon 54. Starosna struktura advokata u Prištini

Osnovni sud u Mitrovici

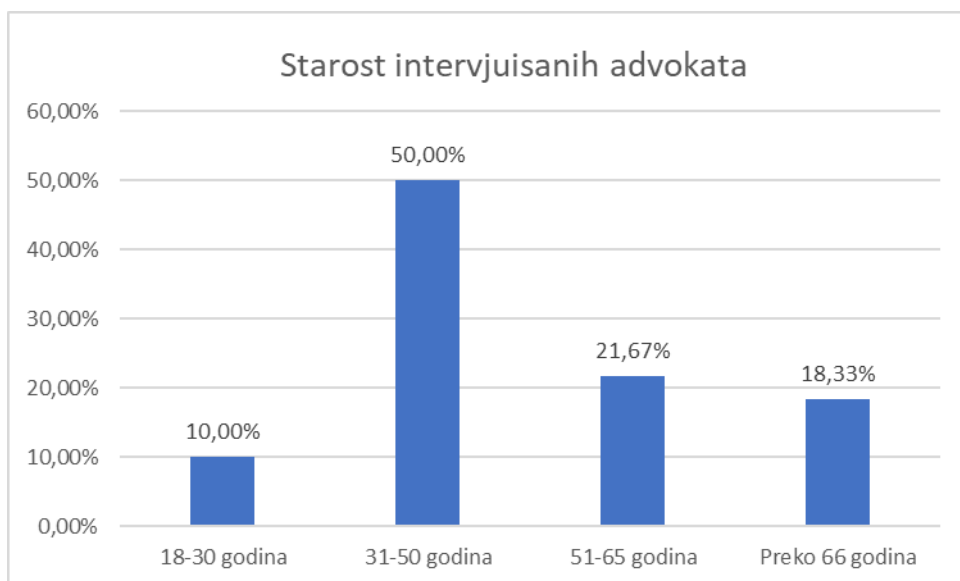
Skoro polovina advokata koji su učestvovali u anketi bila je stara između 31 i 50 godina (48,65%). Procenat advokata između 51 i 65 godina, kao i procenat advokata starijih od 66 godina nije beznačajan: 27,03% i 13,51% respektivno.



Grafikon 55. Starosna struktura advokata u Mitrovici

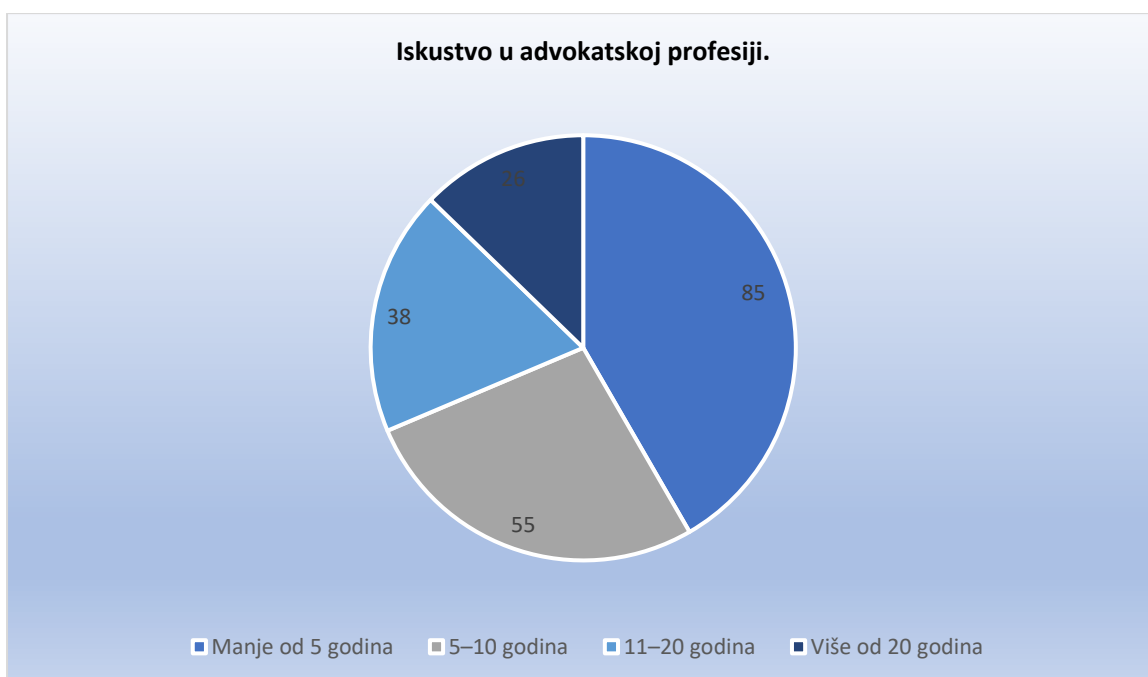
Osnovni sud u Peći

Polovina advokata koji su učestvovali u anketi imala je između 31 i 50 godina (50%). Značajan je procenat advokata starijih od 66 godina: 18,33%.



Grafikon 56. Starosna struktura advokata u Peći

Najveći broj intervjuisanih advokata ima manje od 5 godina iskustva u pravnoj struci:



Grafikon 57. Godine iskustva advokata

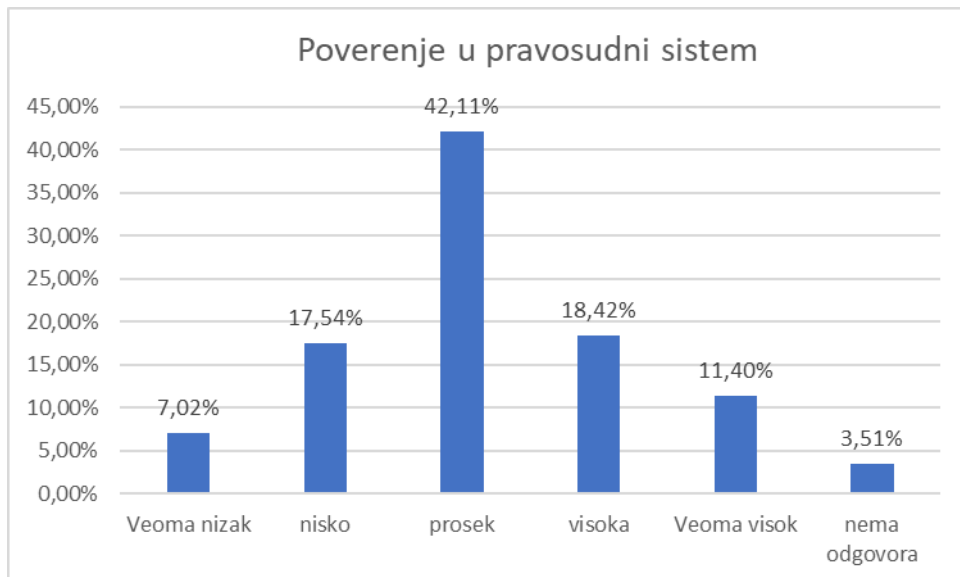
Da ima advokatsku praksu izjavio je 81% advokata, dok je 19% izjavilo da svoju advokatsku funkciju obavlja u okviru grupe/advokatske kancelarije.

1.3. Poverenje u pravosudni sistem

Istraživanje je ispitivalo advokate kakvo je njihovo poverenje u pravosudni sistem, od „veoma niskog” (1) do „veoma visokog” (5).

Osnovni sud u Prištini

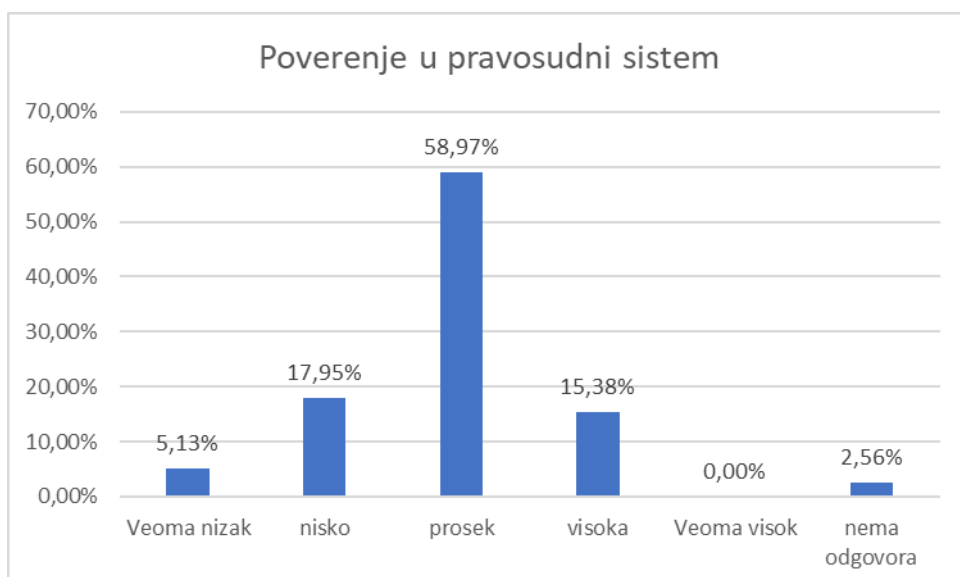
Nivo poverenja advokata u Prištini bio je 3,1, što je više od nivoa poverenja koji su iskazali korisnici suda. 18,42% je izjavilo da ima veliko poverenje, a 11,40% ima veoma visoko poverenje. S druge strane, 17,54% je izjavilo da ima malo poverenja, a 7,02% ima veoma nisko poverenje u pravosudni sistem.



Grafikon 58. Poverenje advokata u pravosudni sistem u Prištini

Osnovni sud u Mitrovici

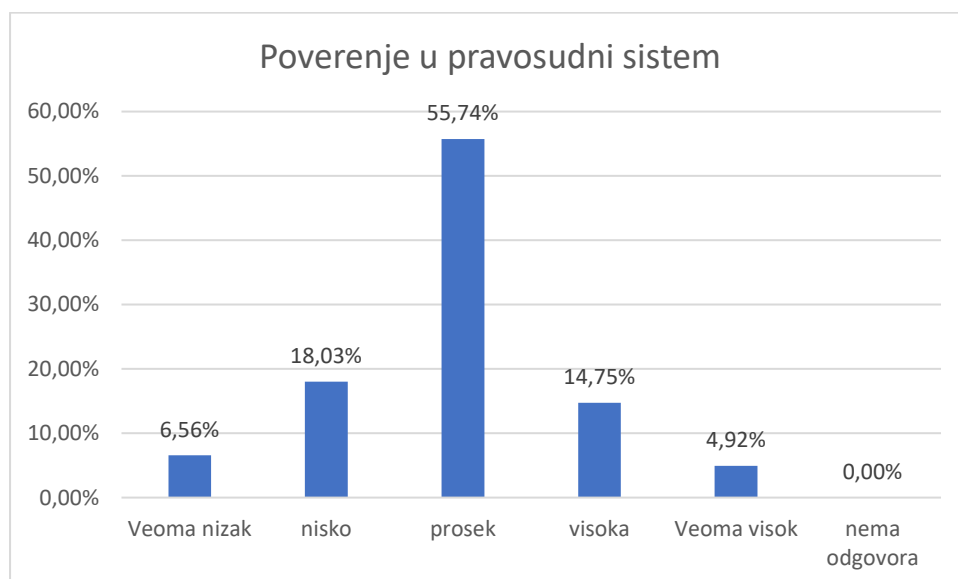
Nivo poverenja advokata u Mitrovici bio je 2,87, što je niže od nivoa poverenja koji su iskazali korisnici suda. U nastavku pogledajte procentualni pregled:



Grafikon 59. Poverenje advokata u pravosudni sistem u Mitrovici

Osnovni sud u Peći

Nivo poverenja advokata u Peći bio je 2,93, što je nešto više od nivoa poverenja koji su iskazali korisnici suda. U nastavku pogledajte procentualni pregled:

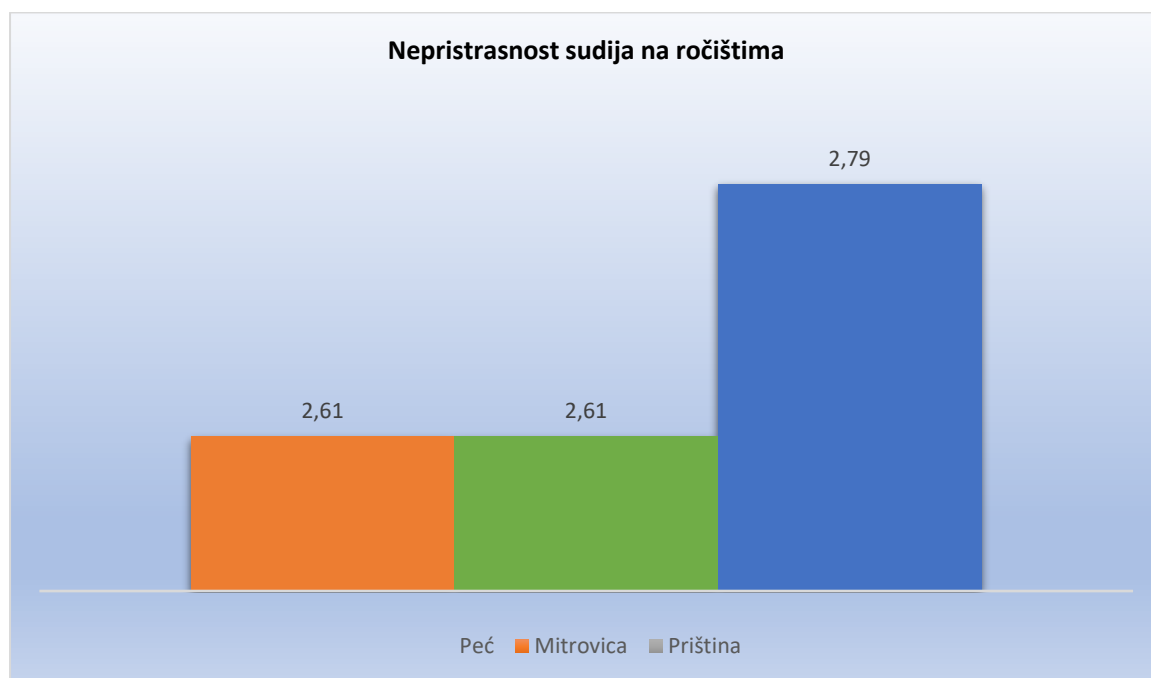


Grafikon 60. Poverenje advokata u pravosudni sistem u Peći

1.4. Nepristrasnost sudija na ročištima

Anketa je pitala advokate da li su sudije pokazale nepristrasnost tokom postupka: od „nimalo nepristrasnih” (1) do „potpuno nepristrasnih” (5).

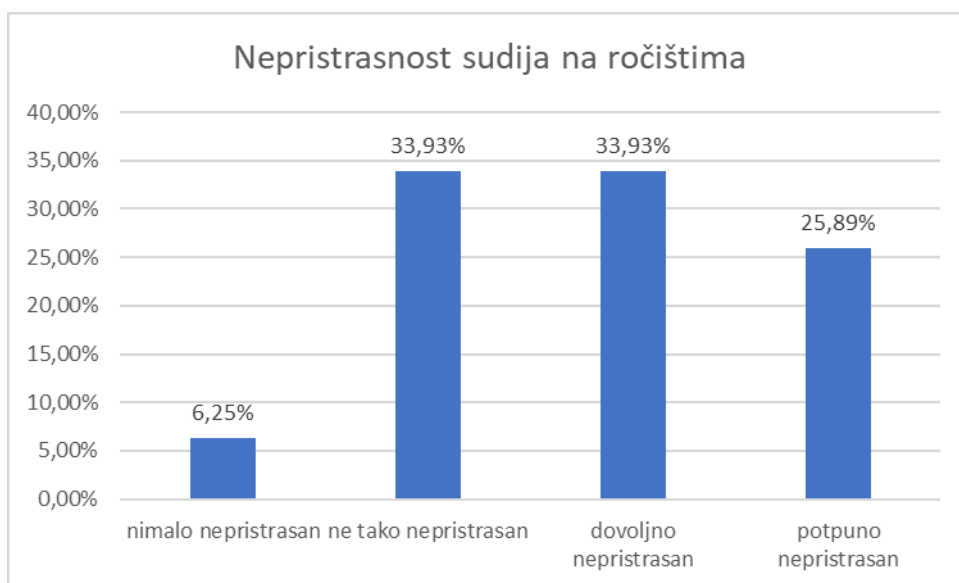
Prema advokatima, nepristrasnost sudija u Prištini je 2,79; u Mitrovici iznosio je 2,61 u Peći 2,61, što je prilično nisko.



Grafikon 61. Nepristrasnost sudija prema advokatima, po regionima.

Osnovni sud u Prištini

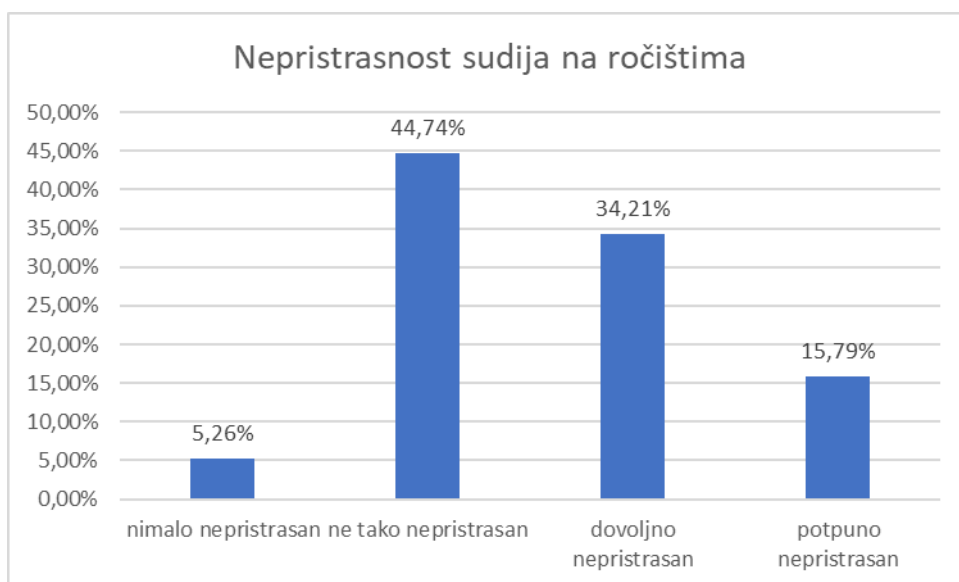
25,89% advokata je izjavilo da su, po njima, sudije potpuno nepristrasne, a 33,93% njih je izjavilo da su sudije dovoljno nepristrasne, što je pozitivan rezultat.



Grafikon 62. Nepristrasnost sudija prema advokatima, u Prištini

Osnovni sud u Mitrovici

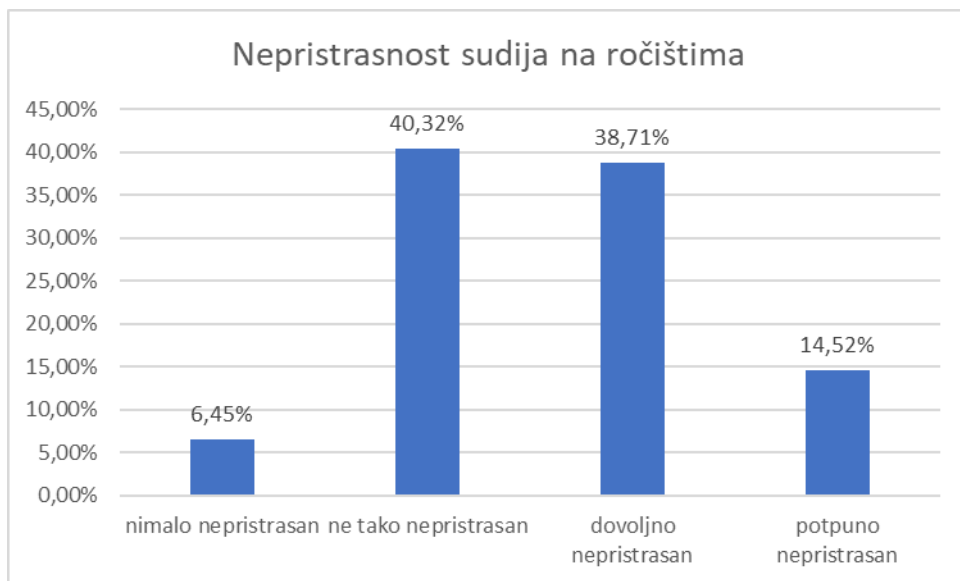
44,74% advokata je izjavilo da sudije, prema njima, nisu toliko nepristrasne.



Grafikon 63. Nepristrasnost sudija prema advokatima, u Mitrovici

Osnovni sud u Peći

40,32% advokata je izjavilo da sudije, po njima, nisu toliko nepristrasne.

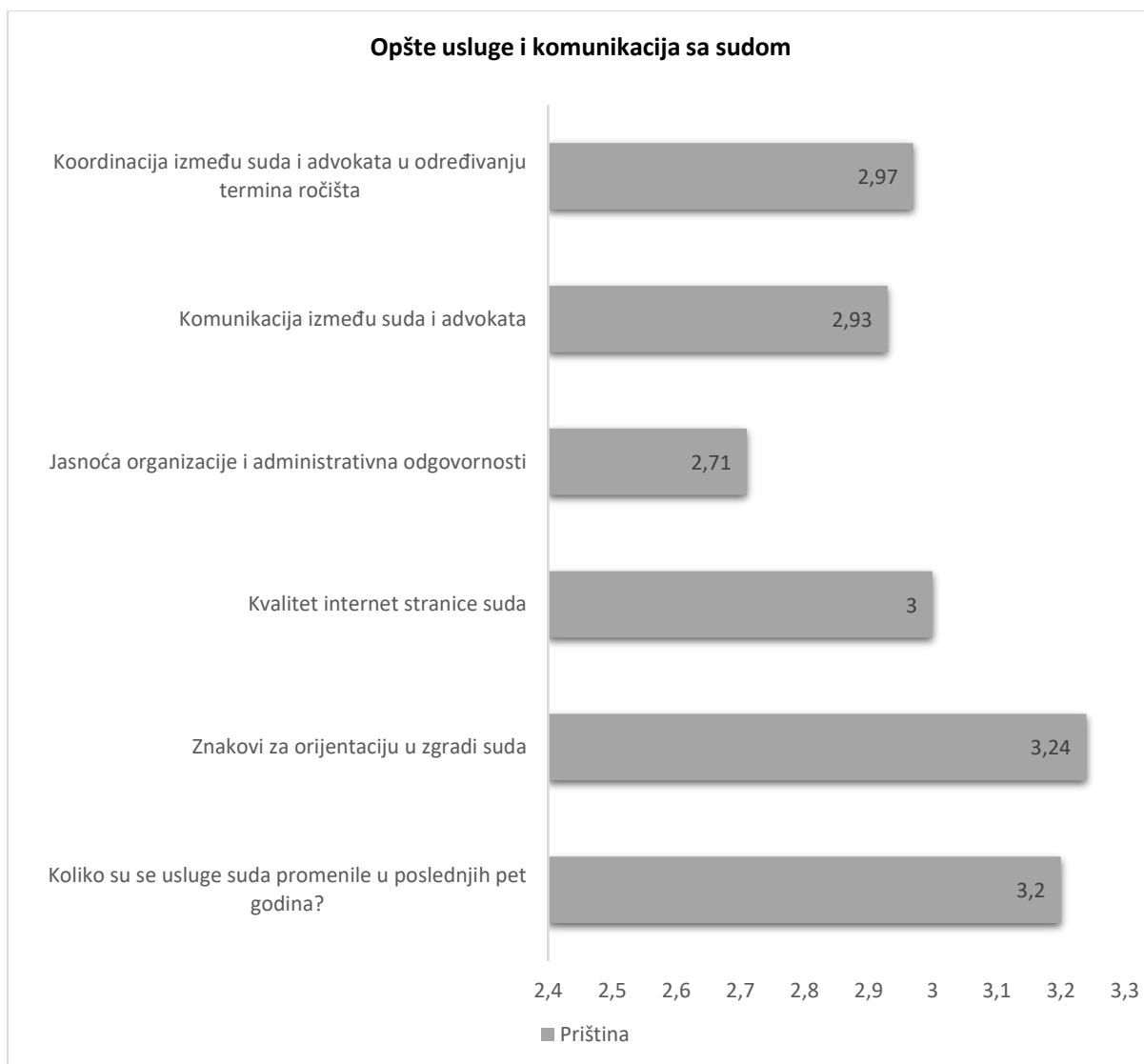


Grafikon 64. Nepristrasnost sudija prema advokatima, u Peći

2. Opšte usluge i komunikacija sa sudom

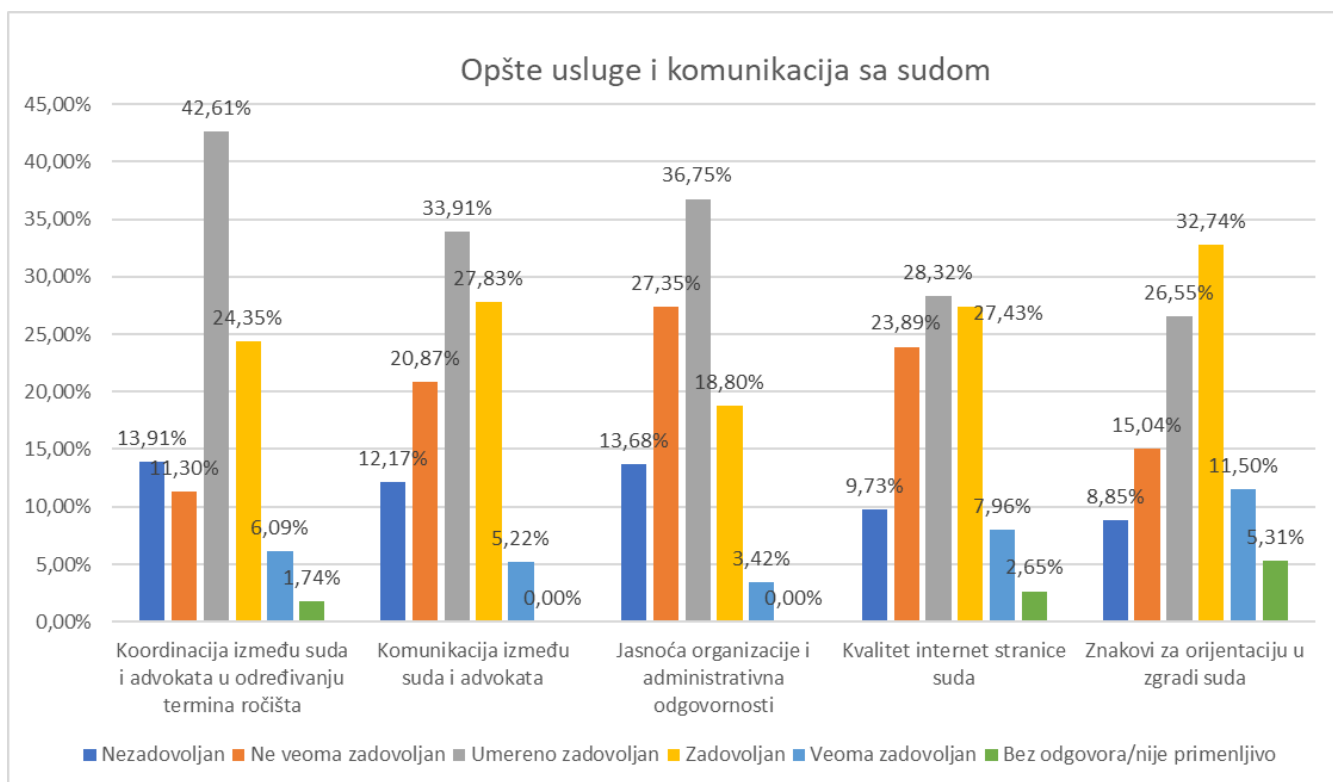
Osnovni sud u Prištini

Što se tiče opštih usluga i komunikacije sa sudom, prosečno zadovoljstvo advokata u Prištini je sledeće:



Grafikon 65. Zadovoljstvo advokata opštim uslugama i komunikacijom sa sudom u Prištini

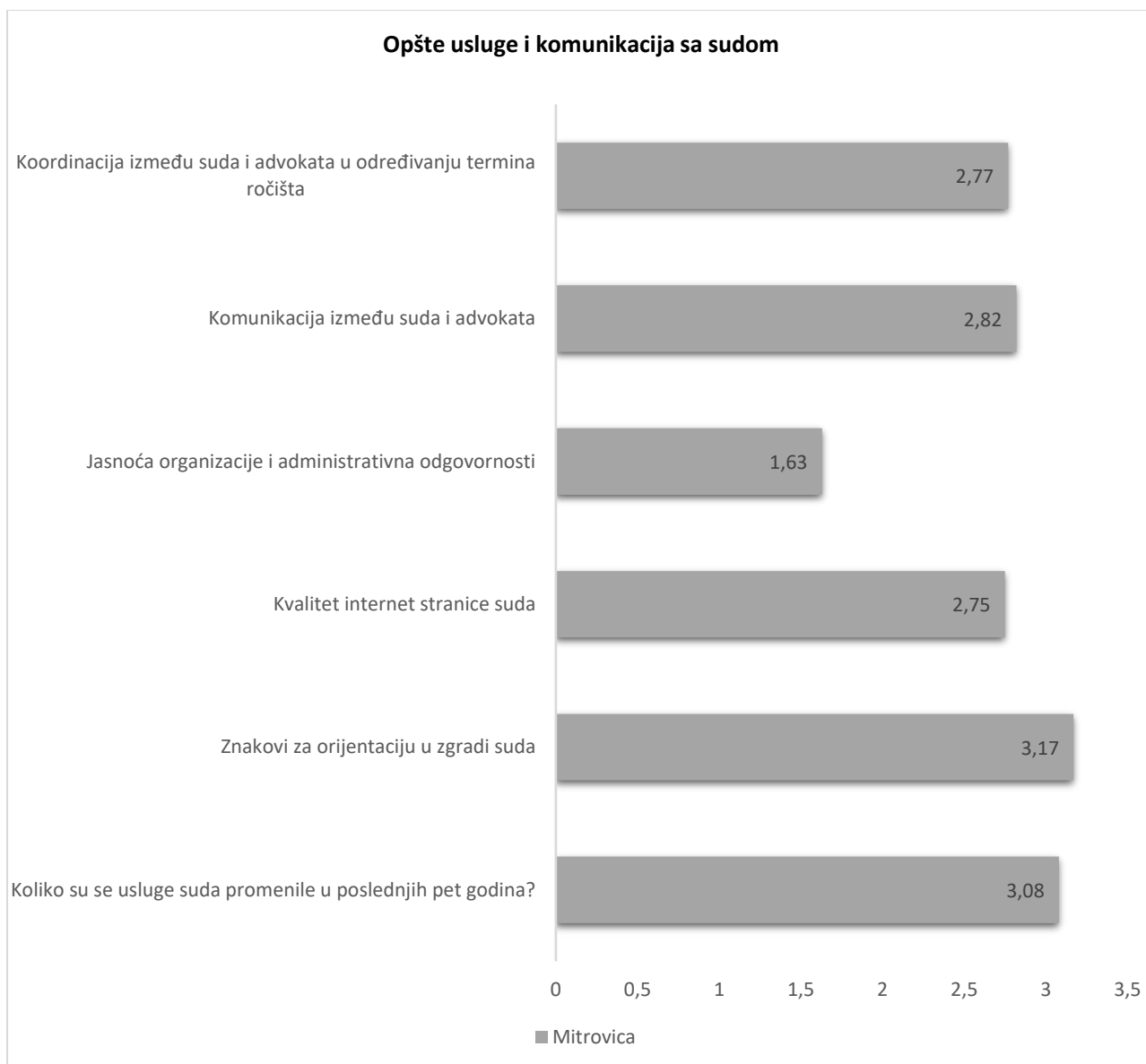
Gornji grafikon pokazuje prilično niske rezultate. Najniža ocena je za jasnoću organizacije i administrativnu odgovornost. Koordinacija između suda i advokata u određivanju rasporeda ročišta takođe se može poboljšati. Advokati su umereno zadovoljni sajtom suda. Donji grafikon detaljnije prikazuje stepen zadovoljstva advokata opštim uslugama i komunikacijom sa sudom.



Grafikon 66. Zadovoljstvo advokata opštim uslugama i komunikacijom sa sudom u Prištini

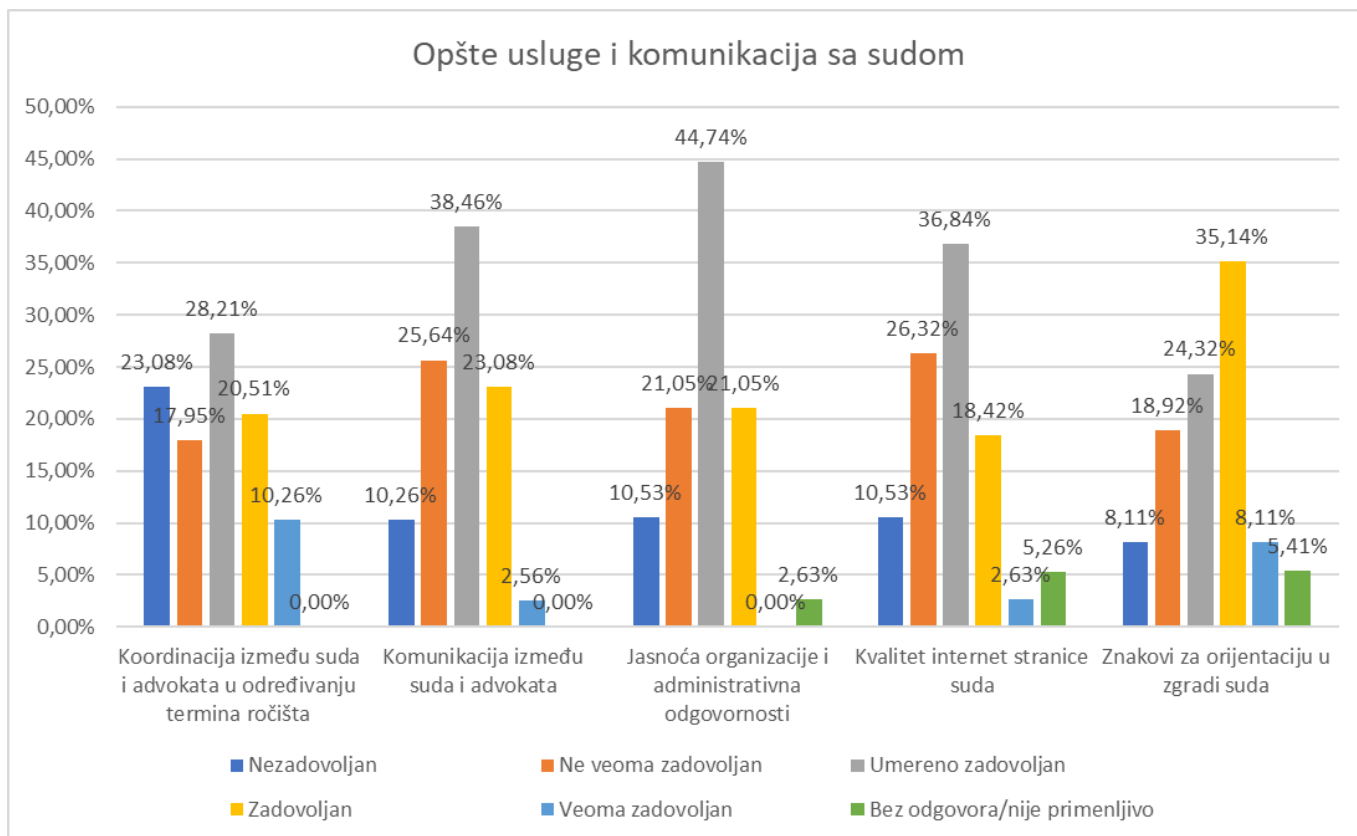
Osnovni sud u Mitrovici

Što se tiče opštih usluga i komunikacije sa sudom, prosečno zadovoljstvo advokata u Mitrovici je sledeće:



Grafikon 67. Zadovoljstvo advokata opštim uslugama i komunikacijom sa sudom u Mitrovici

Gornji grafikon pokazuje prilično niske rezultate. Najniža ocena je za jasnoću organizacije i administrativnu odgovornost. Donji grafikon detaljnije prikazuje stepen zadovoljstva advokata opštim uslugama i komunikacijom sa sudom.

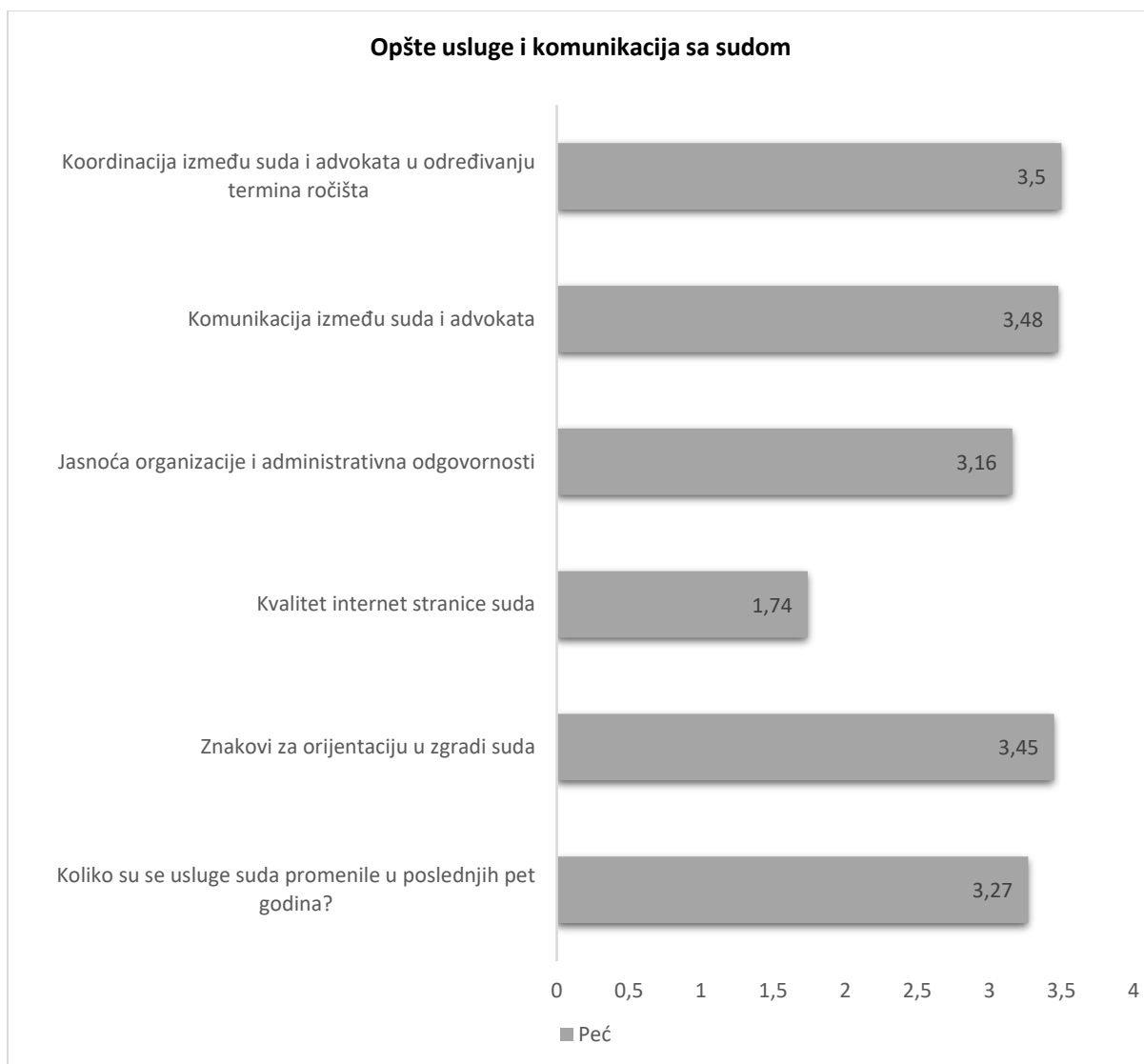


Grafikon 68. Zadovoljstvo advokata opštim uslugama i komunikacijom sa sudom u Mitrovici

23,08% advokata je izjavilo da nije zadovoljno koordinacijom suda i advokata u određivanju rasporeda ročišta.

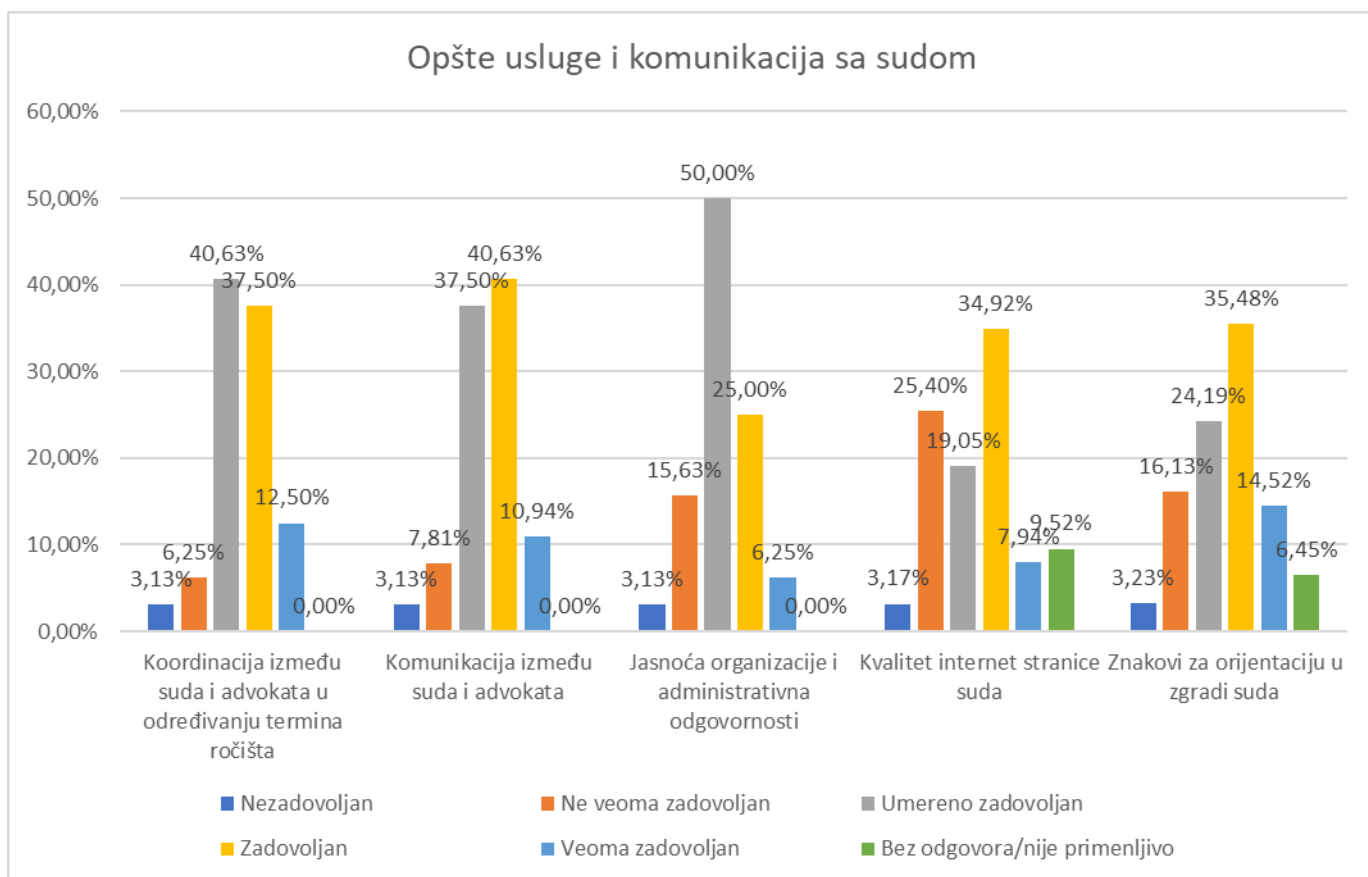
Osnovni sud u Peći

Što se tiče opštih usluga i komunikacije sa sudom, prosečno zadovoljstvo advokata u Peći je sledeće:



Grafikon 69. Zadovoljstvo advokata opštim uslugama i komunikacijom sa sudom u Peći

Gornji grafikon pokazuje neke prosečne ocene, osim kvaliteta sajta suda, za koji je ocena veoma niska. Donji grafikon detaljnije prikazuje stepen zadovoljstva advokata opštim uslugama i komunikacijom sa sudom.



Grafikon 70. Zadovoljstvo advokata opštim uslugama i komunikacijom sa sudom u Peći

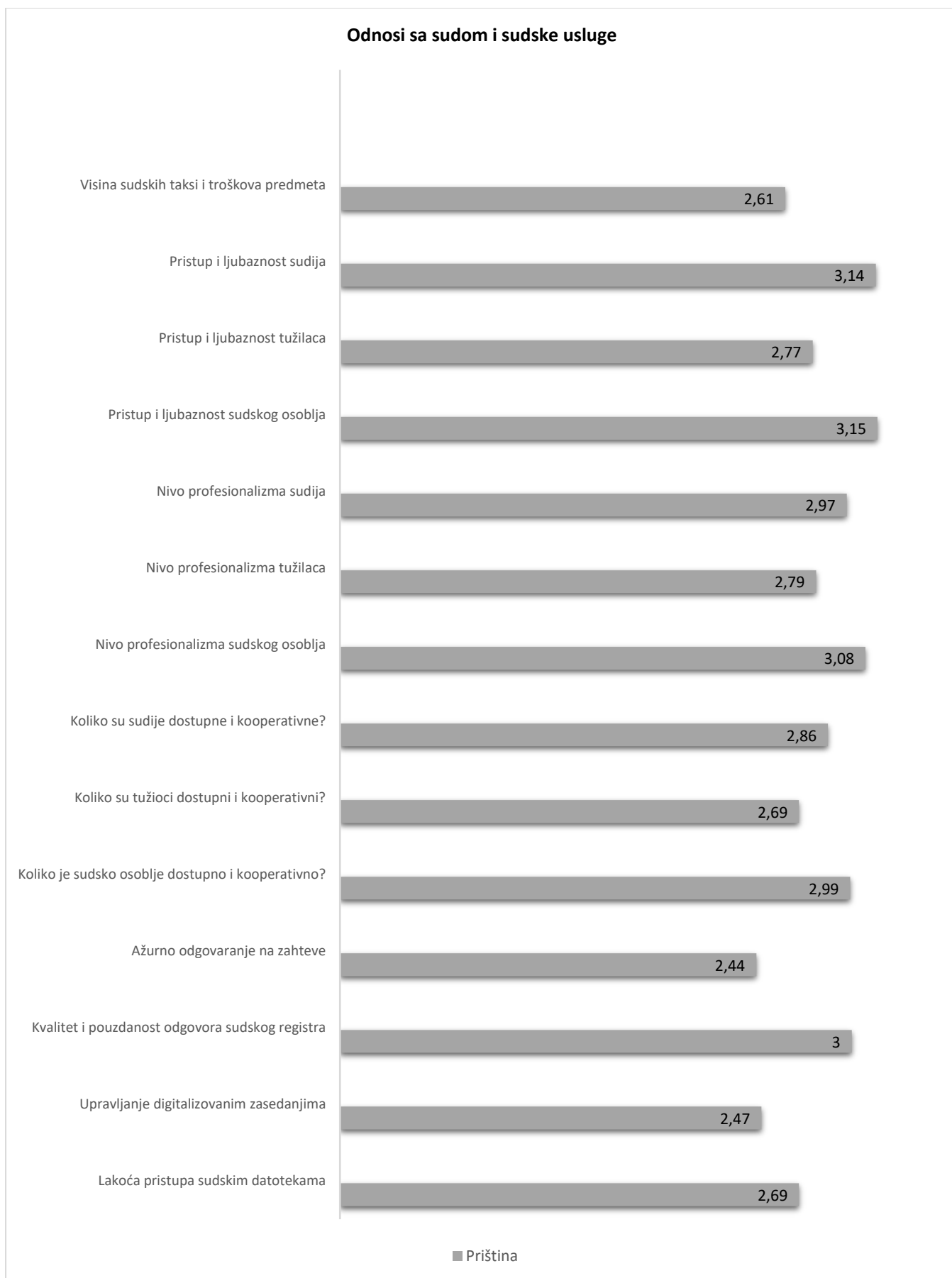
Advokati u Peći su generalno zadovoljni opštim uslugama i komunikacijom sa sudom. Međutim, 25,40% njih je izjavilo da nije baš zadovoljno kvalitetom veb stranice.

3. Odnos suda i sudske usluge

U smislu aspekata koji se odnose na odnos suda i sudske usluge, maksimalno zadovoljstvo advokata u tri regiona sudova postoji u vezi sa pristupom i ljubaznosti sudskog osoblja. Ukupan prosek u ovom slučaju je 3,41. Najniži nivo zadovoljstva advokata u ovom delu je u odnosu na digitalizovano upravljanje ročištima i brzinu odgovaranja na zahteve. Prema tome, ispostavilo se da najniži rezultat ima zadovoljstvo advokata u OS u Peći, po pitanju nivoa profesionalizma sudskog osoblja.

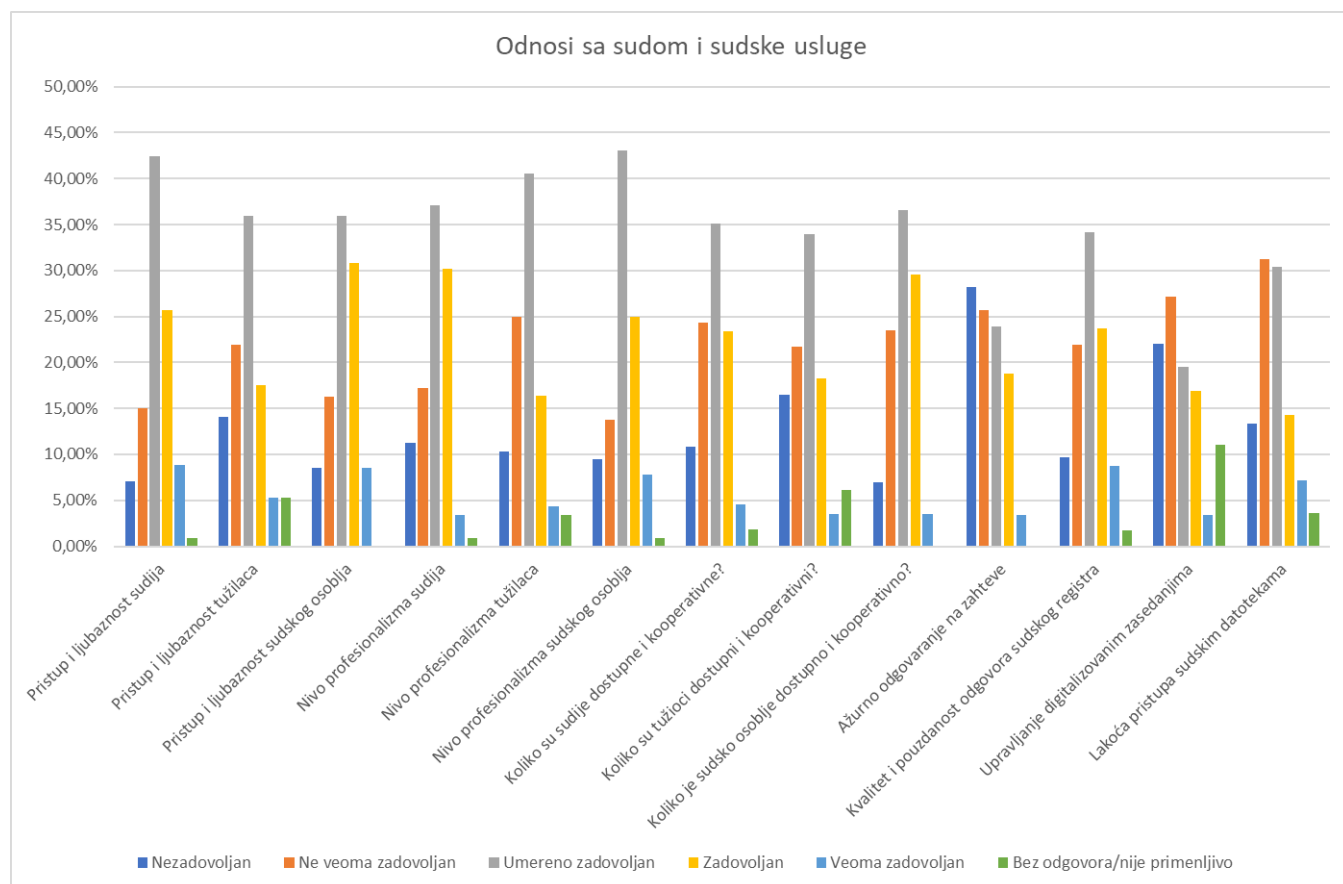
Osnovni sud u Prištini

Što se tiče odnosa sa sudom i službama, prosečno zadovoljstvo advokata u Prištini je sledeće:



Grafikon 71. Zadovoljstvo advokata odnosima sa sudom i službama u Prištini

Na gornjem grafikonu se vidi da advokati uglavnom nisu prezadovoljni, osim pristupom i ljubaznošću sudija i sudskog osoblja, kao i stepenom profesionalizma sudskog osoblja. Advokati nisu baš zadovoljni pristupom i ljubaznošću tužilaca, ažurnošću sudskih odgovora na njihove zahteve, digitalizacijom upravljanja sednicama i lakoćom pristupa spisima predmeta. Najniža ocena je ažurnost odgovora na zahteve koje su advokati podneli sudu.

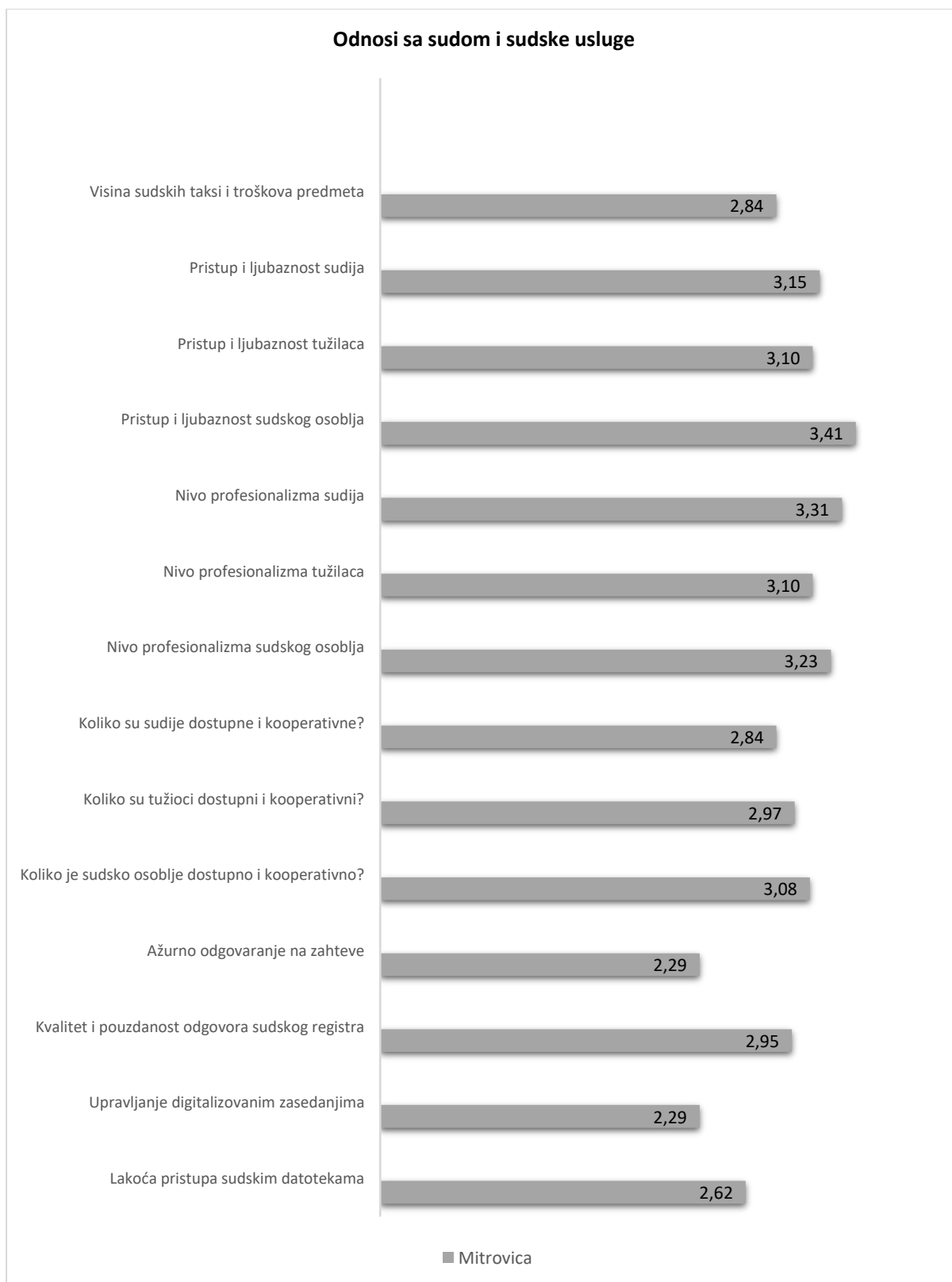


Grafikon 72. Zadovoljstvo advokata odnosima sa sudom i službama u Prištini

28,21% advokata je izjavilo da nije zadovoljno ažurnošću sudskih odgovora na njihove zahteve. Takođe, 22,03% je izjavilo da nije zadovoljno digitalizovanim upravljanjem sesijama.

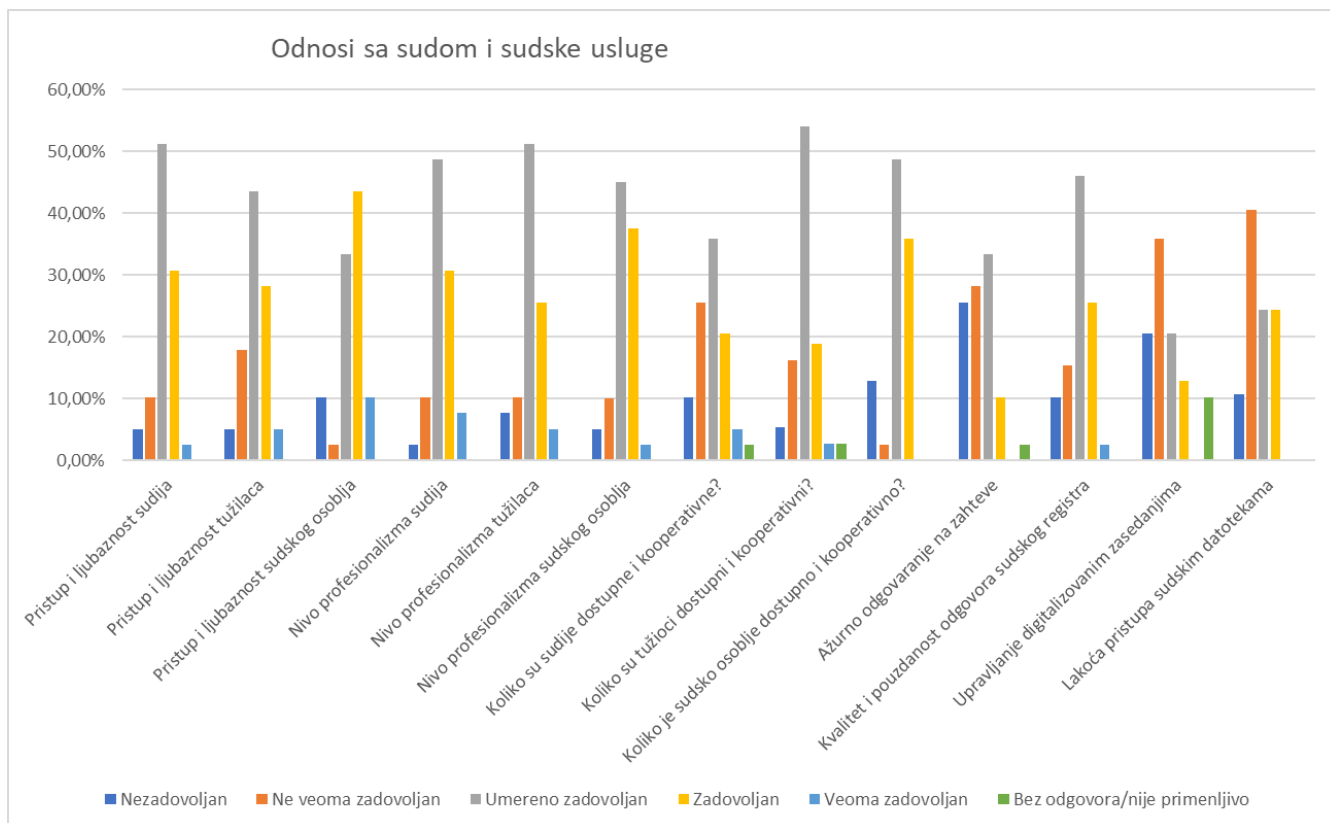
Osnovni sud u Mitrovici

Što se tiče odnosa sa sudom i službama, prosečno zadovoljstvo advokata u Mitrovici je sledeće:



Grafikon 73. Zadovoljstvo advokata odnosima sa sudom i službama u Mitrovici

Na gornjem grafikonu se vidi da advokati uglavnom nisu prezadovoljni, osim pristupom i ljubaznošću sudija i sudskog osoblja, kao i stepenom profesionalizma sudskog osoblja.

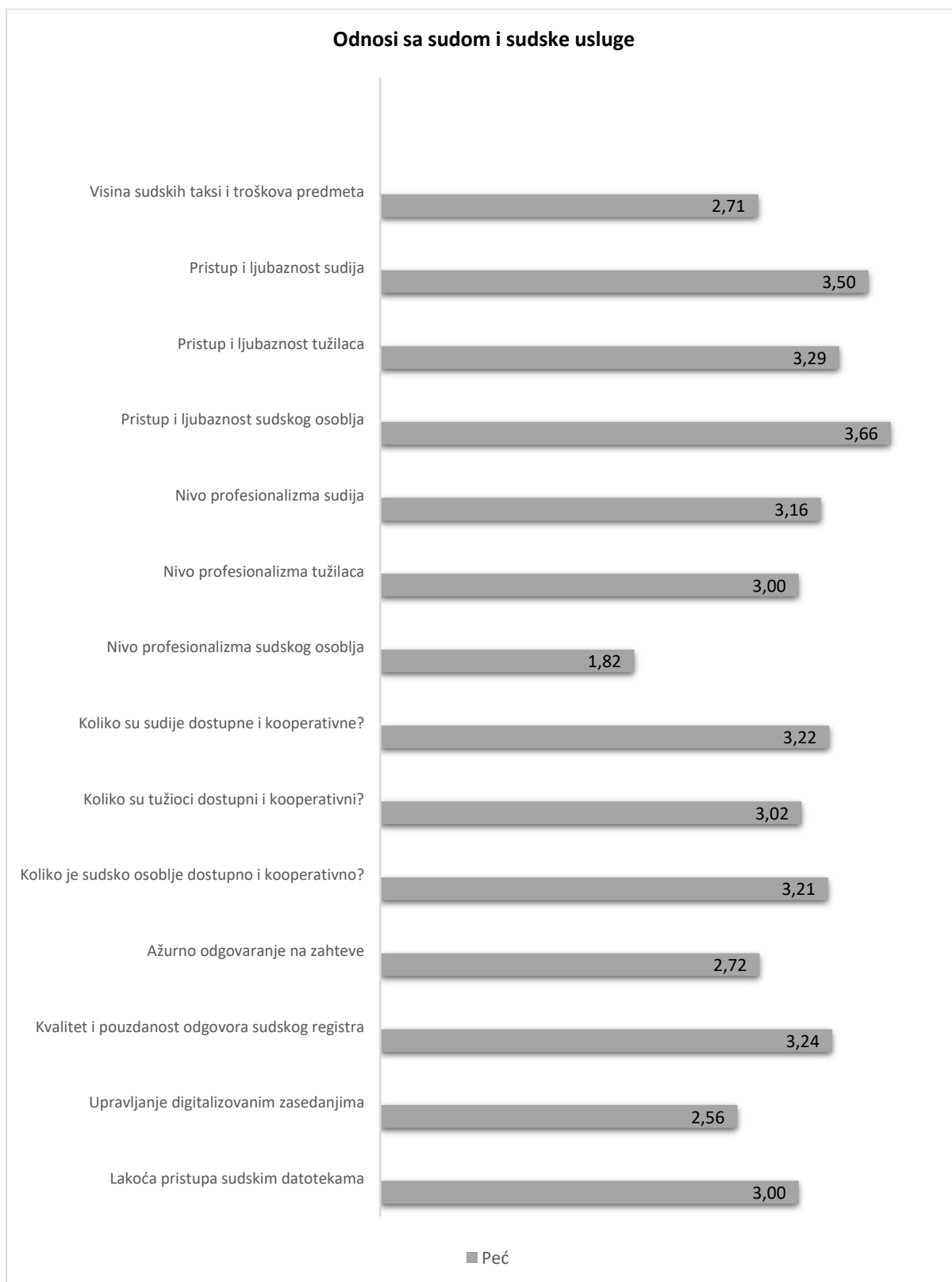


Grafikon 74. Zadovoljstvo advokata odnosima sa sudom i službama u Mitrovici

25,64% advokata je izjavilo da nije zadovoljno ažurnošću sudskih odgovora na njihove zahteve. Takođe, 20,51% je izjavilo da nije zadovoljno digitalizovanim upravljanjem sesijama.

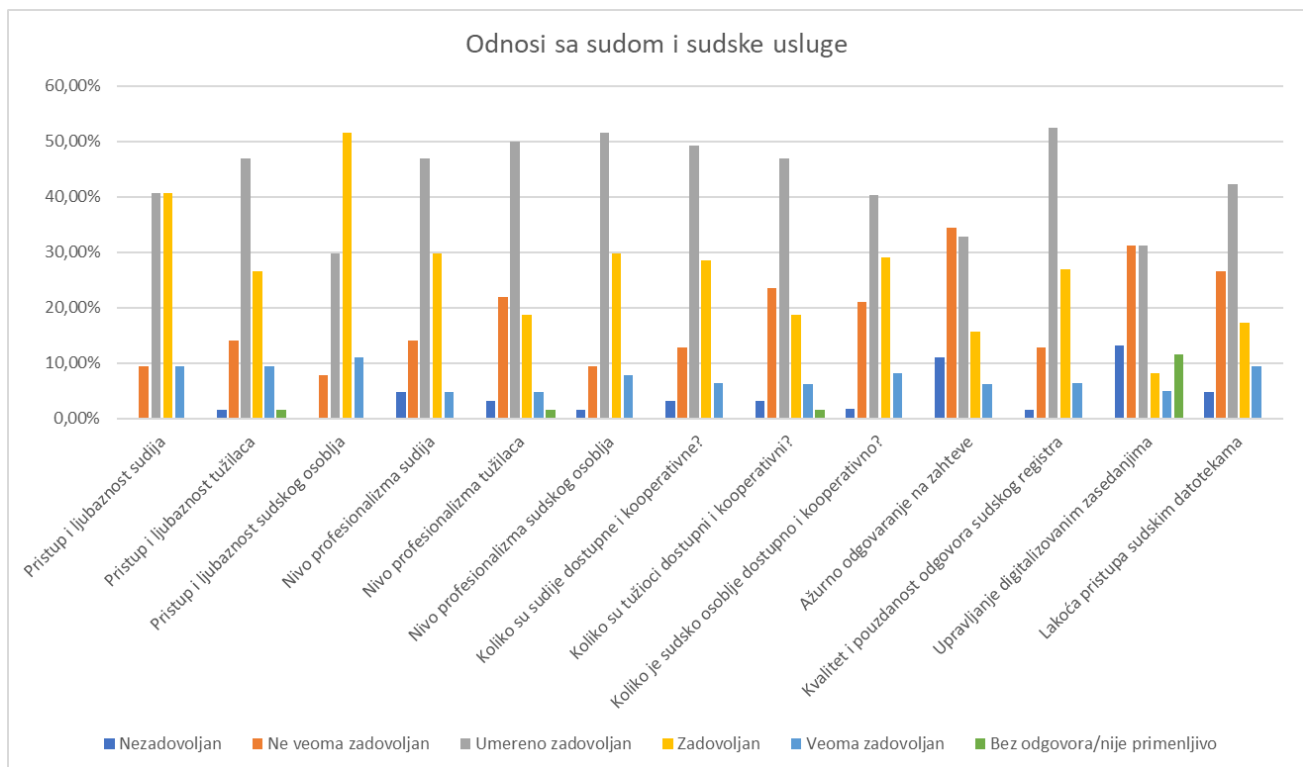
Osnovni sud u Peći

Što se tiče odnosa sa sudom i službama, prosečno zadovoljstvo advokata u Peći je sledeće:



Grafikon 75. Zadovoljstvo advokata odnosima sa sudom i službama u Peći

Gornji grafikon pokazuje da su advokati uglavnom zadovoljni. Izrazili su nezadovoljstvo visinom sudskih taksi, stepenom profesionalnosti sudskog osoblja (veoma nizak: 1,82), ažurnošću sudskih odgovora na njihove zahtjeve i digitalizacijom upravljanja sednicama.

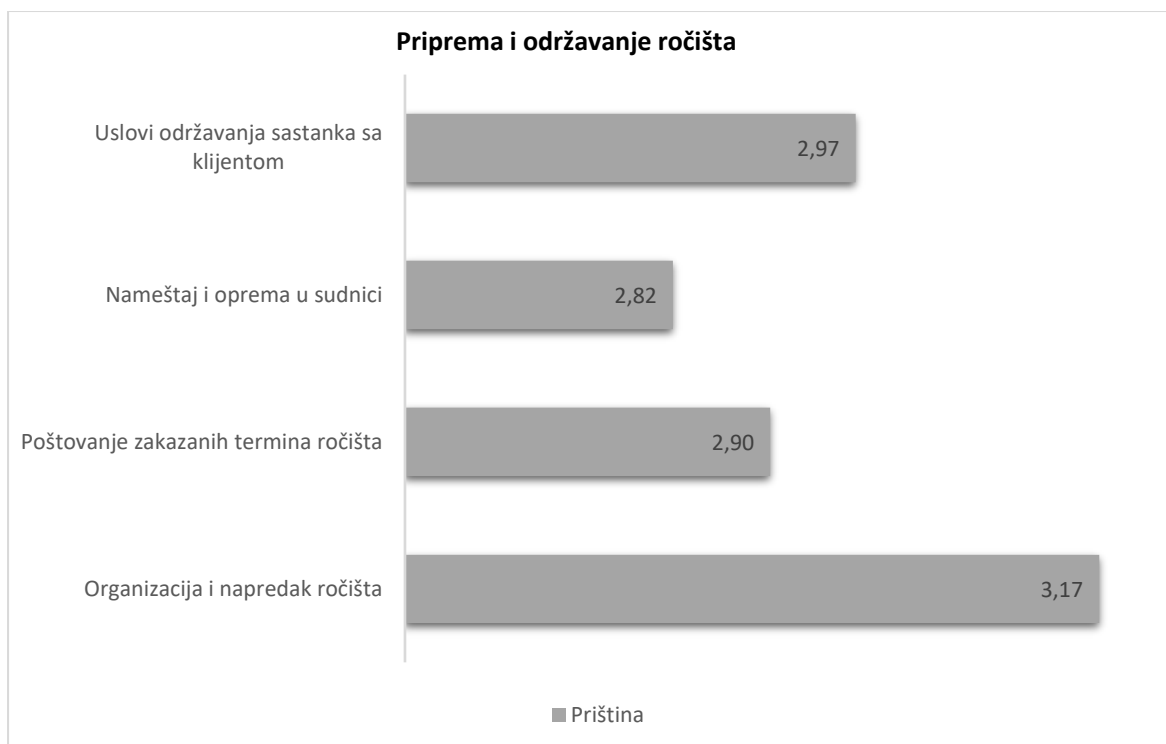


Grafikon 76. Zadovoljstvo advokata odnosima sa sudom i službama u Peći

34,38% advokata je izjavilo da nije prezadovoljno ažurnošću sudskih odgovora na njihove zahteve. Takođe, 31,15% je izjavilo da nije baš zadovoljno digitalizovanim upravljanjem sesijama.

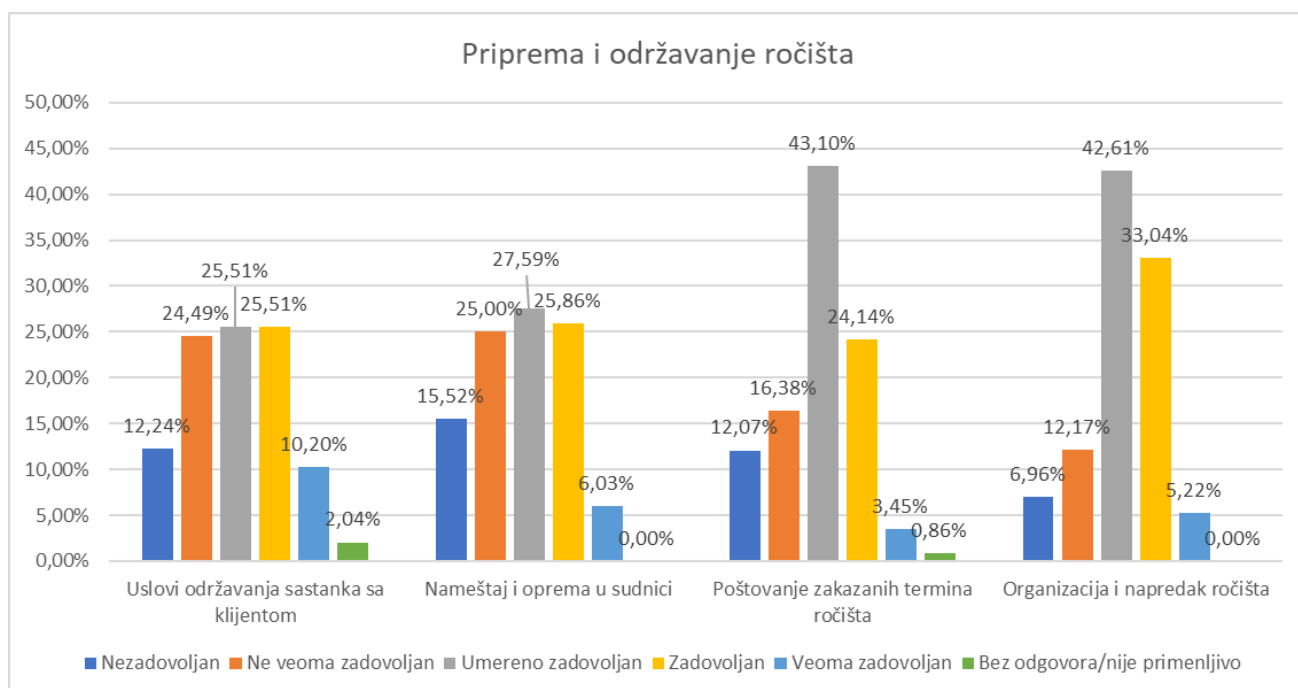
4. Pripremanje i održavanje ročišta

Osnovni sud u Prištini



Grafikon 77. Zadovoljstvo advokata pripremom i održavanjem sednica u Prištini

Iz gornjeg grafikona se vidi da advokati nisu prezadovoljni, osim organizacijom i tokom ročišta. Posebno je nisko njihovo zadovoljstvo nameštajem i opremom u sudnici (2,82). Takođe nisu zadovoljni poštovanjem rasporeda saslušanja i uslovima susreta sa svojim klijentima.

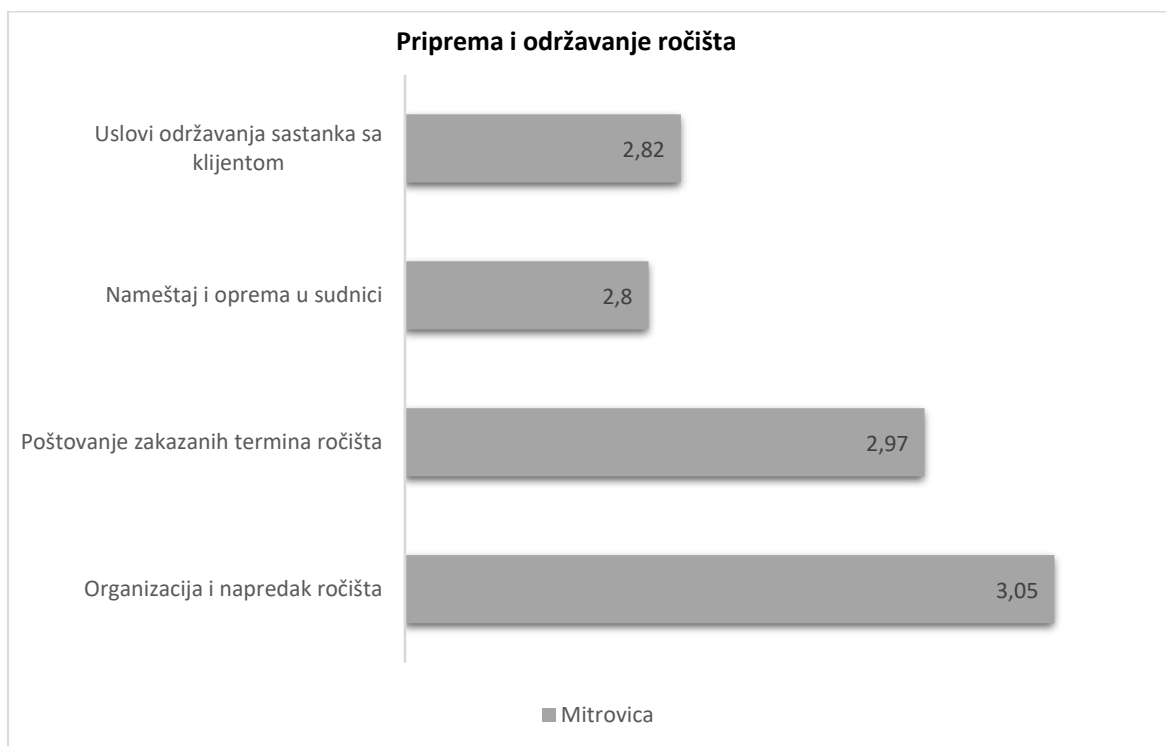


Grafikon 78. Zadovoljstvo advokata pripremom i održavanjem sednica u Prištini

25% advokata u Prištini je izjavilo da nisu prezadovoljni nameštajem i opremom u sudnici.

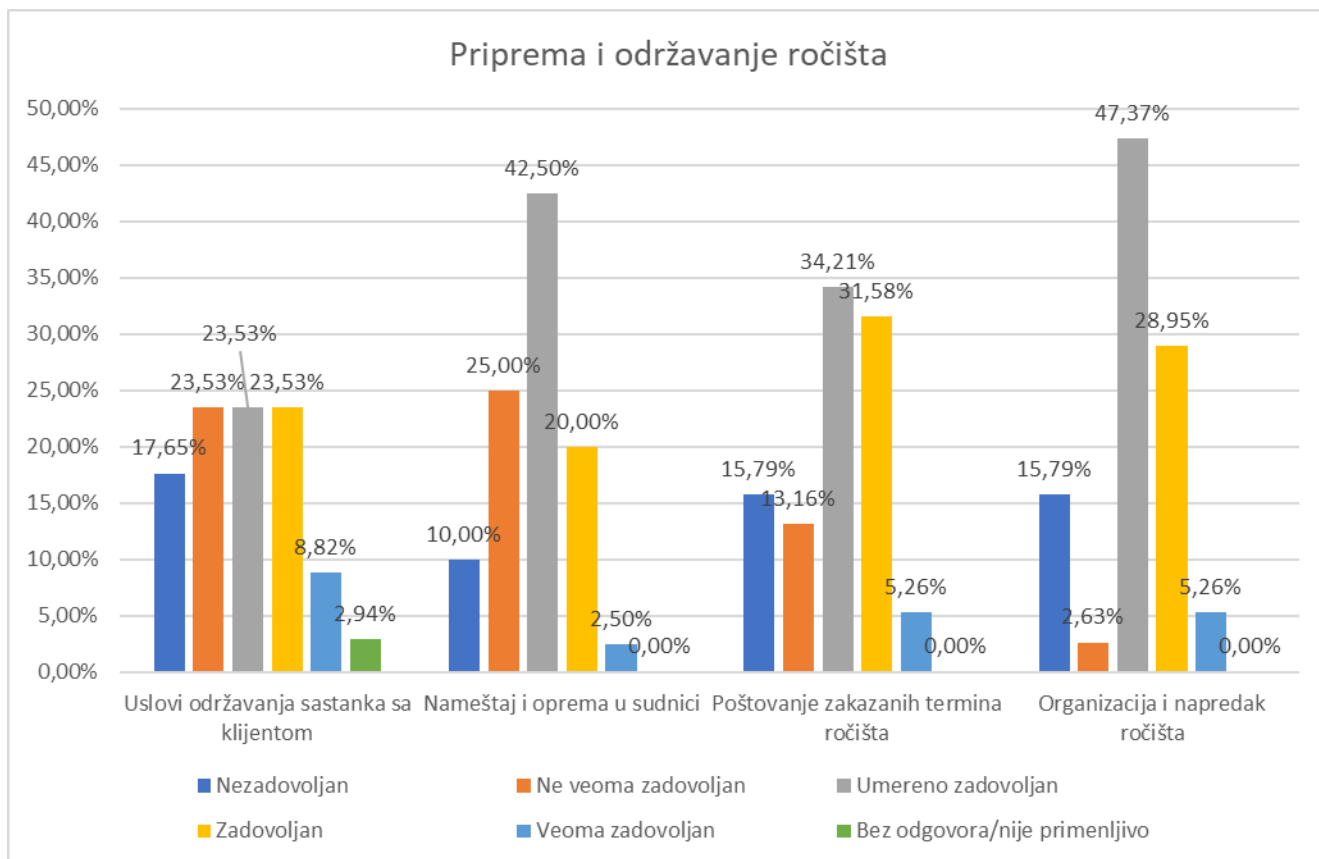
Osnovni sud u Mitrovici

Što se tiče pripreme i održavanja sednica, prosečno zadovoljstvo advokata u Mitrovici je sledeće:



Grafikon 79. Zadovoljstvo advokata pripremom i održavanjem sednica u Mitrovici

Iz gornjeg grafikona se vidi da advokati nisu prezadovoljni, osim organizacijom i tokom ročišta. Njihovo zadovoljstvo opremanjem i opremom u sudnici i uslovima susreta sa strankama je nisko (2,8).

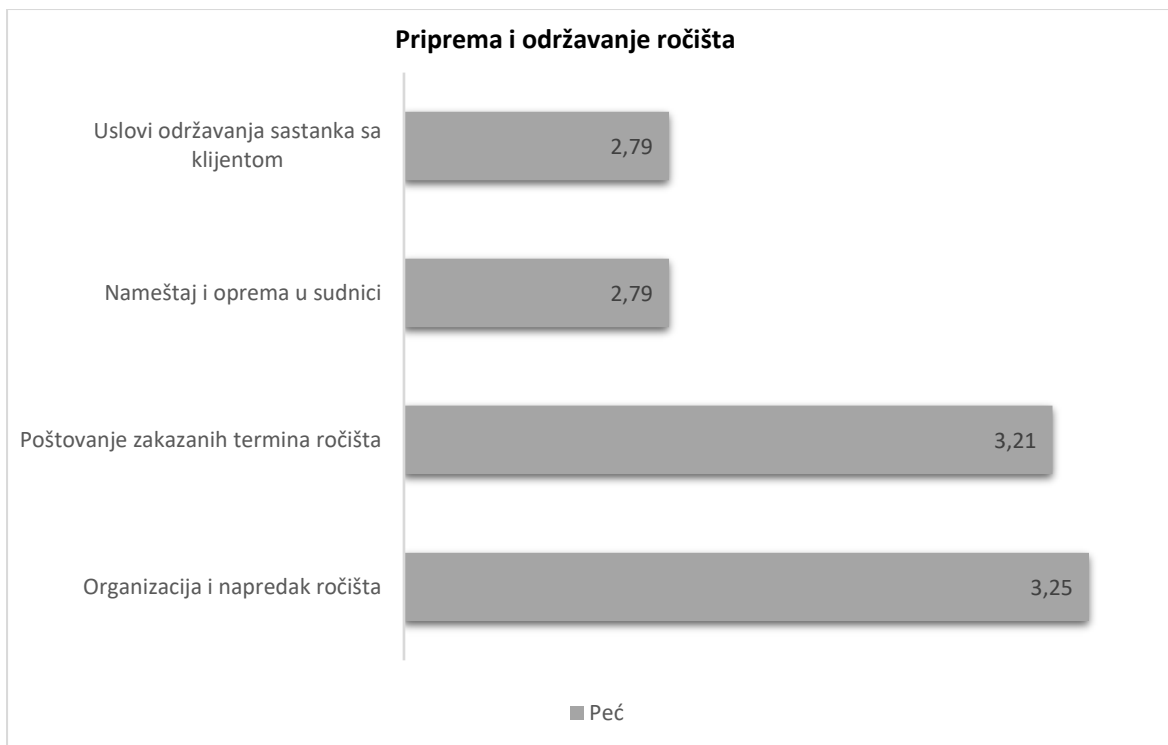


Grafikon 80. Zadovoljstvo advokata pripremom i održavanjem sednica u Mitrovici

25% advokata u Mitrovici izjavilo je da nisu baš zadovoljni nameštajem i opremom u sudnici. Napominjemo da je 15,79% izjavilo da nije zadovoljno organizacijom i tokom ročišta. S druge strane, 31,58% je izjavilo da je zadovoljno poštovanjem rasporeda ročišta.

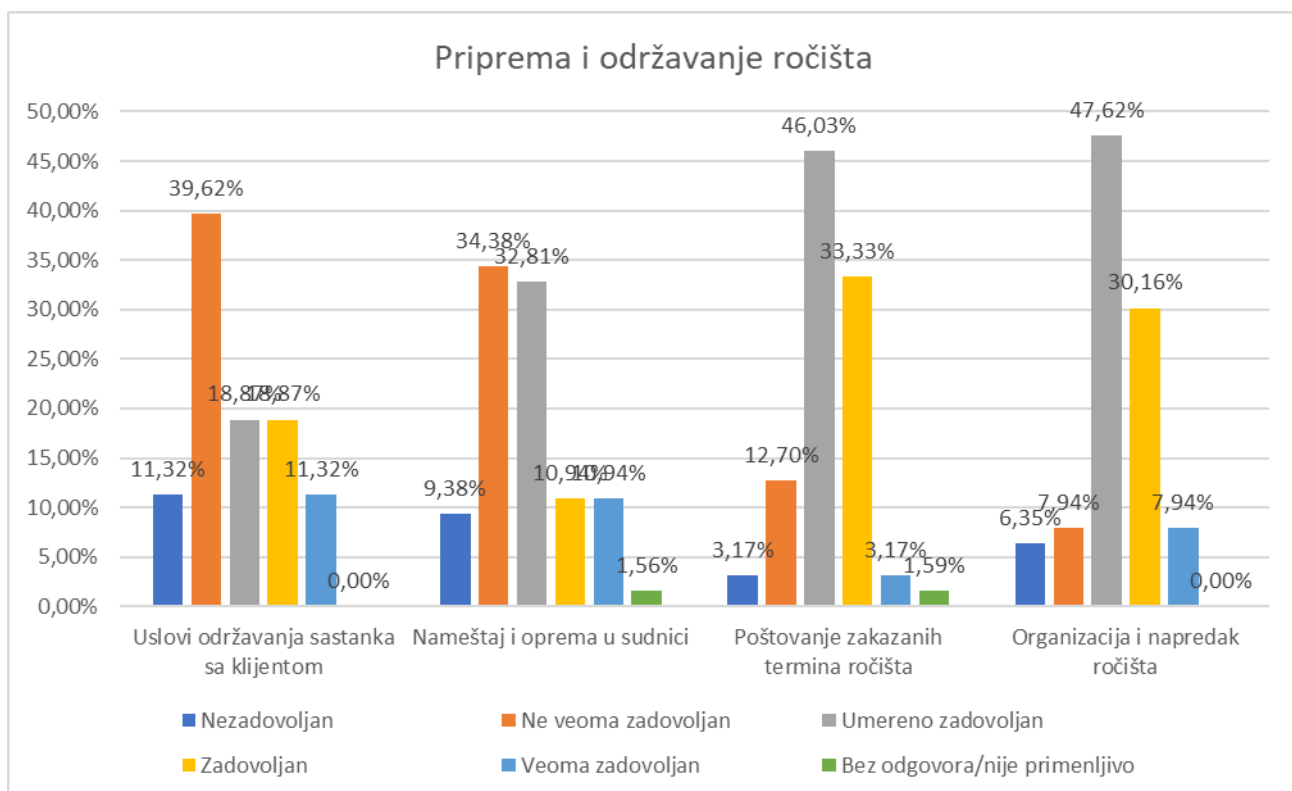
Osnovni sud u Peći

Što se tiče pripreme i održavanja sednica, prosečno zadovoljstvo advokata u Peći je sledeće:



Grafikon 81. Zadovoljstvo advokata pripremom i održavanjem sednica u Peći

Iz gornjeg grafikona se vidi da su advokati zadovoljni poštovanjem rasporeda ročišta i organizacijom i tokom ročišta, ali nisu prezadovoljni uslovima susreta sa strankama i opremljenošću sudnice.



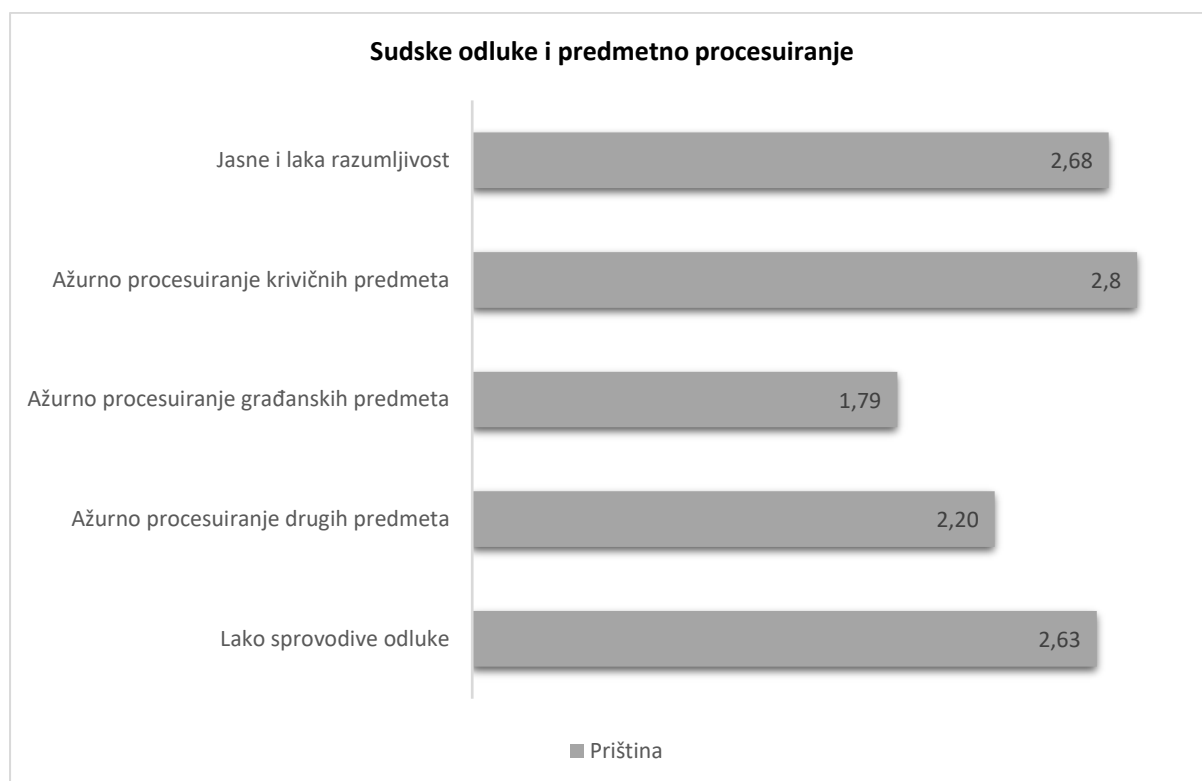
Grafikon 82. Zadovoljstvo advokata pripremom i održavanjem sednica u Peći

39,62% advokata u Peći reklo je da nije baš zadovoljno uslovima susreta sa svojim klijentima. 34,38% njih je takođe reklo da nije baš zadovoljno nameštajem i opremom u sudnici. S druge strane, 33,33% je izjavilo da je zadovoljno poštovanjem rasporeda ročišta.

5. Sudske odluke i procesuiranje predmeta

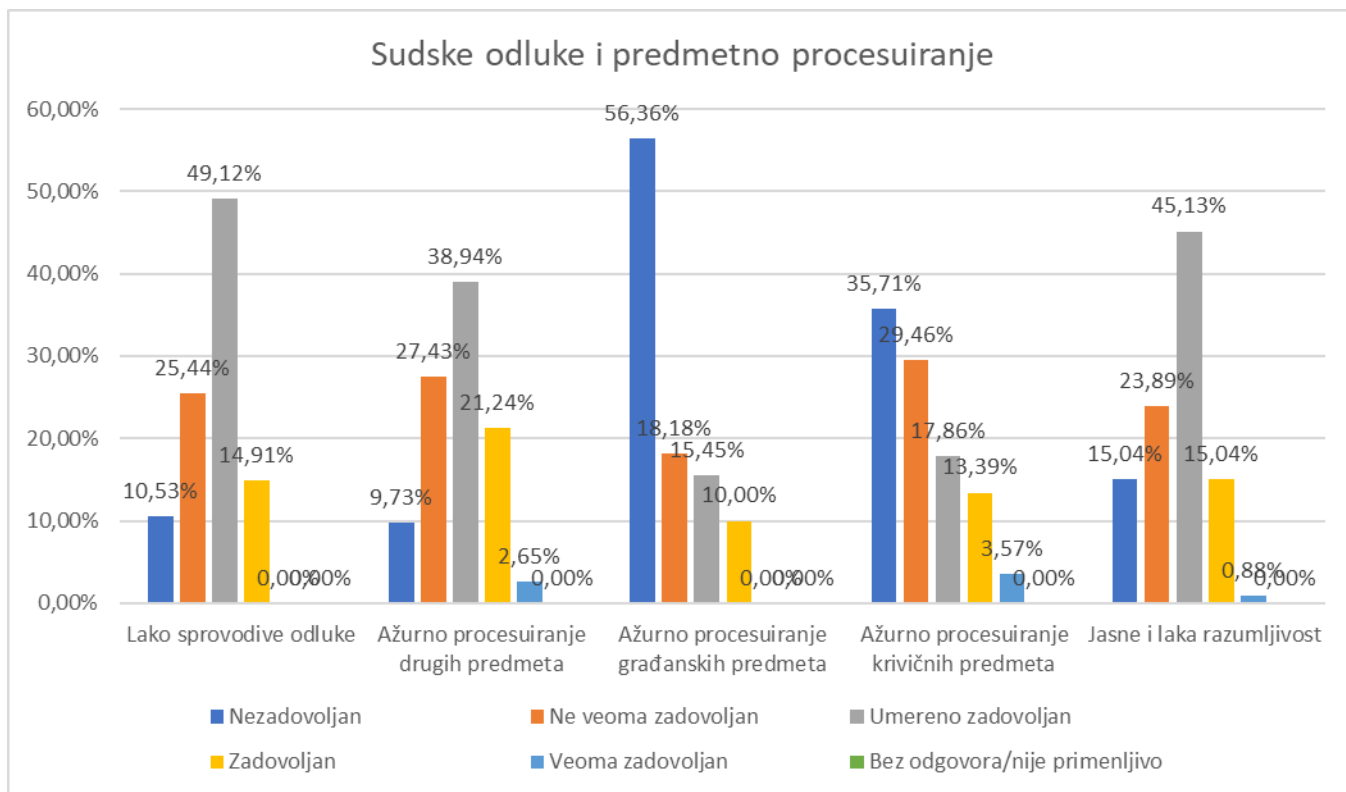
Osnovni sud u Prištini

Što se tiče pripreme i održavanja sednica, prosečno zadovoljstvo advokata u Prištini je sledeće:



Grafikon 83. Zadovoljstvo advokata sudskim odlukama i obradom predmeta u Prištini

Gornji grafikon pokazuje da advokati nisu baš zadovoljni. Bodovi za brzo procesuiranje građanskih predmeta, kao i drugih predmeta, izazivaju ozbiljnu zabrinutost. Nivo zadovoljstva je bolji za krivične predmete.

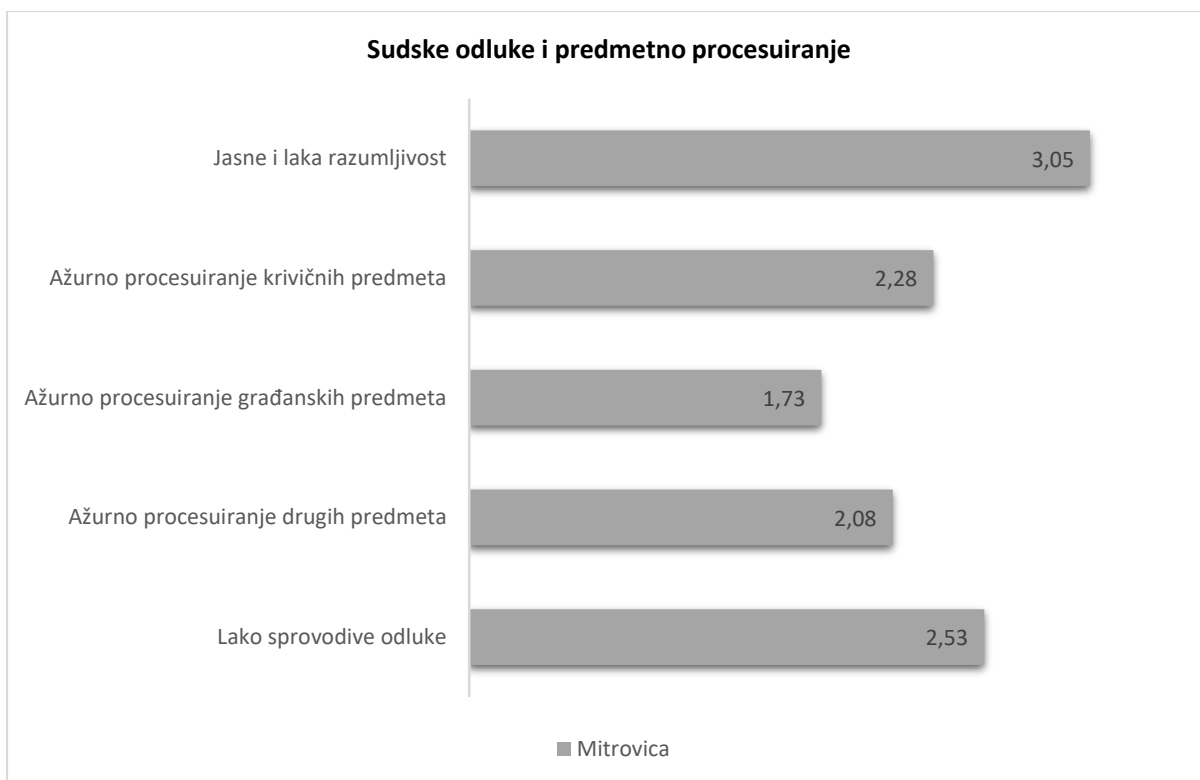


Grafikon 84. Zadovoljstvo advokata sudskim odlukama i obradom predmeta u Prištini

56,36% advokata u Prištini je odgovorilo da nije zadovoljno ažurnošću u procesuiranju građanskih predmeta, što izaziva ozbiljnu zabrinutost (zajedno sa 18,18% njih koji su odgovorili „ne baš zadovoljni“). Slično, 35,71% njih je odgovorilo da nije zadovoljno ažurnošću drugih predmeta (upravnih i privrednih, na primer), a 29,46% je odgovorilo „ne baš zadovoljno“. Zadovoljstvo advokata je nešto bolje kada su u pitanju krivični predmeti: 9,73% je nezadovoljno (ali 27,43% je odgovorilo „ne baš zadovoljno“).

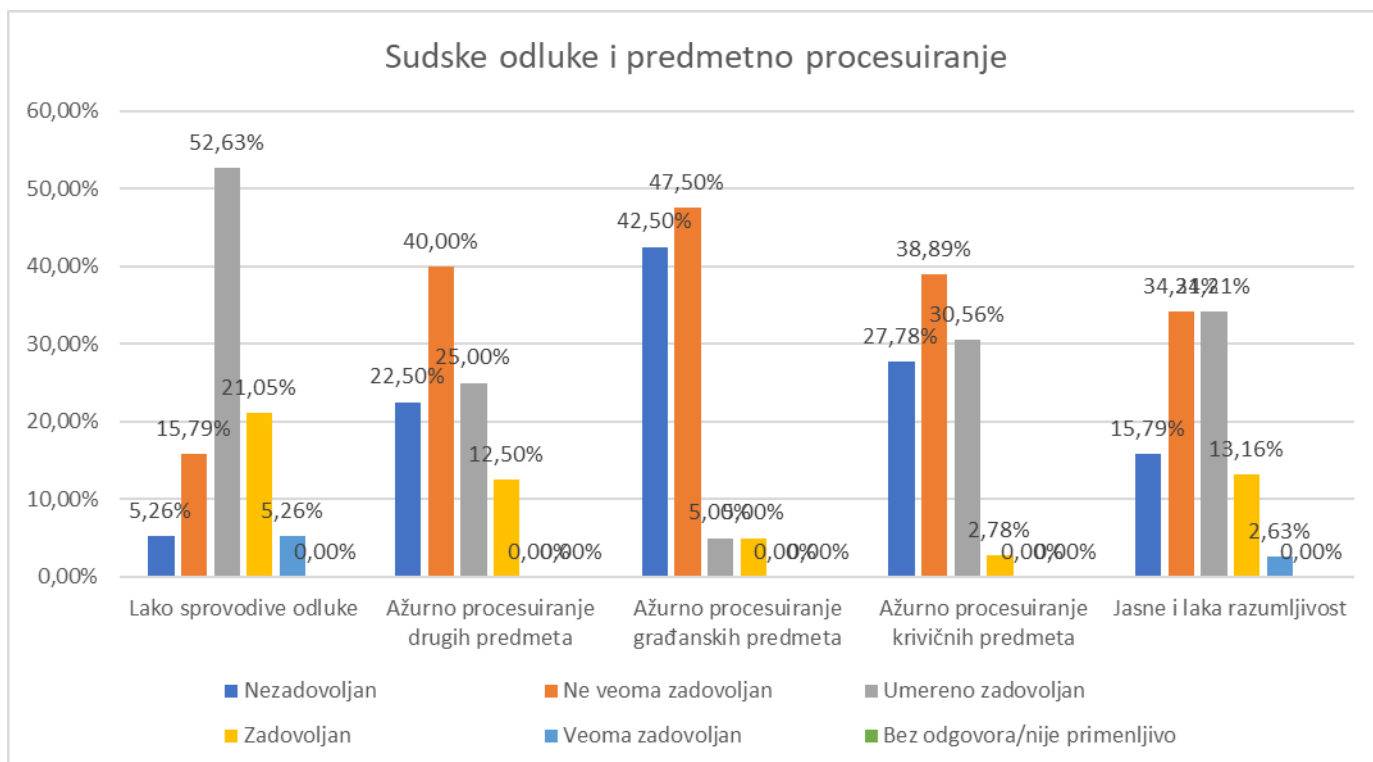
Osnovni sud u Mitrovici

Što se tiče pripreme i održavanja sednica, prosečno zadovoljstvo advokata u Mitrovici je sledeće:



Grafikon 85. Zadovoljstvo advokata sudskim odlukama i obradom predmeta u Mitrovici

Gornji grafikon pokazuje da advokati nisu prezadovoljni, osim odlukom, koja je generalno jasna i lako razumljiva. Ozbiljnu zabrinutost izazivaju rezultati za brzo procesuiranje građanskih, kao i krivičnih i drugih predmeta.

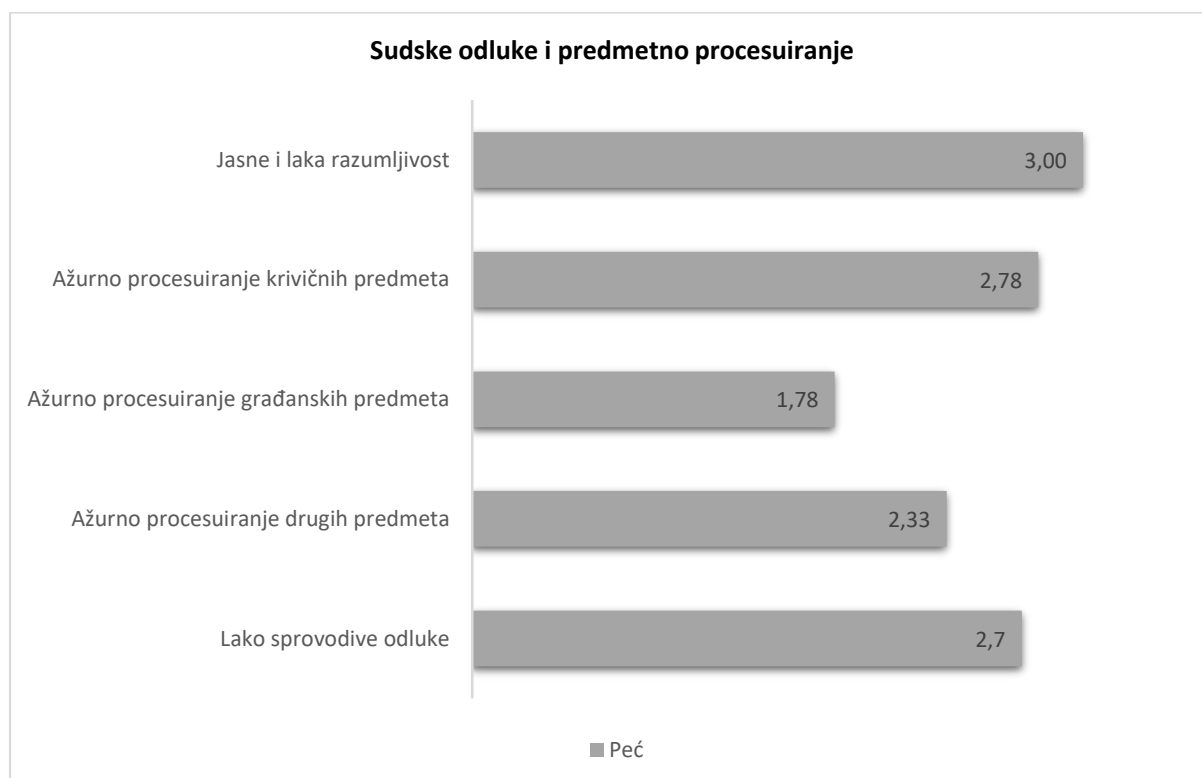


Grafikon 86. Zadovoljstvo advokata sudskim odlukama i obradom predmeta u Mitrovici

U Mitrovici, skoro svi advokati su izjavili da su nezadovoljni ili nezadovoljni ažurnošću građanskih predmeta (42,50% i 47,50% respektivno), što izaziva ozbiljnu zabrinutost. Advokati su takođe nezadovoljni procesuiranjem krivičnih predmeta: 40% je odgovorilo da nije baš zadovoljno, a 22,50% je odgovorilo da nije zadovoljno.

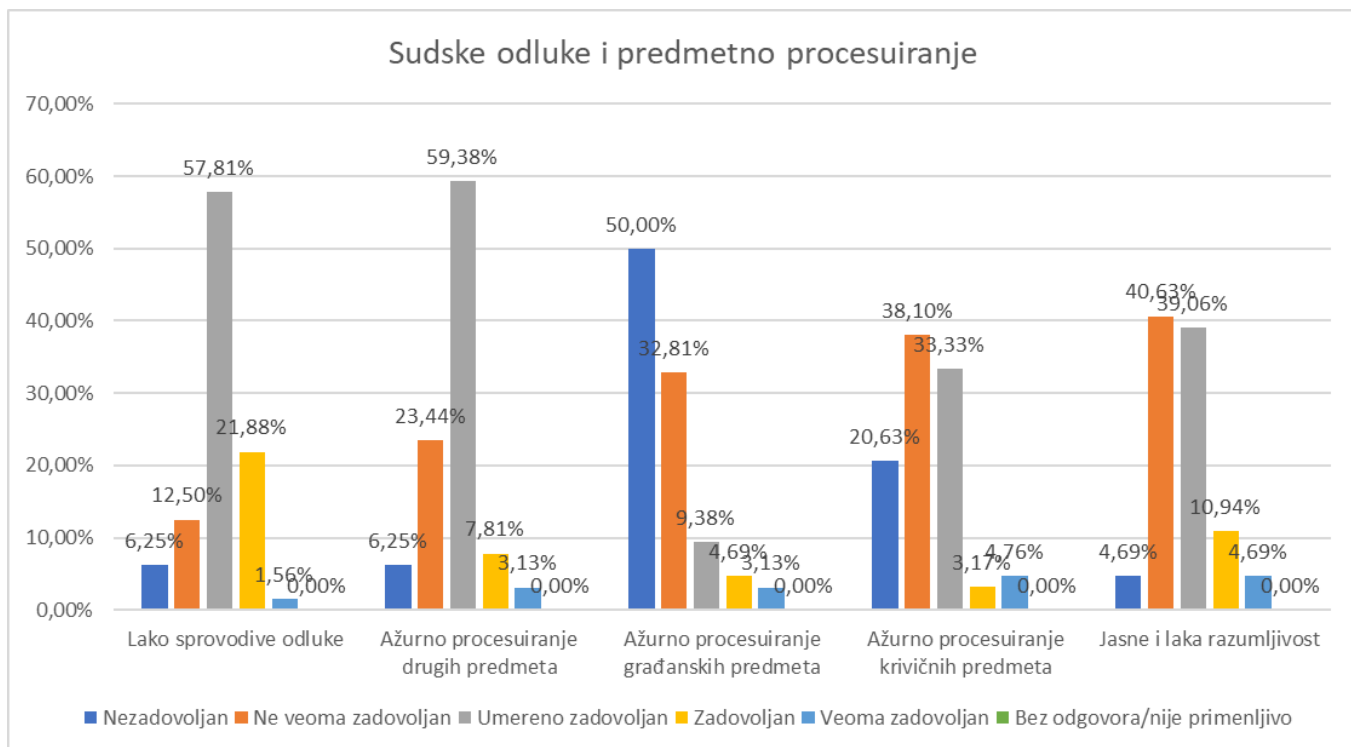
Osnovni sud u Peći

Što se tiče pripreme i održavanja sednica, prosečno zadovoljstvo advokata u Peći je sledeće:



Grafikon 87. Zadovoljstvo advokata sudskim odlukama i obradom predmeta u Peći

Gornji grafikon pokazuje da advokati nisu baš zadovoljni, osim odlukama koje smatraju generalno jasnim i lako razumljivim. Bodovi za Promptnu obradu građanskih predmeta, kao i drugih predmeta, predstavljaju ozbiljnu zabrinutost. Rezultat je bolji za krivične.



Grafikon 88. Zadovoljstvo advokata sudskim odlukama i obradom predmeta u Peći

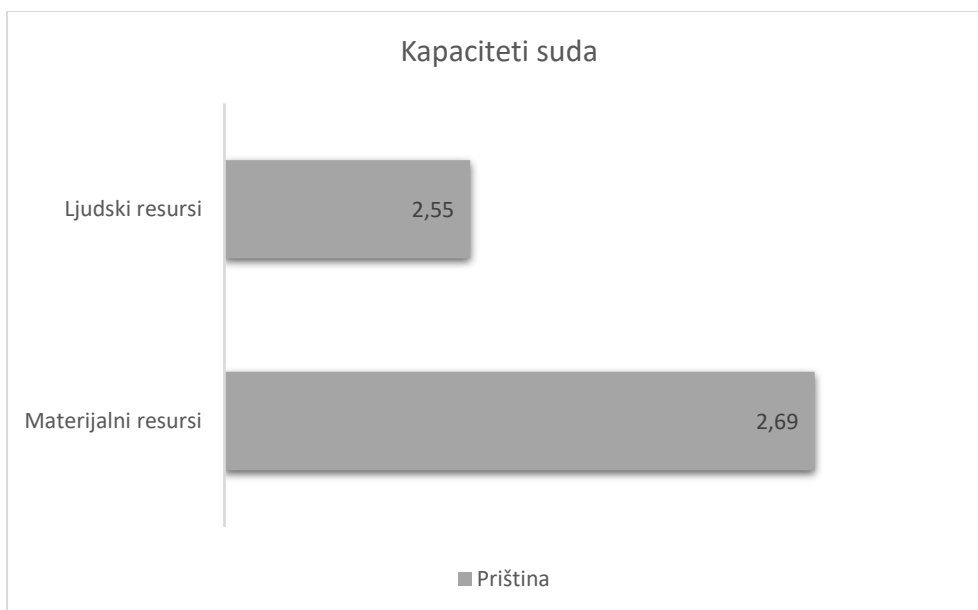
U Peći procenti „nezadovoljnih“ i „ne baš zadovoljnih“ advokata brzinom procesuiranja građanskih predmeta su takođe zabrinjavajući: 50% i 32,81% respektivno. Što se tiče krivičnih predmeta, oni su umereno zadovoljni (59,38%).

6. Sudski resursi

Dva pitanja u anketi tražila su od advokata da izraze svoje stavove u vezi sa materijalnim i ljudskim resursima u sudovima, od „znatno nedovoljnih“ do „generalno dovoljnih“. Prema mišljenju advokata, ljudski i materijalni kapaciteti tri suda nisu dovoljni.

Osnovni sud u Prištini

Što se tiče sudskih resursa, advokati u Prištini su odgovorili na sledeći način:

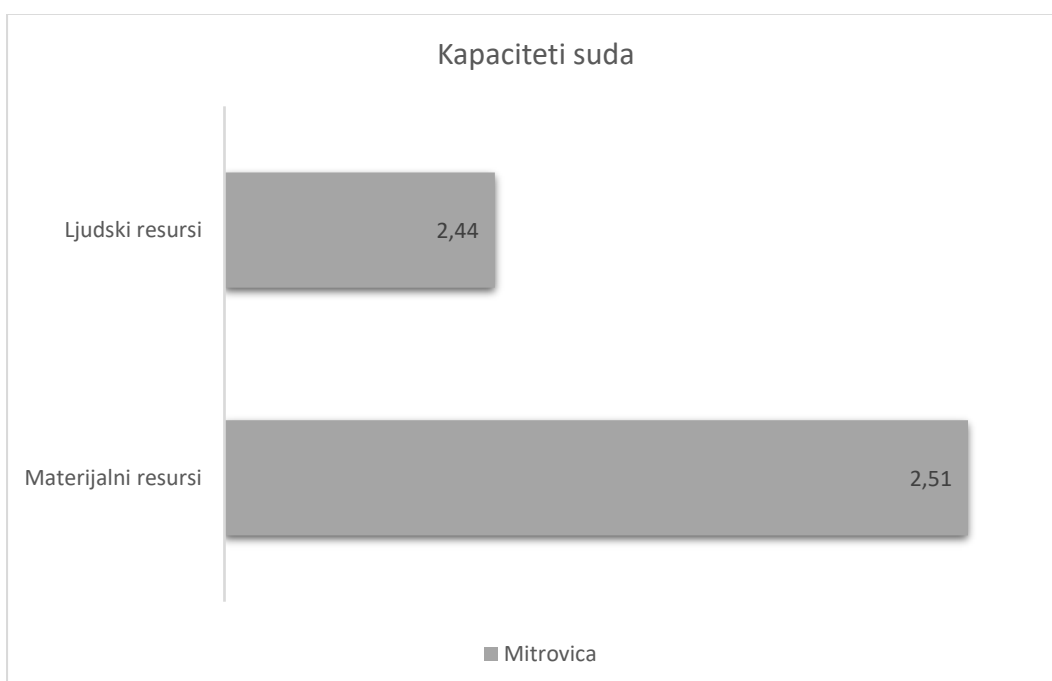


Grafikon 89. Zadovoljstvo advokata sudskim kapacitetima u Prištini

Gornji grafikon pokazuje da su, po mišljenju pravnika, ljudski i materijalni resursi nedovoljni.

Osnovni sud u Mitrovici

Što se tiče sudskih resursa, advokati u Mitrovici su odgovorili na sledeći način:

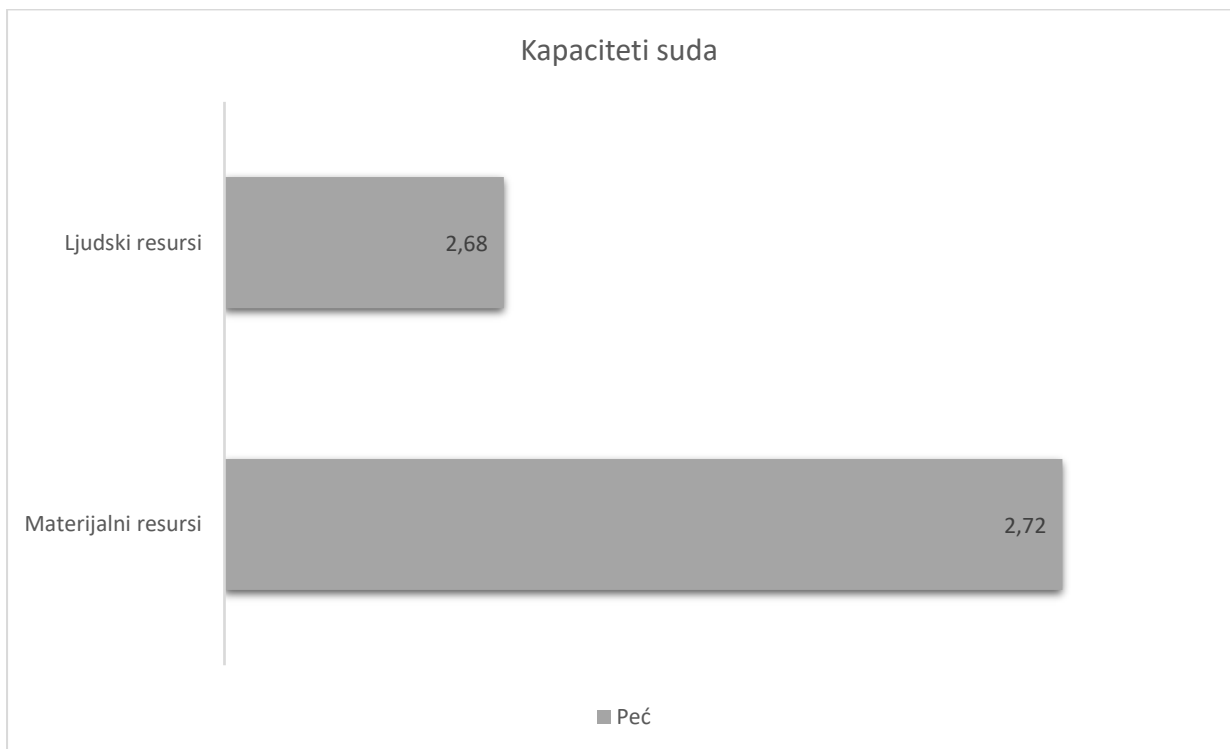


Grafikon 90. Zadovoljstvo advokata sudskim kapacitetima u Mitrovici

Gornji grafikon pokazuje da su, po mišljenju pravnika, ljudski i materijalni resursi nedovoljni.

Osnovni sud u Peći

Što se tiče sudskih resursa, advokati u Peći su odgovorili na sledeći način:



Grafikon 91. Zadovoljstvo advokata sudskim kapacitetima u Peći

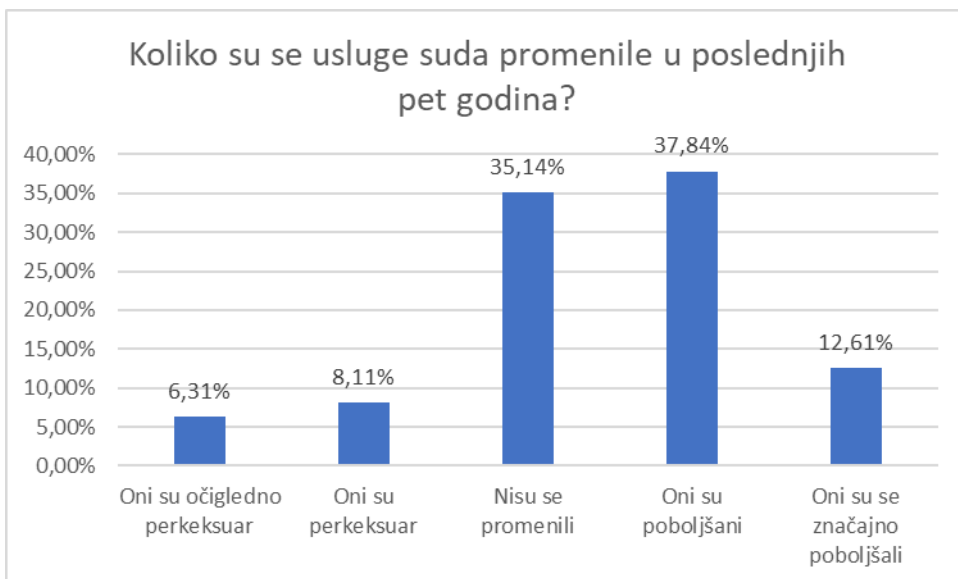
Gornji grafikon pokazuje da su, po mišljenju pravnika, ljudski i materijalni resursi nedovoljni.

7. Koliko su se usluge suda promenile u poslednjih pet godina?

Jedno od pitanja advokatima bilo je sledeće: „Kako su se, po Vašem mišljenju, promenile sudske službe u poslednjih pet godina?“. Predloženi odgovori su bili: „značajno se pogoršalo“, „pogoršalo“, „nema promene“, „poprivilo se“, „znatno se poboljšalo“.

Osnovni sud u Prištini

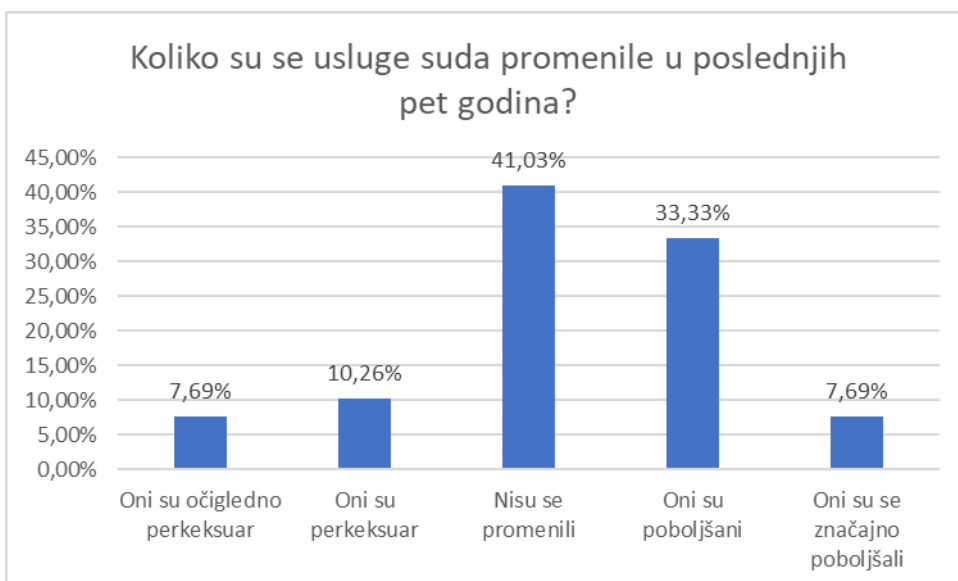
U Prištini, 37,84% advokata smatra da su sudske usluge poboljšane.



Grafikon 92. Promena u poslednjih 5 godina, u Prištini

Osnovni sud u Mitrovici

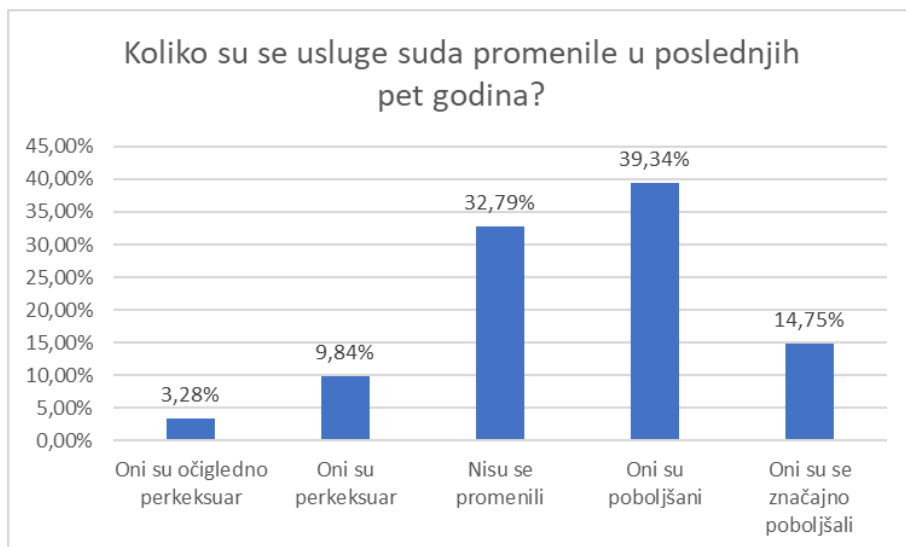
U Mitrovici, 41,03% advokata smatra da nema promene.



Grafikon 93. Promena u poslednjih 5 godina, u Mitrovici

Osnovni sud u Peći

U Peći, 39,34% advokata smatra da su sudske usluge poboljšane.



Grafikon 94. Promena u poslednjih 5 godina, u Peći

8. Poštovanje rodne ravnopravnosti

Tokom ankete, advokatima je postavljeno otvoreno pitanje da li po njihovom iskustvu smatraju da su tretirani drugačije zbog njihovog pola.

10 advokata je izjavilo da su prema njima različito tretirani zbog pola (3 druga su izjavila da imaju percepciju da se to dešava, ali da se lično nisu susreli sa takvim slučajevima). Od ovih 10 advokata, 7 su iz regiona Prištine (6 žena i 1 muškarac), 2 žene iz regiona Peći i 1 žena iz regiona Mitrovici.

Imajte na umu da je u regionu Prištine 35 žena učestvovalo u anketi advokata. Dakle, 17,14% njih smatra da su tretirani drugačije.

U Peći, kao što je gore objašnjeno, 2 žene su izjavile da su tretirane drugačije od 10 žena koje su učestvovala u anketi advokata.

U Mitrovici, 1 žena je izjavila da je tretirana drugačije od 13 koji su učestvovali u anketi advokata.

9. Ostala pitanja

Pored konkretnih pitanja, anketa je uključivala i otvoreno pitanje za eventualne dodatne komentare i sugestije. Pokrenut je širok spektar pitanja ili zabrinutosti kao što su pitanja koja se odnose na integritet i odgovornost sudija, kašnjenja u postupcima, transparentnost, digitalizaciju sudskih postupaka, pristup advokata spisima predmeta, kvalitet presuda, međusudsku komunikaciju, ujedinjenje sudske prakse, unapređenje sistema ocenjivanja rada sudija itd.

Zaključci

Kao preliminarnu napomenu, treba naglasiti da se rezultati ankete o zadovoljstvu korisnika suda značajno razlikuju od rezultata ankete advokata. Nivo zadovoljstva advokata sudskim uslugama je generalno niži od stepena zadovoljstva korisnika suda u tri suda.

Povratne informacije advokata su posebno važne jer su oni suštinski partneri sudova i igraju ključnu ulogu u postupcima. Sudovi i Sudski savet Kosova treba da obrate posebnu pažnju na odnos između sudova i advokata.

Postoje neke sličnosti u rezultatima ova dva istraživanja. Važno je da su i korisnici suda i advokati izrazili zadovoljstvo pristupom i ljubaznošću sudija i sudskog osoblja u tri suda.

Rezultati ankete korisnika suda pokazuju da žene i muškarci imaju približno isti nivo zadovoljstva sudskim uslugama. Samo nekoliko ispitanika je izjavilo da osećaju drugačiji tretman zbog pola. Neke advokatice su takođe smatrale da se prema njima postupa drugačije zbog pola.

1. Zadovoljstvo građana uslugama suda

Osnovni sud u Prištini

Stranke u postupku bile su 43,78% korisnika suda, 13,63% kao svedoci i 42,59% ostali korisnici. 36,4% korisnika suda koje su učestvovala u anketi bile su žene. Najveći broj ispitanika koji je učestvovao u anketi bio je između 18 i 30 godina. Na krivični postupak došlo je 50,08% korisnika suda. 43,54% je izrazilo prosečno poverenje u pravosudni sistem.

Generalno, ocene su prosečne, oko 3 od 5 za većinu usluga. Najniže ocene su za brzinu rešavanja predmeta (2,34), poštovanje rasporeda ročišta (2,8) i raspoloživo vreme za iznošenje argumenata na ročištu (2,23).

Neke ocene su prosečne i mogle bi se poboljšati: u pogledu uslova za pristup prostorijama suda (3.14), orijentacionih znakova u zgradi suda (3.09), uslova čekanja (3.05), vremena između poziva i ročišta (3.07), pristup i ljubaznost tužilaca (3.08), rok za dostavljanje sudske odluke (3.04), jasnoća sudskih odluka (3.13). 26,73% korisnika suda reklo je da su troškovi visoki. Advokati su izjavili i da nisu prezadovoljni visinom sudskih taksi (2,61).

Najveće ocene su za pristup i ljubaznost sudskog osoblja (3,63) i ljubaznost sudija (3,45). Polna analiza rezultata pokazuje da nema velikih razlika u načinu na koji su žene odgovorile u odnosu na muškarce.

Osnovni sud u Mitrovici

Stranke u postupku bile su 58,01% korisnika suda, 18,54% svedoci i 22,45% ostali korisnici. 52,9% korisnika suda koje su učestvovala u anketi bile su žene. Najveći broj ispitanika koji je učestvovao u anketi bio je starosti između 31 i 50 godina. 48,91% korisnika suda je došlo na parnični postupak. 38,95% je izrazilo veoma visoko poverenje u pravosudni sistem. 10,92% korisnika suda reklo je da su troškovi visoki. Advokati su izjavili i da nisu prezadovoljni visinom sudskih taksi (2,84).

Generalno, rezultati su dobri, oko 4 od 5 za većinu usluga. Najniže ocene su za brzinu rešavanja predmeta (4.14), poštovanje rasporeda ročišta (4.14) i uslove čekanja (4.11). Najviša ocena je za

pristup i ljubaznost sudskog osoblja. Polna analiza rezultata pokazuje da nema velikih razlika u načinu na koji su žene odgovorile u odnosu na muškarce.

Osnovni sud u Peći

Stranke u postupku bile su 42,77% korisnika suda, 11,52% svedoci, a 45,70% ostali korisnici. 29,7% korisnika suda koje su učestvovala u anketi bile su žene. Najveći broj ispitanika koji je učestvovao u anketi bio je između 18 i 30 godina. Za ostale sudske usluge došlo je 37,12%. 38,67% je izrazilo prosečno poverenje u pravosudni sistem.

Generalno, ocene su prosečne, obično iznad 3,30 od 5 za većinu usluga. Najniža ocena je za brzinu rešavanja predmeta (2,77). Jedan rezultat je prosečan i mogao bi se poboljšati: pristup i ljubaznost tužilaca (3,14). 13,39% korisnika suda reklo je da su troškovi visoki. Advokati su izjavili i da nisu prezadovoljni visinom sudskih taksi (2,71).

Najveća ocena je za informacije koje daje sudska recepcija (3,89). Polna analiza rezultata pokazuje da nema velikih razlika u načinu na koji su žene odgovorile u odnosu na muškarce.

2. Zadovoljstvo advokata sudskim uslugama

Advokati u Prištini

31,82% advokata koji su učestvovali u anketi bile su žene. Većina advokata koji su učestvovali u anketi su bili između 31 i 50 godina (59,65%). Procenat advokata između 51 i 65 godina, kao i procenat advokata starijih od 66 godina nije beznačajan: 18,42% i 13,16% respektivno. Nivo poverenja advokata u Prištini bio je 3,1, što je više od nivoa poverenja koji su iskazali korisnici suda. 25,89% advokata je izjavilo da su, po njima, sudije potpuno nepristrasne, a 33,93% njih je izjavilo da su sudije dovoljno nepristrasne, što je pozitivan rezultat. 37,84% advokata smatra da su sudske usluge poboljšane u poslednjih pet godina.

Generalno, zadovoljstvo advokata sudskim uslugama je niže od zadovoljstva korisnika suda. Ocene su između 2 i 3,5, što je zabrinjavajuće. Najniži rezultati su za procesuiranje građanskih predmeta i obradu ostalih predmeta (skor za procesuiranje krivičnih predmeta je veći). Ocena vezana za digitalizaciju ročišta/postupka je niska (22,03% je izjavilo da nije zadovoljno digitalizovanim upravljanjem sednicama). Takođe, 28,21% advokata je izjavilo da nije zadovoljno ažurnošću sudskih odgovora na njihove zahteve. Ocena u vezi sa pristupom spisima predmeta je takođe posebno niska. Koordinacija između suda i advokata u određivanju rasporeda ročišta takođe se može poboljšati. 25% advokata u Prištini je izjavilo da nisu baš zadovoljni nameštajem i opremom u sudnici.

U regionu Prištine, 35 žena je učestvovalo u anketi advokata. Njih 17,14% smatra da su tretirani drugačije.

Najviše ocene su za pristup i ljubaznost sudija, ljubaznost sudskog osoblja, kao i organizaciju i tok sudskih ročišta.

Advokati u Mitrovici

35,14% advokata koji su učestvovali u anketi su bile žene. Skoro polovina advokata koji su učestvovali u anketi bila je stara između 31 i 50 godina (48,65%). Procenat advokata između 51 i 65 godina, kao i procenat advokata starijih od 66 godina nije beznačajan: 27,03% i 13,51% respektivno. Nivo poverenja advokata u Mitrovici bio je 2,87, što je niže od nivoa poverenja koji su iskazali korisnici suda. 44,74% advokata je izjavilo da sudije, prema njima, nisu toliko nepristrasne. 41,03% smatra da nije bilo promena u sudskim službama u poslednjih 5 godina.

Generalno, zadovoljstvo advokata sudskim uslugama je niže od zadovoljstva korisnika suda. Ocene su između 2 i 3,5, što je zabrinjavajuće. Najniži rezultati su za procesuiranje građanskih i krivičnih predmeta (skoro svi advokati su izjavili da su nezadovoljni ili nezadovoljni ažurnošću građanskih predmeta: 42,50% i 47,50% respektivno; takođe su nezadovoljni procesuiranjem krivičnih predmeta). slučajevi: 40% je odgovorilo da nije baš zadovoljno, a 22,50% je odgovorilo da nije zadovoljno). Nizak je rezultat i za jasnoću organizacije i administrativne odgovornosti. Ocena vezana za digitalizaciju ročišta/postupka je niska (20,51% je izjavilo da nije zadovoljno digitalizovanim upravljanjem sednicama). Ocena u vezi sa pristupom spisima predmeta je takođe posebno niska. Takođe, 25,64% advokata je izjavilo da nije zadovoljno ažurnošću sudskih odgovora na njihove zahteve, a 23,08% advokata je izjavilo da nije zadovoljno koordinacijom suda i advokata u određivanju rasporeda saslušanja. 25% advokata u Mitrovici izjavilo je da nisu baš zadovoljni nameštajem i opremom u sudnici.

U Mitrovici, 1 žena je izjavila da je tretirana drugačije od 13 koji su učestvovali u anketi advokata.

Najveće ocene su za pristup i ljubaznost sudija i sudskog osoblja. Nivo poverenja advokata u Mitrovici bio je 2,87. Napominjemo da je 31,58% izjavilo da je zadovoljno poštovanjem rasporeda saslušanja.

Advokati u Peći

17,54% advokata koji su učestvovali u anketi su bile žene. Polovina advokata koji su učestvovali u anketi imala je između 31 i 50 godina (50%). Značajan je procenat advokata starijih od 66 godina: 18,33%. Nivo poverenja advokata u Peći bio je 2,93, što je nešto više od nivoa poverenja koji su iskazali korisnici suda. 40,32% advokata je izjavilo da sudije, po njima, nisu toliko nepristrasne. 39,34% smatra da su sudske usluge poboljšane u poslednjih pet godina.

Generalno, zadovoljstvo advokata sudskim uslugama je niže od zadovoljstva korisnika suda, ali se čini da su advokati umereno zadovoljni. Što se tiče opštih usluga i komunikacije sa sudom, ocene su prosečne, osim kvaliteta sajta suda, za koji je ocena veoma niska (25,40% njih je izjavilo da nije baš zadovoljno kvalitetom veb stranice). Najniže ocene su za procesuiranje građanskih predmeta (skor za procesuiranje krivičnih predmeta je veći), kao i za kvalitet veb stranice suda i profesionalnost sudskog osoblja (1,82, što je veoma nisko). Ocena vezana za digitalizaciju ročišta/postupka je niska (31,15% je izjavilo da nije baš zadovoljno digitalizovanim upravljanjem sednicama). Ocena u vezi sa pristupom spisima predmeta je takođe posebno niska. 39,62% advokata u Peći reklo je da nije baš zadovoljno uslovima susreta sa svojim klijentima, a 34,38% njih je reklo da nije baš zadovoljno i nameštajem i opremom u sudnici.

U Peći, 2 žene su izjavile da su tretirane drugačije od 10 žena koje su učestvovali u anketi advokata.

Najveće ocene su za pristup i ljubaznost sudija i sudskog osoblja. Nivo poverenja advokata u Peći bio je 2,93. Advokati su izrazili zadovoljstvo poštovanjem rasporeda ročišta i organizacijom i tokom ročišta.

Aneksi

Upitnik za građane

Upitnik za merenje zadovoljstva građana uslugama suda

1. U kom svojstvu ste bili u sudu?

- Kao stranka u postupku
 - Kao svedok
 - Drugo (porodica, kontrolor, posetilac i slično)
-

2. Kojoj vrsti postupka pripada predmet zbog koga ste došli u sud?

- Građanski postupak
- Krivični postupak
- Ostalo

3. Da li ste angažovali advokata?

- Da
- Ne

4. Koji nivo poverenja imate u pravosudni sistem?

- | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Veoma nisko poverenje | Nisko poverenje | Prosečno poverenje | Visoko poverenje | Veoma visoko poverenje | Nemam odgovor |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5. Ako ste bili stranka i doneta je odluka, da li je ona bila u Vašu korist?

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Da | Delimično | Ne | Nisam bio/la stranka |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

6. Da li se ročište održava na Vašem maternjem jeziku?

- Da
- Ne

7. Ako se ročište nije održavalo na Vašem jeziku, da li Vam je obezbeđena prevod?

- Da
- Ne

8. Koliko ste zadovoljni:

	Nezadovoljan	Ne veoma zadovoljan	Umereno zadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Nemam odgovor/nije primenljivo
a. Uslovi pristupa sudskim prostorijama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Znakovi za orijentaciju u zgradi suda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Uslovi u čekaonicama u sudu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Opremljenost sudnica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Jasnoća sudskih poziva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Vreme od poziva do sudskog ročišta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Pridržavanje zakazanih termina sudskih ročišta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Pristup i ljubaznost sudskog osoblja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. Nivo profesionalizma administrativnog osoblja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. Pristup i ljubaznost sudija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k. Nepristrasnost sudija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l. Pristup i ljubaznost tužilaca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m. Vreme predviđeno za iznošenje argumenata na ročištu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n. Rokovi za donošenje sudskih odluka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o. Jasnoća sudskih odluka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p. Informacije primljene na prijemnici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

q. Brzina kojom je sud postupao po Vašem predmetu

9. Ne računajući advokatske troškove, na koliko procenjujete Vaše troškove na sudu?

Veoma nizak trošak Nizak trošak Prosečan trošak Visok trošak Veoma veliki trošak

10. Na osnovu svog iskustva, kako ocenjujete kapacitet suda za pružanje usluga građanima?

Izuzetno nedovoljan Nedovoljan Dovoljan Generalno dovoljan

11. Lična pitanja

11.1 Pol

- Žena
- Muškarci

11.2 Starost

- 18–30 godina
- 31–50 godina
- 51–65 godina
- Preko 66 godina

11.3 Boravište

-
-
-

12. Čime ste putovali do suda

- Lični automobil
- Javni prevoz
- Taxi
- Drugi način

13. Koliko je bilo jednostavno doći do suda

- Veoma jednostavno
- Jednostavno
- Teško
- Veoma teško

14. Da li procenjujete da ste drugačije tretirani zbog svog pola?

15. Da li imate komentar ili sugestiju u vezi sa funkcionisanjem suda i pravosudnim sistemom uopšte?

Upitnik za advokate

UPITNIK ZA ADVOKATE

Molimo da ocenite svoje zadovoljstvo po sledećim pitanjima:

1. Opšte usluge	Izuzetno nezadovoljan	Nezadovoljan	Umereno Zadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Nemam odgovor/nije primenljivo
1.1. Koordinacija između suda i advokata u određivanju termina ročišta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. Komunikacija između suda i advokata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3. Jasnoća organizacije i administrativna odgovornosti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4. Kvalitet internet stranice suda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5. Znakovi za orijentaciju u zgradi suda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Odnos suda i sudske usluge	Izuzetno nezadovoljan	Nezadovoljan	Umereno Zadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Nemam odgovor/nije primenljivo
2.1. Pristup i ljubaznost sudija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2. Pristup i ljubaznost tužilaca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3. Pristup i ljubaznost sudskog osoblja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4. Nivo profesionalizma sudija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5. Nivo profesionalizma tužilaca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6. Nivo profesionalizma sudskog osoblja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.7. Koliko su sudije dostupne i kooperativne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.8. Koliko su tužioc i kooperativni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.9. Koliko je sudsko osoblje dostupno i kooperativno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.10. Brzina odgovora na zahteve	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.11. Kvalitet i pouzdanost pismenih odgovora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.12. Digitalizovano upravljanje zasedanjem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.13. Lakoća pristupa sudskim spisima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.14. Visina sudskih taksi i troškova predmeta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Pripremanje i održavanje ročišta	Izuzetno nezadovoljan	Nezadovoljan	Umereno Zadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Nemam odgovor/nije primenljivo
3.1. Uslovi za održavanje sastanka sa klijentom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2. Nameštaj i oprema u sudnici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3. Pridržavanje zakazanih termina sudskih ročišta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4. Organizacija i održavanje zasedanja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Odluke sudija	Izuzetno nezadovoljan	Nezadovoljan	Umereno Zadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
4.1. Jasnoća i lakoća razumevanja odluka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2. Blagovremeno postupanje po krivičnim predmetima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3. Blagovremeno postupanje po građanskim predmetima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.4. Blagovremeno postupanje po ostalim predmetima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5. Lako sprovedive odluke	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Kako ocenjujete nepristrasnost sudija na zasedanjima?

Odluke sudija	Nimalo nepristrasni	Ne toliko nepristrasni	Dovoljno nepristrasni	Potpuno nepristrasni
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Po Vašem mišljenju, koliko su se usluge suda promenile u poslednjih pet godina	Značajno su se pogoršale	Pogoršale su se	Nisu se promenile	Poboljšale su se	Značajno su se poboljšale
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Po Vašem mišljenju, kako ocenjujete materijalne resurse suda za pružanje usluga?

Prilično nedovoljni	Nedovoljni	Dovoljni	Generalno dovoljni
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Po Vašem mišljenju, kako ocenjujete ljudske resurse suda za pružanje usluga?

Prilično nedovoljni	Nedovoljni	Dovoljni	Generalno dovoljni
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Koji nivo poverenja imate u pravosudni sistem?

Veoma nisko poverenje	Nisko poverenje	Prosečno poverenje	Visoko poverenje	Veoma visoko poverenje	Nemam odgovor
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Pitanja o ličnim podacima

10.1 Pol

- Žena
- Muškarci

10.2 Starost

- Ispod 30 godina starosti
- 31–50 godina
- 51–65 godina
- Preko 66 godina

10.3 Koliko godina ste član Advokatske komore/Izvršitelj/Medijator

- Manje od 5 godina
- 5–10 godina
- 11–20 godina
- Više od 20 godina

10.4. Kakvu obavljate svoju profesiju?

- Samostalno
- U okviru advokatske kancelarije ili grupe

11. U vezi sa polom, da li smatrate da ste drugačije tretirani?

12. Da li imate komentar ili sugestiju o funkcionisanju suda i pravosudnog sistema uopšte?