

ZA:

**Visoko sudsko i tužilačko vijeće Bosne i Hercegovine
Projekt unapređenja kapaciteta pravosuđa
(Projekt JCB)**

**ANALIZA REZULTATA
za istraživanje o zadovoljstvu korisnika sudova**

FINALNI IZVJEŠTAJ

**Sarajevo,
Oktobar, 2023. godine**

Sadržaj

SKRAĆENICE	3
1. UVOD	4
2. IZVRŠNI SAŽETAK	6
3. OPIS METODOLOGIJE	11
3.1. Kratak opis korištene metodologije	11
3.2. Socio-demografske karakteristike ispitanika	11
4. GLAVNI NALAZI	14
4.1. Zadovoljstvo uslugom suda	14
OPĆE ZADOVOLJSTVO SUDOM	14
FIZIČKA PRISTUPAČNOST I PROSTORIJE SUDA	15
FUNKCIONISANJE SUDA	17
PRISTUPAČNOST USLUGA SUDA	21
4.2. Povjerenje u rad suda	36
OPĆI NIVO POVJERENJA U RAD SUDA	36
PROCJENA NEPRISTRASNOSTI I NEZAVISNOSTI SUDIJA	37
PERCEPCIJA PRAVIČNOSTI	41
4.3. Upoznatost sa ulogom i djelovanjem VSTV BiH	43
5. DETALJAN PREGLED REZULTATA PO POJEDINIM OPĆINSKIM/ OSNOVNIM SUDOVIMA	48
5.1. OSNOVNI SUD U BANJA LUCI	48
5.1.1. Zadovoljstvo uslugom suda	48
OPĆE ZADOVOLJSTVO SUDOM	48
FIZIČKA PRISTUPAČNOST I PROSTORIJE SUDA	48
FUNKCIONISANJE SUDA	49
PRISTUPAČNOST USLUGA SUDA	52
5.1.2. Povjerenje u rad suda	61
OPĆI NIVO POVJERENJA U RAD SUDA	61
PROCJENA NEPRISTRASNOSTI I NEZAVISNOSTI SUDIJA	61
PERCEPCIJA PRAVIČNOSTI	63
5.1.3. Upoznatost sa ulogom i djelovanjem VSTV BiH	65
5.2. OSNOVNI SUD U BIJELJINI	67
5.2.1. Zadovoljstvo uslugom suda	67
OPĆE ZADOVOLJSTVO SUDOM	67
FIZIČKA PRISTUPAČNOST I PROSTORIJE SUDA	67
FUNKCIONISANJE SUDA	68
PRISTUPAČNOST USLUGA SUDA	71
5.2.2. Povjerenje u rad suda	80
OPĆI NIVO POVJERENJA U RAD SUDA	80
PROCJENA NEPRISTRASNOSTI I NEZAVISNOSTI SUDIJA	80
PERCEPCIJA PRAVIČNOSTI	82
5.2.3. Upoznatost sa ulogom i djelovanjem VSTV BiH	84

5.3. OPĆINSKI SUD U MOSTARU	86
5.3.1. Zadovoljstvo uslugom suda	86
OPĆE ZADOVOLJSTVO SUDOM	86
FIZIČKA PRISTUPAČNOST I PROSTORIJE SUDA	86
FUNKCIONISANJE SUDA	87
PRISTUPAČNOST USLUGA SUDA	90
5.3.2. Povjerenje u rad suda	99
OPĆI NIVO POVJERENJA U RAD SUDA	99
PROCJENA NEPRISTRASNOSTI I NEZAVISNOSTI SUDIJA	99
PERCEPCIJA PRAVIČNOSTI	101
5.3.3. Upoznatost sa ulogom i djelovanjem VSTV BiH	103
5.4. OPĆINSKI SUD U SARAJEVU	105
5.4.1. Zadovoljstvo uslugom suda	105
OPĆE ZADOVOLJSTVO SUDOM	105
FIZIČKA PRISTUPAČNOST I PROSTORIJE SUDA	105
FUNKCIONISANJE SUDA	106
PRISTUPAČNOST USLUGA SUDA	109
5.4.2. Povjerenje u rad suda	118
OPĆI NIVO POVJERENJA U RAD SUDA	118
PROCJENA NEPRISTRASNOSTI I NEZAVISNOSTI SUDIJA	118
PERCEPCIJA PRAVIČNOSTI	120
5.4.3. Upoznatost sa ulogom i djelovanjem VSTV BiH	122
5.5. OPĆINSKI SUD U TUZLI	124
5.5.1. Zadovoljstvo uslugom suda	124
OPĆE ZADOVOLJSTVO SUDOM	124
FIZIČKA PRISTUPAČNOST I PROSTORIJE SUDA	124
FUNKCIONISANJE SUDA	125
PRISTUPAČNOST USLUGA SUDA	128
5.5.2. Povjerenje u rad suda	136
OPĆI NIVO POVJERENJA U RAD SUDA	136
PROCJENA NEPRISTRASNOSTI I NEZAVISNOSTI SUDIJA	136
PERCEPCIJA PRAVIČNOSTI	138
5.5.3. Upoznatost sa ulogom i djelovanjem VSTV BiH	140
5.6. OPĆINSKI SUD U ZENICI	142
5.6.1. Zadovoljstvo uslugom suda	142
OPĆE ZADOVOLJSTVO SUDOM	142
FIZIČKA PRISTUPAČNOST I PROSTORIJE SUDA	142
FUNKCIONISANJE SUDA	143
PRISTUPAČNOST USLUGA SUDA	145
5.6.2. Povjerenje u rad suda	154
OPĆI NIVO POVJERENJA U RAD SUDA	154
PROCJENA NEPRISTRASNOSTI I NEZAVISNOSTI SUDIJA	154
PERCEPCIJA PRAVIČNOSTI	156
5.6.3. Upoznatost sa ulogom i djelovanjem VSTV BiH	158
6. ZAKLJUČAK I PREPORUKE	160
7. PRILOG	162
7.1. Anketni upitnik	162

Skraćenice

BiH	Bosna i Hercegovina
CATI	Kompjuterski potpomognuto telefonsko anketiranje (<i>Computer Aided Telephone Interviewing</i>)
CAPI	Kompjuterski potpomognuto lično anketiranje (<i>Computer Aided Personal Interviewing</i>)
CC	Custom Concept
F2F	Lični intervjui "Licem u lice" (<i>Face to Face</i>)
JCB Projekt	Projekt unapređenja kapaciteta pravosuđa
M	Aritmetička sredina
Max	maksimum
Min	minimum
N	broj
NZ	Ne zna
NŽO	Ne želi odgovoriti
SD	Standardna devijacija
SPSS	Statistički program za društvene nauke
tj.	to jeste
VTSV BiH	Visoko sudsko i tužilačko vijeće Bosne i Hercegovine
%	postotak

1. Uvod

1.1. POZADINA ISTRAŽIVANJA

Jedan od glavnih problema sa kojim se suočava pravosuđe u BiH jeste negativna percepcija nezavisnosti pravosuđa i nedostatak povjerenja u pravosuđe. Rad pravosuđa BiH vrlo često je izložen oštrim kritikama kako vladajućih politika i javnosti, tako i međunarodnih organizacija i tijela, a što direktno utiče i na stepen povjerenja građana. U izvještajima međunarodnih institucija, kao i u izvještajima nevladinih organizacija, redovno se ukazuje da negativna percepcija javnosti, loš ugled i nepovjerenje javnosti mogu imati negativan uticaj na neovisnost i integritet cjelokupnog pravosuđa. Navedeno ukazuje na potrebu poduzimanja mjera koje će osigurati pozitivne promjene u pogledu percepcije društva.

Tokom proteklih godina Visoko sudsko i tužilačko vijeće Bosne i Hercegovine (VSTV BiH) kao regulatorno tijelo pravosudnog sistema u BiH, kroz svoje redovne nadležnosti, kao i projektne aktivnosti koje se realizuju uz finansijsku i stručnu podršku međunarodnih partnera, kontinuirano radi na jačanju neovisnosti pravosuđa i unapređivanju njegove efikasnosti. Uporedo sa implementacijom mjera usmjerenih na efikasnost, koje su dale znatne rezultate na polju ažurnosti sudova, VSTV BiH veliku pažnju posvećuje pitanju kvaliteta u pravosuđu, kao osnovnog alata u zaštiti njegove nezavisnosti i odgovornosti, a sve s ciljem stvaranja pozitivnog trenda u percepciji javnosti. Pored toga, VSTV BiH koristi i set promotivnih aktivnosti koje se kontinuirano provode s ciljem tačnog i pravovremenog informisanja, te podizanja svijesti šire javnosti, odnosno krajnjih korisnika usluga pravosudnih institucija. Na ovaj način nastoji se otkloniti nerazumijevanje između pravosuđa i javnosti.

VSTV BiH u cilju realizacije Projekta unapređenja kapaciteta pravosuđa (Projekat JCB) provodi čitav niz aktivnosti s ciljem povećanja ukupne djelotvornosti pravosuđa BiH, kroz unapređenje efektivnosti i kvaliteta kao osnovnog alata u zaštiti njegove nezavisnosti i odgovornosti. Posebno značajnom pokazala se aktivnost „primjena principa Evropske mreže pravosudnih vijeća (ENCJ)“ koja podrazumijeva korištenje alata ENCJ s ciljem procjene neovisnosti, odgovornosti i kvalitete domaćeg pravosuđa u skladu sa najvišim evropskim standardima.

Ova aktivnost nastavak je aktivnosti provedene u okviru Projekta unapređenja kvaliteta pravosuđa (IJQ Projekt), koja je rezultirala kreiranjem Izvještaja neovisnosti pravosuđa BiH 2018-2020, kao produkta primjene ENCJ standarda u procjeni neovisnosti, odgovornosti i kvaliteti pravosuđa. Predmetni Izvještaj između ostalog pokazuje postojanje razlika između formalne i percipirane nezavisnosti u BiH. Iako je formalna nezavisnost uređena prema evropskim standardima, rezultati istraživanja pokazuju postojanje negativne percepcije javnosti, što može biti uzrokovano nedostatkom komunikacije ili lošim praktičnim radom pravosuđa.

S obzirom na to da je percepcija korisnika sudova o pravosuđu važan indikator njegove neovisnosti, odgovornosti i transparentnosti, planom rada Projekta unapređenja kapaciteta pravosuđa (JCB Projekta), u okviru spomenute aktivnosti, predviđeno je provođenje istraživanja zadovoljstva korisnika sudova. Podaci i nalazi koji će se prikupiti provođenjem ankete među korisnicima suda važan su dio metodologije rada pri samoprocjeni vlastitog pravosudnog sistema. Samoprocjena će se, između ostalih ciljeva, koristiti za utvrđivanje prednosti i nedostataka u funkcioniranju suda kako bi se kontinuirano poboljšala pružena usluga i povećalo povjerenje korisnika u provođenje pravde.

Budući da je istraživanje o zadovoljstvu korisnika jedan od ključnih elemenata politika koje imaju za cilj evaluaciju procesa kvalitete pravosuđa, kao alata zaštite neovisnosti i odgovornosti, VSTV BiH će u toku treće godine Projekta provesti i finalno istraživanje zadovoljstva korisnika sudova. Provođenje finalnog istraživanja omogućit će evaluaciju trenutnog stanja, te provjeru unapređenja onih aktivnosti i organizacije suda koje su kroz istraživanje označene kao one koje zahtijevaju unapređenje.

1.2. OPĆI CILJ

Opći cilj JCB Projekta čiji je dio istraživanje zadovoljstva korisnika sudova (istraživanje) je unaprijeđen kvalitet, efikasnost i odgovornost pravosudnog sistema i izgradnja pravosuđa po mjeri građana, u skladu sa principima Evropske mreže pravosudnih vijeća.

1.3. SVRHA ISTRAŽIVANJA

Svrhe istraživanja su sljedeće:

1. identificiranje i formulisanje stepena povjerenja u rad sudova, zadovoljstva korisnika sudova i njihovog stava o VSTV-u BiH kao regulatornom tijelu pravosuđa,
2. identificiranje i formulisanje najvažnijih preporuka na bazi rezultata provedenog istraživanja, a u cilju unapređenja identificiranih slabosti i povećanja povjerenja korisnika u osiguranju pristupa pravdi.

1.4. IZVJEŠTAVANJE

Na osnovu analize prikupljenih podataka napisan je ovaj analitički Izvještaj koji sadržava:

- Uvod,
- Izvršni sažetak,
- Metodologiju,
- Glavne nalaze,
- Detaljni pregled rezultata,
- Zaključak i preporuke,
- Prilog (Anketni upitnik).

Detaljni pregled rezultata se sastoji od sedam (7) poglavlja - šest poglavlja koji daju pregled rezultata u pojedinom općinskom / osnovnom sudu i sedmo poglavlje koje daje pregled rezultata po ukupnom uzorku. Svaki od dijelova vezanih za pojedinačne sudove sastoji se od tri (3) podpoglavlja:

1. Zadovoljstvo uslugom suda
2. Povjerenje u rad sudova
3. Upoznatost sa ulogom i djelovanje VSTV.

Važno je navesti nekoliko napomena koje čitalac ovog Izvještaja treba imati u vidu:

1. U izvještaju je korišten termin „ispitanici“ za pripadnike ciljine populacije obuhvaćene istraživanjem, te se taj termin odnosi na trenutne korisnike sudskih usluga pojedinih Općinskih/Osnovnih sudova (stranke u sudskom postupku, svjedoke, žrtve u krivičnom predmetu ili korisnike bilo kojih drugih sudskih usluga).
2. Također, termin „ispitanici“ koristi se za korisnike sudskih usluga oba spola. Naime, iako upitnik koji je primjenjivan u anketiranju ima posebne odrednice za ispitanike/ispitanice radi lakšeg provođenja ankete na terenu, u izvještaju je korišten samo jedan termin radi jednostavnijeg čitanja.
3. U analizi podataka korištene su frekvencije i procentualne zastupljenosti odgovora za sva pitanja iz upitnika. Osim toga, kada se radilo o pitanjima sa odgovorima u vidu Likertove skale (skala od 5 ili 7 vrijednosti koja se kreću od jednog do drugog ekstremnog stava), korištena je i mjera centralne tendencije rezultata – aritmetička sredina rezultata koja predstavlja prosječnu vrijednost rezultata, te mjere raspršenja rezultata – standardna devijacija (prosječno odstupanje od prosjeka), minimum (najniža vrijednost na skali), maksimum (najviša vrijednost na skali), te validni broj ispitanika (broj ispitanika koji je odabrao jednu od vrijednosti na skali).
4. Osim navedene osnovne analize provedeno je i poređenje rezultata svih pitanja iz upitnika prema različitim socio-demografskim kategorijama ispitanika, te su u tekstu i na grafičkim prikazima rezultata navođene samo statistički značajne razlike. Dakle, one za koje se sa sigurnošću od 95% može tvrditi da nisu dobijene slučajno, nego da su rezultat djelovanja nekog sistematskog faktora, u ovom slučaju socio-demografskih varijabli po kojima je analiza vršena.
5. Kada se radi o grafičkim prikazima aritmetičkih sredina rezultata, na nekima od njih nije posebno navođen broj ispitanika koji su odgovarali na pitanje (N), jer se radi o pitanjima na kojima su, iz analize isključeni ispitanici koji nisu znali ili nisu željeli odgovoriti na pitanje, pa se N-ovi razlikuju na svakoj od stavki jednog pitanja. U svakom slučaju broj ispitanika koji je odgovarao na pojedinu stavku moguće je vidjeti u fusnoti. Ukoliko je iz analize određenih pitanja isključen dio ispitanika zbog nekih drugih razloga, to je decidno navedeno u tekstu izvještaja.

2. Izvršni sažetak

2.1. Uvod

Jedan od glavnih problema sa kojim se suočava pravosuđe u BiH jeste negativna percepcija nezavisnosti pravosuđa i nedostatak povjerenja u pravosuđe. Rad pravosuđa BiH vrlo često je izložen oštrim kritikama kako vladajućih politika i javnosti, tako i međunarodnih organizacija i tijela, a što direktno utiče i na stepen povjerenja građana. U izvještajima međunarodnih institucija, kao i u izvještajima nevladinih organizacija, redovno se ukazuje da negativna percepcija javnosti, loš ugled i nepovjerenje javnosti mogu imati negativan uticaj na neovisnost i integritet cjelokupnog pravosuđa. Navedeno ukazuje na potrebu poduzimanja mjera koje će osigurati pozitivne promjene u pogledu percepcije društva.

VSTV BiH u cilju realizacije JCB Projekta provodi čitav niz aktivnosti s ciljem povećanja ukupne djelotvornosti pravosuđa BiH, kroz unapređenje efektivnosti i kvaliteta kao osnovnog alata u zaštiti njegove nezavisnosti i odgovornosti. Posebno značajnom pokazala se aktivnost „primjena principa Evropske mreže pravosudnih vijeća (ENCJ)“ koja podrazumijeva korištenje alata ENCJ s ciljem procjene neovisnosti, odgovornosti i kvalitete domaćeg pravosuđa u skladu sa najvišim evropskim standardima. „Izveštaj neovisnosti pravosuđa BiH 2018-2020“, kao produkt primjene ENCJ standarda između ostalog pokazuje postojanje razlika između formalne i percipirane nezavisnosti u BiH.

S obzirom na to da je percepcija korisnika sudova o pravosuđu važan indikator njegove neovisnosti, odgovornosti i transparentnosti, planom rada JCB Projekta, u okviru spomenute aktivnosti, predviđeno je provođenje istraživanja zadovoljstva korisnika sudova. Svrhe istraživanja su sljedeće: 1. identificiranje i formulisanje stepena povjerenja u rad sudova, zadovoljstva korisnika sudova i njihovog stava o VSTV-u BiH kao regulatornom tijelu pravosuđa, 2. identificiranje i formulisanje najvažnijih preporuka na bazi rezultata provedenog istraživanja, a u cilju unapređenja identificiranih slabosti i povećanja povjerenja korisnika u osiguranju pristupa pravdi.

2.2. KORIŠTENA METODOLOGIJA

U ovom istraživanju korištena je metodologija koja je podrazumijevala prikupljanje potrebnih podataka kvantitativnim istraživačkim metodama: F2F anketom provedenom putem kompjuterski potpomognutog ličnog istraživanja (CAPI) i Telefonskom anketom provedenom putem kompjuterski potpomognutog telefonskog anketiranja (CATI). Obje vrste anketiranja provedene su aprilu i maju 2023. godine na uzorku od 2.100 ispitanika – korisnika usluga osnovnih/ općinskih sudova u Banja Luci, Bijeljini, Mostaru, Sarajevu, Tuzli i Zenici (350 ispitanika po sudu,). Po zahtjevu Klijenta, u Općinskom sudu Sarajevu i Osnovnom sudu u Banja Luci provedene su dodatne ankete u periodu od 13. jula do 11. septembra 2023. godine (176 anketa u Općinskom sudu Sarajevu i 175 anketa u Osnovnom sudu u Banja Luci, ukupno 351 anketa), što je rezultiralo finalnim uzorkom od 2.451 ispitanika. F2F anketom (CAPI) obuhvaćeno 2.162 anketa, a CATI-jem 289 anketa. Stopa učešća u F2F anketi iznosi 72%, a u telefonskoj anketi 26%. Kod F2F ankete ispitanici su birani metodom presretanja u holovima sudova, dok je kod telefonske ankete korišten slučajni izbor. Nakon kontrole dobivenih podataka, njihova analiza provedena je u Softverskom paketu za društvena istraživanja, verzija 21 (SPSS 21).

Anketom je obuhvaćeno: 50% ispitanika muškog i 50% ispitanika ženskog spola; 21% ispitanika koji imaju 18-29 godina, 40% od 30-49 godina, 26% od 50-65 godina i 13% ispitanika koji imaju više od 65 godina; 1% ispitanika sa nezavršenom osnovnom školom, 5% sa završenom osnovnom školom, 54% sa završenom srednjom školom i 40% ispitanika sa završenom višom školom/fakultetom/postdiplomskim obrazovanjem; 60% zaposlenih ispitanika, 17% penzionera, 15% nezaposlenih ispitanika, 3% domaćica i 5% učenika i studenata, te 81% ispitanika koji žive u gradu i 19% ispitanika koji žive na selu. Ispitanici su na sudu najčešće bili kao stranke (48%) i radi drugih sudskih usluga (39%). Znatno rjeđe su bili u svojstvu svjedoka (7%) ili žrtve u krivičnom predmetu (6%).

2.3. GLAVNI NALAZI

Zadovoljstvo uslugom suda

Najveći dio ispitanika (dvije trećine - 66%), uopćeno govoreći, zadovoljan je općinskim/osnovnim sudom čije usluge koristi (sudom), te je prosječan nivo općeg zadovoljstva ispitanika sudom prilično visok i iznosi 3,7 (na skali od 1 do 5 na kojoj 1 znači „u potpunosti nezadovoljan“, a 5 „u potpunosti zadovoljan“). Rezultati govore da je ovo posljedica prilično visokog zadovoljstva sa fizičkom pristupačnošću i prostorijama suda, sa funkcionisanjem suda, sa pristupačnošću njegovih usluga, kao i sa pojedinim aspektima rada sudija, sa ljubaznošću sudskog osoblja, sa pristupom i kvalitetom informacija koje daje sud, te nešto nižeg zadovoljstva brzinom rada suda i troškovima njegovih odluka.

Kada se radi o zadovoljstvu fizičkom pristupačnošću i prostorijama suda, prosječno slaganje sa tvrdnjom koja govori o lakoći pronalaženja zgrade pojedinog suda iznosi 4,6 (na skali od 1 do 5 na kojoj 1 znači „uopće se ne slažem“, a 5 „u potpunosti se slažem“), prosječno slaganje sa tvrdnjama koje se odnose na dobar kvalitet oznaka unutar zgrade suda, te čekaonice i oznaka za pristup zgradi suda tek je nešto niže (4,4 i 4,3), dok pitanje parkinga „najproblematičnija“ stavka (3,1).

Kada je u pitanju funkcionisanje suda, prosječan nivo zadovoljstva poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja iznosi 4,1 (uz 61% u određenoj mjeri, potpuno ili donekle, zadovoljnih ispitanika) i viši je nego prosječni nivoi zadovoljstva efikasnošću izvršavanja sudskih odluka (3,6 uz 50% zadovoljnih ispitanika) i jednostavnošću/kompliciranošću procedure u sudskim procesima (3,5, uz 50% zadovoljnih ispitanika). Međutim, svojstvo u kojem su ispitanici bili u sudu (kao stranka, kao svjedok, kao žrtva ili kao korisnik drugih sudskih usluga) značajno utiče na nivo njihovog zadovoljstva. Isto je i sa zadovoljstvom ishodom njihovog slučaja - polovina ispitanika (48%) koji su na sudu bili u svojstvu stranke i tek petina ispitanika (21%) koji su na sudu bili u svojstvu žrtve u krivičnom predmetu navode da je njihov predmet uspješno završen.

Također, socio-demografske karakteristike ispitanicima su dosta rijetko otežavale pristup uslugama suda. Naime, 3% ispitanika navodi da im je dob otežala pristup uslugama suda, za nivo obrazovanja to kaže 2% njih, a za ekonomski status, invaliditet, etničku pripadnost i spol po 1% ispitanika.

Rezultati vezani za zadovoljstvo pojedinim aspektima rada sudija pokazuju da su ispitanici najzadovoljniji upoznatošću sudija sa predmetom, njegovom/njenom stručnošću, njegovim/njenim stavom i ljubaznošću i poštovanjem procedure (prosječan nivo zadovoljstva iznosi 4,1, uz 75% zadovoljnih sa sve četiri navedene stavke). Manje su zadovoljni vremenom koje su dobili za iznošenje svojih argumenata na saslušanju i spremnošću sudije da pažljivo sasluša njihovu stranu slučaja, pri čemu je zadovoljstvo ispitanika i ovim aspektima rada sudija visoko (prosječan nivo zadovoljstva za obje stavke iznosi 4,0, uz 72% zadovoljnih sa vremenom koje im je dozvoljeno za iznošenje njihovih argumenata i 69% zadovoljnih spremnošću sudije da pažljivo sasluša njihovu stranu slučaja).

Većina ispitanika (75%) zadovoljna je i sa ljubaznošću sudskog osoblja (prosječna ocjena iznosi 4,2). Pri tome je zadovoljstvo ispitanika ljubaznošću zaposlenika suda sa kojim su se ispitanici susreli na ulazu u sud i na kontroli sigurnosti i veće (4,5 uz 87% zadovoljnih ispitanika).

Visoko je i zadovoljstvo ispitanika po pitanju pristupa i kvaliteta informacija koje daje sud. Naime, gotovo dvije trećine ispitanika (65%) slaže se sa tvrdnjom „Zaposlenici suda su mi pružili sve potrebne informacije“ i prosječan nivo slaganja sa ovom tvrdnjom iznosi 4,5. Prosječni nivoi zadovoljstva pojedinim informacijama su tek nešto niži – najviši je za informacije koje ispitanici dobijaju na ulazu (4,4 uz 83% zadovoljnih ispitanika), zatim za informacije koje pruža sudska administracija (4,2 uz 77% zadovoljnih), dok je najniži za pronalaženje informacija o pravima korisnika (4,0 uz 66% zadovoljnih ispitanika). Ispitanici su zadovoljni i jasnoćom informacija koje dobijaju od suda – prosječni nivo zadovoljstva je za jasnoću sudskih poziva i za jasno i razumljivo izražavanje 4,2 (uz 66% zadovoljnih jasnoćom sudskih poziva i 77% zadovoljnih jasnim i razumljivim izražavanjem), a za pisanje jasnih odluka/presuda 4,1 (uz 73% zadovoljnih ispitanika). Dodatno, 92% ispitanika kojima je bila potrebna određena dokumentacija navodi da im je ona bila dostupna na vrijeme tj. prije ročišta.

Zadovoljstvo brzinom rada suda je nešto niže i prosječni nivoi zadovoljstva su 3,5 za trajanje postupka (uz 51% zadovoljnih) i 3,8 za brzinu kojom je sud pružio traženu uslugu (uz 63% zadovoljnih). Istovremeno, ročište je počelo na

vrijeme za 89% ispitanika koji su ga u svojim postupcima imali, a 76% njih navodi da nije bilo ni njegovog odlaganja, tako da 33% ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu stranke ili žrtve u krivičnom predmetu navodi da su, da bi se njihov predmet riješio, morali samo jednom doći u sud. Više od četvrtine (30%) je onih koji su došli dva do tri puta, a 15% onih kojima je trebalo četiri i više puta. A kada se radi o vremenu proteklom od pokretanja do okončanja njihovih predmeta 18% ispitanika navodi da je njihov predmet završen za manje od mjesec dana, 17% da mi je trebalo od jednog do tri mjeseca, 15% tri do šest mjeseci i 11% od šest mjeseci do jedne godine, dok je 15% onih kojima je bilo potrebno više od godine dana. Međutim, ovi rezultati su posljedica činjenice da je većina ovih ispitanika na sudu bila u svojstvu stranke (88%), a desetina u svojstvu žrtve (12%). Naime, rezultati pokazuju da je strankama značajno češće nego ispitanicima koji su na sudu bili u svojstvu žrtve za rješenje njihovog predmeta bio potreban manji broj dolazaka na sud i njihov predmet je riješen za kraći vremenski period (npr. više od četvrtine ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu žrtve navode da im je da bi njihov predmet bio riješen bilo potrebno da na sud dođu 4 i više puta (34%) i više od godinu dana (35%)). Također, 31% ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu žrtve i 21% onih koji su bili kao stranka navode da njihov predmet još nije riješen.

Ispitanici su najmanje zadovoljni troškovima usluga suda, kojim u principu nisu „niti zadovoljni niti nezadovoljni“. Naime, prosječni nivo zadovoljstva ispitanika za troškove sudskih postupaka i za troškove sudskih taksi iznosi 3,1 (uz 39% zadovoljnih sa troškovima sudskih postupaka i 43% zadovoljnih sa troškovima sudskih taksi). Dodatno, više od trećine ispitanika kod kojih je to bilo primjenjivo navodi da ih (je) na sudu zastupa(o) advokat (37%), i u većini slučajeva oni su ga privatno angažovali (84%).

Povjerenje u rad suda

Najveći dio, skoro dvije trećine ispitanika (64%) ističu da imaju određeno (djelomično ili potpuno povjerenje) u rad suda, tako da prosječan nivo općeg povjerenja također prilično visok i iznosi 3,7 (na skali od 1 do 5 na kojoj 1 znači „nemam nimalo povjerenja“, a 5 „imam puno povjerenje“). Rezultati pokazuju da je to posljedica prilično visokog zadovoljstva ispitanika sa nepristrasnošću sudija, sa nezavisnošću njihovog rada, kao i sa pravičnošću postupanja suda, ali i percipiranim prisustvom različitih uticaja na sudske odluke.

Nešto više od dvije trećine ispitanika (69%) ističu da su zadovoljne jer smatraju da su sudije nepristrasne tj. da jednako tretiraju sve stranke bez obzira na spol, njihovu političku, vjersku, etničku ili drugu pripadnost. Tako da prosječan nivo zadovoljstva nepristrasnošću sudija iznosi 3,9. Istovremeno, nešto više od polovine ispitanika (55%) smatra da su sudije bile potpuno ili u određenoj mjeri nezavisne, a 27% procjenjuje da su bile u određenoj mjeri zavisne pri vođenju postupka, tako da je prosječna ocjena nezavisnosti sudija (na skali od 0 do 10, pri čemu 0 znači „potpuno nezavisan“, a 10 „potpuno zavisan“) iznosi 3,5. Međutim, dio ispitanika ne koji smatraju da je sudija u vođenju (njegovog) postupka djelovao (u određenoj mjeri) zavisno istovremeno smatraju da je (inače) prisutna određena vrsta uticaja na sudske odluke. Zbog toga je gotovo trećina ispitanika (32%) nezadovoljna jer smatra da je prisutan uticaj politike/političkih pritisaka, dok je nezadovoljstvo zbog percipiranog uticaja ličnih veza, te mita na sudske odluke tek nešto rjeđe (31% i 30% nezadovoljnih). Tako da su prosječne ocjene zadovoljstva prisutnošću uticaja politike, mita i ličnih veza na sudske odluke skoro pa iste i na nivou su „niti zadovoljan niti nezadovoljan“ (3,1 i 3,2).

Skoro tri četvrtine ispitanika (73%) smatraju da je dosadašnje postupanje prema njima bilo u potpunosti ili u određenoj mjeri pravično. Tako da prosječna ocjena pravičnosti postupanja na sudu iznosi prilično visokih 7,3 (na skali od 0 do 10, pri čemu 0 znači „nimalo pravično“, a 10 „u potpunosti pravično“). U skladu sa tim su i očekivanja/iskustva ispitanika u vezi sa pravičnošću rješenja njihovog predmeta. Naime, 82% njih je uvjeren da će njihov predmet biti pravično riješen/da jeste pravično riješen.

Pri tome, najveći dio ispitanika, više od dvije trećine njih (68%), ističe da zadnji dolazak na sud nije uticao na nivo povjerenja koje imaju u pravosuđe, dok podjednako mali dio ispitanika ističe da je na njih uticao pozitivno (16%) ili negativno (15%).

Upoznatost sa ulogom i djelovanjem VSTV BiH

Dvije trećine (66%) svih ispitanika čuli su za VSTV BiH. Međutim, upoznatost sa djelovanjem VSTV BiH na znatno je manjem nivou. Naime, 28% ispitanika koji su čuli za njega nisu upoznati sa njegovim djelovanjem, a 55% ističe da „zna ponešto“, tako da samo 15% ispitanika ističe da je dobro poznato sa djelovanjem VSTV BiH.

Informacije o ulozi i radu VSTV BiH ispitanici koji su čuli za njega najčešće dobijaju putem medija (70%). I 61% ispitanika (koji su čuli za VSTV BiH) je govoreći o njegovoj osnovnoj ulozi navelo neku od njegovih osnovnih nadležnosti, dok 23% nije znalo ili nije željelo odgovoriti na ovo pitanje (i to su češće od ostalih ispitanici koji nisu upoznati sa djelovanjem VSTV BiH). Trećina ispitanika koji su čuli za VSTV BiH (33%) procjenjuje da je njegovo dosadašnje djelovanje u određenoj mjeri uspješno, dok 21% smatra da je u određenoj mjeri neuspješno, tako da je prosječna ocjena dosadašnjeg djelovanja VSTV BiH (na skali od 1 do 5, na kojoj 1 znači „potpuno neuspješno“, a 5 „potpuno uspješno“) 3,1, tj. „niti uspješno niti neuspješno“.

Razlike između pojedinih socio-demografskih kategorija ispitanika

Kao što je i očekivano, razlike u zadovoljstvu pojedinih kategorija ispitanika nisu dosljedne, ali se u principu može reći da su stariji ispitanici, a posljedično i penzioneri manje zadovoljni sudom, te da takvu tendenciju pokazuju i muškarci u donosu na žene, nižeobrazovani ispitanici u odnosu na višeobrazovane, te ispitanici koji stanuju na selu u odnosu na one koji žive u gradu. Izuzetke predstavljaju zadovoljstvo sa informacijama koje pruža sudska administracija čime su zadovoljniji muškarci nego žene, te podatak da mladi (18 do 29 godina) i najstariji ispitanici (više do 65 godina) češće od ispitanika srednjih godina (30-65 godina) navode da im je pristup uslugama suda otežala njihova životna dob.

Kada je u pitanju upoznatost sa ulogom i djelovanjem VSTV BiH, tendencije su nešto drugačije. Naime, generalno govoreći, muškarci su u odnosu na žene, te ispitanici od 30 i više godina u odnosu na mlade ispitanike (18-29 godina), kao i višeobrazovani od nižeobrazovanih ispitanika i ispitanici koji žive u gradu u odnosu na ispitanike koji žive na selu predstavljaju demografske kategorije koje su bolje upoznati sa ovom temom. Ali istovremeno, žene u odnosu na muškarce, mlađi u odnosu na starije ispitanike, kao i učenici/studenti, zaposleni i nezaposleni u odnosu na penzionere pozitivnije ocjenjuju uspješnost dosadašnjeg djelovanja VSTV BiH.

2.4. ZAKLJUČAK I PREPORUKE

Podaci dobiveni ovim istraživanjem pokazuju da je zadovoljstvo korisnika osnovnih/općinskih sudova u Banja Luci, Bijeljini, Mostaru, Sarajevu, Tuzli i Zenici na relativno visokom nivou. Naime, mada nisu uvijek dosljedni u svojim procjenama (što je i očekivano kod podataka koji se baziraju na percepciji, a ne na iskustvu), zadovoljstvo ispitanika sudom je, u principu, na nivou „donekle zadovoljni“, dok se pojedini aspekti rada suda čak i pozitivnije ocjenjuju, a vrlo su rijetki aspekti sa kojima ispitanici izražavaju svoje nezadovoljstvo. Međutim, treba navesti da su ovim istraživanjem obuhvaćeni samo trenutni korisnici sudova, koji su na većinu pitanja odgovarali na osnovu svog (direktnog) i skorašnjeg iskustva. Također, sada je u okviru F2F anketiranja primijenjena metoda presretanja korisnika u holovima sudova, a moguće je da je mjesto anketiranja uticalo na to da ispitanici daju (nešto) povoljnije ocjene nego što bi to činili u vlastitom domu. A anketiranje u predvorju suda zahtijevalo je da sudovi budu obavješteni da će i kada će anketiranje biti provođeno, tako da je moguće da su i zaposlenici bili skloniji obratiti više pažnje na postupanje prema korisnicima, znajući da će u toku dana oni davati svoje ocjene istog. Dodatno, analiza rezultata pokazuje da su prisutne značajne razlike u zadovoljstvu ispitanika zavisno od toga da li su na sudu bili u svojstvu žrtve, svjedoka, stranke ili korisnika drugih sudskih usluga. Naime, korisnici drugih sudskih usluga imaju (naj)pozitivniju percepciju i iskustvo, a najzastupljenija su kategorija ispitanika u uzorku. Nasuprot tome, ispitanici koji su na sudu bili u svojstvu žrtve rijetko su zastupljeni u uzorku, a njihova percepcija i iskustvo (koje ne podrazumijeva „samo“ na administrativne usluge suda) su značajno negativniji.

Inače, ispitanici pozitivno ocjenjuju fizičku pristupačnost i prostorno uređenje suda, uz izuzetak koji se odnosi na (ne)dostupnost parkinga za ispitanike, tako da treba utvrditi da li je i na koji način moguće umanjiti prisustvo ovog faktora. Pretežno pozitivno su ocjenjeni i poštovanje zakazanog vremena za održavanje saslušanja i ročišta, kao i pravovremenost dostavljanja relevantne dokumentacije, dok se komplikovanost procedure u sudskim procesima i (ne)efikasnost izvršavanja sudskih odluka vide kao nešto „slabije tačke“ funkcionisanja suda.

Isto tako, pitanje neravnopravnog tretmana pojedinih kategorija ispitanika skoro da nije prisutno - iskustva vezana za susrete sa nepoštovanjem i favoriziranjem izrazito su rijetka. Za pretpostaviti je da je navedeno povezano sa percipiranom nepristrasnošću i profesionalnošću zaposlenika suda, a čini se da najviše prostora za napredak ima u ujednačavanju odnosa prema ispitanicima različite starosti. I inače, odnos sudija i, posebno, drugog sudskog osoblja prema strankama ocjenjeni su vrlo pozitivno. Ispitanici su visoko zadovoljni i pristupom informacijama koje dobijaju od suda, kao i njihovim kvalitetom, pri čemu lakoća pronalaženja informacija o pravima korisnika predstavlja segment na kojem je potrebno

intenzivnije raditi. Također, ostaje da se utvrdi zbog čega žene daju nižu ocjenu za informacije dobivene od sudske administracije, da bi se mogle provesti aktivnosti kojim će se prevazići razlozi za njihovo manje zadovoljstvo.

Rad sudija pozitivno je ocijenjen i u pogledu preostalih aspekata sudačkog rada: njihove stručnosti, upoznatosti sa predmetom, kao i jasnoće komuniciranja sa korisnicima, uz nešto niži postotak ispitanika koji su zadovoljni dozvoljenim vremenom za iznošenje njihovih argumenata i spremnošću sudije da sa pažnjom sasluša njihovu stranu predmeta.

Percipirana brzina rada suda, koja je ranije uz troškove sudskih usluga predstavljala osnovne razloge za nezadovoljstvo ispitanika, sada je povoljnije ocijenjena, dok ispitanici i dalje visinu troškova vide kao smetnju u pristupu sudskim uslugama. Povjerenje u rad suda također je, u principu, na nivou „donekle zadovoljni“, pri čemu je jedini segment koji ima nižu prosječnu ocjenu percipirano prisustvo različitih uticaja na donošenje sudskih odluka. Istovremeno, treba imati u vidu da, mada vrlo rijetko potvrđuju da imaju lično iskustvo diskriminacije i mada visoko ocjenjuju pravičnost suda u rješavanju svog predmeta, ispitanici svoju procjenu nepristrasnosti, kao i nezavisnosti sudskog rada zasnivaju i na iskustvima drugih (njima bliskih ili poznatih osoba), kao i iskustvima koja se iznose u medijima. To potvrđuje i podatak koji govori o malom uticaju zadnjeg boravka na sudu na postojeći nivo povjerenja ispitanika. Zbog toga je na prisutne raskorake potrebno djelovati ne samo formalnim poboljšanjem navedenih karakteristika, nego i poticanjem tačnih i pravovremenih medijskih izvještavanja koja će podupirati pozitivnu/realnu sliku o radu suda. Pri tome, posebnu pažnju treba posvetiti targetiranju kategorija stanovništva koje su trenutno manje zadovoljne pruženom uslugom suda i imaju manje povjerenja u njegov rad: muškarcima, starijim osobama/penzionerima, osobama sa srednjoškolskim i nižim stepenom obrazovanja i osobama koje žive na selu.

Upoznatost ispitanika sa postojanjem VSTV BiH, a posebno upoznatost sa njegovom ulogom i djelovanjem nisu na visokom nivou. I ocjena uspješnosti njegovog dosadašnjeg djelovanja govori o neujednačenosti mišljenja ispitanika. Tako da je, u svakom predmetu, potrebno raditi na informisanju ispitanika o VSTV BiH, vodeći računa da mediji predstavljaju glavni kanal informisanja ispitanika o ovoj temi, a da je web stranica VSTV BiH vrlo rijetko korištena u ove svrhe i to uglavnom od specifične kategorije korisnika (visokoobrazovane osobe).

Ukupno gledano, može se zaključiti da rezultati istraživanja zadovoljstva korisnika osnovnih/općinskih sudova u Banja Luci, Bijeljini, Mostaru, Sarajevu, Tuzli i Zenici mogu biti ocijenjeni kao ohrabrujući i da mogu predstavljati dobru bazu za provođenje aktivnosti u okviru Projekta unapređenja kapaciteta pravosuđa. Dodatno, na osnovu njih se mogu mjeriti promjene u zadovoljstvu ispitanika nastale pod uticajem Projekta, a kroz poređenje rezultata ovog istraživanja sa rezultatima Finalnog istraživanja koje treba provesti u toku treće godine Projekta.

3. Opis metodologije

3.1. KRATAK OPIS KORIŠTENE METODOLOGIJE

U ovom istraživanju korištena je metodologija koja je u potpunosti pratila zahtjeve Klijenta i koja je podrazumijevala prikupljanje potrebnih podataka kvantitativnim istraživačkim metodama i to:

1. Anketom „licem u lice“ (*Face to Face – F2F*) provedenom putem kompjuterski potpomognutog ličnog istraživanja (CAPI)
2. Kompjuterski potpomognutim telefonskim anketiranjem (CATI).¹

CC je proveo anketiranje u periodu od 5. aprila do 8. maja 2023. godine. Njim je obuhvaćeno ukupno 2.100 ispitanika – korisnika usluga osnovnih/općinskih sudova u Banja Luci, Bijeljini, Mostaru, Sarajevu, Tuzli i Zenici (350 ispitanika po sudu). Po zahtjevu Klijenta, u Općinskom sudu Sarajevu i Osnovnom sudu u Banja Luci provedene su dodatne ankete (176 anketa u Općinskom sudu Sarajevu i 175 anketa u Osnovnom sudu u Banja Luci, ukupno 351 anketa). Dodatno anketiranje je provedeno u periodu od 13. jula do 11. septembra 2023. godine, te je rezultiralo finalnim uzorkom od 2.451 ispitanika. F2F anketom (CAPI) obuhvaćeno je 88% od ukupnog broja potrebnih anketa, tj. ukupno 2.162 anketa, a CATI-jem 12% od ukupnog broja potrebnih anketa, tj. ukupno 289 anketa.

Kod F2F ankete ispitanici su birani metodom presretanja u holovima sudova, dok su kod CATI-ja slučajno bili odabrani telefonski brojevi putem kojih su potencijalni ispitanici pozivani. Isti upitnik korišten je i za F2F i CATI anketu.² F2F anketu su provela 33 anketara, dok su CATI anketu provela četiri (4) operatera. Svi oni su prošli specifični trening prije početka anketiranja i bili pod nadzorom terenske koordinatorice, odnosno CATI supervizorice. Stopa učešća u F2F anketi (broj kontaktiranih potencijalnih ispitanika u odnosu na broj ispitanika koji su pristali na učešće u anketi) iznosi 72%. Stopa učešća u CATI anketi bila je 26%.

Analiza prikupljenih podataka provedena je u Softverskom paketu za društvena istraživanja, verzija 21 (SPSS 21).

3.2. SOCIO-DEMOGRAFSKE KARAKTERISTIKE ISPITANIKA

Anketom je obuhvaćen podjednak broj muških i ženskih ispitanika (50% naprema 50%), dvoje ispitanika/ca nije željelo da se izjasni po pitanju spola. Kada je riječ o starosnoj strukturi ispitanika, među anketiranim osobama je 21% u kategoriji od 18-29 godina, 40% je u kategoriji od 30-49 godina, 26% ispitanika je u kategoriji od 50-65 godina, dok je najmanje anketiranih ispitanika koji su stariji od 65 godina, njih 13%. Na pitanje o starosti nije željelo odgovoriti 0,4% ispitanika. Kada je u pitanju obrazovni status ispitanika najmanje je onih sa nezavršenom osnovnom školom i manje (1%), nakon toga slijede ispitanici koji su završili samo osnovnu školu (5%), najveći broj ispitanika je u kategoriji završene srednje četverogodišnje i trogodišnje škole (54%), dok je sa višom školom/fakultetima/postdiplomskim obrazovanjem 40% ispitanika. Na pitanje o završenom stepenu obrazovanja nije željelo odgovoriti 0,2% ispitanika. Anketom je obuhvaćen najveći broj zaposlenih ispitanika (60%), nezaposlenih je 15%, domaćica je svega 3%, učenika i studenata 5%, dok je penzionera obuhvaćenih anketiranjem bilo 17%. Također je 0,4% ispitanika izabralo nešto drugo kao odgovor o radnom statusu (osobe sa invaliditetom, osobe koje primaju socijalnu pomoć, poljoprivrednici). Na pitanje o radnom statusu nije željelo odgovoriti 0,2% ispitanika. Na pitanje o tome da li žive u gradu ili na selu su svi ispitanici dali odgovor i njih 81% izvještava da živi u gradu, a 19% na selu.

Socio-demografske karakteristike ispitanika na ukupnom uzorku i po pojedinim osnovnim/općinskim sudovima moguće je pogledati u Tabeli 1. Dodatno, starosnu strukturu ispitanika moguće je pogledati i na Grafikonu 1.

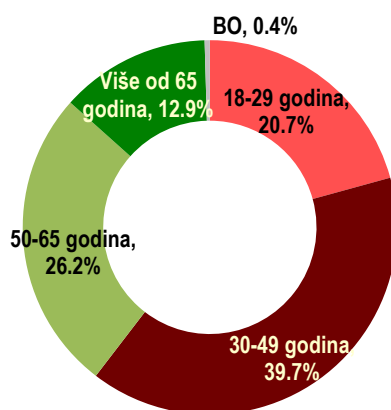
¹ Detaljni pregled korištene metodologije dostupan je u Finalnom izvještaju za Istraživanje o zadovoljstvu korisnika sudova, Custom Concept za VSTV BiH, 10.05.2023. godine.

² Upitnik je moguće je vidjeti u Prilogu 1.

TABELA 1. SOCIO-DEMOGRAFSKE KARAKTERISTIKE ISPITANIKA

		Osnovni sud u Banja Luci	Osnovni sud u Bijeljini	Općinski sud u Mostaru	Oćinski sud u Sarajevu	Općinski sud u Tuzli	Općinski sud u Zenici	UKUPNO
Spol ispitanika	Žene	49,7%	60,9%	53,4%	55,7%	33,1%	45,7%	49,7%
	Muškarci	50,1%	39,1%	46,6%	44,1%	66,9%	54,3%	50,2%
	Ne želim se izjasniti	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,1%
Starost ispitanika	18-29 godina	23,0%	8,3%	20,9%	33,5%	17,7%	13,4%	20,7%
	30-49 godina	44,0%	31,1%	41,4%	42,8%	40,0%	35,1%	39,7%
	50-65 godina	22,7%	40,0%	25,1%	16,3%	29,1%	30,6%	26,2%
	Više od 65 godina	9,7%	18,9%	12,6%	7,2%	13,1%	20,6%	12,9%
	NZ/NŽO	0,6%	1,7%	0,0%	0,2%	0,0%	0,3%	0,4%
Obrazovni status ispitanika	Nezavršena osnovna škola i manje	0,2%	2,6%	0,3%	0,2%	0,0%	0,6%	0,7%
	Osnovna škola	3,6%	15,4%	2,0%	3,6%	3,4%	6,0%	5,1%
	Srednja četverogodišnja i trogodišnja škola	65,7%	63,1%	53,7%	65,7%	55,4%	50,9%	54,4%
	Viša škola/ fakultet/ postdiplomsko obrazovanje	30,3%	18,3%	43,1%	30,3%	41,1%	42,6%	39,7%
	NZ/NŽO	0,2%	0,6%	0,9%	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%
Radni status	Zaposlen/a	68,0%	43,4%	58,0%	70,9%	57,7%	51,7%	59,9%
	Nezaposlen/a	9,5%	25,7%	16,0%	10,6%	14,9%	15,1%	14,6%
	Domaćica	4,6%	2,9%	1,4%	1,9%	1,4%	2,6%	2,6%
	Učenik/ca / Student/ica	6,9%	1,4%	4,6%	8,9%	3,4%	2,0%	5,0%
	Penzioner/ka	10,5%	23,7%	19,4%	7,6%	22,6%	28,6%	17,3%
	Nešto drugo	0,2%	1,7%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
	NZ/NŽO	0,4%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
Grad ili selo	Grad	79,6%	66,3%	78,3%	96,2%	75,4%	82,9%	80,9%
	Selo	20,4%	33,7%	21,7%	3,8%	24,6%	17,1%	19,1%

GRAFIKON 1. STAROSNA STRUKTURA ISPITANIKA (N=2.451)

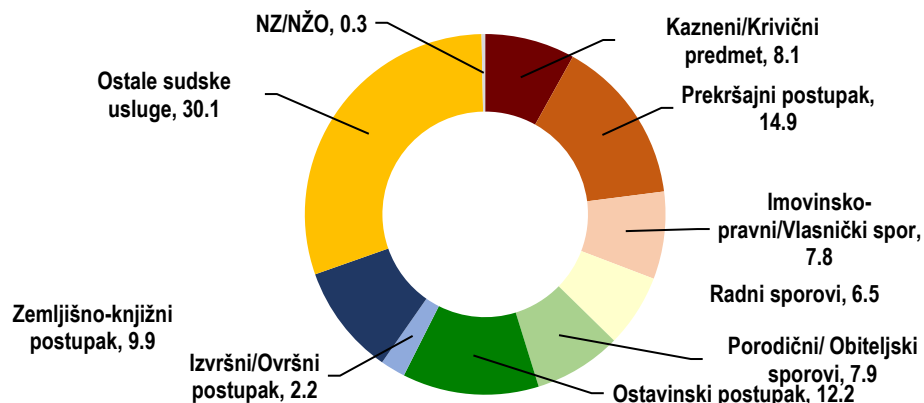


Kada govorimo o vrsti sudskih procesa u kojima su ispitanici učestvovali najviše je onih koji su koristili ostale sudske usluge, poput izdavanja uvjerenja (30%), nakon toga su ispitanici koji su korisnici suda u okviru nekog prekršajnog postupka (15%). Kada je riječ o zemljišno-knjižnom postupku i ostavinskom postupku anketirano je po 10% ispitanika. Anketom je obuhvaćeno 8% ispitanika koji su na sudu zbog porodičnih/obiteljskih sporova, i po 8% ispitanika koji su na sudu zbog imovinsko-pravnih/vlasničkih sporova i krivičnih predmeta (8%). Nešto manji broj anketiranih ispitanika je na sudu zbog i radnih sporova (7%) dok je samo 2% onih koji su u izvršnom postupku. Na pitanje o vrsti sudskog procesa zbog kojeg su korisnici usluga suda, nije željelo odgovoriti 0,3% ispitanika. Vrste sudskih predmeta u kojima su ispitanici učestvovali na ukupnom uzorku i po pojedinim općinskim/osnovnim sudovima pogledati u Tabeli 2, te na Grafikonu 2.

TABELA 2. VRSTE SUDSKIH PREDMETA U KOJIMA SU ISPITANICI UČESTOVALI

Vrsta predmeta	Osnovni sud u	Osnovni sud u	Općinski sud u	Općinski sud u	Općinski sud u	Općinski sud u	UKUPNO
	Banja Luci	Bijeljini	Mostaru	Sarajevu	Tuzli	Zenici	
Krivični predmet	8,8%	8,9%	3,4%	12,0%	7,4%	5,7%	8,1%
Prekršajni postupak	25,0%	10,9%	8,6%	19,0%	11,7%	7,1%	14,9%
Imovinsko-pravni/Vlasnički spor	7,0%	6,6%	4,6%	13,9%	7,4%	4,9%	7,8%
Radni sporovi	9,1%	7,4%	3,7%	9,3%	4,6%	2,3%	6,5%
Porodični/Obiteljski sporovi	10,9%	6,9%	11,4%	8,2%	4,6%	3,7%	7,9%
Ostavinski postupak	16,2%	19,1%	21,1%	8,0%	6,0%	3,1%	12,2%
Izvršni postupak	1,0%	0,3%	2,9%	3,2%	4,3%	2,0%	2,2%
Zemljišno-knjižni postupak	1,5%	5,7%	14,0%	5,3%	5,1%	34,3%	9,9%
Ostale sudske usluge	19,6%	34,0%	30,3%	20,9%	48,6%	36,9%	30,1%
NZ/NŽO	1,0%	0,3%	0,0%	0,2%	0,3%	0,0%	0,3%
UKUPNO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

GRAFIKON 2. STRUKTURA VRSTE PREDMETA (N=2.451)



Ispitanici su na sudu na dan anketiranja (u slučaju F2F anketiranja) tj. zadnji put (u slučaju CATI-ja) najčešće bili kao stranke (48%) i radi drugih sudskih usluga (39%). Znatno rjeđe su bili u svojstvu svjedoka (7%) ili žrtve u krivičnom predmetu (6%). Zastupljenost ispitanika različitog spola po pojedinim svojstvima u kojima su bili na sudu je ujednačena. Svojstvo u kojem su ispitanici bili na sudu na ukupnom uzorku, po pojedinim osnovnim/općinskim sudovima, te po spolu pogledati u Tabeli 3 i 4.

TABELA 3. SVOJSTVO U KOJEM SU ISPITANICI BILI NA SUDU

	Osnovni sud u	Osnovni sud u	Općinski sud u	Općinski sud u	Općinski sud u	Općinski sud u	UKUPNO
	Banja Luci	Bijeljini	Mostaru	Sarajevu	Tuzli	Zenici	
Kao stranka	58,3%	52,6%	25,1%	63,3%	40,9%	26,6%	47,8%
Kao svjedok	11,4%	4,9%	3,4%	11,2%	6,3%	1,4%	7,1%
Kao žrtva u krivičnom predmetu	8,0%	8,6%	2,0%	12,2%	1,1%	2,0%	6,3%
Drugo	21,0%	34,0%	69,4%	13,3%	51,7%	70,0%	38,5%
NZ/NŽO	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
UKUPNO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

TABELA 4. SVOJSTVO U KOJEM SU ISPITANICI BILI NA SUDU – prema spolu

	Muškarci	Žene	Ne želi se izjasniti	UKUPNO
	Kao stranka	46,7%	48,9%	
Kao svjedok	8,0%	6,3%	50,0%	7,1%
Kao žrtva u krivičnom predmetu	7,3%	5,2%	50,0%	6,3%
Drugo	37,7%	39,4%	0,0%	38,5%
NZ/NŽO	0,4%	0,2%	0,0%	0,3%
UKUPNO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

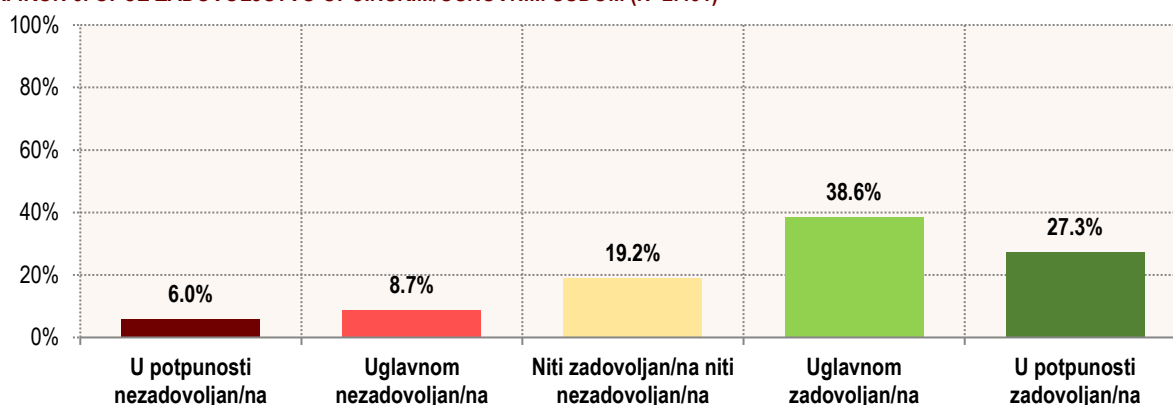
4. Glavni nalazi

4.1. ZADOVOLJSTVO USLUGOM SUDA

OPĆE ZADOVOLJSTVO SUDOM

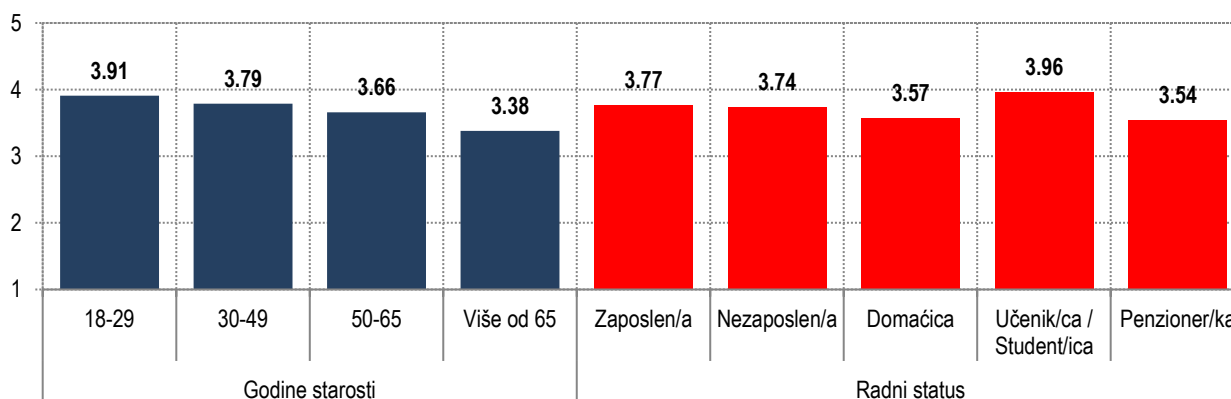
Najveći dio, dvije trećine ispitanika (66%) zadovoljno je općinskim/osnovnim sudom čije usluge koristi (sudom). Pri tome su njim češće uglavnom zadovoljni nego u potpunosti zadovoljni (39% naprema 27%). Uz 19% ispitanika koji imaju neutralan stav, mali dio ispitanika (15%) izražava nezadovoljstvo sudom (9% je uglavnom nezadovoljno, a 6% u potpunosti nezadovoljno). (Pogledati Grafikon 3.). Zbog toga je prosječan nivo zadovoljstva ispitanika općinskim/osnovnim sudom čije usluge koriste prilično visok, te iznosi 3,7³ (na skali od 1 do 5 na kojoj 1 znači u potpunosti nezadovoljan, a 5 u potpunosti zadovoljan).

GRAFIKON 3. OPĆE ZADOVOLJSTVO OPĆINSKIM/OSNOVNIM SUDOM (N=2.451)



Nema statistički značajnih razlika u prosječnom zadovoljstvu općinskim/osnovnim sudom čije usluge koriste između ispitanika različitog spola, različitog nivoa edukacije i ispitanika koji žive u različitom tipu naselja.⁴ Međutim, statistički značajne razlike u prosječnom zadovoljstvu sudom prisutne su kod ispitanika različite starosti (što su ispitanici stariji to je manje njihovo opće zadovoljstvo sudom) i različitog radnog statusa (penzioneri su manje zadovoljni od učenika/studenata). (Pogledati Grafikon 4.)

GRAFIKON 4. OPĆE PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO SUDOM – po starosti i radnom statusu ispitanika



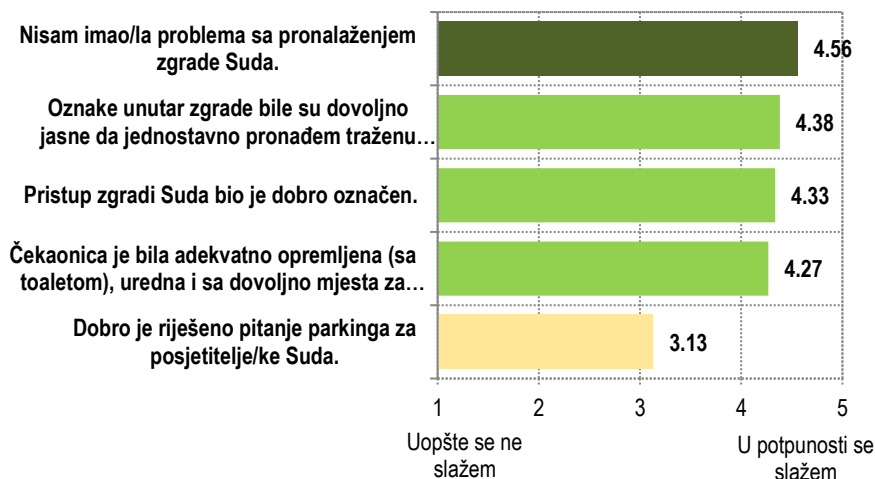
³ Aritmetička sredina (M)=3,73, Standardna devijacija (SD)=1,13, Raspon rezultata: Najniža ocjena (Min)=1, Najviša ocjena (Max)=5, Broj ispitanika koji su odgovorili na pitanje (N)=2.444 (Statistička analiza koja obuhvata mjere centralne tendencije, kao i raspršenja rezultata ne uključuje ispitanike koji su dali odgovor „Ne znam/Ne želim odgovoriti“.)

⁴ U ostatku izvještaja nisu navođene socio-demografske kategorije kod kojih nisu prisutne statistički značajne razlike na pojedinom pitanju.

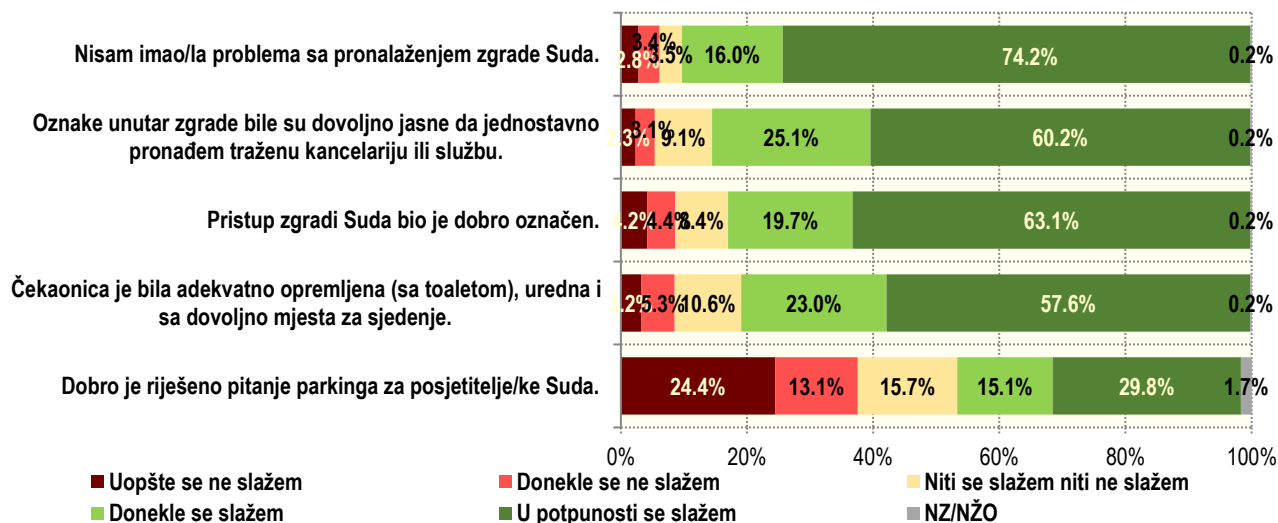
FIZIČKA PRISTUPAČNOST I PROSTORIJE SUDA

Fizičku pristupačnost i prostorije općinskog/osnovnog suda ispitanici dosta visoko ocjenjuju. Naime, prosječno slaganje sa tvrdnjom koja govori o lakoći pronalaženja zgrade pojedinog suda iznosi 4,6 (koja na skali od 1 do 5 potpada pod odgovor „u potpunosti se slažem“).⁵ Prosječno slaganje sa tvrdnjama koje se odnose na dobar kvalitet oznaka unutar zgrade suda, čekaonice, te oznaka za pristup zgradi suda tek je nešto niže (4,4 i 4,3)⁶ i potpada pod odgovor „donekle se slažem“, dok je pitanje parkinga za posjetitelje suda „najproblematičnija“ stavka – ono potpada pod odgovor „niti se slažem niti se ne slažem“ (3,1)⁷. (Pogledati Grafikon 5.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da se gotovo dvije petine ispitanika (37%) ne slaže sa tim da je pitanje parkinga za posjetitelje suda dobro riješeno, pri čemu se 24% njih uopće ne slaže, a 13% donekle ne slaže sa ovom tvrdnjom. (Pogledati Grafikon 6.)

GRAFIKON 5. PROSJEČNO SLAGANJE SA TVRDNJAMA VEZANIM ZA FIZIČKU PRISTUPAČNOST I PROSTORIJE SUDA



GRAFIKON 6. SLAGANJE SA TVRDNJAMA VEZANIM ZA FIZIČKU PRISTUPAČNOST I PROSTORIJE SUDA – procentualni pregled rezultata (N=2.451)



Statistički značajne razlike između ispitanika različite starosti i radnog statusa prisutne su utoliko što se ispitanici stariji od 65 godina i domaćice najmanje slažu sa tim da nisu imali problema sa pronalaženjem zgrade suda, te posljedično da je pristup zgradi suda bio dobro označen, dok se ispitanici srednjih godina (30-49 godina) rjeđe od ostalih, a zaposlene i

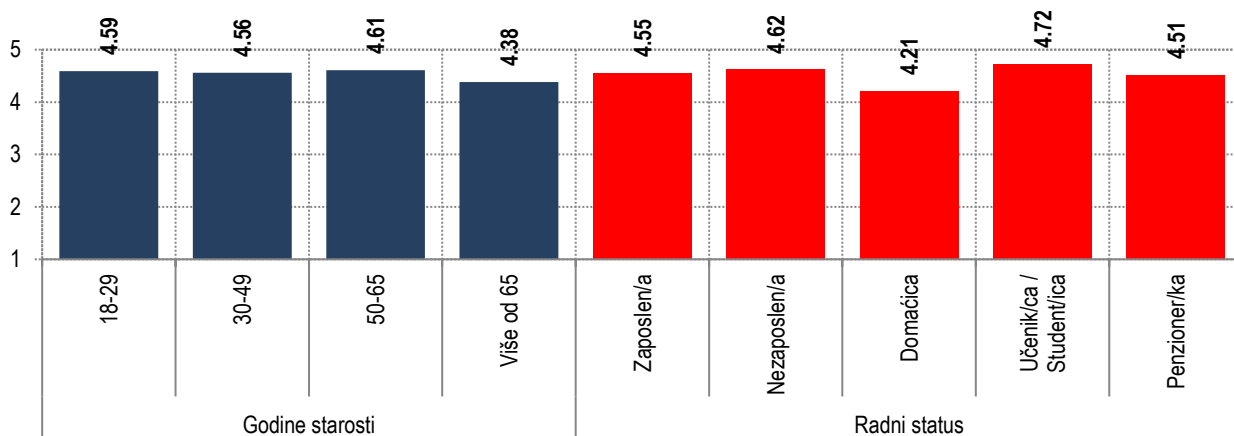
⁵ Nisam imao/la problema sa pronalaženjem zgrade suda: M=4,56, SD=0,92, Min=1, Max=5, N=2.447;

⁶ Oznake unutar zgrade bile su dovoljno jasne da jednostavno pronađem traženu kancelariju ili službu: M=4,38, SD=0,94, Min=1, Max=5, N=2.445; Pristup zgradi suda bio je dobro označen: M=4,33, SD=1,08, Min=1, Max=5, N=2.447; Čekaonica je bila adekvatno opremljena (sa toaletom), uredna i sa dovoljno mjesta za sjedenje: M=4.27, SD=1.06, Min=1, Max=5, N=2.445.

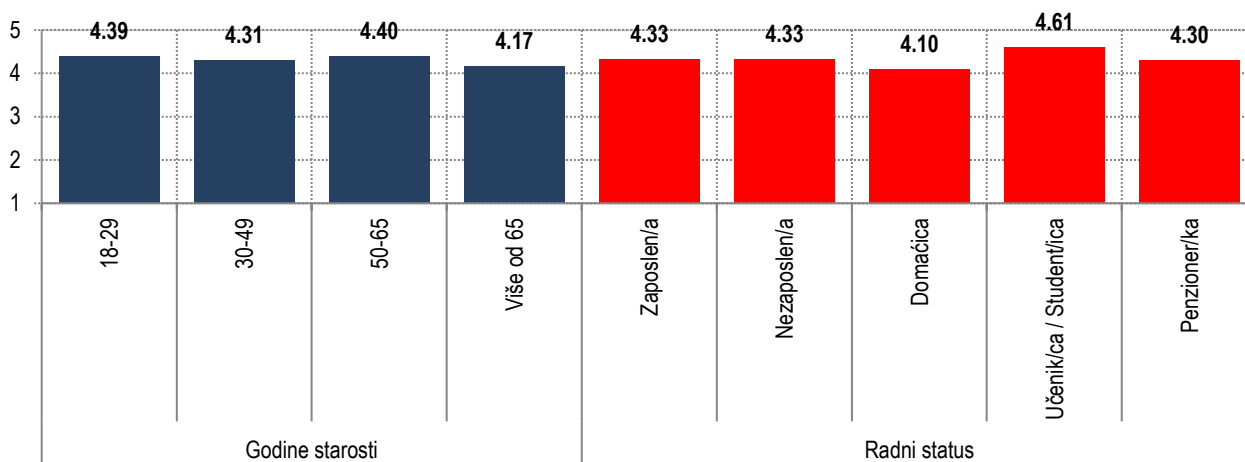
⁷ M=3,13, SD=1,57, Min=1, Max=5, N=2.409.

nezaposlene osobe rjeđe od penzionera, slažu sa tvrdnjom da je dobro riješeno pitanje parkinga za posjetitelje suda⁸. Dodatno, ispitanici koji žive na selu se rjeđe od ispitanika uz grada slažu sa navedenom tvrdnjom. (Pogledati Grafikon 7., 8. i 9.)

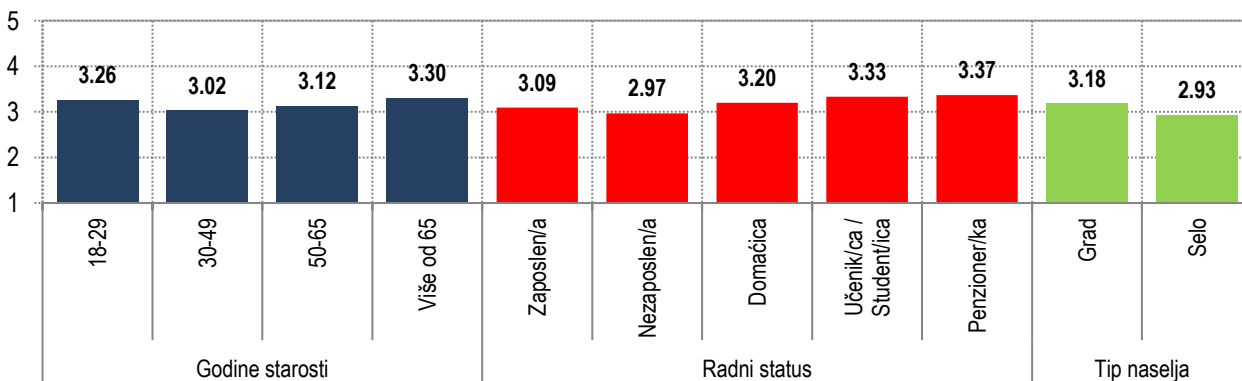
GRAFIKON 7. PROSJEČNO SLAGANJE SA TVRDNJOM „Nisam imao/la problema sa pronalaženjem zgrade suda“ – po starosti i radnom statusu ispitanika



GRAFIKON 8. PROSJEČNO SLAGANJE SA TVRDNJOM „Pristup zgradi suda bio je dobro označen“ – po starosti i radnom statusu ispitanika



GRAFIKON 9. PROSJEČNO SLAGANJE SA TVRDNJOM „Dobro je riješeno pitanje parkinga za posjetitelje/ke suda“ – po spolu, starosti, radnom statusu ispitanika i tipu naselja



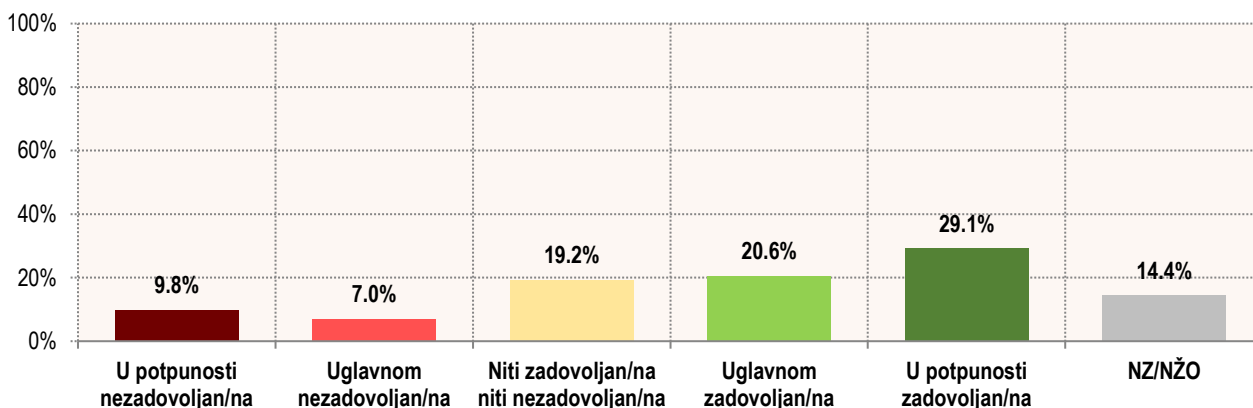
⁸ Mada je prosječno slaganje domaćica sa ovom tvrdnjom niže od slaganja zaposlenih osoba, ova razlika nije statistički značajna zbog malog broja ispitanika koje potpadaju pod ovu kategoriju (N=63, 2,6%).

FUNKCIONISANJE SUDA

Zadovoljstvo efikasnošću izvršavanja sudskih odluka

Polovina ispitanika (50%) zadovoljno je efikasnošću izvršavanja sudskih odluka, pri čemu tome je veći dio njih u potpunosti zadovoljan (29% naprema 21%). Uz petinu (19%) koja nije ni zadovoljna ni nezadovoljna, manji dio ispitanika smatra da se sudske odluke nedovoljno efikasno izvršavaju (7% je uglavnom nezadovoljnih i 10% u potpunosti nezadovoljnih). Potrebno je napomenuti da 14% ispitanika nije znalo ili nije željelo odgovoriti na ovo pitanje. (Pogledati Grafikon 10.) Tako da je prosječno zadovoljstvo efikasnošću izvršavanja sudskih odluka 3,6.⁹

GRAFIKON 10. ZADOVOLJSTVO EFIKASNOŠĆU IZVRŠAVANJA SUDSKIH ODLUKA (N=2.451)



Međutim, **svojstvo u kojem su ispitanici bili u sudu značajno utiče na percepciju efikasnosti izvršavanja sudskih odluka**. Naime, 33% ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu žrtve je nezadovoljno efikasnošću izvršavanja sudskih odluka (20% je u potpunosti nezadovoljnih i 11% je uglavnom nezadovoljnih). Nezadovoljstvo je značajno rjeđe prisutno kod ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu stranke (19%) i svjedoka (22%), a najrjeđe je kod ispitanika koji su koristili druge usluge suda (18%).¹⁰ Istovremeno, efikasnošću izvršavanja sudskih usluga značajno češće su u potpunosti zadovoljni ispitanici koji su na sudu bili u svojstvu korisnika drugih sudskih usluga (39%), stranke (35%) i svjedoka (25%) nego oni koji su bili u svojstvu žrtve (18%). (Pogledati Tabelu 5.)

TABELA 5. ZADOVOLJSTVO EFIKASNOŠĆU IZVRŠAVANJA SUDSKIH ODLUKA – prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu¹¹

	Kao stranka		Kao svjedok		Kao žrtva u krivičnom predmetu		Kao korisnik drugih sudskih usluga	
	N	%	N	%	N	%	N	%
U potpunosti nezadovoljan/na	125	12,0%	13 _a	8.2%	31 _b	20.4%	69	9,3%
Uglavnom nezadovoljan/na	70	6,7%	22 _b	13.8%	17 _{a,b}	11.2%	62	8,3%
Niti zadovoljan/na niti nezadovoljan/na	212	20,4%	41 _a	25.8%	38 _a	25.0%	178	23,9%
Uglavnom zadovoljan/na	273	26,3%	44 _{a,b}	27.7%	38 _{a,b}	25.0%	147	19,7%
U potpunosti zadovoljan/na	358	34,5%	39 _{a,b}	24.5%	28 _b	18.4%	289	38,8%
UKUPNO	1.038	100,0%	159	100,0%	152	100,0%	745	100,0%

Analiza po socio-demografskim varijablama pokazuje da su žene u odnosu na muškarce, mladi (do 30 godina starosti) u odnosu na starije od njih, visokoobrazovani ispitanici u odnosu na one sa srednjom školom¹², učenici/studenti u odnosu

⁹ M=3,61, SD=1,33, Min=1, Max=5, N=2.099.

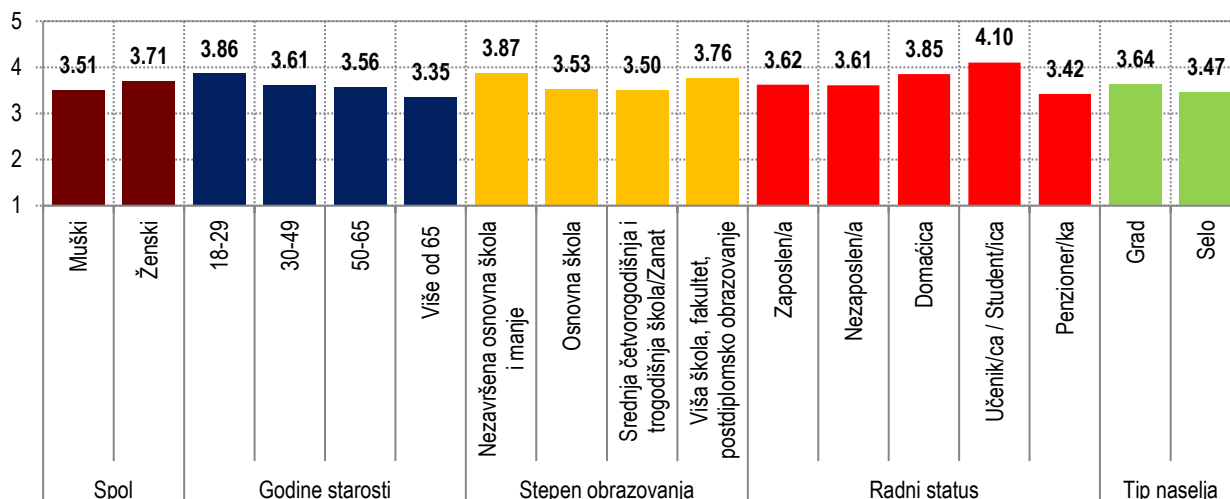
¹⁰ Kao žrtva u krivičnom predmetu: M=3,10; Kao stranka: M=3,64; Kao svjedok: M=3,47, Kao korisnik drugih sudskih usluga: M=3,70.

¹¹ Iz pregleda rezultata su isključeni ispitanici koji nisu znali ili nisu željeli odgovoriti na ovo pitanje (N=352), kao i ispitanici koji nisu znali ili nisu željeli reći u kom su svojstvu bili na sudu (N=6).

¹² Mada je prosječno slaganje osoba koje nemaju formalno obrazovanje (nezavršena osnovna škola i manje) sa ovom tvrdnjom više od slaganja osoba drugog obrazovnog nivoa, ova razlika nije statistički značajna zbog malog broja ispitanika koje potpadaju pod ovu kategoriju (N=16, 0,7%).

na zaposlene i penzionere i ispitanici koji žive u gradskim područjima u odnosu na one koji žive na selu zadovoljnije/i efikasnošću izvršavanja sudskih odluka. (Pogledati Grafikon 11.)

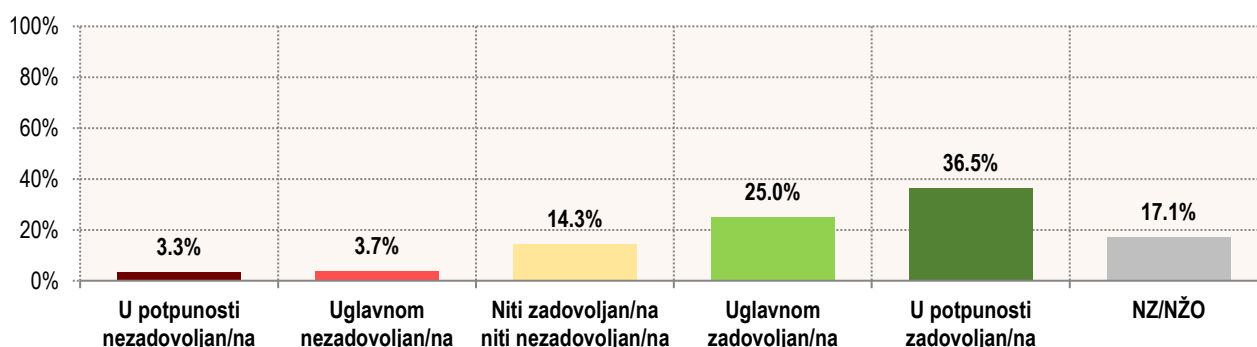
GRAFIKON 11. PROSJEČNO ZADOVLJSTVO EFIKASNOŠĆU IZVRŠAVANJA SUDSKIH ODLUKA – po spolu, starosti, obrazovnom nivou, radnom statusu ispitanika i tipu naselja



Poštovanje zakazanog vremena za održavanje saslušanja

Poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja zadovoljno je tri petine ispitanika (61%). Pri tome je veći dio njih (37%) u potpunosti zadovoljan, dok je 25% njom donekle zadovoljno. Veći dio preostalih ispitanika nije znao ili nije želio odgovoriti na ovo pitanje (17%) ili je imao neutralan stav (14%), dok su vrlo rijetki ispitanici koji ističu svoje nezadovoljstvo poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja (4% uglavnom nezadovoljnih i 3% u potpunosti nezadovoljnih). (Pogledati Grafikon 12.) Tako da prosječno zadovoljstvo poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja iznosi 4,1¹³.

GRAFIKON 12. ZADOVLJSTVO POŠTOVANJEM ZAKAZANOG VREMENA ZA ODRŽAVANJE SASLUŠANJA (N=2.451)



Ali, kao i u prethodnom pitanju, **svojstvo u kojem su ispitanici bili u sudu značajno utiče i na percepciju poštovanja zakazanog vremena za održavanje saslušanja.** Naime, 18% ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu žrtve je nezadovoljno poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja (10% je u potpunosti nezadovoljnih i 8% je uglavnom nezadovoljnih). Nezadovoljstvo je značajno rjeđe prisutno kod ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu svjedoka (11%), a najrjeđe je kod ispitanika koji su koristili druge usluge suda (8%) i koji su bili u svojstvu stranke (7%).¹⁴ Istovremeno, poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja značajno su češće u potpunosti zadovoljni ispitanici koji su na sudu bili u svojstvu stranke (46%), korisnika drugih sudskih usluga (46%) nego oni koji su bili u svojstvu žrtve (27%). (Pogledati Tabelu 6.)

¹³ M=4,06, SD=1,07, Min=1, Max=5, N=2.032.

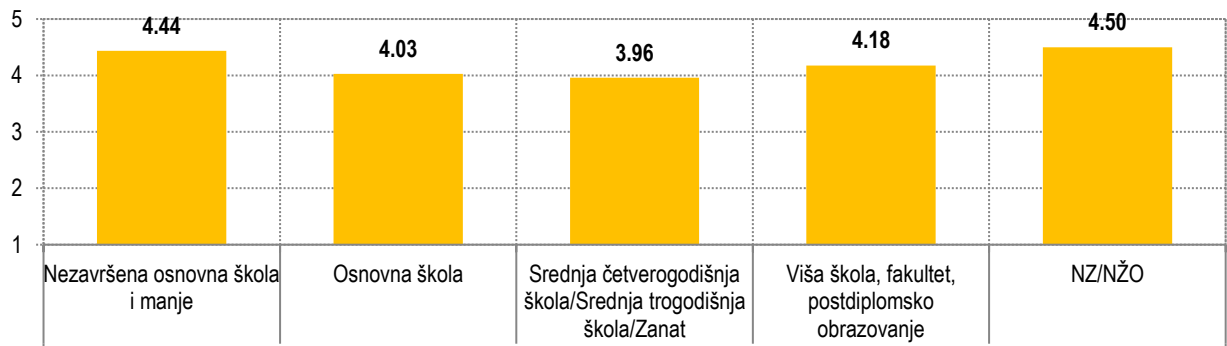
¹⁴ Kao žrtva u krivičnom predmetu: M=3,60; Kao svjedok: M=3,89, Kao stranka: M=4,15; Kao korisnik drugih sudskih usluga: M=4,06.

TABELA 6. ZADOVOLJSTVO POŠTOVANJEM ZAKAZANOG VREMENA ZA ODRŽAVANJE SASLUŠANJA – prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu¹⁵

	Kao stranka		Kao svjedok		Kao žrtva u krivičnom predmetu		Kao korisnik drugih sudskih usluga	
	N	%	N	%	N	%	N	%
U potpunosti nezadovoljan/na	32	3,0%	11	6,5%	16	10,4%	23	3,6%
Uglavnom nezadovoljan/na	40	3,7%	8	4,7%	12	7,8%	29	4,6%
Niti zadovoljan/na niti nezadovoljan/na	158	14,8%	34	20,0%	31	20,1%	127	20,1%
Uglavnom zadovoljan/na	346	32,3%	52	30,6%	53	34,4%	160	25,3%
U potpunosti zadovoljan/na	494	46,2%	65	38,2%	42	27,3%	294	46,4%
UKUPNO	1.070	100,0%	170	100,0%	154	100,0%	633	100,0%

Analiza po socio-demografskim varijablama pokazuje da je jedina statistički značajna razlika u prosječnom zadovoljstvu poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja prisutna kod ispitanika različitog nivoa obrazovanja – naime, visokoobrazovani ispitanici su zadovoljniji poštovanjem zakazanog vremena održavanja saslušanja od ispitanika sa srednjom školom. (Pogledati Grafikon 13.)

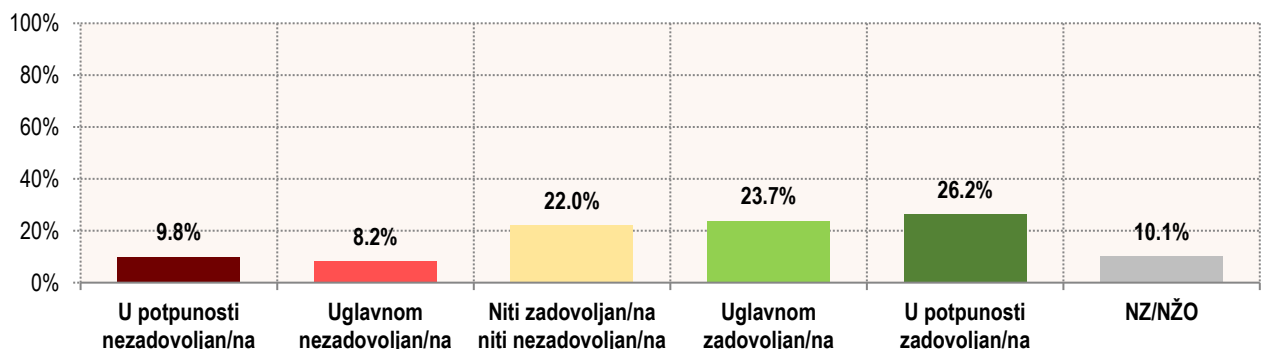
GRAFIKON 13. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO POŠTOVANJEM ZAKAZANOG VREMENA ZA ODRŽAVANJE SASLUŠANJA – po obrazovnom nivou ispitanika



Zadovoljstvo jednostavnošću/komplikovanošću procedure u sudskim procesima

Nešto je niže zadovoljstvo ispitanika kada je u pitanju jednostavnost/komplikovanost procedure u sudskim procesima. Naime, polovina ispitanika (50%) zadovoljno je jednostavnošću procedure u sudskim postupcima (26% je u potpunosti, a 24% je donekle zadovoljnih). Veći dio preostalih ispitanika (22%) njom je ni zadovoljan ni nezadovoljan, dok je ispitanika koji ističu svoje nezadovoljstvo zbog komplikovane procedure u sudskim procesima znatno manje (10% je u potpunosti nezadovoljnih i 8% uglavnom nezadovoljnih). Desetina (10%) ispitanika nije znalo ili nije željelo dogovoriti na ovo pitanje. (Pogledati Grafikon 14.) Tako da prosječna ocjena zadovoljstva jednostavnošću/komplikovanošću procedure u sudskim procesima iznosi 3,5¹⁶.

GRAFIKON 14. ZADOVOLJSTVO JEDNOSTAVNOŠĆU/KOMPLIKOVANOŠĆU PROCEDURE U SUDSKIM POSTUPCIMA (N=2.451)

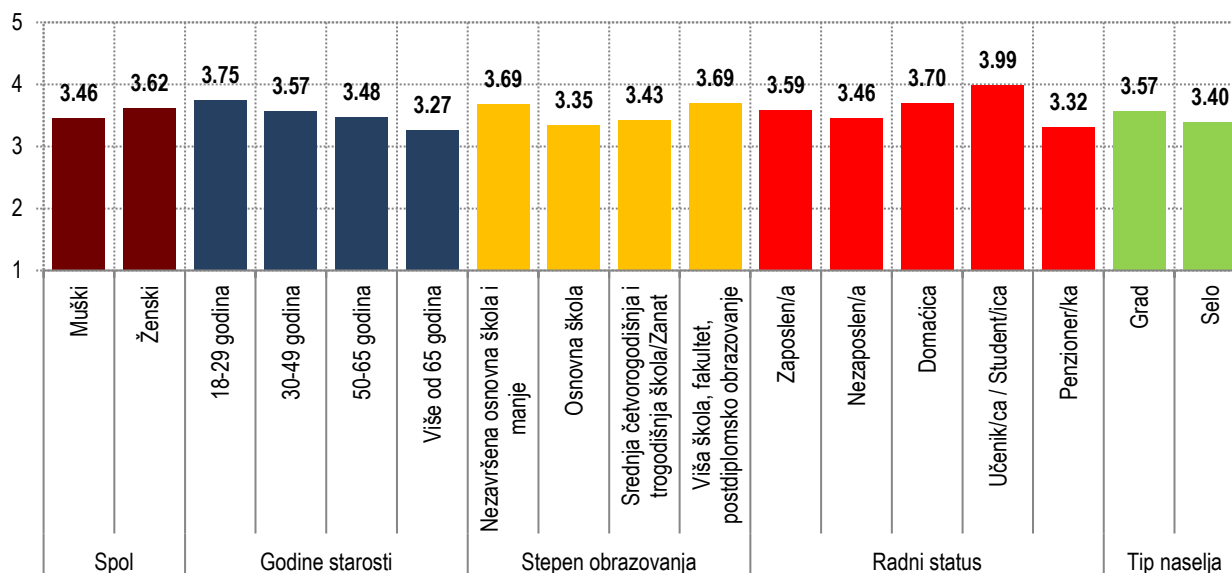


¹⁵ Iz pregleda rezultata su isključeni ispitanici koji nisu znali ili nisu željeli odgovoriti na ovo pitanje (N=419), kao i ispitanici koji nisu znali ili nisu željeli reći u kom su svojstvu bili na sudu (N=6).

¹⁶ M=3,54, SD=1,29, Min=1, Max=5, N=2.203.

Žene u odnosu na muškarce, mlađi ispitanici u odnosu na starije, visokoobrazovani ispitanici u odnosu na ispitanike sa srednjom školom, učenici/studenti i zaposleni u odnosu na penzionere, te ispitanici koji stanuju u gradu u odnosu na ispitanike koji stanuju na selu zadovoljnije/i su jednostavnošću/komplikovanošću procedure u sudskim procesima. (Pogledati Grafikon 15.)

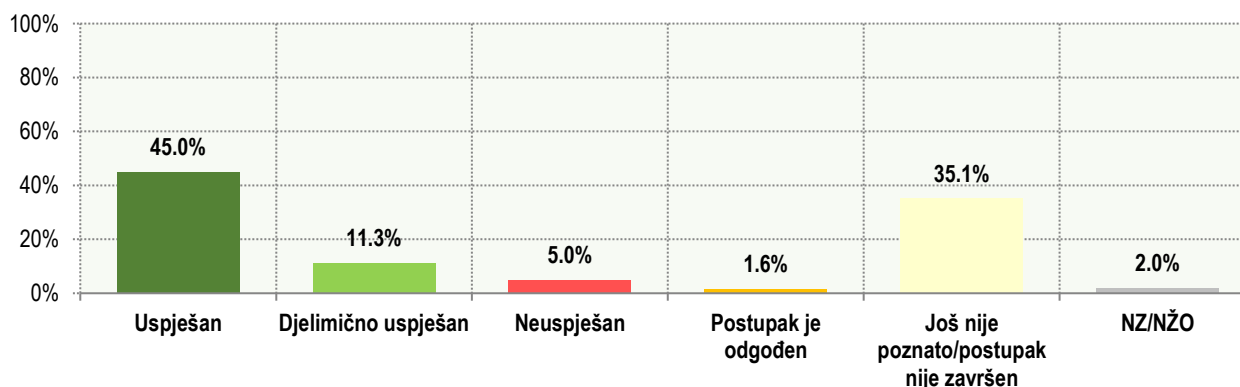
GRAFIKON 15. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO JEDNOSTAVNOŠĆU/KOMPLIKOVANOŠĆU PROCEDURE U SUDSKIM POSTUPCIMA – po spolu, starosti, obrazovnom nivou, radnom statusu ispitanika i tipu naselja



Ishod predmeta

Skoro polovina ispitanika (45%) koji su na sudu bili u svojstvu stranke ili žrtve u krivičnom predmetu navodi da je njihov predmet uspješno završen. Dodatnih 11% ističe da je ishod predmeta bio djelomično uspješan, a 5% da je bio neuspješan. Vrlo rijetki ispitanici ističu da je njihov postupak odgođen (2%), a trećina (35%) da njihov postupak još nije završen ili im još nije poznat njegov ishod. (Pogledati Grafikon 16.)

GRAFIKON 16. KAKAV JE BIO ISHOD VAŠEG PREDMETA? (N=1.259)



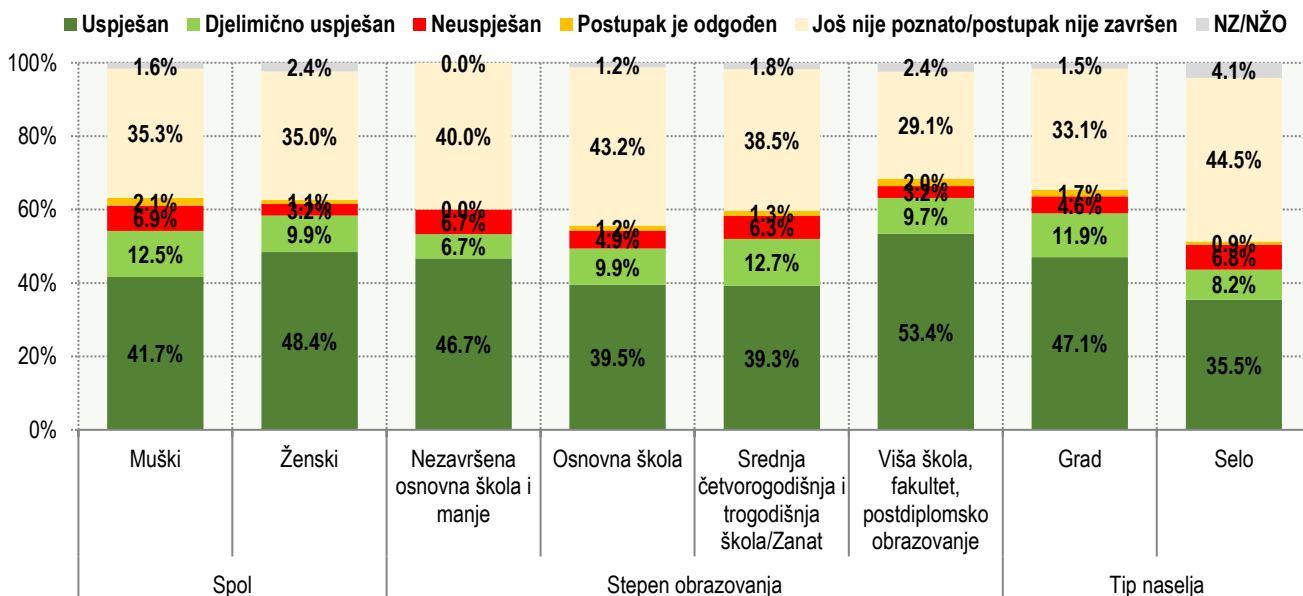
Analiza prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu pokazuje da je većina ispitanika koji su odgovarali na ovo pitanje na sudu bila u svojstvu stranke (88%), te da oni u odnosu na žrtve imaju značajno povoljnije iskustvo u vezi sa ishodom svog predmeta. Naime, polovina ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu stranke (48%) naprema petine ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu žrtve (21%) navode da im je predmet uspješno završen. Istovremeno, žrtve češće od stranaka navode da njihov predmet još nije završen (51% naprema 33%), kao i da je ishod njihovog predmeta bio neuspješan (12% naprema 4%). (Pogledati Tabelu 7.)

TABELA 7. KAKAV JE BIO ISHOD VAŠEG PREDMETA? – prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu

	Kao stranka		Kao žrtva u krivičnom predmetu	
	N	%	N	%
Uspješan	535	48,4%	32	20,8%
Djelimično uspješan	128	11,6%	14	9,1%
Neuspješan	45	4,1%	18	11,7%
Postupak je odgođen	15	1,4%	5	3,2%
Još nije poznato/postupak nije završen	364	32,9%	78	50,6%
NZ/NŽO	18	1,6%	7	4,5%
UKUPNO	1.105	100,0%	154	100,0%

Analiza po socio-demografskim varijablama pokazuje da žene u odnosu na muškarce, visokoobrazovani ispitanici u odnosu na ispitanike sa osnovnom i srednjom školom, te ispitanici koji žive u gradu u odnosu na one koji žive na selu češće navode da je ishod njihovog predmeta bio uspješan. (Pogledati Grafikon 17.)

GRAFIKON 17. KAKAV JE BIO ISHOD VAŠEG PREDMETA? – po spolu, obrazovnom nivou ispitanika i tipu naselja



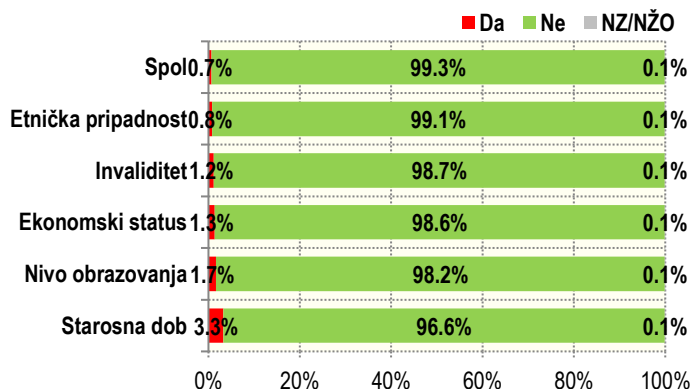
PRISTUPAČNOST USLUGA SUDA

Uticaj socio-demografskih karakteristika na pristup uslugama suda

Socio-demografske karakteristike ispitanicima su dosta rijetko otežavale pristup uslugama općinskih/osnovnih sudova. Ukoliko je to bio slučaj, najčešće je poteškoće stvarala starosna dob ispitanika. Naime, 3% ispitanika navodi da im je dob otežala pristup uslugama suda, dok za nivo obrazovanja to kaže 2% njih, a za ekonomski status, invaliditet, etničku pripadnost i spol po 1% njih. (Pogledati Grafikon 18.)

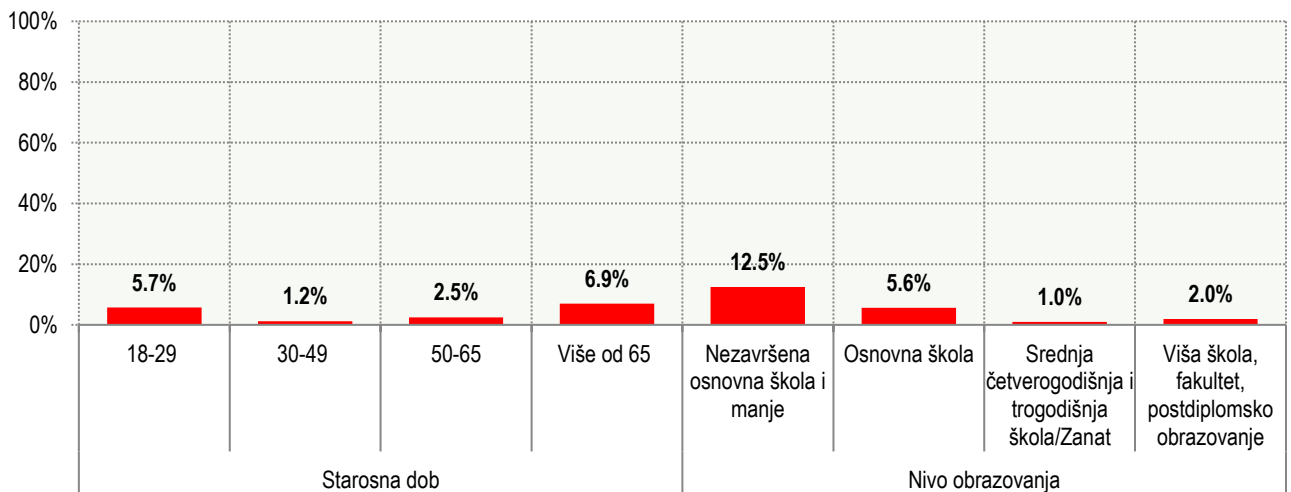
Mladi (18 do 29 godina) i najstariji ispitanici (više do 65 godina) češće od ispitanika od 30-65 godina starosti navode da im je pristup uslugama suda otežala njihova životna dob.

GRAFIKON 18. DA LI VAM JE NEKA OD SLJEDEĆIH KARATERISTIKA OTEŽALA PRISTUP USLUGAMA OPĆINSKOG/OSNOVNOG SUDA? (N=2.451)



Ispitanici sa nezavršenom osnovnom školom češće od obrazovanijih ispitanika navode da im je nivo obrazovanja bio otežavajuća karakteristika za pristup uslugama suda (Pogledati Grafikon 19.)

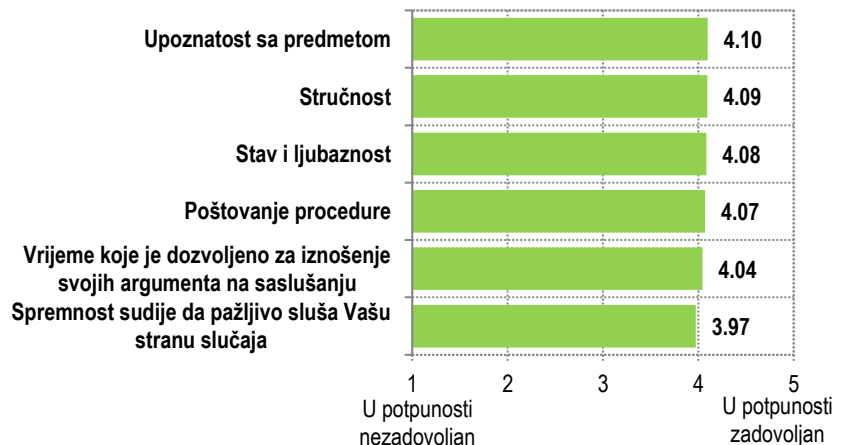
GRAFIKON 19. DA LI VAM JE NEKA OD SLJEDEĆIH KARATERISTIKA OTEŽALA PRISTUP USLUGAMA OPĆINSKOG/OSNOVNOG SUDA? – po starosti i obrazovnom nivou ispitanika



Zadovoljstvo pojedinim aspektima rada sudija

Kada su u pitanju različiti aspekti rada sudija, ispitanici su najzadovoljniji sudijskom upoznatošću sa predmetom i njegovom/njenom stručnošću, a zatim stavom i ljubaznošću sudije prema svim strankama i njihovim predstavnicima i poštovanjem procedure (prosječno zadovoljstvo je 4,1)¹⁷. Najmanje su zadovoljni vremenom koje su dobili za iznošenje svojih argumenata na saslušanju i spremnošću sudije da pažljivo sasluša njihovu stranu slučaja, ali treba istaći da je zadovoljstvo ispitanika i ovim aspektima rada sudija visoko – prosječna ocjena je 4,0 (uglavnom zadovoljan)¹⁸. (Pogledati Grafikon 20.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da se procenti ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni pojedinim aspektima rada sudija kreću od 11% za spremnost sudije da pažljivo sasluša njihovu stranu slučaja do 8% za stručnost sudije i 7% za njegovu/njenu upoznatost sudije sa predmetom. (Pogledati Grafikon 21.)

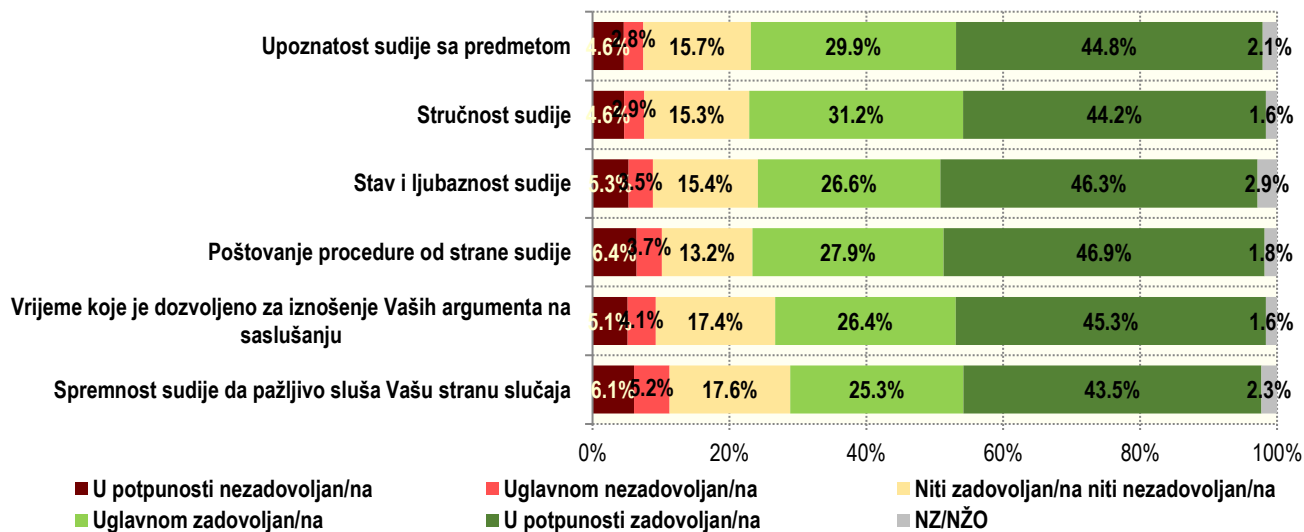
GRAFIKON 20. PROSJEČNO ZADOVLJSTVO POJEDINIM ASPEKTIMA RADA SUDIJA



¹⁷ Upoznatost sa predmetom: M=4,10, SD=1,07, Min=1, Max=5, N=1.730; Stručnost: M=4,09, SD=1,07, Min=1, Max=5, N=1.744; Stav i ljubaznost (sudija se prema svim strankama i njihovim predstavnicima odnosio sa ljubaznošću): M=4,08, SD=1,12, Min=1, Max=5, N=1.700; Poštovanje procedure: M=4,07, SD=1,16, Min=1, Max=5, N=1.736.

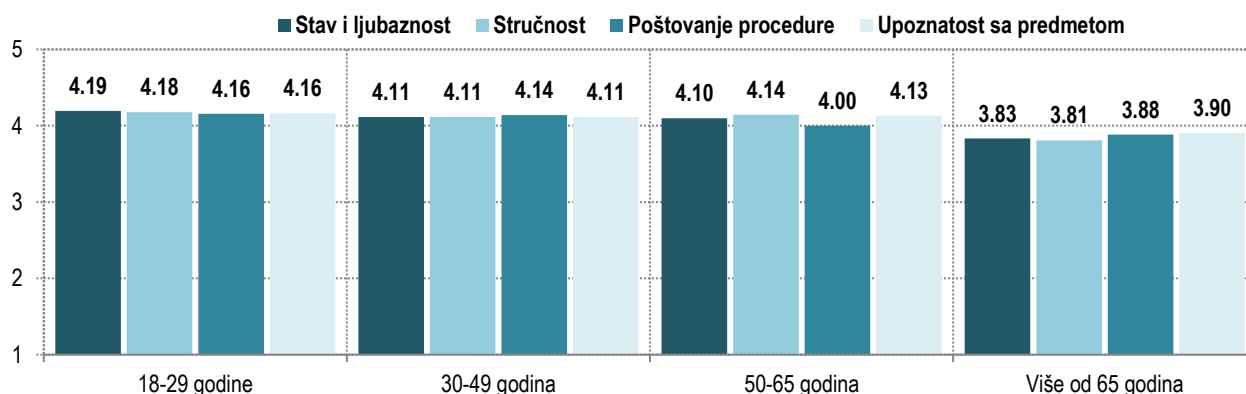
¹⁸ Vrijeme koje je dozvoljeno za iznošenje svojih argumenata na saslušanju: M=4,04, SD=1,13, Min=1, Max=5, N=1.712; Spremnost sudije da pažljivo sluša Vašu stranu slučaja: M=3,97, SD=1,18, Min=1, Max=5, N=1.708.

GRAFIKON 21. ZADOVOLJSTVO POJEDINIM ASPEKTIMA RADA SUDIJA

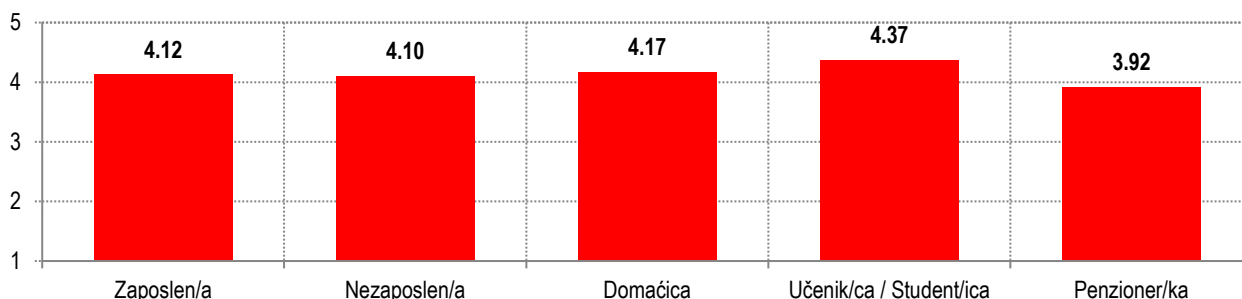


Kada su u pitanju različiti aspekti rada sudija, prisutna je tendencija da ispitanici stariji od 65 godina značajno češće izražavaju svoje nezadovoljstvo sa stavom i ljubaznošću sudije prema svim strankama i njihovim predstavnicima, sudijskom stručnošću, poštovanjem procedure i upoznatošću sa predmetom. Također, penzioneri su značajno češće nezadovoljniji stručnošću sudije nego učenici/studenti. (Pogledati Grafikon 22. i Grafikon 23.)

GRAFIKON 22. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO POJEDINIM ASPEKTIMA RADA SUDIJA – po starosti ispitanika



GRAFIKON 23. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO STRUČNOŠĆU SUDIJA – po radnom statusu ispitanika

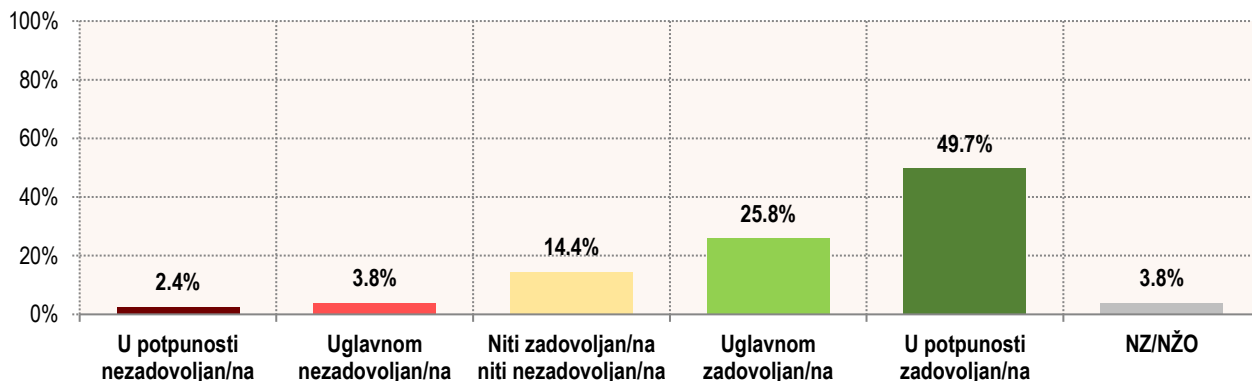


Stav i ljubaznost sudskog osoblja

Većina ispitanika (75%) zadovoljna je sa ljubaznošću sudskog osoblja. Pri tome je 50% ispitanika u potpunosti zadovoljno, dok 26% ističe da je donekle zadovoljno ljubaznošću sudskog osoblja. Preostali ispitanici najčešće imaju neutralan stav (nisu ni zadovoljni ni nezadovoljni) (14%), dok su ispitanici koji smatraju da je sudsko osoblje prema njima bilo neljubazno

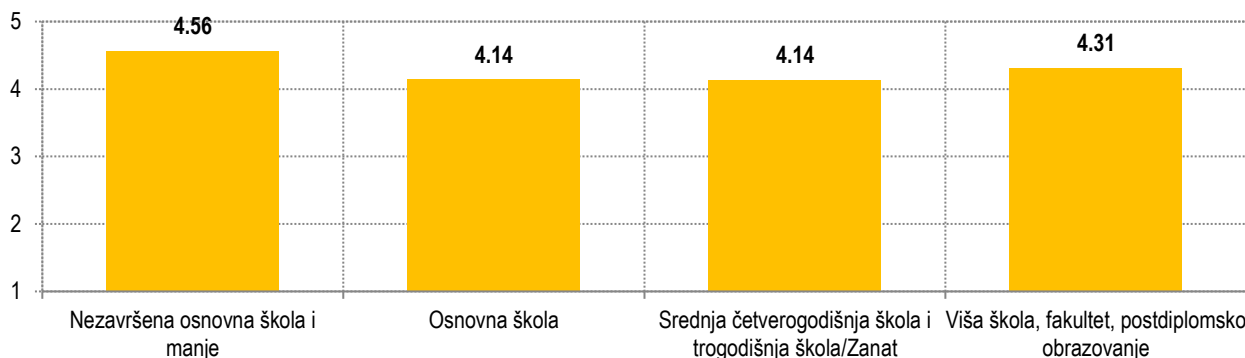
vrlo rijetki (2% je onih koji su u potpunosti nezadovoljni sa pokazanom ljubaznošću sudskog osoblja, a 4% onih koji su uglavnom nezadovoljni). (Pogledati Grafikon 24.) Tako da je prosječni nivo zadovoljstva sa ljubaznošću sudskog osoblja 4,2.¹⁹

GRAFIKON 24. KOLIKO JE VAŠE ZADOVOLJSTVO VEZANO ZA LJUBAZNOST SUDSKOG OSOBLJA? (N=2.451)



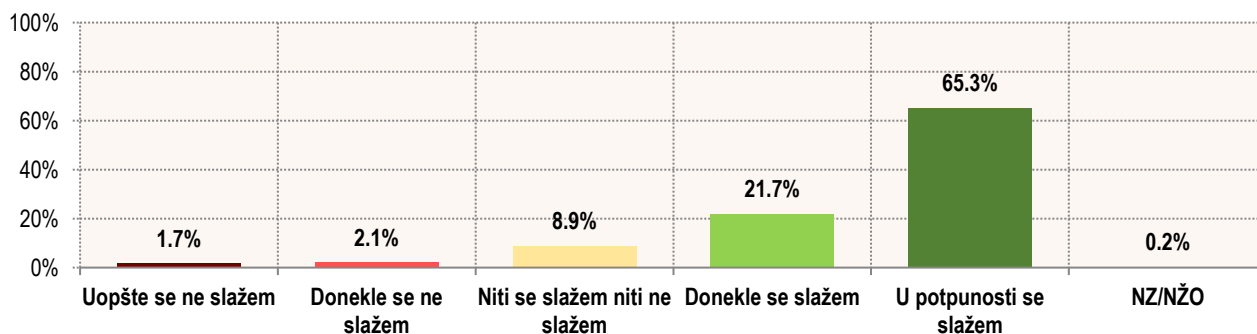
Visokoobrazovani ispitanici u odnosu na ispitanike sa srednjom i osnovnom školom zadovoljniji su ljubaznošću sudskog osoblja. (Pogledati Grafikon 25.)

GRAFIKON 25. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO VEZANO ZA LJUBAZNOST SUDSKOG OSOBLJA – po obrazovnom nivou ispitanika



Procjena ljubaznosti zaposlenika suda sa kojim su se ispitanici susreli na ulazu u sud i na kontroli sigurnosti je i povoljnija. Naime, 87% ispitanika ističe da su ih oni primili ljubazno, pri čemu se 65% u potpunosti, a 22% donekle slaže sa ovom tvrdnjom. Nešto manje od desetine (9%) niti se slaže niti ne slaže sa ovom tvrdnjom, a po 2% se uopće i donekle ne slaže sa njom. (Pogledati Grafikon 26.) Tako da prosječan nivo slaganja sa tvrdnjom „Zaposlenici suda su me ljubazno primili na ulazu i kontroli sigurnosti“ iznosi 4,5.²⁰

GRAFIKON 26. SLAGANJE SA TVRDNJOM „ZAPOSLENICI SUDA SU ME LJUBAZNO PRIMILI NA ULAZU I KONTROLI SIGURNOSTI“ (N=2.451)

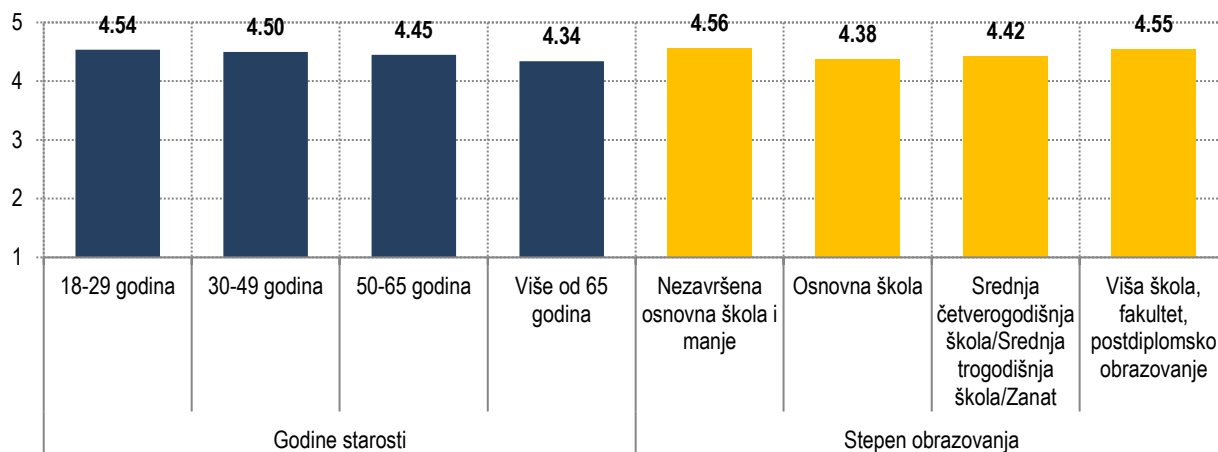


¹⁹ M=4,21, SD=1,00, Min=1, Max=5, N=2.358.

²⁰ M=4,47, SD=0,87, Min=1, Max=5, N=2.445.

Najstariji ispitanici se značajno rjeđe od ispitanika koji su mlađi od 50 godina, te visoko obrazovani od onih sa završenom srednjom školom slažu sa tvrdnjom da su ih zaposlenici suda ljubazno primili na ulazu i kontroli sigurnosti. (Pogledati Grafikon 27.)

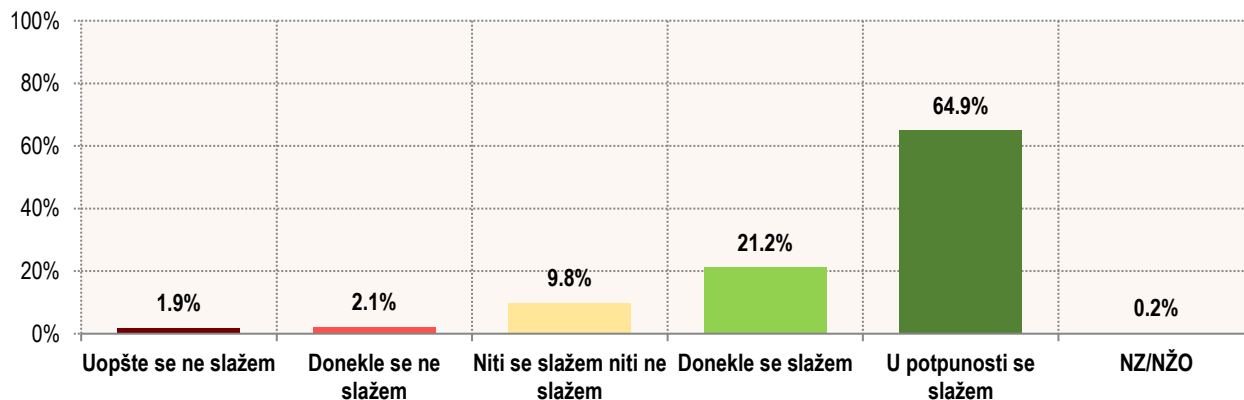
GRAFIKON 27. PROSJEČNO SLAGANJE SA TVRDNJOM „ZAPOSLENICI SUDA SU ME LJUBAZNO PRIMILI NA ULAZU I KONTROLI SIGURNOSTI“ - po starosti i stepenu obrazovanja ispitanika



Zadovoljstvo količinom informacija koje daje sud

Najveći dio ispitanika (65%) ističe da su im zaposlenici suda pružili sve potrebne informacije. Slijede oni koji se donekle slažu sa ovom tvrdnjom (21%), dok su oni koji se ne slažu vrlo rijetki (po 2% se uopće i donekle ne slaže sa njom). (Pogledati Grafikon 28.) Tako da je prosječno slaganje sa tvrdnjom „Zaposlenici suda su mi pružili sve potrebne informacije“ 4,5.²¹

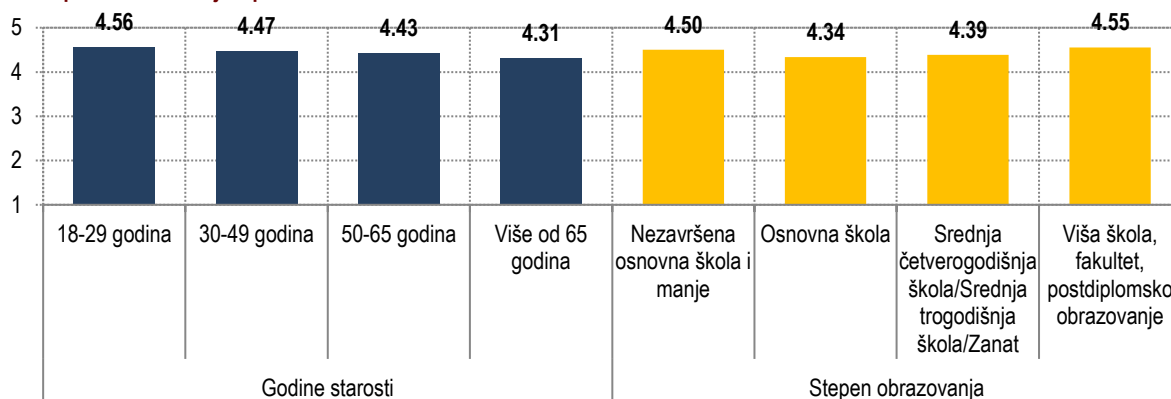
GRAFIKON 28. SLAGANJE SA TVRDNJOM „ZAPOSLENICI SUDA SU MI PRUŽILI SVE POTREBNE INFORMACIJE“ (N=2.451)



Najstariji ispitanici se značajno rjeđe od ispitanika koji su najmlađi, kao i ispitanici sa srednjom školom od visokoobrazovanih ispitanika, slažu sa tvrdnjom da su im zaposlenici suda pružili sve potrebne informacije. (Pogledati Grafikon 29.)

²¹ M=4,45, SD=0,89, Min=1, Max=5, N=2.446.

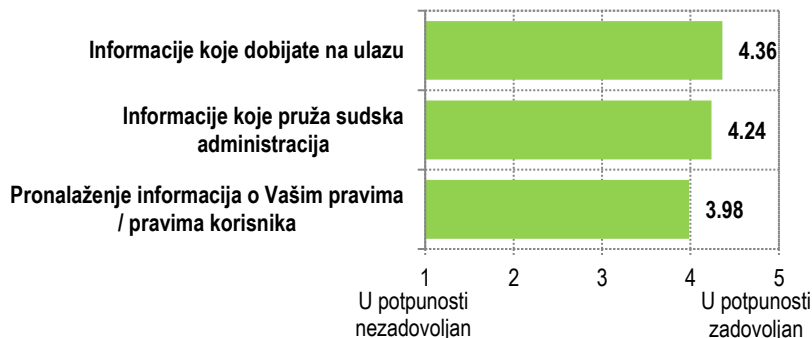
GRAFIKON 29. PROSJEČNO SLAGANJE SA TVRDNJOM „ZAPOSLENICI SUDA SU MI PRUŽILI SVE POTREBNE INFORMACIJE“ - po starosti i stepenu obrazovanja ispitanika



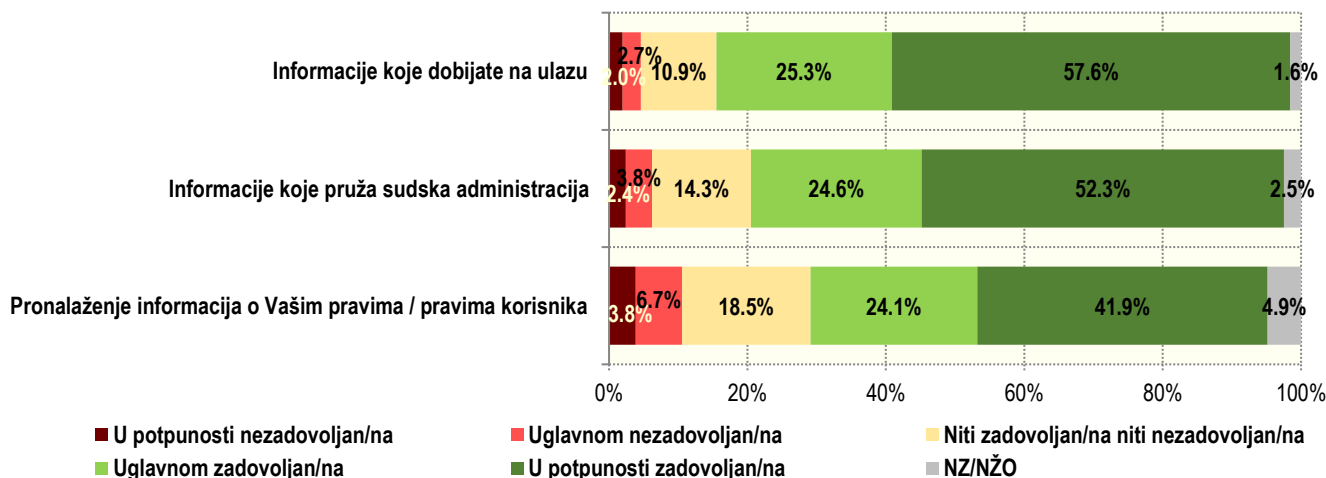
Zadovoljstvo dostupnim informacijama

Rezultati vezani za nivo zadovoljstva pojedinim informacijama (onim koje se dobijaju na ulazu, onim koje pruža sudska administracija, te onim koje se odnose na prava korisnika usluga suda) pokazuju da su ispitanici i njima prilično zadovoljni. S tim što je prosječni nivo zadovoljstva najveći za informacije koje ispitanici dobijaju na ulazu (4,4)²², zatim za informacije koje pruža sudska administracija (4,2)²³ dok je najniže za pronalaženje informacija o pravima korisnika, ali i tu je na nivou „donekle zadovoljan“ (4,0)²⁴. (Pogledati Grafikon 30.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da se procenti ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni dostupnim informacijama kreću od 11% za pronalaženje informacija o njihovim pravima/pravima korisnika preko 6% za informacije koje pruža sudska administracija do 5% za informacije koje dobijaju na ulazu. (Pogledati Grafikon 31.)

GRAFIKON 30. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO DOSTUPNIM INFORMACIJAMA



GRAFIKON 31. ZADOVOLJSTVO DOSTUPNIM INFORMACIJAMA – procentualni pregled rezultata (N=2.451)



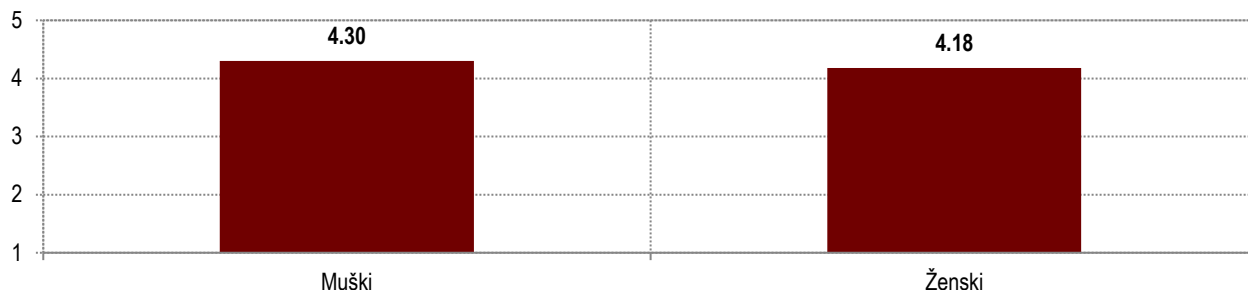
²² Informacije koje se dobijaju na ulazu: M=4,36, SD=0,92, Min=1, Max=5, N=2.413.

²³ Informacije koje pruža sudska administracija: M=4,24, SD=1,00, Min=1, Max=5, N=2.332.

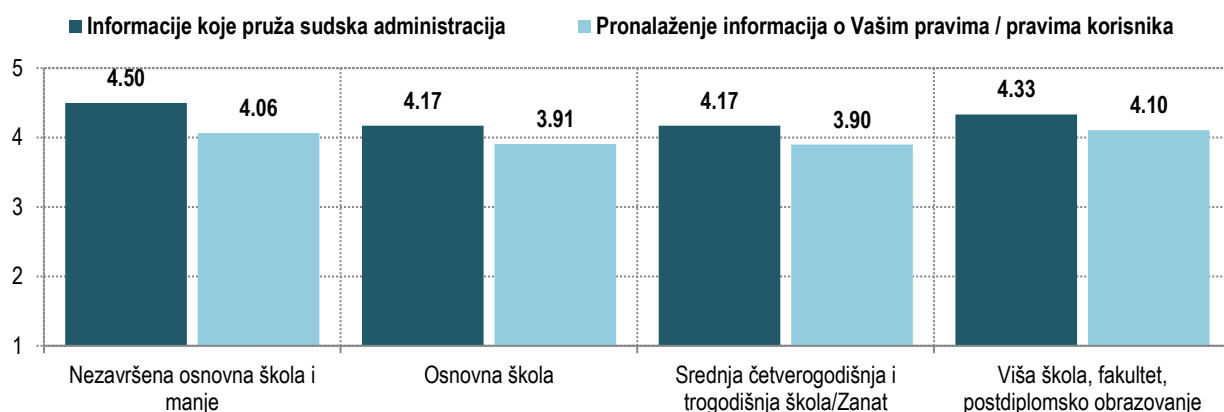
²⁴ Pronalaženje informacija o Vašim pravima / pravima korisnika: M=3,98, SD=1,13, Min=1, Max=5, N=2.332.

Muškarci u odnosu na žene, te visokoobrazovani ispitanici u odnosu na ispitanike sa srednjom školom zadovoljniji su informacijama koje pruža sudska administracija. Visokoobrazovani ispitanici u odnosu na ispitanike sa srednjom školom zadovoljniji su i pronalaženjem informacija o svojim pravima tj. pravima korisnika. (Pogledati Grafikon 32. i Grafikon 33.)

GRAFIKON 32. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO DOSTUPNIM INFORMACIJAMA - po spolu ispitanika



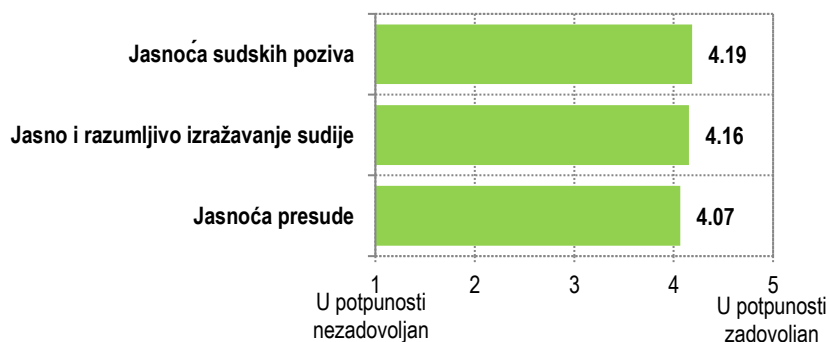
GRAFIKON 33. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO DOSTUPNIM INFORMACIJAMA - po obrazovnom nivou ispitanika



Zadovoljstvo jasnoćom informacija

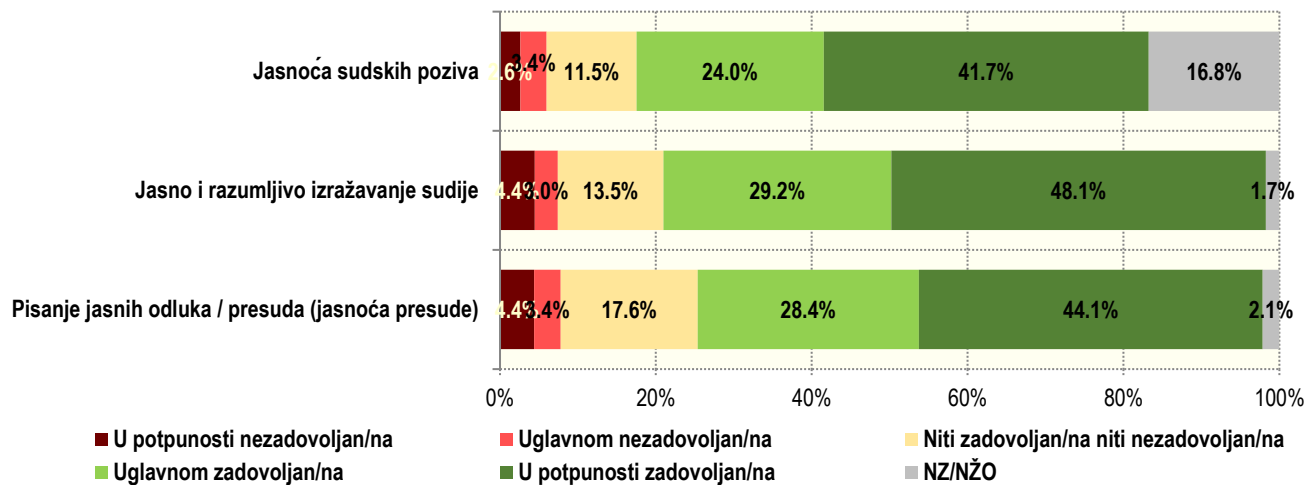
Ispitanici su prilično zadovoljni i jasnoćom informacija koje dobijaju od suda – prosječni nivo zadovoljstva se kreće od 4, 1 za pisanje jasnih odluka/presuda, do 4,2 za jasno i razumljivo izražavanje sudije i jasnoću sudskih poziva.²⁵ (Pogledati Grafikon 34.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da su procenti ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni jasnoćom informacija dobijenih od suda međusobno vrlo slični. Kreću se od 8% za jasnoću presude i 7% za jasno i razumljivo izražavanje sudije do 6% za jasnoću sudskih poziva. (Pogledati Grafikon 35).

GRAFIKON 34. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO JASNOĆOM INFORMACIJA



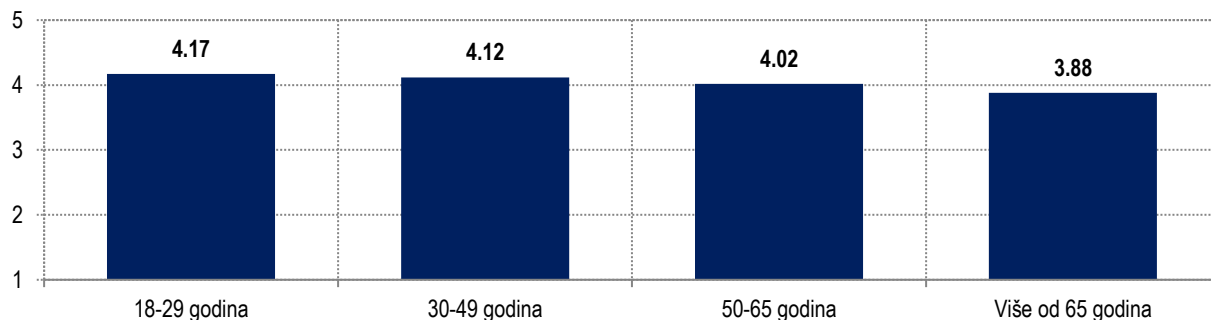
²⁵ Jasno i razumljivo izražavanje sudije: M=4,16, SD=1,06, Min=1, Max=5, N=1.748; Jasnoća sudskih poziva: M=4,19, SD=1,02, Min=1, Max=5, N=2.040; Jasnoća presude: M=4,07, SD=1,08, Min=1, Max=5, N=1.694.

GRAFIKON 35. ZADOVOLJSTVO JASNOĆOM INFORMACIJA

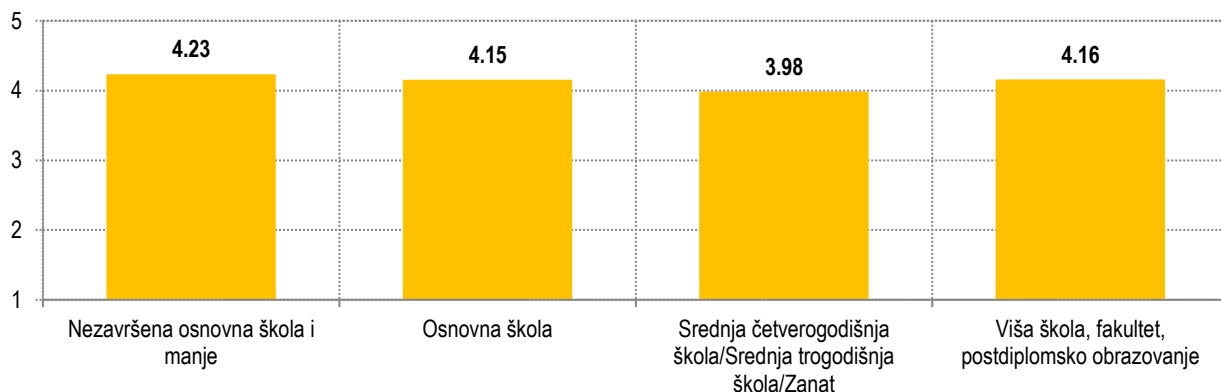


Najstariji ispitanici su u odnosu na nešto mlađe (50-65 godina), te ispitanici sa srednjom školom u odnosu na visokoobrazovane ispitanike nezadovoljniji sa pisanjem jasnih odluka/presuda. Oni su skupa sa učenicima/studentima u odnosu na penzionere nezadovoljniji i sa jasnoćom sudskih poziva. (Pogledati Grafikon 36., 37. i 38.)

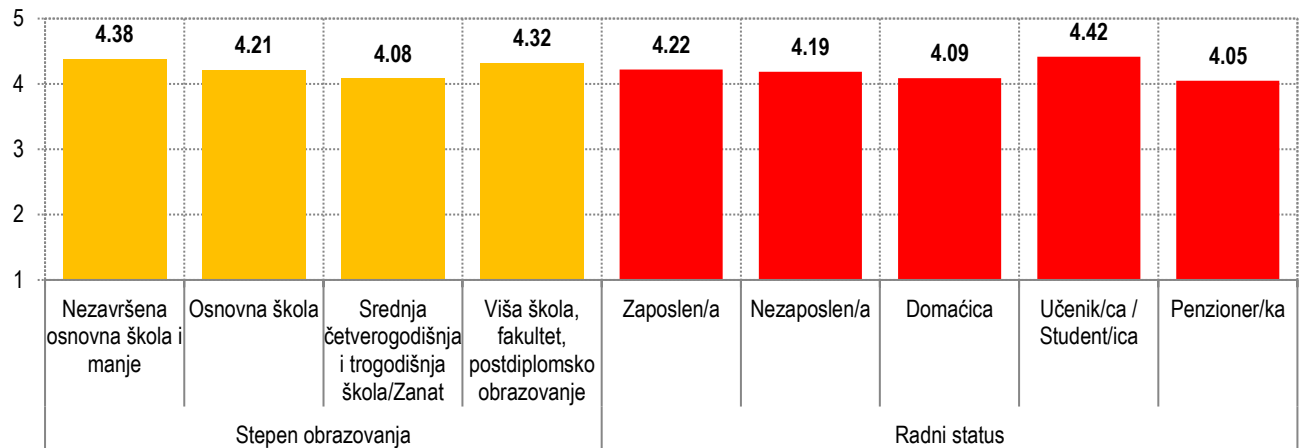
GRAFIKON 36. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO JASNOŠĆU PRESUDA - po starosti



GRAFIKON 37. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO JASNOŠĆU PRESUDA - po obrazovnom nivou ispitanika



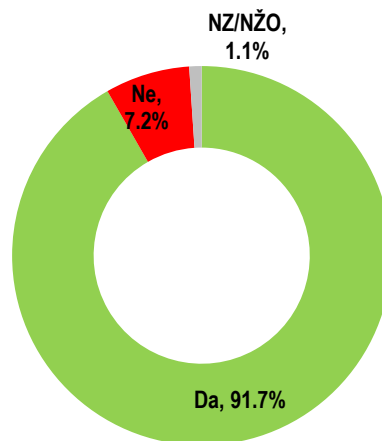
GRAFIKON 38. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO JASNOĆOM SUDSKIH POZIVA - po obrazovnom nivou i radnom statusu ispitanika



Zadovoljstvo dostupnošću relevantne dokumentacije

Također, visok je i nivo zadovoljstva dostupnošću relevantne dokumentacije. Naime, 92% ispitanika za koje je ovo pitanje relevantno navelo je da im je ona bila dostupna na vrijeme tj. prije ročišta. (Pogledati Grafikon 39.)

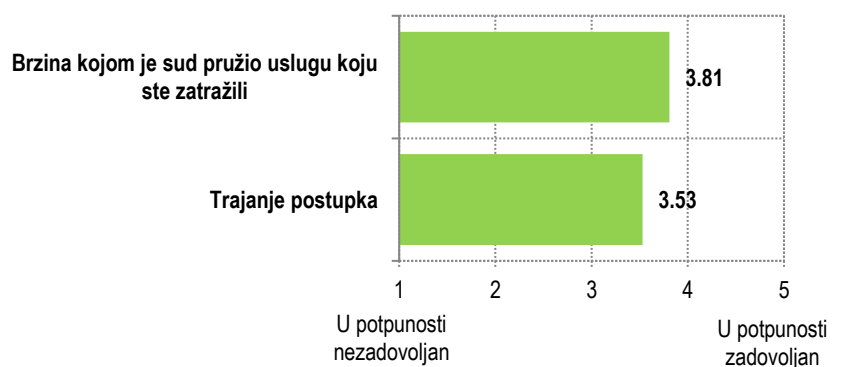
GRAFIKON 39. DA LI JE SVA RELEVANTNA DOKUMENTACIJA BILA JE DOSTUPNA PRIJE ROČIŠTA? (N=1.135)



Zadovoljstvo brzinom rada suda

Zadovoljstvo brzinom rada suda je nešto niže nego zadovoljstvo dostupnošću i jasnoćom informacija, tako da su prosječni nivoi zadovoljstva 3,5 za trajanje postupka i 3,8 za brzinu kojom je sud pružio traženu uslugu.²⁶ Međutim, potrebno je napomenuti da se još uvijek radi o prosječnoj ocjeni „uglavnom zadovoljan/a“. (Pogledati Grafikon 40.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da su

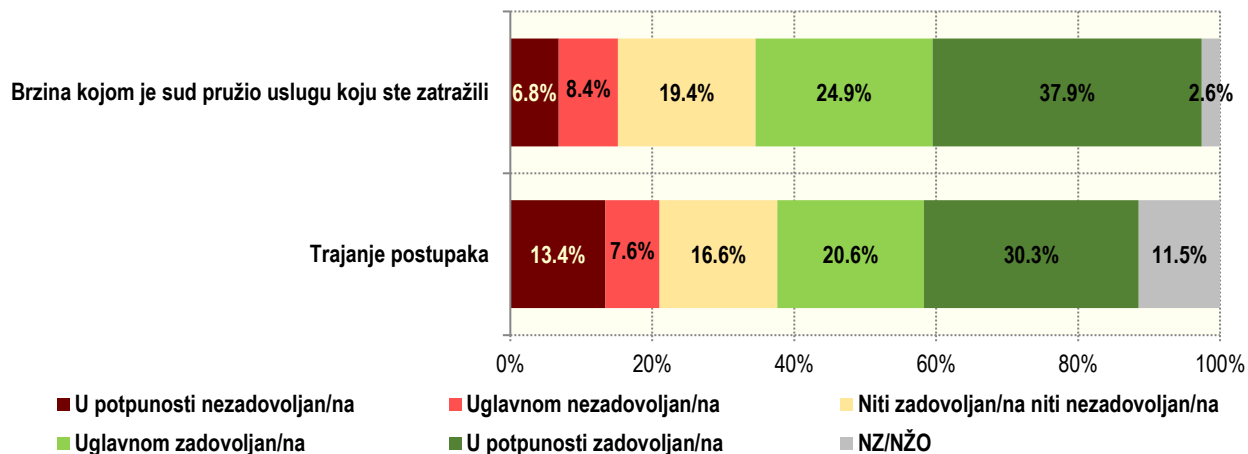
GRAFIKON 40. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO BRZINOM RADA SUDA



²⁶ Trajanje postupka: M=3,53, SD=1,42, Min=1, Max=5, N=2.170; Brzina kojom je sud pružio uslugu koju ste zatražili: M=3,81, SD=1,24, Min=1, Max=5, N=2.388.

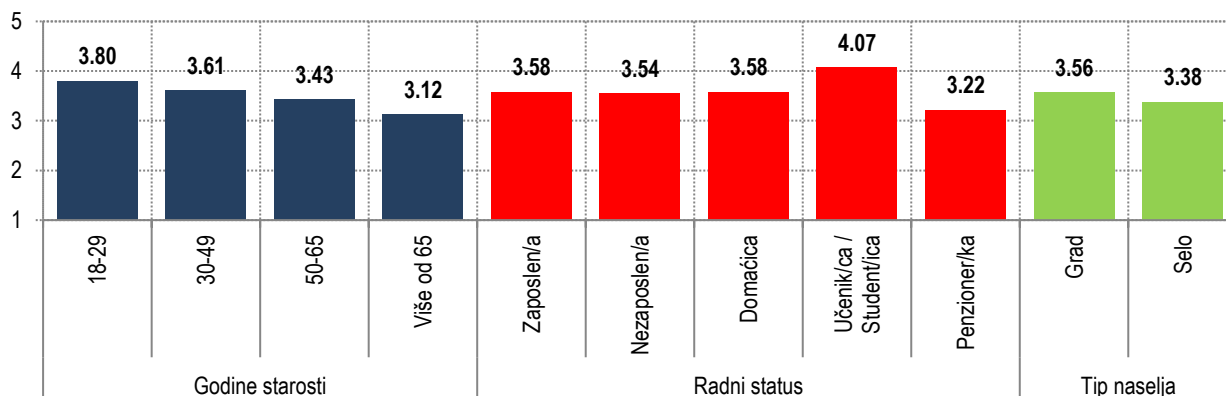
procenti ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni brzinom rada suda dosta visokih 21% za trajanje postupka i 15% za brzinu kojom je sud pružio uslugu koju su ispitanici zatražili. (Pogledati Grafikon 41.)

GRAFIKON 41. ZADOVOLJSTVO BRZINOM RADA SUDA (N=2.451)

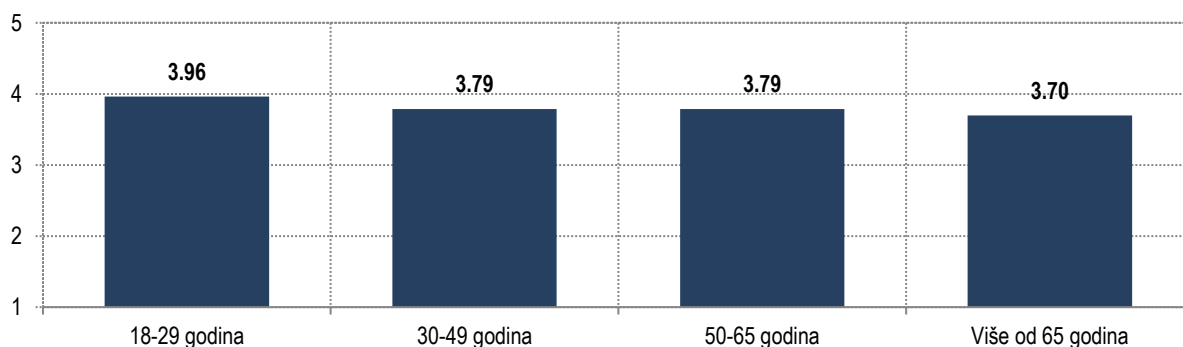


Mlađi ispitanici u odnosu na starije, učenici u odnosu za zaposlene, nezaposlene i penzionere, kao i ispitanici iz grada u odnosu na ispitanike sa sela zadovoljnije/i su trajanjem postupka. Najmlađi ispitanici su u odnosu na najstarije ispitanike zadovoljniji i brzinom kojom je sud pružio uslugu koju su zatražili. (Pogledati Grafikon 42. i 43.)

GRAFIKON 42. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO TRAJANJEM POSTUPKA - po spolu, starosti, radnom statusu ispitanika i tipu naselja



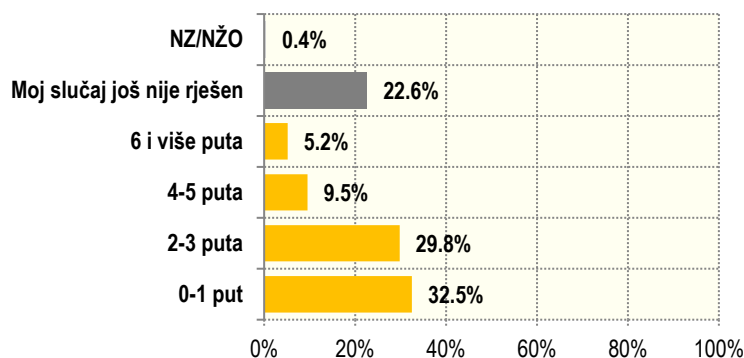
GRAFIKON 43. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO BRZINOM KOJOM JE SUD PRUŽIO USLUGU KOJU SU ZATRAŽILI - po starosti ispitanika



Broj posjeta potrebnih za rješenje predmeta

Trećina ispitanika (33%) koji su na sudu bili u svojstvu stranke ili žrtve u krivičnom predmetu najčešće su morali samo jednom doći u sud. Slijedi više od četvrtine onih koji su došli dva do tri puta kako bi se njihov predmet riješio (30%). Uz dodatnih nešto više od petine ispitanika (23%) čiji predmet još nije riješen²⁷, 9% je onih kojima je za rješenje njihovog predmeta bilo potrebno da posjete sud četiri do pet puta, a 5% onih kojima je trebalo šest i više posjeta. (Pogledati Grafikon 44).

GRAFIKON 44. BROJ POSJETA POTREBNIH ZA RJEŠENJE PREDMETA (N=1.259)



Međutim, ovaj rezultat je posljedica činjenice da je **ispitanicima koji su na sudu bili u svojstvu stranke u odnosu na ispitanike koji su na sudu bili u svojstvu žrtve za rješenje njihovog predmeta bio potreban manji broj posjeta**, a da oni čine većinu (88%) ispitanika koji su odgovarali na ovo pitanje. Naime, dvije trećine stranki (66%) i više od trećine žrtava (34%) ističu da im za rješenje predmeta bilo potrebno da na sud dođu 0-3 puta. Nasuprot tome, žrtve značajno češće od stranaka ističu da njihov slučaj još nije riješen (31% naprema 21%) i da im je za njegovo rješenje bilo potrebno da na sud dođu 4 i više puta (34% naprema 12%). (Pogledati Tabelu 8.)

TABELA 8. BROJ POSJETA POTREBNIH ZA RJEŠENJE PREDMETA – prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu

	Kao stranka		Kao žrtva u krivičnom predmetu	
	N	%	N	%
0-1 put	388	35,1%	21	13,6%
2-3 puta	343	31,0%	32	20,8%
4-5 puta	86	7,8%	34	22,1%
6 i više puta	46	4,2%	19	12,3%
Nije još riješen	237	21,4%	48	31,2%
NZ/NŽO	5	0,5%	0	0,0%
UKUPNO	1.105	100,0%	154	100,0%

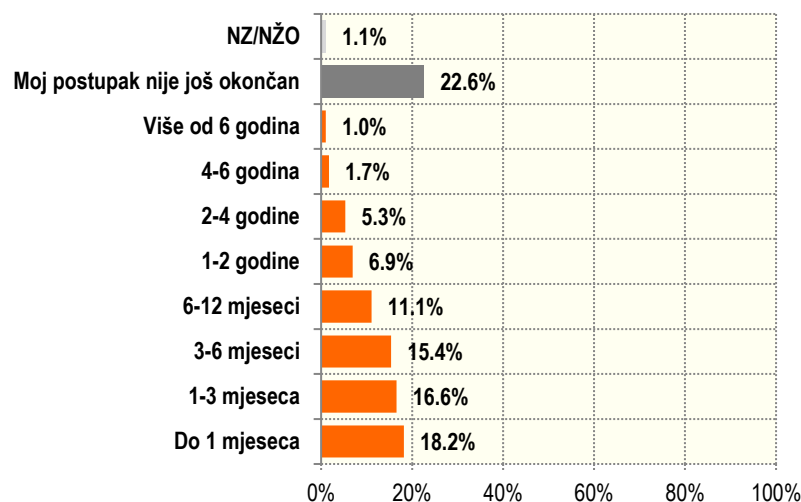
Vrijeme koje je proteklo od pokretanja do okončanja predmeta

Kada se radi o vremenu proteklom od pokretanja do okončanja njihovih predmeta nešto manje od petine ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu stranke ili žrtve u krivičnom predmetu (18%) navodi da je njihov predmet završen za manje od mjesec dana. Manje njih navodi da je za rješavanje njihovog predmeta trebalo od jednog do tri mjeseca (17%), tri do šest mjeseci (15%) i od šest mjeseci do jedne godine (11%), dok su oni kojima je bilo potrebno više od godine dana rijetki (jedna do dvije godine bila je potrebna za 7% ispitanika, 5% je čekalo od dvije do četiri godine, 2% četiri do šest godina i 1% više od šest godina). Kao i u prethodnom pitanju 23% ispitanika navodi da njihov postupak još nije okončan. Dužina

²⁷ Ispitanici kojima postupak još nije riješen (N=285) najčešće su u potpunosti nezadovoljni njegovim trajanjem (52%), ali 22% ovih ispitanika je zadovoljno što im je postupak još u toku (8% je uglavnom, a 14% u potpunosti zadovoljno). I mada je prisutna tendencija da je zadovoljstvo trajanjem postupka veće što je njegovo prosječno dosadašnje trajanje kraće, to ne važi za ispitanike koji su u potpunosti zadovoljni što im postupak još nije riješen. Ali treba istaći da su skoro svi ovi ispitanici na sudu u svojstvu stranke (92%, N=46) (i dio njih je u toku kontrole anketiranja naveo da im odgovara da njihov postupak još uvijek traje).

trajanja nezavršenih postupaka je različita (od ispitanika kojima je postupak započeo na dan anketiranja do 27 godina), sa prosječnim trajanjem od dvije i po godine²⁸. (Pogledati Grafikon 45.)

GRAFIKON 45. VRIJEME PROTEKLO OD POKRETANJA DO OKONČANJA PREDMETA (N=1.259)



Međutim, većina ovih ispitanika na sudu je bila u svojstvu stranke (88%) i ovi ispitanici značajno češće nego oni koji su na sudu bili u svojstvu žrtve navode da je bilo potrebno manje vremena za rješenje njihovog predmeta. Naime, 38% ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu stranke i tek 11% ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu žrtva ističu da je za rješenje njihovog predmeta bilo potrebno do 3 mjeseca. Nasuprot tome, žrtve značajno češće od stranaka ističu da njihov predmet još nije riješen (31% naprema 21%) i da je za njegovo rješenje bilo potrebno od dvije do šest godina (24% naprema 5%). (Pogledati Tabelu 9.)

TABELA 9. VRIJEME PROTEKLO OD POKRETANJA DO OKONČANJA PREDMETA – prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu

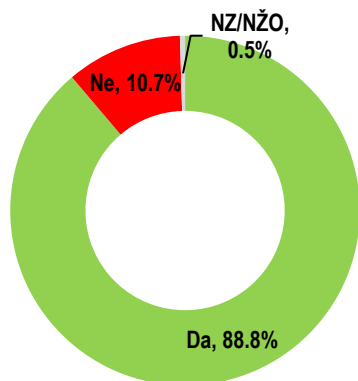
	Kao stranka		Kao žrtva u krivičnom predmetu	
	N	%	N	%
do 1 mjeseca	222	20,1%	7	4,5%
1-3 mjeseca	199	18,0%	10	6,5%
3-6 mjeseci	177	16,0%	17	11,0%
6-12 mjeseci	122	11,0%	18	11,7%
1-2 godine	72	6,5%	15	9,7%
2-4 godine	38	3,4%	29	18,8%
4-6 godina	14	1,3%	8	5,2%
više od 6 godina	11	1,0%	2	1,3%
Moj postupak nije još okončan	237	21,4%	48	31,2%
NZ/NŽO	13	1,2%	0	0,0%
UKUPNO	1.105	100,0%	154	100,0%

²⁸ M=30.7 mjeseci, SD=49.04, Min=0.00, Max=324, N=277. Za nešto više od desetine ispitanika čiji postupak još nije okončan (11%) on je započeo na dan anketiranja. Ukoliko se njima dodaju ispitanici čiji nezavršeni postupak traje od 1 dan do 1 mjesec, onda je vidljivo da je među ispitanicima čiji postupak još nije okončan skoro četvrtina kojim je on započeo u zadnjih mjesec dana (21%). Ukoliko se dodaju oni čiji postupak traje 1-3 mjeseca, onda je vidljivo da je za 27% ovih on započeo u zadnja tri mjeseca. Do jedne godine ih „čeka“ 50%. Više od četvrtine (29%) na završetak svog postupka „čeka“ od 1-3 godine, a petina (21%) više od 3 godine (od čega je 5% ispitanika čiji je postupak započeo prije više od 10 godina).

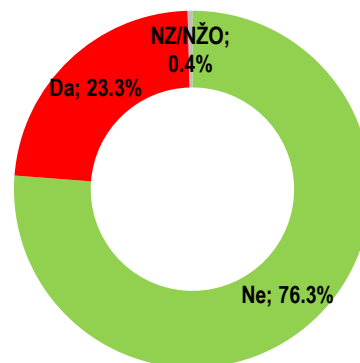
Poštovanje zakazanog vremena za ročište

Ročište je počelo na vrijeme za 89% ispitanika koji su ga u svojim postupcima imali, dok 11% njih ima drugačije iskustvo. Ovi ispitanici češće su doživjeli odlaganje ročišta – 23% ističe da im je ročište odloženo za neki drugi dan, dok 76% navodi da odlaganja nije bilo. (Pogledati Grafikone 46. i 47.).

GRAFIKON 46. DA LI JE ROČIŠTE POČELO NA VRIJEME?
(N=1.268)

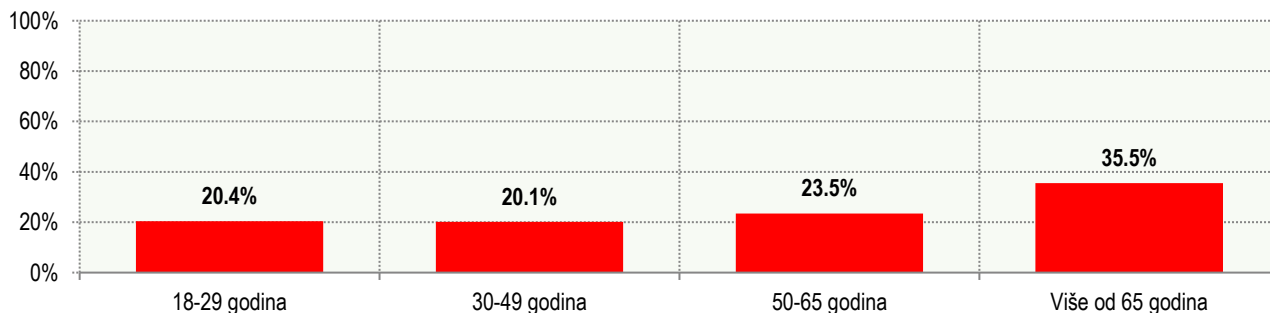


GRAFIKON 47. DA LI JE ROČIŠTE ODLOŽENO ZA NEKI DRUGI DAN?
(N=1.262)



Najstarijim ispitanicima (više od 65 godina) je značajno češće od mlađih ispitanika ročište (bilo) odloženo za neki drugi dan. (Pogledati Grafikon 48.)

GRAFIKON 48. PROCENAT ISPITANIKA KOJIMA JE ROČIŠTE ODLOŽENO ZA NEKI DRUGI DAN – po starosti ispitanika



Troškovi usluga

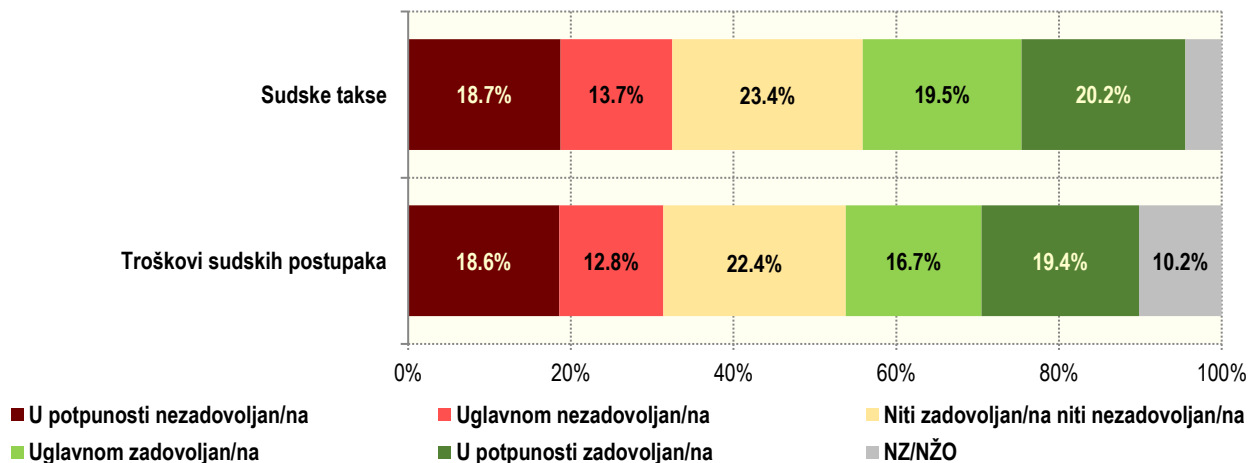
Zadovoljstvo troškovima usluga suda je u principu na nivou „niti zadovoljni niti nezadovoljni“. Naime, prosječni nivo zadovoljstva ispitanika i za troškove sudskih postupaka i za troškove sudskih taksi koje su morali platiti je 3,1.²⁹ (Pogledati Grafikon 49.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da je procenat ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni troškovima usluga suda dosta visok i iznosi 31% za troškove sudskih postupaka i 32% za sudske takse. (Pogledati Grafikon 50.)

GRAFIKON 49. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO TROŠKOVIMA USLUGA



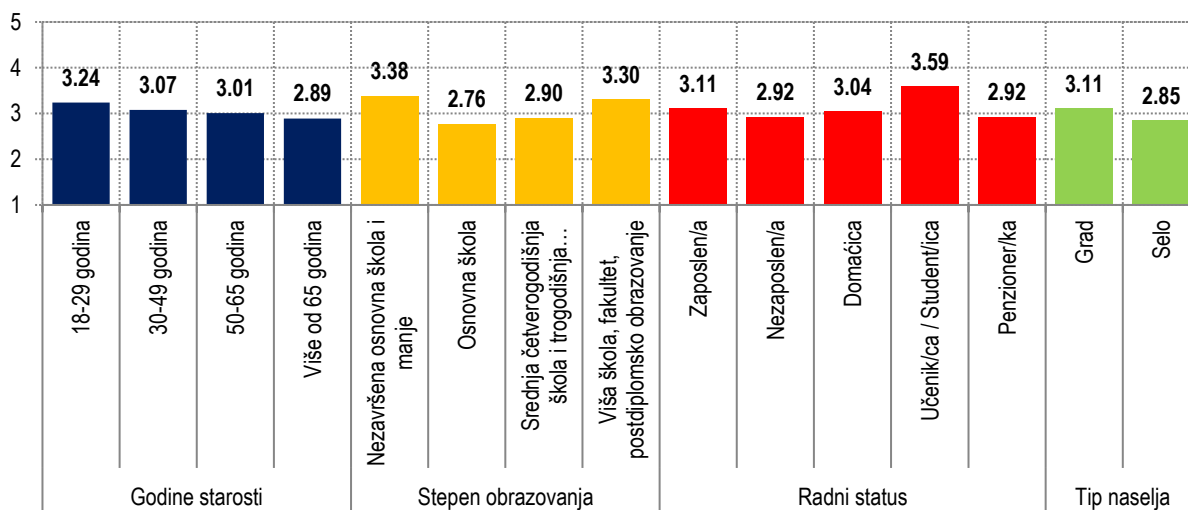
²⁹ Sudske takse: M=3,09, SD=1,40, Min=1, Max=5, N=2.342; Troškovi sudskih postupaka: M=3,06, SD=1,42, Min=1, Max=5, N=2.202.

GRAFIKON 50. ZADOVOLJSTVO TROŠKOVIMA USLUGA (N=2.451)



Što su ispitanici mlađi tim su zadovoljniji troškovima sudskih usluga (i sudskim taksama i troškovima sudskih postupaka). Isti je slučaj i sa visokoobrazovanim ispitanicima u odnosu na ispitanike sa srednjom i osnovnom školom, sa učenicima/studentima u odnosu na ispitanike drugih radnih statusa, kao i ispitanicima iz grada u odnosu na one iz sela. (Pogledati Grafiikon 51.)

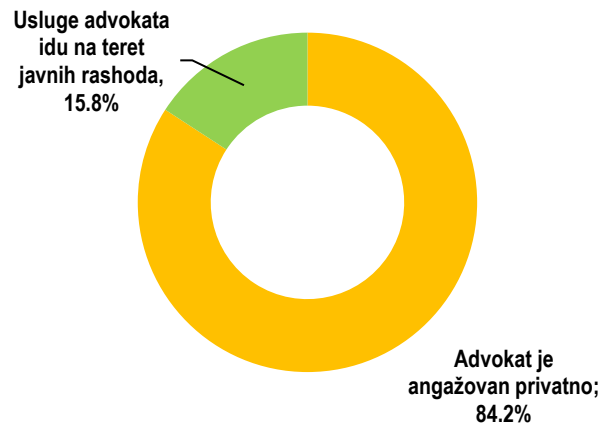
GRAFIKON 51. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO TROŠKOVIMA USLUGA - po starosti, obrazovnim nivou, radnom statusu ispitanika i tipu naselja



Angažovanje advokata

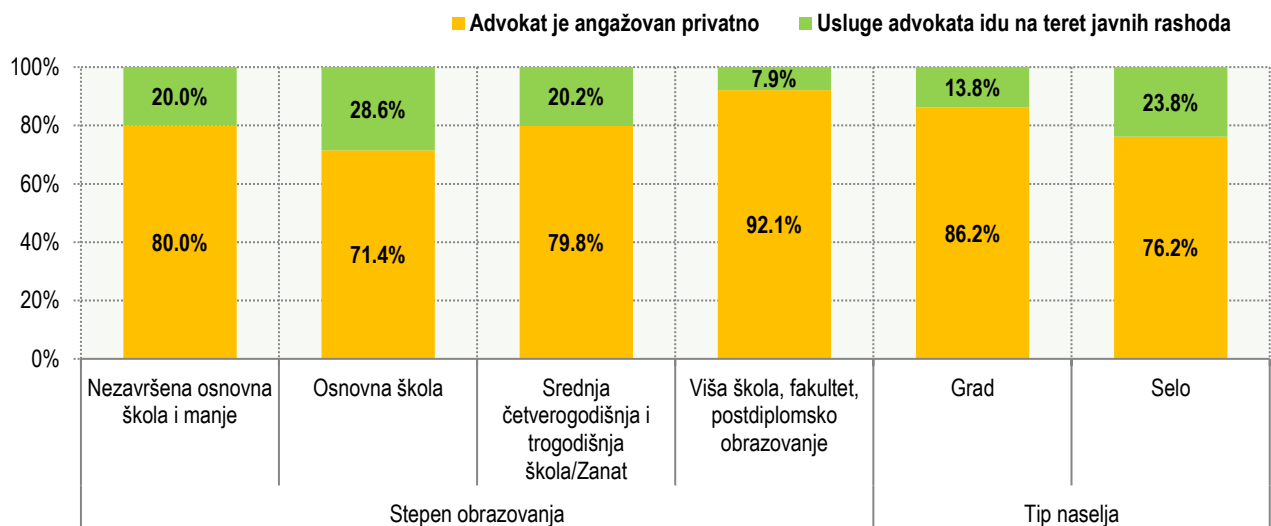
Više od trećine ispitanika kod kojih je to bilo primjenjivo (37%) navodi da ih (je) na sudu zastupa(o) advokat, i u većini slučajeva oni su ga privatno angažovali (84%). Dok je onih koji su advokatske usluge koristili na teret javnih rashoda 16%. (Pogledati Grafiikon 52.)

GRAFIKON 52. NAČIN ANGAŽOVANJA ADVOKATA (N=506)



Visokoobrazovani ispitanici su u odnosu na manje obrazovane ispitanike, kao i ispitanici koji stanuju u gradu u odnosu na ispitanike koji stanuju na selu češće privatno angažovali advokata. Dok su manje obrazovani ispitanici češće od visokoobrazovanih ispitanika, kao i ispitanici sa sela češće od onih iz grada koristili usluge advokata na teret javnih rashoda. (Pogledati Grafikon 53.)

GRAFIKON 53. NAČIN ANGAŽOVANJA ADVOKATA - po obrazovnom nivou ispitanika i tipu naselja

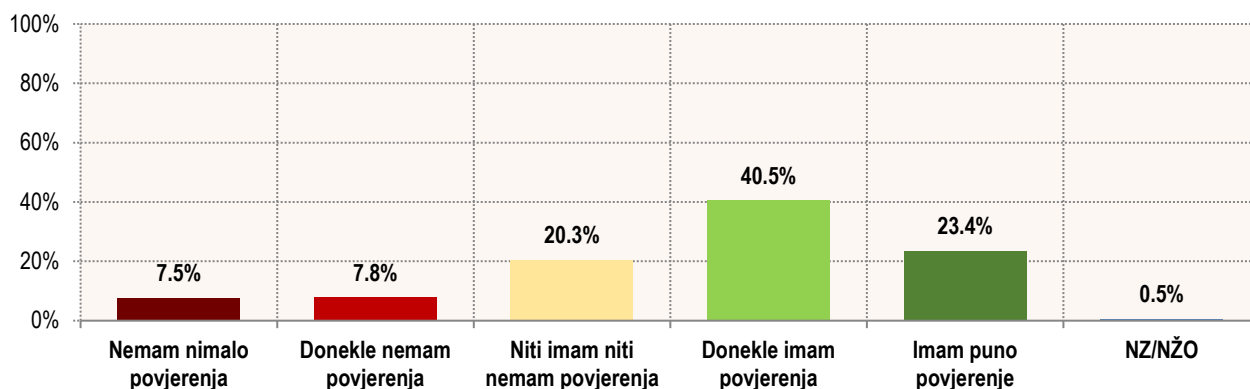


4.2. POVJERENJE U RAD SUDA

OPĆI NIVO POVJERENJA U RAD SUDA

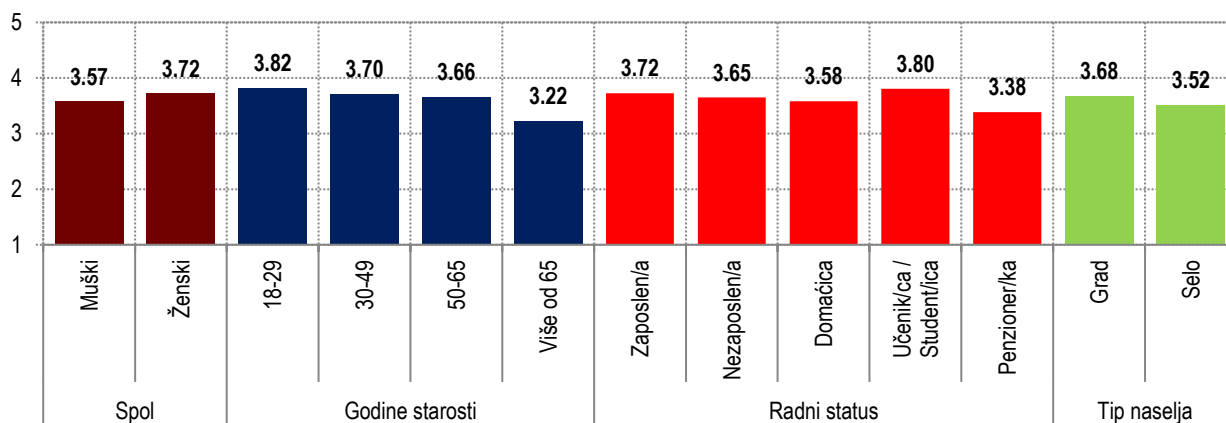
Najveći dio, skoro dvije trećine ispitanika (64%) ističu da imaju određeno (djelomično ili potpuno povjerenje) u rad općinskog/osnovnog suda čije usluge koriste (veći dio, 41%, donekle ima povjerenje, dok 23% ima puno povjerenje). Uz 20% onih koji niti imaju niti nemaju povjerenja, nešto manje od po desetine ispitanika navodi da uglavnom nema povjerenja (8%) ili da nema nimalo povjerenja u njegov rad (7%). (Pogledati Grafikon 54.) Tako da prosječan nivo povjerenja u rad suda iznosi 3,7.³⁰

GRAFIKON 54. OPĆENITO GOVOREĆI, KOLIKO IMATE POVJERENJA U RAD SUDA? (N=2.451)



Žene u odnosu na muškarce, mlađi u odnosu na ispitanike koji imaju 65 i više godina, učenici/studenti, zaposleni i nezaposleni ispitanici u donosu na penzionere, te ispitanici koji stanuju u gradu u odnosu na one koji stanuju na selu imaju više povjerenja u rad općinskog/osnovnog suda čije usluge koriste. (Pogledati Grafikon 55.)

GRAFIKON 55. PROSJEČNO POVJERENJE U RAD SUDA – po spolu, starosti, radnom statusu i tipu naselja

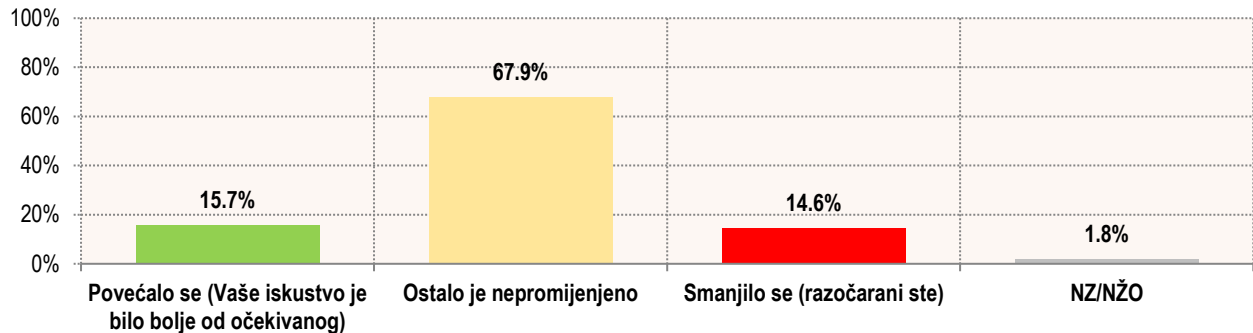


Uticaj zadnjeg dolaska u sud na nivo povjerenja u pravosuđe

Najveći dio ispitanika, više od dvije trećine njih (68%), ističe da zadnji dolazak na sud nije uticao na nivo povjerenja koje imaju u pravosuđe. Preostali u podjednakoj mjeri navode da je iskustvo tokom zadnjeg boravka u sudu dovelo do povećanja i do smanjenja povjerenja u pravosuđe. Naime, za 16% ispitanika ovo iskustvo je bilo bolje od očekivanog, dok se isto toliko njih razočaralo (15%). (Pogledati Grafikon 56).

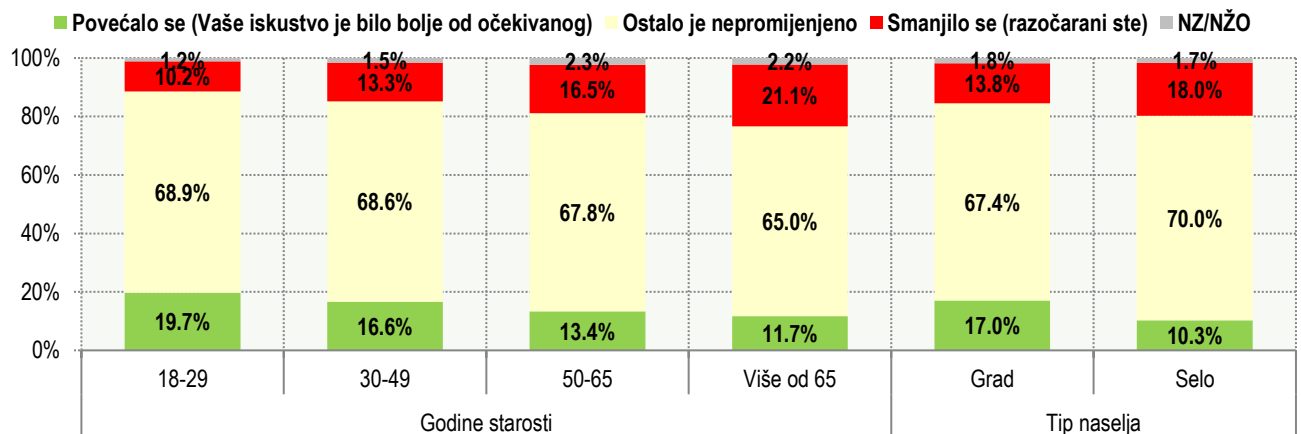
³⁰ M=3,65, SD=1,14, Min=1, Max=5, N=2.438.

GRAFIKON 56. DA LI SE VAŠE POVJERENJE U PRAVOSUĐE POVEĆALO ILI SMANJILO NAKON VAŠEG DANAŠNJEG/ZADNJEG DOLASKA U SUD? (N=2.451)



Najstarijim ispitanicima u odnosu na mlađe, kao i ispitanicima koji stanuju na selu u odnosu na ispitanike koji stanuju u gradu češće je zadnji dolazak na sud negativno uticao na nivo povjerenja koje imaju u pravosuđe. (Pogledati Grafikon 57.)

GRAFIKON 57. DA LI SE VAŠE POVJERENJE U PRAVOSUĐE POVEĆALO ILI SMANJILO NAKON VAŠEG DANAŠNJEG/ZADNJEG DOLASKA U SUD? – po starosti i tipu naselja

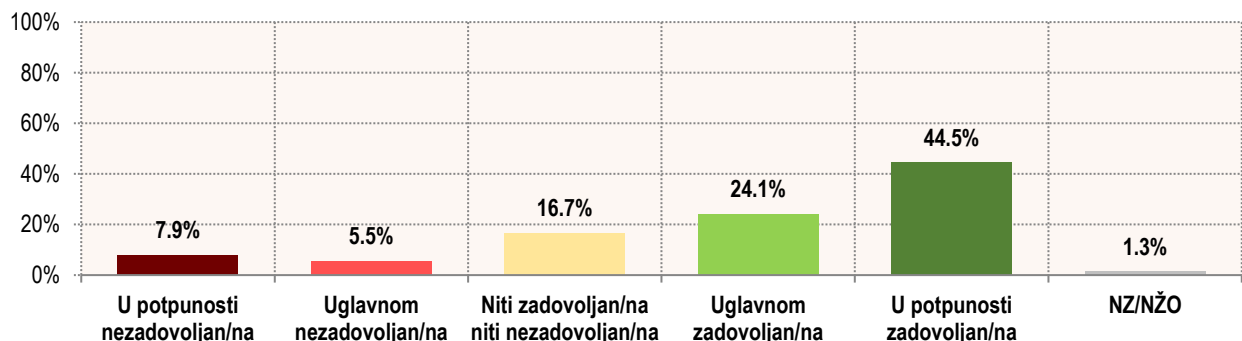


PROCJENA NEPRISTRASNOSTI I NEZAVISNOSTI SUDIJA

Procjena nepristrasnosti sudija

Nešto više od dvije trećine ispitanika (69%) ističu da su u određenoj mjeri zadovoljni jer smatraju da su sudije nepristrasne tj. da jednako tretiraju sve stranke bez obzira na spol, njihovu političku, vjersku, etničku ili drugu pripadnost (45% je u potpunosti, a 24% je donekle zadovoljno). Slijede oni koji imaju neutralan stav (17%), a manje je onih koji su u određenoj mjeri nezadovoljni nepristrasnošću sudija (8% je u potpunosti, a 5% je donekle nezadovoljnih) (Pogledati Grafikon 58.) Tako da prosječan nivo zadovoljstva nepristrasnošću sudija iznosi 3,9.³¹

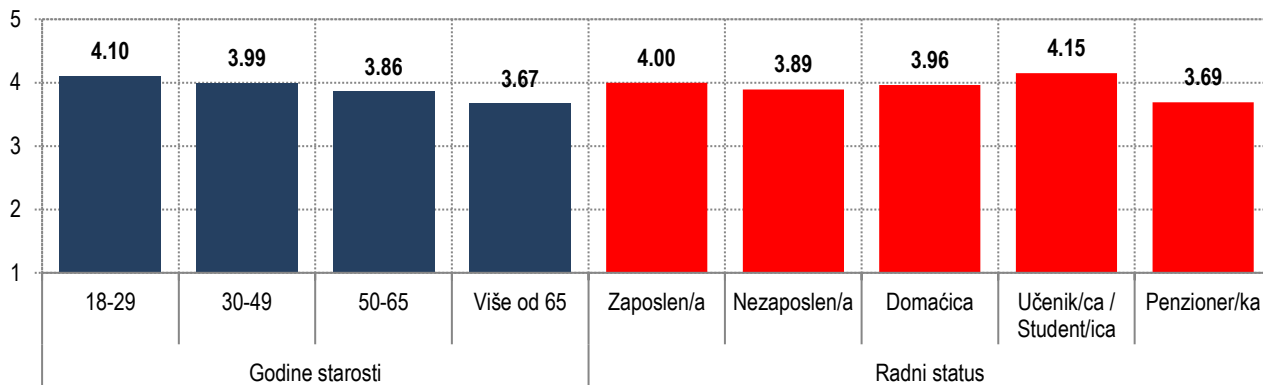
GRAFIKON 58. ZADOVLJSTVO NEPRISTRASNOŠĆU SUDIJA (N=2.451)



³¹ M=3,93, SD=1,25, Min=1, Max=5, N=1.751.

Mlađi ispitanici u odnosu na starije i zaposleni u odnosu na penzionere su zadovoljniji nepristrasnošću sudija. (Pogledati Grafikon 59.)

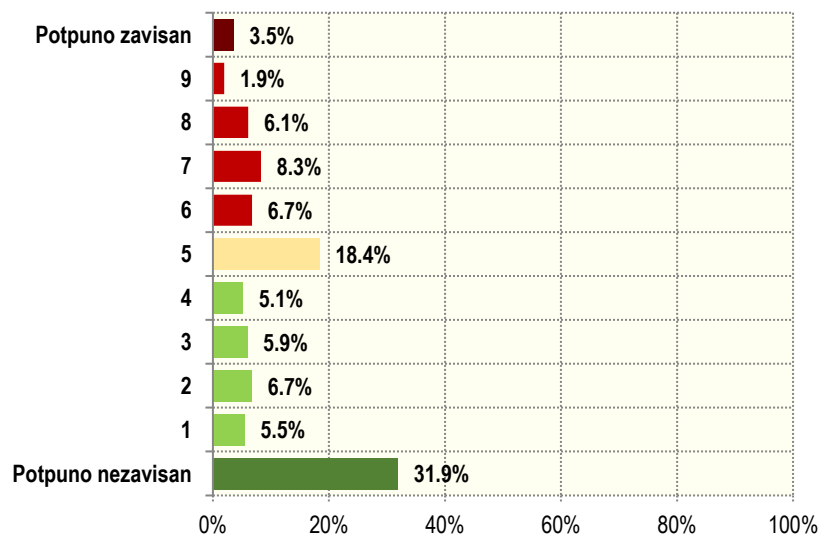
GRAFIKON 59. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO NEPRISTRASNOŠĆU SUDIJA - po starosti i radnom statusu ispitanika



Procjena nezavisnosti sudija

Kada je u pitanju nezavisnost sudija u vođenju postupka gotovo trećina ispitanika (32%) smatra da su sudije bile u potpunosti nezavisne.³² Dodatnih 23% smatra da su bile nezavisne u određenoj mjeri. Uz gotovo petinu ispitanika (18%) koji „daju srednju ocjenu“ 23% procjenjuje da su sudije u vođenju postupka bile u određenoj mjeri zavisne, a 3% da su bile u potpunosti zavisne. (Pogledati Grafikon 60.) Tako da prosječna ocjena nezavisnosti sudija u vođenju postupka (na skali od 0 do 10, pri čemu 0 znači „potpuno nezavisan“, a 10 „potpuno zavisan“) iznosi 3,5.³³

GRAFIKON 60. U KOJOJ MJERI SMATRATE DA SU SUDIJE (SUCI) BILI NEZAVISNI U VOĐENJU POSTUPKA, NA SKALI OD 0 DO 10, PRI ČEMU 0 ZNAČI „POTPUNO NEZAVISAN“, A 10 „POTPUNO ZAVISAN“? (N=2.451)

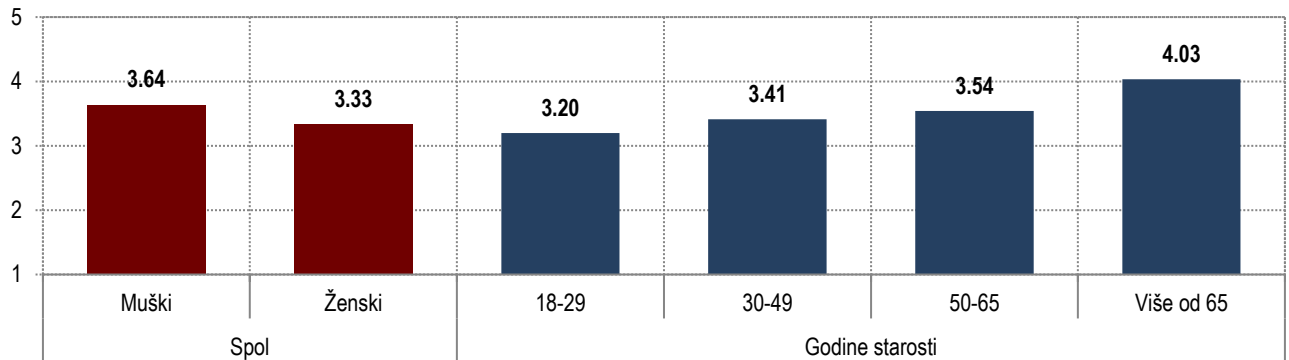


Žene u odnosu na muškarce, kao i mlađi u odnosu na starije ispitanike pozitivnije ocjenjuju nezavisnost sudija u vođenju postupka. (Pogledati Grafikon 61.)

³² Nezavisan sudija je oslobođen političkog ili drugog neprikladnog pritiska.

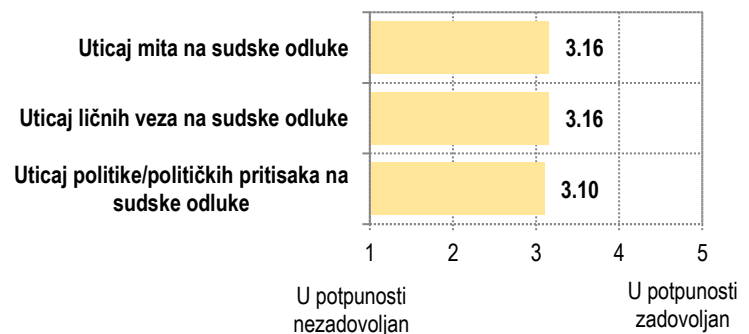
³³ M=3,49, SD=3,10, Min=0, Max=10, N=2.451.

GRAFIKON 61. PROSJEČNA OCJENA NEZAVISNOSTI SUDIJA U VOĐENJU POSTUPKA, NA SKALI OD 0 DO 10, PRI ČEMU 0 ZNAČI „POTPUNO NEZAVISAN“, A 10 „POTPUNO ZAVISAN“ - po spolu, starosti ispitanika

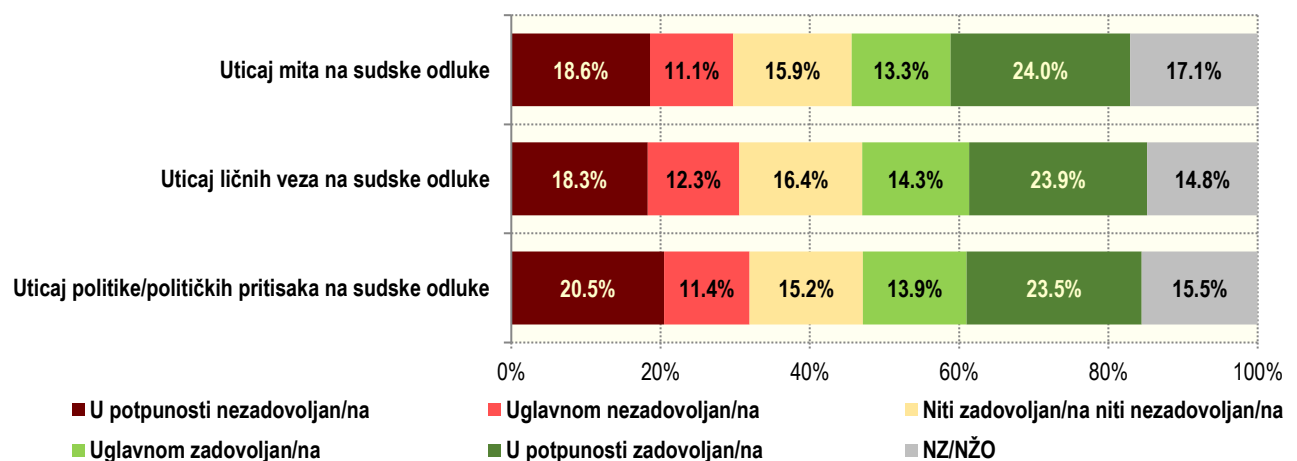


Međutim, podaci vezani za percepciju prisutnosti pojedinih vrsta uticaja na sudske odluke pokazuju da dio ispitanika koji smatraju da je sudija u vođenju (njihovog) postupka djelovao (u određenoj mjeri) nezavisno istovremeno smatraju da je (inače) prisutna određena vrsta uticaja na sudske odluke. Naime, gotovo trećina ispitanika nezadovoljno je jer smatra da je prisutan uticaj politike/političkih pritisaka na sudske odluke (32%). Slična je percepcija je i u slučaju prisutnosti uticaja mita na donošenje sudskih odluka (30%), te uticaja ličnih veza na sudske odluke (31% nezadovoljnih). (Pogledati Grafikon 63.) Tako da su prosječne ocjene zadovoljstva prisutnošću uticaja politike, mita i ličnih veza na sudske odluke skoro pa iste (3,1 i 3,2).³⁴ (Pogledati Grafikon 62.)

GRAFIKON 62. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO SA PRISUTNOŠĆU RAZLIČITIH UTICAJA KADA SE RADI O OPĆINSKIM/OSNOVNIM SUDOVIMA



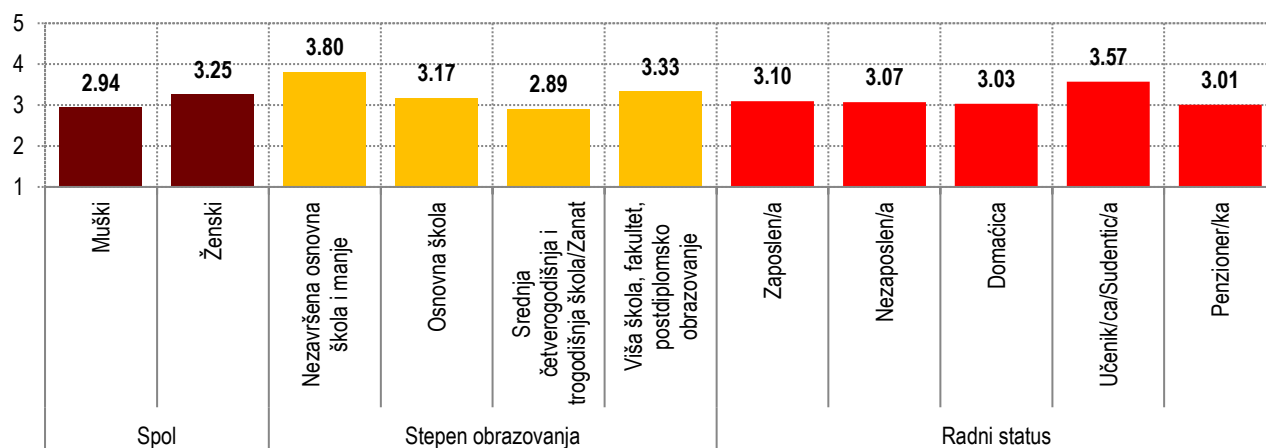
GRAFIKON 63. ZADOVOLJSTVO SA PRISUTNOŠĆU RAZLIČITIH UTICAJA KADA SE RADI O OPĆINSKIM/OSNOVNIM SUDOVIMA (N=2.451)



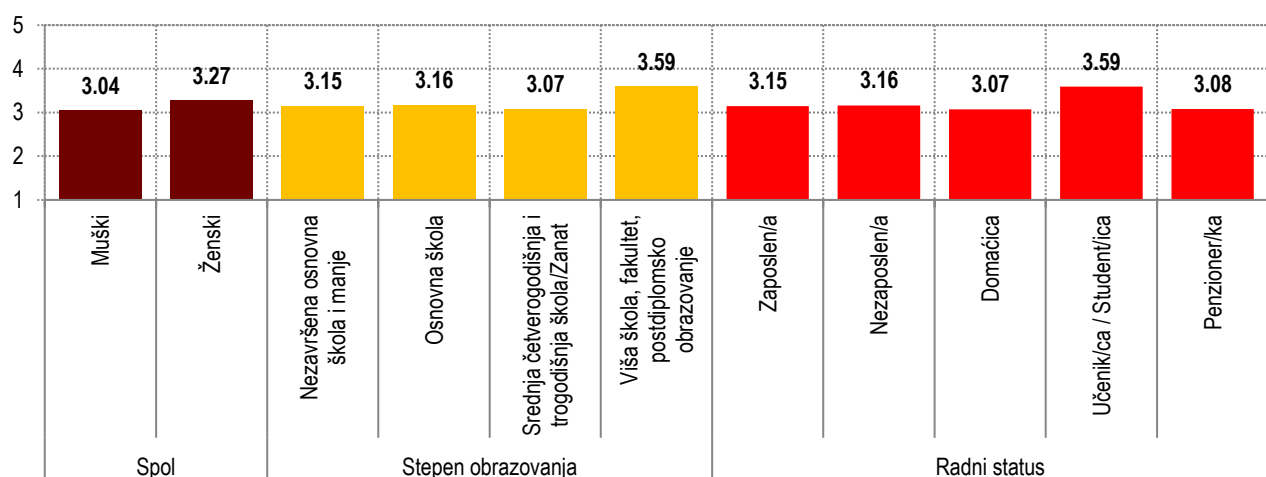
³⁴ Uticaj politike/političkih pritisaka na sudske odluke: M=3,10, SD=1,54, Min=1, Max=5, N=2.070; Uticaj mita na sudske odluke: M=3,16, SD=1,53, Min=1, Max=5, N=2.032; Uticaj ličnih veza na sudske odluke: M=3,16, SD=1,51, Min=1, Max=5, N=2.088.

Žene u odnosu na muškarce, kao i visokoobrazovani ispitanici u odnosu na ispitanike sa srednjom školom, te učenici u odnosu na zaposlene i penzionere rjeđe smatraju da su na općinskom/osnovnom sudu čiji su korisnici prisutni svi navedeni uticaji na sudske odluke (uticaj politike, uticaj mita i uticaj ličnih veza). (Pogledati Grafikon 64., 65. i 66.)

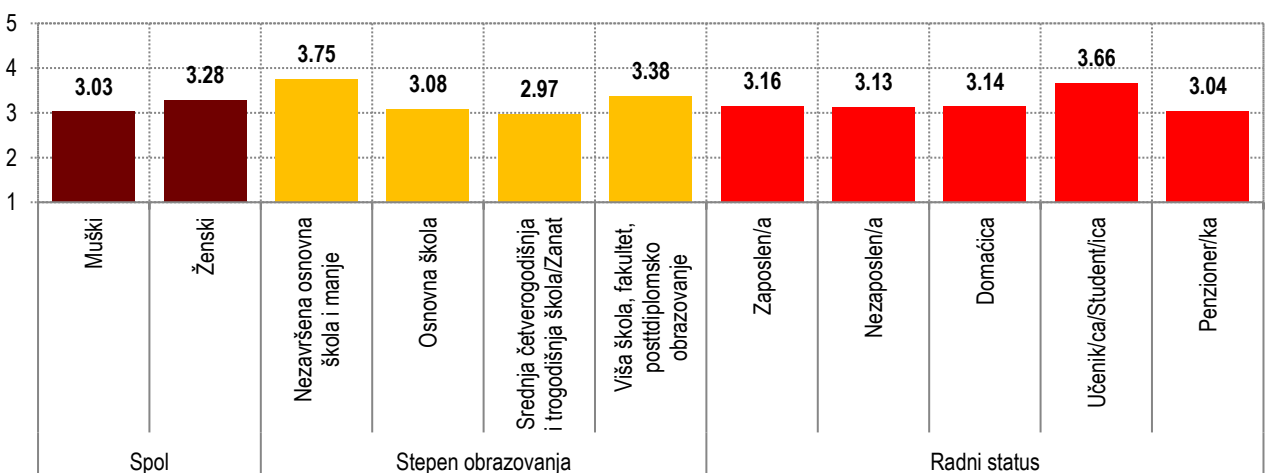
GRAFIKON 64. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO SA PRISUTNOŠĆU UTICAJA POLITIKE/POLITIČKIH PRITISAKA NA SUDSKE ODLUKE - po spolu, obrazovnom nivou i radnom statusu ispitanika



GRAFIKON 65. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO SA PRISUTNOŠĆU UTICAJA MITA NA SUDSKE ODLUKE - po spolu, obrazovnom nivou i radnom statusu ispitanika



GRAFIKON 66. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO SA PRISUTNOŠĆU UTICAJ LIČNIH VEZA NA SUDSKE ODLUKE - po spolu, obrazovnom nivou i radnom statusu ispitanika

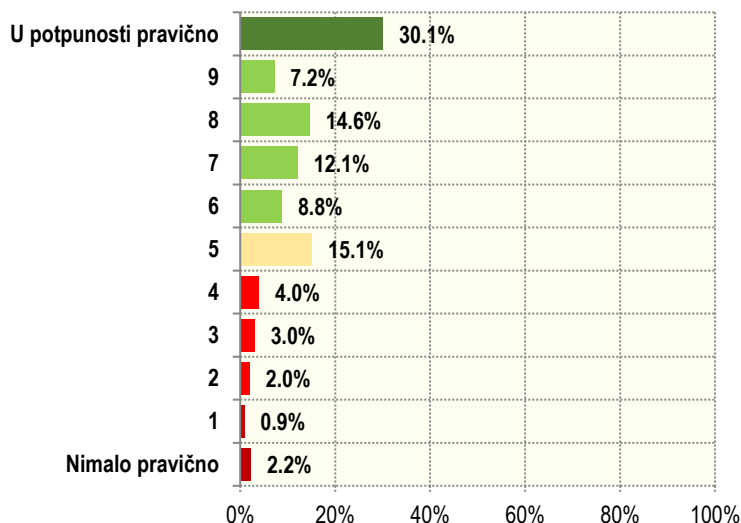


PERCEPCIJA PRAVIČNOSTI

Percepcija pravičnosti dosadašnjeg postupanja prema ispitanicima na sudu

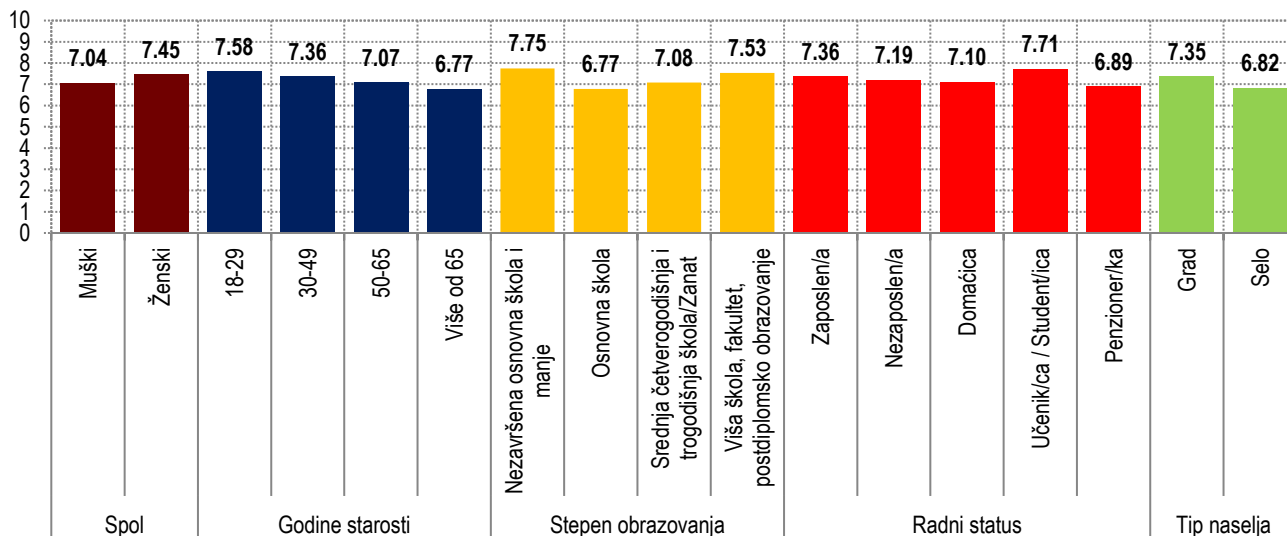
Kada je u pitanju pravičnost postupanja prema njima na sudu prije anketiranja, gotovo trećina ispitanika (30%) smatra da je postupanje bilo u potpunosti pravično. Dodatnih 43% smatra da je u određenoj mjeri bilo pravično. Uz 15% ispitanika koji „daju srednju ocjenu“ malo je ispitanika koji procjenjuju da je prema njima postupano nepravično (12%). Naime da sud nije bio nimalo pravičan smatra 2% njih, dok 10% navodi da postupanje prema njima na sudu u određenoj mjeri nije bilo pravično (Pogledati Grafikon 67.) Tako da prosječna ocjena pravičnosti postupanja na sudu iznosi relativno visokih 7,3 (na skali od 0 do 10, pri čemu 0 znači „nimalo pravično“, a 10 „u potpunosti pravično“).³⁵

GRAFIKON 67. PRIJE DANAŠNJEG/ZADNJEG DOLASKA U SUD, KAKVO JE BILO VAŠE MIŠLJENJE O PRAVIČNOSTI POSTUPANJA PREMA VAMA NA SUDU, NA SKALI OD 0 DO 10, PRI ČEMU 0 ZNAČI „NIMALO PRAVIČNO“, A 10 „U POTPUNOSTI PRAVIČNO“? (N=2.451)



Žene u odnosu na muškarce, mlađi u odnosu na starije ispitanike, visokoobrazovani ispitanici u odnosu na ispitanike sa srednjom i osnovnom školom, zaposleni u odnosu na penzionere, kao i ispitanici koji stanuju u gradu u odnosu na ispitanike koji stanuju na selu pozitivnije ocjenjuju pravičnost postupanja prema njima na sudu prije dana u kojem su anketirani. (Pogledati Grafikon 68.)

GRAFIKON 68. PROSJEČNA OCJENA PRAVIČNOSTI POSTUPANJA PREMA ISPITANICIMA NA SUDU PRIJE DANAŠNJEG/ZADNJEG DOLASKA U SUD NA SKALI OD 0 DO 10, PRI ČEMU 0 ZNAČI „NIMALO PRAVIČNO“, A 10 „U POTPUNOSTI PRAVIČNO“ - po spolu, starosti, obrazovnom nivou, radnom statusu ispitanika i tipu naselja

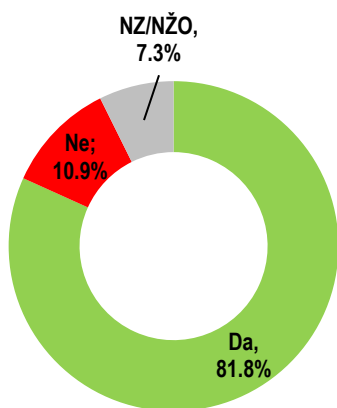


³⁵ M=7,25, SD=2,56, Min=0, Max=10, N=2.451.

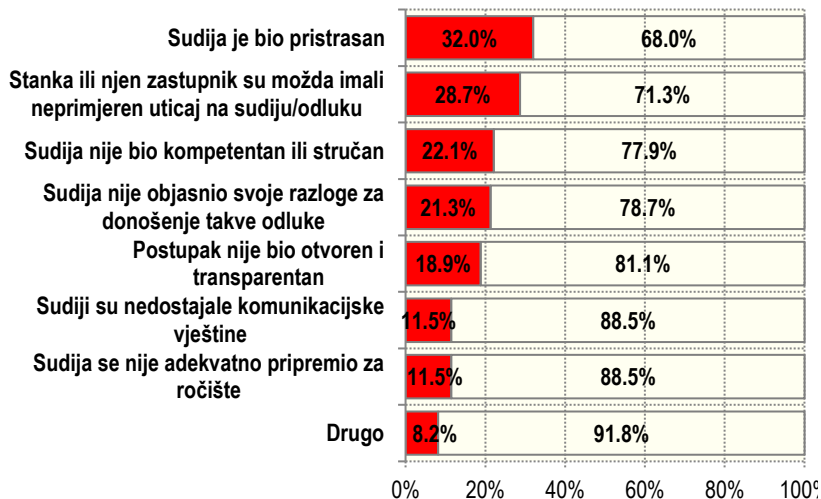
Percepcija pravičnosti rješenja predmeta ispitanika

U skladu sa dosadašnjim tretiranjem su i očekivanja/iskustva ispitanika u vezi sa pravičnošću rješenja njihovog predmeta. Naime, 82% njih je uvjeren da će njihov predmet biti pravično riješen/da jeste pravično riješen, dok 11% misli suprotno. (Pogledati Grafikon 69.) Ovi ispitanici koji nisu sigurni da će njihov predmet biti/ili da već jeste pravično riješen (N=122) najčešće smatraju da je sudija bio pristrasan ili da su stranka ili njen zastupnik možda imali neprimjeren uticaj na sudiju/odluku (32% i 29%), da sudija nije bio kompetentan ili stručan (22%), te navode da nije objasnio svoje razloge za donošenje takve odluke (21%). (Pogledati Grafikon 70.)

GRAFIKON 69. DA LI STE UVJERENI DA JE VAŠ PREDMET PRAVIČNO RIJEŠEN/DA ĆE BITI PRAVIČNO RJEŠEN? (N=1.118)

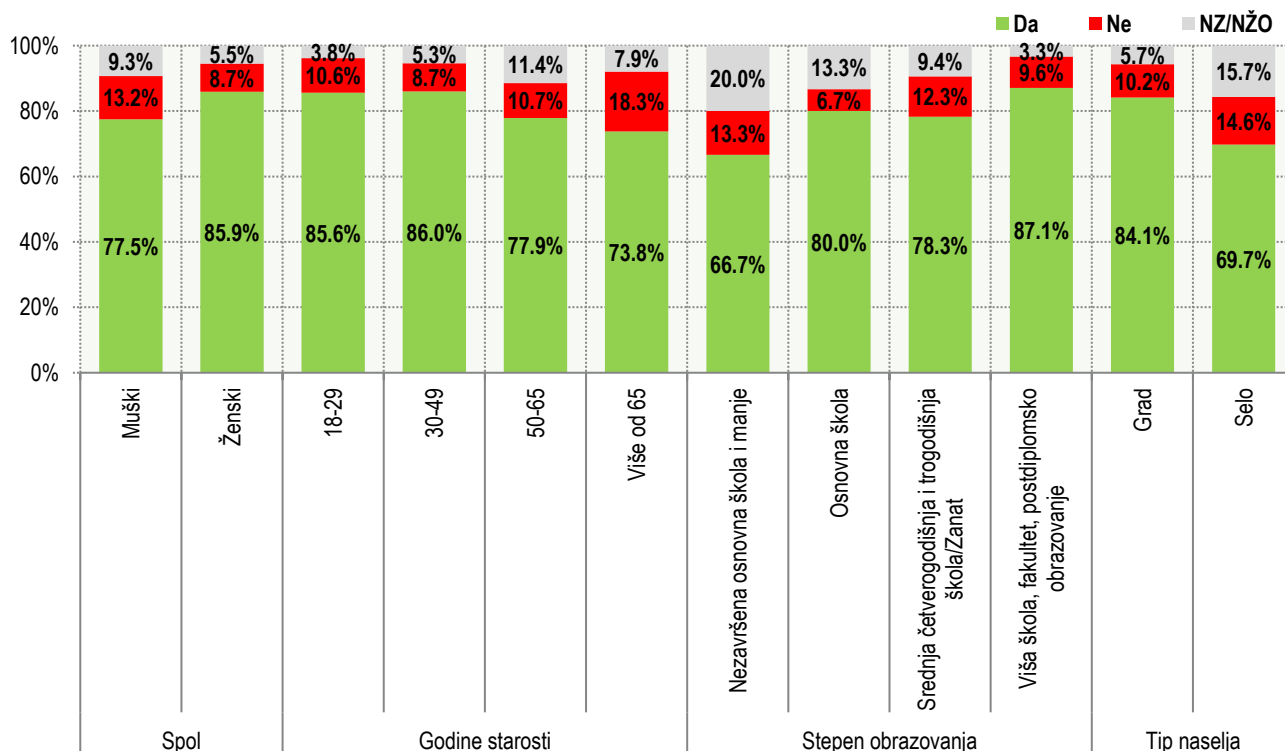


GRAFIKON 70. ZBOG ČEGA NISTE SIGURNI DA ĆE PREDMET BITI (ILI DA JESTE) POŠTENO RIJEŠEN? (N=122)



Žene su češće od muškaraca, mlađi su češće od starijih ispitanika, visokoobrazovani ispitanici su češće od niže obrazovanih ispitanika i ispitanici koji žive u gradu su češće od ispitanika koji žive na selu uvjereni/da je njihov predmet pravično riješen/da će biti pravično riješen. (Pogledati Grafikon 71.)

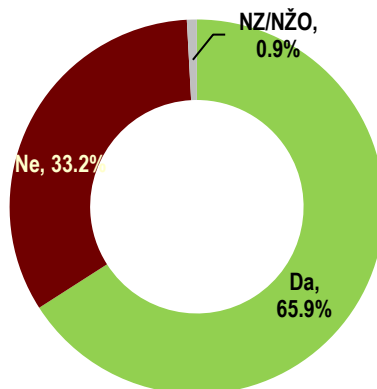
GRAFIKON 71. DA LI STE UVJERENI DA JE VAŠ PREDMET PRAVIČNO RIJEŠEN/DA ĆE BITI PRAVIČNO RJEŠEN? - po spolu, starosti, obrazovnom nivou ispitanika i tipu naselja



4.3. UPOZNATOST SA ULOGOM I DJELOVANJEM VSTV BiH

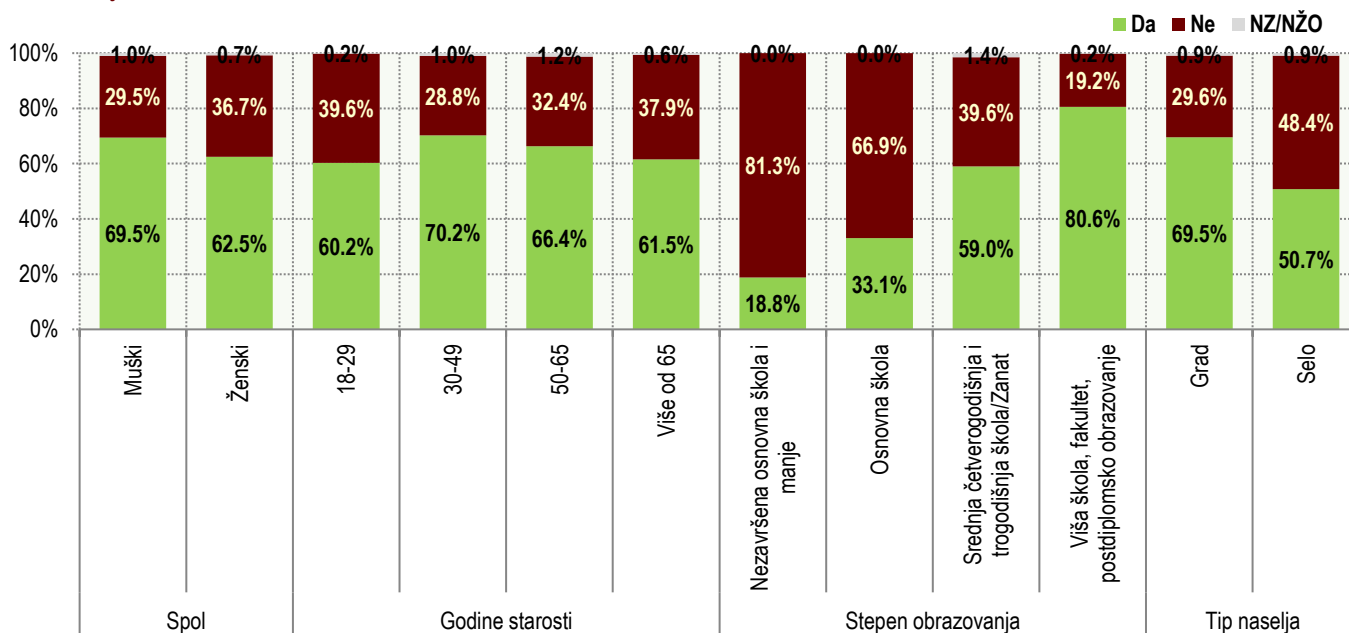
Dvije trećine svih ispitanika (korisnika usluga Osnovnih sudova u Banja Luci i Bijeljini, te Općinskih sudova u Mostaru, Sarajevu, Tuzli i Zenici) čuli su za VSTV BiH (66%). (Pogledati Grafikon 72).

GRAFIKON 72. DA LI STE ČULI ZA VISOKO SUDSKO I TUŽILAČKO VIJEĆE BiH? (N=2.451)



Za VSTV BiH češće su čuli muškarci nego žene, ispitanici starosti od 30 do 49 godina od mladih ispitanika, obrazovaniji od manje obrazovanih ispitanika, te ispitanici koji stanuju u gradu u odnosu na ispitanike koji stanuju na selu. (Pogledati Grafikon 73.)

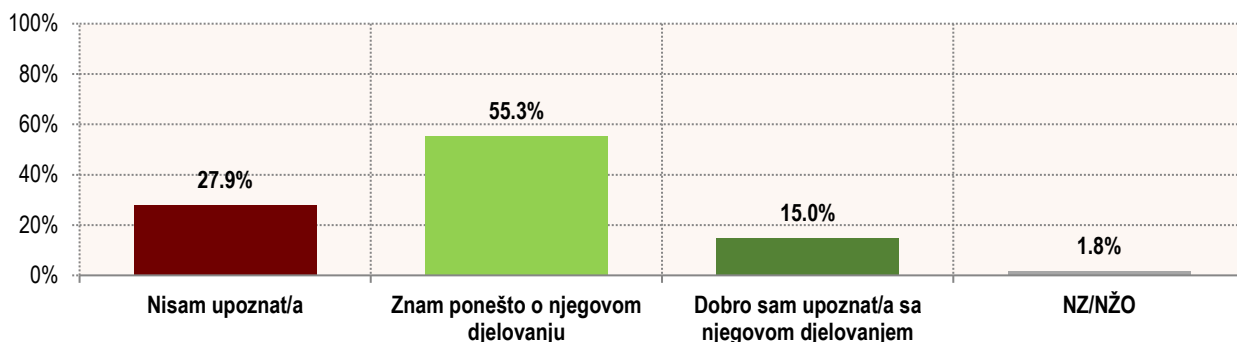
GRAFIKON 73. DA LI STE ČULI ZA VISOKO SUDSKO I TUŽILAČKO VIJEĆE BiH? - po spolu, starosti, obrazovnom nivou ispitanika i tipu naselja



Upoznatost sa djelovanjem VSTV BiH

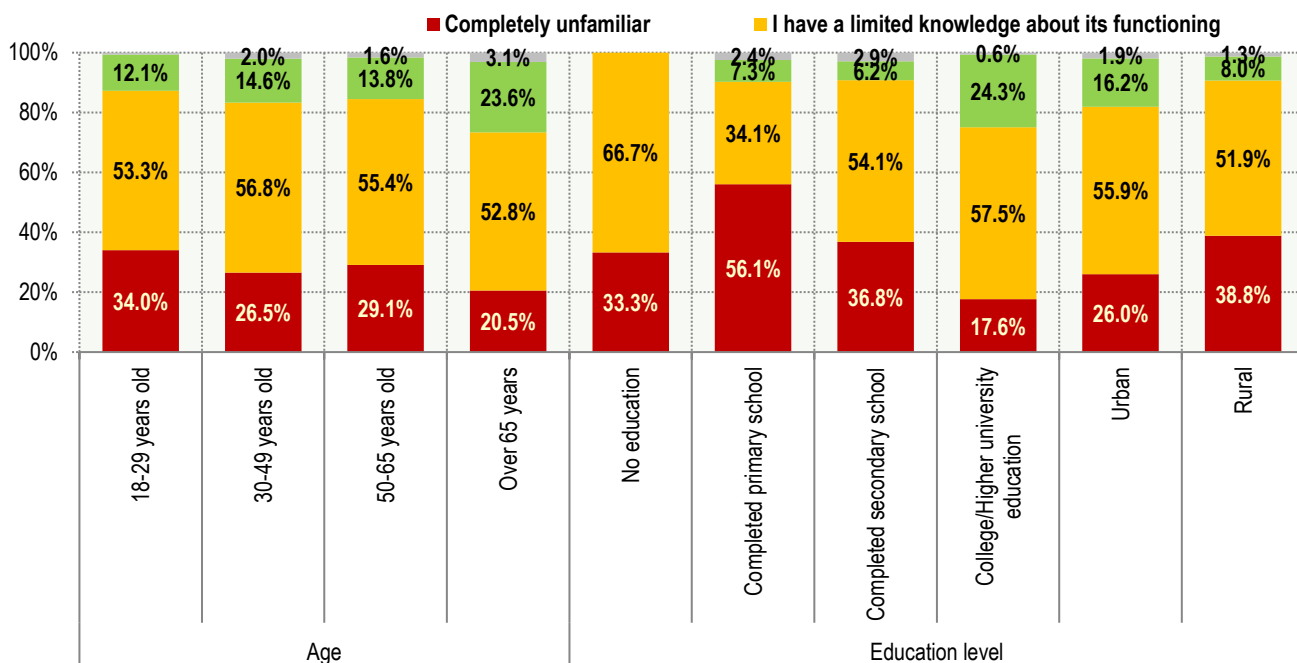
Međutim, upoznatost sa djelovanjem VSTV BiH na znatno je manjem nivou. Naime, 28% ispitanika koji su čuli za njega nisu upoznati sa njegovim djelovanjem, a 55% ističe da „zna ponešto“. Kako vrlo mali postotak ispitanika nije znao ili nije želio odgovoriti na ovo pitanje (2%), a samo 15% ispitanika ističe da je dobro upoznato sa djelovanjem VSTV BiH. (Pogledati Grafikon 74).

GRAFIKON 74. U KOJOJ MJERI STE UPOZNATI SA DJELOVANJEM VSTV BiH? (N=1.616)



Mladi ispitanici (18-29 godina) u odnosu na ispitanike koji su stariji od njih, ispitanici sa osnovnom školom u odnosu na visokoobrazovane, ispitanici koji stanuju na selu u odnosu na ispitanike koji žive u gradu su značajno češće, iako su čuli za VSTV BiH, neupoznati sa njegovim djelovanjem. (Pogledati Grafikon 75.)

GRAFIKON 75. U KOJOJ MJERI STE UPOZNATI SA DJELOVANJEM VSTV BiH? - po starosti, obrazovnom nivou ispitanika i tipu naselja

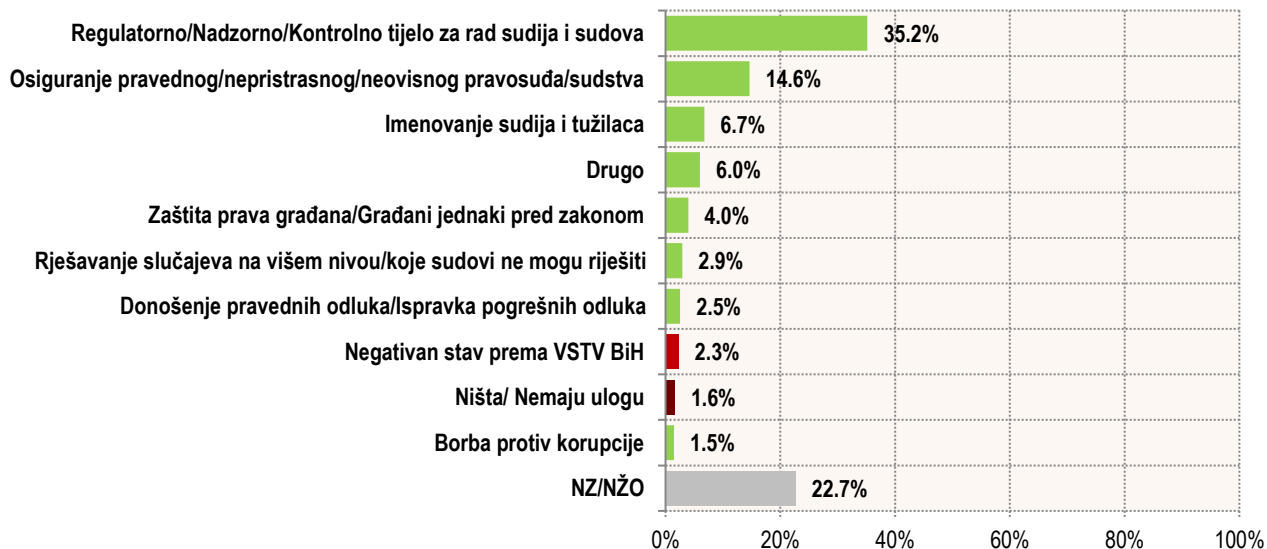


Percepcija osnovne uloge VSTV BiH

Kada su upitani šta je po njima osnovna uloga VSTV BiH, 61% ispitanika navelo je neku od njegovih osnovnih nadležnosti. Naime, najveći dio, više od trećine ispitanika koji su čuli za VSTV BiH (35%) smatra da je njegova osnovna uloga da djeluje kao regulatorno/nadzorno/kontrolno tijelo za rad sudija i sudova. Manje njih (15%) smatra da je osnovna uloga VSTV BiH osiguranje pravednog/nepriistrasnog/nezavisnog pravosuđa/sudstva. Znatno je manje onih koji misle da je osnovna uloga VSTV BiH da imenuje sudije i tužioce (7%), te da zaštiti prava građana tj. osigura da su svi građani jednaki pred zakonom (4%).³⁶ Mali dio ispitanika smatrao je da je osnovna uloga VSTV BiH da riješi na višem nivou predmete koje niži sudovi ne mogu riješiti (3%), donese pravedne i ispravi pogrešne odluke (3%), te podrži borbu protiv korupcije (2%). Skoro četvrtina ovih ispitanika nije znala ili nije željela odgovoriti na ovo pitanje (23%), vrlo mali dio je u okviru svog odgovora iznio negativan stav prema VSTV BiH (npr. „Loše mislim o njima, stranački djeluju.“; „Samo uzimaju pare.“) ili naveo da VSTV BiH nema nikakvu ulogu (npr. „Totalno beskorisni za stranke. Nemaju ulogu.“). (Pogledati Grafikon 76.)

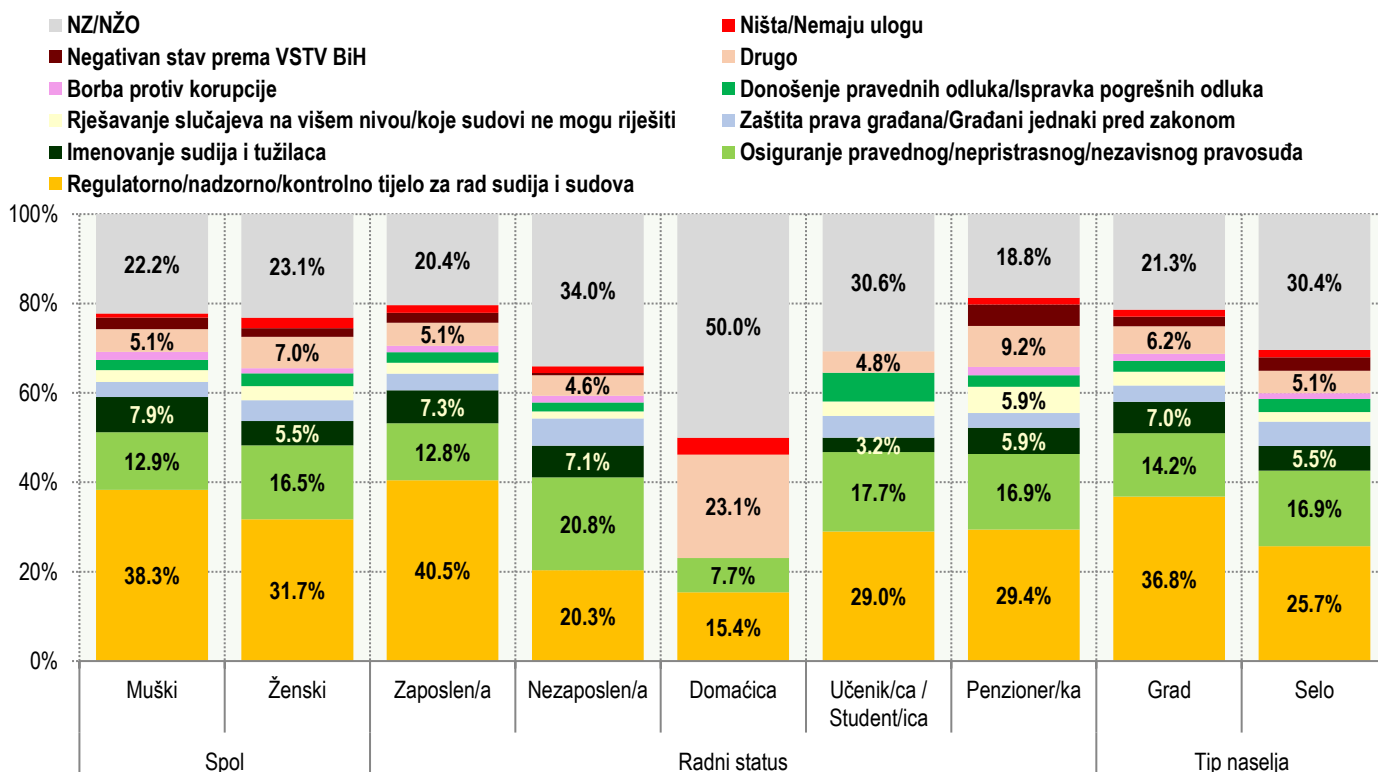
³⁶ Stavke: „Da djeluje kao regulatorno/nadzorno/kontrolno tijelo za rad sudija i sudova“, „Osiguranje pravednog/nepriistrasnog/nezavisnog pravosuđa/sudstva“, „Imenovanje sudija i tužilaca“ i „Zaštita prava građana/Svi građani jednaki pred zakonom“ potpadaju pod regulatornu ulogu VSTV i čine njegove osnovne nadležnosti.

GRAFIKON 76. ŠTA BI STE REKLI, KOJA JE OSNOVNA ULOGA VSTV BIH? (N=1.615)



Muškarci češće od žena, zaposleni od nezaposlenih ispitanika i ispitanici koji žive u gradu od ispitanika sa sela smatraju da je osnovna uloga VSTV BiH da bude regulatorno/nadzorno/kontrolno tijelo. Žene češće od muškaraca smatraju da mu je osnovna uloga da osigura pravedno/nepriistrasno/nezavisno pravosuđe/sudstvo, kao i da nema nikakvu ulogu. Penzioneri češće od nezaposlenih ispitanika i učenika/studenata iznose negativan stav prema VSTV BiH. (Pogledati Grafikon 77.)

GRAFIKON 77. ŠTA BI STE REKLI, KOJA JE OSNOVNA ULOGA VSTV BIH? - po spolu, radnom statusu ispitanika i tipu naselja

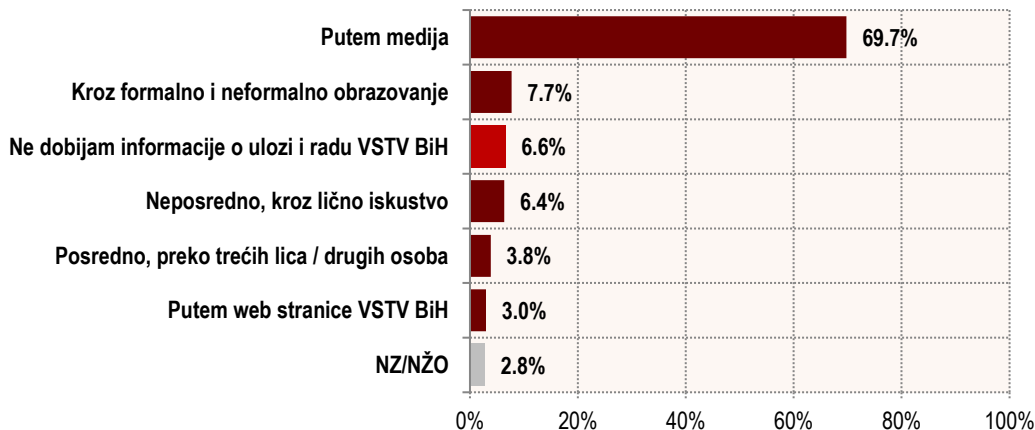


Načini dobijanja informacija o ulozi i radu VSTV BiH

Ispitanici koji su čuli za VSTV BiH Informacije o njegovoj ulozi i radu najčešće dobijaju putem medija (70%). Svi ostali izvori su mnogo rjeđe zastupljeni. Formalno i neformalno obrazovanje kao osnovni izvor saznanja o VSTV BiH navodi 8%

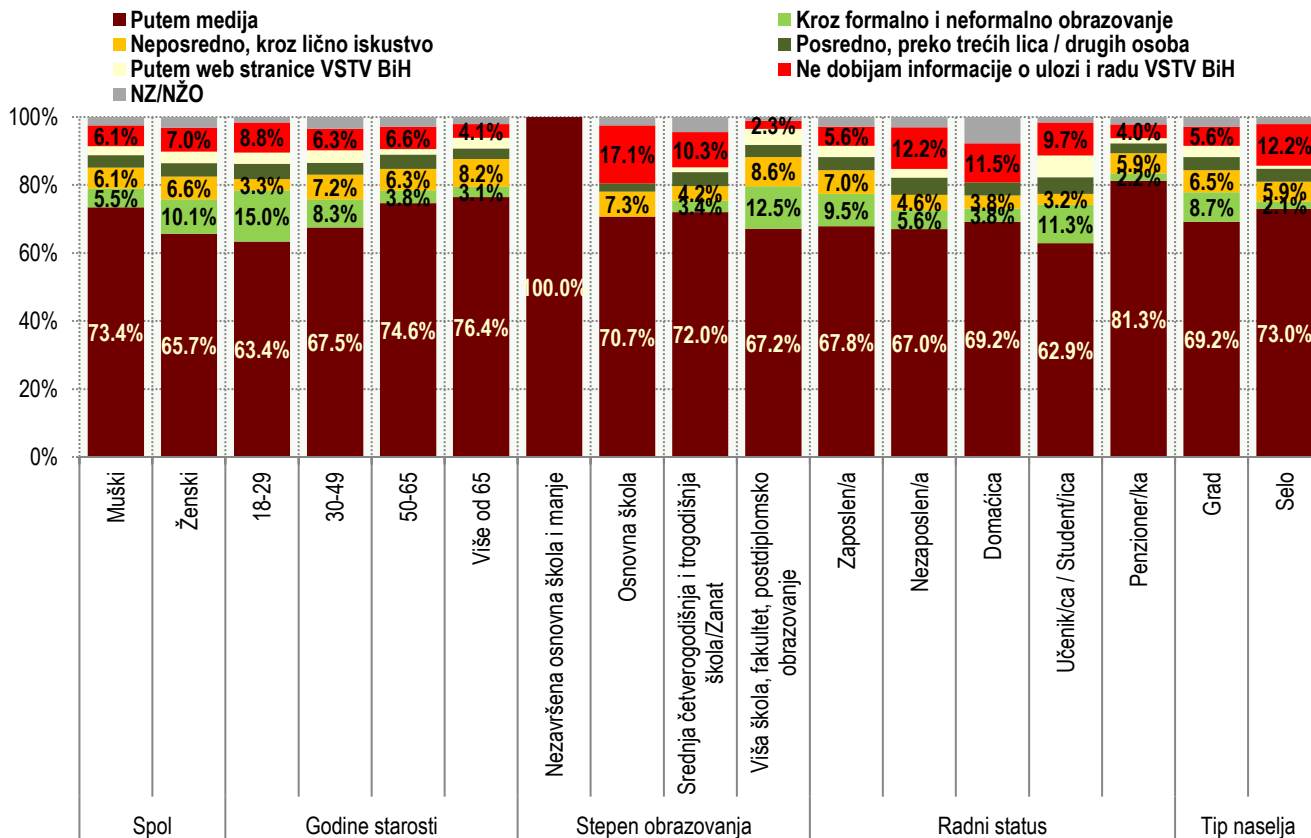
ispitanika, a lično iskustvo 6% njih. Da su ih druge osobe upoznale s ulogom i radom VSTV BiH ističe 4% ispitanika, a 3% navodi da se o ovim temama informišu putem web stranice VSTV BiH. (Pogledati Grafikon 78).

GRAFIKON 78. NA KOJI NAČIN DOBIVATE INFORMACIJE O ULOZI I RADU VSTV BiH? (N=1.616)



Muškarci češće od žena i penzioneri i domaćice češće od ispitanika ostalih radnih statusa informacije o ulozi i radu VSTV BiH dobijaju putem medija. Nasuprot tome, žene u odnosu na muškarce, mladi ispitanici u odnosu na starije, visokoobrazovani u odnosu na manje obrazovane ispitanike, učenici/studenti u odnosu na ispitanike ostalih radnih statusa, te ispitanici koji stanuju u gradu u odnosu na ispitanike koji stanuju na selu češće ove informacije dobijaju kroz formalno i neformalno obrazovanje. Visokoobrazovani ispitanici u odnosu na manje obrazovane ispitanike češće informacije o ulozi i radu VSTV BiH dobijaju putem web stranice VSTV BiH. (Pogledati Grafikon 79.)

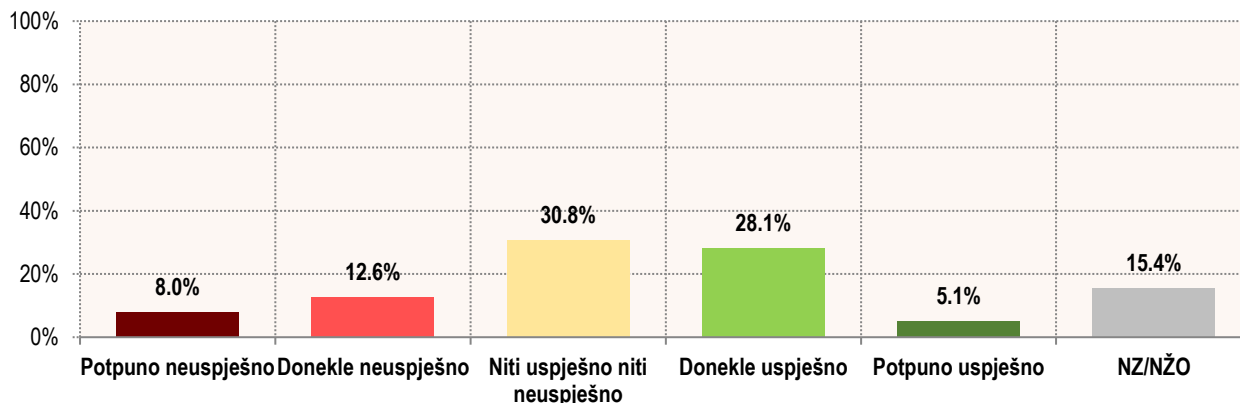
GRAFIKON 79. NA KOJI NAČIN DOBIVATE INFORMACIJE O ULOZI I RADU VSTV BiH? - po spolu, starosti, obrazovnom nivou, radnom statusu ispitanika i tipu naselja



Procjena uspješnosti dosadašnjeg djelovanja VSTV BiH

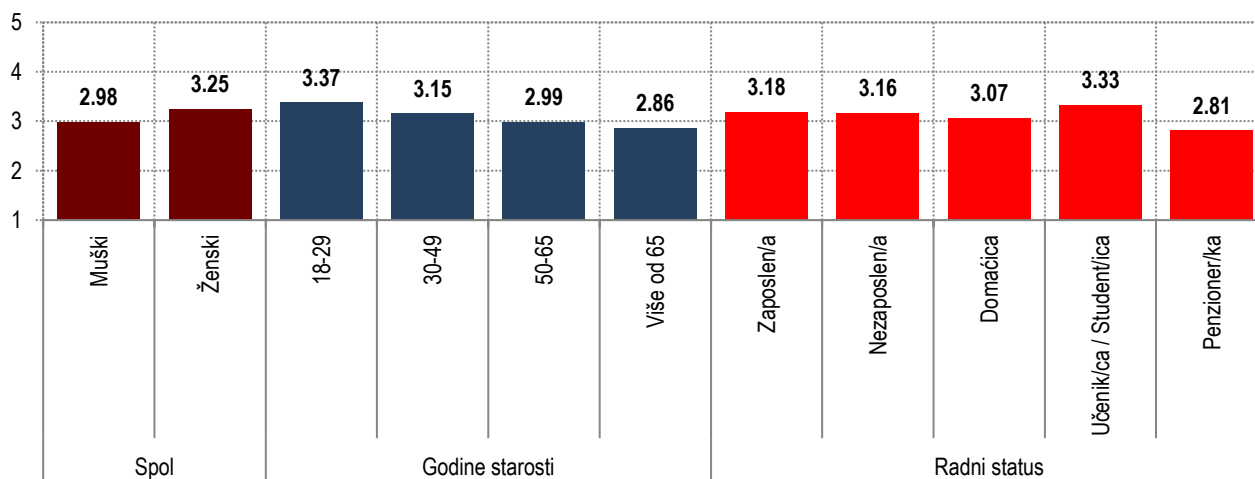
Trećina ispitanika (33%) procjenjuje da je dosadašnje djelovanje VSTV BiH uspješno. Oni uglavnom smatraju da je VSTV BiH do sada djelovao donekle uspješno (28%), dok su oni koji dosadašnje djelovanje VSTV BiH procjenjuju kao potpuno uspješno dosta rijetki (5%). Ispitanika koji dosadašnje djelovanje VSTV BiH procjenjuju kao u određenoj mjeri neuspješno ima 21% (13% onih koji smatraju da VSTV dosada djelovao donekle neuspješno i 8% onih koji smatraju da je djelovao potpuno neuspješno). Preostali imaju neutralan stav (31%) ili nisu znali/željeli odgovoriti na ovo pitanje (15%) (Pogledati Grafikon 80). Tako da je prosječna ocjena dosadašnjeg djelovanja VSTV BiH (na skali od 1 do 5, na kojoj 1 znači „potpuno neuspješno“, a 5 „potpuno uspješno“) 3,1 tj. „niti uspješno niti neuspješno“.³⁷

GRAFIKON 80. DOSADAŠNJE DJELOVANJE VSTV BIH (N=2.451)



Žene u odnosu na muškarce, mlađi u odnosu na starije ispitanike, kao i učenici/studenti, zaposleni i nezaposleni u odnosu na penzionere pozitivnije ocjenjuju uspješnost dosadašnjeg djelovanja VSTV BiH. (Pogledati Grafikon 81.)

GRAFIKON 81. PROSJEČNA OCJENA DOSADAŠNJEG DJELOVANJA VSTV BIH - po spolu, starosti i radnom statusu ispitanika



³⁷ M=3,11, SD=1,04, Min=1, Max=5, N=2.073.

5. Detaljan pregled rezultata po pojedinim općinskim/ osnovnim sudovima

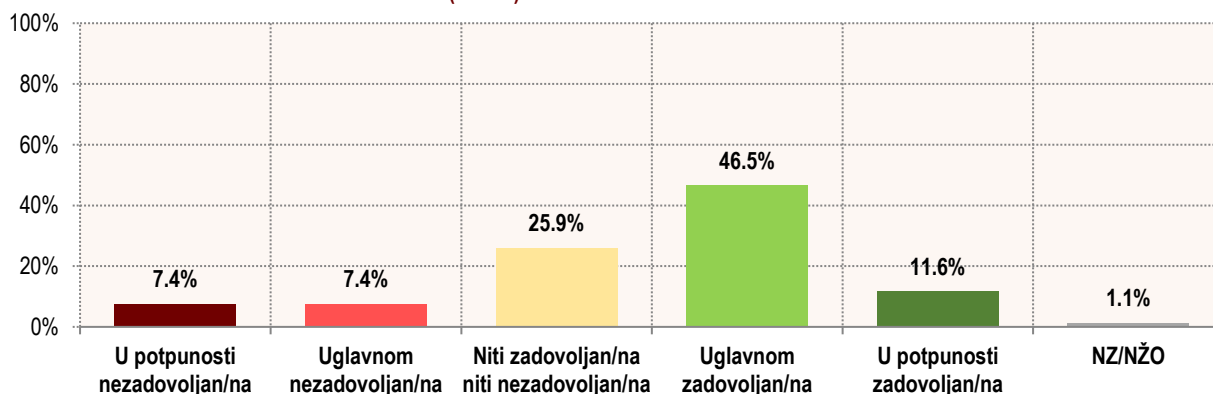
5.1. OSNOVNI SUD U BANJA LUCI

5.1.1. ZADOVOLJSTVO USLUGOM SUDA

OPĆE ZADOVOLJSTVO SUDOM

Više od polovine ispitanika (58%) zadovoljno je Osnovnim sudom u Banja Luci (sudom), ali je zastupljenost onih koji su u potpunosti zadovoljni u odnosu na one koji su njim uglavnom zadovoljni znatno niža (47% naprema 12%). Mali dio ispitanika (15%) nezadovoljan je radom ovog suda, pri čemu ih je jednak procenat u potpunosti i uglavnom nezadovoljnih (7%). (Pogledati Grafikon 82.). Istovremeno, gotovo trećina ispitanika (26%) ima neutralno mišljenje o sudu - niti je njime zadovoljna niti nezadovoljna. Zbog toga je prosječan nivo zadovoljstva ispitanika sudom osrednji, te iznosi 3,4 (na skali od 1 do 5 na kojoj 1 znači u potpunosti nezadovoljan, a 5 u potpunosti zadovoljan)³⁸.

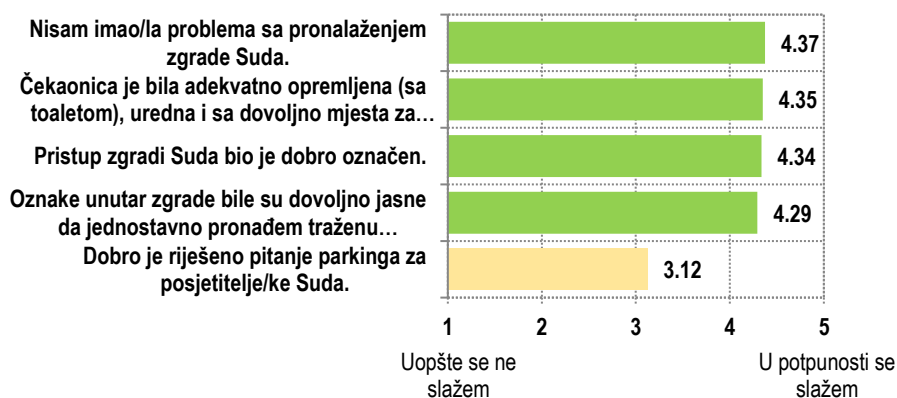
GRAFIKON 82. OPĆE ZADOVOLJSTVO SUDOM (N=525)



FIZIČKA PRISTUPAČNOST I PROSTORIJE SUDA

Fizičku pristupačnost i prostorije suda ispitanici dosta visoko ocjenjuju. Naime, prosječna slaganja sa tvrdnjama koje govore o lakoći pronalaženja zgrade suda, kvalitetu čekaonice, oznaka za zgradu i unutar zgrade suda prelaze ocjenu 4 (koja na skali od 1 do 5 označava odgovor „donekle se slažem“).³⁹ Međutim, prosječno slaganje sa tvrdnjom o kvaliteti parkinga za posjetitelje/ke suda je

GRAFIKON 83. PROSJEČNO SLAGANJE SA TVRDNJAMA VEZANIM ZA FIZIČKU PRISTUPAČNOST I PROSTORIJE SUDA

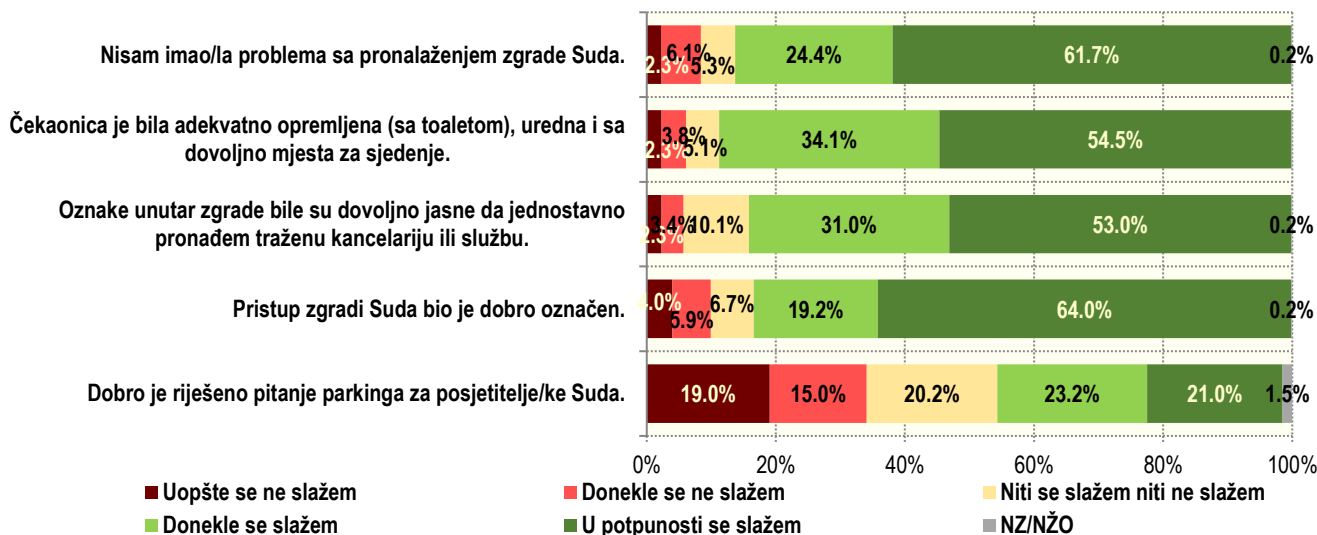


³⁸ Aritmetička sredina (M)=3,48, Standardna devijacija (SD)=1,04, Raspon rezultata: Najniža ocjena (Min)=1, Najviša ocjena (Max)=5, Broj ispitanika (N)=519.

³⁹ Nisam imao/la problema sa pronalaženjem zgrade suda: M=4.37, SD=0.99, Min=1, Max=5, N=524; Čekaonica je bila adekvatno opremljena (sa toaletom), uredna i sa dovoljno mjesta za sjedenje: M=4.35, SD=0.91, Min=1, Max=5, N=524;

najniže – ono iznosi 3,⁴⁰ i predstavlja odgovor „niti se slažem niti se ne slažem“. (Pogledati Grafikon 83.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da se nešto više od trećine ispitanika (34%) ne slaže sa tim da je pitanje parkinga za posjetitelje suda dobro riješeno, pri čemu se 19% njih uopće, a 15% donekle ne slaže sa ovom tvrdnjom. (Pogledati Grafikon 84.)

GRAFIKON 84. SLAGANJE SA TVRDNJAMA VEZANIM ZA FIZIČKU PRISTUPAČNOST I PROSTORIJE SUDA (N=525)

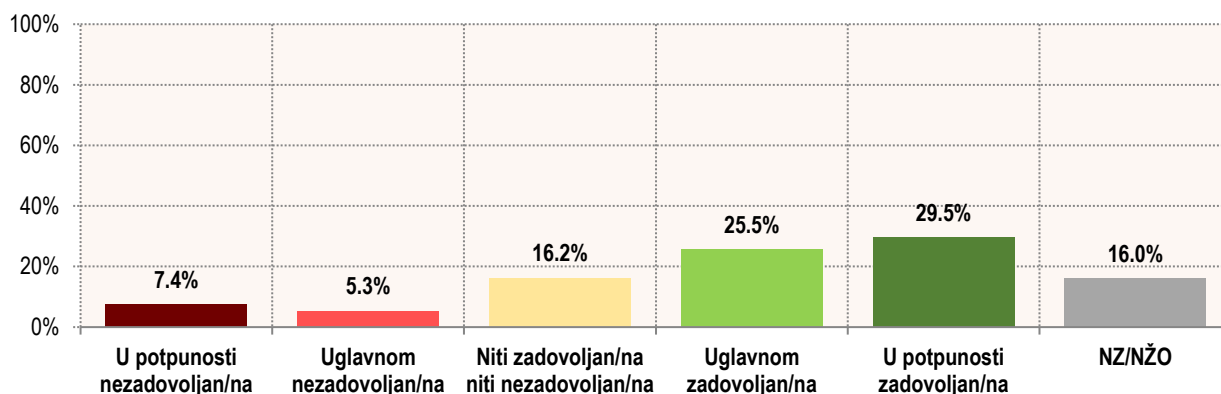


FUNKCIONISANJE SUDA

Zadovoljstvo efikasnošću izvršavanja sudskih odluka

Više od polovine (55%) ispitanika zadovoljno je efikasnošću izvršavanja sudskih odluka. Pri tome je podjednak dio njih u potpunosti i uglavnom zadovoljan efikasnošću izvršavanja sudskih odluka (29% i 25%). Uz 16% ispitanika koji nisu ni zadovoljni ni nezadovoljni, mali dio smatra da se sudske usluge nedovoljno efikasno izvršavaju (5% je uglavnom nezadovoljnih i 7% u potpunosti nezadovoljnih). (Pogledati Grafikon 85.) Tako da je prosječno zadovoljstvo efikasnošću izvršavanja sudskih odluka 3,5.⁴¹

GRAFIKON 85. ZADOVOLJSTVO EFIKASNOŠĆU IZVRŠAVANJA SUDSKIH ODLUKA (N=525)



Svojestvo u kojem su ispitanici bili u sudu značajno utiče na percepciju efikasnosti izvršavanja sudskih odluka. Naime, 61% ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu korisnika drugih sudskih usluga je u potpunosti zadovoljno efikasnošću izvršavanja sudskih odluka, što je slučaj sa 35% ispitanika koji su bili u svojstvu stranke, 26% ispitanika koji su na sudu

Pristup zgradi suda bio je dobro označen: M=4.34, SD=1.09, Min=1, Max=5, N=524; Oznake unutar zgrade bile su dovoljno jasne da jednostavno pronađem traženu kancelariju ili službu: M=4.29, SD=0.94, Min=1, Max=5, N=524.

⁴⁰ M=3.12, SD=1.42, Min=1, Max=5, N=517.

⁴¹ M=3.77, SD=1.24, Min=1, Max=5, N=441.

bili u svojstvu žrtve i 23% ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu svjedoka. Nasuprot tome, ispitanici koji su na sudu bili u svojstvu žrtve, stranke i svjedoka češće su od korisnika drugih sudskih usluga uglavnom zadovoljni i niti zadovoljni niti nezadovoljni efikasnošću izvršavanja sudskih odluka. (Pogledati Tabelu 10.)

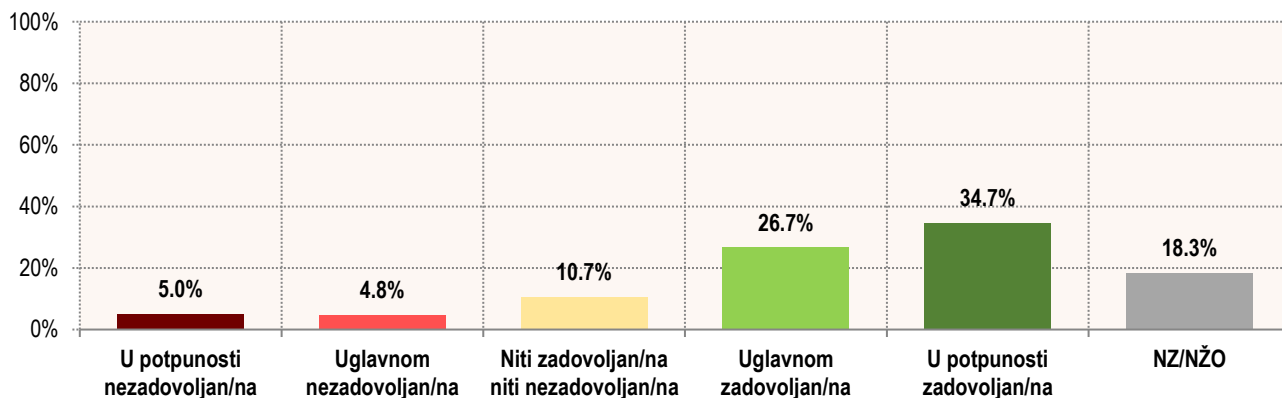
TABELA 10. ZADOVOLJSTVO EFIKASNOŠĆU IZVRŠAVANJA SUDSKIH ODLUKA – prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu⁴²

	Kao stranka		Kao svjedok		Kao žrtva u krivičnom predmetu		Kao korisnik drugih sudskih usluga	
	N	%	N	%	N	%	N	%
U potpunosti nezadovoljan/na	23	8,0%	5	8,9%	2	4,8%	8	16,3%
Uglavnom nezadovoljan/na	16	5,5%	6	10,7%	2	4,8%	4	8,2%
Niti zadovoljan/na niti nezadovoljan/na	48	16,6%	17	30,4%	13	31,0%	5	10,2%
Uglavnom zadovoljan/na	101	34,9%	15	26,8%	14	33,3%	2	4,1%
U potpunosti zadovoljan/na	101	34,9%	13	23,2%	11	26,2%	30	61,2%
UKUPNO	289	100,0%	56	100,0%	42	100,0%	49	100,0%

Poštovanje zakazanog vremena za održavanje saslušanja

Poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja zadovoljne su tri petine ispitanika (61%). Pri tome je trećina njih (35%) u potpunosti zadovoljna poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja, dok je 27% njim donekle zadovoljno. Podjednak dio preostalih ispitanika nije niti zadovoljan niti nezadovoljan (11%), te u određenoj mjeri nezadovoljan (10%) (po 5% uglavnom nezadovoljnih i u potpunosti nezadovoljnih). (Pogledati Grafikon 86.) Tako da je prosječno zadovoljstvo poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja visoko i iznosi 4,0⁴³.

GRAFIKON 86. ZADOVOLJSTVO POŠTOVANJEM ZAKAZANOG VREMENA ZA ODRŽAVANJE SASLUŠANJA (N=525)



Svojstvo u kojem su ispitanici bili u sudu utiče i na percepciju poštovanja zakazanog vremena za održavanje saslušanja – ispitanici koji su na sudu bili kao korisnici drugih sudskih usluga su zadovoljniji ovom segmentom rada suda nego ostali ispitanici, ali ta razlika nije statistički značajna. Naime, 61% ispitanika koji su na sudu bili kao korisnici drugih sudskih je u potpunosti zadovoljno poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja, što je slučaj sa 35% ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu svjedoka, 36% ispitanika koji su bili u svojstvu žrtve, te 43% ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu stranke. (Pogledati Tabelu 11.)

TABELA 11. ZADOVOLJSTVO POŠTOVANJEM ZAKAZANOG VREMENA ZA ODRŽAVANJE SASLUŠANJA – prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu⁴⁴

	Kao stranka		Kao svjedok		Kao žrtva u krivičnom predmetu		Kao korisnik drugih sudskih usluga	
	N	%	N	%	N	%	N	%
U potpunosti nezadovoljan/na	12	4,1%	7	12,3%	5	11,9%	2	6,1%

⁴² Iz pregleda rezultata su isključeni ispitanici koji nisu znali ili nisu željeli odgovoriti na ovo pitanje (N=84), kao i ispitanici koji nisu znali ili nisu željeli reći u kom su svojstvu bili na sudu (N=5).

⁴³ M=4,00, SD=1,16, Min=1, Max=5, N=429.

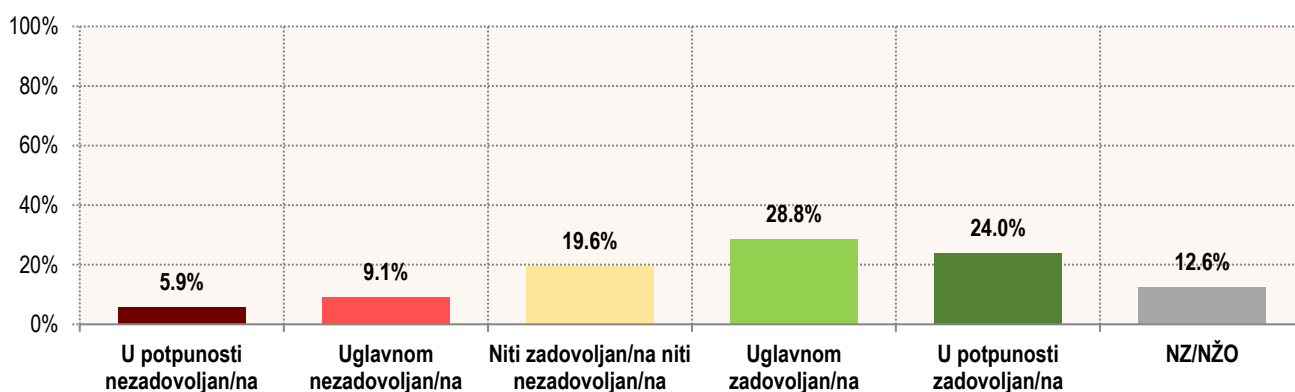
⁴⁴ Iz pregleda rezultata su isključeni ispitanici koji nisu znali ili nisu željeli odgovoriti na ovo pitanje (N=96), kao i ispitanici koji nisu znali ili nisu željeli reći u kom su svojstvu bili na sudu (N=5).

Uglavnom nezadovoljan/na	11	3,8%	3a,	5,3%	6	14,3%	3	9,1%
Niti zadovoljan/na niti nezadovoljan/na	33	11,3%	11	19,3%	8	19,0%	3	9,1%
Uglavnom zadovoljan/na	109	37,3%	16	28,1%	8	19,0%	5	15,2%
U potpunosti zadovoljan/na	127	43,5%	20	35,1%	15	35,7%	20	60,6%
UKUPNO	292	100,0%	57	100,0%	42	100,0%	33	100,0%

Zadovoljstvo jednostavnošću/komplikovanošću procedure u sudskim procesima

Zadovoljstvo ispitanika jednostavnošću/komplikovanošću procedure u sudskim procesima u sudu je nešto niže. Naime, više od polovine ispitanika (53%) zadovoljno je jednostavnošću procedure u sudskim procesima (24% je u potpunosti, a 29% je donekle zadovoljnih). Veći dio preostalih ispitanika (20%) je ni zadovoljan ni nezadovoljan, dok je procent ispitanika koji ističu svoje nezadovoljstvo zbog komplikovane procedure u sudskim procesima nešto manji (6% u potpunosti nezadovoljnih i 9% uglavnom nezadovoljnih). (Pogledati Grafikon 87.) Tako da prosječna ocjena zadovoljstva jednostavnošću/komplikovanošću procedure u sudskim procesima iznosi 3,4⁴⁵.

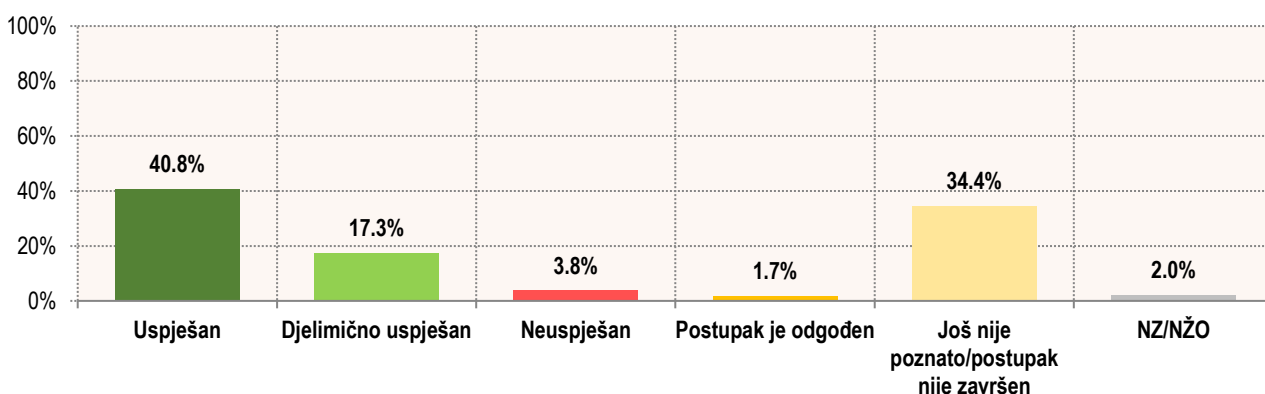
GRAFIKON 87. ZADOVOLJSTVO KOMPLIKOVANOŠĆU PROCEDURE U SUDSKIM POSTUPCIMA (N=525)



Ishod predmeta

Kod više od trećine ispitanika (36%) rješenje postupka u kojem su stranka ili žrtva još nije poznato, on još nije završen ili je odgođen. S druge strane, više od polovine ispitanika (58%) kojima je postupak završen smatra da je on uspješno (41%) ili djelomično uspješno završen (17%). Rijetki su ispitanici koji misle da je njihov postupak završen neuspješno (5%). (Pogledati Grafikon 88.)

GRAFIKON 88. KAKAV JE BIO ISHOD VAŠEG PREDMETA? (N=346)



Analiza prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu pokazuje da su ispitanici koji su na sudu bili u svojstvu stranke, u odnosu na žrtve, skloniji dati odgovor na ovo pitanje, te uspješnije ocijeniti ishod svog predmeta. Naime, ispitanici koji su na sudu bili u svojstvu stranke statistički značajno češće ocjenjuju da je ishod njihovog predmeta

⁴⁵ M=3,44, SD=1,33, Min=1, Max=5, N=455.

bio uspješan (44% naprema 17%). Nasuprot tome, ispitanici koji su na sudu bili u svojstvu žrtve značajno češće nisu znali ili željeli odgovoriti na ovo pitanje (9% naprema 1%). (Pogledati Tabelu 12.)

TABELA 12. KAKAV JE BIO ISHOD VAŠEG PREDMETA? – prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu

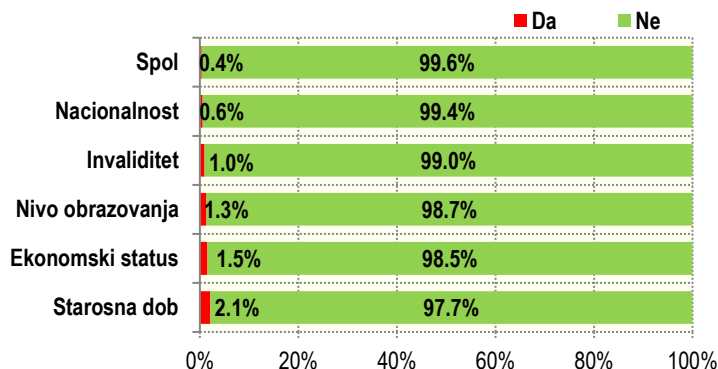
	Kao stranka		Kao žrtva u krivičnom predmetu	
	N	%	N	%
Uspješan	134	44,1%	7	16,7%
Djelomično uspješan	54	17,8%	6	14,3%
Neuspješan	11	3,6%	2	4,8%
Postupak je odgođen	5	1,6%	1	2,4%
Još nije poznato/postupak nije završen	97	31,9%	22	52,4%
NZ/NŽO	3	1,0%	4	9,5%
UKUPNO	304	100,0%	42	100,0%

PRISTUPAČNOST USLUGA SUDA

Uticaj socio-demografskih karakteristika na pristup uslugama suda

Socio-demografske karakteristike ispitanicima su dosta rijetko otežavale pristup uslugama suda. Naime, izrazito nizak procenat ispitanika je naveo da im je neka od navedenih karakteristika otežala pristup uslugama suda – od 2,1% njih (N=11) za starosnu dob do 0,4% (N=2) za spol. (Pogledati Grafikon 89.)

GRAFIKON 89. DA LI VAM JE NEKA OD SLJEDEĆIH KARATERISTIKA OTEŽALA PRISTUP USLUGAMA SUDA? (N=525)



Zadovoljstvo pojedinim aspektima rada sudija

Kada su u pitanju različiti aspekti rada sudija, ispitanici su najzadovoljniji stavom i ljubaznošću sudije, njegovim/njenim, upoznatošću sa predmetom njegovom/njenom stručnošću, te vremenom koje je dozvoljeno za iznošenje argumenata na saslušanju.⁴⁶ Nešto su manje zadovoljni poštovanjem procedure, te spremnošću sudije da pažljivo sasluša njihovu stranu slučaja, ali treba istaći da je zadovoljstvo ispitanika i ovim aspektima rada sudija visoko – prosječna ocjena je 4 (uglavnom

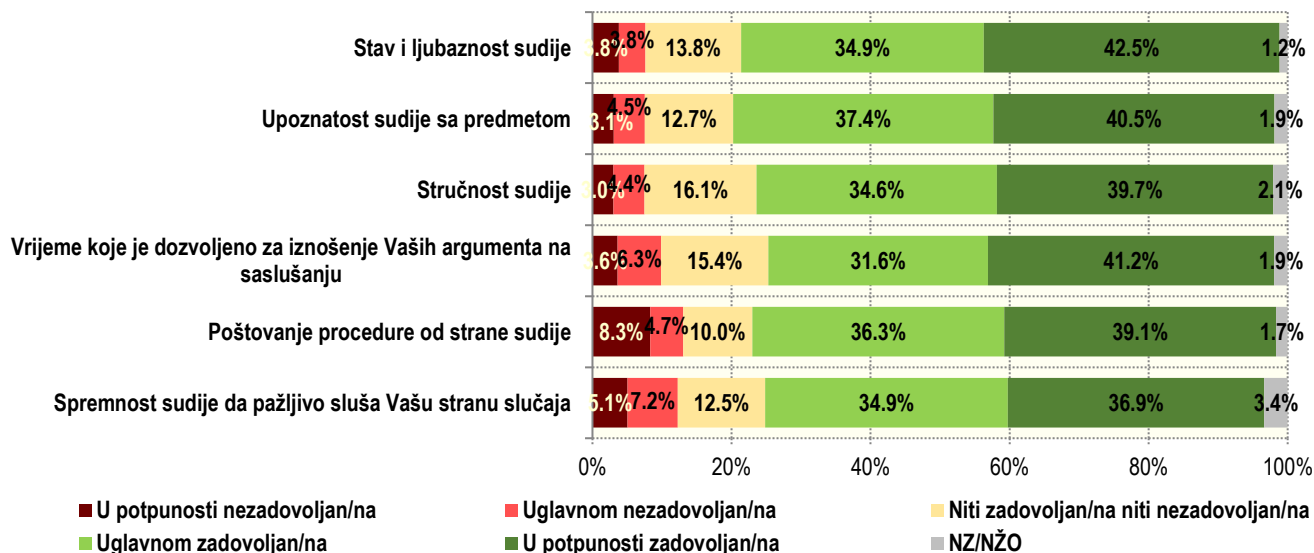
GRAFIKON 90. PROSJEČNO ZADOVLJSTO POJEDINIM ASPEKTIMA RADA SUDIJA



⁴⁶ Upoznatost sa predmetom: M=4,10, SD=1,00, Min=1, Max=5, N=417; Stav i ljubaznost (sudija se prema svim strankama i njihovim predstavnicima odnosio sa ljubaznošću): M=4,10, SD=1,03, Min=1, Max=5, N=416; Stručnost: M=4,06, SD=1,01, Min=1, Max=5, N=419; Vrijeme koje je dozvoljeno za iznošenje svojih argumenata na saslušanju: M=4,02, SD=1,08, Min=1, Max=5, N=407.

zadovoljan).⁴⁷ (Pogledati Grafikon 90.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da se procenti ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni pojedinim aspektima rada sudija kreću od 13% za poštovanje procedure i 12% za spremnost sudije da pažljivo sasluša njihovu stranu slučaja do 8% za stav i ljubaznost sudije i 7% za stručnost sudije i njegovu/njenu upoznatost sa predmetom. (Pogledati Grafikon 91.)

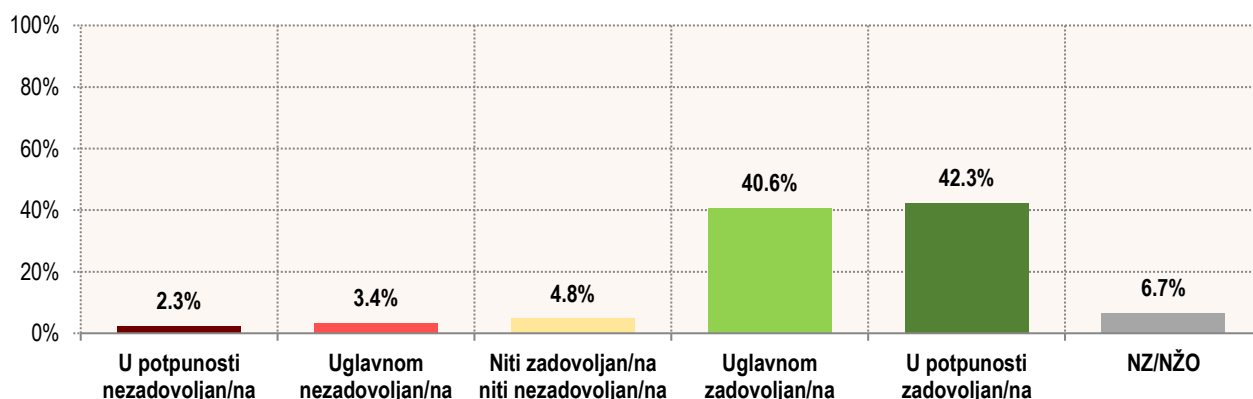
GRAFIKON 91. ZADOVOLJSTO POJEDINIM ASPEKTIMA RADA SUDIJA



Stav i ljubaznost sudskog osoblja

Većina ispitanika (83%) zadovoljna je sa ljubaznošću sudskog osoblja. Pri tome je 42% njih u potpunosti zadovoljna, dok 41% njih ističe da je donekle zadovoljno ovom njihovom karakteristikom. Preostali ispitanici imaju neutralan stav (nisu ni zadovoljni ni nezadovoljni) (5%), dok su ispitanici koji smatraju da je sudsko osoblje prema njima bilo neljubavno vrlo rijetki (2% je onih koji su u potpunosti nezadovoljni sa pokazanom ljubaznošću sudskog osoblja, a 3% onih koji su njom uglavnom nezadovoljni). (Pogledati Grafikon 92.) Tako da je prosječni nivo zadovoljstva sa ljubaznošću sudskog osoblja 4,3.⁴⁸

GRAFIKON 92. KOLIKO JE VAŠE ZADOVOLJSTVO VEZANO ZA LJUBAZNOST SUDSKOG OSOBLJA? (N=525)



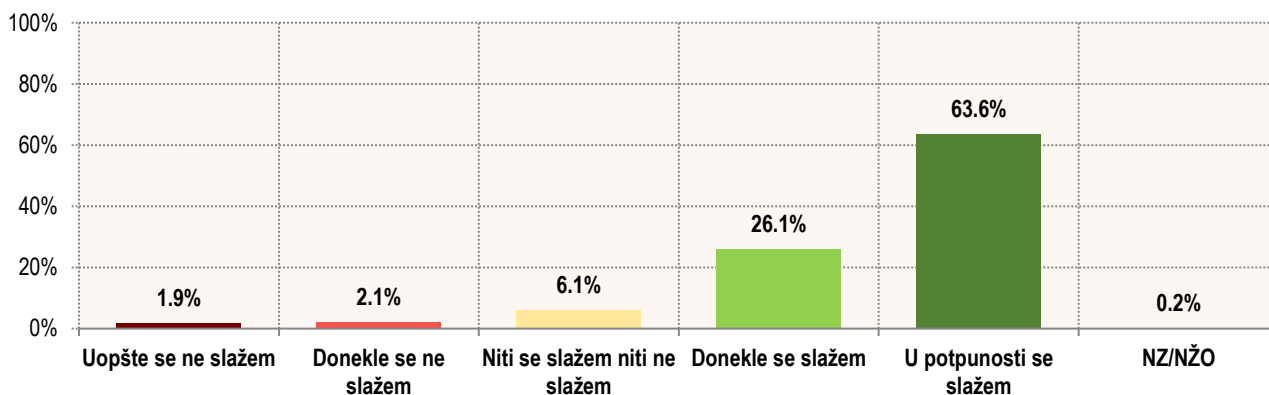
Procjena ljubaznosti zaposlenika suda sa kojim su se ispitanici susreli na ulazu u sud i na kontroli sigurnosti je i povoljnija. Naime, 90% ispitanika stiče da su ih oni primili ljubavno, pri čemu se 64% u potpunosti, a 26% donekle slaže sa ovom tvrdnjom. Manje od desetine (6%) niti se slaže niti ne slaže sa ovom tvrdnjom, a po 2% se uopće i donekle ne slaže sa

⁴⁷ Poštovanje procedure: M=3,95, SD=1,20, Min=1, Max=5, N=415; Spremnost sudije da pažljivo sluša Vašu stranu slučaja: M=3,95, SD=1,13, Min=1, Max=5, N=401.

⁴⁸ M=4,26, SD=0,90, Min=1, Max=5, N=490.

njom. (Pogledati Grafikon 93.) Tako da prosječan nivo slaganja sa tvrdnjom „Zaposlenici suda su me ljubazno primili na ulazu i kontroli sigurnosti“ iznosi 4,5.⁴⁹

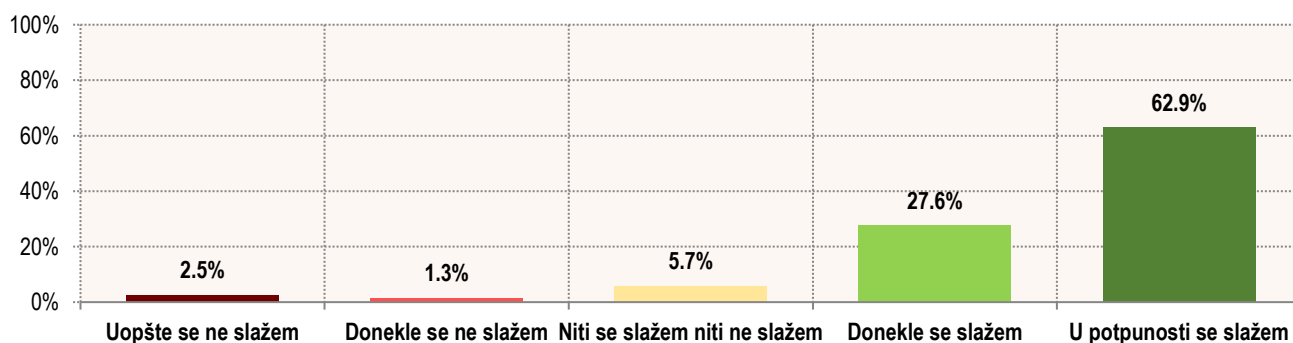
GRAFIKON 93. SLAGANJE SA TVRDNJOM „ZAPOSLENICI SUDA SU ME LJUBAZNO PRIMILI NA ULAZU I KONTROLI SIGURNOSTI“ (N=525)



Zadovoljstvo količinom informacija koje daje sud

Najveći dio ispitanika (63%) ističe da su im zaposlenici suda pružili sve potrebne informacije. Slijede oni koji se donekle slažu sa ovom tvrdnjom (28%), dok su oni koji se ne slažu vrlo rijetki (3% se uopće, a 1% donekle ne slaže sa njom). (Pogledati Grafikon 94.) Tako da je prosječno slaganje sa tvrdnjom „Zaposlenici suda su mi pružili sve potrebne informacije“ 4,5.⁵⁰

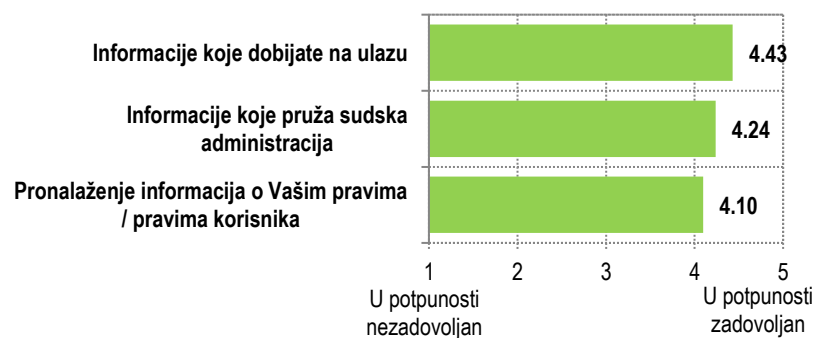
GRAFIKON 94. NIVO SLAGANJA SA TVRDNJOM „ZAPOSLENICI SUDA SU MI PRUŽILI SVE POTREBNE INFORMACIJE“ (N=525)



Zadovoljstvo dostupnim informacijama

Rezultati vezani za nivo zadovoljstva pojedinim informacijama (onim koje se dobijaju na ulazu, onim koje pruža sudska administracija, te onim koje se odnose na prava korisnika usluga suda) pokazuju da su ispitanici i njima prilično zadovoljni – prosječni nivo zadovoljstva se kreće od 4,1 za pronalaženje informacija o pravima korisnika i za informacije koje pruža sudska administracija do 4,4 za informacije koje ispitanici dobijaju na

GRAFIKON 95. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO DOSTUPNIM INFORMACIJAMA

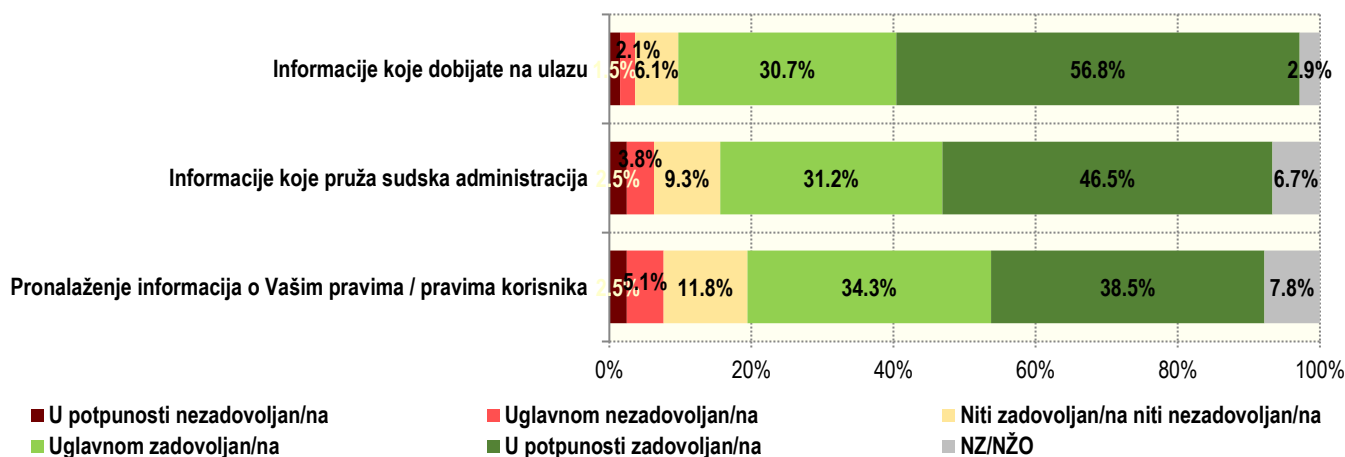


⁴⁹ M=4,48, SD=0,85, Min=1, Max=5, N=524.

⁵⁰ M=4,47, SD=0,86, Min=1, Max=5, N=525.

ulazu.⁵¹ (Pogledati Grafikon 95.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da su procenti ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni dostupnim informacijama međusobno vrlo slični. Kreću se od 8% za pronalaženje informacija o njihovim pravima do 4% za informacije koje dobijaju na ulazu. (Pogledati Grafikon 96.)

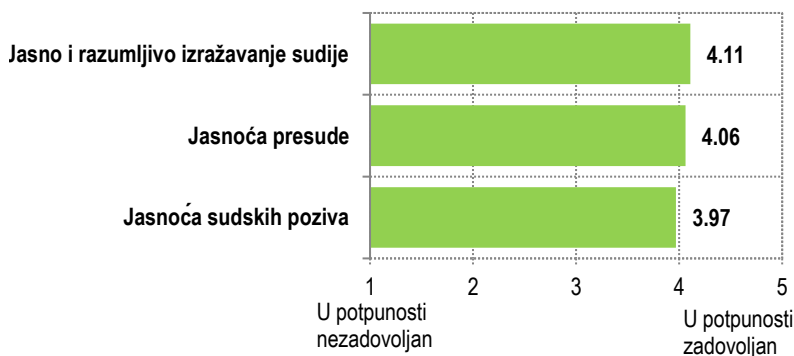
GRAFIKON 96. ZADOVOLJSTVO DOSTUPNIM INFORMACIJAMA (N=525)



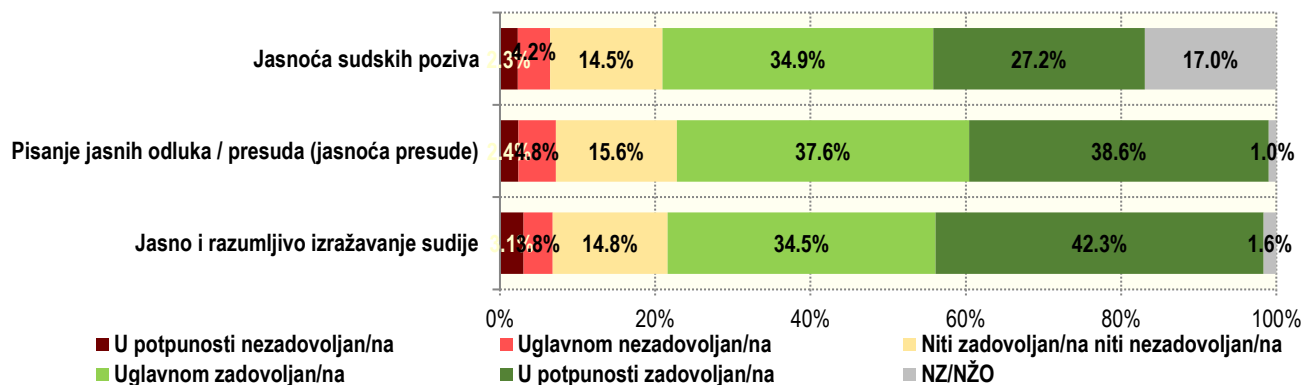
Zadovoljstvo jasnoćom informacija

Ispitanici su prilično zadovoljni i jasnoćom informacija koje dobijaju od suda – prosječni nivo zadovoljstva se kreće od 4,2 za jasnoću sudskih poziva do 3,9 za pisanje jasnih odluka/presuda.⁵² (Pogledati Grafikon 97.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da su procenti ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni jasnoćom informacija koje dobijaju od suda dosta slični i iznose oko 7%. (Pogledati Grafikon 98.)

GRAFIKON 97. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO JASNOĆOM INFORMACIJA



GRAFIKON 98. NIVO ZADOVOLJSTVA JASNOĆOM INFORMACIJA (N₁=525, N₂=426, N₃=417)



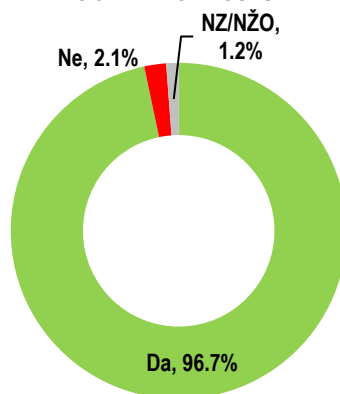
⁵¹ Pronalaženje informacija o Vašim pravima / pravima korisnika: M=4,10, SD=0,83, Min=1, Max=5, N=510; Informacije koje pruža sudska administracija: M=4,24, SD=0,97, Min=1, Max=5, N=490; Informacije koje se dobijaju na ulazu: M=4,43, SD=0,83, Min=1, Max=5, N=510.

⁵² Jasno i razumljivo izražavanje sudije: M=4,11, SD=1,00, Min=1, Max=5, N=419; Jasnoća presude: M=4,06, SD=0,98, Min=1, Max=5, N=413; Jasnoća sudskih poziva: M=3,97, SD=0,98, Min=1, Max=5, N=436.

Zadovoljstvo dostupnošću relevantne dokumentacije

Također, vrlo je visok i nivo zadovoljstva dostupnošću relevantne dokumentacije. Naime, skoro svi ispitanici ispitanika za koje je ovo pitanje relevantno (97%) naveli su da im je ona bila dostupna na vrijeme tj. prije ročišta. (Pogledati Grafikon 99.)

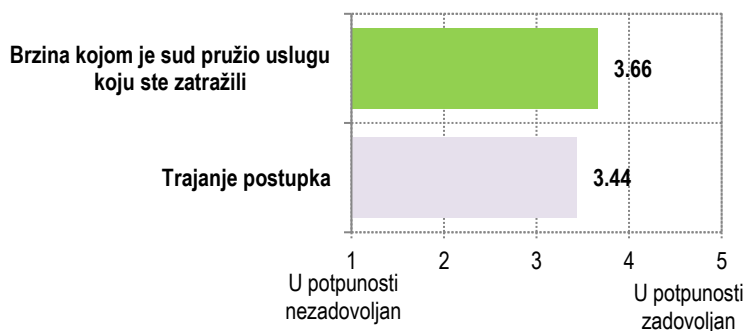
GRAFIKON 99. DA LI JE SVA RELEVANTNA DOKUMENTACIJA BILA JE DOSTUPNA PRIJE ROČIŠTA? (N=334)



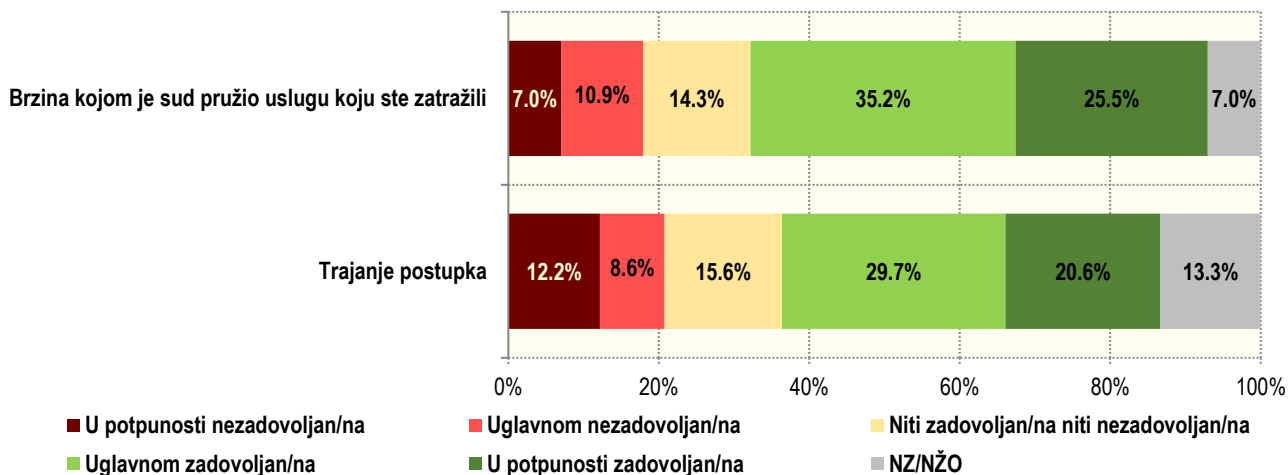
Zadovoljstvo brzinom rada suda

Zadovoljstvo brzinom rada suda je nešto niže nego zadovoljstvo dostupnošću i jasnoćom informacija tako da je prosječni nivo zadovoljstva 3,7 za brzinu kojom je sud pružio traženu uslugu i 3,4 za trajanje postupka.⁵³ (Pogledati Grafikon 100.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da su procenti ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni brzinom rada suda prilično visokih 21% za trajanje postupka i 18% za brzinu kojom je sud pružio uslugu koju su ispitanici zatražili. (Pogledati Grafikon 101.)

GRAFIKON 100. PROSJEČNO ZADOVLJSTVO BRZINOM RADA SUDA



GRAFIKON 101. ZADOVLJSTVO BRZINOM RADA SUDA (N=525)

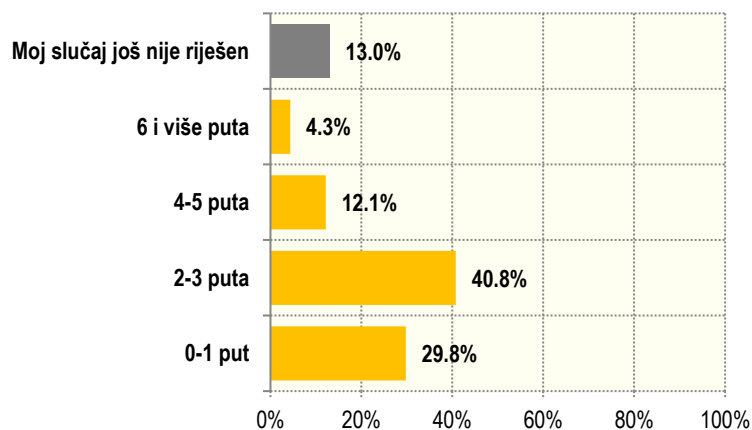


⁵³ Trajanje postupka: M=3,44, SD=1,33, Min=1, Max=5, N=455; Brzina kojom je sud pružio uslugu koju ste zatražili: M=3,66, SD=1,21, Min=1, Max=5, N=488.

Broj posjeta potrebnih za rješenje predmeta

Nešto više od dvije petine ispitanika navodi da su oni ili njihovi advokati morali doći na sud dva do tri puta kako bi se njihov predmet riješio (41%), dok gotovo trećina ističe da je to bilo potrebno samo jednom (30%). Desetina ih je morala sud posjetiti četiri do pet puta (12%), a 4% njih ističe da je šest i više posjeta sudu bilo potrebno kako bi se njihov predmet riješio. Desetina ispitanika (13%) nije dala svoju procjenu o broju posjeta sudu potrebnih za rješavanje njihovih predmeta, jer njihovi predmeti još uvijek nisu riješeni. (Pogledati Grafikon 102.)

GRAFIKON 102. BROJ POSJETA POTREBNIH ZA RJEŠENJE PREDMETA (N=346)



Međutim, ovaj rezultat je posljedica činjenice da je **ispitanicima koji su na sudu bili u svojstvu stranke u odnosu na ispitanike koji su na sudu bili u svojstvu žrtve za rješenje njihovog predmeta bio potreban značajno manji broj posjeta**, a da oni čine većinu (88%) ispitanika koji su odgovarali na ovo pitanje. Naime, stranke značajno češće of žrtava ističu da im je za rješenje predmeta bilo potrebno da na sud dođu 0-1 puta (32% naprema 14%), te 2-3 puta (43% naprema 24%). Nasuprot tome, žrtve značajno češće od stranaka ističu da im je za rješenje predmeta bilo potrebno da na sud dođu 4-5 puta (26% naprema 10%) i 6 i više puta (14% naprema 3%). Dodatno, žrtve češće od stranaka navode da njihov predmet još nije riješen (21% naprema 12%). (Pogledati Tabelu 13.)

TABELA 13. BROJ POSJETA POTREBNIH ZA RJEŠENJE PREDMETA – prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu

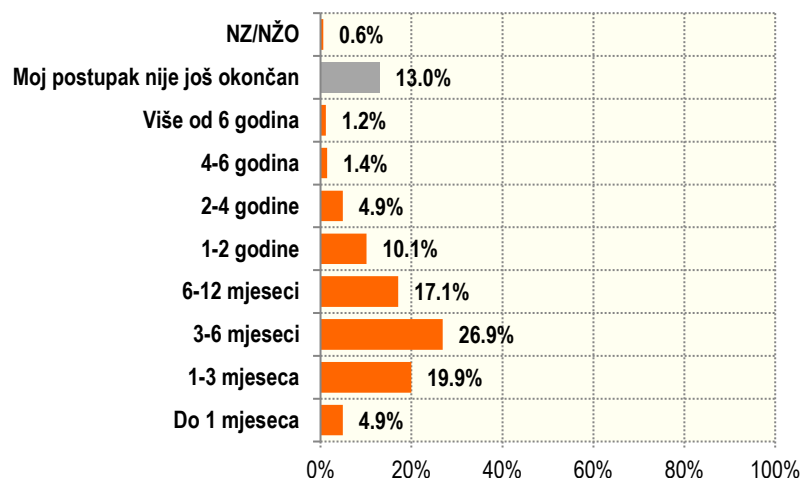
	Kao stranka		Kao žrtva u krivičnom predmetu	
	N	%	N	%
0-1 put	97	31,9%	6	14,3%
2-3 puta	131	43,1%	10	23,8%
4-5 puta	31	10,2%	11	26,2%
6 i više puta	9	3,0%	6	14,3%
Nije još riješen	36	11,8%	9	21,4%
UKUPNO	304	100,0%	42	100,0%

Vrijeme koje je proteklo od pokretanja do okončanja predmeta

Kada se radi o vremenu proteklom od pokretanja do okončanja njihovih predmeta, četvrtina ispitanika (25%) navodi da je bilo potrebno do tri mjeseca, pri čemu je za 20% njih to bilo od jednog do tri mjeseca, a za 5% manje od mjesec dana. Nešto više od četvrtine (27%) navodi da se radilo o tri do šest mjeseci, a 17% od šest mjeseci do jedne godine. Za 10% ispitanika trebalo je da prođu jedna do dvije godine od pokretanja do razrješenja predmeta, a za 7% ispitanika taj period je bio duži od dvije godine. Kao i u prethodnom pitanju, desetini ispitanika postupak još nije okončan. Dužina trajanja nezavršenih postupaka je različita (od ispitanika kojima je postupak započeo na dan anketiranja do 13 godina), sa prosječnim trajanjem od dvije i po godine⁵⁴. (Pogledati Grafikon 103.)

⁵⁴ M=28,42 mjeseci, SD=32,97, Min=0, Max=156, N=43.

GRAFIKON 103. VRIJEME PROTEKLO OD POKRETANJA DO OKONČANJA PREDMETA (N=346)



Međutim, većina ovih ispitanika na sudu je bila u svojstvu stranke (88%) i oni značajno češće nego oni koji su na sudu bili u svojstvu žrtve navode da je bilo potrebno manje vremena za rješenje njihovog predmeta. Naime, 28% ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu stranke i tek 2% ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu žrtva ističu da je za rješenje njihovog predmeta bilo potrebno do 3 mjeseca. Nasuprot tome, žrtve značajno češće od stranaka ističu da njihov predmet da su na rješenje njihovog predmeta čekale duže od dvije godina (33% naprema 4%). (Pogledati Tabelu 14.)

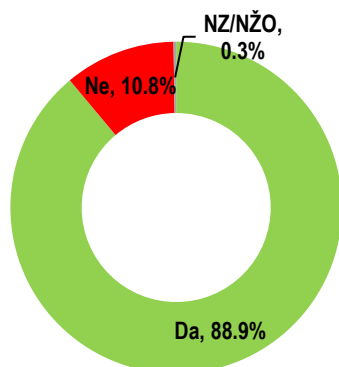
TABELA 14. VRIJEME PROTEKLO OD POKRETANJA DO OKONČANJA PREDMETA – prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu

	Kao stranka		Kao žrtva u krivičnom predmetu	
	N	%	N	%
do 1 mjeseca	17	5,6%	0	0,0%
1-3 mjeseca	68	22,4%	1	2,4%
3-6 mjeseci	85	28,0%	8	19,0%
6-12 mjeseci	53	17,4%	6	14,3%
1-2 godine	31	10,2%	4	9,5%
2-4 godine	10	3,3%	7	16,7%
4-6 godina	0	0,0%	5	11,9%
više od 6 godina	2	0,7%	2	4,8%
Moj postupak nije još okončan	36	11,8%	9	21,4%
NZ/NŽO	2	0,7%	0	0,0%
UKUPNO	304	100,0%	42	100,0%

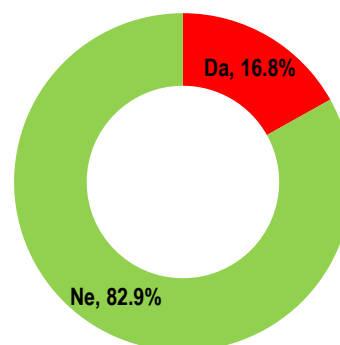
Poštovanje zakazanog vremena za ročište

Većini ispitanika koja su u svojim postupcima imala ročište (89%) ono je počelo na vrijeme, dok 11% njih tvrdi suprotno. Isto tako, većina ispitanika koji su imali ročište (83%) navodi da se ono nije odgađalo, dok skoro jedna petina (17%) ima drugačije iskustvo. (Pogledati Grafikone 104. i 105.)

GRAFIKON 104. DA LI JE ROČIŠTE POČELO NA VRIJEME?
(N=388)



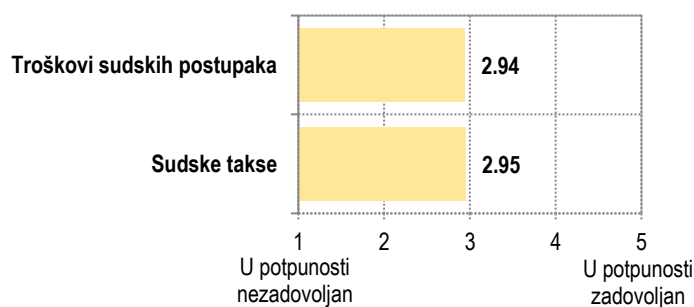
GRAFIKON 105. DA LI JE ROČIŠTE ODLOŽENO ZA NEKI DRUGI DAN?
(N=374)



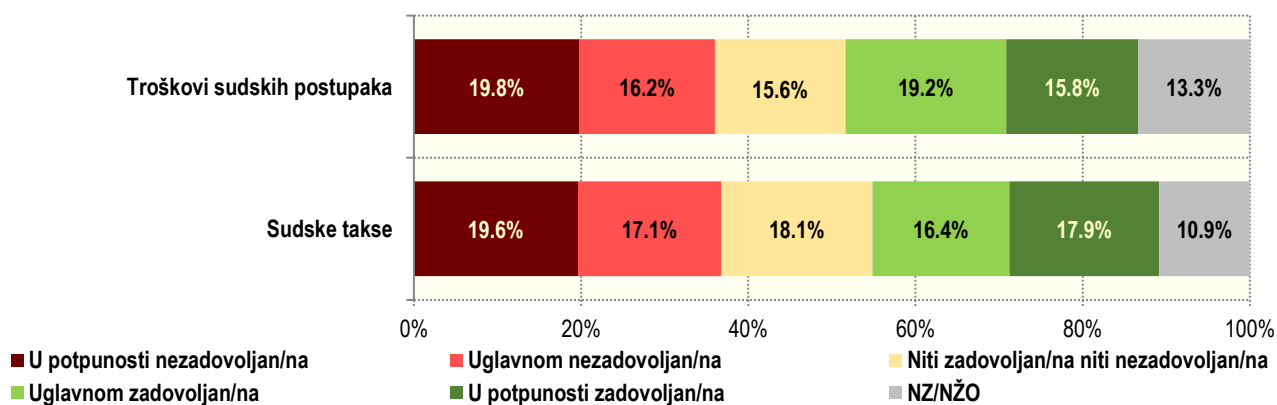
Troškovi usluga

Zadovoljstvo troškovima usluga suda je na nivou odgovora „niti zadovoljni niti nezadovoljni“. Naime, prosječni nivo zadovoljstva ispitanika za troškove kupovine sudskih такси i troškove sudskih postupaka iznosi 2,9.⁵⁵ (Pogledati Grafikon 106.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da je procenat ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni troškovima za kupovinu sudskih такси 37%, a za troškove sudskih postupaka 36%. (Pogledati Grafikon 107.)

GRAFIKON 106. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO TROŠKOVIMA USLUGA



GRAFIKON 107. ZADOVOLJSTVO TROŠKOVIMA USLUGA (N=525)

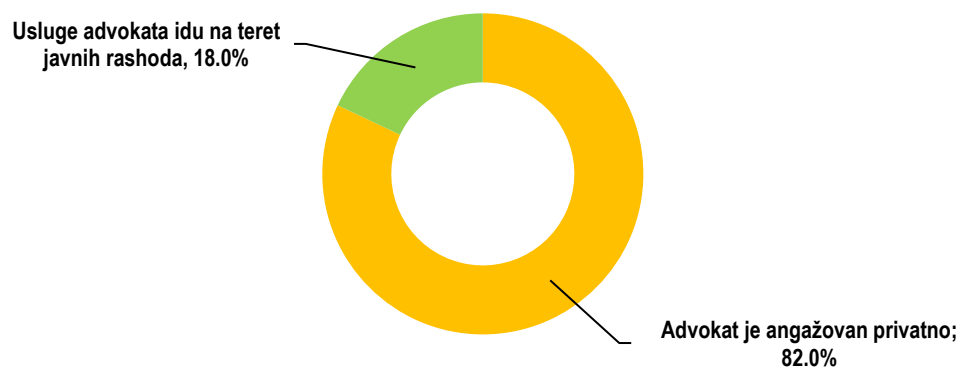


Angažovanje advokata

Gotovo trećina ispitanika kod kojih je to bilo primjenjivo (31%) navodi da ih (je) na sudu zastupa(o) advokat, i u većini slučajeva oni su ga privatno angažovali (82%). Onih koji su advokatske usluge koristili na teret javnih rashoda je manje od petine (18%). (Pogledati Grafikon 108.)

⁵⁵ Sudske takse: M=2,95, SD=1,44, Min=1, Max=5, N=468; Troškovi sudskih postupaka: M=2,94, SD=1,43, Min=1, Max=5, N=455.

GRAFIKON 108. NAČIN ANGAŽOVANJA ADVOKATA (N=128)

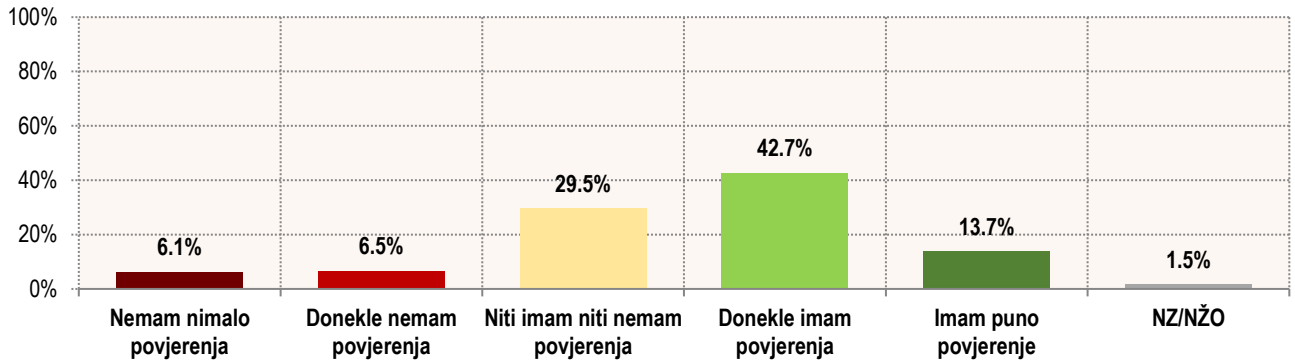


5.1.2. POVJERENJE U RAD SUDA

OPĆI NIVO POVJERENJA U RAD SUDA

Nešto više od dvije petine ispitanika (43%) ističe da ima djelomično povjerenje u rad suda, dok dodatnih 14% ističe da mu u potpunosti vjeruje. Značajan je procenat (29%) onih koji niti imaju niti nemaju povjerenja, dok manje od po desetine ispitanika navodi da uglavnom nema povjerenja (7%) ili da nema nimalo povjerenja u njegov rad (6%). (Pogledati Grafikon 109.) Tako da prosječan nivo povjerenja u rad suda iznosi 3,5⁵⁶.

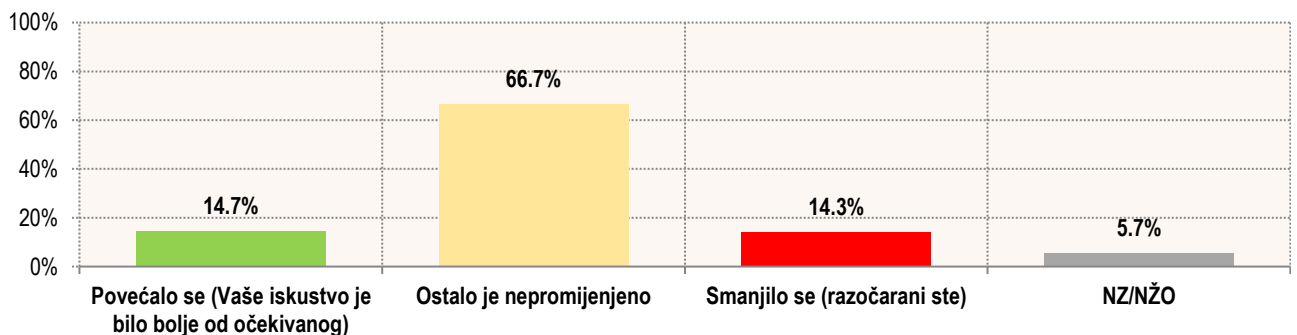
GRAFIKON 109. STEPEN POVJERENJA U RAD SUDA (N=525)



Uticaj zadnjeg dolaska u sud na nivo povjerenja u pravosuđe

Najveći dio ispitanika (67%) ističe da zadnji dolazak na sud nije uticao na nivo povjerenja koje imaju u pravosuđe. Preostali u podjednakoj mjeri navode da je iskustvo tokom zadnjeg boravka u sudu dovelo do povećanja i do smanjenja povjerenja u pravosuđe. Naime, za više od desetine ispitanika ovo iskustvo je bilo bolje od očekivanog (15%), dok se podjednak procenat njih razočarao (15%). Manji procenat ispitanika (6%) nije znao ili želio odgovoriti na ovo pitanje. (Pogledati Grafikon 110.)

GRAFIKON 110. DA LI SE VAŠE POVJERENJE U PRAVOSUĐE POVEĆALO ILI SMANJILO NAKON VAŠEG DANAŠNJEG/ZADNJEG DOLASKA U SUD? (N=525)



PROCJENA NEPRISTRASNOSTI I NEZAVISNOSTI SUDIJA

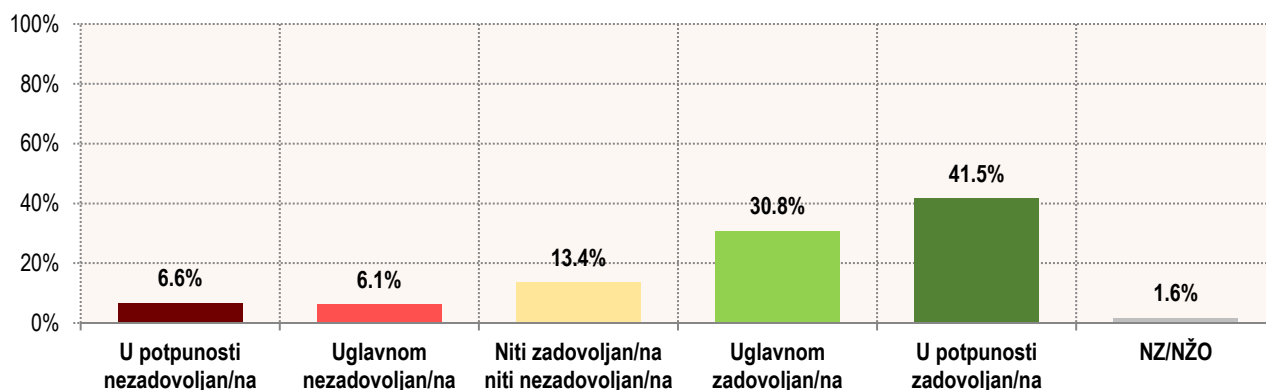
Procjena nepristrasnosti sudija

Gotovo tri četvrtine ispitanika (72%) ističe da su u određenoj mjeri zadovoljni jer smatraju da sudije jednako tretiraju sve stranke bez obzira na spol, njihovu političku, vjersku, etničku ili drugu pripadnost (41% je u potpunosti, a 31% je donekle zadovoljno). Slijede oni koji imaju neutralan stav (13%), a malo je onih koji su u određenoj mjeri nezadovoljni

⁵⁶ M=3,52, SD=1,02, Min=1, Max=5, N=517.

nepristrasnošću sudija (7% je u potpunosti, a 6% je donekle nezadovoljnih) (Pogledati Grafikon 111.) Tako da prosječan nivo zadovoljstva nepristrasnošću sudija iznosi 4,0⁵⁷.

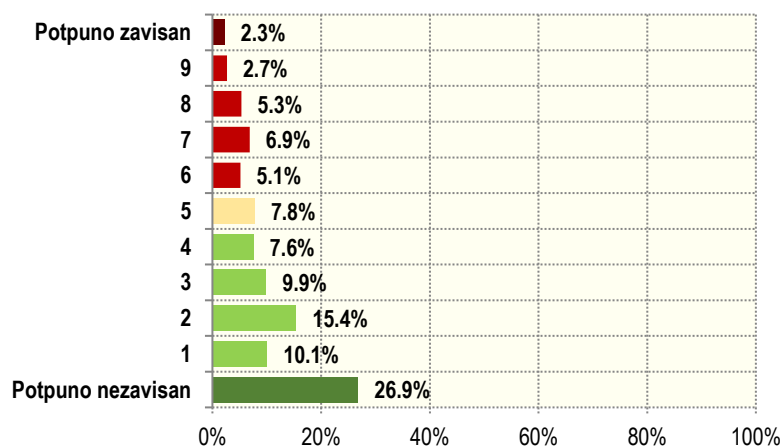
GRAFIKON 111. ZADOVOLJSTVO NEPRISTRASNOŠĆU SUDIJA (N=426)



Procjena nezavisnosti sudija

Nešto više od četvrtine ispitanika (27%) smatra da su sudije bile u potpunosti nezavisne u vođenju njihovog postupka.⁵⁸ Ali dodatne dvije petine ispitanika (43%) smatra da su bile nezavisne u određenoj mjeri. Uz 8% ispitanika koji „daju srednju ocjenu“, 20% ih procjenjuje da su sudije u vođenju postupka bile u određenoj mjeri zavisne, a 2% da su bile u potpunosti zavisne. (Pogledati Grafikon 112.) Tako da prosječna ocjena nezavisnosti sudija u vođenju postupka (na skali od 0 do 10, pri čemu 0 znači „potpuno nezavisan“, a 10 „potpuno zavisan“) iznosi 3.1⁵⁹.

GRAFIKON 112. U KOJOJ MJERI SMATRATE DA SU SUDIJE (SUCI) BILI NEZAVISNI U VOĐENJU POSTUPKA, NA SKALI OD 0 DO 10, PRI ČEMU 0 ZNAČI „POTPUNO NEZAVISAN“, A 10 „POTPUNO ZAVISAN“? (N=525)



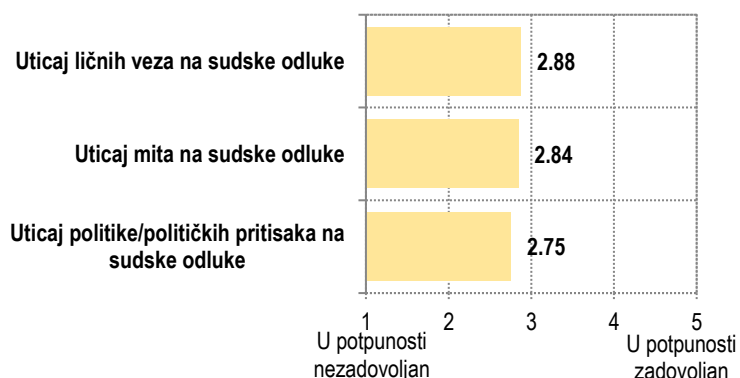
⁵⁷ M=3,96, SD=1,19, Min=1, Max=5, N=419.

⁵⁸ Nezavisan sudija je oslobođen političkog ili drugog neprikladnog pritiska.

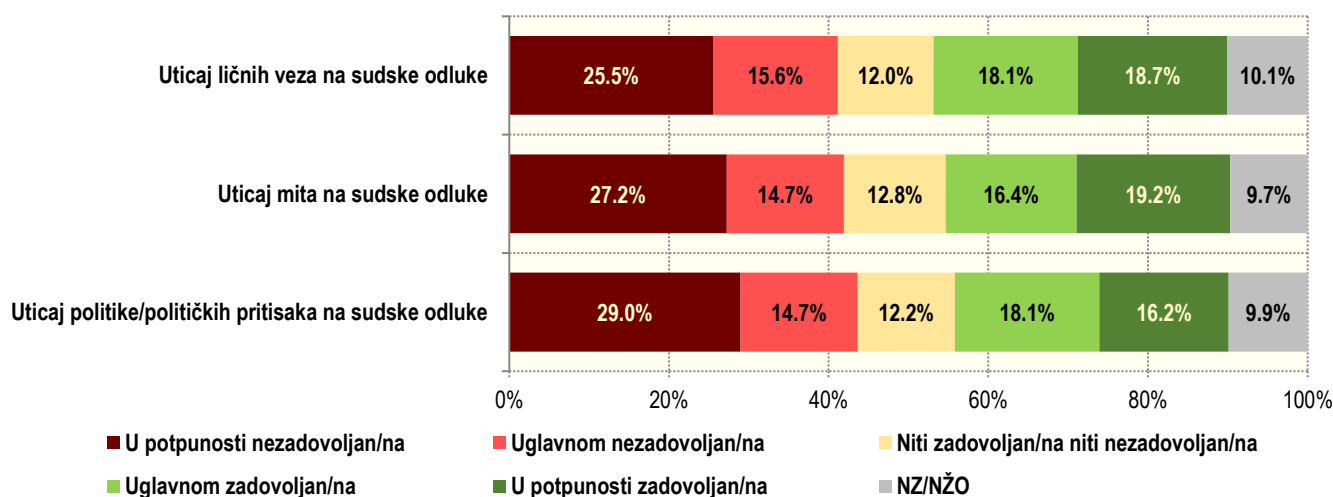
⁵⁹ M=3,09, SD=2,89, Min=0, Max=10, N=525.

Međutim, podaci vezani za percepciju prisutnosti pojedinih vrsta uticaja na sudske odluke pokazuju da dio ispitanika koji smatraju da je sudija u vođenju (njihovog) postupka djelovao (u određenoj mjeri) nezavisno istovremeno smatraju da je (inače) prisutna određena vrsta uticaja na sudske odluke. Naime, procenat ispitanika koji su nezadovoljni jer smatraju da je na sudu prisutan uticaj politike/političkih pritisaka iznosi 44%, Gotovo je ista i percepcija prisutnosti uticaja mita, te ličnih veza na sudske odluke (42% i 41% nezadovoljnih). (Pogledati Grafikon 114.) Tako da su prosječne ocjene zadovoljstva prisutnošću uticaja mita, politike i ličnih veza na sudske odluke skoro pa iste (lične veze: 2,9, mito: 2,8, politika: 2,7).⁶⁰ (Pogledati Grafikon 113.)

GRAFIKON 113. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO SA PRISUTNOŠĆU RAZLIČITIH UTICAJA KADA SE RADI O OSNOVNOM SUDU U BANJA LUCI



GRAFIKON 114. ZADOVOLJSTVO SA PRISUTNOŠĆU RAZLIČITIH UTICAJA KADA SE RADI O OSNOVNOM SUDU U BANJA LUCI (N=525)



PERCEPCIJA PRAVIČNOSTI

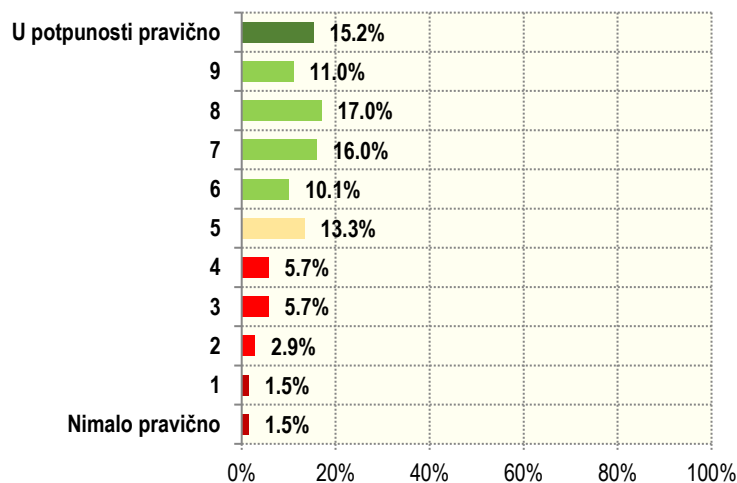
Percepcija pravičnosti dosadašnjeg postupanja prema ispitanicima na sudu

Kada je u pitanju pravičnost postupanja prema njima na sudu prije anketiranja tek nešto više od desetina ispitanika (15%) smatra da je postupanje bilo u potpunosti pravično. Dodatnih 54% smatra da je u određenoj mjeri bilo pravično. Uz 13% ispitanika koji „daju srednju ocjenu“, manje je od petine ispitanika koji procjenjuju da je prema njima postupano nepravično (17%). Naime da sud nije bio nimalo pravičan smatra 1% njih, dok 16% navodi da postupanje prema njima na sudu u određenoj mjeri nije bilo pravično (Pogledati Grafikon 115.) Tako da prosječna ocjena pravičnosti postupanja na sudu iznosi 6,7 (na skali od 0 do 10, pri čemu 0 znači „nimalo pravično“, a 10 „u potpunosti pravično“)⁶¹.

⁶⁰ Uticaj politike/političkih pritisaka na sudske odluke: M=2,75, SD=1,52, Min=1, Max=5, N=473; Uticaj mita na sudske odluke: M=2,84, SD=1,54, Min=1, Max=5, N=474; Uticaj ličnih veza na sudske odluke: M=2,88, SD=1,53, Min=1, Max=5, N=472.

⁶¹ M=6,74, SD=2,45, Min=0, Max=10, N=525

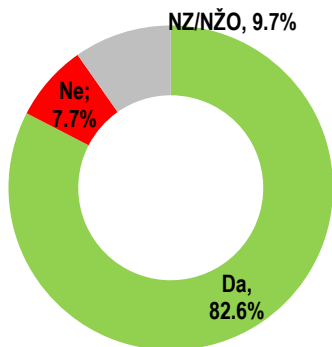
GRAFIKON 115. PRIJE DANAŠNJEG/ZADNJEG DOLASKA U SUD, KAKVO JE BILO VAŠE MIŠLJENJE O PRAVIČNOSTI POSTUPANJA PREMA VAMA NA SUDU? (N=525)



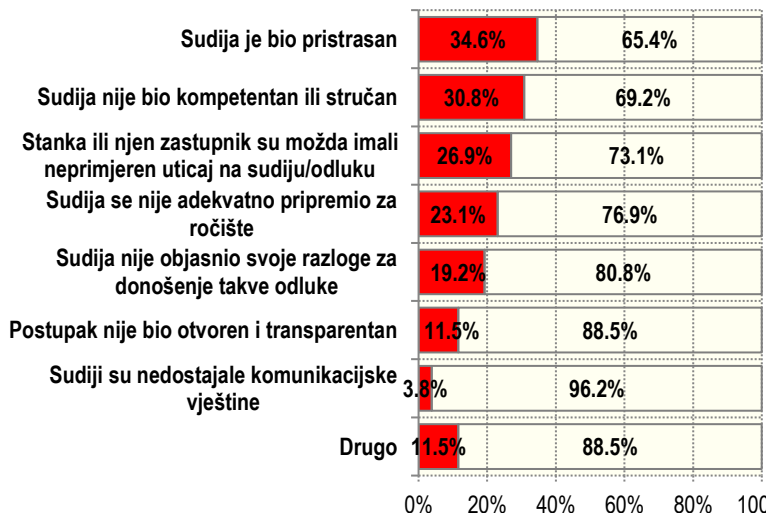
Percepcija pravičnosti rješenja predmeta ispitanika

U skladu sa dosadašnjim tretiranjem su i očekivanja/iskustva ispitanika u vezi sa pravičnošću rješenja njihovog predmeta. Naime, 83% njih je uvjeren da će njihov predmet biti pravično riješen/da jeste pravično riješen, dok 8% misli suprotno. (Pogledati Grafikon 116.) Mali broj ispitanika koji nije siguran da će njihov predmet biti/ili da već jeste pošteno riješen (N=26) najčešće smatra da je sudija bio pristrasan (N=9), te da sudija nije bio kompetentan (N=8) i/ili da su stranka ili njen zastupnik možda imali neprimjeren uticaj na sudiju (N=7). (Pogledati Grafikon 117.)

GRAFIKON 116. DA LI STE UVJERENI DA JE VAŠ SLUČAJ PRAVIČNO RIJEŠEN/ DA ĆE BITI PRAVIČNO RIJEŠEN? (N=339)



GRAFIKON 117. ZBOG ČEGA NISTE SIGURNI DA ĆE PREDMET BITI (ILI DA JESTE) POŠTENO RIJEŠEN? (N=26)

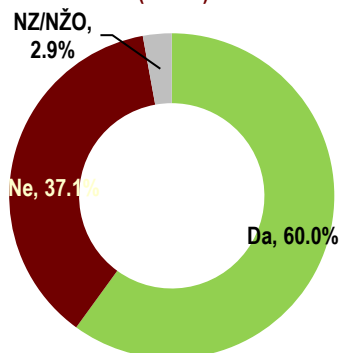


5.1.3. UPOZNATOST SA ULOGOM I DJELOVANJEM VSTV BIH

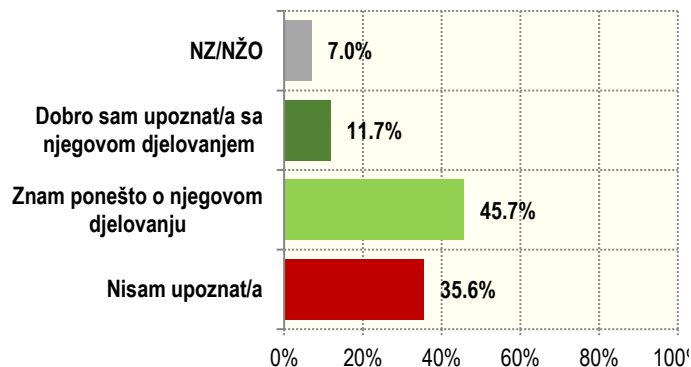
Upoznatost sa djelovanjem VSTV BiH

Tri petine ispitanika (60%) čula je za Visoko sudsko i tužilačko vijeće BiH. (Pogledati Grafikon 118). Više od trećine njih navodi da nije upoznat sa njegovim djelovanjem (35%), dok gotovo polovina navodi da znaju ponešto o njemu (46%), tako da samo 12% ispitanika smatra da je dobro upoznata sa djelovanjem VSTV BiH. (Pogledati Grafikon 119.)

GRAFIKON 118. DA LI STE ČULI ZA VISOKO SUDSKO I TUŽILAČKO VIJEĆE BiH? (N=525)



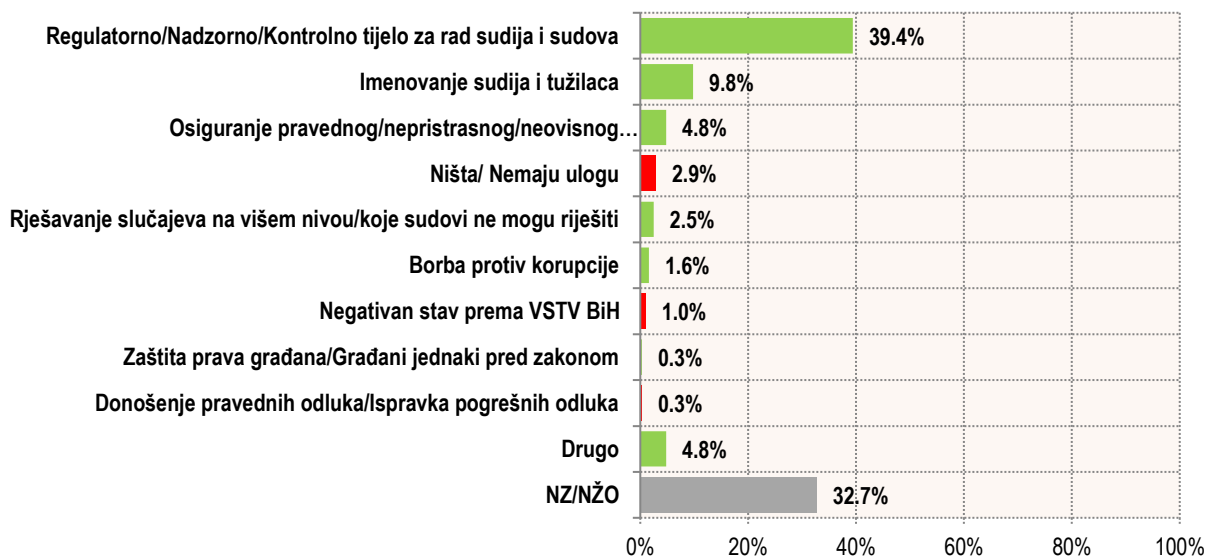
GRAFIKON 119. U KOJOJ MJERI STE UPOZNATI SA DJELOVANJEM VSTV BiH? (N=315)



Percepcija osnovne uloge VSTV BiH

Najveći dio, dvije petine ispitanika koji su čuli za VSTV BiH (39%) smatra da je njegova osnovna uloga da djeluje kao regulatorno/nadzorno/kontrolno tijelo za rad sudija i sudova. Znatno manje njih, smatra da je to imenovanje sudija i tužilaca (10%) i osiguranje pravednog/nepriistrasnog/nezavisnog pravosuđa/sudstva (5%).⁶² Dok 3% ovih ispitanika smatra da je osnovna uloga VSTV BiH rješavanje predmeta koje niži sudovi ne mogu riješiti i rješavanje predmeta na višem nivou, a 2% da je to borba protiv korupcije. Međutim, trećina ovih ispitanika (33%) nije znalo ili nije željelo odgovoriti na ovo pitanje, a 3% je u okviru svog odgovora navelo da VSTV nema nikakvu ulogu, a 1% iznijelo negativan stav prema VSTV. (Pogledati Grafikon 120.)

GRAFIKON 120. ŠTA BI STE REKLI, KOJA JE OSNOVNA ULOGA VSTV BiH? (N=315)

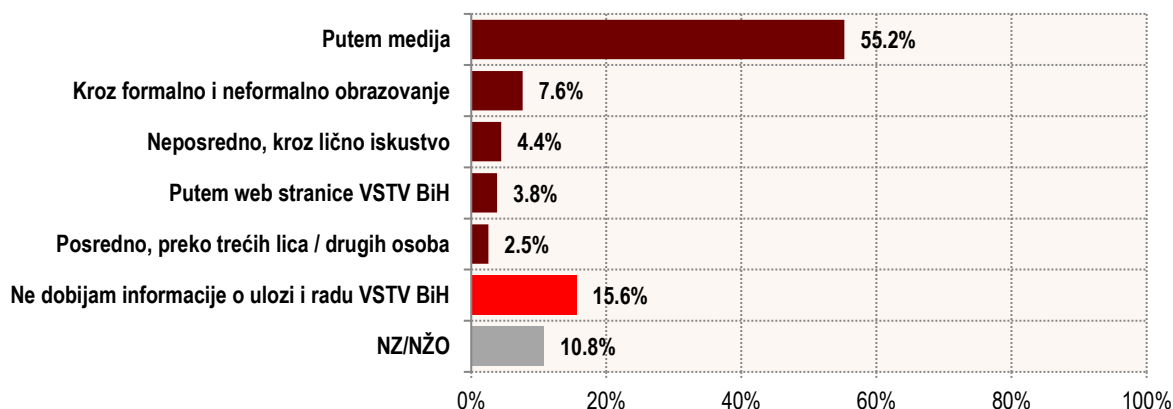


⁶² Stavke: „Da djeluje kao regulatorno/nadzorno/kontrolno tijelo za rad sudija i sudova“, „Osiguranje pravednog/nepriistrasnog/nezavisnog pravosuđa/sudstva“, „Imenovanje sudija i tužilaca“ potpadaju pod regulatornu ulogu VSTV i čine njegove osnovne nadležnosti.

Načini dobijanja informacija o ulozi i radu VSTV BiH

Informacije o ulozi i radu VSTV BiH ispitanici najčešće dobijaju putem medija – više od polovine njih ove informacije dobija na taj način (55%). Svi drugi izvori informisanja rijetko su zastupljeni (kroz formalno i neformalno obrazovanje 8%, putem web stranice VSTV BiH i neposredno po 4%, te posredno 3%). Međutim, više od desetine ispitanika navodi da ne dobiva informacije o ulozi i radu VSTV BiH uopće (16%), a desetina (11%) nije znala ili željela odgovoriti na ovo pitanje. (Pogledati Grafikon 121.)

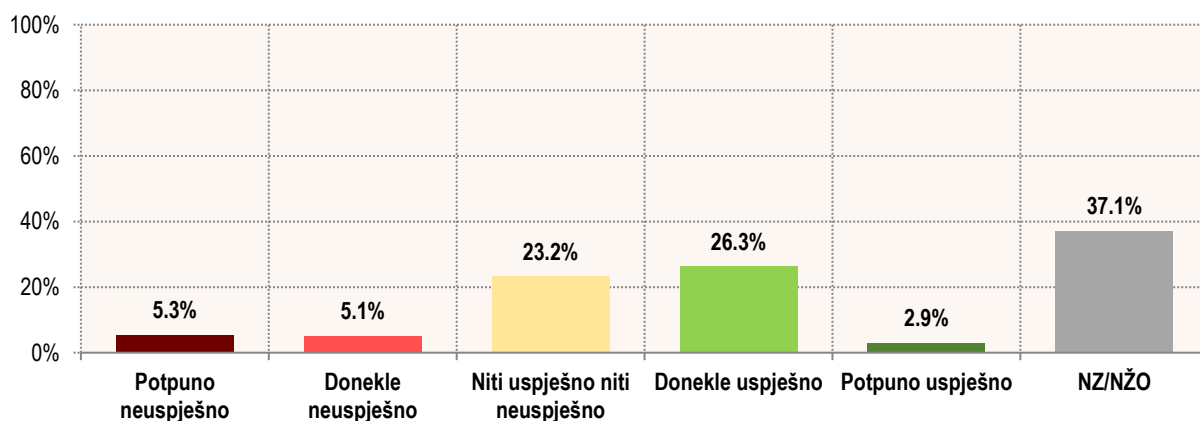
GRAFIKON 121. NA KOJI NAČIN DOBIVATE INFORMACIJE O ULOZI I RADU VSTV BiH? (N=315)



Procjena uspješnosti dosadašnjeg djelovanja VSTV BiH

Gotovo dvije petine ispitanika (37%) ne zna ili ne želi dati ocjenu dosadašnjeg djelovanja VSTV BiH. Slijedi više od četvrtine ispitanika (29%) koji procjenjuju da je dosadašnje djelovanje VSTV BiH uspješno, ali veći dio njih (26%) smatra da je ono donekle uspješno, dok su oni koji misle da je potpuno uspješno rijetki (3%). Onih koji dosadašnje djelovanje VSTV BiH procjenjuju kao u određenoj mjeri neuspješno su rjeđi i ima ih 10% i oni u podjednako mjeri smatraju da je VSTV BiH dosada djelovao potpuno (5%) i donekle neuspješno (5%). Preostali imaju neutralan stav (23%). (Pogledati Grafikon 122.) Tako da je prosječna ocjena dosadašnjeg djelovanja VSTV BiH 3,3⁶³.

GRAFIKON 122. OCJENA DOSADAŠNJEG DJELOVANJA VSTV BiH (N=525)



⁶³ M=3,26, SD=0,98, Min=1, Max=5, N=330.

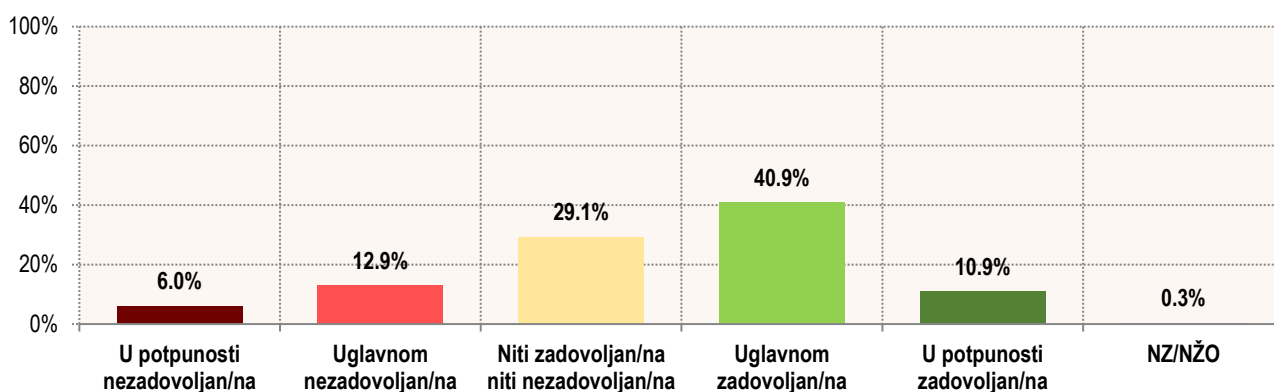
5.2. OSNOVNI SUD U BIJELJINI

5.2.1. ZADOVOLJSTVO USLUGOM SUDA

OPĆE ZADOVOLJSTVO SUDOM

Nešto više od polovine ispitanika (52%) zadovoljno je Osnovnim sudom u Bijeljini (sudom). Pri tome su oni češće uglavnom zadovoljni nego u potpunosti zadovoljni (41% naprema 11%). Istovremeno, gotovo trećina ispitanika (29%) ima neutralan stav, a petina (19%) izražava nezadovoljstvo ovim sudom – 13% uglavnom je nezadovoljno, a 6% u potpunosti nezadovoljno (Pogledati Grafikon 123.). Zbog toga je prosječan nivo zadovoljstva ispitanika sudom dosta visok, te iznosi 3,4⁶⁴ (na skali od 1 do 5 na kojoj 1 znači u potpunosti nezadovoljan, a 5 u potpunosti zadovoljan).

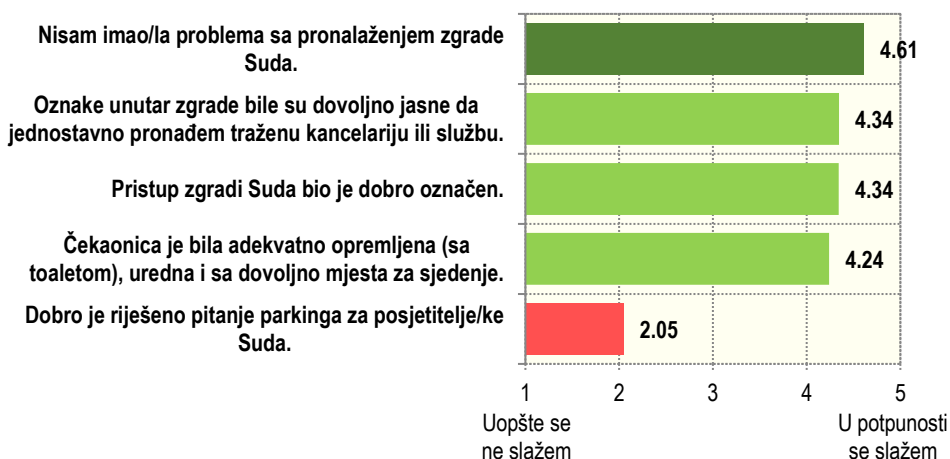
GRAFIKON 123. OPĆE ZADOVOLJSTVO SUDOM (N=350)



FIZIČKA PRISTUPAČNOST I PROSTORIJE SUDA

Fizičku pristupačnost i prostorije suda ispitanici dosta visoko ocjenjuju. Naime, prosječno slaganje sa tvrdnjom koje govori o lakoći pronalaženja zgrade suda iznosi 4,6⁶⁵ što označava odgovor „u potpunosti se slažem“, a prosječna slaganja sa tvrdnjama o kvalitetu oznaka za pristup zgradi suda, oznaka unutar zgrade suda i kvalitet čekaonice prelaze ocjenu 4 (koja na skali od 1 do 5 označava odgovor „donekle se slažem“).⁶⁶ Prosječno

GRAFIKON 124. PROSJEČNO SLAGANJE SA TVRDNJAMA VEZANIM ZA FIZIČKU PRISTUPAČNOST I PROSTORIJE SUDA



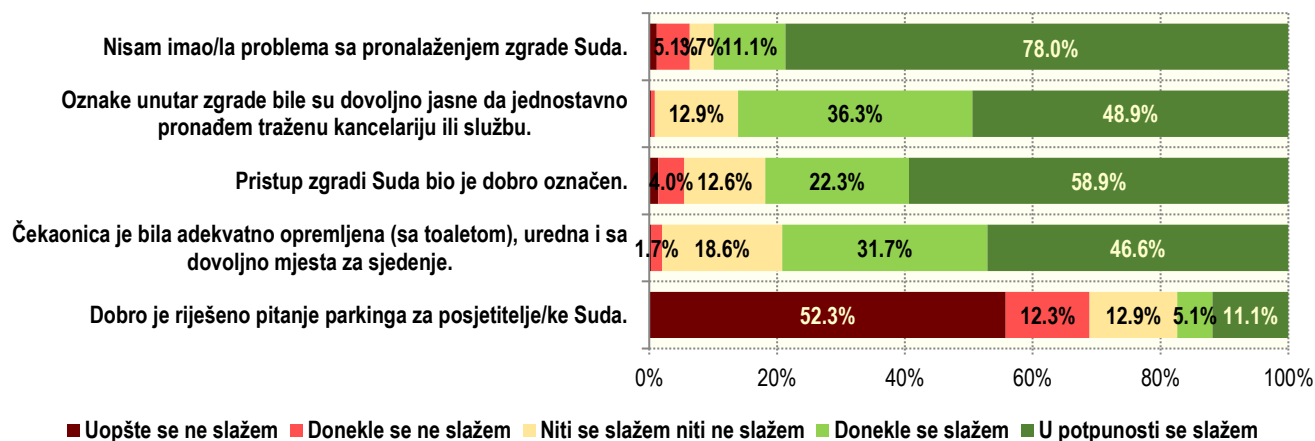
⁶⁴ Aritmetička sredina (M)=3,38, Standardna devijacija (SD)=1,04, Raspon rezultata: Najniža ocjena (Min)=1, Najviša ocjena (Max)=5, Broj ispitanika koji su odgovorili na pitanje (N)=349.

⁶⁵ M=4,61, SD=0,87, Min=1, Max=5, N=347.

⁶⁶ Pristup zgradi suda bio je dobro označen: M=4,34, SD=0,95, Min=1, Max=5, N=347; Oznake unutar zgrade bile su dovoljno jasne da jednostavno pronađem traženu kancelariju ili službu: M=4,34, SD=0,75, Min=1, Max=5, N=346; Čekaonica je bila adekvatno opremljena (sa toaletom), uredna i sa dovoljno mjesta za sjedenje: M=4,24, SD=0,84, Min=1, Max=5, N=346.

zadovoljstvo parkingom za posjetitelje/ke suda je najlošije ocijenjeno, prosječnom ocjenom 2,1⁶⁷, što znači da se ispitanici uglavnom ne slažu sa tvrdnjom da je pitanje parkinga dobro riješeno“. (Pogledati Grafikon 124.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da se nešto manje od dvije trećine ispitanika (65%) ne slaže sa tim da je pitanje parkinga za posjetitelje suda dobro riješeno, pri čemu se 52% njih uopće, a 12% donekle ne slaže sa ovom tvrdnjom. (Pogledati Grafikon 125.)

GRAFIKON 125. SLAGANJE SA TVRDNJAMA VEZANIM ZA FIZIČKU PRISTUPAČNOST I PROSTORIJE SUDA (N=350)

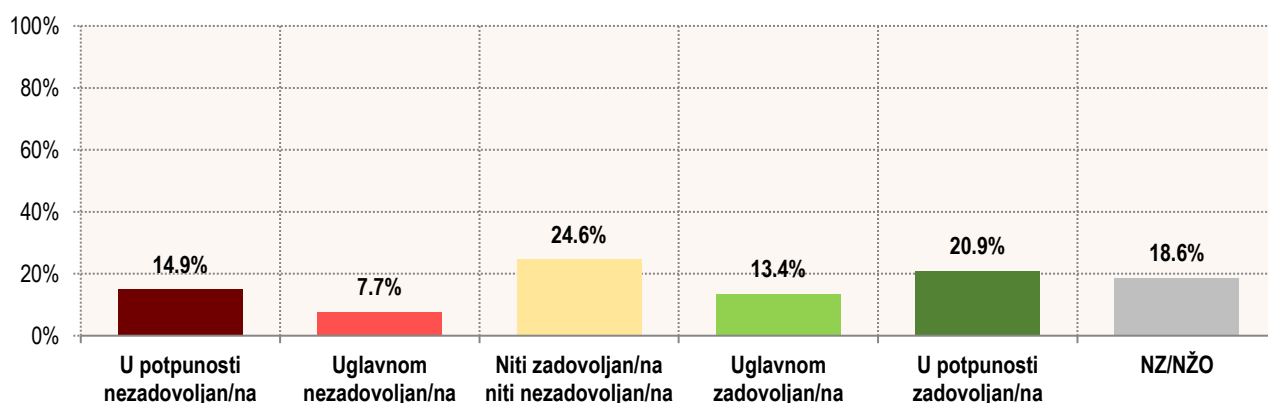


FUNKCIONISANJE SUDA

Zadovoljstvo efikasnošću izvršavanja sudskih odluka

Nešto više od trećine (34%) ispitanika zadovoljno je efikasnošću izvršavanja sudskih odluka. Pri tome je nešto više njih u potpunosti zadovoljno efikasnošću izvršavanja sudskih odluka (21% naprema 13%). Četvrtina je ispitanika (25%) koji nisu ni zadovoljni ni nezadovoljni, dok petina smatra da se sudske usluge nedovoljno efikasno izvršavaju (8% je uglavnom nezadovoljnih, a nešto više, 15%, u potpunosti nezadovoljnih). (Pogledati Grafikon 126.) Tako da je prosječno zadovoljstvo efikasnošću izvršavanja sudskih odluka 3,2.⁶⁸ Treba napomenuti i da petina ispitanika (19%) nije znala ili željela odgovoriti na ovo pitanje.

GRAFIKON 126. ZADOVOLJSTVO EFIKASNOŠĆU IZVRŠAVANJA SUDSKIH ODLUKA (N=350)



Međutim, svojstvo u kojem su ispitanici bili u sudu značajno utiče na percepciju efikasnosti izvršavanja sudskih odluka. Naime, 73% ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu žrtve je nezadovoljno efikasnošću izvršavanja sudskih odluka (57% je u potpunosti nezadovoljnih i 17% je uglavnom nezadovoljnih). Nezadovoljstvo je značajno rjeđe prisutno kod ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu stranke (27%) i svjedoka (36%), a najrjeđe je kod ispitanika koji su koristili druge usluge suda (6%). Istovremeno, efikasnošću izvršavanja sudskih usluga značajno češće su u potpunosti zadovoljni

⁶⁷ M=2,05, SD=1,41, Min=1, Max=5, N=328.

⁶⁸ M=3,22, SD=1,4, Min=1, Max=5, N=285.

ispitanici koji su na sudu bili u svojstvu korisnika drugih sudskih usluga (30%) i kao stranka (39%) nego oni koji su bili u svojstvu žrtve (3%), tako da su prisutne i značajne razlike u prosječnom zadovoljstvu ispitanika koji su na sudu bili u različitom svojstvu⁶⁹. (Pogledati Tabelu 15.)

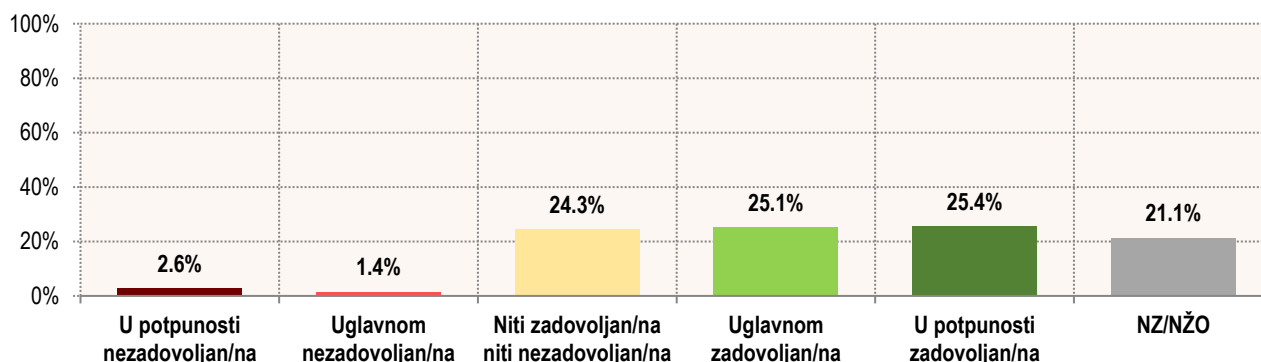
TABELA 15. ZADOVOLJSTVO EFIKASNOŠĆU IZVRŠAVANJA SUDSKIH ODLUKA – prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu⁷⁰

	Kao stranka		Kao svjedok		Kao žrtva u krivičnom predmetu		Kao korisnik drugih sudskih usluga	
	N	%	N	%	N	%	N	%
U potpunosti nezadovoljan/na	32	18,1%	2	14,3%	17	56,7%	1	1,6%
Uglavnom nezadovoljan/na	16	9,0%	3	21,4%	5	16,7%	3	4,7%
Niti zadovoljan/na niti nezadovoljan/na	54	30,5%	4	28,6%	5	16,7%	23	35,9%
Uglavnom zadovoljan/na	24	13,6%	3	21,4%	2	6,7%	18	28,1%
U potpunosti zadovoljan/na	51	28,8%	2	14,3%	1	3,3%	19	29,7%
UKUPNO	177	100,0%	14	100,0%	30	100,0%	64	100,0%

Poštovanje zakazanog vremena za održavanje saslušanja

Poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja zadovoljna je polovina (51%) ispitanika (podjednak procenat njih je u potpunosti i donekle zadovoljan poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja, po 25%). Veći dio preostalih ispitanika (24%) njom je ni zadovoljan ni nezadovoljan, dok su znatno rjeđi ispitanici koji ističu svoje nezadovoljstvo poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja (samo je 1% uglavnom nezadovoljno, a 3% u potpunosti nezadovoljno), pri čemu je značajan procenat onih koji nisu znali ili željeli odgovoriti na ovo pitanje (21%) (Pogledati Grafikon 127.) Tako da je prosječno zadovoljstvo poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja dosta visoko (3,9)⁷¹.

GRAFIKON 127. ZADOVOLJSTVO POŠTOVANJEM ZAKAZANOG VREMENA ZA ODRŽAVANJE SASLUŠANJA (N=350)



Ali, kao i u prethodnom pitanju, **svojstvo u kojem su ispitanici bili u sudu značajno utiče i na percepciju poštovanja zakazanog vremena za održavanje saslušanja**. Naime, 27% ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu žrtve je nezadovoljno poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja (20% je u potpunosti nezadovoljnih i 7% je uglavnom nezadovoljnih). Nezadovoljstvo je značajno rjeđe prisutno kod ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu stranke (3%), a nijedan od ispitanika koji su koristili druge usluge suda i koji su na sudu bili u svojstvu svjedoka nije njim nezadovoljan (0%). Istovremeno, poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja značajno su češće u potpunosti zadovoljni ispitanici koji su na sudu bili u svojstvu korisnika drugih sudskih usluga (37%), stranke (35%) i svjedoka (29%) nego oni koji su bili u svojstvu žrtve (15%), tako da su prisutne i značajne razlike u prosječnom zadovoljstvu ispitanika koji su na sudu bili u različitom svojstvu.⁷² (Pogledati Tabelu 16.)

⁶⁹ Kao žrtva u krivičnom predmetu: M=1,83; Kao svjedok: M=3,00; Kao stranka: M=3,58; Kao korisnik drugih sudskih usluga: M=3,80.

⁷⁰ Iz pregleda rezultata su isključeni ispitanici koji nisu znali ili nisu željeli odgovoriti na ovo pitanje (N=65).

⁷¹ M=3,88, SD=0,99, Min=1, Max=5, N=276.

⁷² Kao žrtva u krivičnom predmetu: M=2,90; Kao svjedok: M=3,94; Kao stranka: M=3,97; Kao korisnik drugih sudskih usluga: M=4.13.

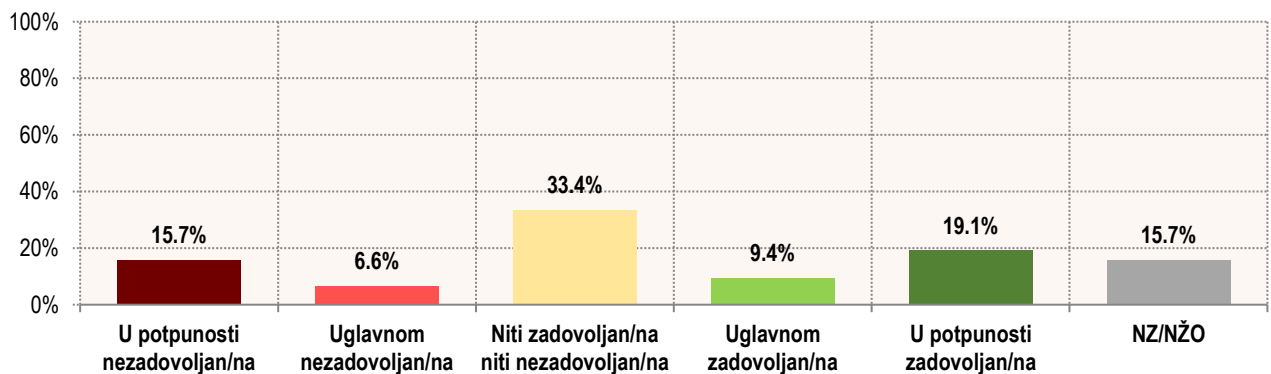
TABELA 16. ZADOVOLJSTVO POŠTOVANJEM ZAKAZANOG VREMENA ZA ODRŽAVANJE SASLUŠANJA – prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu⁷³

	Kao stranka		Kao svjedok		Kao žrtva u krivičnom predmetu		Kao korisnik drugih sudskih usluga	
	N	%	N	%	N	%	N	%
U potpunosti nezadovoljan/na	3	1,6%	0	0,0%	6	20,0%	0	0,0%
Uglavnom nezadovoljan/na	3	1,6%	0	0,0%	2	6,7%	0	0,0%
Niti zadovoljan/na niti nezadovoljan/na	54	29,5%	6	35,3%	14	46,7%	11	23,9%
Uglavnom zadovoljan/na	59	32,2%	6	35,3%	5	16,7%	18	39,1%
U potpunosti zadovoljan/na	64	35,0%	5	29,4%	3	10,0%	17	37,0%
UKUPNO	183	100,0%	17	100,0%	30	100,0%	46	100,0%

Zadovoljstvo jednostavnošću/komplikovanošću procedure u sudskim procesima

Nešto je niže zadovoljstvo ispitanika jednostavnošću/komplikovanošću procedure u sudskim procesima. Naime, 29% ispitanika zadovoljno je jednostavnošću procedure u sudskim procesima (19% je u potpunosti, a 9% je donekle zadovoljnih). Veći dio preostalih ispitanika (33%) njom je ni zadovoljan ni nezadovoljan, dok je ispitanika koji ističu svoje nezadovoljstvo zbog komplikovane procedure u sudskim procesima nešto manje (16% u potpunosti nezadovoljnih i 7% uglavnom nezadovoljnih). (Pogledati Grafikon 128.) Tako da prosječna ocjena zadovoljstva jednostavnošću/komplikovanošću procedure u sudskim procesima iznosi 3,1⁷⁴.

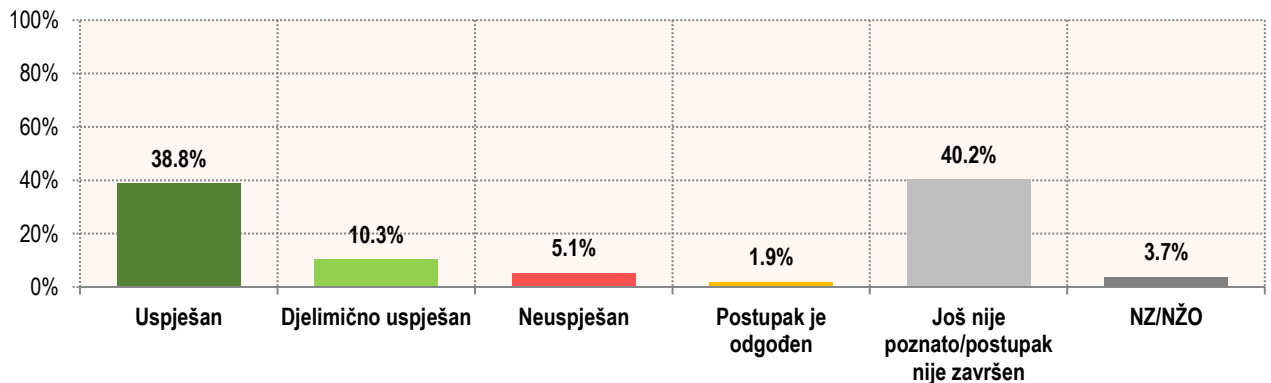
GRAFIKON 128. ZADOVOLJSTVO KOMPLIKOVANOŠĆU PROCEDURE U SUDSKIM POSTUPCIMA (N=350)



Ishod predmeta

Dvije petine ispitanika (39%) navodi da je njihov predmet uspješno završen. Dodatna desetina (10%) ističe da je ishod predmeta bio djelimično uspješan, a 5% da je bio neuspješan. Kod 40% ispitanika postupak još nije završen ili im još nije poznat njegov ishod, a kod 2% postupak je odgođen. (Pogledati Grafikon 129.)

GRAFIKON 129. KAKAV JE BIO ISHOD VAŠEG PREDMETA? (N=214)



⁷³ Iz pregleda rezultata su isključeni ispitanici koji nisu znali ili nisu željeli odgovoriti na ovo pitanje (N=74).

⁷⁴ M=3,12, SD=1,36, Min=1, Max=5, N=295.

Analiza prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu pokazuje da je **većina ispitanika koji su odgovarali na ovo pitanje na sudu bila u svojstvu stranke (86%), te da oni u odnosu na žrtve imaju značajno povoljnije iskustvo u vezi sa ishodom svog predmeta.** Naime, 45% ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu stranke naprema 3% ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu žrtve navode da im je predmet uspješno završen. Istovremeno, žrtve češće od stranaka navode da njihov predmet još nije završen (73% naprema 35%), kao i da je ishod njihovog predmeta bio neuspješan (13% naprama 4%). (Pogledati Tabelu 17.)

TABELA 17. KAKAV JE BIO ISHOD VAŠEG PREDMETA? – prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu

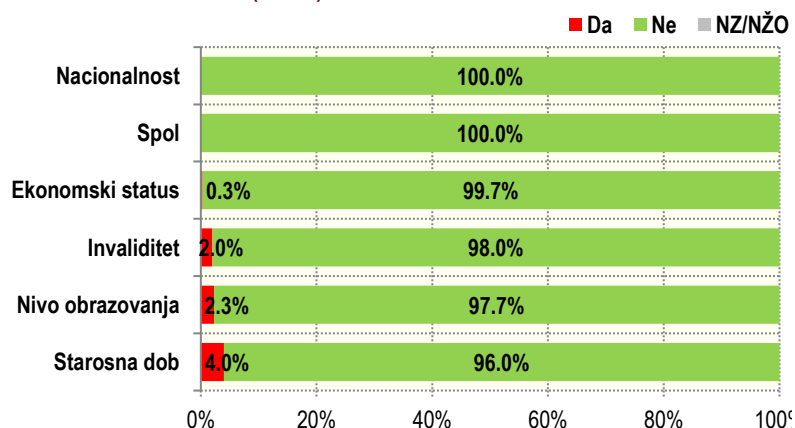
	Kao stranka		Kao žrtva u krivičnom predmetu	
	N	%	N	%
Uspješan	82	44,6%	1	3,3%
Djelimično uspješan	22	12,0%	0	0,0%
Neuspješan	7	3,8%	4	13,3%
Postupak je odgođen	3	1,6%	1	3,3%
Još nije poznato/postupak nije završen	64	34,8%	22	73,3%
NZ/NŽO	6	3,3%	2	6,7%
UKUPNO	184	100,0%	30	100,0%

PRISTUPAČNOST USLUGA SUDA

Uticaj socio-demografskih karakteristika na pristup uslugama suda

Skoro da nema ispitanika kojima je njihova određena socio-demografska karakteristika otežala pristup uslugama suda. Naime, 4% ispitanika ističe da im je poteškoće stvarala starosna dob, po 2% njih ističe da je otežavajući faktor bio nivo obrazovanja i invaliditet, a jedan ispitanik u ovom smislu navodi ekonomski status. Nijedan ispitanik nije istakao spol ili etničku pripadnost kao socio-demografsku karakteristiku koja im je otežala pristup uslugama suda. (Pogledati Grafikon 130.)

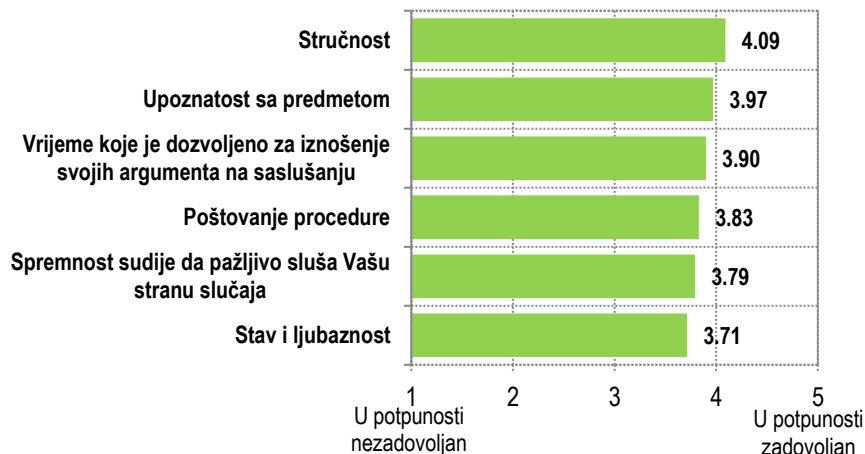
GRAFIKON 130. DA LI VAM JE NEKA OD SLJEDEĆIH KARATERISTIKA OTEŽALA PRISTUP USLUGAMA SUDA? (N=350)



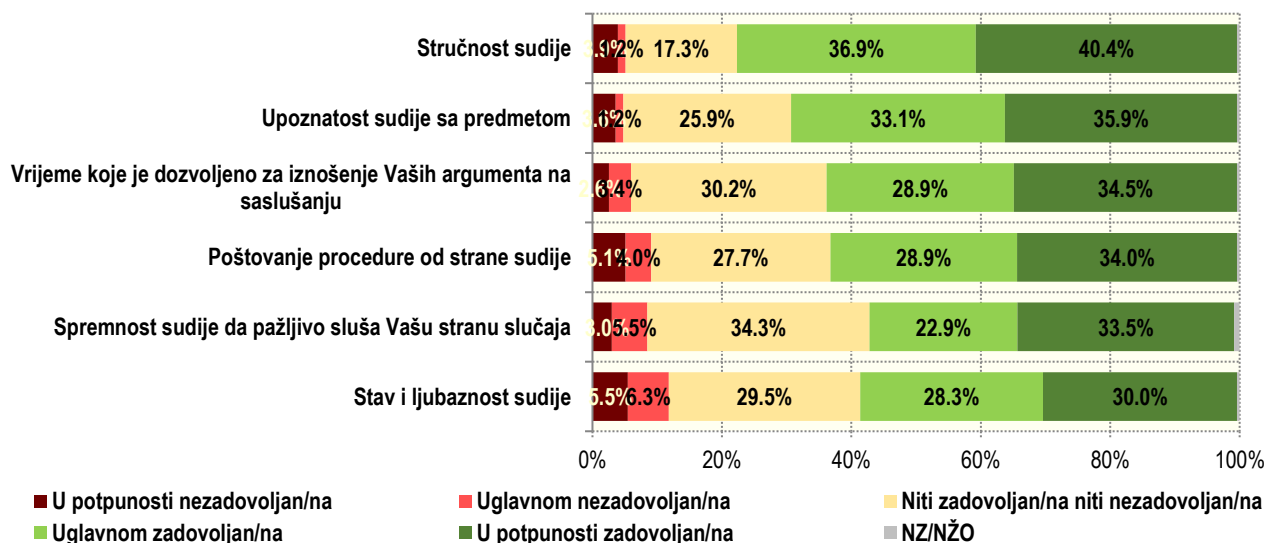
Zadovoljstvo pojedinim aspektima rada sudija

Kada su u pitanju različiti aspekti rada sudija, ispitanici su najzadovoljniji sa stručnošću sudija⁷⁵. Slijedi zadovoljstvo sudijskom upoznatošću sa predmetom, vremenom koje su dobili za iznošenje svojih argumenata na saslušanju, poštovanjem procedure, te spremnošću sudije da pažljivo sasluša njihovu stranu slučaja⁷⁶. Najmanje su zadovoljni i stavom i ljubaznošću sudija, ali treba istaći da je zadovoljstvo ispitanika i ovim aspektima rada sudija visoko – prosječna ocjena je 4 (uglavnom zadovoljan)⁷⁷. (Pogledati Grafikon 131). Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da se procenti ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni pojedinim aspektima rada sudija kreću od 12% za stav i ljubaznost do 5% za upoznatost sudije sa predmetom i njegovu stručnost. (Pogledati Grafikon 132.)

GRAFIKON 131. PROSJEČNO ZADOVLJSTO POJEDINIM ASPEKTIMA RADA SUDIJA



GRAFIKON 132. ZADOVLJSTO POJEDINIM ASPEKTIMA RADA SUDIJA



Stav i ljubaznost sudskog osoblja

Skoro tri petine ispitanika (57%) zadovoljna je sa ljubaznošću sudskog osoblja. Pri tome je podjednak procenat u potpunosti i uglavnom zadovoljno ljubaznošću sudskog osoblja (30% i 27%). Preostali ispitanici najčešće imaju neutralan stav (nisu ni zadovoljni ni nezadovoljni) (30%), dok su ispitanici koji smatraju da je sudsko osoblje prema njima bilo neljubazno znatno rjeđi (3% je onih koji su u potpunosti nezadovoljni sa pokazanom ljubaznošću sudskog osoblja, a 2% onih koji su njom uglavnom nezadovoljni). (Pogledati Grafikon 133.) Tako da je prosječni nivo zadovoljstva sa ljubaznošću sudskog osoblja 3,9⁷⁸.

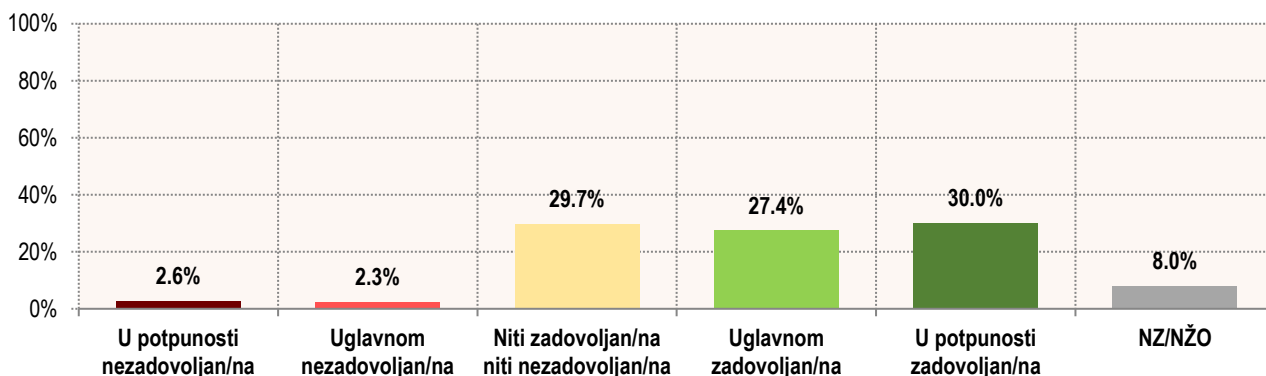
⁷⁵ M=4,09, SD=0,99, Min=1, Max=5, N=236

⁷⁶ Upoznatost sa predmetom: M=3,97, SD=1,00, Min=1, Max=5, N=250; Vrijeme koje je dozvoljeno za iznošenje svojih argumenata na saslušanju: M=3,90, SD=1,01, Min=1, Max=5, N=234; Poštovanje procedure: M=3,83, SD=1,10, Min=1, Max=5, N=252; Spremnost sudije da pažljivo sluša Vašu stranu slučaja: M=3,79, SD=1,07, Min=1, Max=5, N=234.

⁷⁷ M=3,71, SD=1,13, Min=1, Max=5, N=236

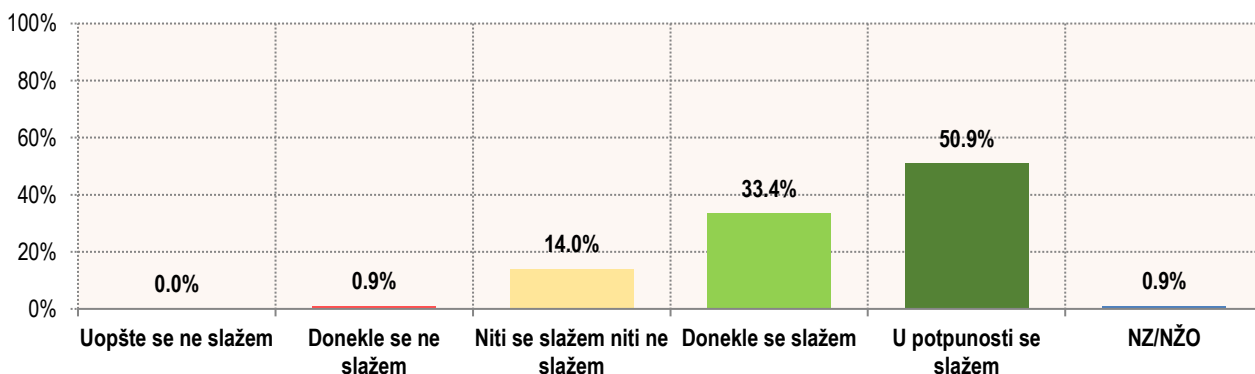
⁷⁸ M=3,87, SD=0,99, Min=1, Max=5, N=322.

GRAFIKON 133. KOLIKO JE VAŠE ZADOVOLJSTVO VEZANO ZA LJUBAZNOST SUDSKOG OSOBLJA? (N=350)



Procjena ljubaznosti zaposlenika suda sa kojim su se ispitanici susreli na ulazu u sud i na kontroli sigurnosti je i povoljnija. Naime, čak 84% ispitanika ističe da su ih oni primili ljubazno, pri čemu se 51% u potpunosti, a 33% donekle slaže sa ovom tvrdnjom. Nešto više od desetine ispitanika (14%) niti se slaže niti ne slaže sa ovom tvrdnjom, 0,9% se donekle ne slaže sa njom, dok nijedan ispitanik nije naveo da se njom uopće ne slaže. (Pogledati Grafikon 134.) Tako da prosječan nivo slaganja sa tvrdnjom „Zaposlenici suda su me ljubazno primili na ulazu i kontroli sigurnosti“ iznosi 4,3.⁷⁹

GRAFIKON 134. SLAGANJE SA TVRDNJOM „ZAPOSLENICI SUDA SU ME LJUBAZNO PRIMILI NA ULAZU I KONTROLI SIGURNOSTI“ (N=350)



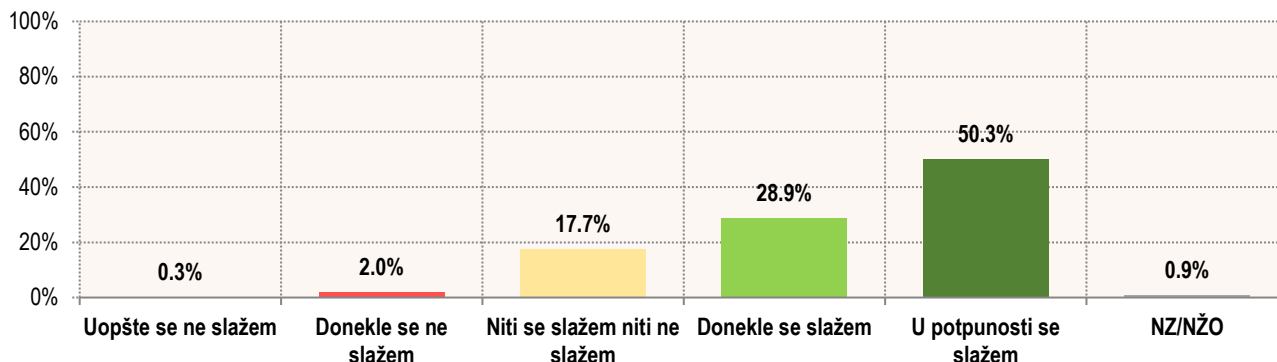
Zadovoljstvo količinom informacija koje daje sud

Polovina ispitanika (50%) ističe da su im zaposlenici suda pružili sve potrebne informacije, dok se dodatnih 29% donekle slaže sa ovom tvrdnjom. Uz 18% onih koji imaju neutralan stav, oni koji se ne slažu su vrlo rijetki (0,3% se uopće, a 2% donekle ne slaže sa njom). (Pogledati Grafikon 135.) Tako da je prosječno slaganje sa tvrdnjom „Zaposlenici suda su mi pružili sve potrebne informacije“ 4,3.⁸⁰

⁷⁹ M=4,35, SD=0,75, Min=1, Max=5, N=347.

⁸⁰ M=4,28, SD=0,85, Min=1, Max=5, N=347.

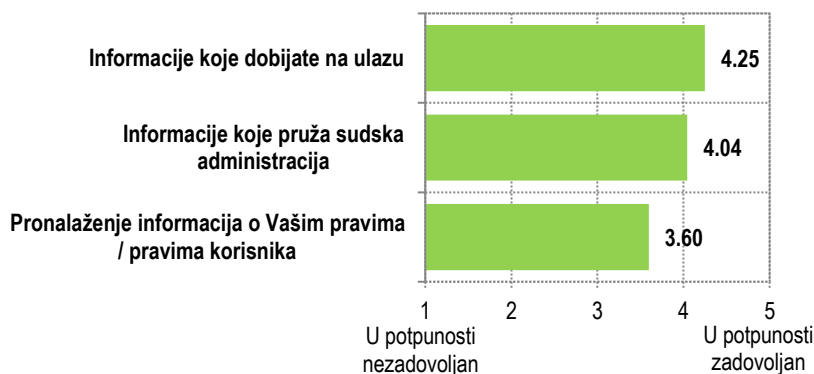
GRAFIKON 135. SLAGANJE SA TVRDNJOM „ZAPOSLENICI SUDA SU MI PRUŽILI SVE POTREBNE INFORMACIJE“ (N=350)



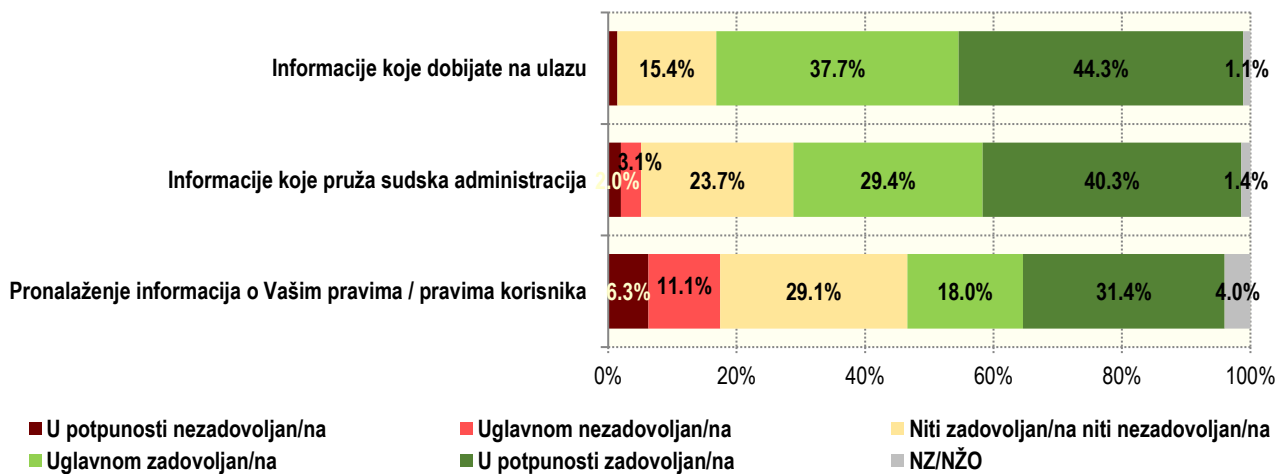
Zadovoljstvo dostupnim informacijama

Rezultati vezani za nivo zadovoljstva pojedinim informacijama (onim koje se dobijaju na ulazu, onim koje pruža sudska administracija, te onim koje se odnose na prava korisnika usluga suda) pokazuju da su ispitanici i njima prilično zadovoljni – najzadovoljniji su informacijama koje ispitanici dobijaju na ulazu (prosječni nivo zadovoljstva je 4,3)⁸¹, slijedi zadovoljstvo informacijama koje pruža sudska administracija (4)⁸², dok je prosječni nivo zadovoljstva pronalaženjem informacija o pravima korisnika nešto niži (3,6)⁸³. (Pogledati Grafikon 136.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da su procenti ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni dostupnim informacijama međusobno vrlo slični. Kreću se od 6% za pronalaženje informacija o njihovim pravima/pravima korisnika do 5% za informacije koje pruža sudska administracija i informacije koje dobijaju na ulazu. (Pogledati Grafikon 137.)

GRAFIKON 136. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO DOSTUPNIM INFORMACIJAMA



GRAFIKON 137. ZADOVOLJSTVO DOSTUPNIM INFORMACIJAMA (N=350)



⁸¹ M=4,25, SD=0,82, Min=1, Max=5, N=346.

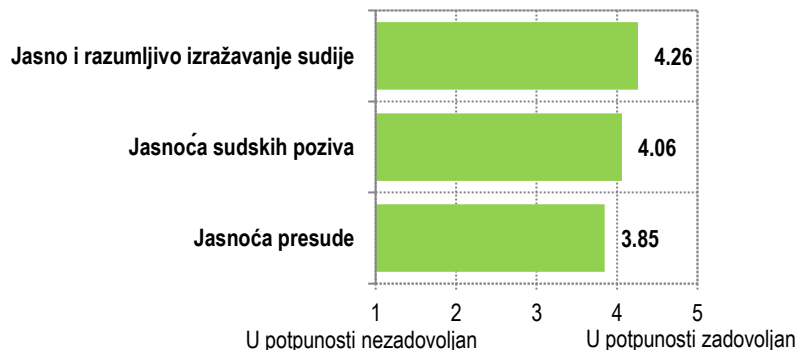
⁸² M=4,04, SD=0,98, Min=1, Max=5, N=345.

⁸³ M=3,60, SD=1,24, Min=1, Max=5, N=336.

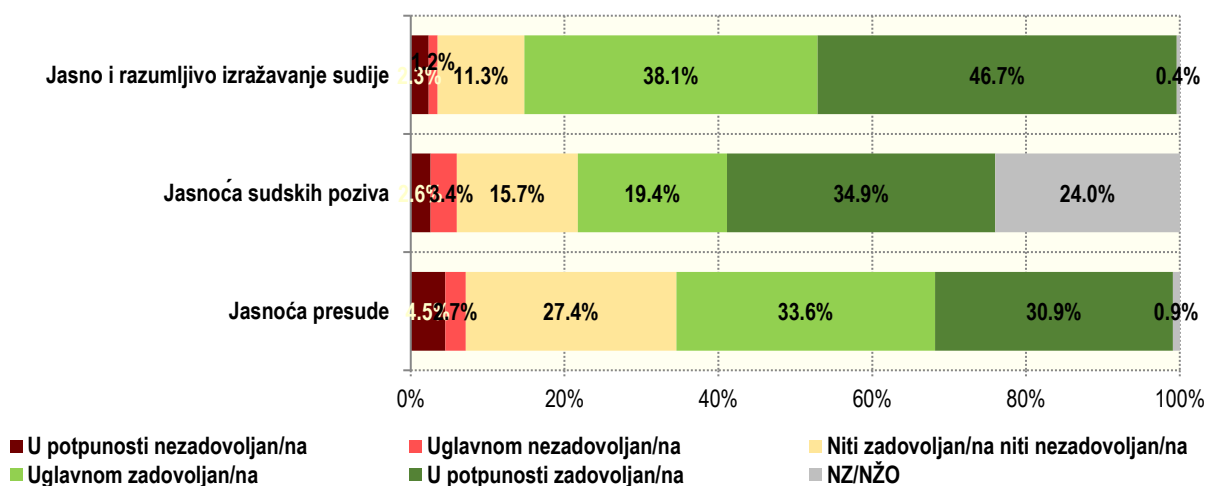
Zadovoljstvo jasnoćom informacija

Ispitanici su prilično zadovoljni i jasnoćom informacija koje dobijaju od suda – prosječni nivo zadovoljstva se kreće od 4,3 za jasno i razumljivo izražavanje sudije, 4,1 za pisanje jasnih odluka/presuda do 3,8 za jasnoću sudskih poziva.⁸⁴ (Pogledati Grafikon 138.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da su procenti ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni jasnoćom informacija koje dobijaju od suda dosta slični. Kreću se od 7% za jasnoću presude, preko 6% za jasnoću sudskih poziva do 3% za jasno i razumljivo izražavanje sudije. (Pogledati Grafikon 139.)

GRAFIKON 138. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO JASNOĆOM INFORMACIJA



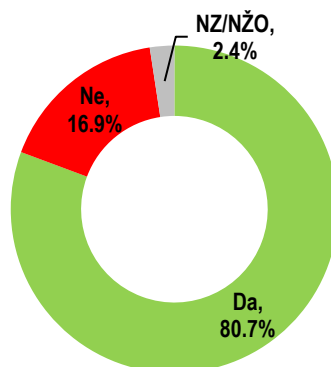
GRAFIKON 139. NIVO ZADOVOLJSTVA JASNOĆOM INFORMACIJA (N₁=257, N₂=350, N₃=233)



Zadovoljstvo dostupnošću relevantne dokumentacije

Većina ispitanika ističe da im je sva relevantna dokumentacija bila dostupna na vrijeme tj. prije ročišta (81%), dok 17% navodi da to nije bio slučaj. (Pogledati Grafikon 140.)

GRAFIKON 140. DA LI JE SVA RELEVANTNA DOKUMENTACIJA BILA JE DOSTUPNA PRIJE ROČIŠTA? (N=207)

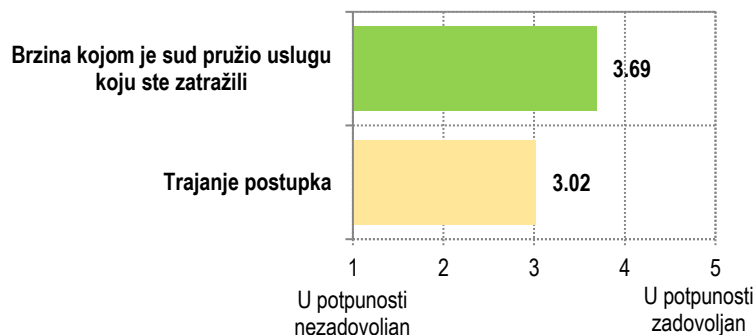


⁸⁴ Jasno i razumljivo izražavanje sudije: M=4,26, SD=0,88, Min=1, Max=5, N=256; Jasnoća sudskih poziva: M=4,06, SD=1,07, Min=1, Max=5, N=266; Jasnoća presude: M=3,85, SD=1,04, Min=1, Max=5, N=221.

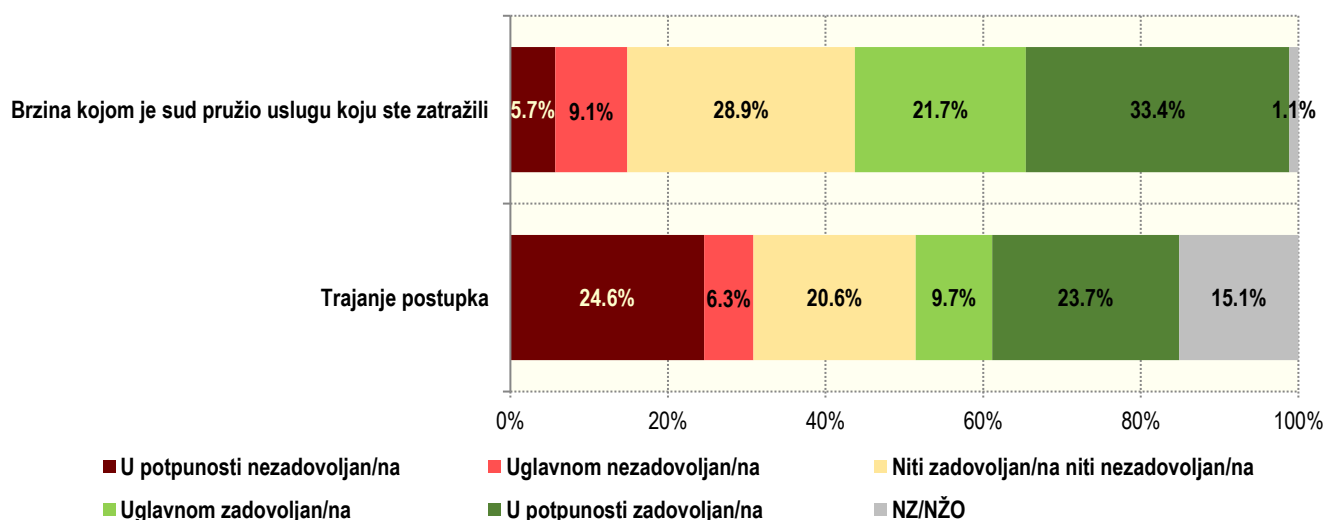
Zadovoljstvo brzinom rada suda

Zadovoljstvo brzinom rada suda je znatno niže nego zadovoljstvo dostupnošću i jasnoćom informacija, tako da se prosječni nivo zadovoljstva kreće od 3,0 za i trajanje postupka (što predstavlja srednju prosječnu ocjenu), do 3,7 za brzinu kojom je sud pružio traženu uslugu⁸⁵, što je prosječna ocjena „uglavnom zadovoljan/a“. (Pogledati Grafikon 141.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da su procenti ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni brzinom rada suda 31% za trajanje postupka-i 15% za brzinu kojom je sud pružio uslugu koju su ispitanici zatražili. (Pogledati Grafikon 142).

GRAFIKON 141. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO BRZINOM RADA SUDA



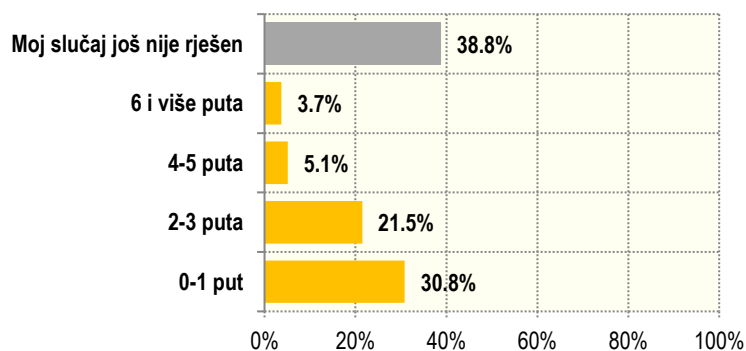
GRAFIKON 142. NIVO ZADOVOLJSTVA BRZINOM RADA SUDA (N=350)



Broj posjeta potrebnih za rješenje predmeta

Najveći dio ispitanika (31%) navodi da su oni ili njihovi advokati morali doći na sud samo jednom. Slijede oni koji su došli dva do tri puta kako bi se njihov predmet riješio (21%). Rijetki su oni koji su morala sud posjetiti četiri do pet puta (5%) ili šest i više puta (4%). Međutim, gotovo dvije petine ispitanika (39%) nije dalo svoju procjenu o broju posjeta sudu potrebnih za rješavanje njihovih predmeta, jer njihovi predmeti još uvijek nisu okončani. (Pogledati Grafikon 143.)

GRAFIKON 143. BROJ POSJETA POTREBNIH ZA RJEŠENJE PREDMETA (N=214)



⁸⁵ Brzina kojom je sud pružio uslugu koju ste zatražili: M=3,69, SD=1,19, Min=1, Max=5, N=346; Trajanje postupka: M=3,02, SD=1,57, Min=1, Max=5, N=233.

Međutim, ovaj rezultat je posljedica činjenice da je **ispitanicima koji su na sudu bili u svojstvu stranke u odnosu na ispitanike koji su na sudu bili u svojstvu žrtve za rješenje njihovog predmeta bio potreban manji broj posjeta**, a da oni čine većinu (86%) ispitanika koji su odgovarali na ovo pitanje. Naime, više od trećine ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu stranke i tek 3% ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu žrtva ističu da im za rješenje predmeta bilo potrebno da na sud dođu jednom ili nijednom. Nasuprot tome, žrtve značajno češće od stranaka ističu da njihov slučaj još nije riješen (63% naprema 35%) i da im je za njegovo rješenje bilo potrebno da na sud dođu 4 i više puta (26% naprema 7%). (Pogledati Tabelu 18.)

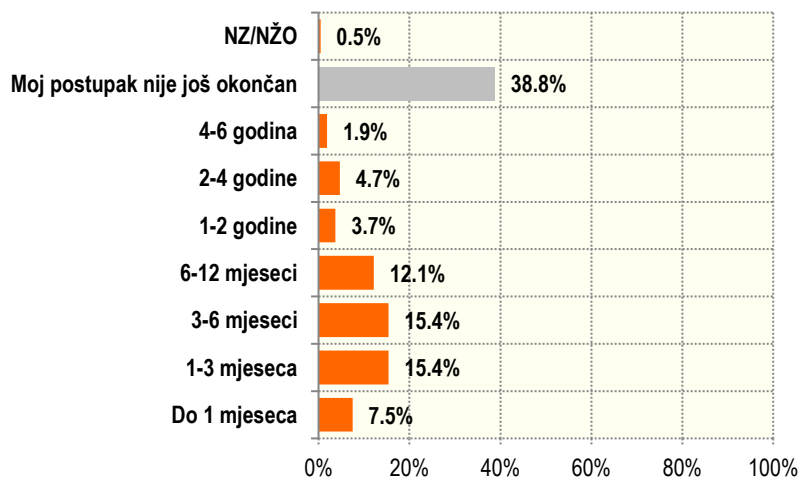
TABELA 18. BROJ POSJETA POTREBNIH ZA RJEŠENJE PREDMETA – prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu

	Kao stranka		Kao žrtva u krivičnom predmetu	
	N	%	N	%
0-1 put	65	35,3%	1	3,3%
2-3 puta	43	23,4%	3	10,0%
4-5 puta	7	3,8%	4	13,3%
6 i više puta	5	2,7%	3	10,0%
Nije još riješen	64	34,8%	19	63,3%
UKUPNO	184	100,0%	30	100,0%

Vrijeme koje je proteklo od pokretanja do okončanja predmeta

Kada se radi o vremenu proteklom od pokretanja do okončanja njihovih predmeta, nešto manje od četvrtine ispitanika (23%) navodi da je njihov predmet završen za manje od tri mjeseca - 8% je na rješenje predmeta čekalo manje od mjesec dana, a 15% od jednog do tri mjeseca. Isto toliko ispitanika (15%) navodi da im je trebalo od tri do šest mjeseci, a 12% od šest mjeseci do jedne godine. Istovremeno, tek desetina ispitanika navodi da je od pokretanja do okončanja njihovih predmeta trebalo i više vremena - jedna do dvije godine bila je potrebna za 4% ispitanika, 5% je čekao do dvije do četiri godine, a 2% četiri do šest godina. Kao i u prethodnom pitanju, gotovo dvije petine ispitanika navodi da njihov postupak još nije okončan. Dužina trajanja nezavršenih postupaka je različita (od ispitanika kojima je postupak započeo na dan anketiranja do 27 godina), sa prosječnim trajanjem nešto dužim od dvije i po godine⁸⁶. (Pogledati Grafikon 144.)

GRAFIKON 144. VRIJEME PROTEKLO OD POKRETANJA DO OKONČANJA PREDMETA (N=214)



Međutim, **većina ovih ispitanika na sudu je bila u svojstvu stranke (86%) i ovi ispitanici značajno češće nego oni koji su na sudu bili u svojstvu žrtve navode da je bilo potrebno manje vremena za rješenje njihovog predmeta**. Naime, skoro polovina (45%) ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu stranke i nijedan ispitanik (0%) koji su na sudu bili u svojstvu žrtva ističu da je za rješenje njihovog predmeta bilo potrebno do 6 mjeseci. Nasuprot tome, žrtve značajno češće od stranaka ističu da njihov predmet još nije riješen (63% naprema 35%) i da su za njegovo rješenje bile potrebne dvije do četiri godine (17% naprema 3%). (Pogledati Tabelu 19.)

⁸⁶ M=32,03 mjeseci, SD=51,47, Min=0, Max=324, N=82.

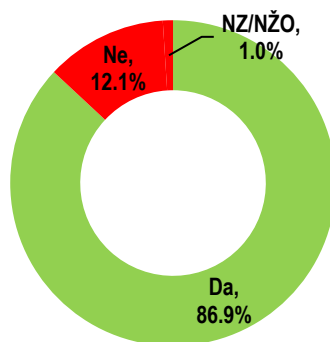
TABELA 19. VRIJEME PROTEKLO OD POKRETANJA DO OKONČANJA PREDMETA – prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu

	Kao stranka		Kao žrtva u krivičnom predmetu	
	N	%	N	%
do 1 mjeseca	16	8,7%	0	0,0%
1-3 mjeseca	33	17,9%	0	0,0%
3-6 mjeseci	33	17,9%	0	0,0%
6-12 mjeseci	23	12,5%	3	10,0%
1-2 godine	6	3,3%	2	6,7%
2-4 godine	5	2,7%	5	16,7%
4-6 godina	3	1,6%	1	3,3%
Moj postupak nije još okončan	64	34,8%	19	63,3%
NZ/NŽO	1	0,5%	0	0,0%
UKUPNO	184	100,0%	30	100,0%

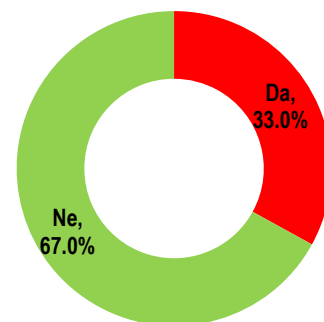
Poštovanje zakazanog vremena za ročište

Većini ispitanika koja su u svojim postupcima imala ročište ono je počelo na vrijeme (87%). Međutim, nešto manji procenat ispitanika (67%) navodi da se ono nije odgađalo, dok 33% ispitanika ima drugačije iskustvo. (Pogledati Grafikone 145. i 146.)

GRAFIKON 145. DA LI JE ROČIŠTE POČELO NA VRIJEME? (N=199)



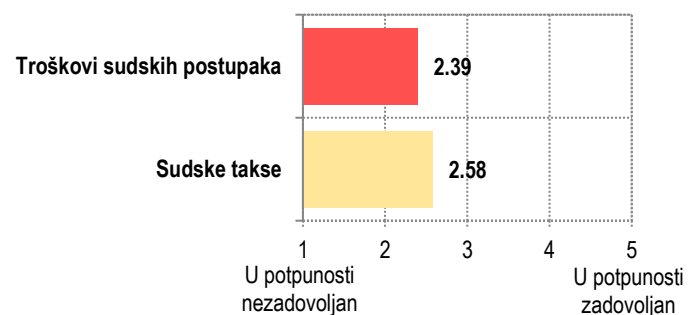
GRAFIKON 146. DA LI JE ROČIŠTE ODLOŽENO ZA NEKI DRUGI DAN? (N=206)



Troškovi usluga

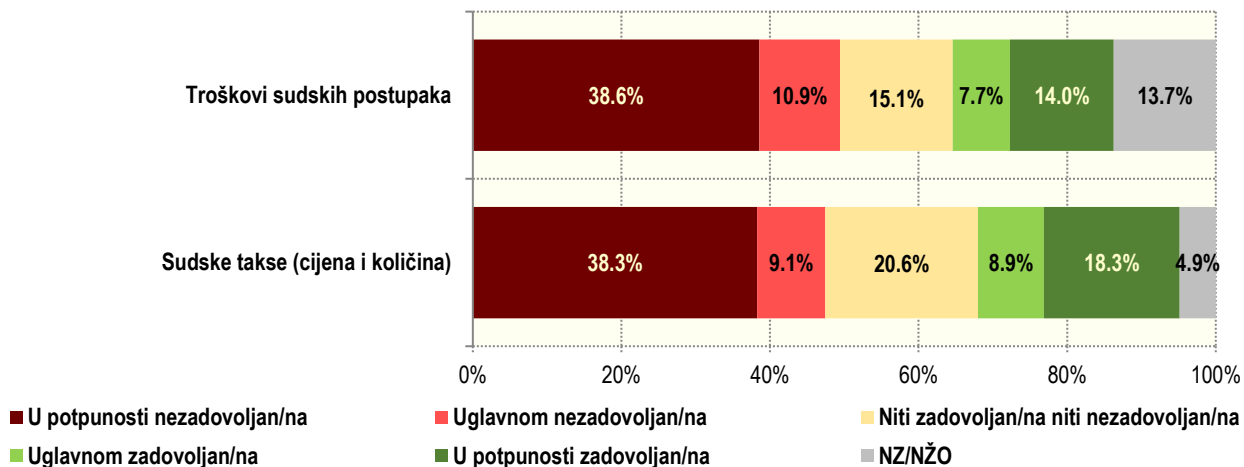
Zadovoljstvo troškovima usluga suda je u principu znatno niže nego zadovoljstvo ostalim segmentima rada suda. Naime, prosječni nivo zadovoljstva ispitanika za troškove sudskih postupaka je na nivou „donekle nezadovoljan“ (2,4), a za sudske takse koje su morali platiti je na nivou „niti zadovoljan niti nezadovoljan“ (2,6).⁸⁷ (Pogledati Grafikon 147.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da procenat ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni troškovima sudskih postupaka iznosi 49%, a troškovima sudskih taksi 47%. (Pogledati Grafikon 148.)

GRAFIKON 147. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO TROŠKOVIMA USLUGA



⁸⁷ Sudske takse: M=2,58, SD=1,55, Min=1, Max=5, N=333; Troškovi sudskih postupaka: M=2,39, SD=1,51, Min=1, Max=5, N=302.

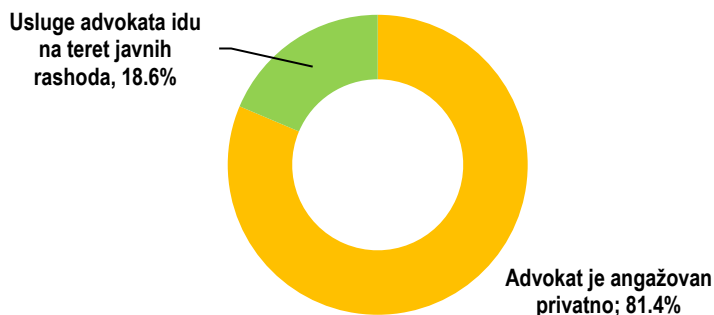
GRAFIKON 148. ZADOVOLJSTVO TROŠKOVIMA USLUGA (N=350)



Angažovanje advokata

Skoro dvije petine ispitanika (38%) navodi da ih (je) na sudu zastupa(o) advokat, i u većini slučajeva (81%) oni su ga privatno angažovali. Petina ispitanika je advokatske usluge koristila na teret javnih rashoda (19%). (Pogledati Grafikon 149.)

GRAFIKON 149. NAČIN ANGAŽOVANJA ADVOKATA (N=102)

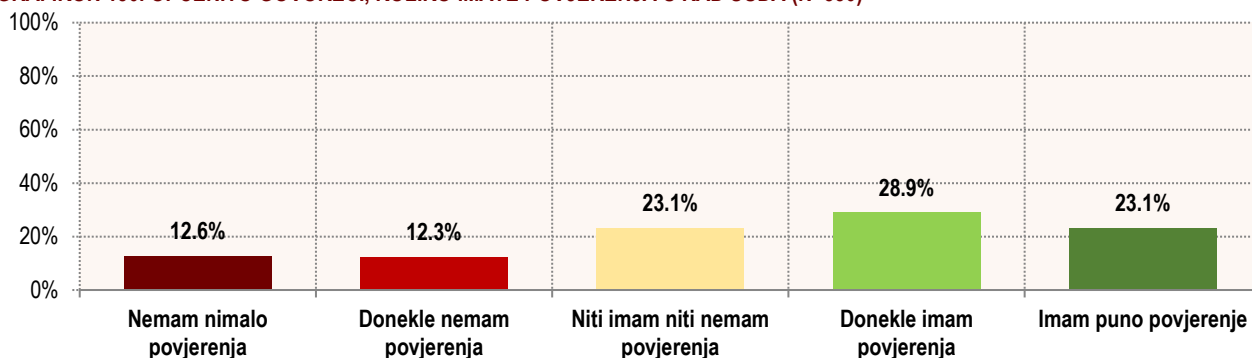


5.2.2. POVJERENJE U RAD SUDA

OPĆI NIVO POVJERENJA U RAD SUDA

Nešto više od polovine ispitanika (52%) ističe da imaju povjerenje u rad suda, pri čemu je podjednak procenat onih koji donekle vjeruju nego onih koji imaju puno povjerenje u njegov rad (29% naprema 23%). Uz 23% onih koji niti imaju niti nemaju povjerenja, po desetina ispitanika navodi da uglavnom nema povjerenja (12%) ili da nema nimalo povjerenja u rad suda (13%). (Pogledati Grafikon 150.) Tako da prosječan nivo povjerenja u rad suda iznosi 3,4⁸⁸.

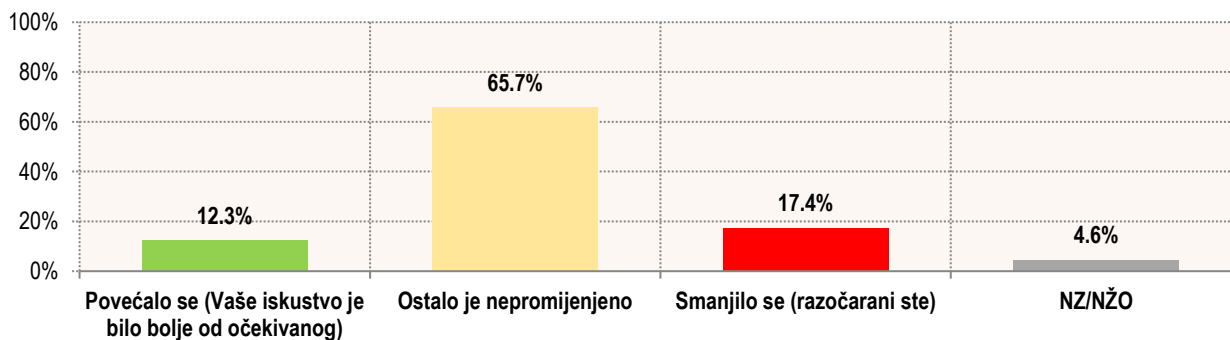
GRAFIKON 150. OPĆENITO GOVOREĆI, KOLIKO IMATE POVJERENJA U RAD SUDA (N=350)



Uticaj zadnjeg dolaska u sud na nivo povjerenja u pravosuđe

Dvije trećine ispitanika (66%) ističe da zadnji dolazak na sud nije uticao na nivo povjerenja koje imaju u pravosuđe. Preostali u podjednakoj mjeri navode da je iskustvo tokom zadnjeg boravka u sudu dovelo do povećanja i do smanjenja povjerenja u pravosuđe. Naime, za 12% ispitanika ovo iskustvo je bilo bolje od očekivanog, dok se 17% razočaralo. (Pogledati Grafikon 151).

GRAFIKON 151. DA LI SE VAŠE POVJERENJE U PRAVOSUĐE POVEĆALO ILI SMANJILO NAKON VAŠEG DANAŠNJEG/ ZADNJEG DOLASKA U SUD? (N=350)



PROCJENA NEPRISTRASNOSTI I NEZAVISNOSTI SUDIJA

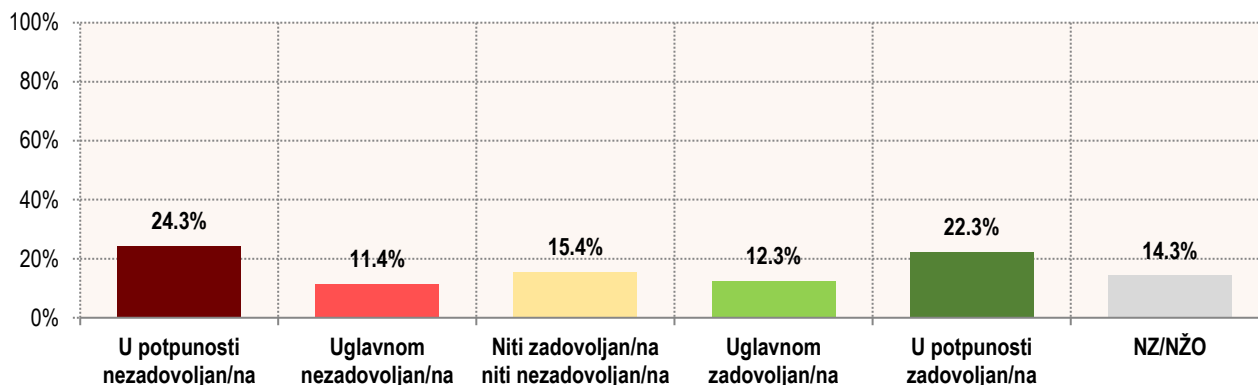
Procjena nepristrasnosti sudija

Nešto više od trećine ispitanika (35%) ističu da su u određenoj mjeri zadovoljni jer smatraju da sudije jednako tretiraju sve stranke bez obzira na spol, njihovu političku, vjersku, etničku ili drugu pripadnost (24% je u potpunosti, a 11% je donekle zadovoljno). Uz 15% onih koji imaju neutralan stav 45% je onih koji su u određenoj mjeri nezadovoljni nepristrasnošću sudija (22% je u potpunosti, a 12% je donekle nezadovoljnih) (Pogledati Grafikon 152.) Tako da prosječan nivo zadovoljstva nepristrasnošću sudija iznosi 3,0⁸⁹.

⁸⁸ M=3,38, SD=1,30, Min=1, Max=5, N=350.

⁸⁹ M=2,96, SD=1,57, Min=1, Max=5, N=300.

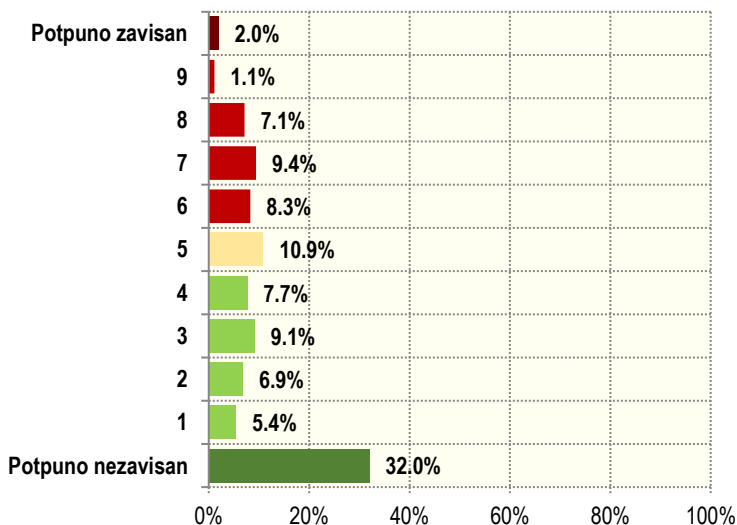
GRAFIKON 152. ZADOVOLJSTVO NEPRISTRASNOŠĆU SUDIJA (N=350)



Procjena nezavisnosti sudija

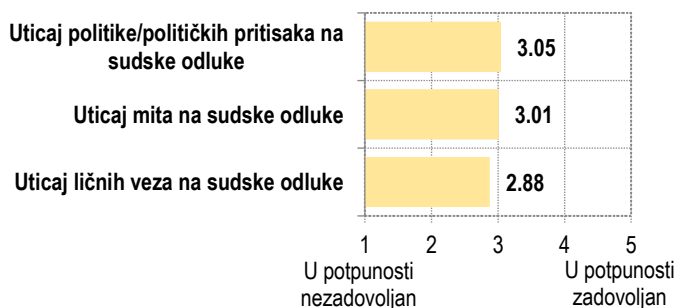
Skoro trećina ispitanika (32%) smatra da su sudije bile u potpunosti nezavisne u vođenju njihovog postupka.⁹⁰ Dodatnih 29% smatra da su bile nezavisne u određenoj mjeri. Uz 11% ispitanika koji „daju srednju ocjenu“, 26% procjenjuje da su sudije u vođenju postupka bile u određenoj mjeri zavisne, a 2% da su bile u potpunosti zavisne. (Pogledati Grafikon 153.) Tako da prosječna ocjena nezavisnosti sudija u vođenju postupka (na skali od 0 do 10, pri čemu 0 znači „potpuno nezavisan“, a 10 „potpuno zavisan“) iznosi 3,4⁹¹.

GRAFIKON 153. U KOJOJ MJERI SMATRATE DA SU SUDIJE (SUCI) BILI NEZAVISNI U VOĐENJU POSTUPKA, NA SKALI OD 0 DO 10, PRI ČEMU 0 ZNAČI „POTPUNO NEZAVISAN“, A 10 „POTPUNO ZAVISAN“? (N=350)



Međutim, podaci vezani za percepciju prisutnosti pojedinih vrsta uticaja na sudske odluke pokazuju da dio ispitanika koji smatraju da je sudija u vođenju (njihovog) postupka djelovao (u određenoj mjeri) nezavisno istovremeno smatraju da je (inače) prisutna određena vrsta uticaja na sudske odluke. Naime, više od trećine ispitanika je nezadovoljno jer smatra da je na sudu prisutan uticaj ličnih veza na sudske odluke (36%), dok je nezadovoljstvo zbog percipiranog uticaja mita na sudske odluke, te percepcije prisutnosti političkih pritisaka/uticaja politike je

GRAFIKON 154. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO SA PRISUTNOŠĆU RAZLIČITIH UTICAJA KADA SE RADI O OSNOVNOM SUDU U BIJELEJINI

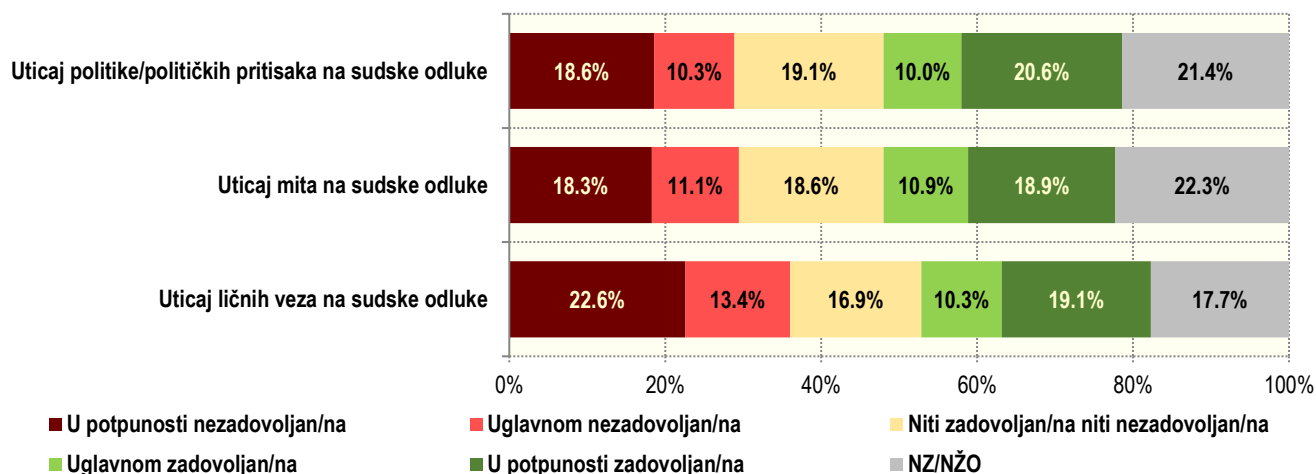


⁹⁰ Nezavisan sudija je oslobođen političkog ili drugog neprikladnog pritiska.

⁹¹ M=3,35, SD=3,00, Min=0, Max=10, N=350.

nešto rjeđe prisutno (po 29%). (Pogledati Grafikon 155). Tako da su prosječne ocjene zadovoljstva uticajem ličnih veza, mita i politike na sudske odluke skoro pa iste (mito i politika: 3,0 lične veze: 2,9).⁹²

GRAFIKON 155. ZADOVOLJSTVO SA PRISUTNOŠĆU RAZLIČITIH UTICAJA KADA SE RADI O OSNOVNOM SUDU U BIJELJINI (N=350)

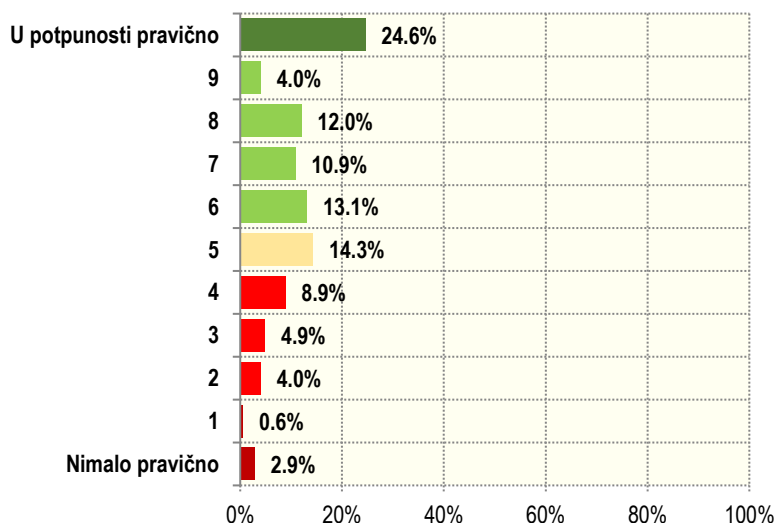


PERCEPCIJA PRAVIČNOSTI

Percepcija pravičnosti dosadašnjeg postupanja prema ispitanicima na sudu

Kada je u pitanju pravičnost postupanja na sudu prije anketiranja, četvrtina ispitanika (25%) smatra da je postupanje prema njima na sudu bilo u potpunosti pravično. Dodatnih 40% smatra da je ono bilo pravično u određenoj mjeri. Uz 14% ispitanika koji „daju srednju ocjenu“ 18% procjenjuje da je postupanje prema njima na sudu bilo u određenoj mjeri nepravično, a 3% da nije bilo nimalo pravično. (Pogledati Grafikon 156.) Tako da prosječna ocjena pravičnosti postupanja prema korisnicima na sudu (na skali od 0 do 10, pri čemu 0 znači „u potpunosti pravično“, a 10 „nimalo pravično“) iznosi 6,6⁹³.

GRAFIKON 156. PRIJE DANAŠNJEG/ZADNJEG DOLASKA U SUD, KAKVO JE BILo VAŠE MIŠLJENJE O PRAVIČNOSTI POSTUPANJA PREMA VAMA NA SUDU? OCIJENITE STEPEN PRAVIČNOSTI NA SKALI OD 0 DO 10, PRI ČEMU 0 ZNAČI „NIMALO PRAVIČNO“, A 10 „U POTPUNOSTI PRAVIČNO“? (N=350)



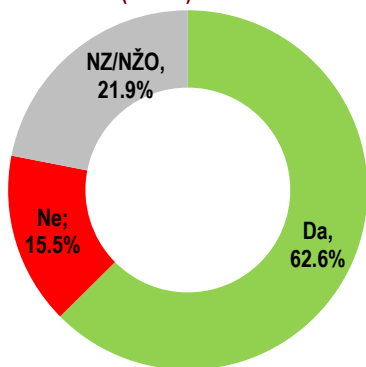
⁹² Uticaj ličnih veza na sudske odluke: M=2,88, SD=1,52, Min=1, Max=5, N=288; Uticaj mita na sudske odluke: M=3,01, SD=1,48, Min=1, Max=5, N=272; Uticaj politike/političkih pritisaka na sudske odluke: M=3,05, SD=1,50, Min=1, Max=5, N=275.

⁹³ M=6,63, SD=2,69, Min=0, Max=10, N=350.

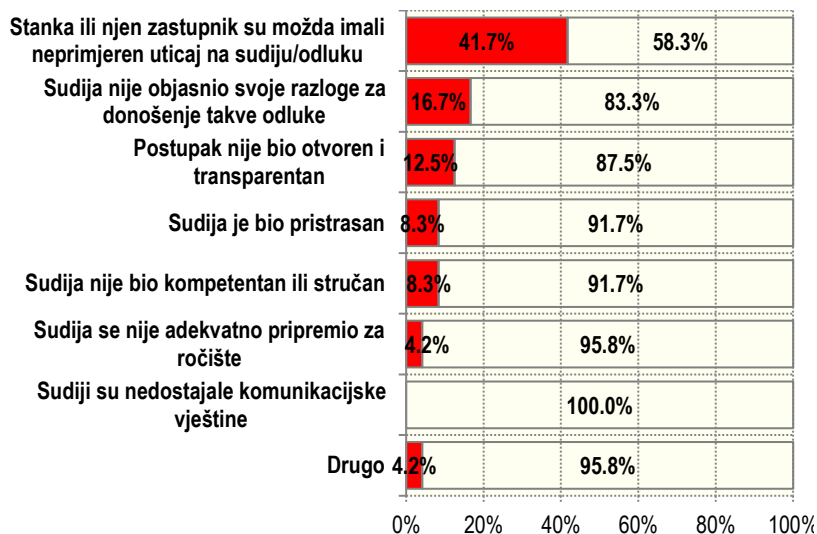
Percepcija pravičnosti rješenja predmeta ispitanika

U skladu sa dosadašnjim tretiranjem su i očekivanja/iskustva ispitanika u vezi sa pravičnošću rješenja njihovog predmeta. Naime, više od tri petine njih (63%) je uvjeren da će njihov predmet biti pravično riješen/da jeste pravično riješen, dok 15% misli suprotno. Međutim treba spomenuti i petinu ispitanika (22%) koji ne znaju da li će njihov predmet biti pravično riješen ili ne. (Pogledati Grafikon 157.) Ispitanici koji smatraju da njihov predmet neće biti/ili da već nije pošteno riješen (N=24) najčešće kao razlog navode da su stranka ili njen zastupnik možda imali neprimjeren uticaj na sudiju/odluku (42%, N=10), što je u skladu sa njihovim ocjenama uticaja ličnih veza, politike i mita na sudske odluke. Ostali razlozi su rjeđe zastupljeni. (Pogledati Grafikon 158.)

GRAFIKON 157. DA LI STE UVJERENI DA JE VAŠ SLUČAJ PRAVIČNO RIJEŠEN/ DA ĆE BITI PRAVIČNO RJEŠEN? (N=155)



GRAFIKON 158. ZBOG ČEGA NISTE SIGURNI DA ĆE SLUČAJ BITI (ILI DA JESTE) POŠTENO RIJEŠEN? (N=24)

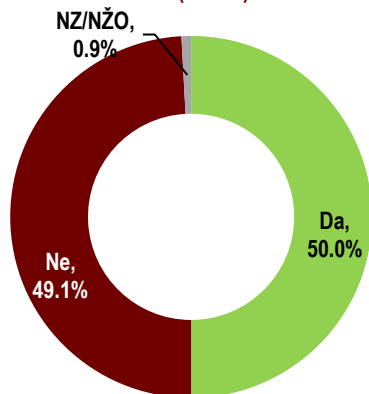


5.2.3. UPOZNATOST SA ULOGOM I DJELOVANJEM VSTV BIH

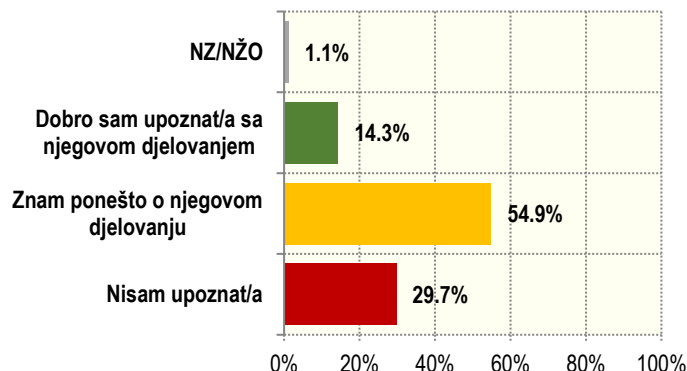
Upoznatost sa djelovanjem VSTV BiH

Polovina ispitanika (50%) čulo je za Visoko sudsko i tužilačko vijeće BiH. (Pogledati Grafikon 159.) Međutim, 30% njih navodi da nije upoznata sa njegovim djelovanjem, a više od polovine ističe da zna ponešto (55%), tako da samo 14% ispitanika smatra da je dobro upoznato sa djelovanjem VSTV BiH (Pogledati Grafikon 160.)

GRAFIKON 159. DA LI STE ČULI ZA VISOKO SUDSKO I TUŽILAČKO VIJEĆE BIH? (N=350)



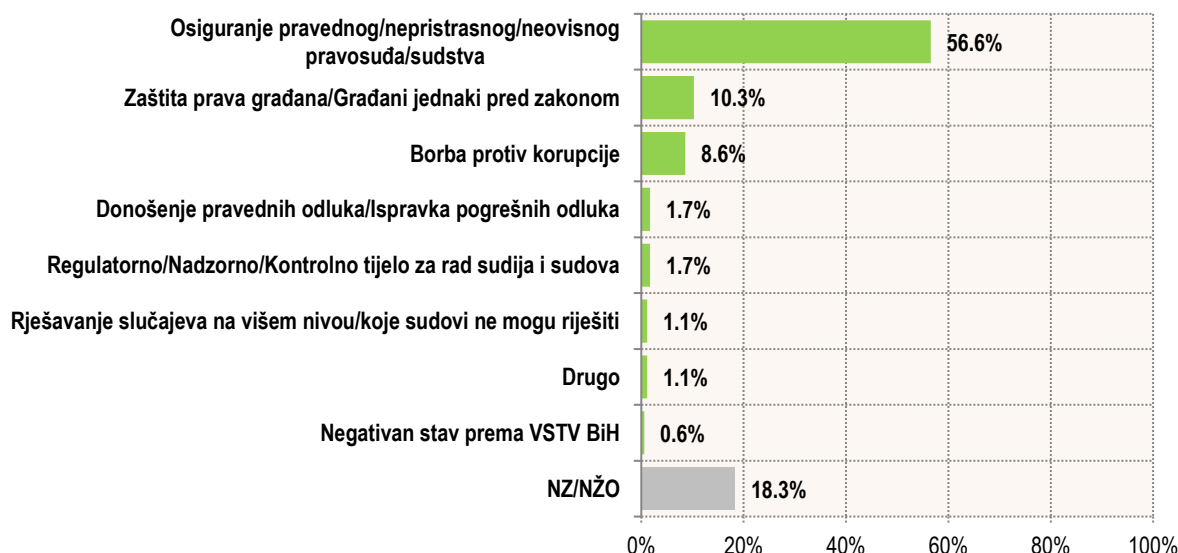
GRAFIKON 160. U KOJOJ MJERI STE UPOZNATI SA DJELOVANJEM VSTV BIH? (N=175)



Percepcija osnovne uloge VSTV BiH

Najveći dio, više od polovine ispitanika koji su čuli za VSTV BiH (57%) smatra da je njegova osnovna uloga da osigurava pravedno/nepriistrasno/nezavisno pravosuđe/sudstvo. Znatno manje njih, oko desetine, smatra da je to zaštita prava građana (10%) i borba protiv korupcije (9%). Ostali odgovori su rijetko zastupljeni, s tim da manje od petine ovih ispitanika (18%) nije znalo ili nije željelo odgovoriti na ovo pitanje.⁹⁴ (Pogledati Grafikon 161.)

GRAFIKON 161. ŠTA BI STE REKLI, KOJA JE OSNOVNA ULOGA VSTV BIH? (N=175)

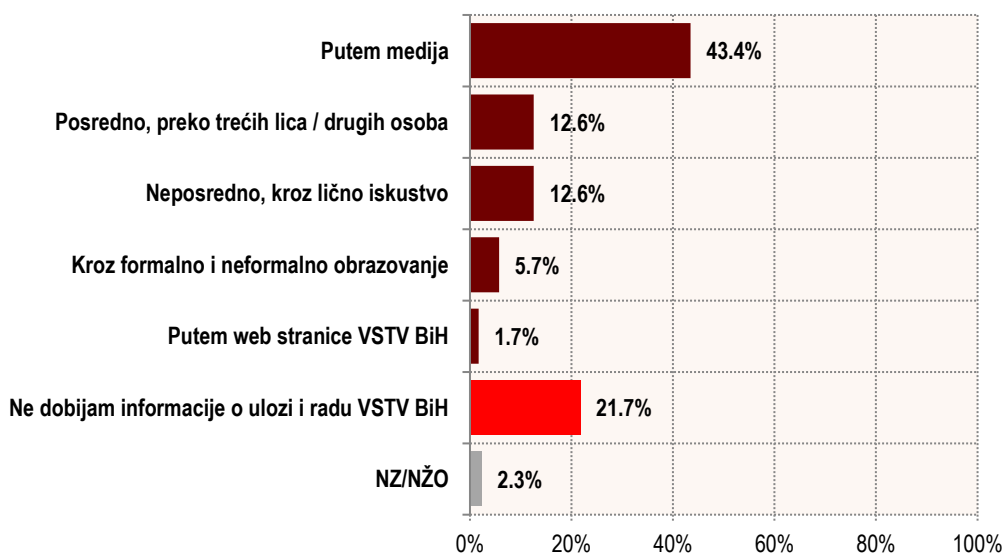


⁹⁴ Stavke: „Da djeluje kao regulatorno/nadzorno/kontrolno tijelo za rad sudija i sudova“, „Osiguranje pravednog/nepriistrasnog/nezavisnog pravosuđa/sudstva“, „Imenovanje sudija i tužilaca“ i „Zaštita prava građana/Svi građani jednaki pred zakonom“ potpadaju pod regulatornu ulogu VSTV i čine njegove osnovne nadležnosti.

Načini dobijanja informacija o ulozi i radu VSTV BiH

Informacije o ulozi i radu VSTV BiH najveći dio ispitanika dobija putem medija (43%). Jednak procenat ispitanika navodi da se o ulozi i radu VSTV BiH informiše neposredno, kroz lično iskustvo i posredno preko trećih lica (po 13%). Kroz formalno i neformalno obrazovanje informiše se 6% ispitanika, dok je informisanje putem web stranice VSTV BiH izrazito rijetko zastupljeno (1,7%). Istovremeno, više od petine ispitanika (22%) ističe da ne dobija informacije o ulozi i radu ove ustanove nikako. (Pogledati Grafikon 162.)

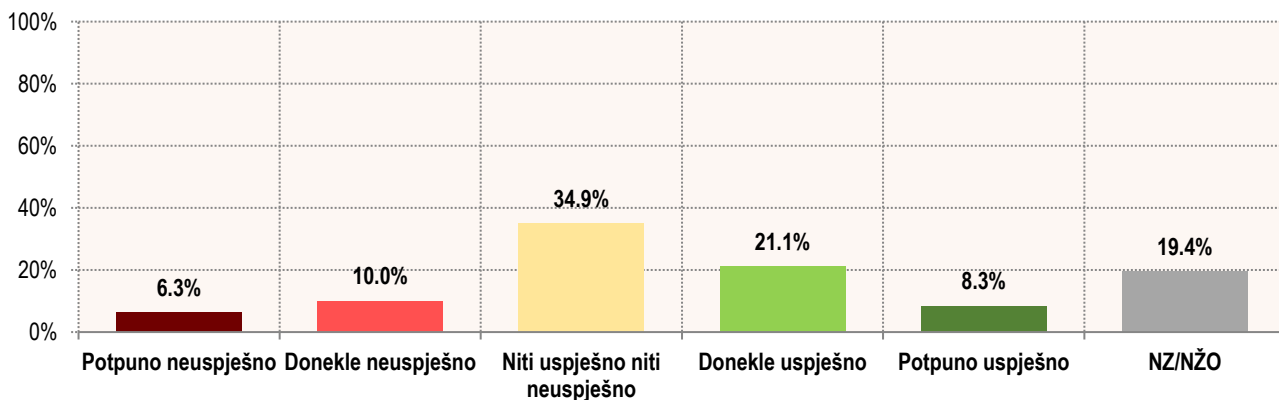
GRAFIKON 162. NA KOJI NAČIN DOBIVATE INFORMACIJE O ULOZI I RADU VSTV BiH? (N=175)



Procjena uspješnosti dosadašnjeg djelovanja VSTV BiH

Više od četvrtine ispitanika (29%) procjenjuje da je dosadašnje djelovanje VSTV BiH uspješno. Međutim, treba istaći da veći dio (21%) smatra da je ono donekle uspješno, dok su oni koji misle da je VSTV do sada djelovao potpuno uspješno rjeđi (8%). Onih koji dosadašnje djelovanje VSTV procjenjuju kao u određenoj mjeri neuspješno ima 16% (10% ispitanika smatra da VSTV dosada djelovao donekle neuspješno, a 6% da je djelovao potpuno neuspješno). Preostali imaju neutralan stav (35%) ili nisu znali/željeli odgovoriti na ovo pitanje (19%). (Pogledati Grafikon 163.) Tako da je prosječna ocjena dosadašnjeg djelovanja VSTV BiH (na skali od 1 do 5, na kojoj 1 znači „potpuno neuspješno“, a 5 „potpuno uspješno“) 3,2 tj. „niti uspješno niti neuspješno“.⁹⁵

GRAFIKON 163. OCJENA DOSADAŠNJEG DJELOVANJA VSTV BiH (N=350)



⁹⁵ M=3,19, SD=1,04, Min=1, Max=5, N=282.

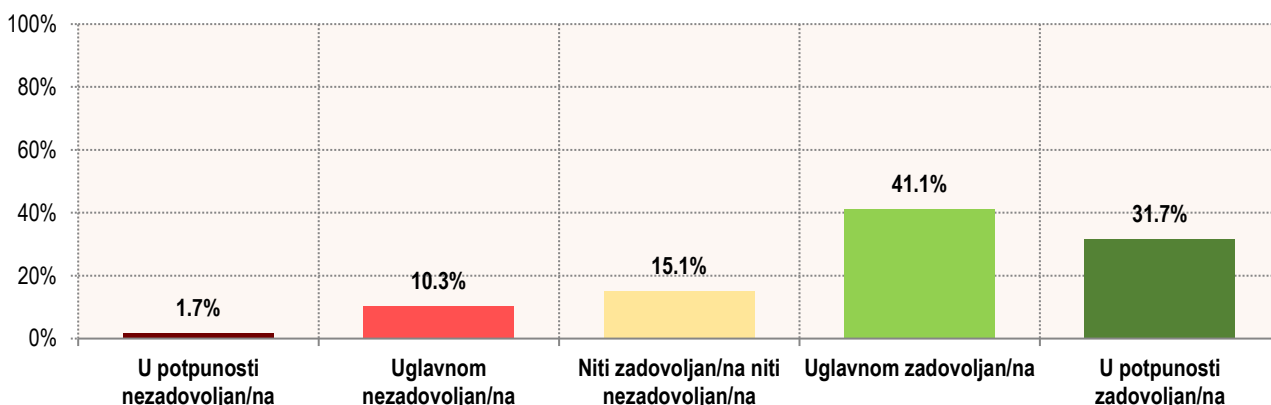
5.3. OPĆINSKI SUD U MOSTARU

5.3.1. ZADOVOLJSTVO USLUGOM SUDA

OPĆE ZADOVOLJSTVO SUDOM

Najveći dio, skoro tri četvrtine ispitanika (73%) zadovoljan je Općinskim sudom u Mostaru (sudom). Pri tome su oni nešto češće uglavnom zadovoljni nego u potpunosti zadovoljni (41% naprema 32%). Uz 15% ispitanika koji imaju neutralan stav, mali dio ispitanika (12%) izražava nezadovoljstvo ovim sudom – 10% uglavnom je nezadovoljno, a 2% u potpunosti nezadovoljno (Pogledati Grafikon 164.). Zbog toga je prosječan nivo zadovoljstva ispitanika sudom dosta visok, te iznosi 3,9⁹⁶ (na skali od 1 do 5 na kojoj 1 znači u potpunosti nezadovoljan, a 5 u potpunosti zadovoljan).

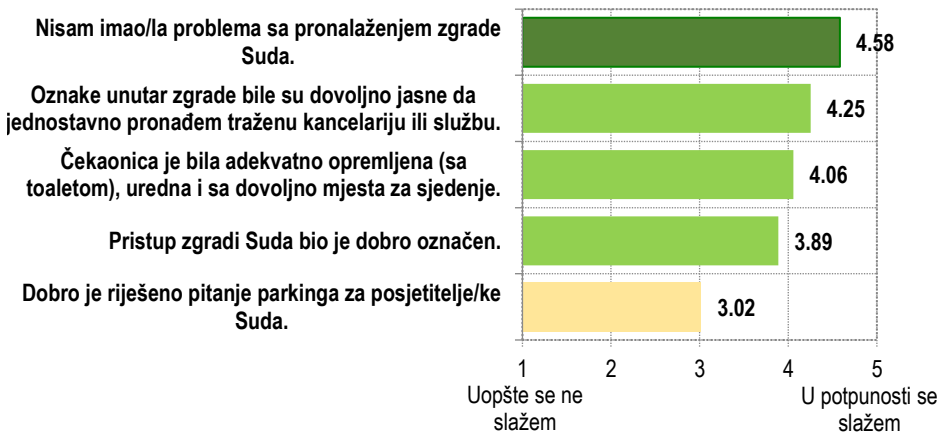
GRAFIKON 164. OPĆE ZADOVOLJSTVO SUDOM (N=350)



FIZIČKA PRISTUPAČNOST I PROSTORIJE SUDA

Fizičku pristupačnost i prostorije suda ispitanici dosta visoko ocjenjuju. Naime, prosječno slaganje sa tvrdnjom koje govori o lakoći pronalazjenja zgrade suda iznosi 4,6⁹⁷ što označava odgovor „u potpunosti se slažem“, a prosječna slaganja sa tvrdnjama o kvalitetu oznaka unutar zgrade suda i kvalitet čekaonice prelaze ocjenu 4 (koja na skali od 1 do 5 označava odgovor „donekle se slažem“).⁹⁸ Prosječno zadovoljstvo oznakama za pristup zgradi suda tek je nešto niže (3,9)⁹⁹, dok je pitanje parkinga za posjetitelje/ke suda najlošije ocijenjeno – u prosjeku ispitanici se niti slažu niti ne slažu sa tvrdnjom da je ono dobro riješeno“ (3,0)¹⁰⁰. (Pogledati Grafikon 165.) Pregled rezultata prema procentualnoj

GRAFIKON 165. PROSJEČNO SLAGANJE SA TVRDNJAMA VEZANIM ZA FIZIČKU PRISTUPAČNOST I PROSTORIJE SUDA



⁹⁶ Aritmetička sredina (M)=3,91, Standardna devijacija (SD)=1,01, Raspon rezultata: Najniža ocjena (Min)=1, Najviša ocjena (Max)=5, Broj ispitanika koji su odgovorili na pitanje (N)=350.

⁹⁷ M=4,58, SD=0,92, Min=1, Max=5, N=350.

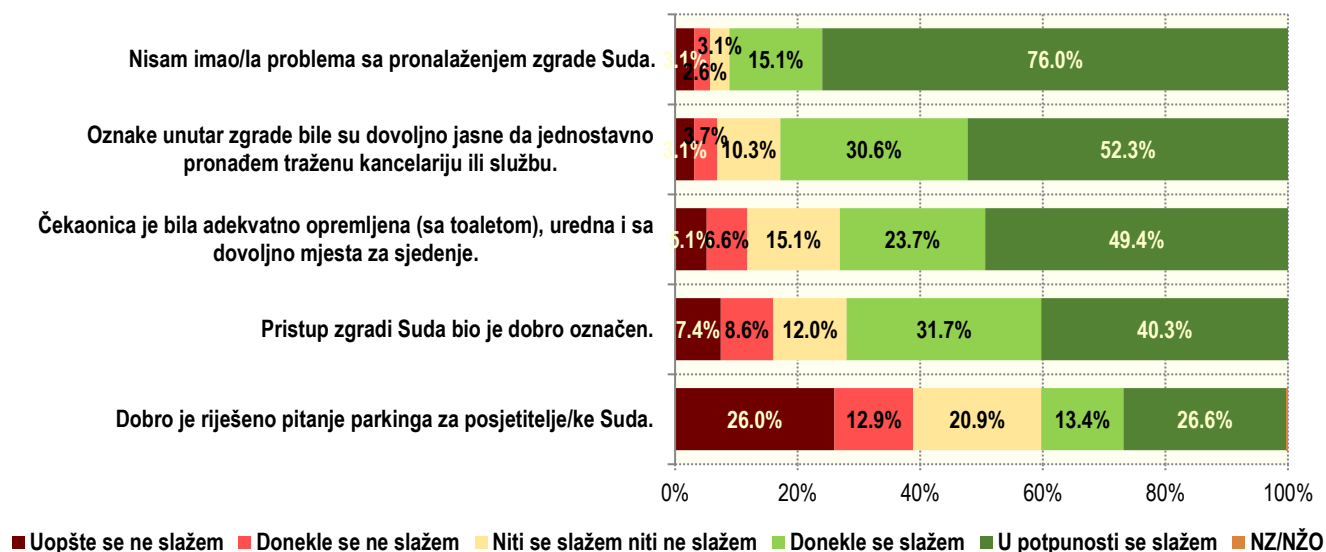
⁹⁸ Oznake unutar zgrade bile su dovoljno jasne da jednostavno pronađem traženu kancelariju ili službu: M=4,25, SD=1,00, Min=1, Max=5, N=350; Čekaonica je bila adekvatno opremljena (sa toaletom), uredna i sa dovoljno mjesta za sjedenje: M=4,06, SD=1,17, Min=1, Max=5, N=350

⁹⁹ M=3,89, SD=1,24, Min=1, Max=5, N=350

¹⁰⁰ M=3,02, SD=1,54, Min=1, Max=5, N=349.

zastupljenosti pokazuje da se gotovo dvije petine ispitanika (39%) ne slaže sa tim da je pitanje parkinga za posjetitelje suda dobro riješeno, pri čemu se 26% njih uopće, a 13% donekle ne slaže sa ovom tvrdnjom. (Pogledati Grafikon 166.)

GRAFIKON 166. SLAGANJE SA TVRDNJAMA VEZANIM ZA FIZIČKU PRISTUPAČNOST I PROSTORIJE SUDA (N=350)

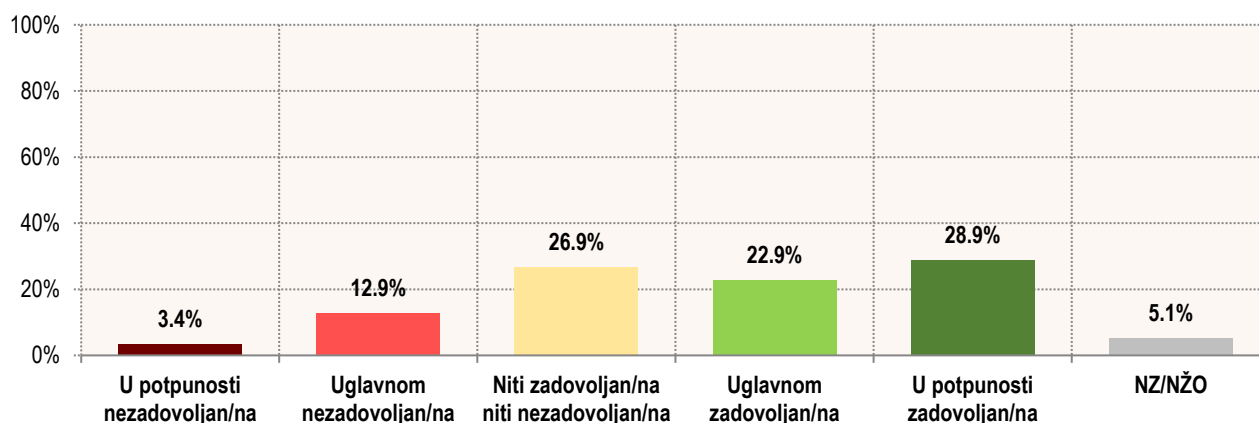


FUNKCIONISANJE SUDA

Zadovoljstvo efikasnošću izvršavanja sudskih odluka

Nešto više od polovine (52%) ispitanika zadovoljno je efikasnošću izvršavanja sudskih odluka. Pri tome je nešto više njih u potpunosti zadovoljno efikasnošću izvršavanja sudskih odluka (29% naprema 23%). Uz 27% ispitanika koji nisu ni zadovoljni ni nezadovoljni, mali dio ispitanika smatra da se sudske usluge nedovoljno efikasno izvršavaju (13% je uglavnom nezadovoljnih i 3% u potpunosti nezadovoljnih). (Pogledati Grafikon 167.) Tako da je prosječno zadovoljstvo efikasnošću izvršavanja sudskih odluka 3,6¹⁰¹.

GRAFIKON 167. ZADOVLJSTVO EFIKASNOŠĆU IZVRŠAVANJA SUDSKIH ODLUKA (N=350)



Kada je u pitanju analiza prema svojstvu u kojem su ispitanici bili u sudu, zastupljenost ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu žrtve i svjedoka je niska, pa su prisutne razlike rijetko statistički značajne. Ali pregled značajnih razlika pokazuje da su ispitanici koji su na sudu bili u svojstvu stranke značajno češće u potpunosti zadovoljni efikasnošću izvršavanja sudskih odluka od ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu korisnika drugih sudskih usluga (49% naprema 26%), kao i od ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu svjedoka (a među kojima nema ispitanika koji su u potpunosti zadovoljni). Istovremeno, oni su značajno češće i u potpunosti nezadovoljni efikasnošću izvršavanja sudskih odluka nego korisnici drugih sudskih usluga, a ispitanici koji su na sudu bili u svojstvu korisnika drugih sudskih usluga češće su od onih koji su

¹⁰¹ M=3,64, SD=1,15, Min=1, Max=5, N=332.

na sudu bili kao stranke uglavnom zadovoljni efikasnošću izvršavanja sudskih odluka (Pogledati Tabelu 20.), tako da su razlike u prosječnom zadovoljstvu značajne samo između ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu stranke (3,77) i svjedoka (2,73).

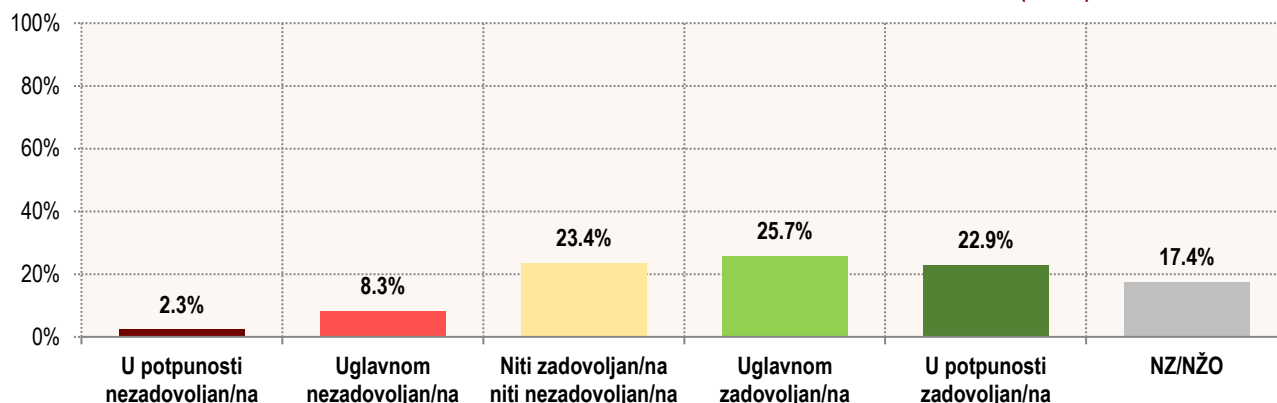
TABELA 20. ZADOVOLJSTVO EFIKASNOŠĆU IZVRŠAVANJA SUDSKIH ODLUKA – prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu¹⁰²

	Kao stranka		Kao svjedok		Kao žrtva u krivičnom predmetu		Kao korisnik drugih sudskih usluga	
	N	%	N	%	N	%	N	%
U potpunosti nezadovoljan/na	8	10,1%	1	9,1%	0	0,0%	3	1,3%
Uglavnom nezadovoljan/na	9	11,4%	3	27,3%	1	14,3%	32	13,6%
Niti zadovoljan/na niti nezadovoljan/na	15	19,0%	5	45,5%	2	28,6%	72	30,6%
Uglavnom zadovoljan/na	8	10,1%	2	18,2%	3	42,9%	67	28,5%
U potpunosti zadovoljan/na	39	49,4%	0	0,0%	1	14,3%	61	26,0%
UKUPNO	79	100,0%	11	100,0%	7	100,0%	235	100,0%

Poštovanje zakazanog vremena za održavanje saslušanja

Poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja zadovoljna je 40% ispitanika (23% njih je u potpunosti zadovoljno poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja, dok je 26% donekle zadovoljno). Veći dio preostalih ispitanika (23%) je ni zadovoljan ni nezadovoljan, dok su znatno rjeđi ispitanici koji ističu svoje nezadovoljstvo poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja (8% je uglavnom nezadovoljno, a 2% u potpunosti nezadovoljno). (Pogledati Grafikon 168.) Tako da je prosječno zadovoljstvo poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja dosta visoko (3,7)¹⁰³.

GRAFIKON 168. ZADOVOLJSTVO POŠTOVANJEM ZAKAZANOG VREMENA ZA ODRŽAVANJE SASLUŠANJA (N=350)



Ali, kao i u prethodnom pitanju, **svojstvo u kojem su ispitanici bili u sudu utiče i na percepciju poštovanja zakazanog vremena za održavanje saslušanja**, ali ne konzistentno. Naime, značajne razlike su prisutne 26% ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu žrtve je nezadovoljno poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja (17% je u potpunosti nezadovoljnih i 9% je uglavnom nezadovoljnih). Nezadovoljstvo je značajno rjeđe prisutno kod ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu svjedoka (15%), a najrjeđe je kod ispitanika koji su koristili druge usluge suda (8%) i koji su bili u svojstvu stranke (7%).¹⁰⁴ Istovremeno, poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja značajno su češće u potpunosti zadovoljni ispitanici koji su na sudu bili u svojstvu stranke (47%), korisnika drugih sudskih usluga (46%) i svjedoka (39%) nego oni koji su bili u svojstvu žrtve (25%). (Pogledati Tabelu 21.)

¹⁰² Iz pregleda rezultata su isključeni ispitanici koji nisu znali ili nisu željeli odgovoriti na ovo pitanje (N=18).

¹⁰³ M=3,71, SD=1,06, Min=1, Max=5, N=289.

¹⁰⁴ Kao žrtva u krivičnom predmetu: M=3,32; Kao svjedok: M=3,83, Kao stranka: M=4,14; Kao korisnik drugih sudskih usluga: M=4,06.

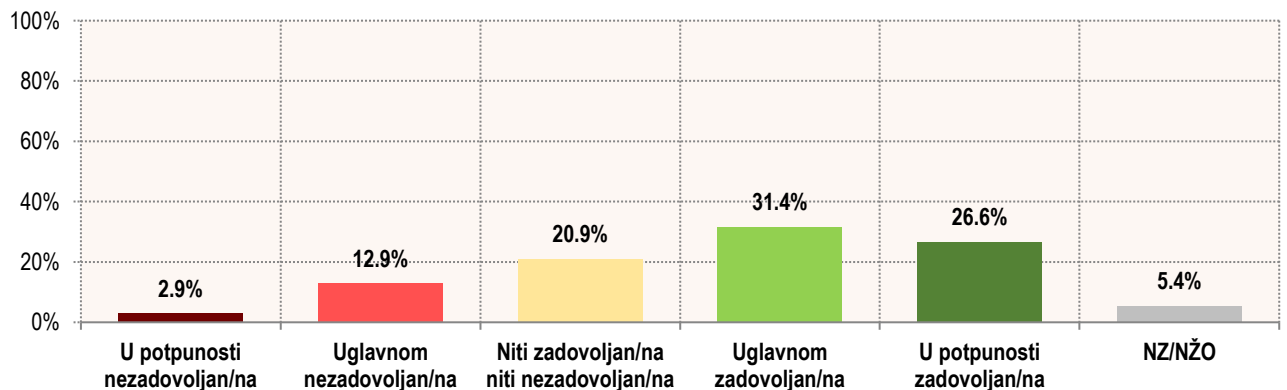
TABELA 21. ZADOVOLJSTVO POŠTOVANJEM ZAKAZANOG VREMENA ZA ODRŽAVANJE SASLUŠANJA – prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu¹⁰⁵

	Kao stranka		Kao svjedok		Kao žrtva u krivičnom predmetu		Kao korisnik drugih sudskih usluga	
	N	%	N	%	N	%	N	%
U potpunosti nezadovoljan/na	3 _a	3,5%	1 _a	8,3%	0 ¹	0,0%	4 _a	2,2%
Uglavnom nezadovoljan/na	9 _a	10,6%	5 _b	41,7%	0 ¹	0,0%	15 _a	8,1%
Niti zadovoljan/na niti nezadovoljan/na	10 _a	11,8%	3 _{a,b}	25,0%	1 _{a,b}	14,3%	68 _b	36,8%
Uglavnom zadovoljan/na	20 _a	23,5%	3 _a	25,0%	3 _a	42,9%	64 _a	34,6%
U potpunosti zadovoljan/na	43 _a	50,6%	0 ¹	0,0%	3 _{a,b}	42,9%	34 _b	18,4%
UKUPNO	85	100,0%	12	100,0%	7	100,0%	185	100,0%

Zadovoljstvo jednostavnošću/komplikovanošću procedure u sudskim procesima

Slično je i zadovoljstvo ispitanika jednostavnošću/komplikovanošću procedure u sudskim procesima u sudu. Naime, nešto manje od tri petine ispitanika (58%) zadovoljno je jednostavnošću ove procedure (27% je u potpunosti, a 31% je donekle zadovoljnih). Veći dio preostalih ispitanika (21%) je ni zadovoljan ni nezadovoljan, dok je ispitanika koji ističu svoje nezadovoljstvo zbog komplikovane procedure u sudskim procesima znatno manje (po 3% u potpunosti nezadovoljnih i 13% uglavnom nezadovoljnih). (Pogledati Grafikon 169.) Tako da prosječna ocjena zadovoljstva jednostavnošću/komplikovanošću procedure u sudskim procesima iznosi 3,7¹⁰⁶.

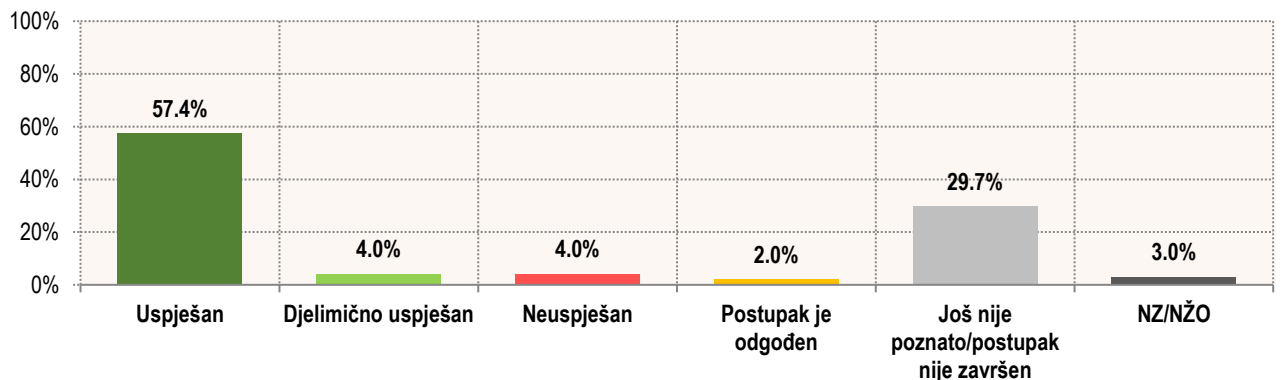
GRAFIKON 169. ZADOVOLJSTVO KOMPLIKOVANOŠĆU PROCEDURE U SUDSKIM POSTUPCIMA (N=350)



Ishod predmeta

Više od polovine ispitanika (58%) navodi da je njihov predmet uspješno završen. Dodatnih po 4% ističe da je ishod predmeta bio djelimično uspješan ili neuspješan. Kod 31% ispitanika postupak još nije završen ili im još nije poznat njegov ishod, a kod 2% postupak je odgođen. (Pogledati Grafikon 170.)

GRAFIKON 170. KAKAV JE BIO ISHOD VAŠEG PREDMETA? (N=95)



¹⁰⁵ Iz pregleda rezultata su isključeni ispitanici koji nisu znali ili nisu željeli odgovoriti na ovo pitanje (N=61).

¹⁰⁶ M=3,70, SD=1,11, Min=1, Max=5, N=331.

Kao što je već rečeno, zbog malog broja anketiranih ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu žrtve prisutne razlike u odgovorima prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu rijetko su statistički značajne, ali je moguće reći da je prisutna tendencija po kojoj pokazuje **ispitanici koji su na sudu bili u svojstvu stranke u odnosu na ispitanike koji su na sudu bili u svojstvu žrtve imaju povoljnije iskustvo u vezi sa ishodom svog predmeta**. Naime, **60% ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu stranke naprema 29% ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu žrtve navode da im je predmet uspješno završen**. Istovremeno, **57% ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu žrtve u odnosu na 28% ispitanika koji su bili kao stranka navode da njihov predmet još nije završen**. (Pogledati Tabelu 21.)

TABELA 21. KAKAV JE BIO ISHOD VAŠEG PREDMETA? – prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu

	Kao stranka		Kao žrtva u krivičnom predmetu	
	N	%	N	%
Uspješan	53	60,2%	2	28,6%
Djelimično uspješan	3	3,4%	1	14,3%
Neuspješan	4	4,5%	0	0,0%
Postupak je odgođen	2	2,3%	0	0,0%
Još nije poznato/postupak nije završen	25	28,4%	4	57,1%
NZ/NŽO	1	1,1%	0	0,0%
UKUPNO	88	100,0%	7	100,0%

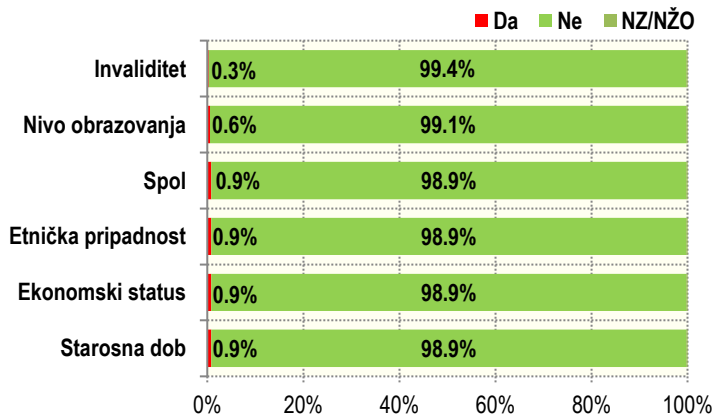
PRISTUPAČNOST USLUGA SUDA

Uticaj socio-demografskih karakteristika na pristup uslugama suda

Skoro da nema ispitanika kojima je njihova određena socio-demografska karakteristika otežala pristup uslugama suda.

Naime, po 1% ispitanika ističe da su im poteškoće stvarale starosna dob, spol, ekonomski status i etnička pripadnost, dok su oni koji su istakli da su im pristup uslugama suda otežali nivo obrazovanja i invaliditet još i rjeđi. (Pogledati Grafikon 171.)

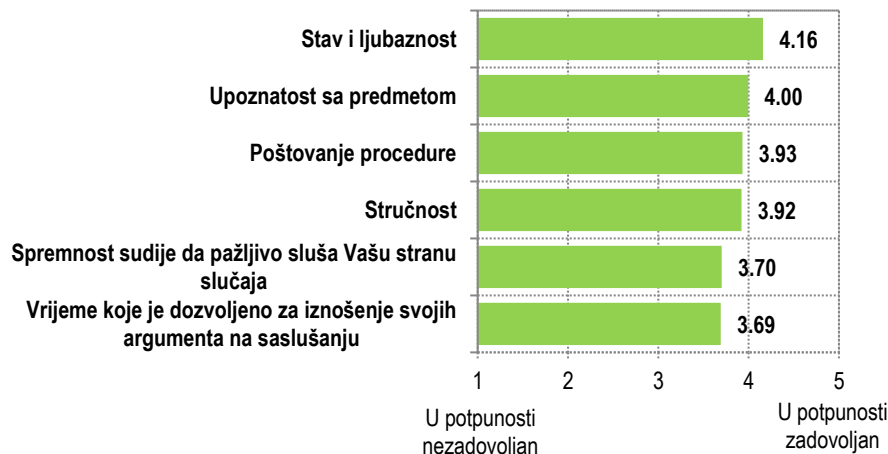
GRAFIKON 171. DA LI VAM JE NEKA OD SLJEDEĆIH KARATERISTIKA OTEŽALA PRISTUP USLUGAMA OPĆINSKOG SUDA U SARAJEVU? (N=350)



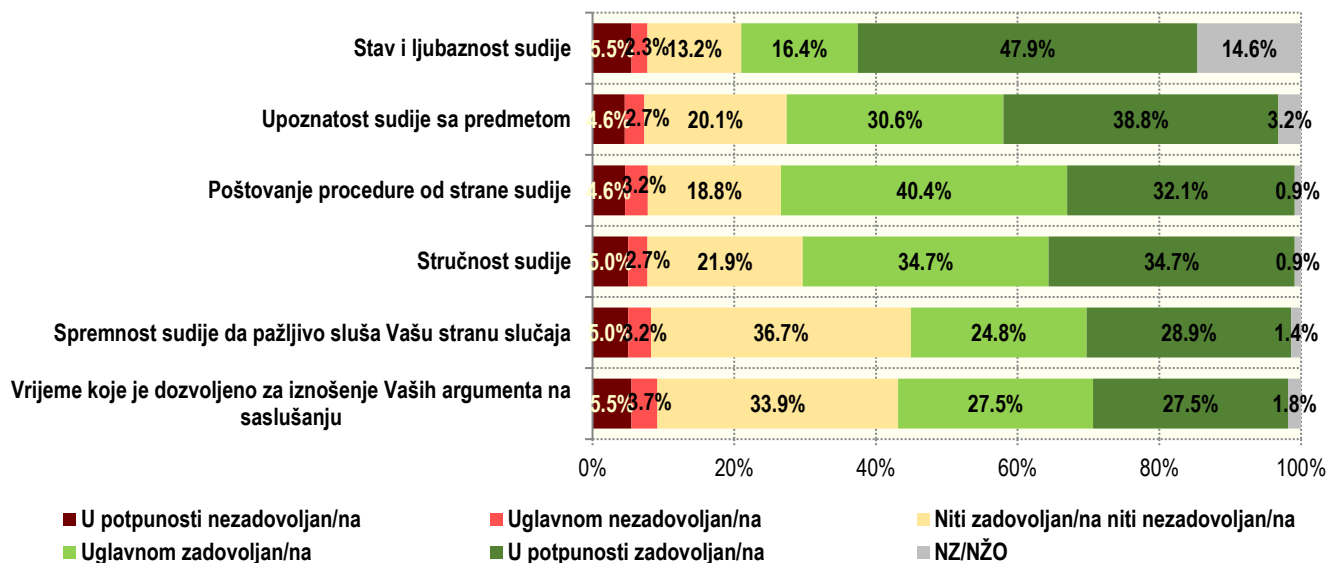
Zadovoljstvo pojedinim aspektima rada sudija

Kada su u pitanju različiti aspekti rada sudija, ispitanici su najzadovoljniji sa stavom i ljubaznosti sudije, a zatim sa sudijskom upoznatošću sa predmetom.¹⁰⁷ Slijedi zadovoljstvo sudijskim poštovanjem procedure i stručnošću.¹⁰⁸ Najmanje su zadovoljni vremenom koje su dobili za iznošenje svojih argumenata na saslušanju i spremnošću sudije da pažljivo sasluša njihovu stranu slučaja, ali treba istaći da je zadovoljstvo ispitanika i ovim aspektima rada sudija visoko – prosječna ocjena je 4 (uglavnom zadovoljan).¹⁰⁹ (Pogledati Grafikon 172.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da se procenti ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni pojedinim aspektima rada sudija kreću od 9% za vrijeme za iznošenje njihovih argumenata na saslušanju do 7% za upoznatost sudije sa predmetom. (Pogledati Grafikon 173).

GRAFIKON 172. PROSJEČNO ZADOVOLJSTO POJEDINIM ASPEKTIMA RADA SUDIJA



GRAFIKON 173. ZADOVOLJSTO POJEDINIM ASPEKTIMA RADA SUDIJA



Stav i ljubaznost sudskog osoblja

Skoro dvije trećine ispitanika (65%) zadovoljna je sa ljubaznošću sudskog osoblja. Pri tome je veći dio (39%) u potpunosti zadovoljna, dok 26% njih ističe da je donekle zadovoljno ovom njihovom karakteristikom. Preostali ispitanici najčešće imaju neutralan stav (nisu ni zadovoljni ni nezadovoljni) (19%), dok su ispitanici koji smatraju da je sudsko osoblje prema njima bilo neljubazno znatno rjeđi (3% je onih koji su u potpunosti nezadovoljni sa pokazanom ljubaznošću sudskog

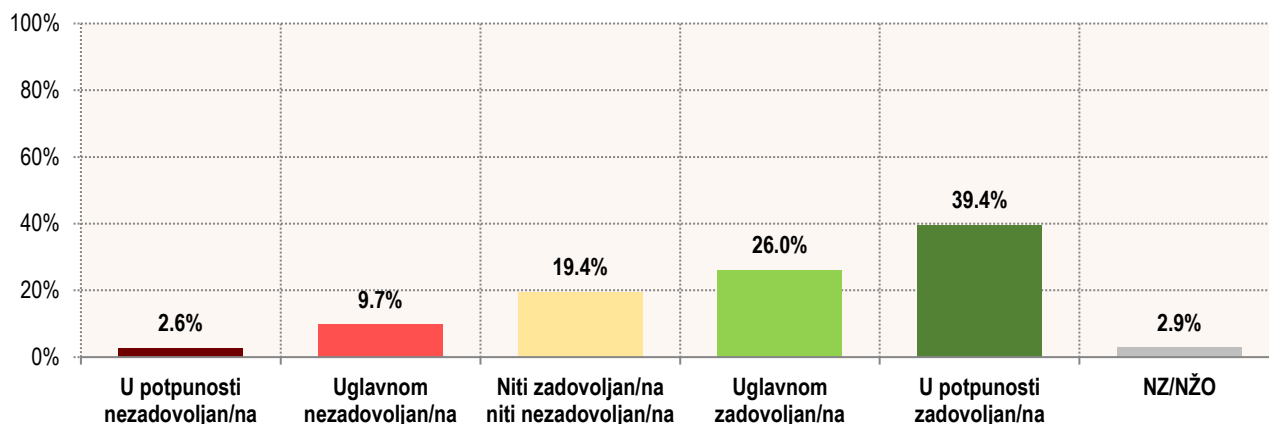
¹⁰⁷ Stav i ljubaznost (sudija se prema svim strankama i njihovim predstavnicima odnosio sa ljubaznošću): M=4,16, SD=1,18, Min=1, Max=5, N=187; Upoznatost sa predmetom: M=4,00, SD=1,07, Min=1, Max=5, N=212.

¹⁰⁸ Poštovanje procedure: M=3,93, SD=1,03, Min=1, Max=5, N=216; Stručnost: M=3,92, SD=1,07, Min=1, Max=5, N=217.

¹⁰⁹ Spremnost sudije da pažljivo sluša Vašu stranu slučaja: M=3,70, SD=1,08, Min=1, Max=5, N=215; Vrijeme koje je dozvoljeno za iznošenje svojih argumenata na saslušanju: M=3,69, SD=1,09, Min=1, Max=5, N=214.

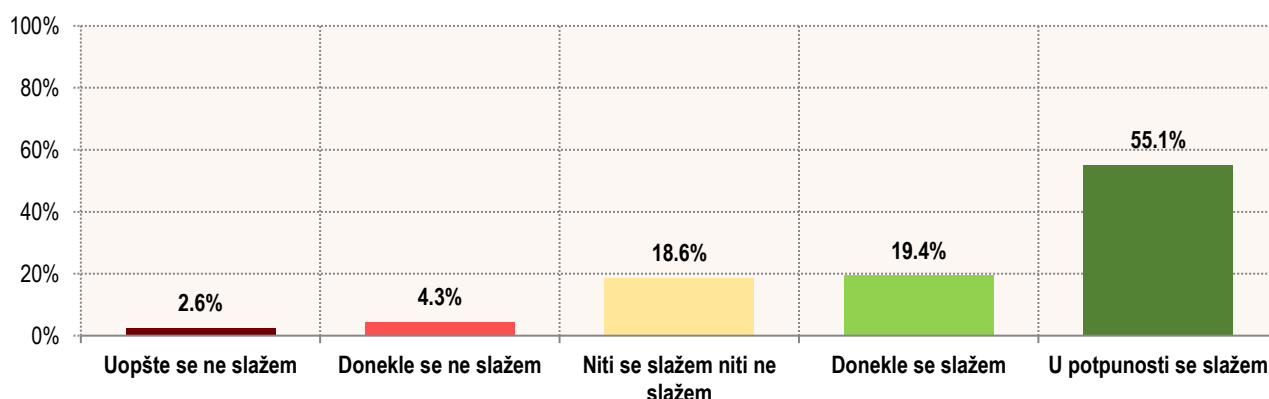
osoblja, a 10% onih koji su njom uglavnom nezadovoljni). (Pogledati Grafikon 174.) Tako da je prosječni nivo zadovoljstva sa ljubaznošću sudskog osoblja 3,9¹¹⁰.

GRAFIKON 174. KOLIKO JE VAŠE ZADOVOLJSTVO VEZANO ZA LJUBAZNOST SUDSKOG OSOBLJA? (N=350)



Procjena ljubaznosti zaposlenika suda sa kojim su se ispitanici susreli na ulazu u sud i na kontroli sigurnosti je i povoljnija. Naime, tri četvrtine (75%) ispitanika stiče da su ih oni primili ljubazno, pri čemu se 55% u potpunosti, a 19% donekle slaže sa ovom tvrdnjom. Skoro petina ispitanika (19%) niti se slaže niti ne slaže sa ovom tvrdnjom, a 3% se uopće i 4% se donekle ne slaže sa njom. (Pogledati Grafikon 175.) Tako da prosječan nivo slaganja sa tvrdnjom „Zaposlenici suda su me ljubazno primili na ulazu i kontroli sigurnosti“ iznosi 4,2.¹¹¹

GRAFIKON 175. SLAGANJE SA TVRDNJOM „ZAPOSLENICI SUDA SU ME LJUBAZNO PRIMILI NA ULAZU I KONTROLI SIGURNOSTI“ (N=350)



Zadovoljstvo količinom informacija koje daje sud

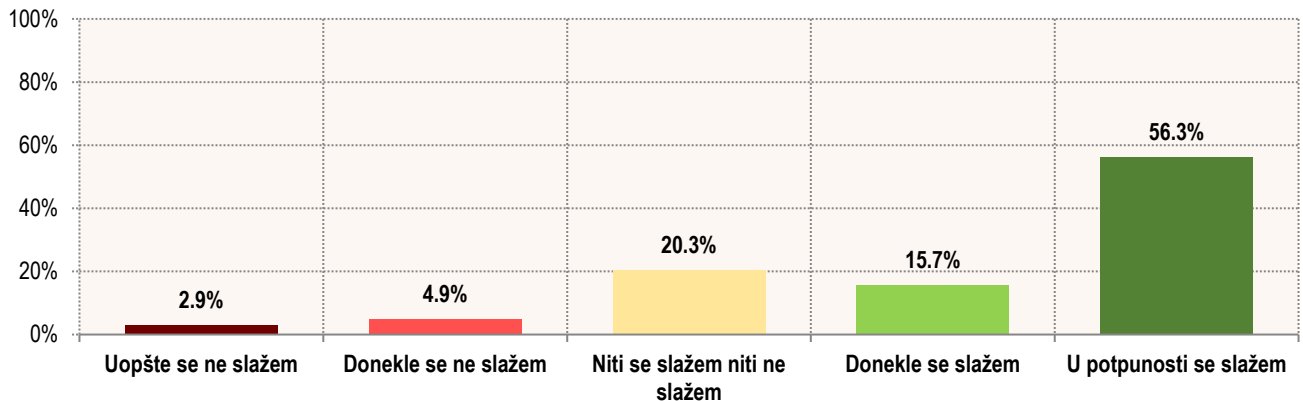
Najveći dio ispitanika (56%) ističe da su im zaposlenici suda pružili sve potrebne informacije, dok se dodatnih 16% donekle slažu sa ovom tvrdnjom. Uz 20% onih koji imaju neutralan stav, oni koji se ne slažu su vrlo rijetki (3% se uopće, a 5% donekle ne slaže sa njom). (Pogledati Grafikon 176.) Tako da je prosječno slaganje sa tvrdnjom „Zaposlenici suda su mi pružili sve potrebne informacije“ 4,2¹¹².

¹¹⁰ M=3,93, SD=1,11, Min=1, Max=5, N=340.

¹¹¹ M=4,20, SD=1,05, Min=1, Max=5, N=350.

¹¹² M=4,18, SD=1,09, Min=1, Max=5, N=350.

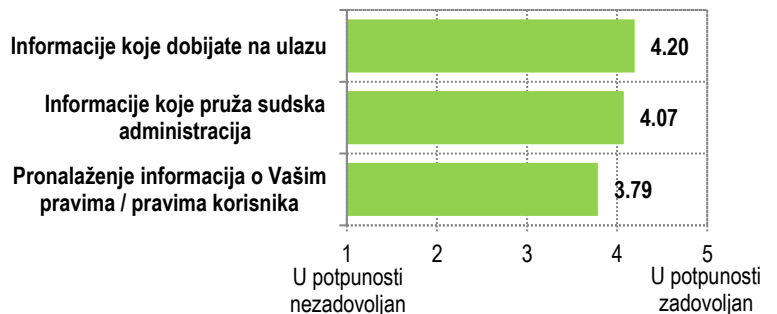
GRAFIKON 176. NIVO SLAGANJA SA TVRDNJOM „ZAPOSLENICI SUDA SU MI PRUŽILI SVE POTREBNE INFORMACIJE“ (N=350)



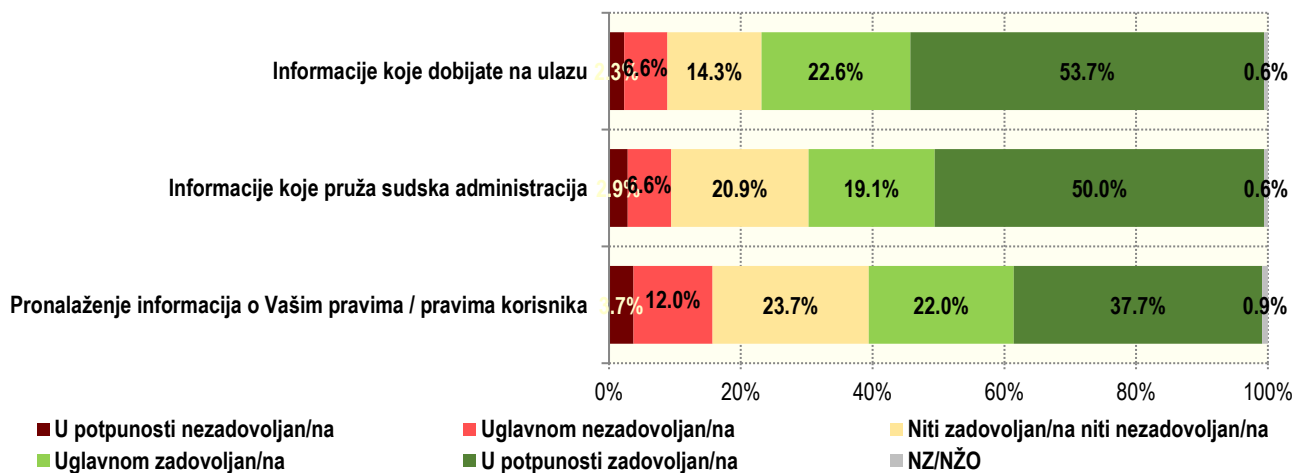
Zadovoljstvo dostupnim informacijama

Rezultati vezani za nivo zadovoljstva pojedinim informacijama (onim koje se dobijaju na ulazu, onim koje pruža sudska administracija, te onim koje se odnose na prava korisnika usluga suda) pokazuju da su ispitanici i njima prilično zadovoljni – najzadovoljniji su informacijama koje ispitanici dobijaju na ulazu (prosječni nivo zadovoljstva je 4,2)¹¹³, slijedi zadovoljstvo informacijama koje pruža sudska administracija (4,1)¹¹⁴, dok je prosječni nivo zadovoljstva pronalaženjem informacija o pravima korisnika nešto niži (3,8)¹¹⁵. (Pogledati Grafikon 177.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da su procenti ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni dostupnim informacijama međusobno vrlo slični. Kreću se od 16% za pronalaženje informacija o njihovim pravima/pravima korisnika do 9% za informacije koje pruža sudska administracija i informacije koje dobijaju na ulazu. (Pogledati Grafikon 178).

GRAFIKON 177. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO DOSTUPNIM INFORMACIJAMA



GRAFIKON 178. ZADOVOLJSTVO DOSTUPNIM INFORMACIJAMA (N=350)



¹¹³ M=4,20, SD=1,06, Min=1, Max=5, N=348.

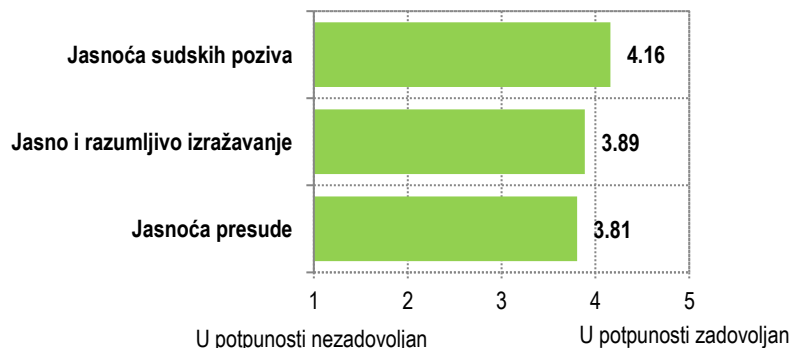
¹¹⁴ M=4,07, SD=1,11, Min=1, Max=5, N=348.

¹¹⁵ M=3,78, SD=1,19, Min=1, Max=5, N=348.

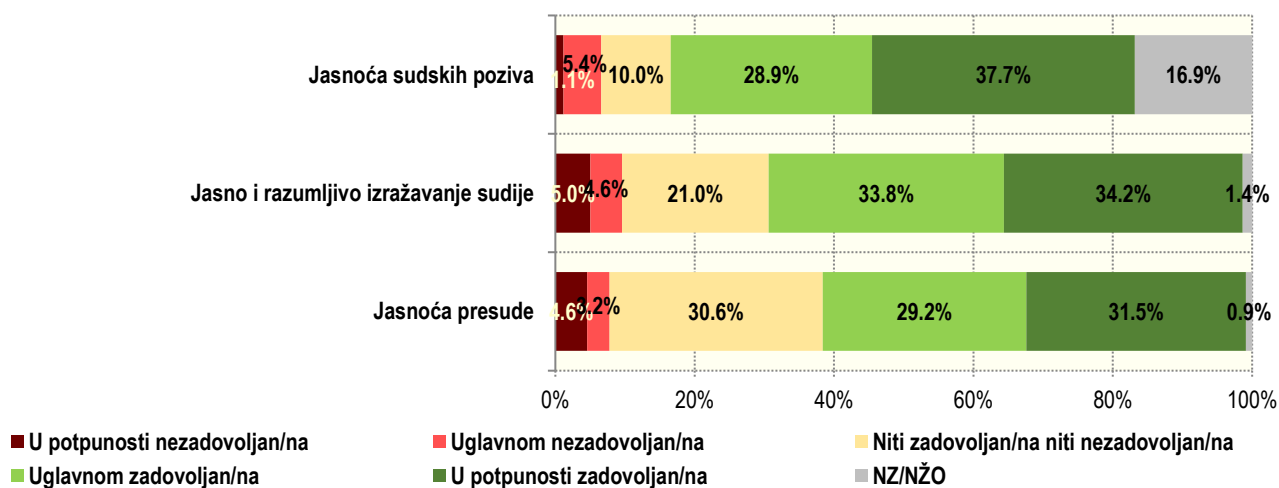
Zadovoljstvo jasnoćom informacija

Ispitanici su prilično zadovoljni i jasnoćom informacija koje dobijaju od suda – prosječni nivo zadovoljstva se kreće od 3,8 za pisanje jasnih odluka/presuda, preko 3,9 za jasno i razumljivo izražavanje sudije do 4,2 za jasnoću sudskih poziva.¹¹⁶ (Pogledati Grafikon 179.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da su procenti ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni jasnoćom informacija koje dobijaju od suda dosta slični. Kreću se od 10% za jasno i razumljivo izražavanje sudije preko 8% za jasnoću presude do 7% za jasnoću sudskih poziva. (Pogledati Grafikon 180).

GRAFIKON 179. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO JASNOĆOM INFORMACIJA



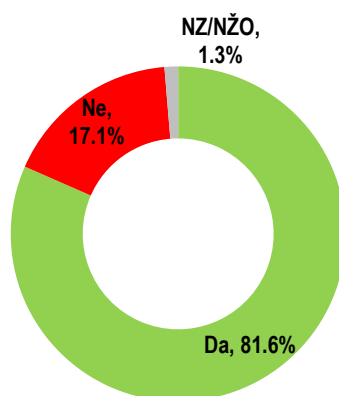
GRAFIKON 180. ZADOVOLJSTVO JASNOĆOM INFORMACIJA (N₁=350, N₂=219, N₃=219)



Zadovoljstvo dostupnošću relevantne dokumentacije

Većina ispitanika ističe da im je sva relevantna dokumentacija bila dostupna na vrijeme tj. prije ročišta (82%), dok 17% navodi da to nije bio slučaj. (Pogledati Grafikon 181).

GRAFIKON 181. DA LI JE SVA RELEVANTNA DOKUMENTACIJA BILA JE DOSTUPNA PRIJE ROČIŠTA? (N=76)

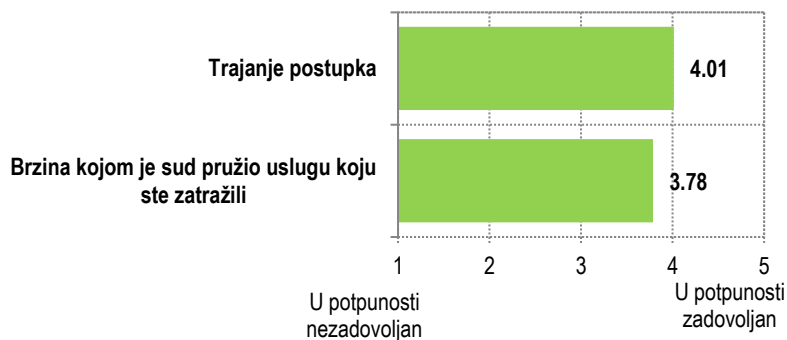


¹¹⁶ Jasno i razumljivo izražavanje sudije: M=3,89, SD=1,09, Min=1, Max=5, N=216; Jasnoća presude: M=3,81, SD=1,07, Min=1, Max=5, N=217; Jasnoća sudskih poziva: M=4,16, SD=0,97, Min=1, Max=5, N=291.

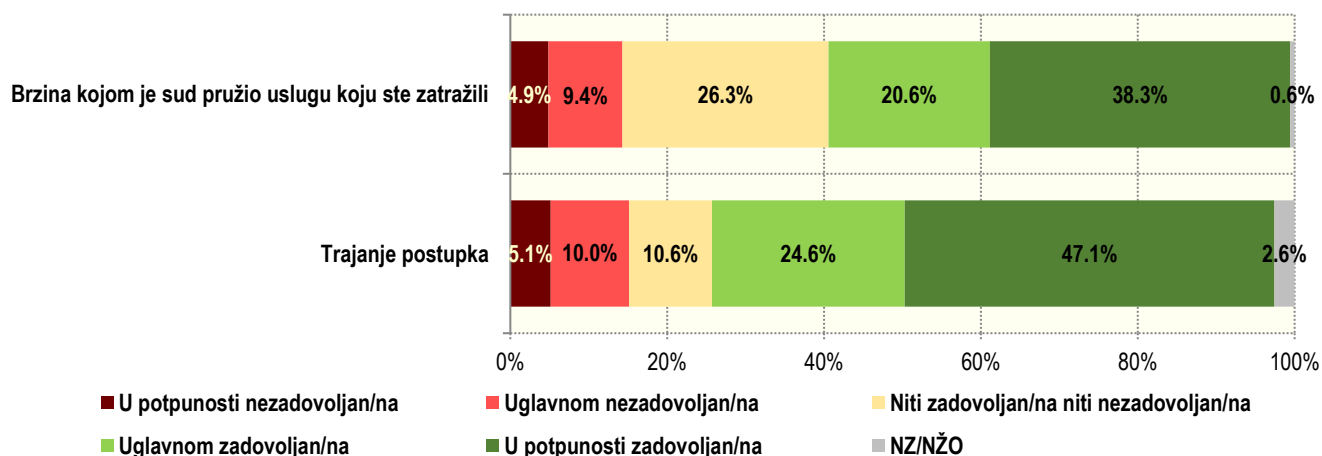
Zadovoljstvo brzinom rada suda

Zadovoljstvo brzinom rada suda je na podjednakom nivou kao i zadovoljstvo dostupnošću i jasnoćom informacija, tako da su prosječni nivoi zadovoljstva 3,8 za brzinu kojom je sud pružio traženu uslugu i 4,0 za trajanje postupka,¹¹⁷ te se radi o prosječnoj ocjeni „uglavnom zadovoljan/a“. (Pogledati Grafikon 182.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da su procenti ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni brzinom rada suda 15% za trajanje postupka i 14% za brzinu kojom je sud pružio uslugu koju su ispitanici zatražili pri čemu je procenat ispitanika koji su u određenoj mjeri zadovoljni sa trajanjem postupka viši nego za brzinu pružanja usluge, te je zbog toga i njegovo prosječno zadovoljstvo više. (Pogledati Grafikon 183.)

GRAFIKON 182. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO BRZINOM RADA SUDA



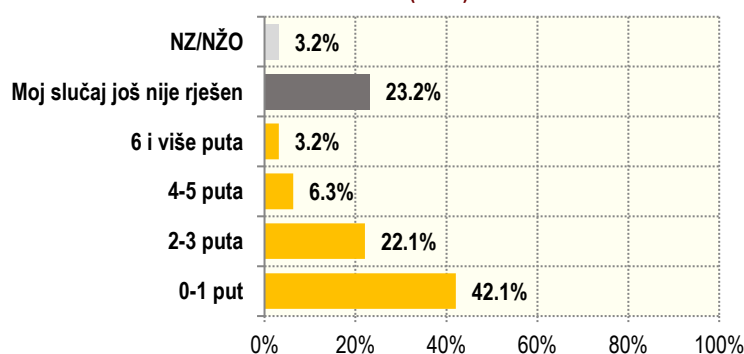
GRAFIKON 183. ZADOVOLJSTVO BRZINOM RADA SUDA (N=350)



Broj posjeta potrebnih za rješenje predmeta

Najveći dio ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu stranke ili žrtve u krivičnom predmetu (42%) navodi da su oni ili njihovi advokati morali doći na sud samo jednom. Slijede oni koji su došli dva do tri puta kako bi se njihov predmet riješio (22%). Rijetki su oni koji su morala sud posjetiti četiri do pet puta (6%) ili šest i više puta (3%). Nešto manje od četvrtine ispitanika (23%) nije dalo svoju procjenu o broju posjeta sudu potrebnih za rješavanje njihovih predmeta, jer njihovi predmeti još uvijek nisu okončani. (Pogledati Grafikon 184.)

GRAFIKON 184. BROJ POSJETA POTREBNIH ZA RJEŠENJE PREDMETA (N=95)



¹¹⁷ Trajanje postupka: M=4,01, SD=1,13, Min=1, Max=5, N=215; Brzina kojom je sud pružio uslugu koju ste zatražili: M=3,78, SD=1,19, Min=1, Max=5, N=348.

Međutim, ovaj rezultat je posljedica činjenice da je **ispitanicima koji su na sudu bili u svojstvu stranke u odnosu na ispitanike koji su na sudu bili u svojstvu žrtve za rješenje njihovog predmeta bio potreban manji broj posjeta**, a da oni čine većinu (90%) ispitanika koji su odgovarali na ovo pitanje. Naime, skoro dvije trećine stranki (64%) i manje od trećine žrtava (31%) ističu da im za rješenje predmeta bilo potrebno da na sud dođu 0-3 puta. Nasuprot tome, žrtve značajno češće od stranaka ističu da njihov slučaj još nije riješen (42% naprema 25%) i da im je za njegovo rješenje bilo potrebno da na sud dođu 4 i više puta (27% naprema 10%). (Pogledati Tabelu 22.)

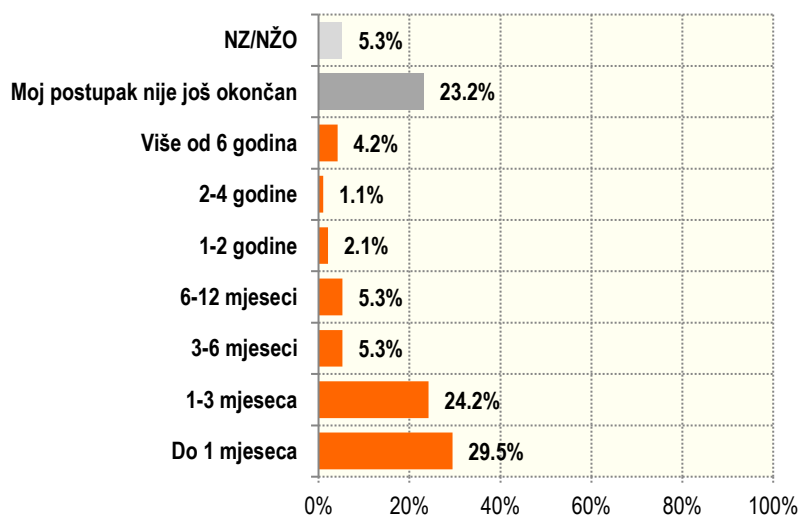
TABELA 22. BROJ POSJETA POTREBNIH ZA RJEŠENJE PREDMETA – prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu

	Kao stranka		Kao žrtva u krivičnom predmetu	
	N	%	N	%
0-1 put	37	42,0%	3	42,9%
2-3 puta	20	22,7%	1	14,3%
4-5 puta	6	6,8%	0	0,0%
6 i više puta	3	3,4%	0	0,0%
Nije još riješen	19	21,6%	3	42,9%
NZ/NŽO	3	3,4%	0	0,0%
UKUPNO	88	100,0%	7	100,0%

Vrijeme koje je proteklo od pokretanja do okončanja predmeta

Kada se radi o vremenu proteklom od pokretanja do okončanja njihovih predmeta, 29% ispitanika navodi da je njihov predmet završen za manje od mjesec dana, a 24% ističe da im je trebalo od jednog do tri mjeseca. Tako da tek 16% ispitanika navodi da im je trebalo više od tri mjeseca – po 5% navodi da se radilo o tri do šest mjeseci i od šest mjeseci do jedne godine. Jedna do dvije godine bila je potrebna za 2% ispitanika, 1% je čekao od dvije do četiri godine, a 4% više od šest godina. Kao i u prethodnom pitanju, nešto manje od četvrtine ispitanika navodi da njihov postupak još nije okončan. Dužina trajanja nezavršenih postupaka je različita (od ispitanika kojima je postupak započeo na dan anketiranja do 25 godina), sa prosječnim trajanjem od četiri godine¹¹⁸. (Pogledati Grafikon 185.)

GRAFIKON 185. VRIJEME PROTEKLO OD POKRETANJA DO OKONČANJA PREDMETA (N=95)



Mada, zbog niske zastupljenosti ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu žrtve prisutne razlike između njih i ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu stranke nisu statistički značajne, primjetna je tendencija da ispitanici koji su na sudu bili u svojstvu stranke češće nego oni koji su na sudu bili u svojstvu žrtve navode da je bilo potrebno manje vremena za rješenje njihovog predmeta. Naime, 56% ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu stranke i 29% ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu žrtva ističu da je za rješenje njihovog predmeta bilo potrebno do 3 mjeseca. Nasuprot tome, kod žrtava je nešto prisutniji odgovor „Moj postupak još nije okončan“. (Pogledati Tabelu 23.)

¹¹⁸ M=48,53 mjeseci, SD=78,05, Min=0, Max=300, N=19.

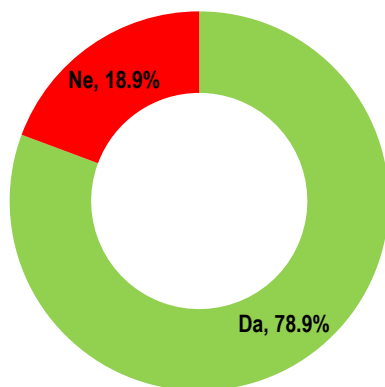
TABELA 23. VRIJEME PROTEKLO OD POKRETANJA DO OKONČANJA PREDMETA – prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu

	Kao stranka		Kao žrtva u krivičnom predmetu	
	N	%	N	%
do 1 mjeseca	27	30,7%	1	14,3%
1-3 mjeseca	22	25,0%	1	14,3%
3-6 mjeseci	5	5,7%	0	0,0%
6-12 mjeseci	4	4,5%	1	14,3%
1-2 godine	2	2,3%	0	0,0%
2-4 godine	0 ¹	0,0%	1	14,3%
više od 6 godina	4	4,5%	0	0,0%
Moj postupak nije još okončan	19	21,6%	3	42,9%
NZ/NŽO	5	5,7%	0	0,0%
UKUPNO	88	100,0%	7	100,0%

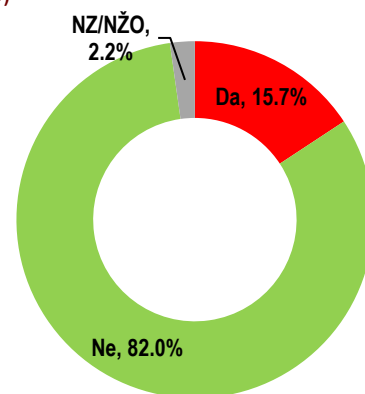
Poštovanje zakazanog vremena za ročište

Većini ispitanika koja su u svojim postupcima imala ročište ono je počelo na vrijeme (79%). Isto tako, 82% ispitanika navodi da se ono nije odgađalo, dok 16% ispitanika ima drugačije iskustvo. (Pogledati Grafikone 186 i 187).

GRAFIKON 186 DA LI JE ROČIŠTE POČELO NA VRIJEME? (N=90)



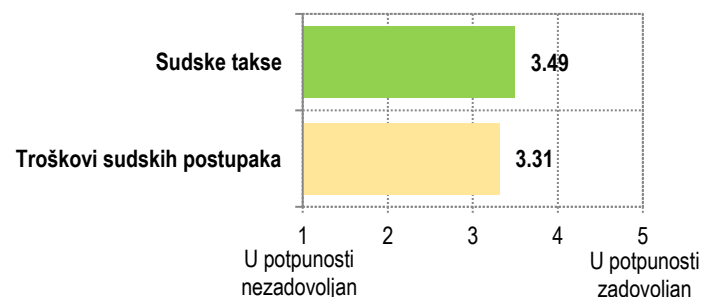
GRAFIKON 187 DA LI JE ROČIŠTE ODLOŽENO ZA NEKI DRUGI DAN? (N=89)



Troškovi usluga

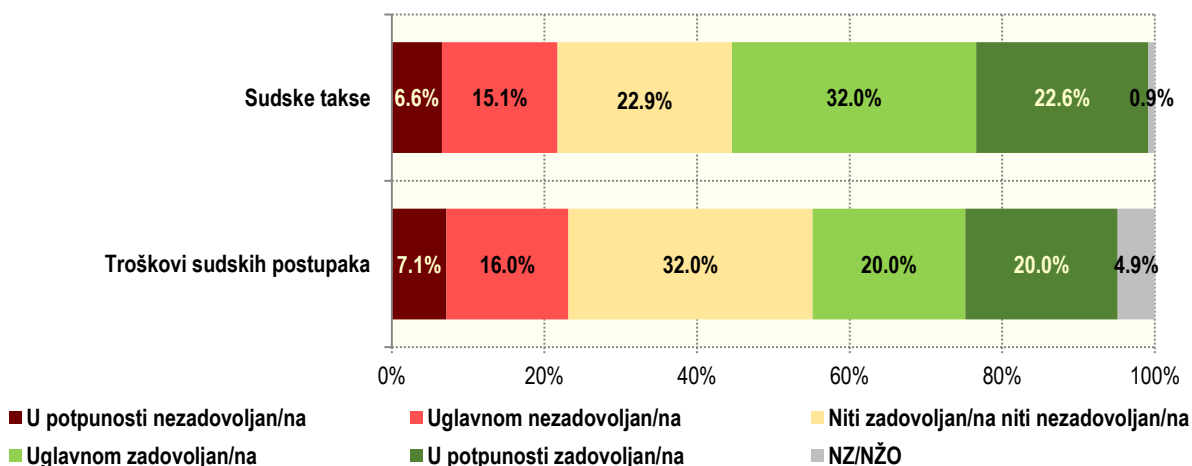
Zadovoljstvo troškovima usluga suda je u principu na nivou „niti zadovoljni niti nezadovoljni“. Naime, prosječni nivo zadovoljstva ispitanika za sudske takse koje su morali nabaviti je 3,5, a za troškove sudskih postupaka 3,3.¹¹⁹ (Pogledati Grafikon 188.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da je procenat ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni troškovima usluga suda, 22% po pitanju sudskih taksi i 23% po pitanju troškova sudskih postupaka. (Pogledati Grafikon 189.)

GRAFIKON 188. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO TROŠKOVIMA USLUGA



¹¹⁹ Sudske takse: M=3,49, SD=1,19, Min=1, Max=5, N=347; Troškovi sudskih postupaka: M=3,31, SD=1,19, Min=1, Max=5, N=333.

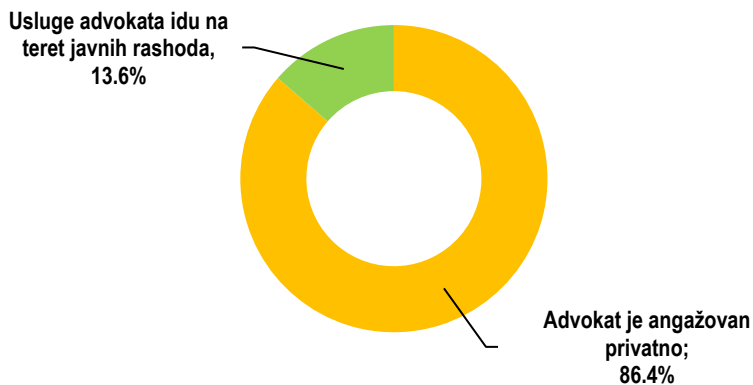
GRAFIKON 189. ZADOVOLJSTVO TROŠKOVIMA USLUGA (N=350)



Angažovanje advokata

Skoro petina ispitanika (19%) navodi da ih (je) na sudu zastupa(o) advokat, i u većini slučajeva (86%) oni su ga privatno angažovali. Oni koji su advokatske usluge koristili na teret javnih rashoda prilično su rijetko zastupljeni (14%). (Pogledati Grafikon 190.)

GRAFIKON 190. NAČIN ANGAŽOVANJA ADVOKATA (N=44)

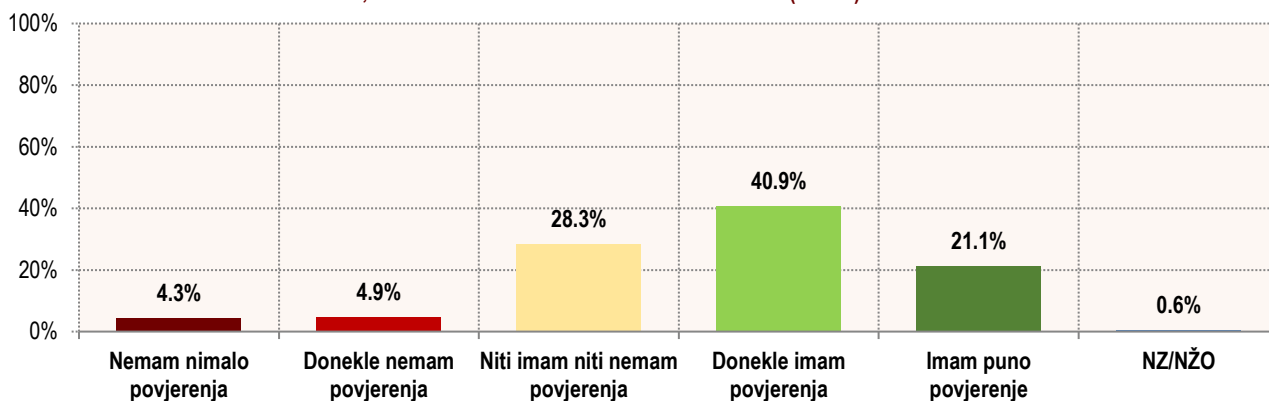


5.3.2. POVJERENJE U RAD SUDA

OPĆI NIVO POVJERENJA U RAD SUDA

Skoro dvije trećine ispitanika (62%) ističu da imaju povjerenje u rad suda, pri čemu je znatno više onih koji donekle vjeruju nego onih koji imaju puno povjerenje u njegov rad (41% naprema 21%). Uz 28% onih koji niti imaju niti nemaju povjerenja, mali dio ispitanika navodi da uglavnom nema povjerenja (5%) ili da nema nimalo povjerenja u rad suda (4%). (Pogledati Grafikon 191.) Tako da prosječan nivo povjerenja u rad suda iznosi 3,7¹²⁰.

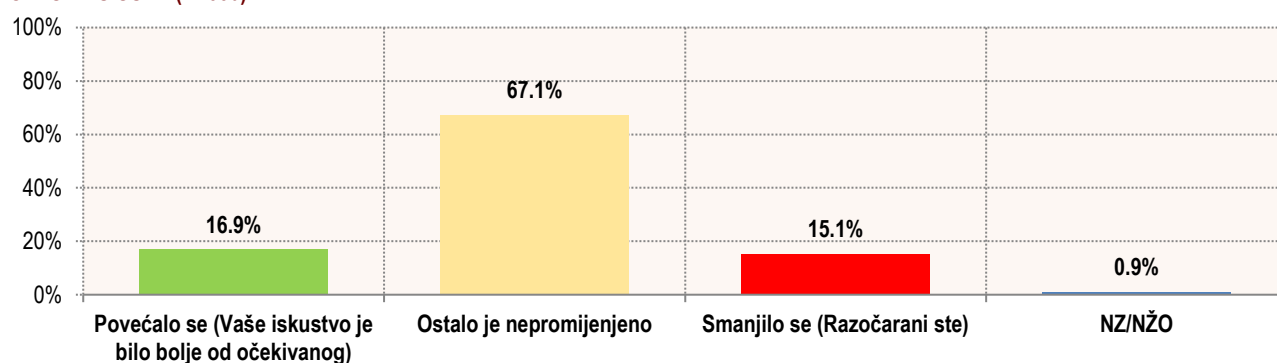
GRAFIKON 191. OPĆENITO GOVOREĆI, KOLIKO IMATE POVJERENJA U RAD SUDA (N=350)



Uticaj zadnjeg dolaska u sud na nivo povjerenja u pravosuđe

Nešto više od dvije trećine ispitanika (67%) ističe da zadnji dolazak na sud nije uticao na nivo povjerenja koje imaju u pravosuđe. Preostali u podjednakoj mjeri navode da je iskustvo tokom zadnjeg boravka u sudu dovelo do povećanja i do smanjenja povjerenja u pravosuđe. Naime, za 17% ispitanika ovo iskustvo je bilo bolje od očekivanog, dok se 15% razočaralo. (Pogledati Grafikon 192).

GRAFIKON 192. DA LI SE VAŠE POVJERENJE U PRAVOSUĐE POVEĆALO ILI SMANJILO NAKON VAŠEG DANAŠNJEG/ ZADNJEG DOLASKA U SUD? (N=350)



PROCJENA NEPRISTRASNOSTI I NEZAVISNOSTI SUDIJA

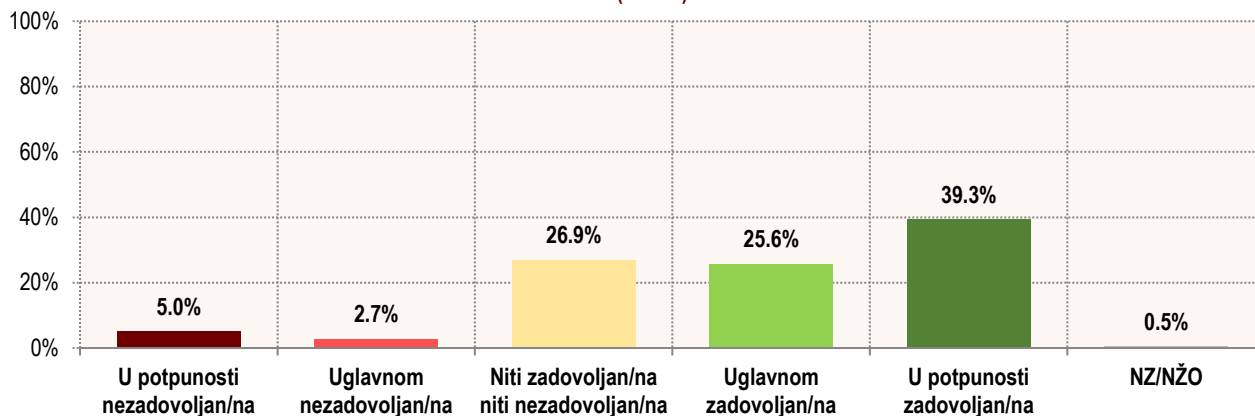
Procjena nepristrasnosti sudija

Dvije trećine ispitanika (65%) ističe da su u određenoj mjeri zadovoljni jer smatraju da su sudije nepristrasne tj. da jednako tretiraju sve stranke bez obzira na spol, njihovu političku, vjersku, etničku ili drugu pripadnost (39% je u potpunosti, a 26% je donekle zadovoljno). Slijede oni koji imaju neutralan stav (27%), a malo je onih koji su u određenoj mjeri nezadovoljni

¹²⁰ M=3,70, SD=1,00, Min=1, Max=5, N=348.

nepristrasnošću sudija (5% je u potpunosti, a 3% je donekle nezadovoljnih) (Pogledati Grafikon 193.) Tako da prosječan nivo zadovoljstva nepristrasnošću sudija iznosi 3,9¹²¹.

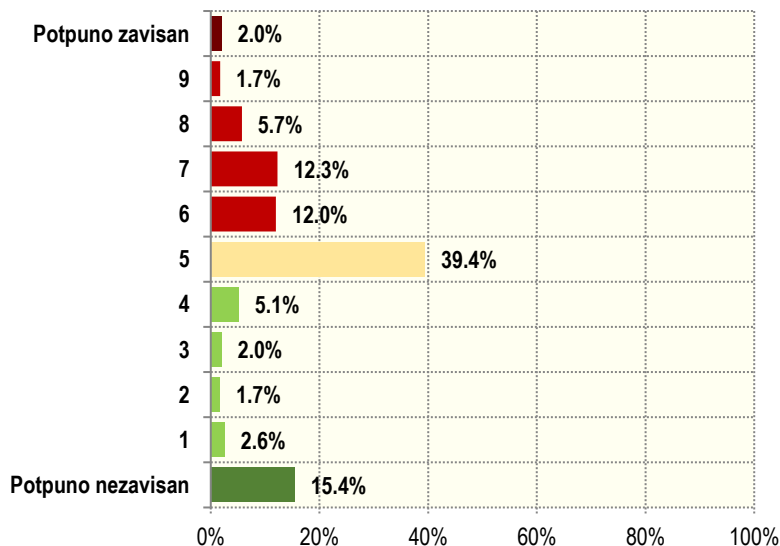
GRAFIKON 193. ZADOVLJSTVO NEPRISTRASNOŠĆU SUDIJA (N=350)



Procjena nezavisnosti sudija

Kada je u pitanju nezavisnost sudija u vođenju postupka, tek 15% ispitanika smatra da su sudije bile u potpunosti nezavisne. Dodatnih 27% smatra da su bile nezavisne u određenoj mjeri.¹²² Uz 39% ispitanika koji „daju srednju ocjenu“, 32% procjenjuje da su sudije u vođenju postupka bile u određenoj mjeri zavisne, a 2% da su bile u potpunosti zavisne. (Pogledati Grafikon 194.) Tako da prosječna ocjena nezavisnosti sudija u vođenju postupka (na skali od 0 do 10, pri čemu 0 znači „potpuno nezavisan“, a 10 „potpuno zavisan“) iznosi 4,7¹²³.

GRAFIKON 194. U KOJOJ MJERI SMATRATE DA SU SUDIJE (SUCI) BILI NEZAVISNI U VOĐENJU POSTUPKA, NA SKALI OD 0 DO 10, PRI ČEMU 0 ZNAČI „POTPUNO NEZAVISAN“, A 10 „POTPUNO ZAVISAN“?, (N=350)



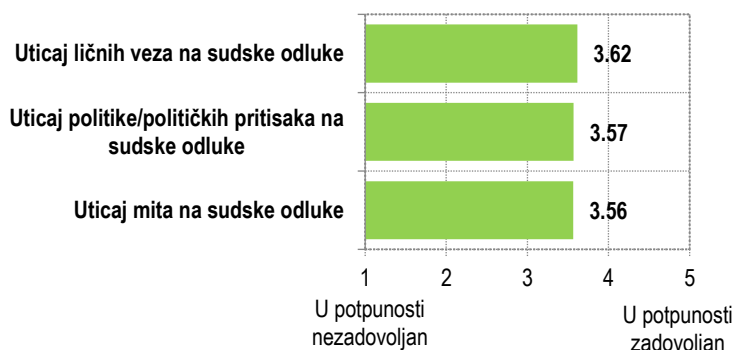
¹²¹ M=3,92, SD=1,11, Min=1, Max=5, N=218.

¹²² Nezavisan sudija je oslobođen političkog ili drugog neprikladnog pritiska.

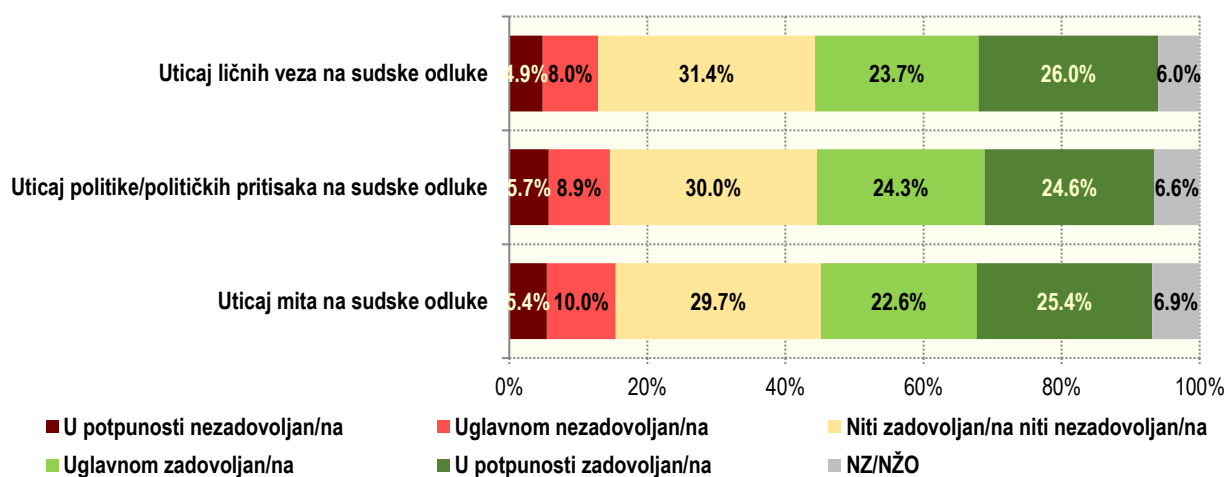
¹²³ M=4,69, SD=2,52, Min=1, Max=10, N=350.

Istovremeno, percepcija ispitanika o prisutnosti pojedinih vrsta uticaja na sudske odluke dosta je povoljn(ij)a. Naime, 15% ispitanika je nezadovoljno jer smatra da je na sudu prisutan uticaj mita na sudske odluke (15%). Ista je percepcija i prisutnosti političkih pritisaka/uticaja politike (15% nezadovoljnih), dok je nezadovoljstvo zbog percipiranog uticaja ličnih veza na sudske odluke tek nešto rjeđe prisutno (13% nezadovoljnih). (Pogledati Grafikon 196.) Tako da su prosječne ocjene zadovoljstva uticajem ličnih veza, mita i politike na sudske odluke iste (3,6)¹²⁴. (Pogledati Grafikon 195.)

GRAFIKON 195. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO SA PRISUTNOŠĆU RAZLIČITIH UTICAJA KADA SE RADI O OPĆINSKOM SUDU U MOSTARU



GRAFIKON 196. ZADOVOLJSTVO SA PRISUTNOŠĆU RAZLIČITIH UTICAJA KADA SE RADI O OPĆINSKOM SUDU U MOSTARU (N=350)



PERCEPCIJA PRAVIČNOSTI

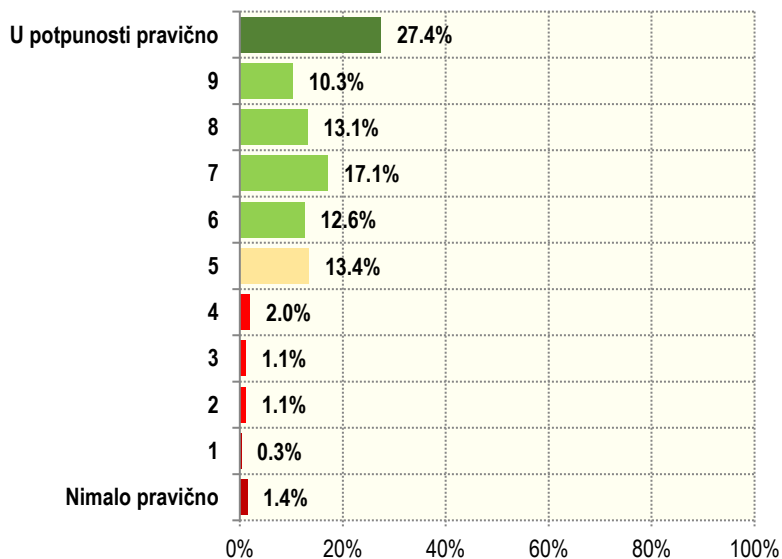
Percepcija pravičnosti dosadašnjeg postupanja prema ispitanicima na sudu

Kada je u pitanju pravičnost postupanja prema njima na sudu prije anketiranja više od četvrtine ispitanika (27%) smatra da je postupanje bilo u potpunosti pravično. Dodatnih 53% smatra da je u određenoj mjeri bilo pravično. Uz 13% ispitanika koji „daju srednju ocjenu“ malo je ispitanika koji procjenjuju da je prema njima postupano nepravično (6%). Naime da sud nije bio nimalo pravičan smatra 1% njih, dok 5% navodi da postupanje prema njima na sudu u određenoj mjeri nije bilo pravično (Pogledati Grafikon 197.) Tako da prosječna ocjena pravičnosti postupanja na sudu iznosi 7,5 (na skali od 0 do 10, pri čemu 0 znači „nimalo pravično“, a 10 „u potpunosti pravično“).¹²⁵

¹²⁴ Uticaj ličnih veza na sudske odluke: M=3,62, SD=1,13, Min=1, Max=5, N=329; Uticaj mita na sudske odluke: M=3,56, SD=1,17, Min=1, Max=5, N=326; Uticaj politike/političkih pritisaka na sudske odluke: M=3,57, SD=1,15, Min=1, Max=5, N=327.

¹²⁵ M=7,49, SD=2,21, Min=0, Max=10, N=350.

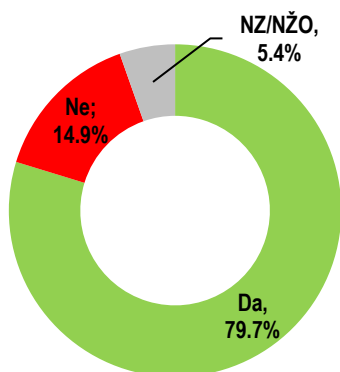
GRAFIKON 197. PRIJE DANAŠNJEG/ZADNJEG DOLASKA U SUD, KAKVO JE BILO VAŠE MIŠLJENJE O PRAVIČNOSTI POSTUPANJA PREMA VAMA NA SUDU? (N=350)



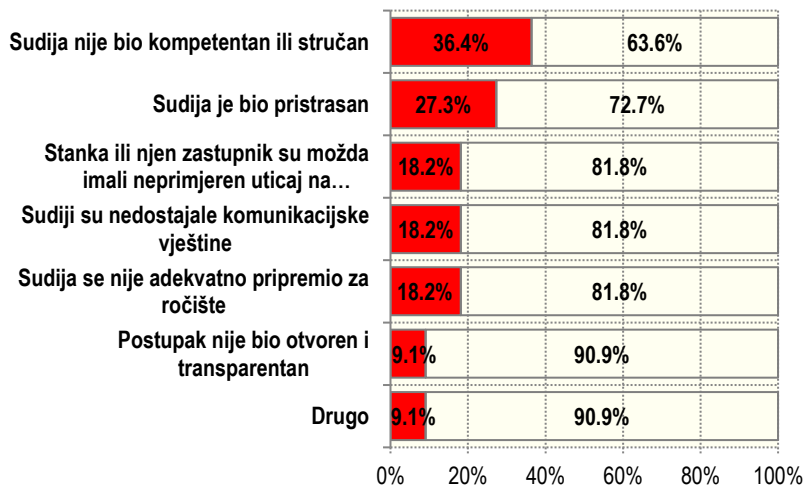
Percepcija pravičnosti rješenja predmeta ispitanika

U skladu sa dosadašnjim tretiranjem su i očekivanja/iskustva ispitanika u vezi sa pravičnošću rješenja njihovog predmeta. Naime, 80% njih je uvjeren da će njihov predmet biti pravično riješen/da jeste pravično riješen, dok 15% misli suprotno. (Pogledati Grafikon 198.) Mali broj ispitanika koji nije siguran da će njihov predmet biti/ili da već jeste pošteno riješen (N=12) najčešće smatra da je sudija nije bio kompetentan (N=4). (Pogledati Grafikon 199.)

GRAFIKON 198. DA LI STE UVJERENI DA JE VAŠ SLUČAJ PRAVIČNO RIJEŠEN/ DA ĆE BITI PRAVIČNO RJEŠEN? (N=74)



GRAFIKON 199. ZBOG ČEGA NISTE SIGURNI DA ĆE SLUČAJ BITI (ILI DA JESTE) POŠTENO RIJEŠEN? (N=11)

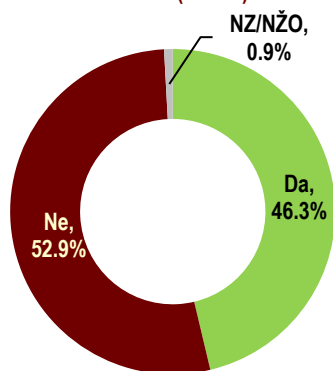


5.3.3. UPOZNATOST SA ULOGOM I DJELOVANJEM VSTV BIH

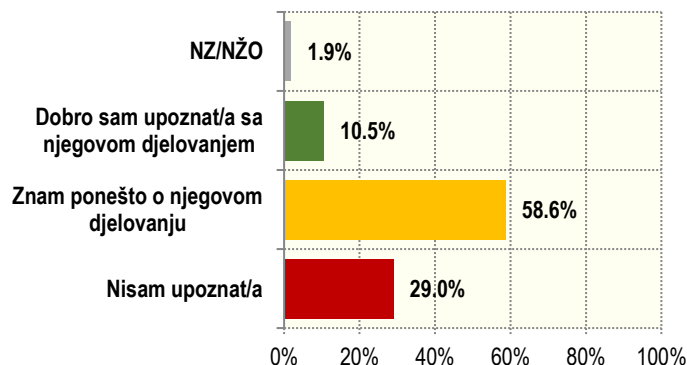
Upoznatost sa djelovanjem VSTV BiH

Manje od polovine ispitanika (46%) čulo je za Visoko sudsko i tužilačko vijeće BiH. (Pogledati Grafikon 200.) Međutim, 29% njih navodi da nije upoznata sa njegovim djelovanjem, a više od polovine ističe da zna ponešto (57%), tako da samo 11% ispitanika smatra da je dobro upoznato sa djelovanjem VSTV BiH. (Pogledati Grafikon 201.)

GRAFIKON 200. DA LI STE ČULI ZA VISOKO SUDSKO I TUŽILAČKO VIJEĆE BIH? (N=350)



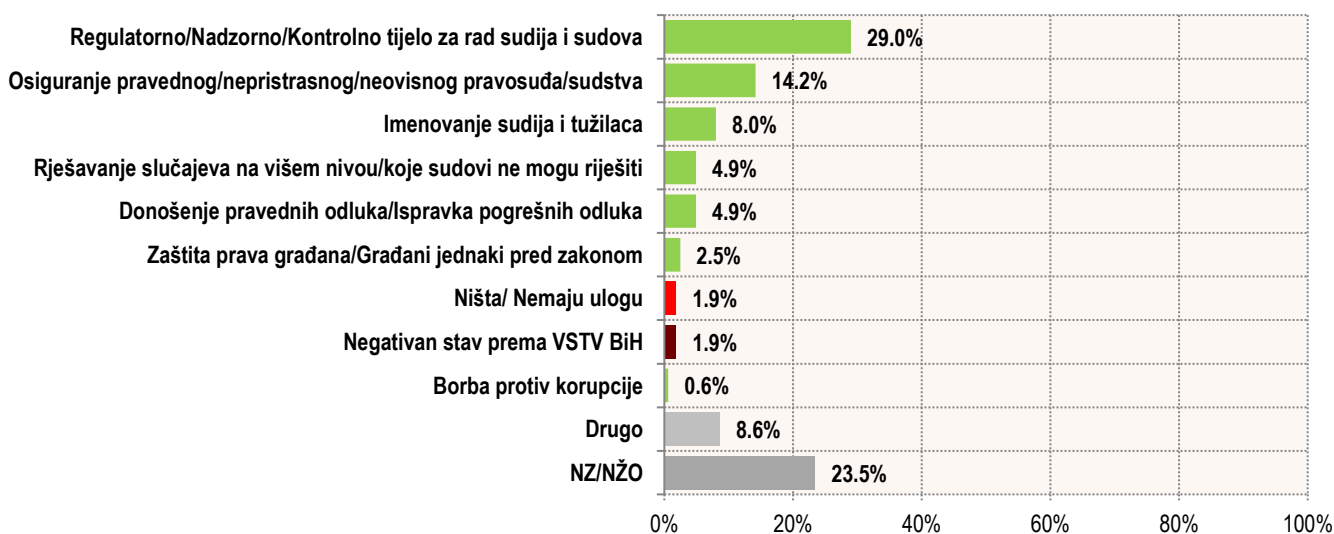
GRAFIKON 201. U KOJOJ MJERI STE UPOZNATI SA DJELOVANJEM VSTV BIH? (N=162)



Percepcija osnovne uloge VSTV BiH

Najveći dio ispitanika koji su čuli za VSTV BiH (29%) smatra da je njegova osnovna uloga da djeluje kao regulatorno/nadzorno/kontrolno tijelo za rad sudija i sudova. Znatno manje njih, nešto više od desetine, smatra da je to osiguranje pravednog/nepriistrasnog/nezavisnog pravosuđa/sudstva (14%). Nešto manje od desetine navodi imenovanje sudija i tužilaca kao osnovnu ulogu VSTV BiH (8%). Do 5% ovih ispitanika smatra da je osnovna uloga VSTV BiH rješavanje predmeta koje niži sudovi ne mogu riješiti i donošenje pravednih tj. ispravka pogrešnih odluka (po 5%), te da zaštiti prava građana tj. obezbijedi da su svi građani jednaki pred zakonom (3%). Gotovo četvrtina ovih ispitanika (23%) nije znalo ili nije željelo odgovoriti na ovo pitanje, a po 2% je je u okviru svog odgovora iznijelo negativan stav prema VSTV ili navelo da VSTV nema nikakvu ulogu.¹²⁶ (Pogledati Grafikon 202.)

GRAFIKON 202. P25. ŠTA BI STE REKLI, KOJA JE OSNOVNA ULOGA VSTV BIH? (N=162)

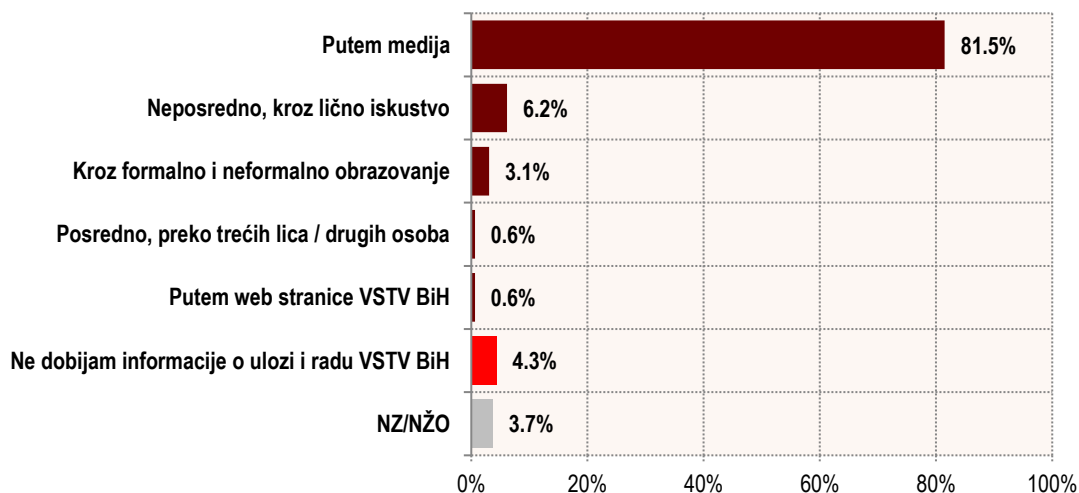


¹²⁶ Stavke: „Da djeluje kao regulatorno/nadzorno/kontrolno tijelo za rad sudija i sudova“, „Osiguranje pravednog/nepriistrasnog/nezavisnog pravosuđa/sudstva“, „Imenovanje sudija i tužilaca“ i „Zaštita prava građana/Svi građani jednaki pred zakonom“ potpadaju pod regulatornu ulogu VSTV i čine njegove osnovne nadležnosti.

Načini dobijanja informacija o ulozi i radu VSTV BiH

Informacije o ulozi i radu VSTV BiH ispitanici najčešće dobijaju putem medija. Naime, 82% ove informacije dobija na taj način. Mnogo manje ispitanika navodi da se o ulozi i radu VSTV BiH informiše neposredno, kroz lično iskustvo (6%), te kroz formalno i neformalno obrazovanje (3%), dok su drugi izvori informisanja izrazito rijetko zastupljeni. (Pogledati Grafikon 203.)

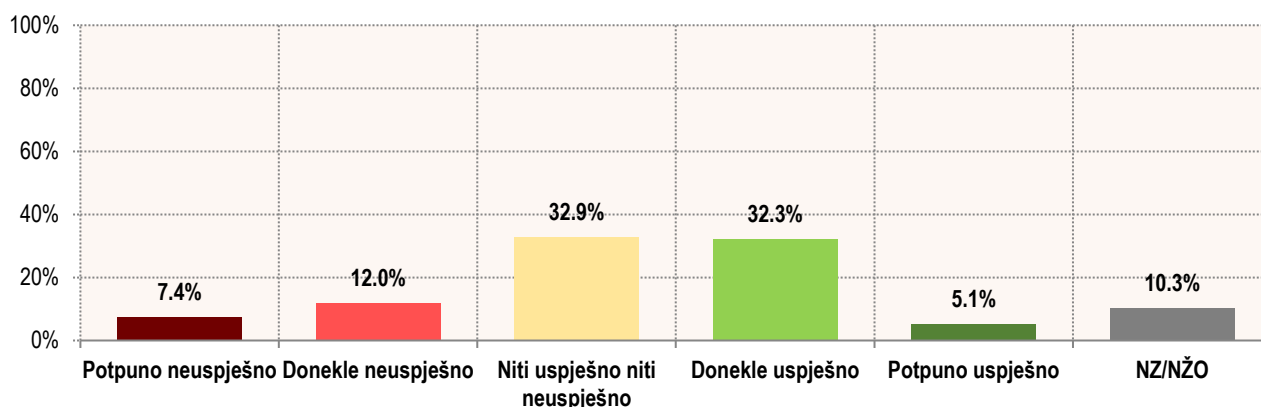
GRAFIKON 203. NA KOJI NAČIN DOBIVATE INFORMACIJE O ULOZI I RADU VSTV BiH? (N=162)



Procjena uspješnosti dosadašnjeg djelovanja VSTV BiH

Više od trećine ispitanika (37%) procjenjuje da je dosadašnje djelovanje VSTV BiH uspješno. Međutim, treba istaći da veći dio preostalih ispitanika (32%) smatra da je ono donekle uspješno, dok su oni koji misle da je VSTV do sada djelovao potpuno uspješno dosta rijetki (5%). Onih koji dosadašnje djelovanje VSTV procjenjuju kao u određenoj mjeri neuspješno ima 19% (12% ispitanika smatra da VSTV dosada djelovao donekle neuspješno, a 7% da je djelovao potpuno neuspješno). Preostali imaju neutralan stav (33%) ili nisu znali/željeli odgovoriti na ovo pitanje (10%). (Pogledati Grafikon 204). Tako da je prosječna ocjena dosadašnjeg djelovanja VSTV BiH (na skali od 1 do 5, na kojoj 1 znači „potpuno neuspješno“, a 5 „potpuno uspješno“) 3,2, tj. „niti uspješno niti neuspješno“.¹²⁷

GRAFIKON 204. OCJENA DOSADAŠNJEG DJELOVANJA VSTV BiH (N=350)



¹²⁷ M=3,18, SD=1,01, Min=1, Max=5, N=314.

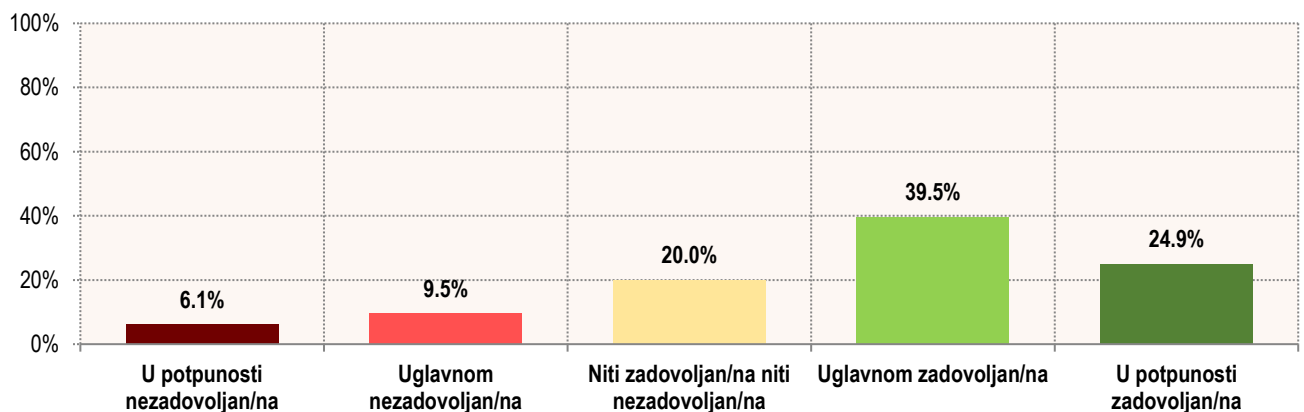
5.4. OPĆINSKI SUD U SARAJEVU

5.4.1. ZADOVOLJSTVO USLUGOM SUDA

OPĆE ZADOVOLJSTVO SUDOM

Najveći dio, dvije trećine ispitanika (64%) zadovoljan je Općinskim sudom u Sarajevu (sudom). Pri tome su oni češće uglavnom zadovoljni nego u potpunosti zadovoljni (39% naprema 25%). Uz 20% ispitanika koji imaju neutralan stav, mali dio ispitanika (16%) izražava nezadovoljstvo ovim sudom – 10% uglavnom je nezadovoljno, a 6% u potpunosti nezadovoljno. (Pogledati Grafikon 205.) Zbog toga je prosječan nivo zadovoljstva ispitanika sudom prilično visok, te iznosi 3,7¹²⁸ (na skali od 1 do 5 na kojoj 1 znači u potpunosti nezadovoljan, a 5 u potpunosti zadovoljan).

GRAFIKON 205. OPĆE ZADOVOLJSTVO SUDOM (N=526)

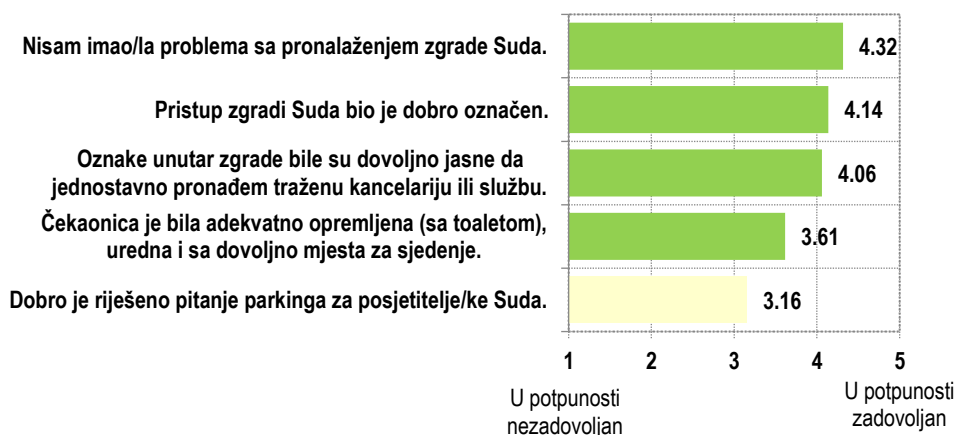


FIZIČKA PRISTUPAČNOST I PROSTORIJE SUDA

Fizičku pristupačnost i prostorije suda ispitanici dosta visoko ocjenjuju. Naime, prosječna slaganja sa tvrdnjama koje govore o lakoći pronalaženja zgrade suda, kvalitetu oznaka za zgradu i unutar zgrade suda prelaze ocjenu 4 (koja na skali od 1 do 5 označava odgovor „donekle se slažem“).¹²⁹ Prosječno zadovoljstvo čekaonicom je nešto niže (3,6)¹³⁰, dok je pitanje parkinga za

posjetitelje/ke suda „najproblematičnija“ stavka – ono je na nivou odgovora „niti se slažem niti se ne slažem“ (3,2)¹³¹. (Pogledati Grafikon 206.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da se nešto više od četvrtine

GRAFIKON 206. PROSJEČNO SLAGANJE SA TVRDNJAMA VEZANIM ZA FIZIČKU PRISTUPAČNOST I PROSTORIJE SUDA



¹²⁸ Aritmetička sredina (M)=3,68, Standardna devijacija (SD)=1,13, Raspon rezultata: Najniža ocjena (Min)=1, Najviša ocjena (Max)=5, Broj ispitanika koji su odgovorili na pitanje (N)=526.

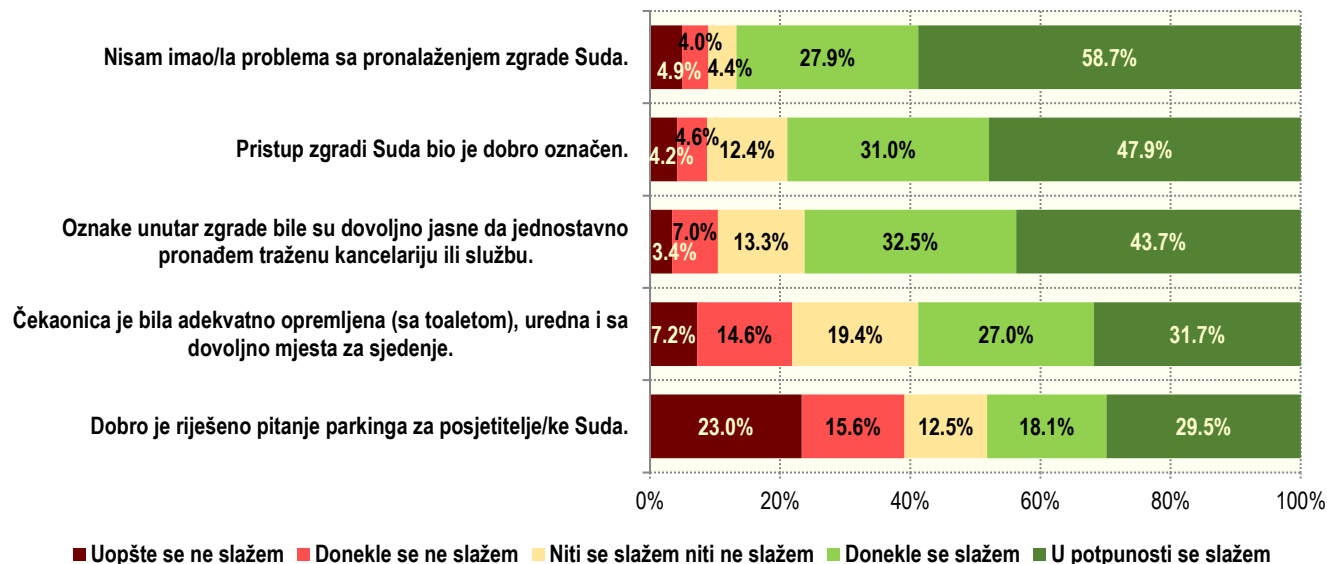
¹²⁹ Nisam imao/la problema sa pronalaženjem zgrade suda: M=4.32, SD=1.07, Min=1, Max=5, N=526; Pristup zgradi suda bio je dobro označen: M=4.14, SD=1.07, Min=1, Max=5, N=526; Oznake unutar zgrade bile su dovoljno jasne da jednostavno pronađem traženu kancelariju ili službu: M=4,06, SD=1.08, Min=1, Max=5, N=526.

¹³⁰ M=3,61, SD=1.27, Min=1, Max=5, N=526.

¹³¹ M=3.16, SD=1.56, Min=1, Max=5, N=526.

ispitanika (26%) ne slaže sa tim da je pitanje parkinga za posjetitelje suda dobro riješeno, pri čemu se 20% njih uopće, a 6% donekle ne slaže sa ovom tvrdnjom. (Pogledati Grafikon 207.)

GRAFIKON 207. SLAGANJE SA TVRDNJAMA VEZANIM ZA FIZIČKU PRISTUPAČNOST I PROSTORIJE SUDA (N=526)

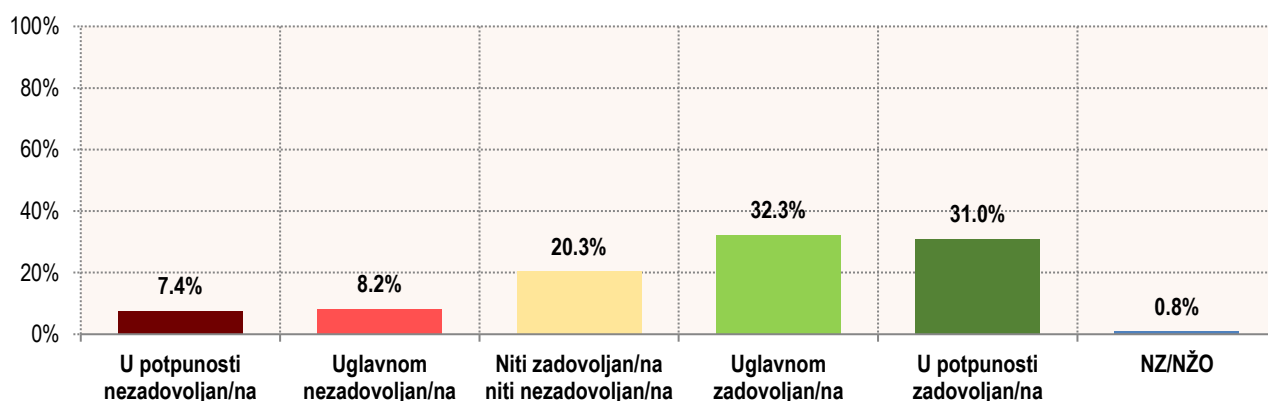


FUNKCIONISANJE SUDA

Zadovoljstvo efikasnošću izvršavanja sudskih odluka

Skoro dvije trećine (63%) ispitanika zadovoljno je efikasnošću izvršavanja sudskih odluka. Pri tome je podjednak dio njih u potpunosti zadovoljan i uglavnom zadovoljan efikasnošću izvršavanja sudskih odluka (31% i 32%). Uz petinu (20%) koja nije ni zadovoljna ni nezadovoljna, mali dio ispitanika smatra da se sudske usluge nedovoljno efikasno izvršavaju (8% je uglavnom nezadovoljnih i 7% u potpunosti nezadovoljnih). (Pogledati Grafikon 208.) Tako da je prosječno zadovoljstvo efikasnošću izvršavanja sudskih odluka 3,85.¹³²

GRAFIKON 208. ZADOVOLJSTVO EFIKASNOŠĆU IZVRŠAVANJA SUDSKIH ODLUKA (N=526)



Svojstvo u kojem su ispitanici bili u sudu utiče značajno na percepciju efikasnosti izvršavanja sudskih odluka. Naime, ispitanici koji su na sudu bili u svojstvu korisnika drugih sudskih usluga su u principu zadovoljniji efikasnošću izvršavanja sudskih odluka (njihova prosječna ocjena je 4,1), nego ispitanici koji su na sudu bili u svojstvu žrtve (prosječna ocjena je 3,4). Dok su ispitanici koji su na sudu bili u svojstvu stranke i svjedoka prema prosječnom zadovoljstvu nalaze između prethodno navedene dvije kategorije ispitanika ($M_1=3,7$; $M_2=3,7$). (Pogledati Tabelu 24.)

¹³² $M=3,72$, $SD=1,20$, $Min=1$, $Max=5$, $N=522$.

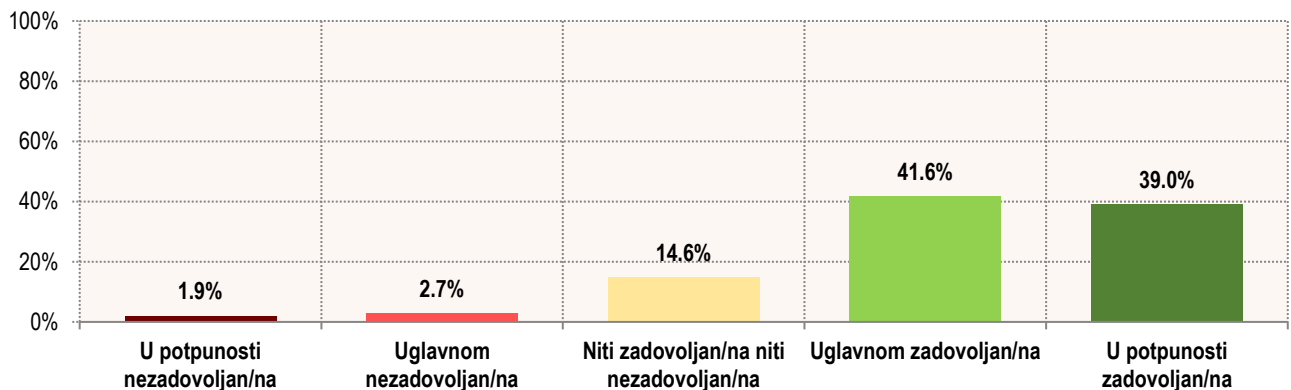
TABELA 24. ZADOVOLJSTVO EFIKASNOŠĆU IZVRŠAVANJA SUDSKIH ODLUKA – prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu¹³³

	Kao stranka		Kao svjedok		Kao žrtva u krivičnom predmetu		Kao korisnik drugih sudskih usluga	
	N	%	N	%	N	%	N	%
U potpunosti nezadovoljan/na	29	9,9%	2	3,4%	5	8,1%	3	2,8%
Uglavnom nezadovoljan/na	17	5,8%	9	15,5%	9	14,5%	8	7,3%
Niti zadovoljan/na niti nezadovoljan/na	56	19,1%	10	17,2%	18	29,0%	23	21,1%
Uglavnom zadovoljan/na	110	37,5%	21	36,2%	18	29,0%	21	19,3%
U potpunosti zadovoljan/na	81	27,6%	16	27,6%	12	19,4%	54	49,5%
UKUPNO	293	100,0%	58	100,0%	62	100,0%	109	100,0%

Poštovanje zakazanog vremena za održavanje saslušanja

Poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja zadovoljna je većina ispitanika (81%). Pri tome je skoro podjednak dio njih u potpunosti zadovoljan i donekle zadovoljan poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja (39% i 42%). Veći dio preostalih ispitanika (15%) je ni zadovoljan ni nezadovoljan, dok su vrlo rijetki ispitanici koji ističu svoje nezadovoljstvo poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja (3% uglavnom nezadovoljnih i 2% u potpunosti nezadovoljnih). (Pogledati Grafikon 209.) Tako da je prosječno zadovoljstvo poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja visoko i iznosi 4,1¹³⁴.

GRAFIKON 209. ZADOVOLJSTVO POŠTOVANJEM ZAKAZANOG VREMENA ZA ODRŽAVANJE SASLUŠANJA (N=526)



Na isti način **svojstvo u kojem su ispitanici bili u sudu utiče na percepciju poštovanja zakazanog vremena za održavanje saslušanja**. Naime, 54% ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu korisnika drugih sudskih usluga naprema 38% ispitanika koji su na sudu bili kao stranka, 35% onih koji su bili u svojstvu svjedoka i 23% onih koji su bili u svojstvu žrtve je u potpunosti zadovoljno poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja, tako da su u prosjeku manje zadovoljni poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja ispitanici koji su na sudu bili kao žrtve (3,9), kao svjedoci (4,1) i stranke (4,1) nego ispitanici koji su koristili druge sudske usluge (4,4). (Pogledati Tabelu 25.)

TABELA 25. ZADOVOLJSTVO POŠTOVANJEM ZAKAZANOG VREMENA ZA ODRŽAVANJE SASLUŠANJA – prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu¹³⁵

	Kao stranka		Kao svjedok		Kao žrtva u krivičnom predmetu		Kao korisnik drugih sudskih usluga	
	N	%	N	%	N	%	N	%
U potpunosti nezadovoljan/na	6	2,1%	1	1,7%	2	3,1%	1	0,9%
Uglavnom nezadovoljan/na	8	2,7%	0	0,0%	4	6,3%	2	1,8%
Niti zadovoljan/na niti nezadovoljan/na	45	15,4%	12	20,7%	7	10,9%	13	11,7%
Uglavnom zadovoljan/na	123	42,1%	25	43,1%	36	56,3%	35	31,5%
U potpunosti zadovoljan/na	110	37,7%	20	34,5%	15	23,4%	60	54,1%
UKUPNO	292	100,0%	58	100,0%	64	100,0%	111	100,0%

¹³³ Iz pregleda rezultata su isključeni ispitanici koji nisu znali ili nisu željeli odgovoriti na ovo pitanje (N=4).

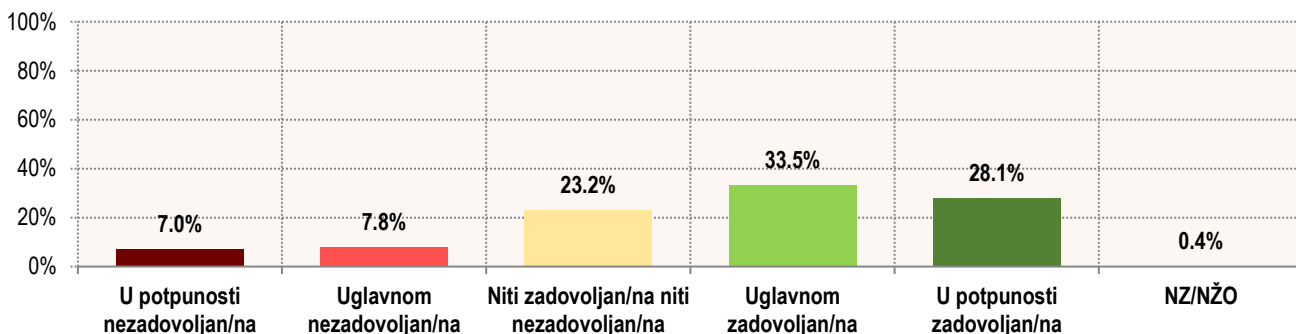
¹³⁴ M=4,13, SD=0,89, Min=1, Max=5, N=525.

¹³⁵ Iz pregleda rezultata su isključeni ispitanici koji nisu znali ili nisu željeli odgovoriti na ovo pitanje (N=1).

Zadovoljstvo jednostavnošću/komplikovanošću procedure u sudskim procesima

Nešto je niže zadovoljstvo ispitanika jednostavnošću/komplikovanošću procedure u sudskim procesima u sudu. Naime, nešto manje od dvije trećine ispitanika (62%) zadovoljno je ovom jednostavnošću ove procedure (28% je u potpunosti, a 34% je donekle zadovoljnih). Veći dio preostalih ispitanika (23%) njom je ni zadovoljan ni nezadovoljan, dok je ispitanika koji ističu svoje nezadovoljstvo zbog komplikovane procedure u sudskim procesima znatno manje (7% u potpunosti nezadovoljnih i 8% uglavnom nezadovoljnih). (Pogledati Grafikon 210.) Tako da prosječna ocjena zadovoljstva jednostavnošću/komplikovanošću procedure u sudskim procesima iznosi 3,7¹³⁶.

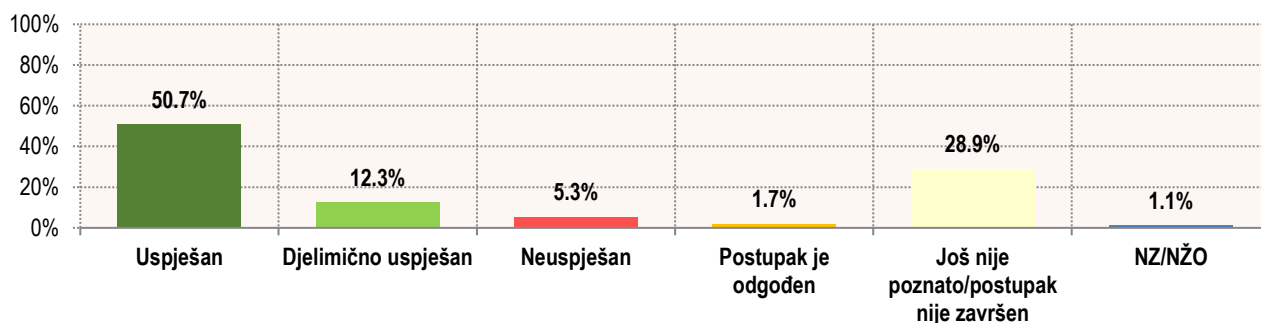
GRAFIKON 210. ZADOVLJSTVO JEDNOSTAVNOŠĆU/KOMPLIKOVANOŠĆU PROCEDURE U SUDSKIM POSTUPCIMA (N=526)



Ishod predmeta

Polovina ispitanika (51%) koji su na sudu bili u svojstvu stranke ili žrtve u krivičnom predmetu navodi da je njihov predmet uspješno završen. Dodatnih 12% ističe da je ishod predmeta bio djelomično uspješan, a 5% da je bio neuspješan. Kod 29% ispitanika postupak još nije završen ili im još nije poznat njegov ishod. Rijetkim ispitanicima postupak je odgođen (2%). (Pogledati Grafikon 211.)

GRAFIKON 211. KAKAV JE BIO ISHOD VAŠEG PREDMETA? (N=357)



Analiza prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu pokazuje da je većina ispitanika koji su odgovarali na ovo pitanje na sudu bila u svojstvu stranke (82%), te da oni u odnosu na žrtve imaju značajno povoljnije iskustvo u vezi sa ishodom svog predmeta. Naime, više od polovine ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu stranke (55%) naprema manje od trećine ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu žrtve (30%) navode da je ishod njihovog predmeta uspješan, te 3% ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu stranke naprema 16% ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu žrtve navode da je ishod njihovog predmeta neuspješan. (Pogledati Tabelu 26.)

TABELA 26. KAKAV JE BIO ISHOD VAŠEG PREDMETA? – prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu

	Kao stranka		Kao žrtva u krivičnom predmetu	
	N	%	N	%
Uspješan	162	55,3%	19	29,7%
Djelimično uspješan	37	12,6%	7	10,9%
Neuspješan	9	3,1%	10	15,6%

¹³⁶ M=3,68, SD=1,17, Min=1, Max=5, N=524.

Postupak je odgođen	3	1,0%	3	4,7%
Još nije poznato/postupak nije završen	79	27,0%	24	37,5%
NZ/NŽO	3	1,0%	1	1,6%
UKUPNO	293	100,0%	64	100,0%

PRISTUPAČNOST USLUGA SUDA

Uticaj socio-demografskih karakteristika na pristup uslugama suda

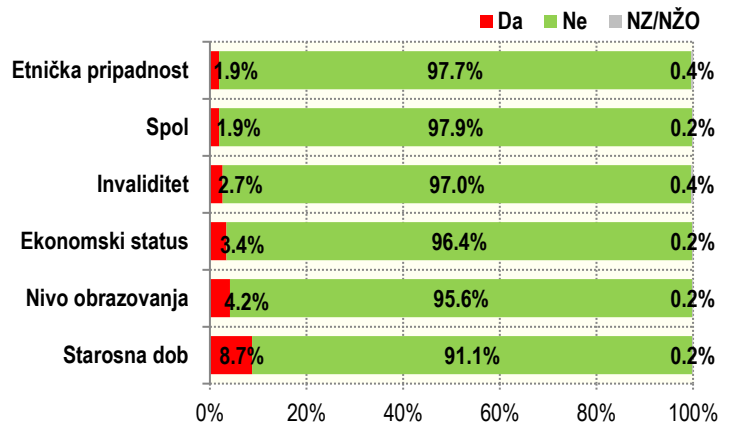
Njihove socio-demografske karakteristike ispitanicima su dosta rijetko otežavale pristup uslugama suda. Ukoliko je to bio predmet, najčešće je poteškoće stvarala starosna dob ispitanika. Naime, 9% ispitanika navodi da im je dob otežala pristup uslugama suda, dok za nivo obrazovanja to kaže 4% njih, a ekonomski status i invaliditet po 3%, a za spol i etničku pripadnost po 2% njih. (Pogledati Grafikon 212.)

Zadovoljstvo pojedinim aspektima rada sudija

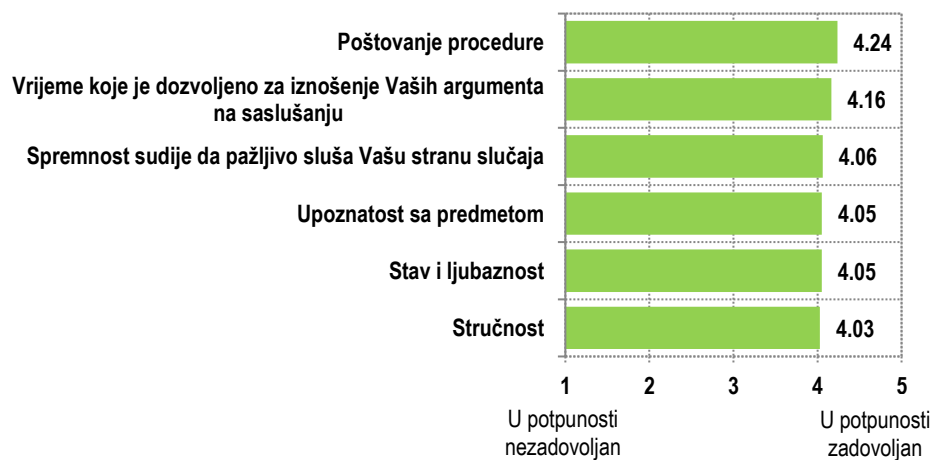
Kada su u pitanju različiti aspekti rada sudija, ispitanici su najzadovoljniji poštovanjem procedure, a zatim vremenom koje su dobili za iznošenje svojih argumenata na saslušanju.¹³⁷ Manje su zadovoljni spremnošću sudije da pažljivo sasluša njihovu stranu predmeta, upoznatošću sa predmetom i ljubaznošću sudije prema svim strankama i njihovim predstavnicima, te njegovom/njenom stručnošću, ali treba istaći da je zadovoljstvo ispitanika i ovim aspektima rada sudija visoko – prosječna ocjena je 4 (uglavnom zadovoljan).¹³⁸ (Pogledati Grafikon 213.)

Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da se procenti ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni pojedinim aspektima rada sudija kreću od 10% za spremnost sudije da pažljivo sasluša njihovu stranu predmeta do 6% za upoznatost sudije sa predmetom i poštovanje procedure. Procenti nezadovoljnih ispitanika sa dozvoljenim vremenom za iznošenje njihovih argumenata na saslušanju i sa poštovanjem procedure od strane sudije su manji nego za spremnost sudije da sluša njihovu stranu predmeta, ali su na ove dvije karakteristike sudijskog rada istovremeno i veći procenti ispitanika koji su njima zadovoljni, tako da su, u cjelini gledano, one ipak pozitivnije ocijenjene nego spremnost sudije da sasluša njihovu stranu predmeta. (Pogledati Grafikon 214.)

GRAFIKON 212. DA LI VAM JE NEKA OD SLJEDEĆIH KARATERISTIKA OTEŽALA PRISTUP USLUGAMA OPĆINSKOG SUDA U SARAJEVU? (N=526)



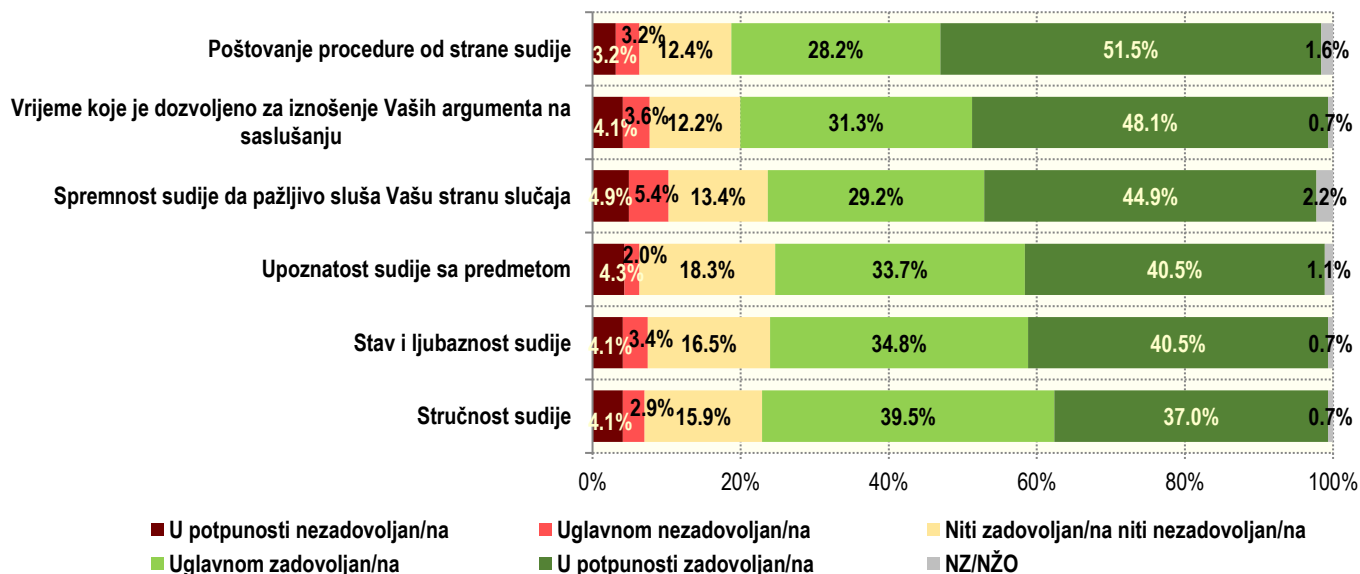
GRAFIKON 213. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO POJEDINIM ASPEKTIMA RADA SUDIJA



¹³⁷ Poštovanje procedure: M=4,24, SD=1,01, Min=1, Max=5, N=436; Vrijeme koje je dozvoljeno za iznošenje svojih argumenata na saslušanju: M=4,16, SD=1,05, Min=1, Max=5, N=438;

¹³⁸ Spremnost sudije da pažljivo sluša Vašu stranu slučaja: M=4,06, SD=1,13, Min=1, Max=5, N=438; Upoznatost sa predmetom: M=4,05, SD=1,03, Min=1, Max=5, N=437; Stav i ljubaznost (sudija se prema svim strankama i njihovim predstavnicima odnosio sa ljubaznošću): M=4,05, SD=1,04, Min=1, Max=5, N=439; Stručnost: M=4,03, SD=1,01, Min=1, Max=5, N=438.

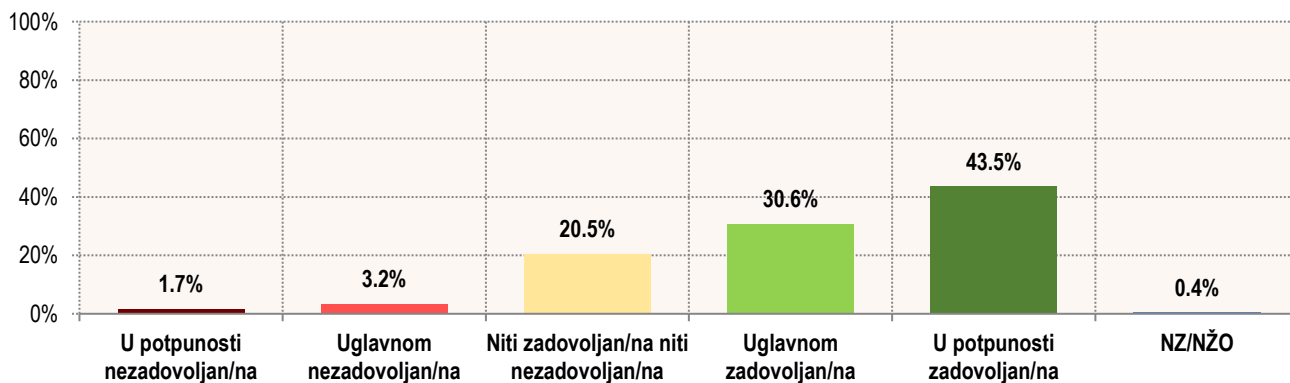
GRAFIKON 214. ZADOVOLJSTO POJEDINIM ASPEKTIMA RADA SUDIJA



Stav i ljubaznost sudskog osoblja

Većina ispitanika (74%) zadovoljna je sa ljubaznošću sudskog osoblja. Pri tome je 44% ispitanika u potpunosti zadovoljno, dok 31% njih ističe da je donekle zadovoljno ovom njihovom karakteristikom. Preostali ispitanici najčešće imaju neutralan stav (nisu ni zadovoljni ni nezadovoljni) (21%), dok su ispitanici koji smatraju da je sudsko osoblje prema njima bilo neljubazno vrlo rijetki (2% je onih koji su u potpunosti nezadovoljni sa pokazanom ljubaznošću sudskog osoblja, a 3% onih koji su njom uglavnom nezadovoljni). (Pogledati Grafikon 215). Tako da je prosječni nivo zadovoljstva sa ljubaznošću sudskog osoblja 4,1.¹³⁹

GRAFIKON 215. KOLIKO JE VAŠE ZADOVOLJSTVO VEZANO ZA LJUBAZNOST SUDSKOG OSOBLJA? (N=526)

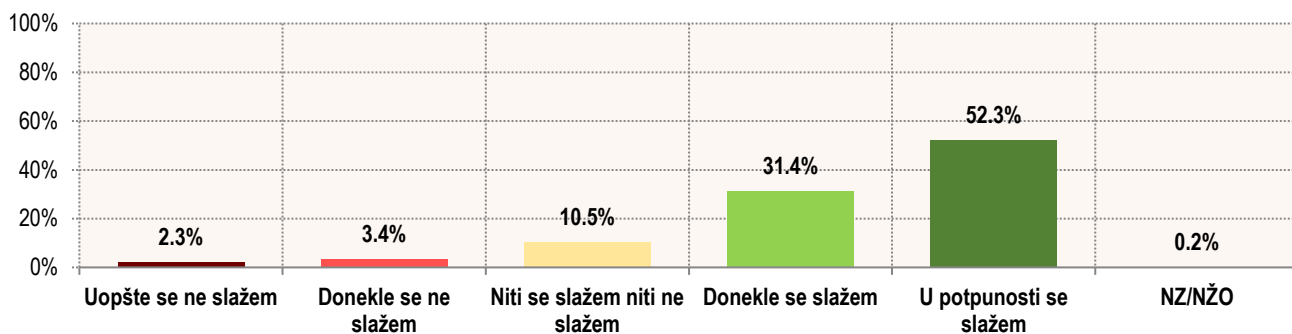


Procjena ljubaznosti zaposlenika suda sa kojim su se ispitanici susreli na ulazu u sud i na kontroli sigurnosti je i povoljnija. Naime, 84% ispitanika stiče da su ih oni primili ljubazno, pri čemu se 52% u potpunosti, a 31% donekle slaže sa ovom tvrdnjom. Nešto više od desetine (11%) niti se slaže niti ne slaže sa ovom tvrdnjom, a 2% se uopće i 3% se donekle ne slaže sa njom. (Pogledati Grafikon 216.) Tako da prosječan nivo slaganja sa tvrdnjom „Zaposlenici suda su me ljubazno primili na ulazu i kontroli sigurnosti“ iznosi 4,3.¹⁴⁰

¹³⁹ M=4,11, SD=0,96, Min=1, Max=5, N=524.

¹⁴⁰ M=4,28, SD=0,95, Min=1, Max=5, N=525.

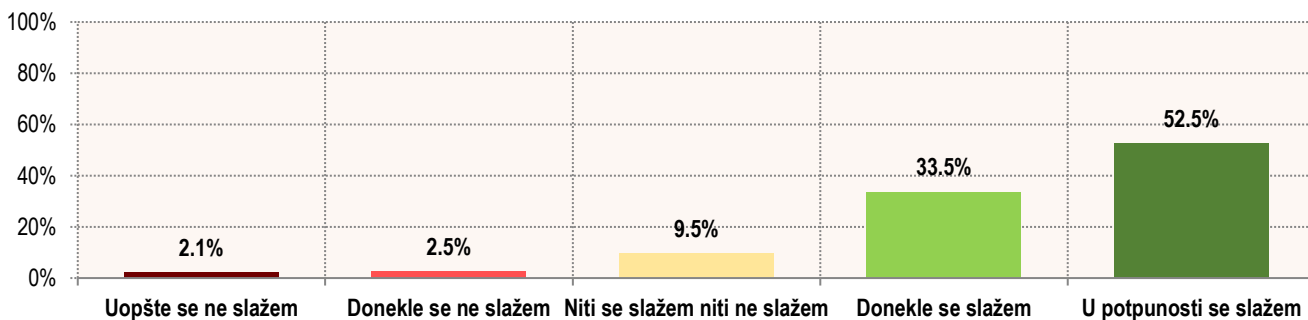
GRAFIKON 216. SLAGANJE SA TVRDNJOM „ZAPOSLENICI SUDA SU ME LJUBAZNO PRIMILI NA ULAZU I KONTROLI SIGURNOSTI“ (N=526)



Zadovoljstvo količinom informacija koje daje sud

Najveći dio ispitanika (53%) ističe da su im zaposlenici suda pružili sve potrebne informacije. Slijede oni koji se donekle slažu sa ovom tvrdnjom (33%), dok su oni koji se ne slažu vrlo rijetki (2% se uopće, a 3% donekle ne slaže sa njom). (Pogledati Grafikon 217.) Tako da je prosječno slaganje sa tvrdnjom „Zaposlenici suda su mi pružili sve potrebne informacije“ 4,3.¹⁴¹

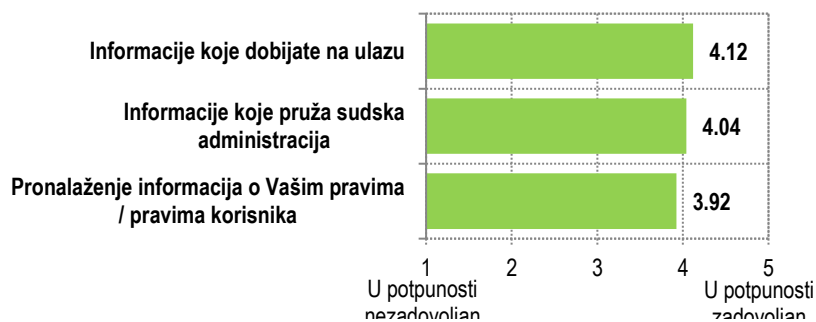
GRAFIKON 217. SLAGANJE SA TVRDNJOM „ZAPOSLENICI SUDA SU MI PRUŽILI SVE POTREBNE INFORMACIJE“ (N=526)



Zadovoljstvo dostupnim informacijama

Rezultati vezani za nivo zadovoljstva pojedinim informacijama (onim koje se dobijaju na ulazu, onim koje pruža sudska administracija, te onim koje se odnose na prava korisnika usluga suda) pokazuju da su ispitanici i njima prilično zadovoljni – prosječni nivo zadovoljstva se kreće od 3,9 za pronalaženje informacija o pravima korisnika, preko 4,0 za informacije koje pruža sudska administracija do 4,1 za informacije koje ispitanici dobijaju na ulazu.¹⁴² (Pogledati Grafikon 218.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da su procenti ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni dostupnim informacijama međusobno dosta slični. Kreću se od 9% za pronalaženje informacija o njihovim pravima/pravima korisnika do 5% za informacije koje dobijaju na ulazu. (Pogledati Grafikon 219.)

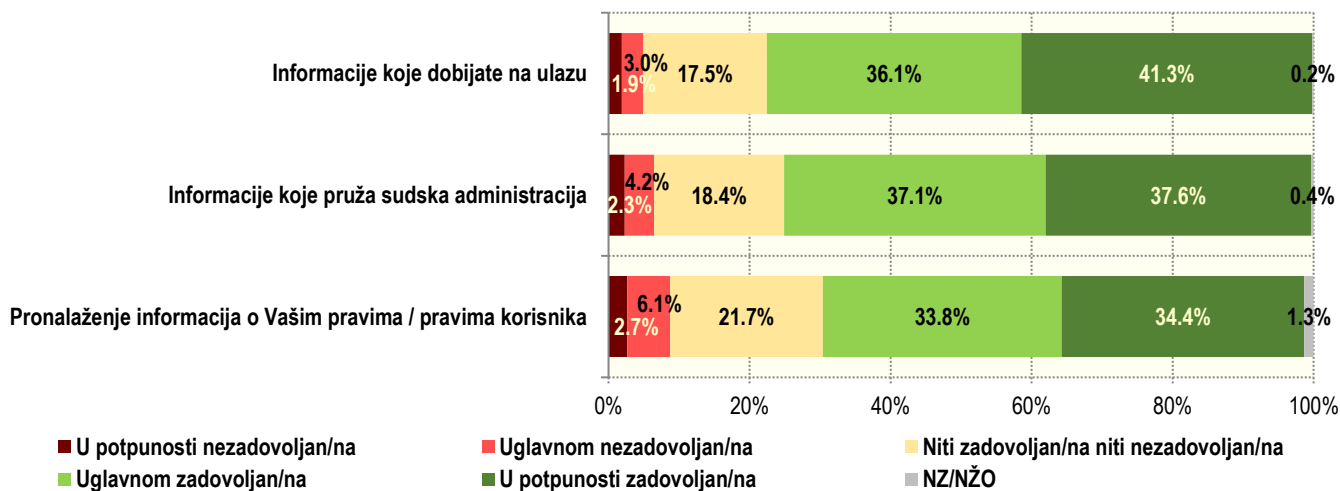
GRAFIKON 218. PROSJEČNO ZADOVLJSTO DOSTUPNIM INFORMACIJAMA



¹⁴¹ M=4,32, SD=0,90, Min=1, Max=5, N=526.

¹⁴² Pronalaženje informacija o Vašim pravima / pravima korisnika: M=4,08, SD=0,97, Min=1, Max=5, N=349; Informacije koje pruža sudska administracija: M=4,14, SD=0,96, Min=1, Max=5, N=349; Informacije koje se dobijaju na ulazu: M=4,08, SD=0,97, Min=1, Max=5, N=349.

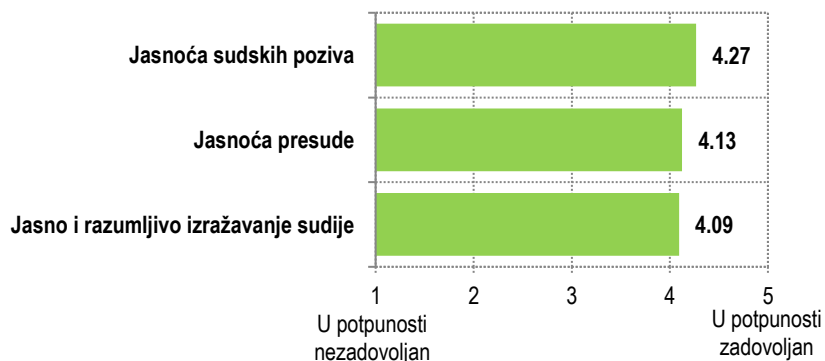
GRAFIKON 219. ZADOVOLJSTVO DOSTUPNIM INFORMACIJAMA (N=526)



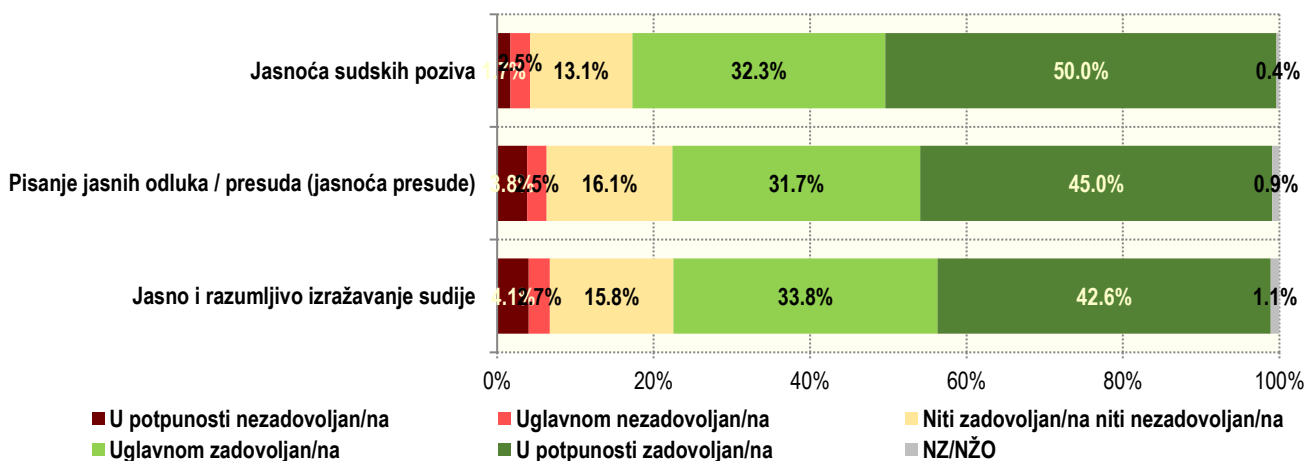
Zadovoljstvo jasnoćom informacija

Ispitanici su prilično zadovoljni i jasnoćom informacija koje dobijaju od suda – prosječni nivo zadovoljstva se kreće od 4,1 za jasno i razumljivo izražavanje sudije i za pisanje jasnih odluka/presuda do 4,3 za jasnoću sudskih poziva.¹⁴³ (Pogledati Grafikon 220.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da su procenti ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni jasnoćom informacija koje dobijaju od suda dosta slični. Kreću se od 8% za jasno i razumljivo izražavanje sudije preko 7% za jasnoću presude do 4% za jasnoću sudskih poziva. (Pogledati Grafikon 221).

GRAFIKON 220. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO JASNOĆOM INFORMACIJA



GRAFIKON 221. ZADOVOLJSTVO JASNOĆOM INFORMACIJA (N₁=526, N₂=442, N₃=444)

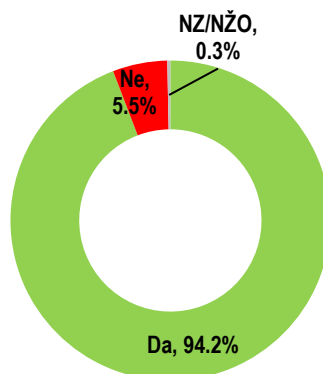


¹⁴³ Jasno i razumljivo izražavanje sudije: M=4,09, SD=1,03, Min=1, Max=5, N=439; Jasnoća presude: M=4,13, SD=1,03, Min=1, Max=5, N=438; Jasnoća sudskih poziva: M=4,27, SD=0,90, Min=1, Max=5, N=524.

Zadovoljstvo dostupnošću relevantne dokumentacije

Također, vrlo je visok i nivo zadovoljstva dostupnošću relevantne dokumentacije. Naime, 94% ispitanika za koje je ovo pitanje relevantno naveli su da im je ona bila dostupna na vrijeme tj. prije ročišta. (Pogledati Grafikon 222.)

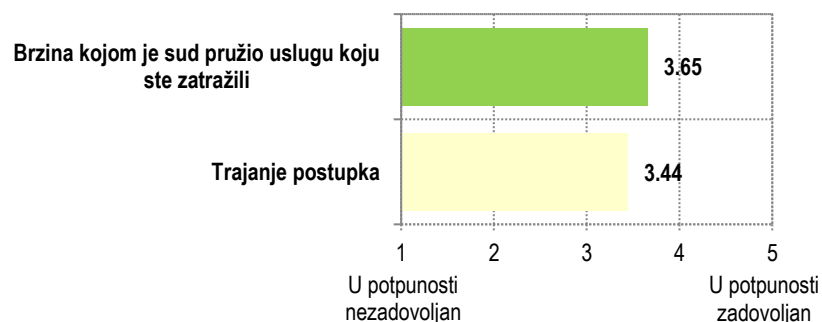
GRAFIKON 222. DA LI JE SVA RELEVANTNA DOKUMENTACIJA BILA JE DOSTUPNA PRIJE ROČIŠTA? (N=326)



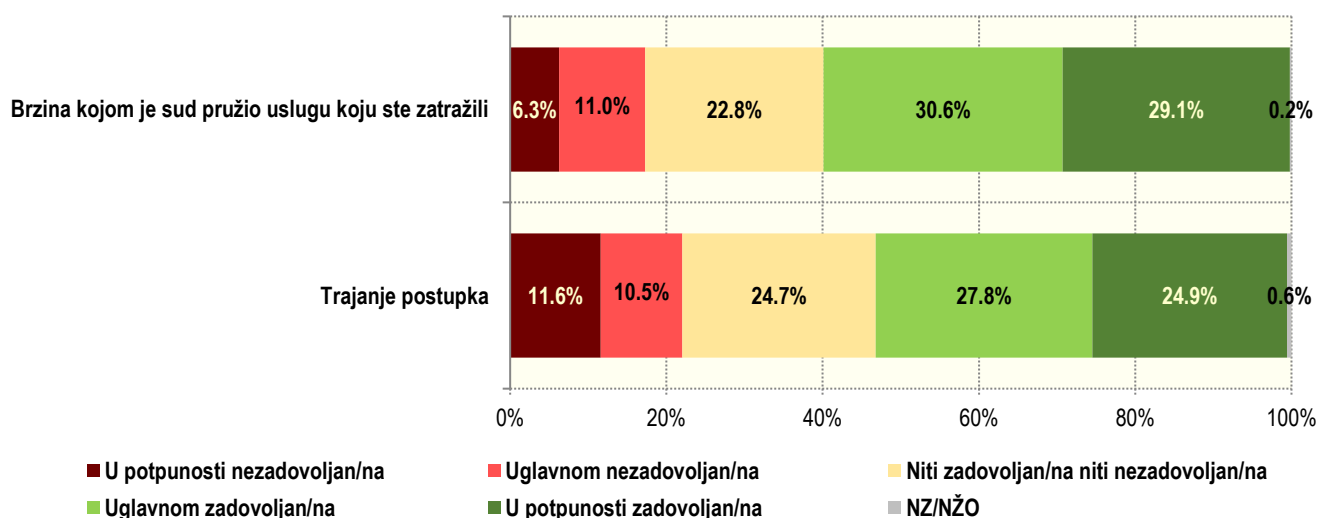
Zadovoljstvo brzinom rada suda

Zadovoljstvo brzinom rada suda je niže nego zadovoljstvo dostupnošću i jasnoćom informacija, tako da se prosječni nivo zadovoljstva kreće od 3,4 za trajanje postupka do 3,7 za brzinu kojom je sud pružio traženu uslugu.¹⁴⁴ Tako da trajanje postupka u prosjeku ocijenjeno kao „ni zadovoljavajuće ni nezadovoljavajuće“. (Pogledati Grafikon 223.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da se procenti ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni brzinom rada suda kreću od 22% za trajanje postupka, pa do 17% za brzinu kojom je sud pružio uslugu koju su ispitanici zatražili. (Pogledati Grafikon 224.)

GRAFIKON 223. PROSJEČNO ZADOVLJSTVO BRZINOM RADA SUDA



GRAFIKON 224. ZADOVLJSTVO BRZINOM RADA SUDA (N=526)

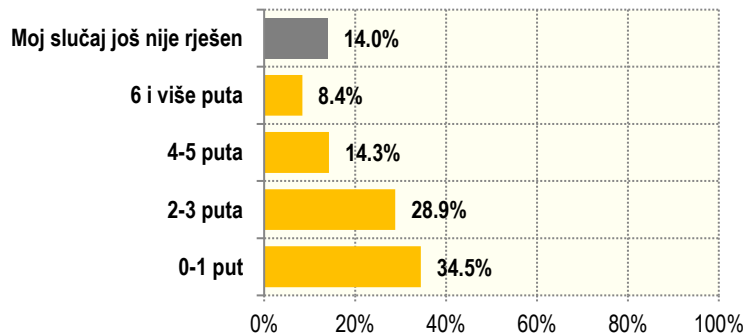


¹⁴⁴ Trajanje postupka: M=3,44, SD=1,29, Min=1, Max=5, N=523; Brzina kojom je sud pružio uslugu koju ste zatražili: M=3,65, SD=1,19, Min=1, Max=5, N=525.

Broj posjeta potrebnih za rješenje predmeta

Nešto više od trećine ispitanika (35%) koji su na sudu bili u svojstvu stranke ili žrtve u krivičnom predmetu najčešće su morali samo jednom doći u sud. Slijede oni koji su došli dva do tri puta kako bi se njihov predmet riješio (29%). Skoro je četvrtina ispitanika (23%) je onih kojima je za rješenje njihovog predmeta bilo potrebno da posjete sud četiri do pet (14%) ili šest i više puta (8%). Dok je onih čiji predmet još nije riješen 14%. (Pogledati Grafikon 225.)

GRAFIKON 225. BROJ POSJETA POTREBNIH ZA RJEŠENJE PREDMETA (N=357)



Međutim, ovaj rezultat je posljedica činjenice da je ispitanicima koji su na sudu bili u svojstvu stranke u odnosu na ispitanike koji su na sudu bili u svojstvu žrtve za rješenje njihovog predmeta bio potreban manji broj posjeta, a da oni čine većinu (82%) ispitanika koji su odgovarali na ovo pitanje. Naime, skoro dvije petine stranki (39%) naprema manje od petine žrtava (16%) ističu da im za rješenje predmeta bilo potrebno da na sud dođu 0-3 puta. Uz to, žrtve češće od stranaka ističu da im je za njegovo rješenje bilo potrebno da na sud dođu 4 i više puta (42% naprema 18%). (Pogledati Tabelu 27.)

TABELA 27. BROJ POSJETA POTREBNIH ZA RJEŠENJE PREDMETA – prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu

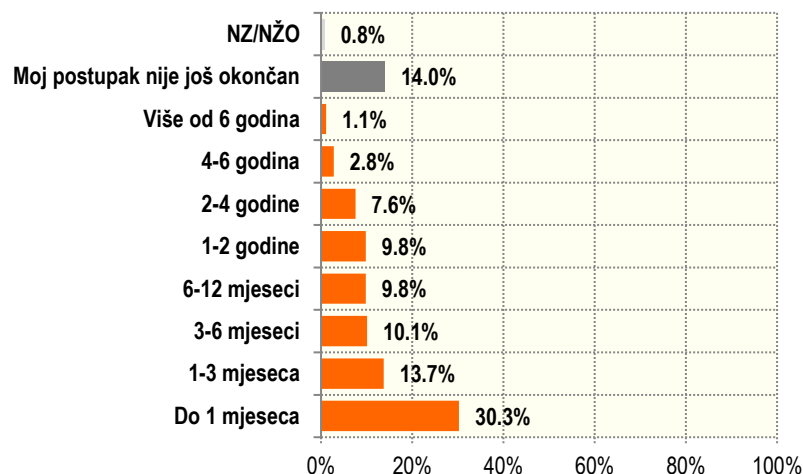
	Kao stranka		Kao žrtva u krivičnom predmetu	
	N	%	N	%
0-1 put	113	38,6%	10	15,6%
2-3 puta	87	29,7%	16	25,0%
4-5 puta	32	10,9%	19	29,7%
6 i više puta	22	7,5%	8	12,5%
Nije još riješen	39	13,3%	11	17,2%
UKUPNO	293	100,0%	64	100,0%

Vrijeme koje je proteklo od pokretanja do okončanja predmeta

Kada se radi o vremenu proteklom od pokretanja do okončanja njihovih predmeta 30% ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu stranke ili žrtve u krivičnom predmetu navodi da je njihov predmet završen za manje od mjesec dana. Nešto više njih navodi da im je trebalo od jednog mjeseca do godinu dana (34%) (od jednog do tri mjeseca 14%, tri do šest mjeseci 10% i od šest mjeseci do jedne godinu također 10%), dok je za petinu ispitanika (20%) bilo potrebno više od godine dana (jedna do dvije godine bila je potrebna za 10% ispitanika, 8% je čekalo od dvije do četiri godine, 3% četiri do šest godina i 1% više od šest godina). Kao i u prethodnom pitanju 14% ispitanika navodi da njihov postupak još nije okončan. Dužina trajanja nezavršenih postupaka je različita (od ispitanika kojima je postupak započeo na dan anketiranja do 12 godina), sa prosječnim trajanjem nešto dužim od dvije godine¹⁴⁵. (Pogledati Grafikon 226.)

¹⁴⁵ M=24,89 mjeseci, SD=33,38, Min=0, Max=144, N=48.

GRAFIKON 226. VRIJEME PROTEKLO OD POKRETANJA DO OKONČANJA PREDMETA (N=357)



Međutim, većina ovih ispitanika na sudu je bila u svojstvu stranke (82%), a oni značajno češće nego oni koji su na sudu bili u svojstvu žrtve navode da je bilo potrebno manje vremena za rješenje njihovog predmeta. Naime, više od trećine ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu stranke (35%) u odnosu na manje od desetine onih koji su bili u svojstvu žrtve (9%) navode da im je za rješenje njihovog predmeta bilo potrebno do mjesec dana, dok četvrtina ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu žrtve (25%) u odnosu na manje od dvadesetine onih koji su bili u svojstvu stranke (4%) ističu da su im bile potrebne 2-4 godine za rješenje njihovog predmeta. (Pogledati Tabelu 28.)

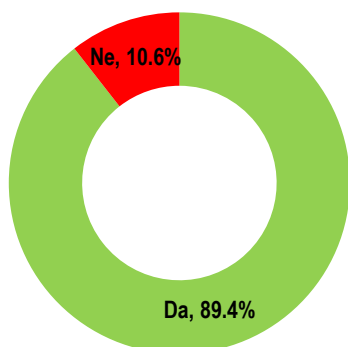
TABELA 28. VRIJEME PROTEKLO OD POKRETANJA DO OKONČANJA PREDMETA – prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu

	Kao stranka		Kao žrtva u krivičnom predmetu	
	N	%	N	%
do 1 mjeseca	102	34,8%	6	9,4%
1-3 mjeseca	42	14,3%	7	10,9%
3-6 mjeseci	29	9,9%	7	10,9%
6-12 mjeseci	28	9,6%	7	10,9%
1-2 godine	27	9,2%	8	12,5%
2-4 godine	11	3,8%	16	25,0%
4-6 godina	8	2,7%	2	3,1%
više od 6 godina	4	1,4%	0	0,0%
Moj postupak nije još okončan	39	13,3%	11	17,2%
NZ/NŽO	3	1,0%	0	0,0%
UKUPNO	293	100,0%	64	100,0%

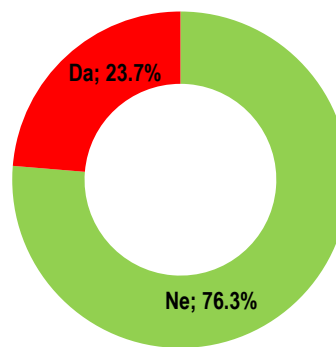
Poštovanje zakazanog vremena za ročište

Ročište je počelo na vrijeme za 89% ispitanika koji su ga u svojim postupcima imali, dok 11% njih ima drugačije iskustvo. Ovi ispitanici češće su doživjeli odlaganje ročišta – 24% ističe da im je ročište odloženo za neki drugi dan, dok 76% navodi da odlaganja nije bilo. (Pogledati Grafikone 227. i 228.)

GRAFIKON 227. DA LI JE ROČIŠTE POČELO NA VRIJEME?
(N=379)



GRAFIKON 228. DA LI JE ROČIŠTE ODLOŽENO ZA NEKI DRUGI DAN?
(N=379)



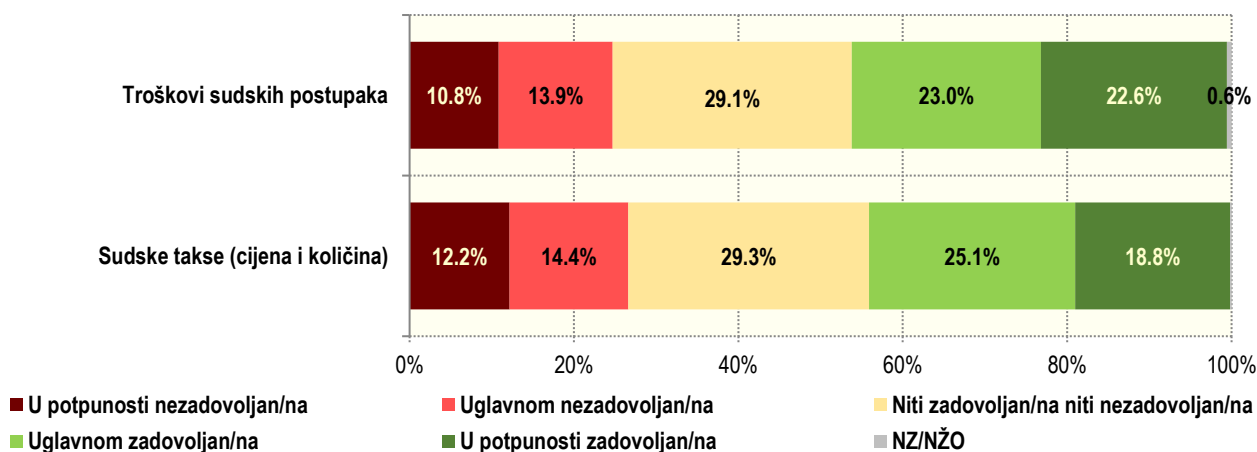
Troškovi usluga

Zadovoljstvo troškovima usluga suda je u principu na nivou „niti zadovoljni niti nezadovoljni“. Naime, prosječni nivo zadovoljstva ispitanika za sudske takse koje su morali nabaviti je 3,2, a za troškove sudskih postupaka 3,3.¹⁴⁶ (Pogledati Grafikon 229.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da je četvrtina ispitanika u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljna troškovima usluga suda (27% po pitanju sudskih taksi i 25% po pitanju troškova sudskih postupaka). (Pogledati Grafikon 230.)

GRAFIKON 229. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO TROŠKOVIMA USLUGA



GRAFIKON 230. ZADOVOLJSTVO TROŠKOVIMA USLUGA (N=526)



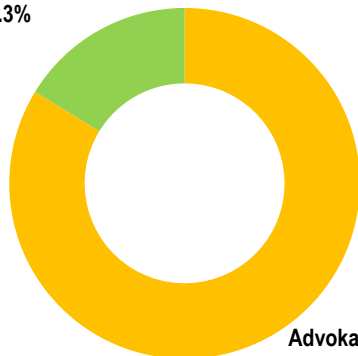
Angažovanje advokata

Nešto više od dvije petine ispitanika kod kojih je to bilo primjenjivo (41%) navodi da ih (je) na sudu zastupa(o) advokat, i u većini slučajeva oni su ga privatno angažovali (84%). Svaki šesti ispitanik koji je angažovao advokata, to je učinio na teret javnih rashoda (16%). (Pogledati Grafikon 231.)

¹⁴⁶ Sudske takse: M=3,44, SD=1,32, Min=1, Max=5, N=350; Troškovi sudskih postupaka: M=3,55, SD=1,34, Min=1, Max=5, N=349.

GRAFIKON 231. NAČIN ANGAŽOVANJA ADVOKATA (N=166)

Usluge advokata idu na teret javnih rashoda;
16.3%



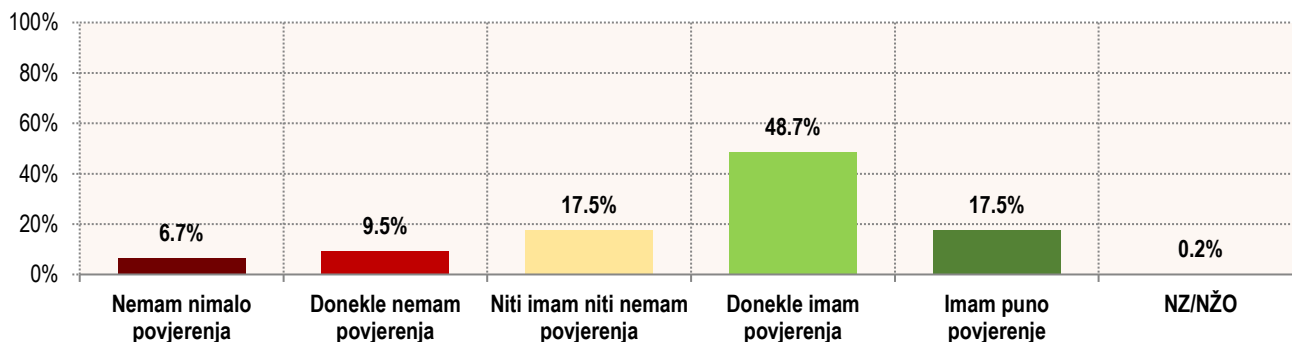
Advokat je angažovan privatno;
83.7%

5.4.2. POVJERENJE U RAD SUDA

OPĆI NIVO POVJERENJA U RAD SUDA

Najveći dio, skoro polovina ispitanika (49%) ističe da ima djelomično povjerenje u rad suda, dok dodatnih 17% ističe da mu u potpunosti vjeruje. Uz 17% onih koji niti imaju niti nemaju povjerenja, nešto manje od po desetine ispitanika navodi da uglavnom nema povjerenja (9%) ili da nema nimalo povjerenja u njegov rad (7%). (Pogledati Grafikon 232.) Tako da prosječan nivo povjerenja u rad suda iznosi 3,6.¹⁴⁷

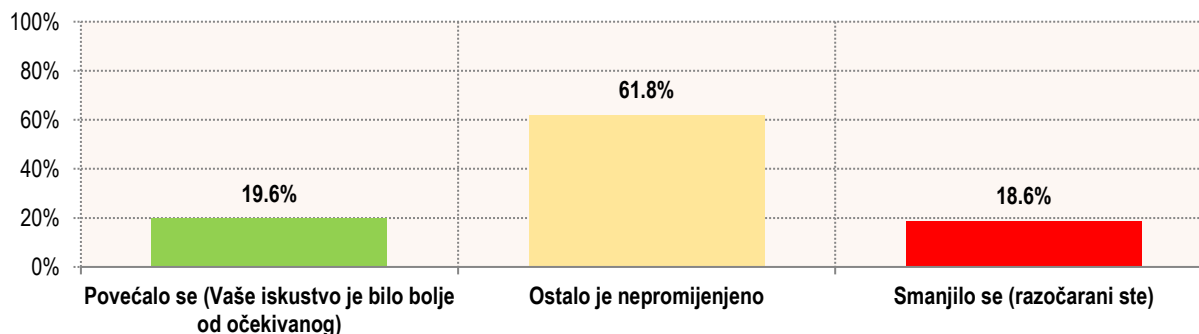
GRAFIKON 232. OPĆENITO GOVOREĆI, KOLIKO IMATE POVJERENJA U RAD SUDA? (N=526)



Uticaj zadnjeg dolaska u sud na nivo povjerenja u pravosuđe

Najveći dio ispitanika (62%) ističe da zadnji dolazak na sud nije uticao na nivo povjerenja koje imaju u pravosuđe. Preostali u podjednakoj mjeri navode da je iskustvo tokom zadnjeg boravka u sudu dovelo do povećanja i do smanjenja povjerenja u pravosuđe. Naime, za petinu ispitanika ovo iskustvo je bilo bolje od očekivanog (20%), dok se skoro petina razočarala (19%). (Pogledati Grafikon 233).

GRAFIKON 233. DA LI SE VAŠE POVJERENJE U PRAVOSUĐE POVEĆALO ILI SMANJILO NAKON VAŠEG DANAŠNJEG/ZADNJEG DOLASKA U SUD? (N=526)



PROCJENA NEPRISTRASNOSTI I NEZAVISNOSTI SUDIJA

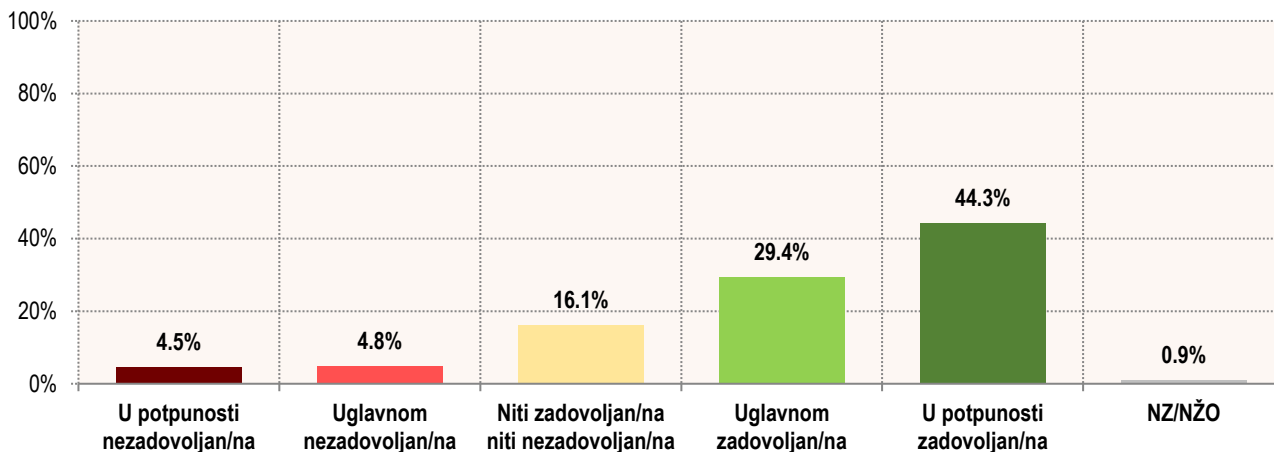
Procjena nepristrasnosti sudija

Skoro tri četvrtine ispitanika (74%) ističu da ima su u određenoj mjeri zadovoljni jer smatraju da su sudije nepristrasne tj. da jednako tretiraju sve stranke bez obzira na spol, njihovu političku, vjersku, etničku ili drugu pripadnost (44% je u potpunosti, a 29% je donekle zadovoljno). Slijede oni koji imaju neutralan stav (16%), a desetina je onih koji su u određenoj mjeri nezadovoljni nepristrasnošću sudija (po 5% je u potpunosti i donekle nezadovoljnih) (Pogledati Grafikon 234.) Tako da prosječan nivo zadovoljstva nepristrasnošću sudija iznosi 4.¹⁴⁸

¹⁴⁷ M=3,61, SD=1,09, Min=1, Max=5, N=525.

¹⁴⁸ M=4,05, SD=1,10, Min=1, Max=5, N=438.

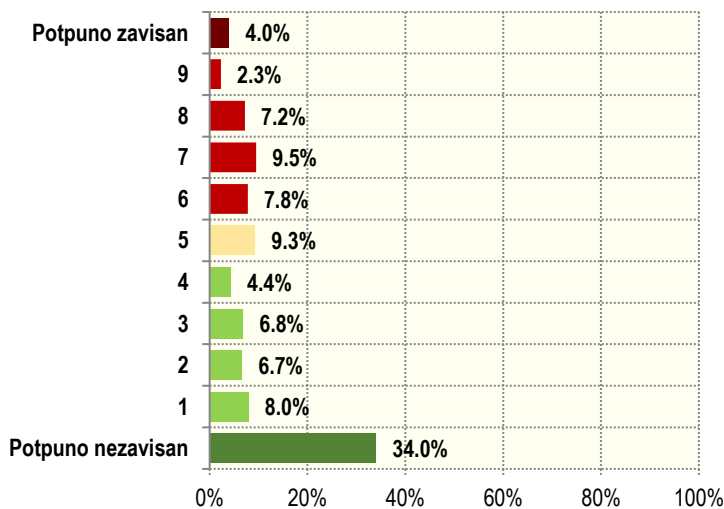
GRAFIKON 234. ZADOVOLJSTVO NEPRISTRASNOŠĆU SUDIJA (N=442)



Procjena nezavisnosti sudija

Kada je u pitanju nezavisnost sudija u vođenju postupka, nešto više od trećine ispitanika (34%) smatra da su sudije bile u potpunosti nezavisne.¹⁴⁹ Dodatna četvrtina (26%) smatra da su bile nezavisne u određenoj mjeri. Uz 9% ispitanika koji „daju srednju ocjenu“ 27% procjenjuje da su sudije u vođenju postupka bile u određenoj mjeri zavisne, a 4% da su bile u potpunosti zavisne. (Pogledati Grafikon 235.) Tako da prosječna ocjena nezavisnosti sudija u vođenju postupka (na skali od 0 do 10, pri čemu 0 znači „potpuno nezavisan“, a 10 „potpuno zavisan“) iznosi 3,4.¹⁵⁰

GRAFIKON 235. U KOJOJ MJERI SMATRATE DA SU SUDIJE BILI NEZAVISNI U VOĐENJU POSTUPKA, NA SKALI OD 0 DO 10, PRI ČEMU 0 ZNAČI „POTPUNO NEZAVISAN“, A 10 „POTPUNO ZAVISAN“?, (N=526)

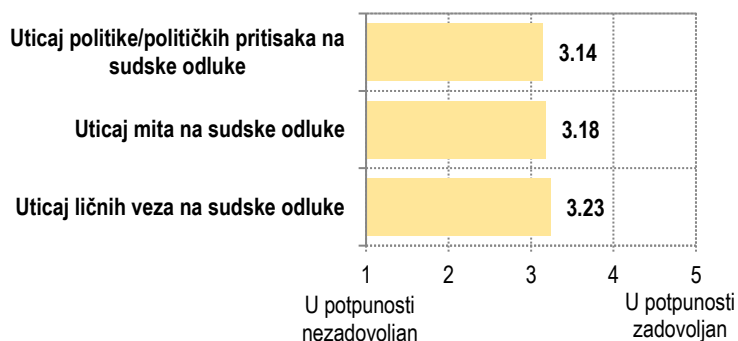


¹⁴⁹ Nezavisan sudija je oslobođen političkog ili drugog neprikladnog pritiska.

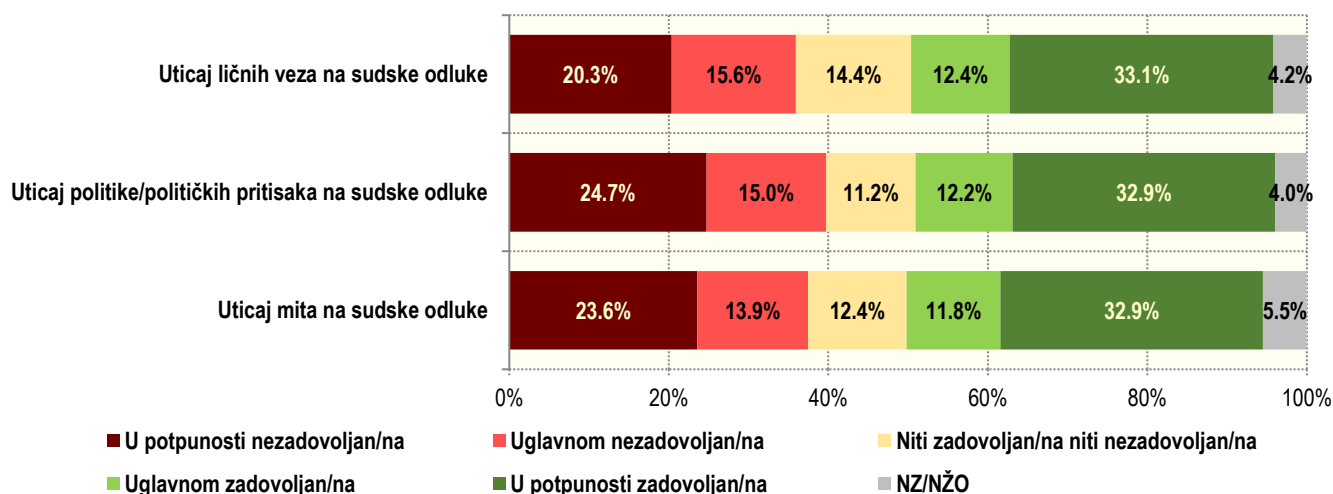
¹⁵⁰ M=3,37, SD=3,25, Min=0, Max=10, N=526.

Međutim, podaci vezani za percepciju prisutnosti pojedinih vrsta uticaja na sudske odluke pokazuju da dio ispitanika koji smatraju da je sudija u vođenju (njegovog) postupka djelovao (u određenoj mjeri) nezavisno istovremeno smatraju da je (inače) prisutna određena vrsta uticaja na sudske odluke. Naime, 40% ispitanika je nezadovoljno zbog percipiranog uticaja politike/političkih pritisaka na sudske odluke, 37% jer smatra da je na sudu prisutan uticaj mita na sudske odluke, a 36% jer smatra da je prisutan (i) uticaj ličnih veza (Pogledati Grafikon 237.) Tako da su prosječne ocjene zadovoljstva prisutnošću uticaja mita, politike i ličnih veza na sudske odluke skoro pa iste (mito i ličnih veza: 3,2, lične veze politika: 3,1).¹⁵¹ (Pogledati Grafikon 236.)

GRAFIKON 236. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO SA PRISUTNOŠĆU RAZLIČITIH UTICAJA KADA SE RADI O OPĆINSKOM SUDU U SARAJEVU



GRAFIKON 237. ZADOVOLJSTVO SA PRISUTNOŠĆU RAZLIČITIH UTICAJA KADA SE RADI O OPĆINSKOM SUDU U SARAJEVU (N=526)



PERCEPCIJA PRAVIČNOSTI

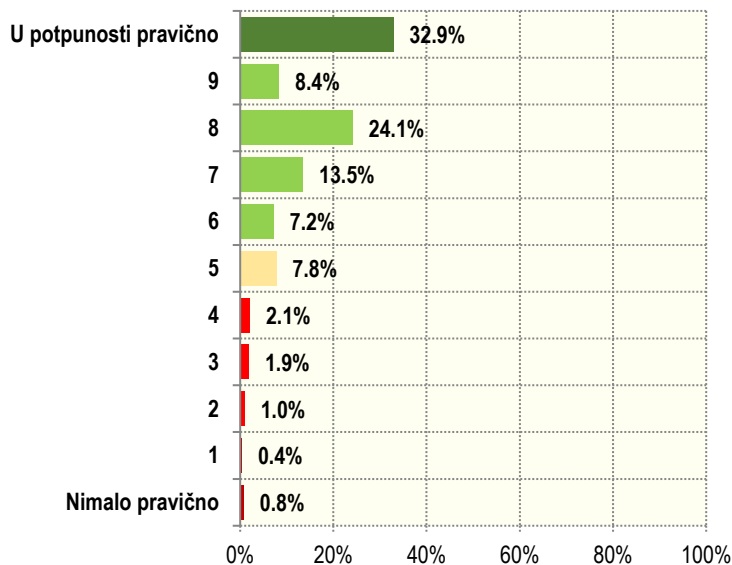
Percepcija pravičnosti dosadašnjeg postupanja prema ispitanicima na sudu

Kada je u pitanju pravičnost postupanja prema njima na sudu prije anketiranja trećina ispitanika (33%) smatra da je postupanje bilo u potpunosti pravično. Dodatnih 53% smatra da je u određenoj mjeri bilo pravično. Uz 8% ispitanika koji „daju srednju ocjenu“ malo je ispitanika koji procjenjuju da je prema njima postupano nepravično (6%). Naime, da sud nije bio nimalo pravičan smatra 1% njih, dok 5% navodi da postupanje prema njima na sudu u određenoj mjeri nije bilo pravično (Pogledati Grafikon 238.) Tako da prosječna ocjena pravičnosti postupanja na sudu iznosi visokih 7,9 (na skali od 0 do 10, pri čemu 0 znači „nimalo pravično“, a 10 „u potpunosti pravično“).¹⁵²

¹⁵¹ Uticaj mita na sudske odluke: M=3,18, SD=1,62, Min=1, Max=5, N=504; Uticaj ličnih veza na sudske odluke: M=3,18, SD=1,62, Min=1, Max=5, N=497; Uticaj politike/političkih pritisaka na sudske odluke: M=3,14, SD=1,63, Min=1, Max=5, N=505;

¹⁵² M=7,90, SD=2,09, Min=0, Max=10, N=526.

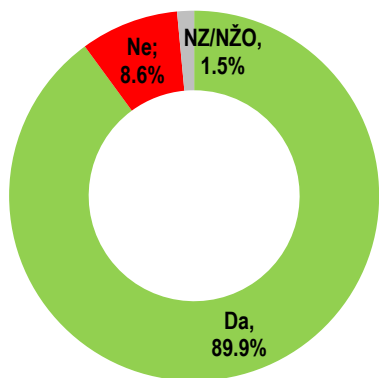
GRAFIKON 238. PRIJE DANAŠNJEG/ZADNJEG DOLASKA U SUD, KAKVO JE BILO VAŠE MIŠLJENJE O PRAVIČNOSTI POSTUPANJA PREMA VAMA NA SUDU? (N=526)



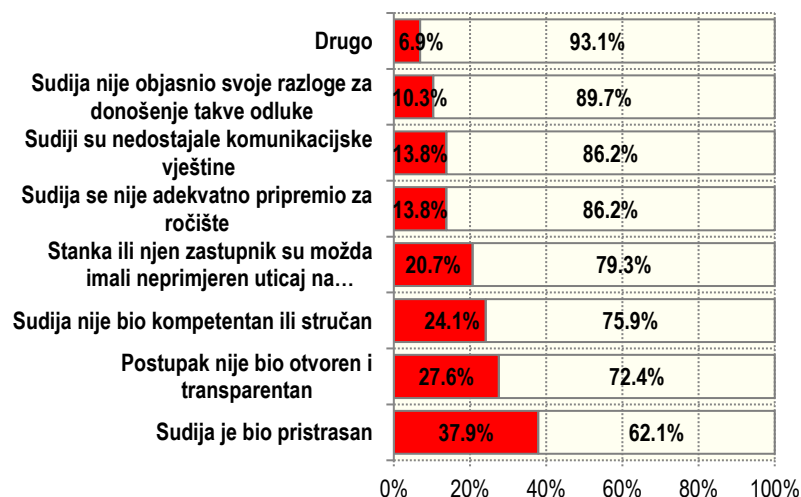
Percepcija pravičnosti rješenja predmeta ispitanika

U skladu sa dosadašnjim tretiranjem su i očekivanja/iskustva ispitanika u vezi sa pravičnošću rješenja njihovog predmeta. Naime, 90% njih je uvjeren da će njihov predmet biti pravično riješen/da jeste pravično riješen, dok 9% misli suprotno. (Pogledati Grafikon 239.) Mali broj ispitanika koji nije siguran da će njihov predmet biti/ili da već jeste pošteno riješen (N=29) najčešće smatra da je sudija bio pristrasan (N=11), te da postupak nije bilo otvoren i transparentan (N=8) ili da sudija nije bio kompetentan (N=7). (Pogledati Grafikon 240.)

GRAFIKON 239. DA LI STE UVJERENI DA JE VAŠ SLUČAJ PRAVIČNO RIJEŠEN/ DA ĆE BITI PRAVIČNO RIJEŠEN? (N=338)



GRAFIKON 240. ZBOG ČEGA NISTE SIGURNI DA ĆE SLUČAJ BITI (ILI DA JESTE) POŠTENO RIJEŠEN? (N=29)

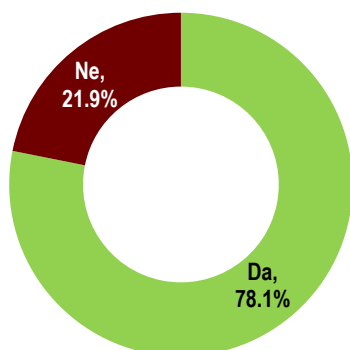


5.4.3. UPOZNATOST SA ULOGOM I DJELOVANJEM VSTV BiH

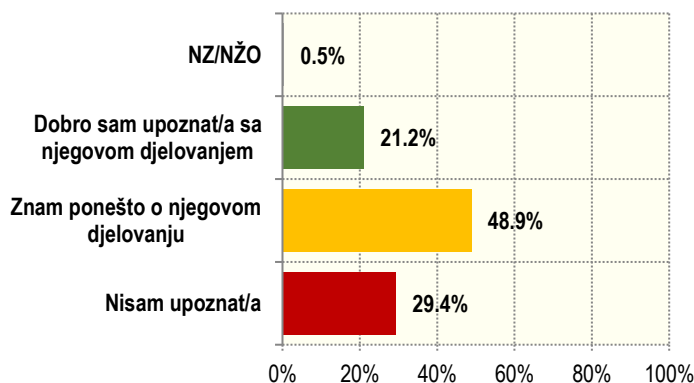
Upoznatost sa djelovanjem VSTV BiH

Većina ispitanika (78%) čula je za Visoko sudsko i tužilačko vijeće BiH. (Pogledati Grafikon 241.) Međutim, 29% njih navodi da nije upoznata sa njegovim djelovanjem, a skoro polovina ističe da zna ponešto (49%), tako da samo 21% ispitanika smatra da je dobro upoznato sa djelovanjem VSTV BiH (Pogledati Grafikon 242.)

GRAFIKON 241. DA LI STE ČULI ZA VISOKO SUDSKO I TUŽILAČKO VIJEĆE BiH? (N=526)



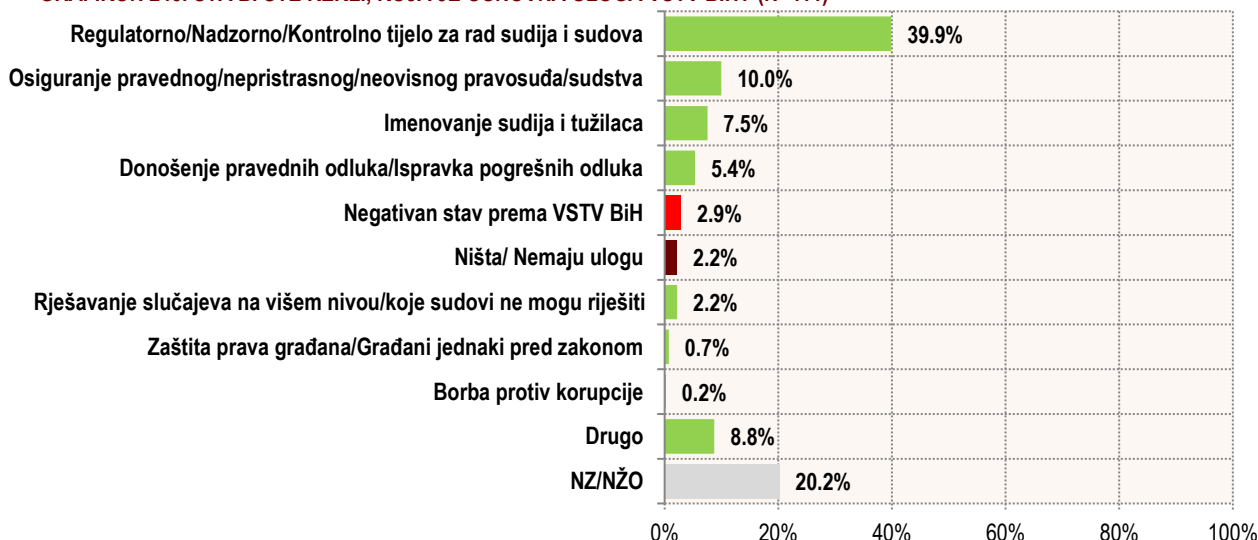
GRAFIKON 242. U KOJOJ MJERI STE UPOZNATI SA DJELOVANJEM VSTV BiH? (N=296)



Percepcija osnovne uloge VSTV BiH

Najveći dio, dvije petine ispitanika koji su čuli za VSTV BiH (40%) smatra da je njegova osnovna uloga da djeluje kao regulatorno/nadzorno/kontrolno tijelo za rad sudija i sudova. Znatno manje njih, desetina, smatra da je to osiguranje pravednog/nepriistrasnog/nezavisnog pravosuđa/sudstva (10%), a slijedi imenovanje sudija i tužilaca (7%). Da je osnovna uloga VSTV donošenje pravednih tj. ispravka pogrešnih odluka smatra 5% ovih ispitanika. Petina ovih ispitanika (20%) nije znalo ili nije željelo odgovoriti na ovo pitanje, a 3% je u okviru svog odgovora iznijelo negativan stav prema VSTV, dok je 2% navelo da VSTV nema nikakvu ulogu.¹⁵³ (Pogledati Grafikon 243.)

GRAFIKON 243. ŠTA BI STE REKLI, KOJA JE OSNOVNA ULOGA VSTV BiH? (N=411)

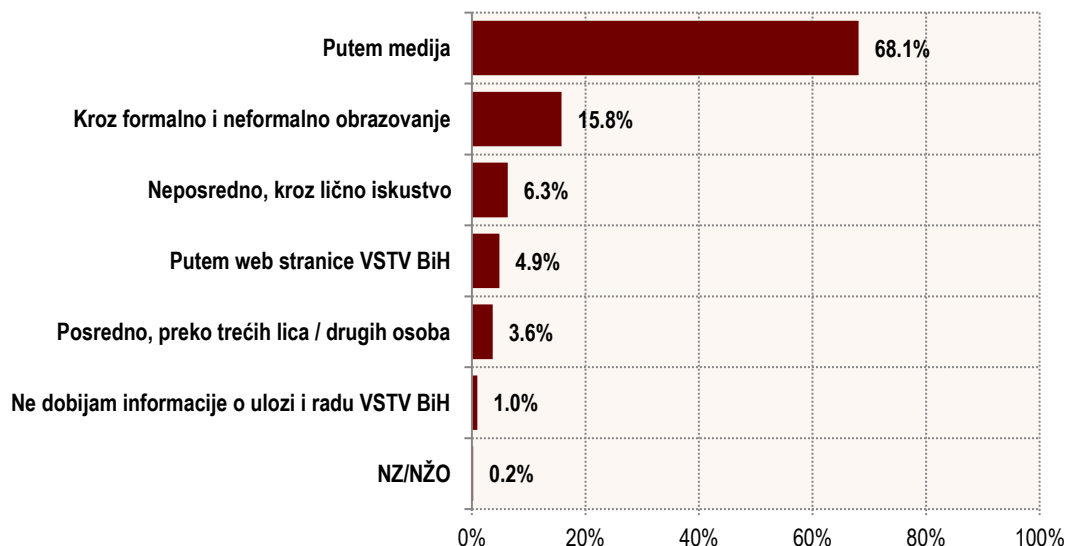


¹⁵³ Stavke: „Da djeluje kao regulatorno/nadzorno/kontrolno tijelo za rad sudija i sudova“, „Osiguranje pravednog/nepriistrasnog/nezavisnog pravosuđa/sudstva“, „Imenovanje sudija i tužilaca“ i „Zaštita prava građana/Svi građani jednaki pred zakonom“ potpadaju pod regulatornu ulogu VSTV i čine njegove osnovne nadležnosti.

Načini dobijanja informacija o ulozi i radu VSTV BiH

Informacije o ulozi i radu VSTV BiH ispitanici najčešće dobijaju putem medija. Naime, više od dvije trećine njih (68%) ove informacije dobija na taj način. Znatno manje ispitanika (16%) navodi da se o ulozi i radu VSTV BiH informiše kroz formalno i neformalno obrazovanje, dok su drugi izvori informisanja rijetko zastupljeni (Pogledati Grafikon 244.)

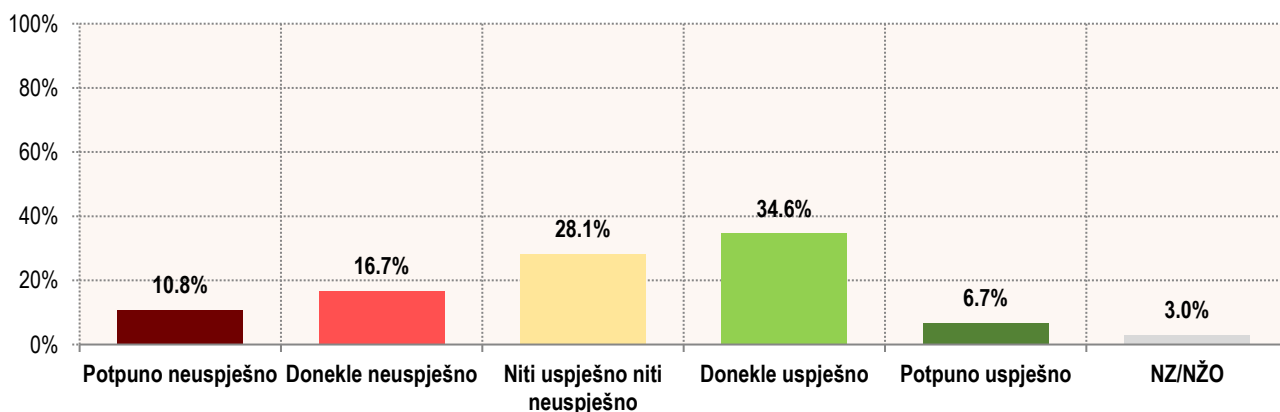
GRAFIKON 244. NA KOJI NAČIN DOBIVATE INFORMACIJE O ULOZI I RADU VSTV BiH? (N=411)



Procjena uspješnosti dosadašnjeg djelovanja VSTV BiH

Dvije petine ispitanika (41%) procjenjuju da je dosadašnje djelovanje VSTV BiH uspješno. Međutim, treba istaći najveći dio (35%) smatra da je ono donekle uspješno, dok su oni koji misle da je VSTV do sada djelovao potpuno uspješno dosta rijetki (7%). Onih koji dosadašnje djelovanje VSTV procjenjuju kao u određenoj mjeri neuspješno ima 28% i oni u tek malo češće smatraju da je VSTV dosada djelovao donekle (17%) nego potpuno neuspješno (11%). Preostali imaju neutralan stav (28%). (Pogledati Grafikon 245). Tako da je prosječna ocjena dosadašnjeg djelovanja VSTV BiH (na skali od 1 do 5, na kojoj 1 znači „potpuno neuspješno“, a 5 „potpuno uspješno“) 3,1 tj. „niti uspješno niti neuspješno“.¹⁵⁴

GRAFIKON 245. OCJENA DOSADAŠNJEG DJELOVANJA VSTV BiH (N=526)



¹⁵⁴ M=3,10, SD=1,12, Min=1, Max=5, N=510.

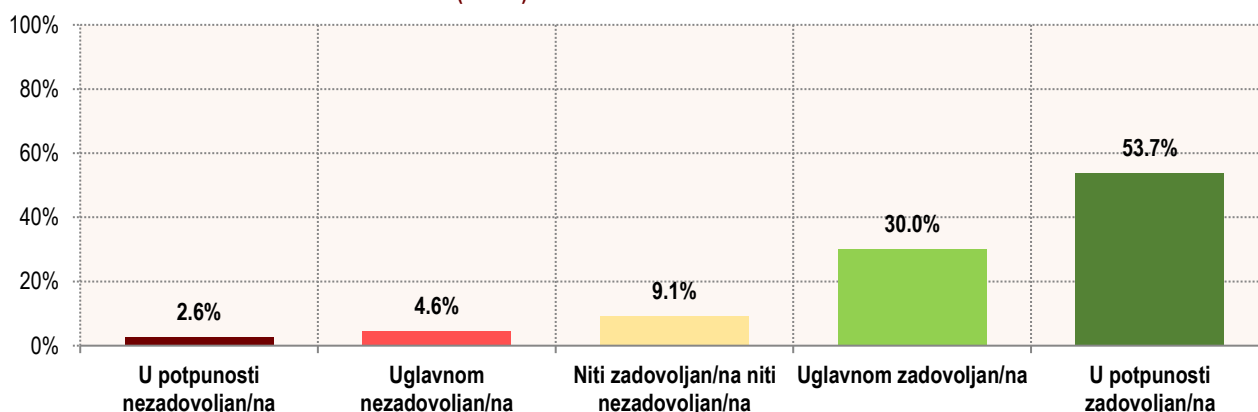
5.5. OPĆINSKI SUD U TUZLI

5.5.1. ZADOVOLJSTVO USLUGOM SUDA

OPĆE ZADOVOLJSTVO SUDOM

Većina ispitanika (84%) zadovoljna je Općinskim sudom u Tuzli (sudom). Pri tome je više od polovine njih (54%) u potpunosti zadovoljno, a 30% donekle zadovoljno ovim sudom. Manje od desetine ispitanika (9%) ima neutralan stav, a mali dio ispitanika (7%) izražava nezadovoljstvo ovim sudom – 5% uglavnom je nezadovoljno, a 3% u potpunosti nezadovoljno (Pogledati Grafikon 246.). Zbog toga je prosječan nivo zadovoljstva ispitanika sudom visok, te iznosi 4,3¹⁵⁵ (na skali od 1 do 5 na kojoj 1 znači u potpunosti nezadovoljan, a 5 u potpunosti zadovoljan).

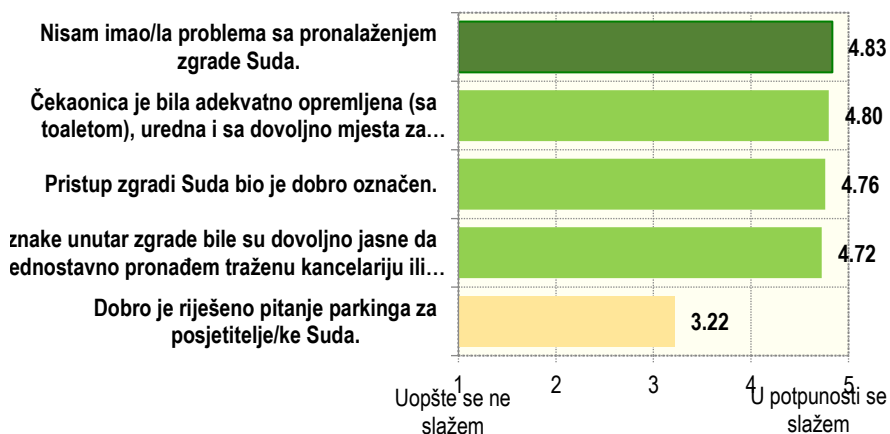
GRAFIKON 246. OPĆE ZADOVOLJSTVO SUDOM (N=350)



FIZIČKA PRISTUPAČNOST I PROSTORIJE SUDA

Fizičku pristupačnost i prostorije suda ispitanici vrlo visoko ocjenjuju. Naime, prosječna slaganja sa tvrdnjama koje govore o lakoći pronalaženja zgrade suda, kvalitetu oznaka za pristup zgradi suda, kvalitetu oznaka unutar zgrade suda i kvalitetu čekaonice iznose 4,7 i 4,8¹⁵⁶ što označava odgovor „u potpunosti se slažem“. Jedini izuzetak predstavlja tvrdnja koja se odnosi na parking za posjetitelje/ke suda, naime, znatno manje ispitanika se sa njom u potpunosti slaže, a znatno više su zastupljeni preostali odgovori tako da se u prosjeku ispitanici „niti slažu niti ne slažu“ sa tvrdnjom da je ono dobro riješeno“ (3,2)¹⁵⁷. (Pogledati Grafikon 247.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da se gotovo trećina ispitanika (31%) ne slaže sa tim da je pitanje

GRAFIKON 247. PROSJEČNO SLAGANJE SA TVRDNJAMA VEZANIM ZA FIZIČKU PRISTUPAČNOST I PROSTORIJE SUDA



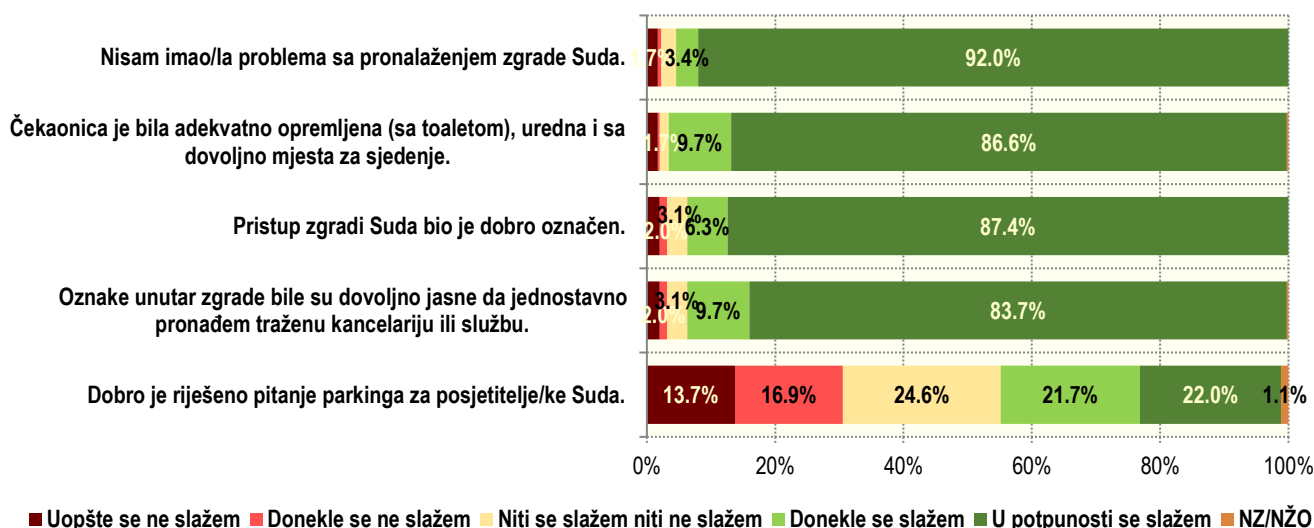
¹⁵⁵ Aritmetička sredina (M)=4,28, Standardna devijacija (SD)=0,98, Raspon rezultata: Najniža ocjena (Min)=1, Najviša ocjena (Max)=5, Broj ispitanika koji su odgovorili na pitanje (N)=350.

¹⁵⁶ Nisam imao/la problema sa pronalaženjem zgrade suda: M=4,83, SD=0,65, Min=1, Max=5, N=350; Pristup zgradi suda bio je dobro označen: M=4,76, SD=0,75, Min=1, Max=5, N=350; Oznake unutar zgrade bile su dovoljno jasne da jednostavno pronađem traženu kancelariju ili službu: M=4,72, SD=0,76, Min=1, Max=5, N=349, Čekaonica je bila adekvatno opremljena (sa toaletom), uredna i sa dovoljno mjesta za sjedenje: M=4,80, SD=0,64, Min=1, Max=5, N=349.

¹⁵⁷ M=3,22, SD=1,34, Min=1, Max=5, N=346.

parkinga za posjetitelje suda dobro riješeno, pri čemu se 14% njih uopće, a 17% donekle ne slaže sa ovom tvrdnjom. (Pogledati Grafikon 248.)

GRAFIKON 248. SLAGANJE SA TVRDNJAMA VEZANIM ZA FIZIČKU PRISTUPAČNOST I PROSTORIJE SUDA (N=350)

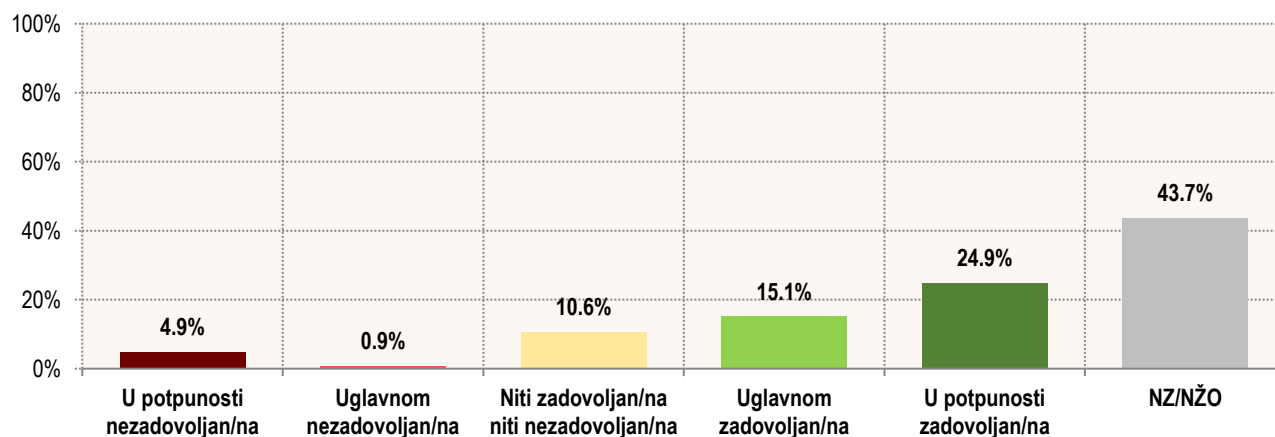


FUNKCIONISANJE SUDA

Zadovoljstvo efikasnošću izvršavanja sudskih odluka

Najveći dio ispitanika (44%) nije znao ili nije želio reći kakvo je njihovo zadovoljstvo efikasnošću sudskih odluka. Nešto manje njih (40%) istaklo je da je zadovoljno efikasnošću izvršavanja sudskih odluka. Pri tome je nešto više njih u potpunosti zadovoljno efikasnošću izvršavanja sudskih odluka, dok je onih koji su donekle zadovoljni nešto manje (25% naprema 15%). Uz 11% ispitanika koji nisu ni zadovoljni ni nezadovoljni, vrlo mali dio ispitanika smatra da se sudske usluge nedovoljno efikasno izvršavaju (1% je uglavnom nezadovoljnih i 5% u potpunosti nezadovoljnih). (Pogledati Grafikon 249.) Tako da je prosječno zadovoljstvo efikasnošću izvršavanja sudskih odluka na nivou „uglavnom zadovoljni“ (4,0).¹⁵⁸

GRAFIKON 249. ZADOVOLJSTVO EFIKASNOŠĆU IZVRŠAVANJA SUDSKIH ODLUKA (N=350)



Svojestvo u kojem su ispitanici bili u sudu značajno utiče na percepciju efikasnosti izvršavanja sudskih odluka. Naime, mada je zastupljenost ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu žrtve niska, još uvijek je prisutna razlika u nezadovoljstvu između njih i korisnika drugih sudskih usluga statistički značajna. Naime, 50% ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu žrtve je u potpunosti nezadovoljno efikasnošću izvršavanja sudskih odluka, što je slučaj sa 1% ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu korisnika drugih sudskih usluga, 6% ispitanika koji su bili u svojstvu svjedoka i 12% ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu stranke. Nasuprot tome, ispitanici koji su na sudu bili u svojstvu korisnika drugih sudskih

¹⁵⁸ M=3,95, SD=1,21, Min=1, Max=5, N=197.

usluga značajno češće od onih koji su bili u svojstvu stranke uglavnom zadovoljni efikasnošću izvršavanja sudskih odluka. (Pogledati Tabelu 29.)

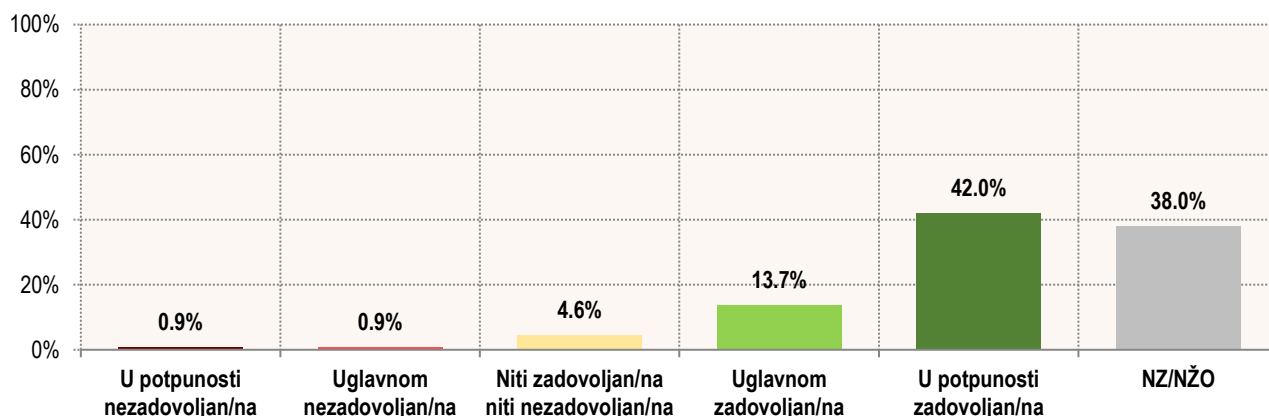
TABELA 29. ZADOVOLJSTVO EFIKASNOŠĆU IZVRŠAVANJA SUDSKIH ODLUKA – prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu¹⁵⁹

	Kao stranka		Kao svjedok		Kao žrtva u krivičnom predmetu		Kao korisnik drugih sudskih usluga	
	N	%	N	%	N	%	N	%
U potpunosti nezadovoljan/na	13	12,1%	1	6,3%	2	50,0%	1	1,4%
Uglavnom nezadovoljan/na	2	1,9%	1	6,3%	0	0,0%	0	0,0%
Niti zadovoljan/na niti nezadovoljan/na	21	19,6%	3	18,8%	0	0,0%	13	18,6%
Uglavnom zadovoljan/na	21	19,6%	3	18,8%	1	25,0%	28	40,0%
U potpunosti zadovoljan/na	50	46,7%	8	50,0%	1	25,0%	28	40,0%
UKUPNO	107	100,0%	16	100,0%	4	100,0%	70	100,0%

Poštovanje zakazanog vremena za održavanje saslušanja

Poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja zadovoljno je više od polovine (56%) ispitanika usluga suda, pri čemu je značajno više njih u potpunosti zadovoljno (42%), dok je 14% donekle zadovoljno poštovanjem vremena za održavanje saslušanja. Najveći dio preostalih ispitanika (38%) nije znao ili nije želio odgovoriti na ovo pitanje, tako da su rijetki ispitanici koji nisu ni zadovoljni ni nezadovoljni (5%), dok onih koji ističu svoje nezadovoljstvo poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja skoro da i nema (1% je uglavnom nezadovoljno, a 1% u potpunosti nezadovoljno). (Pogledati Grafikon 250.) Tako da je prosječno zadovoljstvo poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja visoko tj. ispitanici su njim u prosjeku u potpunosti zadovoljni (4,5)¹⁶⁰.

GRAFIKON 250. ZADOVOLJSTVO POŠTOVANJEM ZAKAZANOG VREMENA ZA ODRŽAVANJE SASLUŠANJA (N=350)



Kao i u prethodnom pitanju, **svojstvo u kojem su ispitanici bili u sudu značajno utiče i na percepciju poštovanja zakazanog vremena za održavanje saslušanja**. Naime, **50% ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu žrtve je u potpunosti nezadovoljno poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja, dok među preostalim kategorijama nezadovoljnih ispitanika skoro da i nema**. Istovremeno, poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja značajno su češće u potpunosti zadovoljni ispitanici koji su na sudu bili u svojstvu svjedoka (81%), stranke (73%) i korisnika drugih sudskih usluga (56%) dok nema u potpunosti zadovoljnih ispitanika koji su bili u svojstvu žrtve (0%). Dodatno, ispitanici koji su bili na sudu u svojstvu korisnika drugih sudskih usluga značajno su češće uglavnom zadovoljni poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanje nego stranke i svjedoci. Tako da analiza prosječnih ocjena zadovoljstva pokazuje da su žrtve značajno nezadovoljnije ovom stavkom nego preostale kategorije ispitanika.¹⁶¹ (Pogledati Tabelu 30.)

¹⁵⁹ Iz pregleda rezultata su isključeni ispitanici koji nisu znali ili nisu željeli odgovoriti na ovo pitanje (N=153).

¹⁶⁰ M=4,53, SD=0,81, Min=1, Max=5, N=217.

¹⁶¹ Kao žrtva u krivičnom predmetu: M=2,25; Kao korisnik drugih sudskih usluga: M=4,47; Kao stranka: M=4,61; Kao svjedok: M=4,71.

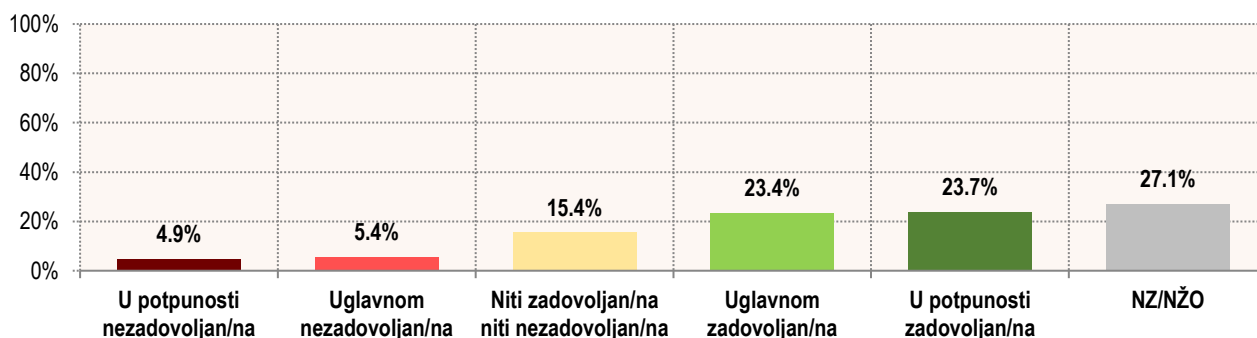
TABELA 30. ZADOVLJSTVO POŠTOVANJEM ZAKAZANOG VREMENA ZA ODRŽAVANJE SASLUŠANJA – prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu¹⁶²

	Kao stranka		Kao svjedok		Kao žrtva u krivičnom predmetu		Kao korisnik drugih sudskih usluga	
	N	%	N	%	N	%	N	%
U potpunosti nezadovoljan/na	1	0,8%	0	0,0%	2	50,0%	0	0,0%
Uglavnom nezadovoljan/na	2	1,6%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,6%
Niti zadovoljan/na niti nezadovoljan/na	9	7,0%	2	9,5%	1	25,0%	4	6,3%
Uglavnom zadovoljan/na	22	17,2%	2 _a	9,5%	1	25,0%	23	35,9%
U potpunosti zadovoljan/na	94	73,4%	17 _a	81,0%	0	0,0%	36	56,3%
UKUPNO	128	100,0%	21	100,0%	4	100,0%	64	100,0%

Zadovoljstvo jednostavnošću/komplikovanošću procedure u sudskim procesima

Nešto je niže zadovoljstvo ispitanika jednostavnošću/komplikovanošću procedure u sudskim procesima u sudu. Naime, nešto manje od polovine ispitanika (47%) zadovoljno je jednostavnošću ove procedure (24% je u potpunosti, a 23% je donekle zadovoljnih). Najveći dio preostalih ispitanika (27%) nije znao ili želio odgovoriti na ovo pitanje, a 15% je ni zadovoljno ni nezadovoljno, dok desetina ispitanika ističe svoje nezadovoljstvo zbog komplikovane procedure u sudskim procesima (po 5% u potpunosti nezadovoljnih i uglavnom nezadovoljnih). (Pogledati Grafikon 251.) Tako da prosječna ocjena zadovoljstva jednostavnošću/komplikovanošću procedure u sudskim procesima iznosi 3,8¹⁶³.

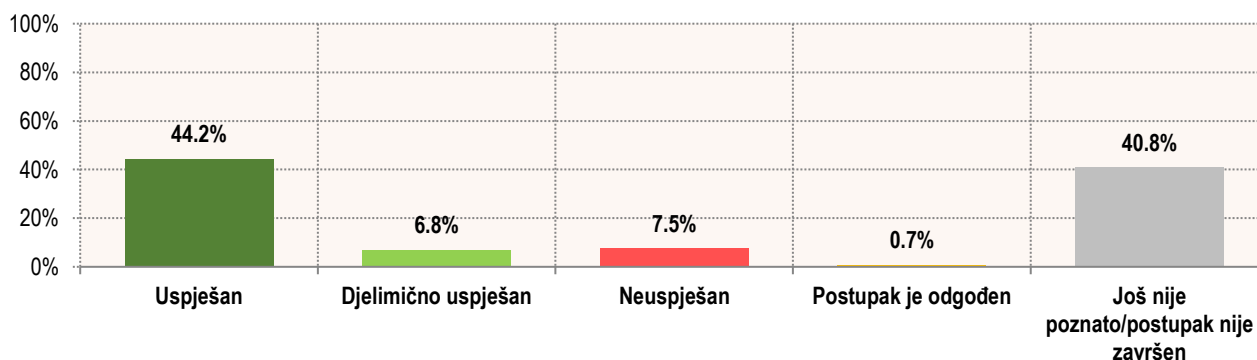
GRAFIKON 251. ZADOVLJSTVO JEDNOSTAVNOŠĆU/KOMPLIKOVANOŠĆU PROCEDURE U SUDSKIM POSTUPCIMA (N=350)



Ishod predmeta

Nešto manje od polovine ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu stranke i žrtve (45%) navodi da je njihov predmet uspješno završen. Dodatnih 7% ističe da je ishod predmeta bio djelimično uspješan, a isto toliko ispitanika da je bio neuspješan (7%). Kod 41% ispitanika postupak još nije završen ili im još nije poznat njegov ishod, a kod 1% postupak je odgođen. (Pogledati Grafikon 252.) Analiza prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu pokazuje da su skoro svi ispitanici koji su odgovarali na ovo pitanje na sudu bili u svojstvu stranke (97%, N=143).

GRAFIKON 252. KAKAV JE BIO ISHOD VAŠEG PREDMETA? (N=147)



¹⁶² Iz pregleda rezultata su isključeni ispitanici koji nisu znali ili nisu željeli odgovoriti na ovo pitanje (N=133).

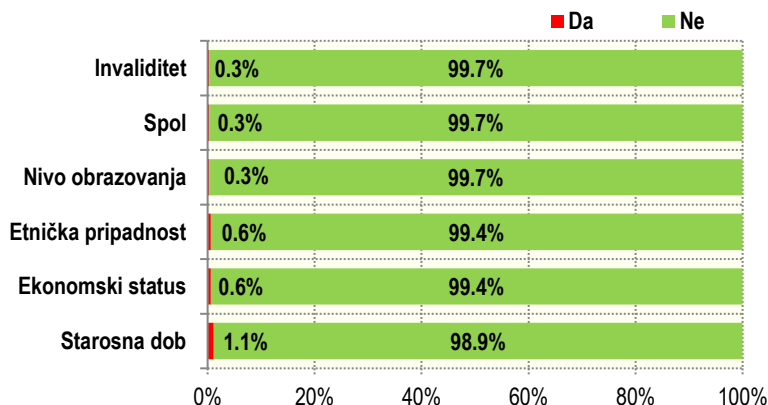
¹⁶³ M=3,76, SD=1,18, Min=1, Max=5, N=255.

PRISTUPAČNOST USLUGA SUDA

Uticaj socio-demografskih karakteristika na pristup uslugama suda

Skoro da nema ispitanika kojima je njihova određena socio-demografska karakteristika otežala pristup uslugama suda. Naime, po 1% ispitanika ističe da su im poteškoće stvarale starosna dob, ekonomski status i etnička pripadnost, dok su oni koji su istakli da su im pristup uslugama suda otežali nivo obrazovanja, spol i invaliditet još i rjeđi. (Pogledati Grafikon 253.)

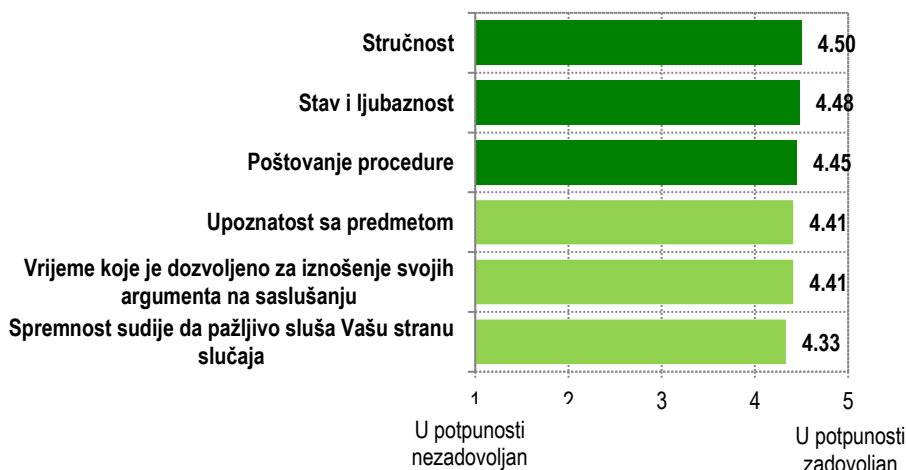
GRAFIKON 253. DA LI VAM JE NEKA OD SLJEDEĆIH KARATERISTIKA OTEŽALA PRISTUP USLUGAMA SUDA? (N=350)



Zadovoljstvo pojedinim aspektima rada sudija

Kada su u pitanju različiti aspekti rada sudija, ispitanici su sa njima visoko zadovoljni. Najzadovoljniji su stručnošću i sa stavom i ljubaznosti sudije, kao i sa sudijskim poštovanjem procedure. Prosječne ocjene za ove aspekte njihovog rada su 4,5,¹⁶⁴ dakle, na nivou „u potpunosti zadovoljni“. Tek nešto niže je prosječno zadovoljstvo sa sudijskom upoznatošću sa predmetom i vremenom koje su dobili za iznošenje svojih argumenata na saslušanju (po 4,4¹⁶⁵). Najmanje su zadovoljni i spremnošću sudije da pažljivo sasluša njihovu stranu slučaja, ali treba istaći da je zadovoljstvo ispitanika i ovim aspektima rada sudija visoko – prosječna ocjena je 4,3¹⁶⁶ (uglavnom zadovoljan/na). (Pogledati Grafikon 254.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da se procenti ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni pojedinim aspektima rada sudija kreću od 11% za spremnost sudije da pažljivo sasluša njihovu stranu slučaja do 4% za stručnost sudije. (Pogledati Grafikon 255.)

GRAFIKON 254. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO POJEDINIM ASPEKTIMA RADA SUDIJA

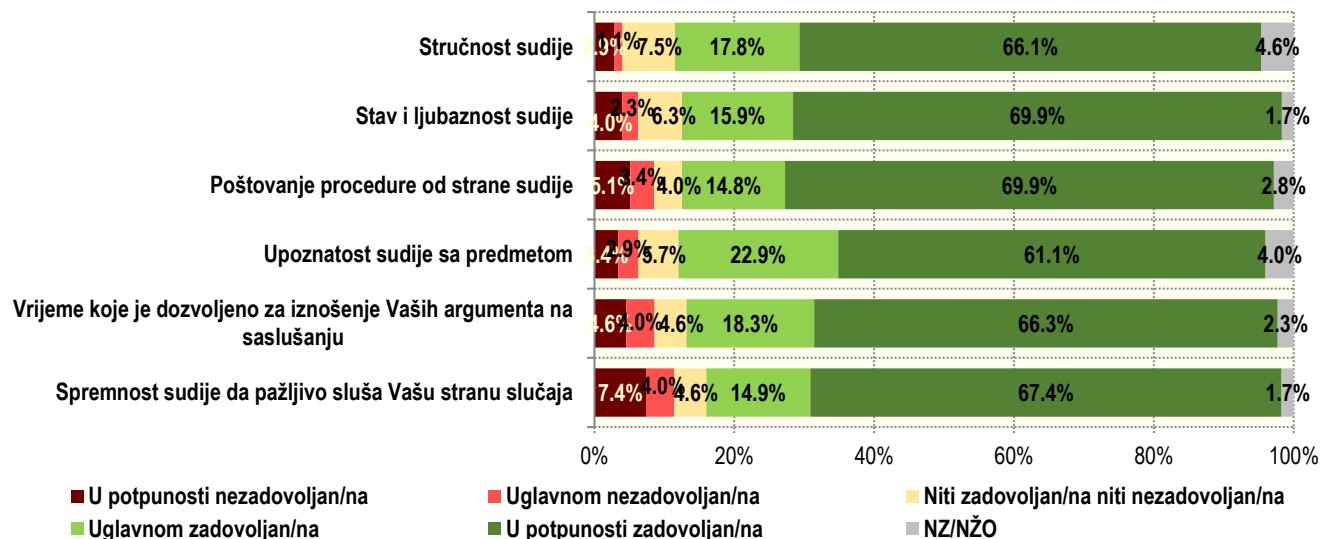


¹⁶⁴ Stav i ljubaznost (sudija se prema svim strankama i njihovim predstavnicima odnosio sa ljubaznošću): M=4,48, SD=1,00, Min=1, Max=5, N=173; Stručnost: M=4,50, SD=0,92, Min=1, Max=5, N=166; Poštovanje procedure: M=4,45, SD=1,09, Min=1, Max=5, N=171.

¹⁶⁵ Upoznatost sa predmetom: M=4,41, SD=0,99, Min=1, Max=5, N=168; Vrijeme koje je dozvoljeno za iznošenje svojih argumenata na saslušanju: M=4,41, SD=1,07, Min=1, Max=5, N=171.

¹⁶⁶ M=4,33, SD=1,21, Min=1, Max=5, N=172.

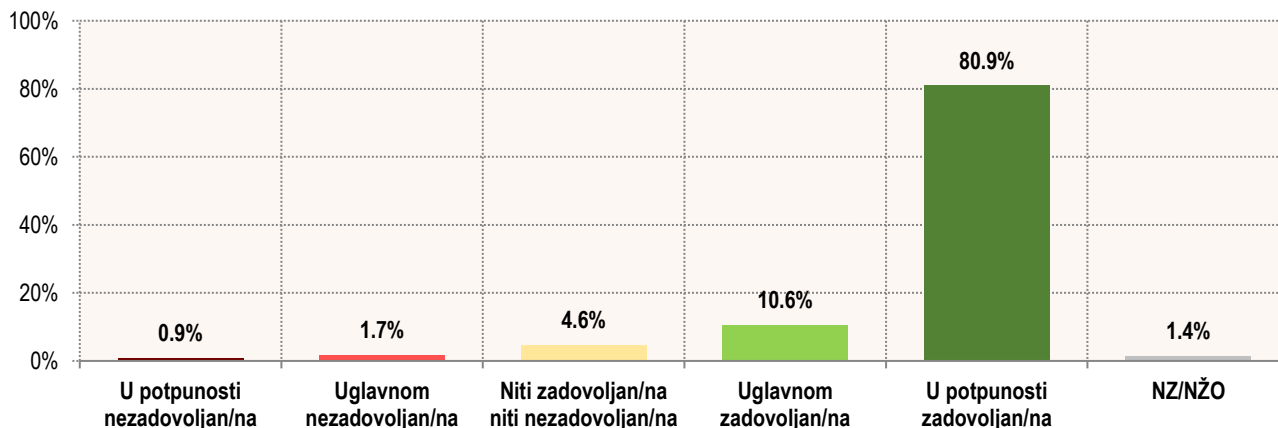
GRAFIKON 255. ZADOVOLJSTO POJEDINIM ASPEKTIMA RADA SUDIJA



Stav i ljubaznost sudskog osoblja

Skoro svi ispitanici (91%) zadovoljni su sa ljubaznošću sudskog osoblja. Pri tome je najveći dio (81%) u potpunosti zadovoljan, dok 11% njih ističe da je donekle zadovoljno odnosom sudskog osoblja prema njima. Preostali ispitanici najčešće imaju neutralan stav (nisu ni zadovoljni ni nezadovoljni) (5%), tako su ispitanici koji smatraju da je sudsko osoblje prema njima bilo neljubazno izrazito rijetki (1% je onih koji su u potpunosti nezadovoljni sa pokazanom ljubaznošću sudskog osoblja, a 2% onih koji su njom uglavnom nezadovoljni). (Pogledati Grafikon 256). Tako da je prosječni nivo zadovoljstva sa ljubaznošću sudskog osoblja visok i iznosi 4,7.¹⁶⁷

GRAFIKON 256. KOLIKO JE VAŠE ZADOVOLJSTVO VEZANO ZA LJUBAZNOST SUDSKOG OSOBLJA? (N=350)

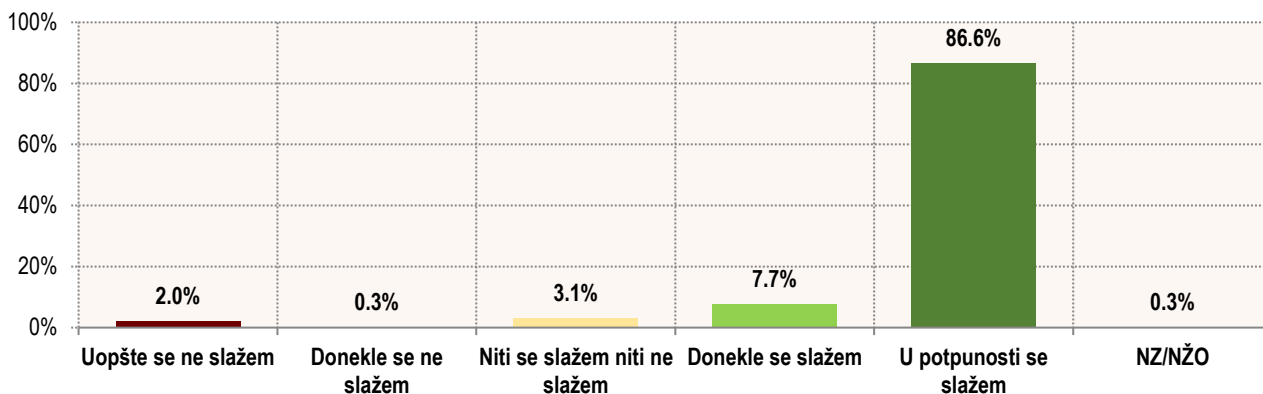


Procjena ljubaznosti zaposlenika suda sa kojim su se ispitanici susreli na ulazu u sud i na kontroli sigurnosti čak je i povoljnija. Naime, 94% ispitanika stiče da su ih oni primili ljubazno, pri čemu se 87% u potpunosti, a 8% donekle slaže sa ovom tvrdnjom. Vrlo je malo ispitanika (3%) koji se niti slažu niti ne slažu sa ovom tvrdnjom, a skoro da i nema onih koji se sa njom ne slažu (2% se uopće i 0,3% se donekle ne slaže). (Pogledati Grafikon 257.) Tako da prosječan nivo slaganja sa tvrdnjom „Zaposlenici suda su me ljubazno primili na ulazu i kontroli sigurnosti“ iznosi 4,77.¹⁶⁸

¹⁶⁷ M=4,71, SD=0,71, Min=1, Max=5, N=345.

¹⁶⁸ M=4,77, SD=0,71, Min=1, Max=5, N=349.

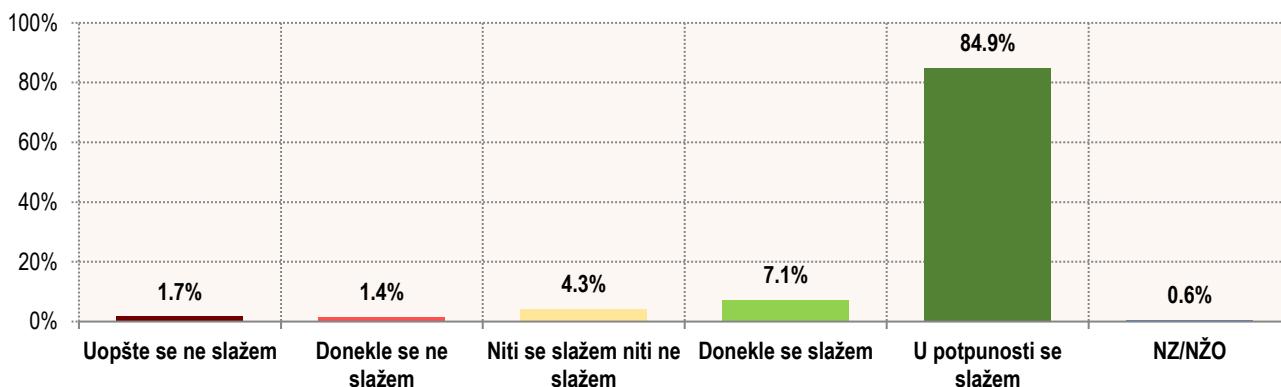
GRAFIKON 257. SLAGANJE SA TVRDNJOM „ZAPOSLENICI SUDA SU ME LJUBAZNO PRIMILI NA ULAZU I KONTROLI SIGURNOSTI“ (N=350)



Zadovoljstvo količinom informacija koje daje sud

Većina ispitanika (85%) ističe da su im zaposlenici suda pružili sve potrebne informacije, dok se dodatnih 7% donekle slažu sa ovom tvrdnjom. Uz mali broj onih koji imaju neutralan stav (4%), onih koji se ne slažu skoro da i nema (2% se uopće, a 1% donekle ne slaže sa njom). (Pogledati Grafikon 258.) Tako da je prosječno slaganje sa tvrdnjom „Zaposlenici suda su mi pružili sve potrebne informacije“ 4,7.¹⁶⁹

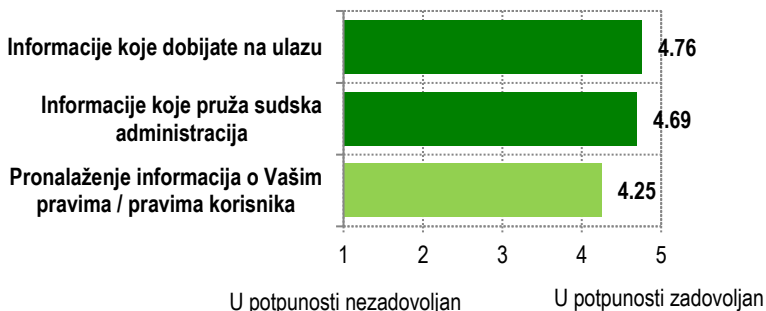
GRAFIKON 258. SLAGANJE SA TVRDNJOM „ZAPOSLENICI SUDA SU MI PRUŽILI SVE POTREBNE INFORMACIJE“ (N=350)



Zadovoljstvo dostupnim informacijama

Rezultati vezani za nivo zadovoljstva pojedinim informacijama (onim koje se dobijaju na ulazu, onim koje pruža sudska administracija, te onim koje se odnose na prava korisnika usluga suda) pokazuju da su ispitanici i njima visoko zadovoljni – najzadovoljniji su informacijama koje ispitanici dobijaju na ulazu (prosječni nivo zadovoljstva je 4,8)¹⁷⁰, slijedi zadovoljstvo informacijama koje pruža sudska administracija (4,7)¹⁷¹, dok je prosječni nivo zadovoljstva pronalaženjem informacija o pravima korisnika nešto niži (4,3)¹⁷². (Pogledati Grafikon 259.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da su procenti ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni dostupnim

GRAFIKON 259. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO DOSTUPNIM INFORMACIJAMA



¹⁶⁹ M=4,73, SD=0,76, Min=1, Max=5, N=348.

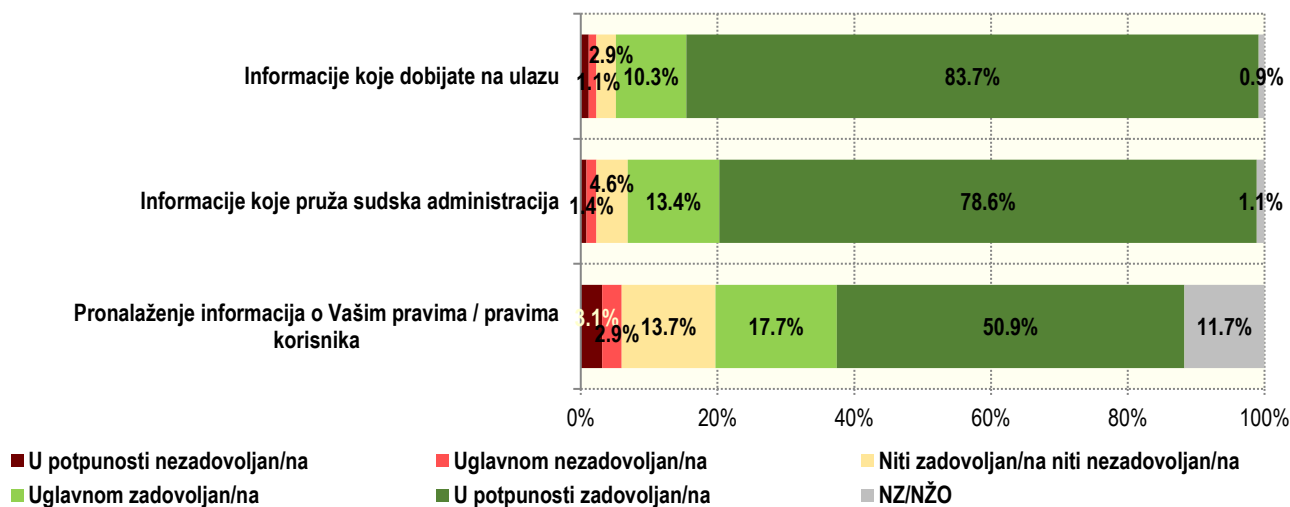
¹⁷⁰ M=4,76, SD=0,67, Min=1, Max=5, N=347.

¹⁷¹ M=4,69, SD=0,71, Min=1, Max=5, N=346.

¹⁷² M=4,25, SD=1,06, Min=1, Max=5, N=309.

informacijama međusobno vrlo slični. Kreću se od 6% za pronalaženje informacija o njihovim pravima/pravima korisnika do 2% za informacije koje pruža sudska administracija i informacije koje dobijaju na ulazu. (Pogledati Grafikon 260.)

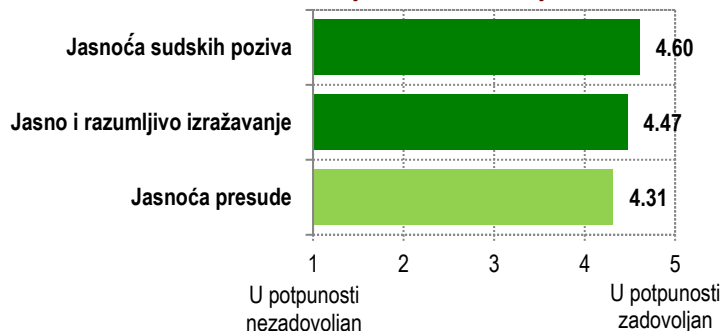
GRAFIKON 260. ZADOVOLJSTVO DOSTUPNIM INFORMACIJAMA (N=350)



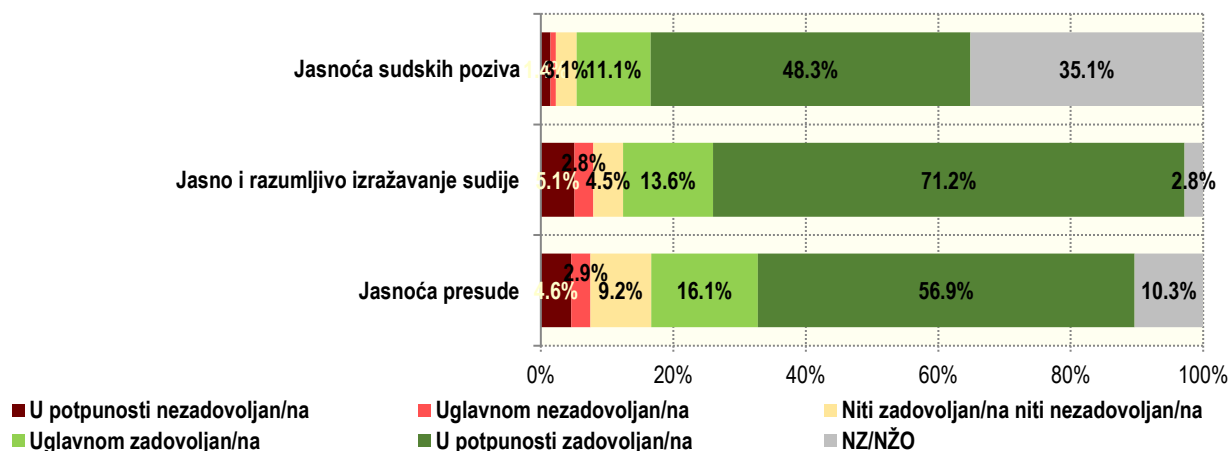
Zadovoljstvo jasnoćom informacija

Ispitanici su prilično zadovoljni i jasnoćom informacija koje dobijaju od suda – prosječni nivo zadovoljstva se kreće od 4,6 za jasnoću sudskih poziva i 4,5 za jasno i razumljivo izražavanje sudije do 4,3 za pisanje jasnih odluka/presuda.¹⁷³ (Pogledati Grafikon 261.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da su procenti ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni jasnoćom informacija koje dobijaju od suda dosta slični. Kreću se od 8% za jasnoću presude i jasno i razumljivo izražavanje sudije preko do 2% za jasnoću sudskih poziva. (Pogledati Grafikon 262).

GRAFIKON 261. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO jasnoćom informacija



GRAFIKON 262. ZADOVOLJSTVO JASNOĆOM INFORMACIJA (N₁=350, N₂=176, N₃=176)

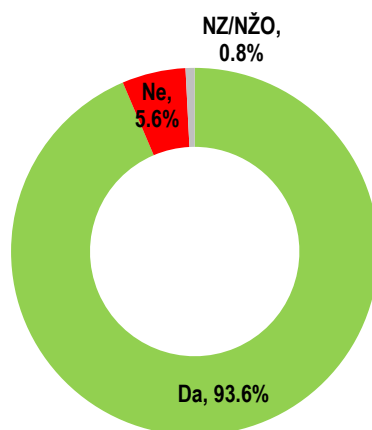


¹⁷³ Jasnoća sudskih poziva: M=4,60, SD=0,83, Min=1, Max=5, N=227; Jasno i razumljivo izražavanje sudije: M=4,47, SD=1,07, Min=1, Max=5, N=172; Jasnoća presude: M=4,31, SD=1,11, Min=1, Max=5, N=156.

Zadovoljstvo dostupnošću relevantne dokumentacije

Skoro svi ispitanici ističu da im je sva relevantna dokumentacija bila dostupna na vrijeme tj. prije ročišta (94%), dok 6% navodi da to nije bio slučaj. (Pogledati Grafikon 263).

GRAFIKON 263. DA LI JE SVA RELEVANTNA DOKUMENTACIJA BILA JE DOSTUPNA PRIJE ROČIŠTA? (N=125)

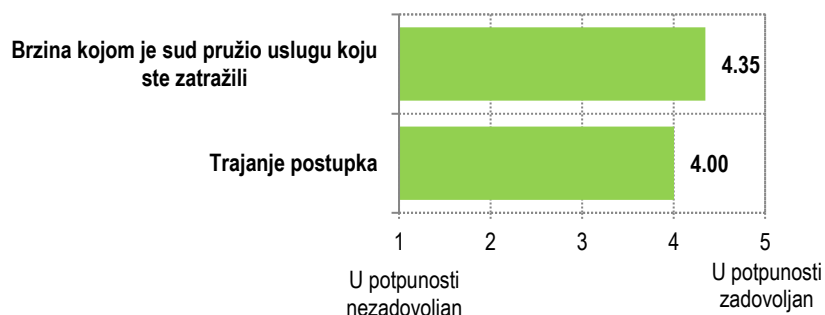


Zadovoljstvo brzinom rada suda

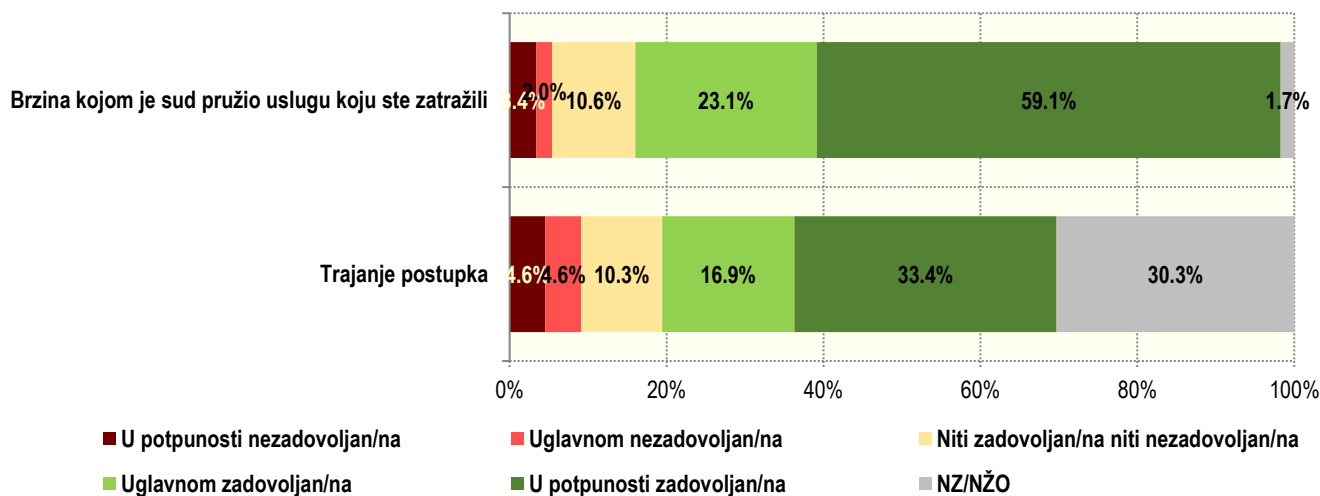
Zadovoljstvo brzinom rada suda je niže nego zadovoljstvo dostupnošću i jasnoćom informacija, tako da se prosječni nivo zadovoljstva kreće od 4,3 za brzinu kojom je sud pružio traženu uslugu do 4 za trajanje postupka.¹⁷⁴ (Pogledati Grafikon 264.)

Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da su procenti ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni brzinom rada suda 10% za brzinu kojom je sud pružio uslugu koju su ispitanici zatražili i 9% za trajanje postupka. (Pogledati Grafikon 265.)

GRAFIKON 264. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO BRZINOM RADA SUDA



GRAFIKON 265. ZADOVOLJSTVO BRZINOM RADA SUDA (N=350)

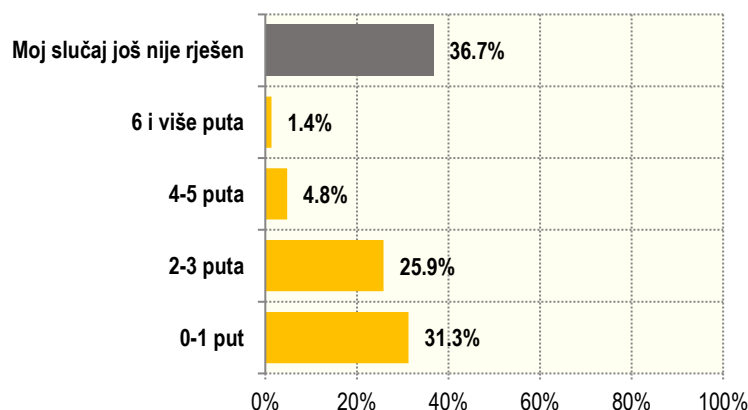


¹⁷⁴ Trajanje postupka: M=4,00, SD=1,22, Min=1, Max=5, N=244; Brzina kojom je sud pružio uslugu koju ste zatražili: M=4,35, SD=0,99, Min=1, Max=5, N=344.

Broj posjeta potrebnih za rješenje predmeta

Najveći dio ispitanika (37%) nije mogao reći koliko puta su oni ili njihovi advokati morali doći na sud da bi se riješio njihov predmet jer on još uvijek nije završen. Oni čiji je predmet završen, najčešće su morali doći samo jednom (31%) (najčešće kod prekršajnih postupaka). Slijede oni koji su došli dva do tri puta kako bi se njihov predmet riješio (26%). Rijetki su oni koji su morala sud posjetiti četiri do pet puta (5%) ili šest i više puta (1%). (Pogledati Grafikon 266.) Analiza prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu pokazuje da su skoro svi ispitanici koji su odgovarali na ovo pitanje na sudu bili u svojstvu stranke (97%, N=143).

GRAFIKON 266. BROJ POSJETA POTREBNIH ZA RJEŠENJE PREDMETA (N=147)



Vrijeme koje je proteklo od pokretanja do okončanja predmeta

Kada se radi o vremenu proteklom od pokretanja do okončanja njihovih predmeta petina ispitanika (20%) navodi da je njihov predmet završen za manje od mjesec dana. Skoro podjednak dio navodi da mi je trebalo od jednog do tri mjeseca (14%) i da im je trebalo tri do šest mjeseci (16%). Od šest mjeseci do jedne godine trajao je predmet za 6% ispitanika, jedna do dvije godine bila je potrebna za 2% ispitanika, 5% je čekalo od dvije do četiri godine, a 1% od četiri do šest godina. Kao i u prethodnom pitanju 37% ispitanika navodi da njihov postupak još nije okončan. (Pogledati Grafikon 267.) Analiza prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu pokazuje da su skoro svi ispitanici koji su odgovarali na ovo pitanje na sudu bili u svojstvu stranke (97%, N=143), dok je dužina trajanja nezavršenih postupaka je različita (od ispitanika kojima je postupak započeo na dan anketiranja do 15 godina), sa prosječnim trajanjem od dvije i pol godine¹⁷⁵.

GRAFIKON 267. VRIJEME PROTEKLO OD POKRETANJA DO OKONČANJA PREDMETA (N=147)

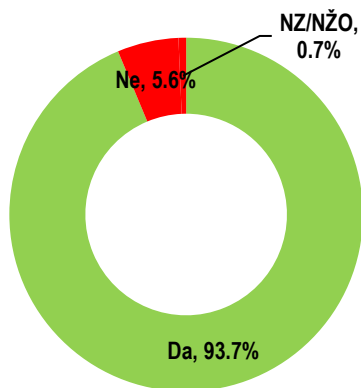


¹⁷⁵ M=29,79 mjeseci, SD=48,39, Min=0, Max=180, N=54.

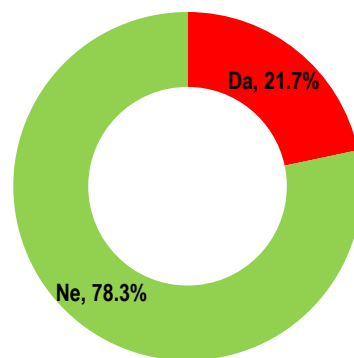
Poštovanje zakazanog vremena za ročište

Skoro svim ispitanicima koji su u svojim postupcima imali ročište ono je počelo na vrijeme (94%). Većina njih (78%) navodi da se ono nije odgađalo, dok 22% ispitanika ima drugačije iskustvo. (Pogledati Grafikone 268. i 269.)

GRAFIKON 268. DA LI JE ROČIŠTE POČELO NA VRIJEME?
(N=142)



GRAFIKON 269. DA LI JE ROČIŠTE ODLOŽENO ZA NEKI DRUGI DAN?
(N=143)



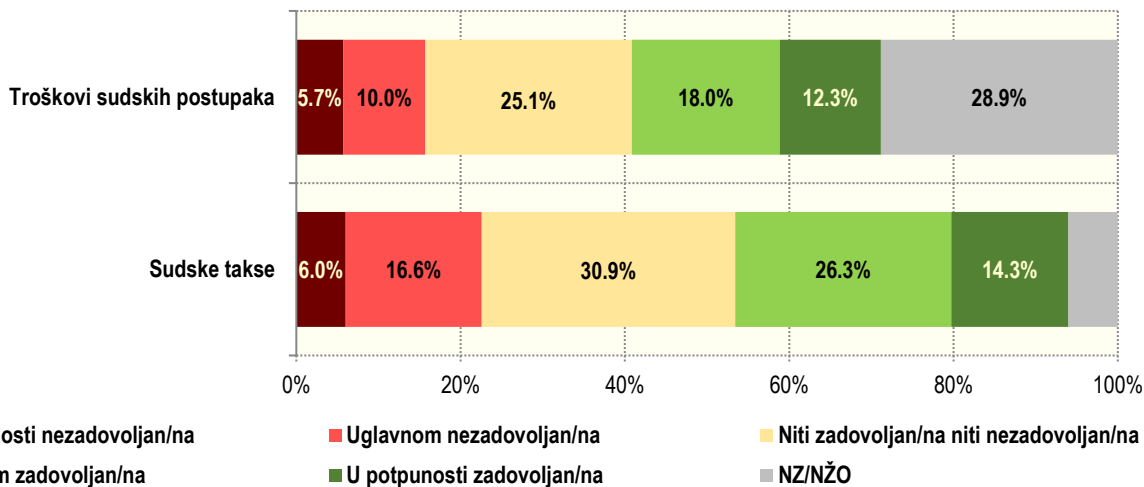
Troškovi usluga

Zadovoljstvo troškovima usluga suda je u principu na nivou „niti zadovoljni niti nezadovoljni“. Naime, prosječni nivo zadovoljstva ispitanika za sudske takse koje su morali nabaviti i za troškove sudskih postupaka 3,3.¹⁷⁶ (Pogledati Grafikon 270.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da je procenat ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni troškovima usluga suda, 23% po pitanju sudskih такси i 16% po pitanju troškova sudskih postupaka. (Pogledati Grafikon 271.)

GRAFIKON 270. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO TROŠKOVIMA USLUGA



GRAFIKON 271. ZADOVOLJSTVO TROŠKOVIMA USLUGA
(N=350)

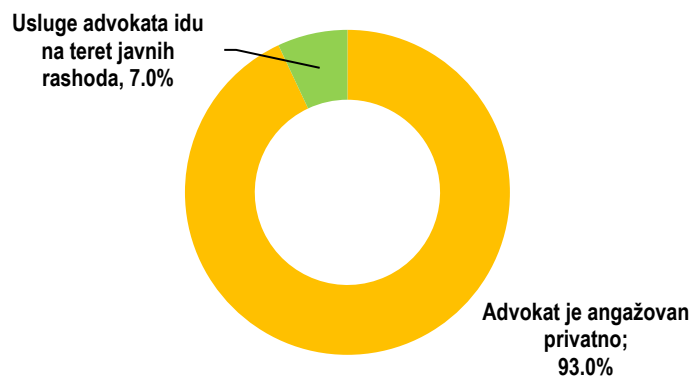


¹⁷⁶ Sudske takse: M=3,28, SD=1,12, Min=1, Max=5, N=329; Troškovi sudskih postupaka: M=3,30, SD=1,15, Min=1, Max=5, N=249.

Angažovanje advokata

Skoro trećina ispitanika kod kojih je to bilo primjenjivo (30%) navodi da ih (je) na sudu zastupa(o) advokat, i u skoro svim slučajevima oni su ga privatno angažovali (93%). Oni koji su advokatske usluge koristili na teret javnih rashoda prilično su rijetko zastupljeni (7%). (Pogledati Grafikon 272.)

GRAFIKON 272. NAČIN ANGAŽOVANJA ADVOKATA (N=42)

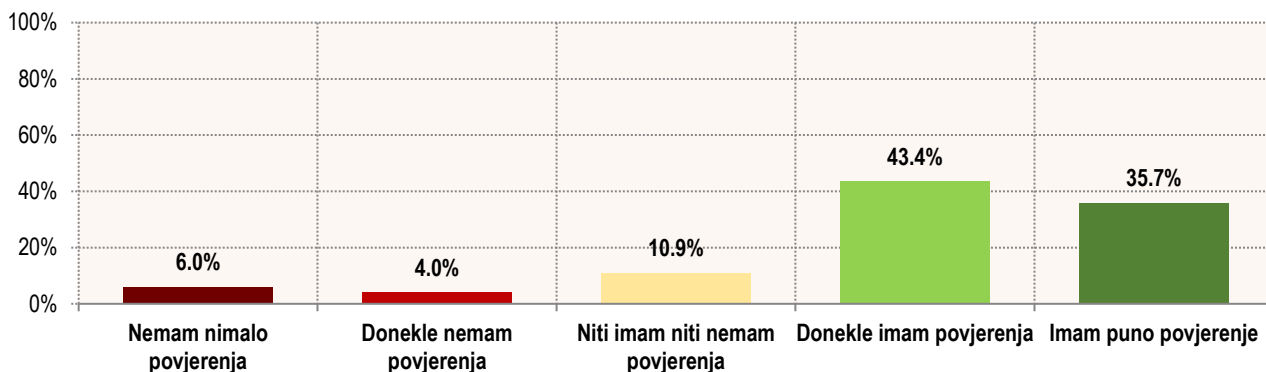


5.3.2. POVJERENJE U RAD SUDA

OPĆI NIVO POVJERENJA U RAD SUDA

Većina ispitanika (79%) ističe da imaju povjerenje u rad suda, pri čemu je više onih koji imaju puno povjerenje nego onih koji imaju djelomično povjerenje u njegov rad (43% naprema 36%). Uz 11% onih koji niti imaju niti nemaju povjerenja, mali dio ispitanika navodi da uglavnom nema povjerenja (4%) ili da nema nimalo povjerenja u rad suda (6%). (Pogledati Grafikon 273.) Tako da prosječan nivo povjerenja u rad suda iznosi 4 („donekle imam povjerenja“).¹⁷⁷

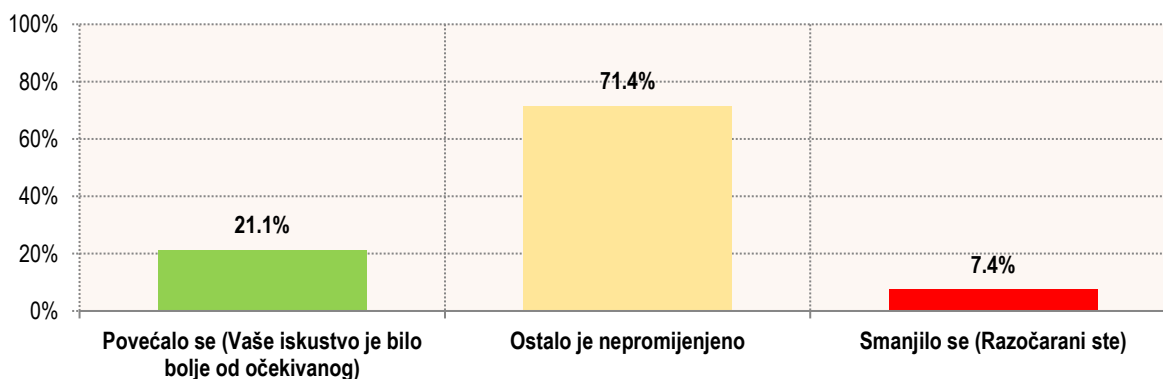
GRAFIKON 273. OPĆENITO GOVOREĆI, KOLIKO IMATE POVJERENJA U RAD SUDA (N=350)



Uticaj zadnjeg dolaska u sud na nivo povjerenja u pravosuđe

Nešto manje od tri četvrtine ispitanika (71%) ističe da zadnji dolazak na sud nije uticao na nivo povjerenja koje imaju u pravosuđe. Preostali češće navode da je iskustvo tokom zadnjeg boravka u sudu dovelo do povećanja nego do smanjenja njihovog povjerenja u pravosuđe. Naime, za 21% ispitanika ovo iskustvo je bilo bolje od očekivanog, dok se 7% razočaralo. (Pogledati Grafikon 274).

GRAFIKON 274. DA LI SE VAŠE POVJERENJE U PRAVOSUĐE POVEĆALO ILI SMANJILO NAKON VAŠEG DANAŠNJEG/ ZADNJEG DOLASKA U SUD? (N=350)



PROCJENA NEPRISTRASNOSTI I NEZAVISNOSTI SUDIJA

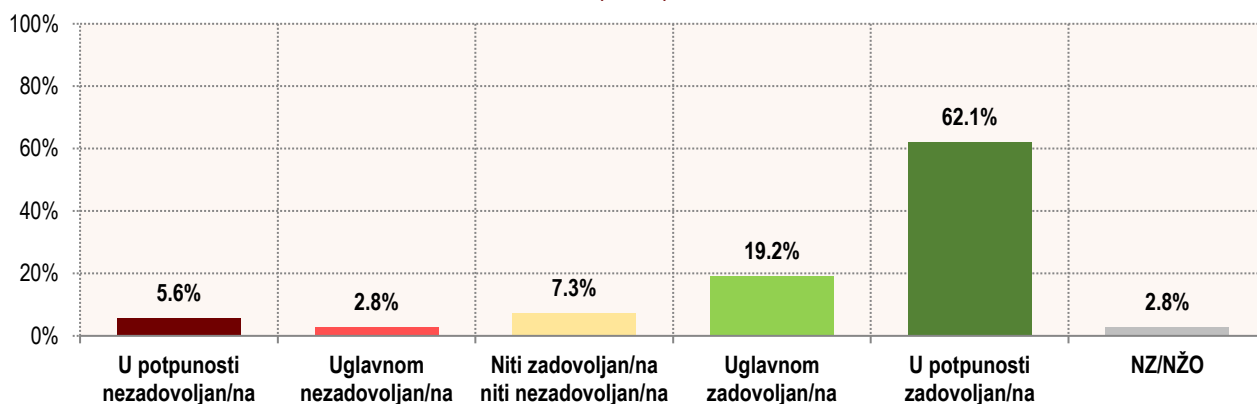
Procjena nepristrasnosti sudija

Većina ispitanika (81%) ističu da ima su u određenoj mjeri zadovoljni jer smatraju da su sudije nepristrasne tj. da jednako tretiraju sve stranke bez obzira na spol, njihovu političku, vjersku, etničku ili drugu pripadnost (čak 62% je u potpunosti, a 19% je donekle zadovoljno). Slijede oni koji imaju neutralan stav (7%), a malo je onih koji su u određenoj mjeri nezadovoljni

¹⁷⁷ M=3,99, SD=1,08, Min=1, Max=5, N=350.

nepristrasnošću sudija (6% je u potpunosti, a 3% je donekle nezadovoljnih) (Pogledati Grafikon 275.) Tako da prosječan nivo zadovoljstva nepristrasnošću sudija iznosi 4,3.¹⁷⁸

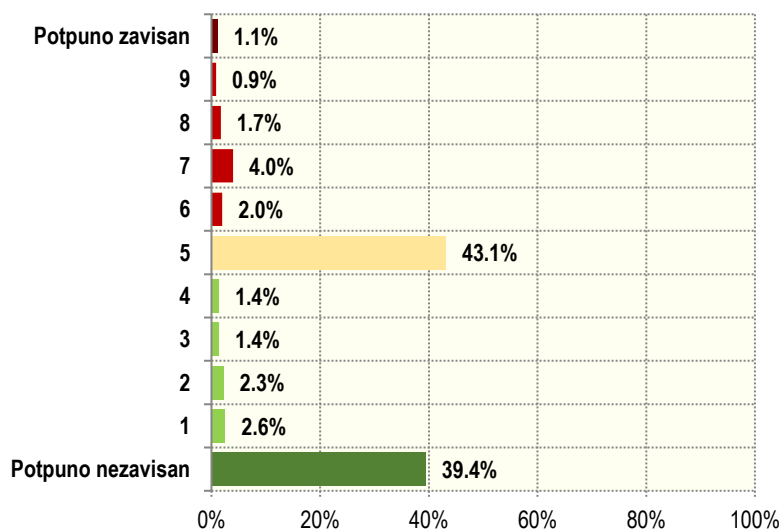
GRAFIKON 275. ZADOVOLJSTVO NEPRISTRASNOŠĆU SUDIJA (N=350)



Procjena nezavisnosti sudija

Istovremeno, dvije petine ispitanika (39%) smatra da su sudije bile u potpunosti nezavisne u vođenju njihovog postupka.¹⁷⁹ Dodatnih 8% smatra da su bile nezavisne u određenoj mjeri. Uz čak 43% ispitanika koji „daju srednju ocjenu“, samo 9% procjenjuje da su sudije u vođenju postupka bile u određenoj mjeri zavisne, a 1% da su bile u potpunosti zavisne. (Pogledati Grafikon 276.) Tako da prosječna ocjena nezavisnosti sudija u vođenju postupka (na skali od 0 do 10, pri čemu 0 znači „potpuno nezavisan“, a 10 „potpuno zavisan“) iznosi 3,1.¹⁸⁰

GRAFIKON 276. U KOJOJ MJERI SMATRATE DA SU SUDIJE (SUCI) BILI NEZAVISNI U VOĐENJU POSTUPKA, NA SKALI OD 0 DO 10, PRI ČEMU 0 ZNAČI „POTPUNO NEZAVISAN“, A 10 „POTPUNO ZAVISAN“? (N=350)



Međutim, podaci vezani za percepciju prisutnosti pojedinih vrsta uticaja na sudske odluke pokazuju da dio ispitanika koji smatraju da je sudija u vođenju (njegovog) postupka djelovao (u određenoj mjeri) nezavisno istovremeno smatraju da je

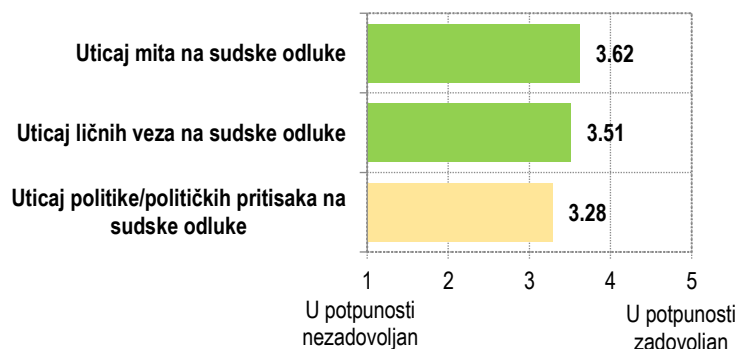
¹⁷⁸ M=4,33, SD=1,12, Min=1, Max=5, N=172.

¹⁷⁹ Nezavisan sudija je oslobođen političkog ili drugog neprikladnog pritiska.

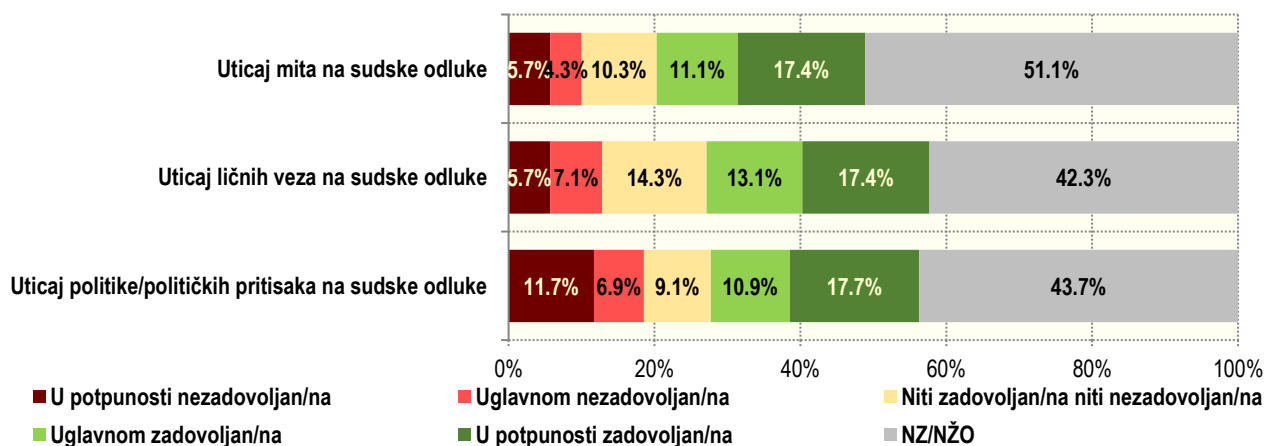
¹⁸⁰ M=3,06, SD=2,75, Min=1, Max=10, N=350.

(inače) prisutna određena vrsta uticaja na sudske odluke. Naime, gotovo petina ispitanika je nezadovoljna je jer smatra da je sudu prisutan uticaj politike/političkih pritisaka (18%). Nezadovoljstvo zbog percipiranog uticaja ličnih veza na sudske odluke je nešto rjeđe prisutno (13% nezadovoljnih), kao i uticaja mita na sudske odluke (10%). (Pogledati Grafikon 278). Tako da su prosječne ocjene zadovoljstva uticajem mita i ličnih veza na nivou odgovora „uglavnom zadovoljan/a“ i iznose 3,5 i 3,6¹⁸¹. Dok je ocjena politike na sudske odluke nešto niža i iznosi 3,3.¹⁸² (Pogledati Grafikon 277.)

GRAFIKON 277. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO SA PRISUTNOŠĆU RAZLIČITIH UTICAJA KADA SE RADI O OPĆINSKOM SUDU U TUZLI



GRAFIKON 278. ZADOVOLJSTVO SA PRISUTNOŠĆU RAZLIČITIH UTICAJA KADA SE RADI O OPĆINSKOM SUDU U TUZLI (N=350)



PERCEPCIJA PRAVIČNOSTI

Percepcija pravičnosti dosadašnjeg postupanja prema ispitanicima na sudu

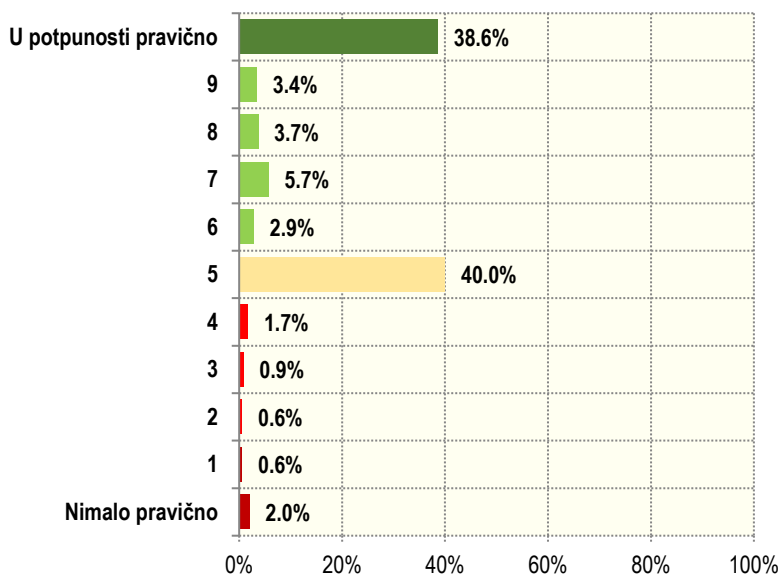
Kada je u pitanju pravičnost postupanja prema njima na sudu prije anketiranja dvije petine ispitanika (39%) smatra da je postupanje bilo u potpunosti pravično. Dodatnih 16% smatra da je u određenoj mjeri bilo pravično. Uz čak 40% ispitanika koji „daju srednju ocjenu“ malo je ispitanika koji procjenjuju da je prema njima postupano nepravično (6%). Naime da sud nije bio nimalo pravičan smatra 2% njih, dok 4% navodi da postupanje prema njima na sudu u određenoj mjeri nije bilo pravično (Pogledati Grafikon 279.) Tako da prosječna ocjena pravičnosti postupanja na sudu iznosi visokih 8,1 (na skali od 0 do 10, pri čemu 0 znači „nimalo pravično“, a 10 „u potpunosti pravično“).¹⁸³

¹⁸¹ Uticaj mita na sudske odluke: M=3,62, SD=1,36, Min=1, Max=5, N=171; Uticaj ličnih veza na sudske odluke: M=3,51, SD=1,31, Min=1, Max=5, N=202.

¹⁸² Uticaj politike/političkih pritisaka na sudske odluke: M=3,28, SD=1,53, Min=1, Max=5, N=197.

¹⁸³ M=7,15, SD=2,63, Min=0, Max=10, N=350.

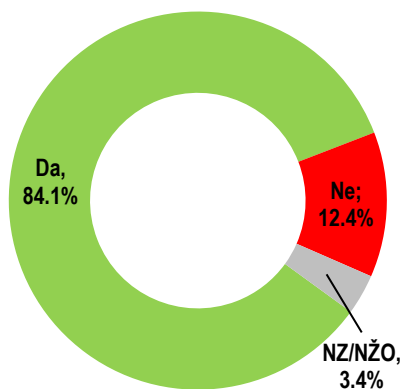
GRAFIKON 279. PRIJE DANAŠNJEG/ZADNJEG DOLASKA U SUD, KAKVO JE BILO VAŠE MIŠLJENJE O PRAVIČNOSTI POSTUPANJA PREMA VAMA NA SUDU? (N=350)



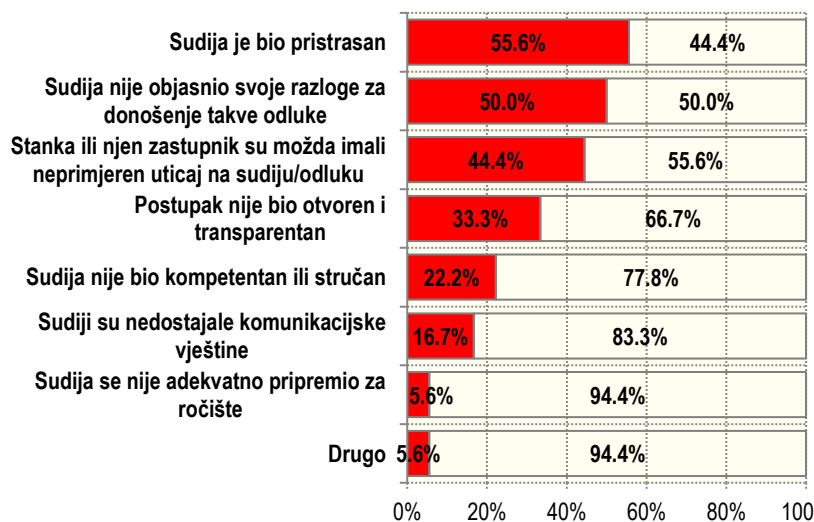
Percepcija pravičnosti rješenja predmeta ispitanika

Kada su u pitanju očekivanja/iskustva ispitanika u vezi sa pravičnošću rješenja njihovog predmeta, 84% njih je uvjeren da će njihov predmet biti pravično riješen/da jeste pravično riješen, dok 12% misli suprotno. (Pogledati Grafikon 280.) Mali broj ispitanika koji nije siguran da će njihov predmet biti/ili da već jeste pošteno riješen (N=18) najčešće smatra da je sudija bio pristrasan (N=10), navodi da sudija nije objasnio svoje razloge za donošenje odluke (N=9) te da su stranka ili njen zastupnik možda imali neprimjeren uticaj na sudiju/odluku (N=8). (Pogledati Grafikon 281.)

GRAFIKON 280. DA LI STE UVJERENI DA JE VAŠ SLUČAJ PRAVIČNO RIJEŠEN/ DA ĆE BITI PRAVIČNO RIJEŠEN? (N=145)



GRAFIKON 281. ZBOG ČEGA NISTE SIGURNI DA ĆE SLUČAJ BITI (ILI DA JESTE) POŠTENO RIJEŠEN? (N=18)

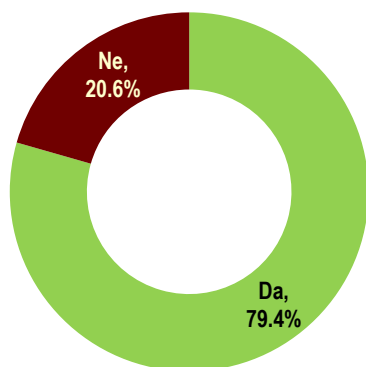


5.3.3. UPOZNATOST SA ULOGOM I DJELOVANJEM VSTV BiH

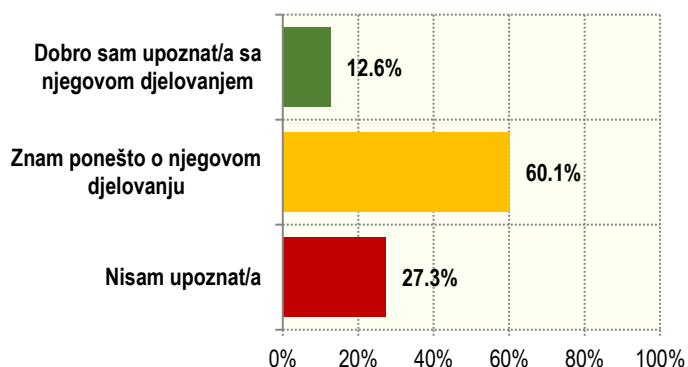
Upoznatost sa djelovanjem VSTV BiH

Većina ispitanika (79%) čulo je za Visoko sudsko i tužilačko vijeće BiH. (Pogledati Grafikon 282.) Međutim, 27% njih navodi da nije upoznato sa njegovim djelovanjem, a 60% ističe da zna ponešto, tako da samo 13% ispitanika izjavljuje da je dobro upoznato sa djelovanjem VSTV BiH (Pogledati Grafikon 283.)

GRAFIKON 282. DA LI STE ČULI ZA VISOKO SUDSKO I TUŽILAČKO VIJEĆE BiH? (N=350)



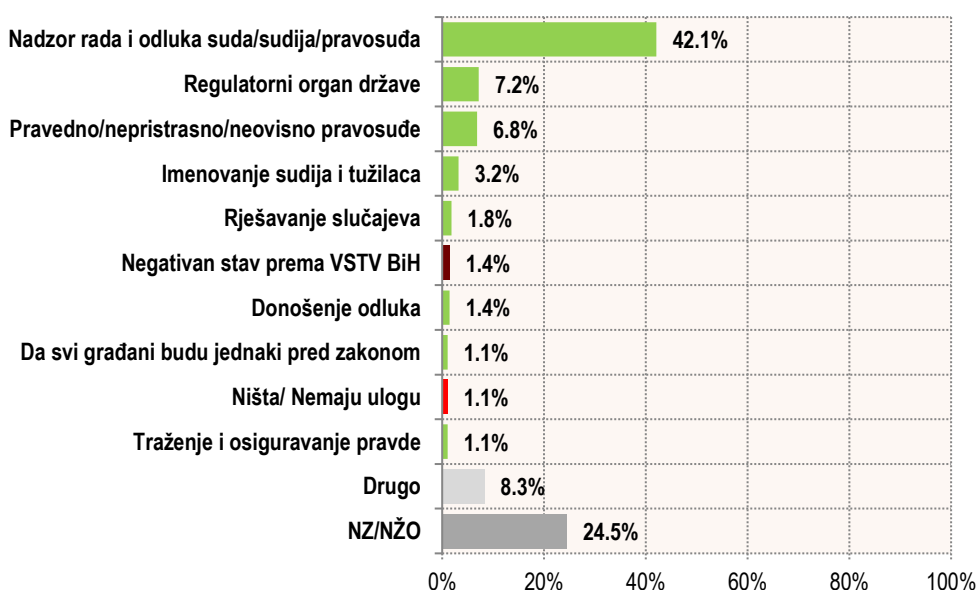
GRAFIKON 283. U KOJOJ MJERI STE UPOZNATI SA DJELOVANJEM VSTV BiH? (N=278)



Percepcija osnovne uloge VSTV BiH

Najveći dio, dvije petine ispitanika koji su čuli za VSTV BiH (42%) smatra da je njegova osnovna uloga nadzor rada i odluka suda/sudija/pravosuđa. Znatno manje njih smatra da je VSTV BiH regulatorni organ države i da obezbjeđuje pravedno/nepriistrasno/neovisno pravosuđe (po 7%). 3% ovih ispitanika smatra da je osnovna uloga VSTV BiH imenovanje sudija i tužilaca, dok su sve druge uloge rijetko navedene. Međutim, treba spomenuti da četvrtina ovih ispitanika (25%) nije znala ili nije željela odgovoriti na ovo pitanje, a po 1% je u okviru svog odgovora iznijelo negativan stav prema VSTV BiH ili navelo da VSTV BiH nema nikakvu ulogu.¹⁸⁴ (Pogledati Grafikon 284.)

GRAFIKON 284. ŠTA BI STE REKLI, KOJA JE OSNOVNA ULOGA VSTV BiH? (N=278)

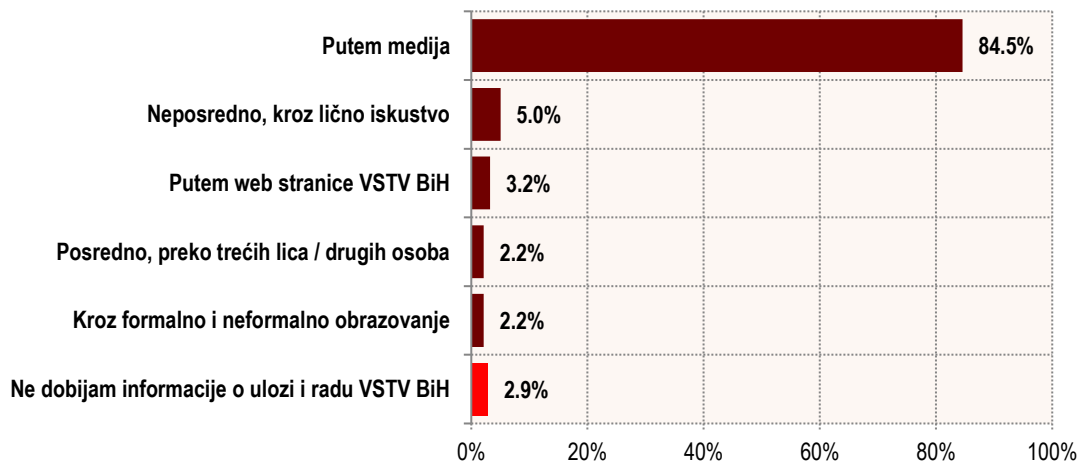


¹⁸⁴ Stavke: „Nadzor rada i odluka suda/sudija/pravosuđa“, „Regulatorni organ države“, „Osiguranje pravednog/nepriistrasnog/nezavisnog pravosuđa/sudstva“, „Imenovanje sudija i tužilaca“ i „Osiguranje da svi građani jednaki pred zakonom“ potpadaju pod regulatornu ulogu VSTV i čine njegove osnovne nadležnosti.

Načini dobijanja informacija o ulozi i radu VSTV BiH

Informacije o ulozi i radu VSTV BiH ispitanici najčešće dobijaju putem medija (85%). Mnogo manje ispitanika navodi da se o ulozi i radu VSTV BiH informiše neposredno, kroz lično iskustvo (5%), putem web stranice VSTV BiH (3%), te kroz formalno i neformalno obrazovanje i posredno, putem drugih osoba (po 2%). (Pogledati Grafikon 285).

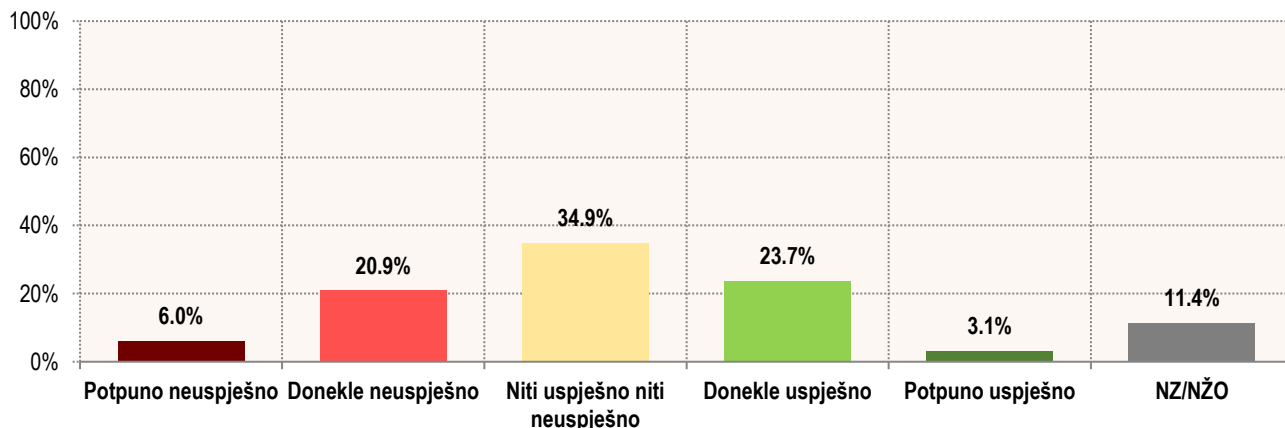
GRAFIKON 285. NA KOJI NAČIN DOBIVATE INFORMACIJE O ULOZI I RADU VSTV BiH? (N=278)



Procjena uspješnosti dosadašnjeg djelovanja VSTV BiH

Više od četvrtine ispitanika (27%) procjenjuje da je dosadašnje djelovanje VSTV BiH uspješno. (Međutim, treba istaći da veći dio (24%) smatra da je ono donekle uspješno, dok su oni koji misle da je VSTV do sada djelovao potpuno uspješno rijetki (3%)). Onih koji dosadašnje djelovanje VSTV procjenjuju kao u određenoj mjeri neuspješno ima isto toliko (27%) (21% ispitanika smatra da VSTV dosada djelovao donekle neuspješno, a 6% da je djelovao potpuno neuspješno). Preostali imaju neutralan stav (35%) ili nisu znali/željeli odgovoriti na ovo pitanje (11%). (Pogledati Grafikon 286). Tako da je prosječna ocjena dosadašnjeg djelovanja VSTV BiH (na skali od 1 do 5, na kojoj 1 znači „potpuno neuspješno“, a 5 „potpuno uspješno“) 3,0 „niti uspješno niti neuspješno“.¹⁸⁵

GRAFIKON 286. DOSADAŠNJE DJELOVANJE VSTV BiH (N=350)



¹⁸⁵ M=2,97, SD=0,96, Min=1, Max=5, N=310.

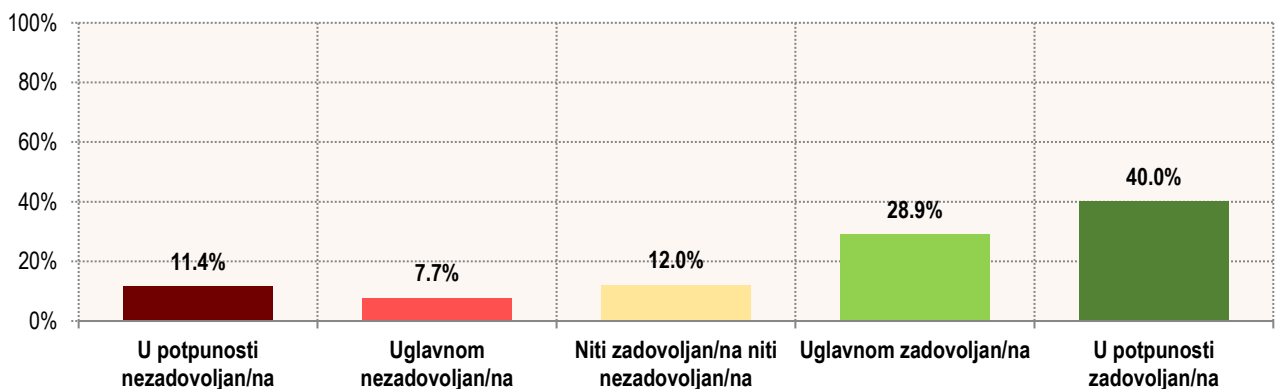
5.6. OPĆINSKI SUD U ZENICI

5.6.1. ZADOVOLJSTVO USLUGOM SUDA

OPĆE ZADOVOLJSTVO SUDOM

Više od dvije trećine ispitanika (69%) zadovoljno je Općinskim sudom u Zenici (sudom). Pri tome su dvije petine njih (40%) u potpunosti zadovoljno, a 29% donekle zadovoljno ovim sudom. Oko desetine ispitanika (12%) ima neutralan stav, a petine (19%) izražava nezadovoljstvo ovim sudom – 8% uglavnom je nezadovoljno, a 11% u potpunosti nezadovoljno (Pogledati Grafikon 287.) Tako da prosječan nivo zadovoljstva ispitanika Općinskim sudom u Zenici iznosi 3,8¹⁸⁶ (na skali od 1 do 5 na kojoj 1 znači u potpunosti nezadovoljan, a 5 u potpunosti zadovoljan).

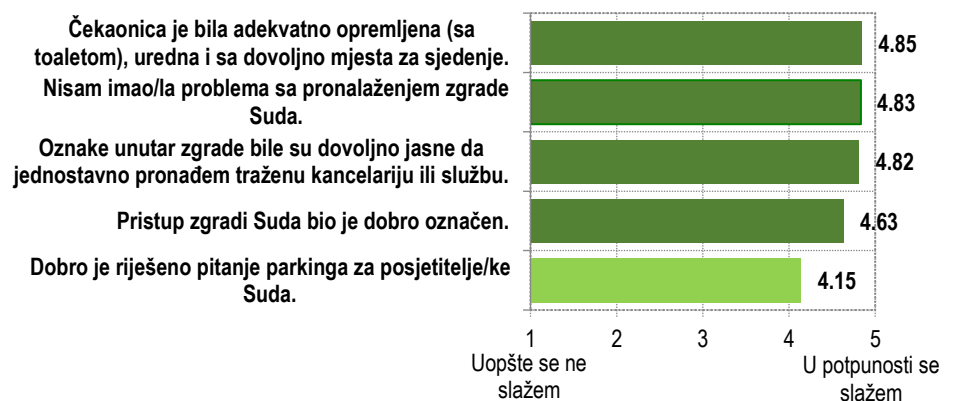
GRAFIKON 287. OPĆE ZADOVOLJSTVO SUDOM (N=350)



FIZIČKA PRISTUPAČNOST I PROSTORIJE SUDA

Fizičku pristupačnost i prostorije suda ispitanici vrlo visoko ocjenjuju. Naime, prosječna slaganja sa tvrdnjama koje govore o lakoći pronalazjenja zgrade suda, kvalitetu oznaka za pristup zgradi suda, kvalitetu oznaka unutar zgrade suda i kvalitetu čekaonice iznose 4,6 i 4,9¹⁸⁷ što označava odgovor „u potpunosti se slažem“. Jedini izuzetak predstavlja tvrdnja koja se odnosi na parking za posjetitelje/ke suda, ali i sa njom se u prosjeku ispitanici „donekle slažu“ (4,2)¹⁸⁸. (Pogledati Grafikon 288.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da se petina ispitanika (20%) ne slaže sa tim da je pitanje parkinga za posjetitelje suda dobro riješeno, pri čemu se 16% njih uopće, a 4% donekle ne slaže sa ovom tvrdnjom. (Pogledati Grafikon 289.)

GRAFIKON 288. PROSJEČNO SLAGANJE SA TVRDNJAMA VEZANIM ZA FIZIČKU PRISTUPAČNOST I PROSTORIJE SUDA

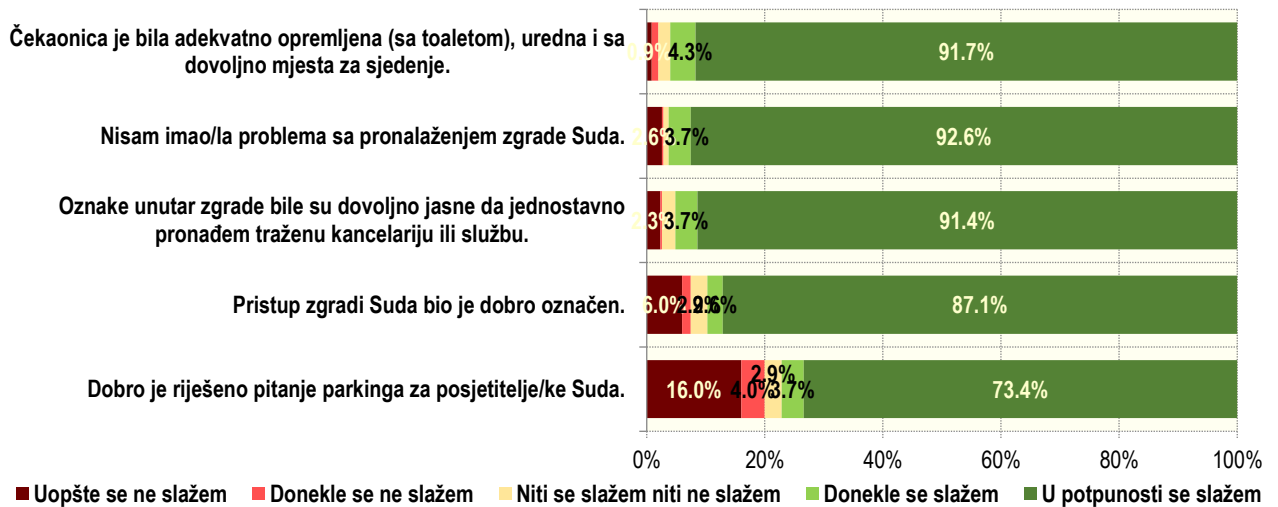


¹⁸⁶ Aritmetička sredina (M)=3,78, Standardna devijacija (SD)=1,35, Raspon rezultata: Najniža ocjena (Min)=1, Najviša ocjena (Max)=5, Broj ispitanika koji su odgovorili na pitanje (N)=350.

¹⁸⁷ Nisam imao/la problema sa pronalazanjem zgrade suda: M=4,83, SD=0,69, Min=1, Max=5, N=350; Pristup zgradi suda bio je dobro označen: M=4,63, SD=1,05, Min=1, Max=5, N=350; Oznake unutar zgrade bile su dovoljno jasne da jednostavno pronađem traženu kancelariju ili službu: M=4,82, SD=0,70, Min=1, Max=5, N=350, Čekaonica je bila adekvatno opremljena (sa toaletom), uredna i sa dovoljno mjesta za sjedenje: M=4,85, SD=0,58, Min=1, Max=5, N=350.

¹⁸⁸ M=4,15, SD=1,53, Min=1, Max=5, N=350.

GRAFIKON 289. SLAGANJE SA TVRDNJAMA VEZANIM ZA FIZIČKU PRISTUPAČNOST I PROSTORIJE SUDA (N=350)

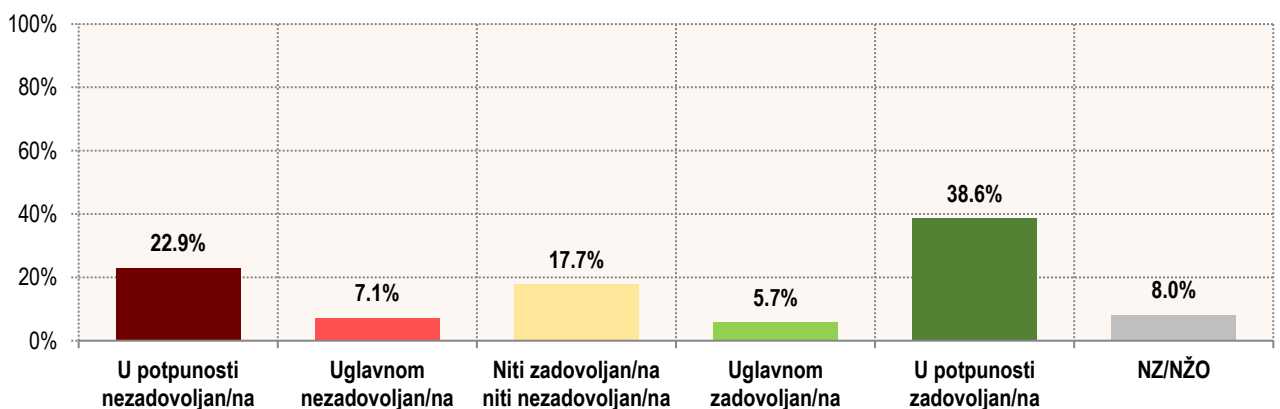


FUNKCIONISANJE SUDA

Zadovoljstvo efikasnošću izvršavanja sudskih odluka

Najveći dio ispitanika (44%) je istakao da su zadovoljni efikasnošću izvršavanja sudskih odluka. Pri tome je značajno više onih koji su u potpunosti zadovoljni efikasnošću izvršavanja sudskih odluka, nego onih koji su donekle zadovoljni (39% naprema 6%). Uz 18% ispitanika koji nisu ni zadovoljni ni nezadovoljni, ipak je 30% ispitanika koji smatraju da se sudske usluge nedovoljno efikasno izvršavaju (7% je uglavnom nezadovoljnih i čak 23% u potpunosti nezadovoljnih). (Pogledati Grafikon 290.) Tako da je prosječno zadovoljstvo efikasnošću izvršavanja sudskih odluka na nivou neutralnog odgovora. (3,3)¹⁸⁹.

GRAFIKON 290. ZADOVOLJSTVO EFIKASNOŠĆU IZVRŠAVANJA SUDSKIH ODLUKA (N=350)



Svojstvo u kojem su ispitanici bili u sudu značajno utiče na percepciju efikasnosti izvršavanja sudskih odluka.

Naime, iako je zastupljenost ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu svjedoka i žrtve niska, još uvijek su prisutne statistički značajne razlike između pojedinih kategorija ispitanika. Tako je 71% ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu žrtve u potpunosti je nezadovoljno efikasnošću izvršavanja sudskih odluka što je značajno više u odnosu na 22% ispitanika koji su na sudu bili u svojstvu stranke i 24% ispitanika koji su bili u svojstvu korisnika drugih sudskih usluga. Dodatno, ispitanici koji su na sudu bili u svojstvu svjedoka značajno češće do onih koji su bili u svojstvu žrtve nisu ni zadovoljni ni nezadovoljni, češće su od korisnika drugih sudskih usluga uglavnom zadovoljni i niti zadovoljni niti nezadovoljni efikasnošću izvršavanja sudskih odluka. (Pogledati Tabelu 31.)

¹⁸⁹ M=3,33, SD=1,65, Min=1, Max=5, N=122.

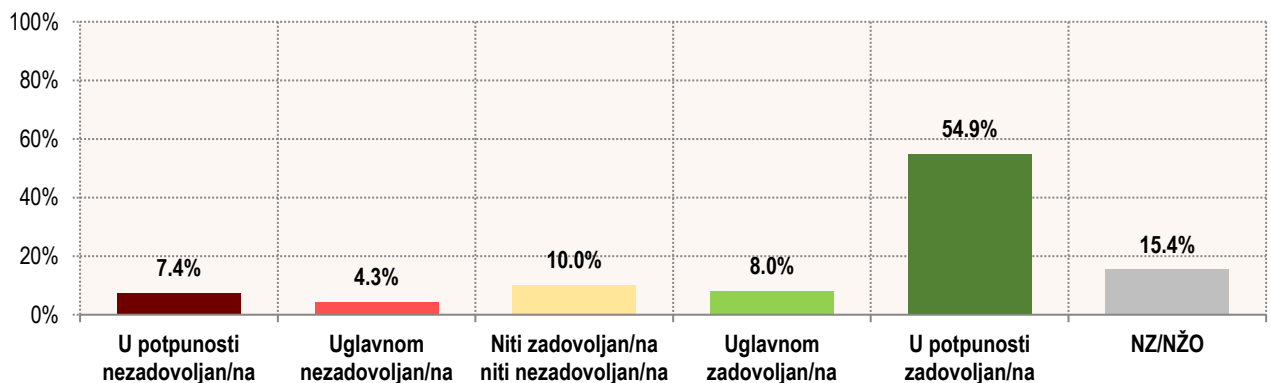
TABELA 31. ZADOVOLJSTVO EFIKASNOŠĆU IZVRŠAVANJA SUDSKIH ODLUKA – prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu¹⁹⁰

	Kao stranka		Kao svjedok		Kao žrtva u krivičnom predmetu		Kao korisnik drugih sudskih usluga	
	N	%	N	%	N	%	N	%
U potpunosti nezadovoljan/na	20	21,5%	2	50,0%	5	71,4%	53	24,3%
Uglavnom nezadovoljan/na	10	10,8%	0	0,0%	0	0,0%	15	6,9%
Niti zadovoljan/na niti nezadovoljan/na	18	19,4%	2	50,0%	0	0,0%	42	19,3%
Uglavnom zadovoljan/na	9	9,7%	0	0,0%	0	0,0%	11	5,0%
U potpunosti zadovoljan/na	36	38,7%	0	0,0%	2	28,6%	97	44,5%
UKUPNO	93	100,0%	4	100,0%	7	100,0%	218	100,0%

Poštovanje zakazanog vremena za održavanje saslušanja

Poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja zadovoljne su gotovo dvije trećine (63%) ispitanika, pri čemu je značajno više njih u potpunosti zadovoljno poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja (55%), dok je 8% donekle zadovoljno. Najveći dio preostalih ispitanika (15%) nije znao ili nije želio odgovoriti na ovo pitanje, desetina ispitanika poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja nije ni zadovoljna ni nezadovoljna, dok je podjednak procenat nezadovoljnih (4% je uglavnom nezadovoljno, a 7% u potpunosti nezadovoljno). (Pogledati Grafikon 291.) Tako da je prosječno zadovoljstvo poštovanjem zakazanog vremena za održavanje saslušanja visoko tj. ispitanici su njim u prosjeku u potpunosti zadovoljni (4,2)¹⁹¹.

GRAFIKON 291. ZADOVOLJSTVO POŠTOVANJEM ZAKAZANOG VREMENA ZA ODRŽAVANJE SASLUŠANJA (N=350)



Nema statistički značajnih razlika u percepciji poštovanja zakazanog vremena za održavanje saslušanja s obzirom na svojstvu u kom su ispitanici bili na sudu.

Zadovoljstvo jednostavnošću/komplikovanošću procedure u sudskim procesima

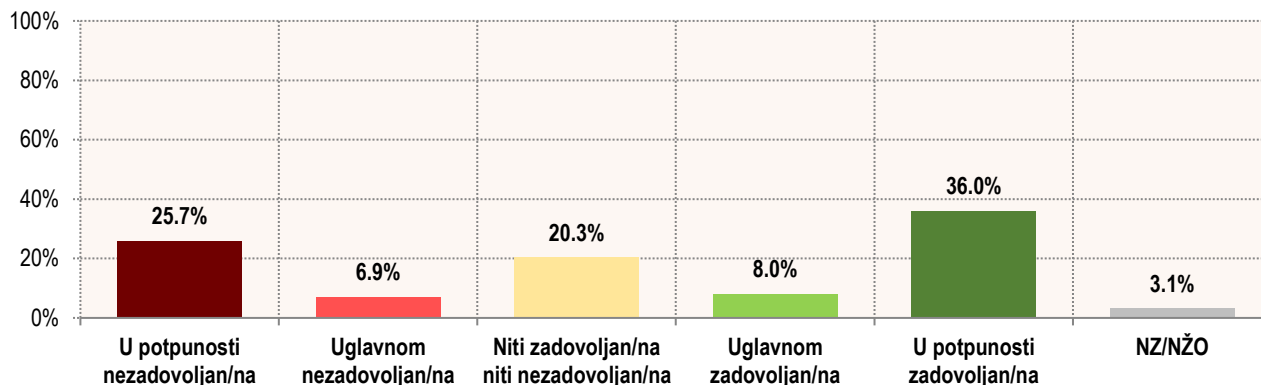
Nešto je niže zadovoljstvo ispitanika jednostavnošću/komplikovanošću procedure u sudskim procesima u sudu. Naime, nešto više od dvije petine ispitanika (44%) zadovoljno je efikasnošću izvršavanja sudskih odluka (36% je u potpunosti, a 8% je donekle zadovoljnih). Petina preostalih ispitanika (20%) nije ni zadovoljno ni nezadovoljno, dok trećina ispitanika ističe svoje nezadovoljstvo zbog komplikovane procedure u sudskim procesima (33%) (26% u potpunosti nezadovoljnih i 7% uglavnom nezadovoljnih). (Pogledati Grafikon 292.) Tako da prosječna ocjena zadovoljstva jednostavnošću/komplikovanošću procedure u sudskim procesima iznosi 3,2¹⁹².

¹⁹⁰ Iz pregleda rezultata su isključeni ispitanici koji nisu znali ili nisu željeli odgovoriti na ovo pitanje (N=28).

¹⁹¹ M=4,17, SD=1,32, Min=1, Max=5, N=296.

¹⁹² M=3,22, SD=1,63, Min=1, Max=5, N=339.

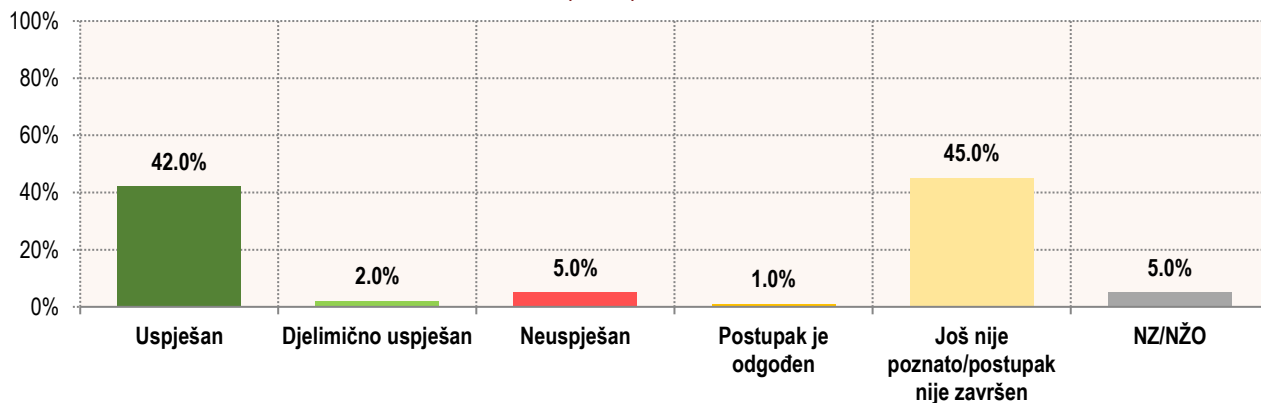
GRAFIKON 292. ZADOVOLJSTVO KOMPLIKOVANOŠĆU PROCEDURE U SUDSKIM POSTUPCIMA (N=350)



Ishod predmeta

Manje od polovine ispitanika (42%) navodi da je njihov predmet uspješno završen. Dodatnih 2% ističe da je ishod predmeta bio djelomično uspješan, a 5% da je bio neuspješan. Kod 45% ispitanika postupak još nije završen ili im još nije poznat njegov ishod, a kod 1% postupak je odgođen. (Pogledati Grafikon 293.) Analiza prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu pokazuje da je većina ispitanika koji su odgovarali na ovo pitanje na sudu bila u svojstvu stranke (93%, N=93), te da nisu prisutne statistički značajne razlike između njih i ispitanika koji su odgovarali na ovo pitanje, a na sudu su bili u svojstvu žrtve (7%, N=7).

GRAFIKON 293. KAKAV JE BIO ISHOD VAŠEG PREDMETA? (N=100)

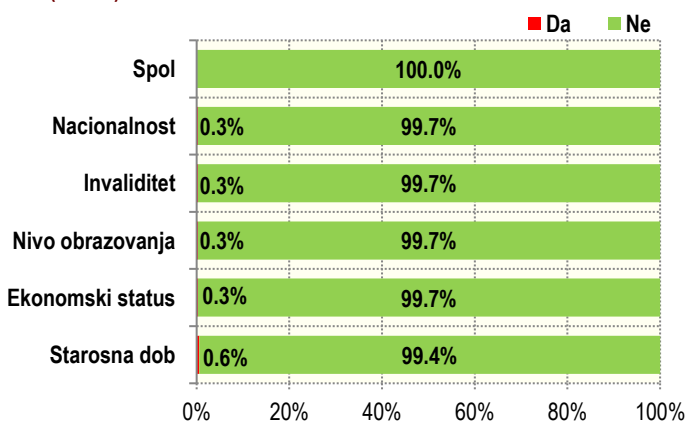


PRISTUPAČNOST USLUGA SUDA

Uticaj socio-demografskih karakteristika na pristup uslugama suda

Skoro da nema ispitanika kojima je njihova određena socio-demografska karakteristika otežala pristup uslugama Općinskog suda u Zenici. Naime, tek 0,6% ispitanika ističe da im je poteškoće stvarale starosna dob, a 0,3% da je to bio ekonomski status, nivo obrazovanja invaliditet i etnička pripadnost, dok onih koji su istakli da su im pristup uslugama suda otežao spol ni nema. (Pogledati Grafikon 294.)

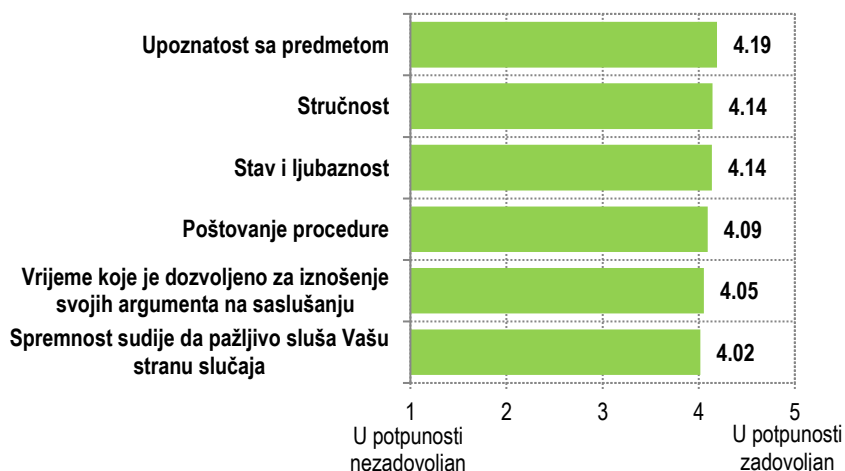
GRAFIKON 294. DA LI VAM JE NEKA OD SLJEDEĆIH KARATERISTIKA OTEŽALA PRISTUP USLUGAMA SUDA? (N=350)



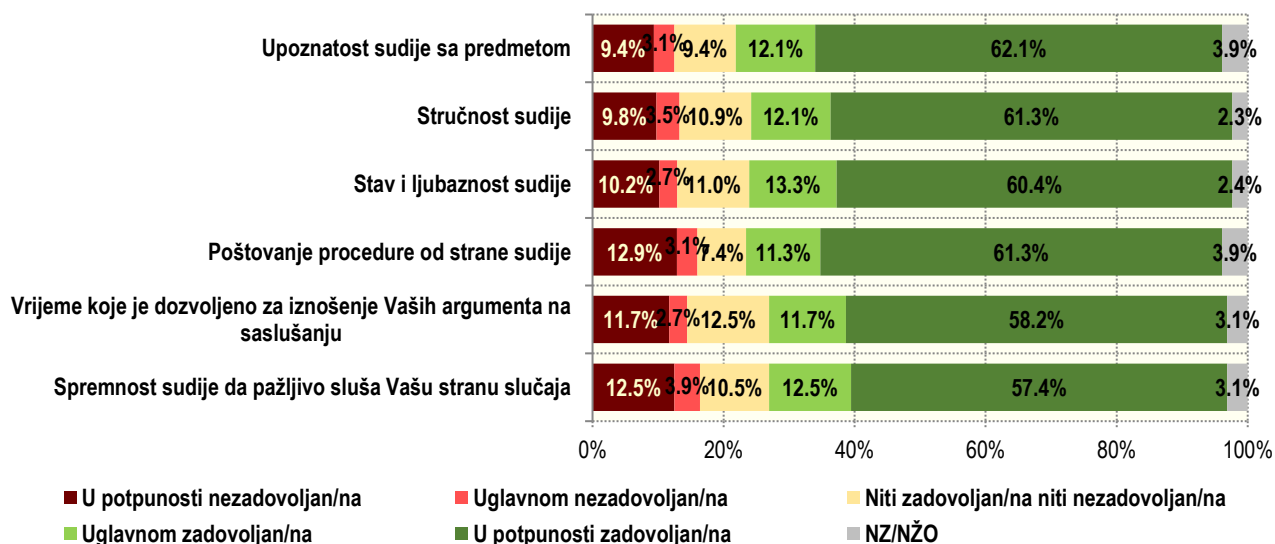
Zadovoljstvo pojedinim aspektima rada sudija

Kada su u pitanju različiti aspekti rada sudija, ispitanici su sa njima prilično zadovoljni. Najzadovoljniji su sa upoznatošću sudija sa predmetom, pri čemu je prosječna ocjena za ovaj aspekt njihovog rada iznosi 4,2,¹⁹³ dakle, na nivou „uglavnom zadovoljni“. Tek nešto niže (ali i dalje na nivou „uglavnom zadovoljni“) je prosječno zadovoljstvo sudijskom stručnošću, stavom i ljubaznosti, sudijskim poštovanjem procedure, te vremenom koje su dobili za iznošenje svojih argumenata na saslušanju (po 4,1¹⁹⁴), a slijedi i prosječno zadovoljstvo spremnošću sudije da pažljivo sasluša njihovu stranu slučaja (4,0¹⁹⁵). (Pogledati Grafikon 295). Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da se procenti ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni pojedinim aspektima rada sudija kreću od 16% za spremnost sudije da pažljivo sasluša njihovu stranu slučaja i dozvoljeno vrijeme za iznošenje njihovih argumenata na saslušanju do 13% za upoznatost sudije sa predmetom, njegov/njen stav i ljubaznost, te stručnost. Procenti nezadovoljnih ispitanika sa poštovanjem procedure od strane sudije su veći nego za dozvoljeno vrijeme za iznošenje njihovih argumenata na saslušanju, ali su za ovu karakteristiku sudijskog rada istovremeno i veći procenti ispitanika koji su njima zadovoljni, tako da su, u cjelini gledano, ona ipak pozitivnije ocijenjena nego dozvoljeno vrijeme za iznošenje argumenata na saslušanju. (Pogledati Grafikon 296).

GRAFIKON 295. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO POJEDINIM ASPEKTIMA RADA SUDIJA



GRAFIKON 296. ZADOVOLJSTVO POJEDINIM ASPEKTIMA RADA SUDIJA



¹⁹³ Upoznatost sa predmetom: M=4,19, SD=1,31, Min=1, Max=5, N=246.

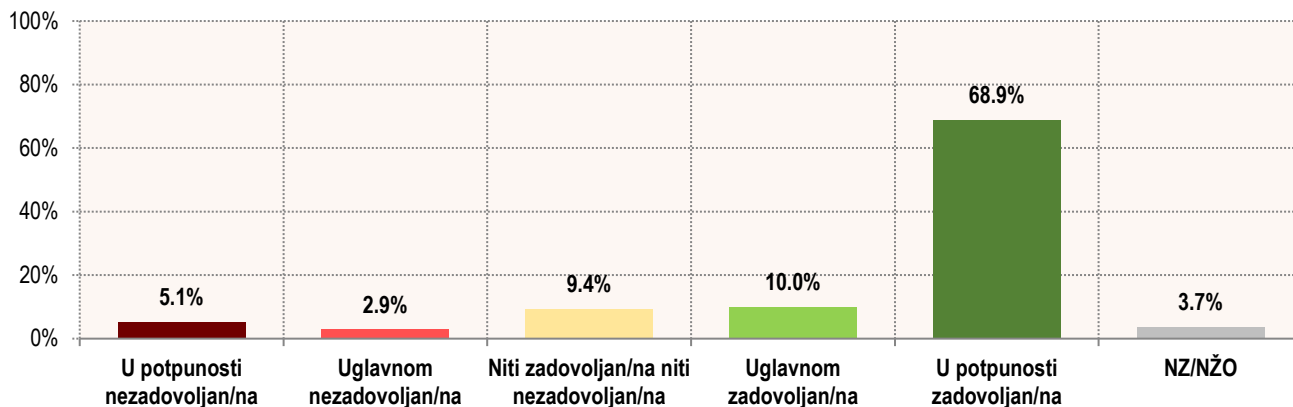
¹⁹⁴ Stav i ljubaznost (sudija se prema svim strankama i njihovim predstavnicima odnosio sa ljubaznošću): M=4,14, SD=1,33, Min=1, Max=5, N=249; Stručnost: M=4,14, SD=1,33, Min=1, Max=5, N=250; Poštovanje procedure: M=4,09, SD=1,43, Min=1, Max=5, N=246; Vrijeme koje je dozvoljeno za iznošenje svojih argumenata na saslušanju: M=4,05, SD=1,39, Min=1, Max=5, N=248.

¹⁹⁵ M=4,02, SD=1,43, Min=1, Max=5, N=248.

Stav i ljubaznost sudskog osoblja

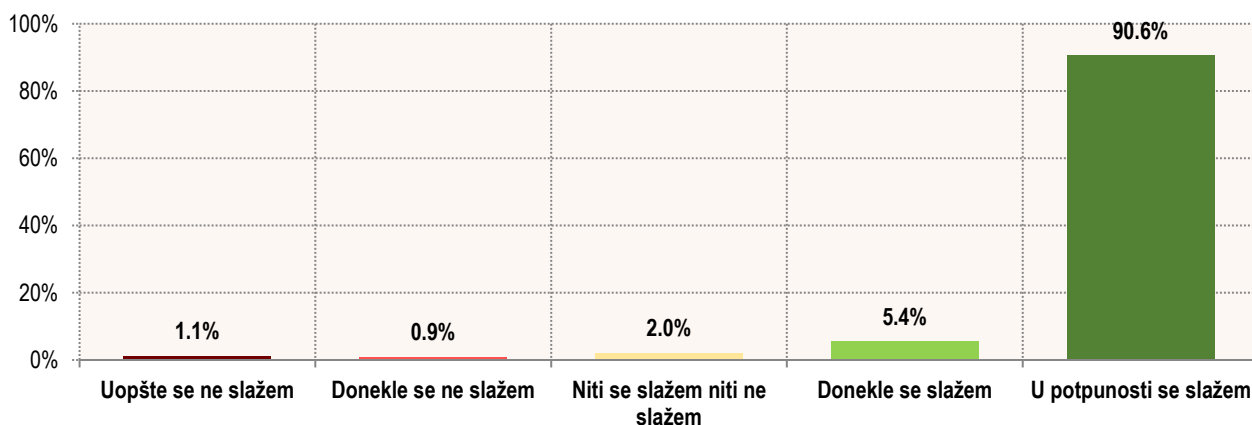
Većina ispitanika (79%) zadovoljni su sa ljubaznošću sudskog osoblja. Pri tome je najveći dio (69%) u potpunosti zadovoljan, dok 10% njih ističe da je donekle zadovoljno odnosom sudskog osoblja prema njima. Preostali ispitanici najčešće imaju neutralan stav (nisu ni zadovoljni ni nezadovoljni) (9%), tako su ispitanici koji smatraju da je sudsko osoblje prema njima bilo neljubazno rijetki (5% je onih koji su u potpunosti nezadovoljni sa pokazanom ljubaznošću sudskog osoblja, a 3% onih koji su njom uglavnom nezadovoljni). (Pogledati Grafikon 297). Tako da je prosječni nivo zadovoljstva sa ljubaznošću sudskog osoblja visok i iznosi 4,4¹⁹⁶.

GRAFIKON 297. KOLIKO JE VAŠE ZADOVOLJSTVO VEZANO ZA LJUBAZNOST SUDSKOG OSOBLJA? (N=350)



Procjena ljubaznosti zaposlenika suda sa kojim su se ispitanici susreli na ulazu u sud i na kontroli sigurnosti čak je i povoljnija. Naime, 96% ispitanika stiče da su ih oni primili ljubazno, pri čemu se 91% u potpunosti, a 5% donekle slaže sa ovom tvrdnjom. Vrlo je malo ispitanika (2%) koji se niti slažu niti ne slažu sa ovom tvrdnjom, a skoro da i nema onih koji se sa njom ne slažu (po 1% se uopće i donekle ne slaže). (Pogledati Grafikon 298.) Tako da prosječan nivo slaganja sa tvrdnjom „Zaposlenici suda su me ljubazno primili na ulazu i kontroli sigurnosti“ iznosi 4,8¹⁹⁷.

GRAFIKON 298. SLAGANJE SA TVRDNJOM „ZAPOSLENICI SUDA SU ME LJUBAZNO PRIMILI NA ULAZU I KONTROLI SIGURNOSTI“ (N=350)



Zadovoljstvo količinom informacija koje daje sud

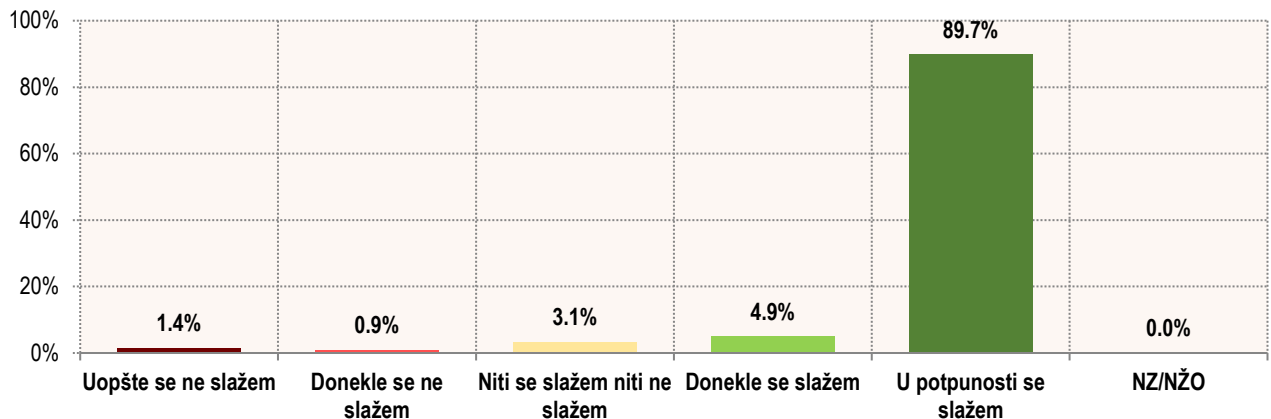
Većina ispitanika (90%) ističe da su im zaposlenici suda pružili sve potrebne informacije, dok se dodatnih 5% donekle slažu sa ovom tvrdnjom. Uz mali broj onih koji imaju neutralan stav (3%), onih koji se ne slažu skoro da i nema (po 1% se uopće i donekle ne slaže sa njom). (Pogledati Grafikon 299.) Tako da je prosječno slaganje sa tvrdnjom „Zaposlenici suda su mi pružili sve potrebne informacije“ 4,8¹⁹⁸.

¹⁹⁶ M=4,40, SD=1,12, Min=1, Max=5, N=337.

¹⁹⁷ M=4,83, SD=0,61, Min=1, Max=5, N=350.

¹⁹⁸ M=4,81, SD=0,67, Min=1, Max=5, N=350.

GRAFIKON 299. NIVO SLAGANJA SA TVRDNJOM „ZAPOSLENICI SUDA SU MI PRUŽILI SVE POTREBNE INFORMACIJE“ (N=350)

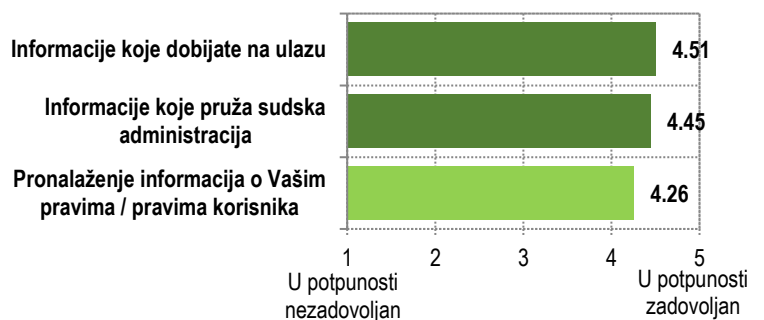


Zadovoljstvo dostupnim informacijama

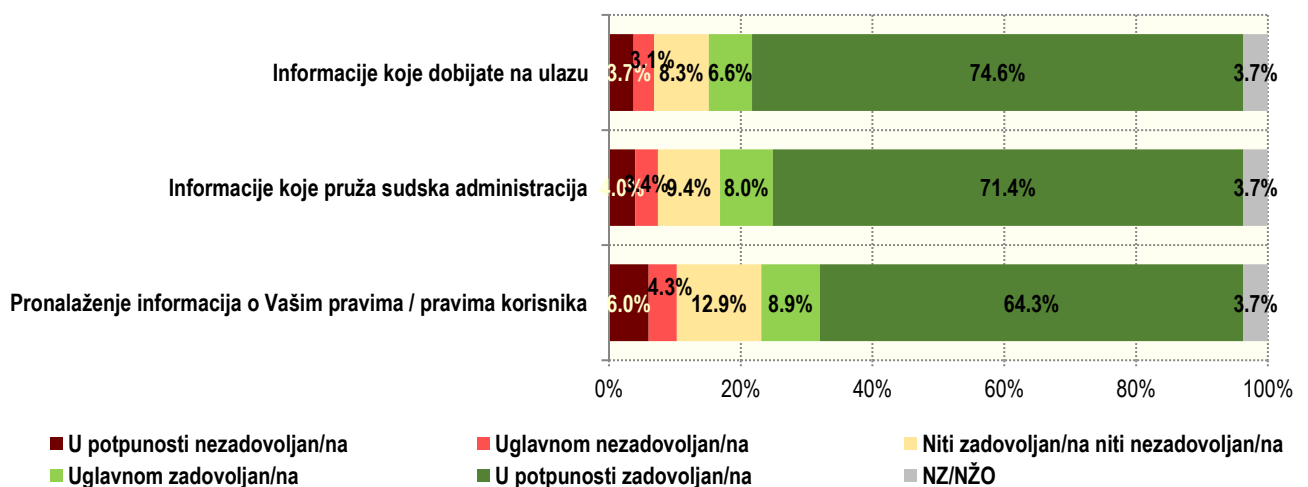
Rezultati vezani za nivo zadovoljstva pojedinim informacijama (onim koje se dobijaju na ulazu, onim koje pruža sudska administracija, te onim koje se odnose na prava korisnika usluga suda) pokazuju da su ispitanici i njima visoko zadovoljni

– najzadovoljniji su informacijama koje dobijaju na ulazu i informacijama koje pruža sudska administracija (prosječni nivo zadovoljstva je po 4,5)¹⁹⁹, a slijedi zadovoljstvo pronalaženjem informacija o pravima korisnika (4,3)²⁰⁰. (Pogledati Grafikon 300.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da su procenti ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni dostupnim informacijama međusobno vrlo slični. Kreću se od 10% za pronalaženje informacija o njihovim pravima/pravima korisnika do 7% za informacije koje pruža sudska administracija i informacije koje dobijaju na ulazu. (Pogledati Grafikon 301).

GRAFIKON 300. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO DOSTUPNIM INFORMACIJAMA



GRAFIKON 301. ZADOVOLJSTVO DOSTUPNIM INFORMACIJAMA (N=350)



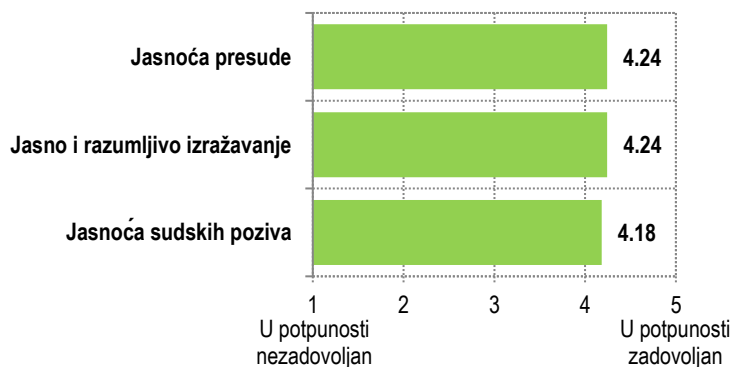
¹⁹⁹ Informacije koje dobijate na ulazu: M=4,51, SD=1,04, Min=1, Max=5, N=337; Informacije koje pruža sudska administracija: M=4,45, SD=1,08, Min=1, Max=5, N=337.

²⁰⁰ M=4,26, SD=1,22, Min=1, Max=5, N=337.

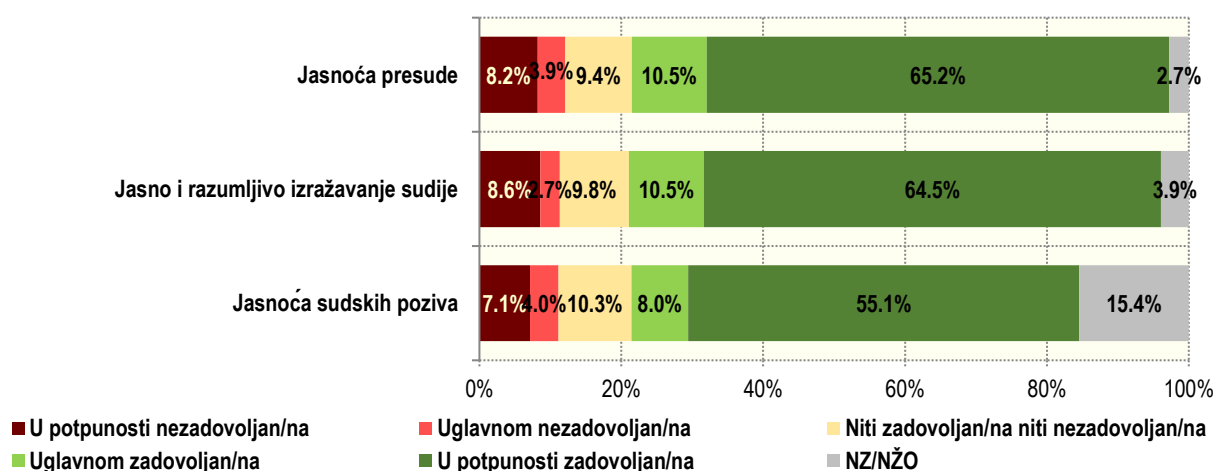
Zadovoljstvo jasnoćom informacija

Ispitanici su prilično zadovoljni i jasnoćom informacija koje dobijaju od suda – prosječni nivo zadovoljstva se kreće od 4,1 za jasno i razumljivo izražavanje sudije i za pisanje jasnih odluka/presuda do 4,2 za jasnoću sudskih poziva.²⁰¹ (Pogledati Grafikon 302.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da su procenti ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni jasnoćom informacija koje dobijaju od suda dosta slični. Kreću se od 12% za jasnoću presude do 11% za jasno i razumljivo izražavanje sudije i za jasnoću sudskih poziva. (Pogledati Grafikon 303.)

GRAFIKON 302. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO JASNOĆOM INFORMACIJA



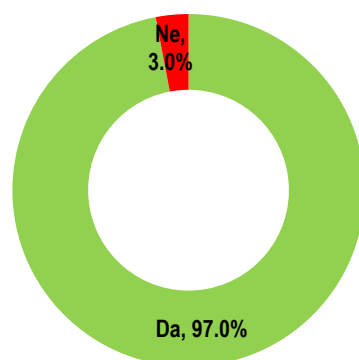
GRAFIKON 303. NIVO ZADOVOLJSTVA JASNOĆOM INFORMACIJA (N₁=350, N₂=176, N₃=176)



Zadovoljstvo dostupnošću relevantne dokumentacija

Također, vrlo je visok i nivo zadovoljstva dostupnošću relevantne dokumentacije. Skoro svi ispitanici (97%) ističu da im je sva relevantna dokumentacija bila dostupna na vrijeme tj. prije ročišta (97%), dok 3% navodi da to nije bio slučaj. (Pogledati Grafikon 304).

GRAFIKON 304. DA LI JE SVA RELEVANTNA DOKUMENTACIJA BILA JE DOSTUPNA PRIJE ROČIŠTA? (N=67)

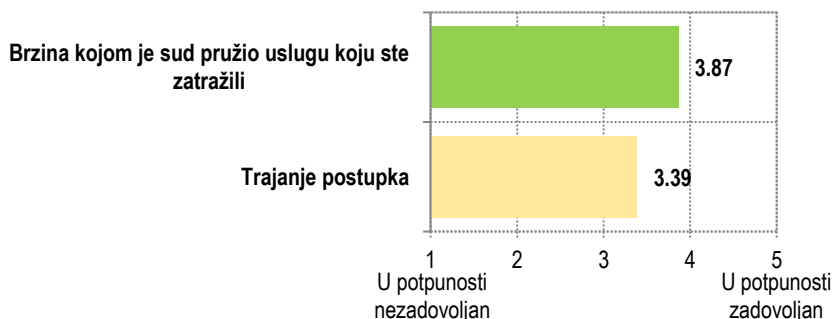


²⁰¹ Jasno i razumljivo izražavanje sudije: M=4,24, SD=1,28, Min=1, Max=5, N=246; Jasnoća presude: M=4,24, SD=1,28, Min=1, Max=5, N=249; Jasnoća sudskih poziva: M=4,18, SD=1,30, Min=1, Max=5, N=296.

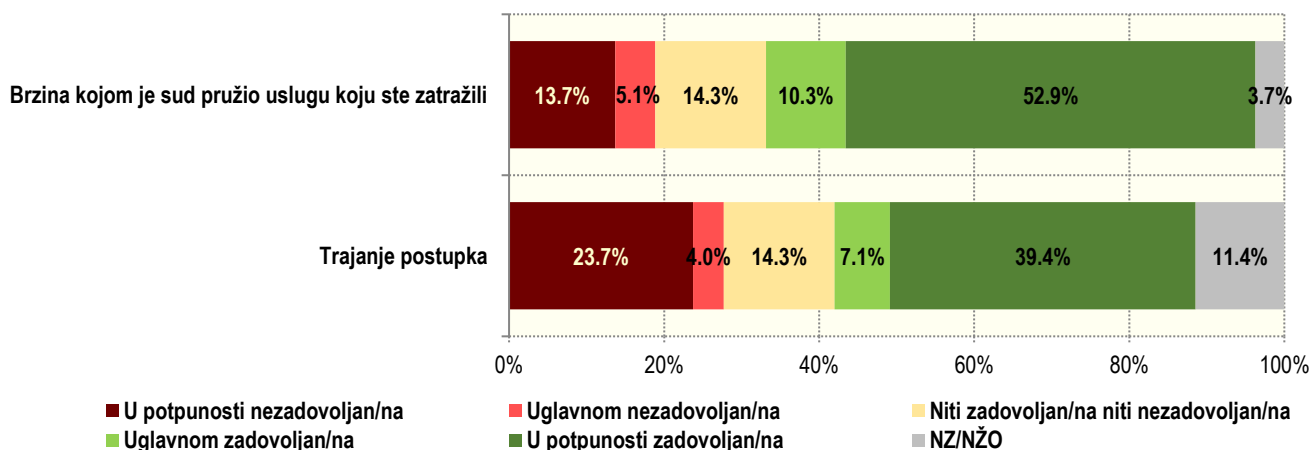
Zadovoljstvo brzinom rada suda

Zadovoljstvo brzinom rada suda je znatno niže nego zadovoljstvo dostupnošću i jasnoćom informacija, tako da se prosječni nivo zadovoljstva kreće od 3,8 za brzinu kojom je sud pružio traženu uslugu do 3,4 za trajanje postupka.²⁰² Za brzinu kojom je sud pružio traženu uslugu još uvijek se radi o prosječnoj ocjeni „uglavnom zadovoljan/a“, dok je trajanje postupka ocijenjeno neutralnom ocjenom. (Pogledati Grafikon 305.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da su procenti ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni brzinom rada suda 28% za trajanje postupka i 19% za brzinu kojom je sud pružio uslugu koju su ispitanici zatražili. (Pogledati Grafikon 306).

GRAFIKON 305. PROSJEČNO ZADOVLJSTVO BRZINOM RADA SUDA



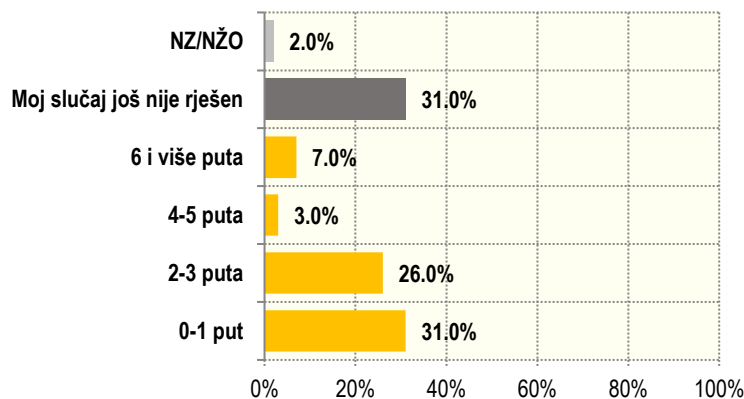
GRAFIKON 306. ZADOVLJSTVO BRZINOM RADA SUDA (N=350)



Broj posjeta potrebnih za rješenje predmeta

Nešto manje od trećine ispitanika (31%) čiji je predmet završen na sud su morali doći samo jednom. Slijede oni koji su došli dva do tri puta kako bi se njihov predmet riješio (26%). Rijetki su oni koji su morali sud posjetiti četiri do pet puta (3%) ili šest i više puta (7%). Istovremeno, 31% ispitanika nije moglo reći koliko puta su oni ili njihovi advokati morali doći na sud da bi se riješio njihov predmet jer taj postupak još traje. (Pogledati Grafikon 307).

GRAFIKON 307. BROJ POSJETA POTREBNIH ZA RJEŠENJE PREDMETA (N=100)



²⁰² Brzina kojom je sud pružio uslugu koju ste zatražili: M=3,87, SD=1,48, Min=1, Max=5, N=337; Trajanje postupka: M=3,396, SD=1,68, Min=1, Max=5, N=310.

Međutim, ovaj rezultat je posljedica činjenice da je **ispitanicima koji su na sudu bili u svojstvu stranke u odnosu na ispitanike koji su na sudu bili u svojstvu žrtve za rješenje njihovog predmeta bio potreban manji broj posjeta**, a da oni čine većinu (93%) ispitanika koji su odgovarali na ovo pitanje. Naime, 60% ispitanika koji su na sudu bili kao stranka i 14% onih koji su bili u svojstvu žrtve ističu da im za rješenje predmeta bilo potrebno da na sud dođu 0-3 puta. Nasuprot tome, žrtve značajno češće od stranaka ističu da im je za rješenje njihovog predmeta bilo potrebno da na sud dođu 6 i više puta (29% naprema 5%). (Pogledati Tabelu 32.)

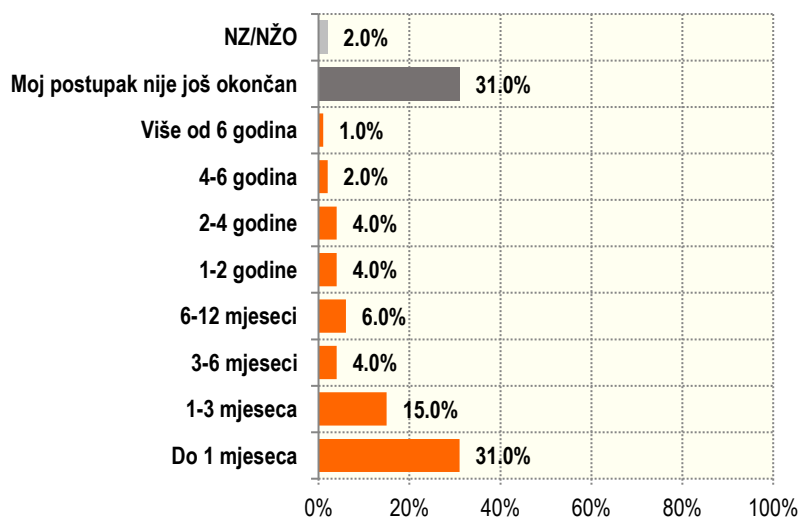
TABELA 32. BROJ POSJETA POTREBNIH ZA RJEŠENJE PREDMETA – prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu

	Kao stranka		Kao žrtva u krivičnom predmetu	
	N	%	N	%
0-1 put	31	33,3%	0	0,0%
2-3 puta	25	26,9%	1	14,3%
4-5 puta	3	3,2%	0	0,0%
6 i više puta	5	5,4%	2	28,6%
Nije još riješen	27	29,0%	4	57,1%
NZ/NŽO	2	2,2%	0	0,0%
UKUPNO	93	100,0%	7	100,0%

Vrijeme koje je proteklo od pokretanja do okončanja predmeta

Kada se radi o vremenu proteklom od pokretanja do okončanja njihovih predmeta nešto manje od trećine ispitanika (31%) navodi da je njihov predmet završen za manje od mjesec dana. Slijede oni koji navode da mi je trebalo od jednog do tri mjeseca (15%). Za 4% je ispitanika postupak je trajao od tri do šest mjeseci, za 6% ispitanika od šest mjeseci do jedne godine, jedna do dvije godine bila je potrebna za 4% ispitanika, isto toliko (4%) je čekalo do dvije do četiri godine, a 3% njih više od četiri godine. Kao i u prethodnom pitanju, 31% ispitanika navodi da njihov postupak još nije okončan. (Pogledati Grafikon 308.) Dužina trajanja nezavršenih postupaka je različita (od ispitanika kojima je postupak započeo na dan anketiranja do 25 godine), sa prosječnim trajanjem od skoro dvije i po godine²⁰³.

GRAFIKON 308. VRIJEME PROTEKLO OD POKRETANJA DO OKONČANJA PREDMETA (N=100)



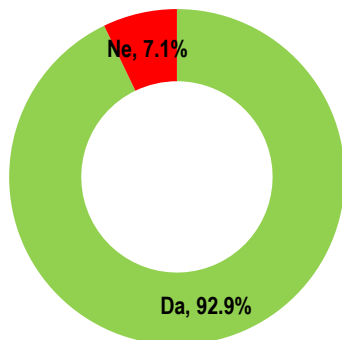
Analiza prema svojstvu u kojem su ispitanici bili na sudu pokazuje da je većina ispitanika koji su odgovarali na ovo pitanje na sudu bila u svojstvu stranke (93%, N=93), te da nisu prisutne statistički značajne razlike između njih i ispitanika koji su odgovarali na ovo pitanje, a na sudu su bili u svojstvu žrtve (7%, N=7).

²⁰³ M=30,10 mjeseci, SD=60,35, Min=0, Max=276, N=31.

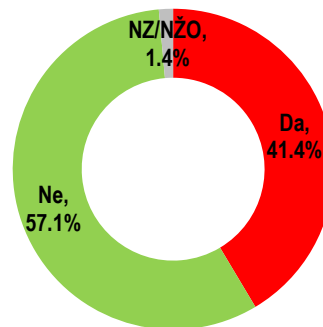
Poštovanje zakazanog vremena za ročište

Skoro svim ispitanicima koji su u svojim postupcima imali ročište ono je počelo na vrijeme (92%). Više od polovine njih (57%) navodi da se ono nije odgađalo, dok 42% ispitanika ima drugačije iskustvo. (Pogledati Grafikone 309. i 310.)

GRAFIKON 309. DA LI JE ROČIŠTE POČELO NA VRIJEME? (N=70)



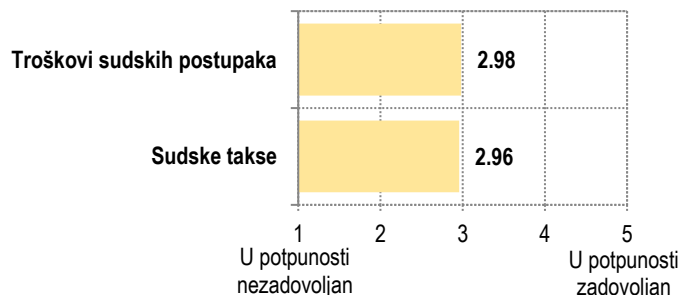
GRAFIKON 310. DA LI JE ROČIŠTE ODLOŽENO ZA NEKI DRUGI DAN? (N=70)



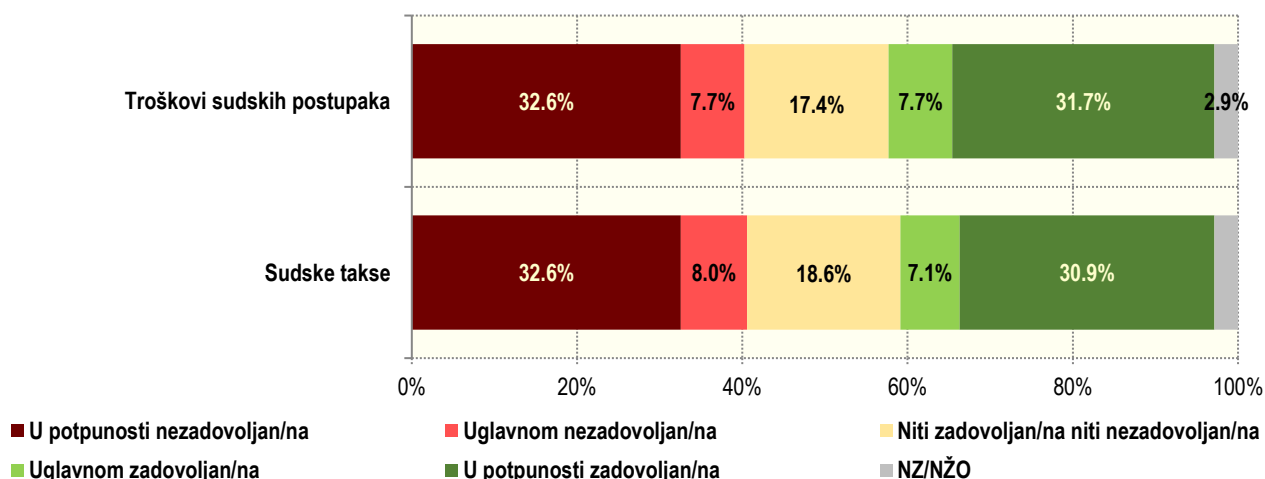
Troškovi usluga

Zadovoljstvo troškovima usluga suda je u principu na nivou „niti zadovoljni niti nezadovoljni“. Naime, prosječni nivo zadovoljstva ispitanika za troškove sudskih postupaka i za sudske takse koje su morali nabaviti je 3,0.²⁰⁴ (Pogledati Grafikon 311.) Pregled rezultata prema procentualnoj zastupljenosti pokazuje da je procenat ispitanika koji su u određenoj mjeri (u potpunosti ili uglavnom) nezadovoljni troškovima usluga suda 41% po pitanju sudskih taksi i 40% po pitanju troškova sudskih postupaka. (Pogledati Grafikon 312.)

GRAFIKON 311. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO TROŠKOVIMA USLUGA



GRAFIKON 312. ZADOVOLJSTVO TROŠKOVIMA USLUGA (N=350)

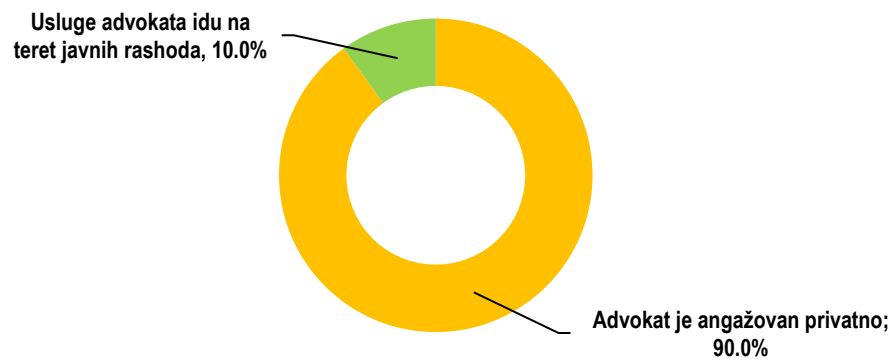


²⁰⁴ Troškovi sudskih postupaka: M=2,98, SD=1,68, Min=1, Max=5, N=340; Sudske takse: M=2,96, SD=1,67, Min=1, Max=5, N=340.

Angažovanje advokata

Trećina ispitanika koji su kod kojih je to bilo primjenjivo (33%) navodi da ih (je) na sudu zastupa(o) advokat, i u skoro svim slučajevima oni su ga privatno angažovali (90%). Oni koji su advokatske usluge koristili na teret javnih rashoda rjeđe su zastupljeni (10%). (Pogledati Grafikon 313.)

GRAFIKON 313. NAČIN ANGAŽOVANJA ADVOKATA (N=30)

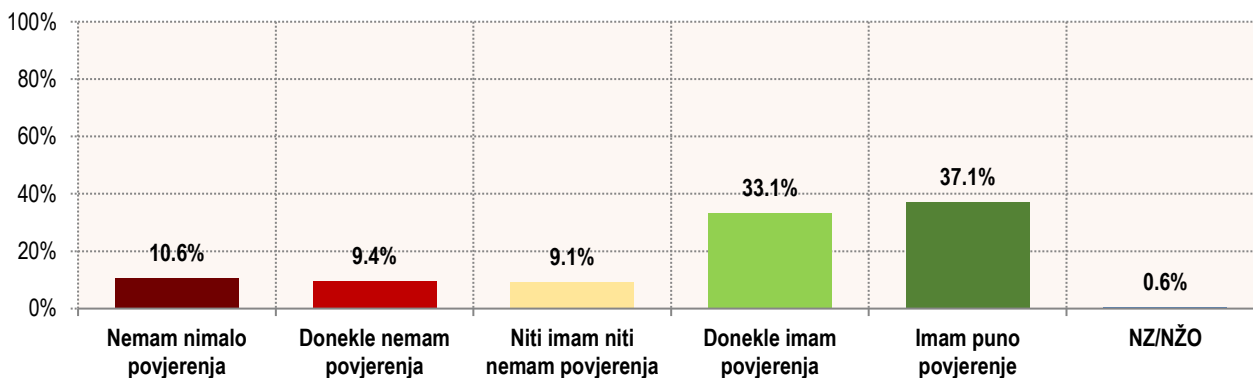


5.6.2. POVJERENJE U RAD SUDA

OPĆI NIVO POVJERENJA U RAD SUDA

Najveći dio ispitanika (70%) ističe da ima povjerenje u rad suda, pri čemu je nešto više onih koji imaju puno povjerenje nego onih koji imaju djelomično povjerenje u njegov rad (37% naprema 33%). Uz 9% onih koji niti imaju niti nemaju povjerenja, petina ispitanika navodi da uglavnom nema povjerenja (9%) ili da nema nimalo povjerenja u rad suda (11%). (Pogledati Grafikon 314.) Tako da prosječan nivo povjerenja u rad suda iznosi 3.8 („donekle imam povjerenja“).²⁰⁵

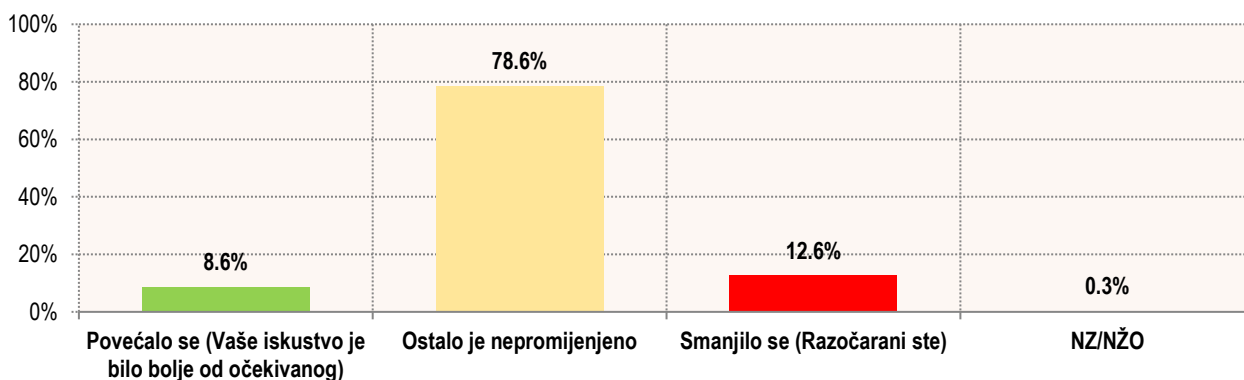
GRAFIKON 314. OPĆENITO GOVOREĆI, KOLIKO IMATE POVJERENJA U RAD SUDA? (N=350)



Uticaj zadnjeg dolaska u sud na nivo povjerenja u pravosuđe

Više od tri četvrtine ispitanika (79%) ističe da zadnji dolazak na sud nije uticao na nivo povjerenja koje imaju u pravosuđe. Preostali u podjednakoj mjeri navode da je iskustvo tokom zadnjeg boravka u sudu dovelo do povećanja (9%) i do smanjenja (13%) njihovog povjerenja u pravosuđe. (Pogledati Grafikon 315.)

GRAFIKON 315. DA LI SE VAŠE POVJERENJE U PRAVOSUĐE POVEĆALO ILI SMANJILO NAKON VAŠEG DANAŠNJEG/ ZADNJEG DOLASKA U SUD? (N=350)



PROCJENA NEPRISTRASNOSTI I NEZAVISNOSTI SUDIJA

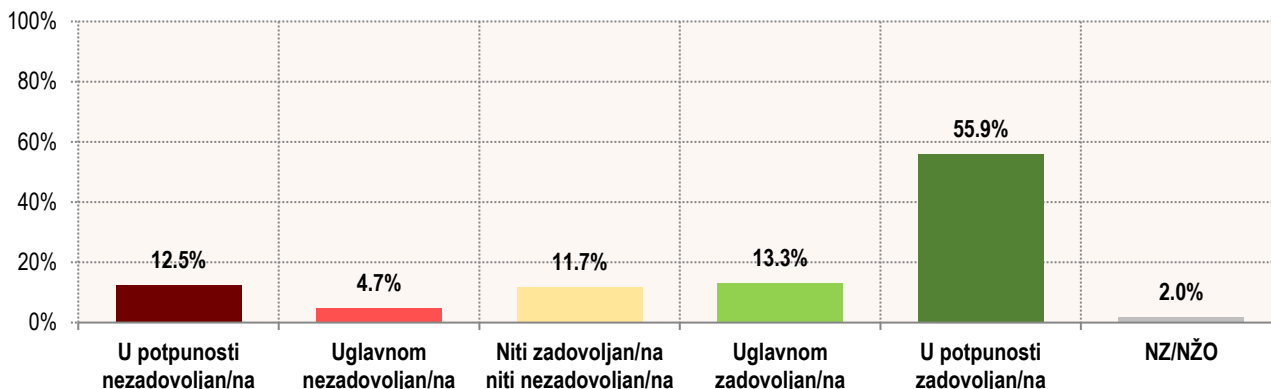
Procjena nepristrasnosti sudija

Više od dvije trećine ispitanika (69%) ističe da su u određenoj mjeri zadovoljni jer smatraju da su sudije nepristrasne tj. da jednako tretiraju sve stranke bez obzira na spol, njihovu političku, vjersku, etničku ili drugu pripadnost (56% je u potpunosti, a 13% je donekle zadovoljno). Desetina ima neutralan stav (12%), a petina je onih koji su u određenoj mjeri nezadovoljni nepristrasnošću sudija (13% je u potpunosti, a 5% je donekle nezadovoljnih) (Pogledati Grafikon 316.) Tako da prosječan nivo zadovoljstva nepristrasnošću sudija iznosi 4,0²⁰⁶.

²⁰⁵ M=3,77, SD=1,32, Min=1, Max=5, N=348.

²⁰⁶ M=3,97, SD=1,43, Min=1, Max=5, N=251.

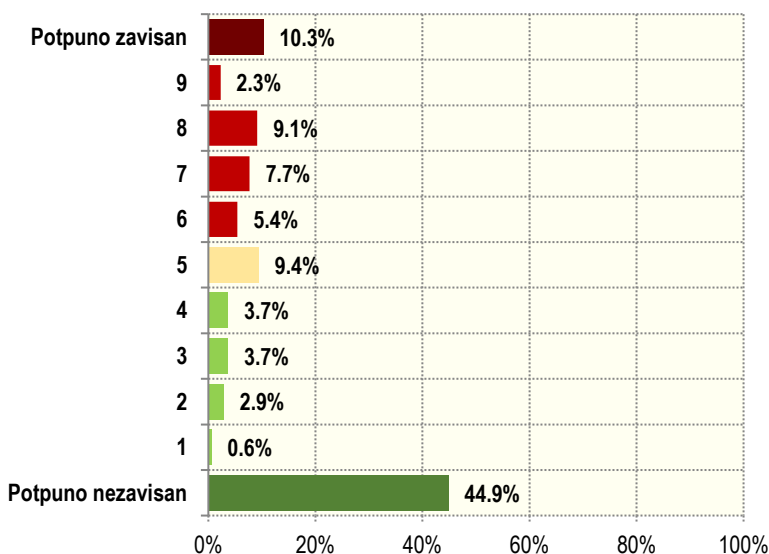
GRAFIKON 316. ZADOVOLJSTVO NEPRISTRASNOŠĆU SUDIJA (N=350)



Procjena nezavisnosti sudija

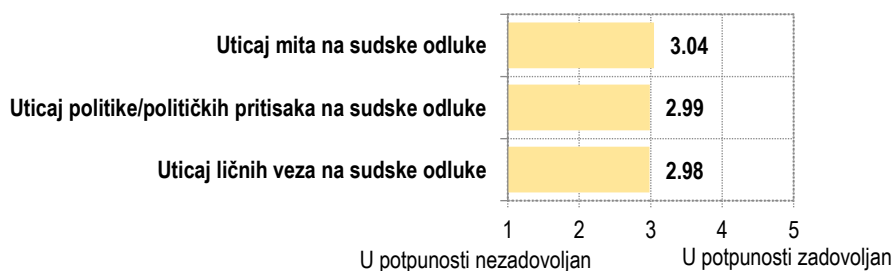
Skoro polovina ispitanika (45%) smatra da su sudije bile u potpunosti nezavisne u vođenju njihovog postupka.²⁰⁷ Dodatnih 11% smatra da su bile nezavisne u određenoj mjeri. Uz 9% ispitanika koji „daju srednju ocjenu“, 25% procjenjuje da su sudije u vođenju postupka bile u određenoj mjeri zavisne, a 10% da su bile u potpunosti zavisne. (Pogledati Grafikon 317.) Tako da prosječna ocjena nezavisnosti sudija u vođenju postupka (na skali od 0 do 10, pri čemu 0 znači „potpuno nezavisan“, a 10 „potpuno zavisan“) iznosi 3,6.²⁰⁸

GRAFIKON 317. U KOJOJ MJERI SMATRATE DA SU SUDIJE (SUCI) BILI NEZAVISNI U VOĐENJU POSTUPKA, NA SKALI OD 0 DO 10, PRI ČEMU 0 ZNAČI „POTPUNO NEZAVISAN“, A 10 „POTPUNO ZAVISAN“?, (N=350)



U skladu sa percepcijom nezavisnosti sudija u vođenju postupka je i percepcija ispitanika o prisutnosti pojedinih vrsta uticaja na sudske odluke. Naime, više od trećine ispitanika je nezadovoljno jer smatra da je na sudu prisutan uticaj ličnih veza na sudske odluke (37%), uticaj politike/političkih pritisaka (6% nezadovoljnih), te uticaj mita na sudske odluke (34%). (Pogledati Grafikon 318.) Tako da su prosječne ocjene zadovoljstva

GRAFIKON 318. PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO SA PRISUTNOŠĆU RAZLIČITIH UTICAJA KADA SE RADI O OPĆINSKOM SUDU U ZENICI

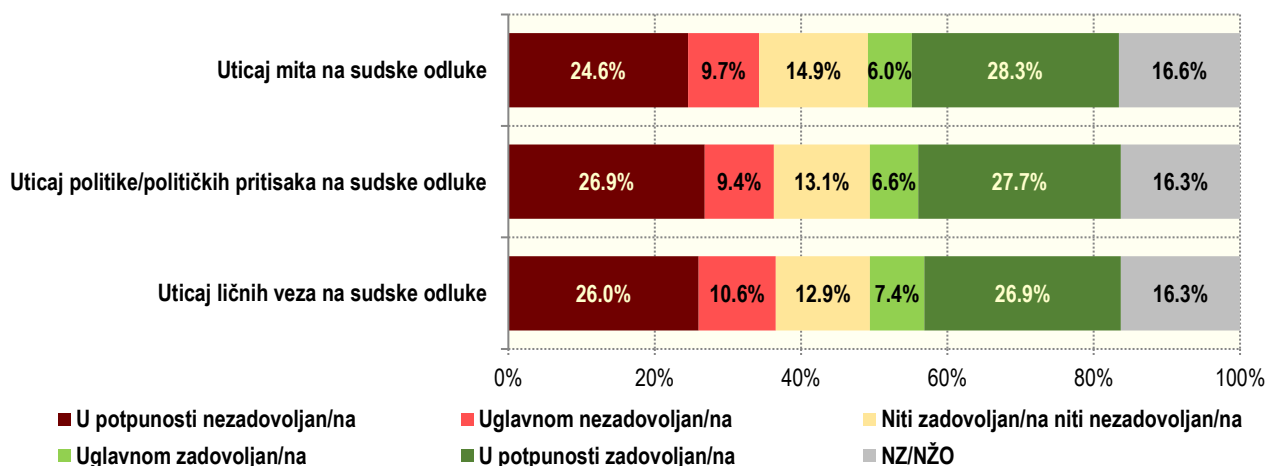


²⁰⁷ Nezavisan sudija je oslobođen političkog ili drugog neprikladnog pritiska.

²⁰⁸ M=3,63, SD=3,74, Min=0, Max=10, N=350.

uticajem ličnih veza, mita i politike na sudske odluke iste (3,0).²⁰⁹ (Pogledati Grafikon 319.)

GRAFIKON 319. ZADOVOLJSTVO SA PRISUTNOŠĆU RAZLIČITIH UTICAJA KADA SE RADI O OPĆINSKOM SUDU U ZENICI (N=350)

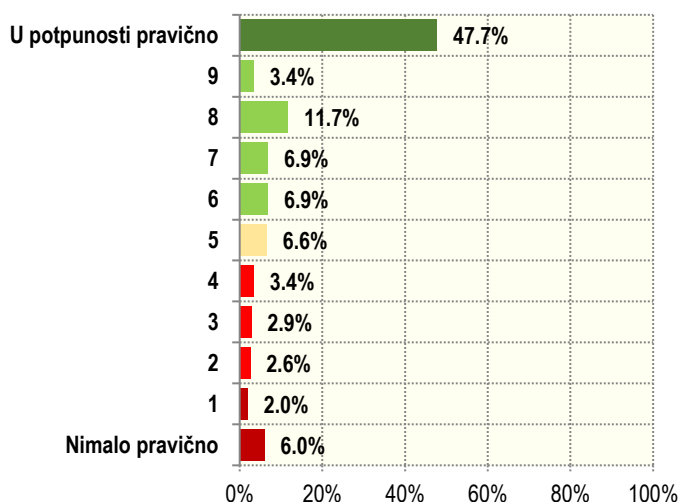


PERCEPCIJA PRAVIČNOSTI

Percepcija pravičnosti dosadašnjeg postupanja prema ispitanicima na sudu

Kada je u pitanju pravičnost postupanja prema njima na sudu prije anketiranja skoro polovina ispitanika (48%) smatra da je postupanje bilo u potpunosti pravično. Dodatnih 29% smatra da je u određenoj mjeri bilo pravično. Uz 7% ispitanika koji „daju srednju ocjenu“ manji dio ispitanika procjenjuje da je prema njima postupano nepravično (17%). Naime da sud nije bio nimalo pravičan smatra 6% njih, dok 11% navodi da postupanje prema njima na sudu u određenoj mjeri nije bilo pravično (Pogledati Grafikon 320.) Tako da prosječna ocjena pravičnosti postupanja na sudu iznosi 7,5 (na skali od 0 do 10, pri čemu 0 znači „nimalo pravično“, a 10 „u potpunosti pravično“).²¹⁰

GRAFIKON 320. PRIJE DANAŠNJEG/ZADNJEG DOLASKA U SUD, KAKVO JE BILo VAŠE MIŠLJENJE O PRAVIČNOSTI POSTUPANJA PREMA VAMA NA SUDU? (N=350)



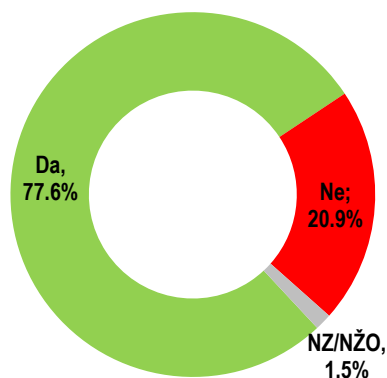
²⁰⁹ Uticaj mita na sudske odluke: M=3,04, SD=1,65, Min=1, Max=5, N=29; Uticaj politike/političkih pritisaka na sudske odluke: M=2,99, SD=1,68, Min=1, Max=5, N=293; Uticaj ličnih veza na sudske odluke: M=2,98, SD=1,66, Min=1, Max=5, N=293.

²¹⁰ M=7,53, SD=3,11, Min=0, Max=10, N=350.

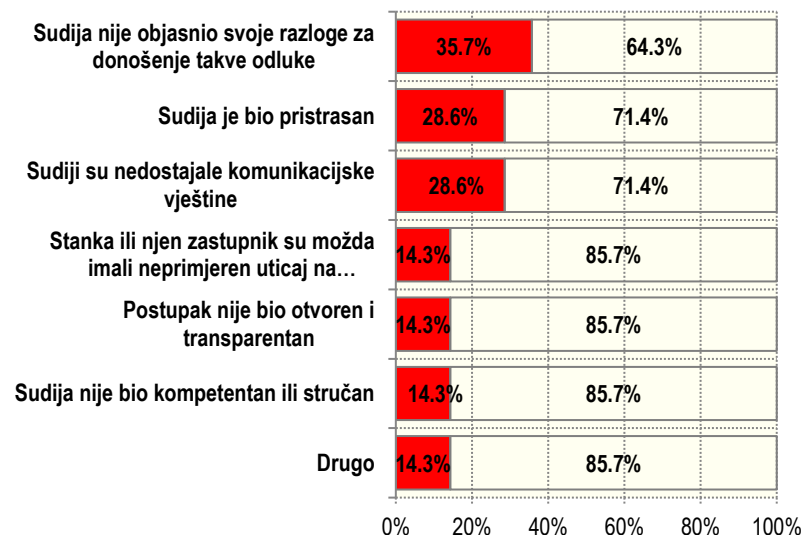
Percepcija pravičnosti rješenja predmeta ispitanika

U skladu sa dosadašnjim tretiranjem su i očekivanja/iskustva ispitanika u vezi sa pravičnošću rješenja njihovog predmeta. Naime, 79% njih je uvjeren da će njihov predmet biti pravično riješen/da jeste pravično riješen, dok 20% misli suprotno. (Pogledati Grafikon 321.) Mali broj ispitanika koji nije siguran da će njihov predmet biti/ili da već jeste pošteno riješen (N=14) najčešće ističe da sudija nije objasnio svoje razloge za donošenje takve odluke (N=5). (Pogledati Grafikon 322.)

GRAFIKON 321. DA LI STE UVJERENI DA JE VAŠ SLUČAJ PRAVIČNO RIJEŠEN/ DA ĆE BITI PRAVIČNO RJEŠEN? (N=67)



GRAFIKON 322. ZBOG ČEGA NISTE SIGURNI DA ĆE SLUČAJ BITI (ILI DA JESTE) POŠTENO RIJEŠEN? (N=14)

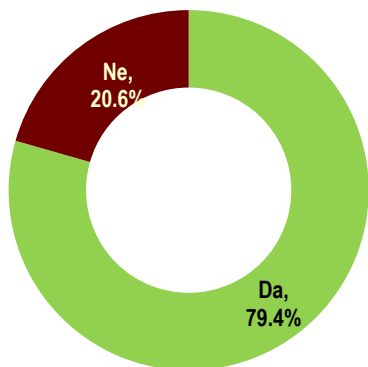


5.6.3. UPOZNATOST SA ULOGOM I DJELOVANJEM VSTV BIH

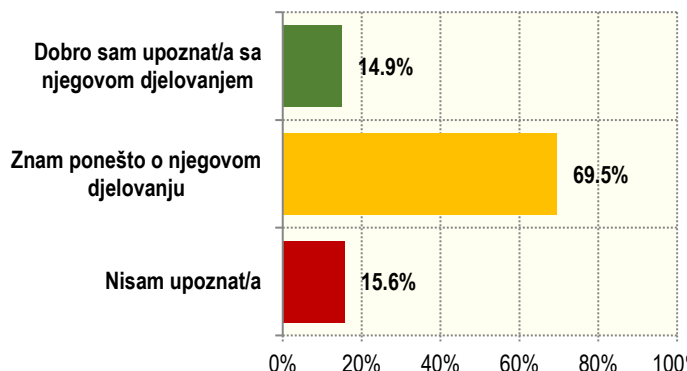
Upoznatost sa djelovanjem VSTV BiH

Većina ispitanika (79%) čulo je za Visoko sudsko i tužilačko vijeće BiH. (Pogledati Grafikon 323.) Međutim, 16% njih navodi da nije upoznato sa njegovim djelovanjem, a 70% ističe da zna ponešto, tako da samo 15% ispitanika izjavljuje da je dobro upoznato sa djelovanjem VSTV BiH. (Pogledati Grafikon 324.)

GRAFIKON 323. DA LI STE ČULI ZA VISOKO SUDSKO I TUŽILAČKO VIJEĆE BIH? (N=350)



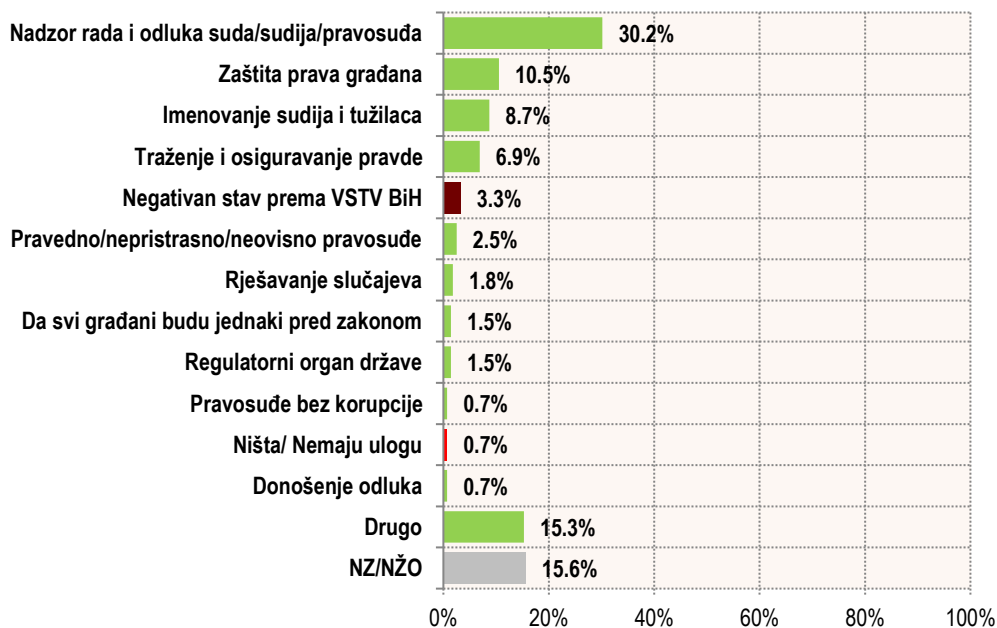
GRAFIKON 324. U KOJOJ MJERI STE UPOZNATI SA DJELOVANJEM VSTV BIH? (N=275)



Percepcija osnovne uloge VSTV BiH

Gotovo trećina ispitanika koji su čuli za VSTV BiH (30%) smatra da je njegova osnovna uloga nadzor rada i odluka suda/sudija. Znatno manje njih, oko desetine, smatra da je to zaštita prava građana (11%) i imenovanje sudija i tužilaca (9%). Negativan stav prema VSTV BiH, te mišljenje da VSTV BiH osigurava pravedno/nepriistrasno/nezavisno pravosuđe ima 3% ispitanika. Ostale uloge su rijetko navođene. Manje od petine ovih ispitanika (16%) nije znalo ili nije željelo odgovoriti na ovo pitanje. (Pogledati Grafikon 325.)

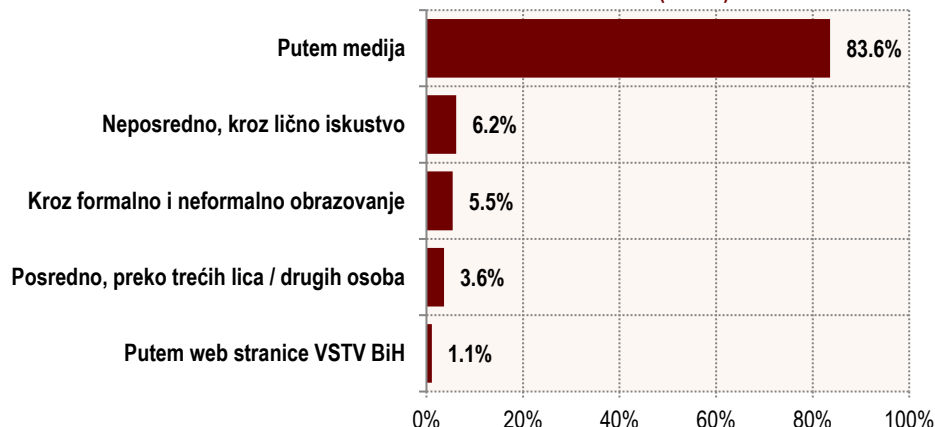
GRAFIKON 325. ŠTA BI STE REKLI, KOJA JE OSNOVNA ULOGA VSTV BIH? (N=275)



Načini dobijanja informacija o ulozi i radu VSTV BiH

Informacije o ulozi i radu VSTV BiH ispitanici najčešće dobijaju putem medija. Naime, 84% ove informacije dobija na taj način. Mnogo manje ispitanika navodi da se o ulozi i radu VSTV BiH informiše neposredno, kroz lično iskustvo i kroz formalno i neformalno obrazovanje (po 6%), posredno, putem drugih osoba (4%), te putem web stranice VSTV BiH (1%). (Pogledati Grafikon 326.)

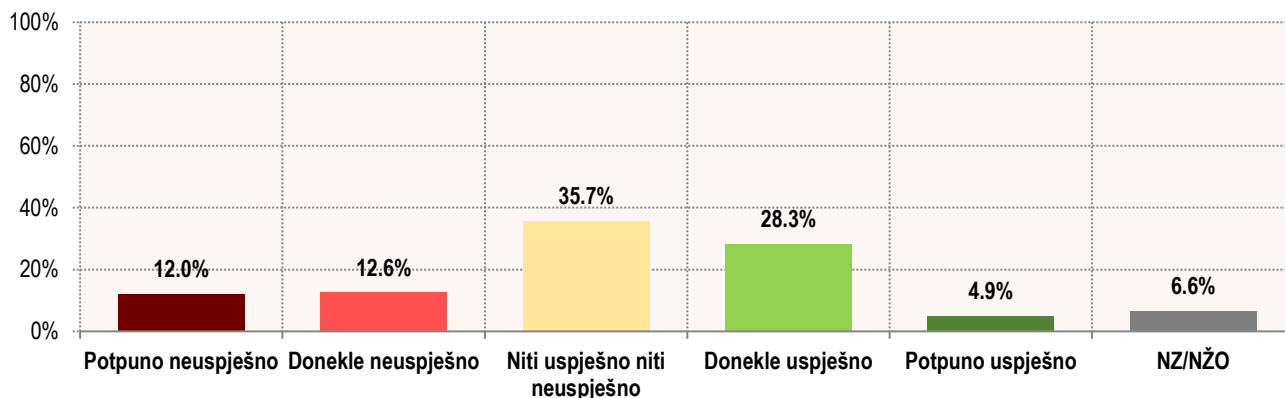
GRAFIKON 326. NA KOJI NAČIN DOBIVATE INFORMACIJE O ULOZI I RADU VSTV BiH? (N=275)



Procjena uspješnosti dosadašnjeg djelovanja VSTV BiH

Trećina ispitanika (33%) procjenjuje da je dosadašnje djelovanje VSTV BiH uspješno. (Međutim, treba istaći da veći dio (28%) smatra da je ono donekle uspješno, dok su oni koji misle da je VSTV do sada djelovao potpuno uspješno rjeđi (5%). Onih koji dosadašnje djelovanje VSTV procjenjuju kao u određenoj mjeri neuspješno ima četvrtina (25%) (podjednak procenat ispitanika smatra da VSTV dosada djelovao donekle neuspješno i potpuno neuspješno – 13% i 12%). Preostali imaju neutralan stav (36%). (Pogledati Grafikon 327.) Tako da je prosječna ocjena dosadašnjeg djelovanja VSTV BiH (na skali od 1 do 5, na kojoj 1 znači „potpuno neuspješno“, a 5 „potpuno uspješno“) 3,0 tj. „niti uspješno niti neuspješno“.²¹¹

GRAFIKON 327. OCJENA DOSADAŠNJEG DJELOVANJA VSTV BiH (N=350)



²¹¹ M=3,02, SD=1,08, Min=1, Max=5, N=327.

6. Zaključak i preporuke

Podaci dobiveni ovim istraživanjem pokazuju da je zadovoljstvo korisnika osnovnih/općinskih sudova u Banja Luci, Bijeljini, Mostaru, Sarajevu, Tuzli i Zenici na relativno visokom nivou. Naime, mada nisu uvijek dosljedni u svojim procjenama (što je i očekivano jer se dio podataka bazira na percepciji, a ne na iskustvu ispitanika), zadovoljstvo ispitanika sudom je, u principu, na nivou „donekle zadovoljni“, dok se pojedini aspekti rada suda čak i pozitivnije ocjenjuju, a vrlo su rijetki aspekti sa kojima ispitanici izražavaju svoje nezadovoljstvo, što je napredak u odnosu na rezultate ranije provedenih istraživanja²¹². Međutim, treba navesti da su, za razliku od ranijih istraživanja, ovim istraživanjem obuhvaćeni samo trenutni korisnici sudova, dok je ranije bila anketirana opća populacija (bivši, sadašnji/tadašnji i budući korisnici sudova), tako da je razlika u rezultatima uslovljena i različitom ciljnom grupom istraživanja tj. tim da su sadašnji ispitanici na većinu pitanja odgovarali na osnovu svog (direktnog) i skorašnjeg iskustva, što sa ranijim ispitanicima nije bilo slučaj. Na nju je uticala i promjena u korištenoj metodi – sada je u okviru F2F anketiranja primijenjena metoda presretanja korisnika u holovima sudova, dok je u ranijim istraživanjima korišteno anketiranje u domaćinstvima (uz slučajan izbor domaćinstava u kojima će biti obavljeno anketiranje i slučajan izbor člana domaćinstva koji će biti anketiran) i moguće je da je mjesto anketiranja (predvorje suda) uticalo na to da ispitanici daju (nešto) povoljnije ocjene nego što bi to činili u vlastitom domu. Također, sudovi su bili obavješteni da će i kada će anketiranje biti provedeno, tako da je moguće da su i zaposlenici bili skloniji obratiti više pažnje na postupanje prema korisnicima, znajući da će u toku dana oni davati svoje ocjene istog. Dodatno, analiza rezultata pokazuje da su prisutne značajne razlike u zadovoljstvu ispitanika zavisno od toga da li su na sudu bili u svojstvu žrtve, svjedoka, stranke ili korisnika drugih sudskih usluga. Naime, korisnici drugih sudskih usluga imaju (naj)pozitivniju percepciju i iskustvo, a najzastupljenija su kategorija ispitanika u uzorku. Nasuprot tome, ispitanici koji su na sudu bili u svojstvu žrtve rijetko su zastupljeni u uzorku, a njihova percepcija i iskustvo (koje ne podrazumijeva „samo“ na administrativne usluge suda) su značajno negativniji.

Inače, ispitanici pozitivno ocjenjuju fizičku pristupačnost i prostorno uređenje suda (označenost prostorija/hodnika, prisutnost informacija za kretanje, opremljenost prostorija namještajem i njihovu adekvatnost za boravak stranaka), uz izuzetak koji se odnosi na (ne)dostupnost parkinga za ispitanike, tako da treba utvrditi da li je i na koji način moguće umanjiti prisustvo/negativan uticaj ovog faktora. Pretežno pozitivno su ocjenjeni i poštovanje zakazanog vremena za održavanje saslušanja i ročišta, kao i pravovremenost dostavljanja relevantne dokumentacije, dok se komplikovanost procedure u sudskim procesima i (ne)efikasnost izvršavanja sudskih odluka vide kao nešto „slabije tačke“ u radu suda.

Isto tako, pitanje neravnopravnog tretmana pojedinih kategorija ispitanika skoro da nije prisutno - iskustva vezana za susrete sa nepoštovanjem i favoriziranjem izrazito su rijetka. Za pretpostaviti je da je navedeno povezano sa percipiranom nepristrasnošću i profesionalnošću zaposlenika suda, a čini se da najviše prostora za napredak ima u ujednačavanju odnosa prema ispitanicima različite starosti, jer najmlađi i najstariji ispitanici nešto češće od ostalih kategorija ispitanika navode da im njihova mladost/starost otežala pristup sudskim uslugama. I inače, odnos sudija i, posebno, drugog sudskog osoblja prema strankama ocjenjeni su vrlo pozitivno. Ispitanici su visoko zadovoljni i pristupom informacijama koje dobijaju od suda, kao i njihovim kvalitetom, pri čemu se na lakoći pronalaženja informacija o pravima ispitanika preporučuje intenzivnije raditi, jer je zadovoljstvo ovim niže nego zadovoljstvo ostalim aspektima informisanja ispitanika. Također, ostaje da se utvrdi zbog čega žene daju nižu ocjenu za informacije dobivene od sudske administracije, da bi se mogle provesti aktivnosti kojim će se prevazići razlozi za njihovo manje zadovoljstvo.

Rad sudija pozitivno je ocjenjen i u pogledu preostalih aspekata sudačkog rada: njihove stručnosti, upoznatosti sa predmetom, kao i jasnoće komuniciranja sa ispitanicima, uz nešto niži postotak ispitanika koji su zadovoljni dozvoljenim vremenom za iznošenje njihovih argumenata i spremnošću sudije da sa pažnjom sasluša njihovu stranu slučaja.

²¹² 1) Custom Concept za VSTV BiH, Inicijalno istraživanje u okviru Projekta unaprijeđenja efikasnosti pravosuđa, Sarajevo, 2014. godina;

2) Custom Concept za VSTV BiH, Istraživanje zadovoljstva korisnika sudova u okviru Projekta IPA 2012 „Konsolidacija i dalji razvoj pravosudnog komunikacijskog i informacijskog sistema“, Sarajevo, 2015. godina;

3) Custom Concept za VSTV BiH, Finalno istraživanje u okviru Projekta unaprijeđenja efikasnosti pravosuđa, Sarajevo, 2015. godina;

4) Custom Concept za VSTV BiH, Finalno istraživanje zadovoljstva korisnika sudova u okviru projekta „Konsolidacija i dalji razvoj pravosudnog komunikacijskog i informacijskog sistema“, Sarajevo, 2018 godina.

Percipirana brzina/sporost rada suda, koja je ranije, uz troškove sudskih usluga predstavljala osnovne razloge za nezadovoljstvo ispitanika, sada je povoljnije ocijenjena, dok ispitanici i dalje visinu troškova vide kao smetnju u pristupu sudskim uslugama. Povjerenje u rad suda također je, u principu, na nivou „donekle zadovoljni“, pri čemu je jedini segment koji ima nižu prosječnu ocjenu percipirano prisustvo različitih uticaja na donošenje sudskih odluka. Istovremeno, treba imati u vidu da, mada vrlo rijetko potvrđuju da imaju lično iskustvo diskriminacije (nejednakog tretiranja od strane suda) i mada visoko ocjenjuju pravičnost suda u rješavanju svog predmeta, ispitanici, daju lošiju procjenu opće nepristrasnosti, kao i opće nezavisnosti sudija. Ovakvi rezultati vjerovatno govore o tome da ispitanici svoju percepciju nepristrasnosti kao i nezavisnosti sudskog rada zasnivaju i na iskustvima drugih (njima bliskih ili poznatih osoba), kao i iskustvima koja se iznose u medijima (a posebno na internet portalima i društvenim mrežama). To potvrđuje i podatak koji govori o malom uticaju zadnjeg boravka na sudu na postojeći nivo povjerenja ispitanika. Zbog toga je na prisutne raskorake potrebno djelovati ne samo formalnim poboljšanjem navedenih karakteristika, nego i poticanjem tačnih i pravovremenih medijskih izvještavanja koja će podupirati pozitivnu sliku o radu suda. Pri tome, posebnu pažnju treba posvetiti targetiranju kategorija stanovništva koje su trenutno manje zadovoljne pruženom uslugom suda i imaju manje povjerenja u njegov rad: muškarcima, starijim osobama/penzionerima, osobama sa srednjoškolskim i nižim stepenom obrazovanja i osobama koje žive na selu.

Upoznatost ispitanika sa postojanjem VSTV BiH, a posebno upoznatost sa njegovom ulogom i djelovanjem nisu na visokom nivou. I ocjena uspješnosti njegovog dosadašnjeg djelovanja (koja je u principu na nivou „niti uspješno niti neuspješno“) govori o neujednačenosti mišljenja ispitanika. Tako da je, u svakom slučaju, potrebno raditi na informisanju ispitanika o VSTV BiH, vodeći računa da mediji predstavljaju glavni kanal informisanja ispitanika o ovoj temi, a da je web stranica VSTV BiH vrlo rijetko korištena u ove svrhe i to uglavnom od specifičnih kategorija ispitanika (visokoobrazovane osobe).

Ukupno gledano, može se zaključiti da rezultati istraživanja zadovoljstva ispitanika osnovnih/općinskih sudova u Banja Luci, Bijeljini, Mostaru, Sarajevu, Tuzli i Zenici mogu biti ocijenjeni kao ohrabrujući i da mogu predstavljati dobru bazu za provođenje aktivnosti u okviru Projekta unapređenja kapaciteta pravosuđa. Dodatno, na osnovu njih se mogu mjeriti promjene u zadovoljstvu ispitanika nastale pod uticajem Projekta, a kroz poređenje rezultata ovog istraživanja sa rezultatima Finalnog istraživanja koje treba provesti u toku treće godine Projekta.

7. Prilog

7.1. ANKETNI UPITNIK

Šifra anketara				
Šifra suda				

Dobar dan,

Moje ime je _____ i radim kao anketar za Custom Concept, agenciju za ispitivanje javnog mnijenja, istraživanje tržišta i konsalting. Trenutno za Visoko sudsko tužilačko vijeće Bosne i Hercegovine provodimo istraživanje koje služi za prikupljanje podataka potrebnih za praćenje i ocjenu Projekta unapređenja kapaciteta pravosuđa (Projekat JCB), koji za cilj ima povećanje ukupne djelotvornosti pravosuđa BiH, kroz unapređenje efektivnosti i kvaliteta kao osnovnog alata u zaštiti njegove nezavisnosti i odgovornosti.

Zbog toga će na ovaj način biti anketirano 2.100 korisnika usluga osnovnih/općinskih sudova u Banja Luci, Bijeljini, Mostaru, Sarajevu, Tuzli i Zenici. Cijela anketa je anonimna, a njeni rezultati biće obrađivani grupno, što znači da Vaši odgovori neće nigdje biti pojedinačno prikazani.

Ja ću čitati pitanja koja su jednaka za sve učesnike/ce u anketi, kao i moguće odgovore i zapisivati ih. Možemo li početi?

S1. Jeste li Vi lično korisnik usluga Općinskog/Osnovnog suda u _____, tj. da li ste stranka u sudskom postupku, svjedok, žrtva u krivičnom predmetu ili korisnik bilo kojih drugih sudskih usluga? **(Zaokružiti samo jedan odgovor!)**

1. Da **(ići na P1)**
2. Ne **(završiti anketu)**

P1. Kako bi ste ocijenili svoje opće zadovoljstvo Općinskim/Osnovnim sudom u _____? Koristite skalu od 1 do 5 na kojoj 1 znači „u potpunosti nezadovoljan/a“, a „5“ „u potpunosti zadovoljan/a“. **(Zaokružiti samo jedan odgovor!)**

1. U potpunosti nezadovoljan/na
2. Uglavnom nezadovoljan/na
3. Niti zadovoljan/na niti nezadovoljan/na
4. Uglavnom zadovoljan/na
5. U potpunosti zadovoljan/na

Ne čitati!

9. Ne zna/Ne želi odgovoriti

P2. Ovdje imam spisak tvrdnji koje se odnose na fizičku pristupačnost Općinskog/Osnovnog suda u _____. U kojoj mjeri se slažete sa njima? Također, koristite skalu od 1 do 5 na kojoj 1 znači „uopće se ne slažem“, a „5“ „u potpunosti se slažem“.

(Pokazati Karticu 1. Za svaku od navedenih tvrdnji zaokružiti samo jedan odgovor!)

	Uopće se ne slažem	Donekle se ne slažem	Niti se slažem niti ne slažem	Donekle se slažem	U potpunosti se slažem	NZ/NŽO
1. Nisam imao/la problema sa pronalazanjem zgrade suda.	1	2	3	4	5	9
2. Pristup zgradi suda bio je dobro označen.	1	2	3	4	5	9
3. Dobro je riješeno pitanje parkinga za posjetitelje/ke suda.	1	2	3	4	5	9
4. Oznake unutar zgrade bile su dovoljno jasne da jednostavno pronađem traženu kancelariju ili službu.	1	2	3	4	5	9
5. Čekaonica je bila adekvatno opremljena (sa toaletom), uredna i sa dovoljno mjesta za sjedenje.	1	2	3	4	5	9

6. Zaposlenici suda su me ljubazno primili na ulazu i kontroli sigurnosti.	1	2	3	4	5	9
7. Zaposlenici suda su mi pružili sve potrebne informacije.	1	2	3	4	5	9

P3. Da li Vam je neka od sljedećih karakteristika otežala pristup uslugama Općinskog/Osnovnog suda u _____? **(Za svaku od navedenih karakteristika zaokružiti samo jedan odgovor!)**

	Da	Ne	NZ / NŽO
1. Starosna dob	1	2	9
2. Ekonomski status	1	2	9
3. Nivo obrazovanja	1	2	9
4. Spol	1	2	9
5. Invaliditet	1	2	9
6. Etnička pripadnost/Nacionalnost	1	2	9

P4. Koliko je Vaše zadovoljstvo sljedećim aspektima rada sudija u Općinskom/Osnovnom sudu u _____? **(Pokazati Karticu 2. Za svaki od aspekata zaokružiti samo jedan odgovor!)**

	U potpunosti nezadovoljan /a	Donekle nezadovoljan /a	Niti zadovoljan /a niti nezadovoljan /a	Donekle zadovoljan /a	U potpunosti zadovoljan /a	NZ/ NŽO	Nisam imao/la kontakt sa sudijama
1. Stav i ljubaznost (sudija se prema svim strankama i njihovim predstavnicima odnosio sa ljubaznošću)	1	2	3	4	5	8	9
2. Stručnost	1	2	3	4	5	8	9
3. Nepristrasnost (jednako tretiranje svih stranaka bez obzira na spol, njihovu političku, vjersku, etničku ili drugu pripadnost)	1	2	3	4	5	8	9
4. Upoznatost sa predmetom	1	2	3	4	5	8	9
5. Jasno i razumljivo izražavanje	1	2	3	4	5	8	9
6. Pisanje jasnih odluka / presuda (jasnoća presude)	1	2	3	4	5	8	9
7. Argumentovanost odluka / presuda (dobro obrazložene odluke / presude)	1	2	3	4	5	8	9
8. Poštovanje procedure	1	2	3	4	5	8	9
9. Vrijeme koje je dozvoljeno za iznošenje svojih argumenata na saslušanju	1	2	3	4	5	8	9
10. Dužina postupka do donošenja presude	1	2	3	4	5	8	9
11. Spremnost sudije da pažljivo sluša Vašu stranu slučaja	1	2	3	4	5	8	9

P5. Koliko je Vaše zadovoljstvo sljedećim aspektima rada Osnovnog/ Općinskog suda u _____? **(Pokazati Karticu 3. Za svaku od navedenih tvrdnji zaokružiti samo jedan odgovor!)**

	U potpunosti nezadovoljan/ a	Donekle nezadovoljan/ a	Niti zadovoljan/a niti nezadovoljan/ a	Donekle zadovoljan /a	U potpunosti zadovoljan/a	NZ/ NŽO
1. Jasnoća sudskih poziva	1	2	3	4	5	9
2. Poštovanje zakazanog vremena za održavanje saslušanja	1	2	3	4	5	9
3. Ljubaznost sudskog osoblja	1	2	3	4	5	9
4. Informacije koje dobijate na ulazu	1	2	3	4	5	9

5. Informacije koje pruža sudska administracija	1	2	3	4	5	9
6. Pronalaženje informacija o Vašim pravima / pravima korisnika	1	2	3	4	5	9
7. Brzina kojom je sud pružio uslugu koju ste zatražili	1	2	3	4	5	9

P6. Zbog koje vrste predmeta ste danas /zadnji put (bili) na Općinskom/Osnovnom sudu u _____? **(Pokazati Karticu 4. Zaokružiti samo jedan odgovor!)**

1. Kazneni/Krivični predmet
2. Prekršajni postupak
3. Imovinsko-pravni/Vlasnički spor
4. Radni sporovi
5. Porodični/Obiteljski sporovi
6. Ostavinski postupak
7. Izvršni/Ovršni postupak
8. Zemljišno-knjižni postupak
9. Ostale sudske usluge (npr. vađenje uvjerenja)

Ne čitati!

99. Ne zna/Ne želi odgovoriti

P7. U kom svojstvu ste danas/zadnji put bili u sudu? **(Zaokružiti samo jedan odgovor!)**

1. Kao stranka
2. Kao svjedok
3. Kao žrtva u krivičnom predmetu
4. Drugo (osoba koja traži uslugu od suda, npr. neko uvjerenje itd.)

Ne čitati!

9. Ne zna/Ne želi odgovoriti

P8. Da li Vas (je) zastupa(o) advokat? **(Zaokružiti samo jedan odgovor!)**

1. Da (Ići na P9)
2. Ne (Ići na P10)

Ne čitati!

8. Nije primjenjivo (Ići na P10)

9. Ne zna/Ne želi odgovoriti (Ići na P10)

P9. Da li ste advokata angažovali privatno ili usluge advokata idu na teret javnih rashoda? **(Zaokružiti samo jedan odgovor!)**

1. Advokat je angažovan privatno
2. Usluge advokata idu na teret javnih rashoda

Ne čitati!

9. Ne zna/Ne želi odgovoriti

(PITANJA P10 DO P17 PITATI AKO JE NA P7 ODGOVOR 1 ili 3) **P10.** Ako ste strana u predmetu - kakav je bio ishod vašeg slučaja? **(Zaokružiti samo jedan odgovor!)**

1. Uspješan
2. Djelimično uspješan
3. Neuspješan
4. Postupak je odgođen
5. Još nije poznato/postupak nije završen

Ne čitati!

9. Ne zna/Ne želi odgovoriti

P11. Koliko ste puta Vi ili Vaš advokat morali doći na sud kako bi se riješio ovaj slučaj? **(Zaokružiti samo jedan odgovor!)**

1. 0-1 put
2. 2-3 puta
3. 4-5 puta
4. 6 i više puta
5. Nije još riješen

Ne čitati!

9. Ne zna/Ne želi odgovoriti

P12. Koliko je vremena proteklo od pokretanja do okončanja ovog slučaja? **(Zaokružiti samo jedan odgovor!)**

1. do 1 mjeseca
 2. 1-3 mjeseca
 3. 3-6 mjeseci
 4. 6-12 mjeseci
 5. 1-2 godine
 6. 2-4 godine
 7. 4-6 godina
 8. Više od 6 godina
 9. Moj postupak nije još okončan, a traje (**Upisati**) _____
- Ne čitati!
9. *Ne zna/Ne želi odgovoriti*

(PITANJA P13 i P14 PITATI AKO JE NA P7 ODGOVOR 1, 2 li 3) **P13.** Da li je ročište počelo na vrijeme? **(Zaokružiti samo jedan odgovor!)**

1. Da
 2. Ne
 3. Nije primjenjivo
- Ne čitati!
9. *Ne zna/Ne želi odgovoriti*

P14. Da li je ročište odloženo za neki drugi dan? **(Zaokružiti samo jedan odgovor!)**

1. Da
 2. Ne
 3. Nije primjenjivo
- Ne čitati!
9. *Ne zna/Ne želi odgovoriti*

P15. Da li je sva relevantna dokumentacija bila je dostupna prije ročišta? **(Zaokružiti samo jedan odgovor!)**

1. Da
 2. Ne
 3. Nije primjenjivo
- Ne čitati!
9. *Ne zna/Ne želi odgovoriti*

P16. Da li ste uvjereni da je Vaš slučaj pravično riješen/da će biti pravično riješen? **(Zaokružiti samo jedan odgovor!)**

1. Da (Ići na P18)
 2. Ne (Ići na P17)
 3. Nije primjenjivo (Ići na P18)
- Ne čitati!
9. *Ne zna/Ne želi odgovoriti (Ići na P18)*

P17. Zbog čega niste sigurni da će slučaj biti (ili jeste) pošteno riješen? **(Pokazati Karticu 5. Moguće više odgovora!)**

1. sudija se nije adekvatno pripremio za ročište
 2. sudija nije bio kompetentan ili stručan
 3. sudiji su nedostajale komunikacijske vještine
 4. Postupak nije bio otvoren i transparentan
 5. sudija nije objasnio svoje razloge za donošenje takve odluke
 6. Stanka ili njen zastupnik su možda imali neprimjeren uticaj na sudiju/odluku
 7. sudija je bio pristrasan
 8. Drugo (**Upisati!**) _____
- Ne čitati!
9. *Ne zna/Ne želi odgovoriti*

NAREDNA PITANJA PITATI SVE ISPITANIKE. P18. U kojoj mjeri smatrate da su sudije (suci) bili nezavisni u vođenju postupka, na skali od 0 do 10, pri čemu 0 znači „potpuno nezavisan“, a 10 „potpuno zavisan“? (**Označiti samo jedan odgovor!**) Napomena: Nezavisan sudija je oslobođen političkog ili drugog neprikladnog pritiska. Nezavisan sudija je nepristrasan i tretira sve strane na pravičan način.

P19. Prije današnjeg/zadnjeg dolaska u sud, kakvo je bilo Vaše mišljenje o pravičnosti postupanja prema Vama na sudu? Ocijenite stepen pravičnosti na skali od 0 do 10, pri čemu 0 znači Nimalo pravično, a 10 U potpunosti pravično? **(Zaokružiti samo jedan odgovor!)**

P20. Da li se Vaše povjerenje u pravosuđe povećalo ili smanjilo nakon Vašeg današnjeg/zadnjeg dolaska u sud? **(Zaokružiti samo jedan odgovor!)**

1. Povećalo se (Vaše iskustvo je bilo bolje od očekivanog)
2. Smanjilo se (razočarani ste)
3. Ostalo je nepromijenjeno

Ne čitati!

9. Ne zna/Ne želi odgovoriti

P21. Općenito govoreći, koliko imate povjerenja u rad Općinskog/ Osnovnog suda u _____? **(Zaokružiti samo jedan odgovor!)**

1. Nemam nimalo povjerenja
2. Donekle nemam povjerenja
3. Niti imam niti nemam povjerenja
4. Donekle imam povjerenja
5. Imam puno povjerenje

Ne čitati!

9. Ne zna/Ne želi odgovoriti

P22. Molim Vas da mi za svaku od sljedećih karakteristika kažete u kojoj ste mjeri njom zadovoljni kada se radi o Općinskom/ Osnovnom sudu u _____? **(Pokazati Karticu 6. Za svaku od navedenih karakteristika zaokružiti samo jedan odgovor!)**

	U potpunosti nezadovoljan /a	Donekle nezadovoljan /a	Niti zadovoljan/a niti nezadovoljan /a	Donekle Zadovoljan /a	U potpunosti zadovoljan /a	NZ/ NŽO
1. Trajanje postupka	1	2	3	4	5	9
2. Sudske takse	1	2	3	4	5	9
3. Troškovi sudskih postupaka	1	2	3	4	5	9
4. Komplikovanost procedure u sudskim postupcima	1	2	3	4	5	9
5. Nejednako tretiranje svih građana/ki i strana u postupku	1	2	3	4	5	9
6. Nedovoljno efikasno izvršavanje sudskih odluka	1	2	3	4	5	9
7. Uticaj ličnih veza na sudske odluke	1	2	3	4	5	9
8. Uticaj mita na sudske odluke	1	2	3	4	5	9
9. Uticaj politike/političkih pritisaka na sudske odluke	1	2	3	4	5	9

P23. Da li ste čuli za Visoko sudsko i tužilačko vijeće BiH (VSTV BiH)? **(Zaokružiti samo jedan odgovor!)**

1. Da (ići na P24)
2. Ne (ići na P27)

Ne čitati!

9. Ne zna/Ne želi odgovoriti (ići na P27)

P24. U kojoj mjeri ste upoznat/ sa djelovanjem VSTV BiH? **(Zaokružiti samo jedan odgovor!)**

1. Nisam upoznat/a
2. Znam ponešto o njegovom djelovanju
3. Dobro sam upoznat/a sa njegovom djelovanjem

Ne čitati!

9. Ne zna/Ne želi odgovoriti

P25. Na koji način dobivate informacije o ulozi i radu VSTV BiH? **(Zaokružiti samo jedan odgovor!)**

1. Putem medija
2. Putem web stranice VSTV BiH
3. Kroz formalno i neformalno obrazovanje
4. Neposredno, kroz lično iskustvo
5. Posredno, preko trećih lica / drugih osoba

Ne čitati!

8. Ne dobijam informacije o ulozi i radu VSTV BiH

9. Ne zna/Ne želi odgovoriti

P26. Šta bi ste rekli, koja je osnovna uloga VSTV BiH? **(Upisati odgovor!)**

--

Ne čitati!

9. Ne zna/Ne želi odgovoriti

P27. S obzirom da je misija VSTV BiH kao regulatornog tijela pravosuđa da osiguravanjem nezavisnog, nepristranog i profesionalnog pravosuđa u BiH, omogućava jednak pristup pravdi i jednakost svih građana pred zakonom, kakav je Vaš stav o njegovom dosadašnjem djelovanju? Dosadašnje djelovanje VSTV BiH je: **(Zaokružiti samo jedan odgovor!)**

1. Potpuno neuspješno
2. Donekle neuspješno
3. Niti uspješno niti neuspješno
4. Donekle uspješno
5. Potpuno uspješno

Ne čitati!

9. Ne zna/Ne želi odgovoriti

To bi bilo skoro sve. Imamo samo još nekoliko pitanja vezanih za Vaše socio-demografske podatke koji su nam potrebni za statističku analizu rezultata istraživanja.

D1. Spol? **(Zaokružiti samo jedan odgovor!)**

1. Muški
2. Ženski
3. Ne želim se izjasniti

D2. Koje ste godine rođeni? **(Upisati punu godinu - sva četiri broja!)**

Godina rođenja				
----------------	--	--	--	--

Ne čitati!

9. Ne zna/Ne želi odgovoriti

D3. Koji stepen obrazovanja imate? **(Zaokružiti samo jedan odgovor!)**

1. Nezavršena osnovna škola i manje
2. Osnovna škola
3. Srednja četverogodišnja škola/Srednja trogodišnja škola/Zanat
4. Viša škola, fakultet, postdiplomsko obrazovanje

Ne čitati!

9. Ne zna/Ne želi odgovoriti

D4. Koji je Vaš radni status? **(Zaokružiti samo jedan odgovor!)**

1. Zaposlen/a
2. Nezaposlen/a
3. Domaćica
4. Učenik/ca / Student/ica
5. Penzioner/ka
6. Nešto drugo _____

Ne čitati!

9. Ne zna/Ne želi odgovoriti

D5. Da li živite u gradu ili na selu? **(Zaokružiti samo jedan odgovor!)**

1. Grad

2. Selo

Ne čitati!

9. Ne zna/Ne želi odgovoriti

Eto, to bi bilo sve. Hvala Vam za Vaše vrijeme. S obzirom da će biti rađena kontrola mog rada, da li mi možete dati Vaš broj telefona, kako bi Vas nazvali moji nadređeni i provjerili da li sam sa Vama radio/la ovu anketu.