



za Visoko sudsko i tužilačko vijeće Bosne i Hercegovine

Istraživanje zadovoljstva korisnika sudova

u okviru Projekta IPA 2017

„Izgradnja efikasnog pravosuđa u službi građana“

FINALNO IZVJEŠĆE

Mostar, srpanj 2021. godine

Sadržaj

SADRŽAJ	1
1. SKRAĆENICE I OZNAKE	6
2. UVOD	7
Opći cilj istraživanja	9
Svrha istraživanja	9
Važna napomena	9
3. METODOLOGIJA	10
Desk analiza	10
Kvantitativno istraživanje	10
F2F anketa	11
CATI anketa	12
4. OBRADA PODATAKA DOBIVENIH KVANTITATIVNIM PUTEM	14
Socio-demografske karakteristike ispitanika F2F i CATI anketa	14
opći pregled	16
Nejednakost postupanja sudova prema različitim skupinama	18
Alternativni načini rješavanja sudskih sporova	18
Mediji	19
Tajna kupnja	20
5. IZVJEŠTAVANJE	21
6. GLAVNI NALAZI	22
OPĆINSKI SUD U SARAJEVU	22
Opći stupanj povjerenja stanovnika u pojedine institucije u BiH	22
Opće mišljenje o radu pravosudnog sistema u BiH	23
Problemi u pravosuđu	24
Korupcija	24
Nestručnost, neprofesionalnost, opremljenost,	25
Korumpiranost predstavnika u institucijama	25
Kvaliteta rada/usluga u pravosudnom sistemu BiH	27
Percepcija dosadašnjeg iskustvu sa sudskim sistemom	28
Ocjene rada sudija i službenika u sudu u posljednjih 5 godina	28
Zadovoljstvo prostorijama Općinskog/Osnovnog suda	29

Ukupno zadovoljstvo radom suda u posljednjih 5 godina	30
OPĆINSKI SUD U MOSTARU	31
Opći stupanj povjerenja stanovnika u pojedine institucije u BiH	31
Opće mišljenje o radu pravosudnog sistema u BiH	31
Problemi u pravosuđu	32
Korupcija 33	
Nestručnost, neprofesionalnost, opremljenost	33
Korumpiranost predstavnika u institucijama	33
Kvaliteta rada/usluga u pravosudnom sistemu BiH	35
Percepcija dosadašnjeg iskustva sa sudskim sistemom	35
Ocjene rada sudija i službenika u sudu u posljednjih 5 godina	36
Zadovoljstvo prostorijama Općinskog/Osnovnog suda	37
Ukupno zadovoljstvo radom suda u posljednjih 5 godina	37
Opći stupanj povjerenja stanovnika u pojedine institucije u BiH	38
Opće mišljenje o radu pravosudnog sistema u BiH	38
Problemi u pravosuđu	39
Korupcija 39	
Nestručnost, neprofesionalnost, opremljenost	40
Korumpiranost predstavnika u institucijama	40
Kvaliteta rada/usluga u pravosudnom sistemu BiH	41
Uzroci koji su otežali pristup pravosudnom sistemu	42
Percepcija dosadašnjeg iskustvu sa sudskim sistemom	42
Ocjene rada sudija i službenika u sudu u posljednjih 5 godina	42
Zadovoljstvo prostorijama Općinskog/Osnovnog suda	43
Ukupno zadovoljstvo radom suda u posljednjih 5 godina	44
OSNOVNI SUD U BANJA LUCI	46
Opći stupanj povjerenja stanovnika u pojedine institucije u BiH	46
Opće mišljenje o radu pravosudnog sistema u BiH	46
Problemi u pravosuđu	47
Korupcija 48	
Nestručnost, neprofesionalnost, opremljenost	48
Korumpiranost predstavnika u institucijama	48
Kvaliteta rada/usluga u pravosudnom sistemu BiH	50
Uzroci koji su otežali pristup pravosudnom sistemu	50
Percepcija dosadašnjeg iskustvu sa sudskim sistemom	50
Ocjene rada sudija i službenika u sudu u posljednjih 5 godina	51
Zadovoljstvo prostorijama Općinskog/Osnovnog suda	52
Ukupno zadovoljstvo radom suda u posljednjih 5 godina	53

Povjerenje u pravosuđe BiH	54
Opći stupanj povjerenja u policiju u BiH	54
Opći stupanj povjerenja u sudove u BiH	55
Opći stupanj povjerenja u medije u BiH	55
Opći stupanj povjerenja u tužilaštvo u BiH	56
Opći stupanj povjerenja u sudce u BiH	57
Opći stupanj povjerenja u vjerske čelnika u BiH	57
Opće mišljenje o radu pravosudnog sistema u BiH	58
Opće mišljenje o očekivanju poštenog suđenja	59
Mišljenje o situaciji u pravosuđu u posljednjih 5 godina	59
Mišljenje o neovisnosti pravosuđa u posljednjih 5 godina	61
Problemi u pravosuđu BiH	61
Trajanje postupka	62
Utjecaj politike na sudove	63
Troškovi postupka	64
Procedure u sudskim postupcima	64
Korupcija 65	
Stručnost zaposlenih u pravosuđu	65
Neovisnost sudova	66
Nejednakost zakona za sve	67
Korupcija među sucima	67
Korupcija službenika u sudovima	68
Korupcija u policiji	69
Nestručnost i neprofesionalnost sudaca	69
Nestručnost i neprofesionalnost policije	70
Informatička opremljenost sudova	70
Korumpiranost predstavnika u institucijama	71
Korumpiranost čelnika političkih stranaka	71
Korumpiranost ministara	72
Korumpiranost izabраних zastupnika	73
Korumpiranost carinskiх službenika	73
Korumpiranost poreznih službenika	74
Korumpiranost liječnika	75
Korumpiranost sudija	75
Korumpiranost tužioca	76
Korumpiranost univerzitetskih profesora	76
Korumpiranost poslovnih ljudi	77

Korumpiranost vjerskih vođa	77
Korumpiranost policajaca	78
Korumpiranost čelnika nevladinih organizacija	78
Korumpiranost medija	79
Kvaliteta rada/usluga službi u pravosudnom sistemu BiH	79
Kvaliteta rada/usluga sudija u pravosudnom sistemu BiH	80
Kvaliteta rada/usluga tužioca u pravosudnom sistemu BiH	80
Kvaliteta rada/usluga pravobranioca u pravosudnom sistemu BiH	81
Kvaliteta rada/usluga ombudsmena u pravosudnom sistemu BiH	81
Kvaliteta rada/usluga advokata u pravosudnom sistemu BiH	82
Kvaliteta rada/usluga sudskih službenika u pravosudnom sistemu BiH	82
Kvaliteta rada/usluga sudskog osoblja u pravosudnom sistemu BiH	83
Uzroci koji su otežali pristup pravosudnom sistemu	83
Jednakost postupanja sudova	83
Mišljenje o tome što su ispitanici osjetili u svom dosadašnjem iskustvu sa sudskim sistemom	84
Broj dolazaka u sud kako bi se riješio predmet	85
Vrijeme proteklo od pokretanja do okončanja posljednjeg postupka	86
Vrijeme proteklo između posljednjeg i pretposljednog ročišta u posljednjem postupku	86
Upoznatost sa alternativnim načinom rješavanja sudskih sporova	87
Korištenje alternativnih načina rješavanja sudskih sporova	88
Zadovoljstvo alternativnim načinom rješavanja sudskih sporova	88
Korištenje alternativnih načina rješavanja sudskih sporova ukoliko bi imali potrebne podatke.	89
Ocjena rada sudaca u Općinskom/Osnovnom sudu u posljednjih 5 godina	90
Ocjena rada sudaca u posljednjih 5 godina: Pristojan i uljudan	90
Ocjena rada sudaca u posljednjih 5 godina: Stručan	91
Ocjena rada sudaca u posljednjih 5 godina: Nepristran	92
Ocjena rada sudaca u posljednjih 5 godina: Temeljit i dobro pripremljen	92
Ocjena rada sudaca u posljednjih 5 godina: Izražava se jasno i razumljivo	93
Ocjena rada sudaca u posljednjih 5 godina: Piše jasne odluke	93
Ocjena rada sudaca u posljednjih 5 godina: Poštuje procedure	94
Ocjena rada sudskih službenika u Općinskom/Osnovnom sudu u posljednjih 5 godina	94
Ocjena rada sudskih službenika: Pristojni i uljudni	94

Ocjena rada sudskih službenika: Stručni	95
Ocjena rada sudskih službenika: Nepristrani	95
Ocjena rada sudskih službenika: Pružaju točne (tražene informacije)	96
Ocjena rada sudskih službenika: Tražene informacije pružaju na vrijeme	96
Ocjena rada sudskih službenika: Usluge pružaju na vrijeme	97
Ocjena fizičke pristupačnosti Općinskog/Osnovnog suda u posljednjih 5 godina	98
Ograničavajući ili onemogućavajući faktori za pristup Općinskom/Osnovnom sudu	98
Zadovoljstvo prostorijama Općinskog/Osnovnog suda	99
Prostorije su adekvatne za boravak stranaka	99
Prostorije su adekvatno opremljene (namještaj)	99
Prostorije i hodnici su dobro označeni i lako se snaći u zgradi	100
Postoje jasne informacije za kretanje i ponašanje u zgradi	100
Promotivni materijali vezani za rad sudova (letci, brošure ili sl.)	101
Primijetili promotivne materijale vezane za rad sudova (letke, brošure ili sl.)	101
Koristili promotivne materijale vezane za rad sudova (letke, brošure ili sl.)	101
Percepcija korisnika kakvi bi promotivni materijali trebali biti	102
Pozitivne i negativne stavke u radu Općinskog/Osnovnog suda	103
upoznatost sa radom Općinskog/Osnovnog suda	104
Mediji i rad Općinskog/Osnovnog suda	104
Način informiranja o aktivnostima VSTV BIH, odnosno aktivnostima vezanih za pravosudni sistem	105
8. TAJNA KUPNJA	107
Općinski sud u Sarajevu	107
Općinski sud u Mostaru	110
Općinski sud u Tuzli	112
Osnovni sud u Banja Luci	114
9. ZAKLJUČAK	116
10. PREPORUKE	118
11. IZVORI	121
12. PRILOZI	122

1. Skraćenice i oznake

BiH	Bosna i Hercegovina
BO	Bez odgovora
CATI	Kompjuterski potpomognuto telefonsko anketiranje (Computer Aided Telephone Interviewing)
AP	Agencija Promo
SASL	Statistical Agency Studio Leonardo, Mostar, www.Statistical.Agency
EU	Evropska unija
F2F	Lični intervjui „licem u lice“ (Face to Face)
KM	Konvertibilna marka
KS	Kanton Sarajevo
M	Aritmetička sredina (Mean)
max	Maksimum
min	Minimum
N	Broj, Frekvencija uzorka
npr.	Na primjer
NZ	Ne zna
NŽO	Ne želi odgovoriti
SD	Standardna devijacija (Standard Deviation)
SPSS	Statistički program za društvene nauke (Statistical Package for the Social Sciences)
tj.	To jeste
VSTV BiH	Visoko sudsko i tužilačko vijeće Bosne i Hercegovine
GDPR	Zakon o zaštiti osobnih podataka
%	Procenti (Percent)
%V	Procenti od uzorka bez nedostajućih podataka (Valid Percent)
Valid	Dio ispitanika koji je odgovorio (dio uzorka koji je korišten u obradi)
Missing	Ne zna / ne želi odgovoriti ili nije dao odgovor
OS Banja Luka ili Banja Luka	- područje koje obuhvaća Osnovni sud u Banja Luci
OS Sarajevo ili Sarajevo	- područje koje obuhvaća Općinski sud u Sarajevu
OS Mostar ili Mostar	- područje koje obuhvaća Općinski sud u Mostaru
OS Tuzla ili Tuzla	- područje koje obuhvaća Općinski sud u Tuzli

2. Uvod

S ciljem unaprjeđenja rada sudova i postojeće percepcije javnosti o pravosuđu u BiH, Visoko sudsko i tužilačko vijeće Bosne i Hercegovine (VTSV BiH) provodi niz aktivnosti usmjerenih ka poboljšanju efikasnosti rada sudova i smanjenju broja starih predmeta kao i set promotivnih aktivnosti sa namjerom informiranja i osvještavanja javnosti (krajnjih korisnika sudova) o ciljevima, aktivnostima i rezultatima rada pravosuđa, ali i problemima i preprekama s kojima se sudovi i pravosuđe suočavaju.

Dio projekata koje je VSTV BiH proteklih godina implementirao realiziran je uz financijsku podršku Europske unije u okviru Instrumenta pretpriputne pomoći IPA 2012 i IPA 2013. Pored IPA projekata, implementirane su aktivnosti komplementarnih projekata koje su financirali drugi međunarodni donatori i koji su imali za cilj osigurati bolje razumijevanje javnosti o radu pravosudnih institucija, upoznati javnost s problemima s kojima se suočavaju te unaprijediti strateško komuniciranje i jačati sudove u odnosima s javnošću i medijima.

U okviru IPA 2017, VSTV BiH provodila je projekt „Izgradnja efikasnog pravosuđa u službi građana“. Kroz ovaj projekt implementirane su različite aktivnosti s ciljem povećanja ukupne djelotvornosti pravosuđa u BiH i povjerenja javnosti u pravosudni sustav države, odgovornosti i transparentnosti pravosuđa radi pružanja boljih usluga građanima i gospodarskim subjektima te krajnjim sveobuhvatnim ciljevima jačanja vladavine prava u BiH.

Provođene su i aktivnosti usmjerene ka poboljšanju u oblasti izvršnog postupka, zaštite ljudskih prava, procesuiranja sudskih predmeta, te unutrašnje reorganizacije sudova i ljudskih resursa u sudovima. Implementiran je niz aktivnosti kojima su se jačali sudovi u smislu upravljanja sudom, efikasnosti i kvaliteti sudskih odluka, uvođenjem sistema mentorstva, unaprjeđenjem sistema za automatsku obradu podataka, a kako bi se smanjio broj neriješenih predmeta i poboljšala infrastruktura pravosudnih institucija.

Također, Strateški plan VSTV-a BiH za period 2014.-2018. godine podrazumijevao je provedbu istraživanja zadovoljstva korisnika sudova s ciljem realizacije strateškog cilja 7 - Unaprijediti otvorenost i dostupnost informacija o radu pravosudnih institucija u BiH stručnoj i široj javnosti odnosno strateškog programa 7.1. Unaprijediti komunikaciju pravosudnih institucija u BiH s javnošću.

Rezultati ovakvih napora nisu izostali te je evidentan napredak u određenim segmentima funkcioniranja pravosuđa o čemu izvještavaju međunarodne i domaće institucije. To pokazuje i izvještaj o neovisnosti, odgovornosti i kvaliteti pravosuđa Bosne i Hercegovine 2018-2020¹, koji je rađen prema kriterijima Evropske mreže pravosudnih vijeća (ENCJ). Izvještaj pokazuje kako Visoko sudsko i tužilačko vijeće BiH i sudovi u BiH,

¹ Izvor: <https://vstv.pravosudje.ba> (pristupljeno 27.6.2021.)

intenzivno rade na unaprjeđenju neovisnosti i odgovornosti te na kvaliteti rada. Nalazi pokazuju kako je postignut napredak u polju neovisnosti. Međutim, zbog kompleksnosti političkog sistema i uvjetovanosti radom zakonodavne vlasti, napredak u dijelu koji se odnosi na objavljivanje financijskih izvještaja te imenovanja i napredovanja sudija bio je ograničen.

Također, izvještaj pokazuje kako još uvijek postoji negativna percepcija o neovisnosti pravosuđa te da je evidentan nedostatak povjerenja građana u rad pravosudnih institucija što su nalazi do kojih je došlo i istraživanje opisano u nastavku ovog dokumenta. Propusti su identificirani i u oblasti odnosa s medijima, transparentnosti te objavljivanju podataka o imovini. Negativnoj slici pravosuđa u javnosti doprinose i negativna medijska izvještavanja i česte izjave političara koji u negativnom kontekstu govore o pravosuđu što narušava njegovu poziciju i ulogu u društvu.

Pozitivnom se ocjenjuje činjenica da VSTV BiH spada među nekolicinu pravosudnih vijeća u Evropi koja vrše procjenu kvaliteta sudskih odluka, a prostor za dodatno unaprjeđenje kvalitete prepoznaje se u pojednostavljenju postupaka, elektronskom podnošenju tužbe i elektronskim postupcima.

Zanimljivi su i rezultati koji ukazuju na postojanje negativne percepcije samih sudija o poštivanju etičkih standarda od strane sudija i adekvatnosti postupka nadležnih organa, u slučajevima povrede dužnosti i korupcije od strane nosilaca pravosudnih funkcija.

Jedna od aktivnosti VSTV-a BiH (Aktivnosti 2.2.1 – Unaprijeđeni odnosi pravosuđa i medija iz projekta IPA 2017) u okviru projekta „Izgradnja efikasnog pravosuđa u službi građana“ podrazumijevala je provođenje „Inicijalnog istraživanja zadovoljstva korisnika sudova“. odnosno ispitivanje zadovoljstva radom sudova koje je uradila agencija za ispitivanje javnog mnijenja iz Mostara u Općinskim sudovima u Mostaru, Sarajevu, Tuzli i Osnovnom sudu u Banja Luci. Istraživanje je provedeno 2019. godine, a njime je obuhvaćena opća populacija, odnosno bivši, sadašnji i potencijalni korisnici navedenih sudova. Korištena je metodologija koja je pratila zahtjeve iz dokumentacije dostavljene od strane VSTV-a BiH. Prikupljanje podataka vršeno je kombinacijom kvalitativnih i kvantitativnih istraživačkih metoda uz korištenje različitih istraživačkih instrumenata: desk analiza, anketiranje „licem u lice“ (F2F), računarski potpomognuto telefonsko istraživanje (CATI), fokusne grupe i tajna kupnja.

Istraživanjem su dobiveni podaci vezani za povjerenje u pravosudni sustav u BiH, percepciju kritičnih tačaka pravosudnog sistema, percepciju korupcije, zadovoljstvo i iskustvo korisnika sudova na osnovu kojih je poznata razina zadovoljstva javnog mnijenja i jasno formuliran stav javnosti (građana Sarajeva, Mostara, Tuzle i Banja Luke) o radu Općinskih sudova u Sarajevu, Mostaru i Tuzli i Osnovnog suda u Banja Luci. Slično „Finalno istraživanje zadovoljstva korisnika sudova“ provedeno je sredinom 2021. godine. Detaljan opis i nalazi spomenutog istraživanja navedeni su u nastavku.

OPĆI CILJ ISTRAŽIVANJA

Opći cilj finalnog istraživanja zadovoljstva korisnika sudova je izmjeriti razinu zadovoljstva javnog mnijenja, odnosno postojećih i potencijalnih korisnika sudova kako bi se dobio jasno formuliran stav javnosti (građana Sarajeva, Mostara, Tuzle i Banja Luke) o radu Općinskih sudova u Sarajevu, Mostaru i Tuzli i Osnovnog suda u Banja Luci.

SVRHA ISTRAŽIVANJA

Svrha istraživanja je dobivanje jasno formuliranog stava javnosti - korisnika sudova o radu sudova i to Općinskog suda u Sarajevu, Općinskog suda u Mostaru, Općinskog suda u Tuzli i Osnovnog suda u Banja Luci, a kako bi se identificirale najvažnije preporuke za unaprjeđenje njihovog rada i ostvarilo veće povjerenje javnosti u rad ovih sudova.

VAŽNA NAPOMENA

Podaci i zaključci izneseni u ovoj analizi izvedeni su na osnovu provedenog istraživanja i podataka dobivenih iz istraživanja, te ni u kojem slučaju ne moraju predstavljati mišljenje Agencije Promo (AP).

3. Metodologija

Metodologija primijenjena u istraživanju pratila je zahtjeve navedene u Tehničkim specifikacijama i Smjernicama dostavljenim od strane VSTV BiH. Prikupljanje podataka vršeno je kombinacijom kvantitativnih i kvalitativnih istraživačkih metoda uz korištenje različitih istraživačkih instrumenata.

DESK ANALIZA

Desk analiza kao metoda istraživanja u kojoj se koriste već dostupni, postojeći podaci najvećim dijelom oslonjena je na podatke dostupne na stranici VSTV-a BiH (<https://vstv.pravosudje.ba>). Desk analizom, kojom su se prikupili sekundarni podaci, obuhvaćeni su i dokumenti dostavljeni od strane VSTV BiH:

- IPA 2017, Opis projekta;
- Aneks III, Opis projekta;
- Aneks III, Organizacija i metodologija
- Smjernice za izradu upitnika.

Kako bi se prepoznale eventualne promjene u zadovoljstvu korisnika od 2019. godine do danas, korišteni su i rezultati istraživanja provedenog u maju 2019. godine. Podaci dobiveni kroz desk analizu korišteni su za pisanje dijelova izvještaja.

KVANTITATIVNO ISTRAŽIVANJE

Kvantitativnim dijelom istraživanja obuhvaćeno je ukupno 2000 ispitanika, približno po 500 ispitanika opće populacije iz područja koji pripadaju nadležnosti ispod navedenih sudova:

Općinski sud u Sarajevu, čija je nadležnost Kanton Sarajevo (KS) – 526 ispitanika,

Općinski sud u Mostaru, čija je nadležnost Grad Mostar – 483 ispitanika,

Općinski sud u Tuzli čija je nadležnost Grad Tuzla i općina Čelić – 502 ispitanika i

Osnovni sud u Banja Luci, čija je nadležnost Grad Banja Luka i općina Laktaši² - 489 ispitanika.

Kvantitativni podaci prikupljeni su kroz dvije metode prikupljanja podataka: 1) anketiranjem „licem u lice“ (F2F) i 2) kompjuterski potpomognutim telefonskim anketiranjem (CATI). F2F anketom obuhvaćeno je 74,6% od ukupnog broja ispitanih, oko 1500 anketa dok je CATI metodom obuhvaćeno 25,4% ispitanih, odnosno 500 anketa.

² Sudovi su navedeni redoslijedom korištenim u Tehničkoj specifikaciji dobivenoj od VSTV.

Za prikupljanje podataka koristili su se slični upitnici³ kao i 2019. godine, a kako bi se moglo vršiti poređenje rezultata.

Treba napomenuti da je upitnik za CATI anketu, radi mogućnosti uspješnog primjenjivanja putem telefona, kraći od upitnika za F2F anketu (29 naprema 43 pitanja), ali da i dalje zadržava istu strukturu kao i upitnik za F2F anketu.

Prvi dio upitnika ispitivao je opću percepciju o pravosuđu u BiH u općinskim sudovima u Sarajevu, Mostaru, Tuzli i Osnovnom sudu u Banja Luci i kroz ovaj dio upitnika prolazili su svi ispitanici. Drugim dijelom upitnika ispitivani su specifični segmenti rada navedenih sudova i iskustva korisnika te su kroz ovaj dio upitnika prolazili samo ispitanici koji su bili stranka u nekom sudskom postupku ili na drugi način bili korisnici sudskih usluga u navedenim sudovima. Kako bi se mogli identificirati ispitanici koji su već imali iskustvo korištenja usluga navedenih sudova, na samom početku upitnika postavljano je pitanje o sudjelovanju u sudskim postupcima ili korištenju nekih drugih sudskih usluga u referentnih 5 godina.

TABELA 1. STRUKTURA UZORKA

Područje	Broj stanovnika ⁴	Veličina uzorka		
		F2F	CATI	UKUPNO
Kanton Sarajevo	350.333	343	183	526
Grad Mostar	104.850	409	74	483
Općine Tuzla i Čelić	105.116	384	118	502
Grad Banja Luka i općina Laktaši	187.279	355	134	489
UKUPNO	747.578	1491	509	2000

Kako je spomenuto, kvantitativni podaci prikupljeni su korištenjem upitnika koji su primijenjeni „licem u lice“ i kompjuterski potpomognutim telefonskim anketiranjem što je detaljno pojašnjeno u nastavku.

F2F anketa

Kako bi se anketirao željeni broj ispitanika u Sarajevu, Mostaru, Tuzli, te Banja Luci, izabrano je 50% urbanih (gradskih) i 50% ruralnih (seoskih) početnih točaka, te je, u svim slučajevima gdje je to bilo moguće, po jednoj

³ Upitnik za F2F i CATI anketu moguće je vidjeti u Prilogu 1 i 2

⁴ Finalni rezultati Popisa stanovništva, domaćinstava i stanova u Bosni i Hercegovini 2013., Agencija za statistiku BiH, juni 2016.godine, Sarajevo. S obzirom da su u okviru finalnih rezultata Popisa podaci o starosti stanovništva po pojedinačnim Gradovima/općinama i kantonima dostupni samo po petogodištima, a da se starost od 18 godina nalazi unutar starosne kategorije od 15 do 19 godina, broj anketa po pojedinačnim općinama proporcionalno je zastupljen za popisane osobe starije od 15 godina. Osim toga, treba napomenuti da, pri ovoj veličini uzorka, greška uzorka ostaje ista i ukoliko se kao veličina populacije u obzir uzmu samo osobe starije od 19 godina.

polaznoj točki urađeno 10 anketa.⁵ Kao početne točke korištene su slučajno izabrane adrese i ruralna naselja sa navedenih lokacija, sa kojih su se anketari kretali koristeći metodu slučajnog kretanja i “pravilo desne ruke”, te tako na slučajan način birali potencijalna domaćinstva koja će biti uključena u anketiranje.

Ispitanici su, u okviru domaćinstva, birani korištenjem dva kriterija. Prvi kriterij predstavljalo je biranje ispitanika na osnovu iskustva u sudskim procesima ili korištenja nekih drugih sudskih usluga u referentnih 5 godina. To znači da su se za sudjelovanje u anketi, unutar domaćinstva, prvenstveno birali ispitanici, stariji od 18 godina, koji su bili korisnici nekog od četiri navedena suda (ovisno o lokaciji na kojoj žive). Ukoliko takvih osoba u domaćinstvu nije bilo, pristupalo se primjeni drugog kriterija (metodi posljednjeg rođendana), koji osigurava slučajan izbor ispitanika unutar domaćinstva. Po ovoj metodi, anketirana je osoba starija od 18 godina, koja živi u domaćinstvu, a koja je posljednja imala rođendan tj. čiji je datum rođenja najbliži datumu kontakta.⁶

F2F anketa provedena je u periodu od 22.06. do 10.07.2021. godine i njeno prosječno trajanje je 20 minuta. Zbog relativno kratkog roka za prikupljanje podataka, angažiran je veći broj anketara tako da je anketiranje provelo 17 anketara sa područja četiri navedene lokacije. Anketari su prije izlaska na teren prošli trening te su upućeni u sve bitne aspekte prikupljanja podataka.

Stopa sudjelovanja u F2F anketi iznosi 60% (Stopa sudjelovanja = broj kontaktiranih potencijalnih ispitanika u odnosu na broj ispitanika koji su pristali na sudjelovanje u anketi).

Po završetku terenskog rada, Agencija Promo je provela telefonsku kontrolu anketiranja, kojom se provjerio rad anketara. Na ovaj način kontrolirano je oko 10% slučajno izabranih upitnika, odnosno 190 upitnika. Nisu uočene nepravilnosti u toku anketiranja. Prilikom terenskog anketiranja, anketari su koristili tablete te su odgovori po automatizmu bilježeni u bazu podataka.

CATI anketa

CATI je proveden slučajnim biranjem telefonskih brojeva sa obuhvaćenih područja (od svih zastupljenih telekomunikacijskih operatera), uz korištenje istih kriterija za izbor ispitanika kao i u slučaju F2F ankete. Urađen je u periodu od 22.06. do 05.07.2021. godine, a jedna anketa je trajala u prosjeku 10 minuta.

Anketiranje je provelo pet anketara/operatora, koji su prošli i obuku za ovo istraživanje, a anketare je kontrolirala zadužena osoba iz Agencije Promo.

⁵ Tamo gdje nije bilo moguće uraditi svih 10 anketa po polaznoj točki (najčešće zbog male naseljenosti ili nezainteresiranosti stanovnika za učešće u anketiranju) ili su polazne tačke bile nedostupne iz različitih razloga (najčešće zbog udaljenosti ruralnih područja), anketari su koristili dodijeljene rezervne polazne tačke.

⁶ Da bi se izbjeglo da u uzorku budu manje zastupljene zaposlene i one osobe koje manje borave u domaćinstvu i teže su dostupne, anketari su radnim danima anketiranje započinjali iza 16:00 sati, dok su vikendom anketiranje provodili cijeli dan, te su, ukoliko je osoba koja je bila korisnik suda/zadnja imala rođendan odsutna, pokušali dogovoriti termin za njeno anketiranje.

Stopa sudjelovanja u CATI anketi bila je 21% (Stopa sudjelovanja = broj kontaktiranih potencijalnih ispitanika u odnosu na broj ispitanika koji su pristali na sudjelovanje u anketi). Obzirom da se radilo o dosta niskoj stopi sudjelovanja, veći dio anketa urađen je F2F metodom.

4. Obrada podataka dobivenih kvantitativnim putem

Po završetku anketiranja, prikupljeni podaci statistički su obrađeni korištenjem Softverskog paketa za društvena istraživanja (IBM SPSS 21).

U SPSS-u se obavilo čišćenje podataka, izradile tabele i kros-tabulacije i obavila sva potrebna statistička analiza podataka.

SOCIO-DEMOGRAFSKE KARAKTERISTIKE ISPITANIKA F2F I CATI ANKETA

Anketiranjem je obuhvaćeno nešto više ženskih nego muških ispitanika (52,5% naprema 47,5%), što približno odgovara demografskoj strukturi stanovništva.

TABELA 2. STRUKTURA UZORKA PO SPOLU NA PROJEKTNIM PODRUČJIMA

	Mostar		Sarajevo		Tuzla		Banja Luka		Ukupno	
Spol	Ženski	Muški	Ženski	Muški	Ženski	Muški	Ženski	Muški	Ženski	Muški
%	44,3	55,7	51,5	48,5	57,4	42,6	56,6	43,4	52,5	47,5

Oko polovine ispitanih nalazi se u dobnoj kategoriji do 40 godina starosti, dok drugu polovinu čine osobe starije od 40 godina. Približno 7% ispitanih nije željelo odgovoriti na pitanje o dobi.

TABELA 3. STRUKTURA UZORKA PO STAROSTI ISPITANIKA NA PROJEKTNIM PODRUČJIMA

	Dobne kategorije					
	Bez odgovora	18-30	31-40	41-50	51-65	65+
Mostar	7,7%	38,7%	21,9%	13,3%	13,5%	5,0%
Sarajevo	5,5%	28,1%	24,0%	17,1%	19,2%	6,1%
Tuzla	5,2%	31,9%	17,1%	18,9%	17,7%	9,2%
Banja Luka	8,4%	10,0%	18,4%	27,0%	24,7%	11,5%
Ukupno	6,7%	27,2%	20,4%	19,1%	18,8%	7,9%

Kada govorimo o obrazovnoj strukturi ispitanika, najviše ih je završilo srednju trogodišnju ili četverogodišnju školu (47,6%), a potom više obrazovanje: višu školu, fakultet ili postdiplomski studij (43%). Ispitanika koji su završili osnovnu školu je 5,1%, dok je onih koji nisu željeli odgovoriti 2,8%.

TABELA 4. STRUKTURA UZORKA PO OBRAZOVANJU NA PROJEKTNIM PODRUČJIMA

	Bez odgovora	Nezavršena osnovna škola	Osnovna škola	Srednja škola	Fakultet i više
Mostar	2,3%	1,6%	3,5%	46,0%	46,6%
Sarajevo	0,8%	1,1%	3,2%	49,1%	45,8%
Tuzla	2,8%	1,8%	6,4%	48,8%	40,2%
Banja Luka	5,3%	1,6%	7,4%	46,4%	39,3%
Ukupno	2,8%	1,5%	5,1%	47,6%	43,0%

Najveći broj ispitanih živi u četveročlanim domaćinstvima (33,3%). Slijede tročlana domaćinstva u kojima živi 22,5% ispitanih.

TABELA 5. STRUKTURA UZORKA PO BROJU ČLANOVA DOMAĆINSTVA NA PROJEKTNIM PODRUČJIMA

	1	2	3	4	5	6	7 i više
Mostar	2,9%	13,2%	22,5%	34,2%	19,4%	4,7%	3,1%
Sarajevo	9,1%	17,4%	22,5%	34,3%	10,8%	4,5%	1,4%
Tuzla	6,5%	14,5%	22,5%	35,0%	14,3%	4,9%	2,3%
Banja Luka	8,3%	20,5%	22,6%	29,5%	11,8%	5,0%	2,3%
Ukupno	6,7%	16,4%	22,5%	33,3%	14,0%	4,8%	2,3%

Prosječni mjesečni prihodi domaćinstava u kojima žive ispitanici prikazani su u tabeli. Uobičajen je visok udio ispitanika koji ne žele odgovarati na pitanja financijske prirode.

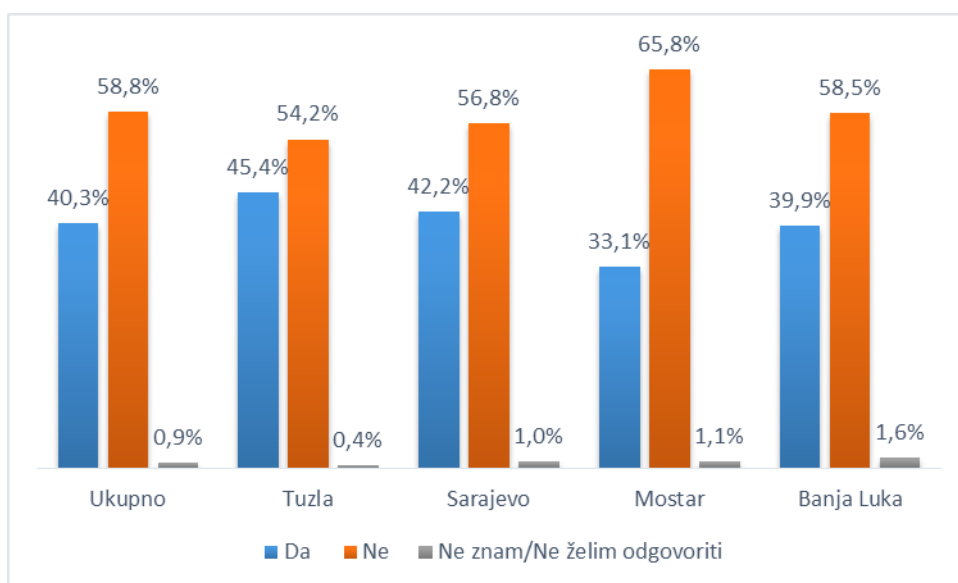
TABELA 6. STRUKTURA UZORKA PO MJESEČNIM PRIHODIMA DOMAĆINSTVA NA PROJEKTNIM PODRUČJIMA

	Bez odgovora	Do 700 KM	Od 700 do 1500 KM	Preko 1500 KM
Mostar	22,5%	8,5%	28,0%	41,0%
Sarajevo	24,0%	8,5%	27,2%	40,3%
Tuzla	34,1%	11,5%	28,7%	25,7%
Banja Luka	34,1%	13,5%	26,4%	26,0%
Ukupno	28,7%	10,5%	27,6%	33,2%

OPĆI PREGLED

Oko 40% ispitanih imali su određeno prethodno iskustvo u pravosudnom sistemu, odnosno sudjelovali su u nekom sudskom procesu ili koristili neke druge sudske usluge, u periodu od posljednjih 5 godina (u daljem tekstu: korisnici suda), i to najviše u području pod nadležnošću Općinskog suda u Tuzli (45,4%).

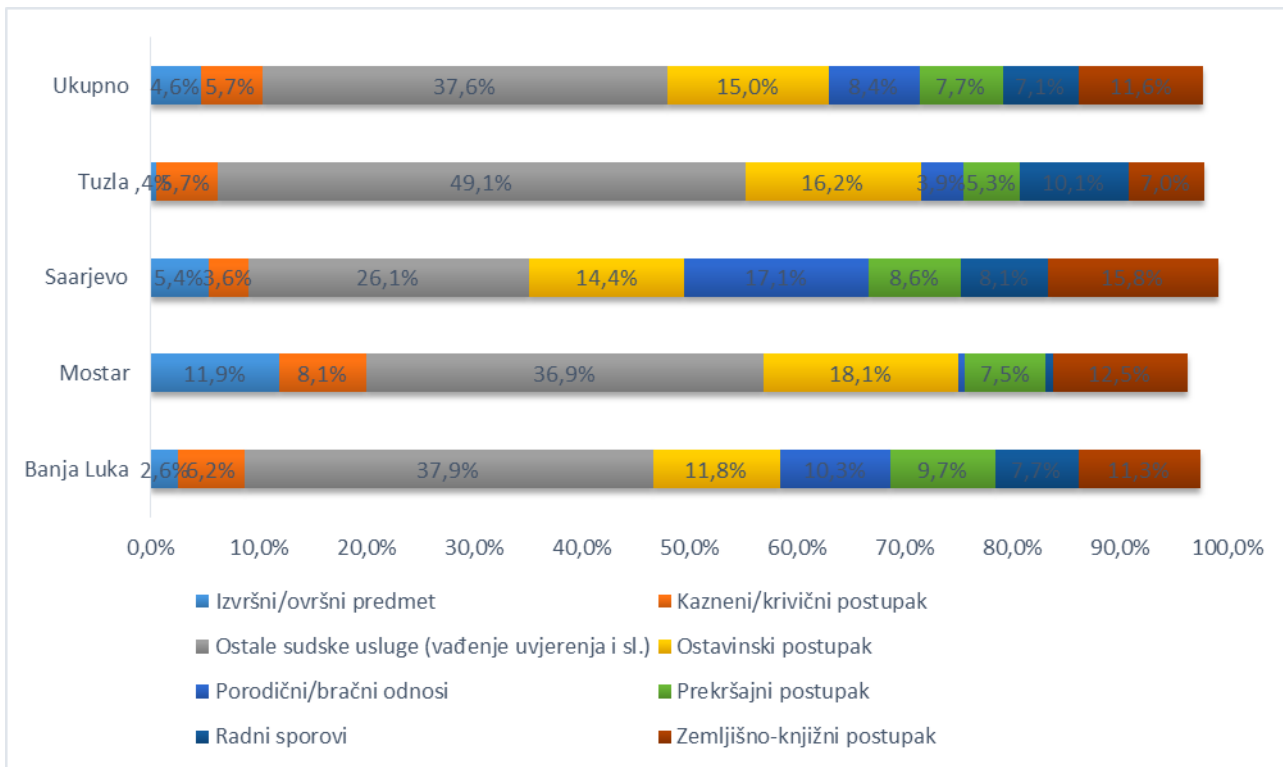
GRAFIKON 1. UČEŠĆE U SUDSKIM PROCESIMA/KORIŠTENJE DRUGIH SUDSKIH USLUGA U POSLJEDNJIH 5 GODINA PO PROJEKTNIM PODRUČJIMA



Kada govorimo o vrsti predmeta zbog kojeg su ispitanici posljednji put bili u pravosudnom sistemu ili imali iskustvo sa pravosudnim sistemom, najčešće su to „ostale sudske usluge“ kao što je vađenje uvjerenja i slično. Slijede ostavinski i zemljišno knjižni postupci, a potom porodični/bračni odnosi, prekršajni postupci te radni sporovi. Kazneni/krivični postupak i izvršni/ovršni predmeti najmanje su zastupljeni. Ovi nalazi slični su nalazima inicijalnog istraživanja.

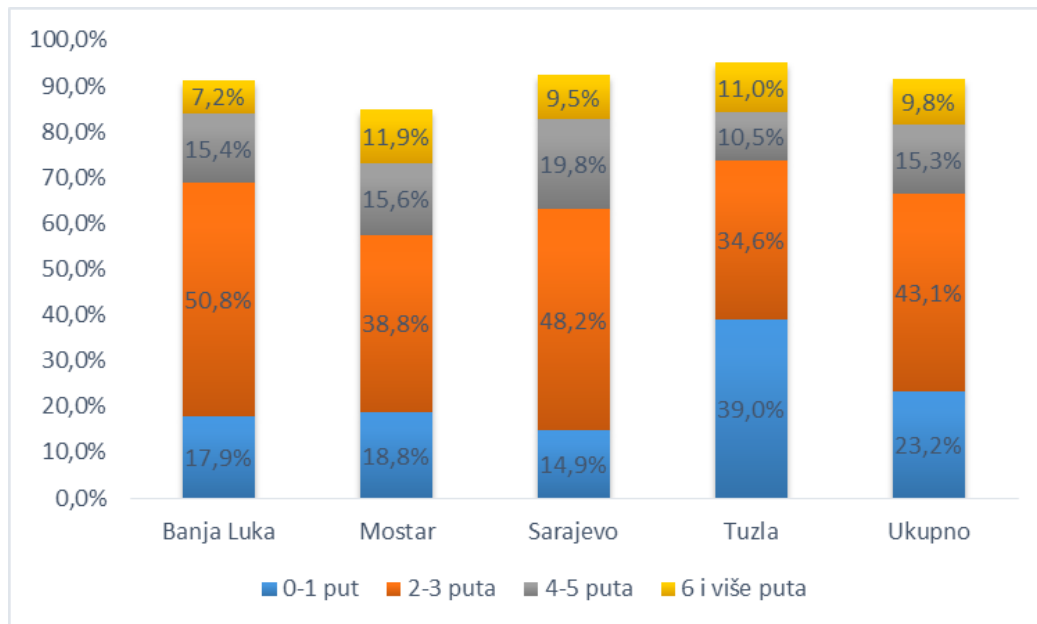
Grafički su predstavljene razlike vezane za zastupljenost različitih sudskih procesa na projektnim područjima.

GRAFIKON 2. VRSTE SUDSKIH PROCESA U KOJIMA SU KORISNICI UČESTOVALI PO PROJEKTNIM PODRUČJIMA



U posljednjih 5 godina, ispitanici su najčešće 2 do 3 puta posjetiti sud radi rješavanja svog predmeta (43,1%). Ispitanika koji se ne sjećaju koliko puta su posjetili sud radi rješavanja svog predmeta je 8,6%.

GRAFIKON 3. BROJ POSJETA SUDU RADI RJEŠAVANJA PREDMETA



UZROCI KOJI SU OTEŽALI PRISTUP PRAVOSUDNOM SISTEMU

Oko 74% ispitanika navode kako im ništa nije otežalo pristup pravosudnom sistemu u posljednjih 5 godina. Ispitanici koji procjenjuju da su imali okolnosti koje su im otežale pristup pravosudnom sistemu navode sljedeće razloge: ekonomski status (9,7%), nivo obrazovanja (2,7%), spol (2,1%), starosna dob (2,1%), nacionalna pripadnost (1,7%), etnička pripadnost (1,2%) i invaliditet (0,7%).

Nejednakost postupanja sudova prama različitim skupinama

Većina ispitanika smatra kako je prisutna nejednakost postupanja prema različitim skupinama korisnika. Najveće razlike percipiraju se u postupanju sa prosječnim korisnicima i političarima gdje 86,3% ispitanih smatra kako se sudovi ne odnose isto prema prosječnim stanovnicima i političarima. Percepcija nejednakosti po ovom osnovu posebno je izražena u Sarajevu i Tuzli gdje više od 90% ispitanih smatraju kako je prisutna nejednakost na osnovi statusa političar ili prosječni građanin.

U prosjeku 79,9% ispitanih smatra kako je nejednakost prisutna i na bazi ekonomskog statusa, odnosno, da sudovi ne postupaju isto prema bogatim i siromašnim korisnicima. Ovakvo mišljenje intenzivno je izraženo u Tuzli gdje 94,5% ispitanih percipira ovu vrstu nejednakosti.

Da sudovi prave razliku u postupanju prema manjinama i većinama smatra 57,2% ispitanih od čega najviše u Sarajevu (63,8%), a najmanje u Mostaru (48,6%).

Nejednako postupanje sudova na osnovi nacionalnosti percipirano je kod 55,6% ispitanih, najviše u Tuzli (61,8%), a najmanje u Mostaru (37,5%).

Da sudovi ne postupaju isto prema osobama sa invaliditetom smatra 45,1% ispitanika, dok 41,9% ispitanih smatra kako nema nejednakosti u postupanju po osnovi invaliditeta. Oko 13% građana ne zna ili ne želi odgovoriti na ovo pitanje.

Najveći stupanj jednakosti percipira se kod postupanja na bazi spola gdje 61,1% ispitanih smatra kako sudovi postupaju jednako prema ženama i muškarcima, a 30,8% su mišljenja da je prisutna nejednakost na bazi spola. Oko 8% ispitanih ne zna ili ne želi odgovoriti na ovo pitanje.

Alternativni načini rješavanja sudskih sporova

Sudska nagodba i dalje je alternativni način rješavanja sudskih sporova sa kojim je upoznat najveći broj ispitanih, u prosjeku 74,5%. Sličan rezultat zabilježen je i kod inicijalnog istraživanja.

Sa mirenjem kao alternativom poznato je 64,8% ispitanih, najviše u Sarajevu (79,3%), a najmanje u Mostaru (34,4%).

Puno manje osoba poznato je sa medijacijom, u prosjeku 46,5% i to najviše u Sarajevu (63,1%), a najmanje u Mostaru (27,5%).

Općenito, mali broj ispitanih je koristio neke od alternativnih načina rješavanja sudskih sporova, oko 13% ispitanih. Najčešće korišten alternativni način rješavanja sudskih sporova je sudska nagodba. Ispitanici koji su koristili neki od alternativnih načina rješavanja sudskih sporova najčešće navode kako su djelomično zadovoljni takvim načinom rješavanja spora – više od polovine. Kao razlog nezadovoljstva najčešće navode kako takav način rješavanja spora nije ispunio njihova očekivanja. Nezadovoljnih je oko 10%, a zadovoljnih oko 33% i to najviše na području Općinskog suda u Sarajevu.

Značajan broj ispitanih ne koristi usluge odvjetnika te nisu bili u mogućnosti odgovoriti na pitanje "Je li Vas Vaš odvjetnik informirao o postojanju alternativnih načina rješavanja sporova?", no ispitanici koji koriste odvjetničke usluge uglavnom budu informirani o postojanju alternativnih načina rješavanja sudskih sporova.

Više od polovine ispitanih (56,8%) navodi kako bi koristili alternativne načine rješavanja sudskih sporova ukoliko bi bili informirani o njima. Onih koji ne znaju ili ne žele odgovoriti na ovo pitanje je 24,7%, a onih koji ipak ne bi koristili alternativne načine rješavanja sudskih sporova je 18,5%.

Kao glavni razlozi zbog kojih bi izabrali neki od ovih alternativnih načina rješavanja sudskih sporova navode se kraće vrijeme rješavanja sporova i manji troškovi što je jednako nalazima inicijalnog istraživanja.

Mediji

U prosjeku 35,8% ispitanih smatra kako mediji prikazuju pretežno lošu stranu rada općinskih sudova. Takvo mišljenje zastupljeno je sa 44,3% u Mostaru, sa 37,6% u Tuzli, sa 31,6% u Sarajevu i 30,1% u Banja Luci. Da mediji prikazuju realnu sliku rada općinskih sudova smatra 41,6% ispitanih u Sarajevu, 35,8% u Banja Luci, 35,3% u Tuzli i 28,4% u Mostaru. Mišljenje kako mediji prikazuju pretežno dobru stranu rada općinskih sudova zastupljeno je kod 17% ispitanih u Mostaru, 16,8% u Banja Luci, 15,4% u Sarajevu i 12,2% u Tuzli.

Na pitanje: "Na koji način biste se Vi željeli informirati o aktivnostima VSTV BIH, odnosno aktivnostima vezanim za pravosudni sistem?" najviše ispitanih odlučilo se za društvene mreže i portale (40,9%), a potom za TV (35,3%). U Banja Luci i Tuzli nešto je veći udio onih koji bi se željeli informirati preko televizije, dok je u Sarajevu i Mostaru više zainteresiranih za društvene mreže i portale.

Oko 6% ispitanih su vidjeli televizijsku ili čuli radijsku reklamu vezanu za unaprjeđenje/poboljšanje rada pravosuđa koju provodi VSTV. Većina (86,1%) nisu vidjeli ili čuli reklamu, a 7,6% ne znaju ili ne žele odgovoriti na ovo pitanje.

Osobe koje su čule ili vidjele reklamu uglavnom navode neutralan stav po pitanju toga koliko im je reklama bila informativna. Na skali od 1 (nimalo informativna) do 5 (u potpunosti informativna) najčešće je biran odgovor 3 (48%) te odgovori 2 (23,5%) i 4 (16,3%).

Tajna kupnja

„Tajna kupnja“ realizirana je u srpnju 2021. godine u općinskim sudovima Sarajevo, Mostar, Tuzla i Osnovnom sudu Banja Luka i provele su je osobe koje su dobile instrukcije vezane za svaku posjetu i na što će obratiti pozornost prilikom posjete. Tajni kupci su bili osobe koje žive na područjima gdje je tajna kupnja provedena. Prije svake posjete Tajni kupci su dobili upute o tome kako trebaju biti u ulozi običnog posjetitelja nekog od odabranih mjesta i ponašati se po unaprijed dogovorenom scenariju. Imali su zadatak detaljno promotriti prostor i uposlenike te im dodatno postaviti pitanja kojima će se evaluirati kvaliteta usluge pružene na zadanom radnom mjestu. Svi Tajni kupci su se prije i poslije posjete sudovima nalazili s koordinatorima Agencije Promo koji su ih uputili u scenarij posjete i kako bi, nakon izlaska iz sudova, zajedno s Tajnim kupcima zabilježili svoja zapažanja tijekom posjete.

5. Izvještavanje

Na osnovu analize kvantitativnih podataka i rezultata Tajne kupnje napisan je ovaj Izvještaj koji sadržava:

Uvod;

Metodologiju;

Glavne nalaze;

Detaljni pregled rezultata;

Zaključak;

Priloge (Upitnik za F2F anketu, Upitnik za CATI, Scenariji korišteni u Tajnoj kupnji, Upitnik za Tajnu kupnju).

6. Glavni nalazi

OPĆINSKI SUD U SARAJEVU

Opći stupanj povjerenja stanovnika u pojedine institucije u BiH

Kada govorimo o povjerenju građana u institucije poput policije, tužilaštva, sudova i drugih, općenito je više nepovjerenja nego povjerenja. Znatno je i udio onih koji nemaju izraženo mišljenje o tome vjeruju li ili ne u navedene institucije.

Građani Sarajeva najviše povjerenja pokazuju prema policiji što je isti nalaz kao i kod inicijalnog istraživanja. Policiji u potpunosti vjeruje 7,9% građana, a uglavnom im vjeruje 36,7% građana. Građana koji u manjoj ili većoj mjeri pokazuju nepovjerenje prema policiji je 32,7%, a neutralnih mišljenja („Niti ne vjerujem niti vjerujem“) je 23,5%.

Sljedeći po povjerenju građana jesu vjerski čelnici kojima u potpunosti vjeruje 8,7% građana, a uglavnom im vjeruje 28,3% građana. Nepovjerenje prema vjerskim čelnicima pokazuje 39,7% građana („Uopće ne vjerujem“, 21% i „Uglavnom ne vjerujem“, 18,7%). Iako se radi o relativno visokom stupnju povjerenja u vjerske čelnike, Sarajevo predstavlja najniži rezultat, jer je povjerenje u vjerske čelnike u drugim promatranim regijama veće. Ovakvi nalazi oslikavaju i rezultate do kojih je došlo inicijalno istraživanje kada je također zabilježen najniži stupanj povjerenja u vjerske čelnike na području Općinskog suda Sarajevo.

Opći stupanj povjerenja u sudce na području Općinskog suda Sarajevo nije se značajno mijenjao u odnosu na inicijalno istraživanje. Ocjenu „3 - Niti ne vjerujem niti vjerujem“ dalo je 25,9% građana, ocjenu „2 - Uglavnom ne vjerujem“ bira 28,3% i ocjene „4 - Uglavnom vjerujem“ (27,7%) i „1 - Uopće ne vjerujem“ (13,7%) građana.

Opći stupanj povjerenja u sudove u BiH je na području Općinskog suda Sarajevo, ocjenjivan „2 - Uglavnom ne vjerujem“ (31,8%), „3 - Niti ne vjerujem niti vjerujem“ (28,3%) i ocjene „4 - Uglavnom vjerujem“ (24,5%), „1 – Uopće ne vjerujem“ (13,7%) i „5 – U potpunosti vjerujem“ (1,7%).

Na području Općinskog suda Sarajevo evidentan je nizak nivo povjerenja u medije. Medijima uglavnom ne vjeruje 24,5% građana, a uopće ne vjeruje 18,7% građana. Odgovor „3 - Niti ne vjerujem niti vjerujem“ bira 28,3% građana. Puno povjerenje u medije ima 4,4% građana, a medijima „uglavnom vjeruje“ 23% građana.

Povjerenje u tužilaštvo opada u odnosu na inicijalno istraživanje kada je u pitanju regija Općinskog suda Sarajevo. I dalje je najveći broj građana koji imaju neutralan stav o povjerenju u tužilaštvo (33,2%). Međutim, raste broj građana koji biraju odgovor „2 - Uglavnom ne vjerujem“, sa 23,6% u inicijalnom istraživanju na 31,8% u finalnom istraživanju. Istovremeno opada broj građana koji biraju odgovor „4 - Uglavnom vjerujem“ sa 22,1% na 16,3%. Tužilaštvu uopće ne vjeruje 16,6% građana. Kod inicijalnog istraživanja taj odgovor bio je zastupljen kod 17,1% ispitanih što je približan rezultat.

Opće mišljenje o radu pravosudnog sistema u BiH

Mišljenje građana o radu pravosudnog sistema i dalje je više negativno nego pozitivno. Kao i u prethodnom istraživanju i u ovom je najviše ispitanika koji nemaju izražen stav o radu pravosudnog sistema u BiH te biraju neutralan („niti pozitivno niti negativno“) odgovor na pitanje o tome kakvo im je mišljenje o radu pravosudnog sistema u BiH. Na području Općinskog suda u Sarajevu u prethodnom, inicijalnom istraživanju najviše je bila zastupljena ocjena „2 - Uglavnom negativno“ (40,5%) i „3 - Niti negativno niti pozitivno“ (32,7%), te ocjena „1 - Vrlo negativno“ (14,1%). U finalnom istraživanju najviše je zastupljena ocjena „3 - Niti negativno niti pozitivno“ (35,6%), a potom ocjena „2 – Uglavnom negativno“ (33,8%). Udio odgovora „1 - Vrlo negativno“ je porastao na 17,9%. Ispitanika koji imaju pozitivno mišljenje o radu pravosudnog sistema u BiH je nešto ispod 11% i to 9,9% odgovora „4 – Uglavnom pozitivno“ i 0,9% odgovora „5 – Vrlo pozitivno“. Ispitanika koji su ponudili odgovor „Ne znam/Ne želim odgovoriti“ je 1,9%.

Polovina ispitanih smatra kako prosječan stanovnik u BiH ne može očekivati pošteno suđenje, ukoliko bude u sudskom postupku. Da se pošteno suđenje može očekivati smatra 39,9% ispitanih, a 9,9% ne zna ili ne želi odgovoriti na ovo pitanje.

Iako je mišljenje građana o situaciji u pravosuđu u posljednjih 5 godina i dalje dosta nepovoljno, jer najveći broj ispitanih smatra kako situacija u pravosuđu ostaje ista kao i prije, raste udio onih koji smatraju da se situacija poboljšava.

Kod pitanja o tome smatraju li da se situacija u pravosuđu u posljednjih 5 godina poboljšava, pogoršava ili ostaje ista, slično kao i kod inicijalnog istraživanja, na području Općinskog suda u Sarajevu najveća je zastupljenost odgovora: „2 - Ostaje ista kao i prije“ (47,9%). Međutim, poboljšanje se uočava kod udjela ispitanika koji smatraju da se situacija u pravosuđu pogoršava jer taj udio opada sa 42,5% na 24%. Istovremeno raste udio ispitanih koji smatraju kako se situacija u pravosuđu poboljšava u posljednjih 5 godina, sa 11% na 25,5%. Onih koji nisu željeli odgovoriti na ovo pitanje je 2,6%.

U ukupnom uzorku najviše je zastupljeno mišljenje da trajanje sudskih postupaka ostaje isto u posljednjih 5 godina. Takvo mišljenje ima i 51,9% građana na području Općinskog suda u Sarajevu. Da se trajanje sudskih postupaka smanjuje smatra 14,1% građana, dok ih 27,4% smatra da se trajanje povećava što je pozitivnije od rezultata inicijalnog istraživanja kada je 45,4% građana na području Općinskog suda u Sarajevu smatralo da se trajanje sudskih postupaka povećava.

Mišljenje o neovisnosti pravosuđa u posljednjih 5 godina, od svih područja, je najbolje na području Općinskog suda u Sarajevu. Opća ocjena neovisnosti pravosuđa pokazuje da stanovnici Sarajeva u procentu od 19,6% smatraju kako se neovisnost pravosuđa povećava u posljednjih 5 godina. Građana koji smatraju kako nema promjena u nivou neovisnosti pravosuđa u posljednjih 5 godina je 48,9%. Udio građana koji smatraju kako se neovisnost pravosuđa smanjuje je još uvijek relativno visok i iznosi 25,5%.

Problemi u pravosuđu

Mišljenje građana o tome šta su problemi u pravosuđu ocjenjivano je na skali od 1 do 5 (1 - najveći problem, 2 - veliki problem, 3 - osrednji problem, 4 - manji problem, 5 - uopće nije problem). Općeniti zaključak je da građani kao najveći problem pravosuđa vide korupciju, utjecaj politike na sudove te nejednakost zakona za sve. Isti problemi prepoznati su kao najveći i kroz inicijalno istraživanje.

Na području Općinskog suda u Sarajevu ova tri problema također su prepoznata kao najveća. Korupciju kao najveći problem vidi 53,8% građana, a 33,3% građana korupciju smatra velikim problemom. Građana koji korupciju ne vide kao problem skoro i nema, a 9,3% građana korupciju vidi kao osrednji problem. Za 53% građana u Sarajevu utjecaj politike na sudove predstavlja najveći problem pravosuđa, 33,7% smatra da je ovo veliki problem. Utjecaj politike na sudove kao osrednji problem vidi 9,1% ispitanih, dok je za 2,9% navedeni utjecaj manji problem. Nejednakost zakona za sve 35,2% ispitanih u Sarajevu smatra najvećim problemom, a 40,5% velikim problemom. Da je nejednakost zakona za sve osrednji problem smatra 14,3% ispitanih, a da to predstavlja manji problem misli 7,8% ispitanika.

Neovisnost pravosuđa također je prepoznata kao najveći problem za 30,8% ispitanih u Sarajevu. Za 35,2% neovisnost pravosuđa predstavlja veliki problem, a za 20% osrednji.

Trajanje postupka kao veliki problem vidi 20,2% građana Sarajeva, dok 50,8% smatra da je trajanje postupka veliki problem. Trajanje postupka osrednjim problemom vidi 23,2% ispitanih, a za 3% građana to predstavlja manji problem.

Procedure u sudskim postupcima, troškovi postupka i stručnost zaposlenih u pravosuđu ocijenjeni su pozitivnije od strane ispitanih u Sarajevu. Procedure u sudskim postupcima najvećim problemom vidi 17,7% građana, velikim problemom 46,6% građana, a osrednjim 23,6%. Slično je i sa troškovima postupka koje 13,3% građana smatra najvećim problemom, 40,1% velikim problemom i 27,9% osrednjim problemom. Stručnost zaposlenih najbolje je ocijenjena, 12,7% ispitanih ovo pitanje smatra najvećim problemom, 31,6% velikim, 26,2% osrednjim, a 17,7% manjim problemom. Da stručnost zaposlenih uopće nije problem smatra 8,6% ispitanika sa područja Općinskog suda u Sarajevu.

Korupcija

Istraživanjem se ispitalo i mišljenje građana o problemima u pravosuđu vezanim za korupciju među sucima i službenicima u sudovima, korupciju u policiji, nestručnost i neprofesionalnost sudaca i policije te informatičku opremljenost sudova.

Kao i kod inicijalnog istraživanja, percepcija korupcije u policiji najniža je u Sarajevu mada je općenito došlo do pogoršanja kada je u pitanju percepcija korupcije u policiji na području Općinskog suda u Sarajevu. Korupcija u policiji predstavlja najveći problem pravosuđa u BiH za 22,2% građana Sarajeva. Velikim problemom je vidi 44,3% građana što ukupno daje 66,5% negativnih odgovora. Da je korupcija u policiji osrednji problem smatra

21,3% građana, a manji problem 9,6% građana. Zanimljivo je broj onih koji korupciju u policiji ne vide kao problem.

Korupcija među sucima ukupno ima 60,1% negativnih odgovora (44,9% građana je vide kao veliki problem, a 15,2% kao najveći) što je poboljšanje u odnosu na inicijalno istraživanje kada je 70% ispitanih dalo negativne odgovore. Osrednjim problemom korupciju među sucima smatra 17,8% ispitanih, a 15,5% je vide kao manji problem.

Percepcija korupcije među službenicima u sudovima kao problem u pravosuđu ocijenjena je kao najveći problem od strane 18,1% građana Sarajeva, dok 37,3% građana smatra da je ova korupcija veliki problem što je također poboljšanje u odnosu na inicijalno istraživanje kada je 25,1% ispitanih smatralo da je korupcija među sudskim službenicima najveći problem, a 41% veliki problem. Osrednji problem predstavlja za 21,6%, a manji za 16% ispitanih.

Nestručnost, neprofesionalnost, opremljenost,

Percepcija nestručnosti i neprofesionalnosti sudaca na području Općinskog suda u Sarajevu je ocijenjena je kao veliki problem za 30,3% ispitanih, a kao najveći za 9,3% ispitanih što je pozitivnije u odnosu na inicijalno istraživanje kada je veliki problem biran od 35,5% ispitanih, a najveći od 18,8% ispitanih. DA je nestručnost i neprofesionalnost sudaca osrednji problem smatra 23,3% građana, a da je manji problem mišljenja je 24,2% građana. Oko 11% ispitanih smatra kako ovo uopće nije problem.

Percepcija nestručnosti i neprofesionalnosti policije također bilježi blagu pozitivnu promjenu u odnosu na inicijalno istraživanje na području Općinskog suda u Sarajevu. Ocjenu „veliki problem“ bira 36,4% ispitanih, „najveći problem“ 9,9%, „osrednji problem“ 27,4%, a „manji problem“ 20,7%. Ocjena „uopće nije problem“ odabrana je u 5,2% slučajeva.

Od svih obrađenih problema u pravosuđu, najbolja percepcija stanja na području Općinskog suda u Sarajevu vezana je za informatičku opremljenost sudova koja je ocijenjena: "uopće nije problem" (27,4%); "manji problem" (14,6%); "veliki problem" (23,9%) i "osrednji problem" (18,7%) što predstavlja pogoršanje u odnosu na inicijalno istraživanje.

Korumpiranost predstavnika u institucijama

Kao i kod inicijalnog istraživanja korumpiranost čelnika političkih stranaka najviše se ističe. Slijede ministri, izabrani zastupnici i carinski službenici. Ocjenu 5 koja predstavlja najviši nivo korumpiranosti za čelnike političkih stranaka dalo je 68,5% ispitanih u Sarajevu, ocjenu 4 je dalo 16,3% ispitanih, a ocjenu 3 daje 10,5% ispitanih. Ocjene 1 i 2 koje označavaju da korupcije nema ili je vrlo rijetka, dao je zanemarivo mali broj ispitanika u Sarajevu.

Kada govorimo o kvaliteti rada/usluga službi u pravosudnom sistemu BiH najlošije ocjene na području Općinskog suda u Sarajevu dodijeljene su za kvalitetu rada/usluga tužioca, sudija i pravobranioca.

Visoka je i negativna percepcija o korumpiranosti ministara na području Općinskog suda u Sarajevu. Ocjena 5 zastupljena je sa 55,4%, ocjena 4 sa 21,9%, ocjena 3 sa 10,2% i ocjena 2 sa 9% dok ocjena 1 nije zastupljena ni cijelih 2%. Ove ocjene slične su ocjenama iz inicijalnog istraživanja.

Kod percepcije korupcije izabranih zastupnika ocjene su: 5 (52,8%), 4 (21,9%), 3 (15,5%), 2 (7,6%) i 1 (0,9%) što ukazuje na stav o negativnoj percepciji korumpiranosti kod izabranih zastupnika.

Carinski službenici ocijenjeni su dosta negativno kada je u pitanju percepcija korupcije sa 49,3% građana Sarajeva koji daju ocjenu 5. Ocjena 4 zastupljena je sa 20,4%, a ocjena 3 sa 16%. Ocjene 1 i 2 zajedno bira oko 11% ispitanih.

Korumpiranost poreznih službenika na području Općinskog suda u Sarajevu, percipirana je negativnije nego u inicijalnom istraživanju. U zagradama su prikazani rezultati inicijalnog istraživanja, a ocjene su: „5 - Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ 36,7% (28,9%); „4 - Korupcija prisutna u većoj mjeri“ 19,5% (16,2%); „3 - Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ 24,2% (28,4%) i „2 - Korupcija prisutna u maloj mjeri“ 12,5% (20,3%); „1 - Korupcije uopće nema“ 4,4% (6,1%).

Percepcija korumpiranosti liječnika na području Općinskog suda u Sarajevu, ocijenjena je: „5 - Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ 39,1% (33,8%); „4 - Korupcija prisutna u većoj mjeri“ 21% (31,8%); „3 - Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ 24,5% (22,9%) i „2 - Korupcija prisutna u maloj mjeri“ 11,1% (10,4%).

Korumpiranost sudija također je visoka. Da je korupcija prisutna u velikoj mjeri smatra 38,8% građana, a u većoj mjeri 22,4%. Ocjenu 3 daje 22,2% ispitanih, a ocjenu 2 dodijelilo je 8,2% ispitanih. Da korupcije nema ili da je prisutna u rijetkim slučajevima kada su sudije u pitanju smatra 5,8% ispitanih u Sarajevu.

Kao i kod inicijalnog istraživanja, najlošija situacija percepcije korumpiranosti tužioca, u usporedbi sa ostalim istraživanim područjima, evidentirana je na području Općinskog suda u Sarajevu: „5 - Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ 38,8% (34,0%); „4 - Korupcija prisutna u većoj mjeri“ 20,7% (30,5%); „3 - Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ 20,1% (18,0%) i „2 - Korupcija prisutna u maloj mjeri“ 10,8% (12,5%); „1 - Korupcije uopće nema“ 5,2% (5,0%).

Percepcija korumpiranosti univerzitetskih profesora na području Općinskog suda u Sarajevu ocijenjena je: „5 - Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ 22,2% (29,9%); „4 - Korupcija prisutna u većoj mjeri“ 25,4% (31,4%); „3 - Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ 26,8% (22,7%).

Korumpiranost poslovnih ljudi na području Općinskog suda u Sarajevu percipira se kao nešto niža u odnosu na druge predstavnike institucija koji su procjenjivani: „5 - Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ 20,7% (14,7%); „4 - Korupcija prisutna u većoj mjeri“ 19% (22,3%); „3 - Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ 25,4% (31,5%); „2 - Korupcija prisutna u maloj mjeri“ 18,7% (20,8%) i „1 - Korupcije uopće nema“ 12% (10,7%).

Percepcija korumpiranosti vjerskih vođa na području Općinskog suda u Sarajevu, ocijenjena je: „5 - Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ 19,8% (21,4%); „4 - Korupcija prisutna u većoj mjeri“ 15,5% (23,4%); „3 - Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ 22,7% (20,3%); „2 - Korupcija prisutna u maloj mjeri“ 23,3% (22,9%) i „1 - Korupcije uopće nema“ 14% (12%).

Percepcija korumpiranosti policajaca dosta je izražena. Više od polovine ispitanih ocjenjuje da je korupcija među policajcima prisutna u velikoj i većoj mjeri. Ocjenu 5 daje 27,4%, a ocjenu 4 daje 36,7% ispitanih. Ocjenu 3 dalo je 24,8% građana u Sarajevu.

Čelnici nevladinih organizacija najbolja su ocijenjeni kada je u pitanju percepcija korupcije: „5 - Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ 7,6% (13,4%); „4 - Korupcija prisutna u većoj mjeri“ 9,9% (11,6%); „3 - Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ 26,2% (25,0%); „2 - Korupcija prisutna u maloj mjeri“ 24,2% (28,7%) i „1 - Korupcije uopće nema“ 19% (21,3%).

Percepcija korumpiranosti medija ocijenjena je na području Općinskog suda u Sarajevu: „5 - Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ 23% (18,2%); „4 - Korupcija prisutna u većoj mjeri“ 24,2% (32,3%); „3 - Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ 27,7% (27,8%) i „2 - Korupcija prisutna u maloj mjeri“ 12,2% (15,7%).

Kvaliteta rada/usluga u pravosudnom sistemu BiH

Za percepciju kvalitete rada/usluga sudija u pravosudnom sistemu BiH na području Općinskog suda u Sarajevu dobivene su ocjene: „1 - Vrlo loša“ 10,8%; „2 – Loša“ 21,5%; „3 - Ni loša, ni dobra“ 38,6%; „4 – Dobra“ 20,3% i „1 – Vrlo dobra“ 3,8% što predstavlja poboljšanje u odnosu na inicijalno istraživanje.

Kvaliteta rada/usluga tužioca na području Općinskog suda u Sarajevu najlošije je percipirana sa 11,4% građana koji smatraju da je vrlo loša i 30,6% koji smatraju da je loša. Neutralan odgovor bira 31% ispitanih, a pozitivno mišljenje o kvaliteti rada tužioca ima oko 22% ispitanih (17,7% dobra i 4,8% vrlo dobra). Rezultati su slični nalazima inicijalnog istraživanja.

Kvaliteta rada pravobranioca ocijenjena je nešto bolje. Vrlo lošom je ocjenjuje 6,3%, a lošom 22,8% građana Sarajeva što je znatno bolje nego kod inicijalnog istraživanja gdje je vrlo loših ocjena bilo 11,7%, a loših 31%. Da je kvaliteta rada pravobranioca dobra smatra 25,1% građana, a vrlo dobra 5,7%.

Percepcija kvalitete rada/usluga ombudsmena u pravosudnom sistemu BiH na području Općinskog suda u Sarajevu, najčešće je ocjenjivana neutralno (35,6%) sa približno jednakim brojem građana koji je smatraju dobrom (20,3%) i lošom (21,1%). Vrlo dobrom je ocjenjuje 6,7%, a vrlo lošom 5,1% građana.

Najviše pozitivnih ocjena građani su dali kvaliteti rada advokata. Oko 32% građana Sarajeva smatra da je rad advokata dobar, a 18,1% vrlo dobar. Onih koji nemaju izražen stav po ovom pitanju je 26,6%, a građana koji smatraju da je kvaliteta rada advokata loša je 16%. Ocjene „vrlo loša“ su prisutne sa 3,4%.

Da je kvaliteta rada/usluga sudskih službenika vrlo dobra smatra 7,2% građana, a dobrom je ocjenjuje 28,1% građana Sarajeva. Vrlo lošom je smatra 5,9% ispitanih, a lošom 18,8%. Najviše je neutralnih odgovora (34,6%).

Kvaliteta rada sudskog osoblja ocijenjena je neutralno sa 32,7% odgovora, dobro sa 30,6% odgovora i loše sa 15,2% odgovora. Odgovori vrlo dobro su zastupljeni sa 10,5%, a vrlo loše sa 5,7%.

Percepcija dosadašnjeg iskustvu sa sudskim sistemom

Na pitanje o tome što su ispitanici osjetili u svom dosadašnjem iskustvu sa sudskim sistemom na području Općinskog suda u Sarajevu posebno su do izražaja došle stavke: "Poteškoće pri pribavljanju dokumenata" (17,1%) i "Neljubaznost" (17,0%).

Vrijeme proteklo od pokretanja do okončanja posljednjeg postupka u kojem se učestvovalo, a koji se vodio na području Općinskog suda u Sarajevo većinom je od jednog do tri mjeseca (22%), potom od tri do šest mjeseci (18%) te od 6 do 12 mjeseci (16%).

Vrijeme proteklo između posljednjeg i pretposljednog ročišta u postupku koji se vodio na području Općinskog suda u Sarajevo je najčešće do 1 mjeseca (30%) ili do dva mjeseca (18,7%).

Ocjene rada sudija i službenika u sudu u posljednjih 5 godina

Zadovoljstvo različitim aspektima rada i pristupa sudija i sudskih službenika ocjenjivano je na skali od 1 (u potpunosti nezadovoljan) do 5 (u potpunosti zadovoljan). Za zadovoljstvo pristojnim i uljudnim pristupom sudaca građani Sarajeva najčešće su birali ocjenu 4 (38,2%) i ocjenu 5 (31,7%) što je poboljšanje u odnosu na inicijalno istraživanje kada je 12,8% građana biralo ocjenu 5, a 34,9% ocjenu 4. Oko 18% građana biralo je ocjenu 3, a ocjene 2 i 1 zastupljene su u manjem procentu.

Ocjene rada sudaca u posljednjih 5 godina za aspekt stručnosti bile su: „5 - U potpunosti zadovoljan“ 35,2% (13,3%); „4 - Djelomično zadovoljan“ 34,7% (34,9%); „3 - Ni zadovoljan ni nezadovoljan“ 18,1% (34,9%).

Nepristranost sudaca ocijenjena je ocjenom 1 u 10,6% slučajeva, ocjenom 2 u 6% slučajeva, a ocjenom 3 u 22,6% slučajeva za razliku od inicijalnog istraživanja kada je ocjena tri odabrana u 41,5% slučajeva. Ocjenu 4 biralo je 31,7% ispitanih, a ocjenu 5 21,1%. Kod inicijalnog istraživanja ocjena 5 odabrana je u 14,6% slučajeva, a ocjena 4 u 19,5% slučajeva.

Bilježi se pozitivan pomak i kod ocjene temeljitosti i dobre pripremljenosti sudaca gdje 36,7% ispitanih bira ocjenu 5, a 26,1% ocjenu 4. Ocjena 3 odabrana je u 19,1% slučajeva.

Kada je u pitanju jasno i razumljivo izražavanje sudaca, ocjene su slične inicijalnom istraživanju. Ocjenu 5 bira 23,6% ispitanih, a ocjenu 4 odabralo je 21,6% ispitanika u Sarajevu. Ocjena 3 zastupljena je sa 29,1%, a ocjena 2 sa 17,1% odgovora.

Slično stanje bilježi se i kod ocjene za jasnoću odluka koje pišu sudije gdje ocjenu 5 bira 29,6% ispitanika, ocjenu 4 odabralo je 21,6%, a ocjenu 3 bira 27,6% ispitanika.

Oko 32% ispitanih u potpunosti su zadovoljni time koliko sudije poštuju procedure, djelomično zadovoljnih je 25,1%, a ni zadovoljnih ni nezadovoljnih je 22,6% što ne odstupa značajno od nalaza inicijalnog istraživanja.

Kada je u pitanju pristojnost i uljudnost, sudski službenici na području Općinskog suda u Sarajevu, ocijenjeni su pozitivnije nego kod inicijalnog istraživanja: „5 - U potpunosti zadovoljan“ 23,6% (14,1%); „4 - Djelomično zadovoljan“ 30,2% (18,8%); „3 - Ni zadovoljan ni nezadovoljan“ 26,6% (44,7%); „2 - Djelomično zadovoljan“ 14,1% (11,8%); „1 - U potpunosti nezadovoljan“ 4% (10,6%).

Stručnost sudskih službenika ocijenjena je niže. Najveći broj ispitanih (37,2%) bira ocjenu 3. Ocjena 4 odabrana je u 25,1% slučajeva, a ocjenu 5 bira 18,1% ispitanih.

Nepriistranost sudskih službenika na području Općinskog suda u Sarajevu ocijenjena je: „5 - U potpunosti zadovoljan“ 26,1%; „4 - Djelomično zadovoljan“ 22,6%; „3 - Ni zadovoljan ni nezadovoljan“ 30,2%; „2 - Djelomično zadovoljan“ 12,1%; „1 - U potpunosti nezadovoljan“ 5,5%.

Točnošću informacija koje pružaju sudski službenici u potpunosti je zadovoljno 24,1% ispitanih, djelomično zadovoljnih je 34,2%, a niti zadovoljnih niti nezadovoljnih je 26,6%.

Nešto lošije je ocijenjeno vrijeme u kojem sudski službenici pružaju tražene informacije gdje je potpuno zadovoljnih 22,6%, djelomično zadovoljnih 26,6%, neutralnih također 26,6%, nezadovoljnih 15,1%, a potpuno nezadovoljnih 7%.

Zadovoljstvo prostorijama Općinskog/Osnovnog suda

Fizičku pristupačnost Općinskom sudu u Sarajevu većina ispitanih ocjenjuje kao lako pristupačnu (33,8%) i veoma lako pristupačnu (18,5%). Onih koji nemaju mišljenje o ovom pitanju je 26,1%, a osoba koje smatraju da je Općinski sud teško ili veoma teško pristupačan je 32%.

Kao najveći ograničavajući ili onemogućavajući faktori za pristupačnost sudu u posljednjih 5 godina ističu se raspored prostorija suda i nedostatak oznaka i uputa.

Većina ispitanih u Sarajevu u manjoj ili većoj mjeri se slaže sa tvrdnjom da su prostorije Općinskog suda adekvatne za boravak stranaka te da su adekvatno opremljene. Nešto niži nivo slaganja bilježi se kod tvrdnji da su prostorije i hodnici dobro označeni i lako se snaći u zgradi te da postoje jasne informacije za kretanje i ponašanje u zgradi. Oko 20% ispitanih se u manjoj ili većoj mjeri ne slaže sa ovim tvrdnjama, a onih koji nemaju izražen stav je oko 24%.

Ukupno zadovoljstvo radom suda u posljednjih 5 godina

Brzina rješavanja predmeta i sudski troškovi ocijenjeni su kao negativni od 68%, odnosno 59,5% ispitanih na području Općinskog suda u Sarajevu. Pozitivnih mišljenja je 20,3%, odnosno 27,9%, a ostatak predstavljaju neutralni odgovori. U odnosu na inicijalno istraživanje ovi rezultati predstavljaju poboljšanje.

Organiziranost u radu na području Općinskog suda u Sarajevu ocijenjena je kao negativna u 55,4% slučajeva što je poboljšanje u odnosu na inicijalno istraživanje kada je evidentirano 70,9% negativnih odgovora.

Korektan odnos od strane sudija bilježi značajno poboljšanje u odnosu na inicijalno istraživanje kada je 55,7% građana ovaj odnos ocijenilo negativno. U finalnom istraživanju udio negativnih odgovora je 18%.

Za korektan odnos ostalog sudskog osoblja prisutno je većinski pozitivno mišljenje (72,5%).

Za razliku od inicijalnog istraživanja, više od polovice ispitanika ima pozitivan stav kada je u pitanju nepristranost/objektivnost.

Ispitanici imaju većinski pozitivan stav za prostor/uređenje Općinskog suda u Sarajevu (68,5%), slično kao i kod inicijalnog istraživanja.

Za poštivanje procedura je također većinski pozitivan stav na području Općinskog suda u Sarajevu (61,7%).

Pozitivan stav prema uslugama Zemljišno/knjižnog ureda je veći nego kod inicijalnog istraživanja, polovina ispitanih smatra da je pozitivno,

Skoro 60% ispitanih ima pozitivan stav o uslugama i informacijama pisarnice.

OPĆINSKI SUD U MOSTARU

Opći stupanj povjerenja stanovnika u pojedine institucije u BiH

Opći stupanj povjerenja u policiju u BiH na području Općinskog suda Mostar ocijenjen je nešto pozitivnije u odnosu na inicijalno istraživanje. Policiji uglavnom vjeruje 36,9% ispitanika, a uglavnom ne vjeruje 17,8%. Niti ne vjeruje niti vjeruje 28,6% ispitanih, u potpunosti vjeruje 2,9%, a uopće ne vjeruje 13,2%.

Do poboljšanja je došlo i kod općeg stupnja povjerenja u sudove. Sudovima uglavnom vjeruje 30,8% ispitanih, a uglavnom ne vjeruje 22%. Niti vjeruje niti ne vjeruje 29,6%, a uopće ne vjeruje 14,4% građana Mostara. Onih koji u potpunosti vjeruju u sudove je 2,2%.

Blizu 27% građana uopće ne vjeruje medijima, a uglavnom im ne vjeruje 29,6% građana. Potpuno povjerenje u medije ima 3,9% građana, a uglavnom im vjeruje 8,8% građana. Onih koji niti vjeruju niti ne vjeruju medijima u Mostaru je 30,6%:

Tužilaštvu uopće ne vjeruje 16,9% građana što je pogoršanje u odnosu na inicijalno istraživanje kada je ovaj odgovor bio zastupljen kod 11,5% građana. Tužilaštvu uglavnom ne vjeruje 24% ispitanika Mostara, a uglavnom im vjeruje 20,8% ispitanih. Niti vjeruje niti ne vjeruje u tužilaštvo 34% građana, a potpuno povjerenje ima 1,2% građana.

Kada govorimo o povjerenju u sudce na području Općinskog suda Mostar najzastupljeniji je odgovor „niti vjerujem niti ne vjerujem“ sa 37,4%. Kod inicijalnog istraživanja ovaj udio iznosio je 27,3%. Sudcima uglavnom vjeruje 24,2% građana, a uglavnom ne vjeruje 21% građana što je poboljšanje u odnosu na inicijalno istraživanje. Onih koji potpuno vjeruju sudcima je 2,4%, a onih koji uopće ne vjeruju je 12,2%.

Vjerskim čelnicima uglavnom vjeruje 27,1% građana Mostara, a uglavnom ne vjeruje 13,4%. Potpuno povjerenje u vjerske čelnike ima 12,2% ispitanih, a uopće im ne vjeruje 16,6% ispitanika. Niti vjeruje niti ne vjeruje 27,1% ispitanih što je u skladu sa nalazima inicijalnog istraživanja.

Opće mišljenje o radu pravosudnog sistema u BiH

Dobiveni podaci pokazuju da stanovnici sa područja Općinskog suda u Mostaru imaju više negativno nego pozitivno opće mišljenje o funkcioniranju pravosudnog sistema u BiH. Na području Općinskog suda u Mostaru najviše je zastupljena ocjena „3 – Niti negativno niti pozitivno“ (40%) i „2 – Uglavnom negativno“ (27,3%), te ocjena „1 - Vrlo negativno“ (15,1%) što ne odstupa značajno od nalaza inicijalnog istraživanja.

Opće mišljenje o očekivanju poštenog suđenja u BiH je dosta nepovoljno i više od polovine (51,3%) ispitanika ne očekuje pošteno suđenje, tj. 32,5% očekuje pošteno suđenje.

Većina ispitanih u Mostaru (61,5%) smatra kako situacija u pravosuđu ostaje ista u posljednjih 5 godina, 19,7% smatra da se situacija pogoršava, a 7,2% da se poboljšava.

Također, građani Mostara (49,6%) smatraju da trajanje sudskih postupaka u posljednjih 5 godina ostaje isto. Da se trajanje sudskih postupaka povećava smatra 20% ispitanih, a da se smanjuje mišljenja je 8,6% ispitanih.

Percepcija neovisnosti pravosuđa slična je inicijalnoj, 58,2% građana smatraju da neovisnost pravosuđa u posljednjih 5 godina ostaje ista. Oko 12% ispitanih smatra da se neovisnost pravosuđa povećava, a oko 13% smatra da se smanjuje što je poboljšanje u odnosu na inicijalno istraživanje kada je 32,6% građana smatralo da se neovisnost pravosuđa smanjuje.

Problemi u pravosuđu

Ispitanici iz Mostara kao najveći problem pravosuđa prepoznaju korupciju, 47,2% ispitanih korupciju vidi kao najveći problem pravosuđa, a 32,3% je vide kao veliki problem što je slično nalazima inicijalnog istraživanja. Korupcija predstavlja osrednji problem za 11,4%, a manji problem za 5,2% ispitanih.

Utjecaj politike na sudove sljedeći je po intenzitetu prepoznati problem pravosuđa u BiH za građane Mostara. Oko 41% ispitanih ovo vidi kao najveći problem, a 40% kao veliki problem što je pogoršanje u odnosu na inicijalno istraživanje kada je u prosjeku 30% građana davalo ove odgovore. Utjecaj politike na sudove osrednjim problemom smatra 118% građana Mostara.

Nejednakost zakona za sve, za 35,4% građana predstavlja najveći problem, a za 38,1% veliki problem što je približno nalazima inicijalnog istraživanja. Ovo pitanje predstavlja osrednji problem za 18,2% ispitanih.

Trajanje postupka najveći problem je za 26,3% građana, a veliki za 50,3% građana što je pogoršanje u odnosu na inicijalno istraživanje kada je trajanje postupka najveći problem bilo za 20,4% građana, a veliki za 37,9%. Trajanje postupka osrednji je problem za 15,9% ispitanih, a manji problem za 2,9%.

Neovisnost sudova ocijenjena je kao najveći problem za 20,9% ispitanih, a kao veliki problem za 29% ispitanih u Mostaru. Osrednji problem je za 27,1% ispitanih, manji problem za 10,6%.

Stručnost zaposlenih percipira se slično kao u inicijalnom istraživanju. Najvećim problemom je smatra 15,7% ispitanih, velikim problemom 26,3%, a osrednjim 28% građana. Manji problem predstavlja za 19% građana Mostara.

Percepcija procedura u sudskim postupcima kao problema Općinskog suda u Mostaru ocijenjena je: „3 - osrednji problem“ (29,2%); „2 - veliki problem“ (35%); „4 - manji problem“ (9,3%) i „1 - najveći problem“ (12,6%).

Troškovi postupka najveći problem predstavljaju za 9,5% građana, a veliki za 32,5% što je poboljšanje u odnosu na inicijalno istraživanje kada su troškovi kao najveći problem odabrani od 16,6% građana. Troškovi su osrednji problem za 33,5% ispitanih, a manji za 10,8%.

Korupcija

U kontekstu korupcije, najlošije je ocijenjena policija gdje 27,9% ispitanih smatra da je to najveći problem, a 34% da je veliki problem. Korupcija u policiji osrednji je problem za 21,3% građana Mostara.

Korupcija među sucima kao problem u pravosuđu je na području Općinskog suda u Mostaru ocijenjena: „2 - veliki problem“ (30,6%); „1 - najveći problem“ (27,9%), „3 - osrednji problem“ (21,3%) i „4 - manji problem“ (7,8%) što je nešto bolje nego u inicijalnom istraživanju.

Korupcija među službenicima u sudovima je na području Općinskog suda u Mostaru ocijenjena: „2 - veliki problem“ (26,9%); „1 - najveći problem“ (24%), „3 - osrednji problem“ (17,8%) i „4 - manji problem“ (16,4%) što je poboljšanje u odnosu na inicijalne podatke.

Nestručnost, neprofesionalnost, opremljenost

Percepcija nestručnosti i neprofesionalnosti policije na području Općinskog suda u Mostaru je ocijenjena: "3 - osrednji problem" (26,4%); "2 - veliki problem" (28,4%); "1 - najveći problem" (18,6%) i "4 - manji problem" (14,7%) što je približno nalazima inicijalnog istraživanja.

Nestručnost i neprofesionalnost sudaca kao najveći problem u pravosuđu prepoznat je od 16,4% ispitanih, a kao veliki problem od 24,7% ispitanika što predstavlja poboljšanje u odnosu na inicijalne nalaze.

Kod percepcije informatičke opremljenosti sudova bilježi se poboljšanje. Oko 9% ispitanih smatra da je to najveći problem, a 17,4% veliki problem. Informatička opremljenost sudova osrednji je problem za 25,4% ispitanika u Mostaru.

Korumpiranost predstavnika u institucijama

Ocjenjivanje korumpiranosti čelnika političkih stranaka na području Općinskog suda u Mostaru: „5 - Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (46,5%); „4 - Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (20%); „3 - Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (16,9%).

Za percepciju korumpiranosti ministara na području Općinskog suda u Mostaru dodijeljene su ocjene: A5 - Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (38,4%); „4 - Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (29,3%); „3 - Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (17,6%).

Za percepciju korumpiranosti izabраниh zastupnika na području Općinskog suda u Mostaru ocjene su: „5 - Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (33%); „4 - Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (24,4%); „3 - Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (25,2%).

Sve navedene ocjene predstavljaju blaga poboljšanja u odnosu na inicijalno istraživanje.

Za percepciju korumpiranosti carinskih službenika ocjene su: „5 - Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (27,9%); „4 - Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (27,6%); „3 - Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (27,6%) i „2 - Korupcija prisutna u maloj mjeri“ (6,4%) što je slično nalazima inicijalnog istraživanja.

Percepcija korumpiranosti poreznih službenika bilježi sljedeće ocjene: „5 - Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (27,6%); „4 - Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (23,7%); „3 - Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (27,9%) i „2 - Korupcija prisutna u maloj mjeri“ (8,6%) što je u rangu inicijalnih nalaza.

Percepcija korumpiranosti liječnika ima sljedeće ocjene: „5 - Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (26,4%); „4 - Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (22,5%); „3 - Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (30,3%) i „2 - Korupcija prisutna u maloj mjeri“ (11%) što je dosta slično inicijalnim podacima.

Percepcija korumpiranosti sudija na području Općinskog suda u Mostaru je ocijenjena: „5 - Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (27,1%); „4 - Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (22,7%); „3 - Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (31,1%) i „2 - Korupcija prisutna u maloj mjeri“ (8,3%).

Korumpiranost tužioca ocijenjena je: „5 - Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (27,9%); „4 - Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (22,2%); „3 - Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (29,3%) i „2 - Korupcija prisutna u maloj mjeri“ (7,1%) što ne odstupa značajno od inicijalnih podataka.

Ocjene percepcije korumpiranosti univerzitetskih profesora na području Općinskog suda u Mostaru su: „5 - Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (13,7%); „4 - Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (13,9%); „3 - Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (30,6%) i „2 - Korupcija prisutna u maloj mjeri“ (21,3%) što je poboljšanje u odnosu na inicijalne nalaze.

Ocjene percepcije korumpiranosti poslovnih ljudi na području Općinskog suda u Mostaru su: „5 - Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (15,4%); „4 - Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (13,2%); „3 - Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (26,4%); „2 - Korupcija prisutna u maloj mjeri“ (18,3%) i ocjena „1 – Korupcije uopće nema“ (14,2%) što je dosta bolje nego u inicijalnom istraživanju.

Ocjene percepcije korumpiranosti vjerskih vođa na području Općinskog suda u Mostaru su: „5 - Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (15,6%); „4 - Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (13%); „3 - Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (25,4%) i „2 - Korupcija prisutna u maloj mjeri“ (18,6%) i „1 - Korupcije uopće nema“ (20,5%).

Korumpiranost policajaca ocijenjena je: „5 - Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (21,3%); „4 - Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (27,1%); „3 - Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (27,1%) i „2 - Korupcija prisutna u maloj mjeri“ (16,1%) što je slično nalazima inicijalnog istraživanja.

Percepcija korumpiranosti čelnika nevladinih organizacija na području Općinskog suda u Mostaru je ocijenjena: „5 - Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (13,7%); „4 - Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (15,4%); „3 - Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (33%); „2 - Korupcija prisutna u maloj mjeri“ (18,6%) i „1 – Korupcije uopće nema“ (7,6%) što je bolje nego u inicijalnom istraživanju.

Percepcija korupcije medija je dosta visoka: „5 - Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (33,3%); „4 - Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (22,7%); „3 - Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (25,7%); „2 - Korupcija prisutna u maloj mjeri“ (10%) i „1 – Korupcije uopće nema“ (3,7%)

Kvaliteta rada/usluga u pravosudnom sistemu BiH

Najnižu ocjenu za kvalitetu rada na području Općinskog suda u Mostaru dobili su tužioci koju 12,2% ispitanih ocjenjuju kao vrlo lošu, a 19,9% kao lošu. Ni dobro ni loše uslugu tužioca percipira 35,4% građana, a dobrom je ocjenjuje 14,5% ispitanih te 4,6% vrlo dobrom.

Kod kvalitete rada sudija dobivene su ocjene: „1 - Vrlo loša“ (11,2%); „2 – Loša“ (18,2%); „3 - Ni loša, ni dobra“ (37,9%); „4 – Dobra“ (17,6%) i „5 – Vrlo dobra“ (2,7%) što je poboljšanje u odnosu na inicijalno istraživanje.

Percepcija kvalitete rada/usluga pravobranioca u pravosudnom sistemu BiH na području Općinskog suda u Mostaru je ocijenjena: „1 - Vrlo loša“ (9,2%); „2 – Loša“ (14,9%); „3 - Ni loša, ni dobra“ (32,5%); „4 – Dobra“ (19%) i „5 – Vrlo dobra“ (4,8%)

Percepcija kvalitete rada/usluga ombudsmena u pravosudnom sistemu BiH na području Općinskog suda u Mostaru ocijenjena je: „1 - Vrlo loša“ (9,5%); „2 – Loša“ (15,5%); „3 - Ni loša, ni dobra“ (35%); „4 – Dobra“ (13,7%) i „5 - Vrlo dobra“ (4,1%) što predstavlja pogoršanje u odnosu na inicijalno istraživanje.

Rad advokata ocijenjen je znatno pozitivnije nego u inicijalnom istraživanju i općenito ima više pozitivnih nego negativnih ocjena: „1 - Vrlo loša“ (5,4%); „2 – Loša“ (11,4%); „3 - Ni loša, ni dobra“ (27,5%); „4 – Dobra“ (29,4%) i „5 - Vrlo dobra“ (15,7%)

Kvaliteta rada/usluga sudskih službenika na području Općinskog suda u Mostaru ocijenjena je: „1 - Vrlo loša“ (7,2%); „2 – Loša“ (17%); „3 - Ni loša, ni dobra“ (34,8%); „4 – Dobra“ (22,6%) i „5 – Vrlo dobra“ (4,6%) što je bolje od inicijalnih nalaza.

Percepcija kvalitete rada/usluga sudskog osoblja ocijenjena je: „1 - Vrlo loša“ (6,8%); „2 – Loša“ (14,5%); „3 - Ni loša, ni dobra“ (38,5%); „4 – Dobra“ (22,6%) i „5 – Vrlo dobra“ (3,5%) što je također nešto bolje od inicijalnih nalaza.

Percepcija dosadašnjeg iskustva sa sudskim sistemom

Na pitanje o tome što su ispitanici osjetili u svom dosadašnjem iskustvu sa sudskim sistemom na području Općinskog suda u Mostaru izdvajaju se: "Neljubaznost" (23,1%) i "Poteškoće pri pribavljanju dokumenata" (18,8%).

Vrijeme proteklo od pokretanja do okončanja posljednjeg postupka u kojem se učestvovalo, a koji se vodio na području Općinskog suda u Mostaru većinom je od 6 do 12 mjeseci (18,3%), potom od 3 do 6 mjeseci (17,2) te od jedne do dvije godine (17,2%).

Vrijeme proteklo između posljednjeg i pretposljednog ročišta u postupku koji se vodio na području Općinskog suda u Mostaru je najčešće do 3 mjeseca (31,2%) ili do dva mjeseca (14%).

Ocjene rada sudija i službenika u sudu u posljednjih 5 godina

Zadovoljstvo različitim aspektima rada i pristupa sudija i sudskih službenika ocjenjivano je na skali od 1 (u potpunosti nezadovoljan) do 5 (u potpunosti zadovoljan). Za zadovoljstvo pristojnim i uljudnim pristupom sudaca građani Mostara najčešće su birali ocjenu 3 (31,9%) i ocjenu 5 (16,7%).

Ocjene rada sudaca u posljednjih 5 godina za aspekt stručnosti bile su: „5 - U potpunosti zadovoljan“ 13,2%; „4 - Djelomično zadovoljan“ 21,5%; „3 - Ni zadovoljan ni nezadovoljan“ 27,1%.

Nepriistranost sudaca ocijenjena je ocjenom 1 u 5,6% slučajeva, ocjenom 2 u 10,4% slučajeva, a ocjenom 3 u 34% slučajeva za razliku od inicijalnog istraživanja kada je ocjena tri odabrana u 42,4% slučajeva. Ocjenu 4 biralo je 11,1% ispitanih, a ocjenu 5 bira 13,2% ispitanih. Kod inicijalnog istraživanja ocjena 5 odabrana je u 14,6% slučajeva, a ocjena 4 u 19,5% slučajeva.

Kod ocjene temeljitosti i dobre pripremljenosti sudaca 13,2% ispitanih bira ocjenu 5, a 18,1% ocjenu 4. Ocjena 3 odabrana je u 26,4% slučajeva.

Kada je u pitanju jasno i razumljivo izražavanje sudaca, ocjenu 5 bira 22,9% ispitanih, a ocjenu 4 odabralo je 25% ispitanika u Mostaru. Ocjena 3 zastupljena je sa 20,1%, a ocjena 2 sa 6,3% odgovora što je poboljšanje u odnosu na inicijalno istraživanje.

Slično stanje bilježi se i kod ocjene za jasnoću odluka koje pišu sudije gdje ocjenu 5 bira 29,6% ispitanika, ocjenu 4 odabralo je 21,6%, a ocjenu 3 bira 27,6% ispitanika.

Oko 15% ispitanih u potpunosti su zadovoljni time koliko sudije poštuju procedure, djelomično zadovoljnih je 12,5%, a ni zadovoljnih ni nezadovoljnih je 38,9% što je poboljšanje u odnosu na nalaze inicijalnog istraživanja.

Kada je u pitanju pristojnost i uljudnost, sudski službenici na području Općinskog suda u Mostaru, ocijenjeni su pozitivnije nego kod inicijalnog istraživanja: „5 - U potpunosti zadovoljan“ 22,2%; „4 - Djelomično zadovoljan“ 20,8%; „3 - Ni zadovoljan ni nezadovoljan“ 31,3%; „2 - Djelomično zadovoljan“ 18,8%; „1 - U potpunosti nezadovoljan“ 0,7%.

Stručnost sudskih službenika također je ocijenjena pozitivnije nego kod inicijalnog istraživanja. Najveći broj ispitanih (31,3%) bira ocjenu 3. Ocjena 4 odabrana je u 28,5% slučajeva, a ocjenu 5 bira 20,1% ispitanih.

Nepriistranost sudskih službenika na području Općinskog suda u Mostaru ocijenjena je: „5 - U potpunosti zadovoljan“ 28,5%; „4 - Djelomično zadovoljan“ 22,2%; „3 - Ni zadovoljan ni nezadovoljan“ 23,6%; „2 - Djelomično zadovoljan“ 13,2%; „1 - U potpunosti nezadovoljan“ 2,1% što je znatno bolje nego kod inicijalnog istraživanja kada je potpuno nezadovoljnih bilo 16,4%.

Točnošću informacija koje pružaju sudski službenici u potpunosti je zadovoljno 29,2% ispitanih, djelomično zadovoljnih je 31,9%, a niti zadovoljnih niti nezadovoljnih je 22,9% što je također dosta bolje nego kod inicijalnih nalaza.

Vrijeme u kojem sudski službenici pružaju tražene informacije ima potpuno zadovoljnih 19,4%, djelomično zadovoljnih 21,5%, neutralnih najviše 36,1%, nezadovoljnih 14,6%, a potpuno nezadovoljnih 3,5%.

Zadovoljstvo prostorijama Općinskog/Osnovnog suda

Fizičku pristupačnost Općinskom sudu u Mostaru većina ispitanih ocjenjuje kao lako pristupačnu (36,3%) i veoma lako pristupačnu (12,5%). Onih koji nemaju mišljenje o ovom pitanju je 30,6%, a osoba koje smatraju da je Općinski sud teško ili veoma teško pristupačan je 14,4%.

Kao najveći ograničavajući ili onemogućavajući faktori za pristupačnost sudu u posljednjih 5 godina ističu se lokacija sudske zgrade, nedostatak oznaka i uputa te raspored prostorija suda.

Većina ispitanih u Mostaru u manjoj ili većoj mjeri se slaže sa tvrdnjom da su prostorije Općinskog suda adekvatne za boravak stranaka te da su adekvatno opremljene. Također, 22,5% se u potpunosti slaže, a 20,6% se donekle slaže da su prostorije i hodnici dobro označeni i lako se snaći u zgradi. Nešto niži nivo slaganja primjetan je kod tvrdnje da postoje jasne informacije za kretanje i ponašanje u zgradi.

Na pitanje jesu li u Općinskom/Osnovnom sudu primijetili promotivne materijale vezane za rad sudova (letke, brošure ili sl.), 18,8% ispitanih daje potvrđan odgovor. Oko 37% onih koji su vidjeli materijale navode kako si ih i koristili, odnosno pročitali i većinom (81%) tvrde da su im materijali bili donekle korisni, ali da bi trebali biti dostupniji/vidljiviji.

Ukupno zadovoljstvo radom suda u posljednjih 5 godina

Brzina rješavanja predmeta na području Općinskog suda u Mostaru ocijenjena je negativnije u odnosu na inicijalno istraživanje kada je 57,78% ispitanih imalo negativan stav. U finalnom istraživanju udio negativnih odgovora porastao je na 67,5%. Organiziranost u radu negativno procjenjuje 42,5% ispitanih što je bolje od 60,7% koliko ih je bilo u inicijalnom istraživanju. Korektan odnos od strane sudija bilježi približno jedan broj pozitivnih (36,3%), negativnih (33,1%) i neutralnih (30,6%) odgovora dok je percepcija korektnog odnosa od strane ostalog sudskog osoblja pozitivnija (58,1%) i približna rezultatima inicijalnog istraživanja. Nepristranost/objektivnost također bilježi približno jedan broj pozitivnih (33,1%), negativnih (31,3%) i neutralnih (35,6%) odgovora što je nešto pozitivnije od inicijalnih podataka. Identično kao i kod inicijalnih rezultata, ispitanici imaju pozitivan stav za prostor/uređenje na području Općinskog suda u Mostaru (53,8%). Za poštivanje procedura pozitivan stav ima 43,1% ispitanika što je pogoršanje u odnosu na inicijalno istraživanje. Zadovoljstvo (pozitivan stav) uslugama Zemljišno/knjižnog ureda je u 25,6% slučajeva i znatno je niže nego u prethodnom istraživanju, ali je udio ispitanika koji imaju neutralan stav veći (48,1%). Oko 39% ispitanih ima pozitivan stav o uslugama i informacijama pisarnice, neutralnih je 38,8%, a negativnih 21,9% odgovora. Porastao je udio negativnih odgovora po pitanju sudskih troškova sa 56,1% na 64,4%.

OPĆINSKI SUD U TUZLI

Opći stupanj povjerenja stanovnika u pojedine institucije u BiH

Opći stupanj povjerenja u policiju u BiH je najveći na području Općinskog suda u Tuzli i bilježi poboljšanje u odnosu na inicijalno istraživanje. Policiji uglavnom vjeruje 44,8% ispitanih. Neutralan stav prisutan je kod 21,1% ispitanika. Policiji uglavnom ne vjeruje 19,3%, a uopće ne vjeruje 12% ispitanih.

Oko 36% ispitanih uglavnom vjeruje sudovima, a niti vjeruje niti ne vjeruje 28,1% građana Tuzle što je pozitivnije nego u inicijalnim podacima. Sudovima uglavnom ne vjeruje 16,7%, a uopće ne vjeruje 14,6% ispitanih.

Opći stupanj povjerenja u medije u BiH na području Općinskog suda Tuzla više je negativan nego pozitivan. Medijima uopće ne vjeruje 29,7% ispitanih, a uglavnom im ne vjeruje 24,2% ispitanika. Ocjena „3 - Niti ne vjerujem niti vjerujem“ zastupljena je kod 30,2% ispitanih.

Tužilaštvu uopće ne vjeruje 17,7%, a uglavnom ne vjeruje 19% građana Tuzle. Onih koji uglavnom vjeruju tužilaštvu je 27,3%, a neutralnih 32,8%.

Opći stupanj povjerenja u sudce ima najviše neutralnih odgovora (36,2%), potom odgovora „uglavnom vjerujem“ (27,9%) te „uglavnom ne vjerujem“ (16,7%) i „uopće ne vjerujem“ (14,3%).

Opći stupanj povjerenja u vjerske čelnike relativno je visok sa 36,5% ispitanih koji uglavnom vjeruju vjerskim čelnicima i 12,5% koji u potpunosti vjeruju. Vjerskim čelnicima niti ne vjeruje niti vjeruje 20,6% ispitanih, uglavnom ne vjeruje 12,5% ispitanih te uopće ne vjeruje 17,4%.

Opće mišljenje o radu pravosudnog sistema u BiH

Mišljenje o radu pravosudnog sistema u BiH na području Općinskog suda u Tuzli najviše je neutralno (43,4%), potom uglavnom negativno (24,7%) i uglavnom pozitivno (15,3%). Vrlo negativnih mišljenja je 11,2% što je slično nalazima inicijalnog istraživanja.

Dosta je ujednačen broj pozitivnih, negativnih i neutralnih odgovora na pitanje može li prosječan stanovnik BiH očekivati pošteno suđenje, ukoliko bude u sudskom postupku (od 23% do 26%). Kod inicijalnog istraživanja prisustvo negativnih odgovora bilo je znatno veće (51,6%).

Više od polovine ispitanih u Tuzli smatra kako situacija u pravosuđu ostaje ista u posljednjih 5 godina. Oko 25% smatra da se situacija pogoršava, dok 12,7% smatra da se poboljšava što su pozitivniji rezultati u odnosu na inicijalno istraživanje.

Trajanje sudskih postupaka ostaje isto prema mišljenju 28,4% građana. Da se trajanje sudskih postupaka smanjuje smatra 15,6% ispitanih, a da se povećava misli 26,7 ispitanih u Tuzli.

Mišljenje o neovisnosti pravosuđa poboljšalo se u poređenju sa inicijalnim nalazima gdje je čak 56,3% ispitanih smatralo da se neovisnost pravosuđa smanjuje. U ovom istraživanju udio takvih odgovora iznosi 20,7%.

Građana koji smatraju da se neovisnost pravosuđa povećava je 6,2, da ostaje ista 54,8%, a oko 18% ispitanih nije imalo mišljenje o ovom pitanju.

Problemi u pravosuđu

Kao i na drugim područjima i na području Općinskog suda u Tuzli, korupcija je percipirana kao najveći problem pravosuđa sa 65,1% građana koji dijele to mišljenje. Da je korupcija veliki problem smatra 21,9% građana, dok neutralni i pozitivni odgovori dijele manji udio. Utjecaj politike na sudove sljedeći je problem koji se ističe. Oko 45% ispitanih smatra da je to najveći problem, a 37,1% da je veliki problem. Utjecaj politike na sudove osrednji je problem za 12,7% ispitanih, a pozitivnih procjena je malo. Rezultati su slični rezultatima inicijalnog istraživanja.

Nejednakost zakona za sve percipira se kao najveći problem pravosuđa u 32,7% slučajeva, a kao veliki problem u 42,2% slučajeva.

Trajanje postupka ocijenjeno je dosta negativno na području Općinskog suda u Tuzli kao i u inicijalnom istraživanju. Da je trajanje veliki problem smatra 50,4% građana, a da je najveći problem misli 21,9% ispitanih u Tuzli. Osrednji problem bira 22,1%.

Troškovi postupka veliki su problem za 45% ispitanika, najveći za 21,3%, a osrednji za 22,9% ispitanih što je pogoršanje u odnosu na inicijalne podatke.

Procedure u sudskim postupcima 40,8% građana ocjenjuje kao veliki problem, a 19,9% kao najveći što je slično inicijalnim podacima.

Neovisnost sudova percipira se kao najveći problem u 16,7% slučajeva, a kao veliki problem u 37,8% slučajeva. Da je neovisnost osrednji problem smatra 28,7% ispitanih.

Mišljenje o stručnosti zaposlenih u pravosuđu kao problemu u pravosuđu ima nešto bolje ocjene od drugih problema u pravosuđu. Percepcija stručnosti zaposlenih u pravosuđu na područja Općinskog suda u Tuzli je ocijenjena kao osrednji problem (31,7%), veliki problem (28,5%), najveći problem (14,9%), manji problem (12%) i uopće nije problem (2,2%).

Korupcija

Korupcija u policiji najlošije je ocijenjena na području Općinskog suda u Tuzli. Oko 37% ispitanih je vide kao najveći problem, a oko 45% kao veliki problem.

Korupcija među sucima najveći je problem za 35% ispitanih, a veliki za 43% ispitanika u Tuzli.

Korupcija među službenicima u sudovima kao problem u pravosuđu ocijenjena je dosta negativno i slično kao kod inicijalnog istraživanja. Oko 29% ispitanih smatra da je to najveći problem, a oko 45% da je veliki problem. Osrednji problem bira 20,6% ispitanika.

Nestručnost, neprofesionalnost, opremljenost

Kao i kod mišljenja o korupciji, negativno mišljenje o neprofesionalnosti i nestručnosti najviše je izraženo kod policije. Oko 19% građana smatra da je neprofesionalnost i nestručnost policije najveći problem, a 44% smatra da je to veliki problem. Rezultati su lošiji nego kod inicijalnog istraživanja kada je najveći problem percipiran kod 14,4% ispitanih, a veliki kod 35,4%.

Nestručnost i neprofesionalnost sudaca na području Općinskog suda u Tuzli ocijenjena je: „3 - osrednji problem“ (26,6%); „2 - veliki problem“ (35,4%); „4 - manji problem“ (8,3%) i „1 - najveći problem“ (21,6%) što je također pogoršanje.

Percepcija informatičke opremljenosti sudova kao problema u pravosuđu je u odnosu na druga područja istraživanja nešto blaže izražena i slična nalazima inicijalnog istraživanja. Informatička opremljenost sudova ima sljedeće ocjene: najveći problem (9,1%), veliki problem (22,4%), osrednji problem (27,3%), manji problem (17,2%), uopće nije problem (9,1%).

Korumpiranost predstavnika u institucijama

Čelnici politički stranaka i ministri ocijenjeni su kao najviše korumpirani predstavnici institucija sa više od 80% ispitanih koji smatraju da je korupcija kod ovih predstavnika izražena u značajnoj mjeri. Korupcija izražena u najvećoj mjeri. Da korupcije nema ili da je rijetka smatra mali broj ispitanika iz Tuzle. Nalazi su slični rezultatima inicijalnog istraživanja.

Također, oko 75% ispitanih smatra da je korupcija u značajnoj mjeri prisutna i kod izabраниh zastupnika. Odgovor 5 koji označava najviši nivo korumpiranosti odabralo je 47,1% ispitanih, a odgovor 4 bira 28,6% ispitanika. Ovi nalazi predstavljaju poboljšanje u odnosu na inicijalno istraživanje kada je odgovor 5 biralo 57,2% ispitanih, a 4 je odabralo 31,7% ispitanika u Tuzli.

Percepcija korumpiranosti carinskih službenika na području Općinskog suda u Tuzli: „5 - Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (47,1%); „4 - Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (20,6%); „3 - Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (23,4%) što je približno rezultatima inicijalnog istraživanja.

Kod poreznih službenika korupcija je ocijenjena malo bolje nego u inicijalnom istraživanju: „5 - Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (34,9%); „4 - Korupcija prisutna u većoj mjeri“ 25,8%); „3 - Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (25,8%).

Oko 40% ispitanih smatra da je korupcija kod liječnika prisutna u velikoj mjeri, a oko 21% smatra da je prisutna u većoj mjeri. Srednji nivo korupcije kod liječnika percipira 22,7% ispitanika u Tuzli.

Percepcija korumpiranosti sudija dosta je veća nego u inicijalnom istraživanju kada je ocjenu 5 biralo 21,5%, a ocjenu 4 biralo 33,0% ispitanih u Tuzli. Finalni podaci pokazuju odabir ocjene 5 u 41,4% slučajeva, a ocjenu 4 bira 25,8% ispitanika.

Percepcija korumpiranosti tužioca na području Općinskog suda u Tuzli ocijenjena je negativnije nego u inicijalnom istraživanju: „5 - Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (36,5%); „4 - Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (33,3%); „3 - Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (21,9%).

Kao i kod inicijalnog istraživanja, na području Tuzle korupcija univerzitetskih profesora ocijenjena je najlošije u odnosu na druga istraživana područja. Oko 41% ispitanih korupciju kod univerzitetskih profesora ocjenjuje ocjenom 5, a oko 26% ocjenom 4.

Korupcija kod poslovnih ljudi percipira se nižom. Ocjene za korupciju među poslovnim ljudima su: „5 - Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (20,1%); „4 - Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (20,6%); „3 - Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (30,5%); „2 - Korupcija prisutna u manjoj mjeri“ (19,3%) i „1 - Korupcije uopće nema“ (3,9%). Najniži nivo korupcije percipira se kod vjerskih vođa i kod čelnika nevladinih organizacija gdje oko 14% ispitanih smatra da korupcije uopće nema. Prisustvo korupcije u velikoj mjeri kod vjerskih vođa percipira 26,3% ispitanih, a kod čelnika nevladinih organizacija 17,7% ispitanih. Da je korupcija prisutna u većoj mjeri kod vjerskih vođa smatra 9,9% ispitanih, a kod čelnika nevladinih organizacija 17,7% ispitanih što je poboljšanje u odnosu na inicijalne podatke.

Percepcija korumpiranosti medija na području Općinskog suda u Tuzli značajno se pogoršala, jer skoro 41% ispitanih ocjenjuje da je prisutna u velikoj mjeri za razliku od inicijalnog istraživanja kada je takvo mišljenje imalo 19,2% ispitanih. Ocjenu 4 daje 28,6% ispitanika.

Kvaliteta rada/usluga u pravosudnom sistemu BiH

Kvaliteta rada sudija i tužioca na području Općinskog suda u Tuzli ocijenjena je najniže. Oko 17% ispitanih smatraju da je kvaliteta rada sudija i tužioca dobra, a oko 11% smatra da je veoma loša. Da je kvaliteta rada sudija loša smatra 16,7% ispitanih, a isto mišljene za tužioce ima 14,7% ispitanika. Niti dobra niti loša ocjena javlja se u 44,2% slučajeva kada su sudije u pitanju i u 14,7% slučajeva za tužioce.

Percepcija kvalitete rada/usluga pravobranioca i ombudsmena ima slične rezultate sa oko 17% ispitanih koji smatraju da je kvaliteta dobra i oko 12% onih koji smatraju da je loša. Odgovor niti dobra niti loša bira 47,6% ispitanih kada su u pitanju pravobranioci i 43,4% kada se govori o ombudsmenima. Oko 8% ispitanih bira veoma lošu ocjenu za pravobranioce i ombudsmene.

Percepcija kvalitete rada/usluga advokata je najbolje ocijenjena te su dobivene ocjene: „3 - Ni loša, ni dobra“ (30,5%); „4 - Dobra“ (38,6%); „5 - Vrlo dobra“ (7,0%).

Percepcija kvalitete rada/usluga sudskih službenika ocijenjena je najviše neutralno: „3 - Ni loša, ni dobra“ (49%); „4 - Dobra“ (19,3%) i „2 - Loša“ (13,3%).

Slično kao i percepcija za sudske službenike i percepcija kvalitete rada/usluga sudskog osoblja na području Općinskog suda u Tuzli, ocijenjena je najviše neutralno: „3 - Ni loša, ni dobra“ (43,6%); „4 - Dobra“ (21,3%) i „2 - Loša“ (15,1%).

Uzroci koji su otežali pristup pravosudnom sistemu

Kao uzrok koji je otežao pristup pravosudnom sistemu u posljednjih 5 godina, slično kao u drugim područjima istraživanja ističe se ekonomski status. No, najviše je građana koji navode kako im ništa nije otežalo pristup pravosudnom sistemu (74,3%).

Percepcija dosadašnjeg iskustvu sa sudskim sistemom

Glavne dvije stavke koje su ispitanici osjetili u svom dosadašnjem iskustvu sa sudskim sistemom su: neljubaznost (34,6%) i poteškoće pri pribavljanju dokumenata (19,3%)

Broj dolazaka u sud kako bi se riješio predmet u velikoj većini slučajeva je jednom (39%) ili dva do tri puta (34,6%) na području Općinskog suda u Tuzli.

Vrijeme proteklo od pokretanja do okončanja posljednjeg postupka u kojem se učestvovalo, koji se vodio na Općinskom/Osnovnom sudu u Tuzli je uglavnom od 1 do 3 mjeseca (22%); od 3 do 6 mjeseci (18%) i od 6 do 12 mjeseci (16%).

Vrijeme proteklo između posljednjeg i preposljednjeg ročišta u postupku koji se vodio na Općinskom sudu u Tuzli je najčešće do jednog mjeseca (13,2%) ili od 6 do 12 mjeseci (9,6%). Ispitanici se uglavnom ne sjećaju koliko je vremena prošlo između ročišta (37,7%).

Ocjene rada sudija i službenika u sudu u posljednjih 5 godina

Sudije i sudsko osoblje ocjenjivani su po nekoliko stavki na skali od 1 do 5 pri čemu 1 označava najniži stepen zadovoljstva, a 5 najviši. Tako je pristojnost i ljubaznost sudaca najčešće ocijenjena ocjenom 3 (41,8%) što znači da ispitanici nisu ni zadovoljni ni nezadovoljni pristojnošću i ljubaznošću sudaca. Ocjenu 4 dalo je 21,8% ispitanih, a ocjene 2 i 5 po 10% ispitanih.

Stručnost sudaca također je najčešće ocijenjena ocjenom 3 (35,5%), dok je ocjenu 4 dalo 21,8% ispitanih u Tuzli. Ocjena 2 zastupljena je sa 15% odgovora, a ocjena 5 sa 10,5%.

Pri ocjena rada sudaca u posljednjih 5 godina: Nepristran, ocjena "1 - U potpunosti nezadovoljan" na svim područjima pojavljuje se u zanemarivom obimu.

Nepristranost sudaca ocijenjena je nešto lošije sa 32,7% neutralnih odgovora, 17,3% djelomično zadovoljnih i 9,1% u potpunosti zadovoljnih te 17,7 djelomično nezadovoljnih i 9,1% u potpunosti nezadovoljnih.

Temeljnost i dobra pripremljenost sudaca ocijenjena je 36,4% neutralnih odgovora, 16,8% djelomično zadovoljnih, 11,4% u potpunosti zadovoljnih, 15% djelomično nezadovoljnih i 7,7% u potpunosti nezadovoljnih.

Ocjene rada sudaca na čestici jasnog i razumljivog izražavanja ocijenjene su: u potpunosti zadovoljan (20,5%), djelomično zadovoljan (15%), ni zadovoljan ni nezadovoljan (32,3%), djelomično nezadovoljan (11,8%) i u potpunosti nezadovoljan (6,8%).

Po 15% ispitanih su u potpunosti zadovoljni i djelomično zadovoljni jasnoćom odluka koje sudije pišu. Neutralnih odgovora je 33,6%, djelomično nezadovoljnih 11,8% i u potpunosti nezadovoljnih 9,1%.

Neutralni odgovori zastupljeni su najviše i kada je u pitanju procjena koliko sudije poštuju procedure (34,5%).

Djelomično zadovoljnih je 19,5%, a u potpunosti zadovoljnih 14,1%. Djelomično nezadovoljni zastupljeni su sa 5,5% odgovora, a u potpunosti nezadovoljni sa 11,8% odgovora na području Općinskog suda u Tuzli.

Ocjene pristojnosti i uljudnosti sudskih službenika bile su: „5 - U potpunosti zadovoljan“ (14,1%); „4 - Djelomično zadovoljan“ (25,5%); „3 - Ni zadovoljan ni nezadovoljan“ (35,9%); „2 - Djelomično nezadovoljan“ (12,3%) i „1 - U potpunosti nezadovoljan“ (8,6%).

Stručnost sudskih službenika ocijenjena je: „5 - U potpunosti zadovoljan“ (11,8%); „4 - Djelomično zadovoljan“ (24,1%); „3 - Ni zadovoljan ni nezadovoljan“ (35,9%); „2 - Djelomično nezadovoljan“ (16,8%) i „1 - U potpunosti nezadovoljan“ (5%).

Nepriistranost je ocijenjena: „5 - U potpunosti zadovoljan“ (11,8%); „4 - Djelomično zadovoljan“ (17,7%); „3 - Ni zadovoljan ni nezadovoljan“ (40%); „2 - Djelomično nezadovoljan“ (14,5%) i „1 - U potpunosti nezadovoljan“ (7,3%).

Na području Općinskog suda u Tuzli ocjene rada sudskih službenika u posljednjih 5 godina za pružanje točnih (traženih) informacija bile su: „5 - U potpunosti zadovoljan“ (16,8%); „4 - Djelomično zadovoljan“ (25,9%); „3 - Ni zadovoljan ni nezadovoljan“ (30%); „2 - Djelomično nezadovoljan“ (6,8%) i „1 - U potpunosti nezadovoljan“ (11,4%).

Ocjene rada sudskih službenika u pogledu toga pružaju li tražene informacije na vrijeme bile su: „5 - U potpunosti zadovoljan“ (14,5%); „4 - Djelomično zadovoljan“ (20,9%); „3 - Ni zadovoljan ni nezadovoljan“ (35%); „2 - Djelomično nezadovoljan“ (5,5%) i „1 - U potpunosti nezadovoljan“ (14,1%).

Pružaju li usluge na vrijeme za sudske službenike na području Općinskog suda u Tuzli dobivene su sljedeće ocjene: „5 - U potpunosti zadovoljan“ (16,8%); „4 - Djelomično zadovoljan“ (17,7%); „3 - Ni zadovoljan ni nezadovoljan“ (31,4%); „2 - Djelomično nezadovoljan“ (10%) i „1 - U potpunosti nezadovoljan“ (15,5%).

Zadovoljstvo prostorijama Općinskog/Osnovnog suda

Fizička pristupačnost suda na području Općinskog suda u Tuzli najčešće je ocijenjena kao lako pristupačna (37,7%) i veoma lako pristupačna (21,1%). Neutralnih odgovora je 22,4%, a onih koji smatraju da je sud fizički teško pristupačan je 10%.

Kao najveći ograničavajući ili onemogućavajući faktori za pristupačnost Općinskog/Osnovnog suda u ističu se: nedostatak oznaka i uputa (15,8%) i nedovoljno informacija od strane portira (10,5%).

Kod ocjene zadovoljstva prostorijama suda koristile su se ocjene: 1 - U potpunosti se ne slažem, 2 - Djelomično se ne slažem, 3 - Niti se slažem, niti se ne slažem, 4 - Djelomično se slažem i 5 - U potpunosti se slažem.

Na tvrdnju da su prostorije suda adekvatne za boravak stranaka na području Općinskog suda u Tuzli dobivene su ocjene: „1 - U potpunosti se ne slažem“ (6,1%); „2 - Djelomično se ne slažem“ (4,8%); „3 - Niti se slažem, niti se ne slažem“ (35,1%); „4 - Djelomično se slažem“ (27,6%) i „5 - U potpunosti se slažem“ (21,9%).

Sa tvrdnjom da su prostorije suda adekvatno opremljene (namještaj) djelomično se slaže 33,8% ispitanih, a u potpunosti se slaže 19,3%. Neutralan stav zastupljen je kod 28,9% ispitanika, a oko 13% ispitanih se u manjoj ili većoj mjeri ne slaže sa navedenom tvrdnjom.

Da su prostorije i hodnici dobro označeni i lako se snaći u zgradi u potpunosti se slaže 21,1% ispitanih, a djelomično 23,2%. Niti se slaže niti ne slaže 34,2% ispitanika, u potpunosti se ne slaže 11,4%, a djelomično se ne slaže 5,7% ispitanih.

Oko 24% ispitanih u potpunosti se slaže sa tvrdnjom da postoje jasne informacije za kretanje i ponašanje u zgradi, a 31,6% ima neutralan stav po ovom pitanju. Djelomično se slaže 21,9% ispitanika, a djelomično se ne slaže 7% ispitanih. Onih koji se u potpunosti ne slažu je 10,1%.

Oko 15% ispitanih navode kako su u Općinskom sudu u Tuzli primijetili promotivne materijale vezane za rad sudova (letke, brošure ili sl.) te oko 31% ih navodi kako su ih i pročitali. Više od polovine onih koji su pročitali materijale kažu kako su im materijali bili donekle korisni (54,5%), ne baš korisni (27,3%) i ni korisni ni nekorisni (18,2%). Najviše ispitanih smatra da bi materijali trebali biti dostupniji/vidljiviji i razumljiviji.

Ukupno zadovoljstvo radom suda u posljednjih 5 godina

Više od polovine ispitanih (55,3%) nema izražen stav o ukupnom zadovoljstvu radom Općinskog/Osnovnog suda u Tuzli u posljednjih 5 godina. Potpuno zadovoljnih i potpuno nezadovoljnih je po 5%. Djelomično zadovoljnih je 17,1%, a djelomično nezadovoljnih je 14,9%.

Izuzetno negativan stav o brzini rješavanja problema na području Općinskog suda u Tuzli evidentiran je i kod inicijalnog istraživanja (90,43%) i kod finalnog istraživanja (71,5%).

Do poboljšanja je došlo kod mišljenja o organiziranosti u radu. Za razliku od inicijalnog istraživanja kada je 78,7% ispitanih organiziranost ocjenjivalo kao negativnu, kod finalnih podataka taj udio iznosi 51,3%.

Korektan odnos od strane sudija je sa 70,8% pozitivnih procjena u inicijalnom istraživanju došao do 38,2% pozitivnih, 31,6% negativnih i 30,3 neutralnih odgovora.

Korektan odnos ostalog sudskog osoblja pozitivno je ocijenjen u 43,4% slučajeva, negativno u 37,7% i neutralno u 18,9% slučajeva.

Nepriistranost/objektivnost bilježi manje pozitivne rezultate u odnosu na inicijalno istraživanje kada je 42% ispitanih u Tuzli imalo pozitivno mišljenje. Pozitivan stav o nepriistranosti ima 29,4% ispitanika, negativan 47,8% i neutralan 22,8%.

Pozitivan stav za prostor/uređenje na području Općinskog suda u Tuzli ima 65,8% ispitanih što je poboljšanje u odnosu na 52,5% iz inicijalnog istraživanja.

Za poštivanje procedura manje od polovice ispitanika (41,2%) ima pozitivan stav što je slično inicijalnim podacima.

Zadovoljstvo (pozitivan stav) uslugama Zemljišno/knjižnog ureda je prisutno u 22,8% slučajeva što je značajno pogoršanje u odnosu na 66,9% iz inicijalnog istraživanja. Neutralni odgovori zastupljeni su sa 43,9%, a negativni sa 33,3%.

Slično je i sa uslugama i informacijama pisarnice koje su sa 75,7% pozitivnih odgovora opale na 37,3%. Neutralan stav ima 27,2% ispitanih, a negativan 35,5%

Vezano za sudske troškove izražen je negativan stav na području Općinskog suda u Tuzli (67,5%).

OSNOVNI SUD U BANJA LUCI

Opći stupanj povjerenja stanovnika u pojedine institucije u BiH

Opći stupanj povjerenja u policiju u BiH je na području Osnovnog suda Banja Luci blago je poboljšán u odnosu na inicijalno istraživanje. Policiji uglavnom vjeruje 35,5% ispitanih, u potpunosti vjeruje 5,9% ispitanih, a niti vjeruje niti ne vjeruje 23,9% ispitanika. Policiji uglavnom ne vjeruje 24,2%, a uopće ne vjeruje 9% ispitanika.

Opći stupanj povjerenja u sudove je više negativan nego pozitivan što je pogoršanje u odnosu na inicijalne podatke. Sudovima niti vjeruje niti ne vjeruje 31,3% ispitanih, uglavnom vjeruje 27%, a uglavnom ne vjeruje 26,2% ispitanika. Potpuno povjerenje u sudove navodi 2,5% ispitanih, a uopće im ne vjeruje 11%.

Povjerenje u medije je najniže i znatno niže nego kod inicijalnog istraživanja kada je medijima uglavnom vjerovalo 24,5% ispitanih, a neutralan stav imalo 54,1%. Rezultati finalnog istraživanja pokazuju kako medijima uglavnom vjeruje 14,1%, a uopće im ne vjeruje 23,4% ispitanih. Neutralni odgovori zastupljeni su sa 28,5%. Medijima uglavnom ne vjeruje 29,3% ispitanih, a u potpunosti vjeruje 3,4%.

Tužilaštvu uopće ne vjeruje 16,6% ispitanih, niti vjeruje niti ne vjeruje 35,5%, uglavnom ne vjeruje 24,5%, a uglavnom vjeruje 19,4% ispitanih u Banja Luci.

Opći stupanj povjerenje u sudce također opada. U inicijalnom istraživanju sudcima je uglavnom vjerovalo 35,4%. Sada taj udio iznosi 24,8%. Neutralan stav zauzima 29,9% ispitanih, uglavnom negativan 25,1%. Sudcima uopće ne vjeruje 12,7% ispitanih.

Povjerenje u vjerske čelnike relativno je visoko sa 27% neutralnih odgovora. Potpuno povjerenje u vjerske čelnike ima 11,3% ispitanih, a uglavnom im vjeruje 25,4% ispitanika. Uglavnom ne vjeruje 16,9%, a uopće ne vjeruje 15,2% ispitanih.

Opće mišljenje o radu pravosudnog sistema u BiH

Opće mišljenje o radu pravosudnog sistema u BiH je na području Osnovnog suda u Banja Luci više negativno nego pozitivno i lošije u odnosu na inicijalno istraživanje. Vrlo negativno mišljenje o radu pravosudnog sistema ima 12,9% ispitanih, uglavnom negativno 26,8%, a neutralno 39,5%. Vrlo pozitivno mišljenje ima 1,6% ispitanih, a uglavnom pozitivno 13,9% ispitanika.

Polovina ispitanih u Banja Luci smatra kako prosječan stanovnik ne može očekivati pozitivno suđenje u slučaju da se nađe u sudskom postupku. Onih koji smatraju da se pošteno suđenje može očekivati je 33,5%, ostatak su neutralni odgovori.

Najveći broj ispitanih u Banja Luci (47,2%) smatra kako situacija u pravosuđu u posljednjih 5 godina ostaje ista. Oko 22% ispitanih smatra da se situacija pogoršava, a oko 18% je mišljenja da se poboljšava što je slično nalazima inicijalnog istraživanja.

Kao i kod inicijalnog istraživanja, više od polovine ispitanih u Banja Luci smatra kako trajanje sudskih postupaka ostaje isto u posljednjih 5 godina. Onih koji smatraju da se trajanje sudskih postupaka povećava je 22%, a da se smanjuje misli oko 10% ispitanih.

Percepcija neovisnosti pravosuđa također ima najviše odgovora koji govore kako neovisnost pravosuđa ostaje ista u posljednjih 5 godina. Da se neovisnost povećava smatra 14% ispitanih, a da se smanjuje smatra oko 23% ispitanika u Banja Luci.

Problemi u pravosuđu

Kao i na svim drugim područjima, i u Banja Luci je korupcija prepoznata kao najveći problem pravosuđa i to izraženije nego u inicijalnom istraživanju. Više od polovine (51,7%) ispitanih smatra da je korupcija najveći problem pravosuđa, a 30,5% korupciju vidi kao veliki problem pravosuđa. Da je korupcija osrednji problem smatra 11,7% ispitanih, a da je manji problem ili uopće ne postoji misli mali broj ispitanih.

Utjecaj politike na sudove percipira se znatno lošije nego kod inicijalnih podataka. Oko 43% ispitanih smatra da je to najveći problem, 35,8% smatra da je veliki, a 12,7% da je osrednji. Ostatak su pozitivni i neutralni odgovori.

Nejednakost zakona za sve sljedeći je po intenzitetu negativno ocijenjen problem pravosuđa koji 29,2% ispitanih smatra najvećim problemom pravosuđa, a 40,1% velikim problemom što je slično nalazima inicijalnog istraživanja. Osrednju procjenu daje 18,6% ispitanih.

Trajanje postupka veliki je problem za 45,2% ispitanih, a najveći za 15,7%. Osrednju ocjenu dalo je 25,6% ispitanika u Banja Luci što je blago pogoršanje u odnosu na inicijalno istraživanje.

Procedure u sudskim postupcima percipirane su kao najveći problem u 12,1% slučajeva, kao veliki problem u 42,9% slučajeva i kao osrednji problem u 29,7% slučajeva.

Da je neovisnost sudova najveći problem smatra 20,7% ispitanih, a da je veliki problem mišljenja je 33,5% ispitanih u Banja Luci. Srednju ocjenu daje 26,2%, a da je neovisnost sudova manji problem smatra 8,8% ispitanih.

Kada govorimo o percepciji troškova postupka, evidentno je poboljšanje u odnosu na inicijalne nalaze. Oko 30% troškove smatra osrednjim problemom, 13,3% najvećim problemom i 38,4% velikim problemom.

Mišljenje o stručnosti zaposlenih u pravosuđu kao problemu u pravosuđu ima nešto bolje ocjene nego kod drugih problema u pravosuđu što je u skladu sa nalazima inicijalnog istraživanja. Stručnost zaposlenih ocijenjena je kao najveći problem u 11% slučajeva, kao veliki problem u 28,8% slučajeva, a kao osrednji u 31,7% slučajeva. Ispitanika koji smatraju da je stručnost zaposlenih manji problem je 15,3%, a da uopće nije problem 5,7%.

Korupcija

Percepcija korupcije u policiji najviše je izražena kao i kod inicijalnog istraživanja. Više od 70% ispitanih smatra da je korupcija u policiji problem u pravosuđu BiH (26,5% najveći problem i 45,9% veliki problem). Srednju ocjenu daje 16,6% ispitanih, a pozitivnih procjena je malo.

Korupcija među sucima kao problem u pravosuđu ocijenjena je nešto bolje nego kod inicijalnog istraživanja sa 41,4% ispitanih koji je vide kao veliki problem, 23,1% kao najveći problem i 17,2% kao osrednji problem. Da korupcija među sucima predstavlja manji problem smatra 11,3% ispitanih u Banja Luci.

Mišljenje o korupciji među službenicima u sudovima kao problemu u pravosuđu slično je inicijalnim nalazima. Oko 21% ispitanih smatra da je to najveći problem, 37,5% misli da je veliki problem, a 20,6% da je osrednji problem. Da je korupcija među službenicima u sudovima manji problem misli 12,1% ispitanih, a da uopće nije problem smatra 4,2%.

Nestručnost, neprofesionalnost, opremljenost

Percepcija nestručnost i neprofesionalnost sudaca ocijenjena je lošije nego u inicijalnom istraživanju. Oko 32% ispitanih u Banja Luci smatra da je to veliki problem, 14,1% najveći problem, 23,1% osrednji problem i 18% manji problem. Da uopće nije problem smatra 7,6% ispitanika.

Nestručnost i neprofesionalnost policije je veliki problem za 33,8% ispitanih, a najveći za 14,6% ispitanika u Banja Luci. Osrednji problem je za 26,2%, a manji za 16,3% ispitanih. Da uopće nije problem smatra oko 5% ispitanih.

Zabilježene su dosta dobre ocjene za percepciju informatičke opremljenosti sudova na području Osnovnog suda u Banja Luci gdje 17,2% ispitanih smatra da je to manji problem, a 18,6% da uopće nije problem. Osrednju ocjenu daje 25,9% ispitanih, a da je to veliki problem smatra 21,7%.

Korumpiranost predstavnika u institucijama

Korumpiranost predstavnika u institucijama ocjenjivana je na skali od 1 do 5 pri čemu 1 predstavlja najniži nivo korumpiranosti, a 5 najviši. Kao i u drugim istraživanim područjima, i u Banja Luci je korumpiranost čelnika političkih stranaka i ministara percipirana kao najviša. Više od polovine ispitanih (58,6%) bira ocjenu 5 za prisustvo korupcije kod čelnika političkih stranaka, ocjenu 4 bira 17,2%, a ocjenu 3 bira 14,9% ispitanika. Ove ocjene predstavljaju pogoršanje u odnosu na inicijalno istraživanje.

Korumpiranost ministara polovina ispitanih ocjenjuje ocjenom 5, ocjenu 4 bira 23,1%, a ocjenu 3 je odabralo 13,8% ispitanih u Banja Luci što je također lošije u odnosu na inicijalno istraživanje.

Korumpiranost izabranih zastupnika treća je po intenzitetu negativne percepcije sa 41,4% ocjena 5 i 25,1% ocjena 4. Neutralan stav ima 20,3% ispitanih.

Percepcija korumpiranosti carinskih službenika dosta je slična percepciji korumpiranosti izabраних zastupnika sa 43,4% ocjena 5, potom 22,5% ocjena 4 i 20,3% ocjena 3. U odnosu na prethodno istraživanje ove ocjene su negativnije.

Korumpiranost poreznih službenika ocijenjena je nešto pozitivnije, ali manje pozitivno nego u inicijalnom istraživanju. Ocjenu 5 odabralo je 33,8% ispitanih, a ocjenu 4 bira 23,1% ispitanika. Srednju ocjenu odabralo je 22,3% ispitanih. Da je korupcija prisutna u maloj mjeri smatra 11,3%.

Ocjene percepcije korumpiranosti liječnika na području Osnovnog suda u Banja Luci su: „5 - Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (31,8%); „4 - Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (24,5%); „3 - Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (22,8%); „2 – Korupcija prisutna u manjoj mjeri“ (11%).

Percepcija korumpiranosti sudija bilježi više negativnih nego pozitivnih odgovora. Ocjene za korumpiranost sudija su: „5 - Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (35,2%); „4 - Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (25,9%); „3 - Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (20,3%); „2 – Korupcija prisutna u manjoj mjeri“ (9,6%).

Percepcija korumpiranosti tužioca vrlo je slična sudijama: „5 - Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (34,1%); „4 - Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (26,8%); „3 - Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (21,1%); „2 – Korupcija prisutna u manjoj mjeri“ (8,2%). Obje procjene su negativnije u odnosu na inicijalne podatke.

Korumpiranost univerzitetskih profesora nije previše visoka. Najviše ispitanih nema izražen stav o ovom pitanju (31%). Onih koji percipiraju najviši nivo korupcije je 22,5%, a visok nivo 19,7%. Onih koji smatraju da korupcija kod univerzitetskih profesora nikako nije prisutna je 7%, a onih koji smatraju da je prisutna u manjoj mjeri je 11,5%.

Korumpiranost poslovnih ljudi također se percipira kao niža. Oko 15% ispitanih smatra da je prisutna u najvećoj mjeri, 17,2% u velikoj mjeri, a 29% su neutralni odgovori. Oko 17% ispitanih je mišljenja da je korupcija kod poslovnih ljudi prisutna u manjoj mjeri, a da nikako nije prisutna smatra 11,8% ispitanih.

Najviši stupanj korumpiranosti kada su vjerske vođe u pitanju bira 18,6% ispitanika, ocjenu 4 bira 12,4% ispitanih, a ocjenu 3 je odabralo 23,1% ispitanih. Da je korumpiranost vjerskih vođa prisutna u manjoj mjeri smatra 19,7% ispitanih, a da je nikako nema mišljenja je 17,2% ispitanika Banja Luke.

Percepcija korumpiranosti policajaca dosta je negativna. Najviši nivo korupcije policajaca bira 27,6% ispitanih, visok nivo 33,5%, a srednju ocjenu daje 25,1%.

Čelnici nevladinih organizacija ocijenjeni su više pozitivno nego negativno. Oko 15% ispitanih smatra da korupcija kod čelnika nevladinih organizacija nikako nije prisutna, a da je prisutna u manjoj mjeri smatra oko 19% ispitanih. Neutralnih odgovora je 28,5%, iznimno negativnih oko 11%, a umjereno negativnih 12,1%.

Percepcija korumpiranosti medija na području Osnovnog suda u Banja Luci ocijenjena je: „5 - Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (31,8%); „4 - Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (24,2%); „3 - Korupcija prisutna u

srednjoj mjeri“ (25,4%) i „2 - Korupcija prisutna u maloj mjeri“ (7,6%). Da korupcije uopće nema smatra 5,6% ispitanika u Banja Luci.

Kvaliteta rada/usluga u pravosudnom sistemu BiH

Percepcija kvalitete rada/usluga sudija u pravosudnom sistemu BiH na području Osnovnog suda u Banja Luci ocijenjena je: „1 - Veoma loša“ (9,2%); „2 – Loša“ (17,4%); „3 - Ni loša, ni dobra“ (42,3%); „4 – Dobra“ (17,2%) i „5 – Vrlo dobra“ (3,3%).

Percepcija kvalitete rada/usluga tužioca ocijenjena je: „1 - Veoma loša“ (11%); „2 – Loša“ (22,7%); „3 - Ni loša, ni dobra“ (36,2%); „4 – Dobra“ (15,5%) i „5 – Vrlo dobra“ (3,9%).

Percepcija kvalitete rada/usluga pravobranioca na području Osnovnog suda u Banja Luci: „1 - Veoma loša“ (7,2%); „2 – Loša“ (16%); „3 - Ni loša, ni dobra“ (39,1%); „4 – Dobra“ (21,1%) i „5 – Vrlo dobra“ (4,9%).

Percepcija kvalitete rada/usluga ombudsmena ocijenjena je: „1 - Veoma loša“ (6,7%); „2 – Loša“ (14,1%); „3 - Ni loša, ni dobra“ (39,5%); „4 – Dobra“ (20,2%) i „5 – Vrlo dobra“ (5,1%).

Percepcija kvalitete rada/usluga advokata na području Osnovnog suda u Banja Luci ocijenjena je relativno pozitivno kao i na drugim istraživanim područjima: „1 - Veoma loša“ (4,1%); „2 – Loša“ (10,8%); „3 - Ni loša, ni dobra“ (32,7%); „4 – Dobra“ (30,3%) i „5 – Vrlo dobra“ (11,7%).

Za percepciju kvalitete rada/usluga sudskih službenika na području Osnovnog suda u Banja Luci dobivene su ocjene: „1 - Veoma loša“ (5,9%); „2 – Loša“ (12,9%); „3 - Ni loša, ni dobra“ (41,3%); „4 – Dobra“ (24,1%) i „5 – Vrlo dobra“ (6,1%).

Percepcija kvalitete rada/usluga sudskog osoblja je na području Osnovnog suda u Banja Luci ocijenjena: „1 - Veoma loša“ (6,1%); „2 – Loša“ (10,6%); „3 - Ni loša, ni dobra“ (39,1%); „4 – Dobra“ (26,2%) i „5 – Vrlo dobra“ (8,6%).

Uzroci koji su otežali pristup pravosudnom sistemu

Na pitanje o uzrocima koji su otežali pristup pravosudnom sistemu u posljednjih 5 godina u svim područjima istraživanja kao glavni uzrok se ističe ekonomski status što je slučaj i na području Osnovnog suda u Banja Luci. Kao i u drugim područjima, najčešći odgovor je kako ništa nije otežalo pristup pravosudnom sistemu u posljednjih 5 godina (82,1%)

Percepcija dosadašnjeg iskustvu sa sudskim sistemom

Kad analiziramo što su ispitanici osjetili u svom dosadašnjem iskustvu sa sudskim sistemom do izražaja su došle stavke: neljubaznost (25,6%) i poteškoće pri pribavljanju dokumenata (20%).

Broj dolazaka u sud kako bi se riješio predmet u većini slučajeva je 2-3 puta ili jedanput.

Vrijeme proteklo od pokretanja do okončanja posljednjeg postupka u kojem se učestvovalo, koji se vodio na sudu odražava dosta pravilnu linearnu padajuću raspodjelu: "Do jednog mjeseca" (10,7%), "Od 1 do 3 mjeseca" (19,4%), "Od 3 do 6 mjeseci" (15,5%), "Od 6 do 12 mjeseci" (18,4%), "Od 1 do 2 godine" (13,6%).

Vrijeme proteklo između posljednjeg i pretposljednog ročišta u postupku koji se vodio na sudu je većinom "Do 1 mjeseca" (28,2%), "Do 2 mjeseca" (14,6%) i "Do 3 mjeseca" (17,5%).

Ocjene rada sudija i službenika u sudu u posljednjih 5 godina

Zadovoljstvo radom sudija i sudskog osoblja ocjenjivano je po nekoliko parametara na skali od 1 do 5 pri čemu 1 označava najniži stepen zadovoljstva, a 5 najviši. Tako je pristojnost i ljubaznost sudaca najčešće ocijenjena ocjenom 4 (32,7%) što znači da su ispitanici uglavnom zadovoljni pristojnošću i ljubaznošću sudaca. Ocjenu 5 dalo je 27,2% ispitanih, a ocjenu 3 dalo je 22,2% ispitanih što su nešto niži rezultati u odnosu na inicijalno istraživanje kada je u potpunosti zadovoljnih bilo 20,7%, a djelomično zadovoljnih 60,9%.

Stručnost sudaca ocijenjena je slično kao uljudnost i ljubaznost, ali nešto pozitivnije. U potpunosti zadovoljnih je 29%, a djelomično zadovoljnih 35,8%. Neutralan stav prisutan je kod 21,6% ispitanih u Banja Luci što je također nešto niži rezultat od inicijalnog.

Stupanj zadovoljstva nepristranošću sudaca je u najvećem procentu ocijenjen neutralno (30,2%). Djelomično zadovoljstvo prisutno je kod 28,4% ispitanih, a potpuno kod 18,5% ispitanih. U potpunosti nezadovoljnih je 8%, a djelomično nezadovoljnih 6,2%.

Temeljnost i dobra pripremljenost sudaca ocijenjeni su: „5 - U potpunosti zadovoljan“ (29,6%); „4 - Djelomično zadovoljan“ (30,2%); „3 - Ni zadovoljan ni nezadovoljan“ (18,5%); „2 - Djelomično nezadovoljan“ (9,3%) i „1 - U potpunosti nezadovoljan“ (4,3%).

Ocjene 3, 4 i 5 dodijeljene su u približno jednakom omjeru (po 25%) za jasno i razumljivo izražavanje sudaca. Ocjena 2 prisutna je sa 11%, a ocjena 1 sa 3% odgovora.

Potpuno zadovoljnih time koliko jasno sudije pišu odluke je 30,2%, a djelomično zadovoljnih je 23,5%. Ni zadovoljnih ni nezadovoljnih je 24,1%, a djelomično nezadovoljnih je 10,5%.

Za poštivanje procedura od strane sudija dobivene su ocjene: „5 - U potpunosti zadovoljan“ (29,6%); „4 - Djelomično zadovoljan“ (23,5%); „3 - Ni zadovoljan ni nezadovoljan“ (22,8%).

Zadovoljstvo različitim aspektima rada i odnosa sudskih službenika najveće je na području Osnovnog suda u Banja Luci što je rezultat koji potvrđuje nalaze inicijalnog istraživanja.

Najveće ocjene rada sudskih službenika u posljednjih 5 godina za pristojnost i uljudnost bile su na području Osnovnog suda u Banja Luci: „5 - U potpunosti zadovoljan“ (29%); „4 - Djelomično zadovoljan“ (25,9%); „3 - Ni zadovoljan ni nezadovoljan“ (26,5%).

Stručnost sudskih službenika ocijenjena je: „5 - U potpunosti zadovoljan“ (21%); „4 - Djelomično zadovoljan“ (23,5%); „3 - Ni zadovoljan ni nezadovoljan“ (34,6%).

Nepristranost sudskih službenika na području Osnovnog suda u Banja Luci ocijenjena je: „5 - U potpunosti zadovoljan“ (27,2%); „4 - Djelomično zadovoljan“ (24,1%); „3 - Ni zadovoljan ni nezadovoljan“ (32,7%).

Najveće ocjene rada sudskih službenika u posljednjih 5 godina za procjenu pružanja točnih (traženih) informacija bile su na području Osnovnog suda u Banja Luci: „5 - U potpunosti zadovoljan“ (26,5%); „4 - Djelomično zadovoljan“ (37%); „3 - Ni zadovoljan ni nezadovoljan“ (22,2%).

Sa time da sudski službenici tražene informacije pružaju na vrijeme u potpunosti zadovoljnih je 25,9%, djelomično zadovoljnih je 26,5%, a ni zadovoljnih ni nezadovoljnih 30,2%.

Sudski službenici usluge pružaju na vrijeme ocijenjeno je: „5 - U potpunosti zadovoljan“ (29%); „4 - Djelomično zadovoljan“ (22,8%); „3 - Ni zadovoljan ni nezadovoljan“ (30,9%).

Zadovoljstvo prostorijama Općinskog/Osnovnog suda

Kod ocjene fizičke pristupačnosti Općinskog/Osnovnog suda u posljednjih 5 godina, u odnosu na ostala područja, najbolje ocjene su na području Osnovnog suda u Banja Luci kao što je bio slučaj i kod inicijalnog istraživanja. Fizičku pristupačnost suda kao lako pristupačnu ocjenjuje 34,4% ispitanih, a kao veoma lako pristupačnu 21,5% ispitanih. Oko 28% ispitanih nema izražen stav po ovom pitanju.

Kao najveći ograničavajući ili onemogućavajući faktori za pristupačnost Općinskog/Osnovnog suda u posljednjih 5 godina ističe se nedostatak oznaka i uputa (10,8%), raspored prostorija suda (9,7%) i lokacija sudske zgrade (7,2%).

Sa tvrdnjom da su prostorije suda adekvatne za boravak stranaka u potpunosti se slaže 27,7% ispitanih, djelomično se slaže 33,8%, a niti se slaže niti ne slaže 21,5% ispitanih u Banja Luci.

Da su prostorije adekvatno opremljene (namještaj) u potpunosti se slaže 27,7%, a djelomično 30,3%. Neutralnih odgovora je 24,6%.

Prostorije i hodnici su dobro označeni i lako se snaći u zgradi je tvrdnja sa kojom se u potpunosti slaže 21,5% ispitanih, djelomično slaže 34,9% ispitanih, a niti slaže niti ne slaže 24,6% ispitanih. Djelomično se ne slaže 10,3%, a uopće se ne slaže 5,4% ispitanih u Banja Luci.

Da postoje jasne informacije za kretanje i ponašanje u zgradi u potpunosti se slaže 24,1% ispitanih, djelomično 32,3%, a niti se slaže niti ne slaže 22,1% ispitanih. Djelomično se ne slaže 13,8% ispitanika.

Na pitanje jesu li u Općinskom/Osnovnom sudu primijetili promotivne materijale vezane za rad sudova (letke, brošure ili sl.), oko 21% ispitanih daje potvrđan odgovor. Polovina onih koji su vidjeli promotivne materijale, navode kako su ih pročitali te dalje procjenjuju da su materijali bili: donekle korisni (33,3%), u potpunosti korisni (14,3%), ni korisni ni nekorisni (38,1%). Najviše ispitanih smatra da bi materijali trebali biti dostupniji/vidljiviji (90,5%) i raznovrsniji (71,4%).

Ukupno zadovoljstvo radom suda u posljednjih 5 godina

Ukupno zadovoljstvo radom Osnovnog suda u Banja Luci u posljednjih 5 godina ocijenjeno je: „5 – U potpunosti zadovoljan“ (6,2%); „4 – Donekle zadovoljan“ (34,4%); „3 – Ni zadovoljan ni nezadovoljan“ (42,6%); „2 – Donekle nezadovoljan“ (12,3%) i „1 – U potpunosti nezadovoljan“ (3,6%).

Ispitanici u Banja Luci najmanje su zadovoljni brzinom rješavanja predmeta, oko 64% ispitanih ovaj aspekt rada procjenjuje negativno što je poboljšanje u odnosu na inicijalno istraživanje kada je 87,9% ispitanih ovaj aspekt ocijenilo negativnim.

Korektan odnos od strane sudije negativno je ocijenjen u 14,9% slučajeva, pozitivno u 64,6% slučajeva, a oko 8% ispitanih nije odgovorilo na ovo pitanje. Rezultati predstavljaju pogoršanje u odnosu na inicijalno istraživanje koje je imalo 74,6% pozitivnih odgovora.

Korektan odnos od strane ostalog sudskog osoblja ocijenjen je nešto pozitivnije u odnosu na sudije sa oko 70% pozitivnih i 18% negativnih odgovora što je slično rezultatima inicijalnog istraživanja.

Organiziranost u radu pozitivno je ocijenjena u 42,6% slučajeva, a negativno u 49,2% slučajeva.

Skoro polovina ispitanih (49,7%) pozitivno ocjenjuje nepristranost/objektivnost u radu što je blago poboljšanje u odnosu na inicijalno istraživanje koje je imalo 46,9% pozitivnih ocjena.

Ispitanici imaju pozitivan stav za prostor/uređenje u Osnovnom sudu u Banja Luci (71,8%) i za poštivanje procedura (62,6%) što su niži rezultati u odnosu na inicijalno istraživanje. Također, oko 57% ispitanih ima pozitivan stav prema uslugama i informacijama pisarnice. Zadovoljstvo uslugama zemljišnog/knjižnog ureda je nešto niže i ima 48,2% pozitivnih ocjena što je značajno pogoršanje u odnosu na inicijalno istraživanje.

Negativan stav o sudskim troškovima ima 58,5% ispitanika što je isto kao i kod inicijalnog istraživanja.

7. Detaljni pregled rezultata

Radi bolje preglednosti i mogućnosti poređenja rezultata koji su interpretirani u prethodnim poglavljima, u ovom poglavlju predstavljeni su grafički i tabelarni prikazi rezultata za sva četiri istraživanja suda (Općinski sud u Sarajevu, Osnovni sud u Banja Luci, Općinski sud u Mostaru i Općinski sud u Tuzli).

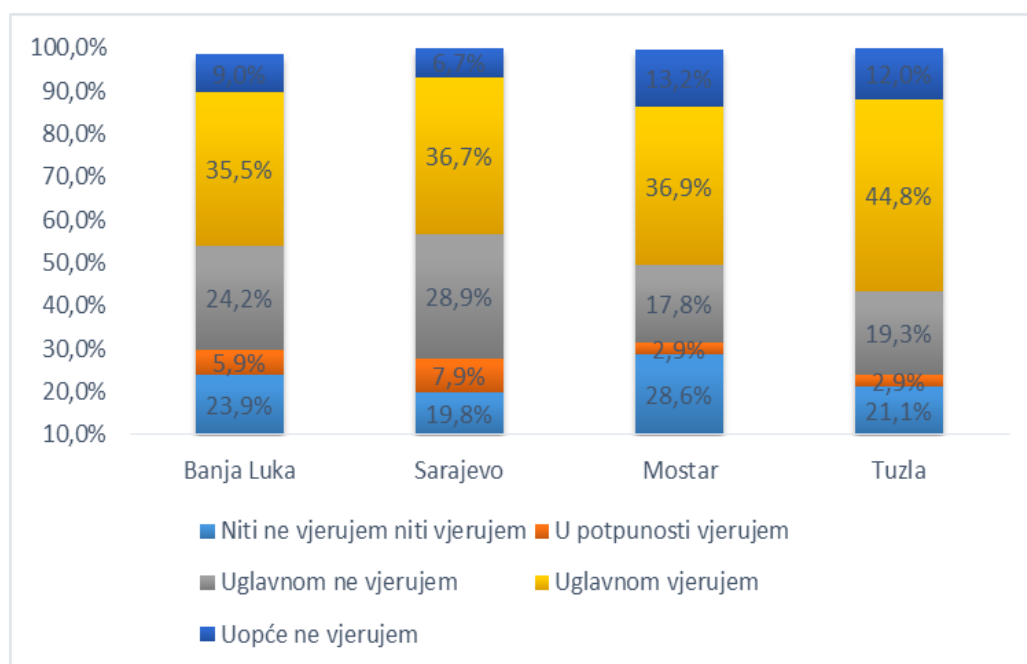
POVJERENJE U PRAVOSUĐE BiH

Opći stupanj povjerenja stanovnika u pojedine institucije u BiH i dalje je dosta nizak. U nastavku je prikazan opći stupanja povjerenja u pravosuđe za svaku istraživanu instituciju posebno.

Opći stupanj povjerenja u policiju u BiH

GRAFIKON 4. OPĆI STUPANJ POVJERENJA U POLICIJU U BIH

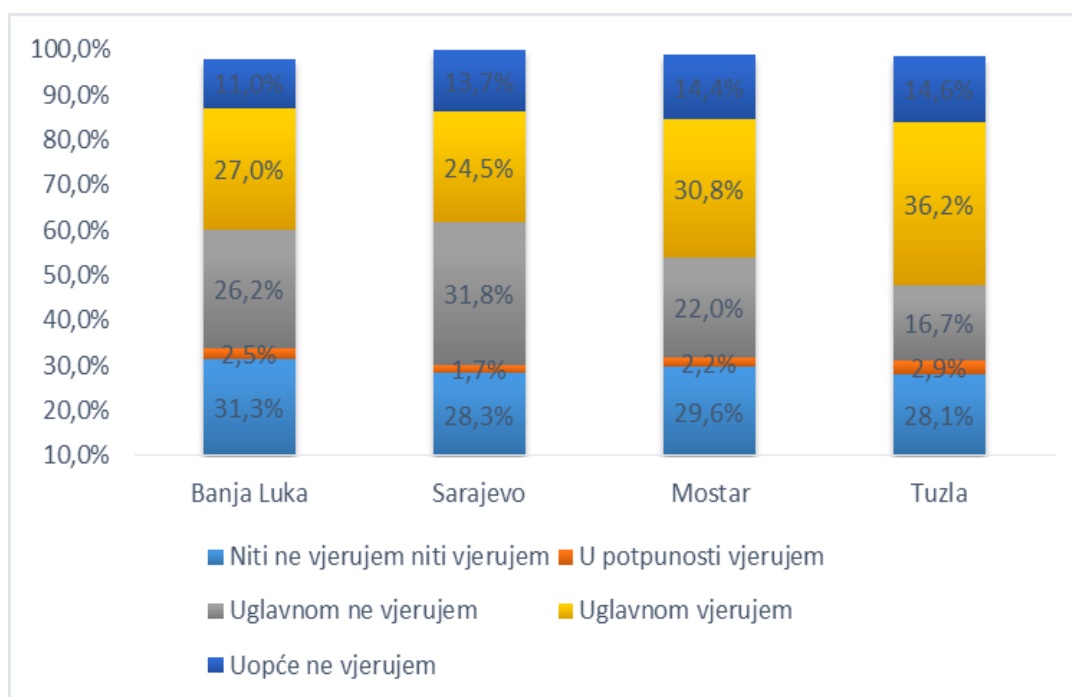
U prosjeku za sva istraživana područja zajedno, stupanj povjerenja u policiju više je pozitivan nego negativan i bilježi sljedeće rezultate: „5 – U potpunosti vjerujem“ (4,8%); „4 – Uglavnom vjerujem“ (38,6%); „3 – Niti vjerujem niti ne vjerujem“ (23,5%); „2 – Uglavnom ne vjerujem“ (22,3%) i „1 – Uopće ne vjerujem“ (10,4%).



Opći stupanj povjerenja u sudove u BiH

Prosječne ocjene za opći stupanj povjerenja u sudove u BiH su: „5 – U potpunosti vjerujem“ (2,3%); „4 – Uglavnom vjerujem“ (29,8%); „3 – Niti vjerujem niti ne vjerujem“ (29,3%); „2 – Uglavnom ne vjerujem“ (23,9%) i „1 – Uopće ne vjerujem“ (13,5%).

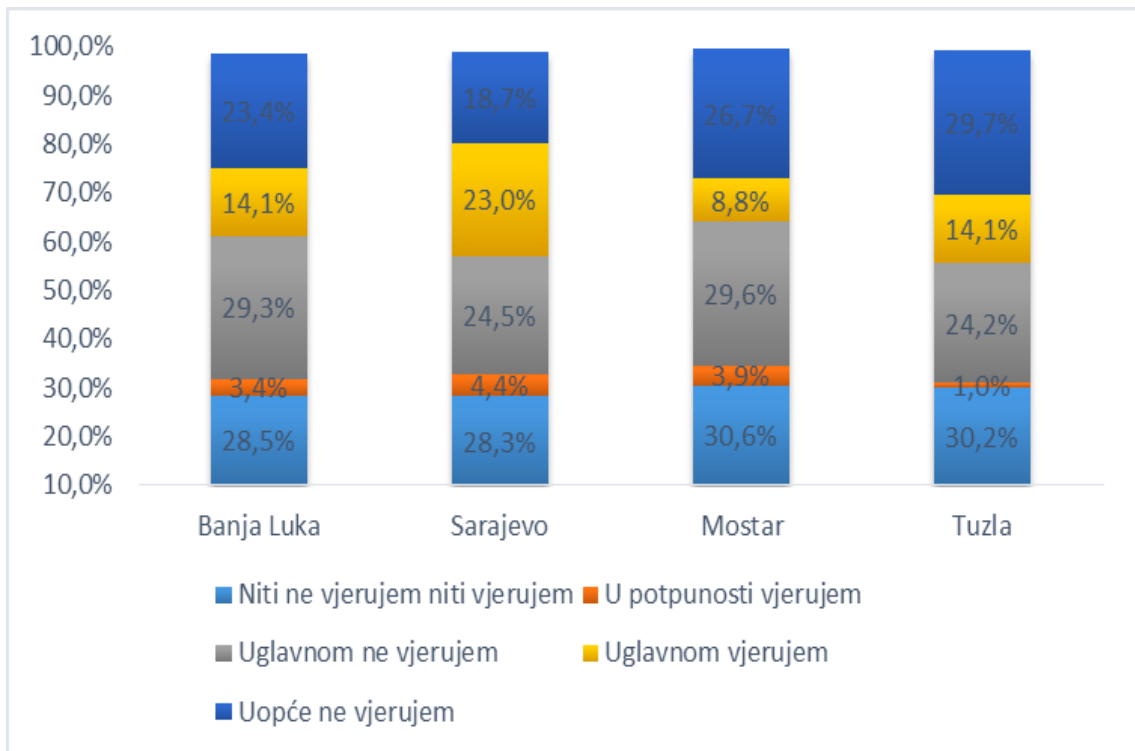
GRAFIKON 5. OPĆI STUPANJ POVJERENJA U SUDOVE U BIH



Opći stupanj povjerenja u medije u BiH

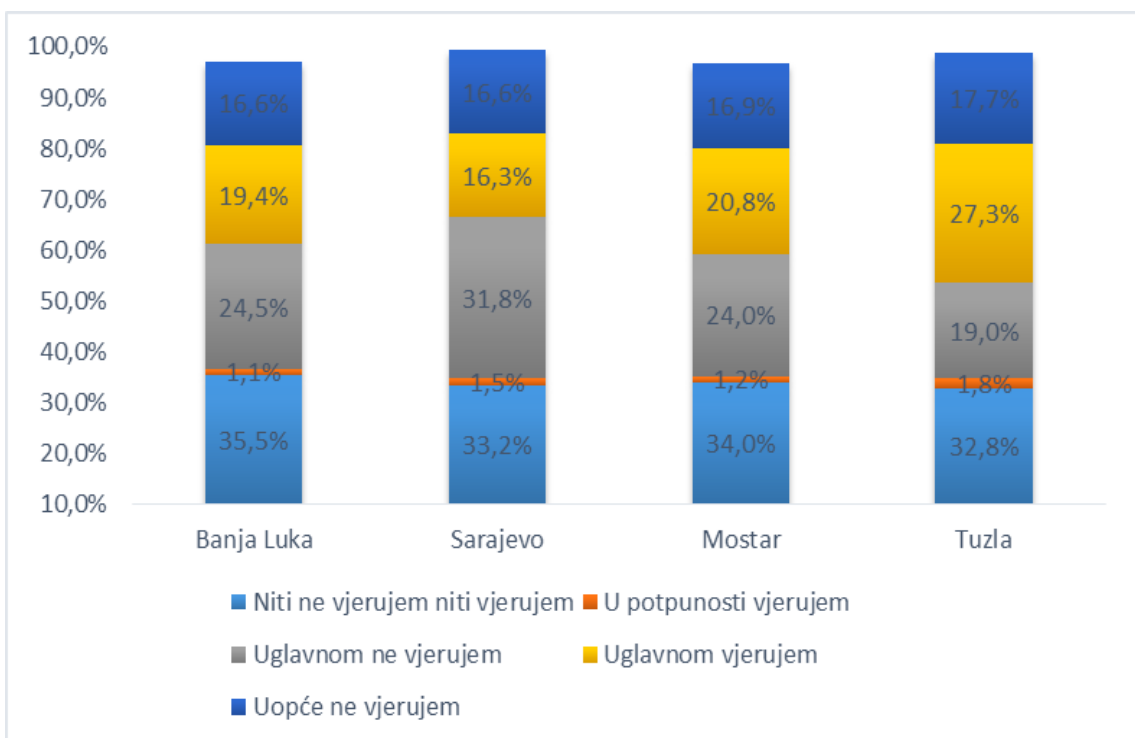
Opći stupanj povjerenja u medije u BiH niži je u odnosu na ostale ispitivane čestice i u prosjeku bilježi sljedeće ocjene: „5 – U potpunosti vjerujem“ (3,2%); „4 – Uglavnom vjerujem“ (14,7%); „3 – Niti vjerujem niti ne vjerujem“ (29,4%); „2 – Uglavnom ne vjerujem“ (27%) i „1 – Uopće ne vjerujem“ (24,8%).

GRAFIKON 6. OPĆI STUPANJ POVJERENJA U MEDIJE U BIH



Opći stupanj povjerenja u tužilaštvo u BiH

GRAFIKON 7. OPĆI STUPANJ POVJERENJA U TUŽILAŠTVO U BIH

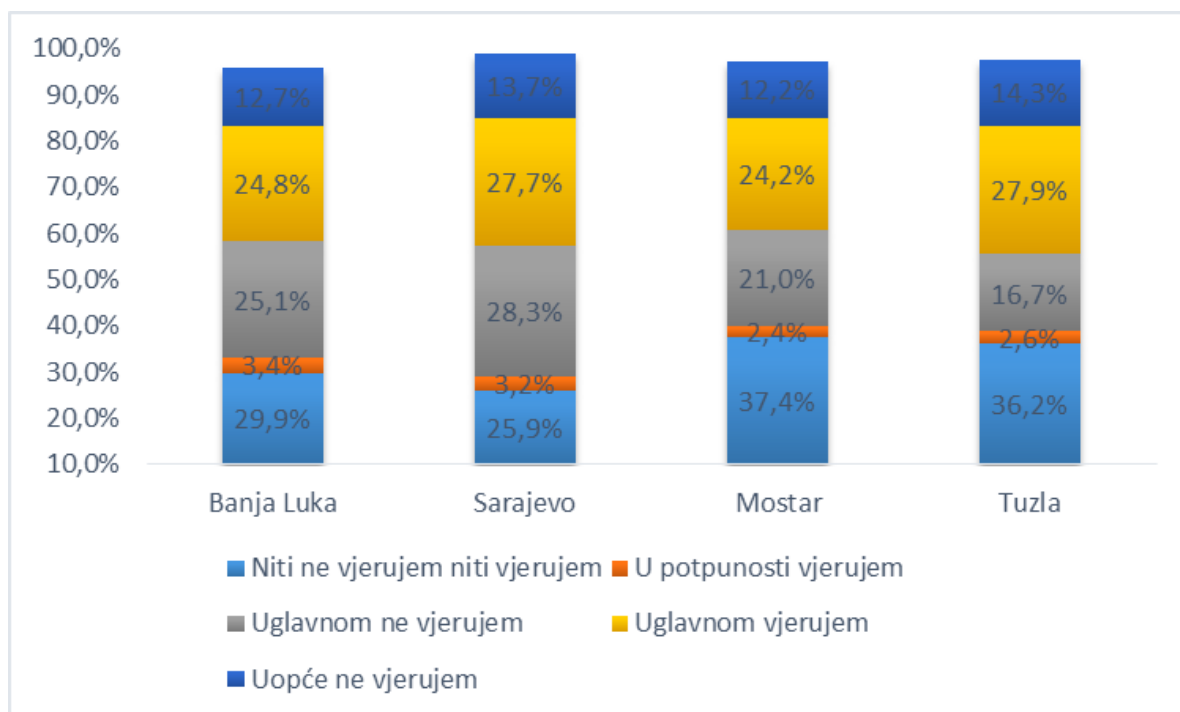


Tužilaštvo bilježi najveći broj neutralnih odgovora. Prosječne ocjene za povjerenje u tužilaštvo na svim ispitivanim područjima su: „5 – U potpunosti vjerujem“ (1,4%); „4 – Uglavnom vjerujem“ (21,1%); „3 – Niti vjerujem niti ne vjerujem“ (33,9%); „2 – Uglavnom ne vjerujem“ (24,6%) i „1 – Uopće ne vjerujem“ (17%).

Opći stupanj povjerenja u sudce u BiH

Opći prosječni stupanj povjerenja u sudce je više negativan nego pozitivan. Ocjene su „5 – U potpunosti vjerujem“ (2,9%); „4 – Uglavnom vjerujem“ (26,1%); „3 – Niti vjerujem niti ne vjerujem“ (32,7%); „2 – Uglavnom ne vjerujem“ (22,5%) i „1 – Uopće ne vjerujem“ (13,2%).

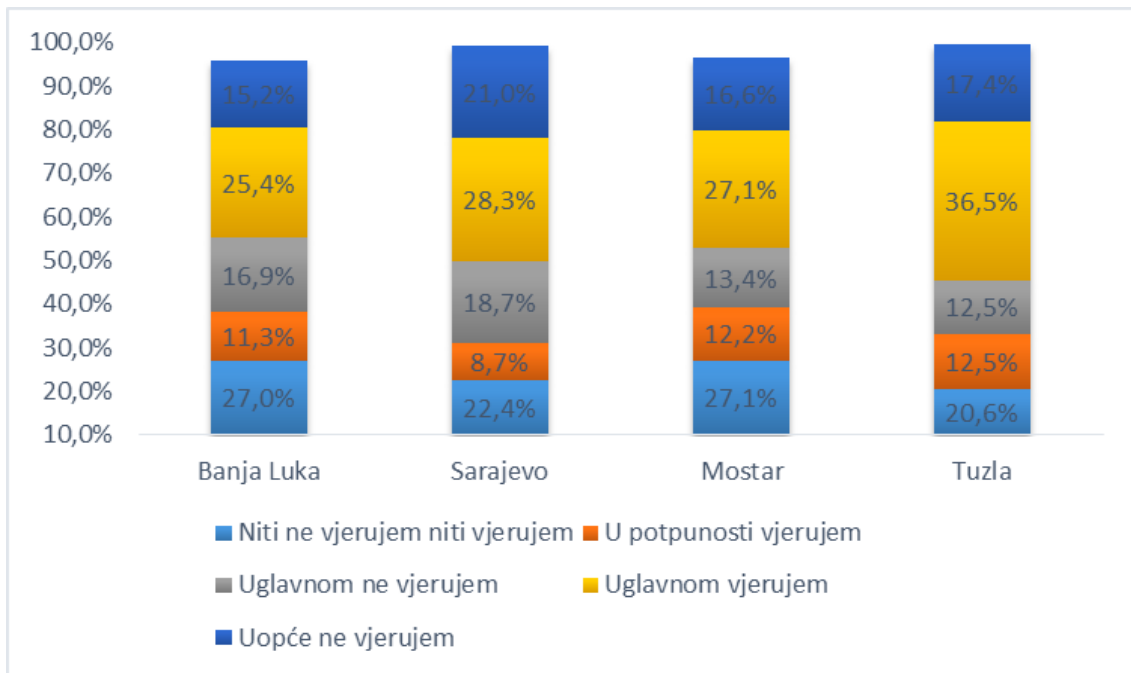
GRAFIKON 8. OPĆI STUPANJ POVJERENJA U SUDCE U BIH



Opći stupanj povjerenja u vjerske čelnika u BiH

Povjerenje u vjerske čelnike bilježi najveći udio ispitanika koji imaju potpuno povjerenje u odnosu na sve druge ispitivanje čestice. Ipak, u ukupnom zbiru pozitivnih odgovora, povjerenje u policiju je nešto veće nego povjerenje u vjerske čelnike. U prosjeku, povjerenje u vjerske čelnike ocijenjeno je: „5 – U potpunosti vjerujem“ (11,3%); „4 – Uglavnom vjerujem“ (29,4%); „3 – Niti vjerujem niti ne vjerujem“ (24,3%); „2 – Uglavnom ne vjerujem“ (15,2%) i „1 – Uopće ne vjerujem“ (27,5%).

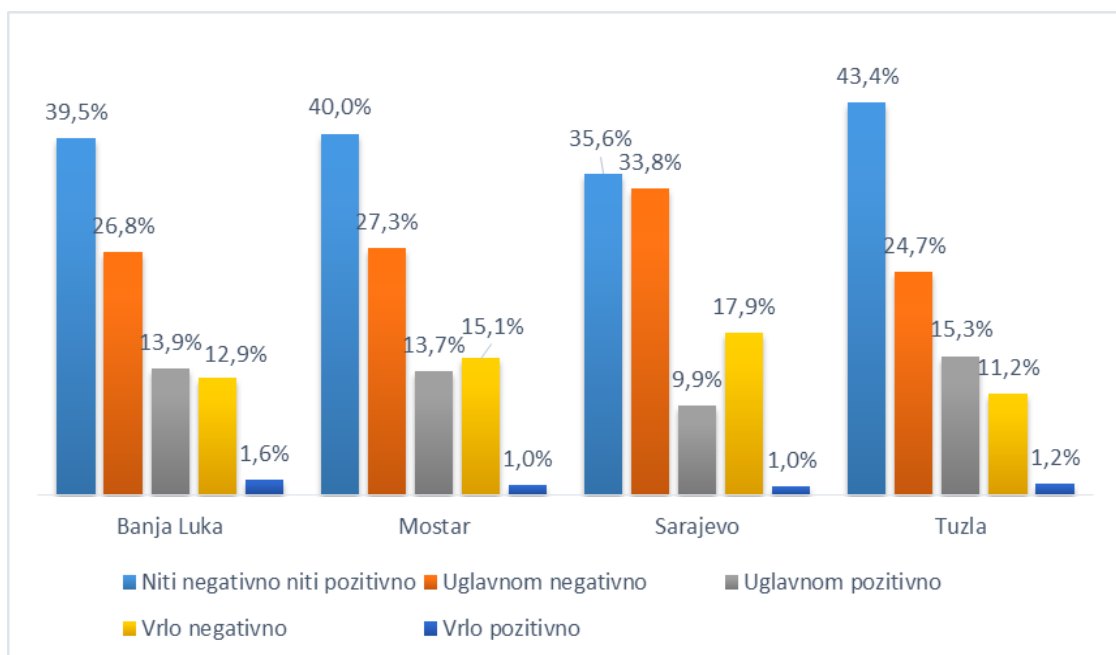
GRAFIKON 9. OPĆI STUPANJ POVJERENJA U VJERSKE ČELNIKE U BIH



OPĆE MIŠLJENJE O RADU PRAVOSUDNOG SISTEMA U BIH

Percepcija rada pravosudnog sistema u BiH je više je negativna nego pozitivna sa značajnim udjelom ispitanika koji nemaju izražen stav o radu pravosudnog sistema u BiH. U prosjeku za sva istraživana područja dobivene su sljedeće ocjene: „5 – Vrlo pozitivno“ (1,2%); „4 – Uglavnom pozitivno“ (13,2%); „Niti negativno niti pozitivno“ (39,6%); „2 – Uglavnom negativno“ (28,3%) i „1 – Vrlo negativno“ (14,3%).

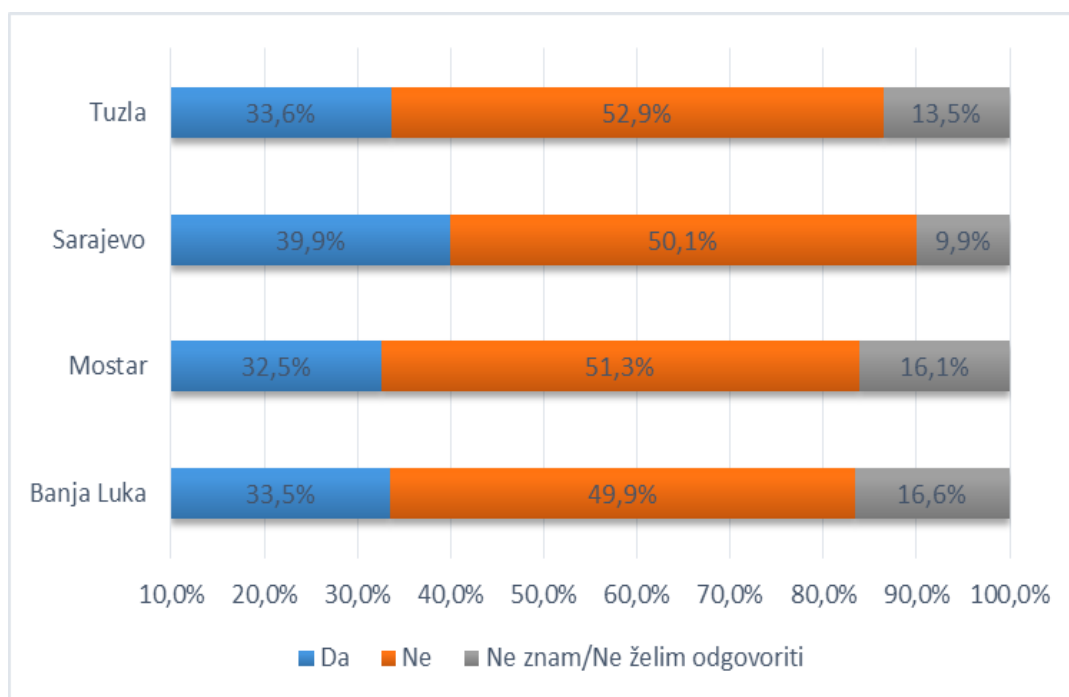
GRAFIKON 10. PERCEPCIJA RADA PRAVOSUDNOG SISTEMA U BIH



OPĆE MIŠLJENJE O OČEKIVANJU POŠTENOG SUĐENJA

Opće mišljenje o očekivanju poštenog suđenja u BiH je dosta nepovoljno i izuzetno veliki broj ispitanika ne očekuje pošteno suđenje, što je posebno izraženo na području Općinskog suda u Tuzli, gdje 52,9% ispitanika ne očekuje pošteno suđenje. Prosječne ocjene za očekivanje poštenog suđenja za sva ispitivana područja iznose: da (34,7%), ne (51,1%). Ispitanika koji ne znaju ili ne žele odgovoriti u prosjeku je 14,2%.

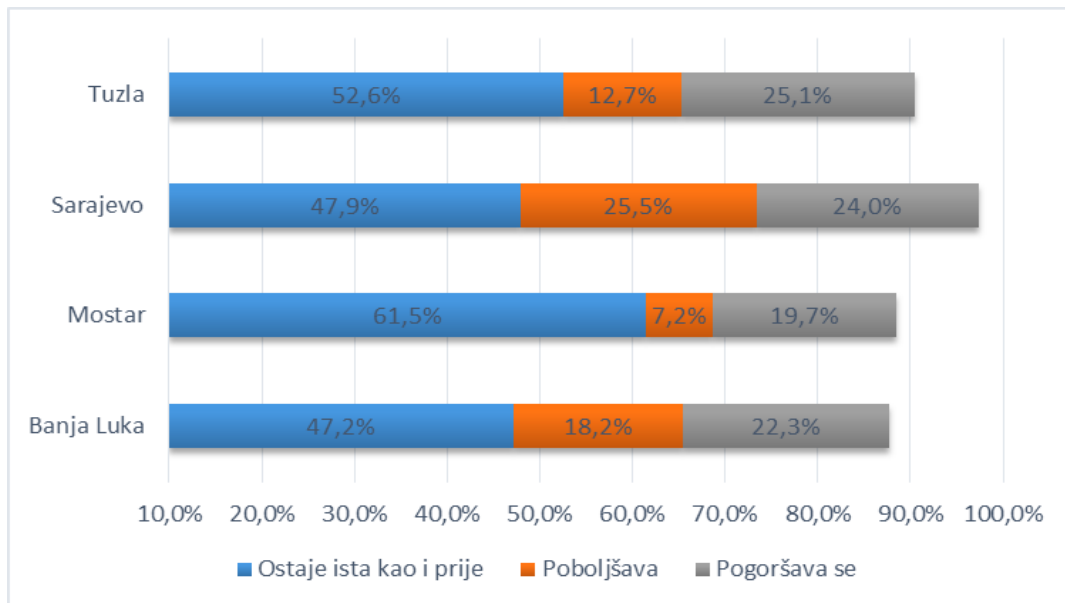
GRAFIKON 11. MIŠLJENJE O OČEKIVANJU POŠTENOG SUĐENJA



MIŠLJENJE O SITUACIJI U PRAVOSUĐU U POSLJEDNJIH 5 GODINA

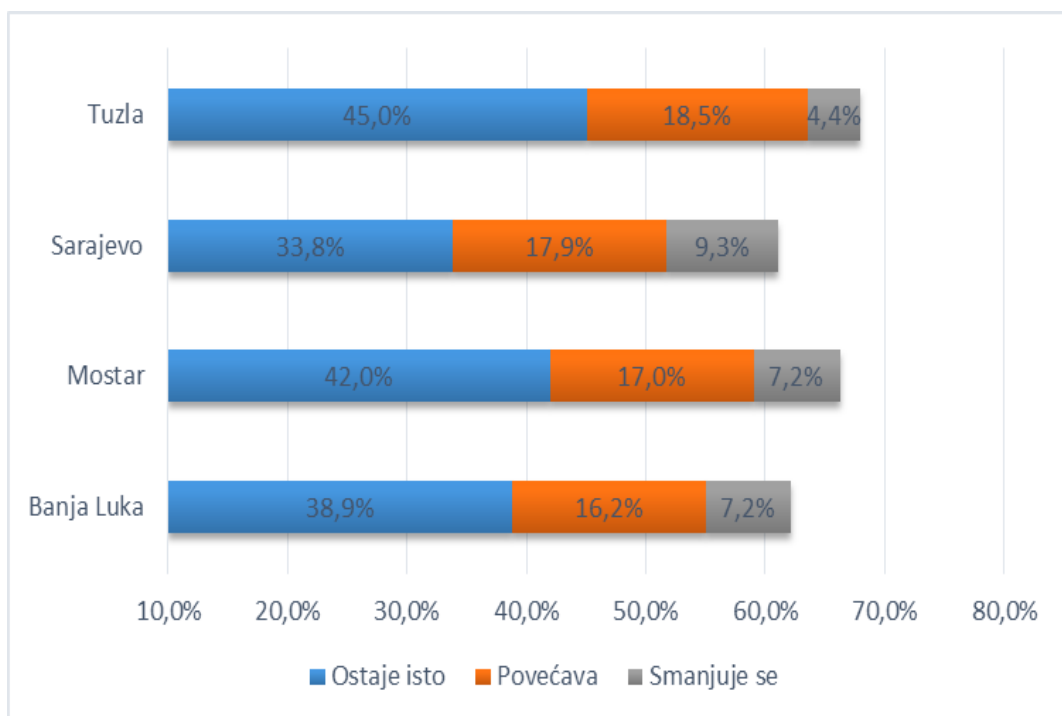
Najveći broj ispitanih smatra kako situacija u pravosuđu u posljednjih 5 godina ostaje ista. Takvo mišljenje, a ujedno i najnegativniji stav o situaciji u pravosuđu, najviše je izraženo u Mostaru. U prosjeku mišljenje o situaciji u pravosuđu u proteklih 5 godina je: ostaje ista kao i prije (52,2%), pogoršava se (22,8%) i poboljšava se (16,1%).

GRAFIKON 12. MIŠLJENJE O SITUACIJI U PRAVOSUĐU U POSLJEDNJIH 5 GODINA



Slično je i kod mišljenja o trajanju sudskih postupaka gdje najveći broj ispitanih smatra da ono ostaje isto u posljednjih 5 godina. Malo je onih koji smatraju da se trajanje sudskih postupaka skraćuje. U prosjeku za sva istraživana područja odgovori su: ostaje isto (39,9%), povećava se (17,4%), skraćuje se (7,1%).

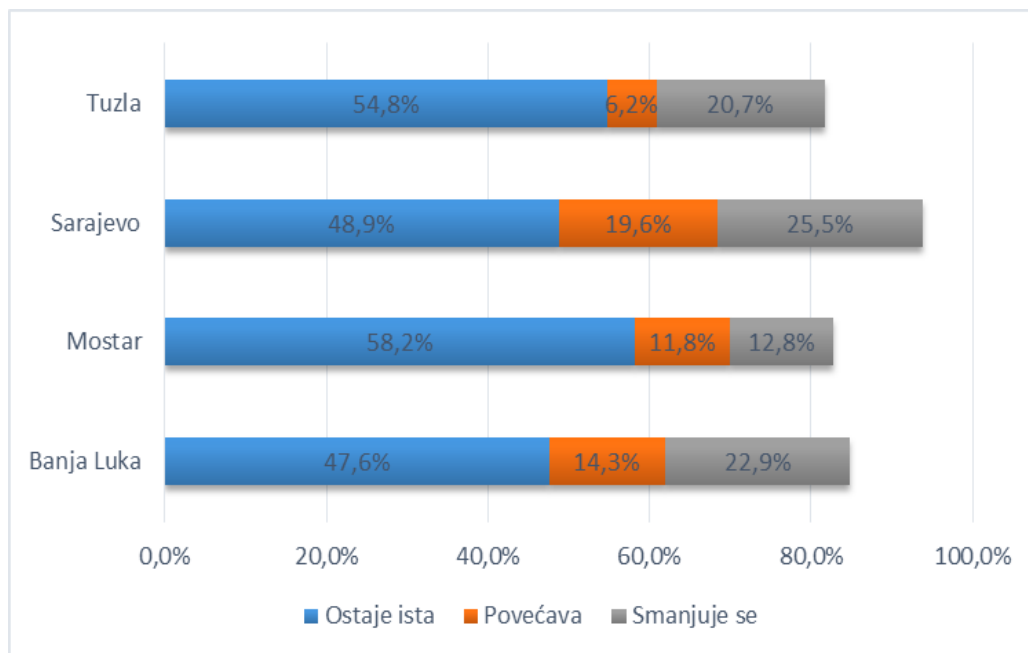
GRAFIKON 13. MIŠLJENJE O TRAJANJU SUDSKIH POSTUPAKA U POSLJEDNJIH 5 GODINA



MIŠLJENJE O NEOVISNOSTI PRAVOSUĐA U POSLJEDNJIH 5 GODINA

Procentualan prikaz percepcije neovisnosti pravosuđa u posljednjih 5 godina prikazan je na Grafikonu 14. Većinska percepcija je da neovisnost pravosuđa ostaje nepromijenjena u posljednjih 5 godina. Prosječni odgovori za sva istraživana područja su: ostaje ista (52,3%), povećava se (13,1%), smanjuje se (20,6%).

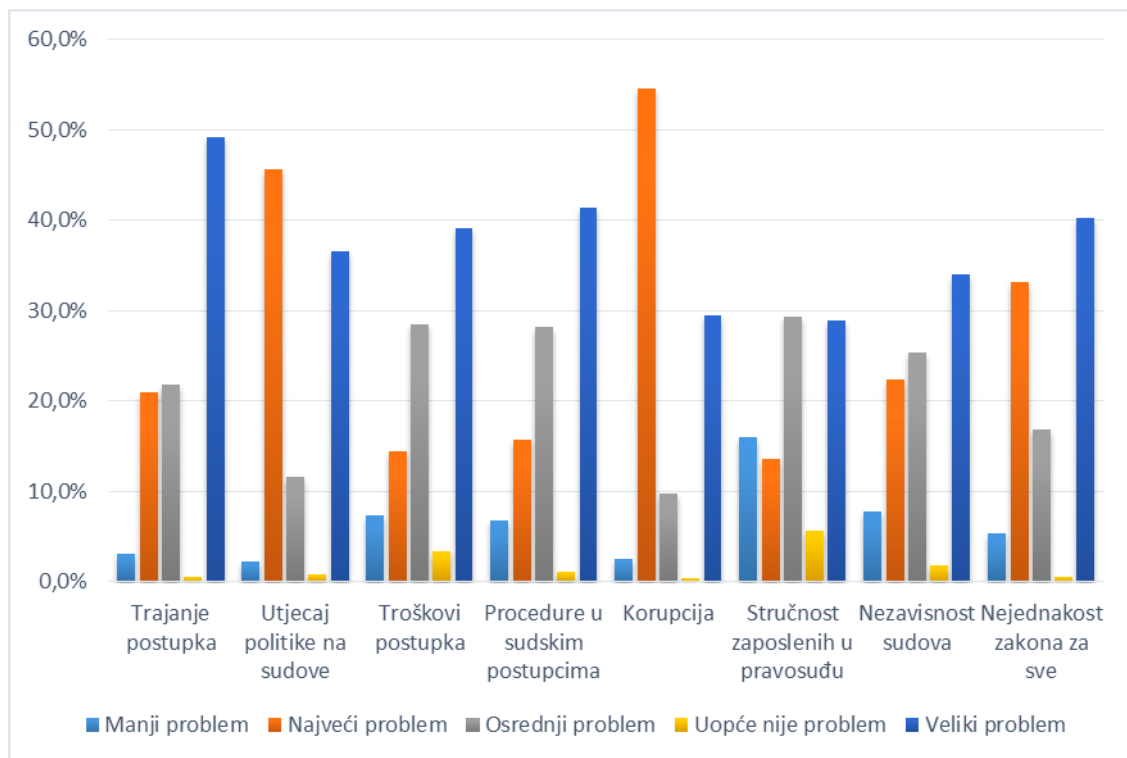
GRAFIKON 14. MIŠLJENJE O NEOVISNOSTI PRAVOSUĐA U POSLJEDNJIH 5 GODINA



PROBLEMI U PRAVOSUĐU BiH

Korupcija i utjecaj politike na sudove percipirani su kao najveći problemi pravosuđa. Slijede ih nejednakost zakona za sve i trajanje postupaka, a potom procedure u sudskim postupcima, neovisnost sudova i troškovi postupka. Svi navedeni problemi percipirani su kao najveći ili veliki problemi pravosuđa od više od polovine ispitanih. Stručnost zaposlenih u pravosuđu jedini je problem pravosuđa koji kao najveći ili veliki problem vidi manje od polovine ispitanih. Prosječne ocjene za sva područja prikazane su u Grafikonu 15.

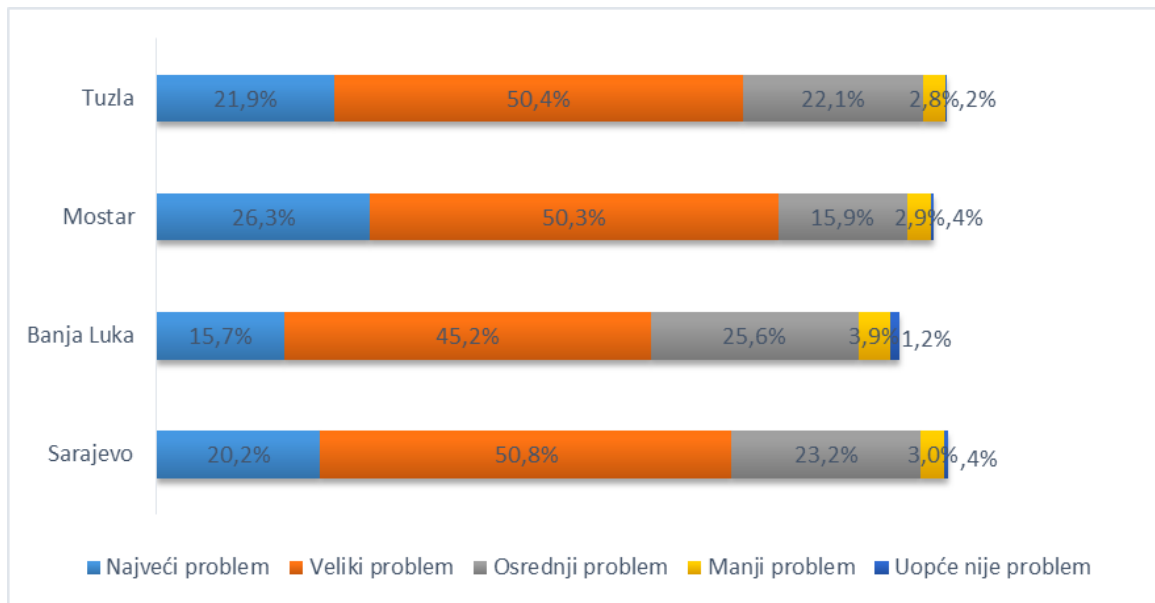
GRAFIKON 15. PERCEPCIJA PROBLEMA U PRAVOSUĐU



Trajanje postupka

Trajanje postupka kao problem pravosuđa u prosjeku ima sljedeće ocjene: „Najveći problem“ (21%); „Veliki problem“ (49,2%); „Osrednji problem“ (21,8%); „Manji problem“ (3,2%) i „Uopće nije problem“ (0,6%).

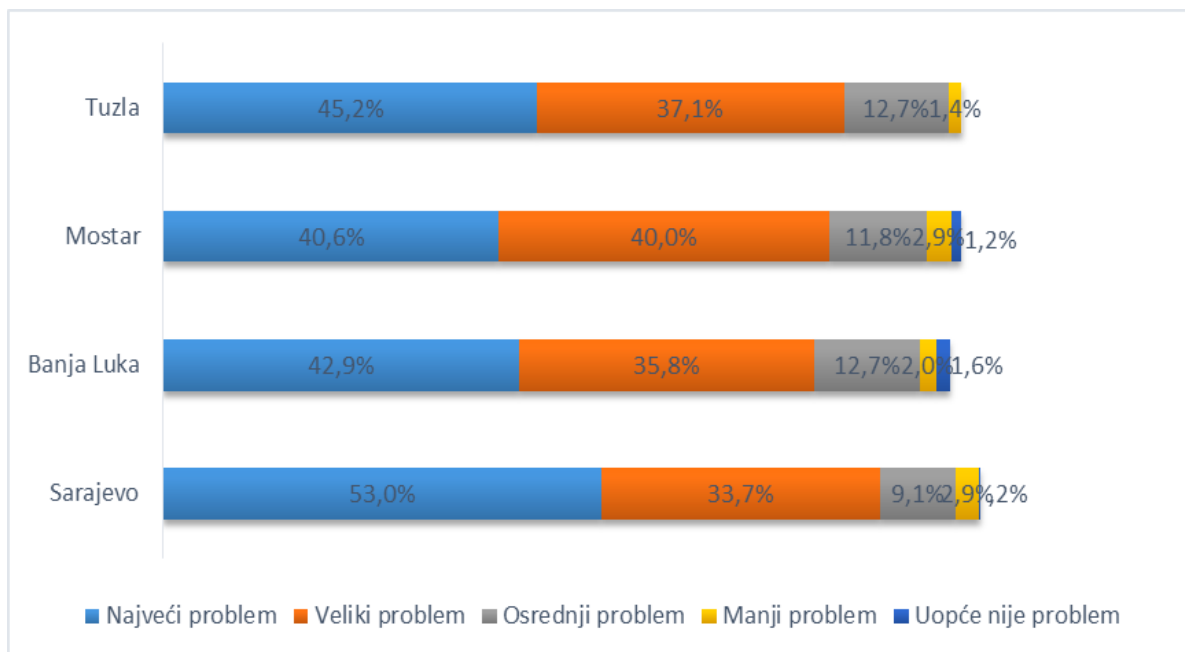
GRAFIKON 16. PERCEPCIJA PROBLEMA U PRAVOSUĐU: TRAJANJE POSTUPKA



Utjecaj politike na sudove

Utjecaj politike na sudove u prosjeku je ocijenjen: „Najveći problem“ (45,6%); „Veliki problem“ (36,6%); „Osrednji problem“ (11,6%); „Manji problem“ (2,3%) i „Uopće nije problem“ (0,8%).

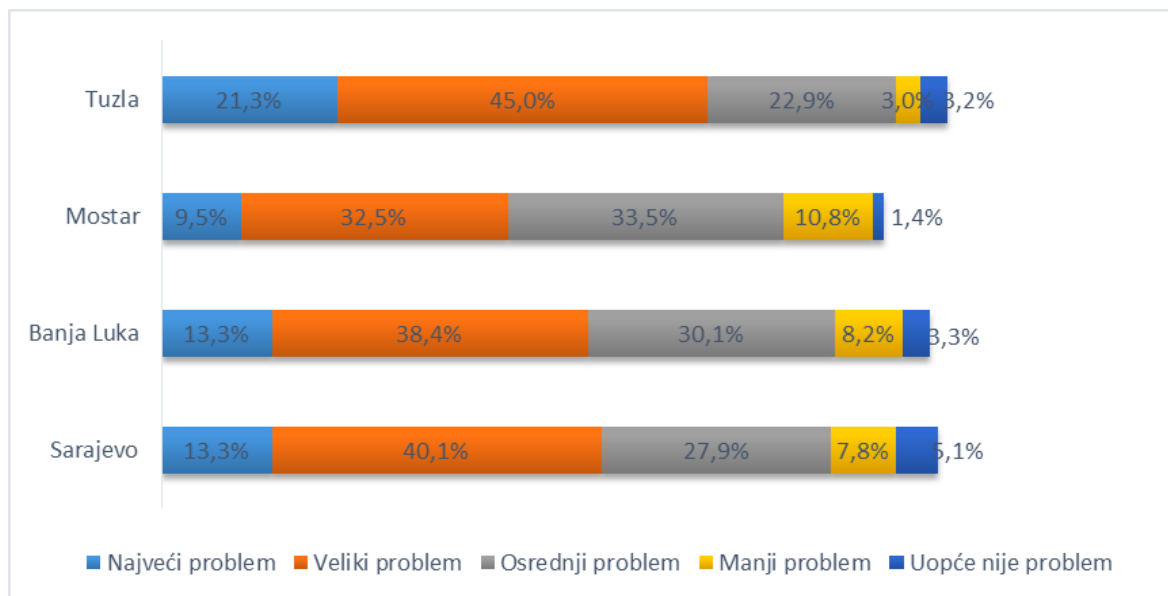
GRAFIKON 17. PERCEPCIJA PROBLEMA U PRAVOSUĐU: UTJECAJ POLITIKE NA SUDOVE



Troškovi postupka

U prosjeku na svim područjima troškovi postupka ocijenjeni su: „Najveći problem“ (14,4%); „Veliki problem“ (39,1%); „Osrednji problem“ (28,6%); „Manji problem“ (7,4%) i „Uopće nije problem“ (3,3%).

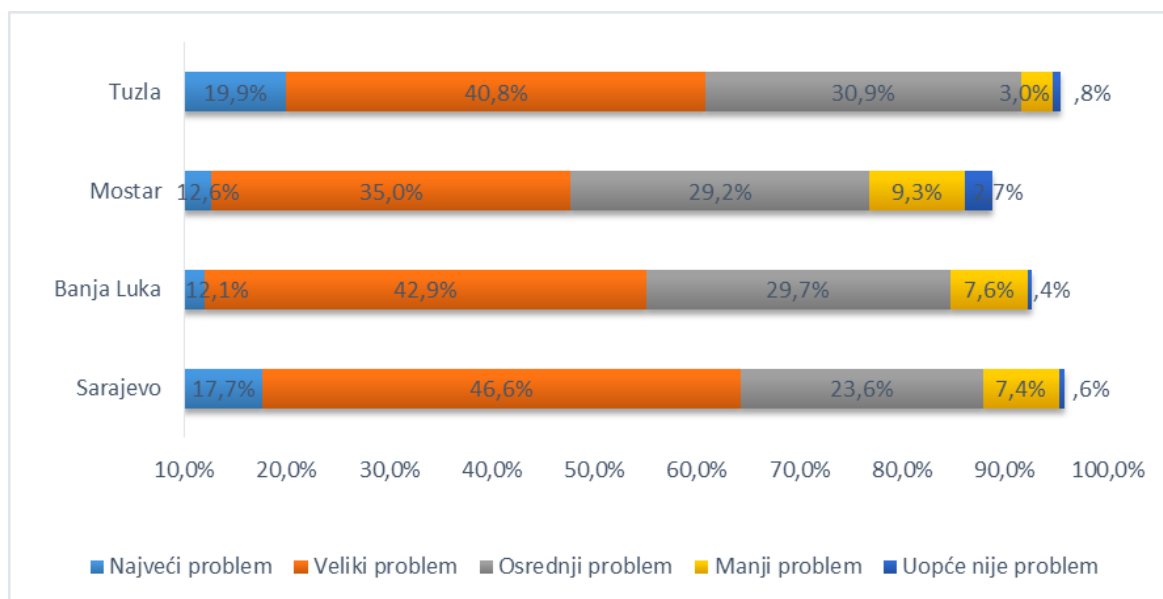
GRAFIKON 18. PERCEPCIJA PROBLEMA U PRAVOSUĐU: TROŠKOVI POSTUPKA



Procedure u sudskim postupcima

Prosječne ocjene za procedure u sudskim postupcima su: „Najveći problem“ (15,7%); „Veliki problem“ (41,5%); „Osrednji problem“ (28,3%); „Manji problem“ (6,8%) i „Uopće nije problem“ (1,1%).

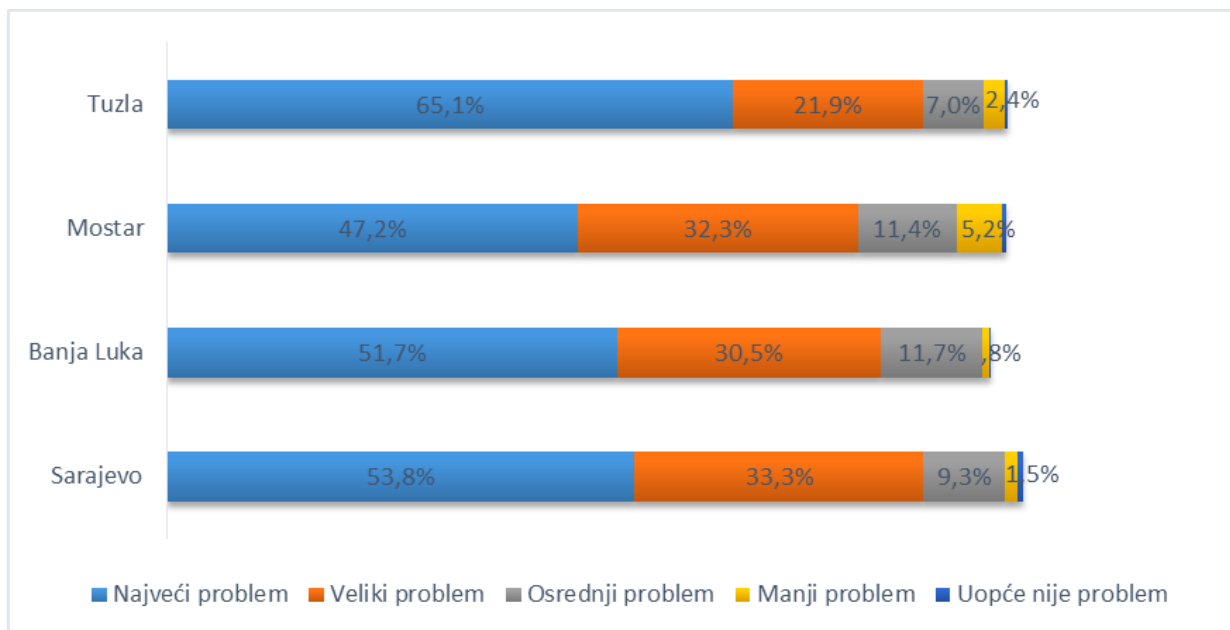
GRAFIKON 19. PERCEPCIJA PROBLEMA U PRAVOSUĐU: PROCEDURE U SUDSKIM POSTUPCIMA



Korupcija

Korupcija koja ima najviše negativnih ocjena, u prosjeku za sva istraživana područja ocijenjena je: „Najveći problem“ (54,6%); „Veliki problem“ (29,5%); „Osrednji problem“ (9,8%); „Manji problem“ (2,5%) i „Uopće nije problem“ (0,5%).

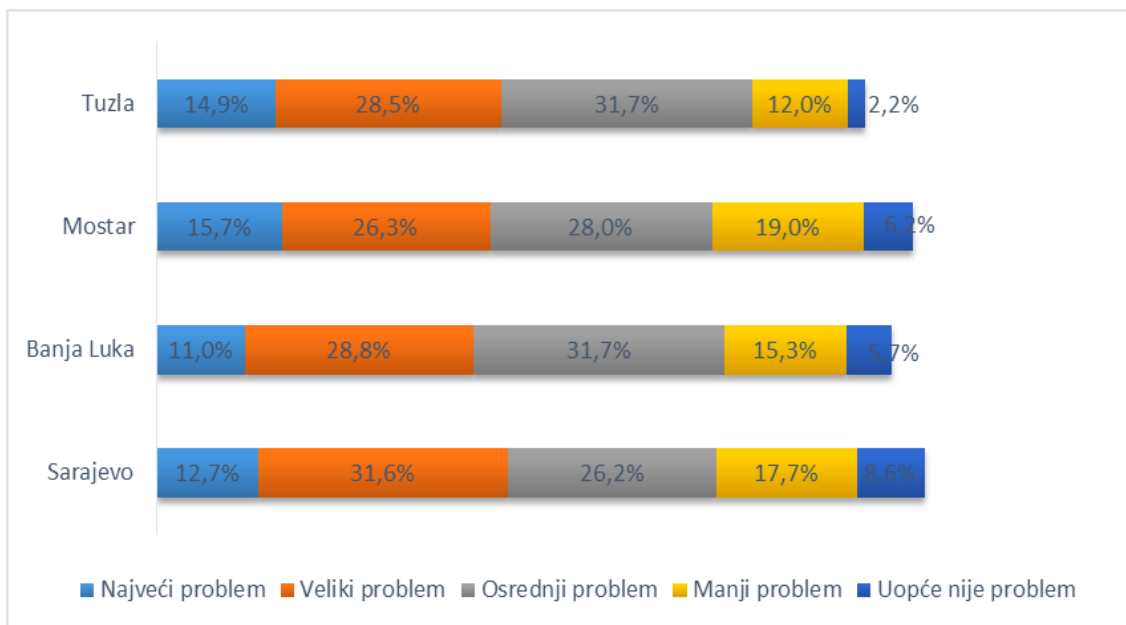
GRAFIKON 20. PERCEPCIJA PROBLEMA U PRAVOSUĐU: KORUPCIJA



Stručnost zaposlenih u pravosuđu

Stručnost zaposlenih u pravosuđu ocijenjena je najmanje negativno od svih drugih aspekata procjenjivanih u kategoriji problema pravosuđa. Ocjene dodijeljene za stručnost zaposlenih u pravosuđu su: „Najveći problem“ (13,6%); „Veliki problem“ (28,9%); „Osrednji problem“ (29,4%); „Manji problem“ (16%) i „Uopće nije problem“ (5,7%).

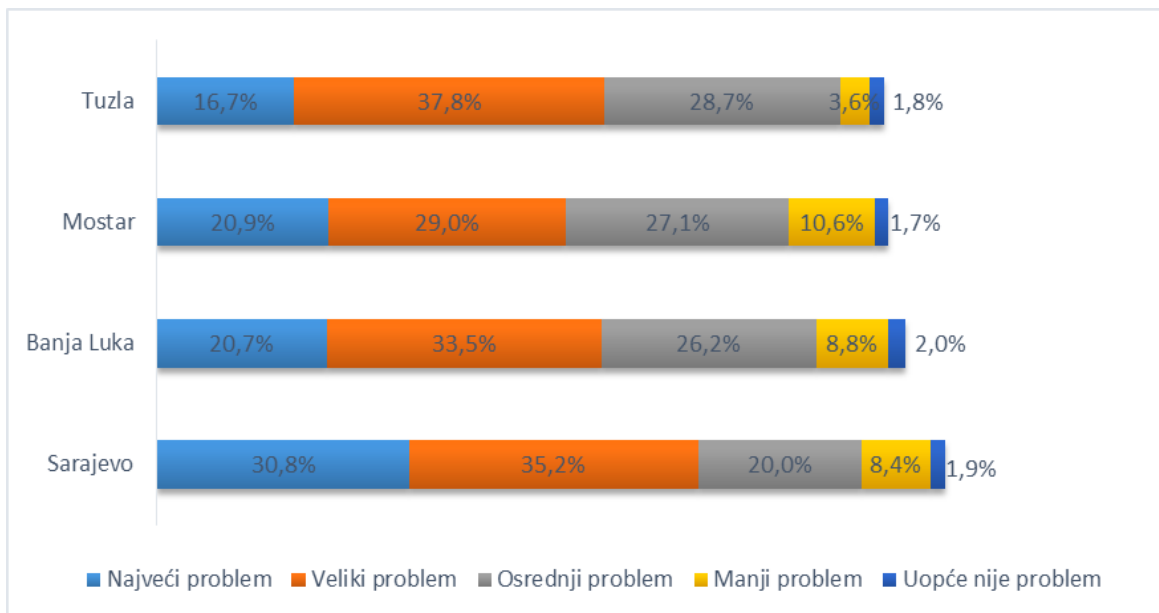
GRAFIKON 21. PERCEPCIJA PROBLEMA U PRAVOSUĐU: STRUČNOST ZAPOSLENIH U PRAVOSUĐU



Neovisnost sudova

Neovisnost sudova percipirana je dosta negativno i u ukupnom prosjeku bilježi sljedeće ocjene: „Najveći problem“ (22,4%); „Veliki problem“ (34%); „Osrednji problem“ (25,4%); „Manji problem“ (7,8%) i „Uopće nije problem“ (1,9%).

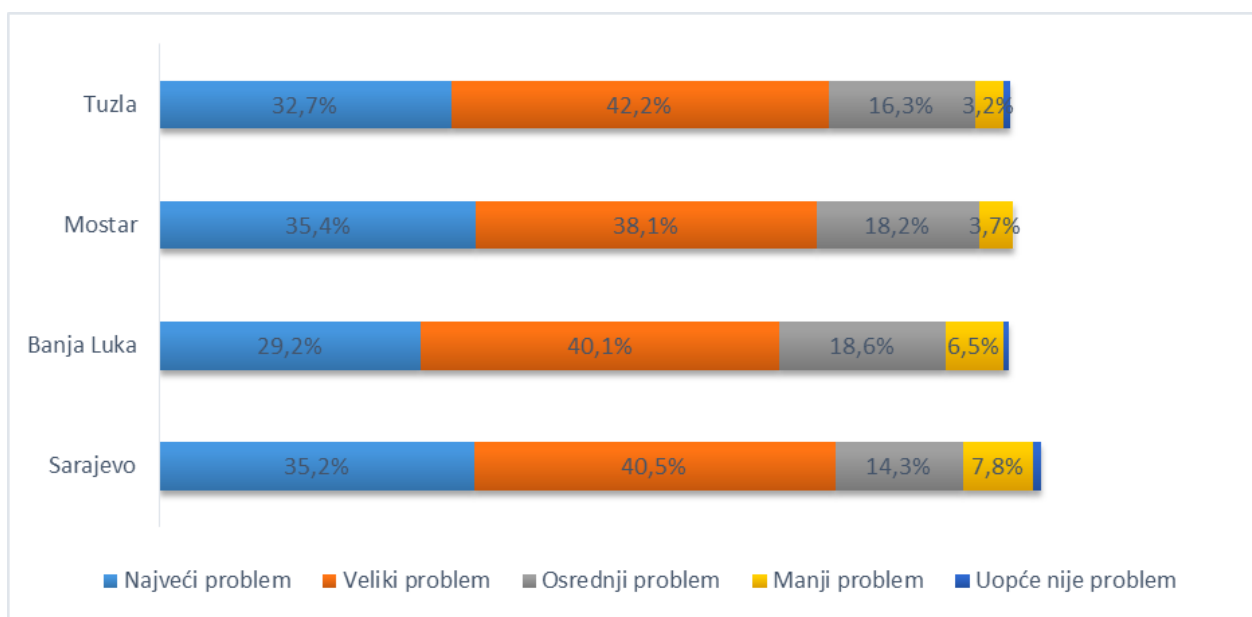
GRAFIKON 22. PERCEPCIJA PROBLEMA U PRAVOSUĐU: NEOVISNOST SUDOVA



Nejednakost zakona za sve

Nejednakost zakona za sve ocijenjena je kao značajan problem pravosuđa u BiH sa prosječnim ocjenama: „Najveći problem“ (33,2%); „Veliki problem“ (40,3%); „Osrednji problem“ (16,8%); „Manji problem“ (5,4%) i „Uopće nije problem“ (0,6%).

GRAFIKON 23. PERCEPCIJA PROBLEMA U PRAVOSUĐU: NEJEDNAKOST ZAKONA ZA SVE

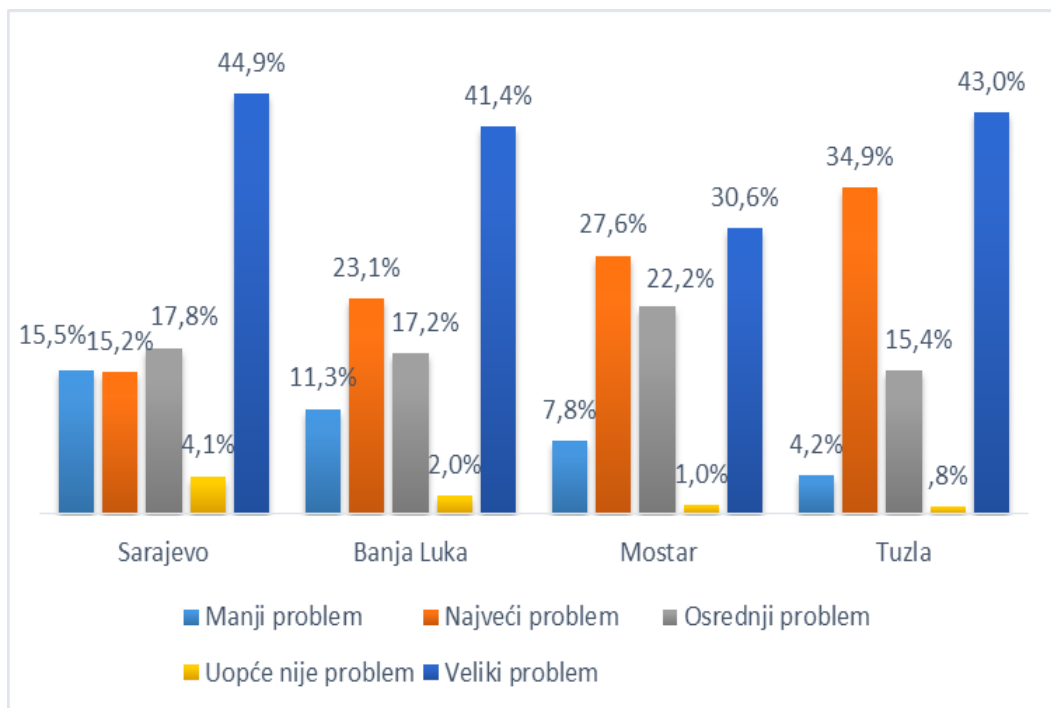


Sljedeći dio problema u pravosuđu koji su istraživani su problemi u pravosuđu vezani za: korupciju među sucima, korupciju službenika u sudovima, korupciju u policiji, nestručnost i neprofesionalnost sudaca, nestručnost i neprofesionalnost policije i problemi vezani za informatičku opremljenost sudova.

Korupcija među sucima

Dosta ujednačene i negativne ocjene, na svim istraživanim područjima vezane su za percepciju korupcije među sucima kao problema u pravosuđu. Prosječne ocjene koje su ispitanici dali vezano za korupciju među sucima kao problemu pravosuđa su: „Najveći problem“ (25,6%); „Veliki problem“ (39,6%); „Osrednji problem“ (18,2%); „Manji problem“ (9,5%) i „Uopće nije problem“ (1,9%).

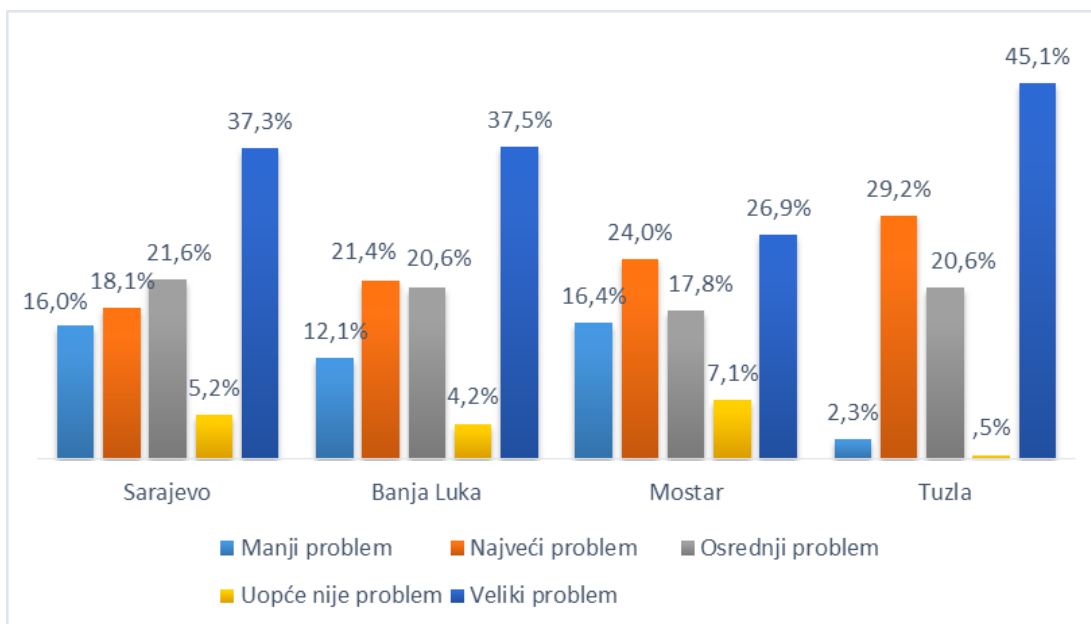
GRAFIKON 24. PERCEPCIJA PROBLEMA U PRAVOSUĐU: KORUPCIJA MEĐU SUCIMA



Korupcija službenika u sudovima

Korupcija među službenicima u sudovima kao problem pravosuđa percipirana je manje negativno nego što je to slučaj sa sucima i u prosjeku bilježi sljedeće ocjene: „Najveći problem“ (23,3%); „Veliki problem“ (36,5%); „Osrednji problem“ (20,1%); „Manji problem“ (11,7%) i „Uopće nije problem“ (4,3%).

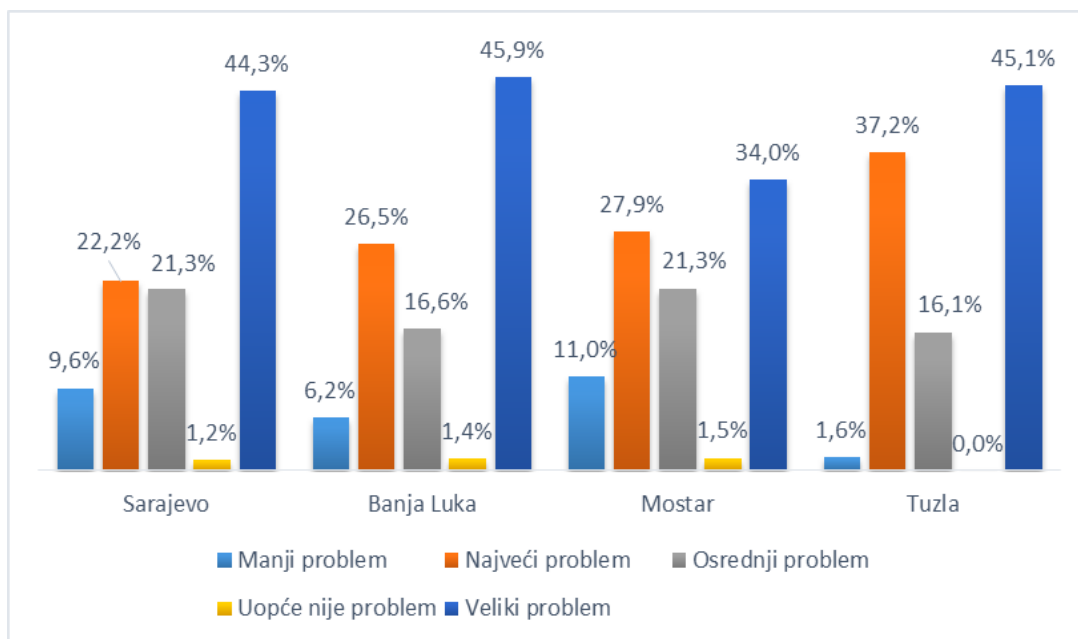
GRAFIKON 25. PERCEPCIJA PROBLEMA U PRAVOSUĐU: KORUPCIJA SLUŽBENIKA U SUDOVIMA



Korupcija u policiji

Negativna percepcija korupcije u policiji najviše je izražena. Znatno više od polovine ispitanih smatra da je korupcija u policiji najveći ili veliki problem pravosuđa u BiH. Ocjene su: „Najveći problem“ (28,6%); „Veliki problem“ (42,1%); „Osrednji problem“ (18,8%); „Manji problem“ (7,1%) i „Uopće nije problem“ (1%).

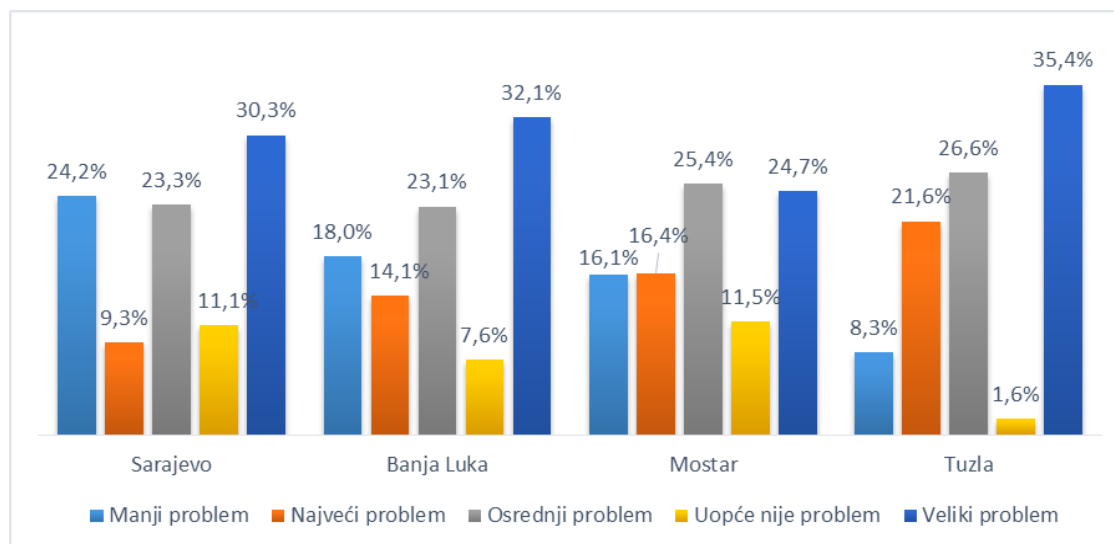
GRAFIKON 26. PERCEPCIJA PROBLEMA U PRAVOSUĐU: KORUPCIJA U POLICIJI



Nestručnost i neprofesionalnost sudaca

Manje od polovine ispitanih daje negativnu ocjenu kada je u pitanju nestručnost i neprofesionalnost sudaca kao problem pravosuđa u BiH. Prosječne ocjene su: „Najveći problem“ (15,6%); „Veliki problem“ (30,5%); „Osrednji problem“ (24,7%); „Manji problem“ (16,4%) i „Uopće nije problem“ (7,9%).

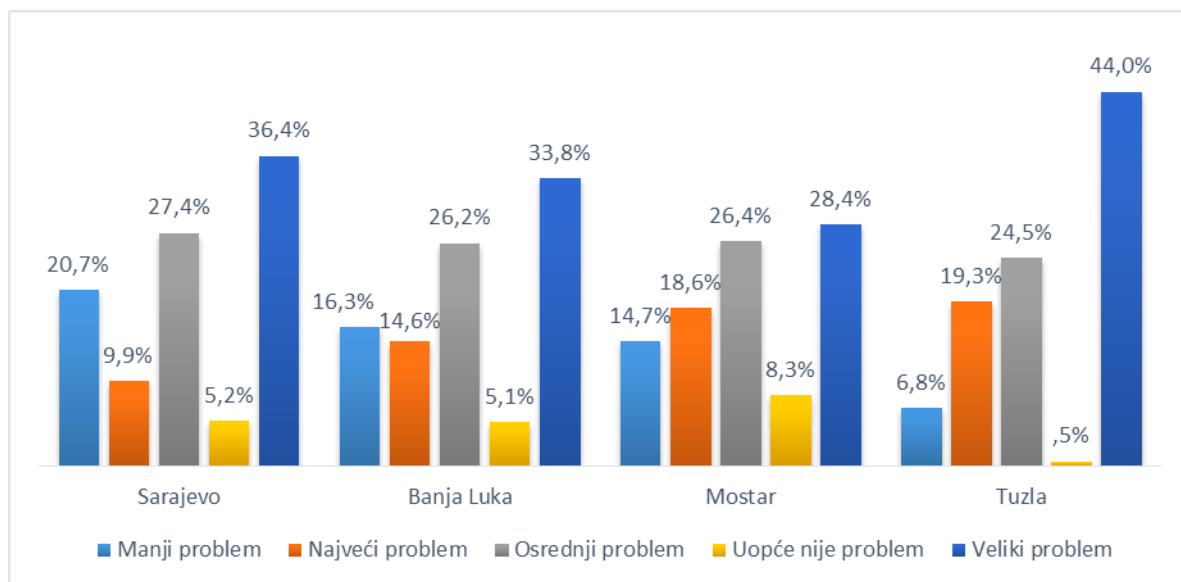
GRAFIKON 27. PERCEPCIJA PROBLEMA U PRAVOSUĐU: NESTRUČNOST I NEPROFESIONALNOST SUDACA



Nestručnost i neprofesionalnost policije

Nestručnost i neprofesionalnost policije kao problem pravosuđa BiH u prosjeku bilježi sljedeće ocjene: „Najveći problem“ (15,8%); „Veliki problem“ (35,5%); „Osrednji problem“ (26,1%); „Manji problem“ (14,4%) i „Uopće nije problem“ (4,8%).

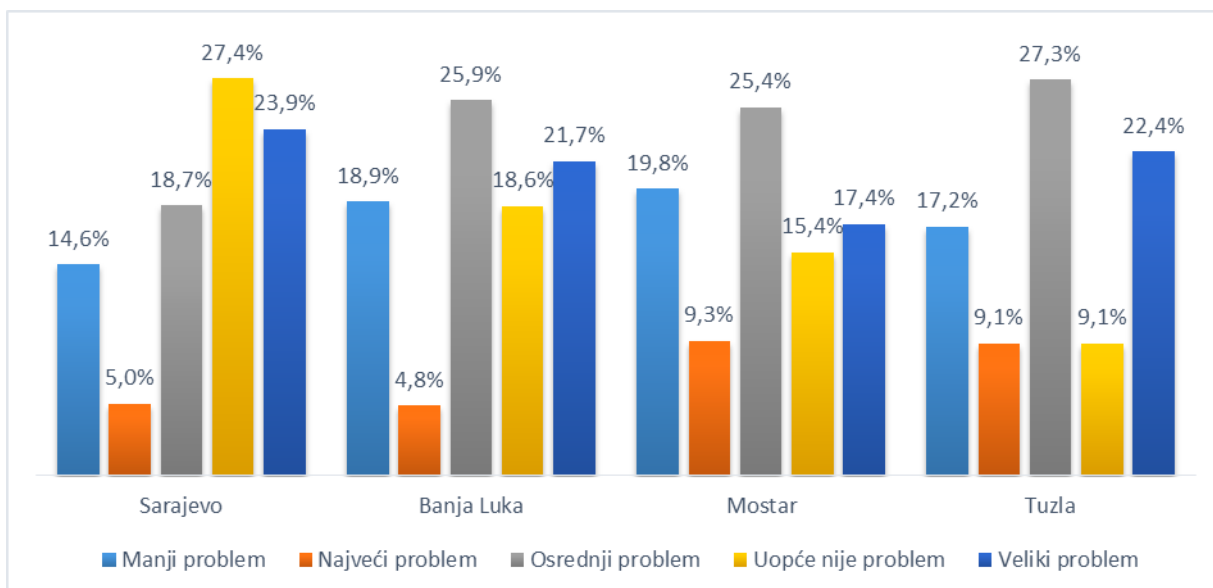
GRAFIKON 28. PERCEPCIJA PROBLEMA U PRAVOSUĐU: NESTRUČNOST I NEPROFESIONALNOST POLICIJE



Informatička opremljenost sudova

Od svih obrađenih problema u pravosuđu, najbolja percepcija stanja vezana je za informatičku opremljenost sudova: „Najveći problem“ (7,2%); „Veliki problem“ (21,2%); „Osrednji problem“ (24,5%); „Manji problem“ (17,7%) i „Uopće nije problem“ (17,3%).

GRAFIKON 29. PERCEPCIJA PROBLEMA U PRAVOSUĐU: INFORMATIČKA OPREMLJENOST SUDOVA



KORUMPIRANOST PREDSTAVNIKA U INSTITUCIJAMA

Prosječne ocjene za percepciju korumpiranost predstavnika u institucijama prikazane su u Tabeli 7. Najveći nivo korumpiranosti percipira se kod čelnika političkih stranaka ministara, izabranih zastupnika, carinskih službenika i policajaca. Najniži nivo korumpiranosti percipiran je kod čelnika nevladinih organizacija, poslovnih ljudi i vjerskih vođa.

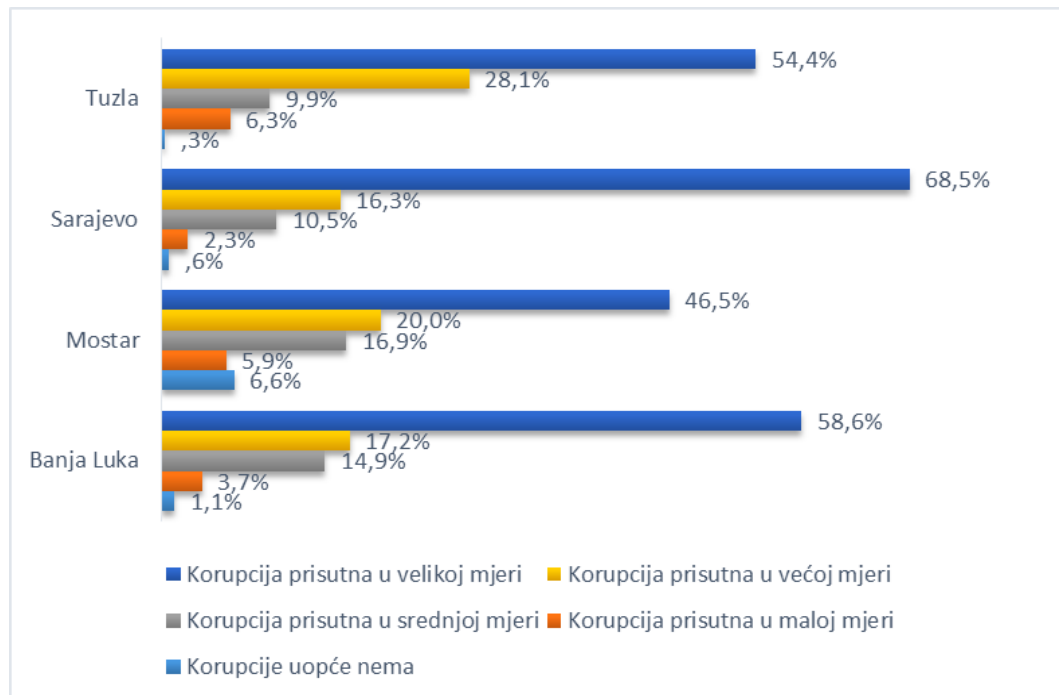
TABELA 7. KORUMPIRANOST PREDSTAVNIKA U INSTITUCIJAMA

	Korupcije uopće nema	Korupcija prisutna u maloj mjeri	Korupcija prisutna u srednjoj mjeri	Korupcija prisutna u većoj mjeri	Korupcija prisutna u velikoj mjeri
Čelnici političkih strana	2,3%	4,6%	13,1%	20,6%	56,5%
Ministri	2,1%	6,6%	13,5%	26,1%	49,0%
Izabrani zastupnici	2,7%	6,6%	19,0%	25,1%	43,2%
Carinski službenici	2,1%	6,6%	21,9%	22,9%	41,4%
Porezni službenici	3,0%	10,3%	25,2%	23,1%	33,1%
Liječnici	3,8%	11,6%	25,2%	22,3%	34,1%
Sudije	3,6%	8,6%	24,5%	24,2%	35,4%
Tužionici	4,0%	8,0%	23,3%	25,8%	34,1%
Univerzitetski profesori	8,2%	13,2%	27,7%	21,0%	24,8%
Poslovni ljudi	10,5%	18,4%	27,8%	17,4%	17,7%
Vjerske vođe	16,6%	20,1%	24,4%	12,6%	20,1%
Policajci	1,8%	9,6%	25,4%	31,7%	28,6%
Čelnici NVO	13,5%	19,2%	28,4%	13,7%	12,7%
Mediji	4,8%	8,1%	25,4%	24,9%	32,5%

Korumpiranost čelnika političkih stranaka

Najviši nivo korumpiranosti percipiran je kod čelnika političkih stranaka. U prosjeku više od 77% ispitanih smatra da je korumpiranost kod čelnika političkih stranaka prisutna u većoj ili velikoj mjeri. Prosječne ocjene za korumpiranost kod čelnika političkih stranaka su: „Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (56,5%); „Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (20,6%); „Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (13,1%); „Korupcija prisutna u maloj mjeri“ (4,6%) i „Korupcije uopće nema“ (2,3%).

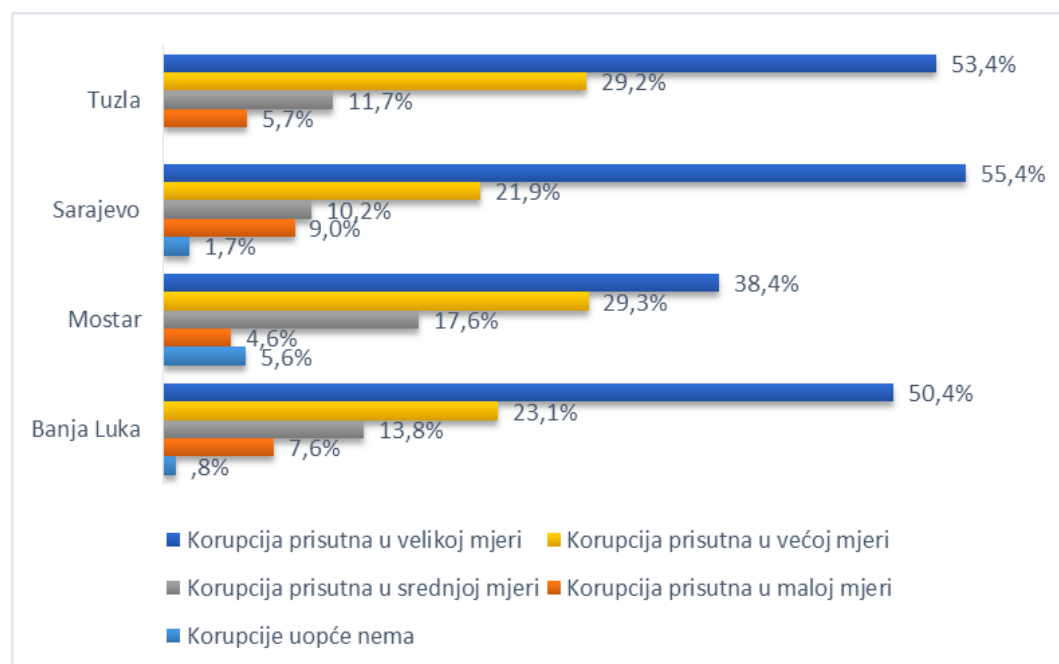
GRAFIKON 30. PERCEPCIJA KORUMPIRANOSTI ČELNIKA POLITIČKIH STRANAKA



Korumpiranost ministara

Percepcija korumpiranosti ministara bilježi sljedeće prosječne ocjene: „Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (49%); „Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (26,1%); „Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (13,5%); „Korupcija prisutna u maloj mjeri“ (6,6%) i „Korupcije uopće nema“ (2,1%).

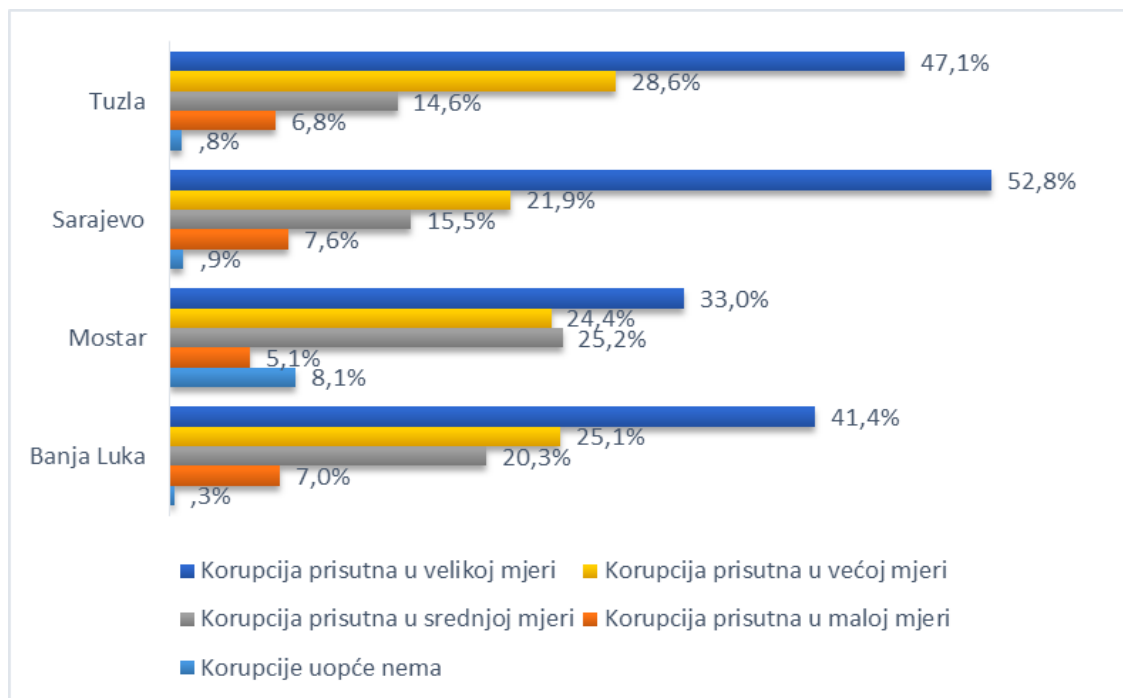
GRAFIKON 31. PERCEPCIJA KORUMPIRANOSTI MINISTARA



Korumpiranost izabranih zastupnika

Percepcija korumpiranosti izabranih zastupnika na svim područjima dota je visoka i ima sljedeće prosječne ocjene: „Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (43,2%); „Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (25,1%); „Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (19%); „Korupcija prisutna u maloj mjeri“ (6,6%) i „Korupcije uopće nema“ (2,7%).

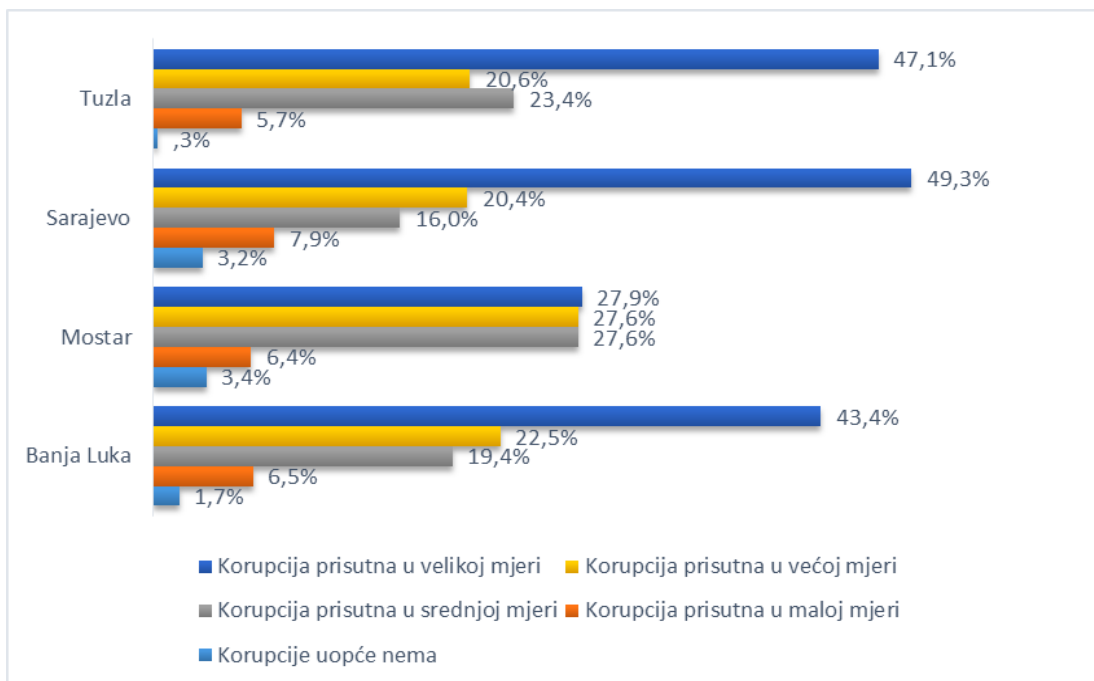
GRAFIKON 32. PERCEPCIJA KORUMPIRANOSTI IZABRANIH ZASTUPNIKA



Korumpiranost carinskih službenika

Percepcija korumpiranosti carinskih službenika relativno je visoka na svim istraživanim područjima sa ocjenama: „Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (41,4%); „Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (22,9%); „Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (21,9%); „Korupcija prisutna u maloj mjeri“ (6,6%) i „Korupcije uopće nema“ (2,1%).

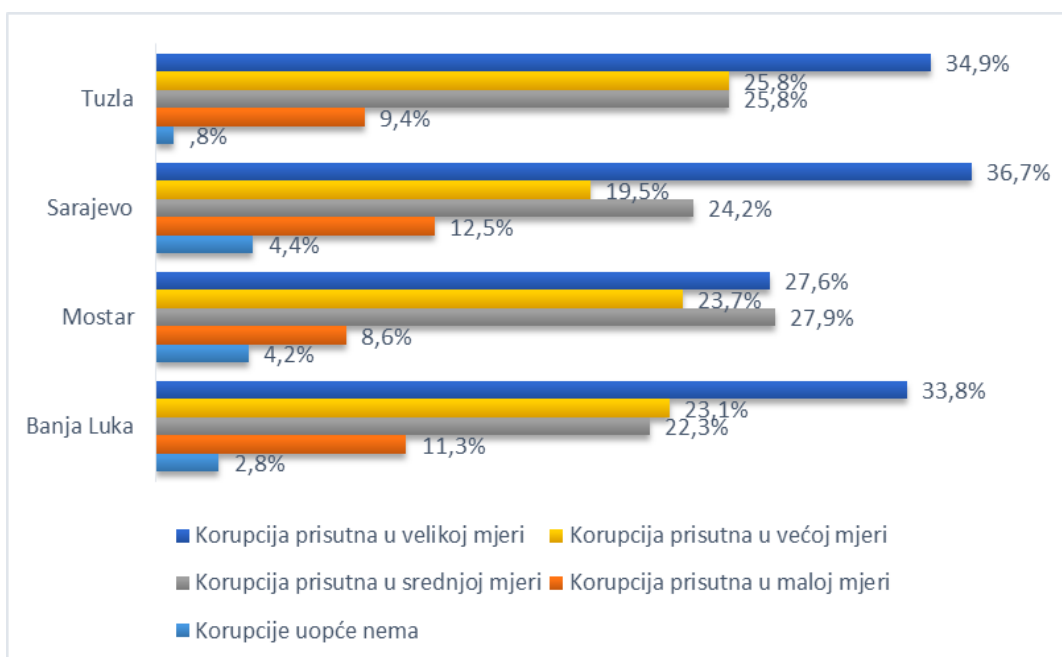
GRAFIKON 33. PERCEPCIJA KORUMPIRANOSTI CARINSKIH SLUŽBENIKA



Korumpiranost poreznih službenika

Percepcija korumpiranosti poreznih službenika bilježi sljedeće prosječne ocjene: „Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (33,1%); „Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (23,1%); „Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (25,2%); „Korupcija prisutna u maloj mjeri“ (10,3%) i „Korupcije uopće nema“ (3%).

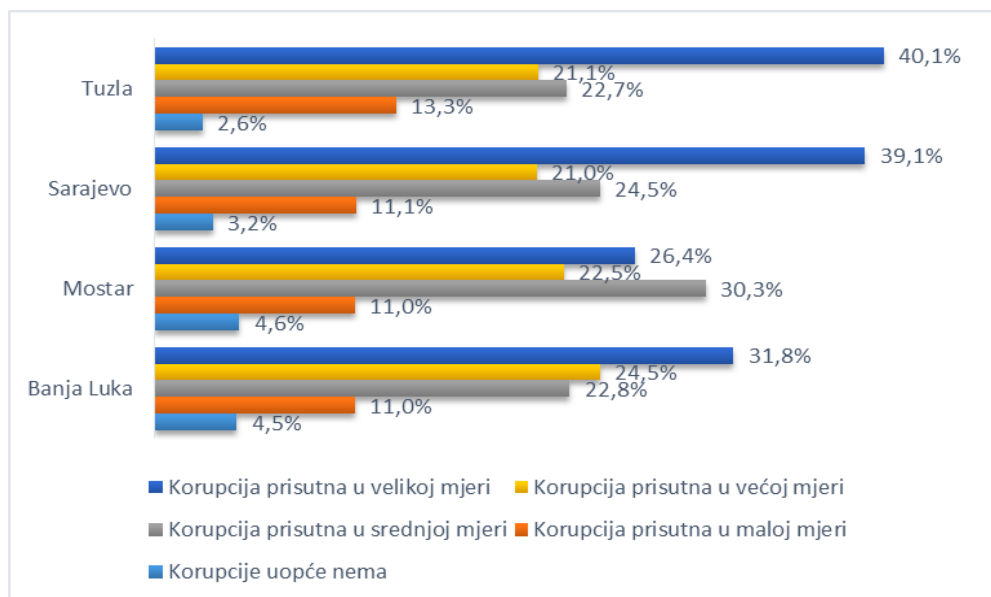
GRAFIKON 34. PERCEPCIJA KORUMPIRANOSTI POREZNIH SLUŽBENIKA



Korumpiranost liječnika

Prosječne ocjene za percepciju korumpiranosti liječnika su: „Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (34,1%); „Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (22,3%); „Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (25,2%); „Korupcija prisutna u maloj mjeri“ (11,6%) i „Korupcije uopće nema“ (3,8%).

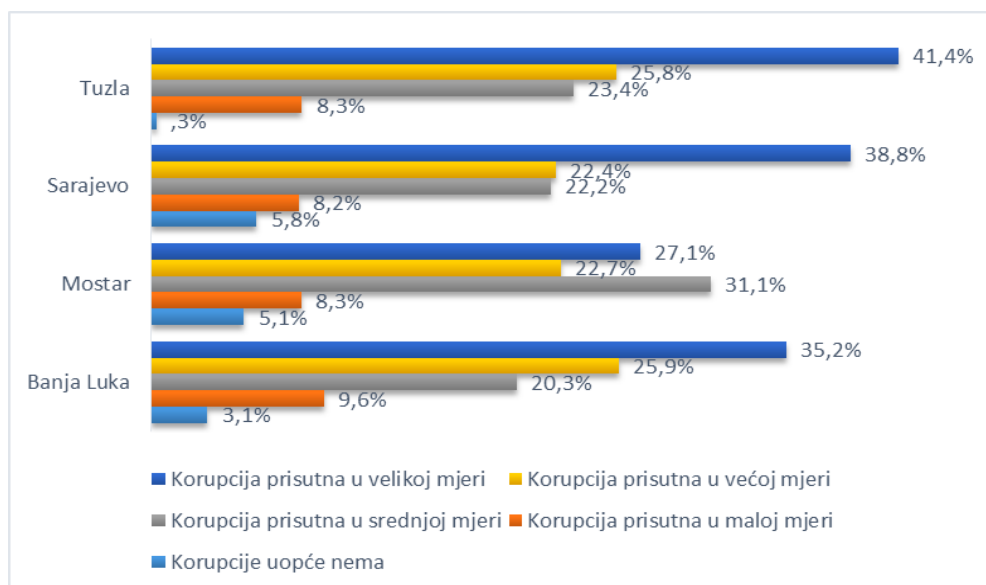
GRAFIKON 35. PERCEPCIJA KORUMPIRANOSTI LIJEČNIKA



Korumpiranost sudija

Percepcija korumpiranosti sudija ocijenjena je: „Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (35,4%); „Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (24,2%); „Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (24,5%); „Korupcija prisutna u maloj mjeri“ (8,6%) i „Korupcije uopće nema“ (3,6%).

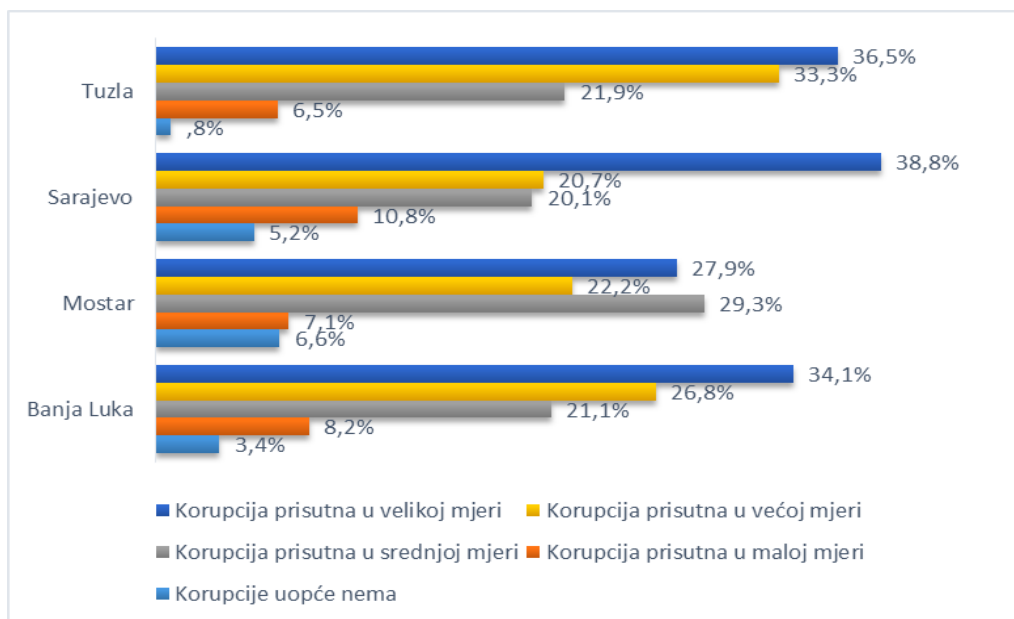
GRAFIKON 36. PERCEPCIJA KORUMPIRANOSTI SUDIJA



Korumpiranost tužioca

Percepcija korumpiranosti tužioca slična je percepciji korumpiranosti sudija i bilježi ocjene: „Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (34,1%); „Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (25,8%); „Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (23,3%); „Korupcija prisutna u maloj mjeri“ (8%) i „Korupcije uopće nema“ (4%).

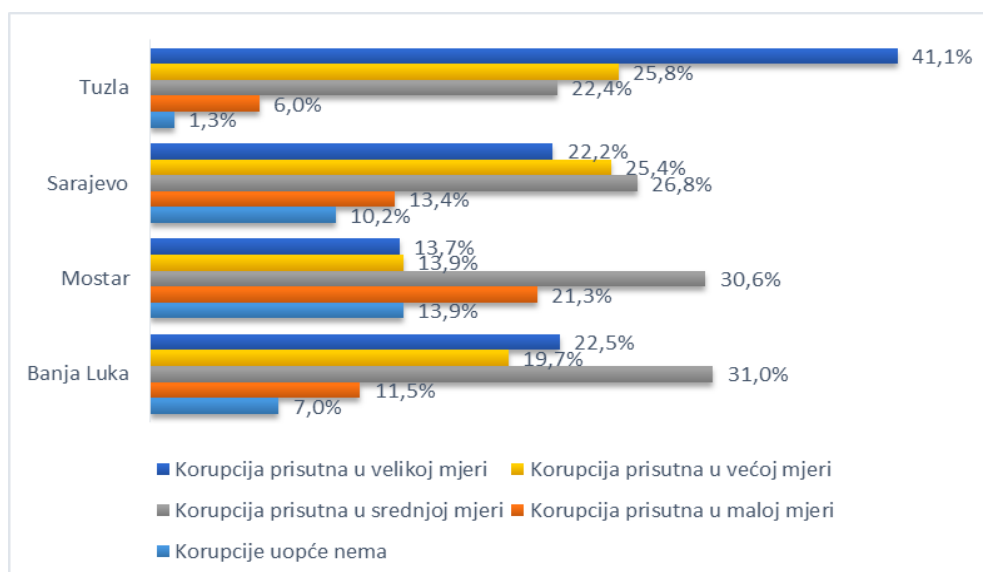
GRAFIKON 37. PERCEPCIJA KORUMPIRANOSTI TUŽIOCA



Korumpiranost univerzitetskih profesora

Percepcija korumpiranosti univerzitetskih profesora niža je u odnosu na druge predstavnike: „Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (24,8%); „Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (21%); „Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (27,7%); „Korupcija prisutna u maloj mjeri“ (13,2%) i „Korupcije uopće nema“ (8,2%).

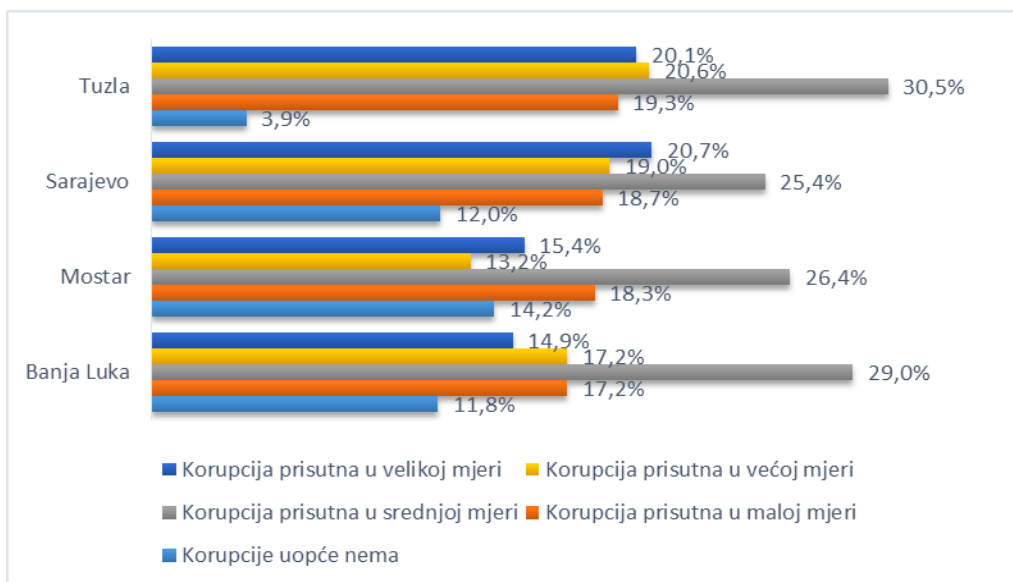
GRAFIKON 38. PERCEPCIJA KORUMPIRANOSTI UNIVERZITETSKIH PROFESORA



Korumpiranost poslovnih ljudi

Percepcija korumpiranosti poslovnih ljudi niža je u odnosu na ostale istraživane predstavnike sa ocjenama: „Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (17,7%); „Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (17,4%); „Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (27,8%); „Korupcija prisutna u maloj mjeri“ (18,4%) i „Korupcije uopće nema“ (10,5%).

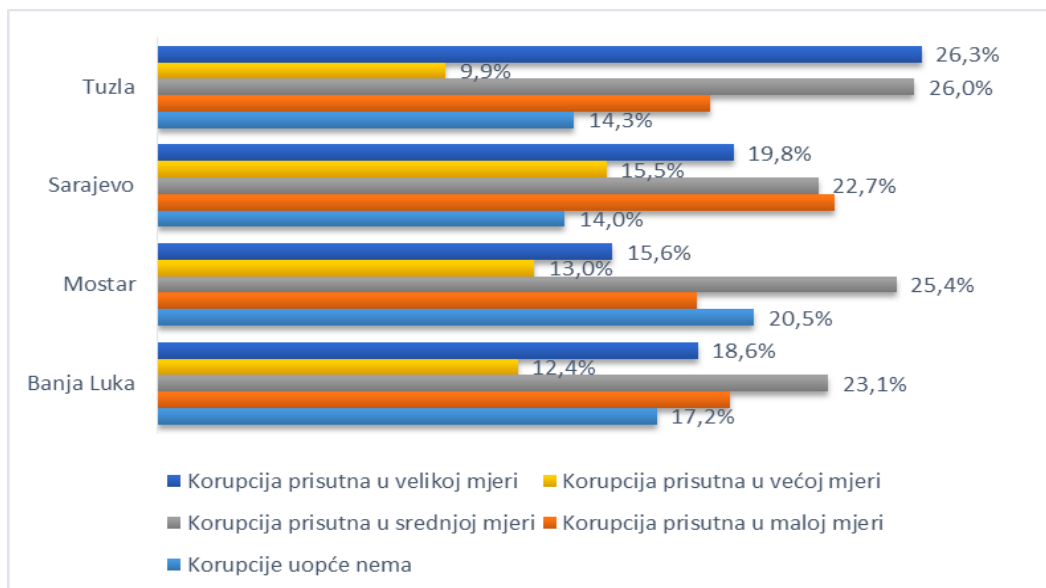
GRAFIKON 39. PERCEPCIJA KORUMPIRANOSTI POSLOVNIH LJUDI



Korumpiranost vjerskih vođa

Percepcija korumpiranosti vjerskih vođa također je niža u odnosu na ostala istraživana pitanja korumpiranosti: „Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (20,1%); „Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (12,6%); „Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (24,4%); „Korupcija prisutna u maloj mjeri“ (20,1%) i „Korupcije uopće nema“ (16,6%).

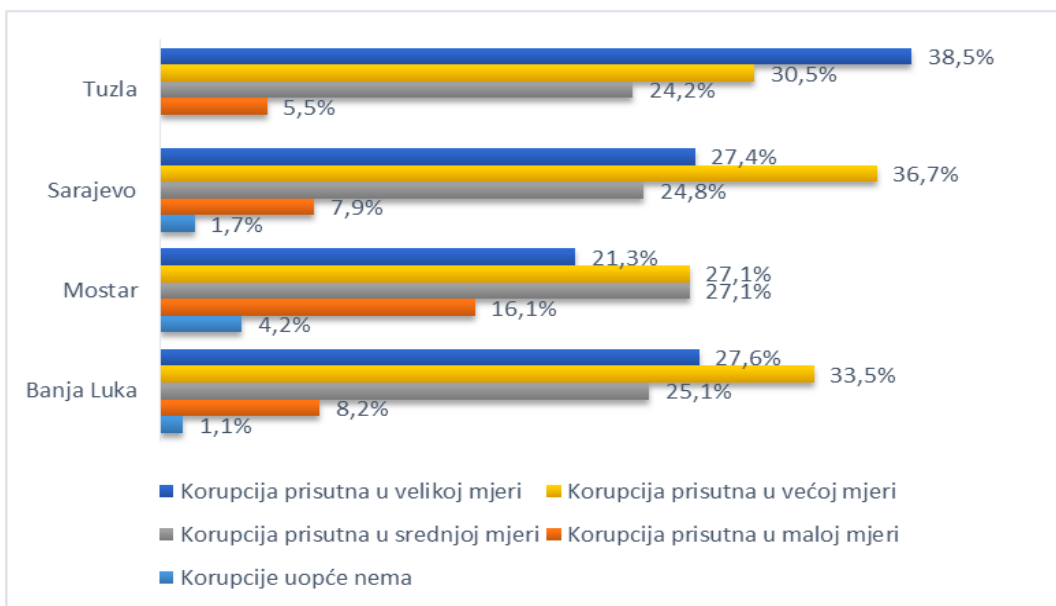
GRAFIKON 40. PERCEPCIJA KORUMPIRANOSTI VJERSKIH VOĐA



Korumpiranost policajaca

Korumpiranost policajaca percipirana je dosta negativno: „Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (20,1%); „Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (12,6%); „Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (24,4%); „Korupcija prisutna u maloj mjeri“ (20,1%) i „Korupcije uopće nema“ (16,6%).

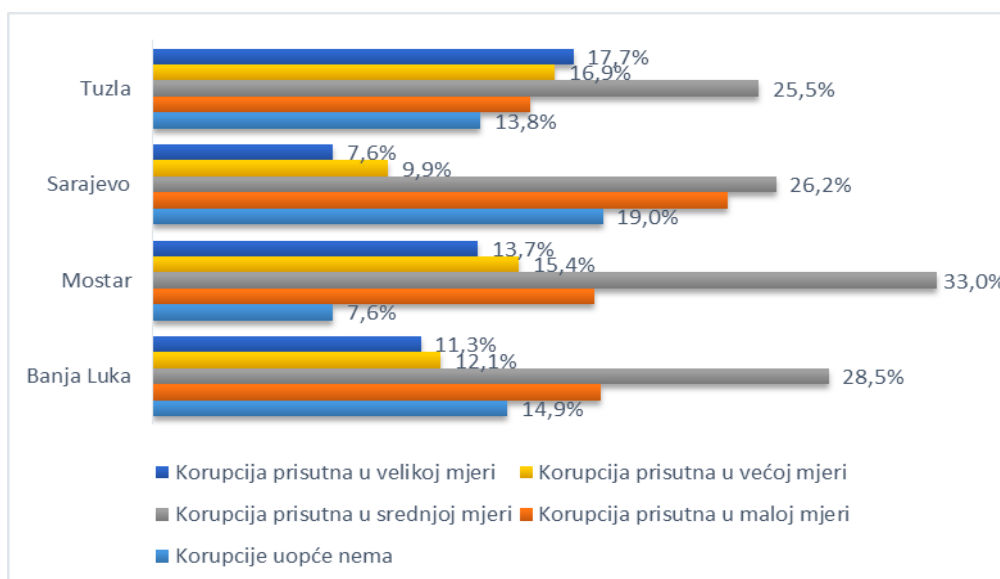
GRAFIKON 41. PERCEPCIJA KORUMPIRANOSTI POLICAJACA



Korumpiranost čelnika nevladinih organizacija

Percepcija korumpiranosti čelnika nevladinih organizacija ocijenjena je najniže: „Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (12,7%); „Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (13,7%); „Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (28,4%); „Korupcija prisutna u maloj mjeri“ (19,2%) i „Korupcije uopće nema“ (13,5%).

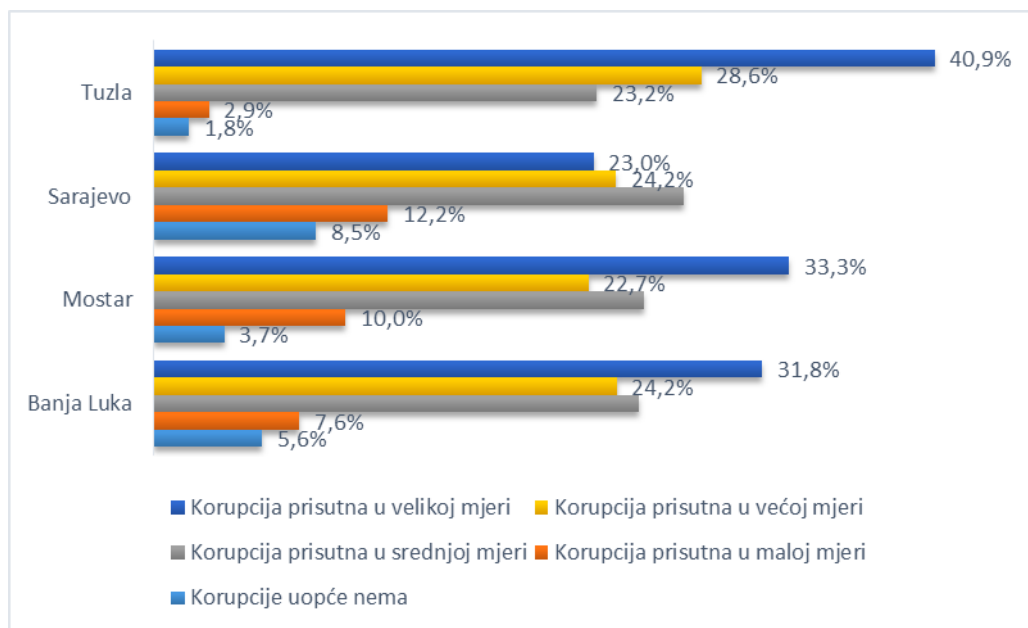
GRAFIKON 42. PERCEPCIJA KORUMPIRANOSTI ČELNIKA NEVLADINIH ORGANIZACIJA



Korumpiranost medija

Korumpiranost medija na svim područjima percipira se dosta visoko sa prosječnim ocjenama: „Korupcija prisutna u velikoj mjeri“ (12,7%); „Korupcija prisutna u većoj mjeri“ (13,7%); „Korupcija prisutna u srednjoj mjeri“ (28,4%); „Korupcija prisutna u maloj mjeri“ (19,2%) i „Korupcije uopće nema“ (13,5%).

GRAFIKON 43. PERCEPCIJA KORUMPIRANOSTI MEDIJA



KVALITETA RADA/USLUGA SLUŽBI U PRAVOSUDNOM SISTEMU BIH

Kod procjene kvalitete rada/usluga službi u pravosudnom sistemu BiH ocjenjivan je rad sudija, tužioca, pravobranioca, ombudsmena, advokata, sudskih službenika i sudskog osoblja. Dodjeljivane su ocjene: 1 - Vrlo loša, 2 - Loša, 3 - Ni loša, ni dobra, 4 - Dobra, 5 - Vrlo dobra.

TABELA 8. KVALITETA RADA/USLUGA SLUŽBI U PRAVOSUDNOM SISTEMU BIH (PROSJEČNE OCJENE)

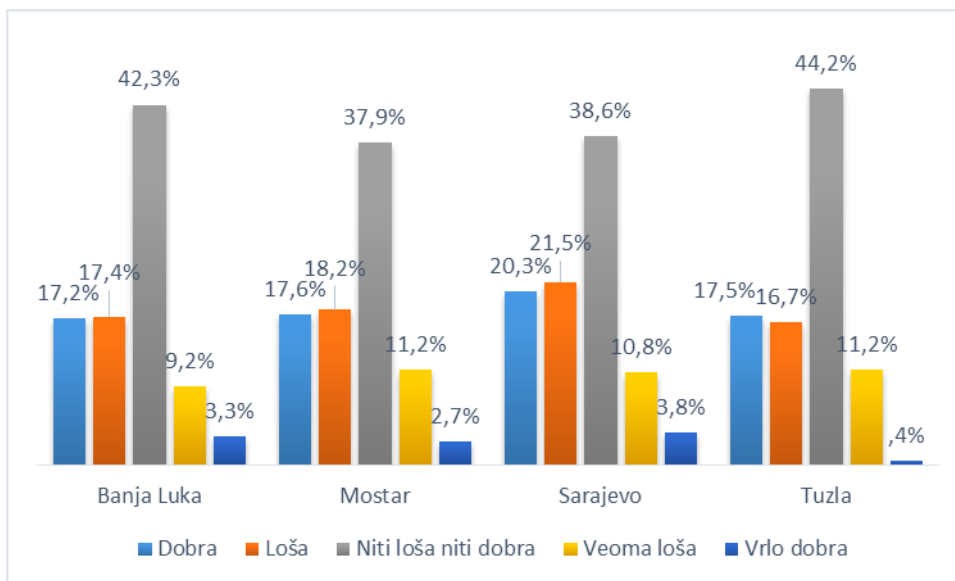
	Dobra	Loša	Ne znam/Ne želim odgovoriti	Ni loša ni dobra	Vrlo loša	Vrlo dobra
Sudije	18,2%	18,5%	9,4%	40,8%	10,6%	2,6%
Tužioc	16,3%	22,1%	9,2%	37,4%	11,5%	3,6%
Pravobranici	20,8%	16,6%	12,5%	37,8%	7,7%	4,7%
Ombudsmeni	17,7%	15,9%	15,8%	38,4%	7,4%	5,0%
Advokati	32,6%	12,1%	8,1%	29,3%	4,9%	13,2%
Sudski službenici	23,6%	15,6%	9,2%	39,9%	6,7%	5,1%
Sudsko osoblje	25,3%	13,9%	9,4%	38,4%	6,1%	7,1%

U nastavku je detaljan procentualni pregled kvalitete rada/usluga službi u pravosudnom sistemu BiH po pojedinim područjima.

Kvaliteta rada/usluga sudija u pravosudnom sistemu BiH

Percepcija rada sudija bilježi najviše neutralnih odgovora. Ocjene za kvalitetu rada sudija su: „Vrlo dobra“ (2,6%); „Dobra (18,2%); „Niti loša niti dobra“ (40,8%); „Loša“ (18,5%) i „Veoma loša“ (10,6%).

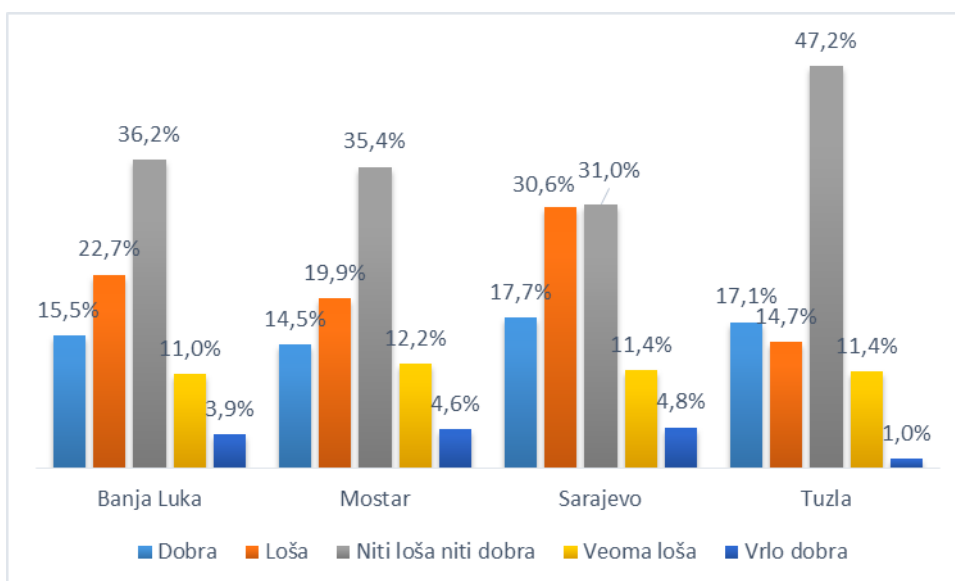
GRAFIKON 44. PERCEPCIJA KVALITETE RADA/USLUGA SUDIJA U PRAVOSUDNOM SISTEMU BIH



Kvaliteta rada/usluga tužioca u pravosudnom sistemu BiH

Percepcija rada tužioca ocijenjena je slično kao i rad sudija sa nešto većim udjelom negativnih procjena: „Vrlo dobra“ (3,6%); „Dobra (16,3%); „Niti loša niti dobra“ (37,4%); „Loša“ (22,1%) i „Veoma loša“ (11,5%).

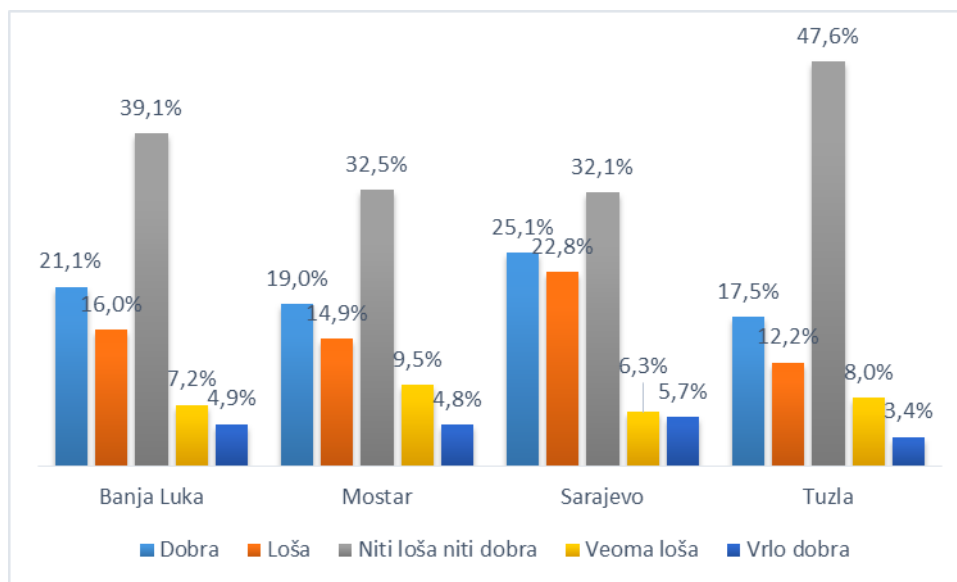
GRAFIKON 45. PERCEPCIJA KVALITETE RADA/USLUGA TUŽIOCA U PRAVOSUDNOM SISTEMU BIH



Kvaliteta rada/usluga pravobranioca u pravosudnom sistemu BiH

Kod ocjene rada pravobranioca približno je jednak udio pozitivnih i negativnih ocjena sa značajnim udjelom neutralnih odgovora: „Vrlo dobra“ (4,7%); „Dobra (20,8%); „Niti loša niti dobra“ (37,8%); „Loša“ (16,6%) i „Veoma loša“ (7,7%).

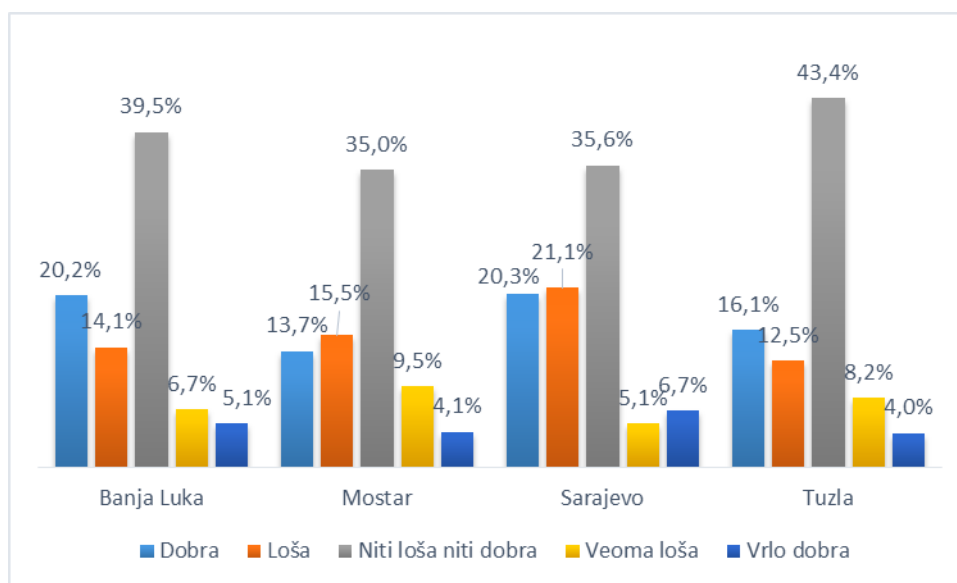
GRAFIKON 46. PERCEPCIJA KVALITETE RADA/USLUGA PRAVOBRANIOCA U PRAVOSUDNOM SISTEMU BIH



Kvaliteta rada/usluga ombudsmena u pravosudnom sistemu BiH

Percepcija kvalitete rada/usluga ombudsmena u općem prosjeku je ocijenjena: „Vrlo dobra“ (5%); „Dobra (17,7%); „Niti loša niti dobra“ (38,4%); „Loša“ (15,9%) i „Veoma loša“ (7,4%).

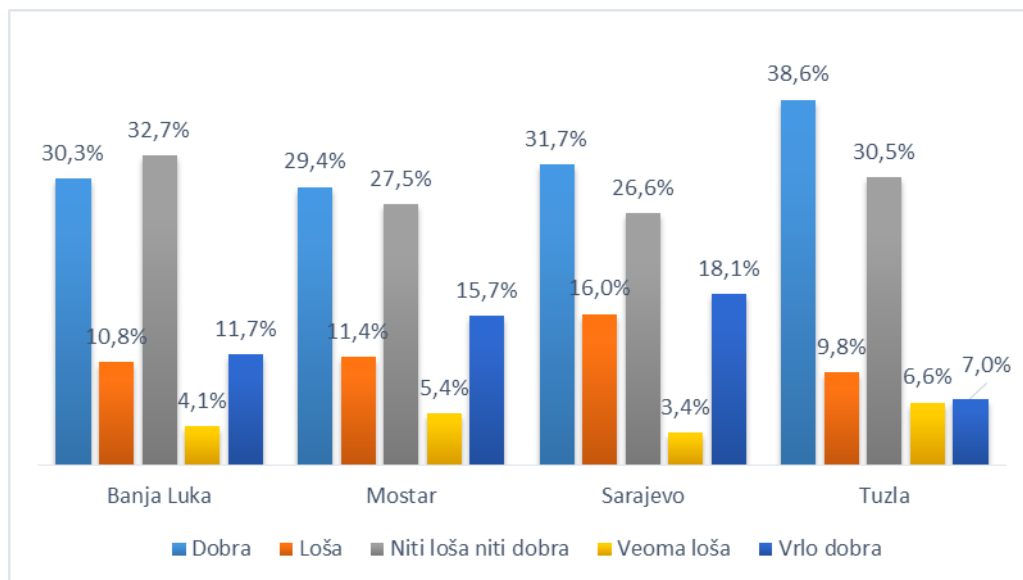
GRAFIKON 47. PERCEPCIJA KVALITETE RADA/USLUGA OMBUDSMENA U PRAVOSUDNOM SISTEMU BIH



Kvaliteta rada/usluga advokata u pravosudnom sistemu BiH

Ocjena rada advokata je relativno pozitivna: „Vrlo dobra“ (13,2%); „Dobra (32,6%); „Niti loša niti dobra“ (29,3%); „Loša“ (12,1%) i „Veoma loša“ (4,9%).

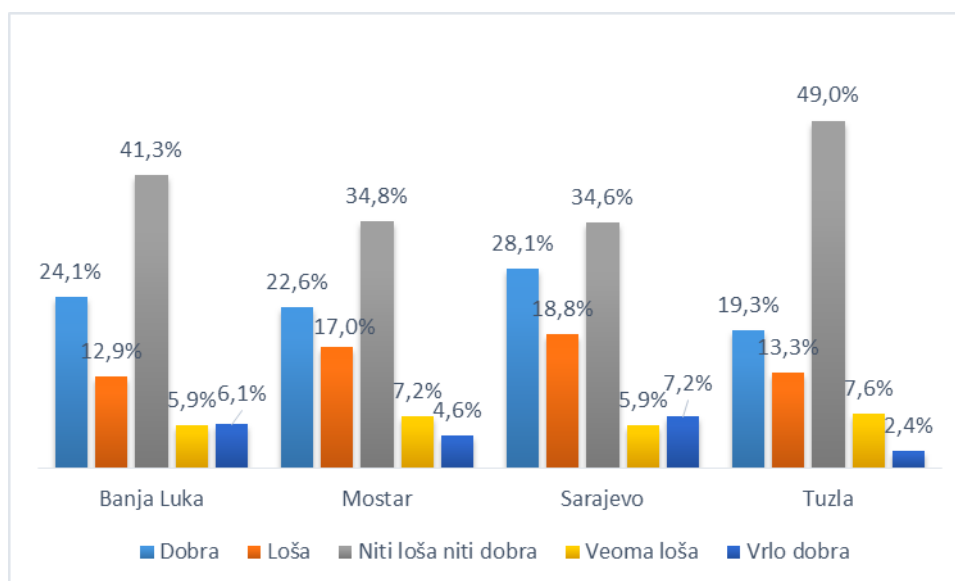
GRAFIKON 48. PERCEPCIJA KVALITETE RADA/USLUGA ADVOKATA U PRAVOSUDNOM SISTEMU BIH



Kvaliteta rada/usluga sudskih službenika u pravosudnom sistemu BiH

Percepcija kvalitete rada/usluga sudskih službenika ocijenjena je: „Vrlo dobra“ (5,1%); „Dobra (23,6%); „Niti loša niti dobra“ (39,9%); „Loša“ (15,6%) i „Veoma loša“ (6,7%).

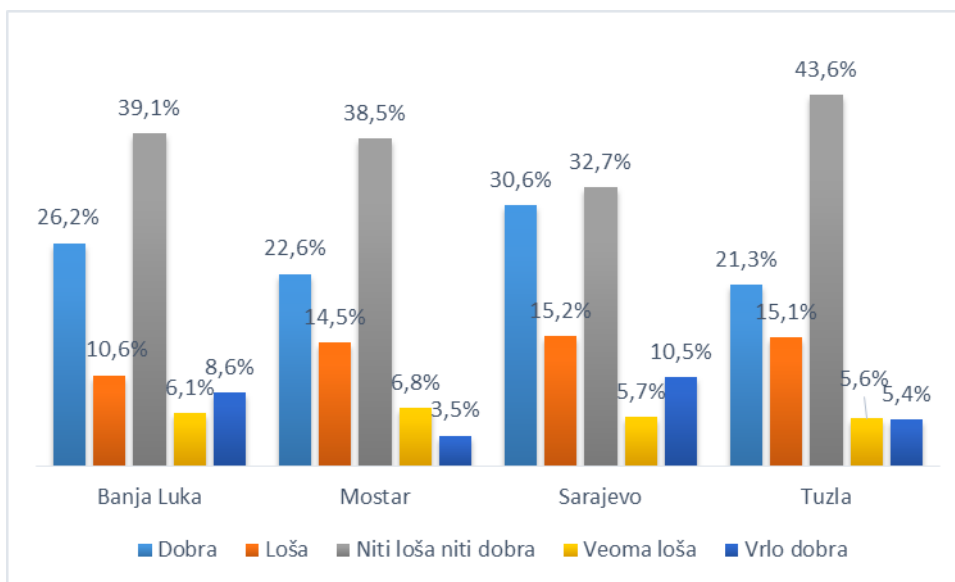
GRAFIKON 49. PERCEPCIJA KVALITETE RADA/USLUGA SUDSKIH SLUŽBENIKA U PRAVOSUDNOM SISTEMU BIH



Kvaliteta rada/usluga sudskog osoblja u pravosudnom sistemu BiH

Percepcija kvalitete rada/usluga sudskog osoblja ocijenjena je pozitivnije u odnosu na druge procjenjivane kategorije: „Vrlo dobra“ (7,1%); „Dobra (25,3%); „Niti loša niti dobra“ (38,4%); „Loša“ (13,9%) i „Veoma loša“ (6,1%).

GRAFIKON 50. PERCEPCIJA KVALITETE RADA/USLUGA SUDSKOG OSOBLJA U PRAVOSUDNOM SISTEMU BIH



UZROCI KOJI SU OTEŽALI PRISTUP PRAVOSUDNOM SISTEMU

Na pitanje o uzrocima koji su otežali pristup pravosudnom sistemu u posljednjih 5 godina u svim područjima istraživanja najčešći odgovor je da ništa nije otežavalo pristup pravosudnom sistemu. Kod manjeg broja ispitanih koji jesu naveli određene otežavajuće faktore kao glavni uzrok se ističe ekonomski status.

JEDNAKOST POSTUPANJA SUDOVA

Većina ispitanika smatra kako je prisutna nejednakost postupanja prema različitim skupinama korisnika. Najveće razlike percipiraju se u postupanju sa prosječnim korisnicima i političarima gdje 86,3% ispitanih smatra kako se sudovi ne odnose isto prema prosječnim stanovnicima i političarima. Percepcija nejednakosti po ovom osnovu posebno je izražena u Sarajevu i Tuzli gdje više od 90% ispitanih smatraju kako je prisutna nejednakost na osnovi statusa političar ili prosječni građanin.

U prosjeku 79,9% ispitanih smatra kako je nejednakost prisutna i na bazi ekonomskog statusa, odnosno, da sudovi ne postupaju isto prema bogatim i siromašnim korisnicima. Ovakvo mišljenje intenzivno je izraženo u Tuzli gdje 94,5% ispitanih percipira ovu vrstu nejednakosti.

Da sudovi prave razliku u postupanju prema manjinama i većinama smatra 57,2% ispitanih od čega najviše u Sarajevu (63,8%), a najmanje u Mostaru (48,6%).

Nejednako postupanje sudova na osnovi nacionalnosti percipirano je kod 55,6% ispitanih, najviše u Tuzli (61,8%), a najmanje u Mostaru (37,5%).

Da sudovi ne postupaju isto prema osobama sa invaliditetom smatra 45,1% ispitanika, dok 41,9% ispitanih smatra kako nema nejednakosti u postupanju po osnovi invaliditeta. Oko 13% građana ne zna ili ne želi odgovoriti na ovo pitanje. Ovo su prosječni rezultati za sva istraživana područja dok su pojedinačne ocjene po područjima prikazane u Tabeli 9.

Najveći stupanj jednakosti percipira se kod postupanja na bazi spola gdje u prosjeku 61,1% ispitanih smatra kako sudovi postupaju jednako prema ženama i muškarcima, a 30,8% su mišljenja da je prisutna nejednakost na bazi spola. Oko 8% ispitanih ne zna ili ne želi odgovoriti na ovo pitanje.

TABELA 9. PERCEPCIJA JEDNAKOSTI POSTUPANJA SA RAZLIČITIM SKUPINAMA KORISNIKA U PRAVOSUDNOM SISTEMU

	Muškarci/Žene		Bogati/Siromašni		Osobe sa invaliditetom	
	Da	Ne	Da	Ne	Da	Ne
Banja Luka	63,6%	27,8%	17,9%	78,4%	52,5%	38,9%
Mostar	66,0%	22,9%	30,6%	59,7%	40,3%	50,7%
Sarajevo	67,8%	26,6%	18,1%	79,4%	51,3%	39,7%
Tuzla	50,0%	41,8%	5,0%	94,5%	26,8%	50,9%
	Manjine/Većine		Prosječni građani/Političari		Po nacionalnosti	
	Da	Ne	Da	Ne	Da	Ne
Banja Luka	33,3%	56,2%	9,3%	89,5%	30,9%	60,5%
Mostar	38,9%	48,6%	13,9%	67,4%	54,9%	37,5%
Sarajevo	28,1%	63,8%	5,0%	91,5%	34,2%	57,8%
Tuzla	21,4%	57,7%	6,8%	91,8%	21,8%	61,8%

MIŠLJENJE O TOME ŠTO SU ISPITANICI OSJETILI U SVOM DOSADAŠNJEM ISKUSTVU SA SUDSKIM SISTEMOM

U prosjeku oko 25% ispitanih na svim područjima navode kako su se u svom dosadašnjem iskustvu sa pravosudnim sistemom susreli sa neljubaznošću i sa poteškoćama u pribavljanju dokumenata (oko 19%). U manjem procentu navode se još i nepravilno suđenje, nepoštovanje i predrasude. Neki od dodatnih komentara ispitanika u direktnom anketiranju su:

„Dugotrajnost postupka me izluđuje!“

„Korumpiranost sudskog vještaka.“

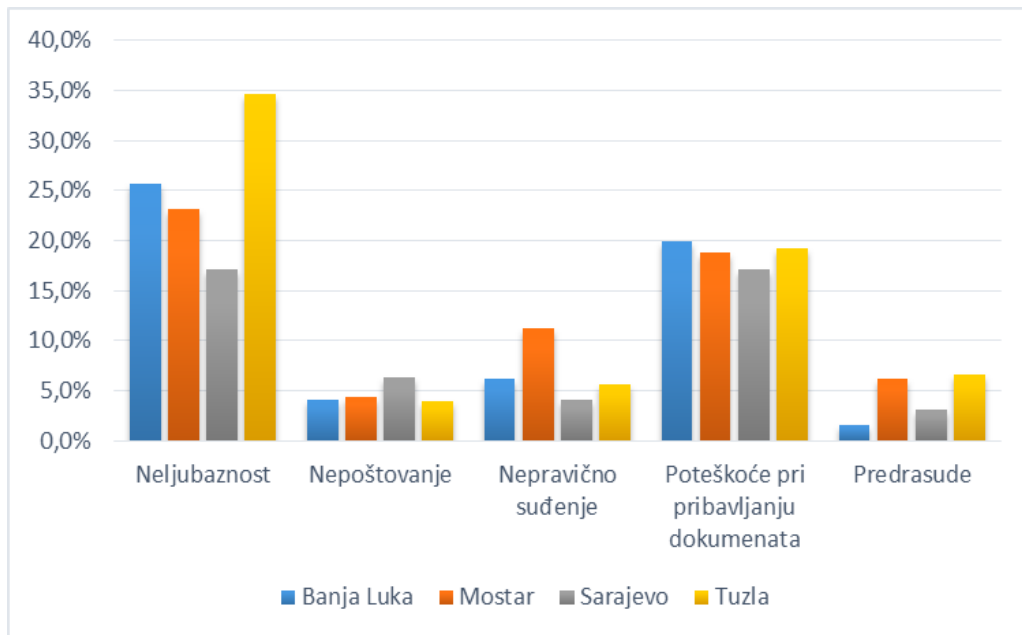
„Doživio sam korupciju sudaca od strane advokata, advokat piše presudu koju sudija potpisuje.“

„Na pitanje sudiji zašto mi je uskratio bračnu stečevinu, odgovor je bio da je pogriješio i nije ni pokušao ispraviti grešku.“

„Neljubaznost, drskost službenika, nekultura uposlenika, predrasude na konto fizičkog izgleda i godina.“

„Prebacivanje odgovornosti na druge sudove.“

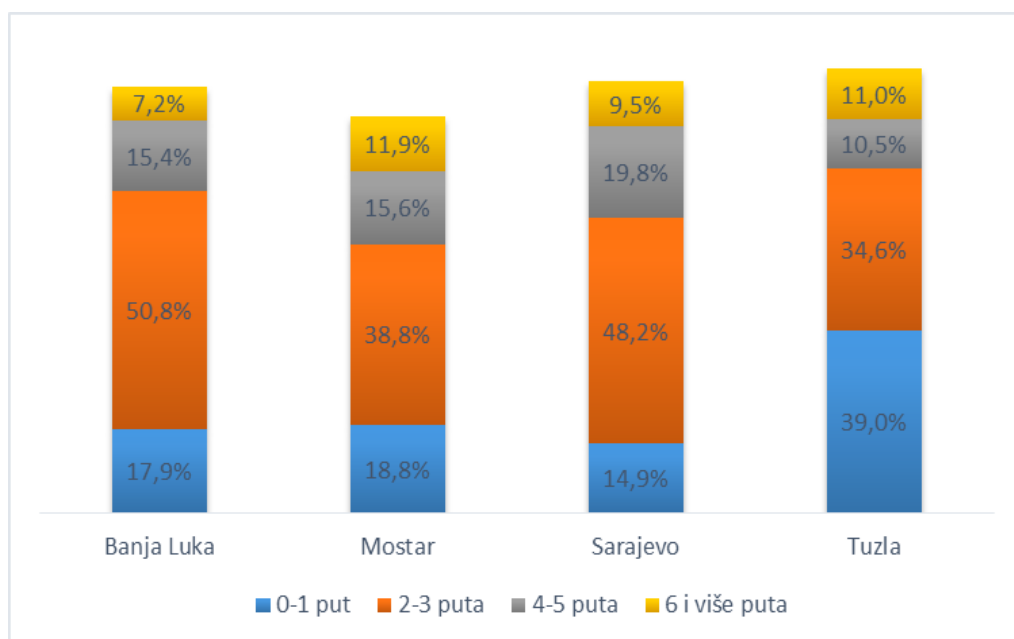
GRAFIKON 51. ISPITANICI SU OSJETILI U SVOM DOSADAŠNJEM ISKUSTVU SA SUDSKIM SISTEMOM



BROJ DOLAZAKA U SUD KAKO BI SE RIJEŠIO PREDMET

Broj dolazaka u sud kako bi se riješio predmet u prosjeku za sva istraživana područja je najčešće 2 do 3 puta (43,1%). Oko 23% ispitanih navode kako su trebali otići samo jedanput, a oko 15% 4 do 5 puta. Onih koji su sud morali posjetiti 6 i više puta kako bi se riješio njihov predmet je 9,8%.

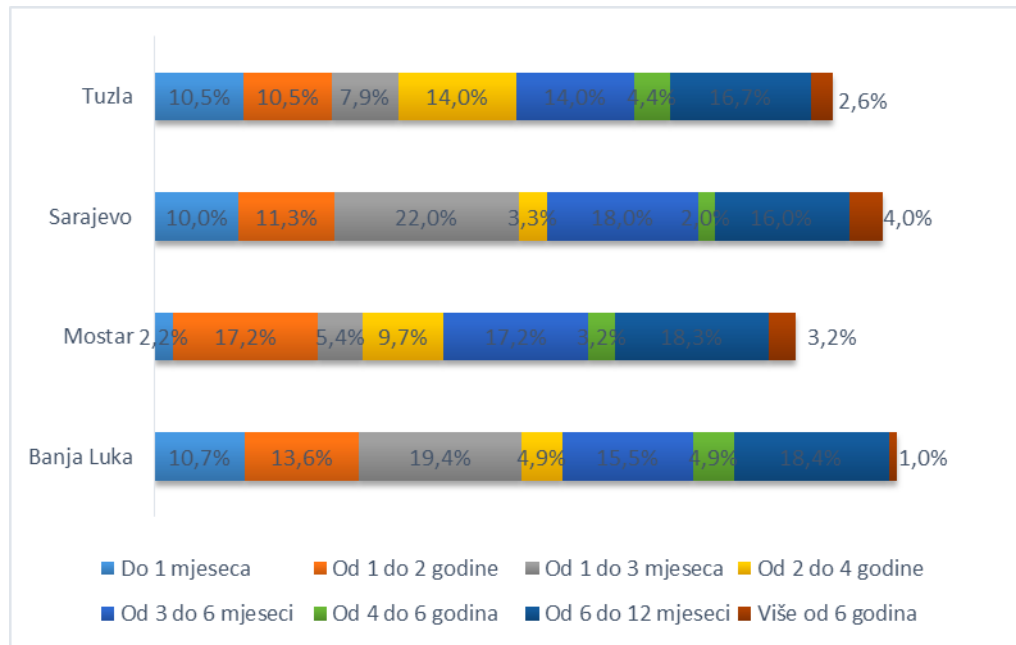
GRAFIKON 52. BROJ DOLAZAKA U SUD KAKO BI SE RIJEŠIO PREDMET



VRIJEME PROTEKLO OD POKRETANJA DO OKONČANJA POSLJEDNJEG POSTUPKA

Vrijeme proteklo od pokretanja do okončanja posljednjeg postupka u kojem se učestvovalo, koji se vodio na Općinskom/Osnovnom sudu varira od područja do područja.

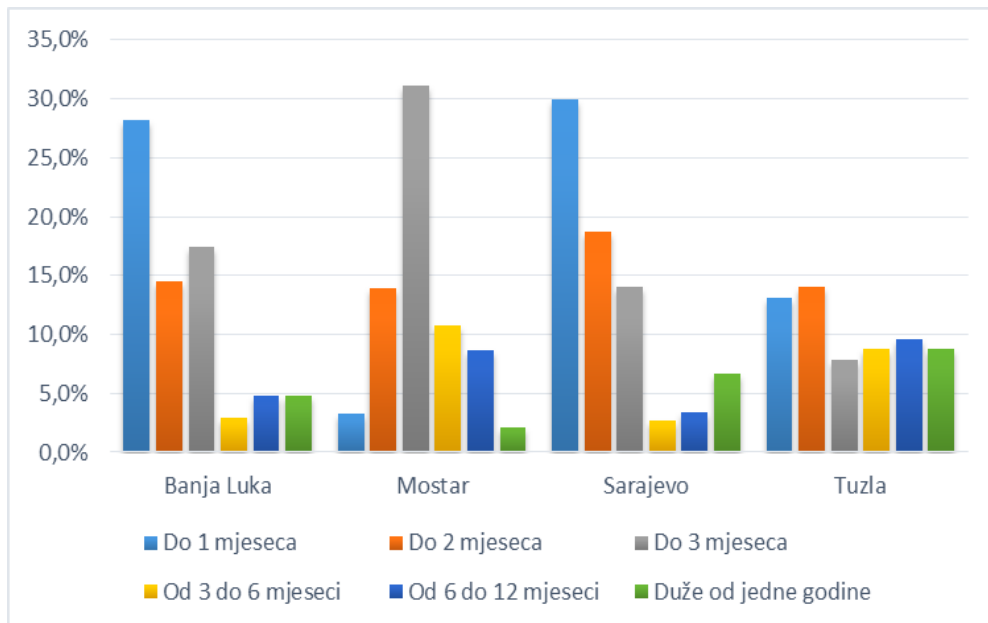
GRAFIKON 53. VRIJEME PROTEKLO OD POKRETANJA DO OKONČANJA POSLJEDNJEG POSTUPKA



VRIJEME PROTEKLO IZMEĐU POSLJEDNJEG I PRETPOSljednjeg ROČIŠTA U POSLJEDNJEM POSTUPKU

Vrijeme proteklo između posljednjeg i pretposljednjeg ročišta u postupku koji se vodio na Općinskom/Osnovnom sudu je različito od područja do područja no najveći broj ispitanih je u prve tri kategorije (do mjesec, dva i tri).

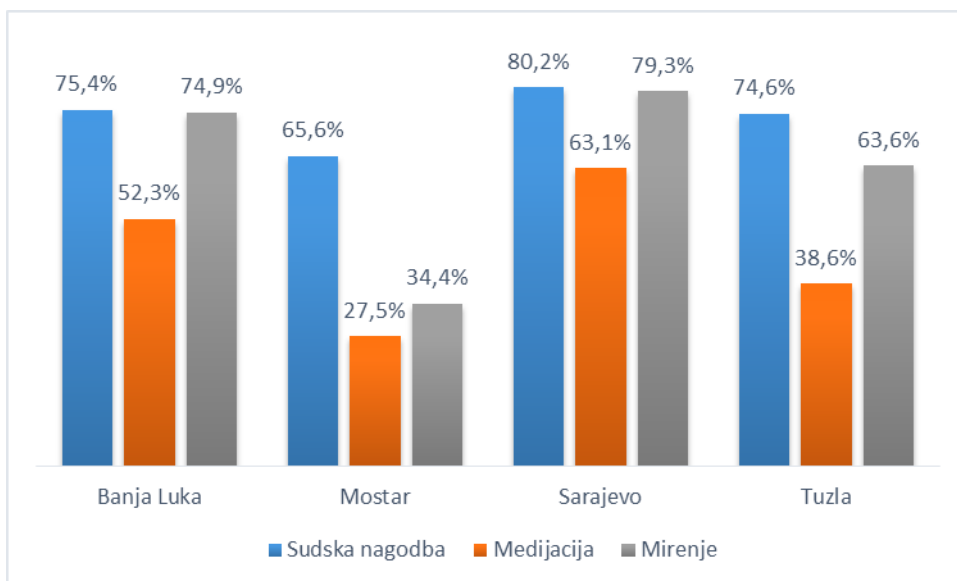
GRAFIKON 54. VRIJEME PROTEKLO IZMEĐU POSLJEDNJEG I PRETPOSJEDNJEG ROČIŠTA U POSTUPKU



UPOZNATOST SA ALTERNATIVNIM NAČINOM RJEŠAVANJA SUDSKIH SPOROVA

Sudska nagodba je alternativni način rješavanja sudskih sporova sa kojim je upoznat najveći broj ispitanih, u prosjeku 74,5%. Sa mirenjem kao alternativom upoznato je 64,8% ispitanih, najviše u Sarajevu (79,3%), a najmanje u Mostaru (34,4%). Puno manje osoba upoznato je sa medijacijom, u prosjeku 46,5% i to najviše u Sarajevu (63,1%), a najmanje u Mostaru (27,5%).

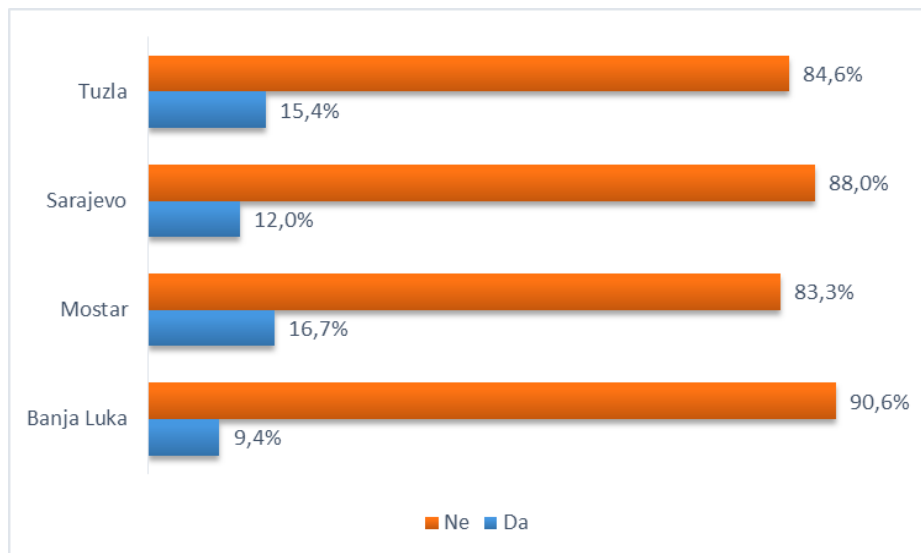
GRAFIKON 55. ISPITANICI KOJI SU UPOZNATI SA ALTERNATIVNIM NAČINIMA RJEŠAVANJA SPOROVA



KORIŠTENJE ALTERNATIVNIH NAČINA RJEŠAVANJA SUDSKIH SPOROVA

Općenito, mali broj ispitanih je koristio neke od alternativnih načina rješavanja sudskih sporova, u prosjeku za sva istraživana područja oko 13% ispitanih. Najčešće korišten alternativni način rješavanja sudskih sporova je sudska nagodba.

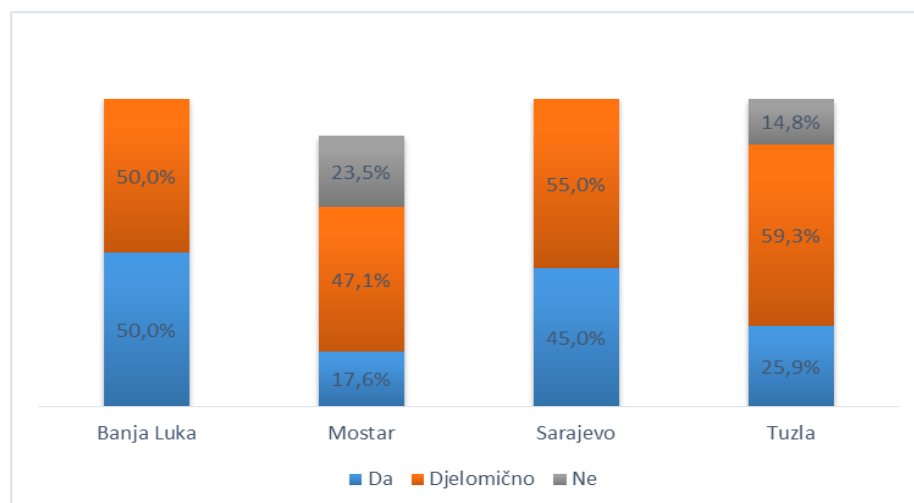
GRAFIKON 56. JESTE LI IKADA KORISTILI ALTERNATIVNE NAČINE RJEŠAVANJA SUDSKIH SPOROVA



ZADOVOLJSTVO ALTERNATIVNIM NAČINOM RJEŠAVANJA SUDSKIH SPOROVA

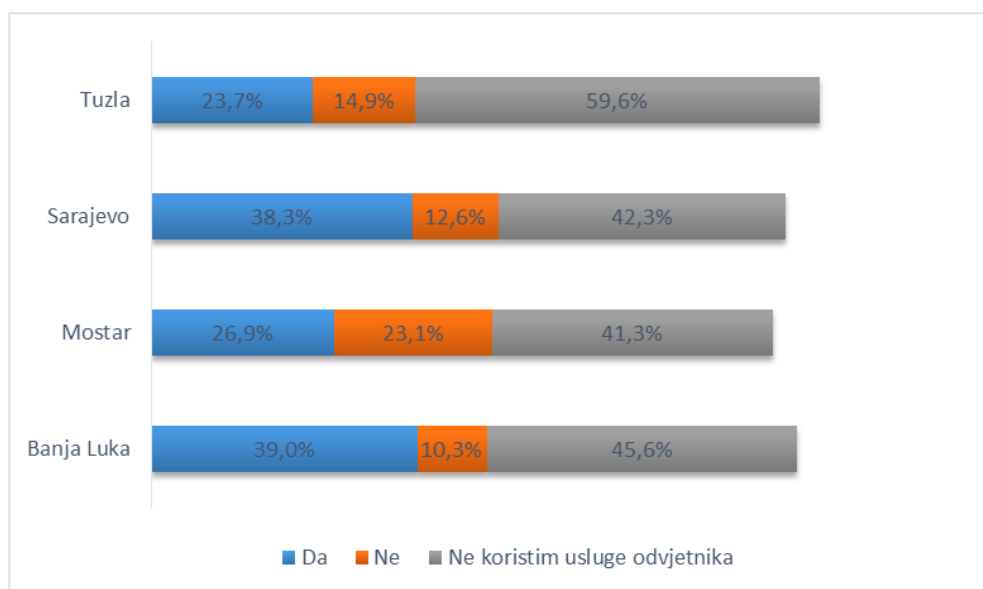
Ispitanici koji su koristili neki od alternativnih načina rješavanja sudskih sporova najčešće navode kako su djelomično zadovoljni takvim načinom rješavanja spora – više od polovine. Kao razlog nezadovoljstva najčešće navode kako takav način rješavanja spora nije ispunio njihova očekivanja. U prosjeku za sva istraživana područja nezadovoljnih je oko 10%, a zadovoljnih oko 33%.

GRAFIKON 57. ZADOVOLJSTVO ALTERNATIVNIM NAČINOM RJEŠAVANJA SUDSKIH SPOROVA



Značajan broj ispitanih ne koristi usluge odvjetnika te nisu bili u mogućnosti odgovoriti na pitanje "Je li Vas Vaš odvjetnik informirao o postojanju alternativnih načina rješavanja sporova?", no ispitanici koji koriste odvjetničke usluge uglavnom budu informirani o postojanju alternativnih načina rješavanja sudskih sporova.

GRAFIKON 58. INFORMIRANOST O POSTOJANJU ALTERNATIVNIH NAČINA RJEŠAVANJA SPOROVA OD STRANE ODVJETNIKA

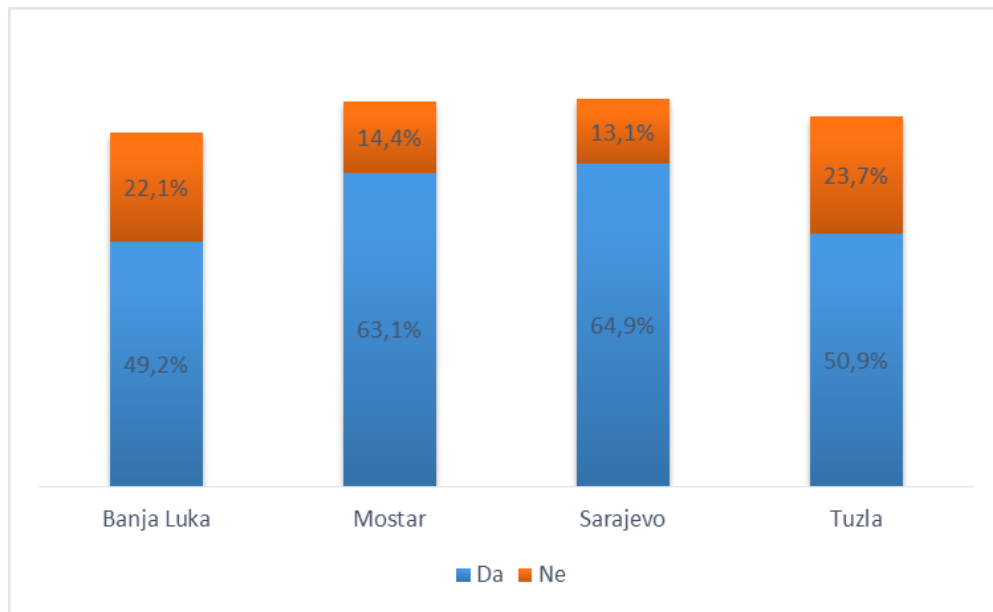


KORIŠTENJE ALTERNATIVNIH NAČINA RJEŠAVANJA SUDSKIH SPOROVA UKOLIKO BI IMALI POTREBNE PODATKE.

Više od polovine ispitanih (56,8%) navodi kako bi koristili alternativne načine rješavanja sudskih sporova ukoliko bi bili informirani o njima. Onih koji ne znaju ili ne žele odgovoriti na ovo pitanje je 24,7%, a onih koji ipak ne bi koristili alternativne načine rješavanja sudskih sporova je 18,5%.

Kao glavni razlozi zbog kojih bi izabrali neki od ovih alternativnih načina rješavanja sudskih sporova navode se kraće vrijeme rješavanja sporova i manji troškovi.

GRAFIKON 59. KORIŠTENJE ALTERNATIVNIH NAČINA RJEŠAVANJA SUDSKIH SPOROVA UKOLIKO BI IMALI POTREBNE PODATKE



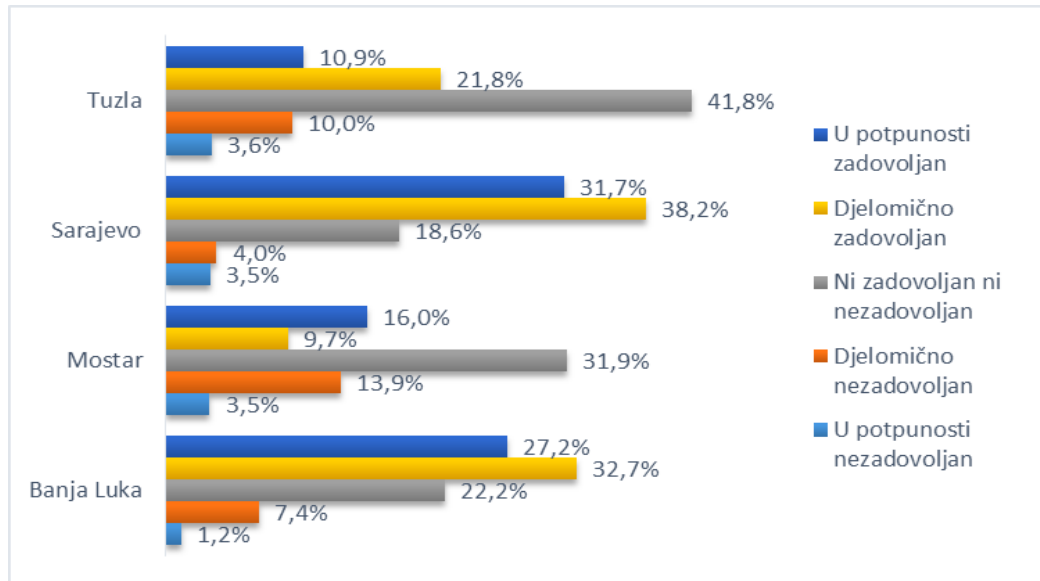
OCJENA RADA SUDACA U OPĆINSKOM/OSNOVNOM SUDU U POSLJEDNJIH 5 GODINA

Kod ocjene različitih aspekata rada sudaca u Općinskom/Osnovnom sudu koristile su se ocjene: 1 - U potpunosti nezadovoljan, 2 - Djelomično nezadovoljan, 3 - Ni zadovoljan, ni nezadovoljan, 4 - Djelomično zadovoljan i 5 - U potpunosti zadovoljan.

Ocjena rada sudaca u posljednjih 5 godina: Pristojan i uljudan

Pristojnost i uljudnost sudaca u prosjeku je ocijenjena: „U potpunosti nezadovoljan“ (3%); „Djelomično nezadovoljan“ (8,6%); „Ni zadovoljan ni nezadovoljan“ (29,1%); „Djelomično zadovoljan“ (26,3%) i „U potpunosti zadovoljan“ (21,2%).

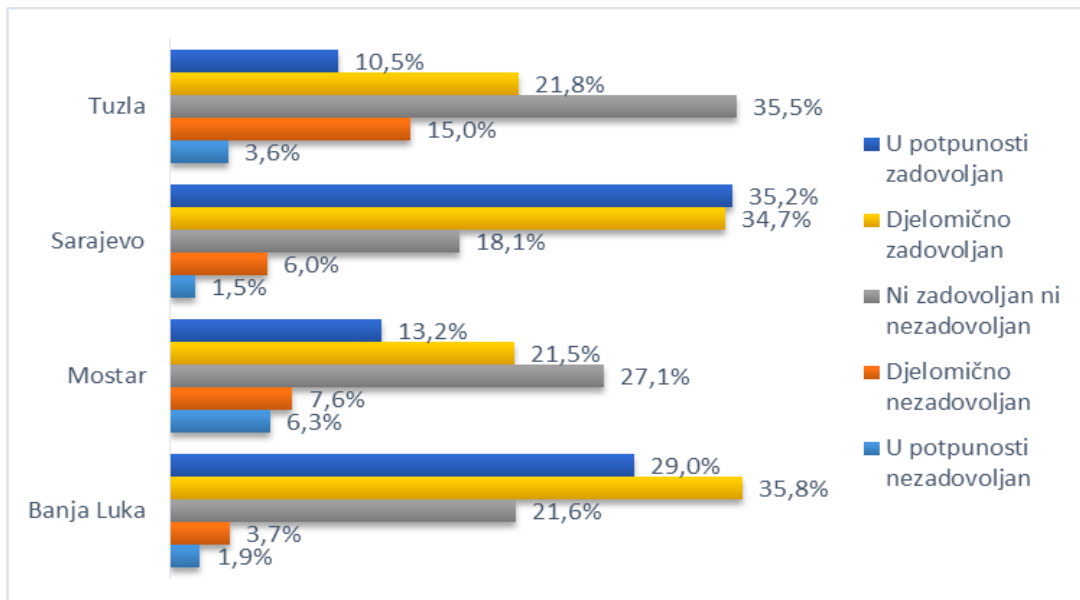
GRAFIKON 60. OCJENA RADA SUDACA U POSLJEDNJIH 5 GODINA: PRISTOJAN I ULJUDAN



Ocjena rada sudaca u posljednjih 5 godina: Stručan

Prosječne ocjene za stručnost sudaca su: „U potpunosti nezadovoljan“ (3,2%); „Djelomično nezadovoljan“ (8,6%); „Ni zadovoljan ni nezadovoljan“ (25,9%); „Djelomično zadovoljan“ (28,4%) i „U potpunosti zadovoljan“ (21,9%).

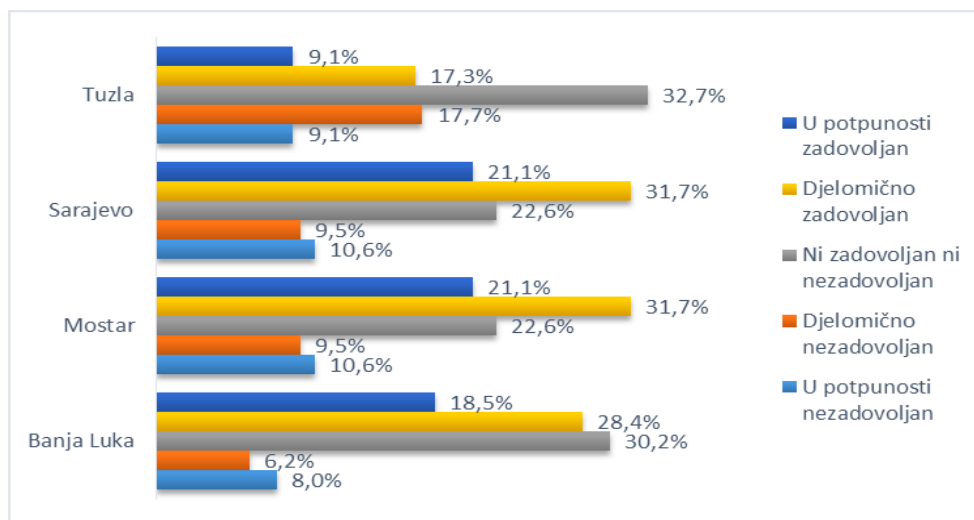
GRAFIKON 61. OCJENA RADA SUDACA U POSLJEDNJIH 5 GODINA: STRUČAN



Ocjena rada sudaca u posljednjih 5 godina: Nepristran

Nepristranost sudaca bilježi sljedeće prosječne ocjene: „U potpunosti nezadovoljan“ (8,6%); „Djelomično nezadovoljan“ (11,4%); „Ni zadovoljan ni nezadovoljan“ (29,7%); „Djelomično zadovoljan“ (22,5%) i „U potpunosti zadovoljan“ (15,3%).

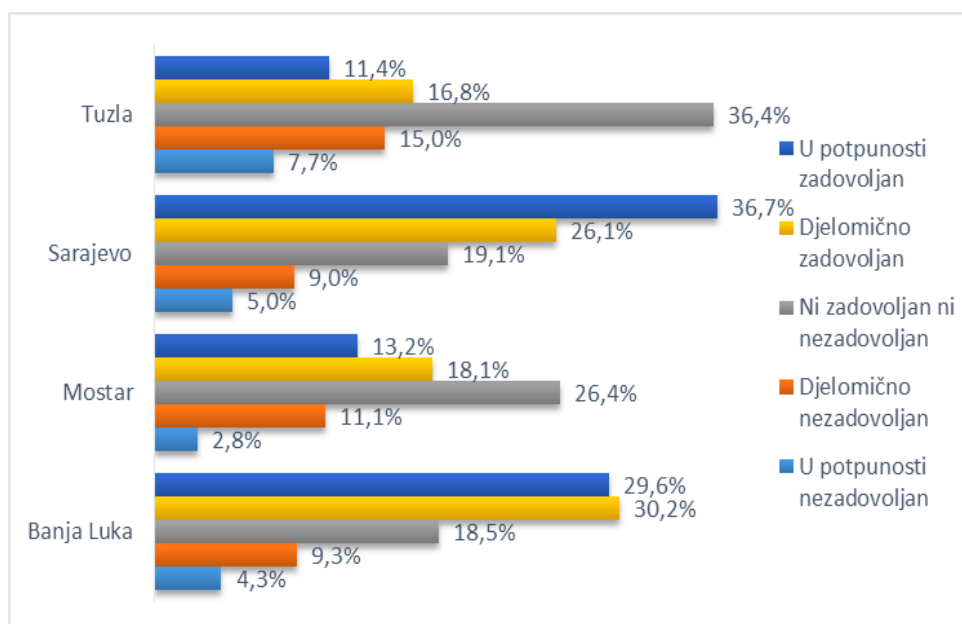
GRAFIKON 62. OCJENA RADA SUDACA U POSLJEDNJIH 5 GODINA: NEPRISTRAN



Ocjena rada sudaca u posljednjih 5 godina: Temeljiti i dobro pripremljen

Prosječne ocjene rada sudaca za temeljitost i dobru pripremljenost su: „U potpunosti nezadovoljan“ (5,2%); „Djelomično nezadovoljan“ (11,3%); „Ni zadovoljan ni nezadovoljan“ (25,7%); „Djelomično zadovoljan“ (22,6%) i „U potpunosti zadovoljan“ (22,8%).

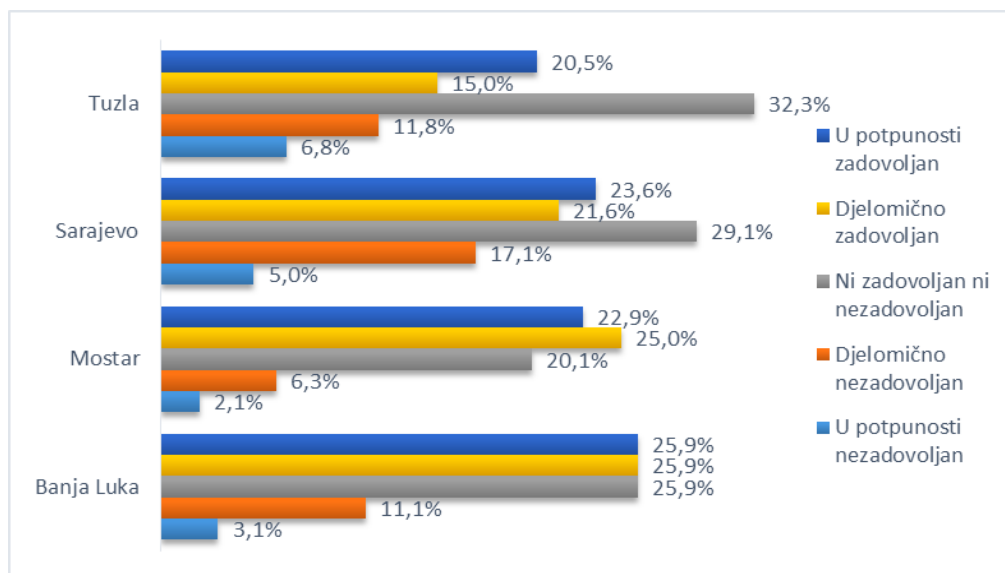
GRAFIKON 63. OCJENA RADA SUDACA U POSLJEDNJIH 5 GODINA: TEMELJIT I DOBRO PRIPREMLJEN



Ocjena rada sudaca u posljednjih 5 godina: Izražava se jasno i razumljivo

Jasnoća i razumljivost u izražavanju sudaca ocijenjeni su prosječnim ocjenama: „U potpunosti nezadovoljan“ (4,6%); „Djelomično nezadovoljan“ (12%); „Ni zadovoljan ni nezadovoljan“ (27,6%); „Djelomično zadovoljan“ (21,2%) i „U potpunosti zadovoljan“ (23%).

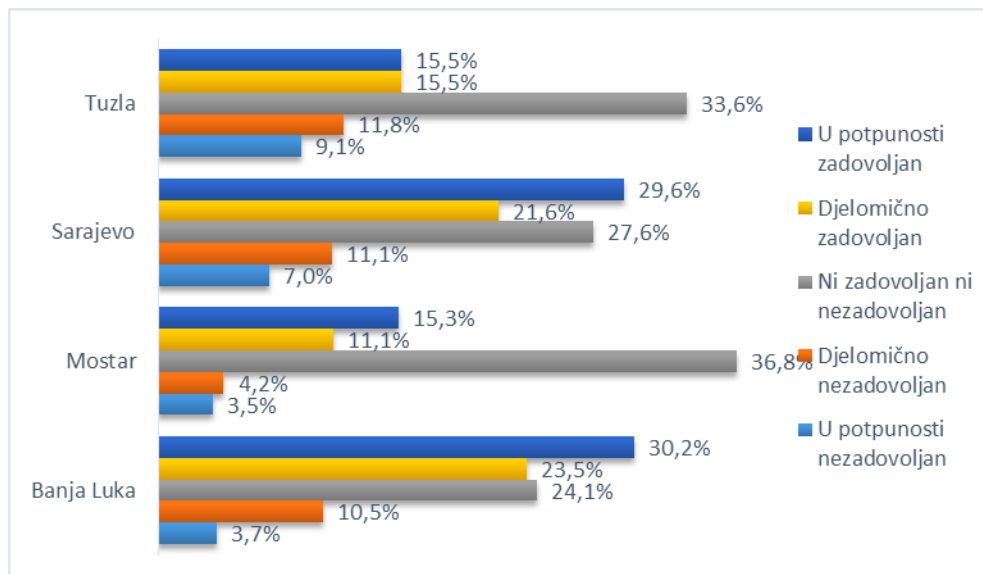
GRAFIKON 64. OCJENA RADA SUDACA U POSLJEDNJIH 5 GODINA: IZRAŽAVA SE JASNO I RAZUMLJIVO



Ocjena rada sudaca u posljednjih 5 godina: Piše jasne odluke

Zadovoljstvo jasnoćom pisanih odluka sudaca u prosjeku je ocijenjeno: „U potpunosti nezadovoljan“ (6,2%); „Djelomično nezadovoljan“ (9,8%); „Ni zadovoljan ni nezadovoljan“ (30,5%); „Djelomično zadovoljan“ (18,1%) i „U potpunosti zadovoljan“ (22,6%).

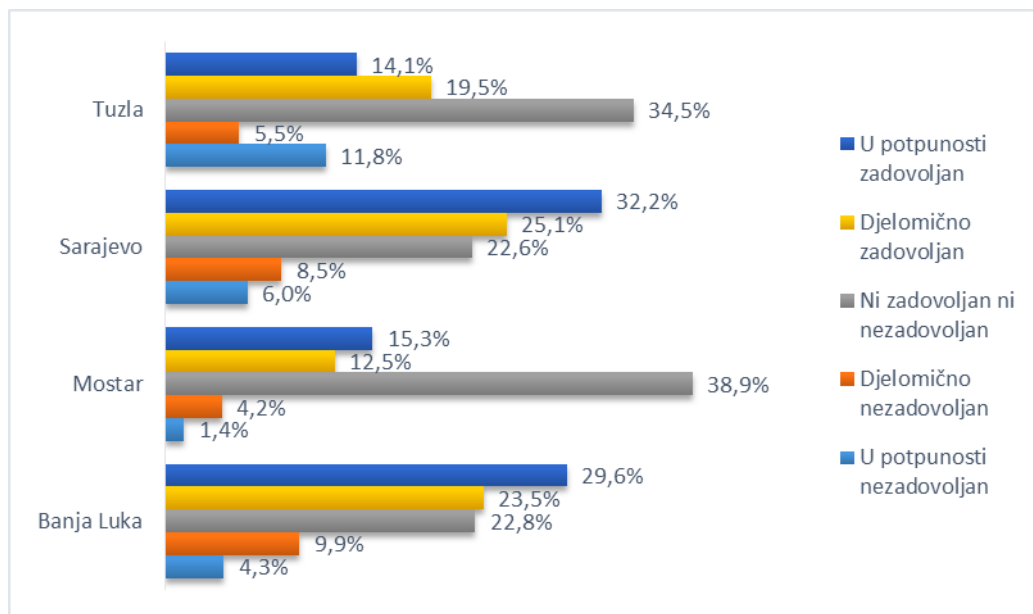
GRAFIKON 65. OCJENA RADA SUDACA U POSLJEDNJIH 5 GODINA: PIŠE JASNE ODLUKE



Ocjena rada sudaca u posljednjih 5 godina: Poštuje procedure

Poštivanje procedura ocijenjeno je: „U potpunosti nezadovoljan“ (6,5%); „Djelomično nezadovoljan“ (7%); „Ni zadovoljan ni nezadovoljan“ (29,5%); „Djelomično zadovoljan“ (20,6%) i „U potpunosti zadovoljan“ (22,8%).

GRAFIKON 85. OCJENA RADA SUDACA U POSLJEDNJIH 5 GODINA: POŠTUJE PROCEDURE



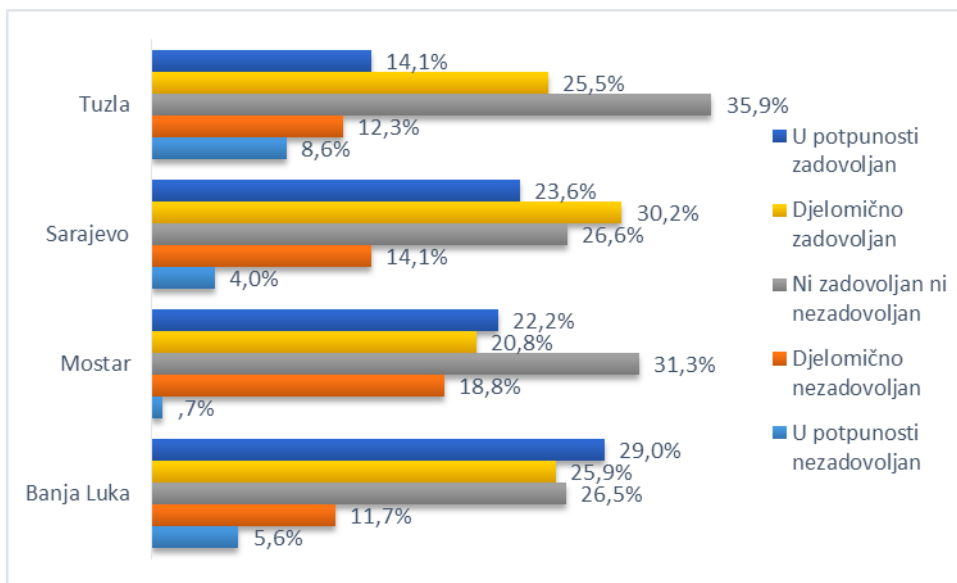
OCJENA RADA SUDSKIH SLUŽBENIKA U OPĆINSKOM/OSNOVNOM SUDU U POSLJEDNJIH 5 GODINA

I kod ocjene različitih aspekata rada sudskih službenika u Općinskom/Osnovnom sudu koristile su se ocjene: 1 - U potpunosti nezadovoljan, 2 - Djelomično nezadovoljan, 3 - Ni zadovoljan, ni nezadovoljan, 4 - Djelomično zadovoljan i 5 - U potpunosti zadovoljan.

Ocjena rada sudskih službenika: Pristojni i uljudni

Pristojnost i uljudnost sudskih službenika ocijenjena je: „U potpunosti nezadovoljan“ (5,1%); „Djelomično nezadovoljan“ (13,9%); „Ni zadovoljan ni nezadovoljan“ (30,3%); „Djelomično zadovoljan“ (25,9%) i „U potpunosti zadovoljan“ (21,7%).

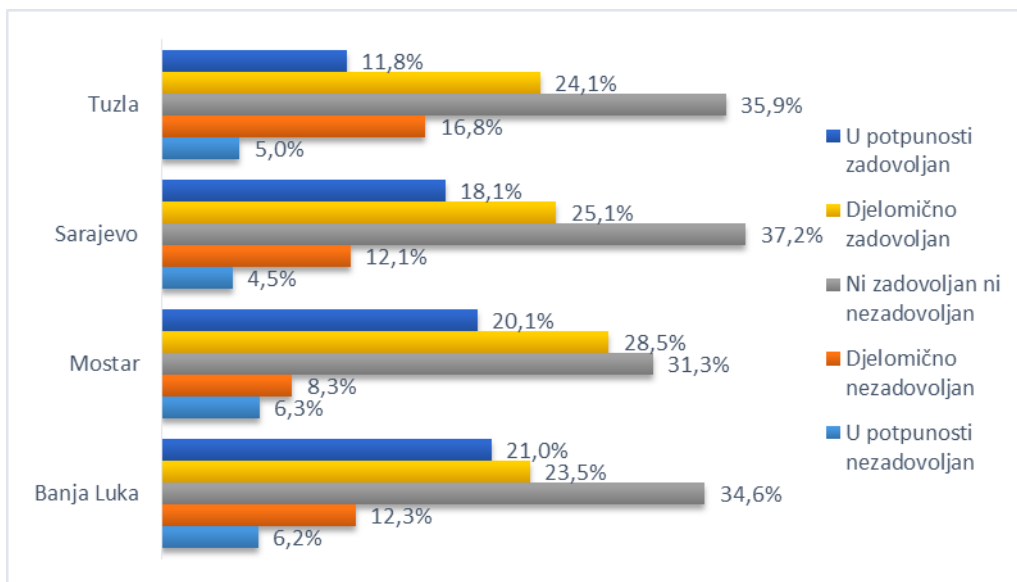
GRAFIKON 67. OCJENA RADA SUDSKIH SLUŽBENIKA: PRISTOJNI I ULJUDNI



Ocjena rada sudskih službenika: Stručni

Prosječne ocjene za stručnost sudskog osoblja su: „U potpunosti nezadovoljan“ (5,4%); „Djelomično nezadovoljan“ (12,8%); „Ni zadovoljan ni nezadovoljan“ (35%); „Djelomično zadovoljan“ (25,1%) i „U potpunosti zadovoljan“ (17,2%).

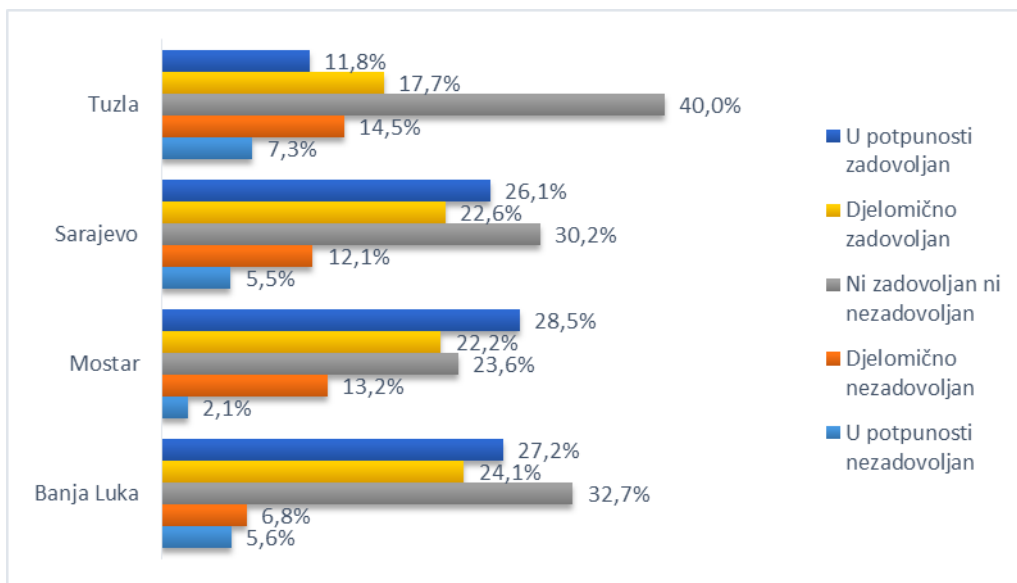
GRAFIKON 68. OCJENA RADA SUDSKIH SLUŽBENIKA: STRUČNI



Ocjena rada sudskih službenika: Nepristrani

Nepristranost sudskih službenika ocijenjena je prosječnim ocjenama: „U potpunosti nezadovoljan“ (5,4%); „Djelomično nezadovoljan“ (11,9%); „Ni zadovoljan ni nezadovoljan“ (32,4%); „Djelomično zadovoljan“ (21,4%) i „U potpunosti zadovoljan“ (22,5%).

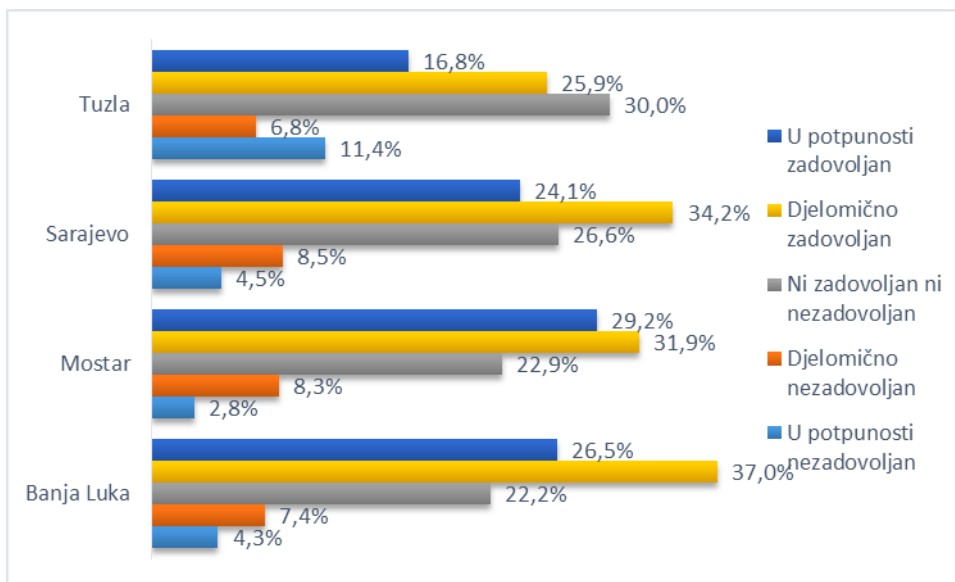
GRAFIKON 69. OCJENA RADA SUDSKIH SLUŽBENIKA: NEPRISTRANI



Ocjena rada sudskih službenika: Pružaju točne (tražene informacije)

Točnost informacija koje pružaju sudski službenici u prosjeku je ocijenjena: „U potpunosti nezadovoljan“ (6,2%); „Djelomično nezadovoljan“ (7,7%); „Ni zadovoljan ni nezadovoljan“ (25,9%); „Djelomično zadovoljan“ (31,9%) i „U potpunosti zadovoljan“ (23,4%).

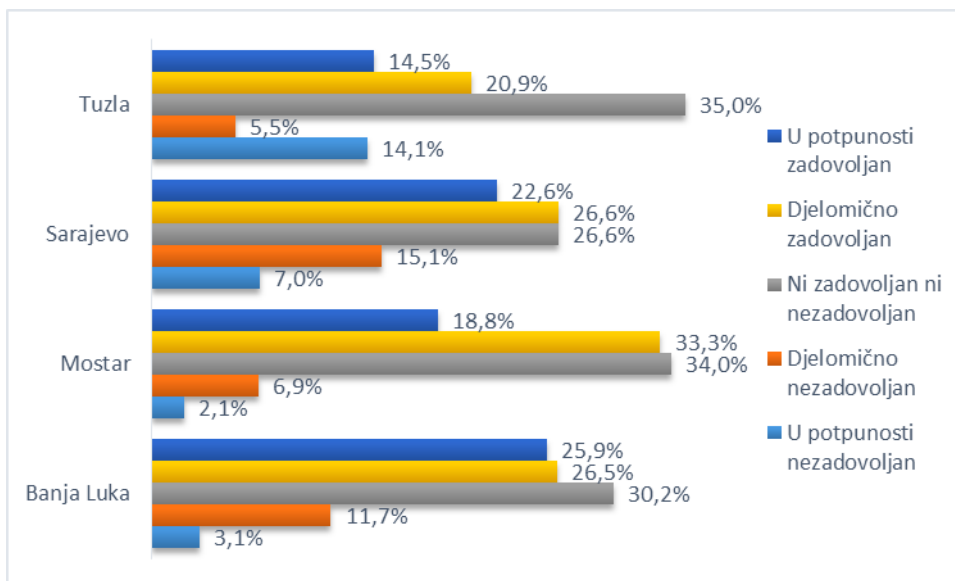
GRAFIKON 70. OCJENA RADA SUDSKIH SLUŽBENIKA: PRUŽAJU TOČNE (TRAŽENE INFORMACIJE)



Ocjena rada sudskih službenika: Tražene informacije pružaju na vrijeme

Da sudski službenici tražene informacije pružaju na vrijeme, bilježi sljedeće prosječne ocjene: „U potpunosti nezadovoljan“ (7,3%); „Djelomično nezadovoljan“ (9,8%); „Ni zadovoljan ni nezadovoljan“ (31,4%); „Djelomično zadovoljan“ (26,2%) i „U potpunosti zadovoljan“ (20,1%).

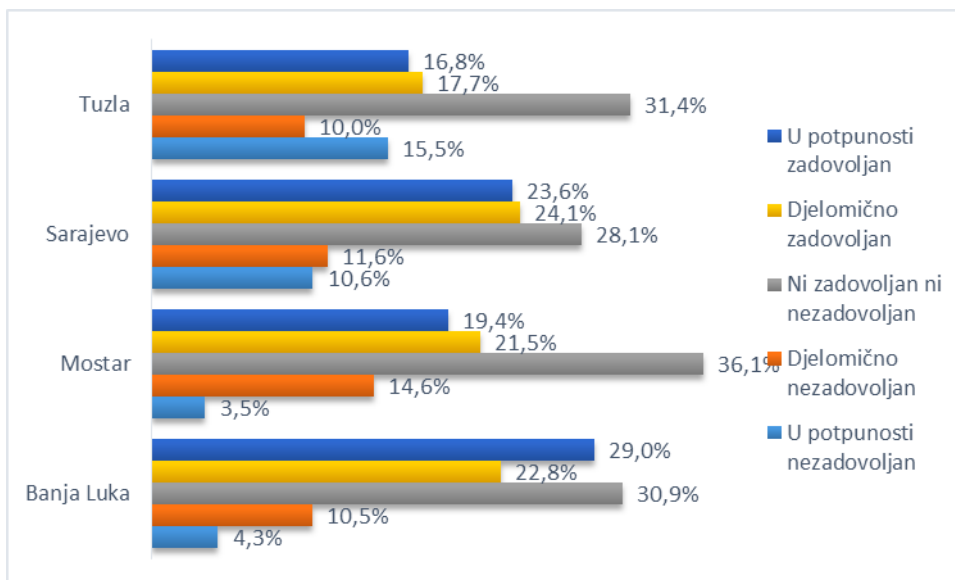
GRAFIKON 71. OCJENA RADA SUDSKIH SLUŽBENIKA: TRAŽENE INFORMACIJE PRUŽAJU NA VRIJEME



Ocjena rada sudskih službenika: Usluge pružaju na vrijeme

Da sudski službenici usluge pružaju na vrijeme bilježi prosječne ocjene: „U potpunosti nezadovoljan“ (9,2%); „Djelomično nezadovoljan“ (11,4%); „Ni zadovoljan ni nezadovoljan“ (31,3%); „Djelomično zadovoljan“ (21,4%) i „U potpunosti zadovoljan“ (21,9%).

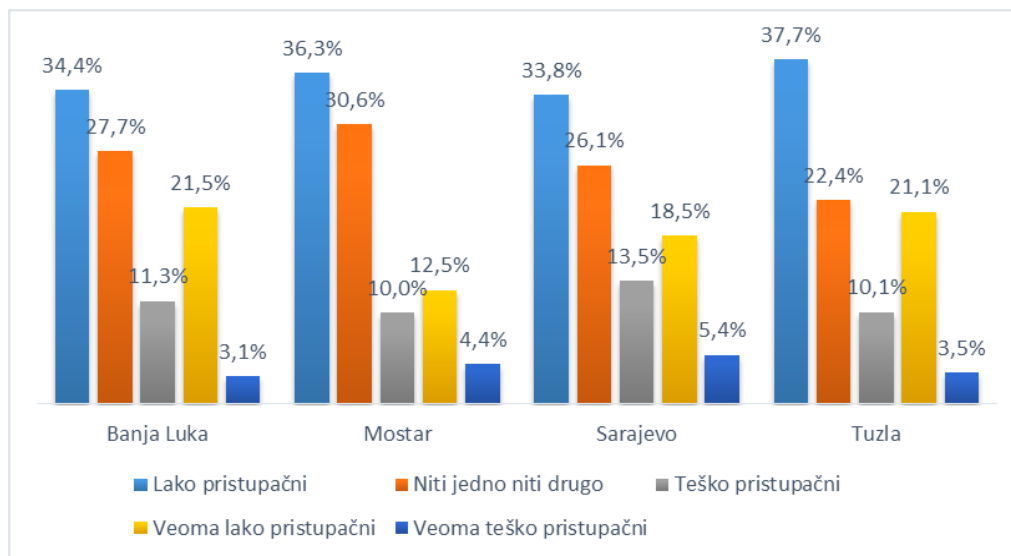
GRAFIKON 72. OCJENA RADA SUDSKIH SLUŽBENIKA: USLUGE PRUŽAJU NA VRIJEME



OCJENA FIZIČKE PRISTUPAČNOSTI OPĆINSKOG/OSNOVNOG SUDA U POSLJEDNJIH 5 GODINA

Kod ocjene fizičke pristupačnosti Općinskog/Osnovnog suda u prosjeku većina ispitanih procjenjuje da su sudovi lako pristupačni (35,5%). Da su veoma lako pristupačni smatra 18,8%. Ocjenu niti jedno niti drugo daje 26,3% ispitanih. Teško pristupačni ocjena je koju bira 11,3% ispitanih, a veoma teško pristupačni 4,1% ispitanih.

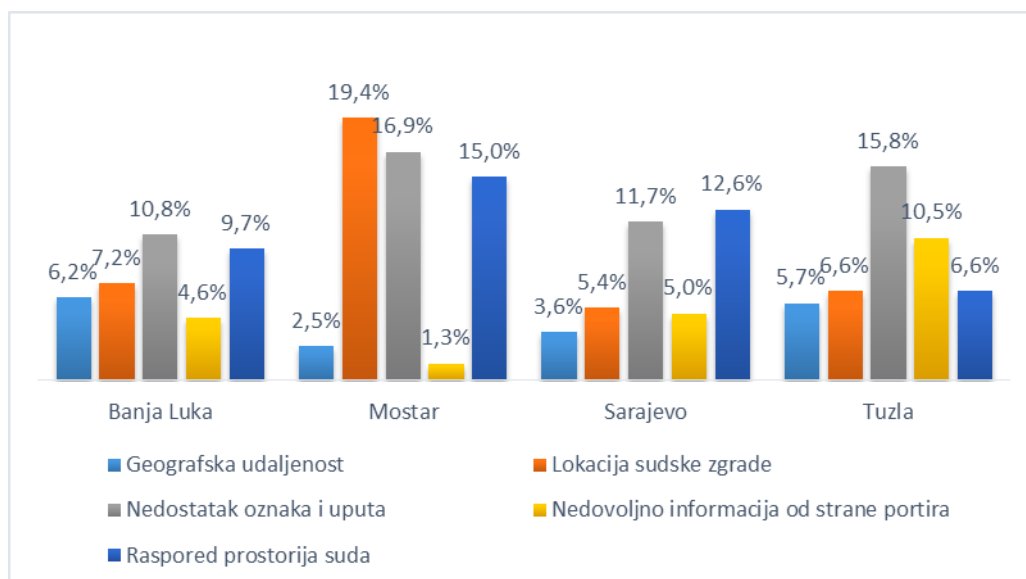
GRAFIKON 73. OCJENA FIZIČKE PRISTUPAČNOSTI OPĆINSKOG/OSNOVNOG SUDA U POSLJEDNJIH 5 GODINA



OGRANIČAVAJUĆI ILI ONEMOGUĆAVAJU FAKTORI ZA PRISTUP OPĆINSKOM/OSNOVNOM SUDU

Na različitim istraživanjima područjima različiti faktori navođeni su kao ograničavajući ili onemogućavaju faktori za pristupačnost Općinskom/Osnovnom. Detalji su prikazani u grafikonu ispod.

GRAFIKON 74. OGRANIČAVAJUĆI ILI ONEMOGUĆAVAJU FAKTORI ZA PRISTUPAČNOST OPĆINSKOG/OSNOVNOG SUDA



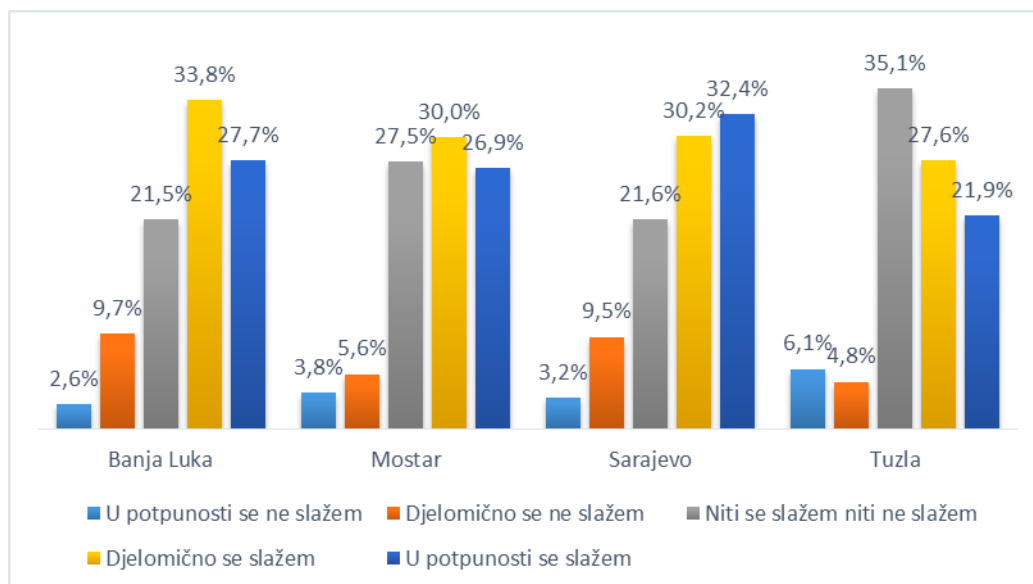
ZADOVOLJSTVO PROSTORIJAMA OPĆINSKOG/OSNOVNOG SUDA

Kod ocjene zadovoljstva prostorijama suda koristile su se ocjene: 1 - U potpunosti se ne slažem, 2 - Djelomično se ne slažem, 3 - Niti se slažem, niti se ne slažem, 4 - Djelomično se slažem i 5 - U potpunosti se slažem.

Prostorije su adekvatne za boravak stranaka

Prosječne ocjene za adekvatnost prostorija suda su: „U potpunosti se ne slažem“ (4%); „Djelomično se ne slažem“ (7,5%); „Niti se slažem, niti se ne slažem“ (26,6%); „Djelomično se slažem“ (30,3%) i „U potpunosti se slažem“ (27,2%).

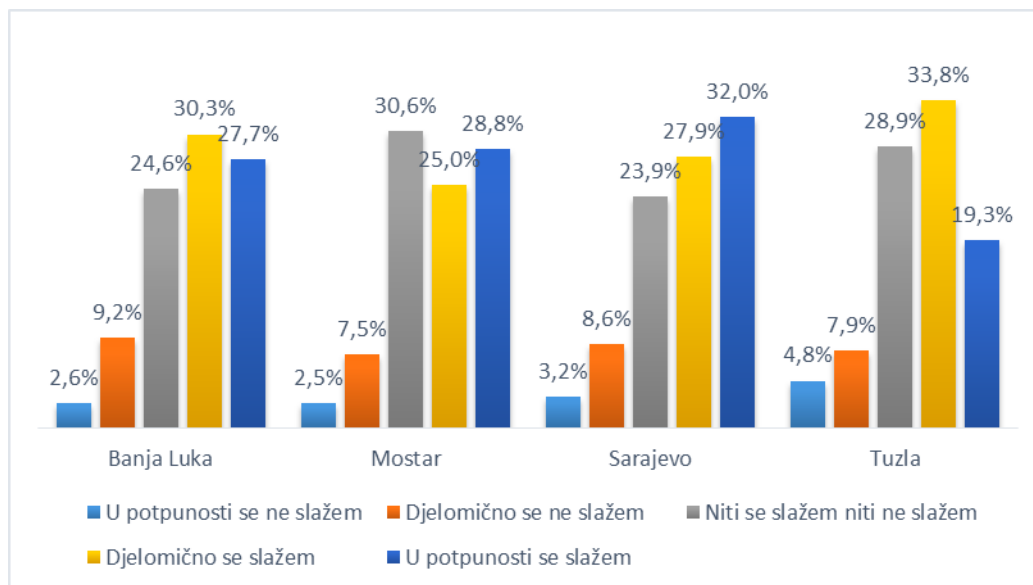
GRAFIKON 75. PROSTORIJE SU ADEKVATNE ZA BORAVAK STRANAKA



Prostorije su adekvatno opremljene (namještaj)

Prosječne ocjene za opremljenost prostorija suda su: „U potpunosti se ne slažem“ (3,4%); „Djelomično se ne slažem“ (8,3%); „Niti se slažem, niti se ne slažem“ (26,8%); „Djelomično se slažem“ (29,6%) i „U potpunosti se slažem“ (26,7%).

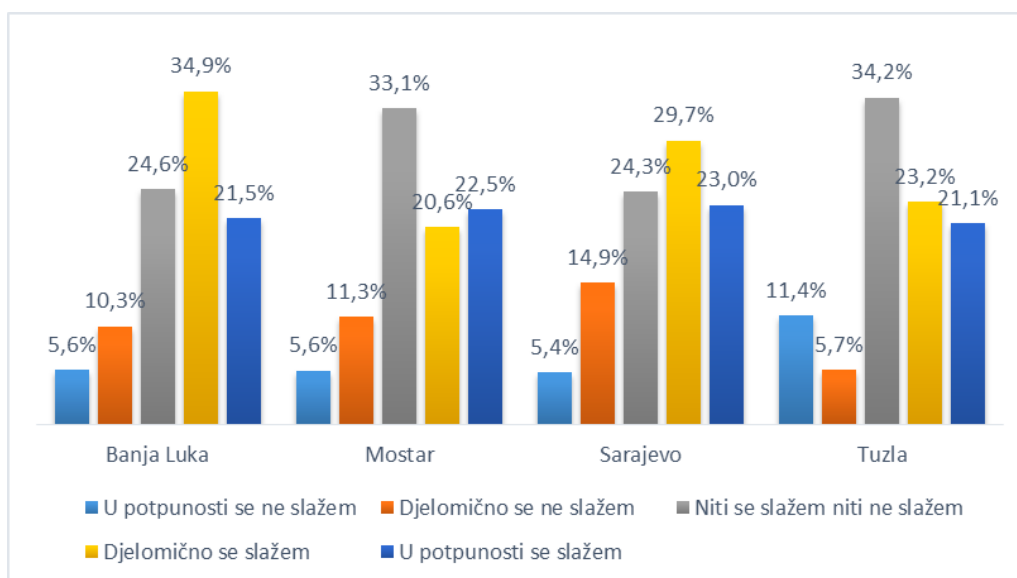
GRAFIKON 76. PROSTORIJE SU ADEKVATNO OPREMLJENE (NAMJEŠTAJ)



Prostorije i hodnici su dobro označeni i lako se snaći u zgradi

Mišljenje o tome koliko su prostorije i hodnici dobro označeni i lako se snaći u zgradi bilježi sljedeće ocjene: „U potpunosti se ne slažem“ (7,2%); „Djelomično se ne slažem“ (10,4%); „Niti se slažem, niti se ne slažem“ (28,9%); „Djelomično se slažem“ (27,3%) i „U potpunosti se slažem“ (22%).

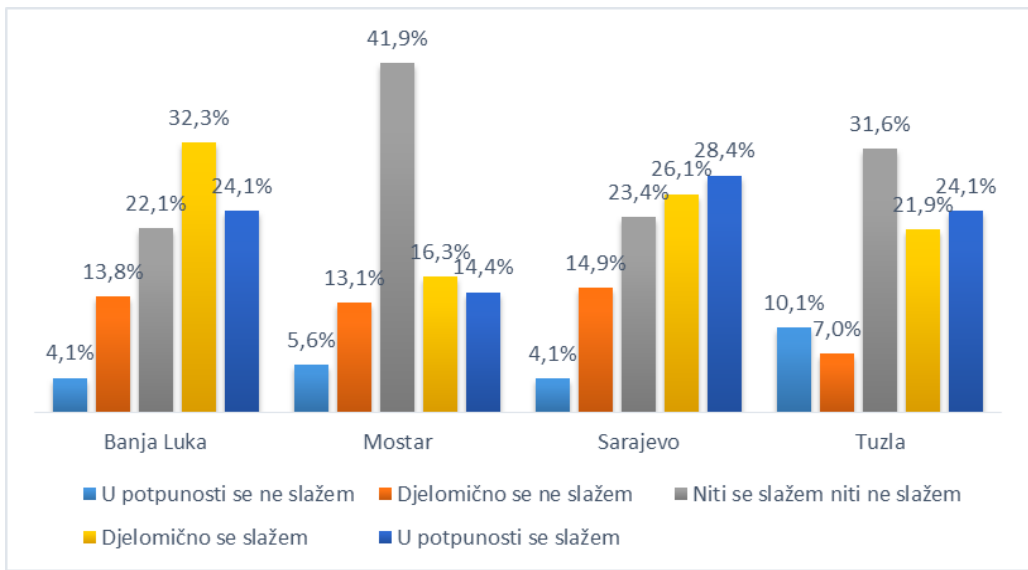
GRAFIKON 77. PROSTORIJE I HODNICI SU DOBRO OZNAČENI I LAKO SE SNAĆI U ZGRADI



Postoje jasne informacije za kretanje i ponašanje u zgradi

Prosječni stupanj slaganja sa izjavom da postoje jasne informacije za kretanje i ponašanje u zgradi: „U potpunosti se ne slažem“ (6,1%); „Djelomično se ne slažem“ (12%); „Niti se slažem, niti se ne slažem“ (29,1%); „Djelomično se slažem“ (24,5%) i „U potpunosti se slažem“ (23,4%).

GRAFIKON 78. POSTOJE JASNE INFORMACIJE ZA KRETANJE I PONAŠANJE U ZGRADI

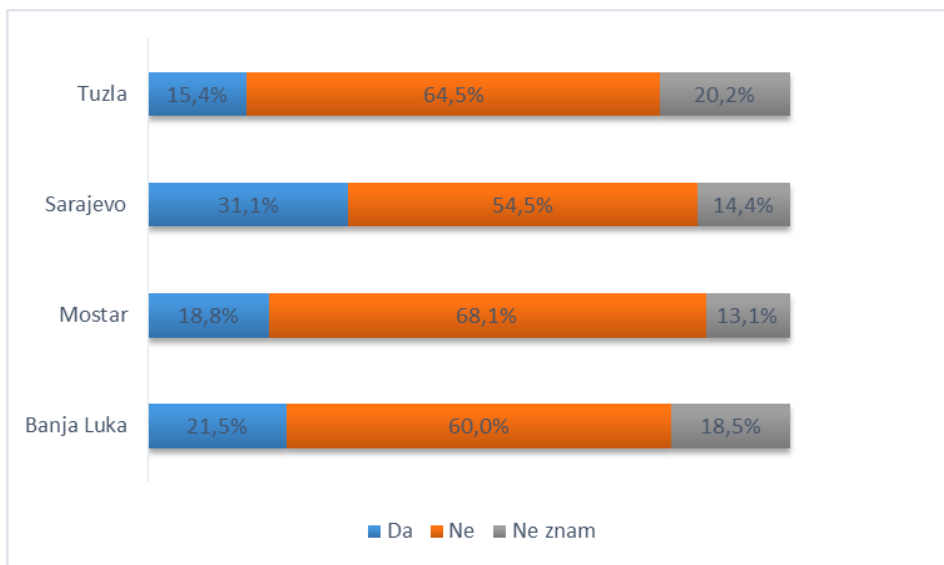


PROMOTIVNI MATERIJALI VEZANI ZA RAD SUDOVA (LETCI, BROŠURE ILI SL.)

Primijetili promotivne materijale vezane za rad sudova (letke, brošure ili sl.)

U prosjeku oko 22% ispitanih primijetili su određene promotivne materijale u Općinskim/Osnovnim sudovima, oko 61% nisu primijetili, a oko 17% ih ne zna ili ne želi odgovoriti na ovo pitanje.

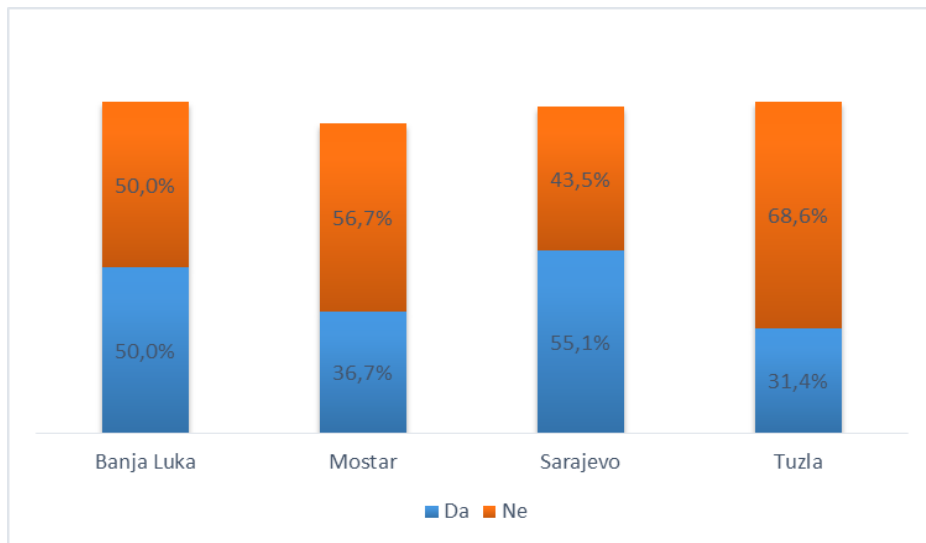
GRAFIKON 79. JESTE LI U OPĆINSKOM/OSNOVNOM SUDU PRIMIJETILI PROMOTIVNE MATERIJALE VEZANE ZA RAD SUDOVA (LETKE, BROŠURE ILI SL.)?



Koristili promotivne materijale vezane za rad sudova (letke, brošure ili sl.)

U prosjeku oko 46% ispitanih navodi kako su koristili, odnosno pročitali promotivne materijale vezane za rad sudova. Polovina ispitanih odgovara kako su im navedeni materijali bili donekle korisni, oko 12 % navodi kako su bili u potpunosti korisni, a ni korisni ni nekorisni oko 22%.

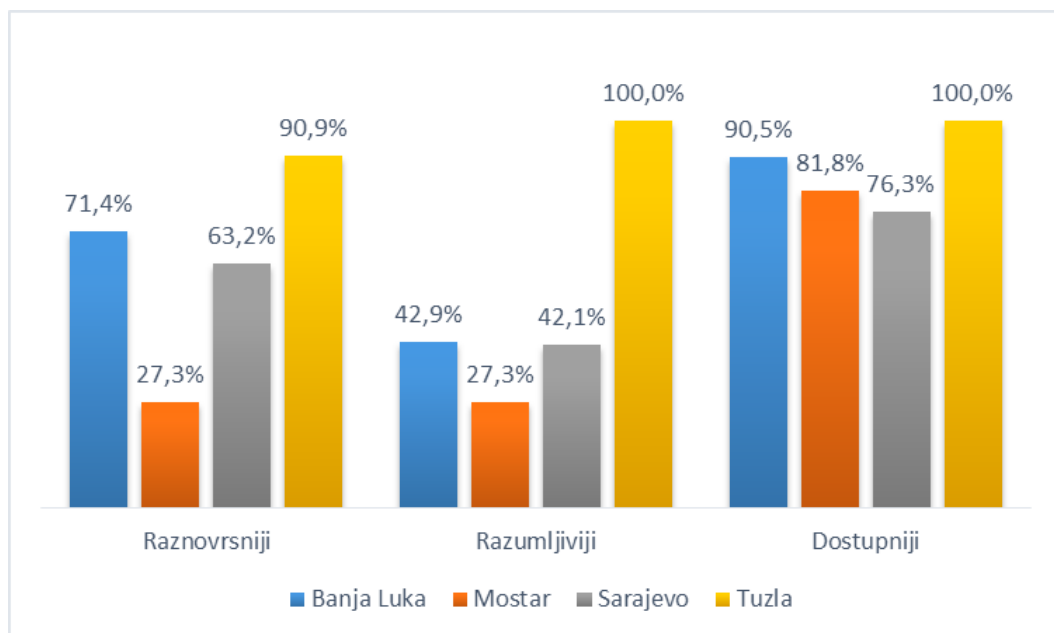
GRAFIKON 80. JESTE LI KORISTILI, ODNOSNO PROČITALI PROMOTIVNE MATERIJALE VEZANE ZA RAD SUDOVA?



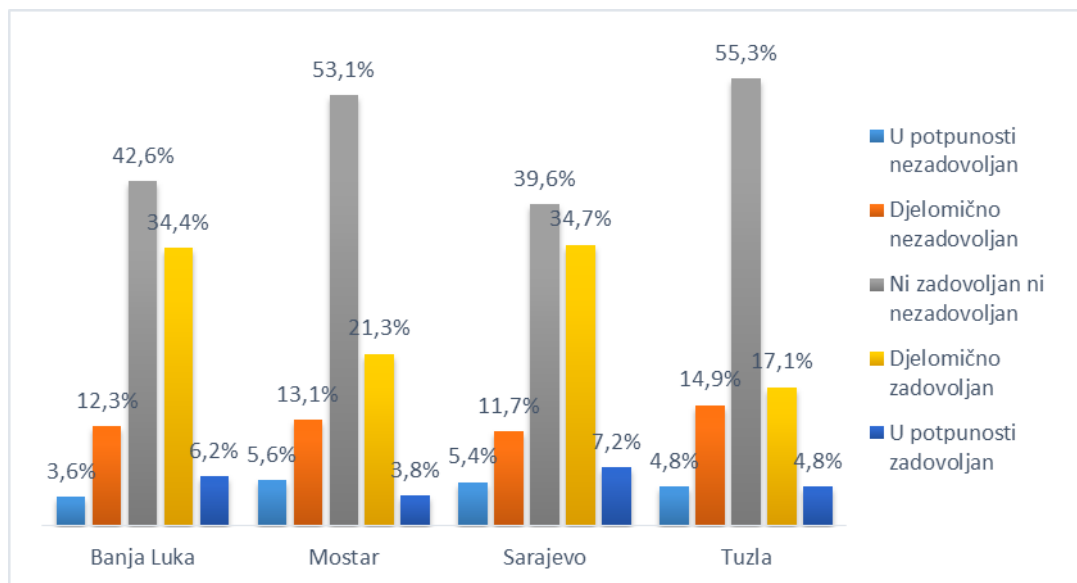
Percepcija korisnika kakvi bi promotivni materijali trebali biti

Ispitanici se uglavnom slažu kako bi promotivni materijali vezani za rad sudova trebali biti dostupniji/vidljiviji, a potom i raznovrsniji. U prosjeku, oko 48% ispitanih smatra da bi materijali trebali biti i razumljiviji.

GRAFIKON 81. PRECEPCIJA KORISNIKA KAKVI BI MATERIJALI TREBALI BITI



GRAFIKON 82. UKUPNO ZADOVOLJSTVO RADOM OPĆINSKOG/OSNOVNOG SUDA U POSLJEDNJIH 5 GODINA



POZITIVNE I NEGATIVNE STAVKE U RADU OPĆINSKOG/OSNOVNOG SUDA

Ispitanici su pozitivno ili negativno ocjenjivali sljedeće aspekte rada Općinskih/Osnovnih sudova: brzina rješavanja predmeta, organiziranost u radu, korektan odnos od strane sudija, korektan odnos od strane ostalog sudskog osoblja, nepristranost/objektivnost, adekvatan prostor/uređenje, poštivanje procedura, usluge Zemljišnog/knjižnog ureda, usluge i informacije Pisarnice, sudski troškovi. Detalji za svako istraživano područje prikazani su u tabeli ispod.

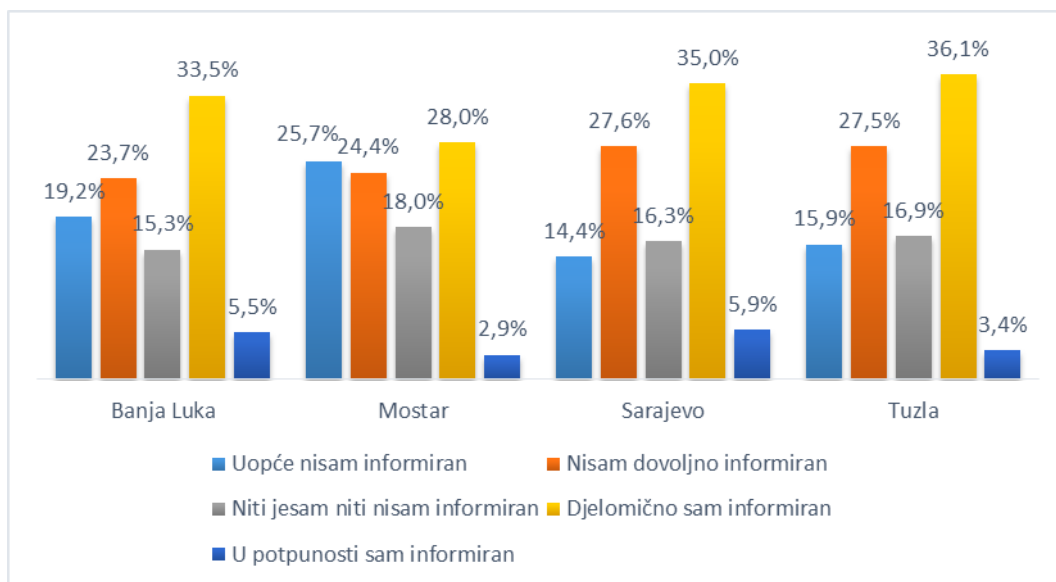
TABELA 11. POZITIVNE I NEGATIVNE STAVKE U RADU OPĆINSKOG/OSNOVNOG SUDA

	Banja Luka		Mostar		Sarajevo		Tuzla	
	Pozitivno	Negativno	Pozitivno	Negativno	Pozitivno	Negativno	Pozitivno	Negativno
Brzina rješavanja predmeta	27,2%	64,1%	18,8%	67,5%	20,3%	68,0%	19,3%	71,5%
Organiziranost u radu	42,6%	49,2%	38,8%	42,5%	36,9%	55,4%	34,6%	51,3%
Korektan odnos od strane sudija	64,6%	14,9%	36,3%	33,1%	68,0%	18,0%	38,2%	31,6%
Korektan odnos od strane ostalog sudskog osoblja	70,3%	17,9%	58,1%	29,4%	72,5%	21,2%	43,4%	37,7%
Npristranost/objektivnost	49,7%	33,3%	33,1%	31,3%	53,6%	36,9%	29,4%	47,8%
Adekvatan prostor/uređenje	71,8%	18,5%	53,8%	35,6%	68,5%	22,5%	65,8%	22,4%
Poštivanje procedura	62,6%	24,1%	43,1%	36,3%	61,7%	28,8%	41,2%	37,7%
Usluge Zemljišnog/knjižnog ureda	48,2%	17,9%	25,6%	26,3%	50,5%	21,6%	22,8%	33,3%
Usluge i informacije Pisarnice	57,4%	16,4%	39,4%	21,9%	59,5%	11,7%	37,3%	35,5%
Sudski troškovi	26,2%	58,5%	20,6%	64,4%	27,9%	59,5%	17,1%	67,5%

UPOZNATOST SA RADOM OPĆINSKOG/OSNOVNOG SUDA

Većina ispitanih navodi kako su djelomično informirani o radu Općinskog/Osnovnog suda, u prosjeku oko 33% ispitanih. U potpunosti informiranih je 4,5%, a nedovoljno informiranih oko 26%. Ispitanika koji smatraju kako uopće nisu informirani je u prosjeku 18,7%, a onih koji niti jesu niti nisu informirani je u prosjeku 16,7%.

GRAFIKON 83. INFORMIRANOST O RADU OPĆINSKOG/OSNOVNOG SUDA



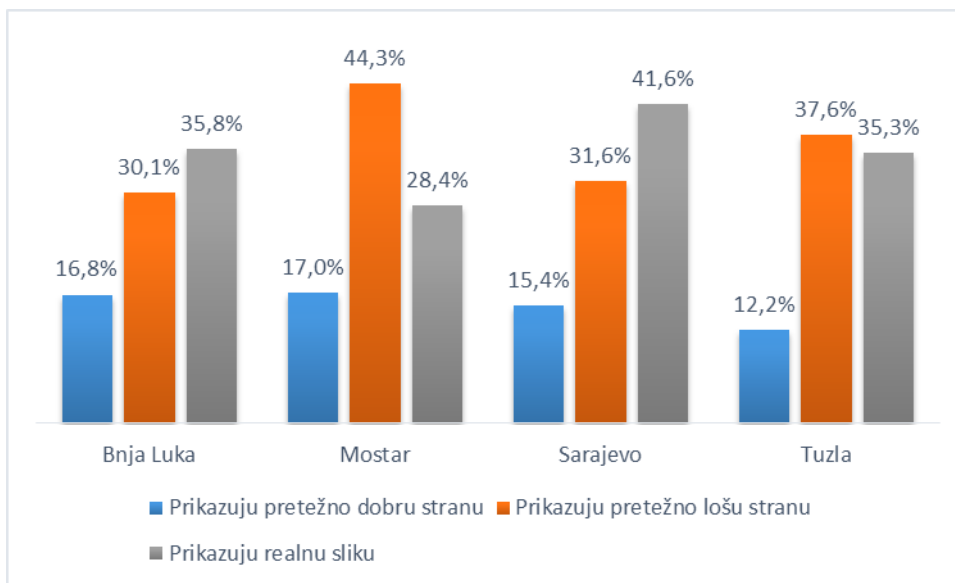
MEDIJI I RAD OPĆINSKOG/OSNOVNOG SUDA

Najviše ispitanih navode kako se o radu Općinskog/Osnovnog suda informiraju na internetu, putem radija i televizije, kroz vlastito iskustvo i preko prijatelja. Ostali načini informiranja zastupljeni su u zanemarivom procentu.

Percepcija kako mediji prikazuju rad Općinskog/Osnovnog suda procjenjivana je na skali od 1 do 3 pri čemu ocjene imaju značenje: "1 - Prikazuju pretežno lošu stranu rada ovog suda", "2 - Prikazuju realnu sliku rada ovog suda" i "3 - Prikazuju pretežno dobru stranu rada ovog suda".

Iz prosječnih ocjena vidljivo je kako približno jednak broj ispitanih (35,8% i 35,4%) smatraju da mediji prikazuju pretežno lošu stranu rada Općinskog/Osnovnog suda i da prikazuju realnu sliku rada sudova. Ispitanika koji smatraju kako mediji prikazuju pretežno dobru stranu rada sudova je oko 15%. Procjene za pojedinačna područja prikazane su u grafikonu u nastavku.

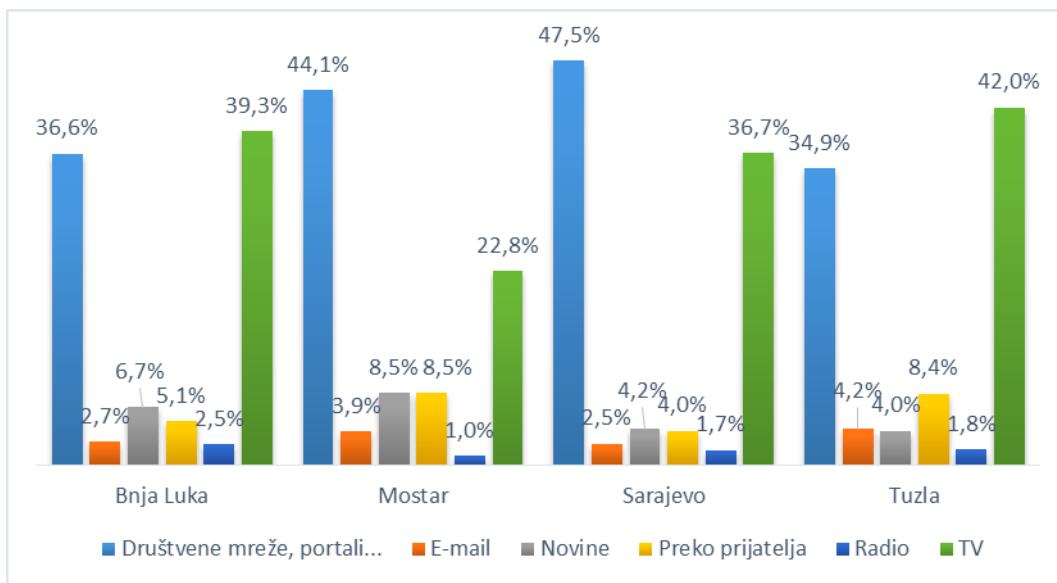
GRAFIKON 84. KAKO MEDIJI PRIKAZUJU RAD OPĆINSKOG/OSNOVNOG SUDA



Način informiranja o aktivnostima VSTV BIH, odnosno aktivnostima vezanih za pravosudni sistem

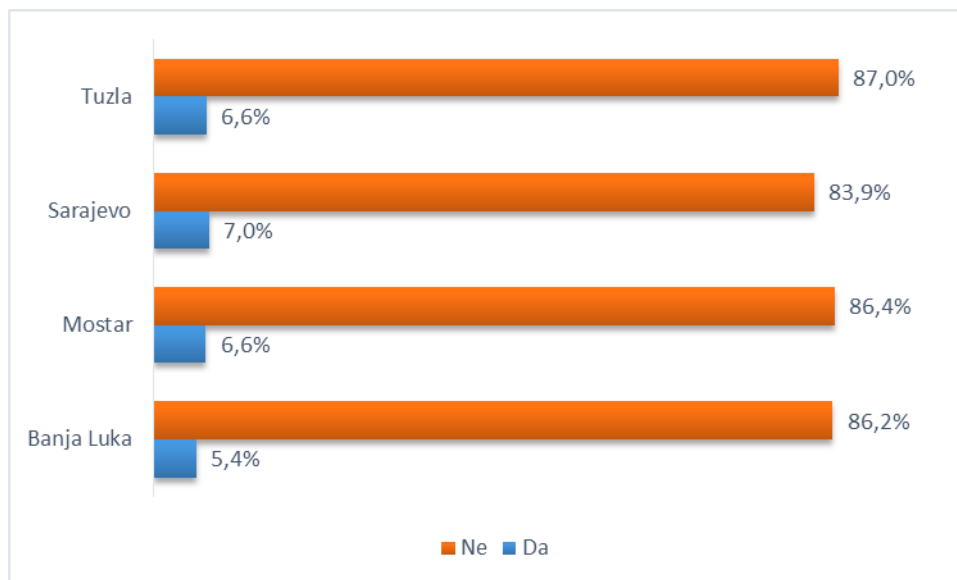
O aktivnostima VSTV BIH, odnosno aktivnostima vezanim za pravosudni sistem većina ispitanih željela bi se informirati putem društvenih mreža i portala, u prosjeku 40,9%. Putem televizije željelo bi se informirati 35,3% ispitanih. Ostali načini informiranja (preko prijatelja, putem radija, novina ili e-maila) manje su zastupljeni.

GRAFIKON 85. NA KOJI NAČIN BISTE SE ŽELJELI INFORMIRATI O AKTIVNOSTIMA VSTV BIH/AKT. VEZANIM ZA PRAVOSUDNI SISTEM?



Na pitanje „Jeste li vidjeli televizijsku ili čuli radijsku reklamu vezanu za unaprjeđenje/poboljšanje rada pravosuđa koju provodi VSTV?“, oko 6% ispitanih odgovara potvrdno.

GRAFIKON 86. JESTE LI VIDJELI TELEVIZIJSKU ILI ČULI RADIJSKU REKLAMU VEZANU ZA UNAPRJEĐENJE/POBOLJŠANJE RADA PRAVOSUĐA KOJU PROVODI VSTV?



Ispitanici koji su vidjeli ili čuli reklamu najčešće imaju neutralan stav kada je u pitanju procjena koliko im je reklama bila informativna, u prosjeku 48% bira odgovor „ni informativna ni neinformativna“. Da je reklama bila manje ili više informativna navodi oko 17% ispitanika, a da je bila neinformativna u potpunosti ili djelomično navodi 32,7% ispitanih.

8. TAJNA KUPNJA

OPĆINSKI SUD U SARAJEVU

Svi tajni kupci su potvrdili kako na glavnom ulazu u zgradu suda ne postoji prilaz za osobe s invaliditetom. Ulaz za osobe s invaliditetom ili osobe s kolicima osiguran je putem lifta koji se nalazi s druge strane zgrade (strana koja je okrenuta prema ulici). Lift za osobe s invaliditetom ima interfon koji ne funkcionira/nitko se ne javlja na pozive. Da bi se ovaj lift koristio, mora se kontaktirati sudskog policajca na glavnom ulazu koji, u suradnji sa službenicima suda, otvori lift za osobe s invaliditetom.

Na vratima glavnog ulaza nema oznake „ULAZ“, niti postoji oznaka za radno vrijeme i vrijeme stanke. U zgradi se nalaze prostorije županijskog i općinskog suda, a oznake gdje se nalaze prostorije tih sudova ne postoje. U unutarnjem dijelu zgrade nema oznaka za pisarnicu niti bilo koje urede i odjeljenja Općinskog suda. Radno vrijeme suda i stanke su navedeni i na vidljivom mjestu.

Ured za informacije je na uočljivom/vidljivom mjestu i službenici ove službe upućuju ljude i odgovaraju na pitanja vezana za urede i odjeljenja sudova. Na uredu pisarnice nalazi se oznaka za radno vrijeme i stanku (isprintano na papiru formata A4).

U prostoru/hodniku, gdje se nalazi pisarnica, nalazi se i veliki broj ureda za stranke čija namjena nije vidljivo obilježena (rad s notarima, fizičke osobe, pisarnica...). Tek kada se uđe u prostor tih ureda, gdje se nalaze šalteri, može se vidjeti natpis za koje kategorije su ti šalteri, što stvara nepotrebnu gužvu i produžuje vrijeme čekanja stranaka.

Što s tiče dobivanja jasnih informacije od sudskih policajaca o kretanju kroz sigurnosnu provjeru, velika većina tajnih kupaca, njih 80%, dobila je jasne informacije o kretanju kroz sigurnosnu provjeru i o tome gdje trebaju ostaviti osobne stvari (torbicu, metalne predmete i sl.).

Prilikom boravka u sudu, u blizini pisarnice, većina tajnih kupaca je uočila/vidjela oglasnu ploču. Velika većina tajnih kupaca nije našla jasne upute za pisarnicu i zemljišno-knjižni ured i odjel jer se na oglasnoj ploči nalaze različiti oglasi i obavijesti. Skoro svi tajni kupci, njih devet (90%), naglasili su da su šaltere našli jednostavno i lako (na osnovu informacija koje su dobili od sudskih policajaca i osoba koje rade na Informacijama).

Prilikom prolaska kroz sigurnosni sustav odmah sam uočio natpis Informacije, gdje sam pitao za pisarnicu i vrlo lako sam je našao na osnovu informacija koje sam dobio od uposlenika. (muškarac, VSS, 38 godina)

Dvoje (20 %) tajnih kupaca odmah je došlo na red, dok su ostali morali čekati od 5 do 10 minuta, a u prosjeku oko 7 minuta. Najduže su čekali tajni kupci koji su išli u zemljišno-knjižni ured (oko 40 minuta).

Četiri od deset tajnih kupaca ocijenilo je da im se osoba koja radi na šalteru obratila pristojno ili ljubazno, dok je njih 60 % navelo da su osobe na šalterima bile profesionalne ali manje ljubazne i da su im dale kratke i

nejasne odgovore i informacije. Tajni kupci su primijetili/dobili dojam da osoblje u pisarnici od stranaka koje traže informacije očekuje da znaju što treba raditi.

Osoba u pisarnici mi se obratila poslovno i formalno, skoro neljubazno (žena, VSS, 31 godina)

Osoblje je bilo poslovno s malom dozom ljubaznosti i kratkim informacijama na upite, (muškarac, SSS, 26 godina)

Što se tiče načina odgovaranja na upite, svi tajni kupci su se izjasnili da su odgovore/informacije na svoje upite dobili usmeno. Za 40% tajnih kupaca dobivene usmene informacije su bile jasne, detaljne i profesionalne, dok njih 60 % smatra da su informacije koje su dobili bile nepotpune, odnosno za kompletnu informaciju morali su postaviti nekoliko potpitanja.

Na moj upit nisam dobio tražene informacije i morao sam postaviti još pitanja za potpuni odgovor. (muškarac, VSS, 35 godina)

Odgovori na moje upite nisu bili detaljni i iz njih nisam mogla dobiti potrebne odgovore (žena, VSS, 32 godine)

Devedeset posto (90%) tajnih kupaca moralo je postaviti dodatna pitanja kako bi dobili potpuni odgovor na svoj upit. Njih četvero je navelo da je u tom slučaju osoba na šalteru pažljivije objasnila šta dalje trebaju poduzeti, a preostalo troje da je osoba reagirala nervozno (radi se o tajnim kupcima koji su tražili informacije za pokretanje tužbe, o kazni za prekršaj i listu vještaka). Tajni kupci koji su postavili dodatna pitanja u prosjeku su morali postaviti još tri-četiri pitanja, od jednog do četiri (četiri dodatna pitanja je morao postaviti kupac koji je želio informacije za pokretanje tužbe i o listi vještaka).

Većina tajnih kupaca (njih 80 %) su nakon dobivenih informacija znali koji im dokumenti trebaju za obavljanje procedure zbog koje su došli, a njih 70 % i gdje da ih izvade. Gotovo svi (90 %) su dobili informacije o tome gdje da predaju zahtjev. Polovina tajnih kupaca (njih 50 %) je saznala koliko im novaca treba za ostvarivanje usluge zbog koje su došli, a njih osmero (80 %) nije dobilo informaciju gdje mogu kupiti taksene marke. Informacije o točnom trajanju postupka dobilo je četvero (40 %) tajnih kupaca, dok njih 60 % nije dobilo te informacije. Službenici nemaju saznanja o tome nalaze li se tražene informacije na internetskoj stranici suda, niti upućuju stranke na ovu internetsku stranicu.

Kada sam pitao za troškove sudskog postupka rekli su mi da će mi to moj odvjetnik reći (muškarac, 35 godina).

Skoro svi tajni kupci, njih devet (90%), dobilo je odgovor na svoj pozdrav.

Svi tajni kupci su primijetili da sudski policajci nisu ljubazni i na upite daju vrlo kratke i šturu odgovore. Svim tajnim kupcima je rečeno što trebaju uraditi sa stvarima koje imaju kod sebe, uključujući i mobitel.

Tajni kupci su ljubaznost uposlenika Suda ocijenili različitim ocjenama. Sudski policajci su ocijenjeni prosječnom ocjenom 3, (što na skali od 1 do 5, na kojoj 1 znači „jako neljubazan“, a 5 „jako ljubazan“ najbliže

predstavlja ocjenu „niti ljubazan niti neljubazan“). Osoblje na prvom šalteru (informacije) je ocijenjeno prosječnom ocjenom 3,5, a na drugom također 3,5. Ljubaznost sudskih policajaca je od tajnih kupaca ocijenjena najnižom ocjenom.

Sudski policajci suda su bili nervozni i nisu bili zainteresirani za razgovor, odnosno, sve su radili službeno. (muškarac, SSS, 31 godina)

Policajci koji su se nalazili u zgradi suda su mi rekli što trebam uraditi sa stvarima koje imam kod sebe uključujući i mobitel (žena, VSS, 26 godine)

Izlaz iz zgrade suda nije obilježen i svi tajni kupci su primijetili da je izlaz vrlo teško pronaći jer se vrata za izlaz, koja su obilježena natpisom IZLAZ, ne vide od uređaja za skeniranje na ulazu u sud i od ormara, koji skrivaju izlazna vrata. Svi tajni kupci su pokušali izaći gdje su i ušli, a sudski policajci su ih neljubazno uputili na izlazna vrata.

OPĆINSKI SUD U MOSTARU

Prilaz u zgradu suda je s ulice i uskog nogostupa/trotoara i nije prikladan za osobe s posebnim potrebama ili u kolicima jer je ulica prometna i ima visoku stepenicu koja je teško premostiva za osobe u kolicima. Potpuno drugačije stanje je u zgradi Suda, gdje je sve prilagođeno osobama s invaliditetom (nakon ulaska u zgradu postoji dio za kolica s kojima se može popeti do ureda za informiranje, a do pisarnice i drugih ureda koji se nalaze u prizemlju zgrade Suda postoji rampa za kolica.

U Sud se ulazi i izlazi na jedna vrata na kojima nema obilježja za ulaz i izlaz, tj. natpisa. Na glavnim ulaznim vratima radno vrijeme Suda i vrijeme pauze nije obilježeno. Nema putokaza i smjernica do pisarnice, koju je jednostavno naći na temelju pojašnjenja policajca ili osobe koja radi na informacijama. Pisarnica nema uočljiv i vidljiv natpis već je na lijevoj strani otvora/okvira vrata pisarnice zalijepljen natpis (na bijelom papiru manjeg formata) „pisarnica“ ali nije uočljiv niti vidljiv jer je male površine. Radno vrijeme i vrijeme pauze postoji na vratima pisarnice ali kada su otvorena (a vrata su otvorena dok je omogućen dolazak u istu) ne vidi se radno vrijeme niti vrijeme pauze. Dakle, da bi se vidjeli radno vrijeme i vrijeme stanke, potrebno je doći do pisarnice, odnosno na ulaz u pisarnicu.

Većina tajnih kupaca (80 %) nije odmah vidjela oglasnu ploču, a većina njih je navela da im te informacije nisu pomogle (na oglasnim pločama nije bilo informacije koje su im bile relevantne). Svi tajni kupci su dodatne upute dobili na šalteru informacija.

Većinu kupaca sudski policajci su uputili kako da se kreću kroz sigurnosnu provjeru i gdje da ostave torbu i mobitel dok njih 30% policajci nisu uputili što trebaju raditi prilikom prolaska kroz sigurnosnu provjeru (nalazili su u prostoriji u blizini ulaznog prostora).

Sudski policajac me pitao šta sam trebao i objasnio mi kako ću proći sigurnosnu provjeru
(Žena, VSS, 37 godina)

Kada sam ušao u zgradu Suda, policajci su bili u susjednoj prostoriji s otvorenim vratima, a radnik na Informacijama mi je odgovorio gdje je pisarnica i sam sam prošao kroz uređaj za detekciju metala (Muškarac, VSS 36 godina)

Na moj upit sudski policajac mi je objasnio gdje se nalazi oglasna ploča. Nije bila uočljiva jer se nalazila na kraju hodnika, kod pisarnice i na bočnom zidu. Prilikom pregledavanja iste nisam mogao naći informacije o pisarnici, zemljišno-knjižnom uredu niti odjeljenju za pravna lica. (muškarac, SSS, 47 godina)

Sedam od deset (njih 70 %) tajnih kupaca je odmah došlo na red, dok je preostali dio tajnih kupaca morao čekati od tri do pet minuta. Većina tajnih kupca, njih osmero, su zadovoljni načinom na koji im se obratila osoba koja radi na šalteru – uglavnom su pozdravile/odgovorile s „dobar dan“. Većina tajnih kupaca (njih 80 %) je zadovoljna odnosom i ljubaznošću osoblja u pisarnici ali ne i s profesionalnim odnosom u smislu

poznavanja materije jer su za potpun odgovor morali postaviti više pitanja. I nakon postavljenih pitanja nisu dobili sve potrebne odgovore.

Svi tajni kupci su odgovore, na tražene informacije, dobili usmeni odgovor o potrebnim aktivnostima. Tajni kupci su kvalitetu dobivenih informacija različito ocijenili. Manje od polovice tajnih kupaca (40 %) smatraju da su informacije bile jasne i potpune, njih 30 % smatra da je dobivena informacija bila nedovoljno jasna i precizna, a 30 % njih je bilo upućeno na drugo mjesto. Skoro svim tajnim kupcima koji su morali ponoviti pitanje, osoba na šalteru pažljivije je objasnila šta je potrebno poduzeti.

Nisam dobio odgovor na tražene informacije jer zaposlenica u pisarnici nije znala gdje se može naći lista vještaka i postoji li na stranici Suda.

(Muškarac, SSS, 49 godina)

Više od pola tajnih kupaca (60 %) je moralo postaviti dodatna pitanja kako bi dobili potpuni odgovor. I nakon dobivenih odgovora, manji broj tajnih kupaca je imao potrebne informacije o tome koja dokumentacija im je potrebna, gdje trebaju predati zahtjev i dobiti traženi dokument. Nešto više od polovice, njih šest, je znalo koliko im je novaca potrebno za tražene usluge, a njih troje je saznalo gdje trebaju kupiti potrebne takse. Najmanji broj tajnih kupaca, njih 30 %, je saznalo koliko bi trajao njihov postupak ili ostvarenje sudske usluge zbog koje su došli u Općinski sud u Mostaru.

Svim tajnim kupcima je odgovoreno na pozdrav, ali nitko od tajnih kupaca nije dobio upute od sudskih policajaca vezano za preuzimanje mobitela.

Kada se radi o ljubaznosti pojedinih uposlenika Suda, tajni kupci su najlošije ocijenili sudske policajce – prosječnom ocjenom 4 (na skali do 1 do 5, na kojoj 1 znači „jako neljubazan“, a 5 „jako ljubazan“). Šaltersko osoblje je ocijenjeno nešto boljom prosječnom ocjenom koja iznosi 4,5.

Kada sam ušao sudski policajci su sjedili u prostoriji do i nisu mi se obratili. (Muškarac, SSS, 38 godina)

OPĆINSKI SUD U TUZLI

Svi tajni kupci su primijetili da je zgrada općinskog suda u Tuzli nova i da je sve obilježeno jasno vidljivim, visećim oznakama u hodniku zgrade.

Svi tajni kupci su naveli da postoji prilagođen prilaz za osobe s invaliditetom i da se u Sud ulazi samo na jedna velika staklena vrata koje služe i za izlaz iz Općinskog suda u Tuzli i da vrata nisu obilježena s oznakom ULAZ i IZLAZ ali da je jasno da su to vrata za ulaz i izlaz. Isti broj tajnih kupaca je navelo da su radno vrijeme Suda i vrijeme pauze jasno istaknuti na ulaznim vratima Suda.

Što se tiče dobivanja jasnih informacije od sudskih policajaca o kretanju kroz sigurnosnu provjeru, većina tajnih kupaca, njih 80 % je dobilo jasne informacije o kretanju kroz sigurnosnu provjeru, kao i informacije o tome gdje, pri prolasku kroz ovaj dio, trebaju ostaviti osobne stvari (torbicu, metalne predmete, mobitel i sl.).

Sudski policajci su bili ljubazni i profesionalni i odmah su mi, prilikom prolaska kroz vrata, objasnili što trebam uraditi prilikom prolaska kroz sigurnosni prolaz. (muškarac, VSS, 32 godine)

Prilikom boravka u Sudu, velika većina tajnih kupca (njih 90 %) odmah je primijetilo/vidjelo oglasnu ploču na kojoj su bile informacije vezane za odluke, bez informacija vezanih za urede kao što su pisarnica i sl. Oni tajni kupci kojima su trebale dodatne upute za tražene šaltere na koje su trebali otići, pitali su na informacijama ili sudske policajce i poslije toga su lako našli šalter/prostoriju koji/a im je trebao/la. Skoro svi tajni kupci, njih devetero (90%) su naglasili da su šaltere našli jednostavno i lako (samostalno ili uz pomoć sudskih policajaca).

Prilikom ulaska u zgradu nisam trebao pitati nikoga gdje se nalazi pisarnica jer je sve jasno obilježeno na vidljivim mjestima. (muškarac, SSS, 36 godina)

Sve potrebne upute sam dobila od uposlenika koji rade na šalteru za informacije (žena, VSS, 28 godina).

Manji broj tajnih kupaca (njih 20 %) je odmah došao na red dok su ostali morali čekati od pet do 10 minuta, a u prosjeku sedam minuta. Sedam od deset tajnih kupaca (njih 70 %) ocijenilo je da im se osoba koja radi na šalteru obratila pristojno ili ljubazno. Ostali su naveli da su osobe na šalterima bile manje ljubazne

Osoba na šalteru je bila ljubazna i prijatna (žena, SSS, 34 godine)

Ženska osoba koja je radila na šalteru pisarnice nije bila previše zainteresirana za razgovor (muškarac VSS, 41 godina)

Što se tiče načina odgovaranja na upite, većina tajnih kupaca (njih 90%) je informacije dobila usmeno, dok je jedno dobilo informacije u pisanom obliku. Više od polovice tajnih kupaca (njih 70 %) smatra da su dobivene usmene informacije bile jasne, detaljne i profesionalne, a njih 30 % da je dobilo kratka i ne previše detaljna pojašnjenja.

Dobivene informacije su bile precizne ali nedovoljno jasne pa sam morao postaviti više pitanja da bih dobio potrebne odgovore. (muškarac, VSS, 38 godina)

Radnica na pisarnici mi je odgovorila na pitanja ali sam morala postaviti više pitanja za tražene informacije. (žena, SSS, 31 godina)

Većina tajnih kupaca (njih 70 %) moralo je postaviti dodatna pitanja kako bi dobili potpuni odgovor na svoj upit. Više od polovice tajnih kupaca je navelo da je u tom slučaju osoba na šalteru pažljivije objasnila što dalje trebaju poduzeti, a preostalo četvero da je radnica, nakon postavljenih dodatnih pitanja, reagirala nervoznije i davala odgovore s dozom nestrpljenja. Tajni kupci koji su postavili dodatna pitanja, u prosjeku su morali postaviti još tri pitanja, od jednog do pet pitanja.

Većina tajnih kupaca, njih sedam (90%) dobilo je odgovor na svoj pozdrav, dok njih 10% nije dobilo nikakav odgovor na svoj pozdrav.

Većina tajnih kupaca su naveli da su morali postaviti dodatna pitanja kako bi znali koji im dokumenti trebaju za obavljanje procedure zbog koje su došli kao i gdje da ih izvade kao i gdje da predaju zahtjev i koliko im novaca treba za ostvarivanje usluge zbog koje su došli ali i gdje će kupiti taksene marke i koliko će postupak trajati.

Tajni kupci su ljubaznost uposlenika Suda ocijenili različitim ocjenama. Sudski policajci su ocijenjeni prosječnom ocjenom od 4,5 (što na ljestvici od 1 do 5, na kojoj 1 znači „jako neljubazan“, a 5 „jako ljubazan“ najbliže predstavlja ocjenu „jako ljubazan“). Osoblje na prvom šalteru (informacije) je ocijenjeno prosječnom ocjenom 4, a na drugom također 4. Ljubaznost sudskih policajaca je ocijenjena najvećom ocjenom od tajnih kupaca.

Sudski policajci i osoblje su bili ljubazni i profesionalni (muškarac, SSS, 32 godine)

Policajci su bili jasni i profesionalni a službenica na pisarnici je bila poslova ali nezainteresirana i malo nervozna (žena, VSS, 34 godine)

OSNOVNI SUD U BANJA LUCI

Svi tajni kupci su primijetili da zgrada Suda ima prilagođen ulaz za osobe sa invaliditetom, a da ulazna i izlazna vrata nisu jasno obilježena kao i da su radno vrijeme Suda i vrijeme pauze jasno istaknuti. U zgradi Suda policajci odgovaraju na upite i daju informacije gdje se nalaze uredi koje traže, a tajni kupci, prilikom boravka u Sudu, nisu vidjeli oglasnu ploču.

Što se tiče dobivanja jasnih informacije o kretanju kroz sigurnosnu provjeru od sudskih policajaca, tajni kupci su ušli u sud nakon što ih je sudski policajac pitao imaju li nedozvoljenih predmeta kod sebe.

Prilikom ulaska na Sud sudski policajac me pitao imam li nedozvoljenih stvari kod sebe i što trebam i kada sam im objasnila, uputili su me dalje, pri čemu su mi oni dali većinu potrebnih informacija. (žena, SSS, 34 godine)

.U sudu je bio jedan policajac koji me pitao za nedozvoljene stvari i dao mi upute za ured koji sam tražio (muškarac, SSS, 42 godine)

Sve potrebne informacije sam dobila od sudskog policajca (žena, SSS, 45 godina)

Svi tajni kupci su bili zadovoljni brzinom dolaska na red jer je velika većina (80 %) došla na red odmah ili u roku od 5 minuta.

Osam od deset tajnih kupaca (njih 80 %) ocijenilo je da im se osoba koja radi na šalteru obratila pristojno ili ljubazno. Ostali su naveli da su osobe na šalterima bile manje ljubazne .

Radnica u Pisarnici je bila profesionalna i odgovorila na pitanja koja sam postavio (muškarac, SSS, 38 godina)

Službenica je bila profesionalna i razumljiva (muškarac SSS, 37 godina)

Što se tiče načina odgovaranja na upite, većina tajnih kupaca (njih 90%) je informacije dobila usmeno, dok je jedno dobilo informacije u pisanom obliku, a jedan tajni kupac je upućen na drugo radno mjesto. Svi tajni kupci su mišljenja da su dobivene usmene informacije bile jasne, adekvatne i sukladne traženom.

Odgovor koji sam dobio na postavljeno pitanje je bio jasan (muškarac, VSS, 41 godina)

Svi tajni kupci su morali postaviti dodatna pitanja kako bi dobili potpuni odgovor na svoj upit. Njih 80% je navelo da je u tom slučaju osoba na šalteru pažljivije objasnila što dalje trebaju poduzeti, a dva tajna kupca su navela da zaposlenica nije bila ljubazna. Tajni kupci koji su postavili dodatna pitanja, u prosjeku su morali postaviti još dva pitanja, od jednog do tri.

Svi tajni kupci su naveli da su dobili odgovarajući odgovor na svoj pozdrav.

Velika većina tajnih kupaca (njih osmero) su nakon dobivenih informacija znali koji im dokumenti trebaju za obavljanje procedure zbog koje su došli kao i gdje da ih izvade. Svi tajni kupci su dobili informacije gdje trebaju predati zahtjev, a nešto više od polovice (60 %) je dobilo informaciju koliko im novaca treba za ostvarivanje

usluge zbog koje su došli dok je mali broj (njih troje) dobilo odgovore gdje će kupiti taksene marke i koliko će postupak trajati (odgovore su dobili nakon dodatnih pitanja).

Nikome od tajnih kupaca nije rečeno što treba uraditi s mobitelom ni gdje će ga ostaviti.

Tajni kupci su ljubaznost uposlenika Suda ocijenili različitim ocjenama. Sudski policajci su ocijenjeni prosječnom ocjenom od 4,2 (što na skali do 1 do 5, na kojoj 1 znači „jako neljubazan“, a 5 „jako ljubazan“ predstavlja ocjenu „jako ljubazan“). Osoblje koje radi u pisarnici je ocijenjeno prosječnom ocjenom 3,7.

Sve potrebne informacije mi je dao sudski policajac. (muškarac, SSS, 39 godina)

9. Zaključak

Iako je u određenim segmentima došlo do blagog poboljšanja stavova građana prema pravosuđu u BiH, opći stupanj povjerenja stanovnika u pojedine institucije povezane sa pravosudnim sistemom i dalje je nizak - za većinu institucija prosječni stupanj povjerenja više je negativan nego pozitivan, a nerijetko odražava i ravnodušne ili nejasno definirane stavove koji se prepoznaju u velikom broju ispitanika koji biraju srednje ocjene.

Također, opće mišljenje o radu pravosudnog sistema u BiH je nisko, sa više negativnih nego pozitivnih procjena. Najlošije mišljenje je na području Općinskog suda u Sarajevu, a najbolje na području Općinskog suda u Tuzli..

Oko polovine ispitanih smatra kako prosječan stanovnik BiH ne može očekivati pošteno suđenje ukoliko bude u sudskom postupku što ide u prilog općem nepovjerenju koje građani iskazuju prema pravosudnim institucijama.

Građani uglavnom smatraju kako situacija u pravosuđu ostaje ista u referentnom periodu od proteklih pet godina, da trajanje postupaka ostaje isto te da neovisnost pravosuđa ostaje ista. Pozitivnih procjena je znatno manje od negativnih.

Kao i kod prethodnih istraživanja, korupcija je prepoznata kao ubjedljivo najveći problem pravosuđa. Ističe se još i utjecaj politike na sudove, nejednakost zakona za sve i trajanje postupaka. Korupcija u policiji i korupcija među sucima ocijenjena je dosta loše, većina građana smatra da je prisutnost korupcije među ovim predstavnicima pravosudnih institucija veliki problem pravosudnog sistema.

Percepcija korumpiranosti mjerena je za čelnike političkih stranaka, ministre, izabrane zastupnike, carinske i porezne službenike, liječnike, sudije, tužioce, univerzitetske profesore, poslovne ljude, vjerske vođe, policajce, čelnike NVO i medije. Za sve navedene predstavnike osim za čelnike nevladinih organizacija, vjerske vođe, poslovne ljude i univerzitetske profesore, više od polovine ispitanih smatraju da je korupcija prisutna u velikoj ili većoj mjeri.

Kada govorimo o kvaliteti rada/usluga službi u pravosudnom sistemu BiH, značajan broj ispitanih zauzima neutralan stav. Kao i kod prethodnih istraživanja, najlošije ocjene dobili su tužioc i sudije. Najbolje su ocijenjeni advokati.

Većina ispitanika smatra kako je prisutna nejednakost postupanja prema različitim skupinama korisnika. Najveće razlike percipiraju se u postupanju sa prosječnim korisnicima i političarima gdje 86,3% ispitanih smatra kako se sudovi ne odnose isto prema prosječnim stanovnicima i političarima. U prosjeku 79,9% ispitanih smatra kako je nejednakost prisutna i na bazi ekonomskog statusa, odnosno, da sudovi ne postupaju isto prema bogatim i siromašnim korisnicima.

Poteškoće koje je najviše ispitanih susrelo u pravosudnom sistemu iste su kao prethodnih godina - poteškoće pri pribavljanju dokumenata i neljubaznost.

Sudska nagodba i dalje je alternativni način rješavanja sudskih sporova sa kojim je upoznat najveći broj ispitanih, potom slijedi mirenje. Puno manje osoba upoznato je sa medijacijom. Općenito, mali broj ispitanih je koristio neke od alternativnih načina rješavanja sudskih sporova, oko 13% ispitanih. Najčešće korišten alternativni način rješavanja sudskih sporova je sudska nagodba. Ispitanici koji su koristili neki od alternativnih načina rješavanja sudskih sporova najčešće navode kako su djelomično zadovoljni takvim načinom rješavanja spora – više od polovine. Kao razlog nezadovoljstva najčešće navode kako takav način rješavanja spora nije ispunio njihova očekivanja. Značajan broj ispitanih ne koristi usluge odvjetnika te nisu bili u mogućnosti odgovoriti na pitanje o tome je li ih odvjetnik informirao o postojanju alternativnih načina rješavanja sporova. Ispitanici koji koriste odvjetničke usluge uglavnom budu informirani o postojanju alternativnih načina rješavanja sudskih sporova. Više od polovine ispitanih navodi kako bi koristili alternativne načine rješavanja sudskih sporova ukoliko bi bili informirani o njima. Kao glavni razlozi zbog kojih bi izabrali neki od ovih alternativnih načina rješavanja sudskih sporova navode se kraće vrijeme rješavanja sporova i manji troškovi.

Sudije su najbolje ocijenjeni po pitanju stručnosti – više od polovine ispitanih pozitivno ocjenjuje stručnost sudaca. Najniže ocjene suci su dobili kod aspekta nepristranosti.

Najveći broj ispitanih zauzima neutralan stav kada je u pitanju procjena ukupnog zadovoljstva radom Općinskog/Osnovnog suda u posljednjih pet godina. No, kod onih koji su izrazili pozitivan ili negativan stav više je pozitivnih impresija.

Brzina rješavanja predmeta i sudski troškovi ističu se kao negativne odlike rada sudova. Pozitivno mišljenje ispitanici daju za adekvatan prostor i uređenje sudova i korektan odnos od strane sudskog osoblja. Relativno pozitivne ocjene dodijeljene su za korektan odnos od strane sudija i poštivanje procedura.

Blizu polovine ispitanih smatraju da nisu uopće ili nisu dovoljno informirani o radu općinskih/osnovnih sudova. Važno je naglasiti i kvalitativna saznanja prikupljena iz iskustava anketara koji su bili u direktnom kontaktu sa ispitanicima. Po okončanju procesa prikupljanja podataka sa anketarima je obavljen izlazni razgovor kako bi se prikupile informacije o spontanim komentarima ispitanika. Iz ovih razgovora izdvajaju se dva zaključka:

- Ispitanici ne razlikuju rad općinskih/osnovnih sudova od drugih komponenti pravosudnog sistema nego pravosudni sistem promatraju kao cjelinu o kojoj imaju određeno (pozitivno ili negativno) mišljenje.
- Mišljenje ispitanika o pravosuđu u BiH značajno je oblikovano konkretnim sudskim procesima/slučajevima koji su medijski snažno eksponirani što dodatno naglašava ulogu i značaj medija u kreiranju opće atmosfere povezane sa pravosudnim sistemom u BiH.

10. Preporuke

Bazirano na rezultatima Finalnog istraživanja zadovoljstva korisnika sudova mogu se izdvojiti četiri kategorije okvirnih smjernica/preporuka. Važno je naglasiti da se radi o preporukama koje su bazirane na percepciji o radu pravosuđa od strane građana, a ne nužno na stvarnom stanju u pravosuđu BiH. Stoga bi za kreiranje konkretnijih preporuka o aktivnostima koje treba poduzeti kako bi se rad pravosuđa poboljšao, bilo potrebno uraditi detaljnu analizu stanja u institucijama pravosuđa.

1. Unaprijediti interne procese unutar jedinica pravosudnog sistema

Kada su u pitanju općinski/osnovni sudovi, istraživanje je pokazalo kako građani najčešće koriste operativne usluge poput vađenja uvjerenja, ostavinskih postupaka i zemljišno-knjižnih postupaka. Istovremeno, građani pokazuju visok stupanj nezadovoljstva brzinom rješavanja njihovih predmeta. Većinsko mišljenje građana je da trajanje postupaka u posljednjih 5 godina ostaje isto ili da se povećava te trajanje postupaka kao i procedure u sudskim postupcima smatraju značajnim problemom pravosuđa u BiH. Iako IT opremljenost sudova nije percipirana kao najveći problem pravosuđa, preporuka je da se upravo kroz različita IT rješenja pokušaju pojednostaviti one procedure koje je moguće riješiti na taj način te da se omogući što više „online“ načina za saradnju sa građanima. E-uprava kao širi koncept rada vladinih institucija zasigurno može naći svoju primjenu i u pravosudnom sistemu te ulaganje napora u tom pravcu može doprinijeti rasterećenju zaposlenika u pravosuđu, skraćivanju vremena potrebnog za rješavanje predmeta, smanjenju broja posjeta sudovima radi rješavanja predmeta i općenito povećanju transparentnosti u radu sudova. Također, korisnom bi bila i primjena dobrih praksi koje imaju zemlje EU te se u tom smislu preporučuje istraživanje primjera dobre prakse i mogućnosti primjene u pravosuđu BiH.

2. Promovirati rad pravosudnih institucija

Istraživanje pokazuje kako građani nisu dovoljno upoznati sa radom općinskih/osnovnih sudova, malo ih je vidjelo ili čulo određene reklame vezane za rad pravosuđa i općeniti dojam je da svoje mišljenje o pravosuđu baziraju na osnovi pojedinačnih medijski snažno eksponiranih slučajeva koji najčešće ne idu u prilog pravosudnim institucijama. Dodatno, građani ne razlikuju rad općinskih/osnovnih sudova od drugih komponenti pravosudnog sistema nego pravosudni sistem promatraju kao cjelinu o kojoj imaju određeno mišljenje za koje rezultati istraživanja pokazuju da je uglavnom negativno. Zanimljivo je da čak i građani koji nisu imali nikakvo lično iskustvo sa općinskim/osnovnim sudovima o radu sudova imaju negativno mišljenje što implicira da su ga formirali na osnovi medijskih izvještavanja o pravosuđu općenito.

U tom smislu preporučuje se provedba kontinuiranih i dugoročnih kampanja informiranja i svojevrsne edukacije građana o radu i postignućima institucija koje čine pravosudni sistem BiH, a kako bi građani svoje mišljenje o pravosuđu formirali na osnovi objektivnih informacija, a ne na osnovi pojedinačnih slučajeva. Medijske kampanje bi, između ostalog, trebale tretirati pitanja korupcije, utjecaja politike na pravosuđe te općenito neovisnosti pravosuđa koja su snažno negativno ocijenjena na svim česticama koje su imale dodira sa procjenama ovih komponenti. Kvalitetnim medijskim kampanjama može se postići veće povjerenje građana u rad pravosudnih institucija, doprinijeti transparentnosti u radu, povećati znanje građana o funkcioniranju pravosuđa te općenito poboljšati atmosfera vezana za pravosudni sistem BiH.

3. Približiti se građanima

Stručnost sudija i sudskih službenika nije alarmantno negativno ocijenjena te se kod pitanja koja dotiču stručnost, poštivanje procedura i temeljitost u radu naziru stavovi koji naginju ka poštivanju općenite pravne struke. Građani još uvijek imaju poštovanja prema specifičnim znanjima sudaca i drugih osoba zaposlenih u pravosudnom sistemu što može biti dobra osnova za građenje kvalitetnijih odnosa sudova i građana. S druge strane, građani izražavaju određeni stepen nezadovoljstva kada je u pitanju jasnoća i razumljivost u verbalnom i pisanom izražavanju sudaca što ukazuje na mogućnost da zaposleni u pravosuđu koriste više stručnu terminologiju koja nije najjasnija prosječnim korisnicima u pravosudnom sistemu. Stoga se preporučuje jednostavnost u pristupu građanima, kako u direktnom kontaktu tako i posredno prilikom medijskih obraćanja predstavnika pravosudnih institucija građanstvu. Pojednostavljena komunikacija može dovesti do boljeg razumijevanja, smanjenja mogućnosti za nesporazumima i smanjenja broja grešaka povezanih sa nerazumijevanjem konkretnih uputa koje građani u svakodnevnim predmetima dobivaju od strane sudija i sudskih službenika. Pozitivan posljedica boljeg razumijevanja bila bi i povećanje nivoa zadovoljstva građana radom pravosuđa.

4. Osnažiti ljudske resurse

Svaki tim snažan je onoliko koliko je snažan i njegov najslabiji član. Preporuka je da se, u skladu sa mogućnostima, napravi analiza postojećeg stanja u pravosuđu u kontekstu broja i stručne osposobljenosti zaposlenih te u skladu sa nalazima počnu provoditi adekvatne korektivne mjere. Redovita istraživanja o potrebama za edukacijama zaposlenih omogućila bi planiranje kvalitetnih edukacija, organiziranje studijskih posjeta i sličnih programa koji mogu doprinijeti osnaživanju kapaciteta ljudi zaposlenih u pravosuđu. Posebno korisno bi bilo da se kroz edukacije prate i suvremeni trendovi u oblasti pravosuđa kako cijeli sistem ne bi zaostajao u odnosu na zemlje EU. Dodatno, rezultati istraživanja pokazali su kako se građani u svom kontaktu sa pravosuđem relativno često susreću sa neljubaznošću te bi bilo dobro prevenirati takve pojave kroz

educiranje zaposlenih u oblasti komunikacije sa korisnicima. Komunikacija je samo jedna od mogućih oblasti gdje se edukacija zaposlenih može pokazati korisnom. No, konkretni programi osnaživanja ljudskih resursa kroz edukaciju morali bi se zasnivati na analizi potreba.

11. Izvori

1. Informacije i izvještaji preuzeti sa stranice <https://vstv.pravosudje.ba>:

- „Izgradnja efikasnog pravosuđa u službi građana“
- „Unaprjeđenje efikasnosti sudova i odgovornosti sudija i tužilaca u BiH“
- „Unaprjeđenje kvalitete pravosuđa“
- Izvještaj o neovisnosti, odgovornosti i kvaliteti pravosuđa Bosne i Hercegovine 2018-2020

2. Inicijalno istraživanje zadovoljstva korisnika sudova 2019, PROMO Agencija za ispitivanje javnog mnijenja

3. Dokumenti dostavljeni od strane klijenta:

- IPA 2017, Opis projekt
- Aneks III, Opis projekta
- Aneks III, Organizacija i metodologija
- Smjernice za izradu upitnika
- Tehnička specifikacija

4. Finalni rezultati Popisa stanovništva, domaćinstava i stanova u Bosni i Hercegovini 2013., Agencija za statistiku BiH preuzeti sa www.popis.gov.ba

12. Prilozi

Prilog 1. Upitnik za F2F anketu

Prilog 2. Upitnik za CATI anketu

Prilog 3. Scenariji korišteni u Tajnoj kupnji

Prilog 4. Upitnik za Tajnu kupnju

Prilog 1. Upitnik za F2F anketu

Šifra anketara				
Šifra općine				
Šifra početne točke				
Naziv početne točke				
Datum intervjua				
Početak intervjua				

Dobar dan. Moje ime je i radim kao anketar za Agenciju Promo. Trenutno provodimo istraživanje vezano za zadovoljstvo stanovnika radom Visokog sudskog i tužilačkog vijeća BiH, koji žive na području Sarajeva, Tuzle. Mostara i Banja Luke.

Anketa je anonimna, a njeni rezultati će se koristiti isključivo u svrhu donošenja bitnih preporuka za unaprjeđenje rada sudova i povjerenja javnosti u sudove. Molimo Vas da nam odgovorite ne nekoliko pitanja koja ću Vam pročitati.

A1. Možete li mi reći da li je neki od članova Vašeg domaćinstva, u zadnjih 5 godina, bio stranka u sudskom postupku ili na drugi način bio korisnik sudskih usluga kao što su: vađenje Uvjerenja o ne vođenju krivičnog postupka, ZK izvadak, i sl. U općinskom osnovnom sudu?

1. Da (Zatražiti razgovor s tom osobom)
2. Ne (Ići na A2)

Ne čitati

9. Ne zna /ne želi odgovoriti

A2. Mogu li onda razgovarati s osobom iz Vašeg domaćinstva koja je zadnja imala rođendan ?

P1. Možete li nam reći koliko ste informirani o radu Općinskog/osnovnog suda?

1. U potpunosti sam informiran
2. Djelomično sam informiran
3. Niti jesam niti nisam informiran
4. Nisam dovoljno informiran
5. Uopće nisam informiran
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P2. Na koji način se informirate o radu Općinskog/Osnovnog suda ?

1. Vlastito iskustvo
2. Preko prijatelja
3. Putem radija i TV
4. Pomoću letaka i brošura
5. Preko novina
6. Na internetu
7. _____
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P3. Molim Vas da mi odgovorite koliko imate povjerenja u institucije koje ću Vam navesti. Koristit ćemo ocjene od 1-5 na kojoj 1 znači uopće ne vjerujem, a 5 u potpunosti vjerujem.

	Uopće ne vjerujem	Uglavnom ne vjerujem	Niti ne vjerujem niti vjerujem	Uglavnom vjerujem	U potpunosti vjerujem	NZ/NŽO
Policija	1	2	3	4	5	9
Sudovi	1	2	3	4	5	9
Mediji	1	2	3	4	5	9
Tužilaštvo	1	2	3	4	5	9
Sudci	1	2	3	4	5	9
Vjerski čelnici	1	2	3	4	5	9

P4. Možete li nam reći kakvo je Vaše mišljenje o radu pravosudnog sistema u BiH?

1. Vrlo negativno
2. Uglavnom negativno
3. Niti negativno niti pozitivno
4. Uglavnom pozitivno
5. Vrlo pozitivno
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P5. Šta mislite može li prosječan stanovnik BiH očekivati pošteno suđenje, ukoliko budu u sudskom postupku?

1. Da
2. Ne
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P6. Po Vašem mišljenju, situacija u pravosuđu u posljednjih 5 godina se:

1. Pобољшава
2. Ostaje ista kao i prije
3. Pogoršava se
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P7. Po Vašem mišljenju, uobičajeno trajanje sudskih postupaka, u posljednjih 5 godina, se:

1. Povećava
2. Ostaje ista
3. Smanjuje se
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P8. Po Vašem mišljenju, neovisnost pravosuđa u posljednjih 5 godina se:

1. Povećava
2. Ostaje ista
3. Smanjuje se
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P9. Molimo Vas da nam za sljedeće karakteristike odgovorite jesu li one najveći problem, veliki problem, osrednji problem, manji problem ili uopće nije problem u pravosuđu Bosne i Hercegovine?

	najveći problem	veliki problem	osrednji problem	manji problem	uopće nije problem	NZINŽO
Trajanje postupka	1	2	3	4	5	9
Utjecaj politike na sudove	1	2	3	4	5	9
Troškovi postupka	1	2	3	4	5	9
Procedure u sudskim postupcima	1	2	3	4	5	9
korupcija	1	2	3	4	5	9
Stručnost zaposlenih u pravosuđu	1	2	3	4	5	9
Neovisnost sudova	1	2	3	4	5	9
Nejednakost zakona za sve						

P10. Možete li nam, za navedene karakteristike, odgovorite jesu li one najveći problem, veliki problem, osrednji problem, manji problem ili uopće nije problem u pravosuđu Bosne i Hercegovine?

	Najveći problem	veliki problem	osrednji problem	manji problem	uopće nije problem	NZINŽO
Korupcija među sucima	1	2	3	4	5	9
Korupcija službenika u sudovima	1	2	3	4	5	9
korupcija u policiji	1	2	3	4	5	9
Nestručnost i	1	2	3	4	5	9

neprofesional. sudaca						
Nestručnost i neprofesional. policije	1	2	3	4	5	9
Informatička opremljenost sudova	1	2	3	4	5	9

P11. Po Vašem mišljenju, u kojoj mjeri su korumpirani predstavnici u sljedećim institucijama. Odgovore možete dati koristeći skalu od 1 do 5 na kojoj 1 znači da uopće nema korupcije a 5 da je korupcija prisutna u velikoj mjeri.

	Korupcije uopće nema				Korupcija prisutna u velikoj mjeri	NZ/NŽO
Čelnici polit. stranaka	1	2	3	4	5	9
Ministri	1	2	3	4	5	9
Izabrani zastupnici	1	2	3	4	5	9
Carinski službenici	1	2	3	4	5	9
Porezni službenici	1	2	3	4	5	9
liječnici	1	2	3	4	5	9
sudije	1	2	3	4	5	9
tužioc	1	2	3	4	5	9
Univerziteti profesori	1	2	3	4	5	9
Poslovni ljudi	1	2	3	4	5	9
Vjerske vođe	1	2	3	4	5	9
policajci	1	2	3	4	5	9
Čelnici NVO	1	2	3	4	5	9
mediji	1	2	3	4	5	9

P12. Molimo Vas da ocijenite kvalitetu rada/usluga koje pružaju sljedeće službe u pravosudnom sistemu BiH.

	Vrlo loša	loša	Niti loša niti dobra	dobra	Vrlo dobra	NZ/NŽO
Sudije	1	2	3	4	5	9
Tužioci	1	2	3	4	5	9
Pravobranici	1	2	3	4	5	9
Ombudsmeni	1	2	3	4	5	9
Advokati	1	2	3	4	5	9
Sudski službenici						
Sudsko osoblje						

P13. Da li Vam je jedna od navedenih stavki, u zadnjih 5 godina, otežala pristup pravosudnom sistem?

1. Starosna dob
2. Ekonomski status
3. Nivo obrazovanja
4. Spol
5. Invaliditet
6. Etnička pripadnost
7. Nacionalna pripadnost
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P14. Po Vašem mišljenju, postupaju li sudovi jednako prema sljedećim kategorijama ljudi?

	da	ne	nz/nžo
Žene i muškarci	1	2	9
Bogati i siromašni	1	2	9
Osobe s invaliditetom	1	2	9
Manjine i većine	1	2	9
Prosječni stanovnici i političari	1	2	9
Po nacionalnosti	1	2	9

P15. Jeste li se u svom dosadašnjem iskustvu sa sudskim sistemom osjetili:

1. Nepoštovanje
2. Neljubaznost
3. Predrasude
4. Poteškoće pri pribavljanju dokumenata
5. Nepravično suđenje

6. _____
9. Ne zna/Ne želi odgovoriti

P16. Koja je vrsta predmeta zbog koje ste zadnji put bili u pravosudnom sistemu/imali iskustvo s pravosudnim sis.?

1. Kazneni/krivični postupak
2. Prekršajni postupak
3. Izvršni/ovršnim predmet
4. Ostavinski postupak
5. Zemljišno-knjižni postupak
6. Porodični/bračni odnose
7. Radni sporovi
8. Ostale sudske usluge (vađenje uvjerenja i sl)
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P17. Koliko puta ste morali doći u sud kako bi se riješio Vaš predmet?

1. 0-1 put
2. 2-3 puta
3. 4-5 puta
4. 6 i više puta
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P18. U kojoj fazi je trenutno Vaš predmet?

1. Presuda je pravomoćna
2. U toku je postupak pred sudom
3. U toku je obnovljeni postupak nakon ukinute odluke
4. Zaključena je glavna rasprava
5. Čeka se odluka suda
6. Glavna rasprava je u toku
7. Sud još nije zakazao ročište za glavnu raspravu
8. _____
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P19. Koliko je vremena proteklo od pokretanja do okončanja posljednjeg postupka u kojem ste učestvovali, koji se vodio na Općinskom/Osnovnom sudu ?

1. Do 1. mjeseca
2. Od 1. do 3 mjeseca
3. Od 3 do 6 mjeseci
4. Od 6 do 12 mjeseci
5. Od 1 do 2 godine
6. Od 2 do 4 godine
7. Od 4 do 6 godina
8. Više od 6 godina
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P20. Koliko je vremena prošlo između posljednjeg i pretposljednog ročišta u Vašem postupku, a koji se vodio na općinskom sudu u ?

1. Do 1 mjeseca
2. Do 2 mjeseca
3. Do 3 mjeseca
4. Od 3 do 6 mjeseci
5. Od 6 do 12 mjeseci
6. Duže od jedne godine
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P21. Jeste li upoznati sa nekim od sljedećih alternativnih načina rješavanja sudskih sporova?

	da	ne	nz/nžo
Sudska nagodba	1	2	9
Medijacija	1	2	9
Mirenje	1	2	9

Ako su svi ne onda ide na P24.

P22. Jeste li ikada koristili ovu mogućnost?

1. Da
2. Ne (ići na pitanje 26)
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P23. Koju alternativnu metodu ste koristili?

1. Sudska nagodba
2. Medijacija
3. Mirenje

P24. Jeste li zadovoljni ovim načinom rješavanja spora?

1. Da
2. Djelomično
3. Ne
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P25. Ako je odgovor na prethodno pitanje NE, zašto niste zadovoljni?

1. Predugo je trajalo
2. Nije ispunilo moja očekivanja
3. Imao/la sam dojam da nisu stručni
4. Na ovaj način nikada ne možeš doći do željenog rješenja
5. _____
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P26. Je li Vas Vaš odvjetnik informirao ili o postojanju alternativnim načinima rješavanja sporova?

1. Da
2. Ne
3. Ne koristim usluge odvjetnika
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P27. Ukoliko bi imali potrebne podatke vezana za alternativne načine rješavanja sudskih sporova bi ste li koristili ove metode?

1. Da
2. Ne
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P28. Ako je prethodni odgovor DA, Zbog kojih razloga bi izabrali neki od ovih alternativnih načina rješavanja sudskih sporova?

1. Manji troškovi
2. Kraće vrijeme rješavanja sporova
3. _____
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P29. Molimo Vas da ocijenite sljedeće aspekte rada sudaca u Općinskom/Osnovnom sudu u zadnjih 5 godina koristeći ocjene od 1 do 5 gdje ocjena 1 znači u potpunosti nezadovoljan, a ocjena 5 u potpunosti zadovoljan.

	potpunosti					U potpunosti zadovoljan	NZ/NŽO
	U						
Pristojan i uljudan	1	2	3	4	5	9	
Stručan	1	2	3	4	5	9	
Nepriistrasan	1	2	3	4	5	9	
Temeljiti i dobro pripremljen	1	2	3	4	5	9	
Izražava se jasno i razumljivo	1	2	3	4	5	9	
Piše jasne odluke	1	2	3	4	5	9	
Poštuje procedure	1	2	3	4	5	9	

P30. Molimo Vas da ocijenite sljedeće aspekte rada sudskih službenika u Općinskom/Osnovnom sudu u zadnjih 5 godina koristeći ocjene od 1 do 5 gdje ocjena 1 znači u potpunosti nezadovoljan, a ocjena 5 u potpunosti zadovoljan.

	U potpunosti nezadovoljan				U potpunosti zadovoljan	NZINŽO
Pristojni i uljudni	1	2	3	4	5	9
Stručni	1	2	3	4	5	9
Nepriistrasni	1	2	3	4	5	9
Pružaju tačne (tražene informacije)	1	2	3	4	5	9
Tražene informacije pružaju na vrijeme	1	2	3	4	5	9
Usluge pružaju na vrijeme	1	2	3	4	5	9

P31. Kako bi ste ocijenili fizičku pristupačnost Općinskog/Osnovnog suda u zadnjih 5 godina ?

1. Veoma teško pristupačni
2. Teško pristupačni
3. Niti jedno niti drugo
4. Lako pristupačni
5. Veoma lako pristupačni
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P32. Da li neki od navedenih faktora, u zadnjih 5 godina, ograničavaju ili onemogućavaju pristup Općinskom/Osnovnom sudu?

1. Geografska udaljenost
2. Lokacija sudske zgrade
3. Raspored prostorija suda
4. Nedostatak oznaka i uputa
5. Nedovoljno informacija od strane portira
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P33. Možete li nam reći svoje ukupno zadovoljstvo prostorijama Općinskog/Osnovnog suda, u zadnjih 5 godina, koristeći brojeve od 1 do 5 gdje broj 1 znači u potpunosti se ne slažem, a broj 5 u potpunosti se slažem?

	U potpunosti se ne slažem				U potpunosti se slažem	NZ/NŽO
Prostorije su adekvatne za boravak stranaka	1	2	3	4	5	9
Prostorije su adekvatno opremljene (namještaj)	1	2	3	4	5	9
Prostorije i hodnici su dobro označeni i lako se snaći u zgradi	1	2	3	4	5	9
Postoje jasne informacije za kretanje i ponašanje u zgradi	1	2	3	4	5	9

P34. Jeste li u Općinskom/Osnovnom sudu primijetili promotivne materijale vezane za rad sudova (letke, brošure ili sl.)?

1. Da
2. Ne (ići na pitanje P38)
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P35. Jeste li ih koristili, odnosno pročitali?

1. Da
2. Ne (ići na P38)
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P36. U kojoj mjeri su Vam bili korisni?

1. U potpunosti korisni
2. Donekle korisni
3. Ni korisni ni nekorisni
4. Ne baš korisni
5. Uopće nisu korisni
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P37. Smatrate li da materijali trebaju biti

	da	ne	nz/nžo
Raznovrsniji	1	2	9
Razumljiviji	1	2	9
Dostupniji/Vidljiviji	1	2	9

P38. Možete li nam reći Vaše ukupno zadovoljstvo radom Općinskog/Osnovnog suda u zadnjih 5 godina koristeći ocjene od 1 do 5 gdje ocjena 1 znači u potpunosti nezadovoljan, a ocjena 5 u potpunosti zadovoljan?

1. 1 2 3 4 5

9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P39. Molimo Vas da nam, na osnovu svog dosadašnjeg iskustva, kažete koje su od navedenih stavki pozitivne a koje negativne u radu Općinskog/Osnovnog suda?

	pozitivno	negativno	nz/nžo
Brzina rješavanja predmeta	1	2	9
Organiziranost u radu	1	2	9
korektan odnos od strane sudija	1	2	9
Korektan odnos ostalog sudskog osoblja	1	2	9
Nepristranost/objektivnost	1	2	9
adekvatan prostor/uređenje	1	2	9
Poštivanje procedura	1	2	9
Usluge Zemljišno/knjižnog ureda	1	2	9
Usluge i informacije Pisarnice	1	2	9
Sudski troškovi	1	2	9
Nešto drugo	1	2	9
Navesti:			

P40. Jeste li vidjeli televizijsku ili čuli radijsku reklamu vezanu za unaprjeđenje/poboljšanje rada pravosuđa koju provodi VSTV?

1. Da

2. Ne (ići na pitanje D1)

9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P41. Da li je ta reklama za Vas bila dovoljno informativna?

Koristite ocjene od 1 do 5 gdje ocjena 1 znači nimalo informativna, a ocjena 5 u potpunosti informativna.

1. 1 2 3 4 5

9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P42. Po Vašem mišljenju, kako mediji prikazuju rad Općinskog/Osnovnog suda?

1. Prikazuju pretežno lošu stranu rada ovog suda
2. Prikazuju realnu sliku rada ovog suda
3. Prikazuju pretežno dobru stranu rada ovog suda
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P43. Na koji način bi se vi željeli informirati o aktivnostima VSTV, odnosno aktivnostima vezanih za pravosudni sistem?.

1. TV
2. Radio
3. Novine
4. Preko prijatelja
5. Društvene mreže, portali...
6. E-mail
7. Ne zna/ne želi odgovoriti

Skoro smo završili s upitnikom. Još Vas samo molim da mi odgovorite na nekoliko pitanja vezanih za socio-demografska pitanja koji su nam potrebni za analizu rezultata ove ankete.

D1. Ne pitati ispitanicu/ka Spol?

1. Ženski
2. Muški

D2. Koji stepen obrazovanja imate?

1. Nezavršena osnovna škola
2. Osnovna škola
3. Srednja škola
4. Fakultet i više
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

D3. Koje ste godine rođeni? _____

9. Ne zna/ne želi odgovoriti

D4. Koliko članova ima vaše domaćinstvo? _____

9. Ne zna/ne želi odgovoriti

D5. Možete li nam reći koliki su ukupni prosječni mjesečni prihodi Vašeg domaćinstva uključujući sve prihode u Vašem domaćinstvu?

1. Do 700 KM
2. Od 700 do 1.500 KM
3. Preko 1.500 KM
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

To bi bilo sve. Hvala Vam na izdvojenom vremenu.

Prilog 2. Upitnik za CATI anketu

Dobar dan. Moje ime je i zovem iz agencije Promo koja se bavi ispitivanjem javnog mišljenja. Trenutno vršimo istraživanje javnog mišljenja za Visoko sudsko i tužilačko vijeće Bosne i Hercegovine. Istraživanje je vezano za zadovoljstvo stanovnika radom Visokog sudskog i tužilačkog vijeća BiH, a provodi se na području Sarajeva, Tuzle, Mostara i Banja Luke.

Vaš broj telefon je jedan od slučajno izabranih brojeva u ovim gradovima. Brojevi se biraju pomoću kompjutera (kompjuterskim odabirom brojeva). Anketa je anonimna, a njeni rezultati će se koristiti isključivo u svrhu donošenja bitnih preporuka za unaprjeđenje rada sudova i povjerenja javnosti u sudove. S obzirom da nam je bitno svako mišljenje od odabranih brojeva, molimo Vas da nam odgovorite ne nekoliko pitanja koja ću Vam pročitati. Ova pitanja su ista za sve ispitanike.

Grad/općina	
Datum intervjuja	

C1. Možete li mi reći da li je neki od članova Vašeg domaćinstva, u zadnjih 5 godina, bio stranka u sudskom postupku ili na drugi način bio korisnik sudskih usluga kao što su: vađenje Uvjerenja o ne vođenju krivičnog postupka, ZK izvadak, i sl. U općinskom osnovnom sudu?

1. Da (Zatražiti razgovor s tom osobom)
2. Ne (Ići na C2)
- Ne čitati
9. Ne zna /ne želi odgovoriti

C2. Mogu li onda razgovarati s osobom iz Vašeg domaćinstva koja je zadnja imala rođendan ?

(do P9 – poslije ići na P26)

P1. Možete li nam reći koliko ste informirani o radu Općinskog/osnovnog suda?

1. U potpunosti sam informiran
2. Djelomično sam informiran
3. Niti jesam niti nisam informiran
4. Nisam dovoljno informiran
5. Uopće nisam informiran
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P2. Možete li nam reći kakvo je Vaše mišljenje o radu pravosudnog sistema u BiH?

1. Vrlo negativno
2. Uglavnom negativno
3. Niti negativno niti pozitivno
4. Uglavnom pozitivno
5. Vrlo pozitivno
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P3. Po Vašem mišljenju, situacija u pravosuđu u posljednjih 5 godina se:

1. Poboljšava
2. Ostaje ista kao i prije
3. Pogoršava se
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P4. Po Vašem mišljenju, neovisnost pravosuđa u posljednjih 5 godina se:

1. Povećava
2. Ostaje ista
3. Smanjuje se
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P5. Molimo Vas da nam za sljedeće karakteristike odgovorite jesu li one najveći problem, veliki problem, osrednji problem, manji problem ili uopće nije problem u pravosuđu Bosne i Hercegovine?

	najveći problem	veliki problem	osrednji problem	manji problem	uopće nije problem	NZ/NŽO
Trajanje postupka	1	2	3	4	5	9
Utjecaj politike na sudove	1	2	3	4	5	9
Troškovi postupka	1	2	3	4	5	9
Procedure u sudskim postupcima	1	2	3	4	5	9
korupcija	1	2	3	4	5	9
Stručnost zaposlenih u pravosuđu	1	2	3	4	5	9
Neovisnost sudova	1	2	3	4	5	9
Nejednakost zakona za sve						

P6. Molimo Vas da ocijenite kvalitetu rada/usluga koje pružaju sljedeće službe u pravosudnom sistemu BiH.

	Vrlo loša	loša	Niti loša niti dobra	dobra	Vrlo dobra	NZ/NŽO
Sudije	1	2	3	4	5	9
Tužioci	1	2	3	4	5	9

Pravobranioци	1	2	3	4	5	9
Ombudsmeni	1	2	3	4	5	9
Advokati	1	2	3	4	5	9
Sudski službenici						
Sudsko osoblje						

P7. Da li Vam je jedna od navedenih stavki, u zadnjih 5 godina, otežala pristup pravosudnom sistem?

1. Starosna dob
2. Ekonomski status
3. Nivo obrazovanja
4. Spol
5. Invaliditet
6. Etnička pripadnost
7. Nacionalna pripadnost
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P8. Jeste li se u svom dosadašnjem iskustvu sa sudskim sistemom osjetili:

1. Nepoštovanje
2. Neljubaznost
3. Predrasude
4. Poteškoće pri pribavljanju dokumenata
5. Nepravično suđenje
6. _____
9. Ne zna/Ne želi odgovoriti

P9. Koja je vrsta predmeta zbog koje ste zadnji put bili u pravosudnom sistemu/imali iskustvo s pravosudnim sis.?

1. Kazneni/krivični postupak
2. Prekršajni postupak
3. Izvršni/ovršnim predmet
4. Ostavinski postupak
5. Zemljišno-knjižni postupak
6. Porodični/bračni odnose
7. Radni sporovi
8. Ostale sudske usluge (vađenje uvjerenja i sl)
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P10. Koliko puta ste Vi ili Vaš advokat morali doći u sud kako bi se riješio Vaš predmet?

1. 0-1 put
2. 2-3 puta
3. 4-5 puta
4. 6 i više puta
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P11. Koliko je vremena proteklo od pokretanja do okončanja posljednjeg postupka u kojem ste učestvovali, koji se vodio na Općinskom/Osnovnom sudu ?

- 1 Do 1. mjeseca
- 2 Od 1. do 3 mjeseca
- 3 Od 3 do 6 mjeseci
- 4 Od 6 do 12 mjeseci
- 5 Od 1 do 2 godine
- 6 Od 2 do 4 godine
- 7 Od 4 do 6 godina
- 8 Više od 6 godina
- 9 Ne zna/ne želi odgovoriti

P12. Koliko je vremena prošlo između posljednjeg i pretposljednog ročišta u Vašem postupku, a koji se vodio na općinskom sudu u ?

- 1 Do 1 mjeseca
- 2 Do 2 mjeseca
- 3 Do 3 mjeseca
- 4 Od 3 do 6 mjeseci
- 5 Od 6 do 12 mjeseci
- 6 Duže od jedne godine
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P13. Jeste li upoznati sa nekim od sljedećih alternativnih načina rješavanja sudskih sporova?

	da	ne	nz/nžo
Sudska nagodba	1	2	9
Medijacija	1	2	9
Mirenje	1	2	9

P14. Je li Vas Vaš odvjetnik informirao o postojanju alternativnim načinima rješavanja sporova?

- 1 Da
- 2 Ne
- 3 Ne koristim usluge odvjetnika
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P15. Ukoliko bi imali potrebne podatke vezana za alternativne načine rješavanja sudskih sporova bi ste li koristili ove metode?

1. Da
2. Ne
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P16. Ako je prethodni odgovor DA, Zbog kojih razloga bi izabrali neki od ovih alternativnih načina rješavanja sudskih sporova?

1. Manji troškovi
2. Kraće vrijeme rješavanja sporova
3. _____
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P17. Možete li nam reći svoje ukupno zadovoljstvo prostorijama Općinskog/Osnovnog suda, u zadnjih 5 godina, koristeći brojeve od 1 do 5 gdje broj 1 znači u potpunosti se ne slažem, a broj 5 u potpunosti se slažem?

	U potpunosti se ne slažem				U potpunosti se slažem	NZ/NŽO
Prostorije su adekvatne za boravak stranaka	1	2	3	4	5	9
Prostorije su adekvatno opremljene (namještaj)	1	2	3	4	5	9
Prostorije i hodnici su dobro označeni i lako se snaći u zgradi	1	2	3	4	5	9
Postoje jasne informacije za kretanje i ponašanje u zgradi	1	2	3	4	5	9

P18. Kako bi ste ocijenili fizičku pristupačnost Općinskog/Osnovnog suda u zadnjih 5 godina ?

1. Veoma teško pristupačni
2. Teško pristupačni
3. Niti jedno niti drugo
4. Lako pristupačni
5. Veoma lako pristupačni
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P19. Da li neki od navedenih faktora, u zadnjih 5 godina, ograničavaju ili onemogućavaju pristup Općinskom/Osnovnom sudu?

1. Geografska udaljenost
2. Lokacija sudske zgrade
3. Raspored prostorija suda
4. Nedostatak oznaka i uputa
5. Nedovoljno informacija od strane portira
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P20. Jeste li u Općinskom/Osnovnom sudu primijetili promotivne materijale vezane za rad sudova (letke, brošure ili sl.)?

1. Da
2. Ne (ići na pitanje P24)
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P21. Jeste li ih koristili, odnosno pročitali?

1. Da
2. Ne (ići na P38)
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P22. U kojoj mjeri su Vam bili korisni?

1. U potpunosti korisni
2. Donekle korisni
3. Ni korisni ni nekorisni
4. Ne baš korisni
5. Uopće nisu korisni
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P23. Smatrate li da materijali trebaju biti

	da	ne	nz/nžo
Raznovrsniji	1	2	9
Razumljiviji	1	2	9
Dostupniji/Vidljiviji	1	2	9

P24. Možete li nam reći Vaše ukupno zadovoljstvo radom Općinskog/Osnovnog suda u zadnjih 5 godina koristeći ocjene od 1 do 5 gdje ocjena 1 znači u potpunosti nezadovoljan, a ocjena 5 u potpunosti zadovoljan?

1. 1 2 3 4 5
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P25. Molimo Vas da nam, na osnovu svog dosadašnjeg iskustva, kažete koje su od navedenih stavki pozitivne a koje negativne u radu Općinskog/Osnovnog suda?

	pozitivno	negativno	nz/nžo
Brzina rješavanja predmeta	1	2	9
Organiziranost u radu	1	2	9
korektan odnos od strane sudija	1	2	9
Korektan odnos ostalog sudskog osoblja	1	2	9
Nepristranost/objektivnost	1	2	9
adekvatan prostor/uređenje	1	2	9
Poštivanje procedura	1	2	9
Usluge Zemljišno/knjižnog ureda	1	2	9
Usluge i informacije Pisarnice	1	2	9
Sudski troškovi	1	2	9
Nešto drugo	1	2	9
Navesti:			

P26. Jeste li vidjeli televizijsku ili čuli radijsku reklamu vezanu za unaprjeđenje/poboljšanje rada pravosuđa koju provodi VSTV?

1. Da
2. Ne (ići na pitanje D1)
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P27. Da li je ta reklama za Vas bila dovoljno informativna?

Koristite ocjene od 1 do 5 gdje ocjena 1 znači nimalo informativna, a ocjena 5 u potpunosti informativna.

1. 1 2 3 4 5
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P28. Po Vašem mišljenju, kako mediji prikazuju rad Općinskog/Osnovnog suda?

1. Prikazuju pretežno lošu stranu rada ovog suda
2. Prikazuju realnu sliku rada ovog suda
3. Prikazuju pretežno dobru stranu rada ovog suda
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

P29. Na koji način bi se vi željeli informirati o aktivnostima VSTV, odnosno aktivnostima vezanih za pravosudni sistem?.

1. TV
2. Radio
3. Novine
4. Preko prijatelja
5. Društvene mreže, portali...
6. E-mail
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

Skoro smo završili s upitnikom. Još Vas samo molim da mi odgovorite na nekoliko pitanja vezanih za socio-demografska pitanja koji su nam potrebni za analizu rezultata ove ankete.

D1. Ne pitati ispitanicu/ka Spol?

1. Ženski
2. Muški

D2. Koji stepen obrazovanja imate?

1. Nezavršena osnovna škola
2. Osnovna škola
3. Srednja škola
4. Fakultet i više
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

D3. Koje ste godine rođeni? _____

9. Ne zna/ne želi odgovoriti

D4. Koliko članova ima vaše domaćinstvo? _____

9. Ne zna/ne želi odgovoriti

D5. Možete li nam reći koliki su ukupni prosječni mjesečni prihodi Vašeg domaćinstva uključujući sve prihode u Vašem domaćinstvu?

1. Do 700 KM
2. Od 700 do 1.500 KM
3. Preko 1.500 KM
9. Ne zna/ne želi odgovoriti

To bi bilo sve. Hvala Vam na izdvojenom vremenu.

Prilog 3. Scenariji korišteni u Tajnoj kupnji

1. Vještak

Dobar dan.

Molim Vas, meni treba vještak. Kako ga mogu odabrati? Ukoliko osoba na šalteru pita; Koji vještak Vam treba?

Odgovoriti, građevinski, ekonomski financijski itd)

Ukoliko osoba na šalteru ne spomene ili neda listu vještaka, pitati. Gdje ima lista vještaka?

Hvala i doviđenja

2. Medijator

Dobar dan.

Meni treba medijator. Kako ga mogu odabrati? Ukoliko osoba na šalteru pita; Zbog čega, zašto...Odgovoriti:

Porodični spor.

Ukoliko osoba na šalteru ne spomene ili neda listu medijatora, pitati. Gdje ima lista medijatora?

Hvala i doviđenja

3. Pokretanje tužbe

Dobra dan

Molim Vas, gdje i kako se predaje podnesak za pokretanje tužbe?

Ukoliko osoba na šalteru neda informacije o mjestu predavanja i visini taksi pitati: Gdje se predaje i kolika je taksa ?

Hvala i doviđenja

4. Žalba na sudske odluke

Dobar dan

Molim Vas, gdje i kako se predaje žalba na sudske odluke?

Ukoliko osoba na šalteru neda informacije o mjestu predavanja i visini taksi pitati: Gdje se predaje i kolika je taksa ?

Hvala i doviđenja

5. Uvjerjenje o nevođenju krivičnog postupka

Dobar dan.

Molim Vas, treba mi uvjerenje o nevođenju krivičnog postupka. Kako da podnesem zahtjev za izdavanje uvjerenja?

Ukoliko osoba na šalteru neda tražene informacije, pitati: Kolika je taksa ?

Hvala i doviđenja

6. Nadovjera za inostranstvo

Dobar dan.

Želim uraditi nadovjeru/legalizaciju za inostranstvo. Kako to da uradim? Ukoliko osoba na šalteru pita za šta je potrebna nadovjera, reći: Za rodni list. Ukoliko osoba na šalteru ne spomene takse ili cijenu, pitati:

Koliko i kako se nadovjera plaća ?

Hvala i doviđenja

7. ZK izvadak

Dobar dan.

Treba mi zemljišno-knjižni izvadak. Kako da ga izvadim?

Ukoliko osoba na šalteru neda informacije o mjestu predavanja i visini taksi pitati: Gdje se predaje i kolika je taksa ?

Hvala i doviđenja

8. Predaja za uknjižbu

Dobar dan.

Htjela/htio sam predati zahtjev za uknjižbu. Kako da to uradim?

Ukoliko osoba na šalteru neda informacije o mjestu predavanja i visini taksi pitati

Gdje se predaje i kolika je taksa ?

Hvala i doviđenja

9. Razgledanje i obavijesti o spisima predmeta

Dobar dan.

Htjela/htio bih neke obavijesti o spisima predmeta. Na koji način da dođem do njih? Koje informacije mogu dobiti?

Hvala i doviđenja

10. Informacije o arhiviranim predmetima

Dobar dan. Trebaju mi informacije o arhiviranom predmetu. Kako da ih dobijem?

Hvala i doviđenja

11. Obavještenje o ročištu

Dobar dan. Trebaju mi informacija kako ću biti obaviješten o ročištu, kako će mi se uputiti poziv? Za koliko mogu očekivati poziv?

Hvala i doviđenja

12. Registracija firme u registru pravnih lica

Dobar dan.

Htio bih registrovati firmu. Kako da to uradim, kakva je procedura? Ukoliko osoba na šalteru pita o kakvoj se firmi radi, reći d.o.o. Ukoliko osoba na šalteru neda informacije o mjestu predavanja zahtjeva i visini taksi, pitati:

Gdje se predaje zahtjev i kolika je taksa?

Hvala i doviđenja

13. Izvadak iz registra pravnih osoba

Dobar dan.

Treba mi izvadak iz registra pravnih osoba. Kako da ga izvadim? Ukoliko osoba na šalteru neda informacije o mjestu predavanja zahtjeva i visini taksi, pitati:

Gdje se predaje zahtjev i kolika je taksa?

Hvala i doviđenja

14. Kazna za prekršaj

Dobar dan.

Trebam platiti kaznu za prekršaj. Kako se plaća? Ukoliko osoba na šalteru neda informacije o mjestu plaćanja, pitati:

Gdje se plaća?

Hvala i doviđenja

15. Pokretanje ostavinskog postupka

Dobar dan

Želim pokrenuti ostavinski postupak. Koja je procedura. Gdje se to radi?

Hvala i doviđenja

16. Postupak za razvod braka s djecom

Dobar dan

Želim pokrenuti postupak za razvod braka. Koja je procedura? Gdje se to radi?

Ukoliko osoba na šalteru pita da li je brak sa djecom ili bez djece, odgovoriti: Sa djecom.

Hvala i doviđenja

17. Postupak za razvod braka bez djece

Dobar dan

Želim pokrenuti postupak za razvod braka. Koja je procedura? Gdje se to radi?

Ukoliko osoba na šalteru pita da li je brak sa djecom ili bez djece, odgovoriti: Bez djece.

Hvala i doviđenja

18. Pokretanje prekršajnog postupka kada stranka podnese zahtjev za odlučivanje od strane suda

Dobar dan

Želim da sud odluči o mom prekršajnom postupku. Kako da to pokrenem? Koja je procedura?

Ukoliko osoba na šalteru neda informacije o mjestu i načinu predavanja i visini taksi, pitati:

Gdje se predaje zahtjev?

Kakav zahtjev treba biti?

Kolika je taksa?

Kada mogu očekivati odgovor?

Hvala i doviđenja

Prilog 4. Upitnik za Tajnu kupnju

Sud: 1. Sarajevo 2. Banja Luka 3. Tuzla 4. Mostar

Šifra kupca: _____

Datum: _____ Vrijeme trajanja: _____

Ulazak u sud:

1. Postoji rampa za invalide: Da Ne
2. Jasno je obilježeno na koja se vrata se ulazi a na koja izlazi Da Ne
3. Istaknuto je i vidljivo radno vrijeme i vrijeme pauze
4. Sudski policajci su dali jasne informacije o kretanju kroz sigurnosnu provjeru
5. Oglasna ploča je lako uočljiva
6. Našao sam jasna uputstva za
Pisarnicu Da Ne
Zemljišno-knjižni ured Da Ne
Odjeljenje za pravna lica Da Ne
7. Šalter koji mi treba sam našao _____
8. Vrijeme čekanja u redu _____
9. Način obraćanja osoba koje rade na šalteru _____
10. Nakon upita odgovor sam dobio: 1. Pismenim putem 2. Upućen sam na drugo mjesto
3. Usmeno 4. Nisam dobio odgovor
11. Kakav je bio usmeni odgovor _____
12. Ako sam ponovio pitanje osoba je: 1. nervozno reagirala 2. pažljivije objasnila
3. dala mi je informacije napismeno
13. Za cijelu informaciju morao sam postaviti _____ dodatnih pitanja.
14. Na moj pozdrav mi je odgovoreno: 1. da (na koji način) _____ 2. Ne
15. Nakon dobivenih informacija znala/o sam:
Koji mi dokumenti trebaju: 1. da 2. ne 3. NO
Gdje ih treba izvaditi: 1. da 2. ne 3. NO
Gdje trebam predati zahtjev 1. da 2. ne 3. NO
Koliko će me koštati: 1. da 2. ne 3. NO
Gdje ću kupiti takse 1. da 2. ne 3. NO
Koliko će postupak trajati 1. da 2. ne 3. NO
16. Sudski policajac mi je rekao sve što je potrebno uraditi s mobitelom 1. da 2. ne 3. NO
17. Ljubaznost sudskog policajca – od 1 do 5 (1-jako neljubazan; 5-jako ljubazan) _____
18. Koliko je osoba na šalteru 1 bila ljubazna od 1 do 5 (1-jako neljubazan; 5-jako ljubazan) _____
19. Koliko je osoba na šalteru 2 bila ljubazna od 1 do 5 (1-jako neljubazan; 5-jako ljubazan) _____