

# ANALIZA REZULTATA ANKETE O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA SUDOVA I ADVOKATA

Osnovni sud Đakovica,  
Osnovni sud Priština i  
Osnovni sud Prizren

JUN 2018

Horizontal Facility for Western Balkans and Turkey

Funded  
by the European Union  
and the Council of Europe



EUROPEAN UNION

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

Implemented  
by the Council of Europe



*Jačanje kvaliteta i efikasnosti pravosuđa na Kosovu \* (Projekat KoSEJ)*

# **ANALIZA REZULTATA ANKETE O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA SUDOVA I ADVOKATA**

Osnovni sud Đakovica,  
Osnovni sud Priština i  
Osnovni sud Prizren

Jun 2018

---

\* Ovaj naziv ne prejudicira stavove o statusu i u skladu je s Rezolucijom SBUN 1244. i s Mišljenjem MSP o proglašenju nezavisnosti Kosova.

Ovaj izveštaj je sačinjen uz korišćenje sredstava zajedničkog programa Evropske unije i Saveta Evrope. Stavove koji su u njemu izraženi ni u kom slučaju ne treba tumačiti kao stavove koji odražavaju zvanično mišljenje Evropske unije ili Saveta Evrope.

Anketu u sudovima sproveo je Riinvest Institute uz podršku tima KoSEJ u Prištini. Riinvest Institute je takođe obradio i analizirao podatke iz ankete. Reviziju tumačenja obavio je autor Izveštaja: Marko Aavik, ekspert CEPEJ.

# SADRŽAJ

<b>I. UVOD</b> .....	<b>7</b>
<b>II. METODOLOGIJA ANKETA</b> .....	<b>9</b>
<b>III. ZAKLJUČCI ANKETE</b> .....	<b>12</b>
A) KORISNICI SUDA.....	12
I. DOSTUPNOST I PROSTORIJE SUDOVA.....	14
II. RAD SUDA .....	16
III. SUDIJE I ROČIŠTA/RASPRAVE .....	18
IV. TUŽIOCI .....	20
V. PRISTUP INFORMACIJAMA .....	22
VI. OPŠTI RAD SUDOVA .....	24
B) ADVOKATI.....	28
I. ODNOS IZMEĐU ADVOKATA I SUDA.....	29
II. SUDSKA ROČIŠTA/RASPRAVE .....	31
III. ODLUKE SUDA .....	32
IV. POBOLJŠANJE USLUGA SUDA TOKOM PROTEKLIH PET GODINA .....	33
V. KOMENTARI I SUGESTIJE ADVOKATA.....	34
<b>IV. ZAKLJUČCI I PREPORUKE</b> .....	<b>35</b>
A) PREPORUKE ZA OSNOVNI SUD U PRIŠTINI .....	38
B) PREPORUKE ZA OSNOVNI SUD U PRIZRENU.....	40
C) PREPORUKE ZA OSNOVNI SUD U ĐAKOVICI.....	42
<b>V. PRILOG</b> .....	<b>43</b>
A. UPITNIK ZA KORISNIKE SUDOVA .....	44
B. UPITNIK ZA ADVOKATE .....	46

# ANALITIČKI REZIME

Ankete o zadovoljstvu korisnika predstavljaju jedan od ključnih elemenata sektorske politike kojoj je cilj procena kvaliteta procesa koji se odvijaju u sistemima, prvenstveno u pravosudnom sistemu. Uz podršku Projekta KoSEJ, u tri pilot-suda sprovedene su ankete o zadovoljstvu korisnika sudova na osnovu metodologije CEPEJ; to je prvi put na Kosovu urađeno krajem 2017. godine, u osnovnim sudovima u Đakovici, Prištini i Prizrenu.

Ukupno su intervjuisana 924 korisnika suda (od toga 881 Albanac i 43 pripadnika nealbanskih zajednica) i 145 advokata. Korisnici sudova i advokati bili su zamoljeni da nivo svog zadovoljstva u vezi s konkretnim pitanjima ocene na skali od jedan do pet, gde jedan označava „veoma nezadovoljan“, dok pet označava „veoma zadovoljan“.

Na osnovu analize rezultata ankete o zadovoljstvu **korisnika sudova**, prosečni nivo zadovoljstva za tri pilot-suda je sledeći:

- Dostupnost i prostorije sudova – nivo zadovoljstva se kretao u rasponu od 3,5 do 3,6, što ukazuje na potrebu za izvesnim poboljšanjima;
- Rad suda – nivo zadovoljstva se kretao u rasponu od 3,4 do 3,7, s tim što se najniži postignuti rezultat odnosi na pitanje tačnosti održavanja sudskih rasprava/ročišta;
- Sudije i ročišta/rasprave – nivo zadovoljstva kretao se u rasponu od 3,4 do 4,1, s tim što se najniži postignuti rezultat odnosi na pitanje dužine postupka;
- Tužioci – prosečan nivo zadovoljstva iznosio je oko 3,4, s tim što je nivo zadovoljstva korisnika sudova učtivošću i stavom sudija bio viši (3,8) nego nivo zadovoljstva učtivošću i stavom tužilaca;
- Pristup informacijama – nivo zadovoljstva kretao se u rasponu od 3,6 do 3,8;
- Opšti rad sudova – nivo zadovoljstva se kretao u rasponu od 2,9 do 3,4, što je najniži rezultat u celoj anketi. Korisnici sudova su naročito nezadovoljni cenom usluga koje sudovi pružaju (2,9).

Iz analize rezultata ankete o zadovoljstvu advokata, može se izvesti sledeći prosečni nivo zadovoljstva za tri pilot-suda:

- Odnos između advokata i suda – kada je reč o tri pitanja (brzina odgovora na zahteve advokata, kvalitet odgovora na zahteve advokata, digitalizacija postupka, kvalitet i korisnost veb-sajta suda) rezultat je bio niži od tri, što daje razlog za zabrinutost. U Prištini je otprilike 75% advokata izrazilo nezadovoljstvo digitalizacijom postupka i kvalitetom i korisnošću veb-sajta suda.
- Sudska ročišta/rasprave – nivo zadovoljstva se kretao u rasponu od 3,1 do 3,6. Najniži rezultat odnosi se na pitanja koordinacije između suda i advokata radi određivanja datuma rasprave/ročišta i na tačnost održavanja rasprava/ročišta.
- Odluke suda – nivo zadovoljstva kretao se u rasponu od 1,9 do 3,3. Čini se da se rešavanje svih vrsta predmeta odvija sporo u sva tri suda. U odgovorima na ta pitanja dobijeni su najniži rezultati, i to bi trebalo da izazove veliku zabrinutost.
- Poboljšanje usluga suda tokom proteklih pet godina – više od 80% advokata u Prizrenu i gotovo 60% advokata u Đakovici odgovorilo je da se kvalitet usluga poboljšao u navedenom periodu. Nasuprot njima, samo 31% advokata u Prištini smatra da su se sudske usluge poboljšale, dok je gotovo polovina njih odgovorila da se te usluge nisu promenile, dok je 22% advokata odgovorilo da su se usluge pogoršale.

Ovaj izveštaj je predstavljen i razmatran sa predstavnicima tri suda tokom radionice održane 15. maja 2018. godine, kao i pojedinačnih sastanaka sa rukovodstvom sudova 15. i 16. maja 2018. Izveštaj i preporuke sadržane u njemu su validirane i sudovi su predložili konkretne aktivnosti za poboljšanje nekih oblasti sudske organizacije i sudskih službi kao odgovor na rezultate anketa.

# UVOD

Saglasno članu 6. Evropske konvencije za zaštitu ljudskih prava i osnovnih sloboda (Rim, 1950): Svako, tokom odlučivanja o njegovim građanskim pravima i obavezama ili o krivičnoj optužbi protiv njega, ima pravo na pravičnu i javnu raspravu u razumnom roku pred nezavisnim i nepristrasnim sudom, obrazovanim na osnovu zakona.

Ankete o zadovoljstvu korisnika predstavljaju jedan od ključnih elemenata sektorske politike kojoj je cilj vrednovanje kvaliteta, pre svega u pravosudnim sistemima. Podaci prikupljeni u anketama o zadovoljstvu radom sudova obično su veoma korisni za svaku pravosudnu organizaciju koja je zainteresovana da izvrši samoprocenu svog rada. Samoprocena se, između ostalog, može koristiti za identifikovanje jakih i slabih strana rada suda kako bi se neprestano poboljšavale usluge koje se pružaju i kako bi se povećalo poverenje korisnika u sprovođenje pravde.

Radna grupa CEPEJ za kvalitet pravosuđa (CEPEJ-GT-QUAL) izdala je metodološki Priručnik za sprovođenje anketa o zadovoljstvu među korisnicima sudova u zemljama članicama Saveta Evrope. Konačna verzija tog priručnika je verzija iz 2016. godine.<sup>1</sup> Taj priručnik je dopunsko sredstvo uz kontrolni spisak kvaliteta CEPEJ koji pomaže sudskom osoblju da izvrši

samoprocenu internih performansi suda.<sup>2</sup> Prema tome, oba ta sredstva ili alatke CEPEJ nude komplementarni uvid u rad suda (sa stanovišta sudskog osoblja i stanovišta korisnika).

Uz podršku Projekta KoSEJ, krajem 2017. su prvi put na Kosovu sprovedene ankete o zadovoljstvu korisnika radom sudova u tri pilot-suda, na osnovu metodologije CEPEJ: anketama su obuhvaćeni osnovni sudovi u Đakovici, Prištini i Prizrenu. Ankete su bile tako koncipirane da se pomoću njih ostvare sledeća dva cilja:

**Interni cilj:** Pomoći upravama sudova da prikupe informacije o organizaciji suda i njegovim aktivnostima kojima je potrebno posvetiti posebnu pažnju i poboljšati ih. Drugačije rečeno, sprovođenje ankete o zadovoljstvu korisnika nije bilo cilj sam po sebi. Rezultate anketa trebalo je temeljito da prouče uprave sudova i na osnovu njih da preduzmu konkretne korake, zasnovane na kratkoročnom i dugoročnom akcionom planu, radi poboljšanja onih oblasti aktivnosti suda u kojima je nivo zadovoljstva korisnika manje-više prosečan ili ispod proseka.

<sup>1</sup> CEPEJ Handbook for Conducting Satisfaction Surveys Aimed at Court Users in Council of Europe Member States (2016/15E): [https://www.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/quality/default\\_en.asp](https://www.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/quality/default_en.asp) (hereinafter "CEPEJ Handbook on Satisfaction Surveys") (u daljem tekstu: „Priručnik CEPEJ o anketama o zadovoljstvu korisnika”).

<sup>2</sup> Vidi. sredstva za kvalitet CEPEJ: [https://www.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/quality/default\\_en.asp](https://www.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/quality/default_en.asp).

**Eksterni cilj:** Pružiti široj javnosti uverenja o tome da je sud transparentna i brižna organizacija, kao i da su povratne informacije koje se dobijaju od korisnika sudova važne i da stvarno utiču na aktivnosti sudova. Zato je važno objaviti rezultate ankete o zadovoljstvu korisnika na način koji pošteno skreće pažnju i na slabe strane sudova. Takođe se preporučuje da se rezultati anketa o zadovoljstvu korisnika objave zajedno sa akcionim planom. Sredstva za objavljivanje rezultata treba da obuhvate veb-stranice, medije (konferencije za novinare, saopštenja za štampu, intervjue u medijima) i slanje rezultata zajedno sa akcionim planom glavnim partnerima u saradnji (komore i udruženja advokata, viši sudovi, ministarstvo pravde itd.).

Ankete je sproveo Riinvest institute, koji je Projekat KoSEJ posebno odabrao za ovaj zadatak. Odgovore date u anketi obradio je Riinvest institute.

U Odeljku 2. opisana je metodologija anketa, dok su u Odeljku 3. predloženi rezultati anketa sprovedenih među korisnicima sudova i među advokatima. U poslednjem odeljku izneti su zaključci i preporuke za tri pilot-suda. Tu su pre svega identifikovane one oblasti rada suda i organizacije suda kojima je potrebno posvetiti posebnu pažnju, kao i poboljšanje u svakom pojedinačnom sudu. U Izveštaju su iznete sledeće preliminarne **preporuke sudovima kako bi se oni ohrabрили da utvrde i počnu da primenjuju konkretne mere radi poboljšanja tih oblasti sudskih usluga, ili barem nekih od tih oblasti, na osnovu nivoa prioriteta koje sami utvrde:**

- Uprave sudova se pozivaju da temeljito prouče rezultate anketa, a posebno one oblasti rada suda i organizacije suda u kojima nivo zadovoljstva nije zadovoljavajući;

- Uprave sudova se takođe pozivaju da identifikuju oblasti organizacije suda ili rada suda u kojima je potrebno sprovesti prioriteta poboljšanja i da pripreme plan konkretnih aktivnosti za ostvarivanje tih poboljšanja, kao odgovor na rezultate anketa;
- Sudovi treba da objave rezultate anketa o zadovoljstvu (pružanje povratnih informacija predstavlja sastavni deo procesa anketiranja; ako se ne preduzmu nikakve mere po dobijanju rezultata ankete u kojima su identifikovani problemi, to može izazvati frustraciju pojedinaca o kojima je reč, usled čega će oni na kraju odbiti da učestvuju u novim anketama);<sup>3</sup>
- Ankete treba periodično ponavljati i da bi se merile promene u pružanju sudskih usluga i da bi se pravosudni sistem snažno uključio u proces sistematskog poboljšanja kvaliteta pruženih usluga.<sup>4</sup>

Ovaj izveštaj je predstavljen i razmatran sa predstavnicima tri suda tokom radionice održane 15. maja 2018. godine, kao i pojedinačnih sastanaka sa rukovodstvom sudova 15. i 16. maja 2018. Izveštaj i preporuke sadržane u njemu su validirane i sudovi su predložili konkretne aktivnosti za poboljšanje nekih oblasti sudske organizacije i sudskih službi kao odgovor na rezultate anketa (pogledajte zaključke i preporuke u daljem tekstu).

<sup>3</sup> CEPEJ Handbook on Satisfaction Surveys (CEPEJ Priručnik o anketama o zadovoljstvu), stav 68.

<sup>4</sup> CEPEJ Handbook on Satisfaction Surveys (CEPEJ Priručnik o anketama o zadovoljstvu), stav 5.



# METODOLOGIJA ANKETA

Ankete su sprovedene na osnovu metodologije CEPEJ koja je prezentovana u Priručniku CEPEJ o anketama o zadovoljstvu.

Održani su sastanci s predsednicima triju sudova 13. i 15. septembra 2017. kako bi im se objasnila metodologija CEPEJ u sprovođenju anketa. Potom je u oktobru 2017. formiran Nadzorni komitet, u čiji su sastav ušli predstavnici tri pilot-suda. S njima su razmotreni obim, ciljevi i organizacija anketa. Odlučeno je da postoje dve ciljne grupe sa dva različita upitnika (onako kako je to preporučeno u Priručniku CEPEJ): (i) jedan upitnik za korisnike sudova (stranke u postupku, svedoke i ostale korisnike kojima je potrebna neka posebna usluga suda) i (ii) jedan upitnik za advokate.

Upitnici koji su korišćeni za te ankete zasnovani su na modelu upitnika koji je sadržan u Priručniku CEPEJ o anketama o zadovoljstvu). Upitnici su prilagođeni specifičnim potrebama tri pilot-suda na osnovu inputa koji su pružili predstavnici Nadzornog odbora i Advokatska komora Kosova.

Od korisnika sudova i advokata zatraženo je da stepenuju svoj nivo zadovoljstva u određenim konkretnim pitanjima na skali od 1 do 5, gde 1 označava „veoma nezadovoljan“; 2 - „nezadovoljan“; 3 - „prosečno zadovoljan“; 4 - „zadovoljan“ i 5 - „veoma zadovoljan“. Obratite pažnju na to da je treći nivo, „prosečno zadovoljan“, sačuvan na skali za korisnike sudova koji, na primer, nisu sasvim sigurni u to kakav je njihov stav. Taj nivo treba oprezno tumačiti. U ovom izveštaju smo se uzdržali od spekulisanja o razlozima zbog kojih su se korisnici sudova opredeljivali za odgovor „prosečno zadovoljan“. Mogućno je da pitanje nije bilo dobro formulisano ili da korisnici nisu smatrali da ono zavređuje njihovu pažnju ili vreme.

Postoji izvestan broj metoda koji omogućuju da se proučava zadovoljstvo korisnika. Pilot-sudovi su odlučili da organizuju kvantitativnu anketu sa upitnicima kojima će upravljati jedna istraživačka kompanija u samim sudovima. Kada je reč o prvoj ciljnoj grupi, prihvaćen je sledeći uzorak:

**TAB. 1 VELIČINA UZORKA KORISNIKA SUDOVA**

Tip ispitanika	Osnovni sud Priština	Osnovni sud Prizren	Osnovni sud Đakovica	Ukupno
Stranka u postupku	150	100	70	320
Svedoci	60	50	40	150
Ostali korisnici	200	150	100	450
<b>Ukupno</b>	<b>410</b>	<b>300</b>	<b>210</b>	<b>920</b>

Korišćen je uzorak zasnovan na kvotama. Održano je nekoliko sastanaka sa zvaničnicima osnovnih sudova kako bi se prikupile informacije koje su neophodne za utvrđivanje kvota. Za stratifikaciju su uzeti u obzir i podaci o etničkoj pripadnosti korisnika, na osnovu podataka iz popisa 2011. godine o etničkoj strukturi stanovništva na regionalnom nivou.<sup>5</sup> Ukupno uzev, anketirana su 924 korisnika sudova, od toga 881 Albanac i 43 pripadnika nealbanskih zajednica. Treba naglasiti da je bilo izvesnih teškoća u nastojanju da se dobiju odgovori od svedoka u sudovima u Đakovici i Prizrenu. Bilo je problema u identifikaciji tih korisnika. Pre svega treba reći da se mnoga ročišta u tri navedena suda ne odvijaju u sudnicama, već u sudijskim odajama (kancelarijama). Sledstveno tome, početne kvote

nisu ispunjene u Đakovici (27 od 40 svedoka) i u Prizrenu (8 od 50 svedoka). Međutim, u preostalim upitnicima kompenzacija je postignuta zahvaljujući drugim korisnicima sudova.

Kada je reč o drugoj ciljnoj grupi (konkretno: advokatima), Advokatska komora Kosova je dostavila detaljne podatke. Da bi se postiglo da grupa za uzorak bude rodno uravnotežena, broj ispitanika je odmeravan u odnosu na rodnu strukturu advokata u opštinama u kojima se nalaze tri pilot-suda. Osim toga, budući da je broj advokata iz nevećinskih zajednica veoma mali, svi su oni bili uključeni u uzorak. Uzorak za tu ciljnu grupu je stoga konstruisan onako kako je to prikazano u tabeli 2, dole.

**TAB. 2 UZORKOVANJE PROFESIONALNIH KORISNIKA**

Opština	Broj advokata po opštinama			Veličina uzorka za advokate		
	Ukupan broj advokata	Rod		Ukupan broj ispitanika	Rod	
		M	Ž		M	Ž
Priština	342	267	75	80	62	18
Prizren	74	64	10	40	35	5
Đakovica	32	31	1	25	24	1

IZVOR: ADVOKATSKA KOMORA KOSOVA.

Odgovori korisnika sudova prikupljeni su kroz razgovore koji su vođeni u četiri oka, u prostorijama triju pilot-sudova, u drugoj polovini novembra i početkom decembra 2017. Bilo je angažovano oko 20 anketara za vođenje razgovora s korisnicima sudova u ta tri suda. Veliki broj anketara koji je uključen u jednu anketu smanjuje predrasude samih anketara u smislu individualnog pristupanja procesu intervjuisanja. Pored toga, većina odabranih anketara bili su ljudi koji pohađaju studije prava ili srodne oblasti, a oni su u većoj meri nego

prosečno stanovništvo upoznati s pravnom terminologijom. Tim anketara je učestvovao u jednodnevnoj obuci, na kojoj im je objašnjeno kakva je svrha studije, kako se prikupljaju podaci, da bi na kraju u okviru grupe razmotrili svako pitanje i u jednom i u drugom upitniku. U sklopu te obuke anketari su dobili i priručnik u kome je objašnjeno kako da se obuku i kako da se predstave ispitanicima, a navedena su i bliža objašnjenja pitanja iz upitnika. Manje grupe anketara radile su pod nadzorom vođe tima. Kada je obuka anketara završena,

<sup>5</sup> <http://askdata.rks-gov.net/PXWeb/pxweb/en/askdata/>

sproveden je terenski test ankete kako bi se ustanovilo da li su nacrti upitnika razumljivi za one koji su predstavljali uzorak ispitanika. Pilot-istraživanje odvijalo se na sve tri lokacije i to tako da je njima bilo obuhvaćeno od pet do deset ispitanika iz svake kategorije. Pošto su upitnici prikupljeni, istraživači su izvršili logičku kontrolu svakog pojedinačnog upitnika da bi utvrdili da li je u njima bilo iracionalnih ili neprimerenih odgovora.

Prikupljene podatke su kodirali iskusni istraživači pomoću Excel tabela pripremljenih s poljima za podatke i pop-up tabelama koje ukazuju na relevantne kodove. Potom su podaci analizirani uz pomoć softvera SPSS (Statistical Package for the Social Sciences - Statistički paket za društvene nauke) kako bi se identifikovali odgovori koji ne spadaju u očekivani domen, uključujući potencijalne nedoslednosti u prikupljenim podacima karakterističnim za određena pitanja (varijable) iz upitnika. Izvršene su promene i prilagođavanja gde je to bilo primereno. Rukovodilac projekta obavio je i periodične kontrole, prvenstveno kroz poređenje srednjih vrednosti

varijabli i distribuciju podataka, da bi se osiguralo da podaci nisu menjani, ni namerno ni nenamerno.

Podaci od advokata prikupljeni su u razgovorima koji su vođeni u četiri oka. Unapred se kontaktiralo sa 145 advokata odabranih po metodu slučajnog uzorka i, zavisno od njihove dostupnosti, razgovori su obavljani u njihovim kancelarijama ili u prostorijama sudova posle održanih ročišta. Od tog broja, sedam advokata je bilo iz redova pripadnika nealbanskih zajednica, konkretno Srba, Turaka i Bošnjaka.

Važno je naglasiti da ovaj izveštaj analizira podatke prikupljene isključivo kroz ankete. Biće potrebno da se sprovedu studije koje su u većoj meri orijentisane na kvalitet kako bi se bolje sagledali razlozi zbog kojih su korisnici sudova dali odgovore koje su dali. Kroz prikupljanja kvantitativnih podataka mogu se detektovati određena pitanja. Međutim, ta pitanja obično treba temeljitije istražiti kroz kvalitativnu analizu.

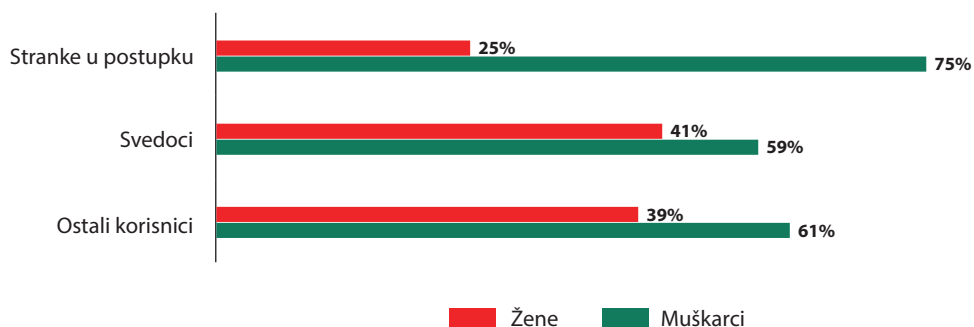
# ZAKLJUČCI ANKETE

## a) Korisnici suda

U ovom odeljku analiza je usredsređena na zadovoljstvo stranaka koje neposredno učestvuju u postupcima, svedoka i drugih korisnika koji zahtevaju posebne usluge suda. Na sledećem grafikonu vidi se rodna struktura ta tri tipa

korisnika sudova. Od svih pojedinaca koji su odgovorili na upitnik kao „stranke u postupku“, njih 75% su bili muškarci. Otprilike 40% svedoka i ostalih korisnika su žene.

**FIG. 1 RODNA STRUKTURA KORISNIKA SUDA**

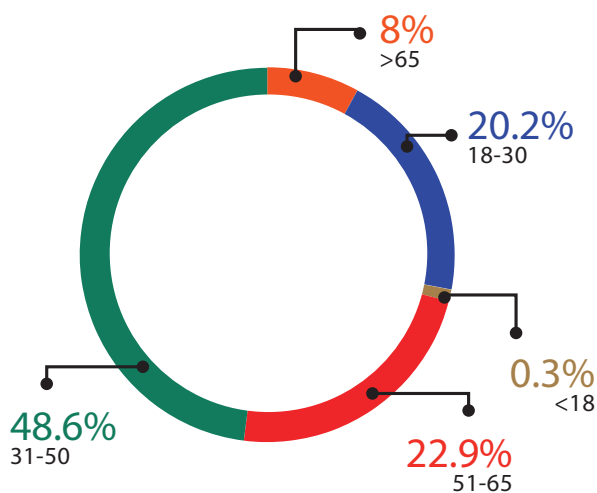


IZVOR: ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)

Prema ovoj anketi, oko 50% korisnika sudova koji su intervjuisani imalo je između 31 i 50 godina, a njih 30% je bilo starije od 50 godina. Odrasla lica između 18 i 30 godina čine 20% korisnika sudova, a veoma mali broj njih mlađi je od 18 godina (slika 3).

Među intervjuisanim strankama u postupku njih 70% nije zastupao advokat. Kada je reč o onima koji su imali advokata kao zastupnika, u 80% slučajeva advokat je bio privatno angažovan.

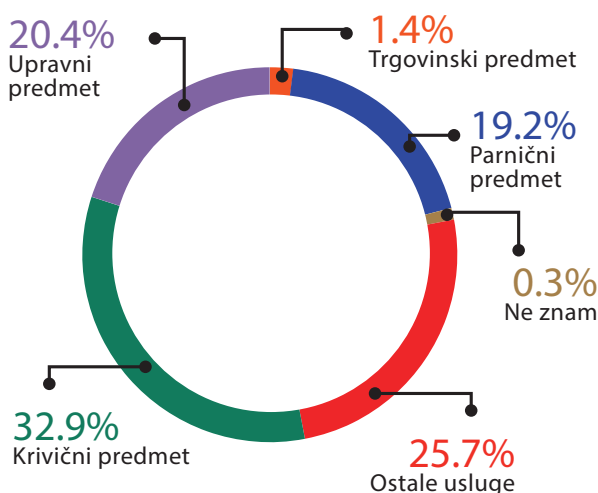
**FIG. 2 STAROSNA STRUKTURA KORISNIKA SUDOVA**



IZVOR: ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)

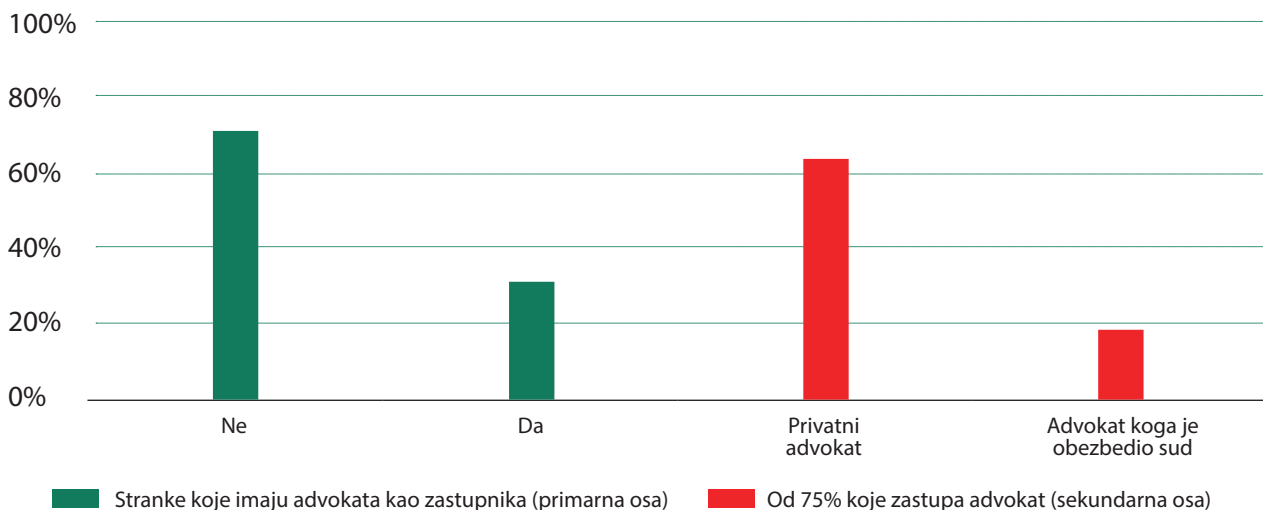
Osim toga, kao što pokazuje slika 4, dole, oko 33% korisnika sudova koji su intervjuisani pojavilo se pred nekim od ova tri suda zbog krivičnog predmeta; oko 20% njih došlo je zbog parničnog predmeta; veoma mali udeo ispitanika došao je zbog trgovinskog predmeta; a oko 25% došlo je zbog drugih sudskih usluga. Oko 30% korisnika sudova odgovorilo je da je na sud došlo zbog nekog upravnog predmeta. Međutim, osnovni sudovi u Đakovici i Prizrenu ne bave se upravnim predmetima. Stoga se preporučuje da ubuduće ovo pitanje i ponuđeni odgovori na njega budu preformulisani.

**FIG. 4 STRUKTURA PREDMETA**



IZVOR: ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)

**FIG. 3 STRANKE U POSTUPKU KOJE ZASTUPA ADVOKAT**



IZVOR: ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)

## i. Dostupnost i prostorije sudova

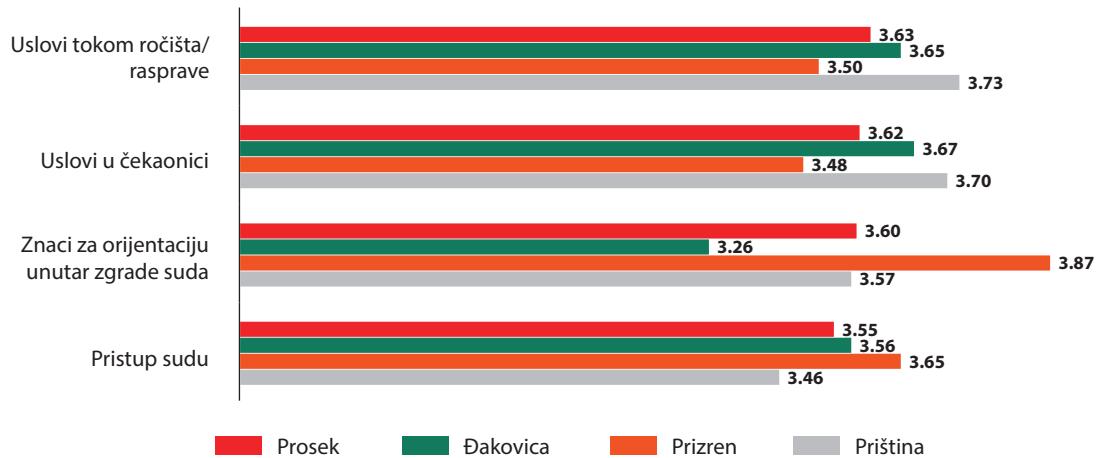
U upitniku su ispitanici zamoljeni da stepenuju nivo svog zadovoljstva u vezi sa četiri konkretna pitanja u okviru date teme:

- Uslovi za vreme rasprave, odnosno ročišta;
- Uslovi u čekaonici;

- Znaci obaveštenja i putokazi u zgradi suda;
- Uslovi za pristup sudu.

Kao što pokazuje donja slika, kada je reč o četiri gore navedena pitanja, prosečna ocena za tri suda kreće se između 3,5 i 3,6, što ukazuje na to da postoji prostor za poboljšanja.

**FIG. 5 DOSTUPNOST I PROSTORIJE SUDA**

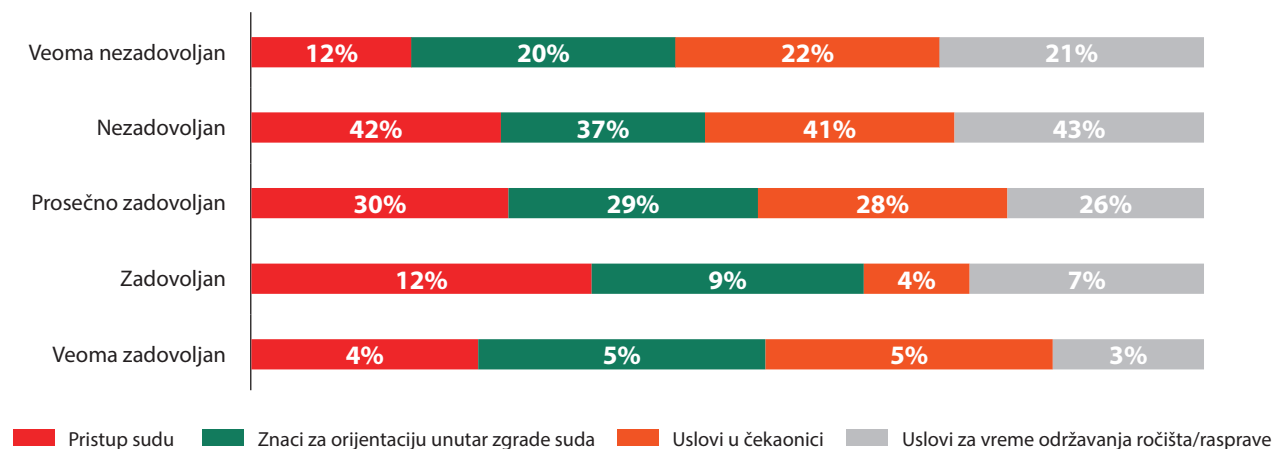


IZVOR: ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)

U Prištini je oko 60% korisnika sudova koji su intervjuisani u anketi izrazilo da je zadovoljno uslovima za vreme rasprave,

odnosno ročišta, uslovima u čekaonici i putokazima u zgradi suda

**FIG. 6 DOSTUPNOST I PROSTORIJA OSNOVNOG SUDA U PRIŠTINI.**

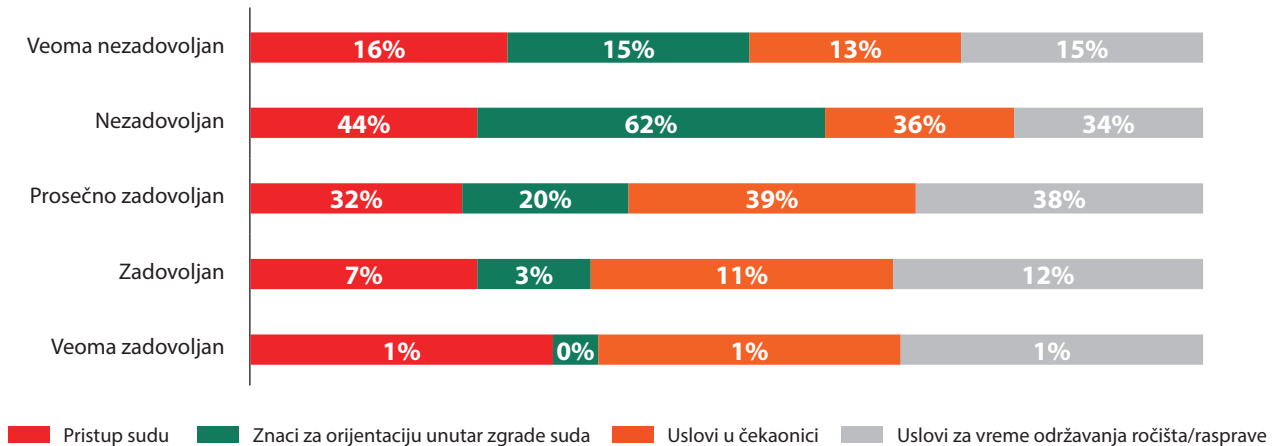


IZVOR: ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)

U Prizrenu su intervjuisani ispitanici izrazili zadovoljstvo znacima za orijentaciju u zgradi suda i pristupom sudu (77%, odnosno 60% njih izjavilo je da su „zadovoljni“ ili „veoma zadovoljni“). Međutim, uslovi u čekaonicama i uslovi za vreme ročišta/rasprave čini se da predstavljaju izvestan

problem, zato što je nešto manje od 50% korisnika tog suda izrazilo zadovoljstvo kada su ti uslovi u pitanju, što je slab rezultat u poređenju sa Đakovicom. Oko 40% ispitanika odgovorilo je da je „prosečno zadovoljno“, dok je njih 13% bilo „nezadovoljno“ ili „veoma nezadovoljno“.

**FIG. 7 DOSTUPNOST I PROSTORIJE OSNOVNOG SUDA U PRIZRENU**

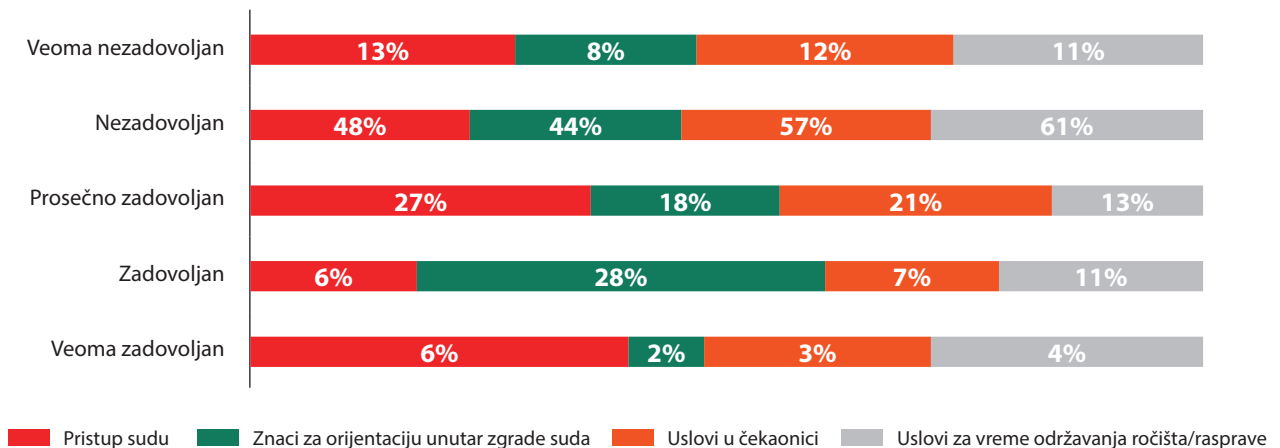


IZVOR: ANKETA O ZADOVLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)

Nasuprot tome, u Đakovici su korisnici sudova s kojima je obavljen razgovor bili zadovoljni i uslovima u čekaonici i uslovima za vreme rasprave/ročišta (oko 70% korisnika suda bilo je „veoma zadovoljno“, ali njih 30% je izrazilo nezadovol-

jstvo kada su u pitanju znaci za orijentaciju u zgradi suda. Što se tiče pitanja pristupa sudu, oko 60% ispitanika izrazilo je zadovoljstvo. Međutim, vredi ukazati na to da je 27% odgovorilo da je „prosečno zadovoljno“ pristupom sudu.

**FIG. 8 DOSTUPNOST I PROSTORIJE OSNOVNOG SUDA U ĐAKOVICI**



IZVOR: ANKETA O ZADOVLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)

## ii. Rad suda

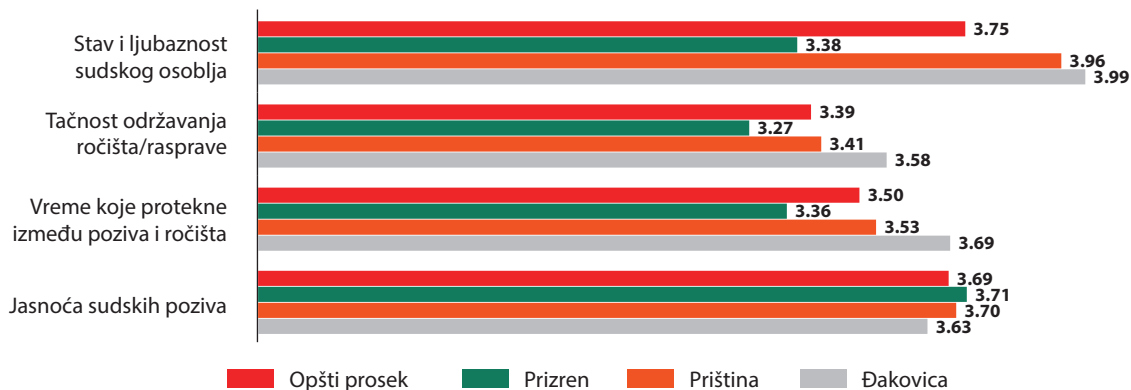
U upitniku je od korisnika sudova traženo da stepenuju nivo svog zadovoljstva u vezi sa četiri konkretna pitanja koja se odnose na ovu temu:

- Jasnoća sudskih poziva;
- Vreme koje protekne između poziva i ročišta;

- Tačnost održavanja ročišta/rasprave;
- Stav i ljubaznost sudskog osoblja.

Kao što se može videti iz donje slike, za četiri gore pomenuta pitanja prosečan skor za sva tri suda kreće se između 3,4 i 3,7. Najniži skor zabeležen je kao odgovor na pitanje o tačnosti održavanja sudskih ročišta/rasprava.

**FIG. 9 RAD SUDA (PROSEČNI SKOR)**

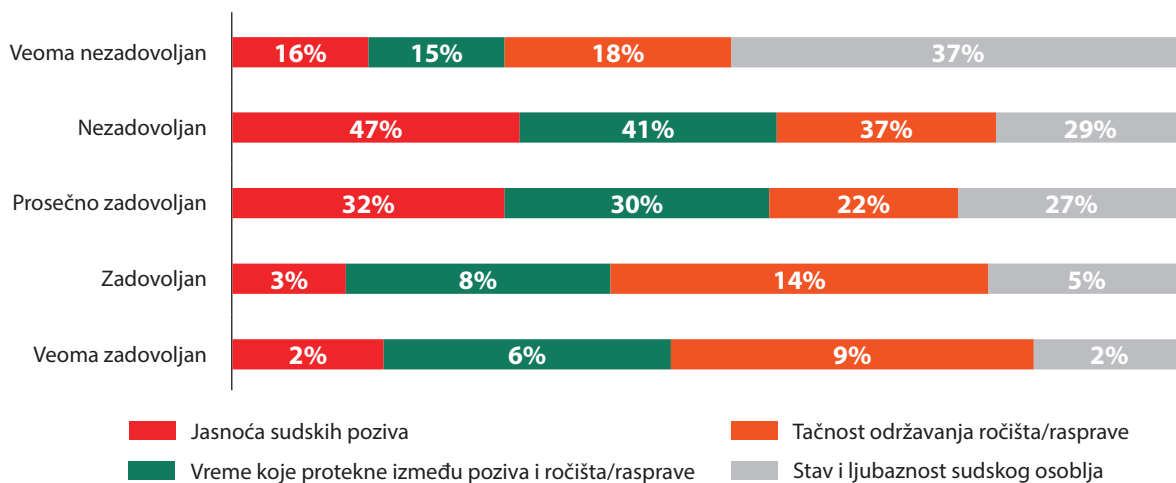


IZVOR: ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)

U Prištini je 63% intervjuisanih korisnika sudova odgovorilo da je „zadovoljno“ ili „veoma zadovoljno“ jasnoćom sudskih poziva. Njih 32% odgovorilo je da su „prosečno zadovoljni“, dok je svega nekolicina izrazila nezadovoljstvo jasnoćom sudskih poziva. Slično tome, 66% korisnika sudova izjavilo je da je „zadovoljno“ ili „veoma zadovoljno“ stavom i učtivošću sudskog osoblja, njih 27% je odgovorilo da su „prosečno zadovoljni“, a veoma mali broj je izrazio nezadovoljstvo. Međutim, kada je reč

o tačnosti održavanja ročišta/rasprava, čini se da to predstavlja problem zato što je 23% ispitanih korisnika sudova izjavilo da je „nezadovoljno“ ili „veoma nezadovoljno“ (55% njih izrazilo je zadovoljstvo, dok je 22% odgovorilo da su „prosečno zadovoljni“). Konačno, kada je reč o vremenu koje protekne između sudskog poziva i ročišta, odnosno rasprave, njih 30% je odgovorilo da su „prosečno zadovoljni“, 56% je odgovorilo da su „zadovoljni“ ili „veoma zadovoljni“, dok je 14% njih izrazilo nezadovoljstvo.

**FIG. 10 RAD SUDA: OSNOVNI SUD U PRIŠTINI**



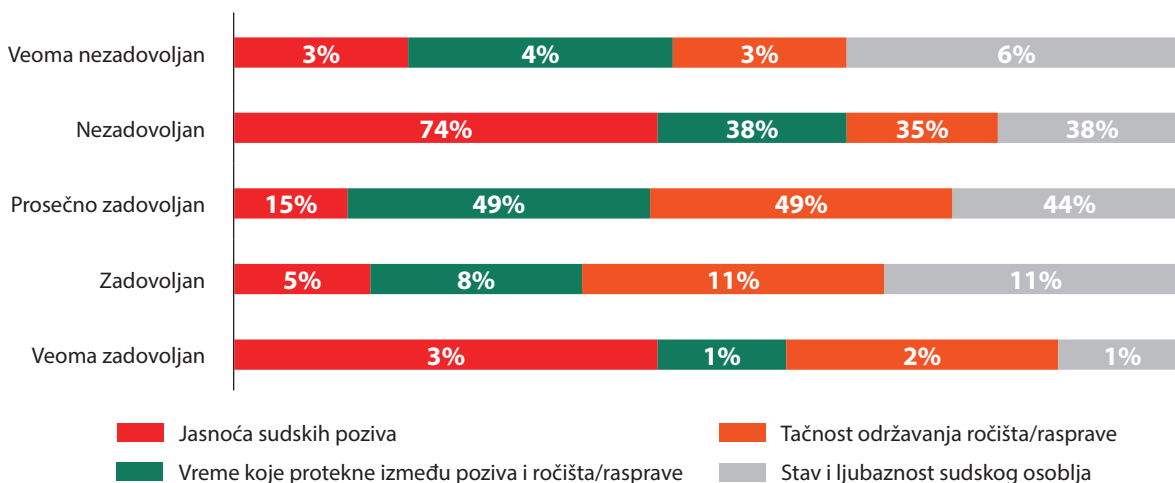
IZVOR: ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)



U Prizrenu su korisnici sudova zadovoljni kada je reč o jasnoći poziva (njih 77% izjavilo je da je „zadovoljno“ ili „veoma zadovoljno“), što je više nego u Prištini. Znatna razlika između suda u Prištini i suda u Prizrenu postoji kada je reč o nivou zadovoljstva ispitanih korisnika sudova koje je u vezi sa stavom i učtivošću sudskog osoblja. Samo 44% korisnika sudova izjavilo je da je time „zadovoljno“ ili „veoma zadovoljno“, a 44% izjavilo

da je „prosečno zadovoljno“. I ovde je, kako izgleda, problem tačnost održavanja ročišta/rasprave, kao i u Prištini, zato što je 49% ispitanika izrazilo da je time „prosečno zadovoljno“, njih 9% je izrazilo nezadovoljstvo, a samo 38% je izrazilo zadovoljstvo. Što se tiče vremena koje protekne između sudskog poziva i ročišta, gotovo 50% ispitanika je izjavilo da je „prosečno zadovoljno“.

**FIG. 11 RAD SUDA: OSNOVNI SUD U PRIZRENU**

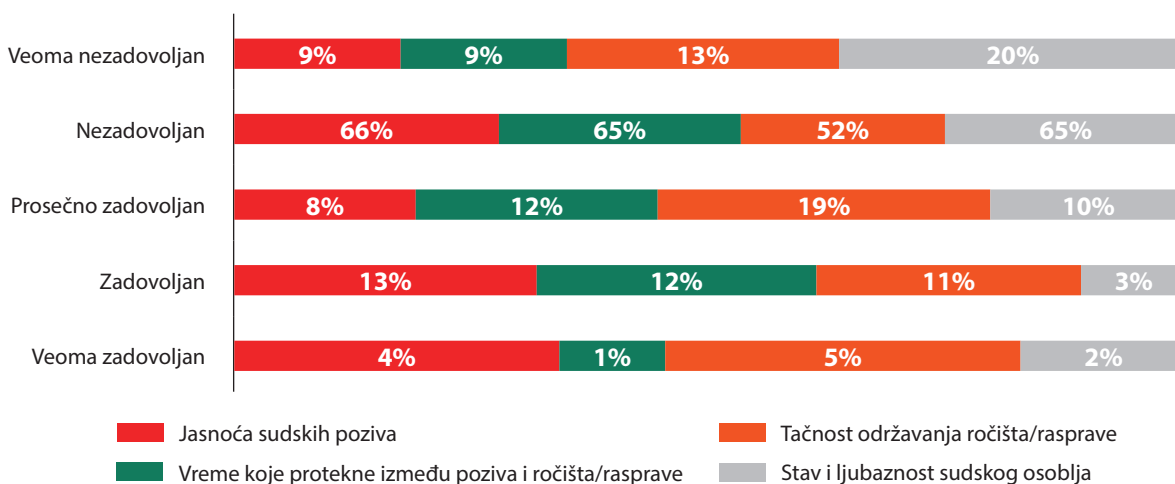


IZVOR: ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)

U Đakovici, kao i u Prizrenu, korisnici sudova su posebno zadovoljni jasnoćom sudskih poziva (75% ispitanika odgovorilo je da je „zadovoljno“ ili „veoma zadovoljno“). Osim toga, osoblje suda u Đakovici zaslužuje priznanje za svoj stav i učtivost, zato što je 85% korisnika sudova izrazilo zadovoljstvo kada

je to u pitanju. Čini se da se tu i ročišta/rasprave održavaju na vreme zato što je 65% korisnika izrazilo zadovoljstvo u vezi s tim. Konačno, 75% korisnika sudova izrazilo je zadovoljstvo protokom vremena između sudskog poziva i održavanja ročišta/rasprave.

**FIG. 12 RAD SUDA: OSNOVNI SUD U ĐAKOVICI**



IZVOR: ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)

### iii. Sudije i ročišta/rasprave

U upitniku su korisnici sudova zamoljeni da na šest konkretnih pitanja u okviru ove teme odgovore tako što će odrediti stepen svog zadovoljstva kada su u pitanju:

- Stav i učtivost sudija;
- Jezik koji se koristi na ročištu/raspravi;
- Vreme koje dobijaju stranke/advokati da bi izneli svoje argumente na ročištu/raspravi;
- Nepristrasnost sudija tokom postupka;
- Dužina postupka;
- Jasnoća presuda.

Kao što se vidi na donjoj slici, kada je reč o šest gore pomenutih pitanja, prosečni skor za tri suda obuhvaćena ovom anketom iznosi između 3,4 i 4,1. Najniži skor zabeležen je kada je postavljeno pitanje o dužini postupka.

Korisnici sudova su izrazili zadovoljstvo jezikom koji se koristi u postupku. Treba obratiti pažnju na to da su, po rečima korisnika sudova koji su intervjuisani u sva tri suda, sva ročišta/rasprave vođeni na njihovom maternjem jeziku, osim u Prizrenu, gde su dva lica izjavila da nije korišćen njihov maternji jezik i da im nije bio obezbeđen prevod, što izaziva zabrinutost.

**FIG. 13 SUDIJE I ROČIŠTA/RASPRAVE (PROSEČNI SKOR)**

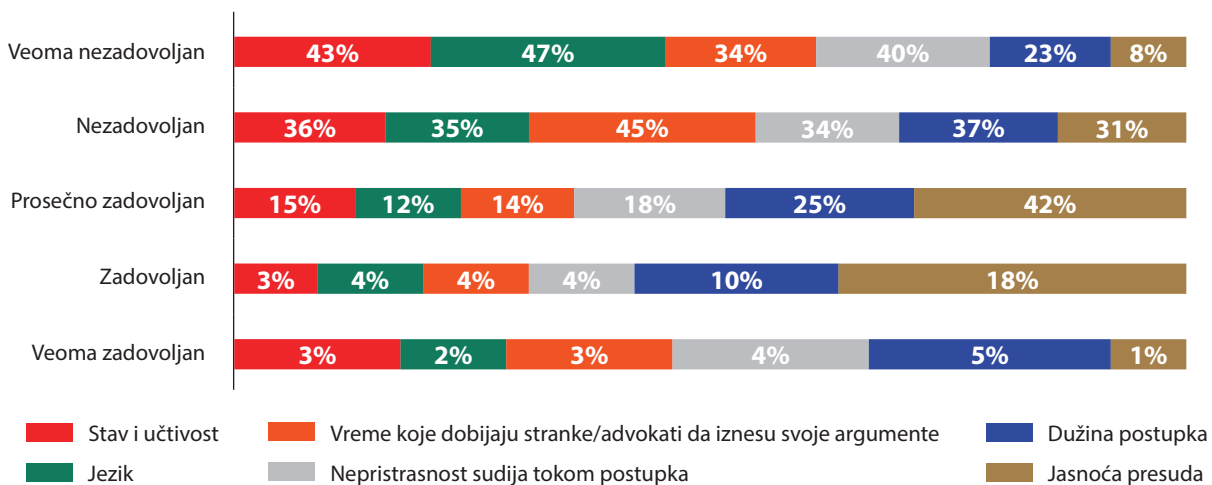


IZVOR: ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)

Kao što se vidi iz donje slike, korisnici sudova u Prištini izrazili su visok nivo zadovoljstva u odgovorima na četiri od šest pitanja. U Prištini je gotovo 80% anketiranih korisnika sudova izrazilo zadovoljstvo stavom i učtivošću sudija. U suštini, njih 43% izjavilo je da su „veoma zadovoljni“, što je odličan rezultat. Taj skor je znatno viši nego u Prizrenu (41% korisnika izrazilo je zadovoljstvo). Oko 80% svih korisnika sudova reklo je da je „zadovoljno“ ili „veoma zadovoljno“ jezikom koji je korišćen tokom postupka i vremenom koje su imale na raspolaganju stranke/advokati da iznesu svoju argumentaci-

ju. Njih 74% bilo je takođe „zadovoljno“ ili „veoma zadovoljno“ nepristrasnošću sudija. Što se tiče pitanja dužine postupka, 60% korisnika sudova u Prištini izrazilo je zadovoljstvo. Međutim, njih 15% bilo je „nezadovoljno“ ili „veoma nezadovoljno“ (taj skor je sličan i u druga dva suda). Kod 25% ispitanika zabeleženo je „prosečno zadovoljstvo“. Konačno, samo 39% korisnika sudova u Prištini izrazilo je zadovoljstvo jasnoćom presuda. To je znatno niži rezultat nego u Đakovici, ali je sličan onome koji je zabeležen u Prizrenu.

**FIG. 14 SUDIJA I ROČIŠTA/RASPRAVE: OSNOVNI SUD U PRIŠTINI**

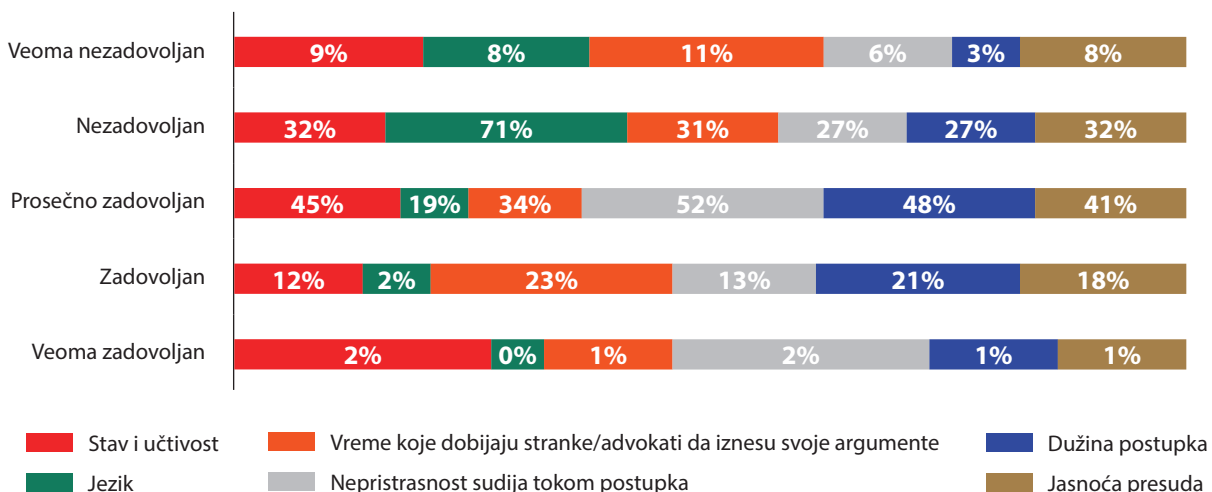


IZVOR: ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)

Od ispitanih korisnika Osnovnog suda u Prizrenu, njih 79% je izrazilo zadovoljstvo jezikom koji je korišćen tokom postupka. Međutim, kada je reč o drugim pitanjima, oni su izrazili niži nivo zadovoljstva nego korisnici drugih dvaju sudova. Samo 40% korisnika ovde je izjavilo da je „zadovoljno” ili „veoma zadovoljno” stavom i učtivošću sudija i vremenom koje su stranke/advokati imali na raspolaganju da iznesu svoju argumentaciju. Samo 33% ispitanika bilo je zadovoljno ne-

pristrasnošću sudija tokom ročišta/raspave (52% izjavilo je da je „prosečno zadovoljno”). Kao i u Prištini i Đakovici, i ovde je oko 20% korisnika sudova izrazilo nezadovoljstvo dužinom postupka (48% ispitanika izrazilo je „prosečno zadovoljstvo”, dok je samo 30% njih izrazilo zadovoljstvo). Takođe vredi ukazati i na to da je samo 40% korisnika sudova izrazilo zadovoljstvo jasnoćom presuda (za razliku od 72% koliko ih je izrazilo zadovoljstvo u Đakovici).

**FIG. 15 SUDIJE I ROČIŠTA/RASPRAVE: OSNOVNI SUD U PRIZRENU**

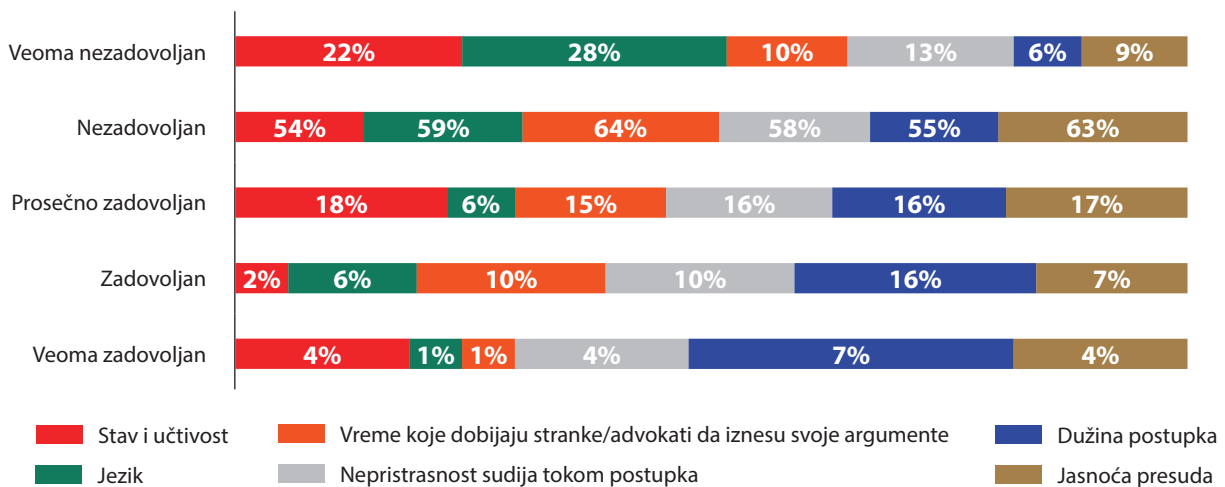


IZVOR: ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)

U Đakovici su korisnici sudova izrazili visok nivo zadovoljstva u odgovorima na pet od šest pitanja. Između 70% i 80% korisnika sudova odgovorilo je da je „zadovoljno” ili „veoma zadovoljno” stavom i učtivošću sudija, vremenom koje stranke/advokati imaju na raspolaganju za iznošenje svojih argume-

nata, jezikom koji se koristi tokom postupka, nepristrasnošću sudija tokom postupka i jasnoćom presuda. Kao i u Prištini i Prizrenu, i u Đakovici je oko 20% korisnika sudova izrazilo nezadovoljstvo dužinom postupka.

**FIG. 16 SUDIJE I ROČIŠTA/RASPRAVE: OSNOVNI SUD U ĐAKOVICI**



IZVOR: ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)

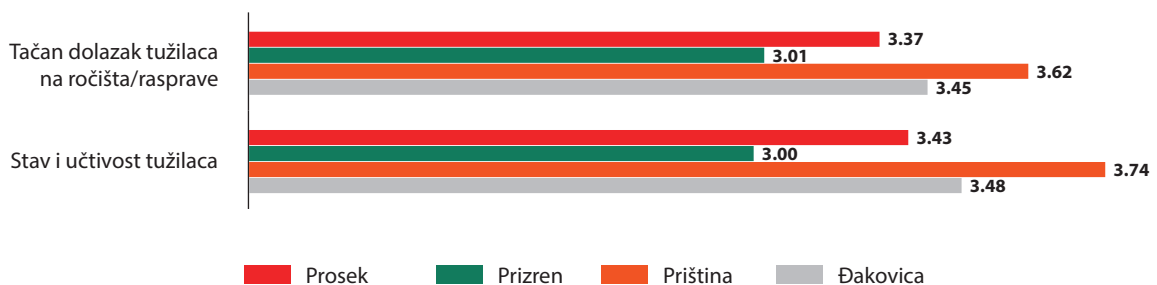
#### iv. Tužiocci

Korisnici sudova su u upitniku zamoljeni da stepenuju svoj nivo zadovoljstva kada je reč o dva konkretna pitanja u sklopu ove teme:

- Stav i učtivost tužilaca;
- Tačan dolazak tužilaca na ročišta/raspave.

Kao što se vidi iz donje slike, u vezi sa dva gore pomenuta pitanja prosečni skor za tri suda koja su obuhvaćena anketom iznosi između 3,4 i 3,43. Kao što je gore već objašnjeno, nivo zadovoljstva korisnika sudova kada je reč o učtivosti i stavu sudija bio je viši (3,8).

**FIG. 17 ZADOVOLJSTVO U VEZI S TUŽIOCIMA (PROSEČAN SKOR)**

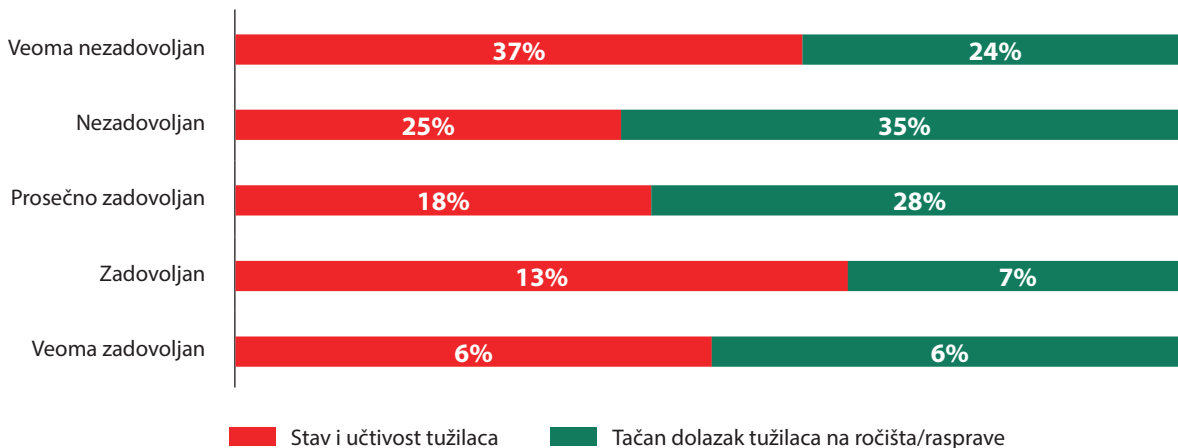


IZVOR: ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)

Oko 60% korisnika sudova koji su intervjuisani u Osnovnom sudu u Prištini odgovorili su da su „veoma zadovoljni“ ili „zadovoljni“ stavom i učtivošću tužilaca i tačnošću dolaska tužilaca na ročište/raspravu (vredi obratiti pažnju na to da

je gotovo 20% korisnika suda izrazilo nezadovoljstvo kada je reč o stavu i učtivosti tužilaca). Taj skor je viši nego skor u Prizrenu, ali je sličan skor za sud u Đakovici.

**FIG. 18 ZADOVOLJSTVO U VEZI S TUŽIOCIMA: OSNOVNI SUD U PRIŠTINI**

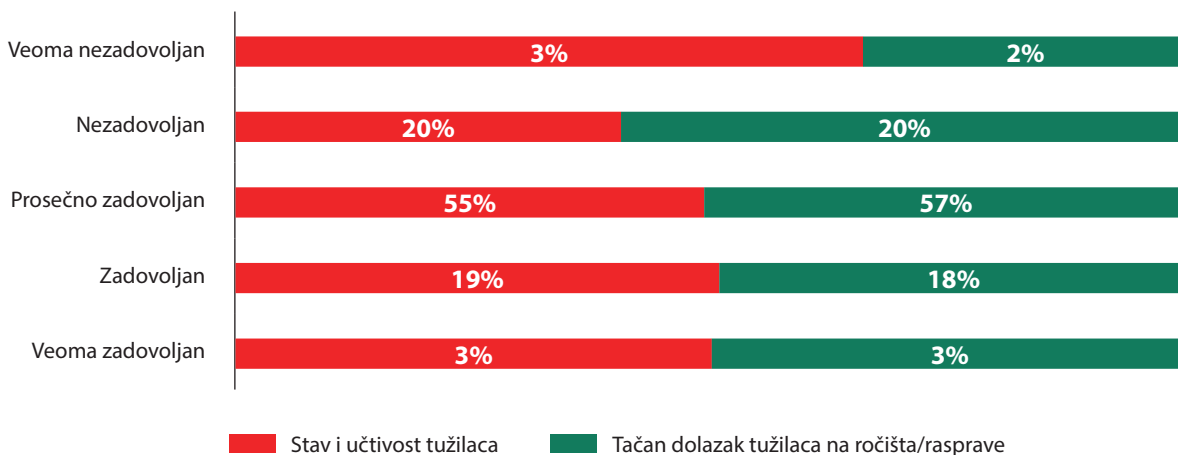


IZVOR: ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)

U Prizrenu su samo 22 od 23% korisnika sudova izrazilo zadovoljstvo u vezi s ta dva pitanja, što daje razlog za zabrinutost. Oko 20% njih odgovorilo je da su „nezadovoljni“ ili „veo-

ma nezadovoljni“, dok je oko 55% bilo „prosečno zadovoljno“. Taj skor je znatno niži nego u druga dva suda.

**FIG. 19 ZADOVOLJSTVO U VEZI S TUŽIOCIMA: OSNOVNI SUD U PRIZRENU**

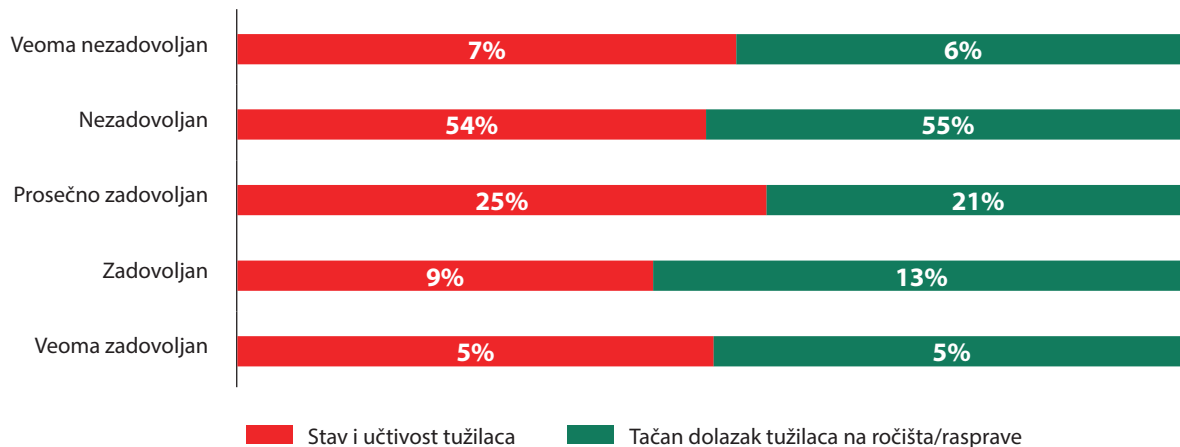


IZVOR: ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)

U Đakovici, kao i u Prištini, korisnici sudova su izrazili zadovoljstvo u vezi sa oba pitanja (oko 60% njih). Treba, među-

tim, napomenuti da je oko 18% izrazilo nezadovoljstvo kada je reč o tačnosti dolaska tužilaca na ročište/raspravu.

**FIG. 20 ZADOVOLJSTVO U VEZI S TUŽIOCIMA: OSNOVNI SUD U ĐAKOVICI**



IZVOR: ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)

#### v. Pristup informacijama

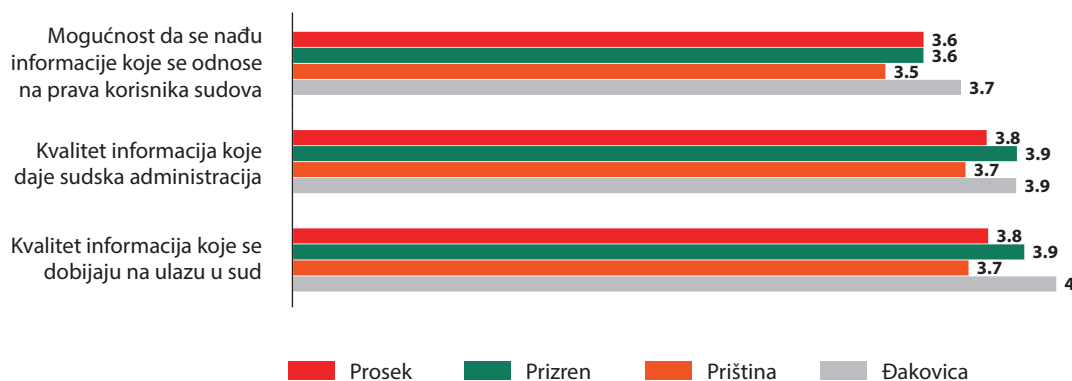
U upitniku su korisnici sudova zamoljeni da stepenuju nivo svog zadovoljstva u vezi sa tri konkretna pitanja u okviru ove teme:

- Kvalitet informacija koje se mogu dobiti na ulazu u sud;
- Kvalitet informacija koje daje administracija suda;

- Mogućnost da se nađu informacije koje se odnose na prava korisnika sudova.

Kao što se vidi iz donje slike, kada je reč o tri gore navedena pitanja, prosečni skor za tri suda obuhvaćena anketom iznosi između 3,6 i 3,8.

**FIG. 21 PRISTUP INFORMACIJAMA (PROSEČAN SKOR)**

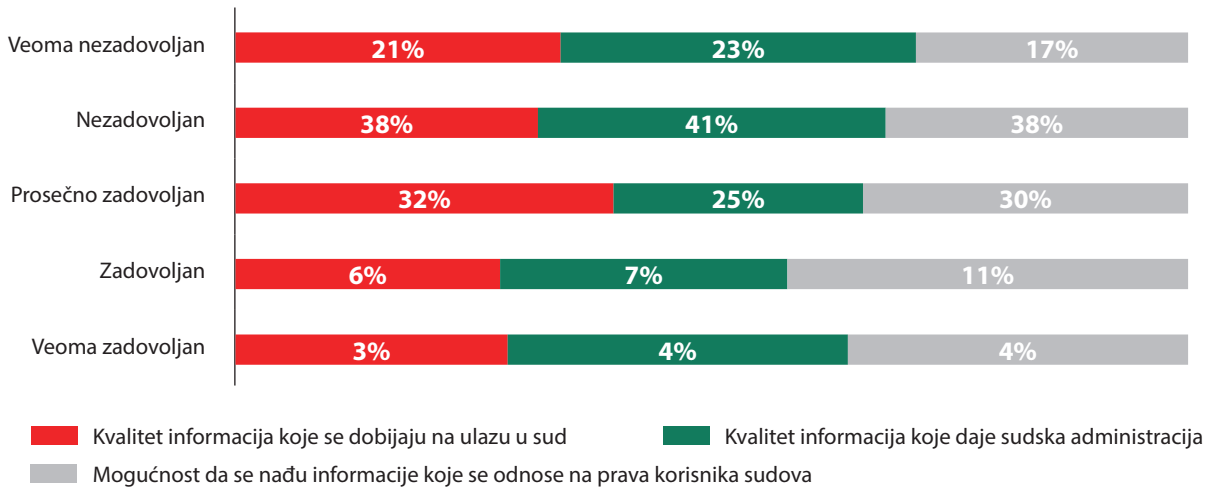


IZVOR: ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)

Oprilike 60% korisnika sudova koji su intervjuisani u Prištini izrazilo je zadovoljstvo kada je reč o kvalitetu informacija koje dobijaju na ulazu u sud i administracijom suda, što je nešto malo manje nego u Prizrenu i Đakovici. Vredi ukazati na to da je 32% ispitanika izjavilo da je „prosečno zadovoljno” kada je reč o pitanju kvaliteta informacija koje

dobijaju na ulazu u sud. Što se tiče mogućnosti da pronađu informacije o svojim pravima, 55% korisnika sudova kaže da je „zadovoljno” ili „veoma zadovoljno” (to je isto kao u Prizrenu, ali nešto niže nego u Đakovici). Njih 15% izrazilo je nezadovoljstvo u Prištini, a 30% je kazalo da je „prosečno zadovoljno”.

**FIG. 22 ZADOVOLJSTVO U VEZI S PRISTUPOM INFORMACIJAMA: OSNOVNI SUD U PRIŠTINI**

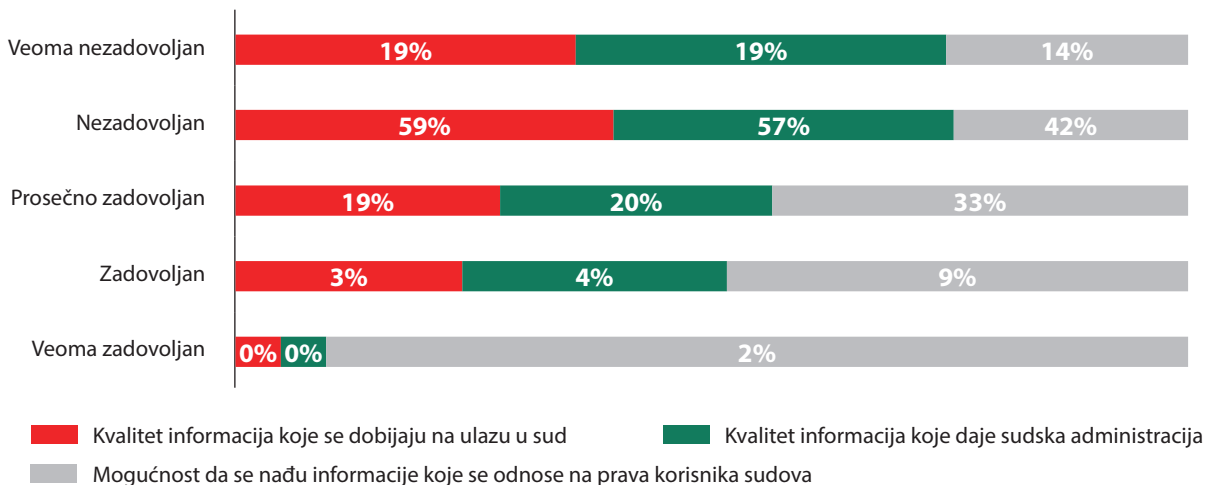


IZVOR: ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)

U Prizrenu je više od 75% korisnika sudova izrazilo zadovoljstvo kada je reč o kvalitetu informacija koje dobijaju na ulazu u sud i informacija koje dobijaju od sudske administracije. Kao i u Prištini i Đakovici, i oni su nešto manje zadovoljni mo-

gućnošću da dođu do informacija o svojim pravima (56% je saopštilo da je „zadovoljno” ili „veoma zadovoljno”, dok je 33% izrazilo da je „prosečno zadovoljno”).

**FIG. 23 ZADOVOLJSTVO U VEZI S PRISTUPOM INFORMACIJAMA: OSNOVNI SUD U PRIZRENU**

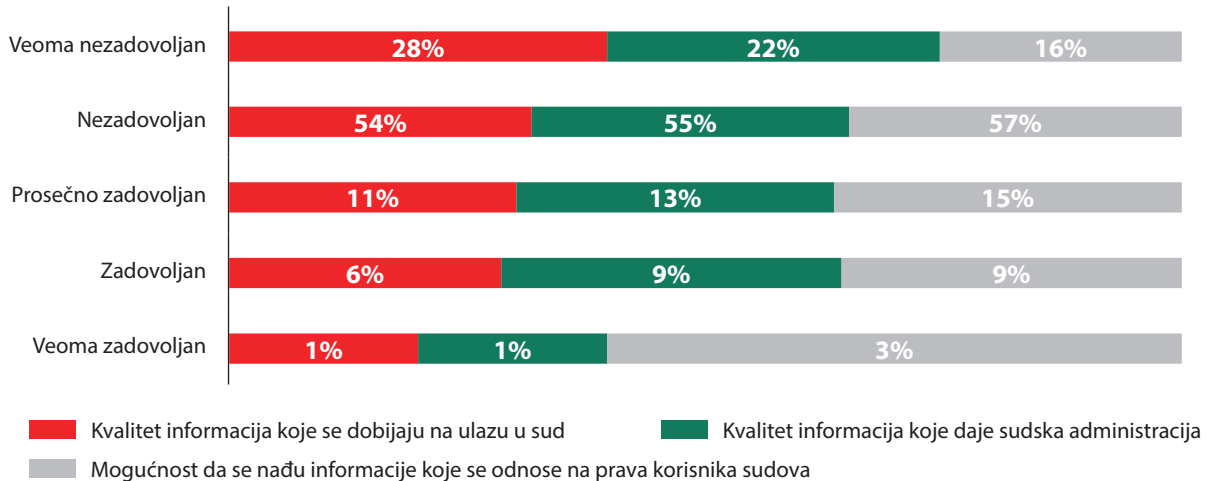


IZVOR: ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)

Na donjoj slici se vidi da je 75–80% anketiranih korisnika sudova u Đakovici bilo „zadovoljno“ ili „veoma zadovoljno“

kada je reč o sva tri konkretna pitanja u vezi sa ovom temom.

**FIG. 24 ZADOVOLJSTVO U VEZI S PRISTUPOM INFORMACIJAMA: OSNOVNI SUD U ĐAKOVICI**



IZVOR: ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)

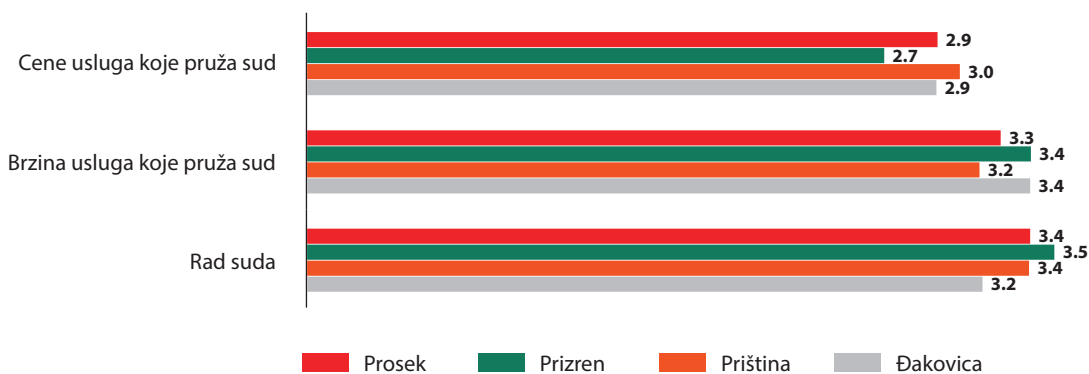
## vi. Opšti rad sudova

U upitniku je od korisnika sudova zatraženo da stepenuju svoje zadovoljstvo kada je reč o tri konkretna pitanja u okviru ove teme:

- Rad suda;
- Brzina kojom je sud pružio traženu uslugu;
- Cena usluge koju je pružio sud.

Kao što se može videti na slici 25, dole, kada je reč o tri gore pomenuta pitanja, prosečan skor za sva tri suda obuhvaćena anketom iznosi 2,9 i 3,4, što je najniži skor u celoj anketi. Korisnici sudova su posebno nezadovoljni cenom usluga koje sudovi pružaju (2,9).

**FIG. 25 RAD SUDA (PROSEČNI REZULTATI)**



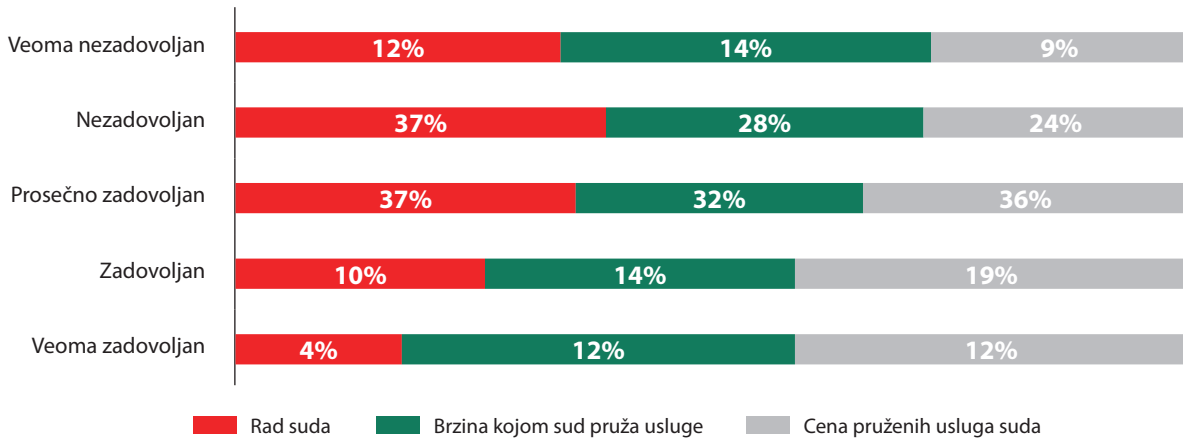
IZVOR: ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)



U Prištini je manje od polovine anketiranih korisnika suda izjavilo je da je „zadovoljno“ radom suda (49%). Njih 37% izjavilo je da je „prosečno zadovoljno“, a 14% je izrazilo nezadovoljstvo. Ti rezultati su slični rezultatima u druga dva suda, uz napomenu da je u Đakovici viši procenat korisnika suda koji su „nezadovoljni“ ili „veoma nezadovoljni“. Slično tome, samo 42% korisnika suda koji su anketirani u Prištini izrazilo je zadovoljstvo kada je u pitanju brzina usluga

koje im je sud pružio. Njih 32% izjavilo je da je „prosečno zadovoljno“, dok je 26% ispitanika izrazilo nezadovoljstvo. Konačno, kada je reč o ceni usluga koje sud pruža, 31% anketiranih korisnika suda u Prištini izjavilo je da je „nezadovoljno“ ili „veoma nezadovoljno“ (36% ispitanika izrazilo je da je „prosečno zadovoljno“, dok je samo 33% izrazilo zadovoljstvo). Slični negativni rezultati su i u drugim dvama sudovima.

**FIG. 26 ZADOVLJSTVO U VEZI S RADOM SUDA: OSNOVNI SUD U PRIŠTINI**

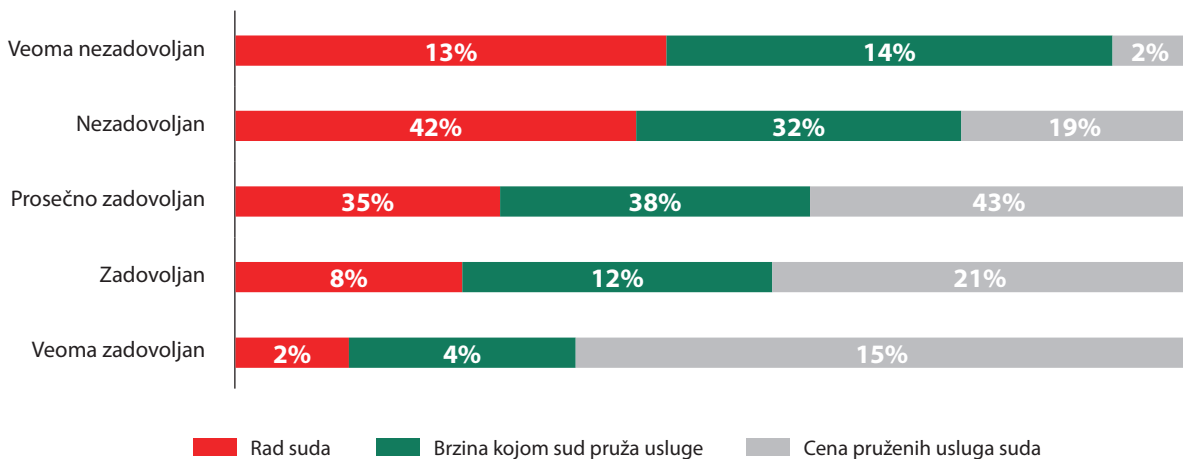


IZVOR: ANKETA O ZADOVLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)

U Prizrenu je 55% anketiranih korisnika sudova izrazilo zadovoljstvo kada je reč o radu suda. Njih 35% izrazilo je da je „prosečno zadovoljno“ dok je 10% saopštilo da je „nezadovoljno“ ili „veoma nezadovoljno“. Isto tako, kao i u Prištini, i ovdje je manje od 50% korisnika suda izrazilo zadovoljstvo kada je reč o brzini kojom sud pruža usluge (46%). Njih 38% izjavilo je da je „prosečno zadovol-

jno“ dok je 16% izrazilo nezadovoljstvo. Konačno, kao i u drugim dvama sudovima, više od jedne trećine anketiranih (36%) izjavilo je da je „nezadovoljno“ ili „veoma nezadovoljno“ cenama usluga koje pruža sud. Njih 43% izjavilo je da je „prosečno zadovoljno“, dok je samo 21% anketiranih bilo „zadovoljno“ ili „veoma zadovoljno“ u tom pogledu.

**FIG. 27 ZADOVLJSTVO U VEZI S RADOM SUDA: OSNOVNI SUD U PRIZRENU**

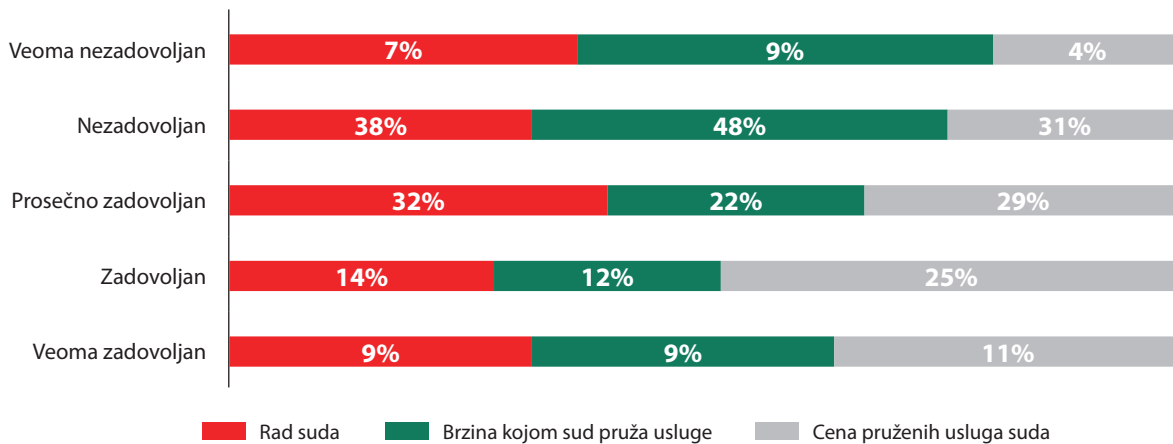


IZVOR: ANKETA O ZADOVLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)

U Đakovici su postignuti slični rezultati, ali je viši procenat korisnika suda izrazio zadovoljstvo kada je reč o brzini kojom im je sud pružio usluge (57%). Međutim, 25% ispitanika bilo je „nezadovoljno” ili „veoma nezadovoljno” radom suda, što je

viši procenat nego u drugim dvama sudovima. Takođe, 36% korisnika suda izrazilo je nezadovoljstvo kada su u pitanju cenama usluga koje sud pruža.

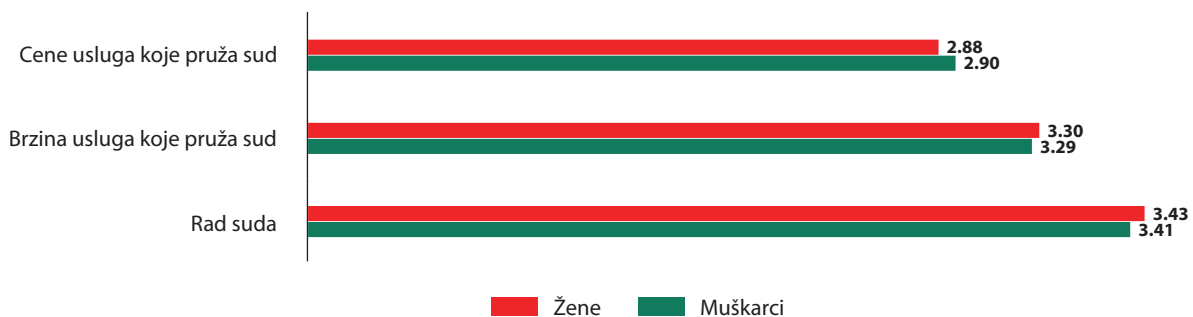
**FIG. 28 ZADOVOLJSTVO U VEZI S FUNKCIONISANJEM PRAVOSUDNOG SISTEMA: OSNOVNI SUD U ĐAKOVICI**



IZVOR: ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)

Treba naglasiti da, kao što se može videti na slici dole, nema razlike između nivoa zadovoljstva koje su izrazili muškarci i žene.

**FIG. 29 ZADOVOLJSTVO U VEZI S FUNKCIONISANJEM PRAVOSUDNOG SISTEMA, PREMA RODU ISPITANIKA**



IZVOR: ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)

Upitnik je na kraju sadržao jedno otvoreno pitanje, gde su anketirani korisnici sudova pozvani da daju svoje komentare i sugestije u vezi s radom suda ili s funkcionisanjem

pravosudnog sistema u celini. Na donjoj tabeli pobrojane su najčešće primedbe, komentari ili sugestije anketiranih korisnika sudova koji su bili obuhvaćeni ovom anketom.

## SUD

## PRIMEDBE/SUGESTIJE



- Poboljšati ukupan rad suda
- Povećati efikasnost upravljanja predmetima
- Bolje organizovati ročišta/rasprave
- Povećati broj sudija i tužilaca
- Biti transparentniji u radu sa advokatima
- Potpuno digitalizovati proces upravljanja predmetima



- Poboljšati efikasnost u radu na predmetima
- Poboljšati tačnost održavanja ročišta/rasprava
- Povećati broj sudija
- Sudije i advokati ne poštuju u potpunosti privatnost građana
- Dati više vremena advokatima tokom ročišta/rasprave
- Nepravilno postupanje prema mladim advokatima



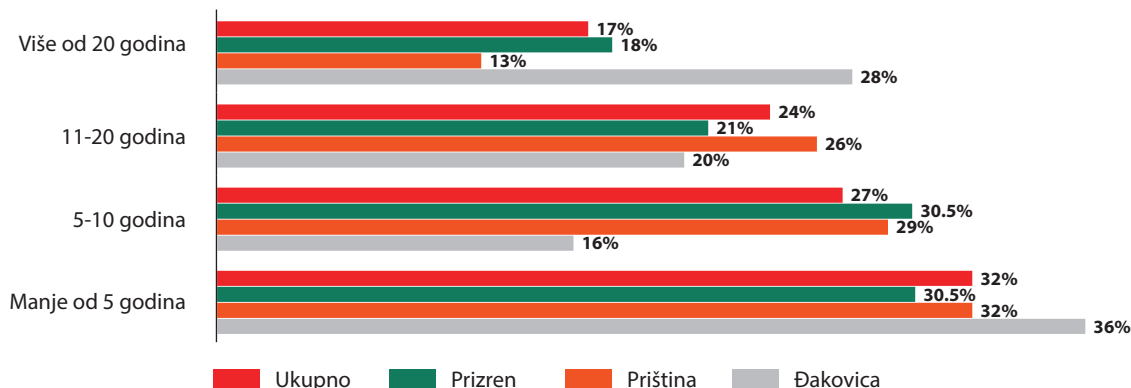
- Digitalizovati upravljanje predmetima; onlajn portal suda nije funkcionalan
- Povećati broj sudija i tužilaca
- Depolitizovati imenovanja na pravosudne funkcije
- Dopustiti učešće stručnih lica (practitioners) na raspravama/ročištima
- Povećati efikasnost u upravljanju predmetima
- Poboljšati ukupan rad i tačnost suda

## b) Advokati

Neki advokati koji su bili obuhvaćeni anketom u tri opštine nedavno su postali članovi Advokatske komore Kosova (Kosovo Bar Association – KBA), dok neki drugi među anketiranim advokatima već nekoliko godina imaju advokatsku praksu: 32% njih odgovorilo je da su manje od pet godina članovi KBA, 27%

njih odgovorilo je da su članovi KBA između pet i deset godina, 24% – između 11 i 20 godina, a 17% – više od 20 godina. Zanimljivo je da u Đakovici postoji viši procenat advokata koji se tim poslom bave više od 20 godina (28%), ali takođe i viši procenat advokata koji se odskora bave tim poslom (36%).

**FIG. 30 ČLANSTVO U ADVOKATSKOJ KOMORI KOSOVA**

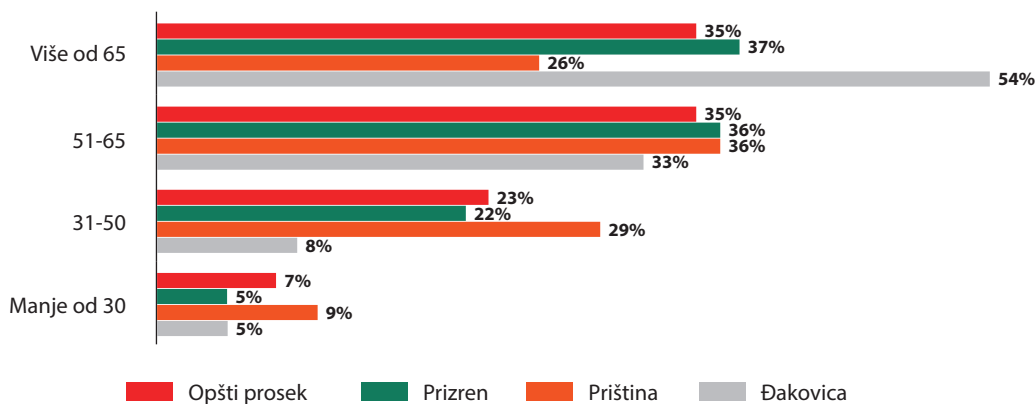


IZVOR: ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)

Kada je reč o uzrastu anketiranih advokata, vredi istaći da je njih 70% starije od 51 godine, dok je samo mali procenat

mlađi od 30 godina, a 23% imaju između 31 i 50 godina. U Đakovici više od polovine advokata ima više od 65 godina.

**FIG. 31 STAROSNA STRUKTURA ADVOKATA**



IZVOR: ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)

## i. Odnos između advokata i suda

U upitniku je od advokata zatraženo da odrede stepen svog zadovoljstva kada je reč o jedanaest konkretnih pitanja u sklopu ove teme:

- Učtivost i stav sudskog administrativnog osoblja;
- Brzina odgovora na postavljene zahteve;
- Kvalitet odgovora na postavljene zahteve;
- Digitalizacija postupaka;
- Lakoća pristupa spisu predmeta;
- Jasnoća podele odgovornosti i organizacije;
- Cena usluga koje pruža sud;
- Pristup sudskoj praksi suda;
- Kvalitet i korisnost veb-sajta suda;
- Putokazi i znaci za orijentaciju u sudu;
- Poštovanje prava privatnosti stranaka u postupku i poštovanje tajnosti informacija.

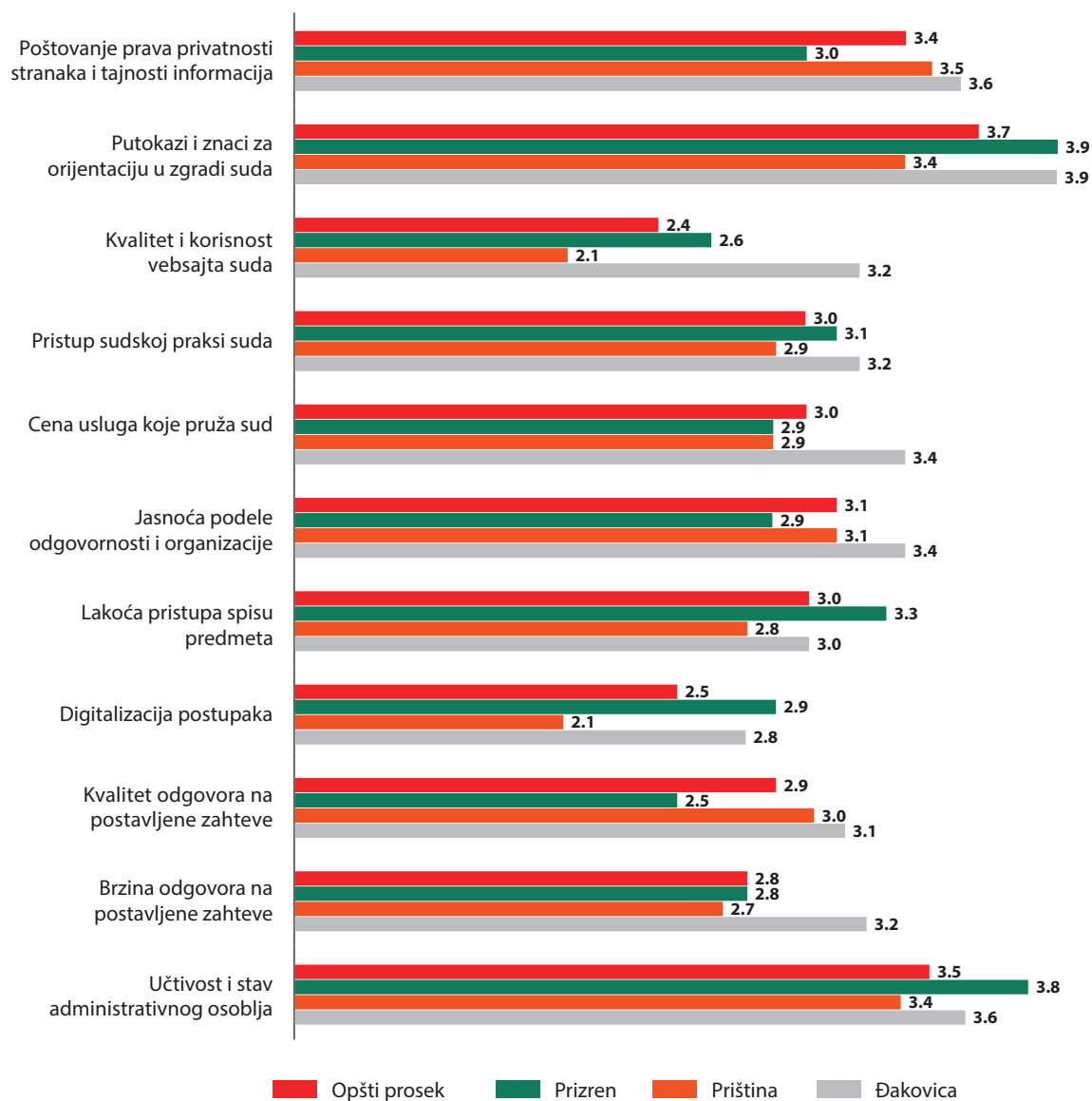
Iz donje slike vidi se prosečan skor za tri suda na osnovu odgovora na gore navedena pitanja. Kada je reč o tri pitanja, skor je niži od tri, što je razlog za zabrinutost: brzina odgovora na zahteve advokata, kvalitet odgovora na te zahteve, digitalizacija postupaka i kvalitet i korisnost veb-sajta suda. Zadovoljstvo advokata kada je reč o veb-sajtovima sudova

iznosi 2,4, što svedoči da su advokati nezadovoljni onlajn uslugama sudova i korisnošću veb-sajta. U Prištini je oko 75% advokata izrazilo nezadovoljstvo kada je reč o digitalizaciji postupaka i kvalitetu i korisnosti veb-sajta suda. Osim toga, 43% anketiranih advokata izrazilo je nezadovoljstvo kada je u pitanju brzina odgovora suda na njihove zahteve.

Kada je reč o pitanjima pristupa spisu predmeta, jasnoći podele odgovornosti i organizacije, cenama usluga koje sud pruža i pristupa sudskoj praksi suda, skor je takođe prilično nizak: 3 ili 3,1.

Najbolji skor odnosi se na učtivost i stav administrativnog osoblja suda, poštovanje poverljivosti informacija i znake za orijentaciju unutar suda. Taj skor iznosi između 3,4 i 3,7. Treba obratiti pažnju na to da korisnici suda u Đakovici nisu bili zadovoljni znacima za orijentaciju u sudu u Đakovici, ali su advokati, kako izgleda, zadovoljni njome. Takođe treba obratiti pažnju na to da je samo 44% ispitanih korisnika suda u Prizrenu kazalo da je „zadovoljno” ili „veoma zadovoljno” učtivošću i stavom sudskog osoblja, dok je oko 70% ispitanih advokata izrazilo zadovoljstvo u vezi sa istim pitanjem.

**FIG. 32 ZADOVOLJSTVO ADVOKATA U VEZI SA ODNOSOM SA SUDOM (PROSEČNI SKOR)**



IZVOR: ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)

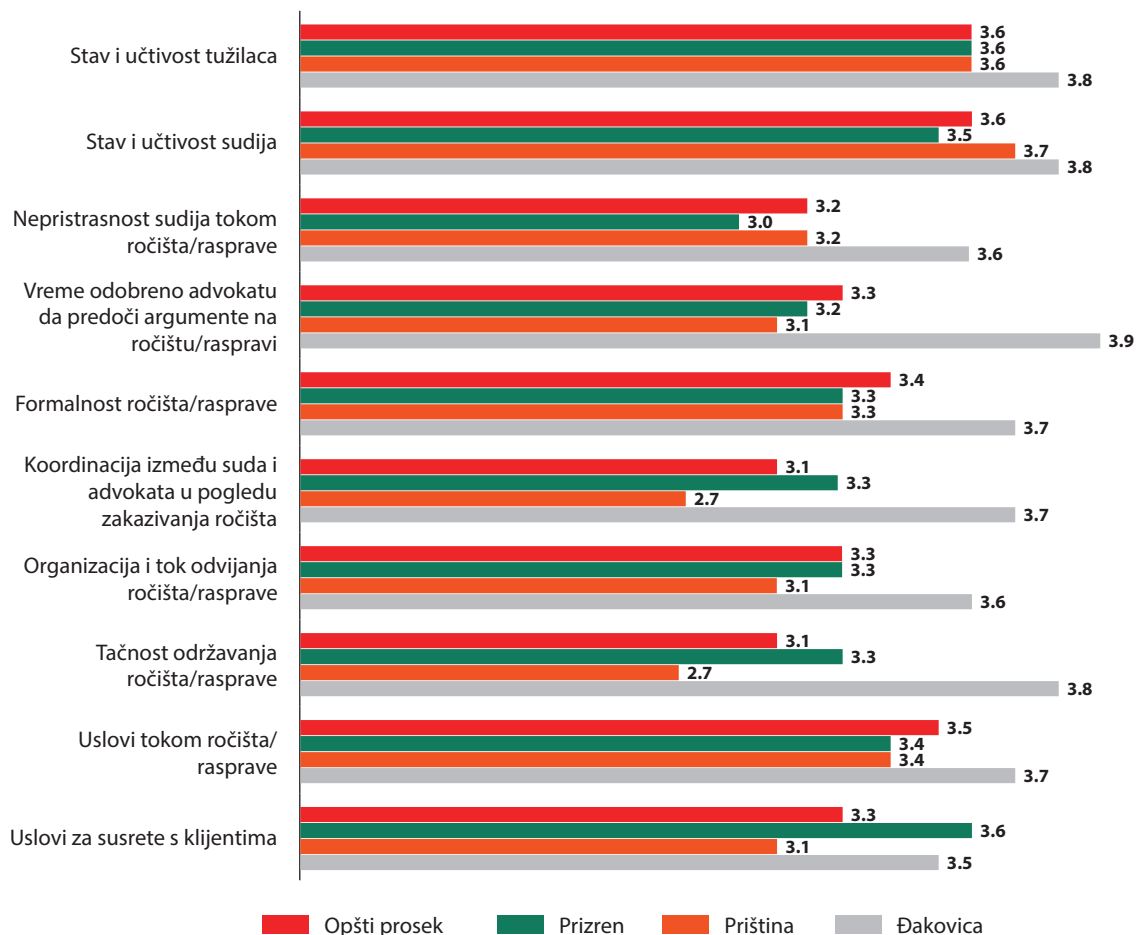
## ii. Sudska ročišta/rasprave

U upitniku advokati su zamoljeni da stepenuju nivo svog zadovoljstva kada je reč o deset konkretnih pitanja u okviru ove teme:

- Uslovi za susrete s klijentima;
- Uslovi tokom ročišta/rasprave;
- Tačnost održavanja ročišta/rasprave;
- Organizacija i tok odvijanja ročišta/rasprave;
- Koordinacija između suda i advokata u pogledu zakazivanja datuma ročišta;
- Formalnost ročišta/rasprava;
- Vreme koje je odobreno advokatu da predoči svoje argumente na ročištu/raspravi;
- Nepristrasnost sudija tokom ročišta/rasprave;
- Stav i učtivost sudija;
- Stav i učtivost tužilaca.

Skor koji se dobije u odgovorima na ova pitanja viši je od skora dobijenog na odgovore vezane za prethodnu temu. Ovde se skor kreće od 3,1 do 3,6. Najniži skor karakterističan je za pitanja koordinacije između suda i advokata u pogledu zakazivanja datuma ročišta/rasprave i tačnosti održavanja ročišta/rasprave. Tačnost održavanja ročišta/rasprave zaista predstavlja problematično pitanje za korisnike sudova u Prištini i Prizrenu. Najviši skor zabeležen je u odgovorima na pitanja o učtivosti sudija i tužilaca. Koordinacija između suda i advokata u pogledu zakazivanja datuma ročišta/rasprave izgleda da je manje zadovoljavajuća u Prištini nego u Prizrenu i Đakovici. Od advokata koji su anketirani u Prištini, njih 44% izrazilo je nezadovoljstvo na tom planu. Obratite pažnju na to da je nepristrasnost sudija tokom ročišta/rasprave slabija, kako izgleda, u Prizrenu nego u drugim dvama sudovima. Ista zabrinutost javlja se i kod razmatranja podataka koje su dali korisnici sudova: samo 33% korisnika sudova u Prizrenu bilo je zadovoljno nepristrasnošću sudija tokom ročišta/rasprave.

**FIG. 33 ZADOVOLJSTVO ADVOKATA U VEZI SA SUDSKIM ROČIŠTIMA/RASPRAVAMA**



IZVOR: ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)

### iii. Odluke suda

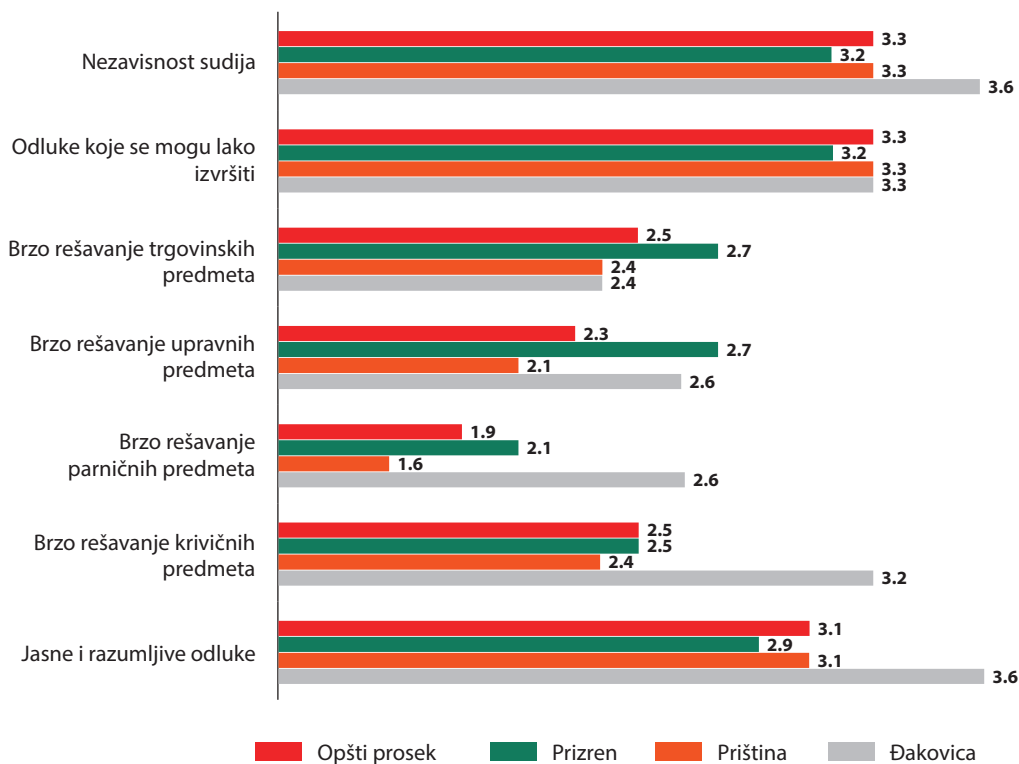
U upitniku su advokati zamoljeni da stepenuju svoj nivo zadovoljstva u vezi sa sedam konkretnih pitanja u okviru ove teme:

- Jasne i razumljive odluke;
- Brzo rešavanje krivičnih predmeta;
- Brzo rešavanje parničnih predmeta;
- Brzo rešavanje upravnih predmeta;
- Brzo rešavanje trgovinskih predmeta;
- Odluke se mogu lako izvršiti;
- Nezavisnost sudija.

Kod većine ovih pitanja zabeležen je nizak skor. Skor se kreće od 1,9 do 3,3. Čini se da rešavanje, tj. upravljanje svim vrstama predmeta beleži nizak skor u sva tri suda. To su pitanja kod kojih se postiže najniži skor: od 1,9 za parnične predmete do 2,5 za krivične i trgovinske predmete. Ti rezultati izazivaju veliku zabrinutost.

Izgleda da je jasnoća presuda veći problem u Prištini i Prizrenu nego u Đakovici, što je već uočeno i gore navedeno u podacima dobijenim od korisnika sudova.

**FIG. 34 ZADOVOLJSTVO ADVOKATA U VEZI SA SUDSKIM ODLUKAMA**



IZVOR: ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)



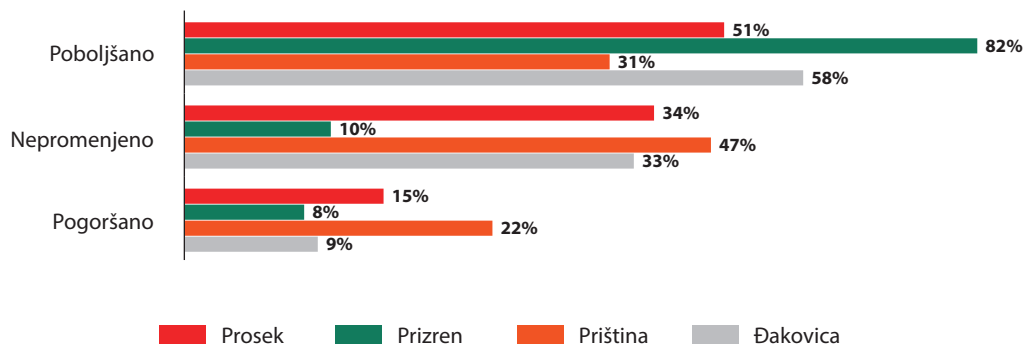
#### iv. Pобољшanje usluga suda tokom proteklih pet godina

Kod pitanja br. 4. u upitniku, od advokata je zatraženo da odgovore koje su se to sudske usluge, po njihovom mišljenju, pogoršale tokom proteklih pet godina, koje su se poboljšale, a koje se nisu promenile.

Više od 80% advokata u Prizrenu izjavilo je da se kvalitet usluga poboljšao tokom tog perioda (samo 8% njih odgovorilo je

da su se usluge pogoršale). Slično tome, u Đakovici gotovo 60% advokata smatra da su se sudske usluge poboljšale. Nasuprot tome, u Prištini, samo 31% advokata smatra da su se sudske usluge poboljšale, dok je gotovo jedna polovina njih odgovorila da se usluge nisu promenile, a 22% je odgovorilo da su se te usluge pogoršale.

**FIG. 35 POBOLJŠANJE USLUGA SUDA TOKOM PROTEKLIH PET GODINA**




IZVOR: ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA SUDOVA (2017)

## v. Komentari i sugestije advokata

Svoje sugestije i primedbe advokati su iznosili na kraju upitnika. U donjoj tabeli pobrojane su najčešće primedbe/

sugestije advokata u anketiranim opštinama.

SUD	PRIMEDBE/SUGESTIJE
 <p>PRIŠTINA</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Određene rasprave/ročišta trebalo bi da se drže na vreme ili da se o odlaganju obaveste stranke u postupku</li><li>● Nema dovoljno kapaciteta za rad sudske administracije. Treba zaposliti pripadnike mlađe generacije kako bi se postigla veća efikasnost u pružanju usluga.</li><li>● Administrativne takse su veoma visoke. Iznos kazne bi trebalo da bude niži i ne bi trebalo zaračunavati dodatne troškove.</li><li>● Znaci za orijentaciju treba da budu jasniji i da pružaju tačne informacije.</li><li>● Treba obezbediti transport do zgrade suda.</li><li>● Tužiocima bi trebalo da se ponašaju na odgovarajući način. Broj sudija i tužilaca treba povećati kako bi se ubrzalo rešavanje predmeta.</li></ul>
 <p>PRIZREN</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Neophodno je poboljšati infrastrukturu i usluge u zgradi suda.</li><li>● Sudije treba da budu upoznate sa svim procedurama u sudu i pravima koja pojedinac ima pred sudom.</li><li>● Sudska administracija treba da poštuje radno vreme i da pruži visokokvalitetne sudske usluge korisnicima.</li><li>● Potrebna je bolja razmena informacija između suda i policijske stanice.</li><li>● Treba smanjiti dužinu rada na sudskim predmetima i sniziti iznos kazni.</li><li>● Pritužbe i primedbe u vezi s radom suda svode se na visoku politizaciju i korupciju.</li></ul>
 <p>ĐAKOVICA</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Administrativno osoblje treba da bude efikasnije i da ispolji viši nivo učtivosti prema korisnicima sudova.</li><li>● Treba povećati broj sudija i tužilaca kako bi se ubrzao rad na predmetima.</li><li>● Treba svesti na minimum greške koje se pojavljuju u dokumentima i treba sniziti administrativne troškove jer su oni previsoki.</li><li>● Sudsko osoblje, a naročito tužiocima, treba da poštuju raspored sudskih ročišta/rasprava.</li><li>● Pravosudni sistem Kosova treba da bude efikasniji, transparentniji i u većoj meri depolitizovan. Postoji hitna potreba za borbu protiv korupcije.</li></ul>

# ZAKLJUČCI I PREPORUKE

Iz **ankete o zadovoljstvu korisnika sudova** mogu se izvući sledeći glavni zaključci:

- 75% „stranaka u postupku“ i oko 60% „ostalih korisnika koji traže neku konkretnu uslugu od suda“ bili su muškarci;
- oko 50% anketiranih korisnika sudova bili su stari između 31 i 50 godina, a njih 30% bilo je starije od 50 godina;
- među anketiranim strankama u postupku, 70% njih nije imalo advokata kao pravnog zastupnika, a od onih koji su imali advokata, u 80% slučajeva angažovali su ga privatno.

## Dostupnost i zgrada, odnosno prostorije suda

- U Prizrenu, anketirani korisnici sudova bili su u manjoj meri zadovoljni uslovima u čekaonici i uslovima za vreme održavanja ročišta/rasprave nego što je to bio slučaj u Đakovici. Nasuprot tome, korisnici suda u Đakovici bili su manje zadovoljni od korisnika suda u Prizrenu kada je reč o načinu na koji su u samoj zgradi suda postavljeni putokazi.

## Rad suda

- Korisnici sudova u Prizrenu i Đakovici bili su u većoj meri zadovoljni jasnoćom sudskih poziva nego u Prištini.
- U Prizrenu je samo 44% ispitanika izrazilo zadovoljstvo kada se pitanje odnosilo na učtivost i stav sudskog osoblja, dok je u Đakovici njih 85% izrazilo zadovoljstvo u odgovoru na to pitanje, a u Prištini 66%.
- Otprilike 20% korisnika sva tri suda izrazilo je nezadovoljstvo kada je reč o tačnosti održavanja ročišta/rasprava.

## Sudije i ročišta/rasprave

- Korisnici sudova u tri suda izrazili su zadovoljstvo kada je u pitanju jezik koji se koristi tokom postupka.
- U Prištini i Đakovici gotovo 80% intervjuisanih korisnika sudova izrazilo je zadovoljstvo kada je reč o stavu i učtivosti sudija. U suštini, u Prištini je njih 43% izjavilo da su „veoma zadovoljni“, što je odličan rezultat. Taj skor je znatno viši nego u Prizrenu.

renu (gde je 41% korisnika izrazilo zadovoljstvo). Nivo zadovoljstva korisnika sudova kada je reč o sudijama viši je nego nivo zadovoljstva kada je reč o tužiocima.

- U Prizrenu je samo 33% korisnika sudova izrazilo zadovoljstvo kada je u pitanju nepristrasnost sudija (za razliku od oko 70% u drugim dvama sudovima).
- Samo 40% korisnika sudova izrazilo je zadovoljstvo kada je reč o jasnoći presuda u Prištini i Prizrenu (72% u Đakovici).
- Što se tiče trajanja postupka, između 15% i 20% korisnika u sva tri suda izrazilo je nezadovoljstvo.

### Tužioci

- Oko 60% anketiranih korisnika sudova u Đakovici i Prištini odgovorilo je da su „veoma zadovoljni“ ili „zadovoljni“ stavom i učtivošću tužilaca i tačnošću tužilaca u dolasku na ročišta/rasprave (međutim, oko 20% njih izrazilo je nezadovoljstvo u Prištini i Đakovici u odgovoru na jedno od ta dva pitanja).
- Razlog za zabrinutost zbog rezultata postoji u Prizrenu, gde je samo 20% korisnika sudova izrazilo zadovoljstvo kada je reč o tim pitanjima.

### Pristup informacijama

- Korisnici sudova su manje zadovoljni u Prištini nego u druga dva suda kada je reč o kvalitetu informacija koje se dobijaju na ulazu u sud i koje daje sudska administracija (60% zadovoljnih korisnika sudova u Prištini naspram 75–80% u ostala dva suda).
- Korisnici suda u Đakovici zadovoljniji su nego korisnici drugih dvaju sudova kada je reč o mogućnosti da dođu do informacija u vezi sa svojim pravima.

### Opšti rad sudova

- U sva tri suda dobijeni su prilično negativni rezultati.
- Manje od 50% korisnika sva tri suda izrazilo je zadovoljstvo kada je reč o radu suda. Zapravo, u Đakovici je 25% ispitanika izrazilo nezadovoljstvo.
- Korisnici suda u Đakovici zadovoljniji su nego korisnici sudova u Prištini i Prizrenu kada je reč o brzini kojom sud pruža tražene usluge (57%, za razliku od 42% u Prištini i 46% u Prizrenu). U Prištini je 26% korisnika izrazilo nezadovoljstvo.

- Otprilike 35% korisnika svakog od tri suda izrazilo je nezadovoljstvo kada je u pitanju cena usluga koje pruža sud.

Iz **ankete o zadovoljstvu advokata** mogu se rezimirati sledeći glavni zaključci:

### Odnos između advokata i suda

- Brzina i kvalitet odgovora na zahteve i podneske advokata, digitalizacija postupka i kvalitet i korisnost veb-sajtova suda jesu pitanja koja izazivaju zabrinutost u sva tri suda. U Prištini je otprilike 75% anketiranih advokata izrazilo nezadovoljstvo kada je reč o digitalizaciji postupaka i kvalitetu i korisnosti veb-sajta suda.

### Sudska ročišta/rasprave

- Tačnost održavanja ročišta/rasprava je problem za advokate, kao i za korisnike sudova u Prištini i Prizrenu.
- Koordinacija između suda i advokata u pogledu zakazivanja datuma ročišta/rasprava u manjoj meri je zadovoljavajuća u Prištini nego u Prizrenu i Đakovici. Od anketiranih advokata u Prištini, njih 44% izrazilo je nezadovoljstvo na tom planu.
- Nepristrasnost sudija tokom ročišta manja je, kako se čini, u Prizrenu nego u drugim dvama sudovima, što se može uočiti kada se analiziraju podaci koje su naveli korisnici sudova.

### Sudske odluke

- Rešavanje svih vrsta predmeta odvija se sporo u sva tri suda. Ti rezultati izazivaju veliku zabrinutost.
- Jasnoća odluka čini se da predstavlja veći problem u Prištini i Prizrenu nego u Đakovici, što je već uočeno u gore navedenom tekstu na osnovu podataka za korisnike sudova.

### Poboljšanja sudskih usluga u proteklih pet godina

- Više od 80% advokata u Prizrenu izjavilo je da se kvalitet usluga poboljšao u navedenom periodu. Slično tome, u Đakovici gotovo 60% advokata smatra da su se sudske usluge poboljšale. Nasuprot tome, u Prištini samo 31% advokata smatra da su sudske usluge poboljšane.

Na osnovu glavnih zaključaka koji su gore pobrojani, mogu se izvesti sledeće opšte preporuke za sva tri pilot-suda:

- 1 U sva tri suda treba obezbediti i na prava mesta postaviti znake i obaveštenja, kako u prostorijama suda, tako i van njih, da bi se pomoglo korisnicima sudova, posebno starijim licima, da se snađu u zgradi suda;
- 2 Treba poboljšati i olakšati pristup informacijama za korisnike sudova, posebno kada je reč o strankama u postupku koje nemaju advokata kao pravnog zastupnika;
- 3 Treba preduzimati napore da bi se obezbedila tačnost održavanja sudskih ročišta/rasprava u sva tri suda;
- 4 Treba smanjiti dužinu postupka u sva tri suda. CEPEJ je razradio nekoliko instrumenata (alata) koji mogu biti korisni za sudove: smernice SATURN za upravljanje sudskim vremenom i Vodič za primenu rokova u sudskim postupcima.<sup>6</sup> Smernice CEPEJ za sudsku statistiku (GoJUST) takođe preporučuju da sudovi nadziru dužinu postupaka.<sup>7</sup>
- 5 Treba ispitati mogućnost smanjenja sudskih taksa;
- 6 Veb-sajtovi sudova treba da budu potpuno funkcionalni i svi podaci u vezi sa sudskim ročištima/raspravama treba da budu dostupni onlajn;
- 7 Treba obezbediti digitalizaciju postupaka korišćenjem Informacionog sistema za upravljanje predmetima (Case Management Information System – CMIS).

## Konkretne aktivnosti kao odgovor na rezultate istraživanja

Tokom radionice održane 15. maja 2018 međunarodni stručnjak CEPEJ-a predstavio je i diskutovao rezultate istraživanja i preporuke sadržane u ovom izveštaju sa predstavnicima tri suda.

Jedna tema o kojoj se raspravljalo bila je jasnost presuda. **Kosovska pravosudna akademija** ima mandat da obučava sudije. Jedan modul treninga ima za cilj poboljšanje njihovih veština izrade.

<sup>6</sup> [https://www.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/Delais/default\\_en.asp](https://www.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/Delais/default_en.asp), takođe dostupno i na albanskom jeziku.  
<sup>7</sup> <https://rm.coe.int/1680747678>.

## a) Preporuke za Osnovni sud u Prištini

**Interni cilj** ankete o zadovoljstvu korisnika prvenstveno je to da ta anketa bude jedno od najvažnijih sredstava koja pomažu sudskim upravama da prikupe informacije o onim područjima organizacije samog suda i njegovih aktivnosti kojima treba posvetiti posebnu pažnju i u kojima treba ostvariti poboljšanja. Upravo zbog toga sprovođenje ankete o zadovoljstvu korisnika nikada nije samo sebi cilj.

Posle sprovođenja takve ankete, slede naredni koraci:

**a)** sudska uprava (uključujući kadar zadužen za konkretne oblasti i usluge koje su bile predmet ankete) treba temeljno da prouči rezultate ankete (sadržane u ovom izveštaju), kao i one dole pobrojane oblasti kojima treba posvetiti posebnu pažnju i u kojima su neophodna poboljšanja;

**b)** sudska uprava treba da identifikuje one oblasti organizacije suda ili rada suda koje treba prioritetno poboljšati i treba da utvrdi i razradi konkretne aktivnosti za njihovo poboljšanje kao odgovor na rezultate anketa. Treba utvrditi merljive ciljeve.

Na temelju rezultata ove ankete, preporučuje se da Osnovni sud u Prištini preduzme konkretne mere za poboljšanje barem nekih od sledećih oblasti sudskih usluga, na osnovu mesta koje te oblasti zauzimaju na spisku prioriteta:

- Zadovoljstvo korisnika sudova kada je reč o tačnosti održavanja ročišta/rasprava i jasnoći sudskih poziva;
- Zadovoljstvo korisnika sudova kada je reč o dužini postupka i jasnoći presuda;
- Zadovoljstvo korisnika sudova kada je reč o tačnosti dolaska tužilaca na ročišta/rasprave i njihovom stavu/učtivosti;
- Zadovoljstvo korisnika sudova kada je reč o kvalitetu informacija koje dobijaju na ulazu u sud i koje im daje sudska administracija, kao i mogućnosti da pronađu informacije koje se odnose na njihova prava;
- Zadovoljstvo korisnika sudova kada je reč o radu suda, brzini kojom se pružaju usluge i ceni usluga;

- Zadovoljstvo advokata kada je reč o sudskim odlukama: brzina vođenja postupaka, kao i jasnoća i razumljivost odluka;
- Zadovoljstvo advokata kada je reč o radu suda: digitalizacija upravljanja postupcima;
- Zadovoljstvo advokata kada je reč o radu suda: dostupnost i korisnost veb-sajta suda;
- Zadovoljstvo advokata kada je reč o radu suda: brzina u rešavanju predmeta;
- Zadovoljstvo advokata kada je reč o sudskim ročištima/raspravama: koordinacija između suda i advokata u zakazivanju ročišta;
- Zadovoljstvo advokata kada je reč o sudskim ročištima/raspravama: tačnost održavanja ročišta/rasprava;
- Zadovoljstvo advokata kada je reč o radu suda: lak pristup informacijama/spisima i pristup sudskoj praksi suda (2.8).

**Spoljni cilj** ankete o zadovoljstvu korisnika jeste da se široj javnosti pruže uveravanja da je sud transparentna organizacija koja vodi brigu o korisnicima i javnosti i da su povratne informacije koje se dobijaju od korisnika sudova važne i da one stvarno utiču na aktivnosti suda. Stoga je važno da se objave rezultati ankete o zadovoljstvu korisnika na način koji pošteno skreće pažnju i na slabe strane u radu sudova i uvek je važno da se objave rezultati anketa o zadovoljstvu korisnika zajedno sa akcionim planom za naredne tri godine. Sredstva preko kojih se objavljuju rezultati treba da obuhvate veb-stranice, medije (konferencije za novinare, saopštenja za štampu, intervjue u medijima) i slanje rezultata zajedno sa akcionim planom glavnim partnerima u saradnji (advokatskim komorama i udruženjima advokata, višim sudovima, ministarstvu pravde itd.).

**I treće**, anketa o zadovoljstvu korisnika treba da se ponavlja na svakih tri–pet godina.

## Konkretne aktivnosti kao odgovor na rezultate istraživanja

Tokom sastanka održanog 15. maja 2018 međunarodni ekspert CEPEJ-a razmatrao je rezultate istraživanja i preporuke sadržane u ovom izveštaju uz rukovodstvo suda.

Jedna konkretna sudska služba koju je sud osnovao može poboljšati izdavanje izvoda krivičnih zapisnika sudskim korisnicima. Ovo je često tražena usluga. Zahtevi za podnošenje prijave za izveštaje o krivičnoj evidenciji mogu se objaviti na veb stranici suda kako bi se korisnici obavestili pre nego što su došli do suda o dokumentima koje im trebaju podneti, dane / vreme kada se ti zahtevi mogu podneti, troškove i odgovore na druga često postavljana pitanja. Može se istražiti dalje poboljšanje kvaliteta ove obuke.

Drugo pitanje se odnosi na pristup sudu. Nejasno je da li postoji javna autobuska linija koja omogućava korisnicima da dođu do suda, koji se nalazi izvan centra Prištine (u okviru Palate pravde). Smernice CEPEJ-a o organizaciji i pristupačnosti sudskih prostorija ističu da je "kako bi se građanima omogućio pristup javnoj službi pravosuđa, bitno je da sud ima dobre veze javnog prevoza". Preporučuje se da se građanima na sajtu suda dostave informacije o lokaciji suda, linijama javnog prevoza, radnom vremenu itd. Trebalo bi istražiti da li postoji javna autobuska linija, i ako postoji, informacije o njoj mogu biti dostupne na internet stranici suda (broj autobusa, red vožnje, itd.)

Konačno, primećeno je da Osnovni sud u Prištini, za razliku od drugih sudova, nema ekrane na ulazu u svoje zgrade za obaveštavanje javnosti i stranaka o saslušanju. Ovi ekrani su korisni da informišu sudske korisnike o vremenu i mestu sudskih saslušanja.

## b) Preporuke za Osnovni sud u Prizrenu

**Interni cilj** ankete o zadovoljstvu korisnika prvenstveno je to da ta anketa bude jedno od najvažnijih sredstava koja pomažu sudskim upravama da prikupe informacije o onim područjima organizacije samog suda i njegovih aktivnosti kojima treba posvetiti posebnu pažnju i u kojima treba ostvariti poboljšanja. Upravo zbog toga sprovođenje ankete o zadovoljstvu korisnika nikada nije samo sebi cilj.

Posle sprovođenja takve ankete, slede naredni koraci:

**c)** sudska uprava (uključujući kadar zadužen za konkretne oblasti i usluge koje su bile predmet ankete) treba temeljno da prouči rezultate ankete (sadržane u ovom izveštaju), kao i one dole pobrojane oblasti kojima treba posvetiti posebnu pažnju i u kojima su neophodna poboljšanja;

**d)** sudska uprava treba da identifikuje one oblasti organizacije suda ili rada suda koje treba prioritetno poboljšati i treba da utvrdi i razradi konkretne aktivnosti za njihovo poboljšanje kao odgovor na rezultate anketa. Treba utvrditi merljive ciljeve.

Na temelju rezultata ove ankete, preporučuje se da Osnovni sud u Prištini preduzme konkretne mere za poboljšanje barem nekih od sledećih oblasti sudskih usluga, na osnovu mesta koje te oblasti zauzimaju na spisku prioriteta:

- Zadovoljstvo korisnika sudova kada je reč o uslovima u čekaonicama i o uslovima tokom održavanja ročišta/rasprava;
- Zadovoljstvo korisnika sudova kada je reč o tačnosti održavanja ročišta/rasprava, kao i o stavu i učtivosti sudija;
- Zadovoljstvo korisnika sudova kada je reč o dužini postupka, nepristrasnosti sudija, kao i jasnoći presuda;
- Zadovoljstvo korisnika sudova kada je reč o tačnosti tužilaca i njihovom stavu/učtivosti;

- Zadovoljstvo korisnika sudova kada je reč o mogućnosti da nađu informacije o svojim pravima;
- Zadovoljstvo korisnika sudova kada je reč o radu suda, brzini pružanja usluga i cenama usluga;
- Zadovoljstvo advokata kada je reč o sudskim odlukama: brzo rešavanje trgovinskih postupaka;
- Zadovoljstvo advokata kada je reč o radu suda: kvalitet informacija koje se dobijaju na upućene zahteve/podneske;
- Zadovoljstvo advokata kada je reč o sudskim odlukama: brzo rešavanje upravnih postupaka;
- Zadovoljstvo advokata kada je reč o sudskim odlukama: brzo rešavanje parničnih postupaka;
- Zadovoljstvo advokata kada je reč o radu suda: dostupnost i korisnost veb-sajta suda;
- Zadovoljstvo advokata kada je reč o radu suda: brzina u rešavanju predmeta;
- Zadovoljstvo advokata kada je reč o radu suda: organizacija suda i jasna podela odgovornosti.
- Zadovoljstvo advokata kada je reč o radu suda: digitalizacija upravljanja postupkom;
- Zadovoljstvo advokata kada je reč o radu suda: poštovanje prava na privatnost i poverljivost informacija;
- Zadovoljstvo advokata kada je reč o sudskim ročištima/raspravama: nepristrasnost sudija u vođenju postupka;
- Zadovoljstvo kada je reč o tužiocima: stav i učtivost;
- Zadovoljstvo kada je reč o tužiocima: tačnost tužilaca.



**Spoljni cilj** ankete o zadovoljstvu korisnika jeste da se široj javnosti pruže uveravanja da je sud transparentna organizacija koja vodi brigu o korisnicima i javnosti i da su povratne informacije koje se dobijaju od korisnika sudova važne i da one stvarno utiču na aktivnosti suda. Stoga je važno da se objave rezultati ankete o zadovoljstvu korisnika na način koji pošteno skreće pažnju i na slabe strane u radu sudova i uvek je važno da se objave rezultati anketa o zadovoljstvu korisnika zajedno sa akcionim planom za naredne tri go-

dine. Sredstva preko kojih se objavljuju rezultati treba da obuhvate veb-stranice, medije (konferencije za novinare, saopštenja za štampu, intervju u medijima) i slanje rezultata zajedno sa akcionim planom glavnim partnerima u saradnji (advokatskim komorama i udruženjima advokata, višim sudovima, ministarstvu pravde itd.).

**I treće**, anketa o zadovoljstvu korisnika treba da se ponavlja na svakih tri–pet godina.

## Konkretna aktivnost kao odgovor na rezultate istraživanja

Tokom sastanka održanog 16. maja 2018. međunarodni stručnjak CEPEJ-a razmatrao je rezultate istraživanja i preporuke sadržane u ovom izveštaju uz rukovodstvo suda.

Sud se složio da bliže razmotri razloge zbog kojih saslušanja ne započinju na vreme i da istraži načine za praćenje tačnosti održavanja ročišta.

## c) Preporuke za Osnovni sud u Đakovici

**Interni cilj** ankete o zadovoljstvu korisnika prvenstveno je to da ta anketa bude jedno od najvažnijih sredstava koja pomažu sudskim upravama da prikupe informacije o onim područjima organizacije samog suda i njegovih aktivnosti kojima treba posvetiti posebnu pažnju i u kojima treba ostvariti poboljšanja. Upravo zbog toga sprovođenje ankete o zadovoljstvu korisnika nikada nije samo sebi cilj.

Posle sprovođenja takve ankete, slede naredni koraci:

**e)** sudska uprava (uključujući kadar zadužen za konkretne oblasti i usluge koje su bile predmet ankete) treba temeljno da prouči rezultate ankete (sadržane u ovom izveštaju), kao i one dole pobrojane oblasti kojima treba posvetiti posebnu pažnju i u kojima su neophodna poboljšanja;

**f)** sudska uprava treba da identifikuje one oblasti organizacije suda ili rada suda koje treba prioritetno poboljšati i treba da utvrdi i razradi konkretne aktivnosti za njihovo poboljšanje kao odgovor na rezultate anketa. Treba utvrditi merljive ciljeve.

Na temelju rezultata ove ankete, preporučuje se da Osnovni sud u Prištini preduzme konkretne mere za poboljšanje barem nekih od sledećih oblasti sudskih usluga, na osnovu mesta koje te oblasti zauzimaju na spisku prioriteta:

- Zadovoljstvo korisnika sudova kada je reč o načinu na koji su postavljeni putokazi i znaci unutar suda;
- Zadovoljstvo korisnika sudova kada je reč o dužini postupaka;
- Zadovoljstvo korisnika sudova kada je reč o radu suda, brzini kojom sud pruža usluge i cenama usluga;

- Zadovoljstvo advokata u vezi sa sudskim odlukama: brzo rešavanje trgovinskih predmeta;
- Zadovoljstvo advokata u pogledu sudskih odluka: brzo rešavanje upravnih postupaka;
- Zadovoljstvo advokata u pogledu sudskih odluka: brzo rešavanje parničnih postupaka;
- Zadovoljstvo advokata u pogledu rada suda: digitalizacija upravljanja postupkom;
- Zadovoljstvo advokata u pogledu rada suda: lak pristup informacijama/spisima.

**Spoljni cilj** ankete o zadovoljstvu korisnika jeste da se široj javnosti pruže uveravanja da je sud transparentna organizacija koja vodi brigu o korisnicima i javnosti i da su povratne informacije koje se dobijaju od korisnika sudova važne i da one stvarno utiču na aktivnosti suda. Stoga je važno da se objave rezultati ankete o zadovoljstvu na način koji pošteno skreće pažnju i na slabe strane u radu sudova i uvek je važno da se objave rezultati anketa o zadovoljstvu korisnika zajedno sa akcionim planom za naredne tri godine. Sredstva preko kojih se objavljuju rezultati treba da obuhvate veb-stranice, medije (konferencije za novinare, saopštenja za štampu, intervjue u medijima) i slanje rezultata zajedno sa akcionim planom glavnim partnerima u saradnji (advokatskim komorama i udruženjima advokata, višim sudovima, ministarstvu pravde itd.).

**I treće**, anketa o zadovoljstvu korisnika treba da se ponavlja na svakih tri–pet godina.

### Konkretna aktivnost kao odgovor na rezultate istraživanja

Tokom sastanka održanog 16. maja 2018. međunarodni stručnjak CEPEJ-a razmatrao je rezultate istraživanja i preporuke sadržane u ovom izveštaju sa rukovodstvom suda.

Sud se složio da se unapredi upoznavanje sa sudom, naročito kako bi se sudskim korisnicima pomoglo u pronalaženju kancelarija sudija koji se bave maloletnim prekršajima, koje je dosta teško pronaći u zgradi suda.



**PRILOG**



## A. UPITNIK ZA KORISNIKE SUDOVA

### UPITNIK ZA KORISNIKE USLUGA SUDA

Ovaj upitnik je dio procene kvaliteta pravosudnog sistema, fokusirajući se konkretnije na kvalitet usluga koje pružaju osnovni sudovi Đakovice, Prištine i Prizrena. Ovu aktivnost podržava projekat KoSEJ (Jačanje kvaliteta i efikasnosti pravosuđa).

Vaše mišljenje i sugestije su nam važni i bili bismo vam zahvalni ako biste odvojili malo vremena da odgovorite na pitanja koja su navedena u nastavku.

Upitnik je anonimna i pružamo vam garancije da će vaši odgovori biti obrađeni u strogoj tajnosti.

Projekat KoSEJ, koga zajednički finansiraju Evropska unija i Savet Evrope, kao deo „Horizontalnog instrumenta za Zapadni Balkan i Tursku“ (Horizontalni instrument), sprovodi Evropska komisija za efikasnost pravosuđa Saveta Evrope (CEPEJ) uz podršku Kancelarije Saveta Evrope u Prištini, sa ciljem poboljšanja efikasnosti i funkcionisanja pravosudnog sistema.

#### 1. U kom svojstvu ste bili na sudu?

- Kao stranka u postupku
- Kao svedok
- Kao ostali sudski korisnici (član porodice, prijatelj stranke, posetilac, osoba koja traži uslugu od suda, itd.)

#### 2. Zbog koje vrste predmeta ste bili na sudu?

- Građanski predmet
- Krivični predmet
- Administrativni predmet
- Privredni predmet
- Ne znam
- Ostale usluge suda

#### 3. Pravno zastupanje

3.1. Da li Vam je pomogao advokat?

- Da
- Ne

3.2. Da li ste advokata angažovali privatno ili usluge advokata idu na teret javnih rashoda?

- Advokat je angažovan privatno
- Usluge advokata idu na teret javnih rashoda

Ocenite stepen svog zadovoljstva u pogledu sledećih elemenata:

4. Pristupačnost i prostorije sudova	Nezadovoljan-na	Nezadovoljan-na	Prosečno Zadovoljan-na	Zadovoljan-na	Vrlo zadovoljan-na
4.1 Uslovi za pristup sudu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 Oznake i uputstva u zgradi suda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3 Uslovi čekanja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4 Uslovi tokom saslušanja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Horizontal Facility for Western Balkans and Turkey

Funded  
by the European Union  
and the Council of Europe



Implemented  
by the Council of Europe



5. Funkcionisanje sudova	Nezadovoljan/-na	Nezadovoljan/-na	Prosečno Zadovoljan/-na	Zadovoljan/-na	Vrlo zadovoljan/-na
5.1 Jasnoća sudskih poziva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2 Vremenski period između poziva i saslušanja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3 Tačnost vremena održavanja saslušanja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4 Stav i ljubaznost sudskog osoblja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Sudije i saslušanja	Nezadovoljan/-na	Nezadovoljan/-na	Prosečno Zadovoljan/-na	Zadovoljan/-na	Vrlo zadovoljan/-na
6.1 Stav i ljubaznost sudija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2 Jezik koji se koristi tokom saslušanja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3 Vreme koje je dozvoljeno da iznesete svoje argumente na saslušanju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.4 Nepristrasnost sudije tokom postupka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.5 Dužina postupka do donošenja presude	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.6 Jasnoća presuda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Tužioci	Nezadovoljan/-na	Nezadovoljan/-na	Prosečno Zadovoljan/-na	Zadovoljan/-na	Vrlo zadovoljan/-na
7.1 Stav i ljubaznost tužilaca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2 Tačnost pojavljivanja tužilaca na ročištu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Pristup informacijama	Nezadovoljan/-na	Nezadovoljan/-na	Prosečno Zadovoljan/-na	Zadovoljan/-na	Vrlo zadovoljan/-na
8.1 Informacije koje sud pruža na ulazu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2 Informacije koje pruža sudska administracija za određenu uslugu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.3 Pronalaženje informacija o Vašim pravima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Opšta percepcija funkcije pravde	Nezadovoljan/-na	Nezadovoljan/-na	Prosečno Zadovoljan/-na	Zadovoljan/-na	Vrlo zadovoljan/-na
9.1 Rad suda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.2 Brzina kojom je sud obradio uslugu koju ste zatražili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.3 Troškovi usluga koje nudi sud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 10. Jezik

10.1. Da li su saslušanja održavana na Vašem maternjem jeziku?

- Da  
 Ne

10.2. Ako se saslušanja nisu održavala na Vašem maternjem jeziku, da li ste dobili prevodioca?

- Da  
 Ne

#### 11. Lični podaci

11.1. Pol

- Muški  
 Ženski

11.2. Godine

- manje od 18  
 18-30  
 31-50  
 51-65  
 66 i više

12. Da li imate neke primedbe ili sugestije u vezi sa radom ovog suda i pravosudnog sistema uopšte?



## B. UPITNIK ZA ADVOKATE

### UPITNIK ZA ADVOKATE

Ovaj upitnik je dio procene kvaliteta pravosudnog sistema, fokusirajući se konkretnije na kvalitet usluga koje pružaju osnovni sudovi Đakovice, Prištine i Prizrena. Ovu aktivnost podržava projekat KoSEJ (Jačanje kvaliteta i efikasnosti pravosuđa).

Projekat KoSEJ, koga zajednički finansiraju Evropska unija i Savet Evrope, kao deo „Horizontalnog instrumenta za Zapadni Balkan i Tursku“ (Horizontalni instrument), sprovodi Evropska komisija za efikasnost pravosuđa Saveta Evrope (CEPEJ) uz podršku Kancelarije Saveta Evrope u Prištini, sa ciljem poboljšanja efikasnosti i funkcionisanja pravosudnog sistema.

Vaše mišljenje i sugestije su nam važni i bili bismo vam zahvalni ako biste odvojili malo vremena da odgovorite na pitanja koja su navedena u nastavku.

Upitnik je anonimn i pružamo vam garancije da će vaši odgovori biti obrađeni u strogoj tajnosti.

#### Ocenite stepen svog zadovoljstva u pogledu sledećih elemenata:

1. Odnosi sa sudom	Nezadovoljan/-na	Nezadovoljan/-na	Prosečno Zadovoljan/-na	Zadovoljan/-na	Vrlo zadovoljan/-na
1.1 Stav i ljubaznost administrativnog osoblja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 Brzina odgovora na Vaše zahteve	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 Kvalitet odgovora na Vaše zahteve	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 Računarsko upravljanje postupkom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 Jednostavnost konsultacija datoteke	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6 Jasnoća odgovornosti i organizacije	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.7 Troškovi / naknade za pristup pravdi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.8 Pristup sudskoj praksi sudova (odlu-kama)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.9 Kvalitet / korisnost internet stranice suda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.10 Oznake i uputstva u zgradi suda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.11 Održavanje privatnosti stranaka uključujući i poverljivost informacije o partiji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Horizontal Facility for Western Balkans and Turkey

Funded  
by the European Union  
and the Council of Europe



Implemented  
by the Council of Europe



2. Priprema i vođenje saslušanja	Nezadovoljan/-na	Nezadovoljan/-na	Prosečno Zadovoljan/-na	Zadovoljan/-na	Vrlo zadovoljan/-na
2.1 Koordinacija između suda i advokata u određivanju datuma i vremena saslušanja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 Uslovi sastanka sa klijentima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3 Oprema i nameštaj u sudnici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4 Tačnost vremena održavanja saslušanja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5 Organizovanje i vođenje saslušanja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6 Formalnost održavanja saslušanja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7 Vreme koje je dozvoljeno da iznesete svoje argumente na saslušanju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.8 Nepriistrasnost sudije u vođenju saslušanja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.9 Stav i ljubaznost sudije	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.10 Stav i ljubaznost tužioca/tužilaca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Odluke sudija	Nezadovoljan/-na	Nezadovoljan/-na	Prosečno Zadovoljan/-na	Zadovoljan/-na	Vrlo zadovoljan/-na
3.1 Jasne i razumljive odluke	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 Brzo postupanje u krivičnim predmetima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3 Brzo postupanje u građanskim predmetima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4 Brzo postupanje u upravnim predmetima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5 Brzo postupanje u privrednim predmetima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6 Odluke koje se lako izvršavaju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.7 Nezavisnost sudija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Da li mislite da su se usluge suda u poslednjih 5 godina:	Pogoršale	Ostale nepromenjene	Poboljšale
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 5. Lični podaci

5.1. Pol

- Muški  
 Ženski

5.2. Godine

- Manje od 30  
 31-50  
 51-65  
 66 i više

#### 6. Koliko godina ste član Advokatske komore?

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

#### 7. Da li imate neke primedbe ili sugestije za poboljšanje rada sudova i kvalitet usluga suda?









Savet Evrope je vodeća organizacija za ljudska prava kontinenta. Sastoji se od 47 država članica, od čega 28 članova Evropske unije. Sve države članice Saveta Evrope potpisale su Evropsku konvenciju o ljudskim pravima, sporazum koji je osmišljen da zaštiti ljudska prava, demokratiju i vladavinu prava. Evropski sud za ljudska prava nadgleda primjenu Konvencije u zemljama članicama.

[www.coe.int](http://www.coe.int)

Evropska unija je jedinstveno ekonomsko i političko partnerstvo između 28 demokratskih evropskih zemalja. Njegovi ciljevi su mir, prosperitet i sloboda za 500 miliona građana - u pravedniji i sigurniji svet. Da bi se stvari desile, zemlje EU uspostavile su tijela za vođenje EU i usvajanje svog zakonodavstva. Glavni su Evropski parlament (koji zastupa ljude Evrope), Savet Evropske unije (koji predstavlja nacionalne vlade) i Evropsku komisiju (koji predstavljaju zajednički interes EU).

<http://europa.eu>