

Verifikacija rizika iz planova integriteta i analiza uspešnosti samoprocene organa javne vlasti

Sistem pravosuđa

Jun, 2013

Jun, 2013

O IZVEŠTAJU.....	3
METODOLOGIJA	4
UVOD.....	5
Pokušaj reforme pravosuđa	6
Predstojeći koraci	7
REZIME	8
Korisnici usluga	8
Zaposleni.....	11
1. ISTRAŽIVANJE ISKUSTAVA I STAVOVA KORISNIKA USLUGA	13
1.1. Opšte ocene rada sudova	13
1.2. Ocena rada sudske administracije.....	24
1.3. Ocena rada sudija	28
1.4. Ocena rada sudskih veštaka	33
1.5. Ocena rada privremenih zastupnika i branilaca	35
1.6. Ocena rada sudskih izvršitelja	36
2. ISTRAŽIVANJE STAVOVA I ISKUSTAVA ZAPOSLENIH.....	39
2.1. Opšti deo	39
2.2. Ocena rada administracije.....	46
2.4. Ocene rada sudskih veštaka, privremenih zastupnika/branilaca i sudskih izvršitelja	50
PRILOG 1 – OPIS UZORKA ISTRAŽIVANJA.....	52
1. Korisnici usluga	52
2. Zaposleni.....	53

Jun, 2013

O IZVEŠTAJU

Zakon o Agenciji za borbu protiv korupcije ustanovljava obavezu uvođenja planova integriteta (PI) u organe javne vlasti u Srbiji. Agencija je Smernice za izradu i sprovođenje plana integriteta usvojila i objavila u oktobru 2010. godine, čime je otpočeo proces uvođenja PI u javni sektor Srbije. Prema procenama Agencije, približno 5.000 organa javne vlasti u Srbiji ima zakonsku obavezu donošenja PI, a nadzor nad procesom njihovog donošenja, kao i procenu kvaliteta PI vrši, prema Zakonu, Agencija za borbu protiv korupcije.

Plan integriteta je rezultat postupka samokontrole i samoprocene organa javne vlasti u cilju održanja i poboljšanja njegovog integriteta, vidljivosti, javnosti rada, kao i profesionalne etike zaposlenih. Kao takav, PI je dokument koji je podložan subjektivnim ocenama članova radne grupe u svakoj pojedinačnoj instituciji¹, zbog čega je neophodno razvijanje mehanizama kojima se procenjuje, između ostalog, njihova objektivnost i kvalitet. Agencija je u okviru projekta, čiju je implementaciju podržalo Ministarstvo spoljnih poslova Kraljevine Norveške, predvidela razvijanje i realizaciju kontrolnih mehanizama kojima bi bilo verifikovano u kojoj meri su organi javne vlasti na pravi način, dovoljno objektivno i nepristrasno doneli svoje PI.

U okviru pomenutog projekta, Agencija je sprovela verifikaciju PI u sistemu pravosuđa, kroz analizu iskustava korisnika usluga suda. Sudovi su izabrani kao onaj tip institucije u sistemu pravosuđa koji od drugih u ovom sistemu (kao što su tužilaštva, kazneno-popravni zavodi i druge) u najvećoj meri dolaze u kontakt sa najširoom grupom korisnika usluga, odnosno stranaka. Za razliku od, na primer, tužilaštva ili zatvora koji su po prirodi svojih nadležnosti "zatvoreniji" za spoljnu komunikaciju, sudovi imaju redovnu i regularnu komunikaciju sa građanima, jer se u njima, osim pravosudnih nadležnosti u užem smislu reči (na primer, suđenja), obavlja i širok spektar administrativnih poslova (na primer, overe dokumenata). Upravo zbog toga, kao i usled ograničenih resursa za sprovođenje ovakvog tipa istraživanja, akcentat je stavljen na sud kao tip institucije čiji rad može biti ocenjen od strane širokog kruga različitih i istraživačkim tehnikama dostupnih korisnika usluga.

Osnovna hipoteza u koncipiranju istraživanja bila je da jači institucionalni integritet organa javne vlasti i njihovih zaposlenih podrazumevaju viši kvalitet i širi spektar usluga koje pružaju građanima, odnosno da im omogućavaju da na smislen i racionalan način pružaju usluge građanima, odnosno da ispunjavaju svoju svrhu u zadovoljenju potreba i interesa građana zbog kojih su osnovane i zbog kojih, prevashodno, i postoje. Drugačije rečeno, ukoliko korisnici usluga institucija, iz različitih razloga i u različitom obimu i intenzitetu, imaju probleme da

¹ U istraživanju se termini „organi javne vlasti“, „institucije“ i „ustanove“ koriste kao komplementarni termini kojima se označavaju tipovi ispitivanih organizacija.

Jun, 2013

zadovolje svoje potrebe i ostvare sopstvene interese, to može biti indikator da institucija pati od nedostatka integriteta. Razlozi za to mogu biti ne samo u konkretnoj, pojedinačnoj instituciji (na primer, u integritetu i kvalitetu rada zaposlenih, internoj organizaciji rada, postojanju jasnih procedura itd.), već i u širem, regulatornom okviru i kontekstu u kom institucija sprovodi svoje nadležnosti prema građanima i na koji ne može uvek da utiče. Građani, naravno, ne moraju znati šta su razlozi zbog kojih im određena usluga nije pružena ili nije pružena dovoljno kvalitetno, pa će stoga uzroci nedostatka integriteta biti analizirani drugim metodama, pre svega analizom samih PI koje organi javne vlasti budu usvojili i analizom okvira u kojima oni deluju. Za sada, akcenat na ovaj način postavljenog kontrolnog mehanizma jeste da se kroz odgovore korisnika usluga utvrdi i proveri objektivnost samoprocene institucija na rizike, bez obzira na to gde se nalaze uzroci tih rizika.

Izveštaj je upotpunjen komentarima i sugestijama stručnog konsultanta, Jelene Jolić, pravne savetnice u Ministarstvu pravde SAD, koja je svoj doprinos pružila u vidu situiranja istraživačkih nalaza u kontekst funkcionisanja sudova u Srbiji.

METODOLOGIJA

Verifikacija PI u sudovima je sprovedena kroz istraživanje iskustva ukupno 1.320 korisnika usluga i to u ukupno 30 opštih i sudova posebne nadležnosti, kako osnovnih, tako i viših. Opis uzorka istraživanja dat je u Prilogu 1 izveštaja.

Uporedo sa intervjuisanjem korisnika usluga u uzorkovanim sudovima, sprovedeno je i intervjuisanje sudske administracije i sudija (u srazmeri 56% prema 44%). Iako je ova ciljna grupa istraživanja imala prilike da svoje mišljenje i samoprocenu svog rada i rada svojih kolega iskaže kroz proces izrade plana integriteta, u toku ovog istraživačkog projekta sačinjen je upitnik koji je kompatibilan upitniku za korisnike usluga, kako bi se još jednom proverili stavovi i iskustva onih koji korisnicima usluga suda omogućavaju ostvarivanje određenih prava i obaveza.

Istraživanje je sprovedeno tehnikom direktnog intervjuisanja ispitanika. Za potrebe intervjuisanja obučeno je ukupno 38 saradnika-intervjuera.

Terenski deo istraživanja sproveden je u periodu od 20. aprila do 17. maja 2013. godine.

Jun, 2013

UVOD

Poverenje građana Srbije u sudove u protekle dve decenije je na jako niskom nivou. Uzroci za takvo stanje su različiti. Tokom devedesetih godina prošloga veka politika je imala značajan upliv u rad pravosuđa. Pravosuđe je sudelovalo u izbornim krađama i postupcima vođenim protiv protivnika tadašnjeg režima. Dobar deo kvalitetnog kadra je isteran iz pravosuđa ili ga je svojevoljno napustio. Opšti utisak je bio da sudovi služe režimu, a ne građanima. Uticaj drugih grana vlasti na pravosuđe nije bio jedini problem u pogledu njegovog funkcionisanja. Brojne analize stanja u pravosuđu učinjene nakon 2000. godine ukazale su na niz drugih faktora. Neefikasnost i preopterećenost sudova i neosposobljenost postojećih i novih kadrova identifikovani su kao glavne manjkavosti sistema uz druge, kao što su neadekvatan ustavni i zakonski položaj sudova i sudija, procesni zakoni koji su doprinosili dužini trajanja postupaka, zastareli modeli rada i loša tehnička opremljenost. Pored toga, do izražaja dolazi i viđenje građana da sudovi ne postupaju jednako u svim slučajevima. Ukratko, u očima javnosti sudovi ne postupaju nezavisno, neefikasni su i nejednako štite prava građana. Istraživanja sprovedena u proteklih desetak godina ukazuju na to da građani pomenutu nejednakost u postupanju, između ostalog, pripisuju i značajnom nivou korumpiranosti ove grane vlasti. Nažalost, malo je istraživanja koja detaljnije ulaze u razloge zbog kojih se navodno pribegava davanju poklona ili mita i identifikuju kategorije lica kojima se čine takva davanja. S druge strane, dostupni podaci o broju krivičnih postupaka i osuđujućih presuda za koruptivna krivična dela počinjena od strane nosilaca pravosudnih funkcija ne govore u prilog viđenju o rasprostranjenosti korupcije u pravosuđu.² Nesporno je da sudovi, usled svog polja delovanja, mogu biti podložni korupciji. No, imajući u vidu brojne otežavajuće faktore, u smislu ograničenja statističkih podataka kojima raspolažu tužilaštava i sudovi,³ odsustvo ili nefunkcionisanje mehanizama rane detekcije problema, kao i limitiranu transparentnost postupanja ovih organa,⁴ teško je sa pouzdanošću utvrditi stvaran opseg problema i njegove uzroke. Takođe, mora se sa žaljenjem primetiti i nedostatak inicijative kod najviših predstavnika pravosuđa za sprovođenje takve detaljne interne analize.

² Kancelarija za evropske integracije Republike Srbije, „Odgovori na dodatna pitanja Evropske komisije, Ch 23“, st. 3 i 4, dostupno na: <http://www.seio.gov.rs/dokumenta/eu-dokumenta.126.html>; Interesantno je primetiti značajnu razliku u broju podnetih krivičnih prijava i pokrenutih istraga/podignutih optužnica.

³ Statistika u krivičnim predmetima se prevashodno vodi po vrsti krivičnog dela, bez daljeg rasčlanjavanja na kategorije počinitelaca. Stoga je osim za jedno krivično delo (kršenje zakona od strane sudije ili javnog tužioca) teško utvrditi broj nosilaca sudijske funkcije protiv kojih je do danas pokrenut krivični postupak usled sumnje da su počinili neko od koruptivnih krivičnih dela. Od 2010. godine vođenje ove vrste evidencije je donekle olakšano činjenicom da se vođenje postupaka protiv lica koje izabere Narodna skupština i Visoki savet sudstva za skoro sva relevantna koruptivna krivična dela nalazi u isključivoj nadležnosti Tužilaštva za organizovani kriminal. Slično tome, teško se može doći do podataka o pritužbama na rad sudija ili sudske administracije.

⁴ Obrazloženja za deo odluka koje se donose u okviru tužilaštva (npr. odbačaj krivičnih prijava i odustajanje od daljeg gonjenja) ili sudova (odluke po prigovorima stranaka ili odluke u sprovedenim disciplinskim postupcima), nisu, po pravilu, dostupni javnosti.

Jun, 2013

Pokušaj reforme pravosuđa

Problemi u funkcionisanju pravosuđa u Srbiji su predmet višegodišnjih reformskih pokušaja. Prva Nacionalna strategija reforme pravosuđa, usvojena 2006. godine, za ciljeve je imala izgradnju vladavine prava i vraćanje poverenja građana u pravosudni sistem, uspostavljanjem nezavisnosti, transparentnosti, odgovornosti, i efikasnosti pravosuđa.⁵ Iako nije bila sačinjena imajući na umu i stvaranje mehanizama za borbu protiv korupcije unutar pravosuđa, dobar deo predviđenih mera, naročito mera internog praćenja i kontrole rada, značajno bi doprineo i toj svrsi. Između ostalog, pomenutom Strategijom je bilo predviđeno ograničavanje uloge drugih grana vlasti u izboru nosilaca sudijske funkcije, uvođenje nezavisnih profesionalnih tela zaduženih za pitanja izbora, napredovanja i razrešenja, sprovođenje periodičnih evaluacija rada koje bi se uzimale u obzir prilikom napredovanja, interno sankcionisanje nedozvoljenog postupanja sudija kroz propisivanje disciplinskih prestupa i pratećih sankcija, donošenje kodeksa etike, povećavanje transparentnosti rada sudova, razvijanje delotvornog sistema pritužbi na rad sudova, uspostavljanje mehanizama za efikasnije obrađivanje predmeta, optimalnije korišćenje resursa, kao i poboljšanje tehničke opremljenosti sudova. Veći deo predviđenih mera pretočen je i u zakonske obaveze koje se, nažalost, u proteklih sedam godina sprovode dosta sporo. Tako, na primer, izvršna i zakonodavna vlast i dalje igraju određenu ulogu (doduše, manju nego ranije), u izboru nosilaca sudijske funkcije, ostavljajući time prostor za suptilne uticaje na rad sudova. Visoki savet sudstva još uvek nije u stanju da redovno i kontinuirano vrši sve svoje funkcije, uključujući punu kontrolu rada sudija i sudova. Otuda, usled kašnjenja sa usvajanjem kriterijuma za vrednovanje rada sudija, do zakonom predviđenih evaluacija nije ni došlo tako da ni danas ne možemo pouzdano da ocenimo da li svi nosioci sudijske funkcije zaslužuju da budu sudije, ko zaslužuje napredovanje, a ko ne, niti možemo pouzdano identifikovati potencijalne problematične tačke u postupanju. Slično je i sa drugim mehanizmima usmerenim na jačanje integriteta sistema i pojedinaca u njemu. Disciplinski organi su ustanovljeni tek prošle godine, te je još uvek teško objektivno oceniti njihov rad, dok se o ulozi usvojenog Kodeksa etike u radu sudija veoma malo zna. Skoro ništa nije učinjeno na jačanju mehanizama za pritužbe. Utisak je, takođe, da dostupnost podataka i dalje varira od suda do suda i, reklo bi se još uvek, od vrste traženih informacija, što nije dobro kako iz perspektive sudova kao pružalaca usluga, tako i sa aspekta jačanja poverenja javnosti u njihov rad.

Svaka ocena učinjenog u procesu reforme pravosuđa do danas svakako mora uzeti u obzir i razoran efekat koji su opšti (re)izbor sudija i tužilaca i uvođenje nove mreže sudova imali na rad samog pravosuđa, a posredno i na sprovođenje ostatka reformi. Dobar deo 2009. godine pravosuđe je bilo praktično paralisano u iščekivanju sprovođenja samog procesa (re)izbora. Početkom 2010. godine situacija se dodatno komplikuje stupanjem na snagu nove mreže

⁵ Ministarstvo pravde Republike Srbije, „Nacionalna strategija reforme pravosuđa“, dostupno na: <http://arhiva.mpravde.gov.rs/it/articles/pravosudje/nacionalna-strategija-reforme-pravosudja/>

Jun, 2013

sudova u Republici Srbiji. Kombinacijom alokacije novih sudija u nove sudove, novom preraspodelom nadležnosti između sudova i novom preraspodelom predmeta među sudijama, većina suđenja su morala da krenu od početka, čime se dodatno doprinelo produžavanju prosečnog rešavanja svakog tekućeg predmeta. Praktično gledano, građani su skoro pola godine imali poteškoća da utvrde tačnu adresu na koju treba da idu kako bi obavili svoje poslove. Oštre kritike (re)izbora koje su dolazile sa brojnih strana i žalbe uložene od strane neizabranih sudija Ustavnom sudu Republike Srbije tim povodom, dovele su do toga da se reforma pravosuđa u periodu od sredine 2009. do kraja 2012. skoro u potpunosti svela na pitanje izbora nosilaca sudijske i tužilačke funkcije i funkcionalnosti i celishodnosti nove mreže sudova. Ostali reformski koraci su izgubili na značaju što je rezultiralo ranije opisanim stanjem u kome se pravosuđe nalazi danas. U postojećem, uslovno rečeno „sistemu bez sistema“, u kome su prethodno pomenute anomalije i dalje prisutne, potpuno je opravdano odsustvo poverenja građana u pravosudne institucije Srbije i uverenje da korupcija u njima ima karakteristike endemske pojave.

Predstojeći koraci

Pred pravosuđem u Srbiji su nova Strategija reforme pravosuđa i Strategija za borbu protiv korupcije. Izgradnja i delotvorna implementacija mehanizama za jačanje integriteta vršilaca pravosudnih profesija i pravosuđa u celini biće ključna u narednom periodu, ne samo s aspekta borbe protiv korupcije već i u cilju uspostavljanja kredibilnog pravosudnog sistema, a svakako i iz perspektive pridruživanja Evropskoj uniji. Nužno je da se unutar pravosuđa uspostave jasna pravila na svim nivoima o dozvoljenom i nedozvoljenom postupanju i redovni, funkcionalni, a ne prividni, mehanizmi samokontrole kako bi se pravovremeno i delotvorno stalo na put različitim vidovima koruptivnog uticaja. Imajući u vidu dosadašnje rezultate reforme pravosuđa i borbe protiv korupcije u Srbiji, čini se da je za pristupanje ovom zadatku neophodno ostvarenje nekoliko preduslova. Pre svega, reklo bi se da je i dalje potrebno jačati svest profesionalne javnosti o značaju i beneficijama postojanja jasnih okvira postupanja i internih mehanizama kontrole, imajući u vidu tendenciju da se ovim pitanjima pridaje manja važnost u situacijama kada je potrebno da se istovremeno radi na više „gorućih frontova“. Ovo će biti od naročitog značaja u predstojećem periodu u svetlu drugog kruga reforme pravosuđa, koji treba da se odvija paralelno sa sprovođenjem nove Strategije za borbu protiv korupcije. Pored toga, neophodno je steći i bolju sliku o mogućim tačkama rizika kako bi ponuđena rešenja odgovarala realnim potrebama. Ovo i slična istraživanja svakako mogu biti od pomoći za jednu takvu analizu, ali je nužno da budu dopunjena nalazima do kojih bi se došlo objektivnom i detaljnom procenom unutar pravosuđa.

Jun, 2013

REZIME

Korisnici usluga

- Više od polovine ispitanika (55%) smatra da su uglavnom ili veoma dobro informisani o procedurama sa kojima se susreću u sudu. Međutim, zabrinjava podatak da jedna trećina njih (33%) tvrdi da uglavnom nije informisana, dok je 12% ispitanika izjavilo da uopšte nisu informisani o procedurama (što je u zbiru 45%), iako je to prvi i osnovni preduslov za kvalitetno ostvarivanje prava pred bilo kojim organom javne vlasti, pa i sudovima, odnosno jedan od osnovnih preduslova za sprečavanje različitih oblika manipulacije. I drugi nalazi istraživanja pokazuju da je komunikacija sudova sa korisnicima usluga relativno slaba, što ukazuje na to da sudovi treba da jačaju ovaj segment svog rada kako bi umanjili rizike od nepravilnosti u svom radu.
- Dve trećine korisnika usluga suda ima puno (14%) ili umereno (53%) poverenje u sudove sa kojima komuniciraju. Sa druge strane, trećina korisnika usluga suda (33%) uopšte ili uglavnom nema poverenja u rad suda, odnosno ne veruje da sud može na pravi način da se stara o ostvarivanju njihova prava i zaštiti njihovih interesa. Za rad sudova veoma je indikativan podatak o niskom poverenju svedoka-oštećenih, koji su važna karika rada sudova u sudskim procesima.
- Korisnicima je postavljeno pitanje da na skali od 1 do 5 ("školski sistem") daju ocene određenih karakteristika rada sudova. Najmanju prosečnu ocenu dobila je odlika "postupanje u razumnim rokovima i efikasno" - 2.72; sledi ocena "jednakost tretmana" - 2.98, dok su najbolje ocene dobili pravedno i profesionalno postupanje (za oba elementa ocena je 3.34), kojima su, korisnici usluga očigledno najzadovoljniji. U svakom slučaju, sve ocenjene oblasti predstavljaju tačke rizika za nastanak korupcije - što su procene i ocene ovih odlika u radu sudova niže, rizik za posezanje za koruptivnim potezima je veći i obrnuto.
- Svaki jedanaesti korisnik usluga suda (9%) smatra da je sud veoma netransparentan u svom radu, dok 23% njih daje ocenu "uglavnom netransparentan". U zbiru, ovaj podatak govori da je približno jedna trećina korisnika usluga sudova nezadovoljna otvorenošću sudova za komunikaciju i saradnju sa strankama koje pred njima ostvaruju određena prava i obaveze.
- Skoro svaki peti korisnik neke usluge suda (ukupno 19%) je pokušao da neformalnim kanalima (traženjem veza i poznanstava sa osobljem suda) utiče na proceduru u sudu (da je ubrza, uspori, promeni joj tok, u zavisnosti od toga šta mu/joj je potrebno). Pokušaji uticaja na sadržinu odluke suda su manji od pokušaja uticaja na proceduru - ukupno 10% korisnika usluga priznaje da je nekada pokušalo da utiče na sadržinu odluke suda: ovaj nalaz ukazuje na potrebu uvođenja bolje i efikasnije kontrole nad procesima u sudu.

Jun, 2013

- Svega 1% ispitanika tvrdi da im je nekada u sudu direktno i otvoreno traženo mito. Takođe, 9% ispitanika tvrdi da im je mito traženo indirektno, kroz, na primer, nepotrebno odugovlačenje procedura i posredno ukazivanje da se na proceduru može uticati davanjem nekog oblika mita. Reakcije na slučajeve traženja mita su različite: u proseku, jedna trećina stranaka koja se našla pred takvim zahtevom "daje šta se traži", dok ih dve trećine ignorišu ili makar tako tvrde. Kada je reč o tipu osoblja koje je tražilo mito, odnosno kom nivou sudskog osoblja je dato mito, od ukupnog broja korisnika usluga sudova, 4,6% njih je barem jednom podmitilo službenika u sudskoj administraciji (što je 66% od broja onih koji tvrde da su nekada dali mito u sudu, bilo kome), dok je taj procenat u slučaju sudija 1,2% u odnosu na ukupan broj korisnika usluga, odnosno 17% u odnosu na broj onih koji su imali iskustvo sa pojavom korupcije. Ovakvi rezultati ukazuju na administraciju kao "slabiju kariku" u radu sudova kada je u pitanju korupcija. Gotovo niko ne prijavljuje korupciju, niti reaguje na neki drugi način, što je podatak koji ukazuje na nedostatak poverenja u sistem da može sam da se obračuna sa ovom pojavom u svojim redovima, kao i na činjenicu da se stranke često svojim nepostupanjem, odnosno pristajanjem na korupciju odlučuju za "liniju manjeg otpora".
- Osim traženja mita koje generišu službenici/sudije ili drugo osoblje, ispitanicima je postavljeno i pitanje da li i u kojoj meri oni sami "čašćavaju" službenike i drugo osoblje suda. Ukupno 22% korisnika usluga suda tvrde da je to makar jednom učinilo i to uglavnom nakon "obavljenog posla", kao znak zahvalnosti za učinjenu "uslugu". Ovo je još jedan od važnih aspekata rada u kojima sudovi moraju da intervenišu, kroz, na primer, usvajanje internih pravila kojima bi ili bila propisana zabrana primanja bilo kakvih poklona ili procedura postupanja sa primljenim poklonima (da li se i kome prijavljuju, do koje vrednosti se poklon može smatrati dozvoljenim itd.). Dokle god postoji neizvesnost u vezi sa pravnim statusom "čašćavanja" i ostavljanje na individualnu procenu da li je čašćavanje moralno ili ne, postojaće i percepcija da se poklonom može nešto završiti mimo propisane procedure (i da se to zaista i dešava), a pitanje da li se sistem bori protiv korupcije gubi smisao.
- Na pitanje da ocene rad administracije, korisnici usluga suda su dali sledeće odgovore: najbolje ocene rada su date u slučaju znanja i iskustva (69% građana smatra da administracija ispunjava ovaj uslov, dok jedna četvrtina misli suprotno); na drugom mestu se nalazi profesionalizam (60% ispitanika smatra da je administracija profesionalna u svom radu, 34% da nije); najlošija ocena je, pritom, data spremnosti administracije da obaveštava i upućuje stranke u dalji tok postupka i procedure (odnos je 53% prema 37%). Inače, po brojnim parametrima istraživanja, administracija je ocenjena kao najrizičniji deo sudskog sistema, o čemu se više informacija može pronaći u integralnom delu izveštaja.
- Nešto manje od jedne trećine ispitanika (32%) smatra da su makar jednom bili oštećeni zbog određenih propusta u radu sudske administracije.

Jun, 2013

- Iako 35% korisnika usluga smatra da su nekada imali povoda i razloga da upute pritužbu na rad sudske administracije, svega 2% je to i učinilo. Ovaj podatak ukazuje na nedostatak procedura kojima se ukazuje na nepravilnosti u radu, informacija o njima, kao i poverenja da sistem sam sebe može da korisguje i ispravlja u skladu sa pritužbama građana, odnosno korisnika usluga, što je ozbiljan nedostatak integriteta svake institucije, a posebno one koja "operiše" kategorijom pravde. Ovakva situacija vlada za sve grupe sudskog osoblja.
- Više od 40% onih korisnika usluga suda koji su imali iskustvo sa radom sudija, odnosno koji su bili učesnici u nekom od sudskih procesa, tvrde da su do sada makar jednom bili oštećeni usled određenih propusta u radu sudija (ukupno 43%). Kada je reč o tipu posledica, više je onih koji se žale na to što su usled onoga što oni vide kao propust u radu sudija izgubili slučaj, nego što je to broj onih koji su zbog tih propusta propustili određenu radnju ili rok. Ovaj podatak govori o tome da svaku ocenu rada sudija u smislu subjektivno procenjenih propusta u radu i zbog toga nastale štete ("ko izgubi, taj se i žali") treba uzeti sa rezervom, jer upravo taj subjektivizam utiče na objektivno procenjivanje.
- Iako čak 46% ispitanika smatra da je nekada imalo razloga da uloži pritužbu na rad sudija ili njihovo ponašanje, samo 6% njih je iskoristilo to svoje pravo. Najveći broj njih tvrdi da pritužbu na rad, ponašanje i procedure ne ulaže jer nema poverenja da će interni sudski sistem moći da odgovori na pritužbu i promeni nešto u postupanju sudije (26%). Istovremeno, 14% anketiranih nije imalo dovoljno znanja, informacija ili vremena za ulaganje pritužbe.
- Stranke u postupku koje su imale iskustva sa sudskim veštacima u najvećoj meri su zadovoljni njihovim znanjem i kompetentnošću (62%), nešto manje profesionalizmom (58%), dok su od tri testirana elementa njihovog rada najmanje zadovoljni objektivnošću (nepriistrasnošću) - 55%.
- Stranke kojima je sud dodelio zastupnike/braniocce, uglavnom su zadovoljne svim elementima njihovog rada - više od 60% njih je zadovoljno znanjem, objektivnošću, profesionalizmom. Ipak, broj nezadovoljnih se kreće od 25% do 32%, što je svakako podatak koji ukazuje da postoji prostor za unapređenje njihovog rada. Iako se tvrdi da postoje procedure za dodelu zastupnika i branilaca, u poređenju sa prethodnim rezultatima ovaj nalaz može govoriti i o sledećem - favorizovanje se ne vrši samo u procesu dodeljivanja, već i odnosa sudija prema pojedinim zastupnicima i braniocima u toku samog procesa.
- Slično kao i u slučaju sudskih veštaka ili privremenih zastupnika i branilaca, najveći broj onih koji su imali kontakt sa izvršiteljima je zadovoljan njihovim radom (skoro 60%). Ipak, u proseku, jedna trećina korisnika njihovih usluga nije zadovoljna njihovom kompetentnošću, objektivnošću i profesionalizmom, što je sasvim solidan podatak za činjenicu da je potrebno unapređivati njihov rad.

Jun, 2013

- Najveće nezadovoljstvo stranke iskazuju u slučaju vremena koje je potrebno za izvršenje presude. Više od polovine njih (57%) tvrdi da je na izvršenje čekalo duže nego što bi se moglo smatrati razumnim rokom, čime se potvrđuje jedna od teza koja je prisutna duže vreme, a to je da je izvršenje jedan od najvećih problema pravosuđa u Srbiji.

Zaposleni

- Osoblje koje radi u sudu smatra da postoje velike razlike u informisanosti različitih grupa korisnika usluga suda: više od 90% ispitanika smatra da su advokati uglavnom i dobro informisani o procedurama, procesnim pravilima i svojim pravima i obavezama pred sudom; za pravne zastupnike i braniocce to smatra više od 80% ispitanika, dok se informisanost "običnih" građana procenjuje znatno lošije - u proseku, dve trećine sudskog osoblja smatra da građani nisu dovoljno informisani o radu suda, kao i svom statusu pred tim tipom organa javne vlasti. *Ovo je podatak koji govori o tome da sudovi moraju znatno više napora da ulože u informisanje onih korisnika usluga koji nisu profesionalno vezani za sudove i to im ne spada u "opis posla", već povremeno ostvaruju svoja prava i obaveze pred ovim tipom institucije.*
- Zaposleni u sudskoj administraciji i sudije daju visoke ocene testiranim elementima svog rada. Na skali od 1 do 5 (na kojoj 1 označava najlošiju, a 5 najbolju ocenu), tri od četiri ispitivana elementa su dobila ocenu veću od četvorke. Jedina "rezerva" postoji u slučaju ocene "efikasnosti i postupanja u razumnim rokovima" - tom elementu rada suda data je ocena manja od 4. *Imajući u vidu da su ovom elementu rada sudova i korisnici usluga dali najlošiju ocenu, jasno je da je ovo jedna od neuralgičnih tačaka u radu sudova, čega su svesni i sami zaposleni u njima, a ne samo korisnici usluga, što ukazuje na potrebu za prevazilaženjem tog problema.*
- Zaposleni smatraju da sudovi imaju najviše problema sa brojem zaposlenih u administraciji: više od polovine ukupnog uzorka smatra da sudovi nemaju dovoljno službenika koji rade u pisarnicama ili na prijemu i zavođenju sudskih spisa; nešto bolja ocena je data broju službenika koji rade na overi dokumenata, mada je i u tom slučaju više onih koji smatraju da je broj službenika nedovoljan, nego da ih ima dovoljno za obavljanje ovog posla. Sa druge strane, ispitanici uglavnom smatraju da u sudu ima dovoljno sudija za rad (slaže se 49%, ne slaže 39%), dok su "najbolje" ocene u ovom pogledu dobili sudski veštaci - većina ispitanika smatra da u sudovima ima dovoljno sudskih veštaka za nesmetano obavljanje suđenja.
- U delu upitnika u kom su zaposleni davali odgovore o dovoljnosti kadrova, prostora i resursa za rad, najlošije ocene je dobio prostor za rad: tri četvrtine ispitanika (76%) smatra da u njihovom sudu nema dovoljno prostora za rad (sudnica, čekaonica, prostora u kojima se nalaze šalteri...); ispitanici se u ne maloj meri žale i na nedovoljnu tehničku opremljenost (računari, štampači, fotokopir aparati i drugo) - 64% naspram 32%. *Ovi podaci pokazuju da u*

Jun, 2013

sudovima postoji faktor objektivnih teškoća koji svakako utiče na rad sudova, kao i na iskustva koja korisnici usluga imaju sa ovim tipom organa javne vlasti. Te teškoće svakako treba uzeti u obzir prilikom čitanja rezultata svakog istraživanja ovog tipa.

- Najveći broj ispitanika među službenicima i sudijama (85%) tvrdi da nikada nije čuo/la da je neko iz njihovog suda stranci tražio mito kako bi uticao na proceduru. Među onima koji su za tako nešto čuli, duplo je više onih koji smatraju da su u pitanju bile glasine (10%), nego onih koji smatraju da su takve informacije osnovane (5%).
- Najveći broj ispitanika se složio sa afirmativnim tvrdnjama koje govore o radu sudske administracije (da je ona profesionalna u svom radu, da ima dovoljno znanja, iskustva...) - između 79% i 86%; među ispitanicima se pojavio jedan broj "samokritičnih", koji nije veliki (između 7% i 11%, u zavisnosti od ocenjene odlike rada administracije), ali koji govori da postoje određeni problemi u radu koji mogu biti prevaziđeni, odnosno koji se mogu rešiti. *Najveći broj "priznanja" grešaka u radu odnosi se na obaveštavanje stranaka o daljem toku postupaka i procedura, što se i poklapa sa stavom korisnika usluga, a što ukazuje da je blagovremeno i tačno informisanje stranaka jedna od kritičnih tačaka u radu sudova.* Kada je reč o propustima, odnosno nepravilnostima koje se dešavaju u radu administracije, ispitanici tvrde da se od svih testiranih nepravilnosti, najviše dešavaju one koje se odnose na dostavljanje sudske dokumentacije strankama, bilo da je reč o kašnjenju ili dostavljanju u roku bržem od očekivanog. Sa druge strane, ispitanici smatraju da se one "suštinske" nepravilnosti, koje mogu imati formu i krivičnog dela, veoma retko dešavaju (na primer, uklanjanje delova dokumentacije iz predmeta ili antidatiranje podnesaka...).
- Kao i korisnici usluga, i zaposleni smatraju da je jedna od najvećih teškoća u radu sudija i sudova, generelno, sporost, odnosno nepotrebno dugo trajanje postupka - da se to često dešava smatra 6% ispitanika, a povremeno ili retko još čak 53% njih. Najmanje zamerki ispitanici su dali ponašanju sudija u sudnici, tvrdeći da se retko ili nikada ne dešava da sudija ne tretira jednako sve stranke, da nema kontrolu nad procesom, da nije jasan u izlaganju.

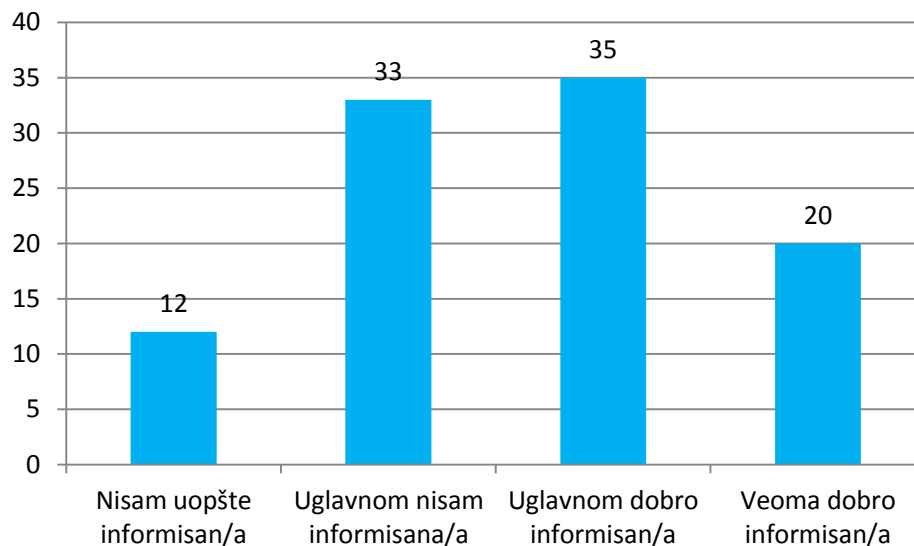
1. ISTRAŽIVANJE ISKUSTAVA I STAVOVA KORISNIKA USLUGA

1.1. Opšte ocene rada sudova

Na prvi, opšti deo upitnika, odgovor su davali svi ispitanici, odnosno svi korisnici usluga suda koji su ušli u uzorak. U tom delu, ispitivan je opšti odnos korisnika prema sudu, obim i intenzitet njihove informisanosti sa procedurama i postupcima, bez obzira na vrstu procedura i postupaka zbog kojih se obraćaju sudu, poverenje u sud, kao i iskustvo sa neposrednim oblicima korupcije u ovom tipu organa javne vlasti. S obzirom da je istraživanjem utvrđen i karakter korisnika usluga suda (odnosno, podela na sedam različitih statusa koje ispitanik može imati u odnosu prema sudu), u ovom delu analize akcenat je stavljen i na razlike između iskustva koje se pojavljuju među različitim grupama korisnika usluga suda, koje evidentno postoje i u kojima se reflektuje različit način ostvarivanja prava i obaveza različitih društvenih grupa u pristupu pravdi.

Ukupno posmatrano, više od polovine ispitanika (55%) smatra da je uglavnom ili veoma dobro informisano o procedurama sa kojima se susreću u sudu. Međutim, zabrinjava podatak da čak jedna trećina njih (33%) tvrdi da uglavnom nije informisana, dok je 12% ispitanika izjavilo da uopšte nisu informisani o procedurama, iako je to prvi i osnovni preduslov za kvalitetno ostvarivanje prava pred bilo kojim organom javne vlasti.

Grafikon 1. Da li smatrate da ste dovoljno informisani o administrativnim procedurama sa kojima se susrećete u sudu?



Jun, 2013

Kada se prethodni podaci razlože na različite tipove korisnika usluga suda i analiziraju na taj način, dolazi se do značajnih informacija o najugroženijim grupama. Brojke pokazuju da su u tom pogledu najugroženiji građani koji pred sud dolaze kao fizička lica, bez posrednika, zastupnika ili advokata, bilo kao lica koja treba da obave neki administrativni posao, bilo kao stranke u sporu, bilo kao svedoci. Građani, kao fizička lica, su u znatno manjoj meri informisani o procedurama u odnosu na advokate (šti je i logično), pa su u, zbog toga, i znatno podložniji manipulisanju ili zloupotrebama.

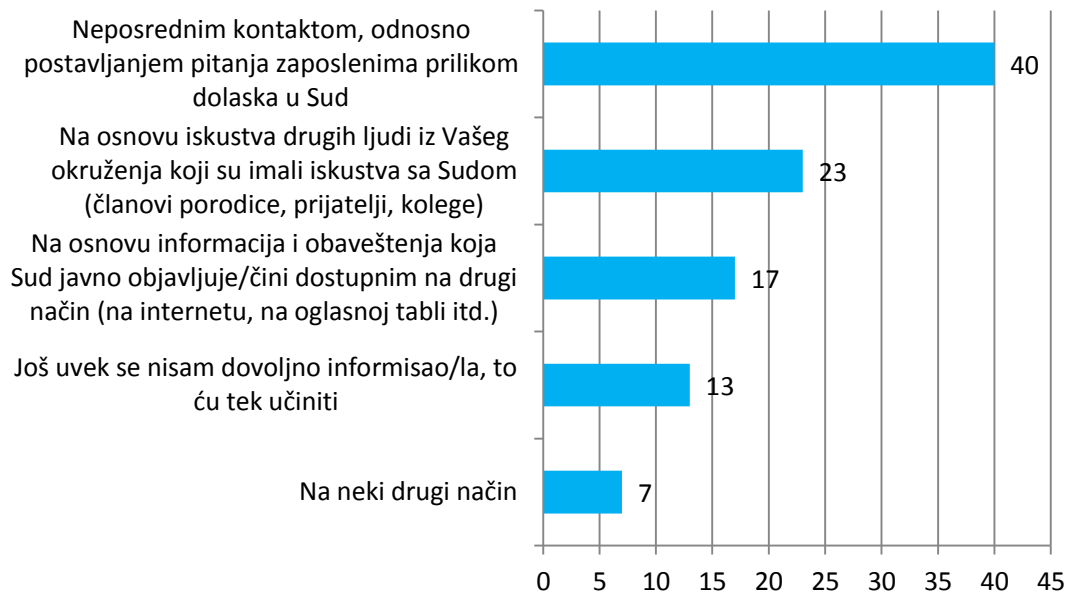
Tabela 1. Informisanost stranaka o administrativnim procedurama prema tipu korisnika usluga suda

	Nisam uopšte informisan/a	Uglavnom nisam informisana/a	Uglavnom dobro informisan/a	Veoma dobro informisan/a	Uk.
Fizičko lice	17	47	30	7	100
Zastupnik fizičkog lica	3	11	57	30	100
Zastupnik pravnog lica	0	11	61	27	100
Advokat fizičkog lica	2	4	38	57	100
Advokat pravnog lica	0	3	30	67	100
Svedok	19	43	35	3	100
Svedok oštećeni	6	46	37	11	100
PROSEK	12	33	35	20	100

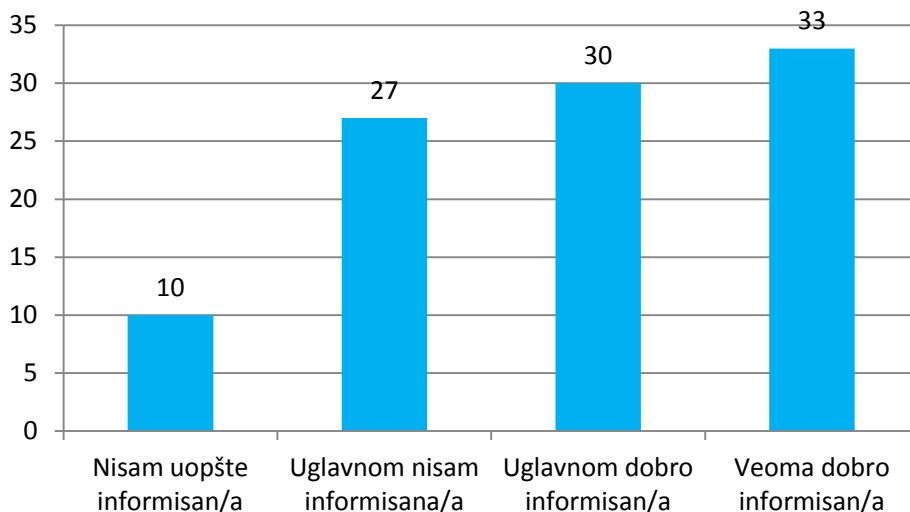
Četiri od deset korisnika usluga suda se o administrativnim procedurama informiše neposrednim kontaktom sa zaposlenima u sudu. Skoro jedna četvrtina (23%) koristi iskustva drugih ljudi, dok se svega 17% korisnika usluga informiše na osnovu javno objavljenih, pisanih informacija o procedurama, iako bi to sa stanovišta racionalnosti i svrsishodnosti trebalo da bude dominantan vid informisanja. Ovakvi rezultati, u odnosu na druge sisteme koji su obuhvaćeni ovim ciklusom istraživanja, ukazuju da je i sistem sudova samo još jedan slučaj koji potvrđuje pravilo, te da je način informisanja korisnika usluga jedna od slabijih tačaka na kojoj sudovi treba da rade, kako bi se broj onih koji nemaju tačne informacije sveo na minimum, kao i kako bi se samim zaposlenim u sudu olakšao rad, jer je informisana stranka uvek bolje pripremljena za ostvarivanje prava pred institucijom.

Jun, 2013

Grafikon 2.
Na koji način ste se informisali o proceduri koja vam je potrebna kod obraćanja sudu?



U pogledu informisanosti stranaka sa procesnim pravilima, situacija je nešto bolja u odnosu na informisanost o administrativnim procedurama u sudu. Pretpostavlja se da oni koji ulaze u sudske postupke (krivični, parnični i dr.) moraju biti informisani u većoj meri u odnosu na one koji u sud dolaze zbog obavljanja određenih administrativnih poslova - nešto više od 60% njih smatra da je uglavnom ili veoma dobro informisano o procesnim pravilima, dok je broj onih koji tvrde da to nisu 37%.



Grafikon 3. **Da li smatrate da ste dovoljno informisani o procesnim pravilima u toku postupka koji vodite pred sudom?**

Očekivano, advokati, a potom i pravni zastupnici, znatno su bolje informisani od građana, kao fizičkih lica, o procesnim pravilima po kojima se postupa u sudovima.

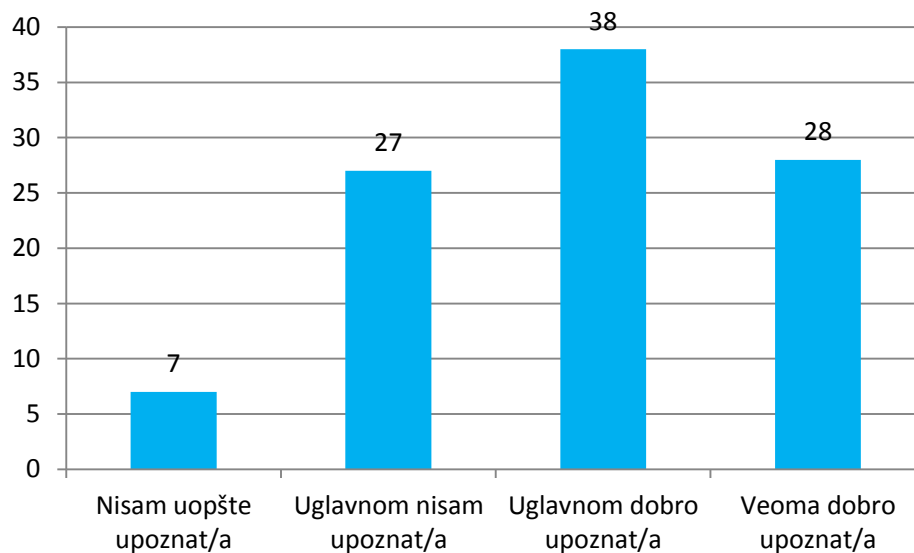
Jun, 2013

Tabela 2. Informisanost stranaka o procesnim pravilima prema tipu korisnika usluga suda (% dat samo za one koji imaju iskustva sa procesnim pravilima, odnosno koji vode neki sudski proces)

	Nisam uopšte informisan/a	Uglavnom nisam informisana/a	Uglavnom dobro informisan/a	Veoma dobro informisan/a	Uk.
Fizičko lice	19	45	29	6	100
Zastupnik fizičkog lica	4	12	56	28	100
Zastupnik pravnog lica	0	12	52	36	100
Advokat fizičkog lica	1	1	24	74	100
Advokat pravnog lica	0	2	13	85	100
Svedok	20	47	30	3	100
Svedok oštećeni	6	46	36	12	100
PROSEK	10	27	30	33	100

Poznavanje prava i obaveza stranaka pred sudom je slično kao i poznavanje (informisanost) o pravilima i procedurama. Iako najveći broj ispitanika tvrdi da je uglavnom ili dobro upoznat sa pravima i obavezama (ukupno 66%), nije zanemarljiv ni broj onih koji smatraju da o tome uglavnom ne znaju dovoljno ili ne znaju uopšte (ukupno 34%).

Grafikon 4. Da li ste i kojoj meri upoznati sa tim koje su Vaše obaveze i odgovornosti koje imate prema sudu?



Ponovo, najmanje poznavanja prava i obaveza pokazuju građani, kao fizička lica, a najbolje advokati. Brojke pokazuju da su razlike izuzetno velike, što ukazuje na činjenicu da nemaju svi korisnici usluga suda isti startni položaj pred ovom institucijom.

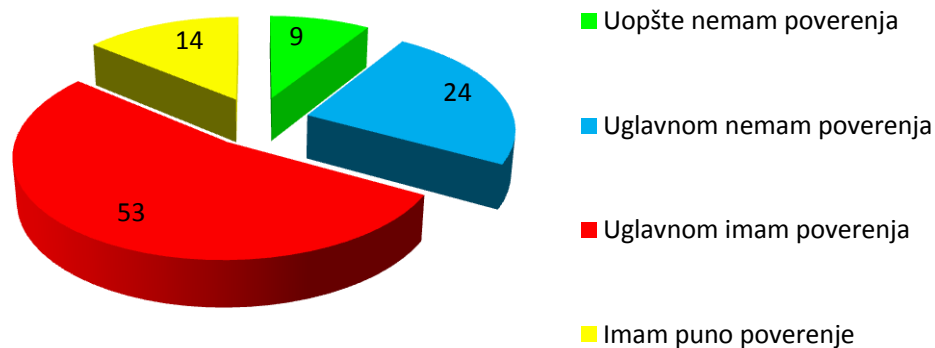
Jun, 2013

Tabela 3. Informisanost o pravima i obavezama prema sudu prema tipu korisnika usluga suda

	Nisam uopšte upoznat/a	Uglavnom nisam upoznat/a	Uglavnom dobro upoznat/a	Veoma dobro upoznat/a	Uk.
Fizičko lice	9	41	42	8	100
Zastupnik fizičkog lica	0	8	38	54	100
Zastupnik pravnog lica	0	8	57	35	100
Advokat fizičkog lica	1	0	21	79	100
Advokat pravnog lica	0	1	21	78	100
Svedok	13	38	41	8	100
Svedok oštećeni	6	23	51	20	100
PROSEK	7	28	38	28	100

Ukupno posmatrano, čak dve trećine korisnika usluga suda ima puno (14%) ili umereno (53%) poverenje u sudove sa kojima komuniciraju. Sa druge strane, trećina korisnika usluga suda (33%) uopšte ili uglavnom nema poverenja u rad suda, odnosno ne veruje da pred sudom može na pravi način da ostvari svoja prava i zaštiti sopstvene interese.

Grafikon 5. Da li imate ili nemate poverenja u sud?



Indikativan je podatak da najmanje poverenja u rad sudova imaju svedoci-oštećeni, a potom građani koji vode sudske procese kao fizička lica, bez zastupnika. Za rad sudova veoma je indikativan podatak o niskom poverenju svedoka, posebno svedoka-oštećenih. Ukoliko se taj trend nastavi, može se desiti da sistem počne da gubi ovu veoma važnu kariku svog rada. Poverenje veće od proseka pokazuju advokati i zastupnici/branioci koje dodeljuju sudovi. Ipak, razlike u pogledu (ne)poverenja su znatno manje među različitim podgrupama stranaka nego u slučaju, na primer, informisanosti, odnosno, podaci su znatno ujednačeni.

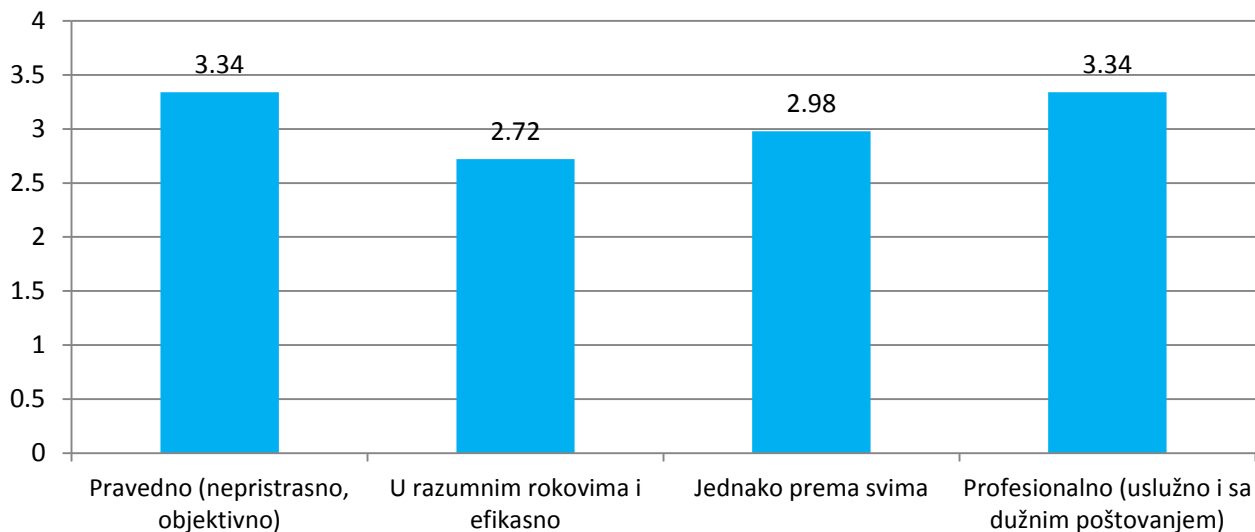
Jun, 2013

Tabela 4. Poverenje u sud prema tipu korisnika usluga

	Uopšte nemam poverenja	Uglavnom nemam poverenja	Uglavnom imam poverenja	Imam puno poverenje	Uk.
Fizičko lice	12	29	50	10	100
Zastupnik fizičkog lica	3	8	70	19	100
Zastupnik pravnog lica	2	16	65	18	100
Advokat fizičkog lica	2	14	62	23	100
Advokat pravnog lica	3	14	63	21	100
Svedok	11	26	51	11	100
Svedok oštećeni	29	34	31	6	100
PROSEK	9	24	53	14	100

Korisnicima usluga suda je postavljeno pitanje da na skali od 1 do 5 daju ocene određenih karakteristika rada sudova sa kojima su imali kontakt. Reč je o pravednom postupanju, postupanju u razumnim rokovima, postupanju koje podrazumeva jednakost tretmana i profesionalnost. Najmanju prosečnu ocenu dobila je odlika "postupanje u razumnim rokovima i efikasno" - na skali u kojoj 1 predstavlja najlošiju, a 5 najbolju ocenu, ocena rada tog elementa je 2.72. Nakon toga, sledi ocena "jednakost tretmana" - 2.98, dok su najbolje (i međusobno) jednake ocene dobili pravedno i profesionalno postupanje 3.34, kojima su, korisnici usluga očigledno najzadovoljniji.

Grafikon 6. U kojoj meri se u sudu (bez obzira da li se radi o radu administracije ili sudija), prema Vašem iskustvu, postupa...? (ocena na skali od 1 do 5, na kojoj 1 znači potpuno odsustvo datog elementa, a 5 potpuno prisustvo tog elementa)



Jun, 2013

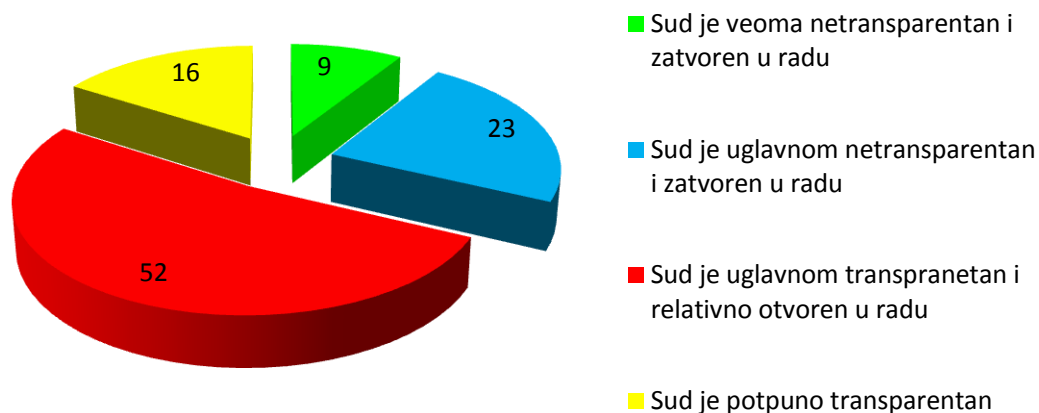
Većina korisnika usluga uglavnom smatra da u sudu ima dovoljno osoblja za rad sa strankama - to za sve tipove sudskog osoblja smatra, u proseku, polovina ispitanika, dok se druga polovina ili ne slaže sa tim ili smatra da nema dovoljno informacija.

Tabela 5. Da li se i u kojoj meri slažete ili ne slažete sa sledećom tvrdnjom "U sudu ima dovoljno osoblja za rad sa strankama/obavljanje poslova iz njihove nadležnosti"?

	Ne slaže se	Ne zna/nema stav	Slaže se	Uk.
Službenici koji rade na prijemu i zavođenju predmeta	26	20	54	100
Službenici koji rade na overi dokumenata	29	20	51	100
Službenici koji rade u sudskim pisarnicama	25	24	51	100
Sudije	23	29	48	100
Sudski izvršitelji	18	52	30	100

Svaki jedanaesti korisnik usluga suda (9%) smatra da je sud veoma netransparentan u svom radu, dok 23% njih daje ocenu "uglavnom netransparentan". U zbiru, ovaj podatak govori da je približno jedna trećina korisnika usluga sudova nezadovoljna otvorenošću sudova za komunikaciju i saradnju sa strankama koje pred njima ostvaruju određena prava i obaveze. Sa druge strane, iako u zbiru 68% ispitanika smatra da je rad suda transparentan, što na prvi pogled može izgledati kao dobar nalaz, ta odlika rada sudova se karakteriše kao "uglavnom transparentan", što ukazuje na postojanje značajnog prostora za unapređenje u ovoj oblasti.

Grafikon 7. Kako ocenjujete transparentnost (javnost u radu) suda, bez obzira na povod zbog kog se trenutno nalazite u sudu? (npr, da li su datum i čas održavanja ročišta/pretrisa za sve postupke objavljeni na vidnom mestu suda, da li ste obavешteni o narednim koracima koje treba da preduzmete, da li su Vas obavestili o rokovima, razlozima odlaganja/kašnjenja itd.)



Jun, 2013

Na netransparentnost sudova se najviše žale svedoci i građani kao stranke u procesima, dok nešto bolje mišljenje imaju advokati i zastupnici, odnosno one kategorije korisnika usluga koje, po prirodi stvari "znaju pravo", i koje zbog profesionalnog angažmana i usmerenosti na sud, razumno je verovati, znaju kako da dođu do informacija i da tako "učine sud transparentnijim".

Tabela 6. Procena transparentosti prema tipu korisnika usluga suda

	Sud je veoma netransparentan i zatvoren u radu	Sud je uglavnom netransparentan i zatvoren u radu	Sud je uglavnom transparentan i relativno otvoren u radu	Sud je potpuno transparentan	Uk.
Fizičko lice	10	26	51	14	100
Zastupnik fizičkog lica	3	3	62	32	100
Zastupnik pravnog lica	6	19	54	21	100
Advokat fizičkog lica	5	21	54	21	100
Advokat pravnog lica	1	13	63	23	100
Svedok	11	24	53	13	100
Svedok oštećeni	23	34	37	6	100
PROSEK	9	23	52	16	100

Za rad sudova je važan i dobar podatak da 81% ispitanika smatra da nije bilo potrebe da traženjem "veza i poznanstava" utiče na proceduru rada suda. Ipak, skoro svaki peti korisnik neke usluge suda (ukupno 19%) je pokušao da neformalnim kanalima (traženjem veza i poznanstava sa osobljem suda) utiče na proceduru u sudu (da je ubrza, uspori, promeni joj tok, u zavisnosti od toga šta mu/joj je potrebno). Među njima, nešto je veći broj onih koji su se na takav potez odlučili naknadno, odnosno kada su "shvatili" da "bez veze" ne mogu da dobiju to što smatraju da im pripada.

Grafikon 8. Da li ste nekada pokušali da traženjem "veze" ili "poznanstva" sa zaposlenima u Sudu utičete na proceduru (npr. da ubrzate ili usporite neki postupak, zakazivanje/odlaganje ročišta i sl.)?



Jun, 2013

U nešto većoj meri od proseka (koji je, podsetimo, ukupno 19%), za traženje "veze" se odlučuju svedoci-oštećeni i zastupnici fizičkih lica, dok manje tendencije u tom pravcu pokazuju advokati koji ili imaju manje potrebe za tim ili u manjoj meri priznaju da to čine.

Tabela 7. Uticaj na proceduru prema tipu korisnika usluga suda

	Ne, nemam (nisam imao/la) potrebu za tim	Da, i to pre nego što sam ušao u neki postupak	Da, ali tek pošto sam shvatio/la da bez "veze" ne mogu ništa da uradim	Uk.
Fizičko lice	79	8	12	100
Zastupnik fizičkog lica	78	14	8	100
Zastupnik pravnog lica	84	8	8	100
Advokat fizičkog lica	81	8	11	100
Advokat pravnog lica	85	9	6	100
Svedok	89	4	8	100
Svedok oštećeni	63	20	17	100
PROSEK	81	8	11	100

Pokušaji uticaja na odluku suda su manji od pokušaja uticaja na proceduru - ukupno 10% korisnika usluga priznaje da je nekada pokušalo da utiče na sadržinu odluke suda, dok 90% njih tvrdi da to nikada nije činilo, odnosno da nije imalo potrebe za tim.

Grafikon 9. Da li ste nekada pokušali da traženjem "veze" ili "poznanstva" sa zaposlenima u Sudu utičete na odluku suda?



I u slučaju uticaja na sadržinu odluke, tendencije veće od proseka u tom pravcu pokazuju svedoci-oštećeni. To je i jedina grupa korisnika usluga koja odstupa od proseka u slučaju ovog pitanja.

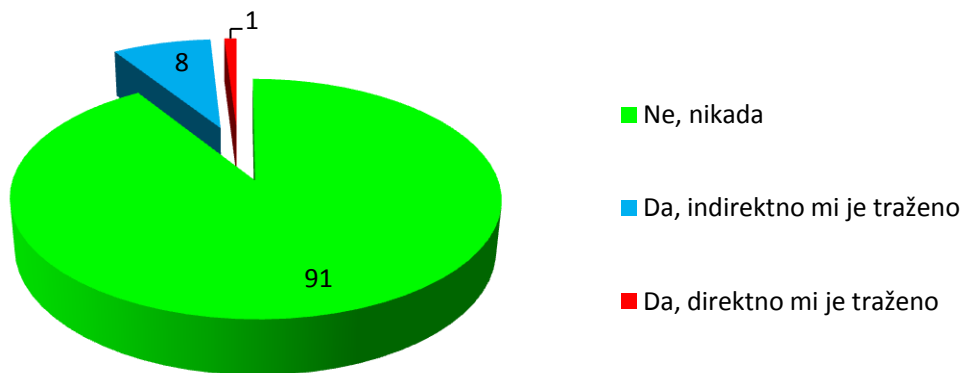
Jun, 2013

Tabela 8. Uticaj na ishod prema tipu korisnika usluga suda

	Ne, nemam (nisam imao/la) potrebu za tim	Da, i to pre nego što sam ušao u neki postupak	Da, ali tek pošto sam shvatio/la da bez "veze" ne mogu ništa da uradim	Uk.
Fizičko lice	90	4	6	100
Zastupnik fizičkog lica	95	3	3	100
Zastupnik pravnog lica	95	3	2	100
Advokat fizičkog lica	91	2	7	100
Advokat pravnog lica	96	3	1	100
Svedok	92	2	6	100
Svedok oštećeni	69	14	17	100
PROSEK	91	4	6	100

Svega 1% ispitanika tvrdi da im je nekada u sudu direktno i otvoreno traženo mito; 9% ispitanika tvrdi da im je mito traženo indirektno, kroz, na primer, nepotrebno odugovlačenje procedura i posredno ukazivanje da se na proceduru može uticati davanjem nekog oblika mita.

Grafikon 10. Da li Vam je nekada neko ko je zaposlen u sudu tražio nešto što se može smatrati za mito, kako bi Vam omogućio brže odlučivanje po Vašem zahtevu ili povoljniji ishod Vašeg zahteva (na primer, donošenje odluke u Vašu korist)?



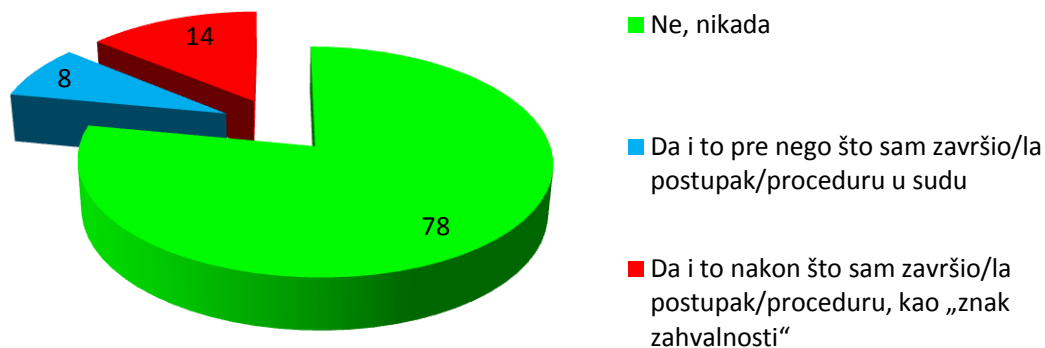
Kada je reč o tipu osoblja koje je tražilo mito, odnosno kom nivou sudskog osoblja je dato mito, od ukupnog broja korisnika usluga sudova, 4,6% njih je barem jednom podmitilo službenika u sudskoj administraciji (što je 66% od broja onih koji tvrde da su nekada dali mito u sudu, bilo kome); taj procenat je u slučaju sudija 1,2% u odnosu na ukupan broj korisnika usluga, odnosno 17% u odnosu na broj onih koji su imali iskustvo sa pojavom korupcije.

Jun, 2013

Reakcije na slučajeve traženja mita su različite. U proseku, jedna trećina stranaka koja se našla pred takvim zahtevom "daje šta se traži", dok ih dve trećine ignorišu ili makar tako tvrde. Gotovo niko ne prijavljuje korupciju, niti reaguje na neki drugi način, što je podatak koji ukazuje na nedostatak poverenja u sistem da može sam da se obračuna sa ovom pojavom, ali i na ponašanje samih stranaka, koje svojim nečinjenjem ili pristajanjem da idu "linijom manjeg otpora" podstiču ovu pojavu.

Osim traženja mita koje generišu službenici/sudije ili drugo osoblje, ispitanicima je postavljeno i pitanje da li i u kojoj meri oni sami "čašćavaju" službenike i drugo osoblje suda. Ukupno 22% korisnika usluga suda tvrde da je to makar jednom učinilo i to uglavnom nakon "obavljenog posla", kao znak zahvalnosti za učinjenu "uslugu". Ovo je još jedan od važnih aspekata rada u kojima sudovi moraju da intervenišu, kroz, na primer, usvajanje internih pravila kojima bi ili bila propisana zabrana primanja bilo kakvih poklona ili procedura postupanja sa primljenim poklonima (da li se i kome prijavljuju, do koje vrednosti se poklon može smatrati dozvoljenim itd.). Dokle god postoji neizvesnost u vezi sa pravnim statusom "čašćavanja" i ostavljanje na individualnu procenu da li je čašćavanje moralno ili ne, postojaće i percepcija da se poklonom može nešto završiti mimo propisane procedure (i da se to zaista i dešava), a pitanje da li se sistem bori protiv korupcije gubi smisao.

Grafikon 11. Da li ste Vi sami nekada „častili“ nekoga u sudu nekim sitnim poklonom, a da Vam to niko nije tražio (kafa, sok, čokolada, bombonjera...)?



Od ukupnog broja korisnika usluga sudova, 17,6% njih je barem jednom častilo službenika u sudskoj administraciji (što je 82% od broja onih koji tvrde da su nekada častili bilo koga u sudu). U slučaju sudija taj procenat je 2,9% u odnosu na ukupan broj korisnika usluga, odnosno 14% u odnosu na broj onih koji su imali iskustvo sa pojavom "čašćavanja". Ovaj podatak, kao i podatak o "tražiocima mita", pokazuje da je nivo sudske administracije onaj nivo sudskog osoblja čiji je rad podložniji korupciji u ovom istraživanom smislu reči, nego što je to rad sudija, sudskih veštaka, izvršitelja ili drugih.

Jun, 2013

1.2. Ocena rada sudske administracije

Svi ispitanici su makar jednom imali kontakt i komunikaciju sa nekim delom sudske administracije, bez obzira da li su u sud došli iz razloga administrativne prirode ili su došli na suđenje/ročište. Na pitanje da ocene rad administracije, korisnici usluga suda su dali sledeće odgovore: najbolje ocene rada su date u slučaju znanja i iskustva administracije (69% smatra da administracija ispunjava ovaj uslov, dok jedna četvrtina misli suprotno); na drugom mestu se nalazi profesionalizam (60% ispitanika smatra da je administracija profesionalna u svom radu, 34% da nije), dok je najlošija ocena data spremnosti administracije da obaveštava i upućuje stranke u dalji tok postupka i procedure (odnos je 53% prema 37%). Dakle, administraciji se ne zamera toliko manjak znanja i iskustva, koliko manjak "ljudskosti" u ophođenju prema strankama.

Tabela 9. Na osnovu Vašeg iskustva u komunikaciji sa administracijom, da li se slažete ili ne slažete sa sledećim tvrdnjama?

	Ne slaže se	Ne zna/nema stav	Slaže se	Uk.
Administracija ima dovoljno znanja i iskustva za rad sa strankama	24	7	69	100
Administracija je profesionalna u radu sa strankama	34	6	60	100
Administracija obaveštava stranke o daljem toku procedure/postupka	37	10	53	100

Ispitanicima je data lista od 10 mogućih propusta u radu sudske administracije, a potom je od njih traženo da odgovore da li su i koliko često imali iskustva sa tim slučajevima, odnosno propustima u radu. Korisnici usluga se u najvećoj meri žale na teškoće u predaji dokumentacije sudu (na primer, na radno vreme šaltera i pisarnica, na gužve u tom delu suda itd.). Da često postoje problemi u radu tog dela administracije tvrdi 15% ispitanika, a da se ti problemi povremeno dešavaju još 16%. Osim toga, korisnici usluga se u većoj meri žale na kašnjenje u dostavljanju sudskih poziva i dokumentacije, dok se na drugom kraju liste, sa najmanje učestalim dešavanjem propusta, nalaze antidatiranje podnesaka i izostavljanje da se dâ delovodni broj predmeta, po kom se kasnije predmet može pratiti.

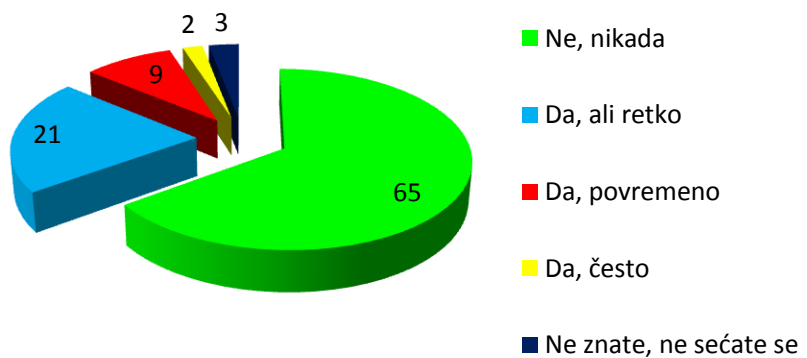
Jun, 2013

Tabela 10. Da li su se nekada dešavale neke od sledećih situacija u toku Vaše komunikacije sa administracijom? (podaci prikazani po opadajućem nizu za odgovor "često")

	Često	Povremeno	Retko	Nikada	Ne znate, ne sećate se	Uk.
Teškoće u predaji dokumentacije sudu (npr., zbog radnog vremena šaltera, gužvi isl.)	15	16	21	39	9	100
Kašnjenje u dostavljanju sudskih poziva	11	14	25	35	15	100
Kašnjenje u dostavljanju sudskih dokumenata (podnesaka — tužbi, odgovora na tužbu)	10	13	23	34	20	100
Narušavanje pravila u uručivanju poziva i drugih podnesaka	5	10	15	46	24	100
Dostavljanja sudskih poziva u rokovima bržim/kraćim od očekivanog	4	11	22	40	23	100
Dostavljanja sudskih dokumenata (podnesaka) u rokovima bržim/kraćim od očekivanog	4	10	19	43	24	100
Izostavljanje da vam službenici na pisanici daju broj pod kojim je zaveden vaš predmet/podnesak	3	6	13	61	17	100
Onemogućavanje uvida u dokumenta predmeta, razgledanje spisa (npr., u zapisnike)	3	9	12	54	22	100
Nestanak predmeta ili pojedinih dokumenata u predmetu	3	5	14	56	22	100
Manipulisanje sa datiranjem podnesaka (npr., antidatiranje podnesaka)	2	5	5	63	25	100

Nešto manje od jedne trećine ispitanika (32%) smatra da je makar jednom bila oštećena zbog određenih propusta u radu sudske administracije. Doduše, među njima je najviše onih koji tvrde da su takve vrste štete nastajale retko, ali bez obzira na to i s obzirom da nije istraživani karakter štete, ova brojka nije zanemarljiva.

Grafikon 12. Da li ste nekada kao stranka/zastupnik u postupku bili oštećeni zbog nekih propusta u radu sudske administracije (npr., propustili ste određene rokove, niste stigli da pripremite ili predate podnesak, niste bili na vreme obavesteni o ročišti isl.)?



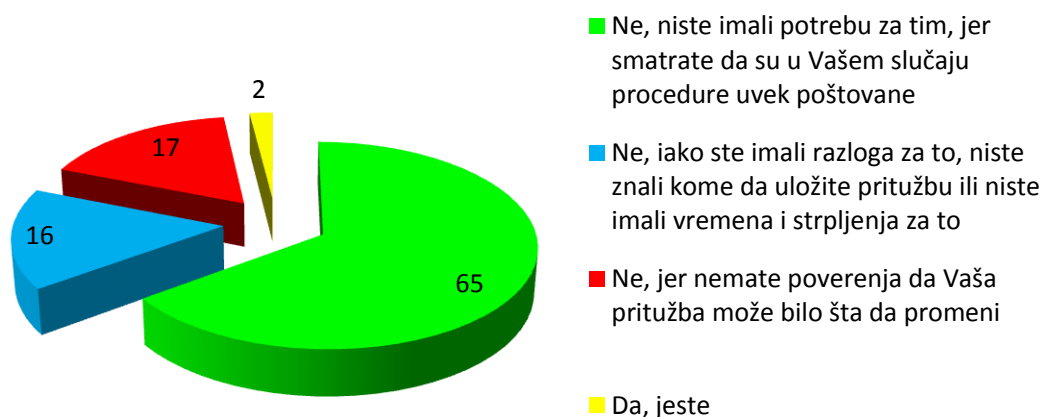
Jun, 2013

Interesantno je primetiti da je u slučaju ovog pitanja najveći broj onih koji se žale na propuste administracije, odnosno na štetu pričinjenu njenim (ne)radom među zastupnicima i advokatima i to fizičkih lica. Sa druge strane, najmanje pritužbi u tom pogledu iskazali su fizička lica i svedoci u postupcima.

Tabela 11. Naneta šteta usled propusta administracije prema tipu korisnika usluga suda

	Ne, nikada	Da, ali retko	Da, povremeno	Da, često	Ne znate, ne sećate se	Uk.
Fizičko lice	71	17	7	2	3	100
Zastupnik fizičkog lica	58	27	12	3	0	100
Zastupnik pravnog lica	57	33	5	2	3	100
Advokat fizičkog lica	52	24	17	3	5	100
Advokat pravnog lica	42	44	9	4	1	100
Svedok	78	10	5	5	1	100
Svedok oštećeni	47	30	7	7	7	100
PROSEK	65	21	9	3	3	100

Iako ukupno čak 35% korisnika usluga smatra da je nekada imalo povoda i razloga da uputi pritužbu na rad sudske administracije, svega 2% je to i učinilo. Ovaj podatak ukazuje na nedostatak procedura za prijavljivanje nepravilnosti u radu, informacija o njima, kao i poverenja da sistem sam sebe može da koristi i ispravlja u skladu sa pritužbama građana, odnosno korisnika usluga, što je ozbiljan nedostatak integriteta svake institucije, a posebno one koja "operiše" kategorijom pravde.

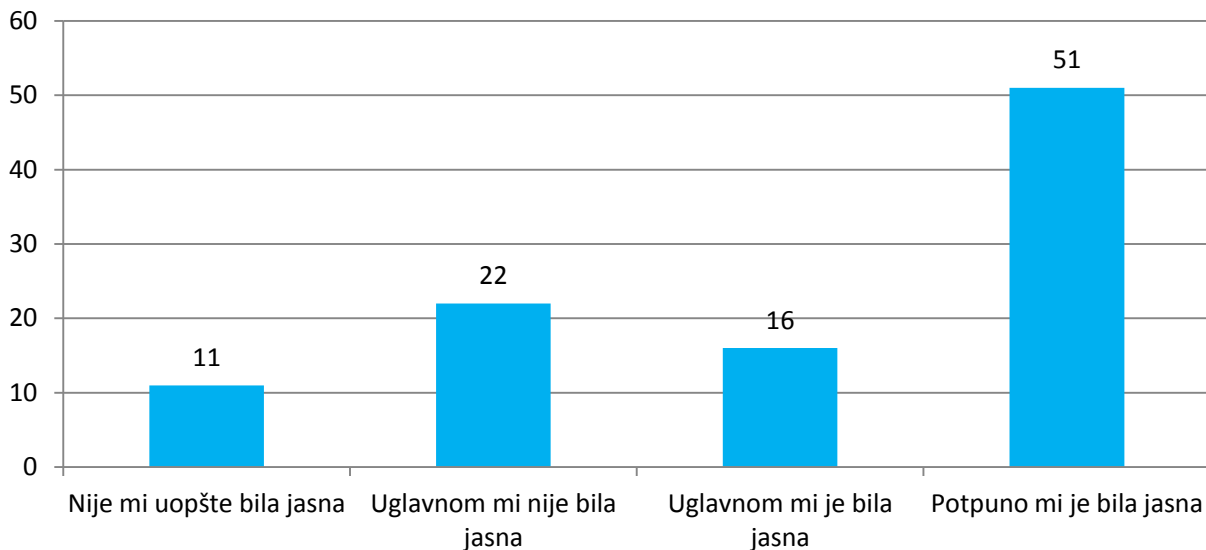


Grafikon 13. Da li ste nekada uložili pritužbu na rad sudske administracije zbog štete koju ste imali, odnosno zbog propusta u njenom radu?

Jun, 2013

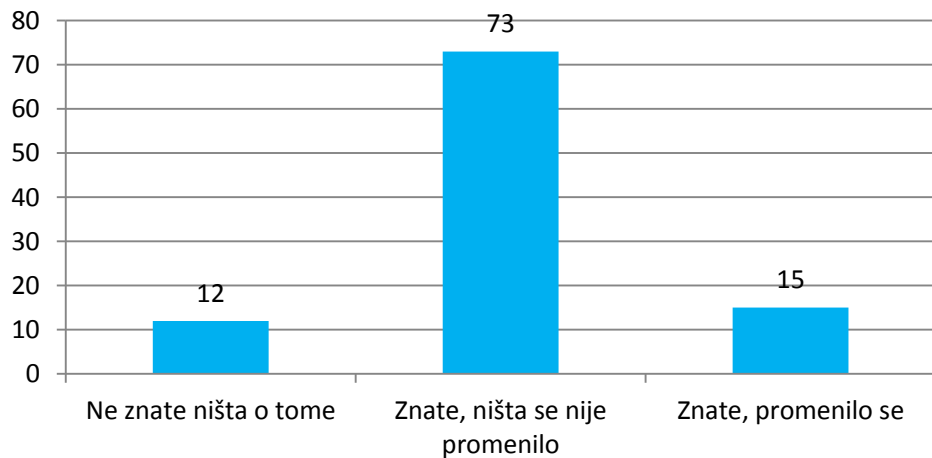
Preostali, mali broj stranaka koje su iskoristile svoje pravo da ulože pritužbu na rad administracije je i znao na koji način to može da učini, što je i očekivano, jer oni koji nemaju dovoljno informacija o tome ili su im procedure pritužbi nejasne, odustaju i pre nego što pomisle da ulože pritužbu na rad.

Grafikon 14. Ukoliko ste uložili pritužbu, da li Vam je procedura ulaganja pritužbe bila jasna (da li ste znali na koji način i kome treba da se žalite)?



Na nameru da ulože ili ne ulože pritužbu na rad administracije svakako utiče i procena, percepcija i iskustvo drugih ljudi sa ishodom pritužbi. U kontekstu u kom čak 73% onih koji su nekada uložili pritužbu tvrdi da pritužba nije ništa promenila i da je svaki pokušaj bio uzaludan, postaje jasno zbog čega se, između ostalog, mali broj korisnika usluga suda uopšte odlučuje da troši svoje vreme i energiju za pritužbe na rad sudske administracije.

Grafikon 15. Ukoliko ste uložili pritužbu, da li znate kakav je bio njen ishod (npr, da li je ubrzan postupak, da li se poboljšao odnos prema Vama isl.)?



Jun, 2013

1.3. Ocena rada sudija

Od ukupnog uzorka, na deo o sudijama odgovor je dalo 72% ispitanika, odnosno to je broj onih koji su imali iskustvo sa radom sudija. Njima je, najpre, data lista od 14 različitih propusta u radu, za koju je svaki ispitanik odgovarao da li se to njemu/njoj dešavalo ili nije.

Čak tri četvrtine stranaka (74%) koje su imale kontakt sa nekim sudskim postupkom se žali na to da je postupak dugo trajao, odnosno da dugo traje u odnosu na njihova očekivanja, potrebe, interese. Na drugom mestu po pritužbama stranaka, odnosno po učestalosti dešavanja, nalazi se kašnjenje sudije na suđenje/ročište, za koje 57% njih tvrdi da im se dešavalo. Ostale nepravilnosti se, prema rečima stranaka, dešavaju u manje od polovine slučajeva (manje od 50% odgovora), što, naravno, ne opravdava ovakve pojave i ne utiče na zaključak da je neophodno da se te nepravilnosti svedu na minimum. Na drugoj strani ove liste, odnosno sa najmanjom učestalošću dešavanja, nalaze se problemi sa zapisnikom, odnosno netačnost zapisnika (24%), kao i problemi u odnosu sudskih veštaka i sudija. U svakom slučaju, kada se ovi podaci uporede sa podacima u kojima su ispitanici izražavali svoju percepciju profesionalizma kod sudija, nužno je potonju uzeti sa dozom rezerve, budući da su pojedinačni elementi, koji sačinjavaju kategoriju profesionalizma, znatno lošije ocenjeni nego profesionalizam uopšte.

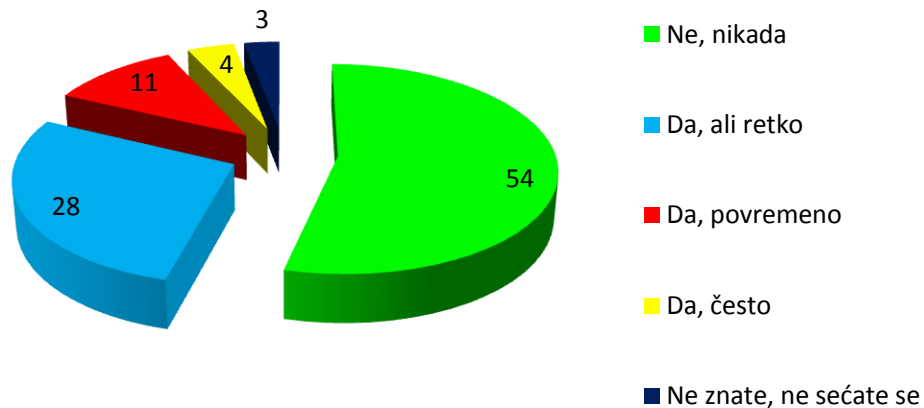
Tabela 12. Da li su se neke od sledećih situacija dešavale u toku Vaše komunikacije sa sudijama ovog suda (podaci prikazani po opadajućem nizu za odgovor "dešavalo se")?

	Dešavalo se	Nije se dešavalo	Ne znate, ne sećate se	Uk.
Postupak je dugo trajao/dugo traje	74	21	5	100
Sudija je kasnio na ročište/suđenje	57	37	6	100
Sudija je kasnio sa izradom pisane odluke	49	41	10	100
Sudija je dolazio nepripremljen na ročišta	46	45	9	100
Pisana odluka je imala greške koje su zahtevale ispravke	38	47	15	100
Nisam bio/la jednako tretiran kao druga strana u postupku	36	56	8	100
Nisam bio/la u prilici da u toku postupka izložim svoj predmet na način na koji sam hteo/la	35	57	8	100
Zapisnik sa ročišta je bio nepotpun	34	54	12	100
Sudija nije imao kontrolu nad procesom u sudnici	32	60	8	100
Sudija nije tretirao prisutne u sudnici s dužnim poštovanjem	30	62	8	100
Sudija nije bio jasan	29	62	9	100
Sudija je tražio mišljenje veštaka, iako smatram da nije bilo potrebe za tim	29	56	15	100
Sudija nije tražio mišljenje veštaka, uprkos predlogu stranaka	27	58	15	100
Zapisnik sa ročišta je bio netačan	24	61	15	100

Jun, 2013

Više od 40% onih korisnika usluga suda koji su imali iskustvo sa radom sudija, odnosno koji vode neki sudski proces, tvrde da su do sada makar jednom bili oštećeni usled nekih propusta u radu sudija (ukupno 43%).

Grafikon 16. Da li ste nekada kao stranka u postupku bili oštećeni zbog nekih propusta u radu sudija, odnosno da li ste pretrpeli određene posledice zbog određenih poteza sudija (npr, izgubili ste neko Vaše pravo, doživeli određeni materijalni ili nematerijalni gubitak isl.)?



Ne mogu se utvrditi neke značajnije statističke pravilnosti u odnosu na to kojoj podgrupi iz uzorka se nanosi najviše štete usled određenih propusta u radu sudija. U najvećoj meri se na to žale oštećeni svedoci, a potom advokati fizičkih lica, pa zastupnici pravnih lica.

Tabela 13. Naneta šteta usled propusta u radu sudija prema tipu korisnika usluga suda

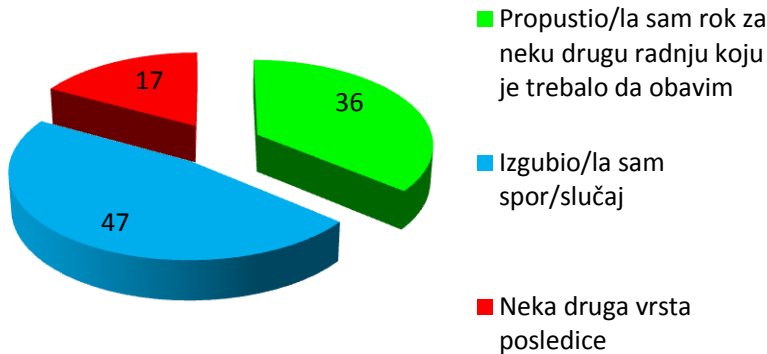
	Ne, nikada	Da, često	Da, povremeno	Da, ali retko	Ne znate, ne sećate se	Uk.
Fizičko lice	55	7	8	25	3	100
Zastupnik fizičkog lica	75	3	13	6	3	100
Zastupnik pravnog lica	48	2	6	42	2	100
Advokat fizičkog lica	42	2	19	35	1	100
Advokat pravnog lica	51	3	8	36	3	100
Svedok	74	2	8	14	2	100
Svedok oštećeni	38	6	27	27	3	100
PROSEK	54	4	11	28	3	100

Kada je reč o tipu posledica, više je onih koji se žale na to što su, usled onoga što oni vide kao propust u radu sudija, izgubili slučaj, nego što je to broj onih koji su zbog tih propusta propustili određenu radnju ili rok. Ovaj podatak govori o tome da svaku ocenu rada sudija u smislu subjektivno procenjenih propusta u radu i zbog toga nastale štete treba uzeti sa

Jun, 2013

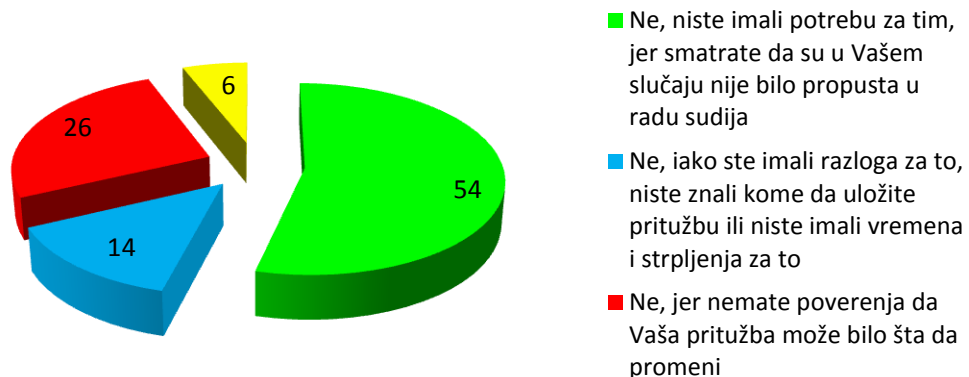
rezervom, jer upravo taj subjektivizam utiče na objektivno rasuđivanje (naravno, ko god izgubi slučaj, teško priznaje da pravda nije bila na njegovoj strani, već to radije tumači propustima u radu sudija).

Grafikon 17. Šta je bila šteta/posledica koja je nastala zbog propusta u radu sudija?



Iako čak 46% ispitanika smatra da je nekada imalo razloga da uloži pritužbu na rad sudija (ne formalno-pravnu žalbu na presudu), samo 6% njih je iskoristilo to svoje pravo. Najveći broj njih pritužbu na rad, ponašanje i procedure ne ulaže, jer nema poverenja da će interni sudski sistem moći da odgovori na pritužbu i promeni nešto u postupanju sudije (26%); 14% njih nije imalo dovoljno znanja, informacija ili vremena za ulaganje pritužbe. Dakle, nedostatak poverenja je značajniji razlog od nepoznavanja procedura za ulaganje pritužbi na rad i ponašanje sudija.

Grafikon 18. Da li ste nekada uložili pritužbu na rad sudija zbog nezadovoljstva njegovim/njenim radom, odnosno zbog posledica koje ste pretrpeli u njegovom/njenom radu?



Jun, 2013

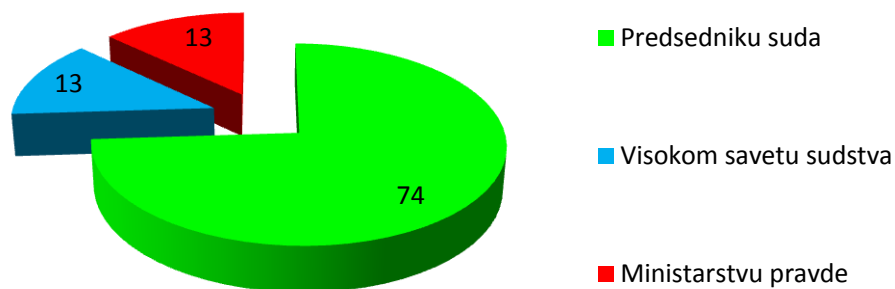
U meri nešto većoj od proseka, svedoci-oštećeni, a potom advokati, smatraju da su nekada imali razlog i povod da se žale na rad sudija. Ujedno, advokati i zastupnici su ona grupa korisnika usluga suda koja znatno više od proseka i koristi pravo na pritužbu.

Tabela 14. Ulaganje pritužbi na rad sudija prema tipu korisnika usluga suda

	Ne, niste imali potrebu	Ne, niste znali kome da uložite pritužbu/niste imali vremena/strpljenja za to	Ne, jer nemate poverenja da Vaša pritužba može bilo šta da promeni	Da, jeste	Uk.
Fizičko lice	53	16	26	3	100
Zastupnik fizičkog lica	67	13	20	0	100
Zastupnik pravnog lica	57	7	25	11	100
Advokat fizičkog lica	48	12	28	12	100
Advokat pravnog lica	49	10	29	12	100
Svedok	66	16	15	3	100
Svedok oštećeni	42	27	27	0	100
PROSEK	53	14	25	6	100

Čak tri četvrtine sudija (74%) pritužbu na rad sudija ulaže predsedniku suda, dok se po 13% njih radije i pre obraća Visokom savetu sudstva ili Ministarstvu pravde.

Grafikon 19. Ukoliko ste uložili pritužbu, kome ste je uložili (možete zaokružiti više odgovora)?

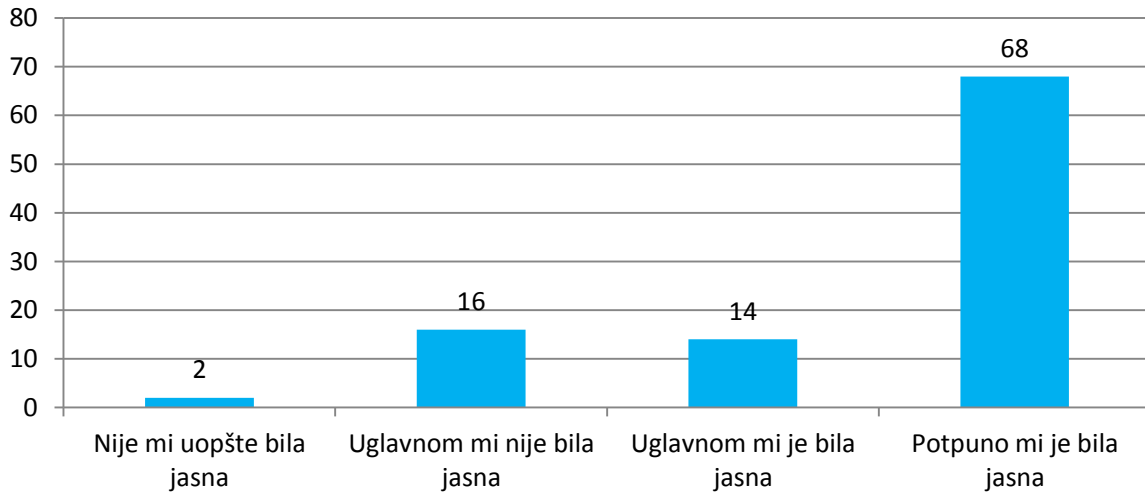


Očekivano, onaj mali broj korisnika usluga suda koji je nekada ulagao pritužbu na rad sudija, ujedno smatra da je dobro upoznat sa procedurom, odnosno načinom na koji se to obavlja (nepoznavanje procedure je, ujedno, često i razlog za odustajanja od bilo kakve pritužbe). Međutim, poznavanje procedure nije nikakva garancija da će ishod biti pozitivan, odnosno da će uopšte biti bilo kakvog ishoda. Više od polovine ispitanika (52%) tvrdi da pritužba nije uspela,

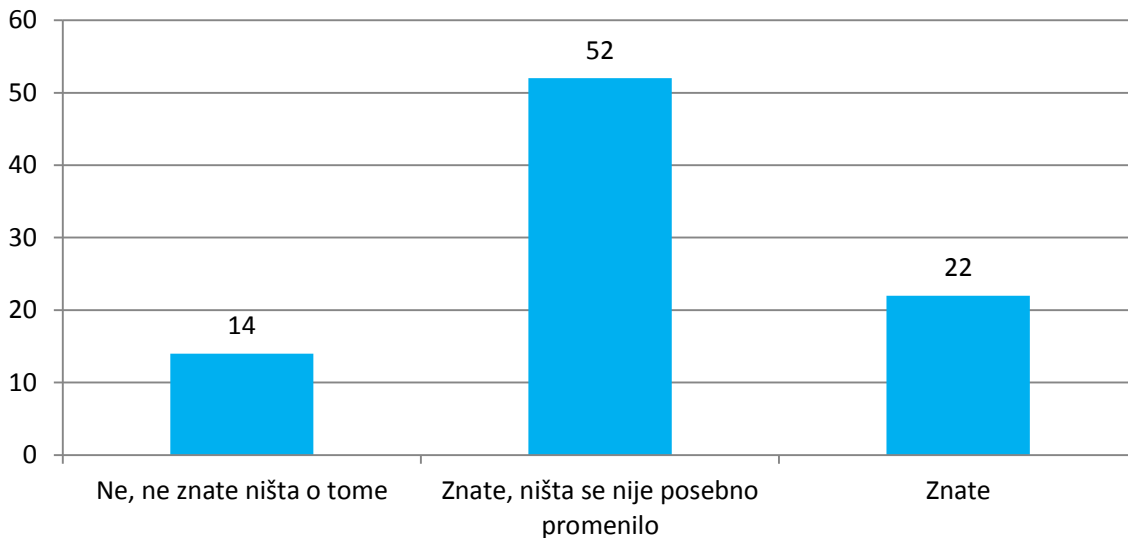
Jun, 2013

odnosno da se ništa nije promenilo, što je situacija slična kao i kod pritužbe na rad administracije.

Grafikon 20. Ukoliko ste uložili pritužbu, da li ste Vam je procedura ulaganja pritužbe bila jasna (da li ste znali na koji način i kome treba da se žalite)?



Grafikon 21. Ukoliko ste uložili pritužbu, da li znate kakav je bio njen ishod?



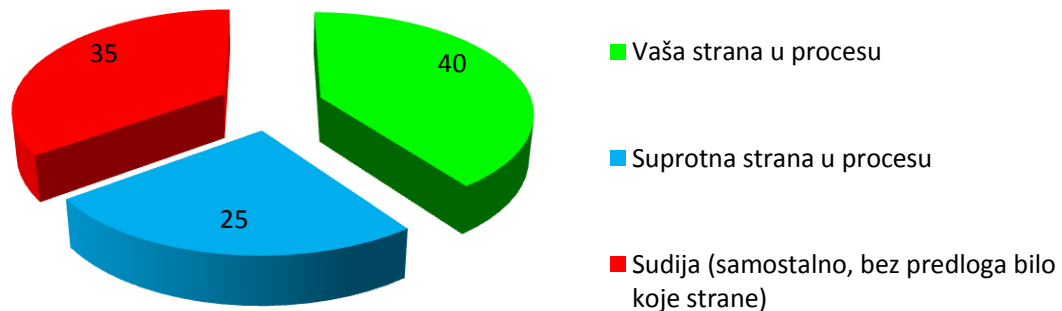
Jun, 2013

1.4. Ocena rada sudskih veštaka

Od ukupnog broja ispitanika - korisnika usluga iz ispitanog uzorka, 42% je makar jednom do sada imalo iskustva sa sudskim veštacima. Ta podgrupa je davala odgovore na pitanja iz ovog dela upitnika.

Odnos prema veštacima u značajnoj meri zavisi od toga ko je inicirao njihovo angažovanje u nekom sudskom procesu. Razumljivo, više poverenja u njihov rad stranke imaju onda kada same traže angažovanje veštaka i obrnuto. Zbog toga, odnosno zbog razumevanja konteksta u kojima su ispitanici davali odgovore, njima je postavljeno i pitanje ko je u njihovom slučaju inicirao angažovanje sudskog veštaka - u 40% slučajeva, angažovanje veštaka je zahtevala ispitanikova strana u sporu, u 25% suprotna, a u 35% sudija.

Grafikon 22. Ko je inicirao angažovanje sudskog veštaka u Vašem slučaju?



Stranke u postupku koje su imale iskustva sa sudskim veštacima u najvećoj meri su zadovoljne njihovim znanjem i kompetentnošću (62%), nešto manje profesionalizmom (58%), dok su od tri testirana elementa njihovog rada najmanje zadovoljni objektivnošću (nepriistrasnošću) - 55%.

Tabela 15. U kojoj meri ste ne/zadovoljni radom sudskih veštaka u sledećim elementima?

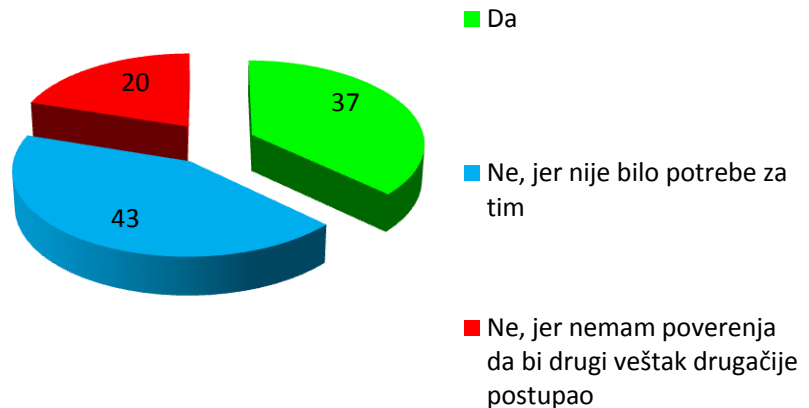
	Nezadovoljan/na	Ne zna/nema stav	Zadovoljan/na	Uk.
Kompetentnošću (znanjem) veštaka	29	9	62	100
Profesionalizmom u radu veštaka	36	6	58	100
Nepriistrasnošću (objektivnošću)	39	6	55	100

Posredne ocene rada sudskih veštaka mogu se utvrditi i na osnovu (ne)postojanja potrebe za ulaganjem pritužbi na njihove nalaze kroz zahtevanje novog veštačenja. Manje od polovine

Jun, 2013

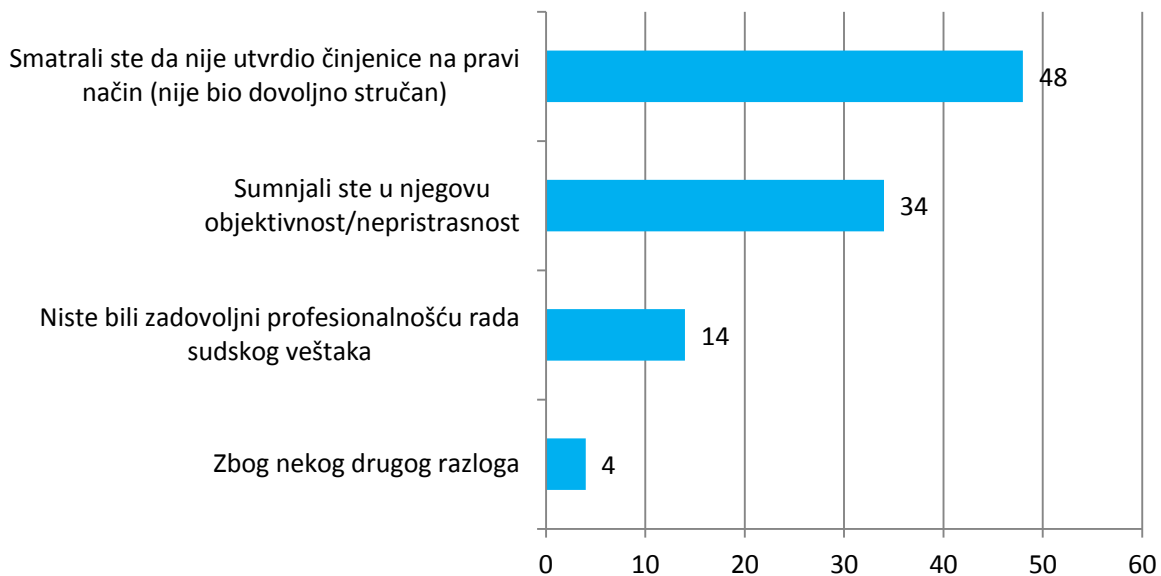
ispitanika koji su imali kontakt sa ovom grupom sudskog osoblja tvrdi da nije imalo razlog da traži novo veštačenje, odnosno da su bili zadovoljni prvim - 43%. U preostalom procentu, 37% je tražilo novo veštačenje, dok svaki peti korisnik usluga suda iz ove grupe nije imao poverenja u novo veštačenje, iako su bili nezadovoljni postojećim.

Grafikon 23. Da li ste nekada tražili novo veštačenje, usled nezadovoljstva radom veštaka ili njegovih nalaza?



Stranke su nova veštačenja tražile uglavnom zbog toga što su sumnjale u stručnost veštaka (pravo utvrđivanje činjenica) - 48%, potom u objektivnost - 34%, a na kraju u profesionalizam u njihovom radu - 14%.

Grafikon 24. Zbog čega ste tražili novo veštačenje?



Jun, 2013

1.5. Ocena rada privremenih zastupnika i branilaca

Od ukupnog obuhvaćenog uzorka, 8% ispitanika je imalo iskustva sa privremenim zastupnicima/braniocima, koje sud strankama dodeljuje po službenoj dužnosti u slučajevima kada oni to sami sebi ne mogu da obezbede. To je grupa koja je odgovarala na taj deo upitnika, odnosno čiji su odgovori obrađeni i analizirani u narednom delu izveštaja.

Stranke koje su od suda dobile svoje zastupnike/braniocce, uglavnom su zadovoljne svim elementima njihovog rada - više od 60% njih je zadovoljno znanjem, objektivnošću, profesionalizmom. Ipak, broj nezadovoljnih se kreće od 25% do 32%, što je svakako podatak koji ukazuje da postoji prostor za unapređenje stanja u ovoj oblasti.

Tabela 16. Da li ste i u kojoj meri ste ne/zadovoljni radom zastupnika/branilaca u sledećim elementima?

	Nezadovoljan/na	Ne zna/nema stav	Zadovoljan/na	Uk.
Kompetentnošću (znanjem) zastupnika/branilaca	25	7	68	100
Profesionalizmom u radu zastupnika/branilaca	31	6	63	100
Nepriistrasnošću (objektivnošću) zastupnika/branilaca	30	7	63	100

Svega 5% onih korisnika usluga suda koji su do sada imali dodeljene zastupnike/braniocce se žalilo na njihov rad. To je i očekivano, jer je malo verovatno da će se neko žaliti na rad osobe koja mu je dodeljena kao branilac, dakle, ne plaća za njen rad, a ona "radi u njegovu korist". Taj broj od 5% je nedovoljan za dalju obradu i analizu odgovora koji bi ukazali na delotvornost i opravdanost žalbenih procedura na zastupnike/braniocce, jer je reč samo od 5% od 8% ukupnog uzorka (u apsolutnim brojevima, reč je o svega 6 ispitanika, što je apsolutno nedovoljno za pružanje relevantnih statističkih obrada podataka).

Međutim, ono što je moglo biti analizirano jeste odnos svih onih koji imaju informacije o radu privremenih zastupnika/branilaca o načinu na koji sud vrši njihovo dodeljivanje strankama. Ovaj proces se u okviru nacrtu planova integriteta za sudove pojavio kao jedan od posebno rizičnih, jer se ispostavilo da se dodela zastupnika i branilaca često vrši bez posebnih kriterijuma, a prema postojanju ličnih kontakata i veza između sudija i branilaca, što stvara ozbiljan prostor za zloupotrebe, "nameštanje posla", a samim tim i za "vraćanje usluge za uslugu".

Odgovori ispitanika o načinima dodeljivanja pripremljenih zastupnika i branilaca su gotovo ravnomerno podeljeni na one koji smatraju da se ti procesi odvijaju objektivno i na pravi način, na one koji se sa tim ne slaži i na grupu onih koja nema stav o tom pitanju. Ako je potrebno, ipak, napraviti neku razliku, može se videti da ispitanici najbolje mišljenje imaju o proceduri, za koju smatraju da postoji i da se poštuje, dok se najviše problematizuje činjenica da postoji

Jun, 2013

favorizovanje pojedinih zastupnika i branilaca od strane sudija. Iako se čini da ova dva stava treba da su konzistentna (odnosno, da ne može biti favorizovanja u dodeli zastupnika ako postoje procedure za to), ovaj nalaz može govoriti i o sledećem - favorizovanje se ne vrši samo u procesu dodeljivanja, već i kod odnosa sudija prema pojedinim zastupnicima i braniocima u toku samog procesa.

Tabela 17. Kakvo je Vaše mišljenje i iskustvo sa procedurom dodeljivanja branilaca/zastupnika?

	Ne slaže se	Ne zna/nema stav	Slaže se	Uk.
Dodela branilaca/zastupnika se vrši prema utvrđenoj/preciznoj proceduri	32	26	42	100
Poštuje se redosled dodeljivanja branilaca/zastupnika	34	31	35	100
Ne postoje favorizovanja zastupnika/branilaca u ovom sudu	37	31	32	100

1.6. Ocena rada sudskih izvršitelja

Od ukupnog uzorka korisnika usluga, 27% njih je do sada imalo iskustva sa sudskim izvršiteljima, odnosno makar jedan proces koji vode je došao do faze izvršenja. Taj broj ispitanika je uzet u razmatranje prilikom ispitivanja i davanja odgovora iz ovog dela izveštaja.

Slično kao i u slučaju sudskih veštaka ili privremenih zastupnika i branilaca, najveći broj onih koji su imali kontakt sa izvršiteljima je zadovoljan njihovim radom (skoro 60%). Ipak, u proseku, jedna trećina korisnika njihovih usluga nije zadovoljna njihovom kompetentnošću, objektivnošću i profesionalizmom, što je sasvim solidan podatak za činjenicu da je potrebno unapređivati stanje u ovoj oblasti.

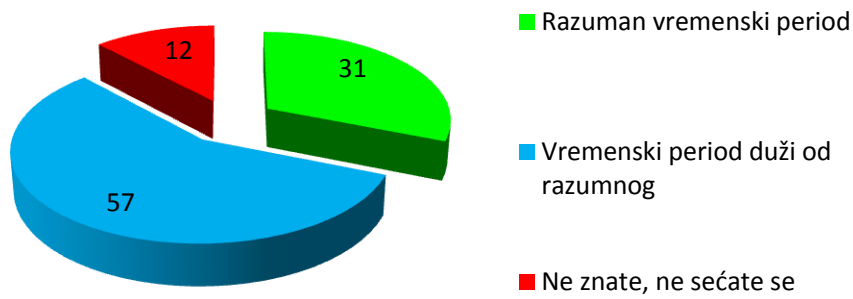
Tabela 18. Da li ste i u kojoj meri ste ne/zadovoljni radom sudskih izvršitelja u sledećim elementima?

	Nezadovoljan/na	Ne zna/nema stav	Zadovoljan/na	Uk.
Kompetentnošću (znanjem) izvršitelja	33	8	59	100
Profesionalizmom u radu izvršitelja	35	7	58	100
Nepriistrasnošću (objektivnošću) izvršenja	34	9	57	100

Najveće nezadovoljstvo stranke iskazuju u slučaju vremena koje je potrebno za izvršenje presude. Više od polovine njih (57%) tvrdi da je na izvršenje čekalo duže nego što bi se moglo smatrati razumnim rokom, čime se potvrđuje jedna od dobro poznatih teza, a to je da je izvršenje jedan od najvećih problema pravosuđa u Srbiji. Naravno, kod ovog i sličnog tipa pitanja treba uvek imati u vidu činjenicu da stranke uvek misle da sve može i treba da bude

Jun, 2013

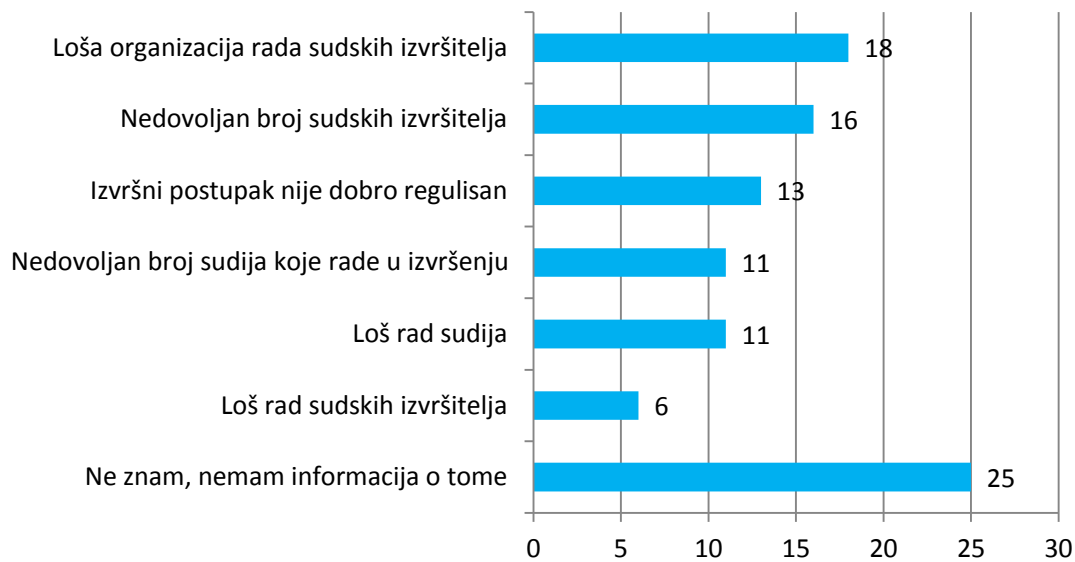
brže, odnosno da treba da bude onoliko brzo i efikasno koliko je to njima u tom trenutku potrebno, iako objektivne okolnosti nekada to sprečavaju.



Grafikon 25. Koliko dugo ste čekali na izvršenje presude?

Ne postoji jedan i dominantan razlog zbog kog stranke smatraju da se na izvršenje čekalo "nerazumno" dugo. Odgovori su, uglavnom, podeljeni na lošu organizaciju, nedovoljan broj izvršitelja, lošu regulaciju izvršnog postupka i sl. Ipak, najčešći odgovor je "ne znam" (25%), što potvrđuje konstataciju iz prethodnog pasusa, a to je da stranke često nemaju na osnovu čega da zakluče zašto je uopšte postupak dugo trajao.

Grafikon 26. Koji je, prema Vašem mišljenju, razlog dugog čekanja na izvršenje presude?

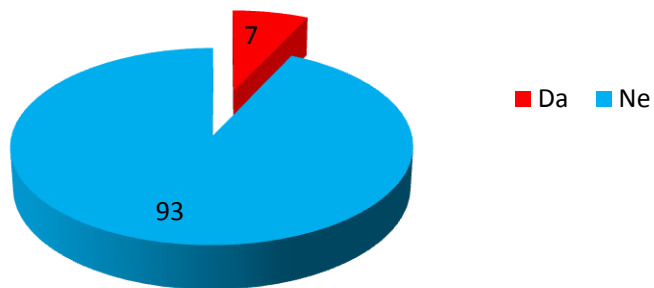


Mali broj ispitanika koji se nekada žalio na rad sudskih izvršitelja nije omogućio analizu

Jun, 2013

odgovora koji se odnose na žalbene procedure. U svakom slučaju, najveći broj njih pritužbu ulaže predsedniku suda, smatra da relativno dobro poznaje žalbene procedure, ali najveći broj njih nije zadovoljan ishodom podnete pritužbe, jer one uglavnom nisu dovele ni do kakve promene.

Grafikon 27. Da li ste se nekada žalili na rad sudskih izvršitelja?



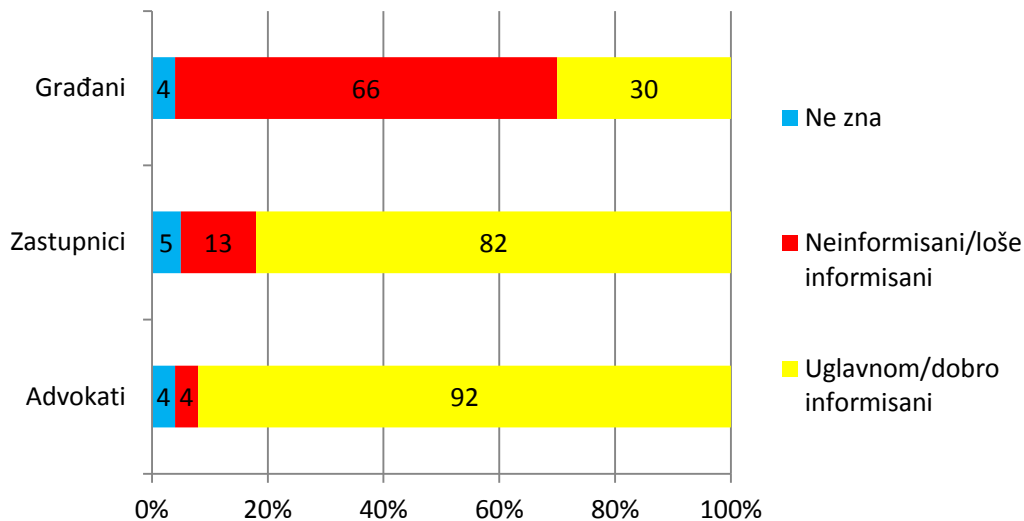
Jun, 2013

2. ISTRAŽIVANJE STAVOVA I ISKUSTAVA ZAPOSLENIH

2.1. Opšti deo

Osoblje koje radi u sudu smatra da postoje velike razlike u informisanosti različitih grupa korisnika usluga suda: čak 92% ispitanika smatra da su advokati uglavnom dobro ili veoma dobro informisani o administrativnim procedurama suda; za pravne zastupnike i braniocce to smatra 82% ispitanika, dok se informisanost "običnih" građana procenjuje znatno lošije - čak 66% ispitanika smatra da su građani potpuno ili uglavnom neinformisani, dok samo 30% njih smatra drugačije. Ovo je podatak koji govori o tome da sudovi moraju znatno više napora da ulože u informisanje onih korisnika usluga koji nisu profesionalno vezani za sudove i to im ne spada u "opis posla", već povremeno ostvaruju svoja prava i obaveze pred ovim tipom organa javne vlasti.

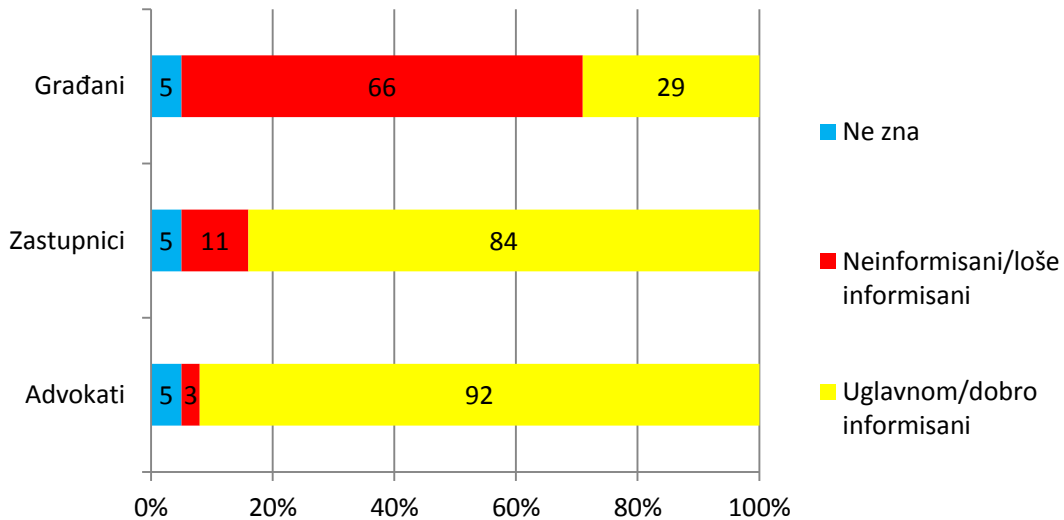
Grafikon 28. Da li smatrate da su stranke dovoljno informisane o administrativnim procedurama zbog kojih dolaze u sud?



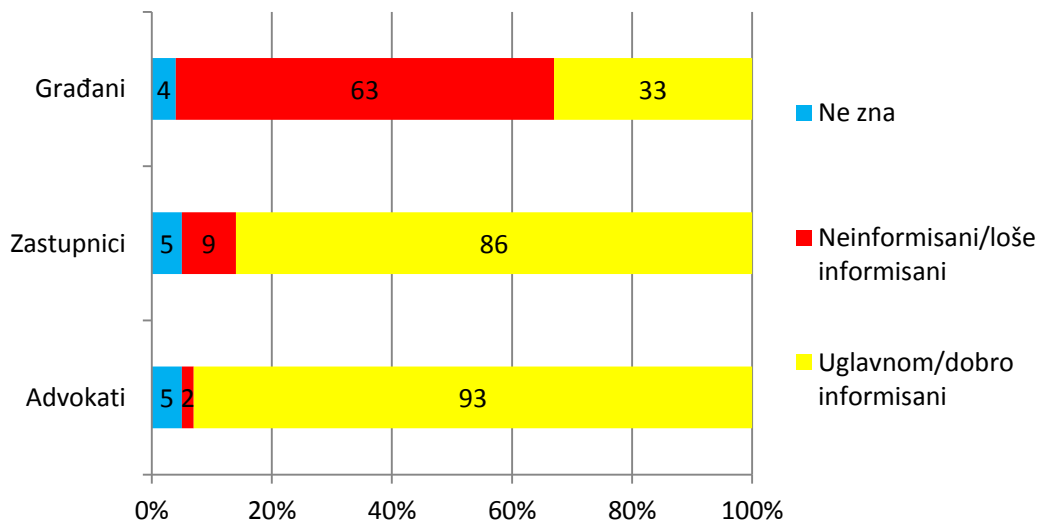
Vrlo slični podaci se dobijaju i kada se zaposleni pitaju za informisanost stranaka o procesnim pravilima koja se primenjuju u postupcima pred sudom, kao i za poznavanje prava i obaveza stranaka u postupcima koji se vode. "Najbolje" ocene u ovom pogledu su dobili advokati, potom zastupnici/branioci, a na kraju građani.

Jun, 2013

Grafikon 29. Da li smatrate da su stranke u postupku dovoljno informisane o procesnim pravilima u toku postupaka koje vode pred sudom?



Grafikon 30. Da li i kojoj meri, prema Vašem mišljenju i iskustvu, stranke u postupku znaju šta su njihove obaveze i odgovornosti koje imaju prema sudu?

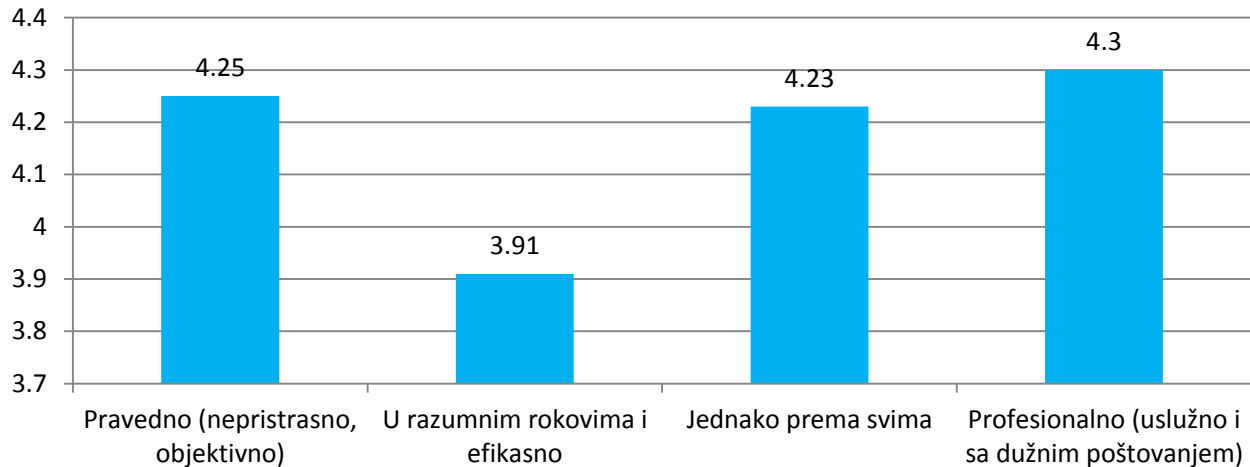


Zaposleni u sudskoj administraciji i sudije daju prilično visoke ocene testiranim elementima svog rada. Na skali od 1 do 5, na kojoj 1 označava najlošiju, a 5 najbolju ocenu, tri od četiri ispitivana elementa su dobila ocenu veću od 4. Jedina "rezerva" postoji u slučaju ocene

Jun, 2013

"efikasnosti i postupanja u razumnim rokovima" - tom elementu rada suda data je ocena manja od četvorke. Imajući u vidu da su ovom elementu rada sudova i korisnici usluga dali najlošiju ocenu, jasno je da je ovo jedan od najvećih problema u radu sudova, čega su svesni i sami zaposleni u njima, a ne samo korisnici usluga.

Grafikon 31. U kojoj meri se u Vašem sudu, prema Vašem mišljenju i iskustvu, postupa:



Kada je reč o proceni broja kadrova u sudovima, ispitanici koji su odgovarali na upitnik smatraju da sudovi imaju najviše problema sa zaposlenima u administraciji - više od polovine ukupnog uzorka smatra da sudovi nemaju dovoljno službenika koji rade u pisarnicama, na prijemu i zavođenju sudskih spisa. Nešto bolja ocena je data broju službenika koji rade na overi dokumenata, mada je i u tom slučaju više onih koji smatraju da je broj službenika nedovoljan, nego da ih ima dovoljno za obavljanje ovog posla. Sa druge strane, ispitanici dominantno smatraju da u sudu ima dovoljno sudija za rad (slaže se 49%, ne slaže 39%), dok su "najbolje" ocene u ovom pogledu dobili sudski veštaci - većina ispitanika smatra da ih u sudovima ima sasvim dovoljno.

U delu upitnika u kom su zaposleni davali odgovore o dovoljnosti kadrova, prostora i resursa za rad, najlošije ocene je dobio prostor za rad. Naime, tri četvrtine ispitanika (76%) smatra da u njihovom sudu nema dovoljno prostora za rad (sudnica, čekaonica, prostora u kojima se nalaze šalteri...). Osim toga, ispitanici se u ne maloj meri žale i na nedovoljnu tehničku opremljenost (računari, štampači, fotokopir aparati i drugo) - 64% naspram 32%. Ovi podaci pokazuju da u sudovima postoji određeni faktor objektivnih teškoća koji svakako utiče na njihov rad, kao i na iskustva koja korisnici usluga imaju sa ovim tipom organa javne vlasti. Te teškoće svakako treba uzeti u obzir prilikom čitanja rezultata svakog istraživanja ovog tipa.

Jun, 2013

Tabela 1. Da li se i u kojoj meri slažete ili ne slažete sledećom tvrdnjom?

		Ne slaže se	Ne zna	Slaže se	Uk.
U sudu ima dovoljno osoblja za rad sa strankama/obavljanje poslova iz njihove nadležnosti (ocene date za svaku od grupa osoblja navedenih u sledećoj koloni)	<i>Službenici koji rade na prijemu i zavođenju predmeta</i>	56	11	33	100
	<i>Službenici koji rade na overi dokumenata</i>	45	21	34	100
	<i>Službenici koji rade u pisarnicama</i>	57	10	33	100
	<i>Sudije</i>	39	12	49	100
	<i>Sudski veštaci</i>	15	32	53	100
	<i>Sudski izvršitelji</i>	32	41	27	100
U sudu ima dovoljno tehničkih resursa za rad sa strankama/obavljanje poslova iz nadležnosti suda		64	4	32	100
U sudu ima dovoljno prostora za rad sa strankama/obavljanje poslova iz nadležnosti suda		76	3	21	100

Na pitanje da li i koliko često stranke u sudu pokušavaju da utiču na proceduru koristeći različite neformalne kanale uticaja, odgovori zaposlenih u sudovima su sledeći: u proseku, jedna trećina ispitanika nije dala odgovor, tvrdeći da ne zna za ovakve slučajeve, odnosno da li se oni dešavaju i u kojoj meri (u slučaju advokata, "nepoznanica" vlada kod 32% ispitanika, u slučaju zastupnika 36%, a građana 28%). Na osnovu analize odgovora onih koji su imali neki uvid u ovakve situacije, može se zaključiti da se ovakve pojave dešavaju u relativno značajnoj meri. Na primer, samo 17% ispitanika tvrdi da advokati i građani nikada ne posežu za vezama i poznanstvima, dok to za zastupnike tvrdi nešto veći broj (24%). To znači da u slučaju advokata, ukupno 51% ispitanika tvrdi da ova grupa korisnika usluga suda, makar i retko, pokušava da vezama utiče na proceduru (zbir procenata za retko, povremeno i često). U slučaju građana taj procenat je još i veći i iznosi 55%, dok je najmanji u slučaju pravnih zastupnika i branilaca koje dodeljuje sam sud (40%).

Tabela 2. Da li i koliko često stranke pokušavaju da traženjem "veze" ili "poznanstva" sa zaposlenima u sudu (direktno ili indirektno, preko kolega) utiču na proceduru (na primer, da ubrzaju ili uspore neki postupak, zakazivanje/odlaganje ročišta i slično)?

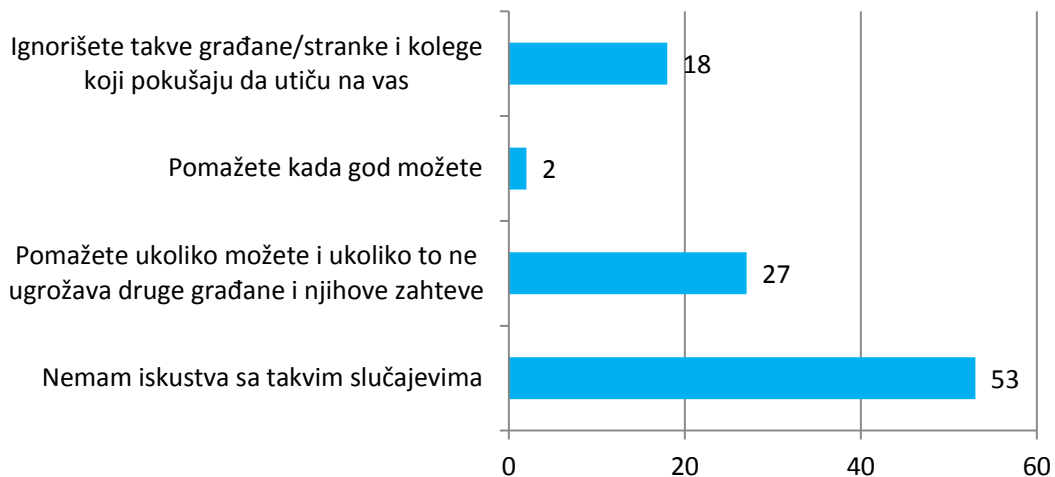
	Nikada	Retko	Povremeno	Često	Ne znam	Uk.
Advokati	17	20	22	9	32	100
Zastupnici	24	18	16	6	36	100
Građani	17	25	20	10	28	100

Traženje "veze" u sudu kako bi se uticalo na proceduru ima *po sebi* negativnu konotaciju, jer podrazumeva određeno zaobilaženje (ne)pisanih pravila ponašanja ili njihovo kršenje zbog toga što jedna stranka poznaje javnog službenika koji može da joj omogući "izvrđavanje" redovne procedure, dok one stranke koje takva poznanstva nemaju, ostaju na margini i "redovnom" putu ostvarivanja svojih prava, koje, najčešće, nije efikasno. Ne shvataju svi ovakve

Jun, 2013

situacije kao potencijalno opasne, koruptivne i ne-etične, naprotiv. To se može videti iz nalaza po kom čak 27% službenika ili sudija kaže da u slučajevima kada im neko traži da im "pomogne" mimo zvanične procedure, oni izlaze u susret, ako time ne ugrožavaju druge stranke. Međutim, vrlo je tanka granica koja razdvaja slučajeve u kojima se pomaganjem jednima ne ugrožavaju drugi građani i stranke. Osim toga, da li službenici uvek i znaju da omogućavanjem jednima da brže i efikasnije završe posao zbog kog se nalaze u sudu ne ugrožavaju neke druge, posebno imajući u vidu da su resursi kojima se raspolaže (vreme, ljudi) vrlo ograničeni? Očigledno je da se "pomoć" u ovom slučaju shvata kao socijalno poželjno ponašanje, a ne kao vid ugrožavanja prava jednih na račun drugih, koji nemaju mogućnost da dođu do ovakve vrste "pomoći".

Grafikon 32. Ukoliko Vi imate iskustva sa takvim slučajevima, kako reagujete na njih?



Situacija je znatno drugačija sa pokušajima uticaja na odluke suda, nego što je to slučaj sa uticajima na proceduru. Ispitanici tvrde da ili ne znaju za takve slučajeve, da stranke ne pokušavaju da svojim "kanalima uticaja" utiču na odluke suda ili da se to, makar, dešava retko. Nema nikakve posebne razlike između procene ispitanika o tome kako se različite grupe stranaka (advokati, zastupnici, građani) odnose prema pokušajima uticaja na odluke suda.

Tabela 3. Da li i koliko često stranke pokušavaju da traženjem "veze" ili "poznanstva" sa zaposlenima u sudu (direktno ili indirektno, preko kolega) utiču na odluku suda?

	Nikada	Retko	Povremeno	Često	Ne znam	Uk.
Advokati	35	12	9	3	41	100
Zastupnici	38	10	7	2	43	100
Građani	34	14	8	3	41	100

Jun, 2013

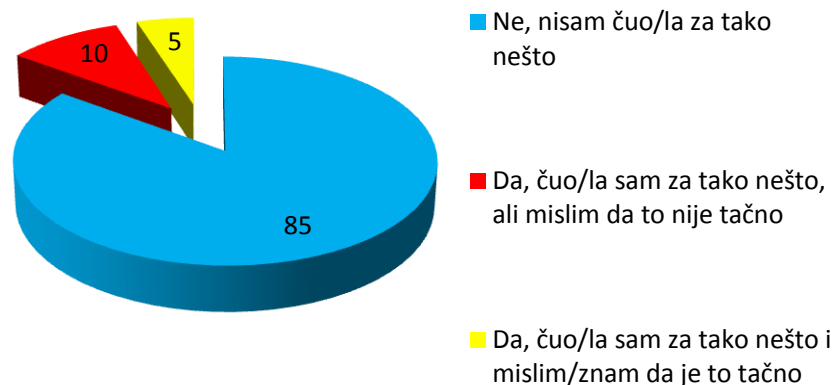
Ispitanici su svesni posledica uticaja na odluku suda, pa je očekivan nalaz po kom oni koji imaju iskustva sa takvim zahtevima, uglavnom ignorišu i ne izlaze u susret takvim strankama.

Grafikon 33. Ukoliko Vi imate iskustva sa takvim slučajevima, kako reagujete na njih?



Najveći broj ispitanika među službenicima i sudijama (85%) tvrdi da nikada nije čuo/la da je neko iz njihovog suda stranci tražio mito kako bi uticao na odluku suda. Među onima koji su za tako nešto čuli, duplo je više onih koji smatraju da su u pitanju bile glasine (10%), nego onih koji smatraju da su takve informacije osnovane (5%).

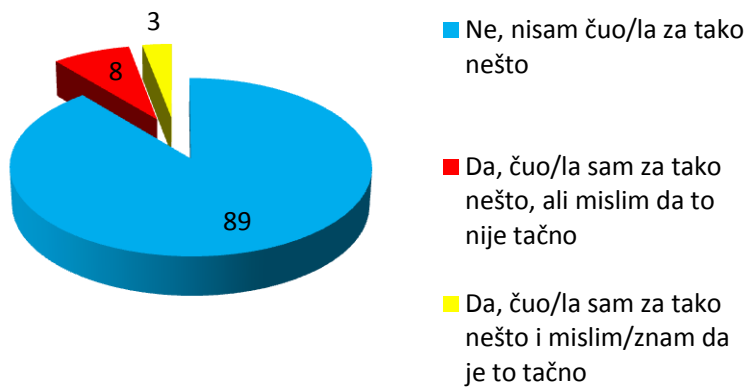
Grafikon 34. Da li ste čuli za slučaj da je neko u sudu tražio nešto što se može smatrati za mito, kako bi omogućio/la ubzavanje/usporavanje postupka (u zavisnosti od toga šta stranka zahteva)?



Jun, 2013

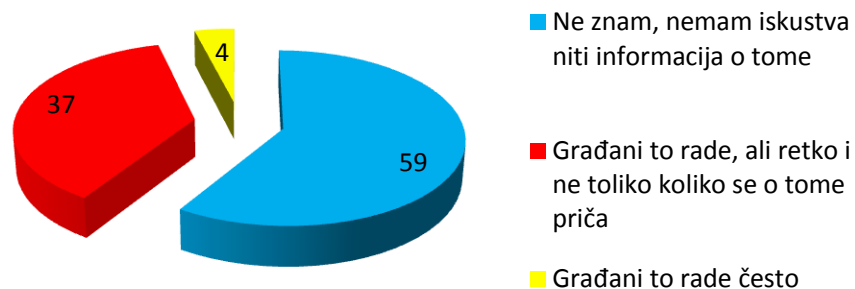
Očekivano, još je manji broj ispitanika čuo da je neko iz njihovog suda tražio mito, kako bi zauzvrat uticao na sudsku odluku u korist davaoca mita - 89%.

Grafikon 35. Da li ste čuli za slučaj da je neko u sudu tražio nešto što se može smatrati za mito, kako bi omogućio/la ishod odluke/presude?



Šest od deset ispitanika (59%), slikovito opisano, izjasnilo se da ne zna ništa o takozvanom "čašćavanju" službenika suda ili drugog sudskog osoblja. Oni koji su imali konkretniji odgovor od toga, smatraju da stranke ne pribegavaju ovom "instrumentu uticaja" toliko koliko se priča, odnosno da se to retko dešava. Samo 4% ispitanika smatra da stranke često daju poklone sudskom osoblju.

Grafikon 36. Da li i koliko često građani/stranke „čašćavaju“ osoblje u sudu sitnim poklonom, a da im to niko ne traži (kafa, sok, čokolada, bombonjera...)?



Jun, 2013

2.2. Ocena rada administracije

Kao što se moglo očekivati, najveći broj ispitanika se složio sa afirmativnim tvrdnjama koje govore o radu sudske administracije - između 79% i 86%. Ipak, među ispitanicima se pojavio jedan broj "samokritičnih", koji nije veliki (između 7% i 11%, u zavisnosti od ocenjene odlike rada administracije), ali koji govori da postoje određeni problemi u radu koji mogu biti prevaziđeni, odnosno koji se mogu rešiti. Najveći broj "priznanja" grešaka u radu odnosi se na obaveštavanje stranaka o daljem toku postupaka i procedura, što se i poklapa sa stavom korisnika usluga, a što ukazuje da je blagovremeno i tačno informisanje stranaka jedna od kritičnih tačaka u radu sudova.

Tabela 4. Na osnovu Vašeg dosadašnjeg rada i iskustva, da li se slažete sa sledećim tvrdnjama?

	Ne slaže se	Ne zna/nema stav	Slaže se	Uk.
Administracija ima dovoljno znanja i iskustva za rad sa strankama	11	5	84	100
Administracija je profesionalna u radu sa strankama	7	7	86	100
Administracija obaveštava stranke o daljem toku procedure/postupka	10	11	79	100

Kada je reč o različitim propustima, odnosno nepravilnostima koje se dešavaju u radu sudske administracije, ciljna grupa zaposlenih u sudovima i sudije tvrdi da se od svih testiranih nepravilnosti, najviše dešavaju one koje se odnose na dostavljanje sudske dokumentacije strankama, bilo da je reč o kašnjenju ili dostavljanju u roku bržem od očekivanog. Sa druge strane, ispitanici smatraju da se one "suštinske" nepravilnosti, koje mogu imati formu i krivičnog dela, veoma retko dešavaju (na primer, uklanjanje delova dokumentacije iz predmeta ili antikatiranje podnesaka...).

Tabela 5. Da li su se nekada dešavale neke od sledećih situacija u Vašem sudu?

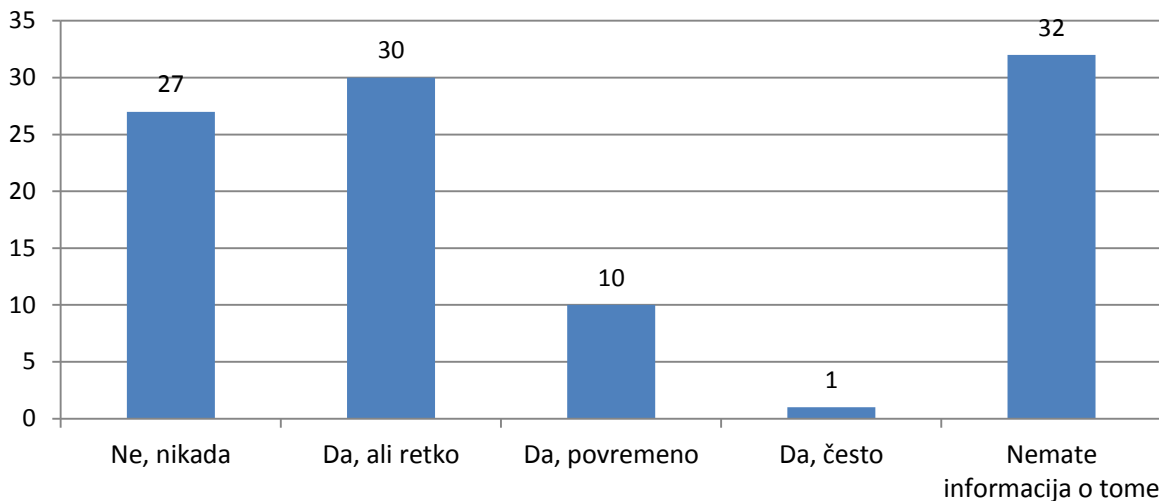
	Često	Povremeno	Retko	Nije se dešavalo	Ne znate	Uk.
Dostavljanja sudskih poziva u rokovima bržim/kraćim od očekivanog	6	20	24	22	28	100
Dostavljanja sudskih dokumenata (podnesaka) u rokovima bržim/kraćim od očekivanog	6	19	22	24	29	100
Kašnjenje u dostavljanju sudskih poziva	5	20	28	28	19	100
Narušavanje pravila u uručivanju poziva i drugih podnesaka	4	13	21	34	27	101
Kašnjenje u dostavljanju sudskih dokumenata	3	17	29	29	22	100
Teškoće u predaji dokumentacije sudu (npr., zbog radnog vremena šaltera, gužvi isl.)	2	9	14	54	21	100
Izostavljanje da službenici na pisarnici daju broj pod kojim je zaveden predmet/	1	5	15	49	31	100

Jun, 2013

	Često	Povremeno	Retko	Nije se dešavalo	Ne znate	Uk.
Onemogućavanje uvida u dokumenta	1	4	11	62	23	100
Nestanak predmeta ili pojedinih dokumenata u	1	5	32	43	19	100
Manipulisanje sa datiranjem podnesaka	0	3	6	63	28	100

Ukupno 41% ispitanika u uzorku smatra da stranke retko, povremeno ili često bivaju oštećene usled propusta u radu administracije. Ovo je još jedno posredno "priznanje" da se nepravilnosti dešavaju i to ne samo da se dešavaju bez posledica, već i da neko zbog njih biva oštećen.

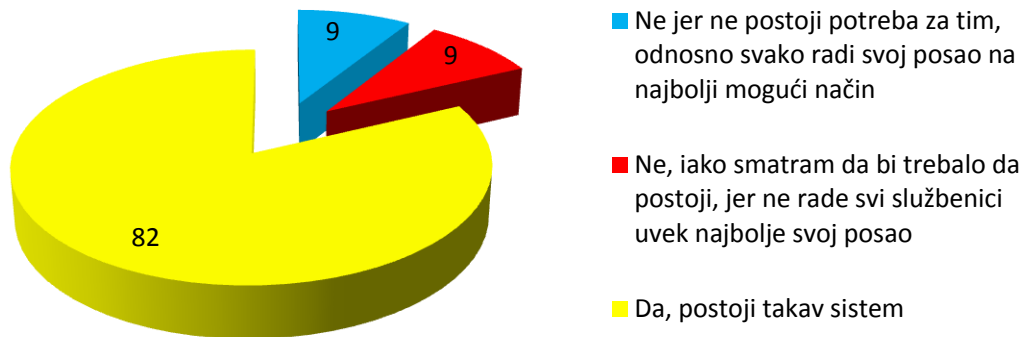
Grafikon 37. Da li i koliko često građani/stranke u postupku bivaju oštećeni zbog nekih propusta u radu sudske administracije?



Velika većina ispitanika smatra da u njihovim sudovima postoji efikasan sistem pritužbi na rad administracije, mada nalazi za korisnike usluga to ne potvrđuju. Čak svaki jedanaesti ispitanik (9%) smatra da ni ne postoji potreba za žalbenim procedurama, jer u sudu "svako radi svoj posao na najbolji način", odnosno nepravilnosti se ne dešavaju. Ovaj podatak ukazuje na nedostatak (samo)kritičke svesti, pa i svojevrsan vid bahatosti i egoizma, zbog kog se smatra da nečiji rad uopšte ne može i ne sme biti predmet kontrole i ocene.

Jun, 2013

Grafikon 38. Da li u Vašem sudu postoji efikasan sistem ulaganja pritužbi na rad administracije?



2.3. OCENA RADA SUDIJA

Kao i korisnici usluga, i zaposleni smatraju da je jedna od najvećih teškoća u radu sudija i sudova, generelno, sporost, odnosno nepotrebno dugo trajanje postupka: da se to često dešava smatra 6% ispitanika, a povremeno ili retko još čak 53% njih. Najmanje zamerki ispitanici su dali ponašanju sudija u sudnici, tvrdeći da se retko ili nikada ne dešava da sudija ne tretira jednako sve stranke, da nema kontrolu nad procesom, da nije jasan u izlaganju i sl.

Tabela 6. Da li su se nekada dešavale neke od sledećih situacija u Vašem sudu?

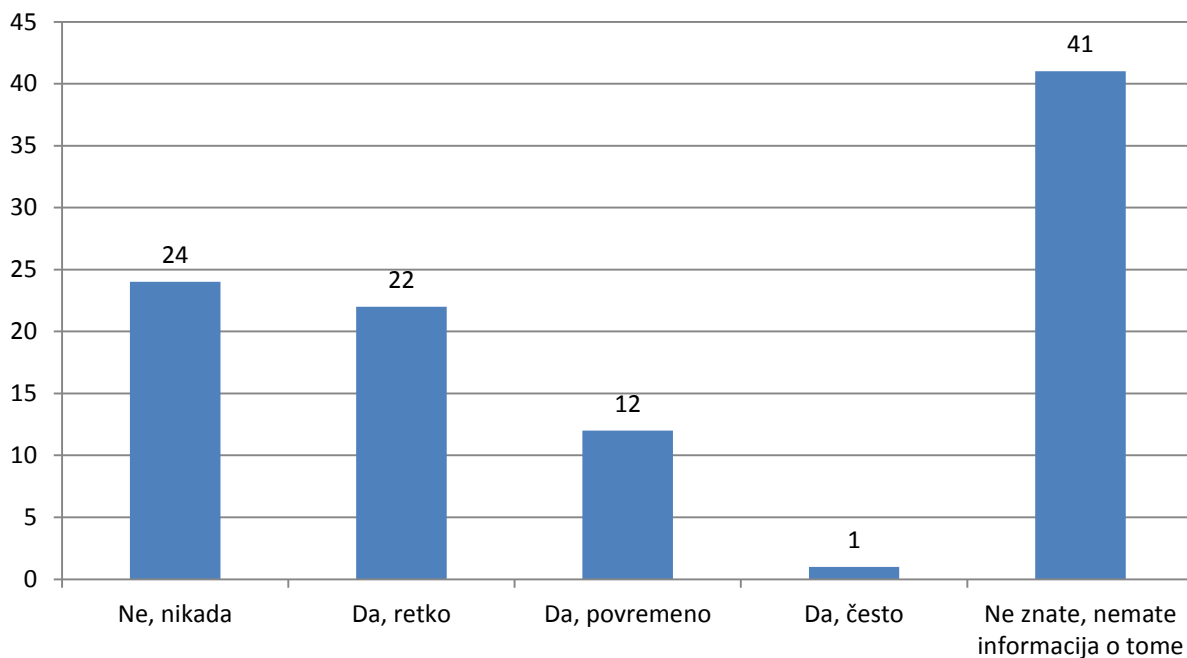
	Često	Povremeno	Retko	Nije se dešavalo	Ne znate	Uk.
Postupak je nepotrebno dugo trajao.	6	26	27	13	28	100
Sudija je kasnio sa dostavljanjem pisane odluke.	5	22	26	20	27	100
Sudija je dolazio nepripremljene na ročišta	3	9	20	30	38	100
Pisana odluka je imala greške koje su zahtevale ispravke.	3	21	42	11	23	100
Sudija je kasnio na ročište/suđenje.	3	14	26	26	31	100
Zapisnik sa ročišta je bio nepotpun.	2	9	20	34	35	100
Zapisnik sa ročišta je bio netačan.	1	3	13	46	37	100
Stranka nije uvek bila u prilici da u toku postupka valjano izloži svoj predmet.	1	6	13	44	37	101
Sudija je tražio mišljenje veštaka, iako nije bilo potrebe za tim.	1	6	14	34	45	100
Sudija nije tražio mišljenje veštaka, uprkos predlogu stranaka.	1	11	18	27	43	100

Jun, 2013

	Često	Povremeno	Retko	Nije se dešavalo	Ne znate	Uk.
Sudija nije tretirao prisutne u sudnici s dužnim poštovanjem	1	7	12	44	36	100
Sudija nije bio jasan u svom izlaganju	1	6	11	43	39	100
Sudija nije tretirao jednako sve stranke	1	4	11	46	38	100
Sudija nije imao kontrolu u sudnici	1	9	21	34	35	100

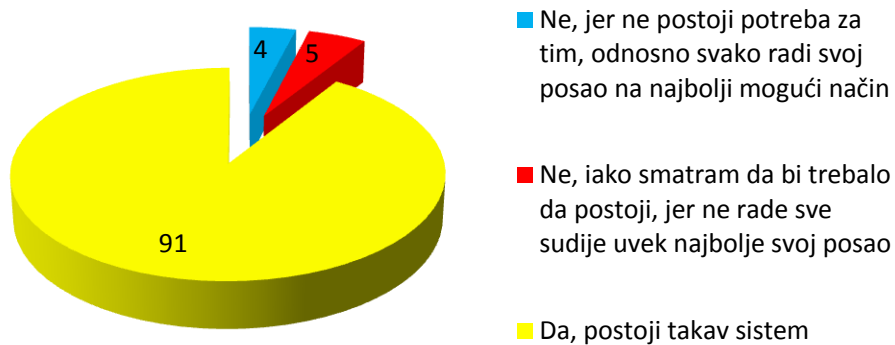
Ispitanici smatraju da stranke manje štete trpe zbog propusta i nepravilnosti u radu sudija nego zbog propusta administracije (ukupno 35% odgovora za "retko", "povremeno" i "često", dok je taj broj u slučaju administracije 41%).

Grafikon 39. Da li i koliko često stranke u postupku bivaju oštećene zbog nekih propusta u radu sudija, odnosno da li trpe određene posledice zbog određenih poteza sudija (npr, gube neko pravo, trpe određeni materijalni ili nematerijalni gubitak isl.)?



Devet od deset ispitanika (91%) tvrdi da u njihovim sudovima postoji efikasan sistem pritužbi na rad sudija.

Jun, 2013

Grafikon 40. Da li u Vašem sudu postoji efikasan sistem ulaganja pritužbi na rad sudija?**2.4. Ocene rada sudskih veštaka, privremenih zastupnika/branilaca i sudskih izvršitelja**

Osim opštih ocena o funkcionisanju sudova, ocena rada administracije i sudija, ispitanici su imali prilike i da daju ocene rada sudskih veštaka, privremenih zastupnika i branilaca i sudskih izvršilaca.

Ukoliko se isključe, odnosno zanemare odgovori onog dela zaposlenih u sudovima koji nisu znali da ocene rad pomenutih podgrupa, može se videti da u značajnoj meri preteže zadovoljstvo nad nezadovoljstvom njihovim radom i to po svim ocenjenim elementima. Na primer, samo 4%, odnosno 5% ispitanika nije zadovoljno kompetentnošću, profesionalizmom ili objektivnošću veštaka, dok je taj procenat na suprotnoj strani skale veći od 50%.

Tabela 7. U kojoj meri ste ne/zadovoljni radom sudskih veštaka u sledećim elementima?

	Nezadovoljan/na	Ne zna/nema stav	Zadovoljan/na	Uk.
Kompetentnošću (znanjem) veštaka	5	41	54	100
Profesionalizmom u radu veštaka	5	40	55	100
Nepriistrasnošću (objektivnošću) veštačenja	4	44	52	100

Gotovo identična situacija je i sa ocenom rada privremenih zastupnika/branilaca: zadovoljstvo njihovim radom u značajnoj meri preteže nad nezadovoljstvom, mada je ovde odnos nešto malo drugačiji u odnosu na veštake - zastupnici/branioci su dobili nešto lošije ocene, posebno kada je reč o njihovoj objektivnosti.

Jun, 2013

Tabela 8. Da li ste i u kojoj meri ste ne/zadovoljni radom privremenih zastupnika/branilaca u sledećim elementima?

	Nezadovoljan/na	Ne zna/nema stav	Zadovoljan/na	Uk.
Kompetentnošću (znanjem) veštaka	6	38	56	100
Profesionalizmom u radu veštaka	7	38	55	100
Nepriistrasnošću (objektivnošću) veštačenja	10	41	49	100

Zaposleni u sudu, odnosno onaj deo njih koji imaju odgovor na pitanje, uglavnom smatraju da nema nikakvih problema sa procedurom dodele privremenih zastupnika i branilaca strankama koje to sebi ne mogu da obezbede - svega 5% i 6% smatra da u toj oblasti postoje rizici, dok više od 50% tvrdi da nema nikakvih problema u toj oblasti.

Tabela 9. Kakvo je Vaše mišljenje i iskustvo sa procedurom dodeljivanja branilaca/zastupnika u ovom sudu?

	Ne slaže se	Ne zna	Slaže se	Uk.
Dodela branilaca/zastupnika se vrši prema utvrđenoj i preciznoj proceduri	5	41	54	100
Poštuje se redosled dodeljivanja branilaca/zastupnika	5	42	53	100
Ne postoje favorizovanja zastupnika/branilaca u ovom sudu	6	44	50	100

Kada je reč o sudskim izvršiteljima, primećuje se da u slučaju ove podgrupe vlada najveća nepoznanica, odnosno da veliki broj ispitanika među administracijom i sudijama nema kontakt i mogućnost da oceni ovaj segment rada sudova (više od 60%). Očekivano, među onima koji imaju određena iskustva sa izvršiteljima, znato je više ispitanika koji su zadovoljni njihovim radom, nego što je broj onih koji nisu.

Tabela 10. Da li ste i u kojoj meri ste ne/zadovoljni radom sudskih izvršitelja u sledećim elementima?

	Nezadovoljan/na	Ne zna/nema stav	Zadovoljan/na	Uk.
Kompetentnošću (znanjem) veštaka	6	64	30	100
Profesionalizmom u radu veštaka	7	64	29	100
Nepriistrasnošću (objektivnošću) veštačenja	7	65	28	100

Jun, 2013

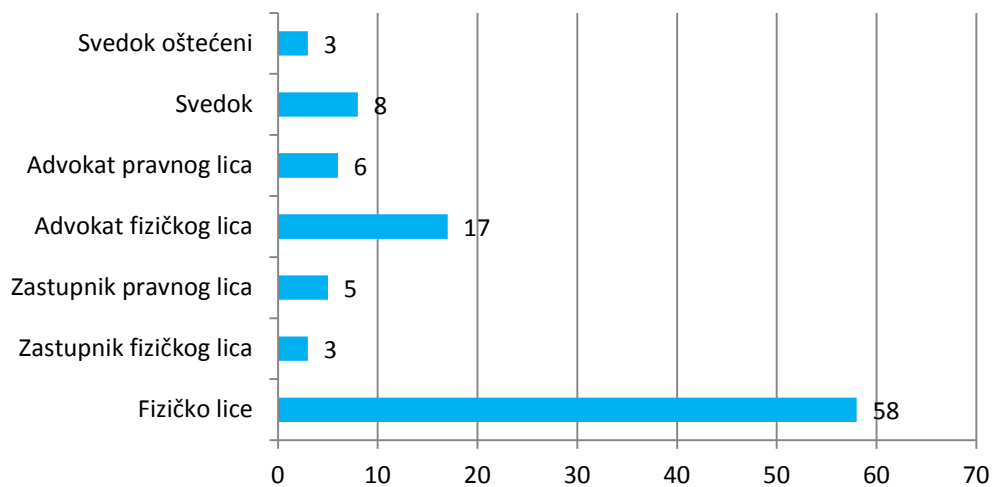
PRILOG 1 – OPIS UZORKA ISTRAŽIVANJA

Tip sudova u kojima je vršeno istraživanje:

- 1) 19 osnovnih sudova
- 2) 8 viših sudova
- 3) 1 apelacioni sud
- 4) 1 prekršajni sud
- 5) 1 privredni sud

1. Korisnici usluga

I Status ispitanika/ce kao korisnika usluga suda



II Pol

- 1) Ženski - 39%
- 2) Muški - 61%

III Starost

- 1) 18-29 god. - 14%
- 2) 30-39 god. - 26%
- 3) 40-49 god. - 26%
- 4) 50-59 god. - 23%
- 5) 60 i više - 11%

Jun, 2013

IV Obrazovanje

- 1) Osnovna škola - 4%
- 2) Srednja škola za radnička zanimanja - 11%
- 3) Srednja četvorogodišnja škola - 27%
- 4) Završena viša škola ili fakultet - 55%
- 5) Učenik/student - 3%

V Radni status

- 1) Zaposlen u javnom sektoru - 18%
- 2) Zaposlen u privatnom sektoru - 29%
- 3) Samostalna delatnost (privatni preduzetnik) - 22%
- 4) Nezaposlen - 16%
- 5) Penzioner - 8%
- 6) Poljoprivrednik - 3%
- 7) Učenik/student - 4%

2. Zaposleni

I Pol

- 1) Ženski - 72%
- 2) Muški - 28%

II Starost

- 1) 18-29 god. - 6%
- 2) 30-39 god. - 29%
- 3) 40-49 god. - 31%
- 4) 50-59 god. - 30%
- 5) 60 i više - 4%

III Obrazovanje

- 1) Srednja četvorogodišnja škola - 33%
- 2) Viša škola ili fakultet - 67%

IV Ukupan radni staž - prosek: 18,63 godine

V Radni staž u uzorkovanoj instituciji - prosek: 11,73 godine