

Oktobar 2020

DOSTUPNOST ADMINISTRATIVNIH
USLUGA OSNOVNIH SUDOVA NA KOSOVU

IZVEŠTAJ O NALAZIMA



IZVEŠTAJ O NALAZIMA

DOSTUPNOST
ADMINISTRATIVNIH
USLUGA OSNOVNIH
SUDOVA NA KOSOVU

Autor: Roberta Osmani

Donator: Program USAID-a za jačanje pravosudnog sistema (USAID/JSSP)

SADRŽAJ

KRATAK PREGLED.....	6
UVOD.....	7
METODOLOGIJA	9
ANALIZA NALAZA	13
PRVI DEO: OPŠTE INFORMACIJE	13
DRUGI DEO: KOMUNIKACIJA NA PRVOM MESTU KONTAKTA (OBEZBEĐENJE ILI INFORMATIVNI PULT)	14
DEO 2A: ZAHTEVI KOJE SU RAZMATRALI INFORMATIVNI PULTOVI/OBEZBEĐENJE	17
TREĆI DEO: KOMUNIKACIJA U PISARNICI	19
ZAKLJUČCI	24
PRILOG 1: UPITNIK	25



Ograničenje od odgovornosti

Ova publikacija je izrađena za razmatranje od strane Agencije Sjedinjenih Država za međunarodni razvoj. Istu je priredila Demokratija Plus. Gledišta autora izneta u ovoj publikaciji ne odražavaju nužno gledišta Agencije Sjedinjenih Država za međunarodni razvoj ili Vlade Sjedinjenih Država.

KRATAK PREGLED

U cilju procene kvaliteta administrativnih usluga koje osnovni sudovi na Kosovu nude korisnicima sudova, Democracy Plus (D+) i ACDC (Centar za zastupanje demokratske kulture), uz podršku USAID-ovog Programa za jačanje pravosudnog sistema (USAID/JSSP), uradili su posmatračku studiju u tri osnovna suda: u Uroševcu, Mitrovici i Prizrenu.

Studija, prva ove vrste na Kosovu, uključuje uzorak od 1461 korisnika sudova koji su tražili administrativne usluge u tri osnovna suda tokom tri nedelje u avgustu 2020. godine i istražuje pravičnost i jednakost u interakciji između korisnika sudova i osoblja sudske pisarnice i obezbeđenja.

Studija je osmišljena tako da je usmerena na to kako se korisnici sudova uslužuju u osnovnim sudovima kada dođu radi administrativnih zahteva. Nalazi se analiziraju i o njima se izveštava na sličan način - fokusirajući se na interakciju korisnika sudova sa osobljem obezbeđenja odmah po ulasku u zgradu suda, a zatim i sa osobljem informativnih pultova/obezbeđenja (u mnogim slučajevima zahtevi se u potpunosti rešavaju na ovom mestu), i na kraju sa osobljem pisarnice. U prvom delu ovog izveštaja analiziraju se opšte informacije koje se odnose na bezbednosni protokol i ophođenje službenika obezbeđenja, u drugom delu se analizira komunikaciju na prvom mestu kontakta (obezbeđenje ili informativni pult), a u trećem delu se analiziraju zapažanja kada zahteve razmatra informativni pult/obezbeđenje ili interakcija u pisarnici.

Nalazi pokazuju da se na ova tri mesta kontakta gde se podnose i primaju administrativni zahtevi (obezbeđenje, informativni pult i pisarnica) sudske osoblje generalno dobro ophodi sa primaocima usluga. Bezbednosni protokoli se poštuju u većini slučajeva, a postupak provere vrši se na pristojan način u pretežnoj većini posmatranih interakcija. Pored toga, interakcija korisnika sudova, i sa obezbeđenjem/informativnim pultom i sa pisarnicom, u velikoj meri je pozitivna. Većini posmatranih korisnika sudova koji su tražili prevod ta

usluga je pružena u razumnom roku, većina sudskih korisnika je razumno vreme čekala da dobije odgovor na svoj zahtev, a posmatrači su ponašanje sudskog osoblja generalno ocenili kao pristojno i predusretljivo. U vrlo malom i statistički beznačajnom broju slučajeva primećen je nezadovoljavajući učinak osoblja, pa iako se radi o izolovanim slučajevima oni treba da se uzmu u obzir kada se daju preporuke za poboljšanje. Bez obzira na to, u principu su iskustva korisnika sudova sa posmatranim administrativnim uslugama ocenjena kao pozitivna.

Ovaj izveštaj sadrži nekoliko preporuka za dalja poboljšanja u pružanju administrativnih usluga, za tri predmetna osnovna suda, koje obuhvataju obezbeđivanje prevoda svim korisnicima sudova kojima je to potrebno (i preko telefona), razmatranje mogućnosti da se promeni proces za traženje i dobijanje potvrda, informisanje javnosti o mogućnostima dobijanja usluga na internetu preko veb sajtova sudova i omogućavanje vidljivosti informacija o sudskim procesima u prostorijama sudova putem plakata i brošura. Na ovaj način sudovi svim svojim korisnicima osiguravaju lak i pogodan pristup pravdi i osiguravaju efikasnost u raspodeli posla osoblja.

UVOD

Nadovezujući se na ankete sa korisnicima sudova sprovedene 2017. i 2019. godine, kojima se merilo iskustvo i zadovoljstvo korisnika sudova uslugama sudova, fokusirajući se na pristup informacijama, efikasnost i učestalost korupcije, Democracy Plus (D+) i ACDC (Centar za zastupanje demokratske kulture), uz podršku USAID-ovog Programa za jačanje pravosudnog sistema (USAID/JSSP), uradili su pilot posmatračku studiju radi dalje analize problema sa kojima se građani suočavaju kada je reč o pristupu informacijama i pravičnom i jednakom ophođenju sa strankama.¹ Konkretno, ova studija je urađena sa ciljem da se utvrdi da li postoji primetna promena u ophođenju osoblja u zavisnosti od ličnih karakteristika korisnika usluga ili vrste zahteva koje razmatra ili da li osoblje vrši neophodna prilagođavanja kako bi pomoglo tražiocima sudskih usluga koji imaju problema sa pristupom (na primer, slabo čuju, nepismeni, fizičke poteškoće u pristupu sudu, između ostalog). U studiji se ocenjuje niz faktora u interakciji između primalaca sudskih usluga i sudskog osoblja (obezbeđenja/informativnog pulta i pisarnice) koja se odvija u glavnom delu zgrade suda gde se podnose i rešavaju administrativni zahtevi.

Posmatračka studija je urađena kao pilot projekat u okviru tri osnovna suda: u Uroševcu, Mitrovici i Prizrenu, i trajala je tri nedelje u avgustu 2020. godine. Ovo je prva inicijativa koja ispituje interakciju između korisnika sudova i sudskog osoblja koje nudi administrativne usluge u osnovnim sudovima na Kosovu. Studija uključuje 1461 posmatranje interakcije između korisnika sudova i osoblja sudske pisarnice i obezbeđenja u tri osnovna suda u kojima je realizovan ovaj pilot projekat. Cilj ove studije je da se sudovima obezbede povratne informacije nakon analize prikupljenih podataka, sa konkretnim preporukama za poboljšanje efikasnosti i uslu-

ga, uključujući, između ostalih, i obezbeđivanje informacija koje se često traže od suda u različitim dostupnim formatima (brošure, poster, kampanje na internetu), obezbeđivanje prevoda preko telefona i isticanje oblasti u kojima bi mogla da bude korisna obuka za osoblje.

Ovo istraživanje je namenjeno osnovnim sudovima, Sudskom savetu Kosova i svim ostalim telima u sudskom sistemu na Kosovu. Ono će, pored toga, biti objavljeno i podeljeno sa širom javnošću, kao i sa zainteresovanim akademikima i istraživačima koji proučavaju i/ili nadgledaju pravosuđe.

USAID-ov Program jačanja pravosudnog sistema petogodišnja je aktivnost u oblasti vladavine prava koja se nadovezuje na prethodne napore USAID-a da unapredi vladavinu prava na Kosovu i obezbedi da pravosudni sistem funkcioniše na profesionalan, efikasan i odgovoran način. Program se fokusira na unapređenje sudskog sistema koji se pridržava visokih standarda nezavisnosti, nepristrasnosti, integriteta, odgovornosti i transparentnosti, kao i na podršku funkcionisanju i integraciji sudskih struktura na severu.

Ojačati efikasnost i efektnost u funkcionisanju pravde i pružanju kvalitetnih usluga

Preko USAID-a, Program jačanja pravosudnog sistema pomaže Sudskom savetu Kosova (SSK) i sudovima na Kosovu da konsoliduju poboljšanja u efikasnosti i upravljanju na nivou suda. Ovo se postiže omogućavanjem decentralizacije administrativnih nadležnosti i institucionalizacijom sistema i sredstava za efektno upravljanje sudovima i predmetima. Aktivnostima u okviru ovog cilja smanjuje se broj nerešenih starih predmeta i proceduralne prepreke za efikasnost i efektnost sudova.

¹ Democracy Plus je sprovedla ankete sa korisnicima sudova 2017, 2018. i 2019. godine. Kao rezultat, izrađena su i objavljena četiri izveštaja: Kvalitet usluga pruženih u osnovnim sudovima na Kosovu – prema oceni advokata (2018). <https://dplus.org/en/quality-of-services-provided-by-kosovo-basic-courts/>, Ocene građana o uslugama osnovnih sudova (2019) <https://dplus.org/en/citizens-scores-on-basic-court-services/>, Ocene građana o uslugama osnovnih sudova (2020) <https://dplus.org/en/citizens-scores-on-basic-court-services-2/>, Kvalitet usluga koje pružaju osnovni sudovi na Kosovu – prema ocenama advokata (2020) <https://dplus.org/en/quality-of-services-provided-by-kosovo-basic-courts-as-evaluated-by-lawyers/>. Pored toga, Platforma D+ <https://gjkata.dplus.org/en/> sadrži gorenavedene izveštaje.

Povećati odgovornost i profesionalnost pravosudnog sistema

Program tesno saraduje sa Sudskim savetom Kosova, sudijama i sudskim osobljem na razvoju kapaciteta za profesionalno i efikasno deljenje pravde. On, takođe, promovise kontinuirano obrazovanje i inicijative za postizanje javnog integriteta kao osnovu za pravosuđe koje je dostupno, pouzdano i efektno.

Podržati funkcionisanje i integraciju sudskih struktura na severu

Program jačanja pravosudnog sistema pruža podršku Sudskom savetu Kosova i sudovima u aktiviranju sudskih struktura na severu Kosova na osnovu Sporazuma o pravosudnom sektoru koji je potpisan između vlada Kosova i Srbije 2015. godine. Ovaj sporazum predviđa integraciju institucija, rad sudova i sudske resurse na severu. Ovaj program USAID-a takođe pomaže pojedinačnim sudovima u regionu u popisivanju i prenosu predmeta, smanjenju broja nerešenih starih predmeta, upravljanju predmetima i razvoju kapaciteta za sudije i sudske osoblje.

Democracy Plus je nezavisna, neprofitna i nestranačka organizacija koju je osnovala grupa aktivista koji veruju u dalje jačanje demokratskih vrednosti na Kosovu. Glavni cilj D + je negovanje demokratskih vrednosti i praksi koje će dalje ojačati glas kosovskog društva. D + ima za cilj davanje doprinosa u uspostavljanju dobrih praksi upravljanja, jačanju vladavine prava, pomaganju političkim strankama i procesu slobodnih i poštenih izbora i negovanju poštovanja ljudskih prava i socijalnih pitanja. D + je realizovao različite projekte čiji je cilj da donosi odluku približe građanima putem istraživanja praktičnih politika, omogućavanja dijaloga i interakcije, kao i edukacije javnosti.

Centar za zastupanje demokratske kulture je organizacija građanskog društva sa sedištem u Severnoj Mitrovici. Cilj ACDC je da poboljša angažovanje multietničkog stanovništva u regionu Mitrovice i podigne svest građana o demokratskoj kulturi.

METODOLOGIJA

Tri osnovna suda: u Prizrenu, Uroševcu i Mitrovici, izabrana su za pilot projekat na osnovu niza faktora, uključujući visoku zastupljenost manjinskih zajednica u opštinama u kojima funkcionišu ovi sudovi; i, pre svega, nakon analize rezultata Ankete sa korisnicima sudova iz 2017. i 2019. godine, gde su Uroševac i Mitrovica dobili više ocene, a Prizren je dobio niže ocene u pogledu lakoće dobijanja informacija o predmetu.²

Anketari su angažovani, prošli su obuku i data im je anketa (u prilogu) da posmatraju interakciju između korisnika sudova i osoblja sudskih pisarnica i obezbeđenja. Po jedan anketar bio je prisutan u osnovnim sudovima u Prizrenu i Uroševcu, a dva anketara su određena za Osnovni sud u Mitrovici (kako bi se smenjivali između prostorija na severu i jugu). Anketari su identifikovali pitanja ili probleme u pogledu lakoće komunikacije/pristupa informacijama/kvaliteta datih informacija/jednakog ophođenja sa svim korisnicima sudova i svakog drugog zapažanja zabeleženog tokom studije. Dvodnevna pred-pilot posmatračka studija urađena je u osnovnim sudovima u Uroševcu i Mitrovici 22. i 23. jula kako bi se testirala ova metodologija i format ankete.

Posmatračka studija je trajala tri uzastopne radne nedelje, od 3. avgusta do 24. avgusta 2020. godine tokom kako bi se prikupilo što više zapažanja. U normalnim okolnostima sudovi su prijavljivali oko 150 korisnika sudova dnevno, međutim, kako se očekivalo, brojevi su donekle smanjeni zbog tekuće pandemije Covid 19.³ Bez obzira na to, tokom studije je obavljen zadovoljavajući broj posmatranja, kao što je opisano u sledećem odeljku ovog izveštaja. Anketarima je naloženo da ovu posmatračku studiju tretiraju sa najvišim nivoom diskrecije i profesionalnosti, i da prikupljene podatke u svakom trenutku tretiraju poverljivo.

Korisnici sudova koji bi bili predmet posmatranja birani su na osnovu pogodnosti. Kada su korisnici suda ulazili u sud jedan po jedan, posmatrani su svi. Kada je posećenost sudova bila veća, prioritet su imali i posmatrani su oni koji nisu delovali kao advokati ili za koje se činilo da ne govore glavni jezik suda. Pored toga, anketari su pokušali da posmatraju jednak broj muškaraca i žena, gde je to bilo moguće. Stranke koje su ulazile u sud iz drugih razloga (na primer, prisustvovanje sudskim raspravama ili sastancima sa sudijama) nisu posmatrane za potrebe ove studije. Održavano je odgovarajuće rastojanje od korisnika sudova kako bi se izbegla mogućnost da sudske osoblje promeni ponašanje zbog posmatranja. Anketari nisu komunicirali sa korisnicima sudova i održavali su pristojno rastojanje. Pored toga, anketari su bezbedno i odgovorno sprovodili ankete, u potpunosti u skladu sa merama za sprečavanje širenja Kovida 19 koje je utvrdio kosovski Nacionalni institut za javno zdravlje.

Za potrebe ove studije korišćena je sledeća definicija pristrasnosti: pristrasnost čine predrasuda/snažan osećaj u korist ili protiv neke stvari/osobe/grupe u odnosu na neku drugu stvar/osobu/grupu, koji je često zasnovan na nepravilnoj proceni. Pored toga, nesvesna pristrasnost/implicitne pristrasnosti definišu se kao osnovna osobina ili stereotip koji ljudi nesvesno pripisuju drugoj osobi ili grupi ljudi, što će uticati na to kako oni razumeju i komuniciraju sa nekom osobom ili grupom. Priznaje se da može biti teško proceniti pristrasnost, ali anketarima je naloženo da paze na promenu stava zbog ličnih karakteristika, kao što su (na primer) pol, izgled, jezik, etnička pripadnost, nivo obrazovanja, razumevanje datih/traženih informacija. Promena stava bila je definisana je kao

² Gore, fusnota 1. Rezultati 'Ocene građana o uslugama osnovnih sudova' pokazuju da je 75,61% građana u Mitrovici i 72,93% u Uroševcu uspelo da završi svoje poslove na sudu u razumnom roku, za razliku od 55,15% građana u Prizrenu. Na pitanje koliko su bile korisne informacije koje su dobili od suda, 79,52% ispitanika u Mitrovici i 96,99% ispitanika u Uroševcu smatralo je da su informacije bile donekle korisne ili vrlo korisne; međutim, u Prizrenu je 46,06% ispitanika smatralo da su informacije bile donekle nekorisne ili vrlo nekorisne.

³ Osnovni sud u Uroševcu prijavio je prosečno 140 korisnika suda dnevno; Osnovni sud u Mitrovici poseti između 200 i 300 korisnika suda na njegove dve lokacije. Osnovni sud u Prizrenu nije bio u stanju da navede prosečan broj.

govor tela, upotreba jezika, nivo strpljenja, profesionalnost itd. Anketarima je naloženo da obuhvate što više informacija za svaki posmatrani slučaj u kojem su posumnjali na pristrasnost ili stekli utisak da postoji pristrasnost. Isto važi za svaki vid diskriminacije, nepravičnog ophođenja, favorizovanja itd.

Studija je osmišljena tako da je usmerena na to kako se korisnici sudova uslužuju u osnovnim sudovima kada dođu da traže administrativne usluge. Prva interakcija korisnika suda uvek je sa osobljem obezbeđenja odmah po ulasku u

zgradu suda, a zatim njegov zahtev ili u potpunosti razmatra informativni pult/obezbeđenje ili se primalac usluge upućuje na šalter pisarnice (parnične ili krivične, u zavisnosti od zahteva). U prvom delu ovog izveštaja analiziraju se opšte informacije koje se odnose na bezbednosni protokol i ophođenje službenika obezbeđenja, u drugom delu se analizira komunikacija na prvom mestu kontakta (obezbeđenje ili informativni pult), a u trećem delu se analiziraju zapažanja kada zahteve razmatra informativni pult/obezbeđenje ili interakcija u pisarnici.

” Posmatračka studija je trajala tri uzastopne radne nedelje, od 3. avgusta do 24. avgusta 2020. godine tokom kako bi se prikupilo što više zapažanja. U normalnim okolnostima sudovi su prijavljivali oko 150 korisnika sudova dnevno, međutim, kako se očekivalo, brojevi su donekle smanjeni zbog tekuće pandemije Kovid 19 ”

Izbor uzorka, veličina i demografski podaci

Ukupno je posmatrana i zabeležena 1.461 interakcija između sudskog osoblja i primalaca usluga. Kao metoda uzorkovanja koristilo se prigodno (poznato i kao pogodno) uzorkovanje, koje spada u metodu neslučajnog uzorkovanja. Zbog toga su korisnici suda koji će biti posmatrani izabrani onako kako je pogodovalo ispitivaču. Kao takav, uzorak ne predstavlja nužno populaciju korisnika sudova svakog od osnovnih sudova na Kosovu, ali daje dovoljno informacija za procenu opšteg

kvaliteta i kvantiteta interakcija, kao što će biti predstavljeno u ovom izveštaju.

Od posmatranih korisnika sudova, njih 1.358 je sa sudskim osobljem govorilo albanski, 84 je govorilo srpski, 10 turski, 6 romski, 1 engleski i 2 korisnika su govorila druge jezike koje anketari nisu mogli da prepoznaju i kategorišu. Tabela u nastavku prikazuje raspodelu posmatranja u tri ispitivana suda, uključujući odvojene podatke za zgrade severnog i južnog Osnovnog suda u Mitrovici.

TABELA 1: POSMATRANJA PO SUDU

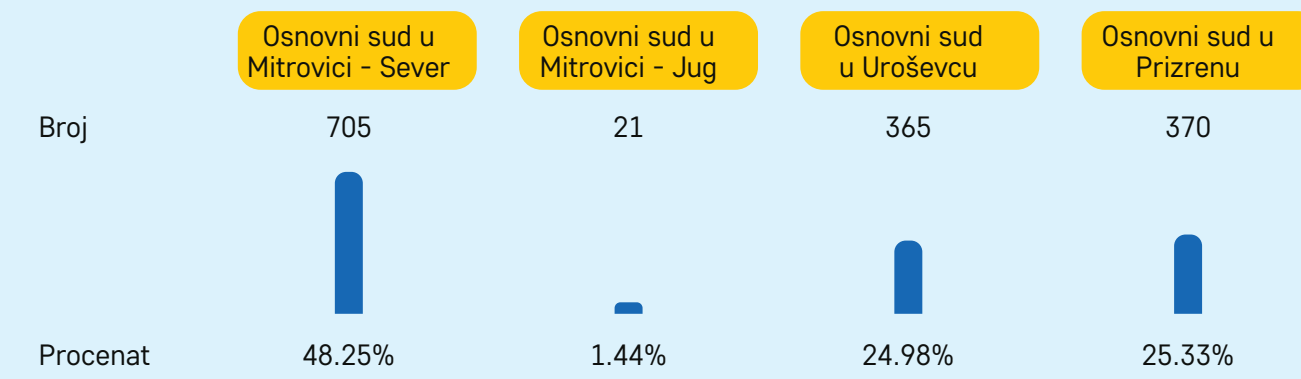
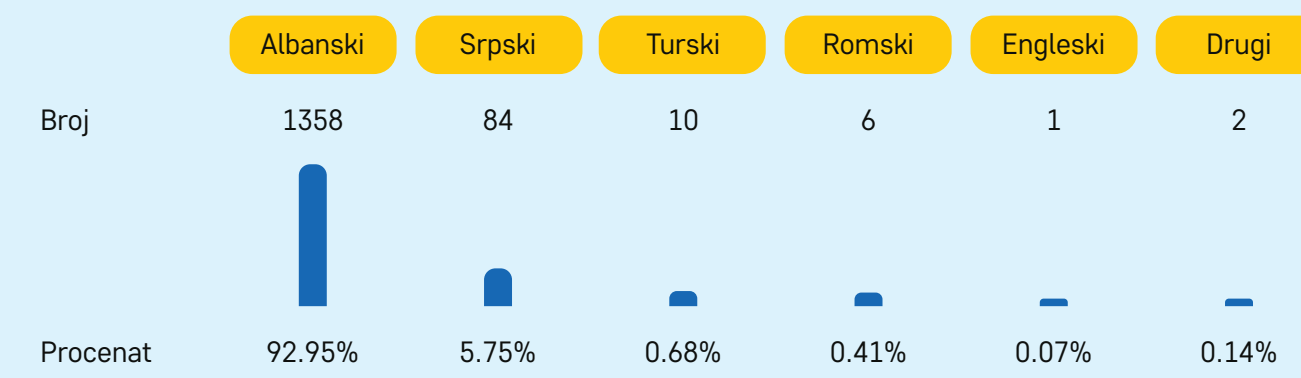


TABELA 2: JEZIK KOJIM SU GOVORILI KORISNICI SUDOVA



Od posmatranih primalaca usluga, **66%** su bili muškarci, a **34%** žene, pri čemu je procenjeno da je većina mlađa od **35** godina (određivanje približne starosti bilo je prepušteno slobodnoj proceni anketara). Pretežna većina posmatranih korisnika sudova govorila je albanski (**92%**) u interakciji sa sudom, zatim srpski (**6%**), turski (**0,7%**) i romski (**0,4%**). Samo **6%** posmatranih primalaca usluga identifikovani su kao advokati (čuli su da se tako predstavljaju ili im se sudsko osoblje obratilo kao takvima).

TABELA 3: POL POSMATRANIH KORISNIKA SUDOVA

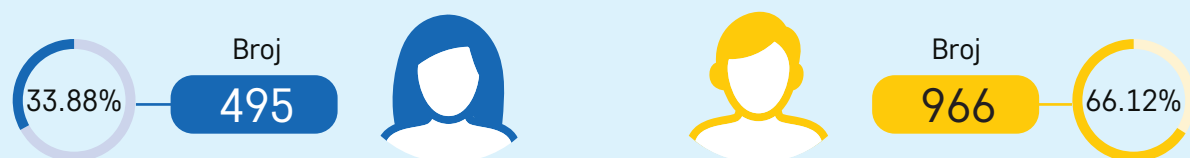


TABELA 4: PRIBLIŽNA STAROST KORISNIKA SUDOVA

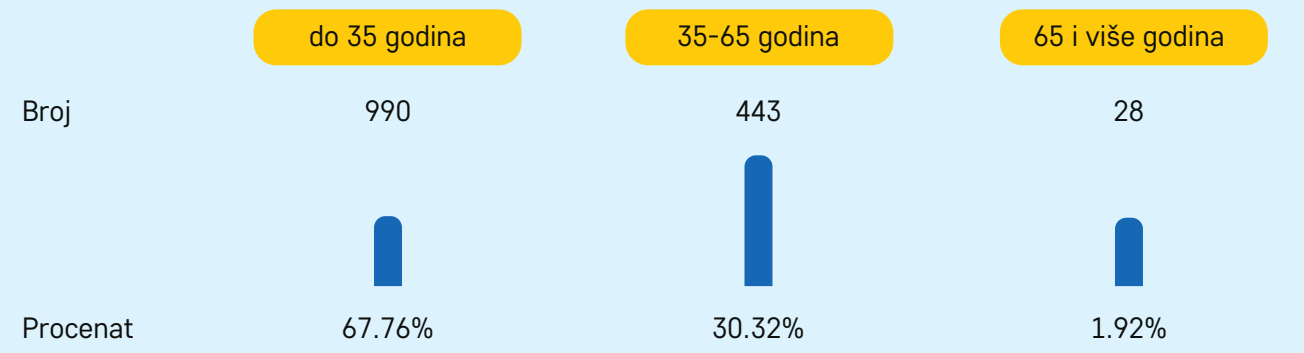
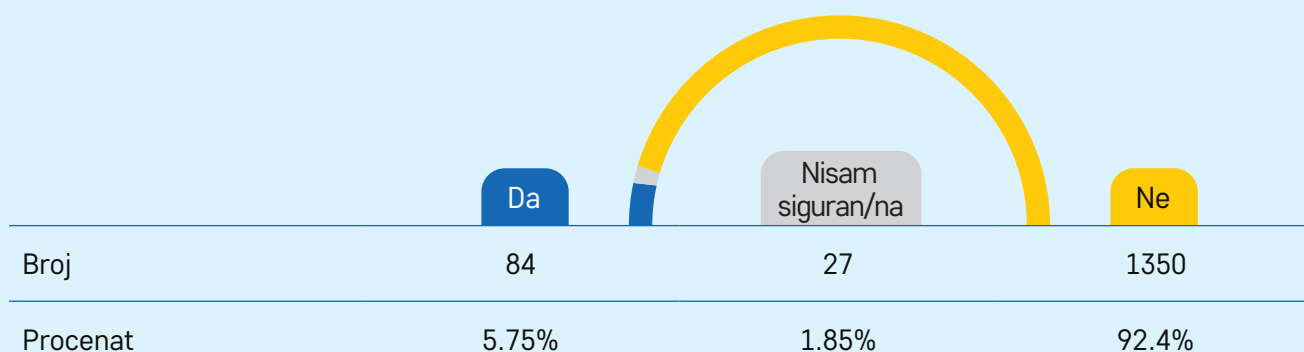


TABELA 5: DA LI JE KORISNIK SUDA ADVOKAT?



ANALIZA NALAZA

PRVI DEO: OPŠTE INFORMACIJE

Zbog sigurnosnih i bezbednosnih potreba sudskog osoblja i korisnika sudova, svi osnovni sudovi imaju uspostavljene bezbednosne protokole. Oni podrazumevaju prolazak kroz detektor metala i fizički pregled tašni, kroz koji moraju da prođu svi posetioci koji uđu u zgradu suda. Bezbednosni protokoli u sva tri

osnovna suda koja su bila predmet ove studije poštovani su u većini posmatranih slučajeva (91%). Pored toga, bezbednosna provera obavljena je pristojno i obzirno u pretežnoj većini slučajeva (97%).

TABELA 6: DA LI SU POŠTOVANI SUDSKI BEZBEDNOSNI PROTOKOLI?

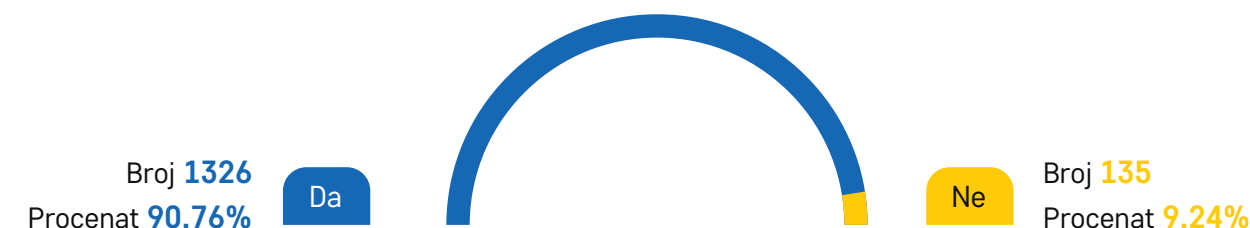
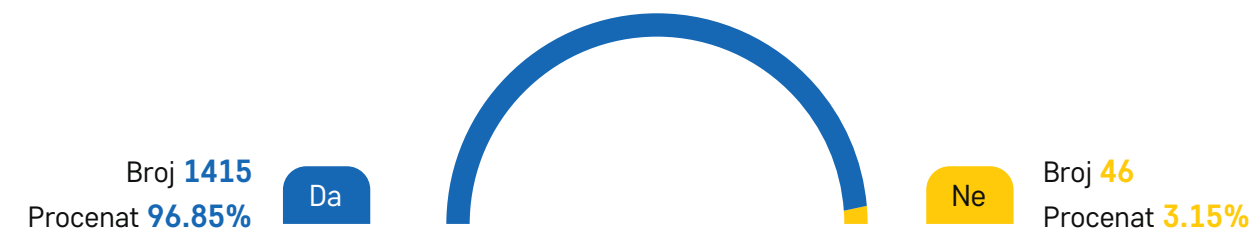


TABELA 7: BEZBEDNOSNA PROVERA PRISTOJNA I OBZIRNA?



U većini slučajeva poštovani su sudski bezbednosni protokoli, a bezbednosna provera bila je pristojna i obzirna. Ipak, uočeno je 135 slučajeva kada se nisu poštovali bezbednosni protokoli i 46 slučajeva kada bezbednosna provera nije bila pristojna i obzirna. U tom smislu, preporučuje se da sudovi preduzmu mere kao što su obuka osoblja i stroži nadzor kako bi se osiguralo poštovanje bezbednosnih protokola za sve osobe koje ulaze u zgradu suda. Obezbeđenje u zgradama suda je posebno važno

kako bi se izbegli potencijalni incidenti i osigurala sigurnost kako sudskog osoblja, tako i korisnika suda. Pored toga, bezbednosna provera treba da se vrši na način koji je pristojan i obziran prema svim korisnicima suda, jer je ovo prvo mesto direktnog kontakta između suda i korisnika suda, a i da bi se povećalo poverenje javnosti u institucije koje dele pravdu ophođenje sa građanima koji traže usluge od sudova mora da bude učtivo u svakoj interakciji, uključujući i postupke bezbednosne provere.

DRUGI DEO: KOMUNIKACIJA NA PRVOM MESTU KONTAKTA (OBEZBEĐENJE ILI INFORMATIVNI PULT)

Prvo mesto kontakta korisnika suda u zgradi osnovnog suda je sa osobljem obezbeđenja ili informativnog pulta. Na ovom mestu se obično tražiocu usluge postavlja pitanje zašto je došao na sud, a zatim ili zahtev razmatra osoblje obezbeđenja/informativnog pulta ili se tražilac usluge upućuje u pisarnicu. U ovoj interakciji posmatranje je bilo fokusirano na ophođenje sudskog osoblja sa korisnicima sudova u smislu obezbeđivanja prevoda, ako je bio potreban, vremena čekanja da prevodilac bude dostupan, koliko dugo je korisnik suda morao da čeka na razgovor sa nekim od službenika za infor-

mativnim pultom i razloga čekanja, kao i ponašanja osoblja informativnog pulta.

Rezultati posmatranja ove interakcije su u velikoj meri pozitivni. U većini slučajeva (99%) prevod nije tražen, a u nekoliko slučajeva kada je bio tražen obezbeđen je roku od 0-5 minuta. Samo se u jednom izolovanom slučaju desilo da je korisnik suda tražio prevod, a da on nije bio obezbeđen. Pozitivno je to što nijedan korisnik suda kome je bio potreban prevod nije morao da čeka duže od 15 minuta da mu on bude dostupan.

TABELA 8: DA LI SE TRAŽIO PREVOD?

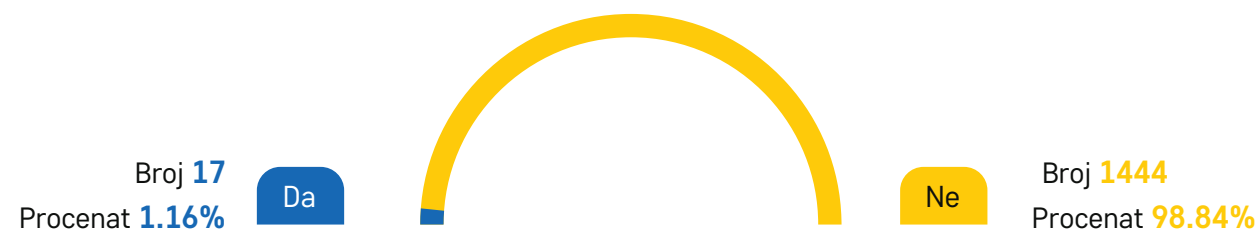


TABELA 9: DA LI JE BIO OBEZBEĐEN PREVOD?

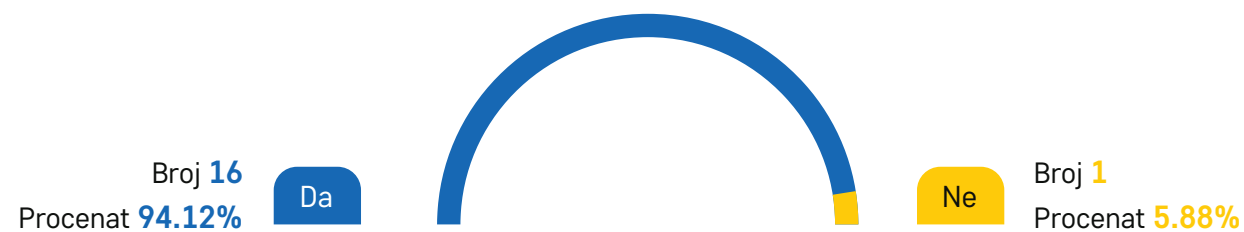
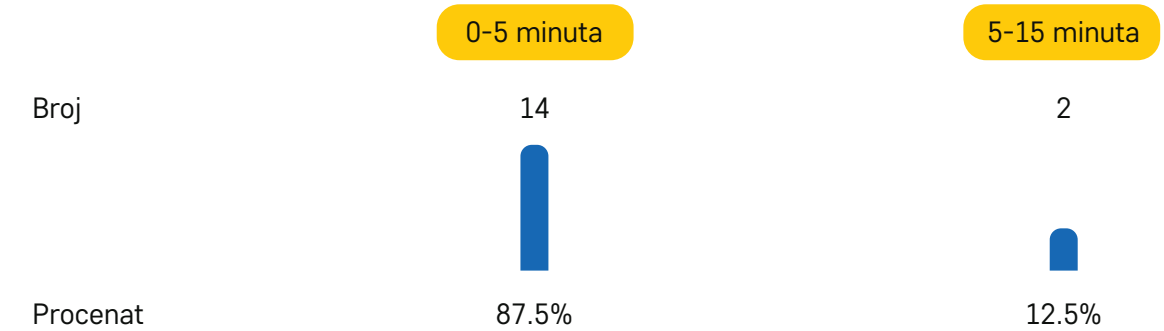


TABELA 10: AKO JE ODGOVOR DA, VREME ČEKANJA NA PREVODIOCA



U većini posmatranih slučajeva korisnik suda nije morao da čeka da razgovara s nekim od službenika za informativnim pultom, a u slučajevima kada je bilo čekanja (prosečno vreme

čekanja od 5-15 minuta) razlog je bio taj što je član osoblja bio zauzet sa drugim korisnicima suda. Maksimalno vreme čekanja nije bilo duže od 15 minuta.

TABELA 11: DA LI JE KORISNIK SUDA MORAO DA ČEKA DA RAZGOVARA SA NEKIM OD SLUŽBENIKA ZA INFORMATIVNIM PULTOM?

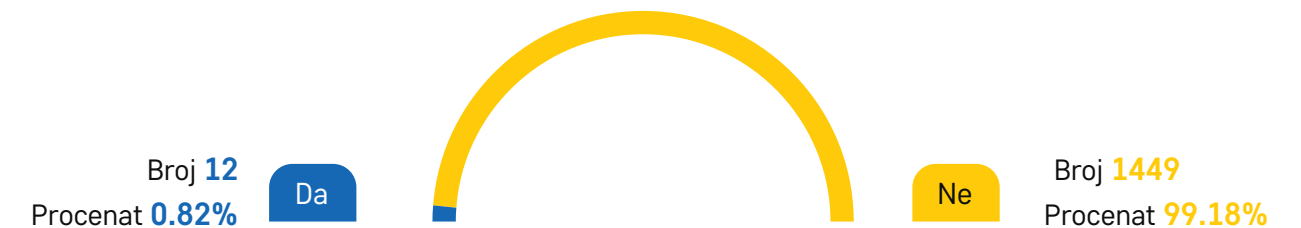


TABELA 12: AKO JE ODGOVOR DA, ZAŠTO?

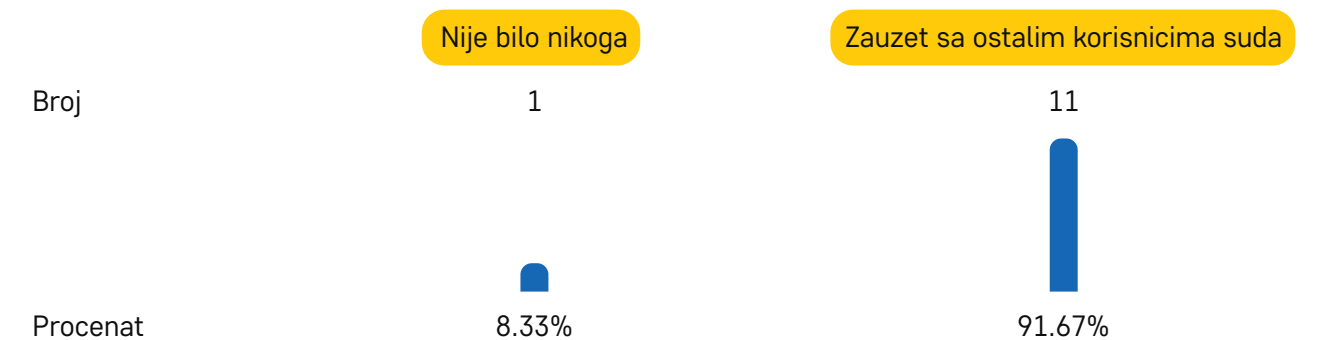
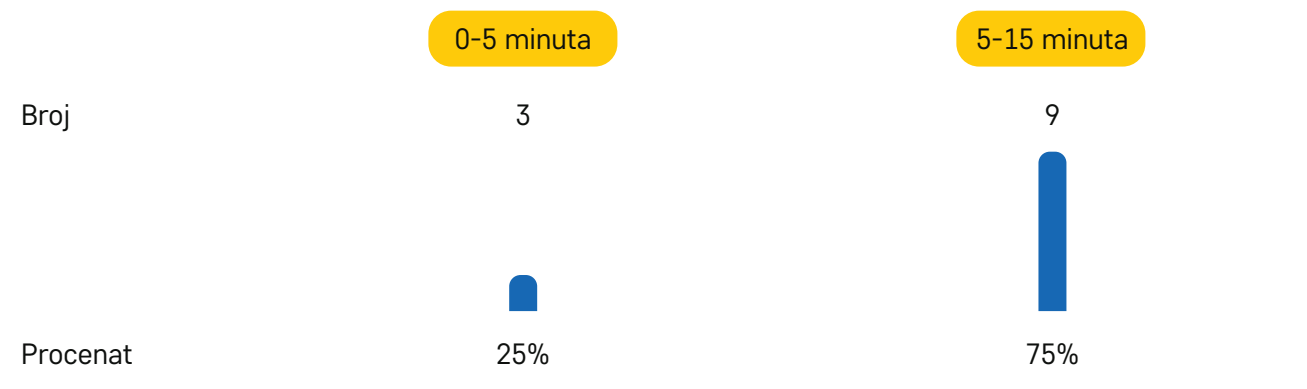


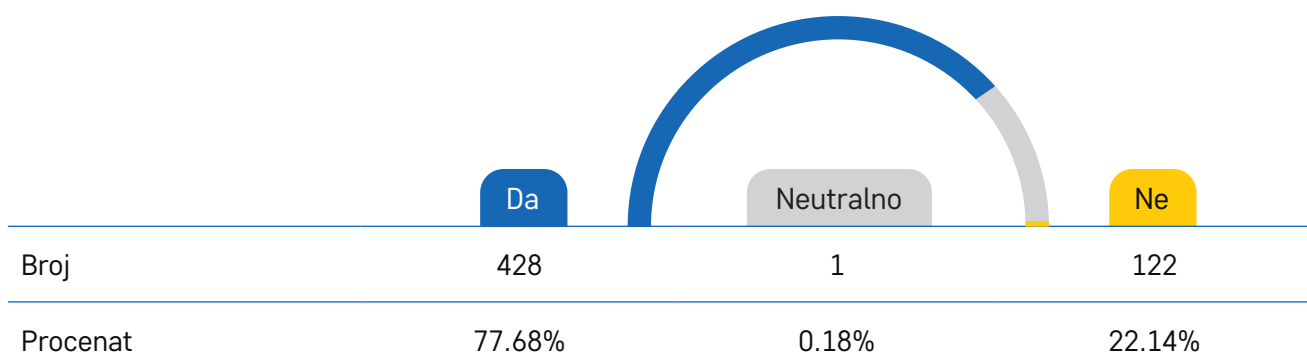
TABELA 13: KOLIKO DUGO SE ČEKALO?



Ponašanje osoblja informativnog pulta prema korisnicima sudova (anketar) je smatrao pristojnim i predusretljivim u skoro 78% slučajeva. Ostali posmatrani slučajevi smatrani su neutralnim u pogledu pristojnog i predusretljivog ponašanja osoblja informativnog pulta, a samo u jednom izolovanom slučaju je anketar smatrao da osoblje nije bilo pristojno pre-

ma korisniku suda. Prema tome, u principu pretežna većina posmatranih korisnika sudova koje je uslužilo osoblje informativnog pulta tretirana je učtivo i pružena im je pomoć kada je to bilo potrebno.

TABELA 14: PONAŠANJE OSOBLJA INFORMATIVNOG PULTA PRISTOJNO I PREDUSRETLJIVO

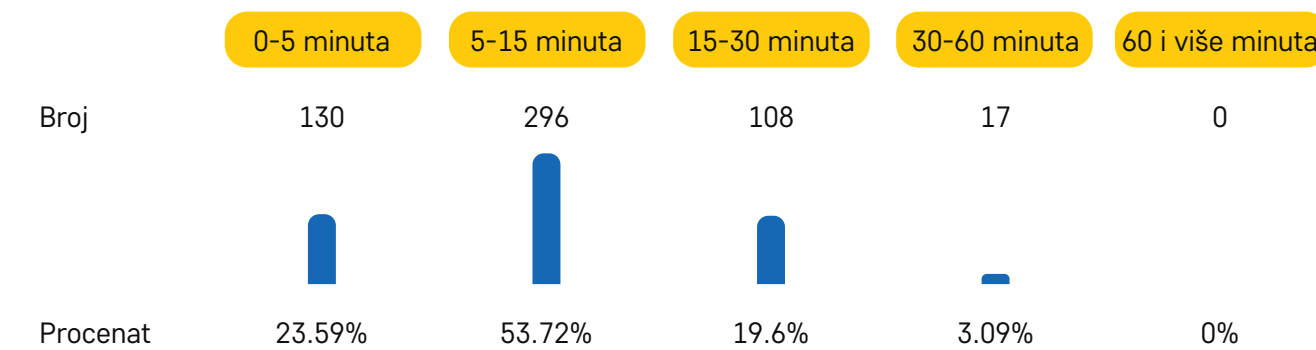


DEO 2A: ZAHTEVI KOJE SU RAZMATRALI INFORMATIVNI PULTOVI/OBEZBEĐENJE

Od 1.461 posmatranih korisnika sudova, informativni pult/obezbeđenje pobrinulo se za zahteve 551 korisnika ili 38%. Uzorak koji je bio posmatran pokazuje pozitivne rezultate u smislu upravljanja količinom posla od strane sudskog osoblja, jer se informativni pultovi/obezbeđenje bave zahtevima kad god imaju resurse/znanje da odgovore na njih, ne opterećujući pisarnice. Pored toga, na ove zahteve se

odgovorilo/rešeni su u relativno kratkom roku, pri čemu je u pretežnoj većini (54%) posmatranih slučajeva vremenski raspon bio od 5 do 15 minuta. Za relativno veliki broj zahteva (24%) trebalo je 0-5 minuta da se reše, a za drugi deo (20%) trebalo je 15-30 minuta.

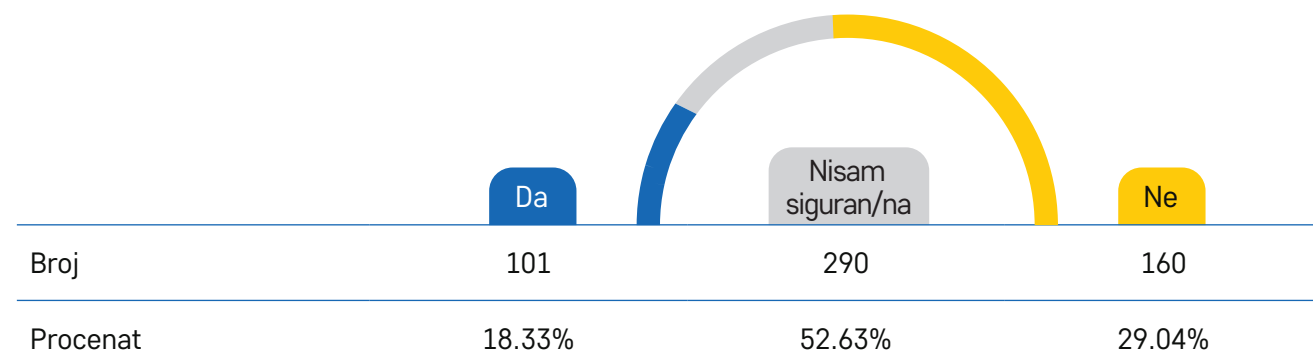
TABELA 15: VREME POTREBNO DA SE RAZMOTRI ZAHTEV



Za 53% posmatranih korisnika sudova anketari nisu bili sigurni da li je korisnik suda morao da se vrati drugog dana da bi se rešio njegov zahtev. Malom delu korisnika sudova koje je uslužilo informativni pult/obezbeđenje (18%) rečeno je da moraju ponovo da dođu da bi se rešio njihov zahtev, a za 29% korisnika zahtevi su rešeni istog dana. Važno je napomenuti da su oni koji su posetili sud na dan posmatranja možda već dolazili ranije, ali to je van delokruga ove studije. Ipak, višestruko posećivanje suda radi administrativnih zahteva može da bude opterećenje i za korisnika suda, ali i za sudsku

administraciju. Prema tome, poželjno je da sudovi osiguraju da se administrativne usluge koje se nude na internetu, kao što su podnošenja zahteva za dobijanje potvrda ili dokumenta preko veb sajta suda, realizuju na prikladan i lak način.

TABELA 16: POTREBNA JE NAKNADNA POSETA



Ukupna interakcija između sudskog osoblja i korisnika sudova u preko 98% posmatranih slučajeva ocenjena je kao pozitivna, sa samo četiri slučaja (0,73%) kada je anketar naveo da

je primetio neki pokazatelj pristrasnosti ili nejednakosti (videti u daljem tekstu *Analizu izolovanih slučajeva*).

TABELA 17: KAKO BISTE OCENILI UKUPNU INTERAKCIJU IZMEĐU SUDSKOG OSOBLJA I KORISNIKA SUDOVA?

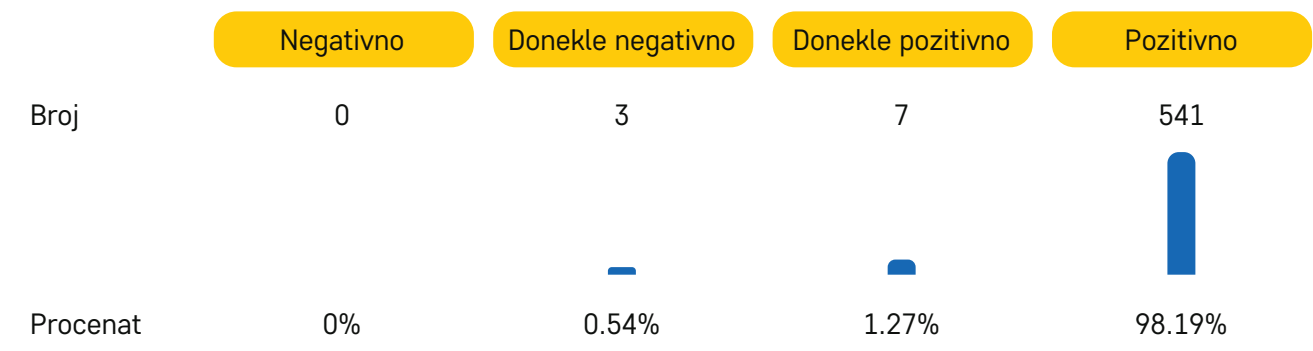
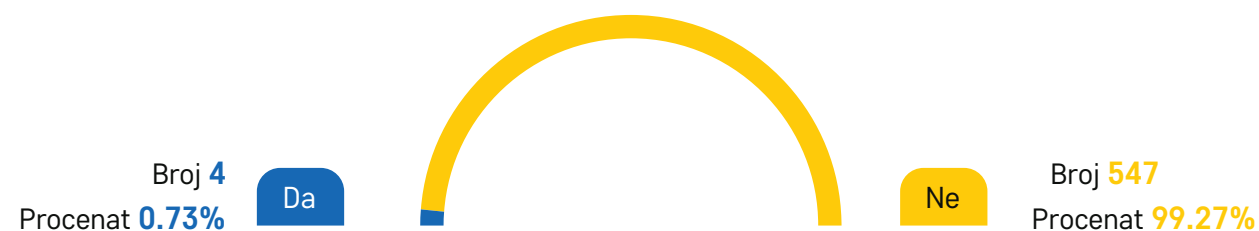


TABELA 18: DA LI STE PRIMETILI NEKE POKAZATELJE PRISTRASNOSTI ILI NEJEDNAKOSTI?



TREĆI DEO: KOMUNIKACIJA U PISARNICI

Od 910 korisnika sudova koji su bili upućeni u pisarnicu, 83% je usluženo odmah, dok je samo 17% moralo da čeka da bi razgovaralo sa osobljem pisarnice. Razlog za čekanje u 97% slučajeva bio je taj što je osoblje bilo zauzeto sa drugim korisnicima sudova. U većini slučajeva (59%) vreme čekanja je bilo između 5 i 15 minuta. Samo 7% posmatranih korisnika sudova moralo je da čeka duže od 15 minuta. Generalno,

vreme koje je korisnik suda proveo čekajući da razgovara sa osobljem sudske pisarnice razumno je u većini posmatranih slučajeva. Pored toga, u slučajevima kada je bilo potrebno čekati, razlog je bio legitiman, jer je sudsko osoblje bilo zauzeto sa drugim korisnicima sudova.

TABELA 19: DA LI JE KORISNIK SUDA MORAO DA ČEKA DA BI RAZGOVARALO SA OSOBLJEM SUDSKE PISARNICE?

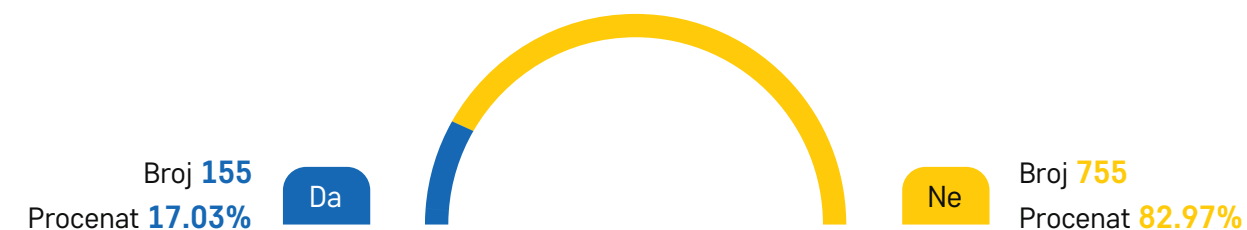


TABELA 20: AKO JE ODGOVOR DA, ZAŠTO?

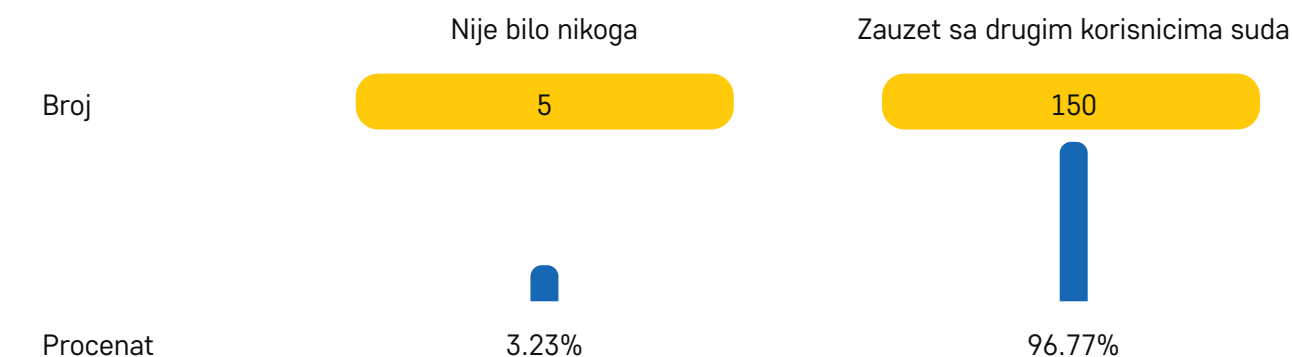
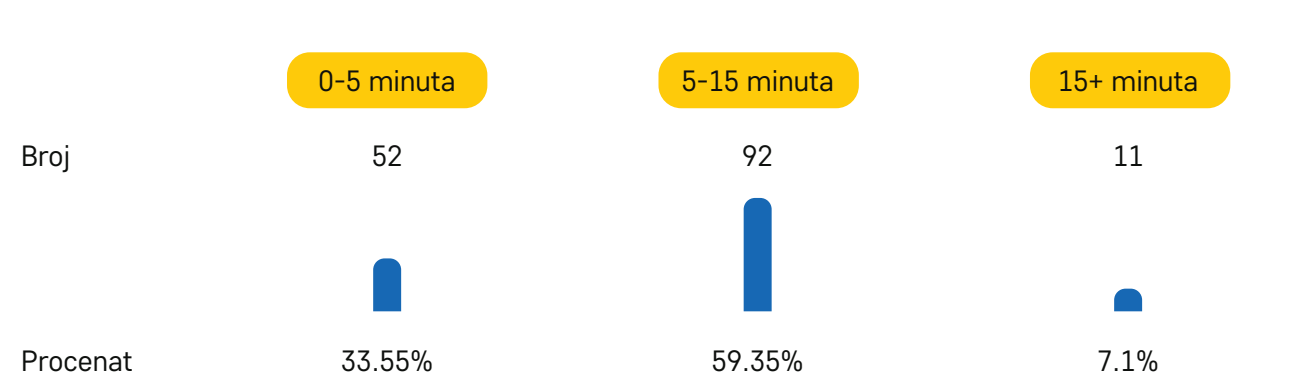


TABELA 21: KOLIKO DUGO SE ČEKALO?



Prevod nije tražen u 99% posmatranih slučajeva, a od 8 korisnika sudova kojima je bila potrebna ova usluga, njih 7 je dobilo pomoć u roku od 15 minuta. Kao što nalazi pokazuju, sudovi rade izuzetno dobro kada je reč o poštovanju prava svih korisnika sudova da traže prevod, i obezbeđuju ga u razumnom roku.

Iako je zabeležen samo jedan slučaj da je korisniku suda bio potreban prevod, a da mu ta usluga nije pružena, treba na-

pomenuti da svi korisnici sudova koji traže prevod treba da dobiju uslugu kao osnovno načelo pristupa pravdi. Jezik može da bude prepreka pristupu pravdi i nijednom korisniku suda ne treba da se uskrati pravo na prevod. Poželjno je da sudovi imaju dostupne kontakt podatke prevodilaca za sve službene jezike, kako bi mogao da se obezbedi prevod preko telefona kada u sudu nemaju prevodioca na raspolaganju.

TABELA 22: DA LI SE TRAŽIO PREVOD?

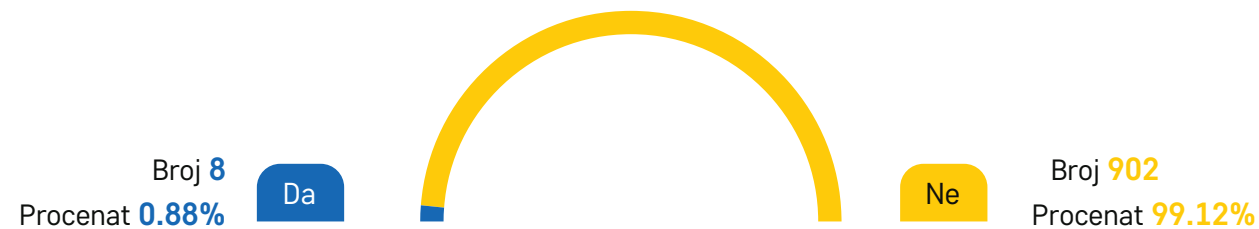


TABELA 23: DA LI JE BIO OBEZBEĐEN PREVOD?

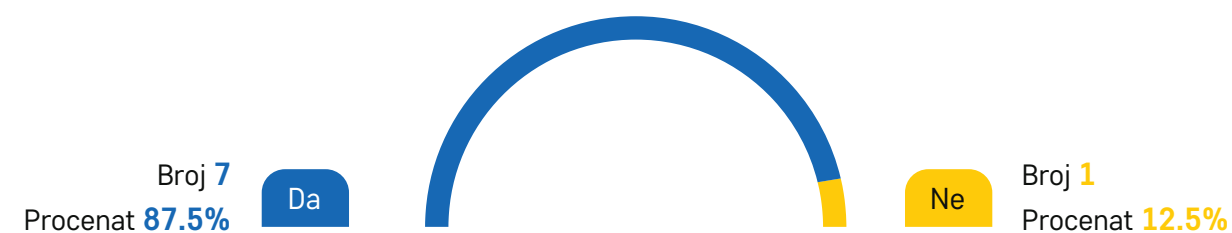
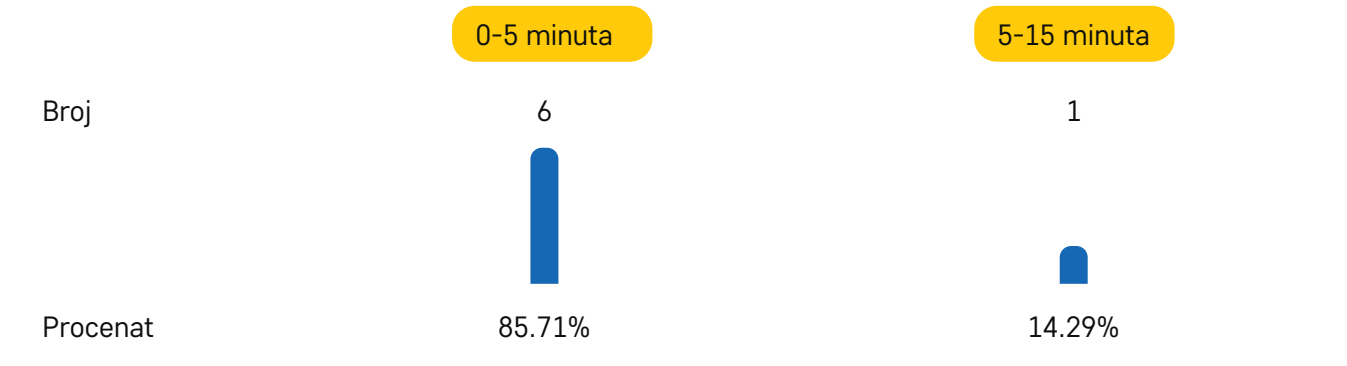
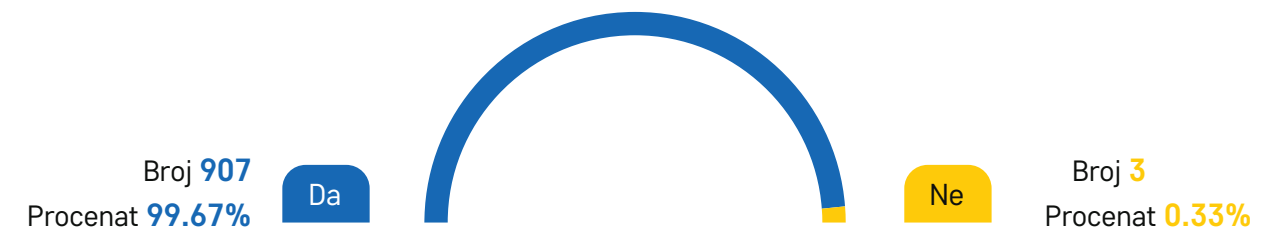


TABELA 24: AKO JE ODGOVOR DA, VREME ČEKANJA NA PREVODIOCA



Pored toga, osoblje pisarnice bilo je pristojno i predusretljivo u preko 99% posmatranih slučajeva.

TABELA 25: PONAŠANJE OSOBLJA PISARNICE PRISTOJNO I PREDUSRETLJIVO



Zahtevi korisnika sudova razmotreni su u većini slučajeva u roku od 0 - 15 minuta (41% za 0 - 5 minuta; 44% za 5 - 15 minuta). Samo 13% posmatranih korisnika sudova moralo je da čeka do 30 minuta da bi osoblje pisarnice razmotrilo njihov zahtev. Preko 37% korisnika suda koje je uslužila pisarnica trebalo je ponovo da dođe u sud da bi završili posao, za 35% korisnika njihov zahtev je rešen u istom danu, a za preostalih 28% korisnika anketar nije bio siguran da li je bilo potrebno da ponovo dođu u sud ili ne. Vredi napomenuti da je moguće, kao i u slučajevima kada je zahtev razmatrao informativni pult/obezbeđenje (Deo 2A ovog izveštaja), da su korisnici suda koji su posetili sud na dan kada su posmatrani već ranije dolazili zbog istog zahteva i da to nije poznato jer prelazi okvire

ove studije. U svakom slučaju, mogućnost rešavanja jednostavnih administrativnih zahteva jednim dolaskom na sud doprinosi izgradnji poverenja građana u pravosuđe i osigurava efikasnost u radu sudova. Prema tome, poželjno je da sudovi, pored toga što nude kvalitetne usluge unutar zgrade suda, nude i administrativne usluge na internetu. Pored toga, da bi se korisnici suda edukovali o ovim mehanizmima i koristili ih, sudovi takođe treba da obezbede širu razmenu i dostupnost odgovarajućih javnih informacija.

TABELA 26: UKUPNO VREME POTREBNO DA SE RAZMOTRI ZAHTEV KORISNIKA SUDA (UKLJUČUJUĆI I VREME ČEKANJA)

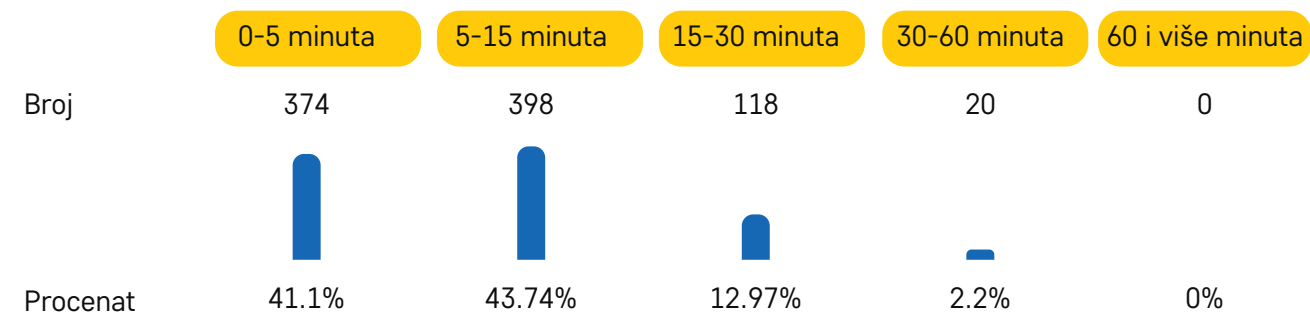
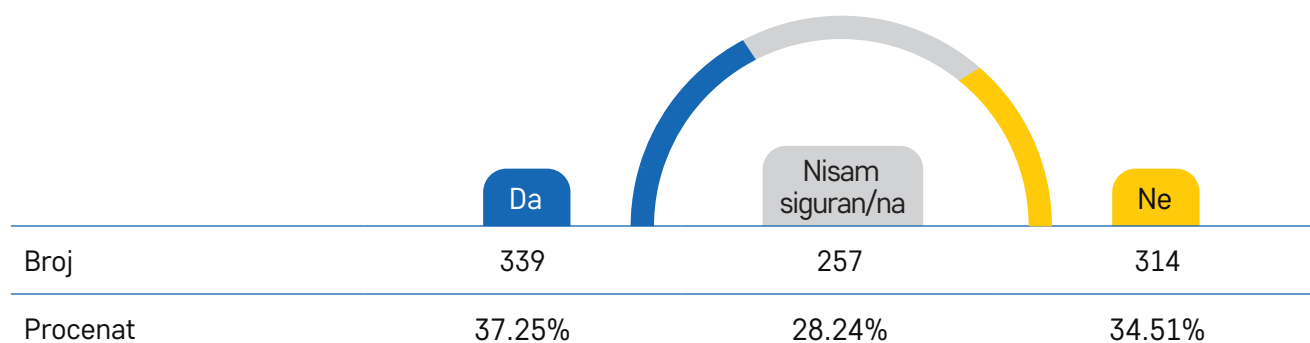


TABELA 27: POTREBNA JE NAKNADNA POSETA



Ukupna interakcija između sudskog osoblja i korisnika sudova ocenjena je kao pozitivna u preko 98% slučajeva, a pokazatelji pristrasnosti ili nejednakosti primećeni su u samo 4 slučaja,

što čini samo 0,44% korisnika sudova koje je uslužila pisarnica (videti u daljem tekstu **Analizu izolovanih slučajeva**).

TABELA 28: KAKO BISTE OCENILI UKUPNU INTERAKCIJU IZMEĐU SUDSKOG OSOBLJA I KORISNIKA SUDOVA?

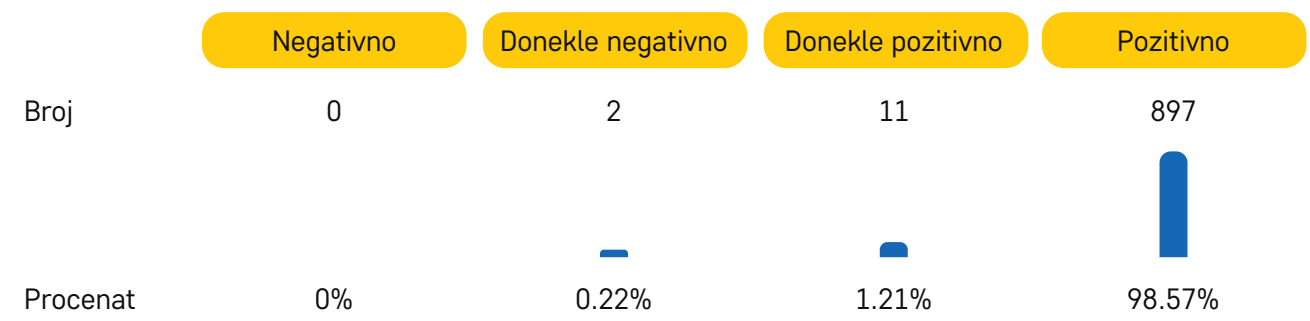
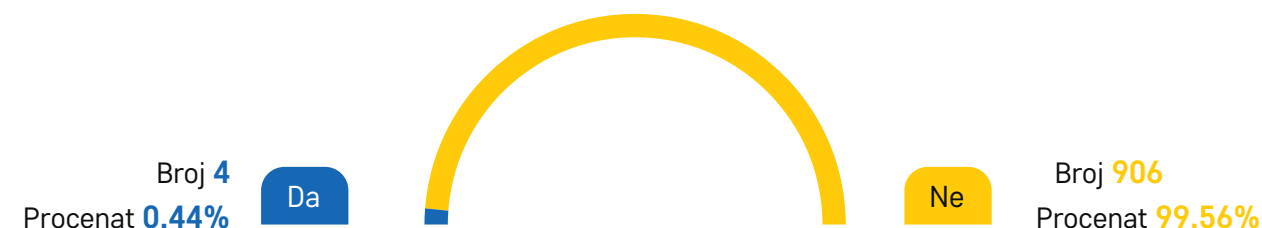


TABELA 29: DA LI STE PRIMETILI NEKE POKAZATELJE PRISTRASNOSTI ILI NEJEDNAKOSTI?



Analiza izolovanih slučajeva gde je primećeno neadekvatno pružanje usluga

U vrlo malom i statistički beznačajnom broju slučajeva⁴ anketari su primetili da sudsko osoblje nije radilo kako treba ili da su korisnici sudova bili nezadovoljni. Posle dublje analize ovih izolovanih slučajeva nije utvrđeno da su to obrasci uobičajene prakse, jer su mnogi slučajevi zabeleženi u vreme kada je sudsko osoblje bilo zauzeto sa velikim brojem korisnika suda. Kao što je gore pomenuto, samo u jednom slučaju se desilo da traženi prevod nije mogao da se obezbedi, stvarajući poteškoće korisniku suda u pristupu sudskoj usluzi koja se traži. Ostali slučajevi neadekvatnog pružanja usluga uključuju nepristojno ponašanje osoblja obezbeđenja i informativnog pulta, nerazumno vreme čekanja i/ili predrasude zbog rase i načina odevanja.

Bez obzira na to, ovo su izolovani slučajevi i beznačajni u odnosu na celokupan uzorak posmatranja, i kao takvi predstavljaju pre izuzetak nego pravilo kako se osoblje informativnih pultova, obezbeđenja i pisarnica u osnovnim sudovima na Kosovu ophodi sa korisnicima sudova.

⁴ 14 of 1461, or 0.009%

ZAKLJUČCI

Kao što nalazi pokazuju, korisnici sudova koji traže administrativne usluge u osnovnim sudovima u Prizrenu, Mitrovici i Uroševcu imaju u velikoj meri pozitivna iskustva sa osobljem sudskih obezbeđenja, informativnih pultova i pisarnica.

Osoblje obezbeđenja poštovalo je bezbednosne protokole za većinu korisnika suda koji su posmatrani i većinu posmatranih posetilaca sudova proverilo je na pristojan način. Osoblje informativnih pultova i u pisarnica takođe je bilo pristojno i predusretljivo u pretežnoj većini posmatranih interakcija. Korisnici sudova čekali su razumno vreme da se neko pobrine za njihov zahtev, a prevod im je obezbeđen kad im je bila potrebna ta usluga. To pokazuje da osnovni sudovi obezbeđuju pristup pravdi i ophode se sa korisnicima uz dužno poštovanje i učtivo. Anketa iz 2019. godine obuhvatala je preporuke za postavljanje kutija za komentare u tri suda u kojima je sprovedena studija, a preporuku su već primenili osnovni sudovi u Prizrenu i Uroševcu. Pored toga, svi sudovi nude korisnicima mogućnost da ocene sudske usluge na njihovim veb sajtovima. Važno je da korisnici sudova smatraju sudove odgovornim za pružanje najboljih usluga i obzirno ponašanje. Međutim, da bi se osiguralo da se kutije za žalbe/predloge i ocenjivanje sudske usluge u stvari koriste, korisnici suda moraju da budu obavješteni da oni postoje i da se podstiču da iskoriste priliku da izraze svoja mišljenja i/ili podele svoja iskustva. To bi trebalo da se uradi putem plakata postavljenih u blizini kutija za žalbe i edukativnih kampanja koje bi uverile korisnike sudova da će sudovi uzeti u obzir njihove žalbe i preporuke i postupati po njima.

Preporuke sudovima

- Pristup sudskim uslugama je osnovni element pristupa pravdi, stoga osigurati da sudsko osoblje shvata važnost jednakog ophođenja sa svakom osobom;
- Organizovati obuku za osoblje obezbeđenja o važnosti bezbednosnih provera i potrebnih postupaka;
- Osigurati stroži nadzor bezbednosnih procesa;
- Osigurati da je prevod dostupan svim strankama; ako prevodilac nije fizički prisutan ili dostupan, razmisliti o mogućnosti obezbeđivanja prevoda preko telefona;
- Osigurati primenu sistema za traženje potvrda ili sudskih dokumenata preko sudskih veb sajtova;
- Osigurati da su informacije o sudskim postupcima/procesima vidljive na sudu (putem plakata, brošura);
- Razmotriti mogućnost da se sprovede kampanja informisanja javnosti o sudskim uslugama koje su dostupne preko veb sajta, uključujući isticanje mogućnosti davanja povratnih informacija o sudskim uslugama direktno na veb sajtovima, i o opciji podnošenja zahteva za sudske potvrde preko interneta.

PRILOG 1: UPITNIK

ID broj ankete: _____

Datum: _____

Odeljak 1: Opšti podaci

Da li su ispoštovani bezbednosni protokoli suda?	Da	Ne	Komentari
Obezbeđenje se ponaša ljubazno i sa poštovanjem tokom kontrole?	Da	Ne	Ako je odgovor odričan, zašto:
Da li je korisnik suda advokat?	Da	Ne	Nisam siguran-a
Muško ili žensko	M	Ž	
Procenjena približna starost	<ul style="list-style-type: none"> ● Do 35 godina starosti ● 35-65 godina starosti ● 65+ godina starosti 		
Na kom jeziku govori korisnik suda	Albanski	Srpski	Drugi

Odeljak 2: Komunikacija prilikom prvog kontakta (obezbeđenje ili šalter za informacije)

Da li je bio potreban prevod?	Da	Ne	
Da li je prevod obezbeđen?	Da	Ne	<p>Ako je odgovor potvrđan, vreme čekanja na prevodioca:</p> <p>0-5 min</p> <p>5-15 min</p> <p>15+ min</p> <p>Ako se dugo čekalo, da li je naveden razlog (tako da je posmatrač mogao da ga čuje)?</p> <p>Ako prevod nije obezbeđen, zašto?</p>
Da li je korisnik suda morao da čeka kako bi se obratio nekome na šalteru za informacije?	Da	Ne	<p>Ako je odgovor potvrđan: zašto?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nije bilo nikoga • Zauzet sa drugim korisnicima suda <p>Koliko se čekalo?</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0-5 min • 5-15 min • 15+ min
Da li je ponašanje osoblja na šalteru za informacije bilo ljubazno i korisno?	Da	Ne	N/A
Upućen na koju službu?	Parnica	Krivični	<p>Nijedno od ta dva</p> <p>[Ako je korisnik suda upućen na prijemno odeljenje, preći na Odeljak 3]</p> <p>[Preći na odeljak 2A samo ako stranka nije upućena na prijemno odeljenje a njen zahtev se rešava na šalteru za informacije / obezbeđenju]</p>

Odeljak 2A: Ako je zahtev rešavan na šalteru za informacije / obezbeđenju

Predmet zahteva / razlog posete (ako je poznat)

<i>Vreme utrošeno na obradu zahteva</i>	0-5 minuta	5-15 minuta	15-30 minuta	30-60 minuta	60+ minuta
<i>Potrebna dodatna poseta</i>	Da	Ne	<i>Ako je odgovor potvrđan, zašto?</i>		
<i>Kako bi ocenili opšti utisak o interakciji između osoblja suda i korisnika suda?</i>	Negativno	Donekle negativno	Donekle pozitivno	Pozitivno	<i>Razlozi (sa što više detalja)</i>
<i>Da li ste primetili bilo kakve indikatore pristrasnosti ili nejednakosti?</i>	Da ili Ne	<i>Ako je odgovor potvrđan, navesti što više informacija</i>			

Odeljak treći: Komunikacija na prijemnom

Da li je korisnik suda morao da čeka na razgovor sa službenicima na prijemnom?	Da	Ne	Ako je odgovor potvrđan: zašto? <ul style="list-style-type: none"> • Nije bilo nikoga • Zauzet sa drugim korisnicima suda Koliko se čekalo? <ul style="list-style-type: none"> • 0-5 min • 5-15 min • 15+ min
Da li je bio potreban prevod?	Da	Ne	
Da li je prevod obezbeđen?	Da	Ne	Ako je odgovor potvrđan, vreme čekanja na prevodioca: <ul style="list-style-type: none"> 0-5 min 5-15 min 15+ min Ako se dugo čekalo, da li je naveden razlog (tako da je posmatrač mogao da ga čuje)? Ako prevod nije obezbeđen, zašto?
Da li je ponašanje osoblja na prijemnom odeljenju bilo ljubazno i korisno?	Da	Ne	Zapažanja:
Predmet zahteva / razlog posete (ako je poznat) ?			

Da li je korisnik suda dostavio neki dokument?	Da	Ne	
Ukupno vreme utrošeno na obradu zahteva korisnika suda (uključujući i vreme čekanja)?	<ul style="list-style-type: none"> • 0-5 minuta • 5-15 minuta • 15-30 minuta • 30-60 minuta • 60+ minuta 		
Potrebna ponovna poseta?	Da	Ne	Ako je odgovor potvrđan, zašto?
Kako bi ocenili opšti utisak o interakciji između osoblja suda i korisnika suda?	Negativno Donekle negativno Donekle pozitivno Pozitivno	Razlozi (sa što više detalja)	
Da li ste primetili bilo kakve indikatore pristrasnosti ili nejednakosti?	Da ili Ne	Ako je odgovor potvrđan, navesti što više informacija	

Odeljak četiri: Bilo kakve druge relevantne informacije koje nisu gore navedene (odgovoriti samo ako je potrebno)

