



USAID
NGA POPULLI AMERIKAN
OD AMERIČKOG NARODA

Izveštaj ocene o sprovođenju procesne pravde u sedam osnovnih sudova na Kosovu

januar 2022.







**IZVEŠTAJ OCENE
O SPROVOĐENJU
PROCESNE PRAVDE
U SEDAM OSNOVNIH
SUDOVA NA KOSOVU**

AUTORKA:

Dr. Albana Rexha



Posetite našu internet stranicu
www.dplu.org

Saznajte više o našim najnovijim publikacijama,
vestima i infografikama onlajn.



Find us on Facebook
[@democracyplus](https://www.facebook.com/democracyplus)



Find us on Facebook
[@democracy-plus](https://www.facebook.com/democracy-plus)



Find us on Twitter
[@democracy_plus](https://twitter.com/democracy_plus)



Find us on Youtube
[@Democracy Plus](https://www.youtube.com/DemocracyPlus)

Naša kancelarija::

Tiranska, Blok C/4/1, Ulaz C, VIII sprat,
Br. 83/84 Priština, 10000
Kosovo

+383 (0) 38 749 288
info@dplus-ks.org

Sva prava zadržana. Nijedan deo ove publikacije ne može se umnožavati, čuvati ili prenositi u bilo kom obliku ili bilo kojim elektronskim, mehaničkim, fotokopirnim sredstvom, ili drugo, bez prethodne dozvole D+.

* Ova analiza praktične politike pripremljena je na engleskom jeziku, te vas molimo da za svaku nejasnoću u verziji koja je prevedena i prilagođena, konsultujete original *Assessment of the Procedural Justice Application Tools Across Seven Basic Courts in Kosovo*.

Ograničenje od odgovornosti :

Ovaj izveštaj je omogućen velikodušnom podrškom američkog naroda putem Agencije Sjedinjenih Država za međunarodni razvoj (USAID). Sadržaj istog je isključiva odgovornost Demokratije Plus i ne odražava nužno stavove USAID-a ili vlade Sjedinjenih Država.



Sadržaj

Ključni nalazi	6
Uvod.....	8
Metodologija	10
Anketa sa korisnicima suda:	10
Varijable:	11
Pristup informacijama	11
Transparentnost	11
Efikasnost	11
Pravičnost.....	11
Rasprostranjenost korupcije.....	11
Dodatna	11
Anketa za potrebe posmatranja iskustava korisnika suda	12
Demografski podaci	13
Rezultati Ankete korisnika suda	19
Pristup informacijama i transparentnost	20
Opšti rang sudova u kategoriji pristup informacijama i transparentnost.....	28
Efikasnost i pravičnost.....	29
Celokupan rang sudova u kategoriji efikasnost i pravičnosti.....	46
Rasprostranjenost korupcije	47
Opšti rang sudova u kategoriji rasprostranjenost korupcije	51
Procenjena dodatna pitanja.....	52
Opšti rang sudova u kategoriji dodatnih pitanja.....	69
Usporedba ranga duž svih osnovnih sudova (2018-2021)	71
Komparativni rang svih sudova u vezi sa pristupom informacijama i transparentnošću za period od 2018-2021.	73
Ranking comparison of all Suds on efficiency and fairness for 2018-2021	74
Komparativni rang svih sudova u vezi sa rasprostranjenošću korupcije za period od 2018-2021. ..	75
Rezultati ankete za potrebe posmatranja iskustava korisnika sudnica	77
Usporedba ranga svih sudova shodno rezultatima pitanja za potrebe posmatranja.....	99
Preporuke o politici.....	101
PRILOG I	102
PRILOG II.....	110

Ključni nalazi

Nalazi Ankete korisnika suda

Pristup informacijama i transparentnost

Oko **90%** korisnika suda smatra da je poprilično lako ili vrlo lako pronaći traženu sudnicu ili kabinet.

Oko **71%** korisnika suda smatra da je poprilično lako ili vrlo lako dobiti informacije o njihovom predmetu.

Oko **79%** korisnika suda ne koristi internet stranicu suda za dobijanje informacija.

Oko **53%** korisnika suda ne zna za postojanje sandučića za žalbe u zgradi suda, dok **3%** tvrdi da ne postoji nijedno sanduče za žalbe.

Efikasnost i pravičnost:

Oko **77%** korisnika suda izjavilo je da se sudsko osoblje prema njima ophodilo ljubazno i sa poštovanjem. Razvrstavanje podataka po polu otkriva isti utisak i za žene i za muškarce.

Oko **94%** korisnika suda je bilo u mogućnosti da razgovara sa osobljem suda na svom maternjem jeziku, a oko **89%** korisnika suda dobilo je dokumenta na svom maternjem jeziku.

Oko **98%** korisnika suda izjavilo je da se oseća (fizički) bezbednim u prostorijama suda.

Oko **69%** korisnika suda izjavilo je da ne zna da može da podnese tužbu za disciplinske prekršaje sudije.

Oko **45%** korisnika suda smatra da sudija ili uopšte ne postupa ili samo u određenoj meri pravično postupa prema njima. Razvrstavanje podataka po polu otkriva isti utisak i za žene i za muškarce.

Rasprostranjenost korupcije:

Od **97.04%** ispitanika sudija ili zaposleni suda ili bilo koji posrednik koji deluje u ime suda nije nikada tražio mito..

98.5% korisnika suda tvrdi da nisu ponudili mito sudiji ili zaposlenom suda.

Nalazi ankete za potrebe posmatranja

U **97.49%** posmatranih sudskih ročišta prevod je bio obezbeđen.

U **93%** slučajeva, sudsko osoblje je pozdravilo ljude koji su ušli u sudnicu.

U **96.9%** sudskih ročišta koja su posmatrana, sudija ili drugo sudsko osoblje jasno je objasnilo sudski bonton i pravila na početku sudskog ročišta.

U **95%** posmatranih predmeta, sudija je dao pregled procesa koji će se odvijati tokom rasprave, kako konkretno u vezi sa aktuelnom raspravom tako i u sklopu celokupnog odlučivanja o predmetu.

U **95.6%** posmatranih predmeta, sudija je uspostavio kontakt očima sa strankama tokom rasprave.

U **99.2%** posmatranih sudskih ročišta, sudija je pokazao profesionalno držanje, govoreći jasno i smireno.

U **98.8%** posmatranih ročišta, sudija se pobrinuo da su stranke razumele svoja prava.

U **94%** posmatranih sudskih ročišta, sve govornike – sudije, advokate i stranke bilo je lako čuti.

U **99%** posmatranih sudskih ročišta, sudija je jasno opisao šta stranke moraju učiniti da ispune očekivanja suda, privremene naredbe i/ ili presude.

U **97.3%** posmatranih sudskih ročišta, strankama je bilo dozvoljeno da postavljaju pitanja ili daju komentare.

U **99%** posmatranih sudskih ročišta, sudija je pravne izraze ili skraćenice objasnio jezikom običnog građanina.

U **69.39%** posmatranih sudskih ročišta, natpis sa imenom sudije nije vidljivo postavljen na sudijinom stolu, dok u drugim slučajevima (oko 30%) kada je ime bilo vidljivo, najčešće su ročišta održavana u sudijskim kabinetima.

U **34.46%** posmatranih predmeta, ročište nije počelo na vreme.

Uvod

Demokratija Plus (D+), je uz podršku **USAID-ove Pravosudne aktivnosti**, sprovela dve ankete kako bi procenila primenu procesne pravde u sedam osnovnih sudova na Kosovu i kako bi ovim sudovima pružila preporuke zasnovane na dokazima o tome kako da je poboljšaju. Prva anketa sa korisnicima suda, realizuje se sa sudskim strankama na ulazu u zgradu suda, a druga anketa, Anketa za potrebe posmatranja iskustava korisnika u sudnici, sprovodi se u samim sudnicama. Prva anketa počiva na studiji o ocenama građana o uslugama koje im pružaju osnovni sudovi, koju je D+ sproveo prethodnih godina (2018. i 2020.) a koja je omogućena podrškom USAID-a. Struktura ankete nam pruža podatke o statusu pristupa informacijama i transparentnosti, efikasnosti i pravičnosti i rasprostranjenosti korupcije u svih sedam osnovnih sudova. Pošto ova anketa predstavlja produžetak prethodne studije o ocenama građana, ona takođe procenjuje i upoređuje rezultate u periodu od 2018. do 2021. godine, istovremeno nudeći podatke o napretku/regresu koji je zabeležen u svakoj od ocenjenih kategorija. Druga anketa prikuplja podatke o načinu postupanja sa strankama, posebno u kontekstu saslušanja ili suđenja. Imajući za cilj da unapredi procesnu pravdu u sedam osnovnih sudova, ova studija na kraju nudi listu preporuka zasnovanih na dokazima.

USAID-ova Pravosudna aktivnost je petogodišnji program koji ima za cilj da ojača pravosudni sistem na Kosovu primenom pristupa pravosuđa sa ljudima u središtu, kako bi se poboljšao institucionalni kapacitet da se ljudima obezbedi pristup kvalitetnim uslugama i višestrukim sredstvima za rešavanje njihovih pravosudnih potreba i svakodnevnih pravnih problema, i stvori veće poverenje javnosti u pravosudni sistem i vladavinu prava. Aktivnost će ovo postići kroz tri različita, ali međusobno povezana cilja:

- Poboljšan kvalitet i pristupačnost pravosudnih usluga. Podržan bolji pristup građana pravosuđu, povećanjem procesne pravde, širenjem usluga pravne pomoći i nastavkom poboljšanja politike i prakse administracije i upravljanja u sudovima. Kroz ove napore, aktivnost će podržati kosovske institucije i ključne zainteresovane strane da pravilno razumeju prioritete potrebe građana, da unaprede postojeće mehanizme ili identifikuju nove mere, da obezbede da svi građani dobiju pravične i nepristrasne usluge, kao i da sami građani bolje shvataju svoja zakonska prava i sudske postupke.
- Poboljšano razumevanje građana, angažovanje i poverenje u pravosudni sistem. Uključiti zajednice i praktičare u definisanje problema i predlaganje poboljšanja u pružanju pravnih usluga i informacija različitim tražiocima pravde u mestima u kojima žive i u pitanjima sa kojima se često suočavaju. Radeći putem odgovornih kosovskih institucija, ova aktivnost pomaže forumima praktičara, uključujući zajednicu praktičara službenika za javno informisanje, da institucionalizuju ključne i praktične resurse za rad sa korisnicima suda, u traženju njihovih povratnih informacija i širenju i razmeni informacija o pružanju pravosudnih usluga.
- Osmišljene efektivne inovacije u pravosudnom sektoru. Stvoriti inkubator za inovacije u pravosuđu kako bi se potpomoglo usmeravanje kapaciteta za inovacije, na osnovu izazova sa kojima se suočavaju pravosudne institucije i njihovi korisnici. U paradigmi pravosuđa usredsređenog na ljude, ove inovacije će verovatno poboljšati pristupačnost politika i procedura, povećati priuštljivost i pristupačnost pravosudnih usluga ili poboljšati osećaj pravičnosti i poverenja tražilaca pravde u pravosudni sistem.

D+ je nezavisna, neprofitna i nestranačka organizacija koju je osnovala grupa aktivista koji veruju u dalje jačanje demokratskih vrednosti na Kosovu. Glavni cilj D+ je da neguje demokratske vrednosti i prakse koje će dalje ojačati glas kosovskog društva. D+ ima za cilj da doprinese uspostavljanju dobre prakse upravljanja, jačanju vladavine prava, pomaganju slobodnih i fer izbora i negovanju poštovanja ljudskih prava i socijalnih pitanja. D+ je realizovao različite projekte koji imaju za cilj da približe donosiocima odluka građanima kroz istraživanje praktičnih politika, olakšavanje dijaloga i interakcije i edukaciju javnosti.















Metodologija

Da bi procenio nivo primene procesne pravde u sedam osnovnih sudova, D+ je sproveo dve vrste istraživanja, uključujući izlaznu anketu sa korisnicima sudova i Anketu za potrebe posmatranja iskustava korisnika u sudnici.

Anketa sa korisnicima suda:

D+ je obavio 1357 validnih anketa u sedam osnovnih sudova, uključujući Osnovni sud u Prištini, Osnovni sud u Uroševcu, Osnovni sud u Gnjilanu, Osnovni sud u Prizrenu, Osnovni sud u Đakovici, Osnovni sud u Peći i Osnovni sud u Mitrovici (jug i sever). Ukupan broj validnih anketa sprovedenih u svakom osnovnom sudu i procenat od ukupnog broja za svaki sud je predstavljen u nastavku:

■ TABELA 1. The Ukupno number of surveys conducted and percent of Ukupno

Sudovi ¹	Ukupno	%
 Uroševac	158	 11.6%
 Đakovica	144	 10.6%
 Gnjilane	146	 10.7%
 Mitrovica	164	 12%
 Peć	171	 12.6%
 Priština	409	 30%
 Prizren	165	 12.1%

1 Sudovi su navedeni po abecednom redosledu.

Ovo istraživanje su sproveli anketeri D+ tokom septembra i oktobra 2021. godine, na ulazu u zgrade osnovnih sudova, sa ispitanicima koji su imali aktivne predmete. Od sedam sudova, dva suda, Osnovni sud u Mitrovici i Osnovni sud u Uroševcu su bili pilot sudovi, tako da su ankete u njima realizovane tokom septembra, dok su ankete u ostalih pet sudova sprovedene tokom oktobra.

Anketirani su birani nasumično, svaka peta osoba koja je napuštala zgradu suda je zamoljena da odgovori na anketu. Anketeri D+ koji su stajali ispred zgrada suda nastavili su sa anketiranjem u periodu od mesec dana, iako su u nekim sudovima ranije dostigli unapred određen broj anketa. Takođe je važno napomenuti da zbog poverljivosti podataka, anketa ne sadrži informacije o imenu ili prezimenu ispitanika.

Ova anketa (Aneks A) se sastoji od 58 pitanja koja pokrivaju oblasti pristupa informacijama, transparentnosti, efikasnosti, pravičnosti, rasprostranjenosti korupcije i niz dodatnih pitanja koja se odnose na korisničko iskustvo u sudnici tokom ročišta. Nijedna od ovih dimenzija nije osmišljena u nameri da meri ove koncepte onako kako ih definišu institucije ili razvojne agencije, već je njihov cilj da dobiju perspektivu i iskustvo korisnika sudskih usluga iz prve ruke.

Variable:

PRISTUP INFORMACIJAMA meren je tako da obuhvati podatke koji se odnose na (1) lakoću dobijanja informacija o predmetu, (2) pomoći informacija koje daje sud, (3) iskustvo u pronalaženju tražene sudnice ili kabineta, (4) dostupnost sandučića za žalbe, (5) dostupnost informativnog pulta u zgradi suda.

TRANSPARENTNOST je merena na osnovu podataka u vezi sa (1) korišćenjem informacija sa internet stranice suda. Ovo pitanje je praćeno sa tri potpitanja uključujući (1.1) jezik korišćen u sadržaju internet stranice, (1.2) zadovoljstvo kvalitetom prevoda, (1.3) vrstom informacija za kojima korisnici tragaju na internet stranici suda.

EFIKASNOST je merena podacima koji se odnose na (1) razumnost vremena potrebnog za obavljanje sudskih poslova na dan anketiranja ispitanika, (2) trajanje rešavanja predmeta, (3) zadovoljstvo vremenom razmatranja njihovog predmeta.

PRAVIČNOST se meri na osnovu podataka koji se odnose na (1) postupanje sudskog osoblja sa ljubaznošću i poštovanjem prema ispitanicima, (2) stav ispitanika kada je reč o pravičnom postupanju sudije, (3) mogućnost izražavanja ispitanika sa osobljem suda na svom maternjem jeziku, (4) obezbeđivanje prevoda tokom ročišta, (5) dobijanje sudske dokumentacije na maternjem jeziku ispitanika, (6) bezbednost u prostorijama suda, (7) saznanja ispitanika u vezi sa navodima o disciplinskim prekršajima sudije.

RASPROSTRANJENOST KORUPCIJE je merena podacima koji se odnose na to (1) da li je od ispitanika tražen mito i (2) da li je on/ona dao mito.








DODATNA OCENJENA PITANJA se odnose na podatke u vezi sa iskustvima korisnika suda u sudnici tokom ročišta, uključujući sledeće (1) gde su otišli u zgradu suda, (2) da li se osećaju lagodno da napisмено evidentiraju žalbe na račun suda i da ih ubace u sandučić za žalbe, (3) da li su razgovarali sa nekim za informativnim pultom, (4) oznake i informacije omogućuju razumevanje bezbednosnih postupaka za ulazak u zgradu a osoblje obezbeđenja je bilo od pomoći i ponašalo se sa dužnim poštovanjem (5) čistoću i održavanje zgrade, (6) znaci postavljeni oko zgrade i unutar sudnice bili su vidljivi i lako razumljivi, (7) da li su propustili bilo koji lični događaj od početka njihovog predmeta, (8) ako su morali da se vrate na sud, da li ih je neko pitao koji datum bi im najviše odgovarao (9) ako je prema njima postupano drugačije od ostalih korisnika suda, zašto smatraju da je prema njima tako postupano i (10) da li smatraju da su danas bili u prilici da postavе željena pitanja.

ANKETA ZA POTREBE POSMATRANJA ISKUSTAVA KORISNIKA SUDA je osmišljena tako da nepristrasnom posmatraču omogući da prikupi podatke o načinu postupanja sa strankama, konkretno u kontekstu saslušanja ili suđenja u sedam osnovnih sudova. Anketeri D+ su vršili posmatranje prvenstveno u sudnicama, ali i u sudskim kabinetima tokom septembra i oktobra 2021. Ankete dva pilot suda (Osnovni sud u Mitrovici i Osnovni sud u Uroševcu) su praćene tokom septembra, dok je ostalih pet sudova praćeno tokom oktobra 2021. godine.

U dva pilot suda, D+ je sproveo posmatranje po stopi od 100% sudija koji rade u građanskim i krivičnim većima, uključujući teška krivična dela i uspeo je da obuhvati najmanje 1-2 sata posmatranja po sudiji. Zapažanja su isključivala predmete za prekršaje i maloletnike.

U ostalih pet osnovnih sudova (Priština, Prizren, Gnjilane, Đakovica, Peć), D+ je sproveo minimum 1-2 sata posmatranja po sudiji koji radi na građanskim i krivičnim predmetima. Za razliku od ostala četiri suda, u Osnovnom sudu u Prištini je obuhvaćeno i Upravno odeljenje, dok maloletnički sudski postupci nisu uključeni u rad, ni u jednom od sudova. Ukupno, kao što je prikazano u tabeli koja sledi u nastavku, anketeri D+ su na terenu su obavili posmatranje 384.02 sata sudskih predmeta u svih sedam osnovnih sudova.

■ **TABELA 2. Broj sati posmatranja sudskih predmeta po sudu**

Sud	Hours	
Uroševac	41.25	
Đakovica	48.98	
Gnjilane	56.97	
Mitrovica	41.97	
Peć	46.70	
Priština	95.25	
Prizren	52.90	
Ukupno	384.02	

Anketa za potrebe posmatranja iskustava korisnika u sudnici se sastoji od 18 pitanja. Ona omogućava posmatranje podataka koji se odnose na (a) vreme početka ročišta, (b) u slučaju kašnjenja, da li se sudija izvinio, (c) da li je sudija uspostavio kontakt očima sa strankama, (d) da li se sudija obratio strankama po imenu, između ostalog (vidi Aneks B za listu pitanja).










Demografski podaci

Demografski podaci za obe ankete su predstavljeni u nastavku. Demografski podaci u vezi sa Anketom korisnika suda uključuju podatke razvrstane po polu, podatke razvrstane po etničkoj pripadnosti i podatke razvrstane po starosnoj dobi. Demografski podaci za Anketu za potrebe posmatranja iskustava korisnika sudnica uključuju podatke razvrstane po polu sudije i podatke o etničkoj pripadnosti sudije.

(A) Anketa korisnika suda








Podaci razvrstani po polu pokazuju da je od 1357 ispitanika 241 bila žena, a 1116 muškarci. Tabela koja sledi u nastavku prikazuje broj ispitanika i ispitanica po svakom osnovnom sudu:

■ TABELA 3. Respondents' Gender

	 Muški	 Ženski	Ukupno
 Uroševac	126	32	158
 Đakovica	103	41	144
 Gnjilane	110	36	146
 Mitrovica	143	21	164
 Peć	160	11	171
 Priština	343	66	409
 Prizren	131	34	165








Podaci razvrstani po starosnoj dobi prikazani su u tabeli koja sledi u nastavku:

■ **TABELA 4. Starosna dob ispitanika**

		15-17	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	Preko 65+	Ukupno
	Uroševac	1	25	50	36	26	10	10	158
	Đakovica	2	21	33	22	24	21	21	144
	Gnjilane	2	15	49	47	18	12	3	146
	Mitrovica	0	13	57	46	30	16	2	164
	Peć	3	19	43	44	45	16	1	171
	Priština	0	8	84	130	140	35	12	409
	Prizren	1	19	56	54	23	10	2	165

Podaci razvrstani po etničkoj pripadnosti prikazani su u tabeli koja sledi u nastavku:










■ **TABELA 5. Etnička pripadnost ispitanika**

		albanska	srpska	turska	bošnjačka	romska	aškalijska	egipatska	goranska	Drugo	Ukupno
	Uroševac	141	0	2	1	10	4	0	0	0	158
	Đakovica	127	0	0	0	5	8	4	0	0	144
	Gnjilane	145	0	0	1	0	0	0	0	0	146
	Mitrovica	78	50	0	19	12	5	0	0	0	164
	Peć	145	3	0	13	0	7	1	0	2	171
	Priština	406	1	0	1	0	1	0	0	0	409
	Prizren	155	0	1	5	0	3	1	0	0	165

(B) Anketa za potrebe posmatranja iskustava korisnika u sudnici







Rodno razvrstani podaci o sudijama pokazuju da je u 63% posmatranih sudskih predmeta predsednik sudskog veća bio muškarac, a u 35% slučajeva žena.

■ TABELA 6. Pol sudije

	 Muški	 Ženski	Ukupno
 Uroševac	73	30	103
 Đakovica	42	34	76
 Gnjilane	48	15	63
 Mitrovica	66	36	102
 Peć	32	31	63
 Priština	58	23	81
 Prizren	33	29	62

Podaci razvrstani po etničkoj pripadnosti sudije pokazuju etničku pripadnost predsjednika sudskog veća.

■ TABELA 7. Etnička pripadnost sudije

		albanska	srpska	bošnjačka	turska	romska	aškalijska	goranska	Drugo	Ukupno
	Uroševac	103	0	0	0	0	0	0	0	103
	Đakovica	76	0	0	0	0	0	0	0	76
	Gnjilane	62	1	0	0	0	0	0	0	63
	Mitrovica	41	61	0	0	0	0	0	0	102
	Peć	63	0	0	0	0	0	0	0	63
	Priština	81	0	0	0	0	0	0	0	81
	Prizren	48	0	14	0	0	0	0	0	62





Rezultati Ankete korisnika suda








Rezultati Ankete korisnika suda

Pristup informacijama i transparentnost

I. Pristup informacijama se procenjuje kroz skup od pet pitanja i jedno potpitanje uključujući (1) lakoću dobijanja informacija, (2) korisnost takvih informacija, (3) iskustvo u pronalaženju sudnice ili kabineta, za kojim sledi potpitanje o tome šta bi u tom smislu bilo od pomoći, (4) dostupnost sandučića za žalbe i (5) dostupnost informativnog pulta.








Prvo pitanje postavljeno korisnicima suda bilo je da procene nivo lakoće dobijanja informacija o svojim predmetima i mogli su da biraju između četiri kategorije a) veoma teško, b) donekle teško, c) poprilično lako i d) veoma lako. Prema rezultatima ankete, u pet od sedam osnovnih sudova, više od 50% korisnika suda smatra da je *poprilično lako* doći do informacija. Najveći procenat korisnika suda kojima je *veoma lako* da dođu do informacija o svom predmetu je u Đakovici (44.44%), zatim u Prizrenu (24.85%) i Mitrovici (24.39%). S druge strane, Peć ima najveći udeo ispitanika koji smatraju da je *veoma teško* da dođu do informacija o svom predmetu (34.94%). Gledano u celosti, nalazi ukazuju da dobijanje informacija o vašem predmetu ne predstavlja značajniji izazov ni u jednom od sedam osnovnih sudova.

■ TABELA 8. Po vašem iskustvu, koliko je lako na sudu dobiti informacije o svom predmetu?

	Veoma teško	Donekle teško	Poprilično lako	Veoma lako
 Uroševac	3.16%	24.05%	56.33%	16.46%
 Đakovica	4.86%	13.20%	37.50%	44.44%
 Gnjilane	15.07%	23.97%	38.36%	22.60%
 Mitrovica	7.93%	17.68%	50.00%	24.39%
 Peć	34.94%	1.81%	52.41%	10.84%
 Priština	8.31%	25.67%	58.68%	7.34%
 Prizren	9.09%	9.70%	56.36%	24.85%








Kada je reč o korisnosti informacija koje daje sud, podaci pokazuju da su informacije koje su pružene korisnicima suda u svim osnovnim sudovima bile *veoma korisne* ili *donekle korisne*. Oko 53% ispitanika smatra da su informacije *donekle korisne*, a oko 33% ih smatra *veoma korisnim*. S druge strane, 5.7% ispitanika smatra da su informacije *potpuno beskorisne*, a najveći udeo ispitanika je u Peći (18.67%), koji ostaje jedini osnovni sud sa dvocifrenim brojem ispitanika u ovoj kategoriji.

■ TABELA 9. Koliko su vam koristile informacije koje vam je dao sud?

	Potpuno beskorisne	Poprilično beskorisne	Donekle korisne	Veoma korisne
 Uroševac	0.00%	10.76%	65.82%	23.42%
 Đakovica	3.47%	9.03%	54.17%	33.33%
 Gnjilane	2.05%	2.74%	26.03%	69.18%
 Mitrovica	4.27%	7.93%	29.27%	58.53%
 Peć	18.67%	3.01%	66.27%	12.05%
 Priština	2.45%	14.67%	60.88%	22.00%
 Prizren	9.09%	6.67%	70.91%	13.33%





Štaviše, ispitanici su upitani kakvo je njihovo iskustvo u nalaženju sudnice ili kabineta koji su trebali i mogli su da biraju između četiri kategorije uključujući a) veoma teško, b) donekle teško, c) poprilično lako i d) veoma lako. Rezultati ankete svedoče da oko 90% korisnika suda duž sedam odnosnih sudova, smatra da je *poprilično lako* ili *veoma lako* pronaći traženu sudnicu ili kabinet koji su trebali. S druge strane, procenat onih kojima je bilo veoma teško da pronađu sudnicu ili kabinet koji su trebali ostaje značajno mali i kreće se od 0 (Gnjilane i Uroševac) do 3.61 % (Peć) (14 od 1357 ispitanika je iznelo da im je bilo veoma teško da nađu tražene lokacije).

■ TABELA 10. Kakvo je vaše iskustvo u nalaženju sudnice ili kabineta koji ste trebali?

		Veoma teško	Donekle teško	Poprilično lako	Veoma lako
	Uroševac	0.00%	4.43%	67.72%	27.85%
	Đakovica	1.39%	0.00%	31.94%	66.67%
	Gnjilane	0.00%	4.80%	11.64%	83.56%
	Mitrovica	1.22%	7.32%	60.97%	30.49%
	Peć	3.61%	2.41%	50.00%	43.98%
	Priština	0.73%	1.47%	55.75%	42.05%
	Prizren	0.60%	0.61%	16.97%	81.82%

Za ovim pitanjem je usledilo otvoreno pitanje u kojem su ispitanici kojima je bilo *veoma teško* ili *donekle teško* da pronađu sudnicu ili kabinet, upitani šta bi im bilo od pomoći u pronalaženju tražene lokacije. Neki od odgovora, kao što je prikazano u tabeli ispod, ukazuju na potrebu da ih neko sa informativnog pulta doprati do sudnice ili kabineta koji trebaju, bolje oznake i nove mere, između ostalog.

Šta bi vam u tom smislu bilo od pomoći?








Broj komentara	Komentari
 25	Pomogli bi nam bolji i jasniji znaci
 7	Od pomoći bi bilo više informacija u informativnom kutku
 2	Treba promeniti sistem funkcionisanja
 1	Bilo bi dobrodošlo kada bi govorili albanski jezik

■ TABELA 11. Odgovori iz svih sedam osnovnih sudova grupisani u četiri kategorije








Štaviše, korisnici suda su takođe upitani da li njihov osnovni sud ima na raspolaganju sandučić za žalbe i informativni pult. Podaci pokazuju da veliki deo ispitanika nije upoznat o postojanju sandučića za žalbe. U šest od sedam sudova, procenat onih koji ne znaju da postoje sandučići za žalbe kreće se od 40.61% – 77.08% (ukupno 53.38% svih ispitanika ne zna da postoji sandučić za žalbe). S druge strane, najveći procenat ispitanika koji su pozitivno odgovorili u vezi sa sandučićima za žalbe dolazi iz Mitrovice (68.29%).

Za razliku od nalaza ankete o sandučićima za žalbe, većina korisnika suda je pozitivno odgovorila kada je reč o postojanju informativnih pultova u njihovoj zgradi. Kao što je prikazano u tabeli 13, procenat pozitivnih odgovora se kreće u rasponu od 55% do 91% u šest sudova, dok Osnovni sud u Uroševcu ostaje izvan ovih margina sa samo 37% korisnika suda koji su odgovorili pozitivno i sa najvećim brojem ispitanika koji znaju da njihov sud ima informativni pult (oko 60%).

■ TABELA 12. Da li su u zgradi suda dostupni sandučići za žalbe?

	Da	Ne	Ne znam
 Uroševac	31.64%	1.90%	66.46%
 Đakovica	20.83%	2.08%	77.09%
 Gnjilane	43.15%	4.11%	52.74%
 Mitrovica	68.29%	9.76%	21.95%
 Peć	34.34%	0.00%	65.66%
 Priština	50.12%	0.73%	49.15%
 Prizren	56.97%	2.42%	40.61%








■ TABELA 13. Da li u zgradi suda postoji informativni pult?

	Da	Ne	Ne znam
 Uroševac	36.71%	2.53%	60.76%
 Đakovica	86.11%	0.00%	13.89%
 Gnjilane	91.78%	2.06%	6.16%
 Mitrovica	55.49%	44.51%	0.00%
 Peć	83.74%	0.60%	15.66%
 Priština	73.59%	0.25%	26.16%
 Prizren	89.70%	1.21%	9.09%

II. Transparentnost se ocenjuje kroz jedno ključno pitanje u vezi sa korišćenjem internet stranice suda i tri dodatna potpitanja koja se odnose na a) informacije za kojima korisnici suda tragaju, b) da li je obezbeđen prevod i c) kvalitet obezbeđenog prevoda.

Svaki osnovni sud na Kosovu ima pristupačnu internet stranicu, međutim kao i prethodnih godina ², većina korisnika suda ne posećuje internet stranicu suda radi dobijanja informacija. U svih sedam osnovnih sudova, procenat korisnika suda koji su odgovorili negativno kreće se u rasponu od 46.99% - 97.22%, odnosno 79% od 100%. S druge strane, najveći procenat ispitanika koji koriste internet stranicu suda za dobijanje informacija je Osnovni sud u Peći (51.01%). Ostalih šest sudova imaju značajno manji procenat korisnika suda koji su odgovorili pozitivno i nalazi se u rasponu od 2.78% u Đakovici do 27.14% u Prištini. Gledano u celosti, ovi podaci ukazuju na to da korišćenje internet stranice suda ostaje sistemski problem (1048 od 1357 ispitanika odgovorilo je negativno).








■ **TABELA 14.** Da li ste koristili internet stranicu suda da potražite informacije?

	Da	Ne
 Uroševac	22.78%	77.22%
 Đakovica	2.78%	97.22%
 Gnjilane	6.85%	93.15%
 Mitrovica	19.51%	80.49%
 Peć	53.01%	46.99%
 Priština	27.14%	72.86%
 Prizren	13.94%	86.06%

² Demokratija Plus, „Ocene građana o uslugama osnovnih sudova“ april 2020. Dostupno na <https://gjjkata.dplus.org/en/reports/> (pristupljeno 7. decembra 2021).








Ispitanicima koji su pozitivno odgovorili o korišćenju internet stranice suda (oko 22% u svim osnovnim sudovima) postavljen je skup od tri potpitanja kako bi se prikupili podaci o vrsti informacija za kojima obično tragaju, da li su informacije prevedene na njihov maternji jezik i kvalitet takvog prevoda. Nalazi ankete pokazuju da korisnici suda posećuju internet stranicu suda prvenstveno da bi videli raspored rasprava, a zatim slede vesti, objavljene odluke, informacije o sudijama i kontakt podaci.

■ **TABELA 15. Za kakvim informacijama obično tragate na internet stranici suda? (pitanje višestrukog izbora)**

		Raspored rasprava	Kontakt podaci	Vesti	Objavljene odluke	Informacije o sudijama	Drugo
	Uroševac	35.80%	12.35%	6.17%	24.69%	19.75%	1.24%
	Đakovica	25.00%	0.00%	50.00%	25.00%	0.00%	0.00%
	Gnjilane	30.00%	10.00%	30.00%	30.00%	0.00%	0.00%
	Mitrovica	51.02%	6.12%	20.41%	14.29%	8.16%	0.00%
	Peč	26.31%	9.94%	50.88%	10.53%	2.34%	0.00%
	Priština	21.96%	16.40%	20.11%	22.75%	18.78%	0.00%
	Prizren	42.43%	3.03%	24.24%	21.21%	6.06%	3.03%








Pored toga, upitani su da li je sadržaj internet stranice suda preveden na njihov maternji jezik i samo pet korisnika suda u svih sedam osnovnih sudova je odgovorilo negativno (jedan u Prištini i četiri u Peći). Ovaj značajno nizak broj ukazuje da prevod nije problem. Dalje, upitani su da li su zadovoljni dobijenim prevodom, a svi osim jednog ispitanika (u Prištini) su izneli da nisu zadovoljni prevodom.

■ **TABELA 16.** Da li sadržaj internet stranice suda trebate preveden na vaš maternji jezik?³

	Da	Ne	Ukupno
 Uroševac	1	0	1
 Đakovica	0	0	0
 Gnjilane	0	0	0
 Mitrovica	32	0	32
 Peć	5	4	9
 Priština	0	1	1
 Prizren	0	0	0

³ NAPOMENA: Broj ispitanika koji su pozitivno odgovorili na pitanje 14 je mali, shodno tome i broj ispitanika koji su odgovorili na dva potpitanja (15 i 16) je mali, pa su podaci prikazani u brojkama kako bi se stekla jasnija slika o situaciji.

TABELA 17. Da li ste zadovoljni kvalitetom prevoda sadržaja internet stranice? ⁴

	Da	Ne	Ukupno
 Uroševac	1	0	1
 Đakovica	0	0	0
 Gnjilane	0	0	0
 Mitrovica	32	0	32
 Peć	9	0	9
 Priština	0	1	1
 Prizren	0	0	0














Opšti rang sudova u kategoriji pristup informacijama i transparentnost

Svi osnovni sudovi su rangirani na nivou od jedan do sedam po **pristupu informacijama** i transparentnosti, pri čemu jedan znači da je komparativno bolji od drugih sudova, a sedam komparativno slabiji od ostalih. Rezultati za svaki sud su izračunati korišćenjem prosečnih bodova izvedenih iz broja pozitivnih ili negativnih odgovora ispitanika na prethodno navedena pitanja.

Pristup informacijama i transparentnost su procenjeni korišćenjem sledećih pitanja:

1. Po vašem iskustvu, koliko je lako na sudu dobiti informacije o svom predmetu?
2. Koliko su vam koristile informacije koje vam je dao sud?
3. Kakvo je vaše iskustvo u nalaženju sudnice ili kabineta koji ste trebali?
4. Da li su u zgradi suda dostupni sandučići za žalbe?
5. Da li u sudnici postoji informativni pult?
6. Da li ste koristili internet stranicu suda da potražite informacije?
7. Za kakvim informacijama obično tragate na internet stranici suda?
8. Da li sadržaj internet stranice suda trebate preveden na vaš maternji jezik?
9. Da li ste zadovoljni kvalitetom prevoda sadržaja internet stranice?

⁴ Ibid.








Rang	Osnovni sudovi
 Prvo mesto	 Mitrovica
 Drugo mesto	 Gnjilane
 Treće mesto	 Priština
 Četvrto mesto	 Prizren
 Peto mesto	 Đakovica
 Šesto mesto	 Peć
 Sedmo mesto	 Uroševac

Efikasnost i pravičnost

- I. **Efikasnost** Nalazi ankete, slični nalazima iz prethodne godine⁵, pokazuju da je većina korisnika suda bila u mogućnosti da završi poslove na sudu u razumnom roku na dan posete sudu. Razumnost dužine vremena je ostavljena na definiciju svakom pojedinačnom ispitaniku. Podaci pokazuju da je 67.58% ispitanika bilo u mogućnosti da završi poslove na sudu u razumnom roku na dan posete sudu. Vodeći sud je Mitrovica sa 84.76%, za kojim sledi Uroševac (82.28%), Peć (71.08%), Đakovica (69.44%), Prizren (67.27%), Priština (59.90%) i Gnjilane (38.36%). S druge strane, oko 32% nije bilo u prilici da to učini.








⁵ Democracy Plus, "Citizen's Score on Basic Sud Services" April 2020. Available at <https://gjkata.dplus.org/en/reports/> (accessed December 10, 2021).

TABELA 18. Da li ste danas bili u stanju da završite poslove na sudu u razumnom roku?

	Da	Ne
 Uroševac	82.28%	17.72%
 Đakovica	69.44%	30.56%
 Gnjilane	38.36%	61.64%
 Mitrovica	84.76%	15.24%
 Peć	71.08%	28.92%
 Priština	59.90%	40.10%
 Prizren	67.27%	32.73%

U smislu merenja efikasnosti, ispitanici su takođe upitani koliko dugo već traje rešavanje njihovog predmeta i imali su mogućnost da biraju između sedam opcija uključujući a) manje od šest meseci, b) do jedne godine, c) do dve godine, d) do tri godine, e) do četiri godine, f) više od pet godina, i g) više od 10 godina.

■ TABELA 19. Koliko već traje rešavanje vašeg predmeta?








	Manje od 6 meseci	Do 1 godine	Do 2 godine	Do 3 godine	Do 4 godine	Više od 5 godina	Više od 10 godina
 Uroševac	32.91%	24.68%	17.72%	15.19%	6.33%	3.17%	0.00%
 Đakovica	70.83%	19.45%	6.25%	2.78%	0.00%	0.69%	0.00%
 Gnjilane	41.10%	29.45%	15.07%	5.48%	4.11%	2.74%	2.05%
 Mitrovica	7.92%	32.32%	31.71%	12.80%	6.71%	7.93%	0.61%
 Peć	24.09%	22.29%	22.29%	15.06%	7.23%	6.63%	2.41%
 Priština	5.62%	19.56%	28.85%	27.87%	11.98%	3.67%	2.45%
 Prizren	21.82%	38.18%	16.97%	12.73%	3.03%	4.85%	2.42%

Najveći procenat odgovora beleži se u prvoj (manje od šest meseci), drugoj kategoriji (do jedne godine) i trećoj kategoriji (do dve godine). Prvo, procenat korisnika suda koji su izneli da rešavanje njihovih predmeta traje manje od šest meseci kreće se u rasponu od 7.93% u Mitrovici do 70.83% u Đakovici (ukupno 326 od 1357). Drugo, procenat korisnika suda koji su izneli da rešavanje njihovih predmeta traje do jedne godine kreće se u rasponu od 22.29% u Peći do 38.18 u Prizrenu (ukupno 342 od 1357). Treće, procenat korisnika suda koji su izneli da rešavanje njihovih predmeta traje do dve godine kreće se u rasponu od 6.25% do 31.71% (ukupno 295 od 1357). Gledano u celosti, rešavanje predmeta 963 od 1357 (ili 70%) ispitanika traje već manje od šest meseci, jedne godine i dve godine u svih sedam osnovnih sudova. S druge strane, 4.2% (59 od 1357) korisnika suda ima predmete čije rešavanje traje već duže od pet godina, a 1.6% (22 od 1357) ima predmete čije rešavanje traje duže od 10 godina.

Štaviše, treća dimenzija transparentnosti oko koje su ispitanici upitani odnosila se na to da li su zadovoljni vremenom razmatranja njihovog predmeta. Rezultati istraživanja pokazuju da je u pet osnovnih sudova (Mitrovica, Peć, Gnjilane, Uroševac i Prizren) više od 40% (570 od 1357 ispitanika) iznelo da je *donekle zadovoljno* vremenom razmatranja njihovog predmeta. Značajan procenat ispitanika u Đakovici (27.78 %) i Gnjilanu (31.51 %) je izjavio da je *veoma zadovoljan* (182 od 1357 ispitanika).

S druge strane, najveći procenat ispitanika koji su *veoma nezadovoljni* beleži se u Osnovnom sudu u Prištini (36.43%), za kojima sledi Mitrovica (32.93%), Peć (29.51%), Prizren (29.09%), Gnjilane (11.64%) i Uroševac. (6.96%). Generalno, 61% ispitanika je izjavilo da je ili *donekle zadovoljno* ili *veoma zadovoljno* vremenom razmatranja njihovog predmeta, dok je 39% tvrdilo suprotno – da su *veoma nezadovoljni* ili *donekle nezadovoljni*.

■ TABELA 20. Da li ste zadovoljni vremenom razmatranja vašeg predmeta?








		Veoma sam nezadovoljan/na	Donekle nezadovoljan/na	Donekle sam zadovoljan/na	Veoma sam zadovoljan/na
	Uroševac	6.96%	17.09%	63.92%	12.03%
	Đakovica	18.75%	16.67%	36.80%	27.78%
	Gnjilane	11.64%	6.16%	50.69%	31.51%
	Mitrovica	32.93%	4.88%	40.24%	21.95%
	Peć	29.52%	1.81%	54.82%	13.85%
	Priština	36.43%	32.52%	28.85%	2.20%
	Prizren	29.09%	24.85%	40.61%	5.45%

II. Pravičnost aje ocenjena skupom od sedam pitanja koja se odnose na (1) postupanje sudskog osoblja sa ljubaznošću i poštovanjem prema ispitanicima, (2) stav ispitanika prema pravičnom postupanju sudije, (3) mogućnost razgovora ispitanika sa osobljem suda na svom maternjem jeziku, (4) obezbeđivanje prevoda tokom ročišta, (5) dobijanje sudskih dokumenata na maternjem jeziku ispitanika, (6) bezbednost u prostorijama suda, (7) saznanja ispitanika u vezi sa navodima o disciplinskim prekršajima sudije.

Postupanje s poštovanjem i ljubaznošću je ključna dimenzija procesne pravde. Nalazi ankete ukazuju na dobro opšte stanje kada je reč o ljubaznosti i poštovanju prema korisnicima suda od strane osoblja suda.

Većina ispitanika je odgovorila sa – da – (76%) i – donekle – (26%) na pitanje da li je prema njima postupano ljubazno i sa poštovanjem, sa ukupno 77% korisnika suda. S druge strane, značajno mali broj korisnika suda je odgovorio negativno (3%). Uroševac se ističe sa 95.57% korisnika suda koji su odgovorili pozitivno, za kojim slede Gnjilane (82.88%) i Prizren (80.61%).








■ **TABELA 21. Da li je prema vama sudsko osoblje postupalo ljubazno i sa poštovanjem?**

	Da	Ne	Donekle
 Uroševac	95.57%	0.00%	4.43%
 Đakovica	56.94%	4.17%	38.89%
 Gnjilane	82.88%	2.74%	14.38%
 Mitrovica	76.83%	4.27%	18.90%
 Peć	75.90%	1.21%	22.89%
 Priština	74.08%	0.74%	25.18%
 Prizren	80.60%	6.67%	12.73%

Štaviše, podaci su razvrstani po polu kako bi se utvrdilo da li postoje razlike u postupanju sudskog osoblja prema ženama u odnosu na muškarce. Nalazi otkrivaju isto osećanje, kao što je prikazano u dve tabele koje slede u nastavku.








■ TABELA 22. Da li je prema vama sudsko osoblje postupalo ljubazno i sa poštovanjem? (Samo muškarci)



	Da	Ne	Donekle	Ukupno
 Uroševac	122	0	4	126
 Đakovica	58	5	40	103
 Gnjilane	90	4	16	110
 Mitrovica	108	7	28	143
 Peć	116	2	37	155
 Priština	252	3	88	343
 Prizren	106	10	15	131








■ TABELA 23. Da li je prema vama sudsko osoblje postupalo ljubazno i sa poštovanjem? (Samo žene)



	Da	Ne	Donekle	Ukupno
 Uroševac	29	0	3	32
 Đakovica	24	1	16	41
 Gnjilane	31	0	5	36
 Mitrovica	18	0	3	21
 Peć	10	0	1	11
 Priština	51	0	15	66
 Prizren	27	1	6	34

Štaviše, korisnici suda su upitani da li je sudija postupao pravično prema njima, a podaci ankete pokazuju da je osnovni sud u Uroševcu vodeći u ovom pogledu sa 87.97% korisnika suda koji iznose da su sudije postupale pravično prema njima, dok ispitanici u Prizrenu predstavljaju najmanji procenat onih koji su delili ovo pozitivno mišljenje. Gledano u celosti, 92% korisnika suda u svih sedam osnovnih sudova odgovorilo je pozitivno (da i donekle) na pitanje o pravičnom postupanju sudije, a preostalih 8% je odgovorilo negativno. U poslednjem, Mitrovica vodi sa 16.46%, a za njom slede Prizren (15.76%) i Gnjilane (10.27%).








TABELA 24. Da li smatrate da je sudija postupao pravično prema vama?

	Da	Ne	Donekle
 Uroševac	87.97%	1.90%	10.13%
 Đakovica	53.47%	6.25%	40.28%
 Gnjilane	41.78%	10.27%	47.95%
 Mitrovica	48.17%	16.46%	35.37%
 Peć	67.47%	2.41%	30.12%
 Priština	52.08%	3.42%	44.50%
 Prizren	33.94%	15.76%	50.30%

Podaci su razvrstani prema polu kako bi se utvrdilo da li postoje razlike u postupanju sudija prema ženama u odnosu na muškarce. Nalazi otkrivaju isto osećanje, kao što je prikazano u dve tabele koje slede u nastavku.








■ TABELA 25. Da li smatrate da je sudija postupao pravično prema vama? (Samo muškarci)



	Da	Ne	Donekle	Ukupno
 Uroševac	110	3	13	126
 Đakovica	52	6	45	103
 Gnjilane	37	11	62	110
 Mitrovica	67	24	52	143
 Peć	102	4	49	155
 Priština	175	13	155	343
 Prizren	41	21	69	131

■ TABELA 26. Da li smatrate da je sudija postupao pravično prema vama? (Samo žene)










	Da	Ne	Donekle	Ukupno
 Uroševac	29	0	3	32
 Đakovica	25	3	13	41
 Gnjilane	24	4	8	36
 Mitrovica	12	3	6	21
 Peć	10	0	1	11
 Priština	38	1	27	66
 Prizren	15	5	14	34

Još jedan važan element pravičnosti je upotreba jezika, pa su u ovom delu ispitanicima postavljena četiri pitanja u vezi sa tim.








U prvom pitanju o tome da li su bili u prilici da se izraze na svom maternjem jeziku, korisnici suda su pozitivno ocenili sudsko osoblje u svih sedam osnovnih sudova. Konkretno, 100% korisnika sudova u četiri osnovna suda (Priština, Gnjilane, Uroševac i Prizren) odgovorilo je potvrdno, a zatim slede Peć (99.4%), Mitrovica (80.49%) i Đakovica (78.47%).

■ **TABELA 27. Da li ste bili u prilici da se izrazite na svom maternjem jeziku?**








		Da	Ne
	Uroševac	100.00%	0.00%
	Đakovica	78.47%	21.53%
	Gnjilane	100.00%	0.00%
	Mitrovica	80.49%	19.51%
	Peć	99.40%	0.60%
	Priština	100.00%	0.00%
	Prizren	100.00%	0.00%

U drugom pitanju, da li vam je sud obezbedio prevod tokom rasprava, kao što je prikazano u tabeli ispod, najveći procenat ispitanika je izneo da nije bilo potrebe da ga ponudi. Ipak, kada je postojala potreba za prevodom, kao što je prikazano u tabeli 28.A, velika većina korisnika suda je pozitivno ocenila obezbeđivanje prevoda tokom rasprava. S druge strane, manji procenat ispitanika u rasponu od 7.5% do 26.56% u svim osnovnim sudovima je odgovorio negativno (ukupno oko 6% korisnika suda).

■ TABELA 28. Da li vam je sud obezbedio prevod tokom rasprava?








	Da	Ne	Nije primenljivo
 Uroševac	15.19%	0.00%	84.81%
 Đakovica	32.64%	11.81%	55.56%
 Gnjilane	25.34%	2.05%	72.60%
 Mitrovica	81.10%	18.90%	0.00%
 Peć	11.45%	11.45%	77.11%
 Priština	1.96%	0.49%	97.56%
 Prizren	12.73%	0.00%	87.27%

■ TABELA 28a. A Da li vam je sud obezbedio prevod tokom rasprava?
(računa se samo za slučajeve kada je prevod bio potreban)?

	Da	Ne
 Uroševac	100.00%	0.00%
 Đakovica	73.44%	26.56%
 Gnjilane	92.50%	7.50%
 Mitrovica	81.10%	18.90%
 Peć	50.00%	50.00%
 Priština	80.00%	20.00%
 Prizren	100.00%	0.00%

Štaviše, prema nalazima ankete, 94% ispitanika u svim osnovnim sudovima koji su izneli da im je sud obezbedio prevod bilo je *donekle zadovoljno* ili *veoma zadovoljno* njegovim kvalitetom, kao što je prikazano u nastavku. S druge strane, znatno manji broj ispitanika (17 od 289) je bio *veoma nezadovoljan* ili *donekle nezadovoljan* kvalitetom prevoda.








■ TABELA 29. Da li ste zadovoljni kvalitetom prevoda tokom rasprava?⁶

		Veoma sam nezadovoljan/na	Donekle nezadovoljan/na	Donekle sam zadovoljan/na	Veoma sam zadovoljan/na	Ukupno
	Uroševac	0	1	15	8	24
	Đakovica	10	1	10	26	47
	Gnjilane	3	0	5	29	37
	Mitrovica	0	0	12	121	133
	Peć	0	0	5	14	19
	Priština	2	0	4	2	8
	Prizren	0	0	5	16	21

⁶ NAPOMENA: Podaci su prikazani u brojevima, zbog malog broja ispitanika koji su izneli da su trebali prevod.








Pored toga, ispitanici su upitani da li su dobili sudsku dokumentaciju na svom maternjem jeziku. Podaci iz ankete pokazuju da većina korisnika sudova u svim osnovnim sudovima, osim u Đakovici, dobija dokumente na svom maternjem jeziku.

■ TABELA 30. Da li ste dobili sudsku dokumentaciju na svom maternjem jeziku?

		Da	Ne	Ponekad
	Uroševac	99.37%	0.00%	0.63%
	Đakovica	43.75%	11.11%	45.14%
	Gnjilane	94.52%	0.69%	4.79%
	Mitrovica	96.34%	0.00%	3.66%
	Peć	95.18%	3.01%	1.81%
	Priština	98.78%	0.00%	1.22%
	Prizren	95.15%	0.00%	4.85%








Štaviše, poslednja dva pitanja postavljena korisnicima suda za procenu pravičnosti obuhvataju fizičku bezbednost i njihovo znanje u vezi sa tvrdnjama o disciplinskim prekršajima sudije. Podaci iz ankete pokazuju da fizička bezbednost u zgradi suda nije ni problem ni izazov. Najmanje 96% ispitanika u svakom osnovnom sudu je pozitivno odgovorilo na pitanje da li se osećaju fizički bezbednim u prostorijama suda (1337 od 1357 ispitanika je odgovorilo pozitivno).

■ TABELA 31. Da li se osećate fizički bezbednim u prostorijama suda?

	Da	Ne
 Uroševac	100.00%	0.00%
 Đakovica	96.53%	3.47%
 Gnjilane	100.00%	0.00%
 Mitrovica	98.78%	1.22%
 Peć	99.40%	0.60%
 Priština	99.51%	0.49%
 Prizren	96.97%	3.03%

Onima koji su odgovorili negativno, postavljeno je propratno pitanje zašto se ne osećaju fizički bezbednim u prostorijama suda. Kao što je prikazano u tabeli koja sledi u nastavku, navedeni razlozi variraju od etničke pripadnosti do ličnih razloga.








Ako je odgovor ne, zašto se ne osećate fizički bezbednim u prostorijama suda?

Broj komentara	Komentari
 3	Lični razlozi
 1	Etnička pripadnost
 1	Osećam se ugroženo jer sam osuđen iako sam nevin
 1	Prečeno mi je
 1	Napadnut sam
 1	Zato što delim isti fizički prostor sa okrivljenima
 1	Ja sam osoba sa invaliditetom, a zgrada suda ne nudi potrebnu infrastrukturu.









■ TABELA 32. Odgovori svih sedam osnovnih sudova grupisani u sedam kategorija

Slično rezultatima prošlogodišnje ankete, većina korisnika sudova (69% od 100%) u pet osnovnih sudova odgovorila je negativno na pitanje – da li znate da možete podneti tužbu za disciplinski prekršaj sudije. Vodeći sud je Đakovica (95.14%), za kojim sledi Gnjilane (90.41%), Uroševac (89.24%), Priština (69.19%) i Prizren (32.12%). S druge strane, najveći procenat korisnika suda koji su odgovorili pozitivno dolazi iz Peći (65.06%) i Mitrovice (62.2%).

■ **TABELA 33. Da li znate da možete podneti tužbu za disciplinske prekršaje sudije?**

	Da	Ne
 Uroševac	10.76%	89.24%
 Đakovica	4.86%	95.14%
 Gnjilane	9.59%	90.41%
 Mitrovica	62.20%	37.80%
 Peć	65.06%	34.94%
 Priština	30.81%	69.19%
 Prizren	32.12%	67.88%

Ispitanicima koji su izneli da znaju da mogu da podnesu tužbu za disciplinske prekršaje sudije postavljeno je otvoreno pitanje da li znaju gde da je podnesu. Kao što je prikazano u tabeli koja sledi u nastavku, odgovori obuhvataju Sudski savet, predsednika suda, sud, policiju, Opšte odeljenje.

Broj komentara	Komentari
 68	Policija
 52	Sudski savet
 50	Predsednik suda
 22	Sud
 13	Kancelarija/Komisija za podnošenje žalbi
 6	Opšte odeljenje
 1	Centralna služba
 1	Informativni kutak

■ TABELA 34. Autorka je klasifikovala odgovore korisnika svih sedam osnovnih sudova⁷















⁷ Please note that these answers present the views of the respondents, but not necessarily they are correct.

Celokupan rang sudova u kategoriji efikasnost i pravičnost

Svi osnovni sudovi su rangirani na nivou od jedan do sedam po *pravičnosti i efikasnosti*, pri čemu jedan znači da je komparativno bolji od drugih sudova, a sedam komparativno slabiji od ostalih. Rezultat za svaki sud je izračunat korišćenjem prosečnih bodova izvedenih iz broja pozitivnih ili negativnih odgovora koje su ispitanici dali na prethodno navedena pitanja.

Pravičnost i efikasnost su procenjeni korišćenjem sledećih pitanja:

1. Da li ste danas bili u stanju da završite poslove na sudu u razumnom roku?
2. Koliko već traje rešavanje vašeg predmeta?
3. Da li ste zadovoljni vremenom razmatranja vašeg predmeta?
4. Da li je prema vama sudsko osoblje postupalo ljubazno i sa poštovanjem?
5. Da li smatrate da je sudija postupao pravično prema vama?
6. Da li ste bili u prilici da se izrazite na svom maternjem jeziku?
7. Da li vam je sud obezbedio prevod tokom rasprava?
8. Da li ste zadovoljni kvalitetom prevoda tokom rasprava?
9. Da li ste dobili sudska dokumenta na svom maternjem jeziku?
10. Da li se osećate (fizički) bezbednim u prostorijama suda?
11. Da li znate da možete podneti tužbu za disciplinske prekršaje sudije?








Rang	Osnovni sudovi
 Prvo mesto	 Mitrovica
 Drugo mesto	 Uroševac
 Treće mesto	 Gnjilane
 Četvrto mesto	 Đakovica
 Peto mesto	 Peć
 Šesto mesto	 Prizren
 Sedmo mesto	 Priština

Rasprostranjenost korupcije

Rasprostranjenost korupcije procenjuje se prikupljanjem podataka o tome da li je od korisnika suda zatraženo da daju mito i da li su i sami dali mito. Nakon prvog pitanja sledi potpitanje: iz kog razloga. Nakon drugog pitanja slede dva potpitanja: a) iz kog razloga i b) na kakvoj je funkciji bila ta osoba.








Izlazne ankete svedoče da od 97.04% ispitanika, sudija ili zaposleni suda ili bilo koji posrednik koji deluje u ime suda nije nikada tražio mito (1316 od 1357). S druge strane, manje od 3% je iznelo suprotno. Najveći procenat onih koji su izneli da im je tražen mito dolazi iz Osnovnog suda u Prištini (11.74%), zatim Osnovnog suda u Mitrovici (3.66%) i Osnovnog suda u Gnjilanu (2.74%).

■ TABELA 35. Da li vam je sudija ili zaposleni suda ili posrednik koji deluje u ime istih, ikada tražio mito?

	Da	Ne
 Uroševac	0.63%	99.37%
 Đakovica	0.69%	99.31%
 Gnjilane	2.74%	97.26%
 Mitrovica	3.66%	96.34%
 Peć	0.00%	100.00%
 Priština	11.74%	88.26%
 Prizren	1.21%	98.79%

Kao što je prikazano u tabeli 36, onima koji su odgovorili pozitivno je postavljeno propratno pitanje višestrukog izbora i mogli su da biraju između sledećih razloga: a) da ubrzaju proces, b) da dobiju traženi dokumentat, c) da sud presudi u njihovu korist, i g) drugo. Podaci pokazuju da je većina onih od kojih je tražen mito to učinila da dobiju traženu dokumentaciju (10 slučajeva) i da ubrzaju proces (13 slučajeva). Najveći broj predmeta potpada pod delokrug Osnovnog suda u Prištini (21), za kojim sledi Mitrovica (2).








■ TABELA 36. Ako da, iz kog razloga? (pitanje višestrukog izbora)⁸

		To fast-track processes	To obtain the needed documentation	To have the case ruled in my favor	Other	Ukupno
	Uroševac	0	0	0	0	0
	Đakovica	0	0	0	0	0
	Gnjilane	0	0	0	0	0
	Mitrovica	0	2	0	0	2
	Peć	0	0	0	0	0
	Priština	10	11	0	0	21
	Prizren	0	0	0	0	0

⁸ NAPOMENA: Podaci su predstavljeni u brojevima usled malog broja odgovora.

Štaviše, nalazi ankete pokazuju da 98.5% korisnika suda nije ponudilo mito sudiji ili zaposlenom suda (1326 od 1357 korisnika suda). Preostalih 3% ispitanika koji su pozitivno odgovorili na pitanje – da li ste ikada dali mito sudiji ili zaposlenom suda dolaze iz Prizrena (4.24%), zatim Prištine (3.91%), Gnjilana (1.37%) i Peći (0.6%)








■ TABELA 37. Da li ste ikada dali mito sudiji ili zaposlenom suda?

	Da	Ne
 Uroševac	0.00%	100.00%
 Đakovica	0.00%	100.00%
 Gnjilane	1.37%	98.63%
 Mitrovica	0.00%	100.00%
 Peć	0.60%	99.40%
 Priština	3.91%	96.09%
 Prizren	4.24%	95.76%

Onima koji su odgovorili pozitivno je postavljeno propratno pitanje višestrukog izbora i mogli su da biraju između sledećih razloga: a) da ubrzam proces, b) da dobijem traženi dokumenat, c) da sud presudi u moju korist, i g) drugo. Prema podacima ankete, 40% onih koji su pozitivno odgovorili dalo je mito kako bi sud presudio u njihovu korist, zatim 35% onih koji su izneli da su to učinili da ubrzaju proces, a ostali su izabrali opciju dva – da dobiju traženi dokumenat. Kao što je prikazano u tabeli 39, samo je jedan ispitanik odabrao drugo i u narednom pitanju, izjavio da je razlog za plaćanje mita bio da dođe do pravde što je pre moguće.

Podaci pokazuju da kada su korisnici suda na svoju inicijativu dali mito, ključni razlog je bio da se presudi u njihovu korist, ali nikada od njih sudija ili zaposleni suda nije zatražio mito niti bilo koji posrednik koji bi delovao u njihovo ime. Dva ključna razloga zašto je od njih zatražen mito uključuju potrebu da dobiju traženi dokumenat i da ubrzaju proces.








■ TABELA 38. Ako da, iz kog razloga? (pitanje višestrukog izbora)⁹

	Da ubrzam proces	Da dobijem tražena dokumenta	Da sud presudi u moju korist	Drugo	Ukupno
 Uroševac	0	0	0	0	0
 Đakovica	0	0	0	0	0
 Gnjilane	0	1	1	0	2
 Mitrovica	0	0	0	0	0
 Peć	0	0	1	0	1
 Priština	11	7	13	0	31
 Prizren	4	1	2	1	8

⁹ NAPOMENA: Mali broj ispitanika je morao da odgovori na ovo propratno pitanje; tako da su podaci prikazani u brojevima.

Štaviše, korisnicima suda koji su dali mito postavljeno je propratno pitanje kome su ponudili mito i mogli su da biraju između opcija a) sudija, b) zaposleni suda i c) drugo. Najveći procenat ispitanika izabrao je zaposlenog suda (17 od 26 ispitanika), zatim sudiju (8 od 26 ispitanika) i samo jedan je odgovorio opcijom drugo.

■ TABELA 39. Ako jeste, na kakvoj funkciji je data osoba bila?














	Sudija	Zaposleni suda	Drugo	Ukupno
 Uroševac	0	0	0	0
 Đakovica	0	0	0	0
 Gnjilane	1	1	0	2
 Mitrovica	0	0	0	0
 Peć	0	0	1	1
 Priština	6	10	0	16
 Prizren	1	6	0	7

Opšti rang sudova u kategoriji rasprostranjenost korupcije

Svi osnovni sudovi su rangirani na nivou od jedan do sedam po *rasprostranjenosti korupcije*, pri čemu jedan znači da je komparativno bolji od drugih sudova, a sedam komparativno slabiji od ostalih. Rezultati za svaki sud su izračunati korišćenjem prosečnih bodova izvedenih iz broja pozitivnih ili negativnih odgovora ispitanika na prethodno navedena pitanja.

Rasprostranjenost korupcije je procenjena korišćenjem sledećih pitanja:

1. Da li vam je sudija ili zaposleni suda ili posrednik koji deluje u ime istih, ikada tražio mito?
2. Ako da, iz kog razloga?
3. Da li ste ikada dali mito sudiji ili zaposlenom suda?
4. Ako da, iz kog razloga?








Rang	Osnovni sudovi
 Prvo mesto	 Peć
 Drugo mesto	 Uroševac
 Treće mesto	 Đakovica
 Četvrto mesto	 Gnjilane
 Peto mesto	 Mitrovica
 Šesto mesto	 Prizren
 Sedmo mesto	 Priština

Procenjena dodatna pitanja

Dodatna pitanja čine poslednji deo Ankete sa korisnicima suda i uključuju listu od deset ključnih pitanja koja procenjuju iskustvo korisnika u sudnici tokom rasprave. Rezultati svakog pitanja biće diskutovani u nastavku.








Prvo, korisnicima suda je postavljeno pitanje višestrukog izbora – gde su otišli u zgradi suda – i morali su da biraju između šest kategorija uključujući a) sudnicu, b) kabinet sudije, c) kancelariju sudskog administratora, d) pisarnicu e) blagajnu/finansije, f) drugo. Odgovori se razlikuju od suda do suda, ali najveća većina ispitanika u svih sedam osnovnih sudova iznela je da su većinu vremena išli u sudnicu, zatim kabinet sudije i pisarnicu. S druge strane, mali broj ispitanika u Gnjilanu (3.33 %) i Uroševcu (0.84 %) je izabrao je opciju drugo i dalje su objasnili da su pitali obezbeđenje gde je kancelarija, tražili su dokumenta koja dokazuju da nisu pod istragom ili su išli u kadrovsku službu.

■ TABELA 40. Gde ste otišli u zgradi suda? (pitanje višestrukog izbora)

	Sudnica	Kabinet sudije	Kancelarija sudskog administratora	Pisarnica	Blagajnik/ Finansije	Drugo
 Uroševac	35.02%	40.09%	2.95%	11.39%	9.71%	0.84%
 Đakovica	42.22%	35.00%	8.33%	11.67%	2.78%	0.00%
 Gnjilane	35.33%	49.33%	0.67%	10.67%	0.67%	3.33%
 Mitrovica	28.80%	27.19%	17.15%	21.68%	5.18%	0.00%
 Peć	24.02%	74.30%	0.56%	1.12%	0.00%	0.00%
 Priština	48.99%	37.42%	5.20%	6.04%	2.35%	0.00%
 Prizren	28.51%	67.87%	1.36%	1.81%	0.45%	0.00%

Još jedan važan pokazatelj procesne pravde je da li se korisnici suda osećaju lagodno da napismeno evidentiraju svoje žalbe na račun suda i ubace ih u sandučić za žalbe. Anketni podaci pokazuju da se oko 80% ispitanika oseća lagodno da napismeno evidentiraju svoje žalbe i ubace ih u sandučić za žalbe. Konkretno, osim u Đakovici, anketni podaci pokazuju da je 76% do 95% ispitanika u svakom od osnovnih sudova odgovorilo pozitivno. Najveći procenat ispitanika koji se ne osećaju lagodno da napišu žalbe i ubace ih u sandučić za žalbe je zabeležen u Đakovici (63.89%).

TABELA 41. Da li biste se osećali lagodno da napismeno evidentirate vaše žalbe na račun suda i da ih ubacite u sandučić za žalbe?

	Da	Ne
 Uroševac	94.30%	5.70%
 Đakovica	36.11%	63.89%
 Gnjilane	95.21%	4.79%
 Mitrovica	76.83%	23.17%
 Peć	89.76%	10.24%
 Priština	79.95%	20.05%
 Prizren	92.12%	7.88%

Dalje smo razvrstali podatke da bismo analizirali da li se jedan pol oseća manje ili više lagodno da napismeno evidentira žalbe i ubaci ih u sandučić za žalbe. Podaci pokazuju da je veći procenat žena, iako nije značajan, odgovorio negativno. Kao što je prikazano u dve tabele koje slede u nastavku, 81% (907 od 1111) muškaraca naspram 77% (187 od 241) žena odgovorilo je pozitivno, dok je 18% (204 od 1111) muškaraca naspram 22% (54 od 241) žena odgovorilo negativno.



TABELA 42. Da li biste se osećali lagodno da napismeno evidentirate vaše žalbe na račun suda i da ih ubacite u sandučić za žalbe? (Samo muškarci)















	Da	Ne
 Uroševac	95.24%	4.76%
 Đakovica	36.89%	63.11%
 Gnjilane	93.64%	6.36%
 Mitrovica	78.32%	21.68%
 Peć	89.03%	10.97%
 Priština	80.47%	19.53%
 Prizren	91.60%	8.40%










TABELA 43. Da li biste se osećali lagodno da napismeno evidentirate vaše žalbe na račun suda i da ih ubacite u sandučić za žalbe? (Samo žene)

	Da	Ne
 Uroševac	90.62%	9.38%
 Đakovica	34.15%	65.85%
 Gnjilane	100.00%	0.00%
 Mitrovica	66.67%	33.33%
 Peć	100.00%	0.00%
 Priština	77.27%	22.73%
 Prizren	94.12%	5.88%








Dalje, ispitanici su upitani da li su razgovarali sa nekim za informativnim pultom. Najveći procenat ispitanika je pozitivno odgovorio počev od Gnjilane (97.26%), za kojim sledi Uroševac (93.04%), Prizren (89.7%), Peć (85.54%), Đakovica (76.39%), Priština (61.37%), Mitrovica (54.88%). S druge strane, oko 20% je odgovorilo negativno i među njima prednjači Osnovni sud u Mitrovici (45.12%), za kojim sledi Priština (38.61%) i Đakovica (23.61%).

■ TABELA 44. Da li ste razgovarali sa nekim za informativnim pultom?

	Da	Ne
 Uroševac	93.04%	6.96%
 Đakovica	76.39%	23.61%
 Gnjilane	97.26%	2.74%
 Mitrovica	54.88%	45.12%
 Peć	85.54%	14.46%
 Priština	61.37%	38.63%
 Prizren	89.70%	10.30%








Podaci pokazuju da nisu svi korisnici suda koji su razgovarali sa nekim za informativnim pultom smatrali da im je ta osoba bila od pomoći. Kao što je prikazano u tabeli koja sledi u nastavku, najveći deo ispitanika koji su smatrali da je bila veoma od pomoći dolaze iz Prizrena (92.57%) i Peći (90.14%). S druge strane, najveći procenat ispitanika koji smatraju da osoba za informativnim pultom nije uopšte bila od pomoći dolazi iz Mitrovice (43.9%).

■ TABELA 45. Koliko vam je osoba za informativnim pultom bila od pomoći?

		Veoma je bila od pomoći	Donekle je bila od pomoći	Nije toliko bila od pomoći	Nije uopšte bila od pomoći
	Uroševac	73.47%	25.85%	0.68%	0.00%
	Đakovica	70.00%	24.54%	3.64%	1.82%
	Gnjilane	85.21%	14.79%	0.00%	0.00%
	Mitrovica	53.05%	1.22%	1.83%	43.90%
	Peć	90.14%	4.23%	2.11%	3.52%
	Priština	60.16%	31.47%	8.37%	0.00%
	Prizren	92.57%	4.05%	2.70%	0.68%








Štaviše, ispitanici su mogli da biraju između četiri nivoa a) u potpunosti se slažem, b) slažem se, c) ne slažem se, i d) uopšte se ne slažem, oko toga da li su oznake i informacije bile dobre da omoguće razumevanje bezbednosnih postupaka za ulazak u zgradu, a osoblje obezbeđenja bilo od pomoći i ponašalo se sa dužnim poštovanjem. U prvom pitanju, nalazi ankete pokazuju da najveći procenat korisnika suda koji su odgovorili u potpunosti se slažem i slažem se dolazi iz Peći (79.52% odnosno 13.85%), za kojim sledi Uroševac (26.58% odnosno 70.89%). S druge strane, najveći procenat onih koji se uopšte ne slažu i ne slažu dolazi iz Mitrovice (15.24% odnosno 4.27%).

TABELA 46. Oznake i informacije su bile dobre da omoguće razumevanje bezbednosnih postupaka za ulazak u zgradu, a osoblje obezbeđenja bilo je od pomoći i ponašalo se sa dužnim poštovanjem

	Strongly agree	Agree	Disagree	Strongly disagree
 Uroševac	26.58%	70.89%	1.90%	0.63%
 Đakovica	61.81%	34.72%	3.47%	0.00%
 Gnjilane	54.11%	43.15%	2.74%	0.00%
 Mitrovica	5.49%	75.00%	15.24%	4.27%
 Peć	79.52%	13.85%	4.82%	1.81%
 Priština	35.21%	63.81%	0.73%	0.25%
 Prizren	29.09%	65.45%	4.85%	0.61%








Dalje, korisnici suda koji su se u potpunosti složili sa rečenicom – osoblje obezbeđenja bilo je od pomoći i ponašalo se sa dužnim poštovanjem – dele najveći procenat odgovora. S druge strane, oni koji se uopšte ne slažu i ne slažu beleže veoma mali procenat i beznačajni su u poređenju sa onima koji tvrde da je osoblje obezbeđenja bilo od pomoći i ponašalo se sa dužnim poštovanjem.

■ **TABELA 47. Osoblje obezbeđenja bilo je od pomoći i ponašalo se sa dužnim poštovanjem**








		U potpunosti se slažem	Slažem se	Ne slažem se	Uopšte se ne slažem
	Uroševac	16.46%	83.54%	0.00%	0.00%
	Đakovica	70.83%	25.70%	2.08%	1.39%
	Gnjilane	54.79%	45.21%	0.00%	0.00%
	Mitrovica	64.02%	35.37%	0.61%	0.00%
	Peć	83.73%	12.05%	2.41%	1.81%
	Priština	56.97%	42.79%	0.24%	0.00%
	Prizren	88.48%	11.52%	0.00%	0.00%

Kao što je prikazano u dve tabele koje slede u nastavku, podaci razvrstani po polu pokazuju da se velika većina i žena i muškaraca u potpunosti slaže i slaže da je osoblje obezbeđenja bilo od pomoći i ponašalo se sa dužnim poštovanjem.

■ TABELA 48. Osoblje obezbeđenja bilo je od pomoći i ponašalo se sa dužnim poštovanjem (Samo muškarci) 








		U potpunosti se slažem	Slažem se	Ne slažem se	Uopšte se ne slažem
	Uroševac	16.67%	83.33%	0.00%	0.00%
	Đakovica	71.85%	24.27%	2.91%	0.97%
	Gnjilane	53.64%	46.36%	0.00%	0.00%
	Mitrovica	64.34%	34.96%	0.70%	0.00%
	Peć	83.23%	12.90%	2.58%	1.29%
	Priština	56.56%	43.15%	0.29%	0.00%
	Prizren	88.55%	11.45%	0.00%	0.00%

■ TABELA 49. Osoblje obezbeđenja bilo je od pomoći i ponašalo se sa dužnim poštovanjem (Samo žene) 

		U potpunosti se slažem	Slažem se	Ne slažem se	Uopšte se ne slažem
	Uroševac	15.62%	84.38%	0.00%	0.00%
	Đakovica	68.29%	29.27%	0.00%	2.44%
	Gnjilane	58.33%	41.67%	0.00%	0.00%
	Mitrovica	61.90%	38.10%	0.00%	0.00%
	Peć	90.91%	0.00%	0.00%	9.09%
	Priština	59.09%	40.91%	0.00%	0.00%
	Prizren	88.24%	11.76%	0.00%	0.00%








Velika većina ispitanika je iznela da se *slaže* (53%) i u *potpunosti se slaže* (40%) da je zgrada bila čista i dobro održavana. S druge strane, procenat onih koji se uopšte ne slažu (1.11%) je beznačajan i uglavnom je rasprostranjen među korisnicima suda u Mitrovici i Peći.

■ TABELA 50. Zgrada je bila čista i dobro održavana

		U potpunosti se slažem	Slažem se	Ne slažem se	Uopšte se ne slažem
	Uroševac	13.93%	85.44%	0.63%	0.00%
	Đakovica	64.58%	34.03%	1.39%	0.00%
	Gnjilane	47.26%	50.69%	2.05%	0.00%
	Mitrovica	12.81%	70.12%	13.41%	3.66%
	Peć	79.52%	13.25%	4.22%	3.01%
	Priština	31.78%	55.50%	12.23%	0.49%
	Prizren	30.30%	64.85%	4.24%	0.61%








Štaviše, većina korisnika sudova u svih sedam osnovnih sudova se u potpunosti slaže (40%) i slaže (51%) da su znaci postavljeni oko zgrade i unutar sudnice bili vidljivi i lako razumljivi.

■ TABELA 51. Znaci postavljeni oko zgrade i unutar sudnice bili su vidljivi i lako razumljivi

		U potpunosti se slažem	Slažem se	Ne slažem se	Uopšte se ne slažem
	Uroševac	9.49%	80.38%	10.13%	0.00%
	Đakovica	68.06%	27.08%	3.47%	1.39%
	Gnjilane	49.31%	46.58%	4.11%	0.00%
	Mitrovica	18.29%	62.81%	13.41%	5.49%
	Peć	77.71%	10.24%	7.23%	4.82%
	Priština	38.14%	60.88%	0.73%	0.25%
	Prizren	24.24%	72.73%	2.42%	0.61%

Pored toga, 96% ispitanika, kao što je prikazano u tabeli koja sledi u nastavku, odgovorilo je pozitivno na pitanje da li su natpisi postavljeni oko zgrade i unutar sudnice bili ispisani na njihovom maternjem jeziku.








■ **TABELA 52.** Znaci postavljeni oko zgrade i unutar sudnice bili su ispisani na mom maternjem jeziku

	Da	Ne
 Uroševac	92.41%	7.59%
 Đakovica	95.83%	4.17%
 Gnjilane	95.21%	4.79%
 Mitrovica	99.39%	0.61%
 Peć	97.59%	2.41%
 Priština	99.76%	0.24%
 Prizren	94.55%	5.45%

Štaviše, ispitanicima je postavljeno pitanje višestrukog izbora i mogli su da odaberu između niza opcija, kako bi se saznalo da li su od početka njihovog predmeta a) morali da odsustvuju sa posla kako bi prisustvovali raspravi ili završili posao na sudu, b) došli su na sud i činilo im se da ništa nije urađeno kako bi njihov predmet napredovao, c) uticalo je na njihovu sposobnost da dobiju posao/licencu/uverenje, d) nisu mogli da se prijave za vizu, f) morali su da promene advokata/zastupnika, e) nisu imali advokata i morali su da zastupaju sebe. Važno je napomenuti da su ispitanici mogli da izaberu nijednu, nekoliko ili sve navedene opcije.








Nalazi ankete pokazuju da je većina korisnika suda a) morala da odsustvuje sa posla kako bi prisustvovali raspravi ili završili posao na sudu (49%), za kojim sledi opcija b) Došao sam na sud i čini mi se da ništa nije urađeno kako bi moj predmet napredovao (24%), i c) Nisam imao advokata i morao sam da zastupam sebe (16%).

■ **TABELA 53.** Od početka vašeg predmeta, da li se dogodilo nešto od sledećeg (pitanje višestrukog izbora)

		Morao sam odsustvovati sa posla kako bih prisustvovao pretresu ili obavio posao na sudu	Došao sam na sud i čini mi se da ništa nije urađeno kako bi moj predmet napredovao	Uticalo je na moju sposobnost da dobijem posao/licencu/uverenje	Nisam mogao da se prijavim za vizu	Morao sam da promenim advokata/zastupnika	Nisam imao advokata i morao sam da zastupam sebe
 Uroševac		57.52%	3.98%	2.66%	7.52%	11.95%	16.37%
 Đakovica		32.83%	18.41%	2.49%	10.45%	5.47%	30.35%
 Gnjilane		54.66%	28.67%	2.00%	4.00%	2.00%	8.67%
 Mitrovica		23.55%	25.21%	2.89%	2.07%	0.83%	45.45%
 Peć		76.99%	13.14%	2.82%	2.35%	3.29%	1.41%
 Priština		39.36%	57.26%	0.60%	0.40%	1.59%	0.79%
 Prizren		58.87%	21.77%	1.21%	3.23%	1.21%	13.71%

Pored toga, pitanje - Ako morate da se vratite na još jednu raspravu, da li vas je neko pitao koji bi vam datum najviše odgovarao? – postavljeno je ispitanicima i od 80% onih koji su morali da se vrate na sud, 37% je odgovorilo da su upitani koji datum bi im najviše odgovarao. S druge strane, najveći procenat čine oni koji su odgovorili negativno (62%).








■ **TABELA 54.** Ako morate da se vratite na još jednu raspravu, da li vas je neko pitao koji bi vam datum najviše odgovarao?

	Da	Ne	Ukupno
 Uroševac	29	40	69
 Đakovica	60	33	93
 Gnjilane	103	30	133
 Mitrovica	64	50	114
 Peć	4	120	124
 Priština	132	264	396
 Prizren	19	143	162








Pravično postupanje je još jedan važan element procesne pravde; shodno tome, korisnici suda su takođe upitani da li je prema njima postupano drugačije u poređenju sa drugim korisnicima suda, zašto smatraju da je prema njima postupano drukčije i mogli su da odaberu između sedam opcija 1) rasa/etnička pripadnost, 2) jezik kojim govorim, 3) pol, 4) ekonomski status, 5) izgled, 6) starosna dob, 7) nešto drugo.

Podaci ankete pokazuju da je najveći procenat ispitanika izabrao opciju nešto drugo (49%), za kojim sledi ekonomski status (25%) i jezik kojim govore (15,47). Važno je napomenuti da je pol kao razlog za drugačije postupanje izabran sa manje od 2%.

TABELA 55. Da li je prema vama postupano drukčije u poređenju sa drugim korisnicima suda, zašto smatrate da je prema vama postupano drukčije? (pitanje višestrukog izbora)

	Moja rasa/ etnička pripadnost	Jezik kojim govorim	Moj pol	Moj ekonomski status	Moj izgled (odeća, kosa itd).	Moja starosna dob	Nešto drugo
 Uroševac	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	7.69%	15.39%	76.92%
 Đakovica	7.69%	0.00%	3.85%	11.54%	26.92%	34.62%	15.38%
 Gnjilane	0.00%	0.00%	4.08%	14.29%	4.76%	4.08%	72.79%
 Mitrovica	3.21%	14.22%	2.75%	20.18%	10.55%	5.51%	43.58%
 Peć	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%
 Priština	0.62%	0.42%	3.11%	27.18%	15.35%	4.56%	48.76%
 Prizren	1.65%	0.83%	0.00%	4.13%	0.83%	0.83%	91.73%








Oni koji su odgovorili nešto drugo, su zamoljeni da identifikuju razlog za drugačije postupanje. Tabela koja sledi u nastavku pokazuje da je najčešći odgovor bio nedostatak porodičnih/prijateljskih/političkih veza sa nekim ko radi na sudu.

Broj komentara	Komentar
 5	Nemam porodičnih/prijateljskih/političkih veza sa osobljem suda
 1	Dao sam novac i zato je prema meni postupano drugačije.
 1	Ja sam osoba sa invaliditetom
 1	Nisam dao novac nikome na sudu.
 1	Prema meni je postupano drukčije zbog mog predmeta.
 1	Prema meni je postupano drukčije zato što sam nevin.
 1	Politička pripadnost

■ TABELA 56. Autorka je klasifikovala odgovore korisnika svih sedam osnovnih sudova

Štaviše, korisnici suda su upitani da li smatraju da su bili u prilici da postavе željena pitanja na dan posete sudu. Rezultati ankete pokazuju da je 52.59% odgovorilo pozitivno, 28% njih nije smatralo da su bili u prilici da postavе pitanja, a oko 19% nije smatralo da je trebalo da postavе pitanja. Iako je više od polovine smatralo da su bili u prilici da postavе pitanja, preostala 1/3 ispitanika koja je iznela da smatra da nisu bili u prilici da postavе pitanja predstavlja izazov za procesnu pravdu. Najveći procenat korisnika suda koji su odgovorili negativno beleži se u Peći (36.14%), zatim u Prizrenu (34.55%) i Prištini (26.89%).

TABELA 57. Sve u svemu, da li smatrate da ste danas bili u prilici da postavite željena pitanja?















	Da	Ne	Nije primenljivo
 Uroševac	22.15%	0.63%	77.22%
 Đakovica	52.78%	20.14%	27.08%
 Gnjilane	17.81%	6.16%	76.03%
 Mitrovica	90.24%	9.76%	0.00%
 Peć	62.65%	36.14%	1.21%
 Priština	65.53%	26.89%	7.58%
 Prizren	56.97%	34.55%	8.48%

Opšti rang sudova u kategoriji dodatnih pitanja









Svi osnovni sudovi su rangirani na nivou od jedan do sedam za *dodatna pitanja*, gde jedan znači da je komparativno bolji od drugih sudova, a sedam komparativno slabiji od ostalih. Rang za svaki sud izračunat je korišćenjem prosečnih bodova izvedenih iz broja pozitivnih ili negativnih odgovora ispitanika na prethodno navedena pitanja.

Additional assessed questions included:

1. Da li biste se osećali lagodno da napismeno evidentirate vaše žalbe na račun suda i da ih ubacite u sandučić za žalbe?
2. Da li ste razgovarali sa nekim za informativnim pultom?
3. Koliko vam je osoba za informativnim pultom bila od pomoći?
4. Oznake i informacije su bile dobre da omoguće razumevanje bezbednosnih postupaka za ulazak u zgradu, a osoblje obezbeđenja bilo je od pomoći i ponašalo se sa dužnim poštovanjem
5. Osoblje obezbeđenja bilo je od pomoći i ponašalo se sa dužnim poštovanjem
6. Zgrada je bila čista i dobro održavana
7. Znaci postavljeni oko zgrade i unutar sudnice bili su vidljivi i lako razumljivi
8. Znaci postavljeni oko zgrade i unutar sudnice bili su ispisani na mom maternjem jeziku
9. Od početka vašeg predmeta, da li se dogodilo nešto od sledećeg
10. Ako morate da se vratite na još jednu raspravu, da li vas je neko pitao koji bi vam datum najviše odgovarao?
11. Da li je prema vama postupano drugačije u poređenju sa drugim korisnicima suda, zašto smatrate da je prema vama postupano drukčije?

Rang	Osnovni sudovi
 Prvo mesto	 Đakovica
 Drugo mesto	 Peć
 Treće mesto	 Prizren
 Četvrto mesto	 Uroševac
 Peto mesto	 Gnjilane
 Šesto mesto	 Priština
 Sedmo mesto	 Mitrovica

Na kraju, ispitanici su upitani da li su imali nešto da dodaju vezano za njihovo iskustvo na sudu, bilo pozitivno ili negativno. Podaci iz ankete pokazuju da su odgovori brojni, ali da svi oni ukazuju na bolji učinak suda. Tabela koja sledi u nastavku prikazuje komentare grupisane u osam kategorija:

Broj komentara	Komentari
 26	Ne radi se dovoljno; niska efikasnost rada suda; rad treba poboljšati
 23	Izuzetno nezadovoljan, nezadovoljan i razočaran radom suda, odugovlačenjem predmeta i kašnjenjem sudija. Neodgovorni i neobrazovani ljudi rade na sudu.
 5	Ne mogu da komuniciram na svom maternjem jeziku (albanskom); Morao sam da razgovaram na engleskom sa sudskim osobljem jer ne govore albanski, morao sam da pričam na srpskom sa osobljem suda, jer nisu govorili albanski.
 4	Kasnim na put zbog nekih dokumenata koje sam morao da uzmem na sudu, pa se nadam da me nijedan put više neće ponovo naneti na sud; Kasnim sa putovanjem u Nemačku i podnošenjem zahteva za vizu; Ne mogu da se prijavim za posao bez dokumenata koje ovde moram da dobijem.
 1	Bolji objekat koji bi pružio više prostora za osobe sa invaliditetom.
 1	Nezaposlen sam pa je odlučeno da me zastupa advokat na sudu, ali advokat nije hteo, pa su ponovo promenili advokata jer je ovo izopačen sistem.
 1	Nadam se da će moj predmet biti rešen što je moguće pre jer mi je teško da uzmem slobodan dan.
 20	Srećan sam što je moj posao brzo završen; osoblje uključujući obezbeđenje je bilo od velike pomoći; sudije su bile od pomoći i pokazale su dužno poštovanje;

■ TABELA 58. Autorka je grupisala odgovore svih korisnika suda u osam kategorija.

Slični komentari koji se odnose na efikasnost sudova i druge aspekte (kao što je prikazano u prethodnoj tabeli) dati su za svih sedam osnovnih sudova, sa izuzetkom jezičkog problema koji je prisutan samo u Osnovnom sudu u Mitrovici (zgrada na jugu). Podaci za Mitrovicu pokazuju da je korisnicima suda teško da razgovaraju sa osobljem suda na svom maternjem jeziku (albanskom). Iako broj ispitanika koji su izjavili da nailaze na poteškoće da razgovaraju na svom maternjem jeziku (albanskom) sa osobljem suda nije veliki, ono i dalje predstavlja izazov koji treba uzeti u obzir, jer jezik ostaje ključni element u percepciji poverenja prema sudu.

Uporedba ranga duž svih osnovnih sudova (2018-2021)

Svi osnovni sudovi su rangirani na nivou od jedan do sedam za a) pristup informacijama i transparentnosti, b) pravičnosti i efikasnosti, c) rasprostranjenosti korupcije, gde jedan znači da je komparativno bolji od drugih sudova, a sedam komparativno slabiji od ostalih. Rezultati za svaki sud su izračunati korišćenjem prosečnih bodova izvedenih iz broja pozitivnih ili negativnih odgovora ispitanika na prethodno navedena pitanja.

Pristup informacijama i transparentnost su procenjeni korišćenjem sledećih pitanja:

1. Po vašem iskustvu, koliko je lako na sudu dobiti informacije o svom predmetu?
2. Koliko su vam koristile informacije koje vam je dao sud?
3. Kakvo je vaše iskustvo u nalaženju sudnice ili kabineta koji ste trebali?
4. Da li su u zgradi suda dostupni sandučići za žalbe?
5. Da li u sudnici postoji informativni pult?
6. Da li ste koristili internet stranicu suda da potražite informacije?
7. Za kakvim informacijama obično tragate na internet stranici suda?
8. Da li sadržaj internet stranice suda trebate preveden na vaš maternji jezik?
9. Da li ste zadovoljni kvalitetom prevoda sadržaja internet stranice?

Efikasnost i pravičnost su procenjeni korišćenjem sledećih pitanja:

1. Da li ste danas bili u stanju da završite poslove na sudu u razumnom roku?
2. Koliko već traje rešavanje vašeg predmeta?
3. Da li ste zadovoljni vremenom razmatranja vašeg predmeta?
4. Da li je prema vama sudsko osoblje postupalo ljubazno i sa poštovanjem?
5. Da li smatrate da je sudija postupao pravično prema vama?
6. Da li ste bili u prilici da se izrazite na svom maternjem jeziku?
7. Da li vam je sud obezbedio prevod tokom rasprava?
8. Da li ste zadovoljni kvalitetom prevoda tokom rasprava?
9. Da li ste dobili sudska dokumenta na svom maternjem jeziku?
10. Da li se osećate (fizički) bezbednim u prostorijama suda?
11. Da li znate da možete podneti tužbu za disciplinske prekršaje sudije?

Rasprostranjenost korupcije je procenjena korišćenjem sledećih pitanja:

1. Da li vam je sudija ili zaposleni suda ili posrednik koji deluje u ime istih, ikada tražio mito?
2. Ako da, iz kog razloga?
3. Da li ste ikada dali mito sudiji ili zaposlenom suda?
4. Ako da, iz kog razloga?

Dodatna pitanja su procenjena korišćenjem sledećih pitanja:

1. Da li biste se osećali lagodno da napismeno evidentirate vaše žalbe na račun suda i da ih ubacite u sandučić za žalbe?
2. Da li ste razgovarali sa nekim za informativnim pultom?
3. Koliko vam je osoba za informativnim pultom bila od pomoći?
4. Oznake i informacije su bile dobre da omoguće razumevanje bezbednosnih postupaka za ulazak u zgradu, a osoblje obezbeđenja bilo je od pomoći i ponašalo se sa dužnim poštovanjem
5. Osoblje obezbeđenja bilo je od pomoći i ponašalo se sa dužnim poštovanjem
6. Zgrada je bila čista i dobro održavana
7. Znaci postavljeni oko zgrade i unutar sudnice bili su vidljivi i lako razumljivi
8. Znaci postavljeni oko zgrade i unutar sudnice bili su ispisani na mom maternjem jeziku
9. Od početka vašeg predmeta, da li se dogodilo nešto od sledećeg

10. Ako morate da se vratite na još jednu raspravu, da li vas je neko pitao koji bi vam datum najviše odgovarao?
11. Da li je prema vama postupano drugačije u poređenju sa drugim korisnicima suda, zašto smatrate da je prema vama postupano drukčije?

NAPOMENA:








Bilo je nekih pitanja za koja je trebalo obrnuti redosled odgovora, jer, kako su prvobitno formulisana, viši rezultati su ukazivali na niži učinak u rangiranim oblastima. Ovo su bila pitanja 23, 47 i 48.

Bilo je par pitanja za koja je neke odgovore trebalo potpuno izbrisati, u slučajevima kada ti odgovori nisu doprineli rasprostranjenosti ili nedostatku neke od rangiranih oblasti. Ovo su bila pitanja 15 i 16.








Bilo je nekih pitanja u kojima su učesnici mogli da navedu više odgovora odjednom. U tim slučajevima, pozitivan rezultat u rangiranim oblastima bio je veći kada su učesnici izabrali više odgovora i niži kada su učesnici izabrali samo nekoliko odgovora. Ovo su bila pitanja 18, 36, 39 i 55. U slučaju pitanja 53, manja učestalost računata je pozitivno kada je reč o rangu, dok se veća učestalost računala negativno.

Za oblast „Rasprostranjenost korupcije“ prva mesta zauzimaju regionalni sudovi sa najmanjim brojem prijavljenih slučajeva korupcije, dok su na nižem mestu sudovi u kojima je više učesnika prijavilo pojavu korupcije.








■ Komparativni rang svih sudova u vezi sa pristupom informacijama i transparentnošću za period od 2018-2021.

Rang svih sudova u vezi sa pristupom informacijama i transparentnosti	2018	↑↓	2020	↑↓	2021
 Uroševac	1	—	1	↓	7
 Đakovica	4	↑	2	↓	5
 Gnjilane	2	↓	3	↑	2
 Mitrovica	6	↑	5	↑	1
 Peć	3	↓	4	↓	6
 Priština	7	↑	6	↑	3
 Prizren	5	↓	7	↑	4

■ Komparativni rang svih sudova u vezi sa efikasnošću i pravičnošću za period od 2018-2021.

Rang svih sudova u vezi sa efikasnošću i pravičnošću	2018	↑↓	2020	↑↓	2021
 Uroševac	1	↓	3	↑	2
 Đakovica	6	↑	5	↑	4
 Gnjilane	3	↓	4	↑	3
 Mitrovica	7	↑	2	↑	1
 Peć	2	↑	1	↓	5
 Priština	5	↓	7	—	7
 Prizren	4	↓	6	—	6

■ Komparativni rang svih sudova u vezi sa rasprostranjenošću korupcije za period od 2018-2021.

Rang svih sudova u vezi sa rasprostranjenošću korupcije	2018	↑↓	2020	↑↓	2021
 Uroševac	2	↑	1	↓	2
 Đakovica ¹⁰	1	—	1	↓	3
 Gnjilane	4	↓	5	↑	4
 Mitrovica	5	↑	4	↓	5
 Peć	1	↓	2	↑	1
 Priština	3	—	3	↓	7
 Prizren	6	—	6	—	6

10 U izveštaju pod nazivom „Ocene građana o uslugama osnovnih sudova“ za 2018. godinu, dva osnovna suda su rangirana na prvom mestu u kategoriji rasprostranjenosti korupcije, pa je rangiranje nastavljeno od trećeg mesta i samim tim nema drugog mesta. Poređenja radi, brojevi u tabeli za 2018. su se promenili kako bi odrazili logiku iza randa u 2020. godini. Ipak, ovo ne menja rang osnovnih sudova u 2018.












**REZULTATI
ANKETE ZA
POTREBE
POSMATRANJA
ISKUSTAVA
KORISNIKA
SUDNICA**

Rezultati ankete za potrebe posmatranja iskustava korisnika sudnica

Anketa za potrebe posmatranja iskustava korisnika suda u sudnici sastoji se od 18 pitanja za posmatranje i sedam prapatnih tekstualnih odgovora, kako bi se pružile dodatne informacije po potrebi. U delu koji sledi u nastavku svako pitanje za potrebe posmatranja se tumači istim redosledom kao što je navedeno u anketi.








Prva posmatranja dimenzija bila je da li je obezbeđen prevod tokom sudskih ročišta. Rezultati posmatranja u sudnici pokazuju da je u 97.49% praćenih sudskih ročišta obezbeđen prevod tokom istog, u onim slučajevima u kojima je bio potreban. U samo 2.57% praćenih sudskih ročišta nedostajao je prevod iako je ova usluga bila potrebna. Sud koji prednjači je Osnovni sud u Peći sa 1.59%, za kojim sledi Osnovni sud u Mitrovici sa 0.98% ročišta u kojima nije obezbeđen prevod, dok je Osnovni sud u Mitrovici imao najveći procenat ročišta na kojima je trebao prevod i samim tim je obezbeđen.

■ TABELA 59. Da li je prevod obezbeđen tokom ročišta

	Da	Ne	N/D
 Uroševac	0.97%	0.00%	99.03%
 Đakovica	0.00%	0.00%	100.00%
 Gnjilane	7.94%	0.00%	92.06%
 Mitrovica	69.61%	0.98%	29.41%
 Peć	6.35%	1.59%	92.06%
 Priština	6.17%	0.00%	93.83%
 Prizren	6.45%	0.00%	93.55%

Dalje, kao što je prikazano u tabeli koja sledi u nastavku, broj ročišta na kojima je bio potreban prevod su bile za albanski (74 slučaja), zatim za srpski (72 slučaja), bosanski (6 slučaja) i turski jezik (1 slučaj). Osnovni sud u Mitrovici prednjači po broju ročišta na kojima je bio potreban prevod (127), za kojim sledi Gnjilane (10 slučaja) i Prizren (7 slučaja).








■ TABELA 60. Prevod obezbeđen¹¹

	Albanian	Serbian	Bosnian	Turkish	Rom	Gorane	Other	Ukupno
 Uroševac	0	1	0	0	0	0	0	1
 Đakovica	0	0	0	0	0	0	0	0
 Gnjilane	5	5	0	0	0	0	0	10
 Mitrovica	63	63	1	0	0	0	0	127
 Peć	1	0	2	0	0	0	1	4
 Priština	2	3	0	1	0	0	0	6
 Prizren	3	0	3	0	0	0	1	7

11 NAPOMENA: Podaci su prikazani u brojkama zbog malog broja ispitanika koji su izneli da su trebali prevod.








Podaci pokazuju da potvrda od strane sudskog osoblja nije veći izazov, budući da je sudsko osoblje pozdravljalo ljude koji su ulazili u sudnicu u 93% slučajeva, dok samo mali procenat (7%) nije. Dva suda su dobila 100% uključujući Peć i Uroševac, što znači da nije bilo nijednog slučaja da sudsko osoblje nije pozdravilo ljude koji su ušli u sudnicu.

■ TABELA 61. Sudsko osoblje je pozdravilo ljude koji su ušli u sudnicu

	Da	Ne
 Uroševac	100.00%	0.00%
 Đakovica	98.68%	1.32%
 Gnjilane	96.83%	3.17%
 Mitrovica	80.39%	19.61%
 Peć	100.00%	0.00%
 Priština	83.95%	16.05%
 Prizren	95.16%	4.84%








Ne postoji pisano pravilo ili praksa koja zahteva od sudija da vidljivo postave natpise sa svojim imenima na stolu tokom ročišta u sudnicama, ali je neophodno da se svaki sudija predstavi pre svakog ročišta. Međutim, posmatrali smo da proverimo da li to rade na dobrovoljnoj osnovi. Rezultati posmatranja pokazuju da u 69.39% od 100% praćenih sudskih ročišta, natpis sa imenom sudije nije bio vidljivo postavljen na stolu. S druge strane, na oko 30% posmatranih sudskih ročišta, natpis sa imenom sudije je bio vidljivo postavljen na stolu, a to uglavnom uključuje slučajeve gde su se ročišta održavala u sudskim kabinetima.

■ **TABELA 62. Natpis sa imenom sudije je vidljivo postavljen na sudijinom stolu**

	Da	Ne
 Uroševac	4.85%	95.15%
 Đakovica	98.68%	1.32%
 Gnjilane	0.00%	100.00%
 Mitrovica	7.84%	92.16%
 Peć	96.83%	3.17%
 Priština	1.23%	98.77%
 Prizren	4.84%	95.16%








Sudska ročišta su praćena i kako bi se utvrdilo da li su poćnjala na vreme. Rezultati posmatranja pokazuju da su u 65.54% predmeta rasprave poćele na vreme, a u 34.46% predmeta nisu. Osnovni sud u Prištini beleži najveći procenat posmatranih predmeta (61.73%) u kojima rasprave nisu poćinjale na vreme, za kojim sledi Gnjilane (52.38%) i Mitrovica (42.16%), dok Prizren ima najmanji procenat takvih sudskih predmeta (19.35%).

■ TABELA 63. Rasprava poćela na vreme

	Da	Ne
 Uroševac	59.22%	40.78%
 Đakovica	89.47%	10.53%
 Gnjilane	47.62%	52.38%
 Mitrovica	57.84%	42.16%
 Peć	85.71%	14.29%
 Priština	38.27%	61.73%
 Prizren	80.65%	19.35%








U slučaju zakašnjenja, kao što je prikazano u tabeli u nastavku, sudija se izvinio na početku rasprave u 74% posmatranih predmeta. U tri osnovna suda (Peć, Đakovica i Uroševac) nije primećen nijedan slučaj da se sudija nije izvinio na početku ročišta zbog kašnjenja. Sa druge strane, rezultati posmatranja oslikavaju drugačiju situaciju u slučaju Mitrovice, Prištine, Prizrena i Gnjilane. U Mitrovici, u većini posmatranih sudskih predmeta (65.12%), sudija se nije izvinio ni za kakvo kašnjenje, a za njim slede Priština (52%), Prizren (33.33%) i Gnjilane (33.3%).

TABELA 64. U slučaju zakašnjenja, sudija se izvinio zbog kašnjenja u započinjanju rasprave

	Da	Ne
 Uroševac	100.00%	0.00%
 Đakovica	100.00%	0.00%
 Gnjilane	69.70%	30.30%
 Mitrovica	34.88%	65.12%
 Peć	100.00%	0.00%
 Priština	48.00%	52.00%
 Prizren	66.67%	33.33%

Štaviše, rezultati posmatranja pokazuju da se sudija predstavljao po imenu u oko 80% slučajeva, a nije u oko 20% posmatranih slučajeva. Đakovica prednjači u ovom pogledu pošto se u 100% praćenih ročišta sudija/sutkinja predstavio/la, zatim Uroševac (99.03%), Gnjilane (77.78%), Prizren (77.42%), Mitrovica (76.47%), Peć (73.02%) i Priština (60.49%). S druge strane, Priština beleži najveći procenat uočenih negativnih odgovora (39.51%).

■ TABELA 65. Sudija/sutkinja se predstavio/la po imenu

	Da	Ne
 Uroševac	99.03%	0.97%
 Đakovica	100.00%	0.00%
 Gnjilane	77.78%	22.22%
 Mitrovica	76.47%	23.53%
 Peć	73.02%	26.98%
 Priština	60.49%	39.51%
 Prizren	77.42%	22.58%








Ovo pitanje je praćeno pitanjem otvorenog tipa koje je zahtevalo od anketera D+ da dalje objasne šta se dogodilo kada se sudija nije predstavio/la. Kao što je prikazano u tabeli koja sledi u nastavku, najčešće objašnjenje je bilo da je ročište počelo odmah, bez da se sudija predstavio po imenu.

Broj razloga	Razlozi
53	Ročište je počelo direktno.
16	Ovo nije bilo prvo ročište.
10	Sudija je bio isti, pa je ročište počelo iznošenjem te činjenice.

■ **TABELA 66. Komentari svih osnovnih sudova u vezi sa početkom ročišta**








Štaviše, kao što je prikazano u tabeli koja sledi u nastavku, objašnjenje sudskog bontona i pravila na početku sudske rasprave ne predstavlja izazov za procesnu pravdu ni u jednom od osnovnih sudova, pošto je u 96.9% slučajeva ovaj aspekt jasno objašnjen od strane sudije ili drugog sudskog osoblja na početku sudske rasprave.

■ **TABELA 67. Sudija ili drugo sudsko osoblje jasno je objasnilo sudski bonton i pravila na početku sudskog ročišta**

	Da	Ne
 Uroševac	100.00%	0.00%
 Đakovica	100.00%	0.00%
 Gnjilane	100.00%	0.00%
 Mitrovica	100.00%	0.00%
 Peć	98.41%	1.59%
 Priština	86.42%	13.58%
 Prizren	93.55%	6.45%

Rezultati posmatranja potvrđuju da je u 95% predmeta, sudija dao pregled procesa koji će se odvijati tokom rasprave, kako konkretno u vezi sa aktuelnom raspravom tako i u sklopu celokupnog odlučivanja o predmetu.

■ **TABELA 68.** Sudija je dao pregled procesa koji će se odvijati tokom rasprave, kako konkretno u vezi sa aktuelnom raspravom tako i u sklopu celokupnog odlučivanja o predmetu

	Da	Ne
 Uroševac	87.38%	12.62%
 Đakovica	98.68%	1.32%
 Gnjilane	98.41%	1.59%
 Mitrovica	100.00%	0.00%
 Peć	100.00%	0.00%
 Priština	91.36%	8.64%
 Prizren	90.32%	9.68%








U 5% slučajeva u kojima nisu dali takav pregled, anketeri D+ su dalje posmatrali ročište kako bi dali informacije o tome kako je ročište proteklo, a tabela u nastavku pokazuje da ne postoji jasan trend zašto se to dešava.

Broj razloga	Razlozi
7	Stranka je odbila objašnjenje, pošto je izjavila da zna razlog zašto je tu
1	Pristupilo se izjavi advokata
1	Pristupilo se iskazu svedoka
1	Čitanje presude
1	Pristupilo se ispitivanju stranaka
1	Pristupilo se iznošenju optužbi na račun okrivljenog

■ TABELA 69. Komentari svih anketera D+ iz svih osnovnih sudova








Rezultati posmatranja pokazuju da je u 95.6% slučajeva sudija uspostavio kontakt očima sa strankama tokom rasprave, a samo u 5% slučajeva nije. Ovo poslednje je značajno malo i spada u marginu greške.

■ TABELA 70. Sudija je uspostavio kontakt očima sa strankama tokom pretresa

	Da	Ne
 Uroševac	97.09%	2.91%
 Đakovica	100.00%	0.00%
 Gnjilane	100.00%	0.00%
 Mitrovica	84.31%	15.69%
 Peć	98.41%	1.59%
 Priština	92.59%	7.41%
 Prizren	96.77%	3.23%








Štaviše, posmatrano je da li su sudije govorile jasno i smireno. Rezultati posmatranja pokazuju da profesionalan i smiren način govora nije problem ni u jednom od sedam osnovnih sudova. Kao što je prikazano u tabeli u nastavku, u 99.2% slučajeva sudija je pokazao profesionalno držanje, govoreći jasno i smireno. Samo u slučaju Mitrovice i Prizrena bilo je ukupno tri ročišta na kojima je primećeno da sudija nije govorio jasno.

■ **TABELA 71. Sudija je pokazao profesionalno držanje, govoreći jasno i smireno**

	Da	Ne
 Uroševac	100.00%	0.00%
 Đakovica	100.00%	0.00%
 Gnjilane	100.00%	0.00%
 Mitrovica	98.04%	1.96%
 Peć	100.00%	0.00%
 Priština	100.00%	0.00%
 Prizren	96.77%	3.23%








Još jedan važan aspekt koji je praćen jeste da li se sudija obraćao strankama po imenu. Kao što je prikazano u tabeli u nastavku, u 85.6% slučajeva sudija se strankama obratio po imenu, a u oko 14% nije. Osnovni sud u Uroševcu je izuzetak u ovom slučaju pošto se na 79.61% posmatranih ročišta, sudija nije obratio strankama po imenu, što je dovelo do značajnog problema za ovaj sud. U slučajevima kada se sudija nije obratio strankama po imenu, obraćao im se u svojstvu stranke, okrivljenog i optuženog (97 posmatranih slučajeva) i kao gospodinu/ gospođi (2 posmatrana slučaja).

■ TABELA 72. Sudija se obratio strankama po imenu

	Da	Ne
 Uroševac	20.39%	79.61%
 Đakovica	100.00%	0.00%
 Gnjilane	100.00%	0.00%
 Mitrovica	95.10%	4.90%
 Peć	98.41%	1.59%
 Priština	93.83%	6.17%
 Prizren	91.94%	8.06%








Podaci pokazuju da se u 98.8% praćenih ročišta sudija pobrinuo da su stranke razumele svoja prava, a u manje od 2% se to nije desilo, što ga čini beznačajnim, jer spada u marginu greške.

■ TABELA 73. Sudija se pobrinuo da su stranke razumele svoja prava

	Da	Ne
 Uroševac	100.00%	0.00%
 Đakovica	100.00%	0.00%
 Gnjilane	100.00%	0.00%
 Mitrovica	99.02%	0.98%
 Peć	100.00%	0.00%
 Priština	97.53%	2.47%
 Prizren	95.16%	4.84%








Pored toga, sve govornike-sudije, advokate i stranke bilo je lako čuti u 94% posmatranih ročišta. Vodeći osnovni sud je onaj u Đakovici (100%) i Prizrenu (100%), za kojima slede Peć (98.41%), Priština (97.53%), Gnjilane (96.83%), i Mitrovica (92.16%). S druge strane, najveći procenat svih govornika koje nije bilo lako čuti je zabeležen u Uroševcu (23.3%).

■ TABELA 74. Sve govornike - sudije, advokate i stranke bilo je lako čuti

	Da	Ne
 Uroševac	76.70%	23.30%
 Đakovica	100.00%	0.00%
 Gnjilane	96.83%	3.17%
 Mitrovica	92.16%	7.84%
 Peć	98.41%	1.59%
 Priština	97.53%	2.47%
 Prizren	100.00%	0.00%








Štaviše, u 99 % posmatranih sudskih ročišta, sudija je jasno opisao šta stranke moraju učiniti da ispune očekivanja suda, privremene naredbe i/ili presude. Ovaj aspekt je dobio jedan od dva najveća procenta pozitivnih zapažanja među svim pitanjima za potrebe posmatranja.

■ TABELA 75. Šta stranke moraju učiniti da ispune očekivanja suda, privremene naredbe i/ili presude

	Da	Ne
 Uroševac	100.00%	0.00%
 Đakovica	100.00%	0.00%
 Gnjilane	100.00%	0.00%
 Mitrovica	100.00%	0.00%
 Peć	100.00%	0.00%
 Priština	98.77%	1.23%
 Prizren	95.16%	4.84%

Takođe smo sagledali da li je strankama bilo dozvoljeno da postave pitanja ili daju komentare i rezultati praćenja pokazuju da je u 97.3% ročišta strankama bilo dozvoljeno da postavljaju pitanja ili daju komentar, a u oko 18% slučajeva im nije bilo dozvoljeno. Postoje tri osnovna suda, uključujući Peč, Đakovicu i Gnjilane, koji su postigli 100%, što znači da nije primećen nijedan slučaj kada strankama nije bilo dozvoljeno da postave pitanja ili daju komentare.








■ **TABELA 76. Strankama je bilo dozvoljeno da postave pitanja ili daju komentare**

	Da	Ne
 Uroševac	91.26%	8.74%
 Đakovica	100.00%	0.00%
 Gnjilane	100.00%	0.00%
 Mitrovica	99.02%	0.98%
 Peč	100.00%	0.00%
 Priština	92.59%	7.41%
 Prizren	98.39%	1.61%

Štaviše, u 91.28% praćenih ročišta, sudija je zatražio od stranaka da ponovo navedu da li shvataju svoju ulogu, potrebne radnje / naredne korake, uključujući naknade koje moraju platiti, podneta dokumenta itd. S druge strane, najveći deo posmatranih ročišta gde sudija nije tražio od stranaka da ponovo navedu da li shvataju svoju ulogu je u Uroševcu (55.34%), zatim u Prizrenu (3.23%) i Prištini (2.47%), dok u svim ostalim osnovnim sudovima takve situacije nisu primećene.








Uočeni razlozi za slučajeve kada sudija nije tražio od stranaka da ponovo navedu da li shvataju svoju ulogu uključuju a) ovo nije kraj predmeta, b) predmet se nastavlja, i c) ovo je početak predmeta (ukupno 57 posmatranih slučajeva).

TABELA 77. Sudija je zatražio od stranaka da ponovo navedu da li shvataju svoju ulogu, potrebne radnje / naredne korake, uključujući naknade koje moraju platiti, podneta dokumenta itd.

	Da	Ne
 Uroševac	44.66%	55.34%
 Đakovica	100.00%	0.00%
 Gnjilane	100.00%	0.00%
 Mitrovica	100.00%	0.00%
 Peč	100.00%	0.00%
 Priština	97.53%	2.47%
 Prizren	96.77%	3.23%








Štaviše, podaci ukazuju da je u 99% posmatranih sudskih ročišta, sudija pravne izraze ili skraćenice objasnio jezikom običnog građanina.

■ TABELA 78. Sudija je pravne izraze ili skraćenice objasnio jezikom običnog građanina

	Da	Ne
 Uroševac	100.00%	0.00%
 Đakovica	100.00%	0.00%
 Gnjilane	100.00%	0.00%
 Mitrovica	98.04%	1.96%
 Peć	100.00%	0.00%
 Priština	96.30%	3.70%
 Prizren	100.00%	0.00%








Rezultati posmatranja pokazuju da su u 76% posmatranih ročišta stranke konsultovane u vezi sa datumom zakazivanja narednog sudskog ročišta, dok u 24% slučajeva nisu konsultovane. Vodeći osnovni sud kada je reč o negativnim zapažanjima je onaj u Mitrovici (53.92%), za kojim sledi Prizren (48.39%) i Uroševac (47.57%).

■ **TABELA 79. Stranke su konsultovane u vezi sa datumom zakazivanja narednog sudskog ročišta**

	Da	Ne
 Uroševac	52.43%	47.57%
 Đakovica	100.00%	0.00%
 Gnjilane	100.00%	0.00%
 Mitrovica	46.08%	53.92%
 Peć	98.41%	1.59%
 Priština	83.95%	16.05%
 Prizren	51.61%	48.39%

Kao što je prikazano u tabeli koja sledi u nastavku, u većini posmatranih predmeta nije bilo potrebe za prevodom (85% od 100%). Ipak, kada je sud bio svestan potrebe za prevodom pre održavanja ročišta, blagovremeno ga je obezbedio u 97% posmatranih predmeta (93 od 95 zahtevanih predmeta).















■ **TABELA 80. Sud je bio svestan potrebe za prevodom pre održavanja rasprave i blagovremeno ga je obezbedio**

		Da	Ne	N/D
	Uroševac	0.97%	0.00%	99.03%
	Đakovica	1.32%	0.00%	98.68%
	Gnjilane	7.94%	1.59%	90.47%
	Mitrovica	69.61%	0.00%	30.39%
	Peć	9.52%	1.59%	88.89%
	Priština	6.17%	0.00%	93.83%
	Prizren	6.45%	0.00%	93.55%

Uporedba ranga svih sudova shodno rezultatima pitanja za potrebe posmatranja

Svi osnovni sudovi su rangirani na nivou od jedan do sedam gde jedan znači da je komparativno bolji od drugih sudova, a sedam komparativno slabiji od ostalih. Rezultati za svaki sud su izračunati korišćenjem prosečnih bodova izvedenih iz broja pozitivnih ili negativnih odgovora ispitanika na prethodno navedenih 18 pitanja uključujući:

- 1) Sudsko osoblje je pozdravilo ljude koji su ušli u sudnicu;
- 2) Natpis sa imenom sudije je vidljivo postavljen na sudijinom stolu;
- 3) Rasprava (e) je počela na vreme;
- 4) Sudija/sutkinja se predstavio/la po imenu;
- 5) U slučaju zakašnjenja, sudija se izvinio zbog kašnjenja u započinjanju rasprave;
- 6) Sudija ili drugo sudsko osoblje jasno je objasnilo sudski bonton i pravila na početku sudske rasprave;
- 7) Sudija je dao pregled procesa koji će se odvijati tokom rasprave, kako konkretno u vezi sa aktuelnom raspravom tako i u sklopu celokupnog odlučivanja o predmetu;
- 8) Sudija je uspostavio kontakt očima sa strankama tokom rasprave;
- 9) Sudija je pokazao profesionalno držanje, govoreći jasno i smireno;
- 10) Sudija se obratio strankama po imenu;
- 11) Sudija se pobrinuo da su stranke razumele svoja prava;
- 12) Sve govornike - sudije, advokate i stranke bilo je lako čuti;
- 13) Sudija je jasno opisao šta stranke moraju učiniti da ispune očekivanja suda, privremene naredbe i/ili presude;
- 14) Strankama je bilo dozvoljeno da postavljaju pitanja ili daju komentare;
- 15) Sudija je zatražio od stranaka da ponovo navedu da li shvataju svoju ulogu, potrebne radnje / naredne korake, uključujući naknade koje moraju platiti, podneta dokumenta itd;
- 16) Sudija je pravne izraze ili skraćenice objasnio jezikom običnog građanina;
- 17) Stranke su konsultovane u vezi sa datumom zakazivanja narednog sudske ročišta;
- 18) Sud je bio svestan potrebe za prevodom pre održavanja rasprave i blagovremeno ga je obezbedio.

Rang osnovnih sudova shodno rezultatima pitanja za potrebe posmatranja	Osnovni sudovi
 Prvo mesto	 Đakovica
 Drugo mesto	 Peć
 Treće mesto	 Gnjilane
 Četvrto mesto	 Mitrovica
 Peto mesto	 Prizren
 Šesto mesto	 Priština
 Sedmo mesto	 Uroševac

Preporuke o politici

Na osnovu nalaza proizašlih iz ove dve ankete i sa ciljem da poboljša primenu procesne pravde u sedam osnovnih sudova na Kosovu, D+ je sastavio sledeću listu preporuka o politici:

-
- Osnovni sudovi bi trebalo da promovišu upotrebu internet stranice suda, putem različitih kanala, uključujući društvene medije, šifre i/ili brošure. Ove poslednje bi trebalo da se dele na ulazu u prostorije suda ili na informativnom pultu, dok se šifre mogu staviti na ulaz i/ili u zgradu i omogućiti korisnicima suda da ih skeniraju putem mobilnih uređaja i direktno omoguće povezivanje građana na internet stranicu suda.
-
- Osnovni sudovi treba na sistematskoj osnovi da obaveštavaju građane o postojanju sandučića za žalbe i njihovoj mogućnosti da napišu žalbe, uz uveravanje da će njihove žalbe biti uzete u razmatranje. Oznake bi trebalo postaviti na ulazu i u hodnicima prostorija suda.
-
- Osnovni sudovi treba da obeleže i/ili bolje pozicioniraju informativni pult u prostorijama suda, posebno u slučaju Osnovnog suda u Gnjilanu pošto je 60.97% korisnika suda iznelo da ne zna za njegovo postojanje.
-
- Svo sudsko osoblje treba na sistematskoj osnovi obučavati da se ponaša ljubazno i da poštuje svakog korisnika suda.
-
- Sve sudije treba sistematski obučavati o pravičnom postupanju prema svakom korisniku suda.
-
- Mogućnost govora na maternjem jeziku korisnika suda treba da bude prioritet u Osnovnom sudu u Mitrovici i Đakovici.
-
- Svi korisnici suda treba da budu informisani o mogućnosti podnošenja tužbe za disciplinske prekršaje sudije na informativnom pultu u sudu i raznim brošurama koje se mogu deliti na ulazu u sud i u prostorije suda. Pored toga, internet stranica svakog osnovnog suda treba da sadrži informacije o ovoj mogućnosti.
-
- Postavljanje imena sudija trebalo bi da bude uređeno internim propisom koji obavezuje sve sudije da natpise sa svojim imenima stave vidljivo na svojim stolovima.
-
- Sve sudije treba da budu obučene o tome koliko je važno da dođu na ročišta na vreme.
-

PRILOG I

1. REGION

- Priština
- Mitrovica
- Peć
- Đakovica
- Gnjilane
- Uroševac
- Prizren

2. Pol ispitanika

- Muški
- Ženski

3. Starosna dob ispitanika

- 15-17
- 18-24
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55-64
- Preko 65+ godina

4. Nacionalna pripadnost ispitanika

- albanska
- srpska
- turska
- bošnjačka
- romska
- aškalijaska
- egipatska
- goranska
- Drugo

5. Ako ste označili opciju drugo, molimo vas precizirajte

6. Zašto ste danas došli na sud?

- Stranka u postupku – fizičko lice
- Advokat ili ovlašćeni zastupnik
- SAMO za administrativne usluge: dokumenta, informacije, isplate, izjava itd.
- Svedok
- Novinar
- Posmatrač/podrška rođaku ili prijatelju
- Sudija, stručni saradnik
- Tužilac, stručni saradnik
- Administrativno osoblje
- Radim na sudu, ali nisam tu službeno
- Drugo

7. Ako ste označili opciju drugo, molimo vas precizirajte

8. U kom ste svojstvu danas na sudu?

- Tužilac
- Okrivljeni
- Žrtva
- Tuženi

9. Kakva vrsta predmeta vas dovodi u sud??

- Krivični
- Građanski
- Privredni
- Upravni
- Prekršajni
- Maloletnički

10. Po vašem iskustvu, koliko je lako na sudu dobiti informacije o svom predmetu?

- Veoma teško
- Donekle teško
- Poprilično lako
- Veoma lako

11. Koliko su vam koristile informacije koje vam je dao sud?

- Potpuno beskorisne
- Poprilično beskorisne
- Donekle korisne
- Veoma korisne

12. Da li vam je bilo lako da nađete sudnicu ili kabinet koji ste trebali?

- Veoma teško
- Donekle teško
- Poprilično lako
- Veoma lako

13. Šta bi vam u tom smislu bilo od pomoći?

14. Da li sud ima sandučić za žalbe?

- Da
- Ne
- Ne znam

15. Da li sud ima informativni pult?

- Da
- Ne
- Ne znam

16. Da li koristite internet stranicu suda da potražite informacije?

- Da
- Ne

17. Za kakvim informacijama obično tragate na internet stranici suda?

- Raspored rasprava
- Kontakt podaci
- Vesti
- Objavljene odluke
- Informacije o sudijama
- Drugo

18. Ako ste označili opciju drugo, molimo vas precizirajte

19. Da li je sadržaj internet stranice suda dostupan na vašem maternjem jeziku?

- Da
- Ne

20. Da li ste zadovoljni kvalitetom prevoda sadržaja internet stranice?

- Da
- Ne

21. Da li ste danas završili poslove na sudu u razumnom roku?

- Da
- Ne

22. Već koliko je otvoren vaš predmet?

- Manje od šest meseci
- Skoro 1 godina
- Skoro 2 godine
- Skoro 3 godine
- Skoro 5 godina
- Više od 5 godina
- Više od 10 godina

23. Da li ste zadovoljni vremenom razmatranja vašeg predmeta?

- Veoma sam nezadovoljan/na
- Donekle nezadovoljan/na
- Donekle sam zadovoljan/na
- Veoma sam zadovoljan/na

24. Da li je prema vama sudsko osoblje postupalo ljubazno i sa poštovanjem?

- Da
- Ne
- Donekle

25. Da li smatrate da je sudija postupao pravično prema vama?

- Da
- Ne
- Donekle

26. Da li ste bili u prilici da razgovarate sa sudskim osobljem na svom maternjem jeziku?

- Da
- Ne

27. Da li vam je sud obezbedio prevod tokom rasprava?

- Da
- Ne
- Nije dostupno

28. Da li ste zadovoljni kvalitetom prevoda tokom rasprava?

- Veoma sam nezadovoljan/na
- Donekle nezadovoljan/na
- Donekle sam zadovoljan/na
- Veoma sam zadovoljan/na

29. Da li dobijate/imate sudsku dokumentaciju na vašem maternjem jeziku?

- Da
- Ne
- Ponekad

30. Da li se osećate (fizički) bezbednim u objektu suda?

- Da
- Ne

31. Ako je odgovor ne, zašto se ne osećate bezbednim?

32. Da li ste obavešteni da možete da podnesete žalbu za disciplinske prekršaje sudije?

- Da
- Ne

33. Ako je odgovor da, da li znate gde možete da se žalite?

- Da
- Ne

34. Da li vam je sudija ili zaposleni suda ili posrednik koji deluje u njihovo ime ikada tražio mito?

- Da
- Ne

35. Ako jeste, iz kog razloga?

- Da ubrza proces
- Da dobijete traženi dokumenat
- Da spor bude presuđen u vašu korist
- Drugo

36. Ako ste označili opciju drugo, molimo vas precizirajte

37. Da li ste ikada ponudili mito sudiji ili drugom zaposlenom suda?

- Da
- Ne

38. Ako jeste, iz kog razloga?

- Da ubrza proces
- Da dobijete traženi dokumenat
- Da spor bude presuđen u vašu korist
- Drugo

39. Ako ste označili opciju drugo, molimo vas precizirajte

40. Ako jeste, na kojoj funkciji je data osoba?

- Sudija
- Zaposleni suda
- Drugo

41. Ako ste označili opciju drugo, molimo vas precizirajte

42. U koji deo zgrade suda ste otišli?

- Sudnica
- Kabinet sudije
- Kancelarija sudskog administratora
- Pisarnica
- Blagajnik/Finansije
- Drugo

43. Ako ste označili opciju drugo, molimo vas precizirajte

44. Da li biste se osećali lagodno da napismeno zabeležite vaše žalbe na račun suda i da ih ubacite u sandučić za žalbe?

- Da
- Ne

45. Da li ste razgovarali sa nekim za informativnim pultom?

- Da
- Ne

46. Koliko vam je osoba za informativnim pultom bila od pomoći?

- Veoma je bila od pomoći
- Donekle je bila od pomoći
- Nije toliko bila od pomoći
- Nije uopšte bila od pomoći

47. Bilo je dovoljno oznaka i informacija da omoguće razumevanje bezbednosnih postupaka za ulazak u zgradu

- U potpunosti se slažem
- Slažem se
- Ne slažem se
- Uopšte se ne slažem

48. Osoblje obezbeđenja bilo je od pomoći i ponašalo se sa dužnim poštovanjem.

- U potpunosti se slažem
- Slažem se
- Ne slažem se
- Uopšte se ne slažem

49. Zgrada je bila čista i dobro održavana.

- U potpunosti se slažem
- Slažem se
- Ne slažem se
- Uopšte se ne slažem

50. Znaci postavljeni oko zgrade i unutar sudnice bili su vidljivi i lako razumljivi

- U potpunosti se slažem
- Slažem se
- Ne slažem se
- Uopšte se ne slažem

51. Znaci postavljeni oko zgrade i unutar sudnice bili su ispisani na mom maternjem jeziku.

- Da
- Ne

52. Da li se od početka vašeg predmeta, dogodilo nešto od sledećeg

- Morao sam odsustvovati sa posla kako bih prisustvovao raspravi ili završio posao na sudu
- Došao sam na sud i činilo mi se da u mom predmetu nije bilo nikakvog napretka
- Uticalo je na moju sposobnost da dobijem posao/licencu/uverenje
- Nisam mogao da se prijavim za vizu
- Morao sam da promenim advokata/pravnog zastupnika
- Nisam imao advokata i morao sam da zastupam sebe

53. Ako ste morali da se vratite na još jednu raspravu, da li vas je neko pitao koji bi vam datum najviše odgovarao?

- Da
- Ne
- Ne moram da se vratim u sud

54. Ako je prema vama postupano drugačije u poređenju sa drugim strankama, zašto smatrate da je prema vama postupano drugačije?

- Moja rasa/etnička pripadnost
- Jezik kojim govorim
- Moj pol
- Moj ekonomski status
- Moj izgled (odeća, kosa itd.).
- Moja starosna dob
- Nešto drugo

55. Ako ste označili opciju drugo, molimo vas precizirajte

56. Sve u svemu, da li smatrate da ste danas bili u prilici da postavite pitanja, na koja ste trebali odgovor?

- Da
- Ne
- N/D

57. Da li imate nešto da dodate?

PRILOG I

Obrazac za potrebe posmatranja iskustava korisnika sudnica

Sud:

Datum:

Posmatrač:

Delovodni broj:#:	
Sala br:	Vreme početka posmatranja: Vreme završetka posmatranja:
Sudija	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> Ž <input type="checkbox"/> Alb <input type="checkbox"/> Srb <input type="checkbox"/> Bos <input type="checkbox"/> Tur <input type="checkbox"/> Rom <input type="checkbox"/> Ašk <input type="checkbox"/> Egi <input type="checkbox"/> Gor/drugi
Tužitelj 1	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> Ž <input type="checkbox"/> Alb <input type="checkbox"/> Srb <input type="checkbox"/> Bos <input type="checkbox"/> Tur <input type="checkbox"/> Rom <input type="checkbox"/> Ašk <input type="checkbox"/> Egi <input type="checkbox"/> Gor/drugi
Tužitelj 2	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> Ž <input type="checkbox"/> Alb <input type="checkbox"/> Srb <input type="checkbox"/> Bos <input type="checkbox"/> Tur <input type="checkbox"/> Rom <input type="checkbox"/> Ašk <input type="checkbox"/> Egi <input type="checkbox"/> Gor/drugi
Tužitelj 3	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> Ž <input type="checkbox"/> Alb <input type="checkbox"/> Srb <input type="checkbox"/> Bos <input type="checkbox"/> Tur <input type="checkbox"/> Rom <input type="checkbox"/> Ašk <input type="checkbox"/> Egi <input type="checkbox"/> Gor/drugi
Okrivljeni/Ispitanik 1	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> Ž <input type="checkbox"/> Alb <input type="checkbox"/> Srb <input type="checkbox"/> Bos <input type="checkbox"/> Tur <input type="checkbox"/> Rom <input type="checkbox"/> Ašk <input type="checkbox"/> Egi <input type="checkbox"/> Gor/drugi
Okrivljeni/Ispitanik 2	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> Ž <input type="checkbox"/> Alb <input type="checkbox"/> Srb <input type="checkbox"/> Bos <input type="checkbox"/> Tur <input type="checkbox"/> Rom <input type="checkbox"/> Ašk <input type="checkbox"/> Egi <input type="checkbox"/> Gor/drugi
Okrivljeni/Ispitanik 3	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> Ž <input type="checkbox"/> Alb <input type="checkbox"/> Srb <input type="checkbox"/> Bos <input type="checkbox"/> Tur <input type="checkbox"/> Rom <input type="checkbox"/> Ašk <input type="checkbox"/> Egi <input type="checkbox"/> Gor/drugi
Obezbeđen prevod (štiklirajte sve što je primenjivo):	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> Ž <input type="checkbox"/> Alb <input type="checkbox"/> Srb <input type="checkbox"/> Bos <input type="checkbox"/> Tur <input type="checkbox"/> Rom <input type="checkbox"/> Ašk <input type="checkbox"/> Egi <input type="checkbox"/> Gor/drugi

Pitanja za potrebe posmatranja

-
- D** **N** 1. Sudsko osoblje je pozdravilo ljude koji su ušli u sudnicu.
-
- D** **N** 2. Natpis sa imenom sudije je vidljivo postavljen na sudijinom stolu.
-
- D** **N** 3. Rasprava (e) je počela na vreme.
-
- D** **N** 4. Sudija/sutkinja se predstavio/la po imenu.
-
- D** **N** 5. U slučaju zakašnjenja, sudija se izvinio zbog kašnjenja u započinjanju rasprave.
-
- D** **N** 6. Sudija ili drugo sudsko osoblje jasno je objasnio sudski bonton i pravila na početku sudske rasprave.
-
- D** **N** 7. Sudija je dao pregled procesa koji će se odvijati tokom rasprave, kako konkretno u vezi sa aktuelnom raspravom tako i u sklopu celokupnog odlučivanja o predmetu.
-
- D** **N** 8. Sudija je uspostavio kontakt očima sa strankama tokom rasprave.
-
- D** **N** 9. Sudija je pokazao profesionalno držanje, govoreći jasno i smireno.
-
- D** **N** 10. Sudija se obratio strankama po imenu.
-
- D** **N** 11. Sudija se pobrinuo da su stranke razumele svoja prava.
Ako nije, objasnite zašto:
-
- D** **N** 12. Sve govornike - sudije, advokate i stranke bilo je lako čuti.
-
- D** **N** 13. Sudija je jasno opisao šta stranke moraju učiniti da ispune očekivanja suda, privremene naredbe i/ili presude.
-
- D** **N** 14. Strankama je bilo dozvoljeno da postavljaju pitanja ili daju komentare.
-
- D** **N** 15. Sudija je zatražio od stranaka da ponovo navedu da li shvataju svoju ulogu, potrebne radnje / naredne korake, uključujući naknade koje moraju platiti, podneta dokumenta itd.
-
- D** **N** 16. Sudija je pravne izraze ili skraćenice objasnio jezikom običnog građanina.
-
- Y** **N** 17. Stranke su konsultovane u vezi sa datumom zakazivanja narednog sudskog ročišta.
-
- Y** **N** 18. Sud je bio svestan potrebe za prevodom pre održavanja rasprave i blagovremeno ga je obezbedio. (zaokružite ako prevod nije bio potreban)
-

