



USAID

NGA POPULLI AMERIKAN
OD AMERIČKOG NARODA

Izveštaj o nalazima istraživanja: Nivo informacija kojima raspolažu građani o pravosudnom sistemu, besplatnoj pravnoj pomoći i izvorima informacija

Avgust 2022



**IZVEŠTAJ O NALAZIMA
ISTRAŽIVANJA: NIVO
INFORMACIJA KOJIMA
RASPOLAŽU GRAĐANI O
PRAVOSUDNOM SISTEMU,
BESPLATNOJ PRAVNOJ
POMOĆI I IZVORIMA
INFORMACIJA**

AUTOR:

Albana Rexha*

*Viša analitičarka politika



Posetite našu Internet stranicu
www.dplus.org

Saznajite više o našim najnovijim publikacijama,
vestima, infografika



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



Find us on LinkedIn
[@democracy-plus](https://www.linkedin.com/company/democracy-plus)



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



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

Naše kancelarije:

Ulica Bajram Kelmendi, br.92, 5. sprat
Priština, 10000
Kosovo

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

*Ovaj izveštaj je priređen na engleskom jeziku, te vas molimo da za svaku nejasnoću u ovoj prevedenoj i prilagođenoj verziji, konsultujete originalnu verziju "Report on Survey Findings: The Level of Information Citizens have about the Justice System, Free Legal Aid, and Sources of Information".

Ova publikacija je pripremljena za pregled Agencije Sjedinjenih Država za Međunarodni Razvoj. Pripremila ju je Democracy Plus, podizvođač USAID-ovog Pravosudnog Projekta. Stavovi izraženi u ovoj publikaciji ne odražavaju nužno stavove Agencije Sjedinjenih Država za Međunarodni Razvoj ili Vlade Sjedinjenih Država.

Sadržaj

| | |
|---|-----------|
| Uvod..... | 6 |
| Metodologija | 7 |
| Demografski podaci | 8 |
| Nalazi istraživanja | 11 |
| I. Informacije o pravosudnom sistemu..... | 12 |
| II. Informacije o besplatnoj pravnoj pomoći | 22 |
| III. Informacije o izvorima informacija | 27 |
| Aneks I..... | 37 |

Uvod

Ovaj izveštaj analizira nalaze iz istraživanja koje je sprovedela **Demokratija Plus (D+)** a podržao **USAID-ov Pravosudni Projekat na Kosovu** u periodu od 25. jula do 12. avgusta 2022. Cilj istraživanja je da se proceni nivo informisanosti građana Kosova o pravosudnom sistemu, besplatnoj pravnoj pomoći i izvorima informacija.

Istraživanje je sprovedeno na celoj teritoriji Kosova, sa ženama i muškarcima starijim od 18 godina; sa svim etničkim grupama. Anketa je takođe bila pažljiva za vrstu naselja, uključivši i urbana i ruralna područja. Ukupno je sprovedeno 1010 validnih anketa od strane 18 popisivača na terenu. Popisivači su bili obučavani od strane višeg osoblja D+ i dobili su elektronske uređaje, takozvane "tablete", za unošenje podataka u realnom vremenu. Dalje, nakon završetka radova na terenu, za potrebe kontrole kvaliteta podataka, 10% svih anketa je nasumično odabrano i verifikovano od strane osoblja D+.

Ovaj izveštaj o nalazima istraživanja/ankete je strukturisan u dva glavna dela: prvi deo predstavlja metodologiju korišćenu za sprovođenje ankete, a drugi deo govori o rezultatima.

USAID-ov Pravosudni Projekat je petogodišnji program koji ima za cilj jačanje kosovskog pravosudnog sistema primenom pristupa pravosuđa koji je usredsređen na ljude kako bi se poboljšao institucionalni kapacitet da se ljudima obezbedi pristup kvalitetnim uslugama i višestrukim sredstvima za rešavanje njihovih potreba u pravosuđu, kao i svakodnevnih pravnih pitanja, a i da stvori veće poverenje javnosti u pravosudni sistem i vladavinu prava. USAID-ov Pravosudni Projekat će ovo postići kroz tri različita, ali međusobno povezana cilja:

- Poboljšanje kvaliteta, kao i dostupnost pravosudnih usluga. Podrška za bolji pristup građana pravdi poboljšanjem procesne pravde; proširenje usluga pravne pomoći, kao i nastavak poboljšanja politika i praksi administracije i upravljanja u sudovima. Kroz ove napore, projekat će podržati kosovske institucije i ključne aktere da pravilno razumeju prioritete potrebe građana za poboljšanje posto-

jećih mehanizama ili za identifikaciju novih mera; osiguraće da svi građani dobiju poštene i nepristrasne usluge, a i da građani bolje razumeju svoja zakonska prava i sudske procedure.

- Građansko razumevanje, angažovanje i poverenje u pravosudni sistem je poboljšano. Angažovanje zajednica i praktičara u definisanju problema i predlaganju poboljšanja u pružanju pravnih usluga i informacija različitim tražiocima pravde tamo gde žive i u vezi sa pitanjima sa kojima se često suočavaju. Rad kroz odgovorne kosovske institucije; projekat olakšava forume praktičara, uključujući i službenike za javno informisanje; da se institucionalizuju kritični i praktični resursi za angažovanje sa korisnicima suda u traženju njihovih povratnih informacija i u širenju i razmeni informacija o pružanju pravosudnih usluga.
- Razvijene efikasne inovacije u sektoru pravde. Stvaranje inkubatora za inovacije u pravosuđu kako bi se pomoglo u kanalisiranju kapaciteta za inovacije na osnovu izazova sa kojima se pravosudne institucije i njihovi korisnici suočavaju. U paradigmi pravde usredsređene na ljude, ove inovacije će verovatno poboljšati pristupačnost politika i procedura, povećati priuštivost i dostupnost pravosudnih usluga ili poboljšati osećaj pravičnosti i poverenja u pravosudni sistem među tražiocima pravde.

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 poštenih 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 politika, olakšavanje dijaloga i interakcije i edukaciju građana.

Metodologija

D+ je sproveo 1010 istraživanja na teritoriji Kosova, i u gradovima i u selima, koristeći višestepenu verovatnoću uzorkovanja. Ukupan broj sprovedenih anketa je bio (a) rodno i (b) etnički osetljiv; (c) broj anketiranih je bio proporcionalan broju stanovnika po opštinama; i (d) svi ispitanici su bili stariji od 18 godina. Dalje, podaci su prikupljeni raspoređivanjem popisivača na terenu korišćenjem elektronskih Tableta, osim u opštinama u kojima su većina kosovski Srbi. Elektronsko prikupljanje podataka obezbedilo je niz prednosti uključujući (1) minimiziranje propusta/grešaka u unosu podataka i (2) omogućavanje nadzora prikupljanja podataka u realnom vremenu i verifikaciju lokacije unosa.

Anketa se sastoji od 23 pitanja (vidi ANEKS 1) i uključuje tri odeljka (a) informacije o sektoru pravde, (b) informacije o besplatnoj pravnoj pomoći, (c) izvore informacija.

Dalje, za ovo istraživanje je korišćeno višestepeno uzorkovanje verovatnoće stratifikovano po regionima i oblastima stanovanja, objašnjeno u nastavku kao metodologija u četiri koraka:

Prvo, procene stanovništva za svaki region i urbana ruralna područja su podeljene na osnovu popisa stanovništva na Kosovu iz 2011. godine. Na osnovu ovih podataka procenti stanovništva su podeljeni po regionima i prema ruralnom i urbanom prebivalištu. Za svaki region na Kosovu dodeljen je procenat uzorka zajedno sa procentima za urbani i ruralni uzorak unutar tih regiona.

Drugo, izbor popisnih mesta (kvart u gradu ili selu) je vršen slučajnim odabirom.

Treće, odabir domaćinstva je vršen tehnikom slučajne rute. Prva odabrana kuća bila je u blizini bilo koje značajnije zgrade na popisnom mestu (npr. škola, medicinski centar, zgrada vlade, džamija, crkva itd.). U urbanim sredinama određeno domaćinstvo je svaka 5. kuća/adresa na levoj strani ulice, računajući isključivo njih. Na raskrsnicama je primenjeno pravilo levog

skretanja i ako su došli do ćorsokaka, vraćali su se na poslednju raskrsnicu/ukrštanje i nasumično nastavljali u bilo kom pravcu, ali ne duž ogranka kroz koji je već prošao. U stambenim kućama do 4 sprata izabran je svaki 6. stan, a u kućama sa više od 5 spratova svaki 9. stan. U ruralnim oblastima, izabrano domaćinstvo je bilo svako treće stambeno naselje sa obe strane putanje anketara. U slučajevima kada su kuće raštrkane po polju ili dolaze u poređanim grupama - klasterima, procedura je upućena da izvrši širok pristup i izabere svaki 4. useljav stan računajući sa leva na desno. U kompleksima sa više kuća ograđenih zajedničkom ogradom, odabrano je domaćinstvo koje je živelo u prvoj levoj kući do kapije. Objekti koji nisu naseljeni nisu uračunati u trasu prilikom odabira domaćinstava.

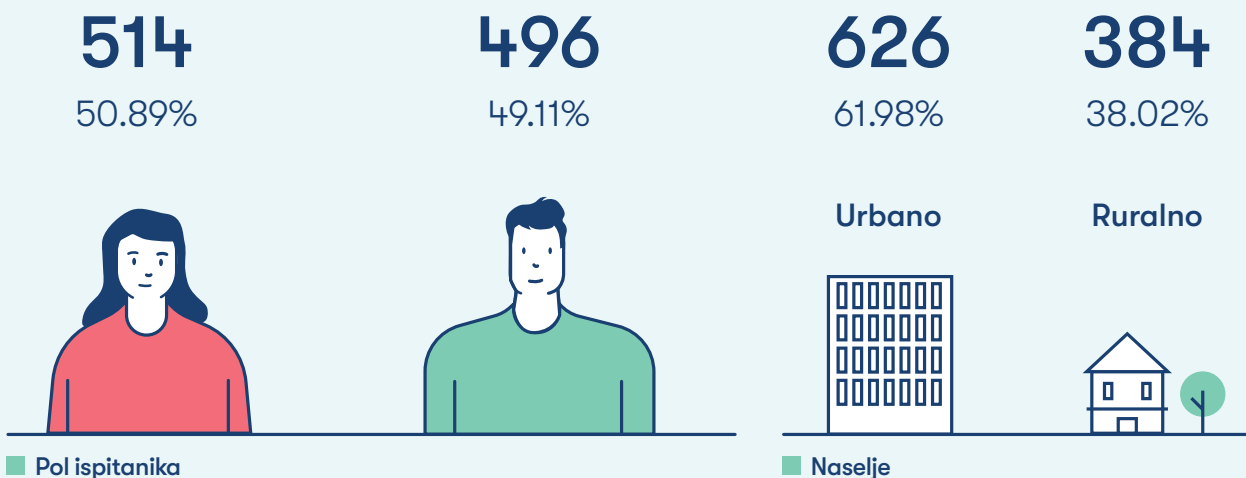
Četvrto, selekcija ispitanika unutar domaćinstva je vršena nasumično kroz selekciju po mesecu rođenja. Pojedinci unutar svakog nasumično odabranog domaćinstva su nasumično odabrani da učestvuju u anketi, koristeći „pravilo rođendana u julu“, tj. osoba koja je otvorila vrata na bilo kojoj adresi stanovanja bila je ljubazno zamoljena da navede rođendane svih stanovnika u uzrastu ciljne grupe. Nakon toga, anketari su odabrali osobu sa najbližim datumom rođenja do 15. jula. Ako odabrani pojedinac nije bio prisutan u to vreme; ispitanik je odabrao sledeću osobu sa najbližom datumom rođenja.

Demografski podaci

Demografski podaci iz ankete sadrže podatke razvrstane po polu, naselju, starosti, etničkoj pripadnosti i opštini.

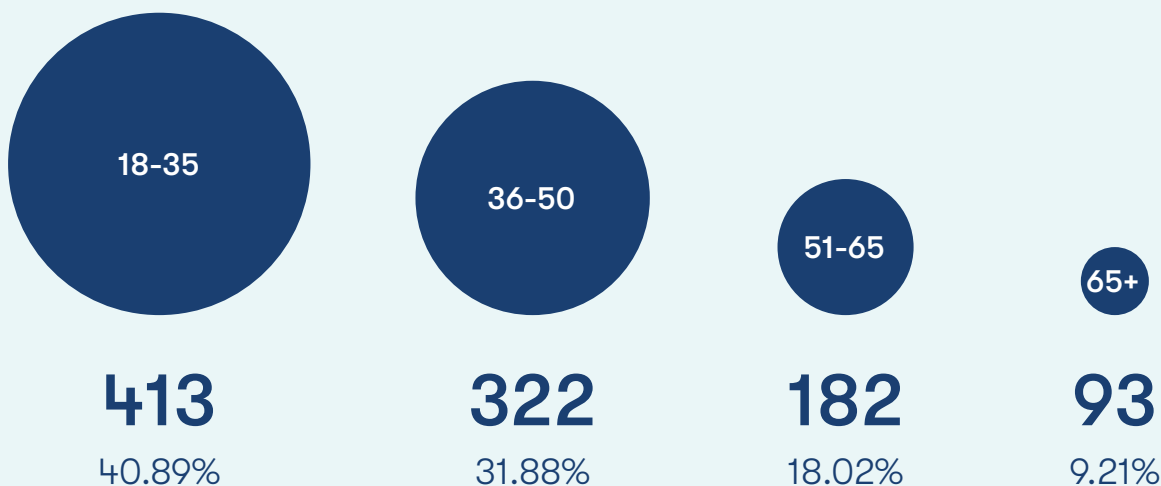
Ukupan broj anketa sprovedenih sa ženama širom zemlje je 514, a sa muškarcima 496, kao što je prikazano u tabeli ispod:

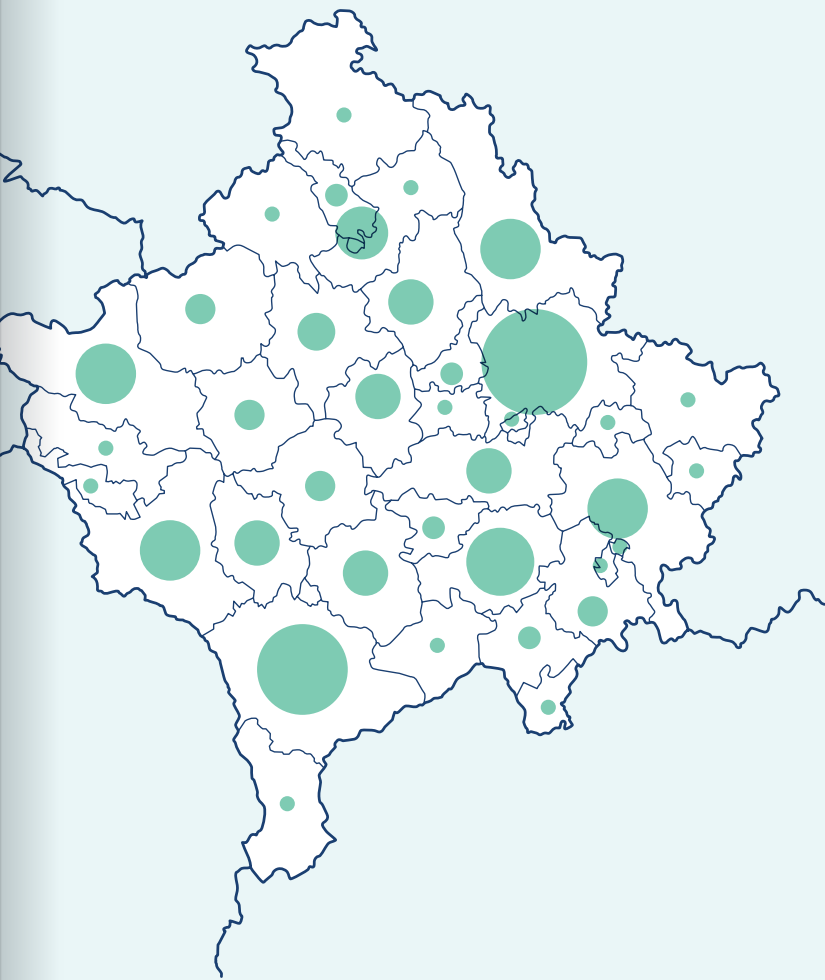
Ukupan broj anketa sprovedenih u urbanim sredinama je 626, a u seoskim 384, kao što je prikazano u tabeli ispod:



Najveći broj ispitanika pripada starosnoj grupi 18-35 godina (413 ili 40,89%), dok je najmanji broj ispitanika starijih od 65 godina (93 ili 9,21%) kao što je prikazano u tabeli ispod:

Starost ispitanika





Broj anketa po opštinama prikazan je u tabeli 5. Broj je proporcionalan broju stanovnika u opštini na osnovu podataka popisa iz 2011. godine.

■ Broj anketa po opštinama

| Kategorija | Broj | Procenat |
|-------------------|-------------|----------------|
| Dečani | 22 | 2.18% |
| Đakovica | 53 | 5.25% |
| Glogovac | 33 | 3.27% |
| Gnjilane | 50 | 4.95% |
| Dragaš | 19 | 1.88% |
| Istok | 22 | 2.18% |
| Kaçanik | 18 | 1.78% |
| Klina | 25 | 2.48% |
| Kosovo Polje | 19 | 1.88% |
| Kamenica | 20 | 1.98% |
| Mitrovica | 42 | 4.16% |
| Leposavić | 10 | 0.99% |
| Lipljan | 32 | 3.17% |
| Novo Brdo | 4 | 0.40% |
| Obilić | 13 | 1.29% |
| Orahovac | 31 | 3.07% |
| Peć | 53 | 5.25% |
| Podujevo | 49 | 4.85% |
| Priština | 109 | 10.79% |
| Prizren | 98 | 9.70% |
| Srbica | 28 | 2.77% |
| Štimlje | 15 | 1.49% |
| Štrpce | 4 | 0.40% |
| Suva Reka | 33 | 3.27% |
| Uroševac | 60 | 5.94% |
| Vitina | 26 | 2.57% |
| Vučitrn | 38 | 3.76% |
| Zubin Potok | 8 | 0.79% |
| Zvečan | 9 | 0.89% |
| Mališevo | 30 | 2.97% |
| Junik | 3 | 0.30% |
| Mamuša | 3 | 0.30% |
| Elez Han | 5 | 0.50% |
| Gračanica | 6 | 0.59% |
| Ranilug | 2 | 0.20% |
| Parteš | 1 | 0.10% |
| Klokot | 1 | 0.10% |
| Severna Mitrovica | 16 | 1.58% |
| Total | 1010 | 100.00% |

Sledeća tabela prikazuje broj anketa sprovedenih sa svim zajednicama širom Kosova, izračunato na osnovu podataka popisa iz 2011.

■ Etnička pripadnost ispitanika





Nalazi istraživanja

1. Informacije o pravosudnom sistemu

Informacije o delu pravosudnog sistema procenjuju se kroz pet ključnih i osam pratećih pitanja: (1) znanje o institucijama koje pružaju usluge iz oblasti pravosuđa; (2) vrstu usluga koje pružaju sudovi; (3) korišćenje sudskih Internet stranica za dobijanje informacija o pravnim pitanjima; (4) znanje u vezi sa rešavanjem pravnog problema; (5) podatke o tome da li su oni ili članovi njihovih porodica imali pravni problem. Posle poslednjeg slede tri uslovna pitanja: (1) vrsta pravne pomoći koja je primljena; (2) zadovoljstvo ishodom; (3) zašto ili zašto ne.

Najpre su građani upitani da li znaju koje institucije pružaju usluge na polju pravosuđa. Podaci iz ankete pokazuju da je 81,19% izjavilo da znaju koje institucije pružaju usluge pravosuđa, dok manji procenat od 18,81% ne zna.

DA
820
81.19%



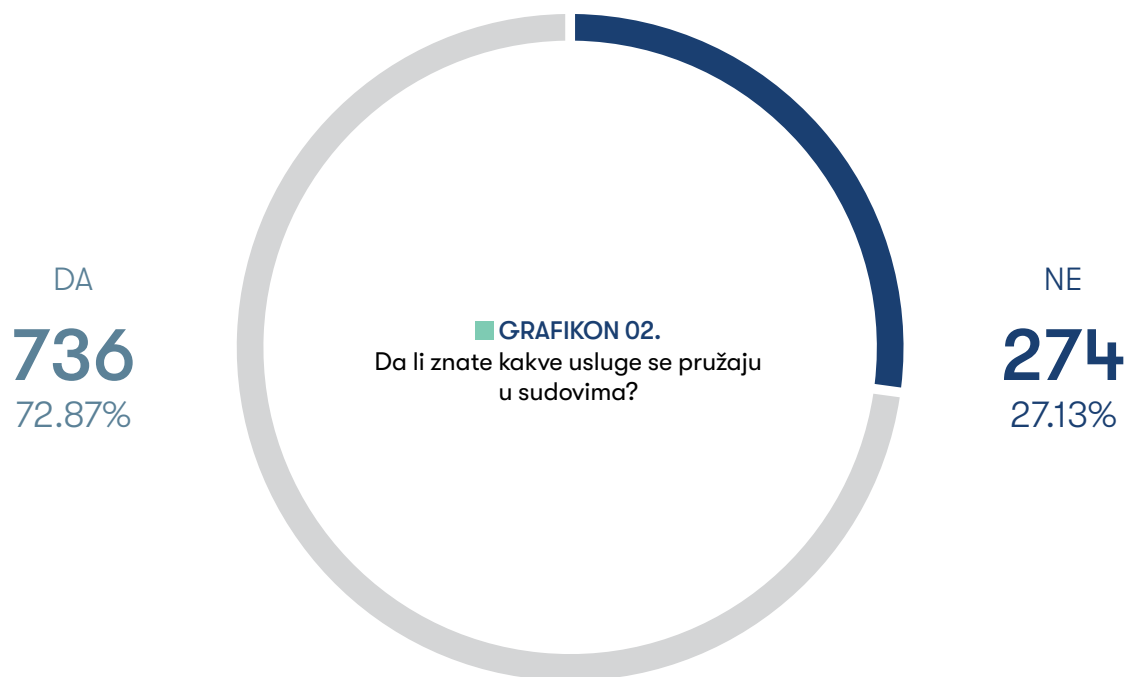
NE
190
18.81%

Dalje, od onih koji su odgovorili potvrdno zatraženo je da navedu bilo koju instituciju za koju su znali. Rezultati istraživanja pokazuju da su sudovi (733), zatim policija (295) i tužilaštvo (98) bili najčešći odgovori među ispitanicima, kao što je prikazano u tabeli ispod.

■ **TABELA 01.** Ako je odgovor DA, molimo navedite ih.

| Kategorija | Učestalost među ispitanicima |
|---|------------------------------|
| Sudovi | 733 |
| Policija | 295 |
| Tužilaštvo | 98 |
| Advokat | 23 |
| Ombudsman | 15 |
| Ministarstvo pravde | 12 |
| Osnovni sudovi | 10 |
| Notari | 9 |
| Centar za pravnu pomoć | 8 |
| Ogranci sudova; ustavni sudovi | 5 |
| Inspekcija | 4 |
| Apelacioni sudovi; ministarstvo unutrašnjih poslova; Parlament | 3 |
| Vlada; pravosudne usluge; pravne institucije; opštine; NVO; tužilački savet; Vrhovni sud; Javni beležnik-Notar; | 2 |
| Opštinske institucije; stanje; advokati; niko; pravna kancelarija; pravni savetnik; imenik pravde; pravosuđe; pravosudne institucije; sudski savet; istraga; FSK; forenzički institut; ne zna; privatni sudski izvršitelji; okružni sudovi; vojska; centar za prevenciju kriminala; | 1 |

Drugo pitanje postavljeno ispitanicima je da li su upoznati sa vrstama usluga koje se pružaju u sudovima. Nalazi ankete pokazuju da je većina, ukupno 72,87%, odgovorila sa da, a njih 27,13% je odgovorilo ne, kao što je prikazano u grafikonu ispod.



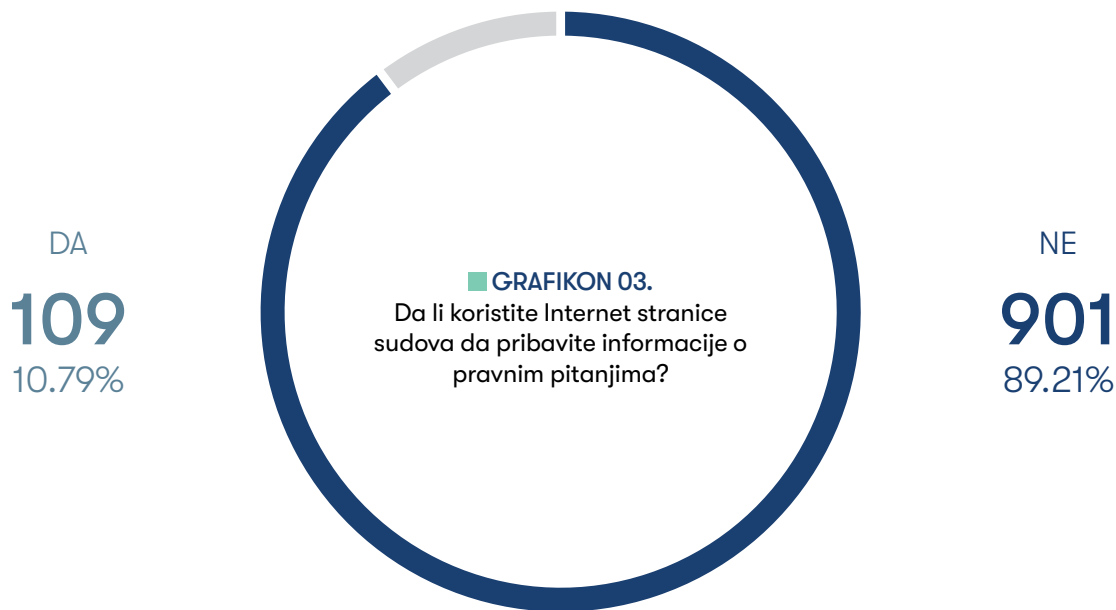
Pored ovoga, onima koji su odgovorili sa „da“ postavljeno je naknadno pitanje da navedu neke od ovih usluga. Podaci pokazuju da su najčešći odgovor bile presude/osude (397), zatim sudske rasprave/parnice (53), besplatna pravna pomoć (49), izvod iz kaznene evidencije/potvrda o krivičnom dosijeju (45), primena zakona (42), zaštita (21), žalbe (17), administrativni poslovi (12), nijedno od navedenog (12), plaćanja (11), pomoć u slučaju nezgoda (3), i ne znam/sećam se (74). Kao što je prikazano u tabeli 02, iako je veliki broj ispitanika (736) tvrdio da znaju vrste usluga koje pružaju sudovi, nakon što su zamoljeni da navedu neke od njih, nisu svi mogli da se sete i nisu svi dali komentar u vezi sa sudskim službama.

■ **TABELA 02.** Ako je odgovor DA, možete li da navedete neke?

| Kategorija | Broj |
|---|------------|
| Presude / osude | 397 |
| Sudske rasprave/parnice | 53 |
| Agencija za pravnu pomoć/ponuđena pomoć | 49 |
| Potvrda o krivičnom dosijeju | 45 |
| Sprovođenje zakona | 42 |
| Zaštita | 21 |
| Žalbe | 17 |
| Administrativni rad | 12 |
| Ništa | 12 |
| Plaćanja | 11 |
| Pomoć u slučaju nezgode | 3 |
| Ne znam/Ne sećam se | 74 |
| Ukupno | 736 |

Treće, ispitanici su upitani da li koriste Internet stranicu suda da bi dobili informacije o pravnim pitanjima i ako je odgovor „da“, koliko su te Internet stranice korisne. Pored toga, ako su smatrali da Internet stranice nisu korisne, od njih se tražilo da navedu bilo koji problem/izazov sa kojim su se suočili.

Rezultati istraživanja pokazuju da većina od 89,21% ne koristi stranicu suda, dok je samo njih 10,79% koristi.



Kao što je prikazano u grafikon ispod, većina onih koji koriste Internet stranicu smatra da je ona korisna, konkretnije, 109 ispitanika je izjavilo da koristi Internet stranicu, a njih 98 od 109 smatraju da je korisna.



Pored toga, 11 ispitanika (10,09% od 100%) koji su tvrdili da im Internet stranica nije korisna, upitani su zašto. Kao što je prikazano u tabeli ispod, dati odgovori nam ne daju trend niti identifikuju bilo kakav konkretan problem sa Internet stranicom. Odgovori su različiti, uključujući: ne treba mi Internet stranica, nisu ažurirani, ne koristim Internet stranicu i postoje problemi sa Internet stranicama, između ostalog.

■ **TABELA 03.** Ako nisu, zašto nisu?

| Kategorija | Broj |
|---|------|
| Nije bila potrebna Internet stranica | 3 |
| Kao građanin, ne pratim Internet stranice | 3 |
| Nisu ažurirani | 2 |
| Ne znam dovoljno da ga koristim | 1 |
| Ne koristim Internet stranice | 1 |
| Postoje problemi sa Internet stranicom | 1 |

Četvrto, ispitanici su upitani da li znaju gde da idu kada se pojavi pravni problem. Većina, njih 91,29% odgovorila je da, a 8,71% je odgovorilo ne, kao što je prikazano u grafikon 13.

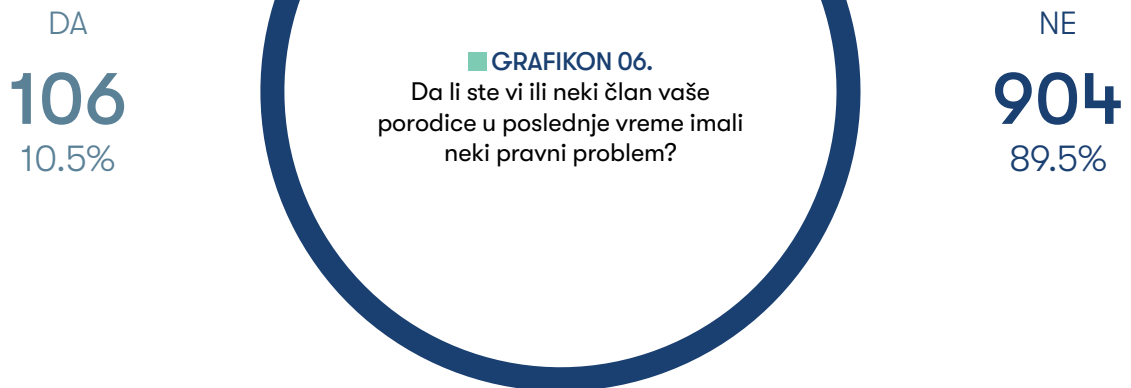


Pored toga, oni koji su odgovorili potvrdnim odgovorom, dobili su dodatno pitanje: gde idete? Kao što je prikazano u nastavku, podaci pokazuju da je policija najpouzdanija institucija (565), zatim sudovi (320) i advokati (257).

■ **TABELA 04.** Gde ste išli?

| Kategorija | Broj |
|------------------------------------|------|
| Policija | 565 |
| Sudovi | 320 |
| Advokat | 257 |
| Tužilaštvo | 25 |
| Agencija za besplatnu pravnu pomoć | 9 |
| Notari-javni beležnici | 7 |
| Konsultanti | 6 |
| Osnovni sudovi | 5 |
| Opština i/ili skupština | 5 |
| Ombudsman | 4 |
| Zatvor | 4 |
| Pravosudne institucije | 3 |
| Ogranci sudova | 3 |
| Pravna kancelarija | 3 |
| Ministarstvo pravde | 2 |
| Ustavni sud | 2 |
| Centar za socijalni rad | 1 |
| Apelacioni sud | 1 |
| Zavisi od pravnog problema | 1 |
| Ministarstvo unutrašnjih poslova | 1 |
| Ništa | 1 |
| Psihijatrija | 1 |

Peto, ispitanici su bili upitani da li su oni ili bilo koji član njihove porodice nedavno imali pravni problem. Ako jesu, postavljen im je niz od tri potpitanja (1) koju vrstu pravne pomoći su dobili, (2) da li su zadovoljni ishodom, (3) zašto da ili zašto ne. Rezultati istraživanja pokazuju da je 89,5% ispitanika odgovorilo sa „ne“, što znači da ni oni ni članovi njihove porodice nisu imali pravni problem u poslednje vreme, dok je samo 10,5% odgovorilo „da“.



Pored toga, oni koji su odgovorili potvrdno upitani su koju vrstu pravne pomoći dobijaju? Nalazi ankete pokazuju da su odgovori različiti i, kao što je prikazano u nastavku, uključuju između ostalog pomoć od opštine, pisanje testamenta, pravnu pomoć za razvod braka i zaštitu potrošača.

■ **TABELA 05.** Kakvu vrstu pravne pomoći ste dobili?

| Kategorija | Broj |
|----------------------------------|------|
| Pisanje testamenta | 3 |
| Ne znam | 3 |
| Pomoć iz opštine | 2 |
| Konsultovanje advokata | 2 |
| Zaštita potrošača | 1 |
| U vezi sa sudom | 1 |
| Žalba oko plaćanja | 1 |
| Tužba protiv prosvetne direkcije | 1 |
| Pravna pomoć za razvod | 1 |
| U vezi sa imovinom | 1 |
| Policija | 1 |

Podaci ankete pokazuju da 58,49% ispitanika nije zadovoljno ishodom pravnog pitanja, dok je samo njih 41,51% zadovoljno.

DA
44
41.51%



NE
62
58.49%

Dalje, ispitanici su bili ili zadovoljni ili nezadovoljni ishodom i obe grupe su upitane zašto. Oni koji su bili nezadovoljni ishodom suda rekli su da je njihov predmet još uvek u postupku (34 ispitanika), zatim sudski spor kasni (15 ispitanika), nezadovoljni su, nema pravde (5 ispitanika), kao što je prikazano u tabeli ispod. Sa druge strane, oni koji su bili zadovoljni rekli su da je njihov predmet uspešno i na vreme okončan (19 ispitanika), zatim oni koji su izjavili da su videli da je rad na sudu profesionalan (13 ispitanika) ili da je uspešno okončan od strane advokata (4 ispitanika), između ostalog.

■ **TABELA 06.** Zašto DA ili zašto NE?

| Zašto da | Broj zadovoljnih | Zašto ne | Broj nezadovoljnih |
|-------------------------------|------------------|---------------------------|--------------------|
| Uspešno završeno i na vreme | 19 | U postupku | 34 |
| Profesionalni posao | 13 | Odlaganje postupka u sudu | 15 |
| Uspešno završio advokat | 4 | Nezadovoljan, nema pravde | 5 |
| Čekanje na dobre rezultate | 3 | Jednostrana pravda | 4 |
| Kompromis sa drugom stranom | 2 | Loše ponašanje sudija | 2 |
| Sud je pomogao | 2 | Politički motivisano | 1 |
| Platio kaznu i bio zadovoljan | 1 | Korupcija | 1 |
| Ukupno: | 44 | Ukupno: | 62 |

2. Informacije o besplatnoj pravnoj pomoći

Odeljak ankete o besplatnoj pravnoj pomoći ocenjuje se kroz šest pitanja i tri dodatna pitanja, uključujući (1) procenat ljudi koji znaju za Agenciju za besplatnu pravnu pomoć (u daljem tekstu Agencija); (2) kako su saznali za Agenciju; (3) procenat ljudi koji su koristili usluge Agencije, praćeno sa dva potpitanja o tome da li su zadovoljni pruženim uslugama i ako nisu zašto; (4) procenat ljudi koji znaju ili ne znaju da Agencija ima Internet stranicu; (5) procenat ljudi koji su koristili Internet stranicu agencije, praćeno potpitanjem koje se odnosi na nove opcije/stvari koje se mogu dodati na Internet stranicu; (6) procenat građana koji znaju ili ne znaju gde se nalaze kancelarije agencije.

Najpre su građani upitani da li su upoznati sa postojanjem Agencije. Rezultati istraživanja pokazuju da većina njih, 75,45 odsto, nije svesna toga, dok 24,55 odsto njih znaju.

DA
248
24.55%



NE
762
75.45%

Drugo, građanima je postavljeno pitanje sa višestrukim izborom: Kako ste saznali za Agenciju za besplatnu pravnu pomoć? Podaci ankete pokazuju da su građani za Agenciju saznali prvenstveno preko TV, radija i društvenih mreža (43,46%). Kao što je prikazano u tabeli 07, posle ovih izvora dolaze prijatelji (18,06%), porodica (12,83%), advokati (10,21%), sudije (6,02%), drugi izvori (4,97%) i novine/brošure (4,45%).

■ **TABELA 07.** Kako ste saznali za Agenciju za pravnu pomoć?

| Kategorija | Broj | Procenat u svim odgovorima | Procenat među učesnicima |
|----------------------------|------------|----------------------------|--------------------------|
| TV, Radio, društvene mreže | 166 | 43.46 | 16.44 |
| Prijatelji | 69 | 18.06 | 6.83 |
| Familija | 49 | 12.83 | 4.85 |
| Advokati | 39 | 10.21 | 3.86 |
| Sudija | 23 | 6.02 | 2.28 |
| Novine/brošure | 17 | 4.45 | 1.68 |
| Nešto drugo | 19 | 4.97 | 1.88 |
| Ukupno: | 382 | 100 | 37.82 |

Od onih koji su izabrali drugo je traženo da navedu izvor informacija, tako da sledeća tabela prikazuje izvore koje su ispitanici identifikovali, uključujući između ostalog rad u opštini, školu, Internet, profesiju.

■ **TABELA 08.** Ako ste izabrali nešto drugo, molimo precizirajte

| Kategorija | Broj |
|--|------|
| Rad u opštini | 4 |
| Škola | 4 |
| Internet | 3 |
| Profesija | 2 |
| Agencija, sektor pravde, ministarstvo pravde, kancelarija za socijalnu pomoć, portali, obuka od advokata | 1 |

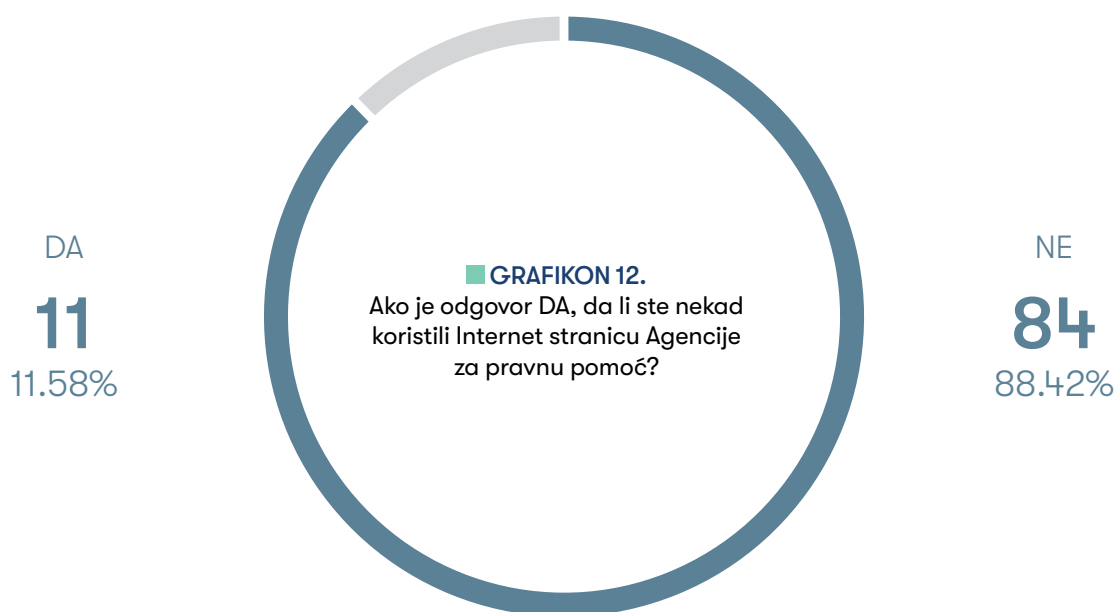
Treće, građani su upitani da li su ikada koristili usluge Agencije. Rezultati istraživanja pokazuju da je većina (97,82% od 100%) tvrdila da ih nije koristila, dok je samo mali broj njih (2,18% od 100%) tvrdio suprotno.



Ukupan broj onih koji su koristili usluge Agencije je 22 (2,18% od 100%) i podaci pokazuju da je njih 19 od 22 zadovoljno pruženim uslugama, dok su tri ispitanika izjavila da su nezadovoljni. Trojici nezadovoljnih ispitanika postavljeno je naknadno pitanje: zašto niste? Podaci ankete uključuju sledeće komentare: (1) moj slučaj još nije rešen, (2) država mi je uzela imovinu iako sam je nasledio, (3) moj slučaj nije rešen jer nisu mogli da argumentuju nepravdu koja mi je učinjena, ukazujući da nemaju poseban problem konkretno sa Agencijom.



Četvrto, građani su upitani da li su upoznati da Agencija ima Internet stranicu. Rezultati istraživanja pokazuju da 90,59% ispitanika ne zna da Agencija ima Internet stranicu, a samo 9,41% ispitanih tvrdi suprotno. Slično ovome, od 95 ispitanika koji su znali za Internet stranicu, 88,42% (84 ispitanika) je izjavilo da je nikada nisu koristili, dok ga je samo 11,58% (11 ispitanika) koristilo, kao što je prikazano u grafikon 12.



Peto, oni koji su koristili Internet stranicu Agencije (8 ispitanika), zamoljeni su da podele svoje ideje o tome šta se može dodati na Internet stranicu. Pruženi odgovori ne ukazuju na trend, ali su raznovrsni i obuhvataju sledeće: više informacija o sudskim predmetima, objavljivanje sudskih odluka, detaljnije informacije o njihovom radu i ciljevima. Ostali ispitanici su rekli da ne znaju ili nemaju nikakvu preporuku za Internet stranicu Agencije.

Šesto, poslednje pitanje koje je postavljeno ispitanicima bilo je: da li znate gde se nalaze kancelarije Agencije. Podaci pokazuju da većina (90,2%) ne zna, dok samo njih 9,8% zna.



3. Informacije o izvorima informacija

Odeljak o izvorima informacija ocenjuje se kroz devet pitanja i dva dodatna pitanja uključujući (1) gde trenutno dobijate opšte informacije? Nakon toga sledi potpitanje: Ako je izabrani odgovor nešto drugo, navedite; (2) TV kanal koji je najviše gledan; (3) informacije o preferencijama građana u vezi sa dobijanjem informacija o sektoru pravde, nakon čega sledi potpitanje: Ako je izabrano nešto drugo, navedite; (4) informacije o mišljenjima građana da li su animirani video klipovi efikasni u objašnjavanju sudskih informacija ili sudskih procesa korak po korak; (5) informacije o novim informacijama koje građani žele da znaju o pravnom sistemu ili sudovima; (6) informacije o mišljenju građana o poboljšanju nivoa informisanosti građana o pravosudnim službama ili institucijama; (7) informisanost građana o tome šta treba učiniti da se svim građanima obezbedi ravnopravan pristup pravdi; (8) procenat građana koji su platili sudske takse; (9) informacije o dužini trajanja takve usluge.

Prvo, ispitanici su upitani gde trenutno dobijaju opšte informacije i mogli su da izaberu više od jedne kategorije između sedam kategorija koje uključuju TV, društvene mreže, prijatelje, porodicu, radio, novine, predstavnike zajednice i druge. Rezultati istraživanja pokazuju da ispitanici prikupljaju opšte informacije prvenstveno sa televizije (33,72%), zatim iz društvenih mreža (31,72%), od prijatelja i porodice (16,17%), sa radija (10,35%), iz novina (6,7%), od predstavnika zajednice (1,15%), i iz drugih izvora (0,69%). Rezultati pokazuju da je 72,28% ispitanika izjavilo da je TV jedan od njihovih izvora informacija, 66,93% je odabralo društvene mreže, a 34% je odabralo porodicu i prijatelje, kao što je prikazano u tabeli ispod.

■ TABELA 09. Gde trenutno pribavljate opšte informacije?

| Kategorija | Broj | Procenat u svim odgovorima | Procenat među učesnicima |
|-------------------------|-------------|----------------------------|--------------------------|
| TV | 730 | 33.72 | 72.28 |
| Društvene mreže | 676 | 31.22 | 66.93 |
| Porodica ili prijatelji | 350 | 16.17 | 34.65 |
| Radio | 224 | 10.35 | 22.18 |
| Novine/brošure | 145 | 6.7 | 14.36 |
| Predstavnik zajednice | 25 | 1.15 | 2.48 |
| Nešto drugo | 15 | 0.69 | 1.49 |
| Ukupno | 2165 | 100 | 214.37 |

Uz to, od ispitanika koji su odabrali kategoriju „Nešto drugo“ zatraženo je da preciziraju, a kako tabela 29 pokazuje, većina, 12 ispitanika od 15 koji su odabrali nešto drugo je rekla „ne znam“. Ipak, ukupan broj ispitanika koji su odabrali kategoriju „Nešto drugo“ predstavlja manje od 1% od 100%, što ovo čini beznačajnim izvorom informacija.

■ **TABELA 10.** Ako ste izabrali nešto drugo, molimo precizirajte

| Kategorija | Broj |
|----------------------------|------|
| Ne zna | 12 |
| Službene internet stranice | 2 |
| Škola | 1 |

Drugo, ispitanici su upitani koji TV kanal najviše gledaju. Podaci istraživanja pokazuju da je pet najgledanijih TV kanala u regionu: RTK (268), zatim Klan Kosovo (257), KTV (163), RTV 21 (138) i Dukadini (76). Na listi kanala su, između ostalih, i lokalna albanska televizija, međunarodni mediji i lokalni srpski mediji.

TABELA 11. Koji TV kanal najviše gledate?

| Kategorija | Broj |
|---|------|
| RTK | 268 |
| Klan kosova | 257 |
| KTV | 163 |
| RTV 21 | 138 |
| Dukagjini | 76 |
| Nijedna | 70 |
| T7 | 54 |
| ATV | 49 |
| Internet mediji | 32 |
| Televizija | 27 |
| Sve | 18 |
| Društvene mreže | 13 |
| RTV FONTANA | 12 |
| Top channel | 11 |
| Sportski kanali, zavisi od prenosa | 8 |
| Alsats | 7 |
| Kanal 10 | 6 |
| TV Prizren | 6 |
| Facebook | 5 |
| Sport | 5 |
| TV Besa | 4 |
| TRT. TV, Nature Explore, Tv Syri, Show Tv, Rtk 1, Tv Besa, Instagram, | 3 |
| Aksion, Newspaper, Tëvë, Tv Llapi, | 2 |
| Vizion Plus, Tvsh, Tv Prizreni, Tv Nacionale, Tv Prishtina, Tv 1, Top News, Albanian Tv, Lokal Tvs, Show Kanal D, Srpska Nacionalna Tv, International Tv Rtl, Rts, Rtk 3, Radio Vala, Peace Tv, Lokalni Srpski Mediji, Albanski Klan, National Tv, Filmovi, First Channel, Sve Osim Vesti, Alsats, Bbc, | 1 |

Treće, građani su pitani kako vole da dobijaju informacije o pravosudnom sistemu i mogli su da izaberu više od jedne od šest kategorija, uključujući ovde televiziju, radio, događaje, Internet stranice suda, Facebook, letke i drugo. Podaci pokazuju da bi građani želeli da se informišu o pravosudnom sistemu prvenstveno putem televizije (35,9%), zatim Facebook-a (25,32%), preko radija (10,54%), događaja (10,15%), letaka (8,68%), sudskih Internet stranica (7,56%), i ostalo (1,85%).

TABELA 12. Kako biste najviše voleli da pribavljate informacije o pravosudnom sistemu?

| Kategorija | Broj | Procenat u okviru svih odgovora | Procenat među učesnicima |
|--------------------------|-------------|---------------------------------|--------------------------|
| Televizija | 736 | 35.9 | 72.87 |
| Facebook | 519 | 25.32 | 51.39 |
| Radio | 216 | 10.54 | 21.39 |
| Događaji | 208 | 10.15 | 20.59 |
| Leci, pamfleti | 178 | 8.68 | 17.62 |
| Sudske Internet stranice | 155 | 7.56 | 15.35 |
| Nešto drugo | 38 | 1.85 | 3.76 |
| Ukupno | 2050 | 100 | 202.97 |

Oni koji su odabrali kategoriju „Ostalo“ čine najmanji procenat od 1,85% ili 38 ispitanika i od njih je traženo da preciziraju na koji način bi želeli da dobiju informacije iz sektora pravde. Postojao je trend „ne želim da znam“ i „ne zanima me pravosudni sistem“ među onim ispitanicima koji su odabrali kategoriju „ostalo“. Ostali su rekli da bi želeli da se informišu putem društvenih mreža i putem sastanaka sa zajednicom.

Četrto, većina građana (68,91%) smatra da su animirani video snimci efikasni u objašnjavanju sudskih informacija ili sudskih procesa korak po korak. Sa druge strane, 31,09% njih se ne slaže da video snimci mogu biti efikasni.



Peto, građanima je postavljeno pitanje sa otvorenom mogućnošću za odgovor: Koje konkretne informacije želite da znate o pravnom sistemu ili sudovima, a ne znate? Rezultati ankete identifikuju 19 kategorija, a najčešći komentari su (1) opšte informacije o sudu, transparentnosti, nadležnosti, sudskim službama (143), zatim kašnjenja u sudu (119), (3) da li se zakon primenjuje na sudu (96), i (4) procedura sudskog predmeta (54). Ostali ispitanici su tvrdili da trenutno ne znaju ili se ničega ne sećaju.

■ **TABELA 13.** Koje konkretne informacije koje ne znate biste želeli da znate o pravnom sistemu ili sudovima?

| Kategorija | Broj |
|--|------|
| Opšte informacije o sudovima/transparentnosti/nadležnosti suda/pruženih usluga | 143 |
| Zašto pravnim predmetima treba toliko vremena da se reše (efikasnost suda) | 119 |
| Da li se zakon primenjuje/informacije o zakonima | 96 |
| Procedura sudskog predmet | 54 |
| Razumevanje ljudskih prava | 37 |
| Da i je korupcija prisutna u sudovima? | 32 |
| Gde da se uputimo za naše probleme? | 16 |
| Cena pravnih usluga i plaćanje preko Interneta | 14 |
| Procedura za saobraćajne kazne | 9 |
| Uticaoj provere („vetinga“) | 8 |
| Objave za radna mesta | 8 |
| Besplatna pravna pomoć | 8 |
| Da li su svi jednaki pred sudom? | 8 |
| Privredni sud | 7 |
| Imovinska pitanja | 6 |
| Konfiskacija imovine | 2 |
| Unutrašnja kontrola tužilaca i sudija | 2 |
| Postoji li intervencija međunarodne organizacije u pravosudnom sistemu? | 1 |

Šesto, građanima je postavljeno drugo otvoreno pitanje: šta treba učiniti da se poboljša nivo informisanosti građana o pravosudnim službama/institucijama? Podaci ankete identifikuju pet kategorija uključujući Ne znam/Ne interesuje me (436), zatim informativnu kampanju putem televizije, društvenih mreža i letaka (277), treba da budem informisan o sudskim službama (148), viši nivo sudske efikasnost kroz obuku i novo sudsko osoblje (61) i transparentnost podataka suda, što uključuje objavljivanje informacija i sudskih odluka preko Interneta (50).

■ **TABELA 14.** Šta bi trebalo da se uradi za poboljšanje nivoa informisanosti građana u vezi sa sudskim uslugama/institucijama?

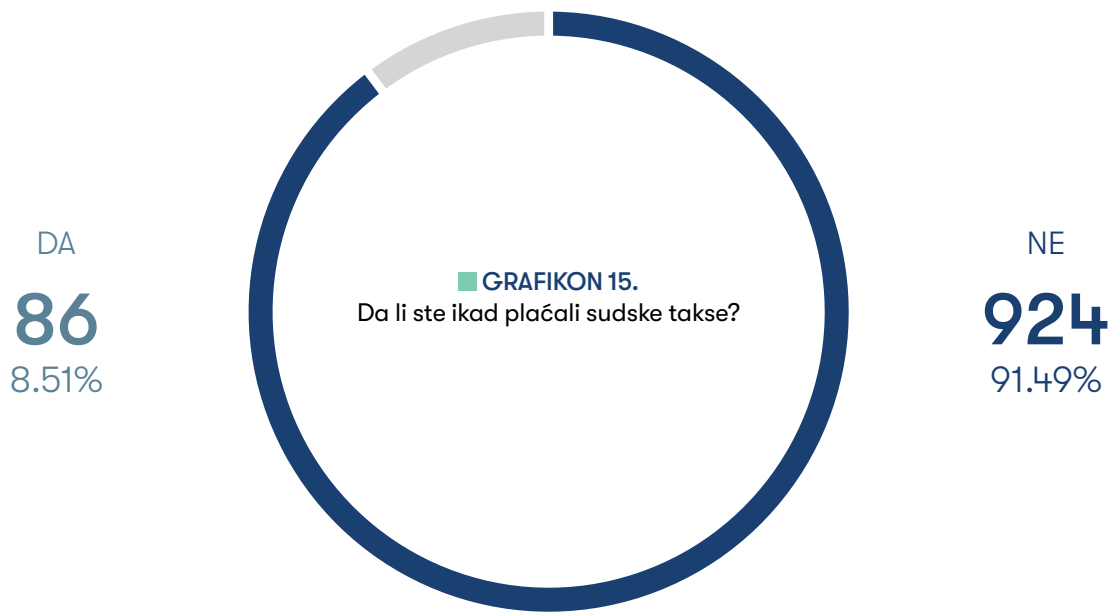
| Kategorija | Broj |
|---|------|
| Ne znam / ne interesuje me | 436 |
| Informacije, kampanja preko televizije, društvene mreže i leci i pamfleti | 277 |
| Treba da budem informisan o sudskim aktivnostima | 148 |
| Veća efikasnost sudova putem obuke i novog sudskog osoblja | 61 |
| Podaci o transparentnosti sudova, što uključuje objavljivanje informacija i sudskih odluka na Internetu | 50 |

Sedmo, ispitanicima je postavljeno treće otvoreno pitanje: šta treba učiniti da se svim građanima obezbedi jednak pristup pravdi? Rezultati ankete identifikuju šest kategorija komentara koji uključuju sledeće: Informisanje građana o njihovim pravima i mogućnosti žalbe na njihove slučajeve (403), Jednak tretman svih i jednak pristup informacijama (378), Primena zakona (84), Ne znam (14), i Saradnja pravosudnih institucija direktno sa građanima (10). Za razliku od prethodnog otvorenog pitanja gde je kategorija Ne znam/Ne interesuje me bila velika (436 ispitanika), ova kategorija je manja za ovo pitanje (14 ispitanika).

■ **TABELA 15.** Šta bi trebalo da se uradi da se obezbedi ravnopravan pristup pravdi za sve građane?

| Kategorija | Broj |
|---|------|
| Informisanje građana o njihovim pravima i mogućnostima za žalbu u njihovim predmetima | 403 |
| Ravnopravan tretman i pristup informacijama za sve | 378 |
| Sprovođenje zakona | 111 |
| Bolja efikasnost sudova (veći broj zaposlenih i kutije za žalbe) | 84 |
| Ne znam | 14 |
| Saradnja sudskih institucija direktno sa građanima | 10 |

Osmo, rezultati ankete pokazuju da 91,49% ispitanika tvrdi da nikada nisu platili sudske takse, a 8,51% njih tvrdi da ih jesu platili. Pored toga, kao što je prikazano u grafikon 15, oni koji su odgovorili „da“ upitani su koliko im je vremena bilo potrebno da završe ovu uslugu i podaci ankete nam ne daju jasan trend, ali ukazuju da je najčešći odgovor „brzo“ (znači manje od jednog dana) (22) i „u roku od jednog dana“ (17). Sve u svemu, odgovori su različiti i kreću se od „brzo“ do „mnogo godina“.



■ **TABELA 16.** Ako je odgovor DA, koliko vremena vam je trebalo da završite takve usluge?

| Category | Number |
|-----------------------|--------|
| Brzo | 22 |
| Unutar jednog dana | 17 |
| 2 Dana | 1 |
| 3 Dana | 1 |
| 8 Dana | 1 |
| 1 Nedelja | 2 |
| 1 Mesec | 1 |
| 3 Meseca | 5 |
| 5 Meseci | 1 |
| 6 Meseci | 2 |
| 1 Godina | 2 |
| 3 Godine | 3 |
| 4 Godine | 2 |
| Kasnili su | 8 |
| Mnogo godina | 2 |
| Nije još vek završeno | 2 |
| Imovinski porezi | 2 |
| Preko advokata | 1 |
| Ne znam | 6 |

Deveto, poslednje pitanje koje je građanima postavljeno bilo je: da li ste svesni da možete putem Interneta da se prijavite za izvod iz krivične evidencije/potvrdu o krivičnom dosijeju? Anketa pokazuje da 75,64% građana nije svesno da mogu da se prijave putem Interneta za izvod iz evidencije, dok samo 24,36% zna da se mogu prijaviti putem Interneta.

DA
246
24.36%



■ **GRAFIKON 16.**
Da li znate da možete da se prijavite preko Interneta za potvrdu o krivičnom dosijeju

NE
764
75.64%

ANEKS I

Naselje

- Urbano
- Ruralno

Pol

- Ženski
- Muški

Starosna grupa

- 18-35
- 35-49
- 50-65
- 65+

Etnička pripadnost

- Albanci
- Srbi
- Turci
- Bošnjaci
- Romi
- Ostale ne-većinske zajednice

Informacije o pravosudnom sistemu

1. Da li znate koje institucije pružaju pravosudne usluge?

- Da
- Ne

Ako je odgovor DA, molimo navedite ih:

2. Are Da li znate kakve usluge se pružaju u sudovima?

Ako je odgovor DA, možete li da pomenete neke: _____

3. Da li koristite sudske Internet stranice da biste dobili informacije o pravnim pitanjima?

Ako je odgovor DA, koliko su vam korisne te stranice?

Ako nisu, zašto nisu?

4. Da li znate gde da odete ako imate pravni problem?

- Da
 Ne

Ako je odgovor DA, gde? _____

5. Da li ste vi ili član vaše porodice nedavno imali neki pravni problem?

- Da*
 Ne

* Ako je odgovor DA, nastavite sa pitanjima 6, 7 i 8

6. Kakvu pravnu pomoć ste dobili? _____

7. Da li ste vi/oni bili zadovoljni ishodom? _____

8. Zašto da ili zašto ne? _____

Informacije o besplatnoj pravnoj pomoći

9. Da li znate za Agenciju za pravnu pomoć?

- Da
 Ne

10. Kako ste saznali za Agenciju za pravnu pomoć?

- TV, Radio, društvene mreže
- Prijatelji
- Familija
- Advokati
- Sudija
- Novine/brošure
- Nešto drugo

11. Da li ste ikada koristili usluge Agencije za pravnu pomoć?

- Da
 Ne

Ako je odgovor DA, da li ste bili zadovoljni pruženim uslugama?

- Da
 Ne*

* Ako je odgovor NE, možete li nam reći zašto ne? _____

12. Da li znate da Agencija za pravnu pomoć ima Internet stranicu?

- Da
 Ne

13. Ako je odgovor DA, da li ste nekad koristili Internet stranicu Agencije za pravnu pomoć

Da

Ne

Ako je odgovor DA, možete li nam reći šta bi još moglo da se doda na Internet stranici ABPP?

14. Da li znate gde se nalaze kancelarije ABPP ?

Da

Ne

Slzvor informacija

15. Gde trenutno pribavljate opšte informacije?

→ Radio

→ Televizija

→ Predstavnik zajednice

→ Porodica ili prijatelji

→ Novine

→ Društvene mreže

→ Nešto drugo

16. Koji TV kanal najviše gledate?

17. Kako biste voleli da dobijate informacije o pravosudnom sistemu

→ Televizija

→ Radio

→ Događaji

→ Internet stranice sudova

→ Facebook

→ Leci i pamfleti

18. Po vašem mišljenju, da li su animirani video snimci efikasni u objašnjavanju sudskih informacija ili sudskih procesa korak po korak?

Da

Ne

19. Koje konkretne informacije želite da znate o pravnom sistemu ili sudovima, a koje ne znate?

20. Šta treba učiniti da se poboljša nivo informisanosti građana o pravosudnim službama/institucijama?

21. Šta treba učiniti da se poboljša nivo informisanosti građana o pravosudnim službama/institucijama?

22. Da li ste ikada platili sudske takse?

Ako jeste, koliko vam je vremena trebalo da završite takvu uslugu? _____

23. Da li znate da možete da se prijavite preko Interneta za potvrdu o krivičnom dosijeju?

Da

Ne



USAID
NGA POPULLI AMERIKAN
OD AMERIČKOG NARODA