



USAID

NGA POPULLI AMERIKAN
OD AMERIČKOG NARODA

Ocena alatki za sprovođenje proceduralne pravde u osnovnim sudovima u periodu od 2021 - 2023: Komparativna analiza

septembar 2023.





**OCENA ALATKI ZA
SPROVOĐENJE
PROCEDURALNE PRAVDE
U OSNOVNIM SUDOVIMA U
PERIODU OD 2021 - 2023:
KOMPARATIVNA ANALIZA**

AUTOR:

Debora Peci



Posetite našu Internet stranicu
www.dplus.org

Saznajte 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
[@DemocracyPlus](https://www.youtube.com/DemocracyPlus)

Naše kancelarije:

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

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

ODRICANJE OD ODGOVORNOSTI: Ovaj izveštaj je omogućen 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

Uvod.....	6
- Svrha i obim Izveštaja	6
- Naglasak na komparativnoj analizi izveštaja o korisnicima osnovnih sudova iz 2021. i iz 2023. godine.....	6
1.1 Anketa korisnika osnovnih sudova (2021-2023): Komparativna analiza	7
A. Razumevanje	7
B. Glas.....	12
C. Poštovanje.....	18
D. Neutralnost	25
1.2 Uporedba nalaza između osnovnih sudova i njihovih ogranaka	30
Uporedba demografskih podataka (2021. u odnosu na 2023).....	31
Preporuke	32
- Rezime ključnih komparativnih nalaza	32

Uvod

Svrha i obim Izveštaja

Ovaj izveštaj je priređen u nameri da pruži detaljnu, komparativnu analizu nalaza proizašlih iz Ankete korisnika suda koja je obavljena korišćenjem alatki za sprovođenje proceduralne pravde, u sedam osnovnih sudova na Kosovu 2021. godine i onih koji su proizašli u konačnici Ankete korisnika suda, koja je obavljena od maja do juna 2023. godine. Cilj istog je da proceni učinak i percepciju korisnika suda u sledećim ključnim dimenzijama: razumevanje, glas, poštovanje i neutralnost. Dubljom analizom specifičnih parametara u vezi sa pristupačnošću informacija, kvalitetom usluga, iskustvima korisnika i percepcijom pravičnosti, ovaj izveštaj nastoji da ponudi uvide zasnovane na dokazima i primenjive preporuke za poboljšanje delotvornosti i pristupačnosti sudskog sistema na Kosovu.

Obim izveštaja obuhvata detaljno preispitivanje zbirnih rezultata sedam osnovnih sudova, omogućavajući da se stekne holistička slika o njihovom kolektivnom učinku. Pored toga, daje pojedinačne ocene za svaki osnovni sud, nudeći nijansirano razumevanje njihovih prednosti i oblasti koje iziskuju dalja poboljšanja. Izveštaj dalje identifikuje primere poboljšanja i padova zabeleženih kako u parametrima učinka tako i kada je reč o percepcijama korisnika, bacajući svetlo na specifične oblasti u kojima intervencije mogu ostvariti posebno veliki uticaj. Kroz detaljnu kontekstualizaciju, izveštaj razjašnjava faktore koji mogu doprineti uočenim trendovima, pružajući dublje razumevanje dinamike u samoj osnovi rada svakog osnovnog suda. Štaviše, izveštaj povlači paralele između glavnih osnovnih sudova i ogranaka osnovnih sudova, omogućavajući komparativnu procenu iskustava korisnika i percepcija u ovim različitim operativnim jedinicama.

Naglasak na komparativnoj analizi izveštaja o korisnicima osnovnih sudova iz 2021. i iz 2023. godine

Glavna tema ovog izveštaja podrazumeva sprovođenje rigorozne komparativne analize između izveštaja o anketama korisnika suda iz 2021. i 2023. godine duž sedam osnovnih sudova. Ovaj fokus proizilazi iz potrebe da se razume kako su iskustva i percepcije korisnika evoluirali duž ovog perioda, što je ključno za informisano odlučivanje i osmišljavanje intervencija. Upoređivanjem podataka iz ove dve godine, cilj nam je da identifikujemo značajne promene, trendove i dosledne obrasce u okviru sedam osnovnih sudova pre i posle sprovođenja Akcionih planova za proceduralnu pravdu.

Komparativni okvir je osmišljen tako da istakne promene u osećanjima korisnika i operativnim efikasnostima. Ovo nudi dragocen uvid u uticaj intervencija koje su načinjene realizacijom akcionih planova za proceduralnu pravdu i povezanom obukom na polju proceduralne pravde. Ključne oblasti za potrebe poređenja uključuju dimenzije kao što su razumevanje, glas, poštovanje i neutralnost. Ovo omogućava detaljnu procenu evolucije ovih aspekata sudskih usluga, u svetlu mera proceduralne pravde koje je usvojio svaki osnovni sud.

Kroz ovaj naglasak na komparativnu analizu, izveštaj nastoji da pruži dinamičnu i naprednu perspektivu o sprovođenju pravde usredsređene na ljude na Kosovu. Predviđa se da će ovaj pristup dati zainteresovanim stranama istančano razumevanje putanje iskustva korisnika suda, olakšavajući ciljne strategije i intervencije kako bi se dodatno unapredila pristupačnost, efikasnost i usredsređenost na korisnike kosovskog pravosudnog sistema. Ovaj deo izveštaja poslužiće kao osnovni stub za kasniju detaljnu analizu i preporuke.

1.1. Anketa korisnika osnovnih sudova (2021-2023): Komparativna analiza

A Razumevanje

- Poređenje ključnih parametara (2021. u odnosu na 2023)

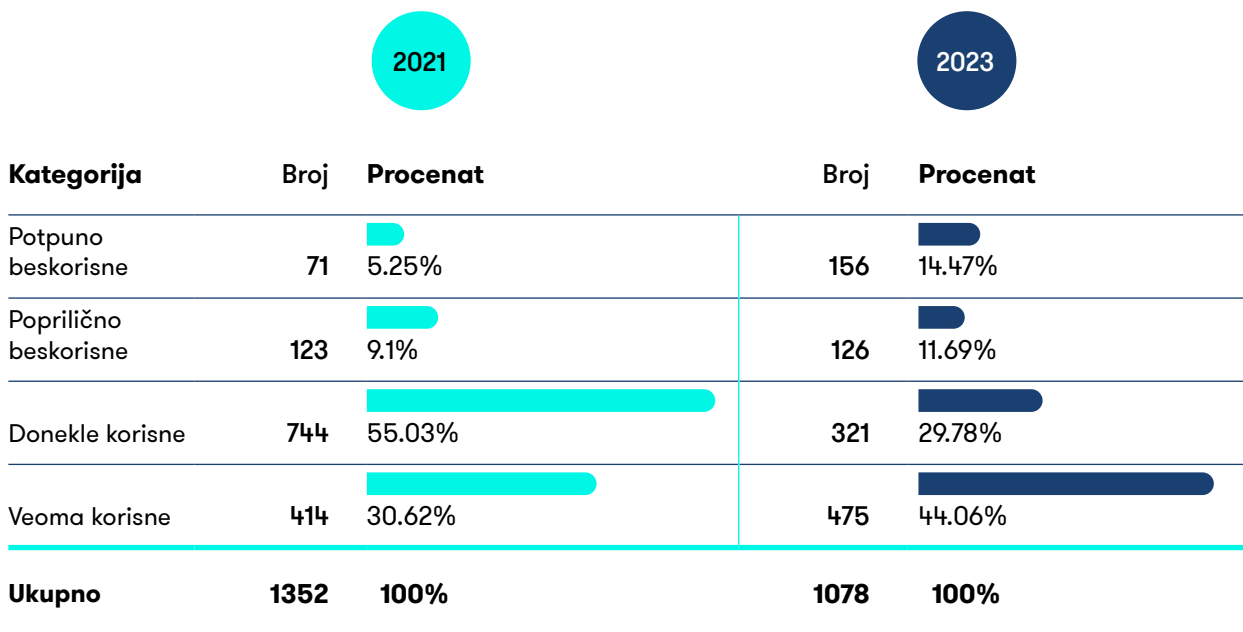
Lakoća dobijanja informacija o predmetima zabeležila je značajne promene među korisnicima osnovnih sudova od 2021. do 2023. godine. U 2023. godini, 57.23% ispitanika je smatralo da je lako doći do informacija od sudova, dok su ostali smatrali da je ovoj usluzi teško pristupiti u njihovim osnovnim sudovima. Ovo ukazuje na porast nezadovoljstva, sa kumulativnim procentom od 42.77% ispitanika koji su na postavljeno pitanje odgovorilo odrično, što oslikava povećanje od 13.26% poena. Ovi podaci sugerišu da postoji potreba za daljim istragama o tome zašto se jedan segment korisnika suočava sa izazovima u dobijanju ovih informacija, uprkos mogućnosti korisnika suda da koriste onlajn mehanizam za praćenje predmeta, pored tradicionalnih sredstava, da pribave informacije o svom predmetu.

TABELA A.1 Po vašem iskustvu, koliko je lako dobiti informacije o svom predmetu?

Kategorija	2021		2023	
	Broj	Procent	Broj	Procent
Veoma teško	154	11.39%	224	20.78%
Donekle teško	245	18.12%	237	21.99%
Poprilično lako	701	51.85%	302	28.01%
Veoma lako	252	18.64%	315	29.22%
Ukupno	1352	100%	1078	100%

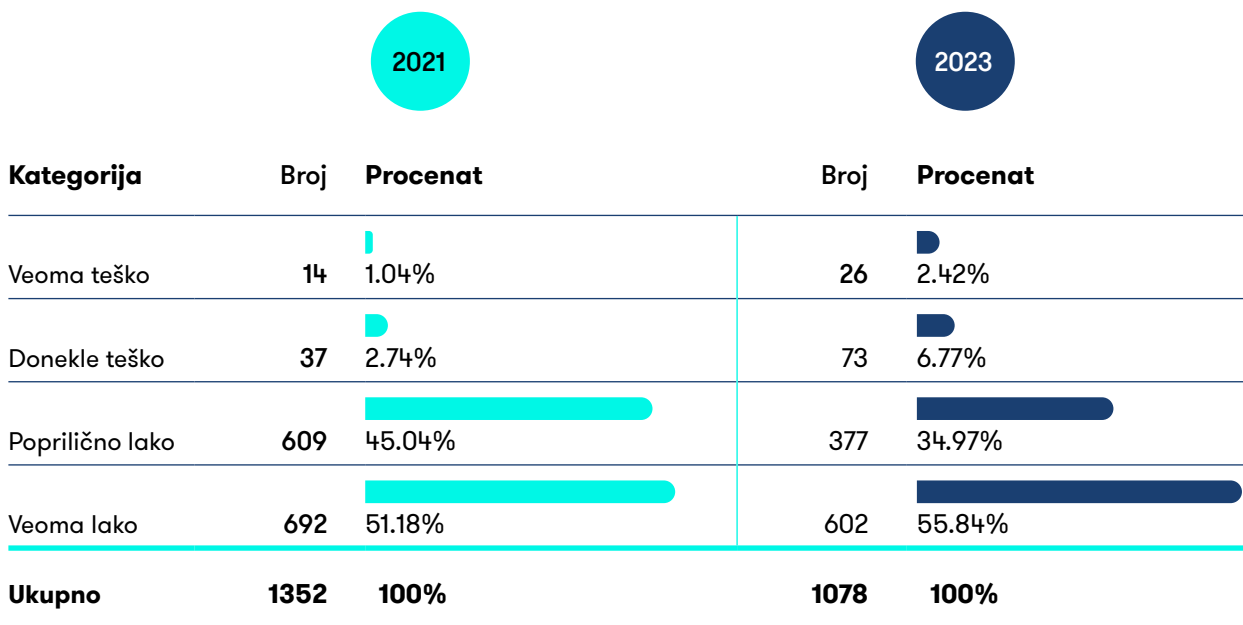
Nezadovoljstvo dobijanjem informacija od suda ogleda se i u oceni kvaliteta informacija. U 2023. godini, 73.84% ispitanika smatralo je da su im bile od koristi informacije dobijene od suda, što predstavlja pad od 11.83 procentnih poena u odnosu na rezultate iz 2021. godine. Ovaj pad odgovara porastu nezadovoljstva prikazanim u tabeli A.1

TABELA A.2 Koliko su vam bile od koristi informacije koje vam je dao sud?



Obezbediti da korisnici suda mogu lako da pronađu sudnicu ili kancelariju koju trebaju, doprinosi korisničkom iskustvu u sudovima i indirektnoj, ali smislenoj implikaciji percepcije pravde i pravičnosti. Da bi se procenio ovaj aspekt osnovnih sudova na Kosovu, korisnici suda su ispitani o njihovom iskustvu pronalaženja tražene sudnice ili kancelarije. Nalazi iz 2023. godine ukazuju na blagi pad zadovoljstva korisnika suda po ovom pitanju. Osnovni sudovi su u 2021. godini dobili ukupnu pozitivnu ocenu od 96.22%, dok je 2023. godine ova ocena opala na 90.81%.

TABELA A.3 Kako biste opisali svoje iskustvo pronalaženja tražene sudnice ili kancelarije?



Iskustva korisnika suda u vezi sa oznakama, bezbednosnim informacijama i ponašanjem osoblja obezbeđenja mogu uticati na širi utisak korisnika o pravdi i pravičnosti. U slučaju da se suoče sa poteškoćama od samog početka, oni bi mogli dovesti u pitanje sposobnost sistema da se nosi sa složenijim i nijansiranim aspektima svog predmeta. U 2021. godini, korisnici suda su osnovnim sudovima dali visoke ocene za kvalitet oznaka postavljenih u njihovim zgradama. Ovaj pozitivan trend nastavio se i 2023. godine, uz poboljšanje od 2.05 procentnih poena, dostižući stopu zadovoljstva od 96.94% među korisnicima suda, kada je reč o kvalitetu oznaka postavljenih u osnovnim sudovima.

TABELA A.4 Na ulazu u zgradu je bilo dobro postavljenih oznaka i informacija za razumevanje bezbednosnih procedura, a osoblje obezbeđenja je bilo od pomoći i ophodilo se sa dužnim poštovanjem.

Kategorija	2021		2023	
	Broj	Procenat	Broj	Procenat
U potpunosti se slažem	543	40.16%	490	45.46%
Slažem se	740	54.73%	555	51.48%
Ne slažem se	56	4.14%	27	2.50%
Uopšte se ne slažem	13	0.96%	6	0.56%
Ukupno	1352	100%	1078	100%

Ovo je potkrepljeno povratnim informacijama korisnika suda u pogledu vidljivosti, razumljivosti i jezika oznaka postavljenih u osnovnim sudovima. 2021. godine je od korisnika suda posebno zatraženo da procene da li su postavljene oznake bile na njihovom maternjem jeziku. Međutim, 2023. godine je procena proširena tako da uključi razmatranje vidljivosti i razumevanja. Stopa poboljšanja usko odražava nivo zadovoljstva u vezi sa informacijama prenetim ovim znakovima. Osnovni sudovi su u 2023. godini pokazali poboljšanje od 2.04 procentna poena u odnosu na 2021. godinu.

TABELA A.5 Znaci postavljeni oko zgrade i unutar sudnice bili su vidljivi, lako razumljivi i na mom maternjem jeziku.

Kategorija	2021		2023	
	Broj	Procenat	Broj	Procenat
U potpunosti se slažem	540	39.94%	470	43.60%
Slažem se	723	53.48%	559	51.86%
Ne slažem se	68	5.03%	37	3.43%
Uopšte se ne slažem	21	1.55%	12	1.11%
Ukupno	1352	100%	1078	100%

- Značajne promene ili trendovi

Prilikom preispitivanja učinka osnovnih sudova u pružanju i prenošenju informacija, analiza podataka od 2021. do 2023. godine otkriva celokupan pad zadovoljstva građana uslugama koje im je pružio sud. Ovaj pad se odnosi kako na kvalitet pruženih informacija, tako i na njihovu pristupačnost. Iako stepen nezadovoljstva varira među različitim osnovnim sudovima, trend koji je vredan pomena se odnosi na osetan pad nivoa zadovoljstva korisnika suda, posebno kada je reč o lakoći dobijanja informacija i sagledanom kvalitetu dobijenih informacija.

Prilikom preispitivanja trendova u pojedinačnim sudovima, jasno je da je četiri od sedam osnovnih sudova na Kosovu ostvarilo značajan napredak u unapređivanju pristupa informacijama. Konkretno, Osnovni sud u Gnjilanu (14.25%), Prizrenu (13.96%), Uroševcu (12.67%) i Peći (11.75%) pokazali su poboljšanja u svojim naporima da pruže informacije korisnicima suda, čineći pristup informacijama u vezi sa njihovim predmetima relativno lakim ili direktnim. Međutim, od suštinske je važnosti napomenuti da pad u stopama zadovoljstva u Mitrovici, Prištini i Đakovici nadmašuje poboljšanja uočena u četiri suda. Najveću stopu regresije beleži Mitrovica sa 37.07%, za kojom slede Priština sa 28.14% i Đakovica sa 12.91%.

Kada se ispita relevantnost i korisnost informacija koje su dali sudovi, uočava se pozitivniji trend. Pet od sedam osnovnih sudova pokazalo je poboljšanja u lakoći njihovog korišćenja. U svim ovim poboljšanjima prednjači Osnovni sud u Đakovici, sa značajnim povećanjem od 6.15 procentnih poena, za kojim slede Prizren (5.79%), Gnjilane (4.79%), Uroševac (2.58%) i Peć (1.49%). Međutim, Osnovni sud u Prištini se ističe negativno u ovom aspektu, sa značajnim smanjenjem zadovoljstva korisnika od 35.20%. Za istim sledi Mitrovica sa padom od 7.95%.

Ispitivanjem konkretnih nalaza o mogućnosti korisnika suda da pronađu traženi kabinet ili sudnicu, evidentno je da je Osnovni sud u Prištini zabeležio najveći nivo nezadovoljstva među sedam osnovnih sudova, sa 11.98%. Za istim je usko usledio Osnovni sud u Đakovici, koji je imao stopu nezadovoljstva od 11.11%. Osnovni sud u Peći i Prizrenu su zabeležili slične rezultate, sa 9.62% odnosno 9.48%. Sa druge strane, Osnovni sud u Uroševcu je do-

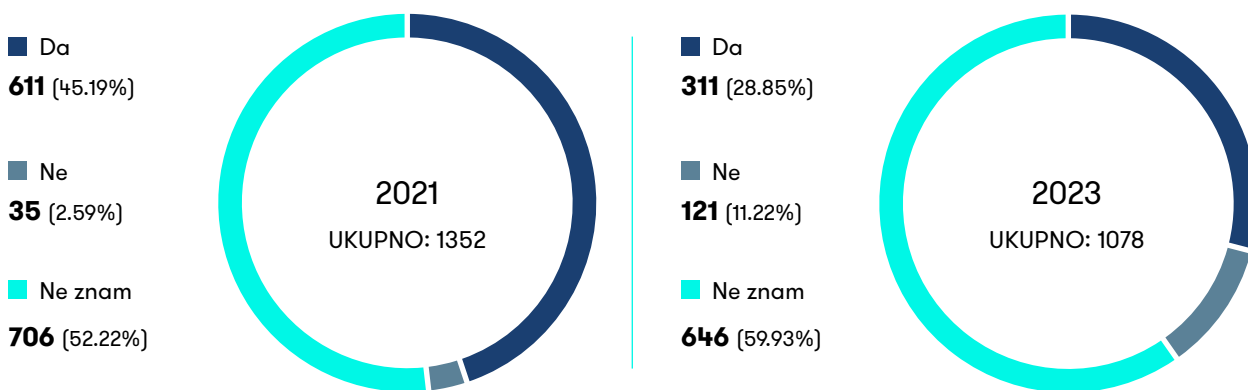
bio najviše pozitivnih povratnih informacija, sa 97.27% korisnika suda koji su izjavili da im je bilo lako da pronađu tražene kancelarije. Za istim je usledio Osnovni sud u Gnjilanu sa 94.22% i Mitrovici sa 92.53%.

Što se tiče prisustva i razumljivosti natpisa u zgradi suda, svih sedam sudova je dobilo visoke ocene, svaki preko 90%. Naime, Osnovni sud u Gnjilanu je postigao savršen rezultat od 100%, što ukazuje da su se svi anketirani korisnici suda izjavili da se slažu ili se u potpunosti slažu sa konstatacijom koja potvrđuje da postoje jasne oznake i lako razumljive bezbednosne procedure, kao i da je osoblje obezbeđenja bilo uslužno i da se prema njima ophodilo sa dužnim poštovanjem. Za istim sledi Osnovni sud u Đakovici, koji je postigao rezultat od 99.20%, što predstavlja poboljšanje od 2.68% u odnosu na prethodnu studiju. Prizren je ostvario rezultat od 99.14%, beležeći time neznan pad u odnosu na 2021. (-0.86%). Uroševac je dostigao 97.27%, sa neznatnim padom u odnosu na 2021. (-2.73%). Mitrovica je dobila ocenu od 96.27%, što predstavlja pad od 3.12%. Na kraju, Peć je ostvario rezultat od 91.35%, što je za 4.43% niže u odnosu na rezultat ostvaren 2021. godine.

- Poređenje ključnih parametara (2021. u odnosu na 2023)

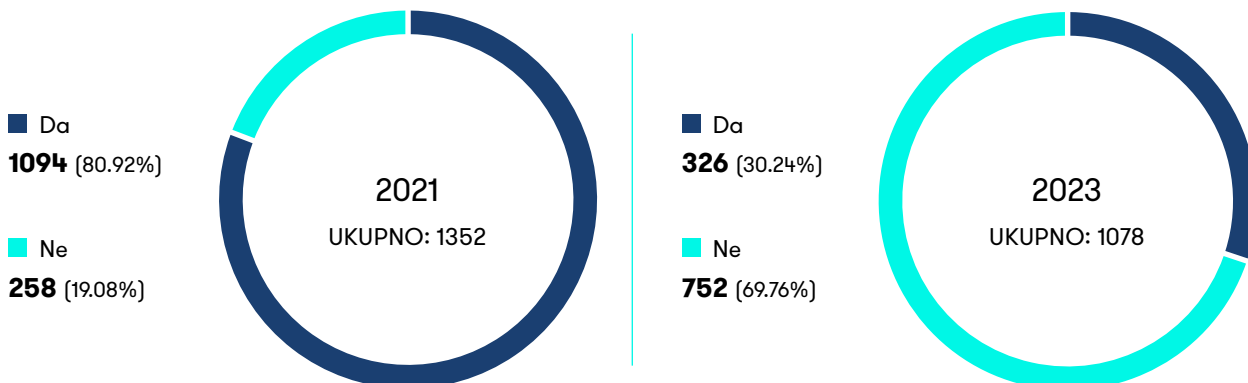
U ovom poglavlju, izveštaj upoređuje nalaze iz 2021. i 2023. godine kako bi se procenila dostupnost, transparentnost, uključivost i delotvornost u interakciji između korisnika suda i osnovnih sudova.

TABELA B.1 Da li su u sudu na raspolaganju sandučići za žalbe?



Što se tiče dostupnosti sandučića za žalbe u zgradi suda, većina korisnika suda nije sigurna da li njihov osnovni sud ima sandučić za žalbe. Ovo odgovara podacima iz Tabele B.2, koji pokazuju da 69.96% korisnika suda ne bi koristilo sandučiće za žalbe zbog nelagodnosti.

TABELA B.2 Da li biste se osetili lagodno da napišete žalbu na račun suda i da je ubacite u sandučić za žalbe?



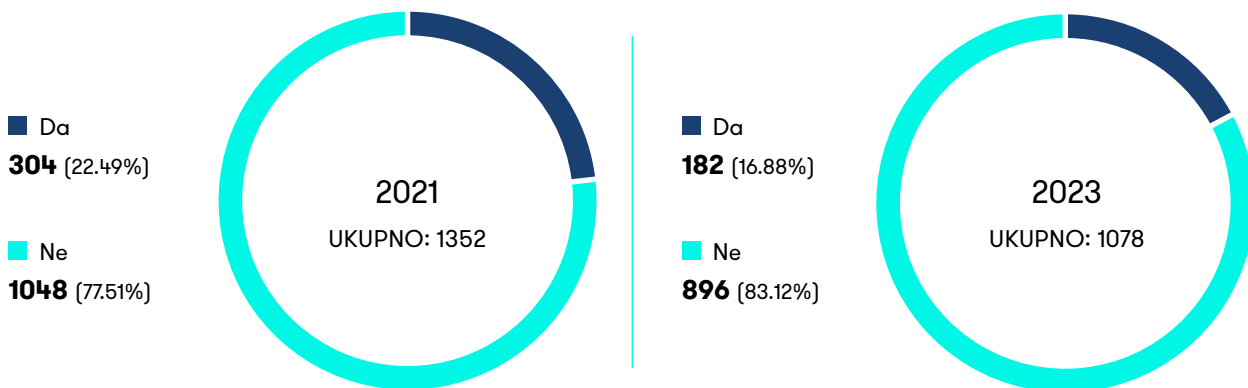
Iako je svest o dostupnosti sandučića za žalbe u zgradi suda ostala relativno dosledna u 2023. u poređenju sa 2021. godinom, došlo je do značajnog pada kada je reč o nivou lagodnosti korisnika suda korišćenjem sandučića za žalbe. U 2021. godini je 80.92% korisnika suda izrazilo da se osećaju lagodno da ih koriste, ali je ovaj procenat opao na 30.24% 2023. godine. Ova pojava prevladuje u svim osnovnim sudovima, sa izuzetkom Osnovnog suda u Mitrovici koji je postigao poboljšanje od 4.82% u odnosu na 2021. godinu.

TABELA B.3 Koliko vam je osoba za informativnim pultom bila od pomoći?

Kategorija	2021		2023	
	Broj	Procenat	Broj	Procenat
Veoma je bila od pomoći	809	73.28%	753	69.85%
Donekle je bila od pomoći	179	16.21%	177	16.42%
Nije toliko bila od pomoći	36	3.26%	23	2.13%
Nije uopšte bila od pomoći	80	7.25%	11	1.02%
Neprimenljivo	N/A		114	10.58%
Ukupno	1104	100%	1078	100%

Korisnici suda su anketirani o pomoći koju su dobili za informativnim pultom. Trend ostaje generalno pozitivan u osnovnim sudovima, uz neznatne promene u procentima, što se može objasniti činjenicom da je 10.58% ispitanika izjavilo da je nisu trebali ili da nisu tražili pomoć za informativnim pultom.

TABELA B.4 Da li koristite internet stranicu suda da potražite informacije?



Da bi se održala delotvorna komunikacija sa korisnicima, jedan pristup za osnovne sudove je da ponude informacije onlajn. Međutim, procenat korisnika koji koriste internet stranicu kao izvor informacija je relativno nizak, kako 2021. tako i 2023. godine. Nalazi ukazuju na blagi pad upotrebe internet stranice za traženje informacija, ali se ovaj pad ne smatra značajnim. Vredi napomenuti da na to može uticati kontekst 2021. godine, kada su ljudi ograničavali fizički kontakt kako bi sprečili širenje koronavirusa. U 2023. godini, uz smanjena ograničenja, građani mogu da se vrate prethodnim metodama dobijanja informacija.

TABELA B.5 Za kakvim informacijama obično tragate na internet stranici suda?

Kategorija	2021		2023	
	Broj	Procenat	Broj	Procenat
Raspored rasprava	200	27.55%	110	25.17%
Kontakt podaci	94	12.95%	71	16.25%
Vesti	191	26.31%	60	13.73%
Objavljene odluke	142	19.56%	103	23.57%
Informacije o sudijama	97	13.36%	83	18.99%
Drugo	2	0.28%	10	2.29%
Ukupno	726	100%	437	100%

I 2021. i 2023. godine, raspored rasprava je bio najčešće tražena informacija na internet stranici suda. U 2023. godini nastupio je porast kada je reč o broju građana koji koriste internet stranicu za pretragu objavljenih odluka (povećanje od 4.01%) i informacija o sudijama (povećanje od 5.63%).

Pozitivan trend zabeležen na internet stranicama osnovnih sudova takođe je evidentan u dostupnosti sadržaja na maternjem jeziku korisnika (kao što je prikazano u tabeli **B.6**) i kvalitetu prevoda (kao što je prikazano u tabeli **B.7**), koji su prikupili pozitivne povratne informacije od korisnika suda.

TABELA B.6 Da li je sadržaj internet stranice suda koji trebate, preveden na vaš maternji jezik?

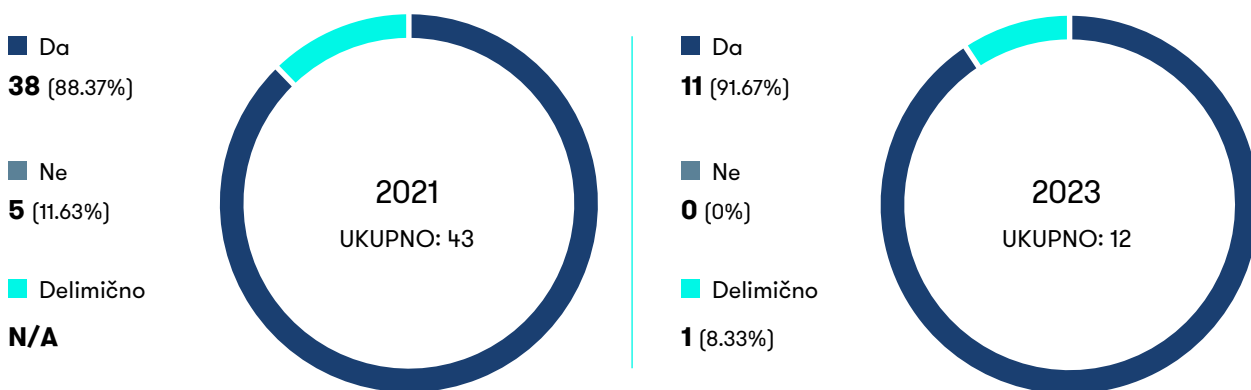
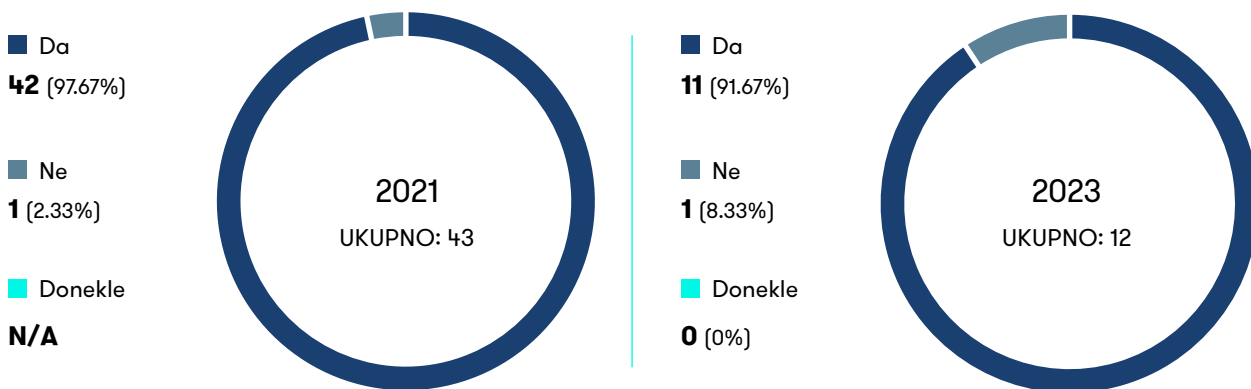
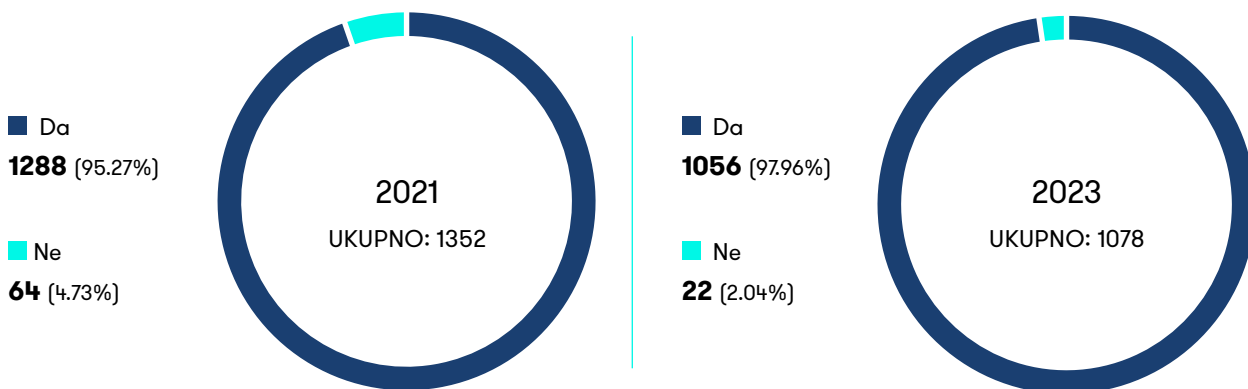


TABELA B.7 Da li ste zadovoljni kvalitetom prevoda sadržaja internet stranice?



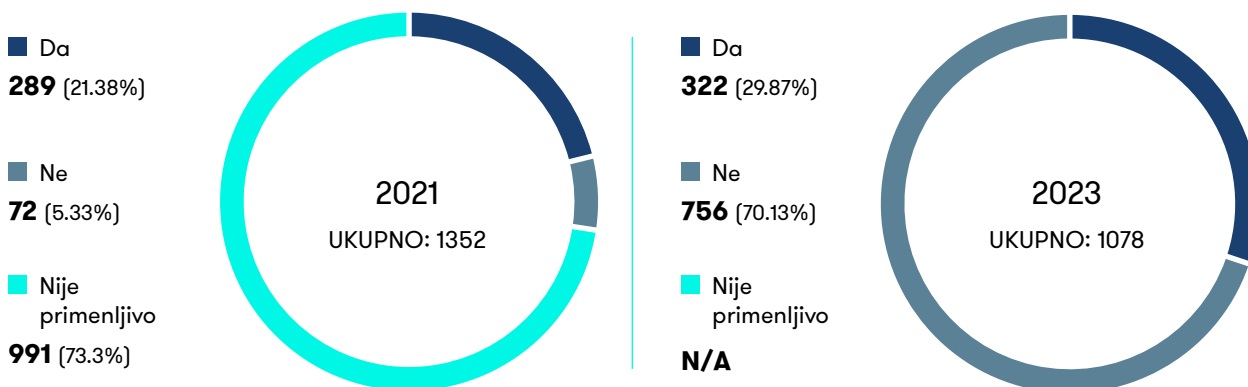
Osnovni sudovi su pokazali stručnost u zaštiti prava građana na upotrebu maternjeg jezika. Kada su upitani o svojoj interakciji sa sudskim osobljem i iskustvima tokom sudskih ročišta, građani su izjavili da su bili u stanju da komuniciraju na svom maternjem jeziku i da im je sud po potrebi obezbedio prevod.

TABELA B.8 Da li ste mogli da razgovarate sa osobljem suda na vašem maternjem jeziku



Skok u broju građana koji su odgovorili sa „Ne“ na pitanje „Da li vam je sud obezbedio prevod tokom ročišta?“ može se objasniti promenom u opcijama odgovora. Za razliku od 2021. godine, gde su ispitanici imali opciju „Nije primenljivo/Nije potreban“, u 2023. godini su bili ograničeni samo na „Da“ ili „Ne“, tako da pad može ukazivati na to da prevod nije bio potreban.

TABELA B.9 Da li vam je sud obezbedio prevod tokom ročišta?



- Značajne promene ili trendovi

Dostupnost sandučića za žalbe beleži pozitivne promene u sudovima u Đakovici, Peći i Uroševcu. Međutim, svest o prisustvu ovih sandučića i dalje je manja od 50% u svim osnovnim sudovima, izuzev onog u Peći, koji je dostigao 53.85%. Đakovica i Peć su pokazale značajna poboljšanja, sa porastom od 22.81% odnosno 19.50% u poređenju sa 2021. godinom. Međutim, preostali osnovni sudovi su doživeli pad u ovom smislu. Gnjilane prednjači u ovom trendu, sa 88.43% korisnika suda koji su ukazali na odsustvo sandučića za žalbe ili potpuni nedostatak svesti o njihovom postojanju. Ovo predstavlja značajan pad od 31.58% u odnosu na 2021. godinu. Za istim sledi Priština sa 83.38%, što predstavlja pad od 33.52% u odnosu na 2021, dok Prizren beleži 75.86%, što predstavlja pad od 32.82%. Mitrovica je zabeležila 61.94%, i samim tim pad od 30.23%, a Uroševac 58.18%, zabeleživši pad od

10.18%. Važno je napomenuti da su tableti sada ugrađeni i pristupačni u svim osnovnim sudovima, omogućavajući korisnicima da procene kvalitet usluga suda, što može činiti jedan od razloga da se ne koriste tradicionalni sandučići za žalbe.

Zabrinjava nalaz da su korisnici sudova, u svim osnovnim sudovima, izrazili nelagodu da koriste sandučiće za žalbe. Sa izuzetkom Osnovnog suda u Mitrovici, gde je 40.30% korisnika suda navelo da se oseća lagodno da koristi ove sandučiće – što je porast od 4.82% – svi ostali osnovni sudovi su zabeležili značajan pad u ovom smislu. Najviše zabrinjava Osnovni sud u Gnjilanu, gde je samo 4.96% ispitanika izjavilo da se oseća lagodno da koristi sandučiće za žalbe. Ovo ukazuje na alarmantan pad od 92.30% u odnosu na 2021. Tabela koja sledi u nastavku daje detaljan pregled odgovora svakog osnovnog suda u ovoj kategoriji.

TABELA 8.10 2023 nalazi: Da li biste se osetili lagodno da napišete žalbu na račun suda i da je ubacite u sandučić za žalbe?

Kategorija	Priština	Prizren	Peć	Uroševac	Mitrovica	Gnjilane	Đakovica
Da	19.89% (-41.48%) ↓	12.07% (-77.63%) ↓	52.88% (-32.66%) ↓	25.45% (-67.59%) ↓	59.7%	4.96% (-92.30%) ↓	55.56% (-20.83%) ↓
Ne	80.11%	87.93%	47.12%	74.55%	40.3% (-4.82%) ↓	95.04%	44.44%

Primetan je pozitivan trend u iskustvima korisnika suda kada je reč o informativnom pultu. Generalno, korisnici suda koji su morali da ostvare interakciju sa informativnim pultom smatrali su da im je osoblje bilo donekle od pomoći ili veoma od pomoći. Konkretno, stope pomoći osoblja informativnog pulta u drugim sudovima slede: Gnjilane 99.18%, Peć 99.04%, Đakovica 98.42%, Uroševac 98.18%, Prizren 96.55%, i Priština 92.10%. Jedini sud koji odstupa u ovom pogledu je Osnovni sud u Mitrovici. Iako je korisnost informativnog pulta ocenjena nižim procentom nego u drugim sudovima, važno je napomenuti da 70% ispitanika uopšte nije ostvarilo nikakvu interakciju niti je imalo potrebu da ostvari interakciju sa osobljem informativnog pulta. Kada se ovo uzme u obzir, stopa zadovoljstva kada je reč o sudu u Mitrovici dostiže 64.27%.

Posvećenost osnovnih sudova poštovanju prava pojedinaca na njihov maternji jezik generalno se smatra pozitivnom. Korisnici suda su izrazili zadovoljstvo što se sadržaj internet stranice prevodi (ili bar delimično) na njihov maternji jezik, kao i kvalitetom prevoda.

C Poštovanje

- Poređenje ključnih parametara (2021. u odnosu na 2023)

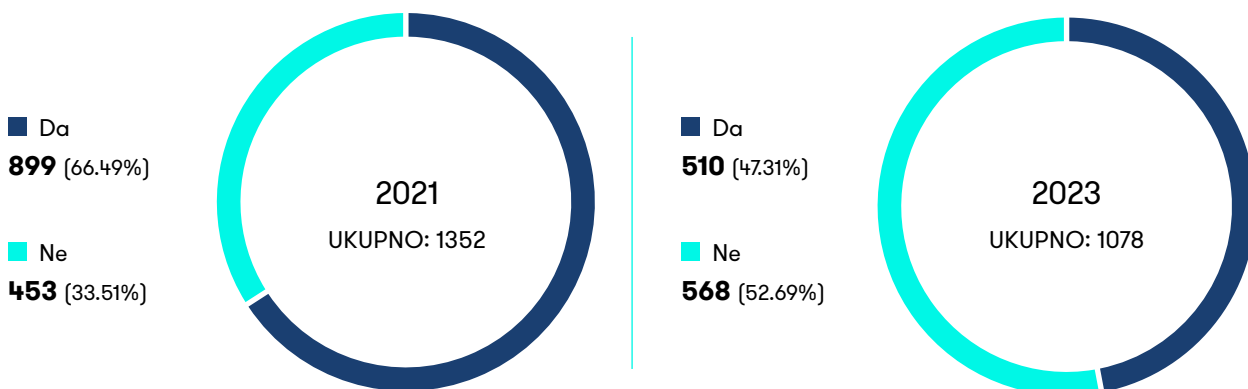
TABELA C.1 Zgrada je bila čista i dobro održavana.

Kategorija	2021		2023	
	Broj	Procenat	Broj	Procenat
U potpunosti se slažem	517	38.24%	448	41.56%
Slažem se	729	53.92%	570	52.88%
Ne slažem se	92	6.8%	45	4.17%
Uopšte se ne slažem	14	1.04%	15	1.39%
Ukupno	1352	100%	1078	100%

Stanje objekta suda igra značajnu ulogu u oblikovanju iskustava korisnika suda. S tim u vezi, ispitanici su generalno izjavili da su zadovoljni održavanjem osnovnih sudova. Zapravo, nastupilo je neznatno povećanje zadovoljstva od 2.28% u odnosu na 2021.

Iskustvo korisnika suda nije toliko pozitivno kada je u pitanju efikasnost osnovnih sudova. Na pitanje da li su uspeli da obave svoje poslove na sudu u razumnom roku, 52.69% ispitanika je odgovorilo sa „Ne“, što ukazuje na značajno povećanje od 19.18% onih koji su nezadovoljni, shodno nalazima iz 2021. godine.

TABELA C.2 Da li ste danas završili poslove na sudu u razumnom roku?

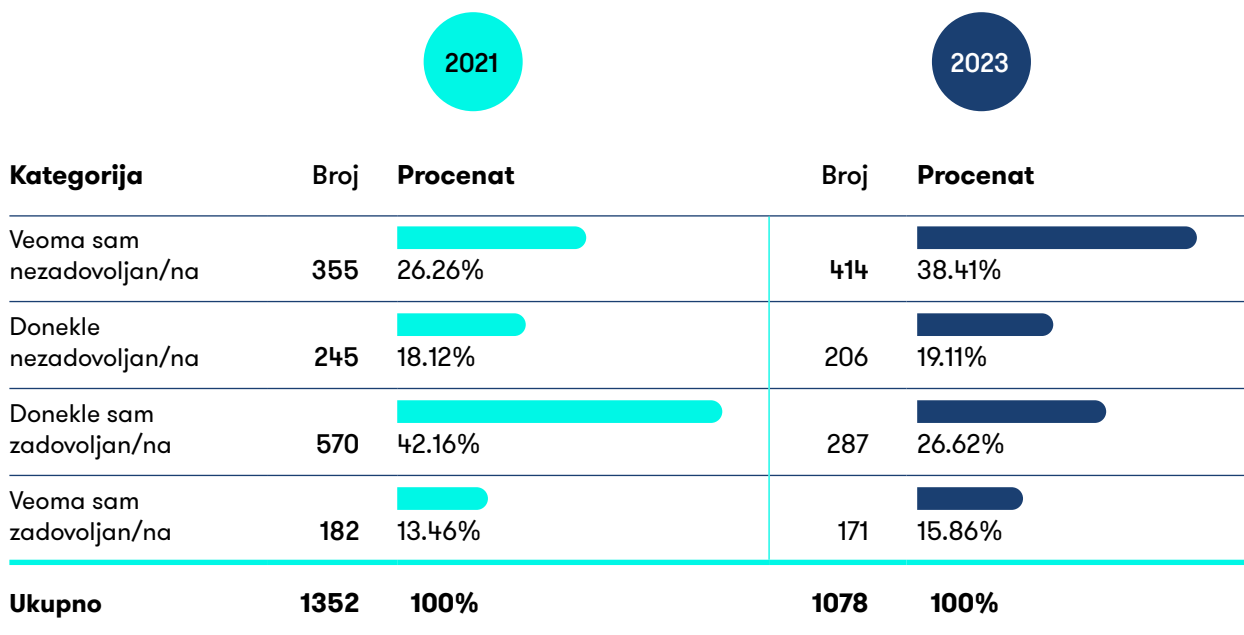


Kako 2021. (75.89%) tako i 2023. (78.47%), većina ispitanika je imala predmete starije od šest meseci. Ova činjenica može objasniti relativno negativan rezultat zabeležen u odgovoru na pitanje „Da li ste zadovoljni vremenom razmatranja vašeg predmeta?“ (tabela C.4). Međutim, kada je reč o reakciji korisnika suda na vreme potrebno za razmatranje njihovog predmeta, nalazi ukazuju na značajan pad ukupnog zadovoljstva korisnika suda od 13.14%. Dok je 2021. godine 55.62% korisnika sudova bilo donekle ili veoma zadovoljno efikasnošću sudova u razmatranju njihovih predmeta, u 2023. je ovaj procenat opao na 42.48%.

TABELA C.3 Već koliko je otvoren vaš predmet?

Kategorija	2021		2023	
	Broj	Procenat	Broj	Procenat
Manje od 6 meseci	326	24.11%	232	21.53%
Do 1 godinu	343	25.37%	225	20.87%
Do 2 godine	294	21.75%	175	16.23%
Do 3 godine	217	16.05%	193	17.90%
Do 4 godine	93	6.88%	104	9.65%
Više od 5 godina	57	4.22%	90	8.35%
Više od 10 godina	22	1.63%	59	5.47%
Ukupno	1352	100%	1078	100%

TABELA C.4 Da li ste zadovoljni vremenom razmatranja vašeg predmeta?



Kada se proceni uticaj koji efikasnost sudova ima na lične živote ispitanika, postoje manja poboljšanja u oblastima kao što su izostanak sa posla i osećaj da se na sudu postiže napredak. Takođe se značajno povećavaju poteškoće u vezi sa mogućnostima zapošljavanja, zahtevima za vizu i doslednim pitanjima sa zakonskim zastupnicima. Primetno je da su zabeležena značajna poboljšanja u dostupnosti zakonskog zastupanja, uz značajno smanjenje samostalnog zastupanja stranaka u 2023. godini.

I 2021. i 2023. godine, ispitanici su izneli slične trendove kada je reč o njihovom iskustvu sa pravnim procesom. Najčešće birana opcija, koju je izabralo 47.28% ispitanika 2021. godine i 46.48% u 2023. godini, odnosila se na pojedince koji su morali da izostanu sa posla zbog sudskih obaveza. Ovo ukazuje na relativno dosledan obrazac duž dve godine. Isto tako, percepcija ispitanika o sudskim postupcima pokazala je sličan obrazac. U 2021. godini, 29.16% pojedinaca je istaklo da smatra da se nije dogodilo ništa u napredovanju njihovog predmeta nakon što su bili na sudu, a ova cifra je neznatno opala na 28.27% u 2023. godini. Ovo ukazuje na relativno stabilne ocene duž dve godine. Kada je reč o uticaju na mogućnosti zapošljavanja, licence ili sertifikate, došlo je do primetnog povećanja procenta pogođenih ispitanika. U 2021. godini 1.85% je prijavilo poteškoće u ovom pogledu, dok je u 2023. ovaj broj skočio na 5.13%. Ovo predstavlja značajan porast od 3.28%, naglašavajući značajan pomak u ovom aspektu. Sličan trend se primećuje i u poteškoćama sa kojima se suočavaju ispitanici u dobijanju zahteva za vizu. U 2021. godini, 3.59% se suočilo sa izazovima u ovom pogledu, što je značajno poraslo na 6.79% u 2023. godini. Ovo ukazuje na značajan porast od 3.2% kada je reč o poteškoćama u vezi sa vizama. Potreba za zamenom advokata ili zastupanja ostala je dosledna, sa 3.42% onih koji su se suočili sa ovom situacijom u 2021. godini i istim procentom u 2023. godini. Ovo ukazuje na trajni nivo nezadovoljstva ili problema sa zakonskim zastupanjem duž dve godine. Primetan je napredak u odnosu na ispitanike koji sami sebe zastupaju usled činjenice da nemaju zakonskog zastupnika. U ovoj situaciji se 2021. godine našlo 14.69% pojedinaca, što je cifra koja je pretrpela značajan pad na 6.54% u 2023. godini. Ovo predstavlja značajan pad od 8.15%, time ukazujući na značajno poboljšanje dostupnosti zakonskog zastupanja.

TABELA C.5 Da li se od početka vašeg predmeta, dogodilo nešto od sledećeg (označite sve primenjivo:

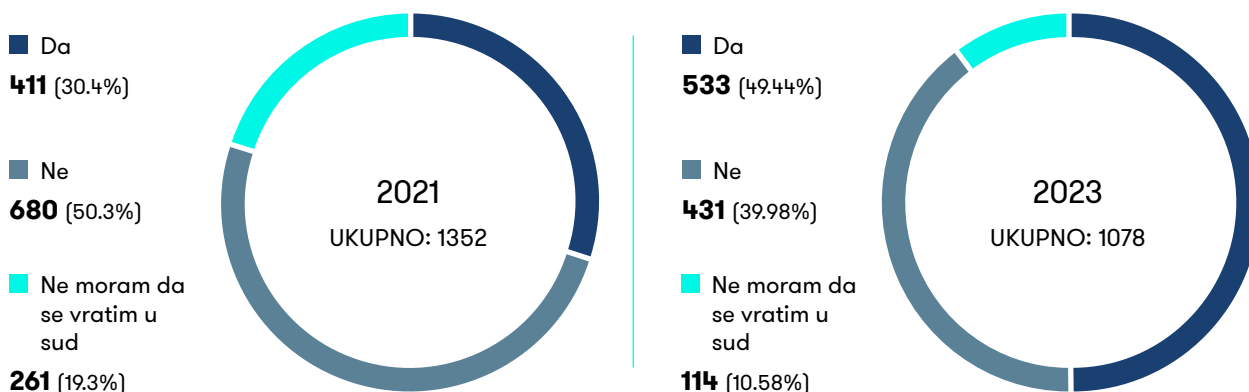
Kategorija	2021		2023	
	Broj	Procenat	Broj	Procenat
Morao sam odsustvovati sa posla kako bih prisustvovao raspravi ili završio posao na sudu	843	47.28%	725	46.48%
Došao sam na sud i činilo mi se da u mom predmetu nije bilo nikakvog napretka	520	29.16%	441	28.27%
Predmet je uticao na moju sposobnost da dobijem posao/licencu/uverenje	33	1.85%	80	5.13%
Nisam mogao da se prijavim za vizu	64	3.59%	106	6.79%
Morao sam da promenim advokata/pravnog zastupnika	61	3.42%	106	6.79%
Nisam imao advokata i morao sam da zastupam sebe	262	14.69%	102	6.54%
Ukupno	1783	100%	1560	100%

Sa pozitivne tačke gledišta, u celini gledano, došlo je do jasnog poboljšanja u komunikaciji i razmatranju preferencija ispitanika prilikom zakazivanja potencijalnih budućih ročišta između 2021. i 2023. godine. Ovo ukazuje na pozitivan pomak u ispunjavanju potreba i rasporeda korisnika suda u kasnijoj godini.

U 2021. godini, na pitanje da li su ih njihov advokat, sudija ili sudsko osoblje pitali koji bi im datum najviše odgovarao za potencijalno ponovno ročište, 30.4% ispitanika je odgovorilo potvrdno. S druge strane, većina, koja čini 50.3%, izjavila je da nisu konsultovani u pogledu datuma koji bi im odgovarao. Pored toga, 19.3% ispitanika u 2021. navelo je da nisu predviđali potrebu da se vrate na sud.

Nasuprot tome, 2023. godine nastupa značajan pomak. Značajnih 49.44% ispitanika izjavilo je da su upitani o datumu koji bi im najviše odgovarao za potencijalno ponovno ročište. Ovo označava značajno povećanje u odnosu na cifru iz 2021. od 30.4%. Nasuprot tome, procenat ispitanika koji nisu bili konsultovani o datumu koji im odgovara, smanjio se na 39.98%, što ukazuje na značajan pad u odnosu na procenat od 50.3% iz 2021. Štaviše, procenat ispitanika koji nisu predviđali potrebu da se vrate na sud smanjio se na 10.58% u 2023. godini, u odnosu na 19.3% koliko je iznosio 2021.

TABELA C.6 Ako biste morali da se vratite na još jednu raspravu, da li vas je advokat, sudija ili sudski činovnik pitao koji bi vam datum najviše odgovarao?

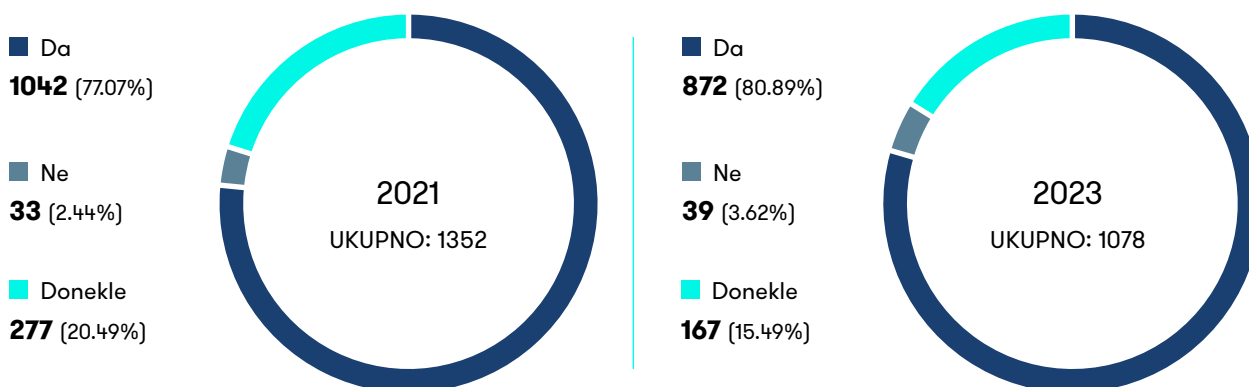


Primetan je pozitivan trend u percepciji ponašanja sudskog osoblja prema ispitanicima. Većina ispitanika u 2021. i 2023. istakla je pozitivna iskustva u pogledu ljubaznosti i poštovanja, uz blago poboljšanje uočeno 2023. godine.

2021. godine značajna većina ispitanika, čak 77.07%, istakla je da je sudsko osoblje postupalo prema njima sa ljubaznošću i poštovanjem. Samo mala manjina, 2.44%, navela je da smatra da sudsko osoblje nije postupalo prema njima sa ljubaznošću i poštovanjem. Pored toga, 20.49% je navelo da je donekle nailazilo na ove interakcije.

U 2023. godini je došlo do daljeg poboljšanja u ovom pogledu. Značajnih 80.89% ispitanika su potvrdila da je sudsko osoblje postupalo prema njima sa ljubaznošću i poštovanjem. Procenat ispitanika koji su izjavili da se prema njima ne postupa ljubazno i sa poboljšanjem se neznatno povećao na 3.62%. Međutim, procenat onih koji su naveli da se donekle suočavaju sa ovakvim interakcijama smanjio se na 15.49%.

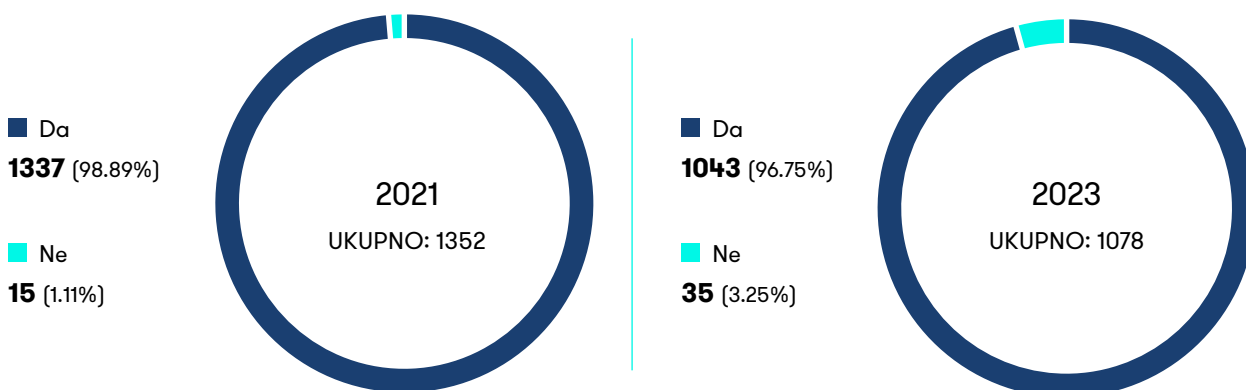
TABELA C.7 Da li je prema vama sudsko osoblje postupalo ljubazno i sa poštovanjem?



Kako 2021. tako i 2023. godine, velika većina ispitanika je iznela da se oseća fizički bezbednim u prostorijama suda. U 2021. godini, 98.89% ispitanika je izjavilo da se oseća bezbednim, što je neznatno smanjeno na 96.75% u 2023. Bez obzira na blagi pad, osećaj bezbednosti ostaje i dalje poprilično rasprostranjen.

Nasuprot tome, veoma mali broj ispitanika, 1.11% 2021. i 3.25% 2023. godine, istakao je da se ne osećaju fizički bezbednim u prostorijama suda.

TABELA C.8 Da li se osećate (fizički) bezbednim u prostorijama suda?



Ispitanici koji su izrazili osećaj nesigurnosti u zgradi suda generalno su svoju zabrinutost pripisali nekolicini faktora. Najčešće navođen razlog bila je sagledana pretnja od protivne stranke u postupku, a mnogi su ih smatrali opasnim ili poznatim po pretnjama u prošlosti. Još jedan preovlađujući odgovor bila je opšta nelagodnost povezana sa boravkom u zgradi suda, što je nekim ispitanicima bilo teško da naznače kao nešto specifično što je sud radio ili nije. Pored toga, nekoliko ispitanika je izrazilo zabrinutost zbog starosne dobi osoblja obezbeđenja, izražavajući bojazan da u slučaju incidenta isti možda neće biti u stanju da pruže adekvatnu pomoć.

- Značajne promene ili trendovi

Primarni izvor nezadovoljstva u odnosu na varijablu Poštovanje proceduralne pravde je efikasnost sudova da odgovore na potrebe korisnika suda. Izveštaj ispituje nivo zadovoljstva među korisnicima suda u vezi sa vremenom koje su trebali da završe svoje poslove na sudu na dan kada su anketirani, kao i vremenom koje je bilo potrebno da se njihov slučaj razmotri.

Na pitanje o njihovoj sposobnosti da efikasno završe svoje poslove na sudu, Osnovni sud u Peći je pokazao najznačajnije poboljšanje, sa stopom od 18.34%. Ovo je takođe u korelaciji sa najvećim pozitivnim odgovorom korisnika suda, koji iznosi 89.42%. Osnovni sud u Đakovici je pokazao neznatan napredak od 1.98%, postigavši stopu zadovoljstva od 69.44% u 2023. godini. Nasuprot tome, ostali osnovni sudovi su zabeležili pad zadovoljstva korisnika suda kada je reč o vremenu koje im je trebalo da završe svoje poslove na sudu. Osnovni sud u Prištini postigao je ocenu od 50.14%, što je za 9.76% manje nego 2023. godine, za kojim sledi Prizren sa 39.66% (pad od 27.61%), Gnjilane sa 0.83% (pad od 37.53%), Uroševac sa 42.73% (pad od 39.55%), i Mitrovica sa 40.30% (pad od 44.46%).

Kada su korisnici suda upitani o njihovom zadovoljstvu vremenom potrebnim za razmatranje njihovih predmeta, tri od sedam osnovnih sudova beleže poboljšanja. Osnovni sudovi u Prizrenu, Prištini i Đakovici dobili su više pozitivnih ocena 2023. u odnosu na 2021. godinu. Prizren je pokazao najznačajnije poboljšanje, sa ukupnim povećanjem od 11.70%, postigavši stopu zadovoljstva od 57.76%. Priština je postigla 38.97%, što predstavlja poboljšanje od 7.92% u odnosu na 2021. godinu. Osnovni sud u Đakovici je 2023. godine dobio stopu zadovoljstva od 64.59%, što je poboljšanje od 5.07% u odnosu na 2021. godinu.

Iako je Gnjilane imalo najveći procenat u 2023. godini – 79.34%, ovo zapravo ukazuje na pad u učinku prema mišljenju korisnika suda, i samim tim regresiju od 2.85%. S druge strane, osnovni sudovi u Peći, Uroševcu i Mitrovici su zabeležili značajan pad u vremenu koje im je potrebno za rešavanje predmeta, sa padom od 32.15%, 50.50% odnosno 53.98%. Ovaj trend je u skladu sa ocenjivačkim listom, koji pokazuje da je 2023. godine Peć dobila ocenu od 36.54%, Uroševac 25.45%, a Mitrovica samo 8.21%.

Kada je reč o postupanju prema korisnicima suda sa ljubaznošću i poštovanjem, kao i stvaranju bezbednog okruženja za korisnike suda u kojem se mogu osećati bezbednim, osnovni sudovi ostvaruju prilično dobar rezultat. Nalazi su u 2021. godini prevashodno bili pozitivni, a isti trend sledi i 2023. godine sa malim promenama koje se mogu pripisati promeni veličine uzorka.

D Neutralnost

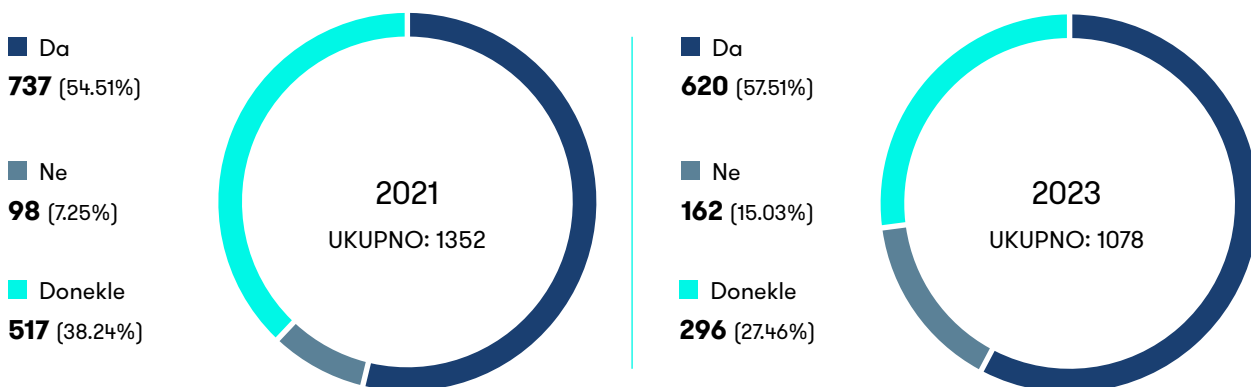
- Poređenje ključnih parametara (2021. u odnosu na 2023)

Vrednovanje pravičnosti u sudskim postupcima predstavlja ključni aspekt razumevanja celokupnog iskustva i percepcije korisnika suda. Anketama koje su obavljene 2021. i 2023. godine korisnici suda su upitani da li smatraju da je sudija postupao pravično prema njima.

Nalazi iz obe godine ukazuju da je preko 50% ispitanika verovalo da su prema njima postupali pravično, iako je razlika neznatna. Zabeleženo je neznatno poboljšanje u 2023, sa 57.51% onih koji su izrazili svoje zadovoljstvo u poređenju sa 54.51% istih iz 2021. godine. Međutim, takođe je došlo do povećanja procenta ispitanika koji smatraju da sudija nije postupao pravično prema njima 2023. godine. U 2021. godini je samo 7.25% odgovorilo sa „Ne“, što je znatno niže od 15.03% zabeleženih 2023.

Da bi se razumeli faktori koji doprinose ovoj promeni u povratnim informacijama, izveštaj se bavi pojedinačnim osnovnim sudovima, da bi se identifikovale oblasti koje iziskuju dalja poboljšanja i slučajevi većeg nezadovoljstva.

TABELA D.1 Da li smatrate da je sudija postupao pravično prema vama?



Kada se uporede percepcije ispitanika o različitom postupanju iz 2021. i 2023. godine, bitno je imati u vidu da 2021. godine nije bila ponuđena opcija „Prema meni nije postupano drukčije“, što je u konačnici dovelo do toga da ne bude odgovora u ovoj kategoriji. Ispitanici su imali mogućnost da izaberu više opcija ili da navedu da prema njima nije postupano drukčije u odnosu na druge korisnike suda.

U 2023. godini, značajna većina ispitanika (80.49%) izabrala je ovu drugu opciju, ukazujući da smatraju da je prema njima postupano pravično, kao i sa svim drugim korisnicima suda. Preostalih 19.51% ispitanika dalo je različite odgovore, što je oslikalo sličan obrazac kao 2021.

Kada su zamoljeni da preciziraju razloge zbog kojih smatraju da se prema njima postupa drugačije, uobičajen odgovor u 2021. bila je percepcija da poznavanje nekoga ko radi u sudu vodi do preferencijalnog tretmana. Ovakvo osećanje se zadržalo i 2023. godine, ali je više ispitanika takođe istaklo probleme kao što su arogantno ponašanje sudskog osoblja, nepotrebno odugovlačenje njihovih predmeta, sumnje u korupciju i često izražavanje nemogućnosti da tačno odrede razlog zbog kojeg je prema njima postupano drukčije.

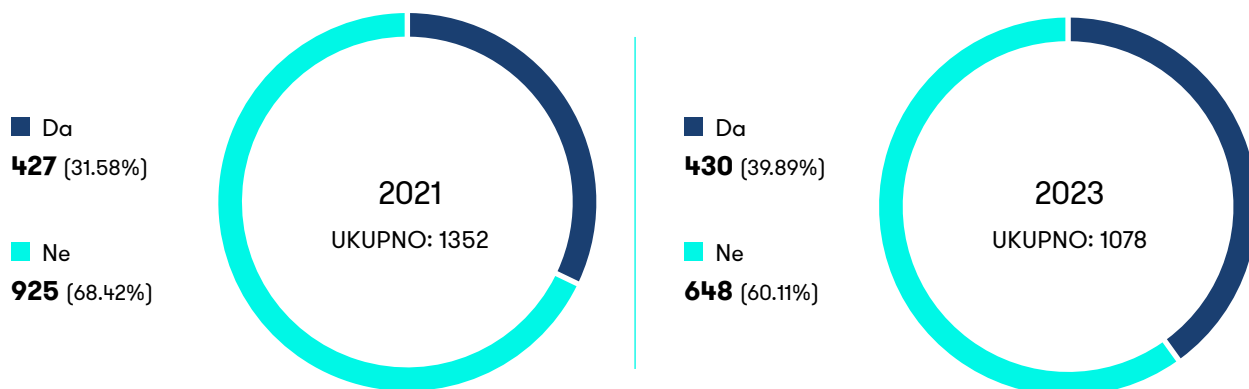
TABELA D.2 Ako je prema vama postupano drugačije u poređenju sa drugim korisnicima suda, zašto smatrate da je prema vama postupano drugačije?

Kategorija	2021		2023	
	Broj	Procenat	Broj	Procenat
Moja rasa/etnička pripadnost	3	1.21%	18	1.61%
Jezik kojim govorim	2	0.81%	6	0.54%
Moj pol	15	6.05%	14	1.26%
Moj ekonomski status	131	52.82%	52	4.68%
Moj izgled (odeća, kosa, itd.)	74	29.84%	11	0.99%
Moja starosna dob	22	8.87%	14	1.26%
Prema meni nije postupano drukčije	NA	NA	895	80.49%
Nešto drugo	1	0.4%	102	9.17%
Ukupno	248	100%	1112	100%

Od 2021. do 2023. godine došlo je do poboljšanja svesti o mogućnosti podnošenja žalbe za disciplinske prekršaje sudije. I 2021. i 2023. godine, ispitanici su pitani da li znaju da mogu da podnesu žalbu za disciplinske prekršaje sudije. U 2021. godini 31.58% ispitanika potvrdilo je da je svesno postojanja ove opcije, dok je većina, 68.42%, izjavila da nije upoznata sa njom.

Prelazeći na 2023. godinu, došlo je do povećanja svesti, sa 39.89% ispitanika koji su istakli da znaju da mogu da podnesu žalbu za disciplinske prekršaje sudije. Nasuprot tome, procenat ispitanika koji nisu bili svesni ove opcije smanjio se na 60.11%.

TABELA D.3 Da li znate da možete da podnesete žalbu za disciplinske prekršaje sudije?



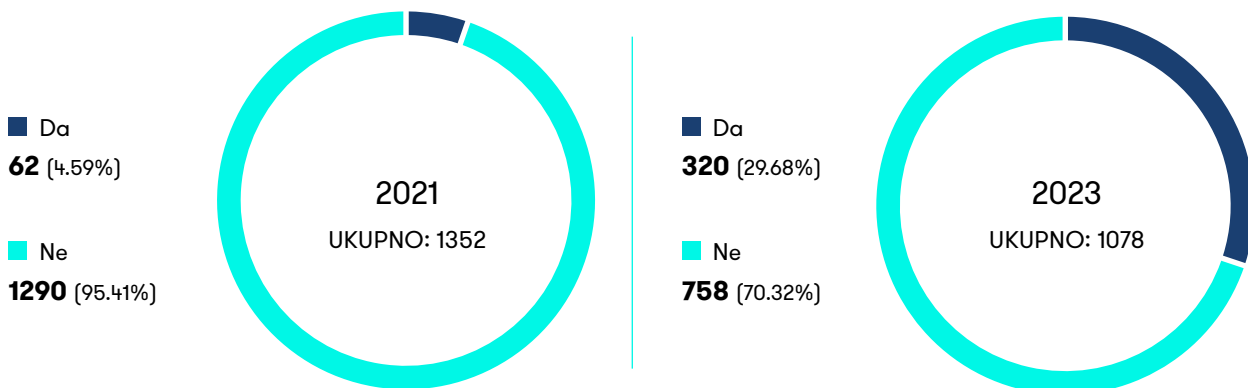
Kada su ispitanici upitani o tome gde bi podneli ovu žalbu, većina je istakla da će ili tražiti pomoć od svog advokata/zastupnika, podneti žalbu u predviđenom sandučiću za žalbe ili zatražiti smernice od suda o tome gde da upute žalbu.

Da bi se procenila percepcija korisnika suda o korupciji u sudskim postupcima, upitani su da li su upoznati sa slučajevima u kojima je prijatelj, član porodice ili član zajednice ponudio ili primio mito u vezi sa sudijom ili zaposlenim suda. 2023. godine nastupa značajna promena u ovim percepcijama, sa 29.68% ispitanika koji su izjavili da su čuli za takve incidente, što je značajan porast u odnosu na 4.59% prijavljenih 2021.

Vredi napomenuti da se ova značajna promena može pripisati samoj formulaciji pitanja. 2021. godine su korisnici suda pitani da li im se lično sudija ili zaposleni suda obratio zahtevom za mito, ili posrednik koji je postupao u njihovo ime. 2023. godine je pitanje postavljeno na takav način da je omogućio ispitanicima da uključe informacije koje su čuli od svojih poznanika, a ne samo svoja lična iskustva. Ova promena u strukturi pitanja je po svemu sudeći doprinela uočenoj promeni u procentima.

Međutim, nalazi i dalje ukazuju da većina ispitanika, čak 70.32%, nije čula za takve incidente, što ukazuje na prevladavajući nedostatak svesti o pojavama podmićivanja u sudskom sistemu.

TABELA D.4 Da li ste ikada čuli da je vaš prijatelj, član porodice ili pripadnik zajednice primio ili ponudio mito sudiji ili zaposlenom suda?



- Značajne promene ili trendovi

Tabela D.5 predstavlja nalaze iz 2023. godine o tome kako korisnici suda vide pravičnost njihovog postupanja od strane sudija u osnovnim sudovima na Kosovu. Tabela daje pregled odgovora klasifikovanih prema lokaciji suda, bacajući svetlo na dinamiku sagledane pravičnosti u interakcijama sudija. Procenti ukazuju na promene u odgovorima u poređenju sa prethodnom procenom obavljenom 2021. godine, nudeći dragocen uvid u bilo kakve promene u iskustvima korisnika sa pravosuđem.

TABELA D.5 2023 nalazi: Da li smatrate da je sudija postupao pravično prema vama?

Kategorija	Priština	Prizren	Peć	Uroševac	Mitrovica	Gnjilane	Đakovica
Ne	19.07% [-15.65%] ↓	20.69% [-4.93] ↓	9.62% [-7.21%] ↓	5.45% [-3.55] ↓	29.85% [-13.39%] ↓	4.96% [+5.31] ↑	4.76% [+1.49%] ↑
Donekle	32.97% [-11.53%] ↓	14.66% [-35.64%] ↓	18.27% [-11.85%] ↓	20.91% [+10.78%] ↑	41.04% [+5.67] ↑	35.54% [-12.41] ↓	14.29% [-25.99] ↓
Da	47.96% [-4.12%] ↓	64.66% [+30.72%] ↑	4.65% [+4.65] ↑	73.64% [-14.33%] ↓	29.10% [-19.07%] ↓	59.50% [+17.72] ↑	80.95% [+27.48] ↑

Ocena Prištine oslikava sagledano smanjenje pravičnog postupanja od strane sudija prema izveštajima korisnika suda. Odgovor „Ne“ je zabeležio primetan porast od 15.65%, dok je potvrđan odgovor, koji ukazuje na pravično postupanje, manji za 4.12%. Pored toga, donekle dvosmislen odgovor „Donekle“ je takođe manje zastupljen, pružajući jasniju procenu u poređenju sa 2021.

Korisnici suda u Prizrenu su pokazali primetan napredak u percepciji pravičnog postupanja od strane sudija, trend koji se takođe primećuje u Đakovici, Gnjilanu i Peći. Nasuprot tome, korisnici suda u Mitrovici su istakli povećanje njihove percepcije nepravičnog postupanja od strane sudija. Vredi napomenuti da je 41.04% korisnika suda odlučilo da ne pruži jasan odgovor, što ukazuje na povećanje od 5.67% u odnosu na 2021.

Osnovni sud u Uroševcu nastavlja da dobija sveukupnu pozitivnu ocenu za to kako korisnici suda vide njihovo postupanje. Međutim, kada se napravi uporedba sa rezultatima iz 2021. godine, primetan je blagi porast opcije „Donekle“.

Na pitanje da li su korisnici suda svesni da mogu da podnesu žalbu za disciplinske prekršaje sudije, korisnici suda su u svim osnovnim sudovima odgovorili pozitivnije u odnosu na 2021. godinu.

U 2023. godini je primetan porast percepcije korupcije u svim osnovnim sudovima, osim u Osnovnom sudu u Gnjilanu, gde je došlo do skromnog poboljšanja od 2.74%. Važno je prepoznati da se ova promena jednim delom pripisuje činjenici da je samo pitanje preformulisano. U 2021. godini, su korisnici suda upitani da li im se lično sudija ili zaposleni suda, ili posrednik koji je postupao u njihovo ime obratio zahtevom za mito. 2023. godine je pitanje modifikovano tako da uključi iskustva koja su istakli prijatelji ili porodica, što je omogućilo šire tumačenje.

Peć se ističe sa najvećim porastom percepcije mita, pokazujući rast od neverovatnih 73.08%. To znači da je 73.08% anketiranih korisnika suda u Peći istaklo da su čuli za slučajeve podmićivanja. Ovo je značajan pomak u odnosu na 2021. godinu kada je 100% ispitanika iz Peći odgovorilo sa „Ne“ na ovo pitanje. Sledi Mitrovica sa povećanjem od 20.67%, što ukazuje da je 34.33% korisnika suda čulo za zahteve za podmićivanje, što je primetan porast u odnosu na 3.66% iz 2021. godine.

Priština je pretrpela značajan porast, sa 40.87% korisnika suda koji su istakli da su čuli za aktivnosti korupcije koje se dešavaju u ovom sudu, što predstavlja porast od 29.13% u odnosu na 2021. U Uroševcu, 20% korisnika suda prijavilo je slična saznanja, što predstavlja porast od 19.37% u odnosu na 0.63% zabeleženih 2021. Prizren je zabeležio značajan porast, sa 16.03% više ispitanika u 2023. godini koji su istakli da su svesni davanja mita, što čini 17.24% ukupnog broja anketiranih korisnika suda u ovom osnovnom sudu. Konačno, u Đakovici, je 4.76% korisnika suda izjavilo da zna ili je čulo da zaposleni u sudu od korisnika suda traže mito, što je za 4.07% veće nego 2021. godine.

1.2. Uporedba nalaza između osnovnih sudova i njihovih ogranaka

- Poređenje ključnih parametara između osnovnih sudova i odnosnih ogranaka osnovnog suda

2023. godine obavljena je anketa korisnika sudova u 18 ogranaka osnovnih sudova na Kosovu. Pošto nema dostupnih nalaza za 2021, ne mogu se praviti direktna poređenja. Ovi ogranci predstavljaju geografske pod-odseke osnovnih sudova, pokrivaju regione i često opslužuju višestruke obližnje opštine. Iako deluju nezavisno, oni potpadaju podu nadležnost istog predsednika osnovnog suda, koji se obično naziva glavnim ogrankom. Posledično, ova studija ne može da pravi direktna poređenja sa glavnim ograncima, ali može da napravi paralele u tome kako korisnici suda sagledavaju svoje sudove u smislu razumevanja, glasa, poštovanja i neutralnosti.

Prvo, kada je reč o dimenziji Razumevanje, ocena dostupnosti i saopštavanja informacija u ograncima osnovnih sudova dala je istaknute rezultate. Na svih pet pitanja koja se odnose na ovaj aspekt proceduralne pravde, prosečan pozitivan rezultat iznosio je 90.58%. Posebno su ogranci Osnovnog suda u Dečanima i Štrpcu odstupili od ovog trenda. Korisnici u ovim ograncima su ukazali na poteškoće da dobiju informacije od suda, a u Dečanima su takođe prijavili izazove u prostornom snalaženju u zgradi suda i pronalaženju potrebnih kancelarija ili sudnica.

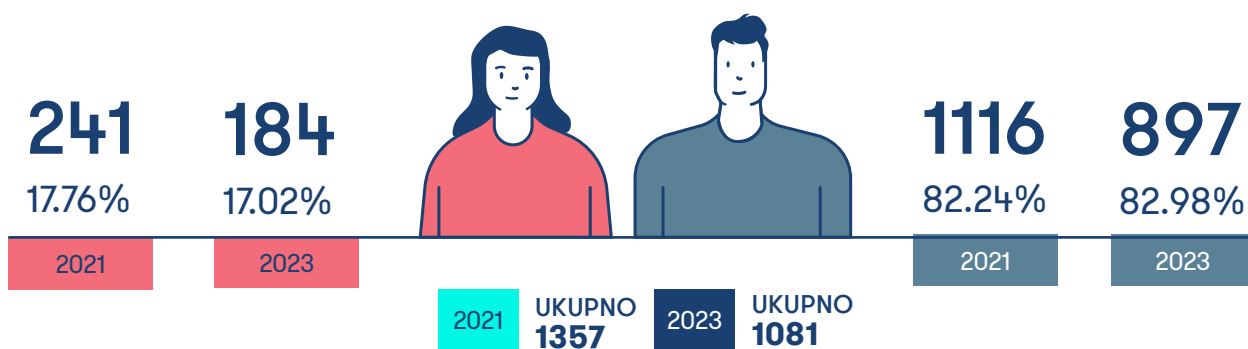
Drugo, kada je reč o dimenziji Glas postoji trend koji se izdvaja. Prosečna pozitivna ocena iznosi 70.38%, što je znatno iznad proseka. Jedan upečatljiv nalaz je da značajna većina (84.06%) ne koristi sudske internet stranice za dobijanje informacija. Još jedna značajna razlika tiče se sandučića za žalbe. U proseku, 75.88% korisnika suda nije znalo za postojanje sandučića za žalbe u zgradi suda, ili je izjavilo da iste nisu na raspolaganju. Pored toga, samo 22.56% korisnika suda je istaklo da bi se osećalo lagodno da koristi ove sandučiće za žalbe za podnošenje žalbi na rad suda. Procenat korisnika koji su voljni da koriste ove sandučiće prelazi 50% samo u Dečanima (52.38%), Gračanici (72.94%) i Štrpcu (58.67%).

Treće, ukupna ocena u dimenziji Poštovanja ogranaka osnovnih sudova iznosi 81.25%. Dva pitanja doprinose neznatnom padu ukupnog rezultata: da li su korisnici suda bili u stanju da završe svoje poslove na sudu u razumnom roku i da li su zadovoljni vremenom razmatranja njihovog predmeta. Oko 67% anketiranih ispitanika je pozitivno odgovorilo na ova pitanja.

Na kraju, korisnici sudskih ogranaka dosledno izražavaju visok nivo zadovoljstva pravičnim postupanjem sudija. Iz reda 18 ogranaka osnovnih sudova, u proseku 83.53% korisnika suda veruje da je sudija prema njima postupao pravično, a samo 2.64% smatra da je postupanje sudije bilo nepravično. Štaviše, prevalencija uočene korupcije je znatno niža u poređenju sa osnovnim sudovima, sa samo 4.93% ispitanika koji su istakli da su upoznati sa slučajevima davanja mita sudiji ili sudskom osoblju u okviru svoje društvene mreže. Jedna oblast koja iziskuje poboljšanja podrazumeva podizanje svesti javnosti o procesu podnošenja disciplinskih žalbi protiv sudije, imajući u vidu da podaci otkrivaju da je samo 21.73% svesno ovog prava.

Uporedba demografskih podataka (2021. u odnosu na 2023)

Demografski podaci za obe ankete su predstavljeni u nastavku.
Demografski podaci za potrebe Ankete korisnika suda razvrstani su po polu i etničkoj pripadnosti.



Etnička pripadnost ispitanika	2021		2023	
	Broj	Procenat	Broj	Procenat
Albanska	1197	88.21%	998	92.32%
Srpska	54	3.98%	36	3.33%
Turska	3	0.22%	1	0.09%
Bošnjачka	40	2.95%	9	0.83%
Romska	27	1.99%	10	0.93%
Aškalijska	28	2.06%	14	1.3%
Egipatska	6	0.44%	11	1.02%
Goranska	0	0%	1	0.09%
Drugo	2	0.15%	1	0.09%

Preporuke

- Rezime ključnih komparativnih nalaza

Poređenje nalaza iz 2021. i 2023. godine otkriva značajan napredak ostvaren u interakciji suda i korisnika. Veći procenat korisnika suda sada pohvaljuje ljubaznost, poštovanje i pravičnost koju su pokazali sudsko osoblje i sudije. Pored toga, korisnici navode da se osećaju sigurnije i da im je lakše da se snalaze po sudovima. Uprkos ovim poboljšanjima, bilo je malo promena u korišćenju onlajn alatki za pristup informacijama koje se tiču suda. Primarni izazov i dalje leži u efikasnom dostavljanju blagovremenih i korisnih informacija u vezi sa njihovim predmetima. Iako izveštaj ne precizira kako da se ubrza preispitivanje predmeta, s obzirom na njegovu složenost, preporuke koje slede u nastavku daju temeljni putokaz sudovima i njihovim ograncima, da unaprede celokupno iskustvo korisnika suda:

1

Osnovni sudovi i njihovi ogranci treba da daju prioritet unapređivanju pristupa informacijama o predmetima. Ovo se može postići poboljšanjem njihovih internet stranica. Pored toga, osnovni sudovi i njihovi odnosni ogranci treba da promovišu onlajn funkciju Mehanizma za praćenje predmeta na svojoj internet stranici putem društvenih medija, QR kodova i brošura strateški postavljenih u prostorijama suda.

2

Imperativ je da se odgovori na pitanje dugog vremena čekanja u sudskim postupcima, posebno u onim ograncima u kojima su ispitanici izneli poteškoće u dobijanju potrebnih informacija u opravdanom roku. Pravovremeno i efikasno rešavanje predmeta je ključno za obezbeđivanje pravde i očuvanje poverenja javnosti u pravosudni sistem. Kako bi se smanjilo vreme čekanja, preporučuje se da sudski sistem usaglasi svoje procese i poveća svoj kapacitet za upravljanje prilivom predmeta. Ovo se može postići primenom novih tehnologija, kao što su elektronski sistemi za arhiviranje i softver za upravljanje predmetima, koji mogu poboljšati efikasnost i smanjiti administrativna opterećenja. Pored toga, povećanje broja osoblja i obezbeđivanje obuke za sudsko osoblje može pomoći da se ubrza procesuiranje predmeta. Pružanje odlične usluge korisnicima je ključno u svim industrijama, posebno u pravnom sistemu, gde se pojedinci često bave složenim i osetljivim pitanjima. Od imperativne je važnosti da sudsko osoblje poseduje neophodne veštine i znanje da pruži saosećajnu i delotvornu podršku onima koji je trebaju. Da bi se postigao ovaj cilj, preporučuje se da se razvije i sprovede sveobuhvatan program obuke za svo sudsko osoblje. Ovaj program treba da pokrije teme kao što su aktivno slušanje, delotvorna komunikacija, rešavanje konflikata i kulturna kompetencija, između ostalog. Pored toga, trebalo bi ponuditi redovne kurseve osvežavanja znanja kako bi se osiguralo da članovi osoblja budu u toku sa najnovijim tehnikama i praksama pružanja usluga svojim korisnicima.

3

Osnovni sudovi i njihovi odnosni ogranci treba da uvedu sistem uzimanja broja za korisnike suda, kako bi uskladili pružanje svojih usluga. Ovaj sistem bi pružio jasna uputstva za uzimanje broja, podelio bi usluge u kategorije i prikazao najnovije informacije u realnom vremenu o vremenu čekanja. Tim putem, osnovni sudovi mogu delotvorno da smanje vreme čekanja i poboljšaju efikasnost svog rada i unaprede celokupno iskustvo korisnika suda.

4

Osnovni sudovi i njihovi ogranci treba da preduzmu proaktivne mere kako bi poboljšali pristupačnost i korišćenje njihovih internet stranica od strane korisnika suda. Da bi se to postiglo, ključno je podići svest među korisnicima suda o dostupnosti internet stranice, kao dragocenog izvora informacija. Ova kampanja podizanja svesti bi stoga trebalo da naglasi vidljivost, pristupačnost i informativnu vrednost internet stranice suda. Štaviše, sudovi bi trebalo da daju prioritet konstantnom poboljšanju sadržaja internet stranice, osiguravajući da je prilagođen korisnicima i ažuran.

5

Da bi se poboljšali mehanizmi za komentarisanje i povećala lagodnost korisnika, posebno u sudskim ograncima, preporučuje se da se poboljša vidljivost i pristupačnost kutija za komentare i novougrađenih tableta koji korisnicima suda nude mogućnost da procene iskustvo na sudu, prilikom dobijanja sudskih usluga.

6

Osnovni sudovi i njihovi odnosni ogranci bi trebalo proaktivno da obaveštavaju korisnike suda o njihovom pravu da izjave disciplinske žalbe za prekršaje sudija i da pruže jasne smernice o procesu. Ovo se može postići deljenjem informativnih letaka na ulazu u sud, obezbeđivanjem dostupnosti informacija za informativnim pultom i nudenjem brošura u prostorijama suda koje sadrže detaljne informacije o ovom procesu. Štaviše, ovo je neophodno na internet stranici svakog osnovnog suda. Ove mere će osnažiti korisnike suda da delotvorno reše zabrinutosti i promovišu transparentnost u sudskom sistemu.



USAID
NGA POPULLI AMERIKAN
OD AMERIČKOG NARODA