

## **ANALIZA ANKETIRANJA GRAĐANA O EFEKTIMA REFORME OPĆINSKIH SUDOVA ZENIČKO-DOBOJSKOG KANTONA**

**Anketa je provedena u okviru projekta „Jačanje transparentnosti općinskih sudova Zeničko-dobojskog kantona“ kojeg implementira UG „Alternative“ iz Kaknja. Projekt podržava USAID kroz JSDP II program**

Cilj ankete je analizirati tendencije u percepciji građana o pravosudnim reformama na nivou lokalnih zajednica. UG „Alternative“ je u suradnji sa timom monitora iz 5 lokalnih OCD-a kreiralo anketni obrazac sa 14 pitanja koja se odnose na stavove građana o transparentnosti rada sudova i općenito brige o korisnicima suda.

Anketni list se sastojao od dvije grupe pitanja:

- pitanja koja se odnose na protok i kvalitet informacija iz sudova prema javnosti i
- pitanja koja se odnose na nivo povjerenja građana prema sudovima

Pripremljen je i drugi obrazac sa ciljem prikupljanja informacija direktno na sudovima o mehanizmima i alatima koje sudovi koriste u okviru ukupne brige o korisnicima suda uključujući mehanizme informiranja o procedurama i radu sudova. Obrazac se sastoji od tri grupe pitanja, od kojih je prva vezana za postojanje strateških dokumenata: Strategija za brigu o korisnicima suda i Informativna strategija (Svi sudovi su u procesu reforme pravosuđa bili dužni donijeti informativne strategije u okviru Strategija za brigu o korisnicima suda). Druga grupa prikupljenih informacija odnosi se na informacije o načinu objavljivanja osnovnih informacija za korisnike suda i treća o dostupnosti odnosno mjestima gdje se informacije objavljuju.

Pitanja iz oba spomenuta anketna lista pomažu nam u procjeni efikasnosti usvojenih Strategija sudova. S jedne strane imamo sliku iz sudova o aktivnostima koje poduzimaju u cilju poboljšanja informiranosti građana o procedurama i radu sudova i s druge strane imamo podatke od građana koliko su informirani i kako vide rad sudova.

Anketa je provedena u 6 općina Zeničko-dobojskog kantona u kojima su sjedišta općinskih sudova: Kakanj, Tešanj, Visoko, Zavidovići, Zenica i Žepče.

Uzorak ispitanika ne odražava preciznu spolnu, nacionalnu i dobnu strukturu stanovništva BiH. Određena je veličina uzorka, 50 po općini ili ukupno 300 građana, uz sugestiju monitorima da vode računa o zastupljenosti različitosti po bilo kom osnovu.

Iako uzorak nije reprezentativan radi se o ispitanicima različite nacionalne i dobne pripadnosti, različitog socijalnog i obrazovnog stanja te o adekvatnoj zastupljenosti žena i ispitanika iz urbanih i ruralnih područja čiji stavovi imaju značajnu ulogu u formiranju javnog mnijenja o reformi pravosuđa u BiH na nivou lokalnih zajednica.

### **Struktura ispitanika po općinama**

#### ***Općina Kakanj***

Uzorak ispitanika 50, od čega 21 muškaraca i 29 žena. Ispitanici su uglavnom srednje starosne dobi, zaposleni, stanovnici uglavnom gradskog i prigradskog područja, većina sa završenom srednjom školom.

### **Općina Tešanj**

Uzorak ispitanika 50, od čega 18 muškaraca i 32 žena. Ispitanici su uglavnom srednje starosne dobi od 30-50 godina, stanovnici urbanih područja, sa završenim fakultetom i srednjom školom

### **Općina Visoko**

Uzorak ispitanika 50, od čega 27 muškaraca i 23 žena. Ispitanici su uglavnom starosne dobi od 20-30 godina, stanovnici urbanih područja, većina sa završenom srednjom školom

### **Općina Zavidovići**

Uzorak ispitanika 50, od čega 40 muškaraca i 10 žena. Ispitanici su uglavnom srednje starosne dobi od 30-50 godina, stanovnici urbanih i ruralnih područja, većina sa završenom srednjom školom.

### **Općina Zenica**

Uzorak ispitanika 50, od čega 30 muškaraca i 20 žena. Ispitanici su uglavnom starosne dobi od 20-30 godina, većina univerzitetski studenti iz urbanih i prigradskih područja.

### **Općina Žepče**

Uzorak ispitanika 50, od čega 28 muškaraca i 22 žene. Ispitanici su uglavnom starosne dobi od 20-30 godina, stanovnici urbanih i prigradskih područja, većina sa završenom srednjom školom.

Ukupno 300 ispitanika, od čega 164 muškaraca i 136 žena.

## **Nalazi iz provedene ankete**

### **Anketna Pitanja:**

#### **Koliko često ste dobili informaciju o radu sudova?**

#### **Na koji način je ta informacija stigla do Vas?**

#### **O procedurama i radu sudova informirani ste...**

Okolo 80% građana je navelo da informacije o radu sudova uglavnom dobivaju nekoliko puta godišnje, i to najčešće putem medija, što je prema njihovoj ocjeni nedovoljno. Ovo je prilično ujednačena ocjena za sve općine, bez obzira na uzorak ispitanika. Od drugih izvora informacija ispitanici su u manjoj mjeri naveli brošure sa suda i informacije dobivene na lični zahtjev (u prosjeku 4-6 odgovora po općini), ili drugim putem. Kao 'alternativni izvor informacija za općinu Tešanj se navode prijatelji, lična iskustva i/ili ugostiteljski objekti.

Slično je i sa procjenom ispitanika da takva dinamika i način informiranja nisu dovoljni ili je to jako malo. Ukupan broj odgovora (nedovoljno i malo), u odnosu na ukupan broj ispitanika je slijedeći:

Kakanj (30/49), Tešanj (24/49), Visoko (26/50), Zavidovići (32/48), Zenica (26/50), Žepče (25/50)

Napomena: primjećujemo da je u nekim općinama jedna do dvije osobe nisu odgovorile na ovo pitanje izjašnjavajući se da nemaju mišljenje o tome

Značajnija razlika među općinama se primijeti tek u 'gornjoj ljestvici' ocjena, pri čemu je npr. u općini Visoko 20 ispitanika ocijenilo da je donekle informirano o procedurama i radu sudova, a u općini Tešanj tek 9. U Zenici njih 13 smatra da je prilično informirano, mada ovu

ocjenu treba uzeti sa rezervom, jer je moguće da profil grupe ispitanika u velikoj mjeri ima utjecaja na ovakvu ocjenu (radi se o grupi ispitanika koju čine uglavnom studenti a u najvećoj mjeri studenti prava)

Opća ocjena ispitanika o maloj i nedovoljnoj informiranosti upućuje ne zaključak da oni smatraju da to 'može i bolje', mada ostaje nejasno na koji izvor informacija se misli (mediji, direktno u sudu, ili na neki drugi način).

## **Pitanja iz obrasca za prikupljanje informacija na sudovima**

### **Općinski sud ima:**

- **donesenu informativnu strategiju**

- **web site**

- **na web site je objavljena**

**a) Informativna strategije i**

**b) Strategija za brigu o korisnicima suda**

- Monitori su utvrdili da svi sudovi imaju web stranicu, te usvojenu informativnu strategiju (koja se i nalazi na web stranicama sudova). Strategije za brigu o korisnicima suda ili Smjernice za odnos sa korisnicima suda imaju usvojeni sudovi u Kaknju, Tešnju, Zenici i Žepču. U Zavidovićima je procesu izrade, a Visoko nema usvojen takav dokument niti radi na njegovoj izradi.
- Općinski sud Žepče identificirao je mehanizme za nadziranje provedbe informativne strategije

Za neki konkretan zaključak i preporuku, biće potrebno izvršiti detaljan uvid u sadržaj informativnih strategija, te ispitati u kojoj mjeri se one provode, odnosno koje mjere daju bolje ili slabije rezultate, te na temelju toga dati dalje preporuke.

### Napomena:

- Radne grupe za pripremu liste preporuka za poboljšanja informiranosti građana o procedurama i radu općinskih sudova koristit će ove analize u nastavku projekta (februar -april 2011.)

## **Anketna pitanja**

**Da li Vam je poznato da li se u sudu nalaze brošure i letci koji objašnjavaju najčešće sudske procedure?**

**Ako je Vaš odgovor „da“ možete li nam reći a) gdje se nalaze te brošure i letci i b) koje vrste informacija sadrže brošure i letci u sudu (npr. Obrazaca za uvjerenje o nekažnjavanju i sl.)**

Ova grupa pitanja se odnosi na informacije dostupne u samim sudovima.

90-95% ispitanika zna da u zgradi suda može naći informacije (brošure, letke i dr.) u kojima se objašnjavaju najčešće sudske procedure. Međutim na naredno pitanje (gdje) veoma mali broj ispitanika (1-5, prosječno po općini) navodi da se ova vrsta informacija može naći uglavnom na: oglasnim pločama/ panoima, na ulazu u sud/ oglasnim tablama, prijavnicama/ šalterima, i dr. U općini Kakanj je jedan ispitanik naveo i Internet kao izvor informacija.

Napomena: Radna grupa koja će raditi na preporukama za unapređenje informiranosti građana svakako treba uzeti u obzir ovu informaciju o praksi i mogućnosti korištenja Interneta kao mogućeg izvora informacija. Međutim, moguće je da su ispitanici Internet svrstali u medije navedene kao jedan od izvora informacija ali treba imati na umu obrazovnu strukturu većine ispitanika (srednja školska sprema) i ovu dilemu uzeti s rezervom

Indikativno je da je veoma mali broj ispitanika u zgradi suda primijetio plakate sa posebnim porukama prema korisnicima: Kakanj (2 od 33 koliko ih je navelo da je boravilo u zgradi suda) Tešanj (2/19), Visoko (4/31), Zavidovići (8/36), Zenica (5/24), Žepče (12/25). Poruke se uglavnom odnose na: procedure u radu suda, prava stranaka (npr. pravo na branioca po službenoj dužnosti), pravila ponašanja u sudu, objašnjenje sudskog postupka (npr. krivičnog), i poruke iz kampanja (npr. Niko nije kriv dok se njegova krivica ne dokaže, svi smo jednaki pred zakonom, krimolovci, pravda za sve, stop kriminalu i korupciji, itd.).

## **Pitanja iz obrasca za prikupljanje informacija sa sudova (2.2. i 2.3.)**

### **Općinski suda prakticira:**

**- Pisanje i objavljivanje brošura i letaka koji objašnjavaju najčešće sudske procedure**

**- Pisanje i postavljanje plakata sa informacijama i porukama**

Od brošura ili letaka u kojima se objašnjavaju najčešće sudske procedure, monitori su u Kaknju i Tešnju utvrdili postojanje velikog broja informacija. Te informacije se odnose na: uvjerenja o nekažnjavanju, utvrđivanje granica posjeda, pisanje testamenta, nasljeđivanje, dobivanje raznih potvrda i dozvola uključujući i dozvole maloljetnima za brak, proglašenje nestale osobe mrtvom, procedurama u slučaju razvoda, ugovore o doživotnom izdržavanju, hipotekama, i žalbenim procedurama.

U Zenici su utvrđene tri vrste informacija, i to: o uvjerenjima o nekažnjavanju, izdavanju međunarodnih potvrda, te o žalbenim procedurama.

U Visokom, Zavidovićima nema podatka o ovim informacijama.

Što se tiče plakata, situacija je nešto drugačija, pa se tako u sudu u Zenici nalaze plakati sa informacijama o: jednakom pristupu uslugama suda, šta je zabranjeno u sudu, povelja za klijente, žalbene procedure i dr. U Kaknju i Visokom postoje svi ovi plakati osim povelje za klijente, a u Tešnju se nalazi jedino plakat o žalbenim procedurama, u Žepču se uz plakate sa porukama na vidnom mjestu nalazi i Povelja za klijente

### **Anketno pitanje**

***Da li ste na bilo koji način koristili usluge suda?***

Od ukupnog broja ispitanika, oko 25 ili 50% u prosjeku je koristilo usluge suda, i samo ovi ispitanici su zamoljeni da odgovore na naredna tri pitanja iz upitnika (gore navedena) Brojevi prikazani niže u tabeli (Učestalost prisustva građana u zgradi suda) su u nekim slučajevima veći od broja ispitanika koji su odgovorili da su koristili usluge suda, jer je njih nekoliko na pitanje o tome koliko su često bilo i prisutni u zgradi suda odgovorili sa 'ne' ali su u nastavku dali odgovore na naredna pitanja koja su se odnosila na vidljivost određenih poruka i informacija unutar suda.

**- Možete li nam reći koliko ste često bili prisutni u zgradi suda**

**- Da li ste primijetili plakate sa posebnim porukama prema korisnicima suda?**

**- Ako je vaš prethodni odgovor potvrđan, možete li se prisjetiti sadržaja poruke**

Općina	Koristilo usluge	Učestalost boravka građana u zgradi suda			
		1-2 puta	Do 10 puta	Više od 10 puta	Ukupno
Kakanj	25	23	7	2	32
Tešanj	19	10	4	5	19
Visoko	30	15	14	2	31

Zavidovići	35	21	10	5	36
Zenica	20	16	7	2	25
Žepče	19	18	8	2	28
<b>Ukupno:</b>	<b>148</b>	<b>103</b>	<b>50</b>	<b>18</b>	<b>171</b>

Iz dobivenih rezultata, može se pretpostaviti da je veliki broj ispitanika uglavnom boravio u zgradi suda zbog korištenja određenih usluga.

Naredno pitanje u upitniku se odnosi na specifičnu vrstu informacija, koju sudovi objavljuju.

**Da li ste primijetili ili informirani o tome da su vam dostupne informacije o:**

- i. lista sudskih такси i izuzetaka;*
- ii. lista sudskih vještaka, advokata i sudskih tumača*
- iii. lista besplatne pravne pomoći sa detaljima usluga koje se nude i tko ih nudi*

Odgovori ispitanika ukazuju na različitu situaciju po općinama (i za određenu vrstu usluga).

Općina	DA	NE	UKUPNO
	i / ii / iii	i / ii / iii	i / ii / iii
Kakanj	4 / 5 / 3	20 / 20 / 21	24 / 25 / 24
Tešanj	11 / 11 / 12	3 / 1 / 3	14 / 12 / 15
Visoko	4 / 4 / 3	28 / 27 / 28	32 / 31 / 31
Zavidovići	10 / 6 / 5	29 / 30 / 31	39 / 36 / 36
Zenica	10 / 9 / 8	15 / 16 / 17	25 / 25 / 25
Žepče	10 / 7 / 6	15 / 14 / 18	25 / 21 / 24

Iz gornje tabele se vidi da su ispitanici u općini Tešanj, uglavnom tvrdili da informacije o tri spomenute vrste usluga dostupne. Međutim, kako je u tabeli niže prikazano, monitori nisu našli takvu informaciju u zgradi suda, nego na web stranici, pa se može pretpostaviti da su ispitanici iz ankete podrazumijevali Internet kao izvor informacija.

### **Iz obrasca za prikupljanje informacija**

Ova grupa pitanja se odnosi na istu vrstu informacija kao u gornjoj tabeli, s tim da su monitori utvrđivali i gdje se ta informacija nalazi:

- a) na internoj oglasnoj ploči
- b) na oglasnoj ploči izvan suda
- c) na web site
- d) negdje drugo, (službeni list, i sl.)

Općina	i	ii	iii
Kakanj	DA / a, c, d	DA / a, c, d	DA / c, d
Tešanj	NE / c, d	NE / d	NE / -
Visoko	DA / c, d	DA / c, d	NE / d
Zavidovići	DA / c	DA / c	NE / -
Zenica	DA / c	DA / c	DA / a, c, d
Žepče	DA / a, c	DA / a	DA / b

Gore navedeni rezultati pokazuju da se na web stranicama može naći najviše informacija, a zatim slijedi i službeni list (vjerovatno zbog zakonske obaveze da se određena vrsta

informacija objavi na ovaj način). Samo u Kaknju i Zenici se na oglasnim pločama može naći nešto više informacija u odnosu na sudove u drugim općinama.

U obrascu za prikupljanje informacija se nalazi i nekoliko pitanja o dodatnim informacijama, često potrebnim korisnicima suda: u sudu se nalaze informacije:

(iv) Česta pitanja i odgovori

(v) Informacija o radnom vremenu suda, uključujući sve urede koji posluju unutar zgrade

(vi) Informacija o javnom transportu

(vii) Izvod iz godišnjeg izvještaja o radu suda

Rezultati istraživanja su slijedeći:

Općina	iv	v	vi	vii
Kakanj	DA / a, c	a, c	-	c
Tešanj	NE / d	a, b	-	c
Visoko	DA / c	c, d	-	a, c
Zavidovići	DA / c	c	-	c
Zenica	DA / a, c, d	a, c	-	a, c
Žepče	NE / b, c	a, c	-	a, c

Kada se ovi rezultati usporede sa nalazima iz provedene ankete građana, može se izvući nekoliko zaključaka:

- S jedne strane brojne informacije su postavljene na web stranici suda, ali s druge strane postavlja se pitanje koliko ispitanika zna za web stranicu i za njen sadržaj
- Rezultati ukazuju i na to da su informacije za neke vrste usluga vidljivije ili primjećenije
- Nalazi sa početka ovog izvještaja, pokazuju da veliki broj ispitanika još uvijek informacije o radu sudova dobiva putem medija.

Stoga je potrebno:

- U strategiji jasno definirati koja vrsta informacija će se objavljivati na koji način.
- Poduzeti mjere koje će omogućiti da ista vrsta informacija za neku uslugu bude dostupna na više mjesta/ izvora
- Raditi na promociji web stranica sudova (informacija o web adresama se treba nalaziti na što više mjesta)

### **Anketna pitanja za građane**

Ova grupa pitanja se odnosi na opću ocjenu ispitanika o radu sudova i odnosu prema strankama.

U prosjeku 3/5 ispitanika smatra da sudovi ne tretiraju građane s poštovanjem. U odgovoru na naredno pitanje, se jasno vidi da ispitanici smatraju da neki pojedinci imaju 'povlašteni' tretman. Štaviše, veoma mali broj ispitanika (svaki deseti) vjeruje da sudovi tretiraju sve građane jednako. Tek svaki treći ispitanik smatra da sud ne tretira sve građane jednako, odnosno više od dvije trećine ispitanika smatra da pojedinci imaju povlašteni tretman.

Svaki deseti ispitanik smatra da su sudovi pravovremeno rješavali predmete (u većini slučajeva). Međutim, većina ispitanika (dvije trećine) smatra da se predmeti ne baš uvijek

rješavaju pravovremeno, a svaki sedmi ili osmi ispitanik smatra da sudovi gotovo nikad ne poštuju zakonske rokove.

U prosjeku svaki sedmi ispitanik je uvjeren u otvorenost i nepristranost sudova, dok nešto manje od jedne polovine ispitanika gotovo nikako nije uvjeren u to (ili malo vjeruje). Gotovo isto toliko ispitanika je donekle uvjeren u otvorenost i nepristranost sudova.

Iz dobivenih nalaza nije jasno da li ispitanici svoju ocjenu daju na temelju vlastitih iskustava ili na temelju pretpostavki.

### **Iz obrasca za prikupljanje informacija**

Pitanja su se odnosila na sredstva komunikacije (izvor) kojima sudovi raspolažu u svrhu objave informacija. Pa tako svi sudovi imaju web stranicu i internu oglasnu ploču, te info šalter / recepciju (osim Kaknja), a sud u Zenici ima i eksternu oglasnu ploču. U Visokom i Zenici još su evidentirani i drugi izvori, međutim ne navodi se koji.

Istraživanjem nije obuhvaćeno pitanje značaja info-šaltera/ recepcije u radu sa strankama. Poželjno je izvršiti uvid u sadržaj informativnih strategija, te ispitati u kojoj mjeri i tko prati rad info-šaltera / recepcija i njihov odnos prema klijentima/ strankama. Info šalteri / recepcije su mjesta prvog kontakta građana sa sudovima, pa je praćenje njihovog rada i odnosa prema građanima od suštinskog značaja za ocjenu građana u tom smislu.

Napomena: Ovo će biti predmet analize radnih grupa zaduženih za prijedlog liste poboljšanja mehanizama i alata informisanja javnosti o procedurama i radu sudova