

Preporuke za unapređenje rada sudova

Decembar 2021.





Preporuke proizišle na osnovu rezultata Finalnog istraživanja zadovoljstva korisnika sudova

S ciljem unaprjeđenja rada sudova i postojeće percepcije javnosti o pravosuđu u BiH, Visoko sudsko i tužilačko vijeće Bosne i Hercegovine (VTSV BiH) provodi niz aktivnosti usmjerenih ka poboljšanju efikasnosti rada sudova i smanjenju broja starih predmeta kao i set promotivnih aktivnosti sa namjerom informiranja i osvještavanja javnosti (krajnjih korisnika sudova) o ciljevima, aktivnostima i rezultatima rada pravosuđa, ali i problemima i preprekama s kojim se sudovi i pravosuđe suočavaju.

U okviru Projekta IPA 2017, VTSV BiH uz podršku Europske unije, provodi Projekt “Izgradnja efikasnog pravosuđa u službi građana”, kroz koji su implementirane različite aktivnosti s ciljem povećanja ukupne djelotvornosti pravosuđa u BiH i povjerenja javnosti u pravosudni sistem države, odgovornosti i transparentnosti pravosuđa radi pružanja boljih usluga građanima i privrednim subjektima te krajnjim sveobuhvatnim ciljevima jačanja vladavine prava u BiH.

Jedna od projektnih aktivnosti bila je provođenje istraživanja zadovoljstva korisnika sudova, radom sudova na početku i kraju implementacije Projekta, odnosno provedba inicijalnog i finalnog istraživanja. Inicijalno istraživanje provedeno je 2019. godine, a finalno u augustu 2021. godine.

Kako bi se dobio uvid u stepen povjerenja javnosti te detektovale oblasti u kojim su neophodne promjene i unapređenja, VTSV BiH angažovao je profesionalnu agenciju koja je u dva navrata izvršila istraživanje o zadovoljstvu korisnika sudova, a koji su rezultirali i setom preporuka za buduće korake koje sudovi trebaju poduzeti kako bi svoj rad učinili efikasnijim.

Sastavni dio oba istraživanja bilo je više tematskih poglavlja i to: povjerenje u pravosuđe u BiH, opće mišljenje o radu pravosuđa, informiranost opće populacije, percepcija sudova od strane opće populacije, percepcija i iskustvo korisnika, fizička pristupačnost sudova, zadovoljstvo prostorijama suda, dostupnost informacija korisnicima, alternativni načini rješavanja sporova, trajanje postupaka, zadovoljstvo radom sudaca i ostalih uposlenika suda te ukupno zadovoljstvo sudovima.

Ispitivanje je izvršeno u Općinskim sudovima u Mostaru, Sarajevu, Tuzli i Osnovnom sudu u Banja Luci, a njime je obuhvaćena opća populacija, odnosno bivši, sadašnji i potencijalni korisnici navedenih sudova. Prikupljanje podataka vršeno je kombinacijom kvalitativnih i kvantitativnih istraživačkih metoda uz korištenje različitih istraživačkih instrumenata: desk analiza, anketiranje „licem u lice“ (F2F), računarski potpomognuto telefonsko istraživanje (CATI), fokusne grupe i tajna kupnja.



Na osnovu provedenog istraživanja i dobijenih rezultata, proizilaze naredni zaključci:

- U određenim segmentima došlo je do blagog poboljšanja stavova građana prema pravosuđu u BiH, ali je opći stupanj povjerenja stanovnika u pojedine institucije povezane sa pravosudnim sistemom i dalje nizak;
- opće mišljenje o radu pravosudnog sistema u BiH je nisko, sa više negativnih nego pozitivnih procjena;
- prosječan stanovnik BiH ne može očekivati pošteno suđenje u sudskom postupku što ide u prilog općem nepovjerenju koje građani iskazuju prema pravosudnim institucijama.
- kao najveći problem pravosuđa prepoznaju se korupcija, utjecaj politike na sudove, nejednakost zakona za sve i trajanje postupaka.;
- javnost nije upoznata sa alternativnim načinima rješavanja sudskih sporova;
- brzina rješavanja predmeta i sudski troškovi ističu se kao negativne odlike rada sudova;
- javnost nije uopće ili nije dovoljno informisana o radu općinskih/osnovnih sudova;
- mišljenje javnosti u BiH značajno je oblikovano konkretnim sudskim procesima/slučajevima koji su medijski snažno eksponirani što dodatno naglašava ulogu i značaj medija u kreiranju opće atmosfere povezane sa pravosudnim sistemom u BiH.

Cjelokupno istraživanje i rezultati dostupni su na web stranici: vstv.pravosudje.ba



Na osnovu dobijenih rezultata, kreiran je set preporuka koji se prožima kroz četiri oblasti:

1. Unaprijediti interne procese unutar jedinica pravosudnog sistema

Kada su u pitanju općinski/osnovni sudovi, istraživanje je pokazalo kako građani najčešće koriste operativne usluge poput vađenja uvjerenja, ostavinskih postupaka i zemljišno-knjižnih postupaka. Istovremeno, građani pokazuju visok stepen nezadovoljstva brzinom rješavanja njihovih predmeta. Većinsko mišljenje građana je da trajanje postupaka u posljednjih 5 godina ostaje isto ili da se povećava te trajanje postupaka kao i procedure u sudskim postupcima smatraju značajnim problemom pravosuđa u BiH. Iako IT opremljenost sudova nije percipirana kao najveći problem pravosuđa, preporuka je da se upravo kroz različita IT rješenja pokušaju pojednostaviti one procedure koje je moguće riješiti na taj način te da se omogući što više „online“ načina za saradnju sa građanima. E-uprava kao širi koncept rada vladinih institucija zasigurno može naći svoju primjenu i u pravosudnom sistemu te ulaganje napora u tom pravcu može doprinijeti rasterećenju zaposlenika u pravosuđu, skraćivanju vremena potrebnog za rješavanje predmeta, smanjenju broja posjeta sudovima radi rješavanja predmeta i općenito povećanju transparentnosti u radu sudova. Također, korisnom bi bila i primjena dobrih praksi koje imaju zemlje EU te se u tom smislu preporučuje istraživanje primjera dobre prakse i mogućnosti primjene u pravosuđu BiH.

2. Promovirati rad pravosudnih institucija

Istraživanje pokazuje kako građani nisu dovoljno upoznati sa radom općinskih/osnovnih sudova, malo ih je vidjelo ili čulo određene reklame vezane za rad pravosuđa i općeniti dojam je da svoje mišljenje o pravosuđu baziraju na osnovi pojedinačnih medijski snažno eksponiranih slučajeva koji najčešće ne idu u prilog pravosudnim institucijama. Dodatno, građani ne razlikuju rad općinskih/osnovnih sudova od drugih komponenti pravosudnog sistema nego pravosudni sistem promatraju kao cjelinu o kojoj imaju određeno mišljenje za koje rezultati istraživanja pokazuju da je uglavnom negativno. Zanimljivo je da čak i građani koji nisu imali nikakvo lično iskustvo sa općinskim/osnovnim sudovima o radu sudova imaju negativno mišljenje što implicira da su ga formirali na osnovu medijskih izvještavanja o pravosuđu općenito.

U tom smislu preporučuje se provedba kontinuiranih i dugoročnih kampanja informiranja i svojevrsne edukacije građana o radu i postignućima institucija koje čine pravosudni sistem BiH, a kako bi građani svoje mišljenje o pravosuđu formirali na osnovu objektivnih informacija, a ne na osnovu pojedinačnih slučajeva. Medijske kampanje bi, između ostalog, trebale tretirati pitanja korupcije, utjecaja politike na pravosuđe te općenito neovisnosti pravosuđa koja su snažno negativno ocijenjena na svim česticama koje su imale dodira sa procjenama ovih komponenti. Kvalitetnim medijskim kampanjama može se postići veće povjerenje građana u rad pravosudnih institucija, doprinijeti transparentnosti u radu, povećati znanje građana o funkcioniranju pravosuđa te općenito poboljšati atmosfera vezana za pravosudni sistem BiH.

3. Približiti se građanima

Stručnost sudija i sudskih službenika nije alarmantno negativno ocijenjena te se kod pitanja koja dotiču stručnost, poštivanje procedura i temeljitost u radu naziru stavovi koji naginju ka poštivanju općenite pravne struke. Građani još uvijek imaju poštovanja prema specifičnim znanjima sudaca i drugih osoba zaposlenih u pravosudnom sistemu

što može biti dobra osnova za građenje kvalitetnijih odnosa sudova i građana. S druge strane, građani izražavaju određeni stepen nezadovoljstva kada je u pitanju jasnoća i razumljivost u verbalnom i pisanom izražavanju sudaca što ukazuje na mogućnost da zaposleni u pravosuđu koriste više stručnu terminologiju koja nije najjasnija prosječnim korisnicima u pravosudnom sistemu. Stoga se preporučuje jednostavnost u pristupu građanima, kako u direktnom kontaktu tako i posredno prilikom medijskih obraćanja predstavnika pravosudnih institucija građanstvu. Pojednostavljena komunikacija može dovesti do boljeg razumijevanja, smanjenja mogućnosti za nesporazumima i smanjenja broja grešaka povezanih sa nerazumijevanjem konkretnih uputa koje građani u svakodnevnim predmetima dobivaju od strane sudija i sudskih službenika. Pozitivan posljedica boljeg razumijevanja bila bi i povećanje nivoa zadovoljstva građana radom pravosuđa.

4. Osnažiti ljudske resurse

Svaki tim snažan je onoliko koliko je snažan i njegov najslabiji član. Preporuka je da se, u skladu sa mogućnostima, napravi analiza postojećeg stanja u pravosuđu u kontekstu broja i stručne osposobljenosti zaposlenih te u skladu sa nalazima počnu provoditi adekvatne korektivne mjere. Redovita istraživanja o potrebama za edukacijama zaposlenih omogućila bi planiranje kvalitetnih edukacija, organiziranje studijskih posjeta i sličnih programa koji mogu doprinijeti osnaživanju kapaciteta ljudi zaposlenih u pravosuđu. Posebno korisno bi bilo da se kroz edukacije prate i suvremeni trendovi u oblasti pravosuđa kako cijeli sistem ne bi zaostajao u odnosu na zemlje EU. Dodatno, rezultati istraživanja pokazali su kako se građani u svom kontaktu sa pravosuđem relativno često susreću sa neljubaznošću te bi bilo dobro prevenirati takve pojave kroz educiranje zaposlenih u oblasti komunikacije sa korisnicima. Komunikacija je samo jedna od mogućih oblasti gdje se edukacija zaposlenih može pokazati korisnom. No, konkretni programi osnaživanja ljudskih resursa kroz edukaciju morali bi se zasnivati na analizi potreba.



Finansira
Evropska unija

Newsletter je pripremljen uz finansijsku podršku Evropske unije u sklopu projekta „**Izgradnja efikasnog pravosuđa u službi građana**“. Za njegov sadržaj isključivo je odgovorno Visoko sudsko i tužilačko vijeće BiH i ne odražava nužno stavove Evropske unije.



Implementira
VSTV BiH