



## Izvještaj

# Prikupljanje polaznih informacija o kvaliteti usluga pravosudnog sustava u Republici Hrvatskoj

## Projekt potpore pravosudnom sustavu

Pripremljeno za: Svjetska banka i Ministarstvo pravosuđa Republike Hrvatske

Datum:



# SADRŽAJ

<b>1. Uvod i ciljevi istraživanja .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Metodologija istraživanja .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1. Istraživanje percepcije pravosudnog sustava u općoj javnosti.....</b>	<b>5</b>
<b>2.2. Istraživanje zadovoljstva korisnika.....</b>	<b>6</b>
2.2.1. Fizičke osobe.....	6
2.2.2. Menadžeri u poslovnom sektoru .....	7
2.2.3. Profesionalni korisnici.....	8
<b>2.3. Istraživanje zadovoljstva zaposlenika pravosudnog sustava .....</b>	<b>10</b>
<b>3. Sažetak najvažnijih rezultata .....</b>	<b>11</b>
<b>4. Rezultati istraživanja.....</b>	<b>14</b>
<b>4.1. Povjerenje u pravosudni sustav u Republici Hrvatskoj.....</b>	<b>14</b>
<b>4.2. Percepcija kritičnih točaka pravosudnog sustava .....</b>	<b>29</b>
4.2.1. Opća populacija građana RH .....	29
4.2.2. Profesionalci .....	35
<b>4.3. Iskustva s koruptivnim djelima .....</b>	<b>43</b>
<b>4.4. Zadovoljstvo i iskustva korisnika .....</b>	<b>46</b>
4.4.1. Učestalost i vrsta iskustava s pravosudnim sustavom .....	46
4.4.2. Trajanje i tijek postupaka.....	49
4.4.3. Zadovoljstvo radom sudaca .....	55
4.4.4. Zadovoljstvo radom sudskih službenika .....	60
4.4.5. Zadovoljstvo zgradom i drugim aspektima funkcioniranja suda.....	62
4.4.6. Ukupno iskustvo sa sudom .....	65
4.4.7. Troškovi sudskih postupaka .....	70
4.4.8. Iskustva poslovnog sektora s trgovačkim sudovima .....	72
<b>4.5. Zadovoljstvo zaposlenika u pravosudnom sustavu .....</b>	<b>76</b>
4.5.1. Percepcija opterećenosti zaposlenika u pravosudnom sustavu .....	76
4.5.2. Percepcija prednosti i nedostataka pravosudnih institucija.....	80
4.5.3. Zadovoljstvo radnim uvjetima i radnom okolinom .....	82
4.5.4. Percepcija ugleda profesije .....	91
4.5.5. Stavovi o reformi pravosuđa i uključenosti u reformu .....	93
<b>5. Zaključci.....</b>	<b>98</b>

## 1. Uvod i ciljevi istraživanja

Republika Hrvatska je primila zajam od Međunarodne banke za obnovu i razvoj u svrhu financiranja "Projekta potpore pravosudnom sektoru" (JSSP). Glavni cilj projekta jest daljnje povećanje učinkovitosti hrvatskog pravosuđa s posebnim naglaskom na konsolidaciju mreže sudova u Splitu, Karlovcu i Puli uz istovremeno osuvremenjivanje operativnih informacijskih sustava sudova i unapređenje postupka upravljanja predmetima. U okviru projekta će biti osnažen i rad državnog odvjetništva kroz infrastrukturna ulaganja i informatizaciju. Značajan dio sredstava biti će uloženi u unapređenje uvjeta u kojima djeluju odabrani sudovi i državna odvjetništva (zgrade i prostori), edukaciju vodstva i tajništva sudova te modernizaciju IT sustava. Svi elementi projekta trebali bi rezultirati u konačnici većom učinkovitošću pravosudnog sustava, ali i većim zadovoljstvom korisnika pravosudnog sustava, pa onda i većim povjerenjem i javnim ugledom pravosudnog sustava.

U svrhu praćenja i evaluacije učinaka Projekta potpore pravosudnom sustavu, Svjetska banka je naručila opsežno istraživanje zadovoljstva, iskustava i stavova građana, poslovne zajednice, korisnika sudova te zaposlenika u odabranim ustanovama pravosudnog sustava u kojima se realizira većina projekta. Planirano je provođenje inicijalnog istraživanja, kojim bi se zabilježilo početno stanje prije početka realizacije projekta, provođenje jednog ili dva kontrolna istraživanja, tijekom perioda od pet godina, te na kraju provođenje završnog istraživanja kojim bi se omogućila evaluacija učinaka projekta. Na međunarodnom natječaju, posao provođenja inicijalnog istraživanja dobila je agencija Ipsos Puls d.o.o.

U ovom dokumentu su prikazani rezultati inicijalnog istraživanja, kojim su prikupljene polazne informacije, odnosno snimljeno stanje prije početka realizacije projekta. Rezultati ovog istraživanja ukazati će na najkritičnije točke funkcioniranja pravosudnog sustava, te omogućiti praćenje napretka. Istraživanje se sastoji od tri osnovne komponente: istraživanja iskustava i zadovoljstva korisnika (tri skupine: fizičke osobe, menadžeri u poslovnom sektoru te profesionalni korisnici – odvjetnici i javni bilježnici), istraživanje percepcije pravosudnog sustava u općoj populaciji građana te istraživanje zadovoljstva zaposlenika odabranih institucija. Istraživanje zadovoljstva korisnika provedeno je na području nadležnosti sudova obuhvaćenih projektom (Općinski sud u Splitu, Općinski i Županijski sud u Puli, Općinski sud u Karlovcu) te kontrole lokacije (Općinski sud u Zadru). Istraživanjem zadovoljstva zaposlenika obuhvaćeni su pravosudni dužnosnici i službenici u navedenim sudovima, te u Općinskom i Županijskom državnom odvjetništvu u Puli, Općinskom i Županijskom državnom odvjetništvu u Karlovcu te Središnjem uredu Državnog odvjetništva RH, i USKOK-u. Istraživanjem percepcije obuhvaćeni su građani s područja cijele Republike Hrvatske, s posebnim naglaskom na područja nadležnosti sudova obuhvaćenih projektom.



U ovom izvještaju su predstavljeni sumarni rezultati cjelokupnog istraživanja, a izvještaj je organiziran tematski, a ne prema pojedinim ciljnim skupinama obuhvaćenim istraživanjem. Dio izvještaja u kojem su prikazani rezultati istraživanja podijeljen je u pet cjelina: povjerenje u pravosudni sustav Republike Hrvatske, percepcija kritičnih točaka pravosudnog sustava, zadovoljstvo i iskustva korisnika, zadovoljstvo zaposlenika u pravosudnom sustavu te iskustva s koruptivnim djelima. U svakoj od tih cjelina predstavljeni su rezultati za sve ciljne skupine ispitanika koje su odgovarale na pitanja vezana uz određenu temu.

Pri čitanju ovog izvještaja te interpretaciji prikazanih rezultata važno je imati na umu da veći dio istraživanja nije proveden na reprezentativnim uzorcima ciljnih skupina na području cijele Republike Hrvatske, nego na uzorcima za područja nadležnosti uključenih sudova. Dakle, s izuzetkom istraživanja javnog mnijenja o povjerenju u hrvatsko pravosuđe i njegovu percepciju koje je provedeno na nacionalno reprezentativnom uzorku, većina podataka se odnosi na područja nadležnosti uključenih sudova, odnosno na zaposlenike u tijelima uključenim u projekt.

## 2. Metodologija istraživanja

### 2.1. Istraživanje percepcije pravosudnog sustava u općoj javnosti

Istraživanje javnog mnijenja o pravosudnom sustavu provedeno je metodom telefonskog intervjua uz korištenje profesionalnog sustava za telefonska istraživanja (CATI - Computer Assisted Telephone Interviewing). Istraživanje je provedeno u periodu između 6. i 14. srpnja 2010. godine, iz pozivnog centra agencije Ipsos Puls koji je smješten u Splitu. Sustav omogućava potpunu kontrolu rada anketara kroz stalni audio-vizualni nadzor dva supervizora, čime se osigurava potpuno poštivanje pravila i standarda anketiranja od strane svih anketara.

Istraživanje je provedeno na slučajnom, stratificiranom, reprezentativnom uzorku građana RH starijih od 18 godina, te dodatnom poduzorku građana s područja nadležnosti sudova koji su uključeni u sam projekt. Ukupno je anketirano 1894 ispitanika, od čega 654 u uzorku opće populacije, te još 1240 u poduzorku građana s područja nadležnosti sudova obuhvaćenih projektom (oko 300 po području). Uz područja nadležnosti Općinskog suda u Splitu, Općinskog suda u Karlovcu te Općinskog i Županijskog suda u Puli, istraživanjem je obuhvaćeno i područje nadležnosti Općinskog suda u Zadru, kao kontrolno područje.

Uzorak opće populacije je bio stratificiran prema regijama (6 tradicionalnih regija) te veličini naselja (4 kategorije veličine naselja). Poduzorci nadležnosti pojedinih sudova stratificirani su prema općinama/gradovima koje spadaju u područje nadležnosti pojedinog suda, te u drugom koraku prema veličini naselja.

Pogreška uzorka za uzorak opće populacije svih punoljetnih građana RH iznosi +/- 3,8%, a za područje nadležnosti pojedinog suda teorijska pogreška uzorka iznosi oko +/- 5,6%.

Slučajnost uzorka opće populacije je osigurana u nekoliko koraka:

- Slučajnim izborom kućanstava unutar stratumata, kroz slučajan izbor telefonskih brojeva iz baze telefonskih brojeva privatnih kućanstava
- Slučajnim izborom ispitanika u kućanstvu (TCB tablice)

Na ovaj način je osigurana slučajnost uzorka, a eventualna odstupanja strukture uzorka od strukture populacije prema ključnim obilježjima kao što su spol, dob i stupanj obrazovanja naknadno su korigirana postupkom utežavanja (ponderiranje).

Prosječan intervju trajao je oko 12 minuta, a upitnik se sastojao iz dva dijela. Prvi dio upitnika je bio zajednički i odnosio se primarno na percepciju pravosudnog sustava i povjerenje u njega, dok se drugi dio odnosi na osobna iskustva sa konkretnim sudovima, na što su primarno odgovarali ispitanici s područja nadležnosti odabranih sudova.

## 2.2. Istraživanje zadovoljstva korisnika

Istraživanje zadovoljstva korisnika obuhvaćene su tri relativno različite skupine korisnika: fizičke osobe, menadžeri te profesionalni korisnici pravosudnog sustava (odvjetnici i javni bilježnici). Obuhvaćeni su samo korisnici sudova uključenih u projekt (te korisnici kontrolnog Općinskog suda u Zadru), odnosno ona poduzeća koja imaju sjedište na području nadležnosti obuhvaćenih sudova, te odvjetnici i javni bilježnici koji imaju urede na područjima nadležnosti uključenih sudova. U nastavku je detaljnije opisana metodologija istraživanja za svaki od skupina korisnika.

### 2.2.1. Fizičke osobe

Istraživanje zadovoljstva korisnika sudova – fizičkih osoba, provedeno je metodom izlaznih anketa. U istraživanje su uključene fizičke osobe bez obzira da li u postupku sudjeluju kao stranke ili kao svjedoci. U realiziranom uzorku oko  $\frac{1}{4}$  ispitanih fizičkih osoba činili su svjedoci. Korisnici sudova su za sudjelovanje u istraživanju regrutirani na samim sudovima, po izlasku sa suda po obavljenom poslu. Korisnici koji su pristali na sudjelovanje u istraživanju su intervjuirani od strane anketara agencije Ipsos Puls ili su u iznimnim slučajevima sami popunjavali upitnik nakon uputa dobivenih od anketara (u slučajevima kada je više osoba bilo spremno sudjelovati u istraživanju). Popunjeni upitnik ispitanici su sami ubacivali u zapečaćenu kutiju, kako bi se osigurao potpuno osjećaj anonimnosti, odnosno povjerljivosti odgovora ispitanika.

Anketari su dobili uputu da regrutiraju sve korisnike sudova koji napuštaju zgradu suda, s namjerom da se anketira što više korisnika u određenom vremenu za provođenje istraživanja. Dakle, nije provedeno uzorkovanje metodom koraka ili nekom drugom metodom slučajnog izbora, nego su svi korisnici zatečeni u određenom periodu regrutirani za sudjelovanje u istraživanju. Stoga, konačna veličina uzorka izravno je ovisila o broju korisnika zatečenih na sudovima u periodu provođenja istraživanja, te spremnosti korisnika na sudjelovanju u istraživanju (response rate).

Kako bi se osiguralo što veći uzorak, period anketiranja na sudovima je produžen s planirana dva tjedna na gotovo pet tjedana (između 21. lipnja i 22. srpnja), što je bilo neophodno s obzirom na nepovoljan period provođenja istraživanja (istraživanje je pokrenuto krajem lipnja, u vrijeme kada većina sudaca ne drži ročišta nego je posvećena pisanju presuda; nakon toga je došao tjedan s dva praznika, a sredinom srpnja je počela sezona redovitih godišnjih odmora). U takvim okolnostima realizirana je relativno zadovoljavajuća veličina uzorka. Ukupno je anketirano 291 ispitanika, odnosno između 40 i 135 po sudu. Takva veličina uzorka daje zadovoljavajuću razinu preciznosti podataka na nivou ukupnog uzorka, te određene mogućnosti komparacije među sudovima, mada bi za pouzdano zaključivanje o razlikama među sudovima bio neophodan veći broj ispitanika po sudu, naročito za Općinski sud u Zadru, gdje je bio najniži odziv za sudjelovanje

u istraživanju, slično kao i 2006. kada je Ipsos Puls proveo istraživanje po narudžbi Vrhovnog suda RH. Kao što smo i očekivali na temelju nadležnosti i načina djelovanja županijskih sudova, u vremenu raspoloživom za provođenje istraživanja nije bilo moguće prikupiti dovoljan broj korisnika Županijskog suda u Puli koji omogućavao analizu rezultata na razini tog suda. Zbog toga je u svim analizama Županijski sud u Puli pridružen Općinskom sudu u Puli.

Na Općinskom sudu u Splitu anketiranje je provedeno i u uredima Stalnih službi u Solinu, Kaštelima i Omišu.

Kako ne postoje pouzdane informacije o veličini i karakteristikama populacije korisnika sudova – fizičkih osoba, pogotovo na razini nadležnosti pojedinih općinskih sudova, nije moguće adekvatno ispitati reprezentativnost realiziranog uzorka. Moguće pristranosti realiziranog uzorka mogu biti proizaći iz dva čimbenika: odabranog perioda provođenja istraživanja te odbijanja sudjelovanja u istraživanju. Istraživanjem su obuhvaćeni korisnici sudova – fizičke osobe koje su se zatekle na sudu, odnosno imale zakazana ročišta tijekom četiri tjedna u kojem je provedeno anketiranje. Period od četiri tjedna predstavlja samo manji dio ukupne radne godine jednog suda, pa je moguće da odabrani periodu ne reprezentira u potpunosti cjelokupnu godinu s obzirom na vrste predmeta i postupaka, a time onda i s obzirom na karakteristike korisnika sudova. No, s obzirom da nam nije dostupan pregled strukture predmeta na razini godine i u periodu anketiranja, nije moguće provjeriti postojanje takve pristranosti. Ipak, ne postoje očiti razlozi zbog kojih bi se mogle očekivati značajne pristranosti realiziranog uzorka zbog odabira perioda u kojem ja anketiranje provedeno. Drugi mogući izvor pristranosti realiziranog uzorka jesu odbijanja sudjelovanja u istraživanju. Zabilježena je ukupna stopa odbijanja od oko 50%. Zabilježena stopa odbijanja se može smatrati relativno velikom, te u tom smislu može implicirati određene pristranosti uzorka.

Upitnik se sastojao do 25 uglavnom zatvorenih tematskih pitanja te četiri socio-demografska pitanja. Vrijeme potrebno za ispunjavanje upitnika je bilo oko 10 minuta. Većina pitanja u upitniku se odnosila na iskustva korisnika u konkretnom predmetu, i to onom predmetu zbog kojeg su ispitanici došli na sud. Ako su došli na sud zbog više različitih predmeta (što je kod fizičkih osoba ipak iznimka), onda su u obzir uzimali važniji predmet za njih osobno.

### 2.2.2. Menadžeri u poslovnim sektorima

Istraživanje zadovoljstva i iskustava poslovnog sektora provedeno je kombinacijom različitih metoda za prikupljanje podataka. Menadžeri koji su se zatekli na sudovima obuhvaćenim istraživanjem anketirani su licem u lice na samim sudovima. No, kako taj broj nije bio niti blizu dovoljan, pokrenuto je i anketiranje poduzeća koja imaju sjedište na području nadležnosti uključenih sudova. Na temelju dostupnih baza podataka za svako područje nadležnosti sudova

odabrano je po 500 do 1000 najvećih poduzeća, koja su kontaktirana telefonski i putem faksa te zamoljena za sudjelovanje u istraživanju ukoliko su tijekom posljednje tri godine imali iskustva sa nekim od sudova obuhvaćenih istraživanjem. Inicijalno je planirano da kao okvir za odabir uzorka posluži lista poduzeća koja doista jesu imala sporove na nekom od sudova uključenih u projekt na temelju podataka iz samih sudova. No, od toga se moralo odustati pošto takve podatke nije bilo moguće izvući za sve općinske sudove obuhvaćene projektom, nego eventualno samo za trgovačke sudove na istom području. Kako ipak primarni fokus ovog istraživanja nisu trgovački sudovi, mada je dio upitnika bio posvećen i njima, poduzeća su regrutirana iz opće baze poduzeća.

U samom poduzeću ispitanik je bio menadžer koja je najbolje informiran o sudskim sporovima i iskustvu sa sudovima, što je najčešće bio ili voditelj pravne službe (oko 50% ispitanika) ili direktor poduzeća/predsjednik uprave (oko 40% ispitanika).

Ukupno je anketirano 149 poduzeća koja su imala iskustva s općinskim ili županijskim sudovima obuhvaćenim istraživanjem ili pripadajućim trgovačkim sudom, od čega je njih 110 u posljednje tri godine imalo iskustva s nekim od sudova obuhvaćenih istraživanjem, dok su ostali imali iskustva s trgovačkim sudovima s područja nadležnosti sudova obuhvaćenih ovim istraživanjem. Realizirana veličina uzorka ne dopušta detaljnu komparaciju među sudovima, ali omogućava dobivanje osnovne slike o iskustvima i zadovoljstvu poslovnog sektora na ukupnom uzorku zajednički za područja nadležnosti svih sudova obuhvaćenih ovim projektom.

S obzirom na nedostatak pouzdanih populacijskih indikatora o broju i strukturi poduzeća koja su imala iskustva sa sudovima uključenim u ovaj projekt, nije moguće u potpunosti ocijeniti reprezentativnost realiziranog uzorka. U svakom slučaju, nema očiglednih indikatora koji bi sugerirali posebnu pristranost realiziranog uzorka po pitanju zadovoljstva i iskustva poslovnog sektora s odabranim sudovima.

Upitnik za menadžere iz poslovnog sektora se sastojao od 38 tematskih pitanja te šest demografskih. Oko polovina upitnika se odnosila na iskustva i zadovoljstvo korisnika općinskih sudova u konkretnim predmetima, dok se preostala polovina odnosila na iskustva s trgovačkim sudovima (s kojima poslovni sektor ima znatno više iskustava) te opću percepciju pravosudnog sustava. Vrijeme potrebno za ispunjavanje upitnika je bilo oko 15 minuta. Pitanja koja su se referirala na konkretna predmet su se odnosila na najvažniji i najvredniji predmet kojeg poduzeće kojeg menadžer predstavlja vodi pred sudom, ako istovremeno vode više od jednog predmeta.

### 2.2.3. Profesionalni korisnici

Profesionalni korisnici, u kojem ubrajamo odvjetnike i javne bilježnike, u dvostrukoj su ulozi u odnosu na pravosudni sustav. S jedne strane su njegovi korisnici, a s druge strane su njegov



sastavni dio, te svojim djelovanjem mogu znatno utjecati na njegovo funkcioniranje. Stoga su njihova iskustva i stavovi od izrazitog značaja za razumijevanje ukupnog pogleda korisnika na pravosudni sustav. Kao i u slučaju menadžera iz poslovnog sektora, primijenjeno je više različitih metoda prikupljanja podataka, kako bi se osiguralo što veće sudjelovanje te tako prikupio što veći uzorak. Naime, s obzirom na iskustva iz drugih istraživanja, mogle su se očekivati najveće stope odbijanja upravo među profesionalcima kakvi su odvjetnici i javni bilježnici. Profesionalni korisnici koji su se zatekli na sudovima u vrijeme provođenja istraživanja mogli su sudjelovati u istraživanju na taj način. Preostali odvjetnici i javni bilježnici su kontaktirani putem pošte, pri čemu im je dostavljeno pozivno pismo Ministarstva pravosuđa i Svjetske banke, jedan primjerak upitnika i pismo s uputama o načinu sudjelovanja u istraživanju. U uputama je ispitanicima ponuđena mogućnost da upitnik popune sami u pisanom obliku te da ga vrate faksom, poštom ili pak da upitnik popune u elektronskom obliku na webu. Kako bi se onemogućilo višestruko popunjavanje upitnika od strane iste osobe, odnosno istog odvjetničkog društva/ureda, svaki otisnuti upitnik je označen jedinstvenom šifrom, koja je ujedno korištena i kao šifra za pristup elektronskoj verziji upitnika. Upitnici nisu slani poštom onim odvjetničkim i javnobilježničkim uredima čiji su predstavnici ispunili upitnik na samim sudovima.

Kao okvir za izbor uzorka korišten je popis odvjetničkih ureda i društava Hrvatske odvjetničke komore, odnosno popis javnobilježničkih ureda Hrvatske javnobilježničke komore. Planirano je anketiranje jednog ispitanika po jednom uredu, s obzirom da su iskustva odvjetnika koji dijele odvjetnički ured/društvo vjerojatno u određenoj mjeri korelirana, ako nikako drugačije kroz intenzivnu razmjenu iskustava. Na područjima nadležnosti sudova uključenih u projekt ukupno je registrirano oko 590 odvjetničkih ureda/društava i oko 50 javnobilježničkih ureda, kojima je svima poslan poziv za sudjelovanjem u istraživanju.

Do kraja perioda određenog za prikupljanje podataka ukupno je anketirano 140 profesionalnih korisnika (od čega 135 odvjetnika i 5 javnih bilježnika), što znači da je stopa sudjelovanja u istraživanju oko 22%. Takva stopa sudjelovanja u istraživanju je relativno niska, ali uobičajena kod profesionalnih skupina kao što su odvjetnici, liječnici, stomatolozi itd. Realizirani uzorak omogućava relativno pouzdane podatke na razini cijelog uzorka, ali je mogućnost donošenja jednoznačnih zaključaka o razlikama među sudovima smanjena.

Upitnik za profesionalne korisnike ukupno je sadržavao oko 30 tematskih pitanja te dodatna šest demografska pitanja. Vrijeme potrebno za ispunjavanje upitnika je bilo oko 15 minuta. S obzirom da profesionalni korisnici istovremeno pred istim sudom vode veliki broj predmeta, zamoljeni su da odaberu najvredniji i najvažniji predmet kojeg trenutno vode pred sudom kojeg će uzimati u obzir pri davanju odgovora.

### 2.3. Istraživanje zadovoljstva zaposlenika pravosudnog sustava

Istraživanje zadovoljstva zaposlenika u pravosudnim tijelima koja će biti izravno ili posredno obuhvaćena Projektom potpore pravosudnom sektoru provedeno je metodom upitnika za samoispunjavanje, kako bi se osigurao što veći osjećaj anonimnosti i povjerljivosti kod samih ispitanika, što je uobičajena metoda anketiranja u istraživanjima zadovoljstva zaposlenika. Svi pravosudni dužnosnici i pravosudnim službenici u tijelima obuhvaćenim istraživanjem (OS Pula, ŽS Pula, ODO Pula, ŽDO Pula, OS Split, OS Karlovac, ODO Karlovac, ŽDO Karlovac, OS Zadar te Središnji ured DORH-a i USKOK) dobili su na svoje stolove upitnik i popratni dopis u kojem su objašnjeni ciljevi istraživanja i upute o načinu popunjavanja upitnika. Ispitanicima je ponuđeno da upitnik popune ili u papirnom obliku ili u elektronskom obliku putem weba. Svaki upitnik je imao otisnut jedinstveni broj, koji je ujedno služio i kao ulazna zaporka za pristup upitniku putem weba. Na taj način je onemogućeno dvostruko sudjelovanje u istraživanju iste osobe, no s obzirom da su upitnici zaposlenicima dijeljeni slučajno, nije narušena anonimnost ispitanika.

Ispitanici koji su se odlučili na popunjavanje upitnika u papirnom obliku su imali mogućnost ispunjeni upitnik ubaciti u zapečaćenu kutiju koja je bila smještena u blizini izlaska iz zgrade u kojem se tijelo nalazi (u većini slučajeva pored kutije je dežurao suradnik Ipsos Pulsa s obzirom da se u istim objektima provodilo i anketiranje zadovoljstva korisnika).

Istraživanju se ukupno odazvalo oko 370 zaposlenika, što je odziv od oko 40%. S obzirom da je svim zaposlenicima u pozivnom pismu naglašeno da je sudjelovanje u istraživanju dobrovoljno, realizirana stopa sudjelovanja se može smatrati zadovoljavajućom. No, valja naglasiti da je spremnost zaposlenika na sudjelovanje u istraživanju značajno varirala među pravosudnim tijelima. Najniža je zabilježena u općinskim sudovima u Puli i Zadru, oko 28%, a najveća u USKOK-u i ODO Karlovac (preko 70%). Realizirana veličina uzorka omogućava pouzdanu analizu podataka na razini cijelog uzorka, ali i usporedbe među pojedinim tijelima, izuzev nekih tijela koja i tako imaju relativno mali broj zaposlenih (primjerice ŽDO Pula i ŽDO Karlovac).

Upitnik za ispitivanje zadovoljstva i stavova zaposlenika u odabranim pravosudnim tijelima sastojao se iz tri osnovna dijela. Prvi dio upitnika sastojao se od pitanja vezanih uz opterećenje djelatnika i tijek sudskih procesa, drugi dio upitnika sastojao se od klasičnog instrumenta za mjerenje zadovoljstva zaposlenika, a treći dio od pitanja vezanih uz opće stanje u pravosudnom sustavu i reformi pravosuđa.

### 3. Sažetak najvažnijih rezultata

#### Povjerenje u pravosudni sustav u Republici Hrvatskoj

- Oko 60 posto građana iz opće populacije iskazuje ne povjerenje u rad sudova i državnog odvjetništva, dok oko 40 posto vjeruje da ta pravosudna tijela obavljaju svoj posao u skladu s društvenom ulogom i zakonom.
- Građani u podjednakoj mjeri (ne)vjeruju sudovima i državnom odvjetništvu, što sugerira da imaju jedinstven stav o pravosudnom sustavu kao cjelini, a da ne diferenciraju ulogu različitih pravosudnih tijela.
- Pravosudna tijela nalaze se pri dnu ljestvice tijela za koja je ispitivano povjerenje građana. Nižu razinu povjerenja od pravosudnih tijela građani imaju samo u Vladu i službe za izdavanje građevinskih dozvola. Većinu razinu povjerenja građani iskazuju prema Hrvatskoj vojsci, matičnim uredima, policiji, carini, poreznoj upravi te nevladinim organizacijama.
- Oko 62 posto građana iz opće populacije ima negativno mišljenje o funkcioniranju pravosudnog sustava u Republici Hrvatskoj, a oko 54 posto ne vjeruje da prosječan građanin može očekivati pošteno suđenje ako bude stranka u nekom sudskom postupku.
- Na području Dalmacije, pa time i na područjima nadležnosti općinskih suda u Splitu i Zadru, se zamjećuje niža ukupna razina povjerenja u pravosudni sustav.
- Dominantno nepovjerenje u pravosudni sustav iskazuju i anketirani menadžeri u poduzećima koja su imala određena iskustva sa sudovima obuhvaćenim istraživanjem. Oko 2/3 njih negativno ocjenjuje funkcioniranje hrvatskog pravosuđa.
- Većina građana iz opće populacije ima dojam da situacija u pravosudnom sustavu stagnira (32%) ili da nazaduje (20%), dok oko 44 posto ispitanika vjeruje da se situacija zadnjih godina poboljšava.
- Anketirani menadžeri iskazuju nešto više pesimizma oko trendova u pravosudnom sustavu, jer samo 37 posto njim smatra da se situacija poboljšava zadnjih godina, a 45 smatra da situacija stagnira uz oko 13 posto onih koji smatraju da nazaduje.

#### Percepcija kritičnih točaka pravosudnog sustava

- Građani iz opće populacije najvećim problemom u pravosudnom sustavu smatraju trajanje postupaka. Čak ¾ njih smatra da je to veliki problem koji znatno utječe na funkcioniranje pravosudnog sustava.
- Među najveće probleme s kojim se suočava pravosuđe građani percipiraju još i utjecaj politike na sudove (67%), troškove postupaka (67%), utjecaj politike na državno odvjetništvo (65%) i policiju (62%) te procedure u sudskim postupcima (60%) i nedorečenost i nejasnoću hrvatskih zakona (51%).
- U najmanjoj mjeri izvorom problema se smatra informatička opremljenost (16%), te nestručnost i neprofesionalnost zaposlenika (31%).
- Korupciju među sucima, državnim odvjetništvom i sudskim službenicima značajnim izvorom problema u pravosuđu smatra oko polovina ispitanika.
- Građani podjednako procjenjuju prisutnost korupcije u različitim pravosudnim tijelima, a ne postoji niti velika razlika između pravosudnih tijela i ostalih vrsta institucija i sektora javne uprave, što znači da građani korupciju percipiraju općom društvenom pojavom, a ne nečim specifičnim za pravosudni sustav.
- Odvjetnici te zaposlenici u obuhvaćenim pravosudnim tijelima najvećim izborom problema (preko 80% ispitanika) u pravosudnom sustavu smatraju nedorečenost i nejasnoću zakonskih odredbi te učestale izmjene zakona.
- Iza promjenjivog zakonskog okvira, najvećim izborom problema u pravosudnom sustavu profesionalci (odvjetnici i zaposleni u pravosudnim tijelima) smatraju nestručnost i neprofesionalnost zaposlenika u pravosudnim tijelima i policiji. Taj aspekt znatno češće

kao izvor problema ističu odvjetnici i zaposleni na sudovima nego zaposleni u državnoodvjetničkim tijelima.

- Utjecaj politike na pravosudna tijela i policiju izvorom problema smatra preko ¾ odvjetnika i zaposlenih na sudovima, dok je broj zaposlenika državnoodvjetničkih tijela koji se s tim slaže znatno niži.
- Korupciju među zaposlenima u pravosudnim tijelima ili policiji izborom problema smatra oko polovine odvjetnika i zaposlenih u državnoodvjetničkim tijelima, ali i znatno više zaposlenih na sudovima. Sve tri skupine ispitanika u većem postotku izvorom problema smatraju korupciju u policiji nego među sucima ili državni odvjetnicima.

#### Iskustva s koruptivnim djelima

- Oko 10 posto anketiranih zaposlenika pravosudnog sustava, pogotovo zaposlenika na sudovima, je tijekom 12 mjeseci prije istraživanja bilo jednom ili više puta izloženo pokušaju utjecaja na njihov rad nuđenjem mita, neke usluge ili pozivanjem na poznanstvo.
- Dodatnih oko 10 posto zaposlenika sudova je bilo takvih poticajima izloženo u periodu dužem od 12 mjeseci, ali ne unutar 12 mjeseci.
- Takvi poticaji se najčešće temelje na pozivanju na prijateljstvo, poznanstvo ili kolegijalnost. Znatno rjeđe se temelje na nuđenju mita u bilo kojem obliku.
- Zaposleni u obuhvaćenim državnoodvjetničkim tijelima su znatno rjeđe bili izloženi takvim poticajima od zaposlenih na sudovima.

#### Zadovoljstvo i iskustva korisnika

- Analiza trajanje i tijeka sudskih postupaka pokazuje da na produžavanje postupaka utječe način vođenja postupka, u smislu vremena koji protiče između dva održana ročišta, broja zakazanih a neodržanih ročišta, vremena koje proteče od pokretanja postupka pred sudom do zakazivanja prvog ročišta itd.
- Prosječan broj mjeseci između dva ročišta je oko 3,5. Oko 1/5 zakazanih ročišta ne bude održana zbog razloga na strani strana u postupku ili na strani suda. U gotovo polovinu predmeta prvo ročište je održano i više od šest mjeseci od pokretanja postupka pred sudom.
- Korisnici su uglavnom zadovoljni radom sudaca u njihovom predmetu. Najveće zadovoljstvo (prosječna ocjena 4,1) iskazuju korisnici sudova-fizičke osobe, a nešto su kritičniji odvjetnici (3,7) i menadžeri (3,3).
- Sve tri skupine korisnika su najzadovoljnije pristojnošću i uljudnošću sudaca, jasnim i razumljivim izražavanjem te poštivanjem procedura. Odvjetnici tome pridodaju i nepristranost. Menadžeri i odvjetnici suce najniže ocjenjuju po pitanju efikasnosti, razumijevanja životnog konteksta predmeta te temeljitosti i pripremljenosti za rasprave.
- Anketirani korisnici iz sve tri skupine na Općinskom sudu u Zadru u prosjeku najnižom ocjenom ocjenjuju zadovoljstvo sucem u njihovim predmetima, pogotovo u odnosu na korisnike sudova u Puli i Općinskog suda u Karlovcu.
- Sve tri skupine korisnika su u prosjeku zadovoljnije svojim iskustvima sa sudskim službenicima nego sa sucima. Kao i kod sudaca, najveće zadovoljstvo izražavaju fizičke osobe (prosječna ocjena 4,3), zatim odvjetnici (prosječna ocjena 4,0), dok su menadžeri najkritičniji (prosječna ocjena 3,5).
- Sve tri skupine ispitanika kod sudskih službenika pogotovo cijene pristojnost i ljubaznost, a u manjoj mjeri efikasnost.
- Kao i kod sudaca, korisnici Općinskog suda u Zadru su u prosjeku manje zadovoljni sudskim službenicima nego korisnici u ostalim sudovima. Međutim, menadžerima i odvjetnicima s Općinskog suda u Splitu jednako nisko ocjenjuju sudske službenike kao i oni anketirani na Općinskom sudu u Zadru.
- Niti jedna od tri skupine korisnika ne pokazuje posebno zadovoljstvo uređenošću prostorija sudova, jer je prosječna ocjena kod sve tri skupine oko neutralne vrijednosti 3 (3,1 do 3,4).

- Korisnici anketirani na Općinskom sudu u Splitu su posebice nezadovoljni uređenošću i opremljenošću prostorija tog suda. U odnosu na korisnike općinskih sudova u Karlovcu i Zadru, manju razinu opremljenošću i uređenošću prostorija pokazuju i korisnici sudova u Puli.
- U prosjeku, sve tri skupine korisnika izražavaju blago zadovoljstvo ukupnim iskustvom na sudu. Najveći stupanj zadovoljstva iskazuju odvjetnici (3,7), potom fizičke osobe (3,5) a najmanju menadžeri (3,3).
- Korisnici iz sve tri skupine anketirani na općinskim sudovima u Zadru i Splitu izražavaju niži stupanj zadovoljstva u odnosu na korisnike anketirane na Općinskom sudu u Karlovcu i sudovima u Puli.
- Menadžeri čija su poduzeća imala određena iskustva sa trgovačkim sudovima iskazuju veći stupanj zadovoljstva ukupnim iskustvom na trgovačkim sudovima nego ukupnim iskustvom na redovnim sudovima.

#### Zadovoljstvo zaposlenih u pravosudnom sustavu

- Značajan broj (47%) anketiranih zaposlenika u obuhvaćenih pravosudnih tijela smatra da je broj predmeta na kojima trenutno rade veći od optimalnog, dok samo 1/10 broj predmeta na kojima trenutno radi smatra manjim od optimalnog.
- Anketirani zaposlenici su najzadovoljniji međuljudskim odnosima i sustavom informiranja u njihovoj radnoj okolini. Kvaliteta međuljudskih odnosa s kolegama se može smatrati najvećim izvorom zadovoljstva radnim mjestom jer su njome anketirani zaposlenici najzadovoljniji, a uz to je smatraju i važnim aspektom njihove radne okoline.
- Najmanje zadovoljstvo među anketiranim zaposlenicima je zabilježeno po pitanju sustava napredovanja i nagrađivanja. U prosjeku su zaposlenici tim aspektom nezadovoljni, a pogotovo visinom plaća. Visina plaća je najveći izvor nezadovoljstva, jer su njima anketirani zaposlenici najmanje zadovoljni, a ujedno je smatraju i najvažnijim aspektom svog radnog mjesta. Osim visine plaća, zaposlenici s nezadovoljnicima i kriterijima i mogućnošću napredovanja te mogućnošću profesionalnog usavršavanja.
- Ostalim dimenzijama zadovoljstva poslom anketirani zaposlenici su u prosjeku umjereno zadovoljni, a nešto su zadovoljniji sigurnošću radnog mjesta.
- Dužnosnici (suci i državni odvjetnici sa zamjenicima) su u prosjeku zadovoljniji međuljudskim odnosima i sustavom informiranja od službenika. Sličan obrazac razlike između dužnosnika i službenika u oba tipa pravosudnih tijela se javlja i na dimenzijama sustava nagrađivanja i napredovanja te zanimljivosti i društvenom ugledu posla.
- Oko polovina anketiranih zaposlenika nikada ili rijetko razmišlja o napuštanju sadašnjeg radnog mjesta i odlaska na neko drugo radno mjesto, dok oko ¼ anketiranih razmišlja o odlasku barem jednom u nekoliko mjeseci. Čini se da službenici češće od dužnosnika razmišljaju o promjeni posla. O takvoj mogućnosti češće razmišljaju oni koji smatraju da su trenutno preopterećeni.
- Velika većina (89%) anketiranih zaposlenika ima osjećaj da nije dovoljno uključena u osmišljavanje reforme pravosuđa, a samo 1/5 ih se osjeća dobro informiranima o planiranim i poduzetim reformama. Najveći broj zaposlenika kao izvore informacija o reformama navodi medije, te neformalne razgovora sa kolegama.
- Oko 60% anketiranih zaposlenika očekuje da će reforma rezultirati određenim poboljšanjima u pravosudnom sustavu, dok ostatak očekuje da neće biti značajnih promjena.

## 4. Rezultati istraživanja

### 4.1. Povjerenje u pravosudni sustav u Republici Hrvatskoj

Jedan od ključnih elemenata funkcioniranja pravne države, uz efikasne i nezavisna pravosudna tijela, jest povjerenje građana u pravosudni sustav. Nepovjerenje građana u pravosudni sustav može rezultirati dodatnim udarima na funkcionalnost pravne države kroz nefunkcionalnost preventivne uloge kažnjavanja, 'uzimanje pravde u svoje ruke' te odustajanje od ekonomskih ili društvenih poduhvata radi osjećaja pravne nesigurnosti. Povjerenje građana u pravosudni sustav stoga čini važan element njegove ukupne funkcionalnosti. Niz istraživanja od sredine 1990-ih pokazuju nisku razinu povjerenja u pravosudni sustav u RH, odnosno njegova pojedina tijela. Sudovi su tradicionalno na dnu ljestvice institucija prema povjerenju građana, uz Vladu i Hrvatski sabor. Stoga važna komponenta reforme pravosuđa treba biti i podizanje ukupnog povjerenja građana u pravosudni sustav. Povjerenje građana u institucije složen je fenomen na kojeg utječe niz čimbenika, od osobnih iskustava, razine usluga koje građani dobivaju u institucijama, objektivnih pokazatelja učinkovitosti, do medijske slike pravosudnih tijela, značajnih procesa i pravosudnih čelnika. Stoga povjerenje građana u pojedinu instituciju nije moguće podići kroz jedan vid aktivnosti, nego to mora biti rezultat koordiniranog djelovanja na više različitih planova. No, Projekt potpore pravosudnom sustavu uključuje nekoliko aktivnosti koje izravno ili posredno mogu djelovati i na razinu povjerenja građana u pravosudni sustav. S obzirom da projekt reforme pravosuđa traje duže vrijeme, jedna od ciljeva ovog istraživanja upravo je istražiti kako ukupne aktivnosti na reformi pravosuđa utječu na opću razinu povjerenja u njegovo funkcioniranje.

U svrhu ocjene povjerenja građana, ali i poslovnog sektora, u pravosudni sustav RH korišteno je više različitih indikatora, od povjerenja u institucije pravosudnog sustava u usporedbi s nekim drugim tijelima državne uprave, preko očekivanja poštenog suđenja do procjene trendova u kojem se razvija funkcionalnost pravosudnog sustava.

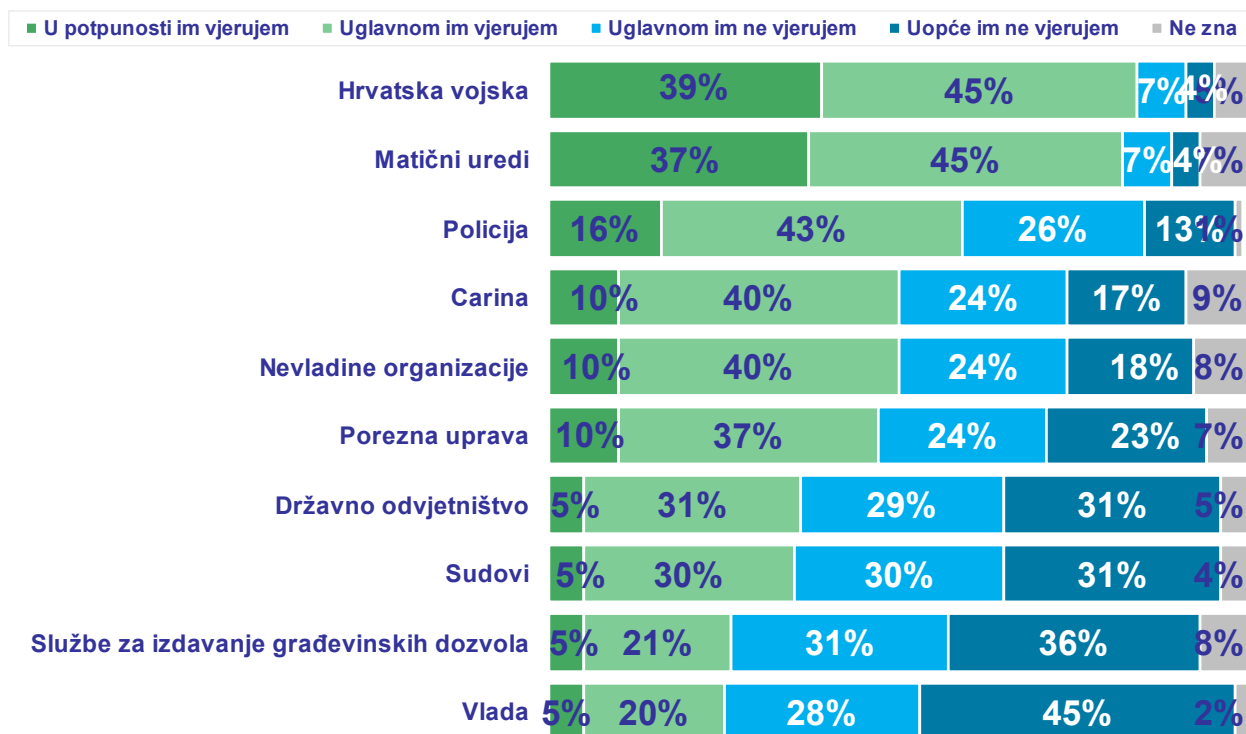
Istraživanje provedeno na reprezentativnom uzorku građana opće populacije u okviru ovog projekta potvrđuje ranije spoznaje o niskoj razini povjerenja građana u tijela pravosudnog sustava u Republici Hrvatskoj. Oko 60 posto građana iskazuje nepovjerenje da sudovi i državno odvjetništvo obavljaju svoj posao u skladu sa zakonom i njihovom društvenom ulogom, dok samo oko 35 posto građana ima povjerenje u ta pravosudna tijela. Ispitivanje povjerenja u sudove je relativno uobičajeno u istraživanjima javnog mnijenja o povjerenju u institucije, no znatno rjeđe se ispituje povjerenje u državno odvjetništvo, kao drugi ključni stup pravosudnog sustava. Ovo istraživanje pokazuje da ne postoji razlika u percepciji sudova i državnog odvjetništva, što je osim po distribuciji odgovora vidljivo i po vrlo visokoj korelaciji njihovih ocjena (koja iznosi preko 0,55).

No, od same distribucije odgovora o povjerenju u pravosudna tijela, više govori njihova relativna pozicija u odnosu na tijela državne uprave i druge institucije koje smo uvrstili u istraživanje. Kod odabira liste institucija s kojima želimo uspoređivati povjerenje u pravosudna tijela stavili smo poseban naglasak na represivni sustav i različita tijela ili službe državne uprave s kojima građani imaju češćeg doticaja i iskustva. Pravosudna tijela (sudovi i državno odvjetništvo) nalaze se na pri dnu ljestvice od 10 institucija za koje je ispitivano povjerenje. Na samo dnu ljestvice prema razini povjerenja nalaze se Vlada i uredi za izdavanje građevinskih dozvola<sup>1</sup>, a zatim slijede na predzadnjem mjestu sudovi i državno odvjetništvo. U Vladu i urede za izdavanje građevinskih dozvola oko 10 posto građana ima manje povjerenje u odnosu na pravosudna tijela. Na vrhu liste povjerenja u institucije nalaze se Hrvatska vojska i matični uredi, u koje povjerenje ima preko 80 posto građana, dok im ne vjeruje samo oko 10 posto. Visoka razina povjerenja u Hrvatskoj vojsku (i Crkvu, koju nismo uključili u ovom istraživanju jer smo se primarno fokusirali na tijela javne vlasti) je pojava stabilna od početka Domovinskog rata te je izravno vezana uz zasluge Hrvatske vojske tijekom Domovinskog rata. Međutim, vjerojatno bi razina povjerenja bila bitno niža kada bi građani mogli razdvojiti povijesne zasluge od trenutnog stanja u toj instituciji. S druge strane, matični uredi su tijela u koje građani očito imaju povjerenja na temelju pozitivnih osobnih iskustava te činjenice da je u tom tijelu relativno mala mogućnost za nezakonite radnje ili značajnije pogreške. Iza tih dviju institucija na drugom mjestu prema razini povjerenja nalazi se policija, u čije profesionalno i zakonito djelovanje vjeruje gotovo 60 posto građana. Treće mjesto dijele Carina i Porezna uprava, zajedno s nevladinim organizacijama. U zakonitost i profesionalnost djelovanja Carine i Porezne uprave vjeruje oko polovina građana, dok druga polovina ili nema povjerenje ili nema definiran stav o njihovom djelovanju. S obzirom na činjenicu da je poslovanje Carine i Porezne uprave izravno vezano uz financijska sredstva, što otvara mogućnost za kriminalne i koruptivne radnje, zabilježena razina povjerenja u ta tijela može se smatrati zadovoljavajućom. Oko 15 postotnih poena je viša razina povjerenja građana u Poreznu upravu i Carinu u odnosu na pravosudna tijela, što znači da je razina povjerenja u pravosudna tijela bliže dnu ljestvice nego sredini, na kojoj se nalaze dvije spomenute institucije koje su vezane uz Ministarstvo financija.

---

<sup>1</sup> U upitniku je naveden generički naziv za više tijela koje vrše tu ulogu (gradski uredi, županijski uredi itd.).

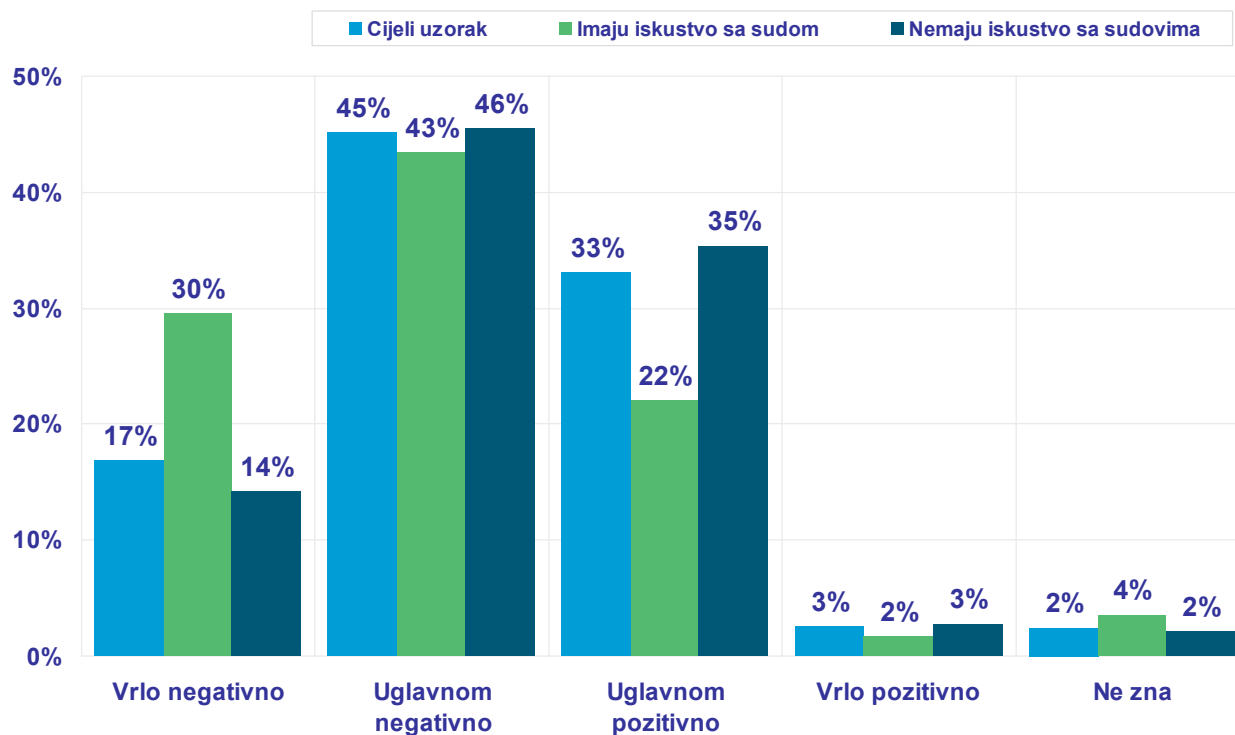
**Slika 1. Za svaku instituciju mi recite da li joj se uopće ne vjerujete, uglavnom ne vjerujete, uglavnom vjerujete ili im u potpunosti vjerujete. – opća populacija**



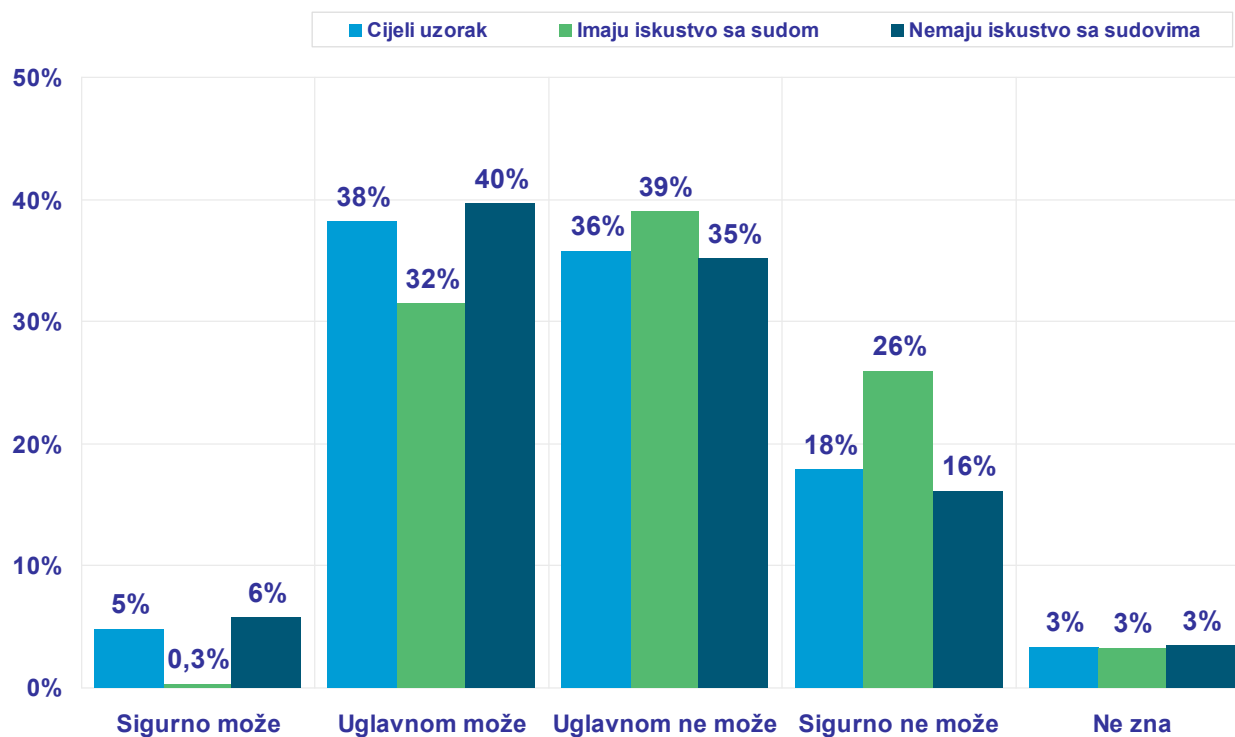
Opća razina povjerenja u sudove i državno odvjetništvo u visokoj je korelaciji i s drugim korištenim indikatorima povjerenja građana u pravosudni sustav. Većina građana od čak 62 posto ima negativan opći dojam o funkcioniranju pravosudnog sustava u Republici Hrvatskoj, dok samo 1/3 njim ima pozitivan stav. Navedeni rezultati u velikoj mjeri se preklapaju s prezentiranim podacima o povjerenju u sudove i državno odvjetništvo. Dodatni indikator o niskoj razini povjerenja u pravosudni sustav jest podatak da preko polovine građana (54%) ne vjeruje da prosječan građanin može očekivati pošteno suđenje ukoliko zbog nekog razloga bude stranka u sudskom postupku. Da ipak postoji vjerojatnost za pošteno suđenje vjeruje oko 40 posto ispitanih. Navedeni rezultati, dakle bez obzira na korišteni indikator, pokazuju da apsolutna većina građana nema povjerenja u glavne pravosudne institucije, sudove i državno odvjetništvo. Tek manji dio građana, između 1/3 i 40 posto, ima povjerenje u pravosudna tijela i vjeruje da bi mogao imati pošteno suđenje. Navedeni rezultati svakako indiciraju postojanje osjećaja pravne nesigurnosti kod značajnog dijela građana.



**Slika 2. Kakvo je Vaše općenito mišljenje o funkcioniranju pravosudnog sustava u Hrvatskoj u posljednjih nekoliko godina? – prema iskustvima sa sudovima**



**Slika 3. Može li, prema Vašem mišljenju, prosječan građanin očekivati pošteno suđenje ukoliko zbog nekog razloga bude stranka u sudskom postupku? – prema iskustvima sa sudovima**

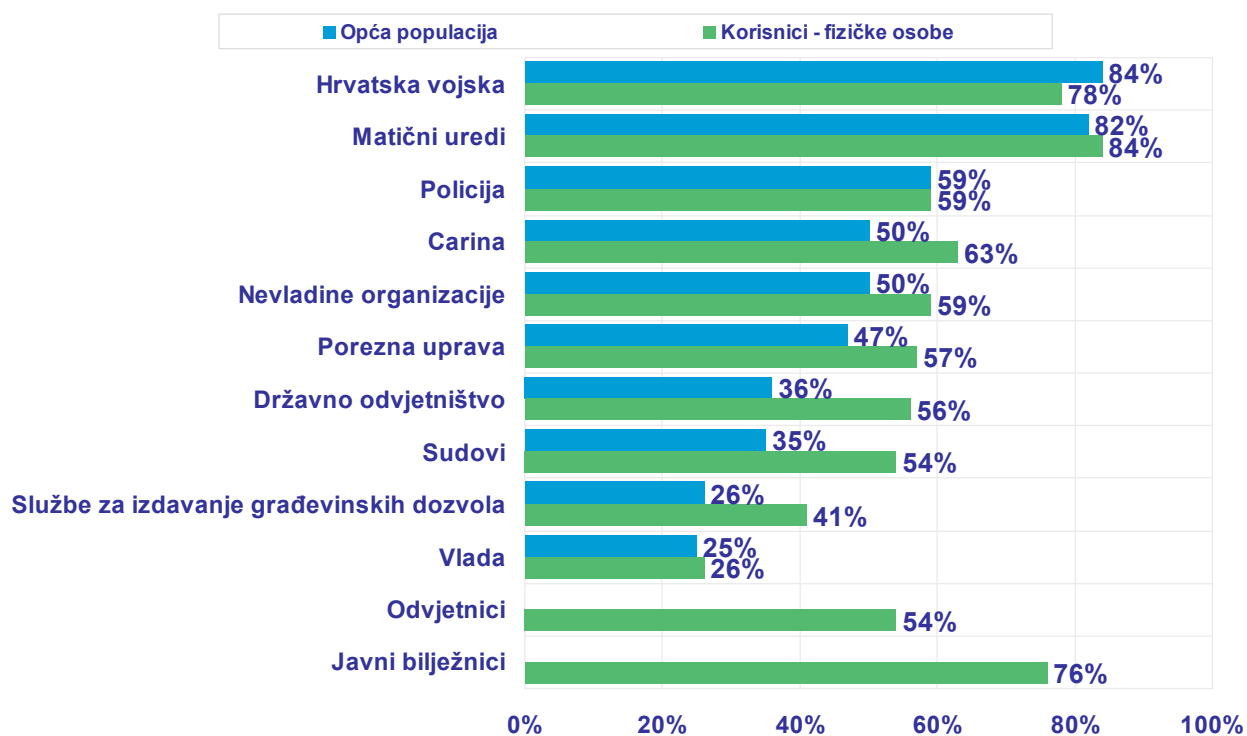


Kada su u pitanju sudovi, može se pretpostaviti kako je povjerenje dijelom i rezultat pozitivnih ili negativnih vlastitih iskustava sa sudovima, u smislu povoljnih ili nepovoljnih presuda, a ne samo percepcije. Naime, može se pretpostaviti da oni koji su imali negativna iskustva sa sudovima (gubitak građanskih sporova ili osude u predmetima koji se vode po službenoj dužnosti) imaju i negativan stav o pravosudnom sustavu, odnosno imaju nisko povjerenje u sudove. U takvim slučajevima ne bi se radilo o klasičnom nepovjerenju u institucije na temelju nepristranog dojma o njihovom funkcioniranju, nego o pristranom, interesno baziranom stavu. Rezultati istraživanja donekle potvrđuju takvu hipotezu, jer se pokazuje da osobe koje su imale iskustva sa sudovima imaju nižu razinu povjerenja u sudove, ali i državno odvjetništvo, od onih koji nisu imali takva iskustva u posljednje dvije godine. Građani sa recentnim iskustvom sa sudovima češće imaju negativan dojam o funkcioniranju pravosudnog sustava, te češće izražavaju skepsu da prosječan građanin može očekivati pošteno suđenje. No, valja imati na umu da takav rezultat nužno ne podrazumijeva da ta niža razina povjerenja proizlazi iz nezadovoljstva odlukama suda. Ona može proizlaziti i iz nezadovoljstva razinom usluge, odnosa prema korisnicima i ukupnim uvjetima u kojima djeluju sudovi. Da dio nepovjerenja korisnika sudova proizlazi i iz načina na koji sudovi pružaju građanima svoje usluge, vidljivo je i iz činjenice da više od polovine onih koji imaju iskustvo sa sudovima izražava negativne stavove o pravosudnim tijelima, iako bi navedena hipoteza podrazumijevala podjelu onih koji su imali iskustvo sa sudovima u dvije podjednake skupine.

Individualni korisnici koji su anketirani na samim sudovima u apsolutnom smislu pokazuju nešto veću razinu povjerenja u sudove i državno odvjetništvo. Preko polovine njih iskazuje povjerenje, dok oko 45 posto iskazuje nepovjerenje. No, pozicija sudova i državnog odvjetništva relativno gledajući u odnosu na druge institucije nije znatno bolja u usporedbi sa stavovima opće populacije, što znači da se nalaze pri dnu rang liste institucija prema povjerenju, doduše s nešto manjim zaostatkom u odnosu na bolje plasirane institucije kao što su policija, carina, nevladine organizacije itd. Činjenica da korisnici anketirani na sudovima iskazuju veću razinu povjerenja u sudove i državno odvjetništvo u odnosu na korisnike koji su anketirani u uzorku opće populacije vjerojatno je posljedica različitog trenutka tijekom jednog sudskog procesa na koji se procjena odnosi. Naime, većina korisnika anketiranih na sudovima nalazi se na početku sudskog procesa, dok je kod većine korisnika anketiranih u uzorku opće populacije proces dovršen. Korisnici čiji proces još na početku psihološki imaju potrebu iskazati veće povjerenje u rad sudova, jer se njihov stav temelji na nadi u povoljan ishod procesa. Da nema te nade vjerojatno ne bi niti podnosili tužbu, odnosno ako su tuženi vjerojatno bi odlučili pristati na zahtjeve tužitelja u izvansudskom postupku. Svaki dolazak na sud, bilo u svojstvu tužitelja ili tuženika, nužno podrazumijeva nadu u povoljan ishod postupka, a ta nada mora rezultirati osjećajem povjerenja. No, iz rezultata istraživanja na uzorku opće populacije, jasno je da se radi o kratkoročnom

osjećaju koji je situacijski određen, a ne o dugoročnom stavu utemeljenom na iskustvu. Naime, građani koji su imali određena iskustva sa sudovima, ali nisu anketirani na samom sudu neposredno po izlasku sa rasprave, nekog nekoliko mjeseci nakon, pokazuju veću dozu kritičnosti prema sudovima. Očito je se evaluacija iskustva mijenja s protekom vremena.

**Slika 4. Za svaki instituciju mi recite da li joj se uopće ne vjerujete, uglavnom ne vjerujete, uglavnom vjerujete ili im u potpunosti vjerujete. – usporedba opće populacije i korisnika (fizičke osobe) – % povjerenja**



Kada su u pitanju razlike u socio-demografskim obilježjima s obzirom na povjerenje u pravosudna tijela, čini se da ne postoje znatne razlike između muškaraca i žena s obzirom na percepciju pravosudnog sustava. Pripadnici oba spola imaju u prosjeku jednaku razinu povjerenja u sudove i državno odvjetništvo, te imaju podjednak dojam o funkcioniranju pravosudnog sustava. Jedino se uočava manja razlika na pitanju vjerojatnosti poštenog suđenja za prosječnog građana, gdje muškarci izražavaju veću razinu optimizma u odnosu na žene (47% u odnosu na 39%).

S obzirom na dob, ispitanici iz najstarije dobne skupine (preko 60 godina) izražavaju nešto nižu razinu povjerenja u sudove i državno odvjetništvo u odnosu na građane u srednjim dobnim skupinama (30 do 60 godina). Razlika se uočava i istom smjeru i po pitanju očekivanja poštenog suđenja za prosječnog građanina, ali razlika nije statistički značajna.

S obzirom na stupanj obrazovanja nema statistički značajnih razlika u povjerenju u sudove i državno odvjetništvo, te u pogledu općeg dojma o funkcioniranju pravosudnog sustava. Određena

razlika uočava se samo po pitanju općeg povjerenja u pravedno suđenje za sve građane, gdje visokoobrazovani ispitanici izražavaju veću razinu povjerenja od ispitanika s najnižim stupnjem obrazovanja.

Socio-ekonomski status ispitanika, mjeren ukupnim mjesečnim prihodom ispitanika, pokazuje se značajno povezanim s različitim indikatorima povjerenja u pravosudni sustav. Građani čiji su osobni prihod veći od 8500 kuna pokazuju statistički značajno veće povjerenje u sudove i državno odvjetništvo od onih koji imaju prihode niže od 2500 kuna, a ujedno s porastom prihoda raste postotak građana koji imaju povjerenje u dostupnost pravednog suđenja za prosječnog građanina. Navedene razlike sugeriraju nejednaku distribuciju povjerenja u pravosudni sustav u različitim društvenim slojevima. Razlike prema socio-ekonomskom statusu, te jasne tendencije u istom smjeru s obzirom na stupanj obrazovanja, sugeriraju da niži društveni slojevi iskazuju ukupno znatno manju razinu povjerenja u pravosudni sustav u odnosu na više društvene slojeve. Takva razlika može biti posljedica različitih čimbenika, kao što je znanje i informiranost o funkcioniranju pravosudnog sustava, ali i stvarne razlike u dostupnosti poštenog suđenja kao posljedica razlike u mogućnosti plaćanja odgovarajuće pravne pomoći.

S obzirom da se većina aktivnosti u Projektu potpore pravosudnom sustavu provode na odabranim sudovima, za buduću evaluaciju uspješnosti projekta, važno je utvrditi i početno stanje stavova građana s područja nadležnosti sudova uključenih u ovaj projekt. Rezultati istraživanja pokazuju da postoje određene razlike u stavovima građana prema pravosudnom sustavu na područjima nadležnosti pojedinih sudova. Razina povjerenja u zakonit i profesionalan rad sudova i državnog odvjetništva je niža na područjima nadležnosti općinskih sudova u Splitu i Zadru u donosu na područja nadležnosti preostala tri suda uključena u istraživanje. Jednako tako, veći je udio građana koji stanje u pravosudnom sustavu ocjenjuju negativno na područjima nadležnosti ta dva suda nego na području nadležnosti preostala tri suda (oko 70% u odnosu na oko 60%). To ima utjecaj i na procjenu vjerojatnosti da će prosječan građanin imati pošteno suđenje. Na području nadležnosti ta dva suda oko 40 posto građana procjenjuje kako je vjerojatno da će prosječan građanin imati pošteno suđenje, dok je taj postotak na područjima nadležnosti preostala tri suda oko 50 posto. S obzirom da se stanje opremljenosti i zgrade, broj zastarjelih predmeta itd. između OS Split i OS Zadar znatno razlikuje, a da ta razlika nema utjecaja na razliku u stavovima lokalnog javnog mnijenja, može se zaključiti kako stvarno stanje na lokalnim sudovima još uvijek nema dominantan utjecaj na percepciju stanja u pravosudnom sustavu. Razlike u stavovima lokalnih javnosti između područja nadležnosti odabranih sudova očito su posljedica regionalnih razlika u općoj percepciji hrvatske javnosti, a ne posljedica iskustva s lokalno nadležnim sudovima koje bi se onda sublimiralo u lokalno javno mnijenje. Da se radi o općim regionalnim razlikama, a ne razlikama koje su posljedice različitih iskustava s nadležnim sudovima, može se zaključiti i iz toga što zabilježene razlike među područjima nadležnosti

odabranih sudova potpuno korespondiraju s regionalnim razlikama u uzorku opće populacije. Tako u uzorku opće populacije ispitanici iz Dalmacije (u kojoj spadaju područja nadležnosti OS Split i OS Zadar) imaju najnižu prosječnu ocjenu povjerenja u sudove i državno odvjetništvo, te najmanji postotak ispitanika iz Dalmacije vjeruje da prosječan građanin može imati pošteno suđenje. S druge strane, ispitanici iz Like i Banovine (kojoj pripada područje nadležnosti OS Karlovac) ima najveću prosječnu ocjenu povjerenja u sudove i državno odvjetništvo te najveći postotak njih vjeruje da prosječan građanin može očekivati pošteno suđenje. Područje Hrvatskog primorja i Istre u uzorku opće populacije, u koje spadaju područja nadležnosti OS Pula i ŽS Pula, ima ocjene koje su bliže prosječnim ocjenama Dalmacije, pa se u tom slučaju može eventualno govoriti o određenom utjecaju lokalnog iskustva na lokalno javno mnijenje. No, kako se regija Hrvatsko primorje i Istra ipak sastoji od dvije relativno odvojene cjeline (Rijeka i Primorje u odnosu na Istru) ovakav zaključak nije u potpunosti pouzdan.

**Tablica 1. Za svaku instituciju mi recite da li joj se uopće ne vjerujete, uglavnom ne vjerujete, uglavnom vjerujete ili im u potpunosti vjerujete. – prosjek na skali od 1 do 4, pri čemu 1 znači kako im uopće ne vjeruju, a 4 kako im u potpunosti vjeruju – prema područjima djelovanja pojedinih sudova**

	Opća populacija	Područje OS Pula	Područje ŽS Pula	Područje OS Karlovac	Područje OS Split	Područje OS Zadar
Sudovi	2,1	2,2	2,3	2,2	2,0	2,0
Državno odvjetništvo	2,1	2,2	2,3	2,3	2,1	2,1

**Tablica 2. Kakvo je Vaše općenito mišljenje o funkcioniranju pravosudnog sustava u Hrvatskoj u posljednjih nekoliko godina? – prema područjima djelovanja pojedinih sudova**

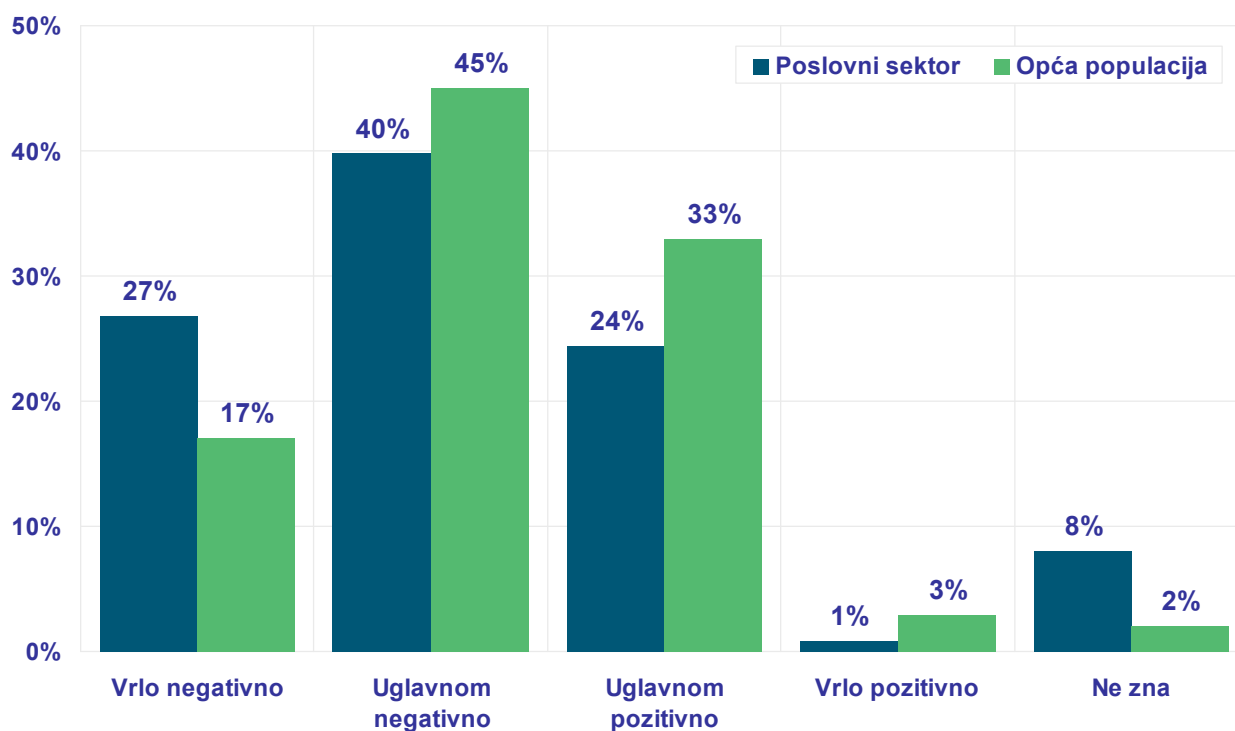
	Opća populacija	Područje OS Pula	Područje ŽS Pula	Područje OS Karlovac	Područje OS Split	Područje OS Zadar
N	654	207	273	336	331	300
Vrlo negativno	17%	14%	12%	14%	26%	25%
Uglavnom negativno	45%	48%	48%	45%	45%	41%
Uglavnom pozitivno	33%	32%	35%	34%	24%	28%
Vrlo pozitivno	3%	3%	3%	4%	2%	2%
Ne zna	2%	2%	3%	3%	3%	3%

**Tablica 3. Može li, prema Vašem mišljenju, prosječan građanin očekivati pošteno suđenje ukoliko zbog nekog razloga bude stranka u sudskom postupku? – prema područjima djelovanja pojedinih sudova**

	Opća populacija	Područje OS Pula	Područje ŽS Pula	Područje OS Karlovac	Područje OS Split	Područje OS Zadar
N	654	207	273	336	331	300
Sigurno može	5%	5%	5%	8%	4%	5%
Uglavnom može	38%	42%	43%	42%	38%	35%
Uglavnom ne može	36%	38%	37%	29%	38%	37%
Sigurno ne može	18%	13%	12%	20%	18%	21%
Ne zna	3%	1%	3%	2%	2%	2%

Naše istraživanje pokazuje da se niti menadžeri u poduzećima koja su imala određenih iskustava sa sudovima (obuhvaćenih ovim istraživanjem te trgovačkim sudovima koji djeluju na istom području) nemaju ništa povoljniji dojam o pravosudnom sustavu RH. Naime, oko 67 posto anketiranih menadžera čija poduzeća imala iskustva sa sudovima obuhvaćenim ovim istraživanjem, ima negativan načelan dojam o funkcioniranju hrvatskog pravosudnog sustava. Taj postotak je identičan kao i na uzorku opće populacije, s tom razlikom da menadžeri zauzimaju i nešto tvrdi, radikalniji negativan stav. To je vidljivo i iz toga što samo oko ¼ anketiranih menadžera ima suprotan, pozitivan dojam o funkcioniranju hrvatskog pravosuđa, dok je taj postotak među građanima oko 36%. Nema uočljive znatne i značajne razlike među menadžerima s obzirom na područje nadležnosti sudova obuhvaćenih istraživanjem. Menadžeri iz manjih poduzeća (do 50 zaposlenih) imaju u prosjeku negativniji dojam o funkcioniranju pravosudnog sustava od menadžera iz srednjih (50 do 250 zaposlenih) i velikih poduzeća (preko 250 zaposlenih).

**Slika 5. Kakvo je Vaše općenito mišljenje o funkcioniranju pravosudnog sustava u Hrvatskoj u posljednjih nekoliko godina? – opća populacija i poslovni sektor**



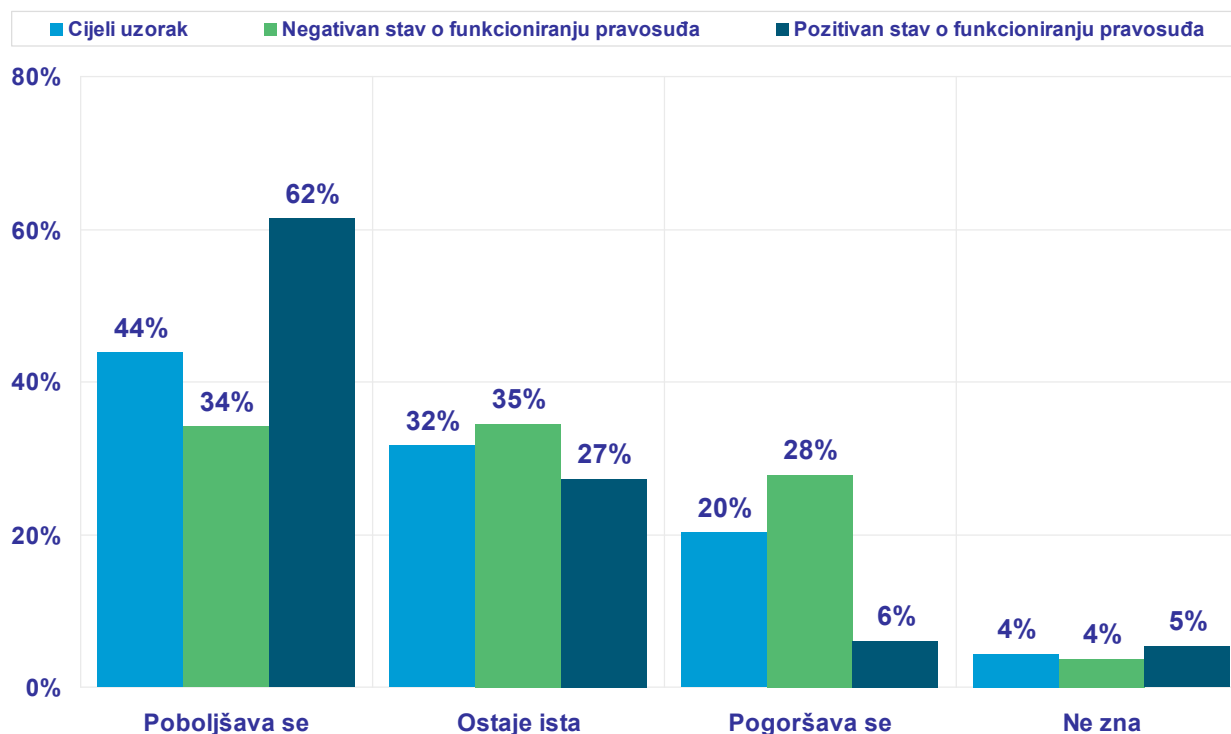
Tijekom proteklih nekoliko godina pokrenut je širok spektar reformskih aktivnosti vezanih u funkcioniranje pravosudnog sustava u Republici Hrvatskoj (od racionalizacije mreže sustava, informatizacije i sređivanja zemljišnoknjižnog sustava, različitih strategija borbe protiv korupcije i organiziranog kriminala), te je u tom procesu funkcioniranje pravosudnog sustava postala jedna od najvažnijih tema u javnosti. Javna rasprava o potrebnim promjenama i nedostacima u pravosudnom sustavu svakako je utjecala na percepciju pravosudnog sustava, odnosno na 'osvješčivanje' njegovih nedostataka. Takav javni ambijent svakako je mogao utjecati na pogoršavanje ukupne javne percepcije pravosudnog sustava. Međutim, u istom tom periodu neki od reformskih projekata su zaživjeli i dali određene rezultata u koje su mogli osjetiti i sami građani (primjerice informatizacija i uređivanje zemljišnoknjižnog sustava). Ti pozitivni pomaci, koji se očituju i u napretku pregovora s Europskom unijom u odgovarajućem poglavlju, mogli su pak utjecati na stvaranje optimističnog pogleda na trendove u pravosudnom sustavu. Zbog toga je za ukupnu sliku o stavovima građana o funkcioniranju pravosudnog sustava važna i percepcija trendova.

Relativna većina (44%) ispitanih građana iz opće populacije ima osjećaj da se situacija u pravosudnom sustavu tijekom proteklih nekoliko godina poboljšava. S druge strane oko 1/5 ispitanih percipira negativne trendove, dok oko 1/3 ispitanika smatra da nema niti pozitivnih niti negativnih pomaka. Očekivano, ispitanici koji imaju pozitivniji stav o trenutnom stanju u pravosuđu (oni koji imaju povjerenje u sudove i državno odvjetništvo te oni koji imaju pozitivan

dojam o funkcioniranju pravosuđa) češće percipiraju i pozitivne trendove (oko 60% njih). Takav rezultat sugerira da su dosadašnje aktivnosti u reformi pravosuđa doprinijele porastu povjerenja u pravosudni sustav. S druge strane, oni koji trenutno stanje u pravosuđu ocjenjuju negativno nešto rjeđe percipiraju pozitivne trendove (oko 1/3 njih). No ipak, valja naglasiti da je i među njima više onih koji percipiraju pozitivne nego onih koji percipiraju negativne trendove u funkcioniranju hrvatskog pravosudnog sustava (34% naspram 28%).

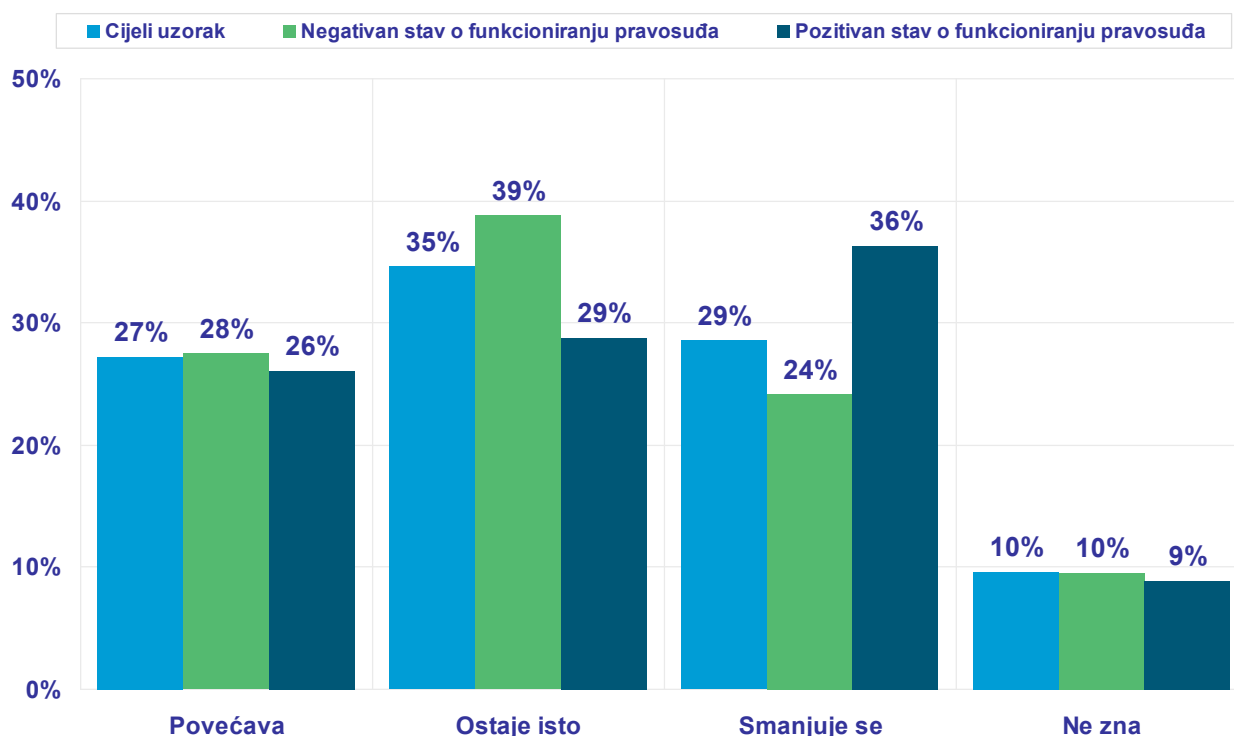
Međutim, načelna percepcija pozitivnih trendova u funkcioniranju pravosudnog sustava nije praćena percepcijom napretka u ključnim komponentama te funkcionalnosti, a to su brzina provođenja postupaka te neovisnost i profesionalnost tijela. Po pitanju skraćivanja trajanja postupaka ispitanici su podijeljeni u dvije jednake skupine optimista i pesimista (29% odnosno 27%), dok relativna većina (35%) ispitanika ima osjećaj da na tom planu nema stvarnih promjena. Situacija je nešto povoljnija po pitanju neovisnosti i profesionalnosti pravosudnih tijela, jer nešto više građana prepoznaje pozitivne trendove na tom planu (27%) nego ima onih koji prepoznaju negativne trendove (18%). Da se razina profesionalnosti i neovisnosti pravosudnih tijela nije promijenila tijekom posljednjih nekoliko godina smatra 44 posto građana.

**Slika 6. Biste li rekli da se situacija u pravosuđu tijekom posljednjih nekoliko godina poboljšava, ostaje ista kao i prije ili da se pogoršava? - prema stavu o funkcioniranju pravosuđa**





**Slika 7. Biste li rekli da se uobičajeno trajanje sudskih postupaka tijekom posljednjih nekoliko godina povećava, ostaje isto ili se smanjuje? – prema stavu o funkcioniranju pravosuđa**



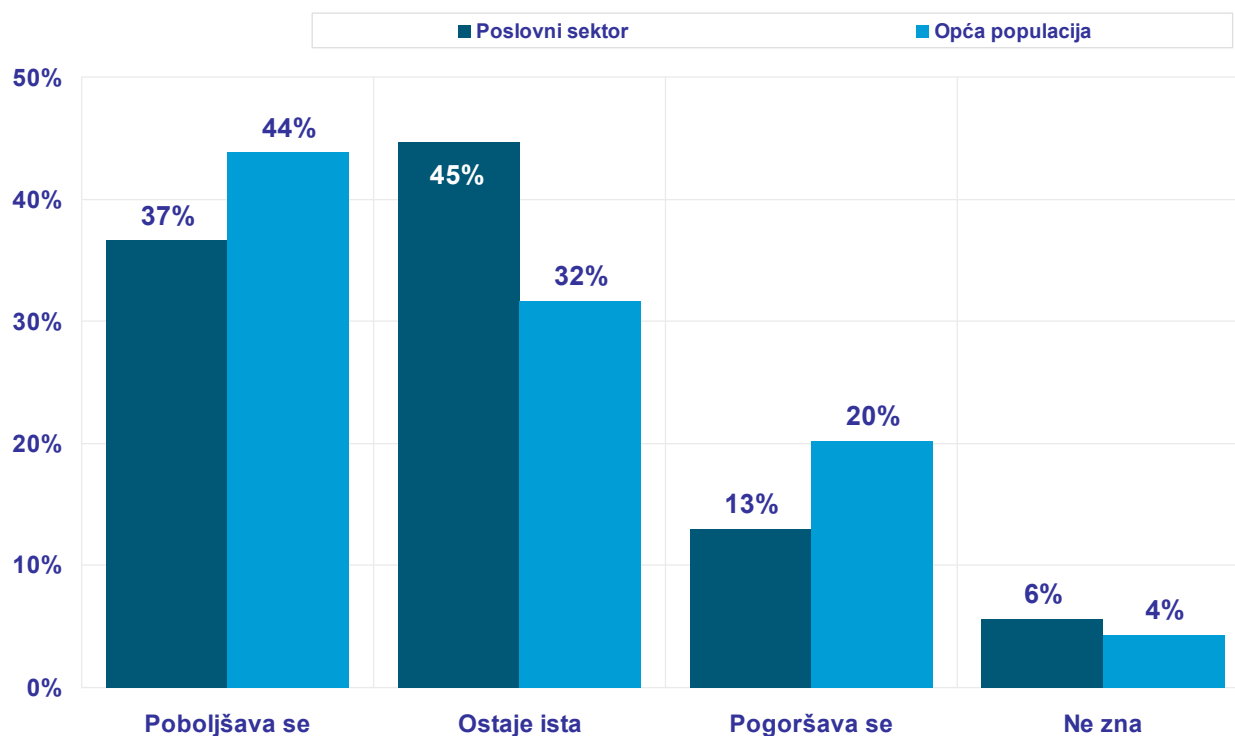
Percepcija napretka u dužini sudskih postupaka jače je povezana s percepcijom ukupnog napretka pravosudnog sustava u odnosu na percepciju napretka u području nezavisnosti i profesionalnosti pravosudnih tijela i službenika (korelacija 0,48 u odnosu na 0,37). To pokazuje činjenica da preko polovine onih koji smatraju da se situacija u pravosudnom sustavu pogoršava ujedno smatra i da se dužina postupaka povećava, dok preko 40 posto onih koji smatraju da se situacija u pravosuđu poboljšava smatra da se dužina postupaka skraćuje. Dakle, na percepciju smjera u kojem se kreće hrvatsko pravosuđe može se lakše utjecati preko informacija o skraćivanju postupka, a onda i smanjivanje broja neriješenih predmeta, nego kroz manje opipljive aspekte funkcionalnosti pravosudnog sustava, kao što su neovisnost i profesionalnost.

Razina optimizma glede razvoja situacije u pravosudnom sustavu tijekom proteklih nekoliko godina najniža je među mladima do 30 godina starosti, niže obrazovanim građanima (dovršena ili nedovršena osnovna škola), te među osobama s nižim socioekonomskim statusom. To su dakle, skupine koje bi trebalo posebno imati u vidu u komunikaciji o planovima i rezultatima pravosudne reforme.

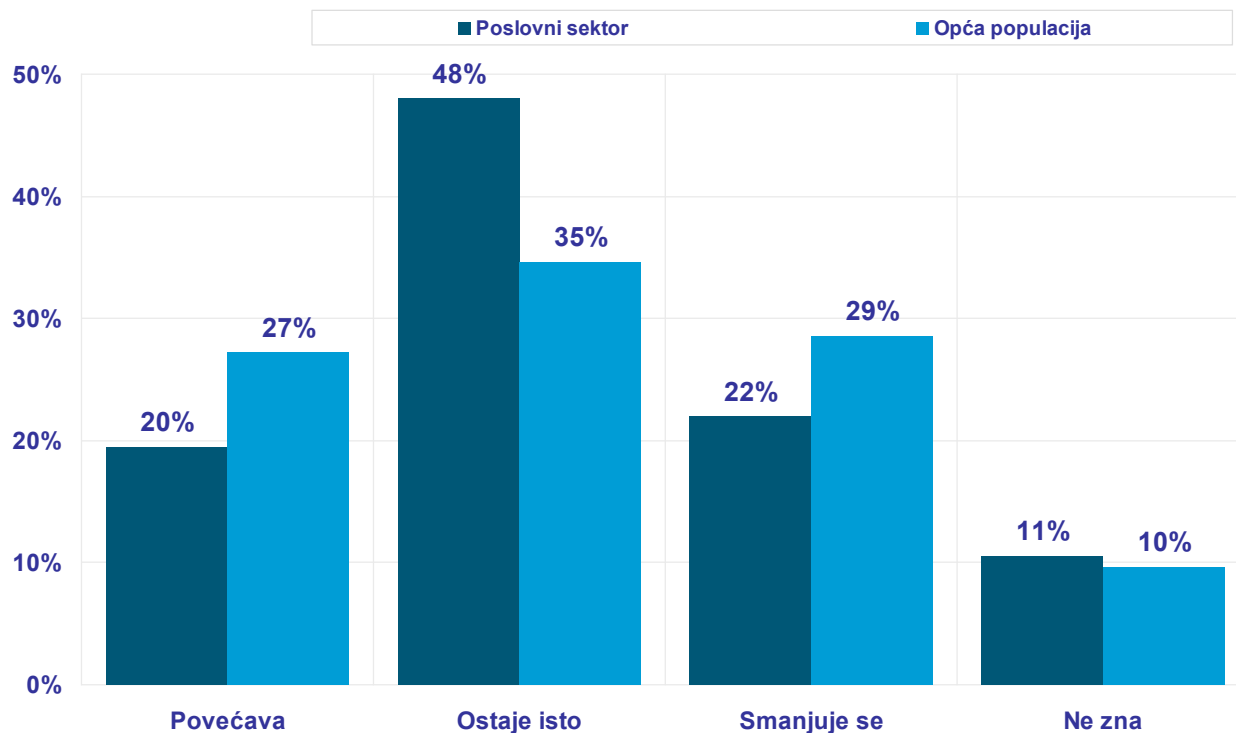
Među područjima nadležnosti sudova obuhvaćenih ovim istraživanjem nema jednoznačnih trendova u pogledu ocjene napretka situacije u pravosudnom sustavu tijekom nekoliko posljednjih godina.

Anketirani menadžeri tvrtki s područja nadležnosti sudova obuhvaćenih ovim istraživanjem izražavaju nešto manje optimizma u napredak stanja u pravosuđu tijekom posljednjih nekoliko godina. Naime, oko 37 posto anketiranih menadžera smatra da se situacija u pravosuđu ukupno poboljšava, dok je taj postotak među građanima viši (44%). Slična razlika se zamjećuje i kada je u pitanju procjena trenda u skraćivanju trajanja postupka i povećanju neovisnosti i profesionalnosti pravosudnih tijela. U oba slučaja manje menadžera zamjećuje napredak u odnosu na građane. Međutim, valja naglasiti kako menadžeri također nešto rjeđe od građana zamjećuju i negativne trendove, što znači da znatno češće od građana smatraju da situacija u pravosudnom sustavu stagnira, odnosno da dosadašnje aktivnosti u okviru reforme pravosuđa ne daju rezultate, ali niti pogoršavaju situaciju.

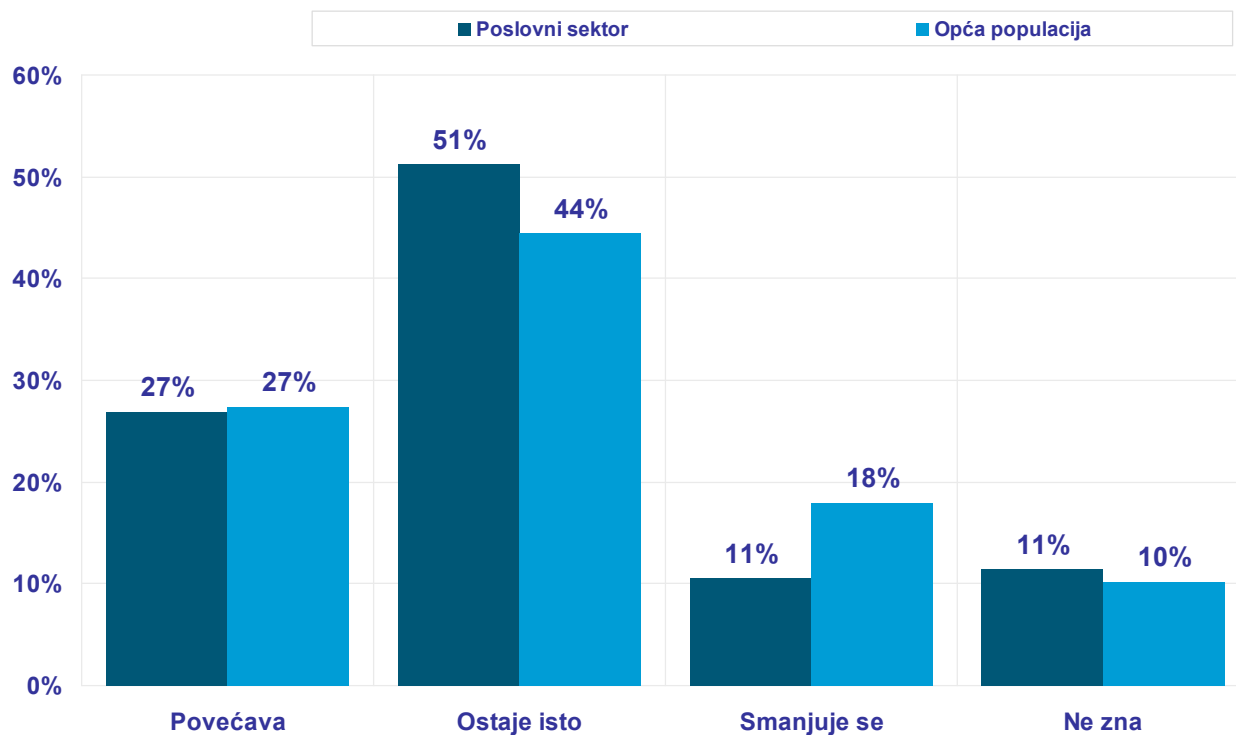
**Slika 8. Biste li rekli da se situacija u pravosuđu tijekom posljednjih nekoliko godina poboljšava, ostaje ista kao i prije ili da se pogoršava?**



**Slika 9. Biste li rekli da se uobičajeno trajanje sudskih postupaka tijekom posljednjih nekoliko godina povećava, ostaje isto ili se smanjuje?**

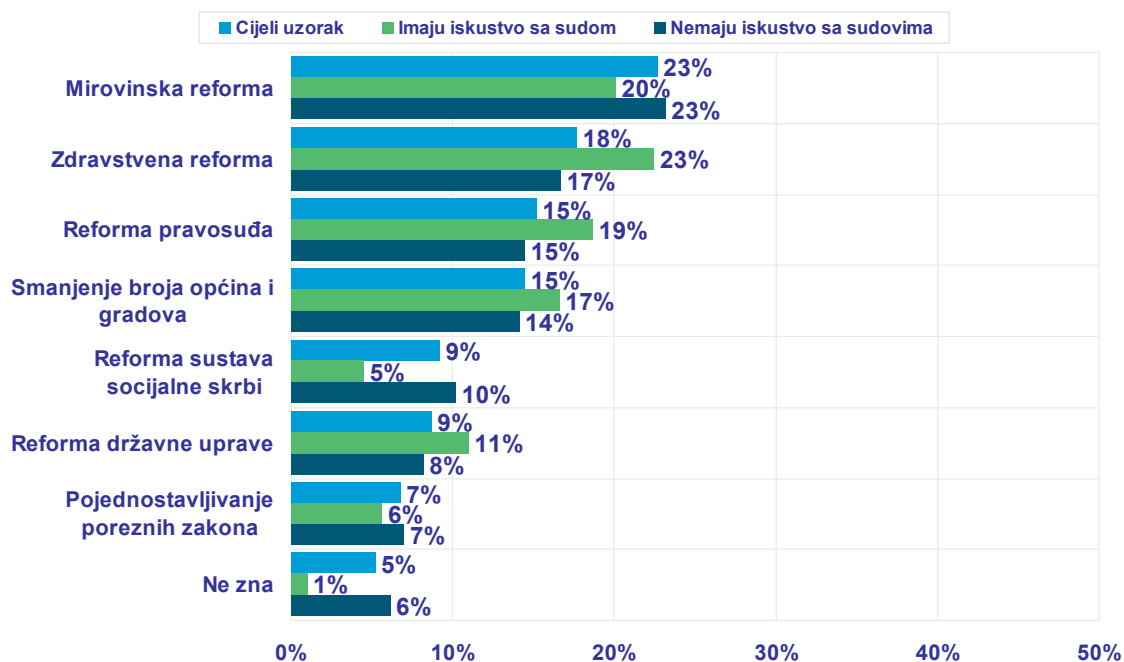


**Slika 10. Biste li rekli da se neovisnost i profesionalnost pravosuđa povećala, ostaje ista ili se smanjuje tijekom posljednjih nekoliko godina?**



Iako je razina povjerenja u pravosudne institucije među građanima niska, građani reformu pravosuđa ne smatraju najvažnijim reformskim prioritetom u zemlji. Reforma pravosuđa se nalazi na trećem mjestu, prema broju građana (15%) koji su je odabrali kao reformu koja bi trebala imati najveći prioritet, zajedno sa smanjenjem broja jedinica lokalne samouprave. Na prvom mjestu se nalazi reforma mirovinskog sustava, koju je odabrala oko ¼ građana, zatim slijedi na drugom mjestu zdravstvena reforma, koju je odabrala oko 1/5 građana. Naravno, osobe koje su u posljednje dvije godine imale iskustva sa sudovima češće od ostalih stavljaju reformu pravosuđa na prvo mjesto prioriteta, ali niti za njih ona nije na prvom mjestu, nego na drugom iza zdravstvene reforme. Reformu pravosuđa kao prioritet također češće ističu i mlađe osobe (do 30 godina), dok starije osobe (preko 60 godina) češće ističu primjerice mirovinsku reformu. Građani koji imaju negativniji stav o stanju u pravosuđu (ne vjeruju sudovima i državnom odvjetništvu, stanje u pravosuđu ocjenjuju negativno te smatraju da se stanje u pravosuđu pogoršava) nešto češće izabiru reformu pravosuđa kao prioritetnu u odnosu na one koji stanje u pravosuđu ocjenjuju povoljnim. Upravo te činjenice ukazuje da su građani na ovom pitanju odabirali onu reformu od koje trenutno osobno mogu imati više koristi (s obzirom da su svi morali odabrati samo jednu od ponuđenih reformi). To ujedno ukazuje da relativno niža pozicija reforme pravosuđa na listi prioriteta ne znači da ju građani ne podržavaju, nego znači da su neke druge reforme za njih osobno trenutno važnije. Učinke reforme pravosuđa, za razliku od mirovinske i zdravstvene reforme velika većina građana ne osjeti na dnevnoj razini izravno. Njezine učinke većina građana osjeti tek posredno, a izravno tek maniji dio njih.

**Slika 11. Sada ću Vam pročitati neke reforme koje je potrebno provesti u Hrvatskoj, a Vas molim da mi kažete koja od tih reformi bi trebala imati najveći prioritet? – prema iskustvima sa sudovima**



## 4.2. Percepcija kritičnih točaka pravosudnog sustava

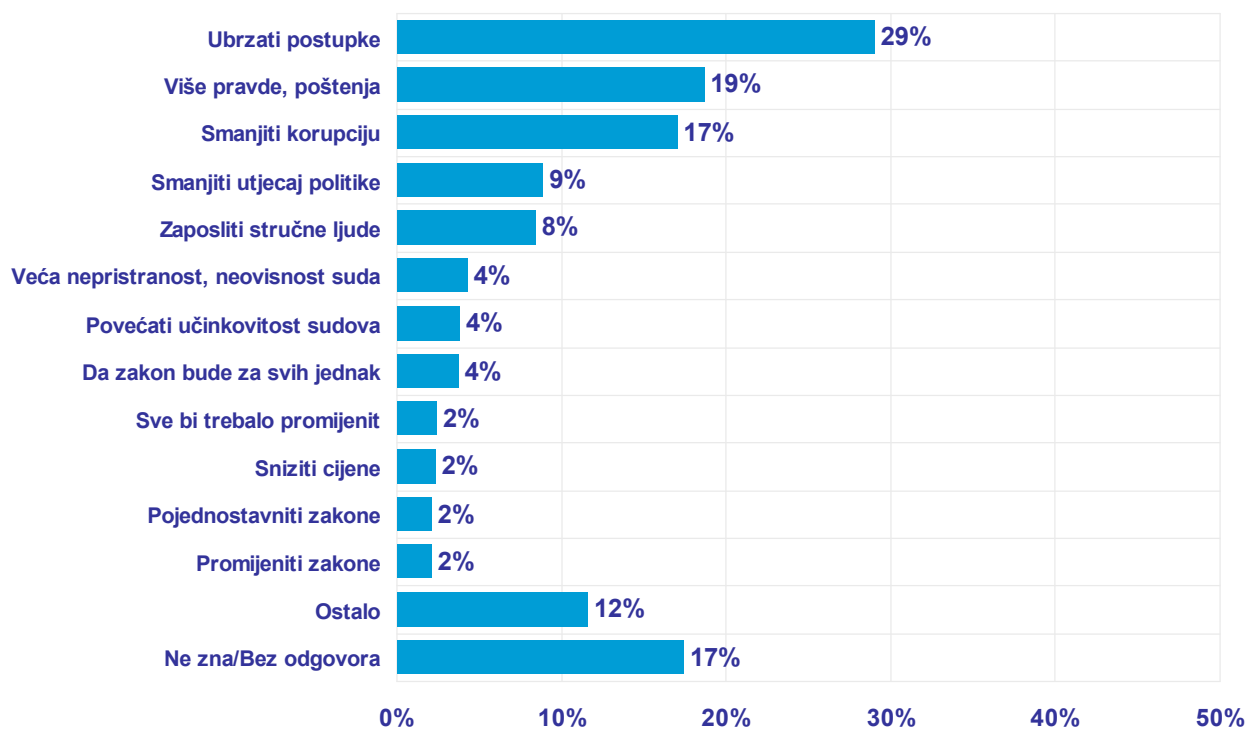
### 4.2.1. Opća populacija građana RH

U prethodnom poglavlju smo prikazali opću razinu povjerenja građana i pojedinih skupina korisnika u pravosudni sustav općenito, bez ulaska u identifikaciju pojedinih nedostataka i percepciju problema s kojima se pravosudni sustav suočava. U ovom poglavlju će više pozornosti biti posvećeno upravo identifikaciji ključnih problema u pravosudnom sustavu kako ih percipiraju s jedne strane građani, a s druge strane odvjetnici i sami zaposlenici u odabranim pravosudnim tijelima. Na taj način će biti suprotstavljeni pogledi onih koji pravosudni sustav promatraju iznutra (odvjetnici i djelatnici) i oni koji ga promatraju izvana, kao korisnici.

Građani kao najvažnije prioritete reforme pravosuđa, što su ujedno i najveći problemi prema njihovom mišljenju u pravosudnom sustavu, navode ubrzavanje postupaka (29%) te smanjenje korupcije (17%). Gotovo 1/5 građana među prioritetima reforme pravosuđa navodi pošteno suđenje, što je komponenta koja u sebi objedinjava više pojedinačnih nedostataka pravosudnog sustava, od brzine postupaka, proširenosti korupcije ili utjecaja politike na pravosudni sustav. Gotovo 1/10 ispitanih građana iz opće populacije kao jedna od ključnih manjkavosti pravosudnog sustava ističe utjecaj politike na pravosudni sustav te nedostatak stručnog kadra. U manjoj mjeri se navode još i potreba povećanja učinkovitosti sudova, snižavanje troškova postupaka te pojednostavljenje zakonskih procedura. Svi navedeni odgovori se uglavnom poklapaju sa stručnim analizama nedostataka hrvatskog pravosudnog sustava, odnosno s temama o kojima se u kontekstu reforme pravosuđa raspravlja.

Osobe koje su imale iskustva sa sudovima češće kao prioritet ističu više pravde i poštenja te da zakon bude jednak za sve, iz čega se može zaključiti kako dio nezadovoljstva ispitanika koji su imali iskustva sa sudovima proizlazi iz nezadovoljstva presudama. Zanimljivo je da osobe koje su imale iskustva sa sudovima ne izdvajaju spontano trajanje postupka kao prioritet reforme pravosuđa češće od onih koji nisu imali takva iskustva u zadnje dvije godine. Iz čega se može zaključiti da je percipirana dužina trajanja usklađena s realnim iskustvom onih koji su prošli kroz određene sudske procese.

**Slika 12. Što bi, prema Vašem mišljenju, trebao biti najvažniji prioritet u reformi pravosuđa? – prema iskustvima sa sudovima**



Da građani predugo trajanje postupka smatraju najvećom manom hrvatskog pravosuđa potvrđuje i pitanje u kojem smo od građana tražili da procjene koliko je svaki od nedostataka pravosuđa o kojima se govori u javnosti doista prisutan prema njihovom mišljenju. Gotovo ¼ građana smatra da je uobičajeno trajanje postupka najveći ili vrlo veliki problem pravosudnog sustava. Drugo mjesto na rang listi problema s kojima se susreće pravosudni sustav iz perspektive građana jest utjecaj politike na sudove te troškovi postupaka, što kao najveći ili veliki problem navodi oko 2/3 ispitanika. Slijedi utjecaj politike na državno odvjetništvo i policiju, a zatim procedure u sudskim postupcima te jasnoća i dorečenost hrvatskih zakona. Iza toga slijedi pitanje korupcije među pravosudnim dužnosnicima i službenicima (suci, državno odvjetništvo, sudski službenici) ili policiji. Prisutnost korupcije među pravosudnim dužnosnicima i službenicima kao najveći ili veliki problem percipira oko polovine ispitanih građana. Nema znatnih razlika u percepciji prisutnosti korupcije među sucima, sudskim službenicima ili državnim odvjetništvu, ali nešto manji postotak velikom manjkavošću percipira korupciju u policiji. Od ponuđenih manjkavosti u pravosudnom sustavu pri dnu rang liste se nalazi pitanje stručnosti i profesionalnosti kadrova zaposlenih u pravosuđu i policiji. Nestručnost i neprofesionalnost pravosudnih kadrova velikim problemom smatra nešto manje od 1/3 ispitanika, dok oko ¼ smatra da to nije značajan problem. Na samom dnu nalazi se pitanje informatičke opremljenosti sudova, za koju više građana misli da uopće nije problem ili da je mali problem nego da se radi o najvećem ili velikom problemu.

Sumarno, građani najvećim problemom hrvatskog pravosuđa smatraju sporost i s tim povezane visoke troškove te manjkavo procesno i materijalno zakonodavstvo. Uz to, među najveće probleme se svrstava utjecaj politike na pravosudna tijela (sudovi i državno odvjetništvo) i policiju. Korupcija u pravosudnom sustavu je percipirana manjim problemom od utjecaja politike, ali još uvijek veliki broj građana korupciju u pravosuđu smatra velikim problemom. Pitanje stručnosti i profesionalnosti, nalaze se na samom dnu ljestvice manjkavosti u pravosudnom sustavu kako ih percipiraju građani, zajedno sa tehničko-informatičkom opremljenošću sudova.

Iako su korupcija i nestručnost i neprofesionalnost među pravosudnim dužnosnicima i službenicima nešto niži na listi percipiranih manjkavosti, oni su ipak čvršće povezani sa ukupnim povjerenjem u pravosudni sustav od primjerice utjecaja politike na pravosudna tijela ili trajanja postupka i troškova postupka. Regresijska analiza pokazuje da bi se na ukupnu razinu povjerenja građana u pravosudni sustav moglo učinkovitije djelovati preko poboljšavanja percepcije o nekorumpiranosti i stručnosti zaposlenih u pravosudnom sustavu nego preko poboljšavanje percepcije o trajanju postupka ili troškovima postupka, odnosno poboljšanja percepcije o nezavisnosti pravosuđa od politike. Iako se trajanje postupka, njegova cijena i proceduralna složenost percipiraju velikim manjkavostima pravosudnog sustava, čini se da na (ne)povjerenje ipak jače utječe strah da bi zbog korupcije ili nestručnosti pravosudnog kadra građani mogli doživjeti 'nepravdu'.

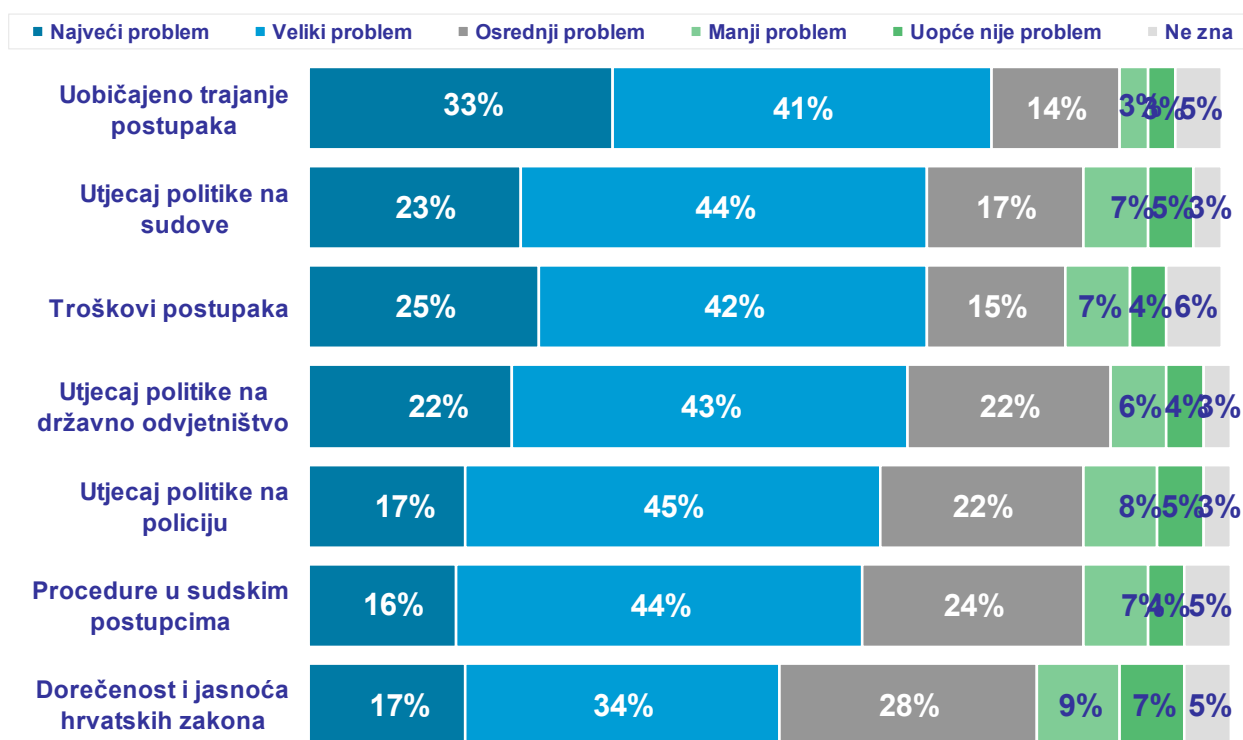
S obzirom na percepciju najvećih manjkavosti pravosudnog sustava nema značajnih i znatnih razlika između građana s područja nadležnosti sudova obuhvaćenih ovim istraživanjem. Iz toga se može zaključiti da se javno mnijenje o pravosudnom sustavu ne formira na temelju lokalnih iskustava i lokalne razmjene iskustava nego na temelju nacionalne rasprave o funkcioniranju pravosudnog sustava i iskustava koja su posredovana putem nacionalnih medija.

Osobe koje su u protekle dvije godine imale iskustva sa sudovima razlikuju se u svojim ocjenama prisutnosti pojedinih manjkavosti od osoba koje nisu imale takva iskustva. Osobe koje su imale iskustva sa sudovima u nešto većoj mjeri percipiraju prisutnost slijedećih manjkavosti u pravosudnom sustavu: kompliciranost procedura u sudskim postupcima, prisutnost korupcije u svim dijelovima pravosudnog sustava te nestručnosti i neprofesionalnosti sudaca. S obzirom na područja na koja se navedene razlike odnose, one se vjerojatno većim dijelom mogu objasniti nezadovoljstvom onih koji su izgubili sporove koje su vodili. Naime, glavne razlike, izuzev procesnih pravila, se odnose na one aspekte kojima se može opravdati neuspjeh u nekom sudskom postupku (sudac ili drugi sudionici postupka su ili neznalice ili su potkupljeni od strane druge strane u postupku). Naravno, postoji mogućnost i da je dio navedenih razlika doista rezultat stvarnog iskustva i opravdanih indicija.

S obzirom na socio-demografska obilježja građana postoje određene manje razlike u percepciji prisutnosti pojedinih manjkavosti u pravosudnom sustavu. Primjerice, mlađi ispitanici (do 30

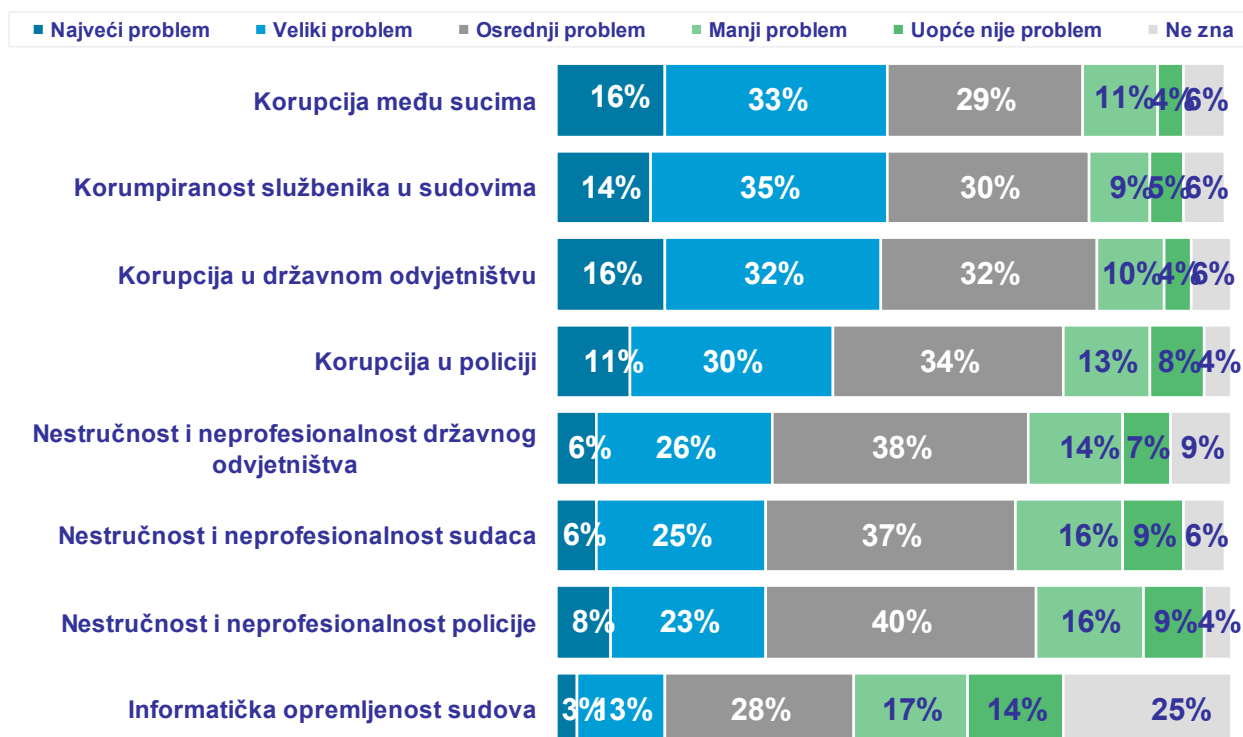
godina) u manjoj mjeri percipiraju troškove postupka velikim problemom u pravosudnom sustavu, ali u nešto većoj mjeri problemom percipiraju korupciju u policiji i nestručnost pravosudnog osoblja. Osobe s najnižim stupnjem obrazovanja u nešto manjoj mjeri percipiraju prisutnost utjecaja politike na pravosudne institucije te kompliciranost sudskih procedura i nedorečenost i jasnoću zakona. No, sve navedene razlike nisu znatne te ne predstavljaju bitna odstupanja od osnovnog obrasca. Činjenica da nema velikih razlika s obzirom na socio-demografska obilježja, ali postoje određene razlike s obzirom na iskustva sa sudovima, sugeriraju da su sve društvene skupine pod utjecajem istih čimbenika koji utječu na oblikovanje javnog mnijenja.

**Slika 13. Za svaku karakteristiku koju ću Vam pročitati recite mi je li ona najveći problem, veliki problem, osrednji problem, manji problem ili uopće nije problem u hrvatskom pravosuđu? – 1 dio**





**Slika 14. Za svaku karakteristiku koju ću Vam pročitati recite mi je li ona najveći problem, veliki problem, osrednji problem, manji problem ili uopće nije problem u hrvatskom pravosuđu? – 2 dio**

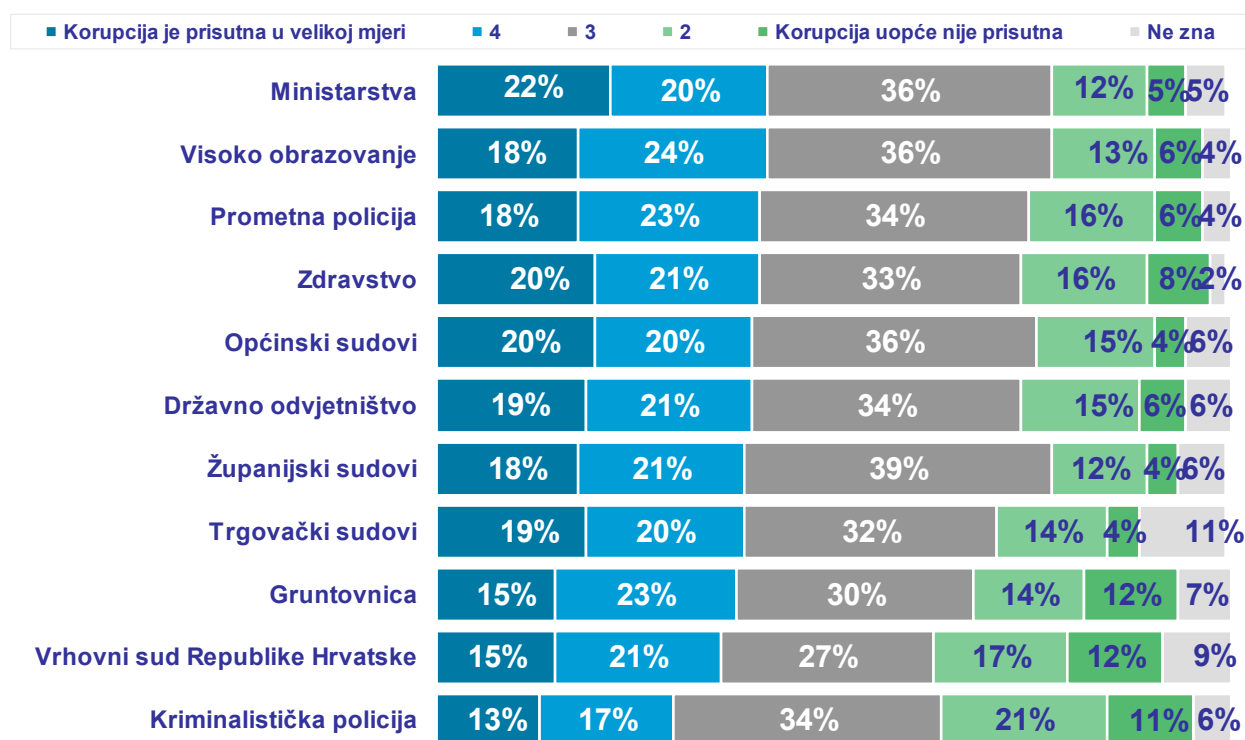


Prikazani rezultati o prisutnosti pojedinih vrsta problema u pravosudnom sustavu pokazuju da korupcija među pravosudnim dužnosnicima i službenicima nije u samom vrhu liste problema prema percepciji građana, ali ipak polovina ispitanika smatra da korupcija predstavlja jedan od većih problema u pravosudnom sustavu. Rezultati su također pokazali kako ispitanici ne prave razliku u procjeni proširenosti i utjecaju korupcije na pravosudni sustav među različitim pravosudnim službenicima. Dodatno pitanje o proširenosti korupcije u pojedinim tipovima pravosudnih tijela potvrđuje da građani percipiraju kako je korupcija u jednakoj mjeri proširena u cijelom pravosudnom sustavu, bez obzira na vrstu pravosudnog tijela. Naime, građani u podjednako mjeri procjenjuju prisutnost korupcije u različitim vrstama sudova (općinski, županijski, trgovački), s određenim izuzetkom Vrhovnog suda RH i zemljišno-knjižnih odjela, u kojima građani percipiraju da je korupciju prisutna u nešto manjoj mjeri u odnosu na ostala pravosudna tijela. Razina percipirane korupcije u državnom odvjetništvu ne razlikuje se u odnosu na različite kategorije sudova. Za većinu pravosudnih tijela, s izuzetkom Vrhovnog suda i gruntovnica, oko 40 posto građana smatra da je u njima korupcija prisutna u znatnoj mjeri, dok oko 20 posto smatra da korupcija nije prisutna. Korelacija procjene proširenosti korupcije u pojedinim vrstama pravosudnih tijela je vrlo visoka, što još jednom potvrđuje da se radi o jedinstvenoj percepciji cijelog sektora, te da se unutar njega ne razlikuju pojedina tijela i institucije.

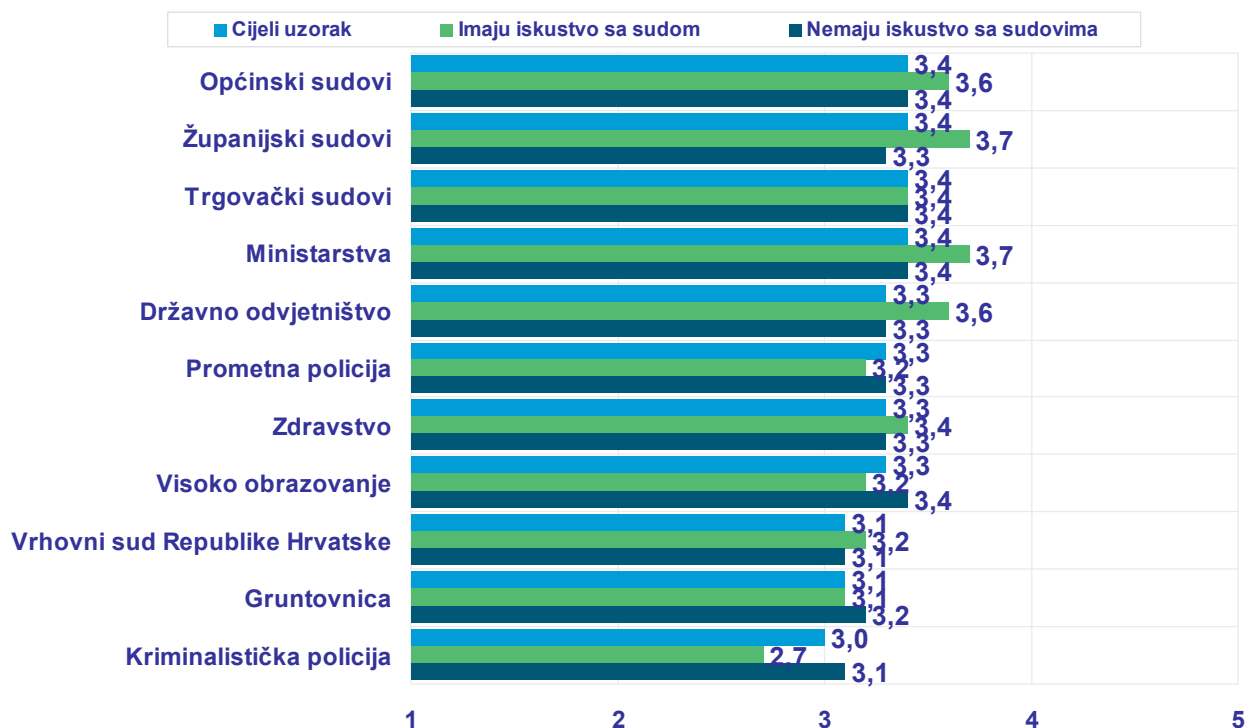
Osobe koje su imale iskustva sa sudovima tijekom protekle dvije godine percipiraju korupciju prisutnijom u pravosudnim tijelima u odnosu na one građane koji nisu imali iskustva sa sudovima u protekle dvije godine. Ova razlika je u potpunosti u skladu s ranije zabilježenom nižom razinom povjerenja u pravosudna tijela onih koji su s njima imali iskustva u protekle dvije godine.

Razina percepcije proširenosti korupcije u ostalim vrstama institucija i društvenih sektora, koji su u upitnik uključeni radi usporedbe, na sličnoj je razini kakva je zabilježena među pravosudnim tijelima. Nešto povoljniju ocjenu građani su dali samo kriminalističkoj policiji, u kojoj visoku raširenost korupcije percipira oko 30 ispitanika, a nepostojanje korupcije percipira oko 1/3 ispitanika. To je ujedno jedina institucija kod koje je broj onih koji smatraju da je korupcija vrlo proširena jednak ili manji od broja onih koji smatraju da korupcija uopće nije prisutna. Činjenica da građani percipiraju korupciju podjednako prisutnom u različitim vrsta institucija i javnih sektora (pravosuđe, zdravstvo, obrazovanje, represivni sustav, politička tijela) sugerira da je percepcija korupcije u pravosudnim tijelima zapravo dio opće percepcije o funkcioniranju institucija u Republici Hrvatskoj. Uzrok tome može biti i činjenica da se proteklih godina o korupciji u javnosti govori kao općem društvenom fenomenu koji podjednako zahvaća sve vrste javnih institucija i sektora. Takva percepcija ojačana je činjenicom da su medijski najistaknutije istrage koruptivnih kaznenih djela dolazile iz svih sektora društvenog života (zdravstvo, obrazovanje, gospodarstvo, politika itd.).

**Slika 15. U kojoj mjeri je, prema Vašem mišljenju, proširena korupcija u slijedećim institucijama?**



**Slika 16. U kojoj mjeri je, prema Vašem mišljenju, proširena korupcija u slijedećim institucijama? prosjek na skali od 1 do 5, pri čemu 1 znači kako korupcija uopće nije prisutna, a 5 kako je korupcija prisutna u velikoj mjeri – prema iskustvima sa sudovima**



#### 4.2.2. Profesionalci

Percepcija nedostataka pravosudnog sustava među različitim skupinama sudionika se može znatno razlikovati, ovisno o njihovim iskustvima i perspektivi iz koje sudjeluju u pravosudnim procesima. Gornji rezultati su prikazali percepciju građana, no samo manji dio njih je imalo stvarna iskustva s pravosudnim sustavom. U ovim istraživanjem osim korisnika, obuhvaćene su još tri skupine sudionika u pravosudnim procesima kao profesionalci, te stoga imaju znatno opsežnija iskustva – odvjetnici i zaposleni u državnom odvjetništvu te zaposleni na sudovima. Ovim istraživanjem su obuhvaćeni odvjetnici koji djeluju na području nadležnosti sudova obuhvaćenih ovim istraživanjem, zaposleni dužnosnici i službenici na tim sudovima te državna odvjetništva obuhvaćena Projektom. Anketirani predstavnici triju profesionalnih skupina ne predstavljaju reprezentativan uzorak za sve odvjetnike i zaposlenike u pravosudnom sustavu na nivo RH, pa stoga rezultate koji slijede valja s oprezom generalizirati na ukupne populacije i ukupnu situaciju u pravosudnom sustavu.

Njihovu percepciju slabih točaka funkcioniranja pravosudnog sustava ispitali smo kroz tri pitanja, od čega su dva bila otvorenog tipa u kojima su oni mogli navoditi svoje odgovore potpuno slobodno, te jedno pitanje zatvorenog tipa u kojem su procjenjivali koliko svaki od unaprijed definiranih čimbenika umanjuje integritet i učinkovitost hrvatskog pravosuđa.

**Tablica 4. Postotak ispitanika (od onih koji su dali odgovor) koji smatraju da ponuđeni čimbenik donekle ili značajno narušava učinkovitost i integritet pravosudnog sustava<sup>2</sup>**

	Odvjetnici	Zaposleni u državnom odvjetništvu	Zaposleni na sudovima
Korupcija među sucima	54%	53%	70%
Korupcija u državnom odvjetništvu	50%	48%	78%
Korupcija u policiji	64%	66%	83%
Nestručnost i neprofesionalnost sudaca	78%	53%	83%
Nestručnost i neprofesionalnost državnog odvjetništva	72%	55%	74%
Nestručnost i neprofesionalnost policije	71%	55%	78%
Nestručnost službenika	63%	42%	67%
Neprofesionalno i neetično ponašanje odvjetnika i javnih bilježnika	46%	50%	61%
Nedorečenost i nejasnost zakonskih odredbi	83%	94%	86%
Procesna pravila u sudskom postupku	75%	79%	78%
Učestale izmjene zakona	84%	91%	84%
Utjecaj politike na sudove	78%	44%	78%
Utjecaj politike na državno odvjetništvo	81%	60%	83%
Utjecaj politike na policiju	81%	55%	82%
<i>Nepoštivanje trodiobe vlasti od strane zakonodavne i izvršne vlasti</i>	63%	32%	70%
Nerealna očekivanja stranaka	62%	66%	48%
Sklonost parničanju bez ozbiljne potrebe	67%	78%	68%
Informatička opremljenost sudova	45%	55%	59%
Nedovoljan broj ljudi	63%	82%	75%
Slaba organizacija rada/management	79%	58%	78%
Neadekvatni prostori	56%	91%	58%
Način izvještavanja medija o radu pravosuđa	52%	55%	65%

Ispitanici iz sve tri profesionalne skupine, i odvjetnici i zaposlenici u pravosudnim tijelima, najčešće izdvajaju nedorečenost i nejasnoću zakonskih odredbi te učestale izmjene zakona kao čimbenike koji najviše narušavaju učinkovitost i integritet pravosudnog sustava u Hrvatskoj. U zatvorenom pitanju u kojem su procjenjivali niz čimbenika, preko 80 posto ispitanika iz sve tri skupine smatra da nedorečenost i nejasnost zakonskih rješenja te njihova prečesta izmjena donekle i značajno smanjuje učinkovitost pravosuđa (tablica 4). Dakle, najveći broj profesionalaca (pravnika) se slaže da na funkcioniranje pravosuđa negativno utječe zakonodavni okvir koji određuje njihovo djelovanje, a o kojem odlučuju političke strukture. Uz ova dva čimbenika može se pridodati i složenost procesnih pravila u sudskom postupku kojeg su sve tri skupine ispitanika natprosječno navodili kao čimbenik koji značajno smanjuje funkcionalnog pravosudnog sustava (preko ¾ ispitanika iz sve tri skupine). Zaposleni u državnom odvjetništvu češće od odvjetnika i

<sup>2</sup> S obzirom na različite metode prikupljanja podataka te različite okolnosti u kojima su ispitanici iz tri grupe odgovarali na upitnik, razlikovao se broj ispitanika koji nisu dali procjenu. Zbog toga je bilo nešto uspoređivati odgovore među skupina, zbog čega je analiza provedena samo na onima koji su dali odgovor.

kolega koji rade na sudovima ističu manjkavosti pravnog okvira (nedorečenost i nejasnost zakonodavnog okvira, njegove česte izmjene te procesna pravila u sudskom procesu) kao čimbenike koji smanjuju učinkovitost i integritet pravosuđa u RH. Oko procjene utjecaja ostalih čimbenika na smanjenje učinkovitosti i integriteta pravosuđa postoje manja slaganja, pogotovo kada se zaposlenici u pravosudnim tijelima razdvoje na one zaposlene na sudovima i one zaposlene u državnim odvjetništvima.

Probleme vezane uz zakonski okvir, uključujući i procesna pravila, među najveće nedostatke su izdvajali ispitanici i u otvorenom pitanju, u kojem su spontano trebali navesti čimbenike koji smanjuju učinkovitost pravosuđa. Prigovore vezane uz zakonski okvir (česte izmjene, neadekvatna rješenja itd.) navelo je između 1/5 i 1/4 ispitanika u svakoj od tri profesionalne skupine obuhvaćene ovim istraživanjem. Među zaposlenicima sudova i tijela državnog odvjetništva obuhvaćenih ovim istraživanjem primjedbe na zakonski okvir su na prvom mjestu prema učestalosti odgovora, dok se među odvjetnicima primjedbe na zakonski okvir nalaze na drugom mjestu, iza primjedbi koje se odnose na rad i kvalifikacije sudaca (tablica 5).

**Tablica 5. Koje tri stvari, prema Vašem mišljenju u najvećoj mjeri smanjuju učinkovitost hrvatskog pravosuđa u ovom trenutku?**

	Odvjetnici	Zaposleni u državnom odvjetništvu	Zaposleni na sudovima
Nestručnost sudaca i sudskog osoblja	40%	17%	22%
Sporost postupaka, neučinkovitost	24%	5%	9%
Zakoni (često mijenjanje)	22%	25%	21%
Velik broj predmeta	20%	17%	19%
Korumpiranost	11%	11%	8%
Neorganiziranost sustava	9%	13%	13%
Nedovoljan broj sudaca	9%	11%	9%
Način zapošljavanja sudaca	9%	4%	2%
Problemi s dostavom	8%	1%	1%
Uvjeti rada	7%	8%	5%
Nerad	6%	2%	2%
Nepripremljenost sudaca	6%	0%	
Loše financije	4%	10%	4%
Neujednačenost sudske prakse	4%	3%	3%
Neiskustvo sudaca	3%		1%
Miješanje politike u rad sudstva		9%	8%
Procesna pravila u postupcima i njihova zloupotreba		6%	
Previše birokracije, e-spis		5%	5%
Utjecaj medija		4%	6%
Nezainteresiranost, nemotiviranost		4%	11%
Ostalo	25%	34%	29%
Ne zna/Bez odgovora	11%	25%	31%

S obzirom na činjenicu da oko  $\frac{3}{4}$  svih ispitanih profesionalaca nedostatke vidi i u procesnim pravilima, postavili smo im otvoreno pitanje o potrebnim promjenama u tom segmentu. Anketirani odvjetnici u svojim prijedlozima stavljaju naglasak na povećavanje discipline u provođenju procesnih pravila umjesto na njihovu promjenu. Naime, oko  $\frac{1}{3}$  odvjetnika je umjesto prijedloga promjena procesnih pravila naveo potrebu za većom disciplinom u poštivanju postojećih (ili bilo kojih) pravila. Slično stajalište je iznijelo i oko  $\frac{1}{5}$  od onih zaposlenih u pravosudnim tijelima koji su dali neke prijedloge vezane uz procesna pravila (naime oko 50% zaposlenih u pravosudnim tijelima nije navelo niti jedna prijedlog za promjenu procesnih pravila, dok to nije učinilo samo oko 20% anketiranih odvjetnika). Nezanemariv dio profesionalaca ( $\frac{1}{5}$  od onih koji su dali odgovor na ovo pitanje) zaposlenih u pravosudnim tijelima navodi da procesna pravila ne bi trebalo učestalo mijenjati. Od konkretnih prijedloga vezanih za izmjene procesnih pravila, najveći broj odvjetnika (oko 30%) se zalaže za pojednostavljivanje tih pravila, odnosno za skraćivanje rokova i cijelog postupka. Također je nezanemariv dio i zaposlenih u pravosudnim tijelima, preko  $\frac{1}{3}$  onih koji su dali neki odgovor, također se zalaže za pojednostavljivanje i skraćivanje postupka. Pitanje dostave sudskih pismena također je relativno visoko na listi pitanja koja bi trebalo drugačije regulirati kako bi se ubrao proces. Drugačiji način regulacije dostave pismena zagovara oko 15% odvjetnika i zaposlenih u pravosudnim tijelima, ako se uzmu u obzir samo oni koji su dali određene prijedloge. Od ostalih prijedloga izmjena u procesnim pravilima valja izdvojiti još slijedeće: zabrana uvođenja novih dokaza nakon početka postupka, veće uključivanje odvjetnika u postupke, davanje većih ovlasti sucima itd. Nezanemariv postotak ispitanika u odgovoru na pitanje o procesnim pravilima navodi odgovore vezane uz organizaciju rada u pravosudnim tijelima, te materijalno-kadrovske uvjete rada. Tako oko  $\frac{1}{4}$  zaposlenih u pravosudnim tijelima koji su dali odgovor na pitanje smatra da je potrebo poboljšati organizaciju i učinkovitost, a znatan dio ispitanika drži i kako bi valjalo povećati kvalitetu samih kadrova u pravosudnim tijelima, bilo kroz bolju selekciju (češće navode odvjetnici), dodatnu edukaciju (češće odvjetnici), zapošljavanje dodatnih kadrova te kroz podizanje njihove motivacije boljim nagrađivanjem i uvođenjem stimulacija (tablica 6).

**Tablica 6. Što bi trebalo promijeniti u procesnim pravilima kako bi se povećala učinkovitost pravosuđa?**

	Odvjetnici	Zaposleni u državnom odvjetništvu	Zaposleni na sudovima
Ubrzati / skratiti rok	23%	3%	3%
Bolja primjena procesnih pravila	22%	2%	3%
Pravila dostave	13%	10%	1%
Osigurati disciplinu sudionika	11%	9%	9%
Pojednostavniti (skratiti) postupak	8%	10%	13%
Promijeniti procesna pravila	8%		
Kvalitetniji izbor kadrova	6%		
Bolja organizacija i uvjeti rada	6%	15%	9%
Bolja edukacija	6%		
Zakone / novi zakoni	5%	9%	5%
Obveza predlaganja svih dokaza na početku postupka	4%		
Ograničiti mogućnost ukidanja presuda	4%	5%	
Ništa	3%	2%	
Ne mijenjati zakone učestalo	2%	4%	3%
Veća zastupljenost izvansudskog rješavanja sporova	2%	1%	4%
Promjena kadrova / kvalitetniji izbor kadrova		9%	5%
Ostalo	19%	20%	7%
Ne zna/Bez odgovora	19%	48%	59%

Kada je u pitanju percepcija utjecaja korupcije na smanjenje učinkovitosti i integriteta hrvatskog pravosuđa, postoji znatna razlika između odvjetnika i zaposlenih u državnom odvjetništvu s jedne strane te zaposlenih na sudovima s druge strane (tablica 4). Naime, zaposleni na sudovima znatno češće smatraju da je korupcija (među sucima, državnom odvjetništvu i u policiji) značajan čimbenik koji narušava učinkovitost pravosuđa nego to smatraju odvjetnici i zaposleni u državnom odvjetništvu. U sve tri skupine ispitanika veći postotak navodi korupciju u policiji kao značajan problem u odnosu na korupciju među sucima i državnom odvjetništvu. Takav rezultat je u suprotnosti s percepcijom opće populacije, gdje je odnos obrnut, što znači da građani korupciju u policiji smatraju manjim problemom u odnosu na korupciju među sucima i u državnom odvjetništvu. Rezultati pokazuju da su sami anketirani suci češće od ostalih anketiranih skupina smatraju da je korupcija među sucima čimbenik koji narušava učinkovitost i integritet pravosuđa u Hrvatskoj danas. Takav rezultat može biti posljedica razumijevanja pitana kao hipotetskog – ako bi korupcije među sucima bilo, onda bi ona značajno narušavala učinkovitost i integritet pravosuđa. No, rezultat može biti i posljedica niskog razina međusobnog povjerenja među sucima. Dakle, navedeni rezultate se ne može jednoznačno interpretirati kao posljedica iskustva, odnosno kao priznanje sudaca da je u njihovim redovima proširenost korupcije znatna.

Kada je u pitanju nestručnost i neprofesionalnost sudaca, zaposlenih u državnom odvjetništvu i policiji, od ostalih skupina se izdvajaju zaposleni u državnom odvjetništvu koji to rjeđe smatraju manjkavošću pravosudnog sustava u odnosu na odvjetnike i zaposlene na sudovima. I odvjetnici i

zaposleni na sudovima češće ističu nestručnost i neprofesionalnost sudaca kao manjkavost pravosudnog sustava u odnosu na nestručnost i neprofesionalnost policije ili državnog odvjetništva. Činjenica da suci i njihove kolege sudski službenici lošije procjenjuju svoje kolege od drugih aktera u pravosudnim procesima, dodatni je indikator o relativno visokoj razini međusobnog nepovjerenja unutar sudačke profesije. Sve tri skupine ispitanika nestručnost službenika u pravosudnom sustavu procjenjuju manjim problemom u odnosu na nestručnost dužnosnika.

Odvjetnici u otvorenom pitanju o čimbenicima koji najviše smanjuju učinkovitost pravosuđa u velikoj mjeri ističu upravo nestručnost sudaca i sudskih službenika. Čak 40% svih anketiranih odvjetnika je navelo upravo nestručnost sudaca kao čimbenik koji u najvećoj mjeri narušava učinkovitost pravosuđa. Tome se može pridodati i gotovo 9 posto odvjetnika koji su naveli netransparentan način zapošljavanja sudaca kao negativan čimbenik. Za usporedbu, u otvorenom pitanju takav odgovor daje oko 1/5 zaposlenih u pravosudnim tijelima. Uz nestručnost sudaca, odvjetnici u otvorenom pitanju navode još i niz drugih čimbenika vezanih uz rad sudaca za koje smatraju da narušavaju učinkovitost pravosudnog sustava: nepripremljenost sudaca za rasprave i ročišta, nezainteresiranost i nemotiviranost, neiskustvo sudaca, nedostatak odgovornosti sudaca, nedovoljan nadzor nad radom sudaca te neujednačenost sudske prakse zbog čega često dolazi do ukidanja presuda na višim razinama. Ako se sagledaju svi odgovori odvjetnika na otvorenom pitanju o čimbenicima koji smanjuju učinkovitost pravosuđa, onda se uočava da se velika većina odgovora odnosi na kvalitetu rada sudaca, preko 1/3 svih odgovora (svaki ispitanik je mogao navesti do tri čimbenika). Zanimljivo je da u spontanim, otvorenim odgovorima odvjetnici veći naglasak stavljaju na subjektivna svojstva sudaca nego na procesna pravila i zakonski okvir, dok u zatvorenom pitanju nešto veći naglasak ipak stavljaju na zakonodavni okvir.

Nestručnost i neetičnost odvjetnika značajnim čimbenikom koji smanjuje učinkovitost i integritet pravosuđa smatra oko 60% zaposlenih u sudovima, te oko polovina zaposlenih u državnom odvjetništvu i samih odvjetnika. Gledajući relativno, nestručnost i neetičnost odvjetnika je niže pozicionirana na rang listi manjkavosti pravosudnog sustava među odvjetnicima u odnosu na zaposlene u državnom odvjetništvu i zaposlene na sudovima. U odnosu na kritičnost koju su prema svojoj profesiji pokazali suci, anketirani odvjetnici se pokazuju znatno manje kritičnim prema svojoj profesiji.

Kada je u pitanju utjecaj politike na pravosudna tijela i policiju, ispitanici profesionalci utjecaj ovog čimbenika procjenjuju podjednako prisutnim i važnim kao i utjecaj nestručnosti i neprofesionalnosti. Jednako kao i kod nestručnosti i neprofesionalnosti, odvjetnici i zaposleni na sudovima to češće ističu kao važan čimbenik koji smanjuje učinkovitost i integritet hrvatskog pravosuđa danas u odnosu na zaposlene u državnom odvjetništvu. Općenito, zaposleni u



državnom odvjetništvu u manjoj mjeri problematičnim smatraju čimbenike koji su vezani uz karakteristike ljudi koji su zaposleni u pravosudnom sustavu i policiji, dok odvjetnici i zaposleni na sudovima pridaju veću važnost upravo tim čimbenicima. S druge strane, zaposleni u državnom odvjetništvu u većoj mjeri naglasak stavljaju na čimbenike koji se odnose na vanjski (pravni) kontekst u kojem djeluju pravosudna tijela (nedorečenost zakona, česta izmjena zakona itd.).

Na strani samih korisnika sudova ispitani profesionalci također vide dio odgovornosti na postojeće stanje u pravosudnom sustavu. To se prije svega očituje u ocjeni pretjerane sklonosti parničanju, što značajnim čimbenikom koji ugrožava funkcionalnost pravosudnog sustava smatra preko 60 posto ispitanih profesionalaca. Iza ovakvog odgovora vjerojatno se krije želja profesionalca uključenih u sudske postupke (odvjetnici, državno odvjetništvo, sudovi) da se dio sporova rješava kroz alternativne kanale, kao što su mirenja, vansudske nagodbe ili neki drugi oblici mirnog rješavanja privatnih sporova.

Od materijalno-organizacijskih aspekata funkcioniranja pravosudnog sustava, zaposleni u državnom odvjetništvu i na sudovima posebice ističu nedovoljan broj kadrova, a odvjetnici i zaposleni na sudovima ističu i slabu organizaciju rada, odnosno loš menadžment procesa. Organizacijske manjkavosti nešto rjeđe ističu zaposleni u državnom odvjetništvu. Zaposleni u državnom odvjetništvu pak znatno češće problematičnim ističu adekvatnost radnih prostorija, što je pak posebice izražen problem u Općinskom državnom odvjetništvu u Karlovcu te Središnjem uredu DORH-a i USKOK-u. Nedovoljna informatička opremljenost je jedan od čimbenika koji je kod sve tri skupine nisko pozicioniran s obzirom na postotak ispitanika koji ga smatraju značajnim za narušavanje učinkovitosti i integriteta pravosudnog sustava.

Organizacijski aspekti funkcioniranja sustava došli su do izražaja i u otvorenom pitanju u kojem su ispitanici mogli spontano navoditi čimbenike koji smanjuju učinkovitost pravosuđa. Primjerice, oko 13 posto zaposlenih u pravosudnim tijelima spontano je navelo neorganiziranost sustava među ključne negativne čimbenike. Njima treba pridodati i nedovoljnu marljivost (nerad) ali i neravnomjernu raspodjelu posla, koji su također indikatori lošeg menadžmenta. Samoju organizaciji treba pridodati i nedovoljan broj kadrova (sudaca), što spontano ističe oko 10 posto zaposlenih u pravosudnim tijelima (podjednako i zaposleni na sudovima i zaposleni u državnom odvjetništvu). Nedovoljan broj kadrova i eventualna niža motiviranost postojećih kadrova, posljedica su financijskih poteškoća unutar sustava (male plaće), što navodi oko 8 posto zaposlenih u pravosudnim tijelima, s čim je povezan i nejasan sustav napredovanja. Na same tehničke uvjete na sudovima žalili su oko 7 posto odvjetnika i zaposlenih u pravosudnim tijelima.

Kada se sumarno analiziraju rezultati procjena čimbenika koji narušavaju funkcionalnost pravosudnog sustava među sve tri skupine ispitanika stječe se dojam kako pravosudni sustav ima čitav niz manjkavosti. Naime, u prosjeku je preko 60 posto ispitanika iz sve tri skupine za sve ponuđene čimbenike navelo da donekle ili značajno narušavaju integritet i učinkovitost

pravosudnog sustava. Čimbenike koje donekle ili vrlo značajnima smatra najmanji broj ispitanika, odabralo je oko 40 posto ispitanika. Takav rezultat sugerira kako sami profesionalci smatraju kako učinkovitost i integritet pravosudnog sustava nije moguće povećati jednim setom jednostavnih mjera, nego se mora raditi o širem paketu koji bi obuhvatio sve aspekte pravosudnog sustava, od zakonodavnog okvira, profesionalne i moralne kvalitete zaposlenika, do materijalno-organizacijskih uvjeta.

S obzirom na procjenu pojedinih čimbenika, koji mogu biti relativno lokalnog karaktera, mogu se uočiti određene razlike između zaposlenih na pojedinim sudovima i državnoodvjetničkim tijelima. Zaposleni na Općinskom sudu u Zadru su u svojim procjenama značaja većine čimbenika bili znatno ekstremniji od zaposlenih na ostalim sudovima. Te razlike se odnose kako na one čimbenike koji se odnose na profesionalnost i nezavisnost sudaca (primjerice pitanje proširenosti korupcije među sucima i državnom odvjetništvu, neprofesionalnost sudaca i zaposlenih u državnom odvjetništvu, politički utjecaj na policiju itd.), tako i one koji su neupitno lokalnog karaktera i odnose se na materijalne uvjete. Zaposleni na Općinskom sudu u Zadru se ističu u odnosu na zaposlene na ostalim sudovima po tome što češće ističu nedostatke u informatičkoj opremljenosti kao važne za narušavanje funkcionalnosti pravosudnog sustava. Razlike među ostalim sudovima su znatno manje, osim što na nekoliko čimbenika postoje razlike u procjenama između zaposlenih na OS Karlovac i OS Split. Primjerice, zaposleni na Općinskom sudu u Karlovcu u većoj mjeri ističu korumpiranost sudaca i neprofesionalnost policije kao važne čimbenike u odnosu na zaposlene na Općinskom sudu u Splitu. Također, zaposleni na OS Karlovac češće ističu slabu organizaciju i menadžment kao čimbenike koji narušavaju učinkovitost pravosuđa u odnosu na zaposlene na OS u Splitu i zaposlene na OS i ŽS U Puli (koji su u ovoj analizi tretirani kao jedna cjelina zbog malog broja ispitanik sa ŽS Pula).

Razlike među pojedinim tijelima unutar DORH-a su znatno manje. U pojedinim procjenama se uočava samo određena razlika između zaposlenika USKOK-a i ostalih tijela unutar DORH-a, uključujući i Središnji ured, koja su obuhvaćena istraživanjem. Zaposleni u USKOK-u primjerice češće kao negativne čimbenike ističu nedorečenost i nejasnoću zakonskog okvira te učestalu promjenu propisa. Zaposlenici u USKOK-u češće od zaposlenih u Središnjem uredu DORH-a ističu politički utjecaj na policiju kao negativan čimbenik.

### 4.3. Iskustva s koruptivnim djelima

Iako ovo istraživanje nije koncipirano i dizajnirano za detaljnije istraživanje stvarnih iskustava različitih sudionika u pravosudnim postupcima s koruptivnim djelima ili pokušaja korumpiranja pojedinih sudionika procesa, u jednom manjem dijelu postavljeno je nekoliko pitanja koja se odnose na tu tematiku. Ova pitanja su postavljena dvjema ključnim stranama u postupku – krajnjim korisnicima (menadžeri i fizičke osobe) te djelatnicima u pravosudnom sustavu. U eventualnim koruptivnim djelima te dvije strane predstavljaju ključne sudionike, jer su krajnji korisnici zainteresirani za ishod postupka, a zaposlenici na sudovima mogu utjecati na taj ishod. Odvjetnici u takvim situacijama mogu biti (samo) posrednici te su stoga njima takvo pitanje nije postavljeno.

S obzirom da je istraživanje provedeno samo među korisnicima i zaposlenicima pojedinih tijela te da su za regrutaciju kod pojedinih skupina korišteni posebni kriteriji (određeni tip iskustava itd.) ovi rezultati se niti na koji način ne mogu generalizirati na cjelokupni pravosudni sustav, pa čak niti na sudove i druga pravosudna tijela koja su obuhvaćena ovim istraživanjem. Rezultati koji će biti prikazani u nastavku, mogu poslužiti samo kao okvirni indikatori učestalosti susretanja pojedinih skupina sudionika u pravosudnom postupku s pokušajima koruptivnih djela. Zbog pravnog rizika priznavanja osobnog iskustva s pokušajima korumpiranja te s tim povezanog straha, vjerojatnije je da su ovdje prikazani rezultati podcjenjuju takve situacije. Nadalje, zbog istog razloga vjerojatnije je da su o takvim iskustvima češće u ovom istraživanju progovarali oni koji su odbili mogućnost sudjelovanja u takvim radnjama nego oni koji su pristali.

Oko 3 posto fizičkih osoba koje su bile stranke u postupcima na sudovima obuhvaćenim ovim istraživanjem, te oko 4 posto menadžera, navodi da im je netko sugerirao korištenje neformalnog puta (dodano plaćane, poklon, poznanstvo) kako bi se predmet riješio efikasnije i/ili postigao povoljniji ishod u predmetu kojeg vode (kojeg su uzimali u obzir pri odgovaranju na upitnik). S obzirom na ukupno mali broj krajnjih korisnika koji su priznali takvo iskustvo, nije moguće ustanoviti razlike s obzirom na sudove ili vrstu predmeta koju ispitanici vode. Jednako tako, nije moguće jednoznačno utvrditi niti od kojih aktera takvih prijedlozi dominantno dolaze. No, očito je da su korisnici koji su imali iskustvo poticaja na koruptivno djelo takve poticaje dobivali iz svih mogućih izvora, od odvjetnika, preko samih djelatnika u pravosudnom sustavu (suci, sudski službenici) do aktera van pravosudnog postupka (prijatelji i rodbina).

S obzirom da se zaposlenici u pravosudnim tijelima znatno češće od korisnika nalaze u situaciji izloženosti poticajima na koruptivna djela, njima je postavljeno nešto drugačije pitanje, koje se odnosi na ukupna iskustva, nevezano uz pojedini predmet. Oko 10 posto anketiranih zaposlenika na sudovima obuhvaćenim istraživanjem navodi da su tijekom posljednjih 12 mjeseci bili izloženi jednom ili više pokušaja utjecaja na njihov rad nuđenjem mita, neke usluge, poklona ili

pozivanjem na poznanstvo. Njima treba pridodati još oko 9 posto koji navode da su u svojoj karijeri bili izloženi takvim ponudama, ali ne od posljednjih 12 mjeseci. Zanimljivo je da takvim pritiscima nisu u različitoj mjeri izloženi suci i sudski službenici. Naime, oko 10 posto i jednih i drugih (11 posto sudaca i 10 posto sudskih službenika) u posljednjih 12 mjeseci našlo se u situaciji da netko neformalnih kanalima i ponudama pokušava utjecati na njihov rad. Ako se rezultati promatraju prema sudovima, zaposlenici Općinskog suda u Zadru se ističu po tome što nešto češće (25%) od zaposlenicima drugih sudova (ispod 10%) navode da su u posljednjih 12 mjeseci bili izloženi neformalnim ponudama s ciljem utjecaja na njihove odluke. No, ta razlika nestaje ako se promatra broj onih koji navode da nikada nisu bili u takvoj situaciji (oko 70 posto na svim sudovima). To bi značilo da su iskustva zaposlenika na Općinskom sudu u Zadru samo nešto svježija nego kod zaposlenika ostalih sudova, ali ukupna učestalost takvih iskustava se ne razlikuje znatno.

S druge strane, niti jedan zaposlenik državnoodvjetničkih tijela obuhvaćenih istraživanjem (Središnji ured DORH-a, USKOK, Općinsko i Županijsko državno odvjetništvo u Puli i Općinsko i Županijsko državno odvjetništvo u Karlovcu) ne navodi da je u posljednjih 12 mjeseci bio izložen pokušaju utjecaja na njihove odluke putem mita, poklona ili pozivanjem na socijalne mreže. Ali zato oko 11 posto zaposlenika državnoodvjetničkih tijela navodi da je imalo takvih iskustava u svojoj karijeri, ali ne u posljednjih 12 mjeseci.

**Tablica 7. Je li netko u proteklih 12 mjeseci neformalnim putem (nuđenjem mita ili usluge, pozivanjem na prijateljstvo itd.) pokušao utjecati na Vaš rad?**

	N	Da, jednom	Da, više puta	Ne, u posljednjih 12 mjeseci, ali jest ranije	Ne, nikada	Bez odgovora
Svi anketirani zaposlenici	369	3,0%	4,6%	9,5%	78,6%	4,3%
Zaposlenici sudova - ukupno	257	4,3%	6,2%	9,3%	76,7%	3,5%
Sudac	69	4,3%	7,2%	10,1%	75,4%	2,9%
Sudski službenik	188	4,3%	5,9%	9,0%	77,1%	3,7%
Zaposlenici državnog odvjetništva - ukupno	100			11,0%	82,0%	7,0%
Dužnosnik u državnom odvjetništvu	44			13,6%	84,1%	2,3%
Službenik u državnom odvjetništvu	56			8,9%	80,4%	10,7%



Pitanje o tome tko pokušava utjecati na rad pravosudnih tijela, odnosno njihovih zaposlenika, potvrđuje da pokušaji utjecaja dolaze s različitih strana, od poznanika i rodbine, političara, odvjetnika do drugih zaposlenika sudova i državnog odvjetništva. Zanimljivo je da se pokušaj utjecaja najčešće ostvaruje preko pozivanja na kolegijalnost i prijateljstvo, a ne nužno preko nuđenja mita ili protuusluge. Naime, oko 40 posto onih zaposlenika pravosudnog sustava koji su imali takva iskustva u posljednjih 12 mjeseci (n=44) navodi da pokušaj utjecaja vršen upravo preko poziva na prijateljstvo i kolegijalnost. Manje od 10 posto zaposlenika koji su imali takva iskustva navode da je na njih prokušano utjecati preko nuđenja mita u novcu ili nekom poklonu, ili pak preko ucjene političkim ili drugim utjecajem.

## 4.4. Zadovoljstvo i iskustva korisnika

### 4.4.1. Učestalost i vrsta iskustava s pravosudnim sustavom

Iskustvo sa pravosudnim sustavom se u prethodnim analizama pokazalo kao važno obilježje u formiranju stava o pravosuđu u Hrvatskoj. Osobe koje su imale neke iskustvo sa sudskim postupkom u protekle dvije godine nešto su negativniji u svojem stavu o funkcioniranju pravosuđa u zemlji u odnosu na one koji nisu imali takva iskustva.

Istraživanje na reprezentativnom uzorku građana opće populacije pokazuje da je nešto manje od 1/5 građana navodi kako je bila u stranka u nekom sudskom postupku u protekle dvije godine. Takva iskustva su češće imali muškarci, osobe između 30 i 45 godina, osobe iz Dalmacije te nezaposleni. Ispitanici s područja Zadarskog općinskog suda su nešto češće našli u nekom sudskom postupku nego ispitanici iz opće populacije te iz ostalih ciljanih područja. No, bez obzira na navedene razlike, može se reći da su svi dijelovi populacije u nekoj mjeri imali određenih iskustava sa sudovima u periodu od dvije godine.

Slični zaključci se mogu steći i na temelju demografskih karakteristika fizičkih osoba koje su sudjelovale u istraživanju zadovoljstva na samim sudovima. U istraživanju je naime sudjelovalo više muškaraca nego žena, što se poklapa s rezultatima istraživanja na općoj populaciji (s tim da je vjerojatno zbog pristranosti odbijanja omjer u korist muškaraca na samom sudovima veći nego u općoj populaciji). Struktura realiziranog uzorka korisnika-fizičkih osoba na sudovima također potvrđuje da su korisnici sudova češće osobe u srednjoj dobi, između 30 i 55 godina, dok su oni mlađi od 25 ili stariji od 65 znatno rjeđe zastupljeni. Iako to ne odgovara u potpunosti rezultatima istraživanja na općoj populaciji, u strukturi anketiranih korisnika fizičkih osoba s obzirom na stupanj obrazovanja dominiraju osobe s srednjom ili visokom stručnom spremom, pri čemu su osobe s visokom stručnom spremom posebice nadzastupljene u odnosu na njihov udio u općoj populaciji. Također, među anketiranim korisnicima nadzastupljene su osobe s višim socio-profesionalnim statusom kao što su stručnjaci i profesionalci, obrtnici i vlasnici poduzeća, menadžeri itd. Za te skupine ispitanika je i logično očekivati da u većoj mjeri koriste usluge pravosudnog sustava, s obzirom na veći broj privatnih i poslovnih transakcija u kojima sudjeluju. U odnosu na njihov udio u općoj populaciji, među korisnicima sudova su nadzastupljene i nezaposlene osobe, kao što je pokazalo istraživanje u općoj populaciji.

Građani su sudjelovali u različitim sudskim postupcima, a tri vrste postupka su bili nešto češće. To su kazneni predmeti, ostavinski predmeti te zemljišno-knjižni predmeti. Valja naglasiti da dio predmeta, kao što su zemljišno-knjižni, mogu spadati u rutinske aktivnosti kao što je podnošenje zahtjeva za uknjižbu promjene vlasnika, ili čak samo vađenje vlasničkog lista. Stoga valja imati na umu da se 'dubina' iskustava navedenih korisnika može znatno razlikovati. Ako iz analize isključimo osobe koje su navele da su iskustvo sa sudom imali kroz zemljišno-knjižne predmete,

pretpostavljajući da se radi o rutinskim jednostavnim postupcima, ostaje oko 15 posto građana koji u periodu do dvije godine imaju izravno iskustvo sa (složenijim) sudskim postupcima.

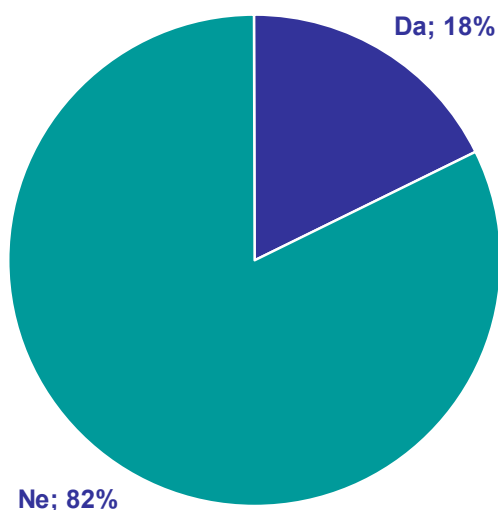
Slične rezultate daje i istraživanje zadovoljstva korisnika-fizičkih osoba na sudovima obuhvaćenih Projektom, pogotovo kada se uzme u obzir da u toj komponenti istraživanja u uzorak nisu uključeni ispitanici koji su na sud dolazili zbog rutinski zemljišno-knjižnih predmeta. I u tom dijelu najveći broj korisnika je bilo stranka u krivičnim sporovima (29%), a potom u ostavinskim predmetima (16%) te imovinsko-pravnim sporovima (16%). Naravno, struktura korisnika koji su zatečeni na sudovima ne mora odgovarati stvarnoj strukturi sudskih predmeta, s obzirom na to ovisno o vrsti predmeta postoji različita potreba stranaka da se fizički pojavljuju u zgradi suda. Navedena distribucija, dakle ne govori o strukturi sudskih predmeta nego o strukturi kosnika koji se pojavljuju u zgradi suda te koji su imali prilike ocijeniti svoje zadovoljstvo različitim aspektima djelovanja suda.

Korisnici koji su anketirani na sudovima, najčešće (2/3 ispitanika) su već i ranije imali iskustva sa sudovima. To ukazuje da postoje skupine građana koji su češći korisnici sudova (svojevoljno ili ne), dok s druge strane veći dio populacije nema nikakve kontakte sa sudovima, pogotovo ako se izuzmu rutinski predmeti kao što su zemljišno-knjižni upisi.

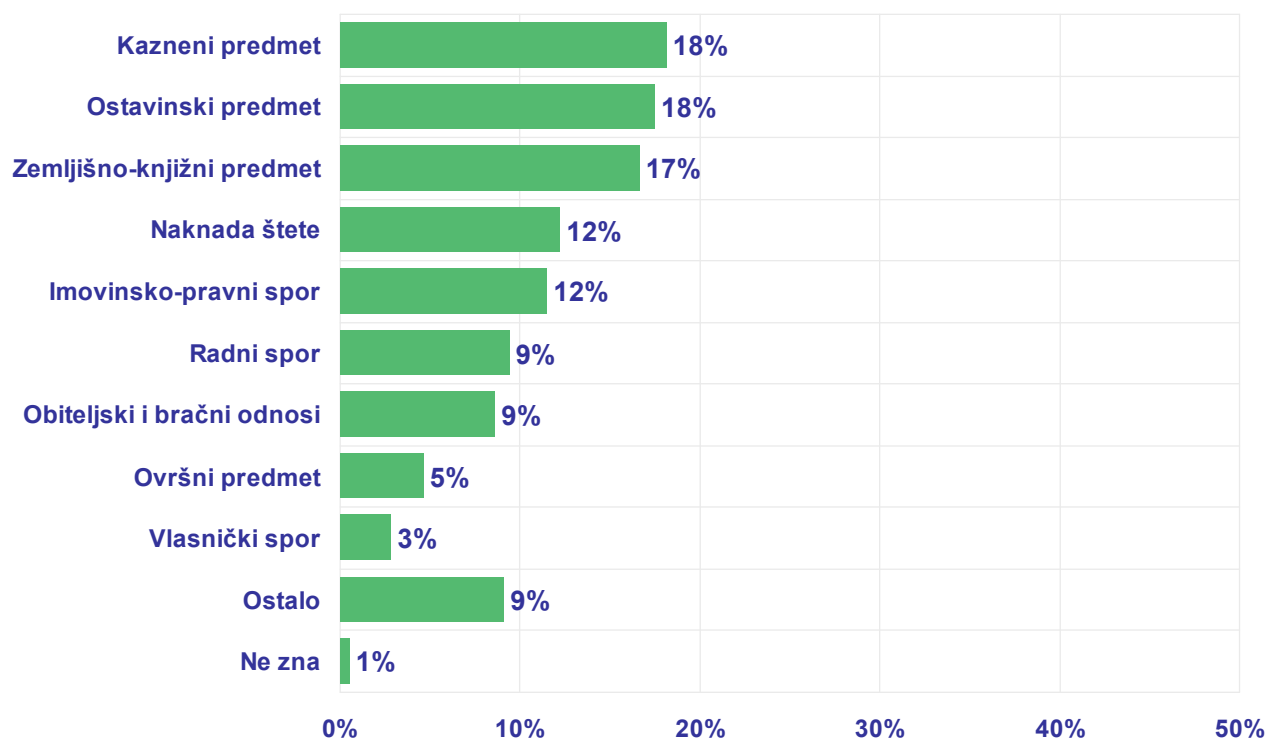
Oko 10 posto ispitanika iz opće populacije je u periodu od dvije godine imalo iskustvo sudskog procesa iz perspektive svjedoka. Gledano ukupno, može se reći da je u periodu od dvije godine oko ¼ punoljetnih hrvatskih građana imalo barem neki oblik iskustva sa hrvatskim sudovima (neki 5 posto ispitanika je imalo iskustvo i kao svjedok i kao stranka u nekom postupku). Ispitanici iz ruralnih naselja su nešto češće imali iskustva na sudovima kao svjedoci, kao i ispitanici iz Zagreba i okolice te Sjeverne Hrvatske, pogotovo u usporedbi sa ispitanicima iz Dalmacije i Hrvatskog primorja i Istre.

Taj dio populacije svoje dojmove o sudovima i pravosudnom sustavu temelje na osobnim iskustvima. Naravno, dio njihovih ukućana također svoje stavove temelje na tim iskustvima, tako da je broj ljudi koji svoje stavove temelje na određenom tipu izravnog iskustva relativno veliki. Ostatak populacije svoje stavove primarno temelji na medijskim izvještajima i ostalim čimbenicima koji utječu na oblikovane javnog mnijenja.

Slika 17. Jeste li Vi osobno bili stranka u nekom sudskom postupku u posljednje dvije godine, dakle od sredine 2008. godine?



Slika 18. O kojoj vrsti sudskog postupka se radilo?





#### 4.4.2. Trajanje i tijek postupaka

Iako među glavnim ciljevima ovog istraživanja nije bila rekonstrukcija tijeka i trajanja sudskih postupaka, jedna dio upitnika je obrađivao ta pitanja, kako bi se eventualno tim čimbenicima moglo objasniti (ne)zadovoljstvo pojedinih kategorija korisnika sudova. S obzirom na navedenu činjenicu, ova tematika nije detaljno obrađena niti je cjelokupni nacrt istraživanja postavljen tako da zadovolji tu potrebu. No, ipak iz prikupljenih podataka je moguće izvesti određene indikatore koji omogućuju posredno zaključivanje o nekim obilježjima tijeka sudskih postupaka. U ovom dijelu primarno se oslanjamo na iskustva triju skupina korisnika koji su bili obuhvaćeni ovim istraživanjem: fizičke osobe, predstavnici poduzeća te odvjetnici. Valja napomenuti da su se pitanja za poslovni sektor i odvjetnike odnosila na najznačajnije predmete koje ti korisnici vode pred sudovima koji su uključeni u istraživanje, s obzirom da se moglo očekivati da te skupine korisnika istovremeno pred istim sudom vode više različitih sudskih postupaka. Kod fizičkih osoba pitanja su se odnosila na predmet zbog kojeg je korisnik taj dan došao na sud, s pretpostavkom da fizičke osobe najčešće pred sudom vode samo jedan predmet.

Većina fizičkih osoba koji su anketirani na samim sudovima obuhvaćenim ovim istraživanjem te odvjetnika, na sudu se zatekla zbog predmeta koji je su u fazi glavne rasprave (oko 60% anketiranih fizičkih osoba i odvjetnika ). U različitim vrstama predmeta te ovisno o složenosti samih predmeta glavna rasprava, naravno, može imati različito trajanje, pa se stoga navedeni podaci ne mogu interpretirati kao jednoznačni indikatori trajanja postupaka koji su u tijeku. No, ipak mogu poslužiti kao okvirni indikatori trajanja postupaka. U trenutku anketiranja u oko 15 (odvjetnici) do 20 (fizičke osobe) posto slučajeva postupci koji se nalaze u fazi glavne rasprave su od pokretanja postupka traju prihvatljivih 6 mjeseci. U još oko 13 (fizičke osobe) do 27 (odvjetnici) posto slučajeva postupci koji se nalaze u fazi glavne rasprave su traju između 6 i 12 mjeseci. Ukupno, u oko 1/3 do 40 posto slučajeva postupci koji se nalaze u fazi glavne rasprave traju do godinu dana. U oko 20 (fizičke osobe) do 30 (odvjetnici) posto slučajeva postupci koji se nalaze u fazi glavne rasprave traju između 1 i 2 godine. Zbog čega gotovo svi akteri, uključujući i opću populaciju, te različite skupine korisnika i profesionalca, predugo trajanje postupaka smatra najvećom manjkavošću hrvatskog pravosuđa vidljivo je iz činjenice da u preko 30 posto slučajeva predmeti koji su još u postupku glavne rasprave traju duže od dvije godine od njihovog pokretanja. A preko polovine tih slučajeva, kod fizičkih osoba, su predmeti koji su pokrenuti prije 6 godina ili više. Predmeti koji se dugo nalaze u fazi glavne rasprave, dakle prije donošenja prvostupanjskih odluka, najčešće su imovinsko-pravni sporovi, sporovi oko naknade štete te ostavinski predmet. No, nešto rjeđe u kategoriji dugotrajnih predmeta se nalaze i druge vrste predmeta, kao što su kazneni, radni sporovi, vlasnički sporovi itd. Među ispitanicima iz poslovnog

sektora u predmetima koji se dugo nalaze u fazi glavne rasprave se najčešće nalaze ovršni predmeti.

**Tablica 8. U kojoj fazi postupka se premet trenutno nalazi?**

	Menadžeri	Fizičke osobe	Odvjetnici i javni bilježnici
N	116	291	140
Presuda je pravomoćna	25,9%	6,5%	7,1%
U tijeku je postupak pred drugostupanjskim/višim sudom	17,2%	,3%	3,6%
U tijeku je ponovljeni postupak, nakon ukidne odluke	2,6%	7,2%	7,9%
Zaključena je glavna rasprava, čeka se odluka suda	9,5%	7,2%	9,3%
Glavna rasprava je u tijeku.	25,9%	58,1%	58,6%
Sud još nije zakazao ročište za glavnu raspravu.	10,3%	14,8%	5,0%
Nešto drugo	8,6%	2,7%	7,9%
Ne zna		3,1%	,7%

**Tablica 9. Vrijeme proteklo od pokretanja postupka za predmeta u fazi glavne rasprave**

	Ukupno	Uzorak		
		Menadžeri	Fizičke osobe	Odvjetnici i javni bilježnici
N	281	30	169	82
Do 6 mjeseci	17,8%	13,3%	20,1%	14,6%
Od 6 do 12 mjeseci	16,4%	6,7%	13,0%	26,8%
Od 1 do 2 godine	22,8%	13,3%	21,3%	29,3%
Od 2 do 4 godine	14,9%	23,3%	14,8%	12,2%
Od 4 do 6 godina	7,8%	16,7%	6,5%	7,3%
Više od 6 godina	15,7%	23,3%	17,2%	9,8%
Ne zna	4,6%	3,3%	7,1%	

**Tablica 10. Vrsta predmeta s kojima se susreću različiti korisnici**

	Menadžeri	Fizičke osobe	Odvjetnici i javni bilježnici
N	116	217	98
Kazneni predmet	8,6%	22,1%	14,3%
Ovršni predmet	28,4%	7,4%	9,2%
Ostavinski predmet	,9%	18,9%	6,1%
Zemljišno-knjižni predmet	6,0%		2,0%
Obiteljski i bračni odnosi	1,7%	10,1%	5,1%
Radni sporovi	16,4%	6,5%	5,1%
Vlasnički sporovi	4,3%	8,3%	
Imovinsko-pravni spor	9,5%	16,1%	37,8%
Naknada štete	14,7%	6,5%	20,4%
Ostalo	9,5%	4,1%	5,1%

**Tablica 11. Trajanje postupaka prema fazama postupka – sve tri skupine korisnika**

	N	Presuda je pravomoćna	U tijeku je postupak pred drugostupanjskim/višim sudom	U tijeku je ponovljeni postupak, nakon ukidne odluke	Zaključena je glavna rasprava, čeka se odluka suda	Glavna rasprava je u tijeku.	Sud još nije zakazao ročište za glavnu raspravu.	Nešto drugo	Ne zna
Do 6 mjeseci	120	10,8%	0,8%	5,0%	9,2%	41,7%	24,2%	7,5%	0,8%
Od 6 do 12 mjeseci	76	7,9%	5,3%		11,8%	60,5%	9,2%	5,3%	
Od 1 do 2 godine	100	5,0%	3,0%	6,0%	9,0%	64,0%	6,0%	5,0%	2,0%
Od 2 do 4 godine	84	14,3%	6,0%	2,4%	10,7%	50,0%	10,7%	4,8%	1,2%
Od 4 do 6 godina	48	14,6%	14,6%	2,1%	6,3%	45,8%	14,6%	2,1%	
Više od 6 godina	96	14,6%	6,3%	20,8%	3,1%	45,8%	2,1%	5,2%	2,1%
Ne zna	22	4,5%			4,5%	59,1%	9,1%	4,5%	18,2%

O dužini predmeta, pogotovo onih složenijih i vrednijih, govori i podataka da u preko 50 posto predmeta koji su dovršeni u prvostupanjskom dijelu postupka (ili su potpuno pravomoćni) postupak je trajao duže od dvije godine. Iskustva s takvim predmetima su posebice imala poduzeća (n=63) i odvjetnici (n=39), koji su u našem istraživanju bili zamoljeni da kod odgovora na upitnik uzmu u obzir najvrednije i najsloženije predmete. Iskustva s tako dugim predmetima je imalo preko 70 posto odvjetnika koji su u upitniku govorili o predmetima u kojima je već donesena prvostupanjska presuda. A čak 40 posto tih odvjetnika navodi da su ti predmeti trajali duže od 6 godina. Nešto rjeđe se takva iskustva susreću kod fizičkih osoba. Oko 40 posto fizičkih osoba koje su se na sudu zatekle zbog predmeta u kojem je donesena prva prvostupanjska odluka (n=62) navodi da su njihovi predmeti trajali duže od 2 godine od pokretanja. No, među fizičkim osobama u čijim predmetima je donesena prvostupanjska odluka je i oko 40 posto onih koji navode da je u njihovom predmetu prvostupanjska odluka donesena u roku kraćem od godinu dana. Gledano u prosjeku, predmeti o kojima su u našem istraživanju govorile fizičke osobe su trajale kraće od predmeta o kojima su govorili odvjetnici i menadžeri kao predstavnici poduzeća. No, ta razlika je izravno posljedica činjenica da su se fizičke osobe u svojim odgovorima uvijek referirale na sudski proces zbog kojeg su se zatekle na sudu u vrijeme anketiranja, dok su ostale skupine korisnika referirale na najvredniji ili najznačajniji predmet kojeg trenutno vode pred sudom obuhvaćenim istraživanjem. Zbog navedene metodološke razlike, distribucija trajanja predmeta kod fizičkih osoba je vjerojatno nešto bliža ukupnom stanju, dok distribucija i iskustva menadžera i odvjetnika se više odnose na najzahtjevnije i najvrednije predmete. Naravno, upravo takvi predmeti, zbog njihovog značaja i vrijednosti, značajno utječu na ukupnu sliku o pravosudnom sustavu.

Ukupno gledajući, ostavinski predmeti, radni sporovi, imovinsko-pravni sporovi i parnice oko naknade štete su vrste predmeta koje prema izjavama svih vrsta korisnika koji su sudjelovali u ovom istraživanju najduže traju, u usporedbi s ostalim vrstama sporova. Korisnici iz sve tri skupine koji su anketirani na Općinskom sudu u Splitu navode nešto duže rokove trajanja postupaka, bez obzira na vrstu postupka i fazu u kojoj se postupak nalazi.

U većini predmeta (3/4) koji su još u fazi glavne rasprave (n=185) razmak između dva zadnja ročišta je unutar tri mjeseca. U manjem broju predmeta razmak između zadnja dva ročišta je bio veći od tri mjeseca, a pogotovo duži od godinu dana (samo oko 10%). No, uočava se korelacija između trajanja predmeta i razmaka između dva posljednja ročišta. Čak u oko 30 posto predmeta koji traju duže od 2 godine od pokretanja (n=76) razmak između dva zadnja ročišta je bio duži od 6 mjeseci. U toj skupini predmeta je i manje postotak onih predmeta u kojima je razmak između dva zadnja ročišta bio unutar 3 mjeseca (oko 55%).

Ako se promatraju svi predmeti koji su još u fazi glavne rasprave, u oko 20 posto slučajeva je prošlo duže od 6 mjeseci između posljednjeg i pretposljednog ročišta. Naravno, u predmetima koji su još u fazi glavne rasprave a traju kraće od godinu dana (n=62), razmak između dva zadnja ročišta je kraći od prosjeka. U takvim predmetima u gotovo 80 posto slučajeva razmak između dva održana ročišta je kraći do tri mjeseca, a u gotovo polovini slučajeva razmak je unutar mjesec dana. No ipak, gledano ukupno za sve predmete koji su još u fazi glavne rasprave prosječan broj mjeseci između posljednja dva održana ročišta je oko 3,5 mjeseci<sup>3</sup>.

Prema odgovorima odvjetnika kojima smo postavili više pitanja koja se odnose na tijek procesa, u oko polovini predmeta između dva ročišta nije bilo nikakvih aktivnosti (podnesaka, čekanja na odgovore na podneske, vještačenja itd.). Iz toga se može zaključiti da vjerojatno u većini slučajeva kada ročišta nisu održana duže od 6 mjeseci to nije uvjetovano drugim procesnim radnjama, nego (ne)disciplinom na strani stranaka ili pak (ne)organizacijom rada suda/suca.

Dakle, postoji jasna korelacija između ukupne dužine trajanja predmeta koji su još u fazi glavne rasprave i razmaka između dva posljednja održana ročišta. Sličan trend se može zamijetiti i kod predmeta u kojima je već donesena prvostupanjska odluka, te su ili pravomoćni ili se nalaze u postupku pred višim sudom. Kada se razmak između dva zadnja ročišta pogleda s obzirom na vrstu predmeta, stječe se dojam da je razmak između dva zadnja ročišta veći kod onih vrsta predmeta za koje smo ranije utvrdili i da u pravilu duže traju: imovinsko-pravni sporovi, sporni ostavinski predmeti itd. No, u tom pogledu nije moguće donijeti čvrste zaključke zbog relativno malih poduzoraka s obzirom na vrstu predmeta.

**Tablica 12. Vrijeme proteklo između posljednjeg i pretposljednog ročišta - za predmete u fazi glavne rasprave**

	Ukupno	Uzorak	
		Fizičke osobe	Odvjetnici i javni bilježnici
N	185	117	68
1 mjesec	31,9%	36,8%	23,5%
2 mjeseca	24,9%	17,9%	36,8%
3 mjeseca	10,8%	12,0%	8,8%
3-6 mjeseci	14,1%	11,1%	19,1%
6-12 mjeseci	10,3%	11,1%	8,8%
Duže od godinu dana	8,1%	11,1%	2,9%

<sup>3</sup> Pri izračunu prosjeka su isključeni slučajevi u kojima je između dva ročišta proteklo više od 24 mjeseca, jer s obzirom na distribuciju ostalih odgovora je očito da se radi o ekstremnim vrijednostima koje ne reprezentiraju dobro ukupno stanje.

**Tablica 13. Aktivnosti između dva ročišta – Odvjetnici**

	Ukupno
N	109
Nije bilo nikakvih aktivnosti	48,6%
Provedeno je vještačenje	16,5%
Upućena su očitovanja na vještačenje	5,5%
Stranke su se očitovale o podnescima	14,7%
Stranke su predložile nove dokaze	3,7%
Pribavljani materijalni i nematerijalni dokazi	7,3%
Nešto drugo	8,3%
Bez odgovora	1,8%

Uz razmak između dva ročišta, na ukupno produljenje trajanja sudskih procesa značajno utječe i vrijeme koje protekne od pokretanja postupka do prvog ročišta u postupku. Prema izjavama odvjetnika kojima smo postavili to pitanje, samo u oko 30 posto slučajeva prvo ročište u predmetu je održano unutar tri mjeseca od pokretanja postupka, a u gotovo polovini slučajeva prvo ročište u predmetu nije održano niti šest mjeseci nakon pokretanja postupka pred sudom. Anketirani odvjetnici koji vode predmete na Općinskom sudu u Splitu češće od ostalih (oko 60%) navode kako je od pokretanja postupka do prvog ročišta proteklo više od šest mjeseci. To sugerira dulji protok vremena između pokretanja postupka i početka glavne rasprave na Općinskom sudu u Splitu, a što je u skladu s ranije iznesenim podatkom da korisnici tog suda ukupno trajanje postupka procjenjuju duljim od korisnika preostala četiri suda obuhvaćena istraživanjem. Iako su veličine pojedinih poduzoraka male, čini se da nema razlike po tom pitanju s obzirom na vrstu predmeta, što sugerira da sporost u pokretanju rasprave nije izravno vezana uz složenost samog predmeta nego uz organizaciju posla na sudovima.

**Tablica 14. Period od pokretanja predmeta pred sudom do održavanja prvog ročišta prema ukupnom trajanju predmeta - odvjetnici**

	n	Do 3 mjeseca	3 do 6 mjeseci	više od 6 mjeseci
Ukupno	98	34,7%	24,5%	40,8%
Do 12 mjeseci	31	64,5%	22,6%	12,9%
Od 1 do 2 godine	22	13,6%	40,9%	45,5%
Više od 2 godine	45	24,4%	17,8%	57,8%

Neodržavanje zakazanih ročišta također spada u jedna od izvora produžavana trajanja predmeta. Neodržavanje ročišta indikator je nediscipline sudionika u sudskom procesu (sud, stranke u sporu, vještaci i svjedoci). Kako bismo ispitali utjecaj tog aspekta, zamolili smo odvjetnike te suce i sudske savjetnike, koji kao profesionalci imaju najbolji uvid u tijek sudskih procesa, da procijene broj zakazanih, a neodržanih ročišta. Odgovori odvjetnika pokazuju da u oko 40 posto predmeta

nije održano barem jedno zakazano ročište. U određenom broju slučajeva nije održano i više od pet zakazanih ročišta. Odvjetnici izjavljuju da u predmetima na koje su se referirali u ovom istraživanju, a koji su još uvijek u fazi glavne rasprave, u prosjeku nije održano 1,1 zakazano ročište (n=87) ili što je po prilici omjer 1:4 između neodržanih i održanih ročišta. Očekivano, broj neodržanih ročišta raste s ukupnim brojem zakazanih ročišta (ali ne potpuno linearno), odnosno s ukupnim trajanjem postupka. U predmetima koji ukupno traju do dvije godine od pokretanja broj neodržanih ročišta je manji od 0,5 po predmetu, dok je prosječan broj neodržanih ročišta u predmetima koji traju duže od dvije godine preko 2.

Podaci o istom pitanju dobiveni od strane sudaca i sudskih savjetnika koji rade na sudovima obuhvaćenim ovim istraživanjem (n=59) pokazuju vrlo slične rezultate onima dobivenim među odvjetnicima. Naime, suci i sudski službenici također izvještavaju da je omjer između neodržanih i održanih ročišta tijekom svibnja 2010. godine (što je bio posljednji dovršen mjesec bez većih praznika prije provođenja istraživanja) bio oko 1:4. Dakle, procjene odvjetnika te sudaca i sudskih savjetnika se poklapaju i pokazuju da oko 1/5 svih zakazanih ročišta nije održana.

Takav rezultat jasno pokazuje da produžetku trajanja postupaka znatno doprinosi neodržavanje zakazanih ročišta. Ako znamo da je prosječan razmak između dva ročišta oko 3,5 mjeseca, onda je jasno da je u predmetima koji traju preko dvije godine više od pola godine izgubljeno zbog neodržavanja zakazanih ročišta.

Iako je mali broj ispitanika iz obje skupine (43 odvjetnika i 33 suca) bio spreman rasporediti krivicu za neodržana ročišta na razloge na strani suda, razloge na strani stranaka u postupku, na razloge na strani vještaka i svjedoka te druge razloge, vidljivo je da su odvjetnici skloniji odgovornost za neodržavanje zakazanih ročišta u većoj mjeri prebacivati na sudove nego na ostale aktere u postupku, dok su suci i sudski savjetnici odgovornost spremniji prebaciti na stranke u postupku. U tom pogledu iz ovog istraživanja nije moguće izvesti jednoznačan zaključak pa je radi utvrđivanja stvarne odgovornosti za neodržavanje relativno značajnog broja ročišta ipak potrebno provesti dodatnu analizu. No, bez obzira na to, jasno je da je nedisciplinovanost sudionika u sudskim postupcima, koja se očituje u neodržavanju zakazanih ročišta, vrlo značajan čimbenik u produljenju trajanja sudskih postupaka.

#### 4.4.3. Zadovoljstvo radom sudaca

Jedan od glavnih ciljeva ovog istraživanja jest utvrditi u kojoj mjeri su različite skupine korisnika zadovoljne uslugama u pravosudnim tijelima, prije svega sudovima. Dakle, ovo istraživanje nije primarno osmišljeno kako bi se njime analizirale ukupne slabosti i prednosti pravosudnog sustava u RH, nego kako bi se osvijetlio aspekt funkcioniranja pravosudnog sustava koji je do sada u

manjoj mjeri bio u prvom planu reforme pravosuđa – iskustvo samih korisnika. Istraživanjem su obuhvaćeni korisnici četiriju sudova uključenih u Projekt: Županijski sud u Puli, Općinski sud u Puli (analizirani su zajednički jer je broj anketiranih korisnika Županijskog suda premali), Općinskog suda u Karlovcu te Općinskog suda u Splitu, te Općinskog suda u Zadru u funkciji 'kontrolne skupine'. Dakle, u nastavku prezentirani rezultati se ne mogu generalizirati na sve sudove u RH, ali svakako mogu biti indikativni za ukupnu situaciju i trendove, pogotovo na onim indikatorima na kojima ne postoje veće razlike među sudovima obuhvaćenim istraživanjem.

Sve tri skupine korisnika (fizičke osobe, menadžeri i profesionalni korisnici – odvjetnici) imale su priliku kroz upitnik ocijeniti svoje zadovoljstvo i iskustva s radom suca i sudskih službenika u recentnim predmetima, te zgradom i ostalim aspektima funkcioniranja suda. Pri ocjeni svojih iskustava korisnici su se referirali na konkretne predmete, fizičke osobe na predmet zbog kojeg su se u dan anketirana zatekle na sudu, a menadžeri i odvjetnici na najznačajnije i najvrednije predmete ako istovremeno pred istim sudom na kojem su anketirani vode više predmeta.

Ukupna ocjena iskustva sa sućem/sutkinjom u predmetu na kojeg su se korisnici referirali, pokazuje da su korisnici u pravilu zadovoljni načinom na koji suci vode predmete i na koji se odnose prema korisnicima, odnosno strankama u postupku i svjedocima. U sve tri skupine korisnika prosječna ocjena zadovoljstva korisnika se nalazi u pozitivnom djelu skale, iznad neutralne vrijednosti 3. Najveće ukupno zadovoljstvo sucima iskazuju fizičke osobe, s prosječnom vrijednosti 4,1 na skali do 1 do 5, što odgovara opisu 'uglavnom zadovoljan'. Kada se uzmu u obzir samo fizičke osobe koje su stranke u postupku, a isključe svjedoci, prosječna ocjena zadovoljstva je nešto niža (4,0), ali još uvijek ostaje izrazito visoka i viša od preostale tri skupine korisnika. Nešto niža prosječna vrijednost ocjene zadovoljstva zabilježena je među profesionalnim korisnicima, 3,7, a najnižu ocjenu su dali menadžeri, tek neznatno iznad neutralne vrijednosti na skali ('Niti zadovoljan niti nezadovoljan').

Slične razlike se pokazuju i kada se pogledaju distribucije ocjena po skupinama korisnika. Gotovo polovina (49%) fizičkih osoba izjavljuje da su u potpunosti zadovoljni radom suca u njihovom predmetu, a dodatna 1/5 (22%) je uglavnom zadovoljna. Dakle, ukupno gotovo ¾ ispitanih fizičkih osoba iskazuje potpuno ili djelomično zadovoljstvo radom sudaca, dok samo oko 12 posto iskazuje veće ili manje nezadovoljstvo. Među odvjetnicima i javnim bilježnicima 1/3 ispitanih sucima daje ocjenu 5, a dodatnih 28 posto daje ocjenu 4, što znači da je ukupno oko 60 posto ispitanih odvjetnika u referentnim predmetima zadovoljno radom sudaca. Nezadovoljstvo radom sudaca otvoreno iskazuje nešto više od 1/5 ispitanih odvjetnika (22%). Iako menadžeri u prosjeku daju znatno nižu prosječnu ocjenu sucima od odvjetnika, samo nešto više ispitanih menadžera iskazuje nezadovoljstvo radom sudaca (27%). Nešto više od ¼ menadžera (26%) je u potpunosti zadovoljno radom sudaca u njihovim predmetima, a dodatnih 23 posto je uglavnom zadovoljno. Dakle, među ispitanim menadžerima nešto manje od polovine iskazuje veće ili manje

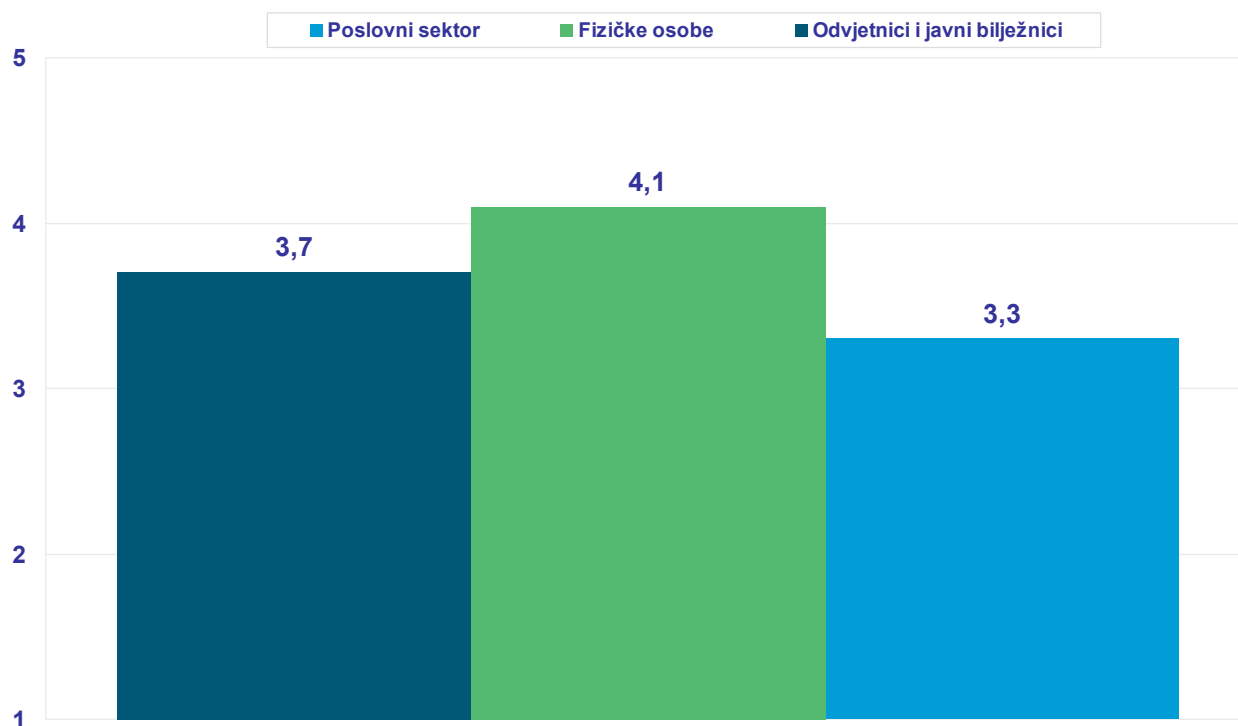


zadovoljstvo radom suca u njihovom predmetu, dok je preostala polovina podijeljena na dvije gotovo podjednake skupine, onih nezadovoljnih i onih s podijeljenim dojmovima (niti zadovoljan niti nezadovoljan).

**Tablica 15. Ocjena zadovoljstva radom suca – prosječne ocjene (Ukupno iskustvo na skali od 1 – U potpunosti nezadovoljan do 5 – U potpunosti zadovoljan; ostalo na skali od 1 – Uopće ne opisuje do 5 – U potpunosti opisuje)**

	Menadžeri (Poslovni sektor)	Fizičke osobe	Odvjetnici i javni bilježnici
<i>Broj ispitanika</i>	115	283	137
Ukupna ocjena iskustva sa sucem	3,3	4,1	3,7
Pristojan i uljudan	4,0	4,3	4,3
Stručan	3,6	4,3	4,0
Efikasan	3,1	4,1	3,7
Nepristran	3,6	4,1	4,2
Temeljit i dobro pripremljen	3,4	4,1	3,8
Izražava se jasno i razumljivo	3,9	4,3	4,1
Piše jasne odluke	3,7	4,2	4,0
Razumije životni kontekst predmeta	3,3	4,1	3,8
Poštuje proceduru	3,9	4,2	4,1

**Slika 19. Ocjena zadovoljstva radom suca – prosječne ocjene**



Odvjetnike, koji imaju najviše iskustva sa sucima na sudovima koji su obuhvaćeni istraživanjem, pitali smo za procjenu da li je sudac u predmetu kojeg su oni uzimali u obzir pri odgovaranju na upitnik jedan od boljih, prosječan ili jedan od lošijih sudaca na tom sudu. Oko 39 posto odvjetnik je odgovorilo da je sudac u predmetu kojeg su imali u vidu pri davanju odgovora jedna od boljih, dok je oko 45 posto navelo da se radi o prosječnom sucu. Samo manji broj odvjetnika (11%) je naveo da je sudac kojeg su imali u vidu jedna do lošijih na tom sudu, a 5 posto odvjetnika nije imalo iskustva s drugim sucima. Odvjetnici koji su naveli da je sudac kojeg su ocjenjivali jedan od boljih na tom sudu, u prosjeku su mu dali ukupnu ocjenu 4,4. Oni koji su ocjenjivali, prema njihovom mišljenju, tipičnog suca u prosjeku su ga ocijenili s 3,6, a oni koji su ocjenjivali 'jednog od lošijih sudaca', u prosjeku su nezadovoljni radom tih sudaca (2,2). Kada se uzme u obzir činjenica da su odvjetnici češće ocjenjivali bolje suce nego one lošije, moglo bi se zaključiti da je uobičajena razina zadovoljstva odvjetnika sa sucima nešto niža od prosječne koja je zabilježena u ovom istraživanju.

**Tablica 16. Ukupna ocjena iskustva sa sucem u predmetu u usporedbi s drugim sucima - odvjetnici**

		Jedan/jedna od boljih	Prosječan	Jedan/jedna od lošijih
Ukupna ocjena iskustva sa sucem	N	52	62	16
	Prosjek	4,4	3,6	2,2

Korisnici iz sve tri skupine (zajednički i pojedinačno) anketirani na Općinskom sudu u Zadru u prosjeku izražavaju manji stupanj zadovoljstva radom sudaca na njihovim predmetima u usporedbi s korisnicima iz preostala tri grada (Pula, Split i Karlovac). Privatni korisnici sudova (fizičke osobe) koji su anketirani na sudovima u Puli te Općinskom sudu u Karlovcu u prosjeku izražavaju natprosječnu razinu zadovoljstva (prosjek oko 4,5), dok ispitanici anketirani na Općinskom sudu u Splitu izražavaju prosječnu razinu zadovoljstva (4,0). Među menadžerima nema razlike u razini zadovoljstva između korisnika anketiranih na sudovima u Puli, Općinskom sudu u Karlovcu te Općinskom sudu u Splitu. Odvjetnici anketirani na sudovima u Puli izražavaju u prosjeku nešto veću razinu zadovoljstva (4,1) u usporedbi s ostala tri suda.

Očekivano, postoji značajna korelacija ( $r=0,54$ ;  $p<0,01$ ) između ukupnog zadovoljstva radom suca u predmetu i zadovoljstvom odlukama koje je sud donio u (dotadašnjem) tijeku postupka<sup>4</sup>. Ovim se još jednom djelomično potvrđuje hipoteza o (djelomičnoj) subjektivnosti korisnika u ocjeni rada sudova, a koja proizlazi iz procjene vlastite pozicije u procesu. No, činjenica da relativna ili apsolutna većina anketiranih korisnika iz sve tri skupine izražava zadovoljstvo radom

<sup>4</sup> Pitanje je postavljeno samo profesionalnim korisnicima i fizičkim osobama, te se podatak o korelaciji odnosi na te dvije skupine zajedno.

sudaca pokazuje da procjena vlastitog položaja u proces ipak nije jedini čimbenik koji određuje percepciju rada sudaca, pa samim time i suda u cjelini. Očito je da postoje korisnici koji relativno pozitivno ocjenjuju rad suca usprkos nepovoljnim odlukama suda po njih.

Među fizičkim osobama i odvjetnicima se uočava blaga negativna korelacija (između -0,2 i -0,3) između duljine trajanja postupka i ukupnog zadovoljstva radom suca. To znači da postoji tendencija opadanja razine zadovoljstva radom suca kako se produžava ukupno trajanje postupka. No, ova veza nije jaka, pa se ne može reći da korisnici koji se nalaze u dugotrajnim sporovima za trajnost spora okrivljuju suca, odnosno da zbog samog trajanja spora značajno niže ocjenjuju ukupno zadovoljstvo sucem. Takva veza ne postoji među anketiranim menadžerima.

Gledano po pojedinim karakteristikama, odnosno aspektima rada sudaca, među fizičkim osobama ne postoje znatne razlike u ocjenama. To znači da su privatni korisnici na većini karakteristika na sličan način procjenjivali rad sudaca. Ipak nešto veću prosječnu ocjenu korisnici daju sucima u pogledu pristojnosti, stručnosti i jasnog i razumljivog izražavanja. Zanimljivo je da fizičke osobe-korisnici sudova (iskustvo u prethodne dvije godine) koji su anketirani u okviru istraživanja javnog mnijenja imaju nešto kritičnije stavove o radu sudaca od privatnih korisnika anketiranih na samim sudovima (neposredno nakon po obavljenom poslu na sudu). Naime, u okviru istraživanja javnog mnijenja o pravosudnom sustavu postavljena su dodatna pitanja onim građanima koji su u posljednje dvije godine imali određena iskustva sa sudovima. Dio tih pitanja odnosio se na ocjenu pristojnosti sudaca, njihov stručnost te nepristranost. Na sve tri karakteristike fizičke osobe anketirane u istraživanju javnog mnijenja su imale kritičniji stav o radu sudaca. Tako u prosjeku pristojnost i uljudnost anketirani u okviru istraživanja javnog mnijenja ocjenjuju prosječnom ocjenom 3,9, a anketirani na sudovima 4,3. Slična razlika se bilježi i u procjeni stručnosti (3,8 u odnosu na 4,3), a najveća je u ocjeni nepristranosti (3,1 u odnosu na 4,1). Takve razlike mogu biti posljedica niza čimbenika, kao što je razlika u starosti iskustva, okolnosti ispitivanja itd. No, one svakako ukazuju na to da bi kod dijela korisnika fizičkih osoba razina zadovoljstva radom sudaca mogla biti nešto niža od one izmjerene među korisnicima anketiranim na samim sudovima.

Kod druge dvije skupine korisnika ipak postoje veće razlike u ocjeni ponašanja suca u pojedinim aspektima. I menadžeri i odvjetnici natprosječno suce ocjenjuju po pitanju pristojnosti, jasnog izražavanja te poštivanja procedura. Odvjetnici tome pridodaju još i nepristranost. Menadžeri i odvjetnici pak suce najniže ocjenjuju po pitanju efikasnosti, razumijevanja životnog konteksta predmeta (primjerice prirode poslovnih odnosa i poslovnih procesa) i temeljitosti i pripremljenosti za raspravu.

Na ukupnu razinu zadovoljstva radom suca u sve tri skupine korisnika najviše utječe upravo ocjena efikasnosti suca. Upravo ta činjenica objašnjava nisku ukupnu ocjenu rada sudaca među menadžerima, ako se zna da je prosječna ocjena efikasnosti sudaca među menadžerima samo

3,1. Osim efikasnosti, među menadžerima na ukupnu ocjenu rada sudaca najviše utječe percepcija njihove nepristranosti u vođenu postupka te percepcija poštivanja procedure. Uz efikasnost poštivanje procedure i stručnost su aspekti koje odvjetnici u najvećoj mjeri uzimaju u obzir pri formiranju ukupnog mišljenja o ponašanju sudaca u određenom postupku. Privatni korisnici pak pri formiranju ukupnog dojma uz efikasnost u najvećoj mjeri pozornost obraćaju na nepristranost, temeljitu pripremljenost te jasnoću usmene i pismene komunikacije. Iz svega navedenog se mogu izvući relativno jednoznačni zaključci o tome koje su karakteristike sudaca za korisnike najvažnije: efikasnost, nepristranost koja se očituje kroz poštivanje procedure, te jasna komunikacija sa korisnicima.

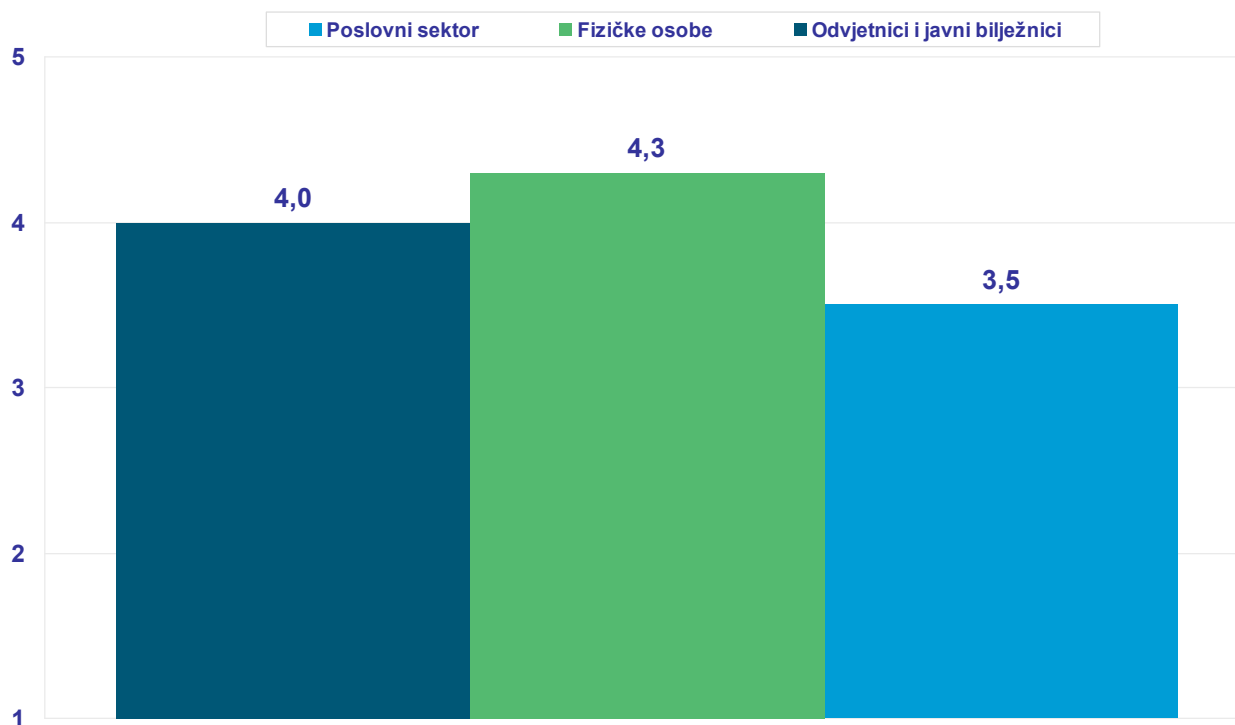
#### 4.4.4. Zadovoljstvo radom sudskih službenika

Po istom modelu ispitano je i zadovoljstvo triju skupina korisnika radom sudskih službenika s kojim su bili u kontaktu. Rezultati pokazuju da su sve tri skupine korisnika značajno zadovoljnije svojim iskustvom sa sudskim službenicima u odnosu na suce. Naravno, takav ishod je bio očekivan, s obzirom da sudski službenici (uglavnom) ne donose odluke koje idu na štetu stranaka u postupku, za razliku od sudaca niti je njihova odgovornost percipirana jednakom. Razina zadovoljstva kod pojedine skupine korisnika je različita, a odnosi prate odnose utvrđene u slučaju sudaca. To znači da su fizičke osobe najzadovoljnije, s prosjekom od 4,3 i 58 posto ispitanika koji su u potpunosti zadovoljni svojim iskustvom sa sudskim službenicima s kojima su bili u kontaktu. Zatim slijede profesionalni korisnici (odvjetnici i javni bilježnici), koji su sudske službenike ocijenili s prosječnom ocjenom 4,0 (uglavnom zadovoljan), dok je 38 posto odvjetnika službenicima dalo peticu. Najkritičniji su i u pogledu službenika bili menadžeri, koji su im dali prosječnu ocjenu 3,5, dok je samo 18 posto njih dalo ocjenu 5 službenicima s kojima su bili u kontaktu.

**Tablica 17. Ocjena zadovoljstva radom sudskih službenika – prosječne ocjene (Ukupno iskustvo na skali od 1 – U potpunosti nezadovoljan do 5 – U potpunosti zadovoljan; ostalo na skali od 1 – Uopće ne opisuje do 5 – U potpunosti opisuje)**

	Menadžeri	Fizičke osobe	Odvjetnici i javni bilježnici
N	115	286	140
Ukupna ocjena iskustva sa sudskim službenicima	3,5	4,3	4,0
Pristojni i uljudni	3,9	4,5	4,2
Stručni	3,6	4,4	4,0
Efikasni	3,4	4,4	4,0
Nepriistrani	3,7	4,4	4,1
Pružaju tražene informacije i usluge točno i na vrijeme	3,6	4,4	4,1

**Slika 20. Ocjena zadovoljstva radom sudskih službenika – prosječne ocjene**



Slično kao i kod sudaca, sudski službenici s Općinskog suda u Zadru su ocijenjeni ispod prosječno od strane sve tri skupine. Među menadžerima i odvjetnicima društvo im prave službenici Općinskog suda u Splitu. U sve tri skupine službenici, kao i suci, Općinskog suda u Karlovcu su ocijenjeni bolje od djelatnika ostala tri općinska suda.

Kao i kod sudaca, privatni korisnici su podjednako ocijenili sudske službenike na svim mjerenim aspektima njihovog rada. No, određene razlike postoje među fizičkim osobama – korisnicima sudova koji su anketirani u okviru istraživanja opće populacije. Kao i kod sudaca, na mjerenim karakteristikama (pristojnost, stručnost i pružanje točnih usluga i informacija na vrijeme) postoji značajna razlika u ocjenama fizičkih osoba anketiranih na samim sudovima i onih anketiranih u okviru istraživanja opće populacije. Posljednji su bitno kritičniji od prethodnih. Tako je prosječna ocjena za pristojnost sudskih službenika među fizičkim osobama anketiranim u okviru istraživanja opće populacije 3,9, u odnosu na čak 4,5 među onima anektiranim na sudovima. Naravno, u ovom slučaju svježina iskustva, bez vremenskog odmaka, može se smatrati ključnim čimbenikom koji dovodi do takve razlike. Razlike su još i veće u pogledu ocjene stručnosti (3,6 u odnosu na 4,4) te pravovremenog pružanja točnih informacija i usluga (3,5 u odnosu na 4,4).

Relativno male razlike postoje i među profesionalnim korisnicima, koji su nešto višom prosječnom ocjenom ocijenili pristojnost i uljudnost službenika u odnosu na stručnost i efikasnost. Najveće

razlike prosječnih ocjena na pojedinim aspektima rada službenika zabilježene su među menadžerima. Menadžeri najvišom ocjenom ocjenjuju pristojnost i uljudnost službenika (3,9), a najnižom efikasnost (3,4). U sredini se nalaze preostale tri karakteristike: stručnost, nepristranost i pružanje informacija i usluga točno i na vrijeme.

Među menadžerima je moguće izdvojiti dva aspekta rada sudskih službenika koji dominantno utječu na ukupni dojam; to su stručnost i pružanje informacija i usluga točno i na vrijeme. Kod profesionalnih korisnika i privatnih korisnika gotovo svi ispitivani elementi značajno utječu na ukupan dojam.

#### 4.4.5. Zadovoljstvo zgradom i drugim aspektima funkcioniranja suda

Jedna od komponenti koja utječe na ukupan dojam jesu i prostori u kojima se odvija interakcija između korisnika i sudaca i sudskih službenika. Ovaj aspekt posebno je značajan u okviru Projekta unutar kojeg se ovo istraživanje i provodi, s obzirom na činjenicu da su u okviru njega planirana znatna ulaganja u rekonstrukciju i uređenje prostorija sudova obuhvaćenih ovim istraživanjem.

Niti jedna od tri skupine ispitanika ne pokazuje izrazito zadovoljstvo uređenošću prostorija sudova. Prosječne ocjene se kreću između 3,1 i 3,4. U osnovi to znači da korisnici, pogotovo menadžeri i odvjetnici, daju neutralnu ocjenu uređenosti prostorija. Međutim, uvid u distribuciju odgovora, može se uočiti da u sve tri skupine korisnika anketiranih na sudovima relativna većina smatra da su prostorije sudova ugodne za boravak. Suprotno mišljenje izražava manji broj ispitanika, ali ipak nezanemariv, između 27 (fizičke osobe) i 34 posto (odvjetnici).

No, za razliku od ocjene rada sudaca i sudskih službenika, gdje razlike među sudovima ne predstavljaju ključnu dimenziju analize, kod prostorija analiza prema sudovima je ključna za razumijevanje rezultata i donošenje odluka o potrebnim aktivnostima. Rezultati pokazuju značajnu razliku između ocjene prikladnosti prostorija Općinskih sudova u Zadru i Općinskog suda u Karlovcu s jedne strane te Općinskog suda u Puli, a pogotovo Općinskog suda u Splitu s druge strane. Razina zadovoljstva sve tri skupine korisnika s Općinskog suda u Splitu je izrazito niska. Naime, čak 45 posto anektiranih korisnika iz sve tri skupine navodi kako prostorije Općinskog suda u Sudu nisu prikladno uređene i ugodne za boravak. S obzirom da je anketiranje u okviru uzorka za Općinski sud u Splitu provedeno i u stalnim službama u Kaštelima, Omišu i Solinu takvi rezultati se ne odnose samo na prostrije OS Split u Splitu. Detaljnija analiza pokazuje da su korisnici anketirani u Kaštelima i Solinu bitno zadovoljniji od korisnika anketiranih u Omišu i u prostorijama suda u samom Splitu. To ujedno znači da je razina zadovoljstva glavnom zgradom u Samom Splitu još i nešto niža od ukupnog prosjeka koji uključuje i korisnike anketirane u Kaštelima i Solinu. U slučaju Općinskog i Županijskog suda u Puli taj postotak je bitno niži, oko 25

posto, ali još uvijek viši u odnosu na općinske sudove u Karlovcu i Zadru (oko 11 posto). Ovi rezultati nedvojbeno pokazuju potrebu investiranja u uređivanje prostorija na sva četiri suda, a pogotovo prostorije Općinskog suda u Splitu.

**Tablica 18. Ocjena zadovoljstva prostorijama – prosječne ocjene (Na skali od 1 – Uopće ne opisuje do 5 – U potpunosti opisuje) – prema tipovima korisnika**

	Menadžeri	Fizičke osobe	Odvjetnici i javni bilježnici
N	115	290	139
Prostorije su prikladno uređene i ugodne za boravak	3,2	3,4	3,1
Prostorije su adekvatno opremljene	3,1	3,4	3,2
Prostorije su dobro označene i lako se snaći u zgradi	3,7	3,9	3,9

**Tablica 19. Ocjena zadovoljstva prostorijama – prosječne ocjene (Na skali od 1 – Uopće ne opisuje do 5 – U potpunosti opisuje) – prema sudovima (sve tri vrste korisnika)**

	Općinski i Županijski sud u Puli	Općinski sud u Splitu	Općinski sud u Karlovcu	Općinski sud u Zadru
N	115	242	106	81
Prostorije su prikladno uređene i ugodne za boravak	3,4	2,7	3,9	4,1
Prostorije su adekvatno opremljene	3,3	2,7	4,1	4,0
Prostorije su dobro označene i lako se snaći u zgradi	4,4	3,2	4,3	4,3

Kada je u pitanju ocjena opremljenosti prostorija, ocjene su slične ocjenama za ukupnu uređenost prostorija. To znači da su u prosjeku najniže za Općinski sud u Splitu, a potom za Općinski sud u Puli, dok su znatno više za općinske sudove u Karlovcu i Zadru. Oko 42 posto korisnika iz sve tri skupine smatra da prostorije Općinskog suda u Splitu nisu adekvatno opremljene. Isto smatra i oko ¼ korisnika Općinskog i Županijskog suda u Puli, dok je taj podataka za preostala dva suda znatno niži, oko 10 posto.

Sva četiri suda su najbolje ocijenjena po pitanju označenosti zgrade koja omogućava lakše snalaženje. U tom pogledu sve tri skupine korisnika na sva četiri suda daje u prosjeku više ocjene u odnosu na preostala dva aspekta prostorija. Ta razlika pogotovo je vidljiva kod sudova u Puli, gdje je prosječna ocjena veća za više od jednog stupnja skale (od pet stupnjeva). I po ovom pitanju ocjena stanja na Općinskom sudu u Splitu je najniža, no u ovom slučaju su korisnici znatno podijeljeni, te je značajan broj i onih koji smatraju da je stanje zadovoljavajuće (15% onih koji smatraju da je stanje potpuno zadovoljavajuće i 30% uglavnom).

Jedna od aspekata funkcioniranja sudova koji nije izravno vezan uz rad djelatnika jest i pitanje pravovremenosti i točnosti dostave sudskih pismena. Dostava je važan element sudskog procesa te manjkavosti u tom aspektu mogu utjecati na produžetak sudskih postupaka. Pošto su profesionalni korisnici najinformiraniji o funkcioniranju dostave na pojedinim sudovima, upravo

smo njih zamolili da daju ocjenu funkcioniranja tog aspekta sustava. Rezultati pokazuju da su odvjetnici u prosjeku relativno zadovoljni funkcioniranjem sustava dostave pismena, no s obzirom da postoji određeni broj nezadovoljnih, odnosno da određeni broj ne iskazuje potpuno zadovoljstvo, može se zaključiti kako u tom području postoji prostor za napredak, i to u oba aspekta (žurnost i uspješnost). Konkretnije, oko 30 posto odvjetnika navodi da se dostava može u potpunosti opisati kao pravovremena, dok dodatnih 34 posto smatra da se uglavnom može opisati takvom. Da se dostava ne može opisati pravovremenom smatra oko 10 posto ispitanih odvjetnika. Što se tiče točnosti dostave, oko 26 posto smatra da se ona nikako ne može opisati kao netočna, a dodatnih 21 posto smatra da je netočnost uglavnom ne opisuje. Da se u određenoj mjeri može govoriti o netočnoj dostavi smatra oko 1/5 ispitanih odvjetnika. U pogledu točnosti i pravovremenosti dostave sudskih pismena nešto su kritičniji odvjetnici koji češće rade na Općinskom sudu u Zadru, no radi se o malom broju ispitanika te u tom pogledu nije moguće donijeti jednoznačan zaključak.

**Tablica 20. Ocjena zadovoljstva dostavom sudskih pismena – prosječne ocjene (Na skali od 1 – Uopće ne opisuje do 5 – U potpunosti opisuje) – prema sudovima (samo odvjetnici i javni bilježnici)**

	Ukupno	Općinski i Županijski sud u Puli	Općinski sud u Splitu	Općinski sud u Karlovcu	Općinski sud u Zadru
N	140	47	60	19	14
Dostava je pravovremena	3,8	4,1	3,8	3,9	3,1
Dostava je često neuspješna	2,6	2,3	2,6	2,4	3,4

Jedna od komponenti funkcioniranja suda jest i poštivanje unaprijed dogovorenih termina rasprava i sastanaka. Fizičke osobe i profesionalne korisnike, koji su primarno anketirani na samim sudovima neposredno nakon obavljenog posla na sudu, smo pitali o pridržavanju zakazanih termina. Preko 80 posto (86% u prosjeku) korisnika iz obje skupine je prije dolaska na sud imalo zakazan točan termin sastanka ili ročišta. Oko 15 posto korisnika, nešto češće odvjetnici (18%) nego fizičke osobe (12%), na sud su došli bez zakazanog termina, dakle samoinicijativno. Od onih koji su imali zakazan točan termin sastanka, oko 70 posto (75% fizičke osobe i 65% odvjetnici) navodi da su 'prozvani' na vrijeme, odnosno da je sastanak ili ročište počeo točno u zakazano vrijeme, a dodatnih 18 posto (15% fizičke osobe i 24% odvjetnici) navode kašnjenje do 15 minuta. Dakle, oko 90 posto korisnika iz obje skupine navodi da se sudovi pridržavaju zakazanih termina. Samo 6 posto korisnika navodi kašnjenje veće od 15 minuta, a manje od pola sata, dok je između 2 i 3 posto korisnika iskusilo neprihvatljivo kašnjenje duže od pola sata. Iako razlike nisu statistički značajne, uočava se trend nešto češćih kašnjenja početka zakazanih događanja na sudovima u Puli i Zadru u odnosu na preostala dva suda. Postotak onih koji izjavljuju da su prozvani na vrijeme je na ta dva suda oko 60 posto, dok je na



općinskim sudovima u Splitu i Karlovcu to izjavilo preko 75 posto ispitanih korisnika iz obje skupine.

#### 4.3.6. Ukupno iskustvo sa sudom

U konačnici, najvažnija mjera zadovoljstva korisnika uslugama sudova jest ukupan osjećaj. Zbog toga smo nakon ocjene zadovoljstva prema pojedinim aspektima, sve tri skupine korisnika zamolili da daju i ukupnu ocjenu njihovog iskustva sa sudom u predmetu kojeg su imali u vidu prilikom sudjelovanja u istraživanju (profesionalni korisnici i menadžeri su mogli odabrati najvredniji i najvažniji predmet kojeg imaju pred određenim sudom).

Ukupna razina zadovoljstva korisnika iz sve tri skupine je nešto niža od prezentiranih rezultata za pojedine aspekte (suci, sudski službenici, prostori). Prosječna ocjena ukupnog zadovoljstva, na skali od 1 do 5, u sve tri skupine se nalazi između neutralne vrijednosti (3 - 'niti zadovoljan niti nezadovoljan') i umjerenog zadovoljstva (4 – 'uglavnom zadovoljan'). Najnižu prosječnu ocjenu (3,3) ukupnom iskustvu dali su menadžeri, koji su i na ostalim aspektima bili kritičniji od preostale dvije skupine korisnika. Za razliku od ocjena po pojedinim aspektima u kojima su fizičke osobe davale najvišu ocjenu, u ukupnoj ocjeni najveće zadovoljstvo su iskazali profesionalni korisnici (3,7). Između menadžera i profesionalnih korisnika nalaze se fizičke ocjene s prosjekom od 3,5.

Oko ¼ anketiranih fizičkih osoba i odvjetnika iskazali su vrlo visoku razinu zadovoljstva s ocjenom 5, dok je isto učinilo samo 10 posto anketiranih menadžera. No, menadžeri su nešto češće od ostale dvije skupine (42% u odnosu na 28% fizičke osobe i 34% profesionalni korisnici) umjereno zadovoljni ukupnim iskustvom sa sudom. Kada je u pitanju broj onih koji su nezadovoljni, tu su menadžeri i fizičke osobe na jednoj strani, a odvjetnici na drugoj. Oko 1/5 menadžeri i fizičkih osoba izražava veće ili manje nezadovoljstvo ukupnim iskustvom na sudu u postupku kojeg su vodili ili vode. Nezadovoljstvo iskazuje oko 12 posto odvjetnika. Činjenica da su odvjetnici zadovoljniji ukupnim iskustvom na sudu u odnosu na stranke u postupcima (menadžere koji zastupaju pravne osobe i fizičke osobe) je razumljiva ako se uzme u obzir da je djelovanje na sudu za odvjetnike rutinska, svakodnevna poslovna aktivnost. S druge strane, za menadžere i fizičke osobe dolazak na sud i sudjelovanje u postupku je izvanredna i stresna situacija, bez obzira na njihovu ulogu u tom postupku (tužitelj ili tuženi). Oni, za razliku od odvjetnika, mogu izgubiti nešto u određenom postupku. Dakle, važnost pojedinog postupka je bitno veća za 'obične' korisnike od profesionalaca kojima je vođenje postupaka na sudovima posao.

**Tablica 21. Ocjena ukupnog iskustva sa sudom - prosječne ocjene (Na skali od 1 – U potpunosti nezadovoljan do 5 – U potpunosti zadovoljan)**

	N	Ocjena ukupnog iskustva sa sudom
Ukupno	543	3,5
Menadžeri	115	3,3
Fizičke osobe	288	3,5
Odvjetnici i javni bilježnici	140	3,7
Općinski i Županijski sud u Puli	114	3,9
Općinski sud u Splitu	241	3,2
Općinski sud u Karlovcu	107	4,2
Općinski sud u Zadru	81	3,2

Gledano po sudovima obuhvaćenim istraživanjem, korisnici iz sve tri skupine pojedinačno i ukupno, anketirani na sudovima u Puli i Općinskom sudu u Karlovcu su u prosjeku zadovoljniji svojim ukupnim iskustvom na sudu od korisnika anketiranih na općinskim sudovima u Splitu i Zadru. Razlika u zadovoljstvu ukupnim iskustvom vidljiva je iz činjenice da oko 1/3 korisnika anketiranih na sudovima u Puli te oko 47 posto korisnika anketiranih na Općinskom sudu u Karlovcu iskazuje visoku razinu zadovoljstva (ocjena 5 – 'u potpunosti zadovoljan'), dok je taj postotak na preostala dva suda oko 10 posto (12% na Općinskom sudu u Splitu i 6% na Općinskom sudu u Zadru). Broj onih koji su nezadovoljni svojim ukupnim iskustvom među korisnicima općinskih sudova u Splitu (24%) i Zadru (17%) je nešto veći od broja nezadovoljnih među korisnicima sudova u Puli (12%) i Karlovcu (6%), no veća je razlika ipak u broju onih koji daju neutralnu ocjenu. Oko 1/3 korisnika Općinskog suda u Splitu, te oko 45 posto korisnika Općinskog suda u Zadru biraju neutralnu ocjenu 3, dok je taj postotak na sudovima u Puli i Karlovcu tek oko 15 posto (13% u Puli i 17% u Karlovcu). Dakle, većina korisnika općinskih sudova u Splitu i Zadru je ili umjereno zadovoljna ili niti zadovoljna niti nezadovoljna, dok je velika većina (preko 70%) korisnika sudova u Puli i Karlovcu ili uglavnom ili potpuno zadovoljna. Valja istaknuti i relativno veliki broj nezadovoljnih korisnika u slučaju Općinskog suda u Splitu.

**Tablica 22. Ocjena ukupnog zadovoljstva prema sudovima**

		Ukupno	Sud			
			Općinski sud u Puli	Općinski sud u Splitu	Općinski sud u Karlovcu	Općinski sud u Zadru
Ukupno zadovoljstvo	U potpunosti nezadovoljan	6,0%	4,3%	9,5%	1,9%	3,7%
	Uglavnom nezadovoljan	11,0%	7,8%	14,8%	3,7%	13,6%
	Niti zadovoljan niti nezadovoljan	28,0%	13,0%	34,2%	16,8%	45,7%
	Uglavnom zadovoljan	32,4%	41,7%	29,2%	30,8%	30,9%
	U potpunosti zadovoljan	22,0%	32,2%	11,5%	46,7%	6,2%
	Ne zna/Bez odgovora	,5%	,9%	,8%		

Na zadovoljstvo ukupnim iskustvom od mjerenih elemenata iskustva sa sudom u najvećoj mjeri utječe zadovoljstvo sa sućem, potom uređenost prostorija, te na kraju zadovoljstvo sa sudskim službenicima. Naravno, značajan dio ukupnog iskustva nije objašnjen s ova tri aspekta, što znači da na formiranje konačnog stava utječu i pitanja vezana uz sam procesa spora i položaj stranaka u procesu<sup>5</sup>. Takav zaključak potvrđuje i korelacija ( $r=0,4$ ) između zadovoljstva odlukama suda u predmetu i ukupne ocjene iskustva među fizičkim osobama i odvjetnicima kojima je postavljeno pitanje o zadovoljstvu odlukama donesenim u postupku.

Jedna od komponenti koja utječe na ukupno zadovoljstvo iskustvom sa sudom u postupku jest i ukupno trajanje postupka, što potvrđuje blaga negativna korelacija ( $r=-0,28$ ) između ukupne ocjene zadovoljstva i trajanja postupka, što znači da su oni čiji postupak traje kraće zadovoljniji ukupnim iskustvom.

Sve tri skupine korisnika samo zamolili i da nam u otvorenom pitanju navedu pozitivne i negativne aspekte njihovih iskustava na sudu, uz ocjene koje su dali na skalama za ocjenjivanje. Oko 1/5 ispitanika je među pozitivne stvari na sudovima obuhvaćenim istraživanjem istaknuli ažurnost, brzinu i učinkovitost, te s time povezanu organiziranost. Te aspekte posebice kao pozitivne ističu menadžeri i odvjetnici, dok fizičke osobe znatno rjeđe. Odvjetnici i menadžeri očito iznimno cijene brzinu i ažurnost kada se s njom susretnu te su je spremni pohvaliti. S obzirom na njihova veća iskustva sa pravosuđem od fizičkih osoba, vjerojatno znaju prepoznati i cijeniti situacije u kojima određene usluge dobiju prije nego je uobičajeno. Nešto rjeđe od ostalih ažurnost kao pozitivnu karakteristiku suda navode korisnici Općinskog suda u Splitu.

No, ukupno gledajući korisnici najčešće kao pozitivne aspekte iskustva na sudu navode odgovore vezane uz zaposlenike sudova. Ljubaznost osoblja i korektan odnos prema korisnicima navodi

<sup>5</sup> U regresijskoj analizi tri navedena prediktora objašnjavaju oko 50% varijance ukupnog zadovoljstva sudom ( $R=0,703$ ).

preko ¼ svih korisnika, u čemu ponovno prednjače menadžeri i fizičke osobe. Vjerojatno se ta razlika u odnosu na fizičke osobe ponovno može objasniti znatno većim iskustvima menadžera i odvjetnika, među kojima je sigurno bilo i neugodnih, pa zbog njih cijene pozitivna iskustva sa zaposlenicima sudova. Komentare vezane uz ljubaznost i korektnost osoblja nešto češće izdvajaju korisnici anketirani na Općinskom sudu u Karlovcu. Korisnici anketirani na sudovima u Puli nešto rjeđe navode pozitivne komentare vezane uz ljubaznost i korektnost osoblja. Dio ispitanika navodi i druge pozitivne odgovore koji su vezani uz zaposlenike, ali u smislu njihovog profesionalizma: stručnost, temeljitost, poštivanje procedura i nepristranost. Oko 14 posto korisnika koji navode nespecifične pozitivne odgovore vezane uz suce.

Oko 9 posto svih korisnika, a nešto više odvjetnika, iznosi pozitivne komentare vezane uz uređenost prostorija. Odrađeni broj korisnika, pogotovo menadžera i odvjetnika kao pozitivne aspekte rada pojedinih sudova ističu pojedine odjele, kao što su ZK odjel (općinski sudovi u Karlovcu i Zadru) te pisarnu (Općinski sud u Splitu).

**Tablica 23. Tri pozitivne stvari na sudu – otvoreno pitanje**

	Ukupno	Menadžeri	Fizičke osobe	Odvjetnici i javni bilježnici
N	546	115	291	140
Ažurnost/Brzina rješavanje predmeta	19,4%	27,8%	11,0%	30,0%
Učinkovitost	1,8%	4,3%	0,7%	2,1%
Organizacija posla/organiziranost	3,3%	1,7%	2,4%	6,4%
Ljubazno osoblje	16,3%	22,6%	13,4%	17,1%
Korektan odnos od strane osoblje	11,0%	8,7%	9,6%	15,7%
Stručno/kvalitetno osoblje	9,5%	13,9%	6,2%	12,9%
Pozitivni komentari na suce	13,9%	10,4%	13,4%	17,9%
Temeljnost	2,0%	4,3%	1,4%	1,4%
Poštivanje procedure/pravilno obavljanje dužnosti	2,2%	4,3%	1,4%	2,1%
Nepriistranost/objektivnost	1,6%	4,3%	0,7%	1,4%
Komentari na prostor/uređenje	8,6%	8,7%	6,5%	12,9%
ZK odjel	1,6%	3,5%		3,6%
Pisarnica	1,5%	2,6%	0,7%	2,1%
Ostalo	6,7%	7,8%	7,2%	6,4%
Sve je dobro/Sve je u redu	4,4%	1,7%	6,2%	2,9%
Ništa/Sve je loše	15,0%	27,0%	16,5%	2,1%
Ne zna	24,7%	11,3%	31,3%	22,1%

Kada su u pitanju negativni čimbenici, najveći broj ispitanika spontano navodi prigovore vezane uz trajanje predmeta (brzina i razmak među ročištima). Oko 1/3 ispitanika navodi sporost kao negativno svojstvo suda na kojem vode predmet. U isticanju brzine posebno se ističu menadžeri, od kojih je polovina spontano navela upravo brzinu kao najveći nedostatak suda na kojem su

vodili predmet. Njima treba pridodati još oko 7 posto korisnika, u čemu većinu čine odvjetnici, koji kao negativno svojstvo suda na kojem su imali ročište ističu neorganiziranost. Naime, organizacija rada je neminovno tijesno povezana sa brzinom i ažurnošću u vođenju postupaka. Ažurnost i brzinu kao nedostatak posebice često ističu ispitanici s Općinskog suda u Zadru. Polovina svih ispitanika sa Općinskog suda u Zadru kao nedostatak tog suda navodi neažurnost, odnosno dužinu trajanja postupaka. U preostala tri suda nešto manje od 30 posto ispitanika ističe trajanje postupka kao negativno obilježje suda.

Nakon brzine, pojedinačno najveći postotak ispitanika je naveo negativne komentare vezane uz uređenost prostorija suda i njihovu opremljenost. U tome se posebice ističu ispitanici sa sudova u Puli i Splitu (oko 14% ispitanika), u odnosu na ispitanike sa općinskih sudova u Karlovcu i Zadru. Relativno značajan broj ispitanika navodi i različite prigovore vezane uz sam suce i različite aspekte njihovog rada, od stručnosti, efikasnosti, pridržavanja zakona i procedura, pristranost, podložnost utjecaju politike, korumpiranost itd. Od navedenih prigovora najveći postotak ispitanika je naveo komentare vezane uz stručnost i educiranost, oko 8 posto. U navođenju tog nedostatka posebno se ističu odvjetnici te u nešto manjoj mjeri menadžeri, dok fizičke osobe u pravilu ne iznose takve komentare. Naravno takva razlika između fizičkih osoba s jedne strane i menadžera i odvjetnika s druge strane proizlazi iz razlike u stručnim kvalifikacijama, pa onda i samouvjerenosti u procjeni rada sudaca.

Od ostalih negativnih čimbenika valja izdvojiti da oko 10 posto korisnika Općinskog suda u Splitu kao nedostatak tog suda navodi njegovu lokaciju, odnosno prometnu nepovezanost s ostatkom grada i poteškoće u dolasku na sud. U preostala tri grada niti jedna ispitanik ne navodi komentare vezane uz lokaciju suda.

Navedeni odgovori na otvorena pitanja u kojima su ispitanici mogli dati svoje viđenje pozitivnih i negativnih iskustava na sudovima obuhvaćenim ovim istraživanjem uglavnom potvrđuju rezultate koje su prezentirani u dosadašnjem dijelu izvještaja, a koji su se temeljili na niz zatvorenih pitanja. Oni jasno pokazuju da je zadovoljstvo ili nezadovoljstvo iskustvom na sudu primarno vezano uz tri dimenzije: trajanje i tijek postupka, odnos osoblja prema korisnicima sudova te profesionalnost u obavljanju posla (pridržavanje zakona i procedura, nepristranost, stručnost). U manjoj mjeri na ukupno iskustvo utječe i uređenost i opremljenost prostorija.

**Tablica 24. Tri negativne stvari na sudu – otvoreno pitanje**

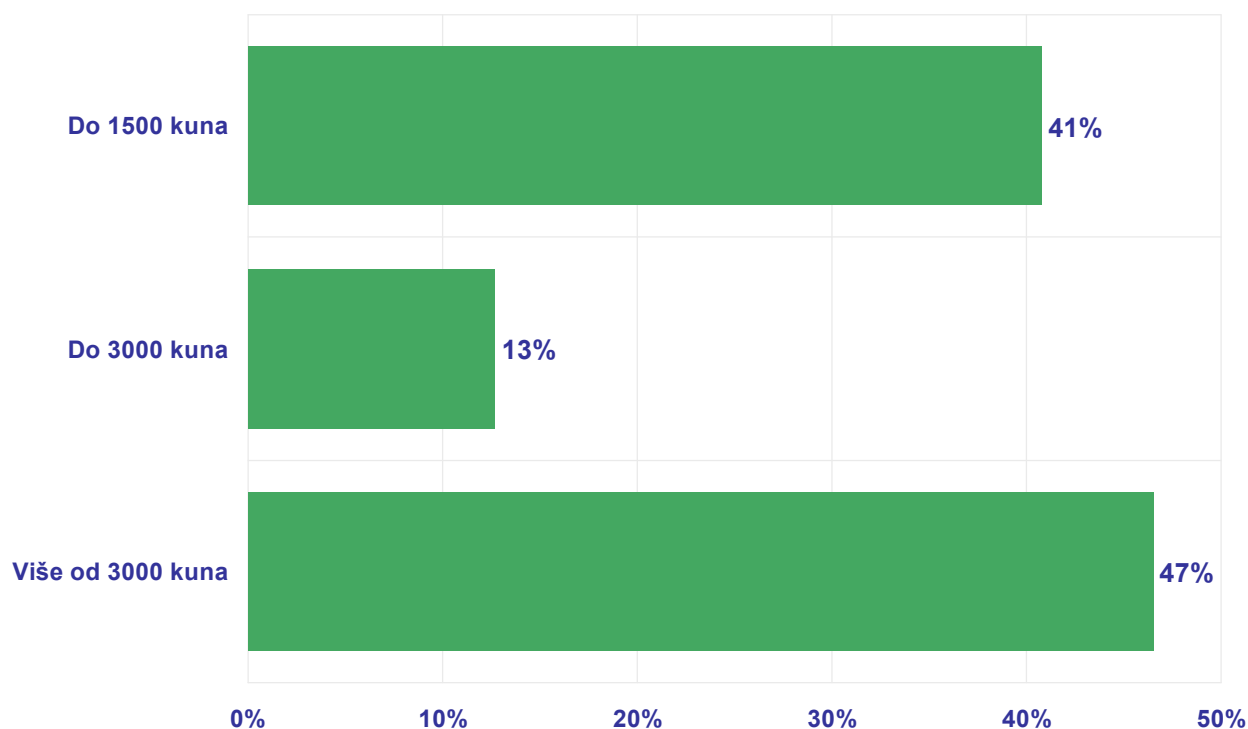
	Ukupno	Menadžeri	Fizičke osobe	Odvjetnici i javni bilježnici
N	546	115	291	140
Brzina, ažurnost, razmak između ročiš	34,8%	51,3%	29,5%	32,1%
Organizacija rada	7,0%	4,3%	5,8%	11,4%
Veći broj sudaca	2,9%	8,7%	0,3%	3,6%
Ambijent, prostor, uvjeti rada, opremljenost	11,2%	13,0%	8,9%	14,3%
Edukacija sudaca, stručnost	7,9%	11,3%	1,7%	17,9%
Suci	7,7%	12,2%	5,8%	7,9%
Korupcija	3,5%	2,6%	4,8%	1,4%
Zakoni, poštivanje zakona	3,5%	4,3%	3,4%	2,9%
Nepoštivanje procedure	1,3%	0,9%	1,7%	0,7%
Neuvažavanje dokaza, neispitivanje svjedoka	2,4%	4,3%	2,7%	
Neujednačenost odluka	1,6%	2,6%	1,0%	2,1%
Pristranost	1,5%	2,6%	0,7%	2,1%
Odnos suda i stranaka	1,6%	2,6%	0,3%	3,6%
Utjecaj politike	1,5%	1,7%	2,1%	
Službenici, ljubaznost službenika	4,0%	6,1%	3,4%	3,6%
Odnos sudskog osoblja ( sudac - odvjetnik )	1,6%	1,7%	0,7%	3,6%
Administracija	1,5%	3,5%	1,0%	0,7%
Zemljišnoknjižni odjel	3,1%	3,5%	1,0%	7,1%
Lokacija, daleko, slaba povezanost	4,6%	7,8%	3,8%	3,6%
Troškovi, sudske pristojbe	1,5%	0,9%	2,4%	
Ostalo	13,6%	26,0%	10,0%	11,4%
Sve, sve je loše	2,4%	2,6%	3,1%	0,7%
Ništa, sve je u redu	9,7%	7,0%	11,7%	7,9%
Ne zna	19,6%	7,0%	26,5%	15,7%

#### 4.4.7. Troškovi sudskih postupaka

Oko 2 posto anketiranih korisnika fizičkih osoba navelo je među negativnim aspektima svojih iskustva u sudskom postupku visoke troškove vođenja postupka. Upravo da bismo pokušali utvrditi uobičajenu visinu troškova postupaka, fizičkim osobama smo postavili nekoliko pitanja vezanih uz tu temu. Zbog činjenice da su na upitnik odgovarali korisnici čiji se postupci nalaze u različitim fazama, procjenu ukupnih troškova u dotadašnjem dijelu postupka mogao je dati samo manji broj anketiranih korisnika, oko 1/3. Preostali ili još nisu imali troškova, odnosno još nisu morali platiti troškove za konzumirane usluge (odvjetničke primjerice) ili još nisu obračunali troškove. Od ispitanika koji su dogovorili (n=71), oko 47 posto navodi da su ukupni troškovi u dotadašnjem tijeku postupka iznosili preko 3.000 kuna (što je bio maksimalni ponuđeni iznos). Na drugoj strani, oko 40 posto navodi da su ukupni troškovi iznosili do 1500 kuna, a oko 13 posto navodi da su troškovi bili između 1500 i 3000 kuna. Naravno, tako velike oscilacije u troškovima izravno su vezane uz vrstu postupka, njegovo trajanje i fazu u kojoj se nalazi. Naravno, kraći

postupci imaju tendenciju prema nižim troškovima, a duži prema višim. Činjenica da gotovo polovina ispitanika koji su dali procjenu troškova navodi da su ukupni troškovi u dotadašnjem dijelu postupka prelazili 3000 kuna, a mnogi od tih postupaka u trenutku provođenja istraživanja još nisu bili dovršeni, jasno ukazuje da relativno visoku cijenu sudskih troškova, pogotovo kada se visina tih troškova usporedi s prosječnom plaćom. Prema procjeni samih korisnika, podjednak dio njihovih ukupnih troškova čine troškovi odvjetnika te sudskih pristojbi, dok je udio troškova za vještace najmanji, što je naravno posljedica činjenice da u značajnom broju predmeta vještaci uopće ne sudjeluju. S tim da kod predmeta u kojima su troškovi bili niži (do 1500 kuna) najveći udio imaju sudske pristojbe, dok kod predmeta u kojima su ukupni troškovi bili veći (preko 3000 kuna) dominantan udio imaju odvjetničke naknade.

**Slika 21. Procjena troškova procesa**



Da je tako potvrđuje i činjenica da niti jedan od ispitanika nije svoje troškove ocijenilo niskima, dok je samo 23 posto troškove koje su imali ocijenilo primjerenim. Preko 70 posto ostalih ispitanika svoje troškove je ocijenilo previsokim. Čak i gotovo polovica onih čiji su troškovi iznosili do 1500 kuna navodi da su troškovi tog postupka previsoki. Naravno, u takvim pitanjima korisnici odgovaraju iz interesne pozicije, jer je u njihovom interesu da troškovi sudskih postupaka budu što jeftiniji, pa se ove brojke ne mogu interpretirati kao jednoznačan dokaz stvarne

preopterećenosti korisnika navedenim troškovima. No, oni svakako mogu poslužiti kao indicija takvog stanja stvari.

Prema propisima koji određuju pravo na besplatnu pravnu pomoć dio građana ima pravo na oslobađanje od plaćanja sudskih pristojbi. Od anketiranih fizičkih osoba koje su stranke u postupcima, samo oko 15 posto njih je već zatražilo oslobađanje plaćanja sudskih pristojbi, dok preostali nisu. Na vjerojatnost traženja oslobađanja ne utječe ni visina troškova u postupku niti faza postupka niti trajanje postupka, što jasno sugerira da podnošenje zahtijeva nije povezano s obilježjima postupka nego socijalnim statusom korisnika, što je i razumljivo s obzirom na zakonske odredbe koje mogućnost oslobađanja povezuju sa socijalnim statusom korisnika. No, tako mali broj zahtijeva vjerojatno indicira i neinformiranost samih korisnika o postojanju takve mogućnosti. Bez obzira na socijalne kriterije ostvarivanja prava na oslobođenje, vjerojatno bi se mogao očekivati veći broj zahtijeva da je razina informiranosti korisnika o tom pravu veća.

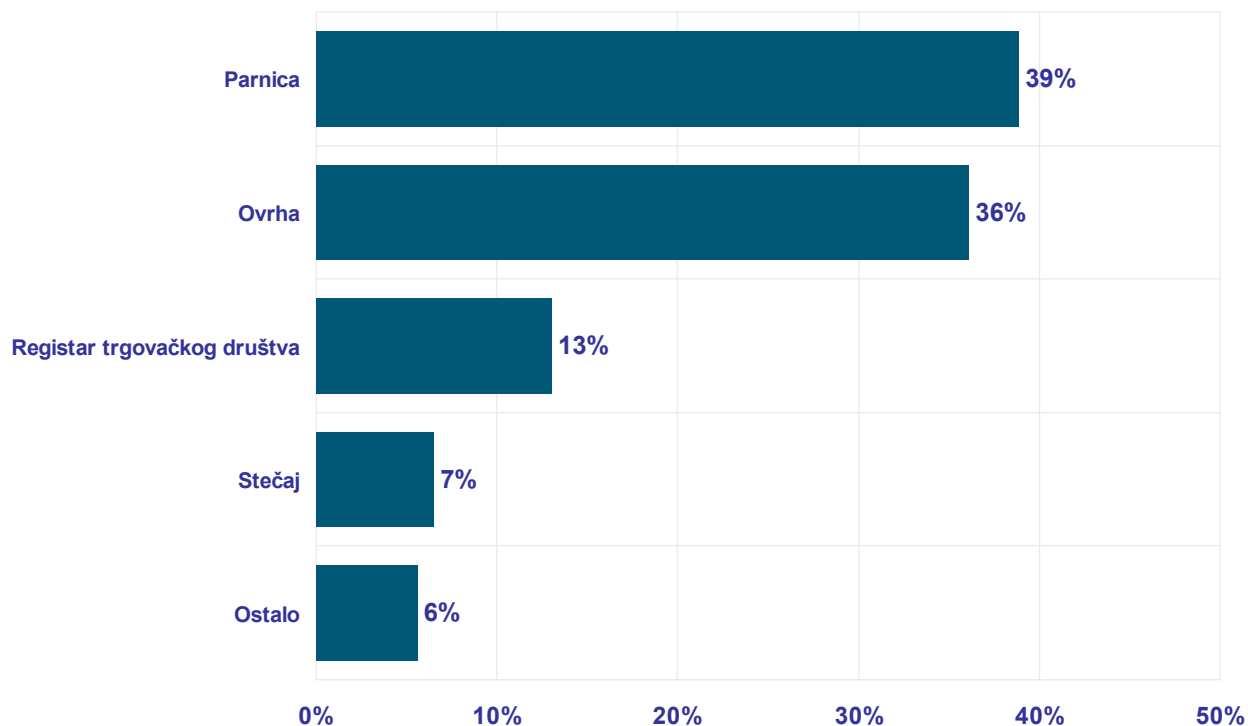
Oni koji su podnijeli zahtjeve su raspoređeni u tri gotovo podjednake skupine: one kojima je odobreno oslobođenje, one koji još čekaju odgovor te one čiji je zahtjev odbijen. S obzirom da je broj onih kojima je zahtjev odobren i onih kojima je odbijen, može se zaključiti da je otprilike pola zahtijeva opravdano.

#### 4.4.8. Iskustva poslovnog sektora s trgovačkim sudovima

Iako samim Projektom potpore pravosudnom sustavu nisu izravno obuhvaćeni trgovački sudovi u gradovima i regijama u kojima su obuhvaćeni općinski i županijski, činjenicu da u istraživanju sudjeluju menadžeri iz poduzeća odlučili smo iskoristiti i za postavljanje dodatnih pitanja o iskustvima s trgovačkim sudovima, s obzirom na značaj tog segmenta pravosudnog sustava za poslovni sektor. U skladu s tim, poduzeća s područja nadležnosti općinskih i županijskih sudova smo regrutirali u uzorak ukoliko trenutno imaju iskustva s ciljnim općinskim i županijskim sudovima ili su imali određena iskustva s pripadajućim trgovačkim sudovima u posljednje tri godine. Od ukupno anketiranih 149 poduzeća njih oko polovina je imalo iskustva i sa nadležnim trgovačkim sudom i sa općinskim/županijskim sudom, dok je preostala polovina imala iskustva ili samo sa trgovačkim sudom (u protekle tri godine) ili samo s općinskim/županijskim. Od oko  $\frac{3}{4}$  poduzeća koja su imala iskustva sa trgovačkim sudovima u protekle tri godine, najveći broj je u posljednjem postupku vođenom pred trgovačkim sudom bio stranka u ovršnom postupku (36%) ili u parničnom postupku (39%). Iza toga slijede različiti upisi u registru trgovačkih društava (13%). U stečajnom postupku je sudjelovalo oko 6 posto anketiranih poduzeća, a oko 5 posto poduzeća je sudjelovalo u nekom drugom tipu postupka.



Slika 22. Vrste predmeta na trgovačkom sudu



Postupci koji su dovršeni u prvostupanjskom dijelu postupka su u većini slučajeva (65% n=60) trajali do 12 mjeseci, a oko 40 posto tih postupaka je trajalo do 6 mjeseci. Karakteristično za parnične postupke jest da traju dulje od 6 mjeseci, pa i više. Trajanje do šest mjeseci tipično je za postupke koji se odnose na upis u trgovački registar, te u određenoj mjeri za ovršne postupke.

Kada se uzme u obzir trajanje ovršnih postupaka svih poduzeća koja imaju iskustva s tom vrstom postupka, bez obzira da li je to bio posljednji postupak kojeg su vodili pred trgovačkim sudom ili ne, pokazuje se da oko polovina tih postupaka traje do 6 mjeseci, a dodatna 1/5 između 6 i 12 mjeseci. Ti rezultati pokazuju da ovršni postupci tipično traju do 6, a u manjem broju slučajeva do 12 mjeseci. No, postoji i oko gotovo 1/3 poduzeća koja su imala iskustva s vrlo dugim ovršnim postupcima, koji su trajali i duže od godinu dana, pa i po nekoliko godina. Utješno je da većina poduzeća (61%) koja su vodila ovršne postupke uspijeva naplatiti cjelokupna (41%) ili barem dio potraživanja (20%). U većini slučajeva (63%) izravni troškovi vođenja ovršnog postupka ne prelaze 10 posto vrijednosti potraživanja, a u iznimnim slučajevima dosežu 30 posto ili čak prelaze taj iznos. Kada su u pitanju mjere za ubrzavanje i olakšavanje ovršnog postupka, menadžeri navode primjedbe koje se s jedne strane odnose na rad sudova, odnosno ubrzavanje njihovog rada (češće zakazivanje ročišta, veći broj djelatnika suda itd.), a s druge strane na različite zakonske mehanizme koji bi omogućili bržu naplatu i ovrhu (omogućiti bržu prisilnu naplatu, uvođenje komisije prodaje imovine dužnika, dokinuti zakonske mogućnosti za

odugovlačenje postupka itd.). Dio prijedloga se odnosi i na zakonske mehanizme koji bi spriječili održavanje poslovne kulture neplaćanja, kao što je zabrana osnivanja novih pravnih osoba ako nisu podmireni dugovi u postojećim pravnim osobama itd.

Kada je u pitanju zadovoljstvo s iskustvom u posljednjem postupku kojeg su anketirana poduzeća vodila pred nadležnim trgovačkim sudovima, rezultati pokazuju da su poduzeća u prosjeku zadovoljnija ukupnim iskustvom na trgovačkom sudu nego na općinskom ili županijskom sudu. Naime, prosječna ocjena ukupnog iskustva na trgovačkom sudu u posljednjem postupku iznosi 3,6 u odnosu na 3,3 za općinske sudove. Razlika je statistički značajna i u kod poduzeća koja su imala iskustvo i s obje vrste sudova (n=75 prosjek na općinskim sudovima je 3,3 a na trgovačkim 3,9). To je vidljivo i iz činjenice da oko 1/5 poduzeća koja su imala iskustvo s trgovačkim sudovima u posljednje tri godine to svoje iskustvo ocjenjuje ocjenom 5, a dodatnih oko 40 posto ocjenom 4.

Menadžeri čija su poduzeća imala iskustvo sa trgovačkim sudovima nižu prosječnu ocjenu daju sucima/sutkinjama trgovačkih sudova koji su vodili posljednji postupak u odnosu na ukupnu razinu zadovoljstva, tek neznatno iznad neutralne ocjene 3 (3,4). Gotovo ¼ anketiranih menadžera izražava nezadovoljstvo radom suca/sutkinje trgovačkog suda u posljednjem postupku s kojim su imali iskustvo, dok oko ¼ daje ocjenu 5, a dodatnih 30 posto ocjenu 4. Ne postoji statistički značajna razlika u razini zadovoljstva sucem u postupku na trgovačkom sudu u odnosu na ocjenu rada suca u postupcima na općinskim sudovima. (3,3 prosječna ocjena suca u postupku na općinskom sudu).

Kada je u pitanju zadovoljstvo radom sudskih službenika s kojima su bili u kontaktu u zadnjem predmetu vođenom pred trgovačkim sudom, u prosjeku im menadžeri daju ocjenu oko 4 (3,7), a znatno višu u odnosu na suce/sutkinje (3,4). Oko ¼ svoje iskustvo sa sudskim službenicima ocjenjuje ocjenom 5 (potpuno zadovoljan), a još 35 posto im daje ocjenu 4 (uglavnom zadovoljan). Zadovoljstvo sudskim službenicima sa trgovačkih sudova je u prosjeku veće od zadovoljstva službenicima s općinskih sudova kod onih menadžera koji su imali iskustva i s jednim i drugima u posljednjem periodu (3,9 vs. 3,5; n=75; p<0,01). U konačnici se može zaključiti kako su menadžeri nešto zadovoljniji svojim iskustvima koja su imali na trgovačkim sudovima od iskustava koja su imali na općinskim i županijskim sudovima obuhvaćenim ovim istraživanjem. Dodatno bi se zadovoljstvo moglo povećati kada bi se skratilo trajanje ovršnih postupaka, bilo povećanjem brzine rada samih sudova, bilo izmjenama zakonskog okvira i pojednostavljivanjem cjelokupne ovršne procedure.

**Tablica 25. Zadovoljstvo pojedinim stavkama na trgovačkim sudovima**

		N	%
Ukupno iskustvo sa sucem/sutkinjom u posljednjem predmetu na trgovačkom sudu	U potpunosti nezadovoljan	15	13,9%
	Uglavnom nezadovoljan	11	10,2%
	Niti zadovoljan niti nezadovoljan	25	23,1%
	Uglavnom zadovoljan	32	29,6%
	U potpunosti zadovoljan	25	23,1%
	<b>Prosjek</b>		
Ukupno iskustvo sa sudskim službenicima u posljednjem predmetu na trgovačkom sudu	U potpunosti nezadovoljan	6	5,6%
	Uglavnom nezadovoljan	5	4,6%
	Niti zadovoljan niti nezadovoljan	31	28,7%
	Uglavnom zadovoljan	38	35,2%
	U potpunosti zadovoljan	28	25,9%
	<b>Prosjek</b>		
Ukupno iskustvo sa trgovačkom sudu, uzevši u obzir odnos sudaca i sudskih službenika, prostor i komunikaciju s Vama	U potpunosti nezadovoljan	6	5,6%
	Uglavnom nezadovoljan	8	7,4%
	Niti zadovoljan niti nezadovoljan	27	25,0%
	Uglavnom zadovoljan	44	40,7%
	U potpunosti zadovoljan	23	21,3%
	<b>Prosjek</b>		

## 4.5. Zadovoljstvo zaposlenika u pravosudnom sustavu

Kako bi se dobila potpuna slika percepcija rada i funkcioniranja pravosudnog sustava u Hrvatskoj bilo je važno ispitati i iskustva i stavove samih zaposlenika unutar pravosudnog sustava. Kroz upitnik se željelo prikupiti u kojoj mjeri se osjećaju opterećeni poslom, što percipiraju kao prednosti i nedostatke tijela u kojem rade te u kojoj mjeri su zadovoljni radnim uvjetima i radnom okolinom. Upravo je ispitivanje zadovoljstva uvjetima radnom mjestu i radnom okolinom bio jedna od glavnih ciljeva istraživanja među zaposlenicima pravosudnih tijela obuhvaćenih Projektom. Na taj način uspostavlja praksa suvremenog upravljanja ljudskim potencijalima, čiji je sastavni dio i istraživanje zadovoljstva zaposlenika i organizacijske klime. Na samom kraju zaposlenici su izrazili i svoje stavove o samoj reformi pravosuđa te u kojoj mjeri se osjećaju uključeni u reformu.

### 4.5.1. Percepcija opterećenosti zaposlenika u pravosudnom sustavu

Jedan od ciljeva istraživanja bio je dobiti uvid koliko se sami zaposlenici osjećaju opterećeni svojim svakodnevnim, redovnim poslom tj. kroz broj predmeta na kojem rade.

Broj predmeta na kojima trenutno rade je za polovicu zaposlenika ujedno i broj predmeta na kojem uobičajeno rade. Manji dio zaposlenika, njih 8 posto, smatra kako je trenutni broj predmeta manji nego uobičajeno, dok je za ¼ zaposlenika broj predmeta na kojima trenutno rade je viši od uobičajenog. Zaposlenici s većim brojem predmeta češće navode kako su trenutno preopterećeni, tj. kako rade na većem broju predmeta nego što je uobičajeno.

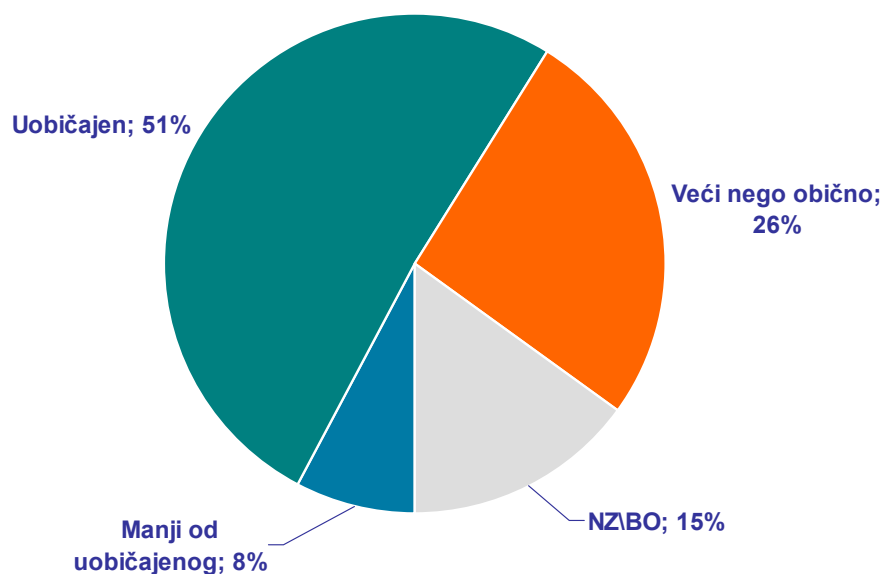
S obzirom da su pojedina tijela te pojedine pozicije unutar obuhvaćenih pravosudnih tijela zastupljene s relativno malim brojem zaposlenika razlike u većini slučajeva nisu statistički značajne, ali ipak ukazuju razlike koje zaposlenici iskazuju s obzirom na vrstu posla koji rade ili s obzirom na kojem pravosudnom tijelu rade. Zaposlenici općinskog i županijskog državnog odvjetništva u Puli nešto su češće navodili kako trenutno rade na više predmeta nego što je uobičajeno. Zaposlenici koji rade na ovršnim predmetima trenutno rade na više predmeta nego što je uobičajeno, što se može smatrati posljedicom ekonomske krize i s tim povezanog produžetka rokova plaćanja, odnosno nepoštivanja ugovorenih rokova plaćanja.

Broj predmeta na kojim trenutno rade za gotovo polovicu zaposlenika prema njihovom mišljenju veći je od optimalnog, što znači da imaju osjećaj preopterećenosti. Veće opterećenje ponovno ističu zaposlenici općinskog i županijskog državnog odvjetništva u Puli te zaposlenici koji rade na ovršnim predmetima. Zaposlenici kao razloge većeg broja predmeta navode premali broj zaposlenika istog statusa (41%), veći priliv predmeta u posljednje vrijeme (38%) te veliki broj starih i neriješenih spisa (32%). Manji dio zaposlenika (10%) smatra kako trenutno rade manje nego što je optimalno. Kao razlog za manje opterećenje ponajprije ističu kako je uzrok tome

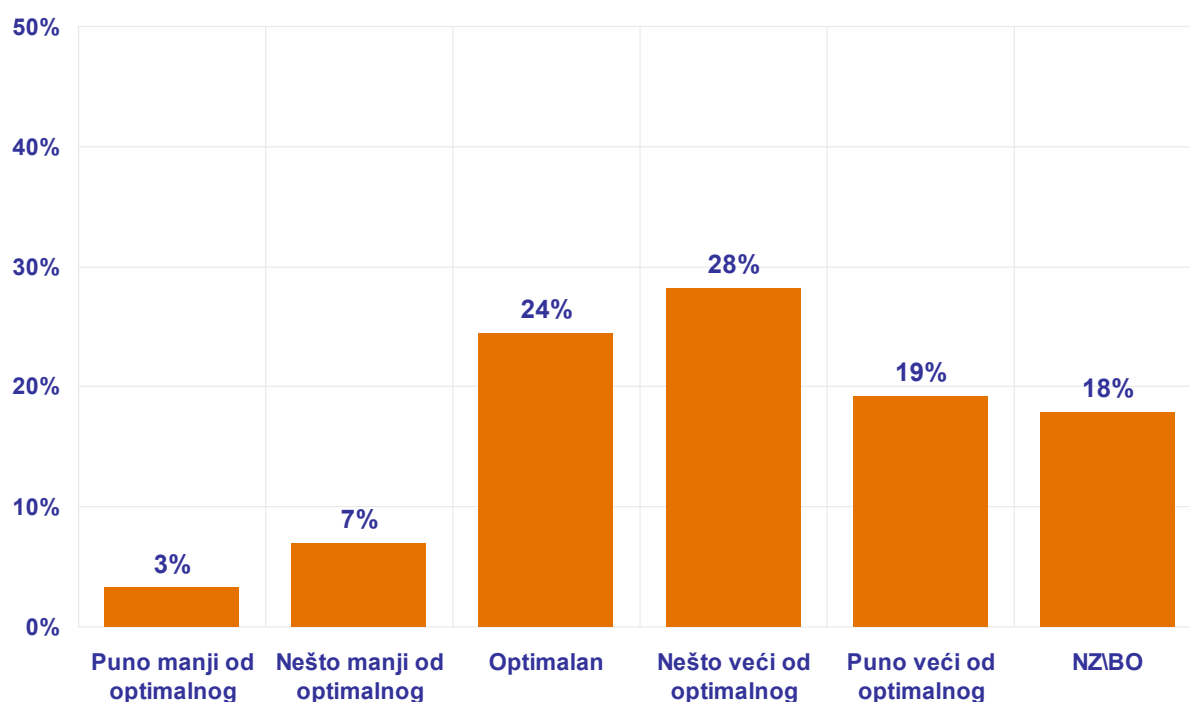
posebne složenosti predmeta ili radi manjeg priljeva predmeta u posljednje vrijeme. Oko ¼ zaposlenika smatra da imaju optimalnu razinu opterećenja.

Većina onih koji trenutno imaju veći broj predmeta od optimalnog, navodi da to nije uobičajeni broj predmeta, što ipak znači da se ne radi o dugoročnoj preopterećenosti. No postoji određeni broj onih koji imaju osjećaj dugoročne preopterećenosti (smatraju da imaju uobičajen broj predmeta i da je on veći od optimalnog).

**Slika 23. Je li broj predmeta na kojem radite Vaše uobičajeno, prosječno opterećenje ili odstupa od prosjeka?**



**Slika 24. Je li taj broj predmeta ...**



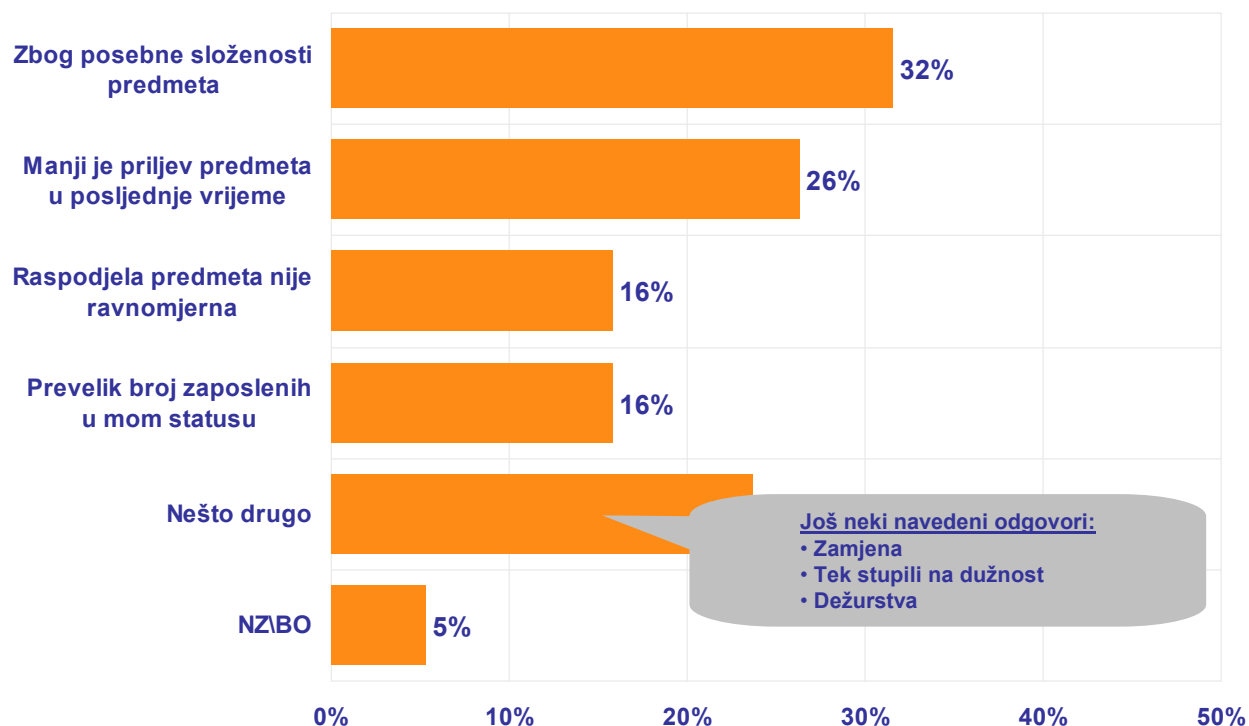
**Tablica 26. Trenutan broj predmeta prema uobičajenom broju predmeta**

		N	Manji od optimalnog	Optimalan	Veći od optimalnog	Bez odgovora
Je li taj broj predmeta Vaše uobičajeno, prosječno opterećenje ili odstupa od prosjeka?	Manji od uobičajenog	29	65,5%	24,1%	6,9%	3,4%
	Uobičajen	188	6,4%	42,0%	43,6%	8,0%
	Veći nego obično	97	6,2%	2,1%	83,5%	8,2%
	NZ\BO	55	1,8%	3,6%	18,2%	76,4%

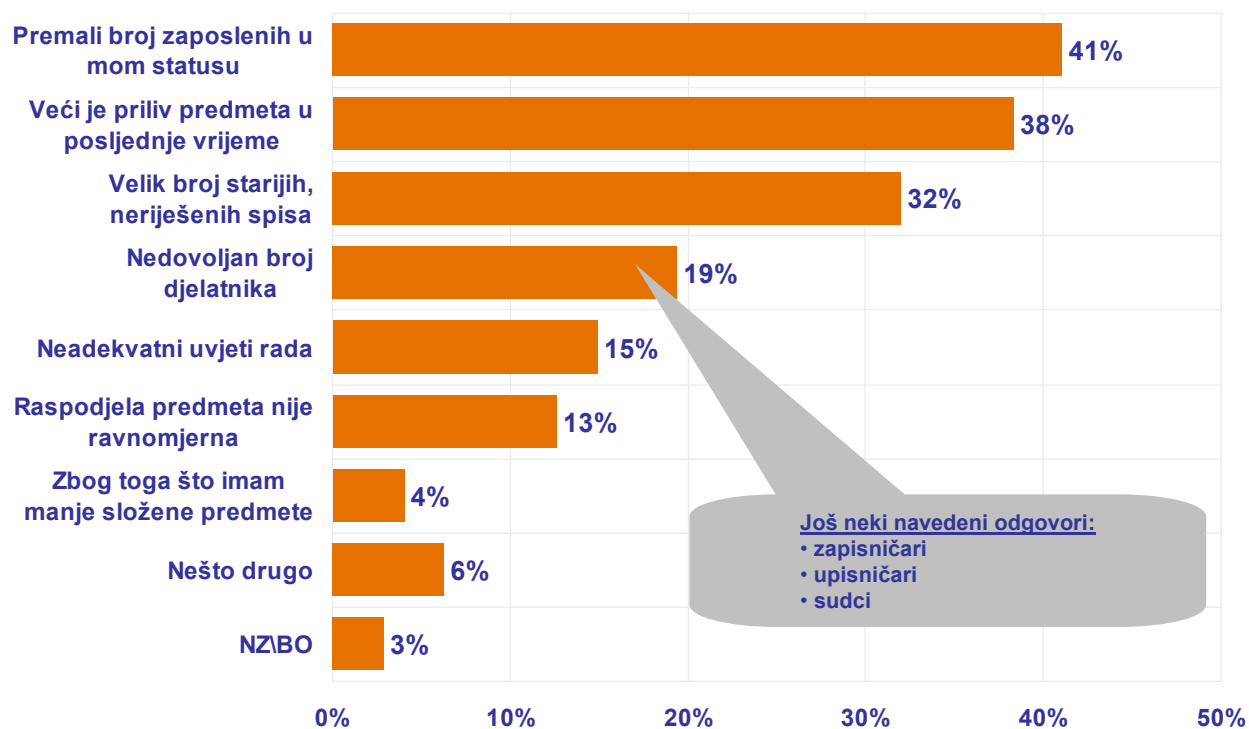
**Tablica 27. Procjena optimalnosti trenutnog broja predmeta - prema profesionalnim karakteristikama**

		N	Manji od optimalnog	Optimalan	Veći od optimalnog	Bez odgovora
<b>Uzorak</b>	Djelatnici sudova	369	10,3%	24,4%	47,4%	17,9%
<b>Vrsta pravosudnog tijela</b>	Sud	257	12,1%	26,5%	49,0%	12,5%
	Državno odvjetništvo	100	7,0%	18,0%	46,0%	29,0%
<b>Radno mjesto</b>	Sudac	69	17,4%	14,5%	62,3%	5,8%
	Sudski službenik	188	10,1%	30,9%	44,1%	14,9%
	Dužnosnik u DO	44	6,8%	15,9%	63,6%	13,6%
	Službenik u DO	56	7,1%	19,6%	32,1%	41,1%
<b>Pravosudno tijelo</b>	Općinski sud u Puli	67	7,5%	20,9%	46,3%	25,4%
	Općinski sud u Splitu	112	7,1%	28,6%	55,4%	8,9%
	Općinski sud u Karlovcu	43	11,6%	34,9%	39,5%	14,0%
	Općinski sud u Zadru	40	30,0%	17,5%	47,5%	5,0%
	Općinsko državno odvjetništvo u Puli	18		16,7%	61,1%	22,2%
	Općinsko državno odvjetništvo u Karlovcu	23	8,7%	21,7%	56,5%	13,0%
	Državno odvjetništvo RH - Središnji ured Zagreb	34	8,8%	26,5%	41,2%	23,5%
	Ured za suzbijanje korupcije i organiziranog kriminala (USKO)	32	9,4%	15,6%	25,0%	50,0%
<b>Koja vrsta predmeta dominira među predmetima na kojima trenutno radite?</b>	Kazneni predmeti	110	14,5%	26,4%	52,7%	6,4%
	Parnični predmeti	93	10,8%	22,6%	59,1%	7,5%
	Ovršni predmeti	44	11,4%	11,4%	70,5%	6,8%
	Izvanparnični predmeti	17	5,9%	47,1%	47,1%	
	ZK predmeti	34	14,7%	55,9%	20,6%	8,8%
	Ostalo	19	5,3%	36,8%	57,9%	
	NZ\BO	52		1,9%	9,6%	88,5%

Slika 25. Koji su razlozi zbog kojih trenutno imate manji broj predmeta od uobičajenog?



Slika 26. Koji su razlozi zbog kojih trenutno imate veći broj predmeta od optimalnog?



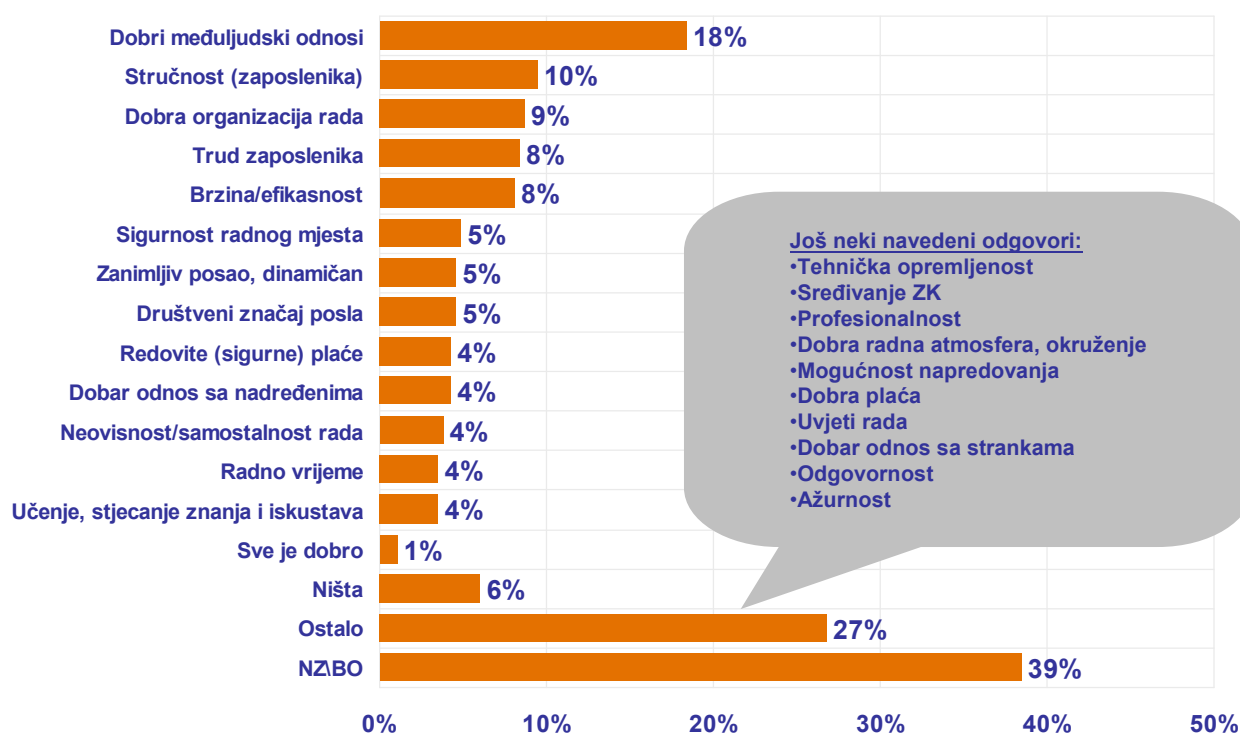
#### 4.5.2. Percepcija prednosti i nedostataka pravosudnih institucija

Jedna od metoda mjerenja zadovoljstva zaposlenika uključuje i otvorena pitanja u kojima zaposlenici imaju mogućnost slobodno istaknuti pozitivne i negativne aspekte njihovog posla i organizacije u kojoj djeluju. Takva pitanja su, prije nego što su zaposlenici trebali ocijeniti svoje zadovoljstvo na setu indikatora, postavljeno i u ovom istraživanju.

Međuljudski odnosi i radno okruženje spontano su istaknuti najčešće kao jake strane tijela u kojem rade. Također zaposlenici ističu i profesionalne kvalitete stručnost zaposlenika, efikasnost zaposlenika te dobru organizaciju rada. Od elementa koji se izravno odnose na zadovoljstvo radnim mjestom, ispitanici navode sigurnost radnog mjesta, redovitost plaće, zanimljivost posla te društveni ugled i značaj posla. Međuljudske odnos nešto češće kao prednosti ističu zaposlenici državnoodvjetničkih tijela obuhvaćenih istraživanjem (posebice USKOK-a). Dok stabilnost posla te sigurne i redovne plaće ističu zaposlenici koji rade na sudovima.

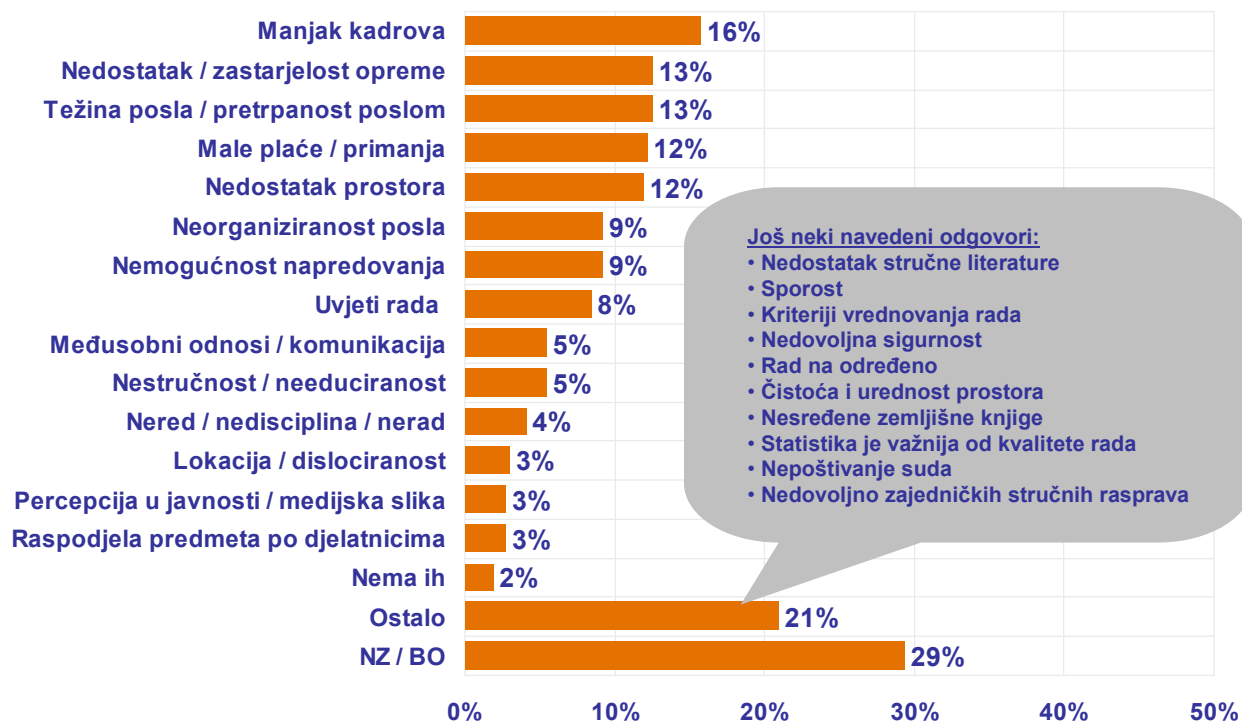
Nedostaci koje zaposlenici najčešće spontano navode su manjak kadra, preopterećenost poslom, zastarjelost opreme, nedostatak radnog prostora te male plaće. Manjak kadrova najčešće ističu zaposlenici USKOK-a. Preopterećenost poslom češće nego zaposlenici ostalih sudova navode zaposlenici Općinskog suda u Zadru. Državno-odvjetnički savjetnici češće kao nedostatak navode nemogućnost napredovanja.

**Slika 27. Što biste istaknuli kao jake strane tijela na kojem radite? Što biste izdvojili kao dobre karakteristike ovog tijela? (otvoreno pitanje)**





Slika 28. Što biste istaknuli kao nedostatke tijela na kojem radite? (otvoreno pitanje)



#### 4.5.3. Zadovoljstvo radnim uvjetima i radnom okolinom

Svi zaposlenici obuhvaćenih pravosudnih tijela koji su dobrovoljno prihvatili sudjelovanje u istraživanju zamoljeni su da ocijene koliko su zadovoljni sa 24 različita aspekta svog posla i organizacijske klime u kojoj djeluju. Ujedno, morali su odabrati one aspekte radnog mjesta i organizacijske klime koje posebno smatraju važnima i one koje smatraju manje važnima od ostalih.

Zaposlenici su najviše zadovoljni kvalitetom međuljudskih odnosa, stručnošću svojih nadređenih te odnosu nadređenih prema njima. Međuljudski odnosi su se pokazali kao vrlo važna komponenta odnosa prema poslu. To je aspekt kojeg zaposlenici spontano ističu kao pozitivnu stranu posla te je to ujedno komponenta s kojom je najviše zaposlenika zadovoljno. Anketirani zaposlenici su u prosjeku uglavnom zadovoljni s tri navedena aspekta svog posla, jer je prosječna ocjena na njima preko 4. Blizu ocjeni 4, na skali do 1 (u potpunosti nezadovoljan) do 5 (u potpunosti zadovoljan), u prosjeku su ocijenjeni još i slijedeći aspekti radnog mjesta i organizacije: zanimljivost posla, društveni značaj posla, fiksno radno vrijeme bez prekovremenog rada te mogućnost izravne i otvorene komunikacije s nadređenima.

S druge strane, najmanje su zadovoljni visinom plaće te sustavom nagrađivanja i određivanja plaća, ali i mogućnošću profesionalnog usavršavanja te s tim povezanom mogućnošću napredovanja. Može se reći da anketirani zaposlenici obuhvaćenih pravosudnih tijela u prosjeku nisu zadovoljni tim aspektima svog posla.

Kao najvažnije aspekta zadovoljstva poslom zaposlenici najviše izdvajaju visinu plaće, organizaciju posla te kvalitetu međuljudskih odnosa. Kao elemente koji su im najmanje važni zaposlenici izdvajaju veličinu radnog prostora, informiranost o razvoju sustava općenito te ugled profesije u društvu.

**Tablica 28. Ocjena zadovoljstva pojedinim aspektima radnog mjesta (prosjeak na skali od 1 – potpuno nezadovoljan do 5 – u potpunosti zadovoljan) i postotak ispitanika koji su pojedini aspekt izdvojili kao važan/nevažan**

	Prosječno zadovoljstvo	Tri najvažnije karakteristike	Tri najmanje važne karakteristike
Kvaliteta međuljudskih odnosa s neposrednim suradnicima	4,1	33,1%	,5%
Stručnost neposredno nadređenih	4,1	14,1%	5,4%
Odnos neposrednih rukovoditelja prema meni	4,1	6,8%	4,9%
Zanimljivost posla	3,9	12,7%	10,9%
Društveni značaj posla kojeg obavljam	3,9	6,5%	21,5%
Fiksno radno vrijeme, bez prekovremenog rada	3,8	11,9%	25,0%
Mogućnost izravne i otvorene komunikacije s nadređenima	3,7	7,6%	2,4%
Sigurnost radnog mjesta	3,5	18,7%	3,5%
Kvaliteta međuljudskih odnosa u tijelu općenito	3,4	20,9%	4,9%
Organizacija posla	3,4	26,0%	1,1%
Veličina radnog prostora (ureda, sudnica itd.)	3,4	2,7%	40,2%
Opremljenost radnog prostora (računala i sl.)	3,4	6,0%	5,7%
Mogućnost korištenje znanja i sposobnosti	3,4	6,2%	4,1%
Čistoća i uređenost radnog prostora	3,3	1,1%	16,8%
Informiranost o događajima u tijelu	3,3	1,1%	19,0%
Razina opterećenosti poslom	3,2	8,7%	8,2%
Informiranost o razvoju sustava u cjelini	3,1	,3%	29,3%
Ugled moje profesije u društvu	3,1	1,6%	29,1%
Ravnomjernost raspodjele posla	3,1	7,9%	6,8%
Priznanje za dobro obavljen posao	2,9	8,4%	14,4%
Mogućnost napredovanja	2,6	13,6%	8,4%
Mogućnost profesionalnog usavršavanja i učenja	2,6	14,1%	4,3%
Visina plaće	2,4	48,0%	4,9%
Sustav određivanja plaća i nagrađivanja	2,4	11,1%	5,2%
Bez odgovora		2,7%	5,7%

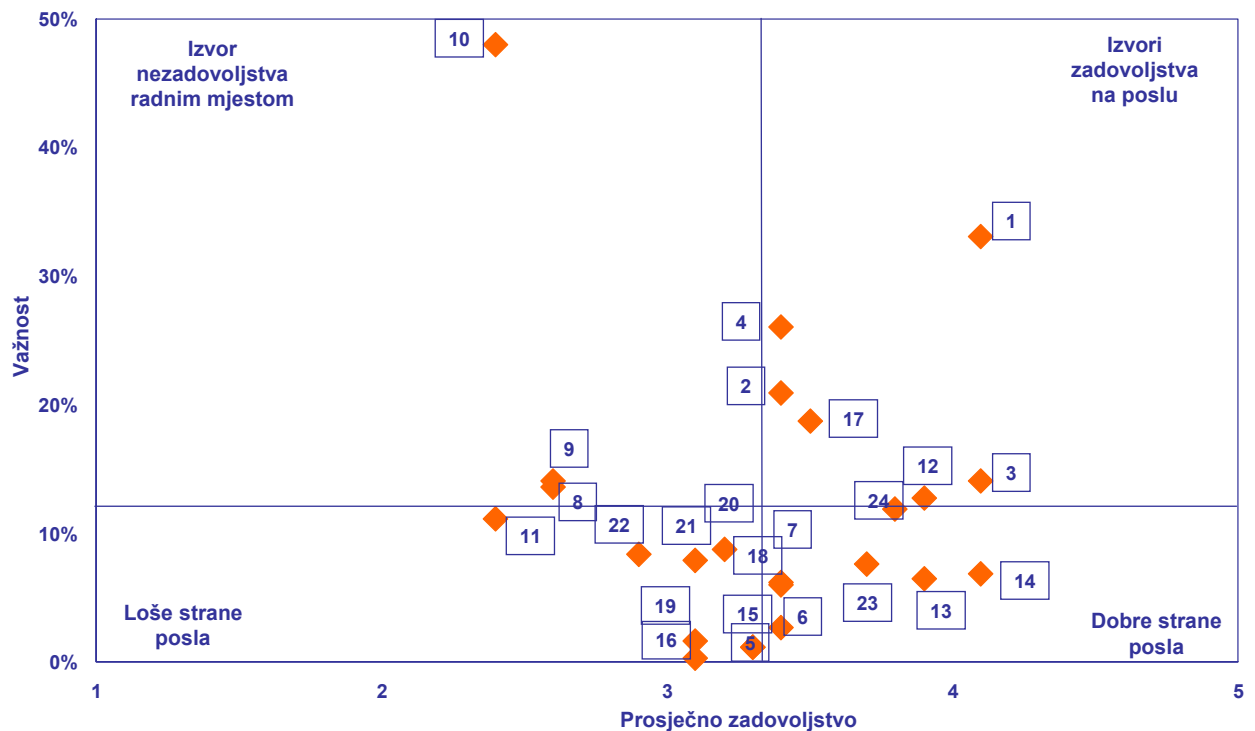
Na osnovu podataka o zadovoljstvu pojedinim aspektom te koliko važnost pridaju pojedinom aspektom moguće je sve mjerene aspekte zadovoljstva poslom i organizacijskom klimom grupirati u četiri grupacije odnosa prema poslu. Aspekti s kojima su zaposlenici natprosječno zadovoljni te ako ih smatraju važnijima od prosjeka mogu se svrstati u skupinu 'izvora zadovoljstva radnim mjestom'. S druge strane one aspekte s kojima su zaposlenici u prosjeku nezadovoljni, a smatraju ih natprosječno važnima mogu se smatrati 'izvorima nezadovoljstva radnim mjestom'. Aspekti s kojima su zaposlenici natprosječno zadovoljni, ali ih smatraju ispodprosječno važnima mogu se svrstati u skupinu 'dobrih strana posla', no te dobre strane posla nisu izvori visoke razine pozitivnih emocija, ali mogu dobro doći kao dodatni argumenti pri odluci o ostanku na postojećem radnom mjestu u slučaju alternativne ponude. Aspekti s kojima su zaposlenici ispodprosječno zadovoljni, a smatraju ih i ispodprosječno važnima trenutno nisu

veliki izvor nezadovoljstva, ali su mogući dodatni argumenti za promjenu posla u slučaju postojanja alternativne ponude. Stoga ih možemo nazvati 'lošim stranama posla'.

Međuljudski odnosi s neposrednim suradnicima su najvažniji izbor zadovoljstva radnim mjestom, što je vidljivo iz činjenice da je to aspekt posla s kojim su anketirani zaposlenici u prosjeku vrlo zadovoljni te ga ujedno smatraju i jednim od najvažnijih aspekata. U izvore zadovoljstva radnim mjestom se mogu svrstati i ostali aspekti koji se odnose na organizacijsku klimu i međuljudske odnose, kao što su opća kvaliteta međuljudskih odnosa, stručnost neposredno nadređenog te u određenoj mjeri i organizacija posla. U izvore zadovoljstva svrstava se još i fiksno radno vrijeme, sigurnost radnog mjesta te zanimljivost posla. S druge strane, najveći izvor nezadovoljstva radnim mjestom jest visina plaće, naime to je aspekt s kojim su anketirani zaposlenici najmanje zadovoljni, a ujedno je i aspekt kojeg smatraju najvažnijim. U izvore nezadovoljstva spadaju i pitanja mogućnosti napredovanja i profesionalnog usavršavanja, no njihova važnost je znatno niža u odnosu na plaću, iako je razina nezadovoljstva podjednaka. Činjenica da je njihova važnost nešto niža znači da su u manjoj mjeri izvor akutnog nezadovoljstva, barem za prosječne zaposlenike. Za nešto ambicioznije zaposlenike oni mogu biti izvor jakog nezadovoljstva.

Dobre strane posla, dakle oni aspekti s kojima su anketirani zaposlenici natprosječno zadovoljni ali oni nisu ujedno i natprosječno važni, čine društveni ugled i značaj posla kojeg obavljaju, odnos s neposredno nadređenim te mogućnost izravne i otvorene komunikacije s nadređenima. Loše strane posla, dakle elemente koji nisu izvori akutnog nezadovoljstva, ali bi mogli u određenim okolnostima to postati, čine prije svega sustav određivanja plaća i nagrađivanja, što je vrlo blisko povezano s mogućnošću napredovanja, koji su zbog nešto više važnosti prešli u skupinu izvora nezadovoljstva. U tu skupinu spadaju još i ocjena razine opterećenosti poslom, ocjena ravnomjernosti raspodjele poslom te mogućnost dobivanja priznanja za dobro obavljen posao.

Slika 29. Perceptivna mapa – zadovoljstvo pojedinim aspektima posla prema najvažnijim aspektima



Karakteristike koje čine kvadrant: "Izvori zadovoljstva radnim mjestom":

- 1 – Kvaliteta međuljudskih odnosa s neposrednim suradnicima
- 2 – Kvaliteta međuljudskih odnosa u tijelu općenito
- 3 – Stručnost neposredno nadređenih
- 4 – Organizacija posla
- 12 – Zanimljivost posla
- 17 – Sigurnost radnog mjesta
- 24 – Fiksno radno vrijeme (na granici s kvadrantom "loše strane posla")

Karakteristike koje čine kvadrant: "Izvori nezadovoljstva radnim mjestom":

- 10 – Visina plaće
- 8 – Mogućnost napredovanja
- 9 – Mogućnost profesionalnog usavršavanja

Karakteristike koje čine kvadrant: "Dobre strane posla":

- 6 – Veličina radnog prostora
- 7 – Opremljenost radnog prostora
- 13 – Društveni značaj posla
- 14 – Odnos neposrednih rukovoditelja

## 23 – Mogućnost izravne i otvorene komunikacije s nadređenima

Karakteristike koje čine kvadrant: "Loše strane posla":

- 5 – Čistoća i uređenost radnog posla
- 11 – Sustav određivanja plaća i nagrađivanja
- 15 – Informiranost o događajima u tijelu
- 16 – Informiranost o razvoju sustava u cjelini
- 18 – Mogućnost korištenja znanja i sposobnosti
- 19 – Ugled profesije
- 20 – Razina opterećenosti poslom
- 21 – Ravnomjernost raspodjele posla
- 22 – Priznanje za dobro obavljen posao

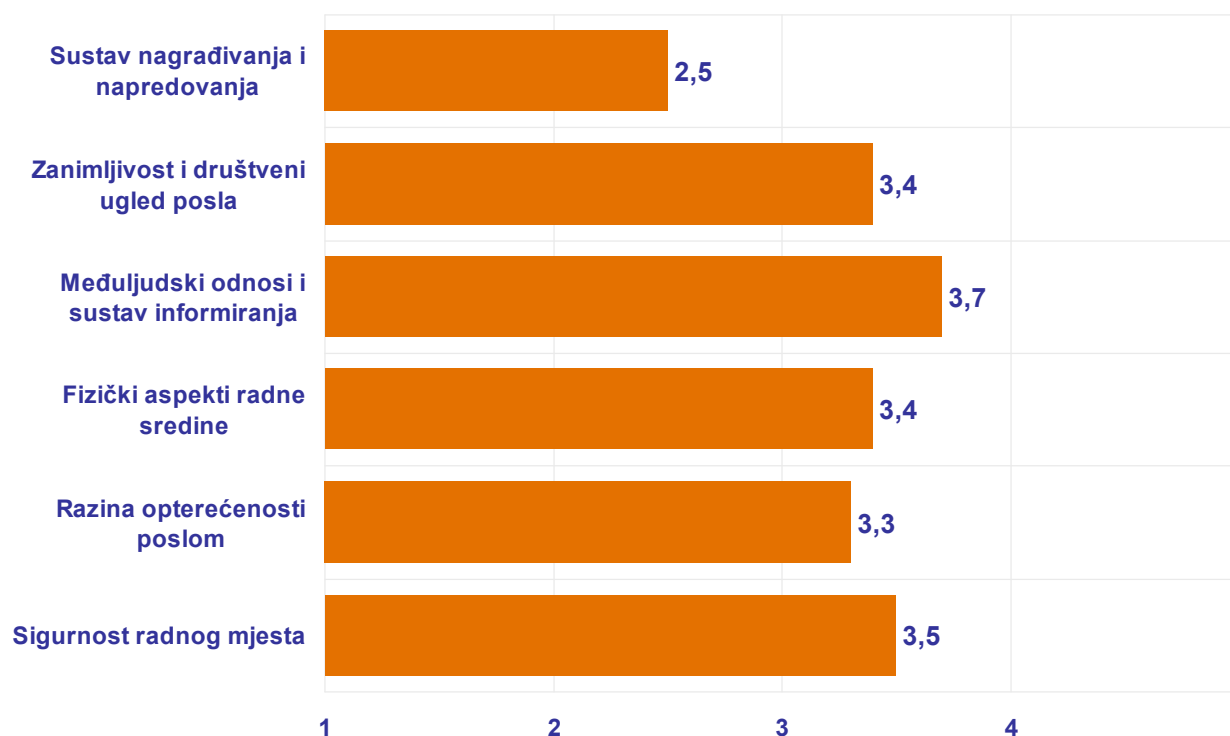
Zaposlenici su ocjenjivali zadovoljstvo pojedinim aspektima svojeg posla. Na osnovu 24 stavke zadovoljstva faktorskom analizom formirane je šest ključnih komponenti zadovoljstva poslom i organizacijskom klimom:

- "Sustav nagrađivanja i napredovanja" – Ovu komponenti zadovoljstva poslom čini zadovoljstvo visinom plaće, sustavom određivanja visine plaće te mogućnost napredovanja i profesionalnog usavršavanja. Dakle, ova dimenzija obuhvaća aspekte koje se izravno odnose na nagrađivanje i napredovanje.
- "Međuljudski odnosi i sustav informiranja" – Ovu komponentu zadovoljstva čine prije svega obilježja organizacijske klime, u smislu međuljudskih odnosa sa nadređenima i ostalim kolegama, uvažavanje neposredno nadređenih zbog njihove stručnosti, kvaliteta odnosa s nadređenima te informiranost o događajima unutar same organizacije i sustava u cjelini.
- "Fizički aspekti radne sredine" – Ovu dimenziju čine fizička obilježja radne okoline, kao što su veličina radnog prostora, njegova opremljenost te čistoća i uređenost.
- "Razina opterećenosti poslom" – Ovu dimenziju zadovoljstva čine zadovoljstvom fiksnim radnim vremenom, odnosno izostanak ili neizostanak prekovremenih rada, ukupna ocjena opterećenosti poslom, kao i ocjena ravnomjernom raspoređenošću poslom.
- "Zanimljivost i društveni ugled posla" – Zadnju komponentu čine intrinzične nagrade za obavljanje posla, u smislu zanimljivosti posla, mogućnosti korištenja znanja i sposobnosti te njegov društveni ugled.

- "Sigurnost radnog mjesta" – Ova dimenzija se sastoji od samo jedne čestice, no ona nije znatnije povezana niti s jednom preostalom komponentom zadovoljstva poslom, zbog čega ju je potrebno tretirati kao zasebnu dimenziju.

Na temelju tako koncipiranih dimenzija zadovoljstva radnim mjestom i organizacijskom klimom, moguće je dobiti cjelovitiji uvid u zadovoljstvo zaposlenika obuhvaćenih pravosudnih tijela. Ti rezultati potvrđuju zaključak izveden na temelju pojedinačnih čestica da su zaposlenici obuhvaćenih pravosudnih tijela najzadovoljniji međuljudskim odnosima i sustavom informiranja, s prosječnom ocjenom od 3,7. Najmanje su zadovoljni sustavom nagrađivanja i napredovanja, s prosječnom ocjenom od 2,5, što sugerira da u tom području vlada relativno veliko nezadovoljstvo. Između ta dva ekstrema se nalaze preostale četiri dimenzije s prosječnom ocjenom koja se nalazi u zoni zadovoljstva, ali koja je bliža neutralnoj ocjeni 3 nego ocjeni 4, što sugerira vrlo blago zadovoljstvo, odnosno prisustvo znatnog broja onih koji su nezadovoljni. Od ta četiri aspekta zadovoljstva koja su podjednako ocijenjena, zaposlenici su ipak nešto zadovoljniji sigurnošću radnog mjesta nego razinom opterećenosti poslom.

**Slika 30. Prosječna ocjena zadovoljstva na pojedinim komponentama**



Anketirani zaposlenici iz državnoovjetničkih tijela obuhvaćenih istraživanjem su u prosjeku nešto zadovoljniji sustavom nagrađivanja i napredovanja u odnosu na anketirane zaposlenike sudova (prosječna ocjena 2,7 u odnosu na 2,4;  $p < 0,05$ ). Među zaposlenima na sudovima, postoji također značajna razlika između sudaca i sudskih službenika, gdje su suci nešto zadovoljniji sustavom

nagrađivanja i napredovanja u odnosu na službenike (2,9 u odnosu na 2,2;  $p < 0,05$ ). Ista situacija se ponavlja i među zaposlenicima državnoodvjetničkih tijela, u kojima su dužnosnici (državni odvjetnici i njihovi zamjenici) u prosjeku zadovoljniji sustavom nagrađivanja i napredovanja u odnosu na državnoodvjetničke službenike (3,5 u odnosu na 2,1;  $p < 0,05$ ). Drugim riječima, pravosudni dužnosnici su zadovoljniji, mada ne nužno i zadovoljni, sustavom nagrađivanja i napredovanja u odnosu na pravosudne službenike. Pravosudni službenici, kako oni zaposleni na sudovima tako i oni zaposleni u državnoodvjetničkim tijelima, su vrlo nezadovoljni tim sustavom, s prosječnim ocjenom oko 2 (uglavnom nezadovoljan). Takva razlika je uočena na sva četiri aspekta koja čine dimenziju sustav nagrađivanja i napredovanja, a najveća je na čestici koja se odnosi na mogućnost napredovanja i visini plaća. Uočava se i određena razlika između sudaca i dužnosnika iz državnoodvjetničkih dužnosnika, pri čemu su posljednji nešto zadovoljniji sustavom nagrađivanja i napredovanja u odnosu na suce (3,5 u odnosu na 2,9;  $p < 0,01$ ). Ta razlika nastaje u ocjeni zadovoljstva visinom plaće te mogućnošću profesionalnog usavršavanja i učenja. Zanimljivo je da takva razlika ne postoji među pravosudnim službenicima iz dvije vrste pravosudnih tijela. Dakle, razlika zabilježena između dviju vrsta pravosudnih tijela prije svega proizlazi iz činjenice da su pravosudni dužnosnici iz državnoodvjetničkih tijela zadovoljniji sustavom nagrađivanja i napredovanja u usporedbi sa sucima.

Određena razlika između zaposlenih na sudovima obuhvaćenim istraživanjem i državnoodvjetničkim tijelima postoji i po pitanju ocjene sigurnosti radnog mjesta, pri čemu zaposleni u državnoodvjetničkim tijelima u prosjeku daju nešto višu ocjenu zadovoljstva sigurnošću radnog mjesta, a to se ponovno pogotovo odnosi na dužnosnike.

Među sucima i sudskim službenicima postoji značajna razlika u procjeni međuljudskih odnosa i sustava informiranja. Naime, suci su značajno zadovoljniji (prosječna ocjena 3,9) tim aspektom svog posla u odnosu na službenike (prosječna ocjena 3,5), koji također nisu nezadovoljni, ali je razina zadovoljstva nešto niža. Najveća razlika između sudaca i službenika je u zadovoljstvu informiranošću. Isti obrazac razlike postoji i u državnoodvjetničkim tijelima, gdje su također dužnosnici zadovoljniji tim aspektom od službenika. S obzirom da ne postoji razlika između sudaca i državnoodvjetničkih dužnosnika, kao niti među službenicima iz te dvije vrste pravosudnih tijela, može se zaključiti kako je zabilježena razlika posljedica različitog položaja u hijerarhiji, te nedostatka protoka informacija prema nižim razinama u hijerarhiji.

Razlika između dužnosnika i službenika u oba tipa pravosudnih tijela postoji i u pogledu procjene zanimljivosti i društvenog ugleda posla. Dužnosnici iz obje vrste tijela su značajno zadovoljniji zanimljivošću i ugledom svog posla (3,6 kod sudaca i 3,8 kod državnih odvjetnika) u odnosu na službenike (3,3 kod službenika iz obje vrste tijela). Naravno, takva razlika jest izravno povezana sa statusom unutar tijela, ali i društvenim statusom profesija (sudac, državni odvjetnik). No ipak



najveća razlika proizlazi iz procjene zanimljivosti posla, što sugerira da barem dio službenika svoj posao procjenjuje rutinskim.

**Tablica 29. Komponente zadovoljstva prema sudovima i polazaju**

	Zaposleni na sudovima			Zaposleni u državnoodvjetničkim tijelima		
	Ukupno	Sudac	Službenik	Ukupno	Dužnosnik	Službenik
N	238	64	174	92	42	50
Sustav nagrađivanja i napredovanja	2,4	2,9	2,2	2,7	3,5	2,1
Zanimljivost i društveni ugled posla	3,4	3,6	3,3	3,5	3,8	3,3
Međuljudski odnosi i sustav informiranja	3,6	3,9	3,5	3,7	4,0	3,5
Fizički aspekti radne sredine	3,3	3,3	3,3	3,5	3,6	3,5
Razina opterećenosti poslom	3,4	3,3	3,4	3,2	3,2	3,2
Sigurnost radnog mjesta	3,4	3,4	3,4	3,7	3,8	3,6

Od pitanja koja su specifična za pojedina pravosudna tijela obuhvaćena ovim istraživanjem, valja izdvojiti da su zaposleni na općinskom i županijskom sudu u Puli u prosjeku znatno manje zadovoljni fizičkim aspektima radne sredine u odnosu na zaposlenike s drugih sudova, pogotovo u usporedbi sa zaposlenicima Općinskog suda u Zadru. Zaposlenici Općinskog suda u Karlovcu su u prosjeku nešto manje zadovoljni međuljudskim odnosima i razinom informiranosti u odnosu na zaposlenike preostalih sudova. Broj ispitanika sa pojedinih pravosudnih tijela je premali da bi omogućio detaljnije usporedbe među njima.

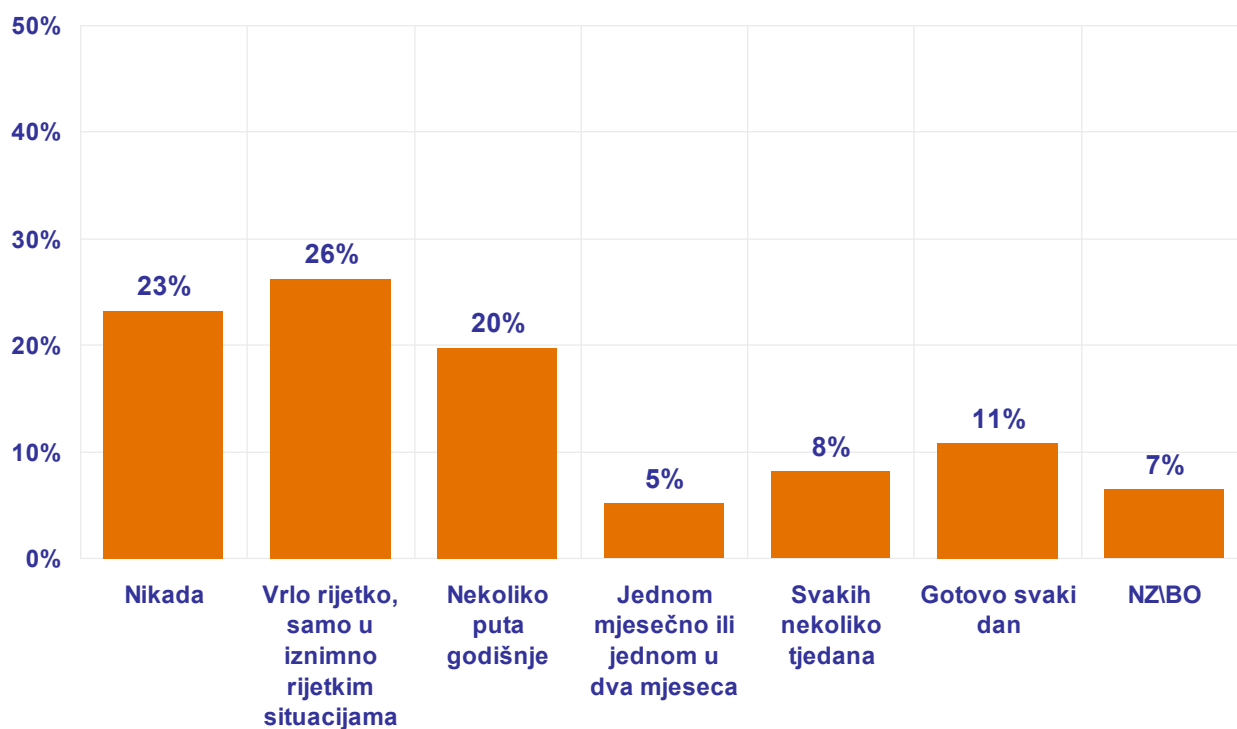
Zaposlenici koji smatraju da je razina njihovog trenutnog opterećenja manja od optimalnog ili optimalna u prosjeku su zadovoljniji (prosjeak 3,5) razinom opterećenosti poslom od onih koji smatraju da je razina njihovog opterećenja trenutno veća od optimalne (prosjeak 3,2).

Zadovoljstvo pojedinim aspektima posla ne daje jednoznačnu sliku o ukupnoj razini zadovoljstva sadašnjim radnom mjestom, s obzirom na to da su ispitanici nekim aspektima zadovoljniji, a nekima manje zadovoljni. Zbog toga smo postavili pitanje o namjerama promjene trenutnog radnog mjesta, koje služi kao indikator ukupnog zadovoljstva trenutnim radnim mjestom. Polovica zaposlenika nikada ili vrlo rijetko razmišlja o napuštanju sadašnjeg radnog mjesta, što znači se može interpretirati kao izraz zadovoljstva, pogotovo u odnosu na samopercipirane mogućnosti i ambicije. Oko 10% ispitanih navelo je kako intenzivno (svakodnevno) razmišlja o tome da napusti svoje sadašnje radno mjesto, što predstavlja skupinu najnezadovoljnijih. Još oko 8 posto zaposlenih razmišlja o napuštanju svojeg radnog mjesta svakih nekoliko tjedana, a oko 5 posto o takvu mogućnost razmatra gotovo jednom mjesečno. Dakle, oko ¼ anketiranih zaposlenika obuhvaćenih tijela pravosudnog sustava relativno često razmišlja o mogućnosti promjene radnog mjesta, što znači da postojeće radno mjesto ne zadovoljava njihove želje, potrebe i ambicije.

Iako razlike nisu statistički značajne može se uočiti kako službenici iz obje vrste tijela češće razmišljaju o promjeni posla od ostalih dužnosnika.

Čimbenici koji u najvećoj mjeri utječu na ukupno zadovoljstvo poslom, odnosno razmatranje mogućnosti napuštanja sadašnjeg radnog mjesta su razina opterećenosti poslom, zanimljivost i društveni ugled posla te međuljudski odnosi i sustav nagrađivanja. Dakle, rezultati jasno pokazuju da razlika između onih koji razmišljaju o promjeni posla i onih koji o tome ne razmišljaju nije primarno vezana uz zadovoljstvo sustavom nagrađivanja i napredovanja, pošto su njime svi podjednako (ne)zadovoljni, nego intrinzičnom motivacijom za posao, osjećajem preopterećenosti poslom te organizacijska klima. U situaciji kada je velika većina nezadovoljna sustavom nagrađivanja i napredovanja, krajnje nezadovoljstvo se generira onda kada ne postoji protuteža u zadovoljstvu drugim aspektima radnog mjesta, kao što su međuljudski odnosi, razinom opterećenja ili zanimljivošću posla.

**Slika 31. Koliko često razmišljate o napuštanju sadašnjeg radnog mjesta i odlaska na neko drugo radno mjesto?**



#### 4.5.4. Percepcija ugleda profesije

Percepcija ugleda vlastite profesije u društvu jedna je od komponenti zadovoljstva poslom, kao što smo vidjeli u prethodnom poglavlju. S obzirom na visoku razinu javnih kritika na račun pravosuđa, zanimalo nas je na koji način ugled svoje profesije percipiraju sami zaposlenici u obuhvaćenim pravosudnim tijelima.

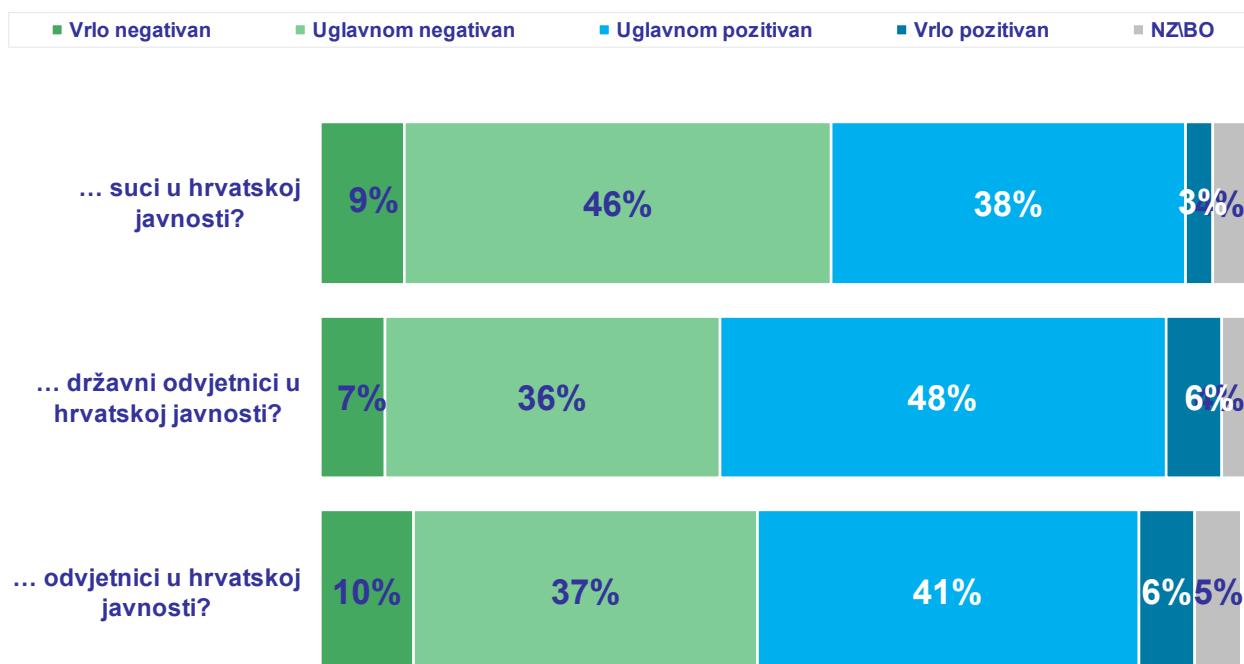
Zaposlenici pravosudnih tijela nemaju jedinstveni stav o tome na koji način građani ocjenjuju ugled sudaca u Hrvatskoj. Nešto više od polovice (55%) zaposlenika smatra kako je ugled sudaca u javnosti negativan, dok oko 40 posto zaposlenika izražava suprotno mišljenje, tj. smatra kako je ugled sudaca pozitivan. Sami suci i sudski savjetnici češće ističu kako je ugled sudaca negativan. Zaposlenici koji rade na ostalim radnim mjestima ipak češće smatraju kako je ugled pozitivan. Zaposlenici Državnog odvjetništva (a posebno USKOK-a) su optimističniji u viđenju ugleda sudaca te češće navode kako je on pozitivan.

Državni odvjetnici prema mišljenju zaposlenika obuhvaćenih pravosudnih tijela imaju nešto bolji ugled nego suci. Polovica zaposlenika smatra kako je ugled državnih odvjetnika među građanima pozitivan, a njih 42% smatra kako je negativan. Suci i sudski savjetnici su opet kritičniji te češće nego ostali zaposlenici smatraju kako je i ugled državnih odvjetnika negativan. Kao i u slučaju ocjene ugleda sudaca u javnosti zaposlenici iz državnog odvjetništva (a posebno USKOK-a) su optimističniji u viđenju ugleda državnih odvjetnika te češće navode kako je on pozitivan.

Zaposlenici su podijeljeni kada je riječ o ugledu odvjetnika, njih 48 posto smatra kako je ugled u javnosti pozitivan, a njih 47 posto smatra kako je negativan. Zaposlenici sa sudova nešto češće smatraju kako je ugled odvjetnika u javnosti negativan.

Sveukupno gledajući vidljivo je kako zaposlenici pravosudnih tijela smatraju kako ugled istaknutijih ljudi iz sustava u široj javnosti nije idealan, a suci se smatraju uglednijima od državnih odvjetnika i odvjetnika. Zaposlenici u državnom odvjetništvu sistematski imaju pozitivniju percepciju ugleda pravosudnih zanimanja u javnosti.

Slika 32. Kako bi ste ocijenili ugled kojeg uživaju ...?



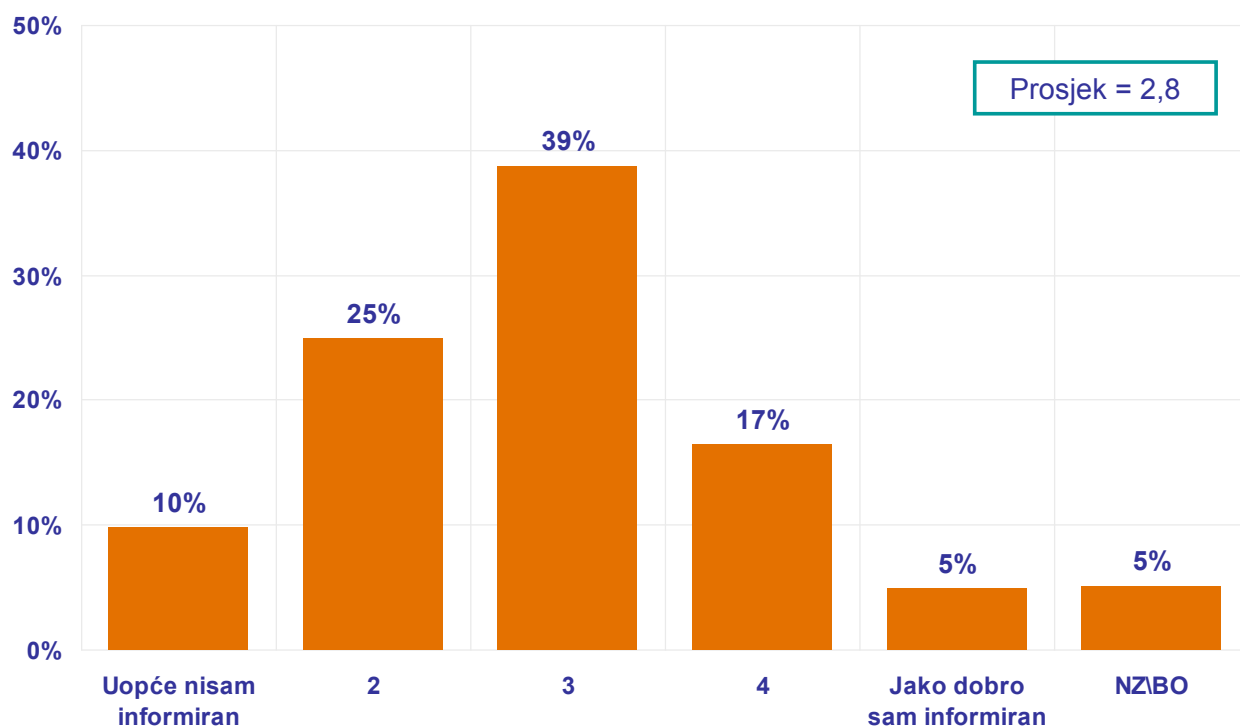
#### 4.5.5. Stavovi o reformi pravosuđa i uključenosti u reformu

Uključenost u reformske procese te razina informiranost o njihovom tijeku značajni su aspekti za mogućnost aktivnog uključivanja zaposlenika pravosudnih tijela u provođenje reformskih procesa. Ukoliko se sami zaposlenici pravosudnih tijela osjećaju isključenima iz procesa oblikovanja reformskih zahvata te ukoliko se osjećaju neinformiranima o njima, može se očekivati i njihova niža motiviranost za provođenje samih reformskih procesa.

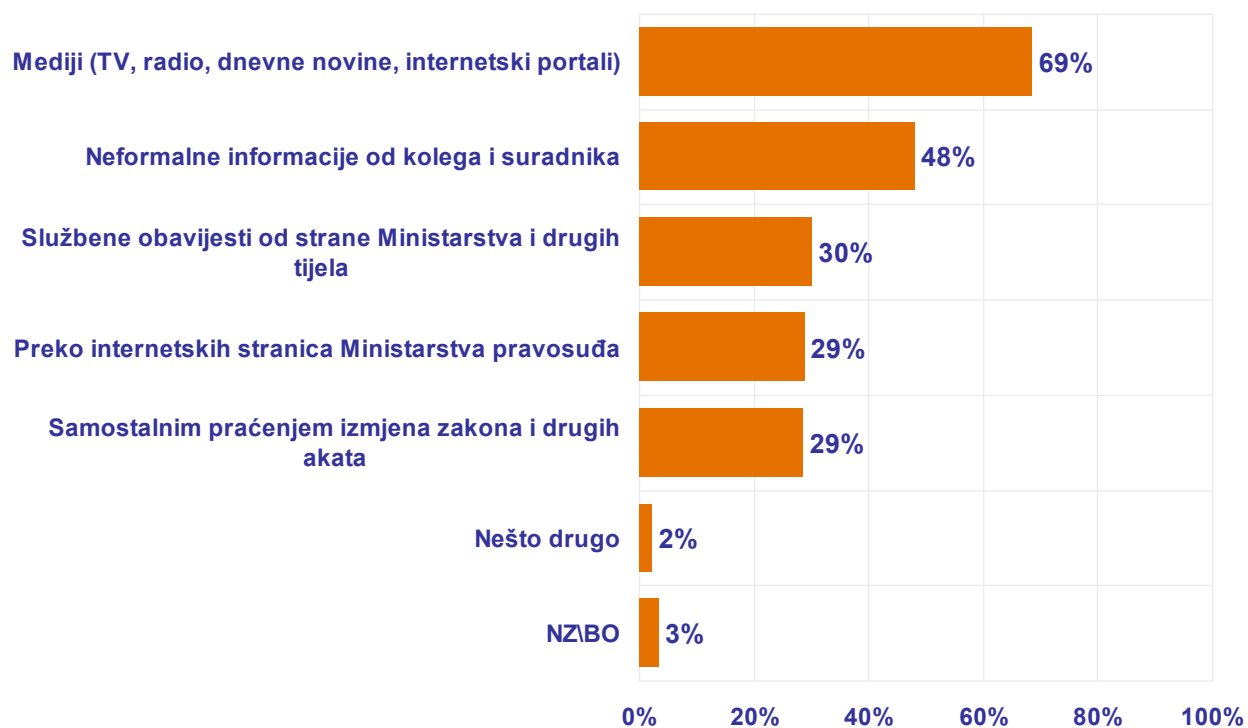
Razina informiranosti zaposlenika o reformi pravosudnog sustava u Hrvatskoj je osrednja. Relativna većina zaposlenika (39%) se osjeća osrednje informirana, oko 1/3 se smatra loše informiranima, a samo oko 1/5 anketiranih zaposlenika se osjeća dobro informiranim o reformama u pravosudnom sustavu. Očekivano, dužnosnici iz obje vrste pravosudnih tijela (suci i državni odvjetnici) u prosjeku se osjećaju bolje informiranima od službenika. Naravno, takva razlika posljedica je različitog položaja u hijerarhiji, a to očito znači i razliku u izloženosti dostupnim informacijama. Takav rezultat je u potpunosti u skladu s utvrđenom razlikom u zadovoljstvu na dimenziji međuljudskih odnosa i informiranosti. Zaposlenici Općinskog suda u Zadru u prosjeku se najviše smatraju informirani o reformi pravosuđa u odnosu na zaposlenike sa ostalih sudova.

Iako se razina informiranosti ne može smatrati zadovoljavajućom, ono što u vezi nje posebno zabrinjava jesu izvori iz kojih zaposlenici pravosudnog sustava primaju informacije o reformama. Naime, najviše ispitanika navodi da informacije o reformi pravosuđa dobiva putem medija (69%) te preko neformalnih informacija od strane kolega (48%). Dakle, sami zaposlenici pravosudnog sustava nemaju privilegiranih i formalnih internih izvora informacija, nego dominantno ovise ili općim kanalima komunikacije kao obični građani ili o neprovjerenim (i često nepouzdanim) neformalnim izvorima. Tek nešto manje od 1/3 zaposlenika informacije prikuplja službenim formalnim kanalima preko Ministarstva pravosuđa te samostalnim praćenjem izmjena zakona. Službenici u obje vrste pravosudnih tijela se u većoj mjeri oslanjaju na medije kao izvor informacija u odnosu na dužnosnike (suce i državne odvjetnike). Sudci se u većoj mjeri od ostalih skupina zaposlenika oslanjaju na službene izvore i neformalne profesionalne kanale komunikacije. Ovakvi rezultati ukazuju na potrebu uspostave formalnih kanala informiranja zaposlenika u pravosudnom sustavu o mogućim promjenama i ishodima reforme. Viša razina informiranosti bi mogla utjecati na njihovu veću motiviranost za implementaciju promjena.

**Slika 33. U kojoj mjeri ste Vi osobno informirani o planovima u okviru reforme pravosudnog sustava u RH?**



**Slika 34. Koji su Vaši glavni izvori informacija o tijeku, učincima i planovima reforme pravosudnog sustava u RH?**



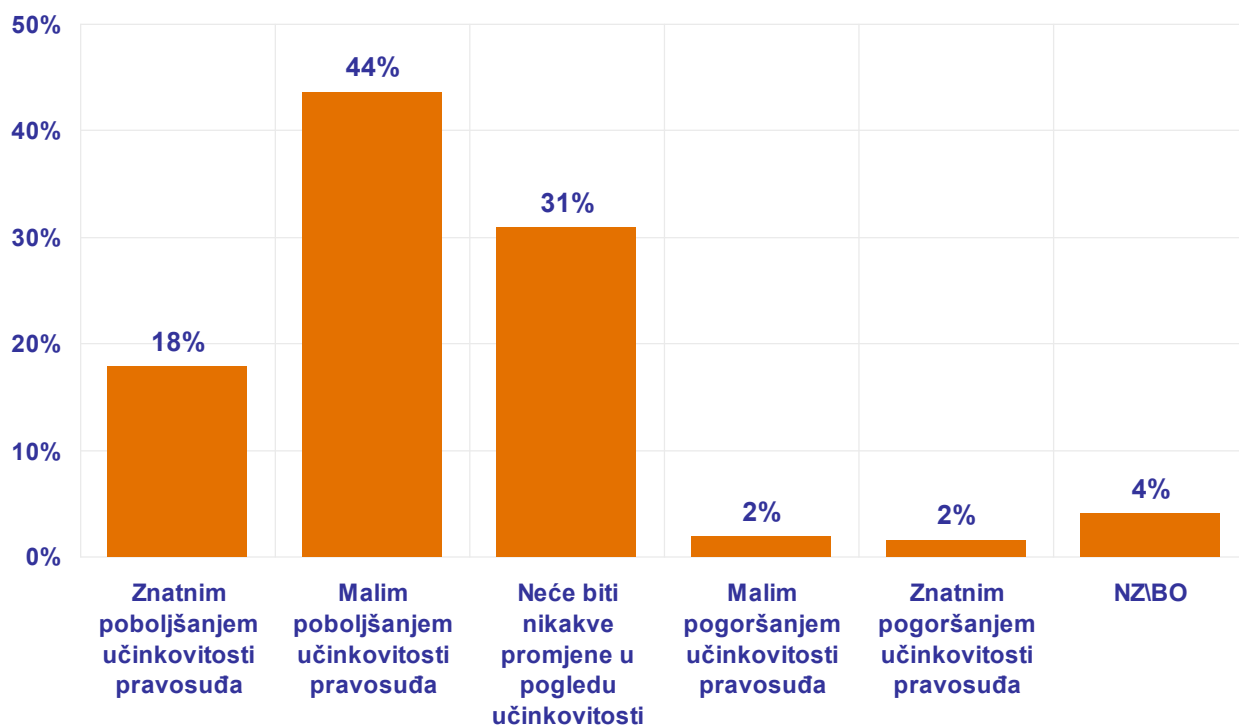
Svega manji broj zaposlenika (8%) smatra kako su ljudi kao oni uključeni u osmišljavanje reforme pravosuđa. S druge strane velika većina (89%) smatra kako nisu dovoljno uključeni u proces. Nešto se više od prosječnog uključeni u proces se osjećaju suci te dužnosnici u državnom odvjetništvu, no i većina dužnosnika (preko 85%) ima osjećaj isključenosti iz procesa oblikovanja reforme pravosuđa.

Zaposlenici od započete reforme češće očekuju poboljšanja nego pogoršanja. Znatna poboljšanja očekuje 18% zaposlenika, a njih 44% očekuje manja poboljšanja. Nešto manje od 1/3 zaposlenika ne očekuje nikakve promijene. Samo vrlo mali broj zaposlenika očekuje pogoršanja (4%). Dakle, postoji znatan broj zaposlenika u pravosudnom sustavu koji nisu optimistični glede pozitivnih ishoda reforme pravosudnog sustava. Nisu uočene bitne razlike u stavu zaposlenika s obzirom na poslove koje rade. No, postoji jasna povezanost između razine informiranosti i reformama i očekivanih ishoda reforme. Naime, zaposlenici koji su informiraniji o reformskom procesu pokazuju i veći stupanj optimizma za ishode reforme. Time se jasno potvrđuje naša pretpostavka o povezanosti informiranosti i motiviranosti za implementaciju reformskih projekata. Na samom kraju su zaposlenici upitani da procijene što će reforma značiti za njih osobno. Očekivanja zaposlenika su pesimistična jer gotovo polovica zaposlenih smatra kako će nakon reforme raditi više posla u istim ili težim uvjetima, tj. očekuju kako će nakon reforme biti više opterećeni poslom nego sada. Ipak, oko 1/3 zaposlenika očekuje više posla, ali koji će obavljati u boljim uvjetima nego do sada. Manje posla koji će obavljati u boljim uvjetima očekuje oko 13% zaposlenika. Zaposlenici državnog odvjetništva su manje optimistični od zaposlenika sudova. Zaposlenici Općinskog suda u Karlovcu su pesimističniji nego zaposlenici ostalih sudova.

**Slika 35. Jesu li ljudi poput Vas dovoljno uključeni u osmišljavanje reforme pravosuđa?**



**Slika 36. Koja su Vaša očekivanja od započete reforme pravosuđa?**

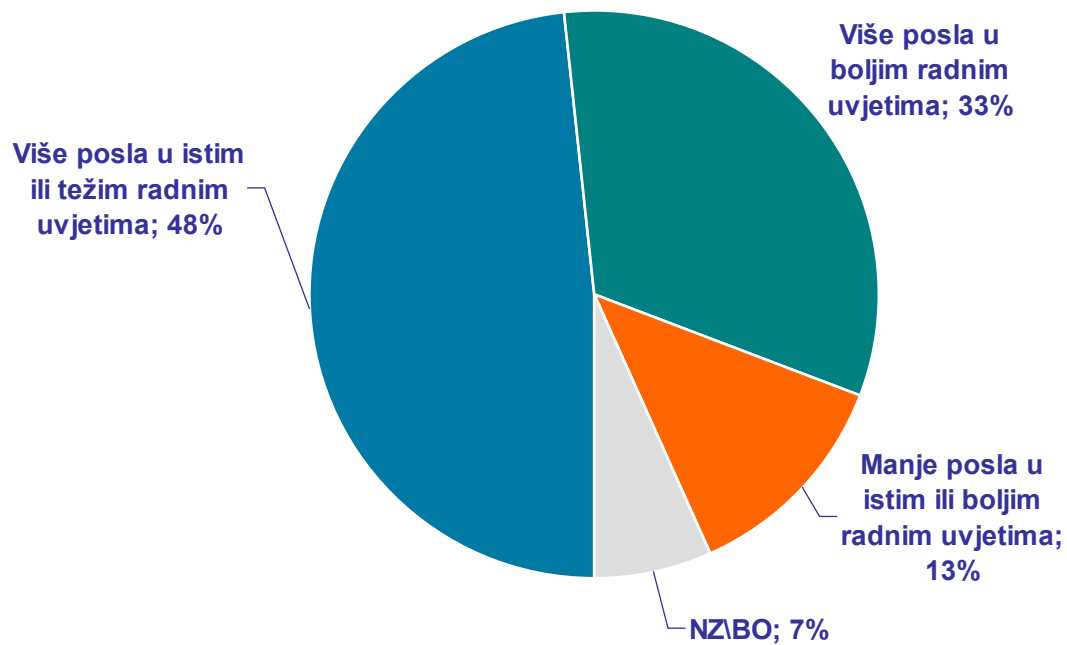


**Tablica 30. Očekivanja od započete reforme prema osjećaju informiranosti**

	Ukupno	Ne informirani	Osrednje informirani	Informirani	Bez odgovora
N	369	128	143	79	19
Reforma će rezultirati poboljšanjem učinkovitosti pravosuđa	62%	49%	64%	80%	47%
Neće biti nikakve promjene u pogledu učinkovitosti	31%	40%	33%	15%	21%
Reforma će rezultirati malim pogoršanjem učinkovitosti pravosuđa	4%	7%	1%	3%	0%
Ne zna	4%	4%	1%	3%	32%



Slika 37. Prema informacijama koje imate, uspješno provedena reforma pravosuđa za Vas osobno će značiti ...?



## 5. Zaključci

Rezultati istraživanja koja su provedena u okviru pripreme podloge za implementaciju Projekta potpore pravosudnom sustavu potvrđuju postojanje nepovjerenje značajnog dijela građana u pravosudni sustav RH. To nepovjerenje se izražava kroz apsolutnu većinu građana koji ne vjeruju da pravosudna tijela (sudovi i državno odvjetništvo) svoj posao obavljaju u skladu sa zakonom i njihovom društvenom ulogom. Da se radi o nepovjerenju koje je specifično vezano za sam pravosudni sustav, a nije posljedica općeg nepovjerenja u društvene institucije, vidljivo je iz činjenice da se pravosudna tijela nalaze na dnu liste institucija prema ukupnoj razini povjerenja. To nepovjerenje građana vidljivo je i iz činjenice da preko polovine ispitanih građana smatra kako je malo vjerojatno da običan građanin može očekivati pošteno suđenje ako bude stranka u nekom sudskom postupku. Takav osjećaj pogotovo je proširen među osobama nižeg socio-ekonomskog statusa, dok je rjeđi među osobama višeg socio-ekonomskog statusa. Takva razlika indicira poseban osjećaj deprivilegiranosti kod najsiromašnijih dijelova populacije, što pak sugerira da se dostupnost pravednog suđenja povezuje s količinom raspoloživog novca.

Sličnu razinu (ne)povjerenja u pravosudni sustav s građanima opće populacije, čini se, dijele i menadžeri iz poslovnog sektora.

Čini se da povjerenje u pravosudni sustav općenito ne ovisi o lokalnom javnom mnijenju i radu pojedinog suda, nego o općim nacionalnim procesima i nacionalnom javnom mnijenju. Naša istraživanja su pokazala da građani s područja nadležnosti općinskih sudova u Splitu i Zadru imaju ispodprosječnu razinu povjerenja u pravosudna tijela, a ujedno su ta dva suda lošije ocjenjena od strane njihovih korisnika na nizu aspekata. Iz toga bi se dalo zaključiti da ipak iskustva lokalne zajednice sa lokalnim sudom utječu na ukupno povjerenje u pravosudni sustav. No, takav zaključak demantira činjenica da je razina povjerenja u pravosudni sustav niža od prosjeka i u ostalim dijelovima Dalmacije, u koju pripadaju i područja dva navedena suda. Da je razina povjerenja u pravosudni sustav niža samo na području nadležnosti dva navedena suda, uz niže ocjene zadovoljstva korisnika na njima, moglo bi se zaključiti da se povjerenje formira među ostalima i na temelju iskustva lokalne zajednice s njima nadležnim sudom. No, s obzirom da razina povjerenja na područjima nadležnosti tih sudova prati regionalne obrasce, takav zaključak se ne može izvesti.

Ono što dodatno zabrinjava jest činjenica da dosada poduzete mjere i naponi u unapređenju funkcioniranja pravosudnog sustava ne rezultiraju masovnim osjećajem pozitivnih pomaka u funkcioniranju pravosudnog sustava. Činjenica je da relativna većina (44%) građana ima osjećaj određenog pozitivnog trenda, no broj onih koji imaju takav osjećaj u pogledu konkretnih unapređenja, kao što su trajanje postupka ili neovisnost i profesionalnost, je još manji. Anketira menadžeri su u pogledu pozitivnih pomaka još pesimističniji od građana iz opće populacije.

Problemi s kojima se suočava hrvatski pravosudni sustav su očito brojni i raznovrsni. Naime, sve skupine korisnika i aktera u pravosudnom sustavu koji su sudjelovali u ovom istraživanju ne izdvajaju jedan ili nekoliko ključnih problema, nego relativno široku listu nedostataka koji smanjuju funkcionalnost pravosudnog sustava. Među najvažnije čimbenike koji smanjuju funkcionalnost pravosudnog sustava izdvaja se učestala izmjena zakonskog okvira, te relativna nejasnost i nedorečenost zakonodavstva. Te čimbenike posebice često ističu profesionalni akteri u pravosudnim sustavu, kao što su odvjetnici te zaposleni na sudovima i državnoodvjetničkim tijelima obuhvaćenim ovim istraživanjem. No, nezanemariv broj korisnika i aktera vidi izvore problema i u složenim procedurama sudskih postupaka, zbog čega je njihovo uobičajeno trajanje predugačko; nestručnosti i neprofesionalnosti zaposlenika, utjecaju politike na funkcioniranje pravosudnih tijela i policije; prisutnost korupcije među zaposlenicima itd. Od materijalno-organizacijskih čimbenika, valja izdvojiti nedovoljan broj kadrova, njihovu slabiju educiranost (barem prema ocjeni odvjetnika) te slabu organizaciju posla. Nisu nezanemarivi i neadekvatni prostori i neadekvatna opremljenost, pogotovo na nekim sudovima, kao što su Općinski sud u Splitu te sudovi u Puli.

Iako metoda prikupljanja podataka ne dopušta u potpunosti pouzdano zaključivanje o tijeku i trajanju sudskih postupaka, prikupljeni rezultati jasno indiciraju nekoliko zaključaka. Iako značajan broj sudskih postupaka traje razumno vrijeme, postoji nezanemariv broj postupaka koji traju izrazito dugo, po više godina. Takvi postupci, pogotovo ako nisu krajnja rijetkost, a čini se da nisu, stvaraju veliku frustraciju kod samih korisnika ali i aktera pravosudnog sustava, te značajno utječu na cjelokupnu sliku o pravosudnom sustavu. Za trajanje postupaka zasigurno je najvažnija njihova unutrašnja kompleksnost, odnosno posebnosti koje onemogućavaju brzo donošenje odluke, no naše istraživanje pokazuje da postoji i niz čimbenika koji utječu na produžetak trajanja sudskih postupaka a koji nisu izravno ovisni o samom sadržaju predmeta. To se prije svega odnosi na organizaciju i raspoložive kapacitete sudova. Naše istraživanje pokazuje da kod dugotrajnih predmeta nije rijetka pojava relativno dugog razmaka između ročišta, pri čemu se u tom periodu ne odbijaju druge pravne radnje. Nadalje, relativno česta su otkazivanja ročišta zbog različitih razloga, a nerijetko se događa i da postupci, odnosno glavne rasprave, započnu relativno dugi period nakon pokretanja postupka.

S obzirom na sve navedeno, razina zadovoljstva korisnika pravosudnog sustava ukupno gledajući nije niska. Naime, sve tri skupine korisnika izražavaju veće ili manje zadovoljstvo radom sudaca i sudskih službenika. Svi korisnici posebno dobro ocjenjuju njihovu ljubaznost i komunikaciju sa korisnicima. Nešto su kritičniji glede njihove efikasnosti, organiziranosti i temeljitosti u obavljanju svog posla. Od tri skupine korisnika, najkritičnijima su se pokazali menadžeri, koji su posebni bili kritični u pogledu efikasnosti i temeljitosti. Najkritičniji prema radu sudaca i sudskim službenika bili su korisnici Općinskog suda u Zadru, a potom korisnici Općinskog suda u Splitu. Sudeći prema

ovim rezultatima na tim sudovima su potrebna najveća unapređenja u odnosu zaposlenika prema korisnicima.

Razina zadovoljstva uređenošću i opremljenošću prostorija je neutralna, no to je posljedica znatnih razlika u ocjenama na pojedinim sudovima obuhvaćenim istraživanjem. Korisnici sudova u Puli, a posebice korisnici Općinskog suda u Splitu su u prosjeku nezadovoljni uređenošću i opremljenošću prostorija, što sugerira da su te ustanove prioritetne za investiranje u uređivanje i opremanje prostora. Situacija na Općinskom sudovima u Karlovcu, a pogotovo Općinskom sudu u Zadru je s druge strane bitno povoljnija.

Kada je u pitanju zadovoljstvo zaposlenika obuhvaćenih pravosudnih tijela, uočava se izrazito visoka razina nezadovoljstva korisnika s visinom plaća, ali i drugim aspektima radnog mjesta koji su povezani s mogućnošću napredovanja i usavršavanja. Zaposlenici smatraju osim plaće nisu zadovoljni s mogućnošću napredovanja ali niti s mogućnošću profesionalnog usavršavanja. Plaća, te mogućnost napredovanja i usavršavanja su najveći izvori nezadovoljstva jer ih zaposlenici smatraju ujedno i vrlo važnima. S druge strane, najveći izvori zadovoljstva su međuljudski odnosi i odnosi sa nadređenima. Te aspekte radnim mjesto anketirani zaposlenici smatraju važnima, a s njima su u prosjeku i zadovoljni. Određeni veći stupanj zadovoljstva postoji i sa sigurnošću radnog mjesta, no ona ne spada u najvažnije aspekte posla.

Općenito, uočava se da su dužnosnici u obje vrste pravosudnih tijela zadovoljniji svojim radnim mjestom od službenika. Takva razlika se uočava i na onim dimenzijama na kojima u prosjeku vlada nezadovoljstvo (sustav nagrađivanja i napredovanja), ali i na onima na kojima u prosjeku postoji zadovoljstvo (međuljudski odnosi i sustav informiranja). Ujedno službenici češće od dužnosnika izjavljuju da razmišljaju o promjeni radnog mjesta. Takvi rezultati ukazuju na potrebu da se posebna pozornost obrazi unapređenju radnih uvjeta službenika.

Općenito, istraživanje pokazuje potrebu većeg uključivanja zaposlenih u pravosudnom sustavu u procese oblikovanja reformi pravosudnog sustava, ali potrebu za boljim i sustavnim informiranjem o promjenama i planiranim reformama. Relativno niska razina informiranosti, te činjenica da većina zaposlenih kao izvore informacija o reformama u pravosudnom sustavu koristi medije, jasno sugerira takvu potrebu. Ta potreba je time veća što postoji jasna korelacija između osjećaja informiranosti i uključenosti te očekivanih ishoda reforme. Oni koji se osjećaju manje informirani ujedno su i pesimističniji da će poduzete reformske aktivnosti uroditi unapređenjima u pravosudnom sustavu.

Kada je u pitanju Projekt potpore pravosudnom sustavu koji će se provoditi na ograničenom broju pravosudnih tijela, rezultati ovog istraživanja ukazuju da bi on mogao u konačnici rezultirati većim zadovoljstvom korisnika u pogledu uređenosti i opremljenosti prostorija, a time djelomično i na ukupno zadovoljstvo korisnika. No, još veći učinci bi se mogli ostvariti ukoliko projekt pozitivno utječe na bolju organiziranost samim pravosudnih tijela. Naime, niz indikatora pokazuje da bi



bolja organizacija posla i bolja usklađenost kapaciteta s potrebama moglo značajno rezultirati sa unapređenjem efikasnosti, u smislu skraćivanja trajanja postupaka, ali i ukupnim zadovoljstvom samih korisnika. Niz indikatora pokazuju da bi se trajanje određenog broja postupaka moglo skratiti boljom organizacijom i planiranjem. Time bi se svakako moglo povećati i ukupno zadovoljstvo korisnika. Da li bi takve aktivnosti u konačnici mogle rezultirati i većim povjerenjem građana koji žive na području nadležnosti tih pravosudnih tijela, na temelju ovog istraživanja nije moguće jednoznačno zaključiti.