



Štrasburg, 10. september 2010

CEPEJ(2010)1 (Európska komisia pre efektívnosť súdnictva)

EURÓPSKA KOMISIA PRE EFEKTÍVNOSŤ SÚDNICTVA
(Commission européenne pour l'efficacité de la justice – CEPEJ)

PRÍRUČKA PRIESKUMU SPOKOJNOSTI ÚČASTNÍKOV SÚDNYCH KONANÍ S
FUNGOVANÍM SÚDOV V ČLENSKÝCH ŠTÁTOCH RADY EURÓPY

Príručku vypracovala Pracovná skupina zaoberajúca sa kvalitou súdnych rozhodnutí v rámci Európskej komisie pre efektívnosť súdnictva.

Vychádzala pri tom zo správy Jeana Paula JEANA prokurátora parížskeho odvolacieho súdu, docenta Univerzity v Poitiers a Helene JORRY vykonávajúcej pedagogickú a výskumnú stáž na Univerzite vo Versailles-Saint-Quentin-en-Yvelines.

Európska komisia pre efektívnosť súdnictva príručku schválila na svojom 15. plenárnom zasadnutí

(Štrasburg, 9. - 10. september 2010)

Úvod

Pracovná skupina pri Európskej komisii pre efektívnosť súdnictva zaoberajúca sa kvalitou súdnictva (CEPEJ-GT-QUAL) predložila koncept metodologickej príručky pre účely najvyšších súdnych orgánov a jednotlivých súdov s cieľom vytvoriť prieskum spokojnosti účastníkov súdnych konaní. Tento nástroj mal vychádzať predovšetkým zo skúseností niektorých členských štátov a určitých osvedčených postupov, ktoré je nutné dostať do popredia.

Kontrolný zoznam na podporu kvality súdnictva a súdov, ktorý prijala Európska komisia pre efektívnosť súdnictva v júli 2008 (CEPEJ(2008)2), je pre túto prácu dôležitým referenčným bodom.

Prieskumy spokojnosti sú kľúčovým prvkom v postupoch zameraných na implementáciu kultúry zlepšovania kvality. Ak v zmysle východiska berieme do úvahy očakávanie, potom odráža metóda verejnej spokojnosti predstavu súdnictva, ktoré je skôr orientované na užívateľa služby, než na vnútornú výkonnosť súdneho systému.

Metódy prieskumu spokojnosti sa výrazne odlišujú: Zaznamenávanie trendu a bežné prieskumy verejnej mienky (ako napr. „Eurobarometer“ Európskej únie), kvalitatívne prieskumy na vzorke užívateľov a prieskumy vyhodnocujúce spokojnosť skutočných užívateľov.

Vnútroštátne prieskumy mienky o súdnictve a jeho fungovaní

Tento typ prieskumu sa odlišuje množstvom znakov. Prieskumy môžu byť vykonávané na pravidelnej alebo ad hoc báze a uskutočňujú sa dokonca s cieľom merať dopad skutočností známych širokej verejnosti. Pravidelné a/alebo podrobné prieskumy vykonáva Ministerstvo spravodlivosti, Súdna rada a orgány štátnej moci. Prieskumy verejnej mienky ad hoc vykonávajú súkromné inštitúcie na žiadosť jednotlivých zadávateľov, väčšinou médií. Zväčša odrážajú úroveň dôvery v súdny systém s kolísavými výsledkami podľa krajiny, ktorej sa to týka, čo môže byť spojené so všeobecnou úrovňou dôvery vo vnútroštátne verejné inštitúcie ako napr. vzdelávací systém, systém zdravotníctva a políciu. Vznikol názor, že pravidelné prieskumy sú prospešnejšie za predpokladu, že zahŕňajú širšiu vzorku spoločnosti a vychádzajú z nemenných dotazníkov, ktoré sú oveľa vhodnejším prostriedkom na meranie významných zmien.

Kritické ohlasy na súdny systém sa už po dve storočia nemenia (prieťahy, výdavky, nerovnosť, nezrozumiteľnosť, apod.) a zmeny vo výsledkoch prieskumov priamo nadväzujú na určité škandály v súdnictve.

V tejto práci máme na zreteli predovšetkým pravidelné prieskumy so spoľahlivými ukazovateľmi, ktoré umožňujú účinné meranie úrovne dôvery verejnosti v súdny systém, objasnenie akýchkoľvek zmien a pochopenie priorít verejnosti v zmysle reforiem za účelom kvalitnejšej a efektívnejšej odozvy súdov. Na tento účel sa Európska komisia pre efektívnosť súdnictva neodvoláva na prieskumy verejnej mienky zamerané na reprezentatívne vzorky verejnosti (kde sa výsledky obmedzujú na vnímanie súdnictva) ale prieskumy, ktorých organizácia je dosť náročná a ktoré sa zameriavajú na osoby, ktoré už mali so súdmi skúsenosti a kde výsledky poskytujú praktickú spätnú väzbu.

Národné a miestne prieskumy skutočných účastníkov súdnych konaní

Kategórie subjektov konania:

- **občania, ktorí majú z rôznych dôvodov skúsenosti so súdnym konaním:** v trestných prípadoch ako obeť alebo páchatelia, svedkovia alebo členovia poroty; v občianskoprávných sporoch ako navrhovatelia alebo odporcovia. Posudzovanie výkonnosti súdov v zmysle postoja k verejnosti, doby konania a výdavkov je rovnako dôležité ako vnímanie vkladu všetkých zainteresovaných, predovšetkým však sudcov, advokátov a zamestnancov súdu. Je nutné zohľadniť všetky hľadiská, keďže skúmané osoby možno svoje občianskoprávne spory vyhrali alebo prehrali. Predmetom štúdia môžu byť osobitné kategórie účastníkov konaní najmä pokiaľ ide o obeť trestných činov.
- **právni odborníci**, ktorých delíme na:
 - odborníkov na oblasť právnych služieb vo verejnom záujme ako napr. **sudcov, prokurátorov a ostatných zamestnancov v službách súdov a prokuratúry**,
 - odborníkov, ktorí patria medzi kľúčových partnerov súdov, a to najmä **advokátov**.

Zároveň je vždy možné uskutočniť prieskum zameraný na určitých aktérov ako napr. súdnych exekútorov, notárov, znalcov a tlmočníkov, ako aj zamestnancov verejného sektora a združenia, ktoré v priamej spolupráci so súdmi pripravujú prípadne vykonávajú rozhodnutia týchto zamestnancov (sociálni pracovníci, polícia, sociálni kurátori, väzenskí dozorcovia a ďalší). Pomocou tohto typu sociologického prieskumu s využitím dotazníkov a ankiet je možné skúmať konkrétne problémy alebo dopĺňať hlavný prieskum v prípade komplexného vyhodnocovania činnosti systému.

Použité metódy a očakávané výsledky

Metódy pre vykonávanie kvalitatívnych či kvantitatívnych prieskumov: Skúmanie na mieste samom, ankety, dotazníky, ktoré respondenti vyplňajú sami alebo sú oslovení telefonicky, a tzv. zrkadlové prieskumy.

Metóda a frekvencia bude závisieť od:

- **cieľov** (monitoring spokojnosti účastníka súdneho konania, meranie výkonnosti súdnictva, zlepšovanie poskytovaných služieb, reforma súdneho systému);
- **rozsahu** (oblasť služieb, súd, niekoľko súdov rovnakého typu, niekoľko súdov na rovnakom geografickom území, atď.);
- **cieľových skupín**: subjekty konaní (všetky subjekty prítomné na konkrétnom súde, konkrétni účastníci ako napr. obeť, osoby zainteresované v rozvodovom konaní, apod.), odborníci (v kategóriách uvedených vyššie);
- ľudské, technické a rozpočtové **zdroje**, ktoré má zadávateľ prieskumu k dispozícii.

Prostredníctvom tejto príručky sa Európska komisia pre efektívnosť súdnictva v rámci Rady Európy rozhodla navrhnúť nenákladný a osvedčený „štandardný produkt“, ktorý je ľahko použiteľný a zameriava sa na základné úlohy a problémy fungovania súdnictva. Nástroj tohto typu je určený na širšie využitie v rámci súdov členských štátov a jeho aplikácia by mala byť pre ne nízkonákladová.

V ďalšom stupni by sa požiadavky mohli týkať oveľa prepracovanejšieho a rozsiahlejšieho produktu upraveného na osobitnú kultúru súdnictva, predpokladané problémy a výšku dostupných finančných prostriedkov.

Z toho dôvodu predkladáme vzor *rozsiahlejšieho prieskumu skutočných účastníkov súdnych konaní* s priloženým metodickým sprievodcom vychádzajúcim zo súdnych procesov, ktoré sa v mnohých členských krajinách vyskytli a výskumom Európskej komisie pre efektívnosť súdnictva, zaoberajúcim sa zásadnými otázkami. Cieľom je vytvoriť funkčný nástroj v rámci komplexného prístupu k zlepšovaniu kvality súdnictva. Má podobu *prispôsobiteľného súboru so štandardným modelom*, ktorý si môže užívateľ nastaviť podľa svojich potrieb, zdrojov a priorít.

Podrobnejšiu prezentáciu a analýzu súčasného Európskeho systému prieskumov nájdete v rozsiahlejšej správe, ktorú vypracovali Jean Paul JEAN a Helene JORRY – Dokument Európskej komisie pre efektívnosť súdnictva CEPEJ(2010)2 publikovaný na stránke www.coe.int/CEPEJ.

1. ZOSTAVENIE PRIESKUMU PRE ÚČASŤNÍKOV SÚDNYCH KONANÍ NA MIESTNEJ ÚROVNI

Na účely komplexného prístupu k monitorovaniu kvality sa odporúča začať vykonávať kvalitatívny prieskum prostredníctvom individuálnych rozhovorov, skupinových stretnutí a pozorovaní správania sa na mieste samom, doplnených analýzou písomného styku a sťažností. príklady: poľský ombudsman¹, Súd v Grasse v roku 2000², vo Francúzsku tzv. *médiateur*), s cieľom jasne určiť cieľovú skupinu, rozsah prieskumu a metodiku a zapojiť do procesu monitorovania zainteresované strany.

Niektoré sudy po vzore súdov v kantónoch Bernu a Ženevy (Švajčiarsko) vytvorili na tieto účely **riadiaci výbor**. Výbor pracujúci v rámci alebo mimo príslušného súdu zložený zo zamestnancov súdu, účastníkov súdnych konaní a externých odborníkov (akademických a výskumných pracovníkov, atď.) môže upraviť finálnu verziu dotazníka podľa potrieb súdu a jeho cieľov a koordinovať jeho implementáciu.

Vzhľadom na výdavky a požadované zdroje však nebude kvalitatívny prieskum takéhoto druhu za každých okolností potrebný; nástroj predložený Európskou komisiou pre efektívnosť súdnictva čerpá z osvedčených postupov v členských štátoch a je možné ho na základe niekoľkých konzultačných stretnutí prispôbiť miestnym osobitostiam.

Bez ohľadu na okolnosti je vytvorenie miestneho riadiaceho výboru zrejme kľúčom k úspechu prieskumu spokojnosti účastníkov súdnych konaní, či už s alebo bez predbežného kvalitatívneho prieskumu.

1.1. STANOVENIE CIEĽOV, METODIKY A RELEVANTNÝCH UKAZOVATEĽOV PRIESKUMU

Pri zavádzaní prieskumu je predovšetkým potrebné definovať ciele, a to za účelom:

- zmenšenia rozsahu prieskumu (predmet a cieľové skupiny);
- stanovenia metodiky prieskumu (prípomienky účastníkov súdnych konaní, dotazníky, apod.) a údajov (harmonogram, pravidelný alebo ad hoc prieskum, apod.);
- odsúhlasenia cieľov, ukazovateľov a využitia výsledkov so zamestnancami;
- určenia spôsobu, akým majú byť cieľové skupiny zapojené do prieskumu;
- efektívnejšieho zvládania akýchkoľvek vznikajúcich problémov;
- zhromažďovania relevantných výsledkov.

Ukazovatele je nutné vybrať tak, aby identifikovali rôzne pohľady, akými účastníci súdnych konaní vnímajú situáciu. Ide o pochopenie všetkých aspektov ovplyvňujúcich vzťahy s účastníkmi súdneho konania (prostredie, výdavky, doba konania, postoje, atď.).

Okrem toho je možné v tomto štádiu určiť, či vykonanie prieskumu a analýza jeho výsledkov bude vyžadovať zapojenie nezávislých externých subjektov prípadne vytvorenie riadiaceho výboru. Je celkom pravdepodobné, že výskumné laboratórium alebo univerzitný tím bude mať záujem spolupracovať so súdom na báze partnerstva. V prípade, že dôjde k spolupráci so súkromnou spoločnosťou, je nutné zohľadniť relevantné náklady.

1.2. VYMEDZENIE RÔZNYCH KATEGÓRIÍ ÚČASŤNÍKOV SÚDNYCH KONANÍ

Spočiatku je nutné stanoviť reprezentatívnu vzorku v závislosti od charakteristiky účastníka súdneho konania, zvoleného prieskumu a požadovaného stupňa podrobnosti.

V prípade vnútroštátnych prieskumov verejnej mienky, aké sa vykonávajú napr. v Belgicku, Francúzsku alebo Španielsku, je možné reprezentatívnu vzorku zostaviť pomocou širokého spektra kritérií vrátane sociodemografických faktorov (vek, pohlavie, vierovyznanie, atď.), jazykových faktorov, geografického zastúpenia a skutočnosti, či osoba je alebo nie je účastníkom súdneho konania. Vnútroštátne prieskumy môžu byť zamerané na kategórie skutočných účastníkov súdnych konaní - vychádzajúc napr. z úlohy, akú osoba v priebehu konania zohráva.

Na druhej strane je nutné prieskumy spokojnosti so súdmi vykonávať medzi skutočnými účastníkmi súdneho konania na príslušných súdoch. Reprezentatívnu vzorku účastníkov je možné zúžiť podľa toho, či je cieľom analýza konkrétnej oblasti služieb ako napr. služby podateľne alebo súdneho registra, fungovanie súdu všeobecne alebo v konkrétnych druhoch prípadov (napr. prípady z oblasti rodinného práva) skúmanie osobitných kategórií účastníkov súdnych konaní:

¹Rafal Pelc, What are the expectations and the needs of justice users: the experience of the Polish Ombudsman, CEPEJ study session, 2003

² Marie-Luce Cavrois, Hubert Daile and Jean-Paul Jean (eds), *La qua lite de la justice*, Perspectives sur la Justice, Paris, La Documentation française, 2002, 269 p.

- **zúčastnených strán:** osoby, ktoré sú účastníkmi súdneho konania patria medzi používateľov verejných služieb súdnictva. Niektoré krajiny ako napr. Kanada, Holandsko a Švajčiarsko používajú termín "užívateľ/klient" nad rámec štandardného významu, aby tak označili osobu, ktorá prijíma dodané služby (užívateľ, klient, príjemca, apod.);
- **advokáti:** zapísaní v Advokátskej komore príslušného súdu prípadne mimo dosahu okresu, prípadne príležitostne na tomto súde vykonávajú obhajobu;
- **rôzni zamestnanci súdu a prokuratúry:** sudcovia, Rechtspfleger, súdni úradníci, zamestnanci súdov, členovia prokuratúry, apod.;
- **osoby vykonávajúce právnické povolanie** najčastejšie v kontakte s príslušnými súdmi (notári a súdni zriadenci);
- **ďalší zamestnanci, ktorí sú často prizvaní ako asistenti súdu** a ich prínosom je najmä prispievať ku kvalite súdnictva: znalci a tlmočníci.

1.3. VOL'BA METODIKY

Existuje množstvo metódik prieskumu spokojnosti v závislosti od toho, či je cieľom získať súbor trendov v názoroch účastníkov súdnych konaní (kvalitatívny prieskum) alebo úroveň spokojnosti u reprezentatívnej vzorky účastníkov súdnych konaní (kvantitatívny prieskum).

1.3.1. KVALITATÍVNE PRIESKUMY

Kvalitatívne prieskumy sú vo svojej povahe oveľa podrobnejšie a je možné ich využiť pri identifikovaní trendov v spokojnosti/očakávaní účastníkov súdnych konaní. Všeobecnejšie môžu byť zdrojom predbežných informácií pre kvantitatívne prieskumy.

Metódy, ktoré je možné použiť:

- sledovanie postojov a reakcií účastníkov súdnych konaní priamo na mieste v čase návštevy súdu;
- tzv. fiktívny zákazník, ktorý anonymne vystupuje ako účastník súdneho konania (telefonáty, žiadosti o informácie, apod.);
- individuálne rozhovory, ktoré slúžia na zaznamenávanie názorov a pochopenie motívov účastníkov súdnych konaní pre účely zostavenia dotazníka;
- rozhovor so vzorkou účastníkov súdnych konaní, ktorý slúži na zaznamenanie skúseností a porovnanie stanovísk.

Je pravda, že táto metóda, ktorá si vyžaduje odborné vedenie rozhovorov, je nákladná a časovo náročná. Pre komplexný systém kvality je však nevyhnutná. (Holandsko). Kombináciou predbežného kvalitatívneho prieskumu s kvantitatívnym získame maximálne podrobnú a komplexnú štúdiu spokojnosti a/alebo očakávaní účastníkov súdnych konaní.

1.3.2. KVANTITATÍVNE PRIESKUMY

Kvantitatívne prieskumy sú štatistickým meraním spokojnosti účastníkov súdnych konaní, ktoré vychádzajú z reprezentatívnej vzorky.

Metódy, ktoré je možné použiť:

- **dotazníky, ktoré na súde vyplňujú respondenti sami**

Príklad: Dotazník je k dispozícii na recepcii v budove súdu alebo pri východe zo súdnej siene (Holandsko - prieskumy účastníkov súdnych konaní, Švajčiarsko (Bern), Spojené kráľovstvo, Spojené štáty).

Táto metóda patrí medzi najvýhodnejšie metódy vo vzťahu k pomerne vysokej miere odozvy.

V počiatočných prieskumoch účastníkov súdnych konaní v Holandsku, kedy sa dotazníky odosieli poštou alebo vykonávali telefonicky, dosahovala miera odozvy 10 – 20%. Zmena spôsobu vykonávania prieskumu (rozhovory s účastníkmi súdnych konaní pri odchode zo súdnej siene) zvýšili mieru odozvy na 70%. Distribúcia dotazníkov bezprostredne po ukončení konania však môže mať za následok riziko skreslenia výkladu.

- **dotazníky odoslané poštou alebo umiestnené na internete, ktoré respondenti vyplňajú sami**

Táto metóda nie je finančne náročná, alebo miera odozvy môže byť bez osobitnej kampane zameranej na zvýšenie povedomia. Elektronický dotazník odoslaný e-mailom alebo umiestnený na osobitnej webovej stránke (Holandsko (2009 prieskum zameraný na problémy týkajúce sa prístupu k službám súdnictva), Švajčiarsko (Ženeva), Spojené kráľovstvo (klienti súdneho registra a členovia poroty), Kanada a Spojené štáty), zvolí konkrétnu kategóriu, užívateľov internetu, čo evidentne ovplyvňuje zastúpenie (vek, spoločensko-kultúrne úroveň,

atď.). Táto metóda distribúcie sa však odporúča pre účely priamych prieskumov zamestnancov. Miera jej odozvy je vysoká v prípade, že respondenti dostanú správne vysvetlenie a záruky ako napr. v Holandsku (prieskumy u zamestnancov) a Francúzsku (2008 prieskum zameraný na sudcov a prokurátorov).

Táto metóda bohužiaľ využíva súbor údajov, na ktoré sa vzťahujú vnútroštátne právne predpisy o ochrane osobných údajov.

- **telefonické dopytovanie**

Táto metóda je časovo náročnejšia a zahŕňa využívanie agentúry na výskum verejnej mienky a/alebo odborníka na vedenie rozhovorov a telefonické dopytovanie (minimálne 20 minút na 1 dotazník). Je preto finančne náročný, ale dá sa využiť pri zostavovaní reprezentatívnych vzoriek, spresňovaní analýzy a stupňa podrobnosti odpovede (príklady: Rakúsko, Belgicko, Fínsko (2008), Francúzsko (prieskumy účastníkov súdnych konaní v roku 2001 a 2008, prieskumy obetí v roku 2006), Holandsko (počiatočné prieskumy účastníkov súdnych konaní) a Španielsko - prieskumy v rámci súdnych profesií).

- **rozhovory prebiehajúce v domácnostiach alebo v priestoroch súdu**

Táto metóda sa obmedzuje na využitie dotazníka pri osobnom rozhovore. Vzhľadom na nutnosť náboru anketárov a spoluprácu s agentúrou, ktorá sa na túto činnosť špecializuje, sú náklady vyššie (príklady: Rakúsko, Francúzsko (prieskum v roku 1997), Nemecko, Holandsko (prieskum zameraný na problémy týkajúce sa prístupu k súdom v roku 2009) a Španielsko – pravidelný prieskum a prieskum v roku 2001).

1.4. PRÍPRAVA PRIESKUMU

1.4.1. RIADENIE A ADMINISTRÁCIA

Personál súdu musí byť angažovaný v prípravnej fáze, a to vytvorením *riadiaceho výboru* (viď vyššie).

Využitie externých subjektov ako napr. agentúr pre výskum verejnej mienky (ako napr. vo Francúzsku, Rumunsku, Spojenom kráľovstve, Kanade), externých konzultantov (napr. v Rakúsku, Írsku, Španielsku, Švajčiarsku, Kanade) alebo nezávislých inštitúcií zodpovedných za nástroje merania výkonnosti ako napr. prieskumy spokojnosti v prípade, že existujú, (ako napr. v Holandsku (agentúra Prisma) a Spojené štáty – Národné centrum pre štátne súdy)) a to pre účely administrácie alebo navrhovania dotazníkov a spracovávanía výsledkov, zabezpečiť, aby postup bol profesionálnejší. To však závisí od zdrojov, ktoré majú súdy k dispozícii.

Partnerstvo s univerzitou a/alebo výskumnými centrami je zrejme najlepším riešením (príkladom je Albánsko, Fínsko a Španielsko).

1.4.2. HARMONOGRAM PRIESKUMU

Kľúčovým faktorom je dosiahnuteľnosť účastníkov súdnych konaní. Ten rozhoduje, či je lepšie poslať dotazník spolu so súdnym predvolaním, odovzdať ho na recepcii v budove súdu, pri odchode z jednacej miestnosti alebo mimo budovy súdu - umiestniť ho na webovej stránke súdu prípadne ho odoslať e-mailom.

V každom prípade je dôležité, aby príslušný súd informoval účastníkov konania vopred, aby boli do procesu zaangažovaní.

1.4.3. OBSAH DOTAZNÍKA: METODIKA

K dotazníku je nutné pripojiť predbežné oznámenie s informáciou o zadávateľovi a cieľoch prieskumu. Prehlásenie musí obsahovať informáciu o *zaručení anonymity* a poskytovaní údajov v súlade so *zásadami etiky* platnými pre použitie poskytnutých údajov.

Obsah dotazníka vo veľkej miere ovplyvní oblasť prípadne aspekty služieb, ktoré chcete vyhodnocovať (prijímacie služby, rýchlosť, efektívnosť, prístupnosť, apod.). Musí odhaľovať, ako účastník súdneho konania vníma príslušný súd, čím umožní identifikáciu jeho silných a slabých stránok, aby bolo možné preskúmať ciele služieb a nastaviť postupy poskytovania služby.

Dotazník by mal obsahovať úvodnú časť s jednoduchými otázkami zameranými na získanie dôvery účastníka a zároveň poskytnúť zadávateľovi možnosť zúžiť reprezentatívnu vzorku účastníkov (vek, pohlavie, funkcia, skutočný účastník, príležitostný účastník, apod.).

Ďalej sú **hlavné témy dotazníka** vždy oddelené názvami jednotlivých paragrafov a musia začínať všeobecnou mienkou o službách a postupovať ku konkrétnejším aspektom ako napr. prístup k informáciám, priestory súdu prípadne fungovanie súdu (prijímacie služby, kontakt so sudcami a prokurátormi, apod.) Zvolené témy musia byť obsiahnuté vo viacerých položkách striedaním jednoduchých otázok s otázkami, ktoré sú oveľa citlivejšie.

Formát dotazníka musí byť možné upravovať pre všetky sudy v rámci členských štátov Rady Európy. Musí bežne obsahovať jednoducho spracovateľné *uzatvorené otázky* alebo konštatovania, ku ktorým je v prípade potreby možné pripojiť *otvorené otázky* pre účastníkov tak, aby mohli vyjadriť svoje názory na záležitosti, ktoré považujú za dôležité a ktoré by mohli v prieskume chýbať. Počet otvorených otázok by však mal byť obmedzený, aby spracovávanie dotazníka nebolo komplikované.

Dotazník musí mať *pevnú časť s kľúčovými ukazovateľmi* spoločnými pre všetky sudy v Európe, aby sa dali v prípade potreby ľahko prispôbiť procesným požiadavkám. Môže obsahovať aj *prispôsobiteľné časti*, aby mohol reflektovať na špecifické znaky iných miestnych a kultúr súdnictva a skúmať, aké problémy považujú predstavitelia súdov za podstatné.

Napokon **jazyk, ktorý používajú**, musí byť zrozumiteľný (krátke vety, bez dvoznačnosti), neutrálny (vety nie sú v zápore a nepoužívajú sa citovo zafarbené výrazy) a pochopiteľný pre všetkých účastníkov súdnych konaní v členských štátoch Rady Európy. Pri prekladoch štandardných dotazníkov je preto nutné dbať na výber najvhodnejších pojmov v príslušnom štátnom jazyku.

1.4.4. SPÔSOB SPROSTREDKOVANIA DOTAZNÍKA

Dotazník je možné sprostredkovať poskytnutím v papierovej podobe alebo elektronickej forme prostredníctvom elektronických informačných stojanov. Môže existovať v elektronickej forme, ktorý je možné jednoducho spracovať do tabuliek.

1.4.5. STUPNE ODOZVY

Stupne odozvy je možné nastaviť rôznym spôsobom. Niektoré stupnice vyžadujú, aby užívateľ zvolil položku (otázky typu "Vyber z nasledujúcich odpovedí ..." ako napr. v prieskume spokojnosti, ktorý vykonal Najvyšší súd v Kanade).

Niektoré využívajú poradie nastavených odpovedí ("Zoradte nasledujúce odpovede od 1 do ..."). Iné stupnice slúžia na získavanie jednoduchých odpovedí formou binárnych hodnôt ("spokojný/nespokojný"; "áno/nie") alebo prostredníctvom podrobnejších informácií o preferenciách užívateľa vo forme dlhšej hodnoty (ako stupnica od 0 do 10 podľa vzoru užívateľských dotazníkov štátnej súdnej rady (*Consejo General del Poder Judicial*) v Španielsku (2001) alebo stupnica spokojnosti od "veľmi spokojný/jednoznačne súhlasím" až po "veľmi nespokojný/jednoznačne nesúhlasím" po vzoru stupnice odpovedí z prieskumov vo Veľkej Británii a Spojených štátoch).

Obzvlášť hodnotné sú prieskumy, ktoré vykonávajú sudy v kantone Ženevy (Švajčiarsko), pomocou ktorých je u účastníka súdnych konaní možné *merať rozdiel medzi jeho očakávaniami a spokojnosťou s ohľadom na jednotlivé položky*, a to pomocou duálneho monitoringu (dôležitosť a spokojnosť).

1.5. ZAZNAMENÁVANIE A ANALÝZA VÝSLEDKOV

Väčšina posudzovaných prieskumov vo všeobecnosti vyhľadávala externé subjekty za účelom analýzy výsledkov, vypracovania správ o prieskume prípadne poskytnutia odporúčaní. Bolo by preto žiaduce, aby riadiaci výbor využíval **externé subjekty**, a to buď verejné alebo súkromné, čím by zabezpečil zvýšenú ochranu anonymity odpovedí a objektivitu analýzy výsledkov.

Je však dôležité, aby riadiaci výbor vymenoval **sprostredkovateľov/kontaktné osoby** v rámci súdu (napr. zamestnancov súdu, ktorí budú k dispozícii na tieto účely), aby v prípade potreby poskytli účastníkom súdnych konaní metodickú pomoc. Úzka spolupráca zamestnancov súdu je v tomto procese veľmi dôležitá.

V závislosti od harmonogramu prieskumov je dôležité dohodnúť sa na **frekvencii** zberu odpovedí a na tom, či sa dotazníky budú vyberať z priečinku umiestneného na recepcii alebo budú doručované poštou prípadne e-mailom. Takto je možné získať porovnanie miery spokojnosti za určité časové obdobie, v ktorom sa odpovede zhromažďujú (deň, týždeň, mesiac, apod.)

Vyplnené dotazníky je preto nutné zbierať pravidelne a výsledky spracovávať v **tabuľkovom editore** (grafy a tabuľkové prehľady) na účely výkazníctva. Spôsob výpočtu musí zároveň umožňovať rozdelenie odpovedí do rôznych kategórií podľa účastníkov (vek, pracovná pozícia, klasifikácia podľa účasti v súdnych konaniach, apod.). Cieľom musí zároveň byť zistenie **rozdielu medzi očakávaniami a spokojnosťou účastníka súdneho konania**, a to tým, že u každého vyhodnocovaného faktora zoberú do úvahy odpovede týkajúce sa spokojnosti ako aj odpovede, ktoré sa týkajú dôležitosti (miera očakávaní) v súlade s hodnotiacou stupnicou. Priority v zmysle plánovaného zlepšovania budú vymedzené položkami, ktoré sa umiestnia najvyššie, pokiaľ ide o dôležitosť a najnižšie, pokiaľ ide o spokojnosť.

1.6. VÝKAZNÍCTVO VÝSLEDKOV A POUČENIE

Organizovanie a poskytovanie spätnej väzby je neoddeliteľnou súčasťou procesu prieskumu a musí byť zapracované do rámca *plánovania a kvalitatívnej kampane súdu*. Znamená to *zriadenie monitorovacieho výboru* pre rozšírenie výsledkov prieskumu (vo forme správy, ktorá prináša znenie prieskumu ako aj získané výsledky) a ponaučenie najmä identifikovaním priorít za účelom prijatia opatrení.

Odozdvávanie informácií musí prebiehať na internej báze (ústne prednášky, rokovacie stretnutia) zapojením zamestnancov do hľadania praktických riešení a s ohľadom na účastníkov súdnych konaní (ďakovné listy, informačné kampane, výsledky vyvesené vo vestibule budovy súdu, apod.), ktorí takýmto spôsobom získajú informácie a stanú sa tak zainteresovanými do akéhokoľvek zlepšovacieho procesu.

Ad hoc prieskumy by nemali na tento účel byť považované za dostačujúce a proces je nutné opakovať pravidelne s cieľom monitorovať zmeny na úrovni spokojnosti. Uverejnenie procesu a výsledkov v spravodajstve prispeje k posilneniu a podpore zámeru súdov získať pohľad zvonka na podporu tohto prvého pokusu.

1.7. DOPLNENIE PRIESKUMU ĎALŠIMI METÓDAMI

Hlavný prieskum je možné doplniť využitím monitorovacích postupov ako napr. intervízia spokojnosti, zrkadlové prieskumy alebo fiktívni klienti.

1.7.1. INTERVÍZIA ALEBO PARTNERSKÉ HODNOTENIE

Na základe reciprocitky tkvie metóda partnerského hodnotenia (alebo "intervízie") v tom, že sa sudcovia hodnotia navzájom mimo rámca riadenia. Technika, ktorá pochádza z Holandska vychádza z toho, že sa dvojica sudcov sleduje navzájom v priebehu výkonu svojej činnosti s cieľom zlepšiť svoju odbornú prax.

Vo veľkej miere zabezpečuje komplexný prístup k monitoringu a zvyšovaniu kvality.

Mohla by však byť užitočným doplnkom k "sudcovským" dotazníkom podľa vzoru Holandska, kde tvorí súčasť systému kvality, tzv. RechtspraakQ. Niektoré francúzske sudy začali rozvíjať túto metódu už pred desiatimi rokmi³.

1.7.2. ZRKADLOVÉ PRIESKUMY

Zrkadlové prieskumy tkvejú v tom, že zamestnanci súdu hodnotia mieru spokojnosti účastníkov súdnych konaní, a v tom, že sú nútení sledovať svoju vlastnú činnosť (príklady: rok 2008 - prieskum vedený Komisiou pre služby súdnictva vo Francúzsku; prieskum týkajúci sa nezávislosti súdneho systému v Rumunsku).

Táto metóda môže slúžiť na porovnanie miery spokojnosti, ktorú vyjadril účastník súdneho konania, s mierou spokojnosti podľa toho, ako ju vníma personál súdu. Výhodou je zároveň užšie zainteresovanie personálu do procesu hodnotenia.

³ Sudy v Roanne, Creteil a Albertville ako aj Odvolací súd v Caen. Na základe týchto pilotných projektov vytvorila Právnická fakulta v roku 2008 pre upresnenie systému a metodiky príručku na vykonávanie intervízií a monitorovací hárok.

1.7.3. “FIKTÍVNY” KLIENT

Technika “fiktívny” klient sa čoraz viac využíva v oblastiach činnosti, ktoré súvisia so spokojnosťou klientov a zlepšovaním kvality. “Fiktívny” klient je osoba, ktorú vyslal odborník z externej firmy a ktorá vystupuje ako klient, aby monitorovala úroveň služieb a postoje. Táto osoba obdrží konkrétne kritériá hodnotenia, ktoré budú odoslané zadávateľovi zväčša vo forme dotazníka. Aj keď to ešte stále nebýva na súdoch zvykom, niektoré krajiny ako napr. Írsko takto monitorujú kvalitu vzťahov medzi personálom súdu a účastníkmi súdnych konaní ako aj pracovného prostredia. Za podpory írskeho súdneho aparátu zaznamenala aktivita “fiktívnych” klientov v priestoroch súdneho dvora prostredníctvom telefonátov a e-mailov pozitívne výsledky pokiaľ ide o prístup personálu súdu a jeho dostupnosti.

2. VZOROVÉ DOTAZNÍKY PRE VYKONÁVANIE PRIESKUMOV SPOKOJNOSTI ÚČASTNÍKOV SÚDNYCH KONANÍ

Prioritou Európskej komisie pre efektívnosť súdnictva je vytvoriť dotazník spokojnosti pre účastníkov súdnych konaní *zameraný na osoby, ktoré mali konkrétnu skúsenosť s príslušným súdom* a ďalší dotazník osobitne *pre advokátov*.

Prieskum je navrhnutý na **dvojaký účel**, čím sa určí spôsob, ako bude prebiehať:

- *interné využitie na súdoch* ako súčasť plánu dodávky služieb a/alebo iniciatívy zvyšovania kvality dodávaných služieb účastníkom súdnych konaní: všetci zamestnanci musia byť zainteresovaní do implementácie a kontroly prieskumu.
- *porovnávanie porovnateľných súdov* a dostupnosti prehľadov za postupného rozvíjania podobných prístupov v každom členskom štáte, čo by prípadne mohlo viesť k rozsiahlemu prieskumu vedenému paralelne vo všetkých členských štátoch pod záštitou Európskej komisie pre efektívnosť súdnictva.

S ohľadom na praktickú stránku z dôvodu nákladov a platnosti a s cieľom predchádzať vytváraniu súborov obsahujúcich osobné údaje by mohol dotazník byť predložený osobám, ktoré boli predvolané alebo navštívili súd. Asistencia zo strany personálu recepcie je žiaduca, ak nie nevyhnutná. Na vyplnené dotazníky je potrebné zabezpečiť priečinky a v prípade potreby aj obálky s vytlačenou adresou pre osoby, ktoré nebudú vyplňať dotazník bezprostredne a ktorým musí prijímateľ zaručiť anonymitu.

Prieskum je založený na zatvorených otázkach s jednou otvorenou otázkou. Dotazník má pevnú časť s prvkami, ktoré sa považujú za kľúčové a musí byť možné ich prispôbiť voči procesným osobitostiam každej krajiny. Vďaka týmto údajom bude možné výsledky náležite spracovať ako aj pripraviť porovnanie súdov v rovnakom štáte a vo viacerých štátoch. Môže obsahovať aj prispôbiteľné časti, aby mohol reflektovať na špecifické miestne prípadne kultúrne znaky a skúmať, aké problémy považujú predstavitelia súdov za podstatné.

Odporúča sa, aby výsledky dotazníka boli pod záštitou Európskej komisie pre efektívnosť súdnictva spracované vo forme jednoduchého tabuľkového prehľadu (napr. v programme Open Office). Tento postup by použitie a úpravu dotazníka zjednodušil a výsledky by bolo možné jednoducho spracovať či už ich zlučovaním (pooling) v rámci sekretariátu Európskej komisie pre efektívnosť súdnictva alebo na miestnej úrovni v rámci súdov.

Dotazník účastníka súdneho konania a dotazník advokáta je prípadne možné doplniť konkrétnejšími dotazníkmi, ktoré sa budú vyplňovať oddelene s cieľom zlepšiť schopnosť služieb v rámci súdnictva reagovať na potreby konkrétnych kategórií účastníkov súdnych konaní ako napr. členov poroty, svedkov a obeť.

VZOR DOTAZNÍKA PRE ÚČASTNÍKOV SÚDNYCH KONANÍ

VYHODNOTENIE FUNGOVANIA SÚDU V _____

_____ ⁴ nám ukladá povinnosť zistiť váš názor na kvalitu služieb poskytovaných súdmi
_____ .

Vaše názory a pripomienky majú význam pre zlepšovanie kvality služieb, ktoré súdy poskytujú občanom

***Oznámenie pre pracovníkov riadiacich miestny prieskum pokiaľ ide o koordináciu distribúcie a zberu dotazníkov. Existuje niekoľko možností:**

1) V prípade distribúcie v rámci súdu

Po vyplnení vložte dotazník do priečinka umiestneného na recepcii v budove súdu. Použite, prosím, samolepiacu obálku.

2) Ak ste dotazník obdržali spolu so súdnym predvolaním

Po vyplnení odošlite, prosím, dotazník v ohrančenej obálke s vyznačenou adresou.

Poznámka: ak vám bude dotazník doručený e-mailom

Odošlite, prosím, odpoveď e-mailom na adresu uvedenú v dokumente. Táto stránka je zabezpečená a zaručuje vám anonymitu.

**Striktné zachovávanie dôvernosti pri spracovávaní Vašich odpovedí je zaručené.
Tento prieskum je anonymný.**

***Oznámenie pre pracovníkov riadiacich miestny prieskum. Základný dotazník pozostávajúci z 27 otázok v množine odpovedí a niekoľkých otvorených otázok predstavuje štandardný formát spoločný pre všetky súdy v členských štátoch Rady Európy. Konkrétnejšie otázky prípadne tie, ktoré majú územný charakter, je možné pripojiť v druhej časti. Vzory sú súčasťou návrhu. Treba poukázať na to, že využiteľný prieskum musí obsahovať obmedzený počet otázok, na ktoré môžu respondenti odpovedať rýchlo.**

⁴ objednávateľ

Označte príslušný rámček:

1. Váš vek: od 18 do 30 od 31 do 50 od 51 do 65 nad 65

2. Riešili ste už niekedy svoje záležitosti v rámci iného súdu, než ... ?

áno nie

3. V akom postavení prichádzate k ... súdu?

jeden z účastníkov svedok člen poroty
 inom postavení (napr. príbuzný jedného z účastníkov, žiadateľ o informácie, návšteva, ...)

Spresnite: _____

Poznámka: V prípade, že ste alebo ste boli účastníkom konania, odpovedzte, prosím, na všetky otázky prieskumu. V prípade, že patríte do inej skupiny (svedkovia, členovia poroty, ostatní), odpovedzte, prosím, len na otázky, ktoré sa vás týkajú.

4. Ak áno, v akom konaní:

občianskoprávnom trestnom správnom obchodnom
 pracovnoprávnom inom (napr. vo veci maloletých, opatrovnictva, dôchodku)

Spresnite: _____

5. Ak ste boli účastníkom súdneho konania a súd vyniesol rozsudok, rozhodol súd čiastočne alebo úplne vo váš prospech?

áno nie inak
Odpovedzte, prosím, na otázky a až b **Prejdite k otázke č. 6** **Prejdite k otázke č. 6**

- a. Mali ste právneho zástupcu? áno nie
- b. Bola vám poskytnutá právna pomoc? áno nie
- c. Využili ste poistenie ochrany práv? áno nie

Po každej z nasledujúcich otázok, **vyhodnoťte** zakrúžkovaním na stupnici od 0 do 6

- vašu **MIERU SPOKOJNOSTI**
- **STUPEŇ DÔLEŽITOSTI**, aký otázke prikladáte.

Zakrúžkujte, prosím, príslušné číslo.

1) Všeobecná mienka o fungovaní súdnictva

| | MIERA SPOKOJNOSTI | STUPEŇ DÔLEŽITOSTI |
|---|--|---|
| 6. Súdny fungujú: | nepriehľadne priehľadne 0 1 2 3 4 5 6 | nízky vysoký 0 1 2 3 4 5 6 |
| 7. Myslíte si, že súdy riešia prípad: | pomaly rýchlo 0 1 2 3 4 5 6 | nízky vysoký 0 1 2 3 4 5 6 |
| 8. Mimo poplatkov právneho zastúpenia považujete náklady na účasť v súdnom konaní za: | vysoké nízke 0 1 2 3 4 5 6 | nízky vysoký 0 1 2 3 4 5 6 |

| | MIERA SPOKOJNOSTI | STUPEŇ DÔLEŽITOSTI |
|--|------------------------------------|--------------------------------------|
| 9. Dôverujete vášmu systému súdnictva: | málo úplne 0 1 2 3 4 5 6 | nízky vysoký 0 1 2 3 4 5 6 |

2) Prístup k informáciám
3)

| | MIERA SPOKOJNOSTI | STUPEŇ DÔLEŽITOSTI |
|---|---------------------------------------|--------------------------------------|
| 10. Získavanie informácií o svojich právach považujem vo všeobecnosti za: | ťažké ľahké 0 1 2 3 4 5 6 | nízky vysoký 0 1 2 3 4 5 6 |
| 11. Zdajú sa vám informácie poskytnuté súdom za: | jasné nejasné 0 1 2 3 4 5 6 | nízky vysoký 0 1 2 3 4 5 6 |

4) Prístupnosť budovy súdu _____ (a jej priestorov)

| | MIERA SPOKOJNOSTI | STUPEŇ DÔLEŽITOSTI |
|---|---|--------------------------------------|
| 12. Cesta k budove súdu je: | prehľadná neprehľadná 0 1 2 3 4 5 6 | nízky vysoký 0 1 2 3 4 5 6 |
| 13. Informačné tabule v budove súdu sú: | nevhodné vhodné 0 1 2 3 4 5 6 | nízky vysoký 0 1 2 3 4 5 6 |
| 14. Podmienky pre čakajúcich sú: | nevhodné vhodné 0 1 2 3 4 5 6 | nízky vysoký 0 1 2 3 4 5 6 |
| 15. Zariadenie súdnej siene je: | neprimerané primerané 0 1 2 3 4 5 6 | nízky vysoký 0 1 2 3 4 5 6 |

5) Fungovanie súdu _____

| | MIERA SPOKOJNOSTI | STUPEŇ DÔLEŽITOSTI |
|---|---|--------------------------------------|
| 16. Súdne predvolania sú: | jasné nejasné 0 1 2 3 4 5 6 | nízky vysoký 0 1 2 3 4 5 6 |
| 17. Časový odstup medzi súdnym predvolaním a konaním je: | nevyhovujúci vyhovujúci 0 1 2 3 4 5 6 | nízky vysoký 0 1 2 3 4 5 6 |
| 18. Dochvilnosť konaní a podmienky, za akých ste boli predvolaní na pojednávanie, boli: | jasné nejasné 0 1 2 3 4 5 6 | nízky vysoký 0 1 2 3 4 5 6 |
| 19. Považujete postoj a správanie ostatných zamestnancov súdu za: | neuspokojivé uspokojivé 0 1 2 3 4 5 6 | nízky vysoký 0 1 2 3 4 5 6 |
| 20. Považujete odbornú úroveň ostatných zamestnancov súdu za: | zlú dobrú 0 1 2 3 4 5 6 | nízky vysoký 0 1 2 3 4 5 6 |

6) Sudcovia a prokurátori súdu _____

| | MIERA SPOKOJNOSTI | STUPEŇ DÔLEŽITOSTI |
|---|---|--------------------------------------|
| 21. Považujete postoj a správanie sudcov a prokurátorov za: | zrozumiteľný nezrozumiteľné 0 1 2 3 4 5 6 | nízky vysoký 0 1 2 3 4 5 6 |
| 22. Slovný prejav sudcu/prokurátora je: | neuspokojivý uspokojivý 0 1 2 3 4 5 6 | nízky vysoký 0 1 2 3 4 5 6 |
| 23. Neustrannosť sudcov pri rozhodovaní v ústnom konaní je: | zrejmá nezrejmá 0 1 2 3 4 5 6 | nízky vysoký 0 1 2 3 4 5 6 |
| 24. Vy (a váš právny zástupca) ste boli schopní predkladať podania v konaní v primeranej/neprimeranej lehote: | neuspokojivo uspokojivo 0 1 2 3 4 5 6 | nízky vysoký 0 1 2 3 4 5 6 |
| 25. Súdne rozhodnutia sú: | správne nesprávne 0 1 2 3 4 5 6 | nízky vysoký 0 1 2 3 4 5 6 |
| 26. Časový rámec na vydanie súdneho rozhodnutia je: | príliš dlhý primeraný 0 1 2 3 4 5 6 | nízky vysoký 0 1 2 3 4 5 6 |

27. Po týchto skúsenostiach považujete materiálne zdroje, ktoré má súd k dispozícii, za:

jednoznačne neprimerané / neprimerané / primerané / viac než primerané

28. Oceníme, ak sa s nami podelíte o akékoľvek pripomienky alebo postrehy, prípadne nás upozorníte na určitú situáciu na súde s cieľom zlepšiť fungovanie súdnictva:

DOTAZNÍK (pokračovanie)

Príklad prispôsobiteľných častí, ktoré je možné pripojiť k základnému dotazníku

1. Ak sú účastníci súdneho konania cudzinci⁵ alebo ak sa v krajine používa viacero štátnych jazykov⁶;

Je _____ (štátny jazyk)
vaším materinským jazykom?

áno

nie

Ak nie, boli vám poskytnuté tlmočnicke služby?

áno

nie

Bolo ústne konanie vedené
v _____ (jazyku) pre vás znevýhodňujúce?

áno

nie

2. V prípade, že sa dotazník zameriava konkrétne na účastníkov využívajúcich služby súdneho registra⁷:

Aké služby súdneho registra ste využili za obdobie posledných rokov?

Označte, prosím, všetky vyhovujúce odpovede:

- informácie za účelom vyžiadania právnej pomoci
- informácie o formulároch na súdne podanie
- prístup k dokumentom (napr. kópie dôkazov)
- informácie o súdnych rozhodnutiach
- praktické informácie o vykonávaní rozhodnutí
- iné

Spresnite: _____

Aké komunikačné prostriedky ste použili pri styku so súdnou podateľňou? :

osobný kontakt

poštu

telefón

fax

e-mail

komunikáciu online prostredníctvom webovej stránky súdu

3. Ak súd poskytuje špeciálne informačné služby⁸:

| | MIERA SPOKOJNOSTI | STUPEŇ DÔLEŽITOSTI |
|---|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Informácie poskytnuté informačnou službou súdu považujete za: | zrozumiteľné 0 1 2 3 4 5 6 | nízky vysoký 0 1 2 3 4 5 6 |

⁵ ako pripomenulo Spojené kráľovstvo, niektoré krajiny by mohli navrhnúť nepovinnú otázku týkajúcu sa etnického pôvodu alebo väzieb na danú spoločnosť, keďže sa tento typ otázok v ich prieskumoch zvyčajne vyskytuje. V iných krajinách by však mohol vyvolať právne a etické problémy

⁶ príklad uvedený v súvislosti s prieskumom vykonaným v Justičnom paláci v Ženeve (Palais de justice de Geneva 2008)

⁷ príklad uvedený v súvislosti s prieskumom spokojnosti účastníkov súdnych konaní na Najvyššom súde v Kanade roku 2007.

⁸ príklad uvedený v súvislosti s pripomienkami súdu v Turíne.

DOTAZNÍK ZAMERANÝ NA ADVOKÁTOV

VYHODNOTENIE FUNGOVANIA SÚDU V _____⁹
BY THE LAWYERS OF THE BAR OF _____

Poznámka pre pracovníkov riadiacich miestny prieskum. Dotazník zameraný na advokátov¹⁰ je nutné podľa možnosti odoslať e-mailom všetkým členom advokátskej komory.

_____ ¹¹ nás požiadal o zaznamenanie vášho názoru na kvalitu služieb poskytovaných súdmi _____.

Vaše názory a pripomienky sú pre nás veľmi dôležité a prispievajú k zlepšeniu.

**Vypĺňte, prosím, dotazník na našej webovej stránke.
Táto stránka je zabezpečená a zaručuje vám anonymitu.**

Označte príslušný rámček:

Ste advokát vykonávajúci: samostatnú prax právnú prax v rámci advokátskej kancelárie

Ako dlho ste členom advokátskej komory _____? _____ rokov

- Po každej z nasledujúcich otázok, **vyhodnotíte**, prosím zakrúžkovaním na stupnici od 0 do 6
- Vašu **MIERU SPOKOJNOSTI** (0 = najhoršia / 6 = najlepšia)
 - **STUPEŇ DÔLEŽITOSTI**, aký otázke prikladáte (0 = nízka dôležitosť / 6 = vysoká dôležitosť).

Zakrúžkujte, prosím, príslušné číslo.

Všeobecné hodnotenie poskytovaných služieb

Nasledujúce všeobecné kritériá sa vzťahujú na všetky služby súdu _____.

| | MIERA SPOKOJNOSTI | STUPEŇ DÔLEŽITOSTI |
|--|-------------------|--------------------|
| 3. Koordinácia pri stanovovaní času pojednávania: | 0 1 2 3 4 5 6 | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 4. Dostupnosť judikatúry súdov v oblasti súdnictva | 0 1 2 3 4 5 6 | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 5. Komunikácia medzi súdom a advokátmi: | 0 1 2 3 4 5 6 | 0 1 2 3 4 5 6 |

⁹ dotazník je možné upravovať na účely merania spokojnosti buď pre súd(y) všeobecne alebo jednotlivo pre konkrétne služby alebo súdy

¹⁰ advokát podľa Rady Európy je odborník, ktorého môže občan požiadať o zastupovanie pred súdmi

¹¹ objednávateľ

| | | |
|--|---------------|---------------|
| 6. Priehľadnosť organizačných a administratívnych zodpovedností: | 0 1 2 3 4 5 6 | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 7. Kvalita webovej stránky súdu: | 0 1 2 3 4 5 6 | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 8. Informačné tabule v budove súdu: | 0 1 2 3 4 5 6 | 0 1 2 3 4 5 6 |

1) Hodnotenie zo strany súdu alebo služby

Označte, prosím, ku ktorej službe alebo súdu sa vyhodnotenie vzťahuje ¹²: _____

Na stránke si, prosím, vyberte len jeden súd alebo službu, a to tú(tie) s ktorou(ými) ste najčastejšie prišli do kontaktu, napr. kancelária právnej pomoci, súd pre rodinnoprávne veci, súd pre mladistvých, trestný súd. Priložené háčky môžete použiť na hodnotenie ostatných súdov alebo služieb.

Po každej z nasledujúcich otázok, **vyhodnotte**, prosím zakrúžkovaním na stupnici od 0 do 6
 - Vašu **MIERU SPOKOJNOSTI** (0 = najhoršia / 6 = najlepšia)
 - **STUPEŇ DÔLEŽITOSTI**, aký otázke prikladáte (0 = nízka dôležitosť / 6 = vysoká dôležitosť).
Zakrúžkujte, prosím, príslušné číslo.

2.1) Vzťahy so súdom alebo poskytovateľom služieb:

| | MIERA SPOKOJNOSTI | STUPEŇ DÔLEŽITOSTI |
|---|-------------------|--------------------|
| 9. Správanie a postoj sudcov / prokurátorov. | 0 1 2 3 4 5 6 | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 10. Správanie a postoj súdnych úradníkov: | 0 1 2 3 4 5 6 | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 11. Profesionálna úroveň sudcov / prokurátorov: | 0 1 2 3 4 5 6 | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 12. Profesionálna úroveň súdnych úradníkov: | 0 1 2 3 4 5 6 | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 13. Prístupnosť a dostupnosť sudcov/ prokurátorov: | 0 1 2 3 4 5 6 | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 14. Prístupnosť a dostupnosť súdnych úradníkov: | 0 1 2 3 4 5 6 | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 15. Rýchlosť odozvy na Vašu žiadosť: | 0 1 2 3 4 5 6 | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 16. Kvalita a spoľahlivosť odozvy súdneho registra: | 0 1 2 3 4 5 6 | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 17. Elektronické riadenie konaní: | 0 1 2 3 4 5 6 | 0 1 2 3 4 5 6 |

¹² každá krajina môže takýmto spôsobom upraviť prieskum pre účely konkrétnej organizácie

18. Jednoduché a profesionálne prekonzultovanie spisu: 0 1 2 3 4 5 6 0 1 2 3 4 5 6

19. Priehľadnosť povinností a organizácie: 0 1 2 3 4 5 6 0 1 2 3 4 5 6

20. Výdavky / poplatky za prístup k spravodlivosti: 0 1 2 3 4 5 6 0 1 2 3 4 5 6

2.2) Príprava a vedenie pojednávani:

MIERA SPOKOJNOSTI

STUPEŇ DÔLEŽITOSTI

21. Podmienky pri stretnutí s klientmi: 0 1 2 3 4 5 6 0 1 2 3 4 5 6

22. Zariadenie, vybavenie súdnej siene: 0 1 2 3 4 5 6 0 1 2 3 4 5 6

23. Dodržiavanie termínu pojednávani: 0 1 2 3 4 5 6 0 1 2 3 4 5 6

24. Organizácia a postup pojednávani: 0 1 2 3 4 5 6 0 1 2 3 4 5 6

25. Nestrannosť sudcu pri vedení pojednávania: 0 1 2 3 4 5 6 0 1 2 3 4 5 6

2.3) Rozhodovanie sudcu:

MIERA SPOKOJNOSTI

STUPEŇ DÔLEŽITOSTI

26. Nezávislosť sudcov: 0 1 2 3 4 5 6 0 1 2 3 4 5 6

27. Zreteľné a zrozumiteľné rozhodnutia: 0 1 2 3 4 5 6 0 1 2 3 4 5 6

28. Rýchle prejednávanie vecí: 0 1 2 3 4 5 6 0 1 2 3 4 5 6

29. Ľahká vykonateľnosť rozhodnutí: 0 1 2 3 4 5 6 0 1 2 3 4 5 6

30. Ste toho názoru, že za posledných 5 rokov sa fungovanie súdov (služieb):

zhoršilo nezmenilo zlepšilo

31. Ste toho názoru, že v tomto období pracovné zaťaženie súdov vzrástlo

oveľa rýchlejšie než ich prostriedky rovnomerne s ich prostriedkami oveľa menej než ich prostriedky

32. Materiálne zdroje súdu sú podľa vášho názoru:

jednoznačne nedostačujúce nedostačujúce dostačujúce viac než dostačujúce

33. Ľudské zdroje súdu sú podľa vášho názoru:

jednoznačne nedostačujúce nedostačujúce dostačujúce viac než dostačujúce

34. Ak by ste mali možnosť, čo by ste zmenili, aby sa zlepšila činnosť súdov?

Použite, prosím, nasledujúce riadky na dodatočné poznámky alebo komentáre:

Príloha č. 1: Výňatok z kontrolného zoznamu na zvyšovanie kvality súdnictva a súdov, ktorý Európska komisia pre efektívnosť súdnictva schválila na svojom 11. plenárnom zasadnutí (Štrasburg, 2.-3. júla 2008) CEPEJ(2008) 2

| Hlavné piliere fungovania súdnictva | | S | R | C | J | n.a. |
|--|---|----------|----------|----------|----------|-------------|
| III.3. | Fyzický a virtuálny prístup | | | | | |
| 1. | Sú sudy umiestnené tak, aby boli skutočne prístupné? | | | | | |
| 2. | Existuje ustanovenie o konaniach vedených na inom mieste mimo hlavného sídla súdu? | | | | | |
| 3. | Majú zamestnanci recepcie náležitú kvalifikáciu na to, aby dokázali zbaviť stresu osoby predvolané za účelom výpovede? | | | | | |
| 4. | Navrhol súd špeciálne pravidlá na zlepšenie príjmu návštevníkov? | | | | | |
| 5. | Majú postihnutí ľudia alebo seniori ľahký prístup k: rezervovaným parkovacím boxom? prístupovým rampám vedúcim do budovy? | | | | | |
| 6. | Existuje v prípade potreby možnosť, že by ich niekto odprevadil do súdnej siene? | | | | | |
| 7. | Sú čakárne a miestnosti na vypočúvanie svedkov vhodne vybavené a na primeranej úrovni? | | | | | |
| 8. | Majú sudy k dispozícii miestnosti, kde sa môžu advokáti stretávať so svojimi klientmi? | | | | | |
| 9. | Umožňuje organizácia súdov, aby protistrany nečakali v spoločnej čakárni? | | | | | |
| 10. | Majú návštevníci pri vstupe do súdnej budovy k dispozícii prehľadné informačné tabule? | | | | | |
| 11. | Existuje politika využívania ARS? | | | | | |
| 12. | Sú mediálni úradníci ľahko dostupní za účelom riešenia určitých sporov? | | | | | |

| Hlavné piliere fungovania súdnictva | | S | R | C | J | n.a. |
|--|---|----------|----------|----------|----------|-------------|
| III.6. | Legitimita a dôvera občanov | | | | | |
| 1. | Majú občania k dispozícii výročnú správu o kvalite činnosti súdneho systému? | | | | | |
| 2. | Je táto správa prerokovaná v parlamente? | | | | | |
| 3. | Existuje pravidelné vyhodnocovanie dôvery občanov v súdnictvo? | | | | | |
| 4. | Existuje pravidelná verejná správa o fungovaní (výkonnosť) a kvalite súdov? | | | | | |
| 5. | Boli zriadené špeciálne informačné výbory, ktoré by vykonávali štúdie o problémoch fungovania súdnictva? Je činnosť týchto výborov verejná? | | | | | |
| 6. | Existuje listina obsahujúca práva účastníkov súdnych konaní? | | | | | |
| 7. | Majú účastníci súdneho sporu možnosť kedykoľvek získať informácie o tom, v akom štádiu prejednávania sa spor nachádza? priamo (poskytnutím informácie alebo cez internet)? nepriamo prostredníctvom svojho právneho poradcu (t. j. advokáta alebo právneho zástupcu)? | | | | | |
| 8. | Je informácia o systéme disciplinárnych opatrení a sankcií uložených súdnemu zboru dostupná verejnosti a účastníkom súdnych konaní, prípadne sú tieto informácie zverejňované? | | | | | |
| 9. | Zohrávajú občania konzultačnú úlohu pri prejednávaní priorít súdneho systému (financovanie, stanovenie priorít pokiaľ ide o konkrétne spory, apod.)? | | | | | |
| 10. | Sú združenia, ktorých spoločenská úloha sa dotýka súdneho systému (obete, klienti, apod.) schopné zohrávať konkrétnu úlohu pri zlepšovaní činnosti súdnictva? | | | | | |
| 11. | Dochádza k pravidelným výmenám názorov o činnosti a kvalite súdov na miestnej úrovni (verejné debaty, stretnutia so združeniami), návštevy školskej mládeže, atď.)? | | | | | |
| 12. | Má súd osobitného úradníka kvalifikovaného pre vzťahy s médiami? | | | | | |
| 13. | Existujú akékoľvek konsenzuálne dokumenty, ktoré sú výsledkom konzultácií medzi sudcami príslušného súdu a ostatnými právnymi odborníkmi, ktoré by vymedzovali pravidlá správania prípadne organizačné úpravy a zároveň boli nimi schválené? | | | | | |
| 14. | Organizujú sudy pre občanov dni otvorených dverí? | | | | | |

| Hlavné piliere fungovania súdnictva | | S | R | C | J | n.a. |
|--|---|----------|----------|----------|----------|-------------|
| III.7. | Hodnotenie | | | | | |
| 1. | Existuje monitorovací/hodnotiaci systém, ktorý by meral (potenciálnu) stratu dôvery občanov v súdnictvo? | | | | | |
| 2. | Zohľadňuje sa potenciálne riziko straty dôvery občanov v súdnictvo v súdnej politike (vzťahy s médiami, riadenie komunikácie zo strany sudcov/prokurátorov, apod.)? | | | | | |
| 3. | Prebehla identifikácia príslušných subjektov konania (účastníkov sporu, advokátov, štátnych zástupcov, probačnú službu a službu poprocesnej starostlivosti, tlmočníkov, výbor na ochranu maloletých, súdnych znalcov, apod.) | | | | | |
| 4. | Vyhodnocuje sa spokojnosť účastníkov súdnych konaní na pravidelnej báze? | | | | | |
| 5. | Zverejňujú sa výsledky prieskumu spokojnosti účastníkov súdnych konaní? | | | | | |
| 6. | Monitoruje sa zlepšenie v tejto oblasti na báze výsledkov takýchto hodnotení (otázky by mohli byť zamerané na nasledovné témy: vystupovanie sudcu a jeho správanie, vybavenie súdu a jeho služby, oneskorenie pred pojednávaním, dojem z právnej istoty a čitateľnosti rozhodnutia)? Slúžia tieto témy na účely zlepšenia činnosti súdov? | | | | | |

BIBLIOGRAFIA

Publikácie

- Emmanuel BREEN (dir.), *Evaluer la justice*, coll. Droit et Justice, Paris: PUF, 2002, 304 p.
- Marie-Luce CAVROIS, Hubert DALLE, Jean-Paul JEAN (dir.), *La qualité de la justice*, coll. Perspectives sur la Justice, Paris : La documentation Française, 2002, 269 p.
- CEPEJ, *Rapport sur les systèmes judiciaires européens (données 2006)*, mars 2008.
- CEPEJ, *La qualité des décisions de justice*, Etudes de la CEPEJ, n°4 (actes du colloque de Poitiers, 8-9 mars 2007).
- M. FABRI, J.-P. JEAN, Ph. LANGBROEK, H. PAULIAT (dir.), *L'administration de la justice et l'évaluation de sa qualité*, LGDJ, Paris, 2005, 449 p.
- G. JEANNOT, *Les usagers du service public*, coll. Que sais-je? Paris: PUF, 1998.
- FRANCE QUALITE PUBLIQUE, *La satisfaction des usagers/clients/citoyens du service public*, Paris: La documentation Française, 2004, 104 p.
- José Juan TOHARIA, *Opinión pública y justicia. La imagen de la justicia en la sociedad española*, Madrid: Consejo General del Poder Judicial, 2001, 171 p.
- V. A. ZEITHALM, A. PARASURAMAN, L. L. BERRY, *Poskytovanie kvalitných služieb: Rovnováha medzi predstavami a očakávaniami zákazníkov*, NY: The Free Press, 1990

Články

- CEPEJ, « La justice au service des citoyens: comment améliorer son fonctionnement pour les usagers », session d'étude, 2 décembre 2003.
- Olivia DUFOUR, « Les avocats dressent l'état des lieux du fonctionnement des tribunaux en France », *Les Petites affiches*, 8 juin 2001, n°114, pp. 3-4.
- R. GAILLARD, « Les citoyens au coeur du service public », *RFAP*, 1996, 80, pp. 695-699.
- Valérie GRUSENMEYER, « Opinions, images et attentes des Français à l'égard des maisons de justice et du droit de la conciliation », *Droit et Cultures*, N° hors série, mars 2001, pp. 97-115.
- Elisabeth GUIGOU, « Justice, restaurer la confiance », in Philippe MECHET, Olivier DUHAMEL, *L'Etat de l'opinion*, Seuil, 1998, 261 p., pp. 85-101.
- Antonio Manuel HESPANHA (ed.), « Feelings of Justice in the Chinese Community of Macau: An Inquiry », *China Journal*, 2004, n° 52, p. 204.
- Jean-Paul JEAN, « Au nom du peuple français? La justice face aux attentes de citoyens usagers », in Daniel SOULEZ-LARIVIERE, Hubert DALLE, *Notre Justice*, Robert Laffont éd., 2002, 444 p., pp. 103-118.
- J.G. VAN ERP, E. NIEMIJER, M.J. TER VOERT, R.F. MEIJER, *Geschiedprocedures en rechtspraak in cijfers 2005*, WODC Ministerie van Justitie, 2007, <http://www.wodc.nl/onderzoeksdatabase/periodieke-informatievoorziening-rechtspraak-enbuitengerechtelijke-geschilbeslechting-2006.aspx>
- Philippe WARIN, « La performance publique: attentes des usagers et réponses des ministères », *Politique et Management Public*, 1999, 17, 2, pp. 147-163.
- Sabadie WILLIAM, « Le droit des usagers à la justice et à la qualité du service public », XVèmes Journées Nationales des IAE, Université de Lyon, 2000.

Drafts, surveys

Prieskumy spokojnosti účastníkov súdnych konaní

ALBÁNSKO

- Enquête sur la satisfaction des usagers des tribunaux, Mission de l'OSCE/ Institut de recherche sur les systèmes judiciaires (Conseil national de la recherche italien), 2009

RAKÚSKO

- Ministère de la Justice, Image der Justiz in Österreich, 2006, www.bka.gv.at/.

BULHARSKO

- Sondage La culture juridique en Bulgarie, Centre national d'étude de l'opinion publique et Société de droit européen, 1999
Enquête Développement de la justice en Bulgarie, Société de droit européen, mai-juin 2002

FÍNSKO

- Ako monitorovať kvalitu v súdnicte. How to assess quality in the Courts. Kritériá kvality rozhodovania súdov sú prostriedkom zlepšovania činnosti súdov. Projekt zabezpečenia kvality súdov v jurisdikcii Odvolacieho súdu vo fínskom Rovaniemi; accessible depuis: <http://www.oikeus.fi/uploads/6tegx.pdf>.
- Vaula Haavisto, Asiakkaana oikeudenkäynnissä. Raportti Joensuun kärjäoikeuden tutkimus – ja kehittämishankkeesta, Verve Consulting, 2007, 151 p.
- Marjukka Litmala (ed.), Zákony a občani 2004, Štátny výskumný inštitút právnej politiky, 2004

FRANCÚZSKO

- Conseil supérieur de la magistrature, Les Français et leur justice : restaurer la confiance, Rapport annuel 2007, pp. 83-184.
- Ministère de la Justice, Enquêtes de victimation, 2006-2008, <http://www.justice.gouv.fr/index.php?rubrique=10047&ssrubrique=10049&article=18491> ; En particulier, cf. La satisfaction des victimes d'infractions concernant la réponse de la justice, enquête 2008, 47 p., http://www.justice.gouv.fr/art_pix/1_1_1_stat_satisfvict_20091105.pdf
- Ministère de la Justice, GIP Mission de Recherche Droit et Justice, Institut Louis Harris, Enquête de satisfaction auprès des usagers de la justice, Paris: La documentation Française, mai 2001, 24 p., Error! Hyperlink reference not valid.
- Enquête sur les MJD: motifs de satisfaction, image et attentes auprès de leurs utilisateurs, CSA / ministère de la Justice, mars 2001.
- Enquête au sein des barreaux de France sur le fonctionnement de la justice, Conférence des Bâtonniers, 2001.
- Jugements et attentes des Français, GIP Mission de Recherche Droit et Justice, 1997.

ÍRSKO

- Služby írskych súdov/Milward Brown, « Fiktívny klient », 2007;

HOLANDSKO

- Výbor pre vyhodnotenie modernizácie holandského súdnictva, Súdnicтво je kvalita, Ministerstvo spravodlivosti, Décembre 2006, 45 p.
- WODC, Cesta k spravodlivosti v Holandsku, Ministerstvo spravodlivosti, 2004, <http://english.wodc.nl/onderzoeksdatabase/geschilbeslechtingsdelta.aspx>

RUMUNSKO

- Transparency International Rumunsko (ed.), Predstavy mestských zastupiteľstiev o nezávislosti súdneho systému, 2008, <http://www.transparency.org.ro>.

ŠPANIELSKO

- « Encuesta a usuarios de la administración de la justicia », baromètre annuel du Consejo General del Poder Judicial sur l'image de la justice en Espagne (<http://www.poderjudicial.es/>)
- « Encuestas a la carrera judicial sobre la conciliación de la vida familiar » 2008, <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=57833&ownload=false&ShowPath=false>.
- « Encuesta a la carrera Judicial Formación Continua », 2008, <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=54552&ownload=false&ShowPath=false>.
- « Encuesta a la carrera judicial : retrasos procesales y temas a mejorar », 2008, <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=54552&ownload=false&ShowPath=false>.
- « Encuesta a la carrera judicial, diagnóstico y sugerencias », 2008, <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=52732&ownload=false&ShowPath=false>.

- « Encuesta a todos los jueves o magistrados en servicio activo », avril 2006 (grande enquête de satisfaction auprès des juges et magistrats)
- « Encuesta a los abogados habitualmente litigantes en Tribunales », 2005 (enquête de satisfaction auprès des avocats)

ŠVAJČIARSKO

- Enquêtes de satisfaction des usagers du palais de justice de Genève
<http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/welcome.html>
 - Enquêtes auprès des avocats et justiciables genevois (novembre 2007)
 Rapport du groupe de travail (mai 2008): <http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoirjudiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport07/welcome.html>
 Résultats complets: http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/viejudiciaire/enquetes/rapport07/enqPJ2007_resultats_avocats.pdf (avocats),
http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport07/enqPJ2007_resultats_justiciables.pdf (justiciables)
 - Enquêtes auprès des avocats, notaires et justiciables genevois (oct-nov. 2001)
 Rapport du groupe de travail (avril 2002) : <http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoirjudiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport02/welcome.html>
 Résultats complets:
http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enqPJ2001_resultats_avocats.pdf (avocats),
http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enqPJ2001_resultats_notaires.pdf (notaires),
http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enqPJ2001_resultats_justiciables.pdf (justiciables)
 - Enquêtes auprès des justiciables (1997)
http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enquete_97_98.pdf
 - Enquêtes auprès des avocats et notaires (1995)
http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enquete_95_96.pdf
- Enquête de satisfaction des usagers du palais de justice de Berne (baptisée « BEJUBE »), principalement axée sur les rapports humains, l'atmosphère, la clarté du langage et la durée des procédures (ne traite pas de la qualité des décisions rendues)
 Link in German: http://www.jgk.be.ch/site/fr/og_news_20010504_bejube_d.pdf

SPOJENÉ KRÁĽOVSTVO

- Prieskumy spokojnosti účastníkov súdnych konaní so Súdnou službou Jej Veličenstva 2006-2009, <http://www.justice.gov.uk/publications/hmcsusersurvey.htm>.

KANADA

- Enquête sur la satisfaction des usagers de la Direction générale du greffe de la Cour supreme canadienne, 2007, <http://www.scc-csc.gc.ca/satisfaction/sum-som-fra.asp>

SPOJENÉ ŠTÁTY AMERICKÉ

- Národné centrum pre štátne súdy, Nástroje súdov "Prístupnosť a spravodlivosť", http://www.ncsconline.org/D_Research/CourTools/Images/courtools_measure1.pdf
- Národné centrum pre štátne súdy, Nástroje súdov "Spokojnosť zamestnancov súdu", http://www.ncsconline.org/D_Research/CourTools/Images/courtools_measure9.pdf.