



The French and English are the official languages of the Council of Europe, only the versions in both these languages are authentic. The translations in other languages are not binding the Council of Europe

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΕΡΕΥΝΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΟ ΔΙΚΑΣΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ («ΕΙΠ»)

1. Έρευνες μέτρησης της ικανοποίησης ως ένα από τα βασικά στοιχεία για την αξιολόγηση της δουλειάς του δικαστικού συστήματος

Η ικανοποίηση των χρηστών οποιουδήποτε συστήματος παροχής υπηρεσιών είναι ένα από τα βασικά στοιχεία για την αξιολόγηση της δουλειάς του συστήματος. Για να σχηματιστεί ρεαλιστική και ολοκληρωμένη άποψη για την ποιότητα του οργανισμού και των υπηρεσιών που τούτο προσφέρει, μπορούν να χρησιμοποιηθούν διαφορετικές μέθοδοι αξιολόγησης. Κάποιες μέθοδοι αξιολόγησης χρησιμοποιούνται για την συλλογή και ανάλυση αντικειμενικών δεδομένων όπως η συλλογή και ανάλυση των στατιστικών δεδομένων και κάποιες άλλες μέθοδοι προσφέρουν πιο υποκειμενικά δεδομένα (έρευνες, αυτοαξιολόγηση και αξιολόγηση από ειδικό κλπ). Κατά την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών, τα αντικειμενικά δεδομένα (στατιστικά) δεν περιγράφουν όλα τα σχετικά χαρακτηριστικά του αντικειμένου υπό αξιολόγηση με αρκετά ευρύ τρόπο ώστε, να σχεδιαστούν μέτρα ανάπτυξης. Οι υποκειμενικές μέθοδοι αξιολόγησης μπορεί να προσφέρουν πολύ ευρεία γκάμα πληροφοριών σε διαφορετικά (μη μετρήσιμα) χαρακτηριστικά της υπηρεσίας. Την ίδια στιγμή, τα δεδομένα τα οποία λαμβάνονται διαμέσου ερευνών είναι περισσότερο ανακριβή και μερικές φορές επηρεασμένα από πολύ προσωπικές συμπεριφορές (αντιλήψεις), ή από τις πλέον πρόσφατες και ευρέως, από τα ΜΜΕ, καλυμμένες «καυτές υποθέσεις - θέματα». Με επιδέξιο συνδυασμό υποκειμενικών και αντικειμενικών μεθόδων αξιολόγησης υπάρχει μεγαλύτερη πιθανότητα όλα τα σχετικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών να αξιολογούνται αλλά και να επιλέγονται τα δέοντα μέσα και μέθοδοι διασφάλισης της ποιότητας και αποτελεσματικότητας.

Ένα από τα πιο απλά εργαλεία μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών και λήψης πληροφοριών για την βελτίωση των υπηρεσιών το οποίο αναπτύχθηκε από τον επιχειρηματικό κόσμο είναι η Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών (CSS) (εις το εξής «ΕΙΠ»). Η ιδέα των ερευνών ικανοποίησης πελατών είναι ευρέως διαδεδομένη ως ένα σημαντικό εργαλείο για την αξιολόγηση των δραστηριοτήτων της κυβέρνησης γενικά (πολιτικές δημοσκοπήσεις) όπως επίσης, στην περίπτωση συγκεκριμένων δημόσιων υπηρεσιών(κοινωνικών και εκπαιδευτικών υπηρεσιών κλπ.). Αυτές οι έρευνες ως μέσα συλλογής υποκειμενικών πληροφοριών χρησιμοποιούνται ευρέως σε συνδυασμό με διαφορετικά συστήματα για την αξιολόγηση αντικειμενικών πληροφοριών (στατιστικά δεδομένα). Καθώς τα τελευταία (στατιστικά), δεν καλύπτουν εκτενώς ζητήματα ποιότητας, οι έρευνες, μπορούν να παρέχουν πολύ εκτενείς πληροφορίες σε ζητήματα ποιότητας.

2. Ειδικές παράμετροι για τον σχεδιασμό ΕΙΠ για το δικαστικό σύστημα

Ο σχεδιασμός ΕΙΠ για την αξιολόγηση και βελτίωση της ποιότητας του δικαστικού συστήματος και των δικαστηρίων πρέπει να λαμβάνει υπόψη, πρώτον, ότι η υπηρεσία που παρέχεται από δικαστήριο δεν είναι ακριβώς μια συνήθης εμπορική υπηρεσία που παρέχεται από τις επιχειρήσεις.

Πρώτον – η φύση των υπηρεσιών οι οποίες παρέχονται από τα δικαστήρια στον κόσμο δεν είναι ακριβώς η ίδια με τις υπηρεσίες που παρέχουν επιχειρηματικοί οργανισμοί στους πελάτες τους. Οι υπηρεσίες των δικαστηρίων είναι άρρηκτα συνδεδεμένες με την εκτέλεση και εφαρμογή των εξουσιών του κράτους και αν ακόμα η παροχή αυτών των υπηρεσιών, είναι αυστηρώς περιορισμένες, προβλεπόμενες και ελεγχόμενες από νόμους, αρκετά συχνά οι πελάτες δεν σχετίζονται με τον πάροχο της υπηρεσίας σε εθελοντική βάση. Τα δικαστήρια δεν εξαρτώνται άμεσα από την ικανοποίηση των πελατών τους, - οι χρήστες των δικαστηρίων δεν έχουν τη δυνατότητα να πάνε σε άλλη εταιρεία και να λάβουν την ίδια αλλά υψηλότερης ποιότητας υπηρεσία. Υπό αυτή την έννοια τα δικαστήρια μπορούν να συγκριθούν με τα μεγάλα μονοπώλια υποδομών (ενέργειας, θέρμανσης, κάποιων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών κλπ.) μόνο που το κύριο προϊόν τους – η δικαιοσύνη- δεν είναι τόσο εύκολα υπολογίσιμη και μετρίσιμη. Και ένα ακόμη πιο σημαντικό ζήτημα – μια εκ των βασικών εννοιών της δικαιοσύνης και των δικών – η αμεροληψία- περιορίζει σημαντικά, την πιθανότητα τα δικαστήρια και οι δικαστές να

ικανοποιούν την αντίληψη για το τελικό αποτέλεσμα και την ποιότητα των υπηρεσιών, κάθε πελάτη τους.

Δεύτερον – οι πελάτες του δικαστικού συστήματος δεν είναι μόνο συνήθεις πελάτες όπως στην περίπτωση Ερευνών Ικανοποίησης Πελατών (CSS) για τις απλές επιχειρηματικές υπηρεσίες. Οι κατήγοροι, οι δικηγόροι και οι εμπειρογνώμονες, έχουν τους δικούς τους, νομικώς καθορισμένους ρόλους κατά την δίκη οι οποίοι σίγουρα είναι διαφορετικοί από το ρόλο κάποιου απλού ατόμου (διάδικου) που παρουσιάζει την υπόθεση του/της στο δικαστήριο. Επιπρόσθετα τα ΜΜΕ και κάποτε η κοινή γνώμη σε ορισμένες περιπτώσεις, συνιστούν μια άλλη «κατηγορία πελατών» οι οποίοι επικεντρώνονται σε διαφορετικό σημείο των υπηρεσιών. Όλα αυτοί οι διαφορετικοί χρήστες των δικαστηρίων, οι ρόλοι και τα συμφέροντα τους, πρέπει να λαμβάνονται υπόψη ξεχωριστά κατά την σχεδίαση ΕΙΠ για τα δικαστήρια και το σύστημα απονομής δικαιοσύνης.

3. Βασικές μορφές των Ερευνών Ικανοποίησης Πελατών οι οποίες σχετίζονται με το δικαστικό σύστημα

Οι σχετιζόμενες με το δικαστήριο, εν ευρεία εννοία, ΈΙΠ μπορούν να διαχωριστούν σε τρεις ομάδες – στις έρευνες που επικεντρώνονται στη γενική πολιτική (δημοκρατική) ευθύνη, στην ικανοποίηση του απλού ανθρώπου και την ικανοποίηση των εμπλεκόμενων επαγγελματιών. Πρέπει επίσης να μην παροράτε ότι οι έρευνες ικανοποίησης, μπορούν να σχεδιαστούν για την αποτίμηση της ικανοποίησης των δικαστών και του προσωπικού των δικαστηρίων, με την ίδια τους τη δουλειά, τον οργανισμό αλλά και τη διαχείριση που γίνεται. Η τελευταία κατηγορία ερευνών ικανοποίησης η οποία σχετίζεται με έρευνες ικανοποίησης που αναφέρονται κυρίως σε ζητήματα αναφορικά με τη διαχείριση προσωπικού, ζητήματα, τα οποία δεν θα απασχολήσουν περαιτέρω την παρούσα έκθεση.

4. Έρευνες που διεξάγονται από μη κυβερνητικούς και μη νομικούς παράγοντες

Ένα από τα χαρακτηριστικά των ΕΙΠ που αφορούν την λειτουργία των εξουσιών του κράτους (περιλαμβανομένου του συστήματος απονομής της δικαιοσύνης) είναι ότι υπάρχει ένας αρκετά μεγάλος αριθμός οργανισμών οι οποίοι διεξάγουν τις δικές τους ΕΙΠ στο πλαίσιο, του δημοκρατικού ελέγχου της λειτουργίας των οργάνων του κράτους. Αυτές οι έρευνες μπορούν μερικές φορές να παρέχουν πολύ χρήσιμες και αξιόπιστες (μη μεροληπτικές) πληροφορίες

ειδικότερα εάν βασίζονται σε ισχυρή επιστημονική μεθοδολογία, εάν έχουν διεθνή συγκριτικό χαρακτήρα, είτε εάν έχουν γίνει επί μακρό χρονικό διάστημα.

5. Έρευνες που διεξάγονται από νομικούς παράγοντες.

Ειδική κατηγορία ερευνών του εξωτερικού είναι οι έρευνες που διεξάγονται από παράγοντες του νομικού επαγγέλματος. Στο (στους) δικηγορικό σύλλογο των Η.Π.Α. οι έρευνες είναι τακτικές και αποτελούν ένα εργαλείο με επίδραση στην αξιολόγηση της ποιότητας των δικαστών και των δικαστηρίων. Σε ορισμένες πολιτείες αυτές οι έρευνες μπορεί να διαδραματίσουν πολύ καθοριστικό ρόλο για παράδειγμα, στην επανεκλογή των δικαστών ή στην καριέρα τους. Επίσης, αν και συνήθως χωρίς ανάλογη επιρροή και συστηματικότητα, πραγματοποιούνται σε ευρωπαϊκές χώρες. Επιπρόσθετα, οι έρευνες που διεξάγονται από το γραφείο του εισαγγελέα για τις ποινικές υποθέσεις παρουσιάζουν το ίδιο ενδιαφέρον με μια δίκη. Η συνεργασία κατά προετοιμασία και συζήτηση των αποτελεσμάτων τέτοιων ερευνών που διεξάγουν η νομικοί παράγοντες, πρέπει να καταστεί ένα αναπόσπαστο τμήμα του συστήματος (διασφάλισης) ποιότητας της δικαιοσύνης.

6. Συχνότητα των Ερευνών Ικανοποίησης Πελατών (CSSs)

Δεν υπάρχει πραγματικά, κοινή πρακτική αναφορικά με τη συχνότητα διεξαγωγής Ερευνών Ικανοποίησης Πελατών. Γενικά πρέπει να αναφερθεί ότι κάποια βασικά ζητήματα (συμπεράσματα) και δυναμικές που προκύπτουν από τις ΕΙΠ είναι πιο αξιόπιστες και κατανοητές, εάν είναι εφικτή, η σύγκριση των αποτελεσμάτων των τακτικών και συναφών ΕΙΠ οι οποίες έχουν πραγματοποιηθεί τουλάχιστον μερικές φορές. Υπό αυτό το πρίσμα (ειδικότερα για την αξιολόγηση της δυναμικής και επίδρασης των μέτρων που ελήφθησαν για να βελτιωθεί η ποιότητα) το ιδανικό μοντέλο μπορεί να είναι συγκεκριμένα βασικά κριτήρια να αξιολογούνται συνεχώς, με την πάροδο των ετών και επιπρόσθετες ερωτήσεις και ειδικές έρευνες να πραγματοποιούνται όποτε προκύπτει ειδικός λόγος προς διερεύνηση. Όπως επίσης αναφέρθηκε πιο πάνω – υπάρχει συνήθως κάποιος αριθμός ΕΙΠ του εξωτερικού συνεπώς, υπάρχει ξεκάθαρη αίσθηση για το δικαστικό σύστημα ώστε, να επιχειρηθεί, εάν θεωρηθεί αναγκαίο, να συμμετέχει (το ίδιο) στην διαμόρφωση των ερωτήσεων αυτών των ερευνών τουλάχιστον στην περίπτωση τακτικών ΕΙΠ. Είναι επίσης χρήσιμο να συζητηθούν και να ληφθούν υπόψη κατά την διαμόρφωση εσωτερικών πολιτικών, τα αποτελέσματα αυτών των ερευνών.

7. Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών που αφορούν το δικαστικό σύστημα στο σύνολό του και έρευνες που διεξάγονται σε αποκεντρωμένα δικαστήρια

Όπως τα καθήκοντα διάφορων εμπλεκόμενων στα δικαστήρια διαφέρουν, οι ΕΠΙ που πραγματοποιούνται μπορούν να οργανωθούν κεντρικά, από το κεντρικό δικαστικό διοικητικό γραφείο και κάθε δικαστήριο να λαμβάνει τις σχετικές πληροφορίες για την εκπλήρωση συναφών καθηκόντων του. Όσον αφορά το δικαστικό σύστημα, στο σύνολό του, ένα από τα σημαντικά ζητήματα για συζήτηση, είναι η αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος στην έρευνα. Ένας από τους λόγους για αυτό είναι επίσης ότι οι έρευνες που πραγματοποιούνται κεντρικά είναι συνήθως αισθητά πιο σχετικές με τα ζητήματα πολιτικής ευθύνης (αξιοπιστία του συστήματος). Ταυτόχρονα είναι επίσης, πολύ χρήσιμες εάν προγραμματίζονται γενικές διαδικαστικές και νομοθετικές αλλαγές ώστε αυξηθεί η ποιότητα. Οι ΕΠΙ που διεξάγονται τοπικά (δικαστήριο) επικεντρώνονται συνήθως, στην αξιολόγηση των διαδικασιών (πρακτικών) που ακολουθούνται καθημερινά και απευθύνονται συνήθως στους χρήστες του συγκεκριμένου δικαστηρίου. Ωστόσο αυτό δεν σημαίνει ότι δεν μπορεί να υπάρχει κεντρικός συντονισμός και μεθοδολογική υποστήριξη για την οργάνωση ερευνών σε τοπικό επίπεδο. Αρκετά συχνά, όπως για παράδειγμα στα σουηδικά και φιλανδικά πιλοτικά προγράμματα, η σχετική μονάδα για τον συντονισμό των ζητημάτων που αφορούν την ποιότητα, είναι τα εφετείο της κάθε περιφέρειας.

8. Περιεχόμενο της Έρευνας Ικανοποίησης Πελατών

Η σύντομη ανάλυση μερικών υπάρχουσών ΕΠΙ, καταδεικνύει ότι το περιεχόμενο και οι βασικές ερωτήσεις της έρευνας μπορούν να διαχωριστούν σε δυο μεγάλες κατηγορίες:

- Αντίληψη για την χρηστικότητα (άνεση), την γενική κατανόηση και εμπιστοσύνη
- Επαγγελματική ποιότητα επεξεργασίας και απόφαση της υπόθεσης

Λαμβάνοντας υπόψη πιθανές κατηγορίες ατόμων στις οποίες θα στοχεύουν οι έρευνες, είναι πρόδηλο ότι, οι πρώτες ερωτήσεις μπορεί και επιβάλλεται να αποσκοπούν στη λήψη πιο αξιόπιστων αποτελεσμάτων κυρίως από τους μη επαγγελματίες χρήστες και δεύτερο, από τους διάφορους επαγγελματίες - νομικούς. Είναι φυσικά αναπόφευκτη ύπαρξη κάποιων αλληλεπικαλυπτόμενων ερωτήσεων, και είναι πιθανών αυτές να δώσουν κάποιες πολύ σχετικές (και χρήσιμες) πληροφορίες (για παράδειγμα οι απόψεις των εμπλεκόμενων επαγγελματιών και

μη, αναφορικά με τη διάρκεια των διαδικασιών, το περιεχόμενο και την καθαρότητα των αποφάσεων μπορεί να διαφέρουν περισσότερο από ουσιαστικά, μερικές φορές).

9. Ερωτήσεις σχετικά με την άνεση του συστήματος, την γενική κατανόηση και εμπιστοσύνη

Οι περισσότερες έρευνες που απευθύνονται σε μη επαγγελματίες χρήστες του δικαστικού συστήματος καλύπτουν τα ζητήματα της προσβασιμότητας των δικαστικών μεγάρων και την άνεση τους, τον επαγγελματισμό και την προσήλωση στους πελάτες την οποία επιδεικνύει το προσωπικό των δικαστηρίων, την γενική αντίληψη για το περιβάλλον των εργασιών του δικαστηρίου, την κατανόηση και αμεροληψία των ενεργειών του δικαστή και την γενική ικανοποίηση με αυτές (δίκαιη δίκη και διάρκεια διαδικασιών) και επίσης τα ζητήματα που σχετίζονται με την γενική εμπιστοσύνη στο δικαστικό σύστημα και τη λειτουργία του.

10. Ερωτήσεις οι οποίες σχετίζονται με την επαγγελματική επάρκεια (ποιότητα) επεξεργασίας και έκδοσης απόφασης της υπόθεσης

Οι περισσότερες έρευνες που απευθύνονται στους επαγγελματίες χρήστες του δικαστικού συστήματος καλύπτουν ζητήματα που αφορούν στην επαγγελματική συμπεριφορά, τις δραστηριότητες(ενέργειες) και αποφάσεις του δικαστή. Το περιεχόμενο αυτών των ερωτήσεων μπορεί να είναι αρκετά διαφορετικό και εξαρτάται, από τις κύριες προκλήσεις και προβλήματα που αντιμετωπίζει κάθε δικαστικό σύστημα. Ένα τμήμα αυτών των ερωτήσεων πάντοτε σχετίζεται με τον καθορισμό των χρονοδιαγραμμάτων, άλλες ερωτήσεις συνήθως αφορούν την συνεργασία και των σεβασμό μεταξύ του δικαστή και των μερών, την αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας, την καθαρότητα των εγγράφων, τις διαταγές και αποφάσεις, και αρκετά συχνά τα ζητήματα αναφορικά με το γενικό πλαίσιο (όρους) για την επίτευξη συμβιβασμών. Συνήθως, οι έρευνες που απευθύνονται σε επαγγελματίες, ζητούν επιπροσθέτως, προτάσεις για την άνοδο του επιπέδου των επαγγελματικών δραστηριοτήτων ενός δικαστή

11. Μεθοδολογία διεξαγωγής ερευνών

Υπάρχει ευρεία γκάμα πιθανών τρόπων οργάνωσης μιας Έρευνας Ικανοποίησης Πελατών, ξεκινώντας από ένα απλό ερωτηματολόγιο με ναι ή όχι και τελειώνοντας με τις ομάδες ατόμων στις οποίες εστιάζεται η προσοχή και με προσωπικές συνεντεύξεις. Συνήθως η ΕΙΠ που

απευθύνονται σε επαγγελματίες είναι σαφώς βαθύτερες με πιο ανοιχτές και περιγραφικές απαντήσεις και περιλαμβάνουν, ποιοτικότερη μέθοδο λήψης συνεντεύξεων. Αναλόγως του κύριου σκοπού της ΕΠΠ και της βασική ομάδας στην οποία αυτή θα εστιάζει, τα ζητήματα αντιπροσωπευτικότητας του δείγματος πρέπει να συζητούνται (εξετάζονται) ξεχωριστά. Στην αρχική φάση της προετοιμασίας της ΕΠΠ συστήνεται, η λήψη συμβουλής από κοινωνιολόγους η από ειδικές εταιρείες διεξαγωγής ερευνών (κοινής γνώμης κλπ). Επίσης στην περίπτωση που η έρευνα εστιάζει στους διάφορους επαγγελματίες εμπλεκόμενους, πρέπει να εξετάζεται το ζήτημα της εμπιστευτικότητας των απαντήσεων.

Νέοι ορίζοντες για την ολοκλήρωση ερευνών ιδίως με επαγγελματίες νομικούς διανοίγονται συνεπεία, της ανάπτυξης του διαδικτύου, της ψηφιοποίησης (μηχανογράφησης) των γραφείων και της επικοινωνίας. Η φιλανδική εμπειρία με το Rovaniemi Quality Benchmark project απεδείχθη πολύ χρήσιμη αναφορικά με τη χρήση και εφαρμογή ειδικώς σχεδιασμένου ηλεκτρονικού περιβάλλοντος, για τη λήψη και ανάλυση των απαντήσεων σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα. Αυτό συνέβαλε καθοριστικά, στην αποφυγή χαμηλού ποσοστού απαντήσεων καθότι, μέσω του προγράμματος, αποστέλλοταν αυτόματα μια ευγενική πρόταση με την οποία υπενθυμιζετο στο παραλήπτη της, ότι δεν απάντησε εγκαίρως.

12. Χρήση των συμπερασμάτων των ερευνών

Οι Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών έχουν μικρή αξία εάν τα αποτελέσματα αυτών των ερευνών δεν χρησιμοποιούνται καταλλήλως. Ο βασικός λόγος διεξαγωγής των ΕΠΠ είναι να βελτιωθεί η ποιότητα των υπηρεσιών, οπότε τα αποτελέσματα αυτών των ερευνών πρέπει να συνδέονται με την επάρκεια του συστήματος. Ο Καθηγητής Joachim von Bragen εισηγείται, στηριζόμενος στην γερμανική εμπειρία, ότι η κύρια δουλειά για τα ζητήματα ποιότητας, πρέπει να γίνεται σε επίπεδο ενός δικαστηρίου. Η εμπειρία των Σουηδών στο εφετείο της Νότιας Σουηδίας και Ροβανιέμι εισηγείται την κοινοποίηση των αποτελεσμάτων της έρευνας δεόντως, στο προσωπικό και τους δικαστές και την συζήτηση με αυτούς όλων των μέτρων που πρέπει να ληφθούν, ως αποτέλεσμα, αυτής της ανάλυσης.

Παράρτημα 2: Ερωτηματολόγιο για την προαγωγή (προώθηση) της ποιότητας της δικαιοσύνης και των δικαστηρίων

Οι βασικοί πυλώνες λειτουργίας της δικαιοσύνης	S	R	C	J	n.a
III.3 Πραγματική και θεωρητική πρόσβαση.					
1. Υπάρχει αποτελεσματική πρόσβαση στα δικαστήρια;					
2. Υπάρχει πρόνοια να διεξάγονται ακροάσεις σε άλλη τοποθεσία από την έδρα του δικαστηρίου;					
3. Υπάρχει εκπαιδευμένο προσωπικό για να υποδέχεται άτομα που καλούνται στο δικαστήριο;					
4. Υπάρχει στο δικαστήριο ειδικός οδηγός για τη βελτίωση της υποδοχής πολιτών – επισκεπτών;					
5. Άτομα με αναπηρία ή άνθρωποι προχωρημένης ηλικίας έχουν εύκολη πρόσβαση σε : Ειδικούς χώρους στάθμευσης Ράμπες πρόσβασης στα κτήρια;					
6. Εάν παραστεί ανάγκη, υπάρχει δυνατότητα συνοδείας τους στις δικαστικές αίθουσες;					
7. Είναι οι χώροι αναμονής και ακροάσεων δεόντως εξοπλισμένοι και σε ευλόγως αποδεκτό επίπεδο;					
8. Υπάρχουν χώροι στο δικαστήριο όπου οι δικηγόροι μπορούν να συναντούν τους πελάτες τους;					
9. Είναι οι χώροι αναμονής με τέτοιο τρόπο οργανωμένοι, ώστε οι διάδικοι να μην αναμένουν μαζί;					
10. Υπάρχουν σηματοδότες για τους επισκέπτες που θέλουν να εισέλθουν στις δικαστικές αίθουσες;					
11. Υπάρχει διαδικασία (πρόνοια) για την χρήση εναλλακτικών μορφών επίλυσης διαφορών;					
12. Οι διαμεσολαβητές για τέτοιου είδους διαφορές είναι ευκόλως προσβάσιμοι;					

Οι βασικοί πυλώνες λειτουργίας της δικαιοσύνης	S	R	C	J	n.a
III.6 Νομιμότητα και εμπιστοσύνη του κοινού.					
1. Υπάρχει ετήσια έκθεση που να δημοσιεύεται, αναφορικά με την ποιότητα και την λειτουργία του δικαστικού συστήματος;					

2. Αυτή η έκθεση αποτελεί αντικείμενο συζήτησης στο κοινοβούλιο, (βουλή των Αντιπροσώπων);					
3. Υπάρχει τακτική αποτίμηση (αξιολόγηση) μέτρηση της εμπιστοσύνης του κοινού στα δικαστήρια;					
4. Υπάρχει τακτική δημόσια έκθεση για τη λειτουργία (επίδοση του δικαστηρίου) και ποιότητα του δικαστηρίου					
5. Υπάρχουν ειδικές επιτροπές οι οποίες εγκαθιδρύθηκαν για να διεξάγουν μελέτες για τις δυσκολίες αναφορικά με την λειτουργία των δικαστηρίων; Οι μελέτες αυτές δημοσιεύονται;					
6. Υπάρχει οδηγός για τα δικαιώματα και υποχρεώσεις για όσους αποτείνονται στα δικαστήρια;					
7. Οι διάδικοι (τα μέρη) έχουν τη δυνατότητα, σε δεδομένη στιγμή, να λαμβάνουν πληροφορίες για το στάδιο που βρίσκεται η διαδικασία απευθείας; <ul style="list-style-type: none"> • Μέσω γραφείου παροχής πληροφοριών • Εμμέσως μέσω του νομικού τους συμβούλου (βλ. δικηγόρος ή νομικών εκπρόσωπων) 					
8. Υπάρχουν πληροφορίες για το σύστημα πειθαρχικών μέτρων και ποινών που επιβάλλονται στα μέλη της δικαστικής υπηρεσίας, διαθέσιμες στο κοινό ή σε όσους χρήστες των δικαστηρίων αποτείνονται στα δικαστήρια (τα στοιχεία) και οι αριθμοί δημοσιεύονται;					
9. Διαδραματίζουν οι πολίτες, συμβουλευτικό ρόλο στη συζήτηση των προτεραιοτήτων του δικαστικού συστήματος (χρηματοοικονομικό, να δίδεται προτεραιότητα σε διαφορές ορισμένης φύσης κλπ.)					
10. Υπάρχουν οργανώσεις (σύνδεσμοι) των οποίων ο κοινωνικός ρόλος να συνδέεται με το δικαστικό σύστημα (θύματα, καταναλωτές κλπ) ικανοί να διαδραματίσουν συγκεκριμένο ρόλο στη βελτίωση της λειτουργίας της δικαιοσύνης;					
11. Υπάρχει (διεξάγεται) τακτική ανταλλαγή απόψεων σχετικά με την λειτουργία και την ποιότητα των δικαστηρίων σε τοπικό επίπεδο, (δημόσια διαβούλευση, συναντήσεις με οργανώσεις) υποδοχή μαθητών κλπ;)					
12. Έχει το δικαστήριο ειδικό λειτουργό εκπαίδευσης για να απαντά στον τύπο;					
13. Υπάρχουν σχετικά έγγραφα που θέτουν διαδικαστικούς κανόνες ή κανόνες συμπεριφοράς τα οποία αποτελούν το αποτέλεσμα, συναίνεσης που επετεύχθη συνεπεία διαλόγου των δικαστών με τους νομικούς, τα οποία δημοσιεύονται;					
14. Υπάρχουν θεσμοθετημένες μέρες κατά τις οποίες οι πολίτες μπορούν να επισκέπτονται τα δικαστήρια;					

Οι βασικοί πυλώνες λειτουργίας της δικαιοσύνης	S	R	C	J	n.a
III.7 Αποτίμηση					
1. Γίνεται αποτίμηση/αξιολόγηση του συστήματος για τη μέτρηση (πιθανής) απώλειας εμπιστοσύνης του κοινού στα δικαστήρια (δικαιοσύνη);					
2. Το πιθανό ρίσκο απώλειας εμπιστοσύνης στη δικαιοσύνη λαμβάνεται υπόψη για την διαμόρφωση των πολιτικών του δικαστηρίου (σχέση με τα ΜΜΕ, διαχείριση επικοινωνίας των δικαστών/κατηγόρων κλπ.) ;					
3. Αυτοί που χρησιμοποιούν τα δικαστήρια αποτείνονται στα δικαστήρια έχουν κατηγοριοποιηθεί, αναγνωριστεί (περιλαμβανομένων των διάδικων, δικηγόρων, δημοσίων κατηγόρων συμβουλίου αποφυλακίσεως υπό όρους και αποκατάστασης φυλακισμένων, διερμηνείς, συμβούλιο προστασίας του παιδιού, εμπειρογνώμονες κλπ)					
4. Αξιολογείται περιοδικά, η ικανοποίηση όσων χρησιμοποιούν, τα δικαστήρια ;					
5. Οι αξιολογήσεις των χρηστών με τα δικαστήρια, δημοσιοποιούνται;					
6. Παρακολουθείται ή πρόοδος που γίνεται επί του θέματος, επί τη βάσει των αποτελεσμάτων τέτοιων αξιολογήσεων, (τα θέματα για τα οποία μπορούν να ερωτηθούν, οι χρήστες των δικαστηρίων μπορούν για παράδειγμα να περιλαμβάνουν; Την αντιμετώπιση από το δικαστή και την συμπεριφορά του τελευταίου, τις εγκαταστάσεις και υπηρεσίες των δικαστηρίων, την καθυστέρηση προγενέστερα της δίκης, την εντύπωση της νομικής ασφάλειας (βεβαιότητα) και κατανόησης μιας απόφασης); Γίνεται χρήση όλων αυτών για την βελτίωση στη λειτουργία των δικαστηρίων;					

4.6. Αποτίμηση της ικανοποίησης των εμπλεκόμενων (χρηστών)

Πληροφορίες για την ικανοποίηση των χρηστών των δικαστηρίων καθώς και του προσωπικού των δικαστηρίων (δικαστές και λοιπό προσωπικό) αλλά και το επίπεδο εμπιστοσύνης των πολιτών στα δικαστήρια συνιστούν σημαντικά εργαλεία για τον καθορισμό των πρακτικών

(πολιτικών) για την ποιότητα σε σχέση του δικαστικού συστήματος. Εντός του πλαισίου λειτουργίας της ομάδας εργασίας της CEPEJ για την ποιότητα της δικαιοσύνης, έκθεση, πρότυπο ερωτηματολόγιο καθώς και σχετικός οδηγός για την μεθοδολογία, έχουν ετοιμαστεί από τους Jean-Paul Jean και τη Héléne Jorry.

Η χρήση αυτών των εργαλείων έχει δοκιμαστεί από την CEPEJ μέσω του δικτύου των πιλοτικών δικαστηρίων, προτού δοθούν στα κράτη μέλη για τα δικαστήρια τους το 2011.

Οι έρευνες για τη μέτρηση του επιπέδου ικανοποίησης διεξάγονται με ανθρώπους οι οποίοι είχαν πραγματική επαφή με κάποιο δικαστήριο (διάδικοι, δικηγόροι, άλλοι νομικοί, επαγγελματίες – νομικοί εμπειρογνώμονες, διερμηνείς, αντιπρόσωποι κυβερνητικών αρχών/τμημάτων κλπ) οι οποίοι ενεπλάκησαν άμεσα στη διαδικασία π.χ. μέρη). Γενικές έρευνες κοινής γνώμης οι οποίες μετρούν μόνο τη γενική εντύπωση που υπάρχει για την δικαιοσύνη δεν είναι βιώσιμες. Τούτο ισχύει και στις έρευνες για την ικανοποίηση μεταξύ του προσωπικού δικαστηρίων (δικαστήριο με δικαστή ή χωρίς (ανεξάρτητη αρχή) ή του δημοσίου συστήματος δίωξης πολιτών (κατηγορούς και μη).

28 χώρες κατέδειξαν ότι χρησιμοποιούν τέτοιες έρευνες οι οποίες στοχεύουν στους χρήστες των δικαστηρίων με τα δικαστήρια ή νομικούς. Σε 19 χώρες αυτό δεν γίνεται (βλ. τον επόμενο πίνακα). Τα δεδομένα δεν μεταβλήθηκαν μεταξύ του 2006 και του 2008 αλλά αναμένεται η κατάσταση να μεταβληθεί όταν τα εργαλεία που σχεδιάστηκαν από την CEPEJ παρασχεθούν στα κράτη μέλη. Μικρά κράτη συνήθως δεν οργανώνουν ανάλογες έρευνες ικανοποίησης (Ανδόρα, Κύπρος, Μονακό). Τούτο μπορεί να συμβαίνει εξαιτίας μεγαλύτερης εγγύτητας των χρηστών (εμπλεκόμενων) των επαγγελματιών και των δικαστηρίων .

Μπορεί να σημειωθεί ότι 8 κράτη ή Οντότητες (Αυστρία, Αζερμπαϊτζάν, η Ολλανδία, Ρωσική Ομοσπονδία, η Σουηδία, Ελβετία και Τουρκία) κατέδειξαν ότι οργανώνουν έρευνες σε όλα τα επίπεδα (χρηστών των δικαστηρίων, επαγγελματίες, πολίτες). Αυτό δείχνει τις προσπάθειες να διασφαλίσουν ότι η απονομή της δικαιοσύνης είναι συνεπής με τις προσδοκίες των χρηστών και αυτών που εργάζονται εκεί καθημερινώς.

2 κράτη οργανώνουν έρευνες μόνο για τους κατηγορούς και δικηγόρους αφενός, και τους πολίτες αφετέρου (Δανία, Γεωργία) Ηνωμένο Βασίλειο, Αγγλία και Ουαλία επιλέγουν τους ερωτηθέντες τυχαία από διαφορετικές εξόδους των δικαστικών μεγάρων (με εξαίρεση τους δικαστές) κατηγοροί, δικηγόροι και άλλοι επισκέπτες στο κτίριο θα περιλαμβάνονται στην έρευνα αλλά δεν θα στοχεύουν, συγκεκριμένα σε αυτούς.

Αναφορικά με τις μελέτες που αναφέρονται στους χρήστες της δικαιοσύνης, η διάκριση και έγινε στην ερώτηση 41 του ερωτηματολογίου μεταξύ «ερευνών για τους πολίτες/επισκέπτες των δικαστηρίων» και «έρευνες σε άλλους χρήστες των δικαστηρίων» δεν είναι πάντα προφανές. Η ικανοποίηση των χρηστών φαίνεται να είναι υψηλότερη ακόμα στο Βέλγιο την Λετονία και την Σλοβενία, όπου οι έρευνες αναφέρονται σε πολίτες/επισκέπτες των δικαστηρίων και στη Φιλανδία όπου οι έρευνες διεξάγονται και στις 2 κατηγορίες των πολιτών/επισκεπτών των

δικαστηρίων καθώς επίσης και στους «άλλους χρήστες των δικαστηρίων». Σε αυτές τις χώρες όσοι ασχολούνται με τα δικαστήρια, οι επαγγελματίες δεν περιλαμβάνονται στις έρευνες και μόνο οι χρήστες και οι πολίτες ερωτούνται.

Αντιθέτως, μόνο οι ενασχολούμενοι/επαγγελματίες ερωτούνται σε 4 χώρες, αν και οι επαγγελματίες που ερωτούνται διαφέρουν από χώρα σε χώρα: Εσθονία (προσωπικό των δικαστηρίων μόνο) Λιθουανία (προσωπικό δικαστηρίων και κατήγοροι), Μολδαβία (δικαστές κατήγοροι και δικηγόροι) και Πορτογαλία (δικαστές προσωπικό των δικαστηρίων, κατήγοροι και δικηγόροι).

Η μεγαλύτερη κατηγορία, αυτών οι οποίοι οργανώνουν τέτοιες έρευνες είναι τα κράτη ή οντότητες και διεξάγουν έρευνες όχι μόνο σε σχέση με τους χρήστες των δικαστηρίων (κοινό) αλλά επίσης ανάμεσα σε επαγγελματίες που είναι «επισυννημμένοι» με το δικαστήριο (δικαστές, προσωπικό δικαστηρίου) και αυτούς που μπορεί να μην είναι όπως οι δικηγόροι και οι κατήγοροι. Αυτοί οι επαγγελματίες που εμπλέκονται στις έρευνες διαφέρουν από κράτος σε κράτος: Γαλλία, Νορβηγία και Σερβία (δικαστές και κατήγοροι), Ρουμανία και Ουγγαρία (όλοι οι επαγγελματίες), Ιρλανδία (προσωπικό του Δικαστηρίου), Ισπανία και Ηνωμένο Βασίλειο-Σκωτία (δικαστές και δικηγόροι) «η πρώην Γιουγκοσλαβική Δημοκρατία της Μακεδονίας» (δικαστές και προσωπικό δικαστηρίου), Ηνωμένο Βασίλειο, Βόρεια Ιρλανδία (προσωπικό δικαστηρίου, κατήγοροι και δικηγόροι).

Για λεπτομερή κατανομή των κατηγοριών που στοχεύουν οι έρευνες σε κάθε χώρα, βλέπε Πίνακα 23, 1 στο Παράρτημα.

Στον Πίνακα ανωτέρω, μπορεί να διαφανεί η ισορροπία μεταξύ των διαφορετικών ομάδων (κατηγοριών επαγγελματιών ή χρηστών που επηρεάζονται από τις μελέτες ικανοποίησης. Λογικά οι πολίτες και οι χρήστες των δικαστηρίων είναι αυτοί που ερωτούνται περισσότερο. Η ομάδα στην οποία οι έρευνες αυτές αποτεύονται λιγότερο, είναι το προσωπικό των δικαστηρίων. Ο πίνακας αυτός δεν δίδει καμία ένδειξη για την συχνότητα των ερευνών, έτσι κάποιο κράτος που εμφανίζεται στον πίνακα μπορεί να έχει διεξάγει μόνο μία έρευνα, πιθανών στην ίδια κατηγορία με άλλα κράτη, τα οποία έχουν συχνά διεξάγει έρευνες ανά τακτές περιόδους.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται, η συχνότητα και το επίπεδο των ερευνών. Μόνο οι χώρες που διεξάγουν έρευνες μετρώνται στο πίνακα (28 κράτη). Από αυτά, 15 κράτη ή οντότητες, πάντα πραγματοποιούν έρευνες ανά τακτά χρονικά διαστήματα σε τοπικό και εθνικό επίπεδο και 11 πραγματοποιούν τακτικά σε εσωτερικό και δικαστηριακό επίπεδο. Οι περισσότερες των χωρών που χρησιμοποιούν τις έρευνες τις κάνουν σε εθνικό επίπεδο (18 κράτη) ή σε επίπεδο δικαστηρίου (13 κράτη).

Αυστρία, Αζερμπαϊτζάν, Βέλγιο, Δανία, Γαλλία η Ρωσική Ομοσπονδία, Σλοβενία, Ισπανία και Τουρκία, διεξάγουν ταυτόχρονα έρευνες σε συστηματικό τρόπο αλλά και περιστασιακά.

Αυστρία, Δανία, Ολλανδία, Ρωσική Ομοσπονδία, η «πρώην Γιουγκοσλαβική Δημοκρατία της Μακεδονίας,» και το Ηνωμένο Βασίλειο, Αγγλία και Ουαλία διεξάγουν έρευνες σε εθνικό επίπεδο και σε επίπεδο δικαστηρίων. Η Γαλλία και η Σλοβενία επίσης, άλλη μόνο περιστασιακά και μόνο σε επίπεδο δικαστηρίων.