Pohled klientů sociálních služeb na některé činnosti orgánů justice[1]

Klienti sociálních služeb relativně často přicházejí do kontaktu s orgány justice, a to z nejrůznějších příčin. Cílem výzkumu bylo jednak vymezit nejčastější přicházející druhy soudních agend, které se jich dotýkají, a jednak zjistit a vyhodnotit spokojenost klientů s úrovní soudního řízení, se zaměřením na jeho rychlost, věcnou správnost, přesvědčivost a akceptovatelnost.

Výzkum se uskutečnil cestou strukturovaného rozhovoru s 35 klienty sociálních služeb.

První skupina respondentů byla sestavena z osob žijících z dávek systému hmotné nouze. Podíl mužů a žen ve vzorku byl vyrovnaný, většina žila na ubytovnách a některé osoby byly bez přístřeší. Všichni využili služeb azylového domu. Ve skupině převažovali respondenti s výučním listem. Několik mělo jen základní vzdělání a výjimečně střední vzdělání. Většina žije bez kontaktu s rodinou, která je téměř ve všech případech zavrhla a přerušila s nimi komunikaci. Pokud tyto kontakty trvají, jsou na nízké úrovni.

Druhou skupinu tvořili rodiče dětí umístěných v Dětském diagnostickém ústavu a Středisku výchovné péče. I zde byla stejnoměrně rozvržena obě pohlaví, a pokud jde o finanční zázemí, jednalo se většinou o rodiny, kde ženy byly na mateřské dovolené či v evidenci úřadu práce a muži byli z poloviny v zaměstnání, z druhé poloviny také v evidenci úřadu práce. Každý respondent byl zároveň uživatelem některé ze sociálních služeb. Polovina respondentů měla základní vzdělání a druhá polovina výuční list.

Respondentům bylo položeno celkem devět otázek zaměřených na problematiku, se kterou se na orgány justice obraceli, případně na problematiku, kvůli které se stali předmětem zájmu justičních složek, a dále na kvalitu, úroveň a výsledek řízení.

Výzkumné šetření

1. Jakou záležitost jste s orgány justice řešili?

Šlo o zjištění, zda klienti sociálních služeb řešili vlastní záležitost s justicí, rodinného příslušníka nebo jiné osoby. Všichni respondenti vypovídali o zkušenosti, kdy řešili vlastní záležitost s orgány justice. Z hlediska právního oboru řešené záležitosti se ve většině případů jednalo o otázky spojené s trestním řízením.

Ve skladbě převažovaly přečiny zanedbání povinné výživy podle § 196 trestního zákoníku (dále TrZ), týrání svěřené osoby podle § 198 TrZ, ublížení na zdraví podle § 146 TrZ a ojediněle ohrožování výchovy dítěte podle § 201 TrZ. Ve všech případech byly soudem uloženy podmíněné tresty odnětí svobody.

[1] Článek je výstupem ze specifického výzkumu 1/2012 Činnost orgánů v trestní justici očima klientů sociálních služeb řešeného na ÚSP UHK v Hradci Králové.

V agendě občanskoprávní převažovaly kauzy týkající se rozvodového řízení, mezi kterými výrazně převažoval tzv. smluvený rozvod podle § 24a TrZ. Tuto skutečnost lze vysvětlit tím, že rozvádějící se manželské páry prakticky nevlastnily žádný majetek, takže jedna z podmínek této formy rozvodu – dohoda o vypořádání vzájemných majetkových vztahů, práva a povinností společného bydlení – byla snadno splnitelná.

Další přicházející agendou byla úprava výchovy a výživy nezletilých dětí.

Jen celkem v pěti případech se jednalo o řízení dědické, insolvenční a exekuční.

2. Jaká byla vaše spokojenost s přístupem justičních pracovníků?

Na tuto otázku většina respondentů odpovídala kladně. Zajímavé bylo, že v několika případech nebyli klienti schopni vymezit pozice pracovníků s výjimkou soudců a státních zástupců. Vyšší soudní úředník byl zmíněn jen jedním respondentem. K přístupu pracovníků se tedy respondenti vyjadřovali obecně a jejich jednání hodnotili jako profesionální a vstřícné. Až na jednu výjimku oceňovali nestrannost soudce a spokojenost byla projevována s celkovým přístupem soudu. U dědického řízení respondent uvedl, že měl problémy s notářem, ale dále to nechtěl rozvádět. Pozitivně bylo hodnoceno i to, že vše u soudu probíhalo hladce a bez zbytečných průtahů. V dalším názoru se objevilo i hodnocení, že pracovníci soudu toho mají moc – vše probíhalo „rychle, rychle", takže na dotazy klienta nebyl prostor. Tento názor nebyl ojedinělý, shodlo se na něm několik respondentů. Ti také sice hodnotili přístup jako strohý, ale na druhou stranu zdůraznili, že se dověděli vše, co potřebovali. Pouze jeden respondent měl výtku k nestrannosti soudce v rozvodovém řízení.

3. S čím jste konkrétně byl/nebyl spokojen?

Na žádost o co nejkonkrétnější popis situace respondenti uváděli empatii soudců a dobrý pocit z toho, že byl prostor říci vše, co bylo zapotřebí.

Nespokojenost byla na druhou stranu spojována s uspěchaností pracovníků. Jeden respondent byl nespokojen, jelikož vše dlouho trvalo, z čehož, jak tvrdí, byl „na nervy". Nespokojenost byla vyjádřena i s přístupem státního zástupce, který jednal podezřívavě, arogantně a „slovíčkařil". Jeden klient uvedl nespokojenost s přístupem soudů, kdy dodnes není vyřízeno majetkové vyrovnání manželů, ale již neuvedl, jak je to dlouhá doba. Soudce prý nejdříve smetl doklady ze stolu a při dalším řízení pronesl, že to mělo být řešeno minule.

4. Bylo vše v písemné komunikaci srozumitelné a pochopitelné?

Podle vyjádření respondentů byla prakticky ve všech případech písemná komunikace srozumitelná a pochopitelná a kromě tří respondentů nikdo neuvedl žádné významné výhrady. Jedna klientka uvedla, že pro ni není vždy vše zcela srozumitelné, ale přikládala to

tomu, že nemá právní vzdělání a není zběhlá v právních úkonech. Další respondent – účastník rozvodového řízení – uvedl, že dostatečně nerozuměl zaslanému návrhu, ale po osobní schůzce se soudním úředníkem se záležitost vyjasnila. Třetí respondent pak úplně nerozuměl rozsudku. Nejasnosti byly následně vyřešeny při osobním jednání se soudním úředníkem.

5. Čemu jste nerozuměl/a?

Respondenti si stěžovali, že někdy nebylo rozumět právní terminologii a obsahu formulářů. Pokud klienti měli možnost řešit nejasnost osobně, hned na místě tak učinili. Když obdrželi nebo jim byl zaslán pro ně nesrozumitelný text, osobně se na nejasnosti doptali.

Někteří klienti namítali, že nerozuměli výpočtu výše výživného a úpravě vyživovací povinnosti. I v tomto případě se sami ve vlastním zájmu doptali příslušného soudního úředníka.

6. Probíhala celá záležitost z vašeho pohledu rychle, či pomalu?

Při hodnocení rychlosti řízení převažoval názor, že vše probíhalo rychle. Většina klientů byla spokojena, někteří byli dokonce až překvapeni rychlostí řízení. U insolventního řízení klient situaci zhodnotil, že vše probíhalo úměrně k dané situaci, během tří měsíců byla věc uzavřena. U dědického řízení bylo hodnocení také rychlé a trvalo půldruhého měsíce. Jeden respondent uvedl délku trvání tři měsíce a dodal, že očekával řízení delší, a proto byl s délkou řízení spokojen. U odpovědí, kde se respondent vyjádřil, že to trvalo dlouho, byla doba trvání půl roku až osm měsíců, dále, že věc se u soudu dostala k vyřízení až rok od události. Jeden respondent byl nespokojen s vazebním řízením a ve vazbě strávil 18 dní s tím, že „žádost o propuštění z vazby někde dlouho ležela".

7. Došlo dle vašeho názoru k věcnému pochybení ze strany pracovníků justice?

Ve většině případů si klienti myslí, že k pochybení nedošlo. V jednom případě respondent uvedl jako věcné pochybení, když neuznali telefonickou omluvu, že se nemůže dostavit na jednání. I když je klient v invalidním důchodu, požadovali neschopenku od lékaře. Klient musel platit pořádkovou pokutu. V dalším případě viděl klient jako pochybení průtahy ze strany státního zástupce. Pochybení bylo pocítěno v postupu pracovníka exekutorského úřadu, kdy klientka kvůli tomu přišla o značné finanční prostředky.

8. Byl/a jste spokojen/á s rozsudkem, usnesením soudu?

U spokojenosti s rozsudkem uváděli respondenti pouze „ano, spokojen". Jelikož ve většině případů se jednalo o trestní řízení, nechtěli se k rozsudku konkrétně vyjadřovat. Jediný případ, kdy klient konkretizoval spokojenost, byla náhrada za vazbu.

9. Co by se dle Vašeho názoru mělo při jednání u soudu zlepšit?

Jeden z respondentů by uvítal lepší informační servis, jelikož pracovnice byly uspěchané. Jiný dotazovaný by uvítal rychlost řízení. Posledním konkrétním názorem bylo, že by soudce mohl pokládat více konkrétní otázky na adresu svědků – zejména se ujišťovat o jejich tvrzení z policejních protokolů, zkoumat, zda tehdy mluvili pravdu a konfrontovat je s tím. Zlepšit by se také měla povinnost pro svědky dostavit se k soudu, ne se na poslední chvíli omluvit. Dalším návrhem na zlepšení je, že by se mělo soudit podle pravdy, dokladů a výpovědí, ne jak se domluví soudce s advokátem. Měla by se zjednodušit srozumitelnost vydaných soudních rozhodnutí. Také je potřeba, aby jednotlivé zákony byly jednoznačné, čímž se urychlí a usnadní práce soudů a všech zúčastněných v soudní praxi. Měla by se také zlepšit účinnost a vymahatelnost finančních částek v obchodním styku. Protože co je platné, když strana žalující vyhraje soud a dlužníkovi je soudem určena částka k zaplacení, ale ten ji stejně žalující straně nezaplatí.

Závěr

Cílem výzkumu bylo vymezit nejčastější druhy soudních agend, které se dotýkají klientů sociálních služeb. Ukázalo se, klienti sociálních služeb nejčastěji řeší záležitosti z oblasti trestního práva a na druhém místě pak záležitosti z rodinného práva. Nejmenší podíl (3 z 35 dotazovaných) pak zaujímaly záležitosti občanskoprávního.

Dalším cílem výzkumu bylo zjistit spokojenost klientů s úrovní soudního řízení, se zaměřením na jeho rychlost, věcnou právnost, přesvědčivost a akceptovatelnost. Zde se nám dostalo z větší části pozitivních odpovědí. Klienti si stěžovali zřídka, většinou vyjadřovali spokojenost. „Mezi řádky" bylo možné několikrát zaslechnout i jakési překvapení, že se klientů vůbec někdo ptá na jejich názor na justici. Sami několikrát zmínili, že soudní řízení a úředníci s ním spojení jsou pro ně nejvyšší instance, které by se nemělo nic vytýkat. Na druhou stranu – po výzvě ve formě výzkumných otázek – pak vyjadřovali veskrze spokojenost. Vzhledem k tomu, že se při výzkumném dotazování velmi dobře podařilo navodit atmosféru otevřenosti a snad i důvěry, lze považovat odpovědi za relevantní a upřímné.

V průběhu výzkumu byla také zaznamenána určitá reflexe ze strany klientů, kdy sami uznávali například to, že se soudní řízení mohlo zdržet i jejich vinou – nedodržením daných lhůt a termínů z jejich strany či laxním přístupem.

Jako negativní v rámci výzkumu můžeme tedy hodnotit to, že pro některé klienty bylo – z jejich subjektivního pohledu – bezpředmětné se k justici vyjadřovat, protože neviděli naději, že by tím mohlo dojít ke změně k lepšímu. Negativní hodnocení – dle našeho zjištění – vzešlo většinou od klientů, kteří sami udávali svůj laxní přístup či ne úplně zodpovědný přístup k věci.

Jednoznačně pozitivní je celkový kladný dojem klientů z činnosti orgánů

justice. Naprostá většina dotazovaných neshledala v soudních rozhodnutích závažná pochybení a projevovala velikou důvěru v soudce a soudní úředníky. Mnozí klienti překvapili dobrou znalostí svých práv i povinností v dané oblasti.

Z provedeného výzkumu lze vyvodit doporučení soudním úředníkům a dalším pracovníkům justice, aby více dbali na zpětnou vazbu při osobním jednání s klienty sociálních služeb, čímž by se jistě dalo předejít nedorozuměním, která mohou vyplynout z toho, že klient jednoduše nerozumí obsahu sdělení. Je jednodušší a rychlejší vyjasnit si některá nedorozumění přímo na místě. Na druhé straně je jasné, že zájem na tom musí mít i sám klient, což se neprojeví vždy – například vzhledem ke klientově aktuálnímu psychickému stavu, tíživé osobní situaci a podobně.

Miroslav Mitlöhner,
Zuzana Truhlářová