

**IGAZSÁGSZOLGÁLTATÁSI TANÁCSOK EURÓPAI HÁLÓZATA (ENCJ)
MUNKACSOPORTJÁNAK 2009. ÉVI BESZÁMOLÓJA A
MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSRÓL
(KIVONAT)**

A minősegbiztosítás és kapcsolata az átláthatósággal és az igazságszolgáltatáshoz való hozzáférhetőséggel

Az „átlátható” szó azt jelenti, hogy egy tárgyon át tudunk nézni. Egy átlátható szervezetet könnyű áttekinteni, tehát mindenki tudja, mi is történik benne. Ilyen közvetlen, azonnali és átfogó szervezeti átláthatóság azonban nem létezik. Az átláthatóságot csak közvetve és részben lehet megvalósítani. Egy szervezeten belül a vezetők és az alkalmazottak látják, mi történik. Ezek a közvetlen, belső perspektívák azonban korlátozottak. Ezért ezt a belső nézőpontot gazdagítják a különböző szervezeti alkotóelemek, melyek információt cserélnek egymással (belső kommunikáció pl. mutatók és értékelések segítségével), azzal a céllal, hogy biztosítsák a szervezet megfelelő működését. A belső átláthatóság létfontosságú egy szervezet számára. Ösztönzi a részvételt, fejleszti a döntéshozatali eljárást és elősegíti a szervezeti értékek és integritás fejlődését.

Az átláthatóság olyan fogalom, mely a jelenkori társadalom minden területén lényeges. Az átláthatóság fejlődik a terület típusától függetlenül. A jelenkori társadalomban megfigyelhető egy tendencia a folyamatos növekedés irányában:

1. Nő az egymásrautaltság a társadalom szerkezetében. Ezáltal egyre nagyobb az igény az információra és az információcserére. Az információ létfontosságúvá vált.
2. Az egyre fejlődő technológiai lehetőségek lehetővé teszik a fokozott átláthatóságot. A technikai fejlődés az adatgyűjtést és az információ feldolgozását egyszerűvé és bárhol lehetővé teszi.
3. Az adott szervezet tagjai egyre nagyobb szerepet játszanak az átláthatóság határainak kijelölésében.

2. Egy eredmény-orientált szervezet és annak vezetése stratégiai szempontból összpontosít az átláthatóságra. Belátja, hogy az átláthatóságnak hatása van a működésre, és a szervezet eredményeire.

Példák az átláthatóságra való törekvésre:

- A peres eljárás megkezdésekor az eljárás ismertetése, ezáltal az igazságszolgáltatáshoz való hozzáférés lehetővé tétele (a szolgáltatás minőségének javítása a bíróság lehetséges ügyfelei számára)
- Az átláthatóság felhasználása az elszámoltathatóság megerősítésére, a nyilvánosság bizalmának támogatására és fenntartására.
- Annak megmutatása, hogy a szervezet értéket közvetít az anyagiakért rövid és hosszútávon egyaránt (ez a teljesítmény, eredmények és hatások mérésének megalkotását jelenti) – Annak bemutatása, hogy az anyagiakért közvetített érték mit jelent a szervezet számára.
- Az elsajátított tudás bemutatása, és annak kifejezése, hogy ez miként fog hatni a jövőbeli munkára.
- A szervezet társadalmi szerepének és szolgáltatásának bemutatása.
- Annak bemutatása, hogy a szervezet elkötelezett a lehető leghatékonyabb és legeredményesebb működés mellett.
- Legitimításának demonstrálása (pl. a tény, hogy működik, még törvényesebb szervezetté teszi) a külső résztvevők számára.
- Elszámoltathatóságának bemutatása a külső résztvevők számára.

- Példák demonstrálása a jó gyakorlat bemutatása érdekében a külső résztvevők számára.
 - A hatékonyság, eredményesség, gazdaságosság bemutatása.
 - A költségek törvényességének bemutatása.
 - Annak bemutatása, hogy a költségek hozzájárulnak a szervezeti hatékonysághoz.
 - stb.
 - Az átláthatóság az elszámoltathatóság és törvényesség kulcsa. A résztvevő felekkel való kapcsolattartás fejlesztésének egyik eszköze is.
- Az átláthatóság nyilvánvalóan eszköz, nem eredmény. Az átláthatóság eszköze a nyilvánosság bizalmának növelésére a szervezet felé (pl. bíróságok) és egyben az elszámoltathatóság eszköze is. Segíti az önreflexiót és lehetővé teszi az ügyfelek/felhasználók számára, hogy jól megalapozott választásokat tegyenek.

A nyílt kommunikáció vonatkozásai

- Az információ aktív elérhetővé tétele
- Visszajelzések kérése
- Világos információ-közlés
- Az átláthatóság felé mutató elkerülhetetlen irányzattal való küzdelem helyett kompromisszum keresése.
- Az átláthatóság finomítása az új környezeti elvárások miatt.
- A szervezet összes fontos funkciójának megértése
- A szervezeti kompetenciák fejlődésének támogatása az átláthatóság segítségével.
- Annak megértése, hogy a magánélet törvényes védelme érvelésen alapul és csak konzultáció révén lehet biztosítani.

Egy nyíltan átlátható szervezet a következő tulajdonságokkal rendelkezik:

- A vezetés részéről a nyitottságnak és az átláthatóság iránti elkötelezettségnek kultúrája van.
- A nyitottság megnyilvánul a költségvetés előkészítésében, alkalmazásában és az arról szóló beszámolóknak. Világosan be kell mutatni, hogy a pénzt mire fordították, és milyen eredményeket értek el.
- A szervezet és az alkalmazottak integritása. A vezetők az átláthatóság és az etikus magatartás követői.
- Világos a szerepek és felelősségek megoszlása az átláthatóság jegyében. Az információ biztosításának feladata előírásosan ki van osztva.
- Programok és eljárások erősítik/szavatolják a nyitottságot minden szinten, és az átlátszatlanságot és az információ eltitkolását büntetik.
- Jól képzett alkalmazottak és vezetők dolgoznak a szervezet minden szintjén, akik helyesen cselekednek, igazat mondanak, valamint felismerik és reagálnak arra, ha a szervezet vagy egyes személyek elhanyagolnak olyan dolgokat, amelyeket meg kellene tenni.
- A képzési programok biztosítják az elkötelezettséget, és a megfelelő kommunikációs csatornák is rendelkezésre állnak.
- Világos beszámolási mechanizmus a lényeges információkkal kapcsolatban. A szervezet fő résztvevői számára létrehozott/egyeztetett módok biztosítása a proaktív kommunikáció érdekében.
- Az információ rendszerint nyilvánosan elérhető.

Minden egyes kezdeményezés a következő öt szempont mentén jellemezhető:

1. A tárgy/tény/probléma, mellyel kapcsolatban a tanács vagy bírói szervezet úgy döntött, hogy jobb belső vagy külső szolgáltatást rendel hozzá (azaz a minőség területén) az átláthatóság növelésével.

2. A kezdeményezés célja, melyet azért indítványoztak, hogy a tanács, vagy bírói szervezet egy elemét átláthatóvá tegyék.
3. Az érdekelt felek, akik számára a tanács vagy bírói szervezet biztosítja az átláthatóságot.
4. Azok az eszközök, melyeket a tanács vagy bírói szervezet használ az átláthatóság biztosítására.
5. A kezdeményezés értékelése.

Szakértői bíráló

Az átláthatóság növelése: bírósági alkalmazott számára.

Eszköze: önértékelés minőségi és mennyiségi kritériumok alapján, pl. a közelvárásoknak megfelel-e, az önálló és csapatmunka során mutatott viselkedés/teljesítmény/a döntések minősége (tartalom) megvitatása, arról visszajelzés.

Célja: az önállóan és csapatban való munkavégzés tudatosítása, és fejlesztése.

Az átláthatóság növelése

A szakértői bíráló fontos a fejlődést segítő környezet kialakításában a bíróságokon. Különböző módjai vannak, hogy a szakértői bíráló során megbeszéljék a bírák szociális készségeit. A bíróságok új módszereket keresnek, hogy a szakértői bíráló érdekessé és tartalmas maradjon. Például munkacsoportokat alakítanak más bíróságokkal vagy egyetemekkel együttműködve, és a bírák kamerafelvételen is elemezhetik egymás magatartását munka közben.

A kezdeményezés célja

A szakértői bíráló célja, hogy nyitott hozzáállást teremtsenek a bírák között, és hogy egymástól is tanuljanak a munkájuk szociális aspektusának megbeszélése során. A bírák tisztába jönnek azzal, hogyan bánnak egymással – és ami még fontosabb – a peres ügyfelekkel.

Az érintett felek

A szakértői bíráló bírák részére elérhető. Néha más résztvevőket is meghívnak, úgymint egyetemi tanárokat, vagy igazságügyi alkalmazottakat.

Az eszközök

A bíróságok különböző módszereket használnak. Ezáltal a szakértői bíráló hasznos marad a bírák számára. Néhány példa az eszközökre: képzés a bíróságon felmerülő konfliktusok megoldásáról, kamera használata az ítélet megvitatásakor, vitacsoportok megalakítása más bíróságokkal, vagy szektorokkal, együttműködés egyetemekkel. Hollandiában van egy kis szakértői csoport a bírói testületben, amely támogatja a bírákat a szakértői bíráló használatában.

Kiértékelés

A szakértői bírálót nem értékelik ki, bár néhány bíróságon megbeszéljék a szakértői bírálói csoportban történő részvételt a bírákkal való éves értékelő beszélgetés során. A bíróságok megemlítik az éves jelentésükben is a minőségbiztosítási munkájukat, melybe a szakértői bíráló megszervezése is beletartozik. Minden évben van egy konferencia a szakértői bírálóról, ahol a bírák megosztják tapasztalataikat és tanulhatnak egymástól.

Konklúzió:

A minőségbiztosítás segíti az átláthatóság érdekében programok és eljárások létrehozását, és az átláthatóság segíti a minőségbiztosítási folyamat továbbfejlődését, ezáltal a szolgáltatás minőségének és a szervezetbe vetett bizalomnak is. Végül, ez a folyamat még jobb hozzáférhetőséget enged az igazságszolgáltatáshoz a polgárok számára.

Ez a kettős folyamat elősegíthető, amennyiben a szervezet:

- megragadja a lehetőséget, hogy teljes minőségbiztosítást érhesen el;

- még részletesebben megéri az átláthatóság és elszámolhatóság előnyeit.

Az ilyen előrelépéseket ösztönözheti azoknak a területeknek az elemzése, melyek hozzájárulnak a szervezet működéséhez és szolgáltatási színvonalához. Hasznos eszközei a tevékenység támogatásához a teljes minőségbiztosítási keretrendszer és az önértékelés. A keretrendszer segítségével a szervezet ezekre a területekre tud összpontosítani. A keretrendszer használata által egyre jobb képet nyerhetünk az átláthatóságról.