

Tetor, 2020

QASSHMËRIA NË SHËRBIMET ADMINISTRATIVE
NË GJYKATAT THEMELORE TË KOSOVËS

RAPORTI I TË GJETURAVE



RAPORTI I TË GJETURAVE

QASSHMËRIA NË SHËRBIMET
ADMINISTRATIVE NË GJYKATAT
THEMELORE TË KOSOVËS

Autore: Roberta Osmani

Mbështetur nga: Programi i USAID për Fuqizimin e Sistemit të Drejtësisë (USAID/JSSP)



Mohim i përgjegjesisë:

Ky raport është mundësuar me mbështetjen e popullit Amerikan përmes Agjencisë së Shteteve të Bashkuara për Bashkëpunim Ndërkombëtar (USAID). Përmbajtja e këtij raporti është përgjegjësi vetëm e Democracy Plus dhe jo domosdoshmërisht reflekton këndvështrimet e Agjencisë së Shteteve të Bashkuara për Bashkëpunim Ndërkombëtar apo Qeverisë së Shteteve të Bashkuara.

PËRMBAJTJA

PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE	6
HYRJE.....	7
METODOLOGJIA	9
ANALIZIMI I TË GJETURAVE.....	13
PJESA 1: TË DHËNA TË PËRGJITHSHME.....	13
PJESA 2: KOMUNIKIMI NË PIKËN E PARË TË KONTAKTIT (SIGURIMI OSE SPORTELI PËR INFORMACION)	14
PJESA 2A: TRAJTIMI I KËRKESËS NGA SPORTELI I INFORMACIONIT/SIGURIMI.....	17
PJESA 3: KOMUNIKIMI ME ZYRËN E REGJISTRIMIT	19
KONKLUZIONE	24
ANEKSI 1: PYETËSORI	25

PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE

Me qëllim të vlerësimit të cilësisë së shërbimeve administrative që gjykatat themelore të Kosovës u ofrojnë përdoruesve të gjykatave, Demokraci Plus (D+) dhe ACDC (Qendra Avokuese për Kulturë Demokratike) me mbështetjen e Programit të USAID/JSSP (Programi i USAID për Fuqizim të Sistemit të Drejtësisë), kanë zhvilluar një studim (obzervues) përmes vëzhgimit të drejtpërdrejtë në tri gjykata themelore: Ferizaj, Mitrovicë dhe Prizren.

Studimi, i pari i këtij lloji në Kosovë, përfshin vlerësimin e 1461 përdoruesve të gjykatave, të cilët kanë kërkuar shërbime administrative në tri gjykatat themelore përgjatë tre javëve të muajit gusht të vitit 2020, ku është vlerësuar paanshmëria dhe barazia ndërmjet përdoruesve të gjykatës dhe stafit të saj, sportelit të informacionit, zyrës së regjistrimit dhe personelit të sigurisë.

Studimi është dizajnuar duke u bazuar në mënyren se si shërbehën përdoruesit e gjykatave themelore në rastet kur e vizitojnë gjykatën për kërkesa administrative. Gjetjet janë analizuar dhe paraqitur në të njëjtën mënyrë - duke u përqendruar në ndërveprimin e përdoruesve të gjykatës me personelin e sigurisë menjëherë pas hyrjes në ndërtesën e gjykatës, dhe pastaj me personelin në sportelin e informacionit/sigurimit (në shumicën e rasteve kërkesat trajtohen në këtë pjesë), dhe së fundi me stafin te zyra e regjistrimit. Pjesa e parë e raportit analizon të dhënat e përgjithshme që kanë të bëjnë me protokollin e sigurisë dhe mënyrën e trajtimit nga punonjësit e sigurisë, pjesa e dytë analizon komunikimin me pikën e parë të kontaktit (sigurimin apo sportelin e informacionit), ndërsa pjesa e tretë analizon adresimin dhe shqyrtimin e kërkesës që bën sporteli i informacionit/sigurimi, si dhe ndërveprimi me zyrën e regjistrimit.

Të gjeturat tregojnë që marrësit e shërbimeve në përgjithësi trajtohen mjaftë mirë nga ana e stafit të gjykatës, në të tri pikat e kontaktit ku pranohen kërkesat administrative

(sigurimi, sporteli për informacion dhe zyra e regjistrimit). Protokollet e sigurisë respektohen në shumicën e rasteve, e gjithashtu edhe procedura e kontrollit kryhet me mirësjellje. Për më tepër, komunikimi ndërmjet përdoruesve të gjykatës, si me sigurimin/sportelin për informacion ashtu edhe me zyrën e regjistrimit, është në nivel të kënaqshëm. Shumicës së përdoruesve të gjykatës që janë vëzhguar si pjesë e këtij studimi, u ishte ofruar përkthimi sipas kërkesës, e atë brenda një afati të arsyeshëm kohor, po ashtu, shumicës së përdoruesve të gjykatës u ishte kthyer përgjigja në kërkesë brenda një kohe të arsyeshme, ku në përgjithësi sjellja e stafit të gjykatës ishte vlerësuar si adekuate dhe mjaftë e dobishme. Në një numër tejet të vogël rastesh të cilat janë statistikisht të pa rëndësishme, është raportuar për performancë jo të kënaqshme të stafit, mirëpo edhe pse këto janë raste të izoluara, të njëjtat duhet të merren parasysh kur jepen rekomandime për përmirësim. Sidoqoftë, në përgjithësi përvojat e përdoruesve të gjykatave me shërbimet administrative u vlerësuan si pozitive.

Raporti ofron një numër rekomandimesh për përmirësimin e mëtejshëm në ofrimin e shërbimeve administrative për tri gjykatat themelore, duke filluar nga ofrimi i përkthimit për të gjithë përdoruesit që kanë nevojë për të (edhe përmes linjave telefonike), rishqyrtimi i idesë për t'i ndryshuar procedurat për të aplikuar dhe për ta marrë vërtetimin/certifikatën, informimin e publikut për mundësitë e marrjes së shërbimeve online përmes ueb-faqeve të gjykatave, si dhe duke i bërë të qarta procedurat për marrjen e këtyre shërbimeve qoftë përmes posterave apo broshurave. Në këtë mënyrë, gjykatat sigurojnë që të gjithë përdoruesit e shërbimeve kanë qasje të lehtë në drejtësi, dhe rrisin efikasitetin në punën e stafit të tyre.

HYRJE

Duke u bazuar në sondazhet e përdoruesve të gjykatës, që janë kryer gjatë viteve 2017 dhe 2019 duke matur përvorjen dhe nivelin e kënaqshmërisë me shërbimet e gjykatës, me fokus në qasjen në informacion, efikasitetin dhe prevalencën e korrupsionit, Demokraci Plus (D+) dhe ACDC (Qendra Avokuese për Kulturë Demokratike) me mbështetjen e Programit të USAID (USAID/JSSP) për Fuqizim të Sistemit të Drejtësisë, kanë zhvilluar një studim observues për t'i analizuar më tutje çështjet me të cilat përballen qytetarët, qoftë me qasjen në informacion apo me trajtimin e paanshëm dhe të barabartë të palëve.¹ Konkretisht, ky studim është ndërmarrë me qëllim të identifikimit të situatës aktuale, nëse ka pësuar ndonjë ndryshim në trajtimin që e bën stafi në bazë të karakteristikave personale të përdoruesve të shërbimeve ose llojit të kërkesës ose nëse stafi ndërmerr hapa të nevojshëm për t'i ndihmuar qytetarët që kërkojnë qasje (si për shembull të personave që kanë probleme me dëgjim, persona që nuk dinë shkrim-lexim, atyre me të meta fizike, ku këtyre të fundit u vështirësohet edhe hyrja në gjykatë). Andaj, ky studim vlerëson një numër faktorësh që ndikojnë në mënyrën e komunikimit ndërmjet marrësve të shërbimeve të gjykatës dhe stafit të gjykatës (sigurimi/sporteli për informacion dhe zyra e regjistrimit), të cilët ndodhen zakonisht në hyrjen kryesore të ndërtesës së gjykatës, në të cilin vend edhe dorëzohen kërkesat administrative.

Studimi është zhvilluar si projekt pilot brenda tre gjykatave themelore, asaj të Ferizajt, Mitrovicës dhe Prizrenit, i cili ka zgjatur për tre javë rresht brenda gushtit të vitit 2020. Kjo është iniciativa e parë që analizon mënyrën e komunikimit ndërmjet përdoruesve të gjykatave dhe stafit të këtyre të fundit, të cilët në baza ditore ofrojnë shërbime administrative. Studimi përfshin 1461 observime të komunikimit

ndërmjet përdoruesve të gjykatave dhe zyrës së regjistrimit dhe personelit të sigurimit në tri gjykatat themelore, ku edhe është pilotua projekti. Objektivi i këtij studimi është faktikisht reagimi i gjykatave pas analizimit të të dhënave të mbledhura, së bashku me rekomandimet konkrete që kanë të bëjnë me përmirësimin e efikasitetit dhe shërbimeve, përfshirë por pa u kufizuar në marrjen e informatave përmes (broshurave, posterave, fushatave online), sigurimin e përkthimit përmes linjave telefonike dhe nxjerrjen në pah të fushave ku trajnimi i stafit mund të jetë i dobishëm.

Ky hulumtim ka si target gjykatat themelore, Këshillin Gjyqësor të Kosovës dhe të gjitha organet tjera brenda sistemit gjyqësor të Kosovës. Për më tepër, i njëjti raport do të publikohet dhe ndahet për publikun, si dhe për studiuesë dhe hulumtuesë tjerë që merren me çështjet e gjyqësorit.

Programi i USAID për Fuqizimin e Sistemit të Drejtësisë është program pesëvjeçar për sundim të ligjit, i cili bazohet në përpjekjet e mëparshme të USAID-it për ta avancuar këtë sektor në Kosovë dhe për t'u siguruar që sistemi i drejtësisë të funksionojë në mënyrë profesionale, efikase dhe llogaridhënëse. Programi përqendrohet në promovimin e një sistemi gjyqësor që i përmbahet standardeve më të larta të pavarësisë, paanshmërisë, integritetit, përgjegjësisë dhe transparencës, si dhe në mbështetjen e funksionimit dhe integritetit të strukturave gjyqësore në veri të Kosovës.

Ngritjen e efikasitetit dhe efektivitetit në ndarjen e drejtësisë dhe ofrimin e shërbimeve cilësore
Programi për Fuqizimin e Sistemit të Drejtësisë (JSSP), përmes USAID-it, ndihmon Këshillin Gjyqësor të Kosovës (KGJK) dhe gjykatat e Kosovës në konsolidimin e përfitimeve

¹ Court User Surveys were undertaken in 2017, 2018 and 2019 by Democracy Plus. As a result, four reports were produced and published: Quality of Services Provided by Kosovo Basic Courts – As Evaluated by Lawyers (2018) <https://dplus.org/en/quality-of-services-provided-by-kosovo-basic-courts/>, Citizens' Scores on Basic Court Services (2019) <https://dplus.org/en/citizens-scores-on-basic-court-services/>, Citizens' Scores on Basic Court Services (2020) <https://dplus.org/en/citizens-scores-on-basic-court-services-2/>, Quality of Services Provided by Kosovo Basic Courts – As Evaluated by Lawyers (2020) <https://dplus.org/en/quality-of-services-provided-by-kosovo-basic-courts-as-evaluated-by-lawyers/>. Additionally, D+'s platform <https://gjykata.dplus.org/en/> contains the aforementioned reports.

në efikasitet dhe menaxhim në nivelin e gjykatave. Kjo është arritur duke lehtësuar decentralizimin e kompetencave administrative dhe institucionalizimin e sistemeve dhe instrumenteve për menaxhimin efektiv të lëndëve dhe gjykatave. Aktivitetet sipas këtij objekti zvogëlojnë numrin e lëndëve të vjetra dhe pengesat procedural për efikasitetin dhe efektivitetin e gjykatës.

Përmirësimin e llogaridhënies dhe profesionalizmit në sistemin e drejtësisë

JSSP-ja punon ngushtë me KGJK-në, gjykatësit dhe stafin e gjykatës në ngritjen e kapaciteteve për të ofruar drejtësi në mënyrë profesionale dhe efikase. Gjithashtu, promovon arsimimin e vazhdueshëm dhe iniciativat e integritetit publik si themele për një gjyqësor të qasshëm, të besueshëm dhe efektiv. Mbështetjen e funksionimit dhe integritetit të strukturave gjyqësore në veri JSSP-ja mbështet KGJK-në dhe gjykatat në aktivizimin e strukturave gjyqësore në veri të Kosovës, bazuar në Marrëveshjen për Sektorin e Drejtësisë nënshkruar ndërmjet Kosovës dhe Serbisë në vitin 2015. Kjo marrëveshje parasheh integrimin e institucioneve, funksionimin e gjykatave dhe burimeve gjyqësore në veri. JSSP-ja gjithashtu ndihmon gjykatat përkatëse në rajon me inventarë të lëndëve dhe transferimet, zvogëlimin e lëndëve të grumbulluara, menaxhimin e lëndëve dhe ndërtimin e kapaciteteve për gjyqtarët dhe stafin e gjykatës.

Demokrati Plus është organizatë e pavarur, jofitimprurëse dhe jopartiake e themeluar nga një grup aktivistësh që besojnë në forcimin e mëtejshëm të vlerave demokratike në Kosovë. Objektivi kryesor i D+ është nxitja e vlerave dhe praktikave demokratike që do ta forcojnë më tej zërin e shoqërisë kosovare. D+ synon të kontribuojë në krijimin e praktikave të qeverisjes së mirë, forcimin e sundimit të ligjit, përkrahjen e proceseve të lira dhe të drejta zgjedhore dhe nxitjen e respektimit të të drejtave të njeriut dhe çështjeve sociale. D+ ka realizuar projekte të ndryshme që synojnë t'i sjellin vendimmarrësit më afër qytetarëve përmes hulumtimit të politikave, lehtësimin të dialogut dhe ndërveprimit, si dhe edukimit publik.

Qendra Avokuese për Kulturë Demokratike është organizatë e shoqërisë civile me qendër në Mitrovicën e Veriut. ACDC-ja synon ta përmirësojë angazhimin e popullatës shumëetnike në rajonin e Mitrovicës dhe ta rrisë ndërgjegjësimin e qytetarëve për kulturë demokratik

METODOLOGJIA

Tri gjykatat themelore: Prizren, Ferizaj dhe Mitrovicë, janë përzgjedhur për projektin pilot, bazuar në një numër faktorësh, përfshi nivelin e përfaqësimit të komuniteteve brenda territorit komunal ku shërbejnë këto gjykata, si dhe pas analizimit të rezultateve të anketave të përdoruesve të gjykatave të viteve 2017 dhe 2019, ku Gjykatat Themelore Ferizaj dhe Mitrovica kanë dalur me rezultate më të mira, ndërsa Prizreni është vlerësuar me rezultat më të dobët në aspektin e lehtësisë së marrjes së informacionit lidhur me rastet gjyqësore.

Regjistruerit janë punësuar, trajnuar dhe pajisur me pyetësor (bashkangjitur si aneks) për të monitoruar komunikimin ndërmjet përdoruesve të gjykatës, zyrës së regjistrimit dhe personelit të sigurimit. Një regjistruer ishte prezent në Gjykatën Themelore të Prizrenit, një në atë të Ferizajt, ndërsa në Gjykatën Themelore të Mitrovicës kanë qenë dy regjistruer, një në veri dhe një në jug. Regjistruerit identifikuan çështje ose problematika që kanë të bëjnë me lehtësinë e komunikimit; qasjen në informacion; cilësinë e informacionit të siguruar; trajtimin e barabartë të të gjithë përdoruesve të gjykatës, si dhe çdo e gjetur tjetër që është vërejtur gjatë studimit. Një studim provë dyditorësh është kryer në Gjykatat Themelore të Ferizajt dhe Mitrovicës, më 22 dhe 23 korrik, në mënyrë që të testohet kjo metodologji dhe ky format i sondazhit.

Studimi është zhvilluar gjatë tri jave pune, nga 3 gushti deri më 24 gusht 2020, me ç'rast janë vëzhguar aq përdorues të shërbimeve sa ka qenë e mundur. Në rrethana normale, llogariten diku 150 përdorues gjykatash në ditë, por ashtu edhe siç pritej, numrat janë zvogëluar për shkak të pandemisë COVID-19, e cila vazhdon të jetë prezente.² Sidoqoftë, studimi arriti të mbledhë një numër të kënaqshëm të observimeve, siç paraqiten të shtjelluara në seksionin vijues të raportit. Regjistruerit janë udhëzuar ta trajtojnë këtë studim

sipas diskrecionit dhe profesionalizmit, si dhe në çdo kohë, mbledhjen e të dhënave ta trajtojnë me konfidencialitet

Përzgjedhja e përdoruesve të gjykatës për t'i observuar është bazuar në komoditet. Kur përdoruesit e gjykatës kanë hyrë në gjykatë një nga një, janë vëzhguar të gjithë. Përparësi për t'i monitoruar kanë pasur përdoruesit e gjykatës që janë vërejtur që nuk janë avokatë dhe persona që nuk e flisnin gjuhën e parë zyrtare të gjykatës. Përveç kësaj, regjistruerit janë përpjekur t'i monitoronin një numër të barabartë burrash dhe grash, sigurisht në rastet kur kjo gjë ishte e mundur. Palët që hynin në gjykatë për qëllime të tjera (për shembull pjesëmarrje në seanca gjyqësore ose takime me gjyqtarët) nuk ishin përdorur për qëllim të këtij studimi. Gjatë monitorimit, regjistruerit kanë mbajtur distancë të nevojshme për t'ju shmangur ndryshimeve në sjellje të personelit të gjykatës. Po ashtu, regjistruerit nuk kanë bërë asnjë komunikim me përdoruesit e gjykatës, për ta ruajtur kështu distancën. Në të njëjtën kohë, regjistruerit i kanë plotësuar anketat me përpikëri dhe përgjegjësi dhe në përputhje të plotë me masat e përcaktuara nga Instituti Kombëtar i Shëndetësisë Publike të Kosovës për parandalimin e përhapjes së COVID-19.

Për qëllimet e këtij studimi është përdorur termi anësi: Anësia konsiston në paragjykim apo ndjenjë të fortë në favor ose kundër një gjëje; personi, grupi në krahasim më një tjetër, shpesh i bazuar në gjykim të padrejtë. Për më tepër, anësia e pavetëdijshme/anësia e nënkuptuar përcaktohet si atribut ose stereotip që njerëzit i japin në mënyrë të pavetëdijshme një personi tjetër ose një grupi njerëzish, gjë e cila ndikon pastaj në mënyrën e komunikimit me një person apo grup të tillë. Është gjë e ditur që anësia mund të jetë proces i ndërlikuar për t'u vlerësuar, për këtë arsye, regjistruerit janë udhëzuar të shikonin ndryshimin në qëndrime bazuar në karakteristikat personale, të tilla si: gjinia, pamja, gjuha,

² Gjykata Themelore e Ferizajt raportoi që ka mesatarisht 140 përdorues gjykate në ditë; Gjykata Themelore në Mitrovicë është ndërmjet 200 dhe 300 përdoruesve të shërbimeve, e atë në dy objektet (veri dhe jug). Gjykata Themelore e Prizrenit nuk ishte në gjendje të jepte një numër mesatar se sa qytetarë vizitojnë gjykatën në ditë.

etnia, nivelet e arsimimit, të kuptuarit e informacionit të marrë/kërkuar. Me ndryshim të qëndrimeve kuptojmë gjuhën e trupit, përdorimin e gjuhës, nivelet e durimit, profesionalizmin, etj. Regjistruarit janë udhëzuar të përfshijnë sa më shumë raste ku vërejnë anësi të njëra apo tjetra palë. Kjo gjë është përcjellur te çdo formë diskriminimi, trajtimi të padrejtë, favorizimi, etj.

Pra, ky studim është hartuar për qëllim të vlerësimit të shërbimeve të ofruara të përdoruesve të gjykatave të cilët kërkojnë shërbime administrative. Komunikimi i parë i një përdoruesi gjykatë posa të hyjë në ndërtesë të gjykatës

është gjithmonë me personelin e sigurimit, ku kërkesën ose e adreson te sigurimi/sporteli për informacion, ose e njëjta kërkesë i dërgohet zyrës së regjistrimit (civil ose penal varësisht nga kërkesa). Prandaj, pjesa e parë e këtij raporti i analizon të dhënat e përgjithshme që kanë të bëjë me protokollin e sigurisë dhe trajtimin e ofruar nga punonjësit e sigurimit, pjesa e dytë e analizon komunikimin me pikën e parë të kontaktit (sigurimin ose sportelin për informacion), si dhe pjesa e tretë e cila analizon rastet e monitoruara të mënyra e trajtimit të kërkesës nga ana e sportelit të informacionit/sigurimit dhe zyrës së regjistrimit.



Studimi është zhvilluar gjatë tri jave pune, nga 3 gushti deri më 24 gusht 2020, me ç’rast janë vëzhguar aq përdorues të shërbimeve sa ka qenë e mundur. Në rrethana normale, llogariten diku 150 përdoruesë gjykatash në ditë, por ashtu edhe siç pritej, numrat janë zvogëluar për shkak të pandemisë COVID-19, e cila vazhdon të jetë prezente



Përzgjedhja e mostrës, madhësia e mostrës dhe demografia

Në total janë përcjellur dhe monitoruar 1461 komunikime ndërmjet stafit të gjykatës dhe marrësve të shërbimeve. Metodologjia e përdorur e mostrimit është marrje e mostrës sipas komoditetit (në anglisht “Convenience Sampling”), dhe jo në mënyrë të rastësishme. Prandaj, përdoruesit e gjykatave janë përzgjedhur për t’u vëzhguar bazuar në vlerësimin e regjistruarit. Si e tillë, mostra nuk përfaqëson domosdoshmërisht popullatën e përdoruesve të secilës prej gjykatave themelore të Kosovës, megjithatë jep të dhëna të

mjaftueshme për të vlerësuar cilësinë dhe numrin e përgjithshëm të interaksioneve siç edhe do të paraqiten në raport.

Nga përdoruesit e gjykatës që janë vëzhguar, 1358 kanë folur shqip me stafin e gjykatës, 84 kanë folur serbisht, 10 në gjuhën turke, gjashtë në gjuhën rome, një anglishtfolës dhe dy qytetarë tjerë kanë folur në gjuhë të cilat regjistruarit nuk kanë mundur t’i identifikojnë. Tabela më poshtë tregon ndarjen e këtyre numrave në tri gjykatat që janë përfshirë në këtë studim, përfshirë edhe ndarjen e Gjykatës Themelore të Mitrovicës në dy objekte, në veri dhe jug.

TABELA 1: NUMRI I RASTEVE TË OBSERVUARA PËR SECILËN GJYKATË

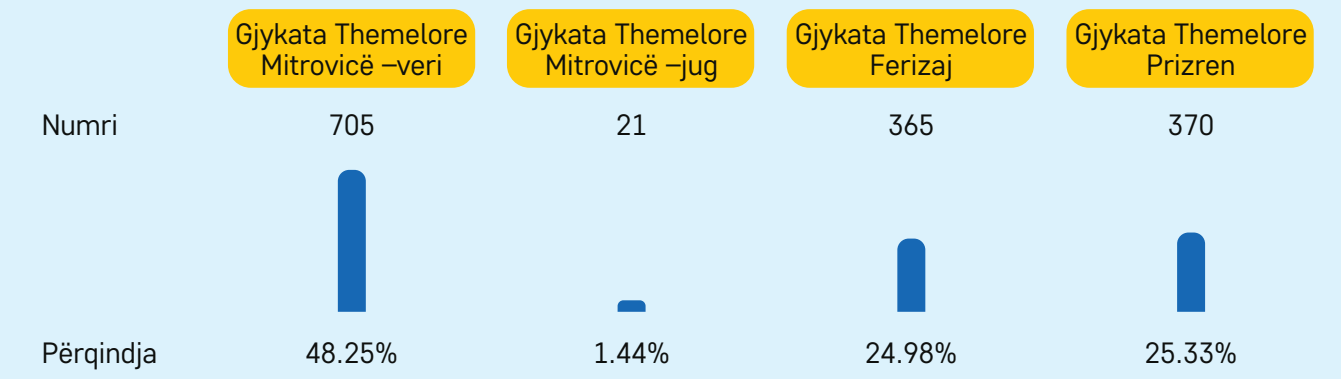
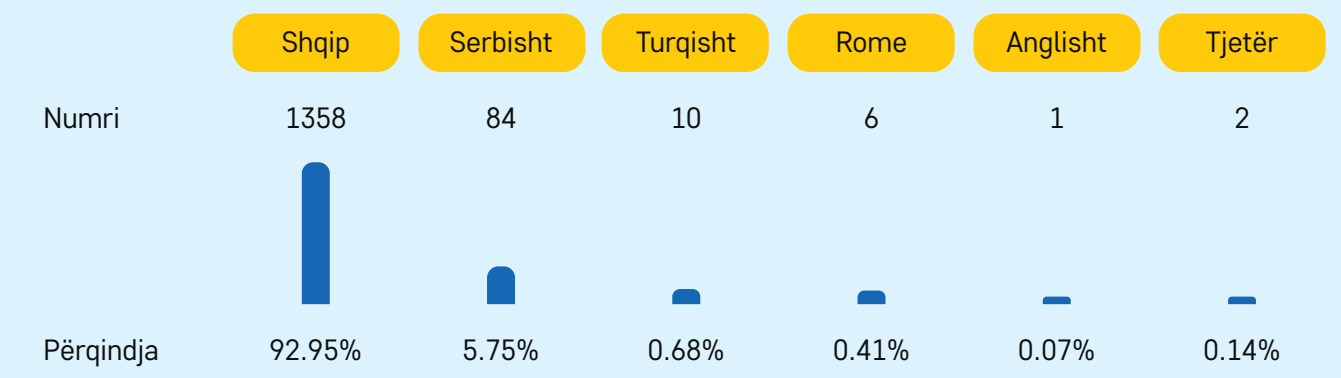


TABELA 2: GJUHËT E FOLURA NGA PËRDORUESIT E GJYKATËS



Nga marrësit e shërbimeve që janë vëzhguar, **66%** kanë qenë burra dhe **34%** gra, shumica e tyre të moshës **35** vjeçare (vlerësimi për përcaktimin e moshës është lënë në diskrecion të regjistruarit). Shumica e përdoruesve të gjykatave kanë folur shqip (**93%**) në komunikim me stafin e gjykatës, pasuar nga gjuha serbe (**6%**), turqishtja (**0.7%**) dhe rome (**0.4%**). Vetëm **6%** e marrësve të shërbimeve janë identifikuar si avokatë (të njëjtit janë prezantuar si të tillë ose stafi ju është referuar me termin avokat/e).

TABELA 3: GJINIA E PËRDORUESVE TË GJYKATËS

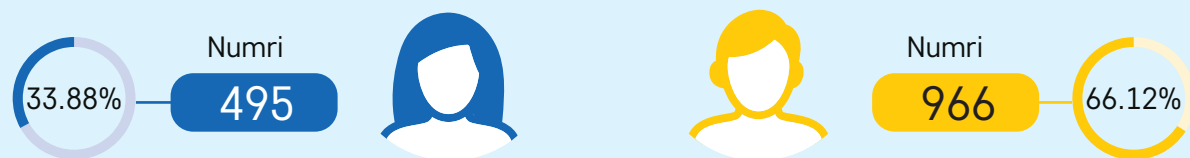


TABELA 4: MOSHA MESATARE E PËRDORUESVE TË GJYKATËS

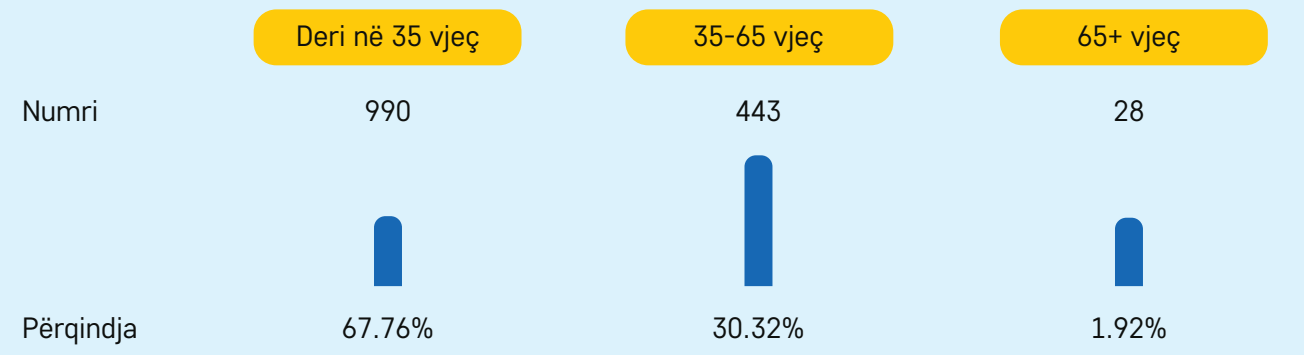
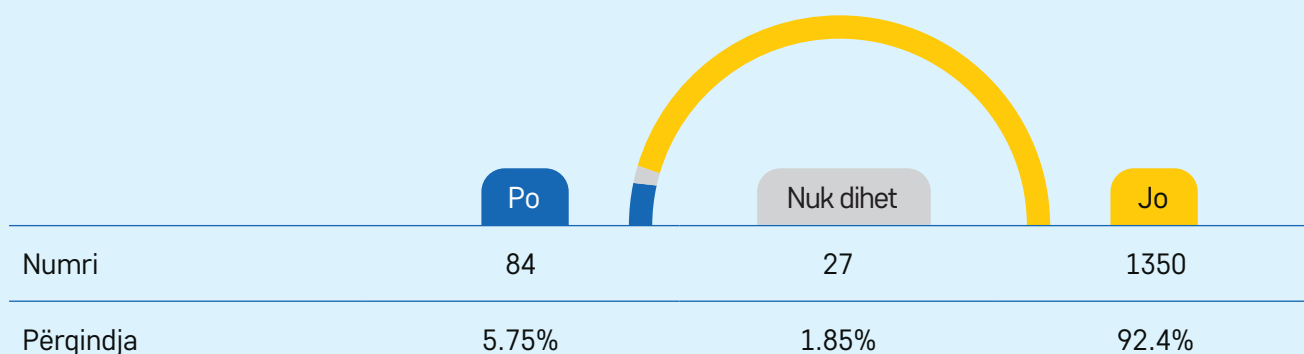


TABELA 5: A ISHTE PËRDORUESI I GJYKATËS AVOKAT?



ANALIZIMI I TË GJETURAVE

PJESA 1: TË DHËNA TË PËRGJITHSHME

Për qëllime të sigurisë së stafit të gjykatës dhe përdoruesve të saj, të gjitha gjykatat themelore kanë protokolle të vendosura sigurie. Këtu përfshihet kalimi nëpër detektorin statik dhe kontrollimin e çantave, procedura të cilat duhet të ndiqen për të

gjithë vizitorët që hyjnë në ndërtesën e gjykatës. Protokollet e sigurisë në të tri gjykatat themelore janë ndjekur në shumicën e rasteve që janë monitoruar (91%). Për më tepër, kontrollet nga ana sigurimit kanë qenë korrekte në shumicën e rasteve (97%).

TABELA 6: A JANË RESPEKTUAR PROTOKOLLET E SIGURISË?

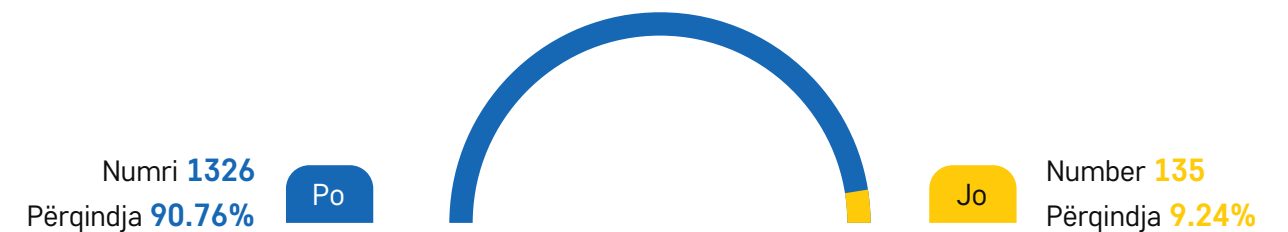
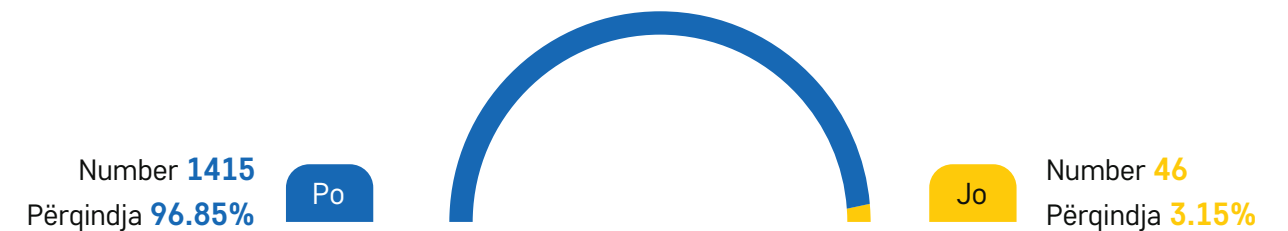


TABELA 7: A KA QENË KONTROLLI I SIGURISË KORREKT?



Në shumicën e rasteve, protokollet e sigurisë në gjykatë janë respektuar dhe kontrolli nga ana e sigurimit ka qenë korrekt dhe me mirësjellje. Megjithatë, 135 raste janë vërejtur kur protokollet e sigurisë nuk janë respektuar, ndërsa 46 raste kur kontrolli i sigurisë ka qenë i pasjellshëm dhe jokorrekt. Në këtë drejtim, rekomandohet që gjykatat të ndërmarrin masa të tilla si trajnime të stafit dhe mbikëqyrje më të rreptë në kuptim të respektimit të protokolleve të sigurisë së gjykatës për çdo person që hyn në ndërtesën e gjykatës. Siguria në ndërtesat e gjykatave është veçanërisht e rëndësishme për

t'i shmangur incidentet e mundshme dhe për të garantuar siguri si për personelin e gjykatës ashtu edhe për përdoruesit e gjykatës. Për më tepër, kontrolli i sigurisë duhet të kryhet në mënyrë të sjellshme dhe me respekt për të gjithë përdoruesit e gjykatës pasi kjo është pika e parë e kontaktit të drejtpërdrejtë ndërmjet gjykatës dhe përdoruesve të gjykatës, si dhe rrit besimin e publikut ndaj institucioneve që ndajnë drejtësi, me ç'rast kërkesat e qytetarëve duhet të trajtohen me mirësjellje në çdo komunikim, përfshirë edhe procedurat e kontrollit të sigurisë.

PJESA 2: KOMUNIKIMI NË PIKËN E PARË TË KONTAKTIT (SIGURIMI OSE SPORTELI PËR INFORMACION)

Pika e parë e kontaktit të përdoruesve të gjykatës në një ndërtesë të një gjykate themelore është personeli i sigurimit ose sporteli i informacionit. Në këtë pikë, një qytetar që kërkon shërbim zakonisht pyetet për arsyen pse ai/ajo kanë ardhur në gjykatë, pastaj kërkesa e tyre trajtohet nga personeli i sigurimit/sporteli i informacionit ose drejtohet tek zyra e regjistrimit. Në këtë lloj kontakti, observimi është përqendruar në trajtimin që përdoruesi i gjykatës ka marrë nga stafi i gjykatës në lidhje me ofrimin e përkthimit në rastet kur ishte e nevojshme, koha që është dashur deri sa të vije përkthyesi, koha që ka pritur përdoruesi i gjykatës për të komunikuar me zyrtarin për infor-

macion dhe arsyeja e pritjes, si dhe mënyra se si është sjellur zyrtari i sportelit të informacionit.

Rezultatet nga monitorimi i kësaj pike të kontaktit vlerësohen si goxha pozitive. Në shumicën e rasteve (99%), përkthimi nuk ishte i nevojshëm, dhe në ato pak raste kur kishte nevojë të tillë, të njëjtit i sigurohej përkthimi mesatarisht brenda 5 minutash. Kishte vetëm një rast kur përkthimi ishte kërkuar nga një përdorues i gjykatës dhe të njëjtit nuk iu ishte ofruar. Si gjë pozitive, duhet të theksohet që asnjë nga përdoruesit e vëzhguar, nuk ka pasur nevojë për të pritur për përkthim më shumë se 15 minuta.

TABELA 8: A U KËRKUA PËRKTHIM?

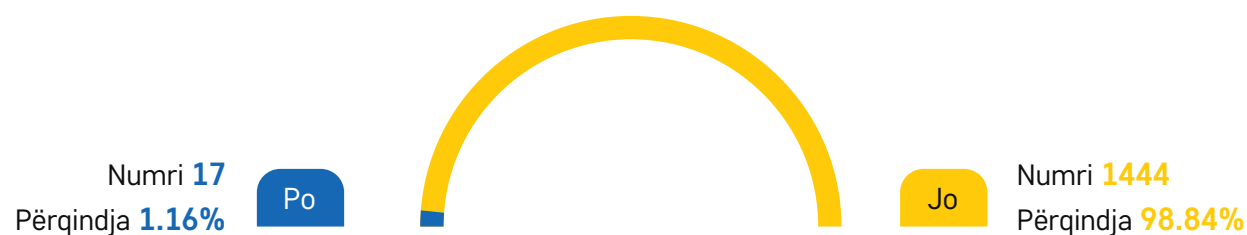


TABELA 9: A U OFRUA PËRKTHIMI?

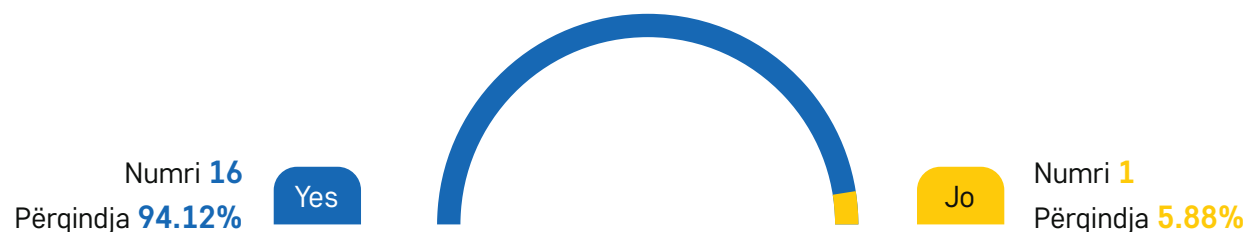
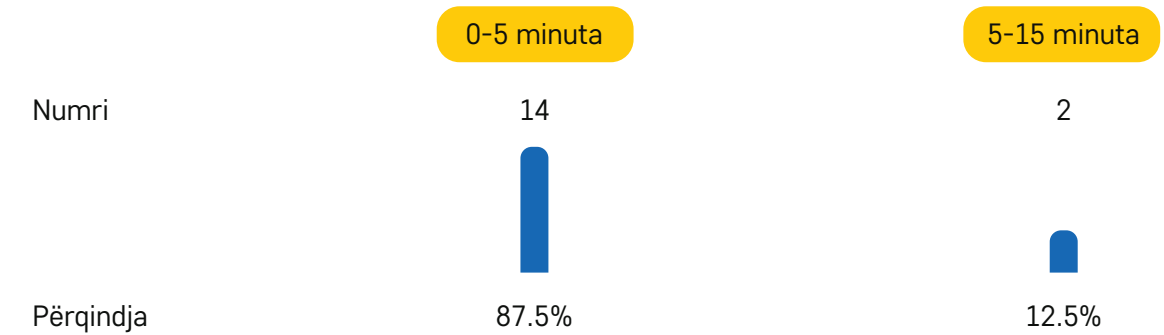


TABELA 10: NËSE PO, SA ËSHTË DASHUR TË PRITET PËR PËRKTHYESIN?



Në shumicën e rasteve që janë observuar, përdoruesve të gjykatës nuk ju është dashur të presin për shumë kohë për të folur me dikë nga sporteli i informacionit, e në rastet kur ka

ndodhur të presin (koha mesatare e pritjes ishte 5-15 minuta), zakonisht stafi ka qenë i zënë me përdoruesit tjerë të gjykatës. Koha maksimale e pritjes nuk i ka kaluar 15 minuta.

TABELA 11: A I ËSHTË DASHUR PËRDORUESIT TË GJYKATËS TË PRES PËR TË FOLUR ME DIKË NGA SPORTELI I INFORMACIONIT?

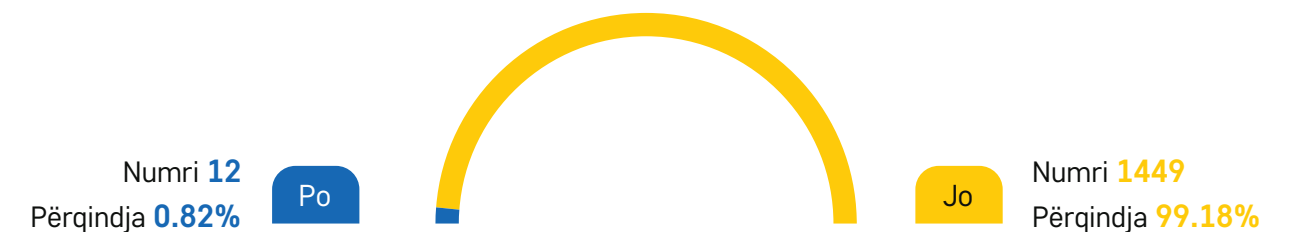


TABELA 12: NËSE PO, PSE?

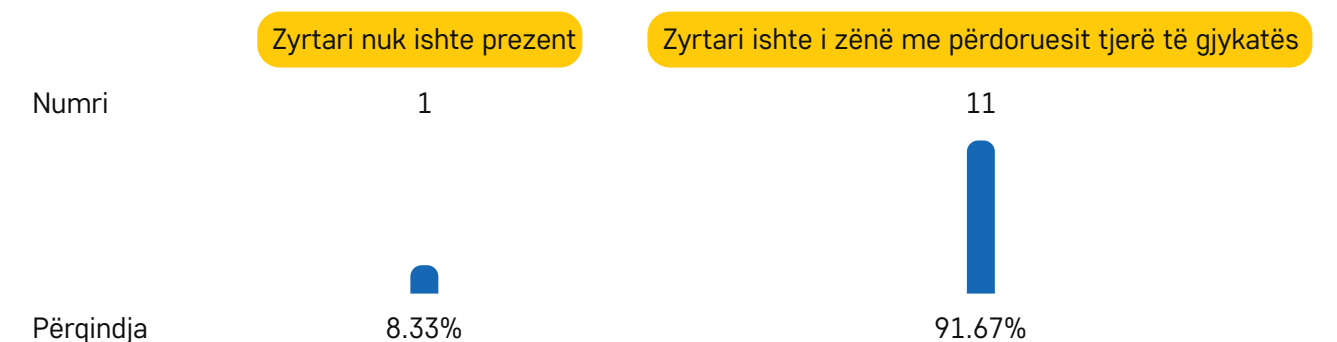
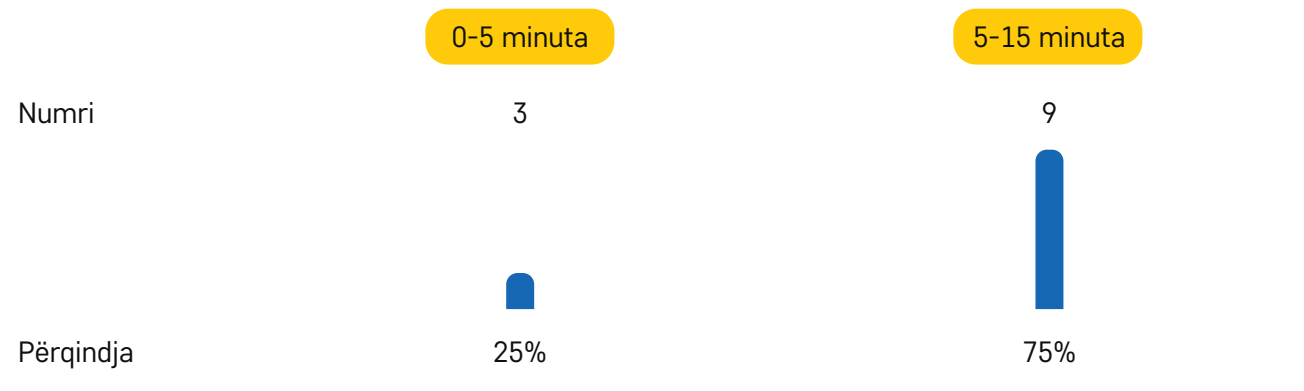


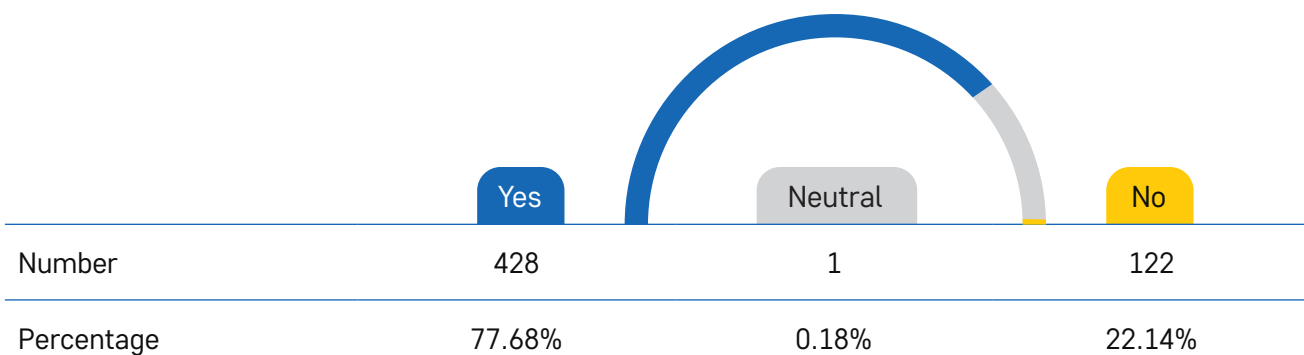
TABELA 13: KOHA E PRITJES?



Sjellja e stafit të sportelit të informacionit ndaj përdoruesve të gjykatës u konsiderua (nga regjistruesi) si e sjellshme dhe e dobishme në pothuajse 78% të rasteve. Pjesa tjetër e rasteve të monitoruara u konsiderua si sjellje neutrale dhe korrekte, me vetëm një rast kur regjistruesi vlerësoi që stafi nuk ishte sjellur siç duhet ndaj një përdoruesi të gjykatës

Pra, në përgjithësi, shumica e përdoruesve të gjykatës që ishin vëzhguar për këtë qëllim, ishin trajtuar me mirësjellje dhe ju ishte ofruar ndihmë nga ana e zyrtarëve që qëndrojnë te pjesa e informacionit.

TABELA 14: A KISHTE SPORTELI I INFORMACIONIT MIRËSJELLJE DHE A ISHTE I DOBISHËM?

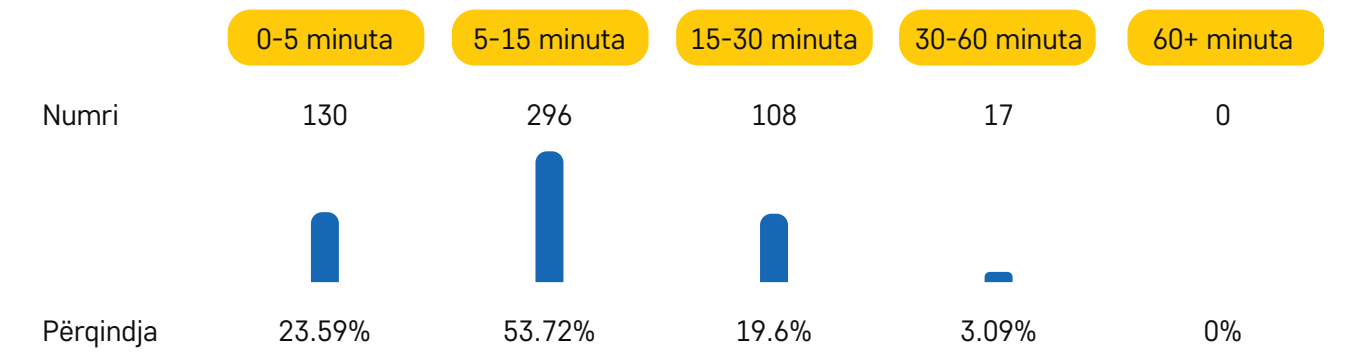


PJESA 2A: TRAJTIMI I KËRKESËS NGA SPORTELI I INFORMACIONIT/SIGURIMI

551 nga 1461, ose 38% e kërkesave të përdoruesve të gjykatës u trajtuan nga sporteli i informacionit/sigurimi. Mostra që ishte vëzhguar nga afër, tregon rezultate pozitive në menaxhimin e punëve nga stafi i gjykatës, kjo pasi sporteli për informacion/sigurimi i trajton vetë kërkesat, duke ua lehtësuar kështu punët zyrës së regjistrimit. Për më tepër, këto kërkesa ishin shqyrtuar/trajtuar në një interval

të shkurtër kohor, me një shumicë prej (54%) të rasteve të vëzhguara brenda periudhës kohore prej 5-15 minutave. Për një numër tjetër relativisht të madh të kërkesave (24%) u deshën vetëm 0-5 minuta për t'u zgjidhur dhe një pjesë tjetër (20%) u trajtuan gjatë intervalit kohor prej 15-30 minutash.

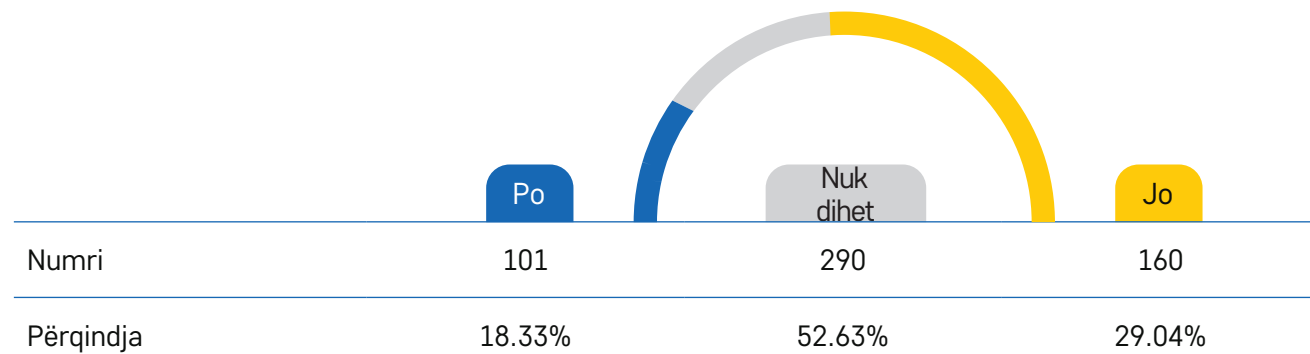
TABELA 15: KOHËZGJATJA E TRAJTIMIT TË KËRKESËS



Për 53% të përdoruesve të gjykatës që janë vëzhguar, regjistruesit nuk ishin të sigurt nëse ju është dashur të kthehen edhe një tjetër ditë për ta përfunduar punën për të cilën kishin ardhur. Një pjesë e vogël e përdoruesve të gjykatës (18%), të cilëve u ishte ofruar shërbim nga sporteli i informacionit/sigurimi, u tha se u duhet të vinin ditën tjetër për ta marrë përgjigjen në kërkesën që kishin, ndërsa 29% morën përgjigje në kërkesat e tyre po atë ditë. Është e rëndësishme të theksohet se, qytetarët që kishin vizituar gjykatën ditën që kishte rastisur që të jetë edhe dita kur regjistruesit kishin moni-

toruar, mund të ketë qenë e dyta herë që kishin ardhur të sigurohen që kërkesa e tyre po trajtohet, mirëpo kjo temë nuk është pjesë e këtij studimi. Sidoqoftë, obligimi për ta vizituar gjykatën, e atë disa herë për kërkesa administrative është barrë për përdoruesit e gjykatës, si dhe për administratën e gjykatës. Prandaj, rekomandohet që gjykatat të ofrojnë shërbime administrative online, si kërkesat për certifikata ose dokumentacion tjetër, mënyrë kjo e përshtatshme dhe e lehtë.

TABELA 16: NEVOJA PËR VIZITË SHITESË



Në përgjithësi, komunikimi ndërmjet stafit të gjykatës dhe përdoruesve të shërbimeve të saj në mbi 98% të rasteve është vlerësuar si pozitiv, me vetëm katër raste (0.73%) kur regjistruesi kishte vërejtur indicie të anësisë ose pabarazisë (shih më poshtë **analizën e rasteve që janë përjashtim**).

TABELA 17: SI DO TA VLERËSONIT NË PËRGJITHËSI KOMUNIKIMIN NDËRMJET STAFIT TË GJYKATËS DHE PËRDORUESIT TË GJYKATËS?

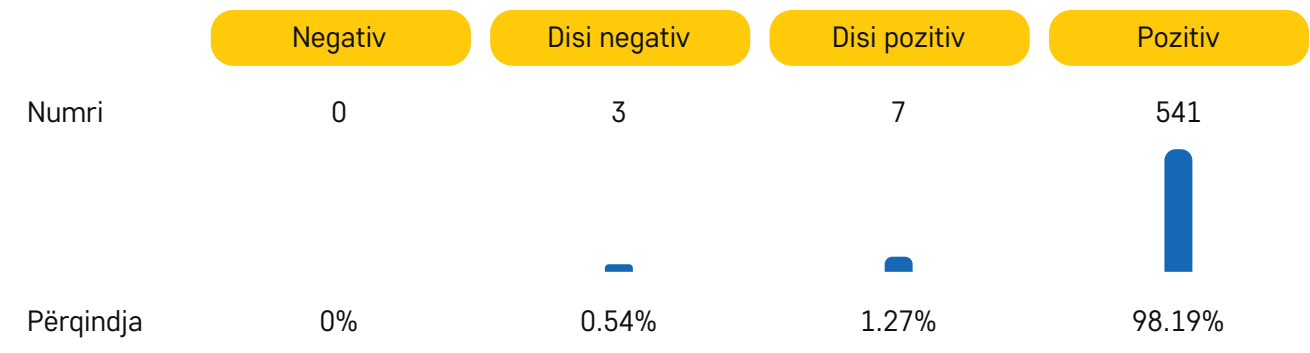
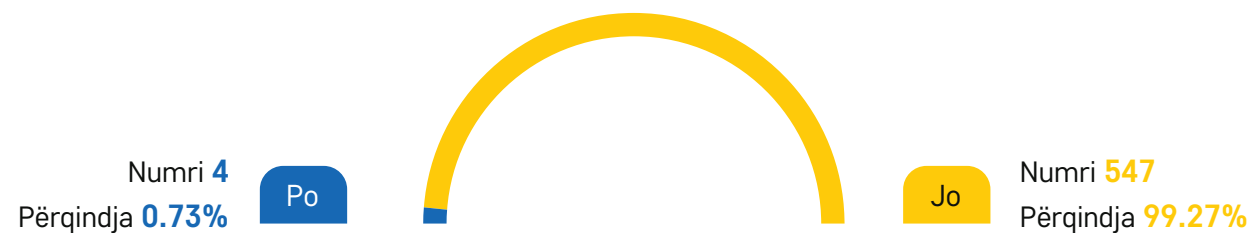


TABELA 18: A KENI VËREJTUR NDONJË ANËSI APO TREGUES PABARAZIE?



PJESA 3: KOMUNIKIMI ME ZYRËN E REGJISTRIMIT

Nga 910 përdoruesë gjykatë që i janë drejtuar zyrës së regjistrimit, 83% u është ofruar shërbim i menjëhershëm, ndërsa vetëm 17% është dashur të presin para se të flisnin me stafin e kësaj zyreje. Arsyeja e pritjes në 97% të rasteve ishte se stafi ishte i zënë me përdoruesë tjerë të gjykatës. Në shumicën e rasteve (59%), koha e pritjes ka variuar ndërmjet 5 dhe 15 minutash. Vetëm 7% e përdoruesve të gjykatës

që kishin qenë pjesë e studimit priten për më shumë se 15 minuta. Në përgjithësi, koha që një përdorues gjykatë ka-loi duke pritur për të komunikuar me personelin e zyrës së regjistrimit, ishte e arsyeshme në shumicën e rasteve. Për më tepër, në rastet kur pritja ishte e nevojshme, arsyetimi i kësaj pritjeje ishte legjitim po ashtu, pasi stafi i gjykatës ishte i zënë me përdoruesë të tjerë të gjykatës.

TABELA 19: A I ËSHTË DASHUR PËRDORUESIT TË GJYKATËS TË PRES PARA SE TË KOMUNIKOJË ME STAFIN E ZYRËS SË REGJISTRIMIT?



TABELA 20: NËSE PO, PSE?

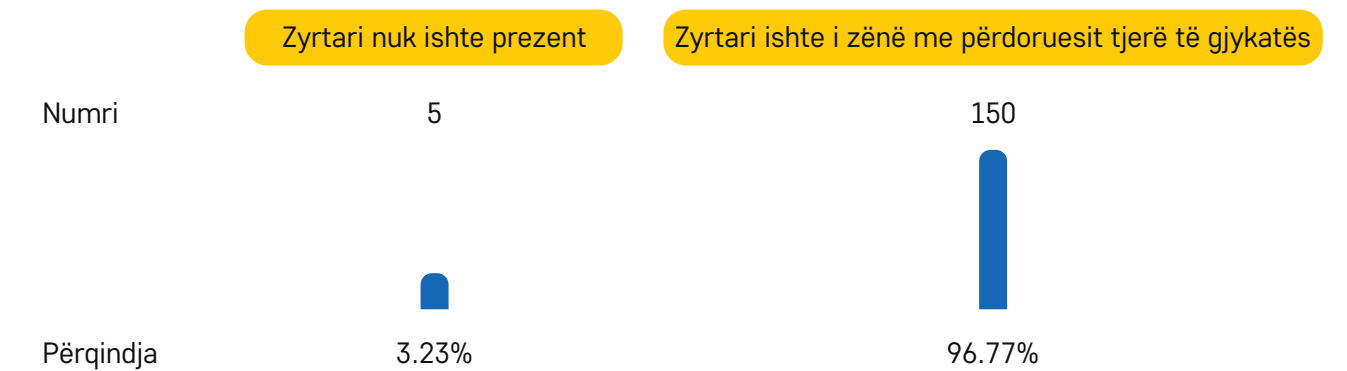
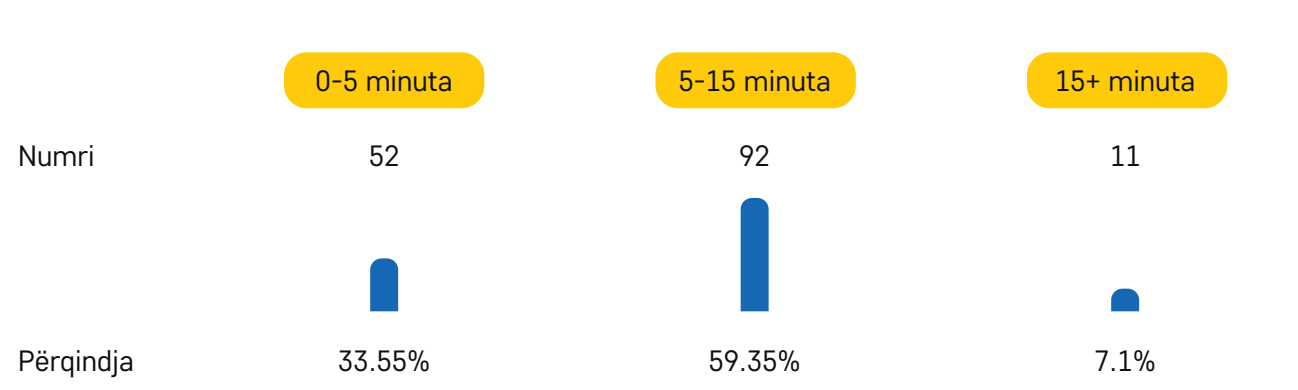


TABELA 21: KOHA E PRITJES?



Përkthimi nuk u kërkua në 99% të rasteve të monitoruara, ku shtatë nga tetë përdoruesë gjykatë që kishin nevojë për këtë shërbim, ju ofrua brenda 15 minutash. Siç tregojnë edhe gjetjet e këtij studimi, gjykatat e respektojnë jashtëzakonisht shumë të drejtën dhe nevojën për përkthim dhe atë brenda një kohë të arsyeshme. Edhe pse është raportuar vetëm një rast në të cilin nuk është ofruar përkthimi, vlen të theksohet se çdo përdoruesi të gjykatës duhet t'i ofrohet një shërbim i

tillë, si parim themelor për qasje në drejtësi. Gjuha mund të jetë pengesë për qasjen në drejtësi dhe asnjë përdoruesi të gjykatës nuk duhet t'i mohohet përkthimi si e drejtë. Këshillohet gjithashtu që gjykatat të kenë në dispozicion kontaktet e përkthyesve të të gjitha gjuhëve zyrtare, në mënyrë që përkthimi të sigurohet në rastet kur nuk ka përkthyes të disponueshëm brenda gjykatës.

TABELA 22: A U KËRKUA PËRKTHIM?

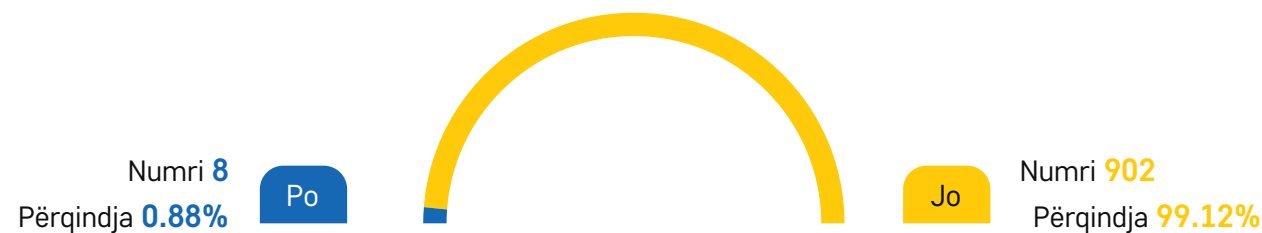


TABELA 23: A U OFRUA PËRKTHIMI?

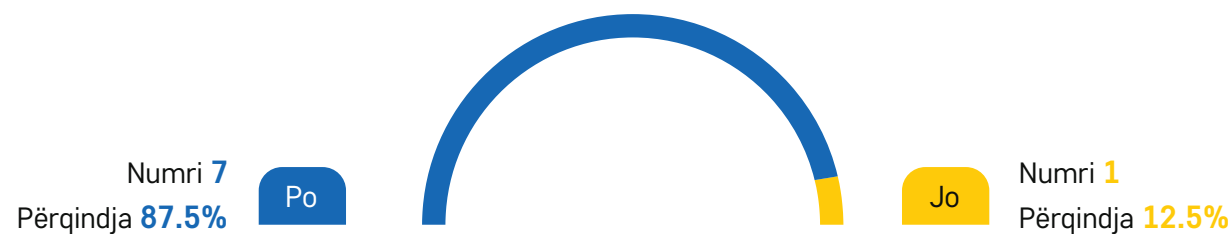
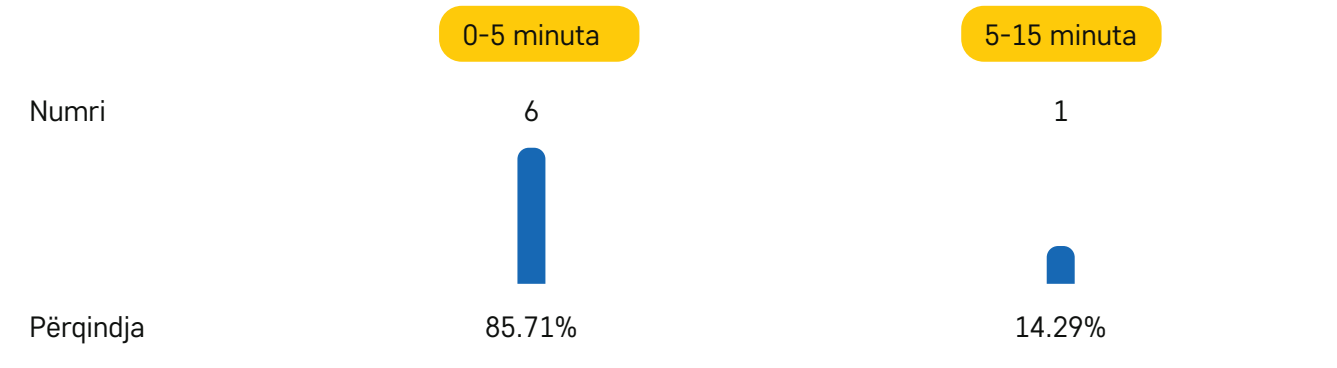
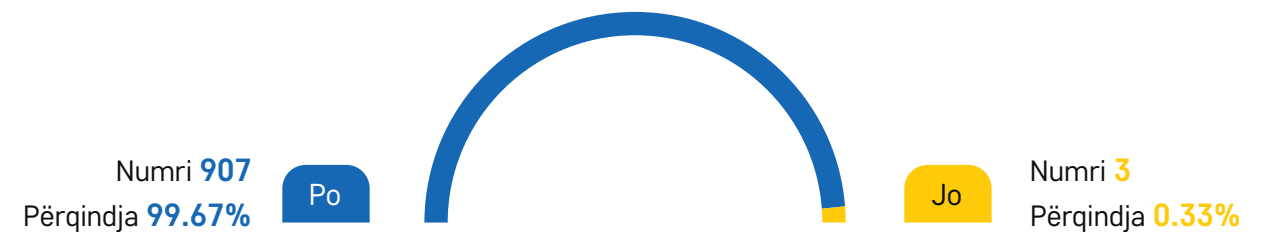


TABELA 24: NËSE PO, SA ËSHTË DASHUR TË PRITET PËR PËRKTHYESIN?



Përveç kësaj, stafi i regjistrimit ishte i sjellshëm dhe ndihma e tyre kishte qenë e dobishme në 99% të rasteve të monitoruara.

TABELA 25: A KISHTE ZYRA E REGJISTRIMIT MIRËSJELLJE DHE A ISHTE E DOBISHME?



Kërkesat e përdoruesve të gjykatës, në shumicën e rasteve, janë trajtuar në një periudhë kohore prej 0 - 15 minutash (41% nga 0 - 5 minuta; 44% nga 5 - 15 minuta). Vetëm 13% e përdoruesve të gjykatës ju desh të prisnin deri në 30 minuta në mënyrë që kërkesa e tyre të trajtohej nga stafi i regjistrimit. Mbi 37% e përdoruesve të gjykatave që kanë marrë shërbime nga zyra e regjistrimit u është dashur një vizitë tjetër për ta përfunduar punën për të cilën kishin ardhur, 35% e kërkesave janë shqyrtuar të njëjtën ditë, ndërsa për 28%, regjistruerit nuk kanë qenë të sigurt nëse u ishte kërkuar një vizitë pasuese apo jo. Vlen të përmendet se si në rastet kur kërkesa është trajtuar nga sporteli i informacionit/sigurimi (pjesa 2A e raportit), përdoruesit e gjykatës

që vizituan gjykatën ditën e monitorimit, mund të mos kenë qenë në vizitën e parë, gjë e cila siç është cekur më lart, nuk përfshihet në studim. Sidoqoftë, gatishmëria e trajtimit të kërkesave të tilla administrative duke shkuar vetëm një herë në gjykatë, kontribuon në ndërtimin e besimit të qytetarëve në gjyqësor, me ç'rast sigurohet edhe efikasiteti i punës së gjykatave. Kështu që, është e këshillueshme që përveç ofrimit të shërbimeve cilësore brenda gjykatës, gjykatat të ofrojnë shërbime administrative edhe online. Për më tepër, gjykatat duhet t'i ndihmojnë përdoruesit e gjykatave që të informohen për përdorimin e këtyre mekanizmave.

TABELA 26: KOHËZGJATJA TOTALE E TRAJTIMIT TË KËRKESËS SË PËRDORUESIT TË GJYKATËS (DUKE PËRFSHIRË KOHËN E PRITJES)

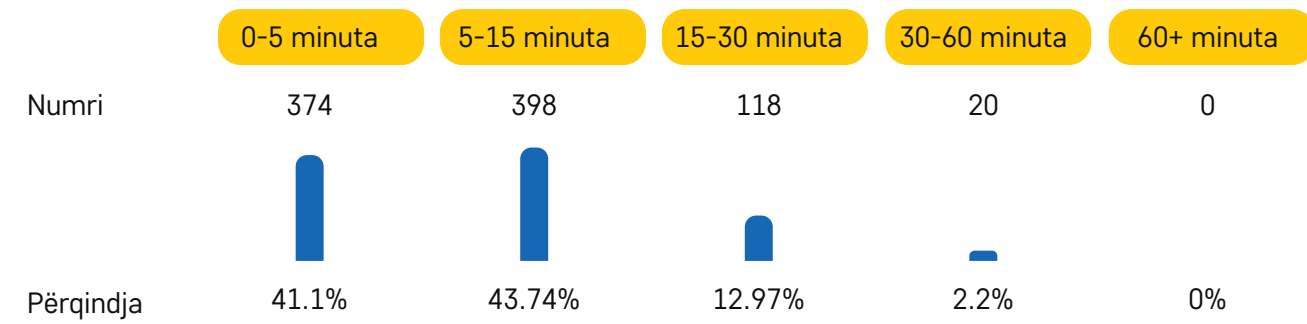
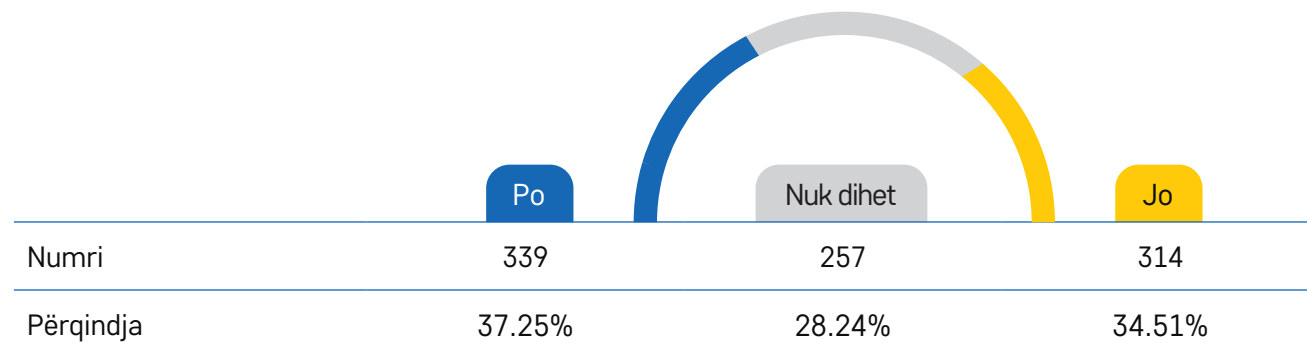


TABELA 27: KËRKOHEM EDHE NJË VIZITË SHITESË



Komunikimi i përgjithshëm ndërmjet stafit të gjykatës dhe përdoruesve të shërbimeve të saj është vlerësuar si pozitiv në mbi 98% të rasteve, ndërsa anësia ose pabarazia është vërejtur vetëm në katër raste, të cilat përbëjnë vetëm 0.44%

të përdoruesve të gjykatës që u është ofruar shërbim nga zyra e regjistrimit. (shih më poshtë **analizën e rasteve që janë përjashtim**).

TABELA 28: SI DO TA VLERËSONIT NË PËRGJITHËSI KOMUNIKIMIN NDËRMJET STAFIT TË GJYKATËS DHE PËRDORUESIT TË GJYKATËS?

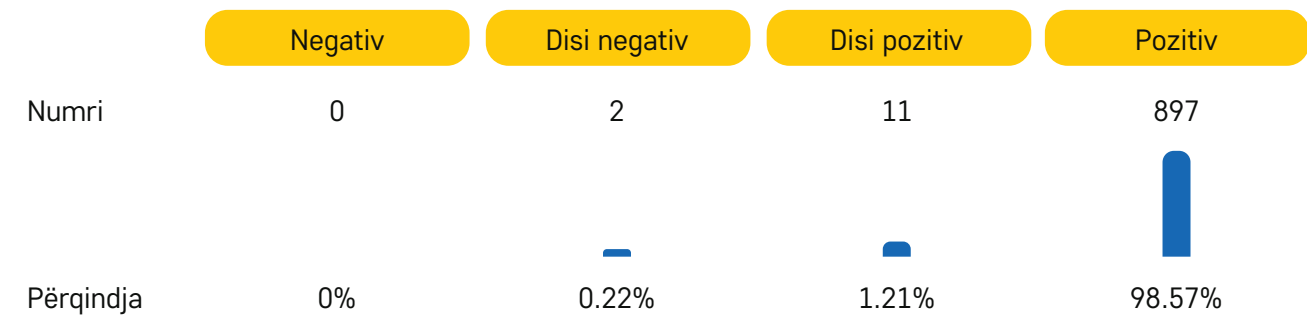
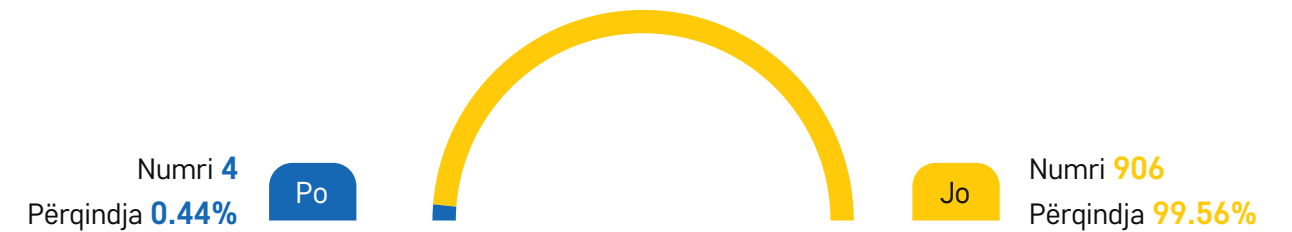


TABELA 29: A KENI VËREJTUR NDONJË ANËSI APO TREGUES PABARAZIE?



Analizimi i rasteve ku është vërejtur ofrimi joadekuat i shërbimeve (rastet e izoluar)

Në një numër shumë të vogël rastesh,³ vëzhguesit kanë vënë re performancë të dobët apo raste ku përdoruesit kanë qenë të pakënaqur me trajtimin e kërkesave të tyre. Gjatë analizimit më të thellë të tyre, është vërejtur që shumë nga këto raste kanë ndodhur për shkak të ngarkesës së stafit të gjykatës me numër të madh të përdoruesve të shërbimeve. Siç është përmendur edhe më lartë, vetëm në një rast nuk ishte ofruar përkthimi, gjë e cila përdoruesit të gjykatës që e kishte kërkuar këtë shërbim i ishte shkaktuar vështirësi gjatë paraqitjes së kërkesës së tij. Rastet e tjera të ofrimit joadekuat të shërbimeve përfshijnë sjellje të vrazhdë nga një pjesë e stafit të sigurimit dhe sportelit të informacionit, kohë të paarsyeshme pritjeje dhe/ose shfaqje paragjykimi për shkak të racës dhe mënyrës së veshjes.

Sidoqoftë, këto janë raste të pakta dhe të parëndësishme në krahasim me numrin tjetër të mostrës, e si të tilla ato janë përjashtime nga trajtimi i zakonshëm që marrin përdoruesit e gjykatës nga sporteli i informacionit, sigurimi dhe zyra e regjistrimit në gjykatat themelore të Kosovës.

³ 14 of 1461, or 0.009%

KONKLUZIONE

Siç tregojnë edhe gjetjet, përdoruesit e gjykatave që kërkojnë shërbime administrative në gjykatat themelore të Prizrenit, Mitrovicës dhe Ferizajt ndajnë përvoja pozitive me stafin e gjykatës, sigurimin, zyrtarët për informacion dhe për regjistrim.

Stafi i sigurisë respektoi protokollin e sigurisë për shumicën e përdoruesve të gjykatës që kanë qenë pjesë e studimit, ku kryerja e kontrolleve ka qenë korrekte dhe e sjellshme. Personeli në sportelin e informacionit dhe zyrën e regjistrimit po ashtu kishte treguar mirësjellje në shumicën e rasteve të monitoruara. Përdoruesit e gjykatës nuk kanë pritur kohë të gjatë për të marrë përgjigje për kërkesat e tyre, e gjithashtu përkthimi ishte ofruar në rastet që ishte kërkuar. Kjo tregon se gjykatat themelore sigurohen që të ketë qasje në drejtësi dhe përdoruesit e shërbimeve të trajtohen me respekt dhe mirësjellje. Sondazhi i vitit 2019 përfshin rekomandime për t'i instaluar kutitë e ankesave në tri gjykatat, ku edhe ishte zhvilluar studimi. Një rekomandim i tillë është zbatuar deri tani nga dy prej atyre gjykatave, asaj të Prizrenit dhe Ferizajt. Përveç kësaj, të gjitha gjykatat e ofrojnë mundësinë online që përdoruesit e shërbimeve ta bëjnë vlerësimin e trajtimit. Sidoqoftë, për t'u siguruar që kutitë e ankesave/sugjerimeve po përdoren dhe që të bëhet vlerësimi i shërbimeve gjyqësore, përdoruesit e tyre duhet të informohen se këto mundësi ekzistojnë dhe njëkohësisht të inkurajohen që të përdoren qoftë për t'i shprehur mendimet apo për t'i ndarë përvojat e tyre. Një gjë e tillë duhet të bëhet përmes posterave informues dhe të vendosen afër kutive të ankesave, e po ashtu duhet të bëhen fushata vetëdijuese, me ç'rast do të krijohen kushtet që ankesat e qytetarëve që marrin këto shërbime të marrin përgjigje.

Rekomandimet për gjykata

- Qasja në shërbimet gjyqësore është një element thelbësor i vetë qasjes në drejtësi, prandaj gjykatat duhet të sigurohen që stafi i tyre ta kuptojë rëndësinë e trajtimit të çdo individi në mënyrë të barabartë;
- Të trajnohet personeli i sigurimit për rëndësinë e kontrolleve të sigurisë dhe procedurave që ndërmerren në këtë drejtim;
- Gjykatat duhet të kryejnë mbikëqyrje më të rreptë mbi procedurat e sigurisë;
- Gjykatat duhet të sigurohen që përkthimi të jetë i disponueshëm për të gjitha palët, ndërsa në rastet kur një përkthyes nuk është fizikisht i pranishëm ose është i zënë, të merret parasysh përkthimi përmes telefonit;
- Të sigurohen për zbatimin e sistemit online për nxjerrjen e vërtetimeve/certifikatave ose dokumenteve tjera gjyqësore;
- Të sigurohen që informacioni mbi procedurat/proceset gjyqësore të jenë të dukshme në gjykatë (përmes posterave, broshurave);
- Gjykatat të marrin parasysh zhvillimin e një fushate informuese mbi shërbimet që të njëjtat ofrojnë përmes uebfaqeve të tyre, përfshirë këtu edhe mundësinë e vlerësimin të ofrimit të këtyre shërbimeve dhe mundësinë e aplikimit për vërtetime.

ANEKSI 1: PYETËSORI

Numri identifikues i anketës: _____

Data: _____

Seksioni 1: Informata të përgjithshme

A u ndoqën protokollet e sigurisë së gjykatës?	Po	Jo	Komente
A ishte personeli i sigurisë në gjykatë i sjellshëm dhe a iu drejtua palës me respekt?	Po	Jo	Nëse jo, pse?
A është përdoruesi i gjykatës avokat?	Po	Jo	C) Nuk jam i sigurt
Seksi: Mashkull apo Femër	M	F	
Mosha e përafërt e përdoruesit:	<ul style="list-style-type: none"> ● Deri në 35 vjeç ● 35-65 vjeç ● 65+ vjeç 		
Cilën gjuhë e flet përdoruesi i gjykatës?	Shqip	Serbisht	Tjetër

Seksioni 2: Komunikimi në pikën e parë të kontaktit (desku i informimit ose sigurimit)

A kërkoi pala përkthim?	Po	Jo	
A u sigurua përkthimi për palën?	Po	Jo	Nëse po, koha e pritjes për përkthyesin: 0-5 minuta 5-15 minuta 15+ minuta Nëse kishte pritje të gjatë, a u dha ndonjë arsye (aq sa keni mundësi të dëgjoni)? Nëse nuk u sigurua përkthimi, çfarë ishte arsyeja?
A ishte e nevojshme që pala të priste për të folur me dikë nga desku i informimit?	Po	Jo	Nëse po, pse? <ul style="list-style-type: none"> Nuk ishte aty I zënë me përdoruesit tjerë të gjykatës Sa ishte koha e pritjes? <ul style="list-style-type: none"> 0-5 minuta 5-15 minuta 15+ minuta
A ishte personeli i deskut të informimit i sjellshëm dhe i gatshëm të ndihmojë?	Po	Jo	N/A
Në cilin desk u drejtua pala?	Civil	Penal	Asnjëra [Vazhdoni drejt tek Seksioni 3] [Vazhdoni tek Seksioni 2A

Seksioni 2A: Kur kërkesa trajtohet nga desku i informimit/sigurimit?

Lloji i kërkesës/ Arsyja për vizitë (nëse dihet)

Për sa kohë u trajtua kërkesa?	0-5 minuta 5-15 minuta 15-30 minuta 30-60 minuta 60+ minuta	
A iu kërkua palës të vijë prapë në gjykatë?	Po Jo Nëse po, pse?	
Kryesisht, si do ta vlerësonit bashkëveprimin mes stafit dhe përdoruesit të gjykatës?	Negative Deri diku negative Deri diku pozitive Pozitive	Arsyet (me sa më shumë detaje që të jetë e mundur)
A vërejtët ndonjë tregues paragjykimi ose pabarazie?	Po ose Jo Nëse po, jep detaje të qarta.	

Seksioni 3: Komunikimi në Zyrën e Regjistrimit

A iu deshtë palës të priste për të folur me stafin e regjistrimit të gjykatës?	Po	Jo	Nëse po, pse: <ul style="list-style-type: none"> Nuk ishte aty I zënë me përdoruesit tjerë të gjykatës <p>Sa ishte koha e pritjes?</p> <ul style="list-style-type: none"> 0-5 minuta 5-15 minuta 15+ minuta
A kërkoi pala përkthim?	Po	Jo	
A u sigurua përkthimi për palën?	Po	Jo	Nëse po, koha e pritjes për përkthyesin: <p>0-5 minuta</p> <p>5-15 minuta</p> <p>15+ minuta</p> <p>Nëse kishte pritje të gjatë, a u dha ndonjë arsye (aq sa keni mundësi të dëgjoni)?</p> <p>Nëse nuk u sigurua përkthimi, çfarë ishte arsyeja?</p>
A ishte personeli i zyrës së regjistrimit i sjellshëm dhe i gatshëm të ndihmojë?	Po	Jo	Vrojtime:

Lloji i kërkesës/ Arsyeja për vizitë (nëse dihet)

A u dorëzuan dokumente nga përdoruesi i gjykatës?	Po	Jo	
Për sa kohë u trajtua kërkesa e përdoruesit të gjykatës, përfshirë kohën e pritjes?	<ul style="list-style-type: none"> 0-5 minuta 5-15 minuta 15-30 minuta 30-60 minuta 60+ minuta 		
A iu kërkua palës të vijë prapë në gjykatë?	Po	Jo	Nëse po, pse?
Kryesisht, si do ta vlerësonit bashkëveprimin mes stafit dhe përdoruesit të gjykatës?	Negative Deri diku negative Deri diku pozitive Pozitive		Arsyet (me sa më shumë detaje që të jetë e mundur)
A vërejtët ndonjë tregues paragjykimi ose pabarazie?	Po ose Jo Nëse po, jep detaje të qarta.		

Seksioni Katër: Çfarëdo informacioni tjetër i rëndësishëm që nuk është përfshirë më lartë (përgjigju vetëm kur është e nevojshme)

