



USAID

NGA POPULLI AMERIKAN
OD AMERIČKOG NARODA

Raport për gjetjet e anketës: Niveli i informacionit që qytetarët kanë për sistemin e drejtësisë, ndihmën juridike falas, dhe burimet e informacionit

Gusht 2022



**RAPORT PËR GJETJET
E ANKETËS: NIVELI I
INFORMACIONIT QË
QYTETARËT KANË PËR
SISTEMIN E DREJTËSISË,
NDIHMËN JURIDIKE
FALAS, DHE BURIMET E
INFORMACIONIT**

AUTORJA:

Dr. Albana Rexha*

*Analiste e lartë e politikave



Visit our website
www.dplus.org

Zbuloni më shumë për publikimin tonë të fundit,
lajmet, infografikat online.



Na gjeni në Facebook
[@democracyplus](https://www.facebook.com/democracyplus)



Na gjeni në LinkedIn
[@democracy-plus](https://www.linkedin.com/company/democracy-plus)



Na gjeni në Twitter
[@democracy_plus](https://twitter.com/democracy_plus)



Na gjeni në Youtube
[@DemocracyPlus](https://www.youtube.com/DemocracyPlus)

Zyrat tona:

Rruga Bajram Kelmendi, Nr.92, Kati V
Prishtinë, 10000
Kosovë

+383 (0) 38 749 288
info@dplus.org

*Ky raport është shkruar në gjuhën angleze, andaj për çdo paqartësi në këtë version të përkthyer dhe përshtatur, të lutem konsultohuni me versionin origjinal "Report on Survey Findings: The Level of Information Citizens have about the Justice System, Free Legal Aid, and Sources of Information".

Ky botim u përgatit për shqyrtim nga Agjencia e Shteteve të Bashkuara për Zhvillim Ndërkombëtar. U përgatit nga Democracy Plus, nënkontraktor i Projektit të Drejtësisë të USAID. Qëndrimet e shprehura në këtë botim nuk pasqyrojnë domosdoshmërisht pikëpamjet e Agjencisë së Shteteve të Bashkuara për Zhvillim Ndërkombëtar apo të Qeverisë së Shteteve të Bashkuara.

Përmbajtja

Hyrja	6
Metodologjia	7
Të dhënat demografike.....	8
Gjetjet e anketës	11
I. Informatë lidhur me sistemin e drejtësisë	12
II. Informata për ndihmën juridike falas	22
III. Informata rreth burimeve të informacionit	27
Aneksi I.....	37

Hyrja

Ky raport i analizon gjetjet nga anketa e realizuar nga Democracy Plus (D+) dhe e përkrahur nga Projekti i USAID për Drejtësi në Kosovë, gjatë periudhës 25 korrik deri më 12 gusht 2022. Anketa synon që ta vlerësojë nivelin e informimit nga qytetarët e Kosovës për sistemin e drejtësisë, ndihmën juridike falas dhe burimet e informacionit.

Anketa është realizuar në gjithë territorin e Kosovës, me gra dhe burra mbi 18 vjeç, dhe me të gjitha kombësitë. Anketa ishte gjithashtu e përgjegjshme ndaj vendbanimeve duke përfshirë viset urbane dhe ato rurale. Gjithsej janë realizuar 1010 anketa të vlefshme nga 18 anketues në terren. Anketuesit u trajnuan nga stafi i lartë i D+ dhe u pajisën me tableta elektronike për t'i futur të dhënat në kohë reale. Për më tepër, pas përfundimit të punës në terren, për qëllime të kontrollit të cilësisë së të dhënave, 10% e të gjitha anketave u përzgjedhën në mënyrë të rastësishme dhe u verifikuan nga stafi i D+.

Ky raport për gjetjet e anketës është i strukturuar në dy pjesë kryesore: pjesa e parë paraqet metodologjinë e përdorur për realizimin e anketës dhe pjesa e dytë diskuton rezultatet e anketës.

Projekti i USAID për Drejtësi është një program pesëvjeçar që synon ta fuqizojë sistemin e drejtësisë në Kosovë duke aplikuar një qasje të drejtësisë me njerëzit në qendër për ta përmirësuar kapacitetin institucional për t'u ofruar njerëzve qasje në shërbime cilësore dhe mjete të shumta për t'i zgjidhur nevojat e tyre për drejtësi dhe problemet e përditshme ligjore, si dhe për të krijuar besim më të madh publik në sistemin e drejtësisë dhe sundimin e ligjit. Projekti do ta arrijë këtë nëpërmjet tre objektivave të dallueshëm por të ndërlidhur:

- Përmirësimi i cilësisë dhe qasjes në shërbime të drejtësisë. Përkrahja në përmirësimin e qasjes së qytetarëve në drejtësi duke rritur drejtësinë procedurale, zgjeruar shërbimet e ndihmës juridike dhe vazhdimin e përmirësimit të politikave dhe praktikave të administrimit dhe menaxhimit në gjykatat. Nëpërmjet këtyre përpjekjeve, aktiviteti do t'i përkrahë institucionet e Kosovës dhe palët kryesore të interesit për t'i kuptuar siç duhet nevojat prioritare të qytetarëve për të

përmirësuar mekanizmat ekzistues ose për të identifikuar masa të reja ashtu që të sigurohet se të gjithë qytetarët marrin shërbime të drejta dhe të paanshme, dhe qytetarët përdorues i kuptojnë më mirë të drejtat e tyre ligjore dhe procedurat gjyqësore.

- Kuptimi i qytetarit, angazhimi, dhe përmirësimi i besimit në sistemin e drejtësisë. Të angazhohen komunitetet dhe praktikuesit në përkufizimin e problemeve dhe propozimin e përmirësimeve në ofrimin e shërbimeve ligjore dhe të informimit për kërkuesit e ndryshëm të drejtësisë aty ku jetojnë dhe për çështjet me të cilat përballen shpesh. Duke punuar përmes institucioneve përgjegjëse të Kosovës, Projekti lehtëson forumet e praktikuesve, duke përfshirë komunitetin e praktikës për zyrtarët e informimit publik, për t'i institucionalizuar burimet kritike dhe praktike për t'u angazhuar me përdoruesit e gjykatave në kërkimin e komenteve të tyre, komunikimin dhe shkëmbimin e informatave për ofrimin e shërbimeve të drejtësisë.
- Janë zhvilluar risitë efektive në sektorin e drejtësisë. Të krijohet Inkubatori i Inovacionit në Drejtësi për të ndihmuar në kanalizimin e kapacitetit për inovacion bazuar në sfidat me të cilat përballen institucionet e drejtësisë dhe përdoruesit e tyre. Në paradigmen e drejtësisë me njerëzit në qendër, këto risi kanë gjasë që ta rrisin lehtësinë e përdorimit të politikave dhe procedurave, ta rrisin përballueshmërinë dhe qasjen në shërbimet e drejtësisë, ose ta përmirësojnë ndjenjën e drejtësisë dhe të besimit të kërkuesve të drejtësisë në sistemin e drejtësisë.

D+ është një organizatë e pavarur, jofitimprurëse dhe jopartiake e themeluar nga një grup aktivistësh që besojnë në forcimin e mëtejshëm të vlerave demokratike në Kosovë. Objektiv i kryesor i D+ është që t'i nxisë vlerat dhe praktikat demokratike që do ta forcojnë më tej zërin e shoqërisë kosovare. D+ synon që të kontribuojë në krijimin e praktikave të qeverisjes së mirë, forcimin e shtetit të së drejtës, ndihmën për zgjedhje të lira dhe të ndershme, dhe nxitjen e respektimit të të drejtave të njeriut dhe çështjeve sociale. D+ ka realizuar projekte të ndryshme që synojnë t'i afrojnë vendimmarrësit me qytetarët përmes hulumtimit të politikave, lehtësimit të dialogut, ndërveprimit dhe edukimit publik.

Metodologjia

D+ i ka realizuar 1010 anketa në territorin e Kosovës, në viset urbane dhe rurale, duke përdorur mostrimin e probabilitetit me shumë faza. Numri i përgjithshëm i anketave të realizuara ishte (a) i përgjegjshëm gjinor dhe (b) i përgjegjshëm për përkatësinë etnike; (c) numri i të anketuarve ishte proporcional me numrin e banorëve për komunë, dhe (d) të gjithë të anketuarit ishin mbi 18 vjeç. Për më tepër, të dhënat janë mbledhur përmes vendosjes së anketuesve në terren me tableta elektronike, përveç komunave ku shumica janë serbë të Kosovës. Mbledhja elektronike e të dhënave siguroi një sërë avantazhesh duke përfshirë (1) minimizimin e lëshimeve/gabimeve në futjen e të dhënave dhe (2) mundëson mbikëqyrjen në kohë reale të mbledhjes së të dhënave dhe verifikimin e lokacionit të hyrjes.

Anketa përbëhet nga 23 pyetje (shih ANEKS I) dhe përfshinë tre seksione (a) informata për sektorin e drejtësisë, (b) informata për ndihmën juridike falas, (c) burimet e informacionit.

Për më tepër, për këtë anketë u përdor mostrimi i probabilitetit me shumë faza, i shtresuar sipas rajonit dhe zonës së banimit, që është shpjeguar më poshtë si një metodologji me katër hapa:

Së pari, përllogaritjet e popullsisë për secilin rajon dhe viset urbane/rurale janë ndarë në bazë të regjistrimit të popullsisë në Kosovë të vitit 2011. Bazuar në këto të dhëna, përqindjet e popullsisë u ndanë sipas rajoneve dhe sipas vendbanimeve rurale dhe urbane. Për secilin rajon në Kosovë, u caktua një përqindje e mostrës së bashku me përqindjet për mostrën urbane dhe rurale brenda atyre rajoneve.

Së dyti, përzgjedhja e vendeve të anketimit (lagje brenda qytetit apo fshatit) u bë me përzgjedhje të rastësishme.

Së treti, përzgjedhja e ekonomisë familjare u bë me teknikën e rrugës së rastësishme. Shtëpia e parë e përzgjedhur ishte pranë ndonjë ndërtese të rëndësishme në vendin e anketimit (p.sh., shkollë, qendër mjekësore,

ndërtesë qeveritare, xhami, kishë, etj.). Në viset urbane, ekonomia familjare e caktuar ishte çdo e pesta shtëpi/adresë në anën e majtë të rrugës, duke i numëruar ato ekskluzivisht. Në kryqëzimet/udhëkryqet aplikohet rregulli i kthesës majtas dhe nëse arrinin në rrugë pa krye, ata ktheheshin në kryqëzimin/udhëkryqin e fundit dhe vazhdonin në çfarëdo drejtimi të rastësishëm, përveç degëzimit ku kishin kaluar tashmë. Në ndërtesat banesore deri në 4 kate zgjidhej çdo e gjashta banesë dhe në ato me 5 kate e më shumë, çdo e nënta banesë. Në viset rurale, ekonomitë familjare të përzgjedhura ishin çdo shtëpi e tretë e banueshme në të dyja anët e rrugës nga intervistuesi. Në rastet kur shtëpitë ishin të shpërndara nëpër fushë ose ishin në grupe të rreshtuara, udhëzohej aplikimi i mendjes së shëndoshë në përzgjedhjen e shtëpisë së katërt të banueshme nga e majta. Në komplekse me disa shtëpi të rrethuara nga një gardh i përbashkët, amvisëria e zgjedhur konsiderohej ajo që banonte në shtëpinë e parë të majtë nga porta. Ndërtesat që nuk janë të banuara nuk janë numëruar në rrugë gjatë përzgjedhjes së ekonomive familjare.

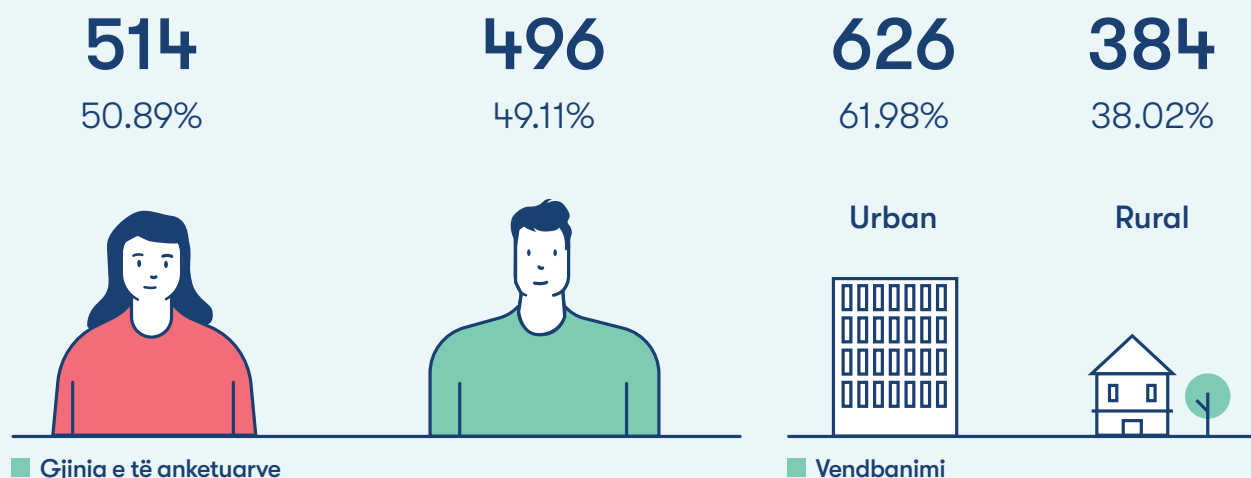
Së katërti, përzgjedhja e të anketuarve brenda ekonomisë familjare u bë në mënyrë të rastësishme përmes përzgjedhjes sipas muajit të lindjes. Individët brenda çdo ekonomie familjare të përzgjedhur rastësisht u zgjedhën rastësisht për të marrë pjesë në anketë, duke përdorur “rregullin e korrikut të ditëlindjes” - d.m.th., personit që i përgjigjej derës në çdo adresë të caktuar banimi iu kërkua të listonte ditëlindjet e të gjithë banorëve në grupmohën e synuar. Më pas, intervistuesit zgjedhën personin me datëlindjen më të afërt me 15 korrik. Nëse individi i përzgjedhur nuk ishte i pranishëm në atë kohë, i intervistuari zgjidhte të dytin më afër asaj date.

Të dhënat demografike

Të dhënat demografike të anketës përfshijnë të dhëna të zbërthyera sipas gjinisë sipas gjinisë, vendbanimit, moshës, përkatësisë etnike dhe komunës.

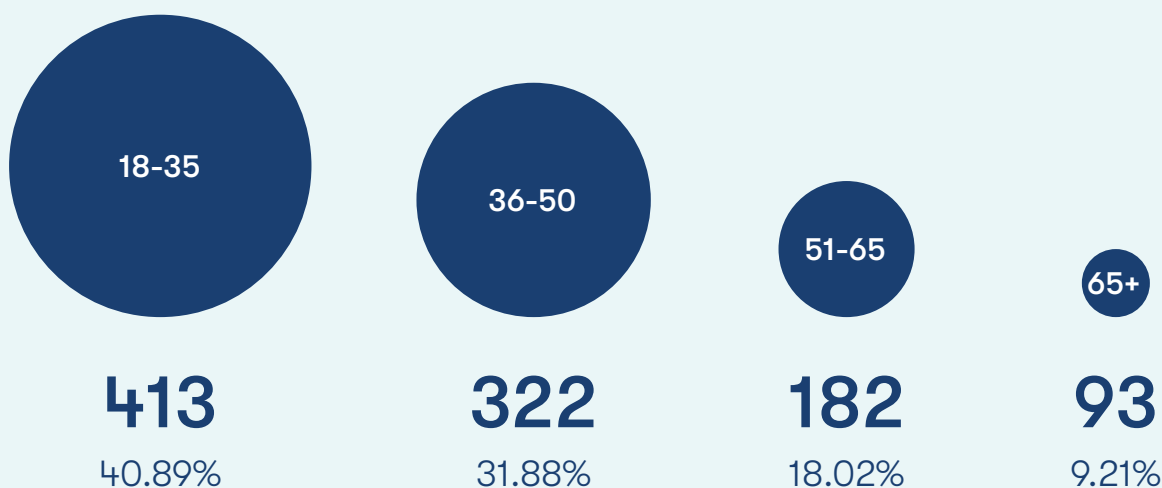
Numri i përgjithshëm i anketave të kryera në të gjithë vendin është 514 gra dhe 496 me burra, siç tregohet në tabelën e mëposhtme:

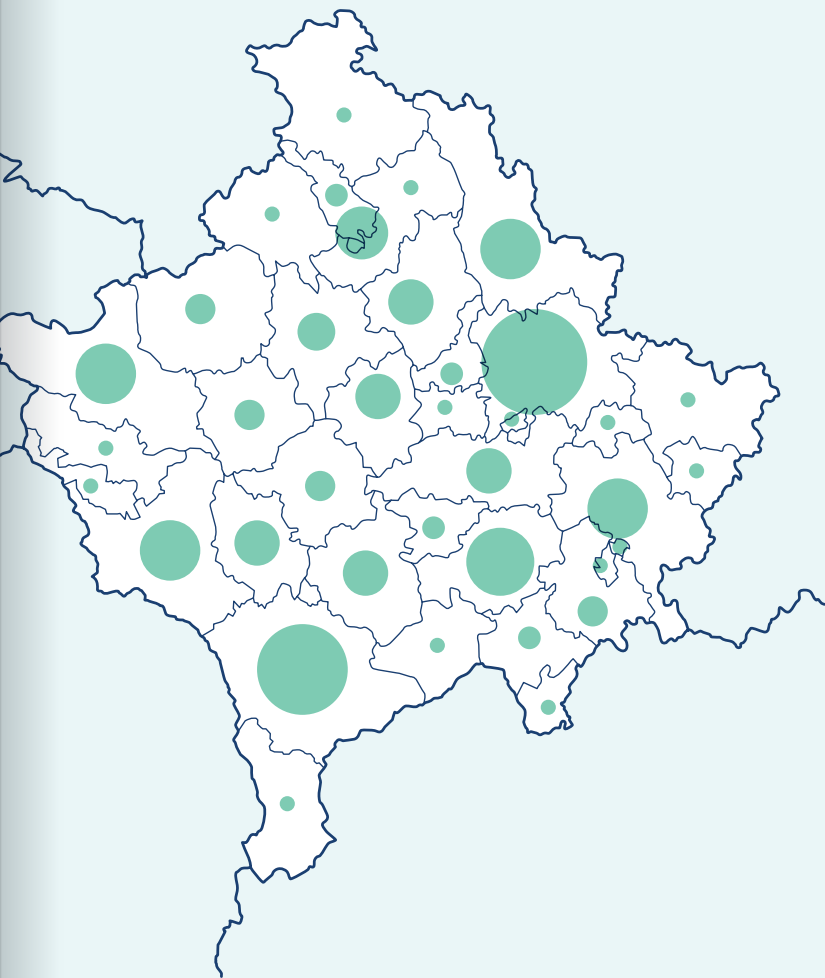
Numri i përgjithshëm i pyetësorve të përfunduar është 626 në zonat urbane dhe 384 në zonat rurale, siç tregohet në tabelën e mëposhtme:



Numri më i madh i të anketuarve i përket grupmoshës 18-35 vjeç (413 ose 40,89%), ndërsa numri më i vogël i të anketuarve i përket 65+ (93 ose 9,21%) siç tregohet në tabelën e mëposhtme:

■ Moshja e të anketuarve





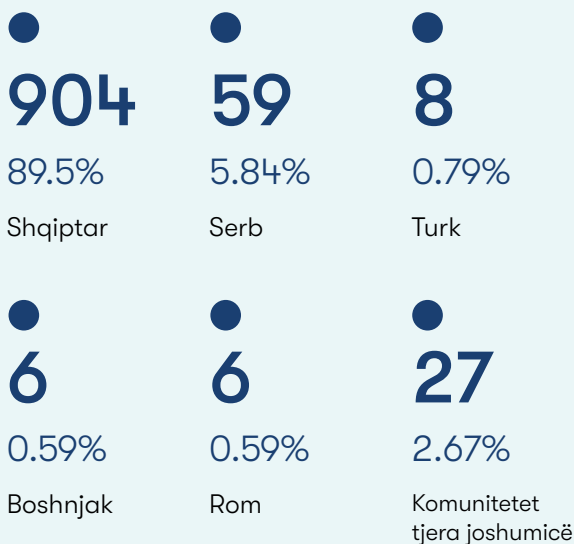
Numri i anketave për komunë është paraqitur në tabelën 5. Numri është proporcional me numrin e banorëve për komunë bazuar në të dhënat e regjistrimit të popullsisë së vitit 2011.

■ Numri i anketave për komunë

Kategoria	Numri	Përqindja
Deçan	22	2.18%
Gjakovë	53	5.25%
Glllogoc	33	3.27%
Gjilan	50	4.95%
Dragash	19	1.88%
Istog	22	2.18%
Kaçanik	18	1.78%
Klinë	25	2.48%
Fushë Kosovë	19	1.88%
Kamenicë	20	1.98%
Mitrovicë	42	4.16%
Leposaviq	10	0.99%
Lipjan	32	3.17%
Novobërdë	4	0.40%
Obiliq	13	1.29%
Rahovec	31	3.07%
Pejë	53	5.25%
Podujevë	49	4.85%
Prishtinë	109	10.79%
Prizren	98	9.70%
Skenderaj	28	2.77%
Shtime	15	1.49%
Shtërpçë	4	0.40%
Suharekë	33	3.27%
Ferizaj	60	5.94%
Viti	26	2.57%
Vushtrri	38	3.76%
Zubin Potok	8	0.79%
Zveçan	9	0.89%
Malishevë	30	2.97%
Junik	3	0.30%
Mamushë	3	0.30%
Hani i Elezit	5	0.50%
Graçanicë	6	0.59%
Ranillug	2	0.20%
Partesh	1	0.10%
Kllokot	1	0.10%
Mitrovicë e Veriut	16	1.58%
Total	1010	100.00%

Tabela në vijim paraqet numrin e anketave të kryera me të gjitha komunitetet në mbarë Kosovën, të kalkuluara në bazë të të dhënave të regjistrimit të vitit 2011.

■ Kombësia e të anketuarve





Gjetjet e anketës

1. Informatë lidhur me sistemin e drejtësisë

Informatat në lidhje me seksionin e sistemit të drejtësisë vlerësohen përmes pesë pyetjeve kryesore dhe tetë pyetjeve vijuese: (1) njohuritë në lidhje me institucionet që ofrojnë shërbime të drejtësisë; (2) lloji i shërbimeve që ofrohen nga gjykatat; (3) shfrytëzimi i uebsajteve të gjykatave për të marrë informata rreth çështjeve ligjore; (4) njohuritë në lidhje me zgjidhjen e një problemi ligjor; (5) të dhënat nëse ata ose anëtarët e familjes së tyre kishin ndonjë problem ligjor. Kjo e fundit pasohet me tre pyetje të kushtëzuara duke përfshirë (1) llojin e ndihmës juridike të marrë; (2) kënaqshmëria me rezultatin; (3) pse ose pse jo.

Së pari, qytetarët u pyetën nëse e dinë se cilat institucione ofrojnë shërbime të drejtësisë. Të dhënat e anketës tregojnë se 81.19% deklaruan se e dinë se cilat institucione ofrojnë shërbime të drejtësisë, ndërsa një përqindje më e vogël prej 18.81% nuk e dinë.

PO
820
81.19%



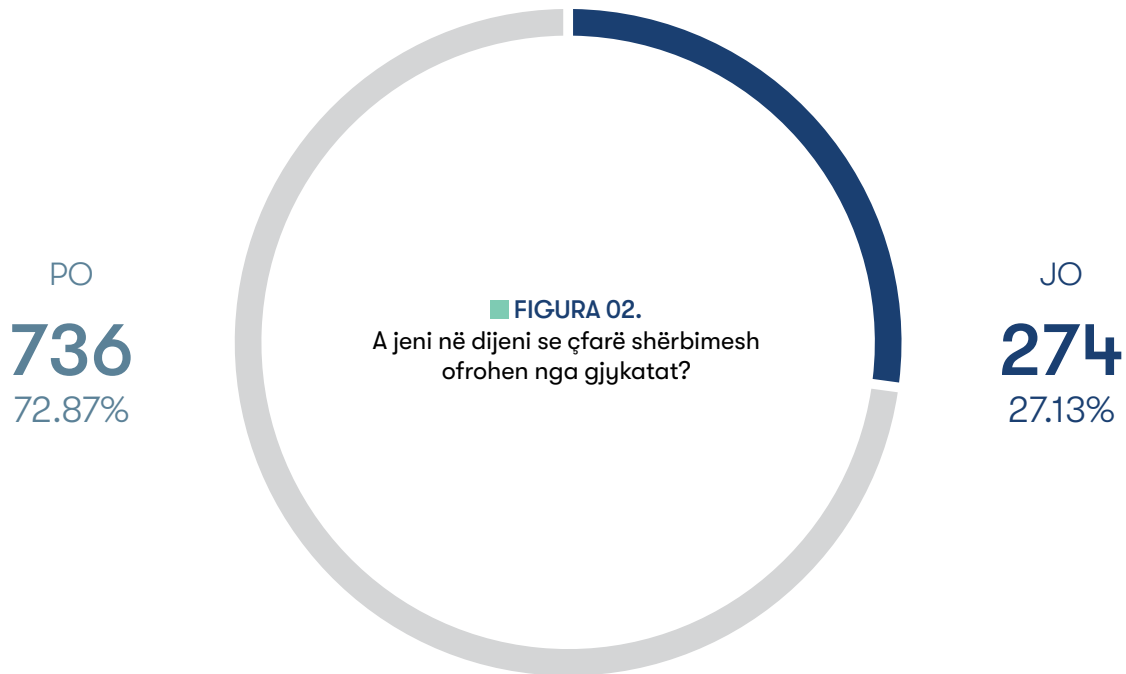
JO
190
18.81%

Për më tepër, atyre që u përgjigjën 'po', iu kërkua që ta listonin çdo institucion për të cilin kishin dijeni. Gjetjet e anketës tregojnë se Gjykatat (733), të ndjekura nga Policia (295) dhe Prokuroria (98) ishin përgjigjet më të shpeshta në mesin e të anketuarve, siç tregohet në tabelën e mëposhtme.

■ **TABELA 01.** Nëse po, a mund ta emërtoni?

Category	Frequency among respondents
Gjykatat	733
Policia	295
Prokuroria	98
Avokati	23
Avokati i popullit	15
Ministria e drejtësisë	12
Gjykatat themelore	10
Noterët	9
Qendra për ndihmë juridike	8
Degët e gjykatave; gjykata kushtetuese	5
Inspektorati	4
Gjykatat e apelit; Ministria e punëve të brendshme; Kuvendi	3
Qeveria; shërbimet gjyqësore; institucionet ligjore; komunat; OJQ-të; këshilli prokurorial; Gjykata Supreme; noterët;	2
Institucionet komunale; shteti; avokatët; askush; zyra ligjore; këshilltarët juridik; drejtorja e drejtësisë; sistemi gjyqësor; institucionet gjyqësore; këshilli gjyqësor; hetuesia; FSK; Instituti i mjekësisë ligjore; nuk e di; përmbauesit privatë; gjykatat e qarkut; ushtria; qendra për parandalimin e krimit;	1

Pyetja e dytë që iu bë të anketuarve ishte nëse ata ishin në dijeni për llojin e shërbimeve që ofrohen nga gjykatat. Gjetjet e anketës tregojnë se një shumicë prej 72.87% u përgjigjën 'po' dhe 27.13% u përgjigjën 'jo', siç tregohet në tabelën e mëposhtme.



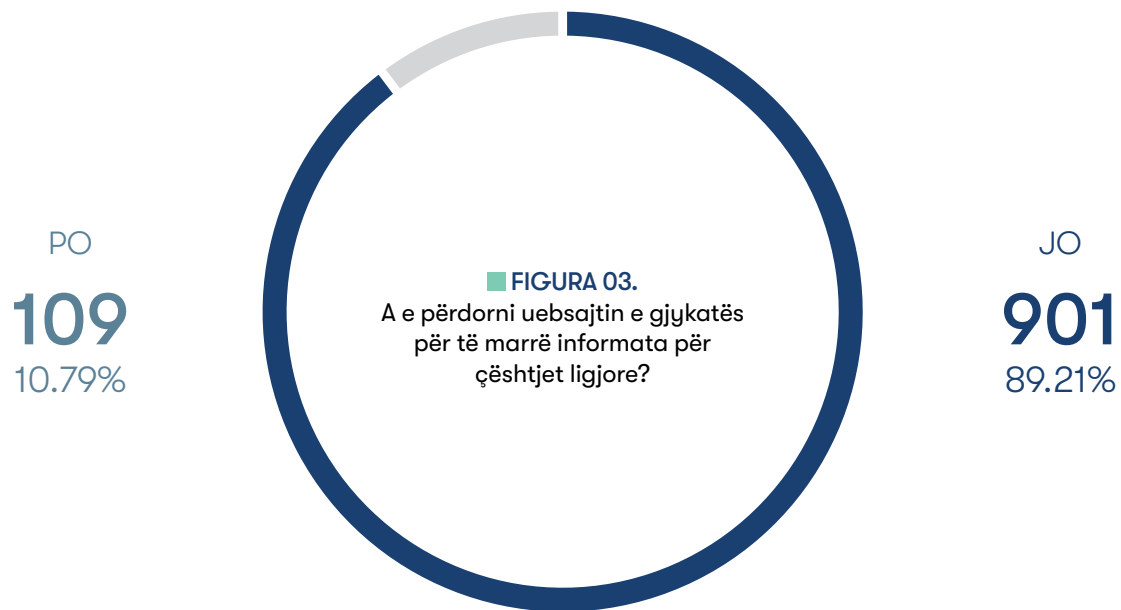
Për më tepër, atyre që thanë 'po', iu bë një pyetje vijuese, sa për t'i përmendur disa nga këto shërbime. Të dhënat tregojnë se përgjigja më e shpeshtë ka qenë aktgjykimet/dënimet (397), pasuar nga seancat gjyqësore/gjykimet (53), ndihma juridike falas (49), certifikata e së kaluarës penale (45), zbaton juridikun (42), mbrojtja (21), ankesa (17), punë administrative (12), asnjë (12), pagesa (11), ndihmë në rast aksidenti (3), dhe nuk e di/nuk më kujtohet (74). Siç tregohet në tabelën 9, megjithëse një numër i madh i të anketuarve (736) pretenduan se ishin të vetëdijshëm për llojin e shërbimeve që ofrohen nga gjykatat, pasi që iu kërkua të listonin disa prej tyre, jo të gjithë e dinin/i kujtohej dhe jo të gjithë dhanë ndonjë koment në lidhje me për shërbimet gjyqësore.

TABELA 02. Nëse po, a mund t'i përmendni disa?

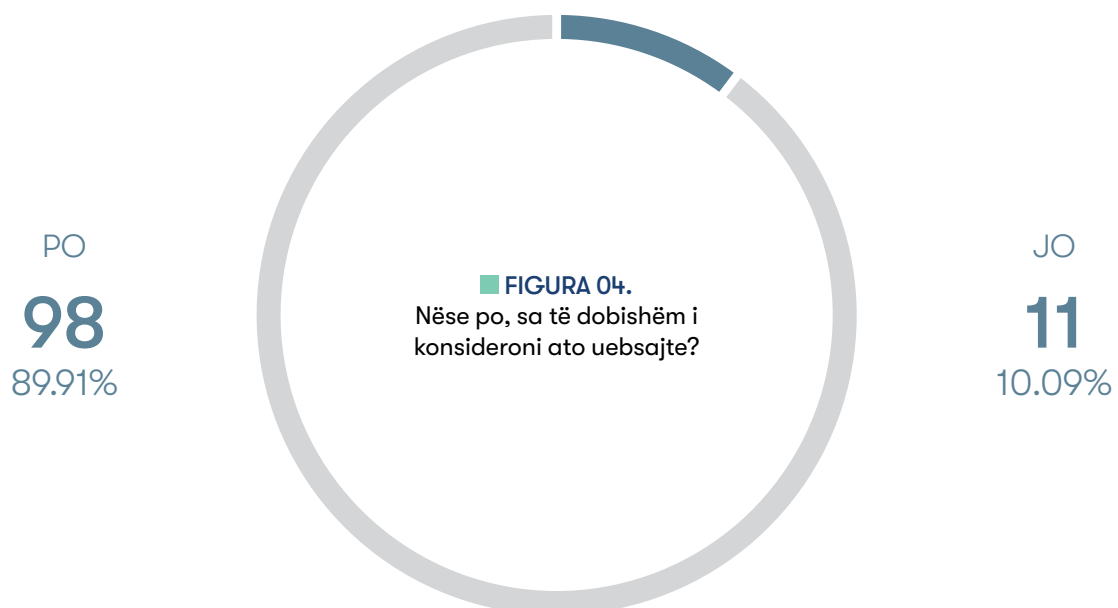
Kategoria	Numri
Aktgjykime/dënime	397
Seanca gjyqësore/gjykime	53
Agjenci juridike falas/ofrojnë ndihmë	49
Certifikatë e së kaluarës kriminale	45
Zbaton ligjin	42
Mbrojtja	21
Ankesat	17
Punë administrative	12
Asgjë	12
Pagesat	11
Ndihmë në rast të aksidentit	3
Nuk e di/nuk më kujtohet	74
Gjithsej	736

Së treti, të anketuarit u pyetën nëse përdorin uebsajtin e gjykatës për të marrë informata rreth çështjeve ligjore dhe nëse po, sa të dobishme janë ato uebsajte. Për më tepër, nëse thanë se uebsajti nuk ishte i dobishëm, atyre iu kërkua që të specifikonin çdo problem/sfidë me të cilën janë përballur.

Gjetjet e anketës tregojnë se një shumicë prej 89.21% nuk e përdorin uebsajtin e gjykatës, ndërsa vetëm 10.79% e përdorin atë.



Siç tregohet në tabelën e mëposhtme, shumica e atyre që përdorin uebsajtin e konsiderojnë të dobishëm, posaçërisht 109 të anketuar që deklaruan se e përdorin uebsajtin, ku 98 nga 109 e konsiderojnë të dobishëm.

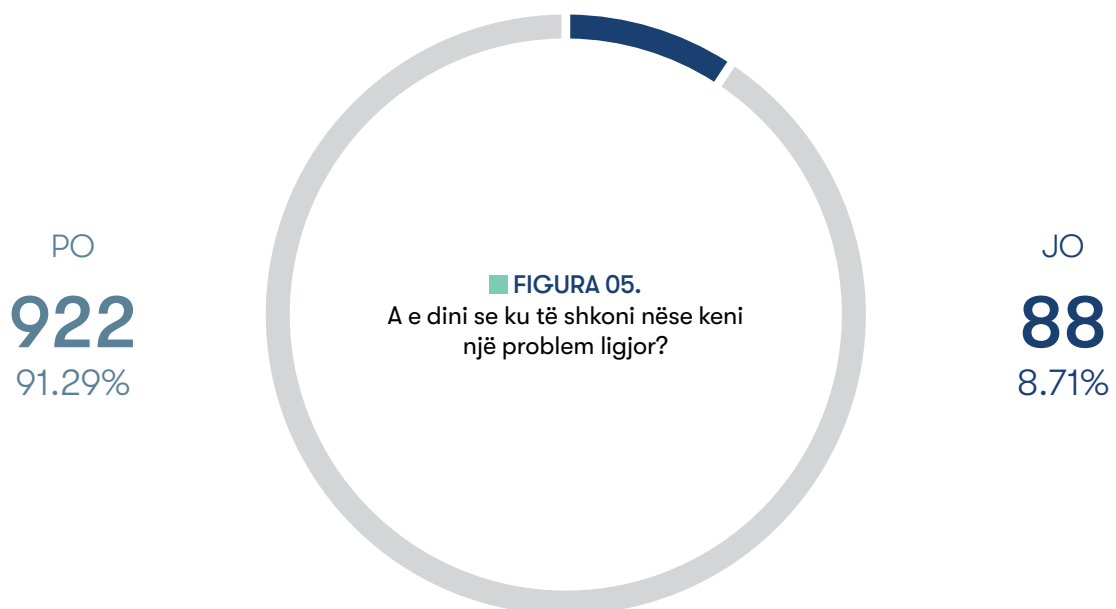


Për më tepër, 11 të anketuar (10.09% nga 100%) që pretenduan se nuk e konsiderojnë uebsajtin të dobishëm, u pyetën pse. Siç tregohet në tabelën e mëposhtme, përgjigjet e dhëna nuk na japin ndonjë trend, e as nuk identifikojnë ndonjë problem specifik me uebsajtin. Përgjigjet janë të ndryshme duke përfshirë përgjigjet si 'nuk kam nevojë për uebsajt', 'ato nuk janë të përditësuara', 'unë nuk i përdorë uebsajtet', dhe 'ka probleme me uebsajtet'.

■ TABELA 03. Nëse jo, pse?

Kategoria	Numri
Nuk kam nevojë për uebsajt	3
Unë si qytetar nuk i përcjellë uebsajtet	3
Nuk janë të përditësuara	2
Nuk di mjaft sa për t'i përdorur	1
Nuk i përdorë uebsajtet	1
Ka probleme me uebsajtet	1

Së katërti, të anketuarit u pyetën nëse e dinë se ku të shkojnë sapo të lindë një problem ligjor. Shumica, 91,29% e tyre u përgjigjen 'po' dhe 8,71% u përgjigjen 'jo', siç tregohet në tabelën 13.

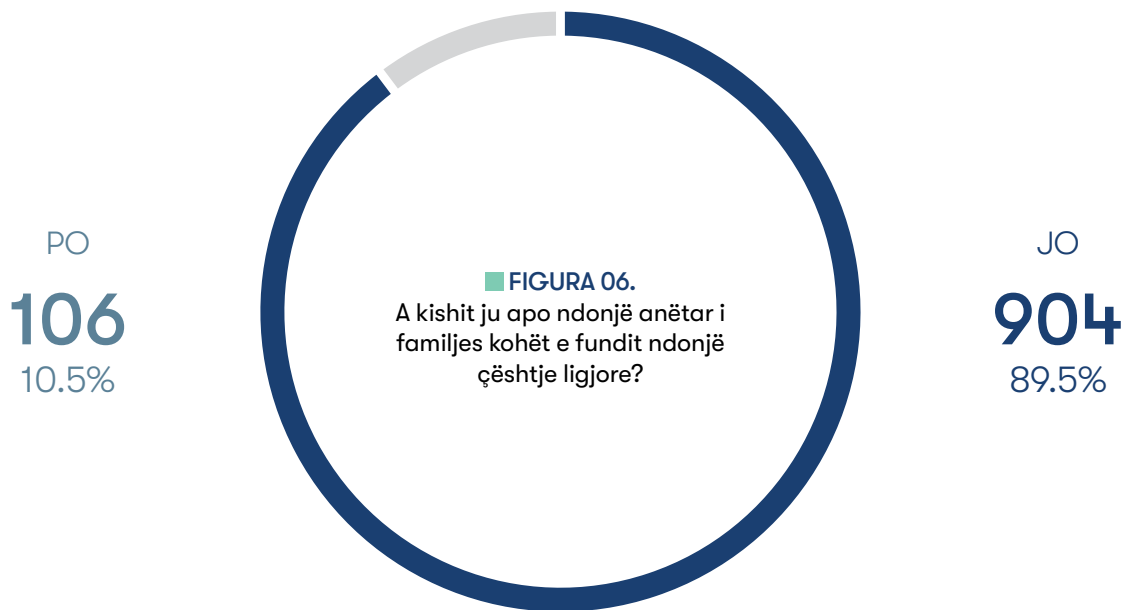


Për më tepër, atyre që u përgjigjën 'po', iu bë një pyetje vijuese: ku do të shkoni? Siç tregohet më poshtë, të dhënat tregojnë se Policia është institucioni më i besueshëm (565), i ndjekur nga Gjykatat (320) dhe Avokatët (257).

■ **TABELA 04.** Ku shkove?

Kategoria	Numri
Polici	565
Gjykata	320
Avokati	257
Prokuroria	25
Agjencia për ndihmë juridike falas	9
Noterët	7
Konsulenti	6
Gjykatat Themelore	5
Komunë dhe/ose Kuvend	5
Avokati i popullit	4
Burg	4
Institucionet e drejtësisë	3
Gjykatat degë	3
Zyrtare ligjore	3
Ministria e Drejtësisë	2
Gjykata Kushtetuese	2
Qendra për punë sociale	1
Gjykata e Apelit	1
Varet nga problemi juridik	1
Ministria e Punëve të Brendshme	1
Asnjë	1
Psikiatri	1

Së pesti, të anketuarit u pyetën nëse ata apo ndonjë anëtar i familjes së tyre kishte kohët e fundit ndonjë çështje ligjore. Nëse po, atyre iu bë një grup prej tre nënpyetjesh (1) çfarë lloji të ndihmës juridike morën, (2) nëse ishin të kënaqur me rezultatin, (3) pse apo pse jo. Gjetjet e anketës tregojnë se 89.5% e të anketuarve thanë 'jo', që do të thotë se as ata dhe as anëtarët e familjes së tyre nuk kishin ndonjë çështje ligjore kohët e fundit, ndërsa vetëm 10.5% thanë 'po'.



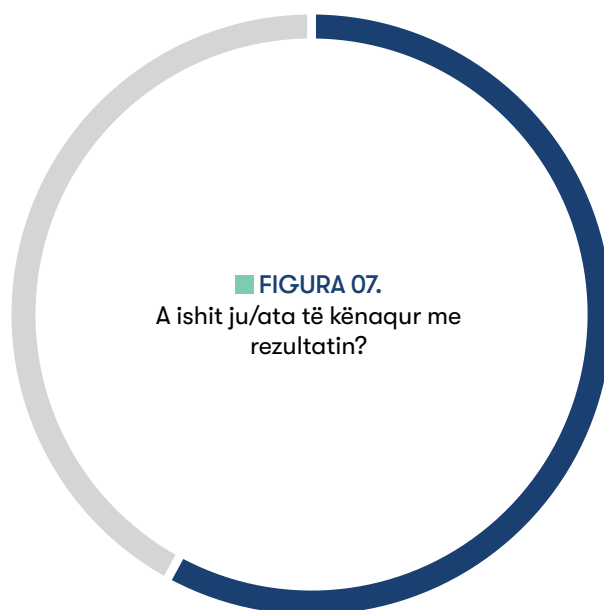
Përveç kësaj, ata që u përgjigjën 'po', u pyetën se çfarë lloj ndihme juridike kanë marrë? Gjetjet e anketës tregojnë se përgjigjet janë të ndryshme dhe siç tregohet më poshtë ato përfshijnë ndihmën nga komuna, shkrimin e testamentit, ndihmë juridike për divorc dhe mbrojtjen e konsumatorëve, ndër të tjera.

■ **TABELA 05.** Çfarë lloj ndihme juridike keni marrë?

Kategoria	Numri
Shkrimi i testamentit	3
Nuk e di	3
Ndihmë nga komuna	2
Konsultuam avokatin	2
Mbrojtja e konsumatorit	1
Lidhur me gjykatën	1
Ankesë për pagesa	1
Padi ndaj drejtorisë së arsimit	1
Ndihmë juridike për divorc	1
Lidhur me pronat	1
Policia	1

Të dhënat e anketës tregojnë se 58,49% nuk ishin të kënaqur me rezultatin e çështjes ligjore, ndërsa vetëm 41,51% ishin të kënaqur.

PO
44
 41.51%



JO
62
 58.49%

Pastaj të anketuarit që ishin të kënaqur ose të pakënaqur me rezultatin u pyetën pse. Ata që ishin të pakënaqur me rezultatin e gjykatës thanë se lënda e tyre ishte ende në proces (34 të anketuar), pasuar nga lënda është vonuar (15 të anketuar), kurse të pakënaqurit, nuk ka drejtësi (5 të anketuar), siç tregohet në tabelën e mëposhtme. Nga ana tjetër, ata që ishin të kënaqur thanë se lënda e tyre ishte përfunduar me sukses dhe në kohë (19 të anketuar), pasuar nga ata që deklaruan se kishin parë punë profesionale në gjykatë (13 të anketuar), dhe ishte kryer me sukses nga avokati (4 të anketuar), midis të tjerave.

■ **TABELA 06.** Pse po apo pse jo?

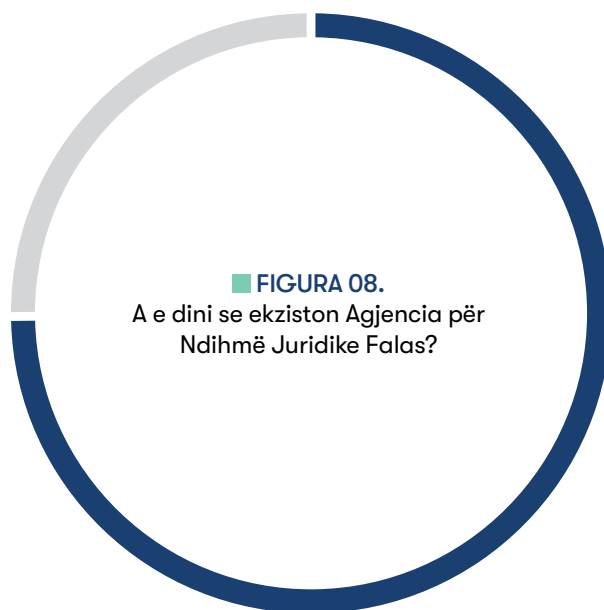
Pse	Nr. i atyre që janë të kënaqur	Pse jo	Nr. i atyre që nuk janë të kënaqur
Është kryer me sukses dhe në kohë	19	Në proces	34
Punë profesionale	13	Zvarritja e procedurës në gjykatë	15
Është kryer me sukses nga avokati	4	Të pakënaqur, nuk ka drejtësi	5
Në pritje të rezultateve të mira	3	Drejtësi e njëanshme	4
Kompromis me palën tjetër	2	Sjellje jo e mirë nga gjyqtarët	2
Gjykata ndihmoi	2	Të motivuar politikisht	1
Pagoi gjobën dhe ishte i kënaqur	1	Korrupsion	1
Gjithsej:	44	Gjithsej:	62

2. Informata për ndihmën juridike falas

Seksioni i anketës për ndihmën juridike falas u vlerësua përmes gjashtë pyetjeve dhe tre pyetjeve vijuese duke përfshirë (1) përqindjen e njerëzve që janë në dijeni për Agjencinë e Ndhmës Juridike Falas (në tekstin e mëtejshëm: Agjencia); (2) si kanë mësuar për Agjencinë; (3) përqindja e personave që kanë shfrytëzuar shërbimet e Agjencisë, e përcjellë me dy nënpyetje nëse kanë qenë të kënaqur me shërbimet e ofruara dhe nëse 'jo' pse; (4) përqindja e njerëzve që e dinë dhe nuk e dinë se Agjencia ka uebsajt; (5) përqindja e njerëzve që kanë përdorur uebsajtin e Agjencisë, e ndjekur me një nënpyetje në lidhje me opsionet/gjërat e reja që mund të shtohen në uebsajt; (6) përqindja e qytetarëve që e dinë dhe nuk e dinë se ku ndodhen zyrat e Agjencisë.

Fillimisht qytetarët u pyetën nëse janë në dijeni për ekzistimin e Agjencisë. Gjetjet e anketës tregojnë se shumica, 75,45 %, nuk janë në dijeni, ndërsa 24,55 për qind janë në dijeni.

PO
248
24.55%



JO
762
75.45%

Së dyti, qytetarëve iu bë një pyetje me shumë zgjedhje: Si keni mësuar për Agjencinë për Ndihmë Juridike Falas? Të dhënat e anketës tregojnë se qytetarët kanë mësuar për Agjencinë kryesisht nga TV, radio dhe media sociale (43,46%). Siç tregohet në tabelën 07, ky burim u pasua nga miqtë (18.06%), familja (12.83%), avokatët (10.21%), gjyqtarët (6.02%), të tjerët (4.97%) dhe gazetatat/broshurat (4.45%).

■ **TABELA 07.** Si keni mësuar për Agjencinë për Ndihmë Juridike Falas?

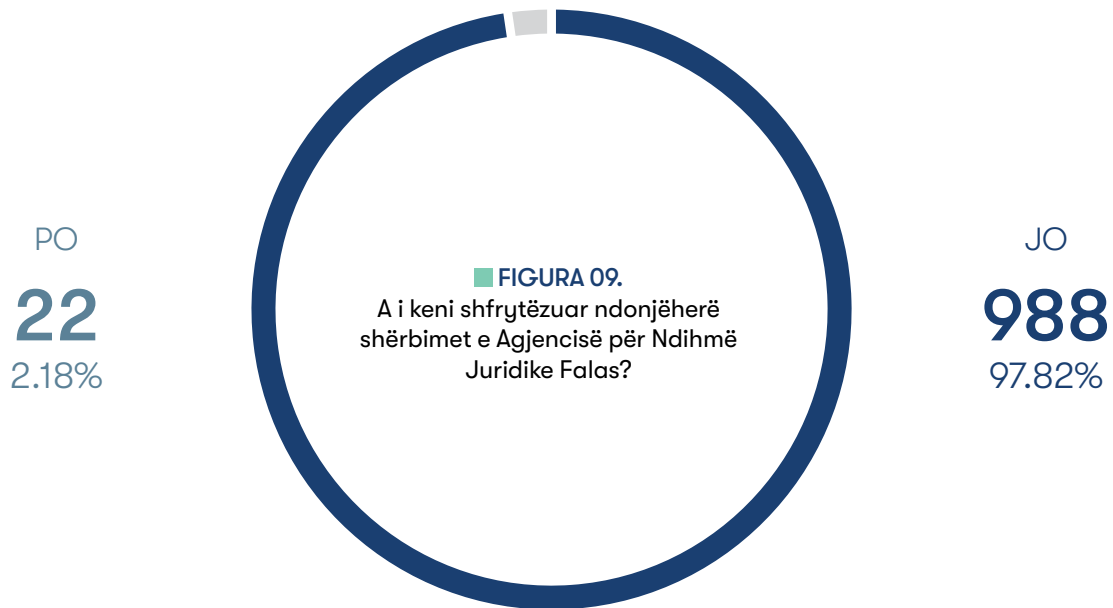
Kategoria	Numri	Përqindja brenda të gjitha përgjigjeve	Përqindja brenda pjesëmarrësve
Tv, Radio, mediat sociale	166	43,46	16,44
Miqtë	69	18,06	6,83
Familja	49	12,83	4,85
Avokati	39	10,21	3,86
Gjyqtari	23	6,02	2,28
Gazetat/broshurat	17	4,45	1,68
Të tjera	19	4,97	1,88
Gjithsej:	382	100	37,82

Nga ata që zgjedhën ‘tjetër’ u kërkua që ta specifikojnë burimin e informacionit, kështu që tabela në vijim tregon burimet e identifikuara nga të anketuarit duke përfshirë punën në komunë, shkollën, internetin, profesionin, ndër të tjera.

■ **TABELA 08.** Nëse keni zgjedhur ‘tjetër’, ju lutemi specifikoni

Kategoria	Numri
Puna në komunë	4
Shkollë	4
Internet	3
Profesion	2
Agjenci, sektori i drejtësisë, ministria e drejtësisë, zyrë për ndihmë sociale, portale, trajnim nga avokati	1

Së treti, qytetarët u pyetën nëse ndonjëherë i kanë shfrytëzuar shërbimet e Agjencisë. Gjetjet e anketës tregojnë se shumica (97.82% nga 100%) pretenduan se nuk i kishin shfrytëzuar, ndërsa vetëm një numër i vogël i tyre (2.18% nga 100%) pretenduan të kundërtën.

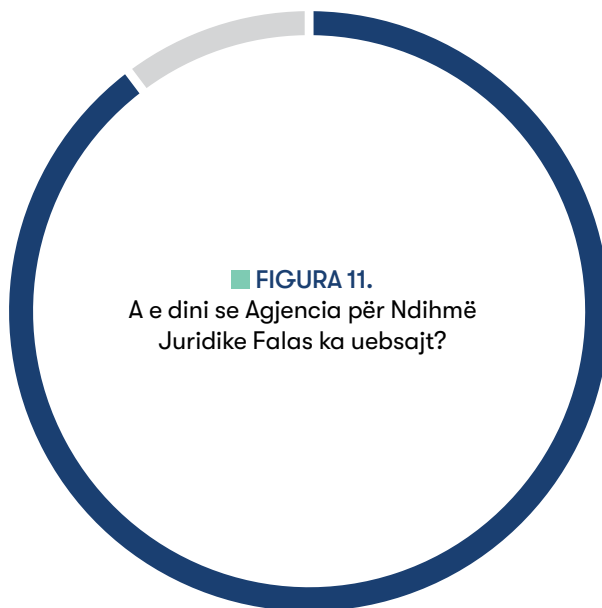


Numri i përgjithshëm i atyre që i kanë shfrytëzuar shërbimet e Agjencisë është 22 (2.18% nga 100%) dhe të dhënat tregojnë se 19 nga 22 kanë qenë të kënaqur me shërbimet e ofruara, ndërsa tre janë deklaruar të pakënaqur. Tre të anketuarve të pakënaqur iu drejtua një pyetje vijuese: pse jo? Të dhënat e anketës përfshijnë këto komente (1) lënda ime nuk është zgjidhur ende, (2) shteti ma ka marrë pronën edhe pse e kam trashëguar, (3) lënda ime nuk është zgjidhur sepse ata nuk kanë mundur ta argumentojnë padrejtësinë që më është bërë, duke mos treguar problem të veçantë me Agjencinë.



Së katërti, qytetarët u pyetën nëse janë në dijeni se Agjencia ka uebsajt. Gjetjet e anketës tregojnë se 90.59% e të anketuarve nuk janë në dijeni se Agjencia ka uebsajt dhe vetëm 9.41% kanë pohuar të kundërtën. Në mënyrë të ngjashme, nga 95 të anketuar që ishin në dijeni për uebsajt, 88.42% (84 të anketuar) pohuan se nuk e kishin përdorur kurrë atë, ndërsa vetëm 11.58% (11 të anketuar) e kishin përdorur, siç tregohet në figurën 12.

PO
95
9.41%

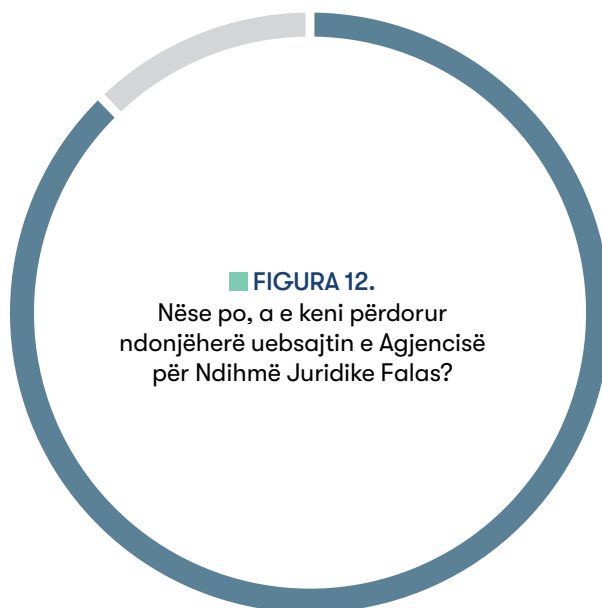


JO
915
90.59%

■ FIGURA 11.

A e dini se Agjencia për Ndihmë Juridike Falas ka uebsajt?

PO
11
11.58%



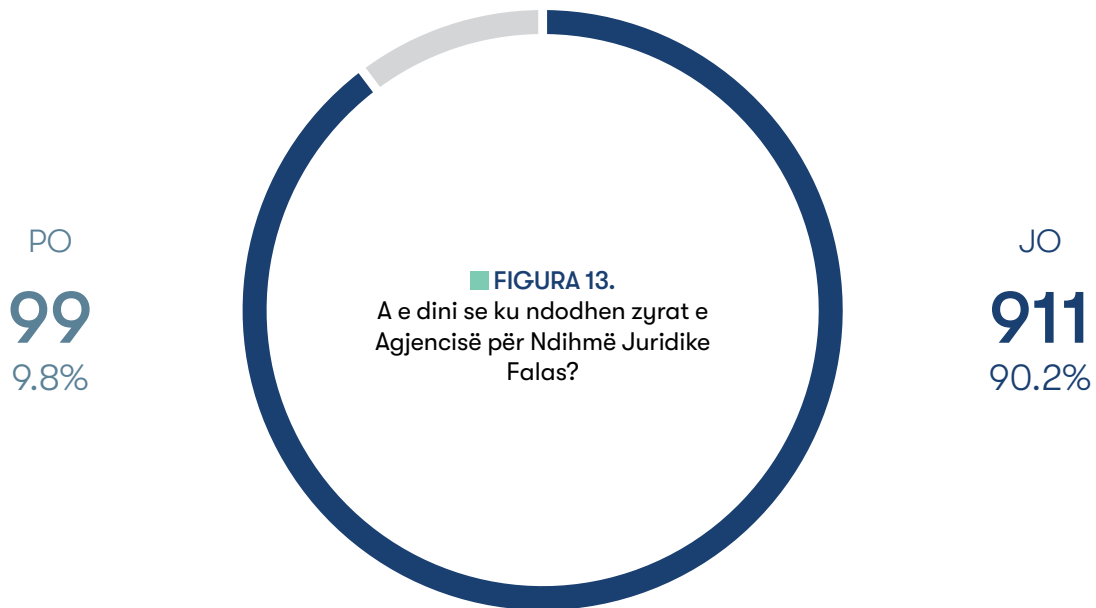
JO
84
88.42%

■ FIGURA 12.

Nëse po, a e keni përdorur ndonjëherë uebsajtin e Agjencisë për Ndihmë Juridike Falas?

Së pesti, atyre që kanë përdorur uebsajtin e Agjencisë (8 të anketuar), iu kërkua që t'i ndajnë idetë e tyre se çfarë mund të shtohet në uebsajt. Përgjigjet e dhëna nuk tregojnë ndonjë trend, por janë të ndryshme dhe përfshijnë: më shumë informata për lëndët gjyqësore, publikimin e vendimeve gjyqësore, informata më të detajuara për punën dhe objektivat e tyre. Pjesa tjetër e të anketuarve thanë se nuk dinë ose nuk kanë ndonjë rekomandim për uebsajtin e Agjencisë.

Së gjashti, pyetja e fundit që iu bë të anketuarve ishte: a e dini se ku ndodhen zyrat e Agjencisë. Të dhënat tregojnë se shumica (90.2%) nuk e dinë, ndërsa vetëm 9.8% e dinë.



3. Informata rreth burimeve të informacionit

Seksioni “Burimet e informacionit” u vlerësua përmes nëntë pyetjeve dhe dy pyetjeve vijuese, duke përfshirë (1) ku i merrni aktualisht informatat e përgjithshme?, e pasuar nga një nënpyetje: Nëse zgjidhet ‘tjetër’, ju lutem specifikoni?; (2) kanali televiziv që e shikoj më së shumti; (3) informata për preferencat e qytetarëve në lidhje me marrjen e informatave për sektorin e drejtësisë, e pasuar nga një nënpyetje: Nëse zgjidhet ‘tjetër’, specifikoni?; (4) informata për opinionet e qytetarëve nëse videot e animuara janë efektive në shpjegimin e informatave gjyqësore apo proceseve gjyqësore hap-pas-hapi?; (5) njoftim rreth informatave të reja që qytetarët duan t’i dinë për sistemin ligjor, apo gjykatat?; (6) informatë për opinionin e qytetarëve në drejtim të përmirësimit të nivelit të informimit të qytetarëve për shërbimet/institucionet e drejtësisë; (7) informatë nga qytetarët se çka duhet bërë për të siguruar qasje të barabartë në drejtësi për të gjithë qytetarët?; (8) përqindja e qytetarëve që kanë paguar taksat gjyqësore; (9) informatë se sa kohë nevojitet për ta kryer një shërbim të tillë.

Së pari, të anketuarit u pyetën se ku ata i marrin informatat e përgjithshme dhe ata mund të zgjidhnin më shumë se një nga shtatë kategori, duke përfshirë TV, media sociale, miqtë, familjen, radion, gazetën, përfaqësuesit e komunitetit dhe të tjera. Rezultatet e anketës tregojnë se të anketuarit mbledhin informatat e përgjithshme kryesisht nga TV (33.72%), pasuar nga mediat sociale (31.72%), miqtë dhe familja (16.17%), radio (10.35%), gazeta (6.7%), përfaqësuesi i komunitetit (1.15%), dhe të tjerë (0,69%). Rezultatet tregojnë se 72,28 % kanë pohuar se TV është një nga burimet e tyre të informimit, 66,93 % kanë zgjedhur mediat sociale dhe 34 % kanë zgjedhur familjen dhe miqtë, siç tregohet në tabelën e mëposhtme.

TABELA 09. Ku i merrni aktualisht informatat e përgjithshme?

Kategoria	Numri	Përqindja brenda të gjitha përgjigjeve	Përqindja brenda pjesëmarrësve
TV	730	33.72	72.28
Mediat sociale	676	31.22	66.93
Familja ose miqtë	350	16.17	34.65
Radio	224	10.35	22.18
Gazetat/broshurat	145	6.7	14.36
Përfaqësuesi i komunitetit	25	1.15	2.48
Tjetër	15	0.69	1.49
Gjithsej	2165	100	214.37

Për më tepër, të anketuarve që përzgjedhën kategorinë 'tjetër' iu kërkua të specifikonin, dhe siç tregon tabela 29, shumica apo 12 të anketuar nga 15 që zgjedhën 'tjetër', thanë nuk e di. Megjithatë, numri i përgjithshëm i të anketuarve që zgjedhën kategorinë 'tjetër' përfaqëson më pak se 1% nga 100%, duke e bërë atë një burim të parëndësishëm informacioni.

■ **TABELA 10.** Nëse keni zgjedhur 'tjetër', ju lutemi specifikoni

Kategoria	Numri
Nuk e di	12
Uebfaqet zyrtare	2
Shkollë	1

Së dyti, të anketuarit u pyetën se cilin kanal televiziv e shikojnë më shumë. Të dhënat e anketës tregojnë se pesë TV kanalet më të ndjekura janë: RTK (268), e ndjekur nga Klan Kosova (257), KTV (163), RTV 21 (138) dhe Dukagjini (76). Lista e kanaleve përfshinë edhe TV lokale shqiptare, media ndërkombëtare dhe media lokale serbe.

■ **TABELA 11.** Cilin TV kanal e ndiqni më së shumti?

Kategoria	Numri
RTK	268
Klan Kosova	257
KTV	163
RTV 21	138
Dukagjini	76
Asnjë	70
T7	54
ATV	49
Mediat në internet	32
Televizioni	27
Të gjithë	18
Rrjetet sociale	13
RTV FONTANA	12
Top channel	11
Kanale sportive, varësisht emisionit	8
Alsat	7
Kanal 10	6
TV prizren	6
Facebook	5
Sport	5
Tv Besa	4
Trt. Tv, nature explore, tv syri, show tv, rtk 1, tv besa, instagram,	3
Aksion, newspaper, tëvë, tv llapi,	2
Vizion Plus, TVSH, TV Prizreni, TV Nacionale, Tv Prishtina, TV 1, Top News, Albanian TV, TV Lokale, Show Kanal D, TV Shtetëror Serb, TV Ndërkombëtare RTL, RTS, RTK 3, Radio Vala, Peace TV, Mediat Lokale Serbe, Klan Shqip, National TV, Filma, Kanali i Parë, Gjithçka Përveç Lajmeve, Alsat, BBC,	1

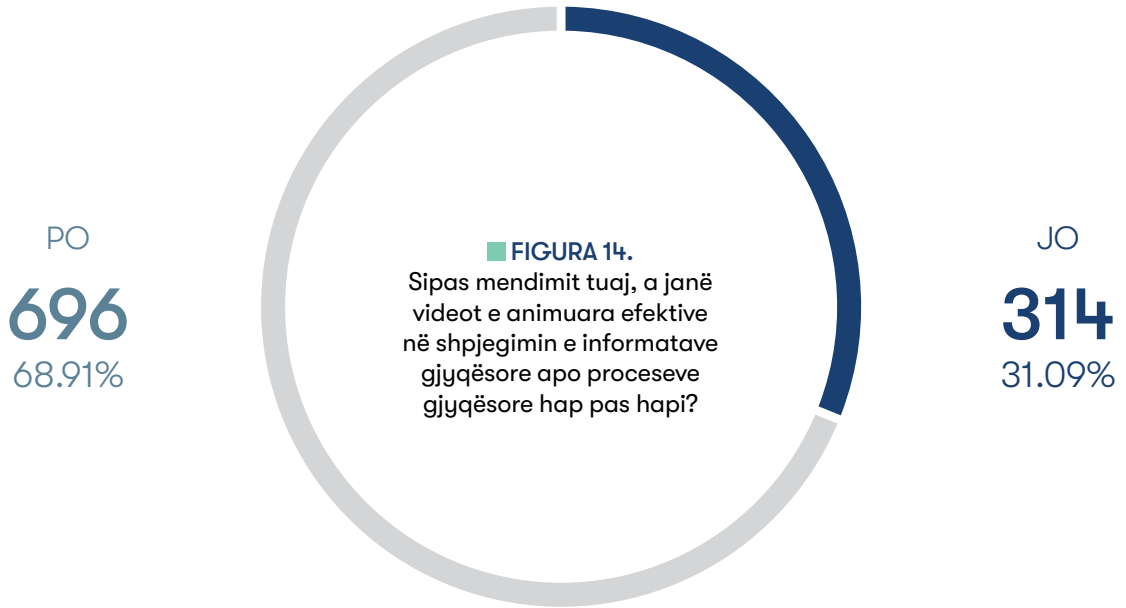
Së treti, qytetarët u pyetën se si u pëlqen që t'i marrin informatat në lidhje me sistemin e drejtësisë dhe mund të zgjidhnin më shumë se një nga gjashtë kategori duke përfshirë Televizionin, Radion, Ngjarjet, uebsajtet e gjykatave, Facebook, fletëpalosjet dhe të tjera. Të dhënat tregojnë se qytetarët preferojnë që t'i marrin informatat për sistemin e drejtësisë kryesisht përmes televizionit (35,9%), i ndjekur nga Facebook (25,32%), radios (10,54%), ngjarjet (10,15%), fletëpalosjet (8,68%), uebsajtet e gjykatave (7,56%), dhe tjetër (1,85%).

TABELA 12. Si preferoni t'i merrni informatat për sistemin e drejtësisë?

Kategoria	Numri	Përqindja brenda të gjitha përgjigjeve	Përqindja brenda pjesëmarrësve
Televizioni	736	35.9	72.87
Facebook	519	25.32	51.39
Radio	216	10.54	21.39
Ngjarjet	208	10.15	20.59
Fletëpalosjet	178	8.68	17.62
Uebsajtet e gjykatave	155	7.56	15.35
Tjetër	38	1.85	3.76
Gjithsej	2050	100	202.97

Ata që kanë përzgjedhur kategorinë 'tjetër' përbëjnë përqindjen më të vogël prej 1.85% ose 38 të anketuar dhe atyre iu kërkua që ta specifikojnë mënyrën se si preferojnë t'i marrin informatat nga sektori i drejtësisë. Ishte një trend i 'nuk dua të di' dhe 'nuk më intereson sistemi gjyqësor' në mesin e atyre të anketuarve që e kishin përzgjedhur kategorinë 'tjetër'. Pjesa tjetër thanë se preferojnë t'i marrin informatat përmes rrjeteve sociale dhe takimeve me komunitetin.

Së katërtri, shumica e qytetarëve (68,91%) mendojnë se videot e animuara janë efektive në shpjegimin e informatave gjyqësore apo proceseve gjyqësore hap pas hapi. Nga ana tjetër, 31.09% nuk pajtohen se videot mund të jenë efektive.



Së pesti, aqtetarëve iu bë një pyetje e hapur: Çfarë informate specifike dëshironi të dinit për sistemin juridik ose gjykatat, të cilat nuk i dini? Gjetjet e anketës identifikojnë 19 kategori dhe komentet më të shpeshta ishin (1) informata të përgjithshme për gjykatën, transparencën, juridiksionin, shërbimet gjyqësore (143), e ndjekur nga numri i lëndëve të vjetra në gjykatë (119), (3) a aplikohet ligji në gjykatë (96), dhe (4) procedura e një lënde gjyqësore (54). Ndërsa pjesa tjetër e të anketuarve pohuan se nuk dinë apo nuk iu kujtohet asgjë për momentin.

TABELA 13. Çfarë informate specifike dëshironi të dinit për sistemin juridik ose gjykatat, të cilat nuk i dini?

Kategoria	Numri
Informata të përgjithshme për gjykatat/transparencën/ juridiksionin e gjykatës/ shërbimet e ofruara	143
Pse lëndët ligjore marrin kaq shumë kohë për t'u zgjidhur (efikasiteti i gjykatës)	119
A po zbatohet ligji/info rreth ligjeve	96
Procedura e një lënde gjyqësore	54
Kuptimi i të drejtave të njeriut	37
A është korrupsioni i pranishëm në gjykata?	32
Ku t'i adresojmë problemet tona?	16
Çmimi i shërbimeve ligjore dhe pagesa online	14
Procedura e gjobave të trafikut	9
Ndikimi i vetingut	8
Konkurset	8
Ndihma juridike falas	8
A janë të gjithë të barabartë para gjykatës?	8
Gjykata ekonomike	7
Çështjet pronësore	6
Konfiskimi i pasurisë	2
Kontrolli i brendshëm i prokurorëve dhe i gjyqtarëve	2
A ka ndërhyrje nga organizata ndërkombëtare në sistemin gjyqësor?	1

Së gjashti, qytetarëve iu drejtua pyetja e dytë e hapur: çka duhet bërë për ta përmirësuar nivelin e informimit të qytetarëve për shërbimet/institucionet e drejtësisë? Të dhënat e anketës identifikojnë pesë kategori duke përfshirë ‘nuk e di/nuk më intereson’ (436), e ndjekur nga ‘fushata informuese përmes televizionit, mediave sociale dhe fletëpalosjeve’ (277), ‘më duhet të informohem për shërbimet gjyqësore’ (148), ‘efikasitet më i lartë i gjykatave nëpërmjet trajnimit dhe stafit të ri të gjykatës’ (61) dhe ‘transparenca e të dhënave të gjykatës duke përfshirë publikimin e informatave dhe vendimeve gjyqësore online’ (50).

■ **TABELA 14.** Çka duhet bërë për ta përmirësuar nivelin e informimit të qytetarëve për shërbimet/institucionet e drejtësisë?

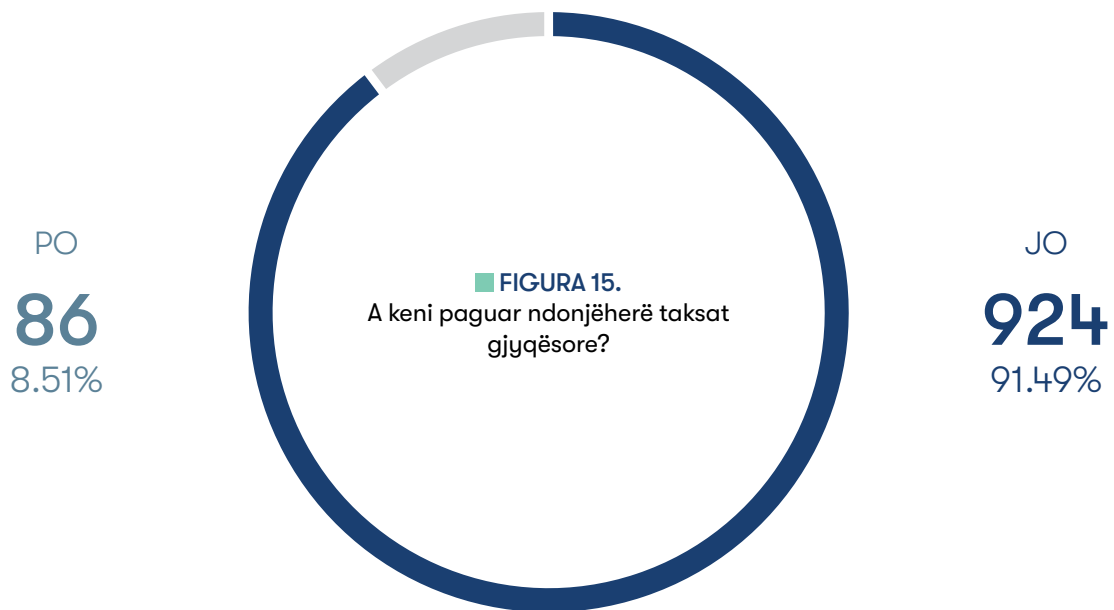
Kategoria	Numri
Nuk e di/ nuk më intereson	436
Fushatë informuese përmes televizionit, mediave sociale dhe fletëpalosjeve	277
Më duhet të informohem për shërbimet gjyqësore	148
Efikasitet më i lartë i gjykatës përmes trajnimit dhe stafit të ri të gjykatës	61
Transparenca e të dhënave gjyqësore duke përfshirë publikimin e informatave dhe vendimeve gjyqësore online	50

Së shtati, të anketuarve iu drejtua pyetja e tretë e hapur: çka duhet bërë për të siguruar qasje të barabartë në drejtësi për të gjithë qytetarët? Gjetjet e anketës identifikojnë gjashtë kategori komentesh duke përfshirë ‘Informimi i qytetarëve për të drejtat e tyre dhe mundësinë për të apeluar lëndët e tyre’ (403), ‘Trajtim i barabartë i të gjithëve dhe qasje e barabartë në informatë’ (378), ‘Zbatimi i ligjit’ (84), ‘Nuk e di’ (14), dhe ‘Bashkëpunimi i institucioneve të drejtësisë drejtpërdrejt me qytetarët’ (10). Ndryshe nga pyetja e mëparshme e hapur ku kategoria ‘Nuk e di/nuk më intereson’ është e madhe (436 të anketuar), kjo kategori është më e vogël për këtë pyetje (14 të anketuar).

■ **TABELA 15.** Çka duhet bërë për të siguruar qasje të barabartë në drejtësi për të gjithë qytetarët?

Kategoria	Numri
Informimi i qytetarëve për të drejtat e tyre dhe mundësinë e apelimit të lëndëve të tyre	403
Trajtim i barabartë për të gjithë dhe qasje e barabartë në informatë	378
Zbatimi i ligjit	111
Efikasitet më i mirë i gjykatës (numër më i lartë i stafit dhe kutive për ankesa)	84
Nuk e di	14
Bashkëpunimi i institucioneve të drejtësisë drejtpërdrejt me qytetarët	10

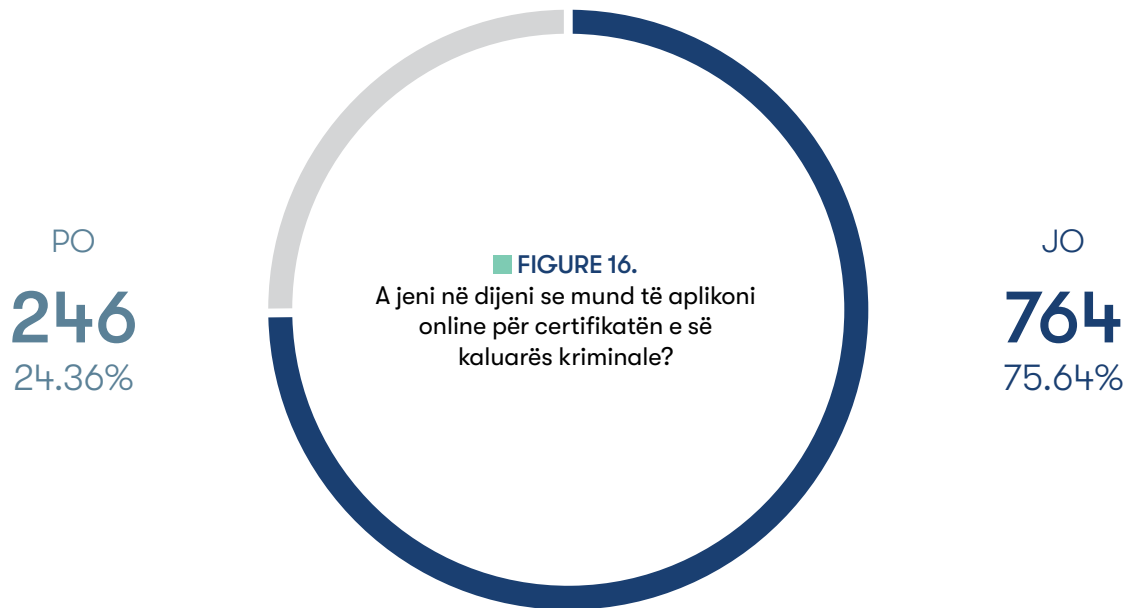
Së teti, gjetjet e anketës tregojnë se 91.49% e të anketuarve kanë pohuar se nuk i kanë paguar asnjëherë taksat gjyqësore dhe 8.51% pretendojnë se i kanë paguar ato. Gjithashtu, siç tregohet në tabelën 37, ata që u përgjigjën 'po', u pyetën se sa kohë iu desh për ta mbaruar këtë shërbim dhe të dhënat e anketës nuk na japin ndonjë trend të qartë, por tregojnë se përgjigja më e shpeshtë është 'shpejt' (që do të thotë më pak se një ditë) (22) dhe 'brenda ditës' (17). Në përgjithësi, përgjigjet janë të ndryshme dhe ato variojnë nga 'shpejt' në 'shumë vite'.



■ **TABELA 16.** Nëse po, sa kohë ju është dashur për ta mbaruar një shërbim të tillë?

Kategoria	Numri
Shpejtë	22
Brenda ditës	17
2 Ditë	1
3 Ditë	1
8 Ditë	1
1 Javë	2
1 Muaj	1
3 Muaj	5
5 Muaj	1
6 Muaj	2
1 Vit	2
3 Vite	3
4 Vite	2
U vonuan	8
Shumë vite	2
Ende nuk ka mbaruar	2
Tatimi në pronë	2
Përmes avokatit	1
Nuk e di	6

Së nënti, pyetja e fundit që iu drejtua qytetarëve ishte: a jeni në dijeni se mund të aplikoni online për certifikatën e së kaluarës kriminale? Të dhënat nga anketa tregojnë se 75,64% e qytetarëve nuk janë në dijeni se mund të aplikojnë online për certifikatën e së kaluarës kriminale, ndërsa vetëm 24,36% e dinë.



ANEKSI I

Vendbanimi

- Urban
- Rural

Gjinia

- Femër
- Mashkull

Grupmosha

- 18-35
- 35-49
- 50-65
- 65+

Përkatesia etnike

- Shqiptar
- Serb
- Turk
- Boshnjak
- Rom
- Komunitetet tjera joshumicë

Informatë lidhur me sistemin e drejtësisë

1. A e dini se cilat institucione ofrojnë shërbime të drejtësisë?

- Po
- Jo

Nëse po, a mund ta emërtoni?

2. A jeni në dijeni se çfarë shërbimesh ofrohen nga gjykatat?

Nëse po, a mund t'i përmendni disa: _____

3. A e përdorni uebsajtin e gjykatës për të marrë informata për çështjet ligjore?

Nëse po, sa të dobishëm i konsideroni ato uebsajte?

Nëse jo, pse?

4. A e dini se ku të shkoni nëse keni një problem ligjor?

Po

Jo

Nëse po, ku? _____

5. A kishit ju apo ndonjë anëtar i familjes kohët e fundit ndonjë çështje ligjore?

Po

Jo

* Nëse po, vazhdoni me pyetjen 6, 7 dhe 8

6. Çfarë ndihme juridike keni marrë? _____

7. A ishit ju/ata të kënaqur me rezultatin? _____

8. Pse po apo pse jo? _____

Informata për ndihmën juridike falas

9. A e dini se ekziston Agjencia për Ndihmë Juridike Falas?

Po

Jo

10. Si keni mësuar për Agjencinë për Ndihmë Juridike Falas?

→ Tv, Radio, mediat sociale

→ Miqtë

→ Familja

→ Avokati

→ Gjyqtari

→ Gazetat/broshurat

→ Tjetër

11. A i keni shfrytëzuar ndonjëherë shërbimet e Agjencisë për Ndihmë Juridike Falas?

Po

Jo

Nëse po, a keni qenë të kënaqur me shërbimet e ofruara?

Po

Jo*

* Nëse përgjigja është 'Jo', a mund të na tregoni pse jo? _____

12. A e dini se Agjencia për Ndihmë Juridike Falas ka uebsajt?

Po

Jo

13. Nëse po, a e keni përdorur ndonjëherë uebsajtin e Agjencisë për Ndihmë Juridike Falas?

Po

Jo

Nëse përgjigjja është 'Po', a mund të na tregoni se çka tjetër mund të shtohet në uebsajtin e ANJF?

14. A e dini se ku ndodhen zyrat e ANJF?

Po

Jo

Burimi i informacionit

15. Ku i merrni aktualisht informatat e përgjithshme?

- Radio
- Televizioni
- Përfaqësuesi i komunitetit
- Familja ose miqtë
- Gazeta
- Mediat sociale
- Tjetër

16. Cilin TV kanal e ndiqni më së shumti?

17. Si preferoni t'i merrni informatat për sistemin e drejtësisë?

- Televizioni
- Radio
- Ngjarjet
- Uebsajtet e gjykatave
- Facebook
- Fletëpalosjet

18. Sipas mendimit tuaj, a janë videot e animuara efektive në shpjegimin e informatave gjyqësore apo procese gjyqësore hap pas hapi?

Po

Jo

19. Çfarë informatash specifike dëshironi të dinit për sistemin juridik ose gjykatat, të cilat nuk i dini?

20. Çka duhet bërë për ta përmirësuar nivelin e informimit të qytetarëve për shërbimet/institucionet e drejtësisë?

21. Çka duhet bërë për të siguruar qasje të barabartë në drejtësi për të gjithë qytetarët?

22. A keni paguar ndonjëherë tarifën gjyqësore?

Nëse po, sa kohë ju është dashur për ta mbaruar një shërbim të tillë? _____

23. A jeni në dijeni se mund të aplikoni online për certifikatën e së kaluarës kriminale?

Po

Jo



USAID
NGA POPULLI AMERIKAN
OD AMERIČKOG NARODA