



USAID

NGA POPULLI AMERIKAN
OD AMERIČKOG NARODA

Vlerësim mbi Aplikimin e Drejtësisë Procedurale në Gjykatat Themelore 2021-2023: Analizë Krahasuese

Shtator 2023





**VLERËSIM MBI APLIKIMIN E
DREJTËSISË PROCEDURALE
NË GJYKATAT THEMELORE
2021-2023:
ANALIZË KRAHASUESE**

AUTOR:

Debora Peci



Vizitoni faqen tonë
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
[@Democracy-Plus](https://www.youtube.com/Democracy-Plus)

Zyrat tona:

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

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

Mohim i përgjegjësishë: Ky raport është mundësuar me mbështetjen e popullit amerikan përmes Agjencisë së SHBA-së për Zhvillim Ndërkombëtar (USAID). Përmbajtja e këtij raporti është në përgjegjësi të vetme të Demokraci Plus dhe nuk paraqet medoemos pikëpamjet e USAID-it apo të Qeverisë së Shteteve të Bashkuara të Amerikës.

Përmbajtja

Hyrje	6
- Qëllimi i raportit.....	6
- Theks mbi Analizën Krahasuese të Raporteve të Përdoruesve të Shërbimeve të Gjykatave për vitet 2021 dhe 2023	6
1.1 Anketa me Përdorues të Shërbimeve të Gjykatave Themelore (2021-2023): Analizë Krahasuese.....	7
A. Të Kuptuarit	7
B. Zëri.....	12
C. Respekti.....	18
D. Neutraliteti	25
1.2 Krahasimi i të gjeturave të Gjykatave Themelore dhe degëve të tyre	30
Krahasimi i të dhënave demografike (2021 vs. 2023)	31
Rekomandimet	32
- Përmbledhje e të Gjeturave Krahasuese Kryesore	32

Hyrje

Qëllimi i raportit

Qëllimi i këtij raporti është që të ofrojë një analizë të thellë dhe krahasuese të gjetjeve të Anketës me Përdoruesit e Shërbimeve të Gjykatave që dalin nga Vlerësimi i Mjeteve të Aplikimit të Drejtësisë Procedurale të kryera në shtatë Gjykatat Themelore të Kosovës në vitin 2021 me Anketën me Përdorues të Shërbimeve të Gjykatave që është realizuar nga muaji maj deri në muajin qershor 2023. Raporti synon që të vlerësojë performancën dhe perceptimin e përdoruesve të shërbimeve të gjykatave në dimensionet kryesore të drejtësisë procedurale, duke përfshirë kuptimin, zërin, respektin dhe neutralitetin. Duke u thelluar në matës specifik që lidhen me qasjen në informacion, cilësinë e shërbimeve, përvojat e përdoruesve dhe perceptimet lidhur me paanësinë, ky raport synon të ofrojë njohuri të bazuara në dëshmi dhe rekomandime të zbatueshme për rritjen e efektivitetit dhe qasjen në sistemin gjyqësor në Kosovë.

Raporti përfshin një ekzaminim të detajuar të rezultateve të përmbledhura të shtatë Gjykatave Themelore, duke mundësuar një pasqyrë të përgjithshme të performancës së tyre kolektive. Për më tepër, raporti ofron rezultate individuale për secilën Gjykatë Themelore, duke ofruar një kuptim të nuancuar të pikave të tyre të forta dhe fushave që kërkojnë përmirësim. Tutje, raporti identifikon raste të përmirësimit dhe rënies si në matjet e performancës ashtu edhe në perceptimet e përdoruesve të shërbimeve të gjykatës, duke hedhur dritë mbi fusha specifike ku ndërhyrjet mund të jenë veçanërisht me ndikim. Përmes kontekstualizimit të thellë, raporti sqaron faktorët që mund të kontribuojnë në trendet e vëzhguara, duke ofruar një kuptim më të thellë të dinamikës themelore brenda secilës Gjykatë Themelore. Për më tepër, raporti tërheq paralele ndërmjet gjykatave themelore dhe degëve të tyre, duke mundësuar një vlerësim krahasues të përvojave dhe perceptimeve të përdoruesve të shërbimeve në këto njësi të ndara operative.

Theks mbi Analizën Krahasuese të Raporteve të Përdoruesve të Shërbimeve të Gjykatave për vitet 2021 dhe 2023

Thelbi i këtij raporti qëndron në kryerjen e një analize rigoroze krahasuese ndërmjet raporteve të Anketës me Përdorues të Shërbimeve të Gjykatave në vitet 2021 dhe 2023 në shtatë Gjykata Themelore. Ky fokus lind nga nevoja për të kuptuar se si përvojat dhe perceptimet e Përdoruesve të Shërbimeve të Gjykatave kanë evoluuar gjatë kësaj periudhe, e cila është thelbësore për vendimmarrjen e informuar dhe projektimin e ndërhyrjeve të nevojshme. Duke krahasuar të dhënat e këtyre dy viteve, ne synojmë të identifikojmë ndryshime të rëndësishme, trende dhe modele të vazhdueshme brenda shtatë Gjykatave Themelore para dhe pas zbatimit të Planeve të Veprimit për Drejtësinë Procedurale.

Kuadri krahasues është krijuar për të nxjerrë në pah ndryshimet në perceptimet e përdoruesve të shërbimeve të gjykatave dhe efikasitetin operacional. Kjo ofron njohuri të vlefshme për ndikimin e veprimeve të ndërmarra përmes prezantimit të Planeve të Veprimit për Drejtësinë Procedurale dhe trajnimeve përkatëse në fushën e drejtësisë procedurale. Fushat kryesore të fokusit për krahasim përfshijnë dimensionet e tilla si kuptimi, zëri, respekti dhe neutraliteti. Kjo mundëson një vlerësim të detajuar të evolimit të këtyre aspekteve të shërbimeve gjyqësore, në dritën e masave të drejtësisë procedurale të miratuara nga çdo Gjykatë Themelore.

Përmes vënies së theksit në analizën krahasuese, raporti përpiqet të ofrojë një perspektivë dinamike dhe largpamëse për zbatimin e drejtësisë që ka në qendër qytetarët në Kosovë. Parashikohet që kjo qasje do t'i pajisë palët e interesuara me një kuptim të nuancuar të trajektorës së përvojave të përdoruesve të shërbimeve të gjykatave, duke lehtësuar strategjitë dhe veprimet më të synuara për të përmirësuar më tej qasjen, efikasitetin dhe përqendrimin tek përdoruesi i shërbimeve të sistemit gjyqësor të Kosovës. Ky kapitull i raportit shërben si një shtyllë bazë për analiza më të thelluara dhe rekomandime të mëvonshme.

1.1. Anketa me Përdorues të Shërbimeve të Gjykatave Themelore (2021-2023): Analizë Krahasuese

A Të Kuptuarit

- Krahasim i Matjeve Kryesore (2021 kundrejt 2023)

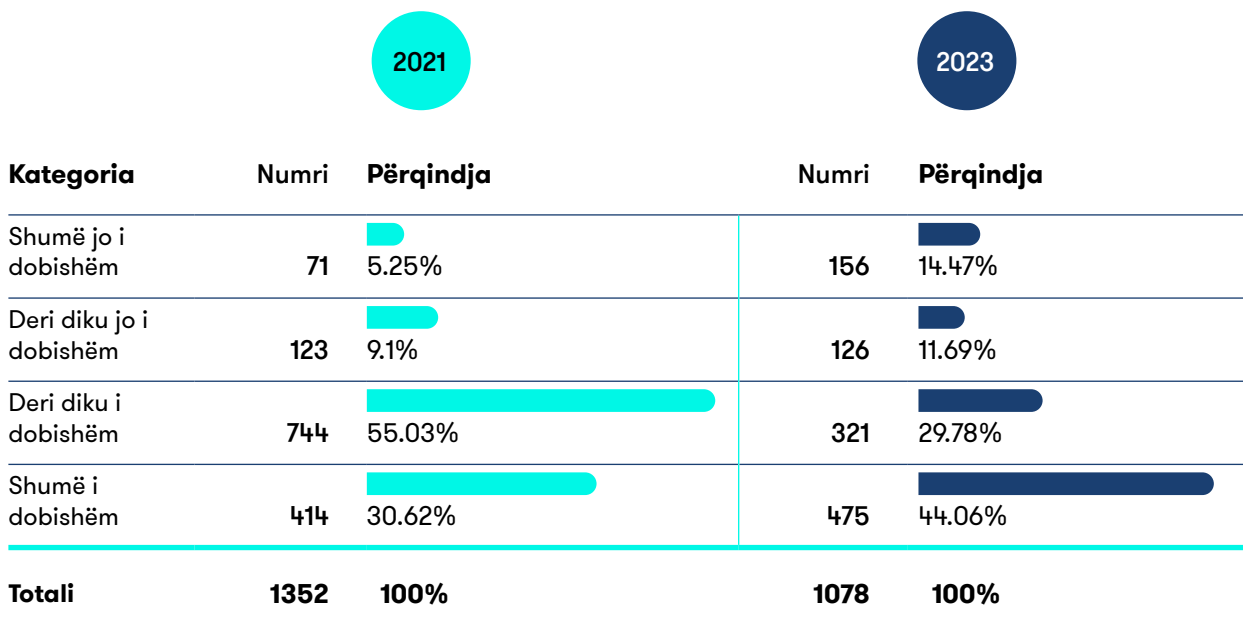
Lehtësia e marrjes së informacionit për rastet e tyre ka treguar ndryshime të dukshme në mesin e përdoruesve të shërbimeve të gjykatave themelore nga viti 2021 në vitin 2023. Në vitin 2023, 57.23% e të anketuarve deklaruan që e patën të lehtë marrjen e informacionit nga gjykatat, ndërsa pjesa tjetër e gjeti këtë shërbim si sfidues për t'u qasur në të në gjykatat themelore përkatëse. Kjo tregon një rritje të pakënaqësisë, me një përgjigje kumulative prej 42,77% të të anketuarve, duke reflektuar një rritje prej 13,26%. Këto të dhëna sugjerojnë se ka nevojë për hulumtim të mëtejshëm se përse një pjesë e përdoruesve të shërbimeve të gjykatës po përballet me sfida në marrjen e këtij informacioni, pavarësisht aftësisë së përdoruesve të shërbimeve të gjykatës për të përdorur mekanizmin online të gjurmimit të rasteve, përveç mjeteve tradicionale, për të marrë informacion rreth rastit e tyre.

TABELA A.1 Në përvojën tuaj, sa e lehtë është të merrni informacione rreth rastit tuaj?

Kategoria	2021		2023	
	Numri	Përqindja	Numri	Përqindja
Shumë e vështirë	154	11.39%	224	20.78%
Deri diku e vështirë	245	18.12%	237	21.99%
Deri diku e lehtë	701	51.85%	302	28.01%
Shumë e lehtë	252	18.64%	315	29.22%
Totali	1352	100%	1078	100%

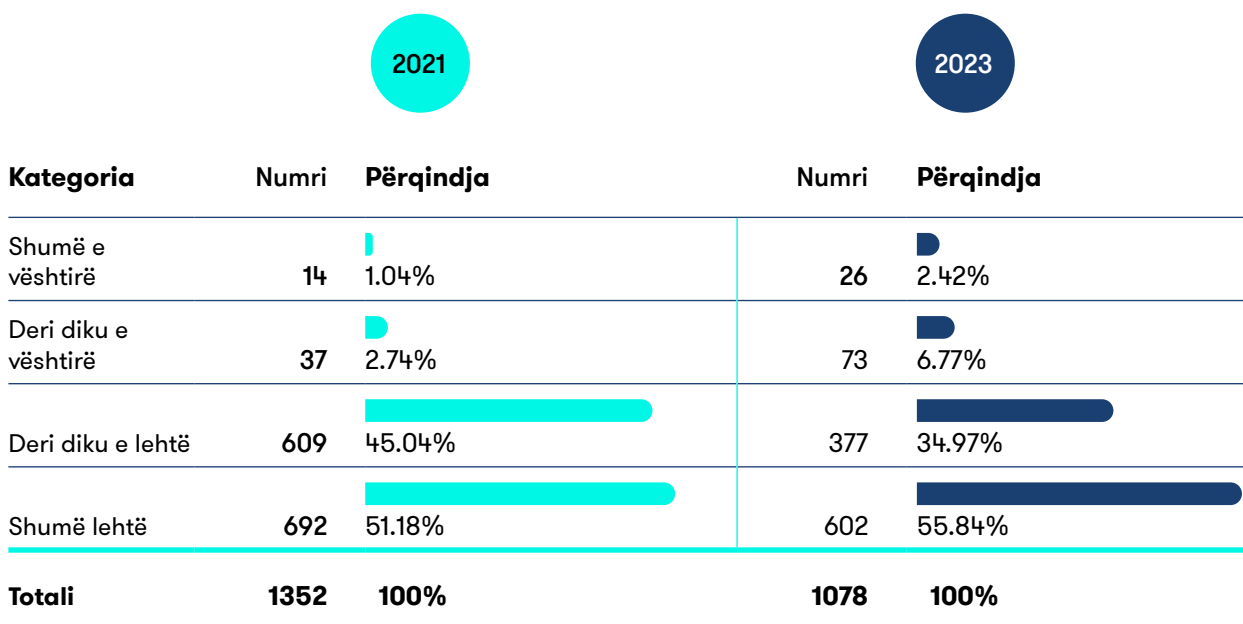
Pakënaqësia në marrjen e informacionit nga gjykata pasqyrohet edhe në vlerësimin e cilësisë së informacionit. Në vitin 2023, 73,84% e të anketuarve deklaruan që informacioni i marrë nga gjykata ishte i dobishëm, duke shënuar një rënie prej 11,83 pikë përqindjeje krahasuar me rezultatet e vitit 2021. Kjo rënie përputhet me rritjen e pakënaqësisë të paraqitur në Tabelën A.1

TABELA A.2 Sa i dobishëm ishte informacioni i dhënë nga gjykata për ju?



Të siguruarit se përdoruesit e shërbimeve të gjykatave mund të gjejnë lehtësisht sallën e gjyqit ose zyrën që u nevojitet, kontribuon në një përvojë miqësore të përdoruesve të shërbimeve në gjykatë dhe një implikim indirekt, por domethënës të perceptimit të drejtësisë dhe trajtimit të drejtë. Për të vlerësuar këtë aspekt të gjykatave themelore në Kosovë, përdoruesit e shërbimeve të gjykatave janë anketuar për përvojën e tyre në gjetjen e sallës apo zyrës së nevojshme të gjyqit. Gjetjet e vitit 2023 tregojnë një rënie të lehtë të kënaqësisë në mesin e përdoruesve të shërbimeve të gjykatave në këtë drejtim. Në vitin 2021, gjykatat themelore morën një vlerësim të përgjithshëm pozitiv prej 96.22%, ndërsa në vitin 2023, ky vlerësim u ul në 90.81%.

TABELA A.3 Cila ishte përvoja juaj në gjetjen e sallës së gjyqit apo zyrës që ju nevojitej?



Përvojat e përdoruesve të shërbimeve të gjykatave në lidhje me shenjat sinjalizuese, informacionin e sigurisë dhe sjelljen e personelit të sigurisë mund të ndikojnë në përshtypjet më të gjera të përdoruesve të shërbimeve për drejtësinë dhe paanësinë. Nëse përdoruesit hasin vështirësi që në fillim, ata mund të vënë në pikëpyetje aftësinë e sistemit për të trajtuar aspektet më komplekse dhe të nuancuara të problemit të tyre. Në vitin 2021, përdoruesit e shërbimeve të gjykatave u dhanë Gjykatave Themelore vlerësime të larta për cilësinë e shenjave sinjalizuese në ndërtesat e tyre. Ky trend pozitiv vazhdoi edhe në vitin 2023, me një përmirësim prej 2.05 pikë përqindjeje, duke arritur një shkallë të kënaqshmërisë prej 96.94% të përdoruesve të shërbimeve të gjykatave lidhur me cilësinë e shenjave sinjalizuese në gjykatat themelore.

TABELA A.4 Kishte shenja sinjalizuese dhe informacion të mirë për të kuptuar procedurat e sigurisë për të hyrë në ndërtesë dhe personeli i sigurisë ishte i dobishëm dhe respektues.

Kategoria	2021		2023	
	Numri	Përqindja	Numri	Përqindja
Pajtohem fuqishëm	543	40.16%	490	45.46%
Pajtohem	740	54.73%	555	51.48%
Nuk pajtohem	56	4.14%	27	2.50%
Nuk pajtohem fuqishëm	13	0.96%	6	0.56%
Totali	1352	100%	1078	100%

Kjo mbështetet nga komentet e përdoruesve të shërbimeve të gjykatave në lidhje me dukshmërinë, kuptueshmërinë dhe gjuhën e tabelave të vendosura në gjykatat themelore. Në vitin 2021, përdoruesve të shërbimeve të gjykatave iu kërkua posaçërisht të vlerësonin nëse shenjat ishin në gjuhën e tyre amtare. Megjithatë, në vitin 2023, vlerësimi u zgjerua për të përfshirë konsideratat e dukshmërisë dhe kuptimit. Shkalla e përmirësimit pasqyron nga afër nivelet e kënaqësisë në lidhje me informacionin e përcjellë nga shenjat orientuese. Në vitin 2023, Gjykatat Themelore shënuan një përmirësim prej 2.04 pikë përqindjeje krahasuar me vitin 2021.

TABELA A.5 Shenjat e vendosura përreth ndërtesës dhe brenda sallës së gjyqit ishin të dukshme, të lehta për t'u kuptuar dhe në gjuhën time amtare.

Kategoria	2021		2023	
	Numri	Përqindja	Numri	Përqindja
Pajtohem fuqishëm	540	39.94%	470	43.60%
Pajtohem	723	53.48%	559	51.86%
Nuk pajtohem	68	5.03%	37	3.43%
Nuk pajtohem fuqishëm	21	1.55%	12	1.11%
Totali	1352	100%	1078	100%

- Ndryshime apo trendet e vërejtura

Kur shqyrtohet performanca e Gjykatave Themelore në dhënien dhe përcjelljen e informacionit, analiza e të dhënave nga viti 2021 dhe në vitin 2023 zbulon një rënie të përgjithshme të kënaqësisë së qytetarëve me shërbimet e ofruara nga gjykata. Kjo rënie ka të bëjë si me cilësinë e informacionit të ofruar ashtu edhe me qasjen në të. Edhe pse shkalla e pakënaqësisë ndryshon ndërmjet gjykatave të ndryshme themelore, vërehet një trend që niveli i kënaqësisë së përdoruesve të shërbimeve të gjykatave ka rënë dukshëm, veçanërisht në lidhje me lehtësinë e marrjes së informacionit dhe cilësinë e perceptuar të informacionit të marrë.

Kur shqyrtohen trendet brenda gjykatave individuale, është e qartë se katër nga shtatë gjykatat themelore në Kosovë kanë bërë përparim të rëndësishëm në përmirësimin e qasjes në informata. Konkretisht, Gjykatat Themelore të Gjilanit (14.25%), Prizrenit (13.96%), Ferizajt (12.67%) dhe Pejës (11.75%) kanë treguar përmirësime në përpjekjet e tyre për të ofruar informata për përdoruesit e shërbimeve të gjykatave, duke e bërë atë relativisht të lehtë ose të drejtpërdrejtë që ata të kenë qasje në informacion në lidhje me rastet e tyre. Megjithatë, është thelbësore të theksohet se rënia e shkallës së kënaqësisë në Mitrovicë, Prishtinë dhe Gjakovë tejkalon përmirësimet e vërejtura në katër gjykata. Mitrovica ka shkallën më të lartë të regresit me 37.07%, e ndjekur nga Prishtina me 28.14%, dhe Gjakova me 12.91%.

Kur shqyrtohet rëndësia dhe ndihma e informacionit të dhënë nga gjykatat, shfaqet një tendencë më pozitive. Pesë nga shtatë gjykatat themelore kanë demonstruar përmirësime në përshtatshmërinë e tyre ndaj përdorimit. Këtij përmirësimi i prinë Gjykata Themelore e Gjakovës, me një rritje të dukshme prej 6.15 pikë përqindjeje, e ndjekur nga Prizreni (5.79%), Gjilani (4.79%), Ferizaj (2.58%) dhe Peja (1.49%). Megjithatë, Gjykata Themelore e Prishtinës dallohet negativisht në këtë aspekt, me një rënie të ndjeshme prej 35.20% të kënaqësisë së përdoruesve të shërbimeve të gjykatave. Pason Mitrovica me rënie prej 7.95%.

Nga shqyrtimi i gjetjeve specifike për aftësinë e përdoruesve të shërbimeve të gjykatave për të gjetur zyrën apo sallën e nevojshme të gjyqit, është evidente se Gjykata Themelore e Prishtinës kishte shkallën më të lartë të pakënaqësisë në mesin e shtatë gjykatave themelore, me 11.98%. Kjo është ndjekur ngushtë edhe nga Gjykata Themelore e Gjakovës, e cila ka pasur një shkallë të pakënaqësisë prej 11.11%. Gjykatat Themelore të Pejës dhe Prizrenit kishin rezultate të ngjashme, përkatësisht me 9.62% dhe 9.48%. Në anën tjetër, Gjykata Themelore e Ferizajt ka marrë reagimet më të larta pozitive, me 97.27% të përdoruesve të shërbimeve të gjykatave që kanë deklaruar se e kanë pasur të lehtë gjetjen e zyrave të nevojshme. Pas kësaj janë Gjykata Themelore e Gjilanit me 94,22%, dhe Mitrovica me 92,53%.

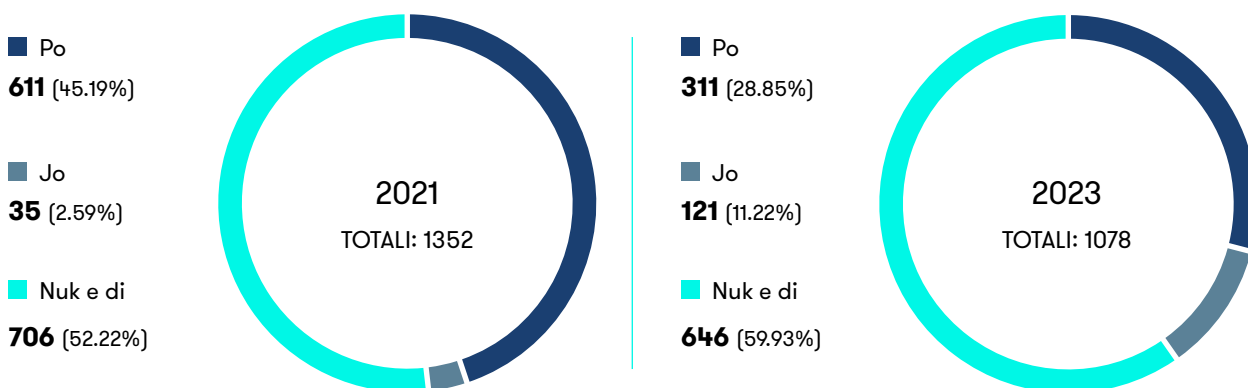
Për sa i përket pranisë dhe kuptueshmërisë së tabelave orientuese brenda gjykatës, të shtatë gjykatat morën rezultate të larta, secila mbi 90%. Veçanërisht, Gjykata Themelore e Gjilanit ka arritur një rezultat perfekt prej 100%, që tregon se të gjithë përdoruesit e shërbimeve të gjykatave të anketuara ose janë pajtuar ose janë pajtuar fuqimisht me deklaratën që konfirmon praninë e sinjalistikës së qartë dhe procedurave të sigurisë lehtësisht të kuptueshme, si dhe personelit ndihmues dhe respektues të sigurisë. E dyta renditet Gjykata Themelore e Gjakovës, e cila shënoi 99.20%, duke treguar kështu një përmirësim prej 2.68% nga anketimi paraprak. Prizreni ka arritur rezultatin prej 99.14%, duke pësuar një rënie të lehtë nga viti 2021 (-0.86%). Ferizaj arriti shkallën prej 97.27%, me një rënie të lehtë nga viti 2021 (-2.73%). Mitrovica ka marrë rezultatin prej 96.27%, që paraqet një rënie prej 3.12%. Në fund, Peja shënoi një shkallë prej 91.35%, që është 4.43% më e ulët se rezultati i vitit 2021.

B Zëri

- Krahasimi i Matjeve Kryesore (2021 kundrejt 2023)

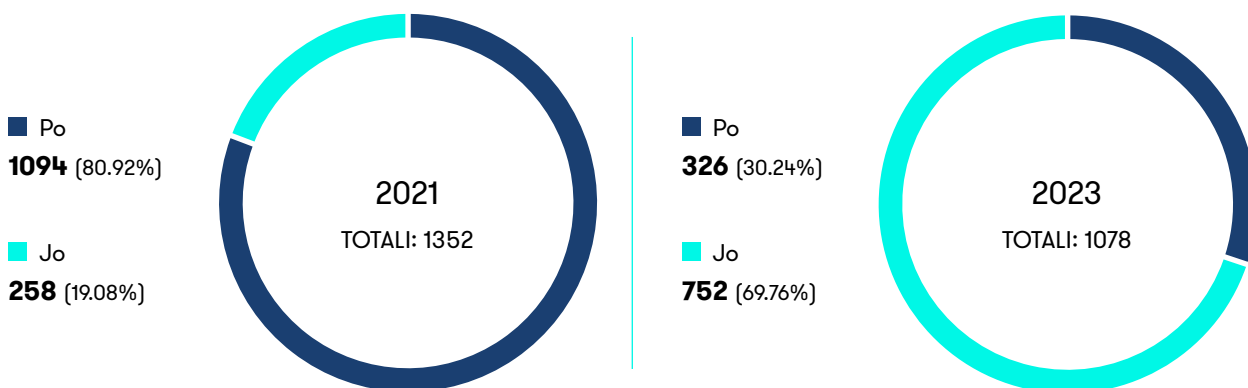
Në këtë kapitull, raporti krahason të gjeturat nga vitet 2021 dhe 2023 për të vlerësuar qasjen, transparencën, gjithëpërfshirjen dhe efikasitetin në ndërveprimin ndërmjet përdoruesve të shërbimeve të gjykatave dhe gjykatave themelore.

TABELA B.1 A janë kutitë e ankesave në dispozicion në gjykata?



Sa i përket disponueshmërisë së kutive të ankesave në gjykata, shumica e përdoruesve të shërbimeve të gjykatave nuk janë të sigurt nëse gjykata e tyre themelore ka një kuti ankesash. Kjo përputhet me të dhënat nga Tabela B.2, e cila tregon se 69.96% e përdoruesve të shërbimeve të gjykatave nuk do të përdornin kutitë e ankesave për shkak të mungesës së rehatisë për t'i shfrytëzuar ato.

TABELA B.2 A do të ndiheshit rehat t'i shkruani ankesat tuaja për gjykatën dhe t'i vendosni ato në kutinë e ankesave?



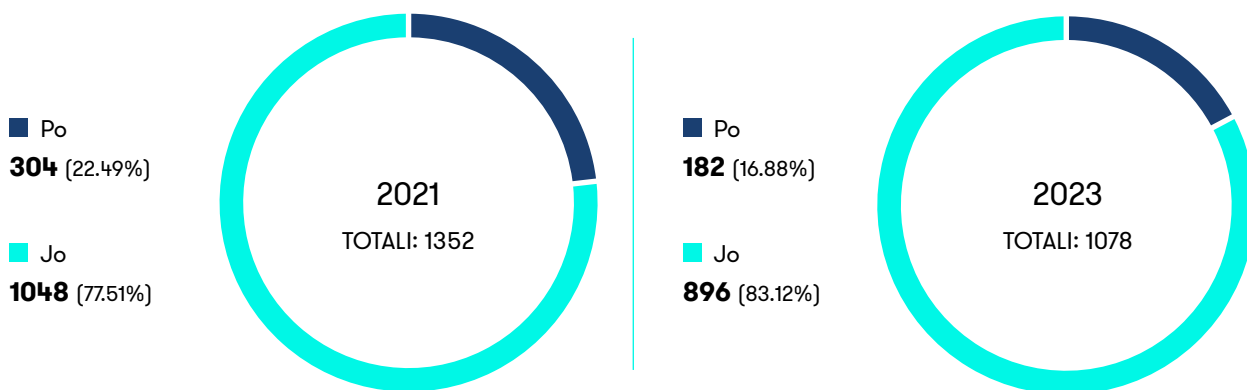
Ndërsa ndërgjegjësimi për disponueshmërinë e kutive të ankesave në gjykatë mbeti relativisht i qëndrueshëm në vitin 2023 krahasuar me vitin 2021, pati një rënie të ndjeshme në nivelin e rehatisë së përdoruesve të gjykatës me përdorimin e kutive të ankesave. Në vitin 2021, 80.92% shprehën rehati në përdorimin e tyre, por kjo përqindje ka rënë në 30.24% në vitin 2023. Kjo është e përhapur në të gjitha Gjykatat Themelore, me përjashtim të Gjykatës Themelore të Mitrovicës e cila ka shënuar një përmirësim prej 4.82% nga viti 2021.

TABELA B.3 Sa i dobishëm ishte personi në tavolinën e informacionit?

Kategoria	2021		2023	
	Numri	Përqindja	Numri	Përqindja
Shumë ndihmues	809	73.28%	753	69.85%
Deri diku ndihmues	179	16.21%	177	16.42%
Deri diku jo ndihmues	36	3.26%	23	2.13%
Shumë jo ndihmues	80	7.25%	11	1.02%
Nuk aplikohet	N/A		114	10.58%
Totali	1104	100%	1078	100%

Përdoruesit e shërbimeve të gjykatës u anketuan për ndihmën e marrë nga tavolina e informacionit. Trendi mbetet pozitiv në përgjithësi nëpër gjykatat themelore, me ndryshime të lehta në përqindje, që mund të llogaritet me faktin se 10.58% e të anketuarve janë shprehur se nuk kanë nevojë dhe nuk kanë kërkuar ndihmë nga tavolina e informacionit.

TABELA B.4 A e përdorni faqen e internetit të gjykatës për të marrë informacion?



Për të mbajtur një komunikim efektiv me përdoruesit e shërbimeve të gjykatës, një mënyrë për gjykatat themelore që të arrihet kjo është ofrimi i informacionit në internet. Megjithatë, përqindja e përdoruesve të shërbimeve të gjykatave që përdorin faqen e internetit si burim informacioni është relativisht e ulët, si në vitin 2021 ashtu edhe në vitin 2023. Gjetjet tregojnë një rënie të lehtë të përdorimit të faqes së internetit për kërkimin e informacionit, por kjo rënie nuk konsiderohet e rëndësishme. Vlen të përmendet se kjo mund të ndikohet nga konteksti i vitit 2021, kur njerëzit kufizonin kontaktin fizik për të parandaluar përhapjen e koronavirusit. Në vitin 2023, me kufizime të reduktuara, qytetarët mund t'i rikthehen metodave të mëparshme të marrjes së informacionit.

TABELA B.5 Çfarë lloj informacioni kërkoni zakonisht në faqen e internetit të gjykatës?

Kategoria	2021		2023	
	Numri	Përqindja	Numri	Përqindja
Orari i seancave	200	27.55%	110	25.17%
Informacion kontaktues	94	12.95%	71	16.25%
Lajmet	191	26.31%	60	13.73%
Vendimet e publikuar	142	19.56%	103	23.57%
Informacion rreth gjykatësve	97	13.36%	83	18.99%
Tjera	2	0.28%	10	2.29%
Totali	726	100%	437	100%

Si në vitin 2021 ashtu edhe në vitin 2023, orari i seancave ishte informacioni më i kërkuar në faqen e internetit të gjykatës. Në vitin 2023, ka pasur një rritje të qytetarëve që përdorin faqen e internetit për të kërkuar vendime të publikuara (4.01% rritje) dhe informacione për gjyqtarët (5.63% rritje).

Një prirje pozitive në faqet e internetit të gjykatave themelore është gjithashtu e dukshme në disponueshmërinë e përmbajtjes në gjuhën amtare të përdoruesve të shërbimeve (siç tregohet në tabelën B.6) dhe cilësinë e përkthimit (siç tregohet në tabelën B.7), të cilat kanë marrë reagime të favorshme nga përdoruesit e shërbimeve të gjykatës.

TABELA B.6 A përkthehet në gjuhën tuaj amtare përmbajtja e faqes së internetit të gjykatës që ju nevojitet?

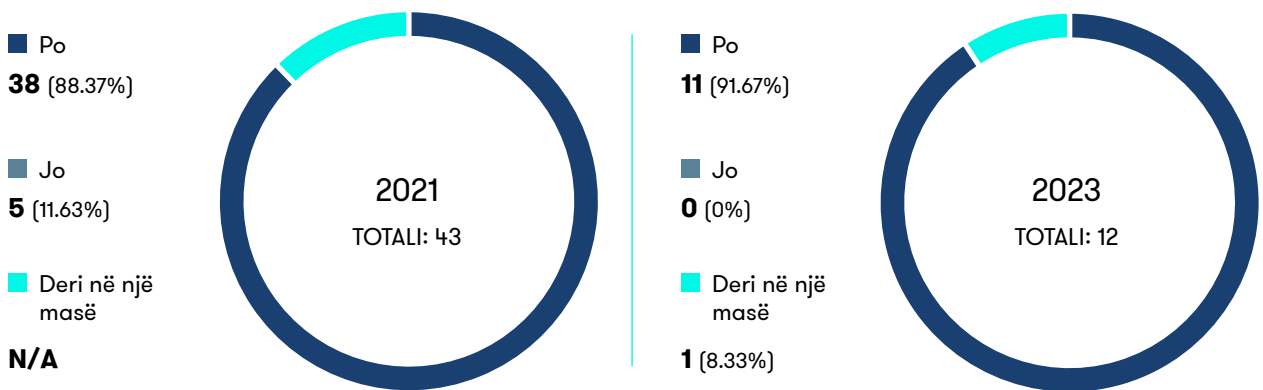
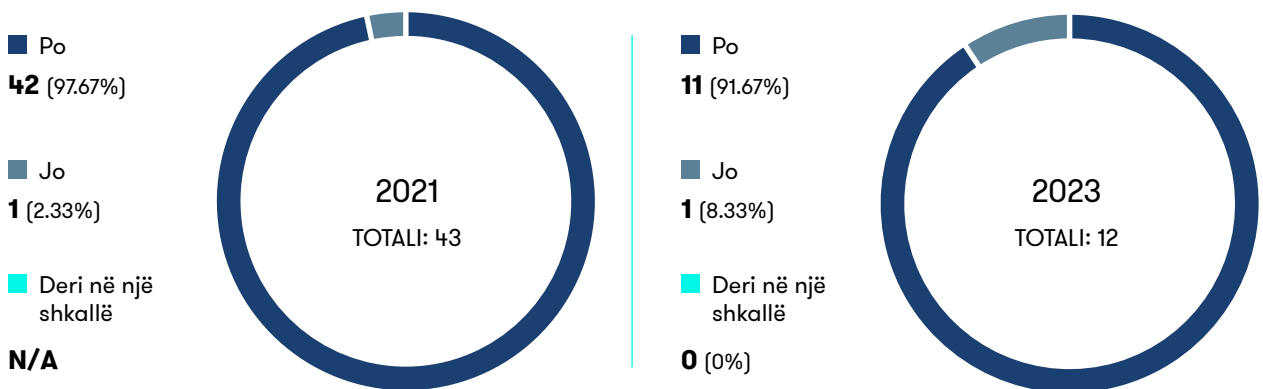
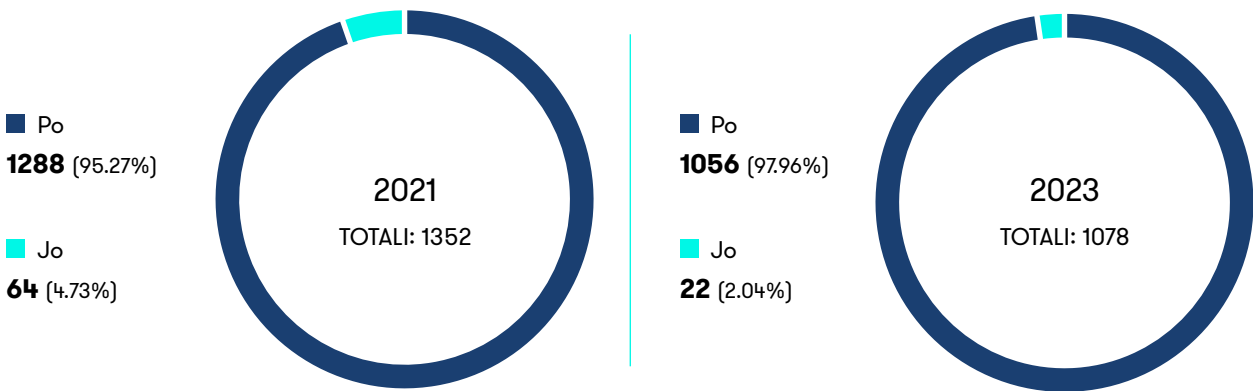


TABELA B.7 A jeni të kënaqur me cilësinë e përkthimit të përmbajtjes së faqes së internetit?



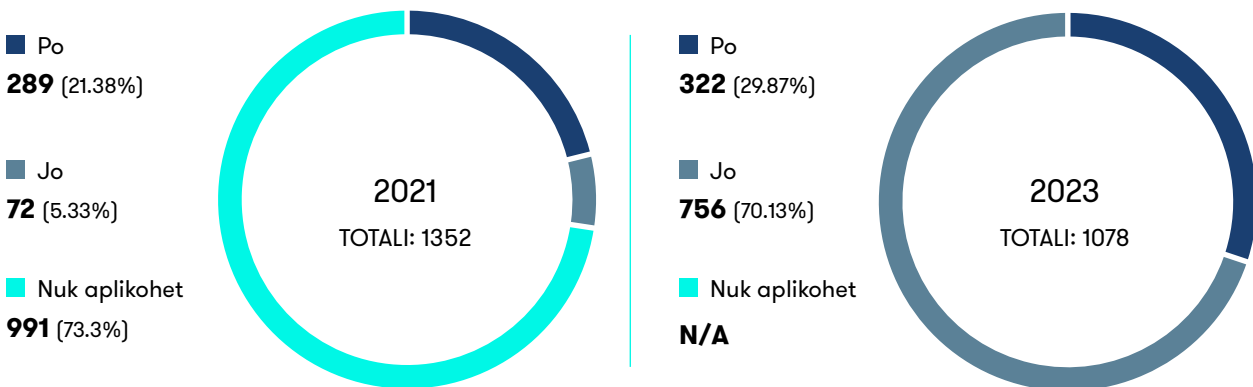
Gjykatat themelore kanë demonstruar aftësi në mbrojtjen e së drejtës së qytetarëve për të përdorur gjuhën e tyre amtare. Kur u anketuan për ndërveprimet e tyre me stafin e gjykatës dhe përvojat e tyre gjatë seancave gjyqësore, qytetarët deklaruan se ishin në gjendje të komunikonin në gjuhën e tyre amtare dhe se gjykata u ofroi përkthimin e nevojshëm.

TABELA B.8 A ishit në gjendje që të bisedoni me stafin e gjykatës në gjuhën tuaj amtare?



Rritja e numrit të qytetarëve që përgjigjen "Jo" kur pyeten se "A ka ofruar gjykata përkthim gjatë seancave?" mund të shpjegohet me ndryshimin e opsioneve të përgjigjes. Ndryshe nga viti 2021, ku të anketuarit kishin zgjedhjen "Nuk zbatohet/Nuk nevojitet", në vitin 2023, ata ishin të kufizuar vetëm në "Po" ose "Jo", kështu që rënia mund të tregojë se përkthimi nuk ishte i nevojshëm.

TABELA B.9 A ka siguruar gjykata përkthim gjatë seancave?



- Ndryshimet apo trendet vërejtura

Disponueshmëria e kutive të ankesave ka shënuar ndryshime pozitive në gjykatat e Gjakovës, Pejës dhe Ferizajt. Megjithatë, vetëdija për praninë e këtyre kutive mbetet nën 50% në të gjitha Gjykatat Themelore, me përjashtim të Pejës, e cila arriti në 53.85%. Gjakova dhe Peja shënuan përmirësime të dukshme, me rritje prej 22.81% dhe 19.50% respektivisht, krahasuar me vitin 2021. Megjithatë, Gjykatat e tjera Themelore pësuan rënie në këtë aspekt. Gjilani prinë në këtë trend, me 88.43% të përdoruesve të shërbimeve të gjykatave që kanë deklaruar për mungesën e kutive të ankesave ose mungesën e vetëdijes së tyre për to. Kjo shënon një rënie të konsiderueshme prej 31.58% nga viti 2021. Prishtina e ndjek nga afër me 83.38%, duke reflektuar një rënie prej 33.52% nga viti 2021, ndërsa Prizreni shënon 75.86%, që tregon një rënie prej 32.82%. Mitrovica shënoi 61.94%, duke shënuar

rënie prej 30.23%, kurse Ferizaj me 58.18%, duke shënuar rënie prej 10.18%. Është e rëndësishme të theksohet se tabletët njoftues elektronik tani janë të instaluar dhe të qasshme në të gjitha gjykatat themelore, duke u lejuar përdoruesve e shërbimeve të gjykatave të vlerësojnë cilësinë e shërbimeve gjyqësore, gjë që mund të jetë arsyeja pse kutitë tradicionale të ankesave nuk përdoren zakonisht.

Konstatim shqetësues është se përdoruesit e shërbimeve të gjykatave, në të gjitha Gjykatat Themelore, kanë shprehur shqetësim në shfrytëzimin e kutive të ankesave. Me përjashtim të Gjykatës Themelore të Mitrovicës, ku 40.30% e përdoruesve të shërbimeve të gjykatave treguan rehati në përdorimin e këtyre kutive – një rritje prej 4.82% – të gjitha gjykatat e tjera themelore pësuan rënie të konsiderueshme në këtë aspekt. Të dhënat më shqetësuese janë në Gjykatën Themelore të Gjilanit, ku vetëm 4.96% e të anketuarve kanë raportuar se ndjehen rehat që të përdorin kutitë e ankesave. Kjo tregon një rënie alarmante prej 92.30% nga viti 2021. Tabela e mëposhtme ofron një ndarje të detajuar të përgjigjes për secilën gjykatë themelore në këtë kategori.

TABELA B.10 Të gjeturat për vitin 2023: A do të ndiheshit rehat t'i shkruani ankesat tuaja për gjykatën dhe t'i vendosni ato në kutinë e ankesave?

Kategoria	Prishtinë	Prizren	Pejë	Ferizaj	Mitrovicë	Gjilan	Gjakovë
Po	19.89% [-41.48%] ↓	12.07% [-77.63%] ↓	52.88% [-32.66%] ↓	25.45% [-67.59%] ↓	59.7%	4.96% [-92.30%] ↓	55.56% [-20.83%] ↓
Jo	80.11%	87.93%	47.12%	74.55%	40.3% [-4.82%] ↓	95.04%	44.44%

Ka një trend pozitiv të dukshëm në përvojat e përdoruesve të shërbimeve të gjykatës me tavolinën e informacionit. Në përgjithësi, përdoruesit e shërbimeve të gjykatës që kishin nevojë të ndërvepronin me tavolinën e informacionit, deklaruan se stafi ishte deri diku i dobishëm ose shumë i dobishëm. Konkretisht, shkalla e ndihmës për stafin e tavolinës për informim në gjykatat tjera është si vijon: Gjilan me 99.18%, Pejë me 99.04%, Gjakovë me 98.42%, Ferizaj me 98.18%, Prizren me 96.55% dhe Prishtinë me 92.10%. E veçanta në këtë pyetje është Gjykata Themelore e Mitrovicës. Edhe pse ndihmesa e tavolinës së informacionit vlerësohet në një përqindje më të ulët se në gjykatat e tjera, është e rëndësishme të theksohet se 70% e të anketuarve nuk kanë ndërvepruar ose nuk kanë nevojë të ndërveprojnë fare me tavolinën e informacionit. Kur kjo merret parasysht, shkalla e kënaqshmërisë për gjykatën në Mitrovicë është 64.27%.

Përkushtimi i Gjykatave Themelore për respektimin e të drejtave të individëve për gjuhën e tyre amtare shihet pozitivisht në përgjithësi. Përdoruesit e shërbimeve të gjykatave janë shprehur të kënaqur me përmbajtjen e faqes së internetit që përkthehet (ose të paktën pjesërisht të kënaqur) në gjuhën e tyre amtare, si dhe me cilësinë e përkthimit. Megjithatë, një gjetje shqetësuese ka të bëjë me shërbimet e përkthimit gjatë seancave dëgjimore. Në vitin 2021, përdoruesit e shërbimeve të gjykatës kishin mundësinë të zgjedhnin nëse përkthimi ishte i nevojshëm apo jo.

C Respekti

- Krahasim i matjeve kryesore (2021 kundrejt 2023))

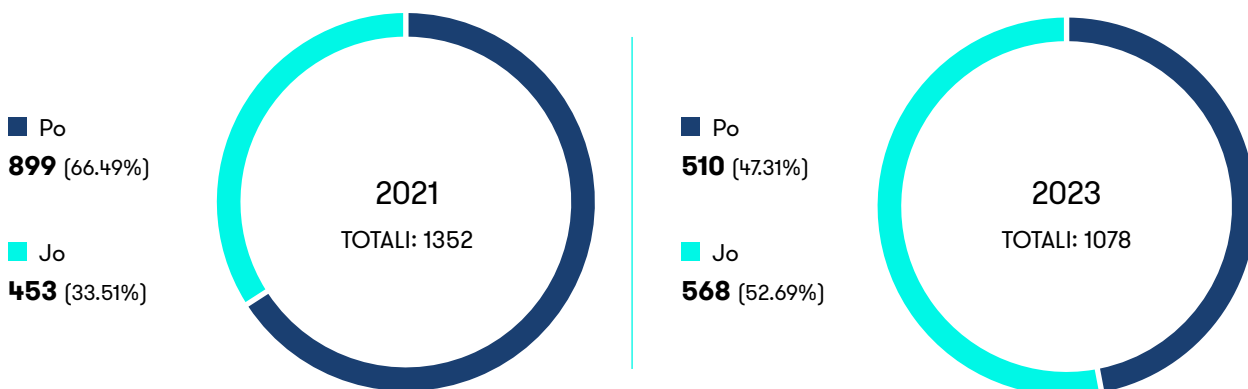
TABELA C.1 Ndërtesa ishte e pastër dhe e mirëmbajtur.

Kategoria	2021		2023	
	Numri	Përqindja	Numri	Përqindja
Pajtohem fuqishëm	517	38.24%	448	41.56%
Pajtohem	729	53.92%	570	52.88%
Nuk pajtohem	92	6.8%	45	4.17%
Nuk pajtohem fuqishëm	14	1.04%	15	1.39%
Totali	1352	100%	1078	100%

Gjendja e objekteve të gjykatës luan një rol të rëndësishëm në formësimin e përvojave të përdoruesve të gjykatës. Në këtë aspekt, të anketuarit në përgjithësi kanë raportuar se janë të kënaqur me mirëmbajtjen e gjykatave themelore. Në fakt, kishte një rritje të lehtë prej 2.28% e kënaqshmërisë në krahasim me vitin 2021.

Përvoja e përdoruesve të gjykatave nuk është aq pozitive kur bëhet fjalë për efikasitetin e gjykatave themelore. Kur u pyetën nëse ishin në gjendje për të bërë atë që u duhej në një kohë të arsyeshme, 52,69% e të anketuarve thanë "Jo", që tregon një rritje prej 19.18% e pakënaqshmërisë nga gjetjet e vitit 2021.

TABELA C.2 A ishit në gjendje që të kryeni punët tuaja në gjykatë sot brenda një afati të arsyeshëm?



Si në vitin 2021 (75.89%) ashtu edhe në vitin 2023 (78.47%), shumica e të anketuarve kishin raste më të vjetra se gjashtë muaj. Ky fakt mund të përbëjë rezultatin relativisht negativ në pyetjen “A jeni të kënaqur me kohën në të cilën po shqyrtohet çështja juaj?” (tabela C.4). Megjithatë, kur bëhet fjalë për reagimin e përdoruesve të shërbimeve të gjykatës për kohën që duhet për shqyrtimin e çështjes së tyre, të gjeturat tregojnë një rënie të ndjeshme prej 13.14% në kënaqshmërinë e përgjithshme të përdoruesve të shërbimeve të gjykatës. Ndërsa në vitin 2021, 55.62% e përdoruesve të shërbimeve të gjykatave ishin deri diku ose shumë të kënaqur me efikasitetin e gjykatave në shqyrtimin e çështjeve të tyre, në vitin 2023 kjo ka rënë në 42.48%.

TABELA C.3 Sa gjatë është lënda juaj e pazgjidhur?

Kategoria	2021		2023	
	Numri	Përqindja	Numri	Përqindja
Më pak se 6 muaj	326	24.11%	232	21.53%
Deri në 1 vit	343	25.37%	225	20.87%
Deri në 2 vite	294	21.75%	175	16.23%
Deri në 3 vite	217	16.05%	193	17.90%
Deri në 4 vite	93	6.88%	104	9.65%
Më shumë se 5 vite	57	4.22%	90	8.35%
Më shumë se 10 vite	22	1.63%	59	5.47%
Totali	1352	100%	1078	100%

TABELA C.4 A jeni të kënaqur me kohën në të cilën po shqyrtohet lënda juaj?

Kategoria	2021		2023	
	Numri	Përqindja	Numri	Përqindja
Shumë i pakënaqur	355	26.26%	414	38.41%
Disi i pakënaqur	245	18.12%	206	19.11%
Disi i kënaqur	570	42.16%	287	26.62%
Shumë i kënaqur	182	13.46%	171	15.86%
Totali	1352	100%	1078	100%

Kur vlerësohet ndikimi i efikasitet të gjykatave në jetën personale të të anketuarve, ka përmirësime të vogla në fushat si mungesa në punë apo që nuk ka pasur përparim me rastin. Po ashtu ka rritje të dukshme në vështirësitë që ndërlidhen me mundësitë e punësimit, aplikacionet për viza dhe në çështje konsistente që ndërlidhen me përfaqësimin ligjor. Vërehet një përmirësim i dukshëm në qasjen në përfaqësim ligjor, dhe një ulje e shënuar në rastet e përfaqësimit të vetvetes në raste në vitin 2023.

Edhe në vitin 2021 edhe në vitin 2023, të anketuar kanë deklaruar trende të ngjashme rreth përvojave të tyre me procesin gjyqësor. Përgjigjia e dhënë më së shpeshti apo nga 47.28% e të anketuarve në vitin 2021 dhe e 46.48% e të anketuarve në vitin 2023, kishte të bënte me mungesën në punë për shkak të obligimeve në gjykatë. Kjo tregon një trend konsistent gjatë të dy viteve. Ngjashëm, perceptimet e të anketuarve rreth procesve gjyqësore kanë treguar trende të ngjashme. Në vitin 2021, 29.16% e të anketuarve deklaruan që ndiheshin sikur asgjë nuk po ndodhte që të ecë rasti i tyre përpara pasi që kishin marrë pjesë në seancë, ndërsa kjo shifër është ulë lehtë në 28.27% pike të përqindjes në vitin 2023. Kjo tregon një qëndrim relativisht të qëndrueshëm gjatë të dy viteve të anketimit. Për sa i përket ndikimit në mundësi të punësimit, licensim apo çertifikim, është shënuar një rritje në pikë të përqindjes së të anketuarve që janë prekur nga kjo. Në vitin 2021, 1.85% e të anketuarve kanë deklaruar që kanë hasur në vështirësi në këtë aspekt, ndërsa në vitin 2023, ky numër është rritur në 5.13%. Kjo tregon për një rritje substanciale prej 3.28%, duke treguar një lëvizje të dukshme në këtë drejtim. Një trend i ngjashëm është vërejtur edhe në vështirësitë e të anketuarve për të aplikuar për viza. Në vitin 2021, 3.59% e të anketuarve kanë hasur në këtë sfidë, e që është rritur në 6.79% në vitin 2023. Kjo tregon për një rritje prej 3.2% në vështirësi që ndërlidhen me vizat.

Nevoja për të ndryshuar avokatët apo përfaqësuesit ligjor ka mbetur konsistente, ku 3.42% e të anketuarve kanë hasur në këtë sfidë në vitin 2021 ndërsa e njëjta përqindje është vërejtur edhe në vitin 2023. Kjo tregon për një nivel të pakënaqësisë apo të problemeve me përfaqësimin ligjor përgjatë të dy viteve të anketimit. Një përmirësim i dukshëm është vërejtur në proporcionin e të anketuarve që kanë deklaruar se ata e përfaqësojnë veten në gjykatë në mungesë të përfaqësimit ligjor. Në vitin 2021, 14.69% e të anketuarve kishin qenë në gjendje që ta bëjnë këtë, ndërsa në vitin 2023 kjo shifër është ulë në 6.54%. Kjo tregon një ulje të konsiderueshme prej 8.15% e që tregon për një përmirësim të konsiderueshëm të qasjes në përfaqësim ligjor.

TABELA C.5 Që kur ka filluar rasti juaj, a ka ndodhur ndonjëra nga çështjet e mëposhtme (përzgjidhni të gjitha përgjigjet që vlejné në rastin tuaj):

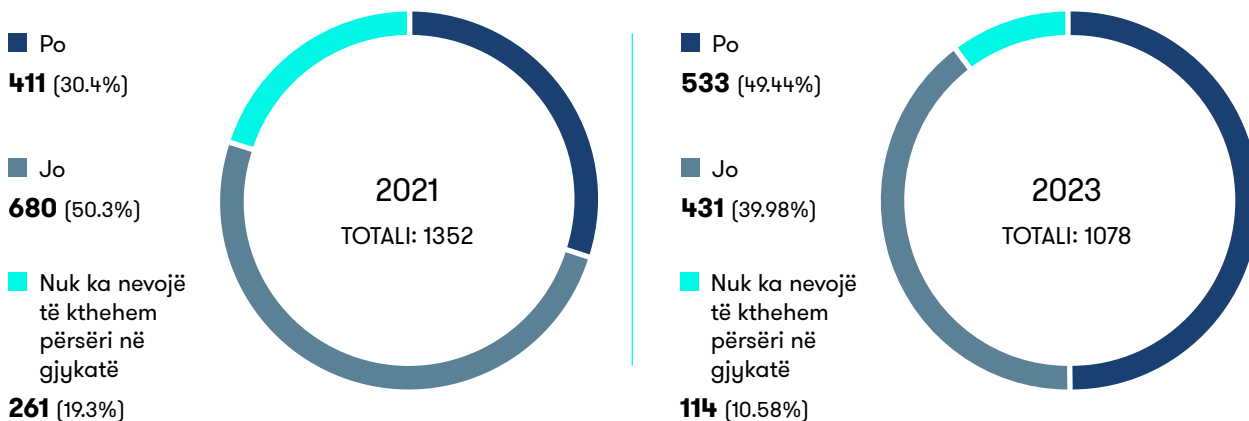
Kategoria	2021		2023	
	Numri	Përqindja	Numri	Përqindja
Kam munguar në punë për të marrë pjesë në seancë apo për të kryer ndonjë punë tjetër në gjykatë	843	47.28%	725	46.48%
Kam ardhur në gjykatë por jam ndjerë sikur rasti im nuk ka përparuar fare	520	29.16%	441	28.27%
Ka ndikuar në mundësinë time për tu punësuar/licencuar/certifikuar	33	1.85%	80	5.13%
Nuk kam mund të marrë aplikacionin për vizë	64	3.59%	106	6.79%
Më është dashur të ndryshojë avokatët/përfaqësuesit ligjor	61	3.42%	106	6.79%
Nuk kam pasur avokat dhe jam detyruar të përfaqësojë vetveten	262	14.69%	102	6.54%
Totali	1783	100%	1560	100%

Në aspekt pozitiv, në përgjithësi, ka pasur një përmirësim të qartë në komunikimin dhe shqyrtimin e marrjes parasysh së preferencave të të anketuarve rreth caktimit të seancave të ardhshme gjyqësore kur krahasohen gjetjet e vitit 2021 me ato të vitit 2023. Kjo tregon një lëvizje pozitive drejt akomodimit të nevojave dhe orareve të përdoruesve të shërbimeve të gjykatës që janë vërejtur gjatë këtij viti.

Në vitin 2021, kur të anketuarit janë pyetur nëse avokati i tyre, gjykatësit apo personeli i gjykatës i kanë pyetur rreth dates së preferuar për seancën e radhës, 30.4% e të anketuarve janë përgjigjur pozitivisht. Në anën tjetër, shumica e tyre apo 50.3%, kanë deklaruar që ata nuk janë konsultuar rreth datës më të përshtatshme për ta. Për më shumë, 19.3% e të anketuarve në vitin 2021 kishin deklaruar që ata nuk kanë pritë që do të kishte nevojë të ktheheshin përsëri në gjykatë.

Në anën tjetër, në vitin 2023 është vërejtur një ndryshim. Kështu, një numër i konsiderueshëm prej 49.44% të të anketuarve kanë deklaruar që ata janë pyetur rreth datës më të përshtatshme për ta për të marrë pjesë në seancën e radhës. Kjo shënon një rritje të konsiderueshme krahasuar me vitin 2021 kur kjo përqindje ishte vetëm 30.4%. Në anën tjetër, përqindja e të anketuarve që nuk ishin konsultuar rreth datës më të përshtatshme për ta është ulur për 39.98%, duke shënuar një ulje nga viti 2021 kur kjo përqindje ishte 50.3%. Më tutje, proporcioni i të anketuarve që nuk prisnin se do të duhej të ktheheshin përsëri në gjykatë për të përfunduar punë po ashtu është ulur në 10.58% në vitin 2023, krahasuar me 19.3% sa ishte në vitin 2021.

TABELA C.6 Në rast që kishte nevojë të ktheheni në gjykatë për një seancë të radhës, a ju kanë pyetur avokati juaj, gjykatësit apo personeli i gjykatës se cila do të ishte data më e përshtatshme për ju

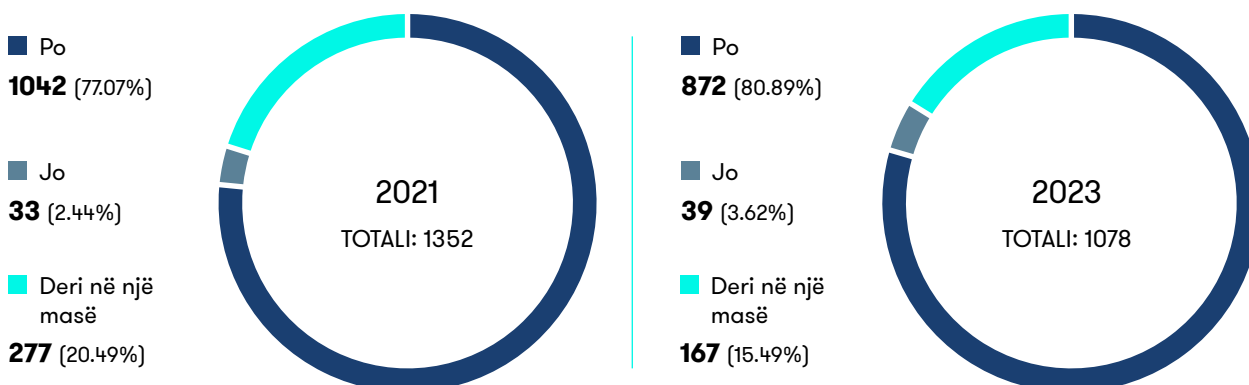


Një trend pozitiv është shënuar edhe sa i përket perceptimit të të anketuarve rreth mënyrës se si janë trajtuar nga personeli i gjykatës. Shumica e të anketuarve edhe në vitin 2021 e edhe në vitin 2023 kanë deklaruar që kanë pasur përvoja pozitive sa i përket sjelljes dhe respektit, ndërsa në vitin 2023 është vërejtur një përmirësim i lehtë.

Në vitin 2021, një shumicë e konsiderueshme e të anketuarve apo 77.07%, kanë deklaruar që janë trajtuar me mirësjellje dhe me respekt nga personeli i gjykatës. Vetëm një numër i vogël prej 2.44%, kanë treguar që kanë pasur një përvojë ku ka munguar mirësjellja dhe respekti. Për më shumë, 20.49% kanë përmenduar që kanë hasur deri në një farë mase në mirësjellje dhe respekt.

Në vitin 2023, është vërejtur përmirësim i mëtutjeshëm në këtë aspekt. Një përqindje e konsiderueshme prej 89% e të anketuarve kanë konfirmuar që janë trajtuar me mirësjellje dhe respekt nga ana e personelit të gjykatës. Në anën tjetër, përqindja e të anketuarve që kanë deklaruar se nuk janë trajtuar me mirësjellje e respekt është rritur lehtë në 3.62%. Megjithatë, përqindja e atyre që kanë deklaruar se janë trajtuar me mirësjellje e respekt deri në një fare mase është ulur në 15.49%.

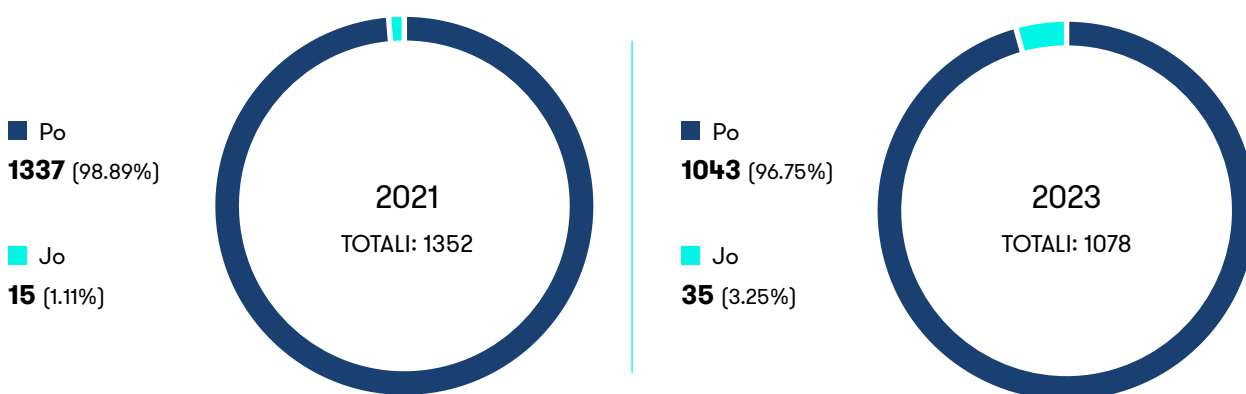
TABELA C.7 A jeni trajtuar me mirësjellje dhe respekt nga personeli i gjykatës?



Edhe në vitin 2021 edhe atë 2023, një shumicë dërrmuese e të anketuarve janë shprehur se ndjehen të sigurt (fizikisht) në ndërtesën e gjykatës. Në vitin 2021, 98.89% e të anketuarve janë ndjerë të sigurt, ndërsa ky numër është ulur lehtësisht në 96.75% në vitin 2023. Duke mos e anashkaluar këtë ulje të lehtë, megjithatë, ndjenja e sigurisë është shumë e lartë.

Në të kundërtën, një numër shumë i vogël i të anketuarve, përkatësisht 1.11% në vitin 2021 dhe 3.25% në vitin 2023, kanë deklaruar që nuk janë ndjerë të sigurt (fizikisht) brenda ndërtesës gjykatës.

TABELA C.8 A ndjeheni të sigurt (fizikisht) në ndërtesën e gjykatës?



Të anketuarit që kanë deklaruar se nuk janë ndjerë të sigurt në gjykatë, ua kanë atribuuar këto shqetësime disa faktorëve të ndryshëm. Arsyeja më e shpeshtë që është përmendur ka qenë perceptimi i ndjenjës së kërcënimit nga pala kundërshtare gjatë procedurës gjyqësore, ku shumë nga ta i kanë konsideruar palët e tjera si të rrezikshëm apo që kanë qenë të njohur si palë që kanë bërë kërcënime në të kaluarën. Një përgjigje tjetër që është përmendur ka qenë një ndjenjë e përgjithshme e paretatisë kur janë në gjykatë, për çka të anketuarit nuk kanë qenë në gjendje të përmendin një arsye specifike si diçka që ka bërë ose nuk ka bërë gjykata, por si një ndjenjë të përgjithshme që e kanë pasur. Për më shumë, disa të anketuar kanë ngritur shqetësime edhe për moshën e personelit të sigurisë, ku disa kanë shprehur rezerva nëse ata janë të aftë që të ofrojnë ndihmë në rast të ndonjë incidenti të mundshëm.

- Ndryshimet apo trendet vërejtura

Burimi kryesor i pakënaqësisë në raport me variablën e respektit në drejtësi procedurale është eficientia e gjykatave në adresimin e nevojave të përdoruesve të shërbimeve të gjykatës. Ky raport vlerëson nivelin e kënaqshmërisë në mesin e përdoruesve të shërbimeve të gjykatës rreth kohës që është dashur për të kryer punët në gjykatë në ditën e anketimit, si dhe kohën që ka marrë shqyrtimi i rastit të tyre.

Kur janë pyetur rreth aftësisë për të kryer në mënyrë efikase punët që u duheshin në gjykatë, përmirësimet më të dukshme janë vërejtur në Gjykatën Themelore në Pejë, në një shkallë prej 18.34%. Kjo është ndërlidhur edhe me përgjigjet më të larta pozitive nga përdoruesit e shërbimeve të gjykatës me 89.42%. Gjykata Themelore në Gjakovë ka dëshmuar një përmirësim të lehtë prej 1.98%, duke arritë kështu shkallën e kënaqshmërisë prej 69.44% në vitin 2023. Në anën tjetër, Gjykatat e tjera Themelore kanë shënuar ulje në shkallën e kënaqshmërisë së përdoruesve të shërbimeve të gjykatës sa i përket kohës që u është dashur për të përfunduar punët e tyre. Gjykata

Themelore e Prishtinës ka arritë shkallën prej 50.14%, që është 9.76% më pak se në vitin 2023, e përcjellë nga Prizreni me 39.66% (një ulje prej 27.61%), Gjlani me 0.83% (një ulje prej 37.53%), Ferizaj me 42.73% (ulje prej 39.55%), si dhe Mitrovica me 40.30% (një ulje prej 44.46%).

Kur përdoruesit e shërbimeve të gjykatës u pyetën rreth kënaqshmërinë me kohën që ka marrë shqyrtimi i rastit të tyre, përgjigjet e tyre treguan që kishte përmirësim në tri prej shtatë gjykatave themelore. Gjykatat Themelore në Prizren, Prishtinë dhe Gjakovë morrën më shumë vlerësime pozitive në vitin 2023 krahasuar me vitin 2021. Prizreni pati përmirësimin më të dukshëm, me një rritje të përgjithshme prej 11.70%, e që e sjellë shkallën e kënaqshmërisë në 57.76%. Prishtina u vlerësua me 38.97%, duke shënuar kështu një përmirësim në nivelin e kënaqshmërisë prej 7.92% kur krahasohet me vitin 2021. Gjykata Themelore në Gjakovë pati shkallën e kënaqshmërisë prej 64.59% në vitin 2023, duke shënuar kështu një përmirësim prej 5.07% krahasuar me vitin 2021.

Megjithëse Gjilani pati përqindjen më të lartë për vitin 2023 me 79.34%, në fakt kjo tregon një ulje të performancës siç perceptohet nga përdoruesit e shërbimeve të gjykatës, ngase shënon një regres prej 2.85%. Në anën tjetër, Gjykatat Themelore në Pejë, Ferizaj dhe Mitrovicë, patën një ulje më të dukshme të kohës që u është dashur për të zgjidhur raste me ulje prej 32.15%, 50.50%, dhe 53.98%, respektivisht. Ky trend është konsistent me rezultatet e vlerësimit, që tregojnë që Peja ka marrë 36.54% në vitin 2023, Ferizaji 25.45%, ndërsa Mitrovica ka pasur vetëm 8.21%.

Në aspekt të trajtimit të përdoruesve të gjykatave me mirësjellje dhe respekt, dhe në krijimin e një ambienti të sigurt për përdoruesit e gjykatave, të gjitha gjykatat kanë performuar shumë mire. Të gjeturat e shënuara në vitin 2021 kanë qenë pozitive në këto pika, ndërsa ky trend është përcjellë edhe në vitin 2023, me ndryshime të lehta e që mund t'u atribuohen ndryshimeve në mostër.

D Neutraliteti

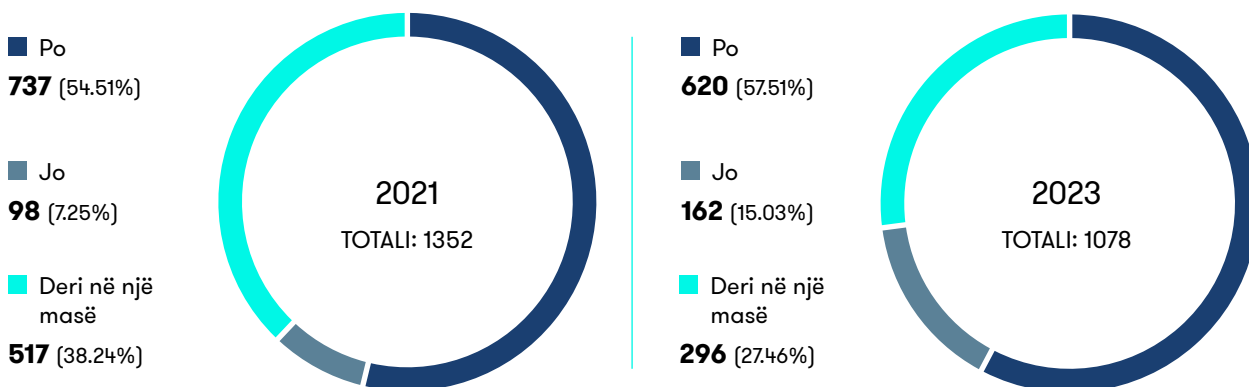
- Krahasimi i matjeve kryesore (2021 kundrejt 2023)

Vlerësimi i trajtimit të drejtë (fer) në procedura gjyqësore është një aspekt jetik i të kuptuarit të përgjithshëm të përvojës dhe perceptimit të përdoruesve të shërbimeve të gjykatave. Anketat e realizuara në vitin 2021 dhe 2023 kanë parashtruar pyetjen për përdoruesit e shërbimeve të gjykatës rreth perceptimit të tyre nëse janë trajtuar fer nga gjykatësit.

Të gjeturat edhe nga viti 2021 e edhe nga viti 2023 tregojnë që të anketuarit besojnë që janë trajtuar fer, edhe pse jo në margjina të mëdha. Në vitin 2023 është shënuar një përmirësim i lehtë me 57.51% që janë shprehur të kënaqur me trajtimin e marrë, krahasuar me 54.51% sa ishte në vitin 2021. Megjithatë, ka pasur edhe një rritje në përqindjen e të anketuarve që janë ndjerë se nuk janë trajtuar drejtë nga gjykatësit në vitin 2023. Në vitin 2021, vetëm 7.25% e të anketuarve janë përgjigjur me "jo," që është dukshëm më ulët se 15.03% sa është shënuar në vitin 2023.

Për të kuptuar faktorët që kanë kontribuar në këtë ndryshim, raporti ka analizuar më thellësisht përgjigjet për secilën Gjykatë Themelore veç e veç për të identifikuar fushat ku ka pasur përmirësim dhe ato ku ka rritje të pakënaqësisë.

TABELA D.1 A mendoni se jeni trajtuar drejtë (fer) nga gjykatësit?



Kur krahasohen perceptimet e të anketuarve për trajtimin e ndryshëm në vitin 2021 dhe 2023, është e rëndësishme të mbahet në mend që në vitin 2021 opsioni për tu përgjigjur me "Nuk jam trajtuar ndryshe" nuk ka qenë i paraqitur në anketë, dhe kështu nuk ka pasur përgjigje në këtë kategori. Të anketuarit kanë pasur mundësinë që të përzgjedhin disa opsione apo që të tregojnë që nuk janë trajtuar ndryshe nga përdoruesit e tjerë të shërbimeve të gjykatës.

Në vitin 2023, një shumicë e konsiderueshme e të anketuarve (80.49%) kanë përzgjedhur këtë opsion, duke treguar që ata janë ndjerë të trajtuar ndryshe nga të tjerët. Pjesa tjetër prej 19.51% të të anketuarve kanë dhënë përgjigje të ndryshme, e që kanë përcjellë trendin e njëjtë me vitin 2021.

Kur janë pyetur për arsyet specifike se pse janë ndjerë sikur janë trajtuar ndryshme, një përgjigje e shpeshtë në vitin 2021 ka qenë perceptimi që nëse e njihni dikënd që punon në gjykatë, kjo ndihmon në marrjen e një trajtimi preferencial. Kjo ndjenjë ka vazhduar edhe në vitin 2023, por më shumë të anketuar kanë theksuar çështje si sjellja e perceptuar si arrogante nga ana e personelit të gjykatës, vonesat e panevojshme të rasteve, dyshimet për korrupsion dhe deklarimi që nuk mund të piketojnë një arsye specifike se pse janë trajtuar ndryshe.

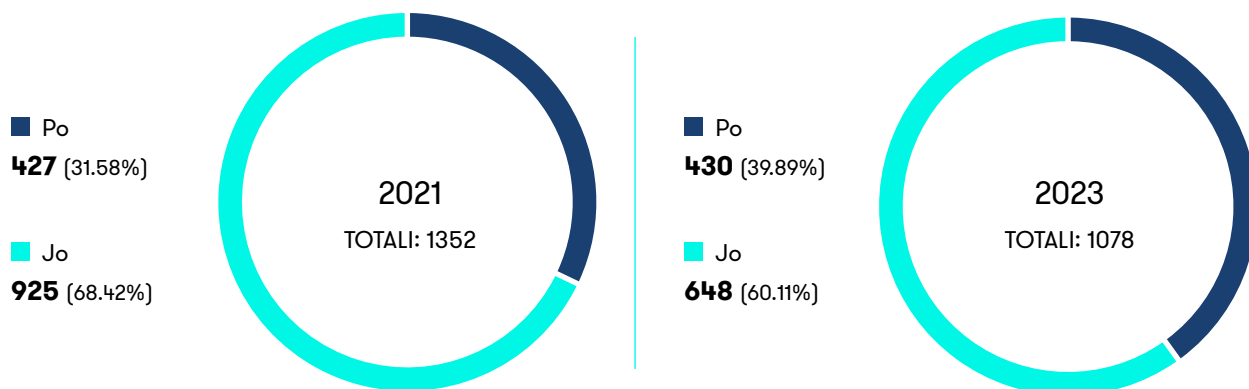
TABELA D.2 Nëse jeni trajtuar ndryshe nga përdoruesit e tjerë të shërbimeve të gjykatës, pse mendoni që jeni trajtuar ndryshe?

Kategoria	2021		2023	
	Numri	Përqindja	Numri	Përqindja
Raca/Përkatësia etnike	3	1.21%	18	1.61%
Gjuha që flasë	2	0.81%	6	0.54%
Gjinia ime	15	6.05%	14	1.26%
Gjendja ime ekonomike	131	52.82%	52	4.68%
Pamja ime (veshja, flokët, etj)	74	29.84%	11	0.99%
Mosha ime	22	8.87%	14	1.26%
Nuk jam trajtuar ndryshe	NA	NA	895	80.49%
Diçka tjetër	1	0.4%	102	9.17%
Totali	248	100%	1112	100%

Ka pasur një përmirësim në ndërgjegjësimin rreth mundësisë për të parashtruar kërkesa për shkelje disiplinore nga ana e gjykatësve kur krahasohen të dhënat nga viti 2021 me ato të vitit 2023.

Edhe në vitin 2021 edhe në vitin 2023, të anketuarit janë pyetur nëse ata ishin në dijeni që mund të ankohen për shkelje disiplinore që mund të kenë bërë gjykatësit. Në vitin 2021, 31.58% e të anketuarve deklaruan që kanë njohuri për këtë mundësi, ndërsa shumica prej tyre, apo 68.42%, kishin deklaruar që nuk kanë njohuri. Në vitin 2023, ka pasur një rritje të vetëdijes, që tani është në shkallën prej 39.89% të të anketuarve që kanë thënë që ata kishin njohuri se mund të parashtrorjnë ankesa për shkelje disiplinore. Në të kundërtën, përqindja e të anketuarve që nuk kanë njohuri rreth kësaj është ulur në 60.11%.

TABELA D.3 A jeni të informuar se mund të ankoheni për shkelje disiplinore të gjykatësve?



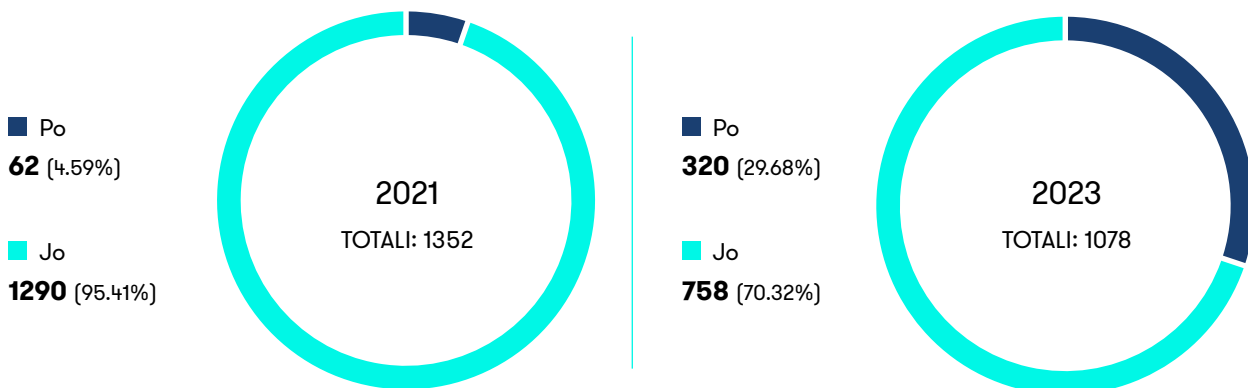
Kur të anketuarit u pyetën nëse ata personalisht do të bënin ankesa të tilla, shumica deklaruan që do të kërkonin ndihmën e avokatëve/përfaqësuesve ligjor, do të parashtronin ankesa në kutinë e ankesave apo do të kërkonin këshilla nga gjykata se ku do të mund të drejtonin këto ankesa.

Në mënyrë që të kuptohen perceptimet e përdoruesve të shërbimeve të gjykatës rreth korrupsionit në procedura gjyqësore, ata u pyetën nëse kishin njohuri për ndonjë rast kur ndonjë mik, anëtar i familjes apo pjesëtar i komunitetit kishte ofruar ose marrë mito e që përfshinte gjykatës apo punonjës të gjykatës. Në vitin 2023 ka pasur një ndryshim në perceptim e që duhet të theksohet, ku 29.68% e të anketuarve kanë deklaruar që kanë dëgjuar për raste të tilla, një rritje e konsiderueshme prej 4.59% sa ishte në vitin 2021.

Vlen të përmendet që ky ndryshim substancial mund të atribuohet edhe në vetë mënyrën se si është parashtruar pyetja. Në vitin 2021, përdoruesit e shërbimeve të gjykatës ishin pyetur nëse atyre personalisht u ishte ofruar dikush nga gjykatësit ose punonjësit e gjykatës për të kërkuar mito, apo ndonjë ndërmjetës që vepronte në emër të tyre. Në vitin 2023, pyetja ishte formuluar në atë mënyrë që u lejonte të anketuarve që të përfshinin informacione që mund të kishin dëgjuar nga rrjeti i tyre i njerëzve dhe jo vetëm nga përvojat personale. Ky ndryshim në vetë strukturën e pyetjes, ka gjasë të ketë ndikuar në ndryshimin e vërejtur në përqindje.

Megjithatë, të gjeturat tregojnë që shumica e të anketuarve apo 70.32%, nuk kanë dëgjuar për raste të tilla, që tregojnë një vetëdije rreth mitos në sistemin gjyqësor.

TABELA D.4 A keni dëgjuar nëse ndonjë mik, anëtar i familjes apo pjesëtar i komunitetit ka pranuar ose dhënë mito te ndonjë gjykatës apo punonjës i gjykatës?



- Ndryshimet apo trendet e vërejtura

Tabela D.5 prezanton të gjeturat e vitit 2023 se si e perceptojnë përdoruesit e shërbimeve të gjykatës trajtimin e drejtë (fer) nga gjykatësit në të gjitha gjykatat themelore në Kosovë. Tabela prezanton një pasqyrë të përgjigjeve të kategorizuara sipas gjykatës, duke theksuar dinamikat e drejtësisë së perceptuar në ndërveprimet e tyre me gjykatën. Përqindjet e prezantuara tregojnë për ndryshime të përgjigjeve krahasuar me vlerësimin e bërë në vitin 2021, duke ofruar të dhëna të vlefshme për ndryshimet në përvojat e përdoruesve të shërbimeve të gjykatave me gjyqësorin.

TABELA D.5 Të gjetuar e vitit 2023: A mendoni që jeni trajtuar drejtë (fer) nga gjykatësit?

Kategoria	Prishtinë	Prizren	Pejë	Ferizaj	Mitrovicë	Gjilan	Gjakovë
Jo	19.07% [-15.65%] ↓	20.69% [-4.93] ↓	9.62% [-7.21%] ↓	5.45% [-3.55] ↓	29.85% [-13.39%] ↓	4.96% [+5.31] ↑	4.76% [+1.49%] ↑
Deri në një masë	32.97% [-11.53%] ↓	14.66% [-35.64%] ↓	18.27% [-11.85%] ↓	20.91% [+10.78%] ↑	41.04% [+5.67] ↑	35.54% [-12.41] ↓	14.29% [-25.99] ↓
Po	47.96% [-4.12%] ↓	64.66% [+30.72%] ↑	4.65% [+4.65] ↑	73.64% [-14.33%] ↓	29.10% [-19.07%] ↓	59.50% [+17.72] ↑	80.95% [+27.48] ↑

Vlerësimi për Prishtinën reflekton një ulje të perceptuar në trajtimin fer nga ana e gjykatësve sipas deklaratave të përdoruesve të shërbimeve të gjykatës. Përgjigja "jo" ka një rritje të dukshme prej 15.65%, ndërsa përgjigja pozitive në pyetjen se a janë trajtuar fer tregon për një ulje prej 4.12%. Për më shumë, përgjigja jo e qartë prej "deri në një masë" po ashtu ka shënuar ulje, duke ofruar kështu një vlerësim më të qartë krahasuar me vitin 2021.

Përdoruesit e shërbimeve të gjykatës në Prizren kanë treguar për një përmirësim të dukshëm në perceptimin se a mendojnë që janë trajtuar fer nga gjykatësit, një trend ky që është vërejtur edhe në Gjakovë, Gjiilan e Pejë. Në anën tjetër, përdoruesit e shërbimeve të gjykatës në Mitrovicë kanë deklaruar një rritje në perceptimin e tyre për trajtim jofer nga ana e gjykatësve. Vlen të theksohet që 41.04% e përdoruesve të shërbimeve të gjykatës kanë zgjedhur që të mos ofrojnë një përgjigje të qartë, e që shënon një rritje prej 5.67% krahasuar me vitin 2021.

Gjykata Themelore në Ferizaj vazhdon të marrë vlerësim pozitiv nga përdoruesit e shërbimeve të saj sa i përket trajtimit fer. Megjithatë, krahasuar me vitin 2021, ka një rritje të lehtë ku të anketuarit janë përgjigjur me opsionin "deri në një masë". Kur të anketuarit janë pyetur nëse do të parashtonin ankesa për shkelje disiplinore të gjykatësve, ata kanë pasur përgjigje më pozitive se sa në vitin 2021 në të gjitha gjykatat themelore.

Në vitin 2023, ka një rritje të dukshme në perceptimin rreth korrupsionit në të gjitha gjykatat themelore, me përjashtim të Gjykatës Themelore në Gjiilan, ku ka një përmirësim modest prej 2.74%. Megjithatë, është e rëndësishme të ceket që ky ndryshim mund të atribuohet pjesërisht në riformulimin e pyetjes. Në vitin 2021, përdoruesit e shërbimeve të gjykatës ishin pyetur nëse ata personalisht kishin pasur përvoja kur u ishte kërkuar nga gjykatësit, punonjësit e gjykatës apo ndonjë ndërmjetësues që vepronte në emër të këtyre të fundit. Ndërsa, në vitin 2023, pyetja ishte ndryshuar, dhe përfshinte përvojat që u ishin treguar nga miqtë apo familjarët, duke mundësuar një interpretim më të gjerë të pyetjes.

Në këtë aspekt, Peja theksohet me rritjen më të lartë të perceptimit për mito, me një shkallë të lartë të rritjes prej 73.08%. Kjo do të thotë që 73.08% e përdoruesve të shërbimeve të gjykatës në Pejë kanë deklaruar që kanë dëgjuar për raste të mitos. Ky është një ndryshim i konsiderueshëm krahasuar me vitin 2021 kur 100% e të anketuarve në Pejë ishin përgjigjur në këtë pyetje me "Jo". Pas kësaj vie Mitrovica me një rritje prej 20.67%, që tregon që 34.33% e të anketuarve kanë dëgjuar për kërkesa për mito, një rritje kjo prej 3.66% krahasuar me vitin 2021.

Edhe në Prishtinë është vërejtur një rritje substanciale në 40.87% të përdoruesve të shërbimeve të gjykatës që kanë dëgjuar për veprime korruptive që ndodhin në këtë gjykatë, duke shënuar një rritje prej 29.13% krahasuar me vitin 2021. Në Ferizaj, 20% e të anketuarve janë deklaruar ngjashëm, duke shënuar një rritje në 19.37% apo një rritje me 0.63% kur krahasohet me vitin 2021. Prizreni ka shënuar një rritje të dukshme gjithashtu ku 16.03% më shumë të anketuar në vitin 2023 kanë deklaruar që kanë njohuri për mito, e që përbën 17.24% të numrit total të të anketuarve në këtë gjykatë themelore. Në fund, në Gjakovë, 4.76% e të anketuarve kanë deklaruar që kanë njohuri ose kanë dëgjuar që përdoruesve të shërbimeve të gjykatës u është kërkuar mito nga punonjësit e gjykatës, që është një numër prej 4.07% më i lartë se në vitin 2021.

1.2. Krahasimi i të gjeturave të Gjykatave Themelore dhe degëve të tyre

- Krahasimi i të gjeturave kryesore ne mes të Gjykatave Themelore dhe degëve të tyre

Në vitin 2023, Anketa me Përdorues të Shërbimeve të Gjykatës është realizuar edhe në 18 degët e gjykatave themelore nëpër Kosovë. Meqenëse nuk ka të dhëna të tilla nga viti 2021, krahasimet e drejtpërdrejta të të dhënave nuk janë të mundura. Këto degë të gjykatave përfaqësojnë nënndarjet gjeografike të Gjykatave Themelore që përfshijnë regjionet dhe që u shërbejnë komunave përreth. Megjithëse ato shërbejnë si të pavarura, ato bijnë nën juridiksionin apo përgjegjësinë e të njëjtit Kryetar/e të Gjykatës Themelore, e që zakonisht referohet si dega kryesore. Si rrjedhojë, ky anketim nuk mund të ofrojë krahasime të drejtpërdrejta me degët kryesore, por mund të ngrisë paralele se si përdoruesit e shërbimeve të gjykatave e perceptojnë degën e vetë në aspekt të Kuptimit, Zërit, Respektit dhe Neutralitetit.

Së pari, sa i përket dimensionit të kuptimit, vlerësimi i qasjes dhe komunikimit të informacionit në degët e gjykatave themelore ka ofruar të dhëna të ndryshme. Në të pesë pyetjet që kanë trajtuar këtë aspekt të drejtësisë procedurale, ka pasur një vlerësim pozitiv prej 90.58%. Megjithatë, degët e Gjykatave Themelore në Deçan dhe në Shtërpcë kanë devijuar nga ky trend. Përdoruesit e shërbimeve të gjykatës në këto degë kanë deklaruar se kanë hasur në vështirësi në marrjen e informacioneve nga gjykata, ndërsa në Deçan ata kanë deklaruar që kanë hasur edhe në sfida në orientim në gjykatë dhe në gjetjen e zyrave apo sallave që u nevojiteshin.

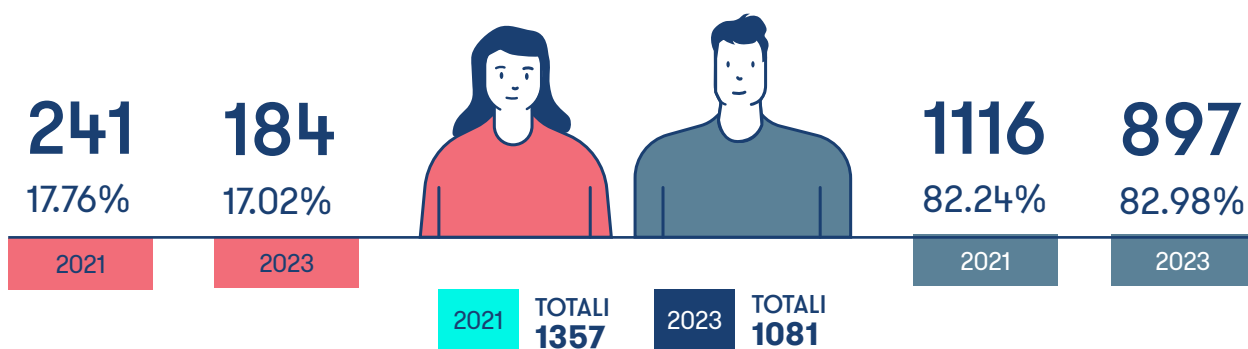
Së dyti, edhe në dimensionin e Zërit janë vërejtur trende të dukshme. Vlerësimi i përgjithshëm pozitiv qëndron në shkallën prej 70.38%, e që është mbi mesataren. Një gjetje që theksohet është që shumica e konsiderueshme e të anketuarve (84.06%) nuk i përdorin uebfaqet e gjykatave për të marrë informacione. Një ndryshim tjetër i dukshëm ndërlidhet me kutitë e ankesave. Mesatarisht, 75.88% e përdoruesve të shërbimeve të gjykatave nuk kanë njohuri për ekzistencën e kutive të ankesave nëpër gjykata, apo kanë deklaruar që ato nuk kishin qenë të qasshme. Për më shumë, vetëm 22.56% e përdoruesve të shërbimeve të gjykatës kanë deklaruar që do të ndiheshin rehat me parashtrimin e ankesave në kuti të ankesave për të shprehur pakënaqësitë e tyre me gjykatën. Përqindja e të anketuarve që do të ishin të gatshëm të përdorin kutitë e ankesave e tejkalon shkallën prej 50% vetëm në Deçan (52.38%), Graçanicë (72.94%), dhe Shtërpcë (58.67%).

Së treti, vlerësimi i përgjithshëm për dimensionin e Respektit për degët e gjykatave themelore është 81.25%. Dy pyetje kontribuojnë në uljen e lehtë të vlerësimit të përgjithshëm, nëse përdoruesit e shërbimeve të gjykatës arritën të kryejnë punë brenda një kohe të arsyeshme dhe nëse ata ishin të kënaqur me kohën që u është dashur që të kryhet shqyrtimi i rastit. Rreth 67% e të anketuarve janë përgjigjur pozitivisht në këto dy pyetje.

Në fund, përdoruesit e shërbimeve të degëve të gjykatave kanë shprehur nivel të lartë të kënaqësisë me trajtimin fer nga gjykatësit në mënyrë konsistente. Nga 18 degët e gjykatave, mesatarisht 83.53% e përdoruesve të shërbimeve të gjykatave besojnë që ata janë trajtuar në mënyrë të barabartë nga gjykatësit, me vetëm 2.64% të të anketuarve që janë ndjerë sikur trajtimi ka qenë i padrejtë. Për më shumë, prevalenca e perceptimit të korrupsionit është dukshëm më e vogël krahasuar me gjykatat themelore, me 4.93% të të anketuarve që kanë deklaruar se kanë njohuri për raste të mitos te gjykatësit apo personeli i gjykatës në rrjetin e tyre shoqëror. Një fushë që kërkon përmirësim është vetëdija e publikut për ankesat për shkelje disiplinore të gjykatësve, ngase të dhënat tregojnë që vetëm 21.73% e të anketuarve kanë njohuri për këtë të drejtë.

Krahasimi i të dhënave demografike (2021 vs. 2023)

Të dhënat demografike për të dy anketat janë të prezantuara më poshtë. Të dhënat demografike të Anketës me Përdoruesit e Shërbimeve të Gjykatave përfshijnë ndarjen e të dhënave sipas gjinisë dhe përkatësisë etnike.



Përkatësia etnike e të anketuarve	2021		2023	
	Numri	Përqindja	Numri	Përqindja
Shqiptar	1197	88.21%	998	92.32%
Serb	54	3.98%	36	3.33%
Turq	3	0.22%	1	0.09%
Boshnjak	40	2.95%	9	0.83%
Rom	27	1.99%	10	0.93%
Ashkali	28	2.06%	14	1.3%
Egjiptas	6	0.44%	11	1.02%
Goran	0	0%	1	0.09%
Tjetër	2	0.15%	1	0.09%

Rekomandimet

- Përmbledhje e të Gjeturave Krahasuese Kryesore

Krahasimi i të gjeturave në mes të viteve 2021 dhe 2023 tregon një progres të konsiderueshëm në ndërveprimin me përdoruesit e gjykatave. Një përqindje më e madhe e përdoruesve të shërbimeve të gjykatave tani e theksojnë mirësjelljen, respektin dhe paanësinë në trajtim të tyre nga ana e gjykatësve dhe personelit të gjykatës. Për më shumë, përdoruesit e shërbimeve të gjykatave ndjehen të sigurt dhe e kanë më të lehtë orientimin nëpër gjykata. Megjithëse janë shënuar këto përmirësime, sa i përket përdorimit të mjeteve online për qasjen në informacione që lidhen me gjykatat është bërë shumë pak. Sfidat kryesore mbetet efikasiteti në gjetjen me kohë të informacionit dhe në dobinë e informacionit të siguruar rreth rasteve të të anketuarve. Megjithëse ky raport nuk specifikon se si do të mund të bëhet përsheptimi i zgjidhjes së rasteve, duke qenë se kjo është një çështje shumë komplekse, rekomandimet në vijim ofrojnë një udhërrëfyes bazik për gjykatat dhe degët e tyre se si do të mund të përmirësojnë përvojën e përgjithshme që e kanë përdoruesit e shërbimeve të këtyre gjykatave gjatë ndërveprimit me to:

1

Gjykatat Themelore dhe degët e tyre respektive duhet të priorizojnë rritjen e qasjes në informacion rreth rasteve. Kjo mund të arrihet përmes përmirësimit të faqeve të tyre në internet. Për më shumë, Gjykatat Themelore dhe degët e tyre respektive duhet të promovojnë Mechanizmin e Gjurmimit të Rasteve online në faqet e tyre në internet duke përdorur mediat sociale, kodet QR dhe broshurat që mund të vendosen në vende strategjike brenda objekteve të gjykatave.

2

Është jetike që të adresohet çështja e pritjeve të gjata në shqyrtimin e rasteve gjyqësore, veçanërisht në ato degë të gjykatave ku të anketuarit kanë deklaruar për vështirësi në marrjen e informacionit të nevojshëm brenda një kohe të arsyeshme. Zgjidhja e rasteve me kohë dhe në mënyrë efikase është jetike për vendosjen e drejtësisë dhe në ruajtjen e besimit të qytetarëve në sistemin gjyqësor. Në mënyrë që të ulët koha e pritjes, rekomandohet që gjykatat të përmirësojnë proceset dhe të rrisin kapacitetet për menaxhimin e rasteve që kanë në punë. Kjo mund të arrihet përmes përdorimit të teknologjive të reja siç janë sistemet elektronike të arkivimit dhe softueri për menaxhimin e rasteve, e që mund të rrisë efikasitetin dhe të ulë barrën administrative. Për më shumë, rritja e numrit të stafit dhe ofrimi i trajnimeve për personelin e gjykatës mund të ndihmojë në përsheptimin e procesimit të rasteve. Ofrimi i shërbimeve të shkëlqyeshme për marrësit e shërbimeve është jetik në çdo fushë, e veçanërisht në sistemin gjyqësor, ku individët shpeshherë përballen me çështje komplekse dhe të ndjeshme. Është e rëndësishme që personeli i gjykatave të ketë aftësi dhe njohuri të nevojshme që të ofrojë përkrahje efikase dhe me ndjeshmëri për ata që kanë nevojë. Për të arritur këtë qëllim, rekomandohet zhvillimi dhe zbatimi i një programi gjithëpërfshirës të trajnimit për të gjithë stafin e gjykatave. Ky program do të mund të përfshinte tema si dëgjimi aktiv, komunikimi efektiv, zgjidhja e konfliktit dhe përgjegjësia kulturore, ndër të tjerash. Për më shumë, trajnime të tjera për rifreskim të njohurive duhet të ofrohen në mënyrë që personeli i gjykatës të jenë të azhurnuar me praktikatat dhe teknikat e ofrimit të shërbimeve.

3

Gjykatat Themelore dhe degët e tyre respektive duhet të krijojnë një sistem të numërimit për përdoruesit e shërbimeve të gjykatës për të përmirësuar shërbimet e ofruara. Ky sistem do të ofronte udhëzime të qarta për matjen e numrit, ndarjen e shërbimeve nëpër kategori dhe të dhëna tjera në kohë reale për kohën e pritjes rreth rastit. Përmes kësaj, gjykatat themelore mund të ulin kohën e pritjes në mënyrë efektive dhe të përmirësojnë efikasitetin e performancës së gjykatave si dhe të përmirësojnë përvojën e përgjithshme të përdoruesve të shërbimeve të gjykatave.

4

Gjykatat Themelore dhe degët e tyre respektive duhet të ndërmarin masa proaktive për rritjen e qasjes dhe përdorimit në faqet e internetit të gjykatave nga ana e përdoruesve të shërbimeve të tyre. Që kjo të arrihet, është jetike që të rritet vetëdija rreth uebfaqeve si një mjet i vlefshëm për informacion. Një fushatë për rritje të vetëdijes do të mund të fokusohet në dukshmërinë, qasjen dhe vlerën e informacionit në uebfaqet e gjykatave. Për më shumë, gjykatat duhet të prioritojnë përmirësimin e vazhdueshëm të përmbajtjes në uebfaqe duke u siguruar që ato janë të azhuruara dhe lehtë të përdorshme.

5

Për të përmirësuar mekanizmat e komentimit dhe për të rritur kënaqshmërinë e përdoruesve të shërbimeve, rekomandohet që të rritet qasja në kuti të ankesave dhe dukshmëria e tyre, sidomos nëpër degët e gjykatave. Kjo vlen edhe për tabletët që janë vendosur së fundmi në objekte të gjykatave e që u mundësojnë përdoruesve të shërbimeve mundësinë që të vlerësojnë përvojën në gjykatë gjatë marrjes së shërbimeve.

6

Gjykatat Themelore dhe degët e tyre respektive duhet të informojnë në mënyrë proaktive përdoruesit rreth të drejtës së tyre për ankesa për shkelje disiplinore të gjykatësve si dhe të ofrojnë udhëzime të qarta se si realizohet ky proces. Kjo mund të arrihet përmes shpërndarjes së fletushkave informuesve në hyrje të objektit të gjykatës, duke u siguruar që informacioni është i qasshëm në tavolinën e informacionit si dhe duke ofruar fletushka me informacione të detajuara brenda gjykatores. Tutje, është e rëndësishme të ofrohen këto udhëzime edhe në uebfaqe të gjykatave. Këto masa do t'u mundësonin përdoruesve të shërbimeve të gjykatave që të adresojnë shqetësimet e tyre në mënyrë efektive dhe do të promovojnë transparencën e sistemit gjyqësor.



USAID
NGA POPULLI AMERIKAN
OD AMERIČKOG NARODA