

# ANALIZA E REZULTATEVE TË ANKETAVE TË KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE DHE TË AVOKATËVE

Gjykata Themelore në Gjakovë,  
Gjykata Themelore në Prishtinë  
dhe Gjykata Themelore në Prizren

QERSHOR 2018

Horizontal Facility for Western Balkans and Turkey

Funded  
by the European Union  
and the Council of Europe



EUROPEAN UNION

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

Implemented  
by the Council of Europe



*Forcimi i Cilësisë dhe Efikasitetit të Drejtësisë në Kosovë\* (Projekti KoSEJ)*

# **ANALIZA E REZULTATEVE TË ANKETAVE TË KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE DHE TË AVOKATËVE**

Gjykata Themelore në Gjakovë,  
Gjykata Themelore në Prishtinë  
dhe Gjykata Themelore në Prizren

Qershor 2018

---

\* Ky emërtim është pa paragjykim ndaj qëndrimeve mbi statusin dhe është në përputhje me Rezolutën 1244 të KS të OKB-së dhe Opininion e GjND-së mbi Deklaratën e Pavarësisë së Kosovës.

Ky raport është realizuar me përdorimin e fondeve të Programit të Përbashkët ndërmjet Bashkimit Evropian dhe Këshillit të Evropës. Pikëpamjet e shprehura këtu në asnjë mënyrë nuk mund të pasqyrojnë mendimin zyrtar të Bashkimit Evropian ose të Këshillit të Evropës.

Anketa e gjykatave u administrua nga Instituti Riinvest me mbështetjen e ekipit KoSEJ në Prishtinë. Instituti Riinvest gjithashtu ka kryer edhe përpunimin e të dhënave të anketës. Analiza dhe interpretimi i të dhënave u shqyrtua nga autori i raportit: Marko Aavik, ekspert i CEPEJ, me mbështetjen e gjerë të Institutit Riinvest dhe ekipit KoSEJ në Prishtinë.

# PËRMBAJTJA

<b>I. HYRJE</b> .....	<b>7</b>
<b>II. METODOLOGJIA E ANKETËS</b> .....	<b>9</b>
<b>III. GJETJET E ANKETËS</b> .....	<b>12</b>
A) PËRDORUESIT E GJYKATAVE .....	12
I. QASJA DHE HAPËSIRAT E GJYKATAVE.....	14
II. FUNKSIONIMI I GJYKATËS .....	16
III. GJYQTARËT DHE SEANCAT GJYQËSORE .....	18
IV. PROKURORËT .....	20
V. QASJA NË INFORMACION .....	22
VI. FUNKSIONIMI I PËRGJITHSHËM I GJYKATAVE.....	24
B) AVOKATËT .....	28
I. MARRËDHËNIA AVOKAT-GJYKATË .....	29
II. SEANCAT GJYQËSORE .....	31
III. VENDIMET E GJYKATAVE .....	32
IV. PËRMIRËSIMI I SHËRBIMEVE TË GJYKATAVE GJATË 5 VITEVE TË FUNDIT .....	33
V. KOMENTET DHE SUGJERIMET E AVOKATËVE.....	34
<b>IV. KONKLuzionET DHE REKOMANDIMET</b> .....	<b>35</b>
A) REKOMANDIME PËR GJYKATËN THEMELORE NË PRISHTINË.....	38
B) REKOMANDIME PËR GJYKATËN THEMELORE NË PRIZREN .....	40
C) REKOMANDIME PËR GJYKATËN THEMELORE NË GJAKOVË .....	42
<b>V. SHTOJCA</b> .....	<b>45</b>
A. PYETËSORI PËR PËRDORUESIT E GJYKATAVE .....	46
B. PYETËSORI PËR AVOKATËT .....	48

# PËRMBLEDHJA EKZEKUTIVE

Anketat e kënaqshmërisë së përdoruesve janë një nga elementët kryesorë të politikave që synojnë vlerësimin e proceseve të cilësisë, veçanërisht në sistemet gjyqësore. Me mbështetjen e Projektit Forcimi i Cilësisë dhe Efikasitetit të Drejtësisë në Kosovë (KoSEJ) dhe bazuar në metodologjinë Komisionit Evropian për Eficiencë në Sistemin e Drejtësisë pranë Këshillit të Evropës (CEPEJ), në fund të vitit 2017, për herë të parë në Kosovë, tri gjykata pilot, Gjykatat Themelore në Gjakovë, Prishtinë dhe Prizren, zhvilluan anketat e kënaqshmërisë së përdoruesve të gjykatave.

Në total, janë intervistuar 924 përdorues të gjykatave (881 shqiptarë dhe 43 nga komunitetet joshqiptare) dhe 145 avokatë. Përdoruesve të gjykatave dhe avokatëve u është kërkuar të vlerësojnë nivelin e tyre të kënaqshmërisë për çështje specifike në një shkallë nga 1 deri në 5, me 1 për "shumë i/e pakënaqur" dhe 5 për "shumë i/e kënaqur".

Nga anketa e kënaqshmërisë së **përdoruesve të gjykatave**, niveli mesatar i kënaqshmërisë për tri gjykatat është si në vijim:

- Mundësia e qasjes dhe lokalet e gjykatave - variron nga 3.5 deri në 3.6, gjë që tregon se ka nevojë për përmirësime;
- Funksionimi i gjykatës - shkon nga 3.4 deri në 3.7, rezultati më i ulët lidhet me çështjen e saktësisë kohore të seancave gjyqësore;
- Gjyqtarët dhe seancat - shkon nga 3.4 deri në 4.1, rezultati më i ulët lidhet me çështjen e gjatësisë kohore të procedurave;
- Prokurorët - është rreth 3.4, niveli i kënaqshmërisë së përdoruesve të gjykatave me mirësjelljen dhe qëndrimin e gjyqtarëve ishte më i lartë (3.8) sesa me prokurorët.
- Qasja në informata - shkon ndërmjet 3.6 deri në 3.8;
- Funksionimi i përgjithshëm i gjykatave - variron nga 2.9 deri në 3.4, që janë pikët më të ulëta të anketës; Përdoruesit e gjykatave janë veçanërisht të pakënaqur me kostot e shërbimeve të ofruara nga gjykatat (2.9).

Nga anketa e kënaqshmërisë së **avokatëve**, niveli mesatar i kënaqshmërisë për tri gjykatat është si në vijim:

- Marrëdhënia avokat-gjykatë - ka qenë më e ulët se 3 në tri çështje (shpejtësia e përgjigjeve ndaj kërkesave të tyre, cilësia e përgjigjeve ndaj kërkesave të tyre, digjitalizimi i procedurave gjyqësore, si dhe cilësia dhe dobia e faqes së internetit të gjykatës) që është për brengosje. Në Prishtinë, rreth 75% e avokatëve shprehën pakënaqshmeri me digjitalizimin e procedurave gjyqësore dhe me cilësinë dhe dobinë e faqes së internetit të gjykatës.
- Seancat dëgjimore të gjykatave - është vlerësuar ndërmjet 3.1 dhe 3.6. Rezultatet më të ulëta kanë të bëjnë me çështjet e koordinimit midis gjykatës dhe avokatëve për të caktuar datat e seancave gjyqësore dhe për përpikërinë e seancave gjyqësore.
- Vendimet e gjykatave - është vlerësuar ndërmjet 1.9 dhe 3.3. Trajtimi i të gjitha llojeve të lëndëve duket i ngadalshëm në të tri gjykatat. Këto çështje kanë marrë vlerësimin më të ulët dhe këto rezultate duhet të shkaktojnë brengosje të madhe.
- Përmirësimi i shërbimeve të gjykatave gjatë 5 viteve të fundit - Më shumë se 80% e avokatëve në Prizren dhe gati 60% e avokatëve në Gjakovë janë deklaruar që cilësia e shërbimeve është përmirësuar gjatë kësaj periudhe. Në të kundërt, vetëm 31% e avokatëve në Prishtinë konsiderojnë se shërbimet e gjykatës janë përmirësuar, ndërsa pothuajse gjysma e tyre janë përgjigjur se nuk kanë ndryshuar dhe 22% janë përgjigjur se janë keqësuar.

Ky raport është prezantuar dhe është diskutuar me përfaqësuesit e tri gjykatave gjatë një punëtorie që u mbajtë më 15 Maj 2018, si dhe në takime individuale me menaxhimin e gjykatave më 15 dhe 16 Maj 2018. Raporti dhe rekomandimet e përfshira në raport u vërtetuan dhe nga gjykatat u propozuan aktivitete konkrete për ti përmirësuar disa fusha të organizimit të gjykatave dhe shërbimeve gjyqësore, si përgjigje ndaj rezultateve të anketave.

# HYRJE

Sipas nenit 6 të Konventës Evropiane për të Drejtat e Njeriut (Rome, 1950): "Gjatë vendosjes për të drejtat dhe obligimet civile ose për çfarëdo akuze penale ndaj tij, çdo person ka të drejtë që çështja e tij të dëgjohet drejtësisht dhe publikisht brenda një afati të arsyeshëm kohor nga një gjykatë e pavarur dhe e paanshme e themeluar me ligj".

Anketat e kënaqshmërisë së përdoruesve janë një nga elementët kryesorë të politikave që synojnë vlerësimin e proceseve të cilësisë, veçanërisht në sistemet gjyqësore. Të dhënat e mbledhura nga anketat e kënaqshmërisë së gjykatave janë zakonisht shumë të dobishme për çdo organizatë gjyqësore të interesuar për të kryer vetë-vlerësimin e funksionimit të saj. Vetë-vlerësimi mund të përdoret, ndër të tjera, për të identifikuar pikat e forta dhe dobësitë në funksionimin e gjykatës, për të përmirësuar vazhdimisht shërbimin e ofruar dhe për të rritur besimin e përdoruesve në administrimin e drejtësisë.

Grupi Punues i CEPEJ për Cilësinë e Drejtësisë (CEPEJ-GT-QUAL) ka nxjerrë një Doracak Metodologjik për Kryerjen e Anketave të Kënaqshmërisë që Synojnë Përdoruesit e Gjykatave në Shtetet Anëtare të Këshillit të Evropës. Versioni përfundimtar i Doracakut është ai i vitit 2016.<sup>1</sup> Ky doracak është një mjet plotësues për Listën e Kontrollit të Cilësisë të CEPEJ

që shërben për vetë-vlerësim të performancës së brendshme të gjykatës nga personeli i gjykatës.<sup>2</sup> Prandaj, të dyja këto mjete të CEPEJ ofrojnë një pasqyrë plotësuese për funksionimin e gjykatës (pikëpamja e personelit dhe përdoruesve të gjykatave).

Me mbështetjen e Projektit KoSEJ dhe bazuar në metodologjinë CEPEJ, në fund të vitit 2017, për herë të parë në Kosovë, tri gjykata pilot, Gjykatat Themelore në Gjakovë, Prishtinë dhe Prizren, zhvilluan anketat e kënaqshmërisë së përdoruesve të gjykatave. Anketat u hartuan për të arritur dy objektivat e mëposhtme:

**Objektivi i brendshëm:** Të ndihmohet menaxhmenti i gjykatave për të mbledhur informacion në lidhje me organizimin e gjyqësorit dhe aktivitetet që kërkojnë vëmendje dhe përmirësime të veçanta. Me fjalë të tjera, kryerja e anketave të kënaqshmërisë së përdoruesve nuk ishte qëllim në vetvete. Rezultatet e anketave duhet të studiohen në thellësi nga menaxhimi i gjykatave dhe duhet të ndërmerren hapa konkrete, për të përmirësuar fushat e veprimtarive të gjykatave ku niveli i kënaqshmërisë është pak a shumë mesatar ose nën mesataren.

<sup>1</sup> Doracaku i CEPEJ për Kryerjen e Anketave të Kënaqshmërisë që Synojnë Përdoruesit e Gjykatave në Shtetet Anëtare të Këshillit të Evropës (2016 / 15E): [https://ëëë.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/quality/default\\_en.asp](https://ëëë.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/quality/default_en.asp) (në tekstin e mëtutjeshëm "Manuali i CEPEJ për Anketat e Kënaqshmërisë")

<sup>2</sup> Shih instrumentet e cilësisë së CEPEJ: [https://ëëë.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/quality/default\\_en.asp](https://ëëë.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/quality/default_en.asp).

**Objektivi i jashtëm:** T'i jepet publikut të gjerë siguria se gjykata është një organizatë transparente dhe e kujdesshme, dhe se reagimet e përdoruesve të gjykatave janë të rëndësishme dhe kanë ndikim të vërtetë në aktivitetet e gjykatave. Prandaj, është e rëndësishme të publikohen rezultatet e anketës së kënaqshmërisë në një mënyrë që tërheq me sinqeritet vëmendjen edhe për dobësitë. Rekomandohet gjithashtu të publikohen rezultatet e anketave të kënaqshmërisë së bashku me planin e veprimit. Mjetet e publikimit të rezultateve duhet të përfshijnë ueb faqe, media (konferencë për shtyp, shënime për shtyp, intervista në media) dhe dërgimin e rezultateve së bashku me planin e veprimit tek partnerët kryesorë të bashkëpunimit (Oda e Avokatëve, gjykatat më të larta, Ministria e Drejtësisë etj.).

Anketat u kryen nga Instituti Riinvest, i cili u përzgjedh në mënyrë specifike për këtë ushtrim nga Projekti KoSEJ. Përgjigjet u përpunuan nga Instituti Riinvest.

Seksioni 2 përshkruan metodologjinë e anketës dhe Seksioni 3 paraqet rezultatet e anketave të përdoruesve të gjykatave dhe avokatëve. Seksioni i fundit jep konkluzione dhe rekomandime për tri gjykatat pilot. Në të identifikohen në veçanti fushat e aktiviteteve të gjykatave dhe organizimi i gjykatave që kërkojnë vëmendje dhe përmirësime të veçanta në secilën gjykatë individuale. Ky raport i jep **rekomandimet preliminare të mëposhtme për gjykatat për t'i inkurajuar ato që të identifikojnë dhe të ndërmarrin masa konkrete për t'i përmirësuar këto fusha të shërbimeve gjyqësore, ose të paktën disa, në bazë të nivelit të tyre të prioritetit:**

- Menaxhmenti i gjykatave ftohet që t'i studiojë në detaje rezultatet e anketës dhe në veçanti fushat e aktiviteteve gjyqësore dhe organizimin e gjykatave ku niveli i kënaqshmërisë nuk është i kënaqshëm;

- Menaxhmenti i gjykatave gjithashtu është ftuar t'i identifikojë fushat e organizimit të gjykatave ose aktiviteteve të gjykatave që duhet të përmirësohen me prioritet dhe të zhvillojë aktivitete konkrete për përmirësimin e tyre, si përgjigje ndaj rezultateve të anketave.
- Gjykatat duhet t'i publikojnë rezultatet e anketës së kënaqshmërisë (komunikimi i reagimeve është pjesë përbërëse e procesit të anketimit. Mos-marrja e masave pas një ankete që ka identifikuar probleme mund të çojë në frustrim të individëve në fjalë dhe përfundimisht të ketë si rezultat në ngurrimin e tyre për të marrë pjesë në anketa të reja);<sup>3</sup> dhe
- Anketat duhet të përsëriten periodikisht edhe për t'i matur ndryshimet në ofrimin e shërbimeve nga gjykatat, edhe për ta lidhur sistemin e drejtësisë në një proces të përmirësimit sistematik të cilësisë së shërbimeve të ofruara.<sup>4</sup>

Ky raport është prezantuar dhe është diskutuar me përfaqësuesit e tri gjykatave gjatë një punëtorie që u mbajtë më 15 Maj 2018, si dhe në takime individuale me menaxhimin e gjykatave më 15 dhe 16 Maj 2018. Raporti dhe rekomandimet e përfshira në raport u vërtetuan dhe nga gjykatat u propozuan aktivitete konkrete për t'i përmirësuar disa fusha të organizimit të gjykatave dhe shërbimeve gjyqësore, si përgjigje ndaj rezultateve të anketave (shih konkluzionet dhe rekomandimet më poshtë).

<sup>3</sup> Manuali i CEPEJ për anketat e kënaqshmërisë, para. 68.

<sup>4</sup> Manuali i CEPEJ për anketat e kënaqshmërisë, para. 5



# METODOLOGJIA E ANKETËS

Anketat u zhvilluan në bazë të metodologjisë CEPEJ, të paraqitur në Doracakun e CEPEJ mbi Anketat e Kënaqshmërisë.

Më 13 dhe 15 shtator 2017 u zhvilluan takime me kryetarët e tri gjykatave me qëllim të shpjegimit të metodologjisë së CEPEJ për kryerjen e anketave. Në tetor 2017 u krijua një Komitet Drejtues i përbërë nga përfaqësues të tri gjykatave pilot. Me ta u diskutuan fushëveprimi, objektivat dhe organizimi i anketave. Është vendosur që do të ketë dy grupe të synuara me dy pyetësorë të ndarë (siç rekomandohet në Doracakun e CEPEJ për Anketat e Kënaqshmërisë): (i) një pyetësor për përdoruesit e gjykatës (palët në procedurë gjyqësore, dëshmitarët dhe përdoruesit e tjerë që kërkojnë një shërbim të caktuar nga gjykata), dhe (ii) një pyetësor për avokatët.

Pyetësorët e përdorur për këto anketa bazohen në pyetësorët e modelit që gjenden në Doracakun e CEPEJ-it për anketat e kënaqshmërisë. Pyetësorët u përshtatën me nevojat specifike të tri gjykatave pilot, bazuar në inputet e ofruara nga përfaqësuesit e Komitetit Drejtues dhe nga Oda e Avokatëve të Kosovës.

Përdoruesve të gjykatave dhe avokatëve u është kërkuar të vlerësojnë nivelin e tyre të kënaqshmërisë për çështje specifike në një shkallë nga 1 deri në 5, me 1 për "shumë i/e pakënaqur"; 2 - "i/e pakënaqur"; 3 - "kënaqshmeri mesatare"; 4 - "i/e kënaqur"; dhe 5 - "shumë i/e kënaqur". Vini re se niveli i tretë i kënaqshmërisë, "kënaqshmeria mesatare", është mbajtur në këtë shkallë për përdoruesit e gjykatave të cilët janë, për shembull, të pasigurtë në lidhje me mendimet e tyre. Ky nivel i kënaqshmërisë duhet të interpretohet me kujdes. Ky raport nuk përmban spekulime për arsyet pse përdoruesit e gjykatës janë përgjigjur me "kënaqshmeri mesatare". Është e mundur që pyetja të mos ishte e formuluar keq, ose nuk ishte ia vlente për kohën ose kujdesin e përdoruesit.

Ekzistojnë një numër metodash që mundësojnë që të studiohet kënaqshmeria e përdoruesit. Gjykatat pilot vendosën të organizojnë një anketë sasiore me pyetësorë të administruar brenda gjykatave nga një kompani kërkimore. Lidhur me grupin e parë të synuar, u miratua mostra e mëposhtme:

**TAB. 1 PËRMASA E MOSTRËS SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE**

Lloji i të anketuarve	Gjykata Themelore në Prishtinë	Gjykata Themelore në Prizren	Gjykata Themelore në Gjakovë	Gjithsej
Palë në procedurë gjyqësore	150	100	70	320
Dëshmitarë	60	50	40	150
Përdorues të tjerë	200	150	100	450
<b>Gjithsej</b>	<b>410</b>	<b>300</b>	<b>210</b>	<b>920</b>

U përdor një mostër e bazuar në kuota. Janë zhvilluar disa takime me zyrtarët përkatës të Gjykatave Themelore në mënyrë që të mblidhen informatat e nevojshme për dizajnimin e kuotave. Shtresimi është bërë edhe duke marrë parasysh kombësinë e përdoruesve, duke përdorur të dhënat e regjistrimit të popullsisë të vitit 2011 për strukturën etnike të popullsisë në nivel rajonal.<sup>5</sup> Në total, janë intervistuar 924 përdorues të gjykatave, 881 shqiptarë dhe 43 nga komunitetet joshqiptare. Duhet të theksohet se marrja e përgjigjeve nga dëshmitarët paraqiti disa vështirësi në gjykatat e Gjakovës dhe Prizrenit. Identifikimi i këtyre përdoruesve ishte problematik. Në veçanti, shumë seanca gjyqësore në të tri gjykatat nuk zhvillohen në sallat e gjykatës, por në zyrat e

gjyqtarëve. Si rrjedhojë, kuotat fillestare nuk u plotësuan në Gjakovë (27 nga 40 dëshmitarë) dhe Prizren (8 nga 50 dëshmitarë). Megjithatë, pyetësorët e mbetur u kompensuan me përdorues të tjerë të gjykatave.

Lidhur me grupin e dytë të synuar (domethënë: avokatët), të dhënat e hollësishme u ofruan nga Oda e Avokatëve të Kosovës. Për të pasur një grup mostër me ekuilibër gjinor, numri i të anketuarve u peshua sipas strukturës gjinore të avokatëve në komunat e tri gjykatave pilot. Për më tepër, pasi që numri i avokatëve nga komunitetet joshumicë është shumë i vogël, të gjithë janë përfshirë në mostër. Mostra për këtë grup të synuar u konstruktua si në Tabelën 2 më poshtë.

**TAB. 2 MOSTRIMI I PËRDORUESVE PROFESIONALË**

Komuna	Numri i avokatëve sipas komunave			Përmasa e mostrës për avokatët		
	Gjithsej numri i avokatëve	Gjinia		Gjithsej numri i të anketuarve	Gjinia	
		M	F		M	F
Prishtinë	342	267	75	80	62	18
Prizren	74	64	10	40	35	5
Gjakovë	32	31	1	25	24	1

BURIMI: ODA E AVOKATËVE TË KOSOVËS

Përgjigjet e përdoruesve të gjykatës u mblodhën përmes intervistave sy më sy që u zhvilluan në ambientet e tri gjykatave pilot gjatë pjesës së dytë të nëntorit deri në fillim të dhjetorit 2017. Rreth 20 anketues u angazhuan në kryerjen e intervistave me përdoruesit e gjykatave në të tri gjykatat. Numri i madh i anketuesve të përfshirë zvogëlon paragjykimin e anketuesit në drejtim të trajtimit individual të procesit të intervistimit. Veç kësaj, shumica e anketuesve të përzgjedhur ishin studentë në fushat që kanë të bëjnë me ligjin, pasi

ata kanë më shumë njohuri për terminologjinë ligjore. Ekipi i anketuesve mori pjesë në një sesion trajnimi një ditë, ku iu prezantua qëllimi i studimit, procesi i mbledhjes së të dhënave, si dhe një shqyrtim grupor të secilës pyetje në të dy pyetësorët. Si pjesë e këtij trajnimi, anketuesit morën një manual trajnimi që shpjegonte si të vishen dhe të paraqiten tek të anketuarit, si dhe jepte shpjegime të detajuara të pyetësorit. Grupet e vogla të anketuesve punuan nën drejtimin e një Udhëheqësi të Ekipit. Pasi u përfundua trajnimi i an-

<sup>5</sup> <http://askdata.rks-gov.net/PXËeb/pxëeb/en/askdata/>

ketuesve, u krye testimi në terren i anketës për të konstatuar nëse draft pyetësorët ishin të kuptueshëm për mostrat e synuara. Procesi i pilotimit u zhvillua me 5-10 të anketuar nga secila kategori në të tri lokacionet. Pas mbledhjes së përgjigjeve, u krye një hulumtim logjik i secilit pyetësor të plotësuar nga hulumtuesit për të përcaktuar nëse ka pasur ose jo ndonjë përgjigje të paarsyeshme.

Të dhënat e mbledhura u koduan nga studiues me përvojë duke përdorur fletë pune Excel të përgatitura me rubrikat e të dhënave dhe tabelat zmadhuese me kodet përkatëse. Më pas, të dhënat u analizuan duke përdorur softuerin SPSS (Paketa Statistike për Shkencat Shoqërore) për të identifikuar përgjigjet jashtë spektrit të pritur, duke përfshirë mospërputhjet potenciale në të gjitha të dhënat e mbledhura nga pyetjet specifike (variabla) të pyetësorit. Ndryshimet janë bërë sipas nevojës. Kontrollat periodike janë bërë edhe nga

Menaxheri i Projektit, kryesisht përmes krahasimit të mesores së variablave dhe shpërndarjes së të dhënave, për t'u siguruar që të dhënat nuk janë ndryshuar, qëllimisht ose jo.

Të dhënat nga avokatët u mbledhën sy më sy. Gjithsej 145 avokatë të përzgjedhur rastësisht u kontaktuan paraprakisht dhe, varësisht nga disponueshmëria e tyre, intervistat u zhvilluan në zyrat e avokatëve ose në objektet e gjykatës pas seancave gjyqësore. Nga ky numër, shtatë ishin nga komunitetet jo-shqiptare, përkatësisht serbë, turq dhe boshnjakë.

Është e rëndësishme të theksohet se ky raport shqyrton të dhënat e mbledhura ekskluzivisht nga anketa. Do të kërkohen studime më cilësore për të kuptuar më mirë arsyet për përgjigjet e përdoruesve të gjykatave. Çështjet mund të zbulohen përmes mbledhjes së të dhënave sasiore. Zakonisht, ato duhet të hetohen më tej përmes analizës cilësore.

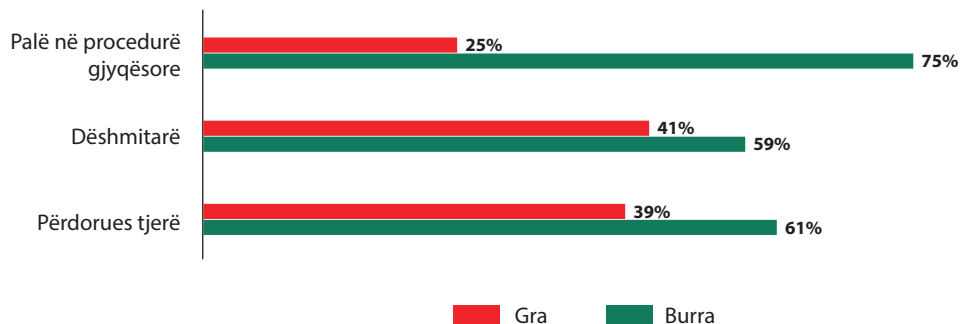
# GJETJET E ANKETËS

## a) Përdoruesit e gjykatave

Në këtë seksion, analiza fokusohet në kënaqshmërinë e palëve të përfshira drejtpërdrejt në procedurat gjyqësore, të dëshmitarëve dhe përdoruesve të tjerë që kërkojnë një shërbim specifik nga gjykata. Figura e mëposhtme tregon

strukturën gjinore të këtyre tri llojeve të përdoruesve të gjykatave. 75% e individëve që i janë përgjigjur pyetësorit si "palë në procedurë gjyqësore" ishin burra. Përafërsisht 40% e dëshmitarëve dhe përdoruesve të tjerë ishin gra.

**FIG. 1 STRUKTURA GJINORE E PËRDORUESVETË GJYKATAVE**

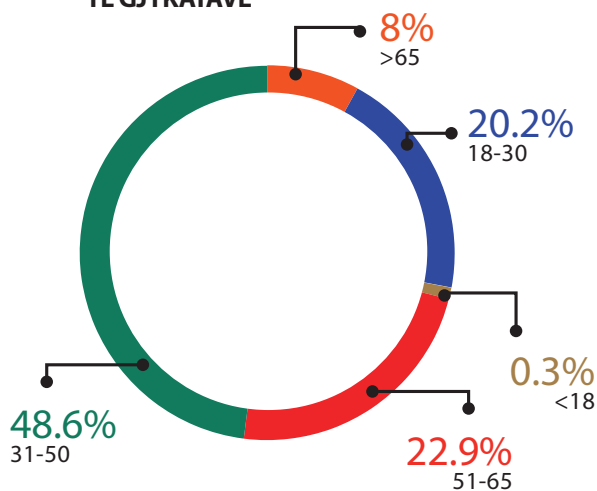


BURIMI: ANKETA E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVETË GJYKATAVE (2017)

Sipas anketës, rreth 50% e përdoruesve të gjykatave të intervistuar ishin mes 31 dhe 50 vjeç, dhe 30% ishin mbi 50 vjeç. Të rriturit nga 18 deri në 30 vjeç përbëjnë 20% të përdoruesve të gjykatave, dhe shumë pak janë nën 18 vjeç.

Mes palëve në procedurë gjyqësore të intervistuar, 70% e tyre nuk ishin të përfaqësuar nga një avokat. Për ata që ishin të përfaqësuar nga një avokat, në rreth 80% të këtyre lëndëve, avokati ishte i angazhuar privatisht.

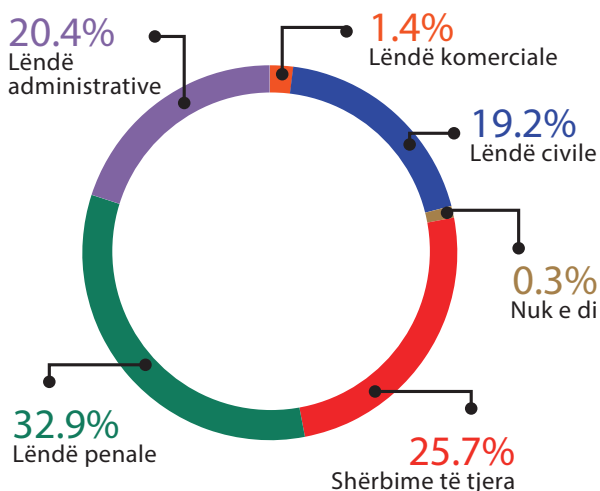
**FIG. 2 STRUKTURA MOSHORE E PËRDORUESVE TË GJYKATAVE**



BURIMI: ANKETA E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE (2017)

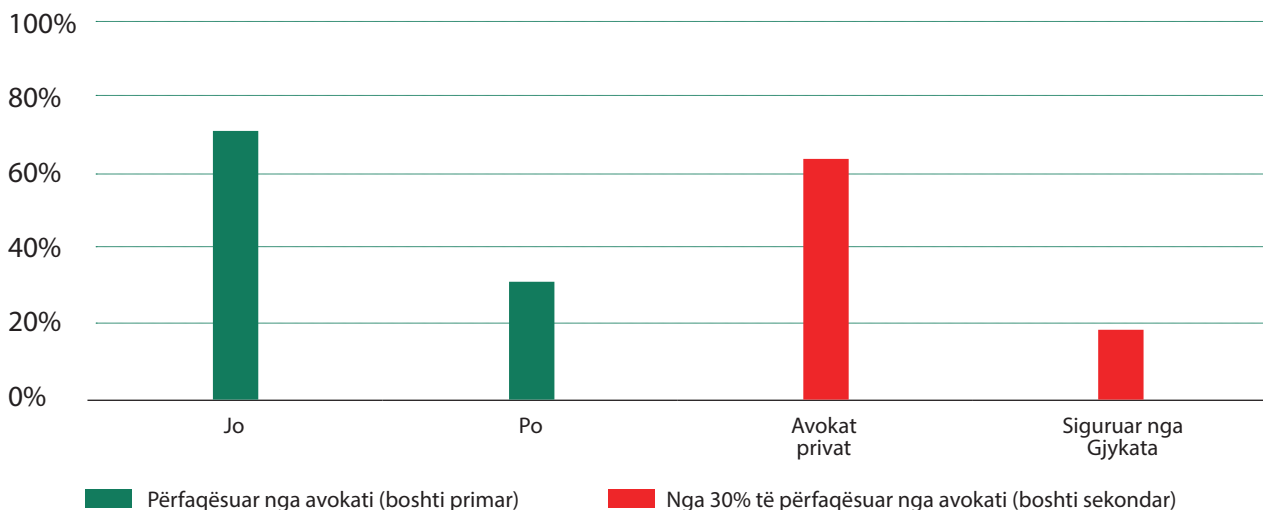
Për më tepër, siç paraqitet më poshtë në figurën 4, rreth 33% e përdoruesve të gjykatave të intervistuar gjendeshin në një rën nga tri gjykatat për një lëndë penale; rreth 20% për një lëndë civile; një përqindje shumë e vogël për një lëndë komerciale; dhe rreth 25% për shërbime të tjera gjyqësore. Duhet pasur parasysh se rreth 30% e përdoruesve të gjykatës janë përgjigjur se janë paraqitur për një lëndë administrative. Megjithatë, Gjykatat Themelore në Gjakovë dhe Prizren nuk e trajtojnë këtë lloj të lëndëve. Prandaj, rekomandohet që kjo pyetje dhe përgjigjet e saj të riformulohen në të ardhmen.

**FIG. 4 STRUKTURA E LËNDËVE**



BURIMI: ANKETA E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE (2017)

**FIG. 3 PALË NË PROCEDURË GJYQËSORE TË PËRFAQËSUARA NGA NJË AVOKAT**



BURIMI: ANKETA E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE (2017)

## i. Qasja dhe hapësirat e gjykatave

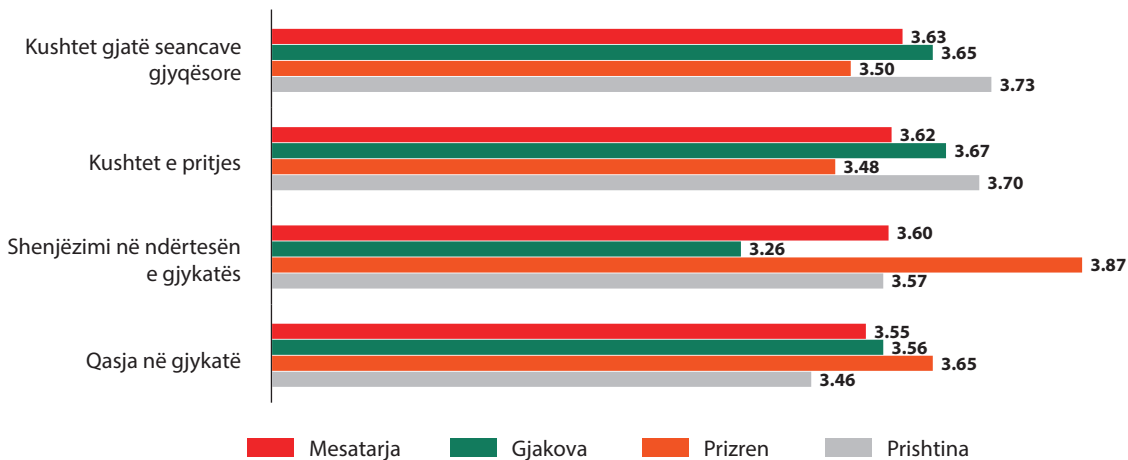
Në pyetësor, përdoruesve të gjykatave iu kërkua që të vlerësojnë nivelin e tyre të kënaqshmërisë për katër çështje specifike në këtë temë:

- Kushtet gjatë seancës gjyqësore;
- Kushtet e pritjes;

- Shenjëzimi në ndërtesën e gjykatës;
- Kushtet e qasjes në gjykatë.

Siç tregon figura e mëposhtme, për katër çështjet e lartpërmendura, rezultatet mesatare për të tri gjykatat shkojnë nga 3.5 në 3.6, çka sugjeron që mund të bëhen përmirësime.

**FIG. 5 QASJA DHE HAPËSIRAT**

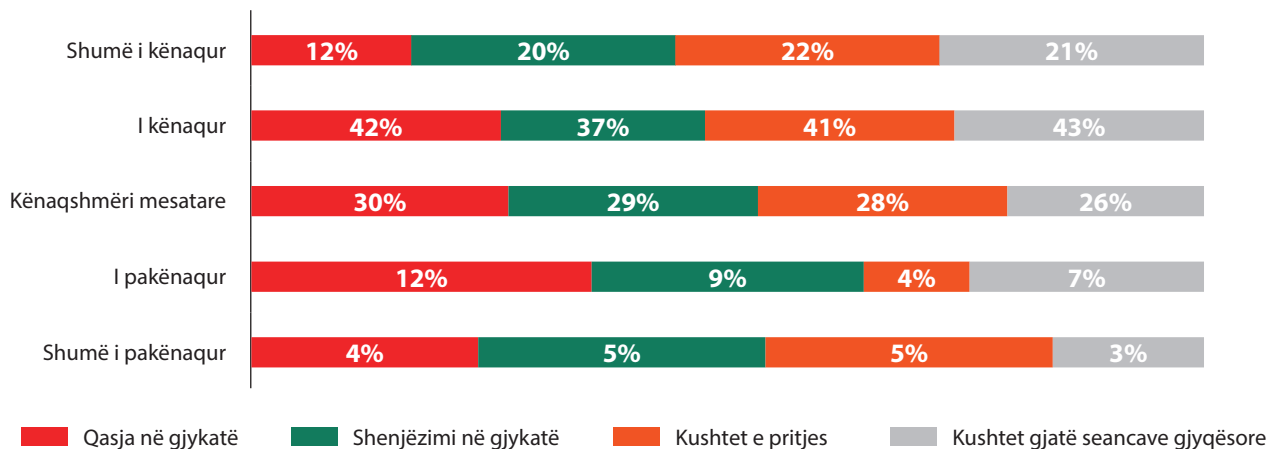


BURIMI: ANKETA E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE (2017)

Në Prishtinë, rreth 60% e përdoruesve të gjykatës të intervistuar shprehën kënaqshmeri me kushtet gjatë seancës

gjyqësore, kushtet e pritjes dhe shenjat në ndërtesën e gjykatës.

**FIG. 6 QASJA DHE HAPËSIRAT NË GJYKATËN THEMELORE NË PRISHTINË**

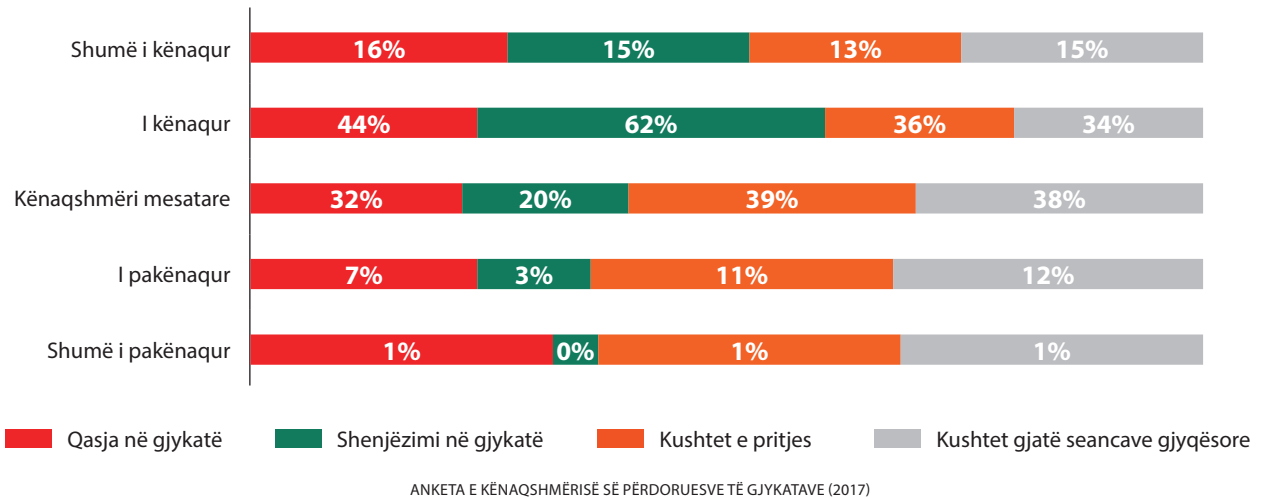


BURIMI: ANKETA E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE (2017)

Në Prizren, përdoruesit e gjykatës të intervistuar shprehën kënaqshmëri me shenjat në gjykatë dhe me qasjen në gjykatë (respektivisht: 77% dhe 60% e tyre thanë se janë "të kënaqur" ose "shumë të kënaqur"). Megjithatë, kushtet e pritjes dhe kushtet gjatë seancave gjyqësore duket se

paraqesin problem, pasi pak më pak se 50% e përdoruesve të gjykatës shprehën kënaqshmëri, çka është rezultat i ulët në krahasim me Gjakovën. Përafërsisht 40% e tyre përgjigjen "kënaqshmërinë mesatare" dhe 13% ishin "të pakënaqur" ose "shumë të pakënaqur".

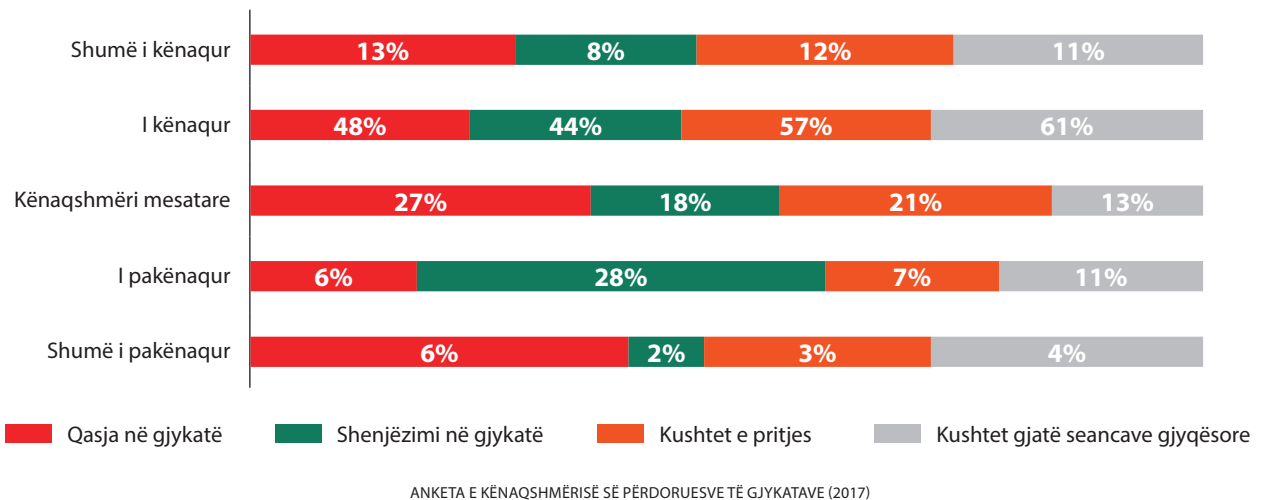
**FIG. 7 QASJA DHE HAPËSIRAT NË GJYKATËN THEMELORE NË PRIZREN**



Në Gjakovë, për dallim, përdoruesit e gjykatës të intervistuar ishin të kënaqur si me kushtet e pritjes ashtu edhe kushtet gjatë seancave gjyqësore (rreth 70% e përdoruesve të gjykatës "të kënaqur" ose "shumë të pakënaqur"),

por 30% e tyre shprehën pakënaqshmëri me shenjat në gjykatë. Sa i përket çështjes së qasjes në gjykatë, rreth 60% shprehën kënaqshmëri. Megjithatë, vlen të përmendet se 27% u përgjigjën me "kënaqshmërisë mesatare".

**FIG. 8 QASJA DHE HAPËSIRAT NË GJYKATËN THEMELORE NË GJAKOVË**



## ii. Funksionimi i gjykatës

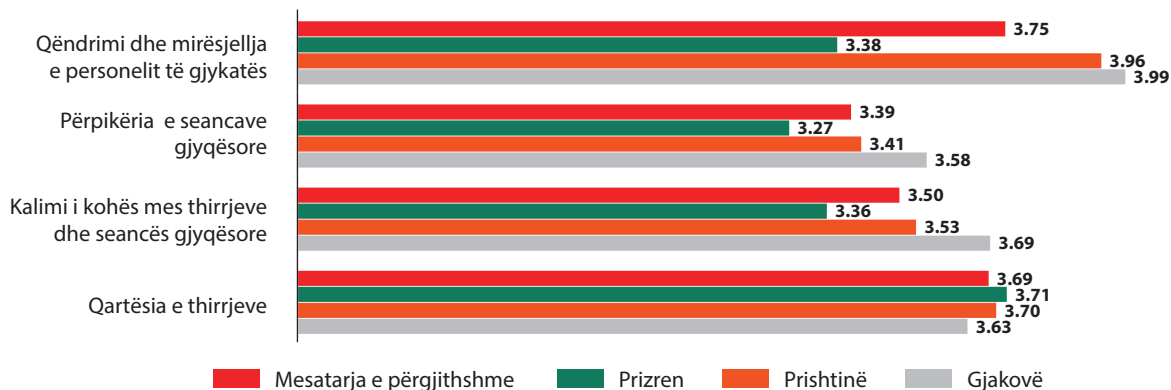
Në pyetësor, përdoruesve të gjykatave iu kërkua që të vlerësojnë nivelin e tyre të kënaqshmërisë për katër çështje specifike në këtë temë:

- Qartësia e thirrjeve;
- Koha që kalon mes thirrjeve dhe seancës gjyqësore;

- Përpikëria e seancave gjyqësore; dhe
- Qëndrimi dhe mirësjellja e personelit të gjykatës.

Siç tregojnë figura e mëposhtme, për katër çështjet e lartpërmendura, rezultatet mesatare për të tri gjykatat shkojnë nga 3.4 në 3.7. Rezultati më i ulët i përket çështjes së përpikërisë së seancave gjyqësore.

**FIG. 9 FUNKSIONIMI I GJYKATËS (REZULTATI MESATAR)**

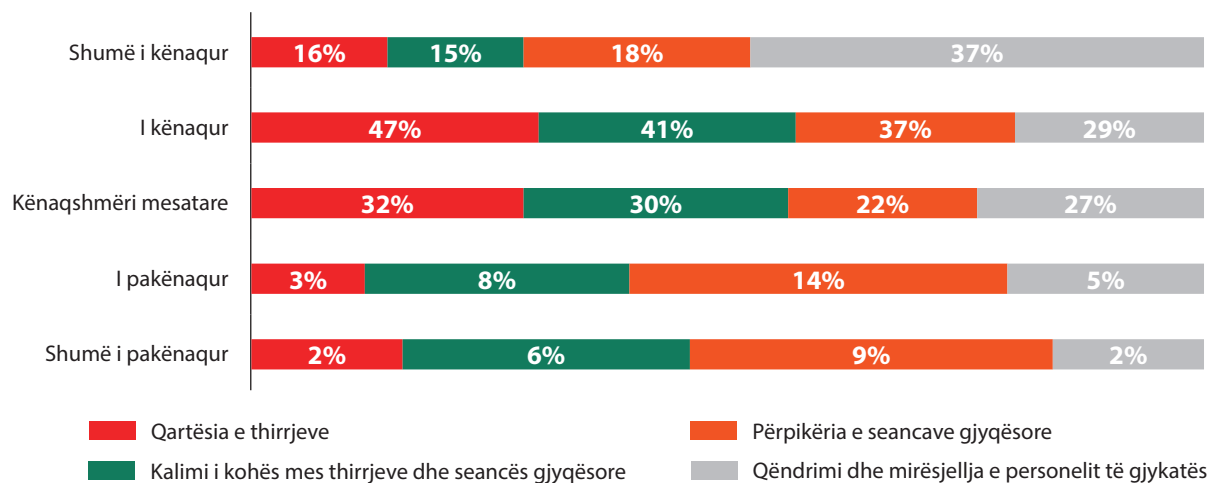


BURIMI: ANKETA E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE (2017)

Në Prishtinë, 63% e përdoruesve të gjykatës të intervistuar u përgjigjën se ishin "të kënaqur" ose "shumë të kënaqur" me qartësinë e thirrjeve. 32% u përgjigjën me "kënaqshmeri mesatare" dhe vetëm pak prej tyre shprehën pakënaqshmerinë e tyre. Në mënyrë të ngjashme, 66% e përdoruesve të gjykatës thanë se ishin "të kënaqur" ose "shumë të kënaqur" me qëndrimin dhe mirësjelljen e personelit të gjykatës, 27% u përgjigjën me "kënaqshmeri mesatare" dhe shumë pak shprehën

pakënaqshmerinë e tyre. Sidoqoftë, përpikëria e seancave gjyqësore duket të jetë problem, sepse 23% e përdoruesve të gjykatave të intervistuar ishin "të pakënaqur" ose "shumë të pakënaqur" (55% shprehën kënaqshmeri dhe 22% u përgjigjën "kënaqshmeri mesatare"). Së fundi, sa i përket kalimit të kohës mes thirrjeve dhe seancës gjyqësore, 30% u përgjigjën me "kënaqshmeri mesatare", 56% u përgjigjën se janë "të kënaqur" ose "shumë të kënaqur" dhe 14% shprehën pakënaqshmeri.

**FIG. 10 FUNKSIONIMI I GJYKATËS NË GJYKATËN THEMELORE NË PRISHTINË**



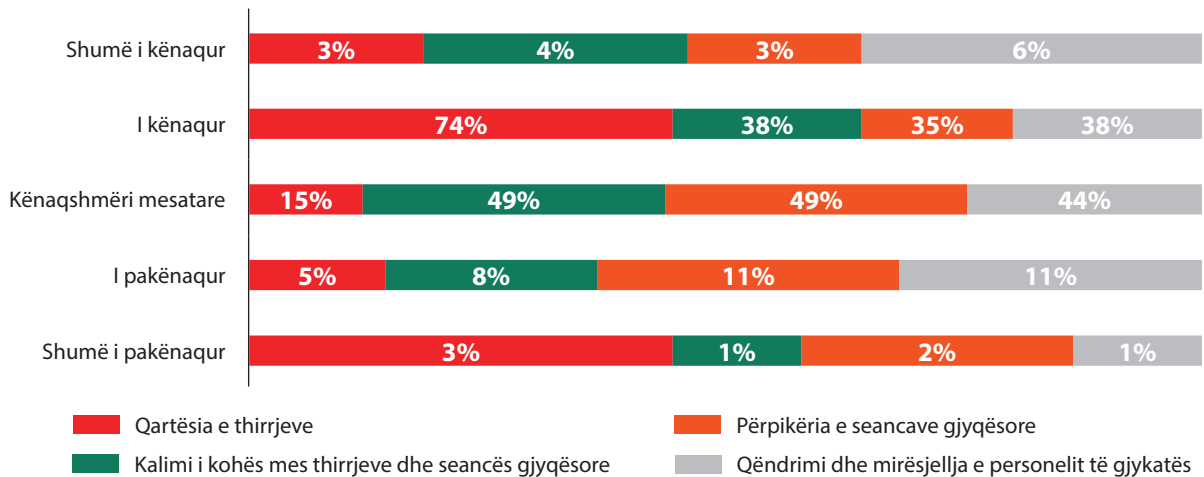
BURIMI: ANKETA E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE (2017)



Në Prizren, përdoruesit e gjykatës janë të kënaqur me qartësinë e thirrjeve (77% e tyre u përgjigjën se janë "të kënaqur" ose "shumë të kënaqur"), më shumë se në Prishtinë. Një dallim i rëndësishëm me gjykatën e Prishtinës dhe gjykatën e Prizrenit është niveli i kënaqshmërisë së përdoruesve të gjykatave të intervistuar me qëndrimin dhe mirësjelljen e personelit të gjykatës. Vetëm 44% e përdoruesve të gjykatës thanë se janë

"të kënaqur" ose "shumë të kënaqur" me këtë çështje. 44% u përgjigjën me "kënaqshmëri mesatare". Përpikëria e seancës gjyqësore gjithashtu duket të jetë problem, si në Prishtinë, sepse 49% u përgjigjën me "kënaqshmëri mesatare", 9% shprehën pakënaqshmëri dhe vetëm 38% shprehën kënaqshmëri. Sa i përket afatit kohor ndërmjet thirrjes dhe seancës gjyqësore, gati 50% u përgjigjën me "kënaqshmëri mesatare".

**FIG. 11 FUNKSIONIMI I GJYKATËS NË GJYKATËN THEMELORE NË PRIZREN**

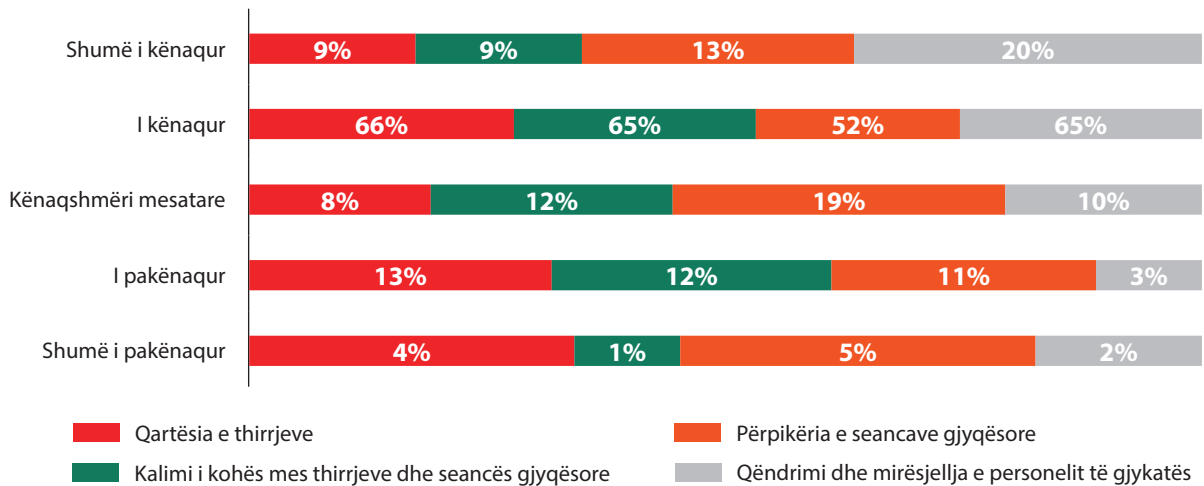


BURIMI: ANKETA E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE (2017)

Në Gjakovë, si në Prizren, përdoruesit e gjykatës janë veçanërisht të kënaqur me qartësinë e thirrjeve (75% e tyre janë përgjigjur se janë "të kënaqur" ose "shumë të kënaqur"). Për më tepër, personeli i gjykatës në Gjakovë duhet të lavdërohet për qëndrimin dhe mirësjelljen e tyre, pasi 85%

e përdoruesve të gjykatës shprehën kënaqshmëri. Seancat gjyqësore gjithashtu duket se ndodhin në kohë, pasi 65% e përdoruesve të gjykatës shprehën kënaqshmëri. Së fundi, 75% e përdoruesve të gjykatës shprehën kënaqshmëri me kalimin e kohës mes thirrjeve dhe seancës gjyqësore.

**FIG. 12 FUNKSIONIMI I GJYKATËS NË GJYKATËN THEMELORE NË GJAKOVË**



BURIMI: ANKETA E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE (2017)

### iii. Gjyqtarët dhe seancat gjyqësore

Në pyetësor, përdoruesve të gjykatave iu kërkua që të vlerësojnë nivelin e tyre të kënaqshmërisë për gjashtë çështje specifike në këtë temë:

- Qëndrimi dhe mirësjellja e gjyqtarëve;
- Gjuha e përdorur gjatë seancës;
- Koha e dhënë palëve/avokatëve për të paraqitur argumentet e tyre gjatë seancës;
- Paanshmëria e gjyqtarëve gjatë procedurës gjyqësore;
- Kohëzgjatja e procedurave gjyqësore; dhe
- Qartësia e gjykimeve.

Siç tregon figura e mëposhtme, për gjashtë çështjet e lartpërmendura, rezultatet mesatare për të tri gjykatat shkojnë nga 3.4 në 4.1. Rezultati më i ulët lidhet me çështjen e kohëzgjatjes së procedurës gjyqësore.

Përdoruesit e gjykatës shprehën kënaqshmëri me gjuhën e përdorur gjatë procedurës gjyqësore. Vini re se sipas përdoruesve të gjykatave të intervistuar në të tri gjykatat, të gjitha seancat gjyqësore mbahen në gjuhën e tyre amtare, përveç në Prizren ku 2 persona thanë se nuk ishte përdorur gjuha e tyre amtare dhe se nuk ishte ofruar asnjë përkthim, çka është shqetësuese.

**FIG. 13 GJYQTARËT DHE SEANCAT GJYQËSORE (REZULTATET MESATARE)**

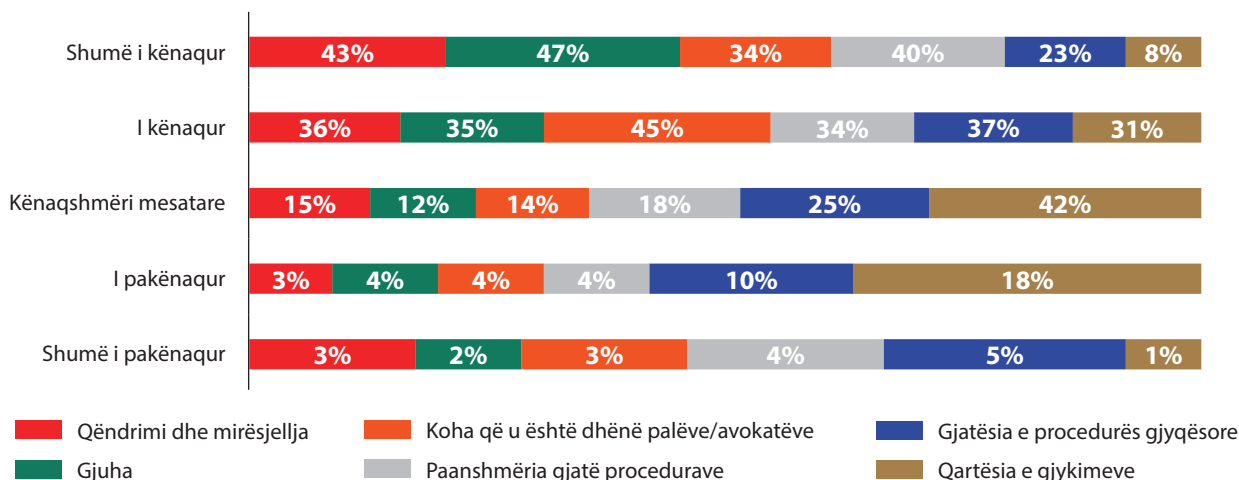


BURIMI: ANKETA E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE (2017)

Siç shihet më poshtë, përdoruesit e gjykatës në Prishtinë shprehën nivele të larta kënaqshmërie me katër nga gjashtë çështjet. Në Prishtinë, pothuajse 80% e përdoruesve të gjykatës të intervistuar shprehën kënaqshmëri me qëndrimin dhe mirësjelljen e gjyqtarëve. 43% e tyre në fakt deklaruan se janë "shumë të kënaqur", çka është një rezultat i shkëlqyer. Ky rezultat është dukshëm më i lartë se në Prizren (41% e përdoruesve shprehën kënaqshmëri). Rreth 80% e përdoruesve të gjykatës ishin "të kënaqur" ose "shumë të kënaqur" me gjuhën e përdorur gjatë procedurës gjyqësore dhe me kohën e dhënë palëve/avokatëve për të prezantuar argumentet e

tyre. 74% ishin gjithashtu "të kënaqur" deri në "shumë të kënaqur" me paanshmërinë e gjyqtarëve. Sa i përket çështjes së kohëzgjatjes së procedurës gjyqësore, 60% e përdoruesve të gjykatës në Prishtinë shprehën "kënaqshmëri". Megjithatë, 15% ishin "të pakënaqur" ose "shumë të pakënaqur" (kjo pikë është e ngjashme në dy gjykatat e tjera). 25% u përgjigjën me "kënaqshmëri mesatare". Së fundi, vetëm 39% e përdoruesve të gjykatës në Prishtinë shprehën kënaqshmëri me qartësinë e gjykimeve. Kjo është shumë më e ulët se në Gjakovë, por e ngjashme me Prizrenin.

**FIG. 14 GJYQTARËT DHE SEANCAT GJYQËSORE NË GJYKATËN THEMELORE NË PRISHTINË**

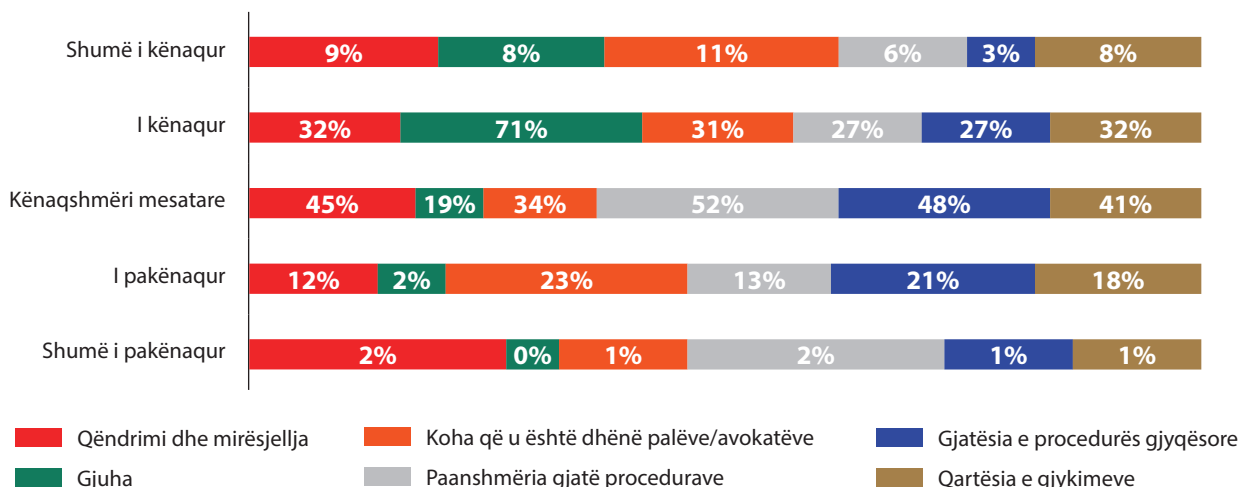


BURIMI: ANKETA E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE (2017)

79% e përdoruesve të gjykatës në Prizren shprehën kënaqshmëri me gjuhën e përdorur gjatë procedurës gjyqësore. Megjithatë, për çështjet e tjera, ata shprehën nivele më të ulëta të kënaqshmërisë sesa në dy gjykatat e tjera. Vetëm 40% u përgjigjën "të kënaqur" ose "shumë të kënaqur" me qëndrimin dhe mirësjelljen e gjyqtarëve dhe me kohën e dhënë për palëve/avokatëve për të paraqitur argumentet e tyre. Dhe vetëm 33% ishin të kënaqur me paanshmërinë e gjyqtarëve

gjatë seancave gjyqësore (52% u përgjigjën me "kënaqshmëri mesatare"). Ashtu si në Prishtinë dhe Gjakovë, rreth 20% e përdoruesve të gjykatës shprehën pakënaqshmëri me kohëzgjatjen e procedurave gjyqësore (48% u përgjigjën me "kënaqshmëri mesatare" dhe vetëm 30% shprehën kënaqshmëri). Vlen gjithashtu të theksohet se vetëm 40% e përdoruesve të gjykatës shprehën kënaqshmëri për qartësinë e gjykimeve (në krahasim me 72% në Gjakovë).

**FIG. 15 GJYQTARËT DHE SEANCAT GJYQËSORE NË GJYKATËN THEMELORE NË PRIZREN**

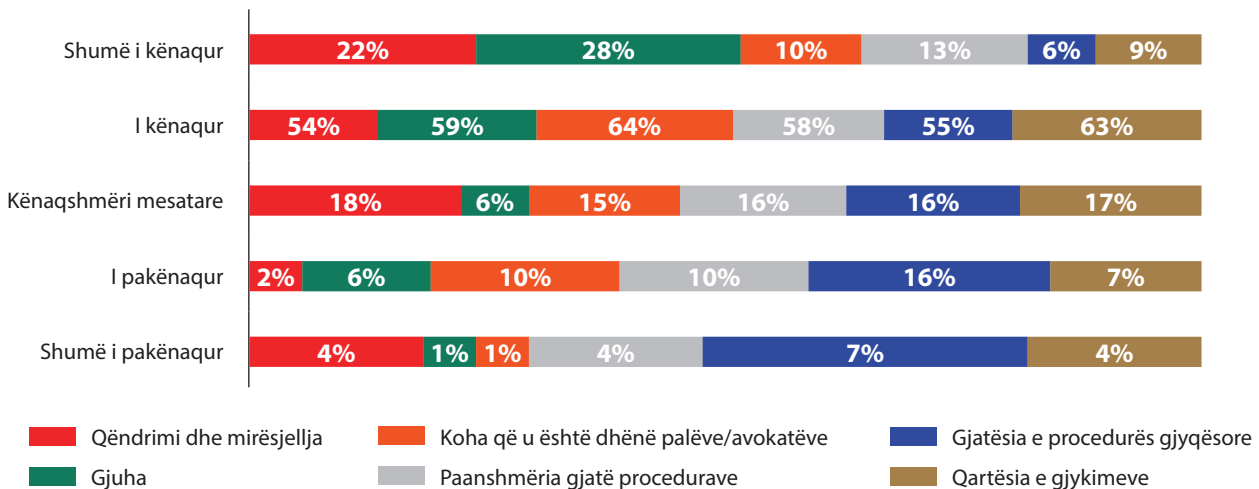


BURIMI: ANKETA E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE (2017)

Në Gjakovë përdoruesit e gjykatës shprehën kënaqshmëri të lartë me pesë nga gjashtë çështjet. Mes 70% deri në 80% të përdoruesve të gjykatës janë përgjigjur "të kënaqur" ose "shumë të kënaqur" me qëndrimin dhe mirësjelljen e gjyqtarëve, me kohën që u është dhënë palëve/avokatëve të paraqesin

argumentet e tyre, me gjuhën e përdorur gjatë procedurës gjyqësore, paanshmërinë e gjyqtarëve gjatë procedurës gjyqësore, dhe qartësinë e gjykimeve. Ashtu si në Prishtinë dhe Prizren, rreth 20% e përdoruesve të gjykatës shprehën pakënaqshmëri me kohëzgjatjen e procedurës gjyqësore.

**FIG. 16 GJYQTARËT DHE SEANCAT GJYQËSORE NË GJYKATËN THEMELORE NË GJAKOVË**



BURIMI: ANKETA E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE (2017)

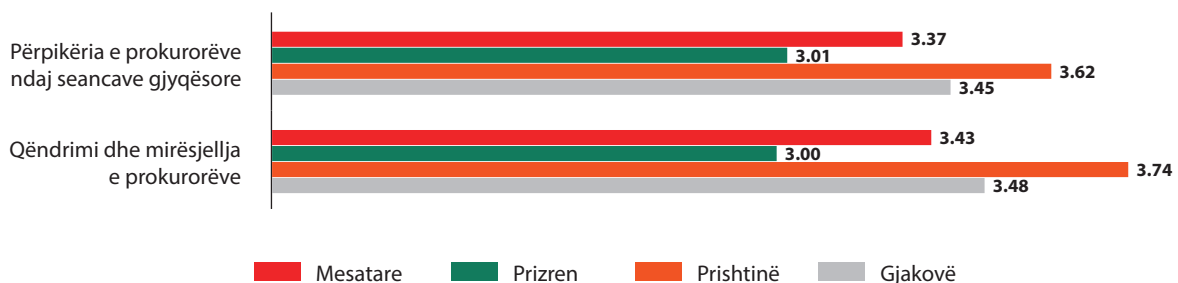
#### iv. Prokurorët

Në pyetësor, përdoruesve të gjykatës iu kërkua të vlerësonin nivelin e tyre të kënaqshmërisë për dy çështje specifike në këtë temë:

- Qëndrimi dhe mirësjellja e prokurorëve; dhe
- Përpikëria e prokurorëve ne seanca.

Siç tregon figura e mëposhtme, për dy çështjet e lartpërmendura, rezultatet mesatare për të tri gjykatat shkojnë nga 3.4 në 3.43. Siç u shpjegua më lart, niveli i kënaqshmërisë së përdoruesve të gjykatave me mirësjelljen dhe qëndrimin e gjyqtarëve ishte më i lartë (3.8).

**FIG. 17 KËNAQSHMËRIA ME PROKURORËT (REZULTATET MESATARE)**

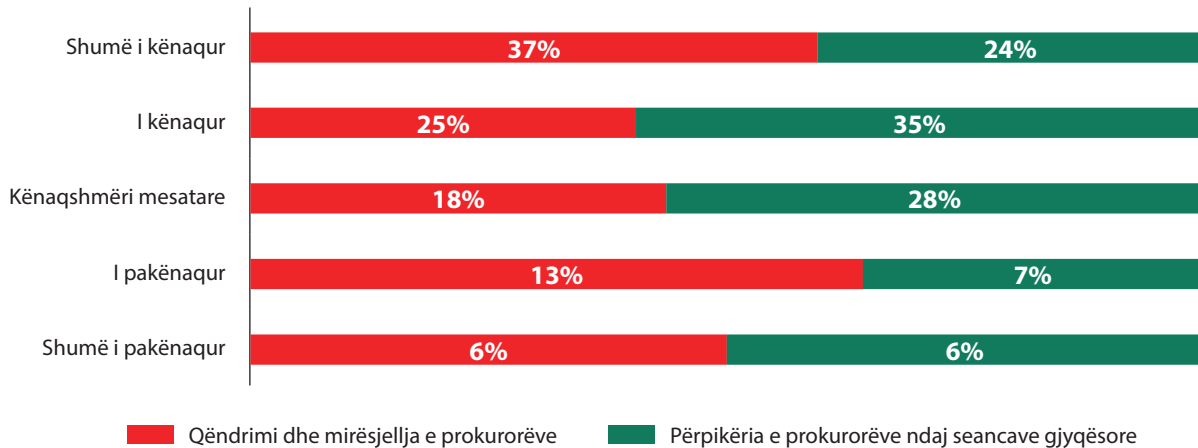


BURIMI: ANKETA E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE (2017)

Rreth 60% e përdoruesve të gjykatës të intervistuar në Gjykatën Themelore të Prishtinës u përgjigjën "shumë të kënaqur" ose "të kënaqur" me qëndrimin dhe mirësjelljen e prokurorëve dhe me përpikërinë e prokurorisë ndaj seancave

gjyqësore (vini re, pothuajse 20% nga përdoruesit e gjykatës shprehu pakënaqshmëri me qëndrimin dhe mirësjelljen e prokurorëve). Këto rezultate janë më të larta se rezultatet në Prizren, por të ngjashme me gjykatën në Gjakovë.

**FIG. 18 KËNAQSHMËRIA ME PROKURORËT NË GJYKATËN THEMELORE NË PRISHTINË**

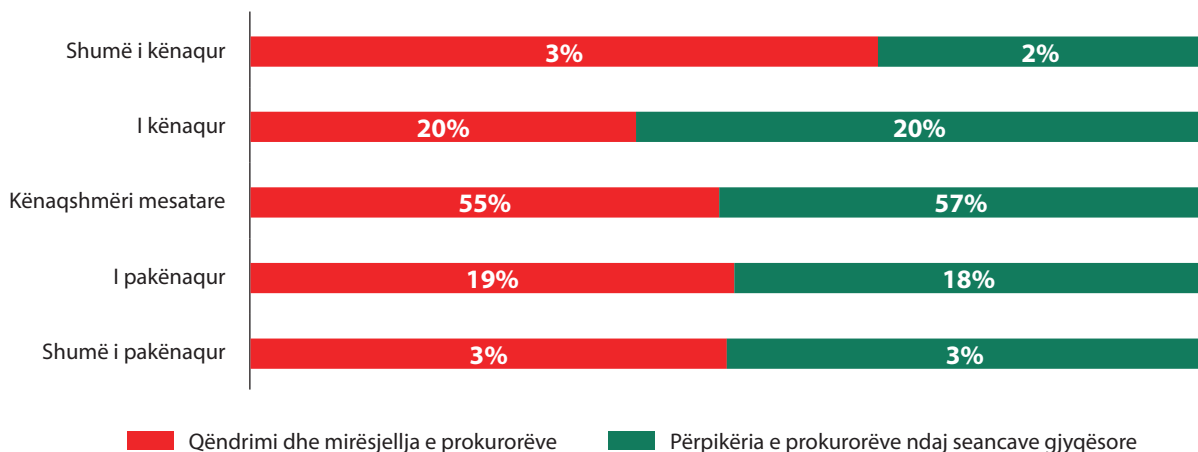


BURIMI: ANKETA E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE (2017)

Në Prizren, vetëm 22 ose 23% e përdoruesve të gjykatës shprehën kënaqshmëri me dy çështjet, çka është shqetësuese. Rreth 20% e tyre u përgjigjën "të pakënaqur" ose

"shumë të pakënaqur", dhe rreth 55% u përgjigjën me "kënaqshmëria mesatare". Këto rezultate janë shumë më të ulëta se në dy gjykatat e tjera.

**FIG. 19 KËNAQSHMËRIA ME PROKURORËT NË GJYKATËN THEMELORE NË PRIZREN**

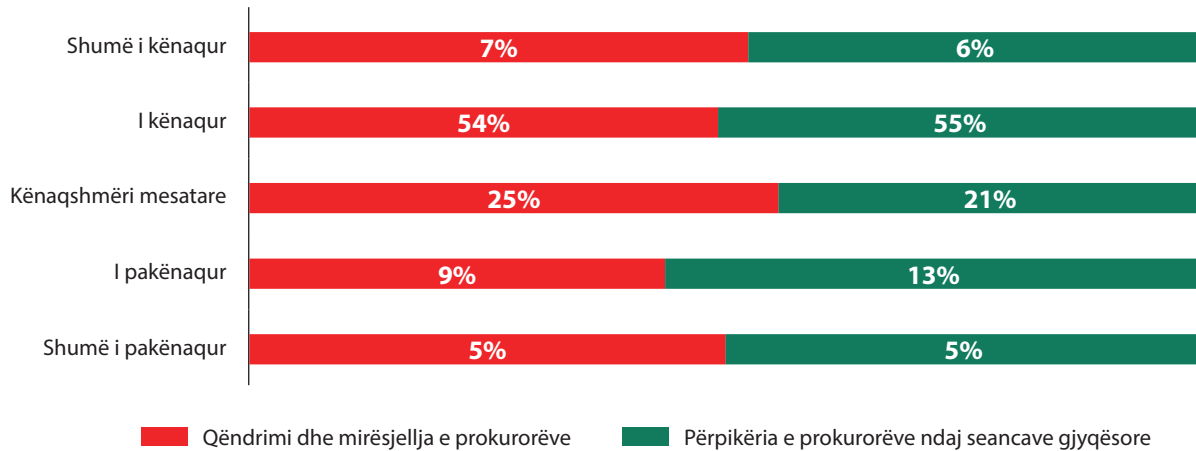


BURIMI: ANKETA E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE (2017)

Në Gjakovë, si në Prishtinë, përdoruesit e gjykatës shprehën kënaqshmëri për të dyja çështjet (rreth 60%). Megjithatë,

duhet të theksohet se rreth 18% shprehën pakënaqshmëri në lidhje me përpikërinë e prokurorëve.

**FIG. 20 KËNAQSHMËRIA ME PROKURORËT NË GJYKATËN THEMELORE NË GJAKOVË**



BURIMI: ANKETA E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE (2017)

#### v. Qasja në informacion

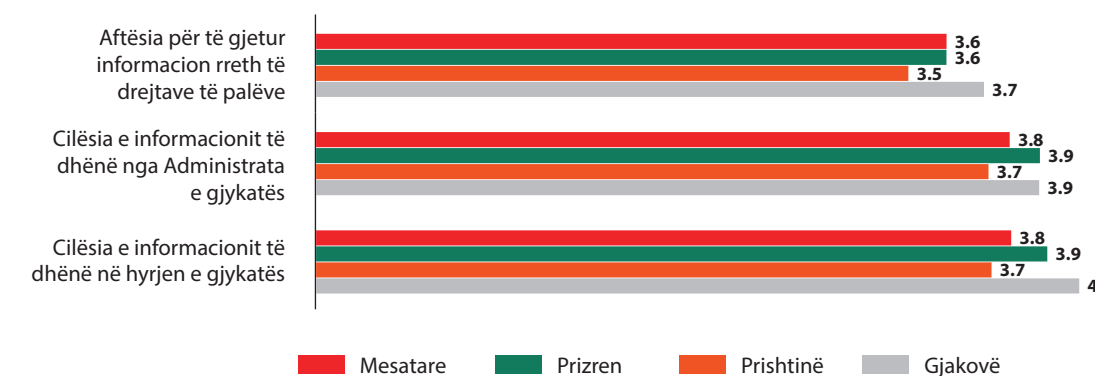
Në pyetësor, përdoruesve të gjykatave iu kërkua që të vlerësojnë nivelin e tyre të kënaqshmërisë për tri çështje specifike në këtë temë:

- Cilësia e informacionit të dhënë në hyrjen e gjykatës;
- Cilësia e informacionit të dhënë nga administrata e gjykatës; dhe

- Aftësia për të gjetur informacion lidhur me të drejtat e përdoruesit të gjykatës.

Siç tregon figura e mëposhtme, për tri çështjet e lartpërmendura, rezultatet mesatare për të tri gjykatat shkojnë nga 3.6 në 3.8.

**FIG. 21 QASJA NË INFORMACION (REZULTATET MESATARE)**

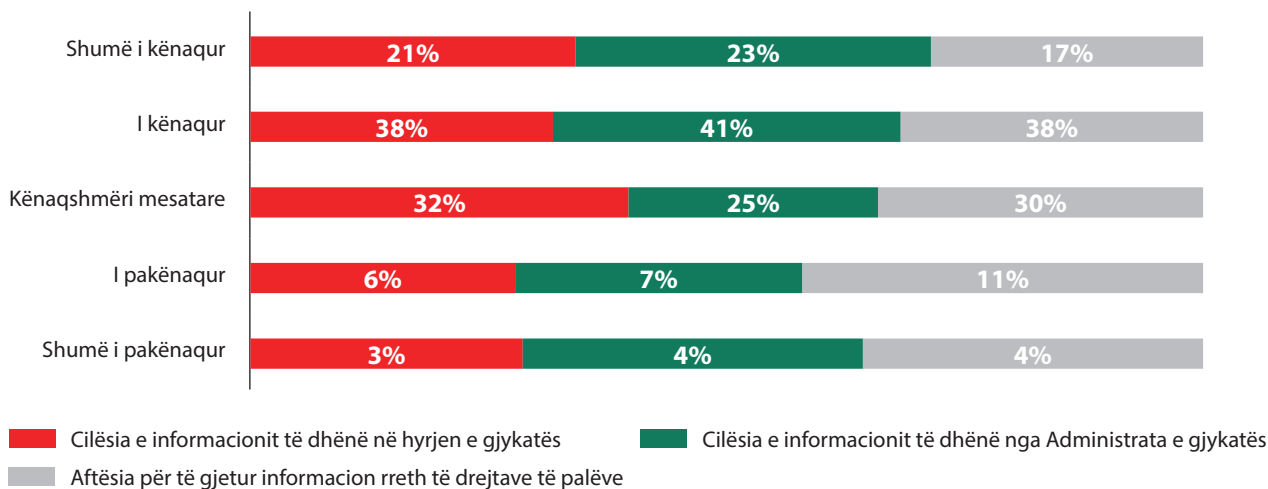


BURIMI: ANKETA E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE (2017)

Përafërsisht 60% e përdoruesve të gjykatës të intervistuar në Prishtinë shprehën kënaqshmëri me cilësinë e informacionit të dhënë në hyrje të gjykatës dhe nga administrata e gjykatës, pak më pak se në Prizren dhe Gjakovë. Duhet vënë re se 32% u përgjigjën me "kënaqshmëri mesatare" për cilësinë e informacionit të dhënë në hyrje të gjykatës.

Sa i përket aftësisë për të gjetur informata për të drejtat e tyre, 55% e përdoruesve të gjykatës e konsideronin veten "të kënaqur" ose "shumë të kënaqur" (kjo është e njëjtë si në Prizren, por më e ulët se në Gjakovë). 15% e tyre shprehën pakënaqshmëri në Prishtinë dhe 30% u përgjigjën me "kënaqshmëri mesatare".

**FIG. 22 KËNAQSHMËRIA ME QASJEN NË INFORMACION NË GJYKATËN THEMELORE NË PRISHTINË**

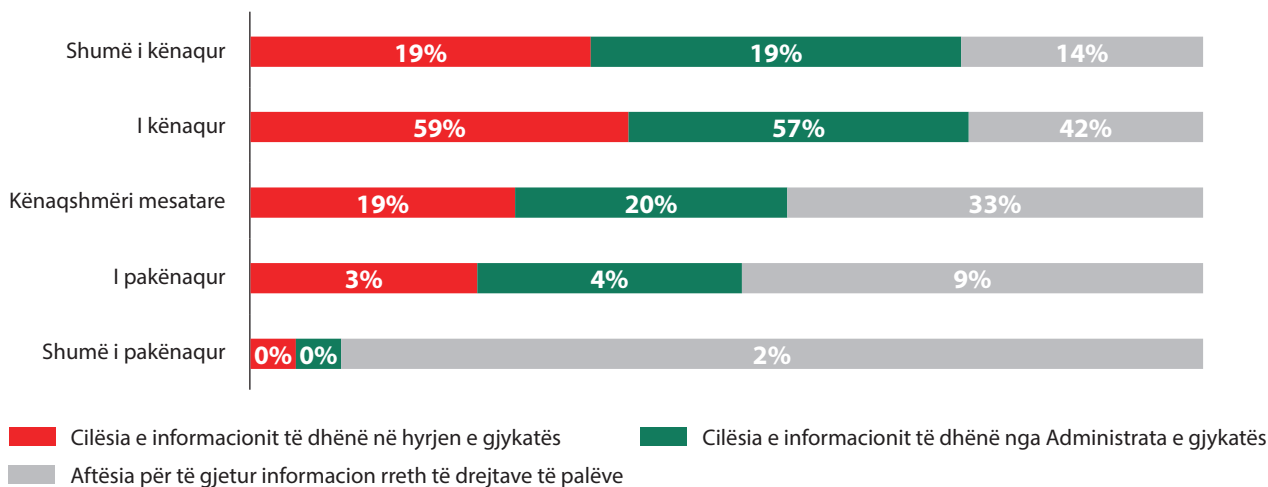


BURIMI: ANKETA E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE (2017)

Në Prizren, më shumë se 75% e përdoruesve të gjykatës shprehën kënaqshmëri me cilësinë e informacionit të dhënë në hyrje të gjykatës dhe nga administrata e gjykatës. Si në Prishtinë dhe në Gjakovë, ata ishin më pak

të kënaqur me aftësinë për të gjetur informacion rreth të drejtave të tyre (56% "të kënaqur" ose "shumë të kënaqur" dhe 33% u përgjigjën me "kënaqshmëri mesatare").

**FIG. 23 KËNAQSHMËRIA ME QASJEN NË INFORMACION NË GJYKATËN THEMELORE NË PRIZREN**

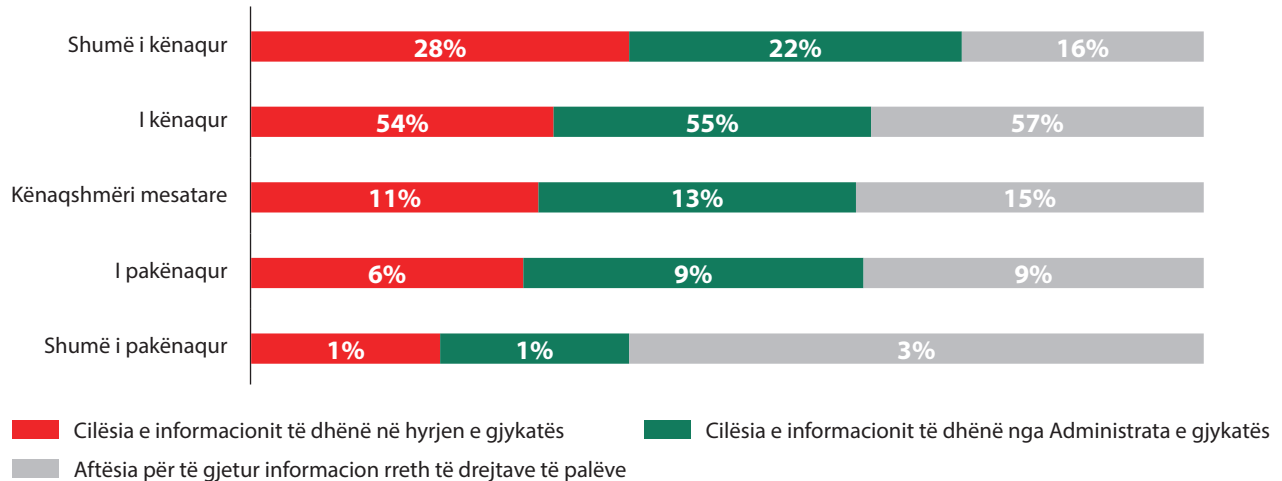


BURIMI: ANKETA E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE (2017)

Figura më poshtë tregon se rreth 75-80% e përdoruesve të gjykatës të intervistuar në Gjakovë ishin "të kënaqur"

ose "shumë të kënaqur" me të tre çështjet specifike në këtë temë.

**FIG. 24 KËNAQSHMËRIA ME QASJEN NË INFORMACION NË GJYKATËN THEMELORE NË GJAKOVË**



BURIMI: ANKETA E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE (2017)

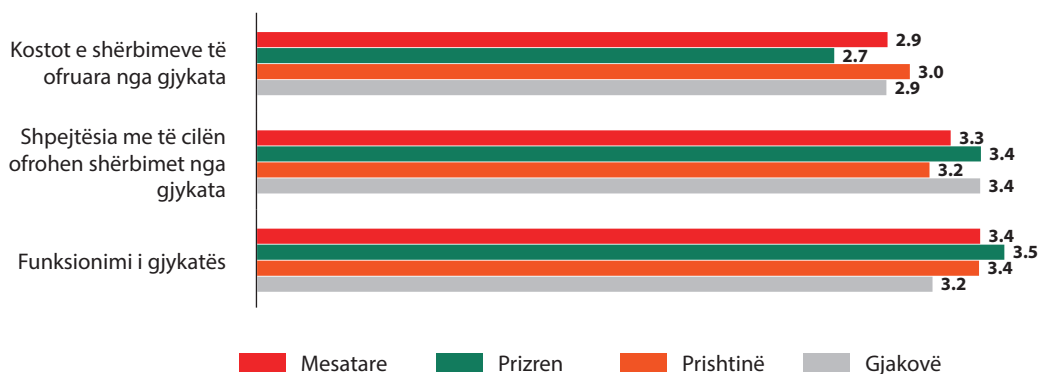
## vi. Funksionimi i përgjithshëm i gjykatave

Në pyetësor, përdoruesve të gjykatave iu kërkua që të vlerësojnë nivelin e tyre të kënaqshmërisë për tri çështje specifike në këtë temë:

- Funksionimi i gjykatës;
- Shpejtësia me të cilën ju ofrohet shërbimi nga gjykata; dhe
- Kostot e shërbimeve të ofruara nga gjykata.

Siç shihet në figurën 25 më poshtë, për tri çështjet e lart-përmendura, rezultatet mesatare për të tri gjykatat shkojnë midis 2.9 dhe 3.4, të cilat janë rezultatet më të ulëta të anketës. Përdoruesit e gjykatave janë veçanërisht të pakënaqur me kostot e shërbimeve të ofruara nga gjykatat (2.9).

**FIG. 25 FUNKSIONIMI I GJYKATËS (REZULTATET MESATARE)**



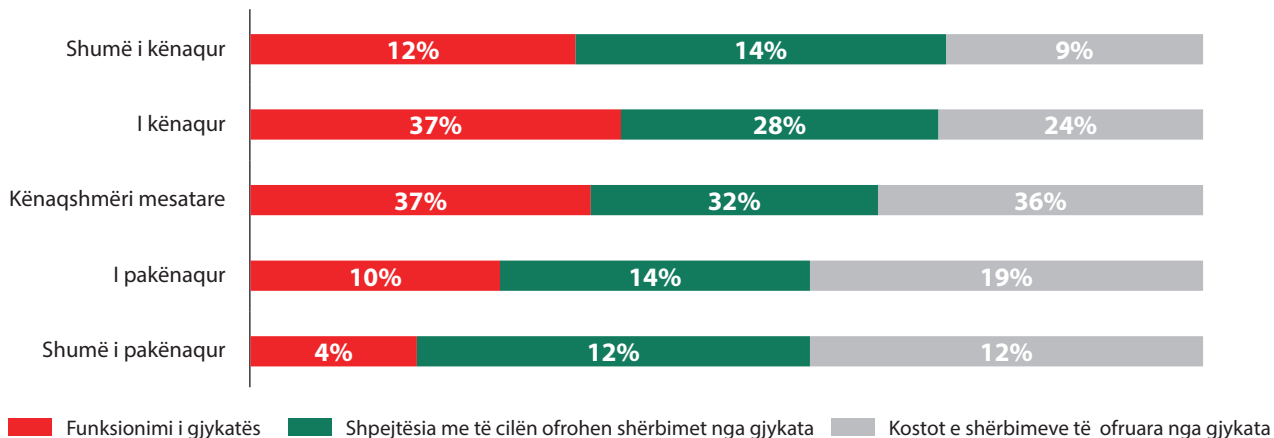
BURIMI: ANKETA E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE (2017)



Në Prishtinë, më pak se gjysma e përdoruesve të gjykatës të intervistuar e konsideruan veten të kënaqur me funksionimin e gjykatës (49%). 37% u përgjigjën me "kënaqshmeri mesatare" dhe 14% shprehën pakënaqshmeri. Këto rezultate janë të ngjashme me ato në dy gjykatat e tjera, përveç se në Gjakovë përqindja e përdoruesve të gjykatave "të pakënaqur" ose "shumë të pakënaqur" është edhe më e lartë. Ngjashëm, vetëm 42% e përdoruesve të gjykatës të intervistuar në Prishtinë shprehën kënaqshmeri për

shpejtësinë me të cilën u ishin ofruar shërbimet nga gjykata. 32% u përgjigjën me "kënaqshmeri mesatare" dhe 26% shprehën pakënaqshmeri. Së fundmi, sa i përket kostove të shërbimeve të ofruara nga gjykata, 31% e përdoruesve të gjykatave të intervistuar në Prishtinë e konsideronin veten "të pakënaqur" ose "shumë të pakënaqur" (36% u përgjigjën me "kënaqshmeri mesatare" dhe vetëm 33% shprehën kënaqshmeri). Rezultate të ngjashme negative janë marrë edhe në dy gjykatat e tjera.

**FIG. 26 KËNAQSHMËRIA ME FUNKSIONIMIN E GJYKATËS THEMELORE NË PRISHTINË**

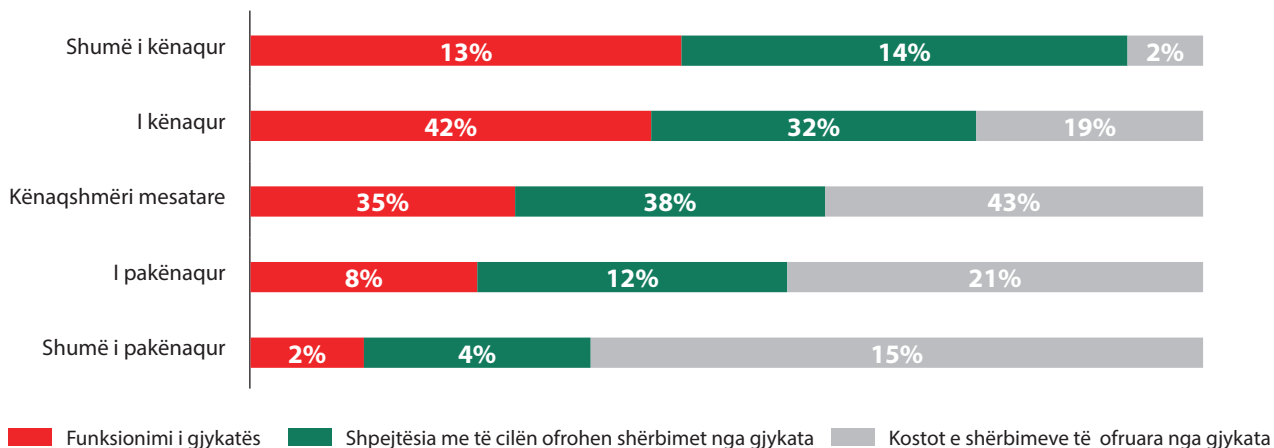


BURIMI: ANKETA E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE (2017)

Në Prizren, 55% e përdoruesve të gjykatës të intervistuar shprehën kënaqshmeri për funksionimin e gjykatës. 35% u përgjigjën me "kënaqshmeri mesatare" dhe 10% ishin "të pakënaqur" ose "shumë të pakënaqur". Po ashtu, si në Prishtinë, më pak se 50% e përdoruesve të gjykatës shprehën kënaqshmeri për shpejtësinë me të cilën u ofroreshin shërbimet nga gjykata (46%). 38% u përgjigjën

me "kënaqshmeri mesatare" dhe 16% shprehën pakënaqshmeri. Së fundmi, si në dy gjykatat e tjera, më shumë se një e treta (36%) e përdoruesve ishin "të pakënaqur" ose "shumë të pakënaqur" me shpenzimet e shërbimeve të ofruara nga gjykata. 43% e tyre përgjigjën me "kënaqshmerinë mesatare" dhe vetëm 21% e tyre ishin "të kënaqur" ose "shumë të kënaqur" në këtë drejtim.

**FIG. 27 KËNAQSHMËRIA ME FUNKSIONIMIN E GJYKATËS THEMELORE NË PRIZREN**

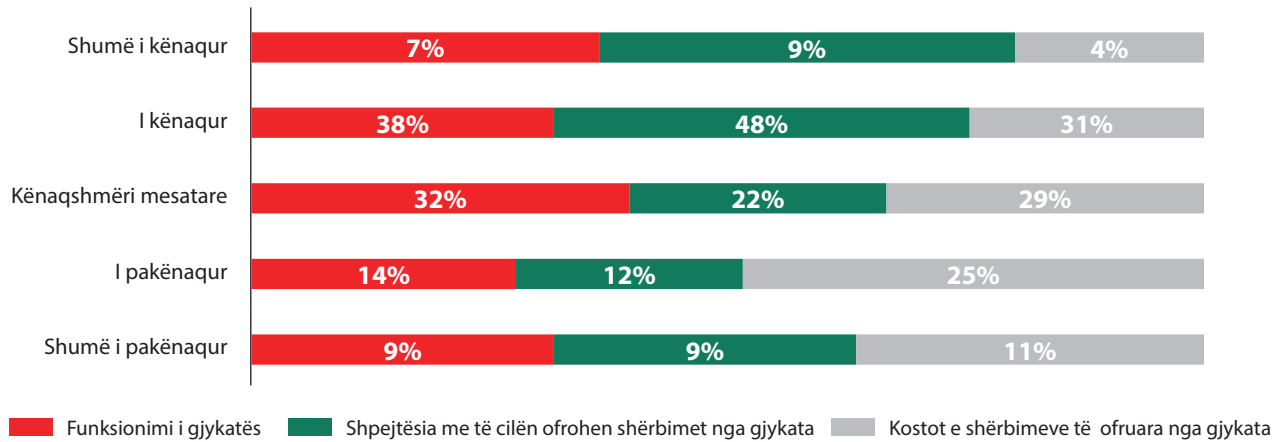


BURIMI: ANKETA E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE (2017)

Në Gjakovë, rezultatet janë të ngjashme, por një përqindje më e lartë e përdoruesve të gjykatës shprehu kënaqshmëri me shpejtësinë me të cilën u ofrohen shërbimet nga gjykata (57%). Megjithatë, 25% e përdoruesve të gjykatës ishin "të

pakënaqur" ose "shumë të pakënaqur" me funksionimin e gjykatës, që është një përqindje më e lartë se në dy gjykatat e tjera. Gjithashtu, 36% e përdoruesve të gjykatës shprehën pakënaqshmëri me koston e shërbimeve të ofruara nga gjykata.

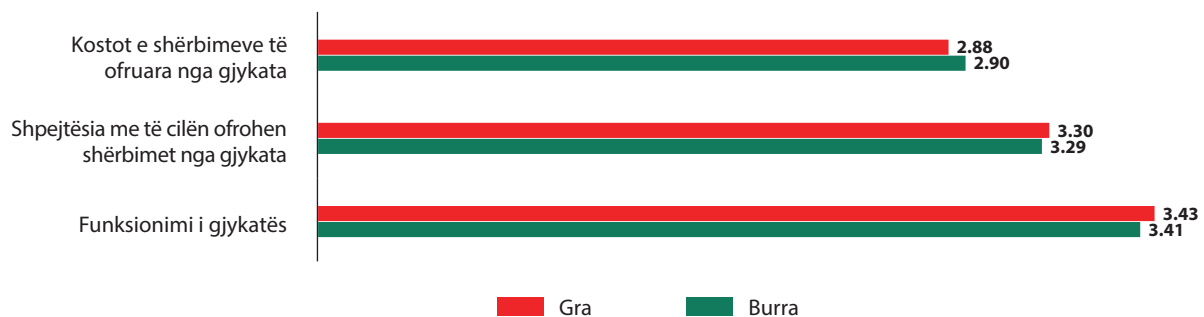
**FIG. 28 KËNAQSHMËRIA ME FUNKSIONIMIN E GJYKATËS THEMELORE NË PRIZREN**



BURIMI: ANKETA E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE (2017)

Duhet të theksohet se, siç tregon figura 30, niveli i kënaqshmërisë nuk ndryshon për burrat dhe gratë.

**FIG. 29 KËNAQSHMËRIA ME FUNKSIONIMIN E SISTEMIT TË DREJTËSISË SIPAS GJINISË**



BURIMI: ANKETA E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE (2017)

Pyetësi përfshiu një pyetje të hapur në fund, ku përdoruesit e gjykatës u ftuan të jepnin komente dhe sugjerime lidhur me funksionimin e gjykatës ose sistemit gjyqësor në tërësi. Tabela më poshtë paraqet vërejtjet, komentet ose sugjerimet më të zakonshme të përdoruesve të gjykatave të intervistuar në gjykatat përkatëse.

## GJYKATA

## VËREJTJE/SUGJERIME



- Përmirësimi i performancës së përgjithshme të Gjykatës
- Rritja e efikasitetit të administrimit të lëndëve
- Organizim më i mirë i seancave gjyqësore
- Rritja e numrit të gjyqtarëve dhe prokurorëve
- Më shumë transparent me Avokatët
- Digjitalizim i plotë i procesit të administrimit të lëndëve



- Përmirësimi i efikasitetit në trajtimin e lëndëve
- Përmirësimi i saktësisë së seancave gjyqësore
- Rritja e numrit të gjyqtarëve
- Privatësia nuk respektohet plotësisht nga gjyqtarët dhe avokatët
- Të lejohet më shumë kohë për Avokatët gjatë seancave gjyqësore
- Trajtim i padrejtë ndaj avokatëve të rinj



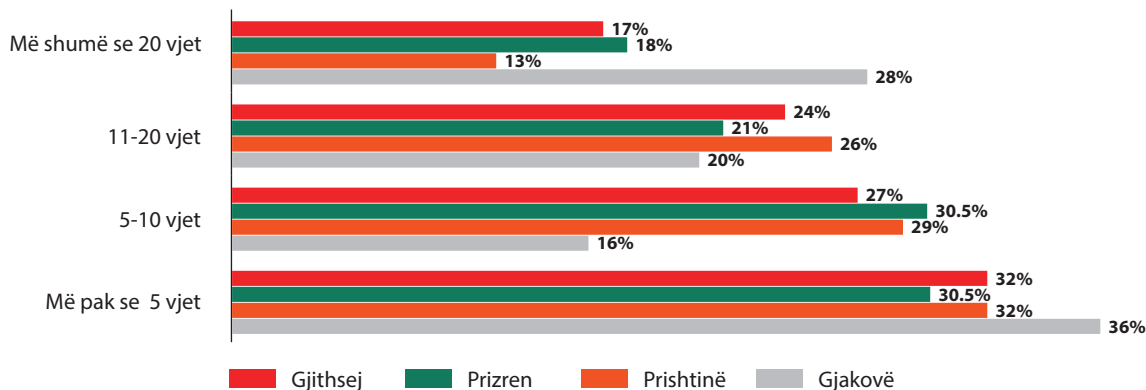
- Digjitalizimi i administrimit të lëndëve; portali online i Gjykatës nuk është funksional
- Rritja e numrit të gjyqtarëve dhe prokurorëve
- Depolitizimi i emërimeve gjyqësore
- Të lejohet pjesëmarrja e praktikantëve në seancat gjyqësore
- Rritja e efikasitetit të administrimit të lëndëve
- Përmirësimi i performancës së përgjithshme dhe përpikërisë së Gjykatës

## b) Avokatët

Disa nga avokatët të cilët janë intervistuar në të tri komunat kohët e fundit u bënë anëtarë të Odës së Avokatëve të Kosovës (OAK), ndërsa disa të tjerë janë avokatë praktikues prej disa vitesh: 32% u përgjigjën se kanë qenë anëtarë të OAK-së për më pak se 5 vjet, 27% mes 5 dhe 10 vjet,

24% mes 11 dhe 20 vjet dhe 17% për më shumë se 20 vjet. Është interesante që në Gjakovë ekziston një përqindje më e lartë e avokatëve që kanë praktikuar më shumë se 20 vjet (28%), por edhe një përqindje më të lartë e avokatëve të rinj (36%).

**FIG. 30 ANËTARËSIA NË ODËN E AVOKATËVE TË KOSOVËS**

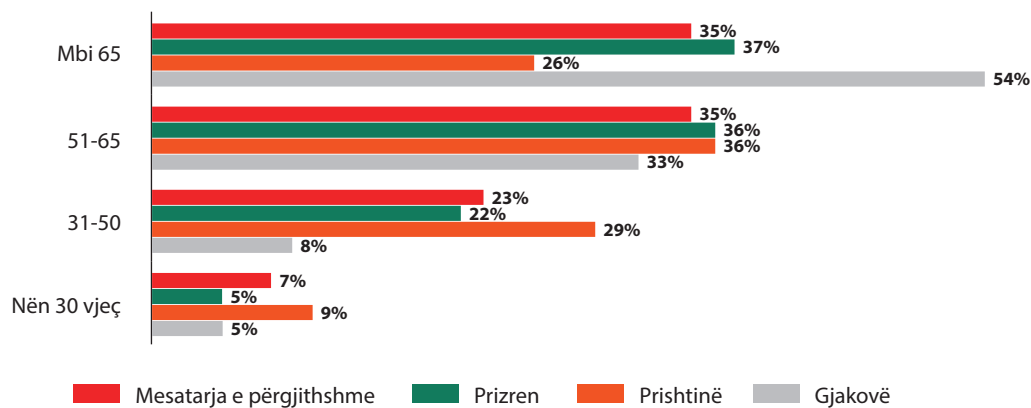


BURIMI: ANKETA E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE (2017)

Sa i përket moshës së avokatëve të intervistuar, vlen të përmendet se 70% e tyre janë më të moshuar se 51 vjeç, ndërsa vetëm një përqindje e vogël janë nën moshën 30 vjeç dhe

23% janë ndërmjet 31 dhe 50 vjeç. Në Gjakovë, më shumë se gjysma e avokatëve janë mbi 65 vjeç.

**FIG. 31 STRUKTURA MOSHORE E AVOKATËVE**



BURIMI: ANKETA E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE (2017)

## i. Marrëdhënia avokat-gjykatë

Në pyetësor, avokatëve iu kërkua të vlerësonin nivelin e tyre të kënaqshmërisë për njëmbëdhjetë çështje specifike në këtë temë:

- Mirësjellja dhe qëndrimi i personelit administrativ të gjykatës;
- Shpejtësia e përgjigjeve ndaj kërkesave të tyre;
- Cilësia e përgjigjeve ndaj kërkesave të tyre;
- Digjitalizimi i procedurave gjyqësore;
- Qasje e lehtë në dosjen e lëndës;
- Qartësia e përgjegjësive dhe organizimit;
- Kostot e shërbimeve të ofruara nga gjykata;
- Qasja në jurisprudencën e gjykatës;
- Cilësia dhe dobia e faqes së internetit të gjykatës;
- Shenjzimi në gjykatë; dhe
- Të drejtat e privatësisë së palëve të përfshira dhe konfidencialiteti i informacionit.

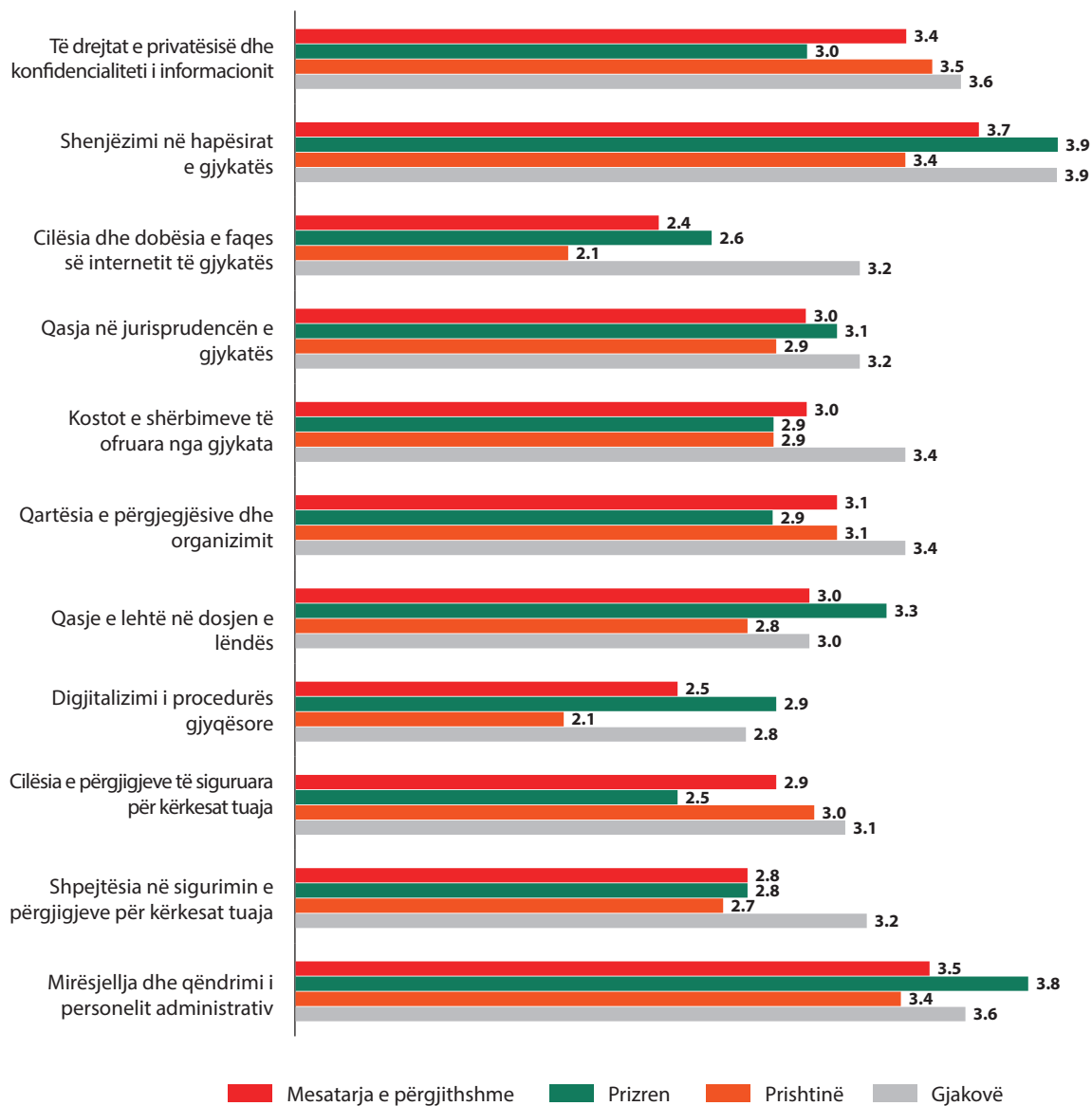
Figura më poshtë tregon rezultatet mesatare për tri gjykatat për çështjet e lartpërmendura. Për tri çështje, rezultati është më i ulët se 3, çka është shqetësuese: shpejtësia e përgjigjeve ndaj kërkesave të tyre, cilësia e përgjigjeve ndaj kërkesave të tyre, digjitalizimi i procedurave gjyqësore, si dhe cilësia dhe dobia e faqes së internetit të gjykatës. Rezultati i kënaqshmërisë së avokatëve me faqet e internetit të gjykatave

është 2.4, çka tregon se avokatët janë të pakënaqur me shërbimet online të gjykatave dhe dobishmërinë e faqes së internetit. Në Prishtinë, rreth 75% e avokatëve shprehën pakënaqshmëri në lidhje me digjitalizimin e procedurave gjyqësore dhe me cilësinë dhe dobinë e faqes së internetit të gjykatës. Për më tepër, 43% e avokatëve të intervistuar ishin të pakënaqur me shpejtësinë e përgjigjeve të dhëna nga gjykata ndaj kërkesave të tyre.

Rezultatet e lidhura me çështjen e qasjes në dosjen e lëndëve, qartësinë e përgjegjësive dhe organizimit, kostot e shërbimeve të ofruara nga gjykata dhe qasjen në jurisprudencën gjyqësore janë gjithashtu mjaft të ulëta: 3 ose 3.1.

Rezultatet më të mira kanë të bëjnë me mirësjelljen dhe qëndrimin e personelit administrativ të gjykatës, konfidencialitetin e informacionit dhe shenjzimin në gjykatë. Ato shkojnë nga 3.4 në 3.7. Vini re se përdoruesit e gjykatës në Gjakovë nuk ishin shumë të kënaqur me shenjzimin në Gjakovë, por avokatët dukeshin të kënaqur. Vlen të përmendet gjithashtu se vetëm 44% e përdoruesve të gjykatës të intervistuar në Prizren kanë thënë se janë "të kënaqur" ose "shumë të kënaqur" me mirësjelljen dhe qëndrimin e personelit të gjykatës, ndërsa rreth 70% e avokatëve shprehën kënaqshmëri.

**FIG. 32 KËNAQSHMËRIA E AVOKATËVE ME MARRËDHËNIET E TYRE ME GJYKATËN (REZULTATET MESATARE)**



BURIMI: ANKETA E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE (2017)

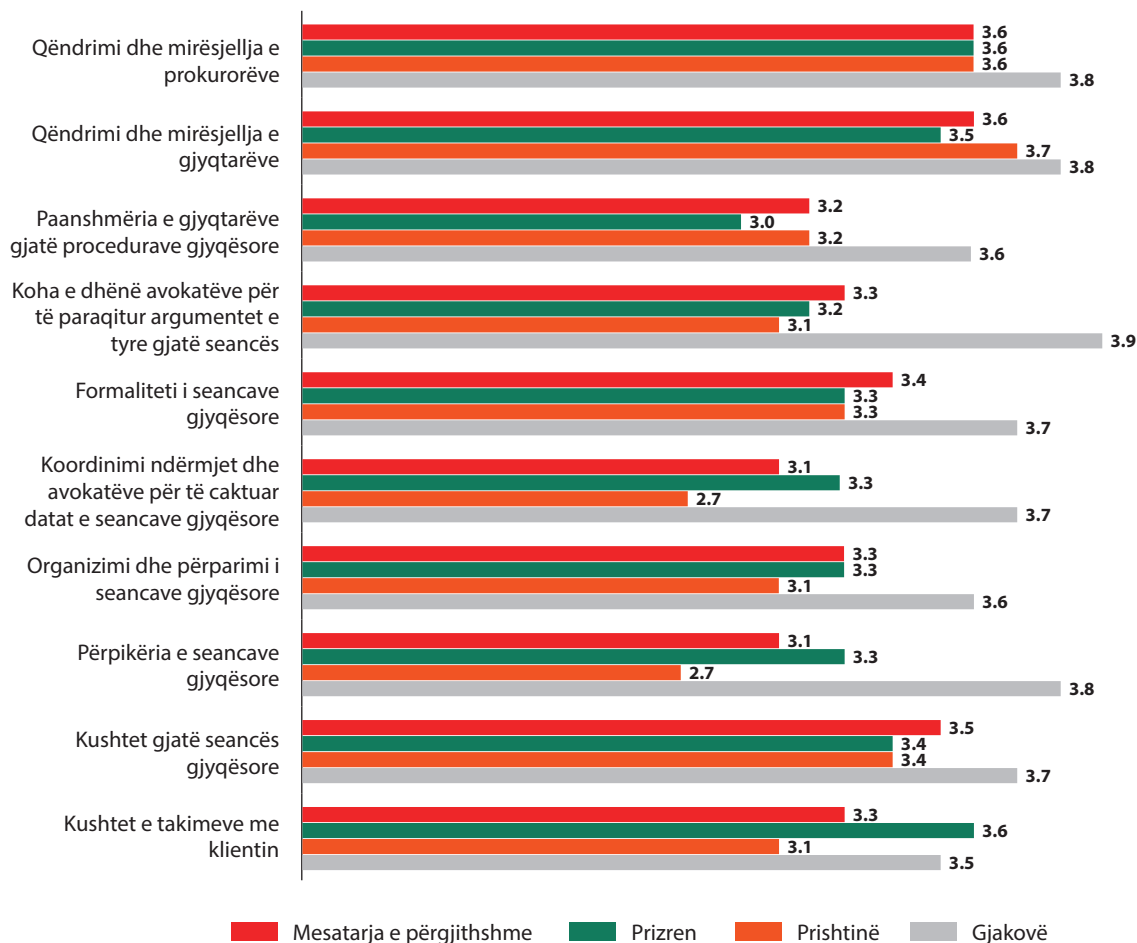
## ii. Seancat gjyqësore

Në pyetësor, avokatëve iu kërkua të vlerësonin nivelin e tyre të kënaqshmërisë për dhjetë çështje specifike në këtë temë:

- Kushtet e takimeve me klientin;
- Kushtet gjatë seancave gjyqësore;
- Përpikëria e seancave gjyqësore;
- Organizimi dhe përparimi i seancave gjyqësore;
- Koordinimi ndërmjet gjykatës dhe avokatit për të caktuar datat e seancave gjyqësore;
- Formaliteti i seancave gjyqësore;
- Koha e dhënë avokatit për të paraqitur argumentet e tij/saj gjatë seancës gjyqësore;
- Paanshmëria e gjyqtarëve gjatë seancës gjyqësore;
- Qëndrimi dhe mirësjellja e gjyqtarëve; dhe
- Qëndrimi dhe mirësjellja e prokurorëve.

Rezultatet për këto çështje janë më të larta se ato të temës së mëparshme. Ato shkojnë nga 3.1 në 3.6. Rezultatet më të ulëta kanë të bëjnë me çështjet e koordinimit midis gjykatës dhe avokatëve për të caktuar datat e seancave gjyqësore dhe për përpikërinë e seancave gjyqësore. Përpikëria e seancave gjyqësore është me të vërtetë problem për përdoruesit e gjykatave në Prishtinë dhe Prizren. Rezultatet më të larta janë për mirësjelljen e gjyqtarëve dhe prokurorëve. Koordinimi ndërmjet gjykatës dhe avokatëve për të caktuar datat e seancave gjyqësore duket më pak i kënaqshëm në Prishtinë sesa në Prizren dhe Gjakovë. 44% e avokatëve të intervistuar në Prishtinë shprehën pakënaqshmëri në këtë drejtim. Vini re se paanshmëria e gjyqtarëve gjatë seancave gjyqësore duket më e ulët në Prizren sesa në dy gjykatat e tjera. I njëjti shqetësim u ngrit kur shqyrtohen të dhënat e përdoruesve të gjykatës: vetëm 33% e përdoruesve të gjykatës në Prizren ishin të kënaqur me paanshmërinë e gjyqtarëve gjatë seancave gjyqësore.

**FIG. 33 KËNAQSHMËRIA E AVOKATËVE ME SEANCAT GJYQËSORE**



BURIMI: ANKETA E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE (2017)

### iii. Vendimet e gjykatave

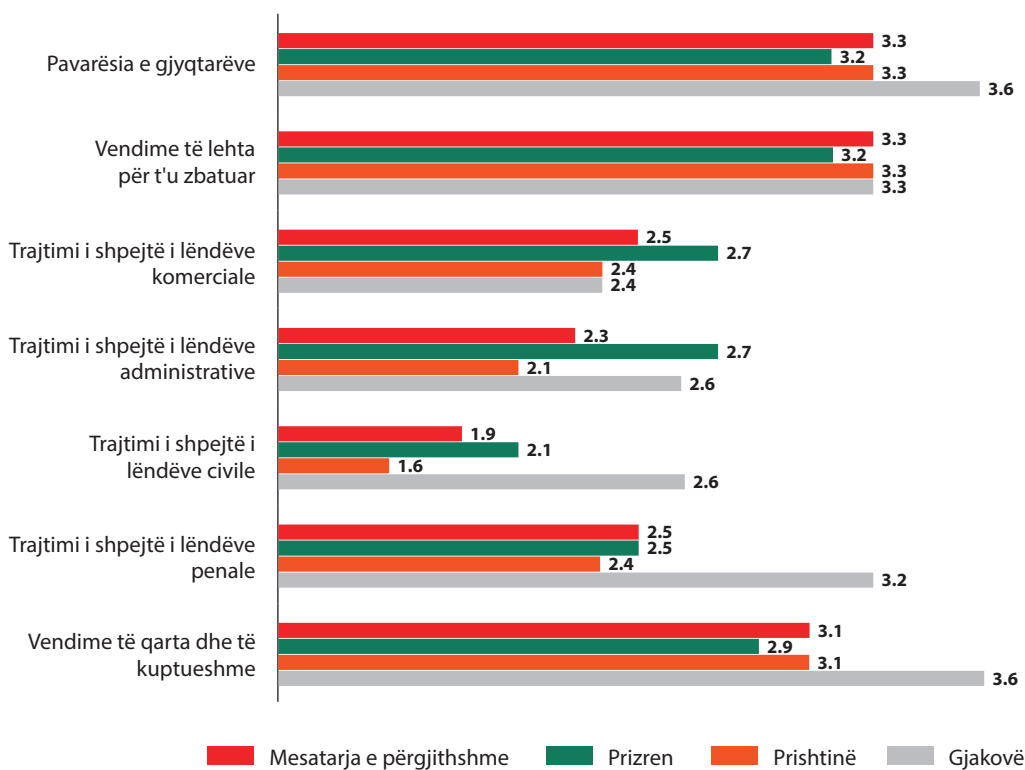
Në pyetësor, avokatëve iu kërkua të vlerësonin nivelin e tyre të kënaqshmërisë për shtatë çështje specifike në këtë temë:

- Vendime të qarta dhe të kuptueshme;
- Trajtimi i shpejtë i lëndëve penale;
- Trajtimi i shpejtë i lëndëve civile;
- Trajtimi i shpejtë i lëndëve administrative;
- Trajtimi i shpejtë i lëndëve komerciale;
- Vendime të lehta për t'u zbatuar; dhe
- Pavarësia e gjyqtarëve.

Rezultatet për shumicën e këtyre çështjeve janë të ulëta. Ato shkojnë nga 1.9 në 3.3. Trajtimi i të gjitha llojeve të lëndëve duket i ngadalshëm në të tri gjykatat. Këto çështje marrin rezultatet më të ulëta: nga 1.9 për lëndët civile në 2.5 për lëndët penale dhe komerciale. Këto rezultate janë shkak për shqetësim të madh.

Qartësia e vendimeve duket të jetë më shqetësuese në Prishtinë dhe Prizren sesa në Gjakovë, siç është vërejtur më lart në bazë të të dhënave nga përdoruesit e gjykatave.

**FIG. 34 KËNAQSHMËRIA E AVOKATËVE ME VENDIMET GJYQËSORE**



BURIMI: ANKETA E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE (2017)



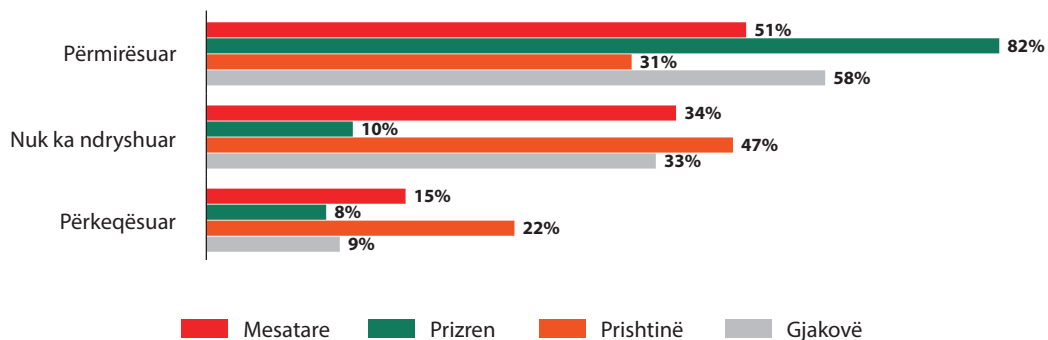
#### iv. Përmirësimi i shërbimeve të gjykatave gjatë 5 viteve të fundit

Në pyetjen 4 të pyetësorit, avokatët u pyetën nëse, sipas pikëpamjes së tyre, gjatë 5 viteve të fundit shërbimet e gjykatave janë përkeqësuar, janë përmirësuar apo nuk kanë ndryshuar.

Më shumë se 80% e avokatëve në Prizren kanë deklaruar se cilësia e shërbimeve është përmirësuar gjatë kësaj periudhe

(vetëm 8% janë përgjigjur se shërbimet janë përkeqësuar). Ngjashëm, në Gjakovë, pothuajse 60% e avokatëve konsiderojnë se shërbimet e gjykatës janë përmirësuar. Në të kundërt, në Prishtinë, vetëm 31% e avokatëve konsiderojnë se shërbimet e gjykatës janë përmirësuar, ndërsa pothuajse gjysma e tyre janë përgjigjur se nuk kanë ndryshuar dhe 22% janë përgjigjur se janë keqësuar.

**FIG. 35 PËRMIRËSIMI I SHËRBIMEVE TË GJYKATAVE GJATË 5 VITEVE TË FUNDIT**





BURIMI: ANKETA E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE (2017)

## v. Komentet dhe sugjerimet e avokatëve

Avokatët kanë dhënë sugjerimet dhe vërejtjet e tyre në fund të pyetësorit. Tabela e mëposhtme paraqet vërejt-

jet/sugjerimet më të shpeshta të dhëna nga avokatët në komunat përkatëse.

GJYKATA	VËREJTJE/SUGJERIME
 <p>PRISHTINË</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Seanca të caktuara gjyqësore duhet të mbahen në kohë ose të informohen palët për vonesa eventuale</li><li>● Kapacitet jo të mjaftueshëm për funksionimin e administratës së gjykatës. Duhet të punësohen gjenerata të reja në mënyrë që të jenë më efikas në ofrimin e shërbimeve.</li><li>● Pagesat administrative janë shumë të larta. Shuma e dënimeve duhet të jetë më e ulët dhe pa shpenzime shtesë.</li><li>● Shenjat e orientimit duhet të jenë më të qarta me informacionin e saktë</li><li>● Sigurimi i transportit në objektin e gjykatës</li><li>● Prokurorët duhet të kenë një sjellje të duhur. Numri i gjyqtarëve dhe prokurorëve duhet të rritet për të përshpejtuar lëndët.</li></ul>
 <p>PRIZREN</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Përmirësimi i infrastrukturës dhe kushteve të ndërtesës së Gjykatës është i domosdoshëm</li><li>● Gjyqtarët duhet të jenë të vetëdijshëm për të gjitha procedurat gjyqësore brenda gjykatës dhe të drejtat e individit në gjykatë</li><li>● Administrata e gjykatës duhet të respektojë orarin e punës dhe të ofrojë shërbime gjyqësore me cilësi të lartë për përdoruesit e gjykatave</li><li>● Shkëmbim më i mirë i informacionit mes gjykatës dhe stacionit të policisë</li><li>● Zvogëlimi i kohëzgjatjes së lëndëve gjyqësore dhe ulje e çmimit të penalteteve</li><li>● Ankesa dhe vërejtje për funksionimin e gjykatës, shumë të politizuar dhe të korruptuar</li></ul>
 <p>GJAKOVË</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Personeli administrativ duhet të jetë më efikas dhe të shfaqë një nivel më të lartë të mirësjelljes ndaj përdoruesve të gjykatës</li><li>● Rritja e numrit të gjyqtarëve dhe prokurorëve për të përshpejtuar lëndët</li><li>● Minimizim i gabimeve të bëra në dokumente, si dhe shpenzimet administrative më të ulëta, sepse janë shumë të larta</li><li>● Orari i seancave gjyqësore duhet të respektohet nga personeli i gjykatës, veçanërisht nga prokurorët</li><li>● Sistemi gjyqësor i Kosovës duhet të jetë më efikas, transparent dhe i depolitizuar. Ka nevojë urgjente për të luftuar korrupsionin</li></ul>

# KONKLUZIONET DHE REKOMANDIMET

Gjetjet kryesore nga **anketa e kënaqshmërisë së përdoruesve të gjykatave**, mund të përmbliidhen si më poshtë:

- 75% e "palëve në procedurë gjyqësore" dhe rreth 60% e "përdoruesve të tjerë që kërkonin një shërbim të veçantë nga gjykata" ishin burra
- Rreth 50% e përdoruesve të gjykatave të intervistuar ishin midis 31 dhe 50 vjeç, dhe 30% ishin mbi 50 vjeç.
- Mes palëve në procedurë gjyqësore të intervistuar, 70% e tyre nuk ishin të përfaqësuar nga një avokat. Për ata që ishin të përfaqësuar nga një avokat, në rreth 80% të këtyre lëndëve, avokati ishte i angazhuar privatisht.

## Qasja dhe hapësirat e gjykatës

- Në Prizren, përdoruesit e gjykatës të intervistuar ishin më pak të kënaqur se në Gjakovë me kushtet e pritjes dhe kushtet gjatë seancave gjyqësore. Në të kundërt, përdoruesit e gjykatës ishin më pak të kënaqur në Gjakovë sesa në Prizren për vendosjen e shenjzimit në gjykatë.

## Funksionimi i gjykatës

- Në Prizren dhe në Gjakovë, përdoruesit e gjykatave janë më të kënaqur me qartësinë e thirrjeve sesa në Prishtinë.
- Në Prizren vetëm 44% e tyre shprehën kënaqshmëri me mirësjelljen dhe qëndrimin e personelit të gjykatës, ndërsa në Gjakovë 85% shprehën kënaqshmëri dhe 66% në Prishtinë.
- Në të tri gjykatat, rreth 20% e përdoruesve të gjykatave shprehën pakënaqshmëri rreth përpikërisë së seancave gjyqësore.

## Gjyqtarët dhe seancat gjyqësore

- Përdoruesit e gjykatave në të tri gjykatat shprehën kënaqshmëri me gjuhën e përdorur gjatë procedurës gjyqësore.
- Në Prishtinë dhe Gjakovë, pothuajse 80% e përdoruesve të gjykatës të intervistuar shprehën kënaqshmëri me qëndrimin dhe mirësjelljen e gjyqtarëve.

Në fakt në Prishtinë 43% e tyre deklaruan se janë "shumë të kënaqur", çka është një rezultat i shkëlqyer. Ky rezultat është dukshëm më i lartë se në Prizren (41% e përdoruesve shprehën kënaqshmëri). Niveli i kënaqshmërisë së përdoruesve të gjykatave në lidhje me gjyqtarët është më i lartë në krahasim me prokurorët.

- Në Prizren, vetëm 33% e përdoruesve të gjykatës shprehën kënaqshmëri për paanshmërinë e gjyqtarëve (në krahasim me rreth 70% në dy gjykatat e tjera).
- Vetëm 40% e përdoruesve të gjykatave shprehën kënaqshmëri për qartësinë e vendimeve në Prishtinë dhe Prizren (72% në Gjakovë).
- Lidhur me çështjen e kohëzgjatjes së procedurës gjyqësore, ndërmjet 15 dhe 20% e përdoruesve të gjykatave shprehën pakënaqshmëri në të tri gjykatat.

### Prokurorët

- Në Gjakovë dhe Prishtinë, rreth 60% e përdoruesve të gjykatave të intervistuar u përgjigjën "shumë të kënaqur" ose "të kënaqur" me qëndrimin dhe mirësjelljen e prokurorëve dhe me përpikërinë e prokurorisë ndaj seancave gjyqësore (por rreth 20% shprehën pakënaqshmëri në Prishtinë dhe Gjakovë me një nga dy çështjet).
- Rezultatet janë shqetësuese në Prizren, ku vetëm 20% e përdoruesve të gjykatës shprehën kënaqshmëri për këto çështje.

### Qasja në informacion

- Përdoruesit e gjykatave janë më pak të kënaqur në Prishtinë sesa në dy gjykatat e tjera për cilësinë e informacionit të dhënë në hyrje të gjykatës dhe nga administrata e gjykatës (60% e përdoruesve të gjykatës në Prishtinë të kënaqur, kundrejt 75-80% në dy gjykatat e tjera).
- Në Gjakovë, përdoruesit e gjykatës janë më të kënaqur se në dy gjykatat e tjera në lidhje me aftësinë për të gjetur informata lidhur me të drejtat e tyre.

### Funksionimi i përgjithshëm i gjykatës

- Në të tri gjykatat janë marrë rezultate mjaft negative.
- Më pak se 50% e përdoruesve të gjykatave në të tri gjykatat shprehën kënaqshmëri për funksionimin e gjykatës. Në fakt në Gjakovë, 25% e përdoruesve të gjykatës shprehën pakënaqshmëri.

- Përdoruesit e gjykatave janë më të kënaqur në Gjakovë sesa në Prishtinë dhe Prizren për shpejtësinë me të cilën ofrohen shërbimet nga gjykata (57% në krahasim me 42% në Prishtinë dhe 46% në Prizren). Në Prishtinë, 26% e përdoruesve të gjykatës shprehën pakënaqshmëri.
- Në të tri gjykatat, rreth 35% e përdoruesve të gjykatës shprehën pakënaqshmëri me kostot e shërbimeve të ofruara nga gjykata.

Gjetjet kryesore nga **anketa e kënaqshmërisë së avokatëve**, mund të përmbliidhen si më poshtë:

### Marrëdhënia avokat-gjykatë

- Shpejtësia dhe cilësia e përgjigjeve ndaj kërkesave të avokatëve, digjitalizimi i procedurave gjyqësore dhe cilësia dhe dobia e faqeve të internetit të gjykatave janë çështje shqetësuese në të tri gjykatat. Në Prishtinë, rreth 75% e avokatëve shprehën pakënaqshmëri me digjitalizimin e procedurave gjyqësore dhe me cilësinë dhe dobinë e faqes së internetit të gjykatës.

### Seancat gjyqësore

- Përpikëria e seancave gjyqësore është problem për avokatët, si dhe për përdoruesit e gjykatave në Prishtinë dhe Prizren.
- Koordinimi ndërmjet gjykatës dhe avokatëve për të caktuar datat e seancave gjyqësore duket më pak i kënaqshëm në Prishtinë sesa në Prizren dhe Gjakovë. 44% e avokatëve të intervistuar në Prishtinë shprehën pakënaqshmëri në këtë drejtim.
- Paanësia e gjyqtarëve gjatë seancave gjyqësore duket më e ulët në Prizren sesa në dy gjykatat e tjera, siç vërehet gjatë shqyrtimit të të dhënave të përdoruesve të gjykatës.

### Vendimet e gjykatave

- Trajtimi i të gjitha llojeve të lëndëve duket i ngadalshëm në të tri gjykatat. Këto rezultate janë shkak për shqetësim të madh.
- Qartësia e vendimeve duket të jetë më shumë shqetësuese në Prishtinë dhe Prizren sesa në Gjakovë, siç është vërejtur më lart në bazë të të dhënave për përdoruesit e gjykatave.

## Përmirësimi i shërbimeve të gjykatave gjatë 5 viteve të fundit

- Më shumë se 80% e avokatëve në Prizren kanë deklaruar se cilësia e shërbimeve është përmirësuar gjatë kësaj periudhe. Ngjashëm, në Gjakovë, pothuajse 60% e avokatëve konsiderojnë se shërbimet e gjykatës janë përmirësuar. Përkundrazi, në Prishtinë, vetëm 31% e avokatëve konsiderojnë se shërbimet e gjykatës janë përmirësuar.

Bazuar në gjetjet kryesore të renditura më lart, mund të bëhen këto **rekomandime të përgjithshme** për të tri gjykatat pilot:

- 1 Duhet të sigurohen dhe të vendosen shenjat në të tri gjykatat, brenda dhe jashtë mjediseve të gjykatave, për të ndihmuar përdoruesit e gjykatave, veçanërisht personat e moshuar, në mjediset e gjykatës. Udhëzimet e CEPEJ-it për organizimin dhe qasjen e objekteve të gjykatës propozojnë zgjidhje konkrete për gjykatat për të përmirësuar organizimin e tyre;
- 2 Rritja dhe lehtësimi i qasjes në informata për përdoruesit e gjykatave, veçanërisht për palët në procedurë gjyqësore që nuk përfaqësohen nga avokati. Duhet gjithashtu të inkurajohet qasja në informata nga përdoruesit e gjykatave përmes teknologjive të informacionit;

3 Ndërmarrja e përpjekjeve për të siguruar përpikërinë e seancave gjyqësore në të tri gjykatat;

4 Zvogëlimi i kohëzgjatjes së procedurave gjyqësore në të tri gjykatat. CEPEJ ka zhvilluar disa mjete që mund të jenë të dobishme për gjykatat: udhëzimet e SATURN për menaxhimin e kohës gjyqësore dhe Udhëzuesin e Zbatimit për afatet kohore për procedurat gjyqësore.<sup>6</sup> Udhëzuesi i CEPEJ për Statistikat Gjyqësore (GoJUST) gjithashtu rekomandon që gjykatat të monitorojnë kohëzgjatjen e procedurave gjyqësore.<sup>7</sup> Dhe për këtë arsye një projekt i përbashkët është inicuar nga Projekti KoSEJ për t'i ndihmuar gjykatat në këtë drejtim.

5 Duhet të hulumtohet mundësia për uljen e taksave gjyqësore;

6 Faqet e internetit të gjykatave të jenë plotësisht funksionale dhe të dhënat në lidhje me seancat gjyqësore të jenë në dispozicion në internet;

7 Sigurimi i digjitalizimit të procedurave gjyqësore përmes përdorimit të Sistemit Informativ të Menaxhimit të Lëndëve (SMIL) është një nga prioritetet të cilin Projekti KoSEJ është duke e adresuar momentalisht.

## Aktivite konkrete si përgjigje ndaj rezultateve të anketave

Gjatë një punëtorie të mbajtur më 15 Maj 2018, eksperti ndërkombëtar i CEPEJ-it prezantoi dhe diskutoi rezultatet e anketave dhe rekomandimet e përfshira në këtë raport me përfaqësuesit e tri gjykatave.

Një çështje e diskutuar ishte qartësia e gjykimeve. Akademia e Drejtësisë e Kosovës ka mandatin për ti trajnuar gjyqtarët. Një modul trajnimi synon të përmirësojë aftësitë e tyre të hartimit. Përmirësimi i mëtejshëm i cilësisë së këtij trajnimi mund të hulumtohet.

<sup>6</sup> [https://www.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/Delais/default\\_en.asp](https://www.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/Delais/default_en.asp), të disponueshme edhe në shqip  
<sup>7</sup> <https://rm.coe.int/1680747678>.

# a) Rekomandime për Gjykatën Themelore në Prishtinë

**Synimi i brendshëm** i anketës së kënaqshmërisë së përdoruesve është kryesisht të jetë një nga mjetet vitale që i ndihmon menaxhmentit të gjykatës për të mbledhur informacion rreth fushave të organizatës dhe aktiviteteve të veta që kërkojnë vëmendje dhe përmirësime të veçanta. Prandaj, kryerja e anketave të kënaqshmërisë së përdoruesve nuk është kurrë qëllimi përfundimtar.

Pas kryerjes së anketës së kënaqshmërisë, hapat e ardhshëm janë:

a) studimi i plotë i rezultateve të anketës (të paraqitura në këtë raport) dhe fushat që kërkojnë vëmendje speciale dhe përmirësim (të dhëna në listë më poshtë) nga menaxhmenti i gjykatës (përfshirë personelin përgjegjës për fushat dhe shërbimet specifike në anketë;

b) Identifikimi nga ana e menaxhmentit të gjykatave i fushave të organizimit të gjykatave ose aktiviteteve të gjykatave që duhet të përmirësohen me prioritet dhe zhvillimi i aktiviteteve konkrete për përmirësimin e tyre, si përgjigje ndaj rezultateve të anketave. Duhet të vendosen disa objektiva të matshme.

Në bazë të rezultateve të kësaj ankete, rekomandohet që Gjykata Themelore e Prishtinës të ndërmarrë masa konkrete për t'i përmirësuar të paktën disa prej fushave në vijim të shërbimeve gjyqësore, duke u bazuar në prioritetin e tyre:

## Funksionimi i gjykatës

- Kënaqshmërinë e përdoruesve të gjykatës me përpikërinë e seancave dhe qartësinë e thirrjeve;

## Gjyqtarët dhe seancat gjyqësore

- Kënaqshmërinë e përdoruesve të gjykatës me kohëzgjatjen e procedurave gjyqësore dhe qartësinë e aktgjykimeve;

## Prokurorët

- Kënaqshmërinë e përdoruesve të gjykatës me përpikërinë e prokurorëve dhe qëndrimin/mirësjelljen e tyre;

## Qasja në informacion

- Kënaqshmërinë e përdoruesve të gjykatës me cilësinë e informacionit të dhënë në hyrje të gjykatës dhe nga administrata e gjykatës, dhe aftësinë për të gjetur informata lidhur me të drejtat e përdoruesve të gjykatës;

## Funksionimi i përgjithshëm i gjykatës

- Kënaqshmërinë e përdoruesve të gjykatës me funksionimin e gjykatës, shpejtësia me të cilën ofrohen shërbimet, dhe shpenzimet e shërbimeve;

## Marrëdhënia avokat-gjykatë

- Kënaqshmërinë e avokatëve për funksionimin e gjykatës: digjitalizimi i menaxhimit të procedurës gjyqësore;
- Kënaqshmërinë e avokatëve me funksionimin e gjykatave: qasja dhe dobia e faqes së internetit të gjykatës;
- Kënaqshmërinë e avokatëve me funksionimin e gjykatës: shpejtësia në trajtimin e lëndëve;
- Kënaqshmërinë e avokatëve me funksionimin e gjykatës: qasja e lehtë në informacion/dosje dhe qasja në praktikat gjyqësore të gjykatës;

## Vendimet e gjykatave

- Kënaqësia e avokatëve për vendimet e gjykatës: trajtimi i shpejtë i procedurave; dhe vendime të qarta dhe të kuptueshme;

## Seancat gjyqësore

- Kënaqësia e avokatëve për seancat gjyqësore: koordinimi ndërmjet gjykatësve dhe avokatëve për të caktuar datat e seancave dëgjimore;
- Kënaqësia e avokatëve për seancat gjyqësore: saktësia e seancave dëgjimore.

**Synimi i jashtëm** i anketës së kënaqshmërisë së përdoruesve është t'i japë publikut të gjerë sigurinë se gjykata është një organizatë transparente dhe e kujdesshme, dhe se reagimet e përdoruesve të gjykatave janë të rëndësishme dhe kanë ndikim të vërtetë në aktivitetet e gjykatave. Prandaj, është e rëndësishme të publikohen rezultatet e anketës

së kënaqshmërisë në një mënyrë që tërheq me sinqeritet vëmendjen edhe për dobësitë, si dhe është gjithmonë e rëndësishme të publikohen rezultatet e anketimeve të kënaqshmërisë së bashku me planin e veprimit për tre vitet e ardhshme. Mjetet e publikimit të rezultateve duhet të përfshijnë ueb faqe, media (konferencë për shtyp, shënime për shtyp, intervista në media) dhe dërgimin e rezultateve së bashku me planin e veprimit tek partnerët kryesorë të bashkëpunimit (Oda e Avokatëve, gjykatat më të larta, Ministria e Drejtësisë etj.).

**Dhe së treti**, anketa e kënaqshmërisë së përdoruesve duhet të përsëritet në mënyrë periodike për të matur ndryshimet në ofrimin e shërbimeve të ofruara nga Gjykata Themelore e Prishtinës.

## Aktivite konkrete si përgjigje ndaj rezultateve të anketave

Gjatë një takimi të mbajtur më 15 Maj 2018, eksperti ndërkombëtar i CEPEJ-it diskutoi rezultatet e anketave dhe rekomandimet e përfshira në këtë raport me menaxhmentin e gjykatës.

Një shërbim i veçantë gjyqësor që gjykata pranoi që mund të përmirësohet është **nxjerrja e ekstrakteve të dosjeve penale** për përdoruesit e gjykatave. Ky është një shërbim i kërkuar shpesh. Kërkesat për të aplikuar për ekstrakte të dosjeve penale mund të postohen në faqen e internetit të gjykatës për ti informuar përdoruesit para se të vijnë në gjykatë cilat dokumenteve duhet ti paraqesin, ditën / kohën kur mund të bëhen këto kërkesa, shpenzimet dhe për të dhënë përgjigje në pyetje tjera të shpeshta.

Një çështje tjetër ka të bëjë me qasjen në gjykatë. Është e paqartë nëse ekziston një linjë publike e transportit për t'i mundësuar përdoruesve të vijnë në gjykatë, e cila ndodhet jashtë qendrës së Prishtinës (brenda Pallatit të Drejtësisë). Udhëzimet e CEPEJ-it për organizimin dhe qasjen në objektet e gjykatës theksojnë se "për të lehtësuar qasjen e qytetarëve në shërbimin publik të drejtësisë, është thelbësore që gjykata të ketë lidhje të mira të transportit publik". Ata rekomandojnë që informacioni të sigurohet për qytetarët në faqen e internetit të gjykatës për vendndodhjen e gjykatës, **lidhjet e transportit publik**, orët e hapjes, etj. Duhet të shqyrtohet nëse ekziston një linjë publike transporti dhe nëse po, informacione në lidhje me këtë linjë transporti mund të ofrohet në faqen e internetit të gjykatës (numri i autobusit, orari, etj)

Së fundi, u vërejt se Gjykata Themelore e Prishtinës, ndryshe nga gjykatat e tjera, nuk ka ekrane në hyrje të ndërtesave të saj për të informuar publikun dhe palët rreth seancave dëgjimore. Këto ekrane janë të dobishme për ti informuar përdoruesit e gjykatës për kohën dhe vendin e seancave gjyqësore.

## b) Rekomandime për Gjykatën Themelore në Prizren

**Synimi i brendshëm** i anketës së kënaqshmërisë së përdoruesve është kryesisht të jetë një nga mjetet vitale që i ndihmon menaxhmentit të gjykatës për të mbledhur informacion rreth fushave të organizatës dhe aktiviteteve të veta që kërkojnë vëmendje dhe përmirësime të veçanta. Prandaj, kryerja e anketave të kënaqshmërisë së përdoruesve nuk është kurrë qëllimi përfundimtar.

Pas kryerjes së anketës së kënaqshmërisë, hapat e ardhshëm janë:

a) studimi i plotë i rezultateve të anketës (të paraqitura në këtë raport) dhe fushat që kërkojnë vëmendje speciale dhe përmirësim (të dhëna në listë më poshtë) nga menaxhmenti i gjykatës (përfshirë personelin përgjegjës për fushat dhe shërbimet specifike në anketë;

b) Identifikimi nga ana e menaxhmentit të gjykatave i fushave të organizimit të gjykatave ose aktiviteteve të gjykatave që duhet të përmirësohen me prioritet dhe zhvillimi i aktiviteteve konkrete për përmirësimin e tyre, si përgjigje ndaj rezultateve të anketave. Duhet të vendosen disa objektiva të matshme.

Në bazë të rezultateve të kësaj ankete, rekomandohet që Gjykata Themelore e Prishtinës të ndërmarrë masa konkrete për t'i përmirësuar të paktën disa prej fushave në vijim të shërbimeve gjyqësore, duke u bazuar në prioritetin e tyre:

### Qasja dhe hapësirat e gjykatës

- Kënaqshmëria e përdoruesve të gjykatës me kushtet dhe pritjet dhe kushtet gjatë seancave gjyqësore;

### Funksionimi i gjykatës

- Kënaqshmërinë e përdoruesve të gjykatës me përpikërinë e seancave gjyqësore;

### Gjyqtarët dhe seancat gjyqësore

- Kënaqshmërinë e përdoruesve të gjykatës me përpikërinë e seancave gjyqësore, qëndrimin dhe mirësjelljen e gjyqtarëve;
- Kënaqshmëria e përdoruesve të gjykatës me kohëzgjatjen e procedurave gjyqësore, paanshmërinë e gjyqtarëve dhe qartësinë e aktgjykimeve;

### Prokurorët

- Kënaqshmërinë e përdoruesve të gjykatës me përpikërinë e prokurorëve dhe qëndrimin/mirësjelljen e tyre;

### Qasja në informacion

- Kënaqshmëria e përdoruesve të gjykatës me aftësinë për të gjetur informacion në lidhje me të drejtat e përdoruesve të gjykatës;

### Funksionimi i përgjithshëm i gjykatës

- Kënaqshmëria e përdoruesve të gjykatës me funksionimin e gjykatës, shpejtësia me të cilën ofrohen shërbimet dhe shpenzimet e shërbimeve;

### Marrëdhënia avokat-gjykatë

- Kënaqshmëria e avokatëve me funksionimin e gjykatës: cilësia e informacionit që ofrohet në bazë të kërkesave;
- Kënaqshmërinë e avokatëve me funksionimin e gjykatës: qasja dhe dobia e faqes së internetit të gjykatës;
- Kënaqshmëria e avokatëve me funksionimin e gjykatës: shpejtësia në trajtimin e lëndëve;
- Kënaqshmëria e avokatëve me funksionimin e gjykatës: organizimi i gjykatës dhe qartësia e përgjegjësive;
- Kënaqshmëria e avokatëve me funksionimin e gjykatës: digjitalizimi i menaxhimit të procedurës gjyqësore;
- Kënaqshmëria e avokatëve me funksionimin e gjykatës: të drejtat e privatësisë dhe konfidencialiteti i informacionit;



## Seancat gjyqësore

- Kënaqshmëria e avokatëve me seancat gjyqësore: paanshmëria e gjyqtarëve gjatë seancave gjyqësore;
- Kënaqshmëria me prokurorët: qëndrimi dhe mirësjellja;
- Kënaqshmëria me prokurorët: përpikëria e prokurorëve;

## Vendimet e gjykatave

- Kënaqshmëria e avokatëve me vendimet e gjykatës: trajtimi i shpejtë i procedurave gjyqësore komerciale;
- Kënaqshmëria e avokatëve me vendimet e gjykatës: trajtimi i shpejtë i procedurave administrative.

**Synimi i jashtëm** i anketës së kënaqshmërisë së përdoruesve është t'i japë publikut të gjerë sigurinë se gjykata është një organizatë transparente dhe e kujdesshme, dhe se

reagimet e përdoruesve të gjykatave janë të rëndësishme dhe kanë ndikim të vërtetë në aktivitetet e gjykatave. Prandaj, është e rëndësishme të publikohen rezultatet e anketës së kënaqshmërisë në një mënyrë që tërheq me sinqeritet vëmendjen edhe për dobësitë, si dhe është gjithmonë e rëndësishme të publikohen rezultatet e anketimeve të kënaqshmërisë së bashku me planin e veprimit për tre vitet e ardhshme. Mjetet e publikimit të rezultateve duhet të përfshijnë ueb faqe, media (konferencë për shtyp, shënime për shtyp, intervista në media) dhe dërgimin e rezultateve së bashku me planin e veprimit tek partnerët kryesorë të bashkëpunimit (Oda e Avokatëve, gjykatat më të larta, Ministria e Drejtësisë etj.).

**Dhe së treti**, anketa e kënaqshmërisë së përdoruesve duhet të përsëritet në mënyrë periodike për të matur ndryshimet në ofrimin e shërbimeve të ofruara nga Gjykata Themelore e Prizrenit.

## Aktiviteti konkret si një përgjigje ndaj rezultateve të anketave

Gjatë një takimi të mbajtur më 16 Maj 2018, eksperti ndërkombëtar i CEPEJ-it diskutoi rezultatet e anketave dhe rekomandimet e përfshira në këtë raport me menaxhmentin e gjykatës.

Gjykata ra dakord të shikojë nga afër arsyet pse dëgjimet nuk fillojnë gjithmonë në kohë dhe për të shqyrtuar mënyrat për të monitoruar **përpikërinë e seancave dëgjimore**.

## c) Rekomandime për Gjykatën Themelore në Gjakovë

**Synimi i brendshëm** i anketës së kënaqshmërisë së përdoruesve është kryesisht të jetë një nga mjetet vitale që i ndihmon menaxhmentit të gjykatës për të mbledhur informacion rreth fushave të organizatës dhe aktiviteteve të veta që kërkojnë vëmendje dhe përmirësime të veçanta. Prandaj, kryerja e anketave të kënaqshmërisë së përdoruesve nuk është kurrë qëllimi përfundimtar.

Pas kryerjes së anketës së kënaqshmërisë, hapat e ardhshëm janë:

a) studimi i plotë i rezultateve të anketës (të paraqitura në këtë raport) dhe fushat që kërkojnë vëmendje speciale dhe përmirësim (të dhëna në listë më poshtë) nga menaxhmenti i gjykatës (përfshirë personelin përgjegjës për fushat dhe shërbimet specifike në anketë;

b) Identifikimi nga ana e menaxhmentit të gjykatave i fushave të organizimit të gjykatave ose aktiviteteve të gjykatave që duhet të përmirësohen me prioritet dhe zhvillimi i aktiviteteve konkrete për përmirësimin e tyre, si përgjigje ndaj rezultateve të anketave. Duhet të vendosen disa objektiva të matshme.

Në bazë të rezultateve të kësaj ankete, rekomandohet që Gjykata Themelore e Prishtinës të ndërmarrë masa konkrete për t'i përmirësuar të paktën disa prej fushave në vijim të shërbimeve gjyqësore, duke u bazuar në prioritetin e tyre:

### Qasja dhe hapësirat e gjykatës

- Kënaqshmëria e përdoruesve të gjykatës me shenjimin në gjykatë;

### Gjyqtarët dhe seancat gjyqësore

- Kënaqshmëria e përdoruesve të gjykatës me kohëzgjatjen e procedurave gjyqësore;

### Funksionimi i përgjithshëm i gjykatës

- Kënaqshmëria e përdoruesve të gjykatës me funksionimin e gjykatës, shpejtësia me të cilën ofrohen shërbimet dhe shpenzimet e shërbimeve;

### Marrëdhënia avokat-gjykatë

- Kënaqshmëria e avokatëve me funksionimin e gjykatës: digjitalizimi i menaxhimit të procedurës gjyqësore;
- Kënaqshmëria e avokatëve me funksionimin e gjykatës: qasja e lehtë në informacion/dosje;

### Vendimet e gjykatave

- Kënaqshmëria e avokatëve me vendimet e gjykatës: trajtimi i shpejtë i procedurave gjyqësore komerciale;
- Kënaqshmëria e avokatëve me vendimet e gjykatës: trajtimi i shpejtë i procedurave gjyqësore administrative;
- Kënaqshmëria e avokatëve me vendimet e gjykatës: trajtimi i shpejtë i procedurave gjyqësore civile;

### mund të konsiderohen më tej:

- Kënaqshmëria rreth funksionimit të sistemit të drejtësisë: funksionimi i gjykatës;
- Kënaqshmërinë e avokatëve me funksionimin e gjykatës: qasja dhe dobia e faqes së internetit të gjykatës;
- Kënaqshmëria e avokatëve me funksionimin e gjykatës: qasja në praktikat gjyqësore të gjykatës;
- Kënaqshmëria e avokatëve me funksionimin e gjykatës: cilësia e informacionit që ofrohet në bazë të kërkesave;
- Kënaqshmëria e avokatëve me funksionimin e gjykatës: shpejtësia në trajtimin e lëndëve;
- Kënaqshmëria e avokatëve me vendimet e gjykatës: trajtimi i shpejtë i procedurave gjyqësore penale;
- Kënaqshmëria e avokatëve me vendimet e gjykatës: vendimet e lehta për t'u zbatuar.

**Synimi i jashtëm** i anketës së kënaqshmërisë së përdoruesve është t'i japë publikut të gjerë sigurinë se gjykata është një organizatë transparente dhe e kujdesshme, dhe se reagimet e përdoruesve të gjykatave janë të rëndësishme dhe kanë ndikim të vërtetë në aktivitetet e gjykatave. Prandaj, është e rëndësishme të publikohen rezultatet e anketës së kënaqshmërisë në një mënyrë që tërheq me sinqeritet vëmendjen edhe për dobësitë, si dhe është gjithmonë e rëndësishme të publikohen rezultatet e anketimeve të kënaqshmërisë së bashku me planin e veprimit për tre vitet e ardhshme. Mjetet

e publikimit të rezultateve duhet të përfshijnë ueb faqe, media (konferencë për shtyp, shënime për shtyp, intervista në media) dhe dërgimin e rezultateve së bashku me planin e veprimit tek partnerët kryesorë të bashkëpunimit (Oda e Avokatëve, gjykatat më të larta, Ministria e Drejtësisë etj.).

**Dhe së treti**, anketa e kënaqshmërisë së përdoruesve duhet të përsëritet në mënyrë periodike për të matur ndryshimet në ofrimin e shërbimeve të ofruara nga Gjykta Themelore e Gjakovës.

## Aktiviteti konkret si një përgjigje ndaj rezultateve të anketave

Gjatë një takimi të mbajtur më 16 Maj 2018, eksperti ndërkombëtar i CEPEJ-it diskutoi rezultatet e anketave dhe rekomandimet e përfshira në këtë raport me menaxhmentin e gjykatës.

Gjykata u pajtua se vendosja e **tabelave në gjykatë** mund të përmirësohej, në veçanti për ti ndihmuar përdoruesit e gjykatave në gjetjen e zyrave të gjyqtarëve që mirren me kundërvajtje, të cilat mund të jenë të vështira për t'u gjetur brenda ndërtesës së gjykatës.





**SHTOJCA**



## A. PYETËSORI PËR PËRDORUESIT E GJYKATAVE

### PYETËSORI PËR PËRDORUES TË SHËRBIMEVE TË GJYKATËS

I/E nderuar,

Ky pyetësor është pjesë e një vlerësimi të kualitetit të sistemit të drejtësisë, duke u përqendruar në veçanti në cilësinë e shërbimeve të Gjykatës Themelore të Prishtinës, Gjakovës dhe Prizrenit. Ky aktivitet përkrahët nga projekti KoSEJ.

Mendimi dhe sugjerimet tuaja janë të rëndësishme për ne dhe ne do të ju ishëm mirënjohës nëse do të merrnit pak kohë për t'iu përgjigjur pyetjeve të mëposhtme.

Pyetësori është anonim dhe ne ju garantojmë që përgjigjet tuaja do të trajtohen me konfidencialitet të plotë.

Projekti KoSEJ, i bashkë-financuar nga Bashkimi Evropian dhe Këshilli i Evropës, si pjesë e kuadrit programatik me emrin "Horizontal Facility for Western Balkans and Turkey" zbatohet nga Komisioni Evropian për Efikasitetin e Drejtësisë të Këshillit të Evropës (CEPEJ) me mbështetjen e Zyrës së Këshillit të Evropës në Prishtinë, për të përmirësuar efikasitetin dhe funksionimin e sistemit të drejtësisë.

#### 1. Në çfarë pozicioni keni qenë në gjykatë?

- Si palë në procedurë
- Si dëshmitar
- Përdorues tjetër (p.sh. familjar i njëres prej palëve, vizitor, duke kërkuar shërbime të tjera, etj.)

#### 2. Në çfarë procedure bazohej rasti për të cilin keni shkuar në gjykatë?

- Procedurë civile
- Procedurë penale
- Procedurë administrative
- Procedurë ekonomike
- Nuk e di
- Shërbimet tjera

#### 3. Përfaqësimi ligjor

3.1. A jeni përfaqësuar nga një avokat?

- Po
- Jo

3.2. A ishte avokati i angazhuar privatisht apo i paguar me shpenzime publike?

- Avokat i angazhuar privatisht
- Paguar me shpenzime publike

Ju lutem vlerësoni shkallën tuaj të kënaqësisë në lidhje me pyetjet në vijim:

4. Qasja dhe hapësira në gjykatë	Shumë i/e pa-kënaqur	I/e pa-kënaqur	Mesatarisht i/e kënaqur	I/e kënaqur	Shumë i/e kënaqur
4.1 Qasja në gjykatë	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 Shenjat orientuese në ndërtesën e gjykatës	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3 Kushtet e pritjes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4 Kushtet gjatë mbajtjes së seancës	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Horizontal Facility for Western Balkans and Turkey

Funded by the European Union and the Council of Europe



Implemented by the Council of Europe



5. Funksionimi gjykatave	Shumë i/e pa-kënaqur	I/e pa-kënaqur	Mesatarisht i/e kënaqur	I/e kënaqur	Shumë i/e kënaqur
5.1 Qartësia e fletëthirrjeve	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2 Diferenca në kohë midis fletëthirrjeve dhe seancave gjyqësore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3 Respektimi i orarit të seancave gjyqësore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4 Mirësjellja e stafit të gjykatës	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Gjyqtarët dhe seancat	Shumë i/e pa-kënaqur	I/e pa-kënaqur	Mesatarisht i/e kënaqur	I/e kënaqur	Shumë i/e kënaqur
6.1 Mirësjellja e gjyqtarëve	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2 Gjuha e përdorur gjatë seancës	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3 Koha e lejuar për të paraqitur argumentet tuaja në seancën dëgjimore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.4 Paanshmëria e gjyqtarëve në kryerjen e proceseve gjyqësore?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.5 Kohëzgjatja deri në përfundim të procedurës	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.6 Qartësia e aktgjykyimit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Prokurorët	Shumë i/e pa-kënaqur	I/e pa-kënaqur	Mesatarisht i/e kënaqur	I/e kënaqur	Shumë i/e kënaqur
7.1 Mirësjellja e prokurorëve	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2 Respektimi i orarit të seancave gjyqësore nga ana e prokurorëve	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Qasja në informata	Shumë i/e pa-kënaqur	I/e pa-kënaqur	Mesatarisht i/e kënaqur	I/e kënaqur	Shumë i/e kënaqur
8.1 Informacioni i dhënë nga gjykata në hyrje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2 Informacioni i dhënë nga administrata e gjykatës	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.3 Mundësia e gjetjes së informacionit për të drejtat e tuaja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Përceptimi i përgjithshëm i funksionimit të drejtësisë	Shumë i/e pa-kënaqur	I/e pa-kënaqur	Mesatarisht i/e kënaqur	I/e kënaqur	Shumë i/e kënaqur
9.1 Funksionimi i gjykatës	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.2 Shpejtësia me të cilën shërbimet tuaja u ofruan nga gjykata?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.3 Shpenzimet për shërbimet të ofruara nga gjykata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 10. Gjuha

10.1. A është mbajtur seanca gjyqësore në gjuhën tuaj amtare?

- Po  
 Jo

10.2. Nëse seanca dëgjimore nuk u mbajt në gjuhën tuaj amtare, a ju është dhënë një përkthyes?

- Po  
 Jo

#### 11. Të dhëna personale

11.1. Gjinia

- Mashkull  
 Femër

11.2. Moshë

- Më pak se 18  
 18-30  
 31-50  
 51-65  
 Mbi 66

12. A keni ndonjë vërejtje apo sugjerim për të bërë në lidhje me funksionimin e gjykatës dhe sistemin e drejtësisë në përgjithësi





## B. PYETËSORI PËR AVOKATËT

### PYETËSORI PËR AVOKATËT

I/E nderuar,

Ky pyetësor është pjesë e një vlerësimi të kualitetit të sistemit të drejtësisë, duke u përqendruar në veçanti në cilësinë e shërbimeve të Gjykatës Themelore të Prishtinës, Gjakovës dhe Prizrenit. Ky aktivitet përkrahet nga projekti KoSEJ (Forcimi i cilësisë dhe efikasitetit të drejtësisë). Projekti KoSEJ, i bashkë-financuar nga Bashkimi Evropian dhe Këshilli i Evropës, si pjesë e kuadrit programatik me emrin “Horizontal Facility for Western Balkans and Turkey” zbatohet nga Komisioni Evropian për Efikasitetin e Drejtësisë të Këshillit të Evropës (CEPEJ) me mbështetjen e Zyrës së Këshillit të Evropës në Prishtinë, për të përmirësuar efikasitetin dhe funksionimin e sistemit të drejtësisë.

Mendimet dhe sugjerimet tuaja janë të rëndësishme për ne dhe ne do të ju ishim mirënjohës nëse do të shpenzonit pak kohë për t’iu përgjigjur pyetjeve të mëposhtme. Pyetësi është anonim dhe ne garantojmë që përgjigjet tuaja do të trajtohen me konfidencialitetin më të lartë.

**Ju lutem vlerësoni shkallën tuaj të kënaqshmërisë në lidhje me pyetjet në vijim:**

1. Marrëdhëniet me gjykatën ose shërbimin	Shumë i/e pa-kënaqur	I/e pa-kënaqur	Mesatarisht i/e kënaqur	I/e kënaqur	Shumë i/e kënaqur
1.1 Miësjellja e stafit administrativ të gjykatës	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 Shpejtësia e përgjigjeve ndaj kërkesave	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 Kualiteti i përgjigjeve ndaj kërkesave	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 Digjitalizimi i procedurave	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 Qasja e lehtë në dosje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6 Qartësia e përgjegjësive dhe organizimi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.7 Shpenzimet për shërbimet e ofruara nga gjykata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.8 Qasja në praktikën gjyqësore të gjykatave	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.9 Cilësia/ përdorshmëria e faqes së internetit të gjykatës	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.10 Shenjat orientuese në ndërtesën e gjykatës	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.11 Ruajtjen e privatësisë së palëve të përfshira si dhe konfidencialitetit të informatave lidhur me palët	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Horizontal Facility for Western Balkans and Turkey

Funded by the European Union and the Council of Europe



Implemented by the Council of Europe





2. Përgatitja dhe zhvillimi i seancave dëgjimore	Shumë i/e pa-kënaqur	I/e pa-kënaqur	Mesatarisht i/e kënaqur	I/e kënaqur	Shumë i/e kënaqur
2.1 Kushtet për takimet me klientë	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 Kushtet gjatë mbajtjes së seancës	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3 Respektimi i orarit të seancave gjyqësore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4 Organizimi dhe zhvillimi i seancave gjyqësore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5 Koordinimi ndërmjet gjykatës dhe avokatëve në përcaktimin e datave dhe orëve të seancave dëgjimore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6 Formaliteti i seancave dëgjimore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7 Koha e lejuar për të paraqitur argumentet tuaja në seancën dëgjimore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.8 Paanshmëria e gjyqtarëve në udhëheqjen e seancave dëgjimore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.9 Mirësjellja e gjyqtarëve	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.10 Mirësjellja e prokurorëve	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Vendimet e gjyqtarëve	Shumë i/e pa-kënaqur	I/e pa-kënaqur	Mesatarisht i/e kënaqur	I/e kënaqur	Shumë i/e kënaqur
3.1 Vendimet e qarta dhe të kuptueshme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 Trajtim i shpejtë i rasteve penale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3 Trajtim i shpejtë i rasteve civile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4 Trajtim i shpejtë i rasteve administrative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5 Trajtim i shpejtë i rasteve ekonomike	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6 Vendime të lehta për t'u zbatuar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.7 Pavarësia e gjyqtarëve	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Sipas mendimit tuaj, si kanë ndryshuar shërbimet e gjykatës gjatë pesë viteve të fundit?	Janë përkeqësuar	Nuk kanë ndryshuar	Janë përmirësuar
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 5. Të dhëna personale

5.1. Gjinia

Mashkull

Femër

5.2. Moshë

Nën 30

31-50

51-65

Mbi 66

6. Për sa vite keni qenë anëtar i Odës së Avokatëve?

Më pak se 5 vjet

5-10 vjet

11-20 vjet

Më shumë se 20 vjet

7. A keni ndonjë vërejtje apo sugjerim për të bërë në lidhje me shërbimet e gjykatës?

Horizontal Facility for Western Balkans and Turkey

Funded  
by the European Union  
and the Council of Europe



Implemented  
by the Council of Europe







Këshilli i Evropës është organizatë udhëheqëse në kontinentit për të drejtat e njeriut. Ajo përbëhet nga 47 shtete anëtare, 28 prej të cilave janë anëtare të Bashkimit Evropian. Të gjitha shtetet anëtare të Këshillit të Evropës kanë nënshkruar Konventën Evropiane për të Drejtat e Njeriut, një traktat i hartuar për të mbrojtur të drejtat e njeriut, demokracinë dhe sundimin e ligjit. Gjykata Evropiane e të Drejtave të Njeriut mbikëqyr zbatimin e Konventës në shtetet anëtare.

[www.coe.int](http://www.coe.int)

Bashkimi Evropian është një partneritet unik ekonomik dhe politik ndërmjet 28 vendeve demokratike evropiane. Qëllimet e saj janë paqja, prosperiteti dhe liria për 500 milionë të qytetarëve të saj - në një botë më të drejtë, më të sigurt. Për të bërë zbatuar gjërat, vendet e BE-së kanë ngritur organe për të drejtuar BE-në dhe për të miratuar legjisllacionin e saj. Ato kryesoret janë Parlamenti Evropian (që përfaqëson popullin e Evropës), Këshilli i Bashkimit Evropian (që përfaqëson qeveritë nacionale) dhe Komisioni Evropian (që përfaqëson interesat e përbashkëta të BE-së).

<http://europa.eu>