



USAID | **KOSOVO**
FROM THE AMERICAN PEOPLE

DREJTËSIA VLEN

HARTËZIMI I NEVOJAVE TË KOMUNITETIT PËR DREJTËSI

Tetor 2018

Tetor 2018

Dorëzuar në USAID/Kosovë nga Qendra Kombëtare për Gjykatat Shtetërore. Aktiviteti Drejtësia Vlen në Kosovë i Agjencisë së Shteteve të Bashkuara për Zhvillim Ndërkombëtar zbatohet nga Qendra Kombëtare për Gjykatat Shtetërore (NCSC) sipas Kontratës së USAID-it me numër 72016718C00002

DREJTËSIA VLEN

HARTËZIMI I NEVOJAVE TË KOMUNITETIT PËR DREJTËSI

Tetor 2018

PËRMBAJTJA

PËRMBAJTJA	i
SHKURTESAT	ii
A. PËRMBLEDHJA EKZEKUTIVE	1
B. HISTORIKU DHE KONTEKSTI	2
C. METODOLOGJIA	4
D. GJETJET	6
1. Problemet e zakonshme juridike	6
2. Qasja në informata	7
3. Zgjidhja e kontesteve	9
4. Vetëdijësimi dhe besimi	11
5. Ndikimi i situatës ekonomike	12
6. Ndikimi i moshës	14
E. PROFILI I KËRKUESVE TË DREJTËSISË	18
1. Të ardhura të dobëta / të ulëta	18
2. Gratë	19
3. Aftësia e kufizuar	20
4. LGBTI	21
5. Minoritete etnike	22
F. KONKLUZIONE	27
G. REKOMANDIME	30
SHTOJCA 1 – PYETËSORI I ANKETËS	32
SHTOJCA 2 – INTERVISTAT E INFORMATORËVE KYÇË	
SHTOJCA 3 – INDEKSI I GRAFIKËVE DHE TABELAVE	38

SHKURTESAT

QAKD	Qendra për Avokim dhe Kulturë Demokratike
OSHC	Organizatë e Shoqërisë Civile
QEÇP	Qendra Evropiane për Çështje të Pakicave
ANJF	Agjencia për Ndihmë Juridike Falas
QDH	Qendra për të Drejtën Humanitare
OAK	Oda e Avokatëve të Kosovës
IIK	Intervistat e Informatorëve Kyçë
IKD	Instituti i Kosovës për Drejtësi
NCSC	Qendra Kombëtare për Gjykatat Shtetërore (NCSC-National Center for State Courts)
OSBE	Organizata për Siguri dhe Bashkëpunim në Evropë
UNDP	Programi për Zhvillim i Kombeve të Bashkuara
USAID	Agjencia e Shteteve të Bashkuara për Zhvillim Ndërkombëtar

A. PËRMBLEDHJA EKZEKUTIVE

Aktiviteti “Drejtësia Vlen” është një iniciativë trevjeçare e financuar nga Agjencia e Shteteve të Bashkuara për Zhvillim Ndërkombëtar (USAID) dhe zbatohet nga Qendra Kombëtare për Gjykatat Shtetërore (NCSC) për të përmirësuar qasjen në drejtësi për të gjitha grupet në pozitë të pafavorshme dhe të marginalizuara, duke forcuar institucionet, aktorët dhe proceset për ofrimin e shërbimeve të ndihmës juridike dhe të informacionit juridik. Përkundër garancive kushtetuese për të siguruar ndihmë juridike falas, qytetarët e Kosovës luftojnë për t'u lidhur me burimet e ndihmës juridike dhe Informacionit. Nivelet e ulëta të arsimimit juridik dhe mungesa e qasjes efektive në drejtësi janë më akute në komunitetet më të cenueshme të Kosovës: gratë, komunitetet jo-shumicë, qytetarët me të ardhura të ulëta dhe LGBTI. Ky hartëzim identifikon nevojat më kritike të ndihmës juridike të qytetarëve të Kosovës dhe grupeve më në nevojë për ndihmë juridike dhe informacione juridike.

Duke filluar nga gushti i vitit 2018, Drejtësia Vlen filloi një hartëzim të nevojave të komunitetit për drejtësi për të analizuar dhe dhënë prioritet ndihmës juridike dhe nevojave juridike për informimin e qytetarëve të Kosovës dhe identifikimin e grupeve dhe komuniteteve më në nevojë për burime, informacione dhe asistencë shtesë. Hartëzimi i Nevojave të Komunitetit për Drejtësi është hartuar për të informuar aktivitetin Drejtësia Vlen dhe programet e partnerëve të tjerë të zhvillimit mbi atë se si të mbështesin qytetarët dhe komunitetet e Kosovës në qasjen në ndihmë juridike dhe si t'i japin përparësi shpërndarjes së informacionit juridik. Hartëzimi bazohet në investimet e mëhershme të donatorëve në ndihmën juridike dhe programet e fuqizimit ligjor të Kosovës duke përfshirë dy studime të vitit 2017 të botuara nga NCSC dhe Instituti i Kosovës për Drejtësi (IKD) duke theksuar boshllëqet e burimeve në ofrimin e ndihmës juridike falas në rastet penale dhe administrative.

Hulumtimi u zhvillua ndërmjet korrikut dhe gushtit 2018 nga një ekip hulumtuesish të terrenit të koordinuar nga udhëheqësja e aktivitetit Drejtësia Vlen, dhe u analizua me mbështetjen e këshilltarit për Vlerësim, Monitorim dhe Mësim të Drejtësia Vlen. Hulumtimi përfshinte shpërndarjen e pyetësorëve dhe intervistat me informatorët kyçë për të mbledhur informata mbi problemet e përbashkëta juridike, qasjen në informata juridike, zgjidhjen e kontesteve dhe besimin tek akterët ligjorë dhe gjyqësorë. Grupet e synuara përfshijnë qytetarët e Kosovës të anketuar në 5 nga 7 rajonet e Kosovës: Prishtina, Prizreni, Peja, Gjiçani dhe Mitrovica. Nëpërmjet Iniciativës për Hartëzimin e Nevojave të Komunitetit për Drejtësi, Drejtësia Vlen grumbulloi gjithsej 240 përgjigje në pyetësor dhe realizoi 14 intervista të informatorëve kyçë me akterët e sektorit të drejtësisë dhe aktivistët e shoqërisë civile të përfshirë në ofrimin e ndihmës juridike dhe qasjen në informata juridike për të marrë informacione të rëndësishme nga praktikuesit për njohuritë dhe përvojat e tyre. Popullata e anketimit përfshinte 114 gra dhe 126 burra prej 5 nga 7 rajonet e Kosovës. 139 përgjigje nga anketa erdhën nga shumica shqiptare e Kosovës dhe 101 përgjigje nga komunitetet jo-shumicë.

Gjetjet e anketave dhe intervistave identifikojnë fushat prioritare për shërbimet e ndihmës juridike në kontestet administrative (mirëqenies sociale), dhunën në familje dhe kontestet e punës dhe pronës. Qasja në informacione juridike midis grave dhe komuniteteve ashkali dhe rom u identifikua gjithashtu si një fushë prioritare. Në fund, mungesa e besimit në institucionet e drejtësisë të Kosovës dhe aktorët juridik përkeqëson boshllëqet në qasjen ndaj përfaqësimit cilësor ligjor dhe informacionit juridik midis grupeve dhe komuniteteve më të cenueshme të Kosovës. Bazuar në këto gjetje, rekomandimet përqendrohen në zgjerimin e qasjes në informata juridike cilësore, në rritjen e qasjes në shërbimet e ndihmës juridike, në përmirësimin e cilësisë së përfaqësimit ligjor të marrë përmes ofruesve të ndihmës juridike dhe rritjen e besimit në institucionet e ndihmës juridike dhe të drejtësisë në Kosovë. Rekomandimet për adresimin e nevojave të grupeve dhe komuniteteve të cilat nuk shërbehen në mënyrë të duhur janë:

- Përdorimi i mediave tradicionale si dhe i rrjeteve të OSHC-ve për të përmirësuar qasjen e tyre në informata juridike cilësore.
- Zgjerimi i shtrirjes së ANJF-së dhe zgjerimi i shërbimeve të ndihmës juridike të ofruara përmes OSHC-ve dhe klinikave juridike universitare për të përmirësuar qasjen në shërbimet e ndihmës juridike falas.
- Përmirësimi i cilësisë së shërbimeve të ndihmës juridike falas që u ofrohen qytetarëve të Kosovës dhe grupeve dhe komuniteteve të cilat nuk shërbehen në mënyrë të duhur.
- Adresimi i mungesës së besimit në institucionet dhe akterët e sektorit juridik dhe të drejtësisë në Kosovë për të inkurajuar të gjithë qytetarët e Kosovës që të kërkojnë ndihmë juridike dhe informacione kur është e nevojshme.

B. HISTORIKU DHE KONTEKSTI

Të përgjithshme

Në dhjetor 2017, popullsia e Kosovës ishte 1.8 milion¹, ndërsa gratë përfaqësonin rreth gjysmën e popullsisë dhe shumica e qytetarëve (55.6%) nën moshën 30 vjeç. Vlerësuar nga Organizata për Siguri dhe Bashkëpunim në Evropë (OSBE) dhe Qendra Evropiane për Çështje të Minoriteteve (QEÇM), përbërja etnike është 87% shqiptarë, 8% serbë dhe 5% e mbetur e popullsisë përbëhet nga komunitete të tjera, duke përfshirë komunitetet turq, boshnjak, goran, rom, ashkali, egjiptian, kroat dhe malazez.² Papunësia është e lartë (29%), veçanërisht në mesin e të rinjve (54%). Gratë nuk ishin ekonomisht aktive në përqindje dukshëm më të lartë se sa burrat. Në vitin 2018, vetëm 12% e grave ishin të punësuar, krahasuar me 45.5% të burrave. Agjencia e Statistikave të Kosovës raporton se burrat fitojnë mesatarisht 5.9% më shumë se gratë. Disa komunitete etnike gjithashtu janë të prekura në mënyrë disproporcionale. Shkalla e papunësisë në mesin e komunitetit rom është 60%, me të ardhura të vlerësuara prej 119 eurosh në muaj.³ Ngjashëm, normat e papunësisë në komunitetet ashkali dhe egjiptian qëndrojnë në 60% dhe 80%, krahasuar me rreth 38% në mesin e komuniteteve serb, turk dhe boshnjak.

Kushtetuta garanton të drejtën për ndihmë juridike falas për ata që nuk kanë mjete të mjaftueshme financiare nëse një ndihmë e tillë është e nevojshme për të siguruar qasje efektive në drejtësi. Sipas Ligjit për Ndihmë Juridike Falas (2012)⁴, të gjithë qytetarët dhe banorët e Kosovës kanë të drejtë për ndihmë juridike falas me kusht që të plotësojnë disa kriteret të caktuara financiare dhe juridike. Sipas UNDP-së, në vitin 2017, 3,288 njerëz përfituan nga shërbimet e ndihmës juridike, nga të cilët 13% ishin nga grupet e pakicave dhe 49% ishin gra.⁵ Qasja në drejtësi është veçanërisht e ulët në mesin e komuniteteve më të pafavorizuara socio-ekonomike me komunitetet rom dhe ashkali që zakonisht tregojnë nivele të ulëta të arsimimit juridik ose veprimit juridik. Sipas Qendrës për të Drejtën Humanitare në Kosovë (QDH Kosovë), numri i rasteve që përfshijnë një pjesëtar të bashkësisë etnike jo-shumicë rritet nga viti në vit. Kjo kryesisht ka të bëjë me procedurat jashtë kontestimore gjyqësore dhe çështjet e trashëgimisë, rastet më të zakonshme në gjykatat komunale. Numri i rasteve penale që përfshijnë një anëtar të komunitetit jo-shumicë është relativisht konstant dhe, me ndryshime të lehta, mbetet i njëjtë çdo vit.⁶ Përkundër përpjekjeve të organizatave të shoqërisë civile për të ofruar informata për ndihmë juridike falas për grupet e marginalizuara, mungesa e informatave mbetet një çështje e rëndësishme në komunitetet jo-shumicë. Komunitetet etnike jo-shumicë gjithashtu preken nga barrierat institucionale dhe shoqërore që përfshijnë dobësi ose mungesë të shërbimeve të përkthimit në procedurat para gjykatave, numri i kufizuar i stafit joshqiptar, mospërputhja në mes të versioneve të legjislacionit shqip të Kosovës dhe atij serb dhe mungesa e një gjyqësori funksional në veriun e Kosovës.⁷

Besimi dhe kënaqshmëria

Përkundër përparimit të dukshëm, institucionet gjyqësore në Kosovë vazhdojnë të tregojnë mungesë efikasiteti në zgjidhjen e rasteve, me llogaridhënie të ulët nga zyrtarët e gjykatave dhe ndërhyrje të kufizuar politike. Sipas Këshillit Gjyqësor të Kosovës, në janar 2017, ka pasur 126,431 raste civile dhe

¹ Agjencia e Statistikave të Kosovës, 'Vlerësimi i Popullsisë 2017', i disponueshëm në shqip në: <http://ask.rks-gov.net/media/4118/vlersimi-i-popullsise-2017.pdf>.

² Qendra Evropiane për Çështje të Pakicave, 'Komunitetet në Kosovë: Një udhëzues për profesionistët që punojnë me komunitetet në Kosovë', në dispozicion në: <http://www.ecmikosovo.org/uploads/ECMIKosovoDec2013GuidebookforProfessionalsENG.pdf>. Të dhënat etnike zyrtare nuk janë të plota për shkak të bojkotimit të regjistrimit të popullsisë së vitit 2011 nga popullata shumicë serbe në veri të Kosovës.

³ UNDP, 'Raporti i Zhvillimit Njerëzor i Kosovës 2012: Sektori privat dhe punësimi'. – Si terma për krahasim në kuadër të Kosovës, konsideroni: paga mesatare mujore për person në Kosovë në përgjithësi është 260 €, më e ulta në rajon pas Shqipërisë; papunësia në mesin e shqiptarëve është vlerësuar 47.02%.

⁴ Ligji nr. 04/L-017 për ndihmën juridike falas, në dispozicion në: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2803>.

⁵ UNDP, Raporti i arritjeve 2017, në dispozicion në: <http://www.ks.undp.org/content/dam/kosovo/docs/ResearchAndPublications/UNDP-AchievementsReport2017-ENG-INTERACTIVE.pdf>.

⁶ Qendra për të Drejtën Humanitare në Kosovë, 'Assessment of Minorities' Access to Justice in Kosovo Report 2010', available at: http://www.hlc-kosovo.org/wp-content/uploads/2018/07/lzvestaj_pristup_pravdi_stampa-eng.pdf.

⁷ Departamenti i Drejtësisë, 'Kosovo 2017 Human Rights Report', https://www.justice.gov/sites/default/files/pages/attachments/2018/04/24/dos-hrr_2017_kosovo.pdf#page=26.

penale që prisnin shqyrtim gjyqësor⁸. Mbi 74,505 masa të vendosura me vendime gjyqësore pritej të ekzekutoheshin⁹. Korrupsioni në institucionet publike konsiderohet endemik. Deri në qershor të vitit 2017, Prokuroria Speciale e Kosovës kishte marrë 38 raste nga Agjencia Kosovare Kundër Korrupsionit (AKK).¹⁰ AKK-ja i kishte ofruar një rast zyrës së prokurorisë themelore në Mitrovicë. Dënimet për akuzat për korrupsion vazhdojnë të përfaqësojnë një pjesë të vogël të atyre që janë hetuar dhe akuzuar, ndërsa AKK ka pranuar 160 akuza për korrupsion. Perceptimi publik i korrupsionit endemik përkeqësohet nga mungesa e qasjes në dokumente publike. Përderisa Kosova ka një ligj për qasje në dokumentet publike, organizatat e shoqërisë civile dhe mediet ende luftojnë për të siguruar qasje në këtë informacion. Këta faktorë ndikojnë në besimin e qytetarëve në institucionet e tyre gjyqësore dhe aftësinë e tyre për të siguruar mjete efektive.

Niveli i kënaqshmërisë së qytetarëve me gjyqësorin mbetet i ulët. Sipas Pulsit Publik, vetëm 31.2% e qytetarëve të Kosovës janë të kënaqur me gjykatat dhe vetëm 29.9% janë të kënaqur me punën e Prokurorisë. Nivelet e kënaqshmërisë me Prokurorinë dhe institucionet qendrore janë më të ulëta në krahasim me të gjitha institucionet e tjera. Kjo sugjeron që humbja e besimit në sundimin e ligjit dhe qeverisjes ka ndikuar në nivelet e përgjithshme të kënaqshmërisë me të gjitha institucionet e tjera.¹¹

Kjo pakënaqësi shtrihet gjithashtu edhe tek individët që punojnë brenda sistemit gjyqësor, siç janë avokatët. Një anketë e realizuar nga JSSP dhe D+ zbuloi se avokatët janë të pakënaqur me procesin shpesh të stërzgatur për zgjidhjen e rasteve. Rastet civile mund të zgjasin dymbëdhjetë deri në njëzet e katër muaj dhe çështjet penale mund të zgjasin nga gjashtë deri në dymbëdhjetë muaj kryesisht për shkak të vonesave dhe gabimeve procedurale nga ana e gjykatave. Përveç kësaj, 13% e avokatëve të cilët u përgjigjën në këtë anketë thanë se iu është kërkuar rryshfet nga një gjyqtar, punonjës i gjykatës ose një ndërmjetës i punonjësit të gjykatës që vepronte në emër të një tjetri. Kombinimi i pakënaqësisë së publikut dhe pakënaqësisë brenda sistemit juridik krijon një atmosferë që vazhdimisht e rrënon besimin në institucionet gjyqësore në të gjithë vendin.

Sfidat për sistemin e ndihmës juridike

Në vitin 2017, një studim i kryer nga QKGJSH me IKD vuri në dukje financimin e pamjaftueshëm si një nga sfidat kryesore për përfaqësimin ligjor të qytetarëve në kontestet juridike penale dhe administrative.¹² Nga 667 të pandehur në rastet e monitoruara nga IKD, 457 (68.51%) nuk kishin përfaqësim ligjor. Raporti i IKD-së dokumentoi përfaqësimin e avokatëve në seancat penale dhe evidentoi nëse seancat u mbajtën sipas planit ose ishin shtyrë. Në seanca penale është regjistruar shkallë e lartë e shtyrjeve (205 nga 524 seanca të monitoruara) dhe të të pandehurve të papërfaqësuar (457 nga 667 të pandehur në 524 seanca nuk ishin të përfaqësuar). Për ata të pandehur që kishin përfaqësim, një e pesta (32) u përfaqësuan nga avokati sipas detyrës zyrtare. Kjo analizë konfirmon më tej mangësitë kronike të përfaqësimit ligjor duke minuar parimin e barazisë së armëve dhe duke shkelur të drejtat e të pandehurve në rastet penale.

Një raport tjetër i kryer nga NCSC dhe IKD konfirmoi sfidat dhe mangësitë e identifikuara përmes monitorimit dhe theksoi çështje tjera shqetësuese në mbajtjen e seancave në kontestet administrative, duke përfshirë mungesën e përfaqësimit të duhur ligjor.¹³

⁸ Këshilli Gjyqësor i Kosovës, në dispozicion në gjuhën shqipe, Raporti Statistikor për Gjykata për 2017, në:

<file:///C:/Users/Botek/Downloads/RAPORTI%20I%20PERGJITHSHEM%20VJETOR%202017.pdf>.

⁹ *Ibid.*

¹⁰ Departamenti i Shtetit, Kosova 2017 Raporti i të Drejtave të Njeriut, në dispozicion në: <https://www.state.gov/documents/organization/277425.pdf>.

¹¹ UNDP, Pulsi Publik XIV, Qershor 2018, në dispozicion në:

<file:///C:/Users/Botek/Downloads/Final%2520Public%2520Pulse%2520XIV.pdf>.

¹² Instituti i Kosovës për Drejtësi, Ndihma Juridike në Çështjet Penale dhe aplikimi i Standardave të Gjykatës Evropiane për të Drejtat e Njeriut në Gjykatat e Kosovës, në dispozicion në: file:///C:/Users/Botek/Downloads/FLA-final-report_Eng_KLI.pdf.

¹³ Instituti i Kosovës për Drejtësi, Mjetet juridike efektive në Drejtësinë Administrative, në: dispozicion në file:///C:/Users/Botek/Downloads/3.-Final-Admin-Report_English-Version.pdf.

C. METODOLOGJIA

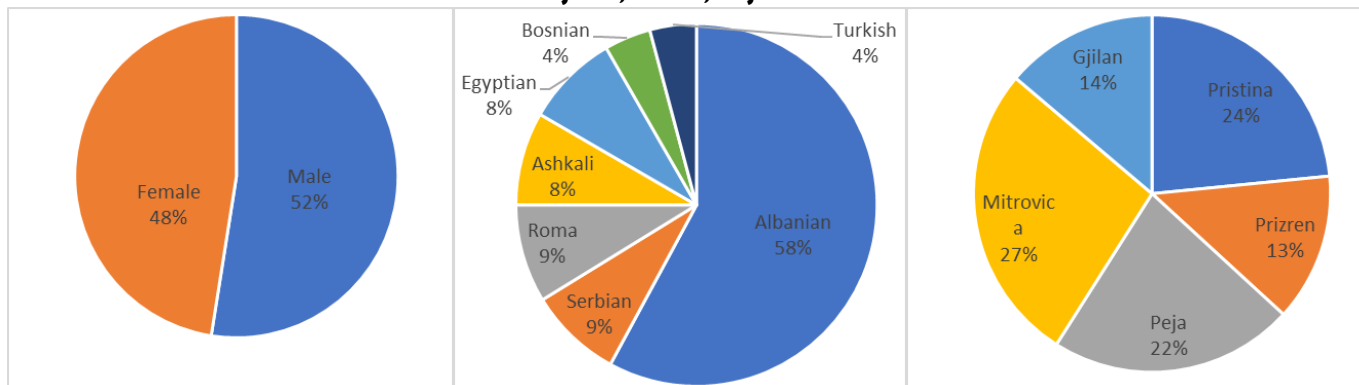
Metodologjia e Hartëzimit të Nevojave të Komunitetit për Drejtësi inkorporoi një qasje të metodave të përziera, duke përdorur edhe kërkime sasiore edhe cilësore. Është bërë një anketë për të mbledhur të dhëna mbi perceptimet dhe përvojat e kontesteve juridike, qasjes në informata juridike dhe strategjitë për zgjidhjen e kontesteve. Pyetjet binare u përdorën për të përcaktuar problemet juridike të hasura, informacionin juridik të kërkuar, ose veprimet juridike të ndërmarra. Janë përdorur pyetje me zgjedhje të shumëfishta me opsione fikse dhe një pyetje e hapur për të identifikuar perceptimet dhe përvojën e kontesteve juridike, qasjen në informata juridike dhe strategjitë për zgjidhjen e kontesteve. Pyetjet që përdorin shkallën psikometrike Likert me pesë pikë u përdorën gjithashtu për të matur nivelet e kënaqësisë ose njohuritë e respondentëve. Pyetësi i plotë i anketës është i bashkëngjitur në gjuhën angleze si **Shtojca 1**.

Mjetet hulumtuese cilësore, përfshirë intervistat e informatorëve kyçë (IIK), plotësuan të dhënat e mbledhura përmes pyetësorit. IIK-të janë realizuar duke përdorur pyetje dhe udhëzime të paracaktuara. Në gusht dhe shtator 2018, Ekipi i Drejtësisë Vlen realizoi gjithsej 14 IIK me Drejtorin e Departamentit Ligor të ANJF-së dhe Zyrtarët Rajonal, Avokatin e Popullit dhe përfaqësuesit e OSHC-ve që ofrojnë shërbime të ndihmës juridike. Një listë e plotë e intervistave të realizuara është përfshirë në **Shtojcën 2**.

Mostra e anketës

Anketa u administrua në pesë nga shtatë rajonet e Kosovës - Prishtinë, Pejë, Prizren, Gjiilan dhe Mitrovicë - për të siguruar mbulim të gjerë gjeografik. Përzgjedhja rajonale u bazua në lokacionin e Zyrave për Ndihmë Juridike Falas dhe universiteteve me klinika juridike. Janë pranuar gjithsej 240 përgjigje. Respondentët përfshinin 114 gra dhe 126 burra dhe 139 anëtarë të komunitetit shumicë etnik shqiptar dhe 101 anëtarë të gjashtë bashkësive të pakicave etnike - serb, ashkali, egjiptian, rom, boshnjak dhe turk. **Grafiku C.1** më poshtë jep një pasqyrë të ndarjes së anketës sipas gjinisë, etnisë dhe rajonit.

Grafiku C.1: Mostra e anketës - Gjinia, etnia, rajoni



Respondentët nga shumica e komunitetit shqiptar u përzgjedhën rastësisht përmes intervistave në rrugë në komunat e synuara për anketë. Përzgjedhja rastësore e rrugëve siguroi një mostër të ndryshme në aspektin e niveleve të të ardhurave, me 32% që raportojnë të ardhura familjare më pak se 200 euro dhe 34% midis 200 dhe 400 euro. Pakicat etnike u përzgjedhën në fushat ku ata jetojnë siç janë identifikuar në hartën e komuniteteve të bëra nga QEÇP.¹⁴ Anketuesit udhëtuan në zonat e paracaktuara të komunitetit pakicë dhe përzgjedhën në mënyrë të rastësishme respondentët, duke synuar çdo të tretën shtëpi. Burrat dhe gratë u përzgjedhën në proporcione të ngjashme për komunitetet shumicë dhe pakicë. Përveç kësaj, dy nëngrupe u synuan në mënyrë specifike në bazë të nevojave të veçanta (aftësisë së kufizuar) dhe orientimit seksual. Për këto dy nëngrupe, marrja e mostrave është bërë me referim nga OSHC-të e specializuara që ofrojnë shërbime për këto

¹⁴ Hartëzimi i QEÇP në dispozicion në <http://www.ecmikosovo.org/en/Community-Profiles>.

nëngrupe të cënueshme.

Kufizimet e Hulumtimit

Marrja e mostrave të anketimit nuk e përfaqëson statistikisht popullsinë e Kosovës në të gjithë etninë dhe rajonet e saj. Pakicat etnike u përzgjidhën në mënyrë specifike në komunitetet ku ata jetojnë dhe mostra e vogël e komuniteteve individuale nuk lejon krahasime rajonale ose ndarje sipas statusit gjinor, socio-ekonomik ose parametrave të tjerë jo-etnikë brenda mostrës. Kërkuesit e drejtësisë me nevoja të veçanta dhe komuniteti LGBTI u përzgjidhën në mënyrë specifike përmes OSHC-ve, të cilat mund të kenë shtrembëruar përqindjen e respondentëve që kishin pasur konteste juridike, kërkonin informacion ose kanë ndërmarrë veprime për t'i zgjidhur ato. Përzgjedhja e rastësishme e respondentëve nga komuniteti shumicë u krye në rrugë në komunat e synuara. Ndërsa mostra e anketës ishte përfaqësuese në aspektin e gjinisë dhe shpërndarjes socio-ekonomike, vetëm disa respondentë më të vjetër (mbi 60) morën pjesë, duke rezultuar me nën-përfaqësim të kësaj grupmoshe në mostrën e anketës.

Përkundër këtyre kufizimeve, përgjigjet e anketës ofrojnë një pasqyrë të vlefshme të modeleve të kontesteve juridike dhe strategjive për qasje në informata dhe zgjidhjen e kontesteve si të perceptuar dhe përjetuar në të gjitha komunitetet e Kosovës dhe në nëngrupet e pambrojtura. Këto modele, dhe përfundimet që mund të nxirren prej tyre, u konfirmuan dhe u vërtetuan përmes intervistave të informatorëve kyçë. Si i tillë, hartëzimi siguron një bazë të qëndrueshme për t'i dhënë prioritet asistencës për rritjen e edukimit juridik dhe aftësinë për të ndjekur rezultatet e drejtësisë për komunitetet e Kosovës dhe nën-grupet e cënueshme.

D. GJETJET

Ky seksion ofron një pasqyrë të gjetjeve përkitazi me nevojat për drejtësi të qytetarëve dhe komuniteteve të Kosovës bazuar në përgjigjet dhe intervistat e informatorëve kyçë.

I. Problemet e zakonshme juridike

Respondentëve iu kërkua të identifikojnë problemet më serioze juridike nga një meny me dhjetë opsione fikse dhe një të hapur. Pesë problemet më serioze u identifikuan si konteste në lidhje me mirëqenien sociale (21%), dhuna në familje (20%), puna (17%), krimi (16%) dhe prona (15%). Këto pesë probleme u identifikuan në mënyrë të vazhdueshme si më seriozet në të gjitha komunitetet dhe në nëngrupet e cënueshme të anketuara. Shumica e informatorëve kyçë i konfirmuan këto konteste si problemet më të zakonshme juridike të përjetuara nga përfituesit e ndihmës juridike. Megjithatë, dallime të dukshme u identifikuan në përcaktimin e problemit më serioz, me tre kategori kryesore: kontestet e mirëqenies sociale, dhunës në familje dhe të krimit, si dhe kontestet pronësore dhe të punës. **Tabela D.1.1** i ilustron këto dallime.

Tabela D.1.1 – Kontestet më serioze sipas komunitetit

	Komunitetet që raportojnë kontestet si më serioze
Kontestet e Mirëqenies Sociale	Romë (71%) Respondentët me të ardhura të ulëta (nën 200 euro) (38%) Individët me nevoja të veçanta (35%) Gratë (25%)
Dhuna në familje & krimi	Komuniteti LGBTI (dhuna në familje 55%, krimi 40%) Komuniteti serb (dhuna në familje 30%, krimi 45%)
Prona & Kontestet e punës	Boshnjak (prona 50%), Egjiptian (prona 40%) Turk (puna 40%), Ashkali (puna 25%)

Në katër vitet e fundit, 85% e respondentëve kanë pasur një ose më shumë konteste juridike. Numri i kontesteve të përjetuara shkon nga një deri në tetë konteste brenda katër viteve të fundit me shumicën e respondentëve (77%) që kanë përjetuar një ose dy konteste. Dallime të dukshme janë vërejtur në bazë të përkatësisë etnike me 76% të shqiptarëve të Kosovës që kanë pasur të paktën një kontest në katër vitet e fundit në krahasim me 95% deri 100% për grupet e pakicave etnike. Individët me nevoja të veçanta gjithashtu kishin përvoja më të ulëta të kontesteve juridike, me 75% që kishin pasur një ose më shumë konteste. Respondentët LGBTI kishin nivelin më të ulët të përvojës me konteste në 50%.

Pesë kontestet juridike më të zakonshme u identifikuan si konteste në lidhje me mirëqenien sociale (26%), punën (23%), aksidentet e trafikut (20%), shërbimet publike (16%) dhe pronën (16%). Këto rezultate tregojnë një korrelacion midis përvojës së drejtpërdrejtë me konteste juridike dhe perceptimit të problemeve më serioze juridike, përveçse në lidhje me dhunën në familje, e cila perceptohet si më e rënda nga 19% e respondentëve, por u pa si problem juridik nga vetëm 2%. Ky dallim mund të shpjegohet me nivelin e ulët të raportimit të dhunës në familje, që do të thotë që individët që përjetojnë dhunën në familje nuk kërkojnë mjete juridike. Informatorët kyçë nga Femrat Aktive të Gjakovës dhe ACDC-ja theksuan dhunën në familje si një problem të zakonshëm juridik midis komuniteteve rom, ashkali dhe egjiptian dhe në mesin e komunitetit serb.

Në përgjithësi, 59% e respondentëve raportuan kontestin e tyre ketë prekur ndjeshëm apo rëndë jetën e tyre. Niveli i seriozitetit është perceptuar si më i lartë nga individët që kanë përjetuar konteste në lidhje me pronën (63%), shërbimet publike (63%), punën (65%) dhe madje edhe më shumë, dhunën në familje (80%) dhe mirëqenien sociale (85%). Kontestet e mirëqenies sociale janë përjetuar në shkallë më të lartë në mesin e grave (32%), respondentëve me të ardhura të ulëta (nën 200 euro) (48%), individëve me nevoja të veçanta (47%), dhe komuniteteve romë (75%) dhe ashkali (37%). Këto komunitete patën gjithashtu konteste më shumë sesa komunitetet e tjera. Për dallim, kontestet e punës mbizotëronin në mesin e komunitetit serb (35%), të ngacmimeve dhe dhunës në

mesin e komunitetit LGBTI (50%), të aksidenteve të trafikut në mesin e komunitetit turk (40%) dhe boshnjak (70%), dhe kontestet pronësore në mesin e komunitetit egjiptian (30%). Këto dallime ilustron në **Tabelën D.1.2** më poshtë.

Tabela D.1.2 – Modelet e kontesteve pronësore sipas nën-grupeve të cënueshme të përzgjedhura

	Gratë	Të ardhurat e ulëta	Aftësia e kufizuar	Romë	Serbë	LGBTI
<i>Kontesti më i shpeshtë juridik</i>	Mirëqenia sociale 32%	Mirëqenia sociale 48%	Mirëqenia sociale 47%	Mirëqenia sociale 75%	Puna 35%	Ngacmimi, dhuna 50%
<i>Serioziteti i kontestit juridik</i>	I lartë/i rëndë 65%	I lartë/i rëndë 84%	I lartë/i rëndë 100%	I lartë/i rëndë 95%	I lartë/i rëndë 40%	I lartë/i rëndë 40%

Respondentëve u është kërkuar gjithashtu të identifikojnë llojin e ndihmës juridike më shpesh të nevojshme. Shumica (45%) kanë zgjedhur këshillën juridike, të pasuar nga ndihma për të hartuar ankesat (26%), përfaqësimin ligjor (16%) dhe informacionin juridik (13%). Këto lloje ndihme dhe frekuenca e tyre korrespondojnë me përgjigjet e dhëna nga informatorët kyç kur u kërkohet të përshkruajnë llojin e ndihmës juridike që ata ofrojnë. Respondentët e moshës 60 vjeçare dhe më të vjetër kanë më shumë gjasa të kenë nevojë për përfaqësim ligjor, me 33% që raportojnë këtë lloj ndihme më së shpeshti të nevojshme, dyfishi i mesatares së anketës. **Tabela D.1.3** ofron një pasqyrë të kontesteve për të cilat kërkohen më së shumti llojet e ndryshme të asistencës.

Tabela D.1.3 – Kontestet sipas frekuencës së llojit të ndihmës juridike të kërkuar

	Frekuenca më e lartë	Frekuenca e dytë më e lartë	Frekuenca e tretë më e lartë
<i>Këshilla juridike</i>	Divorci 71%	Trashëgimia 67%	Dhuna në familje 60%
<i>Hartimi i ankesës</i>	Mirëqenia sociale 51%	Puna 39%	Shërbimet publike 38%
<i>Informata juridike</i>	Krimi 43%	Aksidentet në trafik 20%	Mirëqenia sociale 15%
<i>Përfaqësimi ligjor</i>	Dhuna në familje 40%	Kontestet e biznesit 38%	Prona 25%

2. Qasja në informata

Më shumë se gjysma e respondentëve (56%) që janë përballur me një problem juridik kanë kërkuar informacione ose këshilla juridike. Ndër komunitetet dhe nëngrupet e cënueshme të anketuara, gratë me të ardhura të ulëta (nën 200 euro) dhe anëtarë të komuniteteve romë (25%) dhe ashkalinjë (20%) kanë më së paku gjasa të kenë kërkuar informacion ose këshillë kur janë përballur me një kontest juridik. Bazuar në intervistat e informatorëve kyçë, këto komunitete dhe nëngrupet gjithashtu u identifikuan si ndër më të pafavorizuara kur kërkuar qasje në drejtësi dhe informata juridike.

Për të pasur qasje në informacion, shumica e respondentëve kontaktuan një avokat (53%). Burime të tjera të informacionit apo këshillave juridike përfshijnë familjen dhe miqtë (18%), policinë (10%), burimet në internet (7%), ANJF (5%) dhe OSHC-të (2%). Qasja në strategjitë e informacionit ndikohet nga lloji i kontestit të përjetuar, siç ilustron në **Tabelën D.2.1**. Përderisa shumica e kërkuesve të drejtësisë kontaktuan një avokat si burim kryesor informacioni, në kontestet e mirëqenies sociale ata fillimisht shkuan në ANJF (36%), që u konfirmua nga Zyrtarët Rajonal të ANJF në IJK. Në kontestet që kanë të bëjnë me shërbimet publike, ata u konsultuan fillimisht me burime në internet (33%).

Tabela D.2.1 – Burimi kryesor i informatave sipas llojit të kontestit

Kontesti	Mbizotërim i	Burimi i informatave: Kam shkuar te ...				
		Një avokat	Familja/Miqtë	Burimet në internet	ANJF	OSHC
Përgjithshëm		51%	21%	11%	8%	2%
<i>Mirëqenia sociale</i>	26%	27%	--	9%	36%	9%

Puna	23%	48%	24%	14%	--	5%
Aksidenti	20%	50%	23%	--	--	3%
Shërbimi publik	16%	27%	27%	33%	7%	--
Prona	16%	73%	8%	--	4%	--
Trashëgimia	4%	75%	--	--	--	--
Në lidhje me biznesin	4%	88%	13%	--	--	--
Divorci	3%	80%	80%	--	--	--
Krimi	3%	67%	--	--	--	--
Dhuna në familje	2%	100%	--	--	--	--

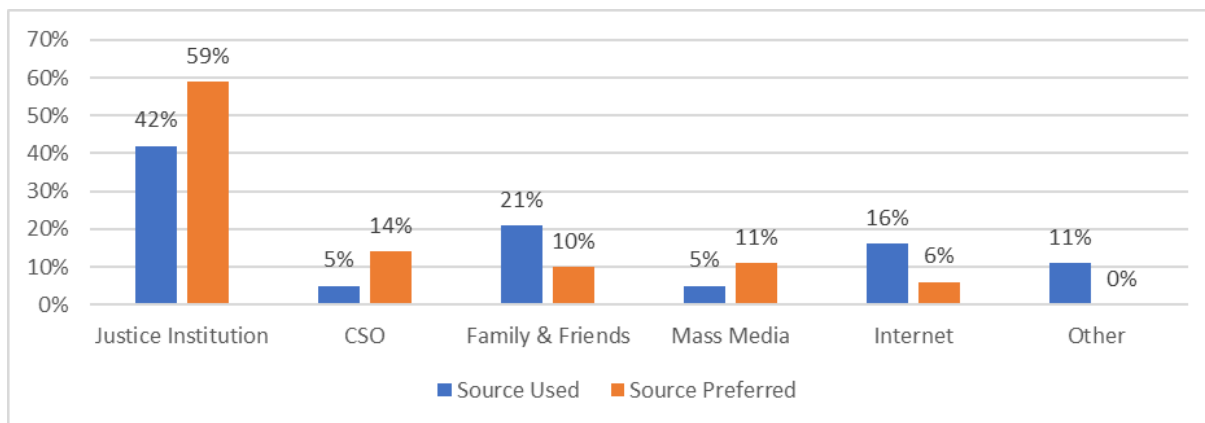
Nga respondentët që kërkonin informata ose këshilla, më shumë se dy të tretat ishin të kënaqur (56%) ose shumë të kënaqur (11%) me informacionin ose këshillat e pranuar. Niveli më i lartë i kënaqshmërisë u vërejt në mesin e respondentëve që kërkonin informacion nga OSHC-të (100%), burimet online (88%), policia (73%) dhe avokatët (71%). Për dallim, 100% e respondentëve që u mbështetën në burimet e mas mediale ishin të pakënaqur me aftësinë e tyre për të gjetur informacione. Kur kërkonin informacion, nivele më të ulëta të kënaqshmërisë u regjistruan në mesin e komunitetit serb (47%) dhe respondentëve me të ardhura të ulëta (nën 200 euro) (59%).

Anketa kërkoi respondentë që nuk kërkonin informacion juridik ose këshilla për të dhënë arsytet e tyre nga gjashtë zgjedhje fikse. Të gjithë 89 të respondentëve të cilët nuk kërkuan informacion, dhanë arsytet e tyre. Ndër arsytet kryesore të cituara nga respondentët ishin mungesa e të hollave (43%) dhe mungesa e njohurive ose qasjes në burime të informatave (48%). Këto arsye u konfirmuan nga informatorët kyçë kur u pyetën për të identifikuar pengesat në qasje për grupet e cënueshme. Respondentët që tregojnë mungesën e qasjes në informata kanë identifikuar në mënyrë specifike mungesën e njohurive se ku duhet të shkojnë për këshilla (27%) dhe mungesës së institucionit ose organizatës që ofron ndihmë juridike në komunitetin e tyre (21%) si arsye për mos kërkimin e informacionit. Më shumë se një e treta e respondentëve (35%) gjithashtu theksuan mosbesim se informacioni do t'i ndihmonte, gjë që ngre shqetësime në lidhje me besimin në aftësinë e sistemit të drejtësisë për të ofruar mjete efektive. Arsytet e tjera të cituara përfshijnë dështimin për të marrë informacion ose këshilla (2%) dhe mungesa e kohës (3%). Nuk kishte dallime të mëdha në mesin e nëngrupeve të anketuara, ndonëse gratë dhe pjesëtarët e komuniteteve shqiptare, rome dhe ashkali kishin më shumë gjasa të prekeshin nga mungesa e parave sesa bashkësitë e tjera etnike. Mungesa e besimit ishte i lartë në mesin e grave dhe pjesëtarëve të komunitetit serb. Kjo u përforcua nga informatorët kyçë nga QAKD, të cilët përmendën mungesën e besimit në sistemin e drejtësisë, si shqetësimi kryesor për pjesëtarët e komunitetit serb që banojnë në veri të Kosovës.

Respondentëve iu kërkua të shprehnin burimet e tyre të zakonshme dhe të preferuara të informacionit juridik. Tre burimet kryesore të informacionit juridik të cituara ishin institucionet e drejtësisë (42%), (përfshirë gjykatat dhe ANJF), familjen dhe miqtë (23%), dhe Internetin (17%). Të dhënat e mbledhura mbi burimet e preferuara të informatave juridike tregojnë se qytetarët preferojnë të ulin besimin tek familja dhe miqtë ose në internet dhe në vend të kësaj të kenë qasje në më shumë informata nga institucionet e drejtësisë dhe OSHC-të. **Grafiku D.2.1** më poshtë paraqet kontrastin e burimeve të përdorura dhe të preferuara të informacionit. Kur u pyetën se çfarë do të ishin burimet e tyre të informimit për informacion mbi mjetet juridike, gati një e katërta e respondentëve përmendën institucionet e drejtësisë (59%) ose OSHC-të (16%). Të gjitha nëngrupet e anketuara, përveç anëtarëve të komunitetit turk¹⁵, shprehën preferencën për marrjen e informacionit juridik nga institucionet e drejtësisë.

Grafiku D.2.1 – Burimet e përdorura kundrejt atyre të preferuara për informacion juridik

¹⁵ Anëtarët e komunitetit turk preferuan të marrin informacion ligjor nga TV, radioja dhe gazetatat (40%), ku 30% preferojnë informacione nga institucionet e drejtësisë.



Kur u pyetën për të renditur frekuencën e përdorimit të katër burimeve të medieve - TV, Radio, gazeta dhe internet - më shumë se gjysma e respondentëve theksuan se ata shpesh ose gjithmonë mbështeten në internet (70%) dhe TV (57%) ata rrallë ose kurrë nuk mbështeten në gazeta (68%) ose radio (72%).

3. Zgjidhja e kontesteve

Gati dy nga tre (63%) respondentët që kanë pasur një problem juridik kanë ndërmarrë veprime për të kërkuar zgjidhjen e kontestit të tyre. Gratë (58%) dhe respondentët me të ardhura të ulëta (nën 200 euro) kanë më pak gjasa të ndërmarrin veprime. Dallime të rëndësishme u identifikuan gjithashtu brenda komuniteteve të pakicave. Individët nga komunitetet serbe (70%), turqit (80%), egjiptianët (80%) dhe boshnjakët (90%) shprehën gjasa më të larta të veprimit. Për dallim, gjasa të ulëta të veprimit janë identifikuar në komunitetet ashkali (55%) dhe romë (30%). Informatorët kyçë vunë në dukje se ka një korrelacion të fortë midis niveleve të ulëta të arsimit dhe gjasës së ulët të veprimit, veçanërisht në mesin e disa prej komuniteteve më të cënueshme. Respondentët me aftësi të kufizuara dhe LGBTI kishin gjasa më të lartë se gjasa mesatare e veprimit, përkatësisht 67% dhe 70%.

Për të zgjidhur kontestet e tyre, shumica e respondentëve kanë kontaktuar institucionet e zbatimit të ligjit (policinë 34%), kanë konsultuar një avokat (24%), ose kanë shkuar në një institucion gjyqësor (gjykatë, 23%). Përveç kësaj, 20% e respondentëve ndërmorën veprime të tjera, kryesisht duke shkuar në një zyrë komunale ose ministrie për të ushtruar të drejtat e tyre për përfitimet e mirëqenies sociale ose shërbimin publik. Strategjitë për zgjidhjen e kontesteve ndikohen nga lloji i kontesteve siç ilustron në **Tabelën D.3.1** më poshtë. Individët që kanë konteste në lidhje me aksidentet e trafikut, krimet apo dhunën në familje kishin më shumë gjasa të kishin shkuar në polici, ndërsa ata që kishin konteste në lidhje me pronën, trashëgiminë apo biznesin, do të kishin shkuar te një avokat dhe ata që kishin konteste lidhur me punën ose divorcin do të kishin shkuar në gjykatë.

Tabela D.3.1 – Veprimet kryesore të ndërmarra sipas llojit të kontestit

Kontesti	Mbizotërim i	Veprimi i ndërmarrë: Kam shkuar te ...				
		Polici	Një avokat	Gjykata	Familja/Miq të	Tjera
I përgjithshëm		34%	23%	23%	14%	20%
Mirëqenia sociale	26%	6%	28%	17%	6%	50%
Puna	23%	9%	14%	36%	23%	23%
Aksidenti	20%	76%	9%	26%	12%	3%
Shërbimi publik	16%	18%	12%	12%	6%	60%
Prona	16%	33%	37%	37%	19%	4%
Trashëgimia	4%	14%	57%	14%	43%	--
Në lidhje me biznes	4%	17%	83%	33%	--	--
Divorci	3%	33%	17%	67%	17%	--
Krimi	3%	83%	33%	--	--	--
Dhuna në familje	2%	100%	--	--	--	--

Ndërsa 59% e respondentëve e vlerësojnë kontestin e tyre të ketë pasur një ndikim të madh (shumë të lartë) apo të rëndë në jetën e tyre, niveli i seriozitetit nuk ka ndikuar në strategjitë e zgjidhjes së kontesteve po aq sa faktorët e cenueshmërisë. Strategjitë e zgjidhjes së kontesteve të zgjedhura nga grupet e cenueshme ndryshonin, pjesërisht për shkak të dallimeve në kontestin më të shpeshtë të përjetuar nga këto grupe. Individët nga komunitetet romë dhe LGBTI shkuan në polici në përqindje më të lartë dhe u mbështetën në mënyrë të konsiderueshme tek familja dhe miqtë. Anasjelltas, gratë prireshin të mbështeteshin në polici dhe gjykata në përmasa të barabarta (24% secila) ndërsa respondentët me të ardhura të ulëta shkuan në polici (32%) dhe në zyrat komunale ose të ministrisë (30%). Anëtarët e komunitetit serb vendosën më shumë theks në shkuarjen te një avokat (43%).

Tabela D.3.2 më poshtë jep një pasqyrë të strategjive për zgjidhjen e kontesteve të këtyre grupeve.

Tabela D.3.2 – Strategjitë për zgjidhjen e kontesteve të nën-grupeve të cenueshme të përzgjedhura

	Gratë	Të ardhura të ulëta	Aftësia e kufizuar	Romë	Serbë	LGBTI
Gjasa e veprimit	58%	47%	67%	30%	70%	70%
Veprimi kryesor (i pari)	Policia 24%	Policia 32%	Komuna 60%	Policia 83%	Avokati 43%	Policia 71%
Veprimi kryesor (i dyti)	Gjykata 24%	Komuna 30%	Avokati 20%	Familja & Miqtë 33%	Përgjigje të shumëfishta	Familja & Miqtë 29%
Kontesti më i shpeshtë juridik	Mirëqenia sociale 32%	Mirëqenia sociale 48%	Mirëqenia sociale 47%	Mirëqenia sociale 75%	Puna 35%	Ngacmimi, Dhuna 50%

Respondentëve iu është dhënë mundësia të zgjedhin deri në tre nga gjashtë opsione fikse për të shpjeguar arsyet për vendimin e tyre për të ndërmarrë veprime për të zgjidhur kontestet e tyre juridike. Dy nga tre (67%) respondentë vunë në dukje se veprimet e tyre synonin “realizimin ose ushtrimin e të drejtës së tyre”, duke treguar se shumica e kërkuësve të drejtësisë veprojnë së pari dhe më së shumti me qëllim për të mbrojtur të drejtat e tyre. Veprimet e ndërmarra ishin gjithashtu të motivuara nga kthimi i pronës ose parave (24%), dënimi (19%) dhe përfitime të paprekshme si shfajësimi (14%) ose përmirësimi i marrëdhënieve (12%). Respondentët të cilët kanë pasur konflikte të dhunës në familje kanë pasur më shumë gjasa të kërkojnë dënime për kontestet që kanë të bëjnë me krimin apo dhunën në familje ndërsa ata që kanë pasur konteste në lidhje me trashëgiminë kanë më shumë gjasa të kërkojnë kthimin e pronës ose të hollave.

Nga respondentët të cilët kanë ndërmarrë veprime për të zgjidhur kontestet e tyre juridike, pak kanë arritur zgjidhje të plotë. 34% kanë raportuar se kontesti i tyre juridik është zgjidhur plotësisht ose pjesërisht, ndërsa 31% e kanë raportuar kontestin si të vazhdueshëm dhe 35% kanë raportuar se nuk kanë ndërmarrë më veprim për zgjidhjen e kontestit të tyre. Niveli i të ardhurave dhe statusi i punësimit kishin një ndikim të rëndësishëm në shkallën e braktisjes së veprimeve juridike me 56% të respondentëve me të ardhura të ulëta (nën 200 euro) dhe 46% të respondentëve të papunë që raportonin se kishin ndërprerë veprimin. Ngjashëm, gratë (44%) dhe pjesëtarët e komunitetit rom (60%) kishin më shumë gjasa që të kishin braktisur veprimin sesa homologët e tyre nga komunitetet e tjera. Informatorët kyçë hedhin dritë mbi disa nga arsyet që çojnë në braktisjen e veprimeve dhe vunë në dukje kërkesat për pagesën e shpenzimeve shtesë procedurale (p.sh., tarifën e ekspertëve, tarifën noteriale, shpenzimet gjyqësore) dhe tejzgjatjen e procedurave.

Respondentëve të cilët nuk ndërmorën veprim për të zgjidhur kontestin e tyre juridik iu kërkua të zgjedhin arsyen kryesore për mosmarrjen e veprimit nga shtatë zgjedhje fikse dhe një opsion i hapur. 70% e respondentëve që nuk kanë marrë masa kanë dhënë arsyet e tyre. Dy arsyet kryesore të cituara nga respondentët ishin mungesa e të hollave (49%) dhe mungesa e informacionit mbi veprimet e mundshme (30%). Përveç kësaj, 29% e respondentëve theksuan mosbesimin se veprimi do të bënte një ndryshim, gjë që ngre shqetësime në lidhje me besimin në aftësinë e sistemit të drejtësisë për të siguruar mjete efektive. Arsyet e tjera të cituara përfshinin mosbesim se rezultati do të ishte i drejtë (9%), dështimi për të marrë informacion ose këshilla (4%), frika e shpagimit (4%) dhe

mungesa e kohës (3%).

Në rastet kur ndikimi i kontesteve ishte vlerësuar si i rëndë ose i rëndësishëm, respondentët që nuk ndërmorën veprim ishin afektuar më ndjeshëm nga mungesa e parave (64%) dhe mungesa e informacionit mbi veprimet e mundshme (36%). Dallime të dukshme janë identifikuar në mesin e nën-grupeve të anketuara. Të ardhurat e ulëta (nën 200 euro) dhe pjesëtarët e komuniteteve shqiptare dhe rome nuk ndërmorën veprim për shkak të mungesës së të hollave ose mungesës së qasjes në këshilla. Këto sfida mund të korrigjohen me qasje më të madhe në shërbime falas për ndihmë juridike dhe në informacione juridike. Për dallim, gratë u penguan nga ndërmarrja e veprimeve, si nga mungesa e parave ashtu edhe nga besimi se veprimi nuk do të bënte ndryshime. Anëtarë të komuniteteve serbe, turke, boshnjake, ashkali dhe egjiptiane gjithashtu u përmbajtën nga veprimi për shkak të besimit se veprimi nuk do të bënte ndonjë ndryshim.

Tabela D.3.3 – Modelet e zgjidhjes së kontesteve sipas nëngrupeve të përzgjedhura të cënueshme

	Gratë	Të ardhurat e ulëta	Aftësia e kufizuar	Romë	Serbë	LGBTI
<i>Gjasa e veprimit</i>	58%	47%	67%	30%	70%	70%
<i>Arsyeja për mosndërmarrjen e veprimit (i pari)</i>	Mungesa e të hollave 49%	Mungesa e të hollave 70%	Mungesa e të hollave 40%	Mungesa e të hollave 93%	Nuk do të bënte ndonjë ndryshim 57%	Mungesa e kohës 67%
<i>Arsyeja për mosndërmarrjen e veprimit (i dyti)</i>	Nuk do të bënte ndonjë ndryshim 35%	Pa qasje në informata për veprime 37%	Pa sukses në marrjen e informatave 40%	Pa qasje në informata për veprime 60%	Nuk do të kishte rezultat të drejtë 29%	Nuk do të bënte ndonjë ndryshim 33%
<i>Gjasa për zgjidhje</i>	28%	14%	0%	5%	58%	40%
<i>Gjasa për braktisje</i>	44%	56%	33%	60%	16%	20%

4. Vetëdijesimi dhe besimi

Tre në katër respondentë (75%) shprehën të paktën një nivel të drejtë të njohurive për të drejtën e tyre në një avokat, me më shumë se gjysmën (53%) që shprehin një njohuri të mirë ose shumë të mirë. Për dallim, 58% e respondentëve nuk kanë njohuri për të drejtën për ndihmë juridike falas. Të gjithë informatorët kyçë të intervistuar theksuan nevojën për të rritur vetëdijesimin për shërbimet e ndihmës juridike falas, nëpërmjet ANJF ose ofruesve të tjerë, duke përdorur të gjitha mjetet e komunikimit, duke përfshirë TV, radio, media sociale, fletushka, veprime në rrugë etj. Nivelet e njohurive ishin vazhdimisht më të ulëta në mesin e respondentëve me të ardhura të ulëta (nën 200 euro), grave dhe pjesëtarëve të komuniteteve serbe, rome, egjiptiane, boshnjake dhe ashkali. Informatorët kyçë gjithashtu theksuan se nivelet e vetëdijesimit janë më të ulëta midis individëve me të ardhura të ulëta, pavarësisht se janë objektivi kryesor i shërbimeve të ndihmës juridike falas. Tabela D.4.1 ilustron dallimet në nivelet e vetëdijesimit në mesin e nëngrupeve të përzgjedhura të cënueshme.¹⁶

Tabela D.4.1 – Nivelet e vetëdijesimit në mesin e nëngrupeve të përzgjedhura të cënueshme

	Gratë	Të ardhurat	Aftësia e	Romë	Serbë	LGBTI
--	-------	-------------	-----------	------	-------	-------

¹⁶ Respondentët nga komunitetet me aftësi të kufizuara dhe LGBTI u identifikuan përmes OSHC-ve të cilat ofrojnë shërbime, duke përfshirë ndihmën juridike falas, për këto komunitete specifike. Kjo mund të shpjegojë nivelin më të lartë të vetëdijesimit në mesin e këtyre komuniteteve dhe nivelin e tyre më të lartë të qasjes në informacionin ligjor. Së paku, kjo siguron konfirmimin se OSHC-të mund të jenë efektive në rritjen e qasjes ndaj informacionit ligjor dhe shërbimeve të ndihmës juridike.

		e ulëta	kufizuar			
E drejta në avokat	46%	40%	60%	14%	25%	60%
E drejta për ndihmë juridike falas	20%	15%	50%	5%	30%	50%

Së bashku, avokatët dhe ANJF përfaqësojnë burimet më të besuara të shërbimeve juridike dhe ndihmën për tre nga katër respondentë (76%). Avokatët u identifikuan si më të besuarit nga 53% e të respondentëve dhe ANJF me 23%. Avokatët ishin më të besuarit nga komunitetet dhe nën-grupet e cënueshme. Ndër ata që përmendën avokatët si më të besuarit, ANJF u besua në përqindjen më të lartë nga respondentët me të ardhura të ulëta (nën 200 euro, 36% në krahasim me 38% për avokatët) dhe anëtarët e komunitetit boshnjak (40% në krahasim me 50% për avokatët). Për dallim, ANJF u përmend si më i besuara nga pjesëtarët e komunitetit rom (76%) dhe individët me nevoja të veçanta (50%).

Miqtë dhe familja u renditën e treta me 14% të respondentëve duke i identifikuar ata si burimi më i besuar i shërbimeve juridike dhe asistencës. Rëndësia e rrjeteve personale është theksuar gjatë gjithë sondazhit si një strategji dytësore e rëndësishme për kërkuesit e drejtësisë për të marrë ndihmë juridike. Kur u përballën me një kontest, 14% e respondentëve raportuan se kërkonin të zgjidhnin kontestin me ndihmën e miqve apo familjes dhe 17% që kërkonin informata juridike ose këshilla nga miqtë apo familja. Përveç kësaj, 23% e respondentëve raportuan se ata zakonisht marrin informacion juridik nga miqtë dhe familja. Mbështetja në rrjetet e bazuara në marrëdhënie mbizotëronte veçanërisht në komunitetet LGBTI, serb dhe rom. Anëtarët e komunitetit LGBTI kishin tri herë më shumë gjasa të kërkonin informacion juridik nga rrjeti i tyre dhe dy herë më shumë gjasa që të kishin tentuar të zgjidhnin kontestet e tyre përmes rrjetit të tyre. Gjysma e individëve me nevoja të veçanta që marrin pjesë në anketë identifikojnë familjen dhe miqtë si burimin e tyre të zakonshëm të informacionit juridik, edhe pse mbështeten tek miqtë dhe familja në përqindje të ngjashme me mesataren e anketës kur kanë një kontest. Për dallim, një e treta e respondentëve nga komunitetet serbe (36%) dhe rome (33%) kishin kërkuar ndihmën e rrjetit të tyre për të zgjidhur kontestet juridike që kishin pasur. Dallimet në mbështetje të miqtë dhe familja për ndihmë juridike janë theksuar në **Tabelën D.4.3**.

Tabela D.4.3 – Mbështetja të rrjetet e Familjes/Miqve në mesin e nëngrupeve të përzgjedhura të cënueshme

	Gratë	Të ardhurat e ulëta	Aftësia e kufizuar	Romë	Serbë	LGBTI
Për veprimin juridik në kontest	15%	13%	10%	33%	36%	29%
Për informata juridike në kontest	13%	16%	20%	20%	13%	50%
Burimi i zakonshëm i informatave	24%	21%	50%	--	30%	25%

Respondentët shprehën besim në OSHC-të dhe klinikat juridike si ofruesit e mundshëm të ndihmës juridike. 77% e respondentëve shprehën besim ose besim të pjesshëm në OSHC për të ofruar ndihmë juridike, me vetëm 11% që nuk pajtohen. Besimi i shprehur ishte më i ulët për klinikat juridike (61%), ku 23% e respondentëve nuk u pajtuan por as nuk kundërshtuan. Kjo mund të shpjegohet me faktin se klinikat juridike janë ende të reja dhe qytetarët nuk kanë informacion rreth tyre si ofrues të ndihmës juridike.¹⁷ Nivelet më të larta të gjasës së përdorimit të OSHC-ve dhe

¹⁷ When administering the survey, the following information was given to respondents on live legal clinics prior to recording their answer on their level of trust in their ability to obtain legal assistance from these clinics:

klinikave juridike janë gjetur në mesin e respondentëve me të ardhura të ulëta (79% & 69%), individëve me nevoja të veçanta (85% & 65%) dhe pjesëtarëve të komuniteteve rom, egjiptian dhe boshnjak. **Tabela D.4.2** ilustron dallimet në nivelet e besimit në mesin e nëngrupeve të cënueshme të përzgjedhura.

Tabela D.4.2 – Nivelet e besimit në mesin e nëngrupeve të cënueshme të përzgjedhura

	Gratë	Të ardhurat e ulëta	Aftësia e kufizuar	Romë	Serbë	LGBTI
Avokatët më të besuar	50%	38%	25%	24%	55%	75%
ANJF më e besuar	23%	36%	50%	76%	--	15%
Besimi në OSHC për të ndihmuar	75%	79%	85%	95%	60%	80%
Besimi në klinika juridike	58%	69%	65%	80%	58%	70%

5. Ndikimi i situatës ekonomike

Rezultatet e anketës tregojnë se gjendja ekonomike e të pandehurve ndikon dukshëm në mbizotërimin dhe seriozitetin e kontesteve juridike në mesin e respondentëve. Gjendja ekonomike e të pandehurve gjithashtu ndikon në aftësinë e tyre për të kërkuar informacion dhe strategjitë e tyre për zgjidhjen e kontesteve. Divergjenca më e theksuar ishte midis individëve me të ardhura familjare nën 200 euro dhe individëve me të ardhura familjare mbi 200 euro, megjithëse disa barrierë të dukshme për qasje në informacion dhe qasje në drejtësi u identifikuan gjithashtu për individët me të ardhura familjare mes 200 dhe 400 euro. Respondentët në kategoritë me të ardhura më të larta treguan vazhdimisht më shumë gjasë për të kërkuar informacion dhe për të ndërmarrë veprime juridike kur ballafaqoheshin me një kontest. Ata gjithashtu treguan një gjasë më të lartë të zgjidhjes së kontestit të tyre dhe besim më të ulët se veprimi nuk do të ishte i dobishëm ose nuk do të rezultonte në një rezultat të drejtë.

Perceptimi dhe përvoja e problemeve juridike — Kërkuesit e drejtësisë me të ardhura më të ulëta kanë pasur dy herë më shumë gjasë t'i perceptojnë kontestet e mirëqenies sociale si më të rëndat (38% në krahasim me mesataren e anketës 21%) dhe të kenë pasur një kontest të mirëqenies sociale në katër vitet e fundit (48% krahasuar me 26% . Natyra administrative e këtyre kontesteve ofron mundësi për të ndihmuar kërkuesit e drejtësisë me të ardhura të ulëta përmes një sërë mekanizmesh, duke përfshirë OSHC-të dhe klinikat juridike. Dy kontestet kryesore, të perceptuara ose të përjetuara, ndryshonin gjerësisht në varësi të situatës ekonomike të respondentëve, siç ilustronhet në **Tabelën D.5.1** më poshtë.

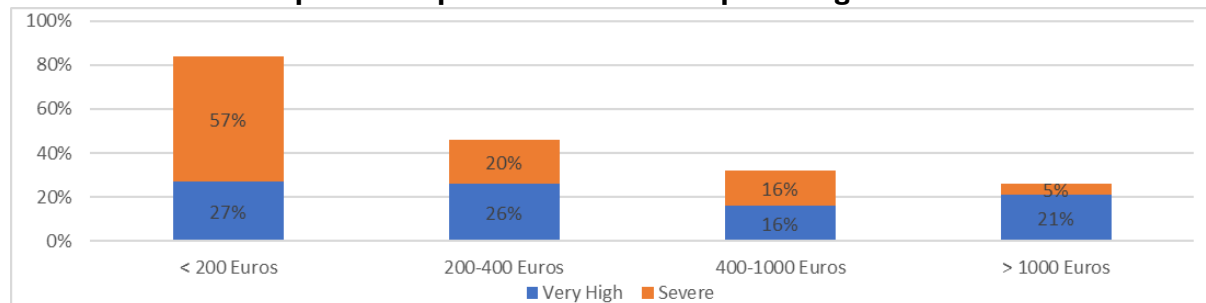
Tabela D.5.1 – Kontestet juridike të perceptuara dhe të përjetuara sipas kategorisë së të ardhurave

Niveli i të ardhurave	Perceptuara		Përjetuara	
	Më serioze	E dyta më serioze	Më e shpeshtë	E dyta më e shpeshtë
Nën 200 Euro	Mirëqenia sociale	Puna	Mirëqenia sociale	Puna
200-400 Euro	Mirëqenia sociale	Krimi	Prona	Shërbimet publike
400-1000 Euro	Dhuna në familje	Krimi	Aksident i komunikacionit	Puna
Mbi 1000 Euro	Puna	Krimi	Aksident i komunikacionit	Puna

“Klinikat juridike të drejtpërdrejta janë ngritur në disa universitete. Nëpërmjet këtyre klinikave, studentët e ligjit mund të punojnë me avokatë për të marrë raste pro bono.”

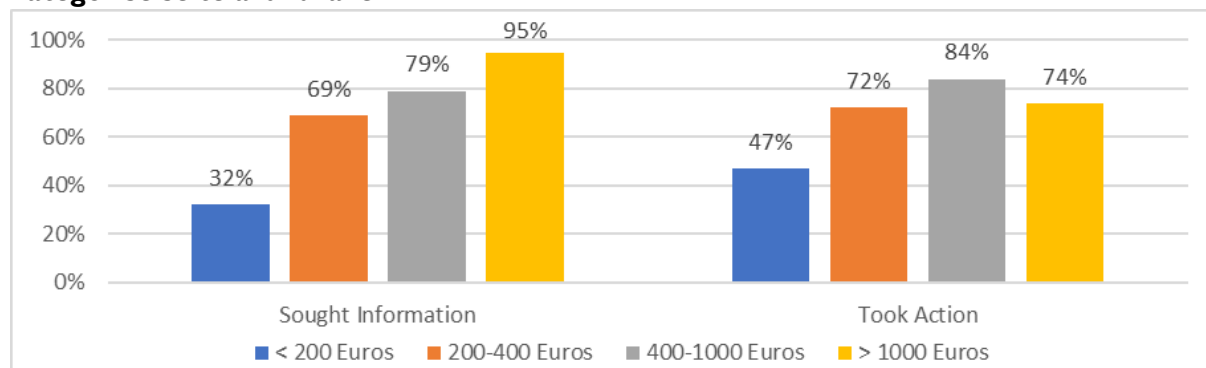
Ndikimi i perceptuar i kontesteve juridike mbi jetën dhe jetesën e individit të prekur lidhet me gjendjen e tij ekonomike. Mesatarisht, 59% e respondentëve që kishin pasur një kontest juridik në katër vitet e fundit e kuptuan ndikimin e tyre si shumë të lartë ose të rëndë. Kërkesit e drejtësisë me të ardhura të ulëta (nën 200 euro) ndjenin një ndikim ose të ashpër në një nivel shumë më të konsiderueshëm (84%) se të gjitha kategoritë e tjera të respondentëve, dy herë më shumë se respondentët me të ardhura familjare prej 200 deri 400 euro dhe tri herë më shumë se respondentët me të ardhura familjare mbi 1000 euro. Ashpërsia e ndikimit zvogëlohet me rritjen e të ardhurave, gjë që u confirmua edhe nga zyrtarët rajonal të ANJF.

Grafiku D.5.1 –Perceptimi i ashpërsisë së ndikimit sipas kategorisë së të ardhurave



Informata dhe veprimi për zgjidhjen e kontesteve—Individët në kategoritë me të ardhura më të ulëta kishin më pak të ngjarë të kishin kërkuar informacion ose të vepronin kur kishin një kontest juridik. Kjo është një shqetësim i veçantë, pasi 95% e personave me të ardhura të ulëta (nën 200 euro) kanë raportuar se kanë përjetuar një problem juridik në katër vitet e fundit në krahasim me 78% të respondentëve nga kategoritë e tjera të të ardhurave. **Grafiku D.5.2** ilustron nivelin e informacionit të kërkuar dhe veprimin e ndërmarrë sipas kategorisë së të ardhurave.

Grafiku D.5.2 – Respondentët që kërkojnë informata ose ndërmarrin veprime sipas kategorisë së të ardhurave



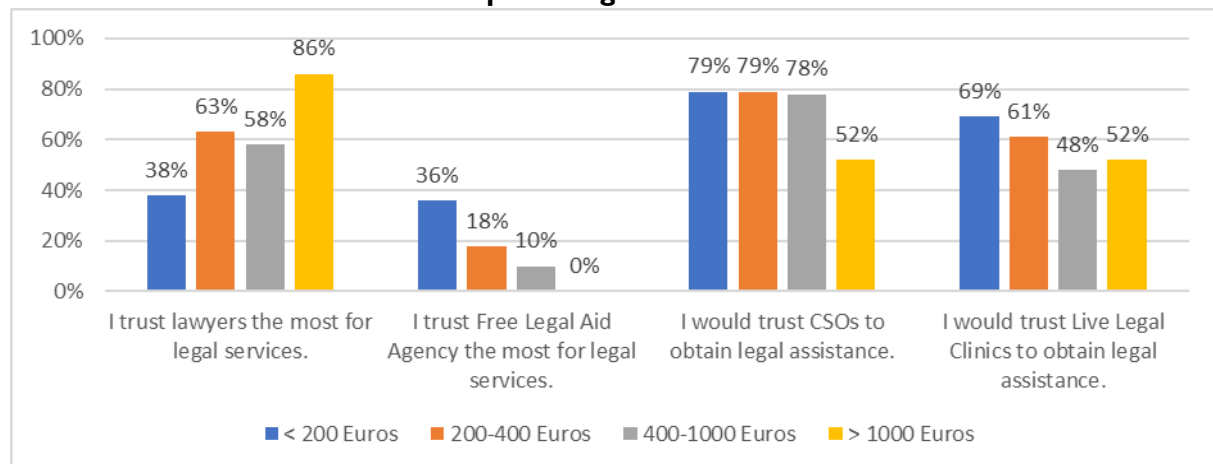
Mungesa e të hollave ishte arsyeja më e rëndësishme për mosndërmarrjen e veprimit për respondentët me të ardhura të ulëta (nën 200 euro) - 70% për mosndërmarrjen e veprimit, 58% për mos kërkimin e informacionit. Informatorët kyçë confirmuan se mungesa e të hollave është një pengesë e rëndësishme për të pasur qasje në drejtësi dhe vlerësuan se shumë kërkuar të dobët të drejtësisë nuk do të kërkojnë ndihmë juridike sepse dhënia e dokumenteve dhe udhëtimi në zyrën e ANJF tashmë janë shpenzime që nuk mund t'i përballojnë. Për dallim, për respondentët në kategorinë tjetër të të ardhurave (200 deri në 400 euro), arsyeja kryesore për mosndërmarrjen e veprimit ka të bëjë me besimin në aftësinë e sistemit për të ofruar një mjet apo një rezultat të drejtë. Një në katër respondentë me të ardhura familjare prej 200 deri në 400 euro nuk besonin se veprimi ose kërkitimi i informacionit do të ndihmonte. Përveç kësaj, një e treta e këtyre respondentëve nuk besonin se do të kishin një rezultat të drejtë.

Strategjitë e informacionit të individëve me të ardhura të ulëta (nën 200 euro) mbështeten shumë te qasja tek avokatët ose juristët e ANJF ose OSHC-ve në komunitetet e tyre - 61% e respondentëve me të ardhura të ulëta që kërkonin informacion juridik shkuan tek një avokat ose ANJF. Mungesa e njohurive se ku mund të kërkohej informacioni dhe mungesa e shërbimeve të ndihmës juridike falas në komunitet ishin arsye pse respondentët në kategoritë me të ardhura më të ulëta (nën 200 euro, 200 deri në 400 euro) nuk kërkonin informacion.

Strategjitë për zgjidhjen e kontesteve ndikohen nga nivelet e të ardhurave me dy të tretat e individëve me të ardhura të ulëta (nën 200 euro) që shkojnë së pari në polici (33%) ose në një zyrë komune ose ministrie (30%) ndërsa gjysma e individëve në kategorinë tjetër e të ardhurave (200 deri në 400 euro) shkoi në një avokat ose në një gjykatë (25% secila). Respondentët me të ardhura të ulëta jo vetëm kishin më shumë gjasa të mos vepronin (shih **Grafikun D.5.2**), ata gjithashtu kishin më shumë gjasa se respondentët nga grupet e tjera të të ardhurave të braktisin veprimin (56% për respondentët me më pak se 200 euro, 16% kategori të tjera të të ardhurave).

Vetëdijesimi dhe besimi—Individët me të ardhura të ulëta (nën 200 euro) kishin nivele të ulëta të vetëdijesimit për të drejtën e tyre për një avokat (30%) dhe të drejtën e tyre për ndihmë juridike falas (16%), pavarësisht se kanë nevojë më të madhe për shërbimet e tyre. Burimi më i besuar i ndihmës juridike dhe besimi në aftësinë e OSHC-ve dhe klinikave juridike për të ofruar ndihmë juridike ndryshoi gjithashtu në bazë të të ardhurave, me kategori të ulëta të të ardhurave që shprehnin nivele më të larta besimi në ANJF dhe aftësitë e OSHC-ve dhe klinikave juridike. Nivelet e besimit janë paraqitur në **Grafikun D.5.3** më poshtë. Respondentët me të ardhura të ulëta (nën 200 euro) gjithashtu shprehën një preferencë të madhe (72%) për të marrë informacion nga institucionet e drejtësisë (p.sh. gjykatat, avokatët, ANJF).

Grafiku D.5.3 – Nivelet e besimit sipas kategorive të të ardhurave



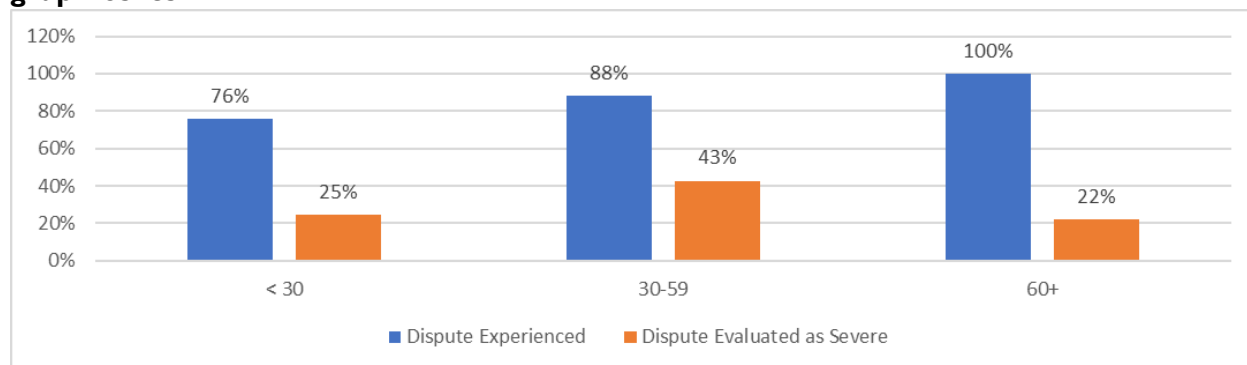
6. Ndikimi i moshës

Rezultatet e anketës tregojnë se mosha e të pandehurve ndikon dukshëm në perceptimet dhe përvojat e kontesteve juridike. Përderisa nuk kishte ndonjë model divergjence për kategoritë e moshës, mënyra në të cilën përjetoheshin kontestet juridike dhe strategjitë që përdoreshin për të kërkuar informacion juridik ose për të ndërmarrë veprime juridike ishin të dallueshme për secilën nga tre grupmoshat. Të gjithë kërkuesit e drejtësisë 60 vjeç e lart kishin përjetuar të paktën një kontest juridik në katër vitet e fundit dhe kishin më shumë gjasa se kërkuesit e tjerë të drejtësisë të kishin ndërmarrë veprime dhe të kishin pasur zgjidhje të plotë ose të pjesshme. Këta kërkues të drejtësisë treguan një mbështetje më të madhe tek avokatët dhe institucionet e drejtësisë për informacion dhe zgjidhjen e kontesteve. Një e treta (33%) identifikuan "përfaqësimin ligjor" si llojin e tyre më të nevojshëm të ndihmës juridike, dyfishi i mesatares së anketës prej 16%. Për dallim, kërkuesit e drejtësisë nën moshën 30 vjeç kanë raportuar për gjasat më të ulëta të veprimit (62%) dhe shkallën më të lartë të braktisjes (37%). Të pyetur për të dhënë arsye të tyre për mos kërkimin e informacionit ose mosndërmarrjen e masave, ata shprehën mosbesim se do të ndihmonte në

përqindje më të larta se grupmoshat e tjera (40% përkatësisht 38%). Këto tri gjetje të kombinuara sugjerojnë se kërkuesit e drejtësisë nën moshën 30 vjeç kanë një nivel të lartë të mosbesimit për aftësinë e sistemit të drejtësisë për të ofruar mjete efektive dhe me kohë. Përfundimisht, kërkuesit e drejtësisë të moshës 30-59 vjeç kishin konteste të mirëqenies sociale në shkallë më të lartë se grupmoshat e tjera (33%) dhe kishin dy herë më shumë gjasa të vlerësonin kontestin e tyre si të rëndë (43%, krahasuar me 25% për nën moshën 30 dhe 22% mbi 60). Ata kishin më shumë gjasa të preken nga mungesa e të hollave kur vendosnin për strategji për informacion juridik dhe zgjidhjen e kontesteve. Megjithatë, ata shprehën nivelin më të lartë të besimit në ANJF (28%) dhe në aftësinë e klinikave juridike për të ofruar asistencë juridike (62%), duke sugjeruar që informacioni dhe përfaqësimi ligjor mund të sigurohet përmes këtyre mekanizmave.

Perceptimi dhe përjetimi i problemeve juridike—Perceptimet dhe përjetimi i kontesteve juridike ndryshonin gjerësisht varësisht nga mosha e respondentëve. Të gjithë (100%) kërkuesit e drejtësisë to moshës 60 dhe më të vjetër kanë raportuar që kanë përjetuar një kontest juridik në katër vitet e fundit dhe kanë identifikuar përfaqësimin ligjor si llojin më të nevojshëm të ndihmës juridike dy herë më shpesh se mesatarja e anketës (33%, krahasuar me mesataren 16%). Kërkuesit e drejtësisë nën moshën 30 vjeç kishin më pak të ngjarë të kishin përjetuar një kontest juridik në katër vitet e fundit. Ndikimi i perceptuar në jetën dhe jetesën e individit ndryshonte gjithashtu në mes të grupmoshave. Mesatarisht, 59% të respondentëve që kishin pasur një kontest juridik në katër vitet e fundit perceptuan ndikimin e tyre si shumë të lartë ose të rëndë, me 35% që vlerësojnë ndikimin si të rëndë. Kërkuesit e drejtësisë të moshës 30-59 vjeç kishin më shumë gjasa të ishin ndikuar rëndë nga kontesti i tyre (43%), gati dy herë më shumë sesa grupmoshat e tjera. **Grafiku D.6.1** paraqet përvojën dhe ndikimin e kontesteve sipas grupmoshave.

Grafiku D.6.1 – Përjetimi i kontestit dhe perceptimi i ashpërsisë së ndikimit sipas grupmoshës



Kërkuesit e drejtësisë gjithashtu treguan mendime të ndryshme midis kontesteve të perceptuara dhe të përjetuara. Kërkuesit e drejtësisë të moshës 60 dhe më të vjetër e perceptojnë kontestin e mirëqenies sociale si më të rëndë dy herë më shumë se respondentët e tjerë (43%, krahasuar me 21% të mesatares së anketës) edhe pse disa prej tyre kishin përjetuar një kontest të mirëqenies sociale në katër vitet e fundit (11% krahasuar me 26% të mesatares së anketës). Dy kontestet kryesore të perceptuara dhe të përjetuara janë paraqitur sipas grupmoshave në **Tabelën D.6.1** më poshtë.

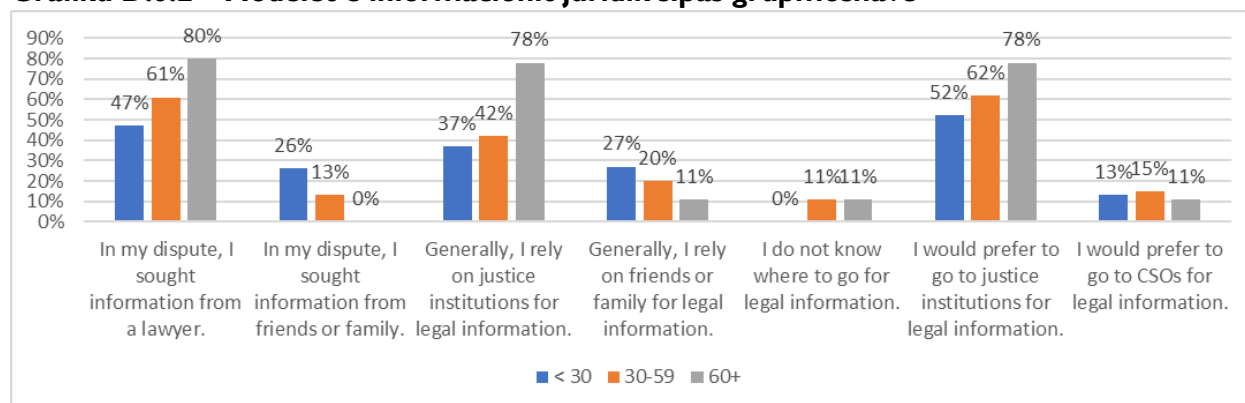
Tabela D.6.1 – Kontestet juridike të perceptuara dhe të përjetuara sipas grupmoshës

Grupmosha	Perceptuar		Përjetuar	
	Më i rëndë	I dyti më i rëndë	Më i shpeshtë	I dyti më i shpeshtë
Nën 30 vjet	Dhunë në familje	Puna	Aksident në komunikacion	Puna
30-59 vjet	Mirëqenia sociale	Prona	Mirëqenia sociale	Puna
Mbi 59 vjet	Mirëqenia sociale	Shërbimet publike, Puna	Shërbimet publike	Divorci

Informatat dhe veprimet për zgjidhjen e kontestit—Kur ballafaqoheshin me një kontest, kërkuarit e drejtësisë nën moshën 30 vjeç ishin më të prirë të kërkonin informacione (59%), por më pak të ngjarë të kishin ndërmarrë veprime (62%). Kërkuarit e drejtësisë 60 dhe më të vjetër kanë më shumë gjasa të ndërmarrin veprime (67%) dhe të kenë marrë zgjidhje të plotë ose të pjesshme (55%). Strategjitë për informimin dhe zgjidhjen e kontesteve dhe arsyet për mos kërkimin e informacionit, mosndërmarrjen e veprimit ose braktisjen e veprimit ndryshonin midis grupmoshave.

Strategjitë e informacionit tregojnë një mbështetje më të madhe në institucionet e drejtësisë, sidomos te avokatët, si rritja e moshës. Kërkuarit e drejtësisë nën moshën 30 vjeç kishin më shumë gjasa se grupet e tjera të mbështeteshin në rrjetet e bazuara në raporte (miq dhe familje) ose në internet për informacion juridik, edhe si burime të përgjithshme të informacionit, por edhe kur ballafaqoheshin me konteste juridike. Tre burimet e preferuara të informacionit të kërkuarve të drejtësisë nën 30 vjeç ishin institucionet e drejtësisë, miqtë dhe familja, dhe interneti. Përkundrazi, kërkuarit e drejtësisë të moshës 30-59 vjeç ose 60 vjeç e më shumë shprehën preferenca të larta për marrjen e informacionit nga institucionet e drejtësisë dhe OSHC-të. Ndërsa të dy grupet raportuan përdorimin e institucioneve të drejtësisë si burimin e tyre të zakonshëm të informacionit juridik, 11% i respondentëve në të dy grupet gjithashtu vuri në dukje se ata “nuk e dinë” se ku duhet të shkojnë për informacion juridik. **Grafiku D.6.2** tregon strategjitë juridike të informacionit sipas grupmoshave.

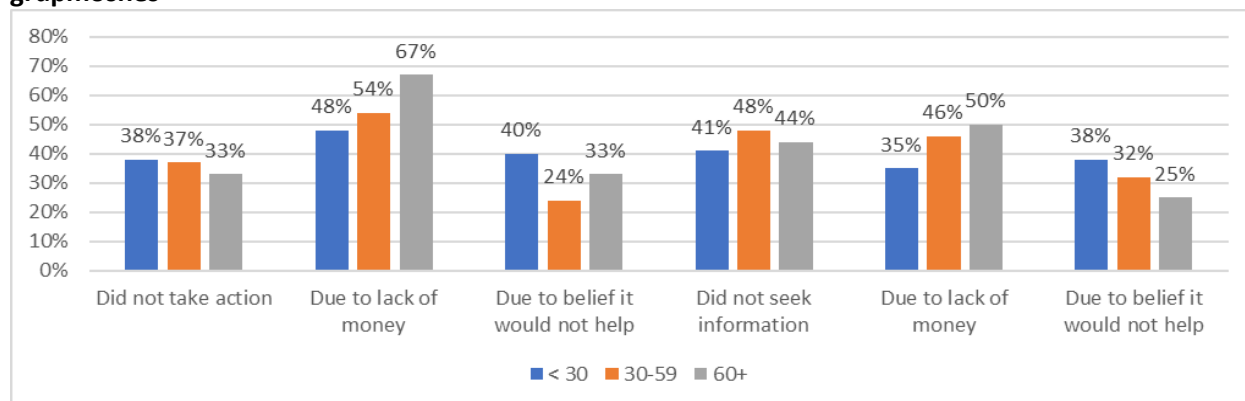
Grafiku D.6.2 – Modelet e informacionit juridik sipas grupmoshave



Strategjitë për zgjidhjen e kontesteve ndryshojnë në bazë të moshës. Përgjigjet në mesin e tre grupmoshave - nën 30, 30-59 dhe 60 dhe më të vjetër - tregojnë se sa më e vjetër grupmosha aq më e lartë është gjasa e veprimit dhe aq më e ulët është shkalla e braktisjes së veprimit. Kërkuarit e drejtësisë nën 30 vjeç kanë raportuar për gjasat më të ulëta të veprimit (62%) dhe shkallën më të lartë të braktisjes (37%) krahasuar me 67% dhe 22% në mesin e grupit më të vjetër të respondentëve. Në mënyrë të ngjashme, sa më e vjetër grupmosha aq më e lartë është mbështetja në gjykata dhe avokatët dhe aq më e ulët është mbështetja në polici për zgjidhjen e kontesteve. Gjatë marrjes së masave, gjysma e kërkuarve të drejtësisë nën moshën 30 vjeç shkuan në polici (48%) krahasuar me 28% në mesin e respondentëve të moshës 30-59 vjeç dhe asnjë për kërkuarit e drejtësisë 60 vjeç e më të vjetër. Përkundrazi, më shumë se gjysma e respondentëve më të vjetër u mbështetën në gjykatë ose avokat (50% secila) në krahasim me vetëm një të katërtën e të respondentëve të moshës 30-59 vjeç (24% secila) dhe një e pesta e respondentëve më të rinj (20% secila). **Grafiku D.6.3** ilustron gjasat e veprimit sipas grupmoshave.

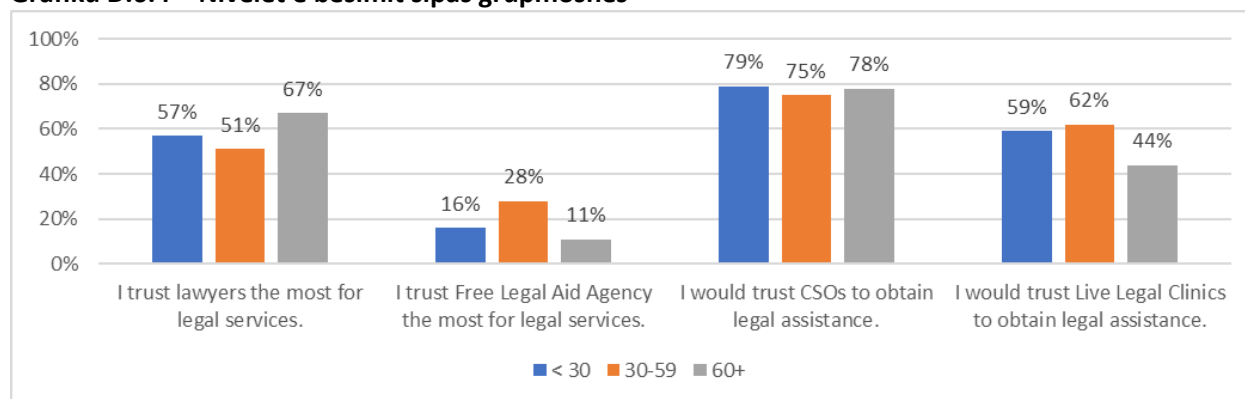
Mungesa e të hollave ishte arsyeja më e rëndësishme për mosndërmarrjen e veprimit për të gjitha grupmoshat dhe për moskërkimin e informacionit midis respondentëve të moshës 30-59 vjeç dhe 60 vjeç e më të vjetër siç është ilustruar në **Grafikun D.6.3**. Kërkuarit e drejtësisë nën 30 vjeç nuk besonin se veprimi do të ndihmonte (40%) ose kërkitimi i informacionit do të ndihmonte (38%) në shkallë shumë më të lartë se grupmoshat e tjera. Kombinuuar me faktin se kërkuarit e drejtësisë nën 30 vjeç kanë raportuar shkallën më të lartë të braktisjes (37%) pas ndërmarrjes së veprimeve juridike.

Grafiku D.6.3 – Arsyet për mosndërmarrjen e veprimit ose kërkimin e informatave sipas grupmoshës



Vetëdijesimi dhe besimi— Vetëdijesimi i respondentëve për të drejtën e tyre për një avokat nuk ka ndryshuar ndjeshëm ndër grupmosha. Vetëdijesimi për të drejtën e ndihmës juridike falas ndryshonte me të respondentët më të vjetër (mbi 60) që raportonin nivelet e vetëdijesimit tre herë më të ulët se grupmoshat e tjera (nën 30, 29%, 30-59, 30%). Kërkuesit e drejtësisë mbi 60 vjeç kanë shprehur gjithashtu nivele të ulëta të besimit në ANJF (11%) në krahasim me avokatët (67%) dhe në aftësinë e klinikave juridike për të ofruar asistencë juridike (44%). Nivelet e besimit janë paraqitur në **Grafikun D.6.4** më poshtë. Nivelet e larta të besimit në ANJF (28%) dhe aftësia e klinikave juridike për të ofruar asistencë juridike (62%) midis kërkuesve të drejtësisë të moshës 30-59 vjeç, ofron një mundësi për të eksploruar strategjitë e reja për informata të reja dhe zgjidhje të kontesteve me shënjestër në këtë grupmoshë specifike, sepse kontestet e përjetuara më së shpeshti kishin të bënin me mirëqenien sociale, të cilat janë konteste administrative që nuk kërkojnë përfaqësim nga një avokat i licencuar. Kjo mundësi theksohet nga përqindja e madhe e kërkuesve të drejtësisë të kësaj grupmoshe, të cilët nuk kanë ndërmarrë veprime për shkak të mungesës së njohurive se ku të shkojnë për informata mbi veprimet që mund të marrin (40%).

Grafiku D.6.4 – Nivelet e besimit sipas grupmoshës



E. PROFILET E KËRKUESVE TË DREJTËSISË

Ky seksion identifikon dobësitë dhe nevojat e grupeve specifike të kërkuesve të drejtësisë për të përcaktuar strategjitë më efektive në mënyrë që të rriten arsimimi juridik dhe fuqizimi ligjor.

I. Të ardhura të dobëta / ulëta

Kërkuesit e drejtësisë me të ardhura të ulëta, të përcaktuar si individë me të ardhura të kombinuara familjare prej 200 euro ose më pak, kanë nivele më të ulëta arsimore, qasje të kufizuara në informacion dhe mungesë të vetëdijes për të drejtat e tyre për avokat ose ndihmë juridike falas, duke penguar aftësinë e tyre që t'i zgjidhin kontestet e tyre juridike. Dy të tretat e respondentëve me të ardhura të ulëta nuk kishin arsim të nivelit të lartë. Gjysma (48%) e respondentëve me të ardhura të ulëta të cilët kanë përjetuar një problem juridik në katër vitet e fundit kanë pasur një kontest në lidhje me përfitimet e mirëqenies sociale. Probleme të tjera përfshinin kontestet që lidhen me punën (25%), aksidentin e trafikut (16%), pronën (15%) dhe shërbimet publike (14%). Kur kishin një problem juridik, shumica e respondentëve me të ardhura të ulëta (84%) e përshkruan ndikimin e atij problemi juridik si të lartë ose shumë të lartë.

Kontestet juridike u përjetuan nga më shumë kërkues të drejtësisë me të ardhura të ulëta (95%) sesa mesatarja e anketës prej 85% të respondentëve. Kur u përballën me një problem juridik, pothuajse një në shtatë kërkues të drejtësisë me të ardhura të ulëta nuk kërkuan informacion (68%) dhe më shumë se gjysma e tyre nuk ndërmorën veprim (53%). Paraja perceptohet si një pengesë kryesore për aftësinë e kërkuesve të drejtësisë me të ardhura të ulëta për të pasur qasje në informata ose për të ndërmarrë veprime për të kërkuar zgjidhje kur ballafaqohen me një problem juridik. Përqindjet e larta të kërkuesve të drejtësisë me të ardhura të ulëta gjithashtu u mungon besimi se kërkimi i informacionit ose ndërmarrja e veprimeve do të ndihmonte në gjendjen e tyre dhe nuk kanë njohuri se ku duhet të shkojnë për ndihmë juridike. Arsytet kryesore për mos kërkimin e informacionit ose mosndërmarrjen e veprimit për zgjidhjen e problemit juridik paraqiten në **Tabela E.1.1**.

Tabela E.1.1 – Arsytet për moskërkimin e informatës apo mosndërmarrjen e veprimit (të ardhurat e ulëta)

	Arsyet për moskërkimin e informatës	Arsyet për mosndërmarrjes së veprimit
Mungesa e të hollave	58%	70%
Mungesa e informatave se ku të shkoni apo çfarë veprimesh duhet të ndërmerren	23%	37%
Mungesa e besueshmërisë/besimit se veprimi do të ndihmonte	31%	26%
Mungesa e organizimit të ndihmës juridike falas në komunitet	27%	N/A

Kërkuesit e drejtësisë me të ardhura të ulëta në përgjithësi kishin nivele të ulëta të vetëdijesimit se ku duhet të kërkojnë informacion, çfarë veprimesh duhet të ndërmarrin, dhe të drejtat e tyre për një avokat ose për ndihmë juridike falas. Më shumë se një e treta (37%) e respondentëve me të ardhura të ulëta kanë vërejtur se nuk kanë ndërmarrë veprime për të zgjidhur kontestin e tyre juridike sepse nuk dinin se çfarë veprimesh duhet ndërmarrë (shih **Tabelën E.1.1**) dhe 22% nuk dinin se çfarë burime të informacionit të përdornin. Përveç kësaj, 43% ishin të informuar dobët ose shumë dobët rreth të drejtës së tyre për një avokat dhe 68% ishin të informuar dobët ose shumë dobët për të drejtën e tyre për ndihmë juridike falas. Niveli i ulët i vetëdijesimit kufizon aftësinë e tyre për të ushtruar mjetet juridike.

Shumica e respondentëve me të ardhura të ulëta (84%) që ndërmorën veprim për të zgjidhur kontestet e tyre juridike pritet të arrijnë realizimin e të drejtës së tyre. Shumica e respondentëve (85%), megjithatë, nuk arritën zgjidhje dhe më shumë se gjysma (56%) kishin ndërprerë ndërmarrjen e veprimit tërësisht.

Respondentët me të ardhura të ulëta kanë shprehur nivele relativisht të larta të besimit në ANJF (36%) dhe më të ulët se mesatarja e besimit tek avokatët (38%). Përveç kësaj, 72% vërejtën se burimi i tyre i preferuar i informacionit juridik janë institucionet e drejtësisë (p.sh., gjykatat, avokatët, ANJF). Shumica gjithashtu shprehën gjasa të larta të përdorimit të OSHC-ve (79%) ose klinikave juridike (69%) për të marrë ndihmë juridike nëse këto mundësi u janë ofruar atyre.

Gjetjet kryesore që mund të përdoren për të përcaktuar strategjitë për adresimin e nevojave të drejtësisë të individëve me të ardhura të ulëta:

- Ndikimi i rëndë negativ i problemeve juridike të përjetuara.
- Mbizotërimi i kontesteve administrative në lidhje me përfitimet e mirëqenies sociale.
- Pamundësia për të kërkuar informata ose për të ndërmarrë veprime për shkak të të hollave dhe mungesës së njohurive se ku të shkojë ose çfarë veprimi duhet të ndërmarrë.
- Nevojitet ndihmë për hartimin e ankesave dhe këshillave juridike në kontestet kryesisht administrative.

2. Gratë

Kërkuesit e drejtësisë femra përfaqësonin 48% të mostrës së anketës. Demografia ishte në përputhje me homologët e tyre meshkuj në aspektin e arsimit dhe nivelit të të ardhurave, ndonëse respondentët gra kishin më shumë gjasa se sa homologët e tyre meshkuj të ishin të papuna (63% gra, 41% meshkuj). Kërkuesit e drejtësisë femra tregojnë nivele të ulëta të besimit në aftësinë e tyre për të arritur një korrigjim dhe nivele të larta të braktisjes së veprimit juridik kur ai fillohet. Përderisa një e katërta e grave e perceptuan dhunën në familje si kontesti më serioz, përvojat e tyre me probleme juridike në katër vitet e fundit kanë të bëjnë me përfitimet e mirëqenies sociale (32%), punës (21%) dhe shërbimeve publike (17%). Kur përjetonin një problem juridik, gratë e perceptonin ndikimin e tij si të lartë ose shumë të lartë në përqindje ndjeshëm më të madh (63%) sesa homologët e tyre meshkuj (56%).

84% e grave kishin përjetuar një kontest juridik në katër vitet e fundit, në përputhje me mesataren e anketës prej 85% të respondentëve. Kur u përballën me një problem juridik, kërkuesit e drejtësisë femra kanë më pak gjasa të kërkojnë informacion (51%) ose të ndërmarrin veprim (57%) sesa homologët e tyre meshkuj. Ndërsa mungesa e të hollave kishte një ndikim të madh në aftësinë e tyre për të kërkuar informacion ose për të ndërmarrë veprim, më shumë se një në tri gra besonin se përpjekjet e tyre nuk do të ndihmonin gjendjen e tyre. Arsytet kryesore për mos kërkimin e informacionit ose mosndërmarrjen e veprimit për zgjidhjen e problemeve juridike paraqiten në **Tabelën E.2.1.**

Tabela E.2.1 – Arsyet për moskërkimin e informatës apo mosndërmarrjes së veprimit (Gratë)

	Arsyet për moskërkimin e informatës	Arsyet për mosndërmarrjes së veprimit
Mungesa e të hollave	35%	49%
Mungesa e besueshmërisë/besimit se veprimi do të ndihmonte	45%	35%
Mungesa e informatave se ku të shkoni apo çfarë veprimesh duhet të ndërmerren	27%	23%

Kërkuesit e drejtësisë femra nuk kanë njohuri se ku mund të kërkojnë informacione, se cilat veprime duhet të ndërmarrin dhe mbi të drejtat e tyre për një avokat ose ndihmë juridike falas. Një e treta e grave (32%) ishin të informuara dobët ose shumë dobët për të drejtën e tyre për një avokat dhe dy të tretat (66%) të informuara dobët ose shumë dobët për të drejtën e tyre për ndihmë juridike falas. Shumica e respondentëve femra (75%) që kanë ndërmarrë veprime për të zgjidhur kontestet e tyre juridike pritet të arrijnë realizimin e të drejtës së tyre. Kërkuesit e drejtësisë femra arritën zgjidhje në përqindje më të ulëta se mesatarja (28%) dhe braktisën veprimin dukshëm më shpesh (1.63 herë) sesa homologët e tyre meshkuj (gratë 44%, meshkujt 27%).

Respondentët femra shprehën nivele krahasimisht më të ulëta të besimit në ANJF (18%) dhe gjasat që OSHC-të apo klinikat juridike t'i ndihmojnë ato në sigurimin e ndihmës juridike - 75% dhe 58%. Kombinuar me mungesën e besimit të theksuar më parë se veprimi mund të çojë në zgjidhjen e kontesteve të tyre juridike (shih **Tabelën E.2.1**) dhe me shkallët e larta të braktisjes së kontesteve juridike, këto gjetje tregojnë se kërkuesit e drejtësisë femra nuk kanë besim në aftësinë e tyre për të fituar mjete juridike përmes sistemit të drejtësisë. Këto nivele të ulëta të besimit kombinohen me nivele të ulëta të vetëdijesimit për të drejtat e tyre në një avokat ose për ndihmë juridike falas (siç është theksuar më sipër), duke kufizuar aftësinë e tyre për të ushtruar dhe realizuar mjetet juridike.

Burimet e informacionit juridik për kërkuesit e drejtësisë femra janë kryesisht institucionet e drejtësisë (46%) dhe familja dhe miqtë (24%) me një përqindje të konsiderueshme prej 8% të grave respondente duke vënë në dukje se ato nuk dinë se ku duhet të shkojnë për informacion juridik. Gratë tregojnë mbështetje më të ulët në internet si për informacionin e përgjithshëm (66%) po ashtu dhe për informacionin juridik (15%). Sa i përket nevojave për asistencë juridike, shumica e grave kërkojnë këshilla juridike (50%) ose informacione (18%) me 21% shtesë që kërkojnë ndihmë për të hartuar ankesa.

Gjetjet kryesore që mund të përdoren për të përcaktuar strategjitë për adresimin e nevojave të kërkuesve të drejtësisë për individët me nevoja të veçanta:

- Ndikimi i rëndë negativ i problemeve juridike të përjetuara.
- Përvojat më të shpeshta të kontesteve kanë të bëjnë me përfitimet e mirëqenies sociale, punës dhe shërbimeve publike. Megjithatë, kontestet më serioze perceptohen të jenë dhuna në familje, gjë që mund të tregojë raportim të pamjaftueshëm.
- Niveli i lartë i mosbesimit në aftësinë e tyre për të marrë zgjidhjen, duke rezultuar në nivele më të ulëta të veprimeve juridike të kërkuara dhe informacionit të kërkuar dhe nivel më të lartë të braktisjes së veprimeve juridike të iniciuar një herë.
- Niveli më i ulët i përdorimit të burimeve në internet për të marrë informacion.
- Nivele më të ulëta të besimit në ANJF dhe në klinikat juridike për të marrë ndihmë juridike.
- Nevojat për ndihmë me këshilla juridike dhe informacione juridike.

3. Aftësia e kufizuar

Kërkuesit e drejtësisë me nevoja të veçanta, të përcaktuar si individë me aftësi të kufizuar, kanë nivele më të ulëta të të ardhurave dhe punësimit. Ata mbështeten në mënyrë të konsiderueshme në burimet e informacionit në internet, duke kufizuar aftësinë e tyre për të gjetur informacionin e nevojshëm për të avancuar me zgjidhjen e kontesteve të tyre juridike dhe duke kërkuar kontakt më të drejtpërdrejtë me ofruesit e ndihmës juridike. Shumica e të anketuarve me aftësi të kufizuara kishin një diplomë të shkollës së mesme (55%) ose diplomë universitare (30%). Më shumë se gjysma (55%) ishin të papunë dhe 90% kishin të ardhura familjare nën 400 Euro. Ashtu si kërkuesit e drejtësisë me të ardhura të pakta, gjysma (47%) e të anketuarve me të ardhura të ulëta të cilët kanë përjetuar një problem juridik në katër vitet e fundit kanë përjetuar një mosmarrëveshje në lidhje me përfitimet e mirëqenies sociale. Probleme të tjera përfshinin mosmarrëveshjet në lidhje me shërbimet publike (33%) dhe punën (27%). Kur përjetonin një problem juridik, të gjithë respondentët e nevojave të veçanta e përshkruan ndikimin e tyre në jetën e tyre të lartë ose shumë të lartë.

Më pak individë me nevoja të veçanta kishin përjetuar konteste juridike (75%) sesa mesatarja e anketës prej 85% të respondentëve. Kur u përballën me një problem juridik, dy të tretat e kërkuesve të drejtësisë me nevoja të veçanta kërkuar informacione dhe ndërmorën veprim, në përputhje me mesataret e anketës. Të hollat dhe pamundësia për të marrë informacion u identifikuan si barriera kryesore nga 80% e respondentëve. Arsyet kryesore për moskërkimin e informacionit ose mosndërmarrjen e veprimit për zgjidhjen e problemeve juridike paraqiten në **Tabelën E.3.1**.

Tabela E.3.1 – Arsyet për moskërkimin e informatës apo mosndërmarrjes së veprimit (Aftësia e kufizuar)

	Arsyet për moskërkimin e informatës	Arsyet për mosndërmarrjes së veprimit
Mungesa e informatës	40%	40%
Paaftësia për të marrë informata	40%	40%
Mungesa e informatave se ku të shkojnë apo çfarë veprimesh duhet të ndërmerren	20%	20%

Strategjitë e informacionit juridik të përdorura nga kërkuesit e drejtësisë me nevoja të veçanta bazohen shumë në internet. Gjysma e respondentëve që kishin kërkuar informata për të zgjidhur kontestin e tyre juridik, e kishin bërë këtë në internet dhe 30% e respondentëve me nevoja të veçanta vunë në dukje një nivel të lartë të përdorimit të internetit për informacion (95%) dhe informacione juridike (30%). Si burim tjetër kryesor i informacionit juridik për kërkuesit e drejtësisë me nevoja të veçanta u identifikua familja dhe miqtë (50%). Me 40% të kërkuesve të drejtësisë me nevoja të veçanta duke vënë në dukje se ata nuk ishin në gjendje të merrnin informacionin e nevojshëm për të zgjidhur kontestin e tyre (shih **Tabelën E.3.1**), mungesa e qasjes në burimet e informacionit jashtë internetit duket se dëmtojnë gjasat e tyre për ushtrimin e mjeteve juridike. Kjo forcohet nga një kërkesë e shprehur për qasje më të madhe në informacion nga institucionet e drejtësisë (45%) ose OSHC-të (40%).

Të gjithë respondentët me nevoja të veçanta që ndërmorën veprim për të zgjidhur kontestet e tyre juridike pritët të arrijnë realizimin e të drejtës së tyre. Shumica e respondentëve (60%) shkuan tek autoritetet komunale për të kërkuar zgjidhje, me vetëm 20% duke shkuar tek një avokatët. Ndërsa asnjë respondent nuk kishte arritur zgjidhje, një përqindje më e ulët se mesatarja (33%) kishte ndërprerë veprimin tërësisht dhe shumica kishin veprimet e tyre juridike në proces.

Kërkuesit e drejtësisë me nevoja të veçanta kanë një nivel relativisht të lartë të vetëdijes për të drejtën e tyre për një avokat (60%) dhe të drejtën e tyre për ndihmë juridike falas (50%), megjithëse më shumë se një e treta (35%) kanë raportuar informacione të dobëta ose shumë të dobëta për të drejtën e tyre për ndihmë juridike falas. Respondentët shprehën nivele më të ulëta se mesatarja e besimit tek avokatët (25%). Megjithatë, niveli i tyre i besimit në Agjencinë e Ndihmës Juridike Falas ishte i lartë me 50% të respondentëve që shprehnin besim. Shumica gjithashtu shprehën një gjasë të lartë të përdorimit të OSHC-ve (85%) ose klinikave juridike (65%) për të marrë ndihmë juridike nëse këto mundësi u ofrohen atyre. Shumica e kontesteve të përjetuara nga kërkuesit e drejtësisë me nevoja të veçanta janë administrative (mirëqenia sociale) dhe nevojat e tyre për ndihmë lidhen kryesisht me hartimin e ankesave (75%) dhe këshillave juridike (20%) sesa përfaqësimin.

Gjetjet kryesore që mund të përdoren për të përcaktuar strategjitë për adresimin e nevojave për drejtësi për individët me nevoja të veçanta:

- Ndikimi i rëndë negativ i problemeve juridike të përjetuara.
- Mbizotërimi i kontesteve administrative në lidhje me përfitimet e mirëqenies sociale ose shërbimeve publike.
- Nivel i lartë i përdorimit të burimeve në internet për të marrë informacion, por pamundësia për të marrë informata të zbatueshme që mundësojnë zgjidhjen e problemit të tyre juridik.
- Niveli i lartë i besimit në ANJF dhe OSHC për të marrë ndihmë juridike.
- Nevojat për ndihmë për hartimin e ankesave dhe këshillave juridike në kontestet kryesisht administrative.

4. LGBTI

Kërkuesit e drejtësisë LGBTI kanë arsim, të ardhurat dhe nivelet e punësimit më të lartë. Ata mbështeten në mënyrë të konsiderueshme në rrjetet e bazuara në marrëdhënie (miqtë dhe familjen) për ndihmë juridike, si në përgjithësi ashtu edhe kur përjetojnë një kontest. Shumica e

respondentëve LGBTI kishin një diplomë të shkollës së mesme (55%) ose diplomë universitare (35%). Gjysma (50%) ishin të punësuar dhe dy të tretat (65%) kishin të ardhura familjare mes 200 dhe 1,000 Euro. Vetëm 50% e respondentëve LGBTI raportojnë se kanë përjetuar një kontest juridik në katër vitet e fundit, dukshëm më ulët se të gjitha komunitetet e tjera të anketuara (mesatarja e anketës, 85%). Për dallim me komunitetet e tjera, gjysma (50%) e respondentëve LGBTI që kishin përjetuar një problem juridik në katër vitet e fundit kishin përjetuar dhunë, kërcënim ose ngacmim. Probleme të tjera përfshinin kontestet që lidhen me punën (30%) dhe shërbimin publik (20%) ose pronën (20%). Kur përjetonin një problem juridik, të gjithë respondentët LGBTI përshkruan ndikimin e tij në jetën e tyre duke filluar nga niveli i ulët (30%) i mesëm (20%) deri në nivele shumë të larta (20%).

Më pak individë LGBTI kishin përjetuar konteste juridike (50%) sesa mesatarja e anketës prej 85% të respondentëve. Kur u përballën me një problem juridik, 80% e kërkuesve të drejtësisë LGBTI kërkuan informacione dhe 70% ndërmorën veprim, përqindje më e lartë se mesataret e anketës. Për numrin e vogël të individëve të cilët nuk kërkojnë informacione apo ndërmarrin veprime, arsyet kryesore paraqiten në **Tabelën E.4.1**.

Tabela E.4.1 – Arsyet për moskërkimin e informatës apo mosndërmarrjes së veprimit (LGBTI)

	Arsyet për moskërkimin e informatës	Arsyet për mosndërmarrjes së veprimit
Mungesa e të hollave	N/A	67%
Mungesa e besueshmërisë/besimit se veprimi do të ndihmonte	N/A	33%
Mungesa e kohës	50%	N/A
Mungesa e ndihmës juridike falas në komunitet	50%	N/A

Strategjitë juridike të përdorura nga kërkuesit e drejtësisë LGBTI mbështeten shumë në familje dhe miq. Gjysma (50%) e respondentëve që kishin kërkuar informata për zgjidhjen e kontestit të tyre juridik e kishin bërë këtë duke kërkuar ndihmë nga familja dhe miqtë, si dhe 29% e atyre ndërmorën veprime. Burimi tjetër i informacionit për kërkuesit e drejtësisë LGBTI ishin avokatët (38%). Kërkuesit e drejtësisë LGBTI gjithashtu kanë më shumë gjasa se sa komunitetet e tjera të përdorin OSHC-të (40%) dhe institucionet e drejtësisë (30%) për të marrë informacion juridik. Respondentët shprehën një nivel të lartë besimi tek avokatët (75%) për të siguruar ndihmë juridike si dhe gjasat e larta për përdorimin e OSHC-ve (80%).

Shumica (88%) e respondentëve LGBTI, të cilët kanë ndërmarrë veprim për të zgjidhur kontestet e tyre juridike pritet të arrijnë realizimin e të drejtës së tyre. Shumica e respondentëve (71%) shkuan në polici për të kërkuar zgjidhje, dhe vetëm 14% shkuan tek një avokat dhe 14% në gjykatë. Për dallim, 29% kanë kontaktuar familjen dhe miqtë për zgjidhje. 40% e respondentëve LGBTI kishin arritur zgjidhjen e problemit të tyre, përqindje dukshëm më e lartë se komunitetet e tjera.

Kërkuesit e drejtësisë LGBTI kanë një nivel relativisht të lartë të vetëdijesimit për të drejtën e tyre për një avokat (60%) dhe të drejtën e tyre për ndihmë juridike falas (60%), ndonëse pothuajse një e treta (30%) kanë raportuar informacione të dobëta ose shumë të dobëta lidhur me të drejtën e tyre për të ofruar ndihmë juridike falas. Respondentët shprehën nivele më të larta se mesatarja të besimit tek avokatët (75%). Niveli i tyre i besimit në ANJF ishte i ulët me 15% të respondentëve që shprehnin besim. Shumica gjithashtu shprehën një gjasë të lartë të përdorimit të OSHC-ve (80%) dhe gjasat të moderuara të përdorimit të klinikave juridike (60%) për të marrë ndihmë juridike nëse këto opsione u ofrohen atyre. Nevojat e ndihmës ishin kryesisht për këshilla juridike (65%) me një të pestën e respondentëve që kanë nevojë për përfaqësim ligjor (20%).

Gjetjet kryesore që mund të përdoren për të përcaktuar strategjitë për adresimin e nevojave për drejtësi për individë me nevoja të veçanta:

- Ndikimi i problemeve juridike që përjetohet ndryshon nga niveli i ulët në të lartë.
- Mbizotërimi i kontesteve që lidhen me ngacmim/kërcënim.
- Gjasë e lartë për të kërkuar informacion ose për të ndërmarrë veprime për të zgjidhur kontest juridik, por strategjitë janë të përqendruara shumë në kërkimin e ndihmës nga miqtë.¹⁸
- Mbështetje në polici për veprim juridik me zgjidhje më të lartë se mesatarja e problemit juridik.
- Niveli i lartë i besimit tek avokatët dhe OSHC-të për të marrë ndihmë juridike.
- Nevojat për ndihmë me këshilla juridike dhe përfaqësim ligjor.

5. Minoritete etnike

Pakicat etnike përbëjnë rreth 7% deri në 10% të popullsisë së Kosovës. Vendbanimet e tyre janë në të gjithë vendin, me përjashtim të një numri të madh serbësh të përqendruar në pjesën veriore të territorit, duke formuar një shumicë etnike. Pakicat etnike ndajnë shqetësimet juridike dhe qasjen në sfidat e drejtësisë si shqiptarë edhe pse dallimet e qarta janë të dukshme në mesin e pjesëtarëve të komuniteteve serbe, rome dhe ashkali. Komuniteti serb tregon një gjasë më të madhe për të kërkuar informacion dhe për të ndërmarrë veprime dhe nivele më të larta të suksesit me strategjitë e zgjidhjes së kontesteve, pavarësisht nga një nivel i lartë mosbesimi në institucionet e drejtësisë. Për shkak të kushteve të tyre ekonomike, pjesëtarët e komuniteteve rome dhe ashkël kanë më shumë gjasa të heqin dorë nga veprimet juridike, shpesh duke shkuar në komunat lokale ose ministritë përkatëse, por më shpesh nuk ndërmarrin asnjë veprim. Respondentët romë raportuan se vetëm 5% e problemit të tyre ishin zgjidhur pjesërisht ose plotësisht dhe 25% brenda komunitetit ashkali. Nga ana tjetër, pakica turke, bazuar në anketë, po vepron në mënyrë aktive dhe kërkon informacion. Kjo mund të jetë rezultat i kushteve më të mira socio-ekonomike dhe nivelit të arsimit, i cili krahasimisht, është më i larti ndër të gjithë. **Tabela D.3.1** ofron një pasqyrë të modeleve të kontesteve juridike në të gjithë etninë.

Tabela D.3.1 – Mostrat e kontesteve juridike sipas nëngrupeve të përzgjedhura etnike

	Shqiptarë	Serbë	Turq	Boshnjak	Romë	Ashkali	Egjiptian
<i>Kontesti më i shpeshtë juridik</i>	Puna 24%	Punë 35%	Aksident në komunikacion 40%	Prona 50%	Mirëqenia sociale 75%	Mirëqenia sociale 37%	Prona 30%
<i>Serioziteti i kontesteve juridike</i>	Lartë /Rëndë 60%	Lartë /Rëndë 40%	Mesatar 70%	Mesatar 60%	Lartë /Rëndë 95%	Lartë /Rëndë 90%	Lartë /Rëndë 55%
<i>Gjasa për të kërkuar ndihmë</i>	58%	83%	100%	60%	25%	20%	63%
<i>Burimi kryesor i informatave</i>	Avokatë 51%	Avokatë 47%	Avokatë 60%	Avokatë 67%	Avokatë 40%	Tjetër (Ministri) 75%	Avokat 83%
<i>Kënaqshmëria me informatë</i>	68%	47%	90%	100%	80%	0%	67%
<i>Gjasa e veprimit</i>	62%	70%	80%	90%	30%	55%	80%
<i>Veprimi kryesor (i pari)</i>	Avokat 30%	Avokat 43%	Polici 38%	Polici 44%	Polici 83%	Tjetër ¹⁹ 82%	Polici 44%
<i>Veprimi kryesor (i dytë)</i>	Polici 28%	Përgjigje të shumëfishta	Avokat 38%	Gjykata 44%	Familja & Miq 33%	Përgjigje të shumëfishta 20	Përgjigje të shumëfishta 21

¹⁸ Miqtë dhe familja u renditën si një mundësi e vetme në pyetësin e anketës. Në kontekstin e komunitetit LGBTI, përgjigjet “miq dhe familje” duhet të kuptohen si “miq” vetëm duke pasur parasysh se anëtarët e komunitetit LGBTI nuk tentojnë të hapen lidhur me orientimin e tyre seksual me familjen e tyre.

¹⁹ “Tjetër” janë identifikuar shërbimet komunale nga respondentët.

²⁰ 9% e respondentëve u përgjigjën familja dhe miqtë dhe 9% tjetër policia.

Gjasa e zgjidhjes	33%	58%	60%	40%	5%	25%	35%
-------------------	-----	-----	-----	-----	----	-----	-----

Komuniteti serb—Përkundër mungesës së shifrave zyrtare mbi popullsinë serbe në Kosovë²², OSBE vlerëson se rreth 146,128 serbë jetojnë në Kosovë²³, gjysma e të cilëve janë të përqendruara në pjesën veriore të territorit, në veri të lumit Ibër. Respondentët serbë të anketës kanë arsimim më të lartë dhe të ardhura sesa mesatarja e anketës, me 55% që kanë kryer shkollim universitar (30%) ose diplomë (25%) dhe 75% të të ardhurave familjare mes 200 dhe 400 euro (45% dhe 1,000 Euro (30%). Pothuajse gjysma e respondentëve (45%) e identifikuan krimin si kontestin më serioz juridik, pasuar nga dhuna në familje (30%). Përvojat e kontesteve juridike dalluan ndjeshëm nga perceptimi, me vetëm 5% të respondentëve kishin hasur në krime në katër vitet e fundit. Kontestet e punës (35%) dhe kontestet pronësore (25%) janë problemet më të zakonshme që kanë përjetuar.

Pjesëtarët e komunitetit serb kishin më shumë gjasa të kërkonin informacion (83%) ose të kenë ndërmarrë veprim (70%) kur ballafaqoheshin me një kontest juridik. Burimet kryesore të tyre të informacionit ishin avokatët (47%) dhe policia (27%). Pothuajse gjysma (47%) ishin të kënaqur me informacionin e marrë. Për ata që ndërmorën veprim, 43% konsultuan një avokat, 36% shkuan në polici, dhe i njëjti numër shkoi në gjykatë ose kërkoi ndihmë nga familja dhe miqtë. Respondentët kanë raportuar një gjasë më të lartë se mesatarja e zgjidhjes me 58% që kanë zgjidhur problemet e tyre pjesërisht ose plotësisht. Respondentët u ndanë sa i përket vetëdijesimit të tyre për të drejtat e tyre ndaj përfaqësimit ligjor, ku shumica u përgjigjën se ishin informuar dobët kur u pyetën për të drejtën për të pasur një avokat (50%) dhe të drejtën për ndihmë juridike falas (55%). Në përgjithësi, besimi në aftësinë e OSHC-ve dhe klinikave juridike për të ofruar ndihmë juridike ishte më e ulët se mesatarja e anketës, në 60% përkatësisht 58%. Nevojat juridike më të shpeshta janë këshilla juridike (50%) dhe informacioni juridik (30%), i cili u konfirmua nga QAKD në intervistat e informatorëve kyçë.

Komuniteti rom — Romët janë ndër minoritetet më të varfra dhe më të marginalizuara në Kosovë, me pak ose aspak qasje në drejtësi. Shumica e respondentëve raportojnë se nuk kanë kërkuar ndonjë veprim apo informatë juridike (75%). 95% e respondentëve romë nuk kanë arsim të nivelit të lartë, dhe të gjithë raportuan të ardhura familjare nën 200 euro. Gjendja e tyre ekonomike është një faktor i madh që ndikon që ata të iniciojnë ose heqin dorë nga veprimi juridik, ku 100% e respondentëve romë identifikojnë mungesën e të hollave si pengesë kryesore për mos kërkimin e informacionit dhe 64% tregojnë mungesën e institucioneve për ndihmë juridike falas në komunitetin e tyre. Arsimiti gjithashtu shërben si pengesë me 50% të respondentëve romë që vënë në dukje se ata nuk kanë ndërmarrë veprim apo kërkuar informacion sepse nuk dinin se ku të shkonin.

Tre të katërtat e respondentëve romë (75%) që kanë përjetuar një problem juridik në katër vitet e fundit kanë pasur një kontest në lidhje me përfitimet e mirëqenies sociale. Probleme të tjera përfshinin kontestet në lidhje me pronën (30%), shërbimet publike (30%), dhe aksidentet e trafikut (20%). Kur përjetonin një problem juridik, dy të tretat e respondentëve romë (65%) e përshkruan problemin të ketë prekur rëndë jetën ose jetesën e tyre. Shkalla e heqjes dorë nga veprimi ishte e lartë në mesin e romëve (60%) dhe vetëm 5% kishin zgjidhur pjesërisht ose plotësisht kontestet e tyre. Kur u pyetën se cilat burime të informacionit juridik janë përdorur, 55% e respondentëve u përgjigjën: “Nuk e di” dhe 40% thanë institucionet e drejtësisë. Pavarësisht se kjo e fundit është një përqindje më e ulët, 86% e respondentëve romë do të preferonin institucionet e drejtësisë si burimin e tyre për informacionin juridik. Megjithatë 71% nuk janë të informuar mirë për të drejtën për një avokat dhe 95% nuk janë mirë të informuar për ANJF, ata kanë paraqitur një nivel të lartë

²¹ 25% e respondentëve u përgjigjën gjykata dhe 25% u përgjigjën “të tjera”, të specifikuar si shërbime komunale.

²² Mungesa e shifrave zyrtare është për shkak të bojkotimit të regjistrimit të vitit 2011 nga ana e pjesëtarëve të komunitetit serb në veri të Kosovës.

²³ Shih QECM/OSBE, në dispozicion në <http://www.ecmikosovo.org/uploads/Serbcommunity1.pdf>.

besimi në OSHC (95%) dhe klinika juridike (81%) për ndihmë. Nevojat juridike më të shpeshta janë asistencë për të hartuar një ankesë (67%) dhe këshilla juridike (24%).

Komuniteti turk —Komuniteti turk, bazuar në të dhënat e respondentëve, tregon nivelin më të lartë të arsimimit dhe nivelet socio-ekonomike sesa grupet tjera të pakicave. Të gjithë respondentët raportuan të paktën shkollimin e mesëm, me 60% që kishin mbaruar universitetin dhe nivelet mesatare të të ardhurave të familjes u raportuan në mes 400 dhe 1,000 Euro (40%) ose mbi 1,000 Euro (50%). Respondentët nga komuniteti turk kanë identifikuar kontestet e punës (40%), aksidentet e trafikut (20%) dhe problemet e lidhura me biznesin (20%) si problemet më serioze juridike. Këto të dhëna shkojnë paralelisht me problemet juridike të përjetuara në katër vitet e fundit, 40% janë aksidente të trafikut dhe 30% kontestet e punës, me 70% që perceptojnë kontestet e tyre të kenë pasur ndikim të moderuar në jetën e tyre ose në jetesën e tyre.

Pjesëtarët e komunitetit turk kanë më shumë gjasa se grupet e tjera të kenë kërkuar informata (100%) ose ndërmarrë veprime (80%) dhe shumica e respondentëve mbështeten tek avokatët ose gjykatat për informacionet e tyre dhe strategjitë për zgjidhjen e kontesteve. Ndër respondentët që kërkonin informacion, 60% shkuan tek një avokat dhe 90% ishin të kënaqur me informacionin e marrë. Ndër ata që ndërmorën veprim, 38% angazhuan një avokat dhe 13% shkuan në gjykatë. Respondentët të cilët nuk kanë ndërmarrë veprime kur u përballën me një problem juridik kanë raportuar se nuk kanë pasur qasje në informata ose kanë besuar se kjo nuk do të ndryshonte asgjë (50% secila). Përveç kësaj, gjysma e respondentëve përshkruan problemin e tyre të zgjidhur pjesërisht dhe 10% plotësisht. 90% përdorën institucionet e drejtësisë si një burim informacioni juridik, ndërsa pothuajse gjysma (40%) raportuan mediet masive si burim i preferuar juridik i informacionit. Të gjithë respondentët (100%) ishin të informuar mirë për të drejtën për një avokat, dhe 80% janë të informuar mirë për ndihmën juridike falas. Nivelet e besimit në avokatë janë të larta (80%) dhe në aftësinë e OSHC-ve dhe klinikave juridike për të ofruar ndihmë juridike (80% respektivisht 60%) që është në përputhje me grupet e tjera etnike. Nevoja juridike më e shpeshtë është përfaqësimi ligjor (50%).

Komuniteti boshnjak —Shumica e respondentëve boshnjakë (60%) kanë arsimim të mesëm dhe shumica e respondentëve kanë raportuar kushte të ulëta socio-ekonomike (60% që raportojnë të ardhura familjare nën 200 euro). Problemet më serioze të identifikuara nga gjysma e respondentëve (50%) janë kontestet pronësore, të pasuara nga mirëqenia sociale (20%). Kontestet e përjetuara në katër vitet e fundit nuk u përballën me perceptimet e seriozitetit, me 70% që kishin përjetuar konteste në lidhje me aksidentet e trafikut dhe 40% të punës. Prandaj, 60% e respondentëve raportuan se kontesti i tyre i preku ata vetëm mesatarisht.

Respondentët e komunitetit boshnjak shprehën gjasë të madhe për të ndërmarrë veprim (90%) kur përballeshin me një problem juridik dhe kishin shkuar në polici ose në gjykatë në përqindje të barabarta (44%). Respondentët kërkonin informacion në nivele të ngjashme me mesataren e anketës (60%) me dy të tretat (67%) që kërkonin informacion nga një avokat dhe pjesa tjetër tek miqtë dhe familja. Të gjithë respondentët (100%) ishin të kënaqur me informacionin. Gjysma e respondentëve (50%) janë mirë të informuar lidhur të drejtën për një avokat, ndërsa 90% janë të informuar dobët ose shumë dobët për të drejtën e ndihmës juridike falas. Nivelet e besimit në avokatë ishin më të ulëta se në mesin e grupeve të tjera etnike (50%), ndërkohë që besimi në aftësinë e OSHC-ve dhe klinikave juridike për të ofruar ndihmë juridike (90% përkatësisht 70%) ishte më e lartë. Nevoja juridike më e shpeshtë është këshilla juridike (60%).

Komuniteti ashkali — Komuniteti ashkali ndan një profil të ngjashëm socio-ekonomik dhe përvojën e kontesteve juridike me komunitetin rom. Ngjashëm me komunitetin rom, vetëm 25% e respondentëve raportojnë se kanë mbaruar shkollën e mesme, ndërsa pjesa tjetër nuk kanë arsim të mesëm dhe 90% e respondentëve kanë raportuar të ardhura familjare nën 200 euro. Respondentët identifikuan çështjet e punës dhe dhunën në familje si konteste më të rënda juridike (25% secila), pasuar nga kontestet pronësore dhe mirëqenia sociale (20%). Kontestet e mirëqenies sociale (37%)

ishin problemi më i zakonshëm i përjetuar, i pasuar nga kontestet e punës dhe shërbimet publike (26% secila). 90% e respondentëve shprehën se efekti i problemit ishte i rëndë ose shumë negativ. Ndërsa shumica e respondentëve (55%) kanë ndërmarrë veprime, me 82% që kishin shkuar ose në Ministrinë e Punës ose organizatat ndërkombëtare, 40% më vonë kanë hequr dorë nga veprimet e tyre dhe një përqindje e lartë (80%) nuk kanë kërkuar informacion juridik. Gjendja e dobët ekonomike u përmend si arsyeja kryesore për moskërkimin e veprimit (53%) ose ndërmarrjen e veprimit (89%). Një përqindje e konsiderueshme e respondentëve (40%) gjithashtu përmendën mungesën e besimit që do të ndryshonte diçka si arsyeja e tyre për të mos kërkuar veprim. Shumica (55%) janë të informuar mirë lidhur me të drejtën për të pasur një avokat, ndërsa 45% janë të informuar pak ose shumë pak për të drejtën e ndihmës juridike falas. Besimi tek avokatët (50%) dhe në aftësinë e OSHC-ve dhe klinikave juridike për të ofruar ndihmë juridike (60% respektivisht 50%) është relativisht i ultë në krahasim me komunitetet e tjera etnike. Nevoja më e zakonshme juridike është këshilla juridike (70%).

Komuniteti egjiptian — Komuniteti egjiptian ka nivele më të ulëta të arsimimit dhe të ardhurave sesa mesatarja e anketës, ku 65% e respondentëve nuk kanë kryer shkollim të mesëm dhe 60% raportojnë një nivel të të ardhurave familjare nën 200 euro. Kontestet pronësore u identifikuan si problemi më serioz juridik (40%) dhe problemi më i zakonshëm i përjetuar (30%). Aksidentet e trafikut u renditën gjithashtu në mesin e problemeve më të zakonshme juridike (25%). Më shumë se gjysma (55%) raportuan se problemi juridik ndikoi në mënyrë të konsiderueshme ose të rëndë jetën ose jetesën e tyre.

Pavarësisht niveleve të ulëta të arsimimit dhe të ardhurave, anëtarët e komunitetit egjiptian raportuan një gjasë të madhe për të kërkuar informacion juridik (63%) dhe për të ndërmarrë veprim (80%) kur hasin në një problem juridik, megjithëse gati një e treta (30%) hoqën dorë nga veprimi juridik dhe vetëm 35% e raportuan problemin e tyre si pjesërisht ose plotësisht të zgjidhur. Anëtarët e komunitetit egjiptian u mbështetën kryesisht tek avokatët (83%) për informacion juridik dhe dy të tretat ishin të kënaqur me informacionin e marrë. Për zgjidhjen e kontesteve, respondentët egjiptianë që kishin ndërmarrë veprime kanë raportuar se kanë shkuar në polici (44%), në gjykatë (25%), dhe në komunë ose institucionet lokale (25%). Pothuajse gjysma e respondentëve (45%) janë të informuar mirë lidhur me të drejtën e tyre për të pasur një avokat, por gati dy të tretat (65%) janë të informuar dobët për të drejtën e tyre për ndihmë juridike falas. Anëtarët e komunitetit egjiptian shprehën besim mesatar në avokatë (55%) dhe një nivel të lartë besimi në aftësinë e OSHC-ve dhe klinikave juridike për të ofruar ndihmë juridike (85% përkatësisht 65%). Nevoja juridike më e shpeshtë është këshilla juridike (60%).

Komuniteti shqiptar — Shqiptarët, grupi më i madh etnik në Kosovë, kanë pengesa të ngjashme sa i përket qasjes në drejtësi me të cilën ballafaqohen komunitetet jo-shumicë. Sipas anketës, pothuajse gjysma (48%) e respondentëve raportojnë se kanë kryer vetëm shkollim të mesëm, 29% kanë diplomë universiteti dhe 14% kanë më pak se shkollë të mesme. Sa i përket të ardhurave, numri më i madh (34%) fiton mes 200 dhe 400 euro në muaj, që është në përputhje me pagën mesatare në Kosovë, me 32% të të ardhurave nën 200 euro dhe 25% midis 400 dhe 1000 euro. Dhuna në familje perceptohet si një nga problemet më serioze juridike bazuar në respondentët (26%). Çështjet e punës dhe kontestet e mirëqenies sociale u perceptuan gjithashtu si probleme serioze (19% secila). Kur u pyetën për problemet juridike të përjetuara gjatë katër viteve të fundit, 24% u përgjigjën me kontestet e punës dhe 21% me mirëqenien sociale. 60% e respondentëve të komunitetit shqiptar raportuan se kontesti i tyre i kishte prekur ata në mënyrë të konsiderueshme ose të rëndë.

Edhe pse 62% ndërmorën veprim kur u përballën me një problem juridik, kjo është më e ulët se disa grupe të tjera etnike. Një numër i ngjashëm (58%) kërkuar informacion, shumica e të cilëve u konsultuan me avokatët (51%). Në përgjithësi, respondentët ishin të kënaqur me informacionin e marrë (69%). Respondentët shprehën mungesën e të hollave si arsye kryesore për mos kërkimin e informacionit (33%), gjë që gjithashtu mund të shpjegojë kontestet e punës dhe mirëqenien sociale si

problemet më të zakonshme juridike. Nevojat më të shpeshta juridike ishin këshilla juridike (43%) dhe ndihma për të hartuar një ankesë (30%).

Gjetjet kryesore që mund të përdoren për të përcaktuar strategjitë për adresimin e nevojave për drejtësi për individët me nevoja të veçanta:

- Nevojat juridike më të shpeshta (këshilla, informacione, asistencë në hartimin e ankesave) mund të përmbushen në mënyrë efektive nga ANJF, OSHC dhe klinikat juridike, veçanërisht për komunitetet që kanë mbizotërim të lartë të kontesteve lidhur me mirëqenien sociale, shërbimin publik ose kontestet në lidhje me aksidentet.
- Mungesa e besimit më shumë ndikon te pjesëtarët e komunitetit serb dhe ashkali, të cilët mund të kërkojnë ekspozimin në shënjestër të kolegëve që kanë zgjidhur me sukses kontestet përmes sistemit.
- Komuniteti rom dhe ai ashkali janë veçanërisht pak të informuar lidhur me shërbimet e ndihmës juridike falas dhe ku duhet të shkojnë për informacione dhe ndihmë juridike, pavarësisht se kanë gjendjen më të ulët socio-ekonomike.

F. KONKLUZIONET

Problemet e zakonshme juridike

Hartëzimi i nevojave për drejtësi tregon mbizotërimin e kontesteve administrative në lidhje me përfitimet e mirëqenies sociale midis kërkuesve të drejtësisë me të ardhura të ulëta, grave dhe pjesëtarëve të komuniteteve romë dhe ashkali. Duke pasur parasysh se shumica e kontesteve që përjetojnë kërkuesit e drejtësisë me të ardhura të ulëta janë administrative (mirëqenia sociale) dhe se nevojat e ndihmës së tyre kryesisht lidhen me hartimin e ankesave (40%) dhe këshillat juridike (35%) në vend të përfaqësimit, nevojat e tyre për drejtësi mund të plotësohen në mënyrë efektive përmes OSHC-ve dhe klinikave juridike që merren me shërbime në komunitete. Anëtarët e komunitetit shumicë të shqiptarëve dhe të komunitetit serb kishin më shumë gjasa të kenë përjetuar konteste pune. Përderisa kontestet në lidhje me përfitimet e mirëqenies sociale, punës dhe shërbimeve publike ishin më së shpeshti të përjetuara nga gratë, ata e konsideronin dhunën në familje si kontesti më i rëndë, që mund të tregojë raportim të pamjaftueshëm. Gratë, kërkuesit e drejtësisë me të ardhura të ulëta dhe pjesëtarët e komuniteteve romë dhe ashkali kishin më shumë të ngjarë të jenë prekur rëndë nga kontestet që ata përjetuan dhe ishin gjithashtu në mesin e atyre me gjasa më të vogla për të ndërmarrë veprim (ose të kishin ndjekur veprimin pas inicimit të tij). Në mesin e komunitetit LGBTI, mbizotëronin kontestet në lidhje me ngacmim apo kërcënim.

Strategjitë për informacion juridik

Burimet e informacionit që përdoren më shpesh nga qytetarët janë identifikuar si TV dhe interneti. Mbizotërimi i Internetit konfirmon se platformat në internet mbi të drejtat juridike dhe si t'i ushtrojnë ato, siç është platforma e Avokatit të Popullit Njihni të Drejtat Tuaja, mund të jetë një mjet efektiv për arsimim juridik, veçanërisht në komunitetet ku nuk ka zyrë të ANJF ose OSHC që ofrojnë shërbime të ndihmës juridike. Përderisa qytetarët mbështeten në këto burime për informacion, ata nuk i perceptojnë ato si transportuesit më efektiv të informacionit juridik. Të gjithë respondentët, pavarësisht nga nëngrupi, shprehën preferencat për marrjen e informacionit juridik nga institucionet e drejtësisë (duke përfshirë gjykatat, avokatët, dhe ANJF) ose OSHC-të. Burimet në internet janë përdorur gjerësisht për informacionin juridik nga kategoritë e arsimit të lartë, kategorive me të ardhura më të larta, si dhe në mesin e të rinjve (nën 30 vjeç) dhe anëtarëve të komunitetit LGBTI dhe serb. Kërkuesit e drejtësisë nën moshën 30 vjeçare kishin më shumë gjasa sesa grupet e tjera të mbështeteshin në rrjetet e bazuara në marrëdhënie (miqtë dhe/ose familja) ose në internet për informacione juridike. Komuniteti LGBTI shprehu një gjasë më të madhe për të kërkuar informacion ose për të ndërmarrë veprime për të zgjidhur kontestet juridike, por strategjitë e tyre janë të përqendruara shumë në kërkimin e ndihmës nga rrjeti i miqve të tyre të bazuar në marrëdhënie. Kërkuesit e drejtësisë me të ardhura të ulëta gjithashtu priren të mbështeten në rrjetet e bazuara në marrëdhënie për ndihmë, por, ndryshe nga komunitetet e të rinjve dhe LGBTI, zgjedhja e tyre nuk është e qëllimshme, por më tepër e motivuar nga mungesa e të hollave dhe mungesa e njohurive se ku të shkojnë për ndihmë. Ndër respondentët të cilët nuk kanë kërkuar informacion kur ballafaqohen me një kontest, mungesa e të hollave dhe mungesa e njohurive ose qasja në burimet e informacionit ishin arsyt mbizotëruese. Të dyja arsyet mund të adresohen drejtpërdrejt duke rritur qasjen në shërbime të ndihmës juridike falas dhe në informimin juridik në komunitete.

Strategjitë për zgjidhjen e kontesteve

Nëngrupet me aftësi të kufizuara dhe LGBTI kanë raportuar se gjasat për veprim mund të jenë më të larta se modelet e rregullta të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve, duke qenë se respondentët janë identifikuar përmes OSHC-ve aktive në këto komunitete. Kjo do të thotë se ata janë pranues të ndihmës, duke përfshirë edhe ndihmën juridike falas, nga këto organizata. Komuniteti rom dhe kërkuesit e drejtësisë me të ardhura të ulëta gjithashtu raportuan nivele të ulëta të veprimit juridik të ndërmarrë ose informacion të kërkuar, nivele të larta të heqjes dorë nga veprimet juridike të iniciuara një herë dhe gjasa e ulët për zgjidhjen e kontesteve të tyre. Arsyeja kryesore për paaftësinë e tyre për të marrë zgjidhje është identifikuar si mungesa e të hollave, gjë që pengon udhëtimin e tyre për drejtësi duke filluar me shpenzimet e udhëtimit në zyrat e ndihmës juridike dhe më pas me

pamundësinë për të paguar shpenzimet shtesë siç janë tarifat e ekspertëve apo shpenzimet e tjera gjyqësore. Këto pengesa mund të adresohen duke sjellë shërbime më afër komuniteteve që kanë nevojë më shumë për to dhe duke siguruar që gjykatat të marrin parasysh situatat ekonomike në vlerësimin e tarifave dhe kostove të procedurave. Të gjithë kërkuesit e drejtësisë 60 vjeç e më shumë kishin përjetuar të paktën një kontest juridik në katër vitet e fundit dhe kishin më shumë gjasa se kërkuesit e rinj të drejtësisë të kishin ndërmarrë veprime dhe të kishin marrë zgjidhje të plotë ose të pjesshme. Komuniteti LGBTI mbështetet në policinë për veprim juridik me zgjidhje me përqindje më të lartë se mesatarja e problemit juridik. Kjo mund të shpjegohet me llojet e kontesteve juridike të përjetuara (ngacmimi / kërcënimi).

Shkalla më e lartë e heqjes dorë nga veprimi juridik u regjistrua në mesin e disa prej komuniteteve më të cënueshme, duke përfshirë gratë, komunitetin rom, kërkuesit e drejtësisë me të ardhura të ulëta dhe kërkuesit e drejtësisë nën 30 vjeç. Përderisa ka shumë arsye për të cilat kërkuesit e drejtësisë heqin dorë nga veprimi, shpenzimet e papritura (duke përfshirë koston e kohës dhe transportin në/nga zyra e ANJF ose gjykata) ndikojnë në mënyrë disproporcionale në këto nëngrupe specifike dhe në strategjitë e zgjidhjes së kontesteve. Kërkuesit e drejtësisë femra shprehën një nivel të lartë të mosbesimit në aftësinë e tyre për të marrë një zgjidhje nga sistemi i drejtësisë, duke rezultuar në nivele më të ulëta të veprimit juridik të ndërmarrë apo informatës së kërkuar dhe niveleve më të larta të heqjes dorë nga veprimi juridik i iniciuar një herë. Nivelet e larta të mosbesimit mund të adresohen duke lehtësuar ndarjen e përvojës me bashkëmoshatarët që kanë ushtruar me sukses mjete juridike nëpërmjet veprimit juridik. Ndër respondentët e moshës 30-59 vjeç, një arsye e rëndësishme për mosndërmarrjen e veprimit ishte mungesa e informatave mbi opsionet e mundshme (41%), të cilat mund të përmirësoheshin nëpërmjet njohurive juridike mbi opsionet në dispozicion për zgjidhjen e kontesteve dhe burimet institucionale të informacionit siç është ANJF.

Perceptimi i avokatëve

E drejta për avokat në përgjithësi ishte e njohur për shumicën e respondentëve. Kërkuesit e drejtësisë me të ardhura të ulëta janë të informuar dobët lidhur me të drejtën e tyre për të pasur një avokat. Megjithatë, ata shprehën një nivel të lartë besimi dhe kënaqësie me avokatë. Nivelet e dijes ishin gjithashtu më të ulëta në mesin e grave dhe pjesëtarëve të komuniteteve serbe, rome, ashkali, egjiptiane dhe boshnjake. Në përgjithësi, më shumë se gjysma e respondentëve të anketës identifikuan avokatët si burimi më i besuar i shërbimeve juridike dhe ndihmës. Kërkuesit e drejtësisë të moshës 60 vjeç e lart dhe ata me nivele të arsimit të lartë demonstironin një mbështetje më të madhe tek avokatët dhe institucionet e drejtësisë për informacion dhe për zgjidhjen e kontesteve. Duke pasur parasysh se një avokat i licencuar është i detyrueshëm vetëm për përfaqësim ligjor në rastet penale, nevojat e shprehura për ndihmë juridike tregojnë se komunitetet mund të shërbehen nga një sërë ofruesish, duke përfshirë studentët e drejtësisë dhe juristët e shoqërisë civile, për të përmbushur nevojat më të shpeshta juridike. Kjo do të mundësojë zgjerimin e shërbimeve duke rezervuar pjesëmarrjen e avokatëve në ato situata ku përfaqësimi është i nevojshëm.

Njohja e ndihmës juridike

Hartëzimi zbuloi nivele të ulëta të vetëdijesimit për të drejtën për ndihmë juridike falas. Në mesin e disa prej nëngrupeve të cënueshme, nivelet e ulëta të vetëdijesimit u kombinuan me mungesën e njohurive se ku duhet të shkohet për informacione dhe ndihmë juridike, duke sugjeruar që informatat rreth shërbimeve të ndihmës juridike falas dhe si t'i qasen ofruesve (ANJF, OSHC, klinikave juridike) do të mundësonte që më shumë qytetarë të bënin hapin e parë në udhëtimin e tyre të drejtësisë. Ashtu si njohja e së drejtës për një avokat, vetëdijesimi ndryshonte sipas nëngrupeve. Respondentët më të vjetër (mbi 60) kanë raportuar nivelet e vetëdijesimit tre herë më të ulëta se grupmoshat e tjera (nën 30 dhe 30-59 vjeç). Vetëdijesimi për të drejtën e ndihmës juridike falas ishte gjithashtu më i ulët në mesin e grave, kërkuesve të drejtësisë me të ardhura të ulëta dhe anëtarëve të komunitetit rom. Anasjelltas, respondentët me nevoja të veçanta shprehën nivele të larta të vetëdijesimit dhe besimit në ANJF, të cilat mund të nxirren për të zgjeruar qasjen e tyre në informacionin juridik dhe zgjidhjen e kontesteve. Respondentët e anketës shprehën një

gatishmëri të lartë për të marrë ndihmë juridike nga OSHC-të dhe klinikat juridike. Kjo konfirmon qëndrueshmërinë e përdorimit të këtyre ofruesve për të plotësuar avokatët dhe ANJF në ofrimin e ndihmës juridike për komunitetet.

Cenueshmëria dhe nevojat për ndihmë juridike

Analiza e përgjigjeve të zbërthyera në anketë tregon se grupet më të cenuara janë kërkuesit e drejtësisë me të ardhura të ulëta, gratë dhe pjesëtarët e komuniteteve rome dhe ashkali. Këto nëngrupe u prekën më së shumti nga kontestet juridike kur i përjetonin ato dhe me më së paku gjasa të kërkonin informacione, të ndërmarrin veprime ose të marrin zgjidhje. Ata ishin gjithashtu në mesin e atyre me më shumë gjasa për të hequr dorë nga veprimi pasi e kishin filluar atë. Disa grupe gjithashtu zbuluan nevoja të veçanta që do të kërkonin vëmendje të veçantë në shqyrtimin e qasjeve dhe mekanizmave për të rritur qasjen në gjyqtarë. Kërkuesit e drejtësisë të rinj (nën 30), gra dhe anëtarë të komunitetit serb shprehën nivele të larta të mosbesimit që kërkimi i informacionit ose ndërmarrja e veprimit do të rezultonte në zgjidhje. Kërkuesit e drejtësisë me të ardhura të ulëta dhe pjesëtarët e komuniteteve rome dhe ashkali u prekën veçanërisht nga mungesa e të hollave dhe mungesa e njohurive se ku të shkonin për ndihmë për të vendosur nëse do të kërkonin informacion ose të ndërmarrin veprim (ose, siç ndodhte shpesh, jo për të kërkuar informacion ose për të ndërmarrë veprim). Gratë dhe kërkuesit e drejtësisë me aftësi të kufizuara, si dhe komuniteti LGBTI kishin nevojë për bashkëbisedues të besueshëm që kuptojnë problemet e tyre juridike dhe mund të ofrojnë shërbime të paanshme. Intervistat e informatorëve kyçë gjithashtu treguan se qytetarët e moshuar janë ndër grupet më të cenueshme që kanë nevojë për ndihmë. Nevojat më të zakonshme për ndihmë juridike ishin për këshillim dhe informim juridik, sidomos në mesin e grave, gjë që do t'u mundësonte qytetarëve të marrin vendime të informuara nëse do të ndërmarrin veprime dhe çfarë veprimesh duhet të ndërmarrin. Kërkuesit e drejtësisë me të ardhura të ulëta shprehën nevojën për këshillë juridike dhe ndihmë në hartimin e ankesave, kryesisht në kontestet administrative. Komuniteti LGBTI dhe kërkuesit e drejtësisë më të vjetër se 60 shprehën nevoja më shumë se mesatare për përfaqësim ligjor.

G. REKOMANDIMET

Në vijim janë rekomandimet që mund të udhëheqin programimin për të adresuar nevojat specifike për arsimimin juridik dhe ndihmën juridike të qytetarëve të Kosovës dhe komuniteteve të cenueshme.

Rritja e qasjes në informatat juridike në komunitete

Informacioni mbi shërbimet e ndihmës juridike, pranueshmëria për ndihmë juridike dhe vendndodhja e zyrave të ANJF-së shpërndahen dobët dhe nuk kanë arritur në mënyrë efektive komunitetet që kanë më shumë nevojë për informacione juridike. Më pak se 25% e respondentëve me të ardhura të ulëta, romët dhe ashkalitë kërkuar informacion ose këshilla juridike në përpjekje për të zgjidhur kontestet e tyre juridike. Megjithatë të gjithë kërkuesit e drejtësisë mbështeten në TV dhe në internet deri në një masë, burimet e informacionit dhe strategjitë e kërkuesve të drejtësisë ndryshojnë varësisht nga mosha, të ardhurat, gjinia dhe përkatësia etnike. Burimet tradicionale të informacionit, duke përfshirë institucionet e drejtësisë dhe avokatët, zakonisht janë cituar si më të besuarit, por rrjetet e OSHC-ve dhe familjes/shokëve gjithashtu luajnë rol të rëndësishëm në shpërndarjen e informacionit për lloje të caktuara të kontesteve (80% të rasteve të divorcit) dhe brenda komuniteteve të cenueshme siç është komuniteti LGBTI. Si rezultat, një fushatë efektive e informimit juridik duhet të mbështetet në qasjet e shumta të zbatuara njëkohësisht. Kjo përfshin:

- Shpërndarjen e informacionit mbi shërbimet e ndihmës juridike falas në televizion, radio dhe media sociale të dizajnuara posaçërisht për komunitetet që përdorin më shpesh këto lloje të burimeve të informacionit duke përfshirë të rinjtë, LGBTI dhe komunitetet serbe.
- Publikimi i platformës ekzistuese të Avokatit të Popullit Njihni të Drejtat Tuaja, e cila mund të jetë një mjet efektiv për shkrimin juridik, veçanërisht në komunitetet ku nuk ka zyrë të ANJF ose OSHC-të që ofrojnë shërbime të ndihmës juridike.
- Organizimi i tubimeve të komunitetit nga OSHC-të për komunitetet që nuk përdorin burimet tradicionale të informacionit, veçanërisht gratë dhe qytetarët me të ardhura të ulëta.
- Lehtësimi i shkëmbimit të informatave nga bashkëmoshatarët në lidhje me Shërbimet e Ndhmës Juridike Falas dhe tregimet e suksesit midis komunitetit me të ardhura të ulëta, grave dhe komunitetit rom.
- Mbajtja e sesioneve informuese në shkollë për të synuar grupmoshat më të reja të cilët mund të ndajnë informacione me familjet e tyre.
- Nxitja e rrjeteve të bazuara në marrëdhënie duke inkurajuar shpërndarjen e informacionit me familjen dhe miqtë, duke arritur një popullsi më të gjerë dhe duke zgjeruar mundësinë e informimit, sidomos për komunitetet LGBTI, me aftësi të kufizuara dhe të Rinjtë që përdorin më së shumti rrjete të bazuara në marrëdhënie për informacion.
- Angazhimi i avokatëve në fushatat e vetëdijesimit publik për të siguruar që kërkuesit e drejtësisë e dinë se avokatët mund të ndihmojnë në të gjitha llojet e kontesteve.

Rritja e qasjes në shërbimet e ndihmës juridike falas

Nëngrupet që shfaqin dobësi dhe nevoja të veçanta ndikohen në mënyrë joproporcionale nga pengesat për qasje në drejtësi dhe shërbime falas për ndihmë juridike, pavarësisht se janë përfituesit kryesorë të këtyre shërbimeve, sidomos komunitetet me të ardhura të ulëta, gratë, ashkalitë dhe romët. Duke pasur parasysh besimin dhe gatishmërinë e individëve me të ardhura të ulëta për të marrë ndihmë juridike nga OSHC-të (79%) dhe klinikat juridike (69%), zgjerimi i disponueshmërisë së shërbimeve të ofruara përmes OSHC-ve dhe klinikave juridike mund të përdoret për të adresuar boshllëqet juridike të komunitetet me të ardhura të ulëta. Përveç kësaj, avokatët ishin lloji i dytë i shërbimeve më të kontaktuara për zgjidhjen e kontesteve (24%), gjë që tregon se ka një rol më të madh që avokatët të luajnë përmes angazhimit pro-bono në rastet juridike. Duhet të zbatohen strategji specifike për t'i synuar në mënyrë të drejtpërdrejtë këto nëngrupe në komunitetet e tyre, duke zbutur barrierat lidhur me koston dhe mungesën e njohurive se ku duhet të shkojnë për shërbime. Kjo përfshin:

- Zgjerimi i shtrirjes së ANJF në vendet ku ata nuk kanë një zyrë përmes dy vizitave të komunitetit nga stafi i Ndhmës Juridike Falas dhe mjetet e qasjes në distancë duke përdorur telefonin ose internetin.
- Zgjerimi i arritjes së OSHC-ve dhe klinikave juridike në zonat ku është identifikuar mbizotërimi i kontesteve administrative dhe civile, veçanërisht aty ku ANJF nuk është e pranishme.
- Aktivizimi i rrjeteve të OSHC-ve për të ofruar shërbime të ndihmës juridike për komunitetet më në nevojë, veçanërisht gratë, komunitetet me të ardhura të pakta, komunitetet romë dhe ashkali.
- Sigurimi i informacionit të burimeve të bazuara në internet.
- Rritja e angazhimit pro bono të avokatëve për të ofruar opsione shtesë për kërkuesit e drejtësisë, veçanërisht për komunitetet serbe dhe LGBTI, të cilët raportuan nivelet më të larta të besimit tek avokatët.

Përmirësimi i cilësisë së shërbimeve të ndihmës juridike

Nëngrupet që shfaqin cenueshmëri ndikohen nga paragjykimet ose paragjykimet e perceptuara dhe neglizhenca e ofruesve të ndihmës juridike. Niveli i ulët i besimit në ANJF tek femrat (23%), individët me të ardhura të ulëta (36%) dhe respondentët mbi moshën 60 (11%) shfaqin mungesë besimi dhe perceptimi se sistemi i ndihmës juridike falas nuk është i përgjegjshëm për nevojat e komuniteteve të cenuara. Përveç kësaj, niveli i besimit dhe preferencës për t'u angazhuar me OSHC-të në lidhje me kontestet juridike (niveli më i lartë i besimit për marrjen e ndihmës juridike të anketuarve me të ardhura të ulëta dhe të mesme) thekson nevojën për sigurimin e standardeve të larta të cilësisë për ofruesit e shërbimeve juridike të OSHC-ve. Modulet specifike të trajnimit për futjen e rasteve dhe intervistat e klientëve duhet të dizajnohen për të zvogëluar anshmërinë ose perceptimin e njëanshëm të ofruesve të ndihmës juridike kur merren me komunitete të cenueshme. Përveç kësaj, standardet e njëjta të cilësisë dhe procedurat e ankesave duhet të krijohen për të siguruar profesionalizëm në ofrimin e shërbimeve dhe për të siguruar që palët të kenë një adresë për shqetësimet e tyre. Kjo përfshin:

- Sigurimi i trajnimeve për të siguruar që rastet të mos “anashkalohen” nga ofruesit e ndihmës juridike falas.
- Sigurimi i trajnimit të sensibilizimit për të siguruar që shërbimet e ndihmës juridike falas ofrohen në mënyrë të drejtë dhe të paanshme dhe parandalojnë anshmërinë ndaj disa komuniteteve.
- Vendosja e standardeve të cilësisë për ofruesit e ndihmës juridike dhe sigurimi i zbatimit të këtyre standardeve.
- Vendosja e procedurës së ankesave dhe mundësimi i qytetarëve për të adresuar shqetësimet e tyre për ofrimin e shërbimeve jo profesionale.

Rritja e besimit të qytetarëve në institucionet gjyqësore dhe zvogëlimi i shpenzimeve procedurale për përfituesit e ndihmës juridike

Të gjeturat tregojnë se disa grupe të cenueshme në mënyrë të konsiderueshme heqin dorë nga veprimet juridike, veçanërisht respondentët nga komunitetet me të ardhura të ulëta, gratë dhe romët. Arsytet për braktisje duket të jenë mungesa e besimit në institucionet gjyqësore për shkak të tejzgjatjes së procedurave dhe papërbalueshmërisë së shpenzimeve të tjera procedurale (p.sh. tarifat e ekspertëve, tarifat noteriale, shpenzimet gjyqësore). 35% e respondentëve që nuk kërkuan informacion juridik raportuan besimin se informacioni juridik nuk do të ishte i dobishëm për ta në arritjen e një zgjidhje të kontesteve të tyre juridike. Intervistat e informatorëve kyçë theksuan vonesat e tejzgjatura të veprimeve juridike si arsye për heqjen dorë nga veprimet juridike në mesin e komuniteteve të cenueshme, veçanërisht në mesin e grave dhe komunitetit serb. Ndikimi i shpenzimeve procedurale është theksuar në heqjen dorë nga veprimet juridike për të ardhura të ulëta (56%) dhe respondentëve të papunë (46%). Ndërhyrjet duhet të bëhen në mënyrë që rastet e ndihmës juridike falas të trajtohen me prioritet nga gjykatat dhe të zvogëlohen shpenzimet procedurale:

- Puna me institucionet gjyqësore për të siguruar që palët e varfra dhe të cenueshme (sidomos

gratë dhe komunitetet pakicë) janë të informuara siç duhet për të drejtën e tyre për ndihmë juridike falas nëse paraqiten në gjykatë të papërfaqësuar.

- Puna me institucionet gjyqësore për të përshpejtuar rastet në të cilat njëra nga palët është marrëse e ndihmës juridike bazuar në kuptimin se shpenzimet lidhur me vizitat e përsëritura dhe kohëzgjatja e rasteve janë një faktor në vendimet e kërkuesve të drejtësisë për të hequr dorë nga veprimi.
- Puna me institucionet gjyqësore për të shqyrtuar në tërësi ligjet e procedurës dhe lejimin e uljes së tarifës për përfituesit e ndihmës juridike falas.

SHTOJCA I – PYETËSORI I ANKETËS

Ju faleminderit që pajtoheni të merrni pjesë në vlerësimin që Agjencia e Shteteve të Bashkuara për Zhvillim Ndërkombëtar (USAID) është duke e zbatuar në Kosovë në kuadër të Aktivitetit Drejtësia Vlen, qëllimi i të cilit është përmirësimi i qasjes në drejtësi për të gjithë, duke përfshirë grupet e cenueshme dhe të marginalizuara, duke forcuar sistemet dhe shërbimet për ndihmë juridike falas dhe sigurimin e informatave për ndihmën juridike falas. Përgjigjet tuaja në këtë pyetësor janë konfidenciale dhe do të analizohen si të dhëna mbledhëse. Sigurisht, pjesëmarrja juaj në këtë bisedë është tërësisht vullnetare.

Mosha:

Etnia:

Orientimi seksual:

Gjinia: _____

Statusi i punësimit:

Nevojat e veçanta:

Rajoni: _____

1) Niveli i arsimit

1. Më pak se shkolla e mesme
2. Shkolla e mesme
3. Diplomë universitare
4. Master ose diplomë pasuniversitare

2) Të ardhurat familjare:

1. Nën 200 Euro
2. Ndërmjet 200 dhe 400 Euro
3. Ndërmjet 400 dhe 1000 Euro
4. Mbi 1000 Euro

3) Sipas mendimit tuaj, cili është problemi më serioz juridik që dikush mund të ketë?

1. Kontesti pronësor
2. Krimi
3. Dhuna në familje
4. Divorci
5. Trashëgimia
6. Çështja e punës
7. Mirëqenia sociale
8. Shërbimet publike
9. Aksident i trafikut
10. Probleme të lidhura me biznesin
11. Tjetër (ju lutem specifikoni): _____

4) Sa probleme juridike keni hasur gjatë katër viteve të fundit?

Shtoni një numër: _____

5) Cilat janë problemet juridike që ju keni hasur gjatë katër viteve të fundit?

1. Kontesti pronësor
2. Krimi
3. Dhuna në familje
4. Divorci
5. Trashëgimia
6. Çështja e punës
7. Mirëqenia sociale
8. Shërbimet publike
9. Aksidentet e trafikut
10. Probleme të lidhura me biznesin
11. Tjetër (ju lutem specifikoni): _____

6) A keni ndërmarrë ndonjë formë veprimi kur jeni ballafaquar me një problem juridik?

1. Po
2. Jo

7) Nëse po, ju lutemi specifikoni se çfarë lloj veprimi (zgjidhni deri në tre opsione):

1. Kam kërkuar ndihmë nga miqtë dhe familja
2. Kam shkuar në polici
3. Kam shkuar në gjykatë
4. Kam shkuar për ndërmjetësim në komunitet /udhëheqësi fetar
5. Kam konsultuar/angazhuar një avokat
6. Tjetër (ju lutem specifikoni): _____

8) A keni kërkuar informacion juridik apo këshillë për të zgjidhur problemin tuaj?

1. Po
2. Jo

9) Nëse po, prej kujt keni kërkuar informacion juridik ose këshillë?

1. Avokati
2. Miqtë dhe familja
3. Burimet në internet
4. Agjencia për Ndihmë Juridike Falas
5. Organizata e Shoqërisë Civile
6. Burimet në internet dhe media
7. Policia
8. Tjetër (ju lutem specifikoni) _____

10) Sa jeni të kënaqur me informacionin dhe këshillën e pranuar?

1. Shumë i kënaqur
2. I kënaqur
3. As i kënaqur dhe as i pakënaqur
4. I pakënaqur
5. Shumë i pakënaqur

11) Pse nuk keni kërkuar informacion ose këshillë kur ndërmerrni veprim për të zgjidhur problemin tuaj juridik?

1. Nuk kam besuar se do të më ndihmonte
2. Nuk kam pasur kohë
3. Nuk kam ditur ku të kërkoj këshillë
4. Nuk kam pasur mjaft të holla
5. Jam munduar të marrë këshillë, por nuk kam qenë në gjendje ta marrë atë
6. Nuk ka institucione/organizata që ofrojnë ndihmë juridike falas në komunitetin tim

I2) Çfarë keni pritur të arrini (Ju lutemi zgjidhni deri në tre opsione)?

1. Përmirësimi i marrëdhënies
2. Dënimi i dikujt për keqbërje
3. Kthimi i pronës
4. Marrja e kërkimfaljes
5. Realizimi/ushtrimi i të drejtave
6. Kthimi i të hollave

I3) Nëse nuk keni ndërmarrë ndonjë veprim për të zgjidhur problemin tuaj juridik, ju lutemi specifikoni arsyet pse nuk keni ndërmarrë ndonjë veprim:

1. Kam besuar se nuk do të bëjë asnjë ndryshim
2. Nuk kam pasur qasje në informata që më këshillonin për veprimet e mundshme
3. Nuk kam besuar në rezultat të drejtë
4. Mungesa e të hollave
5. Mungesa e kohës
6. Jam përpjekur të marrë informata/këshillë/ndihmë dhe nuk kam mundur ta marrë atë
7. Nuk kam dashur ta përkeqësoj situatën / frika e hakmarrjes
8. Arsyet tjera (ju lutem specifikoni): _____

I4) Si kanë ndikuar problemet në jetën tuaj?

1. Vështirë se kanë ndikuar negativisht
2. Vetëm pak
3. Mesatarisht
4. Shumë
5. Ndikimi negativ ishte i rëndë

I5) A është zgjidhur problemi juaj juridik?

1. Po, plotësisht
2. Po, pjesërisht
3. Jo, problemi ende vazhdon
4. Jo, nuk jam duke ndërmarrë më asnjë veprim

I6) Ku mund të merrni zakonisht informata rreth mjeteve?

1. Njerëz të tjerë (familja dhe miqtë)
2. Organizatat e Shoqërisë Civile
3. Institucionet/Gjykata/Agjencia për Ndhmë Juridike Falas
4. Internet
5. Tv, radio, gazeta

I7) Ku do të preferonit të merrni informata rreth mjeteve juridike?

1. Njerëz të tjerë (familja dhe miqtë)
2. Organizatat e Shoqërisë Civile
3. Institucionet/Gjykata/Agjencia për Ndhmë Juridike Falas
4. Internet
5. TV, radio, gazeta
6. Tjetër (ju lutem specifikoni): _____

I8) Sa shpesh përdorni burimet e mëposhtme të informatave?

- | | | | | | |
|----------|-------|--------|------------|--------------|-----------|
| 1. TV | Kurrë | Rrallë | Ndonjëherë | Shumë shpesh | Gjithmonë |
| 2. Radio | Kurrë | Rrallë | Ndonjëherë | Shumë shpesh | Gjithmonë |

3. Gazeta	Kurrë	Rrallë	Ndonjëherë	Shumë shpesh	Gjithmonë
4. Internet	Kurrë	Rrallë	Ndonjëherë	Shumë shpesh	Gjithmonë

19) Sa jeni i informuar lidhur me të drejtën për të pasur një avokat?

1. Shumë mirë
2. Mirë
3. Mjaft
4. Pak
5. Shumë pak

20) Sa jeni i informuar për të drejtën në ndihmë juridike falas?

1. Shumë mirë
2. Mirë
3. Mjaft
4. Pak
5. Shumë pak

21) Kujt i besoni më së shumti për të marrë shërbime/ndihmë juridike?

1. Avokati
2. Miqtë dhe familja
3. Burime në internet
4. Agjencia për Ndhmë Juridike Falas
5. Organizata e Shoqërisë Civile
6. Burime në internet dhe media
7. Policia
8. Tjetër (ju lutem specifikoni) _____

22) Çfarë lloj ndihme juridike nevojitet më së shpeshti?

1. Këshillë juridike
2. Ndhma për të hartuar ankesa
3. Marrja e informatës juridike
4. Përfaqësimi
5. Tjetër (ju lutem specifikoni): _____

23) A do t'i besoni Organizatave të Shoqërisë Civile për të marrë ndihmë juridike?

1. Pajtohem
2. Nuk pajtohem
3. Pajtohem
4. I pavendosur
5. Nuk pajtohem

24) A do t'i besoni Klinikave Juridike për të marrë ndihmë juridike (Klinikat juridike janë ngritur në disa universitete. Nëpërmjet këtyre klinikave, studentët e drejtësisë mund të punojnë me avokatë për të marrë raste pro bono)?

1. Pajtohem
2. Nuk pajtohem
3. Pajtohem
4. I pavendosur
5. Nuk pajtohem

25) Sugjerime se si të përmirësohet ndihma juridike dhe informacioni juridik

SHTOJCA 2 – INTERVISTAT E INFORMATORËVE KYÇË

1. Veton Halili, Zyrtar Ligjor, Zyra Rajonale e ANJF në Prizren - 28 gusht 2018.
2. Sylejman Sylejmani, Zyrtar Ligjor, Zyra Rajonale e ANJF në Ferizaj – 29 gusht 2018.
3. Sadulla Salihu, Zyrtar Ligjor, Zyra Rajonale e ANJF në Gjiilan - 29 gusht 2018.
4. Arber Nuhiu, Drejtor Ekzekutiv, CSGD - 29 gusht 2018.
5. Anton Ndrecaj, Këshilltar Ligjor, CLARD, 30 gusht 2018.
6. Enes Qullumi, Zyrtar Ligjor, Zyra Rajonale e ANJF në Mitrovicë - 30 gusht 2018.
7. Nora Dobruna, Zyrtare Ligjore, Zyra Rajonale e ANJF në Gjakovë – 31 gusht 2018.
8. Valbona Rizvanolli, Drejtoreshë Ekzekutive, Femrat Aktive të Gjakovës – 31 gusht 2018.
9. Zenel Hasanaj, Zyrtar Ligjor, Zyra Rajonale e ANJF në Pejë - 31 gusht 2018.
10. Dusan Radakovic, Drejtor Ekzekutiv, OJQ QAKD – 3 shtator 2018.
11. Naim Osmani, Drejtor Ekzekutiv, CRP/K – 6 shtator 2018.
12. Hilmi Jashari, Avokati i Popullit, Institucioni i Avokatit të Popullit – 6 shtator 2018.
13. Anita Kajlanderi, Drejtoreshë e Departamentit Ligjor, Agjencia për Ndihmë Juridike Falas, 7 shtator 2018.
14. Marigona Shabiu, Drejtoreshë Ekzekutive, Nisma e të Rinjve për të Drejta të Njeriut, 12 shtator 2018.

SHTOJCA 3 – INDEKSI I GRAFIKËVE DHE TABELAVE

Grafikët

Grafiku C.1: Mostra e anketës—Gjinia, Etnia, Rajoni	4
Grafiku D.2.1 – Burimet e përdorura kundrejt burimeve të preferuara të informatave për informacion juridik	8
Grafiku D.5.1 – Perceptimi i ashpërsisë së ndikimit sipas kategorisë së të ardhurave	13
Grafiku D.5.2 – Respondentët që kërkojnë informacion ose ndërmarrjen e veprimit sipas kategorisë së të ardhurave	13
Grafiku D.5.3 – Nivelet e besimit sipas kategorisë së të ardhurave	14
Grafiku D.6.1 – Përvoja e kontestit dhe perceptimi i ashpërsisë së ndikimit sipas grupmoshave	15
Grafiku D.6.2 – Modelet e informacionit juridik sipas grupmoshave	16
Grafiku D.6.3 – Arsyet për mosndërmarrjen e veprimit apo kërkimit të informatës sipas grupmoshave	16
Grafiku D.6.4 – Nivelet e besimit sipas grupmoshave	17

Tabelat

Tabela D.1.1 – Kontest(et) më serioze sipas komunitetit	6
Tabela D.1.2 – Modelet e kontesteve juridike sipas nëngrupeve të cënueshme të përzgjedhura	7
Tabela D.1.3 – Kontestet sipas frekuencës së llojit të ndihmës juridike të kërkuar	7
Tabela D.2.1 – Burimi kryesor i informacionit sipas llojit të kontestit	7
Tabela D.3.1 – Veprimi kryesor i ndërmarrë sipas llojit të kontestit	9
Tabela D.3.2 – Strategjitë për zgjidhjen e kontesteve të nëngrupeve të cënueshme të përzgjedhura	9
Tabela D.3.3 – Modelet për zgjidhjen e kontesteve të nëngrupeve të cënueshme të përzgjedhura	10
Tabela D.4.1 – Nivelet e vetëdijesimit në mesin e nëngrupeve të cënueshme të përzgjedhura	11
Tabela D.4.3 – Mbështetja në Rrjetet e Miqve/Familjes në mesin e nëngrupeve të cënueshme të përzgjedhura	11
Tabela D.4.2 – Nivelet e besimit në mesin e nëngrupeve të cënueshme të përzgjedhura	12
Tabela D.5.1 – Kontestet juridike të perceptuara dhe të përjetuara sipas kategorisë së të ardhurave	12
Tabela D.6.1 – Kontestet juridike të perceptuara dhe të përjetuara sipas grupmoshës	15
Tabela E.1.1 – Arsyet për mos kërkimin e informacionit ose ndërmarrjen e veprimit (të ardhura të ulëta)	18
Tabela E.2.1 – Arsyet për mos kërkimin e informacionit ose ndërmarrjen e veprimit (Gratë)	19
Tabela E.3.1 – Arsyet për mos kërkimin e informacionit ose ndërmarrjen e veprimit (Aftësia e kufizuar)	20
Tabela E.4.1 – Arsyet për mos kërkimin e informacionit ose ndërmarrjen e veprimit (LGBTI)	21
Tabela D.3.1 – Modelet e kontesteve juridike sipas nëngrupeve etnike të përzgjedhura	22