



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

KOSOVO

DREJTËSIA VLEN

HARTËZIMI I NEVOJAVE TË KOMUNITETIT PËR DREJTËSI

Dhjetor 2019

Dhjetor 2019

Dorëzuar te USAID/Kosovë nga National Center for State Courts. Aktiviteti Drejtësia Vlen i Agjencisë së Shteteve të Bashkuara për Zhvillim Ndërkombëtar në Kosovë zbatohet nga National Center for State Courts nën numrin e Kontratës së USAID 72016718C00002.

DREJTËSIA VLEN

HARTËZIMI I NEVOJAVE TË KOMUNITETIT PËR DREJTËSI

Dhjetor 2019

TABELA E PËRMBAJTJES

TABELA E PËRMBAJTJES	iii
AKRONIMET	iv
A. PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE	I
B. HISTORIKU DHE KONTEKSTI	3
C. METODOLOGJIA	6
D. GJETJET	8
1. Problemet e shpeshta ligjore	8
2. Qasja në informata	9
3. Zgjidhja e kontesteve	11
4. Vetëdijesimi dhe besimi	14
5. Ndikimi i gjendjes ekonomike	16
6. Ndikimi i moshës	19
E. PROFILET E KËRKUESVE TË DREJTËSISË	26
1. Gratë	27
2. Aftësia e kufizuar	28
4. LGBTI	30
F. 2018-2019 TRENDET	36
G. PËRFUNDIMET	39
H. REKOMANDIMET	42
SHTOJCA 1 – PYETËSORI I HULUMTIMIT	45
SHTOJCA 2 – INTERVISTAT KYÇE ME INFORMATORË DHE DISKUTIMET ME FOKUS GRUPET	50
SHTOJCA 3 – INDEKSI I GRAFIKONËVE DHE TABELAVE	51
SHTOJCA 4 – INFOGRAFIKA E TË GJETURAVE KRYESORE TË HARTËZIMIT TË NEVOJAVE TË KOMUNITETIT 2019	52
.....	52

AKRONIMET

AKK	Agjencia Kundër Korrupsionit
OShC	Organizatë e Shoqërisë Civile
ECMI	Qendra Evropiane për Çështje të Minoriteteve
DFG	Diskutime në Fokus Grupe
ANJF	Agjencia për Ndhmë Juridike Falas
QDH	Qendra për të Drejtën Humanitare [HLC]
JSSP	Programi për Fuqizimin e Sistemit të Drejtësisë [USAID]
OAK	Oda e Avokatëve të Kosovës
IIK	Intervistat e Informatorëve Kyç
IKD	Instituti i Kosovës për Drejtësi
NCSC	National Center for State Courts [NCSC]
OSBE	Organizata për Siguri dhe Bashkëpunim në Evropë
UNDP	Programi për Zhvillim i Kombeve të Bashkuara [UNDP]
USAID	Agjencia e Shteteve të Bashkuara për Zhvillim Ndërkombëtar [USAID]

A. PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE

Aktiviteti Drejtësia Vlen është një nismë tre-vjeçare e financuar nga Agjencia e Shteteve të Bashkuara për Zhvillim Ndërkombëtar (USAID) dhe zbatohet nga National Center for State Courts (NCSC) për të përmirësuar qasjen në drejtësi për të gjithë, përfshirë grupet në pozitë të pa favorshme dhe të marginalizuara, duke forcuar institucionet, akterët dhe proceset për ofrimin e shërbimeve të ndihmës juridike dhe informatave juridike. Përkundër garancive kushtetuese të ndihmës juridike falas, qytetarët e Kosovës përballën me vështirësi për t'u lidhur me burimet dhe informatat e ndihmës juridike. Nivelet e ulëta të arsimimit ligjor dhe mungesa e një qasjeje efektive në drejtësi janë më të theksuara në komunitetet më të cenuara të Kosovës: gratë, komunitetet jo-shumicë, qytetarët me të ardhura të ulëta dhe komuniteti LGBTI. Ky hartëzim identifikon nevojat më urgjente të ndihmës juridike të qytetarëve të Kosovës dhe të grupeve që kanë më shumë nevojë për informata dhe ndihmë juridike.

Hartëzimi i Nevojave të Komuniteteve për Drejtësi i Drejtësia Vlen analizon dhe i jep prioritet nevojave për ndihmë juridike dhe informata juridike të qytetarëve të Kosovës dhe identifikon grupet dhe komunitetet që kanë më shumë nevojë për burime, informata dhe ndihmë shtesë. Pasi që bëhet çdo vit, Hartëzimi është i dizajnuar për të informuar aktivitetin Drejtësia Vlen dhe programet e partnerëve të tjerë të zhvillimit, se si të mbështesin qytetarët dhe komunitetet e Kosovës për qasje në ndihmë juridike dhe si të përcaktohet përparësia e shpërndarjes së informatave juridike. Kjo është përsëritja e dytë e Hartëzimit.

Hulumtimi është kryer mes korrikut dhe tetorit 2019 nga një ekip hulumtuesish në terren të koordinuar nga Udhëheqësja e Aktivitetit Drejtësia Vlen dhe është analizuar me mbështetjen e Këshilltarit për Monitorim, Vlerësim dhe Mësim të Drejtësia Vlen. Drejtësia Vlen administroi një pyetësor me 345 qytetarë nga shtatë (7) rajone të Kosovës — Prishtina, Prizreni, Gjakova, Peja, Gjilani, Mitrovica dhe Ferizaji — dhe zhvilloi intervista me informatorët kyçë (IIK) dhe diskutime në fokus grupe (DFG) për të mbledhur informata mbi problemet e zakonshme juridike, qasjen në informata juridike, zgjidhjen e kontesteve dhe besimin tek akterët ligjorë dhe gjyqësorë. Katërmëdhjetë (14) IIK u realizuan me akterë të sektorit të drejtësisë dhe aktivistë të shoqërisë civile të përfshirë në ofrimin e ndihmës juridike për të marrë informata të rëndësishme nga praktikuesit për njohuritë dhe përvojat e tyre. Për më tepër, dy (2) DFG u mbajtën me staf rajonal të Agjencisë për Ndihmë Juridike Falas (ANJF) dhe përfaqësues të komuniteteve të targetuara nga anketimi. Popullata e anketuar përfshinte 174 gra dhe 171 burra. 194 përgjigje të anketës erdhën nga shumica shqiptare e Kosovës dhe 151 përgjigje nga komunitetet jo-shumicë.

Hartëzimi i vitit 2019 tregon vazhdimësinë nga rezultatet e vitit 2018 në shprehi të informatave dhe strategji të zgjidhjes së kontesteve të qytetarëve të Kosovës, megjithëse janë regjistruar rritje në fushat e përhapjes së kontesteve (91%, nga 85%), gjasat e veprimit (68%, nga 63%), dhe arritja e rezultateve të drejtësisë (përmirësimi i shkallës së zgjidhjes dhe ulja e shkallës së braktisjes). Problemet e zakonshme juridike kanë ndryshuar si në aspektin e perceptimit, me një rritje të seriozitetit të perceptuar të dhunës në familje dhe kontesteve pronësore, dhe në përvojë, me një kontroll të kontesteve të mirëqenies sociale për komunitetet më të marginalizuara dhe rritje të vjedhjeve, veçanërisht në mesin e komunitetit serb. Ashpërsia e perceptuar e kontesteve ka rënë mes vitit 2018 dhe 2019, që, së bashku me kontrollimin e kontesteve të mirëqenies sociale dhe uljen e niveleve të braktisjes, mund të tregojnë një rezistencë më të madhe midis komuniteteve. Ndryshime të rëndësishme janë regjistruar në arsyet e dhëna nga kërkuesit e drejtësisë që kanë përjetuar një problem ligjor dhe nuk kanë marrë masa, me humbjen e besimit në aftësinë për të kërkuar mjete juridike (mosbesimi se do të bëjnë një ndryshim dhe mosbesim në një përfundim të drejtë) në rritje në mënyrë të konsiderueshme krahasuar me mungesën e informatave dhe mungesën e parave, përveç në mesin e komuniteteve rome dhe ashkali. Nivelet e ndërgjegjësimit u ulën, por treguesit e besimit u rritën lart, duke sugjeruar mundësi për të kompensuar humbjen e besimit me rritjen e informatave që lidhin qytetarët me ofruesit. Kjo përforcohet më tej nga nivelet e larta të kënaqësisë të shprehura nga kërkuesit e drejtësisë, të cilët kanë pasur qasje në shërbimet e ofruara nga ANJF.

Gjetjet e anketave dhe intervistave identifikojnë fushat me përparësi për shërbimet e ndihmës juridike në kontestet administrative (të mirëqenies sociale), dhunë në familje, vjedhje, dhe kontestet e punës dhe pronës. Qasja në informata juridike në mesin e grave dhe komuniteteve ashkali dhe rom u identifikua gjithashtu si një fushë me prioritet. Në fund, zhgënjimi i kërkuarve të drejtësisë nga grupe dhe komunitete të cënueshme përkeqëson boshllëqet në qasje ndaj informatave juridike dhe përfaqësim midis grupeve dhe komuniteteve më të cënueshme në Kosovë. Bazuar në këto gjetje, rekomandimet përqendrohen në zgjerimin e qasjes në informata juridike dhe shërbime të ndihmës juridike, përmirësimin e cilësisë së përfaqësimit juridik të marrë përmes ofruesve të ndihmës juridike dhe rritjen e besimit në institucionet e sektorit të ndihmës juridike dhe drejtësisë në Kosovë. Rekomandimet për të adresuar nevojat e grupeve dhe komuniteteve të shërbyera më pak janë:

- Të angazhohen si mediat tradicionale ashtu edhe rrjetet e OShC-ve për të dizajnuar fushata për informim ligjor në zonat e grupeve të targetuara për të përmirësuar qasjen ndaj informatave ligjore cilësore.
- Të zgjerohet shtrirja dhe ndërgjegjësimi i qytetarëve për ANJF dhe të zgjerohet shërbimet e ndihmës juridike të ofruara përmes OShC-ve dhe klinikave juridike universitare për të përmirësuar qasjen në shërbimet e ndihmës juridike falas.
- Të përmirësohet cilësia e shërbimeve të ndihmës juridike falas të ofruar për qytetarët e Kosovës dhe grupet dhe komunitetet e marginalizuara.
- Të adresohet zhgënjimi i kërkuarve të drejtësisë që rezulton në braktisje të procesit gjyqësor dhe mungesë veprimesh për të përparuar drejt zgjidhjes së kontestit përmes theksimit dhe promovimit të nivelit të lartë të kënaqësisë së raportuara nga shfrytëzuesit, duke inkurajuar ndarjen e përvojave dhe publikimin e rezultateve pozitive të marra nga shfrytëzuesit e ndihmës juridike dhe procesit gjyqësor.

B. HISTORIKU DHE KONTEKSTI

Të përgjithshme

Që nga dhjetori i vitit 2018, popullsia e Kosovës ishte 1.8 milion¹, me gratë që përfaqësojnë afërsisht gjysmën e popullatës dhe shumicën (55.6%) e qytetarëve nën moshën 30 vjeç. Vlerësuar nga të dhënat e mbledhura nga Organizata për Siguri dhe Bashkëpunim në Evropë (OSBE) dhe Qendra Evropiane për Çështje të Minoriteteve (ECMI), përbërja etnike është 87% shqiptarë, 8% serbë, dhe 5% e popullsisë së mbetur është e përbërë nga komunitetet tjera, duke përfshirë komunitetet turke, boshnjake, gorane, rome, ashkali, egjiptiane, kroate dhe malazeze.² Papunësia është e lartë (31%), veçanërisht në mesin e të rinjve (57%), dhe ka tendencë rritëse në krahasim me vitin 2017³. Gratë nuk ishin aktive ekonomikisht në përqindje dukshëm më të larta se sa homologët e tyre burra. Në vitin 2018, vetëm 12% e grave ishin të punësuar, krahasuar me 45% të burrave.⁴ Agjencia e Statistikave të Kosovës raporton se burrat fitojnë mesatarisht 5.9% më shumë se gratë. Disa komunitete etnike janë gjithashtu të prekura në mënyrë disproporcionale. Shkalla e papunësisë në mesin e komunitetit rom qëndron në 60%, me të ardhura të vlerësuara prej 119 euro në muaj.⁵ Në mënyrë të ngjashme, niveli i papunësisë brenda komuniteteve ashkali dhe egjiptian qëndron në 60% dhe 80%, krahasuar me afërsisht 38% midis komuniteteve serbe, turke dhe boshnjake. Përveç papunësisë së lartë, komunitetet rome, ashkali dhe egjiptiane u prekën në mënyrë disproporcionale nga braktisja e shkollës dhe martesat e hershme, duke kufizuar më tej mundësitë e tyre ekonomike.⁶

Kushtetuta garanton të drejtën për ndihmë juridike falas për ata pa mjete të mjaftueshme financiare nëse një ndihmë e tillë është e nevojshme për të siguruar një qasje efektive në drejtësi. Sipas Ligjit për Ndihmë Juridike Falas (2012),⁷ të gjithë qytetarët dhe banorët e Kosovës kanë të drejtë për ndihmë juridike falas me kusht që të plotësojnë disa kriteret financiare dhe ligjore. Sipas Programit për Zhvillim të Kombeve të Bashkuara (UNDP), në vitin 2017, 3,288 persona përfituan nga shërbimet e ndihmës juridike, nga të cilët 13% ishin nga grupet e pakicave dhe 49% ishin gra.⁸ Qasja në drejtësi është veçanërisht e ulët në mesin e komuniteteve më të pa favorizuara socio-ekonomike, me komunitetet rome dhe ashkali që zakonisht tregojnë nivele të ulëta të arsimimit ligjor ose veprimtari ligjor. Sipas Qendrës për të Drejtën Humanitare në Kosovë (HLC Kosovë), numri i rasteve që përfshijnë një anëtar të një komuniteti etnik jo-shumicë rritet nga viti në vit. Kjo kryesisht ka të bëjë me procedurat jo kontestimore dhe çështjet e trashëgimisë, çështjet më të zakonshme në gjykata. Numri i rasteve penale që përfshijnë një anëtar të një komuniteti jo shumicë është relativisht konstant.⁹ Përkundër përpjekjeve të organizatave të shoqërisë civile (OSHc) për të siguruar informata për ndihmë juridike falas për grupet e marginalizuara, mungesa e informatave mbetet çështje kryesore brenda komuniteteve jo-shumicë. Komunitetet etnike jo-shumicë janë gjithashtu të prekura nga barrierat institucionale dhe shoqërore që përfshijnë shërbimet e dobëta ose mungesën e shërbimeve të përkthimit në procedurat gjyqësore, numër të kufizuar të stafit jo-shqiptar, mospërputhje midis versioneve të legjislacionit në

¹ Agjencia e Statistikave të Kosovës, "Vlerësimi i Popullsisë 2018", në dispozicion në shqip në: <http://ask.rks-gov.net/media/4892/vler%C3%ABsimi-i-popullsis%C3%AB-2018.pdf>.

² Qendra Evropiane për Çështje të Minoriteteve, "Komunitetet në Kosovë: Udhëzues për profesionistët që punojnë me komunitetet në Kosovë", në dispozicion në: <http://www.ecmikosovo.org/uploads/ECMIKosovoDec2013GuidebookforProfessionalsENG.pdf>. Të dhënat zyrtare etnike janë jo të plota për shkak të bojkotimit të regjistrimit të vitit 2011 nga popullsia me shumicë serbe në veri të Kosovës.

³ Në vitin 2017, papunësia u regjistrua me 29% në tërësi dhe 54% në mesin e të rinjve.

⁴ Instituti GAP, 'Punësimi dhe përfaqësimi i grave në Kosovë', në dispozicion në shqip në: https://www.institutigap.org/documents/27857_Raporti%20statistikor%20per%20punesimin%20e%20grave.pdf

⁵ UNDP, 'Raporti i Zhvillimit Njerëzor i Kosovës 2012: Sektori privat dhe punësimi'. – Sa i përket kushteve për krahasim në kornizën e Kosovës, merrni parasysh: paga mesatare mujore për person në Kosovë në përgjithësi është 260€, më e ulëta në rajon pas Shqipërisë; papunësia në mesin e shqiptarëve vlerësohet në 47.02%.

⁶ Koha Ditore, 29 shtator 2019 (faqe 3)

⁷ Ligji Nr. 04/L-017 për Ndihmë Juridike Falas, në dispozicion në: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2803>.

⁸ UNDP, 'Raporti i Arritjeve 2017, në dispozicion në: <http://www.ks.undp.org/content/dam/kosovo/docs/ResearchAndPublications/UNDP-AchievementsReport2017-ENG-INTERACTIVE.pdf>.

⁹ Qendra për të Drejtën Humanitare Kosovë, 'Vlerësimi i Pakicave' Raporti Qasja në Drejtësi në Kosovë 2010', në dispozicion në: http://www.hlc-kosovo.org/wp-content/uploads/2018/07/Izvestaj_pristup_pravdi_stampa-eng.pdf.

gjuhen shqipe dhe serbe, dhe mungesë të një gjyqësori plotësisht funksional në veri të Kosovës.¹⁰

Besimi dhe kënaqshmëria

Përkundër përparimit të dukshëm, institucionet gjyqësore në Kosovë vazhdojnë të tregojnë mungesë të efikasitetit në zgjidhjen e rasteve, me llogaridhënie të ulët nga zyrtarët e gjykatës. Sipas Këshillit Gjyqësor të Kosovës, në vitin 2018, ishin 152.495 raste civile dhe penale që prisnin shqyrtim gjyqësor.¹¹ Mbi 74.505 masa të vendosura me vendime gjyqësore pritej të zbatoheshin.¹² Korrupsioni në institucionet publike konsiderohet si endemik. Që nga qershori 2018, Zyra e Prokurorisë Speciale e Kosovës kishte pranuar 44 raste nga Agjencia Kundër Korrupsionit e Kosovës (AKK).¹³ Dënimet për akuzat e korrupsionit vazhduan të përfaqësojnë një pjesë të vogël të atyre që hetohen dhe akuzohen, ku AKK pranoi 160 pretendime për korrupsion. OShC-të raportuan se aktakuzat kundër zyrtarëve të lartë publik dështuan si rezultat i trajtimit jo të mirë të pretenduar nga gjyqësori, përfshirë prokurorët që ngritën akuza të pasakta ose bënë gabime procedurale. Kjo ka rezultuar në shumë pak ankesa që kanë rezultuar në aktakuza për korrupsion kundër zyrtarëve të lartë. Perceptimi publik për korrupsionin endemik përkeqësohet nga mungesa e qasjes në dokumente publike. Përderisa Kosova ka një ligj për qasjen në dokumente publike, OShC-të dhe mediat ende përballen me vështirësi për të siguruar qasjen në këto informacione. Këta faktorë ndikojnë në besimin e qytetarëve në institucionet e tyre gjyqësore dhe aftësinë e tyre për të ofruar mjete juridike efektive.

Kënaqshmëria e qytetarëve me gjyqësorin është rritur, por përsëri mbetet e ulët. Sipas Pulsit Publik, vetëm 37,9% e qytetarëve të Kosovës janë të kënaqur me gjykatat (rritje nga 31,2% në qershor 2018) dhe vetëm 31,2% janë të kënaqur me punën e Prokurorisë (rritje nga 29,9% në qershor 2018). Nivelet e kënaqshmërisë me Prokurorinë janë më të ulëta në krahasim me të gjitha institucionet e tjera, veçanërisht te komunitetet jo-shumicë, ku nivelet e pakënaqësisë janë dukshëm më të larta. Kjo sugjeron që humbja e besimit në shtetin e së drejtës dhe qeverisjen ka ndikuar në nivelet e përgjithshme të kënaqësisë me të gjitha institucionet e tjera.¹⁴

Pakënaqësia gjithashtu shtrihet tek individët që punojnë brenda sistemit gjyqësor siç janë avokatët. Një anketë e kryer nga Programi i USAID-it për Fuqizimin e Sistemit të Drejtësisë (JSSP) dhe D+ zbuloi se avokatët nuk janë të kënaqur me procesin shpesh të gjatë për të zgjidhur rastet. Rastet civile mund të zgjasin nga dymbëdhjetë deri në njëzet e katër muaj dhe rastet penale mund të zgjasin nga gjashtë deri në dymbëdhjetë muaj kryesisht për shkak të vonesave dhe gabimeve procedurale nga gjykatat. Për më tepër, 13% e avokatëve që iu përgjigjën kësaj ankete thanë se u është kërkuar rryshfet nga gjykatësi, punonjësi i gjykatës ose nga një ndërmjetës i punonjësit të gjykatës që vepron në emër të një tjetri. Kombinimi i pakënaqësisë së publikut dhe pakënaqësisë nga brenda sistemit juridik krijon një atmosferë që shuan vazhdimisht besimin në institucionet gjyqësore në të gjithë vendin.¹⁵

Ndryshimet në krim dhe migracion

Mediat raportojnë rritje të konsiderueshme në vjedhje dhe krim të dhunshëm, me vjedhjen tani si një nga veprat më të shpeshta penale. Të dhënat e Policisë së Kosovës zbulojnë se grabitjet e bankave janë dyfishuar, nga 8 në vitin 2017 në 15 në vitin 2018.¹⁶ Vjedhja ka marrë vëmendjen e mediave dhe

¹⁰ Departamenti i Drejtësisë, 'Raporti i të Drejtave të Njeriut në Kosova 2017', https://www.justice.gov/sites/default/files/pages/attachments/2018/04/24/dos-hrr_2017_kosovo.pdf#page=26.

¹¹ Këshilli Gjyqësor i Kosovës, në dispozicion në shqip, Raporti Statistikor i Gjykatave për vitin 2017, në: https://www.gjyqesori-rks.org/wp-content/uploads/reports/Raporti_vjetor_statistikor_per_vitin_2018_mbi_punen_gjykatave_Shq.pdf

¹² Po aty.

¹³ Departamenti i Shtetit, Raporti i të Drejtave të Njeriut në Kosovë 2018, në dispozicion në: <https://www.state.gov/wp-content/uploads/2019/03/KOSOVO-2018-HUMAN-RIGHTS-REPORT.pdf>

¹⁴ UNDP, Pulsi Publik XIV, nëntor 2018, në dispozicion në: http://unkt.org/public_pulse/court/

¹⁵ "Cilësia e shërbimeve të ofruara nga Gjykatat Themelore të Kosovës: Vlerësuar nga avokatët" http://www.dplus-ks.org/wp-content/uploads/2018/08/Report-2-2018-07-18-Report-on-Survey-with-Lawyers-ENG_format-brand.pdf

¹⁶ Osservatorio Balcani e Caucaso Transeuropa, "Kosova: Grabitjet dhe krimet e dhunshme në rritje" <https://www.balcanicaucaso.org/eng/Areas/Kosovo/Kosovo-robberies-and-violent-crimes-on-the-rise-192124>

publikut, duke u bërë një fenomen i zakonshëm. Mesatarisht, janë 14 shtëpi të plaçkitura çdo ditë.¹⁷ Në gjashtë muajt e parë të vitit 2019, pati 12 vrasje, kryesisht për shkak të kontesteve pronësore.¹⁸ Sipas një raporti të Këshillit për Mbrojtjen e të Drejtave dhe Lirive të Njeriut, krimi për shkak të kontesteve pronësore mund të shmanget nëse gjykatat e Kosovës do të ishin më efikase në dhënien e prioritetit këtyre rasteve.¹⁹

Kjo tendencë shqetësuese e krimit të dhunshëm është e lidhur me situatën ekonomike dhe respektimin e ulët të standardeve të sundimit të ligjit, i cili në afat të gjatë mbetet mjeti më efektiv kundër sjelljes kriminale. Shkalla e lartë e papunësisë, mungesa e mundësive dhe të drejtat e dobëta të punës kanë bërë që shumë të rinj të migrojnë në vendet perëndimore, në mënyrë legale dhe ilegale. Ndërsa migrimi ilegal ka rënë nga 122.520 në vitin 2015 në 9.117 në vitin 2018, numri i vizave të punës të lëshuara nga Ambasadat e ndryshme të BE-së në Kosovë është rritur ndjeshëm.²⁰ Kjo ka çuar në varësi financiare të qytetarëve me të ardhura të ulëta nga anëtarët e familjeve të tyre që banojnë jashtë vendit, duke sugjeruar një nevojë më të vogël për ndihmë sociale. Për më tepër, për shkak të numrit të madh të të rinjve që kërkojnë mundësi jashtë vendit dhe korrupsionit endemik, Investimet e Huaja të Drejtpërdrejta kanë pësuar rënie të konsiderueshme gjatë vitit 2018 sipas Bankës Qendrore të Kosovës, duke ndikuar edhe në ekonomi.

Sfidat sistemit të ndihmës juridike

Në vitin 2017, një studim i kryer nga NCSC me Institutin e Kosovës për Drejtësi (IKD) identifikoi financimin e pamjaftueshëm si një nga sfidat kryesore për përfaqësimin ligjor për qytetarët në kontestet juridike penale dhe administrative.²¹ Nga 667 të pandehur në çështjet e monitoruara nga IKD, 457 (68,51%) nuk kishin përfaqësim ligjor. Raporti i IKD dokumentoi përfaqësimin e avokatëve në seanca penale dhe gjurmoi nëse seancat dëgjimore u mbajtën si të planifikuara ose të shtyra. Shkallë e lartë e shtyrjeve (205 nga 524 seancat e monitoruara) dhe të pandehurit të pa përfaqësuar (457 nga 667 të pandehurit në 524 seanca nuk ishin të përfaqësuar) janë regjistruar në seanca penale. Për ata të pandehurit penalë që kishin përfaqësim, një e pesta (32) u përfaqësuan nga një avokat sipas detyrës zyrtare. Kjo analizë konfirmon më tej boshllëqet kronike të përfaqësimit ligjor që e dëmtojnë parimin e barazisë së armëve dhe shkelin të drejtat e të pandehurve në rastet penale. Një raport tjetër i realizuar nga NCSC dhe IKD konfirmoi sfidat dhe mangësitë e identifikuara përmes monitorimit dhe nxori në pah çështje shtesë shqetësuese në kryerjen e seancave dëgjimore në konteste administrative, përfshirë mungesën e përfaqësimit juridik të duhur.²²

¹⁷ Zëri: “Çdo ditë vidhen nga 14 shtëpi në Kosovë” <https://zeri.info/kronika/190126/cdo-dite-vidhen-nga-14-shtepi-ne-kosove/>

¹⁸ Telegrafi: Dymbëdhjetë vrasje në gjashtë muaj, disa prej tyre për shkaqe pronësore – pse po ndodhin ato? https://telegrafi.com/dymbedhjetë-vrasje-ne-gjashtë-muaj-disa-prej-tyre-per-shkaqe-pronesore-pse-po-ndodhin-ato/?fbclid=IwAR1kNSDDK6uVs3j_gALv6WDsU_Vm6hEm3wXelGuZqxw-gqD3fsICnkC7UKM

¹⁹ KMDLNj për tragjedinë në “Mati I” fajëson gjykatat që po neglizhojnë kontestet pronësore <https://telegrafi.com/kmdlj-per-tragjedine-ne-mati-i-fajeson-gjykatat-qe-po-neglizhojne-kontestet-pronesore/>

²⁰ BIRN: Largimi nga Kosova: Ngjitja e migracionit legal shkakton frikën e shpopullimit <https://balkaninsight.com/2019/04/25/leaving-kosovo-legal-migration-uptake-causes-depopulation-fears/>

²¹ Instituti i Kosovës për Drejtësi, Ndihma juridike në çështjet penale dhe zbatimi i standardeve 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.

²² 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

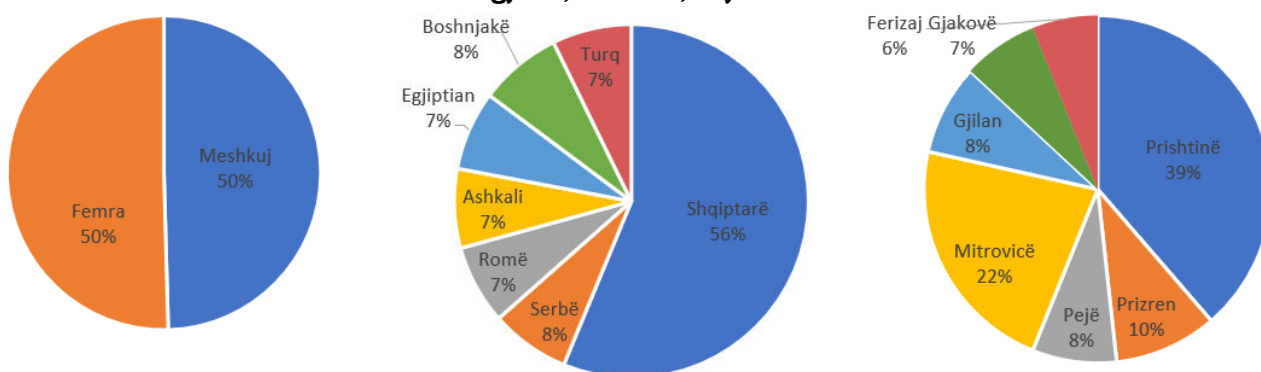
Metodologjia e Hartëzimit të Nevojave të Komunitetit për Drejtësi përfshiu një qasje të metodave të përziera, duke përdorur si hulumtim sasior ashtu edhe cilësor. Është kryer një anketë për të mbledhur të dhëna mbi perceptimet dhe përvojat e kontesteve juridike, qasjen ndaj informatave juridike dhe strategjitë e zgjidhjes së kontesteve. Pyetjet binare u përdorën për të përcaktuar problemet juridike të hasura, informatat juridike të kërkuara ose veprimet ligjore të ndërmarra. Pyetjet me shumë zgjedhje me opsione fikse dhe pyetjet e hapura me një opsion janë përdorur për të identifikuar perceptimet dhe përvojën e kontesteve juridike, qasjen në informata juridike, dhe strategjitë e zgjidhjes së kontesteve. Pyetjet që përdorin shkallën psikometrike pesë-pikëshe Likert u përdorën gjithashtu për të matur nivelet e kënaqësisë ose njohurive të të anketuarve. Pas një testi fillestar në gusht 2018, pyetësi i anketës u rregullua në konsultim me ANJF në nëntor 2018 për përsëritjen e dytë të hartëzimit. Rishikimet në pyetësin e anketës ishin të bazuara në përvojën aktuale të nevojave të përdoruesve dhe synonin të siguronin detaje më të gjera në lidhje me problemet ligjore, strategjitë e zgjidhjes së kontesteve dhe modelet e vetëdijesimit, besimit, përdorimit dhe kënaqësisë. Pyetësi i plotë i anketës është i përfshirë në **Shtojcën 1**.

Mjetet cilësore të hulumtimit, përfshirë intervistat me informatorët kyçë (IIK), plotësuan të dhënat e mbledhura përmes pyetësit. IIK u realizuan duke përdorur pyetje dhe udhëzime të paracaktuara. Në gusht dhe shtator 2019, Ekipi i Drejtësisë Vlen zhvilloi gjithsej katërmëdhjetë (14) IIK me Drejtorë të Departamentit Ligjor dhe Zyrtarë Rajonal të ANJF, Avokatit e Popullit dhe përfaqësuesit e OShC-ve që ofrojnë shërbime të ndihmës juridike. Për më tepër, dy (2) DFG u kryen në tetor me stafin rajonal të ANJF dhe përfaqësuesit e nëngrupeve të synuara nga anketa për të vërtetuar gjetjet kryesore dhe për të analizuar më tej trendët, ngjashmëritë dhe dallimet midis nëngrupeve dhe me kalimin e kohës. Një listë e plotë e intervistave dhe DFG të realizuara janë përfshirë në **Shtojcën 2**.

Mostra e anketës

Anketa u administrua në të gjitha shtatë rajonet e Kosovës - Prishtinë, Pejë, Gjakovë, Prizren, Gjiilan, Ferizaj dhe Mitrovicë - për të siguruar një shtrirje të gjerë gjeografike dhe deri në pesë rajone në anketën e vitit 2018. Përzgjedhja rajonale u bazua në vendndodhjen e Zyrave të Ndihmës Juridike Falas dhe universiteteve që organizojnë klinika juridike me raste reale. Janë marrë gjithsej 345 përgjigje. Të anketuarit përfshinin 174 gra dhe 171 burra dhe 194 anëtarë të komunitetit etnik shumicë shqiptar dhe 151 anëtarë të gjashtë komuniteteve etnike të pakicave - serb, ashkali, egjiptian, rom, boshnjak dhe turk. **Grafikët C.1** më poshtë ofrojnë një pasqyrë të zbërthimit të anketës sipas gjinisë, përkatësisë etnike dhe rajonit.

Grafikët C.1: Mostra e anketës – gjinia, etniteti, rajoni



Të anketuarit nga komuniteti shumicë shqiptar u zgjodhën rastësisht përmes intervistave në rrugë në komunat e synuara për anketim. Përzgjedhja e rastësishme në rrugë dha një mostër të larmishme sa i përket niveleve të të ardhurave, me 25% që raportojnë të ardhura familjare më pak se 200 euro (ulje nga 32% në anketën e vitit 2018) dhe 34% mes 200 dhe 400 euro. Pakicat etnike u synuan në zonat ku

ata jetojnë siç identifikohen në hartëzimin e komuniteteve të bëra nga ECMI.²³ Regjistruesit udhëtuan në zonat e paracaktuara të komunitetit pakicë dhe përzgjedhën të anketuarit rastësisht duke synuar çdo shtëpi të tretë ose nëpër rrugë. Burrat dhe gratë u synuan në përmasa të ngjashme si për komunitetin shumicë ashtu edhe për ato pakicë. Për më tepër, dy nëngrupe u synuan posaçërisht bazuar në nevoja të veçanta (aftësi të kufizuara) dhe orientim seksual. Për këto dy nëngrupe, marrja e mostrave është bërë përmes referimit nga OShC-të e specializuara që ofrojnë shërbime për këto nëngrupe të cënueshme.

Kufizimet e Hulumtimit

Marrja e mostrave të hulumtimit nuk është statistikisht përfaqësuese e popullatës së Kosovës në etnitete dhe rajone. Pakicat etnike ishin të targetuara në mënyrë specifike në komunitetet ku ata jetojnë, dhe marrja e mostrave të vogla të komuniteteve individuale nuk lejon krahasime ose ndarje rajonale sipas gjinisë, statusit socio-ekonomik ose parametrave të tjerë jo-etnik brenda mostrës. Kërkuesit e drejtësisë me nevoja të veçanta dhe komuniteti LGBTI u targetuan posaçërisht përmes OShC-ve, të cilat mund të kenë shtrembëruar më lartë përqindjen e të anketuarve që kishin përjetuar konteste juridike, kishin kërkuar informacione ose kishin vepruar për t'i zgjidhur ato. Përzgjedhja e rastësishme e të anketuarve nga komuniteti shumicë u krye në rrugë në komunat e synuara. Ndërsa mostra e anketës ishte përfaqësuese për sa i përket shpërndarjes gjinore dhe socio-ekonomike, vetëm disa të anketuar të moshuar (mbi 60 vjeç) morën pjesë, duke rezultuar në nën përfaqësim të kësaj grupmoshe në mostrën e anketës. Anketa përpiqet të ndajë gjetjet sipas gjinisë, statusit socio-ekonomik, moshës, përkatësisë etnike, në mesin e faktorëve të tjerë identifikues, megjithatë, të anketuarit shpesh bëjnë pjesë në kategori të shumta të zbërthyera. Ky hartëzim nuk adreson se si bashkëveprojnë ose si e adresojnë këta identifikues të ndryshëm se si identiteti mund të informojë për perceptimet, por përpiqet të japë një gjendje momentale se çfarë janë ato perceptime. Për më tepër, anketat kërkuar kryesisht informata mbi perceptimet e të anketuarve, të cilat mund të kenë shtrembëruar të dhënat e pakta dhe informatat kthyesë lidhur me ngjarjet/ trendët e publikuara mirë. Në mënyrë të veçantë, përgjigjet në lidhje me vjedhjen dhe kontestet juridike të dhunës në familje mund të jenë shtrembëruar nga raportimi i shtuar mediatik dhe mobilizimi i OShC-ve lidhur me temat.

Përkundër këtyre kufizimeve, përgjigjet e anketës japin një gjendje momentale të vlefshme të modeleve të kontesteve juridike dhe strategjive për qasje në informacion dhe zgjidhjen e kontesteve, siç perceptohen dhe përjetojnë nëpër komunitetet e Kosovës dhe nëngrupet e cënueshme. Këto modele, dhe përfundimet që mund të nxirren prej tyre, u konfirmuan dhe u vërtetuan përmes intervistave me informatorë kyçë. Si i tillë, hartëzimi ofron një bazë të shëndoshë për të përcaktuar prioritetet në ndihmë për të rritur arsimimin juridik dhe aftësinë për të ndjekur rezultatet e drejtësisë për komunitetet e Kosovës dhe nëngrupet e cënueshme.

²³ Hartëzimi i ECMI në dispozicion në: <http://www.ecmikosovo.org/en/Community-Profiles>.

D. GJETJET

Kjo pjesë ofron një përmbledhje të gjetjeve mbi nevojat e drejtësisë të qytetarëve dhe komuniteteve të Kosovës bazuar në përgjigjet dhe intervistat me informatorët kyçë.

I. Problemet e shpeshta ligjore

Të anketuarve iu kërkua të identifikojnë problemet më të rënda ligjore nga një listë me dymbëdhjetë opsione fikse dhe një opsion i hapur. Pesë problemet më të rënda u identifikuan si kontestet e ndërlidhura me dhunën në familje (32%), me pronën (27%), me aksidentet (20%), me lëndimet trupore (19%) dhe me ndihma sociale (18%). Ndërsa këto pesë probleme në mënyrë të vazhdueshme u identifikuan si më të rënda në mesin e komuniteteve dhe nëngrupeve të cënueshme të anketuara, rritje e dukshme në perceptimin e seriozitetit të dhunës në familje u regjistrua në mesin e disa prej kategorive më të rrezikuara, veçanërisht te gratë dhe te komunitetet me aftësi të kufizuara dhe LGBTI. Pjesëmarrësit e DFG konfirmuan se fushatat e fundit të informimit, të kombinuara me një rritje të mbulimit mediatic të dhunës në familje dhe çështjeve ligjore në lidhje me pronën, kanë kontribuar në njohjen e shtuar të ashpërsisë së këtyre problemeve ligjore.²⁴ Megjithatë, dallime të dukshme u identifikuan në përcaktimin e problemit më të rëndë, me tri kategori kryesore: kontestet që lidhen me të ardhurat (përfshirë ndihmat sociale dhe pensionin), dhunën fizike (përfshirë dhunën në familje dhe lëndimet trupore), dhe pronën dhe vjedhjet. **Tabela D.1.1** ilustron këto ndryshime.

Tabela D.1.1 – Kontest-i(et) më serioze sipas komuniteteve

	Komunitetet që raportojnë kontestet si më serioze
Kontestet në lidhje me të ardhurat (Ndhmë sociale, Pension)	Ardhura të ulëta (nën 200) (ndihmë sociale 20%) Komunitetet egjiptiane (ndihmë sociale 60%), rome (24% ndihmë sociale) Personat me aftësi të kufizuara (ndihmë sociale 40%, pension 35%)
Dhuna fizike	LGBTI (dhuna në familje, 67%; lëndim trupor, 53%) Personat me aftësi të kufizuara (dhuna në familje, 55%; lëndim trupor 60%) Gratë (dhuna në familje, 40%) Ardhura të ulëta (nën 200 euro) (dhuna në familje, 25%) Dhuna në familje gjithashtu është më e larta në mesin e komuniteteve shqiptare (37%), serbe (56%), ashkali (36%)
Prona dhe Vjedhja	Burrat (prona, 34%) Komunitetet boshnjake (prona, 38%), turke (prona, 32%), serbe (vjedhja, 28%), ashkali (vjedhja (24%)

Në katër vitet e fundit, 91% e të anketuarve kanë përjetuar një ose më shumë konteste ligjore, rritje nga 85% në vitin 2018. Pesë kontestet juridike më të shpeshta u identifikuan si konteste në lidhje me pronën (18%), me punën (14%), me vjedhjen (14%), me aksidentet (13%) dhe me ndihmat sociale (12%). Fokus grupi me zyrtarët ligjor të ANJF, konfirmoi këto konteste si problemet më të shpeshta ligjore të përjetuara nga përfituesit e ndihmës juridike.²⁵ Rezultatet tregojnë një ndërlidhje mes përvojës direkte me kontestet juridike dhe perceptimit të problemeve më të rënda ligjore, përveç sa i përket dhunës në familje, e cila perceptohet si më e rënda nga 32% e të anketuarve, por u përjetua si një problem juridik nga vetëm 5%. Ky dallim mund të shpjegohet me nivelin e ulët të raportimit të dhunës në familje, që do të thotë se individët që përjetojnë dhunë në familje nuk kërkojnë mjete juridike. Informatorët kyçë nga Femrat Aktive të Gjakovës dhe Norma theksuan të dytë dhunën në familje si një problem të shpeshtë ligjor në mesin e grave, veçanërisht në mesin e komuniteteve rome, ashkali dhe egjiptiane.²⁶ Rezultatet e anketës tregojnë nivele më të larta se ato mesatare të përvojës së dhunës në familje në mesin e komunitetit serb (18%) dhe atij LGBTI (30%).

²⁴ Fokus Grupi i mbajtur me zyrtarët ligjorë të ANJF, mbajtur më 11 shtator 2019 dhe Fokus Grupi i mbajtur me përfaqësuesit e komuniteteve të synuara nga anketa, mbajtur më 25 tetor 2019.

²⁵ Fokus Grupi i mbajtur me zyrtarët ligjorë të ANJF, mbajtur më 11 shtator 2019.

²⁶ Intervistat me informatorët kyçë me Znj. Valbona Rizvanolli, Drejtore Ekzekutive, Femrat Aktive të Gjakovës, 3 shtator 2019 dhe Intervistat me informatorët kyçë me Znj. Valbona Salihu, Drejtore Ekzekutive, Shoqata e Avokatëve NORMA, 4 shtator 2019

Në përgjithësi, 48% e të anketuarve raportuan që kontesti i tyre kishte ndikuar ndjeshëm ose rëndë në jetën e tyre. Niveli i seriozitetit u perceptua si më i lartë nga individët që përjetuan kontest në lidhje me adoptimin (100%), me pensionin (67%), me ndihmat sociale (57%), me lëndimin trupor (54%) dhe me dhunën në familje (53%). Kontestet për ndihma sociale u përjetuan në shkallë më të lartë midis të anketuarve me të ardhura të ulëta (nën 200 euro) (24%) dhe ashkali (16%), rom (24%) dhe egjiptian (46%). Këto komunitete gjithashtu e përjetuan kontestin e tyre më rëndë sesa komunitetet e tjera. Nga ana tjetër, kontestet rreth pronës dhe vjedhjeve ishin më të përhapura në mesin e komunitetit serb (36% dhe 27%), dhuna në familje dhe ngacmimet në mesin e komunitetit LGBTI (30% dhe 20%), kontestet rreth pronës në mesin e komunitetit boshnjak (35%), dhe kontestet për pensionet në mesin e personave me aftësi të kufizuara (20%) dhe në komunitetin turk (16%). Vjedhja ishte gjithashtu ndjeshëm më e lartë se mesatarja e anketës midis të anketuarve me të ardhura të larta (mbi 1.000 euro) (21%), megjithëse më e ulët se në mesin e komunitetit serb (27%), që sugjeron një shënjestrim specifik të pronës së tyre.²⁷ Këto ndryshime janë ilustruar në **Tabela D.1.2** më poshtë.

Tabela D.1.2 – Modelet e kontesteve juridike sipas nën-grupeve të zgjedhura të cënueshme

	Gratë	Ardhura të ulëta	Personat me aftësi të kufizuara	Romë	Serbë	LGBTI
Kontesti juridik më i shpeshtë (i pari)	Vjedhja 15%	Ndihmë sociale 24%	Pension 20%	Ndihmë sociale 24%	Prona 36%	Dhuna në familje 30%
Kontesti juridik më i shpeshtë (i dyti)	Puna 14%	Vjedhja 13%	Shërbime publike 15%	Shërbime publike 12%	Vjedhja 27%	Ngacmimi, Diskriminimi 20%
Serioziteti i kontesteve juridike	Lartë/Rëndë 50%	Lartë/Rëndë 84%	Lartë/Rëndë 36%	Lartë/Rëndë 52%	Lartë/Rëndë 63%	Lartë/Rëndë 21%

Të anketuarit gjithashtu u pyetën të identifikojnë llojin e ndihmës juridike që më së shpeshti kishin nevojë. Shumica (61%) zgjodhën këshillat juridike, të ndjekura nga informatat juridike (28%), ndihmë për përpilimin e ankesave (26%) dhe përfaqësim ligjor (21%), që përfaqësojnë një nevojë të shtuar për këshilla dhe informata krahasuar me vitin 2018. Këto lloje të ndihmës dhe shpeshtësia e tyre lidhen me përgjigjet e dhëna nga informatorët kyçë kur u kërkohet të përshkruajnë llojin e ndihmës juridike që ata ofrojnë dhe sipas perceptimit të tyre është më shpesh e nevojshme ose e kërkuar.²⁸ **Tabela D.1.3** jep një përmbledhje të kontesteve për të cilat kërkohen më shpesh lloje të ndryshme të ndihmës.

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

	Shpeshtësia më e lartë	Shpeshtësia më e lartë e dytë	Shpeshtësia më e lartë e tretë
Këshillë juridike	Shërbimet publike (81%)	Adoptimi (80%)	Divorci (75%)
Përpilim ankese	Adoptimi (80%)	Ndihmë sociale (37%)	Puna (36%)
Informim juridik	Adoptimi (60%)	Dhuna në familje (47%)	Pension (38%)
Përfaqësim ligjor	Dhuna në familje (47%)	Lëndim trupor (38%)	Prona (27%)

2. Qasja në informata

Pothuajse dy të tretat e të anketuarve (68%) të cilët kishin një problem juridik ndërmorën ndonjë formë veprimi për të adresuar problemin e tyre. Veprimi përfshinte kërkimin e ndihmës juridike, si dhe këshillimin me profesionistë dhe burime të tjera për informata juridike ose këshilla. Ndërsa shumica e të anketuarve shkuan në polici, te një avokat ose në gjykatë për të marrë informata dhe

²⁷ "...ka incidente të përsëritura të vjedhjeve të pronës dhe bagëti, të cilat prekin shpesh serbët e Kosovës, si dhe komunitetet e tjera pakicë. Incidente të tilla, edhe kur ato nuk janë qartë të njëanshme etnike, ndikojnë negativisht në perceptimin e sigurisë së komunitetit të prekur", Raporti për Kosovën* 2019 i Komisionit Evropian, fq. 30, në dispozicion në: <https://ec.europa.eu/neighbourhood-enlargement/sites/near/files/20190529-kosovo-report.pdf>.

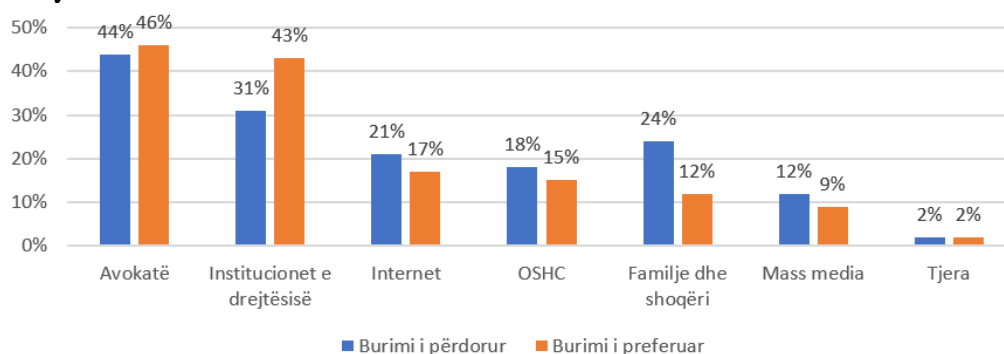
²⁸ Intervista me Informatorë Kyçë, Rrona Berisha, Këshilltare Ligjore Junior, GIZ, 5 shtator 2019.

ndihmë, disa u mbështetën në burime jashtë komunitetit të drejtësisë. Këtu përfshiheshin familja dhe miqtë (23%), OShC-të (4%), burimet në internet (3%) dhe mjetet e komunikimit masiv (2%).

Të anketuarit të cilët nuk ndërmorën veprime raportuan mungesë të qasjes në informata se ku të kërkojnë informata ose ndihmë dhe përpjekje të pasuksesshme për të marrë informata në mesin e arsyeve që i penguan ata të ndërmarrin veprime. Në përgjithësi, 20% e të anketuarve që nuk ndërmorën veprime u ndikuan nga mungesa e njohurisë se ku të shkonin dhe 7% ishin të pasuksesshëm në marrjen e informatave. Në mesin e komuniteteve dhe nëngrupeve të cenueshme të anketuara, anëtarët e komuniteteve egjiptiane (67%) dhe serbe (50%), të anketuarit me të ardhura të ulëta (nën 200 euro) (32%), gratë (23%) dhe të anketuarit me aftësi të kufizuara (20%) ka të ngjarë të kishin pasur mungesë të qasjes në informata. Për më tepër, komunitetet serbe (75%) dhe boshnjake (23%) kishin shumë të ngjarë të mos kishin sukses në marrjen e informatave. Bazuar në IIK, këto komunitete dhe nën-grupe u identifikuan gjithashtu si ndër më të pafavorshmet kur kërkojnë qasje në drejtësi dhe informata juridike.²⁹

Të anketuarit u pyetën të shprehin burimet e zakonshme dhe të preferuara të informimit juridik. Avokatët u përmendën si burimi i zakonshëm dhe i preferuar i informimit juridik nga shumica e të anketuarve, përkatësisht 44% dhe 46%. Tri burimet e tjera kryesore të informimit juridik të cituara ishin institucionet e drejtësisë (31%), (përfshirë gjykatat dhe ANJF), familja dhe miqtë (24%) dhe interneti (21%). Kur u pyetën se cilat do të ishin burimet e preferuara të informimit për informata mbi mjetet juridike, të anketuarit përmendën avokatët (46%) ose institucionet e drejtësisë (43%). Të gjitha nëngrupet e anketuara, përveç anëtarëve të komunitetit ashkali³⁰, shprehen një preferencë për marrjen e informatave juridike nga profesionistët juridikë ose institucionet e drejtësisë si zgjedhje të tyre të parë dhe, në shumicën e rasteve, si zgjedhja e tyre e parë dhe e dytë. Të dhënat e mbledhura për burimet e preferuara të informimit juridik tregojnë se qytetarët do të preferonin të zvogëlojnë mbështetjen në familje dhe miq (-50%) ose internet (-21%) dhe në vend të kësaj të kenë qasje në më shumë informata nga institucionet e drejtësisë (+41%). Për dallim nga viti 2018, OShC-të nuk u raportuan si burim i zakonshëm ose i preferuar i informimit juridik. **Grafiku D.2.1** më poshtë vë në kontrast burimet e informatave të përdorura dhe të preferuara. Të anketuarit LGBTI (40%), gratë (25%) dhe komuniteti rom (24%) gjithashtu shprehën nivele të larta të preferencës për OShC-të.

Grafiku D.2.1 – Burimet e përdorura ndaj atyre të preferuara të informatave për informim juridik



Kur u pyetën për të renditur shpeshësinë e përdorimit të katër burimeve të mediave masive - TV, radio, gazetat dhe interneti - më shumë se katër në pesë të anketuar vunë re se ata shpesh ose gjithmonë mbështeten në internet (83%) dhe gjysma në TV (48%) ndërsa ata rrallë ose kurrë nuk mbështeten në gazeta (79%) ose radio (83%). Mbizotërimi i internetit është më i lartë në mesin e grupeve më të reja të anketuara, ku 95% e të anketuarve nën 30 vjeç raportojnë se shpesh ose gjithmonë mbështeten në internet ("gjithmonë", 76%) krahasuar me 63% të të anketuarve nën 60 vjeç. Nga ana tjetër, 75% e të anketuarve 60 vjeç e përmby mbështeteshin shpesh ose gjithmonë në TV

²⁹ Intervista me Informatorë Kyçë, Blend Pira, Asistent i Projektit, Nisma e të Rinjve për të Drejtat e Njeriut, 5 shtator 2019.

³⁰ Pjesëtarët e komunitetit ashkali renditën institucionet e drejtësisë si burimin e dytë të preferuar të informimit.

ndërsa 40% e të anketuarve nën 30 vjeç kurrë ose rrallëherë nuk mbështeteshin në TV. Mos mbështetja në gazeta dhe radio ishte gjithashtu në mënyrë të konsiderueshme më e lartë se mesatarja e anketës në mesin e të anketuarve nën 30 vjeç (85% për gazetatat, 93% për radio).

3. Zgjidhja e kontesteve

Më shumë se dy të tretat e të anketuarve (68%) të cilët kishin një problem juridik ndërmorën ndonjë formë veprimi për të kërkuar zgjidhjen e kontestit të tyre. Të anketuarit me të ardhura të ulëta (nën 200 euro) (65%) dhe romët (64%), egjiptianët (63%), ashkalitë (61%) dhe komuniteti LGBTI (32%) kishin më pak të ngjarë të ndërmarrin veprime. Diferenca të konsiderueshme u identifikuan edhe brenda komuniteteve pakicë. Individët nga komunitetet serbe (92%) dhe turke (78%) shprehen një gjasë më të lartë veprimi, në përputhje me gjetjet e vitit 2018. Në kontrast me këtë, gjasa të ulëta të veprimit u identifikuan në komunitetin boshnjak (43%), duke treguar një ndryshim nga viti 2018. Gjasa e veprimit ishte e ngjashme si te burrat (68%) ashtu edhe te gratë (69%). Informatorët kyçë vunë re se ekziston një ndërlidhje e fortë mes niveleve të ulëta të arsimit dhe një gjase të ulët veprimi, veçanërisht në mesin e disa prej komuniteteve më të cënueshme.³¹

Për të zgjidhur kontestet e tyre, shumica e të anketuarve kontaktuan zbatuesit e ligjit (policinë, 36%), u këshilluan me një avokat (27%) ose shkuan në një institucion të drejtësisë (gjykatë, 23%). Për më tepër, 11% e të anketuarve ndërmorën veprime të tjera, me 61% që shkuan në një zyrë komune ose ministrie për të ushtruar të drejtat e tyre për përfitime të ndihmës sociale, shërbimit publik ose çështjeve të lidhura me punën, dhe 10% shkuan në ANJF (krahasuar me 3% në vitin 2018). Strategjitë e zgjidhjes së kontesteve ndikohen nga lloji i kontesteve siç ilustron në **Tabelën D.3.1** më poshtë. Individët që përjetuan kontest në lidhje me çështjet familjare (adoptimi, divorci), vjedhjet, aksidentet ose dhuna në familje ka më shumë të ngjarë të kishin shkuar në polici, ndërsa ata që përjetuan kontest në lidhje me pronën ose punën do të kishin shkuar te një avokat, dhe ata që përjetuan kontest në lidhje me lëndimin trupor do të kishin shkuar në gjykatë. Individët që kanë përjetuar kontest mbi pensionin dhe trashëgiminë kanë raportuar se kanë shkuar te një avokat ose gjykatë në numër të barabartë.

Tabela D.3.1 – Veprimi kryesor i ndërmarrë sipas llojit të kontestit

Kontesti	Mbizotërimi	Veprimi i ndërmarrë: Kam shkuar te ...				
		Policia	Avokati	Gjykata	Familja/Miqetë	ANJF
Në tërësi		36%	27%	23%	23%	10%
Pronësor	16%	35%	49%	44%	12%	14%
Punës	13%	9%	22%	13%	22%	17%
Vjedhje	13%	78%	11%	22%	19%	8%
Aksidente	12%	59%	12%	21%	32%	--
Ndihmë sociale	11%	19%	4%	15%	33%	26%
Shërbime publike	9%	28%	--	22%	33%	6%
Trashëgimi	8%	19%	19%	19%	13%	13%
Pension	7%	16%	26%	26%	16%	--
Dhuna në familje	5%	58%	33%	33%	58%	17%
Lëndim trupor	4%	33%	22%	44%	44%	--
Divorci	4%	60%	40%	40%	20%	30%
Adoptimi	1%	80%	60%	60%	40%	40%

Ndërsa 49% e të anketuarve vlerësojnë që kontesti i tyre ka pasur një ndikim domethënës (shumë të lartë) ose të rëndë në jetën e tyre, niveli i seriozitetit nuk ndikoi në strategjitë e zgjidhjes së kontesteve, aq sa faktorët e cënueshmërisë dhe lloji i kontestit të përjetuar. Strategjitë e zgjidhjes së kontesteve të zgjedhura nga grupe të cënueshme, ndryshuan pjesërisht për shkak të dallimeve në kontestin më të shpeshtë të përjetuar nga këto grupe. Individët e anketuar nga komunitetet rom dhe LGBTI dhe me të ardhura të ulëta (nën 200 euro) dhe me aftësi të kufizuara shkuan në polici në përqindje më të larta

³¹ Intervista me Informatorë Kyçë, Isak Skenderi, Drejtor Ekzekutiv, Zëri i Romëve, Ashkalive dhe Egjiptianëve, 10 shtator 2019.

dhe mbështeteshin ndjeshëm te familja dhe miqtë. Nga ana tjetër, të anketuarit nga komuniteti serb (55%), ai me aftësi të kufizuara (43%) dhe burrat (36%) vendosën më shumë theks në shkuarje te një avokat (43%). **Tabela D.3.2** më poshtë jep një përmbledhje të strategjive të zgjidhjes së kontesteve të këtyre grupeve.

Tabela D.3.2 – Strategjitë e zgjidhjes së problemeve të nën-grupeve të zgjedhura të cënueshme

	Gratë	Ardhura të ulëta	Personat me aftësi të kufizuara	Romë	Serbë	LGBTI
Gjasa e veprimit	68%	58%	64%	64%	88%	31%
Veprimi kryesor (i parë)	Policia 34%	Policia 41%	Avokati 43%	Policia 50%	Avokati 55%	Policia 78%
Veprimi kryesor (i dytë)	Familja dhe Miqtë 28%	Familja dhe Miqtë 27%	Familja dhe Miqtë 29%	Familja dhe Miqtë 50%	Policia 55%	Përgjigje të shumëfishta
Kontesti juridik më i shpeshtë	Vjedhja 15%	Ndihmë sociale 25%	Pensioni 20%	Ndihmë sociale 24%	Prona 37%	Dhuna në familje 30%

Të anketuarit u pyetën të vlerësojnë nivelin e tyre të kënaqshmërisë ndihmën juridike, informatat dhe këshillat e marra. Pak më shumë se gjysma (53%) u shprehën të kënaqur, me nivelet më të larta të kënaqësisë të regjistruara në mesin e të anketuarve që kërkuan ndihmë nga ANJF (95%), në internet (86%), ose nga avokatë (69%). Nga ana tjetër, më pak se gjysma e të anketuarve që kërkuan ndihmë nga familja dhe miqtë (44%) ose policia (44%) ishin të kënaqur, dhe 55% e të anketuarve që kërkuan ndihmë nga institucione të tjera siç janë shërbimet komunale ishin të pakënaqur. Nivele më të larta të pakënaqësisë u regjistruan gjithashtu midis komuniteteve egjiptiane (53%) dhe boshnjake (50%), të dyja gjithashtu kishin më shumë të ngjarë të kishin braktisur veprimin juridik (egjiptianët 17%, boshnjakët 30%) sesa mesatarja e anketës (11%). Burrat (57%) kishin më shumë gjasa sesa gratë (50%) të shprehnin kënaqësinë.

Të anketuarve iu dha mundësia të zgjedhin deri në tri nga gjashtë opsione fikse për të shpjeguar arsyet e vendimit të tyre për të ndërmarrë veprime për të zgjidhur kontestin e tyre juridik. Dy prej tre (68%) të anketuarve theksuan se veprimet e tyre kishin për qëllim “realizimin ose ushtrimin e së drejtës së tyre”, duke treguar se shumica e kërkuësve të drejtësisë para së gjithash veprojnë me qëllim për të mbrojtur të drejtat e tyre. Veprimet e ndërmarra ishin gjithashtu të motivuara nga rikthimi i pronës ose parave (25%), ndëshkimi (21%) dhe përfitimet jo-materiale si përmirësimi i marrëdhënieve (15%) ose kërkim falja (6%). Të anketuarit që kanë përjetuar kontest të krimit ose dhunës në familje ka më shumë të ngjarë të kërkonin ndëshkim ndërsa ata që kishin konteste në lidhje me pronën kishin më shumë të ngjarë të kërkonin rikthimin e pronës ose parave. Të anketuarit që pësuan dhunë në familje, divorc, lëndime trupore, aksidente dhe kontest me shërbimin publik, gjithashtu shprehën një kërkesë më të lartë për përfitime jo-materiale. Të anketuarit nga komunitetet serbe (33%) dhe boshnjake (35%) kishin më shumë gjasa të kërkonin ndëshkim.

Nga të anketuarit që ndërmorën veprime për të zgjidhur kontestin e tyre juridik, gjysma (52%) kishin arritur njëfarë zgjidhje, 36% raportuan zgjidhje të plotë dhe 16% zgjidhje të pjesshme. Nga ana tjetër, 37% raportuan kontestin që po vazhdon dhe 11% raportuan se ata nuk kishin ose nuk po ndërmerrnin më asnjë veprim për të zgjidhur kontestin e tyre. Niveli i të ardhurave pati një ndikim të rëndësishëm në modelet e veprimit dhe zgjidhjes. Ndërsa nivelet e braktisjes ishin konsistente në të gjitha kategoritë e të ardhurave, të anketuarit me të ardhura të ulëta kishin më pak të ngjarë të ndërmarrin veprime, më pak të ngjarë të arrinin zgjidhje të plotë dhe më shumë të ngjarë që kontesti i tyre të zgjatej me kalimin e kohës. Detajet e modeleve në zgjidhjen e kontesteve në të gjithë nivelin e të ardhurave janë paraqitur në **Grafikun D.5.2a** në faqen 17. Të anketuarit me aftësi të kufizuar (36%) dhe komunitetet boshnjake (30%), LGBTI (25%) dhe egjiptiane (17%) raportuan se niveli i braktisjes së veprimeve juridike është dukshëm më i lartë se mesatarja e anketës. Për më tepër, gratë (40%) dhe pjesëtarët e komuniteteve egjiptiane (63%), serbe (46%), boshnjake (40%) dhe rome (60%) kishin dukshëm më

shumë të ngjarë të kishin kontestin e tyre ende në vazhdim sesa homologët e tyre nga komunitetet e tjera. Pjesëmarrësit e DFG-së dhe informatorët kyçë hedhin dritë mbi disa nga arsyet që çojnë në braktisjen e veprimeve dhe fajësuan kërkesat për pagesa të kostove shtesë procedurale (p.sh., tarifë e ekspertëve, tarifë e noterit, shpenzimet gjyqësore) dhe kohëzgjatjen e procedurave.³² Zyrtarët e ANJF vunë në dukje se pengesat financiare mbeten një sfidë e rëndësishme për kërkuarët e drejtësisë, megjithëse është zhvendosur si një pengesë primare nga zhgënjimi i tyre në rritje me aftësinë e institucioneve për të siguruar mjete juridike kuptimore.

Të anketuarit të cilët nuk ndërmorën veprime për të zgjidhur kontestin e tyre juridik, u pyetën që të zgjedhin arsyen e tyre kryesore pse nuk kanë ndërmarrë ndonjë veprim nga tetë zgjedhjet fikse dhe një opsion i hapur. 80% e të anketuarve që nuk ndërmorën veprime i dhanë arsyet e tyre. Dy arsye kryesore të cituara nga të anketuarit ishin mosbesimi se veprimi do të bënte ndryshim (49%) ose se veprimi do të rezultonte në një rezultat të drejtë (26%), gjë që ngre shqetësime për besimin në aftësinë e sistemit të drejtësisë për të siguruar mjete juridike efektive. Mungesa e informimit dhe njohurisë se ku të kërkojnë ndihmë (20%) dhe mungesa e parave (14%) mbetën pengesa të rëndësishme për të ndërmarrë veprime edhe pse dukshëm më pak të përhapura sesa në anketën e vitit 2018. Arsyet e tjera të përmendura përfshijnë frikën nga hakmarja (10%), dështimin për të marrë informata ose këshilla (7%) dhe mungesën e kohës (6%).

Në rastet kur ndikimi i kontestit ishte vlerësuar si i rëndë ose i ndjeshëm, të anketuarit që nuk ndërmorën veprime u ndikuan më shumë nga mungesa e parave (20%) dhe mungesa e informatave se ku të shkonin (23%). Të gjitha nëngrupet vlerësuan mosbesimin se veprimi do të bënte një ndryshim si arsye kryesore për të mos ndërmarrë ndonjë veprim, përveç komunitetit serb (mungesa e suksesit në marrjen e informatave për veprim, 75%) dhe komuniteti egjiptian (mungesa e njohurisë se ku të shkohet, 67%). Janë identifikuar dallime të dukshme në mesin e nën-grupeve të anketuara në lidhje me arsyet e renditura në vendin e dytë. Gratë dhe të anketuarit LGBTI nuk besonin se do të merrnin një rezultat të drejtë, duke demonstruar një ndjenjë të fortë të pafuqisë dhe humbjes së besimit në aftësinë e institucioneve për të siguruar një mjet. Anëtarët e komunitetit boshnjak e renditën si të parin mosbesimin në një rezultat të drejtë dhe si të dytin mosbesimin se do të bënte një ndryshim. Të anketuarit me të ardhura të ulëta (nën 200 euro), të anketuarit me aftësi të kufizuara dhe anëtarët e komunitetit serb nuk ndërmorën veprime për shkak të mungesës së qasjes në këshilla dhe ndihmë. Këto sfida mund të korrigjohen me rritjen e qasjes në shërbimet e ndihmës juridike falas dhe informimit juridik. Nga ana tjetër, mungesa e parave ndikoi në mënyrë të konsiderueshme në kërkuarët e drejtësisë nga komunitetet rom (44%) dhe ashkali (33%) ose me të ardhura familjare midis 200 dhe 400 euro.³³

Tabela D.3.3 – Modelet e zgjidhje së kontesteve sipas nën-grupeve të zgjedhura të cënueshme

	Gratë	Ardhura të ulëta	Personat me aftësi të kufizuara	Romë	Serbë	LGBTI
<i>Gjasa e veprimit</i>	63%	58%	64%	64%	92%	31%
<i>Arsyeja për mos ndërmarrje veprimi (e parë)</i>	Nuk do të bënte asnjë ndryshim 50%	Nuk do të bënte asnjë ndryshim 54%	Nuk do të bënte asnjë ndryshim 60%	Nuk do të bënte asnjë ndryshim 78%	Të pasuksesshëm në qasje ose marrje të info/ndihmës 75%	Nuk do të bënte asnjë ndryshim 62%
<i>Arsyeja për mos ndërmarrje veprimi (e dytë)</i>	Nuk do të merrte rezultate të drejta 29%	Nuk dinte ku të shkonte 32%	Nuk dinte ku të shkonte; mungesa e	Mungesa e parave 44%	Nuk dinte ku të shkonte 50%	Nuk do të merrte rezultate të drejta 33%

³² Diskutim në fokus grup i mbajtur me Zyrtarët Ligjorë të Agjencisë për Ndihmë Juridike Falas më 11 shtator 2019 dhe Intervistat me informatorë Kyçë me Norma dhe Intervista me informatorë Kyçë me Znj. Valbona Rizvanolli, Drejtore Ekzekutive, Femrat Aktive të Gjakovës, 3 shtator 2019.

³³ Kërkuarët e drejtësisë me të ardhura familjare mes 200 dhe 400 euro mund të ndikohen nga kostoja financiare e procedurave gjyqësore në mënyrë më të konsiderueshme sesa ata me të ardhura familjare nën 200 euro, sepse ata nuk kanë të drejtë për heqje dorë ose ndihmë juridike falas dhe duhet të bartin koston e veprimit juridik.

			kohës 20%			
Gjasat e zgjidhjes	49%	41%	36%	60%	50%	54%
Gjasat e braktisjes	11%	12%	36%	0%	4%	25%

4. Vetëdijesimi dhe besimi

Një në tre të anketuar (30%) shprehu të paktën një nivel të mjaftueshëm të njohurive në lidhje me ndihmën juridike. Të anketuarit shprehen njohuri më të larta të koncepteve mbi specifikat, me 38% të vetëdijshëm për të drejtën e ndihmës juridike, 32% për ekzistencën e ANJF, dhe 21% për kriteret e së drejtës për kualifikim. Të gjithë informatorët e intervistuar kyç theksuan nevojën për të rritur vetëdijesimin për shërbimet e ndihmës juridike falas, përmes ANJF ose ofruesve të tjerë, duke përdorur të gjitha mjetet e komunikimit, përfshirë, linjat e ndihmës, TV, radio, mediat sociale, fletushkat, veprimet në rrugë, etj. Nivelet e njohurive ishin vazhdimisht të ulëta në mesin e të anketuarve me të ardhura të ulëta (nën 200 euro), gra dhe anëtarë të komuniteteve rome, ashkali, egjiptiane dhe boshnjake. **Tabela D.4.1** ilustron dallimet në nivelet e vetëdijes në mesin e nëngrupeve të zgjedhura të cenueshme.³⁴

Tabela D.4.1 – Nivelet e vetëdijes në mesin e nën-grupeve të zgjedhura të cenueshme

	Gratë	Ardhura të ulëta	Personat me aftësi të kufizuara	Romë	Serbë	LGBTI
E drejta për ndihmë juridike falas	35%	22%	65%	16%	36%	63%
Agjencia e Ndihmës Juridike Falas	29%	20%	50%	4%	32%	43%
Kriteret për ndihmë juridike falas	20%	13%	25%	4%	32%	27%

Të gjithë treguesit e besimit treguan një rritje në krahasim me rezultatet e vitit 2018. Së bashku, avokatët dhe ANJF përfaqësojnë burimet më të besuara të shërbimeve juridike dhe ndihmës për më shumë se katër nga pesë të anketuarit (85%). Avokatët u identifikuan si më të besuarit nga 59% e të anketuarve dhe ANJF me 26%. Avokatët ishin më të besuarit nga komunitetet dhe nëngrupet e cenueshme, përveç komuniteteve rome dhe LGBTI të cilët shprehën besim më të lartë në OShC-të me 44% dhe 70% respektivisht. Në mesin e atyre që apostrofuan avokatët si më të besuarit, ANJF besojë në përqindjen më të lartë nga komuniteti serb (44%), të anketuarit me të ardhura të ulëta (nën 200 euro, 34%) dhe gratë (28%). Nga ana tjetër, ANJF u apostrofua si më e besuara nga komuniteti ashkali (60%).

Miqtë dhe familja u renditën në vendin e katërt me 16% të të anketuarve duke i identifikuar ata si burimin më të besueshëm të shërbimeve juridike dhe të ndihmës. Rëndësia e rrjeteve personale theksohet gjatë gjithë anketës si një strategji dytësore e rëndësishme për kërkuesit e drejtësisë për të marrë ndihmë juridike. Kur u përballën me një kontest, 23% e të anketuarve raportuan se ata kërkuar të zgjidhnin kontestin me ndihmë nga miqtë ose familjarët. Për më tepër, 24% e të anketuarve raportuan se ata zakonisht marrin informata juridike nga miqtë dhe familja. Përderisa besimi në rrjetet e bazuara në marrëdhënie dhe mbështetja në to për informata ishte në përputhje me rezultatet e vitit 2018, besimi në zgjidhjen e kontesteve u rrit në krahasim me vitin 2018 dhe ishte veçanërisht i përhapur në komunitetet LGBTI dhe rome. Mbështetja më e lartë se mesatarja në familje dhe miq është regjistruar gjithashtu në mesin e grave (28%), të anketuarve me të ardhura të ulëta (nën 200 euro) (27%), kërkuesve të drejtësisë me nevoja të veçanta (29%) dhe pjesëtarëve të komuniteteve

³⁴ Të anketuarit nga komunitetet me aftësi të kufizuara dhe LGBTI u identifikuan përmes OShC-ve që ofrojnë shërbime, përfshirë ndihmën juridike falas, për këto komunitete specifike. Kjo mund të shpjegojë nivelin më të lartë të vetëdijes midis këtyre komuniteteve dhe nivelin e tyre më të lartë të qasjes në informata juridike. Në minimum, kjo siguron konfirmimin se OShC-të mund të jenë efektive në rritjen e qasjes në informata juridike dhe shërbimet e ndihmës juridike.

boshnjake (30%) dhe ashkali (29%). Pjesëtarët e komunitetit LGBTI kishin dy herë më shumë të ngjarë të kishin provuar të zgjidhin kontestet e tyre përmes rrjetit të tyre (44% krahasuar me 23%) dhe kishte pothuajse tre herë më shumë të ngjarë të preferonin të vazhdojnë të mbështeten në ato rrjete (33% krahasuar me 12%). Nga ana tjetër, një e pesta ose më pak e të anketuarve me nevoja të veçanta (20%) ose nga komunitetet shqiptare (20%), serbe (18%) dhe turke (17%) kishin kërkuar ndihmën e rrjetit të tyre për të zgjidhur kontestin juridik që ata kishin përjetuar. Dallimet në mbështetje në miq dhe familje për ndihmë juridike janë paraqitur në **Tabelën D.4.2**.

Tabela D.4.2 – Mbështetja në rrjete të miqve/familjes në mesin e nën-grupeve të zgjedhura të cënueshme

	Gratë	Ardhura të ulëta	Personat me aftësi të kufizuara	Romë	Serbë	LGBTI
<i>Për veprim juridik ose informim për kontestin</i>	28%	27%	29%	50%	18%	44%
<i>Burimi i zakonshëm i informatave</i>	28%	26%	20%	48%	13%	40%
<i>Burimi i preferuar i informatave</i>	13%	14%	5%	20%	--	33%

Të anketuarit shprehin besim tek OShC-të dhe klinikat juridike me raste reale si ofrues të mundshëm të ndihmës juridike. 71% e të anketuarve shprehin besim ose besim të pjesshëm në OShC-të për sigurimin e ndihmës juridike, me vetëm 9% që nuk pajtoheshin. Besimi i shprehur ishte më i ulët për klinikat juridike me raste reale (61%) me 27% të të anketuarve të cilët as që pajtoheshin dhe as që nuk pajtoheshin. Kjo mund të shpjegohet me faktin se klinikat juridike me raste reale janë akoma të reja dhe qytetarëve u mungon informimi rreth tyre si ofrues të ndihmës juridike.³⁵ Gjasa më të larta se nivelet mesatare të përdorimit të dyjave OSHC-ve dhe klinikave juridike me raste reale janë gjetur në mesin e personave me nevoja të veçanta (75% dhe 65%) dhe pjesëtarët e komuniteteve shqiptare (77% dhe 63%), turke (83% dhe 64%), dhe boshnjake (71% dhe 65%). Nga ana tjetër, gratë shprehin gjasa pak më të larta të përdorimit të klinikave juridike me raste reale (62%) dhe burrat të OShC-ve (73%). LGBTI (93%) dhe serbët (76%) shprehën gjasa të larta të përdorimit të OShC-ve, por më pak se gjasat mesatare të përdorimit të klinikave juridike të drejtpërdrejta. **Tabela D.4.3** ilustron dallimet në nivelet e besimit në mesin e nën-grupeve të zgjedhura të cënueshme.

Tabela D.4.3 – Nivelet e besimit në mesin e nën-grupeve të zgjedhura të cënueshme

	Gratë	Ardhura të ulëta	Personat me aftësi të kufizuara	Romë	Serbë	LGBTI
<i>Avokatët më të besuar</i>	51%	41%	40%	28%	84%	50%
<i>ANJF më e besuar</i>	28%	35%	25%	12%	44%	30%
<i>Besimi tek OSHC-të për të ndihmuar</i>	69%	61%	75%	64%	76%	93%
<i>Besimi në klinikat me raste reale për të ndihmuar</i>	62%	54%	65%	50%	43%	47%

³⁵ Gjatë administrimit të anketës, informatat vijuese u janë dhënë të anketuarve në klinika juridike me raste reale para se të regjistronin përgjigjen e tyre për nivelin e besimit në aftësinë e tyre për të marrë ndihmë juridike nga këto klinika: "Klinikat juridike me raste reale janë ngritur në disa universitete. Përmes këtyre klinikave, studentët e drejtësisë mund të punojnë me avokatët për të marrë raste pro bono."

Të anketuarit u pyetën nëse më parë kishin përdorur shërbime të ANJF. Një total prej 8% e të anketuarve raportuan përdorim paraprak, me nivelet më të larta të regjistruara në mesin e komuniteteve serbe (25%), ashkali (16%), dhe turke (13%) dhe me të ardhura të ulëta (nën 200 euro) (11%) e të anketuarve. Gratë (7%) raportuan shkallë më të ulët të përdorimit sesa homologët e tyre meshkuj (9%). Nëntë në dhjetë (92%) e përdoruesve të ANJF u shprehen të kënaqur me shërbimet e marra. Nivelet e kënaqësisë janë regjistruar me 100% në mesin e nën-grupeve kyçe të cënueshme: gra, me të ardhura të ulëta (nën 200 euro) dhe të gjitha pakicat etnike. **Tabela D.4.4** ilustron modelet e përdorimit dhe kënaqësinë në mesin e nën-grupeve të zgjedhura të cënueshme.

Tabela D.4.4 – Përdorimi dhe kënaqësia me ANJF në mesin e nën-grupeve të zgjedhura të cënueshme

	Gratë	Ardhura të ulëta	Personat me aftësi të kufizuara	Romë	Serbë	LGBTI
Përdorimi i shërbimeve të ANJF	7%	11%	10%	4%	25%	--
Niveli i kënaqësisë me ANJF	100%	100%	50%	100%	100%	--

5. Ndikimi i gjendjes ekonomike

Rezultatet e anketës tregojnë se gjendja ekonomike e të pandehurve ndikon ndjeshëm në mbizotërimin dhe seriozitetin e kontesteve ligjore në mesin e të anketuarve. Gjendja ekonomike e të pandehurve gjithashtu ndikon në aftësinë e tyre për të kërkuar informata dhe strategjitë e tyre për zgjidhjen e kontesteve. Divergjenca më e rëndësishme e vërejtur ishte në mesin e individëve me të ardhura familjare nën 200 euro dhe individëve me nivele të të ardhurave familjare mbi 200 euro, megjithëse disa pengesa të dukshme për qasje në informata dhe qasje në drejtësi u identifikuan edhe për individët me nivele të të ardhurave familjare mes 200 dhe 400 euro. Të anketuarit në kategoritë e të ardhurave më të larta treguan vazhdimisht gjasa më të mëdha të dinë se ku të kërkojnë informata dhe të ndërmarrin veprime juridike kur përballen me një kontest. Ata gjithashtu treguan një gjasë më të lartë zgjidhjeje për kontestin e tyre dhe bindjet e ulëta se veprimi nuk do të ishte i dobishëm ose nuk do të rezultonte në një rezultat të drejtë.

Perceptimi dhe përjetimi i problemeve juridike - Kërkuesit e drejtësisë me të ardhurat më të ulëta kishin më shumë të ngjarë të perceptonin kontestet për ndihma sociale si më seriozet (21% krahasuar me mesataren e anketës 18%) dhe dy herë më shumë të ngjarë të kishin përjetuar një kontest të ndihmës sociale në katër vitet e fundit (25% krahasuar me mesataren e anketës 12%). Natyra administrative e këtyre kontesteve ofron mundësi për të ndihmuar kërkuesit e drejtësisë me të ardhura të ulëta përmes një shumëllojshmërie mekanizmesh, duke përfshirë OShC-të dhe klinikat juridike me raste reale. Dy kontestet kryesore juridike, të perceptuara ose të përjetuara, dallonin në varësi të gjendjes ekonomike të të anketuarve, siç ilustron **Tabelën D.5.1** më poshtë, megjithëse dhuna në familje perceptohej vazhdimisht në mesin e dy kontesteve më serioze në të gjitha kategoritë e të ardhurave.

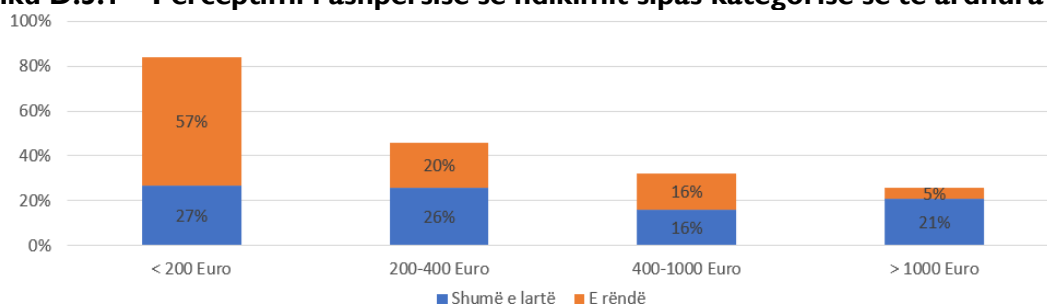
Tabela D.5.1 – Perceptimi dhe përjetimi i kontesteve juridike sipas kategorisë së të ardhurave

Niveli i të ardhurave	Perceptimi		Përjetimi	
	Më e rënda	E dyta më e rënda	Më e shpeshta	E dyta më e shpeshta
Nën 200 euro	Dhuna në familje (25%)	Vjedhja (21%)	Ndihmë sociale (25%)	Vjedhja (13%)
200-400 euro	Prona (32%)	Dhuna në familje (29%)	Prona (20%)	Puna (20%)

400-1000 euro	Dhuna në familje (31%)	Prona (29%)	Prona (18%)	Aksidente (16%)
Mbi 1000 euro	Dhuna në familje (55%)	Lëndim/Aksidente (37%)	Aksidente (26%)	Vjedhja (21%)

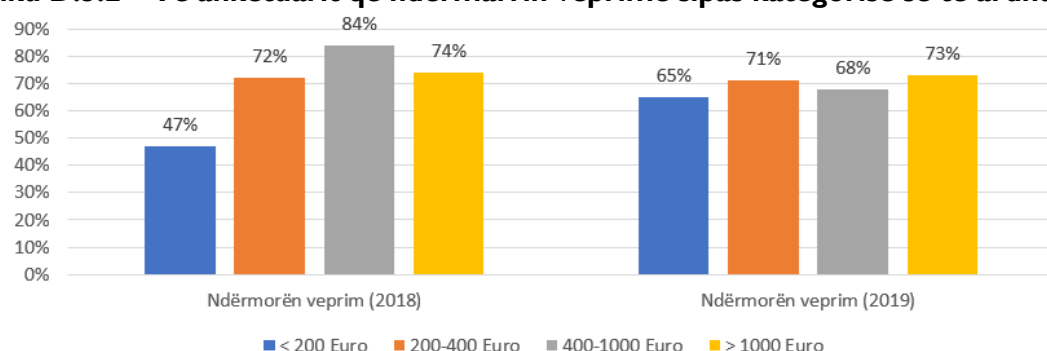
Ndikimi i perceptuar i kontesteve juridike në jetën dhe jetesën e individit të ndikuar lidhet me gjendjen e tij/saj ekonomike. Mesatarisht, 48% e të anketuarve që kishin përjetuar një kontest juridik në katër vitet e fundit e perceptuan ndikimin e tij si shumë të lartë ose të rëndë. Kërkuesit e drejtësisë me të ardhura të ulëta (nën 200 euro) ndejnë një ndikim të lartë ose të rëndë në një nivel shumë më domethënës (66%) sesa të gjitha kategoritë e tjera të të anketuarve, dy herë më shumë të anketuar me të ardhura familjare nga 400 deri në 1000 euro dhe e një e treta më shumë se të anketuarit në kategoritë e tjera të të ardhurave. Ashpërsia e ndikimit zvogëlohet me rritjen e të ardhurave, gjë që u konfirmua edhe nga Zyrtarët Rajonalë të ANJF.

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



Informatat dhe veprimi për të zgjidhur kontestet - Individët në kategoritë më të ardhura të ulëta kishin më pak të ngjarë të kishin vepruar kur kishin përjetuar një kontest, megjithëse shkalla e tyre e veprimit u rrit në krahasim me vitin 2018. **Grafiku D.5.2** ilustron modelet e viteve 2018-2019 në ndërmarrjen e veprimeve sipas kategorisë së të ardhurave. Strategjitë e zgjidhjes së kontesteve janë ndikuar gjithashtu nga nivelet e të ardhurave me dy të tretat e të anketuarve me të ardhura të ulëta (nën 200 euro) që shkojnë së pari në polici (41%) ose te familja dhe miqtë (27%) ndërsa gjysma e individëve në kategorinë vijuese të të ardhurave (200 deri 400 euro) mbështeteshin më pak në polici (35%) dhe shkuan te një avokat ose në gjykatë (26% secila kategori).

Grafiku D.5.2 – Të anketuarit që ndërmarrin veprime sipas kategorisë së të ardhurave

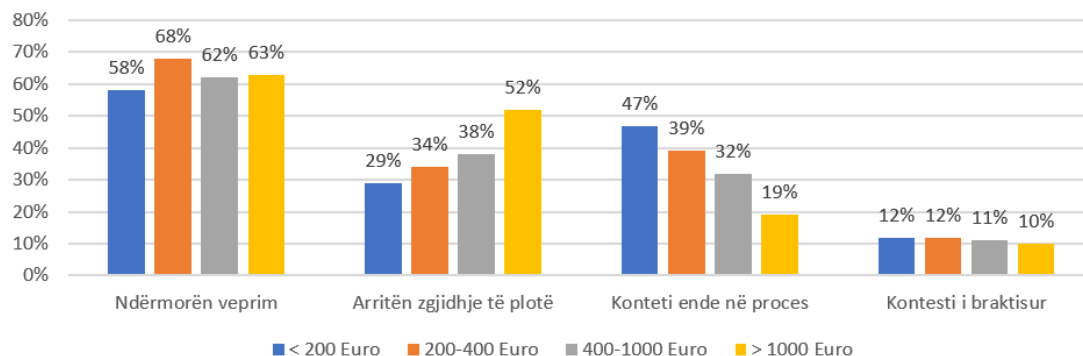


Për dallim nga rezultatet e vitit 2018, mungesa e parave pati një ndikim të ulët te të anketuarit me të ardhura të ulëta (nën 200 euro) (70% në vitin 2018, 7% në vitin 2019) ndërsa ndikoi ndjeshëm te të anketuarit në kategorinë vijuese të të ardhurave (200-400 euro) (31% në vitin 2019). DFG-të megjithatë kanë identifikuar kufizimet financiare si një sfidë të vazhdueshme për kategoritë me të ardhura të ulëta, dhe kërkuesit e drejtësisë me të ardhurat familjare në mes të 200 dhe 400 euro mund të preken më rëndë se ata me të ardhura familjare nën 200 euro për shkak të opsioneve më të kufizuara për këshillë dhe ndihmë falas në dispozicion të tyre. Zhgënjimi me aftësinë e institucioneve për të ofruar ndihmë efektive dhe mjete juridike domethënëse ka lënë nën hije pengesat financiare që prekin

kërkuesit e varfër të drejtësisë.³⁶ Të anketuarit me të ardhura të ulëta (nën 200 euro) u prekën më shumë nga mungesa e përgjithshme e besimit se veprimi do të bënte ndryshim (53%) dhe nga mungesa e njohurive se ku të shkonin për ndihmë (32%). Mungesa e njohurive lidhet me nivele të ulëta të vetëdijes për të drejtën për ndihmë juridike dhe ekzistencën e ANJF. Adresimi i kësaj mungese njohurish në mesin e segmenteve më të varfra të popullsisë do të përmirësonte mundësinë e tyre për të ndërmarrë veprime dhe për të pasur një zgjidhje.

Të anketuarit me të ardhura të ulëta jo vetëm që kishin më shumë gjasa të mos ndërmarrin veprime, por ata ishin gjithashtu më pak të predispozuar sesa të anketuarit nga grupet e tjera të të ardhurave për të arritur zgjidhje të plotë (56% për të anketuarit me nën 200 euro; 16% për të anketuarit në kategori të tjera të ardhurash) dhe për të përjetuar konteste juridike në vazhdimësi. Rezistenca e tyre duket se është rritur në krahasim me vitin 2018, me të anketuarin me të ardhura të ulëta që braktisin kontestet në të njëjtën shkallë si të intervistuarit e tjerë, krahasuar me 56% për të anketuarit me të ardhura të ulëta dhe 16% për të anketuarit e tjerë në vitin 2018. Përjetimet e kontesteve nga niveli i të ardhurave janë ilustruar në **Grafikun D.5.2a**.

Grafiku D.5.2a – Ndikimi i të ardhurave në gjasat për zgjidhjen ose braktisjen e kontestit

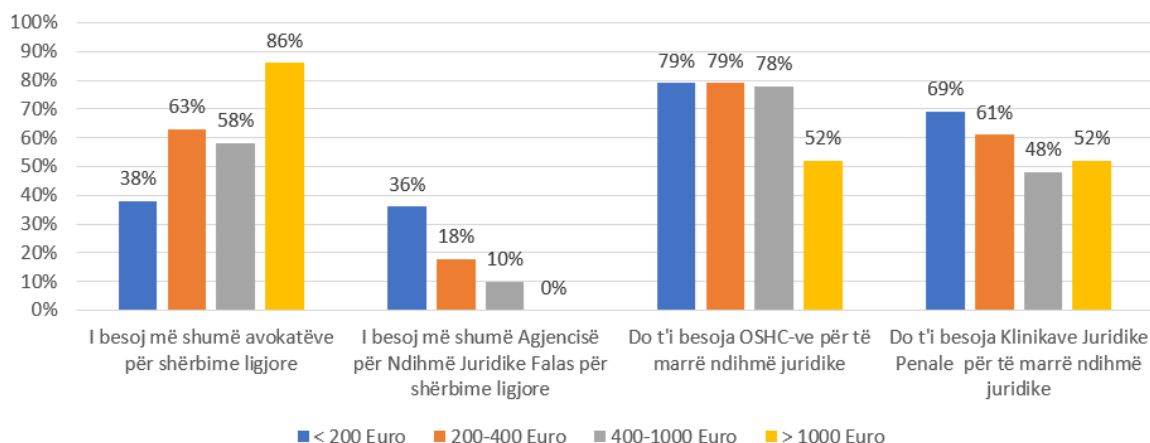


Vetëdijësimi dhe besimi - Individët me të ardhura të ulëta (nën 200 euro) kishin nivele të ulëta të vetëdijes për të drejtën e tyre për ndihmë juridike falas (22%)³⁷, ekzistencën e ANJF (20%) dhe kriteret për të marrë ndihmë juridike (16%), pavarësisht se kishin më së shumti nevojë për shërbimet e tyre. Burimi më i besuar i ndihmës juridike dhe besimit në aftësinë e OShC-ve dhe klinikave juridike me raste reale për të ofruar ndihmë juridike, gjithashtu dallonte në bazë të të ardhurave, me kategori më të ulëta të ardhurash që shprehin nivele më të larta të besimit në ANJF dhe nivele të ulëta të besimit tek avokatët dhe në aftësitë e OShC-ve dhe klinikave për të ofruar ndihmën juridike të nevojshme. Nivelet e besimit janë paraqitur në **Grafikun D.5.3** më poshtë. Krahasimi me rezultatet e vitit 2018 tregon që nivelet e besimit po rriten midis kategorive më të ardhura të larta (400-1000 euro, mbi 1000 euro) ndërsa ato janë duke ngecur ose në rënie në mesin e kategorive më të ardhura të ulëta (nën 200 euro, 200-400 euro).

Grafiku D.5.3 – Nivelet e besimit sipas kategorisë së të ardhurave

³⁶ Fokus Grupi i zhvilluar me Zyrtarët Ligjorë të ANJF, u mbajt më 11 shtator 2019 dhe Fokus Grupi i zhvilluar me përfaqësues të komuniteteve të synuara nga anketa e zhvilluar më 25 tetor 2019.

³⁷ Ngjitje prej 16% në vitin 2018.



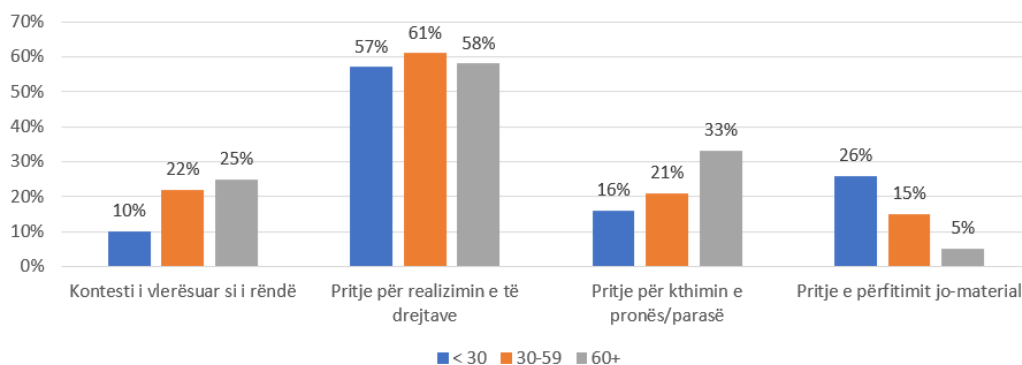
6. Ndikimi i moshës

Rezultatet e anketës tregojnë se moshë e të pandehurve ndikon ndjeshëm në perceptimet dhe përjetimet e kontesteve juridike. Përderisa nuk kishte asnjë model divergjence në kategoritë e moshave, mënyra se si u përjetuan kontestet juridike, dhe strategjitë e përdorura për të kërkuar informata juridike ose për të ndërmarrë veprim juridik ishin të dallueshme për secilën nga tri grupmoshat. Kërkuesit më të rinj të drejtësisë (nën 30 vjeç) kishin më pak të ngjarë të kishin pasur një kontest juridik, të kishin përjetuar kontestet me më pak vështirësi, dhe të dy kishin më pak të ngjarë të kishin kërkuar zgjidhje dhe më shumë të ngjarë të kishin braktisur veprimet sesa grupmoshat më të moshuara. Pritjet nga veprimi juridik dallonin nëpër grupmosha ku të anketuarit më të vjetër kanë më shumë të ngjarë të kërkojnë një përfitim material siç është rikthimi i pronës ose parave dhe të anketuarit më të rinj kanë më shumë gjasa të kërkojnë përfitime jo-materiale si përmirësimi i marrëdhënies ose një kërkim ndjese. Strategjitë e informimit dhe zgjidhjes së kontesteve gjithashtu dallonin sipas moshës. Me rritjen e moshës, besimi në polici dhe rrjetet e bazuara në marrëdhënie (familja dhe miqtë, dhe, në një masë më të vogël, OSHC-të) zvogëlohet dhe besimi në avokatët, gjykatat dhe ANJF rritet. Depërtimi i internetit u rrit në të gjitha grupmoshat. Praktikisht të gjithë të rinjtë (të anketuarit nën 30 vjeç) raportuan se besimi i rregullt në internet për informata juridike dhe përdorimi i internetit në mesin e grupmoshave më të moshuara është rritur në krahasim me vitin 2018. Më në fund, të anketuarit 60 vjeç e përmby shprehen nivele më të ulëta të vetëdijesimit për ANJF dhe treguan një rënie të besimit në OSHC-të dhe klinikat juridike në krahasim me rezultatet e vitit 2018.

Perceptimi dhe përjetimi i problemeve juridike - Perceptimet dhe përjetimet e kontesteve juridike dallonin shumë, varësisht nga moshë e të anketuarve. Përderisa të anketuarit raportuan se kishin përjetuar konteste në përqindje të ngjashme në të gjitha grupmoshat, ndikimi i perceptuar në jetën dhe jetesën e individit ndryshonte në mesin e grupmoshave.³⁸ Kërkuesit e drejtësisë nën 30 vjeç kishin më pak të ngjarë të ishin ndikuar rëndë nga kontesti i tyre (39%), krahasuar me 53% në grupmoshat e tjera. **Grafiku D.6.1** paraqet përjetimin dhe ndikimin e kontesteve sipas grupmoshave. Përjetimet dallonin edhe sipas grupmoshës. Përderisa shumica e të anketuarve kërkuar realizimin e të drejtave kur u përballën me një kontest, grupmoshat kishin pritshmëri të kundërta në lidhje me përfitimet materiale dhe jo-materiale që duhen arritur në zgjidhjen e kontesteve. Sa më të vjetër të anketuarit, aq më e lartë pritja e një përfitimi material në ndjekjen e zgjidhjes, me 33% të të anketuarve të moshës 60 vjeç ose përmby që kërkojnë “rikthim të pronës ose parave”, më e lartë se mesatarja e anketës prej 25%. Nga ana tjetër, të anketuarit e rinj kishin më shumë të ngjarë të kërkonin një përfitim jo-material si “përmirësimi i marrëdhënies” ose “kërkim ndjese”.

Grafiku D.6.1 – Përjetimi i kontesteve dhe perceptimi i ashpërsisë së ndikimit sipas grupmoshave

³⁸ Mesatarisht, 48% e të anketuarve që kishin përjetuar një kontest juridik në katër vitet e fundit e perceptuan ndikimin e tij si shumë të lartë ose të rëndë, me 35% duke vlerësuar ndikimin si të rëndë.



Kërkuesit e drejtësisë kishin perceptim të ngjashëm për mbizotërimin e kontesteve, por treguan divergjenca të rëndësishme në përjetimet e tyre. Të anketuarit nëpër grupmosha e perceptuan dhunën në familje dhe kontestet mbi pronën si më seriozët. Rritja e seriozitetit të perceptuar të këtyre llojeve të kontesteve ka të ngjarë t'i vishet përpjekjeve për ngritjen e vetëdijes në vitet e kaluara. Përderisa kontestet mbi pronë u renditën në dy kontestet më të mëdha të përjetuara nëpër grupmosha, dhuna në familje u përjetua në nivele dukshëm më të ulëta nëpër grupmosha. Kontestet që ndikojnë të ardhurat u përjetuan gjithashtu në një nivel të lartë në mesin e të gjitha kategorive, megjithëse këto konteste morën formë të ndryshme në varësi të moshës: puna në mesin e të anketuarve nën 30 vjeç (e renditur si e dyta, 15%), ndihma sociale në mesin e të anketuarve të moshës 30-59 vjeç (e renditur si e dyta, 14%), dhe pensioni në mesin e të anketuarve mbi 60 vjeç (i renditur i pari, 28%). Dy kontestet juridike më kryesore të perceptuara dhe të përjetuara janë paraqitur sipas grupmoshave në **Tabelën D.6.1** më poshtë.

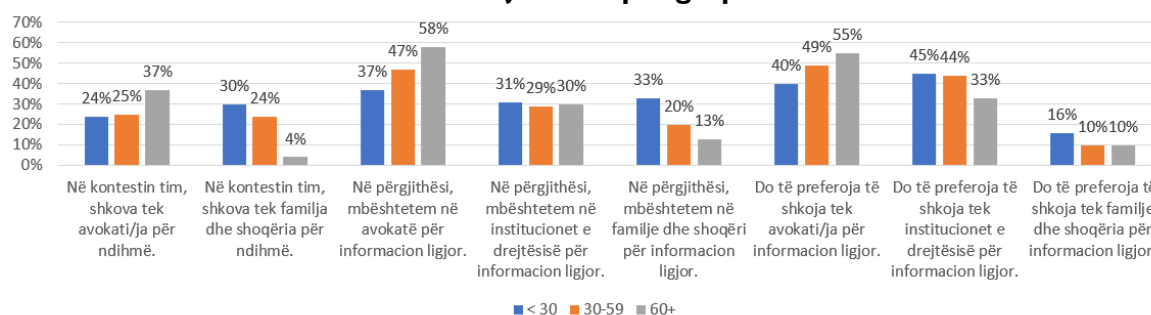
Tabela D.6.1 – Perceptimi dhe përjetimi i kontesteve juridike sipas grupmoshave

Grupmosha	Perceptimi		Përjetimi	
	Më e rënda	E dyta më e rënda	Më e shpeshta	E dyta më e shpeshta
Nën 30 vjeç	Dhuna në familje (39%)	Prona (27%)	Aksidentet (19%)	Puna (15%) Prona (15%)
30-59 vjeç	Dhuna në familje (27%)	Prona (25%)	Prona (15%)	Ndihmë sociale (14%)
Mbi 59 vjeç	Prona (35%)	Dhuna në familje (28%)	Pension (28%)	Prona (25%)

Informatat dhe veprimi për të zgjidhur kontestet - Kur përballen me një kontest, kërkuesit e drejtësisë nën 30 vjeç kanë më pak të ngjarë të kenë ndërmarrë veprime (61%) dhe të braktisin veprimet (13%). Të anketuarit kërkues të drejtësisë 60 vjeç e përmbi kishin më shumë të ngjarë të kishin ndërmarrë veprime (75%) por më së paku të ngjarë të kishin arritur zgjidhje të plotë ose të pjesshme (33%). Strategjitë e informimit dhe zgjidhjes së kontesteve dhe arsyet e mos kërkimit të informimit, mos ndërmarrjes së veprimeve ose braktisjes së veprimeve dallonin mes grupmoshave.

Strategjitë e informimit tregojnë një besim të shtuar në institucionet e drejtësisë, veçanërisht ndaj avokatëve, me rritjen e moshës. Të gjitha grupmoshat raportuan një preferencë për të rritur besimin tek avokatët dhe institucionet e drejtësisë dhe për të zvogëluar besimin në rrjetet e bazuara në marrëdhënie për informim juridik, megjithëse ndryshimet ishin më pak të rëndësishme në mes të kërkuesve të drejtësisë të moshës 60 vjeç e përmbi. Kërkuesit e drejtësisë nën 30 vjeç kishin më shumë të ngjarë se grupet e tjera të mbështeteshin në rrjetet e bazuara në marrëdhënie (miqtë dhe familjen) ose internetin për informim juridik, si burime të informimit të përgjithshëm dhe kur përballeshin me një kontest juridik. Nivelet e mbështetjes dhe preferimit të internetit dhe OShC-ve, si burime informimi, ishin vazhdimisht më të larta në mesin e grupmoshave të reja me 20% të kërkuesve të drejtësisë nën 30 vjeç dhe 16% të atyre 30-59 vjeç që vlerësojnë internetin si një burim informimi të preferuar. Kërkuesit e drejtësisë 60 vjeç e përmbi shprehen nivele të ulëta të përdorimit dhe preferencës së internetit (5% secila kategori) dhe të OShC-ve (3% përdorim, 5% preferencë) si burime informimi. **Grafiku D.6.2** tregon strategjitë e informimit juridik sipas grupmoshave.

Grafiku D.6.2 – Modelet e informimit juridik sipas grupmoshave



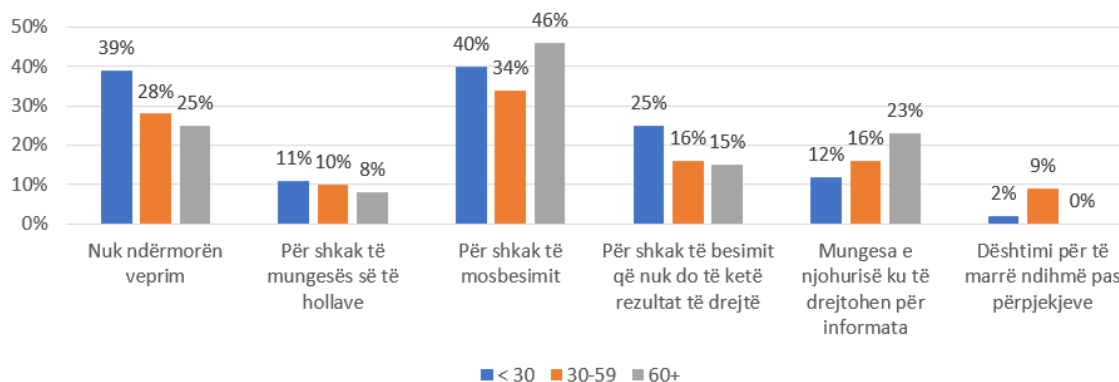
Strategjitë e zgjidhjes së kontesteve dallojnë në bazë të moshës. Përgjigjet në mesin e tri grupmoshave - nën 30, 30-59, dhe 60 vjeç e përmby - tregojnë se sa më i vjetër grupi i moshës, aq më e lartë është gjasa e veprimit dhe më e ulët shkalla e braktisjes së veprimit. Kërkuesit e drejtësisë nën 30 vjeç raportuan gjasa më të ulëta të veprimit (61%) dhe shkallë më të lartë të braktisjes (13%) krahasuar me 75% (rritje nga 67% në vitin 2018) dhe 8% në mesin e grupit më të vjetër të të anketuarve. Në mënyrë të ngjashme, sa më e vjetër grupmosha, aq më i lartë është besimi në gjykatë dhe avokatë dhe më i ulët besimi në polici dhe rrjete familjare për zgjidhjen e kontesteve. Anketa tregon gjithashtu se të anketuarit e moshës 30-59 dhe 60 vjeç e përmby kërkuan ndihmë nga ANJF me dyfishin e nivelit të atyre më të rinj se 30 vjeç (nën 30 vjeç, 6%; 30-59 vjeç, 12%; 60+ vjeç, 11%). Këto përqindje janë në përputhje me përdorimin e shërbimeve të ANJF nga të anketuarit. **Tabela D.6.2** më poshtë jep një përmbledhje të modeleve të zgjidhjes së kontesteve sipas grupmoshave.

Tabela D.6.2 – Modelet e zgjidhjes së kontesteve sipas grupmoshave

Për të zgjidhur kontestin tim...	Nën 30 vjeç	30-59 vjeç	60+ vjeç
Kërkoi ndihmë nga policia	41%	35%	26%
Kërkoi ndihmë nga avokati	24%	25%	37%
Kërkoi ndihmë nga një gjykatë	21%	20%	37%
Kërkoi ndihmë nga ANJF	6%	12%	11%
Kërkoi ndihmë nga OShC	4%	4%	0%
Kërkoi ndihmë nga familja/miqte	30%	24%	4%
Kam qenë përfitues i ndihmës së ANJF	5%	9%	10%

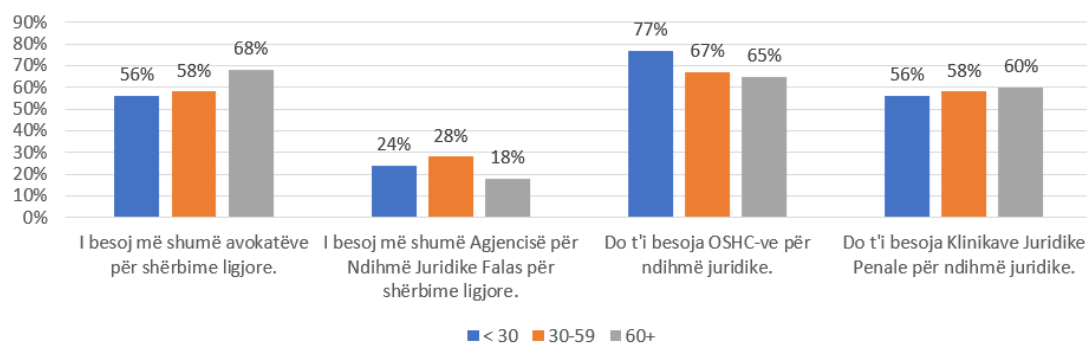
Besimi se ndërmarrja e veprimeve nuk do të bënte asnjë ndryshim ishte arsyeja më e rëndësishme për të mos ndërmarrë veprime për të gjitha grupmoshat, duke ndikuar të anketuarit e moshës nën 30 vjeç dhe mbi 60 vjeç e përmby në mënyrë të konsiderueshme siç ilustron në **Grafikun D.6.3**. Kërkuesit e drejtësisë nën 30 vjeç nuk besojnë se veprimi do të rezultojë në një rezultat të drejtë (25%) ose kishin frikë nga hakmarrja (16%) me shkallë dukshëm më të larta se grupmoshat e tjera. Kombinuar me faktin se kërkuesit e drejtësisë nën 30 vjeç raportuan shkallën më të ulët të veprimit dhe shkallën më të lartë të braktisjes me rastin e ndërmarrjes së veprimeve juridike, këto rezultate theksojnë diskriminimin në rritje në mesin e kërkuesve të rinj të drejtësisë. Nga ana tjetër, kërkuesit e drejtësisë të moshës 60 vjeç e përmby raportuan mungesë të njohurisë se ku të kërkojnë ndihmë (mbi 60 vjeç, 23%) në përmasa më të larta se sa homologët e tyre.

Grafiku D.6.3 – Arsyet për mosndërmarrjen e veprimit sipas grupmoshave



Vetëdijesimi dhe besimi – Vetëdijesimi i të anketuarve për të drejtën e tyre për ndihmë juridike, ANJF dhe kriteret për ndihmë juridike nuk ndryshojnë ndjeshëm në mesin e grupmoshave, me të anketuarit më të vjetër (60 vjeç e përmby) që raportojnë nivele të vetëdijesimit më të ulëta se grupmoshat e tjera (rezultate të kombinuara: nën 30 vjeç, 29%; 30-59 vjeç, 32%; mbi 60 vjeç, 27%). Kërkuesit e drejtësisë mbi 60 vjeç gjithashtu shprehën nivele të ulëta të besimit në ANJF (18%) në krahasim me atë tek avokatët (68%). Nivelet e besimit janë paraqitur në **Grafikun D.6.4** më poshtë. Nivelet e besimit tek OSHC-të dhe klinikat juridike me raste reale për të ofruar ndihmë kanë ndryshuar në mesin e kërkuesve të drejtësisë të moshës 30-59 vjeç dhe mbi 60 vjeç krahasuar me vitin 2018 me besimin tek OSHC-të në rënie dhe besimin në klinikat juridike në rritje. Këto ndryshime ofrojnë mundësi për të mobilizuar klinika juridike me raste reale për të synuar nevojat specifike juridike të këtyre kategorive të të anketuarve.

Grafiku D.6.4 – Nivelet e besimit sipas grupmoshave



I. Modelet Rajonale

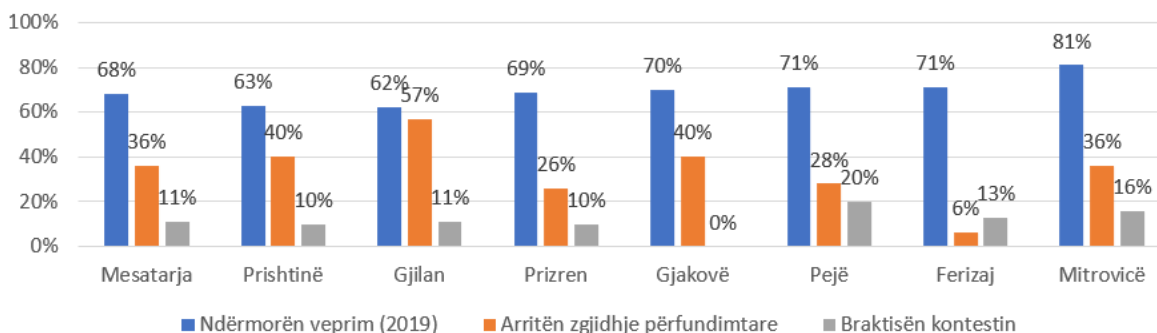
Rezultatet e anketës vërtetojnë dallime në konteste ligjore, strategjitë e zgjidhjes së kontesteve, rezultatet e drejtësisë, dhe vetëdijesim dhe besim nëpër rajone. Këto dallime ofrojnë njohuri për të rregulluar strategjitë që janë përshtatur me nevojat specifike të kërkuesve të drejtësisë në secilin rajon. Kontestet ligjore dallojnë shumë sipas rajoneve ku kontestet pronësore dhe vjedhjet paraqiten më shpesh në Prishtinë dhe Mitrovicë sesa në rajone të tjera dhe kontestet që lidhen me të ardhurat (puna, mirëqenia sociale, pensioni) paraqiten më shpesh në Gjilan, Pejë, Gjakovë dhe Ferizaj. Të anketuarit në Prishtinë dhe Gjilan kishin më pak gjasa të kërkojnë zgjidhjen e kontesteve të tyre sesa mesatarja e anketës, megjithëse aty ishin nivelet më të larta të zgjidhjes. Për dallim prej kësaj, të anketuarit në Mitrovicë kishin më shumë të ngjarë të kishin kërkuar zgjidhje, por ata gjithashtu kishin një shkallë më të lartë të heqjes dorë se të gjitha rajonet e tjera përveç Pejës. Të anketuarit në të gjitha rajonet përveç Gjakovës u mbështetën në polici si strategjia e tyre e parë apo e dytë për zgjidhjen e kontesteve. Të anketuarit në Prishtinë, Gjilan, Pejë, Gjakovë dhe Mitrovicë gjithashtu u mbështetën

tek avokatët dhe/ose gjykatat ndërsa ata në Prizren dhe Ferizaj u mbështetën te familja dhe miqtë. Në mesin e atyre që nuk kërkuar zgjidhje, mosbesimi se do të bëhej ndonjë ndryshim u rendit lart në shumë në rajone. Në Prizren, të anketuarit gjithashtu janë prekur nga mungesa e të hollave ndërsa ata në Gjiilan, Pejë dhe Ferizaj nuk kishin informata se ku të kërkonin ndihmë. Besimi në ANJF ishte më i lartë se mesatarja në Gjiilan, Prizren, dhe Ferizaj dhe të anketuarit në Prishtinë, Gjiilan dhe Gjakovë gjithashtu kishin nivele të larta besimi në aftësinë e OShC-ve dhe/ose klinikave juridike me raste reale për të ofruar ndihmë juridike. Në Pejë dhe Gjakovë u regjistruan nivele të ulëta të besimit në ANJF pavarësisht niveleve më të larta të përdorimit dhe kënaqësisë 100% me shërbimet. Vetëdijesimi dhe besimi i ANJF-së, si dhe besimi në aftësinë e OShC-ve dhe klinikave juridike me raste reale për të ofruar ndihmë juridike ishin vazhdimisht të ulëta në Mitrovicë.

Përvoja e problemeve juridike — Përvoja e problemeve juridike ndryshonte sipas rajonit me tri modele kryesore: mbizotërimi i kontesteve pronësore dhe vjedhjeve (Prishtina dhe Mitrovica), aksidentet (Prizreni), ose kontestet në lidhje me të ardhurat (rajone të tjera). Në Prishtinë, të anketuarit kanë pasur konteste për shërbime publike (17%) në një nivel më të lartë se çdo rajon tjetër. Të anketuarit e Prishtinës gjithashtu kanë pasur konteste pronësore (13%) dhe vjedhje (13%) në mesin e problemeve më të shpeshta juridike. Në Mitrovicë, të anketuarit janë prekur më shumë nga kontestet pronësore (21%), pasuar nga vjedhjet (14%). Të anketuarit në Mitrovicë kishin më shumë gjasa të mos kenë pasur ndonjë kontest, me 16% të të anketuarve që raportuan se nuk kishin ndonjë problem juridik në katër vitet e fundit, dy herë mesatarja e anketës (9%). Në Prizren, të anketuarit patën konteste në lidhje me aksidentet (21%) me gati dy herë të mesatares së anketës (13%), të pasuar nga mirëqenia sociale (15%). Në rajone të tjera, të anketuarit ishin më të prekur nga kontestet në lidhje me të ardhurat, me ndryshime të dukshme midis kontesteve të punës dhe kontesteve të mirëqenies sociale: Gjiilan (punë, 31%), Pejë (mirëqenie sociale, 31%), Gjakovë (punë, 18%, mirëqenie sociale 18%), Ferizaj (punë 19%). Vjedhja është përjetuar në nivelet më të larta në Pejë (31%), Gjakovë (24%) dhe Gjiilan (21%).

Strategjitë për zgjidhjen e kontesteve — Të anketuarit në Prizren (69%), Gjakovë (70%), Pejë (71%) dhe Ferizaj (71%) raportuan se kishin ndërmarrë veprime në nivele të ngjashme me mesataren e anketës. Të anketuarit në Gjiilan (62%) dhe Prishtinë (63%) kishin më pak të ngjarë të kishin ndërmarrë veprime. Për dallim të kësaj, të anketuarit në Mitrovicë (81%) kishin shumë të ngjarë të kishin ndërmarrë veprime. Të anketuarit në Pejë (20%) dhe Mitrovicë (16%) raportuan se niveli i heqjes dorë nga kontestet është dukshëm më i lartë se mesatarja e anketës (11%). Shkalla më e lartë e zgjidhjes së plotë u regjistrua në Gjiilan (57%) dhe Prishtinë (40%), më e lartë se mesatarja e anketës (36%), që bie ndesh me gjasat e tyre më të ulëta për të ndërmarrë veprime dhe besimin se veprimi nuk do të ketë rezultat pozitiv apo të drejtë (shih më poshtë). Të anketuarit në Ferizaj (6%), Prizren (26%) dhe Pejë (28%) kishin më së paku gjasa të kishin arritur zgjidhje të plotë pas ndërmarrjes së veprimeve. Modelet rajonale për zgjidhjen e kontesteve janë paraqitur në **Grafikun D.7.1** më poshtë.

Grafiku D.7.1 – Mundësia dhe rezultati i zgjidhjes së kontesteve sipas rajoneve



Për të zgjidhur kontestet e tyre, të anketuarit në të gjitha rajonet përveç Gjakovës renditën zbatuesit e ligjit (policinë) në mesin e dy veprimeve më të shpeshta. Veprime të tjera të ndryshme dallonin sipas rajonit, duke u mbështetur në avokatë dhe gjykata në Prishtinë, Gjiilan, Pejë, Gjakovë, dhe Mitrovicë dhe duke u mbështetur te miqtë dhe familja në Prizren dhe Ferizaj. Zgjedhjet për zgjidhjen e kontesteve në Gjakovë (punëdhënës/agjencitë komunale) dhe Ferizaj (familje/miq) nuk kanë dhënë rezultate pozitive. Të anketuarit në të dy rajonet raportuan nivelet më të ulëta të kënaqësisë (Gjakovë, 27%, Ferizaj, 29%) dhe kontestet e tyre vazhdonin ende në përqindje dukshëm më të lartë se mesatarja e anketës (Gjakova, 60%, Ferizaj 56%). Në mesin e atyre që nuk ndërmorën veprime, të anketuarit në të gjithë rajonin shprehën mosbesim se ndërmarrja e veprimeve do të ndryshonte situatën ose do të jepte ndonjë rezultat të drejtë. Në Pejë (56%), Gjiilan (27%), Gjakovë (25%) dhe Ferizaj (22%), të anketuarit gjithashtu nuk kishin njohuri se ku të drejtohen. Iniciativat për të rritur vetëdijesimin e komunitetit për të drejtat dhe mekanizmat për të ushtruar këto të drejta ose për të marrë informata ligjore dhe përfaqësim mund të mënjanojnë këto barrierë. Përfundimisht, në Prizren, 18% e të anketuarve nuk ishin në gjendje të ndiqnin zgjidhje për shkak të mungesës së të hollave. **Tabela D.7.1** më poshtë jep një përmbledhje të modeleve të zgjidhjes së kontesteve sipas rajonit.

Tabela D.7.1 – Modelet e zgjidhjes së kontesteve sipas rajonit

Rajoni	Veprimi kryesor		Arsyeja kryesore për mosndërmarrjen e veprimit	
	Më të shpeshta	Më të shpeshta	Më të shpeshta	E dyta më e shpeshtë
Prishtinë	Policia 44%	Avokati 32%	Nuk ka ndryshim 56%	Asnjë rezultat i drejtë 22%
Gjiilan	Policia 39%	Gjykata 28%	Nuk ka rezultat të drejtë 36%	Nuk ka njohuri të ku të shkojë 27%
Prizren	Familja/Miqte 36%	Policia 32%	Asnjë rezultat i drejtë 36%	Mungesë e të hollave 18%
Pejë	Policia 35%	Avokati 35%	Nuk ka njohuri të ku të shkojë 56%	Nuk ka ndryshim 22%
Gjakovë	Punëdhënësi / të tjera 36%	Avokati 21%	Nuk ka ndryshim, nuk ka rezultat të drejtë, nuk ka njohuri se ku të shkojë, nuk ka qasje në informata 25% (secila)	
Ferizaj	Familja/ Miqtë 50%	Policia 42%	Nuk ka ndryshim 22%	Nuk ka njohuri të ku të shkojë 22%
Mitrovicë	Policia 31%	Avokati 27%	Nuk ka ndryshim 24%	Nuk ka rezultat të drejtë 12%

Vetëdijesimi dhe besimi— Rezultatet mbi të gjithë treguesit e vetëdijesimit dhe besimit ndryshuan dukshëm në varësi të rajonit. Të anketuarit nga Gjilani dhe Ferizaj shprehën nivele më të larta të vetëdijesimit për ndihmën juridike dhe nivele më të larta të besimit në ANJF se mesatarja e anketës. Për dallim, nivele të ulëta të vetëdijesimit janë regjistruar në Mitrovicë (22%) dhe nivele të ulëta të besimit në Pejë (14%), Gjakovë (14%) dhe Mitrovicë (12%). Niveli i besimit në aftësinë e ANJF-së për të siguruar informacion dhe ndihmë juridike nuk lidhet me përvojën aktuale të shërbimeve. Në Gjakovë, 14% e të anketuarve kishin përdorur shërbime të ANJF-së (më e lartë se mesatarja e anketës, 8%) dhe raportuan një nivel të kënaqësisë 100%, por vetëm 14% raportuan besim. Nga ana tjetër, asnjë i anketuar në Ferizaj nuk kishte përdorur shërbime të ANJF-së dhe dy të tretat (67%) e të anketuarve raportuan besim. Modelet rajonale të vetëdijesimit, besimit dhe përdorimit të mundësive të ndihmës juridike janë paraqitur në **Tabelën D.7.2** më poshtë. Këto modele mund të informojnë strategji për

të përmirësuar rezultatet e drejtësisë për kërkuesit e drejtësisë përmes informacionit (ku vetëdijesimi dhe përdorimi është i ulët), duke shkëmbyer tregime të suksesit (ku besimi është i ulët dhe përdorimi është i lartë), dhe qasja në alternativa të ofruara nga OShC-të ose klinikat ligjore (ku besimi në këto mundësi është i lartë).

Tabela D.7.2 – Vetëdijesimi, besimi, dhe shfrytëzimi i mundësive të ndihmës juridike sipas rajoneve

<i>Rajoni</i>	Vetëdijesimi për ndihmë juridike	Besimi në ANJF	Shfrytëzimi i ANJF	Besimi në OSHC	Besimi në klinikat ligjore
<i>Mesatarja</i>	30%	26%	8%	71%	61%
<i>Prishtinë</i>	32%	28%	11% I lartë	83% I lartë	62%
<i>Gjilan</i>	44% I lartë	34% I lartë	7%	79% I lartë	76% I lartë
<i>Prizren</i>	31%	30% I lartë	9%	58% I ulët	52% I ulët
<i>Peja</i>	28%	14% I ulët	10% I lartë	52% I ulët	28% I ulët
<i>Gjakovë</i>	30%	14% I ulët	14% I lartë	68%	77% I lartë
<i>Ferizaj</i>	35% I lartë	67% I lartë	0%	48% I ulët	33% I ulët
<i>Mitrovicë</i>	22% I ulët	12% I ulët	1%	66%	60%

E. PROFILET E KËRKUESVE TË DREJTËSISË

Kjo pjesë identifikon cenueshmërinë dhe nevojat e grupeve specifike të kërkuesve të drejtësisë për të përcaktuar strategjitë më efektive për rritje të shkathhtësisë dhe fuqizimit ligjor.

I. Të ardhura të dobëta / të ulëta

Kërkuesit e drejtësisë me të ardhura të ulëta, të përcaktuar si individë me të ardhura familjare të kombinuara 200 euro ose më pak, kanë nivele më të ulëta arsimimi, qasje të kufizuara në informata dhe mungesë të vetëdijes për të drejtën e tyre për ndihmë juridike falas, ekzistencën e ANJF, dhe kriteret për të marrë ndihmë juridike që pengojnë aftësinë e tyre për të zgjidhur kontestet e tyre ligjore. Pothuajse dy të tretat (61%) e të anketuarve me të ardhura të ulëta nuk kishin arsim të nivelit të lartë. Pothuajse gjysma (40%) e të anketuarve me të ardhura të ulëta që patën një problem juridik në katër vitet e fundit kishin pasur një kontest në lidhje me përfitimet e mirëqenies sociale (24%), përfitimet e pensionit (9%) ose punën (7%). Probleme të tjera përfshinin kontestet në lidhje me vjedhjet (13%), shërbimet publike (9%), pronën (8%) dhe aksidentin në trafik (7%). Kur patën një problem juridik, shumica (66%) e të anketuarve me të ardhura të ulëta e përshkruan ndikimin e tij në jetën e tyre si të lartë ose shumë të lartë.

Kur u përballën me një problem juridik, më shumë se një në tre (35%) kërkues të drejtësisë me të ardhura të ulëta nuk ndërmorën veprime, më shumë se mesatarja e anketës (32%). Për dallim nga rezultatet e vitit 2018, të hollat nuk perceptohen si pengesë kryesore për aftësinë e kërkuesve të drejtësisë me të ardhura të ulëta për qasje në informacion ose për të ndërmarrë veprime për të kërkuar zgjidhje kur përballen me një problem juridik. Përkundrazi, kërkuesit e drejtësisë preken nga humbja e shpresës dhe mungesa e një informacioni veprues. Përqindje të larta të kërkuesve të drejtësisë me të ardhura të ulëta nuk kanë besim se ndërmarrja e veprimeve do të ndihmonte situatën e tyre (54%, dy herë sa niveli, 26%, e regjistruar në vitin 2018) dhe mungesa e vetëdijesimit se ku të shkojnë për ndihmë juridike (32%, e ngjashme me 37% në vitin 2018). Arsyet kryesore për të mos ndërmarrë ndonjë veprim për të zgjidhur problemin juridik janë paraqitur në **Tabelën E.1.1**. Shumica (73%) e të anketuarve me të ardhura të ulëta që ndërmorën veprime për të zgjidhur kontestet e tyre ligjore që pritet të arrijnë realizimin e të drejtës së tyre. Megjithatë, shumica e të anketuarve (71%) nuk kanë arritur zgjidhje të plotë dhe 12% kanë ndërprerë veprimet tërësisht.

Tabela E.1.1 - Arsytet për të mos ndërmarrë veprim (me të ardhura të ulëta)

	Arsyet për të mos ndërmarrë veprim
Mungesa e besimit / besimi se veprimi do të ndihmojë	54%
Mungesa e njohurive se ku të shkojnë për ndihmë	32%
Mungesa e besimit / besimi në një rezultat të drejtë	14%

Kërkuesit e drejtësisë me të ardhura të ulëta në përgjithësi kishin nivele të ulëta të vetëdijes se ku të kërkojnë informata, se çfarë veprimesh të ndërmarrin, dhe për të drejtat e tyre për ndihmë juridike falas, ekzistencën e ANJF-së, dhe kriteret për të marrë ndihmë juridike. Një e treta (32%) e të anketuarve me të ardhura të ulëta vunë re se ata nuk ndërmorën ndonjë veprim për të zgjidhur kontestin e tyre ligjor sepse nuk dinin se çfarë veprimi të ndërmarrin (shih **Tabelën E.1.1**). Përveç kësaj, një në tetë të anketuar ishin informuar dobët ose shumë dobët për të drejtën e tyre për ndihmë juridike falas (78%) dhe ekzistencën e ANJF (80%) dhe 87% nuk dinin kriteret për të marrë ndihmë juridike. Ky nivel i ulët i vetëdijesimit kufizon aftësinë e tyre për të ndjekur mjete juridike dhe mund të kontribuojë në mungesën e besimit të tyre se veprimi do të bënte një ndryshim ose të rezultonte në një rezultat të drejtë.

Të anketuarit me të ardhura të ulëta shprehën nivele relativisht të larta të besimit në ANJF (34%) dhe më të ulëta se nivelet mesatare të besimit tek avokatët (41%). Përveç kësaj, 72% vlerësuan se burimi i tyre i preferuar i informacionit juridik janë institucionet e drejtësisë (p.sh., gjykatat, avokatët, ANJF).

Ata shprehen gjasat më pak se mesatarja të përdorimit të OSHC-ve (61%) ose klinikave juridike të me raste reale (54%) për të marrë ndihmë juridike nëse këto mundësi u ofroheshin atyre, me një të tretën e të anketuarve të pavendosur në lidhje me këto alternativa (OSHC, 29%, klinikat ligjore 32%). Në mesin e 11% të të anketuarve me të ardhura të ulëta që ishin mbështetur në ANJF për ndihmë, të gjithë (100%) u shprehën të kënaqur, një kontrast i ashpër me nivelin më të ulët se mesatarja e kënaqësisë me ndihmën e marrë nga burime të tjera (48%).

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

- Ndikim i rëndë negativ i problemeve juridike të përjetuara.
- Mbizotërimi i kontesteve administrative në lidhje me përfitimet e mirëqenies sociale.
- Personat me aftësi të kufizuara për të kërkuar informata ose për të ndërmarrë veprime për shkak të mungesës së njohurisë se ku duhet të shkojnë ose çfarë veprimi të ndërmarrin, duke shtuar edhe besimin në rritje që veprimi nuk do të bëjë ndryshim.
- Vetëdijesim i ulët për të drejtën e ndihmës juridike, ANJF, dhe kriteret për të marrë ndihmë juridike, në kundërshtim me rezultatet pozitive dhe nivelin e lartë të kënaqësisë kur qasen këto shërbime.
- Nevoja për ndihmë me këshilla juridike dhe informata në kontestet kryesisht administrative.

I. Gratë

Gratë kërkuese të drejtësisë përfaqësuan 50% të mostrës së anketës. Të dhënat demografike ishin në përputhje me homologët e tyre meshkuj për sa i përket arsimimit dhe niveleve të të ardhurave edhe pse gratë e anketuara kishin më shumë gjasa sesa homologët e tyre meshkuj të ishin të papuna (43% gra, 33% burra). Gratë që kërkojnë drejtësi tregojnë nivele të ulëta të besimit në aftësinë e tyre për të arritur një mjet, mungesë të njohurisë se ku të shkojnë për ndihmë dhe vetëdijesim më të ulët për ndihmë juridike. Përdërisa 40% e grave e perceptuan dhunën në familje si kontestin më serioz (deri nga një e katërta në vitin 2018), një në tre (35%) kishin pasur kontest në lidhje me punën (15%), pensionin (10%) ose mirëqenien sociale (10%) në katër vitet e fundit. Probleme të tjera juridike të përjetuara nga gratë në katër vitet e fundit kanë të bëjnë me vjedhjen (15%), pronën (11%) dhe aksidentet (11%). Kur përjetuan një problem juridik, gratë e perceptuan ndikimin e tij si të lartë ose shumë të lartë në përqindje dukshëm më të madhe (52%) sesa homologët e tyre meshkuj (45%).

91% e grave kishin pasur një kontest juridik në katër vitet e fundit, njëjtë me mesataren e anketës. Kur u përballën me një problem juridik, gratë kërkuese të drejtësisë kishin të ngjarë të ndërmarrin veprim (68%) sesa homologët e tyre meshkuj. Pothuajse gjysma (48%) e grave të anketuara besuan se përpjekjet e tyre nuk do të ndihmojnë situatën e tyre dhe më shumë se një në katër (28%) besuan se nuk do të merrnin një rezultat të drejtë. Arsyet kryesore për të mos kërkuar informata ose për të mos ndërmarrë ndonjë veprim për të zgjidhur problemet ligjore janë paraqitur në **Tabelën E.2.1**.

Tabela E.2.1 – Arsyet për të mos ndërmarrë veprim (Gratë)

	Arsyet për të mos ndërmarrë veprim
Mungesa e besimit / besimi se veprimi do të ndihmojë	48%
Mungesa e besimit / besimi në një rezultat të drejtë	28%
Mungesa e njohurive se ku të shkojnë për ndihmë	22%

Kërkuesit gra të drejtësisë nuk kanë njohuri për të drejtat e tyre për ndihmë juridike falas, ekzistencën e ANJF-së, dhe kriteret për të marrë ndihmë juridike. Dy të tretat (65%) e grave ishin pak ose shumë pak të informuara për të drejtën e tyre për ndihmë juridike falas dhe 70% për ekzistencën e ANJF-së. Vetëm 20% ishin të vetëdijshme për kriteret për të marrë ndihmë juridike. Dy të tretat (66%) e grave të anketuara që ndërmorën veprim për të zgjidhur kontestet e tyre ligjore pritën të arrijnë realizimin e të drejtës së tyre. Kërkueset gra të drejtësisë arritën zgjidhje në përqindje më të ulëta se mesatarja (32%) dhe kishin më shumë të ngjarë që kontestet e tyre të vazhdojnë sesa homologët e tyre meshkuj

(gratë 40%, burrat 34%). Gratë dhe burrat hoqën dorë nga veprimi në nivele të ngjashme (gratë 12%, burrat 11%).

Gratë e anketuara kanë shprehur nivele relativisht më të ulëta të besimit tek avokatët (51%) dhe gjasat që OShC-të ose klinikat juridike me raste reale mund t'i ndihmojnë ata për të marrë ndihmë juridike -68% dhe 58%. Kombinuar me mungesën e besimit të theksuar më parë se veprimi mund të çojë në zgjidhjen e kontesteve të tyre ligjore (shiko **Tabelën E.2.1**), këto gjetje tregojnë se gratë kërkuese të drejtësisë nuk kanë besim në aftësinë e tyre për të marrë mjete juridike kuptimplotë përmes sistemit të drejtësisë. Këto nivele të ulëta të besimit janë të shoqëruara me nivele të ulëta të vetëdijesimit për të drejtën e tyre për ndihmë juridike falas, ekzistencën e ANJF-së, dhe kriteret për të marrë ndihmë juridike (siç u theksua më lart), duke kufizuar aftësinë e tyre për të ndjekur dhe arritur mjete juridike. Gratë gjithashtu raportuan shfrytëzimin e shërbimeve të ANJF-së me një shkallë më të ulët se sa homologët e tyre meshkuj (gra 7%, burra 9%), por shprehin nivele të larta të kënaqësisë (100%). Lehtësimi i shkëmbimit të përvojave nga gratë që kanë përdorur shërbime të ANJF-së dhe kanë marrë zgjidhje do të kontribuojnë në rritjen e vetëdijesimit dhe inkurajimin e besimit në mesin e grave të tjera që kërkojnë drejtësi.

Gratë që kërkojnë drejtësi mbështeten në institucionet e drejtësisë (32%) dhe familjen dhe miqtë (28%) në mënyrë më të konsiderueshme sesa homologët e tyre meshkuj. Gratë gjithashtu tregojnë besim më të ulët në internet për informata juridike (18%). Sa i përket nevojave për ndihmë juridike, shumica e grave kërkojnë këshilla juridike (58%) ose informata (32%).

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

- Ndikim i rëndë negativ i problemeve juridike të përjetuara.
- Gratë përjetuan një gamë të gjerë të kontesteve, duke përfshirë kontestet në lidhje me të ardhura (përfitimet e mirëqenies sociale, pensionin, punën), vjedhjet, kontestet pronësore dhe aksidentet. Megjithatë, shumica e kontesteve serioze perceptohen si dhunë në familje, gjë që mund të tregojë raportim të ulët.
- Mungesa e vetëdijes se ku mund të shkojnë për ndihmë dhe të drejtën për ndihmë juridike falas, shërbime dhe kriteret. Kjo mungesë e vetëdijesimit shtohet nga një nivel i lartë i mosbesimit në aftësinë e tyre për të marrë zgjidhje, e cila mund të rezultojë në diskriminim, edhe pse nivele më të ulëta të veprimeve juridike të ndërmarra, dhe heqje dorë nga veprimi juridik pasi të fillohet janë të ngjashme me ato të homologëve të tyre meshkuj.
- Niveli më i ulët i përdorimit të burimeve në internet për të marrë informata. Më pak mbështetje tek avokatët dhe mbështetje më e lartë në institucionet e drejtësisë (përfshirë ANJF) sesa homologët e tyre meshkuj.
- Nivele më të ulëta të besimit në ANJF, OSHC dhe klinika juridike me raste reale për të marrë ndihmë juridike.
- Nevoja për ndihmë me këshilla juridike dhe informata ligjore.

2. Aftësia e kufizuar

Kërkuesit e drejtësisë me nevoja të veçanta, të përcaktuar si individë me aftësi të kufizuara, kanë nivele më të ulëta të të ardhurave dhe përfshijnë një përqindje të lartë (30%) të pensionistëve. Ata mbështeten në mënyrë më të konsiderueshme sesa kërkuesit e tjerë të drejtësisë në burimet e informatave në media, duke kufizuar aftësinë e tyre për të gjetur informacionin e nevojshëm për të çuar përpara zgjidhjen e kontesteve të tyre ligjore dhe të kërkojnë kontakte më të drejtpërdrejta me ofruesit e ndihmës juridike. Gjysma e të anketuarve me aftësi të kufizuara kishin shkollë të mesme (25%) ose diplomë universitare (25%) dhe një e treta (35%) nuk kishin mbaruar shkollën e mesme. Tre të katërtat (74%) kishin të ardhura familjare nën 400 euro. Përvoja e kontesteve juridike ishte më e ulët në mesin e të anketuarve me nevoja të veçanta (55%) sesa mesatarja e anketës (91%). Ashtu si

kërkuesit e drejtësisë me të ardhura të ulëta, një e treta (30%) e të anketuarve me të ardhura të ulëta që kanë pasur një problem juridik në katër vitet e fundit kishin pasur një kontest në lidhje me përfitimet e pensionit (20%) ose përfitime të mirëqenies sociale (10%). Probleme të tjera përfshinin kontestet në lidhje me shërbimet publike (15%), pronën (10%) dhe dëmtimin trupor (10%). Kur kanë përjetuar një problem juridik, të gjithë të anketuarit me nevoja të veçanta përshkruan ndikimin e tij në jetën e tyre si mesatar (36%) të lartë ose shumë të lartë (36%).

Më pak individë me nevoja të veçanta kishin pasur konteste juridike (55%) sesa mesatarja e anketës prej 92% e të anketuarve. Kur u përballën me një problem juridik, dy të tretat (64%) e kërkuesve të drejtësisë me nevoja të veçanta ndërmorën veprim, në përputhje me mesataren e anketës. Mosbesimi se veprimi do të bënte ndryshim u identifikua si një pengesë kryesore nga 75% e të anketuarve, dukshëm më e lartë se mesatarja e anketës. Arsyet kryesore për të mos ndërmarrë ndonjë veprim për të zgjidhur problemet juridike janë paraqitur në **Tabelën E.3.1**. Shumica (73%) e të anketuarve me nevoja të veçanta që ndërmorën veprime për të zgjidhur kontestet e tyre ligjore pritën të arrijnë realizimin e të drejtës së tyre. Shumica e të anketuarve (43%) shkuan te një avokat për të kërkuar zgjidhje, me 29% që mbështeteshin tek familja dhe miqtë. Të intervistuarit me nevoja të veçanta kishin një shkallë të ulët të zgjidhjes (36%) në krahasim me mesataren e anketës prej 52% dhe kishin hequr dorë veprimet në nivele më të larta (36%) sesa mesatarja (11%).

Tabela E.3.1 – Arsyet për të mos ndërmarrë veprim (Me aftësi të kufizuara)

	Arsyet për të mos ndërmarrë veprim
Mungesa e besimit / besimi se veprimi do të ndihmojë	75%
Mungesa e njohurive se ku të shkojnë për ndihmë	25%
Mungesa e kohës	25%

Strategjitë e informacionit juridik të shfrytëzuar nga kërkuesit e drejtësisë me nevoja të veçanta mbështeten shumë tek avokatët (45%) dhe institucionet e drejtësisë (45%). Mbështetja në internet dhe familje dhe miq ka rënë nga 50% secila në vitin 2018 në 20% secila në vitin 2019. Preferencat e shprehura se ku mund të merren informacione juridike dhe besimi i shprehur në gamën e gjerë të ofruesve të ndihmës juridike janë në përputhje me këto modele.

Kërkuesit e drejtësisë me nevoja të veçanta kanë një nivel relativisht të lartë të vetëdijesimit për të drejtën e tyre për ndihmë juridike falas (65%) dhe për ekzistencën e ANJF-së (50%), megjithëse njohja e tyre për kriteret e pranueshmërisë për ndihmë juridike falas ishte më afër se mesatarja e anketës (25% krahasuar me 21%). Të anketuarit shprehën më pak besim tek avokatët (40%) dhe më shumë besim te OShC-të (30%) sesa mesatarja e anketës (50% për avokatët dhe 17% për OSHC-të). Megjithatë, niveli i tyre i besimit në Agjencinë e Ndihmës Juridike Falas (25%) ishte në përputhje me mesataren e anketës (26%). Shumica gjithashtu shprehën mundësinë e përdorimit të OSHC-ve (75%) ose klinikave juridike me raste reale (65%) për të marrë ndihmë juridike nëse këto mundësi u ofroheshin atyre pak më shumë se mesataret e anketës. Shumica e kontesteve të përjetuara nga kërkuesit e drejtësisë me nevoja të veçanta janë shërbime administrative dhe përfitime (pension, shërbim publik, mirëqenie sociale) dhe nevojat e tyre për ndihmë kanë të bëjnë kryesisht me hartimin e ankesave (45%) dhe këshilla juridike (45%) sesa përfaqësim.

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

- Ndikim negativ i problemeve juridike të përjetuara, që renditet nga mesatar deri te i lartë/shumë i lartë.
- Mbizotërimi i kontesteve administrative në lidhje me përfitimet e mirëqenies sociale, pension ose shërbime publike.
- Mbështetja tek avokatët dhe institucionet e drejtësisë për të marrë informata dhe për të zgjidhur problemet e tyre ligjore, por gjasa të ulëta zgjidhjeje dhe më të larta se niveli mesatar i heqjes dorë nga veprimi.

- Nivel i lartë i besimit në ANJF dhe OSHC për të marrë ndihmë juridike.
- Nevoja për ndihmë në hartim të ankesave dhe këshilla juridike në kontestet kryesisht administrative.

4. LGBTI

Kërkuesit e drejtësisë LGBTI kanë nivele më të larta të arsimimit, të ardhurave dhe punësimit. Ata mbështeten në mënyrë të konsiderueshme në rrjetet e bazuara në marrëdhënie (miqtë dhe familjen) dhe OShC-të për ndihmë juridike, si në përgjithësi, ashtu edhe kur kanë ndonjë kontest. Shumica e të anketuarve LGBTI kishin shkollë të mesme (52%) ose diplomë universitare (32%), krahasuar me vitin 2018. Më shumë se gjysma (56%) ishin të punësuar dhe dy të tretat (68%) kishin të ardhura familjare më të larta se 400 Euro. Shumica (93%) e të anketuarve LGBTI raportuan se kishin pasur një kontest juridik në katër vitet e fundit, por më pak se një e treta (31%) kishin ndërmarrë veprime për të zgjidhur kontestin e tyre, shumë më ulët se mesatarja e anketës prej 63%. Për dallim nga komunitetet e tjera, gjysma (50%) e të anketuarve LGBTI të cilët kishin pasur një problem juridik në katër vitet e fundit kishin përjetuar dhunë në familje, frikësim ose ngacmim. Probleme të tjera përfshinin kontestet në lidhje me punën (13%), dëmtimin trupor (13%) dhe shërbimin publik (13%). Kur kishin pasur një problem juridik, të gjithë të anketuarit LGBTI e përshkruan ndikimin e tij në jetën e tyre duke e renditur nga të ulët (31%) mesatar (17%) deri në shumë të lartë (14%).

Ndërsa 93% e të anketuarve LGBTI raportuan se kishin pasur kontest juridik, vetëm 31% e kërkuesve të drejtësisë LGBTI ndërmorën veprim, duke sugjeruar një nivel të lartë të diskriminimit dhe mungesë të qasjes në mjete juridike. Për ata individë që nuk ndërmorën veprime, arsyt kryesore janë paraqitur në **Tabelën E.4.1**. Përveç kësaj, 20% e të anketuarve që nuk ndërmorën veprime vunë re se ata nuk e kanë bërë këtë nga frika e hakmarrjes. Shumica (60%) e të anketuarve LGBTI që ndërmorën veprime për të zgjidhur kontestet e tyre ligjore pritën të arrijnë realizimin e të drejtës së tyre. Shumica e të anketuarve (78%) shkuan në polici për të kërkuar zgjidhje. Të anketuarit raportuan që shkuan te një avokat, shkuan në gjykatë dhe iu drejtuan familjes dhe miqve për zgjidhje në numër të ngjashëm (44%). Ndërsa të anketuarit LGBTI raportuan kënaqësi me ndihmë në nivele më të ulëta (33%) sesa mesatarja e anketës (53%). Përkundër një niveli më të ulët të kënaqësisë, 54% e të anketuarve LGBTI kishin arritur zgjidhjen e problemit të tyre, krahasuar me mesataren e anketës.

Tabela E.4.1 – Arsytet për të mos ndërmarrë veprim (LGBTI)

	Arsyet për të mos ndërmarrë veprim
Mungesa e besimit / besimi se veprimi do të ndihmojë	67%
Mungesa e besimit / besimi në një rezultat të drejtë	35%
Mungesa e të hollave	25%
Mungesa e njohurive se ku të shkojnë për ndihmë	20%

Strategjitë e informacionit ligjor të përdorura nga kërkuesit e drejtësisë LGBTI mbështeten shumë te familja dhe miqtë (40%) dhe OShC-të (67%). Përderisa ata raportuan një besim të ulët tek avokatët (17%) dhe institucionet e drejtësisë (13%), ata vunë re një preferencë të konsiderueshme për institucionet e drejtësisë (60%), përfshirë gjykatat dhe ANJF, si një burim i informacionit juridik. Nivelet e besimit gjithashtu treguan një besim të konsiderueshëm tek OShC-të me 70% të të anketuarve që raportojnë OShC-të si ofruesin e tyre më të besuar të ndihmës juridike dhe 93% raportojnë një gjasë të lartë të përdorimit të OShC-ve (80%).

Kërkuesit e drejtësisë LGBTI kanë një nivel relativisht të lartë të vetëdijesimit për të drejtën e tyre për ndihmë juridike falas (63%) dhe për ekzistencën e ANJF (43%), megjithëse njohuria e tyre për kriteret e pranueshmërisë për ndihmë juridike falas ishte më afër mesatares së anketës (27% krahasuar

me 21%). Të anketuarit shprehën nivelet më të ulëta se mesatarja të besimit tek avokatët (50%). Niveli i tyre i besimit në ANJF ishte më i lartë me 30% të të anketuarve që shprehin besim. Shumica gjithashtu shprehën një gjasë të lartë të përdorimit të OShC-ve (93%) dhe gjasa mesatare të përdorimit të klinikave juridike me raste reale (60%) për të marrë ndihmë juridike nëse këto mundësi u ishin dhënë atyre. Nevojat për ndihmë ishin kryesisht për këshilla juridike (63%) me një numër më të lartë se mesatarja e të anketuarve që kishin nevojë për përfaqësim ligjor (43%).

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

- Ndikimi i problemeve juridike të përjetuara shkon nga i ulët në mesatar.
- Mbizotërimi i kontesteve në lidhje me dhunën në familje dhe ngacmimin/frikësimin.
- Gjasat e ulëta për të ndërmarrë veprime për të zgjidhur kontestet ligjore me strategji të përqendruara shumë në kërkimin e ndihmës nga miqtë dhe OSHC-të³⁹.
- Mbështetja në polici për veprime juridike me zgjidhje më të lartë se mesatarja e problemit juridik.
- Nivel i lartë i besimit në OShC-të për të marrë ndihmë juridike.
- Nivel më i lartë i njohjes së të drejtës për ndihmë juridike dhe ANJF, por pa përvojë në shfrytëzimin e shërbimeve.
- Nevojë për ndihmë me këshilla juridike dhe përfaqësim juridik.

4. Pakicat Etnike

Pakicat etnike përbëjnë afërsisht 7% deri 10% të popullsisë së Kosovës. Vendndodhja e tyre shtrihet në të gjithë vendin, përveç një numri të madh të serbëve që janë të përqendruar në pjesën veriore të territorit, duke formuar një shumicë etnike. Pakicat etnike ndajnë shqetësimet ligjore dhe qasjen në sfidat e drejtësisë si shqiptarët edhe pse dallime të qarta janë të dukshme në mesin e anëtarëve të komunitetit serb, rom dhe ashkali. Komuniteti serb tregon gjasa më të larta të kërimit të informatave, ndërmarrjes së veprimit dhe nivele më të larta të suksesit me strategjitë e tyre për zgjidhjen e kontesteve, përkundër nivelit të lartë mosbesimi në institucionet e drejtësisë. Për shkak të kushteve të tyre ekonomike, anëtarët e komunitetit rom dhe ashkali kanë më shumë gjasa të heqin dorë nga veprimet juridike, shpesh duke shkuar në komunat lokale ose ministritë përkatëse. Të anketuarit romë, ashkali dhe egjiptianë kishin më pak mundësi të arritjes së zgjidhjes, me vetëm 21% të të anketuarve të komunitetit egjiptian që raportuan problemin e tyre si të zgjidhur pjesërisht ose plotësisht. Për dallim, komuniteti turk, bazuar në anketë, ndërmerr veprim në mënyrë aktive. Kjo mund të jetë rezultat i kushteve më të mira socio-ekonomike dhe nivelit të arsimimit, i cili për krahasim, është më i larti ndër të gjithë. **Tabela E.5.1** jep një përmbledhje të modeleve të kontesteve juridike sipas përkatësisë etnike.

Tabela E.5.1 – Modellet e kontesteve juridike sipas nën-grupeve të përzgjedhura etnike

	Shqiptarë	Serbë	Turkë	Boshnjakë	Romë	Ashkali	Egjiptianë
<i>Kontesti më i shpeshtë juridik</i>	Prona 17%	Prona 36%	Përgjigje të shumëfishta 40	Prona 35%	Mirëqenia sociale 24%	Mirëqenia sociale 16%	prona 45%
<i>Serioziteti i kontestit juridik</i>	I lartë/i rëndë 42%	I lartë/i rëndë 63%	mesatar 35%	I lartë/i rëndë 47%	I lartë/i rëndë 52%	I lartë/i rëndë 67%	I lartë/i rëndë 87%
<i>Burimi kryesor i informatave</i>	Avokatë 51%	Avokatë 73%	Avokatë 60%	Përgjigje të shumëfishta 41	Familja dhe miqtë 48%	Familja dhe miqtë 68%	Institucione 44%
<i>Gjasat e</i>	70%	92%	78%	43%	64%	61%	63%

³⁹ Miqtë dhe familja u renditën si një mundësi e vetme në pyetësin e anketës. Në kontekstin e komunitetit LGBTI, përgjigjet e "miqve dhe familjes" duhet të kuptohen si "miq" vetëm duke marrë parasysh që anëtarët e komunitetit LGBTI kanë tendencë që të mos hapen për orientimin e tyre seksual me familjen e tyre..

⁴⁰ 16% e të anketuarve u përgjigjën konteste të pensioneve dhe 16% të tjerë konteste të trashëgimisë.

veprimi							
Veprimi kryesor (i parë)	Policia 36%	Përgjigje të shumëfishta 42	Avokat 50%	Policia 60%	Përgjigje të shumëfishta 43	Përgjigje të shumëfishta 44	Të tjera 43% ⁴⁵
Veprimi kryesor (i dytë)	Avokat 37%	Gjykata 45%	Përgjigje të shumëfishta 46	Familja dhe miqtë 30%	Të tjera 19% ⁴⁷	ANJF 21%	Policia 29%
Gjasat për zgjidhje	56%	50%	61%	26%	60%	57%	21%
Niveli i kënaqësisë	55%	36%	83%	30%	44%	66%	46%

Komuniteti serb — Përkundër mungesës së shifrave zyrtare mbi popullsinë serbe në Kosovë⁴⁸, OSBE-ja vlerëson se rreth 146,128 serbë jetojnë në Kosovë⁴⁹, gjysma e të cilëve janë të përqendruar në pjesën veriore të territorit, në veri të lumit Ibër. Të anketuarit serbë në anketë kanë të ardhura më të larta se mesatarja e anketës, me tre të katërtat që raportojnë të ardhura shtëpiake midis 200 dhe 1.000 Euro dhe 200 dhe 400 Euro (36%) ose midis 400 dhe 1.000 Euro (40%). Më shumë se gjysma e të anketuarve (56%) e identifikuan dhunën në familje si kontestin më serioz juridik, pasuar nga vjedhjet (28%). Përvojat e kontesteve juridike pjesërisht të gjurmuara me perceptim, ku kontestet pronësore që janë problemi më i zakonshëm juridik i përjetuar në katër vitet e fundit (37%), i pasuar nga vjedhjet (27%). Përvoja e dhunës në familje ishte më e ulët se serioziteti i perceptuar në të gjitha komunitetet, por të anketuarit serbë raportuan përjetim të dhunës në familje në nivele më të larta (18%) sesa mesatarja e anketës (5%).

Anëtarët e komunitetit serb shprehën nivele më të larta të veprimit (92%) kur u përballën me një kontest ligjor dhe nivele më të ulëta të kënaqësisë (36%) me rezultatin. Burimet e tyre kryesore të informatave ishin avokatët (83%) dhe institucionet (54%). Për ata që ndërmorën veprime, 55% u këshilluan me një avokat dhe i njëjti numër shkoi në polici. Pothuajse gjysma (45%) shkuan në gjykatë. Gjysma e të anketuarve (50%) raportuan se kishin zgjidhur pjesërisht ose plotësisht problemet e tyre. Të anketuarit ishin të ndarë në lidhje me vetëdijesimin e tyre për të drejtat e tyre për ndihmë juridike, ku shumica u përgjigjën se ishin informuar dobët kur u pyetën për të drejtën e ndihmës juridike falas (64%) dhe Agjencinë për Ndihmë Juridike Falas (68%). Në përgjithësi, besimi në aftësinë e OShC-ve për të ofruar ndihmë juridike ishte i lartë në 76%, por më i ulët se mesatarja e anketës për klinikat juridike me raste reale (43%). Nevojat më të shpeshta juridike janë këshillat juridike (64%) dhe ndihma për hartimin e ankesave (52%).

Komuniteti rom — Romët janë ndër pakicat më të varfra, më të marginalizuara etnike në Kosovë, me pak ose aspak qasje në drejtësi. 56% e të anketuarve Romë nuk kanë arsim të nivelit të lartë. Më shumë se dy të tretat (68%) raportuan të ardhura familjare nën 200 Euro, dhe 60% janë të papunë. Situata e tyre ekonomike është një faktor i madh që ndikon te ata për të filluar ose hequr dorë nga veprimet ligjore, ku 44% e të anketuarve romë identifikojnë mungesën e të hollave si pengesë për të mos kërkuar informata, dhe 78% kanë besim të ulët se veprimi i tyre do të bënte ndonjë ndryshim. Një e katërta (24%) e të anketuarve romë që kanë pasur një problem juridik në katër vitet e fundit kishin pasur një kontest në lidhje me përfitimet e mirëqenies sociale, dy herë sa mesatarja e anketës. Probleme të tjera përfshinin kontestet në lidhje me kontestet trashëgimore (12%) dhe shërbimet publike (12%). Kur kanë pasur një problem juridik, shumica e të anketuarve romë (52%) e përshkruan problemin të ketë ndikuar rëndë në jetën ose në jetesën e tyre.

⁴² 55% e të anketuarve u përgjigjën avokati dhe 55% policia.

⁴³ 50% e të anketuarve u përgjigjën policia dhe 50% të tjerë miqtë dhe familja.

⁴⁴ 29% e të anketuarve u përgjigjën policia dhe 29% miqtë dhe familja.

⁴⁵ “Të tjera” u identifikua si Qendra për Shërbime të Punës Sociale nga të anketuarit.

⁴⁶ 22% e të anketuarve u përgjigjën Agjencia për Ndihmë Juridike Falas dhe 22% gjykata.

⁴⁷ “Të tjera” u identifikua si Qendra për Shërbime të Punës Sociale nga të anketuarit.

⁴⁸ Mungesa e shifrave zyrtare është për shkak të bojkotimit të regjistrimit të vitit 2011 nga anëtarët e komunitetit serb në veri të Kosovës.

⁴⁹ Shih ECMI/OSCE, në dispozicion tek <http://www.ecmikosovo.org/uploads/Serbcommunity1.pdf>.

64% e të anketuarve romë ndërmorën veprime kur u përballën me një problem juridik, dhe 60% kishin zgjidhur pjesërisht ose plotësisht kontestet e tyre. Kur u pyetën se cilat burime të informacionit ligjor janë shfrytëzuar, pothuajse gjysma e të anketuarve (48%) iu drejtuan miqve dhe familjes dhe 16% përkatësisht OShC-ve dhe medieve tradicionale. Megjithatë, 36% e të anketuarve do të preferonin të shkojnë te një avokat si burimi i tyre kryesor për informata juridike. Të anketuarit romë kanë nivele të ulëta të informacionit në lidhje me të drejtën për ndihmë juridike (84% të informuar dobët) dhe për ANJF (96% të informuar dobët), dhe më të ulët se nivelet mesatare të besimit në OSHC (64%) dhe klinika juridike me raste reale (50%). Nevojat më të shpeshta juridike janë këshillat juridike (83%) dhe informacioni juridik (21%).

Komuniteti turk— Të gjithë të anketuarit raportuan së paku një shkollë të mesme, me 52% që kishin mbaruar universitetin, dhe nivelet mesatare të të ardhurave shtëpiake u raportuan midis 200 dhe 400 Euro (52%) ose midis 400 dhe 1.000 Euro (28%). Të anketuarit nga komuniteti turk identifikuan kontestet pronësore (32%), dhunën në familje (20%) dhe aksidentet (16%) si problemet më serioze juridike. Përvoja e kontesteve juridike ndryshoi ndjeshëm nga perceptimi, me 16% që kanë pasur kontest në lidhje me trashëgiminë dhe pensionin dhe 12% konteste në lidhje me pronat dhe shërbimet publike. Të anketuarit e komunitetit turk përjetuan konteste më pak të rënda se komunitetet e tjera, ku 35% raportuan ndikim mesatar në jetën ose jetesën e tyre.

78% e të anketuarve turq ndërmorën veprime kur u përballën me një problem juridik, dhe shumica e të anketuarve mbështeteshin tek avokatët ose gjykatat për zgjidhjen e kontesteve dhe shprehën nivele të kënaqësisë (83%) dukshëm më të larta se mesatarja e anketës. Burimet e tyre kryesore të informacionit ishin avokatët (60%). Në mesin e atyre që ndërmorën veprim, 50% angazhuan një avokat, 22% shkuan në gjykatë, dhe 22% iu drejtuan ANJF-së. Të anketuarit të cilët nuk ndërmorën ndonjë veprim kur u përballën me një problem juridik raportuan se nuk dinin se ku të kërkonin ndihmë (20%) ose besonin se nuk do të bënte ndonjë ndryshim (80%). Përveç kësaj, pothuajse tre të katërtat e të anketuarve e përshkruan problemin e tyre si të zgjidhur pjesërisht (23%) dhe plotësisht (48%). Niveli i besimit tek avokatët (68%) dhe aftësia e OShC-ve (83%) dhe klinikave juridike me raste reale (64%) për të ofruar ndihmë juridike janë në përputhje me grupet e tjera etnike. Nevoja më e shpeshtë juridike është këshillimi juridik (67%).

Komuniteti boshnjak— Gjysma e të anketuarve boshnjakë (46%) kanë diplomë universitare dhe kanë raportuar kushte të ulëta socio-ekonomike (27% nën 200 Euro; 35% midis 200 dhe 400 Euro). Problemet më të rënda të identifikuara nga gjysma e të anketuarve (39%) janë konteste lidhur me pronën, të pasuara nga kontestet mbi trashëgiminë, kontestet në punë dhe dëmtimet trupore, secila me 19%. Kontestet e përjetuara në katër vitet e fundit, të gjurmua pjesërisht me perceptime të seriozitetit, me 35% që kishin pasur konteste pronësore dhe 23% aksidente. Gjysma (47%) e të anketuarve raportuan se ndikimi i kontestit së tyre ishte i rëndë.

Të anketuarit e komunitetit boshnjak shprehën mundësinë e ulët të ndërmarrjes së veprimeve (44%) kur u përballën me një problem juridik, nivele të ulëta të zgjidhjes (26% zgjidhje të plotë) dhe një gjasë të lartë të heqjes dorë nga veprimi juridik (31%). Kur ndërmarrin veprime, të anketuarit e komunitetit boshnjak kishin shkuar në polici (60%) ose kishin kërkuar ndihmë nga familja dhe miqtë (30%), duke raportuar kënaqësi të ulët (30%) me ndihmën e dhënë. Anëtarët e komunitetit boshnjak preferojnë të marrin informata nga një avokat dhe institucionet (secila prej 35%). Të anketuarit shprehën vetëdije të ulët në lidhje me të drejtën për ndihmë juridike (77% të informuar dobët) dhe ANJF (76% të informuar dobët). Niveli i besimit tek avokatët ishte më i ulët se mesatarja në 50% ndërsa besimi në aftësinë e OShC-ve (77%) dhe klinikave juridike me raste reale (66%) për të ofruar ndihmë juridike ishin më të larta dhe në përputhje me komunitetet e tjera. Nevojat më të shpeshta juridike janë këshillat juridike (67%) dhe informacioni juridik (42%).

Komuniteti ashkali— Komuniteti ashkali ndan një profil të ngjashëm socio-ekonomik dhe përvojë të kontesteve ligjore me komunitetin rom dhe egjiptian. Dy të tretat (64%) e të anketuarve nuk e

mbaruan shkollën e mesme. Më shumë se gjysma (56%) e të anketuarve kanë raportuar të ardhura familjare nën 200 Euro, dhe 44% janë të papunë. Situata e tyre ekonomike është një faktor i madh që ndikon tek ata për të filluar ose hequr dorë veprimet ligjore, ku 33% të të anketuarve ashkali identifikojnë mungesën e të hollave si një pengesë për mos kërkimin e informatave, dhe 78% kanë besim të ulët se veprimi i tyre do të bënte ndonjë ndryshim. Të anketuarit e identifikuan vjedhjen (24%) dhe dhunën në familje (36%) si kontestet juridike më serioze, të pasuara nga mirëqenia sociale (20%). Shërbimet publike (20%) ishin problemi më i zakonshëm i përjetuar, i pasuar nga mirëqenia sociale (16%, një e gjysmë herë nga mesatarja e anketës). 67% e të anketuarve u shprehën se efekti i problemit ishte i rëndë ose shumë negativ.

Të anketuarit e komunitetit ashkali ndërmorën veprime në nivele më të ulëta se komunitetet e tjera (61%), ku 28% ose shkuan në polici ose kërkuan ndihmë nga miqtë dhe familja. Të anketuarit shprehën një nivel të lartë besimi në ANJF (60%) megjithëse shumica gjithashtu raportuan nivele të ulëta të vetëdijesimit për të drejtën e ndihmës juridike (72% të informuar dobët) dhe ANJF (78% të informuar dobët). Besimi tek avokatët (16%) dhe në aftësinë e OShC-ve (72%) dhe klinikave juridike me raste reale (60%) për të ofruar ndihmë juridike është relativisht i ulët në krahasim me komunitetet e tjera etnike. Nevoja më e shpeshtë juridike është këshillimi juridik (64%).

Komuniteti egjiptian — Komuniteti egjiptian ka nivele më të ulëta të shkollimit dhe të ardhurave sesa mesatarja e anketës, me 80% të të anketuarve pa shkollë të mesme, 64% raportojnë një nivel të ardhurash shtëpiake nën 200 Euro, dhe 80% të papunë. Kontestet për mirëqenie sociale u identifikuan si problemi më serioz juridik (60%) dhe problemi më i zakonshëm i përjetuar (46%, katër herë mesatarja e anketës). Çështjet e punës gjithashtu u renditën ndër problemet më të zakonshme juridike (16%). 87% raportuan se problemi juridik ndikoi ndjeshëm ose rëndë në jetën ose jetesën e tyre.

Të anketuarit e komunitetit egjiptian shprehën një gjasë më të ulët se mesatarja për ndërmarrjen e veprimit (63%) kur u përballën me një problem juridik, nivele të ulëta të kënaqësisë (46%), nivele të ulëta të zgjidhjes (21% me zgjidhje të pjesshme ose të plotë), dhe një gjasë relativisht të lartë të heqjes dorë nga veprimi juridik (17%). Anëtarët e komunitetit egjiptian mbështeteshin kryesisht në institucione (44%) për informacion juridik. Për zgjidhjen e kontesteve, të anketuarit egjiptianë që kishin ndërmarrë veprime raportuan se kishin shkuar në komunë ose institucione të tjera lokale (43%) ose polici (29%). Të anketuarit e komunitetit egjiptian u penguan në përpjekjet e tyre për të zgjidhur kontestet e tyre përmes niveleve të ulëta të informacionit se ku të kërkojnë informata (67%) dhe shprehën nivele të ulëta të vetëdijesimit për të drejtën e tyre për ndihmë juridike (72% të informuar dobët) dhe për ANJF (88% të informuar dobët). Anëtarët e komunitetit egjiptian shprehën besim të lartë tek avokatët (76%) dhe besim më të ulët se mesatarja në OShC-të (52%) për të ofruar ndihmë juridike. Nevoja më e shpeshtë juridike është këshillimi juridik (64%).

Komuniteti shqiptar — Shqiptarët, grupi më i madh etnik në Kosovë, ballafaqohet me pengesa të ngjashme të qasjes në drejtësi me të cilat përballen komunitetet jo-shumicë. Sipas anketës, pothuajse gjysma (42%) e të anketuarve raportuan se kishin vetëm shkollë të mesme dhe një e treta (32%) një diplomë universitare. Për sa i përket të ardhurave, përqindja më e lartë e të anketuarve (38%) fitojnë midis 400 dhe 1.000 Euro në muaj, që është në përputhje me pagën mesatare në Kosovë, 31% raportojnë të ardhura midis 200 dhe 400 Euro. Dhuna në familje perceptohet si një nga problemet më serioze juridike bazuar në të anketuarit (38%). Lëndimet trupore (28%) dhe kontestet pronësore (27%) gjithashtu u perceptuan si probleme serioze. Kur u pyetën për problemet juridike të përjetuara në katër vitet e fundit, 16% u përgjigjën konteste pronësore dhe 14% aksidente. 42% e të anketuarve të komunitetit shqiptar raportuan se kontesti i tyre i kishte prekur ata ndjeshëm ose rëndë.

Të anketuarit e komunitetit shqiptar ndërmorën veprime në të njëjtën shkallë me mesataren e anketës (69%), me numrin më të madh që shkuan në polici (36%) ose u këshilluan nga një avokat (27%), dhe nivelet e kënaqësisë së tyre (55%) gjithashtu sipas mesatares së anketës. Të anketuarit shprehën mosbesim të një ndryshim të bërë si arsye kryesore për të mos ndërmarrë ndonjë veprim (46%). Edhe pse të ulëta, nivelet e vetëdijesimit për të drejtën e ndihmës juridike (44%) dhe ANJF (39%) ishin më

të larta se në mesin e shumicës së komuniteteve të tjera. Të intervistuarit gjithashtu shprehën nivele të larta besimi tek avokatët (63%) dhe në aftësinë e OShC-ve (71%) dhe klinika juridike me raste reale (63%) për të ofruar ndihmë juridike. Nevojat më të shpeshta juridike ishin këshillat juridike (56%) dhe përfaqësimi (27%).

Gjetjet kryesore që mund të përdoren për të përcaktuar strategji për adresimin e nevojave të drejtësisë të individëve me nevoja të veçanta:

- Nevojat juridike më të shpeshta (këshilla, informata, ndihmë në hartimin e ankesave) mund të përmbushen në mënyrë efektive nga ANJF, OShC, dhe klinika juridike me raste reale, veçanërisht për komunitetet që përjetojnë një mbizotërim të lartë të kontesteve të mirëqenies sociale, shërbimit publik ose kontesteve të lidhura me aksidentet.
- Mungesa e besimit ndikon në mënyrë më të konsiderueshme tek anëtarët e komuniteteve serbe dhe ashkali, të cilët mund të kërkojnë ekspozim të synuar ndaj bashkëmoshatarëve që kanë zgjidhur me sukses kontestet përmes sistemit.
- Komunitetet romë, ashkali dhe egjiptian janë veçanërisht dobët të informuar në lidhje me shërbimet e ndihmës juridike falas dhe ku të shkojnë për informacion juridik dhe ndihmë, pavarësisht se kanë situatën më të ulët socio-ekonomike. Komuniteti rom ka një nivel veçanërisht të ulët të besimit në avokatët dhe në ANJF. Kjo sugjeron që duhet të ketë një prani të shtuar të avokatëve dhe ANJF-së në komunitetin rom.

F. 2018-2019 TRENDET

Problemet ligjore të perceptuara dhe të përjetuara

Rezultatet e hulumtimit tregojnë një evolucion në perceptimin e seriozitetit të problemeve ligjore me dhunën në familje dhe pronën që janë në rritje për 60% përkatësisht 80% ndërsa mirëqenia sociale ka pësuar rënie për 14% duke rënë nga vendi i parë në vendin e pestë. Pjesëmarrësit e DGF-së konfirmuan që ndryshimet mund t'i atribuohen rritjes së vetëdijes për këto probleme ligjore si rezultat i fushatave informuese që kanë rritur vëmendjen ndaj dhunës në familje dhe kontestet për pronat dhe mbulimit të ndërlidhur nga mediat¹. Të anketuarit vitin 2019 raportuan përvoja të ngjashme të problemeve ligjore me ato në vitin 2018, përveç vjedhjeve (14% në vitin 2019), të cilat u shfaqën si një fenomen në rritje. Lidhje reciproke të ngjashme midis kontesteve të perceptuara dhe atyre të përjetuara u regjistruan në vitin 2018 dhe 2019. Kontestet e përjetuara nga Kosovarët përputhen me ato të perceptuara si më serioze, përveç dhunës në familje (2% në vitin 2018, 5% në vitin 2019). Ky ndryshim mund të shpjegohet me nivelin e ulët të raportimit të dhunës në familje, që do të thotë se personat që përjetojnë dhunë në familje nuk kërkojnë mjete juridike. Përderisa përvoja e kontesteve të mirëqenies sociale është zvogëluar përgjysmë në mes viteve 2018 (26%) dhe 2019 (12%), ajo mbetet një problem i rëndësishëm ligjor në mesin e nëngrupeve me treguesit më të ulët socio-ekonomik — Romët 24%, Ashkalitë 16%, Egjiptianët 46%. **Tabela F.1** më poshtë ofron një krahasim të problemeve më të shpeshta ligjore në vitin 2018 dhe 2019.

Tabela F.1 – Kontestet Ligjore të Perceptuara dhe të Përjetuara (2018-2019)

Kontesti	I perceptuar		I përjetuar	
	2018	2019	2018	2019
I pari	Mirëqenia sociale 21%	Dhuna në familje 32%	Mirëqenia sociale 26%	Prona 18%
I dyti	Dhuna në familje 20%	Prona 27%	i Punës 23%	i Punës 14%
I treti	i Punës 17%	Aksidentet 20%	Aksidentet 20%	Vjedhja 14%
I katërti	Krimi 16%	Lëndimet trupore 19%	Shërbimet Publike 16%	Aksidentet 13%
I pesti	Prona 15%	Mirëqenia sociale 18%	Prona 16%	Mirëqenia sociale 12%

Prevalenca, Ndikimi, dhe Nevojat e Ndihmës

Prevalenca e kontesteve është rritur nga 85% e të anketuarve në vitin 2018 në 91% të të anketuarve në vitin 2019. Sa më të vjetër që janë të intervistuarit, aq më e lartë është gjasa që të kenë përjetuar një kontest në katër vitet e fundit. Ndikimi i problemeve ligjore në jetën dhe mjetet e jetesës, megjithatë, u ul në 48% të të anketuarve që raportuan një ndikim domethënës ose të rëndë në vitin 2019, krahasuar me 59% në vitin 2018. Përderisa më shumë njerëz po përjetojnë konteste, efekti shqetësues i një kontesti të pazgjidhur në jetën dhe mjetet e jetesës duket se po zvogëlohet, madje edhe tek kontestet për mirëqenie sociale, për të cilat ishte raportuar se kishin një ndikim domethënës ose të ashpër në një nivel prej 85% në vitin 2018 në rënie në 57% në vitin 2019. Nevojat për asistencë mbetën në përputhje me shumicën e të anketuarve që kishin nevojë për këshilla juridike (45% në vitin 2018, 61% në vitin 2019) dhe një të katërtën që kanë nevojë për ndihmë për hartimin e ankesave (26% në vitin 2018 dhe 2019). Kërkesa për këshilla dhe informacione ligjore u rrit nga 45% dhe 13% në vitin 2018 në 61% dhe 28% në vitin 2019.

Qasja në informacion

Burimet e informacionit të kosovarëve janë konsistente. Avokatët u përmendën si burimi i zakonshëm dhe i preferuar i informacionit juridik nga shumica e të anketuarve, nga 44% përkatësisht nga 46%. Avokatët nuk u përfshinë në vitin 2018. Në përputhje me vitin 2018, të dhënat e mbledhura në vitin 2019 mbi burimet e preferuara të informacionit juridik tregojnë se qytetarët do të preferojnë të ulin besimin në familje dhe miqë (-50%) ose në Internetin (-21%) dhe në vend të kësaj të kenë qasje në më

¹ Grupi në Fokus me zyrtarët ligjor të ANJF-së i mbajtur më 11 shtator 2019 dhe Grupi në Fokus i mbajtur me përfaqësuesit e komuniteteve të synuara nga hulumtimi, i mbajtur më 25 tetor 2019.

shumë informacione nga institucionet e drejtësisë (+ 41%). Gjithashtu në përputhje me rezultatet e vitit 2018, OShC-të u raportuan si një burim i preferuar i informacionit ligjor nga 15% e të anketuarve (16% në 2018). Depërtimi i Internetit u rrit nga 70% e të anketuarve që u mbështeten shpesh apo gjithmonë në informacionet e internetit në vitin 2018 në 83% në vitin 2019. Kjo rritje u regjistrua në të gjitha kategoritë² e moshave. Në të njëjtën kohë, mbështetja e rregullt në TV ra nga 57% në vitin 2018 në 48% në vitin 2019 dhe përqindja e të anketuarve që raportojnë mos-mbështetje (rrallë ose kurrë) në gazeta dhe radio u rrit. Interneti dhe, në një masë më të vogël, Televizioni, janë përforcuar më tej si mjetet kryesore të mediave për shpërndarjen masive të informacionit.

Strategjitë dhe Pritshmëritë e Zgjidhjes së Kontesteve

Strategjitë e zgjidhjes së kontesteve nuk ndryshuan ndjeshëm ndërmjet viteve 2018 dhe 2019 megjithëse shkalla e veprimit paska u rrit, nga 63% në vitin

në 68% në vitin 2019. Personat që kërkuar zgjidhjen e problemit të tyre ligjor raportuan veprime parësore si shkuarja në polici (34% në vitin 2018, 36% në vitin 2019), shkuarja tek një avokat (24% në vitin 2018, 27% në vitin 2019), ose shkuarja në gjykatë (23% në vitin 2018 dhe 2019). Një përqindje në rritje e të anketuarve raportuan besim në rrjete të bazuara në marrëdhënie (familje dhe miqë, 14% në vitin 2018, 23% në vitin 2019) si dhe në ANJF (3% në vitin 2018, 10% në vitin 2019). Ngjashëm me vitin 2018, veprimi parësor ndryshonte në varësi të llojit të kontestit të përjetuar, si dhe nga faktorët e cenueshmërisë, tek disa nga nëngrupet më të cenueshme që shprehin besim më të lartë në zbatimin e ligjit dhe rrjetet e bazuara në marrëdhënie, me rezultate më të ulëta pozitive. Pritshmëritë e kërkuesve të drejtësisë kur ndërmorren veprime ishin gjithashtu konsistente midis vitit 2018 dhe 2019, ku shumica e kërkuesve të drejtësisë kërkonin “realizimin ose ushtrimin e të drejtës së tyre” (67% në vitin 2018, 68% në vitin 2019). Rezultatet e tjera të parashikuara të drejtësisë ishin gjithashtu konsistente dhe të larmishme varësisht nga lloji i kontests: përfitim material siç është rikuperimi i pasurisë ose i parave (24% në vitin 2018, 25% në vitin 2019), dënimi (19% në vitin 2018, 21% në vitin 2019), dhe përfitim jo-material siç është kërkim falje ose përmirësimi i marrëdhënieve (26% në vitin 2018, 21% në vitin 2019).

Pengesat për Veprim

Ndryshime të konsiderueshme u regjistruan në arsyt e dhëna nga kërkuesit e drejtësisë të cilët kishin një problem juridik dhe që nuk ndërmorën ndonjë veprim. Të anketuarit të cilët nuk ndërmorën veprime ofruan arsyt e tyre duke zgjedhur deri në tre opsione në një listë me shtatë opsione të para-identifikuara plus një opsion të hapur, ku 70% i dhanë arsyt e tyre në vitin 2018 dhe 80% në vitin 2019. Një analizë e ndryshimeve tregon një humbje besimit në aftësinë e sistemit të drejtësisë për të siguruar çfarëdo forme të zgjidhjes dhe për të siguruar një rezultat të drejtë. Ky perceptim mund të jetë ndikuar nga klima e përgjithshme politiko-sociale në vitin 2019, e karakterizuar nga paqëndrueshmëria qeveritare dhe zgjedhjet e parashikuara që panë një ndryshim të shumicës më 6 tetor. Ndërsa mungesa e parave u ul ndjeshëm si një arsye për mos-ndërmarrje të veprimeve (49% në vitin 2018, 14% në vitin 2019), që mbetet një faktor domethënës në mesin e nëngrupeve me treguesit më të ulët socio-ekonomik — Romët 44%, Ashkalitë 33%. Ndryshimet në pengesat për veprimin janë paraqitur në **Tabelën F.2** më poshtë.

Tabela F.2 – Pengesat për Veprim (2018-2019)

	2018	2019	Ndryshimi
Mungesa e parashë	49%	14%	Rënie (---)
Mungesa e informacionit	30%	26%	Rënie (-)
Nuk ndryshon asgjë	29%	49%	Rritje (++)
Nuk ka zgjidhje të drejtë	9%	26%	Rritje (++)
Mos arritja e informacionit	4%	7%	Rritje (+)
Frika nga hakmarrja	4%	10%	Rritje (+)
Mungesa e kohës	3%	6%	Rritje (+)

² Niveli më i lartë i depërtimit të internetit në mesin e respondentëve ishte nën 30, ku 95% raportuan për përdorim të rregullt të internetit.

Përvoja me zgjidhjen e kontesteve

Kënaqëshmëria me ndihmën e marrë ishte në përputhje me 53% të personave që shprehin kënaqshmëri në vitin 2019 në krahasim me 56% në vitin 2018. Nivelet e kënaqëshmërisë ndryshuan shumë varësisht nga veprimi i ndërmarrë, ku 95% të atyre që kërkuan ndihmë nga ANJF-ja shprehin kënaqshmëri. Kërkuesit e drejtësisë gjithashtu ishin të kënaqur me ndihmën e marrë nga avokatët (69%) dhe informacionet e marra në internet (86%). Në krahasim me këtë, nivele më të ulëta të kënaqëshmërisë janë regjistruar tek kërkuesit e drejtësisë që mbështeteshin në polici (44% të kënaqur, 26% të pakënaqur) dhe në familje dhe miqë (44% të kënaqur, 34% të pakënaqur). Kërkuesit e drejtësisë raportuan rezultate më të mira në vitin 2019 sesa në vitin 2018, ku 52% arritën zgjidhje të plotë ose të pjesshme në vitin 2019 në krahasim me 34% në vitin 2018. Shkalla e braktisjes gjithashtu u ul, nga 35% në vitin 2018 në 11% në vitin 2019. Megjithatë të anketuarit nga komuniteti shumicë, burrat, dhe ata me nivele më të larta të ardhurash arritën zgjidhje në nivele më të larta sesa të anketuarit nga nëngrupet më të prekshme, nivelet e braktisjes ishin konsistente midis gjinisë, niveleve të të ardhurave dhe shumicës së grupeve etnike, përveç komunitetit Boshnjak (33%) dhe Egjiptian (17%). Kjo sugjeron që përdërisa grupet më të ulëta socio-ekonomike dhe nëngrupet e cënueshme kanë qasje në strategji më pak efektive për zgjidhjen e kontesteve (p.sh., të ardhurat më të larta mundësojnë angazhimin e një avokati në fazë më të hershme dhe me një performancë më të mirë) rezistenca e tyre po rritet, dhe ata po i qëndrojnë kontesteve ligjore më gjatë. Pjesëmarrësit e DGF-së konfirmuan se përfaqësimi ligjor profesional çon në rezultate më të mira për kërkuesit e drejtësisë³.

Ndërgjegjësimi dhe përdorimi i ANJF-së

Niveli i ndërgjegjësimit për të drejtën për ndihmë juridike dhe ANJF-në u ul në mes viteve 2018 dhe 2019, ku vetëdijësi për raportim tek ANJF-a nga 43% në vitin 2018 u ul në 32% në vitin 2019. Pyetje shtesë lidhur me ndërgjegjësimin u bënë në vitin 2019, duke rafinuar analizën e ndërgjegjësimit aktual. Prandaj, 38% e të anketuarve shprehën vetëdij për të drejtën e ndihmës juridike, 32% të FLAA dhe 21% të kritereve për ndihmë juridike. Të gjithë treguesit e ndërgjegjësimit ishin sistematikisht më të ulët në mesin e nëngrupeve të cënueshme të anketuara. Hulumtimi i vitit 2019 prezantoi pyetje në lidhje me përvojën e drejtpërdrejtë të shërbimeve të ANJF-së, duke ofruar një sfond të vlefshëm me ndërgjegjësim dhe perceptim. Rezultatet tregojnë se 11% e të anketuarve në mesin e kategorive me të ardhura më të ulëta (nën 200 Euro, midis 200 dhe 400 Eurove) kishin përdorur shërbimet e ANJF-së. Nivele më të larta të përdorimit janë regjistruar në mesin e komuniteteve Serbe (25%), Ashkali (16%), Boshnjak (13%) dhe Egjiptian (12%). Përdoruesit e ANJF-së raportuan nivele të larta të kënaqësisë mesatare 82%, me kënaqëshmëri prej 100% në mesin e të anketuarve me të ardhura të ulëta (nën 200 Euro), grave dhe të gjitha pakicave etnike.

Besimi në ofruesit e ndihmës juridike

Të gjithë treguesit e besimit treguan një rritje në krahasim me rezultatet e vitit 2018. Së bashku, avokatët dhe ANJF përfaqësojnë burimet më të besuara të shërbimeve të ndihmës juridike tek më shumë se katër nga pesë të anketuarit (76% në vitin 2018, 85% në vitin 2019). Juristët u identifikuan si më të besuarit nga 59% e të anketuarve (53% në vitin 2018) dhe ANJF nga 26% (23% në vitin 2018). Besimi në rrjetet e bazuara në marrëdhënie mbeti i ulët (familja dhe miqtë, 14% në vitin 2018, 16% në vitin 2019), që lidhet me nivelet më të ulët të kënaqëshmërisë në mesin e kërkuesve të drejtësisë që u mbështetën në këto rrjete për ndihmë dhe me preferencën e shprehur të uljes së besimit tek ato për ndihmë juridike. Ndërsa shprehja e besimit në aftësinë e OShC-ve (77% në vitin 2018, 71%) dhe të klinikave juridike të drejtpërdrejta (61% në vitin 2018 dhe 2019) u ul ose mbeti e pandryshueshme, mungesa e besimit u ul në të dyja rastet, duke treguar që qytetarët janë gjithnjë e më të hapur për këto alternativa si ofrues të ndihmës juridike. Mosbesimi tek OShC-të si ofrues të ndihmës juridike u ul nga 11% në vitin 2018 në 9% në vitin 2019, dhe mosbesimi në klinika nga 16% në vitin 2018 në 12% në vitin 2019.

³ Grupi në Fokus i mbajtur me përfaqësuesit e komuniteteve të synuara nga hulumtimi, i mbajtur më 25 tetor 2019.

G. PËRFUNDIMET

Problemet më të shpeshta Ligjore

Përcaktimi i vitit 2019 konfirmon në masë të madhe shumë nga gjetjet nga ushtrimet e mëparshme planifikuese, duke përfshirë edhe prevalencën e kontesteve të lidhura me të ardhurat (mirëqenie sociale, pension) midis komuniteteve romë, ashkali dhe egjiptase dhe individëve me të ardhura të ulëta. Veç kësaj, gratë, kërkuesit e drejtësisë me të ardhura të ulëta, komuniteti Rom dhe komuniteti Serb u prekën më tepër nga kontestet që ata pësuan sesa nëngrupet e tjera. Përcaktimi i vitit 2019 ka regjistruar ndryshime në problemet ligjore dhe nevojat në krahasim me vitin e kaluar, veçanërisht perceptimet e rritura për ashpërsinë e dhunës në familje. Të kundërtën nga shumica e çështjeve të tjera ligjore që treguan një lidhje pozitive midis shpeshësisë dhe perceptimit të seriozitetit, dhuna në familje u identifikua si problemi më serioz juridik nga 32% e të anketuarve (ishte mosmarrëveshja më serioze e identifikuar nga LGBTI, njerëzit me aftësi të kufizuara, gratë, kërkuesit e drejtësisë me të ardhura të ulëta, komuniteti Shqiptarë, Serb dhe Ashkali) pavarësisht se vetëm 5% e të anketuarve raportuan se kishin dhunë në familje. IIK dhe DGF konfirmuan që, përdërisa raportimi mbetet i ulët, fushatat informuese dhe raportet mediatike mbi dhunën në familje kanë ndikuar në ndërgjegjësimin e publikut për seriozitetin e saj. Të anketuarit gjithashtu raportuan rritje të incidenteve të vjedhjeve dhe kontestet në lidhje me pronën, veçanërisht midis burrave dhe komuniteteve Boshnjake, Turke dhe Serbe. Përfundimisht, përcaktimi i vitit 2019 identifikoi gjithashtu një nevojë të shtuar për këshilla juridike dhe informacion juridik mbi numrin e përgjigjeve të vitit 2018, duke përforcuar rolin e mundshëm të OSHC-ve dhe klinikave juridike në të ndihmuarit e kërkuesve të drejtësisë për të zgjidhur kontestet e tyre ligjore.

Strategjitë e informacionit juridik

Të anketuarit ende identifikuan avokatët dhe institucionet e sektorit të drejtësisë si burimin e tyre më të besueshëm të informacioneve juridike. Përdërisa preferenca për informacione nga OSHC-të u ul dukshëm nga viti 2018, OSHC-të mbetën një burim i besueshëm informacioni për gratë, LGBTI dhe komunitetin Rom. Në përgjithësi, 41% e të anketuarve dëshironin më shumë informacion juridik nga institucionet zyrtare të drejtësisë dhe avokatët se sa nga miqtë /familja dhe rrjetet joformale të bazuara në marrëdhënie. Qasja në informacion ende duket se luan një rol kyç në zgjidhjen e kontesteve, të dëshmuar nga të anketuarit që nuk ndërmorën asnjë veprim për të zgjidhur kontestet e tyre ligjore. Përdërisa shifra u zvogëlua nga viti 2018, 20% më tej deklaruan se nuk kërkuan asnjë zgjidhje, sepse nuk dinin se ku të gjenin informacione. Mungesa e njohurive se ku mund t'i qasen informacioneve juridike ishte veçanërisht e përhapur tek komuniteti Serb dhe Egjiptian (mbi 50%) duke theksuar kështu nevojën për fushata informative juridike që i synojnë këto komunitete. Përcaktimi i vitit 2019 konfirmoi gjetjet e vitit 2018 në lidhje me prevalencën e burimeve të informacionit të bazuar në internet, krahasuar me burimet e tjera të mediave masive tek të rinjtë. Sipas të anketuarve nën moshën 30 vjeç, burimet e informacionit të bazuara në internet mbeten jetike për të arritur dhe edukuar të rinjtë, ndërsa të anketuarit mbi moshën 60 vjeçe mbështeten më shumë në televizion për konsumin e tyre mediatik. Përdorimi i ndryshëm dhe mbështetja në formë të ndryshme të mediave masive nënvizon rëndësinë e përshtatjes së strategjive të informacionit juridik që flasin për zgjedhësit e tyre thelbësor përmes mediave të tyre të preferuara, përdërisa ofrojnë informacionin themelor të zbatueshëm për të gjitha grupet përmes një shumëllojshmërie të mjeteve mediatike.

Strategjitë e zgjidhjes së kontesteve

Në përgjithësi, 68% e të anketuarve që kishin përjetuar një problem juridik kërkuan zgjidhje të kontesteve. Në përputhje me gjetjet e vitit 2018, komunitetet Serbe dhe Turke kishin më shumë gjasa të kërkonin zgjidhje për kontestet e tyre ligjore, ndërsa të anketuarit me të ardhura të ulëta, nga LGBTI dhe nga komunitetet romë, ashkali dhe egjiptase kishin të gjithë më pak të ngjarë të kërkonin zgjidhje. Një ndryshim i dukshëm në vitin 2019 midis atyre që kanë më pak gjasa të kërkojnë zgjidhje tregon komunitetin Boshnjak. Ashtu si preferencat e tyre për informacion juridik, të anketuarit kryesisht janë konsultuar me institucionet zyrtare të drejtësisë (policinë, gjykatat, etj.) ose avokatët për të zgjidhur kontestet e tyre ligjore, veçanërisht në rastet e pronave, vjedhjeve dhe aksidenteve. Në total, 10% e të anketuarve raportuan se ata shkuan tek ANJF-ja që të zgjidhin kontestet e tyre ligjore, që paraqet

një rritje prej 3% në krahasim me ata të cilët raportuan se vepruan kështu në vitin 2018. Rritja e shoqëruar e përdorimit, të ANJF-së mori gjithashtu morri rezultatet më të larta të kënaqshmërisë së të anketuarit (95%) krahasuar me veprimet e zgjidhjes të ndërmarra përmes familjes/miqve ose policisë (të dyja nën 50%). Përdorimi i rritur i ANJF-së dhe niveli i lartë i kënaqshmërisë me ANJF-në tregojnë se Agjencia duhet të vazhdojë të rrisë rolin e saj në zgjidhjen e kontesteve ligjore.

Pengesat për zgjidhje

Shkalla e lartë e mosveprimit dhe braktisjes së veprimeve ligjore u regjistrua në mesin e personave me aftësi të kufizuara, komunitetet Boshnjake dhe Egjiptiane, dhe të anketuarit e LGBTI-së. Për më tepër, gratë dhe komunitetet Rome, Egjiptiane dhe Serbe kishin më shumë gjasa sesa homologët e tyre të kenë kontest të vazhdueshme (të pazgjidhura). IIK dhe DGF-të me zyrtarë të ndihmës juridike nxorën në pah shqetësime të vazhdueshme në lidhje me kostot si shtytës për braktisjen e çështjeve dhe mungesën e veprimeve pasuese tek kontestet në vazhdim e sipër. Gjithashtu në lidhje me shqetësimet që kanë të bëjnë me koston u raportua se sjellin zhgënjim të përgjithshëm dhe mos-besim se veprimi do të sillte një ndryshim në zgjidhjen e kontesteve të tyre. Ky zhgënjim u përmend si arsyeja kryesore (49%) tek të anketuarit për mosndërmarrje të veprimeve në kërkim të zgjidhjes midis të gjitha nën-grupeve, përveç komunitetit Serb. Përdërisa zhgënjimi mund t'i atribuohet në kontekst më të gjerë pjesërisht kohës së administrimit të hulumtimit, ai megjithatë zbulon shqetësime në rritje për aftësinë e gjyqësorit që të ofroj mjete juridike efektive. Pjesëmarrësit në DGF vërejtën se raportet mediatike dhe të tjera të shpeshta që sfidojnë cilësinë dhe efikasitetin e gjykatave kanë kontribuar në erozionin e besimit në procesin gjyqësor, si rrugëzgjidhje për problemet ligjore⁴. Adresimi i mangësive kryesore në ofrimin e shërbimeve të ndihmës juridike dhe disponueshmërinë e informacionit cilësor juridik është thelbësor për adresimin e zhgënjimit të përhapur në shkallë të madhe dhe përmirësimin e besimit në sistemin e drejtësisë, posaçërisht midis grupeve dhe komuniteteve të cënueshme.

Përceptimi i avokatëve

Në përgjithësi, të gjithë treguesit e besimit treguan një rritje nga rezultatet e vitit 2018. Avokatët dhe ANJF-ja përfaqësojnë burimet më të besuara të informacionit dhe shërbimeve ligjore për më shumë se 85% të të anketuarve. Ngjashëm me vitin 2018, të anketuarit me nivele më të larta të ardhurash dhe ata mbi moshën 60 vjeç raportuan preferencën dhe besimin më të lartë për avokatë për zgjidhjen e kontesteve ligjore. Sidoqoftë, pasi që prania e një avokati që kërkohet vetëm për përfaqësimin e rasteve penale, niveli i rritur i besimit në OShC-të dhe klinikat juridike si burime potenciale për shërbime juridike tregojnë mundësitë për zgjerimin e disponueshmërinë së shërbimeve juridike të ofruara përmes burimeve të besueshme. Është interesante, se përdërisa komuniteti LGBTI raporton nivele të larta të vetëdijës për të drejtën e ndihmës juridike dhe të drejtën për një avokat, ata mbështeten në mënyrë disproporcionale në rrjetet joformale të bazuara në marrëdhënie për të ndërmarre veprime për zgjidhjen e kontesteve ligjore që tregojnë më pak besim ose komoditet për përdorimin e avokatëve dhe institucioneve të drejtësisë tradicionale në kërkim të zgjidhjes.

Njohuria mbi ndihmën juridike

Njohuritë e përgjithshme mbi të drejtën për ndihmë juridike falas mbetën më të larta se njohja e specifikave, përfshirë ekzistencën e ANJF-së dhe kriteret për ndihmë juridike falas në vitin 2019. Në përgjithësi, 38% e të anketuarve ishin në dijeni për të drejtën për ndihmë juridike falas, ndërsa vetëm 32% raportuan njohuri për ANJF-në dhe vetëm 21% ishin të në dijeni për kriteret për ndihmë juridike falas. Grupet dhe komunitetet e cënueshme, veçanërisht kërkuesit e drejtësisë me të ardhura të ulëta dhe komuniteti Rom, raportuan nivele më të ulëta të njohurisë sesa homologët e tyre. Vetëm 4% e të anketuarve nga komuniteti rom raportuan njohuri për ANJF-në ose kriteret për ndihmë juridike falas duke theksuar nevojën për rritje të shtrirjes së ANJF-së brenda komunitetit. Në përgjithësi, vetëm 8% e të anketuarve raportuan se i përdorin shërbimet e ANJF-së, megjithatë 92% të atyre përdoruesve raportuan se ishin të kënaqur me shërbimet. Komunitetet Serbe, Ashkali dhe Turke si dhe kërkuesit e drejtësisë me të ardhura të ulëta kishin më shumë gjasa të përdorin shërbimet dhe burimet e ANJF-

⁴ Grupi i fokusit i mbajtur me zyrtarët ligjor të ANJF-së, i mbajtur më 11 shtator 2019 dhe Grupi i fokusit i mbajtur me përfaqësuesit e komuniteteve të synuara nga hulumtimi, i mbajtur më 25 tetor 2019.

së ndërsa gratë dhe komuniteti Rom kishin më pak të ngjarë të raportnin përdorimin e shërbimeve të ANJF-së.

Cenueshmëritë dhe nevojat për ndihmë juridike

Analiza e përgjigjeve të hulumtimit tregon se grupet më të cenueshme mbeten kërkuesit e drejtësisë me të ardhura të ulëta, gratë dhe anëtarët e komuniteteve romë, ashkali dhe egjiptase. Komunitetet romë, ashkali dhe egjiptase vazhdojnë të raportojnë nivele të ulëta të vetëdijës për burimet e ndihmës juridike në dispozicion, besim të ulët në institucione dhe mungesë të qasjes në informacionin juridik. Kërkuesit e drejtësisë me të ardhura të ulëta kanë akoma më pak të gjasë të arrijnë zgjidhjen e plotë të kontestve ligjore për shkak të boshllëqeve në njohuri, zhgënjimit për mundësinë e arritjes së zgjidhjes dhe shqetësimet që lidhen me koston. Gratë dhe komuniteti LGBTI janë më të ndjeshëm ndaj kontestve të dhunshme fizike, përfshirë dhunën në familje, ngacmimet dhe dëmtimet trupore dhe raportojnë nivele më të larta të ashpërsisë së kontestve ligjore. Nevoja e shtuar për informacion dhe këshilla juridike (në krahasim me përfaqësimin) nëpër nëngrupe tregon për pengesa në iniciimin e veprimeve në kërkim të zgjidhjes. Përderisa për institucionet e drejtësisë dhe avokatët treguesit e besimit po rriten, ndërgjegjësimi i ulët për të drejtën e ndihmës juridike dhe ekzistencën e ANJF-së e pengon aftësinë e ofruesve të ndihmës juridike, OSHC-ve dhe klinikave juridike për të arritur me informacione juridike, shërbime dhe burime tek zonat e synuara të zgjedhësve.

H. REKOMANDIMET

Më poshtë janë rekomandimet që mund të udhëzojnë programimin për të adresuar nevojat specifike të shkrim-leximit juridik dhe ndihmës juridike të qytetarëve të Kosovës dhe komuniteteve të cënueshme.

Qasja e rritur në informacione juridike në komunitete

Informacionet mbi shërbimet e ndihmës juridike, pranueshmëria për ndihmë juridike dhe vendndodhja e zyrave të ANJF-së janë pak të shpërndara dhe nuk kanë arritur në mënyrë efektive tek komunitetet që kanë më shumë nevojë për informacione juridike. Më pak se 25% e të anketuarve gra me të ardhura të ulëta, komuniteteve romë, dhe ashkali kërkuar informacion ose këshilla ligjore në përpjekjen për të zgjidhur kontestin e tyre ligjore. Edhe pse të gjithë kërkuesit e drejtësisë në një farë mase mbështeten në TV dhe internet, burimet e informacionit dhe strategjitë e kërkuesve të drejtësisë ndryshojnë varësisht nga mosha, të ardhurat, gjinia dhe përkatësia etnike. Burimet tradicionale të informacionit, përfshirë institucionet e drejtësisë dhe avokatët, zakonisht përmendeshin si më të besuarat, por OSHC-të dhe rrjetet e familjes/miqve gjithashtu luajnë role të rëndësishme në shpërndarjen e informacionit për disa lloje kontestesh dhe brenda disa komuniteteve të cënueshme siç është komuniteti LGBTI. Si rezultat, një fushatë efektive mbi informacionin juridik duhet të mbështetet në qasje të shumëfishta të zbatuara njëkohësisht.

Përpjekjet e vazhdueshme:

- Rritja e shpërndarjes së informacioneve për shërbimet e ndihmës juridike falas në TV, radio dhe media sociale të dizajnuara posaçërisht për komunitetet që përdorin më shpesh këto lloje të burimeve të informacionit, përfshirë të rinjtë, të anketuarit LGBTI dhe komunitetin Serb.
- Organizimi i takimeve në komunitete nga OSHC-të për komunitete që nuk përdorin burime tradicionale informacioni, në veçanti gratë, komuniteti rom dhe qytetarët me të ardhura të ulëta.
- Lehtësimi i shkëmbimit të informacionit midis qytetarëve në lidhje me shërbimet e ndihmës juridike falas dhe storieve të suksesit midis qytetarëve me ardhura të ulta, grave, dhe komunitetit rom.
- Mobilizimi i rinisë përmes organizimit të sesioneve informuese në shkolla për të targetuar grupmoshat më të reja që mund të ndajnë informacionet me familjet e tyre.
- Përdorimi i rrjeteve të bazuara në marrëdhënie, duke inkurajuar shkëmbimin e informacioneve me familjen dhe miqtë, për të arritur tek popullata në një shkallë më të gjerë dhe duke përfunduar arritjen e informacionit, veçanërisht për komunitetin LGBTI, personave me aftësi të kufizuara dhe Rinisë që për informim përdorin më së shumti rrjetet e bazuara në marrëdhënie.
- Angazhimi i avokatëve dhe studentëve të drejtësisë në fushatat e ndërgjegjësimit publik për të siguruar që kërkuesit e drejtësisë të dinë që avokatët mund të ndihmojnë në të gjitha llojet e kontesteve.

Përpjekjet e reja:

- Rritja e ndërgjegjësimit për ANJF-në në komunitetet e cënueshme që raportojnë nivele të ulëta të vetëdijësimit ose besimit për Agjencinë (d.m.th. komuniteti rom, rajoni i Mitrovicës, Pejës dhe Gjakovës).
- Shpërndarja e informacionit për ndihmën juridike falas tek sektorët tjerë institucioneve të drejtësisë (policia, gjykatat, etj.) që raportohen si burime të besueshme të informacionit lidhur me ndihmën juridike.

Rritja e qasjes në shërbimet e ndihmës juridike falas

Nën-grupet që shfaqin cënueshmëri dhe nevoja të veçanta ndikohen në mënyrë disproporcionale nga pengesat për t'iu qasur drejtësisë dhe shërbimeve të ndihmës juridike falas, pavarësisht se ata janë përfituesit parësorë të këtyre shërbimeve veçanërisht komunitetet e personave me të ardhura të ulëta, grave, ashkalive dhe romëve. Duke pasur parasysh besimin dhe gatishmërinë e individëve me të ardhura të ulëta për të marrë ndihmë juridike nga OSHC-të (61%) dhe klinikat juridike të drejtpërdrejta (54%), zgjerimi i disponueshmërisë së shërbimeve të ofruara përmes OSHC-ve dhe klinikave juridike mund të

përdoret për të adresuar boshllëqet e shërbimeve juridike brenda komuniteteve me të ardhura të ulëta. Veç kësaj, avokatët ishin ofruesi i dytë më i kontaktuar i shërbimeve për zgjidhjen e kontesteve (27%), që tregon se për avokatët ka një rol më të madh që mund ta luajnë përmes angazhimit pro-bono në çështjet ligjore. Strategjitë specifike duhet të zbatohen për të targetuar drejtpërdrejtë këto nëngrupe në komunitetet e tyre, për të zvogëluar pengesat që lidhen me koston dhe mungesën e njohurisë se ku duhet shkuar për të kërkuar shërbime.

Përpyjekjet e vazhdueshme:

- Zgjerimi i shtrirjes së ANJF-së në vendet ku ata nuk kanë zyrë përmes vizitave në komunitet nga stafi i ANJF dhe mjetet e qasjes në distancë duke përdorur telefonin ose internetin.
- Zgjerimi i shtrirjes së OShC-ve dhe klinikave juridike në zonat ku është identifikuar prevalenca e kontesteve juridike administrative dhe civile, veçanërisht aty ku ANJF-ja nuk është e pranishme.
- Aktivizimi i rrjeteve të OShC-ve për t'i ofruar shërbime të ndihmës juridike komuniteteve në nevojë, veçanërisht grave, komuniteteve me të ardhura të ulëta, rome dhe ashkali.
- Ofrimi i informacionit mbi burimet në internet dhe burimet e lëvizshme.
- Rritja e angazhimit pro të bonove të avokatëve për t'i ofruar mundësi shtesë kërkuesve të drejtësisë, veçanërisht komunitetit serb dhe LGBTI të cilët raportuan nivele më të larta të besimit në avokatë.

Përpyjekjet e reja:

- Mbështetja për Komitetin e Avokatëve të Rinj të OAK-së në promovimin e kulturës pro-bono dhe angazhimin e avokatëve të rinj në rastet e ndihmës juridike.
- Mbështetja e OAK-së për të inkurajuar përfshirjen pro-bono të avokatëve në rastet e ndihmës juridike.

Përmirësimi i cilësisë së shërbimeve të ndihmës juridike

Nën-grupet që shfaqin cenueshmëri ndikohen nga paragjykimi ose paragjykimi i perceptuar dhe papërgjegjësia e ofruesve të ndihmës juridike. Nivele të ulëta të besimit dhe shfrytëzimit të shërbimeve të ANJF-së midis komunitetit të grave (7%), me të ardhura të ulëta (11%) dhe komunitetit Rom (4%) shfaqin mungesë besimi dhe perceptimin që sistemi i ndihmës juridike falas nuk është përgjegjës ndaj nevojat e komuniteteve të cenueshme. Për më tepër, niveli i besimit dhe preferencës për t'u angazhuar me OShC-të lidhur me kontestet juridike (niveli më i lartë i besimit për marrjen e ndihmës juridike midis të anketuarve me të ardhura të ulëta dhe të mesme) nënvizon nevojën për të siguruar standarde të larta të cilësisë për ofruesit e shërbimeve juridike të OShC-ve. Standardet uniforme të cilësisë dhe procedurat e ankesave duhet të zbatohen për të siguruar profesionalizëm në ofrimin e shërbimeve dhe për të siguruar që palët mund të kenë një adresë për shqetësimet e tyre.

Përpyjekjet e vazhdueshme:

- Ofrimi i trajnimeve për të siguruar që rastet nuk 'anashkalohen' nga ofruesit e ndihmës juridike falas.
- Ofrimi i një trajnimi sensibilizues për të siguruar që shërbimet e ndihmës juridike falas ofrohen në mënyrë të drejtë dhe të paanshme dhe parandalojnë paragjykimin për njëanshmëri ndaj komuniteteve të caktuara.
- Vendosija e standardeve të cilësisë për ofruesit e ndihmës juridike dhe të siguruarit e zbatimit të këtyre standardeve.
- Rishikimi i politikave, procedurave dhe dokumentet udhëzuese të ANJF-së bazuar në vlerësimin e reagimeve periodike të klientëve.

Përpyjekjet e reja:

- Themelimi i rregullores për trajnime të detyrueshme për zyrtarët e ndihmës juridike të ANJF-së.
- Themelimi i kërkesave minimale të trajnimit për OShC-të për të mbajtur akreditimin si ofrues të shërbimeve të ndihmës juridike.

Rritja e besimit të qytetarëve në institucionet gjyqësore dhe zvogëlimi i kostove

procedurale për përfituesit e ndihmës juridike

Gjetjet e vitit 2019 tregojnë se disa grupe të cënueshme në mënyrë të konsiderueshme përmbahen nga kërkimi i zgjidhjes dhe i braktisin veprimet ligjore, në veçanti të anketuarit nga komuniteti me të ardhura të ulëta, grave, LGBTI dhe komunitetet rome, ashkali dhe egjiptase. Arsytet e braktisjes duket se janë mungesa e besimit në institucionet gjyqësore për shkak të kohëzgjatjes së procedurave dhe pamundësisë për të mbuluar kostove e tjera procedurale (p.sh., tarifat e ekspertëve, tarifat noteriale, shpenzimet gjyqësore). Besimi se ndërmarrja e veprimeve nuk do të bënte asnjë ndryshim ose nuk do të rezultonte në një rezultat të drejtë u rrit në mënyrë dramatike bazuar në të dhënat e hulumtimit të vitit 2018, duke e theksuar zhgënjimin në rritje të kërkuesve të drejtësisë. IIK-të theksuan vonesat e gjata në veprimet ligjor, kostot e ndërlidhura me ndjekjen e veprimeve ligjore dhe mungesën e përgjithshme të informacionit veprues si një arsye për të mos ndjekur ose për të braktisur veprimet ligjore në mesin e komuniteteve në nevojë. Ndërhyrje duhet të bëhen për të siguruar që rastet e ndihmës juridike falas të trajtohen me përparësi nga gjykatat dhe që kostot procedurale të zvogëlohen:

Përpyjekjet e Vazhdueshme:

- Puna me institucionet gjyqësore për të siguruar që palët ndërgjyqëse të varfëra dhe të cënueshme (veçanërisht gratë dhe komunitetet pakicë) të jenë të informuar 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 përfituese e ndihmës juridike bazuar në të kuptuarit se kostot që ndërlidhen me vizitat e përsëritura dhe kohëzgjatja e rasteve është një faktor në vendimet e kërkuesit të drejtësisë për të braktisur veprimet.
- Puna me institucionet gjyqësore për të parë në tërësi ligjet e procedurave dhe uljen e tarifave për përfituesit e ndihmës juridike falas.

Përpyjekjet e reja:

- Mbështetja e iniciativave që u sjellin informacione dhe shërbime juridike themelore komuniteteve (d.m.th. qendrave mobile të ndihmës së shpejtë) që kanë mungesë të institucioneve të drejtësisë për të kapërcyer pengesat që lidhen me udhëtimin për t'iu qasur informacionit ose shërbimeve që ndikojnë në mënyrë disproporcionale në kërkuesit e drejtësisë me të ardhura të ulëta.
- Promovimi i storieve të suksesit të përfituesve të ndihmës juridike për të nxjerrë në pah shembuj sesi problemet ligjore më të shpeshta adresohen përmes burimeve të disponueshme të ANJF-së, OShCV-e, dhe Klinikave Juridike me raste reale.

SHTOJCA I – PYETËSORI I HULUMTIMIT

Hartëzimi i Nevojave të Komunitetit në Drejtësi

Pyetëtori

Faleminderit që pranuat të merrni pjesë në vlerësimin që Agjencia e SHBA-së për Zhvillim Ndërkombëtar (USAID) po e zbaton në Kosovë në kuadër të Aktivitetit Drejtësia Vlen, qëllimi i të cilit është të përmirësojë qasjen në drejtësi për të gjithë, përfshirë grupet e cenueshme dhe të marginalizuara, duke forcuar sistemet dhe shërbimet për ndihmë juridike falas dhe ofrimin e informacioneve për ndihmën juridike falas. Përgjigjet tuaja për këtë pyetësor janë konfidenciale dhe do të analizohen si të dhëna të mbledhura. Sigurisht, që pjesëmarrja juaj në këtë bisedë është plotësisht në baza vullnetare.

Mosha: _____

Kombësia: _____

Orientimi Seksual: _____

Gjinia: _____

Statusi i punësimit: _____

Nevojat e veçanta: _____

Rajoni: _____

1) Niveli i arsimimit

1. Më pak se shkolla e mesme
2. Shkolla e lartë
3. Diplomë Universitare
4. Diplomë Masteri apo e studimeve post-diplomike

2) Të ardhurat familjare:

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

3) Sipas mendimit tuaj, cili është problemi më i rëndë juridik që një person mund ta ketë ?

1. Çështjet civile
 - a) Kontestet pronësore
 - b) Në lidhje me trashëgiminë
 - c) Shkurorëzimi
 - d) Kujdestaria mbi fëmijën
 - e) Çështje lidhur me punën
2. Çështjet administrative
 - a) Pensionet
 - b) Mirëqenia sociale
3. Çështjet penale
 - a) Vjedhja
 - b) Dhuna në familje
4. Kundërvajtjet
 - a) Aksidentet

- b) Shërbimet publike
5. Të tjera (ju lutem specifikoni): _____

4) Cilat janë problemet ligjore me të cilat jeni ballafaquar ju në katër vitet e fundit?

1. Çështjet civile
 - f) Kontestet pronësore
 - g) Në lidhje me trashëgiminë
 - h) Shkurorëzimi
 - i) Kujdestaria mbi fëmijën
 - j) Çështje lidhur me punën
2. Çështjet administrative
 - c) Pensionet
 - d) Mirëqenia sociale
3. Çështjet penale
 - c) Vjedhja
 - d) Dhuna në familje
4. Kundërvajtjet
 - c) Aksidentet
 - d) Shërbimet publike
5. Të tjera (ju lutem specifikoni): _____

5) A keni ndërrmarë ju ndonjë veprim të çfarëdo forme kur jeni ballafaquar me një problem ligjor ?

1. Po
2. Jo (vazhdo tek pyetja 8)

6. Nëse po, ju lutem jepni hollësi çfarë lloji të veprimit (zgjedhni deri në tri opsione):

1. Unë kërkoja ndihmë nga shokët dhe familja
2. Shkova në polici
3. Shkova në gjykatë
4. Shkova të kërkoj ndërmjetësim nga udhëheqësi i komunitetit/fetar
5. E konsultova/angazhova një avokat
6. Të tjera (ju lutem specifikoni): _____

7. Sa jeni të kënaqur me informacionet dhe këshillat që morët?

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

8. Nëse jo, përse nuk ndërmorët ju ndonjë veprim të zgjidhni problemin tuaj ligjor?

1. Nuk besova se do të më ndihmonte
2. Nuk kisha kohë
3. Nuk dija se ku të shkoj të kërkoj këshilla
4. Nuk kisha mjaft para
5. U përpoqa të marr këshilla por nuk isha në gjendje t'i marr ato

6. Nuk ka institucione/organizata që ofrojnë ndihmë juridike falas në komunitetin tim

9. Çfarë pritët të arrinit (Ju lutem zgjedhni deri në tre opsione)?

1. Përmirësimin e marrëdhënieve
2. Dënimin e dikujt për keqbërje
3. Rikuperimin e pronës
4. Marrjen e një kërkimfaljeje
5. Realizimin/ushtrimin e të drejtave
6. Rikuperimin e parave

10. Si ndikoi problemi në jetën tuaj?

1. Në mua ndikoi paksa negatiisht
2. Vetëm pak
3. Mesatarisht
4. Shumë
5. Efekti negativ ishte i ashpër

11. A është zgjidhur problemi i juaj?

1. Po, plotësisht
2. Pjesërisht po
3. Jo, problemi vazhdon të ekzistojë
4. Jo, unë nuk do të ndërmarr veprime më tutje

12. Zakonisht ku mund të siguroni informata për zgjidhjen e rastit tuaj?

1. Avokati
2. Personat e tjerë (familja dhe shokët)
3. Organizatat e Shoqërisë Civile
4. Institucionet/Gjykata/ Agjencia për Ndihmë Juridike Falas
5. Interneti
6. Tv, radio, gazetat
7. Të tjera (ju lutem specifikoni): _____

13. Ku do të preferonit që të merrni informacione lidhur me zgjidhjen e rastit tuaj?

14. Avokati
15. Personat e tjerë (familja dhe shokët)
16. Organizatat e Shoqërisë Civile
17. Institucionet/Gjykata/ Agjencia për Ndihmë Juridike Falas
18. Interneti
19. Tv, radio, gazetat
20. Të tjera (ju lutem specifikoni): _____

21. Sa shpesh i përdorni ju mjetet e informacionit në vijim?

1. TV

Kurrë

Rallë

Nganjëherë

Shumë
shpesh

Gjithmonë

2. Radio	Kurrë	Rallë	Nganjëherë	Shumë spesh	Gjithmonë
3. Gazetat	Kurrë	Rallë	Nganjëherë	Shumë spesh	Gjithmonë
4. Interneti	Kurrë	Rallë	Nganjëherë	Shumë spesh	Gjithmonë

22. Sa jeni të informuar për të drejtën në ndihmë juridike falas?

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

23. Sa jeni të informuar për Agjencinë për Ndihmë Juridike Falas?

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

24. A e dini se çfarë kriteresh duhet të plotësoni që të kualifikoheni për Ndihmën Juridike Falas?

25. A keni qenë ndonjëherë përfitues i Agjencisë për Ndihmë Juridike Falas?

1. Po
2. Jo (*vazhdo tek pyetja 20*)

26. Nëse po, sa keni qenë të kënaqur me shërbimet e Agjencisë për Ndihmë Juridike Falas?

1. Shumë i kënaqur
2. I kënaqur
3. Mesatarisht i kënaqur
4. Pak i kënaqur
5. Shumë pak i kënaqur

27. Kujt i besoni më së shumti për marrjen e shërbimeve juridike/ndihmës?

1. Avokati
2. Shokët dhe familja
3. Burimet e internetit
4. Agjencia për Ndihmë Juridike Falas
5. Organizatat e Shoqërisë Civile
6. Burimet e internetit dhe të Medias
7. Policia
8. Të tjera (ju lutem specifikoni): _____

28. Çfarë lloji i ndihmës juridike ju është dashur më së shpeshti?

1. Këshillë ligjore
2. Ndihmë për përpilimin e ankesës
3. Marrja e informacioneve Ligjore

4. Përfaqësim
5. Të tjera (ju lutem specifikoni): _____

29. A do t'i besonit Organizatave të Shoqërisë Civile për marrjen e ndihmës juridike?

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

30. A do t'i besonit Klinikave Juridike me raste reale për marrjen e ndihmës juridike (Klinikat juridike me raste reale janë themeluar në disa universitete. Përmes këtyre klinikave, studentët e juridikut mund të punojnë me avokatët për të marrë raste pro bono)?

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

31. Sugjerimet se si të përmirësohet ndihma juridike dhe informacionet juridike

SHTOJCA 2 – INTERVISTAT KYÇE ME INFORMATORË DHE DISKUTIMET ME FOKUS GRUPET

1. Arbër Nuhiu, Drejtor Ekzekutiv, Qendra për Zhvillimin e Grupeve Sociale – 3 shtator 2019.
2. Valbona Rizvanolli, Drejtoreshë Ekzekutive, Femrat Aktive të Gjakovës – 3 shtator 2019.
3. Valbona Salihu, Drejtoreshë Ekzekutive, Shoqata e Juristëve NORMA – 4 shtator 2019.
4. Rrona Berisha, Këshilltare e re ligjore, GIZ – 5 shtator 2019.
5. Gloriosa Hisari, Analiste Ligjore, Programi për të Drejtat Civile në Kosovë (CRP/K) – 5 shtator 2019.
6. Hilmi Jashari, Avokat i Popullit, Institucioni i Avokatit të Popullit – 6 shtator 2019.
7. Isak Skenderi, Drejtor Ekzekutiv, Zëri i Romëve, Ashkalive dhe Egjiptianëve – 10 shtator 2019.
8. Blendë Pira, Asistente e Projektit, Nisma e të Rinjëve për të Drejtat e Njeriut (YIHR), 5 shtator 2019.

Diskutimet e Fokus Grupeve

- I. Fokus grupi me Zyrtarët Ligjorë të ANJF-së
 1. Anita Kalanderi - Drejtoreshë e Departamentit Ligjor në ANJF
 2. Faton Jashari - Zyrtar Ligjor, Zyra Rajonale e ANJF-së në Prishtinë
 3. Yllka Bajrami Llallosi - Zyrtare Ligjore, Zyra Rajonale e ANJF-së në Prishtinë
 4. Zenel Hasanaj - Zyrtar Ligjor, Zyra Rajonale e ANJF-së në Pejë
 5. Hajrije Kutlovci - Zyrtare Ligjore, Zyra Rajonale e ANJF-së në Mitrovicë
 6. Sadulla Salihu - Zyrtar Ligjor, Zyra Rajonale e ANJF-së në Gjiçan
 7. Sylejman Sylejmani - Zyrtar Ligjor, Zyra Rajonale e ANJF-së në Ferizaj
 8. Nora Dobruna - Zyrtare Ligjore, Zyra Rajonale e ANJF-së në Gjakovë
 9. Pranvera Zeqiraj - Zyrtare Ligjore, Zyra Rajonale e ANJF-së në Deçan dhe Istog
 10. Veton Halili - Zyrtar Ligjor, Zyra Mobile e ANJF-së në Suharekë dhe Dragash
 11. Ivana Stojanovic - Zyrtare Ligjore, Zyra Mobile e ANJF-së në Graçanicë
 12. Dragana Stevic - Zyrtare Ligjore, Zyra Mobile e ANJF-së në Mitrovicë të Veriut
 13. Donika Nura - Zyrtare Ligjore, Zyra Mobile e ANJF-së në Skenderaj
 14. Mirsije Ajvazaj - Zyrtare Ligjore, Zyra Mobile e ANJF-së në Kamenicë
 15. Agron Kastrati - Zyrtar Ligjor, Zyra Mobile e ANJF-së në Malishevë
 16. Arlinda Stublla - Zyrtar Ligjor, Zyra Mobile e ANJF-së në Fushë Kosovë dhe Drenas
- II. Fokus grupi me qytetarët e përzgjedhur në mënyrë të rastësishme që u përkasin komuniteteve të synuara me Përcaktimin e Hulumtimit të Nevojat Ligjore të Komunitetit.

SHTOJCA 3 – INDEKSI I GRAFIKONËVE DHE TABELAVE

Grafikonet

Grafiku C.1 – Mostra e Hulumtimit - Gjinia, Kombësia, Rajoni	6
Grafiku D.2.1 – Burimet e informacioneve ligjore të përdorura kundërshtuar të preferuara	10
Grafiku D.5.1 – Perceptimi i ashpërsisë së ndikimit sipas kategorisë së të ardhurave	16
Grafiku D.5.2 – Ndërrmarrja e veprimeve nga të anketuarit sipas kategorisë së të ardhurave	16
Grafiku D.5.2a -Ndikimi i të ardhurave në gjasat e zgjidhjes ose braktisjes së kontesteve	17
Grafiku D.5.3 – Nivelet e besueshmërisë sipas kategorisë së të ardhurave	17
Grafiku D.6.1 – Përvoja nga kontestet dhe perceptimi i ashpërsisë së ndikimit sipas grupmoshës	18
Grafiku D.6.2 – Modelet e Informacionit Ligjor sipas grupmoshës	19
Grafiku D.6.3 – Arsytet e mos ndërmarrjes së veprimeve ose mos-kërkimit të informacionit sipas grupmoshës	20
Grafiku D.6.4 – Nivelet e besueshmërisë sipas grupmoshës	20
Grafiku D.7.1 – Gjasat dhe Rezultati i Zgjidhjes së Kontesteve sipas Rajonit	22

Tabelat

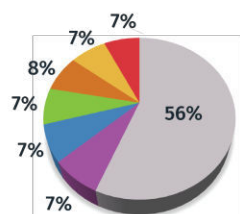
Tabela D.1.1 – Kontestet më të rënda sipas Komuniteteve	8
Tabela D.1.2 – Shembuj të kontesteve ligjore sipas grupeve të ceneushme të përzgjedhura	9
Tabela D.1.3 – Kontestet sipas shpeshësisë së llojit të ndihmës juridike të kërkuar	9
Tabela D.3.1 – Veprimi kryesor i ndërmarrë sipas llojit të kontesteve	11
Tabela D.3.2 – Strategjitë e nëngrupeve të ceneushme të përzgjedhura për zgjidhjen e kontesteve	11
Tabela D.3.3 – Modelet e nëngrupeve të ceneushme të përzgjedhura për zgjidhjen e kontesteve	13
Tabela D.4.1 – Nivelet e vetëdijësimit në mesin e nëngrupeve të ceneushme të përzgjedhura	13
Tabela D.4.2 – Mbështetja në familje/rrjete familjare në mesin e nëngrupeve të ceneushme të përzgjedhura	14
Tabela D.4.3 – Nivelet e besueshmërisë në mesin e nëngrupeve të ceneushme të përzgjedhura	14
Tabela D.4.4 – Përdorimi dhe Kënaqshmëria me ANJF-në tek nëngrupet e ceneushme të përzgjedhura	15
Tabela D.5.1 – Kontestet ligjore të perceptuara dhe të përjetuara sipas kategorisë së të ardhurave	15
Tabela D.6.1 – Kontestet ligjore të perceptuara dhe të përjetuara sipas grupmoshës	19
Tabela D.6.2 – Modelet e zgjidhjes së kontesteve sipas grupmoshës	19
Tabela D.7.1 – Modelet e zgjidhjes së kontesteve sipas rajonit	22
Tabela D.7.2 – Ndërgjegjësimi, besimi dhe përdorimi i opsioneve të ndihmës juridike falas sipas rajonit	23
Tabela E.1.1 – Arsytet për mos-ndërmarrje të veprimeve (të ardhurat e ulëta)	24
Tabela E.2.1 – Arsytet për mos-ndërmarrje të veprimeve (gratë)	25
Tabela E.3.1 – Arsytet për mos-ndërmarrje të veprimeve (personat me aftësi të kufizuara)	26
Tabela E.4.1 – Arsytet për mos-ndërmarrje të veprimeve (LGBTI)	28
Tabela E.5.1 – Modelet e kontesteve ligjore sipas nën-grupeve etnike të përzgjedhura	29
Tabela F.1 – Kontestet ligjore të perceptuara dhe të përjetuara (2018-2019)	33
Tabela F.2 – Pengesat për veprim (2018-2019)	34

SHTOJCA 4 – INFOGRAFIKA E TË GJETURAVE KRYESORE TË HARTËZIMIT TË NEVOJAVE TË KOMUNITETIT 2019

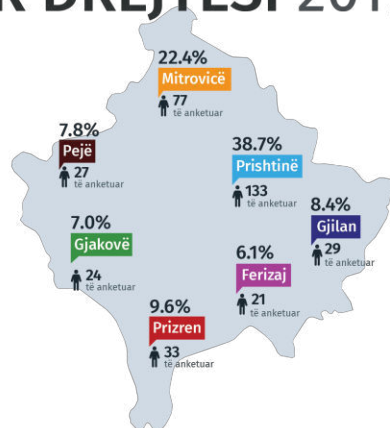


USAID
NGA POPULLI AMERIKAN
OD AMERIČKOG NARODA

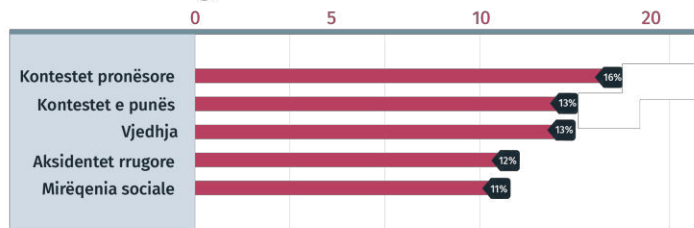
HARTËZIMI I NEVOJAVE TË KOMUNITETIT PËR DREJTËSI 2019



Përbërja etnike



Pesë kontestet ligjore më serioze të të anketuarve



Përqindja e të anketuarve që raportuan problemin e tyre të ketë pasur ndikim të jetën e tyre.

Gjasat e ndërmarrjes së veprimit ligjor



Tri arsyt kryesore për mosndërmarrje të ndonjë veprimi ligjor



TË GJETURAT KRYESORE

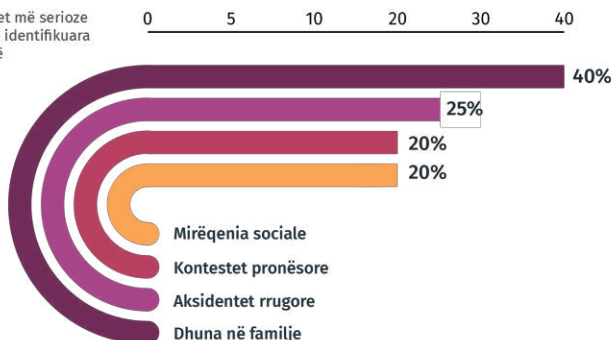
Burimet e preferuara për informacion ligjor
46% e të anketuarve preferojnë të marrin informacion ligjor nga avokatët, 43% në institucione të drejtësisë.

Grupet më të marginalizuara në qasje në drejtësi
Kërkuesit e drejtësisë me të ardhura të ulëta, gratë dhe komunitetet rome, ashkali dhe egjiptase mbesin grupet më të marginalizuara sa i përket qasjes në drejtësi.

Kënaqshmëria me shërbimet e ndihmës juridike falas
92% e të anketuarve që përdorën shërbimet e ndihmës juridike falas raportuan kënaqësi me shërbimet e marra.

GRATË

Problemet më serioze ligjore të identifikuara nga gratë



Gjasat e grave për ndërmarrje të ndonjë veprimi ligjor



Numri i grave që kanë përjetuar konteste ligjore në katër vitet e fundit

