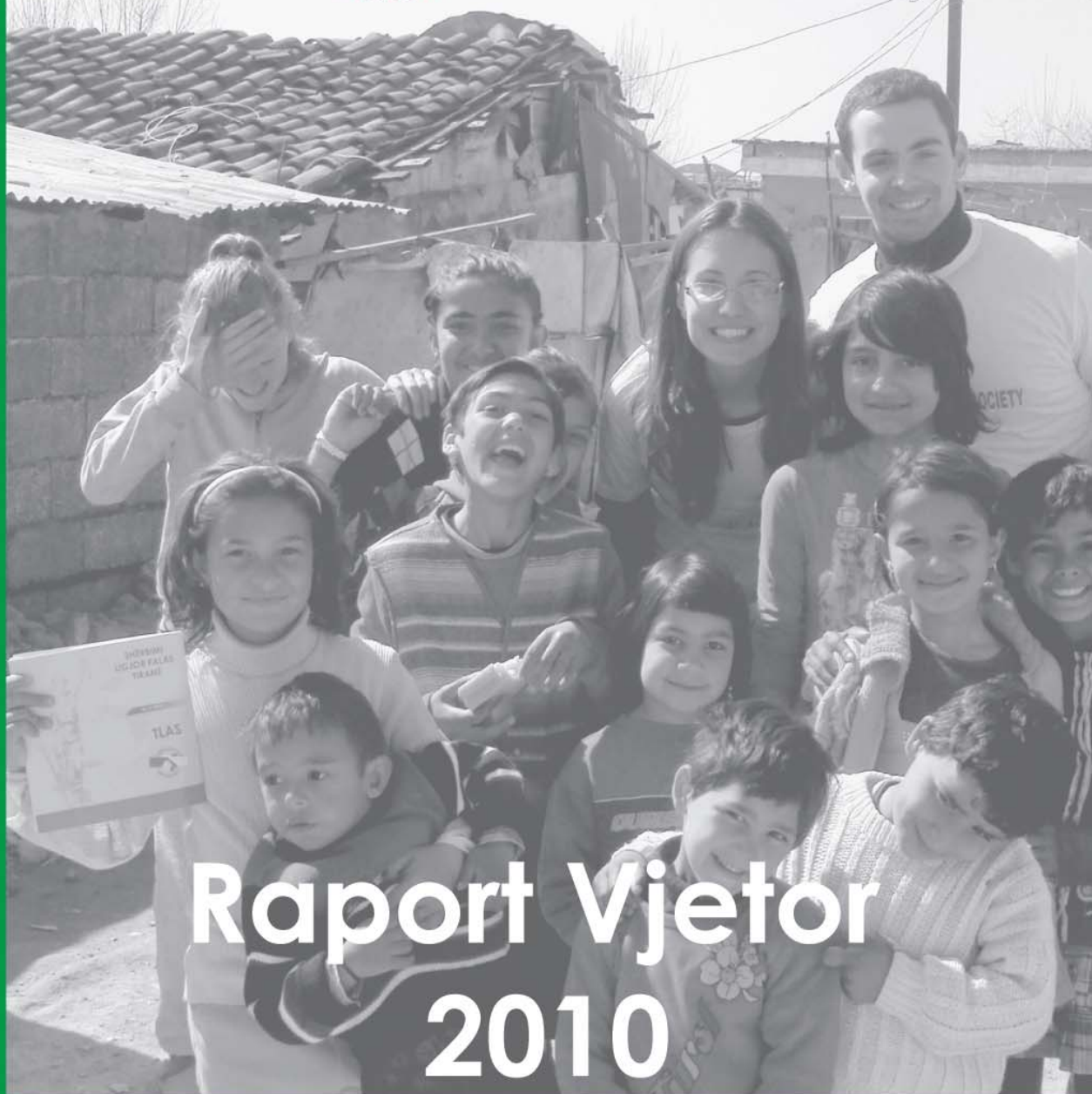




TLAS



Raport Vjetor 2010

Falenderojmë CIVIL RIGHTS DEFENDERS
për mbështetjen financiare të këtij botimi



CIVIL
RIGHTS
DEFENDERS

SHERBIMI LIGJOR FALAS TIRANE (TLAS)

RAPORTI VJETOR 2010

Tiranë 2010



Të dashur përfitues, donatorë dhe partnerë të TLAS,

Më lejoni t'ju prezantoj Raportin Vjetor 2010, të Shërbimit Ligjor Falas Tiranë, TLAS.

Edhe këtë vit aktivitetet e TLAS kanë patur si pikënisje prioritetet strategjike të parashikuara në planin afatmesem 2007-2010.

TLAS vazhdoi të përqëndrohet në informimin dhe këshillimin ligjor të grupeve në nevojë, si dhe në përfaqësimin e tyre në gjykatë e administratë; vazhdoi aktivitetet ndërgjegjëse në komunitet përmes “street law” dhe shërbimeve “mobile”; vazhdoi punën e nisur për ngritjen e kapaciteteve përmes workshopeve e trainimeve të organizatave me bazë komunitare dhe të punonjësve të administratës shtetërore që ofrojnë shërbime për njerëzit në nevojë; vazhdoi punën me nisma të reja për përmirësime ligjore në favor të interesave të grupeve vulnerabël si dhe fushatat advokuese dhe lobuese për miratimin e tyre.

Viti 2010 dallohet përsëri si viti i trajnimeve të punonjësve të gjëndjes civile në shkallë vendi, për problemet që dalin nga zbatimi i ndryshimeve që ka pësuar ligji “Për Gjendjen Civile” si dhe për rastet e komplikuar të regjistrimit të lindjeve që mund të zgjidhen në rrugë administrative.

Gjithashtu, viti 2010 pasuron arkivin e nismave të TLAS për përmirësime të legjislationit. Ekspertët e TLAS pasi hartuan Raportin Studimor të Legjislationit për “Ndihmën Ekonomike dhe Përkujdesjen Shoqërore”, draftuan një sërë ndryshimesh të këtij ligji të rëndësishëm për grupet në nevojë, të cilat u propozuan dhe u miratuan nga Këshilli i Ministrave.

Përmes Raportit Vjetor 2010, shpresoj të kemi dhënë për lexuesit e interesuar një informacion të dobishëm mbi punën dhe performancën e TLAS, mbi metodologjinë e përdorur nga stafi, studentët, vullnetarët dhe partnerët, mbi të dhënat statistikore dhe disa histori të vërteta përfaqësuese të grup klientëve tanë.

Përfitoj nga rasti të falenderojë nga zemra donatorët e projekteve të TLAS, përfituesit direkt nga puna që bën TLAS, si dhe partnerët tanë të shumtë,

Sinqerisht,

Raimonda BOZO
Drejtoresh Ekzekutive
TLAS

RAPORTI VJETOR 2010 I SHËRBIMIT LIGJOR FALAS TIRANE (TLAS)

Ky Raport Vjetor pasqyron aktivitetin e Shërbimit Ligjor Falas Tiranë gjatë vitit 2010 dhe përpiqet të japë një vështrim të përgjithshëm, të saktë dhe informues mbi punën dhe performancën për realizimin e objektivave, metodologjinë e përdorur nga stafi, studentët, vullnetarët dhe partnerët, arritjet kryesore të shërbimit, të dhëna statistikore dhe histori të vërteta/raste studimore. Shpresojmë që informacioni i ofruar të jetë i dobishëm dhe i kuptueshëm për lexuesit e interesuar.

Raporti Vjetor i Shërbimit Ligjor Falas Tiranë, mbulon periudhën Janar 2010 – Dhjetor 2010 dhe është në përputhje me kërkesat dhe kushtet e Raportit Vjetor të Auditimit & Administrimit Financiar.

PJESA I - INFORMACION PER SHERBIMIN LIGJOR FALAS TIRANE (TLAS) GJATE VITIT 2010

Viti 2010 shënon vitin e dymbëdhjetë të aktivitetit të TLAS dhe një vit të suksesshëm të dekadës së dytë të aktivitetit. Me ndihmën dhe mbështetjen e donatorëve, partnerëve, stafit dhe përfituesve të klientëve të tij, TLAS vazhdon të bëjë hapa cilësorë në ofrimin e shërbimeve, në zgjerimin e aktiviteteve ndërgjegjëse dhe në ndërmarrjen e nismave për përmirësimin e legjislacionit. Në kuadrin e riorganizimit të pandërprerë për t'ju përgjigjur nevojave dhe kërkesave të grupeve të synuara, për të përballuar vështirësitë dhe sfidat, TLAS i përqëndroi përpjekjet në zbatimin e një strategjie sa më eficiente për ngritjen e fondeve, në mënyrë që të sigurohej vazhdimësia e aktivitetit të organizatës, të respektohej misioni dhe sigurohej cilësia e shërbimeve të ofruara për kategoritë më vulnerabël në Tiranë dhe rrethet tjera të vendit tonë.

Gjatë vitit 2010, TLAS vazhdoi zbatimin e projekteve të tij në fushën e ofrimit të shërbimeve ligjore për njerëzit në nevojë, organizimin e tryezave dhe seminareve me punonjësit e strukturave shtetërore; monitorimin e gjykatave dhe punës së tyre; studime e analiza për ndërhyrje të mundshme në legjislacion me qëllim rritjen e aksesit të individëve dhe familjeve në nevojë në shërbimet sociale dhe ligjore. Gjithashtu, TLAS zhvilloi mjaft aktivitete të ndërgjegjësimit ligjor të komuniteteve dhe individëve në nevojë, nëpërmjet aktiviteteve të Street law, duke organizuar vizita dhe takime në zonat ku ndodhen komunitetet dhe individët vulnerabël.

Edhe gjatë vitit 2010, prioritet i TLAS ishte ofrimi i shërbimeve ligjore të plota për pjesëtarët e komunitetit Rom dhe atij Egjiptian, si shtresat më të marxhinalizuara dhe më të diskriminuara të shoqërisë shqiptare. Ofrimi i shërbimeve ligjore konsiston në ofrimin e shërbimeve ligjore për regjistrimet civile për këto komunitete, në mënyrë që ata të përfitojnë të drejtat bazë ligjore dhe sociale.

TLAS vazhdoi zbatimin e suksesshëm të projektit “Për përmirësimin e sistemit të paraburgimeve në Shqipëri”, ku u vizituan të gjitha Institucionet e Paraburgimit në Shqipëri dhe u kontaktuan më shumë se 300 persona të paraburgosur. Nëpërmjet këtij projekti mundësohet që financiarisht TLAS do mund të përfaqësojë në gjykatë të gjitha ato raste, të cilat kanë të bëjnë me

shkeljen e të drejtave të njeriut të personave që ndodhen në paraburgim dhe të cilët nuk kanë mjetet financiare apo ligjore për të kërkuar të drejtat e tyre përpara organeve shtetërore.

Për herë të parë në aktivitetet e ushtruara nga ai, TLAS u angazhua në zbatimin e legjislacionit për Shërbimin e Provës, në mënyrë që të dënuarit me vendime penale të formës së prerë dhe që vuajnë dënime të tyre në Institucionet e Ekzekutimit të Vendimeve Penale, të cilët plotësojnë kriteret e përzgjedhjes së TLAS dhe përfshihen në grupet e synuara nga TLAS, të mund të përfitonin dënime alternative në bazë të Shërbimit të Provës.

Projektet e ndjekura dhe të zbatuara nga TLAS gjatë vitit 2010 janë si më poshtë:

Titulli i Projektit	Donatori	Shuma	Kohëzgjatja	Kontakti
Rritja e aksesit në drejtësi për grupet vulnerabël	Fondacioni Vodafone Albania	2, 613 .274 Lekë	01.09.09 – 01.09.10	Z. Albi Grevia + 04 2283267 foundation.al@vodafone.com
Përmirësimi i Shërbimeve të Ndihmës Ligjore për Pakicat	CRD (Civil Rights Defenders), ish Komiteti Suedezi i Helsinkit	65,000 Euro	01.04.10 - 28.02.11	Znj. Marie Manson + 46 8 545 277 54 marie.manson@civilrightsdefenders.org
Fuqizimi i grupeve vulnerabël për akses në shërbimet ligjore	UNICEF	4,497,700 ALL	23.06.10 - 23.02.11	Mirlinda Bushati + 355 692056827 mbushati@unicef.org
Matja e nivelit të kënaqësisë së përdoruesve të gjykatave	USAID/ROLP	1,564,471 ALL	01.03.10 - 01.05.10	Enton Dimni edimni@rolp.org 2248724
Përmirësimi i Sistemit të Paraburgimit në Shqipëri	SOROS BUDAPEST	25.480 USD	22.04.10 - 31.12.10	Znj. Marta Onorato + 355 672018327 Email: onorato@iet-eit.org
Rritja e Aksesit në Drejtësi për Grupet Vulnerabël	Delegacioni i Komisionit Europian në Shqipëri (EIDHR)	147,065.56 Euro	01.01.10– 30.06.11	Znj.Marzia Dalla Vedova European Commission Tel. +355 4 222 8320 E-mail: marzia.dalla-vedova@ec.europa.eu
Përmirësimi i Sistemit të Ndihmës Ligjore në Shqipëri	Agjencia për Mbështetjen e Shoqërisë Civile	3,388,000.00 Lekë	22.11.10 - 22.11.11	Z. Rudi Bobrati info@amshc.gov.al
Regjistrimi në zyrat e gjendjes civile për familjet e pastreha Rome	UNDP	624,104 ALL	01.11.10 - 31.12.10	Z. Bujar Taho Bujar.taho@undp.org
Raport studimor dhe rastet gjyqësore në procedurat e strehimit	Qendra Europiane për të drejtat e Romëve, ERRC	2,000.00 Euro	15.12.10 - 15.12.11	Znj. Lydia Gall Lydia.gall@errc.org

PJESA II - MISIONI, VIZIONI DHE OBJEKTIVAT E AKTIVITETIT TE TLAS

Misioni i TLAS: Përbushja e nevojave sociale dhe ligjore të njerëzve në nevojë; edukimi dhe ndërgjegjësimi i shoqërisë shqiptare për shtetin ligjor dhe të drejtat e njeriut; nxitja e përmirësimeve në legjislacionin shqiptar; përparimi i komunitetit dhe forcimi i demokracisë në Shqipëri.

Vlerat e TLAS: Sjellja e ndryshimeve të reja nëpërmjet besimit, respektit, shërbimit dhe punës me të tjerët.

Vizioni i TLAS: Një sistem ligjor falas i ri dhe bashkëpunues që i përgjigjet nevojave të personave me të ardhura të pamjaftueshme.

Objektivat: Ofrimi i shërbimeve ligjore për njerëzit në nevojë; Publikimi i informacioneve të rëndësishme ligjore dhe ndërgjegjësimi i shoqërisë shqiptare për shtetin ligjor dhe të drejtat e njeriut; Avokati dhe lobim për përmirësimin e legjislacionit për zgjidhje më të mirë të problemeve.

Metodologjia e TLAS për të ofruar me cilësi dhe përkushtim një seri shërbimesh që përfshijnë informimin, edukimin, këshillimin dhe përfaqësimin ligjor të personave në nevojë përbëhet nga:

a. Shërbimet

- *Paraligjore* (zgjidhjen e çështjeve ligjore në rrugë administrative);
- *Ligjore* (zgjidhjen e çështjeve nëpërmjet procedurave gjyqësore);
- *Lawline* (këshillim ligjor nëpërmjet telefonit);
- *Clinics* (përgatitja ligjore e klientëve për vetëpërfaqësim para organeve shtetërore dhe gjykatës);
- *Ndërmjetësimi* (zgjidhje alternative e mosmarrëveshjeve);
- *Shërbimet “Mobile”* (shërbime ligjore të ofruara ndaj klientëve në zona të largëta me mundësi të kufizuara).

b. Aktivitete të “Street law”: Publikim, informim, edukim dhe ndërgjegjësim ligjor i komunitetit

TLAS organizon vizita dhe takime përmes aktiviteteve të “Street law” në zonat urbane dhe rurale të Tiranës dhe qyteteve të tjera, publikon botime të

ndryshme ligjore për këto aktivitete të shkruara në një gjuhë të thjeshtë për përdorim publik. Gjithashtu, TLAS boton çdo katër muaj revistën e tij, e cila pasqyron nevojat ligjore të komunitetit dhe shërben si burim informacioni dhe edukimi për grupet e synuara.

c. Monitorimi i aktiviteteve në sistemin ligjor

TLAS ka përgatitur disa raporte monitoruese: Raportin mbi nivelin e korrupsionit në Sistemin e Noterisë; Raportin mbi aktivitetin e Zyrave të Përmbarimit në Shqipëri; Raportin mbi funksionimin dhe punën e Administratës Gjyqësore; Raportin mbi monitorimin e nivelit të kënqësishë së publikut ndaj shërbimeve të ofruara nga Gjykatat, etj. Gjatë vitit 2010, TLAS përfundoi, fazën e dytë të monitorimit të 13 gjykatave në Shqipëri për nivelin e kënaqësisë së publikut për shërbimet e ofruara nga gjykatat.

d. Aktivitete të fushës së avokatisë dhe lobimit

TLAS i kushton vëmendje të veçantë aktiviteteve të avokatisë dhe lobimit për ndërmarrjen e nismave ligjore, si për përmirësimin e legjislacionit ekzistues, ashtu edhe për hartimin e ligjeve të reja, të diktuar dhe identifikuar nga problemet që hasin grupet në nevojë.

TLAS është përfshirë në nismën ligjore për ndryshimin e ligjit Nr. 7698, datë 15. 04. 1993 “Për kthimin dhe kompensimin e pronave”, ndryshime të cilat u miratuan në Korrik 2004; TLAS draftoi amendimin e ligjit Nr 8950 “Për gjendjen civile”, ndryshime të cilat u miratuan në Korrik 2008; TLAS hartoi ligjin “Për Ndhmën Juridike”, ligj i cili u miratua në Dhjetor 2008.

Gjithashtu, TLAS ka përgatitur ndryshimet e kuadrit ligjor për vepërimtarinë e stafit të administratës gjyqësore, u përfshi në përgatitjen e akteve nënligjore për profesionin e avokatit në Shqipëri, mbështeti kategorinë e ushtarakëve të aksidentuar gjatë detyrës për hartimin e akteve ligjore për përfitimin e paaftësisë, mbështeti dhe hartoi aktet nënligjore të ish të dënuarve për krime jo-politike gjatë periudhës 1945-1990 në mënyrë që t’ju njihen vitet e punës gjatë denimit në llogaritjen e pensionit të pleqërisë, etj.

Në vitin 2009 TLAS përgatiti një studim dhe analizë të hollësishme të kuadrit ligjor për ndihmën dhe shërbimet shoqërore, analizë, e cila u përdor gjatë hartimit të ndryshimeve ligjore të legjislacionit të ndihmës dhe shërbimeve

shoqërore, të cilat u paraqitën dhe u miratuan në Këshillin e Ministrave në vitin 2010. Nëpërmjet këtyre përmirësimeve, TLAS synon përfshirjen në skemën e shërbimeve dhe dihmës shoqërore, të të gjitha atyre kategorive të familjeve në nevojë që për shkak të boshllëqeve ligjore nuk janë përfshirë në këtë skemë, si dhe përjashtimin e atyre familjeve të cilat nuk plotësojnë kriteret e nevojshme.

Gjatë vitit 2010, TLAS u angazhua në hartimin e akteve nënligjore për zbatimin e Ligjit “Për Ndihmën Juridike” për të bërë funksional sistemin e ndihmës juridike në Shqipëri. Ky projekt do të zbatohet edhe gjatë vitit 2011.

e. Programi “Internship” i studentëve

Grupe studentësh nga Fakultetet e Drejtësisë dhe të Punës Sociale janë vazhdimisht të pranishëm në TLAS, të përfshirë në aktivitetet informuese dhe ndërgjegjësuere të “Street law”, në shërbimet ligjore “Mobile”, në asistimin e menaxhimit të rasteve të klientëve si dhe në projekte të tjera të monitorimit, vëzhgimit, nismave ligjore, trajnimeve, etj.

f. Ngritja e kapaciteteve ligjore të OJF-ve, përfaqësuese të grupeve të synuara të TLAS përmes: Regjistrimit në gjykatë të shoqatave lokale dhe seminareve të trainimit për forcimin e kapaciteteve të tyre ligjore.

g) Aktivitete trainimi për nëpunësit e strukturave shtetërore

- Seminare trainimi për nëpunësit e administratës publike
- Seminare trainimi për nëpunësit e zyrave të gjendjes civile

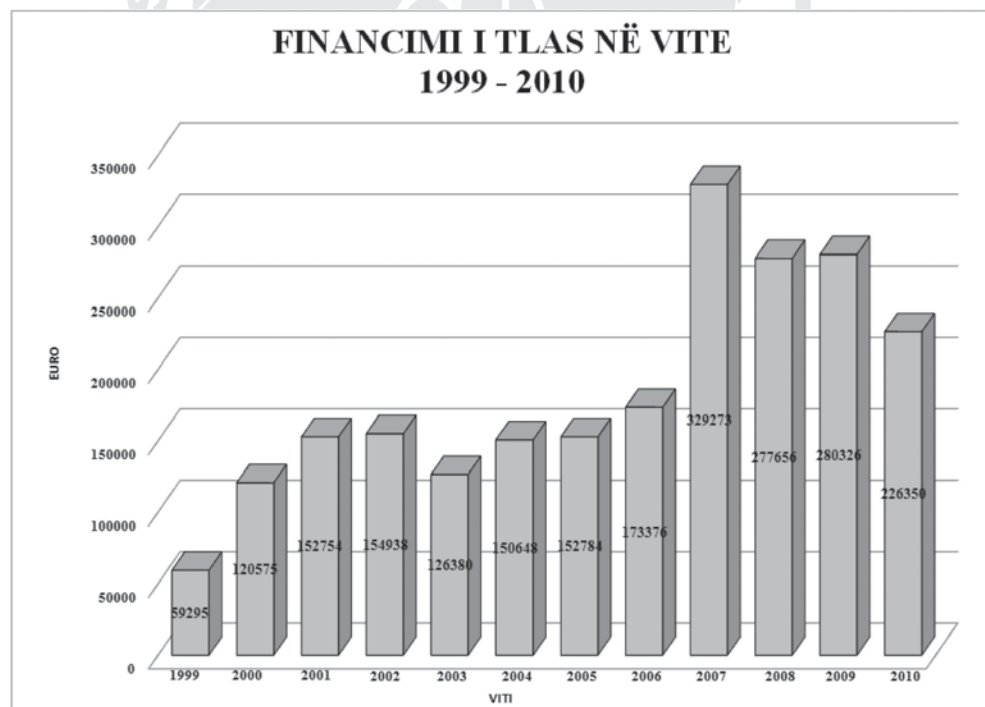
PJESA III - DONATORET

Aktiviteti i TLAS gjatë vitit 2010 është bërë i mundur në sajë të financimeve të:

- **Delegacioni i Komisionit European në Shqipëri**
- **Fondacioni “VODAFONE ALBANIA”**
- **UNICEF**
- **Civil Rights Defenders, CRD (ish-SHC)**
- **SOROS, Tiranë dhe Budapest**
- **UNDP**
- **USAID/ ROLP**
- **Agjencia për Mbështjetjen e Shoqërisë Civile**

TLAS është anëtar aktiv i Koalicioneve “Koalicioni i OJF-ve Shqiptare kundër Korrupsionit” dhe “Të gjithë kundër Trafikimit të Fëmijëve”.

Financimi i TLAS në vite ka qënë si më poshtë:



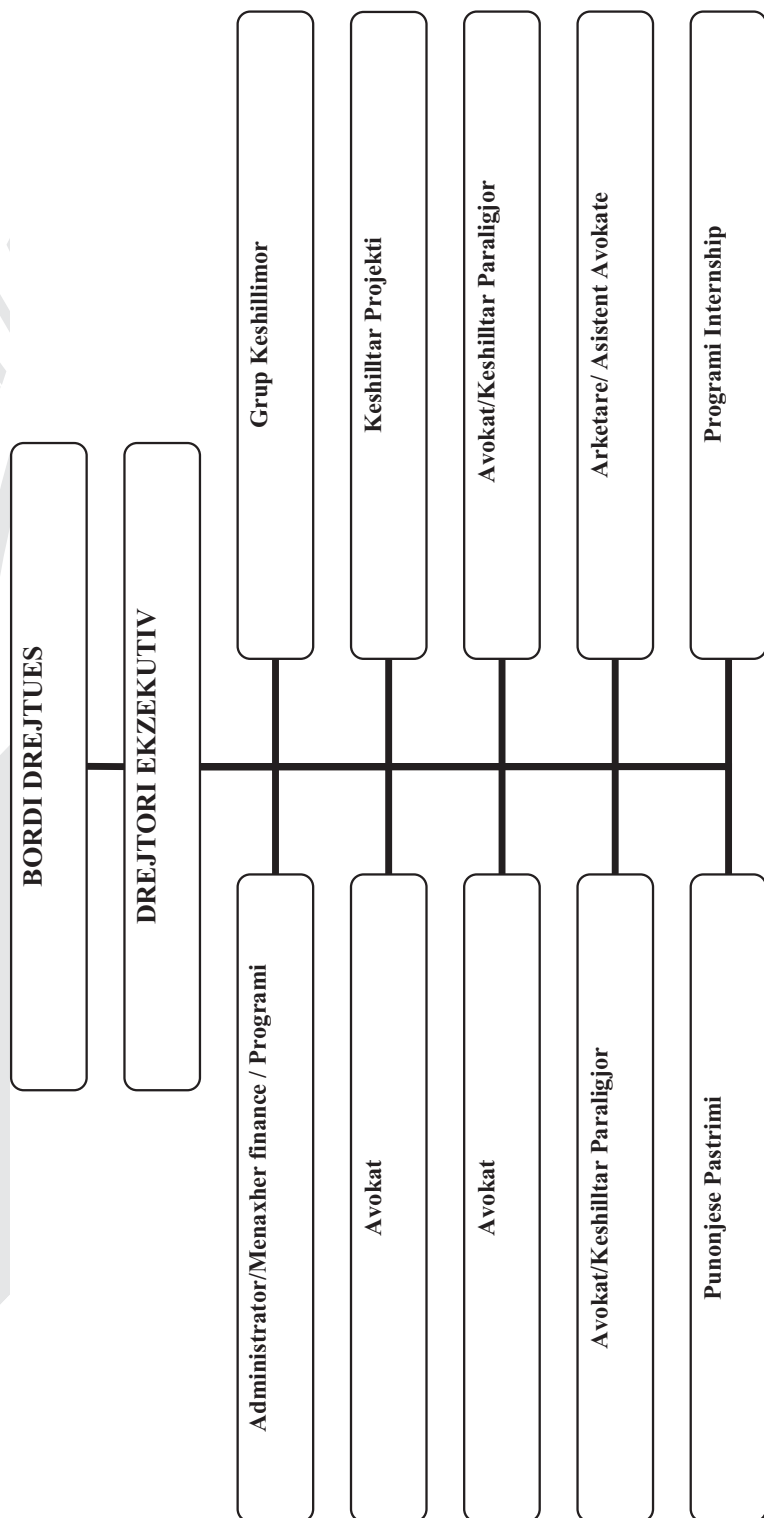
PJESA IV - ZHVILLIMI ORGANIZATIV I TLAS

Shërbimi Ligjor Falas Tiranë (TLAS) e ka filluar veprimtarinë e tij në Janar të vitit 1999 si program i CAFOD Albania, deri në 18 Dhjetor 2006, datë kur TLAS u regjistrua si organizatë jo fitimprurëse e pavarur në formën e Qendrës.

TLAS funksionon dhe vepron në përputhje me planin strategjik afatmesëm 2007 - 2010, që parashikon në të ardhmen përsosjen cilësore të metodologjisë për arritjen e tre objektivave themelore, atë të shërbimeve, të informimit dhe përmirësimit të legjislacionit. Prioritet i TLAS mbeten problemet sistematike që prekin grupe të njerëzve në nevojë më shumë sesa rastet individuale të klientëve të vecantë, por sigurisht pa lënë pas dore edhe këto të fundit. Gjatë vitit 2010 TLAS, edhe me ndihmën e donatorëve hartoi një Plan të ri Strategjik veprimi 2011 – 2013, ku janë përcaktuar prioritetet dhe masat e veprimit për 3 vjeçarën e ardhshme, duke parashikuar me kujdes sfidat dhe objektivat e ardhshme.

TLAS vazhdon të ketë staf mjaft të kualifikuar si për punën me klientët dhe ndjekjen e çështjeve të avokatisë, ashtu edhe për menaxhimin dhe drejtimin e TLAS. Organi më i lartë vendimmarrës është Bordi Drejtues, i përbërë nga 5 anëtarë, të cilët kanë një eksperiencë të gjerë në fushën e ligjit, atë sociale dhe të drejtimit. Aktualisht stafi i TLAS përbëhet nga 7 punonjës me kohë të plotë dhe 1 me kohë të pjesshme. Në kuadrin e Programit të Internship me Fakultetin e Drejtësisë në Tiranë, TLAS përfshin si pjesë të stafit të tij me kohë të përkohshme edhe studentë nga ky Fakultet.

Struktura organizative e TLAS është si më poshtë:



PJESA V - TLAS GJATE 2010

TLAS, bazuar në Planin Operacional 2010 dhe Planin Strategjik 2007 - 2010, synoi të arrijë objektivat e mëposhtëm:

I.1 Ofrimin e shërbimeve ligjore falas për çështjet civile për më tepër se 1500 individë në nevojë (Romë, pakica të tjera, invalidë, jetimë, penisionistë dhe individë të varfër pa të ardhura të mjaftueshme) në Tiranë, Lushnjë, Fushë-Krujë, Durrës, Elbasan, Fier, Korçë, Berat, Kukës, Tropojë etj.

I.2 Informimi dhe ndërgjegjësimi i më shumë se 5600 individëve në nevojë nga Tirana dhe rrethet e tjera të Shqipërisë për të drejtat ligjore dhe sociale dhe për të drejtën e aksesit në drejtësi.

I.3 Ndërmarrja e nismave për përmirësimin e kuadrit ligjor dhe mbrojtjen e të drejtave të njeriut.

V. 1 OFRIMI I SHËRBIMEVE LIGJORE FALAS PËR ÇËSHTJET CIVILE

Në fund të Dhjetorit 2010, numri i përgjithshëm i klientëve të TLAS që kishin përfituar shërbim paraligjor, ligjor dhe kliniks arriti shifrën 13175 nga të cilat 7900 janë raste paraligjore dhe 5275 janë raste ligjore.

Vetëm gjatë vitit 2010, u ofruan shërbime në 1538 raste klientësh (871 raste paraligjore dhe 667 raste ligjore), duke përfshirë edhe 101 rastet e transferuara nga viti 2009.

Gjatë vitit 2010 përfituan nga shërbimi i këshillimit ligjor nëpërmjet telefonit (shërbimi lawline) rreth 480 individë. Ky numër nuk përfshin numrin e këshillimeve që kanë përfituar këta personave nga paraqitja e tyre personalisht në zyrë, pasi ato janë llogaritur si shërbime të përfaqësimit ligjor.

Edhe gjatë vitit 2010, prioritet pati ofrimi i shërbimeve ligjore ndaj komuniteteve vulnerabël si ai Rom dhe Egjyptian. Numri i pjesëtarëve të këtyre komuniteteve që përfituan nga shërbimet e TLAS ishte 609. Çështjet kryesore, për të cilat i është ofruar shërbim ligjor këtij komuniteti kanë qenë ato të regjistrimeve civile, si lindje, zgjidhje martesë, rastet e strehimit, raste

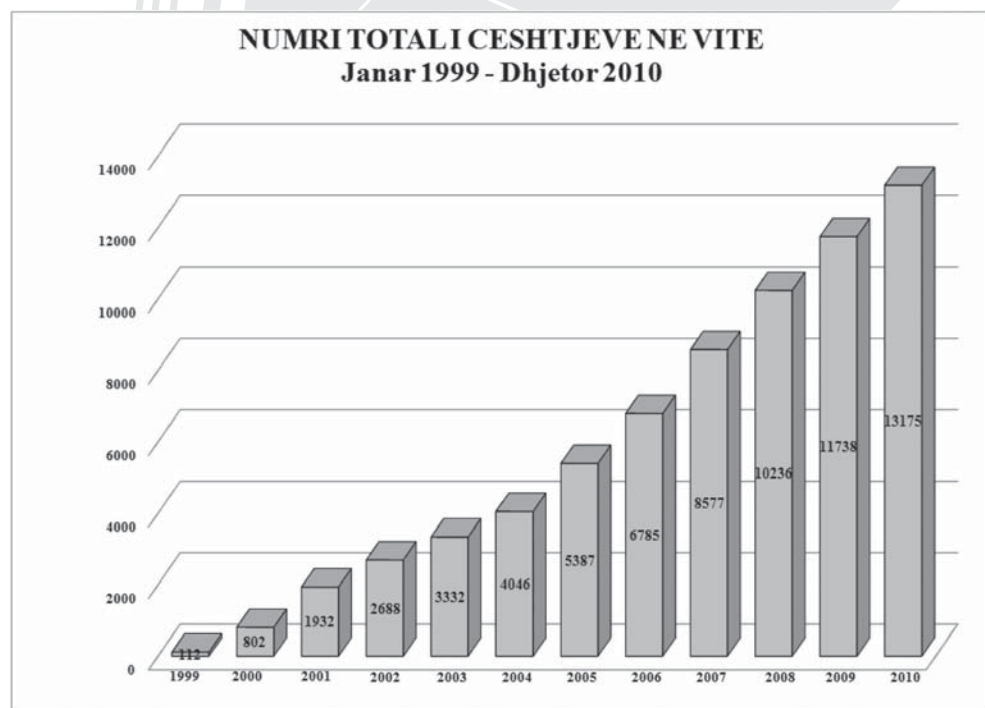
kujdestarie dhe çështje të tjera administrative.

Gjatë vitit 2010 janë trajtuar me shërbimin clinics 330 raste.

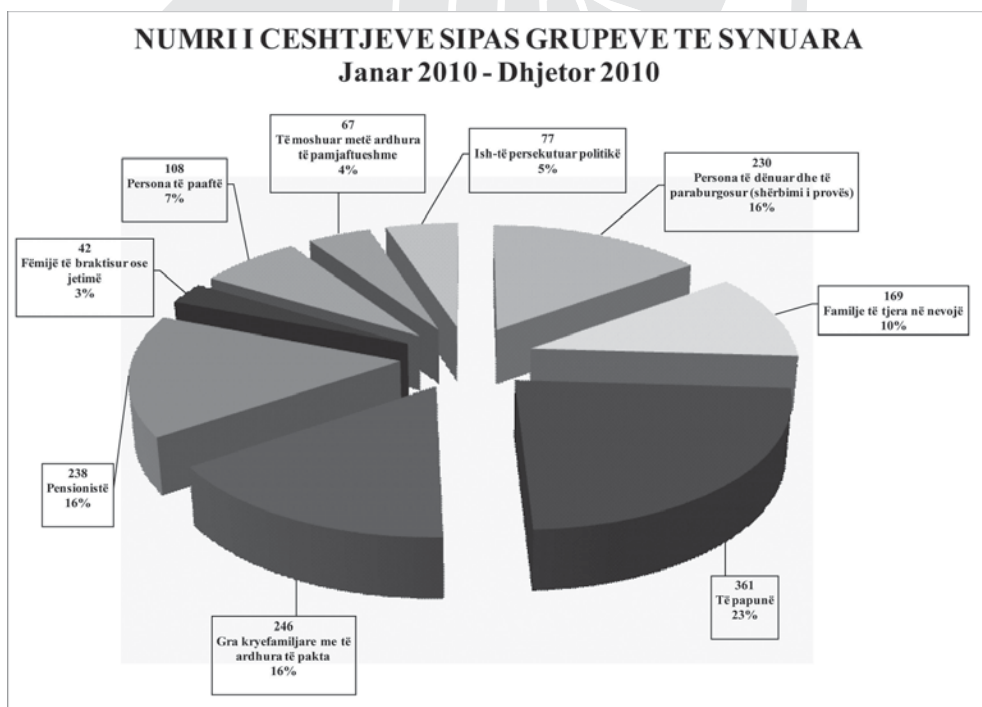
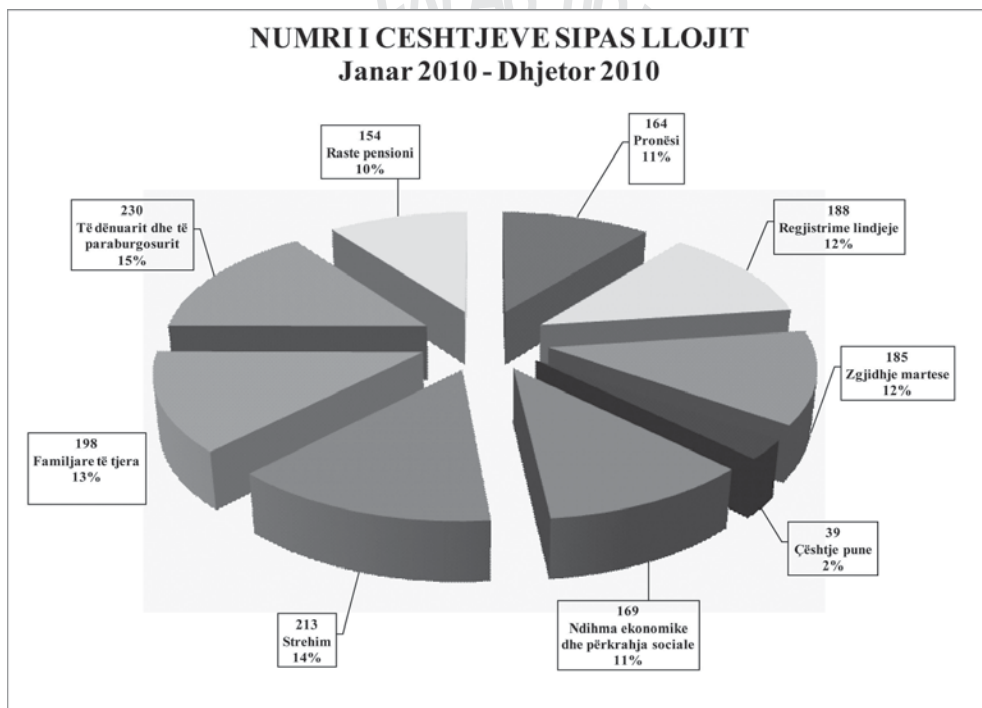
Edhe gjatë vitit 2010 prioritet ishte rritja e cilësisë së shërbimit dhe zhvillimit të aktiviteteve informuese për publikimin e TLAS tek grupet potenciale të klientëve.

Statistika

Statistikat përfaqësojnë rastet e TLAS, të cilave iu është ofruar shërbim ligjor dhe paraligjor falas. Numri total i rasteve në vite mund të shihet në grafikun e mëposhtëm.



TLAS ka ofruar shërbimet sipas llojit dhe grupeve të synuara si më poshtë:



Përfituesit:

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2010 nga shërbimi i TLAS përfituan si më poshtë:

- 1538 përfitues të drejtpërdrejtë, përfshirë 101 raste të transferuara nga viti 2009;
- 480 përfitues nga linja lawline;
- 5760 përfitues direkt nga aktivitetet e Street law në komunitet;
- 735 përfitues direkt nga seminarët e trainimit me anëtarë të shoqatave komunitare, stafin e zyrave të gjendjes civile, etj.
- 17.280 përfitues indirekt nga aktivitetet e TLAS gjatë vitit 2010.

Duke marrë parasysh vështirësitë me të cilat është përballur TLAS, në sistemin gjyqësor dhe administratën publike, mund të thuhet se cilësia e shërbimit të tij ka qenë e kënaqshme dhe konkretisht gjatë vitit 2010, 80% e rasteve të trajtuara në rrugë gjyqësore kanë qenë të suksesshme dhe 98 % e rasteve të trajtuara në rrugë administrative kanë qenë të suksesshme.

Ndarja sipas llojit të çështjes gjatë vitit 2010: më tepër se 12 % e rasteve kanë të bëjnë me regjistrimin e lindjeve; 11% me sistemin e përfitimeve shoqërore, 13% janë çështje familjare; 14% janë raste strehimi; 39% janë çështje të marrëdhënieve të punës, pension, sigurime, administrative, 11% janë çështje pronësie;

Ndarja sipas grupet të synuara gjatë vitit 2010 shfaqet si më poshtë: 26 % jane familje në nevojë; 23.5 % janë të papunë, 16% gra kryefamiljare me të ardhura të pakta; 15.5% janë pensionistë 19% janë persona me aftësi të kufizuara, ish të persekutuarit dhe fëmijë të braktisur.

Cilësia e Shërbimit

Cilësia është parë si domosdoshmëri për të përmbushur nevojat dhe shpresat e klientëve dhe si kriter për plotësimin e objektivave e standarteve të miratuara për këtë qëllim. Për rritjen e cilësisë së shërbimit janë ndërmarrë këto hapa:

- Miratimi i Planit Strategjik të 2007-2010, i Strategjisë Financiare dhe Ngritjes së Fondeve 2007-2010, i Planit Operacional të 2010, i Rregullores së Brendshme të TLAS si dhe i politikave të tjera të zhvillimit organizativ, kanë ndikuar pozitivisht në përmirësimin e cilësisë së shërbimit dhe koordinimit të aktiviteteve në përgjithësi.

- Dihet që TLAS ofron këshillime e shërbime ligjore për çështjet civile dhe organizimin i punës sipas specialitetit të avokatit, bazuar në llojin, objektin dhe shkallën e vështirësisë. Trajtimi në mënyrë të vazhdueshme në grupin këshillimor të avokatëve të TLAS për çështje të mosmarrëveshjeve familjare, regjistrimit të lindjeve, të pronësisë, mosmarrëveshjet e punës, të sigurimeve dhe pensione, etj kanë ndihmuar drejtpërsëdrejti në rritjen e cilësisë së shërbimeve.
- Mbledhjet e rregullta të stafit kanë ndihmuar në përmirësimin e procedurave që kanë të bëjnë me punën me klientët dhe me koordinimin e punës në grup të stafit të TLAS, që do të thotë se këshilltari, avokati, financeri dhe studentët e programit internship ndajnë detyrat specifike në mënyrë që aktiviteti apo çështja e klientit të kompletohet në kohën e duhur.
- Vazhdimi i zbatimit të politikës “Përzgjedhja e rasteve të bazuara ligjërisht” dhe “Përdorimi i Ndërmjetësimit nga TLAS” ka rritur shkallën e suksesit në trajtimin e çështjeve të klientëve.
- Zbatimi i Procedurave të Ankimimit, filluar që në Mars 2002 i jep të drejtë klientëve të ankohen përpara Drejtorit Ekzekutiv të TLAS për cilësinë e shërbimit që i ofrohet.
- Përdorimi i Bazës së të Dhënave “Clients 2000” është një nga mjetet më të rëndësishme ku mbështetet cilësia e shërbimit, jo vetëm për saktësinë e regjistrimit të të dhënave të klientëve, të llojit të rasteve por konsiderohet në të njëjtën kohë dhe faza e parë e vlerësimit të nevojave ligjore të komunitetit. Baza e të Dhënave “Kemp’s Case Works”, cili përdoret nga shumë Shoqëri të Ndihmës ligjore në të gjithë botën është instaluar nga TLAS që në vitin 2002.
- Aktiviteti i TLAS është shqyrtuar dhe vlerësuar rregullisht nga konsulentë të jashtëm të pavarur, kryesisht nga Shtetet e Bashkuara të Amerikës dhe Mbretëria e Bashkuar. Janë bërë 8 Raporte Vlerësimi në një periudhë 10 vjeçare duke filluar nga eksperti Tony Trott, i Ndihmës Ligjore në Mbretërinë e Bashkuar; Richard Langan i Universitetit të Columbia, SHBA; Bruce Perrone dhe Barbara Bays nga Ndihma Ligjore e Virxhinias Perëndimore, SHBA; Rosemary French dhe Marie Contreras nga Instituti Benchmark i San Francisco, SHBA; përfaqësues të Bashkimit European në kuadrin e Projektit CARDS, nga Daniel Manning, Grater Legal aid Boston, etj. Rekomandimet

e konsulentëve janë përqëndruar kryesisht në menaxhimin e rasteve, qëndrueshmërinë e projektit dhe zhvillimin strategjik.

Raportet Vjetore të TLAS, përfshirë dhe auditimin e pavaruar finaciari, publikohen çdo vit në formë të shtypur dhe atë elektronike dhe i shpërndahen përfituesve dhe aktorëve kryesorë të fushës.

- Përmirësime cilësore janë arritur dhe përmes bashkëpunimit dhe referimit të cështjeve tek institucionet dhe zyrat partnere të ndihmës ligjore si në Zyrën e Avokatit të Popullit, në Klinikën Ligjore për të Miturit, Fondacionin Shqiptar për të Drejtat e Personave të Paafte, në Qendrat për Mbrojtjen e të Drejtave të Fëmijëve, në Qendrën për Iniciativa Ligjore dhe Qytetare (ish-Qendrën Avokatore për Gratë), në Komitetin e Helsinkit, etj, të cilët kanë në fokus të veprimtarisë së tyre mbështetjen e grupeve të varfëra. Bashkëpunimi me shërbimet e mësipërme konsiston jo vetëm në referimin reciprok të klientëve, por edhe në zbatimin e projekteve të përbashkëta. TLAS ka zbatuar projekte të përbashkëta me Institutin European të Tiranës, Qendrën Për Iniciativa Ligjore dhe Qytetare, Terre Des Home, Partners for Children, Qendrën për Zgjidhjen e Konfliktëve e Mosmarrëveshjeve, me organizatat Rome, Unionin Amaro-Drom, koalicionin e BKTF, etj.

- Nga ana tjetër TLAS ka bërë hapa shumë pozitive për të forcuar marrëdhëniet me organet shtetërore, veçanërisht Ministrinë e Drejtësisë dhe Drejtorinë e Përgjithshme të Burgjeve, Ministrinë e Brendshme, Ministrinë e Punës, Çështjeve Sociale dhe Shanseve të Barabarta dhe Bashkinë e Tiranës, duke nënshkruar me to edhe Marrëveshje Bashkëpunimi.

V. 2 INFORMIMI DHE NDËRGJEGJËSIMI I INDIVIDËVE NË NEVOJË PËR TË DREJTAT LIGJORE DHE SOCIALE DHE PËR TË DREJTËN E AKSESIT NË DREJTËSI

Informimi dhe ndërgjegjësimi i më shumë se 5000 individëve në nevojë nga Tirana dhe rrethet e tjera të Shqipërisë për të drejtat ligjore dhe sociale dhe për të drejtën e aksesit në drejtësi.

i) Aktivitetet e “Street law”



Në vijim të shërbimeve ligjore në zyrë, TLAS ka organizuar aktivitete të “Street law” për shpërndarjen e botimeve, për publikimin e informacioneve të thjeshta ligjore e komunikimin direkt me përfituesit. Numri i studentëve vullnetarë nga Fakultetet e Drejtësisë dhe Punës Sociale, pjesë e programit të intership në TLAS ka ardhur duke u

rritur. Ata punojnë me pasion si në fazën parapërgatitore të grumbullimit të fletëpalosjeve dhe broshurave, edhe në identifikimin e temave që duhet t’i interesojnë komunitetit.

Gjatë vitit 2010, grupet e street law të TLAS kanë realizuar 48 aktivitete si vizita dhe takime të planifikuara, në Rrethin e Tiranës, Durrës, Vlorë, Lushnjë, Burrel, Tropojë, Elbasan, Krujë, Fushë-Krujë, Lezhë, Berat, Peqin, Shkodër, Kukës, Gjirokastrë, Korçë, Pogradec, Fier, etj.

Disa nga temat e zgjedhura për aktivitetet e street law përfshinin:

- Ligjin e Gjendjes Civile dhe ndryshimet e tij;
- Legjislacioni i përkrahjes sociale dhe përmirësimi i tij;
- Çfarë është aksesit në drejtësi dhe të drejtat ligjore themelore të individit;
- Të drejtat e grupeve vulnerabël për strehim, arsim dhe kujdesin shën detësor;
- Njohuri të përgjithshme mbi Ligjin “Për Ndihmën Juridike”, etj.



Vizitat në komunitet janë takime informale dhe kanë si objekt bisedat e stafit të TLAS me persona të komunitetit, takimin me persona në rrugë dhe në vende ku mblidhen njerëzit, shpërndarjen e informacionit si fletëpalosje dhe broshura, etj. si dhe identifikimin e problemeve të individëve të cilët kanë nevojë për ndihmë ligjore.

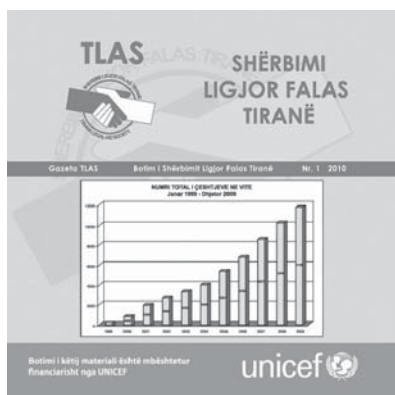


Takimet në Komunitet janë takime më formale dhe synojnë organizimin e takimeve ku ftohen zyrtarë të pushtetit vendor dhe përfitues të shërbimeve të TLAS. Në vijim të ofrimit të shërbimeve ligjore për cështjet, takimet ndihmojnë TLAS për të vlerësuar problemet e vecanta të komunitetit dhe nevojat e tyre si dhe marrin mendimin e komunitetit për aktivitetet e zhvilluara të street law.

Shpesh prioritetet e shërbimeve të TLAS bazohen në probleme të identifikuar gjatë takimeve të street law. Këto takime ndikojnë ndjeshëm për përsosjen e metodologjisë së punës të stafit të TLAS duke përfshirë dhe shërbimin “mobile” në veçanti. Gjatë aktiviteteve të street law automjeti i TLAS pajiset si “shërbim ligjor mobile” me të gjitha mjetet e nevojshme (laptop, printer, etj) për t’i dhënë mundësi përfituesve të marrin direkt në terren ndihmën e parë ligjore nga stafi.

Revista periodike e TLAS dhe publikime të tjera:

Stafi i TLAS ka përgatitur dhe botuar 3 numra të revistës së tij (nr. 1/2010, 2/2010 dhe 3/2010) të financuara përkatësisht nga UNICEF, Bashkimi Europian dhe CRD (Civil Rights Defenders), (ish-Komiteti Suedez i Helsinkit për të Drejtat e Njeriut). Revista e TLAS është një botim i thjeshtë për edukimin ligjor të komunitetit i shkruar në një gjuhë të kuptueshme për tema të ndjeshme ligjore për klientët e TLAS.



Numri 1, 2010, përmban artikuj për aktivitetin e TLAS për trainimin e administratës publike; rekomandimet e studimit për përmirësimin e legjislacionit të ndihmës ekonomike; mosmarrëveshjet e punës për funksionarët publikë; TLAS për rritjen e aksesit në drejtësi; aktivitetet e street law të TLAS; histori të vërteta.



Numri 2, 2010 përmban artikuj për rritjen e aksesit në drejtësi për grupet vulnerabël; dënimet alternative dhe roli i shërbimit të provës; përfitimi i pensioneve nëpërmjet procedurave administrative dhe gjyqësore; program i kredive të shtetit për përfitimin e banesave me kosto të ulët; ndryshimet e propozuara në ligjin “Për ndihmën dhe shërbimet shoqërore” kontribut i drejtëpërdrejtë i TLAS për individët në nevojë, si dhe projektligji përkatës; histori të vërteta.



Numri 3, 2010 përmban artikuj për mundësinë e regjistrimit të lindjeve të fëmijëve pa procedura gjyqësore; kundërshtimi i atësisë, sipas Kodit të Familjes; fillimi i zbatimit të programit të bashkisë së Tiranës, për përfitimin e banesave sociale me qira; Aktiviteti street law; Përsosja e sistemit për ofrimin e Ndihmës Juridike kusht parësor për rritjen e aksesit në drejtësi të individëve në nevojë; histori të vërteta.

Janë botuar dhe shpërndarë rreth 15000 fletëpalosje e postera, ku pjesë të konsiderueshme zënë ato të ndryshimeve të Ligjit të gjëndjes civile, të aksesit në drejtësi, të ligjit për Ndihmën Juridike, etj. Shpërndarja e tyre është realizuar gjatë aktiviteteve të Street law, seminareve me grupet e synuara, në tryezat e rrumbullakta, në të gjitha zyrat e gjëndjes civile në shkallë vendi, në strukturat lokale dhe qendrat shëndetësore, etj.

Faqja e Internetit të TLAS www.tlas.org.al është përditësuar vazhdimisht.

Shërbimet “Mobile”

Shërbimi ligjor “mobile” gjatë 2010 ka qënë pjesë përbërëse e Street law, ku avokati dhe këshilltari i TLAS, të cilët udhëtojnë me të gjitha pajisjet e nevojshme teknike (laptop, printer, kancelari) përgatit dokumentacionin e nevojshëm për raste të transferimit të vendbanimeve, regjistrimit të lindjeve, raste familjare, administrative apo raste të tjera të identifikuara në takim. Ofrimi i shërbimit direkt në terren përmes këshillimit apo përgatitjes së dokumentave të klientëve synon përshpejtimin e procedurave, shmangien e vonesave dhe shpenzimeve të tepërta të përfituesve.

Programi i Internship-it

Gjatë 2010 në Programin e Internshipit në zyrat e TLAS janë përfshirë më tepër se 20 studentë të Fakultetit të Drejtësisë dhe të Punës Sociale. Programi pasqyrohet jo vetëm në 48 aktivitetet e Street law të organizuara gjatë vitit 2010 por edhe në faktin që ata konsiderohen si asistentë të përditshëm të punës së avokatëve dhe këshilltarëve TLAS. Mbi bazën e një kalendari pune të ndërtuar nga vet studentët, ata janë pjesë e në procesit të intervistimit të klientëve, pjesë e shërbimeve të tjera të ofruara nga TLAS si depozitimi i kërkesave në gjykatë, përgatitja e akteve ligjore të thjeshta, shoqërimi i klientëve tek noteri, si dhe në punë të tjera administrative të zyrës.

V. 3 NDËRMARRJA E NISMAVE PËR PËRMIRËSIMIN E KUADRIT LIGJOR DHE MBROJTJEN E TË DREJTAVE TË NJERIUT;

TLAS në mënyrë të pandërprerë është angazhuar në përmirësimin e legjislacionit shqiptar dhe në aktivitetet e lobimit dhe avokatisë, në mbrojtje të interesave të shtresave më vulnerabël.

Disa nga nismat më të rëndësishme ligjore të ndërmarra nga TLAS gjatë his-

torisë së tij dhe gjatë vitit 2010 janë:

1. TLAS u përfshi në nismën ligjore lidhur me ndryshimin e ligjit Nr. 7698, datë 15. 04.1993 “Për kthimin dhe kompensimin e pronave”, ndryshime të cilat u pasqyruan në ligjin e miratuar në Korrik 2004;

2. TLAS hartoi ndryshime ligjore të ligjit Nr 8950 “Për gjendjen civile”, ndryshime të cilat u miratuan në Korrik 2008.

3. TLAS hartoi ligjin shqiptar “Për Ndhimën Juridike”, ligj i cili u miratua në 22 Dhjetor 2008;

4. TLAS përgatiti ndryshimet e kuadrit ligjor për veprimtarinë e stafit të administratës gjyqësore, duke hartuar në vitin 2004 disa ndryshime të akteve nënligjore;

5. TLAS u përfshi në përgatitjen e akteve nënligjore për profesionin e avokatit në Shqipëri, për përfshirjen e avokatëve të ndihmës ligjore në avokatët e kategorive të larta;

6. TLAS mbështeti kategoritë e ushtarakëve të paaftë fizikisht për hartimin e akteve ligjore për përfitimet e tyre nga paaftësia;

7. TLAS mbështeti për hartimin e akteve nënligjore individët e dënuar për krime jo-politike në periudhën 1945-1990, në mënyrë që t’u njihet periudha e punës së kryer gjatë vuajtjes së dënimit për efekt të përfitimit të pensionit të pleqërisë;

8. Në vitin 2009 TLAS përgatiti një Raport Studimor, duke analizuar kuadrin ligjor ekzistues për ndihmën sociale dhe shërbimet shoqërore. Studimi u financua nga Vodafone Albania dhe u shoqërua me disa konkluzione dhe rekomandime konkrete dhe të rëndësishme për aksesin e grupeve në nevojë në programet sociale shtetërore. Ky studim synon t’i paraprijë ndryshimeve dhe përmirësimeve të këtij kuadri ligjor. Nëpërmjet këtyre përmirësimeve, TLAS synon përshirjen në skemën e shërbimeve dhe ndihmës shoqërore, të të gjitha atyre kategorive të familjeve në nevojë që për shkak të boshllëqeve ligjore nuk janë përfshirë në këtë skemë, si dhe mënjanimin e abuzivizmit, ose përjashtimin e atyre familjeve të cilat përfitojnë edhe pse nuk plotësojnë kriteret e nevojshme. TLAS, nëpërmjet projekteve në vazhdim do të synojë hartimin e ndryshimeve të kuadrit ligjor për ndihmën dhe shërbimet shoqërore si dhe do të ndërmarrë fushata lobimi dhe avokatie për miratimin e këtyre ndryshimeve në Kuvendin e Shqipërisë.

9. Gjatë vitit 2010, TLAS ka filluar përgatitjen e studimeve përkatëse për hartimin e akteve nënligjore për Ligjin “Për Ndhimën Juridike”, akte të cilat do të plotësojnë kuadrin ligjor për funksionimin e sistemit të ndihmës ligjore në Shqipëri. Zbatimi i këtij projekti do të vazhdojë edhe në vitin 2011.

V. 4 MONITORIMI I SISTEMIT TË GJYKATAVE DHE PARABURGIMEVE

a. Monitorimi i sistemit të gjykatave

Gjatë viti 2010, TLAS vazhdoi aktivitetet e tij të monitorimit të gjykatave në 13 rrethe të Shqipërisë, për të matur nivelin e kënaqësisë së përoruesve të gjykatave (gjyqtarë, pjesëtarë të stafit të administratës gjyqësore, prokurorë, avokatë dhe palë ndërgjyqëse) për shërbimet e ofruara nga këto gjykata. Projekti i financuar nga USAID/ROLP u shtri në gjykatat e rrethit të Durësit, Elbasanit, Pogradecit, Sarandës, Shkodrës, Vlorës, Krujës, Korçës, Matit, në Gjykatën e Apelit Tiranë, Gjykatën e Apelit Gjirokastrë dhe në Gjykatën e Apelit Vlorë, dhe në Gjykatën e Krimeve të Rënda. Qëllimi i monitorimit ishte matja e nivelit të kënaqësisë për shërbimet e ofruara në këto gjykata, bazuar në përvojën e secilës gjykatë duke identifikuar mënyrat e përmirësimit të ofrimit të shërbimeve në këto gjykata si dhe forcimin e integritetit të punës së gjykatave dhe administratës gjyqësore.

b. Përmirësimi i sistemit të paraburgimeve

Për herë të parë TLAS u përfshi në mbrojtjen e të drejtave të të paraburgosurve, si një kategori vulnerabël individësh që vuajnë shkelje të të drejtave të tyre gjatë kohës së qëndrimit në paraburgim, në kuadrin e projektit “Përmirësimi i Sistemit të Paraburgimit në Shqipëri”, Financuar nga Soros/Budapest dhe si nën kontraktor i Institutit European të Tiranës. Avokatët e TLAS intervistuan të paraburgosurit dhe familjarët e tyre në 17 sisteme të Paraburgimit në Shqipëri. Nëpërmjet intervistimit u identifikuan disa raste shkeljeje të të drejtave të paraburgosurve, të cilat janë paraqitur përpara organeve administrative ose gjykatave.

c. Seminaret trainuese dhe informuese

Shërbimi Ligjor Falas Tiranë (TLAS) ka zhvilluar seminare dhe trainime të ndryshme në kuadrin e ndërgjegjësimit të organeve shtetërore për nevojat e grupeve të synuara të TLAS.

Gjatë vitit 2010, TLAS ka realizuar 21 seminare, trainime dhe tryeza të ndryshme me punonjësit e zyrave të gjëndjes civile për njohja dhe interpretimin e ligjit të gjëndjes civile në kushtet e kuptimit të ndryshimeve në ligj;

me shoqata komunitare për ndërgjegjësimin dhe rritjen e aksesit të komuniteteve vulnerabël në të drejtat dhe shërbimet civile; si dhe për përmirësimin e mëtejshëm të legjislacionit të ndihmës ekonomike dhe zbatimin e Ligjit “Për Ndihmën Juridike”, si më poshtë:

Seminare informuese dhe trainuese me organizatat komunitare



Tiranë, 05. 03. 2010, seminar me shoqatën “Zemra e Nënës”, me temë “Ndërgjegjësimi dhe rritja e aksesit të komuniteteve vulnerabël në të drejtat dhe shërbimet civile”;



Lushnjë, 24. 04. 2010, seminar me shoqatën “Amarodrom”, me temë “ Ndërgjegjësimi dhe rritja e aksesit të komuniteteve vulnerabël në të drejtat dhe shërbimet civile”;



Lezhë, 26. 04. 2010, seminar me shoqatën “Per Mbrojtjen e Punes dhe Demokracise”, me temë “Ndërgjegjësimi dhe rritja e aksesit të komuniteteve vulnerabël në të drejtat dhe shërbimet civile”;



Elbasan, 25. 05. 2010, seminar me shoqatën “Romano Sezi”, me temë “ Ndërgjegjësimi dhe rritja e aksesit të komuniteteve vulnerabël në të drejtat dhe shërbimet civile”;



Fushë-Krujë, 28. 05. 2010, seminar me OJF-të lokale, me temë “Ndërgjegjësimi dhe rritja e aksesit të komuniteteve vulnerabël në të drejtat dhe shërbimet civile”;

Trainime me punonjësit e Zyrave të Gjendjes Civile



Elbasan, 09. 10. 2010, trainim me punonjës të Gjendjes Civile, me temë: “Përmirësime të mëtejshme të ligjit “Për Gjendjen Civile”;



Korçë, 16. 10. 2010, trainim me punonjës të Gjendjes Civile, me temë: “Përmirësime të mëtejshme të ligjit “Për Gjendjen Civile”;



Pogradec, 15. 10. 2010, trainim me punonjës të Gjendjes Civile, me temë: “Përmirësime të mëtejshme të ligjit “Për Gjendjen Civile”;



Berat, 23. 10. 2010, trainim me punonjës të Gjendjes Civile, me temë: “Përmirësime të mëtejshme të ligjit “Për Gjendjen Civile”;



Durrës, 30. 10. 2010, trainim me punonjës të Gjendjes Civile, me temë: “Përmirësime të mëtejshme të ligjit “Për Gjendjen Civile”;



Lushnjë, 06. 11. 2010, trainim me punonjës të Gjendjes Civile, me temë: “Përmirësime të mëtejshme të ligjit “Për Gjendjen Civile”;



Shkodër, 13. 11. 2010, trainim me punonjës të Gjendjes Civile, me temë: “Përmirësime të mëtejshme të ligjit “Për Gjendjen Civile”;



Vlorë, 20. 11. 2010, trainim me punonjës të Gjendjes Civile, me temë: “Përmirësime të mëtejshme të ligjit “Për Gjendjen Civile”;



Gjirokastrë, 27. 11. 2010, trainim me punonjës të Gjendjes Civile, me temë: “Përmirësime të mëtejshme të ligjit “Për Gjendjen Civile”;

Tryeza për përmirësime legjislacioni dhe rritjen e kapaciteteve të TLAS



Durrës, 15. 01. 2010, tryezë me temë: “Studimi dhe Përmirësimi i Legjislacionit të Ndihmës Ekonomike”;



Tiranë, 27. 04. 2010, tryezë me temë: “Përmirësime të mëtejshme të legjislacionit të ndihmës ekonomike dhe shoqërore në Shqipëri;



Tiranë, 23. 06. 2010, tryezë me temë: “Përmirësime të mëtejshme të legjislacionit të ndihmës ekonomike dhe shoqërore në Shqipëri;



Tiranë, 30. 06. 2010, tryezë me temë: “Strategjia e TLAS në të ardhmen”;



Tiranë, 07. 12. 2010, tryezë me temë: “Roli i Partnerëve Ndërkombëtare dhe Kombëtarë për Sistemin e Ndihmës Juridike”;



Tiranë, 20. 12. 2010, tryezë me temë: “Shoqëria shqiptare dhe sfidat e mosdiskriminimit;



Tiranë, 27. 10. 2010, tryezë me temë: “Përsosja e sistemit të Ndihmës Juridike, kusht parësor për rritjen e aksesit në drejtësi”;

PJESA VI - QENDRUESHMERIA DHE VAZHDIMESIA

Qëndrueshmëria

Programi i TLAS, i përbërë nga projekte të larmishme në funksion të ofrimit të shërbimeve, të edukimit dhe informimit si edhe të përmirësimit të legjislacionit, është konceptuar dhe zbatuar si një program i qëndrueshëm. Deri tani TLAS është financuar me sukses nga donatorët. Me krijimin e një sistemi shtetëror, institucional të ndihmës juridike, pritet të rriten mundësitë e financimit të TLAS por edhe të kapaciteteve të tjera të kualifikuara për shërbim ligjor falas nga vet buxheti i shtetit. TLAS synon dhe pretendon të konkurojë me shërbime cilësore, me përvojën e pasur më shumë se 10 vjecare në fushën e shërbimeve, trainimeve profesionale si dhe me modelin më efikas në fushën financiare, në atë organizative e menaxheriale.

Vazhdimësia

Gjatë vitit 2011 TLAS do të vazhdojë të ofrojë shërbimet e tij bazuar në misionin dhe objektivat e tij kryesorë të përcaktuar. Prioritet mbetet rritja dhe përmirësimi i cilësisë së ofrimit të shërbimeve, rritja e kapaciteteve organizative, si dhe ngritja e fondeve për vazhdimin e aktivitetit.

TLAS do të hartojë Planin Strategjik afatmesëm 2011 – 2013, të financuar nga CRD, për të përcaktuar më tej objektivat e tre-vjeçarit në vazhdim. Bazuar në analizat periodike, në bazën e të dhënave të TLAS si dhe në vëzhgimet me grupet e synuara mendohet të përzgjidhen këto objektiva strategjike:

1. Shërbimi ndaj klientëve dhe rritja e cilësisë së shërbimeve;
2. Ndërgjegjësimi i komunitetit për rritjen e aksesit të tyre në drejtësi;
3. Fushata advokimi dhe lobimi për zbatimin e ligjit Për Ndihmën Juridike në Shqipëri;
4. Nisma për përmirësimin e mëtejshëm të legjislacionit dhe politikave sociale;
5. Përsosja e punës koordinuese dhe administruese;
6. Planifikim më të mirë në fushën e ngritjes së fondeve;

PJESA VII - HISTORI TE VERTETA

Histori e vërtetë 1



Pranë Shërbimit Ligjor Falas Tiranë janë paraqitur përfaqësuesit e Fshatit “SOS”, të cilët kërkuar ndihmë ligjore për një rast të komplikuar të strehuar pranë kësaj qëndre rezidenciale. Në qëndrën e tyre janë strehuar 3 fëmijë të cilët kishin mbetur jetim dhe pa përkrahje. Të miturit janë me origjinë nga rrethi i Pukës, dhe familja e tyre e përbërë prej 6 anëtarësh jehonte prej dy vitesh në rrethin e Durrësit ku ishin zhvendosur për të siguruar kushte më të mira jetese. Si rezultat i një konflikti me armë të ndodhur me fqinjët e tyre kanë gjetur vdekjen tre prej gjashtë anëtarëve të familjes së tyre nëna, babai dhe një motër, ndërsa pjesa tjetër e familjes ka qënë të pranishëm në vendin e ngjarjes. Pas kësaj tragjedie për tre fëmijët e ngelur jetim të cilët i përkasin moshës 4.5 vjeç deri në 15 vjeç janë kujdesur të afërmit e familjes. Xhaxhai dhe teza e të miturëve janë personat me të afërt që janë kujdesur për ta duke marrë përgjegjësitë e prindërve në mungesë. Por kushtet sociale-ekonomike të tyre nuk lejonin që tu ofronin këtyre fëmijëve kushte nevojshme për rritje dhe edukim. Duke u nisur nga pamundësia ekonomike dhe vështirësitë e jetës xhaxhai i tyre ka kërkuar ti strehoje të 3 jetimët pranë fshatit “SOS”, me qëllim rritjen dhe edukimin e tyre duke iu ofruar kushte më të mira, si dhe mundësi për të patur një arsimim më të plotë. Më tej institucioni i Fshat “SOS” pasi mori vendimin ti strehoje duke vlerësuar kushtet ekonomike sociale si të fëmijëve ashtu dhe të familjarëve të tyre. Tashmë fëmijët kanë më shumë se 3 vjet që jetojnë pranë Fshatit “SOS”, ku ndjehen të përshtatur me mjediset dhe me edukatorët. Nisur nga kjo situatë duke qënë se Fshatit “SOS” i mungon një status ligjor kujdestarie, e pengon atë që të realizojë në mënyrë të plotë të drejtat e të tre miturëve në raport me institucionet shtetërore, apo me të tretët. Në këto kushte përfaqësuesit e këtij institucionit u paraqitën për të kërkuar ndihmë ligjore. Avokati i TLAS studio çëshjten dhe Kodit të Familjes i cili parashikonte se vdekja e prindërve të cilët ushtrojnë përgjegjësinë prindërore të fëmijës të tyre të mitur dhe pamundësia e të afërmeve për tu kujdesur përbën shkak kryesor për tu vlerësuar nga gjykata për vendosjen e të miturëve në kujdestari në një institucion të licencuar për perkuajdesje duke mbajtur në konsideratë interesin më të lartë të fëmijës, filloi menjëherë procedurat gjyqësore në gjykatë.

Histori e vërtetë 2



Pranë Zyrës tonë u paraqit një klient i cili jetonte në qytetin e Tiranës me initiale R.D, e cila ishte transferuar në Tiranë nga qyteti i Kukësit. Pasi kishte marrë vesh për shërbimet që kryente zyra jonë nëpërmjet personave të tjerë, ai u paraqit duke kërkuar mbrojtje ligjore për të drejtat që i takonin me ligj asaj por që ajo nuk mund t'i gëzonte pikërisht për shkak të veprimeve neglizhente të punonjësve të administratës së qytetit të saj të lindjes. Pasi u krye një intervistë me të, u identifi kuan problemet e saj. Nga intervista u konstatua se klientja R.D për një periudhë të gjatë kohe kishte jetuar në qytetin e Kukësit ku edhe kishte lindur. Në momentin që nga prindërit e saj ishte bërë deklarimi i lindjes pranë punonjësit të gjendjes civile të kohës, nga ana e këtij punonjësi është regjistruar gabim seksi i fëmijës, pra i klientes R.D duke e regjistruar atë si të seksit mashkull, ndërkohë që R.D është e seksit femër. Ky fakt në momentin e regjistrimit të fëmijës në vitet 1979 nuk ka qenë i ditur nga prindërit e saj dhe kjo gjendje ka vazhduar për një kohë të gjatë derisa R.D arriti në moshë madhore.

Në momentin që është paraqitur pranë Zyrrave të Gjendjes Civile të Tiranës pasi kishte bërë transferimin nga Kukësi ka vërejtur se në çertifi katën e lindjes figuronte e seksit mashkull. Në këtë kohë klientja është ankuar pranë Zyrës së Gjendjes Civile nuk ka arritur ta zgjidhë problemin e saj.

Në këtë moment klientja R.D e cila kishte marrë vesh pranë Gjykatës së Rrethit Tiranë për shërbimet që ofronte Zyra e Shërbimit Ligjor Falas Tiranë, është paraqitur pranë nesh duke kërkuar konsulencë juridike për zgjidhjen e problemit të saj. U paraqit çështja në mbledhjen e radhës së Zyrës dhe nga diskutimet u arrit në përfundimin se kjo çështje mund të ndiqej nga avokatët e zyrës tonë.

U shqyrtua rasti dhe u mendua që të përpilohej një padi me objekt “Deklarimi i pasaktësisë së rubrikës “seksi” e aktit të lindjes së klientes R.D, duke e korrigjuar nga i seksit “mashkull” në seksin “femer”. Theksoj se nga ky gabim i kryer nga punonjësit të cilët kanë qenë përgjegjës për mbajtjen e aktit të lindjes së klientes R.D asaj i ka ardhur një dëm mjaft i madh moral dhe ekonomik, pasi klientja e mësipërme nuk mund të pajisej me dokument identifikimi, nuk mund të lidhte martesë ligjore me bashkëshortin e saj dhe nuk

mund të regjistronte fëmijët e saj në gjendjen civile.

U mendua që fillimisht të mblidheshin të gjithë materialet e nevojshme për këtë gjyq. Kështu u morën nga qyteti i Kukësit kopje të aktit të lindjes së klientes R.D, çerfitikata familjare e vitit 1974, dokumentat e identifikimit të famijarëve pasi klientja R.D nuk kishte asnjë dokument që të bënte të mundur identifikimin e saj. Gjithashtu u mor edhe çertifikata e asistencës në lindje e R.D si dhe vërtetime nga ndërlihdësi me komunitetin dhe Drejtoria Arsimore e Qytetit Kukës.

Me të gjitha këto dokumente iu drejtuar një shkresë Zyrës së Gjendjes Civile ku iu kërkuar që të korrigjonte gabimin e kryer në regjistrimin fillestar të R.D. Nga ana e Zyrës së Gjendjes Civile u refuzua korigjimi i gabimit për të ndryshuar rubrikën e seksit të klientes R.D nga e seksit të gabuar “mashkull” në atë të saktë “femër”. Në këto kushte duke parë refuzimin e Zyrës së Gjendjes Civile u vendos që të përpilohej një padi për në gjykatë për ta korrigjuar këtë gabim në rrugë gjyqësore.

Neni 32 i K.Pr.Civile shprehet se “padia mund të ngrihet për të kërkuar rivedosjen e një të drejte ose interesi të ligjshëm që është shkelur”. Në këto kushte, bazuar në nenin 43/3 të ligjit nr. 8950 i cili shprehet se “Shtetasi, përfaqësuesi ligjor ose kujdestari, si dhe çdo person tjetër, që pretendon se i është cënuar një e drejtë ose është privuar nga pasoja juridike të caktuara, pretendimet për pavlefshmëri, pasaktësi e falsitet mund t’i parashtrojnë vetëm gjyqësisht, duke thirrur si të paditur zyrën e gjendjes civile”. Për shkak se klientja ishte personi i interesuar, për të kërkuar deklarin e pasaktësisë dhe ndreqjen e gabimit përse i përket rubrikës së seksit, i shënuar gabim “mashkull” në seksin e saktë “femër”.

U depozitua kërkesë padia në gjykatë dhe u procedua me hapat e mëtejshëm, ku u zhvilluan disa seanca gjyqësore, gjatë kësaj kohe vazhdimisht çështja u ndoq nga avokati i caktuar duke përgatitur dokumentacionin ligjor në lidhje me çështjen.

Gjykata arriti në përfundimin se klientja R.D kishte të drejtë në kërkimin e saj duke i njohur në këtë mënyrë të drejtën e korrigjimit të rubrikës së seksit, i shënuar gabim “mashkull” në seksin e saktë “femër”. Mbas një pune të gjatë duke vlerësuar dhe kontributin e madh të Zyrës për Shërbimin Ligjor Falas u arrit në përfundimin e dëshiruar nga klienti R.D.



Histori e vërtetë 3

I. Sh. ka lindur kur babai i tij ishte në burg për Lçështje politike. Tani babai nuk jeton më, por trashëgimtarëve të tij u takon shpërblimi për shkak të statusit të të prindjekurit politik. Që I.Sh. të përfitonte pjesën e tij nga ky shpërblim, nga Ministria e Drejtësisë fillimisht kërkohej çelja e dëshmisë së trashëgimisë së babait të I. Sh. Problemi me të cilin ishte ndeshur I. Sh. Ishte mungesa e dokumentacionit që vërtetonte atësinë e tij. Në Regjistrin Themeltar të Gjëndjes Civile, emri i babait ishte i saktë, por nuk kishte dokument nga aktet që të vërtetonte në mënyrë ligjore atësinë. I. Sh. u drejtua në Shërbimin Ligjor Falas Tiranë, për ta ndihmuar për ndjekjen e procedurave gjyqësore të çeljes së dëshmisë së trashëgimisë dhe në procesin e grumbullimit të këtij dokumentacioni, u zbulua që mungonte dokumenti për njohjen e atësisë së I. Sh. nga babai i tij. Sipas të dhënave të I.Sh., kur ai kishte lindur, babai i tij ishte në burg dhe martesa me nënën e tij nuk ishte bërë ende.

Më vonë ishte bërë martesa dhe më tej edhe zgjidhja e martesës. Detyra e parë ishte gjetja e aktit të lindjes, për të verifikuar nëse ishte deklaruar atësia. Nga të dhënat e I. Sh. për adresën e nënës së tij, TLAS u interesua në Bashkinë e Tiranës, në arkiv, por nuk u gjet akti i tij i lindjes, në adresën e dhënë nga I. Meqë nuk arritëm të gjenim aktin e lindjes, menduam të gjenim vendimin e zgjidhjes së martesës së prindërve të tij, shprehur për prindin që do përkujdesej për fëmijën (I. Sh.) dhe kështu të kishim prova për atësinë e fëmijës. Meqë I. Sh. nuk e dinte datën e zgjidhjes së martesës dhe as nëna e tij nuk e mbante mend, u interesuam në Njësinë Bashkiake Nr. 6, për të parë tek të dhënat e nënës së tij. Në fletën familjare aktuale të nënës së tij, nuk figuronte që djali i saj të kishte qënë ndonjëherë pjesë e familjes së nënës. Nga të dhënat për datën dhe vendimin e gjykatës për zgjidhjen e martesës, morëm në gjykatë një kopje të vendimit të zgjidhjes së martesës, por në këtë vendim gjykata nuk ishte shprehur për fëmijën (I. Sh.). Meqë nuk kishte të dhëna për I. Sh. në gjëndjen familjare të nënës pas zgjidhjes së martesës, kontrolluam tek të dhënat familjare të nënës së tij, para martesës. Gjithashtu verifikuam që I. Sh. nuk figuronte në fletën familjare të nënës së tij para martesës, në të dy njësitë vendore, ku ajo kishte banuar, si rezultat i transferimeve të njëpasnjëshme. Nga gjithë këto kërkime, arritëm të gjejmë datën e martesës dhe njësinë vendore ku ishte lidhur martesa. Verifikuam aktin e martesës të prindërve të I. Sh., duke menduar se fëmija mund të kishte lindur para lidhjes së martesës

dhe ishte bërë njohja e atësisë në momentin e lidhjes së martesës. Por as ky variant nuk rezultoi. Më tej, duke gjetur adresat e ndryshme të regjistrimit të nënës, mundëm të gjejmë njësinë vendore ku ishte mbajtur akti i lindjes së fëmijës. Në këtë akt lindje, deklaruesit ishin nëna dhe babai i fëmijës. Kështu pra, përfundimisht mundëm të gjenim dokumentin kryesor që vërtetonte atësinë e I. Sh. Mbas grumbullimit të të gjithë certifikatave të nevojshme të gjëndjes civile, realizuam çeljen e dëshmisë së trashëgimisë së I.Sh. Vendimi i gjykatës, provonte që I. Sh. ishte djali që trashëgonte pjesën e tij, në të gjitha asetet e babait të tij të vdekur. Në këtë mënyrë, ai mundi të merrte pjesën e tij të dëmshpërblimit, si djali i një të përndjekuri politik.

Histori e vërtetë 4



Në Qendrën e Shërbimit Ligjor Falas Tiranë (TLAS) u paraqitën një ditë Sh. B. dhe I.K. Ata bashkëjetonin prej disa vitesh dhe si rezultat i kësaj bashkëjetese kishte lindur edhe një vajzë. Vajza 3 vjeçare, nuk ishte regjistruar ende në gjëndjen civile, për shkak se Sh.B. dhe I.K. nuk

dinin si duhet të vepronin dhe ku duhet të drejtoheshin.

Për këtë arsye, fëmija kishte vështirësi për të marrë shërbimet sociale dhe shëndetësore, si të gjithë moshatarët e saj. Përveç regjistrimit të vajzës, ata donin të bënin edhe lidhjen e martesës. Sh. B. dhe I. K. jo vetëm që nuk kishin dijeni për veprimet që duhet të kryheshin pranë zyrave të gjëndjes civile, por nuk kishin as mjetet e nevojshme financiare për të përballuar shpenzimet e kërkuara. Sh. B. është e papunë, kurse I. K. bën punë të rastit dhe me të ardhurat e pakta siguron me shumë vështirësi mbajtjen e familjes. Ata banojnë në një barakë, në periferi të Tiranës, në kushte shumë të këqia, në mungesë të plotë të higjenës, ujit dhe energjisë elektrike.

Shërbimi Ligjor Falas Tiranë vendosi që lidhjen e martesës dhe regjistrimin e fëmijës t'i realizonte njëkohësisht, duke bërë deklarinë e lindjes së fëmijës, në momentin e lidhjes së martesës. Sh. B. e kishte gjendjen civile në një komunë të rrethit të Shkodrës, ndërsa I.K. në njërin prej Njërive Bashkiake të Tiranës. TLAS i udhëzoi, i ndoqi në të gjitha veprimet e kërkuara, për të realizuar lidhjen e martesës dhe regjistrimin e fëmijës, duke bërë njëkohësisht edhe pagesat e të gjitha shpenzimeve.

1. I. K. u pajis me letërnjoftim elektronik, sipas kërkesave të tanishme, për të mundësuar marrjen e shërbimeve në zyrat e gjëndjes civile.

2. I. K. morri çertifikatë për shpallje martese, pranë Njesisë Bashkiake ku ai figuron i regjistruar në Tiranë;

3. I. K. dhe Sh. B. shkuan në zyrën e gjëndjes civile të komunës së Shkodrës, ku Sh. B. ishte e regjistruar. Aty dorëzuan çertifikatën për shpallje martese të I.K. dhe morën një çertifikatë për shpallje martese për Sh. B.

4. I. K. dhe Sh. B. dorëzuan çertifikatën për shpallje martese të Sh. B. në Njësinë Bashkiake të Tiranës, ku është i regjistruar I. K.

5. 10 ditë mbas shpalljes së martesës, Sh. B. shkoi përsëri në zyrën e gjëndjes civile të komunës ku ajo ishte banore dhe morri një çertifikatë për lidhje martese.

6. I. K. dhe Sh. B. dorëzuan këtë çertifikatë për lidhje martese në zyrën e gjëndjes civile në Njësinë Bashkiake të Tiranës, ku është i regjistruar I. K. Aty u realizua lidhja e martesës dhe u mbajt akti përkatës.

7. Gjatë mbajtjes së Aktit të Martesës, u deklarua edhe lindja e vajzës së tyre dhe u mbajt Akti i saj i Lindjes. Njëkohësisht u mundësua edhe pajisja e Sh. B. me letërnjoftim elektronik, me mbiemrin e saj mbas martesës.

Mbas gjithë këtyre veprimeve, I. K. dhe Sh. B. mundën të realizojnë të gjitha kërkesat e tyre për regjistrimin e vajzës, lidhjen e martesës dhe pajisjen me dokumenta të rregullta identifikimi, duke sjellë kështu normalitet në jetën e tyre.



Histori e vërtetë 5

Ç.D. është babai i pesë fëmijëve. Nga këta pesë fëmijë, është i regjistruar në gjendjen civile vetëm fëmija më i vogël. Katër të tjerët nuk janë të regjistruar. Më i madhi është 10 vjeç dhe më i vogli është 5 vjeç. Familja e Ç.D. jetonte dikur në një komunë në juglindje të Shqipërisë dhe atje lindën këta katër fëmijë. Nëna e fëmijëve nuk arriti të shtrohej në spital, për shkak se fshati është në një zonë të thellë malore dhe fëmijët linden në kushte

shtëpie. Mbas lindjes së fëmijëve, nëna nuk njoftoi ndonjë nga punonjësit e shëndetësisë së komunës, që janë të autorizuar të lëshojnë dokument zyrtar, që vërteton lindjen e fëmijës dhe jep të dhënat bazë për mbajtjen e aktit të lindjes në zyrën e gjendjes civile. Në mungesë të këtyre dokumentave, këta fëmijë mbetën të paregjistruar në gjendjen civile dhe regjistrimi i tyre mund të bëhej vetëm nëpërmjet vërtetimit të faktit të lindjes në një proces gjyqësor.

Në vitin 2006 familja u transferua në një bashki në qendër të Shqipërisë, por nuk bëri shpërnguljen e të dhënave të gjendjes civile. Në vitin 2009 nëna braktisi familjen, duke i lënë fëmijët nën kujdesjen e bashkëshortit Ç.D., në kushtet e një varfërie të madhe. Babai i fëmijëve bëri shumë përpjekje për regjistrimin e tyre, por nuk ai nuk ka as mundësitë financiare dhe as shkolimin e nevojshëm për të ndjekur të gjitha procedurat. Kur ai u paraqit në TLAS, ne filluam nga puna për zgjidhjen hap pas hapi të problemeve. Fillimisht realizuam transferimin e dokumentave të gjendjes civile të familjes, nga vendbanimi i mëparshëm në komunën në juglindje të Shqipërisë, në bashkinë në qendër të Shqipërisë, ku jeton tani familja. Më tej TLAS u angazhua për grumbullimin e provave të nevojshme për regjistrimin e fëmijëve, nëpërmjet një procesi gjyqësor.

Kështu, u morën këto dokumenta:

1. Vërtetime nga ambulance e fshatit të vendbanimit të mëparshëm, për ndjekjen e vazhdueshme të ecurisë së fëmijëve;
2. Librezat e vaksinave të fëmijëve, të lëshuara nga ambulance e fshatit të vendbanimit të mëparshëm, ku janë shënuar edhe datat e lindjes së fëmijëve;
3. Vërtetim nga kryeplaku i fshatit të vendbanimit të mëparshëm, që fëmijët kanë qënë të paregjistruar dhe që kanë banuar vazhdimisht me prindërit e tyre;
4. Vërtetim nga Kryetari i Rajonit të vendbanimit të tanishëm, që fëmijët kanë jetuar dhe jetojnë vazhdimisht me babain e tyre;
5. Vërtetim nga shkolla për ndjekjen e mësimave nga djali i madh.

Në bazë të këtyre dokumentave, avokati i TLAS ka përgatitur kërkesën për gjykatë, në emër të babait të fëmijëve dhe jemi në pritje të fillimit të procesit gjyqësor, që do të mundësojë vërtetimin e faktit të lindjes për secilin prej katër fëmijëve. Duke qënë të regjistruar, këta fëmijë mund të marrin të gjithë ndihmën e nevojshme financiare, si fëmijë të braktisur nga nëna.



Histori e vërtetë 6

Pranë zyrës së Shërbimit Ligjor Falas u paraqit një kliente me inicialet E.H. Zyrën tonë ia kishte rekomanduar një kolege e një organizate tjetër. Ajo i përkiste komunitetit Rom dhe kërko mbrojtje ligjore për shkak se ajo nuk mund të ushtronte lirisht përgjegjësinë prindërore për fëmijën e saj të mitur. Klientja kishte lindur një vajzë nga bashkëjetesa me atë që ajo e konsideronte ish-bashkëshortin e saj por që në fakt ato nuk kishin lidhur martesën ligjore. Kjo gjë ndodh shpesh në komunitetin Rom, pasi për shkak të njohurive të tyre ata mendojnë se duke jetuar së bashku, dy njerëz konsiderohen të martuar pa ditur që në fakt ata ndërkohë nuk janë duke konsumuar martesën ligjore si dhe të drejtat dhe detyrimet që vijnë prej saj.

Në rastin e klientes tonë, ish-bashkëjetuesi i saj dhe njëkohësisht babai i fëmijës nuk jetonte më me të. Ata kishin realizuar ndarjen faktike nga njëri-tjetri, duke zgjidhur dhe pasojat e kësaj ndarjeje sipas mënyrës së tyre. Klientja jonë që prej kohës së ndarjes, ishte kujdesur dhe kishte ushtruar e vetme përgjegjësinë prindërore pasi babai i fëmijës nuk ishte interesuar më kurrë për të dhe për fëmijën, duke ju shmangur kështu të gjitha detyrimeve që lindnin për të në kuptim të ligjit. Ai gjithashtu në rrethana të panjohura nga klientja kishte mundur të regjistronte fëmijën pranë zyrës së gjendjes civile ku kishte gjendjen e tij familjare.

Në këto kushte klientja E.H e kishte shumë të vështirë të kryente veprime në emër dhe për llogari të fëmijës së saj, i cili nuk ishte i regjistruar në gjendjen e saj familjare dhe për të cilën faktikisht kujdesej plotësisht e vetme. Ajo gjithashtu, siguronte jetesën për fëmijën e vogël dhe nënën e saj të moshuar duke punuar si pastruese dhe duke mos patur kurrë asnjë lloj kontributi financiar nga prindi tjetër për fëmijën. Në këto kushte rasti i kësaj klienteje paraqiste disa probleme për zgjidhje dhe zgjidhja e vetme ishte ajo gjyqësore.

Avokati i Shërbimit Ligjor Falas pasi informoi klienten për të drejtat që i lindnin asaj nga kjo situatë filloi nga puna për sigurimin e provave që do të duheshin në procesin gjyqësor. Me ndërhyrjen e Shërbimit Ligjor Falas ne mundëm që të siguronim një certifikatë të fëmijës, që ishte pjesa e vështirë në këtë proces, pasi certifikatën nuk mund ta merrte klientja jonë, për shkakun e regjistrimit të fëmijës në gjendjen familjare të ish-bashkëjetuesit të saj. Më

pas u procedua me dokumentat e tjera të nevojshme për procesin gjyqësor. Pas hartimit të kërkesë padisë dhe konkretizimit të të drejtave të kërkuases çështja filloi gjykimin pranë Gjykatës së Rrethit Gjyqësor Tiranë ku dhe po vazhdon gjykimi. Në fillim ky gjykim u realizua me praninë e vetë klientes sonë, por më pas ardhja e saj në proces u vështirësua nga kushtet e saj shëndetësore.

Avokatët tanë u kujdesën që nëpërmjet aktit të përfaqësimit ta ndiqnin më pas çështjen edhe pa praninë e klientes E.H në proces. Çështja tashmë është në rrugën e zgjidhjes dhe në favor të klientes sonë pasi dhe në procesin gjyqësor babai i fëmijës ka refuzuar vazhdimisht të marrë pjesë dhe u ka shfaqur i pa interesuar lidhur me zgjidhjen e pasojave për të drejtat e fëmijës së tij. Në këto kushte çështja po merr zgjidhje në favor të pretendimeve të klientes sonë dhe në favor mbi të gjitha të parimit të interesit më të lartë të fëmijës. Po mundohemi gjithashtu ta mbyllim sa më shpejt procesin gjyqësor në mënyrë që nëna e saj, klientja E.H të ketë lehtësi në përgatitjen e dokumentacionit të nevojshëm për shkollimin e vajzë, duke qenë se ajo është në moshën e duhur për të filluar klasën e parë, si dhe çdo lehtësi tjetër që do ti vijë asaj nga zgjidhja e çështjes.



Histori e Vërtetë 7

Klientja S.H. u drejtua në zyrat e Shërbimit Ligjor Falas, për të marrë ndihmë ligjore për-sa i përket të drejtës së saj për të përfutur pension pleqërie. Rasti i saj u dëgjua me mjaft vëmendje dhe u orientua për zgjidhjen e duhur nga avokatët e TLAS. Klientja i ka drejtuar një kërkesë

Institutit të Sigurimeve Shoqërore për të përfutur pension pleqërie, e cila i është refuzuar prej Drejtorisë Rajonale të Sigurimeve Shoqërore, me arsyetimin se klientja figuron në regjistrin themeltar të vjetërsisë në punë me emër ndryshe, ndërsa mbiemri është i njëjti. Inicialet e saj janë S.H. ndërkohë rezulton me inicialet D.H. Klientja në certifikatën e lindjes së gjendjes civile, rezulton me emrin S.H. Në këtë rast duhej bërë njohja në rrugë ligjore duke qenë se bëhej fjalë për të njëjtin person.

Klientja S.H. ka filluar punën në kooperativën bujqësore në vitin 1967, siç rezulton nga vërtetimi “Për vjetërsinë në punë për ish-anëtarët e kooperativave

bujqësore”, të lëshuar nga Instituti i Sigurimeve Shoqërore. Që prej vitit 1990 deri në 2007, ajo është siguruar si e vetëpunësuar në bujqësi, siç vërtetohet nga vërtetimi i Institutit të Sigurimeve Shoqërore sipas të dhënave të regjistrimit themeltar. Dokumenti vërtetim “Për vjetërsinë në punë për ish-anëtarët e kooperativave bujqësore”, të lëshuar nga Instituti i Sigurimeve Shoqërore, i vitit 2008, përmban pasaktësi të emrit të klientes S.H. bazuar në regjistrin themeltar të vjetërsisë në punë, ndërkohë sipas çertifikatës së lindjes së gjendjes civile të Komunës emri i saj i saktë është S.H. Regjistri i Institutit të Sigurimeve Shoqërore ka dhe një pasaktësi tjetër pasi nuk përmban të gjitha vitet e punës që klientja ka punuar dhe shumë vite të punës nuk janë shënuar.

E vetmja rrugë për t’i dhënë zgjidhje të drejtë dhe ligjore këtij problemi është vërtetimi i faktit se klientja me inicialet S.H. është i njëjti person që mban inicialet D.H. dhe se ajo realisht ka punuar në kooperativën bujqësore nga viti 1967 deri në vitin 1990.

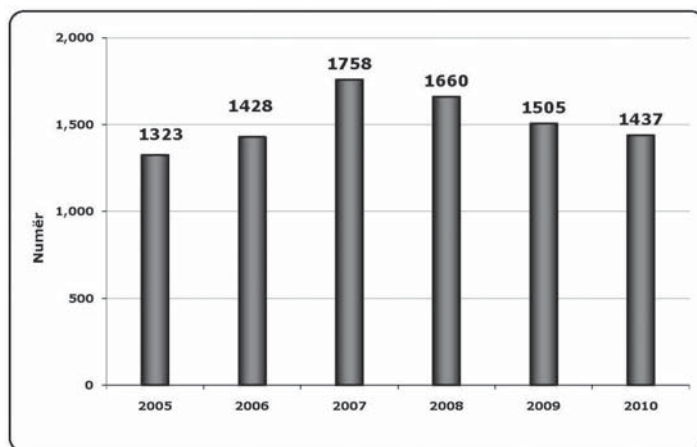
Kjo zgjidhje jepet në K.Pr.C. Sipas nenit 388 të K. Pr.C paragrafi i tretë, kërkohet që *“kur nga një fakt varet lindja, ndryshimi ose shuarja e të drejtave personale apo pasurore të një personi dhe akti që e vërteton atë është zhdukur, ka humbur dhe nuk mund të bëhet përsëri ose nuk mund të merret me ndonjë rrugë tjetër, personi i interesuar ka të drejtë të kërkojë që fakti të vërtetohet me vendim të gjykatës së shkallës së parë. Kërkesa paraqitet në gjykatën e shkallës së parë, në territorin e së cilës ka banim kërkuesi. Në mënyrën e treguar më sipër mund të kërkohet korrigjimi i gabimeve të akteve të treguara në paragrafin e parë të këtij neni”*.

Pasaktësia e këtij vërtetimi do të provohet me prova shkresore – me vërtetimin “Për vjetërsinë në punë për ish-anëtarët e kooperativave bujqësore”, të lëshuar nga Instituti i Sigurimeve Shoqërore, e vitit 2008, vërtetimin për të vetëpunësuarit në bujqësi të lëshuar prej Institutit të Sigurimeve Shoqërore e vitit 2007, çertifikatën e lindjes së gjendjes civile të Komunës, vërtetimin e Komunës, në të cilën kryetari i Komunës vërteton se klientja S.H. është banore e vjetër në këtë Komunë, vërtetimin e kryetarit të fshatit, ku ajo banon, ku deklarohet i njëjti fakt, se klientja është banore e këtij fshati. Këtë pretendim ajo e bazon dhe e provon dhe me thëniet e dëshmitarëve, të cilët kanë punuar me të.

Nga këto prova rezulton plotësisht se vërtetimi për vjetërsinë në punë për ish-anëtarët e kooperativave bujqësore”, të lëshuar nga Instituti i Sigurimeve Shoqërore, dt 2008, përmban pasaktësi në emrin e klientes dhe të viteve të saj të punës në kooperativë.

Klientja nuk mund ta provojë pretendimin në rrugë tjetër veç asaj gjyqësore dhe nga vërtetimi i tij rrjedhin pasoja juridike që lidhen me efektet e realizimit të të drejtave dhe detyrimeve të saj dhe interesave të ligjshme.

Numri i klientëve sipas viteve 2005-2010

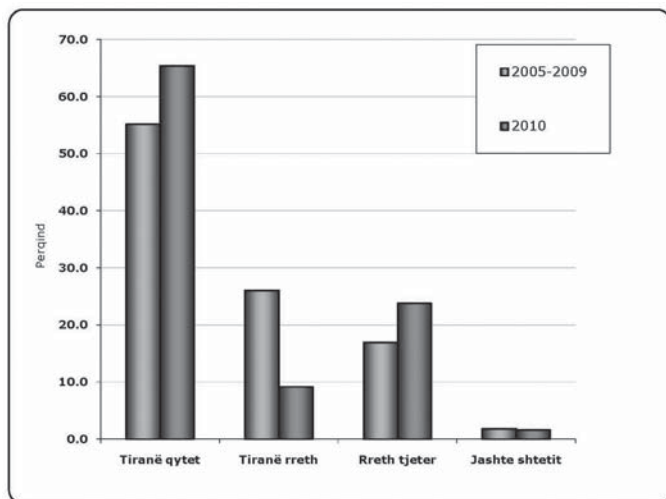


Nga llogaritjet rezulton numri më i madh i ka qenë në vitin 2007

Lloji i shërbimit të ofruar 2005-2010

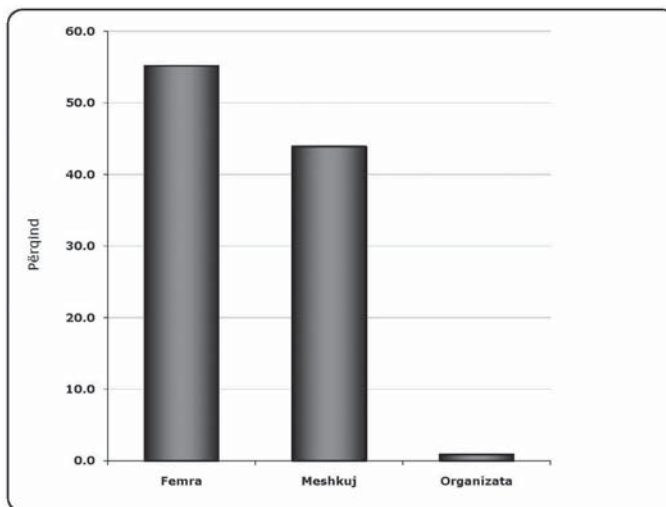
Viti	2005				2006				2007				2008				2009				2010			
Raste gjithsej	1323				1428				1758				1660				1505				1404			
Lloji i shërbimit	Paraligjor		Ligjor		Paraligjor		Ligjor		Paraligjor		Ligjor		Paraligjor		Ligjor		Paraligjor		Ligjor		Paraligjor		Ligjor	
	747		576		749		679		1053		705		956		704		1089		416		847		590	
	Keshillim	Sherbim	Vendim	Clinics/	Keshillim	Sherbim	Vendim	Clinics/	Keshillim	Sherbim	Vendim	Clinics/	Keshillim	Sherbim	Vendim	Clinics/	Keshillim	Sherbim	Vendim	Clinics/	Keshillim	Sherbim	Vendim	Clinics/
	Hotline			Hotline	Hotline			Hotline	Hotline			Hotline	Hotline			Hotline	Hotline			Hotline	Hotline			Hotline
	296	451	311	265	297	452	397	282	246	813	330	152	287	669	286	418	328	761	124	292	271	576	159	431

Shpërndarja e klientëve sipas vendbanimit 2005-2010



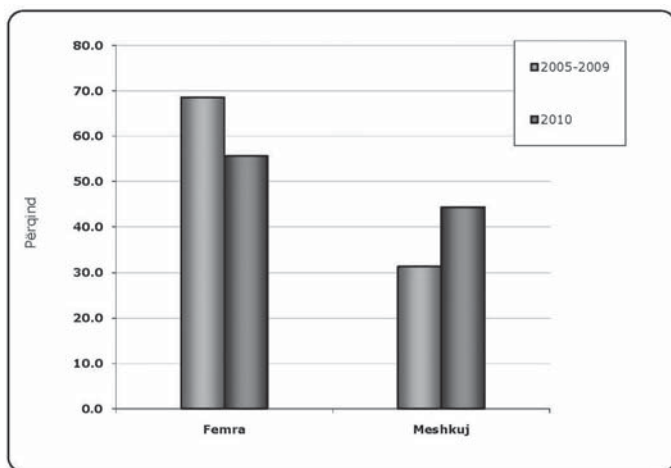
Në vitin 2010 mbi 60% e klientëve janë banues të qytetit të Tiranës. Një përqindje të madhe (23,8%) zënë edhe banuesit në rrethe të tjera

Shpërndarja e klientëve sipas gjinisë, 2010



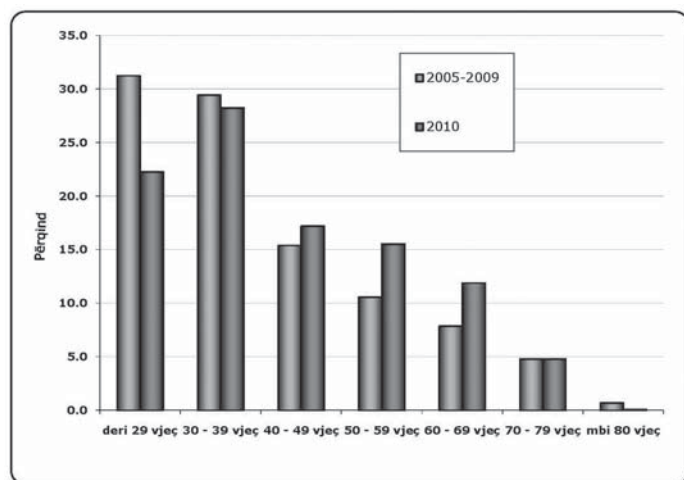
57% të klientëve janë kliente të gjinisë femërore dhe 43% janë meshkuj. Numri i klientëve organizata është i pakonsiderueshëm.

Shpërndarja e klientëve sipas gjinisë, 2005-2010



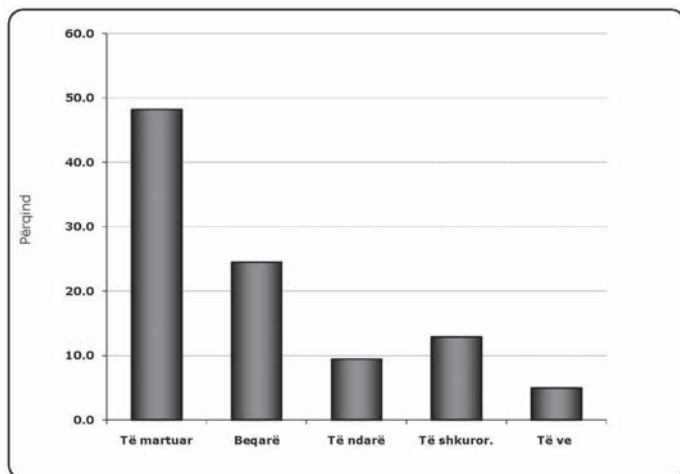
Në vitin 2010, në krahasim me vitin 2009, ndryshimi ndërmjet klientëve gra dhe burra është ulur, por edhe në 2010 predominojnë gratë, me të njëjtën përqindja, afërsisht 56% gra dhe 43% burra

Shpërndarja e klientëve sipas moshës, 2005-2010



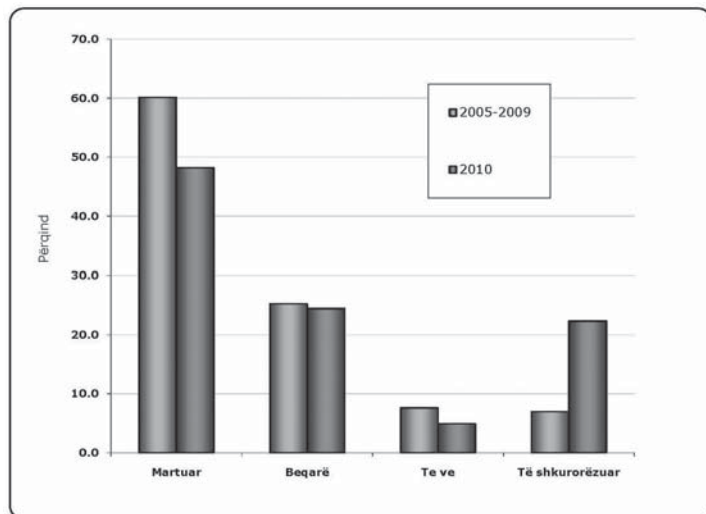
Në vitin 2010 predominojnë klientët e grup moshës 30-40 vjeç, që janë në përgjithësi nga familje me fëmijë të vegjël. Është jo i vogël edhe numri i klientëve të grupmoshës deri 29 vjeç. Në vitin 2010 ka rritje të klientëve të moshuar, pa të ardhura

Shpërndarja e klientëve sipas gjendjes civile, 2005-2010



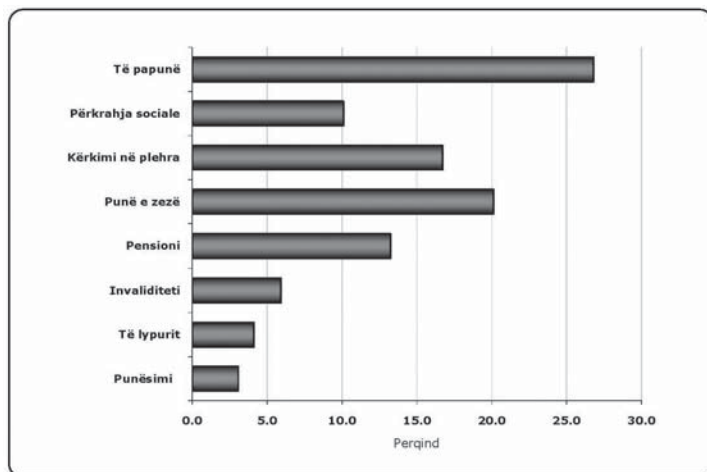
Vërehet se në vitin 2010 ka rritje të familjeve të dala nga zgjidhje, pra familje që kanë nevojë për më tepër përkrahje.

Shpërndarja e klientëve sipas strukturës 2005-2010



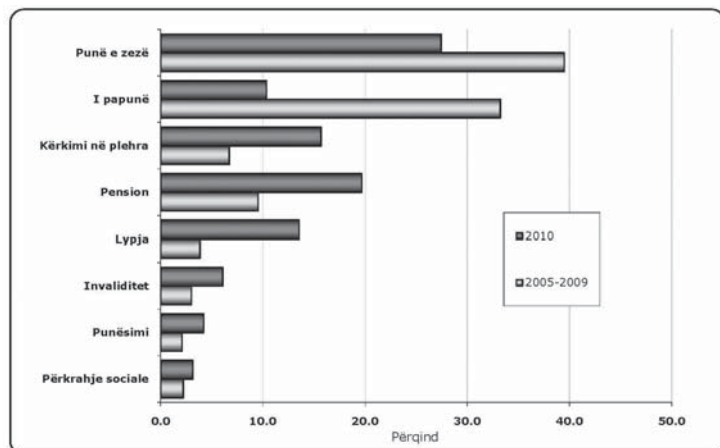
Në vitin 2010 karhasuar me periudhën 2005 – 2009 numri i familjeve të shkurorëzuara është më i madh dhe pothuajse është trefishuar.

Burimi i të ardhurave të klientëve 2010



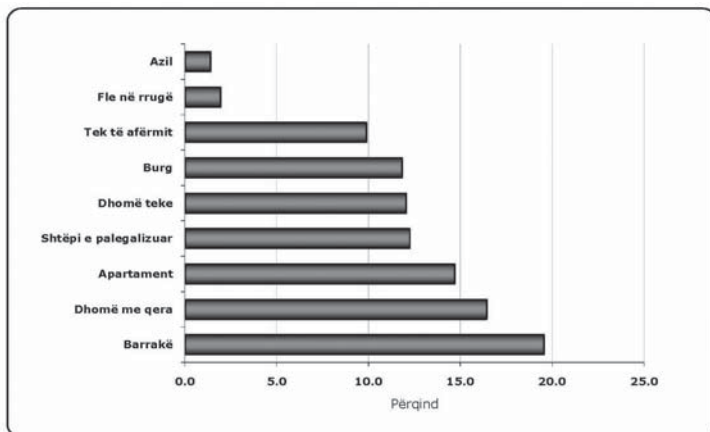
Vërehet se në vitin 2010 është rritur pesha e klientëve të papunë, pensionistë dhe me aftësi të kufizuar. Është shumë e vogël pesha e klientëve që përfitojnë përkrahje sociale nga shteti (më pak se 2%).

Burimi i të ardhurave të klientëve 2005-2010



Vërehet se në vitin 2010 është rritur lehtësisht numri i klientëve të cilët përfitojnë përkrahje sociale dhe është ulur numri i klientëve të papunë dhe që punojnë në punë informale.

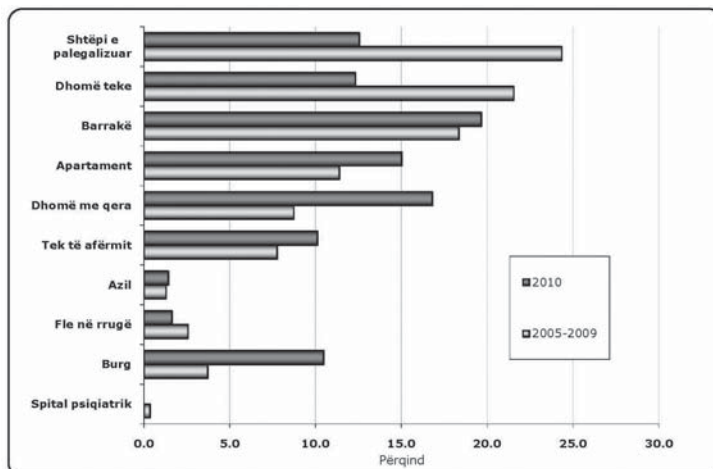
Kushtet e banimit të klientëve 2010



Predominiojnë klientët që jetojnë në barraka dhe në dhoma me qira.

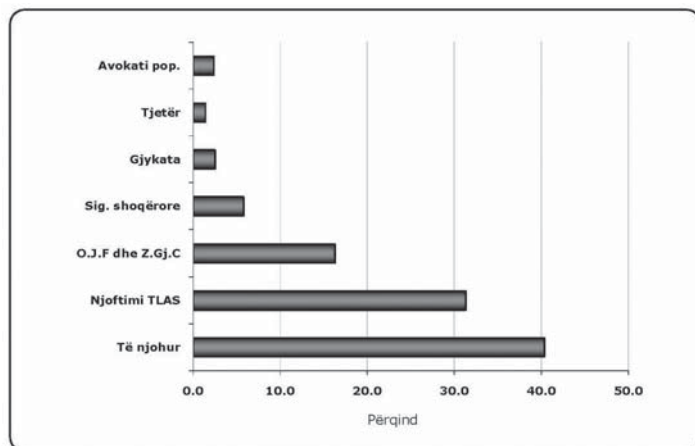
Është ulur numri i klientëve të cilët jetojnë në rrugë dhe të pastrehë.

Kushtet e banimit të klientëve 2005-2010



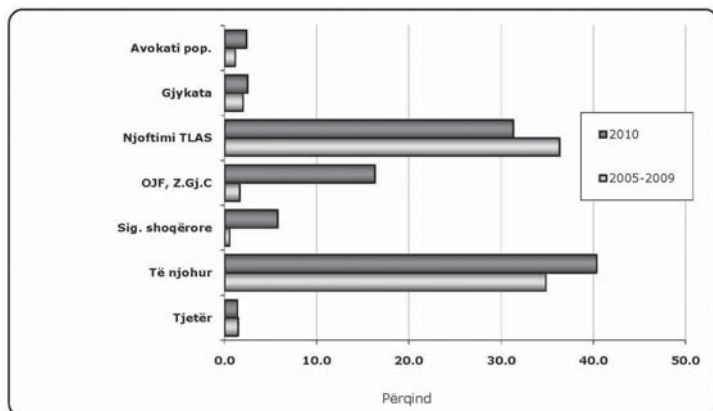
Në vitin 2010 është ulur ndjeshëm numri i klientëve të cilët banojnë në banesa të palegalizuara dhe është rritur numri i atyre që jetojnë në barraka dhe në dhoma me qira.

Burimi për të mësuar ekzistencën e TLAS, 2010



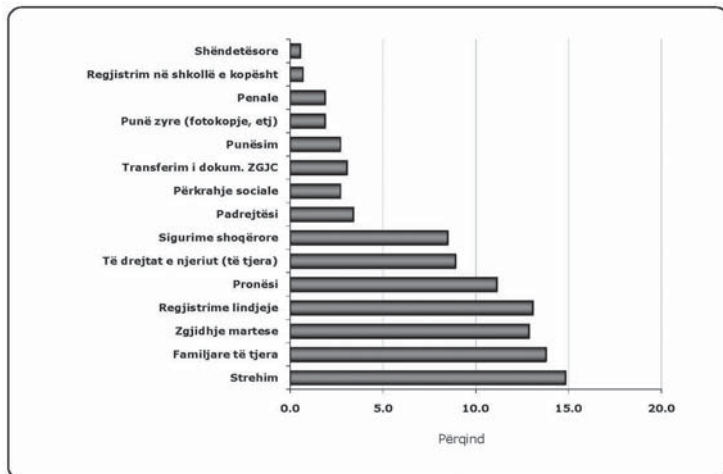
Në vitin 2010 pjesa më e madhe e klientëve të TLAS (rreth 42%) kanë marrë njohuri për ekzistencën e TLAS nga të njohur.
Gjithashtu, edhe publikimet dhe njoftimet e TLAS zënë një vend të konsiderueshëm.

Burimi për të mësuar ekzistencën e TLAS 2005-2010



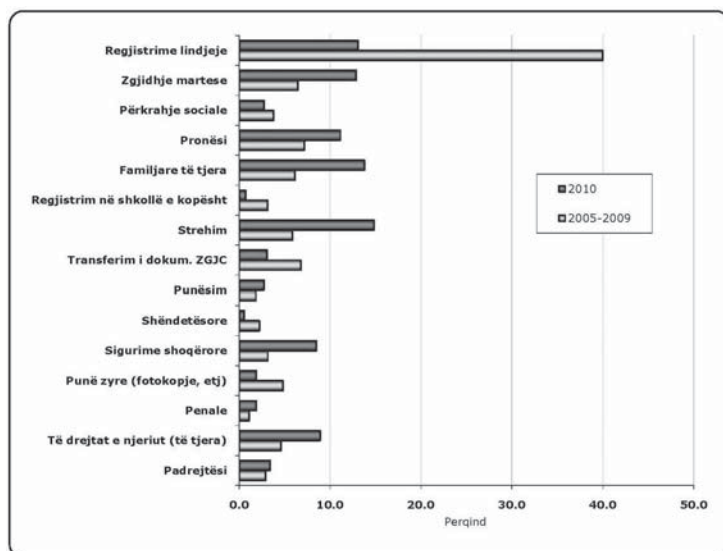
Në vitin 2010 është rritur numri i “tënjohurve” si burim i informacionit për ekzistencën e TLAS. Gjithashtu, një rritje të ndjeshme ka edhe rekomandimi nga organizata dhe institucione të tjera

Problemet e ndjekura nga TLAS 2010



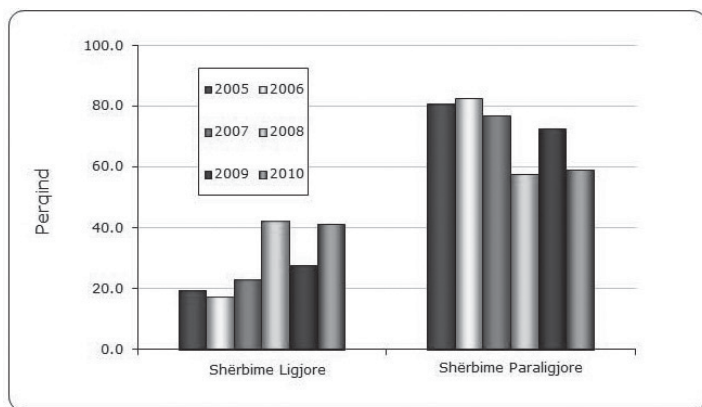
Në vitin 2010, strehimi zë përqindjen më të madhe të rasteve të ndjekura nga TLAS (15%), pasuar nga regjistrimet e lindjeve (14.5%) dhe çështjet e tjera familjare.

Problemet e ndjekura nga TLAS 2005-2010



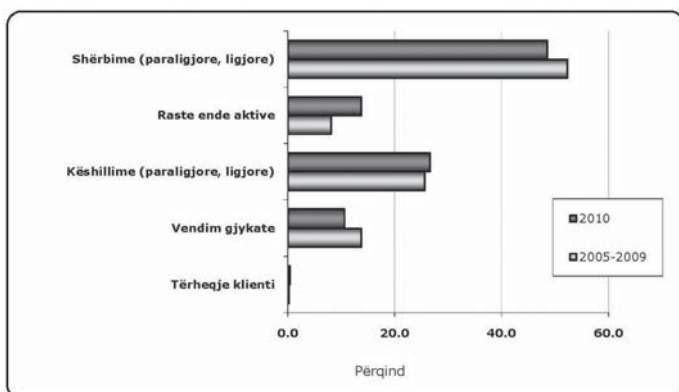
Në vitin 2010 ka një ulje të numrit të rasteve për regjistrim lindjeje, krahasuar me periudhën 2005 – 2009 dhe rritje të ndjshme të rasteve të strehimit dhe të sigurimeve shoqërore.

Rastet aktive 2005-2010



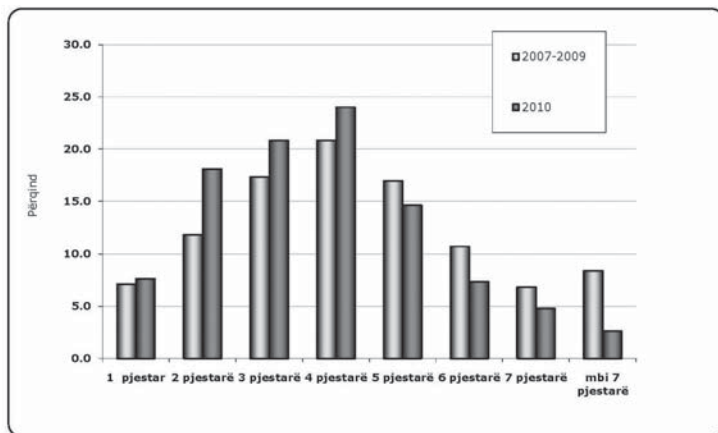
Ndër rastet e mbetura aktive, në vitin 2010, 40% janë rastet që ndiqen me gjykata dhe janë të shërbimit paraligjor 60%. Në grafik është shënuar edhe numri i rasteve të mbetura aktive, për çdo vit.

Ecuria e rasteve 2005-2010



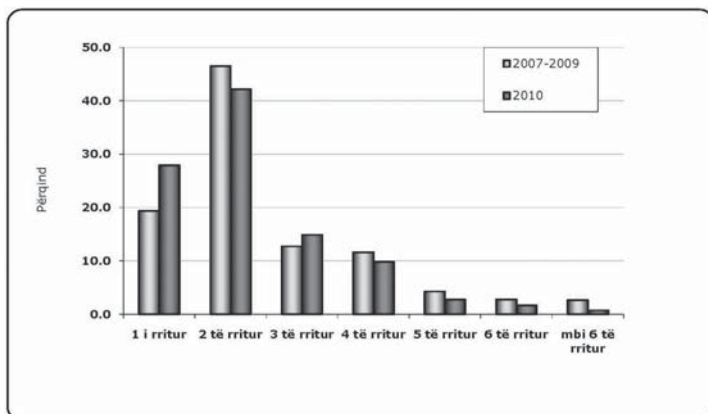
Në vitin 2010 është rritur numri i rasteve të zgjidhura me këshillime, krahasuar me vitet e mëparshme dhe është ulur lehtësisht numri i rasteve të ndjekura në rrugë administrative. Rastet ligjore të ndjekura nga avokatët e TLAS, kanë përfunduar të gjitha me vendime gjykatash, të fituara nga klientët.

Shpërndarja e familjeve sipas madhësisë 2007-2010



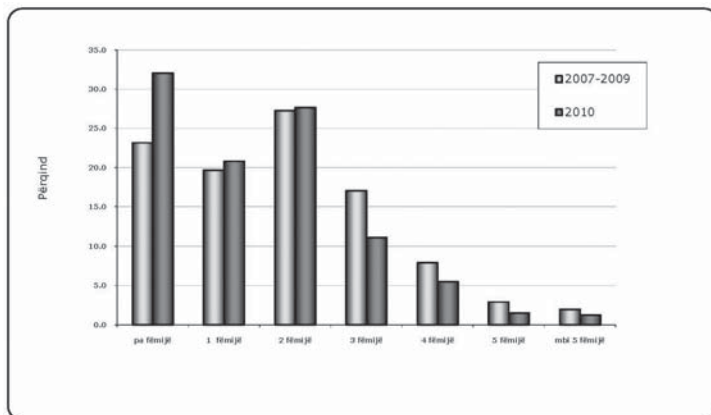
Në vitin 2010 është rritur numri i familjeve me 4 pjesëtarë dhe 2 pjesëtarë dhe ka rënie të numrit të familjeve me 6, 7 dhe mbi 7 pjesëtarë.

Familjet sipas numërit të pjesëtarëve adultë 2007-2010



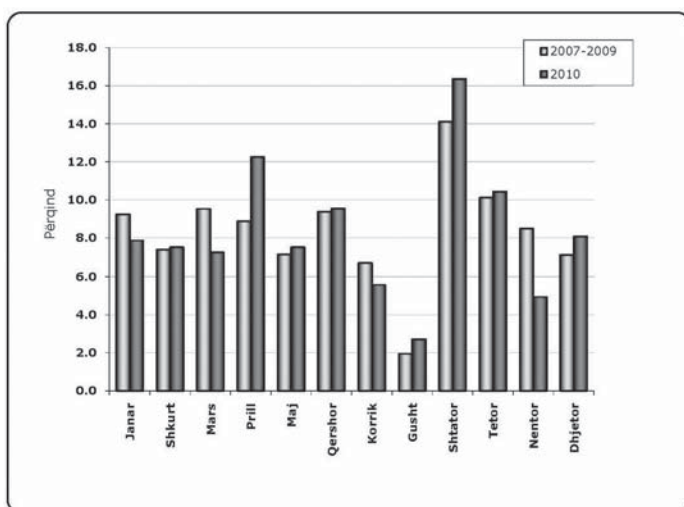
Edhe në vitin 2010 mbizotërojnë familjet me dy pjesëtarë të rritur si dhe është rritur lehtësisht numri i familjeve me 3 pjesëtarë të rritur.

Familjet sipas numërit të fëmijëve 2007-2010



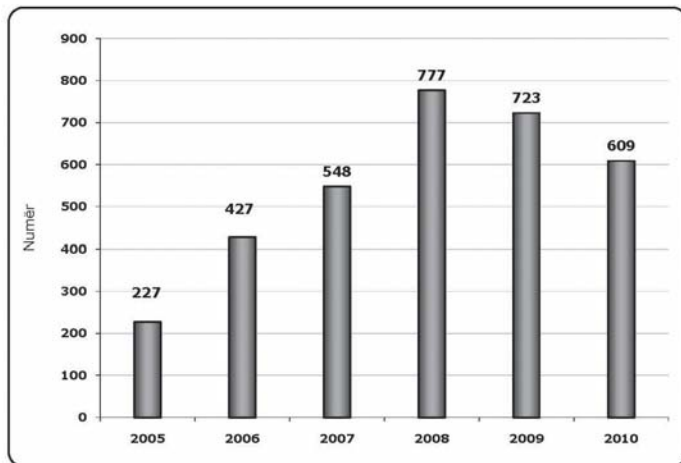
Në vitin 2010 mbizotërojnë familjet pa fëmijë sid dhe familjet me dy fëmijë.

Ecuria e regjistrimit të klienteve sipas muajve 2007-2010



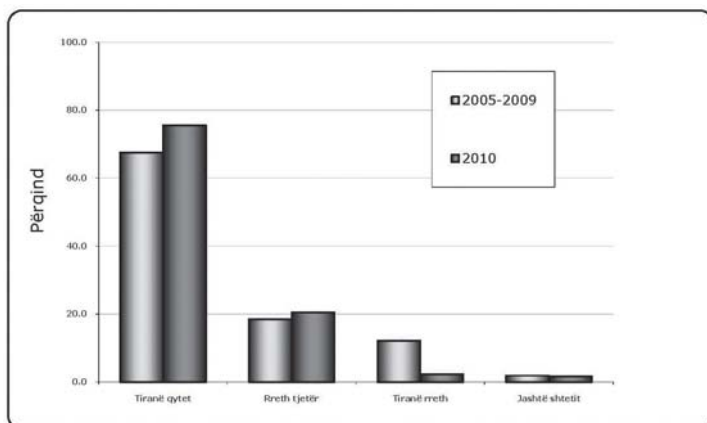
Në vitin 2010 krahasuar me periudhën 2007 – 2009 është rritur numri i regjistrimeve në muajin shtator dhe është ulur numri i regjistrimeve në muajin nëntor.

Numri i klientëve të etnisë rome, 2005-2010



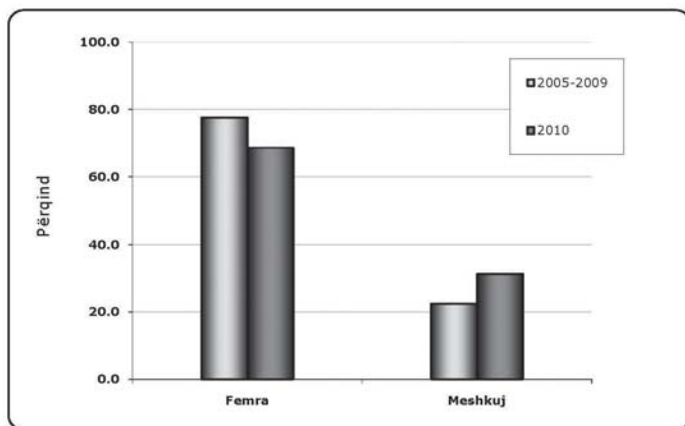
Duke krahasuar të njëjtat periudha, vërehet se pesha e minoritetit Rom në vitin 2010 është ulur me 15% në krahasim me vitin 2009.

Klientët e etnisë rome sipas vendbanimit 2005-2010



Eshtë rritur numri i familjeve rome që jetojnë në qytetin e Tiranë për vitin 2010 në krahasim me periudhat e mëparshme dhe është ulur numri i atyre familjeve rome që jetojnë në Rrethin e Tiranës.

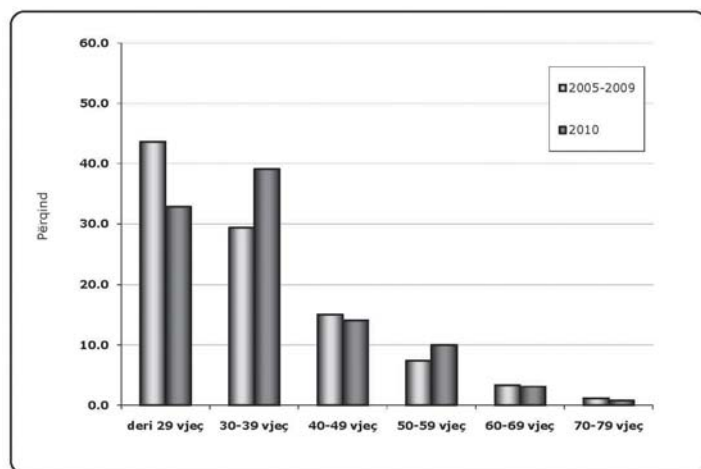
Klientë e etnisë rome sipas gjinisë 2005-2010



Si dukuri e përbashkët, vërehet se mbizotërojnë gratë me të njëjtën përqindje, afërsisht 85% gra dhe 15% burra.

Në krahasim me periudhën 2005 – 2009, në vitin 2010 numri i klientëve meshkuj ka pësuar rritje.

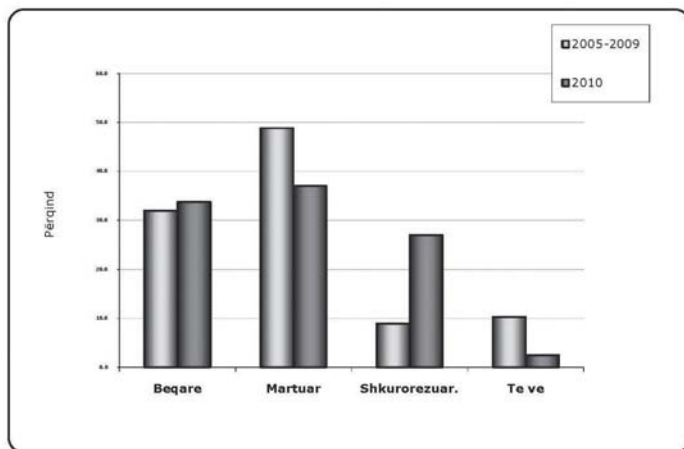
Klientët e etnisë rome sipas moshës 2005-2010



Predominojnë klientët e grup moshës deri 29 vjeç.

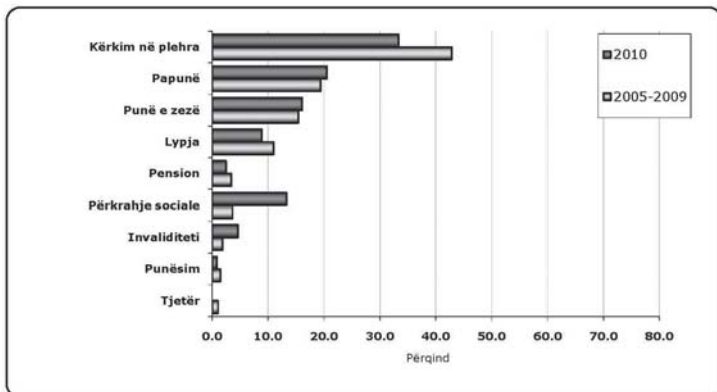
Në vitin 2010 ka një rritje të klientëve të grupmoshës 30-39 vjeç, pra që vijnë nga familje me fëmijë të vegjël.

Klientët e etnisë rome sipas statusit civil 2005-2010



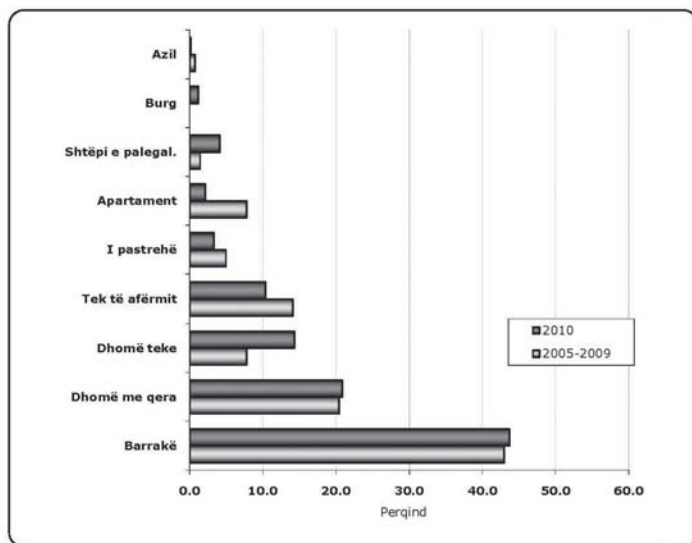
Vërehet se në vitin 2010 ka rritje të ndjeshme të familjeve të shkurorezuarara familje që kanë nevojë për më tepër përkrahje.

Burimet e të ardhurave të klientëve të etnisë rome, 2005-2010



Është ulur numri i atyre klientëve të cilët janë të papunë dhe merren kryesisht me mbledhje hekurishtesh. Është rritur numri i klientëve të cilët janë të papunë dhe përfitojnë përkrahje sociale apo invaliditeti.

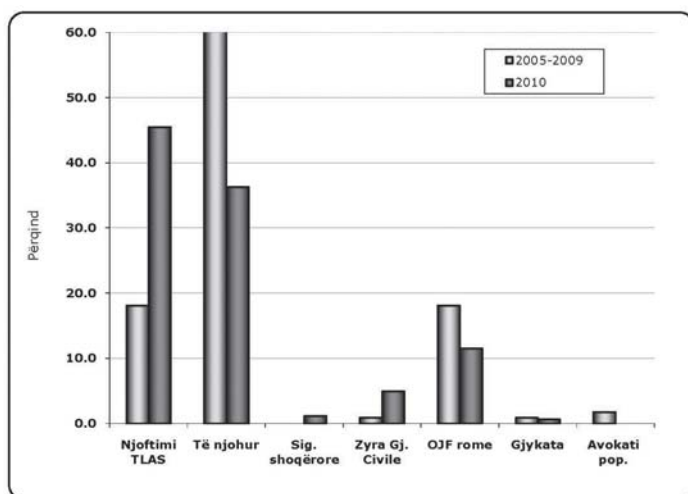
Klientët e etnisë rome sipas kushteve të vendbanimit 2005-2010



Në vitin 2010 ka një rritje të numrit të klientëve Romë që jetojnë në dhoma teke dhe në baraka.

Ka një rënie të theksuar të klientëve Romë që deklarojnë se janë të pastrehë dhe të atyre që jetojnë tek të afërmit apo në apartamente.

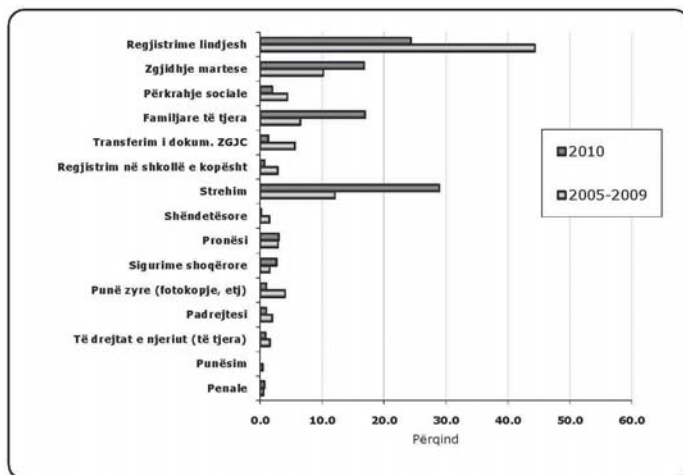
Burimi i të mësuarit të ekzistencës së TLAS-it, nga klientët e etnisë rome, 2005-2010



Si burim kryesor informacioni për ekzistencën e TLAS, në vitin 2010 ka qënë kryesisht informacioni i marrë nga të njohurit.

Burime të tjera informacioni kanë qënë njoftimet e TLAS dhe OJF Rome.

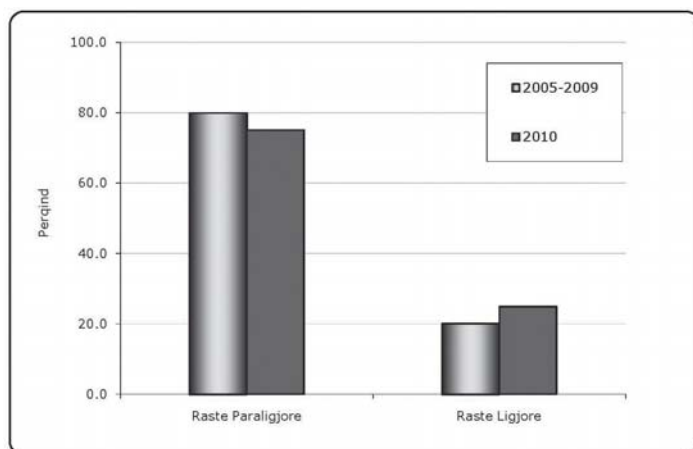
Problemet e klientëve të etnisë rome, 2005-2010



Në vitin 2010 ka një ulje të numrit të regjistrimit të lindjeve dhe rritje të konsiderueshme të rasteve të strehimit.

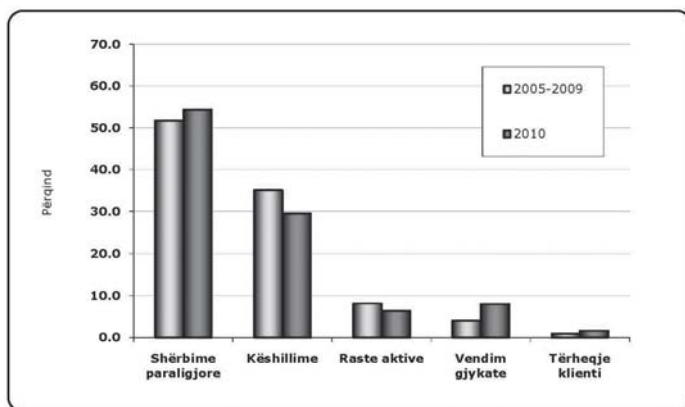
Problemet e lidhura me përkrahjen sociale janë në vënd të dytë.

Rastet aktive për klientët e etnisë rome 2005-2010



Në vitin 2010, ashtu si edhe në periudhën e mëparshme, ndër rastet e mbetura aktive rreth 20% janë të shërbimit ligjor dhe 80% janë rastet paraligjore.

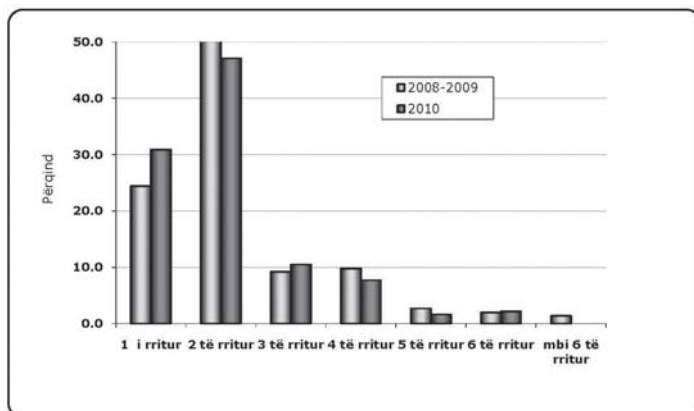
Ecure e rasteve të mbyllura për klientët e etnisë rome, 2005-2010



Mbizotërojnë rastet që kanë përfunduar me shërbime konkrete paraligjore si dhe me dhënie këshillimi.

Rastet ligjore të ndjekura nga avokatët e TLAS, kanë përfunduar të gjitha me vendime gjykatash, të fituara nga klientët.

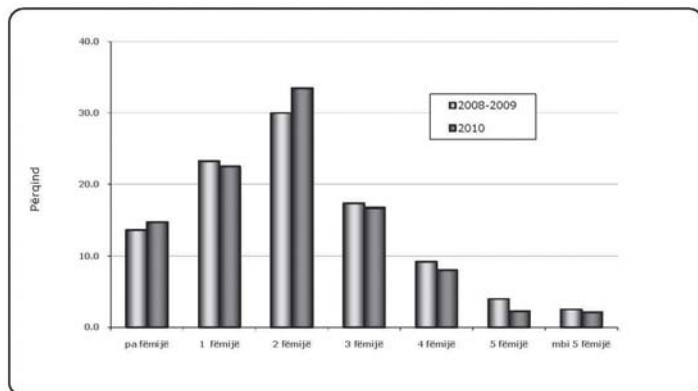
Shpërndarja e familjeve të etnisë rome sipas numrit të të rriturve, 2008-2010



Edhe në vitin 2010 mbizotërojnë familjet me 2 persona të rritur.

Ka një rënie të lehtë të numrit të familjeve me 4 dhe 5 persona të rritur.

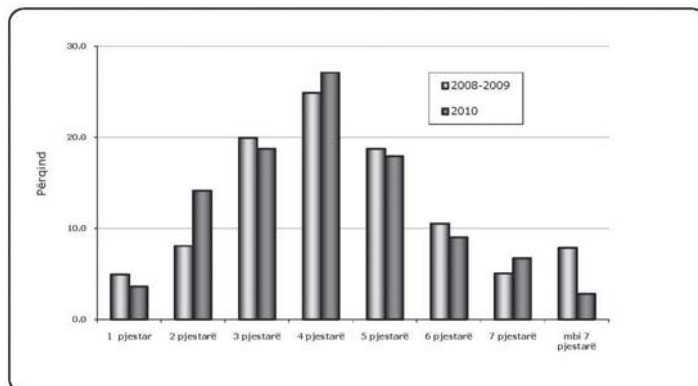
Shpërndarja e familjeve të etnisë rome sipas numrit të fëmijëve, 2008-2010



Në vitin 2010 numri më i madh i familjeve Rome që kanë kërkuar shërbim është me 2 fëmijë.

Në 2010 ka një ulje të numrit të familjeve Rome me 3, 4, 5 dhe 6 fëmijë që kanë kërkuar shërbime.

Shpërndarja e familjeve të etnisë rome sipas madhësisë, 2008-2010



Edhe në vitin 2010 mbizotërojnë familjet Rome me 4 pjesëtarë.

Vihet re ulje e numrit të familjeve Rome me 3, 5 dhe mbi 7 pjesëtarë që kanë kërkuar shërbime.

Ka një rritje të numrit të familjeve me 2 dhe 7 pjesëtarë që kanë kërkuar shërbime.

RAPORT PER FUNDIMTAR

PASQYRA E LENDËS:

1. HYRJE

2. OBJEKTI I MONITORIMIT

3. METODOLOGJIA

3.1 Pyetësori

3.2 Synimi i pyetjeve

3.3 Modeli dhe përqindja e përgjigjeve

3.4 Administrimi i Monitorimit

4. AKTIVITETET E KRYERA DHE DETYRAT E REALIZUARA

5. REZLUTATET E VEZHGIMIT

5.1 Matja e standardeve në 10 gjykatat pilot dhe 3 gjykatat e tjera

5.2 Tabelat e monitorimit në 13 GJYKATAT

5.3 Krahësimi i “qytetarëve” të kënaqur në 13 gjykata

5.4 Maja e nivelit të kënaqësisë së përdoruesve në secilën prej 13 gjykatave

Titulli i Projektit: “Vëzhgimi i TLAS për të matur nivelin e kënaqësisë së përdoruesve të gjykatave”

Fillimi dhe mbarimi i projektit: 10 Janar – 31 Mars 2010

Periudha e Raportimit: 15 Mars- 31 Mars, 2010

Njësia e zbatimit të projektit: Tirana Legal Aid Society, TLAS

1. HYRJE

Raporti përfundimtar i TLAS mbulon të gjitha aktivitetet e përcaktuar anë projektin **“Monitorimi i TLAS për të matur nivelin e kënaqësisë së përdoruesve të gjykatave” gjatë periudhës Janar – Mars 2010**. Objektivi i përgjithshëm i projektit *ishte* matja e nivelit të një numri të konsiderueshëm de përfaqësues të përdoruesve të gjykatave në secilën prej trembëdhjetë (13) gjykatave të përzgjedhura: **Gjykatat e Rretheve Durrës, Elbasan, Pogradec, Sarandë, Shkodër, Vlorë, Krujë dhe Korçë, Gjykata e Krimeve të Rënda dhe Gjykatat e Apelit Vlorë, Gjirkastër dhe Tiranë dhe Gjykata e Rrethit Mat**. Objektivat u përqëndruan në *shqyrtimin* e nivelit të kënaqësisë për: **Palët ndërgjyqëse, Avokatët dhe Prokurorët, Stafin e Gjykatës dhe Gjyqtarët dhe individët që kërkonin shërbime të tjera nga gjykata**.

Zbatimi i projektit kaloi në disa faza të rëndësishme të bazuara kryesisht në mobilizimin e grupeve të ekspertëve të jashtëm dhe të brendshëm, të avokatëve të TLAS si drejtues grupesh dhe në një numër efikas të studentëve të ligjit. KOMunikimi dhe bashkëpunimi më secilin prej Kryetarëve të Gjykatave me prezantimin dhe vazhdimin e objektivit të projektit të ROLP/ USAID **“Monitorimi për matjen e nivelit të kënaqësisë së përdoruesve të gjykatave gjatë viteve 2008, 2009 and 2010. TLAS’**, grupet gjetën mbështetjen e duhur të stafit të gjykatave në ndërmarrjen dhe fillimin për të tretin vit të zbatimit, duke filluar dhe vazhduar normalisht procesin Brenda dhe jashtë Gjykatave, duke krijuar mjedisin e favorshëm për kryerjen e monitorimit. PËr më tepër, grupet e punës të TLAS u respektuan nga gjyqësori, që do të thotë se procesi i mbledhjes së të dhënave nuk u përball me vështirësi apo pengesa.

2. OBJEKTI I MONITORIMIT

a) Objekti i këtij monitorimit, në të njëjtat gjykata, për të tretin vit, përkatësisht në 2008, 2009 dhe 2010, është matja e nivelit të kënaqësisë së përdoruesve të gjykatave në tre vite rresht dhe krahasimi i gjetjeve me monitorimet e mëparshme. Gjetja e dallimeve dhe tendencave negative ose positive u identifikuan në secilën gjykatë dhe u krahasuan me monitorimin e një viti më parë. Gjetja më e rëndësishme do të përqëndrohet në mendimin e qytetarëve për të përmirësuar shërbimet e ofruara nga gjykata, duke marrë perceptimet personale të qytetarëve sesi ata trajtohen nga sistemi gjyqësor në shumë aspekte dhe nëse sistemi gjyqësor i trajton ata në mënyrë të drejtë.

b) Për më tepër, monitorimi synonte pritshëmri të mëtëjshme për performancën e secilës gjykatë, transparencën dhe besueshmërinë e tyre; forcimin e Integritet të Gjyqësorit dhe Administratës Gjyqësore, rritjen e nivelit të transparencës dhe aksesin e duhur në seancat gjyqësore, process-verbalet dhe dosjen gjyqësore, publikimin e opinioneve dhe informacioneve të gjykatës, shmangien e praktikave me vonesa, duke rritur besimin e publikut.

3. METODOLOGJIA

Thelbi i metodologjisë së përzgjedhur ishte hartimi i 11 pyetjeve (Q-11) në dhjetë gjykatat pilote: **Gjykatat e Rrethit Durrës, Elbasan, Pogradec, Sarandë, Shkodër, Vlorë, në Gjykatën e Krimeve të Rënda dhe në Gjykatat e Apelit Tiranë dhe Gjirokastrë, Gjykatën e Rrethit Mat** si dhe në tre gjykata të tjera shtesë të përzgjedhura nga ROLP, në Gjykatën e Rrethit Krujë & Korçë dhe Gjykatën e Apelit Vlorë. Vëmendje e vecantë u tregua në hartimin e modelit për të përmbushur kërkesat e ROLP dhe ndaj mësimëve të mësuara nga monitorimet e mëparshme të viteve 2008 dhe 2009, siç janë detajuar në paragrafet e mëposhtme. Qëllimi është përmbushja e kërkesave të rëndësishme: a) matjet duhej të ishin të vazhdueshme në gjykatat shqiptare si matje praktike edhe pas përfundimit të Programit për Shtetin Ligjor (ROLP); b) duhej t'i shërbenin dhe mbështetnin gjykatat për të identifikuar strategji të përmirësuara dhe për të shërbyer si mjet nxitës për vetë përmirësimin e gjykatave;

Pyetësi

U përgatit një matërial i bazuar në modelin Q11, ku 10 pyetje ishin nga pyetësi i përdorur në vitin 2008 dhe u shtua edhe një pyetje tjetër, Q11: **“M'u desh të paguaja ryshfet për të marrë një shërbim nga gjykata.”** E cila u përdor gjatë monitorimeve të vitit 2009 dhe 2010. Dhjetë pyetjet e para janë të njëjtat që janë përdorur edhe në monitorimet e vitit 2008, 2009 dhe 2010. Pyetësorët u printuan me dy ngjyra (të bardha dhe rozë), rozë për stafin e gjykatës (stafi administrative, gjyqtarët, etj.) dhe të bardha për të gjithë përdoruesit e tjerë.

Grupet e punës së studentëve të rinj të ligji, tashmë me përvojë në fushën e intervistimit, kryen testimet pilot dhe administrimin zyrtar. Ata janë vullnetarë

të TLAS nga Fakulteti i Drejtësisë dhe studentët e Programit Internship të TLAS. Trainimi i tyre u zhvillua nga Konsulentët e Statistikave dhe ekspertët e TLAS, duke iu dhënë udhëzimet e nevojshme për shpërndarjen dhe mbledhjen e pyetësorëve. Në lidhje me stafin e gjykatës u konsiderua më i përshtatshëm trajtimi i mëposhtëm për secilën gjykatë: periudha 10 Janar 2010 deri 28 Janar 2010 u përdor nga TLAS si fazë paraprake për të vendosur komunikimin dhe kontaktet me 12 kryetarët e gjykatave të lartpërmendura. Të gjitha datat e monitorimit u përcaktuan me Kryetarët e gjykatave, në mënyrë që grupet e punës së TLAS me pyetësorët të paraqiteshin në Gjykatë në mëngjes ndërmjet orarit 8.00 dhe 9.00 dhe të vazhdonte monitorimi deri në orën 14.00, e parashikuar si koha më e përshtatshme për të takuar të intervistuarit. Për ato pyetje, të cilat mund të mos marrin përgjigje nga stafi i gjykatës është parashikuar një rresht i veçantë me shënimin “e paaplikueshme” dhe intervistuesit u trainuan për t’i shpejguar të intervistuarve secilën nga të 11 pyetjet (Q 11).

3.2 Qëllimi i pyetjeve

11 pyetjet janë hartuar si thënie, duke përcaktuar miratimin ose kundërshtimin me 11 thënie të thjeshta për aksesin, përshtatshmërinë, trajtimin, sjelljen, transparencën dhe ekifasitetin e gjykatës. Pyetjet japin matjen e performancës të hartuara për “Performancën Gjykatës dhe Sistemin e Vlerësimit”. Pyetjet bazohen në kërkesat e treguesve të përcaktuara nga USAID dhe ROLP për nevoja dhe vetëvlerësim të gjykatës. Pyetjet Q-11 synojnë të ndihmojnë gjykatat për të përcaktuar objektivat dhe ecurinë e mëtejshme dhe të ndihmojnë ROLP dhe USAID, për të vlerësuar efikasitetin e asistencës teknike të vendosura për gjykatat, veçanërisht gjatë periudhës së tre monitorimeve, veçanërisht për të ofruar mbështetje në zonat të cilat kanë treguar një nivel kënaqësie të vogël nga përdoruesit e gjykatës.

Janë përgatitur 5 lloje thëniesh, si më poshtë: Plotësisht dakord, Dakord, Nuk kam opinion, Nuk jam dakord, Nuk jam absolutisht dakord si dhe një thënie “E Paaplikueshme”. Thëniet “Jam plotësisht dakord” dhe “Dakord” mund të bashkohen gjatë procesit të analizimit dhe raportimit.

Faqja e dytë e modelit është përmban të dhëna demografike, pra të dhënat e përgjithshme të të intervistuarit merren paraprakisht. Gjinia, arsmimi, roli dhe sa shpesh e vizitojnë ata gjykatën janë në qendër të vëmendjes. Dy pyetjet janë të lidhura me përvojën e përdoruesve të gjykatës dhe perceptimi i tyre

për aftësinë e prokurorit dhe avokatit dhe një prej pyetjeve është shtuar për të matur nivelin e korrupsionit në rastet e Gjykatave.

3.3 Modeli dhe përqindja e përgjigjes

Modeli është bazuar në disa të dhëna/tendenca të rëndësishme, duke patur parasysh kohën kur qytetarët/përdoruesit frekuentojnë gjykatën bazuar në kohën dhe ditën kur shumica e procesve gjyqësore janë parashikuar për t'u zhvilluar. Të gjithë përdoruesit e gjykatës, pra palët ndërgjyqëse, avokatët, dëshmitarët, qytetarët të cilët kërkojnë informacion ose dokumente si dhe të gjithë pjesëtarët e stafit të gjykatës dhe gjyqtarët janë objekt intervistimi. Kjo përfshin të gjithë personat të cilët janë fizikisht të pranishëm në gjykatë, ditën e intervistimit të cilët janë të intervistuar potencialë. Ky është një qëndrim i ri, duke patur parasysh faktin që stafi i gjykatës dhe përdoruesit e saj nuk janë subjekte të veçuara dhe duhen vlerësuar dhe trajtuar së bashku. Nga ana tjetër, matjet e përdoruesve të gjykatës dhe stafit të gjykatës shihen si bashkëpunëtorë të domosdoshëm të vazhdueshëm, dhe si rezultat problemet dhe zgjidhjet identifikohen, përmirësohen dhe pranohen më lehtë.

Plani ishte që të gjitha përdoruesit të gjykatës të cilët hyjnë në gjykatë në ditën e monitorimit të intervistohen. Q – 11 ishte një monitorim “fotografik” bazuar, kryesisht në përvojën e gjatë të personave të përdoruesve të gjykatës. Kështu, pyetësorët janë perceptuar të plotësohen në momentin kur përdoruesit dalin nga gjykata, në mënyrë që të merret perceptimi i tyre i freskët për aspektet e ndryshme të funksionimit dhe shërbimeve të gjykatës, duke shmangur sa më shumë që të jetë e mundur çdo influencim tjetër. Bazuar në këtë përvojë, janë përllogaritur të gjithë numrat e të intervistuarve për përdoruesit e secilës prej 12 gjykatave të cilët janë planifikuar të mbulohen sipas kalendarit.

3.4 Si u administrua monitorimi

Grupi i Punës së zyrës Shërbimi Ligjor Falas Tiranë, kreu studimin në të gjitha gjykatat pilot brenda 31 Maj 2009 bazuar në marrëveshjen me ROLP. Grupi ishte përgjegjës për kontaktimin, komunikimin, shpërndarjen dhe mbledhjen e pyetësorëve, hedhjen e të dhënave, përgatitjen e databazës si dhe analizën e të dhënave. TLAS angazhoi dy ekspertë të brendshëm dhe një staticien për të siguruar administrimin e suksesshëm të studimit. Koordinatori i projektit të ROLP/USAID u përfshi në të tëra fazat e projektit deri në finalizimin e tij. TLAS përgatiti planin e punës për vizitat në gjykata duke u bazuar në

marrëveshjet me kryetarët e gjykatave.

Intervistuesit e TLAS u ndanë në katër grupe: secili pjesëtar i grupit kishte një rol të veçantë, për shembull:

Përsëhëndetësit, pjesëtarët e grupeve të cilët u vendosën në hyrjet/daljet e gjykatës, në të gjitha korridoret ku ndodhen sallat e gjyqeve, në sallën e hyrjes dhe aty ku administrata e gjykatës marrin dokumentet, pra në të gjitha vendet ku ka një përqëndrim të lartë të njerëzve. Ata i drejtojnë përdoruesit e gjykatës në tryezat ku mund të plotësojë pyetësorët e monitorimit.

Ndihmësit, pjesëtarët e grupeve të punës të cilët ndihmojnë përdoruesit e gjykatës në plotësimin e pyetësorëve të monitorimit. Ata persona të intervistuar, të cilët nuk mund të lexojnë pyetësorët kanë nevojë për dikë t'iua lexojë ato. Disa të tjerë ndihmojnë në plotësimin fizikisht të pyetësorëve.

Kontrolluesit, një pjesëtar i grupit të punës, i cili mbledhe pyetësorët e plotësuar, i kontrollon ato dhe ia dorëzon pyetësorin personit që mbledh të dhënat. Ky person vëren vazhdimisht frekuentimin në secilën pjesë të gjykatës dhe rishpërndan pjesëtarët e grupit, nëse është e nevojshme.

Personi i Hedhjes së të Dhënave, një anëtar i grupit të punës i cili regjistron të dhënat e secilit pyetësor në Program Komjuterik (Softëare), nën drejtimin e ekspertit të statistikave.

4. AKTIVITETET E KRYERA DHE DETYRAT E REALIZUARA

Për rezultatin 1: Zhvillimi i trainimit me pjesëmarrjen e grupeve të punës.

- Mobilizimi i ekspertëve të TLAS dhe drejtuesit e grupeve të punës të TLAS dhe studentët u komunikua në 10 Janar 2010, si dhe identifikimi i pjesëmarrësve në intervista dhe vendosja e komunikimit institucional dhe të gjitha gjykatat. Identifikimi i modelit dhe hartimi i 11 pyetjeve (Q 11) u miratua nga Donatori dhe grupet e punës. U organizua një ditë trainim me grupet e punës së TLAS, përfshirë ekspertët, drejtuesit e grupeve të punës, koordinatoren e projektit dhe studentët, përqëndruar në cilësinë e intervistave sesi duhen intervistuar të intervistuarit, me qëllim që ata të njihen me pyetësorin si dhe me disa veçori të monitorimit.

Faza paraprake përshkruar më lart u vlerësua si mjet i suksesshëm për të filluar monitorimin në gjykatat e përzgjedhura, menjëherë pas trainimit të grupeve të punës për mënyrën sesi duhen intervistuar përdoruesit për të plotësuar pyetësorët.

- Raport Vjetor 2010 -

Për rezultatin 2: Garantimin e plotësimit cilësor të të paktën 1047 petësorëve në përpudhje me modeline përcaktuar në gjykatat e përzgjedhura.

TLAS përgatiti programin kohor për secilën gjykatë me numrin përkatës të përdoruesve të planifikuar për t'u intervistuar, si më poshtë:

Gjykatat	Nr.	1.02.10	03.02	04.02	08.02	09.02	10.02	15.02	17.02	18.02	22.02	23.02	24.02
		Shkurt 10	Shkurt	Shkurt	Shkurt	Shkurt	Shkurt	Shkurt	Shkurt	Shkurt	Shkurt	Shkurt	Shkurt
Elbasan	108												
Pogradec & Korça	35+132												
Gjykata e Apelit Vlorë & Gjykata e Rrethit Vlorë	38+107												
Gjykata e Apelit Gjirokastrë & Gjykata e Rrethit Sarandë	62+40												
Kruja	46												
Shkoder	144												
Durrës	156												
Mat	30												
Gjykata e Apelit Tiranë & Gjykata e Krimeve të Rënda	222+58												
Totali planifikuar	1178												

Numri total i të intervistuarve ishte 1178 të ndarë si më poshtë:

- | | |
|---------------------------------------|-------------|
| 1. Në Durrës u intervistuan | 156 Persona |
| 2. Në Gjykatën e Rrethit Vlorë | 107 Persona |
| 3. Në Gjykatën e Apelit Vlorë | 38 Persona |
| 4. Në Gjykatën e Rrethit Krujë | 46 Persona |
| 5. Në Gjykatën e Krimeve të Rënda | 58 Persona |
| 6. Në Gjykatën e Apelit Tiranë | 222 Persona |
| 7. Në Gjykatën e Rrethit Gjirokastrë, | 62 Persona |
| 8. Në Gjykatën e Rrethit Sarandë, | 40 Persona |
| 9. Në Gjykatën e Rrethit Pogradec, | 35 Persona |
| 10. Në Gjykatën e Rrethit Korçë, | 132 Persona |
| 11. Në Gjykatën e Rrethit Elbasan, | 108 Persona |
| 12. Në Gjykatën e Rrethit Shkodër, | 144 Persona |
| 13. Në Gjykatën e Rrethit Mat, | 30 Persona |

Totali: 1178 persona

të intervistuar, të cilët ndahen si më poshtë, sipas kategorive

- Shërbimi Ligjor Falas Tiranë -

Tabelë Përmbledhëse:	Të gjithë përdoruesit	Qytetarë	Avokatë	Gjyqtarë	Prokurorë	Punonjës të Gjykatës
Gjykata e Durrësit	156	97	40	10	3	6
Gjykata e Elbasanit	108	78	6	10	2	12
Gjykata e Apelit Gjirokastrë	62	46	4	4	2	6
Gjykata e Rrethit Vlorë	107	61	16	12	2	16
Gjykata e Pogradecit	35	26	1	5	1	2
Gjykata e Sarandës	40	23	6	8	1	2
Gjykata e Shkodrës	144	118	5	12	2	7
Gjykata e Apelit Tiranë	222	49	150	6	1	16
Gjykata e Krimeve të Rënda	58	25	20	4	5	4
Gjykata e Matit	30	16	4	4	1	5
Totali 10 Gjykata	962	539	252	75	20	76
Gjykata e Krujës	46	34	7	1	1	3
Gjykata e Korçës	132	101	9	10	2	10
Gjykata e Apelit Vlorë	38	27	4	4	1	2
Totali 3 Gjykata	216	162	20	15	4	15
Totali 13 Gjykata	1178	701	272	90	24	91

5. REZULTATET E MONITORIMIT¹

Treguesi i Performancës është: Niveli i kënaqësisë së përdoruesve të gjykatave të monitoruara nëpërmjet perceptimit të eficiencës, transparencës, korrupsionit, aksesit dhe besueshmërisë në gjykatat pilote.

Treguesit: 11 deklarime/pyetje:

1. Mendoj se të shkosh në gjykatë ishte e lehtë dhe përshtatshme.
2. Ishte e lehtë të merrej informacioni i kërkuar nga Gjykata.
3. Staf i Gjykatës më trajtoi me mirësjellje dhe respekt.
4. I kuptova udhëzimet e gjykatës dhe se çfarë duhet të bëja.
5. Gjatë seancës gjyqësore, gjyqtari më dëgjoi me mirësjellje dhe respekt.
6. Çështja ose veprimet e tjera që kisha me Gjykatën u trajtuan në një kohë të shpejtë dhe në mënyrë efektive.
7. Proces-verbalet e mbajtura janë të qarta, të kujdesshme dhe të besueshme.
8. Kopjen e vendimit të shkruar në gjykatë e mora pa vonesa dhe ishte i kuptueshëm.
9. U trajtova në mënyrë të drejtë dhe të paanshme.
10. Në përgjithësi, mendoj se gjykata vepron në mënyrë efektive.
11. M'u desh të paguaja ryshfet për të marrë një shërbim nga gjykata.

Tregues i ndërmjetëm: Përqindja e opinionit të të gjithë qytetarëve për performance e gjykatës do të ndiqet, në mënyrë që përcaktohet nëse ka rritje apo ulje të saj. Do të merren në konsideratë Nivelet e “kontrollit” dhe të “synimeve”.

5.1 Matja e standardeve në 9 Gjykatat Pilote

Së pari

Monitorimi Q-10 i kryer në vitin 2008 në 9 Gjykata pilote shqiptare tregon një nivel prej 53 % të nivelit të kënaqësisë së përdoruesve të tyre.

Monitorimi Q-11 i kryer në vitin 2009 në Gjykatat pilote shqiptare tregon një

¹ **Programet e Përdurora:** Visual Basic (Programi i Monitorimit të Gjykatave) dhe Excel. Programi Visual Basics krijon mundësinë që për secilën Gjykatë Pilot të zbritet niveli i kënaqësisë së publikut dhe stafit nga numri i përgjithshëm i këtyre grupeve

nivel prej 60,66 % të nivelit të kënaqësisë së përdoruesve të tyre.

Monitorimi Q-11 i kryer në vitin 2010 në Gjykatat pilote shqiptare tregon një nivel prej 9,67 % të nivelit të kënaqësisë së përdoruesve të tyre.

Tabela 1/a

Kjo tabelë tregon nivelin e kënaqësisë së të gjithë përdoruesve të gjykatave në të 10 gjykatat pilot.

Tabela 1/a. Niveli i kënaqësisë së përdoruesve të gjykatave në 10 gjykatat pilot

Q-1 <i>Mendoj se të shkosh në gjykatë ishte e lehtë dhe përshtatshme</i>		Q-2 <i>Ishte e lehtë të merrej informacioni i kërkuar nga Gjykata</i>		Q-3 <i>Stafi i Gjykatës më trajtoi me mirësjellje dhe respekt</i>		Q-4 <i>I kuptova udhëzimet e gjykatës dhe se çfarë duhet të bëja</i>		Q-5 <i>Gjatë seancës gjyqësore, gjyqtari më dëgjoji me mirësjellje dhe respekt</i>	
<i>Të kënaqur</i>	<i>T ë pakënaqur</i>	<i>Të kënaqur</i>	<i>T ë pakënaqur</i>	<i>Të kënaqur</i>	<i>T ë pakënaqur</i>	<i>Të kënaqur</i>	<i>T ë pakënaqur</i>	<i>Të kënaqur</i>	<i>T ë pakënaqur</i>
76.61%	8.52%	68.50%	12.99%	70.79%	11.23%	71.83%	8.21%	58.11%	13.20%

Q-6 <i>Çështja ose veprimet e tjera që kisha me Gjykatën u trajtuan në një kohë të shpejtë dhe në mënyrë efektive.</i>		Q-7 <i>Proces-verbalet e mbajtura janë të qarta, të kujdesshme dhe të besueshme</i>		Q-8 <i>Kopjen e vendimit të shkruar në gjykatë e mora pa vonesa dhe ishte i kuptueshëm.</i>		Q-9 <i>U trajtova në mënyrë të drejtë dhe të paanshme</i>		Q-10 <i>Në përgjithësi, mendoj se gjykata vepron në mënyrë efektive.</i>		Q-11 <i>M'u desh të paguaja rryshfet për të marrë një shërbim nga gjykata</i>	
<i>Të kënaqur</i>	<i>T ë pakënaqur</i>	<i>Të kënaqur</i>	<i>T ë pakënaqur</i>	<i>Të kënaqur</i>	<i>T ë pakënaqur</i>	<i>Të kënaqur</i>	<i>T ë pakënaqur</i>	<i>Të kënaqur</i>	<i>T ë pakënaqur</i>	<i>Të kënaqur</i>	<i>T ë pakënaqur</i>
45.11%	29.73%	56.86%	15.28%	47.82%	22.14%	57.48%	17.57%	58.84%	19.65%	9.67%	71.31%

- Raport Vjetor 2010 -

Tabela 1/b

Kjo tabelë tregon nivelin e kënaqësisë të kategorisë “qytetarë” në të 10 gjykatat pilot.

Table 1/b. Niveli i kënaqësisë së”qytetarëve” në 10 gjykatat pilot										
Q-1 Mendoj se të shkosh në gjykatë ishte e lehtë dhe përshtatshme		Q-2 Ishte e lehtë të merrej informacioni i kërkuar nga Gjykata		Q-3 Stafi i Gjykatës më trajtoi me mirësjellje dhe respekt		Q-4 I kuptova udhëzimet e gjykatës dhe se çfarë duhet të bëja		Q-5 Gjatë seancës gjyqësore, gjyqtari më dëgjoi me mirësjellje dhe respekt		
Të kënaqur	T ë pakënaqur	Të kënaqur	T ë pakënaqur	Të kënaqur	T ë pakënaqur	Të kënaqur	T ë pakënaqur	Të kënaqur	T ë pakënaqur	
83.49%	12.24%	72.73%	17.25%	73.84%	16.14%	75.32%	12.62%	59.18%	16.88%	

Q-6 Çështja ose veprimet e tjera që kisha me Gjykatën u trajtuan në një kohë të shpejtë dhe në mënyrë efektive.		Q-7 Proces-verbalet e mbajtura janë të qarta, të kujdesshme dhe të besueshme		Q-8 Kopjen e vendimit të shkruar në gjykatë e mora pa vonesa dhe ishte i kuptueshëm.		Q-9 U trajtova në mënyrë të drejtë dhe të paanshme		Q-10 Në përgjithësi, mendoj se gjykata vepron në mënyrë efektive.		Q-11 M'u desh të paguaja ryshfet për të marrë një shërbim nga gjykata	
Të kënaqur	T ë pakënaqur	Të kënaqur	T ë pakënaqur	Të kënaqur	T ë pakënaqur	Të kënaqur	T ë pakënaqur	Të kënaqur	T ë pakënaqur	Të kënaqur	T ë pakënaqur
48.98%	34.14%	56.59%	18.37%	48.98%	21.89%	60.85%	23.01%	60.30%	25.05%	12.06%	76.99%

Tabela 2.

Kjo tabelë tregon në mënyrë më të hollësishme nivelin e kënaqësisë të të gjithë përdoruesve të gjykatave në secilën prej 10 gjykatave pilote.

Niveli i kënaqësisë të të gjithë përdoruesve të gjykatave në secilën prej 10 gjykatave pilote (në përqindje)	Q-1 <i>Mendoj se të shkosh në gjykatë ishte e lehtë dhe përshtatshme</i>	Q-2 <i>Ishte e lehtë të merrej informacioni i kërkuar nga Gjykata</i>	Q-3 <i>Stafi i Gjykatës më trajtoi me mirësjellje dhe respekt</i>	Q-4 <i>I kuptova udhëzimet e gjykatës dhe se çfarë duhet të bëja</i>	Q-5 <i>Gjatë seancës gjyqësore, gjyqtari më dëgjoi me mirësjellje dhe respekt</i>	Q-6 <i>Çështja ose veprimet e tjera që kisha me Gjykatën u trajtuan në një kohë të shpejtë dhe në mënyrë efektive.</i>	Q-7 <i>Proces-verbalet e mbajtura janë të qarta, të kujdesshme dhe të besueshme</i>	Q-8 <i>Kopjen e vendimit të shkruar në gjykatë e mora pa vonesa dhe i kuptueshëm.</i>	Q-9 <i>U trajtova në mënyrë të drejtë dhe të paanshme</i>	Q-10 <i>Në përgjithësi, mendoj se gjykata vepron në mënyrë efektive</i>	Q-11 <i>M'u desh të paguaja ryshfet për të marrë një shërbim nga gjykata</i>
Nr i personave të intervistuar në Durrës për secilën pyetje	114	94	87	93	76	56	70	55	74	67	23
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Durrësit	73.08%	60.26%	55.77%	59.62%	48.72%	35.90%	44.87%	35.26%	47.44%	42.95 %	14.74%
Nr i personave të intervistuar në Elbasan për secilën pyetje	73	57	56	64	43	38	48	40	45	50	13
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Elbasanit	67.59%	52.78%	51.85%	59.26%	39.81%	35.19%	44.44%	37.04%	41.67%	46.30 %	12.04%

- Shërbimi Ligjor Falas Tiranë -

Nr i personave të intervistuar në Gjykatën e Apelit Gjirkastër për secilën pyetje	50	49	47	42	43	41	39	44	37	44	7
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Apelit Gjirkastër	80.65%	79.03%	75.81%	67.74%	69.35%	66.13%	62.90%	70.97%	59.68%	70.97%	11.29%
Nr i personave të intervistuar në Vlorë për secilën pyetje	75	62	67	69	54	40	50	45	55	55	16
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Vlorës	70.09%	57.94%	62.62%	64.49%	50.47%	37.38%	46.73%	42.06%	51.40%	51.40%	14.95%
Nr i personave të intervistuar në Pogradec për secilën pyetje	28	26	28	26	23	22	22	22	25	25	2
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Pogradecit	80.00%	74.29%	80.00%	74.29%	65.71%	62.86%	62.86%	62.86%	71.43%	71.43%	5.71%
Nr i personave të intervistuar në Sarandë për secilën pyetje	37	38	37	35	26	25	28	30	28	31	2
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Sarandës	92.50%	95.00%	92.50%	87.50%	65.00%	62.50%	70.00%	75.00%	70.00%	77.50%	5.00%
Nr i personave të intervistuar në Shkodër për secilën pyetje	116	104	115	116	99	71	92	73	99	100	12
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Shkodrës	80.56%	72.22%	79.86%	80.56%	68.75%	49.31%	63.89%	50.69%	68.75%	69.44%	8.33%
Nr i personave të intervistuar në Gjykatën e Apelit Tiranë për secilën pyetje	173	165	178	182	149	98	158	118	138	143	15
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Apelit Tiranë	77.93%	74.32%	80.18%	81.98%	67.12%	44.14%	71.17%	53.15%	62.16%	64.41%	6.76%
Nr i personave të intervistuar në Gjykatën e Krimeve të Rënda për secilën pyetje	49	41	45	42	32	24	27	22	34	30	2
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Krimeve të Rënda	84.48%	70.69%	77.59%	72.41%	55.17%	41.38%	46.55%	37.93%	58.62%	51.72%	3.45%
Nr i personave të intervistuar në Mat për secilën pyetje	22	23	21	22	14	19	13	11	18	21	1
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Matit	73.33%	76.67%	70.00%	73.33%	46.67%	63.33%	43.33%	36.67%	60.00%	70.00%	3.33%
Numri në total i të intervistuarve për secilën pyetje në të 10 gjykatat	737	659	681	691	559	434	547	460	553	566	93
Niveli i përgjithshëm i kënaqësisë në të 10 gjykatat	76.61%	68.50%	70.79%	71.83%	58.11%	45.11%	56.86%	47.82%	57.48%	58.84%	9.67%

Tabela 3.

Niveli i kënaqësisë i të gjithë përdoruesve të gjykatave për 3 gjykatat (jo pjesë e gjykatave pilot)

Niveli i kënaqësisë i të gjithë përdoruesve të gjykatave për 3 gjykatat (jo pjesë e gjykatave pilot) (në përqindje)	Q-1 Mendoj se të shkosh në gjykatë ishte e lehtë dhe përshtatsh me	Q-2 Ishte e lehtë të merrej informacioni i kërkuar nga Gjykata	Q-3 Stafi i Gjykatës më trajtoi me mirësjellje dhe respekt	Q-4 I kuptova udhëzimet e gjykatës dhe se çfarë duhet të bëja	Q-5 Gjatë seancës gjyqësore, gjyqtari më dëgjoi me mirësjellje dhe respekt	Q-6 Çështja ose veprimet e tjera që kisha me Gjykatën u trajtuan në një kohë të shpejtë dhe në mënyrë efektive.	Q-7 Proces-verbale të mbajtura janë të qarta, të kujdessh me dhe të besueshme	Q-8 Kopjen e vendimit të shkruar në gjykatë e mora pa vonesa dhe ishte kuptueshëm.	Q-9 U trajtova në mënyrë të drejtë dhe të paanshme	Q-10 Në përgjithësi, mendoj se gjykata vepron në mënyrë efektive	Q-11 M'u desh të paguaja ryshfet për të marrë një shërbim nga gjykata
Nr i personave të intervistuar në Kurjë për secilën pyetje	39	33	36	34	22	26	23	24	29	27	6
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Krujës	84.78%	71.74%	78.26%	73.91%	47.83%	56.52%	50.00%	52.17%	63.04%	58.70%	13.04%
Nr i personave të intervistuar në Korçë për secilën pyetje	108	101	102	93	83	84	81	66	78	92	7
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Korçës	81.82%	76.52%	77.27%	70.45%	62.88%	63.64%	61.36%	50.00%	59.09%	69.70%	5.30%
Nr i personave të intervistuar në Gjykatën e Apelit Vlorë për secilën pyetje	28	23	27	23	22	16	19	15	21	19	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Apelit Vlorë	73.68%	60.53%	71.05%	60.53%	57.89%	42.11%	50.00%	39.47%	55.26%	50.00%	0.00%
Numri në total i të intervistuarve për secilën pyetje në të 3 gjykatat	175	157	165	150	127	126	123	105	128	138	13
Niveli i përgjithshëm i kënaqësisë në të 3 gjykatat	81.02%	72.69%	76.39%	69.44%	58.80%	58.33%	56.94%	48.61%	59.26%	63.89%	6.02%

Tabela 4.

Niveli i kënaqësisë së “qytetarëve” si përdorues të gjykatave në të 13 Gjykatat.

Niveli i kënaqësisë së “qytetarëve” si përdorues të gjykatave për secilën nga 13 Gjykatat pilot (në përqindje)	Q-1 Mendoj se të shkosh në gjykatë ishte e lehtë dhe përshtatsh me	Q-2 Ishte e lehtë të merrej informacioni i kërkuar nga Gjykata	Q-3 Stafi i Gjykatës më trajtoi me mirësjellje dhe respekt	Q-4 I kuptova udhëzimet e gjykatës dhe se çfarë duhet të bëja	Q-5 Gjatë seancës gjyqësore, gjyqtari më dëgjoi me mirësjellje dhe respekt	Q-6 Çështja ose veprimet e tjera që kisha me Gjykatën u trajtuan në një kohë të shpejtë dhe në mënyrë efektive.	Q-7 Proces-verbalet e mbajtura janë të qarta, të kujdessh me dhe të besueshme	Q-8 Kopjen e vendimit të shkruar në gjykatë e mora pa vonesë dhe ishte kuptueshëm.	Q-9 U trajtova në mënyrë të drejtë dhe të paanshme	Q-10 Në përgjithësi, mendoj se gjykata vepron në mënyrë efektive	Q-11 M'u desh të paguaja ryshfet për marrë një shërbim nga gjykata
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Durrësit	52.55%	40.88%	40.15%	42.34%	32.85%	24.82%	31.39%	25.55%	32.12%	28.47%	13.87%
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Elbasanit	78.57%	61.90%	57.14%	67.86%	44.05%	40.48%	50.00%	42.86%	48.81%	50.00%	14.29%
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Apelit Gjirokastër	78.00%	74.00%	68.00%	66.00%	66.00%	64.00%	58.00%	64.00%	56.00%	66.00%	10.00%
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Vlorës	58.44%	46.75%	48.05%	49.35%	33.77%	28.57%	31.17%	29.87%	37.66%	35.06%	15.58%
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Pogradecit	88.89%	81.48%	88.89%	81.48%	74.07%	66.67%	66.67%	62.96%	77.78%	74.07%	3.70%
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Sarandës	75.86%	75.86%	72.41%	72.41%	55.17%	55.17%	55.17%	55.17%	51.72%	62.07%	3.45%
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Shkodrës	84.55%	76.42%	85.37%	86.18%	72.36%	52.85%	65.85%	50.41%	73.17%	71.54%	8.13%
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Apelit Tiranë	21.11%	20.10%	20.60%	19.60%	17.09%	10.55%	17.09%	14.57%	16.08%	16.08%	1.01%
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Krimeve të Rënda	46.67%	37.78%	40.00%	37.78%	24.44%	20.00%	22.22%	17.78%	31.11%	26.67%	4.44%
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Matit	75.00%	80.00%	75.00%	75.00%	40.00%	65.00%	40.00%	30.00%	70.00%	70.00%	5.00%
Niveli i përgjithshëm i kënaqësisë në të 10 gjykatat	46.34%	40.37%	40.99%	41.81%	32.85%	27.19%	31.41%	27.19%	33.78%	33.47%	6.69%
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Krujës	68.29%	56.10%	60.98%	58.54%	36.59%	43.90%	34.15%	43.90%	56.10%	43.90%	14.63%
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Korçës	79.09%	72.73%	73.64%	65.45%	59.09%	59.09%	53.64%	42.73%	57.27%	61.82%	6.36%
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Apelit Vlorë	70.97%	61.29%	67.74%	58.06%	54.84%	41.94%	51.61%	41.94%	54.84%	51.61%	0.00%
Niveli i përgjithshëm i kënaqësisë në të 3 gjykatat	60.33%	52.83%	53.96%	53.44%	42.75%	37.00%	40.49%	35.15%	44.30%	43.88%	8.02%

Tabela 5.

Niveli i kënaqësisë së “gjyqtarëve” në të 13 Gjykatat

Niveli i kënaqësisë i “Gjyqtarëve” si përdorues të gjykatave për secilën nga 13 Gjykatat pilot (në përqindje)	Q-1 Mendoj se të shkosh në gjykatë ishte e lehtë dhe përshtatsh me	Q-2 Ishte e lehtë të merrej informacioni i kërkuar nga Gjykata	Q-3 Stafii i Gjykatës më trajtoi me mirësjellje dhe respekt	Q-4 I kuptova udhëzimet e gjykatës dhe se çfarë duhet të bëja	Q-5 Gjatë seancës gjyqësore, gjyqtari më dëgjoi me mirësjellje dhe respekt	Q-6 Çështja ose veprimet e tjera që kisha me Gjykatën u trajtuan në një kohë të shpejtë dhe në mënyrë efektive.	Q-7 Proces-verbalet e mbajtura janë të qarta, të kujdessh me dhe të besueshme	Q-8 Kopjen e vendimit të shkruar në gjykatë e mora pa vonesa dhe ishte kuptueshëm.	Q-9 U trajtova në mënyrë të drejtë dhe të paanshme	Q-10 Në përgjithësi, mendoj se gjykata vepron në mënyrë efektive	Q-11 M'u desh të paguaja rryshfet për të marrë një shërbim nga gjykata
Nr i personave të intervistuar në Durrës për secilën pyetje	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Durrësit	10.53%	10.53%	10.53%	10.53%	10.53%	10.53%	10.53%	10.53%	10.53%	10.53%	5.26%
Nr i personave të intervistuar në Elbasan për secilën pyetje	0	0	0	1	1	0	0	0	0	5	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Elbasanit	0.00%	0.00%	0.00%	4.17%	4.17%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	20.83%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Gjykatën e Apelit Gjirokastër për secilën pyetje	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	1
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Apelit Gjirkastër	25.00%	25.00%	25.00%	25.00%	16.67%	16.67%	25.00%	25.00%	16.67%	25.00%	8.33%
Nr i personave të intervistuar në Vlorë për secilën pyetje	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Vlorës	13.33%	13.33%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	13.33%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Pogradec për secilën pyetje	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	1
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Pogradecit	25.00%	25.00%	25.00%	25.00%	12.50%	25.00%	25.00%	37.50%	25.00%	37.50%	12.50%
Nr i personave të intervistuar në Sarandë për secilën pyetje	6	7	7	6	5	6	6	6	7	6	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Sarandës	54.55%	63.64%	63.64%	54.55%	45.45%	54.55%	54.55%	54.55%	63.64%	54.55%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Shkodër për secilën pyetje	1	1	1	2	1	0	2	2	1	1	0

- Shërbimi Ligjor Falas Tiranë -

Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Shkodrës	4.76%	4.76%	4.76%	9.52%	4.76%	0.00%	9.52%	9.52%	4.76%	4.76%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Gjykatën e Apelit Tiranë për secilën pyetje	0	0	2	4	6	6	6	6	5	6	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Apelit Tiranë	0.00%	0.00%	8.70%	17.39%	26.09%	26.09%	26.09%	26.09%	21.74%	26.09%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Gjykatën e Krimeve të Rënda për secilën pyetje	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Krimeve të Rënda	7.69%	7.69%	7.69%	7.69%	7.69%	7.69%	7.69%	7.69%	7.69%	7.69%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Mat për secilën pyetje	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Matit	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Kurjë për secilën pyetje	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Krujës	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	0.00%	20.00%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Korçë për secilën pyetje	3	4	3	4	2	3	4	5	3	5	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Korçës	13.64%	18.18%	13.64%	18.18%	9.09%	13.64%	18.18%	22.73%	13.64%	22.73%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Gjykatën e Apelit Vlorë për secilën pyetje	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Apelit Vlorë	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Numri në total i të intervistuarve për secilën pyetje në të 13 gjykatat	24	26	26	30	26	27	31	33	27	38	3
Niveli i përgjithshëm i kënaqësisë në të 13 gjykatat	11.71%	12.68%	12.68%	14.63%	12.68%	13.17%	15.12%	16.10%	13.17%	18.54%	1.46%

Tabela 6.

Niveli i kënaqësisë së “stafit të gjykatës” në të 13 Gjykatat

Niveli i kënaqësisë i “stafit të gjykatës” si përdorues të gjykatave për secilën nga 13 Gjykatat pilot (në përqindje)	Q-1 Mendoj se të shkosh në gjykatë ishte e lehtë dhe përshtatsh me	Q-2 Ishte e lehtë të merrej informacioni i kërkuar nga Gjykata	Q-3 Stafi i Gjykatës më trajtoi me mirësjellje dhe respekt	Q-4 I kuptova udhëzimet e gjykatës dhe se çfarë duhet të bëja	Q-5 Gjatë seancës gjyqësore, gjyqtari më dëgjoi me mirësjellje dhe respekt	Q-6 Çështja ose veprimet e tjera që kisha me Gjykatën u trajtuan në një kohë të shpejtë dhe në mënyrë efektive.	Q-7 Proces- verbalët e mbajtura janë të qarta, të kujdessh me dhe të besueshmë	Q-8 Kopjen e vendimit të shkruar në gjykatë e mora pa vonesa dhe ishte kuptueshmë.	Q-9 U trajtova në mënyrë të drejtë dhe të paanshmë	Q-10 Në përgjithësi, mendoj se gjykata vepron në mënyrë efektive	Q-11 M'u desh të paguaja rryshfet për të marrë një shërbim nga gjykata
Nr i personave të intervistuar në Durrës për secilën pyetje	4	3	3	3	2	2	2	2	2	4	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Durrësit	21.05%	15.79%	15.79%	15.79%	10.53%	10.53%	10.53%	10.53%	10.53%	21.05%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Elbasan për secilën pyetje	2	1	4	1	3	2	4	3	2	2	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Elbasanit	8.33%	4.17%	16.67%	4.17%	12.50%	8.33%	16.67%	12.50%	8.33%	8.33%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Gjykatën e Apelit Gjirrokastër për secilën pyetje	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	1
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Apelit Gjirrokastër	33.33%	33.33%	41.67%	25.00%	33.33%	33.33%	33.33%	41.67%	33.33%	41.67%	8.33%
Nr i personave të intervistuar në Vlorë për secilën pyetje	12	12	14	13	12	12	12	11	12	11	3
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Vlorës	40.00%	40.00%	46.67%	43.33%	40.00%	40.00%	40.00%	36.67%	40.00%	36.67%	10.00%
Nr i personave të intervistuar në Pogradec për secilën pyetje	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Pogradecit	12.50%	12.50%	12.50%	12.50%	0.00%	12.50%	12.50%	12.50%	12.50%	12.50%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Sarandë për secilën pyetje	2	2	2	2	1	0	2	2	2	2	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Sarandës	18.18%	18.18%	18.18%	18.18%	9.09%	0.00%	18.18%	18.18%	18.18%	18.18%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Shkodër për secilën pyetje	5	5	5	4	5	5	5	5	5	7	0

- Shërbimi Ligjor Falas Tiranë -

Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Shkodrës	23.81%	23.81%	23.81%	19.05%	23.81%	23.81%	23.81%	23.81%	23.81%	33.33%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Gjykatën e Apelit Tiranë për secilën pyetje	5	4	6	7	7	7	11	9	10	14	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Apelit Tiranë	21.74%	17.39%	26.09%	30.43%	30.43%	30.43%	47.83%	39.13%	43.48%	60.87%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Gjykatën e Krimeve të Rënda për secilën pyetje	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Krimeve të Rënda	23.08%	15.38%	23.08%	15.38%	23.08%	23.08%	23.08%	23.08%	23.08%	23.08%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Mat për secilën pyetje	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Matit	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Kurjë për secilën pyetje	3	3	3	3	0	1	2	1	1	2	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Krujës	60.00%	60.00%	60.00%	60.00%	0.00%	20.00%	40.00%	20.00%	20.00%	40.00%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Korçë për secilën pyetje	7	6	7	7	6	8	8	6	6	8	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Korçës	31.82%	27.27%	31.82%	31.82%	27.27%	36.36%	36.36%	27.27%	27.27%	36.36%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Gjykatën e Apelit Vlorë për secilën pyetje	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Apelit Vlorë	14.29%	14.29%	14.29%	14.29%	14.29%	14.29%	14.29%	14.29%	14.29%	14.29%	0.00%
Numri në total i të intervistuarve për secilën pyetje në të 13 gjykatat	50	45	55	48	45	47	56	50	50	61	4
Niveli i përgjithshëm i kënaqësisë në të 13 gjykatat	24.39%	21.95%	26.83%	23.41%	21.95%	22.93%	27.32%	24.39%	24.39%	29.76%	1.95%

Tabela 7.

Niveli i kënaqësisë së “prokurorëve” në të 13 Gjykatat

Niveli i kënaqësisë së “prokurorëve” si përdorues të gjykatave për secilën nga 13 Gjykatat pilot (në përqindje)	Q-1 Mendoj se të shkosh në gjykatë ishte e lehtë dhe përshtatsh me	Q-2 Ishte e lehtë të merrej informacioni i kërkuar nga Gjykata	Q-3 Stafi i Gjykatës më trajtoi me mirësjellje dhe respekt	Q-4 I kuptova udhëzimet e gjykatës dhe se çfarë duhet të bëja	Q-5 Gjatë seancës gjyqësore, gjyqtari më dëgjoi me mirësjellje dhe respekt	Q-6 Çështja ose veprimet e tjera që kisha me Gjykatën u trajtuan në një kohë të shpejtë dhe në mënyrë efektive.	Q-7 Proces-verbalet e mbajtura janë të kujdessh me dhe të besueshmë	Q-8 Kopjen e vendimit të shkruar në gjykatë e mora pa vonesa dhe ishte kuptueshëm.	Q-9 U trajtova në mënyrë të drejtë dhe të paanshme	Q-10 Në përgjithësi, mendoj se gjykata vepron në mënyrë efektive	Q-11 M'u desh të paguaja rryshfet për të marrë një shërbim nga gjykata
Nr i personave të intervistuar në Durrës për secilën pyetje	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Durrësit	15.79%	15.79%	15.79%	15.79%	15.79%	15.79%	15.79%	15.79%	15.79%	15.79%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Elbasan për secilën pyetje	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Elbasanit	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Gjykatën e Apelit Gjirrokastër për secilën pyetje	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Apelit Gjirrokastër	8.33%	8.33%	8.33%	0.00%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Vlorë për secilën pyetje	1	2	2	1	2	0	1	1	2	1	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Vlorës	3.33%	6.67%	6.67%	3.33%	6.67%	0.00%	3.33%	3.33%	6.67%	3.33%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Pogradec për secilën pyetje	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Pogradecit	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	12.50%	12.50%	12.50%	12.50%	12.50%	12.50%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Sarandë për secilën pyetje	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Sarandës	9.09%	9.09%	9.09%	9.09%	9.09%	9.09%	9.09%	9.09%	9.09%	9.09%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Shkodër për secilën pyetje	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0

- Shërbimi Ligjor Falas Tiranë -

Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Shkodrës	4.76%	4.76%	4.76%	0.00%	4.76%	0.00%	0.00%	4.76%	4.76%	4.76%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Gjykatën e Apelit Tiranë për secilën pyetje	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Apelit Tiranë	4.35%	4.35%	4.35%	4.35%	4.35%	4.35%	4.35%	4.35%	4.35%	4.35%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Gjykatën e Krimeve të Rënda për secilën pyetje	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Krimeve të Rënda	38.46%	38.46%	38.46%	38.46%	38.46%	38.46%	30.77%	38.46%	38.46%	38.46%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Mat për secilën pyetje	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Matit	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Kurj për secilën pyetje	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Krujës	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Korçë për secilën pyetje	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Korçës	9.09%	9.09%	9.09%	9.09%	9.09%	9.09%	9.09%	9.09%	9.09%	9.09%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Gjykatën e Apelit Vlorë për secilën pyetje	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Apelit Vlorë	14.29%	14.29%	14.29%	14.29%	14.29%	14.29%	14.29%	0.00%	14.29%	14.29%	0.00%
Numri në total i të intervistuarve për secilën pyetje në të 13 gjykatat	17	18	18	15	19	16	16	17	19	18	0
Niveli i përgjithshëm i kënaqësisë në të 13 gjykatat	8.29%	8.78%	8.78%	7.32%	9.27%	7.80%	7.80%	8.29%	9.27%	8.78%	0.00%

Tabela 8.

Niveli i kënaqësisë së “Avokatëve” në të 13 Gjykatat

Niveli i kënaqësisë i “avokatëve” si përdorues të gjykatave për secilën nga 13 Gjykatat pilot (në përqindje)	Q-1 Mendoj se të shkosh në gjykatë ishte e lehtë dhe përshtatshme	Q-2 Ishte e lehtë të merrej informacioni i kërkuar nga Gjykata	Q-3 Staf i Gjykatës më trajtoi me mirësjellje dhe respekt	Q-4 I kuptova udhëzimet e gjykatës dhe se çfarë duhet të bëja	Q-5 Gjatë seancës gjyqësore, gjyqtari më dëgjoi me mirësjellje dhe respekt	Q-6 Çështja ose veprimet e tjera që kisha me Gjykatën u trajtuan në një kohë të shpejtë dhe në mënyrë efektive.	Q-7 Proces-verbalet e mbajtura janë të qarta, të kujdessh me dhe të besueshme	Q-8 Kopjen e vendimit të shkruar në gjykatë e mora pa vonesa dhe ishte kuptueshëm.	Q-9 U trajtova në mënyrë të drejtë dhe të paanshme	Q-10 Në përgjithësi, mendoj se gjykata vepron në mënyrë efektive	Q-11 M'u desh të paguaja rryshfet për të marrë një shërbim nga gjykata
Nr i personave të intervistuar në Durrës për secilën pyetje	33	30	24	27	24	15	20	13	23	19	3
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Durrësit	24.09%	21.90%	17.52%	19.71%	17.52%	10.95%	14.60%	9.49%	16.79%	13.87%	2.19%
Nr i personave të intervistuar në Elbasan për secilën pyetje	5	4	4	5	2	2	2	1	2	1	1
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Elbasanit	5.95%	4.76%	4.76%	5.95%	2.38%	2.38%	2.38%	1.19%	2.38%	1.19%	1.19%
Nr i personave të intervistuar në Gjykatën e Apelit Gjirokastër për secilën pyetje	3	4	4	3	3	2	2	3	2	2	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Apelit Gjirkastër	6.00%	8.00%	8.00%	6.00%	6.00%	4.00%	4.00%	6.00%	4.00%	4.00%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Vlorë për secilën pyetje	13	8	11	14	11	3	10	7	9	12	1
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Vlorës	16.88%	10.39%	14.29%	18.18%	14.29%	3.90%	12.99%	9.09%	11.69%	15.58%	1.30%
Nr i personave të intervistuar në Pogradec për secilën pyetje	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Pogradecit	3.70%	3.70%	3.70%	3.70%	3.70%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Sarandë për secilën pyetje	6	6	6	5	3	2	3	5	3	4	1
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Sarandës	20.69%	20.69%	20.69%	17.24%	10.34%	6.90%	10.34%	17.24%	10.34%	13.79%	3.45%
Nr i personave të intervistuar në Shkodër për secilën pyetje	5	3	3	4	3	1	4	3	2	3	2

- Shërbimi Ligjor Falas Tiranë -

Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Shkodrës	4.07%	2.44%	2.44%	3.25%	2.44%	0.81%	3.25%	2.44%	1.63%	2.44%	1.63%
Nr i personave të intervistuar në Gjykatën e Apelit Tiranë për secilën pyetje	125	120	128	131	101	63	106	73	90	90	13
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Apelit Tiranë	62.81%	60.30%	64.32%	65.83%	50.75%	31.66%	53.27%	36.68%	45.23%	45.23%	6.53%
Nr i personave të intervistuar në Gjykatën e Krimeve të Rënda për secilën pyetje	19	16	18	17	12	6	9	5	11	9	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Krimeve të Rënda	42.22%	35.56%	40.00%	37.78%	26.67%	13.33%	20.00%	11.11%	24.44%	20.00%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Mat për secilën pyetje	4	4	3	4	3	3	2	2	1	4	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Matit	20.00%	20.00%	15.00%	20.00%	15.00%	15.00%	10.00%	10.00%	5.00%	20.00%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Kurjë për secilën pyetje	7	6	7	6	6	6	6	4	5	6	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Krujës	17.07%	14.63%	17.07%	14.63%	14.63%	14.63%	14.63%	9.76%	12.20%	14.63%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Korçë për secilën pyetje	9	9	9	8	8	6	8	6	4	9	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Korçës	8.18%	8.18%	8.18%	7.27%	7.27%	5.45%	7.27%	5.45%	3.64%	8.18%	0.00%
Nr i personave të intervistuar në Gjykatën e Apelit Vlorë për secilën pyetje	4	2	4	3	3	1	1	1	2	1	0
Niveli i kënaqësisë në Gjykatën e Apelit Vlorë	12.90%	6.45%	12.90%	9.68%	9.68%	3.23%	3.23%	3.23%	6.45%	3.23%	0.00%
Numri në total i të intervistuarve për secilën pyetje në të 13 gjykatat	234	213	222	228	180	110	173	123	154	160	21
Niveli i përgjithshëm i kënaqësisë në të 13 gjykatat	24.05%	21.89%	22.82%	23.43%	18.50%	11.31%	17.78%	12.64%	15.83%	16.44%	2.16%