

RAPORT



Funksionimi i administratës publike dhe mundësitë e qytetarëve

Tetor 2009



**National Endowment
for Democracy**
Supporting freedom around the world

Funksionimi i administratës publike dhe mundësitë e qytetarëve

RAPORT

mbi llogaridhënien e institucioneve publike

Ky raport është pjesë e projektit njëvjeçar “Llogaridhënia e institucioneve demokratike ndaj shoqërisë civile në Kosovë”.

Raporti përmban të gjeturat, intervistat, takimet e organizuara në grupe të fokusuara me qytetarë për të mbledhur të gjitha përvojat e tyre me institucionet e ndryshme të vendit.

Projekti është i mbështetur në dy qëllimet kryesore, promovimin e përgjegjshmërisë dhe efikasitetit të institucioneve demokratike në Kosovë, dhe fuqizimin e kapacitetit të mbikëqyrjes nga shoqëria civile.

Projekti “Llogaridhënia e institucioneve demokratike ndaj shoqërisë civile në Kosovë” është zhvilluar në Pejë, Gjakovë, Prizren, Graçanicë.

Projekti synon të masë përgjegjshmërinë dhe efikasitetin e institucioneve të vendit, duke regjistruar kështu përvojat e qytetarëve me institucionet lokale, në mënyrë që këto përvoja/rezultate të ndahen me publikun e gjerë dhe vet institucionet.

Në këtë raport mund të konkludohet se shumë qytetarë hezitojnë të bëjnë publike problemet e tyre në raport me institucionet e vendit, edhe kur ata kanë të drejtë për shërbimet që institucionet publike janë me ligj të obliguara t'ua ofrojnë. Aktivitetet e këtij projekti kanë pasur për synim të mbledhin informacione mbi përvojat individuale/grupore të qytetarëve në të gjithë sektorët publik.

Organizatat partnere në këtë projekt janë: Syri i Vizionit në Pejë, Qendra për Zhvillimin e Komunitetit të Biznesit (CBDC) në Gjakovë, Komunikimi për Zhvillim të Shoqërisë (CSD) në Graçanicë, Këshilli për Paqe dhe të Drejta të Njeriut (PHRC) në Prizren.

Gjatë periudhës së zbatimit të projektit, janë zhvilluar intervista të përditshme me qytetarë, duke ju ofruar atyre mundësinë të flasin për përvojat e tyre lidhur me vështirësitë apo dështimin në kryerjen e shërbimeve nga ana e institucioneve përgjegjëse për shërbime publike për qytetarë. Po ashtu, janë organizuar takime me grupe të fokusuara qytetarësh, ku ata kanë pasur mundësinë e shprehjes së përvojave të tyre me institucionet, si dhe perceptimin e përgjithshëm të qytetarëve lidhur me funksionimin e institucioneve të ndryshme në Kosovë, me fokus të veçantë në ato lokale.

Të gjeturat kryesore

Secili qytetar që ka pohuar se ka pasur apo ka ndonjë problem në një institucion, po ashtu ka pohuar se njih edhe të tjerë të afërm, të cilët kanë probleme të ndryshme, duke treguar kështu një matës në nivel të lartë të përshtypjeve të përgjithshme qytetare për vështirësitë e të pranuarit të shërbimeve në institucionet publike.

Qytetarët kanë përmendur mungesën e vullnetit të zyrtarëve për të shërbyer me përgjegjësi, korrupsionin dhe tendencën gjithnjë në rritje për të instaluar dhënien e mitos edhe për kryerjen e shërbimeve të vogla, ikjen nga përgjegjësia dhe detyrat e tyre, duke krijuar shpesh hamendje për qytetarët e painformuar për procedurat rreth një shërbimi.

Shumë qytetarë kanë përmendur institucionin e Komunës si shkaktarin kryesor të problemeve të tyre. Ata kanë përmendur problemet që kanë pasur me administratën komunale, por edhe kanë shfaqur në këtë prizëm brengat e tyre të infrastrukturës në vendbanimet e tyre. Ndonëse nuk ka pasur anketim kuantitativ në këtë projekt, nga intervistat e bëra, institucionet ku qytetarët kanë më së shumti probleme janë radhitur kështu: Shërbimi Civil, KEK, Policia, Komuna, Gjykata, e të tjera.

Mungesa e vullnetit të zyrtarëve për të shërbyer me përgjegjësi

Përgjithësisht, qytetarët kanë shprehur pakënaqësinë me të gjitha shërbimet publike. Ata janë shprehur se nuk e kanë të vështirë të kuptojnë gjendjen ekonomike dhe pagat e ulëta të zyrtarëve dhe nëpunësve civil, por kanë pohuar po ashtu mungesën e vullnetit të këtyre zyrtarëve për të shërbyer me përgjegjësi.

Një nga situatat më tipike është tollovia që tanimë disa muaj ka vazhduar në zyrat dhe sportelet e qendrave të regjistrimit civil, ku megjithë radhët e gjata të qytetarëve, nga institucionet përgjegjëse nuk është treguar efikasitet për të krijuar forma të punës që do të lehtësonin punën dhe shërbimet. "Kam pritur disa ditë që të aplikoj për letërnjoftim, por një ditë m'u dashtë të zgjohem në ora 5:00 të mëngjesit për të shkuar në radhë¹.

Ikja nga përgjegjësia dhe detyrat

Burokracia e tepërt përmes dokumenteve të ndryshme, ndryshimi i shpeshtë i kriterëve për një shërbim dhe mosqarimi i duhur i procedurave për një shërbim, kanë qenë përgjigjet e shumë qytetarëve, të cilët kanë shprehur mendimin e tyre për zyrtarët që u shmangen përgjegjësisë dhe detyrave të tyre.

'Mungesa e një baze të vetme ligjore në Kosovë është duke shkaktuar paqartësi në mes të institucioneve dhe qytetarëve².

Qendrat për Punë Sociale janë përmendur për kriteret e ashpra për të gëzuar ndihmën sociale, apo për rastet e shumta ekstreme kur njerëzit që punojnë marrin ndihmë, ndërsa të tjerë dergjen në varfëri të thellë, derisa mungon kontrolli adekuat për të eliminuar këto raste paradoksale.

Shëndetësia në gjendje mjeruese

Qytetarët janë shprehur edhe për mjekët që kërkojnë të holla për operacione, ndërsa në qendrat e mjekësisë familjare nuk ofrojnë shërbime në shumë lloje të aparaturave, duke u arsyetuar me prishjen e tyre, ndërkohë që pacientët udhëzohen të shkojnë në sektorin privat.

Ne e dimë që prej Qeverisë ndahen fonde të veçanta për institucionet publike shëndetësore për barnat esenciale. Andaj, është e pakuptueshme që asnjëherë nuk mund të gesh barna të tilla pas vizitës në qendrat e mjekësisë familjare³.

Përveç kësaj, qytetarët kanë përmendur se të sëmurët rrezikohen edhe nga barnat e pakontrolluara. Ekzistojnë edhe disa ilaçe pa etiketa shpjeguese, e disa mbahen në kushte jonormale higjienike dhe termike. Në ditën Botërore të Konsumatorit, shoqatat në Kosovë kërkojnë të themelohet Ministria e Konsumatorit, ndërsa ka kërkesa edhe për të formuar gjykatë speciale për mbrojtjen e konsumatorit. Ligji përkatës nuk ka dhënë rezultate edhe pse është miratuar që në vitin 2004, sepse nuk është shqiptuar asnjë gjobë⁴.

Ndonëse gjithmonë ka ankesa të mëdha të qytetarëve lidhur me shërbimet e dobëta shëndetësore, korrupsionin e stafit mjekësor në spitale dhe qendra të mjekësisë familjare, qytetarët rrallë ose fare nuk procedojnë ankesa ose padi.

¹ Qytetar nga Peja

² Kosova në udhëkryq, perceptimet e konfliktit, qasja në drejtësi dhe mundësitë për paqe në Kosovë, FIQ dhe Saferworld, dhjetor 2007

³ Qytetar nga Peja

⁴ Gazeta Express, Në mëshirën e tregtarëve, 16 mars 2009

Edhe në projektin monitorues të BIRN-it, ku ndër të tjera, monitoruesit kanë marrë pjesë në hapjen e kutive të ankesave të vendosura në këto institucione, kanë parë se asnjë ankesë nuk është gjetur në këto kuti.

Pacientët dhe të afërmit e tyre të intervistuar nga monitoruesit e BIRN-it kanë theksuar se nuk bëjnë ankesë me shkrim për shkak se nuk besojnë se mund të merret ndonjë masë ndëshkimore ndaj personave ndaj të cilëve ata kanë bërë ankesë⁵.

Mediumi publik shkel të drejtën e qytetarëve taksapagues

Në disa takime me grupe të fokusuara është përmendur si një nga shkeljet që u bëhet qytetarëve ngarkesa prej 3,5 euro si taksë parapaguese për transmetuesin publik televiziv (RTK) në ato vendbanime ku nuk ka shtrirje të rrjetit nga ky televizion. Qytetarët janë shprehur se është e pakuptimtë sesi institucionet e shumta nuk kanë gjetur modalitetin i cili nuk do t'i 'gjjobiste' me këtë taksë ata qytetarë të cilët nuk kanë mundësi të përcjellin frekuencat e këtij mediumi publik, ose në rastet tjera kur qytetarët paguajnë nga ndonjë njehsor elektrik në ndonjë lokal komercial ku nuk përdoret aparati televiziv. Qytetarët kanë kërkuar që financimi i mediumit publik të bëhet drejtpërdrejt nëpërmes buxhetit të qeverisë, sepse kanë konsideruar se edhe ashtu ky medium i nënshtrohet presioneve të mëdha politike dhe qeveritare, ndërsa që vet RTK ka dëshmuar deri më tash jotransparencë në menaxhimin e të hyrave të veta.

Kjo çështje ishte shtjelluar edhe nga shtypi ditor. Komisioni për buxhet dhe financa, duke shqyrtuar raportin e Zyrës së Auditorit të Përgjithshëm për të hyrat dhe shpenzimet e Radiotelevizionit të Kosovës më 2007, ka adresuar kritika të ashpra drejt këtij mediumi publik, por edhe drejt ZAGJ-it për punë jo serioze dhe jo profesionale. Komisioni ka përmendur faktin se RTK në vitin 2007 ka pasur 5 llogari bankare dhe 2 nënlllogari. Kryetari i Komisionit ka shprehur dyshimet e veta edhe nëse raporti është i porositur dhe i hartuar sipas porosive⁶.

Guximi për t'u ankuar ndaj institucioneve dhe format e presionit qytetar

Në intervistat e rastit, qytetarët kryesisht janë përgjigjur duke reflektuar përshtypjen e tyre për problemet që njerëzit kanë në një institucion të vendit, ose duke pohuar shkurtimisht për ndonjë përvojë të tyre të mëhershme.

Shumica apo gati të gjithë të intervistuarit kanë thënë se ndonëse kanë pasur probleme serioze më ndonjë institucion, nuk kanë ndërmarrë veprime të mëtejme ligjore për të zgjidhur problemin e tyre, apo për të paraqitur në instanca të tjera institucionin ku kanë pasur probleme, duke shprehur kështu mosbesimin për sundim të ligjit në vend. Përveç tjerash, ata tanimë janë thellë të bindur se çdo lëndë e tyre e dërguar në gjykatë do të vonohet me vite për t'u proceduar, duke humbur arsyen dhe efektet e ankesës.

Mbase një situatë e tillë konfirmohet nga programi monitorues që BIRN i ka bërë punës së gjykatave, ku përmendet mes tjerash menaxhimi i dobët me rastet-lëndët në gjykata, dhe rastet e korrupsionit nëpër këto gjykata.

Gjatë monitorimit nëpër disa gjykata, në të cilat është shtrirë monitorimi, është vërejtur se palët presin me vite të tëra për të zgjidhur kontestin e tyre gjyqësor. Së pari, palët në kontest presin shumë gjatë për përfundimin e kontestit dhe shpalljen e aktgjykimit, mirëpo presin edhe pas kësaj për ekzekutimin e lëndës. Monitoruesit kanë vërejtur dhe raportuar

⁵ Fatmire Tërdevci, menaxhere e projektit të monitorimit në BIRN-it

⁶ Koha Ditore, RTK-ja më 2007 me 5 llogari bankare dhe me 2 nënlllogari, 19 mars 2009

për vonesa në zgjidhjen e lëndëve brenda afatit të arsyeshëm kohor të shkaktuara nga keqmenaxhimi i rasteve gjyqësore⁷.

Komunikimi me institucionet

Të gjitha të gjeturat nga ky projekt i janë paraqitur rregullisht kryetarëve të komunës në vendet ku është zhvilluar projekti. Kjo për shkak se synimi kryesor i projektit ka qenë rritja e presionit ndaj institucioneve për të ofruar trajtim të barabartë dhe ligjor të qytetarëve.

Po ashtu, qytetarët që kanë probleme për të cilat do të donin që t'i bëjnë publik, do t'u ofrohet mundësia përmes bashkëpunimit me media.

Të gjeturat kryesore në Gjakovë

Prej muajit janar deri në muajin gusht janë intervistuar gjithsej 199 persona të moshave, profesionit, gjinisë së ndryshme, nga fshatrat dhe lagjet e qytetit.

Prej 199 intervistave, kemi arritur që në 27 raste prej tyre t'i ftojme qytetarët në zyre dhe t'i evidentojmë detajisht ankesat e tyre, kurse 172 kanë qenë intervista të rastit.

Kemi arritur t'i marrim 115 ankesa nga qytetarët e komunës së Gjakovës, të adresuara në 20 institucione të ndryshme si : Ministria e FSK-së, Qeveria e Kosovës, Ministria e Ambientit dhe Planifikimit Hapësinor, Ministria e Kulturës, Rinisë dhe Sporteve, Agjencioni i Kosovës për Prona, Ministria e Arsimit, Shkencës dhe Teknologjisë, KEK-u, Gjykata, Policia e Kosovës, Komuna, Drejtoria e Kulturës, Rinisë dhe Sporteve, Drejtoria e Shërbimeve Publike, Drejtoria e Zhvillimit Urban, Gjeodezisë, Kadastrës dhe Pronës, Drejtoria për Shëndetësi, Shkollat e mesme, Hidrosistemi "Radoniqi", Qendra për Punë sociale, Mediat.

Diskutimet me grupe të fokusuara qytetarësh

Gjatë periudhës janar-gusht 2009 janë mbajtur katër fokus grupe me qytetarë të moshave dhe profesioneve të ndryshme. Ata kanë folur dhe treguar raste konkrete, përvoja të tyre apo të të afërmeve dhe familjarëve. Disa nga ta nuk kanë patur ndonjë mendim apo përshtypje për shumë institucione ku ata nuk kanë patur nevojë për shërbime.

Të gjeturat kryesore në Pejë

Që nga fillimi i projektit janë realizuar 107 intervista me qytetarë të rastit, ndërsa në zyre janë intervistuar dy qytetarë. Nga këto intervista janë identifikuar probleme dhe shqetësime të ndryshme në institucione të ndryshme, si në:

- Shërbimet e administratës, saktësisht shërbimin civil për pajisje me dokumentacion personal si ato të nivelit komunal (certifikata, kurorëzime, etj.), e posaçërisht ato të dhënies së dokumenteve personale (letërnjoftimet, pasaportat, etj.). 55 qytetarë të intervistuar janë ankuar për shërbimet e dobëta, pritjet, vonesat dhe procedurat administrative

- Higjiena publike ka qenë një sektor publik ku qytetarët janë ankuar në shërbimet e dobëta, (11 qytetarë të intervistuar)

- Korporata Energjetike e Kosovës është një sektor tjetër publik në të cilën qytetarët kanë shprehur pakënaqësi sa i përket formës së faturimit të rrymës nga ana e inkasantëve, dhe reagimi i ngadalshëm në sajimin e defekteve të rrjetit, (27 qytetarë të intervistuar)

⁷ Fatmire Tërdevci, menaxhere e projektit të monitorimit – BIRN

- Gjykata po ashtu është përmendur si institucion problematik sipas qytetarëve, institucion ky i cili neglizhon për t'i proceduar me kohë paditë e palëve, bën gjykime të padrejta dhe është i korruptuar, (6 qytetarë të intervistuar)

- Shëndetësia është një institucion tjetër publik për të cilin qytetarët e intervistuar janë shprehur shumë të zhgënjyer, duke theksuar përshtypjet e tyre se personeli i këtij institucioni është i korruptuar, dhe është neglizhent në kontrollimin e pacientëve, (3 qytetarë të intervistuar)

- Zyra Komunale e tatimit në pronë është një institucion tjetër për të cilin qytetarët kanë adresuar ankesat e tyre, pasi kjo zyre ka detyruar shumë qytetarë që të paguajnë disafish më shumë, pasi prona e tyre nuk është në atë zonë (kuotë) sa i është përcaktuar nga kjo zyre, (1 qytetar i intervistuar)

Në shumë raste, qytetarët nuk kanë dashur të përgjigjen në intervista, duke shprehur mosbesimin në sundimin e ligjit dhe të projekteve monitoruese.

Korrupcioni i padeklaruar

Një qytetar ka kundërshtuar të japë intervistë, por ka pranuar të tregoj në anonimitet për rastin e tij kur i është kërkuar mito nga një zyrtar për ndërrimin e statusit të lokalit të tij. Ai ka thënë se zyrtari i ka ofruar ndërrimin e statusit për një shumë parash, ndërsa licenca që ai do të paguante me një procedurë tjetër do t'i kushtonte më shtrenjtë. Ai ka pranuar këtë ofertë të zyrtarit dhe mendon se nuk ia vlen të paraqes deklaratën e tij në projektin tonë, me arsyen se ai duhet të punojë dhe të gjindet mirë me zyrtarët, nga të cilët varet shpesh për shërbime dhe procedura për profesionin e tij.

Diskutimet me grupe të fokusuara qytetarësh

Gjatë periudhës janar-gusht 2009 janë mbajtur katër takime me fokus grupe me qytetarë të moshave dhe profesioneve të ndryshme. Ata kanë folur dhe treguar raste konkrete, përvoja të tyre apo të afërmve dhe familjarëve. Disa nga ta nuk kanë patur ndonjë mendim apo përshtypje për shumë institucione ku ata nuk kanë patur nevojë për shërbime.

Nga këto takime nga pjesëmarrësit janë identifikuar çështje shqetësuese në fushën e arsimit, ekonomisë, probleme sociale dhe infrastrukture.

Shumë kërkesa të tyre për përmirësimin e kushteve të jetës dhe mirëqenies sociale drejtuar institucioneve përkatëse, përveç premtimeve, nuk janë marrë në shqyrtim apo konsideratë.

Pjesëmarrësit kanë përmendur dhënien e mitos për të marrë shërbimet shëndetësore, apo kushtëzimin që ju bëhet nga personeli mjekësor për t'i dërguar ata pacientë në ordinancat e tyre private. “Në spital puna e tyre varet tek ryshfeti. Ka shumë mjekë që thonë se nuk punojnë aparaturat dhe ata të japin adresën e ordinancave të tyre private”, thonë disa qytetarë.

Problem tjetër që ka dalë nga diskutimet në fokus-grupe ka qenë edhe neglizhenca e stafit punonjës gjatë orarit të punës, sidomos administrata e shërbimit civil.

KEK-u ka qenë një sektor tjetër publik për të cilin pjesëmarrësit janë ankuar, duke treguar shembuj të ndryshëm kur kjo korporatë edhe pse bën kontrata me konsumatorë për pagesë të rrymës, ajo prapë shkelë kontratën dhe bën çkycjen e tyre.

Arsimi po ashtu ka qenë një sektor ku pjesëmarrësit kanë treguar mangësitë e inspektimeve të inspektoriatit të arsimit, për procesin e dobët mësimor që zhvillohet në shkolla. Pjesëmarrësit kanë treguar disa shembuj. Njëri nga rrëfimet thotë kështu: “Para se të vijnë

inspektorët, profesori na ka përgatitë një ditë përpara, na i ka treguar detyrat dhe zgjidhjet e detyrave dhe na porositur se si t'i ngrisim duart gjatë orës mësimore. Vetëm kur ka ardhë inspektori kemi mbajtur orë të rregullt”.

Të gjeturat kryesore në Graçanicë

Që nga fillimi i zbatimi të projektit në Graçanicë (tani, komunë e re e themeluar me procesin e decentralizimit, duke përfshirë edhe fshatrat përreth), janë ndërmarrë një varg aktivitete, siç janë: informimi i kolegëve nga OJQ-të e tjera, shpalljet në radiostacionet lokale lidhur me projektin, për të informuar qytetarët si mund të kontaktojnë organizatën për të shprehur ankesat e tyre. Po ashtu, janë shtypur dhe shpërndarë një numër i fletushkave dhe janë njoftuar për aktivitetet tona zyrtarisht disa nga institucionet në Graçanicë. Një fakt i rëndësishëm që ka të bëjë me projektin, është se komuna e Graçanicës është një rast shumë specifik krahasuar me komunat e tjera, ku gjithashtu është zbatuar ky projekt, për arsye se në Graçanicë ka pak institucione të Kosovës, që më së mirë ilustron me shembullin se vetëm para disa ditësh në Graçanicë është hapur zyra e PTK-së. Po ashtu, duhet përmendur edhe vështirësitë e punës në terren për faktin se ekziston një rrethanë tjetër rënduese që ka të bëjë me një numër qytetarësh, të cilët kanë paragjykitime të shumta për OJQ-të, kështu që kemi pasur edhe situata të pakëndshme në terren.

Po kështu, qytetarët kanë hezitur apo edhe janë frikësuar t'i japin të dhënat e tyre personale gjatë intervistimit, pasi që janë shprehur se këto të dhëna janë shumë të ndjeshme për zbulimin e identitetit në çfarëdo situatë apo rrethane. Ata, shpesh theksojnë frikën nga përndjekja e mëvonshme dhe pasojat e paevitueshme të ardhmen me rastin e kontaktimit me institucionin që është kritikuar.

Që nga janari deri në gusht kemi arritur t'i zhvillojmë 90 intervista, të cilat janë bërë në terren, gjegjësisht në hapësira publike, sipas parimit të përzgjedhjes së kalimtarëve të çastit që kanë qenë të gatshëm të japin një intervistë të shkurtër. Në këtë mënyrë të intervistimit, qytetarët kanë mundur ta ruajnë identitetin e tyre si anonim, gjë të cilën shumica e tyre e kanë shfrytëzuar, por kemi pasur edhe qytetarë që e kanë zbuluar identitetin e tyre në tërësi apo pjesërisht.

Duke i përmbledhur rezultatet e intervistave, lehtë vijmë në përfundim se më së shumti ka kritika në punën e Policisë së Kosovës (serbët i referohen ende si Shërbimi Policor i Kosovës, emërtim ky që përdorej para shpalljes së pavarësisë së Kosovës), pastaj Agjencia e Kosovës për Prona, si dhe në mënyrë të pashmangshme në këtë rend të institucioneve janë cekur edhe gjykatat, për të cilat qytetarët theksojnë se ndodhin manipulime të shumta.

Mirëpo, nëse flasim për raste të veçanta për qytetarët që janë konfrontuar me institucione dhe që vullnetarisht kanë pranuar të intervistohen dhe të evidentohen, fitohet përshtypja se spektri i institucioneve që qytetarët i përmendin, është i shumëllojshëm.

Intervistat e Zyrës

Kështu, kemi pasur 30 intervista të thella me qytetarët që me argumente dhe me dokumente të parashtruara kanë vërtetuar se me të vërtetë kanë pasur probleme me ndonjërin prej institucioneve. Ka patur edhe shumë raste kur personat kanë pasur problem me institucione, por nuk kanë pranuar të japin intervistë për shkak të, siç thonë ata, frikës nga ato institucione, sepse “Graçanica është vend i vogël dhe shumë shpejt çdo gjë merret vesh”.

Në nivel të përgjithshëm dhe ngjashëm me mostrën e intervistimit të rëndomtë, renditja është e ngjashme ku qytetarët më së shumti kanë ankesa në punën e institucioneve si në vijim:

Policia është një institucion që vepron në Graçanicë, përmes stacionit të policisë. Gjatë shumicës së kohës sa është zhvilluar projekti ynë në Graçanicë, pjesëtarët serb të policisë nuk kanë qenë në detyrë, për shkak se përmes daljes së tyre nga shërbimi, kanë shprehur pakënaqësinë për shpalljen e pavarësisë së Kosovës, kështu që kanë qenë kolektivisht të suspenduar me pagesë. Në atë kohë, në stacionin policor kanë punuar vetëm policë shqiptarë. Në këtë periudhë, besimi në polici në radhët e komunitetit serb ka shënuar rënie të dukshme, dhe është vërejtur edhe shkallë më e lartë e kriminalitetit.

Një nga arsytet e akuzimeve dhe kritikave të shumta që qytetarët serb kanë shprehur në intervistat tona, është se policia ka konfiskuar një numër të madh të patentëshoferëve, të cilat janë lëshuar nga SPB (Sekretariati i Punëve të Brendshme të Serbisë) që gjendet në Nish, por i destinuar për Prishtinën.

Ka pasur edhe kritika të tjera, si për shembull në disa raste ndaj konfiskimit të veturave (për të cilat pronarët thonë se kanë dokumente legjitime, të cilat i kanë bashkëngjitur në intervistat e thella që kemi zhvilluar). Më pastaj, problemi i tyre ndërlikohet edhe më tej, sepse veturat e konfiskuara dërgohen në doganë, ku për çdo ditë të kaluar të veturës paguhet një çmim i caktuar.

Një rast tjetër kemi evidentuar, ku një qytetari i është marrë arma e gjuetisë, edhe pse ka lejen, të dhënë në mënyrë të rregullt. Ky rast është konsideruar si shkelje e të drejtave të njeriut. Kështu, ky qytetar është dënua për shkelje ligji. Sipas tij, kanë kaluar më shumë se 2 vjet, dhe gjatë kësaj kohe personi nuk ka shkelë dënimin me kusht, por ai thotë se shpesh ndodh që gjatë komunikimit verbal me disa nga policët e përfshirë në këtë rast, kur ata i drejtojnë kërcënime.

Lidhur me **Agjencinë Kosovare të Pronave (AKP)** qytetarët theksojnë se gjatë kontaktimit me këtë institucion si problem kryesor cekin rastet e pazgjidhura të uzurpimit të pronës së tyre, por edhe procesin e ngadalshëm të vërtetimit të prejardhjes së pronës, pasi që qytetarët theksojnë se ka shumë dokumente të falsifikuara (të rrejshme), siç janë: fleta poseduese dhe kopja e planit. Janë organizuar vizita „Shko e shiko“, ku qytetarët serb të zhvendosur thonë se jo rrallë i janë nënshtruar provokimeve verbale nga fqinjët e deridjeshëm. Kjo pra është edhe një kritikë për organizimin e dobët të kthimeve të mundshme.

Gjykata si institucion ka degën e vet në Graçanicë. Ndërtesa e gjykatës është e re, punonjësit duke filluar nga punonjësi te porta e deri te kryetari i gjykatës janë mirëpritës dhe të sjellshëm. Sidoqoftë, qytetarët kanë kritika të shumta për gjykatën, të cilat mbështeten me pohime konkrete. Lëndët dhe kontestet gjyqësore në gjykata zgjasin deri në pafundësi, të gjitha aktet gjyqësore si mekanizma ndihmës në praktikën gjyqësore zgjasin shumë, në ndërtesën e gjykatës nuk ka përkthyes shqip-serbisht që me të vërtetë do të duhej të ishte i domosdoshëm atje. Po kështu, aktgjykimet, vendimet gjyqësore, dokumentet publike, procesverbalet gjyqësore dhe dokumentet e tjera të ngjashme janë shumë të paqartë, me siguri për shkak të përkthimit jo të duhur. Qytetarët thonë se shumë shpesh hasin në kërkesa që lidhen me mito, por siç thonë ata, “më mirë është të japësh të holla dhe ta kryesh punën sesa të presësh 3-4 vjet” (cituar).

Në përgjithësi, për gjykatën ndërlidhet edhe një konotacion tjetër negativ që ka të bëjë me 2 raste të evidentuara nga ne për mosthirrje në shqyrtim të kontestit gjyqësor, edhe pse ato kanë qenë palë të dëmtuara (një një rast dëmtim material, ndërsa në tjetrin – dëmtim fizik). Qytetarët thonë se kur përmendet fjala “Gjykatë” nuk mendohet drejtpërsëdrejti në ndërtesën dhe në punonjësit e gjykatës në Graçanicë, por me këtë shprehje nënkuptohet në përgjithësi Gjykata në Prishtinë, për shkak se gjykata në Graçanicë ka kompetenca të vogla (vërtetimi i autorizimeve për automjete dhe punët e ngjashme administrative), ndërsa për të gjitha lëndët e tjera me peshë më të madhe dhe më të ndërlikuara duhet të shkohet në Gjykatën Komunale në Prishtinë.

Në zyrën e organizatës partnere në projekt CSD, ka ardhur një qytetar i komunitetit rom, i cili ka dëgjuar nga një i afërm i tij se jemi duke punuar në projektin për përgjegjësinë e institucioneve. Ai ka kërkuar që të evidentohet rasti i tij, sepse thotë se ka përjetuar diskriminim nga ana e zyrtarit që punon në **Ministrinë e Kthimeve**. Qytetari është person i zhvendosur dhe rrethanat e tanishme nuk e lejojnë të kthehet në vendin ku ka jetuar më parë pasi që shtëpia dhe e tërë prona i është shkatërruar, gjegjësisht i është djegur. Ai tani për tani jeton tek një i afërm dhe thotë se i plotëson të gjitha kriteret për marrjen e një banese në Llaplesellë, por kur ka shkuar ta parashtojë kërkesën, zyrtari nuk ka dashur t'ia jep formularin për kërkesë, duke i thënë „se ato banesa nuk janë për gabelë”.

Shërbimi i dokumenteve personale— gjithashtu është kritikuar nga ana e qytetarëve, pasi që për marrjen e letërnjoftimit të Kosovës, përveç se duhet të pritët edhe më shumë se 3 muaj, qytetarët thonë se u janë kërkuar të holla nëse dëshirojnë që procesi të përshpejtohet në mënyrë që dokumentet personale të përgatiten më shpejtë.

Diskutimet me grupe të fokusuara qytetarësh

Gjatë kohëzgjatjes së projektit janë mbajtur katër fokus grupe me qytetarë. Në grupin e fundit, pra të katërtin, kemi pasur edhe një përfaqësues nga komuniteti shqiptar. Në këto fokus grupe kanë mundur të dëgjohen shumë komente, mendime dhe pikëpamje, të cilat do t'i pasqyrojmë përmes disa citateve:

“Puna e policisë nuk është profesionale, kemi vjedhje të shpeshta të automjeteve, si dhe hajdutëri të rënda (plaku që është plaçkitur dhe rrahur në shtëpinë e vet, me ç'rast i janë vjedhur 4 mijë euro), nuk zgjidhet asnjë rast, komuniteti ballafaqohet me problem të madh për shkak të mospranisë së serbëve në polici”.

“Kemi shumë probleme me dokumentacion, me pasaporta, tabela të automjeteve... Fatkeqësisht ende ka diskriminim”. “Ka nevojë për një bashkëpunim të policisë dhe të gjitha komuniteteve në mënyrë që të zvoglohen të gjitha format e krimit”.

Në ndërtesën e gjykatës çdo ditë, duke filluar prej të hënës e deri të premten më shumë mund të shihen shqiptarë sesa serbë; askush nuk e provokon apo shqetëson askënd; të gjithë e kryejnë punën e tyre dhe që nga fillimi i punës së këtij institucioni nuk është shënuar asnjë incident i motivuar etnikisht, gjë që është për çdo lëvdatë.

Komunikimi me institucione

Për shkak të mungesës së pushtetit lokal, komunikimi me institucione ka qenë tejjet i kufizuar.

Të gjeturat kryesore në Prizren

Numri i intervistave të thella në Prizren ka qenë minimal, në krahasim me intervistat e rastit, ku qytetarët kanë shprehur ankesat për burokracinë e tepruar dhe procedurat që ata i kanë konsideruar të panevojshme.

Në takimet me grupet e fokusuara është përmendur Drejtoria për Urbanizëm si një sektor problematik. Është potencuar se një kategori qytetarësh që kanë humbur vendet e punës me procesin e privatizimit, ku është theksuar se shumë qytetarë kanë vuajtur nga ky proces, sidomos të menaxhimi i mjeteve pas privatizimit apo mospagesa e 20% të punëtorëve.

Spitali është përmendur nga qytetarët për faktin se për një incizim duhet të pritët nga katër ditë, qoftë për mungesë materiali apo komplikime tjera, duke veçuar telashet e mëdha për shkak se shërbimet kryhen përmes lidhjeve familjare.

Prizrenasit kanë përmendur edhe një fakt domethënës, se nuk ka anketime të mjaftueshme publike nga institucionet e specializuara lidhur me punën dhe transparencën e institucioneve publike. Pastaj, mungon veprimi institucional për sensibilizimin dhe edukimin e qytetarëve, mungojnë informata për të drejtat e ndryshme të qytetarëve, nuk ka fare mundësi që të zbatohet ligji për qasjen në dokumentet zyrtare, sepse mpspërfillja e zyrtarëve është e lartë në interesimin eventual të një qytetari për të ditur apo mësuar diçka specifike.

Në tryezën e parë të këtij projekti, organizuar në qershor të këtij viti, Naser Buzhala, drejtor i Administratës dhe Personelit në Komunën e Prizrenit ka thënë se problemet më të mëdha janë në qendrën e regjistrimit civil që është sektor i Ministrisë së Punëve të Brendshme. Sipas tij, Komuna i ka ofruar hapësirë MPB-së për të hapur 12 qendra për dokumente personale dhe staf praktikantësh për të evituar tollovitë e madhe, por MPB nuk e ka bërë këtë.

Disa nga përvojat/perceptimet e qytetarëve lidhur me funksionimin e institucioneve publike në komunën e tyre:

- Nuk më kanë pranuar të inkuadrohem në FSK, megjithë gradën, përvojën dhe kushtet e plotësuar (Femër, Gjakovë).
- Nuk mbajmë orët e fundit të mësimi, për shkak të udhëtimit me autobus në fshat dhe kjo më pengon që të mësoj në një lëndë (Mashkull, 17 vjeçar, Gjakovë).
- Të gjithë nxënësit kemi paguar për të angazhuar sigurim privat në shkollë, por ende s'ka ndodhur kjo, edhe pse na janë marrë paratë (Femër, 17 vjeçare, Gjakovë).
- Rruga nga qyteti për në fshatin tim është e prishur, por edhe e pandriçuar. Unë kam frikë për sigurinë time derisa kthehem nga shkolla në shtëpi (femër, 18 vjeçare, Gjakovë).
- Rrugës nga shkolla për në shtëpi në fshatin Bretkoc më kanë shqetësuar shpesh huliganët, andaj kërkoj patrullime të policisë në atë kohë mbrëmjeje (femër, 18 vjeçare, Gjakovë).
- Kam paguar taksën për vendosjen e verandës së kafeterisë, ndërsa inspektorati komunal më ka paditur në Gjykatën për kundërvajtje, duke mos patur komunikim nga urbanizmi se pagesa është kryer, dhe si lëndë e pakryer tani ka mbetur në gjykatë në Prishtinë (Mashkull, Pejë).

- Policia më ka konfiskuar veturën me të cilën kam qenë duke e ushtruar një kandidat për autoshkollë. Nuk kam poseduar me vete licencën e instruktorit. Derisa rasti gjindet në gjykatë, Dogana më ka shitur veturën përmes ankandit publik (Mashkull, Graçanicë).
- Policia më ka konfiskuar veturën para tre vitesh për të cilën kam poseduar dokumentacion. Ende nuk kam marrë përgjigje dhe rasti ende nuk është zgjidhur në gjykatë (Mashkull, Graçanicë).
- Më është dëmtuar vetura nga një polic në një aksident trafiku, ndërsa gjykata nuk ka mbaruar lëndën, andaj dëmi nuk më është kompenzuar (Mashkull, Graçanicë).
- Policia më ka konfiskuar pushkën e gjuetisë me një vendim të përkohshëm, por edhe pas dy vitesh nuk më ka kthyer përgjigje, sikur as pushkën (Mashkull, Graçanicë).
- Kam pritur një vit e gjysmë për të vërtetuar një dokument në gjykatë. Më është dashur të angazhoj avokat, të paguaj 200 euro shtesë për ta marrë brenda dy javësh (Femër, Graçanicë).
- Kam problem të përhershëm me policinë për shkak të patentshoferit tim, për çka besoj se më diskriminojnë në baza etnike (Mashkull, Graçanicë).
- Kam problem me numrat emergjent (112, 92, 94 etj), me të cilët kam pasur disa raste kur nuk më janë përgjigjur, ose më kanë thënë se kam thirrë në numër të gabuar (Femër, Gjakovë).
- Jam banore e lagjes 'Mbretëresha Teuta' afër fshatit Moglicë. Në afërshi të shtëpisë sime është ndërtuar një urë që lidhë fshatin Moglicë me qytetin e Gjakovës. Por, ura është ndërtuar në pronë private, pasi kur është ndërtuar kjo urë marrëveshja ka qenë që pronarit të kësaj toke t'i kompenzohet shfytëzimi i pronës së tij, gjë që nuk ka ndodhur, dhe për këtë arsye pronari i kësaj toke ka bllokuar kalimin nëpër këtë urë. Tani e kam të kufizuar lëvizjen në këtë drejtim, por këtë problem e kanë edhe banorët tjerë të fshatit Moglicë që të dalin në qytet (Femër, Gjakovë).
- Në lagjen "Sadik Stavileci" në Gjakovë është një problem që preokupon gjithë banorët. Në këtë lagje ekziston një urë pa mburoja (anësore). Gjatë periudhës 2002-2009 në këtë urë kanë ndodhur dy aksidente fatale ku në të dy rastet kanë humbur jetën dy qytetar. Përkundër faktit që përfaqësuesit e lagjes kanë dërguar kërkesë në Komunë që kjo urë të rregullohet, nuk ka patur asnjë veprim. E keqja më e madhe është se të gjithë fëmijët e kësaj lagjeje bëjnë këtë rrugë për në shkollë (Mashkull, Gjakovë).
- Në lagjen "Sadik Stavileci", aty ku banoj nuk ka kontejner mbeturinash dhe banorët e kësaj lagjeje janë të detyruar që mbeturinat e përditshme t'i hedhin në rrugë afër një shtëpie. Këto mbeturina përpos që ndotin mjedisin, tërheqin edhe shumë qenë endacak, të cilët janë të rrezikshëm, sidomos për fëmijët (Femër, Gjakovë).
- Jam nxënëse e shkëlqyer në shkollën e mesme profesionale "Gjon Nikollë Kazazi". Tani jam në vitin e fundit (maturante) dhe problemi që më preokupon mua dhe gjithë nxënësit e kësaj shkolle është fakti që nuk kemi patur në planprogramin mësimor lëndën e historisë, ndërsa në testin kombëtar të maturës ka pyetje nga lënda e historisë, e cila ka një numër të konsiderueshëm pikësh (Femër, Gjakovë).

- Kam punuar në Qendrën Medicinale në Gjakovë në vitin 1991 si stomatologe. Pas kërkesës së bërë për specializim, më është thënë se jam e obliguar që të punoj pas specializimit edhe të paktën pesë vitë në Qendrën Medicinale të Gjakovës. Specializimin e kam përfunduar në mars 2005 në Qendrën Klinike Universitare të Kosovës. Por, pas përfundimit të specializimit, nuk kam gjetur vend pune në Qendrën Medicinale në Gjakovë. Këtë problem e kanë edhe katër kolegë të mi (Femër, Gjakovë).
- Jam arsimtare e gjuhës dhe letërsisë shqipe, me përvojë pune prej 27 vjetësh. Orët e mia të punës i janë dhënë një arsimtareje tjetër, e cila ishte duke më zëvendësuar. Pas skadimit të kontratës së saj të përkohshme, pa konkurs i janë dhënë orët e mia. Kam paraqitur rastin në Zyren e Inspektoratit të arsimit në Gjakovë, të cilët kanë nxjerrë vendimin e datës 12.08.2008, duke iu referuar Ligjit për inspeksionin e arsimit në Kosovë neni 4.3(h), me të cilin vendim anulohet vendimin e mbledhjes së aktivitetit profesional. Por, ky vendim nuk është respektuar nga drejtori i shkollës. Unë e kam paditur drejtorin e shkollës për të cilën padi jam në pritje në Gjykatën Komunale (Femër, Gjakovë).
- Banoj në afërsi të lumit „Krena“ në Gjakovë, ku hedhen mbeturina nga njerëzit. Kërkoj nga Komuna dhe NKP „Qabrati“ që të ndalohet ky veprim që rrezikon shëndetin e të gjithëve (Femër, Gjakovë).

Disa nga mendimet e qytetarëve të intervistuar të rastit

- Pse Gjakova nuk ka kazermë të FSK-së (Mashkull, Gjakovë)
- Komuna nuk po bën shpërndarjen e drejtë të qoshqeve në Gjakovë (Mashkull, Gjakovë)
- Në Polici vetëm sektori i komunikacionit funksionon mirë (Mashkull, Gjakovë)
- MASHT ka krijuar rregulla të dëmshme liberale për nxënësit (Mashkull, Gjakovë)
- Shërbimi Civil në Prizren ka hapësirën e papërshtatshme dhe stafin e pamjaftueshëm për shërbimin dhe numrin e banorëve (Mashkull nga fokus grupi në Prizren)
- Në shërbimet që ofron Komuna ka së tepërmi burokraci (Mashkull nga fokus grupi në Prizren)
- Kërkohet ryshfet në Spitalin e Prizrenit (Mashkull, Prizren)
- Tre vjet kam pritur ekipin e Zyres Komunale të tatimit në pronë për të regjistruar gjendjen reale të pronës sime (Mashkull, Pejë)
- Zyrtari në postën e Prishtinës nuk ka dashur të më përgjigjet në gjuhën serbe, edhe pse me ligj është gjuhë e dytë zyrtare (Mashkull, Graçanicë)
- Kemi probleme me policinë në Graçanicë, përderisa ata janë të nacionalitetit tjetër. Deri kur do të jemi të diskriminuar nga policët shqiptarë në Graçanicë (Mashkull, Graçanicë).
- Pse policia na i konfiskon patentshoferët e lëshuar në Serbi (Mashkull, Graçanicë).
- Gjakova duhet ta ketë një qendër rehabilituese për personat me të meta psikike, që të mos lëvizin rrugëve pa përkujdesje (Mashkull, Gjakovë).
- Një qytetar mendon se të gjitha mediat lokale dhe qendrore kanë censurë, pasi që nuk i publikojnë një artikull të tij (Mashkull, Gjakovë).
- Në shkollën e mesme „Kadri Kusari“ në Gjakovë nuk përkrahen iniciativat e nxënësve nga ana e drejtorisë dhe kolektivit të shkollës (Mashkull, Gjakovë)

Çfarë ka ndryshuar gjatë kohës sa është zhvilluar projekti

Gjatë kësaj periudhe, që nuk ndërlihet medeomos me ndikimin e aktiviteteve tona, ka patur zhvillime që kanë reflektuar ndryshime për të mirë në në komunat ku është zhvilluar projekti.

Në Gjakovë, një numër ankesash në ndërkohë janë trajtuar apo zgjidhur, janë asfaltuar disa rrugë për të cilat qytetarët janë ankuar në intervista, janë punësuar 6 stomatologët, të cilët janë intervistuar nga ne, është rregulluar çështja e bursave të studentëve, është ndarë hapësira për Qendrën Rinore të Gjakovës, e të tjera zhvillime.

Në Pejë, gjatë kësaj periudhe kohore ka pasur vazhdimisht fushata informuese nga Komuna, Zyra për Informim dhe administrata komunale, sa i përket pajisjes së qytetarëve me dokumente personale, sidomos aplikimi i formës së re të pajisjes së qytetarëve me certifikata të lindjes, martesës dhe vdekjes përmes sistemit online. Po ashtu, është bërë vendosja e rregullores komunale për transparencë dhe qasje në dokumentet zyrtare, fushatë kjo e Komunës, në bashkëpunim më OSBE-në.

Komuna e Pejës ka rikthyer në funksion objektin e ish-Shtëpisë së Armatës, ku është bërë vendosja e stafit të administratës dhe personelit. Aty ofrohen shërbime më të mira për qytetarët.

Po ashtu, administrata ka hapur edhe nën-zyre lokale apo ish zyrat e vendit në disa bashkësi lokale nëpër zonat rurale si në Gorazhdevc, Zahaq, Baran, Novosellë dhe Vitomicë.

Në Graçanicë, një nga zhvillimet pozitive ka qenë kthimi i pjesëtarëve serbë të Policisë së Kosovës në detyrë pas 15 muajsh suspendimi.

Rekomandimet e përmendura nga vetë qytetarët janë:

- Moskushtëzimi i qytetarëve me dokumentacione shtesë për pajisje me dokumente personale, regjistrim të makinave etj.
- Inspektim më i shpeshtë i inspektoratit në shëndetësi dhe arsim, për përmirësim të shërbimeve dhe parandalim të korrupsionit
- Presion në gjykata për procedim më të shpejtë të lëndëve
- Përmirësimi i faturimit të rrymës, leximi i rregullt i njehsorëve të rrymës çdo muaj
- Mbikëqyrja e komunës ndaj higjienës publike, duke ndikuar në përmirësimin e pastrimit të qytetit
- Një gjë që duhet të jetë universale për të gjitha institucionet, është se ato duhet të kenë qasje dhe marrëdhënie korrekte me qytetarët. Me veprime konkrete do të duhej të tregohej efikasiteti, e jo vetëm të miratohen ligje e rregulla që mbesin vetëm në letër.
- Avancimi i punës së institucioneve, transparenca, toleranca dhe aftësimi më i madh i punonjësve përgjegjës për kryerjen e punëve të ndryshme, për informim, për komunikim më të shpeshtë me qytetarët lidhur me nevojat dhe sugjerimet e tyre, si dhe shpjegimet shumëgjuhësore në ndërtesat e institucioneve dhe të vendeve publike
Sesi institucionet duhet të jenë transparente, profesionale, qytetarët kanë përmendur si “shembuj të ndritur” se si duhet të punohet dhe çfarë shërbimesh të kënaqshme duhet t'u ofrohen qytetarëve, bankat që veprojnë në Graçanicë
- Raiffeisen, Pro Credit, NLB, etj). Ato edhe pse nuk janë institucione të sistemit institucional, qytetarët kanë nevojë të kryejnë shumë shërbime në to.

Metodologjia e punës

Stafi i angazhuar në projekt ka zhvilluar intervista të përditshme të rastit me qytetarë, duke biseduar me ta përmes një pyetësi me dhjetë pyetje.

Poashtu janë zhvilluar intervista të thella dhe atë në zyre të organizatave të vendeve përkatëse ku implementohet projekti. Intervistat e thella janë zhvilluar përmes një pyetësi (formulari) tjetër më të detajuar. Gjatë intervistimit (bashkëbisedimit) qytetarët kanë pasur mundësinë e paraqitjes së dokumenteve shtesë për të mbështetur pohimet lidhur me problemet apo çështjet e pazgjidhura që ata kanë në raport me ndonjë institucion të caktuar në nivelin lokal apo qendror.

Stafi i organizatave partnere ka vënë në dispozicion zyrat e tyre për të pritur qytetarët që shfaqin interesim dhe gatishmëri të ndajnë me ne përvojën e tyre. Informimi është bërë përmes shpërndarjes së broshurave me informacionet bazë të projektit dhe njoftimeve në radiot lokale.

Ka qenë e mundur për çdo qytetar ruajtja e informacionit në besueshmëri, nëse kjo është kërkuar nga ai, si dhe në raste të caktuara ofrimi i mbështetjes për mënyrën e procedimit të rastit (ankesë, kërkesë) tek institucionet përgjegjëse.

Në të gjitha rastet, qytetarëve u është ofruar edhe mundësia që rastin e tyre ta paraqesin në media.

Saktësia e të dhënave në raport

Të gjitha të dhënat në këtë raport, intervistat dhe deklaratimet e qytetarëve mbesin rast i veçantë, i trajtuar apo jo në instanca ligjore, janë poashtu perceptim apo përshtypje e qytetarëve, nëse synohet të kërkohet saktësia e tyre.

Stafi i këtij projekti është trajnuar që para fillimit të projektit, duke shqyrtuar transparencën në nivelin lokal, konfidencialitetin, strukturat institucionale në nivel lokal, procedurat e ankesave qytetare ndaj papërgjegjshmërisë së institucioneve, kriteret në bazë të të cilave zyrtarët e projekteve do të japin këshillime, si të regjistrohen rastet, procedurat për informimin e qytetarëve pas këshillimit për rastet e tyre, e të tjera çështje të ndjeshme që prekin aspekte ligjore.

Është trajtuar legjislacioni i aplikueshëm i përgjithshëm dhe dytësor, ndër të tjerash, ligji për vetëqeverisja lokale, ligji mbi qasjen në dokumente zyrtare, statutet e komunave.

Është trajtuar dhe studiuar me kujdes çështja e konfidencialitetit gjatë realizimit të projektit, komunikimi institucional i siguar dhe standardet e arritura deri më tani, me fokus të veçantë në tri komunat Pejë, Gjakovë dhe Prizren, a ka ndonjë rëndësi kjo formë e transparencës për të mbrojtur interesat e drejtpërdrejta të qytetarëve.

Gjatë trajnimit, zyrtarët e projektit kanë kuptuar se roli i tyre nuk është të avokojnë në emër të individit, nuk mund të bëhen pjesë e problemit, nuk mund të luajnë rolin e avokatit, përfaqësuesit ligjor, prokurorit publik apo të zyrtarit të policisë. Është trajtuar me kujdes se cili është roli i tyre, cilat janë kufizimet si dhe cilat janë përparësitë. Pra, është kuptuar qartë se roli i zyrtarëve të projektit është që të bëjnë presion publik përmes mediave dhe institucioneve tjera në mënyrë që vërejtjet dhe kërkesat e qytetarëve të merren parasysh nga institucionet që të gjejnë mbështetje dhe zgjidhje.



Forumi për Iniciativa Qytetare (FIQ)
Rr. Bedri Pejani 7/A, Prishtinë 10 000
E-mail: info@fiq-fci.org
Tel: 038 248 677
www.fiq-fci.org

