RAPORTI

I MONITORIMIT DHE REKOMANDIMEVE

PËR PËRMIRËSIMIN E CILËSISË SË SHËRBIMEVE ADMINISTRATIVE DHE LIGJORE

NË PROKURORINË E RRETHIT GJYQËSOR, TIRANË

Në kuadër të projektit Monitor-ON

Me mbështetjen financiare të Programit të Granteve të Vogla të Komisionit për Demokraci të Ambasadës së SHBA Tiranë

Tiranë, Maj 2019

Ky dokument u prodhua nga Qendra për Mbështetje Ligjore dhe Advokaci në kuadër të projektit "Monitor-ON Shërbimet Administrative dhe Ligjore në Prokurorinë e Rrethit Gjyqësor, Tiranë". Ky projekt u mbështet financiarisht nga Programi i Granteve të Vogla të Komisionit për Demokraci të Ambasadës së SHBA, Tiranë.

Projekti ka si qëllim monitorimin e shërbimeve kryesore që ofron Prokuroria e Rrethit Gjyqësor, Tiranë, të tilla si: Të dhëna për çështjet nën hetim; vërtetime për gjendjen e hetimeve; kopje vendimesh; kopje të dokumentacionit që përmban një dosje gjyqësore; shërbim fotokopje dhe studim të dosjeve; etj.

Në përfundim të analizës së gjetjeve ofrohen disa rekomandime, me qëllim përmirësimin e shërbimeve administrative dhe ligjore pranë kësaj Prokurorie.

Opinionet, gjetjet dhe rekomandimet e shprehura në këtë studim vijnë si rezultat i hulumtimeve dhe të dhënave të grumbulluara nga pyetësorët dhe metodat e tjera të përdorura.

Të gjitha të drejtat janë të rezervuara. Asnjë pjesë e këtij botimi nuk mund të përkthehet, riprodhohet, ose përcillet në asnjë formë apo mjet, qoftë elektronik (CD-R, Internet, etj.) apo mekanik, përfshirë fotokopjimin, regjistrimin apo çdo sistem ruajtjeje ose nxjerrjeje informacioni, pa pasur miratimin paraprak me shkrim nga Qendra për Mbështetje Ligjore dhe Advokaci.

Qendra për Mbështetje Ligjore dhe Advokaci
Center for Legal Support & Advocacy
Rr. Bulevardi Gjergj Fishta, Pallatet Gora, Kulla nr. 1, kati 9, nr. 41
E-mail: contacts@clsa.al
Site: www.clsa.al

FALENDERIME

Stafi i Qendrës për Mbështetje Ligjore dhe Advokaci shpreh mirënjohje të veçantë ndaj: studentëve të drejtësisë dhe profesionistëve të rinj, që u angazhuan në plotësimin e pyetësorëve; stafit të Prourorisë së Rrethit Gjyqësor, Tiranë dhe të gjithë përdoruesve të jashtëm të shërbimeve të këtij institucioni, që pranuan të ndanin përvojat dhe opinionet e tyre si dhe informuan gjetjet e këtij dokumenti. Në mënyrë të veçantë falenderojmë prokurorët, avokatët dhe oficerët e policisë gjyqësore, të cilët përcollën shqetësimet dhe sugjerimet e tyre lidhur me aksesin në Prokurorinë e Rrethit Gjyqësor, Tiranë. Falë mbështetjes së Donatorit, sot Prokuroria e Tiranës ka një dokument, i cili përcakton nevojat për t'u përmirësuar dhe qytetarët që përdorin këto shërbime, kanë një guidë të detajuar për shërbimin që ata duan të marrin.

TABELA E PERMBAJTJES

I. HYRJE. RRETH STUDIMIT……..…… fq. 4

II. METODOLOGJIA……..……...……..fq. 7

III. GJETJET E STUDIMIT……..……...…….fq. 10

3.1 Informacion i përgjithshëm për të intervistuarit…...…fq. 10
3.2 Cilësia e shërbimeve që ofron Prokuroria e Tiranës .....fq. 12
3.3 Aksesi në Prokurorinë e Tiranës …….……..fq. 28
3.4 Pyetje drejtuar prokurorëve …….…….….fq. 30

IV. REKOMANDIMET…….…….……fq. 34

I. HYRJE. RRETH STUDIMIT

Qendra për Mbështetje Ligjore dhe Advokaci mbështet promovimin e të drejtave dhe mundësive për qytetarët në përputhje me kuadrin rregullator në fuqi dhe praktikës më të mirë ndërkombëtare. Pjesë e aktiviteteve të ndërmarra nga Qendra në përputhje me këtë qëllim, janë dhe monitorimi dhe vlerësimi i zbatimit të standardeve ligjore nga institucionet publike në vend dhe fuqizimi i qytetarëve shqiptarë nëpërmjet informimit të tyre dhe rritjes së performancës së vetë insititucioneve.

Për vite me radhë Prokuroria është institucioni që ushtron ndjekjen penale në vend dhe përfaqëson akuzën gjyqësore në emër të shtetit. Paçka se ky institucion është mandatuar me Kushtetutë në ushtrimin e funksioneve dhe detyrave të tjera, duhet thënë që vëmendja dhe vlerësimet për punën e tij kanë qenë kryesisht të lidhura me aspektet e ndjekjes penale, hetimin e veprave penale si dhe mbrojtjen e akuzës në Gjykatë. Pikerisht sekreti hetimor dhe detyrimi i Prokurorisë për të ushtruar ndjekjen penale, i ka dhënë deri më sot komoditetin për t'u fshehur në veprimtarinë e saj gjatë hetimeve. Ndërkohë të drejtat e njeriut janë të vendosura në Kushtetutën e Republikës dhe parimi bazë i tyre është se janë të pandashme, të patjetërsueshme dhe të padhunueshme. E drejta për t'u informuar është një ndër të drejtat e mbrojtura në Kushtetutë dhe si e tillë është e drejtë e cila nuk mund të kufizohet apo të mos respektohet më shumë se sa një tjetër. Për të vendosur në lidhje me avancimin e një të drejtë më shumë se sa një tjetër kemi të bëjmë me proçesin e balancimit të të drejtave. Kufizimi i një të drejte duhet gjithmonë të justifikohet për rezultatin që sjell ky kufizim, ku ligji e lejon këtë në bazë të parimit të proporcionalitetit, parashikuar në nenin 17 të Kushtetutës. Ndryshimet ligjore të viteve të fundit kanë parashikuar mundësimin e një sërë shërbimesh administrative nga ky organ, cilësia dhe koha e të cilave mund të ndikojë drejtpërdrejt pozitat e qyetarëve brenda dhe jashtë procesit penal. Nga ana tjetër, tradita historike e këtij insititucioni si organ inkuizitor ka ndërtuar një frymë penguese dhe shkurajuese lidhur me ndërveprimin normal, që duhet të ekzistojë midis funksionarëve të prokurorisë dhe aktorëve të tjerë.

Janë të shumtë subjektet që legjitimohen të marrin informacion dhe të kenë akses në Prokurorinë e Rrethit Gjyqësor, Tiranë, si: Gjykata, i pandehuri, mbrojtësi i të pandehurit, viktima, mbrojtësi i viktimës, paditësi, kërkuesi i

padisë civile në procesin penal, qytetarët, oficerët e policisë gjyqësore, si dhe stafi mbështetës në Prokurorinë e Tiranës. Me vite të tëra subjektet e mësipërme kanë shprehur pakënaqësi ndaj cilësisë së ofrimit të shërbimeve administrative të organit të Prokurorisë.

E drejta për informim dhe e drejta për akses burojnë nga akte ligjore, të cilat sipas rregullimeve të tyre, kanë gjetur mjetet juridike për t'u garantuar subjekteve kërkues të informacionit këtë mundësi:

- **Kodi i Procedurës Penale**, i ndryshuar me ligjin nr. 35/2017, datë 30.3.2017

Ndryshimet e këtij ligji u bënë me *ratio leges* për të barazuar palët në procesin e hetimit dhe atë të gjykimit duke rritur mundësinë e informacionit të të pandehurit, mbrojtësit të tij si dhe viktimës dhe mbrojtësit të tij. Konkretisht legjitimimin për informacion e gjejmë në të gjithë frymën e dispozitave të reja, duke filluar nga neni 34/a, neni 58, neni 105 dhe 110 i Kodit të Procedurës Penale.

- **Ligji "Për organizimin dhe funksionimin e Prokurorisë në Republikën e Shqipërisë" 97/2016,**

Ky ligj tregon mënyrën se si rregullohet Prokuroria në tërësinë e saj si dhe funksionimin e strukturave informative. Në disa dispozita sanksionon detyrimin e organit të prokurorisë të ngrejë strukturat në marrëdhënie me publikun, konkretisht sigurimi i sporteleve dhe teknologjisë, në nenin 57 dhe 61 të këtij ligji.

- **Ligji "Për të drejtën e informimit" 119/2014**

Ky ligj aktivizohet nga ligji nr.97/2016, për çdo gjë që nuk rregullohet nga legjislacioni i posacëm, do të gjejë rregullim nga ligji për të drejtën e informacionit. Prandaj gjatë studimit tonë ky ligj na duhet për afatet, të cilët nuk janë parashikuar në dispozitat e mësipërme.

- **Urdhër** nr.141 datë 19.06.2014 **"Për miratimin e rregullave mbi etikën dhe sjelljen e prokurorëve"**

Në fokusin tonë është edhe cënimi i informacionit për shkak të shkeljes së etikës dhe sa të kujdesshëm janë prokurorët në mbrojtjen e të dhënave

private, në integritetin dhe dinjitetin njerëzor, elementë të cilët burojnë nga KEDNJ. Në çdo marrëdhënie duhet të mbahet në konsideratë etika e secilit subjekt në zbatim të së drejtës.

Projekti "Monitor-On" i mbështetur nga Programi i Granteve të Vogla të Komisionit për Demokraci të Ambasadës së SHBA, Tiranë, synon të vlerësojë situatën aktuale lidhur me nivelin e ofrimit të shërbimeve administrative dhe ligjore brenda Prokurorisë së Tiranës, impaktin e këtyre shërbimeve në realizimin e të drejtave të qyetarëve dhe të prodhojë një sërë rekomandimesh, që do të lehtësojnë aksesin e qytetarëve në zyrat e Prokurorisë dhe përmirësimin e shërbimeve të këtij institucioni.

Raporti i Monitorimit dhe Rekomandimeve për përmirësimin e shërbimeve administrative dhe ligjore në Prokurorinë e Tiranës është hartuar nëpërmjet projektit "Monitor-On". Ky raport u hartua në periudhën Prill-Maj, 2019, bazuar në vëzhgimin e bërë mbi transparencën, aksesin dhe efektivitetin e mundësimit të shërbimeve në këtë institucion. Procesi i monitorimit është realizuar gjatë periudhës Janar-Mars, 2019.

Gjetjet kryesore dhe rekomandimet e ofruara nga ky raport do të ndahen me institucionet dhe personat përgjegjës për të ndikuar në përmirësimin e shërbimeve administrative të këtij institucioni.

II. METODOLOGJIA

Ky studim u hartua nëpërmjet zhvillimit të aktiviteve mikse dhe përdorimit të instrumentave plotësues, që lejuan ndërtimin e një tabloje të qartë mbi efektivitetin e mundësimit të shërbimeve në Prokurorinë e Tiranës, duke mbledhur pikëvështrimet e nëpunësve të saj dhe marrësve të shërbimeve të këtij institucioni.

Instrumentat e hulumtimit

a) Mbledhja dhe vlerësimi i informacionit;
b) Vëzhgimi në terren;
c) Sondazhi me anë të pyetësorit me shkrim;
d) Sondazhi online;
e) Fokus Grupet.

a. Mbledhja dhe vlerësimi paraprak i kuadrit ligjor, burimeve dhe dokumenteve administrative mundësoi hartëzimin e shërbimeve ligjore dhe administrative që duhet të ofrohen nga Prokuroria e Rrethit Gjyqësor, Tiranë dhe ndihmoi në hartimin e pyetësorëve.

b. Hulumtimi në terren mundësoi krijimin e një panorame konkrete të situatës së ofrimit të shërbimeve në Prokurorinë e Rrethit Qjyëqsor, Tiranë, duke përfshirë procedurat dhe sherbimet e ofruara, standardet e aksesit për këto shërbime, lehtësirat e ngritura, etj.

Matja e nivelit të kënaqësisë dhe perceptimit të aktorëve u realizua nëpërmjet:

c. Sondazhit me anë të një pyetësori ballë për ballë. Pyetjet adresonin përvojën e përgjithshme të të anketuarve në lidhje me shërbimet publike të ofruara në Prokurorinë e Tiranës. Metoda e intervistimit u realizua nëpërmjet përgjigjeve të pyetjeve cilësore dhe sasiore me shkrim, ballë për ballë në ambientet e brendshme dhe të jashtme të Prokurorisë së Tiranës dhe online, nëpërmjet platformës së ngritur për këtë qëllim. Stafi i organizatës së bashku me 10 të rinj (studentë të Fakultetit të Drejtësisë dhe profesionistë të rinj në fushën e së drejtës) intervistuan 120 persona sipas targetgrupit të interesuar me këtë ndarje: 52% qytetarë; 15% avokatë; 12 % prokurorë; 13% oficerë të policisë gjyqësore.

Pyetësori u hartua nga ekspertë të fushës me qëllimin e identifikimit të problematikave që ka aktualisht Prokuroria e Tiranës lidhur me ofrimin e shërbimeve administrative dhe ligjore. Ky pyetësor u konceptua me 30 pyetje sasiore (me alternativa) dhe cilësore (me përgjigje të hapura), të ndara në katër pjesë: Pjesa e parë titullohet "Informacion i përgjithshëm për të intervistuarin", ku ofron të dhëna demografike, për të kuptuar gjithëpërfshirjen e targetgrupit të përzgjedhur për këtë proces. Pjesa e dytë titullohet "Cilësia e shërbimeve administrative dhe ligjorë në Prokurorinë e Tiranës" dhe përmban pyetje të ndryshme, që kanë për qëllim të masin cilësinë e shërbimeve administrative/ ligjore në prokurorinë e Tiranës. Pjesa e tretë titullohet "Aksesi në Prokurorinë e Tiranës" dhe synon të masë nivelin e aksesit për shërbime të ndryshme si për qytetarët, avokatët, oficerët e policisë gjyqësore etj. Ndërsa pjesa e katërt, e cila i drejtohet vetëm prokurorëve, titullohet "Ofrimi i shërbimit/ mundësia e aksesit dhe efiçensa kohore. Në këtë pjesë mund të masim të dhëna, si: sa kohë i kushton prokurori marrëdhënies me publikun; a kanë nevojë prokurorët për staf ndihmës; si ka ndryshuar ofrimi i shërbimit ndaj qytetarëve nga prespektiva e një prokurori; cilat janë mjetet aktuale të komunikimit që përdorin më së shumti palët në proces dhe cili nga mjetet e informacionit është më efikas.

d. Po i njëjti pyetësor ka qarkulluar online, nëpërmjet një aplikacioni ëeb dhe mobile.[1] Ky pyetësor iu shpërnda rrjeteve të ndryshme të fokus grupit të interesuar, si: Dhomës Kombëtare të Avokatisë; unionit të prokurorëve; komisariateve të policisë etj.

Pyetësori online është aktiv dhe do të mirëmbahet nga stafi i organizatës për të matur ndryshimet lidhur me shërbimet administrative që ofron Prokuroria e Tiranës. Pyetësori është konfidencial dhe i hartuar mbi bazën e ligjit për të dhënat personale.

e. Ekspertët e fushës realizuan 2 fokus grupe me avokatë, prokurorë dhe oficerë të policisë gjyqësore. Pjesëmarrja dhe angazhimi në fokus grupe u bë vullnetarisht. Këto diskutime shërbyen për të rrahur idetë, mendimet dhe opinionet lidhur me aspekte të ndryshme të organizimit të shërbimeve publike brenda Prokurorisë së Tiranës. Fokus grupi i parë u zhvillua me

[1]http://clsa.al/monitorON?fbclid=IëAR321OËs3tUm4n0_h_vapjz8hgq5lyHL5YZf7YcFëeKm9AxM5EB_VA7OmsY

përfshirjen e prokurorëve dhe oficerëve të policisë gjyqësore. Fokus grupi i dytë u zhvillua me përfshirjen e avokatëve penalistë.

Periudha kohore: Të dhënat primare për përgatitjen e këtij raporti janë mbledhur gjatë periudhës Tetor 2018-Mars 2019. Gjetjet e përfituara nga sondazhet dhe fokus grupet u kryqëzuan me informacionin e mbledhur në terren dhe u sintetizuan në këtë raport.

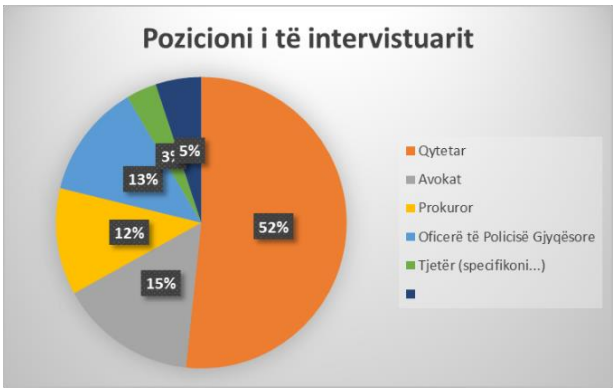
III. **GJETJET KRYESORE**

Në këtë pjesë të raportit do të paraqiten në mënyrë skematike dhe statistikore gjetjet kryesore nga pyetësori i hartuar, për të matur gjendjen aktuale të shërbimeve publike pranë Prokurorisë së Rrethit Gjyqsor, Tiranë. Këto gjetje janë të rëndësishme për të hartuar rekomandimet lidhur me përmirësimin e shërbimeve që ofron ky institucion. Gjetjet janë grupuar në 4 sesione, sipas pjesëve përkatëse të pyetësorit. Pyetësori i plotë ndodhet në aneksin e këtij raporti.

3.1 Informacion i përgjithshëm për të intervistuarit

- Pozicioni i të intervistuarit në sondazh: Qytetar, avokat, prokuror, OPGJ, tjetër;
- Kampioni: 120 të intervistuar;
- Gjinia: Synon balancë gjinore për të intervistuarit (55% Burra & 45% Gra);
- Mosha: Grupmosha e përfshirë nga nën 25 deri mbi 55 vjeç;
- Vendbanimi: Qyteti Tiranë apo qytet tjetër;
- Arsimi më i lartë i përfunduar: Nga arsimi bazë deri tek ai pasuniversitar;
- Statusi i të intervistuarit: pjesë e prokurorisë, nëpunës i institucioneve të tjera, palë në proces hetimi, përdorues shërbimi administrativ, tjetër.

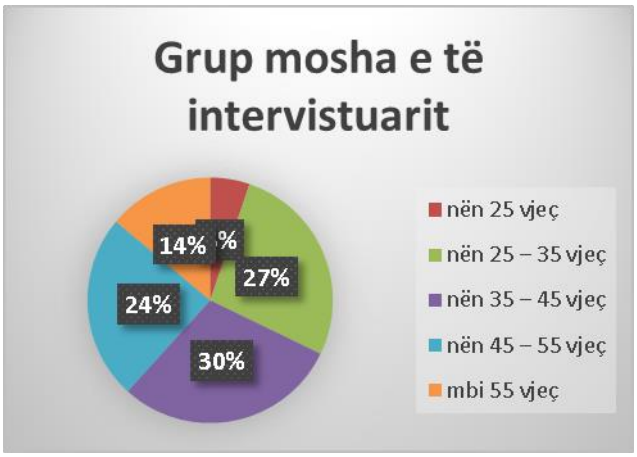
3.1.1 Të dhënat mbi karakteristikat kryesore të kampionimit



Grafiku 1. Shpërndarja e Kampionit sipas pozicionit.

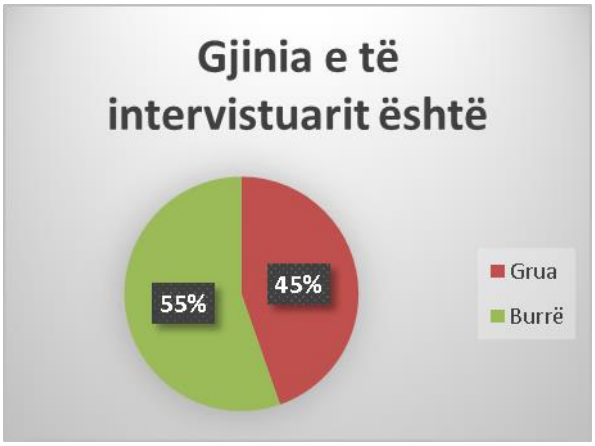
Pjesa më e madhe e të intervistuarve janë Qytetarë (52%), ndjekur nga avokatë (15%), Oficerë të policisë gjyqsore (13%), prokurorë (12%) & (8%) kanë zgjedhur opsionin tjetër.

3.1.2 Grupmosha e të intervistuarit



Grafiku 2. Shpërndarja e kampionimit sipas moshës.

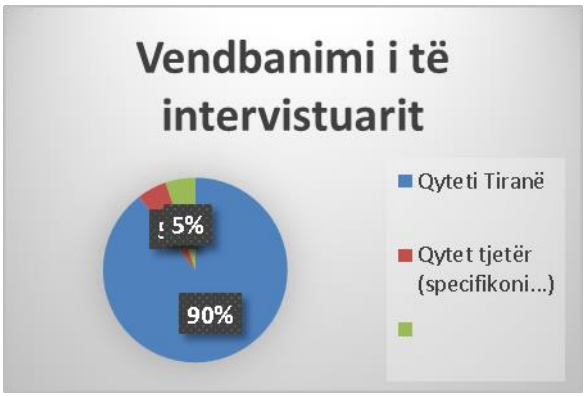
Mosha e pjesëmarrësve në sondazh varion midis 35-45 vjeç (30%), 25-35 vjeç (27%), 45-55 vjeç (27%), mbi 55 vjeç (14 %) dhe një pjesë e vogël nën 25 vjeç (5%).



3.1.3 Gjinia e të intervistuarit

Grafiku 3. Shpërndarja e kampionimit sipas gjinisë.

Përgjatë sondazhit u bënë përpjekje për të mbajtur një barazpeshë midis gjinisë së të intervistuarve në mënyrë që të ruhej proporcionaliteti me pasqyrën kombëtare.



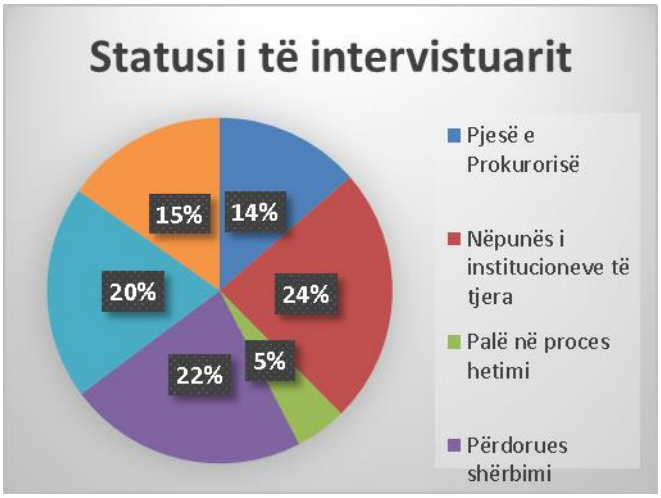
3.1.4 Vendbanimi i të intervistuarit

Grafiku 4. Pjesa dërrmuese e të intervistuarve (90%) ishin banues të Qytetit të Tiranës, ndërsa një pjesë e vogël ishin banues të një qyteti tjetër (5%) apo të fshatit (5%).

3.1.5 Arsimi më i lartë i përfunduar

Grafiku 5. Shpërndarja e kampionit sipas nivelit të arsimimit.

Pjesa dërrmuese e të intervistuarve janë me arsim të lartë universitar (57%) dhe pas universitar (31%).



3.1.6 Statusi i të intervistuarit

Grafiku 6. Statusi i të intervistuarve.

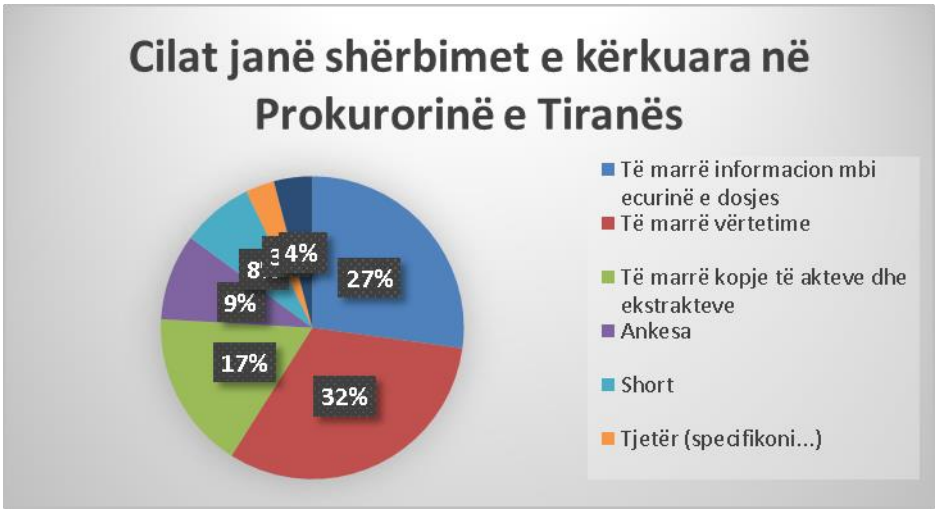
Të intervistuarit lidhur me statusin e tyre si mundësues apo përdorues të shërbimeve të ofruara nga Prokuria, përkatësisht 24 % nëpunës i institucioneve të tjera, 22% përdorues shërbimi administrativ, tjetër 14%, pjesë e prokurorisë 20 %, palë në proces hetimi 5%.

3.2 Shërbimet që ofron Prokuroria e Tiranës

Pjesa e dytë e pyetësorit ka për qëllim të masë cilësinë e shërbimeve që ofron aktualisht Prokuroria e Tiranës. Qytetarët, palët në proces si dhe mbrojtësit e tyre kanë të drejtë të marrin informacion për: Të dhëna për çështjet nën hetim; vërtetime për gjendjen e hetimeve; kopje vendimesh; kopje të dokumentacionit që përmban një dosje gjyqësore; shërbim fotokopje dhe studim të dosjeve; etj.

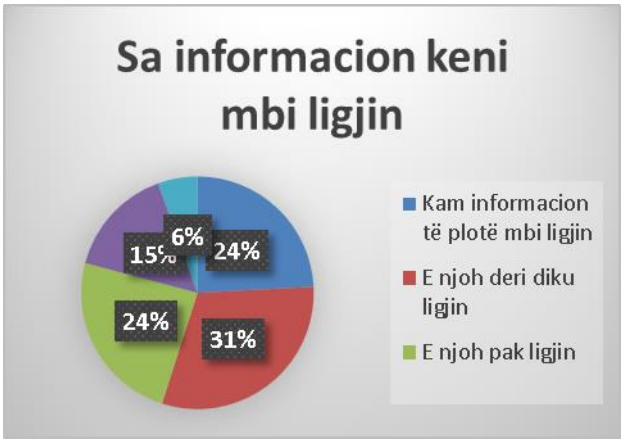
Në këtë pjesë të pyetësorit ata japin mendim lidhur me shkallën e cilësisë së ofrimit të shërbimit, mendimi i të intervistuarve për performancën e prokurorëve, afatet ligjore etj.

3.2.1 Cilat janë shërbimet e kërkuara nëProkurorinë e Tiranës?



Grafiku 7. Shërbimet e kërkuara.

Rreth 85 % e të intervisturve paraqiten pranë sporteleve të Prokurorisë së Tiranës për të kërkuar shërbime të ndryshme, 27 % marrin informacion mbi ecurinë e dosjes, 17 % marrin kopje të akteve dhe ekstrakteve, 32% tërheqin vërtetime dhe 9% për të dorëzuar ankesa. 8% paraqiten për të marrë pjesë në short dhe 7% kanë zgjedhur opsionin tjetër.



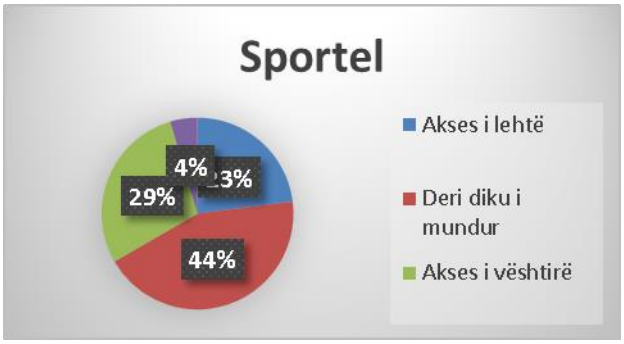
3.2.2 Sa informacion keni mbi ligjin/ rregulloren për funksionimin e organit të prokurorisë?

Grafiku 8. Njohuritë mbi kuadin rregullator të Prokurorisë së Tiranës.

Bazuar në të dhënat e pyetësorëve (31%) e të intervistuarve kanë njohuri të pjesshme mbi ligjin, (24%)

raportojnë për njohje të plotë mbi ligjin dhe po (24%) raportojnë se e njohin pak ligjin. (15%) e të intervistuarve nuk e njohin ligjin dhe (6%) nuk janë në gjendje të shprehen. Nga një analizë më e detajuar shohim se një numër i vogël i të intervistuarve kanë informacion për kuadrin rregullator të Prokurorisë dhe kryesisht janë Prokurorët dhe avokatët, ndërsa qytetarët shprehen se nuk kanë informacion ose kanë pak informacion.

3.2.3 Jepni vleresimin tuaj për burimet e informacionit që vë në dispozicion Prokuroria e Tiranës.

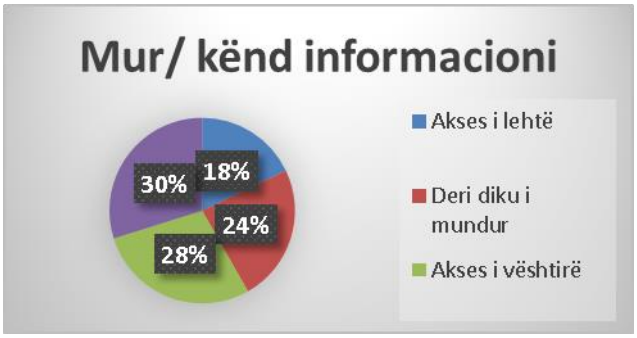


Grafiku 9/1. Kënaqësia e qytetarëve lidhur me mekanizmin e ofrimit të informacionit në sportel.

Bazuar në të dhënat e mbledhura, të intervistuarit kishin vlerësime të ndryshme lidhur me aksesin në informacion nëpërmjet mekanizmit të sportelit të Prokurorisë së Tiranës, ku (44%) e vlerësonin si relativisht të mundshëm, (29 %) të vështirë, (23%) të lehtë dhe (4%) të pamundur.

Grafiku 9/2. Kënaqësia e qytetarëve lidhur me mekanizmin e ofrimit të informacionit nëpërmjet faqes zyrtare të internetit.

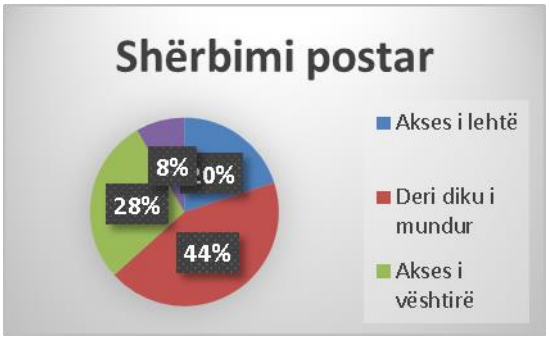
Bazuar në të dhënat e mbledhura, të intervistuarit shprehnin vlerësime të ndryshme lidhur me aksesin në informacion nëpërmjet mekanizmit të faqes zyrtare të internetit, ku (44%) e vlerësonin si relativisht të mundshëm, (29 %) të vështirë, (23%) të lehtë dhe (4%) të pamundur.



Grafiku 9/3. Kënaqësia e qytetarëve lidhur me aksesin

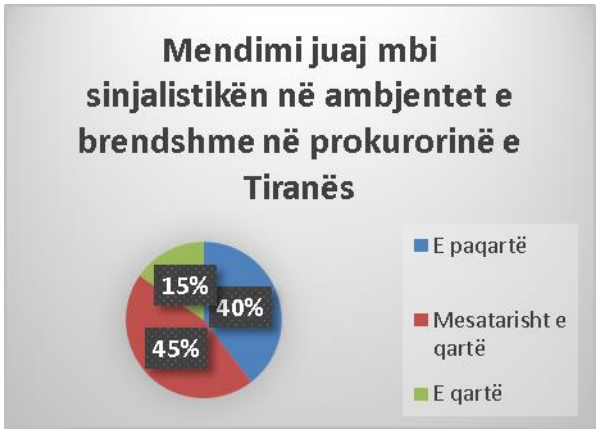
nëpërmjet Murit / Këndit të informacionit.

Bazuar në të dhënat e mbledhura, të intervistuarit shprehnin vlerësime të ndryshme lidhur me aksesin në informacion nëpërmjet mekanizmit të Murit/Këndit të Informacionit, ku e vlerësonin si të pamundur (30%), të vështirë (28%), relativisht të mundshëm, (24 %) dhe të lehtë 18%).



Grafiku 9/4. Kënaqësia e qytetarëve lidhur me aksesin nëpërmjet shërbimit postar. Bazuar në të dhënat e mbledhura, të intervistuarit shprehnin vlerësime të ndryshme lidhur me aksesin në informacion nëpërmjet mekanizmit të shërbimit postar, ku e vlerësonin si relativisht të mundshëm, (44 %), të vështirë (28%), të lehtë (20%) dhe të pamundur (8%).

3.2.4 Mendimi juaj mbi sinjalistikën në ambientet e brendshme në Prokurorinë e Tiranës.



Grafiku 10. Vlerësimi për sinjalistikën në ambjentet e brendshme të prokurorinë së Tiranës.

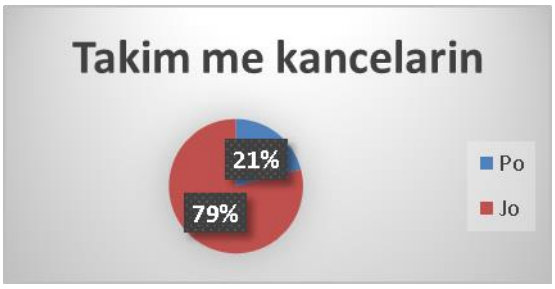
40% e të intervistuarve shprehen që sinjalistika është e paqartë, 45% shprehen deri diku e qartë dhe vetëm 15% e tyre shprehen se është e qartë.

3.2.5 A keni informacion për mekanizmat e ankesave në rast pakënaqësie ndaj ofrimit tëshërbimit?

Grafiku 11/1. Njohuri mbi ankesat pranë drejtuesit të Prokurorisë.

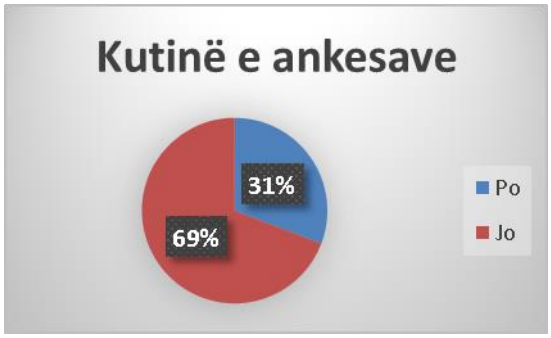
Bazuar në të dhënat e mbledhura, shumica e të intervistuarve (75%) nuk kanë informacion mbi mekanizmin e ankesës pranë drejtuesit të Prokurorisë së

Tiranës në rast pakënaqësie ndaj shërbimit të marrë dhe vetëm një pjesë e vogël kanë dijeni për këtë mekanizëm (25%).



Grafiku 11/2. Njohuri mbi ankesat pranë kancelarit.

Bazuar në të dhënat e mbledhura, shumica e të intervistuarve (79%) nuk kanë informacion mbi mekanizmin e ankesës pranë kancelarit të Prokurorisë së Tiranës në rast pakënaqësie ndaj shërbimit të marrë dhe vetëm një pjesë e vogël kanë dijeni për këtë mekanizëm (21%).



Grafiku 11/3. Njohuri mbi mekanizmin e kutisë së ankesave.

Bazuar në të dhënat e mbledhura, shumica e të intervistuarve (69%) nuk kanë informacion mbi mekanizmin e kutisë së ankesave të Prokurorisë së Tiranës në rast pakënaqësie ndaj shërbimit të marrë dhe vetëm një pjesë e vogël kanë dijeni për këtë mekanizëm (21%).

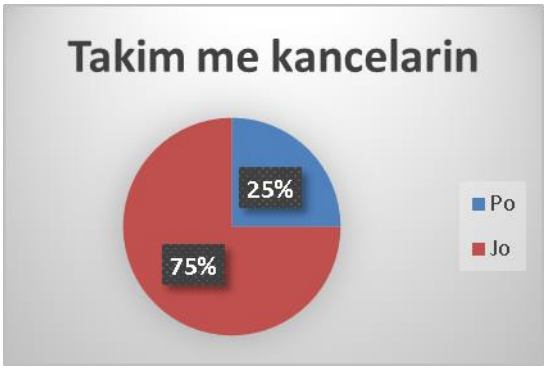
Grafiku 11/4. Njohuri mbi ankesat pranë prokurorit.

Bazuar në të dhënat e mbledhura, shumica e të intervistuarve (66%) nuk kanë informacion mbi mekanizmin e ankesës drejtuar prokurorit të Prokurorisë së Tiranës në rast pakënaqësie ndaj shërbimit të marrë dhe vetëm një pjesë e vogël kanë dijeni për këtë mekanizëm (34%).

3.2.6 Nëse po, a ka funksionuar mekanizmi i ankesave në zgjidhjen e çështjes tuaj?

Grafiku 11.1/1. Efektiviteti i ankesave pranë drejtuesit të Prokurorisë.

Bazuar në të dhënat e mbledhura, shumica e të intervistuarve (69%) vlerësonin si të pasuksesshëm mekanizmin e ankesës pranë drejtuesit të Prokurorisë së Tiranës në zgjidhjen e çështjes së tyre, nërkohë që një pjesë e vogël e tyre (31%) pranonin efektivitetin e këtij mekanizmi në zgjidhjen e rastit të tyre.



Grafiku 11.1/2. Efektiviteti i ankesave pranë kancelarit.

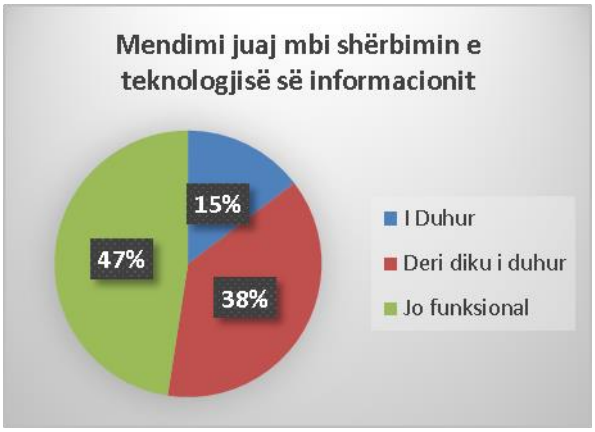
Bazuar në të dhënat e mbledhura, shumica e të intervistuarve (75%) vlerësonin si të pasuksesshëm mekanizmin e ankesës pranë kancelarit të Prokurorisë së Tiranës në zgjidhjen e çështjes së tyre, nërkohë që një pjesë e vogël (25%) pranonin efektivitetin e këtij mekanizmi në zgjidhjen e rastit të tyre.

Grafiku 11.1/3. Efektiviteti i mekanizmit të kutisë së ankesave.

Bazuar në të dhënat e mbledhura, shumica e të intervistuarve (82%) vlerësonin si të pasuksesshëm mekanizmin e ankesës nëpërmjet kutisë së ankesave të Prokurorisë së Tiranës në zgjidhjen e çështjes së tyre, ndërkohë që një pjesë e vogël (18%) pranonin efektivitetin e këtij mekanizmi në zgjidhjen e rastit të tyre.

Grafiku 11.1/4. Efektiviteti i ankesave drejtuar prokurorit. Bazuar në të dhënat e mbledhura, shumica e të intervistuarve (68%) vlerësonin si të pasuksesshëm mekanizmin e ankesës pranë prokurorit të çështjes në zgjidhjen e saj, ndërkohë që një pjesë më e vogël e tyre (32%) pranonin efektivitetin e këtij mekanizmi në zgjidhjen e rastit të tyre.

3.2.7 Mendimi juaj mbi shërbimin e teknologjisë së informacionit (faqja zyrtare elektronike).



Grafiku 12. Vlerësimi i sistemit së teknologjisë së informacionit në Prokurorinë e Tiranës.

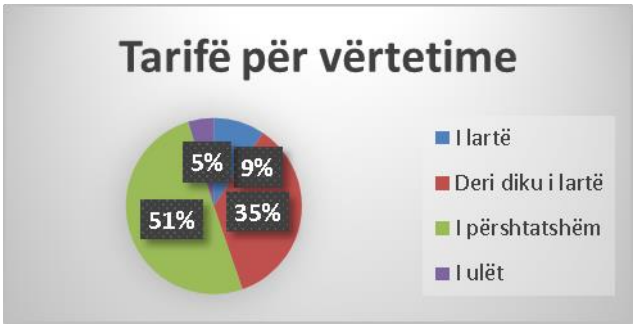
Bazuar në të dhënat e mbledhura, shumica e të intervistuarve e vleresojnë sistemin e teknologjisë së informacionit në ambientet e Prokurorisë së Tiranës si jofunksional (47%) apo të një cilësie mesatare (38%) dhe vetëm një pjesë e vogël e konsiderojnë këtë sistem të një cilësie të lartë (15%).

3.2.8 Jepni sugjerimin tuaj, çfarë shërbimesh bazë duhet të ketë faqja zyrtare elektronike.

Duke mos patur një faqe zyrtare elektronike është disi e vështirë që qytetarët të japin sugjerime, pasi çdo lloj informacioni do të ishte më mirë se asgjë. Disa nga sugjerimet e tyre janë si më poshtë:

- Duhet të paktën të ofrojë nxjerrjen e dokumenteve online. Mbase mbi bazën e një platforme ku të përdoret username & pasëord, personi i interesuar dhe i legjitimuar në proces mund të bëjë kërkesë dhe të shkarkojë dokumentet e nevojshme. Në këtë mënyrë vihet edhe para përgjegjësisë prokurori për punën që kryen.
- Duhet që të ketë më shumë përditësime për ndryshimet ligjore.
- S'ka faqe fare. Këtë përgjigje e kanë dhën mbi 90% e të intervistuarve.

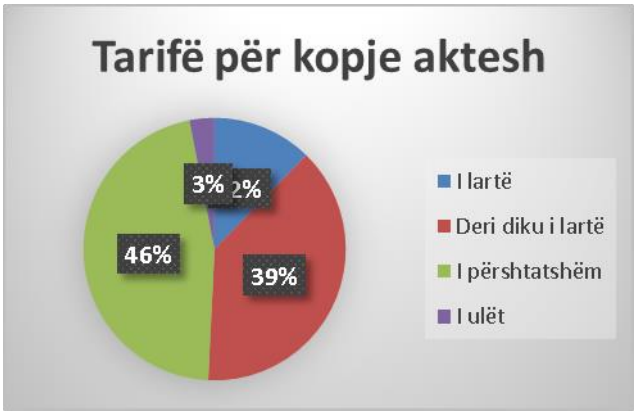
- Informacion më të detajuar për Prokuroret dhe çështjet nën hetim.
- Shortin, procedurat e dosjes.
- Në drejtim të adresimit më të saktë të shërbimeve të jenë më të qarta dhe të specifikuara.
- Informacion mbi ecurinë e një ankese.
- Qytetari duhet të njoftohet online mbi ndryshimet në kodin penal.
- Të marrim online vërtetime.
- Të marrim shërbime online siç ofron e – albania.
- Të ekzistojnë opsionet e kallëzimit elektronik, ecuria dhe evidentimi i ngjarjes, adresimi tek prokurori përkatës.
- Duhet të ketë të gjithë informacionin e duhur ku qytetari të marri informacion për problemin e tij.
- Të jepet informacioni i nevojshëm për çështjet penale dhe prokurorët përkatës.
- Përditësimin e të dhënave.
- Kërkesa për vërtetime të bëhet online dhe më pas të terhiqet vertetimi në sportel ose online.
- Informacion mbi procedurat që duhet të ndjeki qytetari për kallëzim ankese.
- Informacion për listën e shërbimeve që ofron prokuroria dhe procedurat përkatëse për secilin shërbim.



3.2.9 Si i gjykoni tarifat për shërbimet e mëposhtme?

Grafiku 13.1. Vlerësimi për tarifën e shërbimit për vërtetime.

9% e të intervistuarve shprehen që tarifat janë të larta, 35% shprehen se janë deri diku të larta, 51% shprehen se janë të përshtatshme dhe 5% janë të ulëta.

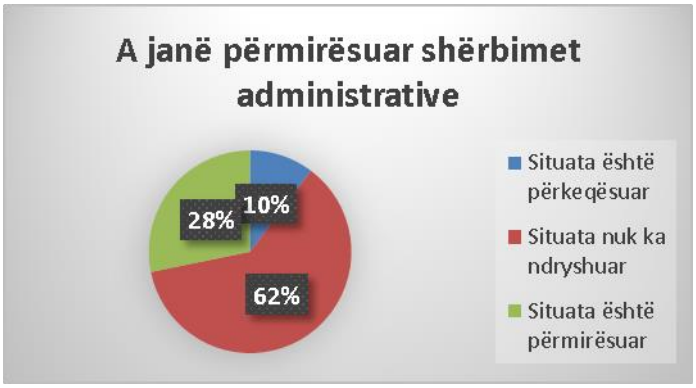


Grafiku 13.2. Vlerësimi për tarifën e shërbimit për kopje aktesh.

46% e të intervistuarve shprehen se tarifa e kopjeve të akteve është e përshtatshme, 39% shprehen se janë deri diku të larta, 3%

tarifat janë të ulëta dhe 2% tarifat janë të larta.

3.2.10 A janë përmirësuar shërbimet administrative/ ligjore të Prokurorisë së Tiranës në 5 vitet e fundit?



Grafiku 14.

62% mendojnë se situata nuk ka ndryshuar; 28% situata është përmirësuar dhe 10% situata është përkeqësuar.

3.2.11 Nëse po, cili është shërbimi i përmirësuar

Edhe ata pak qytetarë që janë përgjigjur se situata është përmirësuar, nuk janë në gjendje të specifikojnë raste shërbimi të përmirësuar. Edhe pse kuadri ligjor dhe rregullator është përmirësuar ndjeshëm, zbatueshmëria e tyre në parktikë ndryshon shumë.

3.2.12 Nëse mendoni se situata është përkeqësuar, cili është sugjerimi juaj për ta përmirësuar atë?

Disa nga përgjigjet e tëintervistuarve i gjeni si më poshtë:

- Mungesë profesionalizmi e theksuar. Në mënyrë absolute njerëzit trajtohen si "kriminele" pavarësisht se akoma nuk ka një vendim gjyqi, pra flas per sjelljen dhe mbi të gjitha ajo çka është e rëndësishme fakti që nuk bëjnë mjaftueshëm, për mos të thënë aspak, hetime ne rastet e disa krimeve që konsiderohen të "dorës së dytë ". Të çojnë në gjyq pa bëre as ekspertizën e një firme (një nga elementët kyç të çështjes, supozohet të jetë e të akuzuarit, (por është e falsifikuar nga një institucion shtetëror që është në këtë rast pala akuzuese) dhe prej saj varet gjithë e vërteta. Pra mungesë totale profesionalizmi pa dashur të shkoj në akuza me të thella e te them njëanshmëri e çështjes. Duhet të rriten kapacitetetet profesionale të punonjësve të këtij institucioni.
- Vazhdimisht hasim probleme në marredheniet me prokuroritë të cilat nuk garantojnë të drejtat proceduriale të viktimës në procesin penal, por ndonjëhere edhe të të pandehurve, duke mos i njoftuar për veprimet proceduriale që parashikon

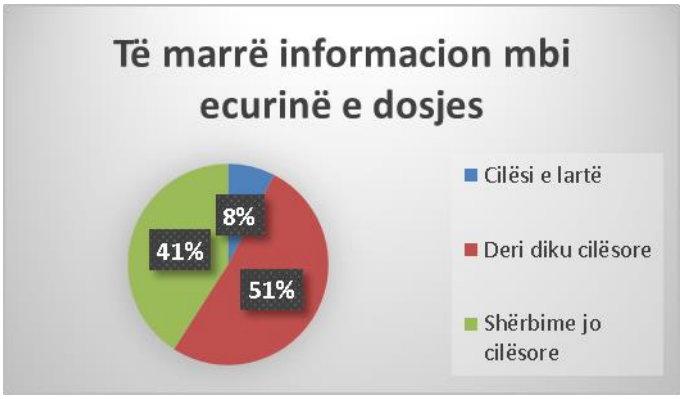
K.Pr.Penale, duke mos i dhënë të drejtën për të paraqitur mendimin e tyre aty ku i ja njeh Kodi, duke mos i dhënë kopje të akteve të procedimit. Kjo nuk ndodh vetëm me Prokurorinë e Tiranës por edhe ne rrethe.
- Më shumë staf, faqe zyrtare publike.
- Shërbimet që ofron ky institucion duhet të jenë më transparente.
- S'ka ndryshime fare. Mezi mbaron pune. 3 here jam sorrollatur për një vërtetim
- Tejkalim të afateve ligjore.

3.2.13 Sa besim keni në zgjidhjen e çështjes tuaj/ përfitimin e shërbimit nga organi i Prokurorisë?

Grafiku 15.

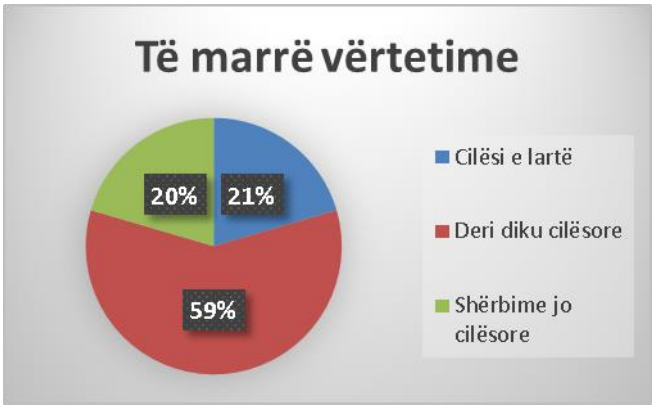
38% e të intervistuarve nuk kanë besim në zgjidhjen e çështjes së tyre, 34% kanë deri diku besim, 20% kanë pak besim, 8% nuk janë përgjigjur.

3.2.14 Jepni mendimin tuaj lidhur me shkallën e cilësisë së ofrimit të shërbimeve të mëposhtme:



Grafiku 16/1. Kënaqësia e qytetarëve lidhur me shërbimin e marrjes së informacionit mbi ecurinë e dosjes.

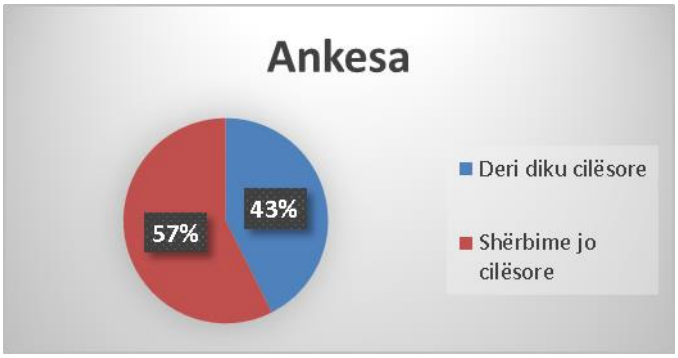
Bazuar në të dhënat e mbledhura, pjesa dërrmuese e të intervistuarve kanë shprehur një vlerësim të ulët (41%) dhe mesatar (51%) lidhur me cilësinë e shërbimit për marrjen e informacionit mbi ecurinë e dosjes dhe vetëm një pjesë e vogël 8% kanë vlerësuar këtë shërbim me cilësi të lartë.



Grafiku 16/2. Kënaqësia e qytetarëve lidhur me shërbimin e marrjes së vërtetimeve. Bazuar në të dhënat e mbledhura, pjesa dërrmuese e të intervistuarve kanë shprehur një vlerësim mesatar (59%) lidhur me cilësinë e shërbimit të marrjes së vërtetimive nga dosjet hetimore, ndërkohë që vlerësimet mbi cilësinë e lartë 21 % dhe cilësinë e ulët 20% të mundësimit të këtij shërbimi ishin në të njëjtat nivele.

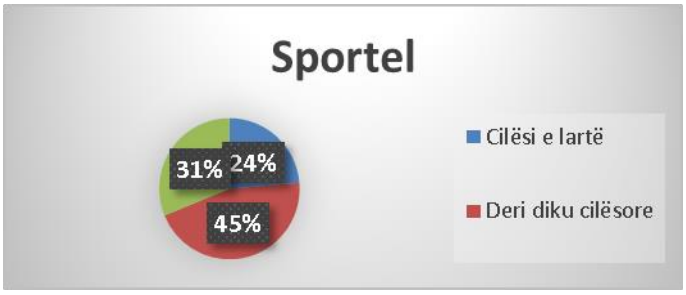
Grafiku 16/3. Kënaqësia e qytetarëve lidhur me shërbimin e marrjes së akteve dhe ekstrakteve

Bazuar në të dhënat e mbledhura, pjesa dërrmuese e të intervistuarve kanë shprehur një vlerësim të ulët (45%) dhe mesatar (44%) lidhur me cilësinë e shërbimit për marrjen e akteve dhe ekstrakteve nga dosja hetimore dhe vetëm një pjesë e vogël (11 %) kanë vlerësuar këtë shërbim me cilësi të lartë.



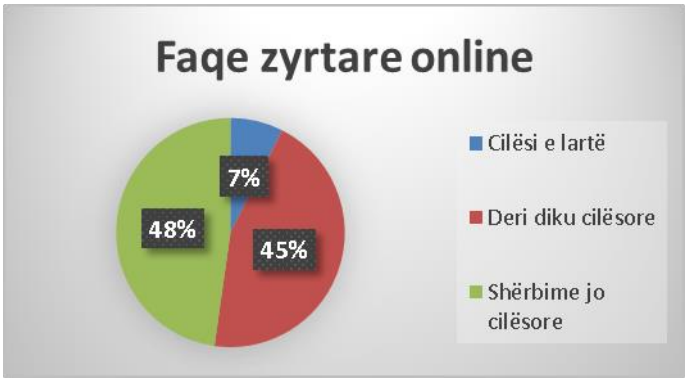
Grafiku 10. Kënaqësia e qytetarëve lidhur me shërbimin e ankesave

Bazuar në të dhënat e mbledhura, pjesa dërrmuese e të intervistuarve kanë shprehur një vlerësim të ulët (57%) dhe mesatar (43%) lidhur me kuadrin e ndërtuar nga Prokuroria e Tiranës lidhur me marrjen dhe procedimin e ankesave.

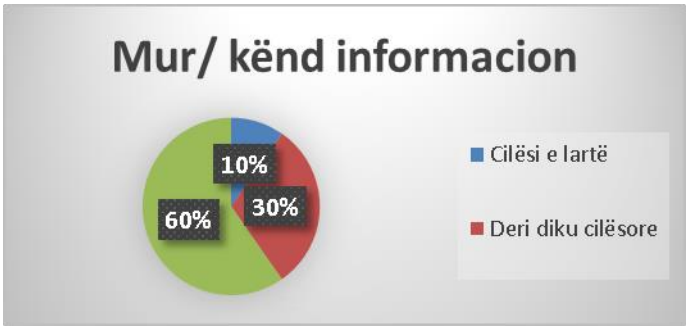


3.2.15 Si është cilësia e shërbimeve në burimet e mëposhtme?

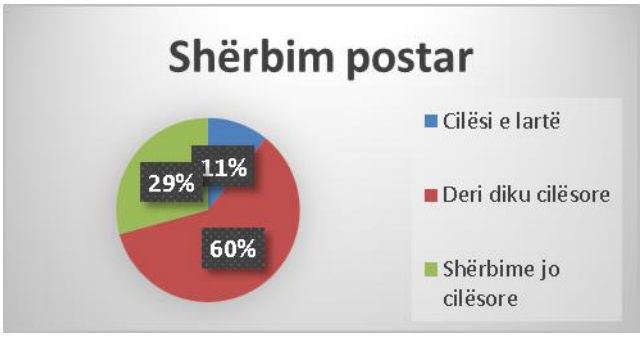
Grafiku 17/1. Bazuar në të dhënat e mbledhura, pjesa dërrmuese e të intervistuarve kanë shprehur një vlerësim të ulët (31%) dhe mesatar (45%) lidhur me shërbimin e marrë pranë sportelit të Prokurorisë së Tiranës dhe vetëm një pjesë e vogël (24 %) kanë vlerësuar këtë shërbim me cilësi të lartë.



Grafiku 17/2. Prokuroria e Tiranës nuk ka një faqe online aktive. Informacioni është mbledhur nëpërmjet faqes së Prokurorisë së Përgjithshme. Në lidhje me këtë mekanizëm, pjesa dërrmuese e të intervistuarve kanë shprehur një vlerësim të ulët (48%) dhe mesatar (45%) dhe vetëm një pjesë shumë e vogël (7 %) kanë vlerësuar këtë shërbim me cilësi të lartë.

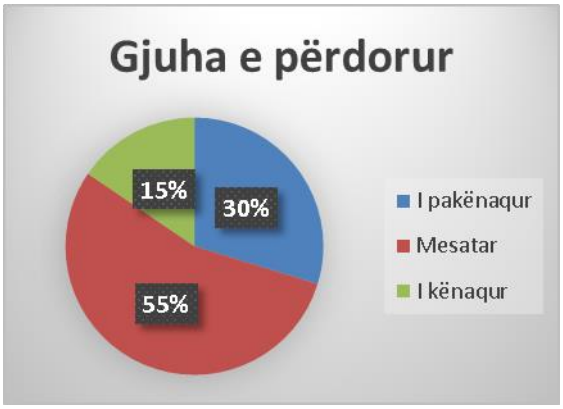


Grafiku 17/3. Bazuar në të dhënat e mbledhura, pjesa dërrmuese e të intervistuarve kanë shprehur një vlerësim të ulët (60%) dhe mesatar (30%) lidhur me shërbimin e marrë pranë Murit/Këndit të informacionit të Prokurorisë së Tiranës dhe vetëm një pjesë e vogël (10 %) kanë vlerësuar këtë shërbim me cilësi të lartë.



Grafiku 17/4. Bazuar në të dhënat e mbledhura, pjesa dërrmuese e të intervistuarve kanë shprehur një vlerësim mesatar (60%) dhe te ulët (29%) lidhur me shërbimin e marrë nëpërmjet shërbimit postar, dhe vetëm një pjesë e vogël (11 %) kanë vlerësuar këtë shërbim me cilësi të lartë.

3.2.16 Cili është mendimi juaj lidhur me performancën e prokurorëve të Prokurorisë së Tiranës?



Grafiku 18/1. Bazuar në të dhënat e mbledhura, pjesa dërrmuese e të intervistuarve kanë shprehur një vlerësim mesatar (55%) dhe te ulët (30%) lidhur me gjuhën e përdorur gjatë marrjes së shërbimeve në institucion dhe vetëm një pjesë e vogël (15 %) kanë vlerësuar këtë aspekt si të kënaqshëm.

Grafiku 18/2. Bazuar në të dhënat e mbledhura, pjesa dërrmuese e të intervistuarve kanë shprehur një vlerësim mesatar (49%) dhe të ulët (30%) lidhur me etikën e sjelljes së shfaqur nga prokurorët gjatë marrjes së shërbimeve në institucion dhe vetëm një pjesë e vogël (18 %) kanë vlerësuar këtë aspekt si të kënaqshëm.

Grafiku 18/3. Bazuar në të dhënat e mbledhura, pjesa dërrmuese e të intervistuarve kanë shprehur një vlerësim mesatar (47%) dhe të ulët (39%) lidhur me profesionalizmin e treguar të prokurorëve gjatë marrjes së shërbimeve administrative në institucion dhe vetëm një pjesë e vogël (14 %) kanë vlerësuar këtë aspekt si të kënaqshëm.

Grafiku 18/4. Bazuar në të dhënat e mbledhura, pjesa dërrmuese e të intervistuarve kanë shprehur një vlerësim të ulët (47%) apo mesatar (46%) lidhur me aftësinë e prokurorëve për të dhënë një zgjidhje në një kohë të arsyeshme të problematikës së tyre dhe vetëm një pjesë e vogël (7 %) kanë vlerësuar këtë aspekt si të kënaqshëm.

3.2.17 Cili është mendimi juaj lidhur me performancën e stafit mbështetës të Prokurorisë së Tiranës?

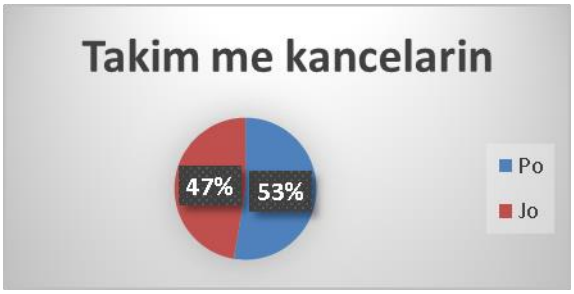
Të intervistuarit japin po të njëjtën përgjigje sikursë në grafikët e më sipërme. Sipas tyre stafi mbështetës tenton të ndjeki modelin e sjelljes të prokurorit që e drejton.

3.2.18 Si i vlerësoni shërbimet administrative/ligjore në Prokurorinë e Tiranës?

Grafiku 20. Cilësia e shërbimeve. Bazuar në të dhënat e mbledhura, shumica e të intervistuarve vleresojnë shërbimet e administrative/ligjore të mundësuara nga Prokuroria e Rrethit gjyqësor Tiranë të një cilësie mesatare (39%) apo të një cilësie të ulët/me problematika të thesuara (56%) dhe vetëm një pjesë e vogël i konsiderojnë këto shërbime të një cilësie të lartë.

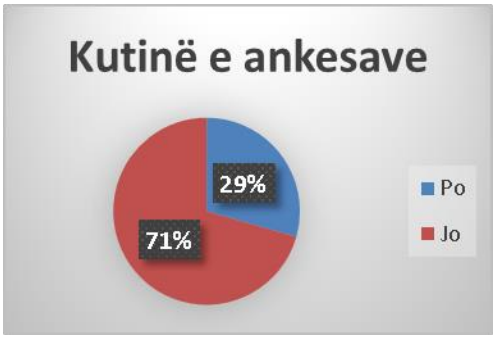
3.2.19 A merrni përgjigje sipas afateve ligjore për shërbimet që ofron Prokuroria e Tiranës?

Grafiku 21/1. Afati i përgjigjes së ankesës ndaj Drejtuesit të prokurorisë. Bazuar në të dhënat e mbledhura, shumica e të intervistuarve (71%) raportonin se përgjigjja e marrë lidhur më ankesën e tyre ndaj Drejtuesit të Prokurorisë së Tiranës është dhënë jashtë afateve ligjore dhe dhe vetëm një pjesë e vogël e tyre shprehen se kjo përgjigjie është dhënë brenda afateve të parashikuara (29%).



Grafiku 21/2. Afati i përgjigjes së ankesës drejtuar Kancelarit.

Bazuar në të dhënat e mbledhura, rezultonte një numër pothuaj i barabartë qytetarësh që raportonin për përgjigje të marrë brenda afateve ligjore (53%) dhe jashtë afateve ligjore (43%) lidhur më ankesën e tyre parashtruar ndaj kancelarit të Prokurorisë së Tiranës.

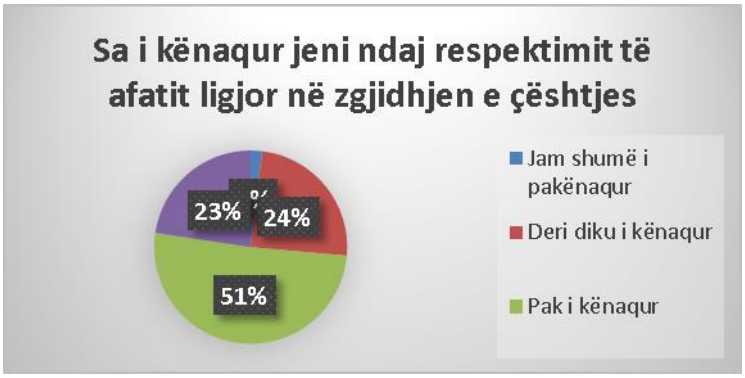


Grafiku 21/3. Afati i përgjigjies së ankesës nëpërmjet Kutisë së ankesave.

Bazuar në të dhënat e mbledhura, shumica e të intervistuarve (71%) raportonin se përgjigjja e marrë për ankesën e tyre nëpërmjet përdorimit të mekanizmit të kutisë së ankesave të Prokurorisë së Tiranës është dhënë jashtë afateve ligjore dhe vetëm një pjesë e vogël e tyre (29%) shprehen se kjo përgjigjie është dhënë brenda afateve të parashikuara.

Grafiku 21/4. Afati i përgjigjes së ankesës drejtuar prokurorit.

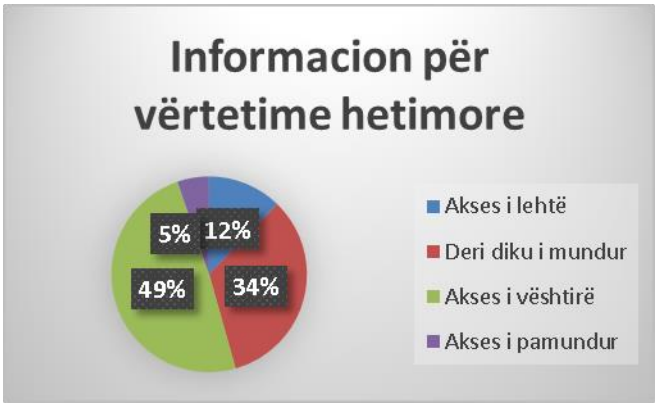
Bazuar në të dhënat e mbledhura, (62%) e të intervistuarve raportonin se përgjigjja e marrë lidhur më ankesën e tyre drejtuar prokurorit është dhënë jashtë afateve ligjore dhe vetëm (38%) e tyre shprehen se kjo përgjigje është dhënë brenda afateve të parashikuara.



3.2.20 Sa i kënaqur jeni ndaj respektimit të afatit ligjor në zgjidhjen e çështjes?

Grafiku 22. 51% e të intervistuarve janë të pakënaqur, 24% janë deri diku të kënaqur, 23% pa përgjigje, 2% shprehen se janë shumë të pakënaqur.

3.3 Aksesi në Prokurorinë pranë Gjykatës së Rrethit Gjyqësor, Tiranë



3.3.1 Përcaktoni nivelin e aksesit për të marrë informacion në Prokurori.

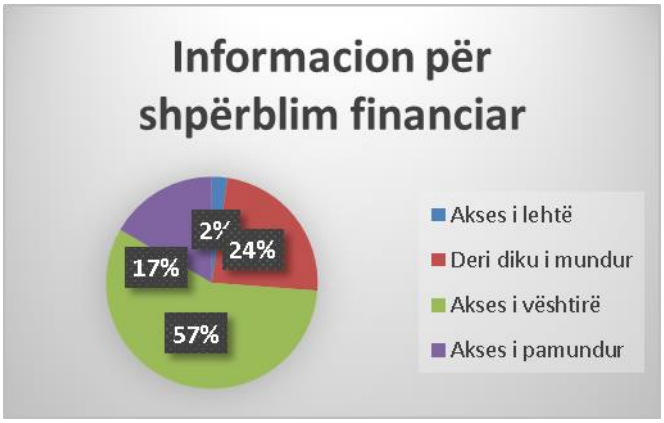
Grafiku 23/1. Bazuar në të dhënat e mbledhura, qytetarët e vlerësonin nivelin e aksesit në shërbime të mundësuar nga Prokuroria e Tiranës, kryesisht si të vështirë (39 %), relativisht të mundshëm (34 %), mëpak si të lehtë (19%) dhe të pamundur (9%).

Grafiku 23/2. Bazuar në të dhënat e mbledhura, avokatët e vlerësonin nivelin e aksesit në shërbime të mundësuar nga Prokuroria e Tiranës për ta: kryesisht si të vështirë (48 %), relativisht të mundshëm (34 %), më pak si të lehtë (15%) dhe të pamundur (3%).

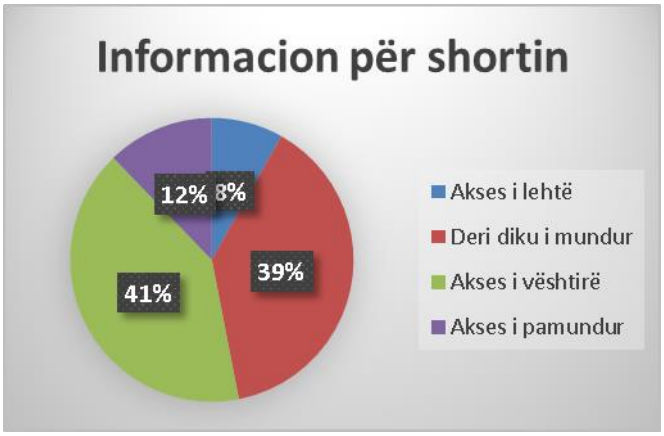
Grafiku 23/3. Bazuar në të dhënat e mbledhura, të intervistuarit e vlerësonin aksesin e mundësuar nga Prokuroria e Tiranës për shërbimin e marrjes së vërtetimit hetimor, ku e vlerësonin kryesisht si të vështirë (49 %), relativisht

të mundshëm (34 %), më pak si të lehtë (12%) dhe të pamundur (5%).

Grafiku 23/4. Bazuar në të dhënat e mbledhura, të intervistuarit e vlerësonin aksesin e mundësuar nga Prokuroria e Tiranës për shërbimin e marrjes së kopjeve të akteve kryesisht të vështirë (49 %), relativisht të mundshëm (25 %), më pak si të lehtë (17%) dhe të pamundur (9%).



Grafiku 23/5. Bazuar në të dhënat e mbledhura, të intervistuarit e vlerësonin aksesin e mundësuar nga Prokuroria e Tiranës informacionin për shpërblimin financiar kryesisht të vështirë (57 %), relativisht të mundshëm (24 %), më pak si të lehtë (17%) dhe të pamundur (2%).



Grafiku 23/6. Bazuar në të dhënat e mbledhura, të intervistuarit e vlerësonin aksesin e mundësuar nga Prokuroria e Tiranës lidhur me informacionin mbi ndarjen e shortit kryesisht të vështirë (41 %), relativisht të mundshëm (39 %), më pak si të lehtë (12%) dhe të pamundur (8%).

3.3.2 Cili është sugjerimi juaj lidhur me përmirësimet që duhet të ketë aksesi në informacion në Prokurorinë e Tiranës?

- Të zbatohet dispozitat ligjore për të drejtat e viktimës, dhe nëse nuk zbatohet të ketë masa ndaj subjekteve përkatës.
- Sa më publik, sa më transparent.
- Aksesi të jetë i thjeshtë dhe jo me shumë procedura burokratike.
- Aksesi duhet të jetë i lehtë dhe në shërbim të qytetarëve.
- Gjithçka duhet të jetë transparente.
- Të rekrutohet staf i kualifikuar dhe me etikë.
- Stafi i prokurorisë të trajnohet në mënyrë të vazhdueshme.
- Tëzbatohet baza ligjore në fuqi.

3.4 Ofrimi i shërbimit/ mundësia e aksesit/ eficensa kohore (Drejtuar vetëm prokurorëve)

3.4.1 Sa kohë i kushtoni marrëdhënies me publikun?

Grafiku 25. 35% e Prokurorëve shprehen jo më pak se dy orë në ditë,34% shprehen mesatarisht 1-2 orë në ditë, 14% shprehen 2 ditë në javë, 10% më pak se 1 orë në ditë dhe 7 % një ditë në javë.

3.4.2 A keni staf ndihmës?

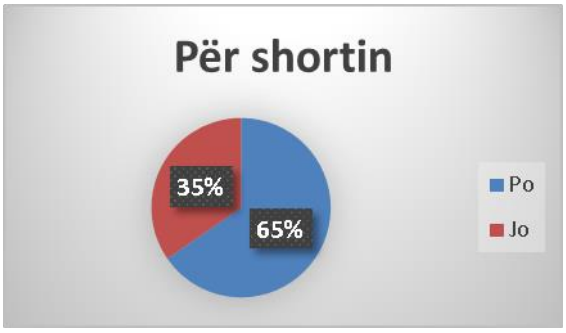
Grafiku 26. 70% e tyre shprehen se nuk kanë staf ndihmës dhe 30% shprehen se kanë dikë që ndihmon në punët në prokurori.

3.4.3 Nëse jo, a keni nevojë për staf mbështetës?

Grafiku 26/1. 71% shprehen se kanë nevojë për staf mbështetës.

3.4.4 Si ka ndryshuar ofrimi i shërbimit ndaj qytetarëve?

Grafiku 27. 50% e prokurorëve të intervistuar shprehen se është e njëjta situatë, 35% shprehen se shërbimi ndaj qytetarëve është përmirësuar mjaftueshëm dhe 15% shprehen se nuk ka përmirësim.



3.4.5 Sot në Prokurori a munden palët e një hetimi të marrin informacion?

Grafiku 28/1. 65% e prokurorëve shprehen se palët marrin informacion për hedhjen e shortit dhe 35% shprehen se informacioni është i limituar/ nuk aksesohet kollaj.

Grafiku 28/2. 57% e prokurorëve shprehen se palët nën hetim marrin informacion për fazën e hetimeve, dhe 43% shprehen se palët nuk aksesojnë dot informacionin për fazën e hetimeve.

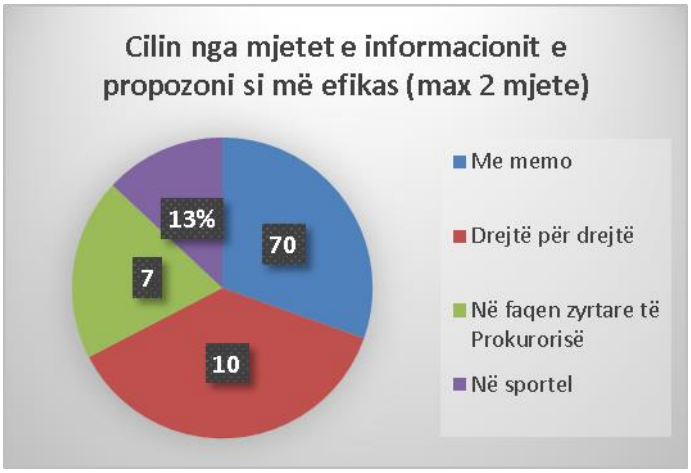
Grafiku 28/3. 75% e prokurorëve të intervistuar shprehen se palët nën hetim kanë informacion për aktet në dosje dhe 25% e tyre shprehen jo.

Grafiku 28/4. 87% e prokurorëve shprehen se palët e një hetimi kanë informacion për fazën e mbylljes së hetimeve, dhe 13% shprehen se palët nuk kanë akses në këtë informacion.

3.4.6 Cilat janë mjetet aktuale të komunikimit që përdorni më së shumti me palët në proces?

Grafiku 29. 37% e prokurorëve shprehen se mjeti më i përdorshëm i komunikimit është memo, 36% shprehen me kontakt të drejtpërdrejtë, 25% në sportel dhe 2% në faqen zyratare të prokurorisë.

3.4.7 Cilin nga mjetet e informacionit e propozoni si më efikas?



Grafiku 30. 70% e prokurorëve propozojnë se memo është mjeti më efikas për të dhënë informacion, 13% në sportel, 10% drejtpërdrejt dhe 7% në faqen zyrtare.

IV. REKOMANDIMET

Pyetësori në përmbajtjen e tij është voluminoz dhe trajton njëkohësisht disa problematika që lidhen me organin e prokurorisë. Sikurse u analizua edhe më sipër pyetësori i ndarë në pjesë synon të masë nivelin e ofrimit të shërbimeve të njohura ligjërisht, aksesin e qytetarëve ndaj këtyre shërbimeve si dhe përqasjen e prokurorëve ndaj këtij realiteti. Jo pa qëllim, pjesa e fundit i dedikohet prokurorëve, për të parë përputhshmërinë ose jo midis qëndrimit të qytetarëve dhe qëndrimit të prokurorëve.

Për të nxjerrë më mirë rekomandimet e këtij raporti duhet të specifikohen gjetjet kryesore tëtij.

<u>Gjetjet kryesore nga raporti i monitorimit janë:</u>

- Pjesa më e madhe e të intervistuarve nuk e njohin kuadrin ligjor apo rregullator që përcakton funksionet, detyrat, shërbimet e organit të prokurorisë. Institucioni nuk ka një rregullore të brendshme të bërë publike. As Urdhëri nr.141 datë 19.06.2014 "Për miratimin e rregullave mbi etikën dhe sjelljen e prokurorëve", i cili specifikon në mënyrë të detajuar sjelljen e prokurorëve dhe personelit mbështetës, nuk është i publikuar në mjediset e brendshme të prokurorisë. Qytetarët nuk marrin informacion nga materiale të printuara për ta në mjediset e Prokurorisë.

- Një nga gjetjet më rëndësishme të këtij raporti është nëvoja imediate për të pasur një burim elektronik informacioni. Edhe pse jetojmë në epokën e teknologjisë së informacionit, ku çdo informacion mund të aksesohet shumë lehtë online, Prokuroria e Rrethit Gjyqësor Tiranë është shumë larg këtij realiteti. Ndryshe nga çfarë parashikon Ligji "Për organizimin dhe funksionimin e Prokurorisë në Republikën e Shqipërisë" 97/2016, Prokuroria e Tiranës nuk ka një faqe zyrtare elektronike dhe për rjedhojë nuk ka asnjë shërbim të ofruar online. Burimet e informacioni online kanë rezultuar të suksesshme për disa gjykata të vendit, si psh. Gjyakata Civile. Qytetarët shprehin interesin e lartë për të patur disa shërbime administrative online dhe japin nëpërmjet pyetësorit dhe sugjerimet përkatëse.

- Problematike shfaqet edhe situata me informacion në murin/ këndin e informacionit në Prokurori. Në këtë institucion praktikisht nuk ka një hapësirë të tillë të përditësuar. Ajo çfarë paraqitet edhe më problematike është mungesa e theksuar e sinjalistikës në mjediset e brendshme të Prokurorisë së Tiranës. Qytetarët, palët në proces, etj, e kanë shumë të

vështirë të orjentohen për përbimet qëduan të marrin pa pyetur personelin e brendshëm të institucionit.

- Pjesa më e madhe e të intervistuarve shprehen se nuk kanë informacion për mekanizmin e ankesave në rast pakënaqësie ndaj ofrimit të shërbimit. Edhe pse ligjërisht personit të interesuar i njihet e drejta për t'u ankuar, si: pranë drejtuesit të prokurorisë, takim me kancelarin, përcjellja e shqetësimit nëkutinëe ankesave apo ankesë drejtuar prokurorit, sërish mekanizmi I ankesve nuk është eficent. Qytetarët kanë humbur besimin e tyre në përdorimin e këtyre mjeteve pasi shqetësimi i tyre nuk adresohet nëkohë.

- Shumica e të intervistuarve nuk shprehin shqetësim lidhur me tarifat për vërtetime dhe tarifa për kopje aktesh. Ata mendojnë se tarifat janë të përshtatshme dhe të përballueshme nga qytetarët. Të intervistuarit shprehen se janë të gatshëm të paguajnë edhe një tarifë shërbimi për të patur informacion dhe akses në Prokurori. Ata janë të shqetësuar për kohën e shpenzuar në pritje pa marrë asnjë informacion.

- Pyetjes nëse shërbimet administrative janë përmirësuar në 5 vitet e fundit, shumica e të intervistuarve përgjigjen se situata është e njëjtë. Madje një pjesëe tyre shprehen se është përkeqësuar dhe shumë pak janë të mendimit se situate është përmirësuar. Edhe pse kuadri ligjor dhe rregullator që prek Prokurorinë e Tiranës është përmirësuar ndjeshëm 5 vjeçarin e fundit, *de facto* situata në praktikë mbetet e njëjtë.

- Një shqetësim që del në pah nga ky proces monitorimi është çështja e besimit të qytetarëve ndaj zgjidhjes së problemit të tyre. Pjesa mëe madhe tyre shprehen se nuk kanë besim ose kanë pak besim në zgjidhjen e çështjes së tyre ose përfitimin e shërbimit të kërkuar. Rritja e besimit ndaj institucionit është një nga punët më të vështira për t'u realizuar. Një ndër faktorët që mund të ndikoj pozitivisht në rritjen e besimit është rritja e transparencës dhe zgjidhja e çështjeve në një kohë të arsyeshme.

- Lidhur me performancën e prokurorëve dhe të stafit të tyre mbështetës të intervistuarit shprehen se gjuha e përdorur dhe etika e sjelljes janë në nivel mesatar. Profesionalizmi në detyrë varjon në varësi të prokurorit, ndërsa lidhur me zgjidhjen e problemit në kohë të arsyeshme të intervistuarit shprehen se janë të pakënaqur. Një nga arsyet e trajtuara gjatë procesit të monitorimitë është numri i lartë i çështjeve përkundrejtë numrit të limituar të prokurorëve.

- Lidhur me nivelin e aksesit për të marrë informacion në prokurori, më i vështirë paraqitet informacioni për shpërblim financiar, kopje të akteve dhe vëretime hetimore. Ndërsa deri diku i mundur paraqitet informacioni për shortin, vertetime për qytetarët dhe shërbime ndaj avokatëve.

- Problematike shfaqet koha shumë e limituar që prokurori i kushton mardhënies me publikun. Ajo është kryesisht 1 ditë në javë ose jo më pak se dy orë në ditë. Ka edhe raste ku prokurori shpenzon vetëm 1 orë në ditë ose më pak. E gjitha kjo vjen si rezultati i punës së mbi ngarkuar në raport me numrin e çështjeve në shqyrtim. Mbi 70% e prokurorëve të intervistuar shprehen se nuk kanë staf ndihmës dhe se do dëshironin të kishin staf mbështetës, sidomos për punë logjistike, si fotokopje, pritja e qytetarëve, etj.

- Qendrimi i Prokurorëve lidhur me marrjen e informacionit për çështjen nën hetim është disi i ndryshëm nga ajo cfarë përciellin qytetarët dhe avokatët.

- Prokurorët ndryshe nga qytetarët dhe avokatët janë të mendimit se ofrimi i shërbimit ndaj qytetarëve është përmirësuar mjaftueshëm kohët e fundit.

Rekomandime për gjetjet e më sipërme:

Gjatë hulumtimit tonë, kontakteve me të gjithë subjektet e hetimit, si dhe asaj se çfarë hasëm drejtëpërsëdrejti në terren propozojmë ndërhyrjen në disa fusha të caktuara duke e ngritur nivelin e propozimeve edhe në kuadrin ligjor:

- Rekomandojmë publikimin e një manuali, i cili jep detaje në lidhje me të drejtën e informimit, në lidhje me aksesin në organin e Prokurorisë si dhe në lidhje me mjetet juridike që mund të përdorin subjektet për të depërtuar në Prokurori. Mënyra se si të kërkohet një vërtetim, mënyra se duhet marrë një kopje e dosjes, legjitimimi, mundësia që i jepet kujtdo për t'u drejtuar këtij institucioni. Njohja e ligjit dhe e të drejtës do të ulë fluksin e kërkesave pa vend të qytetarëve duke lehtësuar kështu punën e administratës në Prokurori, duke sjellë më shumë kohë për kërkesat e vërteta dhe që meritojnë përgjigje në realizimin e të drejtës së aksesit dhe informacionit. Manuali duhet të formulohet thjeshtë që të jetë në shërbim kryesisht të qytetarëve pa patur nevojë për ndërmjetësim.

- Dixhitalizimi i të dhënave në çdo institucion impnon zhvillimin paralel edhe të këtij institucioni për të qënë koherent me ardhjen në ndihmë të të

drejtave, konkretisht të drejtës së informimit dhe aksesit. Kjo do të thotë, që duhet të ofrohet një faqe zyrtare e Prokurisë Pranë Gjykatës së Rrethit Gjyqësor Tiranë. Nëpërmjet kësaj faqeje të mund të marrë informacion çdo qytetar i Republikës së Shqipërisë për punën e përgjithshme të saj ashtu siç parashikohet në ligjin 119/2014 "Për të drejtën e informimit". Po ashtu kjo ndërmarrje duhet të bëhet në bazë të ligjit Ligjit "Për organizimin dhe funksionimin e Prokurorisë në Republikën e Shqipërisë" 97/2016, i cili parashikon dhe faqen zyrtare elektronike. Në këtë pikë gjatë hulumtimit tonë e kemi analizuar edhe detyrimin për mbrojtjen e sekretit hetmor dhe mbrojtjen e të dhënave private. Kjo do të thotë që subjektet e procesit penal depërtojnë në të dhëna nëpërmjet të drejtës së aksesit që është më shumë se sa e drejta e informimit, pasi kërkon të dhëna private dhe hetime që zhvillohen ndaj tij ose në interes të mrbojtjes së tij. Këtë subjektet duhet ta bëjnë nëpërmjet kodifikimit të të dhënave, ku secili mund të aksesojë në të procesin hetimor on-line nëse është legjitimuar si i përfshirë në këtë proces. Në këtë rast propozojmë efikasitetin nëpërmjet kodeve sekrete që i jepen vetëm subejkteve të procesit. Pra, në faqen zyrtare për çështje konkrete nuk duhet të ketë akses çdo qytetar por vetëm palët e procesit.

- Qytetarët marrin informacion të përgjithshëm për veprimtarinë e organit të akuzës. Ndër të tjera, rekomandohet që në organizimin dhe funksionimin e Prokurorisë, t'ë shtohet stafi ndihmës, për të mundësuar shpejtësi në veprime, fasilitete për prokurorët në dhënien e përgjigjeve, përgatitjen e akteve dhe dosjeve, etj. Këtë rekomandim e japim si rezultat i faktit se shqetësimi kryesor i prokurorëve ishte pikërisht koha e munguar për të qënë në dispozicion edhe të shërbimit me publikun. Pasja e sekretarit për çdo prokuror do të mundësonte përgatitjen e dosjeve, vënien në dispozicion të akteve të fashikullit të prokurorit për qytetarët, kthimin e përgjigjeve më shpejt dhe me shkrim. Gjithashtu, nga intervistat e realizuara u vu re që pikërisht për shkak të kohës prokurorët preferonin takimin në zyrë me qytetarin pasi kthimi i përgjigjes kërkon një angazhim kohor tjetër, në këto kushte stafi ndihmës do të ishte një zgjidhje me rëndësi.

- Gjatë punës sonë në institucionin e Prokurorisë, vumë re mungesa të sinjalistikës, në lidhje me emrat e prokurorëve, sinjalistikën e ankesave, apo me sekretaritë. Prandaj rekomandohet që në hyrje të çdo kati të jenë të shpalluar shërbimet që mund të kryhen në atë kat, emrat e prokurorëve dhe numri i zyrës së tij.

- Gjithashtu, nuk ka asnjë mënyrë aksesi në lidhje me shortin e prokurorëve për sa i përket çështjeve që hetohen, kjo vështirëson subjektin në marrjen e informacionit pasi nuk di kujt prokuror t'i drejtohet me memo dhe kështu nuk merr përgjigjen në kohën e duhur dhe as në përmbajtjen e duhur. Prandaj këshillojmë vendosjen e ekraneve të dixhitalizuara, siç janë në Gjykatën e Rrethit Gjyqësor Tiranë, në seksionin civil, ku qytetarët njihen me shortin në çdo tabelë, mjafton të ndjekin hapat e duhur.

- Rekomandohet të lihet një hapësirë e posaçme në hyrje të institucionit si kënd informativ me materiale të përditësuara të printuara. Si psh. Modele kërkese për informacion, model memo, model ankese, etj. Gjithashtu sygjerohet të përmirësohet dukshëm sinjalistika në institucion. Gjatë punës me pyetësorë u vu re se qytetarët s'dinë t'i kërkojnë këto të drejta dhe në këto kushte duhet t'ju sigurohet atyre shansi për të aksesuar duke ju dhënë informacion në lidhje me cfarë mundësish kanë për të aksesuar në Prokurori. Propozohet që manuali orjentues, këndi informativ dhe faqja zyrtare online të përmbajnë informacion të detajuar për mënyrën e përdorimit të mekanizmit të ankesave.

- Në mënyrë që institucioni i prokurorisë të ketë të dhëna të përditësuar për nivelin e përmirësimit të ofrimit të shërbimeve duhet të vlerësojë herë pas here nëpërmjet sondazheve të brendshme nivelin e kënaqësisë së qytetarëve. Nëse nuk ka tregues të tillë, gjasat që situata të ndryshojë me ritmet e duhura janë të pakta.

- Propozohet përdorimi i mekanizmave që rrisin transparencën e punës së prokurorëve pasi kjo rrit besimin tek qytetarët. Herë pas here intervista me prokurorët, lista e emrave të tyre gjithmonë i aksesueshëm. Po ashtu për raste secifike të krijohet mundësia e takimit direkt me prokurorin. Përgjigje në kohë të arsyeshme për një proces të rregullt gjyqësor.

- Gjatë hetimeve shpesh mund të nevojiten ekspertë të fushave të ndryshme për të ndihmuar prokurorinë në shpejgimin e fakteve dhe rrethanave shkencore që nuk mund të ketë njohur prokurori. Për këto raste prokurori thërret ekspertë të fushës përkatëse dhe duhet një listë e ekspertëve të jetë e publikuar për secilën kategori. Të mundet subjekti i procesit të kundërshtojë ekspertin në rast papajtueshmërie.

- Të ofrohen akoma më shumë trajnime për prokurorët në lidhje me ndryshimet e reja legjislative në mënyrë që të lejojnë aksesin e subjekteve në cështje. Kështu rritet barazia e palëve dhe qytearu ndjehet më I sigurtë.

- Të unifikohet legjitimimi i dëshmive të penalitetit on line dhe marrja e këtij dokumenti nëpërmjet aplikimit në faqe zyrtare. Mjafton që të jetë personalisht subjekti duke provuar legjitimimin kështu dhe nuk ka pse të vonojë në marrjen e vërtetimit dhe dëshmive.

- Të vendosen shoqërues nëpër institucion që orientojnë palët për zyrat ku mund të drejtohen dhe për sportelet që mund të bëjnë ankesa apo kërkesa. Pasi mungojnë subjektet që ndihmojnë qytetarët, gjithmonë këto të fundit duhet të njohin dikë aty brënda për të ditur se si t'i drejtohen prokurorisë.

- Të mundësohet llogaria bankare e Prokurorisë së Tiranës për shërbimet me pagesë, siç është marrja e kopjeve nga arkiva, në mënyrë që mos të shtojë vështirësinë e marrjes së informacion për shkak të mungesës së llogarisë bankare pra informacionit për të.

- Rekomandohet trajnimi i stafit të brendshëm të Prokurorisë, pasi qytetarët janë ankuar për mungesë të etikës së tyre, mungesë të përgjigjes dhe nuk kanë as mundësi kontakti.

- Rekomandohet vendosja e shërbimeve telefonike, pasi disa informacione të thjeshta, si numri i çështjes apo i procedimit, emri i ekspertëve, shorti i prokurorëve, një orar takimi me prokurorin mund të rregullohet nëpërmjet telefonit. Prandaj duhet menduar çdo lloj lehtësie që mund t'i krijohet qytetarit në marrjen e informacionit.

- Të vihen në dispozicion holli i institucionit për qytetarët, pasi çdo informacion ata e marrin duke kërkuar nga jashtë dhe presin në shi përgjigjen, nuk krijojnë asnjë kusht për komoditetin e shërbimit. Kjo rrit pakënaqësinë e qytetarëve ndaj shërbimit dhe normalisht e vështirëson marrjen e informacionit.

Aneks: Pyetësori i plotë

PYETESOR

Monitorimi i cilësisë së shërbimeve administrative dhe ligjore në Prokurorinë e Tiranës

Ju lutem **vendosni X në përgjigjen tuaj dhe jepni mendimin tuaj në hapësirën përkatëse.*

A. INFORMACION I PËRGJITHSHËM PËR TË INTERVISTUARIN

1. Pozicioni i të intervistuarit:

a. Qytetar ☐
b. Avokat ☐
c. Prokuror ☐
d. Oficerë të Policisë Gjyqësore ☐
e. Tjetër (specifikoni.....) ☐

2. Grup mosha e të intervistuarit:

a. nën 25 vjeç ☐
b. nën 25 – 35 vjeç ☐
c. nën 35 – 45 vjeç ☐
d. nën 45 – 55 vjeç ☐
e. mbi 55 vjeç ☐

3. Gjinia e të intervistuarit është:

a. Grua ☐
b. Burrë ☐

4. Vendbanimi i të intervistuarit:

a. Qyteti Tiranë ☐
b. Qytet tjetër (specifikoni.....) ☐

5. Arsimi më i lartë i përfunduar:

a. Arsimim bazë (0-9 vjet) ☐
b. Arsimim të Mesëm ☐
c. Arsimim i Lartë (Universitar) ☐
d. Arsimim Pas-Universitar ☐

6. Statusi i të intervistuarit:

a. Pjesë e Prokurorisë ☐
b. Nëpunës i institucioneve të tjera ☐
c. Palë në proces hetimi ☐
d. Përdorues shërbimi administrativ ☐
e. Tjetër (specifikoni.....) ☐

B. SHËRBIMET QË OFRON PROKURORIA E TIRANËS

7. Cilat janë shërbimet e kërkuara në Prokurorinë e Tiranës?

a. Të marrë informacion mbi ecurinë e dosjes ☐
b. Të marrë vërtetime ☐
c. Të marrë kopje të akteve dhe ekstrakteve ☐
d. Ankesa ☐
e. Short ☐
d. Tjetër (specifikoni.....) ☐

8. Sa informacion keni mbi ligjin/ rregulloren për funksionimimin e organit të prokurorisë(aksesi dhe shërbimet ndaj të interesuarve).

a. Kam informacion të plotë mbi ligjin ☐
b. E njoh deri diku ligjin ☐
c. E njoh pak ligjin ☐
d. Nuk e njoh ligjin ☐

9. Jepni vlerësimin tuaj për burimet e informacionit që vë në dispozicion Prokuroria e Tiranës.

	Akses I lehtë	Deri diku i mundur	Akses i vështirë	Akses i pamundur
a. Sportel	☐	☐	☐	☐
b. Faqe zyrtare online	☐	☐	☐	☐
c. Mur/ kënd informacioni	☐	☐	☐	☐
d. Shërbimi postar	☐	☐	☐	☐

d. Tjetër (specifikoni.....)

10. Mendimi juaj mbi sinjalistikën në ambjentet e brendshme në prokurorinë e Tiranës:

E paqartë ☐ Mesatarisht e qartë ☐ E qartë ☐

11. A keni informacion për mekanizmat e ankesave në rast pakënaqësie ndaj ofrimit të shërbimit?

	Po	Jo
a. Ankesë pranë drejtuesit të Prokurorisë	☐	☐
b. Takim me kancelarin	☐	☐
c. Kutinë e ankesave	☐	☐
d. Ankesë drejtuar prokurorit	☐	☐

11/1. Nëse po, a ka funksionuar mekanizmi i ankesave në zgjidhjen e çështjes tuaj?

	Po	Jo
a. Ankesë pranë drejtuesit të Prokurorisë	☐	☐
b. Takim me kancelarin	☐	☐
c. Kutinë e ankesave	☐	☐
d. Ankesë drejtuar prokurorit	☐	☐

12. Mendimi juaj mbi shërbimin e teknologjisë së informacionit (faqja zyrtare elektronike):

a. I Duhur ☐
b. Deri diku i duhur ☐
c. Jo funksional ☐

12/1 Jepni sugjerimin tuaj çfarë shërbimesh bazë duhet të ketë faqja zyrtare elektronike

.....
.....

13. Si i gjykoni tarifat për shërbimet e mëposhtme:

	I lartë	Deri diku i lartë	I përshtatshëm	I ulët
a.Tarifë për vërtetime	☐	☐	☐	☐
b. Tarifë për kopje aktesh	☐	☐	☐	☐

14. A janë përmirësuar shërbimet administrative/ligjore të Prokurorisë së Tiranës në 5 vitet e fundit?

a. Situata është përkeqësuar ☐
b. Situata nuk ka ndryshuar ☐
c. Situata është përmirësuar ☐

14/1 Nëse po, cili shërbim është përmirësuar:.....
.....

14/2. Nëse mendoni se situata është përkeqësuar apo nuk është jo eficente, cili është sugjerimi juaj për ta përmirësuar atë .....
.....

15.Sa besim keni në zgjidhjen e çështjes tuaj/ përfitimin e shërbimit nga organi i Prokurorisë:

a. Kam besim të plotë ☐
b. Kam deri diku besim ☐
c. Kam pak besim ☐
d. Nuk kam besim ☐
e. S'e di/ refuzoj te përgjigjem ☐

- **CILËSIA**

16. Jepni mendimin tuaj lidhur me shkallën e cilësisë së ofrimit të shërbimeve të më poshtme:

	Cilësi e lartë	Deri diku cilësore	Shërbime jo cilësore
a. Të marrë informacion mbi ecurinë e dosjes	☐	☐	☐
b. Të marrë vërtetime	☐	☐	☐
c. Të marrë kopje të akteve dhe ekstrakteve	☐	☐	☐
d. Ankesa	☐	☐	☐

e. Tjetër (specifikoni.....)

17. Si është cilësia e shërbimeve në burimet e mëposhtme?

	Cilësi e lartë	Deri diku cilësore	Shërbime jo cilësore
a. Sportel	☐	☐	☐
b. Faqe zyrtare online	☐	☐	☐
c. Mur/ kënd informacion	☐	☐	☐
d. Shërbim postar	☐	☐	☐

e. Tjetër (specifikoni.....)

18. Cili është mendimi juaj lidhur me performancën e prokurorëve të Prokurorisë së Tiranës?

	I pakënaqur	Mesatar	I kënaqur
a. Gjuha e përdorur	☐	☐	☐
b. Etika e sjelljes	☐	☐	☐
c. Profesionalizmi në detyrë	☐	☐	☐
d. zgjidhja e problemit në kohë të arsyeshme	☐	☐	☐
e. S'e di/ refuzoj te përgjigjem	☐		

19. Cili është mendimi juaj lidhur me performancën e stafit mbështetës të Prokurorisë së Tiranës?

	I pakënaqur	Mesatar	I kënaqur
a. Gjuha e përdorur	☐	☐	☐
b. Etika e sjelljes	☐	☐	☐
c. Profesionalizmi në detyrë	☐	☐	☐
d. Zgjidhja e problemit në kohë të arsyeshme	☐	☐	☐
e.S'e di/ refuzoj te përgjigjem	☐		

20. Si i vlerësoni shërbimet administrative/ ligjore në Prokurorinë e Tiranës?

a. Shërbime të një cilësie të lartë ☐

b. Shërbime të një cilësie mesatare ☐

c. Shërbime jo cilësore/ me problematika të theksuara ☐

21. A merrni përgjigje sipas afateve ligjore për shërbimet që ofron Prokuroria e Tiranës?

	Po	Jo
a. Ankesë pranë drejtuesit të Prokurorisë	☐	☐
b. Takim me kancelarin	☐	☐
c. Kutinë e ankesave	☐	☐
d. Ankesë drejtuar prokurorit	☐	☐

21/1 Nëse jo, shpjegoni arsyet:.....
.....

22. Sa i kënaqur jeni ndaj respektimit të afatit ligjor në zgjidhjen e çështjes?

a. Jam shumë i pakënaqur ☐

b. Deri diku i kënaqur ☐

c. Pak i kënaqur ☐

d. Aspak i kënaqur ☐

C. AKSESI NË PROKURORINË PRANË GJYKATËS SË RRETHIT GJYQËSOR TIRANË

23. Përcaktoni nivelin e aksesit për të marrë informacion në prokurori.

	Akses i lehtë	Deri diku i mundur	Akses i vështirë	Akses i pamundur
a. Aksesi për shërbime ndaj qytetarëve	☐	☐	☐	☐
b. Shërbimi për shërbime ndaj avokatëve	☐	☐	☐	☐
c. Informacion për vërtetime hetimore	☐	☐	☐	☐
d. Informacion për kopje të akteve	☐	☐	☐	☐
e. Informacion për shpërblim financiar	☐	☐	☐	☐
f. Informacion për shortin	☐	☐	☐	☐

24. Cili është sugjerimi juaj lidhur me përmirësimet që duhet të ketë aksesi në informacion në Prokurorinë e Tiranës?

.....

D. OFRIMI I SHËRBIMIT/ MUNDËSIA E AKSESIT/ EFIÇENCA KOHORE
(Drejtuar vetëm prokurorëve)

25. Sa kohë i kushtoni mardhënies me publikun?

a. 2 ditë në javë ☐
b. 1 ditë në javë ☐
c. Jo më pak se 2 orë në ditë ☐
d. Mesatarisht 1-2 orë në ditë ☐
e. Më pak se 1 orë në ditë ☐

26. A keni staf ndihmës? Po ☐ Jo ☐

26/1 Nëse jo, a keni nëvojë për staf mbështetës? Po ☐ Jo ☐

27. Si ka ndryshuar ofrimi i shërbimit ndaj qytetarëve

a) Nuk është përmirësuar aspak ☐
b) Është përmirësuar mjaftueshëm ☐
c) Është e njëjta situatë ☐

28. Sot, në Prokurori, a munden palët e një hetimi të marrin informacion?

	Po	**Jo**
a) Për shortin	☐	☐
b) Për fazën e hetimeve	☐	☐
c) Për aktet në dosje	☐	☐
d) Për mbylljen e hetimeve	☐	☐

29. Cilat janë mjetet aktuale të komunikimit që përdorni më së shumti me palët në proces?

a) Me memo ☐
b) Drejtë për drejtë ☐
c) Në faqen zyrtare të Prokurorisë ☐
d) Në sportel ☐

30. Cilin nga mjetet e informacionit e propozoni si më efikas? (max 2 mjete)

a) Me memo ☐
b) Drejtë për drejtë ☐
c) Në faqen zyrtare të Prokurorisë ☐
d) Në sportel ☐

Faleminderit!
*Informacioni i grumbulluar nga ky pyetësor është konfidencial dhe do të përdoret vetëm për qëllimet e këtij studimi. Nëse keni dëshirë, për arsye transparence, ju mund të shënoni emrin dhe profesionin tuaj!
.....