

# Manual për Zhvillimin e Sondazheve mbi Nivelin e Kënaqshmërisë së Përdoruesve të Gjykatave në Shtetet anëtare të Këshillit të Evropës



## BE / KiE “Mbështetje për Efkasitetin e Drejtësisë - SEJ”

Funded  
by the European Union  
and the Council of Europe



EUROPEAN UNION

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

Implemented  
by the Council of Europe



**KOMISIONI EVROPIAN PËR EFIKASITETIN E DREJTËSISË  
(CEPEJ)**

**MANUAL PËR ZHVILLIMIN E SONDAZHEVE  
MBI NIVELIN E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË  
GJYKATAVE NË SHTETET ANËTARE TË KËSHILLIT TË EVROPËS**

Manuali është përgatitur nga CEPEJ-GT-QUAL

Sipas një raporti të hartuar nga  
Jean-Paul JEAN, Prokuror, Gjykata e Apelit të Parisit, Asistent Profesor, Universiteti i Poitiers  
dhe  
Hélène JORRY, Pedagogë e jashtme dhe studiuese, Universiteti i Versailles-Saint-Quentin-en-  
Yvelines

Dhe miratuar nga CEPEJ në mbledhjen e tij të 15-të plenare  
(Strasbourg, 9 – 10 shtator 2010)

Përkthimi i këtij dokumenti në gjuhën shqipe është bërë në kuadër e projektit të përbashkët të bashkimit evropian dhe këshillit të evropës “Mbështetje për Efikasitetin e Drejtësisë – SEJ”.

## HYRJE

Grupi i Punës i CEPEJ për cilësinë e drejtësisë (CEPEJ-GT-QUAL) propozoi hartimin e një manuali metodologjik për autoritetet e gjykatave qendrore dhe për gjykatat e veçanta që dëshirojnë të bëjnë sondazhe për të parë sa të kënaqur janë përdoruesit prej tyre. Ky instrument duhej të mbështetej në veçanti në përvojën e disa shteteve anëtare me qëllim që të theksohen praktikat më të mira.

Lista e kontrollit për Promovimin e Cilësisë së Drejtësisë dhe të Gjykatave, e miratuar nga CEPEJ në korrik të vitit 2008 (CEPEJ(2008)2), është një pikë thelbësore referimi për këtë.

Sondazhet mbi nivelin e kënaqshmërisë së përdoruesve janë një element kyç i politikave që synojnë të fusin kulturën e cilësisë. Duke marrë si pikënisje pritshmëritë, qasja që mbështetet në nivelin e kënaqshmërisë së publikut pasqyron një koncept të drejtësisë të fokusuar më shumë te përdoruesit e një shërbimi se sa te performanca brenda vetë sistemit gjyqësor.

Metodat e Sondazheve për të parë sa të kënaqur janë përdoruesit ndryshojnë shumë nga njëra tjetra: Ka sondazhe për të regjistruar tendencat dhe sondazhe të zakonshme për të marrë opinionet e publikut (të tilla si "Eurobarometri" i Bashkimit Evropian), sondazhe sasiore të një grupi-kampion përdoruesish, dhe sondazhet për të vlerësuar se sa të kënaqur janë përdoruesit konkretë .

### ***Sondazhet kombëtare të opinioneve mbi drejtësinë dhe mënyrën e funksionimit të saj***

Këto lloj sondazhesh kanë një numër tiparësh dalluese. Ato mund të jenë të rregullta ose bëhen kur lindin nevoja specifike (*ad hoc*), dhe shpesh kryhen edhe për të matur ndikimin që mund të ketë një çështje me profil të lartë. Sondazhet e rregullta dhe/ose të hollësishme kryhen nga Ministrinë e Drejtësisë, Këshillat e Gjyqësorit dhe nga organet e financuara me para publike. Sondazhet *ad hoc* kryhen nga institucionet private, me kërkesë të sponsorizuesve të veçantë, kryesisht nga media. Ato pasqyrojnë kryesisht nivelin e besimit te sistemi gjyqësor dhe rezultatet variojnë sipas vendit ku zhvillohen. Kjo vjen për shkak të nivelit të përgjithshëm të besimit te institucionet publike kombëtare, të tilla si sistemi arsimor, sistemi shëndetësor dhe policia. Mendohet se sondazhet e rregullta janë më të dobishme, me kusht që të mbulojnë grupe-kampion më të mëdha dhe të bazohen te pyetësorë fiks, që janë mjete shumë më të përshtatshme për matjen e ndryshimeve të rëndësishme.

Kritikat ndaj sistemit gjyqësor kanë mbetur të pandryshuara për dy shekuj (vonesa, kosto, pabarazi, pakuptueshmëri, etj), dhe ndryshimet në rezultatet e sondazheve lidhen ngushtësisht me skandale të caktuara gjyqësore.

Në këtë botim do të analizohen kryesisht sondazhet e rregullt me tregues të besueshëm, të cilët bëjnë të mundur matjen me efikasitet të nivelit të besimit të publikut te sistemi gjyqësor, shpjegimin e çdo ndryshimi, dhe të kuptuarit e përparësive të publikut për sa i takon reformave për përmirësimin e cilësisë dhe efikasitetit të reagimit të gjyqësorit. Për këtë qëllim, CEPEJ nuk mbështetet në sondazhe që u drejtohen një kampioni përfaqësues të publikut (ku rezultatet kufizohen te *perceptimi i drejtësisë*), por sondazhe disi më të vështira për t'u organizuar, të cilët synojnë njerëzit që kanë pasur realisht punë me gjykatat, ku rezultatet ofrojnë mendime/informacione praktike.

### ***Sondazhe kombëtare dhe lokale të përdoruesve realë të gjykatave***

Mund të përcaktohen **kategori të ndryshme përdoruesish:**

- **Qytetarë që kanë pasur të bëjnë me gjykatat** për arsye të ndryshme: në çështje penale, si viktima të autorëve të krimit, dëshmitarë apo anëtarë të jurive; në çështje civile, si paditës apo si të pandehur. Perceptimi që kanë ata për punën e gjykatave në lidhje me pritjen e publikut, kohëzgjatjen e procesve gjyqësore dhe shpenzimet është i rëndësishëm, sikurse është edhe perceptimi i kontributit të të gjitha palëve të përfshira, pikë së pari të gjyqtarëve, avokatëve, dhe stafit të gjykatave. Të gjitha aspektet duhet të merren parasysh, duke qenë se individët që janë objekt i sondazhit mund të kenë fituar apo humbur çështjet e tyre civile. Mund të studiohen kategori të caktuara të përdoruesve, sidomos kategoria e viktimave të veprave penale.
- **Profesionistë ligjorë**, duke bërë dallim midis:

- Profesionistëve që i takojnë shërbimit publik të drejtësisë të tillë si **gjykatës, prokurorë, dhe staf tjetër që nuk janë as gjykatës dhe as prokurorë, të cilët punojnë në gjykata dhe në shërbimin e prokurorisë,**
- Profesionistë që janë partnerë thelbësorë të gjykatave, veçanërisht **avokatët.**

Gjithashtu është përherë e mundur të kryhen sondazhe që synojnë aktorë të caktuar, si përmbarues, noterë, dëshmitarë ekspertë dhe përkthyes, si edhe punonjës të sektorit publik apo shoqata që punojnë drejtpërdrejt me gjykatat, për të përgatitur apo zbatuar vendimet e këtyre të fundit (punonjës socialë, staf i përmbarimit, oficerë që punojnë në burgje, etj). Ky lloj sondazhi sociologjik i bazuar në pyetësorë dhe intervista mund të përdoret për të eksploruar një çështje specifike, ose për të plotësuar sondazhin kryesor në rast se bëhet një vlerësim i gjithanshëm të mënyrës se si funksionon sistemi.

### **Metodat e përdorura dhe rezultatet e pritshme**

Mund të përdoren metoda të ndryshme për sondazhe sasiore apo cilësore: vëzhgime në vend, intervista, pyetësorë të vetë-administruar apo me telefon, dhe “sondazhe pasqyrë”<sup>1</sup>.

Metoda dhe shpeshtësia e zhvillimit të tyre do të varen nga:

- **objektivat** (monitorimi i nivelit të kënaqshmërisë së përdoruesve, matja e performancës së gjykatës, përmirësimi i ofrimit të shërbimeve, reformimi i sistemit gjyqësor);
- **objekti** (një shërbim, një gjykatë, disa gjykata të të njëjtit lloj, disa gjykata në të njëjtën zonë gjeografike, etj);
- **grupet e synuara:** përdoruesit e një gjykate (të gjithë përdoruesit e një gjykate të caktuar, disa përdorues të caktuar si viktimat, personat e përfshirë në procese divorci, etj), profesionistët (në kategoritë e përmendura më sipër);
- **burimet** njerëzore, teknike dhe buxhetore që ka në dispozicion organizuesi i sondazhit.

Me këtë manual, CEPEJ dëshiron të propozojë një “produkt bazë” jo të kushtueshëm dhe të miratuar, të lehtë për ta përdorur, dhe që fokusohet në problemet dhe çështjet themelore të funksionimit të gjykatave. Një instrument i këtij lloji synon të shpërndahet gjerësisht nëpër gjykatat e vendeve anëtare dhe përdorimi i tij duhet të jetë me pak kosto për këto të fundit.

Një nivel tjetër i nevojave mund të ketë të bëjë me një produkt më të sofistikuar me shumë mundësi/opsione përgjigjesh, i cili mund të përshtatet sipas kulturave specifike gjyqësore, problemeve të parashikuara dhe sasisë së fondeve në dispozicion.

Pra, këtu propozohet *një sondazh model me shumë mundësi/opsione përgjigjesh për përdoruesit konkretë të gjykatave*, shoqëruar me një *udhëzues metodologjik*, që shfrytëzon/bazohet në gjyqet e zhvilluara ndërkohë në një numër shtetesh anëtare dhe që trajton çështje të rëndësishme bazë të trajtuara në kuadrin e punës së CEPEJ. Qëllimi është që të zhvillohet një mjet operacional në kuadër të një qasjeje të gjithanshme për përmirësimin e cilësisë së drejtësisë. Ai merr formën e një *kiti (kutie instrumentesh)të adaptueshëm*, me një *model standard që mund të përshtatet* nga përdoruesit sipas nevojave, burimeve dhe përparësive të tyre.

Për një paraqitje dhe analizë më të hollësishme të sistemeve ekzistuese evropiane të sondazheve, shih raportin e hollësishëm të Jean-Paul JEAN dhe Hélène JORRY – Dokument CEPEJ(2010)2, që gjendet në [www.coe.int/CEPEJ](http://www.coe.int/CEPEJ).

<sup>1</sup> Sondazhi pasqyrë përdoret në rastin kur stafit i kërkohet të plotësojë ekzakhtësisht të njëjtin pyetësor si përdoruesit e gjykatave, nga perspektiva e përdoruesve të gjykatës. (shën i përkthyesit)



## 1. HARTIMI I NJË SONDAZHI TË PËRDORUESVE NË NIVEL VENDOR

Për një qasje gjithëpërfshirëse ndaj vlerësimit të cilësisë, do të ishte e këshillueshme që puna të niste me një sondazh cilësor<sup>2</sup> me intervista individuale, takime në grup apo vëzhgime në terren/në vend të sjelljeve, të plotësuara me një analizë të korrespondencës dhe të ankesave (shembuj: Avokati i Popullit polak<sup>3</sup>, Gjykata e Grasit në 2000<sup>4</sup>, *Ndërmjetësi* francez), me qëllim për të përcaktuar më qartë grupin e synuar, objektin e sondazhit dhe metodologjinë, dhe për të përfshirë palët e interesuara në procedurën e vlerësimit. Disa gjykata, duke ndjekur shembullin e gjykatave të kantoneve të Bernit dhe Gjenevës (Zvicër) kanë ngritur **një komitet drejtues** për këtë qëllim. Një komitet i tillë, që mund të jetë ose brenda ose jashtë gjykatës në fjalë dhe që përbëhet nga profesionistë, përdorues të gjykatave dhe specialistë të jashtëm (akademikë, studiues, etj), mund ta përshtatë versionin e fundit të pyetësorit sipas nevojave dhe qëllimeve të gjykatës dhe pastaj të marrë masat e nevojshme për vënien e tij në zbatim.

Gjithsesi, duke pasur parasysh shpenzimet dhe burimet e nevojshme, një sondazh cilësor i këtij lloji nuk është automatikisht i nevojshëm. Instrumenti i propozuar nga CEPEJ mbështetet në praktikën e mirë të shteteve anëtare dhe, mund të përshtatet sipas tipareve lokale/vendase specifike, pasi të bëhen disa takime konsultative.

Cilado qofshin rrethanat, ngritja e një komiteti drejtues në nivel lokal do të ishte thelbësore për suksesin e një sondazhi mbi nivelin e kënaqshmërisë së përdoruesve të gjykatave, me ose pa një sondazh paraprak cilësor.

### 1.1. PËRCAKTIMI I QËLLIMEVE, METODOLOGJISË, DHE TREGUESVE TË DUHUR TË SONDAZHIT

Të përgatisësh një sondazh do të thotë së pari, të sqarosh qëllimet me synim për të:

- ngushtuar gamën e sondazhit (objektin dhe grupet e synuara);
- përcaktuar metodologjinë e sondazhit (vëzhgimi i përdoruesve, intervista, pyetësorë, etj) dhe hollësitë (kalendarin kohor, sondazhe të rregullta apo *ad hoc*);
- rënë dakord me stafin për qëllimet, treguesit dhe rezultatet;
- përcaktuar mënyrën me të cilën grupet e synuara duhen përfshirë në sondazh;
- zgjidhur më me efikasitet çdo problem që mund të dalë;
- mbledhur rezultatet përkatëse.

Treguesit duhet të përzgjidhen me qëllim që të nxjerrin në pah aspektet e ndryshme të perceptimit të situatës nga përdoruesit. Duhet të kuptohen të gjitha aspektet që ndikojnë në marrëdhëniet me përdoruesit e gjykatës (mjedisi, shpenzimet, kohëzgjatja e procesit, pritja, etj).

Përveç kësaj, kjo fazë bën të mundur të përcaktohet nëse kryerja e sondazhit dhe analiza e rezultateve të tij do të kërkojë përfshirjen e një organi të pavarur të jashtëm apo ngritjen e një komiteti drejtues. Një laborator kërkimor apo ekip universitar mund të ishin mjaft të interesuar për të punuar në partneritet me gjykatën. Në rast se përdoret një kompani private, duhet të merren parasysh shpenzimet përkatëse.

### 1.2. PËRCAKTIMI I KATEGORIVE TË NDRYSHME TË PËRDORUESVE

Së pari, është e nevojshme të përcaktohet një kampion përfaqësues, në vartësi të karakteristikave të përdoruesve, zgjedhjeve të sondazhit dhe shkallës së hollësive të kërkuara.

Në rastin e sondazheve kombëtare të opinioneve, të tilla si ato që zhvillohen në Belgjikë, Francë dhe Spanjë, një kampion përfaqësues mund të krijohet duke përdorur një gamë të gjerë kriteresh, ku përfshihen faktorë socio-demografikë (mosha, gjinia, besimi, etj), faktorë gjuhësorë, përfaqësimi gjeografik dhe fakti nëse individët janë aktualisht përdorues të gjykatave apo jo. Sondazhet kombëtare

<sup>2</sup> që mat cilësinë

<sup>3</sup> Rafal Pelc, Cilat janë pritshmëritë dhe nevojat e përdoruesve të drejtësisë: përvoja e Avokatit polak të Popullit, seancë studimore në CEPEJ, 2003

<sup>4</sup> Marie-Luce Cavrois, Hubert Dalle dhe Jean-Paul Jean (eds), *La qualité de la justice*, Perspectives sur la Justice, Paris, La Documentation française, 2002, f.269.

mund të synojnë gjithashtu kategoritë e përdoruesve konkretë – për shembull, bazuar në statusin që ka një individ gjatë procesit gjyqësor.

Nga ana tjetër, sondazhet mbi nivelin e kënaqshmërisë së përdoruesve në gjykata, mund të kryhen me përdoruesit aktualë të gjykatës në fjalë. Kampioni përfaqësues i përdoruesve mund të ngushtohet në varësi të qëllimit, pra, nëse qëllimi është të analizojë shërbime të caktuara, të tilla si shërbimet e pritjes së publikut apo të regjistrimit, funksionimi i gjykatës si një tërësi e vetme, apo sipas llojeve të caktuara të çështjeve (për shembull, çështje të së drejtës familjare), apo për të studiuar kategori të caktuara përdoruesish:

- **palët:** individët që i nënshtrohen gjykimit janë një kategori përdoruesish të shërbimit publik të drejtësisë. Disa vende të tilla si Kanadaja, Holanda dhe Zvicra përdorin etiketën “blerësi/klienti” përtej kuptimit komercial të kësaj fjale, për të përshkruar individin që merr shërbimin e ofruar (konsumatori, klienti, përfituesi, etj);
- **avokatët:** që janë regjistruar në shoqatën e avokatëve të gjykatës në fjalë, apo jashtë rrethit gjyqësor të saj, por që ndonjëherë ushtrojnë profesionin aty;
- **profesionistët e ndryshëm që punojnë në gjykatë dhe në shërbimin e prokurorisë:** gjyqtarë, administratorë të gjykatës, sekretarë, zyrtarë të gjykatës, anëtarë të shërbimit të prokurorisë, etj.;
- **profesionistët ligjorë** që kanë kontakte më të shpeshta me gjykatën në fjalë (noterë dhe përmbaues);
- **profesionistët e tjerë që shpesh u kërkohet të ndihmojnë gjykatat,** kontributi i të cilëve ndikon shumë në cilësinë e drejtësisë: dëshmitarë, ekspertë dhe përkthyes.

### 1.3. ZGJEDHJA E NJË METODE

Ka një numër metodologjik për sondazhet mbi nivelin e kënaqshmërisë, në varësi të qëllimit, pra nëse qëllimi është të analizohen tendencat në opinionet e përdoruesve (sondazhi cilësor), apo të niveleve të kënaqshmërisë në një kampion përfaqësues përdoruesish (sondazhi sasior).

#### 1.3.1. SONDAZHI CILËSOR

Sondazhet cilësore janë më eksplorues nga natyra e tyre dhe mund të përdoren për të identifikuar tendencat e niveleve të kënaqshmërisë/pritshmëritë e përdoruesve. Më përgjithësisht, ato mund të ofrojnë informacion paraprak për sondazhet sasiorë.

Mund të përdoren metoda të ndryshme:

- vëzhgim në vend/terren të qëndrimeve dhe reagimeve të përdoruesve gjatë vizitës në një gjykatë;
- "vizita nga ekspertë që hiqen si klientë \*\*\* (mystery shops), që bëhen nga ekspertë që hiqen si përdorues (me telefonata, me pyetje, etj);
- Intervista individuale për të regjistruar opinione dhe për të kuptuar motivet e përdoruesve me qëllim përgatitjen e një pyetësi;
- Intervista me një grup-kampion përdoruesish, për të regjistruar përvojat dhe për të krahasuar pikëpamjet e tyre.

Kjo është sigurisht një metodë e kushtueshme, që kërkon kohë dhe intervistues specialistë (të specializuar), por është e nevojshme për një sistem të përgjithshëm cilësor (Holandë). Kombinimi i një sondazhi paraprak cilësor me një sondazh sasior shpie në një studim më të hollësishëm dhe më gjithëpërfshirës të mundshëm të kënaqshmërisë dhe pritshmërisë së përdoruesve.

#### 1.3.2. SONDAZHET SASIORE

Sondazhet sasiorë matin shkallën e kënaqshmërisë së përdoruesve në mënyrë statistikore, bazuar në një kampion përfaqësues.

Mund të përdoren metoda të ndryshme:

---

\* Shprehja vjen nga kontrollat e cilësisë së shërbimit që bëhen nëpër dyqane nga persona që pretendojnë të jenë klientë (shën i përkth).

- **Pyetësorë të vetë-administruar në gjykata**

Shembull: një pyetësor i vënë në dispozicion në hyrje të gjykatave te recepsioni apo gjatë largimit pas seancës dëgjimore, (Holandë (Sondazhet e përdoruesve), Zvicër (Bernë), Mbretëri e Bashkuar, Shtetet e Bashkuara).

Kjo është metoda më pak e kushtueshme për të marrë një përqindje shumë të mirë përgjigjesh. Në sondazhet e para të përdoruesve në Holandë, pyetësorët e dërguar me postë apo të administruar me telefon morën përgjigje në shkallën 10% dhe 20%. Ndryshimi i metodës së administrimit të tyre (intervista të bëra me përdoruesit kur largohen nga seanca dëgjimore) e rriti përqindjen e përgjigjeve deri në 70%. Megjithatë, shpërndarja e pyetësorëve menjëherë pas seancës dëgjimore mund të sjellë edhe rrezikun e mosqenies i paanshëm në interpretimin e tyre.

- **Pyetësorë me postë apo me internet me vetë-administrim**

Kjo metodë është më pak e kushtueshme, por përqindja e përgjigjeve mund të jetë e ulët, në rast se nuk shoqërohet me ndonjë fushatë të posaçme për rritjen e ndërgjegjësimit. Pyetësori elektronik, i dërguar me e-mail, apo i vendosur në një faqe interneti të dedikuar për këtë qëllim në Holandë (Sondazhi i vitit 2009 për problemet e aksesit në gjykata), në Zvicër (Gjenevë), në Mbretërinë e Bashkuar (përdoruesit e zyrës së regjistrimit dhe anëtarët e jurive), Kanada dhe Shtetet e Bashkuara, përzgjedh një kategori të caktuar përdoruesish, konkretisht, përdoruesit e internetit, gjë që padyshim ndikon në nivelin e përfaqësimit (mosha, niveli socio-kulturor, etj). Por kjo metodë shpërndarjeje rekomandohet për sondazhe të drejtpërdrejta të profesionistëve dhe ofron përqindje të shkëlqyera të përgjigjeve nëse jepen shpjegimet dhe garancitë e duhura për të adresuarit, sikurse ndodhi në Holandë (Sondazhe të profesionistëve) dhe Francë (Sondazhi i vitit 2008 që i drejtohej gjyqtarëve dhe prokurorëve).

Megjithatë, kjo metodë kërkon përdorimin e të dhënave, të cilat mbulohen nga legjislati i vendit për mbrojtjen e të dhënave personale.

- **Pyetësorë me telefon**

Kjo metodë kërkon më shumë kohë dhe përdorimin e një agjencie sondazhesh dhe/ ose intervistues të specializuar për të administruar pyetësorët me telefon (të paktën njëzet minuta për pyetësor). Për këtë arsye është një metodë e kushtueshme, por mund të përdoret për të krijuar kampione përfaqësues dhe për ta përsosur analizën dhe shkallën e hollësive në përgjigjet që do jepen (shembuj: Austria, Belgjika, Finlanda (2008), Franca (Sondazhet e përdoruesve 2001 dhe 2008, Sondazhi i viktimave i vitit 2006), Holanda (Sondazhe fillestare të përdoruesve të gjykatave) dhe Spanja, sondazhi i karrierës gjyqësore i vitit 2008).

- **Intervista në shtëpi apo në gjykata**

Kjo metodë kërkon përdorimin e një pyetësori dhe intervista ballë për ballë. Duke qenë se kjo metodë kërkon rekrutimin e intervistuesve dhe përdorimin e një organi të specializuar, ajo është më e kushtueshme (shembuj: Austria, Franca (Sondazhi i vitit 1997), Gjermania, Holanda (Sondazhi i vitit 2009 i problemeve me qasjet në gjykata), dhe Spanja – sondazhe të rregullt dhe sondazhi i vitit 2001).

#### **1.4. PËRGATITJA E SONDAZHIT**

##### **1.4.1. MENAXHIMI DHE ADMINISTRIMI**

Stafi i gjykatave duhet të përfshihet ndërkohë në fazën përgatitore me anë të ngritjes së një *komiteti drejtues* (shih më lart).

Përdorimi i organeve të jashtme të tilla si kompani që merren me sondazhet (si në Francë, Rumani, Mbretërinë e Bashkuar, Kanada) konsulentë të jashtëm (si në Austri, Irlandë, Spanjë, Zvicër, Kanada) ose, nëse ekzistojnë, organe të pavarur kanë përgjegjësinë e prodhimit të instrumenteve të matjes së performancës të tillë si, sondazhe për matjen e kënaqshmërisë së publikut, si në Holandë (agjencia Prisma) dhe në Shtetet e Bashkuara – Qendra Kombëtare për Gjykatat Shtetërore), për administrimin, madje edhe hartimin e pyetësorëve dhe përpunimin e rezultateve, do ta bënte procedurën më

profesionale. Megjithatë, kjo do të varet nga burimet në dispozicion të gjykatës. Partneriteti me ekipet e universiteteve dhe/ose ato kërkimore duket se është zgjidhja më e mirë (si në Shqipëri, Finlandë dhe Spanjë).

#### 1. 4. 2. KOHA E BËRJES SË SONDAZHEVE

Disponueshmëria e përdoruesve është një faktor kyç. Kjo do të përcaktojë nëse është më mirë që pyetësi t'u dërgohet përdoruesve bashkë me fletëthirrjen e gjyqit, të vihet te recepsioni i gjykatës që ta marrin kur të largohen nga seanca dëgjimore, apo jashtë gjykatës, të vihet në faqen e internetit të gjykatës, apo të dërgohet me postë ose me e-mail.

Gjithsesi, është thelbësore që gjykata në fjalë t'i informojë përdoruesit që më parë, me qëllim që ata të ndihen të përfshirë në procedurën e sondazhit.

#### 1. 4. 3. PËRMBAJTJA E PYETËSORIT: METODOLOGJIA

Pyetësi duhet të shoqërohet me një njoftim paraprak ku të tregohet *organizatori i sondazhit dhe qëllimet e sondazhit*. Ky njoftim duhet të vërë në dukje se do të respektohet *mbrojtja e anonimitetit* dhe të japë informacion mbi *parimet etike* që zbatohen në lidhje me përdorimin e të dhënave të ofruara.

Përmbajtja e pyetësit do të përcaktohet në një masë të madhe nga shërbimi apo aspektet e atij shërbimi që dëshironi të vlerësoni (pritja, shpejtësia, efikasiteti, mundësia e përfitimit nga shërbimi, etj.). Ai duhet të nxjerrë në pah perceptimet e përdoruesve të gjykatës në lidhje me gjykatën në fjalë dhe në këtë mënyrë të mundësojë identifikimin e pikave të forta dhe të dobëta të saj me qëllim rishikimin e synimeve të shërbimit dhe përsosjen e metodave të dhënies së shërbimit.

Pyetësi duhet të nisë me një pjesë prezantuese me pyetje të thjeshta, që do shërbejë si për të fituar besimin e përdoruesit, ashtu edhe për t'i dhënë mundësi organizatorit të tij të ngushtojë kampionin e përfaqësimit të përdoruesve (në bazë të moshës, gjinisë, pozitës, përdoruesve aktualë, përdoruesve të rastësishëm, etj.).

Pastaj, **temat kryesore të pyetësit** duhet të sistemohen në nën-ndarje, duke filluar nga perceptimi i përgjithshëm i shërbimit dhe duke vazhduar me aspekte më specifike të tilla si aksesimi në informacion, ambientet e gjykatës apo funksionimi i gjykatës (receptionsioni, kontakti me gjyqtarët dhe prokurorët, etj.). Temat e ndryshme të përzgjedhura duhet të përfshijnë një seri zërash që alternojnë pyetjet e thjeshta me pyetje më delikate/të ndjeshme.

**Forma e pyetësit** duhet të jetë e tillë që të mund të përshtatet për të gjitha gjykatat në vendet anëtare të Këshillit të Evropës. Zakonisht ai duhet të përbëhet nga *pyetje të mbyllura*, apo nga deklaratat lehtësisht të përpunueshme, të cilat mund të shoqërohen, sipas rastit, nga *pyetje të hapura*, që mundësojnë përdoruesit të përçojnë opinionet e tyre për çështje që atyre u duken të rëndësishme dhe të cilat mund të mos jenë trajtuar nga sondazhi. Megjithatë, numri i pyetjeve të hapura duhet të jetë i kufizuar me qëllim që të mos ndërlikohet përpunimi.

Pyetësi duhet të ketë *një pjesë të pandryshueshme*, që përmban *tregues kyç* për të gjitha gjykatat në Evropë dhe të jetë i ndërtuar në mënyrë të tillë, që kur të jetë e nevojshme, t'u përshtatet nevojave procedurale. Ai mund të përfshijë gjithashtu pjesë që *mund të përshtaten* për të pasqyruar tipare të caktuara të kulturave lokale dhe gjyqësore dhe për të eksploruar ato që drejtuesit e gjykatave i konsiderojnë probleme të rëndësishme.

Së fundi, **gjuha e përdorur** duhet të jetë e qartë (fjali të shkurtra, jo me dy kuptime), neutrale (jo fjali negative ose fjali emotive), që të kuptohet me lehtësi nga përdoruesit e gjykatave në shtetet anëtare të Këshillit të Evropës. Përkthyesit e pyetësorëve standard duhet pra të kenë kujdes që të përfshijnë termat më të përshtatshëm në secilën nga gjuhët e vendeve.



#### 1. 4. 4. PYETËSORI SI MJET

Pyetëtori mund të shpërndahet në formën e kopjeve të shkruara, ose në formë elektronike me anë të kioskave elektronike<sup>5</sup>. Ai mund të prodhohet edhe në format elektronik të lehtë për t'u përpunuar me *spreadsheet*.

#### 1. 4. 5. SHKALLËZIMI I PËRGJIGJEVE

Për përgjigjet, mund të përdoren shkallëzime të ndryshme. Disa shkallëzime i kërkojnë përdoruesit të zgjedhë një opsion (pyetjet sipas modelit 'Zgjidhni nga përgjigjet e mëposhtme ...' si ato që u përdorën për sondazhin mbi nivelin e kënaqshmërisë së përdoruesve të kryer nga Gjykata e Lartë e Kanadasë).

Disa përdorin kategorizimin e disa përgjigjeve të dhëna, ('Kategorizoni përgjigjet e mëposhtme nga 1 deri në ...'). Shkallëzime të tjera mund të përdoren për të marrë përgjigje të thjeshta me anë të një kategorizimi me dy përgjigje të kundërta, ('I, e kënaqur/i, e pakënaqur; 'Po/Jo'), ose preferenca më të detajuara të përdoruesve me anë të një kategorizimi më të gjatë (një shkallë 0-deri në-10 për modelin e pyetësorëve të përdoruesve të *Consejo General del Poder Judicial* në Spanjë (2001), ose shkallëzimin e kënaqshmërisë duke filluar nga 'shumë i, e, kënaqur/pajtohem fuqimisht' deri te 'shumë i, e, pakënaqur fuqimisht kundër', si në rastin e shkallëzimit të përgjigjeve në sondazhet e britanikëve dhe amerikanëve).

Veçanërisht të vyera janë sondazhe të tilla si ato të kryera nga gjykatat e kantonit të Gjenevës (Zvicër), të cilat bëjnë të mundur të *matet hendeku midis pritshmërive dhe nivelit të kënaqshmërisë të përdoruesve për secilin zë*, duke përdorur vlerësimin e dyfishtë (rëndësia dhe kënaqshmëria).

#### 1. 5. REGJISTRIMI DHE ANALIZA E REZULTATEVE

Në përgjithësi, shumica e sondazheve të studiuara kanë përdorur agjenci të jashtme për të bërë analizën e rezultateve, raportet mbi sondazhin dhe, sipas rastit, dhe rekomandimet. Prandaj do të ishte e dëshirueshme që komiteti drejtues të përdorte një **organ të jashtëm**, qoftë publik apo privat, duke ofruar kështu mbrojtje të shtuar të anonimitetit të përgjigjeve dhe një analizë objektive të rezultateve.

Megjithatë, është me rëndësi thelbësore që komiteti drejtues të vendosë **ndërmjetës/persona kontakti** në gjykatë (për shembull, staf të gjykatës të vënë në dispozicion për këtë qëllim) për të ofruar asistencë metodologjike për përdoruesit kur është e nevojshme. Përfshirja e stafit të gjykatës sa më afër në këtë proces është me rëndësi kritike.

Në varësi të kalendarit kohor të sondazhit, është e nevojshme të bihet dakord për **shpeshësinë** e mbledhjes së të përgjigjeve, si kur pyetësorët mblidhen nga një kuti e vënë te recepsioni, edhe kur merren me postë apo e-mail. Në këtë mënyrë mund të përftohet një krahasim i niveleve të kënaqshmërisë për intervalin kohor gjatë të cilit janë mbledhur përgjigjet (ditë, javë, muaj, etj).

Përgjigjet e pyetësorit duhet si pasojë të mblidhen rregullisht dhe rezultatet pastaj të përpunohen duke përdorur një **spreadsheet** (grafikë dhe tabela me shifra) për qëllime raportimi. Metoda e numërimit duhet gjithashtu të lejojë që përgjigjet të ndahen sipas kategorive të ndryshme të përdoruesve (mosha, vjetërsia në punë, shtresa e përdoruesit të gjykatës, etj). Qëllimi duhet të jetë që të hidhet dritë mbi **hendekun midis pritshmërive dhe kënaqshmërisë së përdoruesve**, duke marrë parasysh për secilin faktor të vlerësuar si përgjigjet që lidhen me kënaqshmëriinë, ashtu edhe përgjigjet që lidhen me rëndësinë (nivelin e pritshmërisë) sipas shkallëve të vlerësimit. Përparësitë në lidhje me përmirësimet që duhen bërë do të përcaktohen nga zërat që janë vlerësuar më shumë në lidhje me rëndësinë dhe më pak në lidhje me kënaqshmëriinë e përdoruesve.

#### 1. 6. REZULTAT E RAPORTIMIT DHE MËSIMET E NXJERRA

Organizimi dhe komunikimi i komenteve dhe opinioneve është një pjesë përbërëse e sondazhit dhe duhet të jetë pjesë e *planit të gjykatës dhe e fushatës për cilësinë*. Kjo do të thotë se duhet ngritur *një komitet që të ndjekë punën*, i cili të shpërndajë rezultatet e sondazhit (në formën e një raporti që

---

<sup>5</sup> Një kompjuter i cili mund të japë informacion në lidhje me gjykatat; zakonisht vendoset jashtë ndërtesës së gjykatave.

paraqet si sondazhin ashtu edhe rezultatet e përfuara) dhe duhen nxjerrë mësim, sidomos duke identifikuar përparësitë për veprim.

Komunikimi duhet të bëhet si brenda gjykatave (paraqitje me gojë, takime për të diskutuar), për të përfshirë stafin në gjetjen e zgjidhjeve praktike dhe në komunikimin me përdoruesit (letra falënderimi, fushata ndërgjegjësimi, rezultate të afishuara në zonën e recepsionit në gjykatë, etj), që në këtë mënyrë informohen dhe madje edhe përfshihen në çdo aktivitet për përmirësim.

Sondazhet *ad hoc* nuk duhet të konsiderohen të mjaftueshme për këtë qëllim dhe procesi duhet të përsëritet rregullisht për të matur ndryshimet në nivelin e kënaqshmërisë së përdoruesve. Raportimi nga media i këtij procesi dhe i rezultateve të tij ndihmon për të forcuar dhe promovuar planin e gjykatës dhe për të marrë mbështetje nga jashtë për të përkrahur provën e parë.

## **1. 7. PLOTËSIMI I SONDAZHIT ME ANËN E METODAVE TË TJERA NËSE E NEVOJSHME**

Sondazhi kryesor mund të plotësohet gjithashtu me anë të përdorimit të teknikave matëse të tilla si **kontrolli i ndërsjelltë** për të konstatuar shkallën e kënaqshmërisë, sondazhe pasqyrë, apo “vizita nga ekspertë që hiqen si klientë”.

### **1. 7. 1. ‘KONTROLLI I NDËRSJELLTË’ OSE VLERËSIMI I KOLEGËVE**

Bazuar në reciprocitetin, metoda e vlerësimit nga kolegët (apo “kontrolli i ndërsjelltë”) konsiston në faktin se gjyqtarët vlerësojnë njeri tjetrin jashtë kuadrit të menaxhimit. I importuar nga Holanda, kjo teknikë mbështetet në vëzhgimin që një çift gjykatësish i bëjnë njëri tjetrit gjatë punës konkrete për të përmirësuar praktikën profesionale. Kjo lidhet shumë me qasjen gjithëpërfshirëse të vlerësimit dhe përmirësimit të cilësisë.

Megjithatë, kjo teknikë mund të ishte një plotësues i dobishëm për pyetëtorin e “gjyqtarëve”, sipas shembullit të Holandës, kur ajo është pjesë e sistemit të cilësisë Rechtspraak. Disa gjykata franceze kanë filluar ta zbatojnë këtë praktikë gjatë dhjetë vjetëve të fundit<sup>6</sup>.

### **1. 7. 2. SONDAZHE PASQYRË**

Sondazhet pasqyrë janë ato sondazhe ku stafi i gjykatës përfshihet në vlerësimin e nivelit të kënaqshmërisë së përdoruesve, apo nxitet që të shqyrtojë punën e vet (shembuj: sondazhi i vitit 2008 nga komisioni francez i shërbimit gjyqësor; sondazhi rumun për pavarësinë e sistemit gjyqësor).

Kjo metodë mund të përdoret për të krahasuar nivelin e kënaqshmërisë të shprehur nga përdoruesit, me shkallën e kënaqshmërisë sikundër ajo perceptohet nga stafi i gjykatës. Ajo ka gjithashtu të mirën e përfshirjes së këtyre të fundit më ngushtësisht në procesin e vlerësimit.

### **1. 7. 3. “BLERJE TË MISTERSHME”**

“Blerjet e mistershme” janë një teknikë që po përdoret gjithnjë e më shumë në fushat e aktiviteteve që merren me kënaqshmërinë e përdoruesve nga shërbimet dhe me përmirësimin e cilësisë. “Blerësi i mistershëm” është një person i dërguar nga një firmë e specializuar e jashtme (pra që nuk ka të bëjë me aktivitetin), i cili hiqet si blerës me qëllim matjen e standardit të shërbimit dhe të pritjes. Këtij personi i jepen kritere specifike të vlerësimit, shpesh në formën e një pyetëtori, të cilat i dërgohen organizatorit të sondazhit. Ndonëse kjo praktikë nuk është bërë ende e zakonshme në gjykata, disa vende të tilla si Irlanda e kanë përdorur për të matur cilësinë e marrëdhënieve midis stafit të gjykatave dhe përdoruesve, si edhe mjedisin e punës. Të organizuara nga Shërbimi i Gjykatave të Irlandës, këto “blerje të mistershme” të kryera në ambientet e gjykatave, me telefon apo me e-mail, kanë dhënë rezultate pozitive në lidhje me pritjen nga stafi i gjykatës dhe disponueshmërinë e këtij të fundit.

---

<sup>6</sup> Gjykata e Roanne, Créteil dhe Albertville dhe Gjykata e Apelit e Caen-it. Bazuar në këto gjykata pilote, Kolegji i Trajnimit të Shërbimit Ligjor në vitin 2008 prodhoi një Kartë të “mbikëqyrjes” dhe një fletë vëzhgimi për të sqaruar kuadrin dhe metodën.

## 2. PYETËSORË MODEL PËR KRYERJEN E SONDAZHEVE MBI NIVELIN E KËNAQSHMËRISË SË PËRDORUESVE TË GJYKATAVE

---

Prioritet për CEPEJ është të prodhojë një pyetësor mbi nivelin e kënaqshmërisë së përdoruesve të gjykatave, i cili të kufizohet te individët që *kanë pasur kontakte reale me gjykatën në fjalë*, si edhe një pyetësor tjetër posaçërisht për *gjyqtarët*.

Sondazhi është hartuar për të arritur një **qëllim të dyfishtë**, i cili do të përcaktojë mënyrën se si ai kryhet:

- *Përdorim i brendshëm nga gjykata*, si pjesë e një plani për realizimin e shërbimeve dhe/ose e një iniciative për të përmirësuar cilësinë e shërbimit ndaj përdoruesve të gjykatave: i gjithë stafi duhet të përfshihet në zbatimin dhe ndjekjen e sondazhit.
- *Krahasimi i gjykatave të ngjashme* dhe mundësia e bërjes së një përmbledhjeje, që gradualisht do të mundësojë përdorimin e qasjeve të ngjashme, që do të hartohen në secilin nga shtetet anëtare, gjë e cila eventualisht do të shpjerë edhe në një sondazh në shkallë të gjerë, që do të bëhet njëkohësisht në të gjitha shtetet anëtare nën kujdesin e CEPEJ.

Në lidhje me hollësitë praktike, për shkak të shpenzimeve dhe përshtatshmërisë dhe për të shmangur krijimin e dosjeve që përmbajnë të dhëna personale, pyetësori që propozohet mund t'u ofrohet personave të thirrur në gjykatë apo që vizitojnë gjykatën. Asistenca brenda në gjykatë nga stafi i recepsionit është e këshillueshme, për të mos thënë thelbësore. Duhet vendosur kuti ku të futen përgjigjet, dhe, në rast se është e nevojshme, edhe zarfe me pulla dhe adresën e gjykatës, për personat që nuk i plotësojnë pyetësorët menjëherë, duke u garantuar anonimitetin nga organi që do t'i marrë ato.

Sondazhi bazohet në pyetje të mbyllura, por plotësohet edhe me një pyetje të hapur. Ai ka një pjesë të pandryshueshme, që përmban elementë që konsiderohen esenciale, të cilët duhet të jenë të tilla që të mund të përshtaten sipas veçorive procedurale të secilit vend. Ky informacion do të bëjë të mundur një standard të arsyeshëm të përpunimit si edhe krahasimin midis gjykatave të të njëjtit shtet dhe midis gjykatave të më shumë se një shteti. Ai mund të plotësohet me një pjesë të ndryshueshme, për të pasqyruar tiparet specifike lokale apo kulturore dhe për të eksploruar ato që përgjegjësit e gjykatës i quajnë probleme të rëndësishme.

Rekomandohet që të ofrohet një *spreadsheet* i thjeshtë, nën kujdesin e CEPEJ për të përpunuar rezultatet e pyetësorit (të përdoret Open Office, për shembull). Kjo do ta bënte pyetësorin shumë të lehtë për ta përdorur dhe përshtatur dhe rezultatet shumë të thjeshta për t'u përpunuar, qoftë të mbledhura të gjitha së bashku në Sekretariatit e CEPEJ-së, ose në nivel lokal nga gjykatat.

Pyetësori i përdoruesve dhe pyetësori i avokatëve eventualisht mund të plotësohen me pyetësorë më specifike, të menaxhuar veçmas, me qëllimin e përmirësimit të reagimit të shërbimit gjyqësor publik ndaj nevojave të kategorive të caktuara të përdoruesve të tillë si anëtarët e jurive, dëshmitarët, dhe viktimat.

## PYETËSOR MODEL PËR PËRDORUESIT E GJYKATËS

### VLERËSIMI I FUNKSIONIMIT TË GJYKATËS SË \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ <sup>7</sup> na ka ngarkuar detyrën e marrjes së opinionit tuaj mbi cilësinë e shërbimeve të ofruara nga gjykata e \_\_\_\_\_.

**Opinionet dhe sugjerimet tuaja janë të rëndësishme për përmirësimin e cilësisë së shërbimeve që gjykatat duhet t'u ofrojnë qytetarëve**

**\*Njoftim për administratorët lokalë të sondazhit në lidhje me masat për shpërndarjen dhe kthimin e pyetësorit. Ka disa mundësi:**

**1) Nëse shpërndahet brenda gjykatës**

Ju lutemi kini mirësinë t'i përgjigjeni pyetësorit, pastaj, pasi t'i jeni përgjigjur, vendoseni në kutinë e vendosur pranë recepsionit, duke përdorur një zarf të mbyllur.

**2) Në rast se dërgohet me fletëthirrjen e gjykatës**

Ju lutemi kini mirësinë t'i përgjigjeni pyetësorit dhe pastaj kthejeni atë në adresën që ka në zarfin me pullë të paguar.

*Vini re: Në rast se pyetësori ju vihet në dispozicion me postë elektronike*

Mund të përgjigjeni me internet në adresën e dhënë në dokument. Faqja është e sigurt dhe anonimiteti juaj është i garantuar.

**Fshehtësia e rreptë e përgjigjeve tuaja është e garantuar. Ky sondazh është anonim.**

**\*Njoftim për administratorët lokalë të sondazhit. Pyetësori bazë i përbërë nga 27 pyetje me përgjigje fikse (me zgjedhje) dhe disa pyetje me përgjigje të hapura (të lira) përbën një format standard të përbashkët për të gjitha gjykatat e shteteve anëtare të Këshillit të Evropës. Pyetje më specifike apo të bazuara në vendin ku zhvillohet sondazhi mund të shtohen në seksionin e dytë, dhe këtu ka disa modele që mund të sugjerohen. Ka rëndësi të vihet në dukje se një sondazh më praktik duhet të përmbajë një numër të kufizuar pyetjesh të cilave përdoruesit mund t'u përgjigjen shpejt.**

<sup>7</sup>Autoriteti porosites.

**Ju lutemi vendosni shenjën në kutizat e duhura:**

1. Mosha  midis 18 dhe 30  midis 31 dhe 50  midis 51 dhe 65  mbi 65  
juaj:

2. Keni pasur ndërkohë kontakt me një gjykatë tjetër përveç gjykatës së ... ?

po  jo

3. Me çfarë cilësie po vini në gjykatën e ....?

si njëra prej palëve  si dëshmitar  si anëtar i jurisë

Tjetër (p.sh., si familjar i njëres nga palët, për të kërkuar informacion, si vizitor, ...)

Specifikoni:

\_\_\_\_\_

*Vini re: Ju lutemi përgjigjuni të gjitha pyetjeve të sondazhit në rast se jeni apo keni qenë palë në procese gjyqësore, por, nëse i takoni një kategori tjetër (dëshmitar, anëtar i jurisë, tjetër), ju lutemi përgjigjuni vetëm pyetjeve të cilat kanë të bëjnë me ju.*

4. Nëse po, në çfarë lloj procesesh ?

civile  penale  administrative  tregtare  
 të punës  të tjera (p.sh., për të mitur, për kujdestari, pensione)

Specifikoni: \_\_\_\_\_

5. Në rast se keni qenë njëra nga palët, dhe vendimi i gjykatës është dhënë, si vendosi gjykata, pjesërisht apo plotësisht në favorin tuaj?

po  jo  të tjera

**Ju lutemi**

**kaloni në**

**kaloni në**

**përgjigjuni**

**pyetjen 6**

**pyetjen 6**

**pyetjeve a dhe b**

a. A jeni përfaqësuar nga një avokat?

po

jo



b. A keni marrë ndihmë juridike?  po  jo

c. A keni përdorur sigurim mbrojtjeje ligjore?  po  jo

Ju lutemi **vlerësoni** në secilën nga pyetjet e mëposhtme, duke rrethuar një numër nga 0 në 6:

- **SHKALLËN E KËNAQSHMËRISË SUAJ**
- **SHKALLËN E RËNDËSISË** që i kushtoni pyetjes.

*Ju lutemi, rrethoni numrin e duhur.*

### 1) Perceptimi i përgjithshëm për funksionimin e drejtësisë

SHKALLA E KËNAQSHMËRISË

RËNDËSIA

6. Funksionimi i gjykatës është:

<b>i paqartë</b>	<b>i qartë</b>	<b>e vogël</b>	<b>e madhe</b>
0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

7. Mendoni se gjykatat e trajtojnë (merren me) një çështje:

<b>Ngadalë</b>	<b>shpejt</b>	<b>e vogël</b>	<b>e madhe</b>
0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

8. Pa marrë parasysh tarifat e avokatisë, kostoja e për të pasur akses në drejtësi duket se është:

<b>e lartë</b>	<b>e ulët</b>	<b>e vogël</b>	<b>e madhe</b>
0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

SHKALLA E KËNAQSHMËRISË

RËNDËSIA

9. A keni besim në sistemin tuaj të drejtësisë:	<b>pak</b>	<b>plotësisht</b>	<b>e vogël</b>	<b>e madhe</b>
	0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

### 2) Akses në informacion

3)

## SHKALLA E KËNAQSHMËRISË

## RËNDËSIA

10. Në përgjithësi, gjetja e informacionit mbi të drejtat tuaja ju duket:

<b>e vështirë</b>	<b>e lehtë</b>	<b>e vogël</b>	<b>e madhe</b>
0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

11. Si ju duket informacioni i dhënë nga gjykata:

<b>i paqartë</b>	<b>i qartë</b>	<b>e vogël</b>	<b>e madhe</b>
0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

4) Mundësia e aksesit dhe ambjentet e brendshme e gjykatës \_\_\_\_\_ (pajisjet)

## SHKALLA E KËNAQSHMËRISË

## RËNDËSIA

12. Vajtja në gjykatë është:

<b>e vështirë</b>	<b>e lehtë</b>	<b>e vogël</b>	<b>e madhe</b>
0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

13. Shenjat treguese brenda gjykatës janë:

<b>të këqija</b>	<b>të mira</b>	<b>e vogël</b>	<b>e madhe</b>
0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

14. Kushtet e pritjes janë:

<b>të këqija</b>	<b>të mira</b>	<b>e vogël</b>	<b>e madhe</b>
0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

15. Mobilimi i sallës së gjyqit është:

<b>i papërshtatshëm</b>	<b>i përshtatshëm</b>	<b>e vogël</b>	<b>e madhe</b>
0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

5) Funkcionimi i gjykatës së \_\_\_\_\_

## SHKALLA E KËNAQSHMËRISË

## RËNDËSIA

16. Fletëthirrjet e gjykatës janë:

<b>të qarta</b>	<b>të paqarta</b>	<b>e vogël</b>	<b>e madhe</b>
0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

17. Hapsira kohore midis fletëthirrjes së gjykatës dhe seancës dëgjimore është:

<b>e pakënaqshme</b>	<b>e kënaqshme</b>	<b>e vogël</b>	<b>e madhe</b>
0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

18. Përpikmëria e orarit të seancave dëgjimore dhe kushtet në të cilat është thirrur çështja juaj kanë qenë:

<b>e dobët</b>	<b>e lartë</b>	<b>e vogël</b>	<b>e madhe</b>
0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

19. Si ju është dukur qëndrimi dhe sjellja e personelit të gjykatës (pa përfshirë gjyqtarët):

<b>të pakënaqshme</b>	<b>të kënaqshme</b>	<b>e vogël</b>	<b>e madhe</b>
0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

20. Si ju është dukur shkalla e aftësisë/kompetencës së personelit të gjykatës (pa përfshirë gjyqtarët):

<b>e lartë</b>	<b>e ulët</b>	<b>e vogël</b>	<b>e madhe</b>
0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

## 6) Gjyqtarët dhe prokurorët e gjykatës së \_\_\_\_\_

SHKALLA E KËNAQSHMËRISË RËNDËSIA

21. Qëndrimi dhe sjellja e gjyqtarëve dhe prokurorëve janë:

<b>të pakënaqshme</b>	<b>të kënaqshme</b>	<b>e vogël</b>	<b>e madhe</b>
0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

22. Gjuha e gjyqtarët/prokurorit është

<b>e paqartë</b>	<b>e qartë</b>	<b>e vogël</b>	<b>e madhe</b>
0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

23. Paanshmëria e gjyqtarëve gjatë zhvillimit të procesit verbal është:

<b>e pakënaqshme</b>	<b>e kënaqshme</b>	<b>e vogël</b>	<b>e madhe</b>
0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

24. A ju ofrua juve (apo avokatit tuaj) kohë e mjaftueshme/ e pamjaftueshme për të paraqitur pretendimet tuaja gjatë seancës dëgjimore:

<b>e pamjaftueshme</b>	<b>e mjaftueshme</b>	<b>e vogël</b>	<b>e madhe</b>
0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

25. Vendimet e gjykatës janë:

<b>të paqarta</b>	<b>të qarta</b>	<b>e vogël</b>	<b>e madhe</b>
0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

26. Afati kohor për dhënien e vendimit të gjykatës është:

<b>tepër i gjatë</b>		<b>i arsyeshëm</b>		<b>e vogël</b>		<b>e madhe</b>	
0	1 2 3 4 5 6			0	1 2 3 4 5 6		

27. Pas përvojës suaj, si i mendoni se janë burimet materiale në dispozicion të gjykatave:

shumë të pamjaftueshme /  të pamjaftueshme /  të mjaftueshme /  më se të mjaftueshme

28. Ju lutemi, mos nguroni të na thoni nëse keni vërejtje apo vëzhgime, ose nëse do të donit të sillnit në vëmendjen tonë ndonjë aspekt të gjykatës, me qëllim përmirësimin e funksionimit të drejtësisë:

---

---

---

---

---

---

---

---

## PYETËSORI (vijon)

### Shembuj të pjesëve të ndryshueshme (fleksibël) që mund t'i shtohen pyetësorit bazë

1. Në rast se përdoruesit e gjykatës janë të huaj,<sup>8</sup> ose në rast se vendi ka disa gjuhë zyrtare<sup>9</sup>:

Është shqipja \_\_\_\_\_ (gjuha kombëtare)

gjuha juaj e nënës?

po

jo

Nëse jo, ju ka ndihmuar ndonjë përkthyes?

po

jo

Në rastin tuaj ishte procesi i zhvilluar

në shqip \_\_\_\_\_ (gjuha) një pengesë për ju?

po

jo

2. Në rast se pyetësi është menduar konkretisht për përdoruesit e shërbimeve të zyrës së regjistrit të gjykatës<sup>10</sup>:

Cilat shërbime të regjistrit të gjykatës keni përdorur gjatë vitit të shkuar?

*Ju lutemi, shënoni të gjitha përgjigjet që vlejné këtu:*

- Informacioni për të kërkuar ndihmë juridike
- Informacioni për format e padive
- Akses në dokumente (p.sh., kopje të provave)
- Informacion për vendimet e gjykatës
- Informacion praktik për zbatimin/ekzekutimin e vendimeve
- Të tjera

Specifikoni: \_\_\_\_\_

Çfarë mjeteesh komunikimi keni përdorur për të kontaktuar zyrën e regjistrit? :

- kam shkuar personalisht
- postë
- telefon
- faks
- e-mail
- online me anë të faqes së internetit të gjykatës

3. Kur gjykata ka një shërbim të posaçëm informacioni<sup>11</sup>:

<sup>8</sup> Një pyetje fakultative për origjinën etnike apo për lidhjet brenda komunitetit mund të propozohet nga vende të caktuara që zakonisht e bëjnë këtë lloj pyetjeje në sondazhet e tyre, sikurse është sugjeruar p.sh. nga Mbretëria e Bashkuar, por në shumë vende të tjera kjo do të krijonte probleme ligjore dhe etike.

<sup>9</sup> Shembulli është frymëzuar nga sondazhi për "Palais de justice de Genève (2008)".

<sup>10</sup> Shembulli është frymëzuar nga sondazhi për nivelin e kënaqshmërisë së përdoruesve të Gjykatës së Lartë të Kanadasë (2007).

<sup>11</sup> Shembulli u frymëzua nga komentet e gjykatës së Torinos.



SHKALLA E KËNAQSHMËRISË

RËNDËSIA

Si ju duket informacioni i dhënë nga shërbimi i informacionit të gjykatës:

**i paqartë**

**i qartë**

**e vogël**

**e madhe**

0 1 2 3 4 5 6

0 1 2 3 4 5 6

## PYETËSOR PËR AVOKATË

VLERËSIMI I FUNKSIONIMIT TË GJYKATËS SË \_\_\_\_\_ NGA AVOKATËT E SHOQATËS SË AVOKATËVE (DHOMËS SË AVOKATISË) TË \_\_\_\_\_<sup>12</sup>

**Shënim për administratorët vendorë të sondazhit. Pyetësi i menduar për avokatët<sup>13</sup> duhet, në rast se është e mundur, t'u dërgohet me e-mail të gjithë anëtarëve të shoqatës së avokatëve.**

\_\_\_\_\_ <sup>14</sup> na ka kërkuar të regjistrojmë mendimet tuaja për cilësinë e shërbimit të ofruar nga gjykatat e \_\_\_\_\_ .

**Opinionet dhe sugjerimet tuaja janë të rëndësishme për ne dhe do të na ndihmojnë të bëjmë përmirësimet e nevojshme.**

**Ju lutemi, përgjigjuni pyetësorit në faqen tonë në internet.**

**Faqja e internetit është e sigurt dhe anonimiteti juaj është i garantuar.**

**Ju lutemi, vendosni shenjën në kutizat e duhura**

Jeni një avokat që e ushtroni profesionin tuaj:

i vetëm

në një zyre avokatie

Sa kohë keni që jeni anëtar i shoqatës së avokatëve të \_\_\_\_\_? \_\_\_\_\_ vite

Ju lutem **jepni vlerësimin tuaj për** secilën nga pyetjet e mëposhtëme duke rrethuar një numër nga 0 në 6

- **SHKALLA E KËNAQSHMËRISË** SUAJ (0 = më e keqja / 6 = më e mira)
- **SHKALLA E RËNDËSISË** që i vini pyetjes (0 = pak rëndësi / 6 = shumë rëndësi).

**Ju lutemi rrethoni numrin e duhur.**

<sup>12</sup> Pyetësi mund të modifikohet për të matur nivelin e kënaqshmërisë së përdoruesve në përgjithësi për gjykatat, ose në veçanti për shërbime të caktuara apo për gjykata të caktuara.

<sup>13</sup> Kjo do të thotë një avokat sikundër kuptohet nga Këshilli I Evropës, një profesionist i cili mund të informohet mbi padinë nga një qytetar për ta përfaqësuar atë përpara gjykatës.

<sup>14</sup> Autoriteti porosites.

## 1) Vlerësimi i përgjithshëm i shërbimit të ofruar

Kriteret e përgjithshme të listuara më poshtë lidhen me të gjitha shërbimet dhe gjykatat e

\_\_\_\_\_.

	SHKALLA E KËNAQSHMËRISË	RËNDËSIA
3. Bashkërendimi/koordinimi në përcaktimin e datave së seancave dëgjimore:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
4. Aksesimi në jurisprudencën e gjykatave të rretheve gjyqësore	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
5. Komunikimi midis gjykatës dhe avokatëve:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
6. Qartësia në organizimin dhe përgjegjësitë administrative:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
7. Cilësia e faqes së internetit të gjykatës:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
8. Shenjat treguese brenda gjykatës:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

## 2) Vlerësimi në bazë gjykatash apo në bazë shërbimi

Ju lutemi, tregoni se cilit shërbim apo cilës gjykatë i referohet vlerësimi juaj<sup>15</sup>:

\_\_\_\_\_

Ju lutemi zgjidhni vetëm një gjykatë apo shërbim për faqe, në veçanti, atë (ato) me të cilat keni pasur kontakte, për shembull, zyrën e ndihmës juridike, gjykatën e të drejtës familjare, gjykatën e të miturve,

<sup>15</sup> Secili nga vendet mundet në këtë mënyrë t'ia përshtasë sondazhin organizimit së tij konkret.

shërbimin e gjykimeve penale. Mund të përdorni fletët shtesë për të dhënë mendimet tuaja për gjykata apo shërbime të tjera.

Ju lutemi, **vlerësojeni** secilën nga pyetjet e mëposhtme, duke rrethuar një numër nga 0 në 6

- **SHKALLA E KËNAQSHMËRISË** SUAJ (0 = më e keqja / 6 = më e mira)
- **SHKALLA E RËNDËSISË** që i vini pyetjes (0 = pak rëndësi / 6 = shumë rëndësi).

**Ju lutemi rrethoni numrin e duhur.**

## 2.1) Marrëdhëniet me gjykatën apo shërbimin:

	SHKALLA E KËNAQSHMËRISË						RËNDËSIA							
9. Sjellja dhe qëndrimi i gjyqtarëve/ prokurorëve:	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
10. Sjellja dhe qëndrimi i punonjësve të gjykatës:	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
11. Niveli i profesionalizmit të gjyqtarëve/prokurorëve:	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
12. Niveli i profesionalizmit të punonjësve të gjykatës:	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
13. Aksesibiliteti dhe disponibiliteti i gjyqtarëve/prokurorëve:	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
14. Aksesibiliteti dhe disponibiliteti i punonjësve të gjykatës:	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
15. Shpejtësia e përgjigjes ndaj kërkesave tuaja:	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
16. Cilësia dhe besueshmëria e përgjigjeve të zyrës së regjistrit:	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
17. Menaxhimi i kompjuterizuar i proceseve:	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
18. Konsultimi i lehtë dhe praktik i dosjeve:	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
19. Përgjegjësi dhe organizim i qartë:	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
20. Kostot / tarifat për aksesin në drejtësi:	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6

## 2.2) Përgatitja dhe zhvillimi i seancave dëgjimore

	SHKALLA E KËNAQSHMËRISË	RËNDËSIA
21. Kushtet e takimit me klientët:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
22. Pajisjet, mobilimi i sallës së gjyqit	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
23. Përpikëria kohore e seancave dëgjimore:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
24. Organizimi dhe ecuria e seancave dëgjimore:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
25. Paanshmëria e gjyqtarit gjatë zhvillimit të seancave dëgjimore:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

## 2.3) Vendimet e gjyqtarëve:

	SHKALLA E KËNAQSHMËRISË	RËNDËSIA
26. Pavarësia e gjyqtarëve:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
27. Vendime të qarta, të kuptueshme:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
28. Trajtimi i shpejtë i çështjeve:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
29. Vendime të lehtësisht të zbatueshme	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
30. Mendoni se gjatë 5 vjetëve të fundit, funksionimi i gjykatave (shërbimit):		

është përkeqësuar       nuk ka ndryshuar       është përmirësuar

31. Gjatë kësaj kohe, mendoni se ngarkesa e punës së gjykatave është rritur

më shpejt se mundësitë e tyre       në raport me mundësitë e tyre       më ngadalë se mundësitë e tyre





**Shtojca 1: Fragment nga lista e kontrollit për promovimin e cilësisë së drejtësisë dhe gjykatave, miratuar nga CEPEJ në takimin e tij të 11-të plenar (Strasburg, 2 – 3 korrik 2008) CEPEJ(2008) 2**

<b>Shtyllat kryesore të funksionimit të drejtësisë</b>	<b>S</b>	<b>R</b>	<b>C</b>	<b>J</b>	<b>Nu k për dor et</b>
<b>III.3. Aksesit fizik dhe virtual</b>					
1. A ndodhen gjykatat në vende lehtësisht të aksesueshme?					
2. A ka ndonjë dispozitë për zhvillimin e seancave dëgjimore në vende të tjera larg selisë qendrore të gjykatës?					
3. A janë të trajnuar personat që merren me pritjen e popullit për të përballuar stresin e personave që thirren në gjykatë për t'u vënë përpara përgjegjësisë?					
4. A ka hartuar gjykata një kartë/dokument të posaçëm për të përmirësuar pritjen e vizitorëve?					
5. A kanë njerëzit me paafësi fizike apo njerëzit e moshuar mundësi për të shfrytëzuar me lehtësi: Hapësirat e rezervuara për parkim? Rampet për të hyrë në ndërtesa?					
6. Në rast nevojë, a është mundur që dikush t'i shoqërojë këta persona në sallat e gjyqeve?					
7. A janë dhomat e pritjes dhe të seancave gjyqësore të pajisura si duhet dhe me një standard të arsyeshëm?					
8. A ka dhoma/ambjente në gjykatë ku avokatët të mund të takohen me klientët e tyre?					
9. A janë dhomat e pritjes të organizuara në mënyrë të tillë që palëve kundërshtarë të mos u duhet të presin së bashku në të njëjtin vend?					
10. A ka shenja të qarta treguese për t'i orientuar vizitorët që hyjnë në ndërtesat e gjykatave?					
11. A ka ndonjë politikë për përdorimin e Zgjidhjes Alternative të Mosmarrëveshjeve (ADR/ZAM)?					
12. A gjenden me lehtësi ndërmjetësit për të zgjidhur mosmarrëveshje të caktuara?					

<b>Shtyllat kryesore të funksionimit të drejtësisë</b>	<b>Sh</b>	<b>Rr</b>	<b>Gj</b>	<b>Gj yq</b>	<b>n.z.</b>
<b>III.6. Legjitimiteti dhe besimi i publikut</b>					
1. A ka ndonjë raport vjetor mbi cilësinë dhe funksionimin e sistemit gjyqësor, i cili u paraqitet qytetarëve?					
2. A debatohet ky raport në parlament?					
3. A bëhet ndonjë vlerësim i rregullt i besimit të publikut te gjyqësori?					
4. A ka ndonjë raport të rregullt publik për funksionimin (performancën e gjykatës) dhe cilësinë e gjykatës?					
5. A ngrihen komisione të posaçme kërkimore për të kryer studime mbi vështirësitë e funksionimit të gjyqësorit? A bëhet publike puna e këtyre komiteteve?					
6. A ekziston një kartë e përdoruesve të gjykatës ku shpjegohen të drejtat dhe detyrat e tyre?					
7. A kanë palët mundësi për të marrë, në çdo moment, informacion për fazën ku kanë arritur proceset e tyre gjyqësore? o Drejtpërdrejt (përmes marrjes së informacionit apo përmes internetit)? o Tërthorazi, përmes konsulentëve ligjorë (avokatit apo përfaqësuesit të tyre ligjor)?					
8. A është i disponueshëm për publikun e gjerë dhe përdoruesit e gjykatave informacioni në lidhje me sistemin e masave disiplinore dhe sanksioneve që vendosen nga gjyqësori? Bëhen shifrat publike?					

9. A luajnë qytetarët një rol konsultativ në diskutimin e përparësive të sistemit gjyqësor (financimi, përparësia që u jepet disa mosmarrëveshjeve të caktuara, etj.)?					
10. A kanë mundësi shoqatat, roli shoqëror i të cilave lidhet me sistemin gjyqësor (viktimat, konsumatorët, etj) të luajnë një rol të veçantë në përmirësimin e funksionimit të drejtësisë?					
11. A ka shkëmbime të rregullta të mendimeve për funksionimin dhe cilësinë e gjykatave në nivel lokal (debate publike, takime me shoqatat, pritje për fëmijët e shkollës, etj) ?					
12. A ka gjykata një punonjës të caktuar të trajnuar për t'u marrë me shtypin?					
13. A ka dokumente të rëndësishme konsensuale të botuara, që janë rezultat i konsultimeve midis gjyqtarëve dhe profesionistëve të tjerë ligjorë, ku të përcaktohen rregulla sjelljeje apo masa organizative për të cilat është rënë dakord nga të gjithë?					
14. A organizohen ditë të hapura ku qytetarët të kenë mundësi të vizitojnë gjykatat?					
<b>Shtyllat kryesore të funksionimit të drejtësisë</b>	<b>Sh</b>	<b>Rr</b>	<b>Gj</b>	<b>Gj yq</b>	<b>n.z.</b>
<b>III.7. Vlerësimi</b>					
1. A ka ndonjë sistem vlerësimi për matjen e humbjes (potenciale) të besimit të publikut të gjyqësori?					
2. A merret parasysh ndonjë risk potencial i humbjes së besimit të publikut të gjyqësori në politikat e gjykatave (marrëdhënia me median, menaxhimi i komunikimit nga gjyqtarët /prokurorët, etj)?					
3. A janë identifikuar përdoruesit përkatës (përdoruesit përfshijnë palët ndërgjyqëse, avokatët, prokurorët, shërbimin e provës dhe shërbimin e kujdesit të mëposhëm, përkthyes, Bordin e Mbrojtjes së Fëmijëve, ekspertë, etj).					
4. A vlerësohet periodikisht niveli i kënaqshmërisë së përdoruesve?					
5. A bëhen publike rezultatet e sondazhit mbi nivelin e kënaqshmërisë së përdoruesve?					
6. A monitorohet përparimi i bërë në lidhje me këtë temë bazuar mbi rezultatet e vlerësimeve të tilla (temat për të cilat mund të pyetet përdoruesi mund të jenë për shembull: trajtimi nga gjykatësi dhe sjellja e tij, infrastruktura dhe shërbimet e gjykatës, vonesat përpara se të bëhet gjyqi, përshtypja e sigurisë juridike dhe lexueshmëria/kuptueshmëria e vendimit)? A përdoren këto për të përmirësuar funksionimin e gjykatave?					

### Libra

- Emmanuel BREEN (dir.), *Evaluer la justice*, coll. Droit et Justice, Paris : PUF, 2002, f. 304.
- Marie-Luce CAVROIS, Hubert DALLE, Jean-Paul JEAN (dir.), *La qualité de la justice*, coll. Perspectives sur la Justice, Paris : La documentation Française, 2002, f. 269.
- CEPEJ, *Rapport sur les systèmes judiciaires européens (données 2006)*, mars 2008. (Raport mbi sistemet gjyqësore evropiane), (të dhëna të 2006), mars 2008.
- CEPEJ, *La qualité des décisions de justice*, Etudes de la CEPEJ, n°4 (actes du colloque de Poitiers, 8-9 mars 2007). (Cilësia e vendimeve të drejtësisë, Studimet e CEPEJ, nr. 4 (Akte nga biseda e Poitiers, 8-9 mars 2007).
- M. FABRI, J.-P. JEAN, Ph. LANGBROEK, H. PAULIAT (dir.), *L'administration de la justice et l'évaluation de sa qualité*, LGDJ, Paris, 2005, f. 449.
- G. JEANNOT, *Les usagers du service public*, coll. Que sais-je ? Paris : PUF, 1998.
- FRANCE QUALITE PUBLIQUE, *La satisfaction des usagers/clients/citoyens du service public*, Paris : La documentation Française, 2004, f. 104.
- José Juan TOHARIA, *Opinión pública y justicia. La imagen de la justicia en la sociedad española*, Madrid : Consejo General del Poder Judicial, 2001, f. 171.
- V. A. ZEITHALM, A. PARASURAMAN, L. L. BERRY, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, NY : The Free Press, 1990.

### Artikuj

- CEPEJ, « La justice au service des citoyens : comment améliorer son fonctionnement pour les usagers –Drejtësia në shërbim të qytetarëve: si të përmirësohet funksionimi i saj për përdoruesit», seancë studimi, 2 dhjetor 2003.
- Olivia DUFOUR, « Les avocats dressent l'état des lieux du fonctionnement des tribunaux en France », *Les Petites affiches*, 8 qershor 2001, n°114, f. 3-4.
- R. GAILLARD, « Les citoyens au cœur du service public –Qytetarët në qendër të shërbimit publik », *RFAP*, 1996, 80, f. 695-699.
- Valérie GRUSENMEYER, « Opinions, images et attentes des Français à l'égard des maisons de justice et du droit de la conciliation », *Droit et Cultures*, N° hors série, mars 2001, f. 97-115.
- Elisabeth GUIGOU, « Justice, restaurer la confiance », te Philippe MECHEZ, Olivier DUHAMEL, *L'Etat de l'opinion*, Seuil, 1998, f. 261, f. 85-101.
- Antonio Manuel HESPANHA (ed.), « Feelings of Justice in the Chinese Community of Macau: An Inquiry –Ndjenjat e drejtësisë në komunitetin kinez të Makaos: Studim », *China Journal*, 2004, nr. 52, f. 204.
- Jean-Paul JEAN, « Au nom du peuple français ? La justice face aux attentes de citoyens usagers », in Daniel SOULEZ-LARIVIERE, Hubert DALLE, *Notre Justice*, Robert Laffont éd., 2002, f. 444., f. 103-118.
- J.G. VAN ERP, E. NIEMIJER, M.J. TER VOERT, R.F. MEIJER, *Geschildprocedures en rechtspraak in cijfers 2005*, WODC Ministerie van Justitie, 2007, <http://www.wodc.nl/onderzoeksdatabase/periodieke-informatievoorziening-rechtspraak-en-buitengerechtelijke-geschildbeslechting-2006.aspx>
- Philippe WARIN, « La performance publique : attentes des usagers et réponses des ministères », *Politique et Management Public*, 1999, f. 17, 2, f. 147-163.
- Sabadie WILLIAM, « Le droit des usagers à la justice et à la qualité du service public », XVèmes Journées Nationales des IAE, Université de Lyon, 2000.

### Drafte, sondazhe

#### **Sondazhe për të parë sa të kënaqur janë përdoruesit e gjykatave**

#### SHQIPËRI

- Enquête sur la satisfaction des usagers des tribunaux, Mission de l'OSCE/ Institut de recherche sur les systèmes judiciaires (Conseil national de la recherche italien), 2009.

(Sondazh mbi nivelin e kënaqshmërisë së përdoruesve të gjykatave (tribunaleve), Misioni i OSBE/Institutit të kërkimeve mbi sistemet gjyqësore. (Këshilli kombëtar i kërkimit, Itali ), 2009.

#### AUSTRI

- Ministère de la Justice, *Image der Justiz in Österreich*, 2006, [www.bka.gv.at/](http://www.bka.gv.at/).

#### BULLGARI

- Sondage *La culture juridique en Bulgarie*, Centre national d'étude de l'opinion publique et Société de droit européen, 1999
- Enquête *Développement de la justice en Bulgarie*, Société de droit européen, maj-qershor 2002

#### FINLANDË

- *Si të vlerësohet cilësia e gjykatave. Piketat krahasuese të cilësisë në gjykime janë një mjet për përmirësimin e aktivitetit të gjykatave*, Projekti i cilësisë së gjykatave në juridiksionin e Gjykatës së Apelit në Rovaniemi, Finlandë, gjendet në : <http://www.oikeus.fi/uploads/6teqg.pdf>.
- Vaula Haavisto, *Asiakkaana oikeudenkäynnissä. Raportti Joensuun käräjäoikeuden tutkimus – ja kehittämishankkeesta*, Verve Consulting, 2007, f. 151.
- Marjukka Litmala (ed.), *Ligji dhe qytetari 2004*, National Research Institute of Legal Policy, 2004.

#### FRANCË

- Conseil supérieur de la magistrature, *Les Français et leur justice : restaurer la confiance*, Rapport annuel 2007, f. 83-184.
- Ministère de la Justice, Enquêtes de victimation, 2006-2008, <http://www.justice.gouv.fr/index.php?rubrique=10047&ssrubrique=10049&article=18491> ;  
Krahasoni sidomos: *La satisfaction des victimes d'infractions concernant la réponse de la justice*, enquête 2008, f. 47, [http://www.justice.gouv.fr/art\\_pix/1\\_1\\_1\\_stat\\_satisfvict\\_20091105.pdf](http://www.justice.gouv.fr/art_pix/1_1_1_stat_satisfvict_20091105.pdf)
- Ministère de la Justice, GIP Mission de Recherche Droit et Justice, Institut Louis Harris, *Enquête de satisfaction auprès des usagers de la justice*, Paris : La documentation Française, mai 2001, f.24, <http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/014000589/0000.pdf>.
- Enquête sur les MJD : motifs de satisfaction, image et attentes auprès de leurs utilisateurs, CSA / ministère de la Justice, mars 2001.
- Enquête au sein des barreaux de France sur le fonctionnement de la justice, Conférence des Bâtonniers, 2001.
- Jugements et attentes des Français, GIP Mission de Recherche Droit et Justice, 1997.

#### IRLANDË

- Irish Courts Service/Milward Brown, « Mystery Shopping », 2007;

#### HOLANDË

- Committee for the Evaluation of the Modernisation of the Dutch Judiciary, *Judiciary is quality*, Ministry of Justice, Décembre 2006, f. 45.
- WODC, *Paths to Justice in the Netherlands*, Ministerie van Justitie, 2004, <http://english.wodc.nl/onderzoeksdatabse/geschilbeslechtingdelta.aspx>

#### RUMANI

- Transparency International Romania (ed.), The magistrates' perception of the independence of the judiciary system, 2008, <http://www.transparency.org.ro>.

#### SPANJË

- « Sondazh për përdoruesit e administratës së drejtësisë », barometër vjetor i Këshillit të Përgjithshëm të pushtetit gjyqësor për imazhin e drejtësisë në Spanjë (<http://www.poderjudicial.es/>)
- « Sondazh për karrierën gjyqësore në lidhje me pajtimin e jetës familjare » 2008, <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=57833&Download=false&ShowPath=false>.



- « [Encuesta a la carrera Judicial Formación Continua](http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=54552&DoWnload=false&ShowPath=false) », 2008, <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=54552&DoWnload=false&ShowPath=false>.
- « [Encuesta a la carrera judicial : retrasos procesales y temas a mejorar](http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=54552&DoWnload=false&ShowPath=false) », 2008, <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=54552&DoWnload=false&ShowPath=false>.
- « [Encuesta a la carrera judicial, diagnóstico y sugerencias](http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=52732&DoWnload=false&ShowPath=false) », 2008, <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=52732&DoWnload=false&ShowPath=false>.
- « Sondazh për të gjithë gjyqtarët dhe magistrat në shërbim aktiv », prill 2006 (sondazh i madh për kënaqshmërinë e gjyqtarëve dhe magistrave)
- « Sondazh për avokatët që janë zakonisht palë në Tribulane - **Encuesta a los abogados habitualmente litigantes en Tribunales** », 2005 (sondazh për të parë sa të kënaqur janë avokatët)

#### ZVICËR

- Sondazh për kënaqshmërinë e përdoruesve të Pallatit të Drejtësisë në Gjenevë <http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/welcome.html>  
- *Sondazh për avokatët dhe palët ndërgjyqësore të Gjenevës (nëntor 2007)*  
Raporti i grupit të punës (maj 2008): <http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport07/welcome.html>  
Rezultatet e plota : [http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport07/enqPJ2007\\_resultats\\_avocats.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport07/enqPJ2007_resultats_avocats.pdf) (avokatët),  
[http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport07/enqPJ2007\\_resultats\\_justiciables.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport07/enqPJ2007_resultats_justiciables.pdf) (pal/ personat që i nënshtrohen gjykimit)  
- *Sondazh për avokatët, noterët dhe personat që i nënshtrohen gjykimit në Gjenevë (tetor-nëntor 2001)*  
Raporti i grupit të punës (prill 2002): <http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport02/welcome.html>  
Rezultatet e plota :  
[http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enqPJ2001\\_resultats\\_avocats.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enqPJ2001_resultats_avocats.pdf) (avocats),  
[http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enqPJ2001\\_resultats\\_notaires.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enqPJ2001_resultats_notaires.pdf) (notaires),  
[http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enqPJ2001\\_resultats\\_justiciables.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enqPJ2001_resultats_justiciables.pdf) (justiciables)  
- *Sondazh për personat personat që i nënshtrohen gjykimit (Enquêtes auprès des justiciables) (1997)*  
[http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enquete\\_97\\_98.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enquete_97_98.pdf)  
- *Sondazh për avokatët dhe noterët (auprès des) (1995)*  
[http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enquete\\_95\\_96.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enquete_95_96.pdf)
- Sondazh për të parë sa të kënaqur janë përdoruesit e pallatit të drejtësisë së Bernës (baptisée « BEJUBE »), i përqendruar kryesisht në raportet njerëzore dhe në kohëzgjatjen e procedurave (nuk bëhet fjalë për cilësinë e vendimeve të dhëna)  
Linku në gjermanisht: [http://www.jgk.be.ch/site/fr/og\\_news\\_20010504\\_bejube\\_d.pdf](http://www.jgk.be.ch/site/fr/og_news_20010504_bejube_d.pdf)

#### MBRETËRIA E BASHKUAR

- Sondazhe të përdoruesve të gjykatave të Shërbimit të Gjykatave të Madhërisë së Saj 2006-2009, <http://www.justice.gov.uk/publications/hmcsusersurvey.htm>.

#### KANADA

- Sondazh për të parë sa të kënaqur janë përdoruesit e Drejtorisë së Përgjithshme të Sekretarit Gjyqësor të Gjykatës së Lartë të Kanadasë, 2007, <http://www.scc-csc.gc.ca/satisfaction/sum-som-fra.asp>

#### SHTETET E BASHKUARA TË AMERIKËS

- Qendra Kombëtare e Gjykatave Shtetërore, CourTools “Akses dhe Drejtësi”, [http://www.ncsconline.org/D\\_Research/CourTools/Images/courtools\\_measure1.pdf](http://www.ncsconline.org/D_Research/CourTools/Images/courtools_measure1.pdf)
- Qendra Kombëtare e Gjykatave Shtetërore, CourTools “Sa të kënaqur janë punonjësit e gjykatave”, [http://www.ncsconline.org/D\\_Research/CourTools/Images/courtools\\_measure9.pdf](http://www.ncsconline.org/D_Research/CourTools/Images/courtools_measure9.pdf).