

# RAPORTI I VLERËSIMIT TË NEVOJAVE

Udhëzues të cilësisë për strehimoret në mbështetje të viktimave të dhunës ndaj grave dhe dhunës në familje



**Projekti i Këshillit të Evropës  
“Fuqizimi i luftës kundër dhunës ndaj  
grave dhe dhunës në familje - Faza II”**

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

# RAPORTI I VLERËSIMIT TË NEVOJAVE

Udhëzues të cilësisë për strehimoret  
në mbështetje të viktimave të dhunës ndaj grave  
dhe dhunës në familje në Kosovë\*

Projekti i Këshillit të Evropës  
“Fuqizimi i luftës kundër dhunës ndaj grave  
dhe dhunës në familje në Kosovë\* - Faza II”

**Autore:**

Ariana Qosaj-Mustafa, Eksperte vendore

**Kontribuese/Editore:**

Marta Becerra, Këshilli i Evropës

Merita Limani, Këshilli i Evropës

**Dhjetor 2019**

\* Të gjitha referencat për Kosovën, qoftë për territor, institucione, ose popullsi, në këtë tekst duhet të kuptohen në përputhje të plotë me Rezolutën 1244 të KS të OKB-së dhe pa paragjykuar statusin e Kosovës.



# Përmbajtja

---

<b>1. HYRJE</b>	<b>5</b>
1.1 Dokumentet legjislativë, normative dhe të politikave:	5
1.2 Diskutime me një fokus grup të akterëve me informatorët kryesorë vijues:	6
1.3 Materialet e trajnimit dhe vlerësimet e tjera përkatëse:	6
<b>2. GJETJET KRYESORE TË HULUMTIMIT NGA MBLEDHJA E INFORMATAVE</b>	<b>7</b>
2.1 Shërbimet sociale në Kosovë dhe roli i strehimoreve	7
2.2 Roli i strehimoreve në ofrimin e shërbimeve sociale sipas ligjeve dhe politikave të Kosovës	8
<b>3. GJETJET KRYESORE NGA FOKUS GRUPI DHE VIZITAT NË TERREN</b>	<b>11</b>
3.1 Përgjegjësitë e strehimoreve për të ndihmuar gratë viktime të dhunës në familje (DhF)	11
3.2 Përgjegjësitë e strehimoreve sipas PSO-ve të Kosovës	13
3.3 Lista e kontrollit për strehimore sipas PSO-ve	15
3.4 Udhëzime të tjera për OJQ-të për ofrimin e ndihmës dhe mbrojtjes për viktimat e DhF në Kosovë	17
3.5 Iniciativat për ngritje të kapaciteteve/trajnimeve	18
3.6 Financimi i qëndrueshëm për strehimore	20
<b>4. HAPAT E TJERË NË ZHVILLIMIN E UDHZUESVE CILËSORË PËR STREHIMORE</b>	<b>21</b>
<b>5. HAPAT E TJERË PËR HARTIMIN E PROCESIT TË UDHËZIMEVE PËR STREHIMORE</b>	<b>23</b>

## Lista e Shkurtesave

---

DhF	Dhuna në Familje
DhNG	Dhuna ndaj Grave
PSO	Procedurat Standarde të Operimit
MPMS	Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale
ABGj	Agjencia për Barazi Gjinore
OJQ	Organizatë Jo-Qeveritare
BE	Bashkimi Evropian
QPS	Qendrat për Punë Sociale
DPSF	Departamenti për Politika Sociale dhe i Familjes
UA	Udhëzim Administrativ
KEDNG	Konventa për Eliminimin e të Gjitha Formave të Diskriminimit Ndaj Grave
QKP	Qendra e Krizës së Përdhunimeve
QRDhS	Qendra për Referim të Dhunës Seksuale

# 1. Hyrje

---

Për t'i vlerësuar nevojat për zhvillimin e udhëzimeve për ofruesit e shërbimeve të pushimorëve për viktimat e dhunës ndaj grave (DhNG) dhe për të propozuar metodologjinë dhe hapat e ardhshëm, hulumtimi fillimisht shqyrtoi ligjet përkatëse, aktet nënligjore dhe politikat në ofrimin e shërbimeve sociale në Kosovë, rolin e strehimoreve sipas legjislacionit të zbatueshëm të Kosovës në ofrimin e shërbimeve ndaj viktimave të dhunës në familje (DhF) dhe formave të tjera të abuzimit kur është e aplikueshme, si dhe mekanizmat aktualë nën legjislacionin e Kosovës përgjegjës për të siguruar mbrojtje dhe ndihmë për gratë viktimat të dhunës në Kosovë. Për më tepër, një fokus grup me palët kryesore të interesit e ka mbajtur Zyra e Këshillit të Evropës në Prishtinë në nëntor 2019 dhe dy takime vijuese me përfaqësuesit e strehimoreve nga Prishtina dhe Gjilani u mbajtën gjatë muajit dhjetor 2019. Shënim: Lista e plotë e raporteve të vlerësuara përfshirë raportet e rëndësishme ndërkombëtare dhe vendore përmendet nën listën e plotë të referencave.

Dokumentet ligjore dhe strategjike të mëposhtme u rishikuan:

## 1.1 Dokumentet legjislative, normative dhe të politikave:

---

- Ligji Nr. 02/L-17 për Shërbime Sociale dhe Familjare;
- Ligji për ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit Nr. 02/L-17 për Shërbime Sociale dhe Familjare;
- Ligji Nr. 03/L-182 për Mbrojtje nga Dhuna në Familje në Kosovë, 2010.
- Ligji Nr. 03/L-040 për Vetëqeverisjen Lokale;
- Ligji Nr. 03/L-049 për Financat e Pushtetit Lokal në Kosovë;
- Plani Strategjik 2018-2022 i Ministrisë së Punës dhe Mirëqenies Sociale (MPMS);
- Udhëzimi Administrativ i Qeverisë Nr. 17/2013 për Licencimin e Subjekteve Juridike/Organizatave që Ofrojnë Shërbime Sociale dhe Familjare;
- Rregullorja e Ministrisë së Financave Nr. - 04/2017 mbi Kriteret, Standardet dhe Procedurat e Financimit Publik të OJQ-ve;<sup>1</sup>
- Procedurat Standarde të Operimit për Mbrojtjen nga Dhuna në Familje (PSO-të);
- Plani Strategjik 2018-2022 i Ministrisë së Punës dhe Mirëqenies Sociale;

<sup>1</sup> Gjetet në <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=14831>

## **1.2 Diskutime me një fokus grup të akterëve me informatorët kryesorë vijues:**

---

- Z. Mentor Morina, Drejtor i Departamentit për Politika Sociale dhe Familjare, MPMS;
- Znj. Adile Shaqiri, Shefe e Divizionit për Shërbime Sociale, MPMS
- Z. Naim Qelaj, Koordinator Nacional kundër Dhunës në Familje, Zëvendësministër i Drejtësisë;
- Edi Gusia, Shefe e Agjencisë për Barazi Gjinore e Kosovës
  - Përfaqësuesit e strehimoreve:
- Erblina Dinarama- Drejtoreshë e Shtëpisë së Sigurt Strehimorja në Gjakovë,
- Sakibe Doli- Ish Drejtoreshë e Shtëpisë së Sigurt Strehimorja në Gjakovë, Këshilltare për Strehimoren;
- Zana Hamiti - Drejtoreshë e Strehimores së Prishtinës për viktimat e DhF-së, Qendra për Mbrojtjen e Grave dhe Fëmijëve;

## **Takime dhe vizita në strehimore:**

---

- Zana Hamiti - Drejtoreshë e Strehimores së Prishtinës për viktimat e DhF-së, Qendra për Mbrojtjen e Grave dhe Fëmijëve;
- Nazife Jonuzi, Drejtoreshë e Strehimores së Gjilanit

## **1.3 Materialet e trajnimit dhe vlerësimet e tjera përkatëse:**

---

- Manual i menaxhimit të rasteve për strehimore të dhunës në familje, i financuar nga Zyra e BE-së, zbatuar nga Zyra e UNWOMEN në Kosovë dhe Shtëpia e Sigurt në Gjakovë, nëntor 2018;
- Vlerësimi për nivelin e zbatimit të PSO-së së Kosovës për mbrojtjen nga dhuna në familje, Agjencia për Barazi Gjinore (ABGJ), shtator 2019.

## 2. Gjetjet kryesore të hulumtimit nga mbledhja e informatave

### 2.1 Shërbimet sociale në Kosovë dhe roli i strehimoreve

Ofrimi i shërbimeve sociale në Kosovë përcaktohet në bazë të Ligjit të Kosovës për Shërbime Sociale dhe Familjare, Nr. 02/L-17, të miratuar në vitin 2005.<sup>2</sup> Në vitin 2012, ligji u ndryshua dhe u plotësua me Ligjin Nr. 04/L-081 që përcakton më hollësisht strukturat dhe kompetencat e shërbimeve sociale. Aktualisht, Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale, gjithashtu ka filluar një rishikim dhe ndryshim gjithëpërfshirës të këtij ligji bazë dhe është formuar një grup punues për të përgatitur një draft.<sup>3</sup>

— MPMS-ja është organi kryesor në nivelin qendror e cila është e mandatuar me ligj të mbikëqyrë zbatimin dhe ofrimin e shërbimeve sociale, përfshirë edhe ato nga komunat.<sup>4</sup> Ndarja e detajuar e kompetencave mbi shërbimet sociale dhe ndihmën sociale janë deleguar nën të ashtuquajturën “paketë e decentralizimit” dhe të përcaktuara më tej në Memorandumet e Mirëkuptimit të nënshkuara midis MPMS-së, komunave, Ministrisë së Financave të Kosovës dhe Ministrisë së Administrimit të Pushtetit Lokal në vitin 2009.<sup>5</sup>

— Ofrimi i shërbimeve sociale sipas ligjit të Kosovës përfshin një numër të përgjegjësive që lidhen me kujdesin për komunitetet e cenushme, përfshirë viktimat e dhunës në familje dhe të trafikimit të qenieve njerëzore, kujdestarinë dhe përkujdesjen e fëmijëve, kujdesin për të moshuarit, regjistrimin dhe licencimin e qendrave të kujdesit dhe gjithashtu përfshin përcaktimin e procedurave për punësimin e personelit dhe ngritjen e kapaciteteve, kryesisht të parapara si përgjegjësi komunale sipas nenit 1 të Ligjit për Shërbime Sociale dhe Familjare.<sup>6</sup> Për më tepër, disa kompetenca në shërbimet sociale edhe pse të transferuara në komuna menaxhohen dhe mbikëqyren nga Ministria. Ligji i ndryshuar për Shërbime Sociale dhe Familjare në vitin 2012, gjithashtu rikthen nën nenin 2.5 që MPMS mbetet përgjegjëse për specifikimin e standardeve profesionale të Shërbimeve Sociale dhe Familjare që duhet të përmbushen nga komunat, përfshirë kategoritë dhe numrin e stafit profesional që do të punësohet. Sipas Ligjit bazë të Shërbimeve Sociale të vitit 2005, Ministria vazhdon të mandatojë kategoritë dhe numrat e stafit që do të punësohen nga QPS-ët. Për më tepër, detyra e monitorimit të cilësisë së shërbimeve të ofruara nga komunat mbetet nën përgjegjësinë e MPMS-së. MPMS-ja e ka konsoliduar strukturën e vet qendrore në menaxhimin e skemave të mbrojtjes sociale në Kosovë. Mandati për t’i menaxhuar, monitoruar dhe inspektuar skemat e mbrojtjes sociale është përgjegjësi e Departamentit për Politika Sociale dhe i Familjes (DPSF).<sup>7</sup>

2 Shih Ligjin e Kosovës për Shërbime Sociale dhe Familjare, që gjendet në <https://qzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2447>.

3 Në diskutim me palët e interesit të fokus grupit në Zyrën e Këshillit të Evropës në Prishtinë me përfaqësuesit e MPMS-së, nëntor 2019.

4 Shih tutje projektin e mbështetjes së BE-së për Ministrinë e Punës dhe Mirëqenies Sociale në Forcimin e Mekanizmit për Zbatimin e Decentralizimit të Shërbimeve Sociale: Rishikimi i Decentralizimit dhe Ligjeve: Rruga përpara për të përmirësuar shpërndarjen e shërbimeve sociale në Kosovë, Ariana Qosaj-Mustafa dhe Selvete Dibrani, 2015.

5 Letra shpjeguese e lëshuar nga Ministria e Ekonomisë dhe Financave me titull “Letra e Autorizimit për transferimin e buxhetit dhe stafit përkatës për rolet dhe kompetencat kryesore të Qendrave për Punë Sociale nga MPMS në komunat përkatëse në vitin 2009. Letra e cituar në Raportin e BE-së Rishikimi i Decentralizimit dhe Ligjeve: Rruga përpara për të përmirësuar shpërndarjen e shërbimeve sociale në Kosovë, Ariana Qosaj-Mustafa dhe Selvete Dibrani, 2015, jo në dispozicion në internet. Kopjo me emra të autorëve.

6 Sipas nenit 1, ligji bazë përcakton Shërbimet Sociale dhe Familjare si ofrimin e kujdesit të drejtpërdrejtë social, këshillimit, ose, në rrethana të jashtëzakonshme, ndihmë materiale, për të mirën e njerëzve në nevojë. Për më tepër, personat në nevojë renditen si persona që kanë nevojë për shërbime sociale sepse janë fëmijë pa kujdes prindëror; fëmijë me sjellje asociale; delikuentë të mitur; persona nga marrëdhëniet të çrregulluara në familje; persona të moshës së shtyrë; persona me sëmundje trupore ose me aftësi të kufizuara fizike; persona me aftësi të kufizuara mendore ose me sëmundje mendore; persona të cenushtëm nga shfrytëzimi ose abuzimi; dhuna në familje dhe trafikimi i qenieve njerëzore; varësia ndaj alkoolit ose abuzimit me droga; persona nga situata natyrore ose situata të tjera fatkeqësie ose emergjente, etj.

7 Departamenti në strukturën e tij organizative përfshin: Divizionin për Politika Sociale, Divizionin për Planifikim dhe Përfshirje Sociale, Divizionin për Shërbime Sociale, Divizionin për Ndihmë Sociale dhe Divizionin për Aftësinë e Kufizuara dhe Personat e Moshuar, dhe gjithashtu është përgjegjëse për mbikëqyrjen e Qendrave për Punë Sociale (QPS), që nga decentralizimi i vitit 2009, të cilat janë përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare në Kosovë. Shih Planin Strategjik 2018-2022 të MPMS-së, që gjendet në <https://mpms.rks-gov.net/wpdm-package/strategjia-sektoriale-2018-2022/>



— MPMS-ja ka gjithashtu autoritetin përfundimtar të mbikëqyrë licencimin dhe performancën profesionale të OJQ-ve me bazë lokale që ofrojnë shërbime për grupet e cenushme, përfshirë viktimat e dhunës me bazë gjinore. Për më tepër, MPMS-ja përmes një thirrje publike tregon nevojën për të kontraktuar shërbime sociale dhe vendos për financimin e OJQ-ve. Ajo gjithashtu ekzekuton dhe mbikëqyr raportimin e OJQ-ve të licencuara të zgjedhura nga Ministria si ofrues të shërbimeve sociale në komunat përkatëse.<sup>8</sup> Aktualisht, ka 20 OJQ të licencuara nga MPMS-ja nga të cilat nëntë OJQ janë licencuar dhe kontraktuar si ofrues të shërbimeve për strehimin e viktimave të dhunës me bazë gjinore dhe 11 OJQ të tjera që ofrojnë shërbime sociale në përgjithësi.<sup>9</sup>

— Gjatë licencimit të OJQ-ve për të ofruar shërbime sociale, MPMS-ja është gjithashtu e detyruar të hartojë kritere për t'i licencuar OJQ-të përkatëse. Siç kërkohet me Ligjin bazë të vitit 2005 për Shërbime Sociale dhe Familjare, janë kompletuar procedurat e licencimit për individët që ofrojnë shërbime sociale dhe familjare, si dhe ofrues të tjerë të organizatave siç janë strehimoret. Deri në dhjetor 2019, ka 900 individë të licencuar për të ofruar shërbime sociale dhe 20 OJQ të licencuara. Për më tepër, ekzistojnë edhe 22 politika të tjera për standarde minimale që janë miratuar nga MPMS-ja për ofrimin e shërbimeve sociale.<sup>10</sup>

— Më tej, procedura e licencimit për organet juridike që ofrojnë shërbime sociale është rregulluar me Udhëzimin Administrativ (UA) për licencimin e subjekteve juridike/organizatave që ofrojnë shërbime sociale dhe familjare nr. 17/2003 të lëshuar nga MPMS.<sup>11</sup> Shumica e rolve dhe procedurave për ofrimin e ndihmës dhe mbrojtjes për viktimat e dhunës në familje në Kosovë përcaktohen me ligje specifike, të cilat gjithashtu pasqyrohen në Procedurat Standarde të Operimit të Kosovës për Mbrojtjen nga Dhuna në Familje (PSO-të), miratuar në vitin 2013. Aktualisht, Agjencia për Barazi Gjinore ka ndërmarrë rishikimin dhe azhurnimin e PSO-ve.

— Aktualisht, OJQ-të e licencuara dhe të financuara nga MPMS-ja vazhdimisht ankohen për financimin e dhënë gjatë viteve që mbetet fiks dhe nuk ka marrë parasysh nevojat e tyre të bazuara në klientë për të llogaritur fondet e ndara në mënyrë të duhur. Për shembull, viktimat e ndihmuara nga ofruesit e strehimoreve mbeten në një komunë, megjithatë viktimat e ndihmuara në rajonin më të gjerë përbëhen nga disa komuna. Gjithashtu, korniza aktuale ligjore nuk lejon mbulimin e pagave për personat e licencuar që punojnë pranë OJQ-ve të licencuara nga shteti.

## 2.2 Roli i strehimoreve në ofrimin e shërbimeve sociale sipas ligjeve dhe politikave të Kosovës

— Sipas Kushtetutës së Kosovës dhe Ligjit për Vetëqeverisjen Lokale, Kosova aktualisht ka 38 komuna. Brenda kornizës ligjore, komunat janë të autorizuar të ushtrojnë kompetencat e tyre, kompetencat e deleguara dhe të zgjeruara (shëndetësia, arsimi). Shërbimet sociale përcaktohen si kompetenca vetanake për komunat.<sup>12</sup>

— Në lidhje me shërbimet sociale, të përcaktuara si kompetenca të veta të komunave, është gjetur se ofrimi i shërbimeve sociale është përballur me sfida serioze në Kosovë. Për shembull,

8 Neni 3, paragrafi 3.3, nën-paragrafi (b.a) dhe neni 2.10 i Ligjit të Kosovës për ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit Nr. 02/L-17 për Shërbime Sociale dhe Familjare.

9 Plani Strategjik 2018-2022 i Ministrisë së Punës dhe Mirëqenies Sociale.

Shih në <https://mpms.rks-gov.net/wpdm-package/strategjia-sektoriale-2018-2022/>

10 Shih Strategjinë Sektoriale të MPMS-së dhe gjithashtu diskutimin me përfaqësuesin e MPMS-së, dhjetor 2019

11 UA për licencimin e subjekteve juridike/organizatave që ofrojnë shërbime sociale dhe familjare nr. 17/2003 të lëshuar nga MPMS-ja, miratuar në dhjetor 2013. Gjetet në: <https://mpms.rks-gov.net/Portals/0/Ligji/Sekondar/248-Udhez-Adm.nr.07.13.pdf>. UA-ja rregullon procedurat dhe kërkesat për lëshimin e licencës për personat juridikë që ofrojnë shërbime sociale. UA-ja rregullon në mënyrë specifike çështjet në lidhje me dokumentet e kërkuara për lëshimin e licencës nga Ministria, dhe përcakton autoritetin përgjegjës për licencimin, inspektimin, monitorimin dhe ripërtëritjen e licencës.

12 Shih Ligjin e Kosovës për Vetëqeverisjen Lokale dhe Ligjin për Financat e Pushtetit Lokal.

është vlerësuar që ofrimi institucional i Kosovës në shërbimet sociale është më i ulëti në rajon dhe është gjithashtu në nivelin e shteteve që kohët e fundit janë anëtarësuar në BE, për shembull me Kroacinë.<sup>13</sup> Më tej, është gjetur se Qendra për Punë Sociale (QPS) të udhëhequra nga komunat, nuk ka burime të mjaftueshme njerëzore dhe buxhetore dhe gjithashtu kanë një personel të kualifikuar jo mjaftueshëm për ta përmbushur në mënyrë të duhur mandatin e tyre.<sup>14</sup> Midis komunave, numri i ofruesve të licencuar të shërbimeve sociale është dukshëm i ndryshëm dhe numri i përfituesve për punonjës social është më i lartë sesa kërkohet nga standardet minimale të përcaktuara. Në raste të tilla, QPS-ët dhe MPMS-ja mund të kontraktojnë ofrimin e shërbimeve të tyre sociale dhe të kontraktojnë OJQ për të ofruar shërbime të tilla.<sup>15</sup>

— Për më tepër, në veçanti ato të QPS-ve që operojnë në komuna mesatare ose të vogla, shpesh u mungon personeli i specializuar si psikologët, zyrtarët ligjorë, sociologët, stafi arsimor dhe madje edhe punonjësit socialë për ofrimin e shërbimeve të personalizuar.<sup>16</sup> Kjo gjithashtu ka bërë që qeveria qendrore të fokusohet në sigurimin e autonomisë së mëtejshme në ofrimin e shërbimeve sociale për komunat, përfshirë fondet ose mbështetjen me personel.<sup>17</sup>

— Sipas nenit 8 të Ligjit të Kosovës për Shërbime Sociale dhe Familjare, roli i sektorit joqeveritar në ndihmën dhe mbrojtjen e personave në nevojë, përfshirë familjet dhe fëmijët, përcaktohet si persona juridikë. Më tej, ligji inkurajon organizatat vendore ose ndërkombëtare të ofrojnë Shërbime Sociale dhe Familjare. Këto shërbime mund të ofrohen ose me iniciativën e tyre (me mbështetjen e donatorëve) ose me kontratë, në emër të Drejtorisë komunale në rast të shërbimeve lokale, ose Departamentit të Mirëqenies Sociale të Ministrisë së Punës dhe Mirëqenies Sociale (MPMS) kur lind nevoja për të ofruar shërbime në mbarë Kosovën.<sup>18</sup> Prandaj, ofrimi i shërbimeve sociale dhe familjare të OJQ-ve është paraparë të regjistrohen pranë autoriteteve të duhura dhe t'i nënshtrohen licencimit nga Departamenti i Mirëqenies Sociale duke rënë dakord të respektojnë rregullat dhe procedurat e përcaktuara nga Ministria.<sup>19</sup> MPMS-së i lejohej të lidhë kontrata me OJQ-të që ofrojnë shërbime sociale dhe familjare dhe gjithashtu komunave u lejohej të lidhin kontrata me OJQ-të për të ofruar shërbime sociale dhe familjare brenda territorit të tyre komunal, në përputhje me Planin vjetor të Shërbimeve Sociale dhe Familjare të komunave.<sup>20</sup> Në përputhje me rrethanat, strehimoret gjithashtu mund të kërkojnë nga autoritetet komunale mbështetje për nevojat e tyre për financim dhe pak kush e ka bërë këtë edhe pse mbështetja e dhënë ka qenë minimale.<sup>21</sup> Përjashtimisht ka pasur disa komuna që kanë ofruar falas objektet strehimore në Kosovë ose kanë ofruar truallin për ndërtimin e objekteve të tyre strehimore si në rastet e komunave të Gjakovës, Pejës, Gjilanit dhe Prishtinës.<sup>22</sup>

13 Draft Strategjia për Financat Lokale në Kosovë, e hartuar nga Grupi Punues për Decentralizimin Fiskal të Ministrisë së Financave, e rishikuar në shtator 2015.

14 Qendrat për punë sociale duhet të veprojnë si ofruesit kryesorë të shërbimeve sociale qeveritare. Sipas Ligjit për Shërbime Sociale dhe Familjare, ato ofrojnë kujdes të drejtpërdrejtë social, këshillim, ose, në rrethanat të jashtëzakonshme, ndihmë materiale, për personat në nevojë sociale. Kujdesi i drejtpërdrejtë social nënkupton ofrimin e ndihmës në lidhje me punët e shtëpisë, kujdesin personal, lëvizshmërinë ose mbikëqyrjen. Mund të ofrohet në shtëpinë e vetë personit, në një qendër të specializuar të qëndrimit ditë ose në një institucion rezidencial. Këshillimi është një proces sistematik dhe i programuar i ofrimit të informacionit, këshillave dhe udhëzimeve me qëllim që të ndihmohet një individ ose një familje për të përmirësuar rrethanat sociale dhe ndërpersonale. Dhe ndihma materiale nënkupton sigurimin e parave, strehimit të përkohshëm, ushqimit, pagesës së shpenzimeve mjekësore, veshmbathjes ose çfarëdo nevojë tjetër të domosdoshme materiale urgjente për të cilën nuk ka burim tjetër në dispozicion. Shih nenin 1 të Ligjit për Shërbime Sociale dhe Familjare.

15 Po aty.

16 Shih Koncept Dokumentin e MPMS-së për rishikimin e Ligjit për Shërbime Sociale dhe Familjare, shkurt 2019. Gjetet në <http://www.komfkosova.org/wp-content/uploads/2019/03/Koncepti-Dokumenti-p%C3%ABr-Sh%C3%ABrbime-Sociale-dhe-Familjare-Shkurt-2019.doc>

17 Po aty.

18 Ligji i Kosovës për Shërbime Sociale dhe Familjare, neni 8.

19 Shih tutje projektin e mbështetjes së BE-së për Ministrinë e Punës dhe Mirëqenies Sociale në Forcimin e Mekanizmit për Zbatimin e Decentralizimit të Shërbimeve Sociale: Rishikimi i Decentralizimit dhe Ligjeve: Rruga përpara për të përmirësuar shpërndarjen e shërbimeve sociale në Kosovë, Ariana Qosaj-Mustafa dhe Selvete Dibrani, 2015. Shih gjithashtu Ligjin e Kosovës për Shërbime Sociale dhe Familjare, 2005 dhe ligjin e ndryshuar 2012.

20 Ligji për Shërbime Sociale dhe Familjare, neni 8, paragrafët 4,5,6.

21 Hartimi i shërbimeve mbështetëse për viktimat e dhunës ndaj grave në Kosovë, projekti i Këshillit të Evropës për Përforcimin e Luftimit të dhunës ndaj grave dhe dhunës në familje në Kosovë, viti 2017. Gjetet në <https://rm.coe.int/seminar-pristina-report-eng/16807316df>

22 Gjithashtu i cituar në «Qasja në drejtësi e viktimave të dhunës në familje në Kosovë: Përfundimi i mosndëshkimit të autorëve të krimit», projekti i financuar nga BE i implementuar nga KIPRED, Artpolis dhe GLPS, viti 2018.

— Për më tepër, një numër i standardeve ndërkombëtare të të drejtave të njeriut u kërkon shteteve të ofrojnë strehim për viktimat e dhunës në familje dhe DhNG. Për shembull, Komiteti për eliminimin e diskriminimit, përmes Rekomandimit të tij të Përgjithshëm 19 (1992) duke përforcuar Konventën për Eliminimin e të Gjitha Formave të Diskriminimit Ndaj Grave (KEDNG) rekomandon që “Partitë në pushtet duhet të krijojnë ose mbështesin shërbime për viktimat e dhunës në familje, përdhunimin, sulmin seksual dhe format e tjera të dhunës me bazë gjinore, përfshirë refugjatët, punonjësit e trajnuar posaçërisht shëndetësor, rehabilitimin dhe këshillimin.” Komiteti ka pranuar që strehimoret janë pjesë e rëndësishme e masave që shtetet duhet të mbështesin për të siguruar siguri dhe mbrojtje të të mbijetuarve nga dhuna në familje. Komiteti u ka bërë thirrje më tej shteteve që të ndërmarrin gjithashtu një sërë masash ligjore dhe të tjera të nevojshme për të siguruar mbrojtje efektive të grave ndaj dhunës me bazë gjinore, duke përfshirë sigurimin e masave mbrojtëse, këshillimin, rehabilitimin dhe shërbimet mbështetëse për gratë që janë viktima të dhunës ose të cilat janë në rrezik nga dhuna.<sup>23</sup> Sipas Kushtetutës së Kosovës, Konventën për Eliminimin e të Gjitha Formave të Diskriminimit Ndaj Grave (KEDNG) konsiderohet direkt standard i zbatueshëm i të drejtave të njeriut në legjisllacionin e Kosovës dhe në rast të ndonjë konflikti zëvendëson çdo vendim lokal të lëshuar nga organet publike përfshirë gjykatat.<sup>24</sup> Në përputhje me rrethanat, standardet e avancuara për mbrojtjen e të drejtave të njeriut zbatohen drejtpërdrejt në Kosovë sipas nenit 22 të Kushtetutës së Kosovës, me standardet e fundit të avancuara ndërkombëtare të parapara në Konventën e KiE-së për parandalimin dhe luftimin e dhunës ndaj grave dhe dhunës në familje (e njohur si Konventa e Stambollit), konsiderohet si e tillë.

— Për më tepër, Konventa e Stambollit e cila ka hyrë në fuqi në vitin 2014, parashikon që institucionet, sipas nenit 23 të Konventës “... të marrin masat e nevojshme legjislative ose të tjera për të parashikuar krijimin e strehimoreve të përshtatshme, lehtësisht të arritshme në numër të mjaftueshëm të ofrojnë strehim të sigurt për dhe të depërtojnë në mënyrë aktive tek viktimat, veçanërisht gratë dhe fëmijët e tyre.” Strategjia Kombëtare e Kosovës dhe Plani i Veprimit ndaj Dhunës në Familje (2016-2020) gjithashtu kanë reflektuar në kërkesat e Konventës së Stambollit sipas objektivave të saj.<sup>25</sup>

— Në përgjithësi, ekziston një dakordim që Kosova të ofrojë ligje dhe politika të mjaftueshme për t’i ndihmuar dhe mbrojtur viktimat e dhunës në familje në mënyrë specifike. Mekanizmi kombëtar i referimit adreson veçanërisht nevojat e viktimave të dhunës në familje dhe viktimave të trafikimit. Sidoqoftë, referimi nuk parashikon që procedurat specifike të ndiqen kur ndihmohen viktimat e përdhunimit dhe format e tjera të abuzimeve. Për më tepër, nuk ka asnjë PSO ekzistuese që detajon referimin për viktimat e përdhunimit, si dhe asnjë qendër përdhunimi ose referimi që adreson nevojat e viktimave të përdhunimit. Në shumicën e rasteve, strehimoret që ofrojnë ndihmë për viktimat e dhunës në familje i ndihmojnë këto raste në baza të përkohshme. Ndërsa Kosova ka bërë gjithashtu një rishikim të gjerë të Kodit Penal dhe vetëm kohët e fundit ka aprovuar Kodin e ri Penal të Kosovës në Prill 2019, politikat ekzistuese siç janë PSO-të duhet të rishikohen gjithashtu, për të përfshirë ndihmën për viktimat e dhunës në familje, përdhunimin (përfshirë përdhunimin martesor), ngacmimin seksual në përputhje me përkufizimin e ri të dhunës në familje, përdhunimit dhe ngacmimeve seksuale në Kodin Penal të Kosovës. Çdo ndryshim në PSO-të, përfshirë ndryshimet e fundit në përkufizimin e krimit të dhunës në familje brenda Kodit Penal të Kosovës në vitin 2019, gjithashtu duhet të reflektohet në skemat e referimit të rasteve.

23 Shih Studimin e Mbështetur nga UNWOMEN “Strehimore për Gratë dhe Vajzat në Rrezik ose Të Mbijetuarve nga Dhuna” nga Rrjeti Kanadez i Strehimoreve të Grave dhe Shtëpitë e Tranzicionit në <http://www.endvawnow.org/uploads/modules/pdf/1363538451.pdf>. Faqet 70 dhe 71

24 Shih Nenin 22 të Kushtetutës së Republikës së Kosovës. Gjetendet në <http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/Constitution1Kosovo.pdf>

25 Gjetendet në <https://abgj.rks-gov.net/>.

## 3. Gjetjet kryesore nga fokus grupi dhe vizitat në terren

### 3.1 Përgjegjësitë e strehimoreve për të ndihmuar gratë viktime të dhunës në familje (DhF)

Kosova aktualisht operon me nëntë strehimore të drejtuara nga OJQ-ë, nga të cilat janë shtatë strehimore që ofrojnë shërbime për gratë viktime të dhunës në familje dhe për fëmijët e tyre.<sup>26</sup> Për më tepër, një strehimore ofron shërbime për gratë viktime të trafikimit të qenieve njerëzore dhe një strehimore ofron shërbime për fëmijët në nevojë, d.m.th. fëmijë viktime të abuzimit, përfshirë fëmijët viktime të dhunës në familje kur lind nevoja.<sup>27</sup>

Strehimoret e mëposhtme operojnë në Kosovë:

1. Qendra për Mbrojtjen e Grave dhe Fëmijëve në Prishtinë
2. Strehimorja 'Raba Voca' për Gra dhe Fëmijë në Mitrovicë
3. Qendra për Mirëqenien e Gruas në Pejë
4. Shtëpia e Sigurt në Gjakovë
5. Qendra për Strehimin e Grave dhe Fëmijëve në Prizren
6. Strehimorja 'Liria' në Gjilan
7. Shpresa dhe Shtëpitë e Fëmijëve në Prishtinë
8. Qendra për Mbrojtjen e Viktimave dhe Parandalimin e Trafikimit të Qenieve Njerëzore në Prishtinë
9. Strehimorja për Gra në Zubin Potok

— Strehimoret e mësipërme mbulojnë rajonet e mëposhtme të Kosovës: Pejë, Gjilanin, Gjakovën, Prizrenin, Prishtinën (tri strehimore), Zubin Potokun (përfshirë rajonin e Mitrovicës Veriore), Ferizajn.<sup>28</sup> Nga lista e strehimoreve të mësipërme, shtatë strehimore përqendrohen në asistimin e grave viktime të dhunës në familje dhe fëmijëve të tyre,<sup>29</sup> një strehë ofron ndihmë për vajza dhe djem nga mosha tre deri në 18 vjeç (përfshirë edhe djem mbi moshën 12-vjeçare që nuk mund të qëndrojnë në strehimore të tjera pasi t'i keni mbushur 12 vjeç) dhe një strehimore synon specifikisht gratë dhe vajzat viktime të trafikimit të qenieve njerëzore. Në përgjithësi, strehimoret e grave ofrojnë strehim të sigurt për viktimat, informim dhe këshillim, këshillime individuale për viktimat, grupe mbështetëse dhe vetë-ndihmë, ndihmë në terren, këshilla juridike, shërbime mjekësore dhe shëndetësore dhe gjithashtu avokim të çështjeve

26 Fëmijët meshkuj pasi t'i mbushin 12 vjeç duhet të largohen nga strehimorja. Intervistë me përfaqësuesin e strehimoreve, nëntor 2019. Mungesa e strehimoreve për fëmijë mbi 12 vjeç si strehimore sipas rregullave të MPMS-së nuk lejon strehimin e tyre së bashku me nënat pas moshës 12-vjeçare. Në këto raste, ata shkojnë në strehimin e tyre të veçantë në disa strehimore të tjera të specializuara, por ndarja nga familja mbetet një sfidë. Konventa e Stambollit gjithashtu kërkon që në këto raste të merren masa që nuk do t'i ndanin fëmijët nga prindërit e tyre. Shih edhe Vlerësimin për nivelin e zbatimit të PSO-së së Kosovës për mbrojtjen nga dhuna në familje, Agjencia për Barazi Gjinore, shtator 2019. Gjetdet në [https://abgj.rks-gov.net/assets/cms/uploads/files/Raporti%20ABGJ%20-%20Versimi%20i%20nivelit\(1\).pdf](https://abgj.rks-gov.net/assets/cms/uploads/files/Raporti%20ABGJ%20-%20Versimi%20i%20nivelit(1).pdf)

27

28 Për më tepër, një strehimore tjetër e drejtuar nga Qeveria e Kosovës e njohur si Objekti i Përkohshëm për Siguri që është një strehimore me rrezik të lartë sigurie ofron shërbime për viktimat e trafikimit.

29 Strehimoret që ofrojnë ndihmë për viktimat e dhunës në familje, d.m.th. gra dhe fëmijët e tyre janë: Qendra për Mbrojtjen e Grave dhe Fëmijëve në Prishtinë; Strehimorja 'Raba Voca' për Gra dhe Fëmijë në Mitrovicë; Qendra për Mirëqenien e Gruas në Pejë; Shtëpia e Sigurt në Gjakovë; Qendra për Strehimin e Grave dhe Fëmijëve në Prizren; Strehimorja 'Liria' në Gjilan dhe Strehimorja për Gra në Zubin Potok. Qendra për Mbrojtjen e Viktimave dhe Parandalimin e Trafikimit të Qenieve Njerëzore në Prishtinë ofron ndihmë për gratë dhe vajzat që janë viktime të trafikimit të qenieve njerëzore dhe Shpresa dhe Shtëpitë e Fëmijëve në Prishtinë duke ofruar ndihmë për djem dhe vajza viktime të formave të ndryshme abuzimi në Kosovë nga mosha tre deri në 18 vjeç.

për fuqizim ekonomik në raste të caktuara.<sup>30</sup> Në jo pak raste strehimoret kanë raportuar se ofrojnë mbështetje në rast krizash, këshillime telefonike, ndërmjetësim dhe këshillim çiftesh.<sup>31</sup>

— Kur krahasohet me standardet e përcaktuara nga Konventa e Stambollit, numri i strehimoreve vazhdon të jetë i ulët në tërë Kosovën. Prandaj, Konventa e Stambollit dhe Raporti i saj Shpjegues rekomandojnë që një strehimore të jetë në dispozicion për 10,000 banorë.<sup>32</sup> Konventa e Stambollit gjithashtu kërkon krijimin e qendrave të përshtatshme, lehtësisht të arritshme të krizës së përdhunimit ose të referimit të dhunës seksuale për viktimat në një numër të mjaftueshëm për të ofruar ekzaminimin mjekësor dhe mjekoligjor, mbështetjen e traumës dhe këshillimin afatgjatë për viktimat (neni 25). Raporti Shpjegues, në paragrafin 142, rekomandon që një qendër e tillë të jetë në dispozicion për çdo 200,000 banorë dhe që shpërndarja e tyre gjeografike duhet t'i bëjë qendrat të arritshme për viktimat në zonat rurale, si dhe në qytetet.<sup>33</sup>

— Strehimoret në Kosovë janë të licencuara dhe ofrojnë shërbimet e tyre vetëm me një mbështetje të pjesshme financiare të MPMS-së. Strehimoret e drejtuara nga OJQ-të ofrojnë strehim të përkohshëm dhe mbrojtje për viktimat deri në gjashtë muaj, megjithatë, raste të shumta janë raportuar se viktimat shpesh kanë qëndruar më gjatë në disa raste deri në dy vjet. Po ashtu strehimorja në Gjakovë dhe Gjilan kanë raportuar edhe më shumë raste të ndihmës në riintegrim dhe rehabilitim më afatgjatë duke përfshirë lehtësimin me autoritetet komunale për të siguruar punësimin e viktimave, sigurimin e kurseve për përmirësimin e shkathtësive kryesisht kurse floktarie, kurse për kultivimin e bletëve ose kurse rrobaqepësie. Disa strehimore të tilla si Gjakova dhe Gjilani gjithashtu kanë raportuar se ofrojnë strehim social në rastet kur viktimat nuk mund të kthehen në shtëpitë e tyre të dhunshme për arsye të sigurisë dhe gjithashtu ofrojnë ndihmë juridike dhe ndihmë në gjykata për kujdestarinë e fëmijëve ose në rastet e divorcimit.<sup>34</sup> Ri-integrimi më afatgjatë dhe lejimi i viktimave të gjejnë punë, strehimi dhe mjetet e tjera për të jetuar të pavarur janë shembuj të rrallë në rajone të tjera të Kosovës dhe/ose strehimore të tjera.

— Viktimat mund të referohen në strehimore nga institucione të ndryshme, kryesisht nga Policia e Kosovës siç janë regjistruar nga PSO-të e Kosovës, por gjithashtu mund të afrohen drejtpërdrejt nga viktimat.<sup>35</sup> Raporti i drejtpërdrejtë i viktimave në strehimore duket se po ndodh rrallë pasi ndihma më e madhe për viktimat e DhF ofrohet nga mbështetja e MPMS-së vetëm kur viktimat është referuar nga Policia e Kosovës dhe strehimoret këshillohen që të regjistrojnë çdo rast përmes policisë.<sup>36</sup> Strehimoret e drejtuara nga OJQ-të strehojnë gra deri në gjashtë muaj, por raportohet se kanë ndihmuar gra për periudha më të gjata.<sup>37</sup> Ato aktualisht marrin financim nga MPMS, donatorët dhe në disa raste sigurohen nga mbështetje minimale nga autoritetet komunale përfshirë mbështetjen financiare, pajisjet ose rinovimin e objektit të strehimores.<sup>38</sup> Thirrja e MPMS-së publikohet sipas kriterëve të përcaktuara në Rregulloren e Ministrisë së Financave për Kriteret, Standardet dhe Procedurat e Financimit Publik të OJQ-ve.<sup>39</sup>

30 Shih fq. 34 të raportit "Hartimi i shërbimeve mbështetëse për viktimat e dhunës ndaj grave në Kosovë", Zyra e KiE-së në Kosovë, qershor 2017. Gjetet në <https://rm.coe.int/seminar-pristina-report-eng/16807316df>

31 Po aty.

32 Këshilli i Evropës, Raporti Shpjegues i Konventës së Këshillit të Evropës për parandalimin dhe luftimin e dhunës ndaj grave dhe dhunës në familje, faqe 43, 2011, në: <https://rm.coe.int/16800d383a>

33 Shih Krol et al për Këshillin e Evropës, Hartimi i shërbimeve mbështetëse për viktimat e dhunës ndaj grave në Kosovë, 2017.

34 Cituar nga «Qasja në drejtësi e viktimave të dhunës me bazë gjinore në Kosovë: Përfundimi i mosndëshkimit të autorëve të krimit,» e financuar nga Zyra e BE-së në Kosovë, e implementuar nga KIPRED, Artpolis dhe GLPS. Autorë: Ariana Qosaj-Mustafa dhe Donjeta Morina, 2019. Gjetet në [https://eeas.europa.eu/sites/eeas/files/accessing\\_justice\\_for\\_victims\\_of\\_gender\\_based\\_violence\\_in\\_kosovo\\_eng.pdf](https://eeas.europa.eu/sites/eeas/files/accessing_justice_for_victims_of_gender_based_violence_in_kosovo_eng.pdf). Shih edhe Krol et al për Këshillin e Evropës, Hartimi i shërbimeve mbështetëse për viktimat e dhunës ndaj grave në Kosovë, 2017.

35 Procedura përcaktohet sipas Procedurave Standarde të Operimit për Mbrojtjen nga Dhuna në Familje (PSO); specifikon rolet ligjore dhe përgjegjësitë e secilit institucion në mbrojtjen e viktimave të dhunës në familje siç janë Policia e Kosovës, Prokuroria, avokatët e viktimave, Qendrat e Punës Sociale dhe Strehimoret, të miratuara në vitin 2013, Agjencia për Barazi Gjinore. Gjetet në <https://abgj.rks-gov.net/Portals/0/Procedurat%20Standarde%20t%3%AB%20Veprimet%20p%3%ABr%20Mbrojtje%20nga%20Dhuna%20n%3%AB%20Familje.pdf>

36 Intervistë e përfaqësuesve të strehimoreve.

37 Shënimi i mësipërm në fq 4.

38 Intervistë me përfaqësuesit e strehimoreve nëntor dhe dhjetor 2019.

39 Gjetet në Gazetën Zyrtare të Kosovës, në <https://gzk.rks-gov.net>

— Në përgjithësi, strehimoret përcaktohen si një vend i sigurt ku viktimave të dhunës në familje dhe fëmijëve të tyre u jepet akomodim i përkohshëm, siguri, avokim dhe shërbime të tjera. Në marrëveshje me MPMS-në, strehimoret ofrojnë programe shumë-disiplinore. Siç thuhet në analizën në lidhje me ofrimin e shërbimeve sociale sipas ligjeve të Kosovës, strehimoret mund të jenë organe qeveritare dhe organizata joqeveritare.<sup>40</sup> Gjithashtu, strehimoret konsiderohen strehime të përkohshme që ofrojnë jo vetëm mbrojtje të viktimës, por edhe ndihmë për viktimën në procesin e rikuperimit nga dhuna në familje, si dhe rehabilitimin dhe riintegrimin e viktimës në shoqëri.<sup>41</sup>

### 3.2 Përgjegjësitë e strehimoreve sipas PSO-ve të Kosovës

— Shumica e palëve të interesuara dhe strehimoreve të takuara, kanë konfirmuar se përgjegjësitë kryesore të listuara për strehimoret për të ndihmuar gratë viktima të dhunës dhe viktimat e dhunës në familje bazohen në Procedurat Standarde të Operimit të Kosovës për Mbrojtjen nga Dhuna në Familje, të miratuara në vitin 2013.

— Mandati i strehimoreve dhe përshkrimi i detajuar për rolet dhe përgjegjësitë e institucioneve dhe OJQ-ve që ofrojnë ndihmë për viktimat e dhunës në familje në Kosovë janë listuar në Procedurat Standarde të Operimit të Kosovës për Mbrojtjen nga Dhuna në Familje në Kosovë (PSO-të), të miratuara në vitin 2013.<sup>42</sup> Vlen të përmendet se Kosova aktualisht nuk ka ndonjë politikë tjetër që adreson mekanizmat e tjerë të referimit të përcaktuara për viktimat e formave të tjera të abuzimit, duke përfshirë përdhunimin ose abuzimin seksual, duke përjashtuar mekanizmat e referimit për viktimat e trafikimit me qenie njerëzore. Aktualisht nuk ka strehimore të specializuara për të ndihmuar viktimat e përdhunimit siç janë Qendrat e Krizave të Përdhunimit (QKP) ose Qendrat për Referim të Dhunës Seksuale (QRDhS) në Kosovë.<sup>43</sup> Strehimoret kanë konfirmuar se viktimat e përdhunimeve do të ndihmoheshin nga strehimoret e tyre përkatëse duke ofruar mbështetje për viktimat e DhF, në rast urgjence.<sup>44</sup> Në përgjithësi, mungesa e këtyre qendrave në Kosovë ka çuar në shumë probleme sa i përket reagimit institucional në lidhje me viktimat e dhunës seksuale, duke përfshirë një reagim jo adekuat nga institucionet gjyqësore. Nga viti 2015 deri më 2018 ka pasur vetëm 4 viktima të raportuara me raste përdhunimi në Kosovë.<sup>45</sup>

Prandaj, strehimoret ndjekin procedurat e përcaktuara në PSO-të e Kosovës për Mbrojtjen nga Dhuna në Familje për të ndihmuar dhe ofruar shërbime për viktimat e dhunës në familje. Katër parimet themelore ndiqen të ndara në katër kategoritë e mëposhtme:

- a. Identifikimi;
- b. Referimi;
- c. Avokimi;
- d. Rehabilitimi dhe integrimi.

40 Po aty, fq.9.

41 PSO-të, faqja 21.

42 Gjendet në <https://abgj.rks-gov.net/assets/cms/uploads/files/Publikimet%20ABGJ/Procedurat%20Standarte%20t%3%AB%20Veprimit%20p%3%ABr%20Mbrojtje%20nga%20Dhuna%20n%3%AB%20Familje.pdf>

43 Shih gjithashtu Qasjen në drejtësi e viktimave të dhunës në bazë gjinore në Kosovë: Përfundimi i mosndëshkimit të autorëve të krimit, 2018, KIPRED, Artpolis dhe GLPS.

44 Intervistë me përfaqësuesin e strehimoreve nga Prishtina dhe Gjilani.

45 Po aty.

Në praktikë, strehimoret kanë konfirmuar se këto kategori ndërpriten gjatë gjithë procesit.<sup>46</sup>

Sipas përshkrimit të hollësishëm të roleve dhe përgjegjësi të PSO-ve janë dhënë si:

- a. Strehimoret ofrojnë një vend të sigurt njëzetekatër orë për viktimat e dhunës në familje;
- b. Strehimoret ofrojnë shërbime për viktimat e dhunës në familje dhe vartësit e tyre kur është e nevojshme;
- c. Viktimat referohen për strehim dhe shërbime pranë institucioneve përkatëse nga Policia e Kosovës, Qendrat për Punë Sociale, Avokatët e Viktimave dhe organet e tjera për mbështetje të mëtutjeshme.
- d. Strehimoret ofrojnë një ambient të sigurt dhe të përshtatshëm, veshje; ushqim, shërbime shëndetësore dhe ilaçe, këshillime dhe trajtim psiko-social; këshilla juridike; trajtim special për viktimat me nevoja të veçanta/aftësi të kufizuara, hapësirë të veçantë për rehabilitimin e viktimave; dhe aktivitete të tjera të ndryshme sipas nevojës.<sup>47</sup>

— Referimi fillon që nga momenti kur strehimorja do të marrë viktimën e referuar; ofron vendin fillestar të sigurt dhe kujdesin për 24 orët e para; vëzhgon periudhën e reflektimit të viktimës (deri në 48 orë); reagon ndaj nevojave urgjente të viktimave për veshje, ushqim, kujdes shëndetësor. Më pas, strehimorja duhet të ftojë avokatët e viktimave të ofrojnë shërbime të këshillimit juridik duke përfshirë procedurat gjyqësore. Nëse viktimë është një fëmijë, Qendra për Punë Sociale gjithashtu informohet nga strehimorja. Strehimorja ofron shërbime dhe i referon viktimat në shërbime të tjera sipas nevojës siç janë kontrollet mjekësore. Strehimorja është gjithashtu e detyruar të hartojë një plan kujdesi së bashku me viktimën dhe në bashkëpunim me menaxherin e rastit të Qendrës për Punë Sociale. Secila strehimore gjithashtu cakton një menaxher të rastit për viktimën. Nëse viktimë refuzon strehimin, ofrohen shërbime të tjera. Po ashtu strehimorja duhet të përgatisë planin për ndjekjen e shkollës për fëmijët që shoqërojnë viktimat, duhet të kontaktojë shkollën në zonën përreth për t'i akomoduar fëmijët, etj. Kur viktimë largohet, strehimorja e informon familjen, policinë, qendrat për punë sociale dhe avokatët e viktimave.<sup>48</sup>

— Strehimoret kanë konfirmuar se në lidhje me referimin dhe menaxhimin e rasteve, nuk ka ndonjë manual specifik të menaxhimit të rasteve, megjithatë strehimoret përdorin përshkrimin e hollësishëm që iu është dhënë atyre nga MPMS-ja, në formularë të ndarë që detajojnë trajtimin e viktimave pasi viktimës t'i ofrohet strehim. Ka dhjetë formularë të zhvilluar që adresojnë dakordimin nga viktimë për t'u ndihmuar nga strehimorja me rregulla dhe procedura që detajojnë procesin e pranimit në strehimore, planin e kujdesit dhe ndihmës individuale për viktimën dhe ndihmën e përgjithshme që do të ofrohet. Formularët përfshijnë hapat e mëposhtëm të referimit dhe menaxhimit të rasteve:

— 1) Formulari i pranimit; 2) Formulari i regjistrimit të sendeve personale të përfituesve; 3) Deklarata për qëndrim vullnetar në strehimore; 4) Formulari i pëlqimit për dhënien ose për ndarjen e informacionit; 5) Formulari i autorizimit për vizita ose shërbime shëndetësore; 6) Formulari i Planit të Kujdesit Individual për viktimën; 7) Regjistri i vizitave ose shërbimeve të ofruara; 8) Deklarata për Largimin e Përkohshme Vullnetar dhe Largimin Vullnetar; 9) Formulari i transferimit ose i lirimimit dhe 10) Sendet personale të marra ose dhuruara nga strehimorja (shih listën e plotë të formularëve të bashkangjitur në raportin). Edhe pse strehimoret kanë raportuar që në disa raste punëtorët e QPS-ve ose policia, mund të sjellin viktimën në strehimore që nuk i është nënshtruar identifikimit të plotë, strehimoret janë të detyruara të

<sup>46</sup> PSO-të, faqja 25.

<sup>47</sup> Po aty, faqe 41 dhe 42.

<sup>48</sup> PSO-të, faqja 42.

plotësojnë formularët e mësipërm dhe të fillojnë ndihmën në përputhje me këto standarde të përcaktuara nga MPMS.49 Përndryshe MPMS-ja nuk do të rimbursojë shpenzimet e ndodhura pasi që lista e plotë e klientëve të ndihmuar nga strehimoret t'u jepet ekipeve monitoruese të MPMS-së dhe numrat e klientëve duhet të përputhen me fondet e mbuluara nga MPMS-ja.<sup>50</sup>

— Si pjesë e planit individual, strehimoret ofrojnë edhe kurse për të gjitha viktimat. Plani individual konsiston në përshkrime mbi zhvillimin profesional të viktimave; lehtësojnë mundësitë e punësimit dhe integrimin në shoqëri. Gjatë qëndrimit të viktimës në strehimore, viktimat duhet të lejohet të kontaktojë familjen, të afërmit dhe miqtë e tij/saj. Nëse viktimat me rrezik të lartë takojnë familjen e tyre, ato monitorohen nga stafi i strehimoreve, ndërsa takimet familjare kryhen në prani të policisë. Në rast se personeli i strehimoreve identifikon dhe vlerëson një kërcënim për sigurinë e viktimës, personeli i strehimoreve dhe të tjerët e kontaktojnë menjëherë policinë. Strehimoret gjithashtu krijojnë dosje për secilën viktimë të marrë dhe informojnë atë për rregullat e strehimit, shërbimet e ofruara, orarin dhe masat e sigurisë gjatë qëndrimit në strehimore. Strehimoret janë të detyruar të sigurojnë që identiteti dhe të dhënat e viktimës të mos zbulohen pa pëlqimin e tij/saj. Nëse viktimat refuzon ndihmën dhe strehimin në strehimore, pasojat dhe rreziqet nga qëndrimi jashtë strehimoreve duhet t'i sqarohen viktimës dhe ai/ajo udhëzohet më tej me veprime parandaluese. Viktimat informohet për organet përgjegjëse dhe numrat e kontaktit në rast rreziku. Nëse viktimat refuzon ndihmën, ajo duhet të jetë e vetëdijshme<sup>51</sup> se ndihma është në dispozicion në të ardhmen, kurdo që të jetë e nevojshme. Kur është e nevojshme, strehimoret ofrojnë shërbime të ndryshme për viktimat. Strehimoret janë të detyruar të ofrojnë mbështetje psikosociale, nëse është e nevojshme, përmes trajtimit psikologjik në seanca individuale dhe grupore.<sup>52</sup> Strehimoret kanë konfirmuar ofrimin e këtyre shërbimeve.

Sipas Shtojcës 14 të PSO-ve, strehimoret janë të detyruara të zbatojnë listën e kontrollit të regjistruar gjatë ndihmës për viktimat e dhunës në familje.

### 3.3 Lista e kontrollit për strehimore sipas PSO-ve

- ✓ përgjigjuni nevojave themelore të viktimës pas mbërritjes së viktimës në strehimore;
- ✓ Ofroni ushqim, veshmbathje dhe kujdes mjekësor;
- ✓ Viktimat të referohet në institucione shëndetësore për shërbime të tjera mjekësore kur është e nevojshme;
- ✓ Nëse viktimat është fëmijë, referimi në institucionin shëndetësor të bëhet në prani të përfaqësuesit të Qendrës për Punë Sociale;
- ✓ Viktimat të informohet për të drejtat e tij/saj;
- ✓ Viktimat të informohet për rregullat e strehimores, shërbimet e ofruara, orarin dhe masat e sigurisë gjatë strehimit në strehimore;
- ✓ Nëse viktimat refuzon strehimin në strehimore: Pasojat dhe rreziqet e qëndrimit jashtë strehimoreve t'i shpjegohen viktimës.
- ✓ Viktimës t'i ofrohen gjithashtu këshilla për veprimet parandaluese;
- ✓ Këshillat e dhëna viktimës për të kërkuar një urdhër mbrojtjeje nëse është e nevojshme;

49 Intervistë me përfaqësuesin e strehimores në Prishtinë, dhjetor 2019.

50 Komunikimi me përfaqësuesin e MPMS-së, janar 2020.

51 Faqet 88 dhe 89 të PSO-ve.

52 Po aty.



- √ Identifikimi dhe vlerësimi nëse ekziston rreziku për sigurinë e viktimës, personelin e strehimoreve dhe të tjerët është kryer;
- √ Policia e Kosovës dhe autoritetet e tjera të informohen pasi të jetë identifikuar rreziku;
- √ Të caktohet menaxheri i rastit në strehimoren;
- √ Dosja e rastit është hapur;
- √ Dosja, që përmban informacione mbi viktimën, të mbahet konfidenciale;
- √ Periudha e reflektimit prej 48 orësh për një viktimë të sapo referuar në strehimore të mbikëqyret;
- √ Plani individual për viktimën të zhvillohet së bashku me viktimën, menaxherin e rastit të strehimit dhe menaxherin e rastit të QPS-së;
- √ Shërbimet të ofrohen në bazë të planit individual për viktimën;
- √ Shërbimet e tjera të komunitetit janë të koordinuara për të ndihmuar në ri-integrimin e viktimave;
- √ Avokatët e viktimave të informohen për të ofruar këshilla juridike në lidhje me procedurat gjyqësore;
- √ Shkolla ose MASHT-i (Ministria e Arsimit, Shkencës dhe Teknologjisë) të kontaktohet për të koordinuar vijimin e shkollës për fëmijët e viktimës;
- √ Viktimat të referohen në Qendër për Punë Sociale kur viktimat kanë nevojë për shërbime administrative dhe dokumente personale;
- √ Kontakti i viktimës me familjen, të afërmit dhe shoqërinë të mundësohet;
- √ Kontakti i jashtëm monitorohet për qëllime të sigurisë kur viktimat klasifikohen me rrezik të lartë;
- √ Takimet me familjen dhe të tjerët të mundësohen të shoqëruara nga policia;
- √ Transferimi i viktimave nga një strehimore në tjetrën në përputhje me marrëveshjet midis strehimoreve dhe në bazë të nevojave të shfaqura;
- √ Transferimi në një strehë tjetër të realizohet në rast të miratimit nga Departamenti i Mirëqenies Sociale (Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale);
- √ Viktima të lirohet nga strehimorja me vendim të strehimores dhe menaxherit të rastit të Qendrës për Punë Sociale dhe me pëlqimin e viktimës;
- √ Policia dhe avokatët e viktimave të informohen për lirin e viktimës nga strehimorja.

— Këto përgjegjësi gjithashtu pasqyrohen në mënyrë të detajuar nga standardet minimale për ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare të MPMS-së.<sup>53</sup> Shumica e strehimoreve i përmbahen në praktikë listës së sipërpërmendur të kontrollit, të monitoruar çdo vit nga MPMS-ja. Bazuar në Ligjin për Shërbime Sociale dhe Familjare, Ministria ka krijuar Njësinë e Monitorimit/Inspektimit të Shërbimeve Sociale dhe Familjare, e cila është e mandatuar të vlerësojë cilësinë e ofrimit të shërbimeve sociale dhe familjare në sektorin qeveritar dhe joqeveritar.<sup>54</sup> MPMS-ja gjithashtu siguron përmes monitorimit të pajtueshmërisë së aktiviteteve dhe pajtueshmërisë me kërkesat ekzistuese të legjislacionit kombëtar dhe ndërkombëtar, standardet minimale për shërbime sociale dhe familjare, dhe pajtueshmërisë me Kodin e Etikës për ofruesit e shërbimeve sociale. Më tej, disa strehimore kanë raportuar se shpesh pajtimi i viktimave me au-

<sup>53</sup> Diskutimi me palët e interesit, nëntor 2019.

<sup>54</sup> Koncepti Dokumenti i MPMS-së për Shërbime Sociale dhe Familjare, shkurt 2019.

torët e dhunës në familje vazhdon të mbetet mbizotërues nga Qendrat për Punë Sociale apo institucione të tjera të përfshira në zbatimin e PSO-ve shpesh të kundërt me kërkesat dhe procedurat ligjore të detajuara në PSO-të, me qëllim të ruajtjes së “familjes tradicionale”.<sup>55</sup> Kjo situatë i lë strehimoret nën presion për të ndjekur procedurat e menaxhimit të rasteve të QPS-ve. Vlen të përmendet se rastet e raportuara kohët e fundit të viktimave të dhunës në familje dhe të trajtuara nga sistemi i drejtësisë penale, kishin përfunduar me pasoja tragjike me vdekjen e viktimave dhe fëmijëve të tyre.<sup>56</sup> Kjo situatë tregon për nevojën që përgjigja institucionale dhe strehimoret kur ndihmojnë rastet e DhF duhet të zbatohen në mënyrë rigoroze dhe të jenë në përputhje me ligjin dhe procedurat e përcaktuara në ligjin në fuqi dhe PSO-të. Prandaj, çdo ndryshim në PSO-të dhe ligjet e ndryshuara, përfshirë ndryshimet e fundit në përkufizimin e krimit të dhunës në familje brenda Kodit Penal të Kosovës në vitin 2019, gjithashtu duhet të reflektohet në skemat e referimit të rasteve.<sup>57</sup>

### 3.4 Udhëzime të tjera për OJQ-të për ofrimin e ndihmës dhe mbrojtjes për viktimat e DhF në Kosovë

— Përveç roleve dhe përgjegjësi të regjistruara të strehimoreve në standardet minimale të PSO-së dhe MPMS-së për ofrimin e shërbimeve sociale, në vitin 2018, u hartua një manual i menaxhimit të rasteve për strehimore që synojnë standardizimin e ndihmës dhe mbrojtjes për strehimoret që ofrojnë mbështetje vetëm për viktimat e dhunës në familje. Manuali i menaxhimit të rasteve u zhvillua me mbështetjen e Zyrës së UNWOMEN në Kosovë, të financuar nga Zyra e BE-së në Prishtinë dhe u implementua nga strehimorja në Gjakovë ‘Shtëpia e Sigurt’.<sup>58</sup> Qëllimi i këtij manuali ka qenë të rrisë dhe përforcojë reagimin e ofruesve të shërbimeve të dhunës në familje, d.m.th. strehimoreve për dhunën në familje në punën e drejtpërdrejtë me viktimat e dhunës në familje. Qëllimi është gjithashtu të sigurojë mbështetje konfidenciale, efektive dhe profesionale për viktimat e dhunës në familje duke u përqendruar në ofrimin e shërbimeve përmes një mbështetje të përqendruar tek viktimat. Më tej, manuali është zhvilluar për strehimore të tjera dhe një trajnim dy-ditor për përdorimin e tij u është ofruar strehimoreve që ofrojnë ndihmë për viktimat e DhF-së gjatë vitit 2018.

— Përdorimi i tij i standardizuar nga strehimoret përkatëse ka mbetur në vullnetin individual të strehimoreve.<sup>59</sup> Në përgjithësi, nuk ka manuale ekzistuese të menaxhimit të rasteve të hartuara nga MPMS-ja dhe akterët e tjerë institucionalë për të udhëhequr ndihmën e përditshme të strehimoreve për viktimat e dhunës në familje ose për format e tjera të dhunës ndaj grave.

— Pasi që strehimoret shpesh janë pikat e para të hyrjes për viktimat që ofrojnë mbështetje sigurie, ligjore dhe psikologjike, manuali diskuton legjislacionin aktual të Kosovës të zbatueshëm dhe përgjegjësitë e tyre të drejtpërdrejta të detajuara në PSO-të e Kosovës për mbrojtje nga dhuna në familje në Kosovë. Manuali është hartuar gjithashtu si përgjigje ndaj nevojave të vlerësuara për strehimore për trajnime në menaxhimin e rasteve, siç janë listuar në Programin dhe Planin e Veprimit të Kosovës kundër Dhunës në Familje (2016-2020).<sup>60</sup> Manuali parasheh shpjegime të hollësishme të praktikave më të mira aktuale në lidhje me standardet ndërkombëtare për ndihmën dhe mbrojtjen e viktimave të dhunës në familje në përputhje me zhvillimet e fundit në nivelin ndërkombëtar të të drejtave të njeriut, siç janë kërkesat e Konventës së Stambollit, dhe parasheh shpjegimin e elementeve thelbësore dhe udhëzime

55 Shih Vlerësimin për nivelin e zbatimit të PSO-së së Kosovës për mbrojtjen nga dhuna në familje, Agjencia për Barazi Gjinore, shtator 2019.

56 Gjatë vitit 2018 dhe 2019 kishte 14 viktima të dhunës në familje të raportuara të vrarë nga ish partnerët, burrat ose baballarët e tyre. Të dhëna nga Policia e Kosovës cituar në artikullin e Kosovës 2.0 «Viktimat e përjetshëm të dhunës në familje, nga Dardane Neziri, 18.06.2019. Gjetendet në <https://kosovotwopointzero.com/en/the-eternal-victims-of-domestic-violence/>

57 Po aty.

58 Kopja në dispozicion me autorin.

59 Intervistë me përfaqësuesin e strehimoreve nëntor dhe dhjetor 2019.

60 Shih Objektivin strategjik 4, Aktivitetin A.4.16 të programit dhe planit të veprimit të Kosovës kundër dhunës në familje (2016-2020), gjendet në <https://abgj.rks-gov.net/Portals/0/Strategjia%20Komb%20Abtare%20e%20RK%20p%20C%20Prill%20mbrojtje%20nga%20dhuna%20ne%20familje%202016-2020.pdf>

cilësore të Paketës së Shërbimeve esenciale të OKB-së për gratë dhe vajzat që i nënshtrohen dhunës. Ai gjithashtu ofron një përmbledhje të shkurtër të menaxhimit ditor të rasteve, bazuar në praktikat më të mira për ndihmë dhe mbrojtje brenda strehimoreve të Kosovës, veçanërisht në standardet ekzistuese të ndihmës bazuar në përvojën e Shtëpisë së Sigurt në Gjakovë.

Asnjë trajnim shtesë i kryer nga strehimoret deri më tani nuk është raportuar bazuar në këtë manual të veçantë.<sup>61</sup>

### 3.5 Iniciativat për ngritje të kapaciteteve/trajnimeve

---

— Sipas Udhëzimit Administrativ të MPMS-së (UA) Nr.17/2013 për licencimin e subjektit juridik / organizatave që ofrojnë shërbime sociale dhe familjare, procedura e licencimit për ofruesit e strehimoreve dhe personat e tjerë juridikë që ofrojnë shërbime familjare dhe sociale, përcakton një numër kriteresh që duhet të përmbushen. UA-ja përcakton kushtet dhe kriteret që duhet të përmbushen nga organizatat në ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare, organizimin dhe funksionimin e komiteteve për zbatimin dhe vendosjen e procedurave të licencimit, lëshimin dhe refuzimin e licencës, llojet e licencave dhe taksën që duhet paguar për pagesën e licencimit. UA-ja përcakton se Këshilli i Përgjithshëm për Shërbime Sociale dhe Familjare është organi përgjegjës për të ruajtur standardet profesionale dhe ofruesit e shërbimeve të disiplinës në fushën e shërbimeve sociale dhe familjare dhe vepron si autoriteti i regjistrimit për profesionistët që ofrojnë shërbime sociale.

Prandaj, sipas nenit 4 të UA-së, kriteret ose dëshmitë e mëposhtme duhet të dorëzohen nga organizatat që kërkojnë licencim.

Kriteret e mëposhtme duhet të përmbushen:

- a. Deklarata me dëshmi përfshirë përvojën e organizatës në ofrimin e shërbimeve (d.m.th. numrin e viktimave të asistuar në të kaluarën), aktivitetet kryesore dhe klientët kryesorë të shërbyer;
- b. statusi juridik i organizatave duhet të paraqitet; menaxheri i emëruar i organizatës i dëshmuar;
- c. ta informojë organin licencues për kualifikimet dhe përvojën e menaxherit të organizatave;
- d. ta dëshmojë kualifikimin dhe përvojën e stafit dhe strukturën organizative të paraqitur, përfshirë biografitë e personelit të licencuar, të punësuar në organizatë;
- e. të dëshmojë që të paktën dy anëtarë të stafit që posedojnë licencë individuale me arsim profesional të shkollimit të lartë dhe dy punonjës të tjerë të licencuar individualisht me arsim të nivelit bazë dhe;
- f. të dëshmojë që organizata ka hapësirë të mjaftueshme për t'i ofruar shërbimet për të cilat aplikon.

— Pas procesit të licencimit për ofrimin e shërbimeve të OJQ-ve për viktimat e dhunës në familje, me qëllim të rritjes së kapaciteteve të ofruesve të shërbimeve, MPMS-ja ka ofruar një grup trajnimesh për OJQ-të në detajimin e standardeve minimale për ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare në Kosovë.<sup>62</sup> MPMS-ja ofron trajnime në koordinim me institucionet e tjera përgjegjëse për zbatimin e Procedurave Standarde të Operimit për Mbrojtjen e Dhunës në Familje në Kosovë të miratuar në vitin 2013. Trajnime shtesë të organizuara dhe të ofruara që kanë qenë të vazhdueshme dhe të rregullta nga MPMS dhe ABGj, janë raportuar nga

<sup>61</sup> Intervistë me përfaqësuesin e strehimoreve, nëntor dhe dhjetor 2019

<sup>62</sup> Intervistë me përfaqësuesin e strehimoreve, nëntor dhe dhjetor 2019

strehimoret që kanë rënë me kalimin e viteve.<sup>63</sup> Sidoqoftë, gjatë vitit 2019 u ofruan një sërë trajnimesh për institucione të ndryshme të përfshira në ofrimin e shërbimeve sipas përgjegjësisë të hollësishme të dhëna në PSO-të. Meqenëse OJQ-të janë pjesë e Sistemit Kombëtar të Referimit për Mbrojtjen nga Dhuna në Familje sipas PSO-ve, trajnimet e ofruara synojnë të gjitha institucionet përgjegjëse përfshirë strehimoret. Nuk ka trajnime të veçanta si të tilla të parashikuara për strehimore nga MPMS.<sup>64</sup>

— Trajnimet u organizuan dhe u drejtuan nga Agjencia për Barazi Gjinore së bashku me nivelet qendrore të MPMS-së, Policinë e Kosovës, Zyrën e Prokurorit të Shtetit - avokatët e viktimave dhe Ministrinë e Shëndetësisë duke synuar OJQ-të dhe institucionet e tjera përgjegjëse pjesë e sistemit të referimit duke përfshirë punëtorët socialë, avokatët e viktimave, etj. Trajnimet u organizuan dhe u mbajtën për dy ditë në rajonin e Prishtinës (16-17 maj 2019), rajonin e Mitrovicës (maj 2019), rajonin e Gjilanit (2-3 tetor 2019), rajonin e Prizrenit (16-17 tetor 2019) dhe rajonin e Pejës (12-13 dhjetor 2019).<sup>65</sup> Përmbajtja e trajnimit bazohet në përgjegjësitë e hollësishme të PSO-ve për të rritur ofrimin e institucioneve të ndryshme në zbatimin e PSO-ve. Sipas MPMS-së, nuk ka ndonjë manual specifik të hartuar nga MPMS-ja për të rritur kapacitetet e menaxhimit të rasteve të strehimoreve, as ndonjë udhëzim specifik të hartuar bazuar në PSO-të për të adresuar veçanërisht ngritjen e kapaciteteve të strehimoreve.<sup>66</sup>

— Në nivelet lokale komunale, komunat kanë raportuar se nuk kanë hartuar strategji vjetore dhe as plane për avancimin e shërbimeve sociale në komunat e tyre dhe nuk kanë ndarë buxhete specifike për shërbime sociale dhe në mungesë të një granti specifik, çështja e financimit të shërbimeve sociale mbetet i varur nga vullneti politik i kryetarëve të komunave, e që mungon në shumicën e komunave. Gjithashtu Qendrat për Punë Sociale kanë mbetur prapa në rritjen e numrit të tyre përkatës të të punësuarve dhe nuk kanë arritur të zëvendësojnë pozitën e lira (shembull në rastet kur punëtorët socialë janë pensionuar) duke ndikuar në përgjithësi në ofrimin e shërbimeve sociale në nivele lokale. Shumica e shërbimeve në nivele të ndryshme lokale janë ofruar kryesisht nga OJQ-të. Për më tepër, komunat si të tilla nuk kanë parashikuar trajnime për shërbime sociale dhe nisma për ndërtimin e kapaciteteve në nivel lokal. Më tej, komunat janë raportuar se nuk kanë arritur të krijojnë një skemë kontraktuese për OJQ-të që ofrojnë shërbime sociale, duke ndikuar kështu edhe në qëndrueshmërinë e shërbimeve dhe interesin e OJQ-ve për të vepruar në ato komuna dhe ka pasur mungesë në ofrimin e trajnimeve për zhvillim profesional për ofruesit e shërbimeve sociale. Është vërejtur që aftësitë profesionale të punëtorëve socialë, përkatësisht 93% e stafit të QPS-ve kanë një diplomë universitare, por vetëm 10% kanë një diplomë të Punës Sociale me vetëm 3% që kanë një diplomë në Psikologji me shumicën e punëtorëve që janë avokatë, sociologë dhe/ose pedagogë.<sup>67</sup> Monitorimi i strehimoreve është përgjegjësi e MPMS-së për ofrimin e shërbimeve të OJQ-ve dhe mbështeten financiarisht nga fondet e MPMS-së, me monitorimin komunal pothuajse joekzistues.

Në përgjithësi, shumica e përfaqësuesve të strehimoreve kanë rënë dakord të kenë trajnime të rregullta dhe të vazhdueshme për menaxhimin e rasteve, referimin e rasteve dhe monitorimin e kapaciteteve. Në veçanti, strehimoret do të kenë nevojë për mbështetje të mëtejshme në menaxhimin e rasteve që lidhen me procedurat e riintegritit dhe rehabilitimit në mënyrë të veçantë dhe zhvillimin e skemave të referimit në lidhje me punën me strukturat komunale, qendrore, përpjekjet e avokimit përfshirë bizneset dhe qendrat rajonale të punësimin, si dhe për mbështetje me fonde të qëndrueshme. Gjatë ofrimit të strehimit të sigurt për viktimat, OJQ-të si ofrues shërbimesh të shërbimeve sociale dhe familjare në Kosovë, nuk përfshijnë vetëm sigurimin e nevojave themelore për viktimat që largohen nga shtëpitë e tyre për shkak të abuzimit në familje, por duhet të sigurojnë që të ofrojnë një mjedis mbështetës

63 Po aty.

64 Komunikimi përmes emailit me përfaqësuesin e MPMS-së, janar 2020.

65 Komunikimi përmes emailit me përfaqësuesin e MPMS-së, janar 2020.

66 Komunikimi përmes emailit me përfaqësuesin e MPMS-së, janar 2020.

67 Koncept Dokumenti i MPMS-së për rishikimin e Ligjit për Shërbime Sociale dhe Familjare, shkurt 2019. Gjetet në <http://www.komfkosova.org/wp-content/uploads/2019/03/Koncepti-Dokumenti-p%C3%ABr-Sh%C3%ABrbime-Sociale-dhe-Familjare-Shkurt-2019.doc>.

që do të ndihmojë në përgatitjen e viktimave për një kthim të sigurt dhe të suksesshëm në komunitetin e tyre. Është gjithashtu e rëndësishme që këto nevoja të përmbushen në një mënyrë që të promovojë fuqinë personale, zgjedhje autonome dhe një plan të qëndrueshëm për të braktisur një marrëdhënie abuzive.

### 3.6 Financimi i qëndrueshëm për strehimore

---

— Strehimoret ekzistuese përballen me sfida të shumta, kryesisht mungesa e financimit të qëndrueshëm pasi që sot fondet vlerësohen të qëndrojnë afërsisht 30% deri në 40% dhe të siguruara vetëm nga MPMS-ja.<sup>68</sup> Pjesa tjetër zakonisht sigurohet nga mbështetja e donatorëve kur ekziston. Shumica e strehimoreve vazhdojnë të jenë të varura nga donatorët dhe herë pas here mbështeten nga komuna me shuma të vogla fondesh që variojnë nga 500 deri në 5.000 Euro.<sup>69</sup> Më tej, deri vonë disa strehimore vazhdojnë të paguajnë çmime të larta për faturat e energjisë elektrike dhe të ujit, pasi ato konsiderohen biznese nga ndërmarrjet e energjisë elektrike dhe të ujit. Kohët e fundit strehimorja e Prishtinës ka raportuar se e ka kapërcyer këtë pengesë dhe nuk po paguan më faturat e energjisë elektrike si biznes.<sup>70</sup> Edhe pse disa strehimore nuk paguajnë me qira sepse komunat u kanë siguruar atyre truallin, strehimi dhe/ose donatorët kanë ndërtuar shtëpitë e tyre siç është rasti për strehimoret në Gjakovë, Gjilan dhe Prishtinë. Strukturat ekzistuese komunale në nivele lokale, kanë raportohet se rrallë mbështesin financimin e strehimoreve ose ofrojnë vetëm mbështetje minimale ad hoc.

---

68 Po aty. Gjithashtu shënime nga diskutimet e fokus grupit të mbajtur në Zyrën e Këshillit të Evropës në Prishtinë me akterët përkatës.

69 Intervistë me përfaqësuesit e strehimoreve nëntor dhe dhjetor 2019.

70 Shënime nga intervista me Drejtorin e Strehimores së Prishtinës, 04.12.2019.

## 4. Hapat e tjerë në zhvillimin e udhësve cilësorë për strehimore

— Për të zhvilluar një përmbledhje të hollësishme dhe propozim për menaxhimin e rasteve për strehimore të DhF në Kosovë, fushat e mëposhtme të listuara më poshtë duhet të përmirësohen dhe hapat e mëposhtëm duhet të ndërmerren:

- a. Duhet të theksohet se ndihma dhe mbrojtja për viktimat e tjera të DhNG-së ofrohet *ad hoc* nga strehimoret por jo rregullisht pasi strehimoret që janë të licencuara për të ofruar shërbime janë kryesisht të licencuara për të ndihmuar viktimat e DhF-së. Në raste të tjera, manuali gjithashtu duhet të parasheh këshilla për sigurinë/mbrojtjen për viktimat dhe stafin e strehimoreve edhe pse manuali duhet të këshillojë ndihmë për raste të tjera dhe të inkurajojë krijimin e strehimoreve të ndara. Gjithashtu, rastet e raportuara së fundmi të viktimitave të dhunës në familje, që kanë qenë pjesë e sistemit të ndihmës dhe mbrojtjes dhe janë trajtuar nga sistemi i drejtësisë penale, përfunduan me pasoja tragjike me vdekjen e viktimitave dhe fëmijëve të tyre.<sup>71</sup> Kjo situatë tregon për nevojën që mekanizmat institucionale që ofrojnë ndihmë për viktimiten e DhF-së dhe strehimoret duhet të këshillohen në mënyrë rigorozë dhe të jenë në përputhje me ligjin dhe procedurat e përcaktuara në ligjin në fuqi dhe PSO-të.<sup>72</sup> Në rast se PSO-të rishikohen dhe ri-hartohen për të përfshirë ndryshimet e reja të listuara në Kodin Penal të Kosovës, standardet e fundit të parapara me Konventën e Stambollit duhet të reflektohen për mbrojtje dhe ndihmë për viktimat e dhunës dhe abuzimit në familje. Manuali i Menaxhimit të Rasteve duhet të jetë në përputhje me këto kërkesa dhe ndryshimet e fundit brenda sistemit të drejtësisë penale të Kosovës.
- b. Strehimoret zakonisht pajtohen për nevojat e mëtutjeshme për trajnim në skemat e referimit të rasteve, duke përfshirë veçanërisht përqendrimin në skemat e rehabilitimit dhe riintegritimit të zhvilluara. Përpjekje të mëtutjeshme avokuese për bashkëpunim ndërkomunal janë të nevojshme për të rritur fondet në dispozicion dhe punën me qendrat rajonale të punësimit për të rritur mundësitë e punësimit për viktimat e DhF-së. Shembuj të bashkëpunimit ndërkomunal gjithashtu duhet të jepen në Manualin e Menaxhimit të Rasteve si forma të praktikave më të mira.
- c. Kur hartohet një Manual i Menaxhimit të Rasteve, ai duhet të pasqyrojë në detaje kërkesat e ligjit të zbatueshëm në Kosovë dhe dokumentet ekzistuese të politikave, siç janë standardet minimale të PSO-ve dhe MPMS-së për ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare në Kosovë. Meqenëse shumë nga ligjet dhe dokumentet e politikave janë aktualisht në rishikim, siç janë Ligji për Shërbimet Sociale dhe Familjare, PSO-të për Mbrojtjen nga Dhuna në Familje në Kosovë dhe Ligji për Mbrojtjen nga Dhuna në Familje, udhëzimet duhet të adresojnë ato ndryshime ose amendamente;
- d. Më tej, ndryshimet e fundit në përcaktimin e dhunës në familje, ngacmimit seksual, përdhunimit (përfshirë përdhunimin martesor) brenda Kodit Penal të Kosovës në vitin 2019, duhet të reflektohen në skemat e referimit të rasteve;
- e. MPMS-ja duhet të publikojë dhe vërë në dispozicion për publikun e gjerë (uebsajtin e MPMS-së) Manualin e hartuar rishtazi të Menaxhimit të Rasteve, si dhe standardet minimale për ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare në Kosovë;

71 Gjatë vitit 2018 dhe 2019 kishte 14 viktima të dhunës në familje të raportuara të vrarë nga ish partnerët, burrat ose baballarët e tyre. Të dhëna nga Policia e Kosovës cituar në artikullin e Kosovës 2.0 "Viktimat e përjetshëm të dhunës në familje, nga Dardane Neziri, 18.06.2019. Gjetendet në <https://kosovotwopointzero.com/en/the-eternal-victims-of-domestic-violence/>

72 Po aty.

- f. Më tej çdo manual i referimit të rasteve duhet të miratohet me mbështetjen e MPMS-së dhe të bëhet i detyrueshëm për zbatim për ofruesit e strehimoreve në mënyrë që të sigurojë qëndrueshmërinë e tij përmes procesit të licencimit;
- g. Manuali i Menaxhimit të Rasteve duhet të reflektojë në praktikat e vendeve anëtare të rajonit dhe të BE-së në lidhje me procedurën e menaxhimit të rasteve (përfshirë shembuj të vendit) dhe shembuj mbi bashkëpunimin ndërkomunal d.m.th. modelet e bashkëpunimit në nivel lokal.
- h. Disa strehimore kanë raportuar se përballen me vështirësi në punësimin e viktimave të DHF-së pasi punëdhënësit shpesh refuzojnë t'i kuptojnë viktimat për shkak të arsyeve të sigurisë dhe frikës nga hakmarrja dhe kërcënimet nga ish partnerët e viktimave. Përshkrimi i detajuar dhe modelet e riintegritimit dhe rehabilitimit për Strategjitë Afatgjata të Menaxhimit të Rasteve duhet të përfshihen në përputhje me rrethanat. Sigurimi i shembujve të praktikave më të mira dhe krahasimet kundrejt praktikave të menaxhimit të rasteve në Kosovë duhet të propozohen;
- i. OJQ-të e licencuara dhe të financuara nga Ministria vazhdimisht ankohen për financimin e dhënë gjatë viteve që mbetet fiks dhe nuk ka marrë parasysh nevojat e tyre të bazuara në klientë për të llogaritur fondet e ndara në mënyrë të duhur. Korniza aktuale ligjore nuk lejon mbulimin e pagave për personat e licencuar që punojnë pranë OJQ-ve të mbështetura. Për shembull, viktimat e ndihmuara nga ofruesit e strehimoreve mbeten në një komunë, megjithatë viktimat e ndihmuara në rajonin më të gjerë vijnë komuna të tjera. Format e bashkëpunimit ndërkomunal duhet të propozohen dhe praktikat më të mira në përputhje me dispozitat e parashikuara për bashkëpunim ndërkomunal në ligjin në fuqi të Kosovës.<sup>73</sup>
- j. Manuali i Menaxhimit të Rasteve duhet të propozojë mënyra se si të mbështeten dhe pilotohen projektet e shërbimit social përmes strehimoreve dhe të zhvillohen projekte të ndërmarrjeve shoqërore dhe organizatave të tjera në mbështetje të viktimave të DhF-së.<sup>74</sup>

73 Shih Ligjin Nr.04/L-010 për Bashkëpunimin Ndërkomunal, gjendet në: <https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=2749>

74 Shih Mbështetjen e BE-së për Ministrinë e Punës dhe Mirëqenies Sociale në Forcimin e Mekanizmit për Zbatimin e Decentralizimit të Shërbimeve Sociale: Rishikimi i Decentralizimit dhe Ligjeve: Rruga përpara për të përmirësuar shpërndarjen e shërbimeve sociale në Kosovë, Ariana Qosaj-Mustafa dhe Selvete Dibrani, 2015.

## 5. Hapat e tjerë për hartimin e procesit të udhëzimeve për strehimore

---

1. Organizimi dhe mbajtja e një punëtorie me palët e interesit të vlerësuara për t'i prezantuar gjetjet e raportit të vlerësimit të nevojave.
2. Organizimi dhe mbajtja e një grupi punues të përbërë nga palët e interesit të përbërë nga përfaqësuesit e MPMS dhe departamenti përgjegjës siç janë: Departamenti për Mirëqenie Sociale, Divizioni i Shërbimeve Sociale dhe Familjare, të paktën dy përfaqësues nga Këshilli i Përgjithshëm për Shërbime Sociale dhe Familjare, përfshirë përfaqësues të OJQ-ve, përfaqësues të shtatë drejtorëve rajonalë të Qendrave për Punë Sociale dhe shtatë menaxherëve të rasteve, përkatësisht punëtorëve socialë, përfaqësues të strehimoreve që i mbulojnë shtatë rajone të Kosovës, një përfaqësues i Agjencisë së Kosovës për Barazi Gjinore dhe përfaqësues të Zyrës së Koordinatorëve Kombëtarë kundër Dhunës në Familje.
3. Grupi punues duhet të diskutojë dokumentet ekzistuese për ndihmë dhe mbrojtje për viktimat e dhunës në familje në Kosovë, tabelën e përmbajtjes së Manualit të Menaxhimit të Rasteve dhe të vërtetojë përmbajtjen e hartuar në një fazë të mëvonshme.
4. Vizita përcjellëse në strehimore që nuk janë vlerësuar në raundin e parë të takimeve në Mitrovicë, rajonin e Pejës dhe Prizren mund të bëhen për të monitoruar praktikën e menaxhimit të rasteve dhe monitorimin e një numri të rasteve specifike dhe praktikave të njohuri teknike të strehimoreve në fjalë, për të vërtetuar më tej përmbajtjen e Manualit të hartuar të Menaxhimit të Rasteve.



# Lista e referencave

---

## Ligjet përkatëse, aktet nënligjore dhe dokumentet strategjike:

---

1. Ligji për Shërbime Sociale dhe Familjare Nr. 02/L-17, gjendet në <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2447>;
2. Ligji për ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit Nr. 02/L-17 për Shërbime Sociale dhe Familjare, gjendet në <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2447>;
3. Ligji Nr. 03/L-182 për Mbrojtje nga Dhuna në Familje në Kosovë, 2010. Gjendet në <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2691>
4. Ligji Nr. 03/L-040 për Vetëqeverisjen Lokale. Gjendet në <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2530>;
5. Ligji Nr. 03/L-049 për Financat e Pushtetit Lokal në Kosovë. Gjendet në <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2525>;
6. Strategjia Kombëtare e Kosovës dhe Plani i Veprimit kundër Dhunës në Familje (2016-2020). Gjendet në [http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/STRATEGJIA\\_KOMB%C3%8BTARE\\_E\\_REPUBLIK%C3%8BS\\_S%C3%8BKOSOV%C3%8BS\\_P%C3%8BR\\_MBROJTJE\\_NGA\\_DHUNA\\_N%C3%8BFAMILJE.pdf](http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/STRATEGJIA_KOMB%C3%8BTARE_E_REPUBLIK%C3%8BS_S%C3%8BKOSOV%C3%8BS_P%C3%8BR_MBROJTJE_NGA_DHUNA_N%C3%8BFAMILJE.pdf);
7. Kushtetuta e Kosovës. Gjendet në <http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/Constitution1Kosovo.pdf>
8. Plani Strategjik 2018-2022 i Ministrisë së Punës dhe Mirëqenies Sociale (MPMS) (gjendet në internet në gjuhën shqipe) në <https://mpms.rks-gov.net/en/wpdm-package/strategjia-sektoriale-2018-2022/>;
9. Koncept Dokumenti i MPMS-së për rishikimin e Ligjit për Shërbime Sociale dhe Familjare, shkurt 2019. Gjendet në <http://www.komfkosova.org/wp-content/uploads/2019/03/Koncepti-Dokumenti-p%C3%ABr-Sh%C3%ABrbime-Sociale-dhe-Familjare-Shkurt-2019.doc>
10. Udhëzimi Administrativ i Qeverisë Nr. 17/2013 për Licencimin e Subjekteve Juridike/Organizatave që Ofrojnë Shërbime Sociale dhe Familjare. Gjendet në <https://mpms.rks-gov.net/en/wpdm-package/udhezimi-administrativ-nr-17-2013-pdf/?wpdmdl=1355>
11. Rregullorja e Ministrisë së Financave Nr. - 04/2017 mbi Kriteret, Standardet dhe Procedurat e Financimit Publik të OJQ-ve. Gjendet në [https://www.mbpzhr-ks.net/repository/docs/2018\\_rregullorja\\_MF\\_Nr\\_042016\\_per\\_perkrahe\\_te\\_OJQve\\_dhe\\_manuali.pdf](https://www.mbpzhr-ks.net/repository/docs/2018_rregullorja_MF_Nr_042016_per_perkrahe_te_OJQve_dhe_manuali.pdf);
12. Procedurat Standarde të Operimit për Mbrojtjen nga Dhuna në Familje (PSO-të). Gjendet në [https://www.psh-ks.net/repository/docs/Procedurat\\_Standarde\\_te\\_Veprimit\\_per\\_Mbrojtje\\_nga\\_Dhuna\\_ne\\_Familje.pdf](https://www.psh-ks.net/repository/docs/Procedurat_Standarde_te_Veprimit_per_Mbrojtje_nga_Dhuna_ne_Familje.pdf);

## Raporte të rëndësishme:

---

1. Qasja në drejtësi e viktimave të dhunës në familje në Kosovë: Përfundimi i mos-ndëshkimit të autorëve të krimit,” projekti i financuar nga Zyra e BE-së në Kosovë, i implementuar nga KIPRED, viti 2018. Gjendet në [https://eeas.europa.eu/sites/eeas/files/accessing\\_justice\\_for\\_victims\\_of\\_gender\\_based\\_violence\\_in\\_kosovo\\_eng.pdf](https://eeas.europa.eu/sites/eeas/files/accessing_justice_for_victims_of_gender_based_violence_in_kosovo_eng.pdf)
2. Vlerësimi për nivelin e zbatimit të PSO-së së Kosovës për mbrojtjen nga dhuna në familje, Agjencia për Barazi Gjinore, shtator 2019. Gjendet në [https://abgj.rks-gov.net/assets/cms/uploads/files/Raporti%20ABGJ%20-%20Versimi%20i%20nivelit\(1\).pdf](https://abgj.rks-gov.net/assets/cms/uploads/files/Raporti%20ABGJ%20-%20Versimi%20i%20nivelit(1).pdf)
3. Këshilli i Evropës, Raporti Shpjegues i Konventës së Këshillit të Evropës për parandalimin dhe luftimin e dhunës ndaj grave dhe dhunës në familje, faqe 43, 2011, në: <https://rm.coe.int/16800d383a>
4. Mbështetja e BE-së për Ministrinë e Punës dhe Mirëqenies Sociale në Forcimin e Mekanizmit për Zbatimin e Decentralizimit të Shërbimeve Sociale: Rishikimi i Decentralizimit dhe Ligjeve: Rruga përpara për të përmirësuar shpërndarjen e shërbimeve sociale në Kosovë, Ariana Qosaj-Mustafa dhe Selvete Dibrani, 2015.
5. Koncept Dokumenti i MPMS-së për rishikimin e Ligjit për Shërbime Sociale dhe Familjare, shkurt 2019. Gjendet në <http://www.komfkosova.org/wp-content/uploads/2019/03/Koncepti-Dokumenti-p%C3%ABr-Sh%C3%ABrbime-Sociale-dhe-Familjare-Shkurt-2019.doc>;
6. Hartimi i shërbimeve mbështetëse për viktimat e dhunës ndaj grave në Kosovë, projekti i Këshillit të Evropës për Përforcimin e luftimit të dhunës ndaj grave dhe dhunës në familje në Kosovë, viti 2017. Gjendet në <https://rm.coe.int/seminar-pristina-report-eng/16807316df>;
7. Studimi i Mbështetur nga UNWOMEN “Strehimore për Gratë dhe Vajzat në Rrezik ose Të Mbijetuarve nga Dhuna” nga Rrjeti Kanadez i Strehimoreve të Grave dhe Shtëpitë e Tranzicionit në <http://www.endvawnow.org/uploads/modules/pdf/1363538451.pdf>

# Shtojca I

---

Udhëzimi Administrativ i Qeverisë Nr. 17/2013 për Licencimin e Subjekteve Juridike/Organizatave që Ofrojnë Shërbime Sociale dhe Familjare. Gjetet në <https://mpms.rks-gov.net/en/wpdm-package/udhezimi-administrativ-nr-17-2013-pdf/?wpdmdl=1355>

Në dispozicion, por ju lutemi kopjoni linkun dhe vendoseni drejtpërdrejt në Google për të siguruar hapjen e linkut. Gjithashtu të dërguara me email me raportin e rishikuar të vlerësimit të nevojave!

## SHËNIM:

---

- Dokumentet e shqyrtuara për këtë raport (Politikat/ligjet, PSO-të, udhëzimet etj.) janë regjistruar të gjithë në listën e plotë të referencës me vegëzat e bashkangjitura me qasje të drejtpërdrejtë.
- Në lidhje me listën e kërkuar të trajnimeve të ofruara për strehimore nga MPMS-ja, ju lutemi shikoni më lart në pjesën e analizës së gjetjeve kryesore për nevojat e trajnimit të strehimoreve.
- Në lidhje me dokumentet e tjera, nëse ekzistojnë manualet/udhëzimet nga MPMS për ofrimin e shërbimeve për viktimat e DhNG dhe DhF. Asnjë dokument i tillë nuk ekziston. MPMS ka ofruar trajnime të bazuara vetëm në detyrimet dhe përgjegjësitë e listuara nën PSO-të e Kosovës për Mbrojtjen nga Dhuna në Familje, në lidhje me përgjegjësitë e QPS-ve dhe strehimoreve. Nëse lind nevoja, përgjegjësitë e strehimoreve dhe ato të QPS-ve mund të kopjohen dhe të vendosen nga PSO-të, të ruajtur në një dokument dhe t'i dërgohen ekipit si shtojcë me email.

[www.coe.int](http://www.coe.int)

Këshilli i Evropës është organizata udhëheqëse e kontinentit për të drejtat e njeriut. Përbëhet nga 47 shtete anëtare, duke i përfshirë të gjithë anëtarët e Bashkimit Evropian. Të gjitha shtetet anëtare të Këshillit të Evropës kanë nënshkruar Konventën Evropiane për të Drejtat e Njeriut, një traktat i projektuar për të mbrojtur të drejtat e njeriut, demokracinë dhe sundimin e ligjit. Gjykata Evropiane e të Drejtave të Njeriut mbikëqyr zbatimin e Konventës në shtetet anëtare.

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE