

**PASQYRË MBI PUNËN E
INSTITUCIONIT TË AVOKATIT TË POPULLIT**

**UVID U RAD INSTITUCIJE
OMBUDSMANA**

**AN INSIGHT INTO THE WORK OF THE
OMBUDSPERSON INSTITUTION**



YOUTH INITIATIVE FOR HUMAN RIGHTS
NISMA E TË RINJVE PËR TË DREJTAT E NJERIUT
INICIJATIVA MLADIH ZA LJUDSKA PRAVA

PASQYRË MBI PUNËN E INSTITUCIONIT TË AVOKATIT TË POPULLIT

Ku publikim është përkrahur nga
Zyra e Komisarit të Lartë të Kombeve të Bashkuara për të Drejtat e Njeriut



Prishtinë,
qershor 2013

Botues:

Nisma e të Rinjve për të Drejtat e Njeriut – Kosovë

Redaktore:

Raba Gjoshi

Përgatitur nga:

Natyra Avdiu

Lektura:

Nisma e të Rinjve për të Drejtat e Njeriut – Kosovë

Dizajni & shtypi:

PrintingPress

Tirazhi:

500 copë

© Nisma e të Rinjve për të Drejtat e Njeriut – Kosovë
www.ks.yihr.org

Përmbajtja

Mirënjohjet	4
Përmbledhje Ekzekutive.....	5
Parathënie.....	6
Metodologjia.....	8
1. Organizimi i Institucionit të Avokatit të Popullit.....	9
2. Raporti Vjetor.....	11
a. Statistikat.....	11
b. Pasqyrë statistikore.....	12
c. Përkatësia etnike e Aplikuesve.....	12
d. Gjinia e Aplikuesve.....	13
e. Struktura e Raportit Vjetor.....	13
f. Rastet e theksuara në raport.....	16
3. Ballafaqimi me ankesat.....	18
a. Monitorimi i intervistave në zyrën qendrore.....	20
b. Natyra e ankesave.....	21
c. Vështrime të përgjithshme.....	24
d. Monitorimi i intervistave në ditë të hapur.....	24
e. Natyra e ankesave.....	25
f. Vështrime të përgjithshme.....	28
g. Monitorimi i intervistave në zyra rajonale.....	28
h. NVështrime të përgjithshme.....	30
4. Vlerësimi i organizimit të brendshëm.....	31
5. Metodatat e përdorura për identifikimin e Rasteve Ex Oficio.....	32
6. Lokacioni dhe premissat.....	32
7. Zhvillimi i vazhdueshëm profesional.....	33
Përfundim.....	34
Rekomandimet.....	35

Mirënjohjet

Nisma e të Rinjve për të Drejtat e Njeriut – Kosovë (YIHR KS) është mirënjohëse ndaj Institucionit të Avokatit të Popullit në Kosovë për bashkëpunimin e vazhdueshëm në realizimin e këtij projekti. Përveç kësaj, YIHR KS dëshiron të shprehë mirënjohje për mbështetjen e Zyrës së Komisarit të Lartë të Kombeve të Bashkuara për të Drejtat e Njeriut.

Përmbledhje Ekzekutive

Institucioni i Ombudspersonit / Avokatit të Popullit ka ekzistuar në Kosovë që nga viti 2000. Është themeluar nga Misioni i Përkohshëm Administrativ i Kombeve të Bashkuara në Kosovë dhe gjatë pesë viteve të para është udhëhequr nga një Ombudsperson ndërkombëtar. Sidoqoftë, në vitin 2009 është zgjedhur Avokati i Popullit i parë vendor me mandat pesë vjeçar. Mandati i tij për promovimin, ruajtjen dhe mbrojtjen e të drejtave të njeriut ka bazë ligjore statutores dhe kushtetuese. Mandati i institucionit përmbushet përmes zyrave qendrore dhe rajonale, si dhe përmes pesë Zëvendësve të Avokatit të Popullit të tjerë të emëruar.

Me kalimin e viteve institucioni është zhvilluar, edhe pse shumica e ndryshimeve të dukshme mund të thuhet se kanë ndodhur gjatë vitit 2011, duke përfshirë këtu edhe ndryshimet në strukturën e brendshme. Nuk është akoma plotësisht e qartë nëse këto ndryshime kanë dhënë rezultate pozitive. Për qëllim të këtij publikimi, Raporti Vjetor i vitit 2011 është analizuar më me kujdes. Ky Raport ofron një vështrim të gjerë mbi situatën e të drejtave të njeriut në Kosovë, si dhe raportimin mbi punën e ekipeve të ndryshme brenda institucionit. Sidoqoftë, në mënyrë që të shtohet ndikimi në lidhje me shkeljet e vazhdueshme të të drejtave të njeriut, duhet të ketë një transparencë më të madhe lidhur me rastet me të cilat merret Institucioni, gjithmonë duke ruajtur privatësinë dhe konfidencialitetin e ankuesit. Përveç kësaj, Institucioni duhet të raportojë mbi punën e të gjitha departamenteve, në vend se të koncentrohet në vetëm disa njësi të vogla.

Përkritazi me ballafaqimin me ankuesit, Institucioni i Avokatit të Popullit pranon ankesa në të gjitha zyrat (qendrore dhe rajonale) dhe ankesat përfshijnë një gamë të gjerë. Në përgjithsi, stafi që merret me ankesat e tilla ofrojnë këshilla të mjaftueshme, edhe pse mund të ketë përmirësime sa i përket qasjes. Poashtu, duhet përmendur se shumica e ankuesve të cilët i drejtohen Institucionit janë disi të margjinalizuar dhe duhet ti kushtohet vëmendje/kujdes të veçantë këtij aspekti gjatë ofrimit të këshillave. Megjithëse, edhe lokacioni dhe premissat e institucionit nuk janë aq të përshtatshme dhe kjo është një çështje e cila duhet të adresohet nga autoritetet relevante. Institucioni i Avokatit të Popullit është në gjendje që të adresojë shkeljet e të drejtave të njeriut nëpërmjet rasteve ex officio. Raste të këtilla janë raportuar në Raportin Vjetor 2011, edhe pse duhet të ketë përpjekje të shtuara për të rritur numrin e hulumtimeve/rasteve të tilla, në veçanti në fushën e kundër-diskriminimit.

Në përgjithsi, Institucioni i Avokatit të Popullit ka një rol shumë qendror dhe të rëndësishëm në sigurimin e promovimit, ruajtjes dhe mbrojtjes së të drejtave të njeriut. Nga rastet e nënvizuara në Raportin Vjetor të vitit 2011, si dhe nëpërmjet hulumtimeve në terren, është e qartë se Institucioni u ofron asistencë viktimave të shkeljeve të të drejtave të njeriut. Sidoqoftë, poashtu duhet përmendur se Institucioni është i mandatuar që të bëjë shumë më tepër në këtë fushë. Prandaj,

Institucioni duhet të sigurohet se është duke promovuar mandatin e tij dhe është duke konsoliduar organizimin e vet të brendshëm në mënyrë që të korren rezultate të mëtutjeshme në këtë fushë.

Parathënie

Institucioni i Ombudspersonit / Avokatit të Popullit në Kosovë është themeluar në qershor të vitit 2000¹ me mandat për 'të promovuar dhe mbrojtur të drejtat e individëve dhe personave juridikë, si dhe për të siguruar se të gjithë personat në Kosovë mund të ushtrojnë liritë dhe të drejtat e tyre themelore' në përputhje me standardet ndërkombëtare për të drejtat e njeriut². Ombudspersoni i parë i caktuar për të udhëhequr institucionin ka qenë Z. Marek Antoni Nowicki, i emëruar në korrik të vitit 2000, i cili kishte shërbyer për pesë vjet deri në fund të vitit 2005.

Në vitin 2006, përgjegjësia për të mundësuar punën e Institucionit të Ombudspersonit / Avokatit të Popullit ishte transferuar tek qeverisja vendore, me mandat të përzgjedhjes dhe emërimit të Ombudspersonit / Avokatit të Popullit nëpërmjet Kuvendit të Kosovës³. Deri në kohën kur u zgjodh Avokati i Popullit vendor nga ana e Kuvendit të Kosovës, Z. Hilmi Jashari ishte emëruar si Ushtrues Detyre i Ombudspersonit / Avokatit të Popullit në janar të vitit 2006. Nga ai moment, ishin mbajtur disa raunde përzgjedhëse, edhe pse për shkak të disa parregullsive⁴, emërimi i Avokatit të Popullit të tanishëm Z. Sami Kurteshi nuk u bë deri në qershor të vitit 2009 kur si Avokat i Popullit i parë vendor u caktua me mandat pesë vjeçar⁵. Institucioni i Avokatit të Popullit e përmbush mandatin e vet nëpërmjet zyrës qendrore në Prishtinë, 5 zyrave rajonale duke përfshirë ato në Prizren, Pejë, Mitrovicë, Gjilan, Gracanicë si dhe një zyrë në terren në Mitrovicën veriore.

Me shpalljen e pavarësisë së Kosovës në vitin 2008, Kushtetuta e Kosovës specifikon se Institucioni i Avokatit të Popullit është institucion i pavarur me mandat të monitorimit, ruajtjes dhe mbrojtjes 'së të drejtave dhe lirive të individëve nga veprimet e paligjshme dhe nga dështimi i veprimit të autoriteteve publike⁶.

¹ Rregullorja e UNMIK No. 2000/38, Mbi Themelimin e Institucionit të Ombudspersonit në Kosovë, e hyrë në fuqi më 30 nëntor 2000 (këtu e tutje Rregullorja e UNMIK 2000/38). Zyra është hapur më 21 nëntor 2000.

² Pika 1.1, Rregullorja e UNMIK 2000/38

³ Rregullorja e UNMIK No. 2006/6, Mbi Institucionin e Ombudspersonit në Kosovë, e hyrë në fuqi më 16 shkurt 2006 (këtu e tutje Rregullorja e UNMIK 2006/6)

⁴ Shih raportin: Nisma e të Rinjve për të Drejtat e Njeriut, 'Procesi i zgjedhjes së Ombudspersonit në Kosovë', Prishtinë, 21 janar 2009, në dispozicion të <http://ks.yihr.org/en/article/100/The-Selection-Process-of-the-Ombudsperson-in-Kosovo> shikuar më 01/04/2013

⁵ Gjatë kësaj kohe Rregullorja e UNMIK No. 2006/6 është ndryshuar duke përfshirë edhe procedurën e përzgjedhjes nëpërmjet Rregullores së UNMIK No. 2007/15 që ndryshon Rregulloren e UNMIK 2006/6 Mbi Institucionin e Ombudspersonit në Kosovë, e hyrë në fuqi më 19 mars 2007. Përmes kësaj rregulloreje emëri i institucionit në shqip u ndryshua në 'Avokati i Popullit'. Për qëllim të këtij publikimi, pasi ky është emri aktual, do të përdoret në gjithë raportin.

⁶ Kapitulli XII Institucionet e Pavarura, Neni 132 – Roli dhe Kompetencat e Ombudspersonit dhe Neni 133 – Zyra e Ombudspersonit, Kushtetuta e Republikës së Kosovës, e hyrë në fuqi më 15 qershor 2008

Përveç kësaj, mandati aktual i Institucionit të Avokatit të Popullit është i përkufizuar me Ligjin për Avokatin e Popullit⁷. Pas miratimit të këtij ligji, u caktuan pesë Zëvendës të Avokatit të Popullit nga ana e Kuvendit të Kosovës në vitin 2011, me mandat tre vjeçar⁸.

Prandaj, Institucioni i Avokatit të Popullit është 'mekanizëm ligjor për mbrojtjen, mbikëqyrjen dhe promovimin e të drejtave dhe lirive themelore të personave fizikë dhe juridikë nga ana e veprimeve të paligjshme apo nga dështimi i organeve apo autoriteteve publike për të ushtruar funksionet publike⁹. Institucioni ka një sërë kompetencash¹⁰ dhe përgjegjësish¹¹ të përkufizuara me ligj dhe si një institucion i pavarur puna e tij qeveriset sipas 'parimeve të paanshmërisë, konfidencialitetit dhe profesionalizmit'¹²

Përveç kësaj, Ligji për Avokatin e Popullit përshkruan procedurat për rishikimin e ankesave¹³ përfshirë këtu, ndër të tjera: inicimin e procedurës¹⁴, pranimin¹⁵, hetimin¹⁶, dëshmitarët¹⁷ dhe bashkëpunimin me institucione¹⁸. Për më tepër, puna e institucionit udhëhiqet në bazë të¹⁹ Rregullores së Punës dhe Kodit Etik²⁰.

Qëllimi i këtij raporti është që të vë në pah punën e Institucionit të Avokatit të Popullit duke marrë në konsiderim çështje të ndryshme përfshirë edhe procedurat e brendshme. Përveç kësaj, ky raport mëton të ofrojë një pasqyrë më të qartë për rolin e Avokatit të Popullit në mbrojtjen e të drejtave të njeriut në gamën e palëve të interesuara, që mund të shfrytëzohen në atë mënyrë që do ta rriste efikasitetin dhe përgjigjen ndaj nevojave të qytetarëve. Për më tepër, parashihet që nëpërmjet një bashkëpunimi të tillë do të ketë edhe një ngritje të transparencës nga Institucioni i Avokatit të Popullit në lidhje me rastet me të cilat merret institucioni.

Pjesa e parë e raportit shqyrton organizimin e brendshëm të Institucionit të Avokatit të Popullit duke iu referuar zhvillimeve të brendshme që kanë ndodhur që nga themelimi i tij. Raporti Vjetor i vitit 2011 është shqyrtuar në detaje në pjesën e dytë, ku janë analizuar statistikat e raportuara dhe rastet e nënvizuara në raport. Një nga kompetencat më të rëndësishme të Institucionit të

⁶ Kapitulli XII Institucionet e Pavarura, Neni 132 – Roli dhe Kompetencat e Ombudspersonit dhe Neni 133 – Zyra e Ombudspersonit, Kushtetuta e Republikës së Kosovës, e hyrë në fuqi më 15 qershor 2008

⁷ Ligji Nr.03/L-195, i hyrë në fuqi më 27 gusht 2010 (këtu e tutje Ligji mbi Ombudspersonin)

⁸ Neni 13 (1.3), Ligji mbi Ombudspersonin

⁹ Neni 1, Ligji mbi Ombudspersonin

¹⁰ Neni 15, Ligji mbi Ombudspersonin

¹¹ Neni 16, Ligji mbi Ombudspersonin

¹² Neni 3 (1), Ligji mbi Ombudspersonin

¹³ Neni Kapitulli IV, Ligji mbi Ombudspersonin

¹⁴ Neni 17 and 18, Ligji mbi Ombudspersonin

¹⁵ Neni 19, Ligji mbi Ombudspersonin

¹⁶ Neni 22, Ligji mbi Ombudspersonin

¹⁷ Neni 24, Ligji mbi Ombudspersonin

¹⁸ Neni 23, Ligji mbi Ombudspersonin

¹⁹ Vendimi Numër 03/2011, miratuar sipas Nenit 31, Ligji mbi Ombudspersonin më 21 mars 2011

²⁰ Miratuar sipas Nenit 31, Ligji mbi Ombudspersonin dhe Neni 51 i Rregullores të Procedurës (Vendimi Nr. 03/2011) më 4 prill 2011

Avokatit të Popullit është ballafaqimi me ankuesit, natyra e ankesave të monitoruara dhe vështrimet e përgjithshme janë paraqitur në pjesën e tretë. Më tej, poashtu janë marrë në konsideratë edhe aspekte tjera të rëndësishme duke përfshirë vlerësimin e organizimit të brendshëm, që gjendet në pjesën e katërt. Një metodë tjetër nëpërmjet së cilës mbrohen të drejtat e njeriut është nëpërmjet rasteve ex officio ndërkaq identifikimi i këtyre rasteve është hulumtuar në pjesën e pestë. Në fund, pjesa e pestë dhe e gjashtë hulumtojnë çështje tjera të brendshme shtesë siç janë lokacioni/qasja dhe zhvillimi i vazhdueshëm profesional, para se të arrijmë te konkludimet dhe rekomandimet.

Metodologjia

Metodologjia e përdorur për hartimin e këtij raporti përbëhet nga hulumtimi primar dhe sekondar. Faza fillestare përfshin hulumtimin sekondar (hulumtim në zyre / desk research) duke shqyrtuar në detaje Raportin e fundit Vjetor të vitit 2011 të publikuar nga Institucioni i Avokatit të Popullit më 13 korrik 2012. Gjatë kësaj faze janë shqyrtuar çështjet si në vijim:

- Statistikat e ankesave dhe rasteve;
- Gjuha e përdorur në raport;
- Rastet e theksuara në raport;
- Rastet/raportet Ex Officio.

Pas kësaj faze, me mbështetjen e Zyres së Pavarur të OHCHR-së në Kosovë është arritur një marrëveshje²¹ me Institucionin e Avokatit të Popullit për të lehtësuar fazën e ardhshme të hulumtimit. Faza e dytë e hulumtimit primar është bërë nëpërmjet bashkëpunimit me Institucionin e Avokatit të Popullit duke përfshirë:

- 10 vizita në zyrën qendrore, secila prej tyre kishte zgjatur një ditë pune,
- 5 vizita në zyrat rajonale, secila prej tyre kishte zgjatur një ditë pune për zyrë²².

Hulumtimi primar përbëhej nga:

- Monitorimi i intervistave, ku ankuesit i drejtoheshin institucionit (zyrave qendrore dhe rajonale) duke pohuar se u ishin shkelur të drejtat e njeriut;
- Monitorimi i intervistave të kryera gjatë një dite të hapur të mbajtura në zyrën qendrore;

²¹ Shih Aneksin 1 - Marrëveshje e Bashkëpunimit ndërmjet Institucionit të Ombudspersonit dhe Nismës së të Rinjve për të Drejtat e Njeriut i datës 5 mars 2013

²² Zyra në Mitrovicën e Veriut nuk është vizituar për shkaqe sigurie.

- Qasja dhe analiza në të gjitha rastet të cilat ishin përmendur në mënyrë specifike në raportin vjetor të vitit 2011;
- Mbajtja e seancave me pyetje dhe përgjigje me të anëtarët e personelit të institucionit rreth organizimit të brendshëm.

Është e rëndësishme të përmendet se gjatë kryerjes së këtij hulumtimi primar të gjithë palëve ankuese u është shpjeguar prania e hulumtuesve të jashtëm gjatë intervistave dhe është kërkuar miratimi i tyre, në përputhje me Memorandumin e Mirëkuptimit (MEM). Gjatë kohës sa zgjati ky monitorim, shumica e ankueseve janë pajtuar me një prani të tillë, por në rast se ata nuk ndiheshin rehat, hulumtuesi i jashtëm tërhiqej.

Gjatë këtyre intervistave, kishte vetëm një hulumtues i cili merrte pjesë dhe kjo metodë ishte zgjedhur në mënyrë që të intervistuar të ndjeheshin rehat duke pasur sa më pak zyrtarë prezent. Për më tepër, gjatë këtyre intervistave u janë dhënë shpjegime të gjithë ankuesve se roli i vëzhguesve është vetëm monitorimi (pa ndërhyrje) dhe se të gjitha informatat konfidenciale do të regjistrohen siç është përcaktuar me MEM.

Në lidhje me qasjen në rastet e përmendura në Raportin Vjetor të vitit 2011, kjo është lejuar nga Institucioni i Avokatit të Popullit në premisat e tyre dhe këto janë shqyrtuar dhe analizuar nga dy hulumtues në mënyrë që të sigurohen analiza cilësore. Përveç kësaj, janë ngritur pyetje përcjellëse për raste të caktuara sipas nevojës. Në përgjithësi, duhet të jetë të theksohet se gjatë këtyre aktiviteteve, nuk është regjistruar asnjë e dhënë personale e ankuesve, gjë që ka qenë në përputhje me MEM.

1. Organizimi i Institucionit të Avokatit të Popullit

Institucioni i Avokatit të Popullit që nga themelimi i vet në vitin 2000 është rritur sa i përket numrit të të punësuarve, si dhe departamenteve të specializuara që veprojnë në kuadër të Institucionit. Në mënyrë që të kemi një pasqyrë të përgjithshëm mbi këtë rritje, janë zgjedhur tre momente në periudha të ndryshme kohore nën udhëheqje të ndryshme për t'i ilustruar këto ndryshime. Skema e parë e organizatës paraqet organizimin e Institucionit nën udhëheqjen e Avokatit të Popullit Z. Marek Antoni Nowicki²³. Skema e dytë e organizatës është nga vitet 2005/2006 nën udhëheqjen e Ushtruesit të Detyrës së Avokatit të Popullit Z. Hilmi Jashari²⁴, ndërkaq, skema e fundit është e vitit 2011 nën udhëheqjen e Avokatit të Popullit aktual Z. Sami Kurteshi²⁵.

²³ Shih Aneksin 4 Skema organizative 2003 – 2004

²⁴ Shih Aneksin Skema organizative 2005 – 2006

²⁵ Shih Aneksin 2 Skema organizative 2011 (aktuale)

Është e qartë se ekipet e para të specializuara që ishin krijuar në vitin 2003/2004 kanë qenë ekipet Anti-Diskriminim dhe Ekipi për të Drejtat e Fëmijëve²⁶. Në vitin 2005/2006 është shtuar edhe një ekip i njohur si Njësia për Barazi Gjinore²⁷. Sipas skemës së organizatës të përfshirë në Raportin Vjetor të vitit 2011, i cili përfaqëson organizimin aktual të Institucionit, kanë ndodhur ndryshme të dukshme²⁸. Kjo do të thotë se tani Institucioni i Avokatit të Popullit ka pesë departamente të specializuara, secili i udhëhequr nga një prej pesë Zëvendësats e Avokatit të Popullit me një fushëveprim të njëjësive më të vogla.

Departamenti i parë i specializuar është Departamenti i Drejtësisë i cili merret me gjykatat, prokuroritë, Këshillin Prokurorial, Këshillin Gjyqësor dhe Institutin Gjyqësor. Së dyti, kemi Departamentin e Pushtetit Ekzekutiv i cili merret me Zyrën e Presidentit, Qeverinë, agjencionet e pavarura, mekanizmat nacional, kompanitë publike dhe mbrojtjen e ambientit. Së treti, Departamenti Anti-diskriminim i cili merret me të drejtat e fëmijëve, barazinë gjinore, trafikimin e qenieve njerëzore dhe dhunën, personat me aftësi të kufizuara, të drejtat e komuniteteve, çështjet sociale dhe të drejtat e personave LGBT. Së katërti, Departamenti i Legjislacionit i cili shqyrton punën e Kuvendit të Kosovës, Gjykatës Kushtetuese, asambleve komunale, qasjen në dokumente publike dhe raportet vjetore dhe periodike. Së fundi, Departamenti për Marrëdhënie Publike mbulon një fushë të gjërë përfshirë bashkëpunimin me shoqërinë civile, organizatat e huaja në Kosovë, materialet-publikimet, bashkëpunimin me donatorë, konferencat dhe trajnimet.

Një aspekt tjetër i rëndësishëm është departamenti i hetimeve brenda strukturës organizative. Gjatë viteve 2003-2004 ka ekzistuar Drejtori i Hetimeve, i cili i raportonte Drejtorit Ekzekutiv, Zëvendësve të Ombudspersonit / Avokatit të Popullit. Brenda këtij departamenti, poashtu ka qenë edhe Zëvendës Drejtori i Hetimeve për zyrat e terrenit, Zëvendës Drejtori i Hetimeve për Projektet e Veçanta dhe Jurtistë për Hetime të Përgjithshme. Këta zyrtarë brenda 'departamentit të hetimeve' duket se kishin përkrahje nga juristët në zyrat e terrenit, ekipet e specialistëve dhe asistentët ligjorë. Kjo strukturë u ndryshua deri diku gjatë viteve 2005-2006 me largimin e Zëvendës Drejtorit të Hetimeve për Zyrat e Terrenit. Ndërsa në Raportin Vjetor të vitit 2011 dhe në atë të tashëm ka prapë ndryshime tjera, duke qenë se ky departament është centralizuar në tërësi si Zyra për Pranim, Hetime dhe Koordinim të Ankesave.

Përsa i përket informimit publik sipas skemës organizative të vitit 2003-2004, Zyrtari për Media dhe Marrëdhënie me Publikun ka patur një pozitë të shquar duke qenë në të njëjtin nivel me Drejtorin e Administratës dhe kishte raportuar në këtë zyrë, si dhe të Drejtorit Ekzekutiv.

²⁶ Institucioni i Ombudspersonit në Kosovë, 'Raporti i Katërt Vjetor 2003-2004', 12 korrik 2004, Prishtinë, Kosovë, Aneksi 5, në dispozicion tek <http://www.ombudspersonkosovo.org/repository/docs/E6040712a.pdf> vizituar më 01/04/2013

²⁷ Institucioni i Ombudspersonit në Kosovë, 'Raporti i Pestë Vjetor 2005-2006', 12 korrik 2006, Prishtinë, Kosovë, Aneksi 4, në dispozicion tek <http://www.ombudspersonkosovo.org/repository/docs/E6060711a.pdf> vizituar më 01/04/2013

²⁸ Shih Aneksin 2

Ky zyrtar kishte qëndruar në vitin 2005-2006, edhe pse pozita është ndryshuar nën Drejtorin e Administratës. Sidoqoftë, është e qartë se ka vazhduar të trajtohet si pozitë menaxheriale, duke qenë në të njëjtin nivel me Menaxherin e Financave dhe Menaxherin e Prokurimit. Ndërkaq në Raportin Vjetor të vitit 2011 dhe në atë të tashëm, gjendja ka ndryshuar paksa me departamentin e specializuar të njohur si Departamenti i Marrëdhënieve Publike me pesë njësi më të vogla dhe me Zyrën për Media dhe Komunikim, që i raporton drejtpërdrejtë Avokatit të Popullit.

2. Raporti Vjetor

Një nga përgjegjësitë kyçe të Avokatit të Popullit është përgatitja e raporteve vjetore, raporteve periodike dhe raportet tjera mbi gjendjen e të drejtave dhe lirive të njeriut në Republikën e Kosovës²⁹. Përveç kësaj, Avokati i Popullit ka detyrim ligjor që ta prezantojë Raportin Vjetor para Kuvendit të Kosovës para datës 31 mars për aktivitetet e vitit të kaluar³⁰. Sidoqoftë, duhet përmendur që Avokati i Popullit aktual, deri më sot nuk e ka prezantuar raportin vjetor, brenda afatit kohor të përcaktuar me ligj. Pasi që ky raport konsiderohet të jetë më gjithpërfshirësi në sferën publike, është zgjedhur për qëllim të këtij hulumtimi

a. Statistikat

Informatat statistikore janë të pavlefshme kur merren në konsiderim nivelet e ankesave për shkeljet e të drejtave të njeriut, edhe pse nevojiten shënime të besueshme për një vlerësim objektiv. Përderisa Institucioni i Avokatit të Popullit ka paraqitur qartësisht të dhënat statistikore për ankesat gjatë viteve, duke e përfshirë edhe Raportin Vjetor 2011, mënyra se si janë regjistruar këto të dhëna është e ndryshme dhe për këtë arsye do të jepet një shpjegim i shkurtër.

Në të dhënat statistikore të paraqitura për vitet 2003-2004, duket se ekzistojnë dy lloje statistikash që përbëhen nga Rastet për Reagim (CR) dhe Rastet e Regjistruara Përkohsisht (Aplikacionet)³¹. Kjo mënyrë e regjistrimit të të dhënave ka vazhduar disi në vitet 2005-2006, me statistikatat e paraqitura mbi CR dhe Aplikacionet. Megjithatë, është përfshirë edhe një kategori e re e 'ankesave'³². Përveç kësaj, raporti vjetor për këtë periudhë poashtu ofron numrin e përafërt të personave të cilët e kanë vizituar institucionin, edhe pse është konsideruar se meqë ankesa e tyre nuk është përfshirë në ndonjë nga kategoritë e lartpërmendura, ato nuk janë regjistruar/të dhënat nuk janë ruajtur, e poashtu edhe për një numër personash të cilët janë takuar personalisht me Avokatin e Popullit gjatë Ditëve të Hapura³³.

²⁹ Neni 1 (1.7), Ligji mbi Ombudpersonin

³⁰ Neni 27, ibid

³¹ Institucioni i Ombudpersonit në Kosovë, 'Raporti i Katërt Vjetor 2003-2004', 12 korrik 2004, Prishtinë, Kosovë, Aneksi 1 në dispozicion tek <http://www.ombudspersonkosovo.org/repository/docs/E6040712a.pdf> vizituar më 01/04/2013

³² Institucioni i Ombudpersonit në Kosovë, 'Raporti i Pestë Vjetor 2005-2006', 12 korrik 2006, Prishtinë, Kosovë, në f.74, në dispozicion tek <http://www.ombudspersonkosovo.org/repository/docs/E6060711a.pdf> vizituar më 01/04/2013

³³ Ibid p. 73

PASQYRË MBI PUNËN E INSTITUCIONIT TË AVOKATIT TË POPULLIT

Në Raportin Vjetor 2011, është ndryshuar lloji i të dhënave statistikore të cilat janë regjistruar. Të dhënat statistikore të regjistruara përmbanin personat të cilat kanë kontaktuar me institucionin në nivel të ankesës, si dhe rastet të cilat janë procesuar deri në nivel të hetimeve. Ngjashëm me raportet e kaluara vjetore, janë mbajtur të dhënat statistikore bazuar në etni. Një zhvillim inkurajues që duhet përmendur është përfshirja e statistikave të zbërthyer lidhur me gjininë për herë të parë në vitin 2011, krahas një ndarje më të hollësishme lidhur me përkatësinë etnike të ankuesve.

b. Pasqyra Statistike

Periudha kohore	CR	Aplikacionet	Hetimet	Ex Officio	Ankesat	Kontakti	Dita e Hapur ³⁴
1 korrik 2003 – 30 qershor 2004	753	420	75	13			1453
1 janar 2005 – 31 dhjetor 2006	400	428 ³⁵	18	7		4116 ³⁶	1511 ³⁷
1 janar 2011 – 31 dhjetor 2011			546	13	1453	1453	

c. Përkatësia etnike e Aplikuesve

Periudha kohore	Përkatësia etnike	Statistikat
2003 - 2004	Shqiptar	289
	Serb	96
	Tjerë	35
2005 - 2006³⁸	Shqiptar	414
	Serb	108
2011	Shqiptar	1284
	Serb	87
	Boshnjak	39
	Rom	18
	Turq	16
	Tjerë	9

³⁴ Kjo përfaqëson një numër individësh që janë takuar personalisht me Ombudspersonin gjatë diteve të hapura përgjatë tërësive të vitit, ibid f. 73

³⁵ Këto janë regjistruar ndërmjet 1 janar – 30 qershor 2006, ibid f. 75

³⁶ Kjo është një vlerë mesatare, ibid f. 73

³⁷ Kjo është një vlerë mesatare, ibid

³⁸ Ju lutem keni parasysh se në Raportin e Pestë Vjetor të dhënat janë regjistruar deri në fund të vitit 2005 dhe pastaj për pjesën e mbetur të vitit 2006, sidoqoftë, këto të dhëna këtu janë mbledhur dhe paraqesin një total. Për informata të mëtejme shih f. 74

d. Gjinia e Aplikuesve

Periudha kohore	Gjinia	Statistikat
2011	Mashkullore	1099
	Femërore	354

e. Hartimi i Raportit Vjetor

Pasi që raporti vjetor është një pasqyrë gjithpërfshirëse e cila mbulon një sërë çështjesh, mund të jetë e vështirë formësimi i tij në trajtën e cila do të ishte informative për një audiencë të gjerë. Sidoqoftë, Raporti ka patur një strukturë tradicionale e cila është përdorur dhe kjo mund të vërehet në periudhat raportuese të 2003-2004 dhe 2005-2006. Kjo strukturë përmbante hyrjen, çështjet e zgjedhura të të drejtave të njeriut, aktivitetet e Insitucionit të Avokatit të Popullit përfshirë edhe ekipet e specializuara, financimin, mbikëqyrjen e rasteve dhe statistikave; si dhe disa anekse për mbulimin e raportimit nga Avokati i Popullit, masat e përkohshme dhe letrat për ndërhyrjet e caktuara.

Hartimi i Raportit Vjetor 2011 është paksa i ndryshëm. Ai fillon me parathënien dhe përfshin gjendjen e të drejtave të njeriut në Kosovë duke iu referuar një sërë të drejtave të njeriut; duke përfshirë edhe të drejtat civile dhe politike, si dhe ato ekonomike, sociale dhe kulturore. Raporti poashtu mbulon edhe aktivitetet e institucionit por duke raportuar vetëm mbi tre njësi të specializuara, si dhe bashkëpunimin, informatat financiare, të dhënat statistikore dhe skemën organizative të institucionit. Sidoqoftë, qasja është goxha e përgjithshme dhe nuk ka të dhëna të mjaftueshme mbi ankesat me të cilat merret institucioni, përveç atyre të cilat janë paraqitur në të dhënat e përgjithshme statistikore.

Përveç kësaj, në disa raste janë bërë pohime të cilat nuk janë mbështetur me të dhëna ose ndonjë deklaratë e caktuar, nuk është shpjeguar përmes rasteve me të cilat është marrë Institucioni. Për shembull kur i është referuar diskriminimit të personave me aftësi të kufizuara është komentuar rreth mungesës së qasjes në institucionet arsimore për ata që lëvizin me karrocë, edhe pse nuk është e qartë nëse ky hulumtim është i bazuar apo se sa shkollave iu mungojnë këto lehtësime³⁹. Ngjajshëm me këtë, shkalla e papunësisë tek personat me aftësi të kufizuara vlerësohet të jetë më e lartë se ajo tek popullata e përgjithshme, edhe pse kjo është një deklaram i përgjithshëm⁴⁰.

³⁹ Institucioni i Ombudpersonit në Kosovë, 'Raporti i Njëmbëdhjetë Vjetor 2011, 13 korrik 2013, Prishtinë, Kosovë, në dispozicion tek http://www.ombudpersonkosovo.org/repository/docs/48705_Raporti%202011%20ANGLISHT.pdf vizituar më 01/04/2013, në f. 21

⁴⁰ Ibid

Në lidhje me të drejtat pronësore, Avokati i Popullit me të drejtë ka përmendur qëndrimin partiarkal të shoqërisë, i cili bëhet një pengesë e madhe që gratë të realizojnë dhe të gëzojnë të drejtën në pronë. Sidoqoftë, me vetë faktin që ekziston një grup i specializuar për Barazi Gjinore, këto komente mund të kenë efekt shumë më të madh nëse lidhen me raste të caktuara në hulumtim⁴¹. Në këtë pjesë është bërë një referencë për një rast të tillë, që është inkurajuese, edhe pse kjo qasje do të duhej të ishte e pranishme në tërë raportin⁴².

Një nga të drejtat shumë të rëndësishme të njeriut, të cilën Avokati i Popullit e monitoron dhe për të cilën raporton, është ndalimi i torturës. Sa i përket këtij aspekti, ekzistojnë shumë informacione lidhur me aktivitetet e bëra, edhe pse disa informata plotësuese do të ishin shumë më të vlefshme. Për shembull Institucioni i Avokatit të Popullit ka ndërmarrë veprime të ndryshme si reagim ndaj ankesave të pranuar nga të burgosurit për sjelljet e stafit të burgut. Sidoqoftë, në raportin vjetor nuk janë përmendur se sa ankesa të tilla janë pranuar dhe në përgjithsi ka shumë pak detaje. Ndërkohë që sigurimi i konfidencialitetit së ankuesve është e rëndësishme, mund të sigurohet zbulimi i mëtejme pa e cenuar privatësinë e ankuesve⁴³. Më tej, është inkurajuese të dëgjojmë se Avokati i Popullit është takuar me autoritetet e burgjeve duke reaguar në ankesat për premisat e kujdesit shëndetësorë, edhe pse sërish nuk janë siguruar detaje lidhur me këto ankesa.⁴⁴ Përveç kësaj, është raportuar se Institucioni i Avokatit të Popullit ka regjistruar katërbëdhjetë raste të ankesave për torturim. Kjo statistikë është e vlefshme, edhe pse zbulimi i mëtejme në lidhje me disa prej rasteve do të ishte më i vlefshëm, gjithmonë duke ruajtur konfidencialitetin e ankuesve.

Gjatë kësaj periudhe raportuese, Institucioni i Avokatit të Popullit poashtu ka adresuar të drejtën për liri dhe siguri. Institucioni i Avokatit të Popullit ka monitoruar nivelin e zbatimit të kësaj të drejte të njeriut në pajtim me standardet ligjore vendore dhe ndërkombëtare për mbrojtjen e personave të privuar nga liria, duke bërë një numër të konsiderueshëm të vizitave nëpër burgje; qendra paraburgimi dhe stacione policore⁴⁵, që është për tu përgëzuar. Megjithatë, do të ishte shumë më e dobishme nëse do të ofroheshin detaje të mëtejme të këtyre vizitave mbi çfarëdo ankese të cilën mund ta kenë hasur anetarët e personelti, gjatë takimeve me të burgosurit, natyrën e këtyre ankesave ose pohimeve të bëra dhe kushtet të cilat janë hasur në këto qendra.

Gjatë vlerësimit të të drejtave të akuzuarve, mund të vërehet një qasje shumë më e detajuar me detaje të dhëna mbi kushtet dhe natyrën e ankesave, që është për tu përgëzuar⁴⁶.

⁴¹ Ibid f. 25

⁴² Ibid f. 26

⁴³ Ibid f. 31

⁴⁴ Ibid f. 33

⁴⁵ Ibid f. 37

⁴⁶ Institucioni i Ombudspersonit në Kosovë, 'Raporti i Njëmbëdhjetë Vjetor 2011, 13 korrik 2013, Prishtinë, Kosovë, në dispozicion tek http://www.ombudspersonkosovo.org/repository/docs/48705_Raporti%202011%20ANGLISHT.pdf vizituar më 01/04/2013, shih faqet 37-39

Megjithatë, ekziston poashtu një deklaratë në lidhje me rastet kur gjykata/gjykatësi 'harron' faktet mbi të cilat një person mbahet nën arrest, se atyre duhet t'iu rikujtohet dhe se tërë procedura është e nxituar. Do të ishte shumë më e dobishme nëse lidhur me këto praktika do të ofroheshin më shumë detaje⁴⁷.

Pa i përmendur të gjitha rastet, një qasje e tillë e përgjithësuar mund të vërehet edhe në fushat tjera siç është e drejta për mjete efektive juridike, ku janë dhënë statistikat por do të kishte qenë e dobishme po të dihej përmbajtja e disa prej tyre⁴⁸. Ngjajshëm me këtë, mungesa e respektit për të drejtën e privatësisë mund të përpunohet më tej duke patur parasysh rastet⁴⁹. Më tej, do të mund të ofroheshin detaje lidhur me rastet e raportuara që kanë të bëjnë me qasjen në dokumente publike⁵⁰, ankesat lidhur me rastet kujdestarisë, dhunës në familje⁵¹ dhe rastet e braktisjes së shkollës⁵².

Nga ana tjetër, është gjithashtu e rëndësishme të theksohet se në disa raste janë dhënë detajet e nevojshme, të cilat ofrojnë një pasqyrë reale për punën dhe sjelljen e Institucionit të Avokatit të Popullit dhe e cila do të hulumtohet edhe më tej. Sa i përket diskriminimit, është raportuar se shumica e ankesave kanë ardhur nga gratë në lidhje me punësimin, pasi në shumë raste kontratat e tyre të punësimit nuk ishin ripërtërirë nga Drejtoratet respektive për Arsimit për shkak të shtatëzaniës⁵³.

Kur është fjala për të drejtën në mjete efektive juridike, natyra e shkeljeve që kanë ndodhur dhe punës së Institucionit të Avokatis të Popullit janë nënvizuar vëçanërisht mirë nëpërmjet dy rasteve. Rasti i parë ka të bëjë me vonesën e pajustificueshme të aplikimit për shtetësi, që është raportuar se është zgjidhur me sukses pas intervenimit të Institucionit të Avokatis të Popullit⁵⁴. Rasti i dytë ka të bëjë me një të punësuar të Doganave të Kosovës, i cili ishte suspenduar me pagesë pa ndonjë arsye të vëçantë, edhe pse më vonë ishte rikthyer në postin e tij⁵⁵.

Më tej, sa i përket të drejtës për punë, Avokati i Popullit ka raportuar për raste të caktuara kur vendimet e lëshuara nga Këshilli i Pavarur Mbikëqyrës i Kosovës (KPMK) nuk janë implementuar. Një rast i tillë është raportuar nga 10 ankues të cilët kanë vendimin e KPMK i cili thotë se komuna është e obliguar të vazhdojë kontratat e tyre të punësimit, por kjo nuk është zbatuar. Në një rast tjetër, ankuesi i është drejtuar Institucionit të Avokatis të Popullit për shkak se është larguar nga puna në Drejtoratin e Urbanizmit pa ndonjë arsye të vëçantë. Pas intervenimit të Institucionit të Avokatis të Popullit në këtë rast, ankuesi është rikthyer në pozitën e tij⁵⁶.

⁴⁷ Ibid f. 40

⁴⁸ Ibid f. 44 - 45

⁴⁹ Ibid f. 53

⁵⁰ Ibid f. 63

⁵¹ Ibid f. 88

⁵² Ibid f. 90

⁵³ Ibid f. 20

⁵⁴ Ibid f. 44

⁵⁵ Ibid

⁵⁶ Institucioni i Ombudspersonit në Kosovë, 'Raporti i Njëmbëdhjetë Vjetor 2011, 13 korrik 2013, Prishtinë, Kosovë, në dispozicion tek http://www.ombudspersonkosovo.org/repository/docs/48705_Raporti%202011%20ANGLISHT.pdf vizituar më 01/04/2013, shih faqe 83

Është e rëndësishme të përmendet se përderisa detajet e këtyre rasteve nuk janë substanciale, kjo qasje është lehtësuese pasi që kontekstualizon shkeljet e të drejtave të njeriut që ndodhin në Kosovë dhe si e tillë do të duhej përdorur në mënyrë konsistente në tërë raportin.

f. Rastet individuale të nënvizuara në raport

Metoda e përdorur për referimin e rasteve të Raportit Vjetor 2011, duket se bëhet duke përfshirë disa prej rasteve nga vlerësimi i përgjithshëm i situatës së të drejtave të njeriut dhe në shumicën e rasteve vetëm duke iu referuar numrit të rastit.

Rezultatet e përgjithshme	Rastet e nënvizuara në raport
1453 persona të vizituar	
546 hetime	45 raste individuale
13 raste ex officio	6 raste ex officio

Ndërkaq, hulumtuesit kanë identifikuar rastet sipas hartimit të raportit, nuk ka qenë gjithmonë e mundur të kuptohet se më çfarë ka patur të bëjë rasti përveç se cila e drejtë njerëzore është pohuar të jetë shkelur⁵⁷. Si rezultat, rastet të cilat ishin identifikuar janë kërkuar nga Institucioni i Avokatit të Popullit dhe janë analizuar më tej⁵⁸.

Duke shqyrtuar këto raste të nënvizuara dalin në pah disa vështrime të përgjithshme. Së pari, sipas nenit 19 të Ligjit për Avokatin e Popullit, Institucioni ka obligim ligjor për të vendosur brenda 30 ditëve të pranimit të ankesës dhe të informojë ankuesin. Në shumicën e rasteve të shqyrtuara, vendimet për ankesat e tilla nuk kanë qenë në dosje. Kjo çështje është ngritur me zyrën e hetimeve gjatë hulumtimit dhe është cekur se praktika e lëshimit të vendimeve të tilla ka filluar më vonë dhe ka qenë prezente në rastet e mëvonshme. Së dyti, shumica e rasteve të shqyrtuara nuk kanë qenë të organizuara mirë dhe kjo ka bërë që ankesat të mos kuptohen qartë, e poashtu edhe këshillat e ofruara.

Së treti, ka patur zbrazëti të pakuptimta tek një numër rastesh, për shembull ndërmjet kohës kur është bërë ankesa dhe kur është ndërmarrë veprimi për herë të parë ose pasi që është përmbyllur rasti, dosja ka vazhduar të mbetet e hapur. Një tjetër model që shfaqet në disa raste është kur ankesa është regjistruar dhe lënda është hapur, edhe pse ankuesi do të ndiqte ankesën e tij nëpërmjet institucionit relevant dhe këshilltari i caktuar ligjor do ta përcjellte rastin nga distanca. Këto çështje poashtu janë ngritur dhe është shpjeguar se performanca aktuale e këshilltarëve ligjorë që kanë punuar në këto raste nuk është vlerësuar formalisht por se ky është një aspekt të cilin institucioni e ka adresuar.

⁵⁷ Ju lutem shiheni Aneksin 5 për të gjetur secilin rast të nënvizuar (individual dhe ex officio)

⁵⁸ Përkundër rasteve të pakta në dispozicion për të analizuar, nuk do t'i referohemi të gjitha rasteve për qëllim të këtij raporti. Përveç kësaj, analiza e rasteve është kryer duke verifikuar dosjen fizike të rasteve edhe pse jo verzionin elektronik në bazë të të dhënave që do të thotë se nganjëherë mund të mungonin informacionet nga dosjet e rasteve.

Përveç kësaj, është e rëndësishme që poashtu të shqyrtohen disa nga rastet në detaje të mëtejme, në mënyrë që të sigurohen informacione rreth punës së Institucionit. Tre nga rastet e raportuara kanë të bëjnë me konteste të ndryshme ligjore në gjykata⁵⁹ por shkeljet e supozuara duket të jenë trajtuar sipas gjykimeve të drejta dhe brenda kohës së arsyeshme, pasi që procedurat gjyqësore ishin shumë të gjata. Në të treja rastet Avokati i Popullit ka mundur të ndërtojë duke kërkuar përgjigje nga gjykatat përkatëse ose duke monitoruar situatën. Megjithatë, ka patur mundësi që përgjigja nga Gjykatat në këto rastet të theksohet më fuqishëm në mënyrë që të shtohet presioni mbi degët tjera të pushtetit rreth mungesës së investimeve në gjyqësor dhe efektet që kjo ka në të drejtat e njeriut. Ngjashëm me këtë, praktikat diskriminuese ndaj grave në bazë të shtatëzansisë, posaçërisht gjatë punësimit kanë mundur të përshkruhen më hollësisht⁶⁰.

Një rast tjetër interesant i inicuar nga një pronar biznesi kishte të bënte me qasjen në dokumente publike. Pronari i biznesit kishte kërkuar qasje në dokumente nga një organ publik, që është pranuar pjesërisht sepse kishte disa kufizime rreth shënimeve personale të palëve të treta. Pronari i biznesit nuk ka qenë i kënaqur me këtë përgjigje dhe rastin e ka paraqitur te Avokati i Popullit. Përfaqësuesit e Avokatit të Popullit janë takuar me organin publik në fjalë në lidhje me këtë rast për ta shprehur shqetësimin. Ky është një rast i rëndësishëm, i cili do të duhej theksuar veçanërisht në mënyrë që të rrisë ndërgjegjësimin në lidhje me mundësinë e një kërkese të tillë dhe ekzistimin e praktikës së kufizimit të informatave të caktuara personale nga ana e organeve publike, të cilat e lejojnë qasjen por megjithatë jo të gjitha e përdorin këtë praktikë⁶¹.

Për më tepër, ka patur edhe raste kur Institucioni është përballur me rastet më të marginalizuara dhe këshilltari i caktuar ligjor ka shkuar edhe përtej detyrimit të vet për të ndihmuar ankuesin⁶², edhe pse kjo nuk është theksuar mjaftueshëm. Një rast që mund të përmendet është kur vajza e një ankuesi është paralizuar nga vaksina e pranuar. Pas disa ndërhyrjeve kirurgjike, ajo akoma kishte nevojë për trajtim mjekësor jashtë vendit të cilin familja e saj nuk mundësi ta përballonte financiarisht, ndërkaq Ministria e Shëndetësisë nuk mund ta mbulonte. Në këtë rast, këshilltari ligjor ka bashkëpunuar me një OJQ për tu siguruar që vajza e ankuesit të mund të ketë qasje në një trajtim të tillë. Përveç kësaj, pasi që Ministria relevante ka obligim ligjor për adresimin e këtyre çështjeve, këto lloje të rrethanave duhet të dokumentohen dhe të jenë në domenin publik në mënyrë që të nxisin debate mbi çështje të rëndësishme si dhe të shfrytëzohen si mjete për të ushtruar presion.

⁵⁹ N. Nr. 182/2011; N. Nr. 82/2011; N. Nr. 413/2011
Shih Raportin Vjetor 2011, f. 19 dhe 20

⁶⁰ N. Nr. 341/2011 dhe N. Nr. 410/2011, Shih Raportin Vjetor 2011, f. 20

⁶¹ N. Nr. 473/2011, Shih Raportin Vjetor 2011, f. 61

⁶² N. Nr. 208/2011, Shih Raportin Vjetor 2011, f. 92

3. Ballafaqimi me ankuesit

Institucioni i Avokatit të Popullit pranon ankesa nga të gjithë anëtarët e publikut gjatë orarit të punës në të gjitha zyrat. Nëse ankuesi ka ndonjë kërkesë të veçantë për tu takuar me Avokatin e Popullit, kjo mundësohet gjatë ditëve të hapura që mbahen një herë në muaj dhe zakonisht takimi caktohet më herët. Poashtu, secili zëvendës i Avokatit të Popullit viziton një nga zyrat rajonale një herë në muaj, ku anëtarët e publikut kanë mundësinë të takohen me të dhe poashtu bëjnë vizita nëpër qytete tjera të të njëjtit rajon ku gjendet zyra rajonale.

Një nga aspektet e hulumtimit primar përbëhet nga monitorimi i intervistave të kryera nga këshilltarët ligjorë me ankuesit që i drejtohen institucionit për herë të parë, në lidhje me pohimet për shkelje të të drejtave të njeriut ose në disa raste për përcjelljen e rasteve të lajmëruara më parë. Gjatë kryerjes së këtij hulumtimi janë vëzhguar 41 intervista të bëra në zyrën qendrore, përfshirë gjatë ditës së hapur dhe në zyrat rajonale. Përveç kësaj, është siguruar asistencë nga këshilltarët e ndryshëm ligjorë, që kishin lejuar hulumtuesit të kenë një perspektivë të përgjithshme. Para se këto ankesa të shqyrtohen më hollësisht, duhet të prezantohen disa aspekte të përgjithshme.

Vendi	Numri i intervistave
Zyra Qendrore	18
Dita e Hapur	11
Zyrat Rajonale	12

Në procesin e shqyrtimit të ankesave, baza e të dhënave e centralizuar është një mjet shumë i rëndësishëm për t'i mbajtur të informuar të gjithë brenda Institucionit për rastet që janë duke u shqyrtuar si dhe për të menaxhuar rastet. Poashtu, kjo do t'iu shërbente edhe kështilltarëve ligjorë pasi që ata mund të pranojnë ankesë por mund të mos merren me të pasi ai rast mund t'i jepet dikujt tjetër. Ndërkaq, nëse këshilltari ligjor nuk është prezent dhe ankuesi kërkon informacione atëherë baza e të dhënave lejon ndarjen e informacioneve.

Sidoqoftë, mënyra e përdorimit të bazës së të dhënave nga këshilltarët ligjorë gjatë intervistave ka patur dallim. Disa prej këshilltarëve ligjorë gjatë bisedës ishin koncentruar në bisedë me ankuesin ndërkohë që futjen e të dhënave në bazë të të dhënave e kishin lënë për një fazë të mëvonshme. Kjo metodë është e preferueshme pasi që i lejon këshilltarit ligjor që të lidhet me ankuesit dhe të krijojë një ambient kur ankuesi ndjente liri për të diskutuar të gjitha gjërat që e shqetësonin. Megjithatë, një çështje shtesë është regjistrimi i të gjithë ankuesve të cilët kontaktojnë me Institucionin. Në disa prej këtyre rasteve, janë dhënë vetëm udhëzime për t'iu adresuar institucionit të duhur. Në këto raste, nuk ka qenë e qartë pse është e domosdoshme që të regjistrohet ankuesi si rast i ri pasi që nuk janë ndërmarrë

veprime të mëtejme. Do të ishte e dobishme që lidhur me këto ankesa të ekzistonin statistika në lidhje me numrin e personave që iu janë drejtuar Institucionit të Avokatit të Popullit, edhe pse ndoshta të dhënat e tilla do të mund të ishin regjistruar nëpërmjet një mënyre ndryshe prej asaj për regjistrimin e rasteve të reja.

Një aspekt tjetër i rëndësishëm që vlen të shqyrtohet është informata se kush është ankuesi. Shumica e ankuesve që i drejtohen Institucionit kanë qenë të marginalizuar në një formë ose tjetrën përfshirë: gratë, të moshuarit, personat me aftësi të kufizuara, disa nga pakicat, personat me probleme shëndetsore, personat analfabetë, gjë që mund të vështirësojë në masë të madhe punën e këshilltarëve ligjorë. Sidoqoftë, duke pasur parasysh këtë që u tha, është e rëndësishme të zbatohen qasje të ndryshme gjatë komunikimit me ankuesit, veçanërisht për t'u siguruar se mënyra me të cilën trajtohet ankuesi përkon me nevojat e veçanta të tij. Më tej, është poashtu e rëndësishme që të gjitha çështjet të shpjegohen në një gjuhë të cilën ankuesi e kupton dhe informatat e dhëna të jepen në trajtën që përkon me nevojat e ankuesit.

Duke pasur parasysh që ankuesi mund të jetë i marginalizuar (pa përgjithësime) në një pozitë të cënueshme, njohuria e tyre për Institucionin e Avokatit të Popullit ka qenë e kufizuar ose nuk ka ekzistuar fare. Në lidhje me këtë fakt dhe për ta adresuar në përgjithësi është shumë e rëndësishme që gjatë ballafaqimit me ankues të tillë të ofrohen informacione rreth mandatit të Institucionit me shprehje të cilat janë të kuptueshme dhe relevante. Poashtu, është shumë e rëndësishme që ankuesit t'i shpjegohen procedurat e brendshme siç janë:

- fakti që të dhënat do të regjistrohen;
- do të merret një vendim i pranueshmërisë;
- ankuesi do të informohet për këtë vendim nëpërmjet çfarëdo forme që është e përshtatshme;
- vendimi i pranueshmërisë do të jetë përcaktues për hapat vijues p.sh nëse rasti do të shqyrtohet ose jo.

Një aspekt tjetër i rëndësishëm është qasja e përdorur për të ofruar këshilla ligjore. Gjatë konsultimit fillestar ka një tendencë për të bërë aty për aty një vlerësim lidhur me çështjet ligjore mbi rastin pa thënë se ndoshta ka nevojë që të bëhen hulumtime të mëtejme. Një qasje e tillë ka qenë e mundshme për disa nga këshilltarët ligjorë, pasi që ata kanë një varg përvojash në ofrimin e ndihmës juridike. Sidoqoftë, ka patur ende raste kur kjo mënyrë e qasjes nuk ka qenë adekuate, posaçërisht gjatë ballafaqimit me një fushë të ligjit për të cilën ka qenë e qartë së nuk kishin njohuri ose nuk ka qenë e mundshme t'i referohet aspekteve teknike pa konsultime shtesë.

Në përgjithsi duke vëzhguar shumë lloje të ankesave të cilat mbërrijnë në Institucion, mund të vërehet dhe të kuptohet pozita e vështirë me të cilën ballafaqohen këshilltarët ligjorë. Sidoqoftë, kur këto ankesa trajtohen me frymë pozitive, poashtu mund të vërehen aspektet pozitive që dalin nga kënaqësia dhe vlerësimi i ankuesve.

a. Monitorimi i intervistave në zyrën qendrore

Përderisa ankuesit kanë mundësi t'i drejtohen Institucionit të Avokatit të Popullit përmes cilësdo zyrë, është zyra qendrore ajo që pranon shumicën e ankesave. Në mënyrë që këto ankesa të trajtohen sa më efektivisht, zyra qendrore operon me sistem raticioni nëpërmjet të cilit një këshilltar ligjor është në detyrë për pranimin e të gjitha ankesave për një ditë të caktuar, që duket se po funksionon mirë në përgjithsi. Do të ishte e dobishme nëse do të kishte më shumë se një këshilltarë ligjorë në detyrë, për shkak se ndodh që nganjëherë mund të ketë fluks të shtuar të ankuesve, me kusht që ka zyra të mjaftueshme për të kryer intervistat.

Në momentin kur ankuesi vjen në Institucion dhe kërkon takim me këshilltarin ligjor, ai/ajo është i obliguar të informojë rojën e sigurisë dhe pastaj zyrtarin nga administrata, gjë që nuk funksionon më së miri. Ankuesit duhet të flasë me dy zyrtarë para së të takohet me këshilltarin ligjorë dhe ka qenë e dukshme se shumë ankues shqetësoheshin si rezultat i kësaj procedure.

Përveç kësaj, dhoma e përdorur për intervista nuk është adekuate, pasi që është shumë e vogël dhe nuk ka sistem të duhur ventilimi pasi që dritaret e kësaj hapësire janë të brendshme dhe kane pamje kah hapësira e pritjes. Poashtu kjo është hapësira e vetme për intervista, çka don të thotë se nuk mund të intervistohet më shumë se një ankues në të njëjtën kohë. Është e vështirë që këto çështje të adresohen në zyrën e tanishme ku është vendosur Institucioni i Avokatit të Popullit pasi që e tërë ndërtesa dhe lokacioni nuk janë adekuate. Sidoqoftë, pasi që këto çështje mund të kenë ndikim duhet të shqyrtohet çfarëdo alternative e mundshme dhe ndaj këtyre çështjeve duhet të tregohet kujdes kur Institucioni i Avokatit të Popullit të ndërrojë lokacionin.

b. Natyra e Ankesave

Numri i Rastit	Ankesa
1	Ankuesja ka bërë kërkesë për shkurorëzim; ajo ka qenë më herët në Institucion por pasi nuk ka mundur të fillojë procedurën ligjore është kthyer për të kërkuar përfaqësim ligjor.
2	Ankuesi ka vështirësi për t'iu qasur pronës së tij për shkak të shtëpisë së fqinjit, e cila e ka uzurpuar një pjesë të rrugës. Ankuesi nuk ishte në dijeni nëse është kërkuar leje ndërtimi nga komuna. Është poashtu e paqartë nëse ka ndonjë plan urbanistik për këtë rajon ku ndodhet prona. Sipas ankuesit, këtu del edhe një çështje tjetër sepse nuk është e qartë se cila komunë ka kompetencë territoriale për këtë hapësirë, pasi që toka i bie të jetë në kufirin ndërmejt dy komunave.
3	Një rast që vazhdon, ankuesi është paraqitur në Institucion për të marrë një letër pasi që nuk beson se mund t'i dërgohet nëpërmjet postës deri në pronën e tij.
4	Ankuesi është lënduar në punë; ai ka paditur punëdhënësin për dëmin e shkakuar dhe ka përfaqësues ligjorë. Sidoqoftë, dëshmitarët kyç kanë ndryshuar dëshminë dhe dëshmitarët tjerë ndodhen jashtë vendit. Pasi që avokati i tij nuk ka dhënë ndonjë propozim se si mund të sigurohet prania e këtyre dëshmitarëve (ata nuk janë në gjendje të udhëtojnë në Kosovë për të marrë pjesë në seancë gjyqësore), ai i është drejtuar Institucionit për këshilla të mëtejme.
5	Ankuesi ka filluar procedurë ligjore për të fituar të drejtën nga gjykata mbi njohjen e pronësisë së pronës të cilën e ka blerë derisa ka qenë i punësuar në një kompani shoqërore. Rasti ka vazhduar për katër vite në gjykatë të rregullt dhe pastaj është bartur te Dhoma e Posaçme e Gjykatës Supreme, ku ka qëndruar edhe për dy vite të tjera. Ai nuk është në dijeni se çka ka ndodhur me rastin apo se kur do të merret një vendim, ai brengoset se nuk do të jetë në gjendje ti zgjidhë këto çështje i vetëm. Ankesa ka të bëjë me kërkesën për ndihmë rreth këtyre çështjeve.
6	Ankuesi ka jetuar më parë në një shtet të Europës perëndimore ku ka patur qëndrim të përhershëm por jo shtetësi. Ai pohon se derisa ka vizituar familjen në Kosovë, pasaportës së tij i kishte skaduar afati i përdorimit por i është mundësuar të udhëtojë në vendin e qëndrimit. Sidoqoftë, policia kufitare në Europën perëndimore ia kishte revokuar statusin e tij të qëndrimit dhe e kanë kthyer në Kosovë. Ai nuk ka patur mundësi të kthehet në shtetin e Europës perëndimore dhe ka kërkuar këshilla të mëtejme.

PASQYRË MBI PUNËN E INSTITUCIONIT TË AVOKATIT TË POPULLIT

7	Ankuesi është përfshirë në një aksident trafiku dhe ka inicuar një padi gjyqësore me përfaqësim ligjor vetanak pasi nuk ka qenë i kënaqur me kompenzimin e dëmit të dhënë nga kompania e sigurimit. Rasti është aktualisht në pritje, edhe pse ankuesi thotë se nuk e ka të qartë pse ky rast është zhagatur kaq shumë dhe është i brengosur se avokati mund të jetë duke e vonuar qëllimisht. Përveç kësaj, ai nuk është në dijeni për vlerësimin e saktë të dëmit që ishte kumtuar në vendimin e shkallës së parë dhe se ai nuk ka ndonjë dokument rreth kësaj çështje.
8	Ankuesi është përfshirë në një aksident trafiku, në vendin e ngjarjes i është thënë se ai nuk është fajtor bazuar në faktet e mbledhura. Megjithatë, në dokumentet të cilat i ka parë më vonë ka dyshime se dikush ka ndërhyrë në to për të ndryshuar fajtorin. Ai ka kërkuar këshilla se ku ta drejtojë ankesën.
9	Ankuesi ka dy çështje për të cilat ka kërkuar këshilla. E para ka të bëjë me konfiskimin e pushkës së tij. Një vjedhje kishte ndodhur në fermën e tij, të cilën dyshon se e kanë kryer fëmijët e fqinjit dhe pas kësaj ai ka tentuar që të flasë me fqinjin e tij me mirëkuptim. Më vonë ai thotë se ata e kishin pranuar veprën por në ndërkohë fqinji e kishte njoftuar policinë se kishte në posedim një pushtë të tillë. Policia kishte konfiskuar pushkën e tij pasi i kishte skaduar leja. Sidoqoftë, ankuesi thotë se kishte aplikuar për ripërtëritje të lejes por nuk e kishte pranuar lejen e ripërtëritur nga departamenti përkatës. Që nga konfiskimi, atij nuk i është thënë se çka ndodh në këto situata. Çështja e dytë ka të bëjë me pagën e tij. Ankuesi kishte punuar si mësues, dhe se para pensionimit nuk e kishte pranuar pagën e tij të plotë. Ai ishte ankuar pranë Drejtoratit të Arsimit por akoma nuk ka marrë përgjigje.
10	Ankuesja kishte ardhur që të diskutojë se çka i kishte ndodhur asaj dhe burrit të saj gjatë luftës. Ankuesja shpjegon se ajo dhe burri i saj kanë qenë të keqtrajtuar seksualisht dhe të dhunuar gjatë luftës nga forcat serbe. Ajo shpjegon se burri i saj ishte rrahur brutalisht dhe më vonë kishte vdekur. Ajo ishte lënë e vetëm për tu kujdesur për veten dhe familjen ndërkohë që ajo ka probleme shëndetsore. Gjendja ekonomike e familjes së saj është e vështirë pasi asaj i duhet të kujdeset për fëmijët e saj si e vejë dhe pa përkrahje nga shteti. E vetmja përkrahje nga e cila ajo varet është nga familja e gjerë. Ajo nuk ka patur mundësi të diskutojë me askë rreth abuzimit të saj; diskutimi i këtyre çështjeve paraqet problem të madh për të pasi ajo ndjen shqetësim të madh. Ajo poashtu ndjehet e shqetësuar pasi është analfabete.
11	Ankuesi kërkon takim me Avokatin e Popullit për të diskutuar për një çështje të punësimit.
12	Ankesë kolektive nga 6 ankues që lidhet me rivendosjen e pozitave të tyre të punësimit në një kompani shtetërore, ku detyrat dhe përgjegjësitë u kanë mbetur të njëjta por rroga u janë zvogëluar. Përkundër adresimit të ankesës së tyre tek një numër institucionesh përfshirë edhe në gjykatat, ankesa e tyre nuk është shqyrtuar.

PASQYRË MBI PUNËN E INSTITUCIONIT TË AVOKATIT TË POPULLIT

13	Ankuesi ka një rast që vazhdon, në lidhje me largimin nga puna dhe pohim për shpifje për të cilën ka inicuar procedurë gjyqësore. Ai është i interesuar që të ketë një përfaqësues ligjor për gjykatë. Ankuesi ka edhe një kërkesë shtesë në lidhje me një çështje të cilën ia ka drejtuar Zyrës së Prokurorisë, e cila sipas vlerësimit të tij nuk është marrë seriozisht dhe i intereson të dijë se ku mund të ankohet.
14	Ankuesi ka jetuar dhe punuar në një shtet të Europës perëndimore ku ka paguar të gjitha kontributet, edhe pse nuk është e qartë se çfarë statusi të emigracionit ka patur. Gjatë punës ka pësuar një lëndim të rëndë dhe i është nënshtruar disa operacioneve. Gjatë pushimit mjekësor i është thënë se mund të vizitojë Kosovën para se të vazhdojë me trajtimin. Ankuesi kishte ardhur për vizitë në Kosovë por nuk ka patur mundësi të kthehet për të vazhduar trajtimin. Trajtimi që atij i duhet nuk është i disponueshëm në Kosovë ndërkohë që i drejtohet Institucionit për këshilla dhe/ose një letër përkrahje.
15	Ankuesi ka dy shtetësi dhe jeton në një shtet të Europës perëndimore. Familja e tij ka jetuar në Kosovë dhe kishte aplikuar për bashkim familjar, i cili është miratuar pjesërisht. Sidoqoftë, ai kërkon të procedojë me mjete ligjore për ta trajtuar këtë problem dhe kërkon këshilla juridike se si ti qaset këtij problemi.
16	Ankuesi ka tentuar që të transferojë një pronë/tokë të cilën e ka trashëguar dhe blerë por ka hasur në vështirësi pasi nuk mund të ketë qasje në dokumente të caktuara të cilat i nevojiten për transfer. Ai ka qenë në kontakt me komunën përkatëse ndërkaj gjykata nuk ka qenë në gjendje ti sigurojë dokumentet. Përveç kësaj, ai është analfabet dhe kjo e vështirëson që të bëhen ankesa me shkrim.
17	Ankuesi është hulumtues i pavarur dhe bën kërkesë pranë Institucionit të Avokatit të Popullit për qasje në dokumente publike.
18	Ankuesja ka punuar për të njëjtin punëdhënës që 13 vite si pastruese, me kontratë me kohëzgjatje të ndryshme. Sidoqoftë, së fundmi është larguar nga puna pa ndonjë arsytim të dhënë. Ankuesja kërkon këshilla juridike/përfaqësim ligjor.

a. Vështrime të përgjithshme

Përderisa qasja e këshilltarëve ligjorë gjatë ballafaqimit me ankesa dallon, në tërësi këshilltarët ligjorë kanë dëgjuar ankuesit dhe kanë ofruar këshilla adekuate. Megjithatë, në vështrimet e përgjithshme do të pëshkruhen aspektet e forta dhe të dobëta si dhe nevojat për përmirësime.

Përparësitë	Dobësitë/Nevojitet përmirësim
Dëgjimi aktiv i ankuesit	Intervistat që kohe pas kohe ishin të pa strukturuara bënin që çështjet e rëndësishme të mos identifikohen lehtë
Bërja e pyetjeve përcjellëse për të identifikuar çështjet përkatëse	Përqëndrimi në futjen e të dhënave në bën e të dhënave ndikonte në raport me ankuesin si dhe aftësinë për dëgjimin aktiv
Përgjigja ndaj brengave të ankuesve	
Përshtatja e këshillave sipas nevojave të ankuesve	Nganjëherë, këshillat e dhëna nuk kanë qenë mjaft të qarta për shkak të gjuhës së përdorur dhe nuk janë përshtatur sipas nevojës së ankuesit. Duhet të merren parasysh nevojat e veçanta siç janë mosha e vjetër, analfabetizmi dhe vështirësitë e kuptimit.
Përdorimi i fjalorit i cili kuptohet nga ankuesi	
Ofrimi i këshillave të qarta	
Ofrimi i këshillave të qarta	
Shpjegimi i mandatit të Institucionit për ankuesit	Duhet të shmangen rastet kur ankuesit pyeten rreth njohurive të tyre mbi mandatin e Institucionit.
Kërkimi i asistencës nga pjesëtarët tjerë të stafit	Mungesa e konsultimit me legjislacionin gjatë ofrimit të këshillave

d. Monitorimi i intervistave gjatë ditës së hapur

Siç u tha edhe më parë, ditët e hapura mbahen një herë në muaj, me takime të caktuara për ankuesit sipas kërkesës. Gjatë ditës së hapur, Avokati i Popullit bashkë me një këshilltar ligjor takohet me ankuesit të cilët kanë kërkuar takimin, dhe bashkë me ta diskuton për çështjet që i shqetësojnë. Ankuesit sjellin një varg çështjesh, që mund të jetë një rast që vazhdon në Institucion ose ndonjë rast që akoma nuk është adresuar.

Një funksion i tillë është shumë i rëndësishëm pasi që paraqet mundësinë që njerëzit nga të gjitha profilet të takohen me Avokatin e Popullit dhe të diskutojnë lidhur me pohimet e tyre për shkeljet e të drejtave të njeriut. Duke monitoruar këto intervista, hulumtuesit kanë pohuar se shumë prej ankuesve kanë vlerësuar shumë lartë këto takime.

Në përgjithësi, sistemi i takimeve dhe metodat e përdorura për mbajtjen e intervistave funksionojnë mirë dhe sigurojnë që një numër i madh i ankuesve të trajtohen brenda një dite. Sidoqoftë, dita e hapur mund të përmirësohet edhe më tej në mënyrë që të rritet efikasiteti. Një mënyrë që kjo të bëhet është që para ditës së hapur të shqyrtohen me kujdes të gjitha dosjet ekzistuese të ankuesve të cilët kërkojnë një takim të tillë nga ana e këshilltarëve ligjorë. Poashtu të njoftohet edhe Avokati i Popullit lidhur me këto raste ose nga këshilltari ligjor që merret me rastin ose nga këshilltari ligjor pjesëmarrës në ditën e hapur. Ndërmarrja e këtyre hapave do të siguronte që Institucioni i Avokatit të Popullit të gjendje të merret me rastet ekzistuese në mënyrë më efektive dhe efikase.

e. Natyra e Ankesave

Numri i Rastit	Ankesa
1	Ankuesja është viktimë civile e luftës, e cila ka kërkuar një banesë bazuar në statusin e saj të viktimës. Ankuesja është dashur të inicojë procedurë gjyqësore në mënyrë që të zbatohet të drejtën e saj ndërkohë që e kishte edhe vendimin e Gjykatës Supreme në mbështetje të saj, përkundër kësaj komuna refuzon të zbatohet vendimin dhe asaj t'i ndajë një banesë. Ankuesja kërkon këshilla rreth hapave të mëtejshëm që duhet të ndërmerren.
2	Ankuesi kishte jetuar në një shtet të Europës perëndimore për disa vite, është martuar me një shtetase të atij shteti dhe ka fituar statusin e qëndrimit të përhershëm. Më vonë, statusi i ankuesit është revokuar edhe pse ai nuk e ka të qartë pse dhe e kishin kthyer në Kosovë. Ankuesi kërkon këshilla se si mundet ta sfidojë këtë.
3	Ankuesja është e moshës së vjetër dhe me probleme shëndetsore e poashtu edhe në gjendje të vështirë ekonomike. Ajo ka kërkuar takim për të diskutuar rreth dy çështjeve. Çështja e parë ka të bëjë me dhënien e lejes për shfrytëzimin e një banese në një hapësirë banesore për të vepruar si biznes, që është refuzuar nga komuna. Ankuesja pohon se shumë të tjerëve në të njëjtin bllok banesor iu është lejuar shfrytëzimi i pronës për qëllime komerciale përfshirë edhe një Prokurori. Çështja e dytë ka të bëjë me trajtimin mjekësor që asaj i duhet por nuk mundet ta përballojë financiarisht dhe për këtë nuk i është dhënë kurrfarë ndihme. Ajo kërkon këshilla për të dyja çështjet.

PASQYRË MBI PUNËN E INSTITUCIONIT TË AVOKATIT TË POPULLIT

4	Ankuesja ka punuar për një OJQ lokale dhe kontrata e saj nuk është vazhduar gjatë pushimit të lehonisë. Rasti i është raportuar Inspektoratit të Punës, i cili ka gjetur shkelje të Ligjit të Punës gjatë hetimit dhe kjo është theksuar në raportin e tyre të parë; edhe pse raporti final nuk përmban këto gjetje faktike dhe nuk vjen deri te përfundimi i njëjtë. Ankuesja e ka apeluar këtë vendim, ndërkaq është e interesuar që të marrë këshilla të mëtejme rreth këtyre çështjeve.
5	Ankuesi ka kërkuar këshilla rreth dy çështjeve. Së pari, ankuesi ka qenë pronar i një biznesi dhe është gjobitur në masë të konsiderueshme nga zyrtarët publikë, edhe pse ai mendon se dokumentacioni nuk ka qenë zyrtar. Fillimisht është ankuar në këtë vendim dhe ankesa është refuzuar. Ai ka paguar një pjesë të gjobës por për faktin që ka qenë fjala për një shumë të madhe, më vonë ka deklaruar bankrotin. Në lidhje me këtë ka kërkuar këshilla se a mund të hetohet rreth kësaj çështje. Poashtu, para hapjes së biznesit privat ankuesi ka punuar në sektorin publik dhe për faktin që tash e ka mbërritur moshën e pensionimit ai do të duhej të merrte pension nga shteti ndërkohë që kjo i është bllokuar, e poashtu edhe llogaria bankare e djalit të tij i cili është poashtu pronar i biznesit. Ankuesi kërkon këshilla rreth këtyre çështjeve.
6	Ankuesi ka kërkuar takim për të diskutuar ndotjen akustike në banesën e tij, e cila vjen nga punët e ndërtimit që bëjnë fqinjët dhe nga pianoja në të cilën luhet në çdo orë të ditës. Ankuesi ka ngritur këtë çështje në organet komunale, ministrinë përkatëse dhe në polici por askush nuk i ka kthyer përgjigje. Ankuesi kërkon këshilla të mëtejme.
7	Një grup ankuesish kanë kërkuar takim për të diskutuar shitjen e tokës së tyre qeverisë e cila do të shfrytëzohet për autostradë. Ankuesit nuk janë ndarë të kënaqur me procedurën konsultative pasi që nuk janë këshilluar në mënyrë adekuate dhe nuk janë pajtuar me çmimin e ofruar për të cilin mendojnë se nuk përkon me realitetin. Ata kanë incuuar padë gjyqësore lidhur me këto çështje por do të donin këshilla të mëtejme.
8	Një grup ankuesisht që përfaqësojnë një numër të familjeve të cilat mund të largohen me forcë nga pronat të cilat i kanë përdorur që nga përfundimi i luftës. Ankuesit kanë kërkuar takim për të diskutuar kërkesën për të blerë pronat të cilat i kanë mbajtur në përdorim edhe pse procesi gjyqësor për këtë çështje është në vazhdim.
9	Ankuesi i drejtohet Institucionit për dy çështje. E para ka të bëjë me punësimin e tij në një kompani shoqërore në lidhje me të cilën ankuesi ka një kontest të punës që vazhdon që nga viti 2002. Edhe pse rasti është shqyrtuar nga Dhoma e Posaçme e Gjykatës Supreme dhe poashtu ka patur ndërhyrje nga Institucioni i Avokatit të Popullit, rasti është ende në shqyrtim dhe nuk ka një vendim përfundimtar ndërkohë që ankuesi kërkon këshilla të mëtejme. Përveç kësaj, ankuesi kishte shkuar për të jetuar jashtë vendit në mënyrë që bashkëshortja e tij të ketë mundësi të trajtohet për shërim mjekësor që do t'ia shpëtonte jetën dhe më vonë ishin

PASQYRË MBI PUNËN E INSTITUCIONIT TË AVOKATIT TË POPULLIT

	<p>kthyer. Me tu kthyer, u është thënë se do të marrin ndihmë financiare, për të cilën kishin aplikuar por ajo nuk u është dhënë. Ankuesi kërkon këshilla rreth kësaj çështje.</p>
10	<p>Ankuesi pohon se forcat ndërkombëtare pas luftës kishin përdorur banesën e tij si pikë për të monitoruar situatën e sigurisë për një periudhë kohore, dhe gjatë kësaj kohe nuk kishin paguar qira ose faturat e shpenzimeve tjera. Kjo situatë kishte krijuar një borxh të madh të rrymës, të cilën ankuesi nuk ishte në gjendje ta paguajë. Aktualisht, rryma elektrike i është ndërprerë dhe ankuesi kërkon këshilla për këtë situatë përfshirë edhe mundësinë që pagesa e borxhit të bëhet me këste të cilat ankuesi mund ti përballojë.</p>
11	<p>Ankuesja kërkon këshilla në lidhje me një kontest pune. Ankuesja ka punuar për një agjenci shtetërore, edhe pse pa kontratë individuale. Pozita e saj edhe angazhimi i saj janë rregulluar përmes një marrëveshje ndërmjet agjencisë shtetërore dhe agjencisë Europiane të cilat merreshin me veprimtari të njëjtë. Ankuesja është larguar nga puna përmes një letre nga punëdhënsi i saj në agjencinë shtetërore pa ndonjë arsye. Ankuesja kërkon këshilla të mëtejme në lidhje me rrethanat e saj.</p>

Siç mund të vërehet lloji i ankesave që i drejtohen Institucionit përfshijnë një spektër të gjërë. Pasi që disa nga ankesat kishin të rastet që vazhdojnë brenda Institucionit, në raste të caktuara, këshilltarit ligjor i cili merrej me rastin i është kërkuar të takohet me ankuesit për të diskutuar çështjet specifike ose zhvillimet e mëtejme pas takimit me Ombudspersonin.

a. Vështrime të përgjithshme

Përparësitë	Dobësitë/Nevojitet përmirësim
Takimi i drejtpërdrejtë me Avokatin e Popullit është mirëpritur nga ankuesit dhe kjo i ndihmon Institucionit që të përmbushë mandatin e tij	Mungesa e përgatitjes/njohurisë rreth rasteve të vazhdueshme bënte që të mos diskutoheshin çështjet thelbësore pasi këshilltari ligjor nuk kishte dijeni të plotë të gjendjes në raste të caktuara
Avokati i Popullit kishte biseduar drejtpërdrejtë me secilin ankues dhe përdorte fjalor që është lehtë i kuptueshëm për ta	Rastet kur ishte kritikuar Institucioni nga ankuesit nuk ishin pritur mirë. Edhe nëse kritikant janë pa vend, një qasje më e mirë do të ishte sikur së pari të dëgjohej ankuesi dhe të hulumtohej para se të arrihej një konkluzion.
I është kushtuar vëmendje një spektri të gjërë çështjesh dhe janë ofruar këshilla për secilin rast. Aty ku ishte e domosdoshme, këshilltarëve ligjorë poashtu i është kërkuar që të takohen me ankuesit.	Disa herë rastet e caktuara janë shikuar me skepticizëm. Përderisa mund të ketë raste të ekzagjerimeve dhe të pavërtetave, këto duhet të trajtohen me kujdes të madh dhe të hulumtuhet më tej.
Intervistat ishin të strukturuar me pyetje të bëra për qartësim të ankesës	Pyetjet drejtuar ankuesve duhet të bëhen me kujdes të shtuar në mënyrë që të minimizohen eskalimet e situatave. Përveç kësaj, duhet të përforcohet sigurimi, në mënyrë që personeli të jetë i mbrojtur në mënyrë adekuate.

b. Monitorimi i intervistave në zyrat rajonale

Ngjashëm si në zyrën qendrore, edhe zyrat rajonale pranojnë ankesa nga publiku gjatë orëve të punës. Të gjithë këshilltarët ligjorë që punojnë në këto zyra merren me këto ankesa dhe bashkëpunojnë me departamentet tjera në zyrën qendrore përfshirë edhe Zëvendësit e Avokatit të Popullit të cilët mbajnë Ditët e Hapura në rajone. Hapësirat e zyrave të siguruar për zyrat rajonale dallonin për nga kushtet dhe në përgjithësi nuk ishin tërësisht adekuate.

c. Natyra e Ankesave

Përderisa, lloji i ankesave të adresuara nuk kanë qenë shumë ndryshe nga ato të cilat tashmë janë diskutuar, ankesat e adresuara në zyrat rajonale poashtu do të theksohen⁶³.

⁶³ Ju lutemi të keni parasysh që vetëm 9 ankesa janë përmendur pasi 3 të tjera janë raste të vazhdueshme dhe hulumtuesit nuk kanë qenë në gjendje të kuptojnë tërësinë e këtyre rasteve prej vetëm një takimi.

PASQYRË MBI PUNËN E INSTITUCIONIT TË AVOKATIT TË POPULLIT

Numri i Rastit	Ankesa
1	Ankuesi ka aplikuar në emër të djalit të tij për ndihma për të paaftët nga komuna, dhe ishte refuzuar. Ankuesi kërkon këshilla në lidhje me këtë vendim.
2	Ankuesi është në një proces gjyqësor në lidhje me një kontest pune. Rasti është në shqyrtim që 8 vite gjatë së cilës kohë ka intervenuar edhe Avokati i Popullit. Ankuesi frikohet se çështja prapë i është dërguar gjykatës së gabuar dhe se ka vonesa të mëtejme, ndërkaq kërkon këshilla të mëtejme për këtë çështje.
3	Babai i ankuesit ka punuar për një kompani shoqërore dhe së fundmi punëtorëve tjerë u është dhënë një kompenzim shtesë për shërbimin e tyre, por atij nuk i është dhënë ai kompenzim. Pasi që babai i tij është i verbër, ankuesi kërkon këshilla në emër të babait të tij se çfarë hapash mund të ndërmarrin
4	Ankuesja ka punuar si mësuese por ka vetëm nivel teknik edukimi dhe jo diplomë universitare. Përkundër përvojës së saj dhe aplikimit për disa pozita ajo nuk ka qenë në gjendje që të gjejë punë. Përderisa kishte punuar si mësuese ka patur mundësi të fillojë studimet diplomike por kjo përparësi i është dhënë mësuesve më të moshuar. Ankuesja kërkon këshilla për situatën e saj.
5	Ankuesi ka një rast që vazhdon i cili lidhet me tokën të cilën komuna e kishte blerë nga ai por nuk ja ka transferuar paratë për shkak të mungesës së fondeve. Ankuesi ka vizituar zyrën për të marrë informacione të reja rreth këtij rasti.
6	Ankuesi kërkon këshilla në emër të një miku të tij, i cili dëshiron të bëjë regjistrimin e makinës të cilën e përdor për qëllime biznesi. Sidoqoftë, komuna kërkon dokumente me të cilat dëshmohet si ai ka paguar të gjitha obligimet ndaj komunës në të cilën është i regjistruar biznesi si dhe në të cilën banon pronari, që është një komunë tjetër. Miku i ankuesit kërkon këshilla nëse kjo kërkesë e bërë nga komuna ka bazë ligjore.
7	Ankuesi nuk është shtetas ose banor i Kosovës; ai pohon se është duke i ikur persekutimit policor nga shteti i tij i origjiniës. Ankuesi ka ardhur në Kosovë për të kërkuar mbrojtje dhe ka shkuar në një stacion policor për të marrë këshilla të mëtejme. Ankuesi pohon se policia e kishte mbajtur gjatë natës dhe pastaj e kishin udhëzuar të lëshojë Kosovën pasi që nuk mund t'i ofronin mbrojtje. Ankuesi kërkon këshilla lidhur me këtë situatë dhe ku mund të kërkojë mbrojtje.
8	Ankuesja ka pranuar një vendim nga një gjykatë e huaj në lidhje me të drejtën e saj për pension. Ajo nuk kishte mundësi ta kuptonte vendimin dhe kërkon ndihmë nga zyra për ta përkthyer atë.

9	Premisat e biznesit të ankuesit ishin demoluar nga komuna gjë që sipas ankuesit është pa bazë ligjore. Poashtu, ankuesi shpjegon se kjo e ka vendosuar atë në pozitë të vështirë financiare dhe kërkon këshilla në lidhje me këtë situatë.
---	--

d. Vështirime të përgjithshme

Në përgjithësi, edhe pse këshilltarët ligjor punojnë në njësi më të vogla dhe janë disi të shkëputur nga zyra qendrore, ata janë të përgatitur mirë dhe kanë përvojë në pranimin e ankesave. Sidoqoftë, si për të tjerat edhe për këto zyra do të specifikohen përparësitë si dhe dobësitë e nëvoja për përmirësim.

Përparësitë	Dobësitë/Nevojitet përmirësim
Dëgjimi aktiv, intervistat e strukturuar dhe përdorimi i fjalorit të cilin ankuesi e kupton	Hapësirat e zyrave nuk janë adekuate, pasi që janë ose shumë të vogla ose iu mungon qasja për personat me aftësi të kufizuara dhe të moshuarit
Në përgjithësi ekziston një atmosferë mikpritëse, ku ankuesit kanë mundësi të shtrojnë një sërë çështjesh	Shumë individë nga këto rajone nuk janë në dijeni që ekzistojnë këto zyra rajonale ose lokacione, gjë që është thënë nga ankuesit
Shumica e këshilltarëve ofrojnë këshilla të qarta dhe posaçërisht duke i përshtatur ato me nevojat e veçanta të ankuesve	Përveç vizitave të Zëvendësit të Avokatit të Popullit , këto vizita duhet ti bëjë edhe Avokati i Popullit
Disa nga këshilltarët ligjorë shkojnë përtej asaj që kërkohet në mënyrë që të ndihmojnë ankuesit e disavantazuar	Këshilltarët ligjorë duhet të sigurohen që zyra të jetë e hapur gjatë kohës së drekës

4. Vlerësimi dhe organizimi i brendshëm

Siç është vërejtur organizimi i brendshëm ka ndryshuar përgjatë viteve dhe kjo më së shumti mund të vërehet në Raportin Vjetor 2011. Në kuadër të zgjedhjes së Zëvendësve të Avokatit të Popullit këto ndryshime mund të thuhet se kanë qenë të domosdoshme dhe të duhura në mënyrë që të bëhet specializimi i ekipeve që funksionojnë brenda Institucionit. Kjo si rezultat do të duhej ti krijonte mundësinë Institucionit të Avokatit të Popullit që të ngrisë efikasitetin e vet dhe të zbatojë një sërë kompetencash të veta. Është e paqartë nëse kjo në fakt është duke ndodhur, dhe kjo për shkak se kjo strukturë është krijuar relativisht vonë pasi Zëvendësit e Avokatit të Popullit janë emëruar në vitin 2011. Hulumtuesit në terren kanë fituar përshtypjen se kjo strukturë nuk është shfrytëzuar plotësisht edhe pse ekziston potencial dhe se kjo duhet të ndodhë në mënyrë që të korren rezultate pozitive.

Sa i përket Zyrës për Pranim, Hetime dhe Koordinim të Ankesave mund të thuhet se është e qartë që është shumë e centralizuar. Kjo çështje është ngritur me personelin që punon në këtë zyrë dhe janë dhënë shpjegime se është e domosdoshme që të sigurohet se kriteret e pranueshmërisë aplikohet në mënyrë konsistente në të gjitha rastet, si dhe të sigurohet koordinimi efektiv i të gjitha ankesave dhe hetimeve⁶⁴. Përderisa këto janë shqyrtime relevante, një centralizim i tillë mund të jetë poashtu problematik dhe të ndikojë në nismat e këshilltarëve ligjorë që punojnë në raste. Përveç kësaj, duke patur vetëm një profesionist që udhëheq këtë departament me një Zëvendës të Avokatit të Popullit mund të priten probleme në të ardhmen veçanërisht pasi që të skadojë mandati i një Zëvendësi të Avokatit të Popullit dhe nëse personi që udhëheq këtë departament vendos të largohet. Prandaj, është e këshillueshme që të rishqyrtohet ky centralizim në mënyrë që të sigurohet qëndrueshmëria e personelit i cili e kupton se si funksionon kjo zyrë.

Një ndryshim tjetër ka qenë Departamenti i specializuar për Marrëdhënie me Publikun si dhe Zyra për Komunikim me Media. Përsëri, ky është një ndryshim që ka ndodhur relativisht vonë dhe është vështirë të vlerësohet ndikimi i tij. Sidoqoftë, shfrytëzimi i mediave në punën e Institucionit të Avokatit të Popullit është diskutuar me pjesëtarë të ndryshëm të personelit në zyrën qendrore dhe në zyrat rajonale⁶⁵. Si rezultat i këtyre diskutimeve del se është e qartë që duhet të ketë shfrytëzim të mëtejshëm të mediave në mënyrë që të promovohet puna e Institucionit. Përveç kësaj, aktualisht nuk duket se ka ndonjë fushatë të organizuar për edukimin e publikut lidhur me mandatin/rolin e Institucionit.

⁶⁴ Diskutimi me Drejtorin e Përkohshëm të Hetimeve, Institucioni i Ombudspersonit Kosovë, prill 2013

⁶⁵ Diskutimi me Drejtorin e Përkohshëm të Hetimeve, Këshilltarët Ligjorë në zyrën qendrore dhe zyrat rajonale si dhe personelin në Departamentin e Administratës, prill 2013

Sa i përket faktit që ankuesit⁶⁶ nuk kanë patur një ide të qartë për Institucionin, Departamenti për Marrëdhënie me Publikun duhet të sigurohet se ekziston një plan afatgjatë për promovimin e rolit të Institucionit tek publiku i gjerë dhe të ngritet vetëdija për mbrojtjen e të drejtave të njeriut në përgjithsi. Këto kampanja janë të rëndësishme në mënyrë që Institucioni të përmbushë mandatin e tij nëpërmjet transmetimit të mesazhit të një numër i madh i njerëzve të cilët pohojnë se u janë shkelur të drejtat e njeriut.

5. Identifikimi i rasteve Ex Oficio

Në Raportin Vjetor 2011 janë përshkruar gjashtë raste Ex Oficio edhe pse hulumtuesit kanë kuptuar se vetëm dy prej këtyre hetimeve janë bërë në vitin 2011. Ky mjet për fat të keq nuk shfrytëzohet mjaftueshëm në mënyrë që të rritet vetëdijësimi për shkeljen e vazhdueshme të të drejtave të njeriut. Çështja e identifikimit të këtyre rasteve është ngritur me anëtarët e personelit të Institucionit në zyrat qendrore dhe rajonale.

Sipas hulumtuesve metoda e cila përdoret më së shpeshti është duke u mbështetur në raportet nga mediat (televizion, gazeta dhe internet) në mënyrë që të sygjerohet se cilat raste mund të hetohen ex oficion. Sygjerimet e tilla i bëhen Zyrës për Pranim, Hetime dhe Koordinim të Ankesave, e cila do të bëjë vlerësimin fillestar dhe do të vendosë nëse një hetim duhet të kryhet. Në tërësi, numri i rasteve ex oficio duhet të rritet duke identifikuar rastet e tilla nëpërmjet metodave aktuale të raporteve nga mediat. Përveç kësaj, në mënyrë që të rritet numri i rasteve të tilla Institucioni duhet të shqyrtojë bashkëpunimin me palët e interesuara si dhe të shqyrtojë fushat specifike ku ankuesit nuk janë të gatshëm të bashkëpunojnë siç janë diskriminimi, trajtimi i grupeve të marginalizuara si psh gratë, minoritetet, personat me aftësi të kufizuara dhe personat LGBT.

6. Lokacioni dhe premiset

Tashmë është përmendur që premiset e zyrës qendrore janë jo adekuate pasi që ndërtesa nuk është krijuar për të funksionuar si zyrë. Kjo shkakton një sërë problemesh siç është ekzistimi i vetëm një zyre për intervistimin e ankuesve, e cila është zyrë e vogël dhe e papërshtatshme për përdorim dhe me dritare që kanë dalje në korridor. Poashtu, pjesëtarëve të personelit iu duhet të punojnë në zyra të vogla. Lokacioni i zyrës qendrore është poashtu i papërshtatshëm pasi që është mjaft i largët dhe kjo mund të krijojë vështirësi edhe për ta gjetur atë. Përveç kësaj, lokacioni mundet të jetë problem për tu gjetur nga grupet e marginalizuara siç janë të moshuarit ose ata që vuajnë nga shëndeti i dobët, si dhe ka qasje të kufizuara për personat me nevoja të veçanta.

⁶⁶ Kjo ka të bëjë me ankuesit me të cilët u takuan hulumtuesit gjatë monitorimit të intervistave në zyrën qendrore dhe zyrat rajonale

Situata me zyrat rajonale është fatkeqësisht jo shumë më e mirë. Zyra rajonale në Prizren⁶⁷ ka dy hapësira, por ato janë në katin e dytë që mund të paraqesë vështirësi për të moshuarit dhe gjithashtu nuk ka qasje për ankuesit me aftësi të kufizuara. Poashtu, ndërtesa ku është vendosur zyra nuk është e mirëmbajtur që mund të paraqesë problem për këshilltarët ligjorë. Një nga çështjet me të cilat janë ballafaquar hulumtuesit është se në njërën nga hapësirat ka vetëm një prizë funksionale, gjë që do të thotë se këshilltari ligjor duhet të bënte zgjedhjen ndërmjet përdorimit të kompjuterit dhe stufës elektrike.

Zyra rajonale në Gjilan⁶⁸ fillimisht kishte dy hapësira por më vonë njëra hapësirë i ishte marrë nga komuna. Pas kësaj dy këshilltarët ligjorë duhej të punon në një hapësirë të vogël, gjë që shkaktonte probleme për shkak të hapësirës së vogël dhe kjo ndikonte në produktivitetin e tyre. Përveç kësaj, në mungesë të një dhome të veçantë për intervista ankuesit duhej ti drejtoheshin që të dy këshilltarëve ose njëri nga ta duhej ta lëshonte zyrën, derisa njëri nga ta merrej me ankuesin.

Zyra rajonale në Mitrovicë⁶⁹ ofron qasje të mirë pasi që është në një lokacion qendror dhe është në katin e parë, premiset nuk janë aq të mira pasi që ndodhen në një ndërtesë të vjetër. Ndërkaq, zyrat rajonale në Graçanicë⁷⁰ dhe Pejë⁷¹, të dyja janë të vendosura në kate më të larta gjë që paraqet vështirësi për të moshuarit dhe personat me aftësi të kufizuara gjatë qasjes. Autoritetet relevante duhet të përkujdesen që të sigurohet një hapësirë e përshtatshme për të gjitha zyrat, pasi që kjo mund të ndërhyjë në punën e Avokatit të Popullit. Përveç kësaj, Institucioni i Avokatit të Popullit duhet të bashkëpunojë me këto autoritete nëpër komuna për të adresuar këto fusha problematike.

7. Zhvillimi i vazhdueshëm profesional

Personeli i Institucionit të Avokatit të Popullit ftohet për të marrë pjesë në konferenca dhe trajnime të ndryshme të organizuara nga palët e ndryshme në Kosovë dhe jashtë saj. Ata kanë përfituar nga këto mundësi duke ngritur kapacitetin për ballafaqimin me ankesa të ndryshme mbi të drejtat e njeriut. Përveç kësaj, skema e organizatës tregon se brenda Departamentit për Marrëdhëniet me Publikun ka një njësit të vogël që merret me konferencat dhe trajnimet. Gjatë hulumtimit në terren me personelin e Institucionit është ngritur çështja e zhvillimit të vazhdueshëm profesional dhe se si arrihet kjo⁷². Aktualisht, shumica e trajnimeve të ndjekura kanë qenë në organizim të jashtëm dhe shumica e personelit janë shprehur se kanë qenë të vlefshme.

⁶⁷ Monitorimi i Zyrës Rajonale në Prizren, prill 2013

⁶⁸ Monitorimi i Zyrës Rajonale në Gjilan, prill 2013

⁶⁹ Monitorimi i Zyrës Rajonale në Mitrovicë, prill 2013

⁷⁰ Monitorimi i Zyrës Rajonale në Graçanicë, prill 2013

⁷¹ Monitorimi i Zyrës Rajonale në Pejë, prill 2013

⁷² Diskutimi me Drejtorin e Përkohshëm të Hetimeve dhe Pjesatarët tjerë të personelit, Institucioni i Ombudspersonit, prill 2013

Sidoqoftë, nuk ka trajnime të rregullta që organizohen brenda Institucionit, edhe pse kjo është planifikuar të bëhet në të ardhmen. Sygjerohet se për ngritjen e mëtejme të kapaciteteve do të ishte e dobishme që të ketë një plan afatgjatë për zhvillimin e vazhdueshëm profesional në mënyrë që personeli të mbetet në hap me zhvillimet ligjore, si dhe të ndjekë kurse të reja për ballafaqimin me ankuesit.

Përfundim

Në këtë përfundim është e rëndësishme të thuhet se Institucioni i Avokatit të Popullit ka një rol qendror në sigurimin se administrata publike respekton të drejtat e njeriut të të gjithë individëve brenda juridiksionit të vet. Është poashtu evidente se shumica e ankuesve janë ose të marginalizuar ose ballafaqohen me rrethana të tilla të vështira, ku Institucioni i i Avokatit të Popullit është shpresa e tyre e fundit. Ballafaqimi me ankues të tillë në mënyrë efikase dhe të efektshme mund të jetë i vështirë, posaçërisht kur vetë Institucioni vepron nën kufizime të caktuara siç është hapësira e pamjaftueshme e punës.

Megjithatë, për shkak të rolit të tij qendror dhe mandatit gjithëpërfshirës, Institucioni i Avokatit të Popullit duhet të sigurohet që organizimi i tij i brendshëm është plotësisht funksional dhe se sjell rezultate nga të gjitha frontet. Institucioni i Avokatit të Popullit duhet që veçanërisht të sigurohet se roli i tij promovohet në mënyrë gjithëpërfshirëse dhe të vazhdueshme tek publiku i gjerë në mënyrë që ata të cilët brengosen për të drejtat e tyre të njeriut të kenë mundësinë ta drejtojnë rastin e tyre te Institucioni. Sa i përket trajtimit të ankesave, duhet të sigurohet zhvillim i vazhdueshëm profesional për të gjithë personelin në mënyrë që të sigurohet se të gjitha ankesat janë trajtuar në mënyrë adekuate. Përveç kësaj, Institucioni i Avokatit të Popullit duhet të shqyrtojë metodat për përmirësimin e të drejtave të njeriut në Kosovë nëpërmjet rritjes numrit të hetimeve dhe raportimeve ex officio. Më tej, Departamenti i Legjislacionit duhet të sigurohet që të merr pjesë në mënyrë të vazhdueshme në proceset konsultative rreth ligjeve të reja dhe të ofrojë këshilla mbi përputhshmërinë e ligjeve të tilla me obligimet për të drejtat e njeriut.

Në përgjithsi, duhet të përmendet edhe një herë se Institucioni i Avokatit të Popullit kryen punë të rëndësishme, por se duhet të sigurohet një transparencë më e lartë në mënyrë që kjo të vlerësohet nga të gjithë faktorët relevantë.

Rekomandimet e Përgjithshme

- Institucioni i Avokatit të Popullit duhet që vazhdimisht të ngrisë ndërgjegjësimin tek opinioni i gjerë mbi mandatin e vet, në mënyrë që të komunikojë me të gjithë individët të cilët vuajnë nga shkeljet e të drejtave të njeriut
- Duhet të adresohet çështja e premisave dhe lokacionit të zyrave nga ana e autoriteteve respektive në nivel qendror dhe rajonal/lokal
- Departamentet e specializuata brenda Institucionit duhet të bëhen më aktive në fushat e tyre përkatëse
- Duhet të përqëndrohen më shumë përpjekje në identifikimin e rasteve që mund të inicohen ex officio
- Institucioni duhet të sigurojë zhvillim të vazhdueshëm profesional në mënyrë që të përkrahë personelin e vet, nëpërmjet trajnimeve të brendshme dhe të jashtme në lidhje me ballafaqimin me ankues si dhe duke mbetur në hap me zhvillimet ligjore
- Institucioni duhet të monitorojë dhe të bëjë vlerësimin e punës së bërë nga personeli
- Organizimi i brendshëm në lidhje me pranueshmërinë dhe alokimin e ankesave duhet të riqshqyrtohet (decentralizohet) në mënyrë që të sigurohet një efikasitet më i madh dhe një qëndrueshmëri e kapaciteteve
- Institucioni duhet të sigurojë transparencë më të lartë gjatë raportimit mbi gjendjen e të drejtave të njeriut në Kosovë



INSTITUCIONI I AVOKATIT TË
POPULLIT
INSTITUCIJA OMBUDSMANA
OMBUDSPERSON INSTITUTION
REPUBLIKA E KOSOVËS•REPUBLIKA
KOSOVO•REPUBLIC OF KOSOVO



YOUTH INITIATIVE FOR HUMAN RIGHTS
NISMA E TË RINJVE PËR TË DREJTAT E NJERIUT
INICIJATIVA MLADIH ZA LJUDSKA PRAVA

Aneksi 1
MARRËVESHJE BASHKËPUNIMI
ndërmjet
INSTITUCIONIT TË AVOKATIT TË POPULLIT
dhe
ORGANIZATËS JOQEVERITARE
NISMA E TË RINJVE PËR TË DREJTAT E NJERIUT- KOSOVË(YIHR KS)

Institucioni i Avokatit të Popullit, duke iu referuar kapitullit XII të Kushtetutës së Republikës së Kosovës, respektivisht neneve 132, 133, 134 dhe 135 mbi rolin, kompetencat dhe mandatin e Institucionit të Avokatit të Popullit në Kosovë, përfaqësuar nga z. Sami Kurteshi - Avokati i Popullit dhe organizata joqeveritare “Nisma e të Rinjve për të Drejtat e Njeriut - Kosovë” (YIHR KS), me numër regjistrimi 5113352-8e përfaqësuar nga znj. Raba Gjoshi - Drejtore Ekzekutive, pranojnë cilësitë e njëra-tjetrës për përcaktimin e kushteve të kësaj marrëveshjeje dhe përpjekjeve të përbashkëta, me qëllim të realizimit të projektit hulumtues të organizatës YIHR KS në lëmin e mbrojtjes së të drejtave të njeriut në Kosovë,

pajtohen si në vijim:

Neni 1
QËLLIMI I MARRËVESHJES

Qëllimi i kësaj Marrëveshjeje është bashkëpunimi ndërmjet palëve me qëllim të zbatimit të projektit të Nismës së të Rinjve për të Drejtat e Njeriut - Kosovë (YIHR KS) “Monitorimi dhe raportimi mbi punën e Institucionit të Avokatit të Popullit”, i përkrahur nga Zyra e Komisarit të Lartë për të Drejtat e Njeriut (OHCHR) në Kosovë, duke e lehtësuar kontaktin me Institucionin e Avokatit të Popullit, dhe të mbështetjes në realizimin e projektit, si dhe në fushat e të drejtave të njeriut.

Neni 2
MËNYRAT E BASHKËPUNIMIT

1. Institucioni i Avokatit të Popullit (IAP), e përkrah dhe mbështet realizimin e projektit “Monitorimi dhe raportimi mbi punën e Institucionit të Avokatit të Popullit” (më tej Projekti) të organizatës joqeveritare YIHR

- KS, duke i lejuar qasjen në objektin e IAP në Prishtinë dhe në Zyrat Rajonale të IAP, hapësirat e punës, gjatë orarit të punës, për personat e caktuar nga YIHR KS.
2. IAP do t'iu sigurojë/lejojë qasjen për rastet e caktuara që janë raportuar në Raportin vjetor 2011, nga fushat të cilat i përzgjedhin vetë YIHR KS, për nevoja të projektit. Dosjet e lëndëve të përzgjedhura do t'u jepen personave të YIHR KS për analizim në Zyrat e caktuara të IAP-së, dhe pas shqyrtimit të tyre ato kthehen tek personi kontaktues i IAP, përkatësisht në arkivin e Institucionit.
 3. Dosjet e lëndëve, përkatësisht shkresat të cilat gjinden në lëndë, nuk mund të kopjohen, incizohen apo të tjetërsohen nga ana e personave që kanë qasje në to nga ana e YIHR KS, duke pasur parasysh natyrën konfidenciale të informatave, shkresave të ankuesve, bazuar në Ligjin e Avokatit të Popullit.
 4. AP do t'iu sigurojë/lejojë qasjen e personave të YIHR KS në zyrat e Selisë së IAP, për 10 vizita gjatë orarit të punës, në departamentet e ndryshme si dhe të përcjelljes së intervistave me palët në Zyrën e pranimit të palëve, me lejen e tyre.
 5. IAP do t'iu sigurojë/lejojë qasjen e personave të YIHR KS në Zyrat rajonale, për 6 vizita (një ditë për çdo zyrë), gjatë orarit të punës së IAP-së dhe këshilltarët ligjorë të IAP do t'i japin informacionet e nevojshme, lidhur me interesimet për hetimin e shkeljeve të drejtave të njeriut.
 6. IAP si person kontaktues cakton z.Tafil Rrahmanin, drejtor i Departamentit të Hetimeve, ndërsa organizata YIHR KS cakton znj. Natyra Avdiun, të cilët do të koordinojnë të gjitha aktivitetet konkrete në mbarëvajtjen e zbatimit të projektit.

Neni 3

PËRGJEGJËSITË DHE OBLIGIMET RECIPROKE

1. Personat e caktuar lidhur me Projektin nga YIHR KS, duhet të respektojnë rregullat e punës dhe Kodin e Etikës së Institucionit të Avokatit të Popullit, një kopje e cilës do t'u jepet për njoftim.
2. Të gjitha informata e marra nga dosjet e lëndëve, intervistat me qytetarë, personat e caktuar lidhur me Projektin nga YIHR KS, duhet t'i trajtojnë me kofidencialitet, ashtu siç parashihet me Ligjin për Avokatin e Popullit dhe aktet tjera nënligjore të IAP-së.
3. YIHR KS do t'ia prezantojë Draftin e raportit IAP-së për rishikim, vetëm sa i përket informatave lidhur me konfidencialitetin para publikimit, por jo për konstatimet dhe të gjeturat lidhur me përmbajtjen e raportit.
4. IAP do të siguroj të gjitha kushtet normale të punës për personat që punojnë në projektin e YIHR KS, ashtu që hulumtimi dhe mbledhja e informatave të

bëhet pa vështirësi për hartimin e raportit përfundimtar.

**Neni 4
NËNSHKRIMI DHE HYRJA NË FUQI**

1. Kjo marrëveshje hyn në fuqi datën e nënshkrimit, është e vlershme për një periudhë të pacaktuar dhe mund të shërbejnë për bashkëpunim për fushat për të drejtat e njeriut, sipas interesimit dhe mirëkuptimit të ndërsjellë.
2. Nenet e kësaj marrëveshje mund të ndryshohen apo anulohen me pajtimin e palëve ndërsa Marrëveshja mund të përfundohet nga secila palë përmes njoftimit me shkrim 30 ditë më herët.
3. Kjo marrëveshje përfundon me ditën e publikimit të Raportit të YIHR KS, në lidhje me hulumtimin për të cilin është lidhur kjo marrëveshje.
4. Marrëveshja është e përpiluar në dy ekzemplarë me përmbajtje të njëjtë, prej të cilave, pas nënshkrimit dhe protokollimit, mbahet nga një ekzemplar për secilën palë.
5. Me autorizim që të pranojnë përgjegjësitë dhe të nënshkruajnë këtë marrëveshje.

Nënshkruar në Prishtinë, më 5 mars 2013

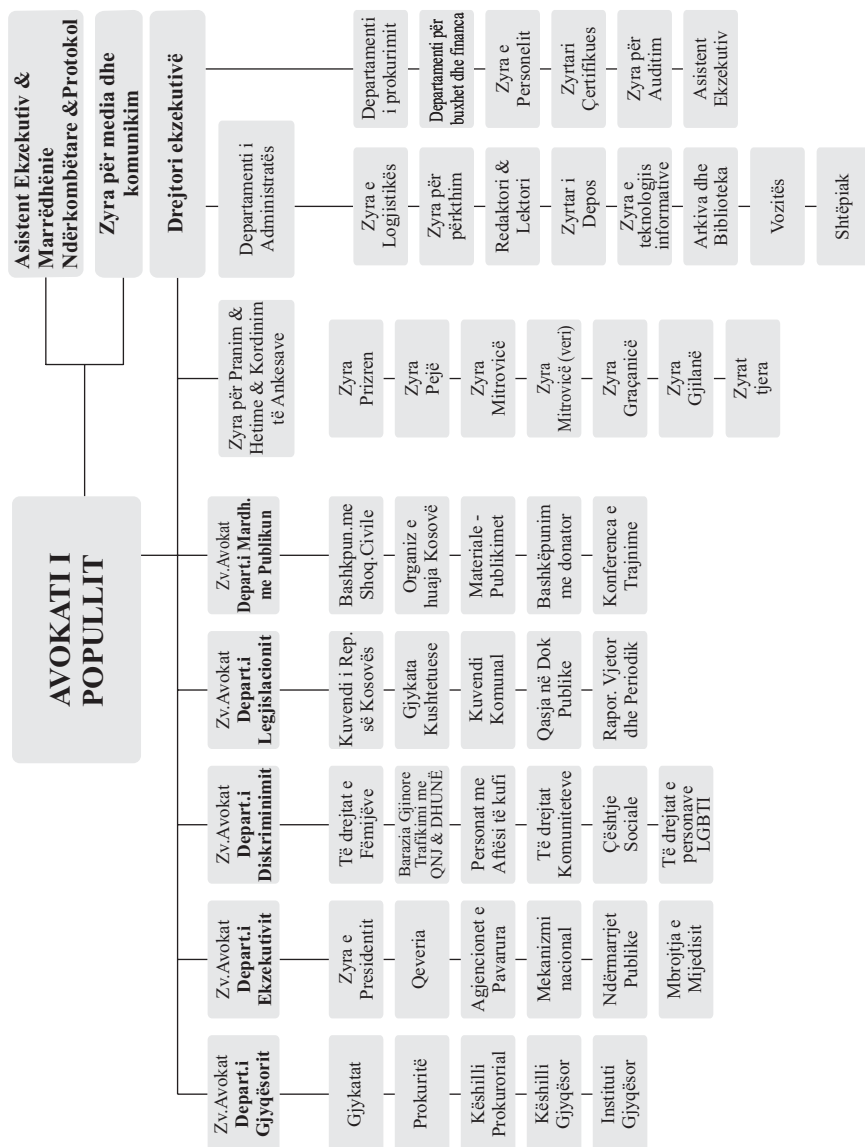
Institucioni i Avokatit të Popullit

Z. Sami Kurteshi,
Avokat i Popullit

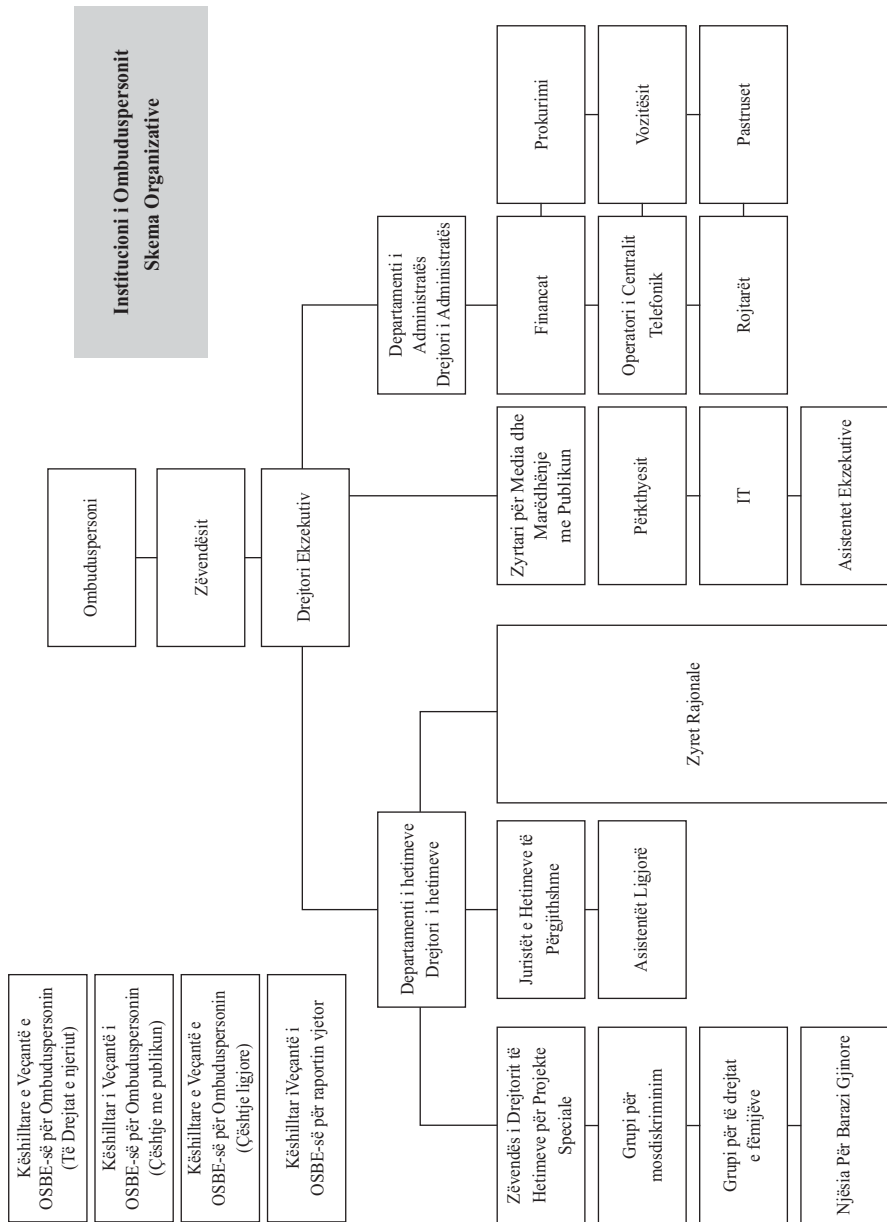
Organizata Joqeveritare YIHR KS

Znj.Raba Gjoshi,
Drejtoreshë Ekzekutive

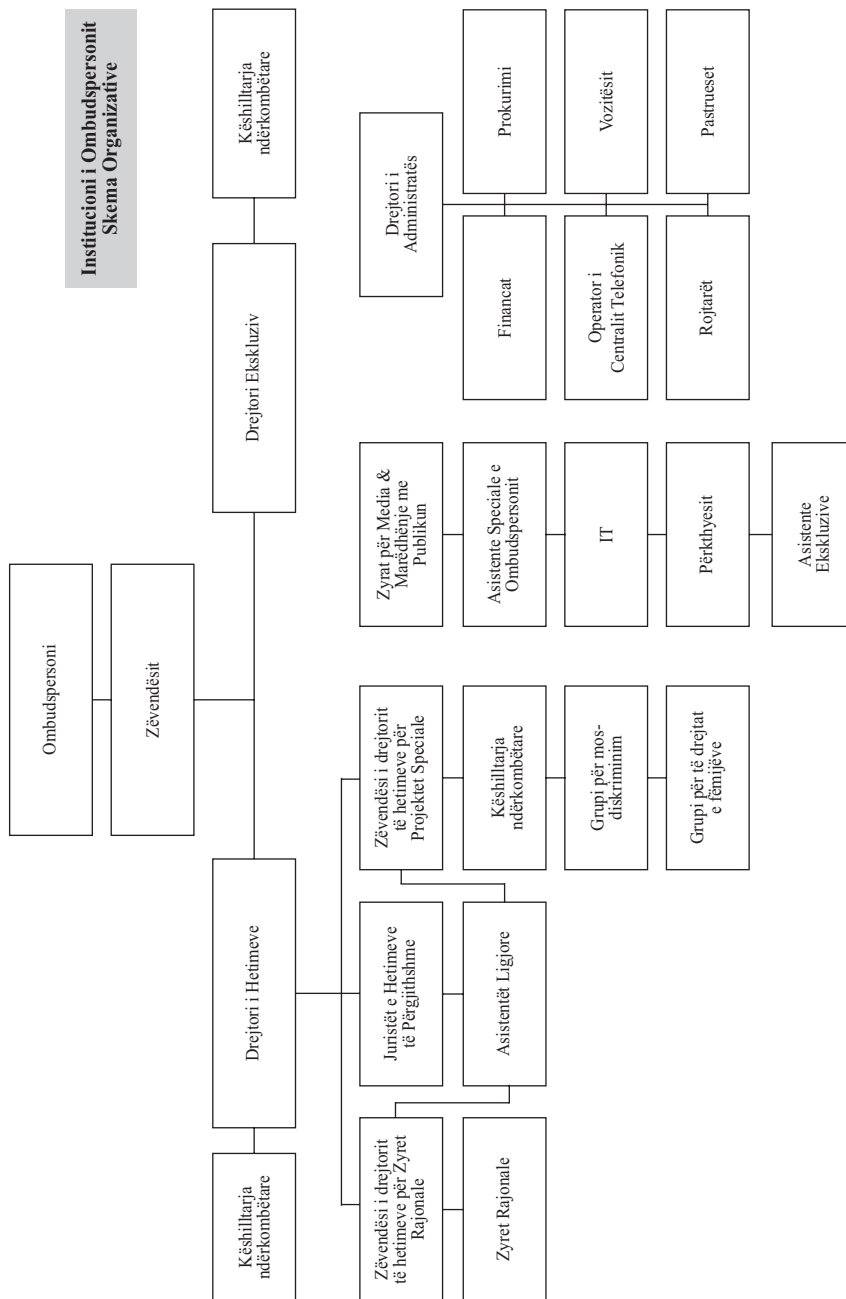
Aneksi 2 - Skema Organizative 2011 (aktuale)



Aneksi 3 - Skema Organizative 2005 - 2006



Ankesi 4 - Skema Organizative 2003 - 2004



UVID U RAD INSTITUCIJE OMBUDSMANA

Ova publikacija je podržana od strane
Kancelarije Visokog Komesara Ujedinjenih Nacija za Ljudska Prava

Izdavač:

Inicijativa Mladih za Ljudska Prava - Kosovo

Urednik:

Raba Gjoshi

Izveštaj pripremila:

Natyra Avdiu

Lektura:

Inicijativa Mladih za Ljudska Prava - Kosovo

Dizajni & štampa:

PrintingPress

Primeraka:

500

© Inicijativa Mladih za Ljudska Prava - Kosovo

www.ks.yihr.org

Sadržaj

Priznanja	4
Rezime.....	5
Uvod.....	6
Metodologija.....	8
1. Organizacija institucije Ombudsmana.....	9
2. Godišnji izveštaj.....	11
a. Statistika.....	11
b. Statistički pregled.....	11
c. Etnička pripadnost podnosioca žalbi.....	12
d. Pol podnosioca žalbi.....	12
e. Struktura godišnjeg izveštaja.....	12
f. Pojedinačni slučajevi naglašeni u izveštaju.....	15
3. Suočavanje sa podnosiocima žalbi.....	17
a. Praćenje intervjuua u sedištu.....	18
b. Priroda žalbi.....	19
c. Opšta zapažanja.....	22
d. Praćenje intervjuua tokom otvorenog dana.....	22
e. Priroda žalbi.....	23
f. Opšta zapažanja.....	25
g. Praćenje intervjuua u regionalnim kancelarijama.....	25
h. Priroda žalbi.....	26
i. Opšta zapažanja.....	27
4. Procena unutrašnje organizacije.....	28
5. Metode koje se koriste za identifikaciju slučajeva po službenoj dužnosti.....	29
6. Lokacija i objekti.....	29
7. Kontinuirano stručno usavršavanje.....	30
Zaključak.....	31
Preporuke.....	32

Priznanja

Inicijativa mladih za ljudska prava - Kosovo (IMLJP KS) je zahvalna Instituciji Ombudsmana Kosova za kontinuiranu saradnju u realizaciji ovog projekta. Pored toga, IMLJP KS bi želela da se zahvali Kancelariji Visokog Komesara Ujedinjenih Nacija za Ljudska Prava za pruženu podršku.

Rezime

Institucija Ombudsmana postoji na Kosovu od 2000 godine. Osnovana je od strane privremene uprave Misije Ujedinjenih nacija na Kosovu i za prvih pet godina je bila predvođena od strane međunarodnog Ombudsmana. Međutim, 2009 godine, prvi lokalni Ombudsman je imenovan sa mandatom od pet godina. Njegov mandat da promoviše, štiti i brani ljudska prava ima zakonski i ustavni pravni osnov. Mandat institucije se ispunjava preko centrale i regionalnih kancelarija, kao i pet zamenika Ombudsmana koji su imenovani.

Institucija se razvila tokom godina, iako se može primetiti da su najznačajnije promene nastale od 2011, uključujući i promene u unutrašnjoj strukturi. Da li su ove promene dale pozitivne rezultate još uvek nije u potpunosti jasno. Za potrebe ove publikacije, pažljivo je analiziran Godišnji izveštaj 2011. Izveštaj daje pregled stanja ljudskih prava na Kosovu, kao i izveštaj o radu različitih timova u okviru ove institucije. Međutim, u cilju povećanja uticaja u vezi sa upornim kršenjem ljudskih prava, trebalo bi da postoji više transparentnosti u vezi sa predmetima kojima se institucija bavi, uz očuvanje prava na privatnost i tajnost žalioaca. Pored toga, institucija treba da izvesti o radu svih službi, umesto da se koncentriše samo na neke od manjih jedinica.

Što se tiče rešavanja žalbi, Institucija Ombudsmana prihvata takve žalbe u svim kancelarijama (centralnoj i regionalnim), a žalbe su raznovrsne. U celini, zaposleni koji se bave takvim žalbama pružaju dovoljno saveta, iako je moglo doći do poboljšanja u pogledu pristupa. Takođe treba napomenuti da je većina žalioaca koji se obraćaju instituciji marginalizovana na neki način i posebna se pažnja treba dati tom aspektu tokom davanja saveta. Lokacija i objekti predviđeni za instituciju nisu u potpunosti pogodni i to je pitanje koje se treba rešiti od strane nadležnih organa. Institucija Ombudsmana je takođe u stanju da se bavi kršenjima ljudskih prava kroz predmete prema službenoj dužnosti. Takvi slučajevi su prijavljeni u Godišnjem izveštaju 2011, iako je trebalo da se preduzmu dodatni naponi da se poveća broj takvih istraga/slučajeva, naročito na polju protiv diskriminacije.

U celini Institucija Ombudsmana ima veoma važnu i centralnu ulogu u obezbeđivanju da se ljudska prava promovišu, štite i brane. Iz slučajeva istaknutih u Godišnjem izveštaju 2011, kao i putem terenskog istraživanja, jasno je da je institucija pruža pomoć žrtvama kršenja ljudskih prava. Međutim, treba napomenuti da institucija ima zadatak da uradi mnogo više u ovoj oblasti. Dakle, institucija treba da obezbedi da promoviše svoj mandat i konsoliduje svoju unutrašnju organizaciju, kako bi se postigli dalji rezultati u ovoj oblasti.

Uvod

Institucija Ombudsmana na Kosovu je osnovana u junu 2000¹ sa mandatom da „promoviše i štiti prava pojedinaca i pravnih lica, kao i obezbediti da sve osobe na Kosovu budu u stanju da efikasno ostvaruju ljudska prava i osnovne slobode“, u skladu sa međunarodnim standardima ljudskih prava.² Prvi Ombudsman koji je bio na čelu institucije bio je g-din Marek Nowicki, koji je imenovan u julu 2000, i koji je služio pet godina, sve do kraja 2005.

U 2006 godini, odgovornost za omogućavanje rada Institucije Ombudsmana je prebačen na lokalnu vlast, a mandat za odabir i imenovanje Ombudsmana se daje Skupštini Kosova.³ Do imenovanja lokalnog Ombudsmana od strane od strane Skupštine Kosova, g-din Hilmi Jašari je imenovan za vršioca dužnosti Ombudsmana u januaru 2006. Nakon toga, održano je nekoliko rundi selekcije, međutim zbog nekih razlika⁴, tek je juna 2009 g-din G. Sami Kurteši imenovan za prvog lokalnog Ombudsmana, sa mandatom od pet godina⁵. Institucija Ombudsmana ispunjava svoj mandat preko svoje centralne kancelarije u Prištini, i kroz 5 regionalnih kancelarija, obuhvaćajući Prizren, Peć, Mitrovicu, Gnjilane, Gračanicu i jednu kancelariju na terenu u severnoj Mitrovici.

Sa proglašenjem nezavisnosti Kosova u 2008, Ustav Kosova predviđa da je Institucija Ombudsmana nezavisna institucija sa mandatom da prati, brani i štiti „prava i slobode pojedinaca od nezakonitih ili neodgovarajućih delatnosti ili izostanka radnji javnih vlasti“⁶.

Pored toga, sadašnji mandat Institucije Ombudsmana je naveden u Zakonu o Ombudsmanu⁷. Nakon njegovog usvajanja, pet zamenika Ombudsmana su imenovani od strane Skupštine Kosova u 2011, sa mandatom od tri godine⁸. Stoga, Institucija Ombudsmana je „pravni mehanizam za zaštitu, nadzor i promociju osnovnih prava i sloboda fizičkih i pravnih lica od nezakonitih radnji ili izostanka radnji i nepravilnim radom organa javne vlasti“ ili organa/organizacija koje vrše javne funkcije⁹. Institucija ima niz nadležnosti¹⁰ I odgovornosti¹¹

¹ Uredba UNMIK-a 2000/38, o osnivanju Institucije Ombudsmana na Kosovu, koja je stupila na snagu 30. juna 2000 (u daljem tekstu Uredba UNMIK-a 2000/38). Kancelarija je otvorena 21. novembra 2000.

² Član 1.1 Uredbe UNMIK-a 2000/38

³ Uredba UNMIK-a 2006/6, o Instituciji Ombudsmana na Kosovu, koja je stupila na snagu 16. februara 2006 (u daljem tekstu: Uredba UNMIK-a 2006/6).

⁴ Vidi izveštaj: Inicijativa mladih za ljudska prava, „Proces imenovanja Ombudsmana na Kosovu“, Priština, 21. januar 2009, dostupno na <http://ks.yihr.org/en/Član/100/The-Selection-Process-of-the-Ombudsperson-in-Kosovo> posećeno 01/04/2013

⁵ Za to vreme Uredba UNMIK-a 2006/6 je izmenjena uključujući postupak imenovanja putem Uredbe UNMIK -a 2007/15 o izmeni Uredbe UNMIK-a 2006/6 o Instituciji Ombudsmana na Kosovu, koja je stupila na snagu 19. marta 2007.

⁶ Poglavlje XII Nezavisne Institucije, član 132 - uloga i nadležnosti Ombudsmana i član 133 - Kancelarija Ombudsmana, Ustav Republike Kosova, stupio na snagu 15. juna 2008.

⁷ Zakon br. 03/L-195, stupio na snagu 27. avgusta 2010 (u daljem tekstu: Zakon o Ombudsmanu)

⁸ Član 13 (1.3), Zakon o Ombudsmanu

⁹ Član 1, Zakon o Ombudsmanu

¹⁰ Član 15, Zakon o Ombudsmanu

¹¹ Član 16, Zakon o Ombudsmanu

koje su navedene u zakonu, i kao nezavisna institucija, njen rad se rukovodi „principima nepristrasnosti, poverljivosti i profesionalizma“¹² Pored toga, Zakon o Ombudsmanu objašnjava procedure za rešavanje žalbi¹³ uključujući; pokretanje postupka¹⁴, prihvatljivost¹⁵, istragu¹⁶, svedoke¹⁷ di saradnju sa ovom institucijom¹⁸. , između ostalog. Osim toga, rad institucije rukovodi se usvojenim Poslovníkom¹⁹ i Kodeksom etike²⁰.

Cilj ovog izveštaja je da se rasvetli rad koji obavlja Institucija Ombudsmana, uzimajući u obzir razna pitanja, uključujući interne procedure. Pored toga, ovaj izveštaj predviđa obezbeđivanje boljeg razumevanja uloge Ombudsmana u zaštiti ljudskih prava od strane niza aktera, koji se mogu koristiti u cilju povećanja efikasnosti i odgovora na potrebe građana. Pored toga, predviđeno je da će kroz ovakvu saradnju biti povećana transparentnost Institucije Ombudsmana u vezi sa slučajevima na kojima radi.

Prvi deo izveštaja razmatra unutrašnju organizaciju Institucije Ombudsmana pozivajući se na dešavanja koja su se odigrala od njenog osnivanja. Godišnji izveštaj 2011 se detaljno razmatra u drugom delu, gde se analiziraju statistika i slučajevi istaknuti u izveštaju. Pošto je jedna od najvažnijih nadležnosti Institucije Ombudsmana da se bavi podnosiocima žalbi, praćenje prirode žalbi i opšta zapažanja su predstavljena u trećem odeljku. Pored toga, razmatraju se i drugi važni aspekti , uključujući procenu unutrašnje organizacije, koja se nalazi u odeljku četiri. Još jedan način na koji se obezbeđuje zaštita ljudskih prava je kroz slučajeve po službenoj dužnosti i identifikacija ovih slučajeva je predstavljena u odeljku pet. Konačno, odeljci pet i šest istražuju dodatna unutrašnja pitanja kao što su lokacija/pristupačnost i kontinuirani profesionalni razvoj, pre zaključenja i preporuka.

Metodologija

Metodologija korišćena za sprovođenje ovog istraživanja sastojala se od primarnog i sekundarnog istraživanja. Početna faza je obuhvatala sekundarno istraživanje (desk istraživanje) detaljnim razmatranjem najnovijeg godišnjeg izveštaja Ombudsmana za 2011 objavljenog 13. jula 2012. Tokom ove faze razmatrana su sledeća pitanja:

¹² Član 3 (1), Zakon o Ombudsmanu

¹³ Vidi poglavlje IV, Zakon o Ombudsmanu

¹⁴ Član 17 i 18, Zakon o Ombudsmanu

¹⁵ Član 19, Zakon o Ombudsmanu

¹⁶ Član 22, Zakon o Ombudsmanu

¹⁷ Član 24, Zakon o Ombudsmanu

¹⁸ Član 23, Zakon o Ombudsmanu

¹⁹ VOdluka broj 03/2011, koja je usvojena u skladu sa članom 31. Zakona o Ombudsmanu, 21. mart 2011

²⁰ Usvojen u skladu sa članom 31. Zakona o Ombudsmanu i član 51. Poslovníka o radu (Odluka br 03/2011) 4. aprila 2011

UVID U RAD INSTITUCIJE OMBUDSMANA

- Statistika žalbi i slučajeva;
- Jezik koji se koristi u izveštaju;
- Slučajevi istaknuti u izveštaju;
- Slučajevi/izveštaji po službenoj dužnosti.

Nakon ove faze, uz podršku Kancelarije OHCHR na Kosovu, zaključen je sporazum²¹ sa Institucijom Ombudsmana da olakša narednu fazu istraživanja. Druga faza primarnog istraživanja je sprovedena kroz saradnju sa Institucijom Ombudsmana i sastojala se od:

- 10 poseta centralnoj kancelariji, svaka u trajanju od jednog radnog dana,
- 5 poseta regionalnim kancelarijama, svaka u trajanju od jednog dana po kancelariji.²²

Primarno istraživanje se sastojalo od:

- Praćenje intervjuja, gde se žalioци obraćaju instituciji (centralna kancelarija i regionalne kancelarije) sa navodima da su njihova ljudska prava prekršena;
- Praćenje intervjuja sprovedenih tokom Otvorenog dana održanog u centralnoj kancelariji;
- Pristup i analiza svih slučajeva koji su napomenuti u Godišnjem izveštaju 2011;
- Sprovođenje sesija pitanja i odgovora sa članovima osoblja u instituciji o unutrašnjoj organizaciji.

U realizaciji takvog primarnog istraživanja važno je napomenuti da je prisustvo spoljnog istraživača tokom intervjuja objašnjeno svakom podnosiocu žalbe i svaki je upitan da li pristaje na to, u skladu sa zaključenim Memorandumom o Razumevanju (MOR). Većina žalioца je prihvatila takvo prisustvo, ali u slučaju gde se oni nisu osećali prijatno, spoljni istraživač se povukao.

Tokom tih intervjuja, prisutan je bio samo jedan istraživač i ovaj metod je izabran kako bi se osiguralo da se žalilac ne bi osećao neprijatno zbog prisustva više zvaničnika. Osim toga, tokom tih razgovora objašnjeno je svakom žalioцу da je uloga istraživača bila samo da prati (ne-intervenirati) i da nijedna poverljiva informacija neće biti zabeležena, kao je predviđeno Memorandumom.

Što se tiče pristupa slučajevima navedenim u godišnjem izveštaju za 2011, on je odobren od strane Institucije Ombudsmana u svojim prostorijama i oni su razmatrani i analizirani od strane dva istraživača, kako bi se osigurala kvalitativna analiza.

²¹ Vidi Aneks 1 Memoranduma o saradnji između Institucije Ombudsmana i Inicijative mladih za ljudska prava na Kosovu od 5. marta 2013

²² Kancelarija u Severnoj Mitrovici nije posećena iz sigurnosnih razloga.

Pored toga, dodatna pitanja su postavljena u vezi sa pojedinačnim slučajevima gde je to bilo potrebno. U celini bi trebalo da bude jasno da se tokom obavljanja aktivnosti nisu beležili lični podaci podnosioca žalbi, što je u skladu sa MOR,.

1. Organizacija Institucije Ombudsmana

Od njenog osnivanja 2000 godine, Institucija Ombudsmana je porasla u pogledu zaposlenih, kao i specijalističkih departmana koji funkcionišu u okviru institucije. Da bi imali pregled tog rasta, tri trenutaka, pod različitim rukovodstvima, je izabrano da opišu ove promene. Prva organizaciona šema oslikava organizaciju institucije u 2003/2004 pod vođstvom Ombudsmana g-dina Mareka Novickog²³. Druga organizaciona šema je od 2005/2006 pod vođstvom vršioца dužnosti Ombudsmana, g-dina Hilmi Jašari²⁴, dok je treća od 2011 pod vođstvom sadašnjeg Ombudsmana g-dina Sami Kurteši²⁵.

Evidentno je da su najranije uspostavljeni specijalizovani timovi protiv diskriminacije i dečijih prava u 2003/2004.²⁶ U 2005/2006, osnovan je dodatni tim poznat kao jedinica za ravnopravnost polova.²⁷ Prema organizacionoj šemi predstavljenoj u Godišnjem izveštaju 2011, koji predstavlja trenutnu organizaciju institucije, došlo je do značajnih promena²⁸. Stoga, Institucija Ombudsmana sada ima pet specijalizovanih odeljenja, svaki na čelu sa jednim od pet zamenika Ombudsmana, i sa nizom manjih jedinica.

Prvo specijalizovano odeljenje je Odeljenje za pravosuđe koje se bavi sudovima, tužilaštvima, Tužilačkim Savetom, Sudskim Savetom i Pravosudnim Institutom. Drugo, postoji Odeljenje izvršne vlasti koje se bavi Kancelarijom Predsednika, Vladom, nezavisnim agencijama, nacionalnim mehanizmima, javnim preduzecima i zaštitom životne sredine. Treće, Odeljenje protiv diskriminacije se bavi pravima deteta, ravnopravnošću polova, trgovini ljudima i nasiljem, osobama sa invaliditetom, pravima zajednica, socijalnim pitanjima i pravima LGBT lica.

Četvrto, Odeljenje za zakonodavstvo razmatra Skupštinu Kosova, Ustavni sud, Skupštine opština, pristup javnim dokumentima i godišnje i periodične izveštaje. Na kraju, Odeljenje za odnose sa javnošću pokriva široko područje koje obuhvata saradnju sa civilnim društvom, stranim organizacijama na Kosovu, materijale - publikacije, saradnju sa donatorima i konferencije i obuke.

²³ Vidi Aneks 4 Organizacione šeme 2003 – 2004

²⁴ Vidi Aneks 3 Organizacione šeme 2005 – 2006

²⁵ Vidi Dodatak 2 Organizacione šeme 2011 (sadašnja)

²⁶ Institucija Ombudsmana na Kosovu, „Četvrti godišnji izveštaj 2003-2004“, 12. jul 2004, Priština, Kosovo, Aneks 5, dostupno na <http://www.ombudspersonkosovo.org/repository/docs/E6040712a.pdf> posećeno 01/04/2013

²⁷ Institucija Ombudsmana na Kosovu, „Godišnji izveštaj 2005-2006“, 12. jul 2006, Priština, Kosovo, Aneks 4, dostupno na <http://www.ombudspersonkosovo.org/repository/docs/E6060711a.pdf> posećeno 01/04/2013

²⁸ Vidi Aneks 2

Drugi važan aspekt je Odeljenje za istrage unutar organizacione strukture. Tokom 2003 - 2004 postojao je Direktor za istrage, koji je odgovarao Izvršnom direktoru, zamenicama i Ombudsmanu. Unutar ovog odeljenja, postojao je i Zamenik Direktora istraga za regionalne kancelarije, Zamenik Direktora istraga za specijalne projekte i pravnike – Opšte istrage. Ovi zvaničnici u okviru „Odeljenja za istrage“ su izgleda bili podržani od strane pravnika u regionalnim kancelarijama, specijalističkih timova i pravnih pomoćnika. Ova struktura je donekle izmenjena tokom 2005 – 2006, kada je prestao sa radom Zamenik Direktora za istrage u regionalnim kancelarijama. Dok u Godišnjem izveštaju 2011 i trenutno ima daljih izmena, tako da je ovo Odeljenje u potpunosti centralizovano u Kancelariju za prijem, istragu i koordinaciju žalbi.

Što se tiče kontakta sa javnim mnjenjem prema organizacionoj šemi iz 2003 - 2004, službenik za medije i odnose sa javnošću je imao istaknuto mesto i bio je na istom nivou kao Direktor administracije i odgovarao je toj kancelariji, kao i Izvršnom direktoru. Ovaj službenik je zadržan u 2005 - 2006, iako je položaj izmenjen na nivo ispod Direktora administracije. Međutim, jasno je da je nastavljen da se tretira kao menadžerski položaj, jer je bio na istom nivou kao Finansijski direktor i Menadžer nabavke. Dok je u Godišnjem izveštaju 2011 i sada situacija nešto drugačija, jer postoji specijalističko odeljenje poznato kao Odeljenje za odnose sa javnošću, sa pet manjih jedinica i Kancelarija za medije i komunikacije, koja direktno odgovara Ombudsmanu.

2. Godišnji izveštaj

Jedna od ključnih odgovornosti Ombudsmana jeste da pripremi „godišnje izveštaje, periodične i druge izveštaje o stanju ljudskih prava i sloboda u Republici Kosovo“²⁹. Pored toga, Ombudsman je pod zakonskom obavezom da podnose godišnji izveštaj Skupštini Kosova pre 31. marta, za aktivnosti iz prethodne godine³⁰. Međutim, treba istaći da sadašnji Ombudsman do danas nije predstavio godišnji izveštaj unutar zakonski određenog roka. Pošto se ovaj izveštaj u javnosti smatra kao najviše sveobuhvatan, on je izabran za potrebe ovog istraživanja.

a. Statistika

Statističke informacije su od neprocenjive vrednosti kada je u pitanju nivo navoda o kršenju ljudskih prava, iako su pouzdani podaci potrebni za objektivnu procenu. Dok je Institucija Ombudsmana jasno predstavila statističke podatke o žalbama tokom godina, uključujući i Godišnji izveštaj 2011, način na koji su ovi podaci zabeleženi je drugačiji i iz tog razloga će biti predočeno kratko objašnjenje.

²⁹ Član 1 (1.7), Zakon o Ombudsmanu

³⁰ Član 27, Ibid

U statističkim podacima za 2003 – 2004 godinu, izgleda da postoji dve vrste statistika koje se sastoje od Slučajevi za reakciju (SR) i Privremeno zabeleženih slučajeva (Aplikacije)³¹. Ovaj metod snimanja podataka je zadržan 2005 – 2006 godine, sa predstavljanim statističkim podacima za SR i aplikacije.

Međutim, uključena je nova kategorija „žalbi“³². Pored toga, godišnji izveštaj za ovaj period pruža približan broj osoba koje su posetile instituciju, mada se pretpostavlja da zbog toga što njihov navod ne spada u jednu od gore navedenih kategorija, oni nisu registrovani/podaci nisu zabeleženi, kao i broj ljudi koji se lično sreo sa Ombudsmanom tokom Otvorenih dana³³.

U godišnjem izveštaju za 2011, promenjen je tip statističkih podataka koji su zabeleženi. Statistički podaci se sastoje od osoba koje su kontaktirale instituciju naznačeni kao žalbe, kao i predmetima koji su upućeni na istragu. Slično prethodnim godišnjim izveštajima, zadržani su statistički podaci o etničkoj pripadnosti. Ohrabrujući je događaj istaći da se statistički podaci razvrstani po polu po prvi put obuhvaćeni u 2011 zajedno sa detaljnijom analizom etničke pripadnosti žalilaca.

b. Statistički pregled

Vremenski okvir	SR	Aplikacije	Istrage	Po službenoj dužnosti	Žalbe	Kontakt	Otvoreni dan ³⁴
1 jul 2003 – 30 jun 2004	753	420	75	13			1453
1 januar 2005 – 31 decembar 2006	400	428 ³⁵	18	7		4116 ³⁶	1511 ³⁷
1 januar 2011 – 31 decembar 2011			546	13	1453	1453	

³¹ Institucija Ombudsmana na Kosovu, „Četvrti godišnji izveštaj 2003-2004“, 12. jul 2004, Priština, Kosovo, Aneks 1, dostupno na <http://www.ombudspersonkosovo.org/repository/docs/E6040712a.pdf> posećeno 01/04/2013

³² Institucija Ombudsmana na Kosovu, „Godišnji izveštaj 2005-2006“, 12. jul 2006, Priština, Kosovo, str. 74, dostupno na <http://www.ombudspersonkosovo.org/repository/docs/E6060711a.pdf> posećeno 01/04/2013

³³ Ibid str. 73

³⁴ Ovo predstavlja broj ljudi koji su se lično sastali sa Ombudsmanom tokom otvorenih dana tokom cele godine, Ibid str. 73

³⁵ Zabeleženo između 1. januara - 30. juna 2006, Ibid str. 75

³⁶ Ovo je aproksimacija, Ibid, str. 73

³⁷ Ovo je aproksimacija, Ibid

c. Etnička pripadnost podnosilaca žalbi

Vremenski okvir	Etnička pripadnost	Statistika
2003 - 2004	Albanci	289
	Srbi	96
	Ostali	35
2005 - 2006 ³⁸	Albanci	414
	Srbi	108
2011	Albanci	1284
	Srbi	87
	Bošnjaci	39
	Romi	18
	Turci	16
	Ostali	9

d. Pol podnosilaca žalbi

Vremenski okvir	Pol	Statistika
2011	Muški	1099
	Ženski	354

e. Struktura Godišnjeg izveštaja

Pošto je godišnji izveštaj sveobuhvatan izveštaj koji pokriva čitav niz pitanja, može biti teško da se on prilagodi u cilju informisanja raspona javnog mnjenja. Ipak, postoji struktura koja je bila korišćena u izveštajima iz 2003 - 2004 i 2005 – 2006 godine. Ona se sastojala od uvoda, odabranih pitanja ljudskih prava, aktivnosti Ombudsmana uključujući i specijalizovane ekipe, finansija, pregled predmeta i statistika; kao i niz aneksa koji pokrivaju izveštaje Ombudsmana, privremenih mera i odabrana pisma intervencije.

Struktura Godišnjeg izveštaja 2011 je nešto drugačija. Ona počinje sa uvodom i obuhvata stanje ljudskih prava na Kosovu, navodeći širok spektar ljudskih prava; uključujući građanska i politička prava, kao i ekonomska, socijalna i kulturna prava. Izveštaj obuhvata aktivnosti institucije, iako izveštava samo o tri specijalizovane jedinice, kao i saradnju, finansije, statistički pregled i organizacionu šemu institucije. Pristup je uopšten i postoji vrlo malo informacija u vezi sa žalbama kojima se institucija bavi, osim onoga što je predstavljeno u statističkom pregledu.

³⁸ U petom godišnjem izveštaju, podaci su zabeleženi do kraja 2005, a zatim za ostali deo 2006, međutim, ovde su ove cifre predstavljene zajedno da bi se obezbedio ukupni broj. Za više informacija pogledajte str. 74.

Osim toga, povremeno su predstavljeni navodi međutim bez podataka ili posebna izjava nije objašnjena kroz predmet kojim se institucija bavi. Na primer, kada se govori o diskriminaciji osoba sa invaliditetom, ima komentara o nemogućnosti pristupa obrazovnim institucijama za osobe koji se oslanjaju na invalidska kolica, iako nije jasno da li je ovo istraživanje osnovano ili koliko škola nema takve uslove³⁹. Slično tome, pominje se da je stopa nezaposlenosti među osobama sa invaliditetom viša nego u opštoj populaciji, iako je to samo uopštena izjava⁴⁰.

U pogledu imovinskih prava, Ombudsman je u pravu kad je ukazao na tradicionalne patrijarhalne društvene stavove, koji su velika prepreka tome da žene ostvare i uživaju imovinska prava. Međutim, u svetlu činjenice da postoji specijalizovana Grupa za rodnu ravnopravnost, takvi komentari će imati mnogo veći efekat ako su u vezi sa pojedinim predmetima ili istraživanjem⁴¹. Do određenog stepena je u tom delu učinjen osvrt na takve slučajeve, što je ohrabruje, iako se ovaj pristup treba dosledno koristiti kroz ceo izveštaj⁴².

Jedno od veoma važnih ljudskih prava, koji Ombudsman prati i o kojem izveštava, jeste zabrana mučenja. Što se tiče ovog aspekta postoji mnogo informacija o aktivnostima koje se sprovode, mada bi neke dodatne informacije sigurno bile korisnije. Na primer, na osnovu pritužbi zatvorenika u vezi ponašanja zatvorskog osoblja, Institucija Ombudsmana je preduzela različite akcije. Međutim, u godišnjem izveštaju se ne navodi koliko je takvih žalbi primljeno i daje se veoma malo detalja. Iako je važno sačuvati tajnost žalilaca, dodatno obelodanjivanje se može obezbediti bez povrede privatnosti istih⁴³. Slično tome, ohrabruje se da se Ombudsman sastao sa zatvorskim vlastima, kao odgovor na pritužbe o zdravstvenim uslovima, iako se ponovo ne daju detalji u vezi sa ovim žalbama⁴⁴. Pored toga, navodi se da je Institucija Ombudsmana registrovala četrnaest slučajeva u vezi navoda o mučenju. Ova statistika je korisna, iako dodatno obelodanjivanje u vezi sa nekim od ovih slučajeva bi takođe bilo mnogo korisnije, štiteći tajnost žalioaca.

Tokom ovog izveštajnog perioda, Institucija Ombudsmana je takođe adresirala pravo na slobodu i bezbednost. Institucija Ombudsmana je pratila nivo poštovanja međunarodnih i domaćih pravnih standarda za zaštitu osoba lišenih slobode sprovođenjem značajnog broja poseta zatvorima; pritvornim centrima i policijskim stanicama⁴⁵, što je za svaku pohvalu.

³⁹ Institucija Ombudsmana na Kosovu, „Jedanaesti Godišnji izveštaj 2011“, 13. jul 2013, Priština, Kosovo, dostupno na http://www.ombudspersonkosovo.org/repository/docs/48705_Raport%202011%20ANGLISHT.pdf posećeno 01/04/2013, str.21

⁴⁰ Ibid

⁴¹ Ibid str. 25

⁴² Ibid str. 26

⁴³ Ibid str. 31

⁴⁴ Ibid str. 33

⁴⁵ Ibid str. 37

Međutim, bilo bi mnogo korisnije da se predoče dodatni detalji takvih poseta vezano za žalbe sa kojima su se bavili članovi osoblja koje su podnete od zatvorenika/pritvorenika/uhapšenih osoba, prirodu žalbi ili navoda i uslovima kojima se svedočilo u tim zatvorskim centrima. U proceni prava optuženog, može se videti mnogo detaljniji pristup jer se daju detalji o uslovima i prirodi žalbi, što je veoma pozitivno⁴⁶.

Međutim, postoji i izjava o slučajevima gde sud/sudija „zaboravlja“ o tome da je neko pritvoren, da ih se mora podsetiti, a da se ceo postupak onda požuruje. U odnosu na takve prakse, bilo bi mnogo više od pomoći ako se osigura više detalja⁴⁷.

Bez pozivanja na svaki slučaj, takav opšti pristup se takođe može videti u drugim oblastima kao što su pravo na delotvoran pravni lek, gde se daju statistike, ali bi isto tako bilo od koristi da se daju primeri sadržaja nekih slučajeva⁴⁸. Slično tome, nedostatak poštovanja prava na privatnost se može dalje razraditi u smislu slučajeva⁴⁹. Pored toga, dodatni detalji mogu se obezbediti u vezi prenetih slučajeva u vezi sa pristupom javnim dokumentima⁵⁰, žalbe u vezi sa slučajevima starateljstva i nasilja u porodici⁵¹ i slučajevima napuštanja škole⁵².

Sa druge strane, važno je istaći da su u nekim slučajevima daju detalji koji daju pravi uvid u rad Institucije Ombudsmana i koji će se dalje razraditi. U pogledu diskriminacije, navodi se da je većina slučajeva u vezi sa žalbama oko zapošljavanja osoba ženskog roda, jer u mnogim slučajevima njihovi ugovori o radu nisu obnovljeni od strane odgovarajuće Direkcije za obrazovanje zbog trudnoće⁵³.

U odnosu na pravo na delotvorni pravni lek, priroda povrede koje se dešavaju i rad Institucije Ombudsmana su posebno istaknuti kroz dva slučaja. Prvi slučaj se bavi neopravdanim odlaganjem zahteva za državljanstvo, koji je uspešno rešen nakon intervencije Institucije Ombudsmana⁵⁴. Drugi slučaj je u vezi radnog odnosa zaposlenika Carine Kosova, koji je poslat na plaćenu suspenziju bez posebnog razloga, iako je kasnije vraćen na dužnost⁵⁵.

⁴⁶ Institucija Ombudsmana na Kosovu, „Jedanaesti Godišnji izveštaj 2011“, 13. jul 2013, Priština, Kosovo, dostupno na http://www.ombudspersonkosovo.org/repository/docs/48705_Raporti%202011%20ANGLISHT.pdf posećeno 01/04/2013, vidi strane 37-39

⁴⁷ Ibid str. 40

⁴⁸ Ibid str. 44 - 45

⁴⁹ Ibid str. 53

⁵⁰ Ibid str. 63

⁵¹ Ibid str. 88

⁵² Ibid str. 90

⁵³ Ibid str. 20

⁵⁴ Ibid str. 44

⁵⁵ Ibid

Pored toga, u pogledu prava na rad, Ombudsman izveštava o konkretnim slučajevima gde odluke izdate od strane Nezavisnog Nadzornog Odbora Kosova (NNOK) nisu sprovedene. Jedan takav slučaj je dostavljen od strane 10 žalilaca koji su imali odluku NNOK precizirajući da je opština obavezna da produži njihov ugovor o radu, ali to nije izvršeno. U drugom slučaju, žalilac se obratio Instituciji Ombudsmana jer je otpušten s posla u Direkciji za urbanizaciju bez posebnog razloga. Nakon intervencije Ombudsmana, žalilac je vraćen na dužnost⁵⁶. Važno je napomenuti da iako detalji u izveštavanju ovih slučajeva nisu suštinski, ovaj pristup je posebno koristan jer daje kontekst kršenju ljudskih prava na Kosovu i kao takav treba da se dosledno koristi u celom izveštaju.

f. Pojedinačni slučajevi naglašeni u izveštaju

Metod koji se koristi u razmatranju slučajeva za izveštajni period Godišnjeg izveštaja 2011, izgleda da obuhvata neke od slučajeva u opštoj proceni stanja ljudskih prava, a u većini slučajeva se poziva samo na broj predmeta.

Ukupni rezultati	Slučajevi naglašeni u izveštaju
1453 poseta	
546 istraga	45 pojedinačnih slučajeva
13 slučajeva po službenoj dužnosti	6 slučajeva po službenoj dužnosti

Dok su istraživači identifikovali slučajeve u skladu sa strukturom izveštaja, nije uvek bilo moguće razumeti šta je sadržaj posebnog slučaja osim koje se ljudsko pravo navodno prekršilo⁵⁷. Kao rezultat toga, predmeti koji su identifikovani su zatraženi od Institucije Ombudsmana i dalje analizirani⁵⁸.

Uzevši u obzir ove istaknute predmete, broj opštih zapažanja je povećan. Prvo, u skladu sa članom 19. Zakona o Ombudsmanu, institucija ima zakonsku obavezu da odluči u roku od 30 dana u vezi prihvatljivosti žalbe i obavesti podnosioca. U većini predmeta, takve odluke o prihvatljivosti nisu u evidenciji. Ovo pitanje je postavljeno kancelariji za istrage tokom istraživanja, i istaknuto je da je praksa izdavanja takve odluke počela kasnije i bila je prisutna u kasnijim slučajevima. Drugo, većina predmeta o kojima je reč nisu bili dobro organizovani, a to je učinilo da su žalbe, kao i dati saveti, teško razumljivi.

Tréće, u jednom broju predmeta bilo je neobjašnjivih propusta, na primer između vremena podnošenja žalbe i početne aktivnosti koje se preduzimaju ili kada je slučaj zaključen, spisi predmeta su ostali otvoreni.

⁵⁶ Institucija Ombudsmana na Kosovu, „Jedanaesti Godišnji izveštaj 2011“, 13. jul 2013, Priština, Kosovo, dostupno na

http://www.ombudspersonkosovo.org/repository/docs/48705_Raport%202011%20ANGLISHT.pdf posećeno 01/04/2013, vidi stranu 83

⁵⁷ Da bi se lociralo gde je svaki slučaj naglašen u izveštaju (individualno i po službenoj dužnosti) vidi Aneks 5.

⁵⁸ Uprkos tome što ima ograničen broj slučajeva za analizu, za potrebe ovog izveštaja neće se napomenuti si slučajevi. Pored toga, analiza slučajeva je vodena gledajući fizičke spise predmeta, iako ne on-line verziju baze podataka, što znači da su u nekim slučajevima izostali podaci iz spisa predmeta

Još jedan model koji se pojavio u određenim slučajevima je da se žalba registruje i otvore se spisi predmeta, iako bi žalilac pokretao žalbeni postupak pred relevantnim institucijama i taj pravni savetnik bi samo pratio slučaj iz daljine. Ova pitanja su takođe postavljena i objašnjeno je da se trenutno rad pravnih savetnika koji rade na ovim slučajevima ne ocenjuje formalno, ali da je to aspekt kojim se Institucija bavi.

Pored toga, važno je dalje razmotriti neke od analiziranih slučajeva, u cilju pružanja dodatnih informacija u vezi sa radom institucije. Tri od prijavljenih slučajeva bave različitim pravnim sporovima na sudu⁵⁹ ali navodno kršenje izgleda da je pravo na pravično suđenje u razumnom roku, jer je sudski postupak dugo trajao. U sva tri slučaja Ombudsman je bio u mogućnosti da interveniše, tražeći odgovore od nadležnih sudova ili praćenjem situacije. Međutim, u ovim slučajevima se odgovor sudova mogao dalje naglasiti u cilju povećanja pritiska na ostale grane vlasti u vezi sa nedostatkom investicija u pravosuđu i efektom koje to ima na ljudska prava. Slično tome, diskriminatorne prakse prema ženama po osnovu trudnoće, posebno u zapošljavanju, su takođe mogle biti istaknute u više detalja⁶⁰.

Još jedan zanimljiv slučaj u pogledu pristupa javnim dokumentima je iniciran od vlasnika jednog preduzeća. Vlasnik je od javnog organa tražio pristup dokumentima, što je delimično usvojeno sa redigovanjem određenih ličnih podataka trećih lica. Vlasnik nije bio zadovoljan ovim i podneo je žalbu Ombudsmana. U vezi sa ovim slučajem, predstavnici Ombudsmana su se sastali sa odgovarajućim javnim organom, kako bi adresirali žalbu. Ovo je važan slučaj, koji je trebalo da bude posebno istaknut u cilju podizanja svesti o mogućnosti takvog zahteva i praksi redigovanja pojedinih ličnih informacija, omogućavajući pristup, što nije praksa koja se koristi od strane mnogih javnih institucija⁶¹.

Osim toga, bilo je i slučajeva gde se Institucija suočavala sa preokoračenjem ovlasti pravnih službenika u cilju pomoći žaliocu⁶², mada to nije naročito dobro predočeno. Jedan od tih slučajeva je bio gde je ćerka žalioca primila vakcinu, koja ju je paralizovala. Posle nekoliko operacija, njoj je još uvek bilo potrebno lečenje u inostranstvu, što njena porodica nije mogla da priušti, a Ministarstvo zdravlja nije moglo da pokrije. U ovom slučaju je pravni savetnik radio sa NVO kako bi se osiguralo da ćerka žalioca dobije pristup takvom tretmanu. Pored toga, pošto resorno ministarstvo ima zakonsku obavezu da adresira takva pitanja, ovakvi slučajevi treba da budu dokumentovani i da budu u javnom domenu kako bi se povela rasprava o ovim važnim pitanjima i da se koristi kao sredstvo pritiska.

⁵⁹ A. br. 182/2011; A. br. 82/2011; A. br. 413/2011 Vidi Godišnji izveštaj za 2011, str. 19 i 20

⁶⁰ A. br. 341/2011 i A. br. 410/2011, Vidi Godišnji izveštaj za 2011, str. 20

⁶¹ A. br. 473/2011, Vidi Godišnji izveštaj za 2011, str. 61

⁶² A. br. 208/2011, Vidi Godišnji izveštaj za 2011, str. 92

3. Suočavanje sa podnosiocima žalbi

Institucija Ombudsmana prihvata žalbe od svih osoba tokom svojeg radnog vremena u svim kancelarijama. Ako žalilac ima specifičan zahtev da se sastana sa Ombudsmanom, to se omogućava tokom otvorenih dana, koji se održavaju jednom mesečno i obično se sastanak zakazuje. Pored toga, svaki Zamenik Ombudsmana jednom mesečno posećuje jednu od regionalnih kancelarija, gde se građani upoznaju sa njim/njom i oni sprovode posete drugim gradovima u istom regionu kao i regionalna kancelarija.

Jedan od aspekata primarnog istraživanja sastojao se od intervjua vođenih od pravnih savetnika sa podnosiocima žalbi koji se po prvi put obraćaju Instituciji, a koji se odnose na nove navode o kršenju ljudskih prava, ili u nekim slučajevima, kao nastavak. U sprovođenju ovog istraživanja, 41 intervju je urađeno u centralnoj kancelariji, uključujući i jedan otvoreni dan i u regionalnim kancelarijama. Pored toga, pruženi su saveti od strane raznih pravnih savetnika, što je omogućilo istraživačima da imaju sveobuhvatan pregled. Pre detaljnog razmatranja ovih žalbi, neki opšti principi će se predočiti

Lokacija	Broj intervjua
Centralna kancelarija	18
Otvoreni dan	11
Regionalne kancelarije	12

U radu sa pritužbama, centralizovana baza podataka je veoma važno sredstvo da bi se svi u instituciji informisali o toku predmeta, kao i za upravljanje predmetima. Pored toga, pošto pravni savetnik može da primi žalbu, ali se ne može baviti njom, jer se može dodeliti nekom drugom, takvo sredstvo je korisno. Slično tome, ako je pravni savetnik odsutan i žalilac zahteva informacije, baza podataka omogućava razmenu informacija.

Način na koji se baza podataka koristi, međutim, varira u toku razgovora sa pravnim savetnicima. Neki od pravnih savetnika su koncentrisani na razgovor sa žaliocem i ostavljaju da se unos informacija u bazu podataka uradi u kasnijoj fazi. Ovaj metod se treba koristiti jer dozvoljava pravnom savetniku da se poveže sa žaliocem i da stvori okruženje u kome se žalilac oseća smireno da razgovara o svim pitanjima koja su od interesa. Dodatni problem, međutim, je registrovanje svih žalioca koji kontaktiraju instituciju. U nekim od ovih slučajeva, samo je potrebno da se obezbedi orijentacija za žalioca, kako bi se oni obratili pravnoj instituciji. U ovim slučajevima, nije jasno zašto je bilo potrebno da se registruje žalba kao nov slučaj, jer dalja akcija nije bila potrebna. U pogledu takvih žalbi, bilo bi korisno da se dobiju statistike o broju lica koji se obraćaju Instituciji Ombudsmana, iako se možda takvi podaci mogu evidentirati na drugačiji način nego registrovanjem novog slučaja.

Drugi važan aspekt je da se ima u vidu ko je žalilac. Većina žalioaca koji se obraćaju instituciji su marginalizovani na jedan ili drugi način, uključujući: žene, starije osobe, osobe sa invaliditetom, pojedine manjine, osobe sa zdravstvenim problemima, ljudi koji su bili nepismeni, što čini posao pravnih savetnika mnogo težim. Međutim, s obzirom na to, važno je da se različiti pristupi usvoje tokom odnosa sa žaliocima, posebno vodeći računa da je način na koji se žalba razmatra taj da se odgovara na potrebe i posebnu ranjivost žalioaca. Pored toga, posebno je važno da se sva pitanja objasne na jeziku koji žalilac može da razume i da se date informacije prilagode potrebama podnosioca žalbe.

Pošto žalilac ima tendenciju da bude marginalizovana osoba u ranjivoj poziciji (bez uopštavanja), njihovo znanje o Instituciji Ombudsmana je uglavnom ograničeno ili nepostojeće. Kada je reč o ovom pitanju, kao i baveći se njim uglavnom, kada se posebno bave takvim žalbama naročito je važno da se objasni mandat institucije na način koji je razumljiv i relevantan. Pored toga, veoma je važno da se objasne interne procedure za žalbe, kao što su:

- činjenicu da će informacije biti zabeležene;
- biće doneta odluka o prihvatljivosti;
- žalilac će biti obavešten o ovoj odluci kroz najpogodniji način;
- odluka o prihvatljivosti će odrediti naredne korake, odnosno da li se slučaj može razmatrati ili ne.

Drugi važan aspekt je pristup koji se koristi za pružanje pravnih saveta. Tokom početnih konsultacija postoji tendencija da se uradi procena o pravnom pitanju u slučaju, a potom, bez rekavši da možda postoji potreba da se sprovede dalje istraživanje. Takav pristup je bio moguć za neki od pravnih savetnika, jer oni imaju niz iskustava u pružanju pravnih saveta. Međutim, još uvek je bilo slučajeva kada ova vrsta pristupa nije bila najadekvatnija, posebno kada su imali posla sa pravnim pitanjem sa kojim očito nisu bili dobro upoznati ili nije bilo moguće da se tehnikalije razmotre bez daljnjih konsultacija.

U celini posmatrajući različite vrste žalbi koje su podnete instituciji, može se videti i shvatiti težak položaj sa kojim se suočavaju pravni savetnici. Međutim, kada se ove žalbe razmotre na pozitivan način, takođe se mogu videti pozitivni aspekti u nastajanju, kao što su zadovoljstvo i zahvalnost podnosioca žalbi.

a. Praćenje intervjua u centralnoj kancelariji

Dok je žalilac u stanju da se obrati instituciji Ombudsmana u bilo kojoj od njenih kancelarija, izgleda da centralna kancelarija prima većinu žalbi. Da bi se efikasno nosila sa tim žalbama, centralna kancelarija funkcioniše kroz sistem rotacije, kroz

koji je jedan pravni savetnik dežuran da primi sve žalbe za taj dan, i koji sistem u celini čini se dobro funkcionise. Iako ponekad može doći do većeg priliv žalbi, može biti korisno imati više od jednog pravnog savetnika na dužnosti, ukoliko ima dovoljno kancelarija za obavljanje razgovora.

Kada žalilac stigne u instituciju i zahteva sastanak sa pravnim savetnikom, on/ona je dužan da obavesti radnika obezbeđenja, a zatim zvaničnika iz administracije, što je sistem koji ne funkcionise dobro. Od žalioaca se zaista očekuje da razgovara sa dva zvaničnika pre susreta sa pravnim savetnikom, i ta procedura je donela do nezadovoljstva ovim postupkom od strane mnogih žalilaca.

Pored toga, prostorija koja se koristi za intervju je neadekvatna, jer je mala i bez odgovarajućeg sistema ventilacije jer njeni prozori gledaju u hodnik i čekaonicu. Takođe, to je jedina prostorija za intervju, što znači da se istovremeno ne mogu intervjuisati nekoliko žalioaca. U sadašnjoj zgradi, u kojoj se nalazi Institucija Ombudsmana, teško je adresirati ov pitanja, jer je cela zgrada i njena lokacija neadekvatna. Međutim, kako ova pitanja mogu biti od uticaja, eventualne alternative se moraju pažljivo razmotriti tokom premeštanja Institucije Ombudsmana.

b. Prirode žalbe

Broj slučaja	Žalba
1	Žalilac želi da se razvede; ona je ranije posetila instituciju ali ona ne može sama da pokrene pravni postupak, ona se vratila da dobije pravno zastupanje.
2	Žalilac ima teškoće da pristupi svojoj imovini zbog komšijine kuće, koja je preuzela deo puta. Žalioacu nije poznato da li je urbanistička dozvola pravno zatražena od opštine. Takođe je nejasno da li postoji plan urbanizacije za oblast u kojoj se nalazi njegova imovina. Prema žalioacu, dodatni problem nastaje zbog toga što nije jasno koja je opština odgovorna za ovu oblast, jer se zemlja nalazi na graničnoj liniji između dve opštine.
3	Slučaj u toku, žalilac je došao u instituciju da dobije pismo jer ne veruje da može biti dostavljeno poštom na njegov posed.
4	Žalilac je povređen na poslu; on tuži svog poslodavca za štetu i ima pravnog zastupnika. Međutim, ključni svedoci su promenili iskaz i drugi svedoci nisu u zemlji. Pošto njegov advokat ne predlaže nikakva rešenja kako se može osigurati pristup ovim svedocima (nisu u mogućnosti da putuju na Kosovo da prisustvuju raspravi), on se obraća instituciji za dalje savete.

UVID U RAD INSTITUCIJE OMBUDSMANA

5	<p>Žalilac je započeo sudski postupak, kako bi dobio sudsku presudu kojom se priznaje imovina koju je kupio tokom rada za društveno preduzeće. Slučaj je 4 godine bio u redovnim sudovima, a potom je prebačen u Posebnu komoru Vrhovnog suda, gde je bio još 2 godine. On nema saznanja šta se dešava sa njegovim slučajem, niti kada će biti odlučeno i kako on ima zdravstvene probleme, on se brine da neće biti u stanju da sam reši ova pitanja. Žalilac traži savet u vezi ovih pitanja.</p>
6	<p>Žalilac je ranije živeo u zapadno evropskoj zemlji u kojoj je imao prebivalište, ali ne i državljanstvo. On navodi da dok je bio u poseti svojoj porodici na Kosovu, njegov pasoš je istekao, ali je bio u stanju da putuje u zemlju prebivališta. Međutim, Granična policija zapadno evropske zemlje je opozvala njegov boravišni status i on je vraćen na Kosovo. On nije u stanju da se vrati u zemlju zapadne Evrope i traži savet oko toga.</p>
7	<p>Žalilac je imao saobraćajnu nesreću i započeo je sudski postupak jer nije bio zadovoljan sa kompenzacijom koju je dobio od strane osiguravajućeg društva. Slučaj je trenutno u žalbenom postupku, iako žalilac kaže da mu nije jasno zašto slučaj predugo traje i da je zabrinut da advokat pokušava da ga produži. Pored toga, on ne zna tačan iznos kompenzacije koja mu je dodeljena u prvostepenoj odluci, i on nema nijedan dokument u vezi sa ovim pitanjem.</p>
8	<p>Žalilac je imao saobraćajnu nesreću, i na licu mu je rečeno da nije bio kriv prema dokazima koji su sakupljeni. Međutim, dokumenti koje je kasnije video, on sumnja da je neko izmenio dokaze kako bi se krivica prebacila na njega. On traži savet gde treba da se obrati sa svojom žalbom.</p>
9	<p>Žalilac ima dva pitanja u vezi kojih traži savet. Prvo je u vezi oduzimanja njegove lovačke puške. Došlo je do pljačke na njegovoj farmi, za koju on sumnjiči decu njegovih komšija i on je pokušao da razgovara sa komšijom i da ga urazumi. On tvrdi da su oni kasnije priznali pljačku, ali u međuvremenu je komšija obavestio policiju da je on u posedu takve puške. Policija je oduzela pušku jer je njegova dozvola istekla. Međutim, žalilac kaže da je on aplicirao za produženje iste, ali da nije dobio obnovljenu licencu od nadležnog odeljenja. Od konfiskacije njemu nije rečeno šta će se desiti i želi da zna šta se dešava u takvoj situaciji. Drugo pitanje je u vezi njegove plate. Žalilac je radio kao učitelj, iako nakon penzionisanja nije dobio svoju punu platu. On se žalio odgovarajućoj Upravi za obrazovanje, ali nije dobio odgovor.</p>

10	<p>Žalilac je došao da razgovaraju o tome šta se desilo sa njom i njenim suprugom tokom rata. Žalilac navodi da su ona i njen suprug seksualno zlostavljani i silovani tokom rata od strane srpskih snaga. Ona objašnjava da je njen muž je takođe pretučen, i da je kasnije umro. Ona je ostala da se brine za svoju porodicu i ona sama ima zdravstvenih problema. Ekonomska situacija njene porodice je teška, jer je na njoj ostalo da se brine o svojoj deci kao udovica bez podrške države. Jedina podrška na koju se ona oslanja jeste šira porodica. U odnosu na zlostavljanje ona nije bila u stanju da o tome ni sa kim razgovara, ona ima velike probleme u razmatranju tih pitanja i veoma je uznemirena. Žalilac se takođe oseća neprijatno jer je ona nepismena.</p>
11	<p>Žalilac zahteva sastanak sa Ombudsmanom da diskutuju pitanje zapošljavanja.</p>
12	<p>Kolektivna žalba koju dostavlja 6 žalioca se odnosi na re-klasifikaciju njihovih radnih mesta u javnom preduzeću, gde su njihove dužnosti i odgovornosti ostale iste, ali su im plate smanjene. Uprkos podnošenju žalbe brojnim institucijama, uključujući pokretanje sudskih postupaka, njihova žalba nije rešena.</p>
13	<p>Žalilac je u toku postupka u vezi otpuštanja s posla i klevete, u odnosu na koju je započeo sudski postupak. On je zainteresovan za dobijanje pravnog zastupanja za sudski spor. Žalilac ima dodatni upit o pitanju koje je dostavio tužilaštvu, koje, po njegovom mišljenju nije ozbiljno razmotreno i zainteresovan je da zna gde se može žaliti.</p>
14	<p>Žalilac je nekoliko godina živeo i radio u zapadno evropskoj zemlji placajući sve doprinose, iako nije jasno koji je bio tip njegovog imigracionog statusa. Teško je ozleđen pri radu i imao je više operacija. Dok je bio na bolovanju rečeno mu je da može da poseti Kosovo pre nastavka lečenja. Žalilac je došao u posetu Kosovu, ali nije bio u mogućnosti da se vrati na dalje lečenje. Tretman koji mu je potreban nije dostupan na Kosovu i obraća se instituciji za savet i/ili pismo podrške.</p>
15	<p>Žalilac ima dvojno državljanstvo i živi u zapadno evropskoj zemlji. Njegova porodica je živela na Kosovu i podnela je zahtev za spajanje porodice, koji je delimično odobren. Međutim, u odnosu na decu na koju se odobrenje ne primenjuje, on želi da nastavi sa pravnim postupcima i želi neki pravni savet kako bi mogao da pristupi tome.</p>
16	<p>Žalilac je pokušao da prenese imovinu/zemljište koje je nasledio i kupio, ali se suočava sa poteškoćama jer ne može da dobije pristup određenim dokumentima koji mu trebaju za prenos. On je bio u kontaktu sa dotičnom opštinom i sudom, ali nije bio u mogućnosti da obezbedi dokumentaciju. Pored toga, on je nepismen i to otežava podnošenje pisane žalbe..</p>
17	<p>Žalilac je nezavisni istraživač i želi da podnese zahtev Instituciji Ombudsmana za pristup javnim dokumentima.</p>

18	Žalilac je radio za istog poslodavca kao čistačica tokom 13 godina, sa ugovorima u različitim periodima. Međutim, nedavno je otpuštena bez ikakvog datog razloga. Žalilac traži pravni savet/pravno zastupanje.
----	---

c. Opšta zapažanja

Iako je pristup pravnih savetnika koji se bave žalbama varirao, u celosti su pravni savetnici slušali žalioce i ponudili adekvatan savet. Ipak, opšta zapažanja biće predočena u smislu prednosti i slabosti/potrebom za poboljšanjem

Prednosti	Slabosti /Potrebno poboljšanje
Aktivno slušanje žalioaca	Ne-strukturirani intervju s vremena na vreme znače da važna pitanjima nisu bili lako identifikovana
Postavljanje pratećih pitanja da se identifikuju relevantna pitanja	Koncentrisanje na unos podataka utiče na odnos sa žaliocem i sposobnost da se isti aktivno sluša
Odgovor na zabrinutost žalioaca	
Krojenje saveta prema potrebi žalioaca	Ponekad saveti nisu dovoljno jasni zbog jezika koji se koristi i nisu prilagođeni potrebama žalioaca. Specifične potrebe moraju se uzeti u obzir, kao što su starost, nepismenost ili teškoće u učenju.
Upotreba jezika koji žalilac razume	
Pružanje jasnih saveta	
Ofrimi i keshillave tē qarta	
Objasniti žalioocu mandat institucije	Bilo je slučajeva kada je žalilac upitan u vezi sa mandatom institucije, što treba izbegavati.
Tražiti pomoć od drugih članova osoblja	Nedostatak konsultacija sa zakonom tokom pružanje saveta

d. Praćenje intervjuja tokom otvorenog dana

Kao što je navedeno, otvoreni dani održavaju se jednom mesečno, sa sastancima sa žalionicima koji se određuju prema zahtevu. Tokom otvorenog dana, Ombudsman zajedno sa pravnim savetnikom susreće žalioce koji su zatražili sastanak i razmatra pitanja od značaja. Žalioći podnose niz pitanja, koje može biti predmet kojim se institucija već bavi ili slučaj koji još nije podnesen.

Takva vežba je veoma važna, jer pruža mogućnost ljudima iz svih sfera života da se sastanu sa Ombudsmanom i razgovaraju o navodima kršenja ljudskih prava. Praćenjem ovih intervjua, istraživači su priznali da su mnogi od žalilaca veoma cenili ove sastanke.

U celini, sistem određivanja i metode koje se koriste tokom intervjua funkcionišu dobro i obezbeđuju da se veliki broj žalbi može rešiti tokom jednog otvorenog dana. Međutim, takvi otvoreni dani se dodatno mogu unaprediti u cilju povećanja efikasnosti. Jedan od načina putem kojih to može da se uradi jeste da se osigura da se svi postojeći žalioци koji zahtevaju takav sastanak pažljivo razmotre od strane pravnog savetnika pre otvorenog dana. Pored toga, Ombudsman treba biti informisan o takvim slučajevima, bilo od strane pravnog savetnika koji radi na slučaju ili pravnog savetnika koji prisustvuje otvorenom danu. Preduzimanje tih koraka će obezbediti da je Institucija u stanju da se delotvornije i efikasnije nosi sa postojećim predmetima.

e. Priroda žalbi

Broj slučaja	Žalba
1	Žalilac je civilna žrtva rata, koji je zauzeo stan na osnovu statusa žrtve. Žalilac je morao da pokrene postupak pred nadležnim sudom da izvrši svoje pravo i ima odluku Vrhovnog suda u njenu korist, iako opština odbija da sprovede odluku i dodeli joj stan. Žalilac zahteva savet u vezi daljih koraka koje ona treba da preduzme.
2	Žalilac je živeo u zapadno evropskoj zemlji tokom nekoliko godina, oženio je državljanina te zemlje i dobio stalni boravišni status. Kasnije je boravišni status žalioца ukinut, iako nije jasno zašto i on je vraćen na Kosovo. Žalilac traži savet kako može osporiti odluku.
3	Žalilac je stariji i lošeg zdravlja, čija je ekonomska situacija teška. Ona je zatražila sastanak da razgovara o dva pitanja. Prvo pitanje se odnosi na dozvolu za planiranje da koristi stan u stambenom bloku u komercijalne svrhe, koja je odbijena od strane opštine. Iako žalilac tvrdi da je mnogim drugima u istom stambenom bloku bilo dozvoljeno da koriste imovinu u komercijalne svrhe, uključujući tužioца. Drugo pitanje se odnosi na lečenje koje joj je potrebno ali nije u mogućnosti da ga priušti, a nije joj obezbeđena bilo kakva pomoć. Ona traži savet u vezi oba pitanja.
4	Žalilac je radio za lokalnu NVO, iako joj nije produžen ugovor dok je bila na porodijskom odsustvu. Slučaj je prijavljen inspekciji rada, koja je tokom sprovođenja istrage utvrdila kršenje Zakona o radu, i izjavila to u svom inicijalnom izveštaju, iako konačni izveštaj ne sadrži te činjenične zaključke i ne dolazi do istog zaključka. Žalilac je uložio žalbu na tu odluku, iako je ona zainteresovana da dobija dodatne savete u vezi ovih pitanja.

UVID U RAD INSTITUCIJE OMBUDSMANA

5	<p>Žalilac traži savet u vezi sa dva pitanja. Prvo, žalilac je vlasnik biznisa, ali je kažnjen sa visokim novčanim kaznama od strane javnih službenika, iako ne misli da su ti dokumenti zvanični. U početku se žalio na prvu kaznu, ali je izgubio. Žalilac je platio neke od kazni, ali zbog ogromnih suma je kasnije proglasio bankrot. Što se tiče ovog pitanja, on traži savet da li to može da se istraži. Pored toga, pre otvaranja svojeg biznisa, žalilac je radio za državu i sada kada je u penziji, on bi trebalo da prima državnu penziju, iako je to blokirano, kao i bankovni račun njegovog sina, koji je takođe vlasnik biznisa. Žalilac traži savet u vezi sa ovim pitanjima.</p>
6	<p>Žalilac je zatražio sastanak kako bi razgovarao o zagađenju bukom u svom stanu, koje dolazi od građevinskih radova komšije i klavira na kome se svira u svako doba. Žalilac je podneo to pitanje opštini, odgovarajućem ministarstvu i policiji, ali bez ikakvog uspeha. Žalilac traži dodatne savete.</p>
7	<p>Grupa žalilaca ja zatražila razgovor o prodaji svoje zemlje vladi, koja će se koristiti za autoput. Žalioci nisu zadovoljni postupkom konsultacija jer nisu adekvatno konsultovani i sa cenom koja se nudi, jer oni smatraju da nije pravična. Što se tiče ovih pitanja, oni su već počeli sudski postupak, ali bi želeli dodatne savete.</p>
8	<p>Grupa žalioca koja predstavlja nekoliko porodica koje mogu biti iseljene sa imovine koju koriste od rata. Žalioci su tražili da razgovaraju o njihovim zahtevima za kupovinu imovine koje su koristili, iako je sudski postupak u toku.</p>
9	<p>Žalilac se obraća Instituciji o dva pitanja. Prvo se odnosi na zaposlenje od strane društvenog preduzeća, u vezi žalbe o zapošljavanju koji se spor vodi od 2002. Iako je slučaj pred Posebnom komorom Vrhovnog suda i Ombudsman je već intervenisao, slučaj je i dalje u toku, bez konačnog rešenja, i žalilac zahteva dodatne savete. Pored toga, žalilac je otišao da živi u inostranstvu, kako bi za svoju ženu dobio neophodni medicinski tretman, iako su se kasnije vratili. Po povratku, rečeno im je da će dobiti finansijsku pomoć, za koju su aplicirali ali se žale da im nije odobrena. Žalilac traži savet po ovom pitanju.</p>
10	<p>Žalilac navodi da su međunarodne snage u cilju praćenja stanja bezbednosti posle rata, jedno vreme koristile njegov stan, bez plaćanja stanarine ili računa. Oni su žaliocu ostavili visoki račun za struju, koji žalilac nije bio u stanju da plati. Trenutno mu je prekinuto snabdevanje električnom energijom, i žalilac traži savet o ovoj situaciji, uključujući i mogućnost da plati račun u ratama koje žalilac može da priušti.</p>
11	<p>Žalilac traži savet u vezi radnog spora. Žalilac je radio za državnu agenciju, iako bez pojedinačnog ugovora. Njen položaj i njen angažman su bili predviđeni putem sporazuma između državne agencije i Evropske agencije koja se bavi istim pitanjima. Žalilac je otpušten putem pisma svojih pretpostavljenih u državnoj agenciji, bez ikakvog razloga. Žalilac zahteva dalja uputstva u vezi sa njenim okolnostima</p>

Kao što se može videti vrste zahteva koji se rešavaju u instituciji su veoma različite. Pošto su neke od žalbi iz tekućih predmeta u okviru institucije, u nekim slučajevima, pravni savetnik koji radi na ovom slučaju treba da se sastane sa žaliocima da razgovaraju o posebnim pitanjima ili događajima posle sastanka sa Ombudsmanom.

f. Opšta zapažanja

Prednosti	Slabosti /Potrebno poboljšanje
Direktan sastanak sa Ombudsmanom je cenjen od strane žalilaca i pomaže instituciji da ispuni svoj mandat	Nedostatak pripreme/znanja o tekućim predmetima znači da se suštinska pitanja ne mogu razmatrati jer pravni savetnik nije bio u potpunosti svestan situacije u pojedinim slučajevima
Ombudsman je direktno razgovarao sa svakim žaliocem i koristio jezik koji se lako razume	Slučajevi kritike prema Instituciji od strane žalioca nisu uzeti dobro. Čak i ako nisu tačne, bolji pristup bi bio slušati žalioca i istražiti pre donošenja zaključka.
Širok spektar pitanja koje žalioci podneli je saslušano sa pažnjom i savet je dat u svakom slučaju. Gde je bilo potrebno, od pravnih savetnika koji se bave tekućim slučajevima je zatraženo da se sretnu sa žaliocem.	Neki su slučajevi posmatrani sa skepsom. Iako su postojale okolnosti koje mogu biti preuveličane ili čak netačne, to bi trebalo da se radi sa većom pažnjom i dalje istražuje.
Intervjui su strukturirani, uz postavljanje pitanja kako bi se razmatrala žalba	Pitanja se žaliocima trebaju postavljati sa većom pažnjom, posebno u cilju minimiziranja eskalacije situacije. Pored toga, mere bezbednosti unutar institucije bi trebalo da budu pojačane, tako da je osoblje adekvatno zaštićeno.

g. Praćenje intervjuja u regionalnim kancelarijama

Slično centralnoj kancelariji, regionalne kancelarije primaju žalbe od građana u toku radnog vremena. Svi pravni savetnici koji rade u ovim kancelarijama bave se takvim žalbama i rade u saradnji sa drugim odeljenjima u centralnoj kancelariji, uključujući zamenika Ombudsmana koji vode otvorene dane u regionu. Kancelarijski prostori predviđeni za regionalne kancelarije variraju i uslovi u celini nisu bili sasvim adekvatni.

h. Priroda žalbi

Dok se vrsta žalbi koje se rešavaju ne razlikuje drastično od onih o kojima je već bilo reči, žalbe upućene u regionalnim kancelarijama će takođe biti istaknute⁶³.

Broj slučaja	Žalba
1	Žalilac se prijavio u opštini u ime svog sina za invalidninu, iako je to odbijeno. Žalilac traži savet u vezi ove odluke.
2	Žalilac ima u toku sudski radni spor. Slučaj traje već 8 godina, uz intervenciju Ombudsmana. Iako žalilac strahuje da je slučaj ponovo poslat na pogrešni sud i da postoje dalja odlaganja, on traži savet u vezi ovih pitanja.
3	Otac žalioca je radio za društveno preduzeće, ali su nedavno ostali zaposleni dobili dodatne uplate za svoje usluge, što on nije dobio. Pošto je njegov otac slep, žalilac traži savet u ime svog oca u pogledu koraka koje može da preduzme.
4	Žalilac je radio kao nastavnik, ali ima samo tehničko obrazovanje, a ne fakultetsku spremu. Uprkos njenom radnom iskustvu i konkurisanju za više pozicija, nedavno ona nije bila u stanju da obezbedi posao. Dok je radila kao nastavnik, imala je priliku da započne studije ali stariji nastavnici su dobili prednost. Žalilac traži savet o njenim okolnostima.
5	Žalilac ima postupak u toku koji se odnosi na zemljište koje je opština kupila od njega, ali nije prenela novac zbog nedostatka sredstava. Žalilac posećuje kancelariju za novosti u vezi njegovog slučaja.
6	Žalilac traži savet u ime prijatelja, koji želi da registruje automobil, koji se koristi za njegov biznis. Međutim, opština zahteva dokumentaciju da dokaže da je on platio sve obaveze u opštini u kojoj je biznis registrovan, kao i gde vlasnik živi, koje je druga opština. Prijatelj žalioca traži savet da li postoji pravni osnov za takav zahtev opštine.
7	Žalilac nije kosovski državljanin ili rezident; on tvrdi da je u bekstvu od progona od strane policije u zemlji njegovog porekla. Žalilac je došao na Kosovo da traži zaštitu i došao je u policijsku stanicu za dalje savete. Žalilac navodi da ga je policija držala preko noći, a zatim ga je savetovala da napusti Kosovo jer mu se zaštita ne može obezbediti. Žalilac traži savet u vezi sa ovom situacijom i gde on može da traži zaštitu.
8	Žalilac ima odluku stranog suda koja objašnjava njeno pravo na penziju. Pošto ona ne može da razume presudu, ona traži pomoć od kancelarije da je prevede.

⁶³ Napomenuto je samo 9 žalbi, jer se druge 3 odnose na tekuće predmete i istraživači nisu mogli da potpuno razumeju slučajeve kroz jedan sastanak.

9	Poslovne prostorije žalioaca su srušene od strane opštine, za koje žalilac navodi da je urađeno bez pravnog osnova. Pored toga, žalilac objašnjava da ga je to ostavilo u teškoj finansijskoj situaciji i traži savet u vezi ove situacije.
---	---

i. Opšta zapažanja

U celini su pravni savetnici, iako rade u manjim jedinicama, i donekle su udaljeni od centralne kancelarije, ipak dobro pripremljeni i iskusni da prime žalbe. Ipak, kao i sa drugim zapažanjima, prednosti i slabosti/potrebe za poboljšanje će se odrediti i za ove kancelarije.

Prednosti	Slabosti /Potrebno poboljšanje
Aktivno slušanje, strukturiranje intervjua i korišćenje jezika koje je žalilac u stanju da razume	Dodeljeni kancelarijski prostor je neadekvatan, jer je ili suviše mali ili jednostavno nema pristup za invalide i starije osobe
Generalno pružaju prijatnu atmosferu, gde žalioци mogu da adresiraju niz pitanja	Mnogi ljudi na ovim prostorima nisu svesni postojanja ovih regionalnih kancelarija ili lokacija, koje je navedeno od strane žalilaca
Većina savetnika pružaju jasnu savete i posebno ih kroje prema potrebama žalioaca	Dok Zamenici Ombudsmana redovno posećuju regione, Ombudsman treba isto tako da nastavi sa posetama
Neki od pravnih savetnika idu dalje od onoga što se zahteva od njih da bi se pomoglo ugroženim žalioциma	Pravni savetnici treba da obezbede da je kancelarija otvorena u vreme ručka

4. Procena unutrašnje organizacije

Kao što je navedeno unutrašnja organizacija je promenjena tokom godina, a možda se to najviše može videti u Godišnjem izveštaju 2011. U svetlu imenovanju Zamenika Ombudsmana ove su promene možda bile neophodne i odgovarajuće, kako bi se specijalizovala funkcija timova u okviru institucije. Kao rezultat ovo treba da omogući Instituciji Ombudsmana da poveća svoju efikasnost i ispuni svoje nadležnosti. Da li se ovo u stvari odvija, nije jasno. To je zato što je ova struktura relativno nedavno osnovana sa Zamenikom Ombudsmana koji je postavljen u 2011. Iz terenskog istraživanja, istraživači su uspeli da dobiju utisak da ova struktura nije u potpunosti iskorišćena, iako ima potencijal i to treba da se uradi kako bi se postigli pozitivni rezultati.

Što se tiče Kancelarije za prijem, istrage i koordinaciju žalbi, jasno je da je ona veoma centralizovana. Ovo pitanje je postavljeno osoblju koje radi u ovoj kancelariji, i objašnjeno je da je neophodno da se obezbedi da se kriterijumi prihvatljivosti dosledno primenjuju u svim slučajevima, kao i da se obezbedi efikasna koordinaciju svih žalbi i istraga⁶⁴. Dok su ovo relevantni činoci, takva duboka centralizacija može da problematično utiče na inicijativu određenih pravnih savetnika dok rade na slučajevima. Pored toga, imati samo jednog profesionalca koji vodi ovo odeljenje sa jednim Zamenikom Ombudsmana može predstavljati problem u budućnosti, posebno kada mandat Zamenika Ombudsmana istekne i ako pojedinac koji vodi ovo odeljenje odluči da ode. Zbog toga, preispitivanje ovu vrste centralizacije može biti preporučljivo da bi se obezbedila održivost osoblja koje zna kako ove kancelarije funkcionišu.

Dalja promena je specijalizovano Odeljenje za odnose sa javnošću, kao i Kancelarija za medije i komunikacije. Još jednom, jer je to relativno nedavna promena, teško je proceniti njihov uticaj. Međutim, korišćenje medija u radu institucije Ombudsmana je razmatrano sa različitim članovima osoblja u centralnoj i regionalnim kancelarijama⁶⁵. Kao rezultat ovih razgovora jasno je da mediji trebaju niti dalje korišćeni u cilju promovisanja rada institucije. Pored toga, trenutno ne izgleda da je bilo organizovanih kampanja za obrazovanje javnosti o mandatu/ulozi institucije. U svetlu činjenice da žalioци⁶⁶ nemaju jasnu ideju o instituciji, Odeljenje za odnose sa javnošću, zajedno sa Kancelarijom za medije i komunikacije treba da obezbede da postoji dugoročni plan za promovisanje uloge Institucije u javnosti i podizanje svesti o zaštiti ljudskih prava uopšte. Ovakve kampanje su važne za instituciju da ispuni svoj mandat kroz dosezanja do većeg broja ljudi koji tvrde da su njihova ljudska prava prekršena.

⁶⁴ Razgovori sa Prelaznim direktorom istrage, Institucija Ombudsmana na Kosovu, april 2013

⁶⁵ Razgovori sa Prelaznim direktorom za istrage, pravnim savetnicima u centralnoj kancelariji i regionalnim kancelarijama i osobljem koje radi u upravi, April 2013

⁶⁶ Ovo se odnosi na žalbe sa kojima su se istraživači sreli tokom praćenja intervjua u centralnoj i regionalnim kancelarijama

5. Identifikovanje slučajeva po službenoj dužnosti

Godišnji izveštaj 2011 ukazuje na šest izveštaja po službenoj dužnosti, iako su istraživači shvatili da su samo dve istrage sprovedene tokom 2011. Kao sredstvo, nažalost, to se ne koristi u svom punom potencijalu, kako bi se podigla svest o stalnom kršenju ljudskih prava. Pitanje identifikacije takvih slučajeva je pokrenuto sa članovima osoblja Institucije u centralnoj i regionalnim kancelarijama.

Razumevanje je istraživača da je metod koji se uglavnom koristi oslanjanje na izveštaje medija (televizija, novine i internet), kako bi se sugerisale oblasti u kojima se može vršiti istraga po službenoj dužnosti. Takvi predlozi su dati Kancelariji za prijem, istrage i koordinaciju žalbi, koja će obaviti početnu procenu i odlučiti da li treba da se sprovede istraga. U celini, broj slučajeva po službenoj dužnosti treba uvećati identifikacijom takvih slučajeva kroz sadašnje metode medijskih izveštaja. Pored toga, u cilju povećanja broja takvih slučajeva, institucija treba razmotriti saradnju sa relevantnim akterima, kao i s obzirom na posebne oblasti u kojima žalioци nisu spremni da istupe kao što su diskriminacija ili tretman marginalizovanih grupa kao što su ranjive žene, manjine, osobe sa invaliditetom i LGBT osobe.

6. Lokacija i objekti

Objekat centralne kancelarije je već napomenut kao neadekvatan, posebno jer zgrada nije izgrađena da se koristi kao kancelarija. Ovo izaziva niz problema, kao što je, samo jedna kancelarija za intervju, koja je mala i nije baš pogodna da se koristi, jer njeni prozori gledaju u hodnik. Slično tome, članovi osoblja koji rade u odeljenju uprave moraju da rade u malim kancelarijama. Isto tako, lokacija centralne kancelarije takođe nije pogodna jer je prilično udaljena i to može izazvati teškoće u njenom lociranju. Pored toga, lokacija može predstavljati poteškoće za pristup marginalizovanim grupama, kao što su starije osobe ili one koje pate od lošeg zdravlja, iako je moguć ograničeni pristup osoba sa invaliditetom.

Situacija regionalnih kancelarija, nažalost, nije mnogo bolja. Regionalna kancelarija u Prizrenu⁶⁷ dobila je dve kancelarije, iako su one na drugom spratu, što može predstavljati problem za starije i ne pruža pristup za žalioce koji su osobe sa invaliditetom. Pored toga, zgrada u kojoj se nalazi kancelarija se ne održava dobro, što može izazvati poteškoće za pravne savetnike. Jedan od problema tokom perioda praćenja bio je taj da postoji samo jedna utičnica koja je radi u jednoj od kancelarija, što je značilo da pravni savetnik mora da napravi izbor između korišćenja grejača ili računara.

⁶⁷ Praćenje regionalne kancelarije u Prizrenu, april 2013

Regionalna kancelarija u Gnjilanu⁶⁸ je prvobitno dobila dve kancelarije, ali jedna je kasnije povučena od strane opštine. To je značilo da su oba pravna savetnika morali da rade u jednoj maloj kancelariji, što je problematično zbog nedostatka prostora i utiče na produktivnost pravnih savetnika. Pored toga, bez odvojene kancelarije za intervjuu, žalioци su ili morali da razgovaraju sa oba savetnika ili bi neko bi morao da napusti kancelariju, a drugi da razgovara sa žaliocem.

Dok regionalna kancelarija u Mitrovici⁶⁹ nudi dobar pristup, jer je u centru grada i na prvom spratu, prostorije nisu naročito dobre, jer se kancelarija nalazi u staroj zgradi. Dok se regionalne kancelarije u Gračanici⁷⁰ i Peći⁷¹, nalaze na višim spratovima, što opet predstavlja problem za stara lica i osobe sa invaliditetom da pristupe ovim kancelarijama. U vezi sa svim objektima, nadležni organi treba da obezbede da se osiguraju pogodne prostorije, jer u suprotnom to može predstavljati smetnje u radu Ombudsmana. Pored toga, Institucija Ombudsmana treba da saraduje sa vlastima u opštinama za rešavanje ovih problematičnih oblasti.

7. Kontinuirano stručno usavršavanje

Osoblje Institucije Ombudsmana se poziva na niz konferencija i obuka organizovanih od strane različitih zainteresovanih strana na Kosovu i inostranstvu. Ove mogućnosti su korisne u cilju podizanja kapaciteta u radu sa različitim žalbama o ljudskim pravima. Pored toga, u okviru Odeljenja za odnose sa javnošću, organizaciona šema precizira da postoji mala jedinica koja se bavi konferencijama i obukom. U sprovođenje terenskog istraživanja, pitanje kontinuiranog profesionalnog razvoja i kako se ono postiže je pokrenuto sa osobljem institucije⁷². Trenutno, većina obuka kojima su prisustvovali je organizovana spolja i veliki broj osoblja je objasnio da su one bile korisne.

Međutim, redovne obuke u okviru institucije nisu organizovane, iako je to u budućim planovima. Predloženo je da bi u cilju daljeg povećanja kapaciteta bilo korisno da postoji dugoročni plan za kontinuirani profesionalni razvoj kako bi se osiguralo da je obezbeđena adekvatna obuka da osoblje bude u toku sa pravnim novitetima, kao i da dobiju kurseve osveženje o tretmanu žalbi.

⁶⁸ Praćenje regionalne kancelarije u Gnjilanu, april 2013

⁶⁹ Praćenje regionalne kancelarije u Gnjilanu, april 2013

⁷⁰ Praćenje regionalne kancelarije u Gračanici, april 2013

⁷¹ Praćenje regionalne kancelarije u Peći, april 2013

⁷² Razgovori sa Prelaznim direktorom Kancelarije za istrage i ostalim saradnicima, Institucija Ombudsmana na Kosovu, april 2013

Zaključak

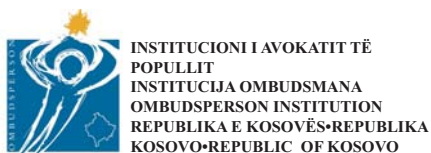
Na kraju, važno je prepoznati da Institucija Ombudsmana ima centralnu ulogu u obezbeđivanju da javna uprava poštuje ljudska prava svih lica u njenoj nadležnosti. Takođe je evidentno da su većina žalilaca ili marginalizovani ili se suočavaju sa teškim okolnostima, i da je Institucija Ombudsmana njihova poslednja nada. Efektivno i efikasno suočavanje sa takvim žaliocima može biti teško, posebno kada sama Institucija radi pod određenim ograničenjima kao što su neadekvatni radni prostor.

Ipak, zbog svog širokog mandata i njene ključne uloge, Institucija Ombudsmana treba da osigura da je njena unutrašnja organizacija u potpunosti funkcionalna i da daje rezultate na svim frontovima. Posebno, Institucija Ombudsmana treba da osigura da je njena uloga stalno i široko promovisana u javnosti, kako bi svi oni koji su zabrinuti za svoja ljudska prava mogli da podnesu svoj slučaj Instituciji. Što se tiče rešavanja žalbi, kontinuirani profesionalni razvoj treba da se obezbedi za celokupno osoblje, kako bi se osiguralo da se žalbe rešavaju na odgovarajući način. Pored toga, Institucija Ombudsmana takođe treba da razmotri načine da se poboljša stanje ljudskih prava na Kosovu kroz povećanje istraga i izveštaja po službenoj dužnosti. Pored toga, Odeljenje za zakone treba da obezbedi da dosledno učestvuje u procesu konsultacija u vezi novih zakona i pruža savete o usaglašenosti tih novih zakona sa obavezama vezanim za ljudska prava.

U celini, mora se ponovi da Institucija Ombudsmana obavlja važan posao, iako u cilju da bude cenjena od strane svih relevantnih aktera, ona mora da obezbedi veću transparentnost.

Opšte preporuke

- Institucija Ombudsmana treba da kontinuirano radi na podizanju svesti javnosti o svom mandatu, kako bi se doprelo do svih lica koja mogu patiti od kršenja ljudskih prava
- Pitanje objekata i lokacije kancelarija se treba rešiti od strane nadležnih organa na nacionalnom i regionalnom/lokalnom nivou
- Specijalizovana odeljenja u okviru institucije treba da budu više aktivna u svojim oblastima
- Dodatni naponi treba da budu koncentrisani na identifikaciji slučajeva koji se mogu pokrenuti po službenoj dužnosti
- Institucija treba da obezbedi kontinuirano stručno usavršavanje u cilju podrške svoga osoblja, kroz interne/eksterne obuke u odnosu na suočavanje sa žaliočima, kao i u korak sa novim zakonima
- Institucija treba da prati i ocenjuje rad njenog osoblja
- Treba se preispitati unutrašnja organizacija (decentralizacija) u odnosu na prihvatljivost i raspodelu žalbi u cilju obezbeđivanja veće efikasnosti i održivosti kapaciteta
- U izveštavanju o stanju ljudskih prava na Kosovu, institucija treba da obezbedi veću transparentnost



Aneks 1
SPORAZUM O SARADNJI
između
INSTITUCIJE OMBUDSMANA
i
NEVLADINE ORGANIZACIJE
INICIJATIVA MLADIH ZA LJUDSKA PRAVA – KOSOVO (IMLJP KS)

Institucija Ombudsmana, na osnovu Poglavlja XII Ustava Republike Kosova, odnosno članovima 132, 133, 134 i 135 o ulozi, ovlašćenjima i mandatu Institucije Ombudsmana na Kosovu, koju zastupa g. Sami Kurteshi – Ombudsman i nevladina organizacija „Inicijativa mladih za ljudska prava – Kosovo“ (IMLJP KS), sa brojem registracije 5113352 - 8, koju predstavlja g-đa. Raba Gjoshi - Izvršni direktor, prihvataju jedni u svojstvu utvrđivanja uslova ovog sporazuma i zajedničkih napora u cilju realizacije istraživačkog projekta organizacije IMLJP KS u oblasti zaštite ljudskih prava na Kosovu,

dogovorile su se o sledećem:

Član 1
PREDMET UGOVORA

Svrha ovog sporazuma je saradnja između strana u cilju realizacije projekta Inicijative mladih za ljudska prava - Kosovo (IMLJP KS) „Praćenje i izveštavanje o radu Institucije Ombudsmana“, podržan od strane Kancelarije Visokog Komesara za Ljudska Prava (OHCHR) na Kosovu, kako bi se olakšao kontakt sa Institucijom Ombudsmana, kao i podrška u realizaciji projekta, kao i u oblasti zaštite ljudskih prava.

Član 2
MODALITETI SARADNJE

1. Institucija Ombudsmana (IO), podržava projekat „Praćenje i izveštavanje o radu Institucije Ombudsmana“ (u daljem tekstu: Projekat) nevladine organizacije IMLJP KS, omogućavajući pristup objektu IO u Prištini i Regionalnim kancelarijama IO, radnim prostorijama, u toku radnog vremena, za lica određena od strane IMLJP KS.

- IO će obezbediti/omogućiti pristup određenim slučajevima koji su prijavljeni u Godišnjem izveštaju 2011, iz oblasti koje odabere IMLJP KS, za potrebe projekta. Spisi predmeta će se dati izabranim licima IMLJP KS za analizu u pojedinim kancelarijama IO, a nakon razmatranja će se isti vratiti kontakt osobi IO, odnosno arhivi Institucije.
- Predmeti, odnosno spisi koji se nalaze u predmetima, se ne mogu kopirati, snimati ili odstraniti od strane lica koja imaju pristup njima od strane IMLJP KS, s obzirom na poverljivu prirodu informacija, dokumenata žalioaca, na osnovu Zakona o Ombudsmanu.
- IO će obezbediti/omogućiti pristup licima IMLJP KS u kancelariji sedišta IO, za 10 poseta tokom radnog vremena, u različitim odeljenjima i za praćenje razgovora sa strankama u kancelariji za prijem stranaka, uz njihovu dozvolu.
- IO će obezbediti/omogućiti pristup licima IMLJP KS u regionalnim kancelarijama, za 6 poseta (jedan dan za svaku kancelariju), tokom radnog vremena i pravni savetnici IO će pružiti potrebne informacije, u pogledu interesa istrage kršenja ljudskih prava.
- IO određuje kao kontakt osobu g. Tafil Rrahmani, direktora Odeljenja za istrage, dok organizacija IMLJP KS određuje g-đicu. Natyra Avdiu, koji će koordinirati sve specifične aktivnosti u cilju sprovođenja projekta.

Član 3

MEĐUSOBNE OBAVEZE I ODGOVORNOSTI

- Osobe određene u vezi sa projektom od strane IMLJP KS, moraju da poštuju pravila o radu i Etički kodeks Institucije Ombudsmana, čija će kopija biti dostavljena za upoznavanje.
- Sve informacije dobijene iz spisa predmeta, razgovori sa građanima, određena lica IMLJP KS u vezi sa projektom, ih trebaju tretirati kao poverljive, kao što je propisano Zakonom o Ombudsmanu i drugim pravnim aktima IO
- IMLJP KS će predstaviti nacrt izveštaja za razmatranje IO, jedino u vezi informacija koje se odnose na poverljivost pre objavljivanja, ali ne i za zaključke i nalazima u vezi sa sadržajem izveštaja.
- IO će obezbediti sve normalne uslove za rad lica koja rade na projektu IMLJP KS, tako da se istraživanje i prikupljanje informacija odvija bez poteškoća u izradi konačnog izveštaja.

Član 4

POTPIS I STUPANJE NA SNAGU

- Ovaj sporazum stupa na snagu danom potpisivanja, i ostaće na snazi za neodređeno vreme, i može se koristiti za saradnju u oblasti ljudskih prava,

- prema obostranom interesu i razumevanju
2. Članovi ovog sporazuma se mogu menjati ili ukinuti uz saglasnost stranaka i Sporazum može biti raskinut od bilo koje strane uz pismeno obaveštenje 30 dana unapred.
 3. Ovaj Sporazum ističe na dan objavljivanja Izveštaja IMLJP KS, o istraživanju o kojem je sklopljen ovaj Sporazum..
 4. Sporazum je sačinjen u dva primerka sa istim sadržajem, od kojih, nakon potpisivanja i protokoliranja, svaka strana zadržava jedan primerak
 5. Sa ovlašćenjem da prihvate odgovornosti i da potpišu ovaj sporazum.

Potpisano u Prištini, 5. marta 2013

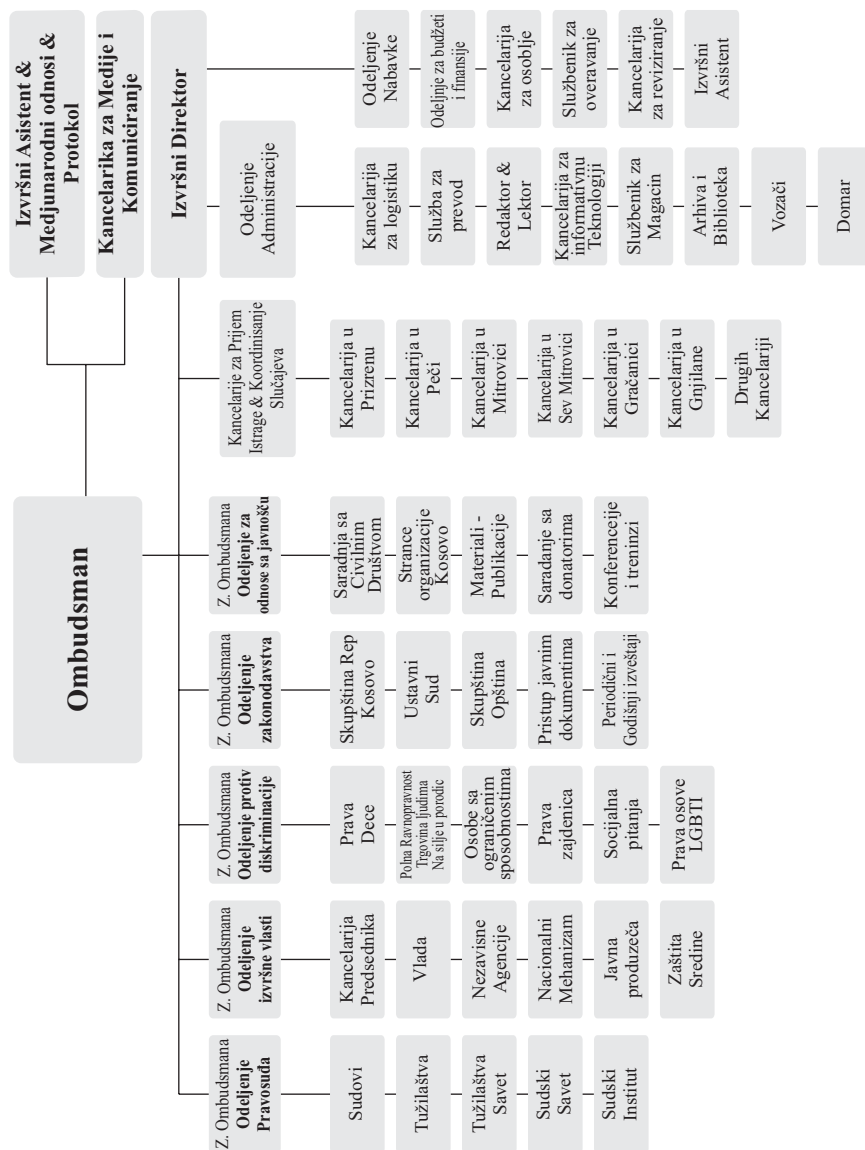
Institucija Ombudsmana

g. Sami Kurteshi,
Ombudsman

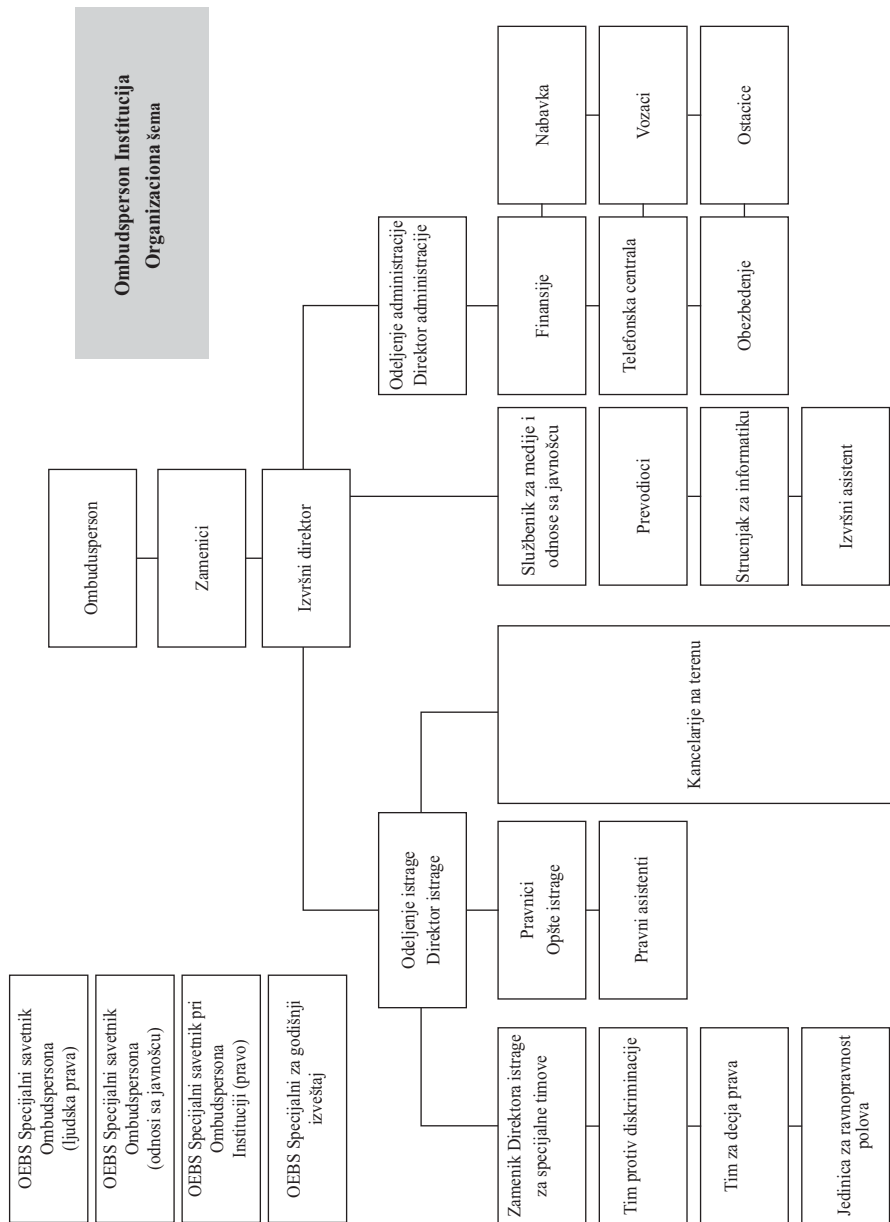
Nevladina organizacija IMLJP KS

g-đica. Raba Gjoshi,
Izvršni direktor

Aneks 2 - Organizacione Seme 2011 (sadašnja)



Aneks 3 - Organizacione Seme 2005 - 200



AN INSIGHT INTO THE WORK OF THE OMBUDSPERSON INSTITUTION

This publication is supported by the
The Office of United Nations High Commissioner for Human Rights

Publisher:

Youth Initiative for Human Rights - Kosovo

Editor:

Raba Gjoshi

Written by:

Natyra Avdiu

Proofreading:

Youth Initiative for Human Rights - Kosovo

Design & print:

PrintingPress

Copies:

500

© Youth Initiative for Human Rights - Kosovo

www.ks.yihr.org

Contents Page

Acknowledgments	4
Executive Summary.....	5
Introduction.....	6
Methodology.....	8
1. Organisation of the Ombudsperson Institution.....	9
2. Annual Report.....	11
a. Statistics.....	11
b. Statistical overview.....	11
c. Ethnicity of Applicants.....	12
d. Gender of Applicants.....	12
e. Annual Report layout.....	12
f. Cases highlighted in the report.....	15
3. Dealing with complainants.....	17
a. Monitoring of interviews at central office.....	19
b. Nature of complaints.....	20
c. General Observations.....	23
d. Monitoring of interviews on open day.....	23
e. Nature of complaints.....	24
f. General Observations.....	26
g. Monitoring of interviews in regional offices.....	27
h. Nature of complaints.....	27
I. General Observations.....	28
4. Assessment of internal organisation.....	29
5. Methods used in identifying Ex Officio Cases.....	30
6. Location and facilities.....	31
7. Continuous professional development.....	32
Conclusion.....	32
Recommendations.....	33

Acknowledgments

Youth Initiative for Human Rights – Kosovo (YIHR KS) is grateful to the Ombudsperson Institution Kosovo for the continued cooperation in realising this project. Additionally, YIHR KS would like to acknowledge the support of the Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights.

Executive Summary

The Ombudsperson Institution has existed in Kosovo since the year 2000. It was established by the United Nations Interim Administration Mission in Kosovo and for the first five years was led by an international Ombudsperson. However, in 2009 the first local Ombudsperson was appointed with a five year term. Its mandate to promote, protect and defend human rights has a statutory and constitutional legal basis. The institutions mandate is fulfilled through its central and regional offices, as well as the five Deputy Ombudsperson's that have been appointed.

The institution has developed over the years, although the most significant changes can be seen to have taken place during 2011, including changes to the internal structure. Whether these changes have yielded positive results it is not yet entirely clear. For the purposes of this publication, the 2011 Annual Report was carefully analysed. It provides an overview of the human rights situation in Kosovo, as well as reporting on the work of the different teams within the institution. However, in order to increase impact regarding the persistent violation of human rights, there should be further transparency in relation to the cases that the institution is dealing with, whilst respecting the right to privacy and confidentiality of the complainant. Additionally, the institution should report upon the work of all departments, rather than concentrating on only some of the smaller units.

With regards to dealing with complaints, the Ombudsperson Institution accepts such complaints in all offices (central and regional) and the complaints are wide-ranging. On the whole, the staff that is dealing with such complaints are providing sufficient advice, although there could be improvements in terms of approach. It should also be noted that the majority of complainants addressing the institution are marginalized in some way and particular attention/care should be given to this aspect when providing advice. The location and facilities provided for the institution though, are not wholly suitable and this is an issue that should be addressed by the relevant authorities. The Ombudsperson Institution is also able to address human rights violations through ex officio cases. Such cases are reported in the 2011 Annual Report, although there should be further efforts to increase the number of such investigations/cases, especially in the field of anti-discrimination.

On the whole the Ombudsperson Institution has a very central and important role in ensuring that human rights are promoted, protected and defended. From the cases highlighted in the 2011 Annual Report, as well as through the field research, it is clear that the institution is providing assistance to victims of human rights violations. However, it should also be noted that the institution is mandated to do much more in this field. Therefore, the institution should ensure that it promotes its mandate and consolidates its internal organisation in order to yield further results in this field.

Introduction

The Ombudsman Institution in Kosovo was established in June 2000¹ with the mandate to 'promote and protect the rights of individuals and legal entities, as well as ensure that all persons in Kosovo are able to exercise effectively human rights and fundamental freedoms' in accordance with international human rights standards.² The first Ombudsman to lead the institution was Mr. Marek Nowicki appointed in July 2000, who served for five years until the end of 2005.

In 2006, the responsibility for enabling the work of the Ombudsman Institution was transferred to the local government, with the mandate to select and appoint the Ombudsman being given to the Kosovo Assembly.³ Until a local Ombudsman was selected by the Kosovo Assembly, Mr. Hilmi Jashari was appointed as Acting Ombudsman in January 2006. Thereafter, several selection rounds were conducted, although due to a number of discrepancies⁴ it was not until June 2009 that Mr. Sami Kurteshi was appointed as the first local Ombudsman, with a five year term⁵. The Ombudsman Institution fulfils its mandate through its central office in Pristina, 5 regional offices including Prizren, Peje, Mitrovice, Gjilan, Gracanice and one field office in Mitrovica North.

With the declaration of Kosovo's independence in 2008, the Kosovo Constitution specifies that the Ombudsman Institution is an independent institution with the mandate to monitor, defend and protect 'the rights and freedoms of individuals from unlawful or improper acts or failures to act of public authorities'⁶.

Additionally, the current mandate of the Ombudsman Institution is outlined by the Law on Ombudsman⁷. Following its adoption, five Deputy Ombudsmen were appointed by the Kosovo Assembly in 2011, with a three year mandate⁸.

Therefore, the Ombudsman Institution is 'a legal mechanism for protection, supervision and promotion of fundamental rights and freedoms of natural and legal persons from illegal actions or failures to act and improper actions of public authorities' or bodies/organisations exercising public functions⁹. The institution has a range of competencies¹⁰ and responsibilities¹¹.

¹ UNMIK Regulation No. 2000/38, On the Establishment of the Ombudsman Institution in Kosovo, entered into force 30 June 2000 (hereafter UNMIK Regulation 2000/38). The office was opened on the 21st of November 2000..

² Section 1.1, UNMIK Regulation 2000/38

³ UNMIK Regulation No. 2006/6, On the Ombudsman Institution in Kosovo, entered into force 16 February 2006 (hereafter UNMIK Regulation 2006/6).

⁴ See report: Youth Initiative for Human Rights, 'The Selection Process of the Ombudsman in Kosovo', Pristina, 21 January 2009, available at <http://ks.yihr.org/en/article/100/The-Selection-Process-of-the-Ombudsman-in-Kosovo> accessed on 01/04/2013

⁵ During this time UNMIK Regulation 2006/6 was amended including the selection procedure through UNMIK Regulation No. 2007/15 Amending UNMIK Regulation 2006/6 On the Ombudsman Institution in Kosovo, entered into force 19 March 2007.

⁶ Chapter XII Independent Institutions, Article 132 – Role and Competencies of the Ombudsman and Article 133 – Office of the Ombudsman, Constitution of the Republic of Kosovo, entered into force 15 June 2008.

⁷ Law No.03/L-195, entered into force 27 August 2010 (hereafter Law on Ombudsman)

⁸ Article 13 (1.3), Law on Ombudsman

⁹ Article 1, Law on Ombudsman

¹⁰ Article 15, Law on Ombudsman

¹¹ Article 16, Law on Ombudsman

outlined in the law and as an independent institution its work is governed by 'the principles of impartiality, confidentiality and professionalism'¹²

Additionally, the Law on Ombudsperson describes the procedures for reviewing complaints¹³ including; initiation of the procedure¹⁴, admissibility¹⁵, investigations¹⁶, witnesses¹⁷ and cooperation with the institution¹⁸, amongst others. Furthermore, the work of the institution is guided by the adopted Rules of Procedure¹⁹ and the Code of Ethics²⁰.

The aim of this report is to shed light upon the work the Ombudsperson Institution carries out, by considering various issues including internal procedures. Additionally, this report envisages providing a better understanding of the role of the Ombudsperson in human rights protection by a range of stakeholders, which can be utilised in order to increase efficiency and response to citizens' needs. Furthermore, it is anticipated that through such cooperation there will be an increase in the transparency of the Ombudsperson Institution in relation to the cases it works on.

The first section of the report considers the internal organisation of the Ombudsperson Institution by referring to the developments that have been taken place since its establishment. The 2011 Annual Report is considered in detail in the second section, where the reported statistics and cases highlighted in the report are analysed. As one of the most important competencies of the Ombudsperson Institution is to deal with complainants, the nature of the complaints monitored and general observations are presented in section three. Additionally, certain other important aspects are considered including an assessment of the internal organisation, which is found in section four. Another method in which human rights protection is secured is through ex officio cases and identification of these cases is explored in section five. Finally, section five and six explore additional internal issues such as location/accessibility and continuous professional development, prior to conclusion and recommendations.

Methodology

The methodology used to conduct this research consisted of primary and secondary research. The initial phase involved secondary research (desk research)

¹² Article 3 (1), Law on Ombudsperson

¹³ See Chapter IV, Law on Ombudsperson

¹⁴ Article 17 and 18, Law on Ombudsperson

¹⁵ Article 19, Law on Ombudsperson

¹⁶ Article 22, Law on Ombudsperson

¹⁷ Article 24, Law on Ombudsperson

¹⁸ Article 23, Law on Ombudsperson

¹⁹ Decision Number 03/2011, adopted pursuant to Article 31, Law on the Ombudsperson on 21st March 2011

²⁰ Adopted pursuant to Article 31, Law on the Ombudsperson and Article 51 of the Rules of Procedure (Decision No. 03/2011) on 4th April 2011

by considering in detail the latest Annual Report 2011 of the Ombudsperson published on 13th July 2012. During this phase the following issues were considered:

- Statistics of complaints and cases;
- Language used in the report;
- Cases highlighted in the report;
- Ex Officio cases/reports.

Following this phase with the support of the OHCHR Stand-alone Office in Kosovo an agreement²¹ was concluded with the Ombudsperson Institution to facilitate the next stage of the research. The second phase of primary research was conducted through cooperation with the Ombudsperson Institution consisting of:

- 10 visits to the central office, each lasting one working day,
- 5 visits to regional offices, each lasting one day per office²².

The primary research consisted of:

- Monitoring of interviews, where complainants addressed the institution (central office and regional offices) alleging that their human rights had been violated;
- Monitoring of interviews conducted during an open day held at the central office;
- Accessing and analysing all cases that were referred to specifically in the 2011 Annual Report;
- Conducting question and answer sessions with staff members of the institution regarding internal organisation.

In carrying out such primary research it is important to mention that the presence of an external researcher during interviews was explained to each complainant and each complainant was asked whether they would consent to this, in accordance with the concluded Memorandum of Understanding (MOU). The majority of complainants accepted such presence but in the event that they did not feel comfortable, the external researcher would withdraw.

During such interviews, it was only one researcher that would attend and this method was chosen in order to ensure that the complainant would not feel uncomfortable with too many officials being present. Furthermore, during these interviews it was explained to each complainant that the role of the researcher was to monitor only (non-interventionist) and that no confidential information would be recorded as stipulated by the MOU.

²¹ See Annex 1 - Cooperation Agreement between the Ombudsperson Institution and the Youth Initiative for Human Rights Kosovo of 5th March 2013

²² The office in North Mitrovica was not visited due to security reasons.

Regarding access to cases mentioned in the 2011 Annual Report, this was granted by the Ombudsperson Institution on their premises and these were considered and analysed by two researchers in order to ensure qualitative analysis. Additionally, follow up questions were raised regarding individual cases where necessary. On the whole it should be stressed that in carrying out all activities, no personal data of complainants was recorded, in accordance with the MOU.

1. Organisation of the Ombudsperson Institution

The Ombudsperson Institution since its establishment has grown in terms of staff being employed, as well as specialist departments that function within the institution. In order to have an overview of this growth, three points in time have been selected under different leaderships to depict these changes. The first organisation chart portrays the organisation of the institution in 2003/2004 under the leadership of Ombudsperson Mr. Marek Nowicki²³. The second organisational chart is from 2005/2006 under the leadership of Acting Ombudsperson Mr. Hilmi Jashari²⁴, whereas, the final is from 2011 under the leadership of the current Ombudsperson Mr. Sami Kurteshi²⁵.

It is evident that the earliest specialised teams to be established in 2003/2004 were the Non-Discrimination Team and the Children's Rights Team²⁶. In 2005/2006, an additional team was established known as the Gender Equality Unit²⁷. According to the organisational chart included in the 2011 Annual Report, which represents the current organisation of the institution, significant changes have taken place²⁸. Consequently, the Ombudsperson institution now has five specialised departments, each led by one of the five Deputy Ombudspersons with a range of smaller units.

The first specialised department is the Department of Judiciary dealing with courts, prosecutions, the Prosecutorial Council, the Judicial Council and the Judicial Institute. Secondly, there is the Department of Executive Power dealing with the Office of the President, the Government, independent agencies, national mechanisms, public enterprises and protection of the environment. Thirdly, the Anti-Discrimination Department deals with children's rights, gender equality, trafficking in persons and violence, persons with disabilities, the rights of the communities, social issues and the rights of the LGBTI persons.

²³ See Annex 4 Organisation Chart 2003 – 2004

²⁴ See Annex 3 Organisation Chart 2005 – 2006

²⁵ See Annex 2 Organisation Chart 2011 (current)

²⁶ Ombudsperson Institution in Kosovo, 'Fourth Annual Report 2003-2004', 12 July 2004, Pristina, Kosovo, Annex 5, available at <http://www.ombudspersonkosovo.org/repository/docs/E6040712a.pdf> accessed on 01/04/2013

²⁷ Ombudsperson Institution in Kosovo, 'Fifth Annual Report 2005-2006', 12 July 2006, Pristina, Kosovo, Annex 4, available at <http://www.ombudspersonkosovo.org/repository/docs/E6060711a.pdf> accessed on 01/04/2013

²⁸ See Annex 2

Fourthly, the Legislation Department considers the Assembly of Kosovo, the Constitutional Court, municipal assemblies, access to public documents and annual and periodic reports. Lastly, the Public Relations Department covers a broad area including cooperation with civil society, foreign organisations in Kosovo, materials – publications, cooperation with donors and conferences and training.

Another important aspect is the investigations department within the organisational structure. During 2003 – 2004 there was a Director of Investigations, who reported to the Executive Director, the Deputies and the Ombudsperson. Within this department, there was also a Deputy Director of Investigations for Field Offices, a Deputy Director of Investigations for Special Projects and Lawyers -General Investigations. These officials within the 'investigation department' were apparently supported by the lawyers in the field offices, the specialist teams and the legal assistants. This structure was somewhat altered during 2005 – 2006 with the Deputy Director of Investigations for Field Offices being removed. Whereas in the 2011 Annual Report and currently there are further changes, with this department being wholly centralised to the Office for Admissions, Investigations and Coordination of Complaints.

With regard to public outreach according to the 2003 – 2004 organisational chart, the Media and Public Relations Officer had a prominent position being on the same level as the Director of Administration and reporting to that office, as well as the Executive Director. This officer was maintained in 2005 – 2006, although the position was altered below the Director of Administration. However, it is clear that it continued to be treated as managerial, being on the same level as the Finance Manager and Procurement Manager. Whereas in the 2011 Annual Report and currently, the situation is somewhat different with a specialist department known as the Public Relations Department with five smaller units and the Media and Communication Office, which reports directly to the Ombudsperson.

2. Annual Report

One of the Ombudsperson's key responsibilities is to prepare 'annual reports, periodical reports and others on the situation of human rights and freedoms in the Republic of Kosovo'²⁹. Additionally, the Ombudsperson is under a legal obligation to present the Annual Report to the Assembly of Kosovo before March 31st for the previous year's activities³⁰. However, it should be noted that the current Ombudsperson has not to date presented the annual report within the legally fixed deadline. Nevertheless, as this report is considered to be the most comprehensive in the public domain, it was selected for the purpose of this research.

²⁹ Article 1 (1.7), Law on Ombudsperson

³⁰ Article 27, *ibid*

a. Statistics

Statistical information is invaluable when considering levels of allegations of human rights violations, although for an objective assessment reliable data is needed. Whilst the Ombudsperson Institution has clearly presented statistical data of complaints over the years, including the 2011 Annual Report, the way this data was recorded is different and for that reason a short explanation will be provided.

In the statistical data provided for 2003 – 2004, there seems to be two sorts of statistics consisting of Cases for Reaction (CR) and Provisionally Registered Cases (Applications)³¹. This method of recording data was maintained in 2005 – 2006, with statistics for CR and Applications presented. However, a new category of 'complaints' was included³². Additionally, the annual report for this period provides an approximate number of people who visited the institution, although it is assumed that because their allegation did not fall into one of the above categories they were not registered/data not recorded, as well as the number of people that personally met with the Ombudsperson through the Open Days³³.

In the 2011 Annual Report, the type of statistical data that was recorded changed. The statistical data recorded consists of persons that contacted the institution termed as complaints, as well as cases that proceeded to the investigation stage. Similar to previous annual reports, statistical data based on ethnicity was kept. It is an encouraging development to note that sex disaggregated statistics were included for the first time in 2011 along with a more detailed breakdown as to the ethnicity of the complainants.

b. Statistical Overview

Time Frame	CR	Applications	Investigations	Ex Officio	Complaints	Contact	Open Day ³⁴
1 July 2003 – 30 June 2004	753	420	75	13			1453
1 January 2005 – 31 December 2006	400	428 ³⁵	18	7		4116 ³⁶	1511 ³⁷
1 January 2011 – 31 December 2011			546	13	1453	1453	

³¹ Ombudsperson Institution in Kosovo, 'Fourth Annual Report 2003-2004', 12 July 2004, Pristina, Kosovo, Annex 1, available at <http://www.ombudspersonkosovo.org/repository/docs/E6040712a.pdf> accessed on 01/04/2013

³² Ombudsperson Institution in Kosovo, 'Fifth Annual Report 2005-2006', 12 July 2006, Pristina, Kosovo, at p.74, available at <http://www.ombudspersonkosovo.org/repository/docs/E6060711a.pdf> accessed on 01/04/2013

³³ Ibid p. 73

³⁴ This represents the number of people that met the Ombudsperson personally during open days held throughout the year, *ibid* p. 73

³⁵ These were recorded between 1 January – 30 June 2006, *ibid* p. 75

³⁶ This is an approximation, *ibid* p. 73

³⁷ This is an approximation, *ibid*

c. Ethnicity of Applicants

Time Frame	Ethnicity	Statistics
2003 - 2004	Albanian	289
	Serbian	96
	Other	35
2005 - 2006 ³⁸	Albanian	414
	Serbian	108
2011	Albanian	1284
	Serbian	87
	Bosnian	39
	Roma	18
	Turk	16
	Other	9

d. Gender of Applicants

Time Frame	Gender	Statistics
2011	Male	1099
	Female	354

e. Annual Report Layout

As the annual report is a comprehensive report covering a range of issues, it may be difficult to tailor it in a way to inform a range of audiences. Nevertheless, there was a structure which was utilised during the 2003 – 2004 and 2005 – 2006 reporting periods. This consisted of the introduction, selected human rights issues, activities of the Ombudsperson Institution including the specialised teams, funding, overview of cases and statistics; as well as a range of annexes covering reports by the Ombudsperson, interim measures and selected intervention letters.

The layout of the 2011 Annual Report is somewhat different. It begins with an introduction and covers the human rights situation in Kosovo by referring to a range of human rights; including civil and political rights, as well as economical, social and cultural rights. The report also covers the activities of the institution but only reporting on three specialised units, as well as cooperation, financial information, statistical overview and the organisational chart of the institution. The approach though is a very general one and there is very little information regarding the complaints that the institution is dealing with, other than that which is provided in the statistical overview.

³⁸ Please note in the Fifth Annual Report the data is recorded up to the end of 2005 and then for the rest of 2006, however, here these figures have been added together to provide a total. For further information see p. 74

Additionally, at times assertions are made but data is not provided or a particular statement is not explained through the cases that the institution has been dealing with. For example when referring to the discrimination of persons with disabilities there are comments about lack of access to educational institution for those who rely on a wheelchair, although it is not clear whether this is research based or how many schools lack such facilities³⁹. Similarly, the rate of unemployment among people with disabilities is referred to as being more prevalent than among the general population, although this is only a general statement⁴⁰.

With regard to property rights, the Ombudsperson is rightly pointing out the traditional patriarchal societal attitudes, which are a major hindrance to women being able to realise and enjoy property rights. However, in light of the fact that a specialised Gender Equality Group exists, such comments would have a much greater effect if made in relation to particular cases or research⁴¹. To a certain degree reference to such a case is made, which is encouraging, although this approach should be consistently used throughout⁴².

One of the very important human rights, which the Ombudsperson monitors and reports upon, is the prohibition of torture. Regarding this aspect there is a lot of information about activities conducted, although certain additional information would be much more useful. For example on the basis of complaints received by prisoners regarding the conduct of prison staff, the Ombudsperson Institution took different actions. However, in the annual report it is not specified how many such complaints were made and very few details are included. Whilst ensuring confidentiality for complainants is important, further disclosure could be provided without infringing upon the privacy of the complainant⁴³. Similarly, it is encouraging to read that the Ombudsperson met with prison authorities in response to complaints about health care facilities, although once again no details are provided regarding these complaints⁴⁴. Additionally, it is reported that the Ombudsperson Institution has registered fourteen cases containing allegations of torture. This statistic is useful, although further disclosure regarding some of these cases, would also be much more useful, whilst protecting the confidentiality of the complainant.

During this reporting period, the Ombudsperson Institution also addressed the right to liberty and security. The Ombudsperson Institution monitored the level of compliance with international and domestic legal standards for the protection of persons deprived of their liberty by conducting a considerable number of visits to prisons; detention centres and police stations⁴⁵, which is to be commended.

³⁹ Ombudsperson Institution in Kosovo, 'Eleventh Annual Report 2011', 13 July 2013, Pristina, Kosovo, available at http://www.ombudspersonkosovo.org/repository/docs/48705_Raporti%202011%20ANGLISHT.pdf accessed on 01/04/2013, at p. 21

⁴⁰ Ibid

⁴¹ Ibid p. 25

⁴² Ibid p. 26

⁴³ Ibid p. 31

⁴⁴ Ibid p. 33

⁴⁵ Ibid p. 37

However, it would be much more useful that further details are provided in relation to such visits regarding any complaints staff members may have dealt with brought by the prisoners/detainees/arrested persons, the nature of complaints or allegations made and the conditions they witnessed in these places of detention. In assessing the rights of the accused, one is able to see a much more detailed approach with details provided about the conditions and nature of complaints, which is to be welcomed⁴⁶.

However, there is also a statement regarding instances where the court/judge 'forgets' about the fact that someone is being detained, that they have to be reminded and the whole procedure is rushed. In relation to such practices, it would be much more helpful for further details to be provided⁴⁷.

Without referring to every instance, such a generalist approach can also be seen in other areas such as the right of an effective remedy, where statistics are provided but examples of content of some of the cases could be useful⁴⁸. Similarly, the lack of respect for the right to privacy could be further elaborated in terms of cases⁴⁹. Additionally, further details could be provided regarding cases brought forward in relation to access to public documents⁵⁰, complaints regarding custody cases and domestic violence⁵¹ and cases of school dropouts⁵².

On the other hand, it is also important to point out that in certain instances details of cases are also provided, which allows a real insight into the work the Ombudsperson's Institution conduct and will be explored further. With regard to discrimination, it is reported that the majority of the cases are by female complainants in employment, as in many instances their contracts of employment were not renewed by the respective Directorate of Education due to pregnancy⁵³.

In relation to the right of effective remedies, the nature of the violations taking place and the work of the Ombudsperson Institution is highlighted particularly well through two cases. The first case deals with unjustifiable delays in an application for citizenship, which it is reported was successfully resolved following the intervention of the Ombudsperson Institution⁵⁴. The second case is an employment matter regarding an employee of Kosovo Customs, who was suspended from work with pay without a particular reason, although he was later reinstated⁵⁵.

⁴⁶ Ombudsperson Institution in Kosovo, 'Eleventh Annual Report 2011', 13 July 2013, Pristina, Kosovo, available at http://www.ombudspersonkosovo.org/repository/docs/48705_Raporti%202011%20ANGLISHT.pdf accessed on 01/04/2013, see pages 37 -39

⁴⁷ Ibid p. 40

⁴⁸ Ibid p. 44 - 45

⁴⁹ Ibid p. 53

⁵⁰ Ibid p. 63

⁵¹ Ibid p. 88

⁵² Ibid p. 90

⁵³ Ibid p. 20

⁵⁴ Ibid p. 44

⁵⁵ Ibid

Additionally, regarding the right to work, the Ombudsperson reports on specific cases where decisions issued by the Independent Oversight Board of Kosovo (IOBK) have not been implemented. One such case is brought by 10 complainants who have a decision of the IOBK specifying that the municipality is obliged to extend their employment contract but this was not enforced. In another case, the complainant addressed the Ombudsperson Institution because he was dismissed from his job in the Directorate of Urbanisation without a particular reason. Following the Ombudsperson's intervention in the case, the complainant was reinstated⁵⁶. It is important to note that whilst the details in the report of these cases are not substantial, this approach is particularly helpful as it contextualises the human rights violations taking place in Kosovo and as such should be consistently used throughout the report.

f. Individual cases highlighted in the report

The method used to refer to cases for the reporting period of the 2011 Annual Report, seems to be by including some of the cases in the general assessment of the human rights situation and in the majority of cases only referring to the case number.

Overall results	Slučajevi naglašeni u izveštaju
1453 people visited	
546 investigations	45 individual cases
13 ex officio cases	6 ex officio cases

Whilst, the researchers identified the cases according to the layout of the report, it was not always possible to understand exactly what a particular case was about other than which human right was being allegedly violated⁵⁷. As a result, the cases that were identified were requested from the Ombudsperson Institution and analysed further⁵⁸.

Having considered these highlighted cases a number of general observations arose. Firstly, according to Article 19 of the Law on Ombudsperson, the institution is under a legal obligation to decide within 30 days regarding the admissibility of a complaint and inform the complainant. In the majority of the case files considered, such admissibility decisions were not on file. This issue was raised with the investigations office during the research and it was pointed out that the practice of issuing such decisions had started later on and it was present in later cases. Secondly, the majority of the case files under consideration were not well organised and this made it much more difficult to understand the complaint, as well as the advice provided.

⁵⁶ Ombudsperson Institution in Kosovo, 'Eleventh Annual Report 2011', 13 July 2013, Pristina, Kosovo, available at http://www.ombudspersonkosovo.org/repository/docs/48705_Raport%202011%20ANGLISHT.pdf accessed on 01/04/2013, see page 83

⁵⁷ In order to locate where each case was highlighted in the report (individual and ex officio) please see Annex 5

⁵⁸ Despite having a limited number of cases to analyse, for the purposes of this report not all cases will be referred to. Additionally, the analysis of cases was conducted by looking at the physical case file, although not the online version on the database, which means that at times information from a case file may have been missing.

Thirdly, in a number of case files there were unexplained gaps, for instance between the time of the complaint being made and initial actions being taken or once a case had been concluded, the case file remained open. Another pattern which emerged is that in certain instances, a complaint would be registered and a case file would be opened, though the complainant would be pursuing their complaint with the relevant institution and that particular legal advisor would only be monitoring it from distance. These issues were also raised and it was explained that currently performance of legal advisors working on these cases is not formally evaluated but that this is an aspect that the institution is addressing.

Additionally, it is important to also consider some of the analysed cases in further detail, in order to provide further information regarding the work of the Institution. Three of the reported cases deal with different legal disputes in court⁵⁹ but the alleged violation seemed to be of the right to a fair trial within a reasonable time, as the court proceedings were taking a long time. In all three cases the Ombudsperson was able to intervene through requesting answers from the relevant courts or monitoring the situation. The response of the Courts in these cases, however, could have been further highlighted in order to increase pressure on the other branches of government regarding the lack of investment in the judiciary and the effect this has on human rights. Similarly, the discriminatory practices towards women on the basis of pregnancy, especially in employment could have also been highlighted in more detail⁶⁰.

Another interesting case was regarding access to public documents which was initiated by a business owner. The business owner had requested access to documents from a public body, which was partially granted with certain personal information of third parties being redacted. The business owner was not satisfied with this and brought the case to the attention of the Ombudsperson. In relation to this case, representatives of the Ombudsperson met with the respective public body in order to deal with concerns. This is an important case, which should have been especially highlighted in order to raise awareness about the possibility of such a request and the practice of redaction of certain private information, whilst allowing access, which is not a practice used by many public institutions⁶¹.

Furthermore, there were also cases where the institution is faced with the most marginalized and the particular legal advisor goes beyond the call of duty to assist the complainant⁶², although this is not particularly well highlighted. One of these cases was where the complainant's daughter had had a vaccination, which paralysed her.

⁵⁹ A. No. 182/2011; A. No. 82/2011; A.No. 413/2011 See Annual Report 2011, p. 19 and 20

⁶⁰ A. No. 341/2011 and A.No. 410/2011, see Annual Report 2011, p. 20

⁶¹ A.No. 473/2011, see Annual Report 2011, p. 61

⁶² A. No. 208/2011, see Annual Report 2011, p. 92

Following a number of operations, she still required medical treatment abroad, which her family could not afford and the Ministry of Health was not able to cover it. In this instance the legal advisor worked with an NGO to ensure that the complainant's daughter could access such treatment. Additionally, as the relevant Ministry has a legal obligation to address these issues, these sorts of circumstances need to be documented and be in the public domain in order to drive discussion on these important issues and be used as tools to apply pressure.

3. Dealing with complainants

The Ombudsperson institution accepts complaints from all members of the public during its opening hours in all offices. If a complainant has a specific request to meet with the Ombudsperson, this is facilitated during open days, which take place once a month and usually a prior appointment is scheduled. Additionally, each Deputy Ombudsperson visits one of the regional offices once a month, where members of the public meet with him/her and they conduct visits to other towns/cities within the same region as the regional office.

One of the aspects of the primary research consisted of monitoring interviews conducted by legal advisors with complainants addressing the institution for the first time, relating to a new allegation of a human right violation or in certain cases as a follow up. In conducting this research 41 interviews were covered in the central office, including one open day, and in the regional offices. Additionally, advice was provided by different legal advisors, which allowed the researchers to have an overall view. Prior to considering these complaints in detail, certain general aspects will be presented.

Location	Number of Interviews
Central Office	18
Open Day	11
Regional Offices	12

In dealing with complaints, the centralised database is a very important tool to keep everyone within the institution informed of ongoing cases, as well as to manage cases. Additionally, since a legal advisor may receive a complaint but might not be dealing with it, as it can be allocated to someone else altogether, such a tool is useful. Similarly, if a legal advisor is absent and the complainant requests information then the database allows for information sharing.

The way the database is used, however, during interviews by the legal advisors varied. Some legal advisor concentrated on talking to the complainant and left the input of the information for the database to be done at a later stage. This method is to be preferred as it allowed the legal advisor to connect with the complainant and

created an environment where the complainant felt at ease to discuss all issues that were of concern. An additional issue, however, is the registering of all complainants that contact the institution. In some of these cases, it was only necessary to provide orientation for the complainant in order for them to address the right institution. In these instances, it was not clear why it was necessary to register the complaint as a new case because further action was not needed. In regards to such complaints, it would be useful to have statistics regarding the number of persons addressing the Ombudsperson Institution, although perhaps such data could be recorded through other means than registering a new case.

Another important aspect to consider is who the complainant is. The majority of complainants addressing the institution were marginalized in one way or another including: women, the elderly, people with disabilities, some minorities, individuals with health problems, people who were illiterate, which can make the job that legal advisors do much more difficult. However, in light of this, it is important that different approaches are adopted when dealing with complainants, specifically ensuring that the way a complaint is handled is by responding to the needs and particular vulnerability of a complainant. Additionally, it is especially important that all issues are explained in a language that the complainant can understand and the information given is tailored to the complainants needs.

Because complainants tend to be marginalized individuals in a vulnerable position (without generalising), their knowledge about the Ombudsperson Institution tended to be limited to none. With regards to this issue, as well as addressing it generally, when specifically dealing with such a complainant it is especially important to explain the mandate of the institution in terms that are understandable and relevant. Additionally, it is very important to explain the internal procedures to the complainant such as:

- the fact that information would be recorded;
- an admissibility decision would be made;
- the complainant would be informed about this decision through whichever mean most suitable;
- the admissibility decision will determine the follow up steps i.e. whether the case can be dealt with or not.

A further important aspect is the approach used to provide legal advice. During the initial consultation there is a tendency to make an evaluation about the legal issue in a case there and then, without perhaps saying that there is a need to conduct further research. Such an approach was possible for some of the legal advisors since they do have a range of experiences in providing legal advice. However, there were still instances where this sort of approach was not the most adequate,

especially when they were dealing with an area of law that they obviously were not very familiar with or that it was not possible to refer to the technicalities without further consultation

On the whole by observing the many different types of complaints that come to the institution, one is able to see and understand the difficult position legal advisors are faced with. However, when these complaints are handled in a positive manner, one is also able to see positive aspects emerging such as satisfaction and appreciation from complainants.

a. Monitoring of interviews at central office

Whilst, a complainant is able to address the Ombudsman Institution at any one of its offices, the central office seemed to receive the majority of complaints. In order to efficiently deal with such complaints, the central office operates a rotation system through which one legal advisor is on duty to receive all complaints for that particular day, which on the whole seemed to work well. Although as at times there may be an influx of complainants, it may be useful to have more than one legal advisor on duty, provided there are enough offices to conduct interviews.

When a complainant arrives at the institution and requests a meeting with a legal advisor, s/he is required to inform the security guard and then an official from the administration, a system that does not work well. A complainant is indeed required to speak to two officials before meeting with the legal advisor, a procedure which resulted in many complainants becoming agitated.

Additionally, the interview room that is used is inadequate, as it is small and without a proper system of ventilation since its windows lead into the corridor and the waiting area. Also it is the only interview room, which means that more than one complainant cannot be interviewed simultaneously. In the current building, where the Ombudsman Institution is located, it is difficult to address these issues since the whole building and its location is not adequate. However, as these issues can have an impact, any possible alternatives should be considered and particular care regarding these issues should be taken once the Ombudsman Institution relocates.

b. Nature of Complaint

Case Number	Complaint
1	The complainant wants to get a divorce; she has previously been to the institution but as she could not start legal proceedings herself, she has returned to obtain legal representation.
2	The complainant is having difficulty accessing his property due to the neighbour's house, which has taken over part of the road. Complainant is not aware if planning permission has been legally sought from the municipality. It is also unclear whether there is an urbanisation plan for the area where his property is located. According to the complainant, an additional issue arises because it is not clear which municipality is responsible for this area, as the land falls on the boundary line between two municipalities.
3	Ongoing case, the complainant has come to the institution to obtain a letter as he does not believe it can be delivered by post to his property.
4	The complainant was injured at work; he is suing his employer for damages and has legal representation. However, key witnesses have changed testimony and other witnesses are not in the country. As his lawyer is not proposing any solutions on how access to these witnesses can be granted (they are unable to travel to Kosovo to attend the court hearing), he is addressing the institution for further advice.
5	The complainant has started legal proceedings in order to obtain a court judgement recognising the property that he bought whilst working for a socially owned enterprise. The case took 4 years in the regular courts and then it was transferred to the Special Chamber of the Supreme Court, where it has been for another 2 years. He is not aware what is happening with his case or when it will be decided and as he has health problems, he worries that he will not be able to solve these issues himself. Complaint seeking advice regarding these issues.
6	The complainant had previously lived in a Western European country where he had permanent residency but not citizenship. He alleges that whilst visiting his family in Kosovo, his passport expired but was able to travel back to the country of residence. However, the border police of the Western European country revoked his residency status and he was returned to Kosovo. He has not been able to return to the Western European country and would like further advice

7	The complainant was involved in a car accident and has started court proceedings with own legal representation as not happy with the damages that were awarded by the insurance company. The case is currently on appeal, although the complainant says that he does not understand why the case is taking too long and is concerned that the lawyer may be trying to prolong it. Additionally, he is not aware of the exact amount of damages that were awarded in the first instance decision and he does not have any documents regarding this issue
8	The complainant was involved in a car accident, at the scene he was told he was not at fault due to the evidence that was being collated. However, the documents that he later sees, he suspects that someone has interfered with the evidence in order to shift the blame onto him. He is seeking advice where he should address his complaint.
9	The complainant has two issues regarding which he is requesting advice. The first is in relation to the confiscation of his shooting rifle. A robbery took place on his farm, for which he suspected his neighbours' children and he tried to speak to the neighbour. Later he says they admitted to it but in the meantime the neighbour had notified the police that he was in a possession of such a rifle. The police confiscated his rifle as his licence had expired. However, the complainant says he applied for it to be renewed but he did not receive the renewed licence from the responsible department. Since the confiscation he has not been told what will happen and would like to know what happens in this situation. The second issue is regarding his salary. The complainant worked as a teacher, although upon retiring he did not receive his full salary. He complained to the respective Directorate of Education but he has not received a reply.
10	The complainant has come to discuss what happened to her and her husband during the war. The complainant explains that she and her husband were sexually abused and raped during the war by the Serb forces. She explains that her husband was also badly beaten and later died. She has been left to care for her family and she herself has health problems. Her family's economic situation is difficult since she has been left to care for her children as a widow with no state support. The only support she relies upon is that of her extended family. In relation to the abuse she has not been able to discuss this with anyone; she has great problems in discussing issues as she is extremely upset. The complainant also feels somewhat uncomfortable as she is illiterate
11	The complainant requests an appointment with the Ombudsperson to discuss employment matter.

AN INSIGHT INTO THE WORK OF THE OMBUDSPERSON INSTITUTION

12	Collective complaint consisting of 6 complainants which relates to reclassification of their jobs in state owned company, where duties and responsibilities have remained the same but their salaries reduced. Despite addressing their complaint to a number of institutions including initiating court proceedings, their complaint has not been dealt with.
13	Complainant has an ongoing case regarding dismissal from his job and a defamation claim, in relation to which he has started court proceedings. He is interested in obtaining legal representation for the court case. Complainant has an additional query regarding a matter he has referred to the Prosecutors Office, which he believes is not being taken seriously and is interested to know where he can complain.
14	Complainant lived and worked in a Western European country for a number of years paying all contributions, although it is not clear what type of immigration status he had. Whilst working he was severely injured and had a number of operations. Whilst on medical leave he was told he could visit Kosovo before continuing with treatment. Complainant came for a visit to Kosovo but has not been able to return to seek further treatment. He is not able to receive the treatment he needs in Kosovo and is addressing the institution for advice and/or a support letter
15	Complainant has dual nationality and lives in a Western European country. His family lived in Kosovo and applied for family reunification, which was partially granted. However, in relation to those children that it did not apply, he wants to continue with legal proceedings and wants some legal advice how he might approach this.
16	Complainant has tried to transfer property/land that he has inherited and bought but has been facing difficulties as he can't get access to certain documents that he needs for the transfer. He has been in touch with the respective municipality and court but has not been able to secure documents. Additionally, he is illiterate and this makes it difficult to make written complaints.
17	The complainant is an independent researcher and would like to make a request to the Ombudsperson Institution for access to public documents.
18	The complainant has worked for the same employer as a cleaner for 13 years, with contracts of various periods. However, recently she was sacked without any reason given. Complainant requests legal advice/legal representation.

c. General Observations

Whilst the approach of legal advisors dealing with such complaints varied, on the whole legal advisors listened to the complainants and offered adequate advice. Nevertheless, general observations will be outlined in terms of strengths and weaknesses/need for improvement.

Strengths	Weaknesses/Improvement required
Actively listening to the complainant	Unstructured interviews at times meant important issues were not easily identified
Asking follow up questions to identify pertinent issues	Concentrating on inputting information on database affected rapport with the complainant and ability to actively listen
Responding to the complainants concern	
Tailoring advice to the complainants needs	At times the advice provided was not sufficiently clear and was not tailored to the needs of a complainant. Specific needs must be taken into account such as old age, illiteracy or learning difficulties.
Using language that the complainant can understand	
Providing clear advice	
Explaining to the complainant the mandate of the institution	There were instances where the complainant was questioned regarding the mandate of the institution, which must be avoided.
Seeking assistance from other members of staff	Lack of consultation of legislation when providing advice

d. Monitoring of interviews on the open day

Open days, as previously mentioned, take place once a month, with appointments being arranged for complainants for the allocated open day as and when requested. During the open day, the Ombudsperson together with a legal advisor meets the complainants, who have requested the meeting and discusses the issues of concern. The complainants bring a range of cases, which can be an ongoing case with the Institution or a case that has not been yet addressed.

On the whole the appointment system and methods used to conduct such interviews work well and ensure that a large number of complaints can be dealt with in one open day. However, such open days can be further improved in order to increase efficiency. One way through which this can be done is to ensure that existing files of all complainants that request such a meeting are carefully considered by the legal advisor before the open day. Additionally, that the Ombudsperson is briefed about such cases either by the legal advisor working on the file or the legal advisor attending the open day. Taking such steps would ensure that the Ombudsperson Institution is able to deal with existing cases much more effectively and efficiently.

e. Nature of Complaint

Case Number	Complaint
1	The complainant is a civilian war victim, who has claimed a flat on the basis of her victim status. The complainant had to start court proceedings to enforce her right and has Supreme Court decision in her favour, although municipality refuses to implement decision and award her a flat. The complainant requests advice regarding further steps she should take.
2	The complainant was living in a Western European country for a number of years, married a citizen of that country and obtained permanent residency status. Later on the complainant's residency status was revoked, although he is not clear why and he was sent back to Kosovo. The complainant seeks advice how he can challenge this.
3	The complainant is elderly with poor health, whose economic situation is difficult. She has requested the meeting to discuss two issues. The first issue refers to planning permission to use a flat in a residential complex to operate a business, which has been refused by the municipality. Although the complainant argues that many others in the same residential block have been permitted to use properties for commercial purposes including a Prosecutor. The second issue refers to medical treatment she requires but is unable to afford and she has not been provided any assistance. She requests advice regarding both issues.
4	The complainant worked for a local NGO, although her contract was not extended whilst on maternity leave. The case has been reported to the Work Inspectorate, who found violations of the Law of Labour when conducting an investigation and stated this in their initial report; although the final report does not contain those factual findings and does not come to the same conclusion. The complainant has appealed this decision, though she is interested to obtain further advice regarding these issues

AN INSIGHT INTO THE WORK OF THE OMBUDSPERSON INSTITUTION

5	<p>The complainant seeks advice regarding two issues. Firstly, the complainant owned his own business but was fined substantial amounts by public officials, though he did not think the documents were official. Initially he challenged the first fine but lost. The complainant paid some of the fines but due to the vast amounts, he was later declared bankrupt. Regarding this issue, he seeks advice whether this can be investigated. Additionally, prior to opening his business, the complainant worked for the state and now that he is of pension age, he should be receiving a state pension, although that has been blocked, as well as his son's bank account, who is also a business owner. The complainant requests advice regarding these issues.</p>
6	<p>The complainant has requested meeting to discuss noise pollution at his flat, which is emanating from the neighbours construction work and piano being played at all hours. The complainant has brought this issue to the attention of the municipality, respective ministry and the police, without any redress being offered. The complainant seeks further advice.</p>
7	<p>Group of complainants have requested meeting to discuss the sale of their land to the government to be used for a motorway. The complainants are not happy with the consultation procedure as they were not adequately consulted and with the price being offered, as they deem it to be unfair. Regarding these issues, they have already started court proceedings but would like further advice.</p>
8	<p>Group of complainants representing a number of families, who may be evicted from properties that they have been using since the war. The complainants have requested meeting to discuss their request to buy the properties they have been using, although court proceedings are ongoing</p>
9	<p>The complainant is addressing the Institution regarding two issues. The first relates to being employed by a socially owned enterprise, regarding which the complainant has an ongoing employment dispute since 2002. Even though the case was with the Special Chamber of the Supreme Court and the Ombudsperson Institution intervened, the case is still ongoing with no final decision and the complainant requests further advice. Additionally, the complainant went to live abroad in order for his wife to obtain life saving medical treatment, although they were later returned. Upon return, they were told they would receive financial assistance, which they have applied and complained about but this has not been granted. The complainant requests advice regarding this issue.</p>
10	<p>The complainant alleges that international forces in order to monitor the security situation after the war used his flat for a period of time, without paying rent or the bills. This had left the complainant with a large electricity bill, which the complainant has not been able to pay. Currently, the electricity supply has been cut off and the complainant is seeking advice about this situation including the possibility to pay the bill in instalments that the complainant can afford.</p>

11	The complainant is requesting advice regarding an employment dispute. The complainant worked for a state agency, although without an individual contract. Her position and her engagement were foreseen through an agreement between the state agency and a European agency dealing with the same issues. The complainant through a letter by her superiors in the state agency was dismissed without any reason. The complainant requests further advice regarding her circumstances.
-----------	--

As can be seen the type of claims being addressed to the institution are wide ranging. As some of the complaints referred to ongoing cases within the Institution, in certain instances, the legal advisor dealing with the case was required to meet with complainants to discuss specific issues or developments following the meeting with the Ombudsperson.

f. General Observations

Strengths	Weaknesses/Improvement required
Meeting directly with the Ombudsperson was appreciated by complainants and helps the institution fulfil its mandate	Lack of preparation/knowledge of on-going cases meant that substantive issues could not be discussed as the legal advisor was not fully aware of the situation in particular cases.
The Ombudsperson spoke directly with each complainant and used language which could be easily understood	Instances of criticism of the Institution by complainants were not taken well. Even if these are misplaced, a better approach would be to listen to the complainant and investigate before reaching a conclusion.
Wide range of issues raised by complainants was listened to with care and advice was provided in each case. Where necessary, legal advisors dealing with ongoing case were also required to meet with the complainant.	At times certain cases were viewed with scepticism. Whilst there may well be circumstances that may be exaggerated or even untrue, these should be handled with greater care and investigated further.
Interviews were structured, with question being asked in order to clarify complaint	Questions of complainants should be done with greater care especially in order to minimise escalation of a situation. Additionally, security measures within the institution should be reinforced, so that staff are adequately protected.

g. Monitoring of interviews in regional offices

Similarly, to the central office, the regional offices accept complaints from members of the public during opening hours. All legal advisors working in these offices deal with such complaints and work in cooperation with other departments in the central office including the Deputy Ombudspersons who conduct the Open Days in the region. The office spaces provided for the regional offices varied and the conditions on the whole were not totally adequate.

h. Nature of Complaints

Whilst, the type of complaints being addressed were not dramatically different from the ones which have already been discussed, the complaints addressed in regional offices, will also be highlighted⁶³.

Case Number	Complaint
1	The complainant applied on his son's behalf for a disability benefit from the municipality, although this was refused. The complainant seeks advice regarding this decision.
2	The complainant has an ongoing court case regarding an employment dispute. The case has been going on for 8 years, with the Ombudsperson Institution intervening. Although the complainant fears that it has been sent to the wrong court again and that there are further delays, seeking advice regarding these issues.
3	The complainant's father worked for a socially owned enterprise but recently other employees were given additional payments for their service, which he has not been. As his father is blind, the complainant is seeking advice on his father's behalf regarding what steps they can take.
4	The complainant has worked as a teacher but only has technical education and not a university degree. Despite her work experience and applying for a number of positions, recently she has not been able to secure a job. Whilst working as a teacher, she had the opportunity to start studying for a degree but older teachers were given preference. The complainant is seeking advice about her circumstances.
5	The complainant has an ongoing case which relates to land that the municipality has bought from him but has not transferred the money due to lack of funds. The complainant visits the office for an update regarding his case.

⁶³ Please note only 9 complaints are highlighted, as the other 3 refer to on-going cases and the researchers were not able to have a full understanding of those cases from the one meeting.

6	The complainant seeks advice on behalf of a friend, who wants to register his car, which is used for his business. However, the municipality requests documentation to prove that he has paid all obligations in the municipality where the business is registered, as well as where the owner resides, which is in another municipality. The complainant's friend seeks advice whether there is a legal basis for such a request by the municipality
7	The complainant is not a Kosovo national or resident; he alleges that he is fleeing persecution by the police of his country of origin. The complainant has come to Kosovo to seek protection and attended a police station for further advice. The complainant alleges that the police held him overnight and then advised him to leave Kosovo as protection could not be provided. The complainant seeks advice regarding this situation and where he can seek protection.
8	The complainant has a decision from a foreign court detailing her entitlement to a pension. Although as she cannot understand the judgement, she seeks assistance from the office to translate it.
9	The complainant's business premises were demolished by the municipality, which the complainant alleges to be without legal basis. Additionally, the complainant explains that this has left him in a difficult financial situation and seeks advice regarding this situation.

i. General Observations

On the whole the legal advisors, even though they are working in smaller units and are somewhat remote from the central office, they are nevertheless well prepared and experienced to accept complaints. Nevertheless, as with other observations strengths and weaknesses/need for improvement will also be specified for these offices.

Strengths	Weaknesses/Improvement required
Actively listening, structuring interviews and using language the complainant is able to understand	The allocated office spaces are inadequate, as either they are too small or they lack access for disabled or elderly people
Generally providing a welcoming atmosphere, where complainants are able to address range of issues	Many people in these regions are not aware of the existence of these regional offices or the locations, which was cited by the complainants
Majority of advisors providing clear advice and especially tailoring it to the complainants special needs	Whilst the Deputy Ombudspersons regularly visit the regions, the Ombudsperson should also continue with visits
Some of the legal advisors go beyond what is required of them in order to help disadvantaged complainants	Legal advisors should ensure that the office remains open during lunch time

4. Assessment of internal organisation

As has been noted the internal organisation has changed over the years and perhaps most significantly as seen in the 2011 Annual Report. In light of the appointment of the Deputy Ombudspersons these changes may well have been necessary and appropriate in order to specialise teams functioning within the institutions. As a result this should allow the Ombudsperson Institution to increase its efficiency and meet its range of competencies. Whether this is in fact taking place, it is unclear. This is because this structure has relatively recently been established with the Deputy Ombudsperson's being appointed in 2011. From the field research conducted, the impression the researchers were able to obtain is that this structure has not been fully utilised, although it has the potential and this should be done in order to yield positive results.

With regard to the Office for Admissions, Investigations and Coordination of Complaints, it is clear that this is highly centralised. This issue was raised with the staff working in this office and it was explained that this is necessary to ensure that the admissibility criteria is consistently applied in all cases, as well as to ensure effective coordination of all complaints and investigations⁶⁴. Whilst these are relevant considerations, such heavy centralisation can also be problematic affecting the initiative of specific legal advisors whilst working on cases. Additionally, having only one professional leading this department with one Deputy Ombudsperson may also present problems in the future, especially once the term of the Deputy Ombudsperson comes to an end and if the individual leading this department decides to leave. Therefore, reconsidering this sort of centralisation may be advisable in order to ensure sustainability of staff who understands how this office functions.

A further change has been the specialised Public Relations Department, as well as the Media and Communications Office. Once again as this is a relatively recent change it is difficult to assess its impact. However, the utilisation of media in the work of the Ombudsperson's institution was discussed with different members of staff in the central office and the regional offices⁶⁵. As a result of these discussions it is evident that there should be further utilisation of the media in order to promote the Institution's work. Additionally, currently there does not seem to be any campaigns organised to educate the public about the mandate/role of the institution. In light of the fact that complainants⁶⁶ did not seem to have a clear idea about the Institution, the Public Relations Department together with the Media and Communications Office should ensure that there is a long term plan to promote the

⁶⁴ Discussions with the Interim Director of Investigations, Ombudsperson Institution Kosovo, April 2013

⁶⁵ Discussions with the Interim Director of Investigations, Legal Advisors in the central office and regional offices and staff working in the Administration Department, April 2013

⁶⁶ This refers to complainants the researchers met during the monitoring of interviews in the central office and the regional offices

role of the Institution among the general public and raise awareness about human rights protection in general. Such campaigns are important in order for the institution to fulfil its mandate through reaching a higher number of people who allege that their human rights have been violated.

5. Identifying Ex Officio Cases

The 2011 Annual Report highlights six ex officio reports, although the researchers understand that only two are investigations that were carried out during 2011. As a tool, unfortunately, this is not being utilised to its full potential in order to raise awareness of persistent human rights violations. The issue of identification of such cases was raised with members of staff of the Institution in the central and regional office.

It is the researchers understanding that the method that is predominately used is by relying on media reports (television, newspaper and online) in order to suggest areas where cases may be investigated ex officio. Such suggestions are made to the Office for Admissions, Investigations and Coordination of Complaints, which will conduct an initial assessment and decide whether an investigation should be conducted. On the whole the number of ex officio cases should be increased by identification of such cases through current methods of media reports. Additionally, in order to increase the number of such cases the institution should consider cooperation with relevant stakeholders, as well as considering specific areas where complainants are not willing to come forward such as discrimination or the treatment of marginalized groups such as vulnerable women, minorities, persons with disabilities and LGBT persons.

6. Location and facilities

The facilities of the central office have already been noted as being inadequate especially since the building is not built to be used as offices. This causes a range of problems such as having only one office to interview complainants, which is small and is not really suitable to be used as such with windows facing leading into the corridor. Similarly, members of staff working in the administration department have to work in a small office. Whereas the location of the central office is also unsuitable since it is quite remote and this can cause difficulties in locating it. Additionally, the location can present difficulties to be reached by marginalized complainants such as the elderly or those suffering from ill health, although there is limited access for persons with disabilities.

The situation of the regional offices, unfortunately, is not much better. The regional office in Prizren⁶⁷ has been provided with two offices, although they are on the second floor, which can present difficulties for the elderly and provides no access for disabled complainants. Additionally, the building where the office is located is not maintained well, which can cause difficulties for the legal advisers. One of the issues being faced during the monitoring period was that only one plug was working in one of the offices, which meant the legal advisor had to make a choice between using the heater or the computer.

The regional office in Gjilan⁶⁸ originally was allocated two offices but one was later withdrawn by the municipality. This meant that both legal advisors had to work in one small office, which was problematic due to the lack of space and affected the productivity of legal advisers. Additionally, without a separate interview room, complainants would either have to address both advisors or one would have to leave the office, while the other was dealing with a complainant.

Whilst the regional office in Mitrovica⁶⁹ offers good access as it is centrally located and on the first floor, the facilities are not particularly good since the office is situated in an old building. Whereas the regional offices in Gračanica⁷⁰ and Peje⁷¹, are both located on the higher floors, which again presents difficulties for the elderly and the disabled to access these offices. In relation to all facilities, the relevant authorities should ensure that suitable office spaces are provided, as otherwise this can constitute interference in the Ombudsman's work. Additionally, the Ombudsman Institution should work with these authorities in the municipalities to address these problematic areas.

⁶⁷ Monitoring of Regional Office in Prizren, April 2013

⁶⁸ Monitoring of Regional Office in Gjilan, April 2013

⁶⁹ Monitoring of Regional Office in Mitrovica, April 2013

⁷⁰ Monitoring of Regional Office in Gračanice, April 2013

⁷¹ Monitoring of Regional Office in Peje, April 2013

7. Continuous professional development

The staff of the Ombudsperson Institution is invited to a range of conferences and training events organised by different stakeholders in Kosovo and abroad. These opportunities have been beneficial in order to increase capacities in dealing with a range of human rights complaints. Additionally, within the Public Relations Department, the organisational chart specifies that there is a small unit dealing with conferences and trainings. In conducting the field research, the issue of continuous professional development and how that is achieved was raised with the staff of the institution⁷². Currently, the majority of the trainings attended have been organised externally and many of the staff explained that these were useful.

However, regular trainings within the institution are not organised, although this is planned for the future. It is suggested that in order to increase capacities further, it would be beneficial to have a long term plan for continuous professional development in order to ensure that adequate training is provided for staff to keep up to date with legal developments, as well as receive refresher courses on dealing with complainants.

Conclusion

In conclusion, it is important to recognise that the Ombudsperson Institution has a central role to play in ensuring that the public administration is respecting the human rights of all persons within its jurisdiction. It is also evident that the majority of complainants are either marginalized or are facing such difficult circumstances, that the Ombudsperson Institution is their last hope. Dealing with such complainants effectively and efficiently can be difficult, especially when the institution itself is operating under certain constraints such as inadequate working space.

Nevertheless, due to its wide-ranging mandate and its central role, the Ombudsperson Institution needs to ensure that its internal organisation is fully functional and that it yields results on all fronts. Particularly, the Ombudsperson Institution should ensure that its role is continuously and widely promoted among the general public in order for all those who are concerned about their human rights to be able to refer their case to the institution. Regarding handling complaints, continuous professional development should be provided to all staff in order to ensure complaints are appropriately dealt with. Additionally, the Ombudsperson Institution should also consider ways to improve the human rights situation in Kosovo through an increase of ex officio investigations and reports.

⁷² Discussions with the Interim Director of the Office for Investigations and other members of staff, Ombudsperson Institution Kosovo, April 2013

Furthermore, the Legislation Department should ensure that it consistently participates in the consultation processes regarding new laws and provides advice on the compatibility of such new laws with human rights obligations.

On the whole, it must be reiterated that the Ombudsperson Institution conducts important work, although for this to be appreciated by all relevant stakeholder, it must ensure greater transparency.

General Recommendations

- The Ombudsperson Institution should continuously raise awareness of its mandate amongst the public, in order to reach out to all persons who may be suffering from human rights violations
- The issue of facilities and location of offices should be addressed by the respective authorities at national and regional/local level
- The specialised departments within the institution should become more active in their respective fields
- Further efforts should be concentrated upon identifying cases that can be initiated *ex officio*
- The institution should provide continuous professional development in order to support its staff, through internal/external trainings in relation to dealing with complainants, as well as keeping up with legal developments
- The institution should monitor and evaluate the work completed by its staff
- The internal organisation in relation to admissibility and allocation of complaints should be reconsidered (decentralised) in order to ensure greater efficiency and sustainability of capacities
- In reporting about the human rights situation in Kosovo, the institution should ensure that the annual report encompasses greater transparency and that it is presented within the time limit specified by the law



INSTITUCIONI I AVOKATIT TË
POPULLIT
INSTITUCIJA OMBUDSMANA
OMBUDSPERSON INSTITUTION
REPUBLIKA E KOSOVËS•REPUBLIKA
KOSOVO•REPUBLIC OF KOSOVO



YOUTH INITIATIVE FOR HUMAN RIGHTS
NISMA E TË RINJVE PËR TË DREJTAT E NJERIUT
INICIJATIVA MLADIH ZA LJUDSKA PRAVA

Annex 1
COOPERATION AGREEMENT
between
THE OMBUDSPERDON INSTITUTION
and
THE NON-GOVERNMENTAL ORGANIZATION
YOUTH INITIATIVE FOR HUMAN RIGHTS – KOSOVO (YIHR KS)

The Ombudsperson Institution, referring to Chapter XII of the Constitution of the Republic of Kosovo, respectively Articles 132, 133, 134 and 135 on the role, powers and mandate of the Ombudsperson Institution in Kosovo, represented by Mr. Sami Kurteshi – The Ombudsperson and the NGO "Youth Initiative for Human Rights - Kosovo" (YIHR KS), with registration number 5113352, represented by Ms. Raba Gjoshi - Executive Director, accept each other's qualities for determining the terms of this agreement and joint efforts in order to realize the research project of YIHR Kosovo in the field of human rights protection in Kosovo,

agree as follows:

Article 1
SCOPE OF AGREEMENT

The purpose of this agreement is cooperation between the parties in order to implement the project of Youth Initiative for Human Rights - Kosovo (YIHR KS) "Monitoring and reporting on the performance of the Ombudsman Institution", supported by the Office of the High Commissioner for Human Rights (OHCHR) in Kosovo, facilitating contact with the Ombudsperson Institution and support in fulfillment of the project, as well as in the areas of human rights.

Article 2
METHODS OF COOPERATION

1. The Ombudsperson Institution (OI), supports the implementation of project "Monitoring and reporting on the performance of the Ombudsman Institution" (hereinafter the Project) of the non-governmental organization YIHR Kosovo, by allowing access to OI premises in Pristina and Regional

Offices and OI working areas during working hours, of persons appointed by YIHR KS.

2. OI will provide/allow access to certain cases that are reported in the Annual Report 2011, in the areas selected by YIHR Kosovo itself, for project needs. Case files will be given to selected persons of YIHR KS for analysis in certain OI offices, and after reviewing them they will be returned to the OI contact person, respectively in the archives of the Institution.
3. Case files, namely documents which can be found in the files cannot be copied, recorded or altered by persons who have access to them from YIHR Kosovo, given the confidential nature of the information, documents of applicants, based on Law on Ombudsperson.
4. OI will provide/allow access to persons of YIHR KS to OI Headquarters offices, for 10 visits during working hours, in different departments and attending interviews of complainants in the Admissions Office, with their permission.
5. OI will provide/allow persons of YIHR Kosovo access to regional offices, for 6 visits (one day for each office), during OI's working hours and the OI legal advisors will provide the necessary information regarding the investigations of human rights violations.
6. OI, as a contact person appoints Mr.Tafil Rrahmani - Director of the Department of Investigation, whereas YIHR KS appoints Ms. Natyra Avdiu, who will coordinate all specific activities during the implementation of the project.

Article 3

MUTUAL RESPONSIBILITIES AND OBLIGATIONS

1. Appointed persons from YIHR associated with the project, shall respect the rules of procedure and Code of Ethics of the Ombudsperson Institution, a copy of which will be given to become familiar with.
2. All obtained information from case files, interviews with citizens, appointed persons from YIHR associated with the project, shall treat with confidentiality, as it is stipulated by the Law on Ombudsperson and other legal acts of the OI.
3. YIHR KS will present the draft report to OI for review prior to publication, only in relation to information about confidentiality, but not in relation to the conclusions and findings of the report.
4. OI will provide all normal working conditions for persons working on the YIHR Kosovo project, so that the research and collection of the information will be conducted without difficulty in order to draft the final report.

Article 4
SIGNATURE AND ENTRY INTO FORCE

1. This Agreement shall enter into force on the date of signature; it is valid for an indefinite period of time and can be used for cooperation in the areas of human rights, according to mutual interest and understanding.
2. Articles of this Agreement may be amended or annulled upon mutual consent of the parties, whilst the agreement may be terminated by each party, upon a written notice 30 days in advance.
3. This agreement ends on the day of publication of the YIHR KS Report, regarding the research for which this agreement was concluded.
4. The agreement is drafted in two copies with the same content, which after signature and protocol, a copy will be kept by each party.
5. Authorized to accept responsibilities and to sign this agreement.

Signed in Pristina, on 5th March 2013

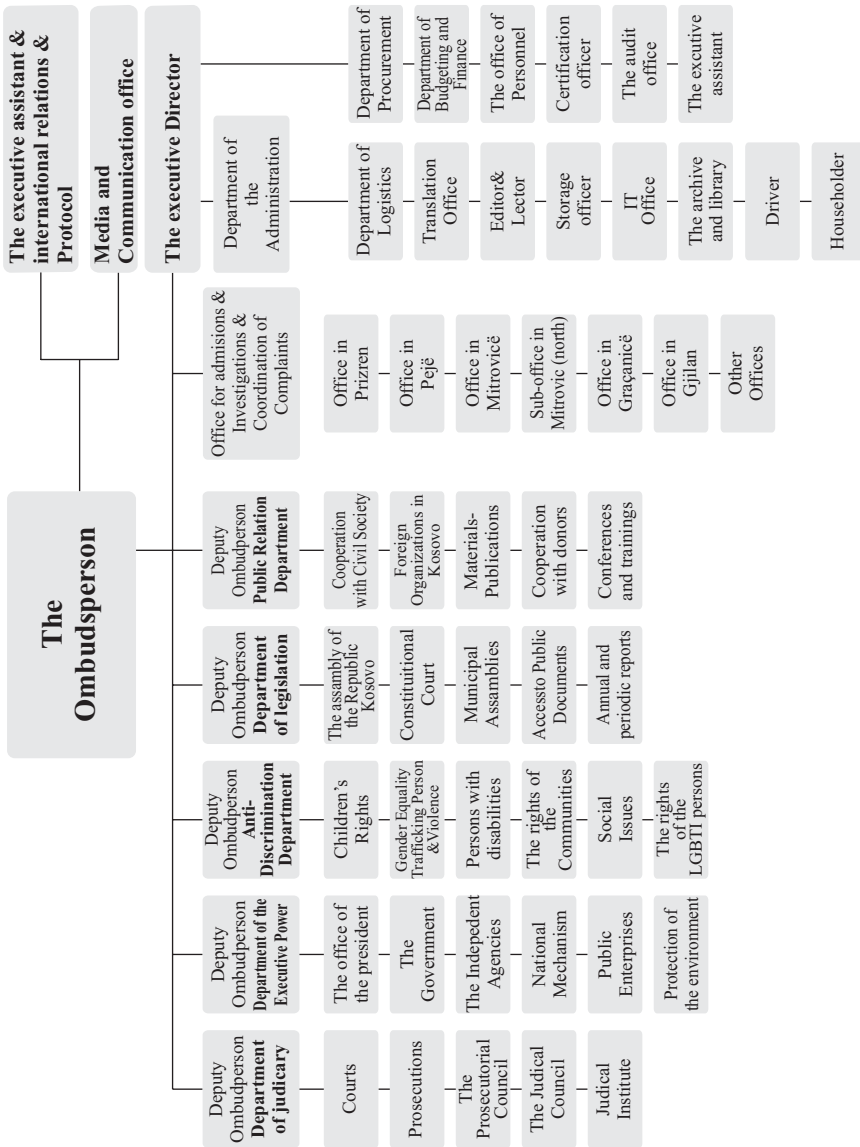
Ombudsperson Institution

Non-governmental Organization YIHR KS

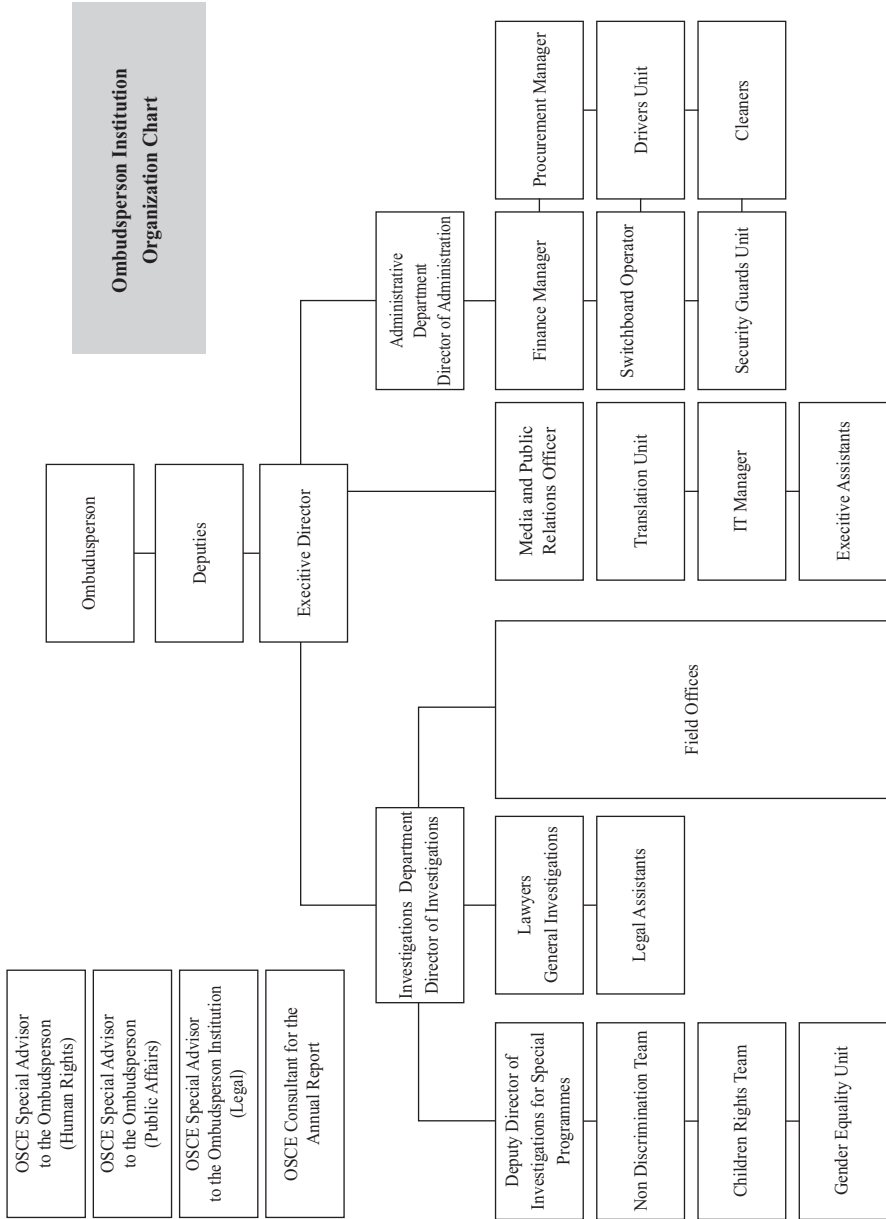
Mr. Sami Kurteshi,
Ombudsperson

Ms. Raba Gjoshi,
Executive Director

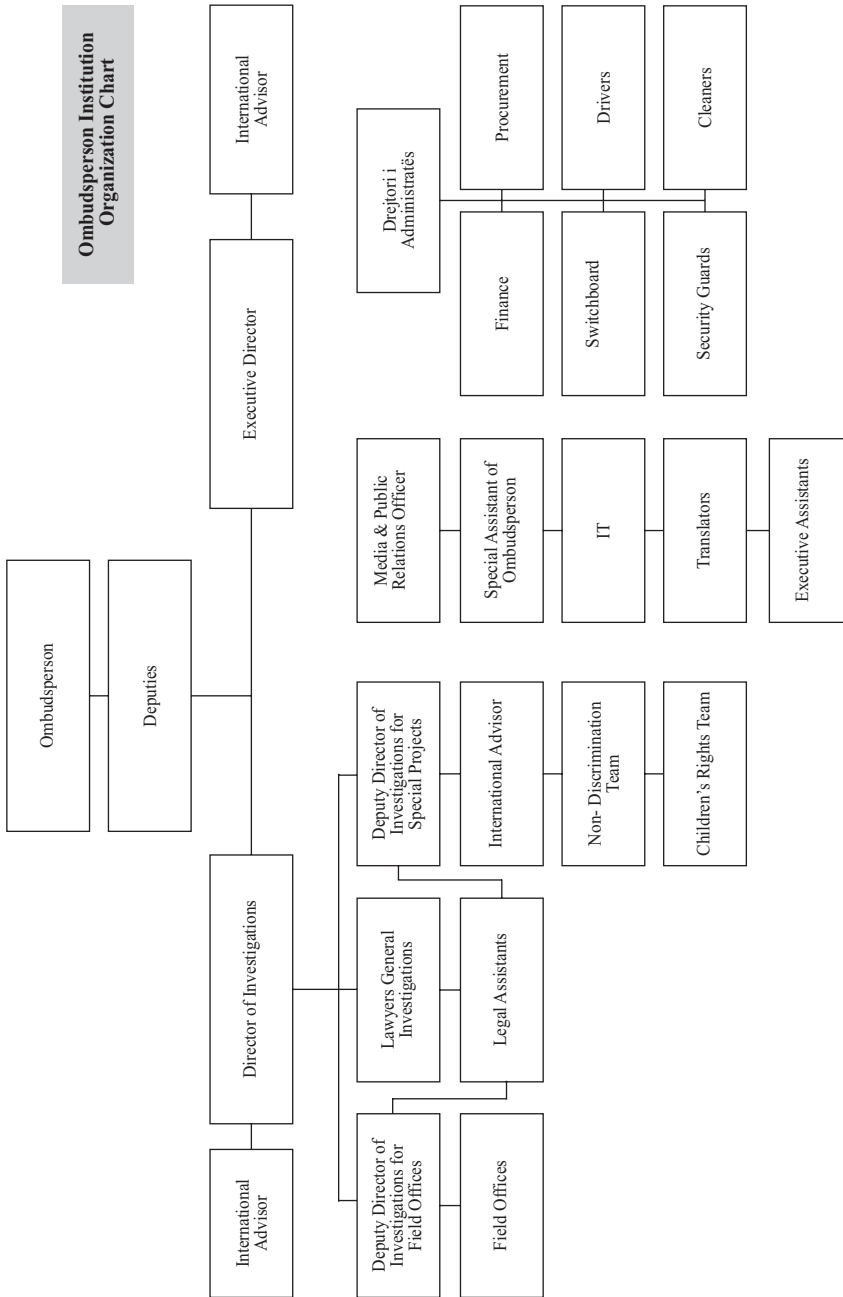
Annex 2 - Organisation Chart 2011 (current)



Annex 3 - Organisation Chart 2005 – 2006



Annex 4 - Organisation Chart 2003 – 2004



ISBN 978-9951-551-02-1



9 789951 551021