

CSDG

Qendra
për Studimin
e Demokracisë
dhe Qeverisjes



RAPORT MONITORIMI: Zbatimi i Strategjisë së Komunikimit nga institucionet e reja të drejtësisë

JANAR-MARS 2021

Hyrje

Ngritja institucioneve të reja të Sistemit të Drejtësisë në Shqipëri shënoi kurorëzimin e një pune disa vjeçare të aktorëve dhe faktorëve vendas dhe ndërkombëtarë. E shoqëruar nga debate të mëdha në vend dhe mungesën e informacionit se çfarë do të bënte në të vërtetë Drejtësia e Re, në opinionin publik u krijua një pritshmëri e madhe për atë që do të ndodhte. Në këto kushte, institucionet e reja të sistemit të drejtësisë u vendosën që ditën e krijimit përpara një presioni të madh si ligjor, për të arritur pritshmëritë e tyre, ashtu edhe populist, për të vënë në vend dinjitetin e nëpërkëmbur në pothuajse 30 vitet e fundit të sistemit të drejtësisë.

Për këtë arsye institucionet e reja hartuan strategjitë e komunikimit dhe planet e veprimit për të ndryshuar edhe qasje kundrejt dhe marrëdhënieve me publikun, duke i konceptuar këto marrëdhënie si një detyrim për llogaridhënie ndaj publikut si taksapagues. Në këto kushte, ngritja e një sistemi të monitorimit të performancës të institucioneve kundrejt Komunikimit Strategjik me Publikun, merr një rëndësi të veçantë pasi jo vetëm do të kontrollojë mirëfunksionimin e strategjisë, por do të shërbejë edhe si mekanizëm vetëkorrektimi dhe përmirësimi.

Bazuar në Strategjinë e Komunikimit, parimet mbi të cilat do të shqyrtohet efektiviteti i komunikimit strategjik me publikun janë:

- A.** Informimi i publikut, jo vetëm për proceset e ndjekura dhe trajtuara, por edhe për veprimtarinë e institucionit në tërësi.
- B.** Përdorimi i të gjitha mjeteve të komunikimit në dispozicion, përfshirë teknologjitë e reja, si dhe të përditësimi i Strategjisë së Komunikimit në zbatim të zhvillimeve të reja sociale dhe teknologjike.
- C.** Përcaktimi i audiencës së synuar dhe komunikimi i secilës audiencë në formën e duhur (publiku i gjerë, media, gjyqtarët dhe prokurorët, politikanët, avokatët, studentët, palët në proces, grupet e interesit dhe jo vetëm).
- D.** Identifikimi i situatave në të cilat çdo grup i synuar duhet të marrë informacion.
- E.** Përcaktimi i mesazhit që institucioni dëshiron të përcjellë.

Secili nga parimet e mësipërme do të shqyrtohet duke e krahasuar edhe me shtyllat e komunikimit të përcaktuara në Strategjinë e Komunikimit me Publikun të institucionit. Shtyllat e Strategjisë përcaktojnë edhe principet kryesore ku duhet të bazohem institucionet e reja të drejtësisë për të pasur një komunikim transparent dhe të përgjegjshëm me publikun.

Shtyllat e komunikimit ku bazohet monitorimi janë:

- Përgjegjshmëria;
- Transparenca;
- Qartësia në komunikim;
- Disponibiliteti dhe ndërveprimi;
- Aksesueshmëria, kuptueshmëria dhe përshtatshmëria;
- Mos përfshirja në politikën ndërpartiake.

Metodologjia

Monitorimi i performancës të Institucioneve të reja të Drejtësisë është kryer nga CSDG - Qendra për Studimin e Demokracisë dhe Qeverisjes përmes një metodologjie transparente duke ndërthurur kërkimin sasior me atë cilësor të strukturuar në disa faza. Fillimisht është zhvilluar një monitorim dhe analizë paraprake e situatës së komunikimit të institucioneve duke marrë në konsideratë tipologjinë e institucionit dhe mënyrën aktuale të komunikimit. Monitorimi është kryer nga data 1 janar 2021 deri më datë 31 Mars 2021.

Metodologjia e monitorimit është bazuar në analizën paraprake të secilit institucion dhe më pas është kaluar në monitorimin e tij periodik (ditor dhe javor). Monitorimi sasior përfshin sasinë e publikimeve të kryera nga vetë institucioni si dhe shumëfishimin që kanë pasur ato përmes organeve të medias. Ndërkohë monitorimi cilësor përfshin një analizë më të hollësishme të cilësisë së komunikimit bazuar në Indikatorët Kryesorë të Performancës; në llojin dhe cilësinë e veprimeve të kryera; si dhe në shumëfishimin e tyre përmes mediave.

Duke kombinuar këto dy metoda monitorimi është arritur të përcaktohen qartë nëse veprimtaritë e kryera nga institucionet në fushën e komunikimit janë në përputhje me Strategjinë e Komunikimit me Publikun dhe Praktikën më të mira.

Në përfundim të analizës të kryer përmes kësaj metodologjie monitorimi jemi në gjendje që të eidentojë jo vetëm pikat e forta të institucioneve në fushën e komunikimit, por edhe të zbulojmë pikat e dobëta dhe të sugjerojmë mënyra për përmirësimin e tyre.

Monitorimi

Raporti i Monitorimit të performancës së komunikimit me publikun nga Institucionet e Reja të Sistemit të Drejtësisë është kryer nga CSDG - Qendra për Studimin e Demokracisë dhe Qeverisjes në kuadër të Projektit “Mbështetja e zbatimit të reformës në drejtësi nëpërmjet monitorimit dhe vlerësimit të SPAK dhe Gjykatave të Posaçme”, i mbështetur nga Programi i Reformës në Drejtësi, Fondacioni Shoqëria e Hapur për Shqipërinë”.

Përmes këtij raporti janë evidentuar qartë aftësitë dhe gatishmëria e secilit institucion për të komunikuar me publikun në mënyrë transparente dhe mbi të gjitha në mënyrë të përgjegjshme. Kriteri kryesor ku është bazuar ky komunikim është fakti që institucionet e drejtësisë kanë detyrimin ligjor për të komunikuar me publikun, në bazë të Ligjit për të Drejtën e Informimit, por mbi të gjitha kanë detyrimin që të jenë transparente dhe të përgjegjshëm për të komunikuar me publikun si taksapagues dhe qytetarë të Republikës së Shqipërisë. Kjo formë komunikimi jo vetëm definohet qartë në Indikatorët Kryesorë të Performancës së institucioneve, por edhe në faktin që një komunikim i përgjegjshëm me publikun forcon besimin e qytetarëve tek institucionet e drejtësisë dhe jo vetëm.

Në monitorimi e 3- Mujorit të parë të vitit 2021 do të përdoret si bazë krahasuese edhe monitorimi vjetor i kryer në vitin 2020 për të parë ecurinë pozitive apo negative të vetë institucionit. Në këtë kuadër vihet re se Institucionet e reja të Sistemit të Drejtësisë kanë përgjithësisht dëshirën dhe vullnetin për të kryer një komunikim të përgjegjshëm me publikun. Pothuajse të gjitha institucionet kanë hartuar dhe miratuar dokumentet përkatëse që vendosin komunikimin me publikun në kornizën e duhur institucionale. Por nga ana tjetër vihet re që zbatimi i strategjive dhe udhëzimeve që kanë miratuar vetë institucionet ecën me ritme shumë të ngadalta. Edhe pse janë të gjitha sistemet dhe mundësitë për të kryer një komunikim të përgjegjshëm me publikun, rezultati lë për të dëshiruar.

Në mënyrë disi më të detajuar po rendisim më poshtë rezultatet e monitorimit për secilin institucion.

Këshilli i Lartë i Prokurorisë

Bazuar në Strategjinë e Komunikimit me Publikun, të dakordësuar me Këshillin e Lartë të Prokurorisë; në praktikat më të mira kombëtare dhe ndërkombëtare; por edhe në kriteret e vendosura bashkërisht me vetë institucionin, Komunikimi i deritanishëm i KLP-së konsiderohet që i përmbush më së miri kriteret bazë të performancës institucionale. Nëse krahasohet me periudhën paraardhëse, komunikimi i këtij institucioni ka pësuar rritje profesionale. Krahasuar më institucionet e tjera të sistemit të prokurorisë, vlerësohet se komunikimi i institucionit me publikun ka qenë në parametra shumë të lartë, duke shfaqur integritet, qartësi dhe transparencë.

Bazuar në indikatorët e performancës, komunikimi strategjik me publikun i kryer nga KLP merr vlerësim maksimal. Komunikimet e institucionit, si dhe marrëdhënia e ndërtuar prej KLP me publikun dhe mediat, janë në përputhje me bazat e strategjisë të komunikimit me publikun. Njoftimet e publikuara nga KLP kanë gjetur publikim përgjithësisht pozitiv në median shqiptare. Prezenca e kreut të institucionit në Media dhe debatet publike është një vlerë e shtuar, e cila ndihmon në formimin e kornizës të komunikimit të institucionit si dhe rrit performancën e tij në sytë e publikut.

KLP pasqyron në mënyrë transparente dhe të përgjegjshme të gjitha zhvillimet e institucionit, si ato administrative, ashtu edhe ato me interes publik.

KLP ka publikuar në faqen e saj online “PLANI STRATEGJIK 2021 – 2024 PËR KËSHILLIN E LARTË TË PROKURORISË”. Raporti është i skesueshëm për publikun e gjerë. Ndërkohë në faqe ndodhet i publikuar vetëm raporti vjetor i viti 2019. Edhe pse kanë kaluar katër muaj nga viti 2021, raporti i vitit 2020, nuk është bërë ende publik.

Në publikimet mediatike të vetë institucioni vihet re se pjesën më të madhe e zënë daljet publike të kryetarit. Edhe në fotografitë e përdurura vihet re se komunikimi po fokusohet kryesisht në aktivitetet e kryetarit. Në këtë kuadër, KLP duhet të tregojë më shumë kujdes në të ardhmen që të mos vijojë në rutinën e krijuar nga institucionet e drejtësisë në të shkuarën ku pasqurohej vetëm aktiviteti i kryetarit dhe anëtarët e tjerë, apo edhe vetë institucioni kalonin në nivel të dytë.

Faqja online, si dritarja kryesore e komunikimit të këtij institucioni me publikun, është funksionale dhe përditësohet rregullisht. Të gjitha aktet dhe vendimet janë publikuar në mënyrë transparente dhe në kohën e duhur, duke mbajtur një strukturë të qartë informuese. Edhe publikimet për vendet vakante janë kryer në formën më të mirë të mundëshme duke garantuar transparencë dhe besueshmëri tek publiku. Në analizën e mënyrës së zbatimit të Strategjisë së Komunikimit, vihet re se Këshilli i Lartë i Prokurorisë është i hapur për të përdorur të gjitha mjetet tradicionale të komunikimit që ka në dispozicion. Gatishmëria e institucionit për t’iu përgjigjur kërkesave të publikut apo të medias ka qenë e lartë, duke treguar transparencë dhe vullnet pozitiv.

Komunikimi i deritanishëm i SPAK konsiderohet që i përmbush përciptazi kriteret bazë të performancës institucionale, me disa probleme që mund të zgjidhen me rritjen dhe eksperiencën e institucionit. Edhe pse komunikimet kanë qenë brenda parametrave dhe normave etike dhe ligjore, duke pasur në bazë të tyre qëllimin për të informuar publikun, vihet re një mangësi e theksuar për mënyrën se si kryhen këto komunikime. Mungesa e një personi të specializuar për komunikimin me publikun vijon të mbetet një problem për SPAK.

Faqja online, si dritarja kryesore e komunikimit të këtij institucioni me publikun, është hapur në kohë dhe është funksionale. Por mënyra re si përdoret faqja vë edhe një herë në pah problemet që institucioni ka me transformimin e materialit nga një gjuhë teknike, në gjuhën e përshtatshme për të komunikuar me publikun. Njoftimet publikohen në faqe në formën e tyre origjinale (p.sh: Një njoftim punësimi pasqyrohet në faqen online si “Urdhër” apo një komunikim për publikun pasqyrohet në faqe si “Njoftim”) pa përmbushur tërësisht kriterin e transparencës apo të komunikimit strategjik me publikun. Më parë në faqe ishte vendosur mundësia për të raportuar raste korrupsioni nga qytetarë, por tashmë kjo mundësi është hequr dhe ky modul është vendosur “nën ndërtim”. Edhe kur moduli ishte aktiv, nuk tregonte asnjë mekanizëm që garantonte anonimitetin apo privatësinë e individit denoncues.

Ndarja e njoftimeve për publikun dhe njoftimeve institucionale nuk kryhet në mënyrë të drejtë duke bërë që të hidhen hapa pas në kuadër të transparencës.

Faqja zyrtare e institucionit pasqyron në mënyrë transparente dhe korrekte të gjitha zhvillimet rreth institucionit, por në mënyrë jo profesionale në kontekstin e komunikimit. Të gjitha njoftimet kanë të njëjtin titull dhe përdorin të njëjtën foto, duke bërë që publiku të mos jetë në gjendje të dallojë njërin njoftim nga tjetri. Njoftimet nuk janë emëruar sipas asaj që përmbajnë, por thjeshtë janë quajtur “Njoftim” apo “Urdhër”. Këto emërtesa janë tipologjia e brendshme e komunikimi dhe përdorimi i tyre për të komunikuar me publikun është e gabuar. Forma në të cilën shkruhet një Urdhër është përlogaritur të përdoret për përdorim të brendshëm, jo për përdorim të jashtëm apo komunikim me publikun. Në këtë formë komunikimi, publiku nuk kupton dot se për çfarë bëhet fjalë, pasi do të kishte nevojë për arsim të kualifikuar dhe eksperiencë pune po aq sa stafi i brendshëm i institucionit. Edhe pse në fund të vitit 2020 pati një reflektim nga ana e institucionit, në vitin 2021 SPAK u kthye në mënyrën tradicionale të raportimit për publikun.

Për vitin 2021 vlen të theksohet një aspekt pozitiv në fushën e komunikimit siç është publikimi i Raportit Vjetor të institucionit.

Në analizën e punës së Institucionit për vitin 2021 vihet re mungesa e përdorimit të të gjitha mjeteve apo kanaleve të komunikimit. Mungesa e një personi të specializuar për komunikimin, ka bërë që mënyra se si SPAK komunikon me publikun të ketë mangësi në këtë kontekst. Në asnjë nga rastet e komunikimit nuk është përcaktuar audienca e synuar, por është zgjedhur të komunikohet në një formë dhe mënyrë me të gjitha grupet e interesit.

Byroja Kombëtare të Hetimit

BKH është i fundit ndër institucionet e reja të drejtësisë që është plotësuar me staf dhe ka nisur punën. Si i tillë, në raportin e parë vlerësues u gjykua se institucioni nuk ka pasur kohën e duhur për të krijuar një strategji të mirfilltë komunikimi me publikun. Tre muaj më pas, jemi përpara të njëjtës situatë. Institucioni nuk ka hedhur asnjë hap përpara në fushën e komunikimit me publikun dhe komunikimi po trajtohet vetëm në prizmin e komunikimit të brendshëm institucional. Faqja online e BKH është një klonim i faqes së SPAK, madje duke përdorur edhe të njëjtën template apo foto. Edhe pse është ende herët, kjo është një shenjë jo pozitive për vijimësinë e procesit të komunikimit me publikun.

Këshilli i Lartë Gjyqësor

Komunikimi strategjik me publikun i realizuar nga KLGJ deri më tani përmbush më së miri pritshmëritë e vendosura dhe shërben si një shembull pozitiv për të gjithë sistemin gjyqësor. Komunikimi i institucionit me publikun ka qenë në parametra shumë të lartë duke shfaqur integritet, qartësi dhe transparencë.

Bazuar në indikatorët e performacës, komunikimi strategjik me publikun si dhe marrëdhënia e ndërtuar me publikun dhe mediat janë në përputhje me bazat e Strategjisë të Komunikimit dhe praktikave më të mira. Institucioni ka krijuar një lidhje reale me median si një nga mjetet kryesore të komunikimit masiv dhe e ka përdorur këtë mjet për të shpërndarë mesazhin tek publiku në mënyrën e duhur.

Mënyrë e funksionimit të institucionit, por edhe vendimmarrja e tij ka qenë transparente dhe publike duke ndikuar pozitivisht në rritjen e besimit të publikut.

Faqja online e Këshillit të Lartë Gjyqësor përmbush në mënyrë korrekte të gjitha kërkesat e vendosura nga ligji, madje i tejkalon ato në aspektin pozitiv. Vendosja e procesverbaleve të mbledhjeve apo e informacioneve të tjera të dobishme në formatin e tyre të plotë, shërben në rritjen e transparencës së institucionit dhe njëkohësisht tregon për përgjegjshmërinë e tij kundrejt publikut. Seancat e KLGJ-së mund të ndiqen me audio në faqen online të institucionit.

Në analizë të zbatimit të Strategjisë së Komunikimit të vetë institucionit, vihet re se Këshilli i Lartë Gjyqësor është i hapur për të përdorur të gjitha mjetet e komunikimit që ka në dispozicion. KLGJ është institucioni i vetëm i sistemit të ri të drejtësisë që ka hedhur hapin për të përqafuar komunikimin direkt dhe të përgjegjshëm me publikun përmes mediave sociale. Ky zhvillim duhet përgëzuar dhe aktorët e tjerë duhen inkurajuar që ta ndjekin. Faqja në Facebook e KLGJ komunikon në mënyrë të suksesshme me publikun, shoqërinë civile dhe shumë aktorë të tjerë.

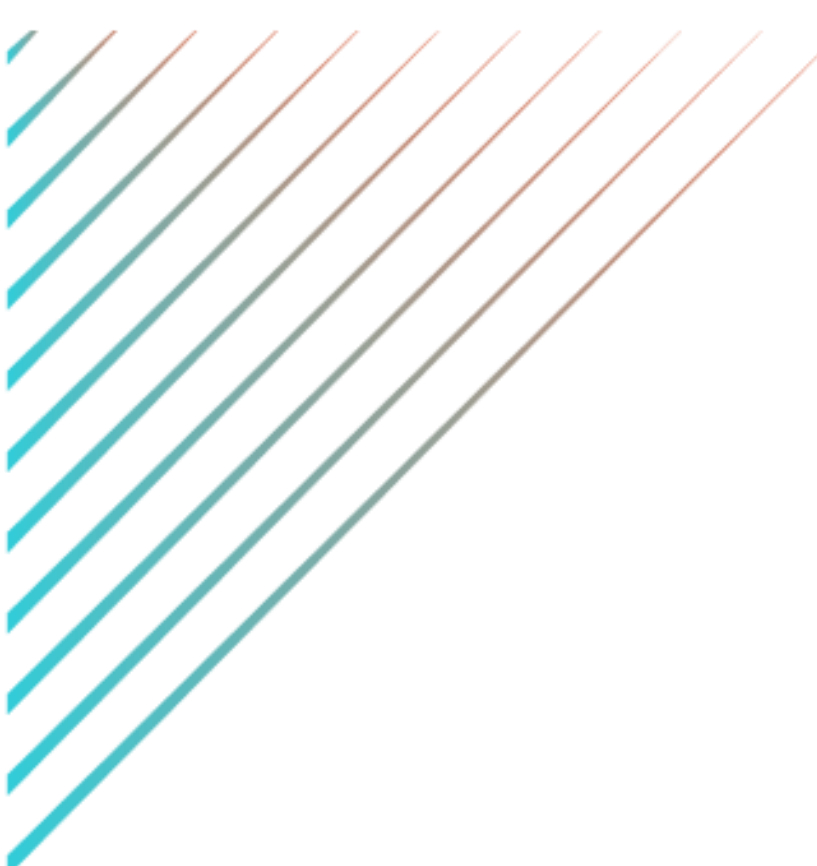
Gjykatat e Posaçme

Si pjesë e sistemit gjyqësor dhe nën ndikimin e drejt për drejtë të Këshillit të Lartë Gjyqësor, Gjykata e Posaçme zbaton **“Planin Strategjik të Komunikimit për Sistemin Gjyqësor”** të miratuar nga KLGJ me Vendim Nr. 590, datë 26.11.2020; **“Rregulloren për Komunikimin e këshillit të Lartë Gjyqësor me Median”**, miratuar me vendim të KLGJ Nr. 592, datë 26.11.2020; si dhe Urdhërin e Ministrit të Drejtësisë Nr.6777/5, datë 30.9.2010 për miratimin e rregullores "Për Marrëdhënien e Gjykatës me Publikun". Të tre këto dokumente përcaktojnë shumë qartë kornizën e komunikimit strategjik të Gjykatës së Posaçme. E vlerësuar në këtë aspekt, Gjykata e Posaçme kryen komunikim me publikun në parametra të lartë duke shfaqur integritet, qartësi, gatishmëri dhe transparencë.

Për vetë karakteristikat e komunikimit institucional, Gjykata e Posaçme ka një formë më të ngurtë komunikimi se sa institucionet e tjera të sistemit të drejtësisë. Por brenda kësaj forme, Gjykata e Posaçme ka të gjitha mundësitë dhe aksesin si publikut, ashtu edhe mediave për të pasqyruar në mënyrë të përgjegjshme komunikimin e institucionit.

Në analizë të thelluar të mundësive për komunikim të gjykatës, dhe asaj që komunikohet realisht, ka disa mangësi, të cilat duhet të kalohen. Si të gjitha gjykatat në Republikën e Shqipërisë, edhe Gjykata ka një sistem online raportimi dhe transparence. Ky sistem nuk shfrytëzohet tërësisht duke bërë që të ulët niveli i transparencës. Seksione të tëra të menues të sistemit të faqes online të gjykatës, si për shembull pjesa e informacioneve të dobishme, nuk funksionojnë. Seksioni i njoftimeve për median dhe publikun paraqitet bosh, në një kohë që në periudhën paraardhëse të monitorimit këto sisteme funksionon pjesërisht. Në një kohë kur Gjykata duhet të kishte hedhur hapa përpara në këtë fushë, në tre muajt e parë të vitit 2021 ka hedhur hapa pas.

Në mënyrë të përmbledhur mund të thuhet se sistemi që përdor Gjykata është shumë i mirë, por mënyra se si përdoret lë shumë për të dëshiruar.



Ky Raport Monitorimi realizohet në kuadër të projektit: “Mbështetja e zbatimit të reformës në drejtësi nëpërmjet monitorimit dhe vlerësimit të SPAK dhe Gjykatave të Posaçme”, i mbështetur nga Programi i Reformës në Drejtësi, Fondacioni Shoqëria e Hapur për Shqipërinë

 [csdgalbania](#) [csdgalbania](#) [csdgalbania](#)