



Republika e Kosovës • Republika Kosovo • Republic of Kosovo
Institucioni i Avokatit të Popullit • Institucija Ombudsmena • Ombudsperson Institution

UDHËZUES PËR PRAKTIKA TË MIRA TRAJTIMI I RASTEVE TË PERSONAVE LGBTIQ+

Prishtinë

| | |
|---|----|
| I. Hyrje | 3 |
| Qëllimi i Udhëzuesit | 3 |
| Konteksti i çështjeve të personave LGBTIQ+ | 3 |
| 1. Përshkrimi i personave që janë pjesë e komuniteteve LGBTIQ+ në Kosovë | 3 |
| 1.1. Diskriminimi ndaj personave LGBTIQ+ në Kosovë | 3 |
| 1.2. Ndikimi i kulturës dhe i traditave në diskriminimin ndaj personave LGBTIQ+ në Kosovë | 4 |
| 1.3. Ndërgjegjësimi dhe pranimi i personave LGBTIQ+ në Kosovë..... | 4 |
| 1.4. Ndryshimi i ligjeve dhe i politikave në lidhje me personat LGBTIQ+ në Kosovë..... | 4 |
| 1.5. Dhuna ndaj personave LGBTIQ+ në Kosovë | 4 |
| 2. Rëndësia e ofrimit të shërbimeve gjithëpërfshirëse dhe që respektojnë dinjitetin për personat LGBTIQ+ | 5 |
| II. Kuptimi i identiteteve LGBTIQ+ | 6 |
| 1. Përmbledhje e identiteteve LGBTIQ+ të zakonshme | 6 |
| 2. Terminologjia dhe përdorimi i gjuhës | 7 |
| 3. Mitet dhe stereotipat për t'u shmangur | 7 |
| III. Korniza ligjore dhe politikat | 9 |
| 1. Përmbledhje e së drejtës ndërkombëtare që mbrojnë të drejtat e personave LGBTIQ+ | 9 |
| 2. Përmbledhje e kornizës ligjore vendore që mbrojnë të drejtat e personave LGBTIQ+ | 10 |
| Kushtetuta | 10 |
| Legjislacioni | 11 |
| 3. Roli i Avokatit të Popullit në mbrojtjen e të drejtave të personave LGBTIQ+ | 11 |
| 4. Procedura në Institucionin e Avokatit të Popullit për ankesat e personave LGBTIQ+ | 12 |
| 5. Kryerja e intervistave fillestare me në qendër ankuesin/ankuesen | 13 |
| VI. Ofrimi i shërbimeve gjithëpërfshirëse për personat LGBTIQ+ | 16 |
| 1. Krijimi i një mjedisi përfshirës dhe mikpritës..... | 16 |
| 2. Sigurimi i privatësisë dhe i konfidencialitetit | 16 |
| 3. Komunikimi efektiv me personat LGBTIQ+..... | 17 |
| 4. Trajtimi i sjelljes diskriminuese nga palët e tjera ose zyrtarët e tjerë | 17 |
| V. Trajnim dhe zhvillim i zyrtarëve | 18 |
| 1. Rëndësia e trajnimit të vazhdueshëm dhe i zhvillimit profesional të zyrtarëve | 18 |
| 2. Ofrimi i mjeteve dhe i burimeve për punën me personat LGBTIQ+ | 18 |
| 3. Promovimi i një kulture gjithëpërfshirëse brenda vendit të punës | 19 |
| VI. Bashkëpunimi me organizatat e komuniteteve LGBTIQ+ | 19 |
| 1. Zhvillimi i partneriteteve me organizatat e komuniteteve LGBTIQ+ | 20 |
| 2. Kuptimi i nevojave dhe i shqetësimeve të komuniteteve LGBTIQ+ | 20 |
| 3. Përfshirja e komuniteteve LGBTIQ+ në zhvillimin dhe vlerësimin e shërbimeve | 20 |
| VII. Monitorimi dhe vlerësimi | 20 |
| VIII. Përfundim | 21 |

I. Hyrje

Qëllimi i Udhëzuesit

Qëllimi i këtij udhëzuesi është të ofrojë praktika të mira për zyrtarët e Institucionit të Avokatit të Popullit në Kosovë në lidhje me trajtimin e personave LGBTIQ+ gjatë procedurës së pranimit dhe trajtimit të ankesave. Ky Udhëzues do t'i ndihmojë zyrtarët e Institucionit të Avokatit të Popullit në ofrimin e shërbimeve profesionale, cilësore dhe të përshtatshme për personat LGBTIQ+, duke u fokusuar në trajtimin me dinjitet si dhe nevojat dhe sfidat e tyre specifike.

Përmes këtij udhëzuesi, zyrtarët e Institucionit të Avokatit të Popullit do të marrin informacione dhe njohuri të nevojshme në lidhje me sfidat që përballen personat LGBTIQ+ në Kosovë dhe do të marrin udhëzime praktike për t'i trajtuar ata/ato me dinjitet, ndjeshmëri, respekt dhe profesionalizëm.

Gjithashtu, Udhëzuesi synon t'i inkurajojë dhe t'i ndihmojë institucionet e tjera publike për të ofruar shërbime më të mira dhe më të ndjeshme ndaj personave LGBTIQ+. Në këtë mënyrë, Udhëzuesi do të ndihmojë në promovimin e respektimit dhe të mbrojtjes së të drejtave të personave LGBTIQ+ në të gjitha sferat e shoqërisë në Kosovë.

Konteksti i çështjeve të personave LGBTIQ+

1. Përshkrimi i personave që janë pjesë e komuniteteve LGBTIQ+ në Kosovë

Komunitetet LGBTIQ+ në Kosovë përbëhen prej personave që kanë orientim seksual dhe identitet gjinor të ndryshëm nga normat heteronormative shoqërore. Për shkak të diskriminimit dhe stigmatizimit me të cilin ballafaqohen personat LGBTIQ+ në baza ditore, ata mund të kenë probleme në marrjen e shërbimeve që ofrohen nga autoritetet publike dhe nga sektori privat, si dhe kanë vështirësi në realizimin e të drejtave dhe të lirive të tyre të garantuara me Kushtetutën e Republikës së Kosovës dhe me kornizën ligjore në fuqi.

1.1. Diskriminimi ndaj personave LGBTIQ+ në Kosovë

Diskriminimi ndaj personave LGBTIQ+ është një problem i përgjithshëm në Kosovë. Këta persona mund të përballen me diskriminim në vendin e punës, qasjen në shërbimet publike, në shoqëri dhe në familje. Diskriminimi ndaj personave LGBTIQ+ mund të çojë në vështirësi në realizimin e të drejtave dhe të lirive të tyre, si dhe në marrjen e shërbimeve.

Shembull hipotetik i diskriminimit në fusha të ndryshme të jetës

Një person LGBTIQ+ në Kosovë aplikoi për një punë në një kompani private, por në momentin e intervistës së punës, u pyet nëse ishte i martuar dhe nga ai u kërkua që të ndërrojë imazhin e tij, për shkak të orientimit të tij seksual. Kandidati nuk u pranua në punë.

Këtu, personi LGBTIQ+ u diskriminua për shkak të orientimit të tij seksual dhe iu pamundësua mundësia e barabartë për qasje në punësim. Për pasojë, kjo mund të ndikojë në marrjen e shërbimeve dhe gëzimin e të drejtave të barabarta në shoqëri, si dhe në nivelin personal të

kandidatit. Personi mund të ndihet i izoluar dhe të humbasë besimin në vetvete, ndërsa edhe shoqëria mund të pësojë për shkak të mungesës së diversitetit dhe tolerancës në vendin e punës.

1.2. Ndikimi i kulturës dhe i traditave në diskriminimin ndaj personave LGBTIQ+ në Kosovë

Kosova është një vend ku normat kulturore dhe tradita kanë ndikim të madh. Për shkak të ndikimit të kulturës dhe të traditave, disa njerëz në Kosovë e shohin homoseksualitetin dhe identitetin gjinor si diçka që është jashtë normave shoqërore dhe kjo mund të çojë në diskriminim ndaj personave LGBTIQ+.

Shembull i ndikimit të kulturës dhe të traditës

Një person transgjinor në Kosovë ka përjetuar diskriminim në punë. Personi u refuzua nga një pozitë në një kompani pas intervistës, me arsyetim se kompania nuk ka nevojë për "njerëz të tillë". Përveç kësaj, personi kishte përjetuar edhe diskriminim në familje, ku prindërit e refuzonin identitetin e tij/saj gjinor dhe e trajtonin si një sëmundje.

Këto eksperiencë të diskriminimit kanë ndikuar në shëndetin dhe mirëqenien emocionale të personit dhe kanë bërë që ai/ajo të ndihet i/e izoluar dhe i/e diskriminuar në shoqëri. Për t'u përballur me këto vështirësi, personi ka kërkuar mbështetje nga organizatat dhe grupet që mbështesin të drejtat e personave LGBTIQ+ në Kosovë.

1.3. Ndërgjegjësimi dhe pranimi i personave LGBTIQ+ në Kosovë

Në Kosovë ka ndodhur një rritje e ndërgjegjësisimit dhe e pranimit të personave LGBTIQ+ në disa fusha të jetës, siç është arti, media dhe shoqëria civile. Edhe pse ky është një progres i rëndësishëm, ende ka shumë punë për t'u bërë në lidhje me pranimin dhe mbrojtjen e të drejtave të personave LGBTIQ+ në Kosovë.

1.4. Ndryshimi i ligjeve dhe i politikave në lidhje me personat LGBTIQ+ në Kosovë

Në Kosovë ka pasur ndryshime të rëndësishme në ligjet dhe të politikat që kanë të bëjnë me të drejtat e personave LGBTIQ+. Kjo përfshin Ligjin për Mbrojtjen nga Diskriminimi, Ligjin për Barazinë Gjinore si dhe politikat e ndryshme që mbështesin dhe promovojnë të drejtat e personave LGBTIQ+. Megjithatë, edhe pse ka pasur progres në këtë drejtim, ende ka nevojë për ndryshime dhe përmirësime të mëtejshme në legjislacion dhe në politikat për të mbrojtur dhe promovuar të drejtat e personave LGBTIQ+ në Kosovë.

1.5. Dhuna ndaj personave LGBTIQ+ në Kosovë

Personat LGBTIQ+ në Kosovë janë të ekspozuar ndaj diskriminimit, ngacmimit, dhunës dhe përjashtimit social. Kështu, ata janë viktimë e sulmeve (përmes ushtrimit të dhunës fizike dhe verbale), keqtrajtimit dhe ngacmimit. Për më tepër, si rezultat i dhunës së përjetuar, ata ndihen të izoluar dhe heshtin ndaj traumave të tyre.

Forma më e shpeshtë e dhunës së përjetuar nga personat LGBTIQ+ është dhuna në familje, në veçanti kur identiteti i tyre seksual apo ai gjinor bëhet i ditur apo dyshohet të jetë ndryshe nga normat e paracaktuara shoqërore. Gratë transgjimore janë më të prira të jenë viktimë të ngacmimeve dhe sulmeve seksuale. Personat interseksual janë viktimë e praktikave mjekësore të dhunshme dhe të dëmshme duke filluar nga ndërhyrjet kirurgjike ndaj fëmijëve të vegjël interseksual, deri te paragjykimet e dëmshme ndaj identitetit të tyre gjinor dhe seksual. Personat LGBTIQ+ gjithashtu raportojnë nivele të larta të diskriminimit dhe ngacmimeve në vendin e punës, përfshirë ballafaqimin me komente dhe pyetje të paarsyeshme, fyese dhe denigruese nga mbikëqyrësit dhe kolegët. Anëtarët e komuniteteve LGBTIQ+, që u takojnë edhe grupeve të tjera etnike joshumicë, përballen me shumë forma të marginalizimit dhe të diskriminimit që janë të ndërlikura dhe mund ta shumëfishojnë ndjenjën e pasigurisë.

Dhuna, diskriminimi dhe ngacmimi pengojnë aftësinë e komuniteteve LGBTIQ+ për të qenë pjesë aktive dhe për të kontribuar në shoqëri. Kjo ndikon në rezultatet e tyre sociale, pasi përvojat e diskriminimit dhe ngacmimit në mjedis, si: institucione shëndetësore, shkolla dhe ofruesit e strehimit, kontribuojnë në rezultate të dobëta shëndetësore dhe socio-ekonomike dhe në përjashtimin social në përgjithësi. Është e rëndësishme që autoritetet publike dhe sektori privat të kontribuojnë pozitivisht në mënjanimin e këtyre çështjeve dhe të sigurojnë një mjedis të mbrojtur dhe të sigurt. Në rastet kur personat LGBTIQ+ përballen me diskriminim dhe dhunë është e rëndësishme që institucionet e përfshira të ofrojnë mbështetje dhe ndihmë për ta.

2. Rëndësia e ofrimit të shërbimeve gjithëpërfshirëse dhe që respektojnë dinjitetin për personat LGBTIQ+

Është e rëndësishme që institucionet publike dhe private të ofrojnë shërbime gjithëpërfshirëse dhe të respektojnë dinjitetin e personave LGBTIQ+. Kjo do të thotë që duhet të mbahet në konsideratë identiteti gjinor dhe orientimi seksual i personave LGBTIQ+ dhe të ofrohet mbështetje dhe ndihmë në mënyrë që të sigurohet që ata të ndihen të mirëpritur dhe të respektuar. Institucionet duhet të kenë një qasje të përgjegjshme dhe të ndjeshme ndaj personave LGBTIQ+ dhe të kenë udhëzime të qarta dhe të pranueshme për trajtimin e tyre.

Personat LGBTIQ+ në Kosovë, gjatë marrjes së shërbimeve publike, përballen me sfida të veçanta, siç janë: diskriminimi, stigmatizimi dhe mungesa e pranimit. Institucionet publike duhet të kenë kujdes të veçantë për të siguruar që këto sfida të tejkalohen dhe që personat LGBTIQ+ të kenë qasje në shërbime të cilat janë profesionale dhe të përshtatshme për nevojat e tyre. Kjo do të përfshijë edhe trajnimin e zyrtarëve të institucioneve për t'i kuptuar më mirë nevojat dhe sfidat me të cilat përballen personat LGBTIQ+ dhe për t'u siguruar që ata të trajtohen në mënyrë të drejtë dhe të barabartë.

II. Kuptimi i identiteteve LGBTIQ+

1. Përmbledhje e identiteteve LGBTIQ+ të zakonshme

Identiteti gjinor dhe orientimi seksual janë pjesë e identitetit personal të secilit njeri. Personat LGBTIQ+ mund të kenë identitete të ndryshme dhe është e rëndësishme që institucionet të jenë të ndjeshme ndaj këtyre identiteteve dhe t'i trajtojnë ata në mënyrë të drejtë dhe të barabartë. Në përgjithësi, personat LGBTIQ+ mund të identifikohen si:

- ⇒ **Homoseksual (a):** një person i cili ndien ndjenja romantike ose seksuale për personat e gjinisë së njëjtë si vetja.
- ⇒ **(B) Biseksual:** një person i cili ndien ndjenja romantike ose seksuale për persona të të dy gjinive.
- ⇒ **(L) Lezbike:** një grua që është emocionalisht dhe/ose fizikisht e tërhequr ndaj një gruaje tjetër.
- ⇒ **(G) Gej:** një person mashkull që është emocionalisht dhe/ose fizikisht i tërhequr ndaj një personi tjetër mashkull.
- ⇒ **(T) Transgjinor:** një person i cili ka një identitet gjinor që nuk korrespondon me atë të caktuar në lindje, si dhe mund të ketë ndryshuar emrin dhe/ose gjininë e dokumentacionit të tij të identitetit.
- ⇒ **(I) Interseks:** një person që lind me karakteristika të dukshme ose jo fizike, anatomike ose gjenetike, që nuk përcaktohen si tipike të femrës ose mashkullit, duke përfshirë trupin, organet gjentiale, sistemin riprodhues dhe/ose hormonet.
- ⇒ **(Q) Queer:** një term i përgjithshëm që përdoret nga disa persona LGBTIQ+ për t'u përshkruar si jonormativ, dhe që mund të përfshijë ndonjë nga identitetet e mësipërme, apo identitete të tjera.
- ⇒ **Seksi:** nënkupton karakteristikat biologjike dhe fiziologjike, të cilat përcaktojnë meshkujt dhe femrat.
- ⇒ **Gjinia:** nënkupton role të krijuara shoqërore, të cilat i atribuohen femrave dhe meshkujve, që është identitet i fituar që mësohet, pëson ndryshime me kalimin e kohës dhe ndryshon përgjithësisht brenda dhe ndërmjet kulturave.
- ⇒ **Identiteti gjinor:** kjo karakteristikë e mbrojtur mbulon identitetin që ka të bëjë me gjininë e një personi, dukjen apo karakteristikat e tjera që lidhen me gjininë e një personi (qoftë përmes ndërhyrjes kirurgjike apo jo) duke mos marrë parasysh seksin që personi e ka pasur në lindje.

⇒ **Orientimi seksual:** orientimi seksual është një term që përshkruan ndjenjat ose tërheqjen emocionale dhe/ose fizike të një personi ndaj tjetrit, që zakonisht kategorizohet si heteroseksual, homoseksual, biseksual etj.

2. Terminologjia dhe përdorimi i gjuhës

Përdorimi i terminologjisë së duhur është thelbësor për të kuptuar dhe trajtuar me respekt personat LGBTIQ+. Institucionet publike dhe zyrtarët duhet ta kuptojnë terminologjinë dhe të sigurojnë se ata po përdorin gjuhën e duhur për të përshkruar identitetet dhe orientimet e ndryshme seksuale. Në këtë mënyrë është e rëndësishme që zyrtarët ta kuptojë diferencën midis termave të zakonshëm, si: homoseksualiteti; dhe termave më të rinj, si: panseksualiteti dhe asseksualiteti.

Është gjithashtu e rëndësishme të kuptojmë që terminologjia dhe identitetet LGBTIQ+ mund të ndryshojnë nga një person në tjetrin dhe mund të jenë subjektive. Ndërsa termat e lartpërmendur përdoren në shumë vende, ndoshta në Kosovë mund të ketë edhe terma të tjerë të cilët përdoren nga personat LGBTIQ+. Kuptimi i kësaj terminologjie dhe përdorimi i saj në mënyrë korrekte dhe respektuese është thelbësor për të krijuar një mjedis gjithëpërfshirës dhe të sigurt për personat LGBTIQ+.

Nëse nuk jeni i sigurt për përdorimin e një termi të caktuar, ju duhet të jeni të hapur për t'i pyetur personat LGBTIQ+ si preferojnë të përshkruhen dhe të identifikohen. Kjo do të tregojë një nivel respekti dhe kujdesi të veçantë ndaj tyre.

3. Mitet dhe stereotipat për t'u shmangur

Autoritetet publike dhe zyrtarët e IAP-së duhet t'i shmangin mitet dhe stereotipat e zakonshëm për personat LGBTIQ+. Në vend se të kujdesen për klasifikime në bazë të stereotipave, ata duhet të kenë një qasje të ndjeshme ndaj palës që i përket ndonjërit nga komunitetet LGBTIQ+. Mitet dhe stereotipat janë ide të gabuara dhe shpesh të dëmshme që rrethojnë personat LGBTIQ+. Në vend se të përqendrohen në këto ide, zyrtarët e IAP-së dhe institucionet publike duhet të bëjnë përpjekje që personat LGBTIQ+ t'i trajtojnë me respekt dhe dinjitet. Disa nga mitet dhe stereotipat më të zakonshëm që duhet të shmangen, janë:

Mit: "Homoseksualiteti është një zgjedhje dhe mund të ndryshohet".

Realitet: Homoseksualiteti është një orientim seksual dhe asnjë person nuk zgjedh të jetë. Në të vërtetë, homoseksualiteti është një pjesë e identitetit të personit dhe nuk mund të ndryshohet.

Stereotip: "Të gjithë personat LGBTIQ+ kanë një identitet të njëjtë".

Realitet: Personat LGBTIQ+ janë të ndryshëm dhe kanë identitete individuale, siç ndodh me çdo person tjetër. Në fakt, personat LGBTIQ+ mund të kenë identitete, si: homoseksual, biseksual, transgjinnor etj.

Mit: "Personat transgjinnor kanë shpesh probleme emocionale dhe duhen trajtuar si pacientë psikiatrikë".

Realitet: Identiteti gjinor nuk është sëmundje mendore. Identiteti gjinor i një personi është pjesë e shpërndarjes normale të identiteteve të njerëzve.¹

Stereotip: Biseksualët janë të paqëndrueshëm dhe nuk mund të vendosin nëse duan një partner burrë ose grua.

Realitet: Biseksualiteti është një orientim seksual në të cilin një person ndien tërheqje seksuale ndaj personave të të dy gjinive. Biseksualët mund të kenë një partner burrë ose grua dhe nuk kanë nevojë për të vendosur midis këtyre dy opsioneve.

Mit: Personat LGBTIQ+ janë më shumë të prirë për t'u infektuar nga infeksionet seksualisht të transmetueshme.

Realitet: Infeksionet seksualisht të transmetueshme nuk janë të lidhura me orientimin seksual apo identitetin gjinor. Personat LGBTIQ+ mund të kenë rrezik të njëjtë sa edhe personat e tjerë, që janë seksualisht aktiv, për t'u infektuar me infeksionet seksualisht të transmetueshme dhe duhet të mbrohen në të njëjtën mënyrë.

Mit: Personat LGBTIQ+ nuk mund të kenë fëmijë dhe nuk janë familjarë.

Realitet: Personat LGBTIQ+ kanë të njëjtin potencial si çdo person tjetër për të qenë prindër dhe të formojnë familje të shëndetshme dhe të bazuar në dashuri. Për shembull, çiftet homoseksuale mund të ushqejnë dhe të rrisin fëmijë në mënyra të shëndetshme dhe të kenë përkujdesje maksimale ndaj tyre. Ka shumë studime që tregojnë se fëmijët që rriten në familjet homoseksuale kanë shëndet të mirë dhe arrijnë rezultate të mira në shkollë dhe karrierë.²

Stereotip: Personat LGBTIQ+ janë më shumë të prirë të jenë përdorues të drogave.

Realitet: Ky stereotip nuk qëndron, është i padrejtë dhe i dëmshëm. Në fakt, nuk ka asnjë lidhje midis orientimit seksual dhe përdorimit të drogave. Ky stereotip është rezultat i diskriminimit dhe i stigmatizimit të personave LGBTIQ+, që mund të çojë në manifestimin e sjelljeve të rrezikshme si pasojë e ndjesisë së të qenit të izoluar dhe të pashoqëruar. Është e rëndësishme që personat LGBTIQ+ të trajtohen me respekt dhe të mbështeten në mënyra pozitive, duke ndihmuar në zbutjen e diskriminimit dhe të stigmatizimit të tyre.

¹ Edicioni i pestë i Manualit Diagnostik dhe Statistikor të Çrregullimeve Mendore (DSM-5) ka ndryshuar kategorinë e "Çrregullimit të Identitetit Gjinor" duke e zëvendësuar me "Dysforinë Gjinore", në vitin 2013. Ky ndryshim reflekton një ndryshim të thellë në mënyrën se si shkencat mendore dhe mjekësore e konsiderojnë identitetin transgjinor - jo si një çrregullim mendore, por si një pjesë e shpërndarjes normale të identiteteve të njerëzve.

² Promoting the Well-Being of Children Whose Parents Are Gay or Lesbian, The American Academy of Pediatrics, Policy Statemen, April 01, 2013, i qasshëm në: <https://publications.aap.org/pediatrics/article/131/4/827/31789/Promoting-the-Well-Being-of-Children-Whose-Parents?autologincheck=redirected>.

Definicion

Mitet dhe stereotipat janë bindje të gabuara, të pabazuara, ose ide të pavërteta që njerëzit kanë në lidhje me një grup njerëzish, duke i konsideruar ato si të vërteta pa bërë vlerësime të arsyeshme dhe të bazuara në fakte. Këto ide, edhe pse nuk janë të vërteta, mund të kenë një ndikim të madh në mënyrën se si një grup i caktuar njerëzish trajtohet në shoqëri jo vetëm nga entitetet private, por edhe nga institucionet publike. Shpesh këto ide të pavërteta janë të ndërthurura me diskriminim dhe mund të ndikojnë në të drejtat dhe rrethanat jetësore të njerëzve, të cilët i përkasin këtyre grupeve.

III. Korniza ligjore dhe politikat

1. Përmbledhje e së drejtës ndërkombëtare që mbrojnë të drejtat e personave LGBTIQ+

Në nivelin ndërkombëtar, të drejtat për barazi dhe mosdiskriminim janë parimet kryesore të të drejtave të njeriut, të mbrojtura me Kartën e Kombeve të Bashkuara, me Deklaratën Universale për të Drejtat e Njeriut (DUDN) dhe me instrumentet e tjera për mbrojtjen e të drejtave të njeriut. Deklaratës Universale për të Drejtat e Njeriut, në hyrje përcakton: *“Të gjithë qeniet njerëzore lindin të lira dhe të barabarta në dinjtet dhe të drejta.”* Garancia e barazisë dhe e mosdiskriminimit, të siguruara nga e drejta ndërkombëtare e të drejtave të njeriut, aplikohet për të gjithë njerëzit, pavarësisht gjinisë, orientimit seksual, identitetit gjinor, ose ndonjë “statusi” tjetër. Nuk ka asnjë tekst, asnjë paragraf të fshehur, në asnjë traktat apo instrument të të drejtave të njeriut që lejon një shtet të garantojë të drejta të plota për disa dhe të mos i garantojë ato për disa të tjerë, vetëm për shkak të orientimit të tyre seksual dhe identitetit gjinor.

Për më tepër, mekanizmat mbikëqyrës të të drejtave të njeriut të Kombeve të Bashkuara kanë konfirmuar se orientimi seksual dhe identiteti gjinor janë përfshirë në mesin e bazave të mbrojtura për të cilat ndalohet çdo formë e diskriminimit nën të drejtën ndërkombëtare për mbrojtjen e të drejtave të njeriut. Kjo do të thotë se është e ndaluar të bëhet ndonjë dallim midis të drejtave të njeriut në bazë të faktit se ata janë: lezbike, homoseksualë, biseksualë, ose transgjinorë, ashtu siç është e ndaluar të bëhet dallim në bazë të ngjyrës së lëkurës, racës, gjinisë, besimit, ose çdo statusi tjetër personal. Ky pozicion është konfirmuar herë pas here në vendimet dhe në udhëzimet e përgjithshme të këtyre mekanizmave, si: Komiteti i Kombeve të Bashkuara për të Drejtat e Njeriut, Komiteti për të Drejtat Ekonomike, Sociale dhe Kulturore, Komiteti për të Drejtat e Fëmijëve, Komiteti Kundër Torturës, dhe Komiteti për Eliminimin e të Gjitha Formave të Diskriminimit Kundër Grave.

Në nivelin evropian, parimi i mosdiskriminimit bazuar në orientimin seksual dhe në identitetin gjinor referohet në Konventën Evropiane për të Drejtat e Njeriut, në Konventën për Parandalimin dhe Luftimin e Dhunës ndaj Grave dhe Dhunës në Familje, në jurisprudencën e Gjykatës Evropiane të të Drejtave të Njeriut, në rekomandimet e Komitetit të Ministrave, te Komisionari

për të Drejtat e Njeriut dhe në organet të tjera të Këshillit të Evropës. Këto instrumente ndalojnë diskriminimin në bazë të orientimit seksual dhe identitetit gjinor dhe njihen si parime themelore të drejtave të njeriut në Evropë. Në të njëjtën mënyrë, mekanizmat e monitorimit të Këshillit të Evropës kanë bërë thirrje për të garantuar respektimin e të drejtave të personave LGBTIQ+ në shtetet anëtare të tyre, duke ua rikujtuar atyre për obligimet ndaj Konventës Evropiane për të Drejtat e Njeriut.

Në përfundim, duhet theksuar se garantimi i të drejtave të personave LGBTIQ+ është një pjesë thelbësore e të drejtave të njeriut dhe se është përgjegjësi e çdo shteti t'i respektojë, t'i mbrojtë dhe t'i promovojë të drejtat e njeriut pa diskriminim në çfarëdo baze.

2. Përmbledhje e kornizës ligjore vendore që mbron të drejtat e personave LGBTIQ+

Kushtetuta

Si një demokraci kushtetuese, vlerat kushtetuese të Kosovës përfshijnë barazinë, respektin për të drejtat e njeriut dhe mosdiskriminimin, që përçon një porosi të qartë se të gjithë qytetarët e saj duhet të trajtohen në mënyrë të barabartë, të drejtat e tyre njerëzore të respektohen pa diskriminim.³ Vlerat e tilla janë të përfshira në të drejtat kushtetuese, si: Barazia para Ligjit - që ofron trajtim të barabartë para ligjit për të gjithë dhe që secili gëzon të drejtën për mbrojtje të barabartë pa diskriminim.⁴ Për më tepër, Kushtetuta thekson se askush nuk mund të diskriminohet në bazë të një sërë karakteristikash, përfshirë këtu edhe gjininë apo statusin personal.

Të drejtat e njeriut dhe ato kushtetuese përbrenda sistemit juridik kombëtar janë fuqizuar më tej duke bërë të zbatueshme drejtpërdrejt instrumentet dhe marrëveshjet ndërkombëtare për të drejtat e njeriut, siç është, ndër të tjerash, edhe Konventa Evropiane për të Drejtat e Njeriut (KEDNj).

Në rast të dispozitave kundërrhënëse në fushën e të drejtave të njeriut ndërmjet masave në nivel kombëtar me të drejtat e mbrojtura me këto marrëveshje dhe instrumente ndërkombëtare, këto të dytat mbizotërojnë.⁵ Një aspekt tjetër i rëndësishëm i kuadrin kushtetues është interpretimi i të drejtave të njeriut. Në këtë drejtim Kushtetuta parasheh që të drejtat dhe liritë fundamentale, të garantuara me Kushtetutë, duhet të interpretohen në përputhshmëri me vendimet gjyqësore të Gjykatës Evropiane të të Drejtave të Njeriut (GjEDNj).

Përderisa Kushtetuta nuk i referohet specifikisht transgjitorëve apo identitetit gjinor, ajo ofron kornizë të rëndësishme, përmes së cilës mund të argumentohet se të drejtat e personave transgjitorë janë të mbrojtura. Së pari, Kushtetuta parasheh se të gjithë personat gëzojnë të drejtën e mbrojtjes ligjore pa diskriminim dhe kjo përfshin edhe personat transgjitorë. Në rastet kur një ligj nuk parasheh mbrojtje të tillë të barabartë, mund të argumentohet se kjo është në kundërshtim me atë që parasheh Kushtetuta. Së dyti, ndalimi i diskriminimit duke iu referuar gjinisë apo ndonjë statusi tjetër personal ofron hapësirë për interpretim të tillë që të nënkuptojë ndalimin e

³Kushtetuta e Republikës së Kosovës, Neni 7 (1).

⁴Po aty, Neni 24 (1).

⁵Po aty, Neni 22.

diskriminimit në bazë të identitetit gjinor. Së treti, interpretimi i të drejtave të garantuara me Kushtetutë duhet të bëhet në pajtim me marrëveshjet ndërkombëtare për të drejtat e njeriut dhe në mënyre konsistente me vendimet e Gjykatës Evropiane për të Drejtat e Njeriut (GjEDNj). Praktika e GjEDNj-së në shumë raste ka konstatuar se identiteti gjinor është karakteristikë e mbrojtur dhe e njëjta praktikë ofron fushëveprim më të gjerë për mbrojtjen e të drejtave të personave transgjinorë në Kosovë.

Legjislacioni

Ligji për Mbrojtjen nga Diskriminimi

Një nga pjesët kyçe të legjislacionit, që është relevant për sigurimin e mbrojtjes adekuate të identitetit gjinor dhe orientimit seksual, është Ligji për Mbrojtjen nga Diskriminimi. Ky ligj ndalon diskriminimin, ndër të tjera, edhe në bazë të orientimit seksual, seksit, gjinisë apo identitetit gjinor⁶ dhe siguron që personat LGBTIQ+ të jenë të mbrojtur me dispozitat e kësaj pjese të legjislacionit.

Zbatimi i këtij ligji është i rëndësishëm së veçantë, pasi mbulon veprimet apo lëshimet e të gjitha institucioneve shtetërore, personave fizikë dhe atyre juridikë, në sektorin publik dhe në atë privat. Kështu që jo vetëm institucionet qeveritare ose ndërmarrjet publike duhet të sigurohen që të veprojnë në pajtim me ligjin, por edhe kompanitë private janë njësoj përgjegjëse. Për më tepër, ndalimi aplikohet ndaj një game të gjerë të fushave, si: punësim (duke përfshirë qasjen, kushtet, promovimin etj.), trajnime dhe udhëzime profesionale, mbrojtje sociale (përfshirë asistencën sociale, sigurimin social dhe mbrojtjen shëndetësore), përparësitë sociale, arsim, qasje në vendbanim, qasje dhe furnizim në të mira materiale dhe shërbime të cilat janë në dispozicion për publikun, trajtim të drejtë dhe të barabartë para organeve gjyqësore, të drejtë pjesëmarrjeje në shkencë dhe kulturë, siguri personale, pjesëmarrje në çështjet publike, qasje në vendet publike, dhe çfarëdo të drejte tjetër e paraparë me legjislacionin në fuqi.⁷

Ligji për Barazinë Gjinore

Ligji për Barazinë Gjinore⁸ mbron dhe promovon barazinë midis gjinive si një vlerë themelore të një shoqërie demokratike.⁹ Ky ligj aplikohet për burra, gra dhe persona që kanë një karakteristikë të mbrojtur të identitetit gjinor ose të përcaktimit të gjinisë dhe garanton mundësi dhe trajtim të barabartë në sferën publike dhe private të jetës shoqërore.¹⁰

3. Roli i Avokatit të Popullit në mbrojtjen e të drejtave të personave LGBTIQ+

Avokati i Popullit në Kosovë është institucion i pavarur kushtetues, që ka për detyrë t'i mbrojtë, t'i promovojë dhe t'i mbikëqyrë të drejtat dhe liritë e njeriut. Kjo nënkupton se Avokati i Popullit ka

⁶Neni 1, Ligji për Mbrojtjen nga Diskriminimi.

⁷Po aty, Neni 2.

⁸Ligji Nr. 05/L-020 për Barazinë Gjinore.

⁹Po aty, Neni 1 (1).

¹⁰Po aty, Neni 2 (2).

një rol të rëndësishëm në promovimin dhe mbrojtjen e të drejtave të komuniteteve LGBTIQ+ në Kosovë.

Sipas Ligjit për Avokatin e Popullit në Kosovë, Avokati i Popullit është mekanizëm ligjor për mbrojtjen, mbikëqyrjen dhe promovimin e të drejtave dhe të lirive themelore të personave fizikë dhe juridikë nga veprimet ose mosveprimet e paligjshme dhe të parregullta të autoriteteve publike, të institucioneve dhe të personave apo të autoriteteve të tjera që ushtrojnë autorizime publike në Republikën e Kosovës. Kjo përfshin edhe shkeljet e të drejtave të personave LGBTIQ+.

Avokati i Popullit mund të ndërmarrë hetime dhe të japë rekomandime për autoritetet për t'i evituar shkeljet e të drejtave të njeriut dhe të lirive themelore. Ai gjithashtu mund t'i promovojë të drejtat e njeriut dhe liritë themelore nëpërmjet publikimeve, takimeve publike dhe fushatave të ndryshme të ndërgjegjësimit.

Në këtë kontekst, Avokati i Popullit mund t'i mbrojë dhe t'i promovojë të drejtat e personave LGBTIQ+ në Kosovë, në shumë mënyra, duke përfshirë:

- hetimin e ankesave të personave LGBTIQ+ dhe, në rast të vlerësimit se janë shkelur të drejtat dhe liritë e njeriut, publikon raport me rekomandime për evitimin e shkeljeve të konstatuara;
- organizimin e takimeve dhe të fushatave të ndërgjegjësimit për t'i promovuar të drejtat e personave LGBTIQ+ dhe për pranimin dhe respektimin e tyre në shoqëri;
- përpilimin e raporteve sipas detyrës zyrtare dhe publikime të tjera që përmbajnë informacione të rëndësishme në lidhje me të drejtat e personave LGBTIQ+ për gjendjen e tyre në Kosovë;
- rekomandime për plotësim-ndryshim të ligjeve dhe të politikave publike, që ndikojnë në të drejtat e personave LGBTIQ+ dhe përkrahjen e ndryshimeve pozitive në këtë fushë;
- ofrimin e këshillave për personat LGBTIQ+ që kanë pasur shkelje të të drejtave të tyre në lidhje me diskriminimin, përndjekjen, dhunën apo abuzimin.

Për t'i realizuar këto detyra, Avokati i Popullit duhet të ketë qasje të hapur dhe gjithëpërfshirëse ndaj të drejtave të personave LGBTIQ+.

4. Procedura në Institucionin e Avokatit të Popullit për ankesat e personave LGBTIQ+

Në bazë të Ligjit për Avokatin e Popullit të Republikës së Kosovës, personat LGBTIQ+ kanë të drejtë të paraqesin ankesa nëse ata besojnë se të drejtat e tyre të ligjshme janë shkelur nga një autoritet publik në Kosovë.

Të gjitha veprimet e mëtejme të Institucionit të Avokatit të Popullit për trajtimin dhe shqyrtimin e ankesave do të ndërmerren në pajtim me Ligjin për Avokatin e Popullit, me rregulloret dhe me procedurat e brendshme.

Në rastin e personave LGBTIQ+, sikur edhe për palët e tjera, procesi fillon kur një person LGBTIQ+ paraqet një ankesë në Institucionin e Avokatit të Popullit. Në këtë ankesë, personi duhet ta përshkruajë në mënyrë të hollësishme shkeljen e të drejtave të tij ose të saj dhe të tregojë se si institucioni publik ka kontribuar në këtë shkelje. Në rastin e diskriminimit, edhe shkeljet nga personat privatë, këshillohet për adresim të ankesës te autoritetet përkatëse. Ankesa mund të paraqitet përmes pranisë fizike, përmes postës, ose mund të paraqitet në mënyrë elektronike.

Pas pranimit të ankesës, zyrtarët e Avokatit të Popullit do të bëjnë një vlerësim paraprak për të vendosur nëse plotësohen kushtet ligjore për pranimin e ankesës për të vazhduar me hetimet. Nëse vendoset të vazhdohet shqyrtimin e ankesës, do të merren informacione shtesë nga institucioni publik lidhur me shkeljet e pretenduara nga ankuesi.

Pas marrjes së të gjitha informacioneve të nevojshme, Avokati i Popullit merr një vendim për ankesën. Nëse vendimi konstaton se ka pasur një shkelje të të drejtave të personit LGBTIQ+, Avokati i Popullit mund të kërkojë nga institucioni publik t'i marrë masat e nevojshme për ta korrigjuar shkeljen dhe për t'i mbrojtur të drejtat e personit LGBTIQ+ në të ardhmen.

5. Kryerja e intervistave fillestare me në qendër ankuesin/ankuesen

Zhvillimi i një interviste me ankuesin është qenësor për një proces efektiv dhe është një hap fillestar i rëndësishëm për të ofruar një përvojë me në qendër ankuesin. E rëndësishme së veçantë është përgatitja për çështjet si në vijim:

Parashtrimi i pyetjeve të duhura gjatë intervistimit të ankuesit që mund t'ju bëjnë të ditur shpejt dhe në mënyrë efektive se cilat janë nevojat. Njëkohësisht, pyetjet e duhura do të ndihmojnë në krijimin e komunikimit dhe të pritshmërive të qarta nga të dyja palët. Gjatë një interviste fillestare të përqendruar te ankuesi, zyrtari i IAP-së duhet t'i ndjekë praktikrat si në vijim:

1. Bëjeni ankuesin të ndihet rehat. Ndjekja e një çështjeje ligjore mund të jetë stresuese dhe e lodhshme për palët. Duke marrë parasysh këtë, zyrtari duhet të bëjë më të mirën të mundshme që ankuesit të ndihen sa më rehat. Pavarësisht nëse takimi është me prani fizike, mjedisi duhet të jetë profesional, i pastër dhe i rehatshëm. Gjatë intervistës, zyrtari duhet të shmangë terminologjinë e ndërlikuar juridike si dhe përdorimin e zhargonit ligjor dhe të gjuhës teknike.

2. Vëzhgoni komunikimin joverbal. Kur zyrtari bën pyetje gjatë intervistimit të ankuesit, a shqetësohet ankuesi apo duket sikur ka diçka për të shtuar? Vëmendje duhet t'u kushtohet sinjaleve joverbale. Palët mund të jenë nervoze ose të frikësuara, por komunikimi joverbal mund ta ndihmojë zyrtarin të përcaktojë nëse është e nevojshme të bëjë pyetje më specifike për t'i bërë ato të ndajnë më shumë informata. Është gjithashtu një ide e mirë të jesh i vetëdijshëm për komunikimin joverbal të dikujt - nëse zyrtari duket i painteresuar, ankuesi me siguri do ta kuptojë këtë.

3. Sigurojeni ankuesin që konfidencialiteti është parim bazë i punës suaj. Ky aspekt është thelbësor për ndërtimin e besimit në marrëdhënien midis ankuesit dhe zyrtarit. Kur ankuesit janë

të sigurt se informacionet e tyre do të mbahen të fshehta dhe nuk do të përdoren pa autorizimin e tyre, ata janë më të prirë të jenë të hapur dhe të sinqertë në ndarjen e detajeve dhe shqetësimeve të tyre. Kjo ndihmon në krijimin e një kuptimi më të thellë të çështjes nga ana e zyrtarit. Ruajtja e konfidencialitetit gjithashtu reflekton profesionalizëm dhe përgjegjësi ndaj privatësisë së individëve, veçanërisht në punën e Institucionit të Avokatit të Popullit. Për më tepër, respektimi i konfidencialitetit është një kërkesë ligjore, andaj zyrtarët duhet ta theksojnë se konfidencialiteti garantohet me rregulloret dhe ligjet që rregullojnë punën e Institucionit të Avokatit të Popullit në trajtimin e rasteve.

4. Dëgjoni në mënyrë aktive gjatë intervistës fillestare. Gjëja më e mirë që mund të bëjë një zyrtar kur bën pyetje gjatë intervistës fillestare është thjesht të dëgjojë. Ankuesit duhet t'i jepet hapësirë e mjaftueshme kohore për t'i shprehur shqetësimet dhe për ta artikuluar qartë ankesën. Ndiqni praktikatat më të mira të komunikimit me palët dhe përpiquni ta shmangni ndërprerjen e tyre ose plotësimin e pauzave. Megjithatë, kjo nuk do të thotë se zyrtari duhet të heshtë. Ata duhet të dëgjojnë, por edhe të parashtrajnë pyetje shtesë dhe t'i kërkojnë ankuesit t'i sqarojë detajet kur është e nevojshme (e njohur edhe si dëgjim aktiv).

4. Integrojeni intervistën me bazën e të dhënave të menaxhimit të rasteve. Mbani në mend se intervista me ankuesin është pjesë e procesit të pranimit të rastit. Kjo është arsyeja pse është e rëndësishme që të dhënat që lidhen me intervistën t'i mbani sa më të thjeshta, për aq sa është e mundur. Kërkoni mundësi për t'i integruar të dhënat, siç janë: mbledhja e informatave të ankuesit, të dorëzuara para intervistës, dhe të njëjtat të futen në bazën e të dhënave.

5. Parashtroni pyetje për mënyrën e tyre të preferuar të komunikimit. Zyrtari është i përkushtuar për t'i ofruar ankuesit një përvojë profesionale, është e rëndësishme të bëni përpjekje për të komunikuar me ankuesin ashtu siç dëshiron të komunikohet me të dhe ta shënojë këtë mënyrë të komunikimit në dosje, qoftë me videokonferencë, telefon, mesazhe me tekst apo personalisht.

6. Menaxhoni me kujdes pritshmëritë e ankuesit. Zyrtari nuk duhet t'i premtojë tepër ankuesit. Palët vlerësojnë ndershmërinë dhe një vizion realist të asaj që mund të presin.

7. Komunikoni qartë. Komunikimi i qartë shkon krahas për krahas me menaxhimin efektiv të pritjeve të ankuesit. Kështu, zyrtari duhet të jetë i hapur dhe i sinqertë kur komunikon me ankuesin. Pavarësisht se si shkon intervista, sigurohuni që palët ta dinë se cilët janë hapat e ardhshëm, në mënyrë që të marrin vendime të qarta informuara dhe të jenë të sigurt se çfarë të bëjnë më pas.

Shembuj të pyetjeve me në qendër ankuesin, të cilat mund të aplikohen në çdo rast dhe jo vetëm me një rast LGBTIQ+

A mund të konfirmoj të dhënat tuaja? Fillimi me një pyetje të thjeshtë për t'u përgjigjur lehtë mund të ndihmojë në lehtësimin e klientit në bisedë, ndërkohë që lejon që zyrtari të konfirmojë detaje të rëndësishme.

Unë shoh që keni një problem me personin X. A mund të më tregoni më shumë për këtë? Është e rëndësishme të përcaktohet se zyrtari ka bërë kërkimin e tij ose të saj dhe ka një kuptim të asaj që është çështja me të cilën përballet ankuesi. Por është gjithashtu thelbësore që të lejohet gjithashtu ankuesit t'i tregojë zyrtarit me fjalët e tij ose të saj se cili është problemi. Zyrtari nuk duhet të bëjë supozime dhe duhet ta dëgjojë atë që thotë ankuesi. Nëse ato janë të paqarta ose të paqarta për disa gjëra, zyrtari mund të bëjë pyetje përcjellëse për më shumë detaje.

A keni parashtruar ankesë në ndonjë institucion tjetër? Nëse ankuesi i është drejtuar një institucioni tjetër (qoftë në këtë rast ose në një çështje të mëparshme), mënyra se si ata i përgjigjen kësaj pyetjeje mund të sigurojë njohuri mbi pritshmëritë e tyre nga zyrtari. Në këtë mënyrë, zyrtari mund të vlerësojë nëse ai ose ajo do të jetë në gjendje t'i përmbushë pritshmëritë e ankuesit. Kjo mund të ndihmojë gjithashtu zyrtarin të dijë se sa i njohur (ose i panjohur) është ankuesi me sistemin ligjor dhe proceset e tij. Për më tepër, nëse ankuesi i është drejtuar një institucioni tjetër për këtë çështje, do të jetë e rëndësishme të dihet pse ata po vijnë te IAP-aj tani.

A mund të na tregoni pse dëshironi ta ndiqni këtë çështje? Për ta vënë përvojën e ankuesit në radhë të parë, duhet të dihet se përse ankuesi po ndjek një çështje, sa serioz janë ata për ta marrë atë dhe si ndihen për të. Zyrtari duhet t'i lejojë ata t'i ndajnë arsyet dhe ndjenjat e tyre për rastin.

Si mund t'ju ndihmoj? Jini të drejtpërdrejtë! Duke bërë këtë pyetje të hapur, mund të kuptoni më mirë se cilat do të jenë pritshmëritë e ankuesit nga ju.

Mund të ma tregoni çështjen tuaj? Në vend që të bëjë pyetje të hollësishme në këtë pikë, zyrtari duhet t'i kërkojë ankuesit që t'i tregojë faktet e çështjes së tij. Kjo mund të ndihmojë për ta identifikuar atë që është më e rëndësishme për ta dhe për të marrë një pamje të përgjithshme të çështjes.

Çfarë ju shqetëson më shumë? Si një zyrtar me përvojë, dikush mund e duhet të fokusohet në disa elemente të një çështjeje. Por intervista palë - zyrtar është koha për të mësuar se çfarë e shqetëson ose e shqetëson më shumë ankuesin. Ky mund të jetë rezultati i çështjes ose mund të jenë arsyet e rekomandimit të IAP-së. Njohja e kësaj mund ta ndihmojë zyrtarin të vazhdojë në një mënyrë që do t'i shërbejë më mirë ankuesit.

Cilat janë synimet për rastin tuaj? Ndërsa zyrtari mund të ketë krijuar tashmë ide për mënyrën e trajtimit të një çështjeje, është e rëndësishme të sqarohet se çfarë rezultati dëshiron të shohë ankuesi, pasi vendosja e objektivave për çështjen është një funksion kritik për ankuesin dhe për jo IAP-në, për ta kryer.

A keni ndonjë informacion ose dokument shtesë që duhet ta kem? Asnjëherë nuk dihet se çfarë nuk di ose çfarë mund të ketë humbur. Kjo lloj pyetjeje e thjeshtë dhe e hapur i lejon ankuesit të sjellë çdo pikë për të cilën zyrtari mund të mos jetë në dijeni.

Për çfarë përgjigjesh ndaj pyetjeve të palëve duhet të përgatiten zyrtarët? Intervista fillestare nuk ka të bëjë vetëm me intervistimin e një pale që mund të mos ketë bazë për ankesën e tij/saj. Të jesh i përgatitur për pyetjet e zakonshme që kanë palët është çelësi për të krijuar besim. Këtu janë tri pyetje të zakonshme që zyrtari duhet të jetë i përgatitur për t'u përgjigjur:

- **Çfarë duhet të bëj më pas?** Duke parashtruar ankesë në IAP, palët kërkojnë ekspertizë dhe udhëzime. Zyrtari duhet të ofrojë hapa të qartë të ardhshëm (për shembull, kur ata mund të presin të kontaktohen) për t'i dhënë ankuesit besimin në IAP.
- **Cilat janë procedurat specifike për rastin tim?** Ndërsa zyrtari mund të mos jetë në gjendje të parashikojë specifikat, ai ose ajo duhet të përgatitet ta parashtrorë procesin e përgjithshëm dhe afatet e përafërta kohore për ankuesin. Në këtë mënyrë, ata do të kenë një ide më të mirë se çfarë të presin. Një praktikë e mirë është t'u jepet palëve një broshurë në lidhje me aspektet procedurale të çështjes së tyre, në një format të lehtë për t'u kuptuar.
- **A mund të marr më shumë informacion për rastin tim?** Zyrtari duhet të vendosë pritshmëri realiste për afatet kohore dhe shpeshtësinë e përditësimeve të komunikimit. Për shembull, ankuesi mund të mendojë se ai ose ajo do të thirret për përditësime ditore. Por nëse kjo nuk është praktike për zyrtarin e rastit (dhe zakonisht nuk është), kjo duhet të diskutohet në përpjekje për të gjetur një zgjidhje që funksionon si për zyrtarin, ashtu për ankuesin.

Zyrtarët e IAP-së, gjatë trajtimit të rasteve të personave LGBTIQ+, duhet t'i ndjekin procedurat e brendshme për menaxhimin e ankesave dhe të zbatohen praktikat më të mira në këtë drejtim¹¹, duke marrë parasysh specifikat e këtyre personave. Ky udhëzim nuk nënkupton se vetëm ky dokument duhet të shërbejë si referencë. Përkundrazi, ky udhëzim duhet të jetë po ashtu me rregullat dhe udhëzimet e tjera që IAP-ja zbaton kur menaxhon ankesat për personat LGBTIQ+.

VI. Ofrimi i shërbimeve gjithëpërfshirëse për personat LGBTIQ+

1. Krijimi i një mjedisi përfshirës dhe mikpritës

Institucionet publike dhe zyrtarët duhet të sigurojnë një mjedis përfshirës dhe mikpritës për personat LGBTIQ+.

2. Sigurimi i privatësisë dhe i konfidencialitetit

Institucionet publike dhe zyrtarët duhet të sigurojnë privatësi dhe konfidencialitet për të gjithë personat, duke përfshirë personat LGBTIQ+. Kjo mund të përfshijë ofrimin e hapësirave private

¹¹ Një nga udhëzuesit e praktikave të mira është: Udhëzues për Institucionet e Avokatit të Popullit: Si të trajtohen ankesat, UNDP, 2014, i qasshëm në: <https://www.undp.org/eurasia/publications/guide-ombudsman-institutions-how-handle-complaints>.

për diskutime dhe këshilla, si dhe sigurimin e informacionit për personat në mënyrë të sigurt dhe konfidenciale. Është e rëndësishme që zyrtarët të mos ndajnë informacione pa lejen e personave dhe të mos bëjnë asnjë lloj diskriminimi ose ndjekjeje të personave LGBTIQ+.

3. Komunikimi efektiv me personat LGBTIQ+

Institucionet publike dhe zyrtarët duhet t'i kuptojnë mënyrat e komunikimit efektiv me personat LGBTIQ+. Komunikimi duhet të jetë i hapur dhe i ndjeshëm ndaj identitetit të tyre gjinor dhe t'i mbrojtë privatësinë dhe konfidencialitetin e tyre. Komunikimi duhet të bëhet në mënyrë të respektueshme dhe të ndjeshme ndaj diferencave në identitetet gjinore. Nëse zyrtari nuk është i sigurt se si të komunikojë me personat LGBTIQ+, ai duhet të kërkoj ndihmë nga personat që janë në dijeni për këtë çështje.

Sigurimi i komunikimit efektiv me personat LGBTIQ+ është një aspekt tjetër i rëndësishëm për institucionet publike dhe zyrtarët e IAP-së. Është e rëndësishme që zyrtarët të kenë njohuri dhe aftësi për të komunikuar me personat LGBTIQ+ në mënyrë që të mundë të ofrojnë shërbime të përshtatshme dhe të ndihet përfshirje në marrëdhëniet e tyre me institucionet publike.

Komunikimi efektiv mund të përfshijë përdorimin e gjuhës së përshtatshme dhe të përgjigjet ndaj nevojave të palëve LGBTIQ+. Institucionet publike dhe zyrtarët e IAP-së duhet të kenë një qasje të hapur dhe tolerante ndaj personave LGBTIQ+ dhe të ofrojnë shërbime në mënyrë që ta respektojnë identitetin e tyre gjinor.

Në rastet kur ka nevojë për një ndërhyrje tjetër për të kuptuar më mirë kërkesat e personave LGBTIQ+, zyrtarët duhet t'i ofrojnë këto shërbime në mënyrë të përshtatshme dhe pa diskriminim. Personat LGBTIQ+ gjithashtu duhet ta kenë të drejtën për ta zgjedhur personin që dëshirojnë të komunikojnë me ta dhe zyrtarët duhet ta respektojnë këtë zgjedhje.

Trajtimi i sjelljes diskriminuese nga palët e tjera ose zyrtarët e tjerë, është një situatë e mundshme që mund të ndodhë në institucionet publike. Është e rëndësishme që zyrtarët të kenë njohuri për të identifikuar dhe trajtuar diskriminimin në mënyrë të drejtë dhe t'i ndjekin politikat dhe procedurat për ta parandaluar diskriminimin. Institucionet publike dhe zyrtarët duhet të kenë një qasje të tolerancës zero ndaj sjelljeve diskriminuese dhe të kenë plane veprimi të gatshme për t'i ndjekur dhe raportuar raste të tilla.

Në përgjithësi, institucionet publike dhe zyrtarët duhet të angazhohen në promovimin dhe mbrojtjen e të drejtave të personave LGBTIQ+ në Kosovë dhe të ofrojnë shërbime gjithëpërfshirëse, të sigurt dhe të respektueshme për identitetin gjinor të palëve. Duke respektuar këto parime dhe praktika të mira, institucionet publike dhe zyrtarët e IAP-së mund të bëhen aleatët më të mirë të personave LGBTIQ+ në Kosovë.

4. Trajtimi i sjelljes diskriminuese nga palët e tjera ose zyrtarët e tjerë

Institucionet publike dhe zyrtarët e IAP-së duhet t'i trajtojnë me seriozitet sjelljet diskriminuese të personave apo të zyrtarëve. Nëse ndodh një rast i tillë, institucionet publike dhe zyrtarët duhet të ndërmarrin masa për ta trajtuar në mënyrë të drejtë dhe të barabartë dhe në përputhje me rregullat

e etikës dhe përgjegjësisë disiplinore në fuqi në institucionin përkatës. Kjo mund të përfshijë ofrimin e trajnimeve dhe seminareve për ta zgjeruar dijen dhe aftësitë për t'i trajtuar rastet e komuniteteve LGBTIQ+.

V. Trajnim dhe zhvillim i zyrtarëve

1. Rëndësia e trajnimit të vazhdueshëm dhe i zhvillimit profesional të zyrtarëve

Institucioni i Avokatit të Popullit dhe institucionet publike janë të detyruara t'i respektojnë të drejtat dhe liritë themelore të të gjithë qytetarëve, përfshirë personat LGBTIQ+. Kjo do të thotë se ata duhet të ofrojnë një trajtim të drejtë dhe të barabartë për këta qytetarë në të gjitha aspektet e jetës së tyre, duke përfshirë qasjen në shërbime publike, përdorimin e hapësirave publike dhe të punës.

Për ta siguruar këtë, zyrtarët e IAP-së dhe të institucioneve publike duhet të ketë njohuri dhe trajnim të vazhdueshëm për t'i trajtuar rastet e personave LGBTIQ+, në mënyrë të drejtë dhe efektive. Ky trajnim duhet të mbulojë aspekte, si: përdorimi i terminologjisë së duhur, respektimi i identitetit të gjinisë dhe orientimit seksual, dhe njohjen e legjislacionit në lidhje me të drejtat e personave LGBTIQ+.

Njohuritë dhe aftësitë e zyrtarëve për t'i trajtuar rastet e personave LGBTIQ+ janë shumë të rëndësishme, pasi ato përcaktojnë se si do të trajtohen këta qytetarë dhe nëse ata do të kenë besim në institucionet publike. Nëse zyrtari nuk është i trajnuar siç duhet dhe nuk ka njohuri të mjaftueshme, ata mund t'i trajtojnë personat LGBTIQ+ në mënyrë diskriminuese dhe pa i kuptuar nevojat dhe sfidat që ata mund t'i kenë.

Prandaj trajnimi i vazhdueshëm dhe zhvillimi profesional i zyrtarëve të IAP-së dhe i institucioneve publike është shumë i rëndësishëm për të siguruar një trajtim të drejtë dhe të barabartë për personat LGBTIQ+ dhe për të ndërtuar besim dhe besueshmëri në institucionet publike.

2. Ofrimi i mjeteve dhe i burimeve për punën me personat LGBTIQ+

Sigurimi i mjeteve dhe i burimeve për punën me personat LGBTIQ+ është thelbësor për institucionet publike dhe organizatat që punojnë me ta. Këtu janë disa rekomandime dhe praktika të mira për ofrimin e këtyre burimeve dhe mjeteve:

- **Trajnimi dhe sensibilizimi:** Trajnimi dhe sensibilizimi i zyrtarëve për çështjet LGBTIQ+ është një hap i rëndësishëm në ofrimin e mjeteve dhe burimeve të nevojshme për punën me personat LGBTIQ+. Trajnimi duhet të mbulojë tematika, si: njohja e identiteteve LGBTIQ+, diskriminimi dhe ndjekja penale për krimet e urrejtjes, dhe marrëdhëniet ndërmjet seksualitetit dhe gjinisë.
- **Ndërtimi i një mjedisi të sigurt dhe të pranueshëm:** Institucionet dhe organizatat duhet të krijojnë mjedise të sigurt dhe të pranueshme për personat LGBTIQ+.

- **Krijojini mundësi personave LGBTIQ+ për ta treguar identitetin e tyre:** Institucionet dhe organizatat duhet të sigurojnë një mjedis ku personat LGBTIQ+ mund të tregojnë identitetin e tyre dhe të kenë besim në zyrtarin që punon me ta. Kjo mund të përfshijë thjesht një pyetje të hapur për identitetin seksual dhe të gjinisë në formularët, ose ofrimin e mundësive për të bërë ndryshime në dokumentacionin e tyre përkatës.
- **Ndihmë në kërkimin dhe në sigurimin e shërbimeve të tjera:** Institucionet dhe organizatat duhet të kenë lidhje me organizata të tjera për të ofruar ndihmë në kërkimin dhe sigurimin e shërbimeve të tjera për personat LGBTIQ+, si shërbime shëndetësore, psiko-sociale dhe juridike.
- **Përdorimi i gjuhës së duhur:** Institucionet dhe organizatat duhet ta përdorin gjuhën e duhur kur flasin me personat LGBTIQ+. Kjo përfshin përdorimin e emërtimeve të duhura dhe mospërdorimin e gjuhës diskriminuese.
- **Vlerësimi dhe monitorimi i procesit:** Institucionet dhe organizatat duhet ta vlerësojnë dhe ta monitorojnë procesin e punës me personat LGBTIQ+ për ta identifikuar çdo problem dhe t'i përmirësojnë burimet dhe mjeteve për punën me ta.

3. Promovimi i një kulture gjithëpërfshirëse brenda vendit të punës

Sigurimi i një ambient i cili promovon përfshirjen dhe diversitetin është shumë i rëndësishëm në institucionet publike, si Avokati i Popullit. Për ta siguruar këtë, është e nevojshme që institucioni i Avokatit të Popullit të promovojë një kulturë të përfshirjes në vendin e punës.

Kjo do të ndikojë në motivimin e punonjësve dhe në ndjeshmërinë e tyre ndaj nevojave të personave të tjerë duke përfshirë ata që janë LGBTIQ+. Nëse institucioni i Avokatit të Popullit ka një kulturë të përfshirjes, punonjësit do të kenë më shumë besim për të diskutuar dhe trajtuar raste që lidhen me personat LGBTIQ+.

Krijimi i një mjedisi të përfshirjes dhe pranimit të diversitetit mund të ndihmojë në rritjen e ndërgjegjësimit për çështjet e personave LGBTIQ+ dhe në nxitjen e diskutimeve të hapura në lidhje me këto çështje. Gjithashtu, kjo mund të ndihmojë në rritjen e ndërgjegjësimit të shoqërisë ndaj nevojave të personave LGBTIQ+ dhe në promovimin e barazisë dhe të drejtësisë për të gjithë.

Në fund të fundit, krijimi i një kulture të përfshirjes në institucionin e Avokatit të Popullit do të ndikojë në qëndrueshmërinë e institucionit në të ardhmen, duke siguruar që të gjithë personat të trajtohen me respekt dhe barazi dhe duke ndihmuar në përmbushjen e misionit të institucionit për t'i mbrojtur të drejtat dhe liritë themelore të qytetarëve.

VI. Bashkëpunimi me organizatat e komuniteteve LGBTIQ+

Sigurimi i bashkëpunimit me organizatat që punojnë për të drejtat LGBTIQ+ është një aspekt i rëndësishëm i praktikave të mira për trajtimin e rasteve të personave LGBTIQ+. Ky bashkëpunim mund të ndihmojë në përmirësimin e ofrimit të shërbimeve dhe në zgjidhjen e çështjeve që kanë të bëjnë me të drejtat dhe interesat e personave LGBTIQ+.

1. Zhvillimi i partneriteteve me organizatat e komuniteteve LGBTIQ+

Për të zhvilluar partneritete me organizatat e komuniteteve LGBTIQ+, institucioni i avokatit të popullit duhet të ndërmarrë hapa të përshtatshëm. Kjo mund të përfshijë: organizimin e takimeve dhe bisedave të rregullta me organizatat, përfshirjen e tyre në diskutimet dhe konsultimet në raste konkrete, si dhe identifikimin e mundësive për të punuar së bashku në projekte dhe iniciativa të përbashkëta.

2. Kuptimi i nevojave dhe i shqetësimeve të komuniteteve LGBTIQ+

Për të bërë të suksesshëm bashkëpunimin me organizatat e shoqërisë civile, që punojnë për të drejtat LGBTIQ+, është e rëndësishme që Institucioni i Avokatit të Popullit të ketë një kuptim të mirë të nevojave dhe të shqetësimeve të këtyre komuniteteve. Kjo mund të arrihet duke mbajtur kontakte të rregullta me organizatat dhe individët që përfaqësojnë komunitetet LGBTIQ+, duke zhvilluar trajnime për zyrtarët e institucionit dhe duke ndjekur zhvillimet aktuale në lidhje me të drejtat dhe interesat e personave LGBTIQ+.

3. Përfshirja e komuniteteve LGBTIQ+ në zhvillimin dhe vlerësimin e shërbimeve

Për t'i përfshirë më mirë komunitetet LGBTIQ+ në zhvillimin dhe vlerësimin e shërbimeve, Institucioni i Avokatit të Popullit duhet të ketë një qasje proaktive. Kjo mund të përfshijë fushata të ndryshme informuese për të rritur vetëdijen dhe kuptimin e zyrtarëve dhe të publikut për situatën dhe nevojat e personave LGBTIQ+. Gjithashtu, institucioni mund të marrë në konsideratë sugjerimet dhe rekomandimet e organizatave të komuniteteve LGBTIQ+ në zhvillimin dhe përmirësimin e shërbimeve të ofruara.

VII. Monitorimi dhe vlerësimi

Sigurimi i një sistemi të vlerësimit dhe të monitorimit të shërbimeve për LGBTIQ+ është thelbësor për t'u siguruar se nevojat e komuniteteve janë duke u plotësuar dhe se zyrtarët po trajtohet me respekt dhe ndjek një qasje të përgjegjshme ndaj personave LGBTIQ+. Disa udhëzime konkrete për monitorimin dhe vlerësimin e shërbimeve LGBTIQ+ janë:

- Vendosja e masave për monitorimin dhe vlerësimin e efektivitetit të shërbimeve LGBTIQ+: Institucioni i Avokatit të Popullit dhe institucionet publike duhet t'i vendosin masat e nevojshme për të monitoruar dhe vlerësuar efektivitetin e shërbimeve që u ofrojnë personave LGBTIQ+. Kjo mund të përfshijë marrjen e anketimeve ose vlerësimit të personave LGBTIQ+, si dhe mbledhjen e statistikave dhe të të dhënave për të bërë analiza më të hollësishme. Për lehtësinë tuaj, në Shtojcën 1 mund të gjeni një shembull të formës së anketës.
- Mbledhja e të dhënave për ankesat dhe përshtypjet e personave LGBTIQ+: Institucioni i Avokatit të Popullit dhe institucionet publike duhet të kenë një sistem të strukturuar për mbledhjen e të dhënave të ankesave dhe reagimeve nga personat LGBTIQ+. Kjo mund të

përfshijë vendosjen e formularëve të ankesave të dedikuara, hapësira për të raportuar dhe kanale të tjera komunikimi të ndërmarra nga institucioni.

- Përdorimi i reagimeve për përmirësimin e shërbimeve dhe politikave: Institucioni i Avokatit të Popullit dhe institucionet publike duhet t'i përdorin të dhënat dhe reagimet nga personat LGBTIQ+ për t'i përmirësuar shërbimet dhe politikat. Ky proces duhet të jetë i strukturuar dhe i vazhdueshëm dhe duhet të sigurojë që shërbimet dhe politikat të jenë sa më efektive dhe të përshtatshme për nevojat e personave LGBTIQ+.

Monitorimi dhe vlerësimi i shërbimeve për LGBTIQ+ janë procese të rëndësishme që mund të ndihmojnë në përmirësimin e cilësisë së shërbimeve dhe në sigurimin e një trajtimi të drejtë dhe të barabartë për personat LGBTIQ+.

VIII. Përfundim

Pasqyrimi dhe vlerësimi i rregullt i praktikave për trajtimin e personave LGBTIQ+ është thelbësor për avancimin e drejtësisë dhe respektimin e të drejtave të njeriut. Në këtë pasazh është e rëndësishme të theksohet se përmirësimi i vazhdueshëm i shërbimeve për LGBTIQ+ duhet të jetë një angazhim i përbashkët për të gjithë zyrtarët e Institucionit të Avokatit të Popullit, si dhe për institucionet publike në përgjithësi.

Për t'i përmirësuar shërbimet dhe trajtimin e personave LGBTIQ+, duhet të bëjmë një përmbledhje të pikave kyçe të manualit të praktikave të mira për trajtimin e rasteve të personave LGBTIQ+ dhe t'i mbajmë të gjithë zyrtarët të informuar rreth tyre. Një tjetër mënyrë për ta përmirësuar trajtimin e personave LGBTIQ+ është që të angazhohemi në marrjen e kritikave dhe sugjerimeve nga personat LGBTIQ+ dhe t'i vendosim masat për përmirësimin e shërbimeve.

Gjithashtu, është e rëndësishme që të gjithë zyrtarët të jenë të përfshirë dhe të respektueshëm ndaj personave LGBTIQ+. Kjo do të thotë se të gjithë duhet të kenë një kulturë të përfshirjes dhe të mbështetjes së diversitetit dhe të kenë një kuptim të mirë të nevojave dhe shqetësimeve të personave LGBTIQ+.

Për t'i arritur këto qëllime, është e rëndësishme të vendosim një kornizë për monitorimin dhe vlerësimin e shërbimeve për LGBTIQ+. Duke mbledhur të dhëna për ankesat dhe reagimet e personave LGBTIQ+, ne mund të identifikojmë probleme dhe t'i vendosim masat për përmirësimin e shërbimeve dhe politikave.

Në përfundim, përmirësimi i shërbimeve dhe i trajtimit të personave LGBTIQ+ është një proces i vazhdueshëm dhe kërkon një angazhim të përbashkët nga të gjithë zyrtarët dhe institucionet publike në përgjithësi. Duke respektuar dhe mbështetur personat LGBTIQ+, ne po i ndihmojmë ata të kenë besim në institucionet publike dhe të ndihen të përfshirë në shoqëri.

Naim Qelaj
Avokati i Popullit

Prishtinë, 30 prill 2024

Burime shtesë

Rreth terminologjisë

- “Definicionet LGBT” të Human Rights Campaign (<https://www.hrc.org/resources/lgbtq-definitions>).
- “Udhëzuesi i Referencës së Mediave të GLAAD – Termat që duhet shmangur” (<https://www.glaad.org/reference/offensive>).
- “Fjalori i Termave” nga Qendra Kombëtare e Edukimit të Shëndetit LGBT (<https://www.lgbthealtheducation.org/wp-content/uploads/2017/02/Glossary-of-Terms.pdf>).
- “Udhëzues Operativ për Shëndetin Seksual dhe Riprodhues dhe të Drejtat në Ambientet Humanitare” nga Organizata Botërore e Shëndetit (WHO) (<https://www.who.int/publications-detail/operational-guidelines-for-sexual-and-reproductive-health-and-rights-in-humanitarian-settings>), I cili për fshin një seksion për terminologjinë dhe gjuhën.

Zyra e Komisionarit të Lartë të Kombeve të Bashkuara për të Drejtat e Njeriut (OHCHR)

- “Diskriminimi ndaj personave të transgjindorëve dhe interseks: Paraqitja te Eksperti i OKB-së për mbrojtjen kundër dhunës dhe diskriminimit të bazuar në orientimin seksual dhe identitetin gjinor” (<https://www.ohchr.org/Documents/Issues/DiscriminationAgainstTransgenderAndIntersexPeople/NGOs/Transrespect%20Transphobia%20worldwide.pdf>).
- “Lindur i Lirë dhe i Barabartë: Orientimi Seksual, Identiteti Gjinor dhe Karakteristikat Seksuale në Ligjin Ndërkombëtar të të Drejtave të Njeriut” (<https://www.ohchr.org/EN/Issues/SexualOrientationGenderIdentity/Pages/BornFreeAndEqualIndex.aspx>).

Amnesty International:

- “Rrëzimi i Homofobisë: Ndikimi Global i të Drejtave LGBT në Shëndetësi, Edukim, Punë dhe Jetë” (<https://www.amnesty.org/en/documents/pol30/4377/2016/en/>).

Human Rights Watch:

- “Raporti Botëror 2021: Tendencat e të Drejtave në Vitin 2020” (<https://www.hrw.org/world-report/2021>).

International Lesbian, Gay, Bisexual, Trans dhe Intersex Association (ILGA):

- “Raporti i Homofobisë së Sponsorizuar nga Shteti” (https://ilga.org/downloads/ILGA_State_Sponsored_Homophobia_2019.pdf).