

Raporti i Monitorimit të PAR-it në Kosovë **OFRIMI I SHËRBIMEVE DHE DIGJITALIZIMI**

2024/2025



Group for Legal
and Political
Studies



Publikimi:

**Raporti i Monitorimit të PAR-it në Kosovë
OFRIMI I SHËRBIMEVE DHE DIGJITALIZIMI
2024/2025**

Botuesi:

Group For Legal and Political Studies (GLPS)

Autorët:

**Blerina Istrefi, Hulumtuese, Grupi për Studime Juridike
dhe Politike, Kosovë**

Dizajni:

2vo

Përmbajtja:

I.	RRETH WEBER3.0	4
II.	FALENDERIME	5
III.	PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE	6
IV.	LISTA E SHKURTESAVE DHE AKRONIMEVE	8
V.	I. Monitorimi WeBER RAP: Çfarë monitorojmë dhe si?	9
VI.	II. TRANSPARENCA DHE QËNDROSJA TE QYTETARI NË PROJEKTIMIN DHE OFRIMIN E SHËRBIMEVE	17
VII.	METODOLOGJIA SHTOJCA	36
VIII.	LISTA E BURIMEVE TË REFERUARA NË KËTË RAPORT	44

RRETH WEBER3.0

Duke u bazuar në arritjet e paraardhësve të tij, projekteve WeBER (2015 – 2018) dhe WeBER 2.0 (2019 – 2023), projekti Western Balkan Enablers for Reforming Public Administrations – WeBER 3.0 është granti i tretë radhazi i financuar nga BE-ja i iniciativës më të madhe të udhëhequr nga shoqëria civile për monitorimin e reformës së administratës publike (PAR) në Ballkanin Perëndimor. Periudha e zbatimit të tij është shkurt 2023 – korrik 2026. Të udhëhequr nga Parimet SIGMA/OECD, dy fazat e para të iniciativës hodhën themelet për ambicien e WeBER 3.0 për të fuqizuar më tej organizatat e shoqërisë civile (OSHC-të) për të kontribuar në administrata më transparente, të hapura, të përgjegjshme, të përqendruara te qytetarët dhe, si rrjedhojë, më në përputhje me BE-në në rajonin e BP-së .

WeBER 3.0 vazhdon të promovojë rolin thelbësor të OSHC-ve në PAR, ndërkohë që gjithashtu mbron angazhimin më të gjerë të qytetarëve në këtë proces dhe masat gjithëpërfshirëse të reformës të cilat janë të përshtatura për përdoruesit dhe kështu çojnë në përmirësime të prekshme. Duke i bazuar veprimet në të dhëna dhe njohuri të forta monitorimi, WeBER 3.0 do ta fuqizojë shoqërinë civile për të ndikuar në mënyrë më efektive në hartimin dhe zbatimin e PAR-it. Për të nxitur hartimin bashkëpunues të politikave dhe për të kapërcyer hendekun midis aspiratave dhe zgjidhjeve të zbatueshme, projekti do të lehtësojë dialogun e qëndrueshëm të politikave midis qeverive dhe OSHC-ve përmes Platformës WeBER dhe Grupeve të saj Kombëtare të Punës për PAR. Së fundmi, përmes granteve të vogla për OSHC-të lokale, WeBER 3.0 forcon angazhimin e PAR-it në nivel lokal, duke përforcuar zërat e qytetarëve – përfituesit përfundimtarë të punës së administratave publike.

WeBER 3.0 dhe informacione të mëtejshme rreth tyre janë të disponueshme në faqen e internetit të projektit në www.par-monitor.org .

WeBER 3.0 zbatohet nga Rrjeti Think for Europe (TEN), i përbërë nga gjashtë grupe ekspertësh të orientuar drejt politikave të BE-së në Ballkanin Perëndimor: Duke bashkëpunuar me Qendrën për Kërkime në Administratën Publike (KDZ) nga Vjena, WeBER 3.0 ka siguruar dukshmëri në nivel BE-je.

FALENDERIME

Ofrimi i Shërbimeve dhe Dixhitalizimi në Kosovë 2024/2025 është produkt i një procesi monitorimi tremujor, i cili u mbështet në teknika të ndryshme të mbledhjes së të dhënave dhe kështu rezultoi në një mori gjetjesh.

Ashtu si në rastin e botimeve të mëparshme të raporteve të Monitorit Kombëtar të PAR-it, të publikuara për vitet 2017/2018, 2019/2020 dhe 2021/2022, falënderime të veçanta shkojnë për anëtarët e Platformës WeBER dhe Grupin Kombëtar të Punës në Kosovë, si dhe palët e tjera të interesuara në Kosovë që ndanë përvojat e tyre përmes intervistave, të cilët kontribuan jashtëzakonisht shumë në përmbajtjen e këtij raporti dhe cilësinë e tij, dhe të cilët nuk do të identifikohen për shkak të respektimit të parimit të anonimitetit.

Së fundmi, ekipi i WeBER3.0 dëshiron të falënderojë gjithashtu partnerët dhe bashkëpunëtorët e tij kryesorë, të cilët e kanë mbështetur projektin në kërkime dhe aktivitete të tjera. Më të spikaturat, këto janë SIGMA (Mbështetje për Përmirësimin e Qeverisjes dhe Menaxhimit)¹, ReSPA (Shkolla Rajonale e Administratës Publike) dhe Administrata Tatimore e Kosovës, Agjencia e Regjistrimit Civil të Kosovës, Agjencia e Katastrave të Kosovës dhe Agjencia e Regjistrimit të Bizneseve të Kosovës, si bashkëpunëtor i projektit.

¹ Një iniciativë e përbashkët e Bashkimit Evropian dhe OECD-së.

PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE

Korniza strategjike për hartimin e shërbimeve dhe programi i zhvillimit të qeverisjes elektronike në Kosovë po lëvizin në drejtimin e duhur, por zbatimi dhe ndikimi i tyre janë ende të kufizuara. Korniza ligjore nuk përputhet plotësisht me strategjitë, me fjalë të tjera, strategjitë janë më të avancuara dhe më të integruara sesa ligjet që merren me administratën publike. Ka boshllëqe ligjore, veçanërisht kur bëhet fjalë për kërkesën që organet e administratës publike të përfshijnë përdoruesit në hartimin e shërbimeve dhe të publikojnë të dhëna ose raporte në lidhje me këtë pjesëmarrje. Gjithashtu, parimi “vetëm një herë” nuk është i rregulluar mirë, përveç në Ligjin për Procedurën e Përgjithshme Administrative ², i cili e përmend atë në mënyrë indirekte.

Centralizimi i shërbimeve përmes “zyrave të vetme” mbështetet gjithashtu nga Ligji për Procedurën e Përgjithshme Administrative, i cili përshkruan përpjekjet për të përfshirë centralizimin e shërbimeve (zyrat e vetme) në nenet 32 dhe 33, ku thuhet: “Kur, sipas ligjit, dy ose më shumë autoritete publike vendosin për një procedurë të vetme ose disa procedura që lidhen me një aktivitet ose rezultat të vetëm, ato përcaktojnë me marrëveshje autoritetin publik që do të nxjerrë aktin e përbashkët administrativ, i cili përfshin edhe vendimin e autoritetit tjetër publik”, dhe neni 33 thotë: “Kur, sipas ligjit, dy ose më shumë autoritete publike janë të përfshira në një procedurë të vetme administrative, të gjitha hapat proceduralë dhe formalitetet e nevojshme duhet të trajtohen përmes një pike të vetme kontakti.”

Nga ana tjetër, Strategjia e PAR dhe Programi për Uljen e Barrës Administrative synojnë të ndërtojnë një administratë publike që është e orientuar drejt përdoruesit dhe ofron shërbime të shpejta dhe efikase, duke u larguar nga praktikat tradicionale burokratike. Një fushë ku korniza ligjore është më e avancuar janë shërbimet dixhitale dhe nënshkrimet elektronike. Në këtë rast, konfigurimi ligjor i Kosovës përputhet mirë me strategjinë për qeverisjen elektronike. Portali i Qeverisjes Elektronike ³ është platforma kryesore për ofrimin e shërbimeve dixhitale, por ndonjëherë institucionet kanë edhe platformat e tyre të shërbimeve dixhitale. Një shembull nga shërbimet e monitoruara ⁴ është Administrata Tatimore e Kosovës, e cila përdor një sistem të quajtur «EDI».⁵

2 Ligji nr. 05/L-031 për Procedurën e Përgjithshme Administrative, neni 86, i disponueshëm në: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=12559>

3 Në dispozicion në: <https://ekosova.rks-gov.net/>

4 Shembuj të shërbimeve të vëzhguara janë regjistrimi i pronës, regjistrimi i kompanisë, regjistrimi i automjeteve, lëshimi i pasaportës, lëshimi i kartës së identitetit, deklarimi i TVSH-së dhe pagesa e TVSH-së.

5 Në dispozicion në: <https://edeklarimi.atk-ks.org/Account/Login?ReturnUrl=%2F>

Ky sistem u lejon tatimpaguesve të dorëzojnë të gjitha deklaratat tatimore në internet, të bëjnë korrigjime dhe përfshin shërbime si deklaratat e TVSH-së dhe pagesat dixhitale. Kur bëhet fjalë për sa miqësore janë faqet zyrtare të internetit të institucioneve që ofrojnë shërbimet e monitoruara, gjërat janë përgjithësisht të mira, por jo mjaftueshëm të mira. Ende ka disa institucione, faqet e internetit të cilave nuk janë të lehta për t'u përdorur nga përdoruesit. Këto shërbime janë gjithashtu të planifikuara mirë në nivel lokal, dhe rezulton se vetëm regjistrimi i biznesit trajtohet nga një institucion specifik që është i vetmi përgjegjës për këtë shërbim.

Vlerësimi i transparencës dhe përqendrimit të qytetarit në hartimin dhe ofrimin e shërbimeve përqendrohet në tre aspekte kritike - 1) ofrimi dhe dizajni i shërbimeve të përqendruara te qytetari, 2) aksesueshmëria e shërbimeve dhe disponueshmëria e informacionit mbi shërbimet, dhe 3) dixhitalizimi i ofrimit të shërbimeve. Aspekti i parë i kushtohet shqyrtimit të shkallës dhe mënyrës në të cilën institucionet përkatëse përfshijnë qytetarët në hartimin dhe ofrimin e shërbimeve, duke u përqendruar në praktikën e mbledhjes së reagimeve dhe përfshirjen e tyre në (ri)dizajnimin e shërbimeve. Aspekti i dytë përqendrohet në aksesueshmërinë e shërbimeve, me theks në qasjet miqësore për qytetarët kur informohet mbi ofrimin e shërbimeve dhe aksesueshmërinë e shërbimeve për personat me aftësi të kufizuara, grupet vulnerabël dhe të marginalizuara. Së fundmi, aspekti i fundit shqyrton progresin e dixhitalizimit të shërbimeve, duke theksuar praktikën e krijimit të platformave dixhitale të orientuara drejt përdoruesit dhe mundësuesve për qytetarët. Gjetjet e këtij raporti pasqyrojnë periudhën që nga publikimi i Monitorit të PAR 2021/2022, duke filluar nga gjysma e dytë e vitit 2022, dhe deri në fund të vitit 2024.⁶

6 Për vitin 2022, përfshihen vetëm zhvillimet që nuk janë kapur nga Monitori i PAR 2021/2022.

LISTA E SHKURTESIVE DHE AKRONIMEVE

OSHC—Organizata e Shoqërisë Civile

EDI—Sistemi për Deklaratë Elektronike

CRA - Agjencia e Regjistrimit Civil

BE—Bashkimi Evropian

FOI—Liria e Informacionit

KIs—Informatorë Kyç

MPA—Ministria e Administratës Publike

PAR—Reforma e Administratës Publike

ReSPA —Shkolla Rajonale e Administratës Publike

SIGMA—Mbështetje për Përmirësimin e Qeverisjes dhe Menaxhimit

TEN—Rrjeti Mendo për Evropën

TVSH - Tatimi mbi Vlerën e Shtuar

WCAG—Udhëzimet për Aksesueshmërinë e Përmbajtjes së Uebit

WeBER — Projekti i Ballkanit Perëndimor për Mundësimin e Monitorimit të Reformës së Administratës Publike nga Shoqëria Civile

I. Monitori WeBER PAR: Çfarë monitorojmë dhe si?

I.1 Qasja e WeBER ndaj monitorimit të PAR-it

Metodologjia e Monitorimit të Reformës së Administratës Publike (RAP) u zhvillua në vitet 2015-2016, si pjesë e projektit të parë të Projektit të Mundësimit të Ballkanit Perëndimor për Monitorimin e Reformës së Administratës Publike nga Shoqëria Civile (WeBER). Që nga fillimi, WeBER ka miratuar një qasje të bazuar dukshëm në prova në përpjekjet e saj për të rritur rëndësinë, pjesëmarrjen dhe kapacitetin e organizatave të shoqërisë civile (OSHC) në Ballkanin Perëndimor për të avokuar dhe ndikuar në hartimin dhe zbatimin e RAP. Metodologjia e Monitorit të PAR-it është një nga rezultatet kryesore të projektit, që synon të lehtësojë monitorimin e PAR-it nga shoqëria civile bazuar në prova dhe analiza.

Në përputhje me fokusin e WeBER në procesin e anëtarësimit të rajonit në BE, pasi Parimet e Administratës Publike SIGMA⁷ u rishikuan në vitin 2023, metodologjia e Monitorit të PAR të WeBER u ridizajnuar gjithashtu në vitin 2024. Kjo u bë me qëllim që të ruhej fokusi i rekomandimeve të WeBER në reformat në përputhje me BE-në, duke i udhëhequr kështu qeveritë në rajon drejt anëtarësimit të suksesshëm në BE dhe anëtarësimit të ardhshëm. Ndryshimet kryesore në metodologjinë e rishikuar të Monitorit të PAR janë renditur shkurtimisht më poshtë.⁸

Table 1. Ndryshimet kryesore në metodologjinë e Monitorit të PAR-it

Struktura

- Futja e një treguesi të vetëm për çdo fushë të PAR-it, i ndarë në nën-tregues, i përbërë më tej nga disa elementë nën-tregues (kriteret specifike të vlerësuar)
- Prezantimi i llojeve të elementëve tregues, që do të thotë se secili element ka një fokus specifik në një nga aspektet e mëposhtme të reformës:
 - 1) Strategjia dhe Politika
 - 2) Legjislacioni
 - 3) Organizimi Institucional
 - 4) Praktika në Zbatim, dhe
 - 5) Rezultatet dhe Ndikimi
- Futja e një shkalle 100-pikëshe, që lejon një vlerësim më të nuancuar të progresit në secilën fushë të PAR-it.

⁷ Në dispozicion në: <https://www.sigmaweb.org/publications/principlesofpublicadministration.htm>.

⁸ Për informacion të detajuar mbi fushëveprimin dhe procesin e rishikimit të metodologjisë, ju lutemi vizitoni <https://www.par-monitor.org/par-monitor-methodology/>.

Burimet e të dhënave

- Futja e intervistave me “informatore kyç”, dmth. aktorë kyç jo-shtetërorë të angazhuar dhe të njohur me proceset. Këto intervista shërbejnë si burim të dhënash për elementët “Rezultatet dhe ndikimi” në vend të anketës së zbatuar më parë të organizatave të shoqërisë civile.
- Përdorimi i rezultateve të anketës së perceptimit publik si burim të dhënash për elementët “Rezultatet dhe Ndikimi”, dhe zgjerimi i fushëveprimit të saj për të plotësuar vlerësimin në pesë fusha të PAR-it, përveç “Strategjisë për PAR-in”.
- Heqja e anketës së nëpunësve civilë si burim të dhënash për shkak të problemeve të vazhdueshme me sigurimin e shkallës së duhur të përgjigjes në të gjitha administratat e rajonit.

Raportimi i Monitorit të PAR-it

- Gjashtë raporte kombëtare të Monitorit të RAP-it, një për fushë të RAP-it (36 në total për të gjithë Monitorin e RAP-it), me qëllim lehtësimin e publikimit në kohë dhe avokimit për rezultatet e monitorimit në vend të publikimit të rezultateve të 18 muajve kërkime në fund të procesit.
- Gjashtë raporte rajonale të përgjithshme të Ballkanit Perëndimor, një për zonë të PAR-it (gjithsej 6)

I.2 Pse dhe si WeBER monitoron fushën “Ofrimi i Shërbimeve dhe Dixhitalizimi”

Fokusi i WeBER në transparencë dhe përqendrim te qytetari në hartimin e shërbimeve dhe dorëzim është thelbësore për disa arsye. Shërbimet e administratës publike shërbejnë si pika kryesore e ndërveprimit midis institucioneve dhe qytetarëve, duke e bërë aksesueshmërinë, reagimin dhe cilësinë e tyre kritike për qeverisjen efektive. Për të arritur këto standarde, shërbimet publike duhet të hartohen bazuar në nevojat dhe preferencat e qytetarëve dhe jo në komoditetin burokratik. Një qasje e përqendruar te përdoruesi ndihmon në uljen e joefikasitetit dhe përmirëson kënaqësinë, duke rritur njëkohësisht legjitimitetin e institucioneve publike. Monitorimi i zhvillimeve në këtë fushë ofron njohuri të bazuara në të dhëna që mbështesin avokimin e bazuar në prova për përmirësimin e mënyrës se si institucionet publike hartojnë dhe ofrojnë shërbime, si dhe mënyrën se si ato angazhohen me qytetarët gjatë këtyre proceseve. Për më tepër, fokusi në përfshirje siguron që shërbimet të hartohen dhe ofrohen në një mënyrë që u mundëson të gjithë individëve - pavarësisht nga prejardhja e tyre socioekonomike, vendndodhja gjeografike, gjinia, statusi i aftësisë së kufizuar ose faktorë të tjerë - të kenë akses dhe të përfitojnë prej tyre. Duke ndjekur progresin dhe sfidat, monitorimi ofron rekomandime të zbatueshme për reforma të qëndrueshme dhe të orientuara drejt qytetarëve në ofrimin e shërbimeve publike.

Monitorimi në Ofrimin e Shërbimeve dhe Dixhitalizimin bazohet në të katër Parimet e SIGMA-s në këtë fushë:

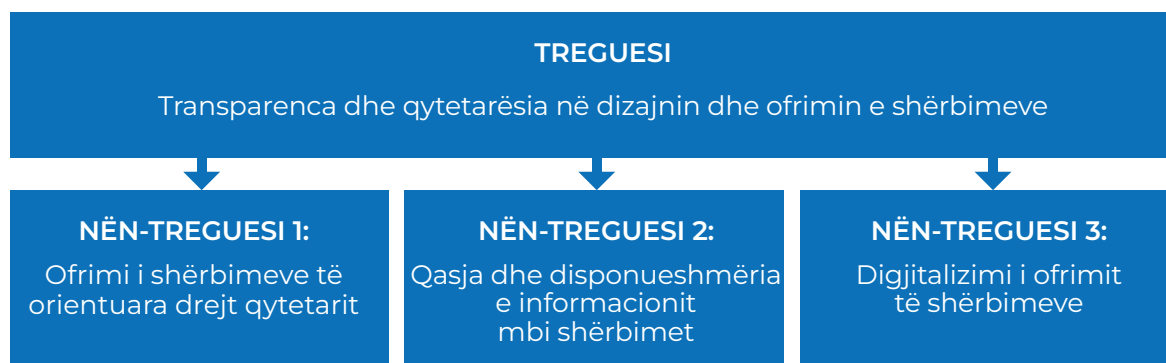
Principle 19: Përdoruesit janë në qendër të projektimit dhe ofrimit të shërbimeve administrative.

Principle 20: Administrata publike ofron shërbime të efektshme dhe me cilësi të lartë

Principle 21: Shërbimet administrative janë lehtësisht të arritshme në internet dhe jashtë internetit, duke marrë parasysh nevojat, zgjedhjet dhe kufizimet e ndryshme.

Principle 22: Dixhitalizimi mundëson vendime të bazuara në të dhëna dhe politika, shërbime dhe procese efektive, efikase dhe të përgjegjshme në të gjithë qeverinë.

Këto Parime vlerësohen nga perspektiva e përfshirjes së publikut në proceset e hartimit dhe ofrimit të shërbimeve dhe aspektet e administratës që janë thelbësore për ofrimin e përditshëm të shërbimeve administrative dhe kontaktin me administratën. Një fokus në transparencë dhe përqendrim te qytetari synon të përcaktojë masën në të cilën nevojat dhe pikëpamjet e palëve të interesuara konsultohen dhe merren në konsideratë nga autoritetet gjatë zhvillimit dhe ofrimit të shërbimeve administrative, si në formë elektronike ashtu edhe personalisht.



Periudha e monitorimit për Ofrimin e Shërbimeve dhe Dixhitalizimin mbulon zhvillimet që nga cikli i fundit i Monitorit të PAR-it, i cili zgjati nga janari deri në nëntor 2022. Kështu, ky raport përqendrohet kryesisht në vitet 2023 dhe 2024, si dhe në zhvillimet e fundit të vitit 2022 që nuk janë mbuluar në ciklin e mëparshëm. Edhe pse ky raport ofron një krahasim të gjetjeve me botimet e mëparshme të Monitorit të PAR-it, rezultatet e vendeve janë të pakrahasueshme me rezultatet e monitorimit të mëparshëm për shkak të ndryshimeve metodologjike të përshkruara më sipër.

Për elementët e llojit të Praktikës bazuar në një mostër në të tre nën-treguesit, vërehen të njëjtat shtatë shërbime administrative që ndajnë pikë. 9Këto shërbime shembull përfshijnë:

1. Regjistrimi i pronës
2. Regjistrimi i kompanisë (biznesit)
3. Regjistrimi i automjeteve
4. Lëshimi i pasaportës
5. Lëshimi i kartës së identitetit
6. Deklarata e TVSH-së
7. Pagesa e TVSH-së.

Nën-treguesi i parë përqendrohet në ekzistencën e mekanizmave që sigurojnë hartimin dhe ofrimin e shërbimeve të përqendruara te qytetari. WeBER vlerëson nëse dokumentet përkatëse të politikave publike në këtë fushë parashikojnë masa dhe aktivitete specifike që i vendosin qytetarët në qendër të hartimit dhe ofrimit të shërbimeve dhe nëse kuadri përkatës legjislativ e mundëson një qasje të tillë. Përveç kësaj, ai shqyrton ekzistencën e mekanizmave të reagimeve dhe praktikën e autoriteteve përkatëse në aspektin e analizës dhe përdorimit të reagimeve të mbledhura në hartimin e shërbimeve të reja dhe përmirësimit të shërbimeve ekzistuese.

Monitorimi i aspekteve të strategjisë dhe politikave, legjislacionit dhe praktikës kryhet duke kombinuar burimet e të dhënave për të siguruar besueshmërinë e rezultateve, duke përfshirë analizën cilësore të dokumenteve strategjike dhe të dhënat zyrtare që janë të disponueshme publikisht ose të marra nga institucionet përgjegjëse përmes kërkesave për FOI. Për vlerësimin e rezultateve dhe ndikimit, studiuesit kryejnë intervista me informatorë kyç me aktorë jo-shtetërorë që zotërojnë ekspertizë të konsiderueshme në këtë fushë dhe përdorin gjetjet nga anketa e perceptimit publik e kryer brenda fushëveprimit të vlerësimit .

9 Përveç nëse specifikohet ndryshe në metodologjinë e elementeve individuale.

Elementet treguese që vlerësohen sipas nën-treguesit të parë janë renditur në Tabelën 1.

Tabela 1: Elementet treguese sipas nën-treguesit 1

Element tregues - numër dhe titull	Lloji
E1.1 Ekziston një dokument strategjik në fuqi që parashikon ofrimin e një dizajni dhe ofrimi shërbimesh të përqendruara te qytetari.	Strategjia dhe politika
E1.2 Rregulloret përcaktojnë hartimin dhe ofrimin e shërbimeve të përqendruara te qytetari	Legjislacioni
E1.3 Rregulloret përcaktojnë një detyrim të ofruesve të shërbimeve për të mbajtur dhe publikuar metrika të pjesëmarrjes së përdoruesve në hartimin e shërbimit.	Legjislacioni
E1.4 Rregulloret përcaktojnë zbatimin e parimit 'vetëm një herë'	Legjislacioni
E1.5 Caktohet përgjegjësia institucionale për drejtimin dhe përmirësimin e vazhdueshëm të dizajnit të shërbimeve dhe ofrimit të shërbimeve në nivelin e administratës qendrore.	Ngritja institucionale
E1.6 Ofruesit e shërbimeve mbledhin dhe publikojnë informacion mbi pjesëmarrjen e përdoruesve në hartimin e shërbimit	Praktika në zbatim
E1.7 Ofruesit e shërbimeve mbledhin dhe publikojnë reagimet e përdoruesve mbi përvojën e tyre me ofrimin e shërbimeve	Praktika në zbatim
E1.8 Administrata përdor reagimet e qytetarëve për të përmirësuar shërbimet administrative	Praktika në zbatim
E 1.9 Ofruesit e shërbimeve publike zbatojnë parimin "vetëm një herë" gjatë ofrimit të shërbimeve	Praktika në zbatim
E 1.10 Aktorët kryesorë jo-shtetërorë e konsiderojnë hartimin dhe ofrimin e shërbimeve si të përqendruara te qytetari	Rezultatet dhe ndikimi
E 1.11 Perceptimi i qytetarëve për aftësinë e tyre për të ndikuar në hartimin e shërbimeve	Rezultatet dhe ndikimi
E 1.12 Perceptimi i qytetarëve për mundësinë e tyre për të dhënë reagime mbi cilësinë e shërbimit publik	Rezultatet dhe ndikimi
E 1.13 Ndërgjegjësimi i qytetarëve për parimin "vetëm një herë"	Rezultatet dhe ndikimi
E1.14 Përvoja e raportuar nga qytetarët me zbatimin e parimit "vetëm një herë"	Rezultatet dhe ndikimi

Nën-treguesi i dytë vlerëson aksesueshmërinë e shërbimeve, si në internet ashtu edhe personalisht, dhe disponueshmërinë e informacionit të nevojshëm për të marrë një shërbim. Në mënyrë specifike, vlerësimi përqendrohet në masën në të cilën ofruesit e shërbimeve marrin në konsideratë nevojat e grupeve vulnerabël dhe të pakicave në procesin e ofrimit të shërbimeve, formatin dhe shpërndarjen territoriale të shërbimeve dhe disponueshmërinë e udhëzimeve dhe informacionit të nevojshëm.

Monitorimi i këtij nën-treguesi bazohet në shqyrtimin e dokumenteve zyrtare dhe faqeve të internetit të institucioneve përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve, me qëllim vlerësimin e aspekteve të ndryshme që lidhen me çështjet e aksesueshmërisë, duke marrë gjithashtu parasysh dokumentet zyrtare dhe të dhënat e marra nga institucionet përgjegjëse. përmes kërkesave për FOI . Për vlerësimin e rezultateve dhe ndikimit, studiuesit kryejnë intervista me informatorë kyç me aktorë jo-shtetërorë që zotërojnë ekspertizë të konsiderueshme në këtë fushë dhe përdorin gjetjet nga anketa e perceptimit publik e kryer brenda fushëveprimit të vlerësimit .

Elementet treguese që vlerësohen sipas nën-treguesit të dytë janë renditur në Tabelën 2.

Tabela 2: Elementet treguese sipas nën-treguesit 2

Element tregues - numër dhe titull	Lloji
E 2.1 Korniza strategjike parashikon rritjen e aksesueshmërisë së shërbimeve dhe disponueshmërinë e informacionit për ofrimin e shërbimeve	Strategjia dhe politika
E 2.2 Rregulloret përcaktojnë ofrimin e shërbimeve përmes qendrave të vetme	Legjislacioni
E 2.3 Rregulloret përcaktojnë që ofruesit e shërbimeve të mbajnë metrika kryesore mbi përdorimin e shërbimeve.	Legjislacioni
E 2.4 Rregulloret përcaktojnë ofrimin e shërbimeve në formën e ngjarjeve jetësore	Legjislacioni
E 2.5 Rregulloret përcaktojnë përshtatjen e detyrueshme të ofrimit të shërbimeve sipas nevojave të grupeve vulnerabël	Legjislacioni
E 2.6 Ofruesit e shërbimeve publikojnë informacion bazë procedural se si të aksesohen shërbimet publike në internet	Praktika në zbatim
E 2.7 Ofruesit e shërbimeve publikojnë udhëzime miqësore për qytetarët mbi aksesin në shërbimet publike në internet	Praktika në zbatim
E 2.8 Ofruesit e shërbimeve publikojnë informacion mbi shërbimet që ofrojnë si ngjarje jetësore	Praktika në zbatim
E 2.9 Informacioni mbi shërbimet është i disponueshëm në formate të shumta për të përmbushur nevojat e përdoruesve të ndryshëm.	Praktika në zbatim
E 2.10 Informacioni mbi ofrimin e shërbimeve publike është i disponueshëm në shumë gjuhë për të përmbushur nevojat e përdoruesve të ndryshëm.	Praktika në zbatim
E 2.11 Ofruesit e shërbimeve publikojnë informacion mbi çmimet e shërbimeve të tyre	Praktika në zbatim
E 2.12 Ofruesit e shërbimeve publikojnë informacion mbi të drejtat dhe detyrimet e përdoruesve	Praktika në zbatim
E 2.13 Ofruesit e shërbimeve publikojnë informacion të saktë kontakti për ofrimin e shërbimeve	Praktika në zbatim

E 2.14 Të dhënat mbi shërbimet administrative janë të disponueshme në formate të hapura	Praktika në zbatim
E 2.15 Ofruesit e shërbimeve trajtojnë stafin e tyre se si të trajtojnë grupet vulnerabël	Praktika në zbatim
E 2.16 Ofruesit e shërbimeve sigurojnë shpërndarje të përshatshme territoriale të ofrimit të shërbimeve	Praktika në zbatim
E 2.17 Aktorët kryesorë jo-shtetërorë e konsiderojnë ofrimin e shërbimeve si të arritshëm	Rezultatet dhe ndikimi
E 2.18 Perceptimi i qytetarëve për aksesueshmërinë e informacionit të nevojshëm për marrjen e shërbimeve	Rezultatet dhe ndikimi
E 2.19 Perceptimi i qytetarëve për lehtësinë e aksesit personal në shërbime	Rezultatet dhe ndikimi
E 2.20 Perceptimi i qytetarëve për lehtësinë e aksesit online në shërbime	Rezultatet dhe ndikimi

Së fundmi, nën-treguesi i tretë i kushtohet ofrimit të shërbimeve në format elektronik dhe procesit të dixhitalizimit të shërbimeve. Vlerësimi përqendrohet në kuadrin strategjik përkatës që siguron një proces dixhitalizimi të qetë dhe të qëndrueshëm; kuadrin legjislativ që rregullon të gjitha aspektet kryesore të ofrimit të shërbimeve elektronike; përgjegjësitë institucionale; orientimin e përdoruesit të platformës së shërbimeve elektronike; dhe disponueshmërinë e mjeteve dhe mundësuesve dixhitalë të nevojshëm për të aksesuar shërbimet elektronike.

Monitorimi bazohet në shqyrtimin e dokumenteve zyrtare dhe faqeve të internetit të institucioneve relevante për hartimin dhe ofrimin e shërbimeve elektronike, duke marrë parasysh edhe dokumentet zyrtare dhe të dhënat e marra nga institucionet përgjegjëse. përmes kërkesave për FOI . Për vlerësimin e rezultateve dhe ndikimit, studiuesit kryejnë intervista me informatorë kyç me aktorë jo-shtetërorë që zotërojnë ekspertizë të konsiderueshme në këtë fushë.

Elementet treguese që vlerësohen sipas nën-treguesit të tretë janë renditur në Tabelën 3.

Tabela 3: Elementet treguese sipas nën-treguesit 3

Element tregues - numër dhe titull	Lloji
E 3.1 Ekziston një dokument strategjik në fuqi që parashikon dixhitalizimin e ofrimit të shërbimeve	Strategjia dhe politika
E 3.2 Rregulloret përcaktojnë ofrimin e shërbimeve dixhitale, nënshkrimit dixhital dhe pagesës elektronike në ofrimin e shërbimeve dixhitale	Legjislacioni
E 3.3 Përgjegjësia institucionale për drejtimin e ofrimit të shërbimeve dixhitale në nivelin e administratës qendrore është caktuar.	Ngritja institucionale
E 3.4 Platforma qendrore online për ofrimin e shërbimeve dixhitale është krijuar dhe është e orientuar drejt përdoruesit.	Praktika në zbatim
E 3.5 Nënshkrimi dixhital dhe pagesa dixhitale janë të disponueshme për të gjithë përdoruesit	Praktika në zbatim
E 3.6 Aktorët kryesorë jo-shtetërorë i konsiderojnë shërbimet dixhitale si të lehta për t'u përdorur	Rezultatet dhe ndikimi

I I. TRANSPARENCA DHE QËNDROSJA TE QYTETARI NË PROJEKTIMIN DHE OFRIMIN E SHËRBIMEVE

Transparenca dhe përqendrimi te qytetari në dizajnimin dhe ofrimin e shërbimeve (vlerësimi 0–100)



II.1 Ofrimi i shërbimeve të përqendruara te qytetari

Parimi 19: Përdoruesit janë në qendër të projektimit dhe ofrimit të shërbimeve administrative.

Parimi 20: Administrata publike ofron shërbime të efektshme dhe me cilësi të lartë

Nën-treguesi 1: Ofrimi i shërbimeve të përqendruara te qytetari¹⁰

Elementet treguese	Lloji i elementit	Rezultati
E 1.1 Ekziston një dokument strategjik në fuqi që parashikon ofrimin e një dizajni dhe ofrimi shërbimesh të përqendruara te qytetari.	Strategjia dhe politika	0.50/0.5
E 1.2 Rregulloret përcaktojnë hartimin dhe ofrimin e shërbimeve të përqendruara te qytetari	Legjislacioni	1/2
E 1.3 Rregulloret përcaktojnë një detyrim të ofruesve të shërbimeve për të mbajtur dhe publikuar metrika të pjesëmarrjes së përdoruesve në hartimin e shërbimit.	Legjislacioni	0.0/2
E 1.4 Rregulloret përcaktojnë zbatimin e parimit 'vetëm një herë'	Legjislacioni	1/1

¹⁰ Përmes nën-treguesit të parë, monitorohen nën-parimet e mëposhtme të SIGMA-s: Qeveria përcakton dhe koordinon një politikë të tërë qeverisë për të përmirësuar vazhdimisht hartimin dhe ofrimin e shërbimeve publike administrative, bazuar në nevojat në zhvillim të përdoruesve; Organet e administratës publike angazhojnë përdoruesit për të kuptuar nevojat, pritjet dhe përvojat e tyre dhe për t'i përfshirë ata në mënyrë aktive në (ri)hartimin e shërbimeve publike administrative (bashkë-krijimin); Administrata publike monitoron rregullisht cilësinë e shërbimit kundrejt standardeve të ofrimit dhe metrikave të tjera, për të nxjerrë mësim dhe për të përmirësuar hartimin dhe ofrimin e shërbimeve; dhe Përdoruesit kanë të drejtën ligjore për t'i ofruar administratës publike informacion dhe dokumente vetëm një herë. Administrata publike e zbaton këtë të drejtë në mënyrë të vazhdueshme.

E 1.5 Caktohet përgjegjësia institucionale për drejtimin dhe përmirësimin e vazhdueshëm të dizajnit të shërbimeve dhe ofrimit të tyre në nivelin e administratës qendrore.	Struktura institucionale	0.0/2
E 1.6 Ofruesit e shërbimeve mbledhin dhe publikojnë informacion mbi pjesëmarrjen e përdoruesve në hartimin e shërbimeve	Praktika në zbatim	0.0/3.5
E 1.7 Ofruesit e shërbimeve mbledhin dhe publikojnë reagimet e përdoruesve mbi përvojën e tyre me ofrimin e shërbimeve	Praktika në zbatim	0.0/4
E 1.8 Administrata përdor reagimet e qytetarëve për të përmirësuar shërbimet administrative	Praktika në zbatim	0.0/3
E 1.9 Ofruesit e shërbimeve publike zbatojnë parimin “vetëm një herë” gjatë ofrimit të shërbimeve	Praktika në zbatim	0.0/3
E 1.10 Aktorët kryesorë jo-shtetërorë e konsiderojnë hartimin dhe ofrimin e shërbimeve si të përqendruara te qytetari	Rezultatet dhe ndikimi	0.0/3
E 1.11 Perceptimi i qytetarëve për aftësinë e tyre për të ndikuar në hartimin e shërbimeve	Rezultatet dhe ndikimi	1.5/2
E 1.12 Perceptimi i qytetarëve për mundësinë e tyre për të dhënë reagime mbi cilësinë e shërbimit publik	Rezultatet dhe ndikimi	1.5/2
E 1.13 Ndërgjegjësimi i qytetarëve për parimin “vetëm një herë”	Rezultatet dhe ndikimi	1.5/2
E 1.14 Përvoja e raportuar nga qytetarët me zbatimin e parimit “vetëm një herë”	Rezultatet dhe ndikimi	0.5/2
Rezultati total për nën-treguesin 1		7.50/32

Që nga cikli i fundit i monitorimit WeBER, Kosova nuk ka bërë ndonjë përparim të madh në përmirësimin e administratës publike. Ka ende shumë për të bërë. Ndërsa disa strategji për përmirësimin e shërbimeve kanë ecur përpara, ky progres nuk ka qenë i mjaftueshëm për të bërë një ndryshim të vërtetë. Platforma kryesore për shërbimet online, e-Kosova, po përmirësohet hap pas hapi, por ende nuk e ka përmbushur plotësisht qëllimin e saj. Qytetarët nuk kanë një kanal specifik për të dhënë reagime në lidhje me shërbimet publike. Disa institucione janë përpjekur të mbledhin komente përmes anketave herë pas here, por këto përpjekje janë të kufizuara dhe jo mjaftueshëm efektive. Ligji për Procedurën e Përgjithshme Administrative 11(LPPA) gjithashtu nuk është zhvilluar mirë dhe nuk përputhet me qëllimet e përcaktuara në strategji. Për shkak të kësaj, të njëjtat probleme shpesh vazhdojnë në vend të zgjidhjeve efektive.

11 Në dispozicion në: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=12559>

Strategjia e Reformës së Administratës Publike të Kosovës (RAP) ¹²mbështet qartësisht që shërbimet publike të jenë më të fokusuara në nevojat e njerëzve. Ajo përfshin veprime specifike për të përfshirë qytetarët në formësimin e shërbimeve, si krijimi i udhëzimeve për të përmirësuar shërbimet bazuar në reagimet e përdoruesve. Gjithashtu promovon akses më të lehtë në shërbime përmes platformave online dhe informacion më të qartë në lidhje me procedurat, dokumentet dhe afatet. Strategjia përmend ngritjen e qendrave shumëfunksionale për shërbimet, thjeshtimin e mënyrës se si ofrohen shërbimet dhe kursimin e kohës dhe përpjekjeve të njerëzve. Institucionet kryesore si Ministria e Punëve të Brendshme (MPB) dhe Zyra e Kryeministrit (ZKM) janë përgjegjëse për koordinimin e kësaj pune dhe për t'u siguruar që institucione të ndryshme bashkëpunojnë dhe thjeshtojnë proceset e tyre. ¹³Rishikimi zbuloi se ligjet dhe rregulloret aktuale në Kosovë nuk kërkojnë posaçërisht që shërbimet publike të hartohen me fokus te qytetari. Ligji për Procedurat e Administratës Publike, përmes nenit 86 paragrafi 3, bazuar në parimin “vetëm një herë”, konsiderohet një hap drejt fokusit te qytetari. Nga ana tjetër, Rregullorja 17/2024 ¹⁴nuk përfshin asnjë nen që përmend hartimin ose ofrimin e shërbimeve të fokusuara te qytetari. Ligji nr. 06/L-113 ¹⁵gjithashtu përcakton në mënyrë të përgjithshme se shërbimet publike duhet t'u ofrohen drejtpërdrejt qytetarëve.

Korniza aktuale ligjore nuk e përmend qartë parimin “vetëm një herë”, pra idenë e thjeshtë që një qytetar duhet të paraqesë të njëjtin dokument vetëm një herë për shërbime të ndryshme. Megjithatë, Strategjia e Reformës së Administratës Publike të Kosovës, në faqen 8, thotë se Ligji i ri për Procedurat e Administratës Publike synon të krijojë kushtet për zbatimin e këtij parimi. Neni 86, paragrafi 3 i Ligjit për Procedurën e Përgjithshme Administrative¹⁶ e shpjegon këtë parim në mënyrë indirekte, dhe kjo ka qenë e mjaftueshme që vlerësimi të jetë pozitiv, por është i nevojshëm një përditësim i këtij rregullimi ligjor dhe, sigurisht, ndërgjegjësimi i institucioneve për ta respektuar atë plotësisht.

Lidhur me autoritetin qendror për drejtimin e shërbimeve, Ligji nr. 06/L-113 për Organizimin dhe Funksionimin e Administratës Shtetërore dhe Agjencive të Pavarura, ¹⁷i cili ndër të tjera ndan përgjegjësitë midis ministrive dhe agjencive të pavarura, nuk përmend konkretisht një autoritet qendror përgjegjës për drejtimin dhe përmirësimin e vazhdueshëm të hartimit dhe ofrimit të shërbimeve. Ajo që mund të theksohet është neni 13 i këtij ligji, i cili thotë se administrata publike është përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve drejtpërdrejt qytetarëve, në përputhje me ligjin. Megjithatë, ky nen nuk jep qartësi të mjaftueshme për të bërë një vlerësim pozitiv të këtij elementi.

12 Në dispozicion në: <https://mpb.rks-gov.net/Uploads/Documents/Pdf/AL/4909/STRATEGJIA-E-REFORMES-SE-ADMINISTRATES-PUBLIKE-2022-2027.pdf>

13 Strategjia e PAR-it, faqja 45, e disponueshme në: <https://mpb.rks-gov.net/Uploads/Documents/Pdf/AL/4909/STRATEGJIA-E-REFORMES-SE-ADMINISTRATES-PUBLIKE-2022-2027.pdf>

14 Në dispozicion në: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=92322>

15 Ligji Nr. 06/L-113 për Organizimin dhe Funksionimin e Administratës Shtetërore dhe Agjencive të Pavarura, i disponueshëm në: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=18684>

16 Në dispozicion në: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=12559>

17 Në dispozicion në: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=18684>

Përfshirja e qytetarëve në hartimin e shërbimeve gjatë dy viteve të fundit është vlerësuar negativisht. Mungesa e informacionit publik në faqet zyrtare të internetit të institucioneve përkatëse ka kontribuar në këtë vlerësim. Ne gjithashtu dërguam kërkesa për qasje në dokumente zyrtare dhe morëm përgjigje nga disa institucione, ndërsa të tjerët nuk u përgjigjën fare. Agjencia e Regjistrimit Civil (ARC) është një nga institucionet që vepron në kuadër të Ministrisë së Punëve të Brendshme dhe nuk ka faqen e vet zyrtare të internetit të veçantë, edhe pse merret me një pjesë të konsiderueshme të shërbimeve. Gjatë një takimi,¹⁸ zyrtarët e ARC-së konfirmuan verbalisht se nuk ka pasur hapësirë për pjesëmarrjen e qytetarëve në ridizajnimin e shërbimeve gjatë dy viteve të fundit. Është e rëndësishme të përmendet se nga 7 shërbimet që po monitorojmë, 3 janë nën përgjegjësinë e ARC-së (regjistrimi i automjeteve, lëshimi i pasaportave dhe lëshimi i kartës së identitetit).

Gjithashtu morëm një përgjigje nga Administrata Tatimore e Kosovës (ATK)¹⁹, e cila është përgjegjëse për dy nga shërbimet që po monitorojmë (deklaratën e TVSH-së dhe pagesën e TVSH-së). Në përgjigjen e tyre zyrtare, ata na informuan se ATK-ja, në bashkëpunim me GIZ-in 20, kreu anketa me tatimpaguesit në vitet 2015 21, 2017 22 dhe 2019. Këto anketa matën jo vetëm kënaqësinë me shërbimet elektronike, por mbuluan edhe çështje të tjera që lidhen me taksat. Megjithatë, anketa e vitit 2019 nuk është publikuar. Ata gjithashtu shpjeguan se që nga viti 2011, Administrata Tatimore ka operuar "Sistemin e Deklarimit Elektronik (EDI)" 23, i cili u lejon tatimpaguesve të dorëzojnë të gjitha formularët tatimorë në internet. Platforma gjithashtu lejon korrigjime, duke përfshirë deklaratat e TVSH-së. Për momentin, dorëzimi elektronik është e vetmja mënyrë për të paraqitur TVSH-në dhe formularët e tjerë tatimorë. Përveç kësaj, përmes këtij sistemi, përdoruesit mund të bëjnë pagesa të TVSH-së dhe taksave të tjera në internet përmes E-banking. Sistemi EDI është i disponueshëm në faqen zyrtare të internetit të Administratës Tatimore të Kosovës. Ajo që është e qartë është mungesa e një kanali të dedikuar për qytetarët që të shprehin kënaqësinë e tyre me shërbimet e administratës publike.

Edhe pse nuk kemi informacion mbi kanalet e disponueshme ku qytetarët mund të marrin pjesë dhe të kontribuojnë në mënyrë kuptimplote në këto

18 Takimi u mbajt më 27 shkurt 2025, në zyrat e Agjencisë së Regjistrimit Civil.

19 Kërkesat për FOI u dërguan Administratës Tatimore të Kosovës më 26.02.2025. Administrata Tatimore e Kosovës u përgjigj më 07.03.2025.

20 GIZ Kosova është dega lokale e Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, një ndërmarrje federale gjermane e dedikuar për bashkëpunim ndërkombëtar për zhvillim të qëndrueshëm. Duke vepruar në Kosovë që nga viti 1999 në emër të Ministrisë Federale Gjermane për Bashkëpunim Ekonomik dhe Zhvillim (BMZ), GIZ mbështet tranzicionin politik dhe ekonomik të vendit, duke synuar nxitjen e stabilitetit, demokracisë dhe integritetit në BE.

21 Anketa e vitit 2015 është e disponueshme në: https://www.atk-ks.org/wp-content/uploads/2017/08/TAX_REP_WEB.pdf

22 Anketa e vitit 2017 është e disponueshme në: <https://www.atk-ks.org/wp-content/uploads/2018/09/ANKET%C3%8B-ME-TATIMPAGUESIT-2017.pdf>

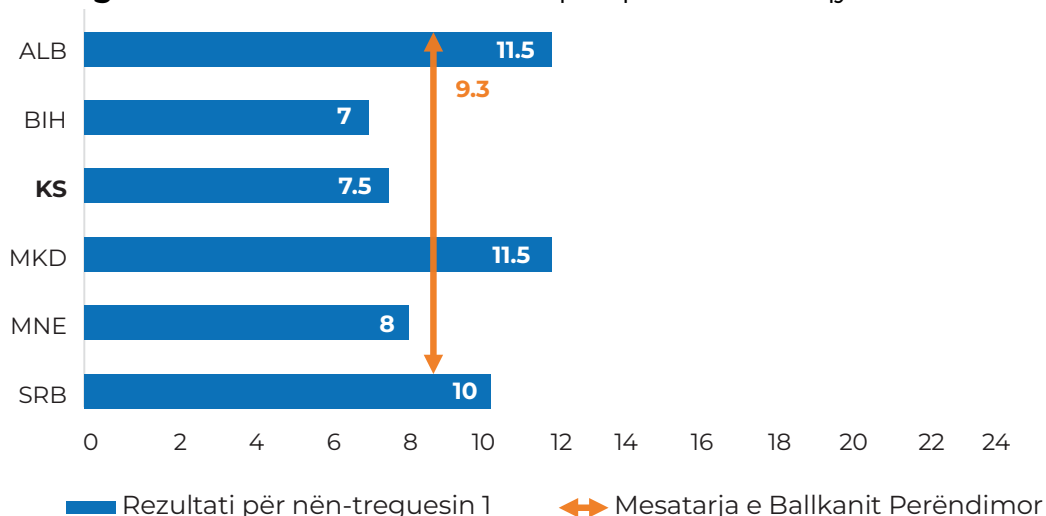
23 Në dispozicion në: <https://edeklarimi.atk-ks.org/Account/Login?ReturnUrl=%2F>

shërbime, ne e kemi kërkuar këtë informacion edhe në disa nga raportet vjetore të këtyre shërbimeve, siç janë Raportet e Treguesve Bazë për regjistrimin e biznesit. Megjithatë, nuk kemi gjetur asnjë informacion në lidhje me këtë kriter. Për shërbimin e parë, nuk kemi mundur të gjejmë asnjë raport, dhe meqenëse nuk kemi marrë përgjigje për elementët e mëparshëm që lidhen me këtë, ai është vlerësuar negativisht. Shërbimet e regjistrimit të automjeteve, lëshimit të pasaportave dhe lëshimit të kartës së identitetit nuk kanë fare faqe interneti, ndërsa për shërbimet e pagesës së TVSH-së dhe deklarimit të TVSH-së, gjetëm disa raporte (2015 dhe 2017) nga Administrata Tatimore të fokusuara posaçërisht në kënaqësinë e qytetarëve.

Shumica e të intervistuarve nga shoqëria civile ²⁴ nuk pajtohen që hartimi dhe ofrimi i shërbimeve publike në përgjithësi përqendrohen te qytetarët, ose që ekzistojnë kanale të qarta për qytetarët që të japin reagimet e tyre në lidhje me këto shërbime. Ata gjithashtu nuk mendojnë se shërbimet online janë të lehta për t'u përdorur ose për t'u aksesuar. Nga ana tjetër, disa qytetarë kanë një pikëpamje të ndryshme për situatën, gjë që tregon se ekziston një hendek në të kuptuarit midis një pjese të popullsisë se si funksionojnë këto procese. Nga qytetarët e intervistuar ²⁵, 47.1% thanë se pajtohen që kanë ndikim në mënyrën se si hartohen shërbimet, ndërsa 22.8% nuk ishin dakord. Kur bëhet fjalë për dhënien e reagimeve në lidhje me cilësinë e shërbimeve, 51.1% thanë se mendojnë se e kanë këtë mundësi, ndërsa 19.9% nuk ishin dakord. Pati gjithashtu një vlerësim të parimit “vetëm një herë”. Rreth 43.7% e qytetarëve thanë se janë të vetëdijshëm për këtë parim, ndërsa 22.2% thanë se nuk janë. Sa i përket përvojës së tyre aktuale me të, 50.7% thanë se e kanë parë të zbatohet, ndërsa 14.2% nuk ishin dakord.

Si funksionon Kosova në terma rajonalë?

Nën-treguesi 1: Ofrimi i shërbimeve të përqendruara te qytetari



²⁴ Këto 3 intervista u zhvilluan më 10 mars 2025, me përfaqësues të shoqërisë civile.

²⁵ Sondazhi i perceptimit publik bazohet në një pyetësor që synon publikun (banorët e përher-shëm mbi 18 vjeç) të Kosovës.

II.2 Qasja në shërbim dhe disponueshmëria e informacionit mbi shërbimet

Parimi 19: Përdoruesit janë në qendër të projektimit dhe ofrimit të shërbimeve administrative.

Parimi 20: Administrata publike ofron shërbime të efektshme dhe me cilësi të lartë.

Parimi 21: Shërbimet administrative janë lehtësisht të arritshme në internet dhe jashtë internetit, duke marrë parasysh nevojat, zgjedhjet dhe kufizimet e ndryshme.

Parimi 22: Dixhitalizimi mundëson vendime të bazuara në të dhëna dhe politika, shërbime dhe procese efektive, efikase dhe të përgjegjshme në të gjithë qeverinë.

Nën-treguesi 2: Aksesueshmëria e shërbimit dhe disponueshmëria e informacionit mbi shërbimet²⁶

Elementet treguese	Lloji i elementit	Rezultati
E 2.1 Korniza strategjike parashikon rritjen e aksesueshmërisë së shërbimeve dhe disponueshmërinë e informacionit për ofrimin e shërbimeve	Strategjia dhe politika	0.50/0.5
E 2.2 Rregulloret përcaktojnë ofrimin e shërbimeve përmes qendrave të vetme	Legjislacioni	1.0/1

26 Përmes nën-treguesit të dytë, monitorohen nën-parimet e mëposhtme të SIGMA-s: Qeveria përcakton dhe koordinon një politikë të tërë qeverisë për të përmirësuar vazhdimisht hartimin dhe ofrimin e shërbimeve publike administrative, bazuar në nevojat në zhvillim të përdoruesve; Administrata publike monitoron rregullisht cilësinë e shërbimit kundrejt standardeve të ofrimit dhe metrikave të tjera, për të nxjerrë mësim dhe për të përmirësuar hartimin dhe ofrimin e shërbimeve; Administrata publike siguron që ofrimi i shërbimeve të jetë i efektshëm për komoditetin maksimal të përdoruesve të shërbimeve; Administrata publike organizon dhe ofron shërbime publike në formën e “ngjarjeve të jetës”; Administrata publike zbaton ofrimin e shërbimeve shumëkanalëshe, duke kombinuar kanalet online dhe (të asistuar dixhitalisht) offline, në mënyrë që përdoruesit të kenë një udhëtim të pandërprerë përdoruesi me mundësinë për të bashkëvepruar dixhitalisht me çdo pjesë të administratës, nëse dëshirohet; Të gjithë përdoruesit potencialë kanë akses fizik në shërbime publike me cilësi të lartë brenda një distance të arsyeshme, përmes bashkëpunimit të organeve të përfshira të administratës publike dhe koordinimit midis dhe brenda niveleve të qeverisjes; Administrata publike merr parasysh nevojat e ndryshme të grupeve të ndryshme të përdoruesve në ofrimin e shërbimeve (duke përfshirë në lidhje me aftësinë fizike dhe intelektuale, aftësitë dixhitale dhe gjuhën) dhe siguron që nuk ka pengesa për aksesin në shërbime. Administrata publike siguron që përdoruesit të mund të gjejnë lehtësisht kanalet e tyre të preferuara dhe të kenë qasje të lehtë në informacion në lidhje me të drejtat, detyrimet, shërbimet dhe institucionet që i ofrojnë ato, për shembull përmes një katalogu shërbimesh; Në mjetet e tyre të komunikimit (faqe interneti, fletëpalosje, formularë, etj.) dhe në kontekstin e vendimeve administrative, organet e administratës publike përdorin gjuhë koncize dhe të kuptueshme që përcjell të gjithë informacionin përkatës në një mënyrë të përshtatshme për rrethanat e ndryshme të përdoruesve të shërbimeve (gjuhët e pakicave sipas ligjit, dëmtimet në shikim dhe dëgjim, etj.); Regjistrat publikë janë dixhitalë nga dizajni, dhe qeverisja e të dhënave është koherente dhe sistematike, për të siguruar besueshmërinë dhe cilësinë e lartë të të dhënave dhe qasjen në to, me përdorim aktiv dhe ndarje të të dhënave brenda administratës publike dhe më gjerë; dhe Administrata publike bashkëpunon në mënyrë aktive me palët e interesuara përkatëse për të rritur ripërdorimin e zgjidhjeve dixhitale të zhvilluara me buxhetin publik për të nxitur një ekosistem bashkëpunues për ofrimin dhe përdorimin e shërbimeve dixhitale në të gjithë ekonominë.

E 2.3 Rregulloret përcaktojnë që ofruesit e shërbimeve të mbajnë metrika kryesore mbi përdorimin e shërbimeve.	Legjislacioni	0.5/1.5
E 2.4 Rregulloret përcaktojnë ofrimin e shërbimeve në formën e ngjarjeve jetësore	Legjislacioni	0.0/1
E 2.5 Rregulloret përcaktojnë përshtatjen e detyrueshme të ofrimit të shërbimeve sipas nevojave të grupeve vulnerabël	Legjislacioni	1.0/2
E 2.6 Ofruesit e shërbimeve publikojnë informacion bazë procedural se si të aksesohen shërbimet publike në internet	Praktika në zbatim	3/5
E 2.7 Ofruesit e shërbimeve publikojnë udhëzime miqësore për qytetarët mbi aksesin në shërbimet publike në internet	Praktika në zbatim	0/3
E 2.8 Ofruesit e shërbimeve publikojnë informacion mbi shërbimet që ofrojnë si ngjarje jetësore	Praktika në zbatim	0/4
E 2.9 Informacioni mbi shërbimet është i disponueshëm në formate të shumta për të përmbushur nevojat e përdoruesve të ndryshëm.	Praktika në zbatim	0/3
E 2.10 Informacioni mbi ofrimin e shërbimeve publike është i disponueshëm në shumë gjuhë për të përmbushur nevojat e përdoruesve të ndryshëm.	Praktika në zbatim	3/3
E 2.11 Ofruesit e shërbimeve publikojnë informacion mbi çmimet e shërbimeve të tyre	Praktika në zbatim	3/3
E 2.12 Ofruesit e shërbimeve publikojnë informacion mbi të drejtat dhe detyrimet e përdoruesve	Praktika në zbatim	3/3
E 2.13 Ofruesit e shërbimeve publikojnë informacion të saktë kontakti për ofrimin e shërbimeve	Praktika në zbatim	3/3
E 2.14 Të dhënat mbi shërbimet administrative janë të disponueshme në formate të hapura	Praktika në zbatim	0/4
E 2.15 Ofruesit e shërbimeve trajnojnë stafin e tyre se si të trajtojnë grupet vulnerabël	Praktika në zbatim	0/3
E 2.16 Ofruesit e shërbimeve sigurojnë shpërndarje të përshtatshme territoriale të ofrimit të shërbimeve	Praktika në zbatim	3.5/3.5

E 2.17 Aktorët kryesorë jo-shtetërorë e konsiderojnë ofrimin e shërbimeve si të arritshëm	Rezultatet dhe ndikimi	0/3
E 2.18 Perceptimi i qytetarëve për aksesueshmërinë e informacionit të nevojshëm për marrjen e shërbimeve	Rezultatet dhe ndikimi	1.5/2
E 2.19 Perceptimi i qytetarëve për lehtësinë e aksesit personal në shërbime	Rezultatet dhe ndikimi	1.5/2
E 2.20 Perceptimi i qytetarëve për lehtësinë e aksesit online në shërbime	Rezultatet dhe ndikimi	1.5/2
Rezultati total për nën-treguesin 2		26/52.5

Qasja në shërbime dhe disponueshmëria e informacionit rreth këtyre shërbimeve kanë treguar rezultate të përziera që nga cikli i fundit i monitorimit. Në disa fusha, situata ka mbetur kryesisht e pandryshuar, ndërsa në të tjerat ka pasur përparim të dukshëm. Një çështje e rëndësishme është kuadri ligjor në lidhje me "ngjarjet e jetës". Kjo fushë është ende e paplotë dhe i mungon rregullimi i duhur, gjë që çon në një vlerësim negativ për këtë element specifik. Nga ana tjetër, përdorimi i gjuhëve zyrtare dhe kuadri ligjor që rregullon "shërbimet me një ndalesë" kanë arritur një nivel të kënaqshëm dhe konsiderohen të përshtatshëm. Ndërsa disa faqe zyrtare interneti ofrojnë informacion të dobishëm rreth shërbimeve të disponueshme, kostove të tyre dhe kohës së nevojshme për t'i marrë ato, ka ende hapësirë të konsiderueshme për përmirësim. Shumë nga këto faqe interneti nuk janë aq miqësore për përdoruesit sa duhet të jenë, duke e bërë më të vështirë për njerëzit të lundrojnë dhe të gjejnë atë që u nevojitet lehtësisht. Kjo mungesë e aksesit të lehtë dhe informacionit të qartë do të thotë që përvoja për përdoruesit nuk është ende në nivelin e dëshiruar dhe nevojitet më shumë punë për t'i bërë këto platforma më të thjeshta dhe më të arritshme. Vëmendje e veçantë duhet t'u kushtohet grupeve të marginalizuara, duke përfshirë personat me aftësi të kufizuara dhe të moshuarit. Qasja e tyre në shërbime dhe informacion duhet të prioritetizohet, duke siguruar që ajo të jetë e barabartë me aksesin që i ofrohet pjesës tjetër të popullsisë. Qëllimi duhet të jetë heqja e çdo pengese që i pengon këto grupe të përfitojnë plotësisht nga shërbimet publike dhe garantimi i trajtimit të drejtë dhe të barabartë në aksesin në këto shërbime. Si përmbledhje, ndërsa ka disa zhvillime pozitive, mbetet shumë për t'u bërë për të përmirësuar aksesin në shërbime dhe disponueshmërinë e informacionit të qartë dhe të lehtë për t'u kuptuar, veçanërisht për grupet vulnerabël. Kjo mbetet një sfidë e rëndësishme për të ardhmen.

Si pjesë e zbatimit të Objektivit Specifik 4 të Strategjisë së Reformës së Administratës Publike (RAP), janë planifikuar disa veprime të qarta për të përmirësuar aksesin dhe efikasitetin e ofrimit të shërbimeve publike. Një nga këto veprime është Veprimi 2.4.7, i cili synon të prezantojë kanale të reja komunikimi si email-i, SMS-të, regjistrimet video dhe audio, si dhe pyetjet e shpeshta për ta bërë më të lehtë për njerëzit aksesin në shërbime. Ministria e Punëve të Brendshme (MPB) dhe Agjencia për Shoqërinë e Informacionit (ASHI) janë përgjegjëse për këtë veprim. Një masë tjetër e rëndësishme është Veprimi 2.4.6, i cili përfshin publikimin e një liste shërbimesh, së bashku me përshkrimet e tyre, metodat e ofrimit, informacionin e ofruesit, dokumentet

e kërkuara, kostot, afatet dhe procedurat e ankesave në faqet e internetit të institucioneve publike që ofrojnë shërbime. Përgjegjësia për këtë veprim i takon AIS-së dhe Ministrisë së Administrimit të Pushtetit Lokal (MAPL).²⁷

Strategjia e PAR-it thekson se transparenca dhe një qasje pjesëmarrëse (konsultative) për zhvillimin e politikave dhe ligjeve do të forcohen. Gjithashtu, ajo thotë se qeveria dhe institucionet e saj do ta bëjnë informacionin mbi performancën të disponueshëm publikisht dhe do të zbatojnë një politikë proaktive komunikimi.²⁸ Të gjithë këta hapa kanë për qëllim të zvogëlojnë rrezikun e korrupsionit, të rrisin mbikëqyrjen e jashtme të performancës institucionale dhe në fund të fundit të ndërtojnë besim dhe siguri më të madhe publike në qeverisje. Nga një perspektivë ligjore, Ligji për Procedurën e Përgjithshme Administrative²⁹ përfshin përpjekje për të centralizuar shërbimet përmes të ashtuquajturave “zyra me një ndalesë”. Neni 32 shpjegon se kur dy ose më shumë autoritete publike janë përgjegjëse për një ose më shumë procedura që lidhen me një aktivitet ose rezultat të vetëm, ato duhet të bien dakord se cili autoritet do të nxjerrë aktin e përbashkët administrativ, i cili përfshin edhe vendimet e autoritetit tjetër. Neni 33 shton se kur dy ose më shumë autoritete publike janë të përfshira në të njëjtën procedurë administrative, të gjithë hapat dhe formalitetet e nevojshme duhet të trajtohen përmes një pike të vetme kontakti.

Megjithatë, nuk ka ndonjë nen specifik që e rregullon drejtpërdrejt këtë çështje. Në fakt, kjo çështje nuk trajtohet posaçërisht as në portalet e aksesit të qytetarëve. Portali e-Kosova ofron disa informacione mbi shërbimet që lidhen me familjen, por jo në formën e “ngjarjeve të jetës”. Lindja e një fëmije është një nga ngjarjet e jetës që aktualisht është në fazën pilot në platformën e-Kosova.³⁰ Kjo tregon se po ndërmerren hapa pozitivë në këtë drejtim. Megjithatë, një vlerësim pozitiv në këtë cikël monitorimi nuk është ende i mundur, pasi shërbimi ende nuk është i disponueshëm për publikun. Ligji për Ndërtimin³¹ (nenet 12 dhe 31) dhe Udhëzimi Administrativ për Kushtet Teknike për Ndërtesat për Aksesueshmëri për Personat me Aftësi të Kufizuara³² (neni 1) synojnë të përmbushin nevojat e përditshme të personave me aftësi të kufizuara dhe janë në përputhje me standardet ndërkombëtare. Ndërtesat e reja duhet të përfshijnë karakteristika të aksesueshmërisë që nga fazat e hershme të planifikimit, ndërsa ndërtesat

27 Këto informacione mund të gjenden në dokumentet strategjike të Ministrisë së Punëve të Brendshme, të cilat janë të disponueshme në linkun e mëposhtëm: <https://mpb.rks-gov.net/f/39/Strategic-documents>

28 Shih faqen 7 të Strategjisë, të disponueshme në këtë link: <https://mpb.rks-gov.net/Uploads/Documents/Pdf/AL/4909/STRATEGJIA-E-REFORMES-SE-ADMINISTRATES-PUB-LIKE-2022-2027.pdf>

29 Në dispozicion në: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=12559>

30 Me hapjen e platformës zyrtare, te seksioni i shërbimeve, gjendet një njoftim që thotë se ky shërbim është aktualisht në fazën pilot. Në dispozicion në: <https://ekosova.rks-gov.net/Ser-vices>

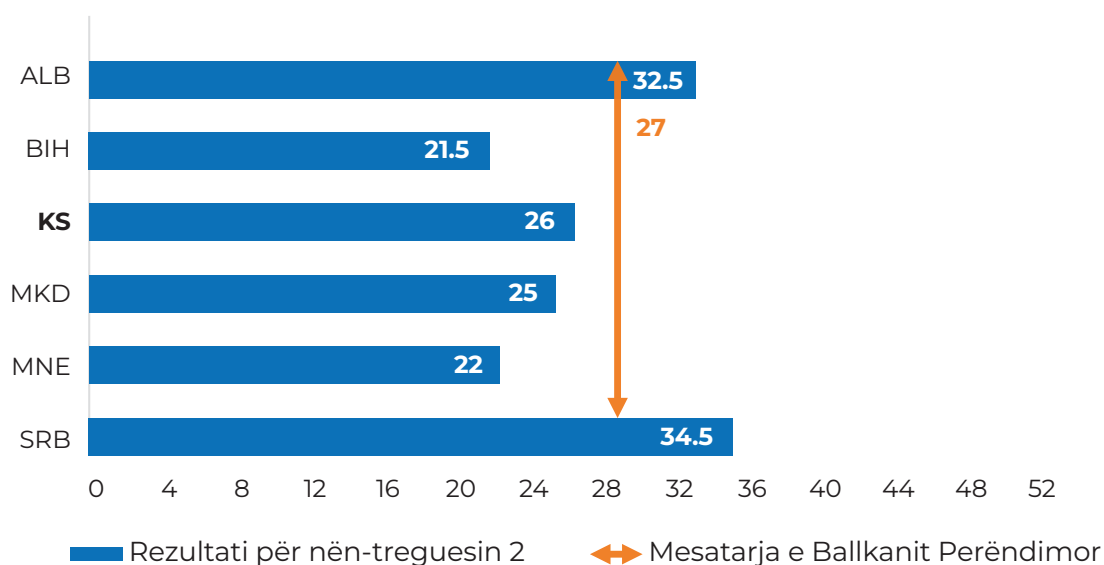
31 Ligji nr. 2004/15 për Ndërtimin, nenet 12, 31, i disponueshëm në: <https://gzk.rks-gov.net/Act-Detail.aspx?ActID=7480>

32 Në dispozicion në: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=7480>

ekzistuese duhet të përshtaten për të përmbushur nevojat e aksesueshmërisë. Aspekti gjuhësor i aksesit në shërbime, qoftë personalisht apo në internet, rregullohet qartë nga Ligji për Përdorimin e Gjuhëve.³³ Konkretisht, neni 4, paragrafi 2, thotë: “Çdo person ka të drejtë të komunikojë dhe të marrë shërbime dhe dokumente publike nga institucionet qendrore të Kosovës në çdo gjuhë zyrtare. Të gjitha institucionet qendrore janë të detyruara të sigurojnë që çdo person të mund të komunikojë dhe të marrë shërbime dhe dokumente publike nga organet dhe institucionet e tyre në çdo gjuhë zyrtare.” Për më tepër, Ligji për Mbrojtjen dhe Promovimin e të Drejtave të Komuniteteve dhe Anëtarëve të Tyre në Republikën e Kosovës³⁴ gjithashtu rregullon qartë çështjet që lidhen me gjuhën për komunitetet pakicë në nenin 4.

Si po ia del Kosova në aspektin rajonal?

Nën-treguesi 2: Aksesueshmëria e shërbimit dhe disponueshmëria e informacionit mbi shërbimet



³³ Ligji Nr. 02/L-37 për përdorimin e gjuhëve, i disponueshëm në: https://kryeministri.rks-gov.net/wp-content/uploads/2022/05/LAW_NO_02_L-37_ON_THE_USE_LANGUAGES1344.pdf

³⁴ Në dispozicion në: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2531&langid=2>

II.3 Dixhitalizimi i ofrimit të shërbimeve

Parimi 19: Përdoruesit janë në qendër të projektimit dhe ofrimit të shërbimeve administrative.

Parimi 22: Dixhitalizimi mundëson vendime të bazuara në të dhëna dhe politika, shërbime dhe procese efektive, efikase dhe të përgjegjshme në të gjithë qeverinë.

Nën-treguesi 3: Dixhitalizimi i ofrimit të shërbimeve³⁵

Elementet treguese	Lloji i elementit	Rezultati
E 3.1 Ekziston një dokument strategjik në fuqi që parashikon dixhitalizimin e shërbimeve	Strategjia dhe politika	0.5/0.5
E 3.2 Rregulloret përcaktojnë ofrimin e shërbimeve dixhitale, nënshkrimit dixhital dhe pagesës elektronike në ofrimin e shërbimeve dixhitale	Legjislacioni	1.5/1.5
E 3.3 Përgjegjësia institucionale për drejtimin e ofrimit të shërbimeve dixhitale në nivelin e administratës qendrore është caktuar.	Struktura institucionale	0/2
E 3.4 Platforma qendrore online për ofrimin e shërbimeve dixhitale është krijuar dhe është e orientuar drejt përdoruesit.	Praktika në zbatim	4/4
E 3.5 Nënshkrimi dixhital dhe pagesa dixhitale janë të disponueshme për të gjithë përdoruesit	Praktika në zbatim	0/4.5
E 3.6 Aktorët kryesorë jo-shtetërorë i konsiderojnë shërbimet dixhitale si të lehta për t'u përdorur	Rezultatet dhe ndikimi	0/3
Rezultati total për nën-treguesin 3		6/15.5

Që nga cikli i fundit i monitorimit, mund të themi se në përgjithësi Kosova ka bërë disa përparime në dixhitalizimin e shërbimeve publike. Krahësuar me periudhën e mëparshme, ka pasur përmirësime në mënyrën se si ofrohen shërbime të caktuara, veçanërisht përmes platformave online. Megjithatë, nevojiten ende më shumë përp-

³⁵ Përmes nën-treguesit të tretë, monitorohen nën-parimet e mëposhtme të SIGMA-s: Qeveria përcakton dhe koordinon një politikë të tërë qeverisë për të përmirësuar vazhdimisht hartimin dhe ofrimin e shërbimeve publike administrative, bazuar në nevojat në zhvillim të përdoruesve; Administrata publike siguron leadership, koordinim dhe kapacitet për krijimin e strategjive dhe shërbimeve qeveritare efektive, të integruara dhe dixhitale; dhe Identiteti dixhital miqësor ndaj përdoruesit, nënshkrimi dixhital dhe shërbimet e besimit, pagesat dixhitale dhe zgjidhjet e ofrimit dixhital janë lehtësisht të disponueshme për të gjithë, të miratuar ligjërisht, teknikisht funksionale dhe të përdorura gjerësisht.

jekje për ta bërë më të lehtë aksesin për qytetarët. Shumë njerëz ende përballen me vështirësi kur përpiqen të përdorin shërbimet dixhitale, dhe përmirësimet aktuale nuk janë të mjaftueshme për të përmbushur nevojat e të gjithëve. Ligji nr. 08/L-022 për Identifikimin Elektronik dhe Shërbimet e Besimit në Transaksionet Elektronike, i cili hyri në fuqi në fund të vitit 2021, është akti kryesor ligjor që ofron bazën ligjore për dixhitalizimin. Disa pagesa online tani mund të bëhen përmes platformës e-Kosova. Gjithashtu, Administrata Tatimore e Kosovës ka një kanal të veçantë shërbimi online. Sfidat kryesore janë mungesa e aftësive dixhitale në zonat rurale dhe midis brezave të moshuar, si dhe barrierat me të cilat përballen grupet e marginalizuara, përfshirë personat me aftësi të kufizuara.

Si pjesë e zbatimit të Strategjisë së Reformës së Administratës Publike, konkretisht Objektivit 3 i cili përqendrohet në përmirësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve, veprimi 2.4.9 përfshin zgjerimin e portalit e-Kosova me më shumë shërbime për të shërbyer si një platformë e vetme elektronike për qytetarët. Në Strategjinë e Qeverisjes Elektronike 2023–2027³⁶, faqet 22 dhe 23 shpjegojnë përgjegjësitë e institucioneve kryesore të teknologjisë. Komisioni për Transformimin Dixhital (KTD)³⁷ u krijua për të mbikëqyrur dixhitalizimin në nivel qeveritar. Komisioni është përgjegjës për shqyrtimin dhe miratimin e prioriteteve strategjike, iniciativave të reja politike dhe vendimeve të buxhetit qeveritar në fushën e teknologjisë së informacionit dhe dixhitalizimit. Ai gjithashtu ndjek zbatimin e strategjive, jep drejtim dhe koordinon projekte të rëndësishme midis institucioneve. Komisioni mund të krijojë grupe pune për t'u marrë me çështje specifike dhe për të kryer këto detyra. U formua gjithashtu një komitet teknik për transformimin dixhital, përgjegjës për kryerjen dhe koordinimin e projekteve të dixhitalizimit në sektorin publik.

Në nivel ekzekutiv, Agjencia e Shoqërisë së Informacionit (ASHI), e cila funksionon në kuadër të Ministrisë së Punëve të Brendshme, ka një rol kyç. ASHI është përgjegjëse për koordinimin e politikave teknike të TIK-ut në institucionet e Kosovës, menaxhimin dhe mbikëqyrjen e projekteve të TIK-ut, përmirësimin e infrastrukturës, zgjerimin e shërbimeve online dhe menaxhimin e të dhënave në Qendrën Kombëtare të të Dhënave Elektronike. Ekzistojnë gjithashtu plane për të ngritur një njësi inovacioni brenda ASHI-t, e cila mund të mbështetet nga partnerët e zhvillimit ose donacionet. Kjo njësi do të përqendrohej në përdorimin e teknologjive të reja në administratën publike, të tilla si kriptografia, inteligjenca artificiale dhe sistemet e të dhënave të mëdha.

Baza ligjore për shërbimet dixhitale përcaktohet në Ligjin për Shërbimet e Shoqërisë së Informacionit, i cili përdor termin “shërbime elektronike” (që do të thotë e njëjta gjë si shërbimet dixhitale). Nënshkrimet elektronike rregullohen nga Ligji Nr. 08/L-022 për Identifikimin Elektronik dhe Shërbimet e Besuara

36 Në dispozicion në: <https://mpb.rks-gov.net/Uploads/Documents/Pdf/AL/2700/Strategjia%20e%20Kosov%C3%ABs%20p%C3%ABr%20Qeverisje%20Elektronike%202023-2027.pdf>

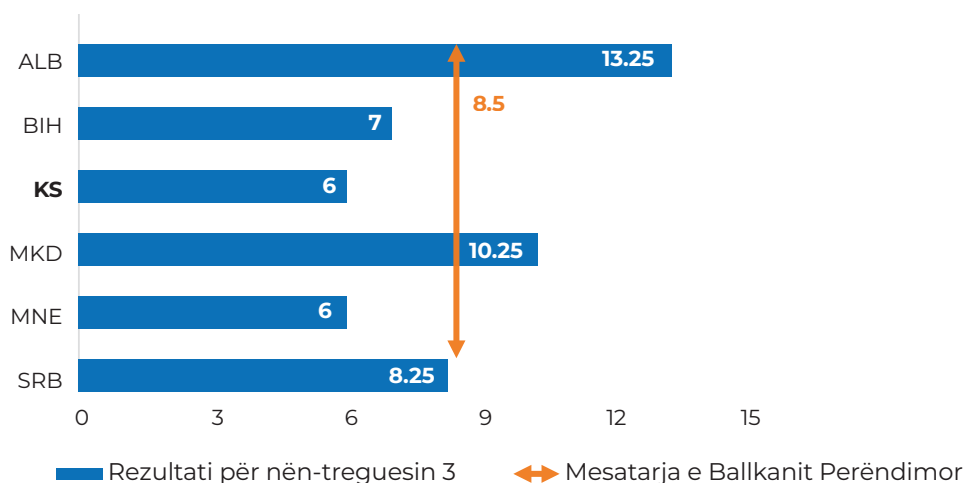
37 Të gjitha informacionet në lidhje me këtë komision mund të gjenden në këtë link: <https://kryeministri.rks-gov.net/en/the-office-of-prime-minister/committees/commission-for-digital-transformation/>

në Transaksionet Elektronike ³⁸, veçanërisht në Nenin 32. Pagesat elektronike mbulohen nga Neni 43 i Ligjit për Shërbimet e Shoqërisë së Informacionit. ³⁹Neni 1 i të njëjtit ligj gjithashtu thotë se dokumentet elektronike kanë të njëjtën vlerë ligjore si dokumentet në letër. Kjo mbështet zhvillimin e shërbimeve të tilla si blerjet online, bankat elektronike, shërbimet qeveritare, prokurimi elektronik dhe përdorimi i nënshkrimeve elektronike. Aktualisht, nuk ka asnjë institucion të vetëm në Kosovë që është plotësisht përgjegjës për krijimin e politikave dhe trajtimin e të gjitha çështjeve që lidhen me dixhitalizimin. Edhe pse Strategjia e Qeverisjes Elektronike përfshin një vendim ⁴⁰nga Zyra e Kryeministrit për të krijuar Komisionin për Transformimin Dixhital, një organ administrativ për këtë fushë ende nuk ka filluar punën.

Shërbimet dixhitale janë aktualisht të disponueshme përmes platformës e-Kosova, e cila ndjek rregullat e mbrojtjes së të dhënave. Platforma është krijuar për përdoruesit dhe përfshin një mjet bisede për pyetje, i vendosur në pjesën e poshtme djathtas të faqes nën “Ndihmë”. Kjo i lejon përdoruesit të pyesin drejtpërdrejt për shërbimet. Edhe pse ligji garanton nënshkrimet elektronike, nuk ka informacion të detajuar në lidhje me këtë veçori në faqet zyrtare të internetit. Platforma e-Kosova lejon pagesat për Tatimin në Pronë dhe Gjobat e Trafikut, dhe këto përdorin nënshkrimin elektronik, por këto shërbime nuk i plotësojnë kriteret e përdorura për këtë monitorim.

Si funksionon Kosova në terma rajonalë?

Nën-treguesi 3: Dixhitalizimi i shërbimeve



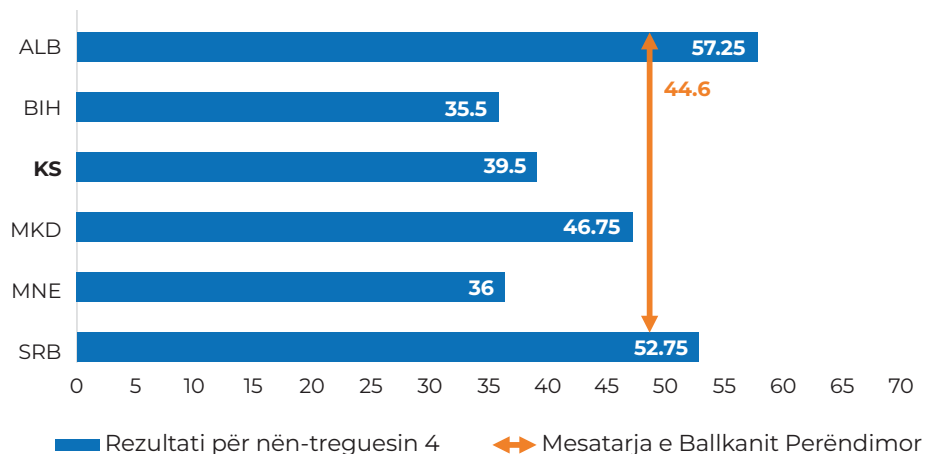
38 Në dispozicion në: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=51618&langid=2>

39 Në dispozicion në: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2811&langid=2>

40 Në dispozicion në: <https://kryeministri.rks-gov.net/wp-content/uploads/2022/12/Themelimi-i-Komisionit-per-Transformim-Digjital-091122.pdf>

Krahasimi i përgjithshëm i rezultateve në Ofrimin e Shërbimeve dhe Dixhitalizimin

Treguesi: Transparenca dhe përqendrimi te qytetari në hartimin dhe ofrimin e shërbimeve



Raporti i përgjithshëm rajonal për fushën e Dizajnit të Shërbimeve dhe Dixhitalizimit, me rezultate për të gjitha administratat e Bankës Botërore, është i disponueshëm në: www.par-monitor.org

I 1.4 Rekomandime për Ofrimin e Shërbimeve dhe Dixhitalizimin

II.4.1 Rekomandimet e ndjekjes nga PAR Monitor 2021/2022

Rekomandime	Lloji (afatsh-kurtër/afat-mesëm/afatgjatë) ⁴¹	Statusi	Shpjegim
1 Përmirësimi i ofrimit të informacionit: a. Ofruesit e shërbimeve duhet të shkojnë përtej përshkrimeve bazë burokratike dhe të ofrojnë informacion gjithëpërfshirës në lidhje me shërbimet që ofrojnë, duke përfshirë të drejtat dhe detyrimet e qytetarëve, tarifat e shërbimit dhe specifikimet e qarta të ndryshimeve midis shërbimeve elektronike dhe shërbimeve ballë për ballë. b. Përmirësimi i strukturës, cilësisë dhe dukshmërisë së informacionit duke siguruar që detajet thelbësore të jenë lehtësisht të arritshme në internet. Ofruesit e shërbimeve duhet të përfshijnë informacion gjithëpërfshirës në faqet e tyre të internetit, duke përfshirë përshkrimet e shërbimeve, çmimet, afatet kohore për ofrimin e shërbimeve dhe detajet e kontaktit të personelit përgjegjës.	Afatshkurtër	Pjesërisht i zbatuar	Shumica e të dhënave dhe informacionit në lidhje me shërbimet janë të disponueshme dhe të lehta për t'u aksesuar nga publiku. Megjithatë, ekziston ende një nevojë e qartë për të përmirësuar mënyrën se si strukturohet dhe paraqitet ky informacion. Konfigurimi aktual shpesh mund të jetë konfuz ose jo i organizuar mirë, duke e bërë më të vështirë për njerëzit të gjejnë saktësisht atë që u nevojitet. Ekziston gjithashtu nevoja për ta bërë informacionin më të dukshëm dhe më të lehtë për t'u kuptuar. Përveç kësaj, shërbimet dhe mënyra se si ato shfaqen duhet të bëhen më "miqësore për përdoruesit".

⁴¹ Rekomandimet për të cilat koha e nevojshme për zbatim konsiderohet të jetë deri në një vit etiketohen si afatshkurtra. Rekomandimet afatmesme janë ato që mund të zbatohen në një periudhë nga një vit deri në tre vjet. Rekomandimet afatgjata kërkojnë më shumë se tre vjet për t'u zbatuar.

2. Përmirësimi i komunikimit dypalësh dhe mbledhjes së reagimeve: a. Vendosja e kanaleve zyrtare për mbledhje kuptimplote dhe sistematike të reagimeve nga përfituesit e shërbimeve. Ofruesit e shërbimeve dhe organet e administratës publike duhet të kërkojnë në mënyrë proaktive reagime dhe të angazhohen në komunikim dypalësh me qytetarët. b. Publikimi i rezultateve dhe trendeve të reagimeve, të paktën nëpërmjet faqeve të internetit të ofruesve të shërbimeve, për të përmirësuar transparencën dhe për t'u lejuar qytetarëve të monitorojnë cilësinë e shërbimit. Zbatimi i një qasjeje të integruar midis ofruesve të shërbimeve për të vlerësuar kënaqësinë e klientëve dhe për të përcaktuar përparësitë e fushave për përmirësim bazuar në perceptimin e klientit.	Afatshkurtër	Nuk është zbatuar	Nuk mund të themi se është zbatuar, sepse ende nuk ka kanale të dedikuara ku qytetarët mund të japin reagimet e tyre mbi shërbimet. Një anketë e vetme nuk mund të konsiderohet e mjaftueshme, veçanërisht pasi jo të gjitha institucionet e kanë kryer një të tillë. Gjatë vlerësimit, hasëm vetëm një institucion që kishte anketuar përshtypjet e qytetarëve, por ajo anketë ishte kryer më shumë se pesë vjet më parë.
3. Inkurajimi i angazhimit të përdoruesve dhe propozimeve për përmirësim: a. Ofruesit e shërbimeve duhet t'i inkurajojnë në mënyrë aktive përdoruesit të paraqesin propozime përmirësimi, si në internet ashtu edhe në ambiente të shërbimit. Rezultatet nga këto propozime duhet t'i raportohen publikut dhe kanalet e dedikuara për paraqitjen e propozimeve duhet të dallohen nga seksionet e komenteve të përgjithshme.	Afatshkurtër	Nuk është zbatuar	Nuk ka pasur ndonjë përparim të vërtetë në angazhimin dhe inkurajimin e përdoruesve për të ndihmuar në përmirësimin e shërbimeve. Megjithatë ende nuk ka hapësira ku qytetarët mund të japin reagimet e tyre, nevojiten më shumë përpjekje në këtë fushë.

4. Thjeshtimi dhe harmonizimi i bazës ligjore: a. Thjeshtimi dhe harmonizimi i procedurave të veçanta administrative me Ligjin për Procedurën e Përgjithshme Administrative për të krijuar një bazë ligjore të qartë dhe të drejtpërdrejtë për proceset administrative.	Afatmesëm	Nuk është zbatuar	Nuk ka pasur përparim në përshtatjen e mirë të ligjeve me njëra-tjetrën. Kemi hartuar ligje të reja, por ende nuk i kemi përputhur ato siç duhet me ligjet e vjetra ose planet që kemi. Ende nuk kemi arritur atje.
5. Vendosja e bazës ligjore për shërbimet elektronike: a. Vendosja e një baze ligjore për përdorimin e shërbimeve elektronike duke miratuar projektligjin për identifikimin elektronik dhe shërbimet në transaksionet elektronike. Zbatimi i këtij ligji për të mundësuar ofrimin e shërbimeve elektronike të sigurta dhe efikase.	Afatshkurtër	Pjesërisht i zbatuar	Baza e vetme ligjore për pjesën elektronike tani për tani është ajo që ka të bëjë me nënshkrimet elektronike.
6. Publikimi proaktiv i shërbimeve administrative publike: a. Administrata publike duhet të ndjekë një qasje proaktive për të publikuar informacion gjithëpërfshirës në lidhje me shërbimet administrative publike në faqet e tyre të internetit. Ky informacion duhet të përfshijë detaje mbi të gjitha shërbimet e ofruara, çmimet, afatet kohore të pritura për ofrimin e shërbimeve dhe informacionin e kontaktit të personelit përgjegjës.	Afatshkurtër	Pjesërisht i zbatuar	Ka institucione që ende nuk i përditësojnë informacionet e tyre në kohë, por ka edhe institucione që kanë të gjithë informacionin e nevojshëm.

7. Krijimi i qendrave të shërbimit me një ndalesë: a. Institucionet duhet të përparësojnë krijimin e qendrave të shërbimit me një ndalesë për t'u ofruar qytetarëve shërbime administrative publike shpejt dhe me efikasitet. Këto qendra të centralizuara shërbimesh do të ofrojnë akses të efektshëm në shërbime të ndryshme, duke zvogëluar nevojën e qytetarëve për të vizituar zyra ose departamente të shumta.

Pjesërisht i
zbatuar

Ka ende punë për të bërë në këtë fushë, por kur bëhet fjalë për pjesën ligjore, kemi bërë përparim.

Afatmesëm

II. 4.2 Rekomandime nga raporti i monitorimit 2024/2025

- Korniza Ligjore Duhet të Përditësohet për t'u Përputhur me Strategjitë

Ligjet aktuale duhet të rishikohen dhe përditësohen në mënyrë që të përputhen plotësisht me qëllimet dhe planet e bëra në strategjitë se si duhet të hartohen shërbimet dhe si duhet të funksionojë qeverisja elektronike. Kjo do të thotë që ligjet duhet të jenë më të qarta dhe të tregojnë saktësisht se çfarë duan të arrijnë strategjitë. Një pjesë e rëndësishme është që ligjet duhet të thonë qartë se qytetarët duhet të përfshihen në krijimin e shërbimeve, që do të thotë se përdoruesit duhet të kenë një zë në mënyrën se si ndërtohen shërbimet.

- Pjesëmarrja e qytetarëve duhet të bëhet një detyrim ligjor

Institucionet publike duhet të kenë një detyrim ligjor, që do të thotë se ligji duhet t'u kërkojë atyre të përfshijnë qytetarët në krijimin dhe përmirësimin e shërbimeve që ofrojnë. Ky detyrim nuk duhet të jetë thjesht një sugjerim ose kontribut vullnetar, por i shkruar qartë në ligj si një parakusht ligjor. Gjithashtu, institucionet duhet të publikojnë raporte ose informacione se si morën pjesë qytetarët, çfarë thanë dhe si u morën në konsideratë mendimet e tyre për të përmirësuar shërbimet. Kjo do t'i ndihmojë njerëzit të ndihen më të përfshirë dhe t'u besojnë më shumë institucioneve publike.

- Parimi "Vetëm një herë" duhet të forcohet

Rregulli që qytetarët nuk duhet të japin të njëjtin informacion më shumë se një herë duhet të përfshihet qartë dhe thjesht në ligj. Nuk duhet të jetë vetëm një përmendje e vogël ose e tërthortë, por e shkruar dhe e rregulluar qartë në mënyrë që institucionet të ndajnë të dhëna midis tyre dhe qytetarët të mos kenë nevojë ta përsërisin të njëjtën gjë në institucione të ndryshme. Kjo politikë do ta bëjë procesin shumë më të thjeshtë dhe do t'u kursejë njerëzve kohë dhe përpjekje.

- Shërbimet online duhet të bëhen më të lehta për t'u përdorur

Institucionet duhet të ndërmarrin hapa konkretë për t'i bërë faqet e tyre të internetit sa më të lehta për t'u përdorur. Faqet e internetit duhet të jenë të lehta për t'u kuptuar dhe të ofrojnë informacion të qartë, në mënyrë që edhe

njerëzit që nuk janë shumë të aftë me teknologjinë të mund t'i gjejnë dhe t'i përdorin shërbimet pa vështirësi. Një konsideratë tjetër e rëndësishme është që faqet e internetit duhet të jenë të përshtatshme edhe për personat me aftësi të kufizuara dhe të mos krijojnë pengesa për askënd.

- Ndërgjegjësimi dhe Kuptimi Duhet të Rriten

Shumë njerëz nuk e kuptojnë mirë se si funksionojnë shërbimet publike dhe si mund t'i përdorin këto shërbime. Për këtë arsye, duhen bërë më shumë përpjekje për të informuar dhe edukuar qytetarët. Kjo mund të bëhet përmes fushatave, programeve edukative dhe aktiviteteve të ndryshme që shpjegojnë qartë se cilat shërbime janë të disponueshme, si t'i përdorin ato dhe si të japin mendime për t'i përmirësuar ato. Kur njerëzit i kuptojnë më mirë, ata do t'i përdorin shërbimet me më shumë besim dhe do të ndihmojnë në përmirësimin e tyre.

- Duhet të krijohen kanale të qarta reagimesh

Institucionet duhet të krijojnë mënyra të thjeshta dhe të dukshme në mënyrë që qytetarët të mund të japin mendimet dhe komentet e tyre në lidhje me cilësinë e shërbimeve. Këto mënyra mund të jenë formularë online, numra telefoni, kuti sugjerimesh ose takime ku njerëzit flasin drejtpërdrejt me përfaqësuesit e institucioneve. Gjithashtu, institucionet duhet të tregojnë qartë se nuk i injorojnë mendimet e qytetarëve, por i marrin ato seriozisht dhe i përdorin për përmirësime të vërteta. Qytetarët duhet të dinë gjithashtu se mendimet e tyre kanë ndikim dhe se do të informohen për ndryshimet e bëra falë tyre.

- Trajnimi duhet të ofrohet për nëpunësit civilë

Rekomandohet që punonjësit e institucioneve publike të marrin trajnim të posaçëm për të ndihmuar më mirë grupet e ndryshme të qytetarëve që mund të kenë nevoja të veçanta, si të moshuarit ose ata me aftësi të kufizuara. Trajnimi duhet t'u mësojë stafit se si t'i kuptojnë më mirë nevojat e këtyre personave dhe si të ofrojnë shërbim me respekt dhe durim, duke u siguruar që shërbimet të jenë të arritshme dhe të lehta për t'u përdorur nga të gjithë.

SHTOJCA E METODOLOGJISË

Për hartimin e këtij raporti për Kosovën, u përdorën metodat dhe mjetet e mëposhtme kërkimore për mbledhjen e të dhënave dhe llogaritjen e elementeve:

- Analiza e dokumentacionit zyrtar, të dhënave dhe faqeve zyrtare të internetit
- Kërkesat për akses të lirë në informacion
- Intervista me palët e interesuara dhe informatorët kryesorë
- Anketa e perceptimit publik.

Monitorimi mbështetej kryesisht në analizën e dokumenteve zyrtare të disponueshme publikisht në faqet e internetit të organeve të administratës dhe në të dhënat dhe informacionin e përfshirë në to. Megjithatë, në rastet kur të dhënat nuk ishin të disponueshme, studiuesit dërguan kërkesa për akses të lirë në informacion te institucionet përkatëse me qëllim marrjen e informacionit të nevojshëm për dhënien e pikëve për elementët.

Tabela X. Kërkesat për FOI të dërguara në Kosovë

Institucion	Data e kërkesës	Data e përgjigjes ndaj kërkesës
Agjencia e Regjistrimit të Bizneseve të Kosovës	25.02.2025	Asnjë përgjigje
Agjencia e Regjistrimit Civil të Kosovës	26.02.2025	26.02.2025
Administrata Tatimore e Kosovës	26.02.2025	07.03.2025
Agjencia Kadastrale e Kosovës	11.03.2025	Asnjë përgjigje
Administrata Tatimore e Kosovës	11.03.2025	14.03.2025
Agjencia e Regjistrimit të Bizneseve të Kosovës	11.03.2025	Asnjë përgjigje
Agjencia e Regjistrimit Civil të Kosovës	11.03.2025	11.03.2025

Intervistat me informatorët kryesorë u kryen dhe u përdorën si bazë për ndarjen e pikëve për elementët 1.10, 2.17 dhe 3.6. Përveç kësaj, ato u përdorën për të mbledhur të dhëna cilësore, të fokusuara dhe të thelluara mbi fenomenet e monitoruara. Intervistat me palë të tjera të interesuara (si përfaqësuesit e organeve të administratës publike) u përdorën gjithashtu në hulumtim për të plotësuar dhe verifikuar të dhënat dhe gjetjet e mbledhura ndryshe. Përzgjedhja e të intervistuarve u bazua në marrjen e mostrave të qëllimshme, jo-probabilitare, duke synuar bashkëbiseduesit bazuar në ekspertizën e tyre mbi temën.

Intervistat me informatorët kryesorë përbëheshin nga një grup deri në katër pyetjesh, ku pjesëmarrësit shprehën dakordësinë e tyre në një shkallë me katër pikë: nuk pajtohem plotësisht, kam tendencë të mos pajtohem, kam tendencë të pajtohem dhe pajtohem plotësisht. Pikët sipas elementëve 1, 10, 2.17 dhe 3.6 u caktuan nëse të gjithë informatorët kryesorë deklaruan se kishin tendencë të pajtoheshin/pajtoheshin plotësisht me deklaratën. Përveç kësaj, u përdor një grup pyetjesh të hapura, duke lejuar një diskutim me të intervistuarit dhe nën-pyetje në vend, në vend që të ndiqeshin në mënyrë strikte një format të paracaktuar. Të intervistuarve iu dha anonimitet i plotë për sa i përket informacionit personal dhe përkatësisë institucionale/organizative.

Tabela X. Intervistat e zhvilluara në Kosovë

Data	Të intervistuarit
10.03.2025	Demokrasi +-D4D
10.03.2025	Instituti për Studime Politike të Prishtinës-PIPS
10.03.2025	Instituti për Politika Zhvillimore-INDEP

Lista e pyetjeve të intervistës

- Elementi 1.10

1. Në ç'masë pajtoheni me pohimin e mëposhtëm: **Dizajni dhe ofrimi i shërbimeve janë të përqendruara te qytetari.**

- a) plotësisht nuk pajtohem
- b) kanë tendencë të mos pajtohen
- c) kanë tendencë të pajtohen
- d) plotësisht dakord

2. Në ç'masë pajtoheni me pohimin e mëposhtëm: **Kanalet për reagimet e qytetarëve janë të disponueshme.**

- a) plotësisht nuk pajtohem
- b) kanë tendencë të mos pajtohen
- c) kanë tendencë të pajtohen
- d) plotësisht dakord

3. Në ç'masë pajtoheni me pohimin e mëposhtëm: **Reagimet e qytetarëve përdoren për të përmirësuar ofrimin e shërbimeve.**

- a) plotësisht nuk pajtohem
- b) kanë tendencë të mos pajtohen
- c) kanë tendencë të pajtohen
- d) plotësisht dakord

Pyetje shtesë udhëzuese (nuk përdoren për caktimin e pikëve, por janë të rëndësishme për të ofruar informacion cilësor të nevojshëm për vlerësimin):

1. Sipas përvojës suaj, cilat janë pengesat kryesore për arritjen e dizajnit dhe ofrimit të shërbimeve të përqendruara te qytetari?
2. A mund të ndani shembuj të praktikave të mira në ofrimin e shërbimeve të përqendruara te qytetari?
3. Cilat kanale reagimi i shihni si më efektive për qytetarët që të komunikojnë nevojat dhe përvojat e tyre?
4. A janë këto mekanizma reagimi gjerësisht të arritshme për të gjitha grupet e popullsisë (p.sh., grupet vulnerabël ose të marginalizuara)?
5. Si mendoni se përpunohen dhe merren në konsideratë reagimet e qytetarëve nga ofruesit e shërbimeve?
6. A mund të jepni shembuj ku reagimet e qytetarëve çuan në përmirësime të dukshme në ofrimin e shërbimeve?
7. Sipas mendimit tuaj, çfarë ndryshimesh sistemike janë të nevojshme për të forcuar qasjen e përqendruar te qytetari në hartimin dhe ofrimin e shërbimeve?
8. Si mund të kontribuojnë aktorët jo-shtetërorë për të siguruar që reagimet e qytetarëve të integrohen në proceset e përmirësimit të shërbimeve?

• Elementi 2.17

1. Në ç'masë pajtoheni me pohimin e mëposhtëm: **Rrjeti territorial për aksesin në shërbime administrative nga të gjithë qytetarët është i përshtatshëm.**

- a) plotësisht nuk pajtohem
- b) kanë tendencë të mos pajtohen
- c) kanë tendencë të pajtohen
- d) plotësisht dakord

2. Në ç'masë jeni dakord me pohimin e mëposhtëm: **Ambientet e ofrimit të shërbimeve janë fizikisht të arritshme nga të gjithë qytetarët.**

- a) plotësisht nuk pajtohem
- b) kanë tendencë të mos pajtohen
- c) kanë tendencë të pajtohen
- d) plotësisht dakord

3. Në ç'masë pajtoheni me pohimin e mëposhtëm: **Shërbimet e ofruara në internet janë lehtësisht të arritshme nga të gjithë qytetarët.**

- a) plotësisht nuk pajtohem
- b) kanë tendencë të mos pajtohen
- c) kanë tendencë të pajtohen
- d) plotësisht dakord

Pyetje shtesë udhëzuese (nuk përdoren për caktimin e pikëve, por janë të rëndësishme për të ofruar informacion cilësor të nevojshëm për vlerësimin):

1. Çfarë sfidash ekzistojnë në sigurimin e një rrjeti territorial të përshtatshëm për akses në shërbimet administrative?
2. A ka zona ose grupe veçanërisht të pashërbyera nga rrjeti aktual?
3. A ka pengesa specifike për aksesin fizik në ambientet e ofruesit të shërbimit (p.sh., infrastruktura, vendndodhja)?
4. A mund të identifikoni praktikrat e mira në përmirësimin e aksesueshmërisë fizike?
5. Cilat janë pengesat kryesore me të cilat përballen qytetarët kur kanë akses në shërbimet online?
6. Si mund ta përmirësojnë ofruesit e shërbimeve aksesin dhe përdorshmërinë e platformave online?
7. Sipas mendimit tuaj, çfarë përmirësimesh sistematike nevojiten për të siguruar që të gjithë qytetarët të kenë akses të barabartë në shërbimet administrative?
8. Si mund ta mbështesin shoqëria civile dhe aktorë të tjerë jo-shtetërorë një akses më të mirë?

• Elementi 3.6

1. Në ç'masë pajtoheni me pohimin e mëposhtëm: **Shërbimet dixhitale janë të lehta për t'u përdorur nga të gjithë qytetarët.**

- a) plotësisht nuk pajtohem
- b) kanë tendencë të mos pajtohen
- c) kanë tendencë të pajtohen
- d) plotësisht dakord

Pyetje shtesë udhëzuese (nuk përdoren për caktimin e pikëve, por janë të rëndësishme për të ofruar informacion cilësor të nevojshëm për vlerësimin):

1. Cilat janë sfidat më të rëndësishme me të cilat përballen qytetarët kur përdorin shërbimet dixhitale?
2. A ka grupe specifike të popullsisë (p.sh., të moshuar, banorë ruralë, individë

me aftësi të kufizuara) për të cilët shërbimet dixhitale janë më pak të arritshme?

3. Cilat karakteristika ose mekanizma mbështetës mund t'i bënin shërbimet dixhitale më miqësore për përdoruesit për të gjithë qytetarët?
4. A mund të jepni shembuj të praktikave të mira ose zbatimeve të suksesshme të shërbimeve dixhitale?
5. Si (mund) ofruesit e shërbimeve të sigurojnë që shërbimet dixhitale të jenë të arritshme për qytetarët pa internet të besueshëm ose aftësi të shkrim-leximit dixhital?

Sondazhi i perceptimit publik bazohet në një pyetësor që synon publikun e gjerë (banorë të përhershëm mbi 18 vjeç) të Kosovës. Sondazhi u krye përmes intervistave telefonike me ndihmën e kompjuterit (CATI) në kombinim me intervistat në internet me ndihmën e kompjuterit (CAWI). Sondazhi u krye midis datave 12-26.02.2025. Marzhi i gabimit për mostrën prej ±3,52 qytetarësh është 1007, në nivelin e besimit 95 %.

Tabela X: pyetje të anketës së perceptimit publik në fushën e Ofrimit të Shërbimeve dhe Dixhitalizimit⁴²

Deklarata 8					
Gjatë dy viteve të fundit, a keni bashkëvepruar me administratën në Kosovë për të marrë ndonjë shërbim të administratës publike? (siç janë rinovimi i dokumenteve të identifikimit personal, aplikimi për përfitime papunësie ose ndonjë mbështetje tjetër sociale financiare, regjistrimi i martesës ose lindjes së një fëmije, regjistrimi i një biznesi të ri, regjistrimi i automjeteve etj.) a. Po b. Jo					
Deklarata 9	Nuk jam aspak dakord	Nuk pajtohem	Pajtohem	Pajtohem plotësisht	Nuk e di/ Nuk kam mendim
Kam mundësinë të ndikoj në zhvillimin e shërbimeve të administratës publike (siç janë lëshimi i dokumenteve personale, regjistrimi i automjeteve, pagesa e taksave, etj.).	1	2	3	4	99
Deklarata 10	Nuk jam aspak dakord	Nuk pajtohem	Pajtohem	Pajtohem plotësisht	Nuk e di/ Nuk kam mendim
Administrata publike duhet të përdorë përvojën e qytetarëve për të përmirësuar shërbimet e administratës publike.	1	2	3	4	99

⁴² Deklaratat e mëposhtme nga ky seksion nuk u përdorën për të ndarë pikë brenda metodologjisë për fushën e Ofrimit të Shërbimeve dhe Dixhitalizimit: deklarata 8, deklarata 10, deklarata 15, deklarata 16 dhe deklarata 19.

Deklarata 11	Nuk jam aspak dakord	Nuk pajtohem	Pajtohem	Pajtohem plotësisht	Nuk e di/ Nuk kam mendim
Kam mundësinë të ndaj mendimin tim mbi cilësinë e shërbimeve të administratës publike që kam marrë me autoritetet shtetërore përkatëse.	1	2	3	4	99
Deklarata 12	Nuk jam aspak dakord	Nuk pajtohem	Pajtohem	Pajtohem plotësisht	Nuk e di/ Nuk kam mendim
Mund të gjej lehtësisht informacionin dhe udhëzimet që më ndihmojnë të marr shërbime të administratës publike.	1	2	3	4	99
Deklarata 13	Nuk jam aspak dakord	Nuk pajtohem	Pajtohem	Pajtohem plotësisht	Nuk e di/ Nuk kam mendim
Unë mund të marr lehtësisht shërbime të administratës publike në zyrat dhe sportelet e shërbimeve të autoriteteve përkatëse.	1	2	3	4	99
Deklarata 14	Nuk jam aspak dakord	Nuk pajtohem	Pajtohem	Pajtohem plotësisht	Nuk e di/ Nuk kam mendim
Unë mund të marr lehtësisht shërbime të administratës publike në internet (p.sh., nëpërmjet Portalit të Qeverisjes Elektronike, portalit të autoritetit tatimor, etj.).	1	2	3	4	99
Deklarata 15					
Si e preferoni aksesin në shërbimet e administratës publike?					
a. Qasja në shërbime online					
b. Qasje në shërbime në zyrat dhe sportelet e shërbimeve të autoriteteve përkatëse					
c. Nuk kam ndonjë preferencë.					

Deklarata 16					
Duke menduar për dy vitet e fundit, sa shpesh i keni përdorur shërbimet elektronike të administratës publike? a. Kurrë b. Rrallë c. Ndonjëherë d. Shpesh					
Deklarata 17	Nuk jam aspak dakord	Nuk pajtohem	Pajtohem	Pajtohem plotësisht	Nuk e di/ Nuk kam mendim
Kur kërkoj shërbime të administratës publike, nuk jam i detyruar të paraqes dokumente që tashmë i mban shteti (siç janë certifikatat e lindjes, të shtetësisë, të papunësisë, etj.).	1	2	3	4	99
Deklarata 18	Nuk jam aspak dakord	Nuk pajtohem	Pajtohem	Pajtohem plotësisht	Nuk e di/ Nuk kam mendim
Herën e fundit që kërkoja një shërbim të administratës publike, më duhej të dorëzoja dokumente që tashmë i mbante shteti (siç janë certifikatat e lindjes, të shtetësisë, të papunësisë, etj.).	1	2	3	4	99
Deklarata 19	Nuk jam aspak dakord	Nuk pajtohem	Pajtohem	Pajtohem plotësisht	Nuk e di/ Nuk kam mendim
Në dy vitet e fundit, qytetarët ose shoqëria civile janë përfshirë në monitorimin e shërbimeve të administratës publike.	1	2	3	4	99

LISTA E BURIMEVE TË REFERUARA NË KËTË RAPORT

Strategjia e Reformës së Administratës Publike 2022-2027 <https://mpb.rks-gov.net/Uploads/Documents/Pdf/AL/4909/STRATEGJIA-E-REFORMES-SE-ADMINISTRATES-PUBLIKE-2022-2027.pdf>

Strategjia e Qeverisjes Elektronike e Kosovës 2023-2027 <https://mpb.rks-gov.net/Uploads/Documents/Pdf/AL/2700/Strategjia%20e%20Kosov%C3%ABs%20p%C3%ABr%20Qeverisje%20Elektronike%202023-2027.pdf>

Ligji nr. 05/L-031 për Procedurën e Përgjithshme Administrative <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=12559>

Ligji Nr. 06/L-113 për Organizimin dhe Funkcionimin e Administratës Shtetërore dhe Agjencie të Pavarura <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=18684>

Ligji Nr. 2004/15 për Ndërtimin <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=7480>

Ligji Nr. 02/L-37 për përdorimin e gjuhëve https://kryeministri.rks-gov.net/wp-content/uploads/2022/05/LAW_NO_02_L-37_ON_THE_USE_LANGUAGES1344.pdf

Uebfaqja e Administratës Tatimore të Kosovës <https://www.atk-ks.org/>

Uebfaqja e Agjencisë së Regjistrimit të Bizneseve të Kosovës <https://arbk.rks-gov.net/Page/2>

Uebfaqja e Ministrisë së Punëve të Brendshme të Kosovës <https://mpb.rks-gov.net/>

Platforma e-Kosova <https://ekosova.rks-gov.net/>

Uebfaqja e Agjencisë së Katastrave të Kosovës <https://akk.rks-gov.net/en>



Funded by
the European Union

With funding from
 Austrian
Development
Agency

Produced within Western Balkan Enablers for Reforming Public Administrations – WeBER 3.0 project. WeBER 3.0 is implemented by Think of Europe Network - TEN and Centre for Public Administration Research – KDZ.

WeBER 3.0 is funded by the European Union and the Austrian Development Agency - ADA. Views and opinions expressed are however those of the authors only and do not necessarily reflect those of the European Union or ADA. Neither the European Union, ADA, TEN nor KDZ can be held responsible for them.

For more information, please visit www.par-monitor.org.