



Elona Kurti – Koordinatore e Projekteve, Grupi për Studime Juridike dhe Politike, Prishtinë

Perceptimi i qytetarëve për shërbimet e administratës publike në Kosovë: Rezultatet nga anketimi në tri komuna mbi cilësinë e shërbimeve, qasjen dhe transformimin digjital

Përmbledhje Ekzekutive

Ky dokument paraqet rezultatet e një ankete mbi perceptimin e qytetarëve për shërbimet e administratës publike, të realizuar në komunat e Prishtinës, Podujevës dhe Mitrovicës. Qytetarët ndërveprojnë me institucionet publike kryesisht për regjistrimin civil, shërbimet komunale dhe dokumentacionin esencial.

Qytetarët në të gjitha komunat kanë ndërveprime të shpeshta me institucionet publike, kryesisht për regjistrimin civil, shërbimet komunale dhe dokumentacionin bazik. Për këtë anketë, në Podujevë pothuajse të gjitha ndërveprimet ishin me institucionet qendrore për nxjerrjen e dokumenteve personale, në Prishtinë kishte një kombinim të institucioneve qendrore dhe lokale, ndërsa në Mitrovicë rezultatet tregojnë përgjigje kryesisht për kompaninë rajonale të ujësjellësit. Këto dallime ndikojnë si në qasjen ndaj shërbimeve, ashtu edhe në përvojën e përdoruesve.

Kënaqshmëria me shërbimet është përgjithësisht e lartë. Shumë qytetarë vërejnë përmirësime në shpejtësinë e ofrimit të shërbimeve, procedura më të qarta dhe sjellje më të mirë të stafit, në përputhje me objektivat e Strategjisë së Reformës së Administratës Publike (SRAP) për uljen e barrës administrative dhe përmirësimin e ofrimit të shërbimeve. Megjithatë, pakënaqshmëria është më e shprehur në Prishtinë, ku koha më e gjatë e pritjes, informacioni jo i qëndrueshëm dhe çështjet organizative pasqyrojnë kompleksitet më të madh institucional.

Digjitalizimi i shërbimeve po përparon, por ende mbetet prapa dhe ndryshon varësisht nga lokacioni. Ndërsa shumë qytetarë përdorin platformën e-Kosova dhe e vlerësojnë atë pozitivisht, vetëm një pjesë e kufizuar arrin të marrë shërbime plotësisht online. Vizitat fizike mbeten të nevojshme për shkak të mungesës së bashkëpunimit ndërmjet sistemeve dhe integritetit jo të plotë digjital, me dallime të konsiderueshme ndërmjet komunave.

Sfidat në qasje vazhdojnë të jenë të pranishme, veçanërisht në sigurimin e mbështetjes adekuate për grupet e cënueshme dhe në përmirësimin e qasjes fizike në objektet administrative.

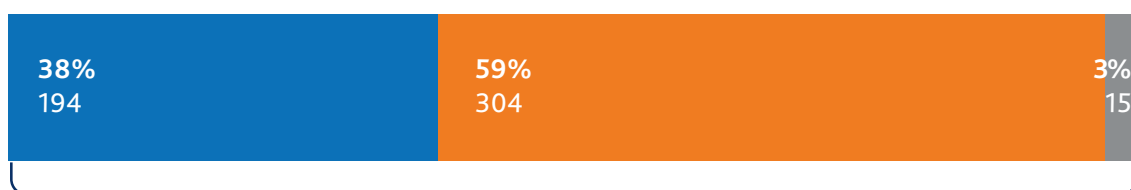
Në tërësi, të gjeturat tregojnë një administratë publike që po përmirësohet, por që ende karakterizohet nga fragmentimi dhe zbatimi jo i barabartë i reformave. Nevojiten përpjekje të vazhdueshme për të harmonizuar standardet e shërbimeve, për të zgjeruar shërbimet digjitale dhe për të siguruar ofrim të shërbimeve gjithëpërfshirëse, të parashikueshme dhe të orientuara drejt qytetarëve në të gjitha komunat.

Metodologjia

Ky dokument bazohet në një anketë të strukturuar me 513 të anketuar nga Prishtina, Podujeva dhe Mitrovica, përfshirë edhe qytetet përreth. Pyetësi përbëhet nga 17 pyetje të grupuara në tema si ndërveprimi i fundit me institucionet, cilësia e shërbimeve, shpejtësia e ofrimit, qartësia procedurale, kujdesi për grupet e cënueshme, qasja në objekte dhe digjitalizimi përmes platformës e-Kosova. Të dhënat u mbledhën përmes një qasjeje hibride, duke kombinuar exit poll-et fizike në pikat e shërbimit me përgjigjet online, për të siguruar përfaqësim si të qytetarëve që marrin shërbime në mënyrë digjitale, ashtu edhe të atyre që mbështeten kryesisht në qasjen fizike. Mostra pasqyron përbërjen demografike të Kosovës, me 38% gra, 59% burra dhe një përqindje të vogël që nuk deklaruan gjininë. Sipas komunave, 42% e anketuarve (217 pjesëmarrës) janë nga Podujeva, 28% (142 pjesëmarrës) nga rajoni i Prishtinës dhe 29% (151 pjesëmarrës) nga Mitrovica. Përgjigjet sasiore u analizuan duke përdorur statistika përshkruese dhe një shkallë kënaqshmërie nga 1 deri në 4, ndërsa komentet cilësore u shqyrtuan për të identifikuar temat më të përsëritura.

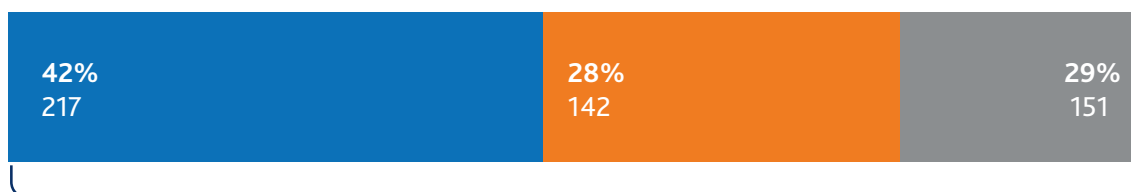
Demografia sipas gjinisë

■ Gra ■ Burra ■ Preferojnë të mos deklarojnë



Demografia sipas Komunës

■ Podujevë ■ Prishtinë ■ Mitrovicë



513

Anketa mbulon tri kategori të gjera të shërbimeve. Shërbimet administrative qendrore përfshijnë dokumentet personale të identifikimit si letërnjoftimet dhe pasaportat, dokumentet e gjendjes civile duke përfshirë certifikatat e lindjes, martesës dhe vdekjes, regjistrimin e automjeteve dhe procedura të tjera administrative të nivelit qendror. Shërbimet komunale lokale përfshijnë shërbimet që lidhen me taksat komunale, tarifat dhe pagesat, zyrat e mirëqenies sociale, administrimin e pronës, njësitë e urbanizmit dhe sportelet e tjera administrative lokale. Ndërsa, shërbimet komunale të ujësjellësit, të trajtuara veçmas për shkak të natyrës së tyre universale dhe të rregulluar, përfshijnë furnizimin rajonal me ujë, shërbimet e ujërave të zeza, procedurat e faturimit, leximin e ujmëmatësve dhe sportelet e pagesave. Përveç kësaj, anketa shqyrton disponueshmërinë dhe përdorimin e shërbimeve digjitale, duke vlerësuar nëse qytetarët mund t'i marrin shërbimet plotësisht online apo pjesërisht online (si rezervimi i termineve, kryerja e pagesave ose dorëzimi i dokumenteve), si matë nivelin e përdorimit dhe kënaqshmërisë me platformën e-Kosova.

Në kuadër të Skemës së Granteve të Vogla të projektit WeBER 3.0, Grupi për Studime Juridike dhe Politike (GLPS) angazhoi tri organizata lokale të shoqërisë civile për të forcuar pjesëmarrjen e qytetarëve në reformën e administratës publike (RAP) në nivel komunal. Si pjesë e këtij angazhimi, Instituti për Politika Zhvillimore (INDEP) realizoi punën në terren në Mitrovicë, Instituti Demokraci për Zhvillim (D4D) zhvilloi anketimin e qytetarëve në Podujevë, ndërsa Instituti i Prishtinës për Studime Politike (PIPS) realizoi mbledhjen e të dhënave në Prishtinë. Secila organizatë zbatoi anketa exit poll për të pasqyruar përvojat e drejtpërdrejta të qytetarëve me procedurat administrative, cilësinë e shërbimeve dhe qasjen digjitale. Përmes këtij angazhimi të koordinuar, anketa mblodhi reagime të drejtpërdrejta nga 513 pjesëmarrës në tri komunat, duke gjeneruar dëshmi që ndihmojnë në identifikimin e boshllëqeve praktike dhe mundësive për përmirësimin e ofrimit të shërbimeve lokale.

Gjendja Aktuale

Reforma e Administratës Publike është thelbësore për ndërtimin e shtetit në Kosovë, integrimin evropian dhe agjendën reformuese. Institucionet efikase, transparente dhe të orientuara drejt qytetarëve nuk janë vetëm një kërkesë ligjore sipas *acquis* të BE-së, por edhe një parakusht për ndërtimin e besimit publik dhe sigurimin e qasjes së barabartë në shërbime.

Shërbimet publike në Kosovë ndahen në dy grupe kryesore: lokale dhe qendrore, varësisht nga institucionet që i ofrojnë ato. Megjithatë, ekzistojnë edhe kategori si shërbimet universale dhe shërbimet administrative sipas kërkesës.

Shërbimet komunale janë shërbime universale që u shërbejnë një popullsie të gjerë, përtej banorëve të një komune të vetme. Këto janë shërbime që shteti duhet t'i ofrojë pa pasur nevojë për ndonjë kërkesë paraprake nga qytetarët. Ato përfshijnë qasjen në ujë të pijshëm, energji elektrike, trajtimin e ujërave të zeza, menaxhimin e mbeturinave dhe transportin publik. Këto shërbime zakonisht ofrohen nga kompani lokale private ose partneritete publiko-private, ndërsa cilësia dhe disponueshmëria e tyre mund të ndryshojnë ndërmjet komunave.

Komunat ofrojnë gjithashtu edhe shërbime të tjera lokale, si taksat, tarifat dhe gjobat, shërbimet shëndetësore, shërbimet e mbrojtjes sociale dhe shërbimet pronësore.

Shërbimet administrative publike funksionojnë ndryshe, sepse qytetarët duhet t'i kërkojnë

ato. Ato kërkojnë një veprim nga qytetari, si aplikimi, dorëzimi i dokumenteve ose kërkesa për verifikim. Këto shërbime ofrohen nga institucionet qendrore. Ato përfshijnë lëshimin e dokumenteve si letërnjoftimet, certifikatat e gjendjes sociale, certifikatat e lindjes dhe vdekjes, si dhe regjistrimin e automjeteve.

Kosova ka bërë përparim në vitet e fundit përmes zhvillimit të platformës e-Kosova, e cila tani ofron shumë shërbime online.¹ Qytetarët mund të shkarkojnë certifikata të lindjes, ekstrakte, certifikata të martesës dhe certifikata të vendbanimit për veten ose anëtarët e familjes së tyre. Familjet mund të aplikojnë për shtesa për fëmijë dhe lehoni. Qytetarët mund të shikojnë dhe paguajnë faturat e shërbimeve komunale. Qytetarët dhe bizneset mund të kenë qasje në shërbimet policore dhe gjyqësore, të marrin certifikata të së kaluarës penale dhe të përcjellin statusin e rasteve gjyqësore. Kategori të tjera kryesore të shërbimeve përfshijnë shëndetësinë, tatimet, arsimin, automjetet, pronën, shërbimet e adresave dhe e-Komunën.

Zhvillimi afatgjatë i Kosovës parashihet në Strategjinë dhe Planin Kombëtar të Zhvillimit (SKZH/PKZH) 2030, e cila ofron një kornizë gjithëpërfshirëse për të gjitha strategjitë sektoriale dhe institucionale.² SKZH 2030 e definon qeverisjen e mirë si një nga shtyllat e saj qendrore, duke theksuar qeverisjen efikase dhe të përgjegjshme.³ Brenda kësaj shtylle, SKZH identifikon reformën e administratës publike, transformimin digjital dhe uljen e barrës administrative si instrumentet kryesore për përmirësimin e efikasitetit të qeverisjes dhe cilësisë së përgjithshme të shërbimeve. Përmes sektorit të qeverisjes efektive dhe të përgjegjshme, strategjitë sektoriale lidhen ose burojnë nga SKZH 2030. Strategjia e Reformës së Administratës Publike (SRAP) 2022–2027, Strategjia e e-Qeverisjes 2023–2027 dhe Programi për Parandalimin dhe Reduktimin e Barrës Administrative 2025–2028 burojnë nga objektivat specifike të qeverisjes, duke siguruar që këto objektiva të jenë të koordinuara dhe në përputhje me vizionin afatgjatë të Kosovës.⁴

SRAP 2022–2027 ka katër fusha prioritare: planifikimin dhe koordinimin e politikave, ofrimin e shërbimeve, shërbimin publik dhe menaxhimin e burimeve njerëzore, si dhe llogaridhënien dhe transparencën.⁵ Qëllimi i përgjithshëm është përmirësimi i efikasitetit, cilësisë dhe hapjes së qeverisjes.⁶ Komponenti i ofrimit të shërbimeve fokusohet në standardizimin dhe digjitalizimin e regjistrave publikë, harmonizimin e procedurave të shërbimeve dhe krijimin e një regjistri qendror online për shërbimet administrative, siç është platforma e-Kosova.⁷

Platforma e-Kosova është porta qendrore digjitale e Kosovës për shërbimet publike. Ajo u mundëson qytetarëve dhe bizneseve të kenë qasje në shërbimet administrative online përmes një llogarie të personalizuar për përdoruesit, duke eliminuar në këtë mënyrë nevojën për vizita fizike në institucione të ndryshme. Përdoruesit mund të marrin dokumente si certifikatat e lindjes, martesës dhe vendbanimit, të kontrollojnë obligimet e tyre tatimore për biznes apo pronë dhe të paguajnë faturat e shërbimeve komunale dhe tarifatat administrative.

1 Platforma E-Kosova, në: <https://ekosova.rks-gov.net/>.

2 Strategjia dhe Plani Kombëtar i Zhvillimit 2030, prill 2023, në: <https://kryeministri.rks-gov.net/wp-content/uploads/2023/11/NDSP-2030-dokumenti-i-dizajnuar.pdf>.

3 Ibid, goal 10.

4 Strategjia dhe Plani Kombëtar i Zhvillimit 2030, fq. 68, shtylla "Qeverisja e Mirë".

5 Strategjia e Reformës së Administratës Publike (SRAP) 2022–2027, fq. 12, në <https://kryeministri.rks-gov.net/wp-content/uploads/2023/01/PUBLIC-ADMINISTRATION-REFORM-STRATEGY-2022-2027.pdf>.

6 Ibid, pg. 7.

7 Platforma e-kosova, në: <https://ekosova.rks-gov.net/>.

Përmes Strategjisë së e-Qeverisjes për Kosovën 2023–2027, Kosova po punon drejt zhvillimit të një administrate të integruar dhe të orientuar drejt përdoruesit.⁸ Parimet e Strategjisë parashohin një sektor publik digjital dhe të udhëhequr nga të dhënat, duke siguruar ndërveprueshmëri, orientim ndaj përdoruesit dhe gjithëpërfshirje. Institucionet publike duhet të mbledhin informacion vetëm një herë, të ofrojnë qasje shumëkanalëshe në shërbime dhe të integrojnë privatësinë dhe sigurinë në të gjitha proceset. Në fund, inovacioni i hapur inkurajon bashkëpunimin ndërmjet qeverisë, sektorit privat, akademisë dhe qytetarëve për të nxitur kreativitetin dhe besimin në procesin e transformimit digjital.⁹

Programi për Parandalimin dhe Reduktimin e Barrës Administrative 2022–2027 u miratua në shtator të vitit 2022 dhe më pas u rishikua për periudhën 2025–2028 në kuadër të SRAP 2022–2027.¹⁰ Programi fokusohet në thjeshtësimin strukturor të administratës publike, eliminimin e barrës administrative të panevojshme, si dhe digjitalizimin dhe ndërlidhjen e regjistrave publikë.

Qëllimi i këtij dokumenti politikash është të analizojë kënaqshmërinë dhe perceptimet e qytetarëve lidhur me cilësinë, qasjen dhe efikasitetin e shërbimeve të administratës publike, bazuar në exit poll-in e realizuar këtë vit. Të gjeturat synojnë të informojnë politikëbërësit dhe autoritetet lokale për prioritetet e qytetarëve, të ofrojnë njohuri për përshtatjen e reformave dhe nevojat për trajnime, si dhe të japin rekomandime konkrete.

Analiza e Pyetësorit

Kontakti me institucionet e Administratës Publike

Të dhënat tregojnë se të gjithë qytetarët e anketuar kanë marrë shërbime nga administrata publike. Shumica e këtyre ndërveprimeve ishin me institucionet e nivelit qendror, ku 53% e respondentëve raportuan kontaktin e tyre më të fundit në nivel qendror dhe 47% në nivel lokal. Zyrat e gjendjes civile ishin institucionet qendrore më të frekuentuara, ndërsa departamentet e tatimeve, qendrat për mirëqenie sociale dhe njësitë e urbanizmit ishin institucionet lokale më të vizituara.

Përveç këtyre shërbimeve administrative, qytetarët ndërveprojnë edhe me shërbimet komunale, të cilat funksionojnë ndryshe nga kanalet administrative qendrore dhe lokale. Shërbimet e ujit në Kosovë përfshijnë furnizimin me ujë të pijshëm, grumbullimin dhe trajtimin e ujërave të zeza, si dhe mirëmbajtjen e rrjetit të shpërndarjes. Ndryshe nga shërbimet administrative, këto bëjnë pjesë në kategorinë e shërbimeve universale, që do të thotë se qytetarët i marrin ato automatikisht pa pasur nevojë të parashtrajnë kërkesë. Kompanitë rajonale të ujësjellësit menaxhojnë ofrimin e shërbimeve brenda zonave të përcaktuara të shërbimit, të mbikëqyrura nga borde të emëruara nga qeveria, të cilat sigurojnë përputhshmërinë me standardet e performancës dhe të shërbimit. Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU) rregullon këtë sektor duke caktuar tarifat, monitoruar performancën, hartuar standardet dhe licencuar operatorët. Edhe pse ofrohen në nivel lokal, shërbimet e ujit funksionojnë brenda një kornize të unifikuar kombëtare rregullative, e cila garanton rregulla të qëndrueshme, llogaridhënie publike dhe monitorim të vazhdueshëm në të gjitha komunat.

Prandaj, për qëllimet e këtij dokumenti politikash, shërbimet komunale trajtohen si një kategori e veçantë shërbimesh, e dallueshme si nga shërbimet administrative lokale, ashtu edhe nga ato qendrore.

8 Strategjia e e-Qeverisja për Kosovën 2023–2027, në: <https://mpb.rks-gov.net/Uploads/Documents/Pdf/EN/2700/e-Government%20Strategy%20Kosovo%202023-2027.pdf>.

9 Ibid, pg. 5.

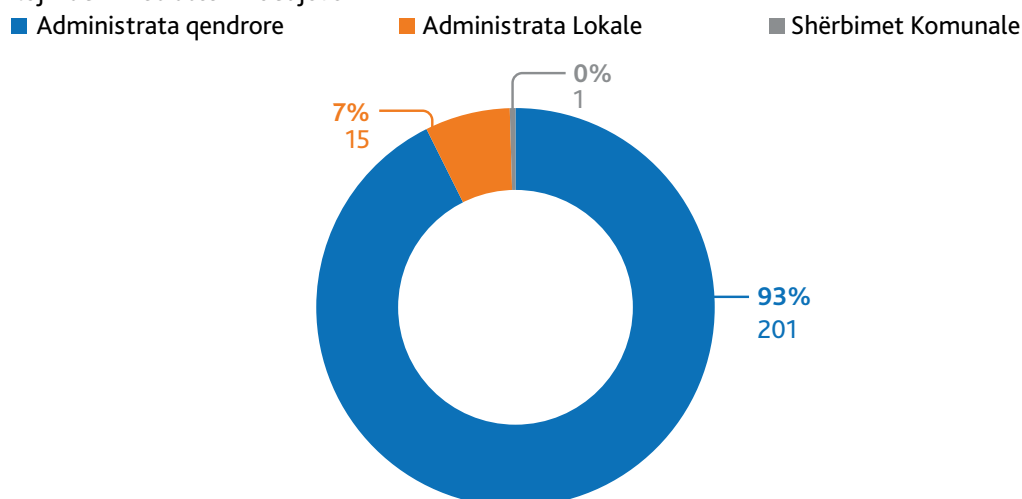
10 Programi për Parandalimin dhe Reduktimin e Barrës Administrative 2022–2027, në: <https://kryeministri.rks-gov.net/wp-content/uploads/2022/09/ZPS-shtator2022-PPZBA-2022-2027-dhe-PV-2022-2024-Shtojca-1-6-FINAL-ENG.pdf>; dhe Programi për Parandalimin dhe Reduktimin e Barrës Administrative 2025–2028, i publikuar më 10 janar 2025, në: <https://kryeministri.rks-gov.net/en/documents/>.

Kategoritë e Shërbimeve	Numri i kërkesave	%
Dokumentet personale	258	51%
Dokumentet familjare	16	3%
Taksat, tarifat dhe gjobat	6	1%
Shërbimet shëndetësore	1	0%
Shërbimet e mbrojtjes sociale	1	0%
Shërbimet që lidhen me ushtrinë	1	0%
Shërbimet pensionale	5	1%
Shërbimet e punësimit	1	0%
Shërbimet që lidhen me bizneset	1	0%
Shërbimet që lidhen me pronën	3	1%
Shërbimet komunale	212	42%
Të tjera	5	1%

Podujeva

Në Podujevë, ndërveprimet me institucionet publike janë të përqendruara në mënyrë dërrmuese në nivelin qendror të ofrimit të shërbimeve, me 93%. Nga numri total i respondentëve, shërbimi më i kërkuar ishte pajisja me dokumente personale, si letërnjoftimi ose pasaporta. Ky shërbim u kërkuar 195 herë, ose 90% e të gjitha kërkesave. Nevoja të tjera administrative paraqiten në numër më të vogël, duke përfshirë fusha si certifikatat familjare, taksat dhe tarifatat, asistencë sociale dhe çështjet pronësore. 36% e respondentëve ishin përdorues për herë të parë të shërbimit që kërkuan, ndërsa 64% kishin marrë më parë të njëjtin shërbim.

Lloji i administratës – Podujevë



Kategoria e shërbimeve - Podujevë	Numri i kërkesave	%
Dokumentet personale	195	89.86%
Dokumentet familjare	7	3.23%
Taksat, tarifat dhe gjobat	3	1.38%
Shërbimet shëndetësore	1	0.46%
Shërbimet e mbrojtjes sociale	1	0.46%
Shërbimet që lidhen me ushtrinë	1	0.46%
Shërbimet pensionale	3	1.38%
Shërbimet e punësimit	1	0.46%
Shërbimet që lidhen me bizneset	1	0.46%
Shërbimet që lidhen me pronën	1	0.46%
Shërbimet komunale	1	0.46%
Të tjera	2	0.92%

Përdorues për herë të parë të shërbimit - Podujevë

Jo

Po

64%
138

36%
79

Prishtina

Prishtina

Ekziston një angazhim i konsiderueshëm me kompaninë rajonale të ujësjellësit në Prishtinë, e cila përbën 43% të vizitave. Ky shërbim nuk është i krahasueshëm me shërbimet e tjera këtu për shkak të rregullimit të tij si kompani private e mbikëqyrur nga një bord i emëruar nga qeveria. Përveç kësaj, Agjencia e Regjistrimit Civil ishte institucioni i dytë me më së shumti ndërveprime, me 33% të tyre. Zyrat komunale u kontaktuan në 11% të rasteve, ndërsa 13% e mbetur e ndërveprimeve ishin me institucione të nivelit qendror, si Ministria e Punëve të Brendshme, qendrat qendrore për pajisje me dokumente identifikimi dhe Universiteti i Prishtinës.

Shërbimet publike qendrore u kërkuan 67 herë, ose 47%. Ndër këto, shërbimet për dokumentacion personal dhe identifikim u kërkuan 62 herë. Shërbimet komunale u kërkuan 61 herë (43%). Shërbime të tjera lokale, si certifikatat familjare, tarifat dhe taksat, si dhe shërbimet pronësore, përbënin 14 kërkesa (10%).

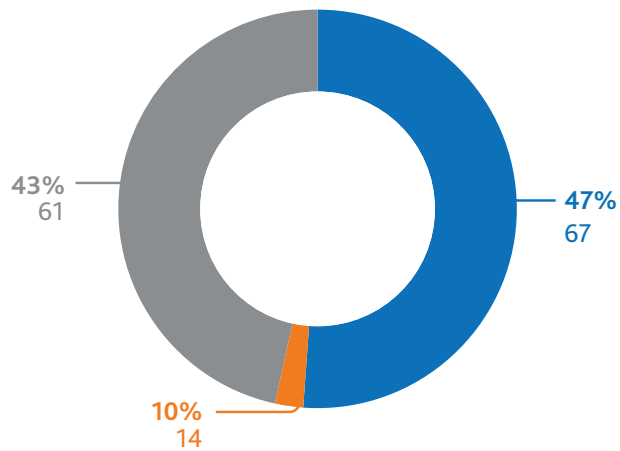
Sa i përket shpeshtësisë së përdorimit, 16% e respondentëve ishin përdorues për herë të parë, ndërsa 84% kishin përdorur më parë të njëjtin shërbim.

Lloji i administratës - Prishtinë

■ Administrata qendrore

■ Administrata Lokale

■ Shërbimet Komunale



Kategoria e Shërbimeve - Prishtinë	Numri i kërkesave	%
Dokumentet personale	62	43.7%
Dokumentet familjare	9	6.3%
Taksat, tarifat dhe gjobat	3	2.1%
Shërbimet pensionale	2	1.4%
Shërbimet që lidhen me pronën	2	1.4%
Shërbimet komunale	61	43%
Të tjera	3	2.1%

Përdorues për here të parë të shërbimit - Prishtinë

Jo

Po

83%
118

15%
22

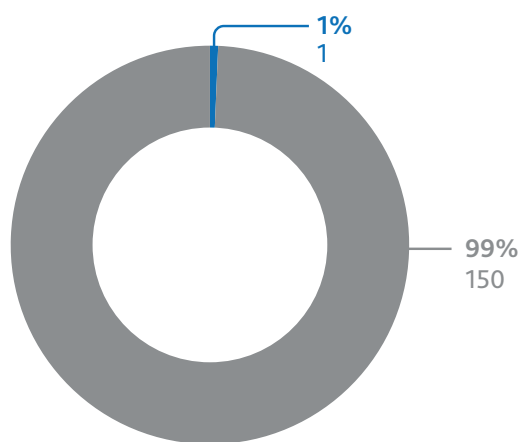
Mitrovica

Struktura administrative e përgjigjeve në këtë anketë në Mitrovicë është pothuajse tërësisht e përqendruar në një pikë të vetme shërbimi, Kompaninë Rajonale të Ujësjetësimit Mitrovica (KRU Mitrovica), e cila përbën 99% të të gjitha ndërveprimeve të raportuara. Vetëm 1% e përgjigjeve kanë ndërvepruar drejtpërdrejt me administratën komunale.

Sa i përket shpeshtësisë së përdorimit të shërbimeve, 10% e respondentëve ishin përdorues për herë të parë të shërbimit të kërkuar, ndërsa 89% e kishin përdorur më parë atë shërbim. Kjo tregon procedura rutine ose të përsëritura që lidhen me shërbimet komunale.

Lloji i administratës - Mitrovicë

■ Administrata qendrore ■ Administrata Lokale ■ Shërbimet Komunale



Kategoria e shërbimeve - Mitrovicë	Numri i kërkesave	%
Dokumentet personale	1	0.7%
Shërbimet komunale	150	99.3%

Përdorues për herë të parë të shërbimit - Mitrovicë

Jo

Po

89%
134

11%
16

Kënaqshmëria e Përgjithshme me Shërbimet Publike

Në të gjitha komunat e përfshira, të anketuarit në përgjithësi raportuan përvoja kryesisht pozitive me ofrimin e shërbimeve publike, megjithëse niveli i kënaqshmërisë ndryshon nga një komunë në tjetrën. Pyetja mbi përvojën e përgjithshme e vlerëson përgjigjen përmes katër kategorive: shumë të kënaqur, të kënaqur, të pakënaqur dhe shumë të pakënaqur.

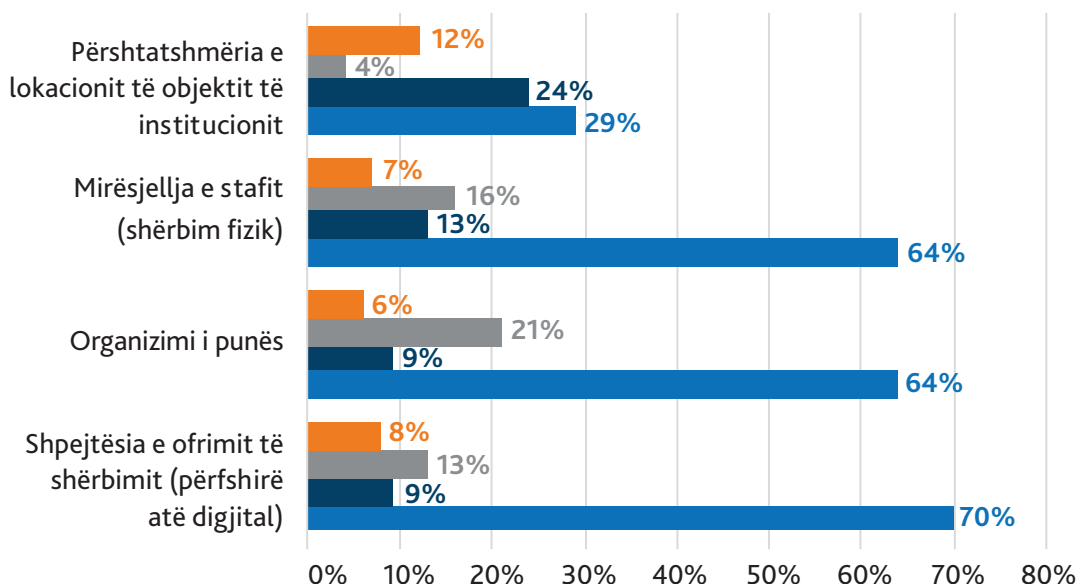
Të anketuarit u pyetën për perceptimin e tyre të përgjithshëm mbi shërbimin e marrë dhe për të vlerësuar dimensione specifike, si shpejtësia e ofrimit të shërbimit, organizimi i punës si disponueshmëria e informacionit dhe shmangia e radhëve të gjata, sjellja e nëpunësve civilë dhe përshtatshmëria e lokacionit të institucionit për sa i përket distancës dhe qasjes në transportin publik.

Podujeva

Ekziston një nivel i lartë kënaqshmërie me shërbimet publike në Podujevë në përgjithësi. Shpejtësia e shërbimit apo koha që nevojitet për marrjen e shërbimeve vlerësohet përgjithësisht pozitivisht. 70% janë të kënaqur me shpejtësinë e shërbimit dhe 9% shumë të kënaqur, duke dhënë një normë të kombinuar të kënaqshmërisë prej 79%. Anketuarit japin gjithashtu vlerësime pozitive për organizimin e punës, ku 64% janë të kënaqur dhe 9% shumë të kënaqur (73% së bashku). Sjellja e nëpunësve civilë merr vlerësime të larta, me 77% ndërveprime pozitive të kombinuara (64% të kënaqur dhe 13% shumë të kënaqur). Gjatë vlerësimit të përshtatshmërisë së lokacionit të institucioneve, 29% shprehen të kënaqur dhe 24% shumë të kënaqur, ndërsa 16% e anketuarve raportojnë pakënaqshmëri lidhur me qasjen dhe distancën.

Kënaqshmëria me aspektet e ofrimit të shërbimeve publike – Podujevë

■ Shumë të kënaqur ■ Të kënaqur ■ Të pakënaqur ■ Shumë të pakënaqur

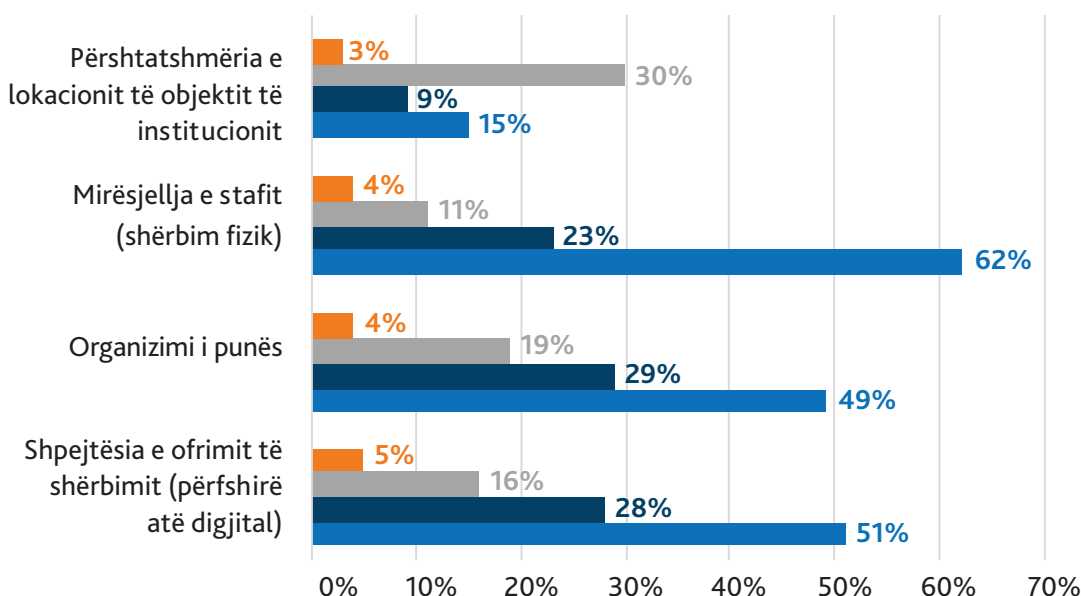


Prishtina

Ngjashëm me komunat e tjera, rezultatet tregojnë se qytetarët janë përgjithësisht të kënaqur me shërbimet e marra. Të dhënat tregojnë se 28% e të anketuarve në Prishtinë ishin shumë të kënaqur dhe 51% të kënaqur, duke rezultuar në një normë të kombinuar kënaqshmërie prej 79%. Pakënaqshmëria është 16%, ndërsa 5% janë shumë të pakënaqur, duke e çuar normën totale të pakënaqshmërisë në 21%. 49% e anketuarve e perceptojnë organizimin e punës si të kënaqshëm dhe 29% si shumë të kënaqshëm, duke dhënë një normë të kombinuar kënaqshmërie prej 78%. Ndërkohë, 19% janë të pakënaqur dhe 4% shumë të pakënaqur, që përbën një normë totale pakënaqshmërie prej 23%. Sjellja e nëpunësve civilë merr kryesisht vlerësime pozitive. 62% janë të kënaqur dhe 23% shumë të kënaqur, ndërsa 11% raportojnë pakënaqshmëri dhe 4% raportojnë se janë shumë të pakënaqur. Të anketuarit shprehin shqetësime më të mëdha lidhur me lokacionin e institucioneve. Vetëm 15% janë të kënaqur dhe 9% shumë të kënaqur, ndërsa 30% janë të pakënaqur dhe 3% shumë të pakënaqur, duke përmendur zyrat e shpërndara dhe ngarkesën e madhe në komunikacion.

Kënaqshmëria me aspektet e ofrimit të shërbimeve publike - Prishtinë

■ Shumë të kënaqur ■ Të kënaqur ■ Të pakënaqur ■ Shumë të pakënaqur

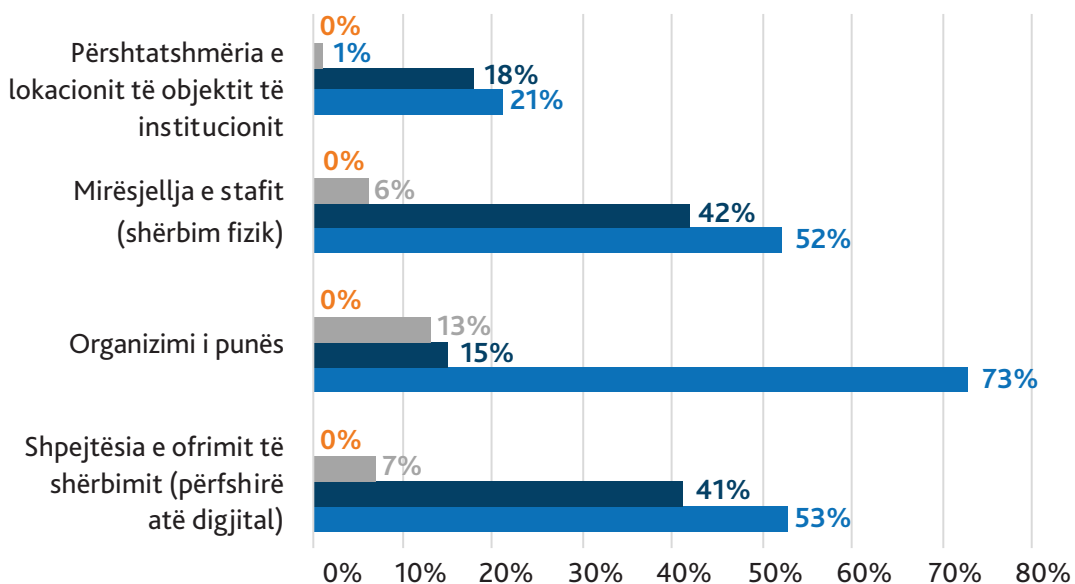


Mitrovica

Në Mitrovicë, të anketuarit shprehin nivelin më të lartë të kënaqshmërisë me shërbimet publike. 41% janë shumë të kënaqur dhe 53% janë të kënaqur, duke i dhënë komunës një normë kënaqshmërie prej 94%. 7% janë të pakënaqur dhe asnjë respondent nuk raportoi se është shumë i pakënaqur. Sa i përket shpejtësisë së ofrimit të shërbimeve, 53% janë të kënaqur dhe 41% shumë të kënaqur, ndërsa 7% shprehin pakënaqshmëri. Të anketuarit gjithashtu vlerësojnë pozitivisht organizimin e punës. 73% e përkrahjnë atë si të kënaqshëm dhe 15% si shumë të kënaqshëm, ndërsa 13% shprehin pakënaqshmëri. Sjellja e nëpunësve civilë merr vlerësime pozitive në Mitrovicë. 52% janë të kënaqur dhe 42% shumë të kënaqur, me shumë pak reagime negative. Përshtatshmëria e lokacionit vlerësohet si mjaft e kënaqshme. 21% janë të kënaqur dhe 18% shumë të kënaqur (39% së bashku), ndërsa 1% janë të pakënaqur, megjithëse shumë anketues ndihen të pa aftë për ta vlerësuar këtë dimension.

Kënaqshmëria me aspektet e ofrimit të shërbimeve publike - Mitrovicë

■ Shumë të kënaqur ■ Të kënaqur ■ Të pakënaqur ■ Shumë të pakënaqur



Përmirësimi i Cilësisë së Shërbimeve me Kalimin e Kohës

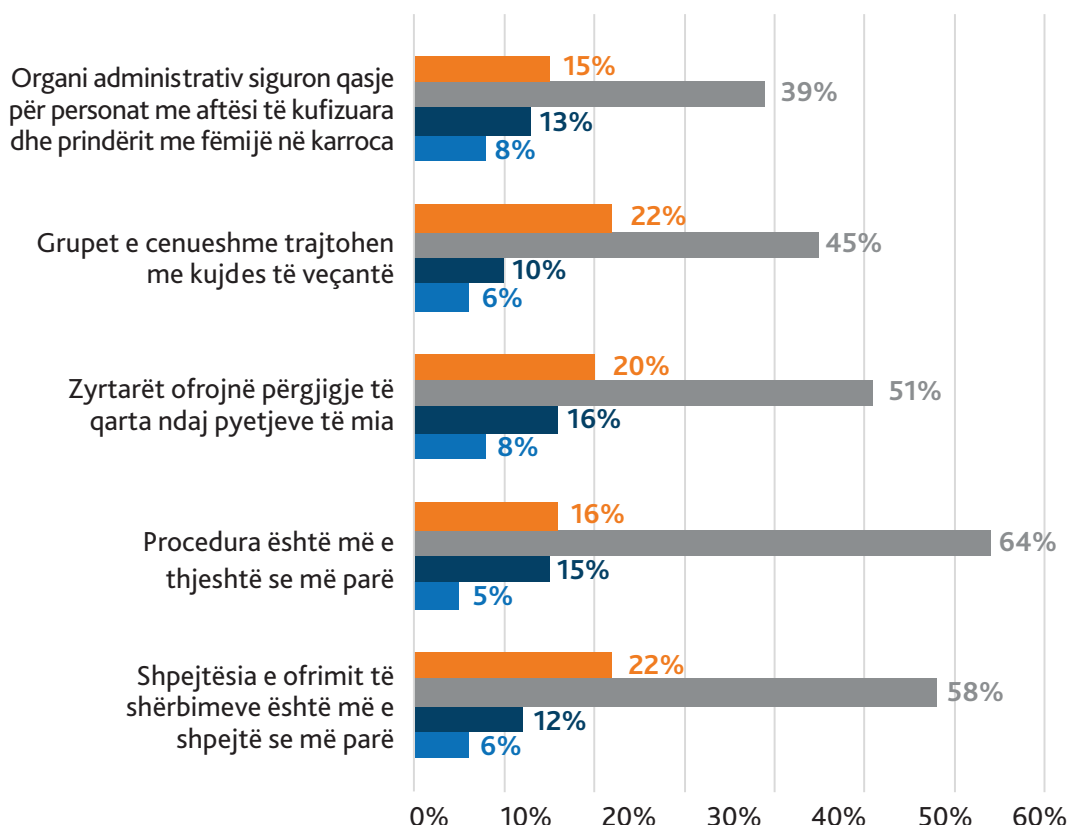
Ky indikator mat perceptimin e qytetarëve për përmirësimin gradual të cilësisë së shërbimeve bazuar në pesë elemente konkrete. Më saktësisht, ata u pyetën nëse koha e ofrimit të shërbimit është shkurtuar, nëse procedura është thjeshtësuar më shumë, nëse zyrtarët japin përgjigje të qarta, nëse institucionet i trajtojnë grupet e cënueshme me kujdes dhe, në fund, nëse institucionet ofrojnë qasje të lehtë për personat me aftësi të kufizuara dhe prindërit me karroca për fëmijë.

Podujeva

Sa i përket shkurtimit të kohës së ofrimit të shërbimeve, 58% pajtohen se koha e nevojshme për marrjen e shërbimeve është shkurtuar dhe 22% pajtohen plotësisht, duke dhënë një normë të kombinuar kënaqshmërie prej 80%. 12% nuk pajtohen dhe 6% nuk pajtohen aspak. Së bashku, 18% nuk mendojnë se ka pasur përmirësime në kohën e ofrimit të shërbimeve. Rezultatet në Podujevë tregojnë gjithashtu se qytetarët konsiderojnë që procedurat janë thjeshtësuar, ku 64% pajtohen dhe 16% pajtohen plotësisht. 15% nuk pajtohen dhe 5% nuk pajtohen aspak. Në total, norma e kënaqshmërisë është 80%, ndërsa norma e pakënaqshmërisë është 20%. Anketuesit i konsiderojnë të qarta shpjegimet e nëpunësve civilë dhe 71% shprehin kënaqshmëri me udhëzimet që marrin. 51% pajtohen dhe 20% pajtohen plotësisht, ndërsa 16% nuk pajtohen dhe 8% nuk pajtohen aspak. Qytetarët gjithashtu ndjejnë se institucionet i trajtojnë grupet e cënueshme me kujdes, pasi 45% pajtohen dhe 22% pajtohen plotësisht. 10% nuk pajtohen dhe 6% nuk pajtohen aspak. Sa i përket qasjes në objekt për personat me aftësi të kufizuara ose prindërit me karroca për fëmijë, 39% pajtohen plotësisht dhe 15% pajtohen, ndërsa 13% nuk pajtohen dhe 8% nuk pajtohen aspak.

Kënaqshmëria me përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike – Podujevë

■ Shumë të kënaqur ■ Të kënaqur ■ Të pakënaqur ■ Shumë të pakënaqur

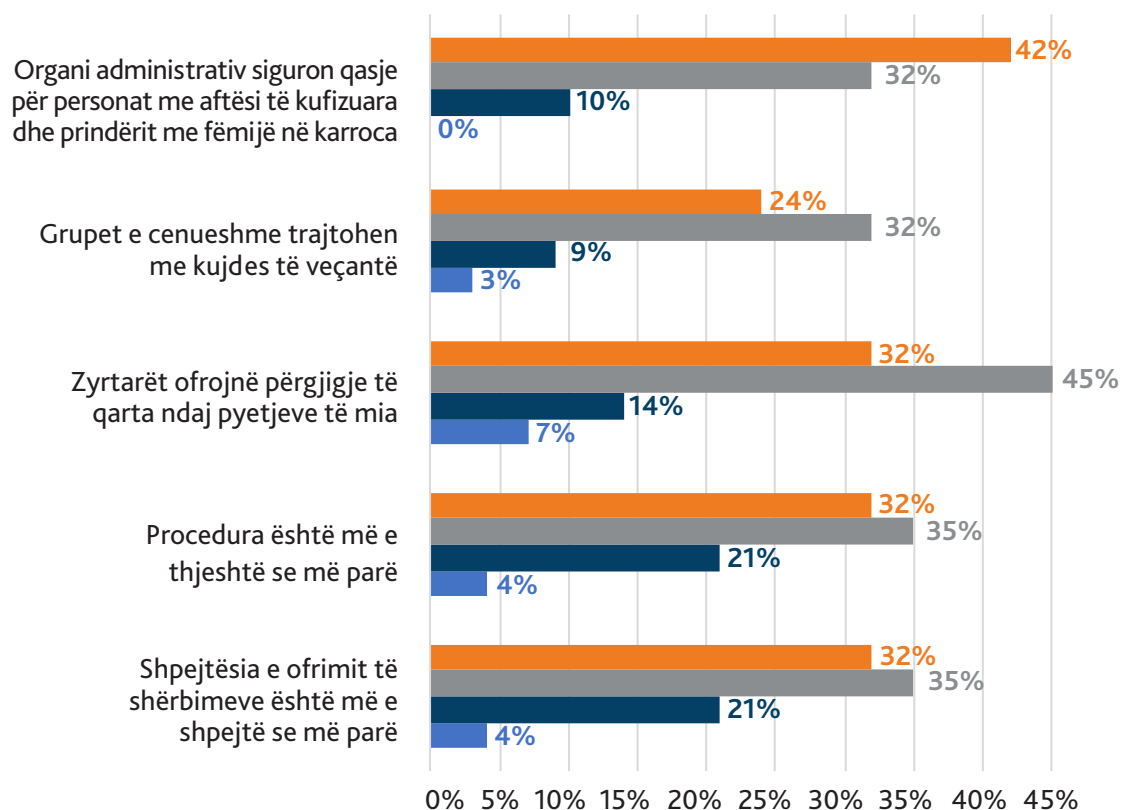


Prishtina

Perceptimet për përmirësimin me kalimin e kohës janë të forta. 35% pajtohen se ofrimi i shërbimeve është bërë më i shpejtë dhe 32% pajtohen plotësisht, ndërsa 21% nuk pajtohen dhe 4% nuk pajtohen aspak. Në mënyrë të ngjashme, sa i përket thjeshtësimit të procedurave, 35% pajtohen dhe 32% pajtohen plotësisht se procedurat tani janë më të thjeshta, por 21% nuk pajtohen dhe 4% nuk pajtohen aspak. Qytetarët e vlerësojnë pozitivisht qartësinë e informacionit, me 77% që shprehin pajtim. 32% pajtohen plotësisht, 45% pajtohen, 14% nuk pajtohen dhe 7% nuk pajtohen aspak. Perceptimet për kujdesin institucional ndaj grupeve të cënueshme, si personat me aftësi të kufizuara, gratë shtatzëna dhe prindërit me fëmijë, janë kryesisht pozitive, me një normë të kombinuar kënaqshmërie prej 56%. Në këtë aspekt, 24% pajtohen plotësisht, 32% pajtohen, 9% nuk pajtohen dhe 3% nuk pajtohen aspak. Qasja në objektet institucionale në Prishtinë konsiderohet si adekuate për personat me aftësi të kufizuara dhe prindërit me karroca për fëmijë. Për këtë çështje, 42% e anketuesve pajtohen plotësisht se institucionet ofrojnë qasje të lehtë, 32% pajtohen dhe 10% nuk pajtohen ndërsa asnjë anketues nuk është shprehur se nuk pajtohet aspak. Norma totale e kënaqshmërisë në Prishtinë është 74%.

Kënaqshmëria me përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike - Prishtinë

■ Shumë të kënaqur ■ Të kënaqur ■ Të pakënaqur ■ Shumë të pakënaqur

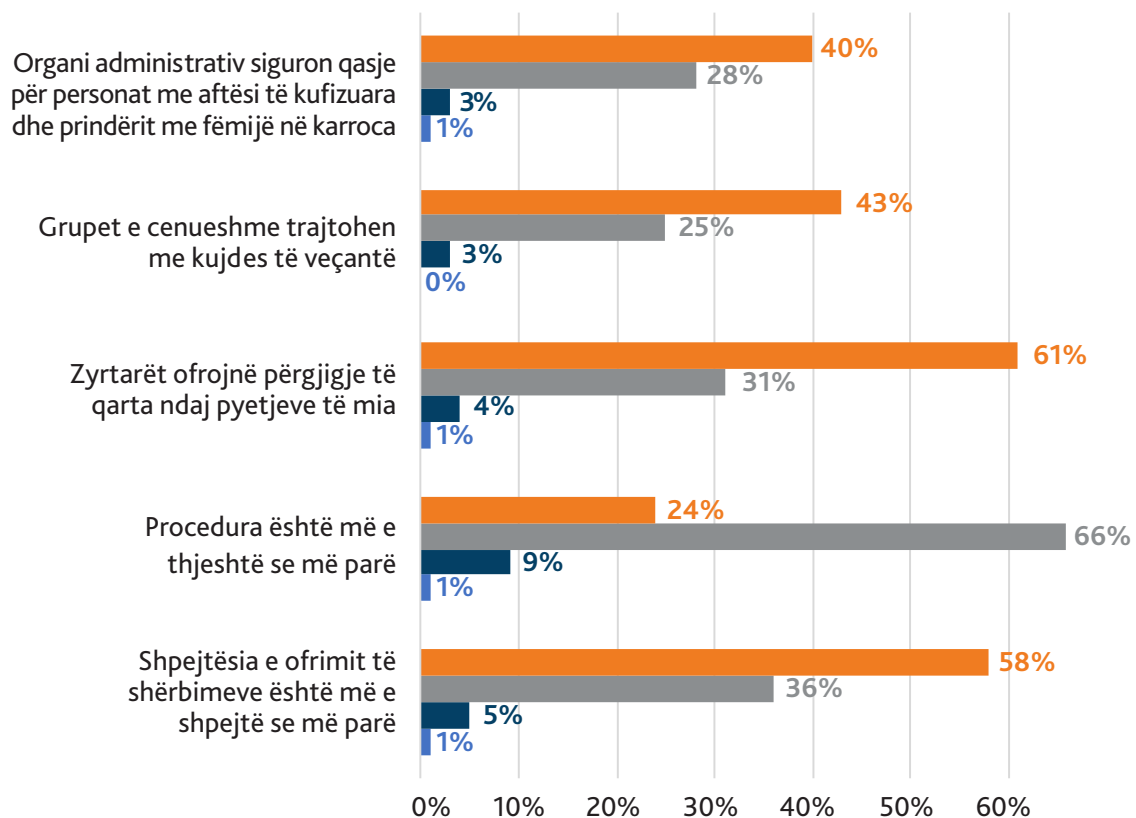


Mitrovica

Në Mitrovicë, perceptimet për përmirësimin me kalimin e kohës janë përgjithësisht pozitive, veçanërisht sa i përket përmirësimeve në shërbimet e ujësjellësit. Sa i përket përmirësimit të shpejtësisë së shërbimit, 94% e qytetarëve pajtohen se koha e nevojshme për marrjen e një shërbimi është zvogëluar (58% pajtohen plotësisht dhe 36% pajtohen), ndërsa vetëm 6% nuk pajtohen (5% nuk pajtohen dhe 1% nuk pajtohen aspak). Në mënyrë të ngjashme, lidhur me thjeshtësimin e procedurave, 90% e anketuesve pajtohen se procedurat janë bërë më të thjeshta, ku 24% pajtohen plotësisht dhe 66% pajtohen. Pakënaqshmëria është shumë e ulët, me 9% që nuk pajtohen dhe 1% që nuk pajtohen aspak. Qytetarët e vlerësojnë jashtëzakonisht lartë qartësinë e informacionit të ofruar nga zyrtarët, me 92% që shprehin pajtim (61% pajtohen plotësisht dhe 31% pajtohen). Vetëm 4% nuk pajtohen dhe 1% nuk pajtohen aspak. Perceptimet për kujdesin institucional ndaj grupeve të cenueshme (personat me aftësi të kufizuara, gratë shtatzëna, prindërit me fëmijë etj.) janë shumë pozitive, me një normë të kombinuar kënaqshmërie prej 68%. Nga këta, 43% pajtohen plotësisht dhe 25% pajtohen se këto grupe trajtohen me kujdes të veçantë. Vetëm 3% nuk pajtohen dhe asnjë anketues nuk pajtohet aspak, ndërsa 29% janë përgjigjur me "Nuk e di". Qasja në objektet komunale për personat me aftësi të kufizuara dhe prindërit me karroca për fëmijë vlerësohet pozitivisht. 68% e anketuesve pajtohen se ofrohet qasje adekuate (40% pajtohen plotësisht dhe 28% pajtohen), ndërsa vetëm 4% nuk pajtohen (3% nuk pajtohen dhe 1% nuk pajtohen aspak), dhe 29% janë përgjigjur me "Nuk e di".

Kënaqshmëria me përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike - Mitrovicë

■ Shumë të kënaqur ■ Të kënaqur ■ Të pakënaqur ■ Shumë të pakënaqur



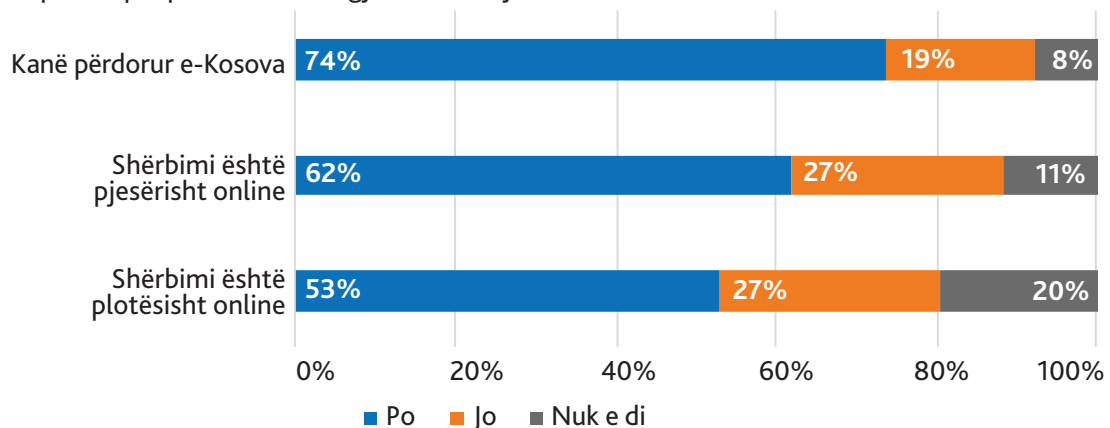
Përmirësimet në Digjitalizim dhe e-Qeverisja

Përdorimi i shërbimeve digjitale ndryshon ndjeshëm ndërmjet tri komunave, ndërsa disponueshmëria e përgjithshme mbetet e kufizuar. Procedurat pjesërisht online, si rezervimi i termineve, pagesa e tarifave ose dorëzimi i dokumenteve, janë më të qasshme në Podujevë, ku 62% e anketuesve arrijnë të përfundojnë të paktën një pjesë të shërbimit online. Në të kundërt, vetëm 13% e qytetarëve në Prishtinë dhe 11% në Mitrovicë arrijnë të përfundojnë ndonjë hap në mënyrë digjitale. Kënaqshmëria e qytetarëve me shërbimet elektronike përmes platformës e-Kosova matet në një shkallë nga 1 deri në 4 dhe, tek ata që e kanë përdorur platformën, kënaqshmëria është vazhdimisht e lartë në të tri komunat. Vlerësimet pozitive (notat 3 ose 4) arrijnë në 90% në Podujevë, 85% në Prishtinë dhe 89% në Mitrovicë.

Podujeva

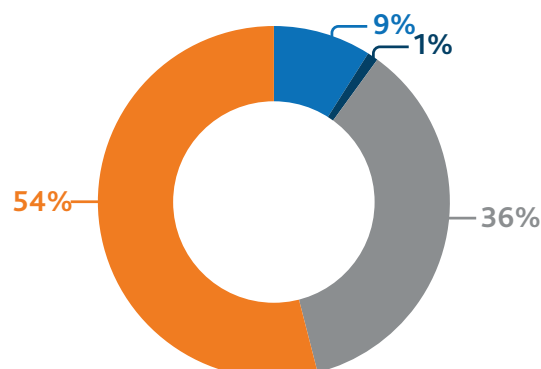
Më shumë se gjysma e qytetarëve, 53%, raportojnë se kanë pasur mundësinë ta marrin shërbimin plotësisht online, ndërsa 27% thonë jo dhe 20% nuk e dinë. Sa i përket mundësisë për të përfunduar të paktën një pjesë të procesit online, si rezervimi i termineve, pagesa e tarifave ose dorëzimi i dokumenteve, 62% konfirmojnë se kanë mundur ta bëjnë këtë, krahasuar me 27% që nuk kanë mundur dhe 11% që nuk e dinë. Përdorimi i platformës kombëtare të qeverisjes elektronike e-Kosova është dukshëm i lartë; 74% e anketuarve në Podujevë kanë përdorur tashmë shërbimet e e-Kosovës, 19% nuk i kanë përdorur dhe 8% nuk e dinë. Ndërsa ata që kanë përdorur e-Kosovën, kënaqshmëria është shumë e lartë: 90% e vlerësojnë shërbimin pozitivisht (54% japin notën më të lartë 4, ndërsa 36% japin notën 3), ndërsa vetëm 10% janë të pakënaqur (9% japin notën 1 dhe 1% notën 2).

Perceptimet për përmirësimet digjitale – Podujevë



Kënaqshmëria me e-Kosova - Podujevë

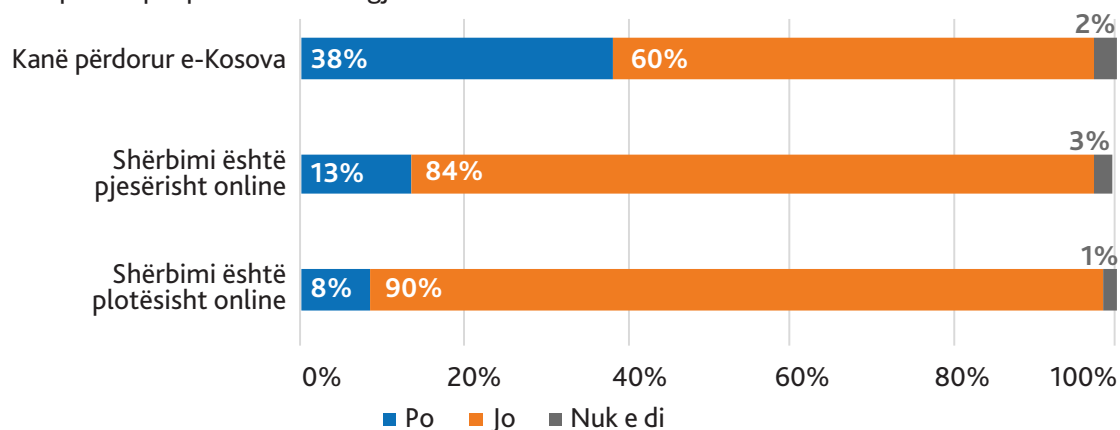
■ Shumë të pakënaqur ■ Të pakënaqur ■ Të kënaqur ■ Shumë të kënaqur



Prishtina

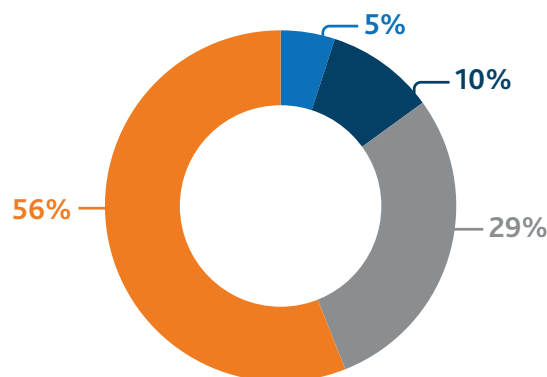
Një shumicë e madhe e anketuesve në Prishtinë, 90%, raportojnë se nuk kanë pasur mundësinë ta marrin shërbimin plotësisht online; vetëm 8% kanë mundur ta bëjnë këtë tërësisht online, ndërsa 1% nuk e dinë. Në mënyrë të ngjashme, 84% nuk kanë mundur të përfundojnë asnjë pjesë të procesit online, ndërsa 13% kanë arritur të kryejnë disa hapa në mënyrë digjitale dhe 3% kanë raportuar se nuk e dinë. Përdorimi i platformës e-Kosova është gjithashtu më i ulët krahasuar me komunat e tjera: 60% e anketuesve në Prishtinë e kanë përdorur deri më tani e-Kosovën, ndërsa 38% nuk e kanë përdorur dhe 2% nuk e dinë. Megjithatë, në mesin e atyre që e kanë përdorur, kënaqshmëria është e lartë: 85% në total e vlerësojnë pozitivisht e-Kosovën, ku 56% japin notën maksimale 4 dhe 29% japin notën 3. Vetëm 15% shprehin pakënaqshmëri, me 5% që japin notën 1 dhe 10% notën 2.

Perceptimet për përmirësimet digjitale - Prishtinë



Kënaqshmëria me e-Kosova - Prishtinë

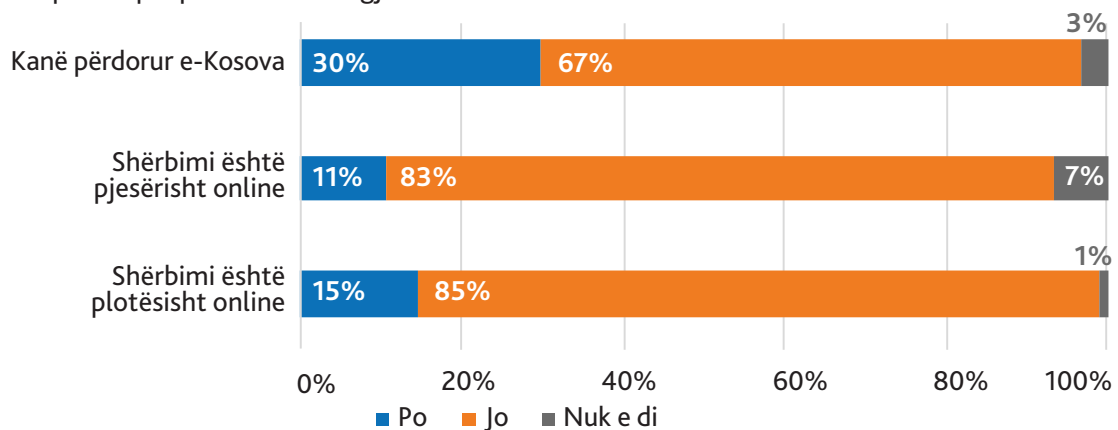
■ Shumë të pakënaqur ■ Të pakënaqur ■ Të kënaqur ■ Shumë të kënaqur



Mitrovica

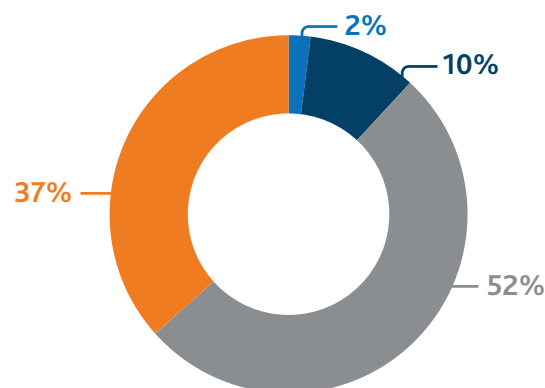
Qytetarët në Mitrovicë përballen me kufizime të ngjashme me ato në Prishtinë. 85% raportojnë se nuk ishte e mundur të merrej shërbimi plotësisht online dhe vetëm 15% kanë mundur ta përfundojnë atë tërësisht në mënyrë digjitale, ndërsa 1% nuk e dinë. Po ashtu, 82% nuk kanë mundur të kryejnë asnjë pjesë të procesit online, ndërsa 11% kanë arritur ta bëjnë këtë dhe 7% kanë raportuar se nuk e dinë. Përvoja me platformën e-Kosova mbetet e kufizuar: vetëm 30% e anketuesve e kanë përdorur deri më tani, ndërsa 67% nuk e kanë përdorur asnjëherë dhe 3% nuk e dinë. Ndër përdoruesit, kënaqshmëria është solide, por pak më e ulët krahasuar me dy komunat e tjera: 89% në total e vlerësojnë pozitivisht shërbimin, ku 37% japin notën më të lartë 4 dhe 52% japin notën 3. 12% shprehin pakënaqshmëri; 2% japin notën 1 dhe 10% notën 2.

Perceptimet për përmirësimet digjitale - Mitrovicë



Kënaqshmëria me e-Kosova - Mitrovicë

■ Shumë të pakënaqur ■ Të pakënaqur ■ Të kënaqur ■ Shumë të kënaqur



Reagimet dhe Sugjerimet e Qytetarëve

Qytetarët iu përgjigjën dy pyetjeve të hapura në anketë: "A keni ndonjë koment shtesë për shërbimin që keni marrë?" dhe "A keni ndonjë sugjerim për përmirësimin e funksionimit të administratës publike dhe ofrimit të shërbimeve?". Shqetësimet më të shpeshta lidhen me kohën e gjatë të pritjes, procesimin e ngadalshëm dhe mungesën e stafit të mjaftueshëm, veçanërisht në sportelet e pagesave. Shumë qytetarë përmendin gjithashtu probleme me faturimin dhe furnizimin me ujë në Mitrovicë, përfshirë mungesën e faturave dhe leximin e vonuar të ujëmatësve. Në të gjitha komunat, ekziston një kërkesë e fortë për më shumë shërbime digjitale, procedura më funksionale dhe më të thjeshta.

Anketuesit në **Podujevë** kryesisht theksojnë ngadalësinë e shërbimeve dhe mungesën e udhëzimeve të mjaftueshme. Komentet e qytetarëve në Podujevë fokusohen kryesisht në nevojën për shërbime më të shpejta dhe udhëzime më të qarta. Anketuesit kërkojnë zgjerimin e shërbimeve digjitale, thjeshtësimin e procedurave dhe organizim më të mirë të stafit në vijën e parë të shërbimit. Kërkesat për menaxhim më të mirë të radhëve dhe më shumë staf gjatë orëve të ngarkuara janë të shpeshta.

Në **Prishtinë**, komentet shpesh theksojnë organizimin e dobët të radhëve, udhëzimet e paqarta dhe sjelljen joprofesionale të stafit. Sugjerimet e qytetarëve në Prishtinë fokusohen në organizimin e radhëve, udhëzime më të qarta, staf më të përgjegjshëm dhe përmirësimin e proceseve digjitale. Shumë qytetarë kërkojnë komunikim më të mirë, ulje të kohës së pritjes dhe pika shërbimi më të thjeshtuara dhe funksionale.

Në **Mitrovicë**, komentet e qytetarëve fokusohen kryesisht në shqetësimet lidhur me furnizimin me ujë dhe faturimin, përfshirë mungesën e faturave dhe leximin e vonuar të ujëmatësve. Anketuesit gjithashtu theksojnë procesimin e ngadalshëm dhe mungesën e stafit në sportelet e pagesave. Sugjerimet kërkojnë përmirësimin e sistemeve të faturimit, shtimin e stafit, zgjerimin e opsioneve digjitale dhe ofrimin e informacionit më të qartë në pikat e shërbimit. Sugjerimet më të zakonshme fokusohen në zgjerimin e shërbimeve online dhe pagesave digjitale, përmirësimin e menaxhimit të radhëve përmes sistemeve të numrave, rritjen e kapaciteteve të stafit dhe forcimin e komunikimit dhe profesionalizmit në ofrimin e shërbimeve.

Çështjet më të zakonshme përfshijnë:

- **Ofrim më i shpejtë i shërbimeve dhe ulje në kohë të pritjes**, të mbështetura nga më shumë staf në sportelet me kërkesë të lartë.
- **Zgjerimi i shërbimeve digjitale**, përfshirë më shumë aplikime online, pagesa online dhe përmirësimin e platformës e-Kosova dhe e-kiosqeve.
- **Menaxhim më i mirë i radhëve**, si sistemet digjitale të numrave dhe organizim më i qartë në pikat e shërbimit.
- **Komunikim më profesional dhe më konsistent i stafit**, me udhëzime më të qarta dhe trajtim më respektues ndaj qytetarëve.

Të gjeturat Kryesore

Rezultatet e anketës zbulojnë disa gjetje të rëndësishme që lidhen drejtpërdrejt me objektivat e reformës së administratës publike në Kosovë dhe parimet e BE-së/SIGMA për transparencë, efikasitet, llogaridhënie dhe ofrim të shërbimeve të orientuara drejt qytetarëve. Qytetarët raportojnë përvoja përgjithësisht pozitive me shërbimet esenciale, duke reflektuar përparim në shpejtësi, sjelljen e stafit dhe thjeshtësimin e procedurave në shumë komuna. Këto përmirësime janë në përputhje me objektivat e SRAP 2022–2027 për thjeshtimin e proceseve dhe forcimin e cilësisë së shërbimeve.¹¹

Në të njëjtën kohë, mbeten boshllëqe të qarta ndërmjet pritjeve të qytetarëve dhe performancës institucionale. Anketuesit përmendin shpesh periudha të gjata pritjeje, standarde jo të qëndrueshme të shërbimeve, udhëzime të kufizuara dhe trajtim jo të barabartë ndërmjet institucioneve. Çështje si menaxhimi i dobët i radhëve, kapacitetet e pamjaftueshme të stafit dhe komunikimi i paqartë tregojnë fusha ku praktikatat administrative ende nuk i përmbushin plotësisht parimet e SIGMA-s për ofrimin e shërbimeve dhe digjitalizimin.¹²

Megjithatë, dëshmitë për përmirësim janë të dukshme në fusha si ofrimi më i shpejtë i shërbimeve, informacioni më i qartë dhe përdorimi më i madh i shërbimeve digjitale. Perceptimet e qytetarëve në Podujevë dhe Mitrovicë tregojnë progres më të qëndrueshëm.

Transformimi digjital shfaqet si një nga sfidat më të rëndësishme. Ndërsa kënaqshmëria me platformën e-Kosova është e lartë tek përdoruesit, disponueshmëria dhe përdorimi real i shërbimeve online mbeten të pabarabarta. Qytetarët në Prishtinë dhe Mitrovicë raportuan qasje të kufizuara në procedurat plotësisht digjitale, vetëdije të ulët për opsionet online dhe pengesa të shpeshta teknike ose procedurale. Procesi i digjitalizimit në Kosovë ka avancuar, por ende mbetet i papërfunduar, duke kërkuar ndërveprueshmëri më të fortë.

¹¹ Strategjia e Reformës së Administratës Publike (SRAP) 2022–2027, në: <https://kryeministri.rks-gov.net/wp-content/uploads/2023/01/PUBLIC-ADMINISTRATION-REFORM-STRATEGY-2022-2027.pdf>.

¹² SIGMA, Parimet e Administratës Publike, në: https://www.sigmaxweb.org/content/dam/sigma/en/publications/reports/2023/11/the-principles-of-public-administration_5e68f805/7f5ec453-en.pdf.

Përfundime

Rezultatet e anketës tregojnë se qytetarët në Kosovë gjithnjë e më shumë i perceptojnë shërbimet e administratës publike si më të shpejta, më të qarta dhe më të qasshme në mënyrë digjitale. Reformat në kuadër të SRAP 2022–2027, Strategjisë së e-Qeverisjes 2023–2027 dhe Programit për Reduktimin e Barrës Administrative kanë filluar të prodhojnë përmirësime të dukshme, veçanërisht në shpejtësinë e shërbimeve, sjelljen e stafit dhe qartësinë procedurale. Kënaqshmëria e përgjithshme është mjaft e lartë, duke sugjeruar një momentum pozitiv në ofrimin e shërbimeve.

Perceptimet për përmirësim janë gjithashtu pozitive, por jo të njëtrajtshme ndërmjet komunave të anketuara. Qytetarët vërejnë progres në kohën e pritjes dhe procedurat më të qarta, megjithatë gjithëpërfshirja dhe qasja mbeten të kufizuara, veçanërisht për personat me aftësi të kufizuara dhe grupet e tjera të cenueshme. Shërbimet digjitale tregojnë potencial të madh: shumë qytetarë përdorin platformën e-Kosova dhe e vlerësojnë atë pozitivisht, por shërbimet plotësisht online janë të kufizuara dhe integrimi institucional mbetet jo i qëndrueshëm.

Në përgjithësi, administrata publike e Kosovës po përparon, por ende nuk i përmbush plotësisht parimet e efikasitetit, qasjes dhe orientimit drejt qytetarëve të përcaktuara në strategjitë kombëtare të reformës. Arritja e standardeve të qëndrueshme të shërbimeve, koordinimi më i fortë dhe integrimi i plotë digjital do të jenë thelbësore për ndërtimin e një sistemi administrativ modern dhe gjithëpërfshirës, në përputhje me objektivat e vendit për qeverisje dhe integrim evropian.

Rekomandime

Administrata publike e Kosovës mund ta forcojë më tej ofrimin e shërbimeve përmes avancimit të disa përmirësimeve të synuara.

- **Forcimi i mjeteve të transparencës dhe qasjes në informacion.** Të vendosen përditësime proaktive përmes SMS-ve ose email-eve, të zgjerohet mbështetja përmes help-desk-ut dhe të përdoren mjete shumëkanalëshe informimi si sinjalistika, ekranet digjitale, kodet QR dhe listat kontrolluese të shtypura për të ofruar udhëzime të qarta dhe të qëndrueshme.
- **Zgjerimi dhe stabilizimi i shërbimeve të e-Kosovës.** Të digjitalizohen shërbimet kryesore si dokumentet e gjendjes civile, pagesat e taksave dhe tarifave, si dhe pagesat e shërbimeve komunale, dhe të sigurohet që e-Kosova të ofrojë opsione të besueshme për dorëzim online, përcjellje të statusit dhe pagesa.
- **Përmirësimi i qasjes për grupet e cenueshme.** Të përmirësohen objektet me rampa, mbajtëse dore dhe shtigje taktile, si dhe të sigurohet që e-Kosova të ofrojë qasje të përshtatshme për lexuesit e ekranit.
- **Përmirësimi i profesionalizmit të stafit dhe sjelljes gjatë ofrimit të shërbimeve.** Të ofrohen trajnime të rregullta për shërbimin ndaj klientit dhe të sigurohet që stafi të ofrojë komunikim të qëndrueshëm, të qartë dhe respektues.

Ky dokument është përgatitur në kuadër të projektit **"Western Balkan Enablers for Reforming Public Administrations- WeBER 3.0"**, i cili financohet nga **Bashkimi Evropian** dhe **Agjencia Austriake për Zhvillim (ADA)**. Përmbajtja e këtij dokumenti është përgjegjësi e vetme e zbatuesit të projektit dhe nuk pasqyron domosdoshmërisht pikëpamjet e Bashkimit Evropian apo të Agjencisë Austriake për Zhvillim

Për më shumë informata, ju lutemi vizitoni:

www.par-monitor.org