



**REPUBLIKA E KOSOVËS**

**Projekti për Forcimin e Qeverisjes Dixhitale të  
Kosovës për Ofrimin e Shërbimeve**

**(P178162)**

**PLANI I ANGAZHIMIT ME PALËT E INTERESIT**

*Versioni Draft*

**Nentor 2022**

## TABELA E PERMBAJTJES

<b>1. HYRJE</b> .....	4
<b>1.1. Përshkrimi i Projektit</b> .....	4
<b>1.1.1. Objektivi dhe Komponentët e Projektit</b> .....	4
<b>1.1.2. Zbatimi i Projektit</b> .....	10
<b>1.2. Objektivat e Planit të Angazhimit me Palët e Interesit</b> .....	11
<b>1.3. Kërkesat Rregullatore për Angazhimin me Palët e Interesit</b> .....	11
<b>1.3.1. Korniza Ligjore Kombëtare e Kosovës për Angazhimin me Palët e Interesit</b> .....	11
<b>1.2. Politikat dhe Kërkesat e Bankës Botërore</b> .....	13
<b>2. PËRMBLEDHJE E SHKURTËR E AKTIVITETEVE TË MËPARSHME TË ANGAZHIMIT ME PALËT E INTERESIT</b>	14
<b>3. IDENTIFIKIMI DHE ANALIZA E PALEVE TË INTERESIT</b> .....	16
<b>3.1. Palët e Prekura nga Projekti</b> .....	16
<b>3.2. Palët e tjera të Interesuara për Projektin</b> .....	18
<b>3.3. Individët ose Grupet e Cënueshme/Në Nevojë</b> .....	19
<b>3.4. Përmbledhje e nevojave të palëve të interesuara të projektit</b> .....	21
<b>4. PROGRAMI I ANGAZHIMIT ME PALET E INTERESIT</b> .....	25
<b>4.1. Qëllimi dhe Afatet Kohore te Programit të Angazhimit me Palët e Interesit</b> .....	25
<b>4.2. Strategjia e propozuar për dhënien e informacionit</b> .....	26
<b>4.3. Strategjia e Propozuar per Konsultimet</b> .....	31
<b>4.4. Strategjia e Propozuar për përfshirjen e Pikëpamjeve të Grupeve të Cënuara/në Nevojë</b> .....	37
<b>4.5. Afatet kohore</b> .....	38
<b>4.6. Rishikimi i Komenteve të Palëve të Interesuara</b> .....	38
<b>4.7. Fazat e ardhshme të projektit</b> .....	39
<b>5. FONDET DHE PËRGJEGJËSITË PËR ZBATIMIN E AKTIVITETEVE TË ANGAZHIMIT ME PALET E INTERESIT</b>	39
<b>5.1. Fondet</b> .....	39
<b>5.2. Funkcionet dhe përgjegjësitë e drejtuesve/personelit</b> .....	40
<b>6. MEKANIZMI I ANKESAVE (MA)</b> .....	41
<b>7. MONITORIMI DHE RAPORTIMI</b> .....	44
<b>7.1. Përfshirja e Palëve të Interesit në Aktivitetet e Monitorimit</b> .....	44
<b>7.2. Raportimi tek Grupet e Palëve të Interesit</b> .....	44

<b>SHTOJCA 1</b> Formulari i Proçesverbalit të Takimeve ose Konsultimeve.....	45
<b>SHTOJCA 2</b> Formulari i paraqitjes së ankesave .....	46
<b>SHTOJCA 3</b> Format i Rregjistrimit të Ankesave .....	47
<b>SHTOJCA 4</b> OSHC-të/OJQ-TE aktive sipas fushave specifike në vend .....	48

## Lista e Tabelave

Tabela 2.1: Përmbledhje e aktiviteteve të mëparshme të angazhimit me palët e interesuara (do të përditësohet sipas misionëve dhe konsultimeve të tjera) .....	14
Tabela 3.1: Palët e Prekura nga projekti.....	16
Tabela 3.2: Palët e tjera të Interesuara .....	18
Tabela 3.3: Përmbledhje e interesave/nevojave specifike të grupeve të pafavorizuara/në nevojë.....	20
Tabela 3.4: Niveli i interesit dhe influencës të PPP-ve dhe PTI-ve .....	22
Tabela 4.1: Strategjia për dhënien e informacionit .....	26
Tabela 4.2: Strategjia e propozuar për konsultimet .....	31
Tabela 4.3: Strategjitë e të grupeve në nevojë dhe të pafavorizuara .....	38
Tabela 5.1: Buxheti i PAPI .....	39

## Akronimet dhe Shkurtime

ASHI	Agjencia për Shoqërinë e Informacionit
BB	Banka Boterore
DRC	Qendra e Rikuperimit ndaj Fakeqësive
DVP	Dokumenti i Vlerësimit të Projektit
ESS	Standardet Mjedisore dhe Sociale
FCDO	Departamenti i Qeverisë së Mbretërisë së Bashkuar 'Foreign Commonwealth & Development Office;
GIZ	Agjencia Gjermane për Bashkëpunim Ndërkombëtar
IDA	Shoqata Ndërkombëtare e Zhvillimit
IEK	Informacioni, edukimi dhe komunikimi
KE	Komisioni Europian
KMP	Komiteti i Menaxhimit të Projektit
KMS	Kuadri Mjedisor dhe Social
KTD	Komisioni i Transformimit Dixhital
M&S	Mjedisor dhe Social
MFPT	Ministria e Financave, Punës dhe Transferave
MIST	Ministria e Industrisë, Sipërmarrjes dhe Tregtisë
MOP	Manuali Operacional i Projektit
MPB	Ministria e Punëve të Brendshme
MZA	Mekanizmi i Zgjidhjes të Ankesave
MZHE	Ministria e Zhvillimit Ekonomik
NjTD	Njësia e Transformimit Dixhital
NjZP	Njësia e Zbatimit të Projektit
OECD	Organizata për Bashkëpunim dhe Zhvillim Ekonomik
OJQ	Organizata Joqeveritare
OSHCs	Organizatat e Shoqërisë Civile
OZHP	Objektivi i Zhvillimit të Projektit
PAMS	Plani i Angazhimit Mjedisor dhe Social
PAPI	Plani i Angazhimit të Palëve të Interesit
PMMS	Plani i Menaxhimit Mjedisor dhe Social
PMP	Procedura e Menaxhimit të Punës
PPP	Personat e Prekur nga projekti
PTI	Palët e tjera të interesuara
QDHS	Qendra e të Dhënave Shtetërore
QSHI	Qendra e Shërbimit të Integruar
RK	Republika e Kosovës
SIDA	Agjencia qeveritare e Suedisë për bashkëpunim zhvillimor
Swiss SDC	Agjencia Zvicerane për Zhvillim dhe Bashkëpunim
TIK	Teknologjia e Informacionit dhe Komunikimit
UNDP	Programi i Kombeve të Bashkuara për Zhvillim
UNICEF	Fondi Ndërkombëtar i Emergjencës për Fëmijët i Kombeve të Bashkuara
USAID	Agjencia e Shteteve të Bashkuara për Zhvillim Ndërkombëtar
VNM	Vlerësimi i Ndikimit në Mjedis
ZK	Zyra e Kryeministrit

## 1. HYRJE

Ky dokument paraqet Planin e Angazhimit të Palëve të Interesit (PAPI) për Projektin e ‘Forcimit të Qeverisjes Dixhitale për Ofrimin e Shërbimeve’ në Republikën e Kosovës. PAPI është përgatitur në përputhje me Standardin Mjedisor dhe Social të Bankës Botërore (ESS10) për Angazhimin me Palët e Interesit dhe Bërjen Publike të Informacionit, si dhe në përputhje me Kornizën ligjore të Kosovës. Dokumenti paraqet identifikimin e palëve të interesuara dhe propozimet për angazhimin e ardhshëm me palët e interesuara gjatë gjithë ciklit jetësor për Projektin e financuar nga Shoqata Ndërkombëtare të Zhvillimit (IDA) e Grupit të Bankës Botërore.

Në këtë Plan janë përmbledhur po ashtu aktivitetet e mëparshme të angazhimit të kryera nga Banka Botërore dhe qeveria e Kosovës për projektin e propozuar, si dhe rolet dhe përgjegjësitë e Agjencisë të zbatimit – Agjencia e Shoqërisë të Informacionit (ASHI) për angazhimin me palët e interesuara gjatë zbatimit të projektit.

Ky dokument PAPI është përgatitur për të siguruar konsultimin e duhur me palët e interesit dhe njohjen e tyre me informacion, dhe përcakton kohën dhe metodat e angazhimit me palët e interesuara të prekura nga Projekti dhe/ose palët e interesuara për Projektin. Plani përfshin masa për të lehtësuar pjesëmarrjen efektive të grupeve /individëve që janë identifikuar si të pafavorizuar ose vulnerabël.

Si përfundim, ky plan përshkruan një mekanizëm ankesash; përshkruan procesin që palët e interesuara mund të përdorin për të ngritur çdo shqetësim/ankesë në lidhje me projektin dhe për të dhënë opinionet e tyre të cilat mund të influencojnë në zbatimin e projektit dhe rezultatet e tij. PAPI do të përditësohet sipas nevojës gjatë gjithë ciklit jetësor të projektit.

### 1.1. Përshkrimi i Projektit

Qeveria e Kosovës po planifikon të zbatojë Projektin për ‘Forcimin e Qeverisjes Dixhitale për Ofrimin e Shërbimeve’ me mbështetjen e IDA – Grup i Bankës Botërore dhe që do të zbatohet përmes Agjencisë të Shoqërisë së Informacionit (ASHI), nën Ministrinë e Punëve të Brendshme (MPB). Projekti i propozuar synon të përmirësojë cilësinë dhe qasjen e përdoruesve në shërbimet e përzgjedhura administrative publike në Kosovë, duke reflektuar në këtë mënyrë objektivat e Programit të Qeverisë 2021-2025 dhe punën e saj të vazhdueshme për zhvillimin e një strategjie gjithëpërfshirëse të qeverisjes dixhitale. Dixhitalizimi i shërbimeve dhe përvetësimi i tyre do të ketë implikime të rëndësishme për përpjekjet e Qeverisë për të luftuar korrupsionin, që është edhe një nga fushat e tjera të fokusit të Programit të Qeverisë. Gjithashtu, dixhitalizimi pritet të kontribuojë në arritjen e prioritetëve të qeverisë lidhur me gjininë dhe ndryshimet klimatike. Projekti do të mbështesë Fushën Kyce 2 të Kuadrit të Partneritetit Vendor VF17-21 (Country Partnership Framework (CPF) FY17-21) të Republikës së Kosovës (RK) për *Igjitin e Ofrimit të Shërbimeve Publike dhe Menaxhimin Makro Fiskal*.

#### 1.1.1. Objektivi dhe Komponentët e Projektit

Objektivi i Zhvillimit të Projektit është të përmirësojë cilësinë dhe qasjen e përdoruesve në shërbimet e përzgjedhura administrative publike në Kosovë. Ai do të mbështesë realizimin e indikatorëve të mëposhtëm të rezultateve për arritjen e Objektivit të Zhvillimit të Projektit (OZHP);

- Numri i transaksioneve të kryera përmes portalit e-Kosova për muaj (ne aspektin e qasjes/aksesit)
- Përqindja e grave që aksesojnë shërbimet publike përmes e-Kosovës (ne aspektin e qasjes/aksesit)
- Përqindja e grupeve të cenueshme të synuara që kanë qasje në shërbimet publike përmes e-Kosova (d.m.th., të varfërit, Komuniteti Rom/Ashakli/Egjiptian, individët me aftësi të kufizuara) (ne aspektin e qasjes/aksesit)
- Përputhshmëria me “standartet e shërbimit” për shërbimet sipas kategorive të ngjarjeve pilot të jetës (ne aspektin e cilësisë)
- Numri i shërbimeve të web-it që automatizojnë shkëmbimin e sigurt dhe të besueshëm të të dhënave nëpërmjet Portës së Qeverisë (GG) (ose mjetit lëvizës të Shërbimit të Qeverisë) (në aspektin e cilësisë)

Kostoja totale për projektin “Forcimi i Qeverisjes Dixhitale për Ofrimin e Shërbimeve (P178162)” në Republikën e Kosovës do të jetë rreth 20 milionë USD. Projekti do të zbatohet me mbështetjen e Njësisë të Zbatimit të Projektit (NjZP) që do të ngrihet në ASHI. Projekti përfshin tre komponentë kryesorë, të organizuar në nën-komponentë (sikurse përshkruhen në paragrafët e mëposhtëm) të cilët janë të ndërlidhur dhe kontribuojnë në arritjen e OZHP:

- **Komponenti 1: Transformimi dixhital i qeverisë**

**Ky komponent do të mbështesë iniciativat për të krijuar arkitekturën e "krejt qeverisë"<sup>1</sup> dhe platformat e përbashkëta të nevojshme për transformimin dixhital të qeverisë dhe lehtësimin e ofrimit të shërbimeve publike me në qendër qytetarin.** Kjo përfshin përmirësimin e ndërveprimit të sistemeve qeveritare, zgjidhjet për rimëkëmbjen nga fatkeqësitë/vazhdimësinë e biznesit dhe platformat e përbashkëta (p.sh., Porta e Qeverisë, arranzhimet e Qendres të Dhenave Shtetërore/Qendres të Rimekembjes ndaj Fatkeqesive (QDHS/DRC), platforma tërësore e qeverisë). Në veçanti, komponenti do të mbështesë fushat e mëposhtme:

#### **Nën-komponenti 1.1: Zhvillimi i standardeve dhe protokolleve të ndërveprimit dhe infrastrukturës së përshtatshme**

Ky nënkomponent synon të forcojë bazat për ofrimin e shërbimeve dixhitale nëpërmjet zhvillimit të standardeve të ndërveprueshmërisë dhe infrastrukturës së përshtatshme shoqëruese. Ai do të përfshijë:

(i) Zhvillimin dhe zbatimin e një Kornizë Kombëtare të Ndërveprueshmërisë në përputhje me Kornizën e re Evropiane të Ndërveprueshmërisë (EIF); (ii) përmirësimin e Portalit Kombëtar të të Dhënave të Hapura<sup>2</sup> përmes zhvillimit të proceseve për të mundësuar përditësime më të shpeshta dhe cilësime shtesë të Ndërfaqes së Programimit të Aplikimit (NPA), (iii) vlerësimin dhe përmirësimin e Portës Qeveritare (GG) për të automatizuar shkëmbimin e sigurt të të dhënave për sistemet kyç qeveritare si dhe shërbimet G2G dhe G2C/G2B të ofruara përmes portalit e-Kosova, dhe për zgjerimin e përdorimit të tij, duke përfshirë hardware me efikasitet të energjisë

---

<sup>1</sup> Qasja e tërësisë së qeverisë vë theksin në integrimin në lidhje me aktivitetet, planet dhe platformat e përbashkëta midis njësive qeveritare në vend të fragmentimit dhe burokratizmit. GovTech parashikon një qasje të plotë të qeverisë me sisteme qeveritare të ndërveprueshme, zgjidhje të shërbimeve elektronike pa probleme dhe qendra të shërbimit për qytetarët që ofrojnë akses në të gjitha shërbimet publike dhe nxitjen e një qeverisje lehtësisht të aksesueshme, efikase dhe transparente me qytetarët në qendër të reformave.

<sup>2</sup>[Open Data Republic of Kosovo](#)

sipas nevojës; (iv) përmirësime në ndërveprimin e regjistrave bazë dhe njësive kryesore publike të përzgjedhura; dhe (v) ndërtimin e kapaciteteve dhe aktivitetet e menaxhimit të ndryshimit.

### **Nën-komponenti 1.2: Forcimi i marrëveshjeve/proceseve QDHS/DRC dhe tranzicioni drejt një platforme qeveritare cloud.**

Objektivi i këtij nënkomponenti është të forcojë marrëveshjet/proceset e qendrës së të dhënave shtetërore (QDHS) dhe qendrës së rikuperimit nga fatkeqësitë (DRC) dhe të mbështesë kalimin në teknologjinë cloud, në mënyrë që të rrisë qëndrueshmërinë e operacioneve të biznesit të qeverisë ndaj ndërprerjeve ndër të tjera, nga fatkeqësitë natyrore të ndryshimeve klimatike dhe ngjarjet e tjera, në Kosovë. Ai do të përfshijë:

- (i) Mbështetje për krijimin e një DRC-je të përbashkët për nevoja afatshkurtra për të hostuar sisteme të zgjedhura të informacionit kritik të qeverisë që kërkojnë pothuajse zero ndërprerje ose humbje të të dhënave në rast të ndërprerjeve në qendrën e të dhënave; (ii) zhvillimi i një Plani të Tranzicionit në Cloud Computing që do të ofrojë një udhërrëfyes për kalimin në një platformë qeveritare cloud hibride, që përveç sigurimit të sigurisë dhe bartjes të informacionit dhe do të sigurojë edhe konfidencialitetin e sistemeve të informacionit dhe të të dhënave, integritet dhe disponueshmëri; një plan migrimi për sektorin publik; dhe mbështetje për përgatitjen e politikave shoqëruese që synojnë sigurimin e gatishmërisë së cloud dhe njohjen për cloud të të gjitha sistemeve të reja të informacionit; dhe (iii) blerja e pajisjeve kritike me efikasitet energjetik për QDHS/DRC, sipas nevojës, për të mbrojtur informacionin e ruajtur dhe mbajtur në regjistrat e qeverisë.

### **Nën-komponenti 1.3: Zhvillimi i një platforme “gjithëpërfshirëse qeveritare”.**

Objektivi i këtij nën-komponenti është të zhvillojë një platformë gjithëpërfshirëse qeveritare që do të shërbejë si një qendër efikase për nëpunësit publikë dhe do të përmirësojë proceset e brendshme, komunikimin dhe bashkëpunimin. Ai do të përfshijë:

- a) Projektimin, zhvillimin dhe vendosjen graduale të një platforme gjithëpërfshirëse qeveritare që synon përmirësimin e komunikimit, bashkëpunimit dhe angazhimit ndërmjet nëpunësve publikë, si dhe monitorimin e zbatimit të Strategjisë Kombëtare të Zhvillimit 2030 dhe politikave të tjera të qeverisë, duke përfshirë ndër të tjera, fushat funksionale që lidhen me organizimin dhe burimet njerëzore, bashkëpunimin, menaxhimin e burimeve, njoftimet, menaxhimin e rrjedhës së punës/rastit (përfshirë lidhjet me sistemin e menaxhimit të dokumenteve dhe instrumentat kombëtare të nënshkrimit elektronik), arkivimin elektronik dhe instrumentat e monitorimit dhe menaxhimit të performancës; si dhe aktivitetet që lidhen me ndërtimin e kapaciteteve dhe administrimin e ndryshimit.
- b) Vlerësimin e nevojave për infrastrukturën e rrjetit qeveritar (GovNet) dhe mbështetje për zgjerimin e infrastrukturës së GovNet-it, duke përfshirë pajisjet me efikasitet energjetik sipas nevojës.

#### **• Komponenti 2: Transformimi dixhital i ofrimit të shërbimeve publike**

**Ky komponent do të mbështesë zgjerimin e shërbimeve elektronike të qeverisë përmes përmirësimeve të platformës e-Kosova dhe do të pilotojë një qasje inovative për ofrimin proaktiv të shërbimeve me në qendër qytetarin dhe të organizuar rreth ngjarjeve të jetës (life event).** Paralelisht me mbështetjen e përmirësimeve në platformën e-Kosova dhe një numri të zgjeruar të shërbimeve në dispozicion, Projekti do të mbështesë aktivitetet që ndihmojnë Kosovën për tranzicion drejt shërbimeve me në qendër qytetarin përmes adoptimit të një qasjeje me disa kanale për ofrimin e shërbimeve dhe avancimit të një qasjeje

inovative nëpërmjet grupimit të shërbimeve rreth ngjarjeve jetësore për t'u angazhuar në mënyrë proaktive me qytetarët/përdoruesit. Mbështetja e projektit do të strukturohet rreth katër nën-komponentëve.

### **Nën-komponenti 2.1. Përmirësimi dhe përditësimi i platformës e-Kosova dhe regjistrave bazë**

Objektivi i këtij nën-komponenti është të mbështesë zgjerimin e shërbimeve digjitale qeveritare në një portal të përditësuar e-Kosova dhe të mbështesë ndërlidhjen e regjistrave bazë, veçanërisht të regjistrat civil. Në veçanti, ai do të përfshijë:

- (a) Përmirësime teknike në platformën e-Kosova që përmirësojnë disponueshmërinë, ndryshimin në shkallë apo madhësi, performancën, sigurinë dhe aksesueshmërinë, dhe përfshirjen e shërbimeve tashmë të disponueshme si e-shërbime ose në proces të dixhitalizimit<sup>3</sup>.
- (b) Përmirësimet në akses përmes një dizajni të përditësuar të aplikacionit e-Kosova për të përmirësuar ndërfaqen e përdoruesit, përfshirë edhe për përdoruesit me nevoja të veçanta, duke përmbushur standardet WCAG 2.0 ose standarde më të reja për individët me aftësi të kufizuara; dhe zhvillimin e një aplikacioni celular të përmirësuar të e-Kosova;
- (c) Ndërlidhjen e mëtejshme të regjistrave bazë kryesorë, veçanërisht të databazës të të dhënave të Agjencisë së Regjistrimit Civil të Kosovës (ARC) me e-Kosova dhe përdorimin nga organizata të tjera për të promovuar shërbimet e integruara, ndër të tjera edhe përmes: (i) krijimit të një arkivi elektronik të dosjeve të të gjitha dokumentet kryesore individuale të identifikimit të lëshuara në Kosovë gjatë ish-Jugosllavisë dhe më vonë gjatë pushtimit të Kosovës që do të mundësojnë lidhje me regjistrat e tjerë përkatës të ARC-së dhe ndërlidhjen me regjistrat e tjerë bazë, bazat e të dhënave; (ii) zhvillimit të një platforme të centralizuar, platforme elektronike të të dhënave të hapura për ARC-në për të ndihmuar organizatat dhe qytetarët e tjerë të interesuar të lidhen me të dhënat e përditësuara, në kohë reale nga sistemi i ARC-së; (iii) avancimit dhe mirëmbajtjes të sistemit të patentave; (d) mbështetjes për ndërlidhjen e bazave të të dhënave të ARC-së dhe sistemeve të tjera elektronike të qeverisë; dhe (e) blerjen e pajisjeve me efikasitet energjie sipas nevojës.
- (d) Forcimi i grupeve të dedikuara të punës të ASHI-it që janë përgjegjës për menaxhimin e platformës e-Kosova, si dhe një fokus i shtuar në analitikën e të dhënave dhe hulumtimin e përdoruesve, duke përfshirë përcaktimin e treguesve kyç të performancës (TKP) dhe marrëveshjeve të nivelit të shërbimit (MNSH) për çdo shërbim të përzgjedhur që aksesohet në e-Kosova, zhvillimin e një paneli kontrolli të performancës, raporte të monitorimit dhe rekomandime për përmirësimin e cilësisë bazuar në informacionin e gjeneruar.

### **Nën-komponenti 2.2. Rritja e Aksesit në disa Kanale për Shërbimet Dixhitale me Qendër Qytetarin**

Objektivi i këtij nënkomponenti është të vërë në funksion aksesin në disa kanale për shërbimet, duke përfshirë një fushatë komunikimi për të mobilizuar qytetarët si përdorues të shërbimeve dhe një arkitekturë të modernizuar të shërbimit ndaj klientit. Në veçanti, ai do të përfshijë:

- (a) Projektimin dhe përmirësimin e një Qendre të re Kontakti të e-Kosovës, të dixhitalizuar në ASHI dhe me disa kanale, duke përfshirë, ndër të tjera: (i) zhvillimin e software-it të integruar të linjës së

---

<sup>3</sup> Megjithëse fokusi kryesor i projektit për dixhitalizimin e shërbimeve do të ishte në kategoritë e identifikuar të ngjarjeve jetësore sipas nënkomponentit 2.3, nëse është e mundur, projekti do të mbështesë gjithashtu përmirësimet e nevojshme në software për shërbimet që janë në proces të dixhitalizimit ose të disponueshme si shërbime elektronike që të bëhen të disponueshme në platformën e-Kosova. Për shembull, shërbimet e prokurimit elektronik me agjencinë kombëtare të prokurimit, shërbimet e planifikuara në lidhje me gjyqësorin, licencat dhe lejet e ofruara nga Ministria e Mjedisit dhe shërbimet nga Ministria e Bujqësisë, në shtese të shërbimeve të pakta (informacione dhe grante) tashmë në e-Kosova



ndihmës, i cili është i lidhur me e-Kosova dhe sisteme të tjera përkatëse; (ii) vendosjen e software-it të menaxhimit të marrëdhënieve me klientët (CRM) për të mbështetur zgjidhjen e problemeve të përdorimit të shërbimit dixhital, duke përfshirë menaxhimin e biletave, monitorimin në kohë reale, një asistent virtual me tekst dhe zë për të filtruar pyetjet e shërbimit nga përdoruesit; dhe mbledhjen e reagimeve të përdoruesve përmes mesazheve me tekst; (iii) blerjen e pajisjeve të duhura me efikasitet energjetik dhe pajisjeve të rrjetit, si dhe mobilimin e nevojshëm për Qendrën e Kontaktit e-Kosova; (iv) analizën e të dhënave të përdoruesve, duke përfshirë të dhënat e bazuara në anketimet e reja për përdoruesit individualë që kanë akses në një shërbim elektronik; dhe (v) nevojat shtesë të identifikuara për trajnim të fuqisë punëtore në Qendrën e Kontaktit.

- (b) Krijimin e një qendre pilot të shërbimeve të integruara (QSHI) në Prishtinë, në një vendodhje ekzistuese qeveritare, duke përfshirë, ndër të tjera, (i) financimin për një studim fizibiliteti dhe një konkurs për projektin dhe masterplanin e zonës; (ii) mbështetjen për nevojat e vogla për rinovim dhe investime shtesë në hardware dhe software me efikasitet energjie për ta bërë QSHI-në e re funksionale dhe për të maksimizuar efikasitetin e energjisë; dhe (iii) një fushatë komunikimi për të rritur ndërgjegjësimin për QSHI-në e Prishtinës, dhe e lidhur me aktivitetin 2.2(c).
- (c) Zhvillimin dhe shpërndarjen e një fushate aktive informimi, edukimi dhe komunikimi (IEK) për të rritur ndërgjegjësimin dhe mobilizimin e qytetarëve në kanalet e shumta të aksesit të shërbimeve elektronike, duke përfshirë, ndër të tjera, (i) një anketim në vitin e parë që synon grupet e cenuara/vulnerabel (të moshuarit, gratë, komunitetet RAE) për të hartuar më mirë programin e IEK-së; (ii) anketime shtesë të hartuara dhe zbatuara në periudhën afatmesme të projektit dhe më pas gjatë viteve (V4, V5) për të monitoruar dhe përmirësuar ndikimin e shtrirjes të programit të IEK-së dhe përpjekjet e synuara të mobilizimit për të arritur veçanërisht grupet vulnerabel të identifikuara.

### **Nën-komponenti 2.3. Pilotimi i Shërbimeve Dixhitale me në Qendër Qytetarët nëpërmjet qasjes të ngjarjeve jetësore**

Ky nën-komponent synon të mbështesë zhvillimin e ofrimit të shërbimeve me në qendër qytetarin duke pilotuar një qasje të ngjarjeve jetësore<sup>4</sup> si një efekt i rëndësishëm demonstrues i inovacioneve për ofrimin e shërbimeve të integruara proaktive që janë të qendrueshme ndaj ndërprerjeve në aksesin fizik në ndërtesat qeveritare. Në veçanti, ai do të përfshijë;

- (a) Analizën e përvijës globale në përdorimin e qasjes të ngjarjeve jetësore dhe finalizimin e shërbimeve që do të zgjidhen për mbështetje në kuadër të Projektit; grumbullimin e shërbimeve digjitale ekzistuese të lidhura me ngjarjen e përzgjedhur të jetës në portalin e-Kosova
- (b) Riinxhinierimin e shërbimeve rreth dy kategorive prioritare të shërbimeve të lidhura me ngjarjet e jetës (bazuar në kriteret e dakorduara me Qeverinë, duke përfshirë gatishmërinë e shërbimit elektronik; rëndësinë e shërbimit dhe kërkesën e përdoruesit për ndikim; dhe konsideratat gjinore dhe të përfshirjes së përgjithshme<sup>5</sup>), të tilla që paketa e shërbimeve të grumbulluara rreth ngjarjes së jetës të shpërndahet në një mënyrë proaktive pasi të verifikohet ngjarja nxitëse. Për çdo kategori të ngjarjeve të jetës, shërbimet e përzgjedhura shoqëruese do t'i nënshtrohen, aty ku është e nevojshme: (i) Përmirësimeve të TIK-ut dhe automatizimit për të rritur proaktivitetin, duke përfshirë

<sup>4</sup> Qeveritë dixhitale më të avancuara (përfshirë Estoninë, Danimarkën, MB, Singaporin, Australinë, Zelandën e Re) kanë kaluar vitet e fundit në ofrimin e shërbimeve që janë proaktive dhe të integruara rreth qytetarit ose përdoruesit që raporton një ngjarje të jetës, si p.sh. i martuar, duke u bërë prind i ri, duke blerë një shtëpi të re etj.

<sup>5</sup> Kriteret për përzgjedhje: (i) ato ngjarje të jetës që janë më të "lehtë" për sa i përket organizimit të shërbimit elektronik, pronësisë institucionale, nivelit të automatizimit dhe gatishmërisë politike/ligjore, (ii) ato ngjarje të jetës që prekin një numër të konsiderueshëm përdoruesish dhe, (iii) ato ngjarje të jetës që ndikojnë në grupet vulnerabel të synuar të projektit, si gratë dhe personat me aftësi të kufizuara.

aty ku është e mundur integrimin e metodave të machine-learning dhe inteligjencës artificiale për të përmirësuar rrugët e përdoruesve, për të ofruar sugjerime për kontekstin e përdoruesit, për të zbuluar anomalitë e sjelljes së përdoruesit dhe parashikimin e ngarkesave të larta; (ii) racionalizimin dhe thjeshtimin administrativ; dhe (iii) mbështetje për ndryshimet e nevojshme rregullatore dhe ligjore.

#### **Nën-komponenti 2.4. Inovacioni**

Nën-komponenti do të mbështesë synimin e qeverisë për të krijuar një sektor inovacioni ne ASHI për të shfrytëzuar zgjidhjet inovative të transformimit dixhital për përmirësimin e aksesit dhe cilësisë së shërbimeve publike. Në veçanti do të ofrojë mbështetje për:

- (a) krijimin e një sektori inovacioni brenda qeverisë si autoriteti përgjegjës për t'u angazhuar me zhvilluesit e interesuar dhe për të shfrytëzuar financime shtesë nga donatorët për zgjidhjet inovative që ekzistojnë aktualisht. Fushat e mundshme mund të përfshijnë: qëndrueshmërinë ndaj klimës, inovacionin në prokurimin e mallrave dhe shërbimeve dixhitale, inovacionet në angazhimin e qytetarëve dhe mjetet e ofrimit të shërbimeve; dhe
- (b) Aktivitetet e zgjedhura që do të kontribuojnë në forcimin e ekosistemit të inovacionit duke shfrytëzuar kapacitetin e sektorit privat dhe të diasporës dhe promovimin e kulturës së inovacionit brenda qeverisë, të tilla si, ndër të tjera, (i) përdorimi i teknologjive frontier (teknologji e bazuar ne satelit, IA, machine learning, big data); (ii) grumbullimi i ideve rreth politikave dhe strategjive publike, dhe (iii) përfshirja e sektorit privat për të adresuar sfidat e sektorit publik (start-ups).

- **Komponenti 3: Forcimi institucional, administrimi i ndryshimeve dhe menaxhimi i projektit**

Ky komponent do të ofrojë asistencë teknike me synimin për të mbështetur forcimin institucional dhe aktivitetet e administrimit të ndryshimit, të kërkuara për zbatimin e suksesshëm të Projektit dhe arritjen e rezultateve. Ai përfshin tre nën-komponentë:

#### **Nën-komponenti 3.1. Forcimi institucional**

Ky nën-komponent synon të ofrojë asistencë teknike të specializuar për të forcuar politikën e qeverisjes së të dhënave dhe kuadrin institucional të nevojshëm për nxitjen e transformimit dixhital të qeverisë dhe shërbimeve, dhe për të nxitur një kulturë besimi dhe bashkëpunimi midis entiteteve publike. Kjo do të përfshijë, ndër të tjera:

- a) Forcimin e kuadrit institucional dhe ligjor të qeverisjes së të dhënave, ndër të tjera përmes; (i) krijimit të një organi të qeverisjes së të dhënave<sup>6</sup>, përgjegjës për zhvillimin dhe zbatimin e një strategjie për qeverisjen e të dhënave; (ii) zhvillimin e një metodologjie për klasifikimin e të dhënave, zhvillimin e standardeve dhe protokolleve, si dhe përmirësimet në kuadrin ligjor dhe organizativ, (iii) rishikimin e kuadrit ligjor për të rritur përputhshmërinë me rregulloret përkatëse të BE-së; (iv) hartimin e masave të privatësisë dhe sigurisë, si dhe masave të tjera mbrojtëse ligjore dhe mundësuesit; (v) forcimin e Agjencisë për Informim dhe Privatësi; dhe (vi) hartimin dhe zbatimin e stimujve për menaxhim më të mirë të investimeve në TIK, siç është politika e kontrollit të shpenzimeve; dhe
- b) Forcimin e strukturës institucionale dhe koordinuese të parashikuar në strategjinë e e-Qeverisjes 2023-2027 (përfshirë ngritjen e Njësisë së Transformimit Dixhital ne Zyren e Kryeministrit).

---

<sup>6</sup> Organi i qeverisjes së të dhënave mund të jetë një institucion i ri ose një ekzistues për të marrë përsipër një përgjegjësi të tillë.

**Nën-komponenti 3.2. Administrimi i ndryshimit.** Ky nën-komponent synon të mbështesë administrimin e ndryshimeve dhe proceset për ndërtimin e kapaciteteve të rëndësishme për sigurimin e suksesit të reformave të qeverisjes dixhitale. Në veçanti, ky nën-komponent do të:

- a) Identifikojë menaxhimin e synuar të ndryshimit dhe mbështetjen për ndërtimin e kapaciteteve në lidhje me (i) aftësitë në nivelin e udhëheqjes për të planifikuar dhe zbatuar reformat në një mënyrë të kufizuar kohore (p.sh., zbatueshmëria e qasjeve me rezultate të shpejta); (ii) aftësitë menaxheriale (jo-IT ose jo të specializuara) për të mbështetur prioritizimin e reformave dhe përzgjedhjen e shërbimeve që do të digjitalizohen, duke qenë kryesisht të përgjegjshme ndaj nevojave të përdoruesve; dhe (iii) aftësi më të gjera teknike (përfshirë ato të lidhura me IT) që duhet të ekzistojnë brenda ministrive, departamenteve dhe agjencive kyçe për të ofruar një katalizator për miratimin më të gjerë të sistemeve të reja të IT-së dhe të gjithë platformës qeveritare të mbështetur përmes projektit.

**Nën-komponenti 3.3 Menaxhimi i projektit.** Ky nën-komponent synon të forcojë kapacitetet e Agjencisë të Shoqërisë së Informacionit për të menaxhuar Projektin. Në veçanti, ai do të përfshijë: pajisjen me personel të NjZP-së (duke përfshirë, ndër të tjera, ekspertizën për M&V, koordinimin teknik, planifikimin e projektit, prokurimin dhe menaxhimin e kontratave, dhe menaxhimin financiar).

### 1.1.2. Zbatimi i Projektit

**Agjencia kryesore e zbatimit të Projektit është Agjencia e Shoqërisë së Informacionit (ASHI).** NjZP-ja, e cila do të krijohet në ASHI do të jetë përgjegjëse për mbikëqyrjen e përditshme të menaxhimit të projektit, duke përfshirë përgatitjen dhe ekzekutimin në kohë të planeve vjetore të punës dhe buxheteve; përgatitjen, ekzekutimin dhe përditësimin e planeve të prokurimit dhe zbatimit; kryerjen e funksioneve fiduciare; dhe përgatitjen e raporteve financiare dhe të performancës. NjZP-ja do të jetë përgjegjëse për monitorimin dhe raportimin mbi rezultatet e projektit në koordinim me grupet e punës të ASHI që menaxhojnë platformën e Kosova dhe për përgatitjen e raporteve gjashtëmujore të progresit.

**Komiteti i Menaxhimit të Projektit (KMP)** i kryesuar nga Nënpunësi Përgjegjës i Teknologjisë në Zyrën e Kryeministrit (ZK) dhe i përbërë nga përfaqësim institucional nga agjencitë e ndryshme përgjegjëse si për koordinimin ashtu edhe për zbatimin teknik do të jetë përgjegjës për koordinimin dhe mbikëqyrjen e përgjithshme të zbatimit të projektit.

**Njësia e Transformimit Dixhital (NjTD),** që do të ngrihet në ZK do të punojë në koordinim me NjZP dhe do të jetë përgjegjëse për ofrimin e mbështetjes teknike, nxitjen e koordinimit teknik dhe mbikëqyrjen e zbatimit të Strategjisë së Qeverisjes elektronike 2023-2027. Njësia do të mbështesë dhe koordinojë të gjithë programet që synojnë transformimin dixhital.

**Komisioni i Transformimit Dixhital** (i themeluar së fundmi, më gjerësisht se sa për vetë projektin) do të ofrojë këshilla strategjike të nivelit të lartë për përpjekjet e gjithë qeverisë për dixhitalizimin dhe do të bashkojë vendimmarrës të nivelve të lartë nga agjenci të shumta të përfshira në zbatimin e axhendës të qeverisjes dixhitale të Qeverisë (dhe si i tillë edhe për Projektin). Komisioni drejtohet nga Kryeministri dhe përfshin drejtuesit e Ministrisë së Financave, Ministrisë së Brendshme dhe ministrive të tjera të përzgjedhura.

Në NjZP do të angazhoet staf i kualifikuar dhe me përvojë, me qëllim për të plotësuar role specifike operative dhe këshilluese lidhur me; menaxhimin financiar (MF), mjedisor dhe social, monitorimin dhe vlerësimin, dhe

komunikimin. Ekspertë nga sektori publik dhe privat, duke përfshirë stafin bazë me përgjegjësi teknike në lidhje me infrastrukturën dixhitale, riinxhinierimin e proceseve të biznesit, menaxhimin e ndryshimeve dhe koordinimin do të angazhohen në NjTD-në gjatë zbatimit të projektit.

## 1.2. Objektivat e Planit të Angazhimit me Palët e Interesit

Objektivi i PAPI (ky plan) është të përmirësojë dhe lehtësojë vendimmarrjen e lidhur me projektin dhe të krijojë mundësi për përfshirje aktive të të gjitha palëve të interesuara/prekura në kohën e duhur, të ofrojë mundësi për të gjithë palët e prekura/të interesuara të shprehin mendimet dhe shqetësimet e tyre të cilat mund të influencojnë në vendimet e projektit. Objekti i këtij Plani të Angazhimit me Palët e Interesit është të jetë në përpjestim me natyrën dhe shkallën e projektit dhe rreziqet/ndikimet e mundshme të tij. Ai do të kontribuojë në zbatimin e suksesshëm të Projektit dhe do të mbështesë përmirësimin e qëndrueshmërisë mjedisore dhe sociale të Projektit. Objektivat specifike të planit të angazhimit me palët e interesit janë si më poshtë:

1. Të krijojë një qasje sistematike për angazhimin e palëve të interesuara që do të ndihmojë ASHI-n të identifikojë palët e interesuara dhe të krijojë dhe mbajë një marrëdhënie konstruktive me ta, veçanërisht me palët e prekura nga projekti.
2. Të vlerësojë nivelin e interesit të palëve të interesuara për projektin dhe të bëjë të mundur që pikëpamjet e palëve të interesuara të merren parasysh në dizajnin e projektit dhe performancën mjedisore dhe sociale.
3. Të sigurojë mënyra për angazhim efikas dhe gjithëpërfshirës me palët e prekura nga projekti dhe palët e interesuara gjatë gjithë ciklit jetësor të projektit për çështje që mund t'i prekin ato. Prandaj, plani se si ASHI dhe NjZP do të komunikojnë me palët e interesuara të projektit do të paraqitet në këtë dokument - PAPI.
4. Të sigurojë që palëve të interesit i'u është dhënë informacioni i duhur lidhur me rreziqet mjedisore dhe sociale të projektit, në kohën dhe formatin e duhur, të kuptueshëm, të aksesueshëm dhe të përshtatshëm.
5. T'u ofrojë palëve të prekura nga projekti mjete të aksesueshme dhe gjithëpërfshirëse për të ngritur çështje dhe ankesa dhe ti lejojë Huamarrësit (ASHI) të reagojnë/përgjigjen dhe të menaxhojnë ankesat.

## 1.3. Kërkesat Rregullatore për Angazhimin me Palët e Interesit

Angazhimi i palëve të interesuara për projektin do të ndjekë kërkesat e legjislacionit kombëtar të Kosovës si dhe ESS10 të Bankës Botërore për Angazhimin me Palët e Interesit dhe Njohjen/Bërjen Publike të Informacionit.

### 1.3.1. Korniza Ligjore Kombëtare e Kosovës për Angazhimin me Palët e Interesit

Parimet kryesore për të drejtën e qasjes në dokumentet publike në Kosovë janë të përcaktuara në nenin 41 të Kushtetutës të Republikës së Kosovës, i cili përcakton se çdo person gëzon të drejtën e qasjes në dokumente publike, përveç informacionit që është i kufizuar me ligj, për shkak të privatësisë, sekreteve të biznesit ose ato që konsiderohen informacione të klasifikuara të sigurisë.

Kuadri ligjor mjedisor (ligji për Mbrojtjen e Mjedisit dhe ligji për VNM-ne dhe udhëzimi administrativ për procesin e VNM-se) përcakton gjithashtu nevojën për aktivitetet e informimit dhe konsultimit. **Ligji për**

**Mbrojtjen e Mjedisit Nr. 03/L-025** percakton detyrimin e institucioneve qendrore dhe lokale dhe të gjitha organizatave të tjera të autorizuar që të informojnë rregullisht, ne kohë dhe objektivist publikun për gjendjen mjedisore, cilësinë dhe emetimet ne mjedis, ndotjen, masat paralojmëuese, të cilat mund të përbëjnë kërcënim për jetën dhe shëndetin e njeriut. Gjithashtu, ligji siguron pjesëmarrjen e publikut në proceset e vendimmarrjes. Kosova nuk është palë në Konventën e Aarhusit për të drejtën e publikut për të pasur informacion, për të marrë pjesë në Vendimmarrje dhe për t'iu drejtuar Gjykatës për Çështjet Mjedisore (1998), megjithatë, shumica e parimeve të Konventës aplikohen në legjislacionin kombëtar.

Ligje, rregullore dhe udhëzime të tjera që parashikojnë bërjen publike të informacionit të projektit ose mbështesin qasjen në informacion, duke përfshirë proceset për ngritjen e ankesave, dhe që promovojnë dhe sigurojnë zhvillimin e procesit të konsultimit, përfshijne si më poshtë:

**Ligji për Qasje në Dokumente Publike (LQDP)**<sup>7</sup> garanton të drejtën e çdo personi fizik dhe juridik për të pasur qasje, pa ndonjë lloj diskriminimi. Qasja në dokumente publike sigurohet përmes publikimit proaktiv të dokumenteve publike nga institucionet publike dhe përmes një kërkesë me shkrim, elektronike ose verbale të çdo personi për qasjen në dokumente publike. Ligji percakton edhe procedurat për të drejtuar ankesa në Agjencinë e Informimit dhe Privatësisë, Avokatit të Popullit dhe Gjykatës kompetente në rast të refuzimit ose mospërgjigjes për qasje në dokumente publike nga institucioni public.

Sipas nenit 30 të ligjit nr. 06/L – 114, 2019, zyrtari publik ka detyrimin të ushtrojë detyrën e tij me transparencë dhe t'i japë publikut çdo informacion të nevojshëm, përveç rasteve kur informacioni është i klasifikuar sipas ligjit.

Për sa i përket procesit të konsultimit, neni 7 i Rregullores nr. 09/2011 të Punës të Qeverisë të Kosovës percakton që një konsultim paraprak nga organi propozues ose organi qeveritar duhet të bëhet me ministritë, administratën shtetërore dhe organet e tjera përkatëse për koncept dokumente, memorandume shpjeguese, ose draft akte ligjore dhe nënligjore, plane strategjike të ministrive ose strategjite sektoriale. Përveç konsultimit me ministritë dhe organet e administratës të përcaktuara në nenin 7, agjencia propozuese e cila ka përgatitur propozime për të cilat kërkohet një koncept dokument, do të publikojë përmbajtjen e propozimit të saj për komente të publikut dhe do të kërkojë në mënyrë specifike komente nga organizatat joqeveritare që janë ndikuar ndjeshëm nga propozimi.

**Udhëzimi nr. 062/2011 për procesin e konsultimeve publike**, i nxjerrë në mbështetje të nenit 32 dhe nenit 76 të rregullores së mësipërme, synon të standardizojë procesin e konsultimeve publike dhe zbatohet nga nëpunësit civilë të përfshirë në hartimin e dokumenteve zyrtare (politika, strategji, draft ligjet, etj.), dhe nga organizatat e shoqërisë civile. Në këtë udhëzues përcaktohen fazat kur duhet të kryhet konsultimi dhe kush duhet të konsultohet. Sipas këtij udhëzimi, konsultimi duhet të ofrojë mundësi për përfshirje në procesin e konsultimit edhe të grupeve të përjashtuara nga proceset vendimmarrëse.

**Rregullorja nr. 27/2018 për Shërbimin e Komunikimit Publik të Qeverisë** percakton funksionimin e një sistemi koherent dhe të koordinuar për komunikimin publik të qeverisë. Dispozitat e kësaj Rregulloreje janë të detyrueshme për të gjitha institucionet qeveritare në nivel qendror dhe lokal. Kreu II i rregullores përshkruan funksionet e shërbimit të komunikimit publik të qeverisë. Sipas nenit 15, institucionet e qeverisjes qendrore dhe vendore do të përdorin rrjetet sociale për komunikim publik, në përputhje me Udhëzimin për Rrjetet Sociale.

---

<sup>7</sup> Ligji nr. 06/L-081 për Qasjen në Dokumentet Publike, 2019

**Rregullorja Nr. 05/2016 për 'Standardet Minimale për Proçesin e Konsultimit Publik'** synon të inkurajojë dhe sigurojë një proces konsultimi publik ndërmjet organeve publike, palëve të interesuara dhe publikut, për një pjesëmarrje gjithëpërfshirëse në procesin e politikëbërjes dhe vendimmarrjes me qëllim për të rritur transparencën dhe përgjegjësinë e organeve publike ndaj palëve të interesuara dhe publikut. Ajo përcakton format dhe teknikat e konsultimeve publike. Standardet minimale për konsultimet publike të përcaktuara në këtë rregullore zbatohen për të gjitha dokumentet, procesi i hartimit të të cilave kërkon konsultim publik. Sipas rregullores, ZK për Qeverisje të Mirë është e obliguar të mirëmbajë platformën online (<https://konsultimet.rks-gov.net/>) e cila përdoret nga të gjitha organet publike për të identifikuar palët e interesuara për zhvillimin e konsultimit publik.

## 1.2. Politikat dhe Kërkesat e Bankës Botërore

Përveç kërkesave të kornizës ligjore të Kosovës të përshkruara më sipër, Projekti duhet të përmbushë edhe kërkesat e Standardeve të Bankës Botërore për angazhimin me palët e interesit dhe ato të Standardeve mjedisore dhe sociale. Standardi 10 (ESS10) i Kornizës Mjedisore dhe Sociale të Bankës Botërore (ESF) për "Angazhimin e palëve të interesuara dhe informimin", identifikon rëndësinë e angazhimit të hapur dhe transparent midis Huamarrësit dhe palëve të interesuara të projektit si një element thelbësor i praktikës së mirë ndërkombëtare. ESS10 vendos një qasje sistematike për angazhimin e palëve të interesuara që potencialisht e ndihmon Huamarrësin të identifikojë palët e interesuara dhe të krijojë dhe mbajë një marrëdhënie konstruktive me ta, si dhe të zbulojë informacionin mbi rreziqet dhe ndikimet mjedisore dhe sociale për palët e interesuara në kohën e duhur, në mënyrë të kuptueshme, të aksesueshme dhe në formatin e duhur. Ai rekomandon që angazhimet me palët e interesit të fillojnë sa më shpejt që të jetë e mundur gjatë procesit të zhvillimit të projektit dhe të vazhdojnë gjatë gjithë ciklit jetësor të projektit. Kjo ldo të bëjë të mundur marrjen në konsideratë të pikëpamjeve të palëve të interesuara në hartimin e projektit dhe performancën mjedisore dhe sociale. Huamarrësi do të zbatojë gjithashtu një mekanizëm ankesash për të marrë dhe lehtësuar zgjidhjen e shqetësimeve dhe ankesave. Më poshtë paraqiten kërkesat e përcaktuara nga ESS10:

- Huamarrësi do të angazhohet me palët e interesuara gjatë ciklit jetësor të projektit, duke e filluar këtë angazhim sa më shpejt që të jetë e mundur në procesin e zhvillimit të projektit dhe në një afat kohor që mundëson konsultime kuptimplota me palët e interesuara për dizajnin e projektit. Natyra, qëllimi dhe shpeshësia e angazhimit të palëve të interesuara do të jenë në përpjesëtim me natyrën dhe shkallën e projektit dhe rreziqet dhe ndikimet e tij të mundshme. Huamarrësit do të angazhohen në konsultime domethënëse me të gjitha palët e interesuara.
- Huamarrësi do t'u ofrojë palëve të interesuara informacionin në kohën e duhur, të përshtatshëm, të kuptueshëm dhe të aksesueshëm dhe do të konsultohet me ta në një mënyrë të përshtatshme kulturore, e cila është pa manipulime, ndërhyrje, forcime, diskriminime dhe frikësime.
- Proçesi i angazhimit të palëve të interesuara do të përfshijë sa vijon, siç përcaktohet në detaje në ESS 10: (i) identifikimin dhe analizën e palëve të interesuara; (ii) planifikimin se si do të bëhet angazhimi me palët e interesuara; (iii) publikimin e informacionit; (iv) konsultimin me palët e interesuara; (v) adresimin dhe reagimin ndaj ankesave; dhe (vi) raportimin tek palët e interesuara.
- Huamarrësi do të mbajë dhe do të publikojë një regjistër të dokumentuar të angazhimit me palët të interesuara, duke përfshirë një përshkrim të palëve të interesuara të konsultuara, një përmbledhje të komenteve të marra dhe një shpjegim të shkurtër se si janë marrë parasysh reagimet/komentet, ose arsytet pse nuk është marrë parasysh.

Plani i Angazhimit të Palëve të Interesit duhet të bëhet publik sa më shpejt që të jetë e mundur dhe përpara vlerësimit të projektit. Nëse bëhen ndryshime të rëndësishme në PAPI, Huamarrësi duhet të publikojë PAPI-in e përditësuar. Sipas ESS10, Huamarrësi duhet gjithashtu të propozojë dhe zbatojë një mekanizëm ankesash për të marrë dhe lehtësuar zgjidhjen e shqetësimeve dhe ankesave të palëve të prekura nga projekti.

## 2. PËRMBLEDHJE E SHKURTËR E AKTIVITETEVE TË MËPARSHME TË ANGAZHIMIT ME PALËT E INTERESIT

Aktivitetet e angazhimit me palët e interesuara të ndërmarra deri më tani përfshijnë angazhime te nivelit të lartë me ekipin e Bankës Botërore, Agjencinë Zbatuese (ASHI), agjencitë e tjera kyçe të përfshira në aktivitete të caktuara të projektit, ministritë e linjës dhe agjencitë e tjera, donatorët, OJQ-të dhe palët e tjera të interesuara etj. Një sërë misionesh, dialoge, takime dhe konsultime (virtuale dhe personalisht) ishin pjesë e këtyre aktiviteteve.

Tabela e mëposhtme paraqet aktivitetet e angazhimit të palëve të interesuara të zhvilluara deri më tani në lidhje me Projektin.

Tabela 2.1: Përmbledhje e aktiviteteve të mëparshme të angazhimit me palët e interesuara (do të përditësohet sipas misioneve dhe konsultimeve të tjera)

Vendi dhe Mënyra e Angazhimit	Data	Pjesëmarrësit	Çështjet kyçe të diskutuara
Misioni i Bankës Botërore në Prishtinë	Qershor 20-24 2022	Workshop (20 pjesëmarrës)	Prezantimi i GTMI-së dhe takim me homologët përkatës të qeverisë për të diskutuar aspektet kritike që lidhen me projektin
Workshop Teknik		Ekipi i Bankës Botërore, Zyra e Kryeministrit, Ministria e Ekonomisë, Agjencia për Shoqërinë e Informacionit (ASHI), Komisioni Rregullator i Prokurimit Publik (KRPP), Ministria e Punëve të Brendshme, Ministria e Financave, Punës dhe Transferave, Administrata Doganore e Kosovës, Agjencia Kadastrale e Kosovës (AKK)	Prezantimi i Indeksit të Maturitetit të GovTech (GTMI) 2022 i përditësuar për Kosovën, bazuar në përgjigjet e anketimit online të dorëzuara nga zyrtarët përkatës të qeverisë. Diskutime se si të mbështetet SKD-ja & dhe Axhenda Dixhitale. Prezantimi i opsioneve për fushat e mundshme të mbështetjes për projektin e propozuar. Ndarja e pikëpamjeve të pjesëmarrësve lidhur me rezultatet e GTMI-së dhe mbështetjen e projektit të propozuar. Ndarja e komenteve dhe sugjerimeve në lidhje me Kosovën (e-Prokurimi), urgjenca për trajnimin e punonjësve të rinj dhe ekzistues, për ndërgjegjësimin dhe trajnimin e qytetarëve etj.

Takime konsultimi me homologët përkatës të qeverisë		Takim me Kryeministrin	Ndarja e pritshmërive për përmirësimet e ofrimit të shërbimeve dhe transformimin dixhital të qeverisë dhe sugjerimi për krijimin e një komiteti ekzekutiv për aranzhimet e zbatimit.
		Takim me Nënpunësin Përgjegjës të Teknologjisë (NPT)	Diskutime mbi gjetjet paraprake të studimit të fizibilitetit për DRC-në dhe gjetjet e vlerësimit teknik të platformave të përbashkëta të qeverisë me në qendër të qytetarët, diskutime dhe sugjerime mbi qasjen e ciklit jetësor ndaj shërbimeve publike dhe për konsiderimin e qendrës së inovacionit brenda ASHI
		Ekipi i Bankës Botërore, specialistë të menaxhimit financiar dhe prokurimit në Ministrinë e Financave, përfaqësues nga Ministria e Zhvillimit Ekonomik, Ministria e Punëve të Brendshme, Ministria e Administratës Publike, Ministria e Mjedisit dhe Planifikimit Hapësinor; Agjencia Kadastrale e Kosovës dhe NPT	Diskutim mbi marrëveshjet buxhetore për projektin dhe marrëveshjet institucionale për zbatimin e strategjisë të e-Qeverisjes. Marrëveshja për iniciimin e vlerësimeve përkatëse fiduciare pas sqarimit të aranzhimeve të zbatimit.
		Banka Botërore, NPT dhe donatorët	Marrëveshja për krijimin e një mekanizmi koordinues të donatorëve për të lehtësuar përafrimin e iniciativave të ndryshme në vazhdim.
Takim Virtual	Korrik deri në Shtator	ZK, Banka Botërore, NPT	Diskutime mbi zgjidhjet e DRC-së, Hartimit të TeR-ve për përgatitjen e kërkesave teknike për intranetin e ri të qeverisë, hartimi i TeR-ve për DRC/ Cloud, për krijimin e NjDT-së, Vendimi për marrëveshjet e zbatimit, etj.
Takime dhe Diskutime	12-14 Shtator, 2022	Ekipi i Bankës Botërore, përfaqësuesi i Ministrisë së Financave dhe drejtori i përgjithshëm i ASHI dhe NPT	Planifikimi i planit të projektit (komponenti 2: e-kosova, ngjarjet e jetës, marrëveshjet e zbatimit të projektit)
Takime dhe Diskutime	3-4 Tetor, 2022	Ekipi i bankës Botërore, Drejtori i Përgjithshëm i ASHI-it, Administratori i Platformës e-Kosova Platform dhe NPT	Fillimi i përgatitjes të instrumentave mjedisor & social, Diskutime mbi besueshmërinë, vlerësimet financiare
Takim dhe Diskutime	17-18 Tetor, 2022	Ekipi i Bankës Botërore, NPT, Menaxheri për e-Kosova, përfaqësues të OJQ-ve Nevo Konceptit, Romani Iniciativa HAK	Informacion mbi barrierat ndaj shërbimeve për të varfrit dhe personat/grupet vulnerabël në Kosovë



### 3. IDENTIFIKIMI DHE ANALIZA E PALEVE TË INTERESIT

Objektivi i identifikimit të palëve të interesuara është të përcaktojë se cilët individë dhe organizata mund të ndikohen drejtpërdrejt ose tërthorazi, pozitivisht ose negativisht nga projekti dhe t'i nxjerrë ata në vijën e parë të informimit.

Në përputhje me ESS10, palët e interesuara që duhet të informohen dhe konsultohen rreth Projektit përfshijnë individë dhe grupe të cilët;

- i. janë prekur ose ka të ngjarë të ndikohen (drejtpërdrejt ose tërthorazi) nga projekti (palët e prekura), ose
- ii. mund të ketë interes në Projekt (palë të tjera të interesuara), dhe
- iii. personat që mund të ndikohen në mënyrë disproporcionale ose të disavantazhohen më tej nga projekti krahasuar me çdo grup tjetër

Këta palë të interesuara duhet të informohen dhe konsultohen gjatë gjithë ciklit të Projektit. Vëmendje e veçantë do t'i kushtohet grupeve ose individëve të pafavorizuar/vulnerabël, të cilët mund të jetë e nevojshme të informohen dhe konsultohen në një mënyrë specifike dhe të përshtatshme për nevojat e tyre.

Një analizë e hollësishme e palëve të interesuara është bërë në lidhje me komponentët e veçantë të Projektit dhe rezultatet janë paraqitur veçmas në nën-kapitujt 3.1, 3.2, 3.3.

#### 3.1. Palët e Prekura nga Projekti

Palët e prekura nga projekti (PPP) janë persona, grupe dhe entitete të tjera që mund të ndikohen drejtpërdrejt (faktikisht ose mundësisht) nga projekti dhe/ose janë identifikuar si më të ndjeshëm ndaj ndryshimeve të lidhura me projektin, dhe që duhet të angazhohen ngushtë për të identifikuar ndikimet dhe rëndësinë e tyre, si dhe në vendimmarrjen mbi masat zbutëse dhe menaxhuese. PPP-të përfshijnë ndër të tjera: agjencitë kryesore zbatuese dhe institucionet e tjera të përfshira në zbatimin e aktiviteteve të caktuara; Përdoruesit e shërbimeve elektronike (Individët, grupet apo komunitetet lokale dhe kompanitë private me punëdhënësit e tyre në Kosovë); Qeverinë e Kosovës, institucionet publike dhe zyrtarët e tyre të cilët ofrojnë shërbime të cilat mund të përmirësohen përmes TIK-ut dhe janë objekt i aktiviteteve për ngritjen e kapaciteteve; ofruesit e tjerë të shërbimeve publike/private; dhe Banka Botërore. Këto janë paraqitur në tabelën e mëposhtme:

Tabela 3.1: Palët e Prekura nga projekti

Palët e Interesit	Paraqitja ne perputhje me Komponentët e Projektit										Interesat kryesore për Projektin
	1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	2.4	3.1	3.2	3.3	
<b>Agjensia e Zbatimit</b>											
Agjencia e Shoqërisë së Informacionit (ASHI)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Zbatimi dhe menaxhimi i suksesshëm i Projektit. Rritja e kapaciteteve institucionale të ASHI-it. Përmirësimi i Menaxhimit të platformës e-Kosova. Zbatimi i suksesshëm i zgjidhjeve inovative dixhitale, etj

<b>Institucionet e tjera të përfshira në zbatimin e aktiviteteve të caktuara të projektit</b>											
Qendra e të dhënave shtetërore (QDHS) dhe Qendra e rimëkëmbjes ndaj fatkeqësive (DRC) Ministria e Industrisë, Sipërmarrjes dhe Tregtisë (MIST) Ministria e Zhvillimit Ekonomik (MZHE) Ministria e Financave, Punës dhe Transferave (MFPT) Agjencia Kadastrale e Kosovës Agjencia e Rregjistrimit Civil Agjencia e Rregjistrimit të Bizneseve Departamenti i Administratës Publike Banka Qendrore	✓	✓		✓		✓		✓			Përforcimi i marrëveshjeve midis QDHS-së dhe DRC-së për të përmirësuar back up-in dhe rikuperimin e të dhënave dhe qëndrueshmërinë e veprimtarive të punës së qeverisë ndaj ndërprerjeve nga katastrofat natyrore të ndryshimeve klimatike dhe ngjarje të tjera. Përmirësimi i ndërveprueshmërisë  Përdorimi sa më efikas dhe i suksesshëm i kadastrës dhe Agjencisë për regjistrimin e bizneseve në platformën e-Kosova. Integrim i suksesshëm i regjistrave bazë kyç. Mirëmbajtja e suksesshme e Sistemeve të Informacionit të Menaxhimit Financiar (SIMF)
<b>Qeveria e Republikës së Kosovës me ministrinë e linjës dhe agjencitë/entitetet e tjera publike</b>											
Qeveria e Republikës së Kosovës/Zyra e Kryeministrit/MPB	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Zbatimi i suksesshëm i Projektit. Rritja e kapaciteteve të NjTD-së së re. Kursimi i kostove në infrastrukturë dhe përmirësimi i besimit ndaj qeverisë.
<b>Ministritë e tjera të linjës dhe Agjencitë/Entitetet e tjera publike me punonjësit/zyrtarët/nëpunësit civil</b>	✓	✓	✓						✓	✓	Zbatimi i suksesshëm i projektit. Përmirësimi i efikasitetit në komunikimin e brendshëm midis nëpunësve publikë, bashkëpunimin dhe angazhimin në një epokë dixhitale. Përmirësimi i aftësive teknike
<b>Ofruesit e shërbimeve si; Ndërmarrja e Shpërndarjes të Energjisë Elektrike së Kosovës; Ofruesit e telekomunikacionit; Noteritë</b>	✓	✓				✓					Dixhitalizimi i suksesshëm i shërbimeve prioritare përmes qasjes së ngjarjeve jetësore (life event)
<b>Përdoruesit e shërbimeve elektronike</b>											
Publiku i Përgjithshëm	✓			✓	✓	✓	✓		✓		Zbatimi i suksesshëm i aktiviteteve të projektit, përmirësimi i cilësisë dhe qasja (qasja npm disa kanaleve) në

											shërbimet e zgjedhura administrative publike (duke përfshirë edhe përdoruesit e shërbimeve me nevoja të veçanta), përmirësimi i besimit
Kompanitë private (bizneset) dhe punonjësit e saj	✓			✓	✓	✓	✓		✓		Lehtësimi dhe përmirësimi i regjistrimit të punonjësve të rinj, verifikimi i të dhënave të listës së pagave, pagesat e pagave, përmirësimi i cilësisë dhe aksesit
Banorët që mund të shqetësohen nga punimet civile në shkallë të vogël në QSHI, apo në qendrën e kontaktit dhe në DRC		✓			✓						Mund të ndikohen negativisht nga shqetësimet tipike të lidhura me punimet e rinovimit si pluhuri, ndotja e ajrit, gjenerimi i mbetjeve dhe rreziqet e shëndetit dhe sigurisë
<b>Banka Boterore/IDA</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Zbatimi i suksesshëm dhe funksionaliteti i projektit me rezultate dhe përfundime të dukshme dhe të matshme

### 3.2. Palët e tjera të Interesuara për Projektin

Palët e tjera të interesuara (PTI) janë individë/grupe/entitete që mund të mos përjetojnë ndikime të drejtpërdrejta nga Projekti, por që konsiderojnë ose i perceptojnë interesat e tyre si të prekura nga projekti. Ato mund të ndikojnë në projekt dhe procesin e zbatimit të tij në një farë mënyre, mund të ndikojnë në rezultatin e projektit përmes mandatit, marrëdhënieve dhe njohurive të tyre për komunitetet e prekura ose influencës politike. Ky grup i palëve të interesuara përfshin median, akademinë dhe organizatat e shoqërisë civile; Kompanitë private dhe publike të kontraktuara nga projekti (firma konsulence/ekspertizë teknike për zbatimin e aktiviteteve të projektit). Mbështetësit dhe donatorët e projektit janë gjithashtu palë të interesuara për projektin. Të gjitha të përmendura më sipër janë paraqitur në tabelën e mëposhtme.

Tabela 3.2: Palët e tjera të Interesuara

Palët e Interesit	Paraqitja në përputhje me Komponentët e Projektit										Interesat kryesore për Projektin
	1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	2.4	3.1	3.2	3.3	
OSHC-të që punojnë me çështjet e politikave mjedisore dhe sociale, përfshirjen gjinore, aftësinë e kufizuar, të moshuarit, pakicat etnike, transparencën etj.	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓		Zbatimi i suksesshëm i aktiviteteve të angazhimit. Rritja e ndërgjegjësimit dhe aksesit të shërbimeve për grupet vulnerabël
Organizatrat/donatorët ndërkombëtarë që zbatojnë projekte në zonat e synuara, si;	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Zbatimi i suksesshëm i Projektit, pa ndërhyrje, ndërprerje dhe pa rënë ndesh me aktivitetet e tyre të

USAID, FCDO, SIDA, Swiss SDC, UNDP, GIZ, BE.												vazhdueshme. Mund të këshillojnë dhe mbështesin programin
<b>Kompanitë e Sektorit Privat</b>												
Konsulencë & Këshillim	✓	✓			✓		✓	✓	✓	✓	✓	Ofrimi i suksesshëm i shërbimeve dhe rezultateve të Projektit; reformave të politikave, zhvillimit të strategjive (si p.sh.; kalimi në cloud hibrid), KNN etj
Kompanitë e zhvillimit të software-it  Ofruesit privat të shërbimit cloud	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓					Dizajni dhe zhvillimi i Intranetit të Qeverisë dhe platformave të përbashkëta përkatëse, plani i gatishmërisë për cloud dhe ndërgjegjësimi për cloud kompjuterik etj.
Kompanitë të zhvillimit të fushatave dhe anketimeve					✓							Zbatimi i suksesshëm i fushatës për informimin e qytetarëve për shërbimet elektronike
Furnizuesit e pajisjeve, hardware-ve, software-ve	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				Dorëzimi i suksesshëm i pajisjeve për Projektin (hardware, software, pajisje rrjeti)
<b>Media &amp; Komunikimi</b>		✓			✓						✓	Promovimi i pjesëmarrjes gjithëpërfshirëse. Mbështetje për rritjen e ndërgjegjësimit dhe shpërndarjen e informacionit.
<b>Akademia</b>	✓			✓								Përmirësimi i aftësive për të mbështetur dhe përgatitur studime/kërkime të reja nga përdorimi i përmirësuar i të dhënave të hapura publike dhe të aksesueshme.

### 3.3. Individët ose Grupet e Cënueshme/Në Nevojë

Individët/Grupet në nevojë ose të cënuar u referohet atyre që ka më shumë të ngjarë të ndikohen negativisht nga projekti dhe/ose që janë më të kufizuar se të tjerët në aftësi të tyre për të pasur avantazh në përfitimet e projektit. Shpesh, këta individë ose grupe individësh nuk kanë ngrenë zërin për të shprehur shqetësimet e tyre ose për të kuptuar ndikimet e një projekti për shkak të statusit të tyre të cënueshëm dhe kjo mund të kërkojë përpjekje të posaçme angazhimi për të siguruar përfaqësimin e tyre të barabartë në procesin e konsultimit dhe vendimmarrjes që lidhet me projektin.

Në Kosovë ka disa grupe të cënuar/të pafavorizuar të cilat përballen me rrezikun e varfërisë dhe përjashtimit dhe shpeshherë janë të përjashtuar nga proceset vendimmarrëse<sup>8</sup> si: personat me aftësi të kufizuara, gratë, komunitetet Rome, Ashkali dhe Egjiptiane, të moshuarit, njerëzit në zonat rurale/periferike; dhe njerëzit me të ardhura të ulëta. Mungesa e arsimit dhe papunësia janë tema kryesore që prekin të gjitha këto grupe. Këto grupe gjithashtu përballen me rrezikun e përjashtimit nga përfitimet e këtij projekti nëse nuk angazhohen në mënyrë adekuate. Faktori kryesor i pafavorizimit dhe pengesës për segmentet e sipërpërmendura të popullsisë për të përfituar nga shërbimet e dixhitalizuara të qeverisë lidhet me mungesën ose aftësitë e ulëta dixhitale dhe mungesën e pajisjeve (pajisjet e TIK-ut, lidhja me internetin etj.) dhe për shkak të burimeve të kufizuara. Duke marrë parasysh karakteristikat e grupeve vulnerabël, masa të posaçme do të duhet të merren për të siguruar që grupet vulnerabël të përfitojnë nga aktivitetet e projektit dhe vulnerabiliteti i tyre të mos rritet për shkak të pamundësisë për të aksesuar sistemet dhe proceset dixhitale të propozuara.

Tabela e mëposhtme identifikon nevojat dhe mjetet e preferuara të njoftimit/konsultimit për individët apo grupet e pafavorizuara apo në nevojë, për të marrë pjesë dhe/ose për të kuptuar informacionin e projektit.

Tabela 3.3: Përmbledhje e interesave/nevojave specifike të grupeve të pafavorizuara/në nevojë

Paraqitja me komponentet e projektit	Palët e interesit (Grupet e cënuara/në nevojë)	Karakteristikat kyçe	Nevojat/burimet specifike të kërkuara	Mjetet e preferuara të njoftimit/konsultimit	Interesi kryesor
Komponenti 2.1 Komponenti 2.2 Komponenti 3.2	Të moshuarit	Mungesa e aftësive dixhitale dhe/ose mjeteve dixhitale Lëvizshmëri e ulët Kufizime për ngritjen e zërit/dhënien e opinionit	Adresimi i nevojve të veçanta për t'i mbështetur ata për të kuptuar ndikimet dhe përfitimet e projektit Gjuha lokale	Njoftimet në komunitet Takime në fokus grupe, Media lokale, TV, radio etj.	Interesi për shanse të barabarta për aksesin e shërbimeve, përballueshmërinë, synuar sipas shpërndarjes gjeografike, rritja e aftësive dixhitale përmes trajnimeve, informimit, ndërgjegjësimit. Interes që zëri i tyre të dëgjohet dhe nevojat e tyre të merren parasysh
	Personat me aftësi të kufizuara	Mungesa e aftësive dixhitale dhe/ose mjeteve dixhitale Dëmtim të dëgjimit dhe shikimit, dëmtime fizike dhe të folurit	Ndihmë për lëvizjen, Aksesueshmëria e vendeve (kur takimet fizike janë të mundshme dhe të planifikuara) Qasje në teknologjitë e përdorura (përdorimi i gjuhës Braille, audio) Gjuha e shenjave	Qeveria lokale, takime në fokus grupe, Media lokale (TV, radio) OJQ-të	
	Njerëzit që jetojnë nën kufirin e varfërisë	Mungesa e aftësive dixhitale dhe/ose mjeteve dixhitale Kufizime për ngritjen e zërit/dhënien e opinionit, burime të kufizuara për shkak	Distanca nga vendi i takimit, kostot e udhëtimit (kur kontaktet dhe takimet fizike janë të mundshme dhe të planifikuara),	Njoftimi i komunitetit, takime në fokus grupe, TV, radio	

<sup>8</sup> Sipas Udhëzuesit për procesin e konsultimit publik, Republika e Kosovës 2011

		të nivelit të lartë të varfërisë			
	Komunitetet Rom, Ashkali dhe Egjiptian	Kufizime për ngritjen e zërit/dhënien e opinionit	Mesazhe te përkthyer në gjuhën romë për komunitetin rom	Takim me focus grupe, Drejtuesit e komunitetit lokal	
	Popullsia e pashkolluar (analfabete)	Niveli i lartë i varfërisë Niveli i ulët i të ardhurave Mungesë ose nivel i ulët në shkrim dhe lexim <sup>9</sup>	Gjuha lokale Mekanizem i aksesueshem për zgjidhjen e ankesave, Edukimi mbi procesin, Grafika	TV, radio	

Në rast se gjatë vazhdimësisë së zbatimit të projektit do të identifikohen palë të tjera të prekura, palë të interesuara dhe grupe vulnerabël, nevojat e tyre gjithashtu do të merren në konsideratë dhe do të pasqyrohen në kete document PAPI.

### 3.4. Përmbledhje e nevojave të palëve të interesuara të projektit

Sipas vlerësimit të nivelit të interesit/nevojave të palëve të interesuara të identifikuar më sipër do të përcaktohet lloji dhe shpeshësia e aktiviteteve të angazhimit të nevojshme për secilin grup për aktivitetet e projektit.

Tabela e mëposhtme paraqet Matricën që do të lehtësojë përcaktimin se ku të përqendrohen përpjekjet e angazhimit të palëve të interesuara gjatë zbatimit të projektit.

**Niveli i Ndikimit**

<b>I lartë</b>	<b>Përfshi/Angazho</b>	<b>Përfshi/Angazho</b>	<b>Partner</b>	
<b>Mesatar</b>	<b>Informo</b>	<b>Konsulto</b>	<b>Konsulto</b>	
<b>I ulët</b>	<b>Informo</b>	<b>Informo</b>	<b>Konsulto</b>	
	<b>I ulët</b>	<b>Mesatar</b>	<b>I lartë</b>	<b>Niveli i Interesit</b>

<b>Kodi ngjyrave</b>	<b>Angazhohu nga afër dhe ndiko në mënyrë aktive:</b> kërkon angazhim të rregullt dhe të shpeshtë, zakonisht ballë për ballë dhe disa herë në vit, duke përfshirë informimin me shkrim dhe verbal
	<b>Mbaj të informuar dhe të kënaqur:</b> kërkon angazhim të rregullt (p.sh. çdo gjashtë muaj), zakonisht përmes informacionit të shkruar
	<b>Monitoro:</b> kërkon angazhim jo të shpeshtë (p.sh. një herë në vit), zakonisht përmes informacionit të shkruar jo të drejtpërdrejtë (p.sh. media).

<sup>9</sup> STRATEGJIA PËR PËRFSHIRJEN E KOMUNITETIT ROM DHE ASHKALI NË SHOQËRINË E KOSOVËS 2017-2021, faqe 17 dhe Vështrim i përgjithshëm i komunitetit Rom, Ashkali dhe Egjiptian në Kosovë, OSCE, Janar 2020

Tabela në vijim paraqet nevojat e PPP-ve dhe PTI-ve dhe nivelin e tyre të interesit dhe ndikimit të secilës prej kategorive të identifikuara më sipër:

Tabela 3.4: Niveli i interesit dhe influences te PPP-ve dhe PTI-ve

Grupet e Paleve te Interesit	Nen-grupet e Paleve te Interesit	Roli dhe Interesi ne Projekt	Interesi	Ndikimi
<b>Palët e Prekura të Projektit</b>				
<b>Agjensia e Zbatimit</b>	ASHI	Drejtuasi kryesor dhe zbatuesi i projektit. Zbatimi dhe menaxhimi i suksesshëm i Projektit. Rritja e kapacitetit të ekipit të ASH-it. Përmirësimi i Menaxhimit të platformës e-Kosova, zbatimi i suksesshëm i zgjidhjeve inovative digjitale	E lartë	E lartë
<b>Institucione të tjera të përfshira në zbatimin e aktiviteve të caktuara të Projektit</b>	Qendra e të dhënave shtetërore (QDHS) dhe Qendra e rimëkëmbjes ndaj fatkeqësitë (DRC) Ministria e Industrisë, Sipërmarrjes dhe Tregtisë (MIST) Ministria e Zhvillimit Ekonomik (MZHE) Ministria e Financave, Punës dhe Transferave (MFPT) Agjencia Kadastrale e Kosovës Agjencia e Rregjistrimit Civil Agjencia e Rregjistrimit të Bizneseve Departamenti i Administratës Publike Banka Qendrore	Forcimi i marrëveshjeve midis QDHS-se dhe DRC-se për të përmirësuar back up dhe rikuperimin e të dhënave dhe qëndrueshmërinë e operacioneve të veprimtarise të qeverisë ndaj ndërprerjeve nga katastrofat natyrore të ndryshimeve klimatike dhe ngjarje të tjera. Përmirësimi i Ndërveprueshmërisë Optimizimi i suksesshëm i kadastrës. Integrim i suksesshëm i regjistrave bazë kyç dhe regjistrin të biznesit	E lartë	E lartë
<b>Qeveria e Kosovës, Zyra e Kryeministrit /MPB</b>	Qeveria e Kosovës, Zyra e Kryeministrit/Ministria e Punëve të Brendshme	Mbështet dhe koordinon programet që synojnë transformimin dixhital përmes NjTD-së së re Zbatimi i suksesshëm i Projektit Kursimi i kostove në infrastrukturë dhe përmirësimi i besimit në qeveri	E lartë	E lartë
<b>Ministritë e tjera të linjës dhe Agjencitë/Entitetet e tjera publike</b>	Ministria e Drejtësisë Ministria e Mjedisit, Planifikimit Hapësinor dhe Infrastrukturës,	Zbatimi i suksesshëm i Projektit Sigurimi i drejtimit strategjik dhe lehtësimi i koordinimit dhe takimeve ndërmjet përfaqësuesve të ministrive të linjës Përfitues te Projektit	E lartë	E lartë

<b>me punonjësit/zyrtarët/nëpunësit civil</b>	Ministria e Zhvillimit Rajonal Agjencia per Informim dhe Privatësi e Kosovës Agjencia e Kosovës për Mbrojtjen e Mjedisit Instituti për Administratën Publike Administrata Tatimore e Kosovës Komisioni Rregullator i Prokurimit Publik, Administrata Doganore e Kosovës, Agjencia Shtetërore për Menaxhimin e Mbeturinave në Kosovë dhe ministritë/agjencitë tjera të linjës	Përfitimi i rritjes te kapaciteteve, përmirësimi i shërbimeve te TIK-ut për përdoruesit fundorë, përfitim nga përmirësimi i efikasitetit në komunikimin e brendshëm, bashkëpunimin dhe angazhimin në një epokë dixhitale ndërmjet institucioneve. Përmirësimi i aftësive teknike dhe performancës		
<b>Ofruesit e shërbimeve</b>	Ofruesit e shërbimeve si; Ndërmarrja e Shpërndarjes te Energjisë Elektrike së Kosovës; Ofruesit e telekomunikacionit; Noteritë	Ofrone shërbime që mund të përmirësohen nga TIK-u Dixhitalizim i suksesshëm i shërbimeve prioritare përmes qasjes së ngjarjeve jetësore	E lartë	Mesatare
<b>Përdoruesit e shërbimeve elektronike</b>	Publiku i Përgjithshëm/te gjithë banoret/anetaret e komunitetit	Përfitues te Projektit Përfitim nga permiresimi i cilësisë dhe aksesit (permes qasjes në disa kanale) të shërbimeve të zgjedhura administrative publike (përfshirë, përdoruesit e shërbimeve me nevoja të veçanta), permiresimi i besimit	E lartë	Mesatare
	Kompanitë private (bizneset) dhe punonjësit e tyre	Përfitues te Projektit Lehtësimi dhe përmirësimi i regjistrimit të punonjësve të rinj, verifikimi i të dhënave të listës së pagave, pagesave te pagave, përmirësimi i cilësisë dhe aksesit	E lartë	Mesatare
<b>Banorët që mund të shqetësohen nga punimet civile në shkallë të vogël</b>	Banorët që mund të shqetësohen nga punimet civile në shkallë të vogël në QSHI, apo ne qendrën e kontaktit dhe ne DRC	Mund të ndikohen negativisht nga shqetësimet tipike të lidhura me rinovimin si pluhuri, ndotja e ajrit, gjenerimi i mbeturinave dhe rreziqet e shëndetit dhe sigurisë	Mesatare	E ulët



<b>Banka Boterore-IDA</b>	Banka Boterore	Mbështet/financon projektin. Zbatimi i suksesshëm dhe funksionaliteti i projektit me rezultate dhe perfundime të dukshme dhe të matshme	E lartë	E lartë
<b>Palë të tjera të interesuara</b>				
<b>OSHC-të</b>	OSHC-të që punojnë me çështjet e politikave mjedisore dhe sociale, përfshirjen gjinore, aftësinë e kufizuar, të moshuarit, pakicat etnike, transparencën etj.	Mund të lehtësojnë takimet me aktorë të tjerë, të rëndësishme në mobilizimin social dhe rritjen e ndërgjegjësimit. Interes për zbatimin e suksesshëm të aktiviteteve të angazhimit, rritje të ndërgjegjësimit dhe aksesit të shërbimeve për grupet vulnerabël	E lartë	Mesatare
<b>Media dhe Komunikimi</b>	Media dhe komunikimi	Promovon pjesëmarrjen gjithëpërfshirëse. Mbështetje për rritjen e ndërgjegjësimit dhe shpërndarjes së informacionit, çështjet e politikave dhe rregullatore, transparencën	E lartë	E ulët
<b>Organizatat/donatorët ndërkombëtarë</b>	Organizatat/donatorët ndërkombëtarë që zbatojnë projekte në zonat e synuara, si; USAID, FCDO, SIDA, Swiss SDC, UNDP, GIZ, BE.	Mund të këshillojë projektin Interes për zbatimin e suksesshëm të Projektit, pa ndërhyrje, ndërprerje dhe pa rënë në kundërshtim me aktivitetet e tyre të vazhdueshme Interes për ofrimin e financimit për zgjidhje inovative dixhitale	Mesatare	E lartë
<b>Kompanitë e sektorit privat</b>	Konsulencë & Këshillim	Ofrimi i suksesshëm i shërbimeve dhe rezultateve të Projektit; reforma e politikave, zhvillimi i strategjive (si p.sh.; kalimi në cloud hibrid), KNN, mbështetje për përgatitjen e politikave shoqëruese, planin për gatishmërinë e cloud dhe ndërgjegjësimin për cloud etj.	E lartë	Mesatare
	Kompanitë e zhvillimit të software-it	Dizajni dhe zhvillimi i Intranetit të Qeverisë dhe platformave të përbashkëta përkatëse	E lartë	Mesatare
	Ofruesit privat të shërbimit cloud	Zbatimi i suksesshëm i fushatës për informimin e qytetarëve për shërbimet elektronike	E lartë	E ulët
	Kompanitë e zhvillimit të fushatave dhe anketimeve	Dorëzimi i suksesshëm i pajisjeve për Projektin (hardware, software, pajisjet e rrjetit) Dorëzimi i suksesshëm i pajisjeve për DRC në Deçan, QSHI-ne në Prishtinë dhe Qendren e Kontaktit	E lartë	E ulët
<b>Akademiket</b>	Akademiket	Përmirësimi i aftësive për të ndërtuar dhe krijuar kërkime/studime të reja nga përdorimi i përmirësuar i të dhënave të hapura, publike, të aksesueshme	E lartë	E ulët

<b>Grupet e cenueshme/vulnerabel</b>	Të moshuarit Personat me aftësi të kufizuara Njerëzit që jetojnë nën kufirin e varfërisë Komunitetet Rom, Ashkali dhe Egjiptian Popullsia e pashkolluar (analfabetet)	Përfitues të projektit, akses i shërbimeve, Zëri i tyre të dëgjohet dhe nevojat e tyre të merren parasysh.	E lartë	E ulët
--------------------------------------	---	--	---------	--------

Lista e palëve të interesuara më sipër do të përditësohet rregullisht gjatë gjithë ciklit jetësor të projektit sipas rastit.

## 4. PROGRAMI I ANGAZHIMIT ME PALET E INTERESIT

### 4.1. Qëllimi dhe Afatet Kohore të Programit të Angazhimit me Palët e Interesit

PAPI-i i përgatitur synon të krijojë një kanal efektiv komunikimi për ndërveprimin me palët që mund të preken, palët e tjera të interesuara dhe grupet e cenuara/në nevojë gjatë zbatimit të Projektit për Forcimin e Qeverisjes Dixhitale për Ofrimin e Shërbimeve në Kosovë. PAPI-i duhet të përfshijë të gjitha kategoritë e palëve të interesuara në strategjinë për komunikimin dhe bërjen publike të informacionit për projektin.

Angazhimi kuptimplotë i palëve të interesuara gjatë gjithë ciklit të projektit do të:

- Informojë palët e interesuara për objektivat e projektit, qëllimin dhe do të menaxhojë pritshmëritë
- Kërkojë opinione që do të informojnë zbatimin, monitorimin dhe vlerësimin
- Marrë dhe trajtojë ankesat e lidhura me projektin
- Vlerësojë dhe zbutë rreziqet mjedisore dhe sociale të projektit
- Forcojë bashkëpunimin
- Përmirësojë rezultatet dhe përfitimet e projektit
- Shpërndajë informacionin/materialet e projektit

Konsultimet e duhura me palët e interesuara do të kërkojnë caktimin e afateve efektive dhe planifikim paraprak. Për të garantuar vënien e menjëhershme të informacionit në dispozicion të aktorëve të prekur dhe përfaqësimin dhe pjesëmarrjen e duhur të grupeve të ndryshme në proces, NjZP-ja dhe në bashkëpunim me agjencinë kryesore zbatuese kryesore të projektit (ASHI) dhe agjencitë/institucionet e tjera të përfshira në projekt do të miratojnë metoda dhe teknika të ndryshme, të bazuara në vlerësimin e nevojave të palëve të interesuara. Takimet konsultuese me PPP-te dhe PTI-te përkatëse kanë përfshirë tashmë një sërë angazhimesh. Takime të tjera konsultimi janë parashikuar të zhvillohen para fillimit të projektit, si dhe gjatë zbatimit të projektit dhe sipas nevojës. Aktivitetet e konsultimit dhe angazhimit me palët e interesuara duhet të kryhen gjatë tre fazave të ciklit jetësor të projektit, si më poshtë:

- Faza I (Përgatitja e Projektit): Qëllimi i angazhimit të palëve të interesuara gjatë kësaj faze do të jetë konstatimi i nevojave institucionale; informimi i të gjithë palëve të interesuara për aktivitetet/reformat e planifikuara; dhe të përmirësojë dizajnin e projektit; të krijojë sinergji;
- Faza II (Zbatimi i projektit): Angazhimi i gjerë i palëve të interesuara do të vazhdojë të kryhet gjatë kësaj faze me të gjitha palët përkatëse të prekura (aktorët institucionalë, grupet e pafavorizuara/vulnerabël, etj.) dhe palët e tjera të interesuara.
- Faza e përfundimit; shpërndarja e Raporteve të Projektit, rezultateve dhe përfundimeve

Aktivitetet e konsultimit do të zhvillohen sa më shumë që të jetë e mundur me ndërveprime të drejtpërdrejta (përballë) me palët dhe përfituesit e prekur në mënyrë që të adresohen sugjerimet, idetë ose shqetësimet aktuale të palëve të interesuara. Përveç kësaj, palët e interesuara do të jenë në gjendje të përdorin disa kanale (telefona, e-mail, media sociale dhe faqen web të projektit) në mënyrë që të marrin më shumë detaje rreth projektit ose të japin/marrin komente, ide gjatë ciklit jetësor të projektit.

Të dhënat e çështjeve mjedisore dhe sociale të ngritura, ankesave të marra gjatë konsultimeve, vizitave në terren, diskutimeve joformale, letrave zyrtare, etj do të rregjistrohen dhe dokumentohen. Projekti do të garantojë që aktivitetet e ndryshme për angazhimin me palët e interesuara, duke përfshirë publikimin e informacionit dhe informimin e paleve të interesit, të jenë gjithëpërfshirëse dhe të ndjeshme nga ana kulturore. Gjithashtu do të merren masa për të siguruar që grupet vulnerabël të përshkruara më sipër të kenë mundësinë të marrin pjesë dhe të përfitojnë nga aktivitetet e projektit. Më tej, ndërkohë që do të zhvillohen fushata komunikimi në mbarë vendin, komunikimet specifike në çdo vend do të caktohen sipas nevojës dhe do të përshtaten me rrethanat specifike lokale të vendit dhe në gjuhën lokale.

#### 4.2. Strategjia e propozuar për dhënien e informacionit

Ky seksion përshkruan se çfarë informacioni do të jepet/ bëhet publik, në çfarë formatesh dhe llojet e metodave që do të përdoren për t'i komunikuar këtë informacion secilit prej grupeve të palëve të interesuara. Strategjitë e projektit për dhënien e informacionit do t'u përshtaten aktorëve të ndryshëm. Informacioni do të publikohet në web faqen e agjencisë të zbatimit (sapo kjo web faqe të bëhet e disponueshme; ndërkohë ky publikim do të bëhet i mundur në webfaqen ZK-së), në mënyrë të tillë që të jetë i aksesueshëm dhe i përshtatshëm nga ana kulturore, duke marrë parasysh çdo nevojë specifike të grupeve që mund të jenë të diferencuara ose ndikuar në mënyrë disproporcionale nga projekti ose grupet e popullsisë me nevoja specifike për informacionin (të tilla si aftësia e kufizuar, shkrim-leximi, gjinia, lëvizshmëria, diferencimet në gjuhë ose akses. Do të përdoren mjete të tjera komunikimi, si: media e shkruar, radio, televizioni, ngjarjet publike, broshura, fletushka dhe media sociale.

Tabela 4.1: Strategjia për dhënien e informacionit

Faza e Projektit	Lloji i informacionit që duhet të jepet/bëhet publik	Palët e interesit të synuara	Metodat e propozuara	Afati kohor/vendodhja	Përgjegjësitë
Faza e Përgatitjes të Projektit	Informacioni i projektit, Instrumentet M&S (Draftet e dokumentave Procedurat e Menaxhimit të Punes (PMP), Plani për Angazhimin Mjedisor	Qeveria e Republikës të Kosovës, institucionet e përfshira në zbatimin e aktiviteteve të caktuara, ministritë dhe agjencitë e	Web Faqja e internetit e agjencisë të zbatimit (pasi të jetë e disponueshme; ndërkohë, në faqen e internetit të ZK-së) Takime informuese;	Para vlerësimit dhe zbatimit të projektit Në zyrat e ASHI-it ose kontakte të drejtpërdrejta sa më shpesh të jetë e	NjZP/ASHI

Faza e Projektit	Lloji i informacionit që duhet të jepet/bëhet publik	Palët e interesit të synuara	Metodat e propozuara	Afati kohor/vendodhja	Përgjegjësitë
	dhe Social (PAMS), Plani i Përgjithshëm i Menaxhimit Mjedisor dhe Social (PMMS), mjedisore dhe PAPI) Përfitimet e Projektit, Mekanizmi Zgjidhjes të Ankesave (MZA)	linjës/institucionet publike, ofruesit e tjerë të shërbimeve publike/private Donatorët/organizatat ndërkombëtare	Komunikim direkt me email, Workshop konsultimi;	mundur gjatë përgatitjes së Projektit	
	Informacioni i projektit, Instrumentet M&S (Draftet e dokumentave PMP, Plani i Angazhimit Mjedisor dhe Social (PAMS), Plani i Përgjithshëm i Menaxhimit Mjedisor dhe Social (PMMS), mjedisore dhe PAPI) Përfitimet e Projektit, MZA	Përdoruesit e shërbimeve elektronike (publiku i përgjithshëm dhe bizneset private) Akademikët Grupet Vulnerabël	Faqja web e agjensisë të zbatimit (sapo te jetë e disponueshme, ndërkohë në faqen web të ZK-së) Konsultime me publikun	Brenda zonës së Projektit deri në fund të përgatitjes së Projektit. Kanalet për reagime të vazhdueshme do të jenë gjithashtu të disponueshme (informacioni në zyrë, telefon, email, platformë web)	NjZP/ASHI
	Shpërndarja dhe shkëmbimi i informacionin përkatës të Projektit, si p.sh raporte progresi, shkëmbim idesh etj	Banka Botërore	Email i drejtpërdrejtë komunikimi Takime individuale ose në grup online, ose me presence fizike	Rregullisht	NjZP/ASHI
	Informacioni i projektit, instrumentet e dokumentave M&S Progresi i projektit, Informacion për Përfitimet nga projekti, partneritetet dhe programet e përbashkëta Reagimet/komentet	Organizatat e Shoqërisë Civile	Konsultime të vazhdueshme për projektin	Në zyrat e projektit ose kontakte të drejtpërdrejta të paktën një herë gjatë përgatitjes së projektit Kanalet për reagime të vazhdueshme do të jenë gjithashtu të disponueshme (informacioni në zyrë, telefon, email, platformë web) Webinar dhe videokonferencë sipas nevojës	NjZP/ASHI
	Informacion mbi projektin, instrumentet M&S	Donatorët/Organizatat ndërkombëtare	Takime informative, prezantim	Zyrat e projektit në ASHI sipas nevojës	NjZP/ASHI

Faza e Projektit	Lloji i informacionit që duhet të jepet/bëhet publik	Palët e interesit të synuara	Metodat e propozuara	Afati kohor/vendodhja	Përgjegjësitë
	Progresi i projektit, Informacion për përfitimet e projektit, MZA, Komente/reagime			gjatë përgatitjes së projektit	
	Informacion për ecurinë e projektit, përfitimet e projektit	Media dhe komunikimi për të informuar publikun e gjerë rreth aktiviteteve të Projektit	Konferencë për shtyp, njoftim për shtyp, webinarë dhe video-konferenca	Konferenca për shtyp, njoftim për shtyp, webinarë dhe videokonferenca sipas nevojës	NjZP/ASHI
	Të përfshirë në të gjitha aktivitetet e konsultimit	Grupet vulnerabël	Takim informativ, Prezantim	Në vendodhjet përkatëse Kanalet për komente/reagime të disponueshme	NjZP/ASHI
<b>Faza e Fillimit të Projektit</b>	Dokumenti i Vlerësimit të Projektit (DVP) – Përmbledhje ekzekutive e DVP e përkthyer në gjuhën vendase	Agjencitë e angazhuara në zbatimin e aktiviteteve të caktuara të projektit Ministrinë dhe agjencitë e tjera të linjës, ofruesit e shërbimeve Donatorë/organizata ndërkombëtare, OSHC-të, përdoruesit e shërbimeve elektronike, kompanitë private	Faqja web e Bankës Botërore dhe e agjencisë të zbatimit (pasi të jetë e disponueshme; ndërkohë, në faqen e internetit të ZK) Workshope Takime Informative	Fillimi i Projektit	NjZP/ASHI dhe BB
<b>Faza e Zbatimit të Projektit</b>	Koordinimi dhe shkëmbimi i informacionit përkatës të Projektit (projektimi dhe zbatimi), si raportet e progresit, shkëmbimi i ideve	Agjencia zbatuese dhe agjencitë e tjera të përfshira në zbatimin e aktiviteteve të caktuara, Banka Botërore	Materiale prezantimi online. Mediat sociale Faqja web e internetit e agjencisë zbatuese (pasi të jetë e disponueshme; ndërkohë, në faqen e internetit të ZK-së) Takime individuale dhe/ose në grup online, ose me prezencë fizike Komunikimi i drejtpërdrejtë me email Kopje të raporteve, raporte përmbledhëse	Mujore / tremujore ose / dhe vjetore	NjZP/ASHI

Faza e Projektit	Lloji i informacionit që duhet të jepet/bëhet publik	Palët e interesit të synuara	Metodat e propozuara	Afati kohor/vendodhja	Përgjegjësitë
	Parimet dhe detyrimet M&S, procesi i konsultimit/PAPI, PAMS, PMP, informacioni i projektit dhe MZA	ASHI dhe ministritë e tjera dhe agjencitë publike përkatëse	Faqja web e agjencisë zbatuese (pasi të jetë e disponueshme; ndërkohë, në faqen e internetit të ZK-së) Takime individuale Takimet konsultuese	Gjatë zbatimit	NjZP/ASHI
	Strategjia e qeverisjes së të dhënave, metodologjia, standardet dhe protokollet e ndërveprimit, Plani i Tranzicionit të Cloud Computing, studimet e fizibilitetit, dizajni dhe masterplani i zonës	Agjencitë e përfshira në zbatimin e aktiviteteve të caktuara, ministritë e tjera përkatëse dhe agjencitë publike	Faqja web Email Tabela të njofimeve Mediat sociale	Gjatë zbatimit	NjZP/ASHI
	Informacion mbi politikat e reja mbi gatishmërinë dhe ndërgjegjësimin e cloud dhe ndryshimet e politikës të qeverisjes së të dhënave	Ministritë e linjës, agjencitë, departamentet publike dhe private ofruesit e shërbimeve Përdoruesit e shërbimeve elektronike Palët e tjera të interesuara	Workshope për konsultimet me publikun Focus grupe Takime me institucionet	Gjatë zbatimit, përpara miratimit të politikave dhe ndryshimeve të reja	NjZP/ASHI
	Zbatimi i Strategjisë së Angazhimit të Palëve të Interesit, Informacioni në lidhje me programin e IEK-së dhe fushatës për rritjen e ndërgjegjësimin për të mobilizuar përdoruesit e shërbimeve dhe për të shpërndarë informacion rreth QSHI në Prishtinë dhe Qendrës të Kontaktit, Portalit Kombëtar të të Dhënave të Hapura MZA	Të gjithë palët e interesit	Takime individuale Fokus grupe Informimi përmes organizimeve të komunitetit lokal Njoftimet publike Deklarata për shtyp në mediat lokale dhe në faqen web të projektit	Vende të ndryshme dhe në nivel vendbanimi gjatë zbatimit	NjZP/ASHI
	Kryerja e anketimeve me përdoruesit e shërbimeve elektronike (qytetarët), duke përfshirë grupet	Përdoruesit e shërbimeve elektronike, Grupet vulnerabël	Komunikimi i drejtpërdrejtë me email Takime individuale dhe/ose në grup online, ose me prezencë fizike.	Vende të ndryshme gjatë zbatimit. Anketime – gjatë vitit të parë të projektit, anketime të mëtejshme në	NjZP/ASHI

Faza e Projektit	Lloji i informacionit që duhet të jepet/bëhet publik	Palët e interesit të synuara	Metodat e propozuara	Afati kohor/vendodhja	Përgjegjësitë
	vulnerabël për të përcaktuar efikasitetin dhe përmirësuar ndikimin e programit të IEK-së dhe përpjekjet e synuara të mobilizimit për të arritur veçanërisht grupet vulnerabël të identifikuar		Deklarata për media/shtyp Media sociale Fushata në terren Kryerja e intervistave	periudha afatmesme të projektit dhe gjatë vitit 4 dhe 5 të projektit	
	Fushëveprimi i projektit, ndërhyrjet për mbrojtjen M&S, mundësitë për bashkëpunim, PAPI i përditësuar dhe procedura e MZA	OJF-të, Akademikët, kompanitë private që punojnë në fushën e TIK, dixhitalizimit, zhvillimit të software, komunikimit, anketimeve etj.	Faqe web e Projektit Workshop Media sociale	Faqja web e projektit Dy here në vit Workshope për shpërndarjen e informacionit pvr projektin	NjZP/ASHI
	Shpërndarja dhe shkëmbimi i Informacionit përkatës për projektin dhe progresi i zbatimit	Organizatrat dhe donatorët ndërkombëtarë	Deklarata për media/shtyp. Media sociale Faqja zyrtare web Komunikimi i drejtpërdrejtë me email	Sipas kërkesës ose nevojës, përndryshe, çdo vit	NjZP/ASHI
	Dokumentacioni i tenderit dhe raportet e zbatimit. Publikimi i njoftimeve të prokurimit Ndarja e njohurive Informacioni i progresit të përgatitjes së projektit	Kompanitë e sektorit privat (kompanitë kontraktore dhe kompanitë ofruese)	Informacion përmes procedurës së tenderit dhe kontratave. Raportet mujore për ecurinë e punimeve të dorëzohen nga kontraktorët. Takime individuale dhe/ose në grup online ose me prani fizike Komunikim me email	Sipas kërkesës ose nevojës	NjZP/ASHI
	Shpërndarja dhe shkëmbimi i informacionit përkatës të projektit, si për shembull orari i ndërhyrjes në objektet ekzistuese, ndikimet nga punimet e rinovimit	Banorët e Prishtinës and Decanit që jetojnë në afërsi të QSHI, Qëndrës të kontaktit dhe DRC-së	Takime individuale dhe/ose në grup online ose me prani fizike	Përpara zbatimit të aktiviteteve të caktuara	Specialistet M&S ne NjZP/ASHI
	Raportet e performances, MZA. Informacioni i mbledhur i ndarë sipas përdoruesve të synuar (p.sh. më të varfërit,	Të gjithë palët e interesit	Tabela e lajmerimit Faqja web e agjencisë të zbatimit (pasi të jetë e disponueshme; ndërkohë, në faqen e internetit të ZK-së)	Çdo vit për performancën e sektorit	NjZP/ASHI

Faza e Projektit	Lloji i informacionit që duhet të jepet/bëhet publik	Palët e interesit të synuara	Metodat e propozuara	Afati kohor/vendodhja	Përgjegjësitë
	gratë/vajzat, personat me aftësi të kufizuara, romët), vendodhja gjeografike etj.		Media sociale Takime individuale ose në grup		
Faza e Përfundimit	Arritjet e projektit, Mësimet e nxjerra	Të gjithë palët e interesit	Faqja zyrtare web Radio/TV Kombëtare Kopje të raporteve Media Sociale	Fundi i zbatimit të Projektit Viti 2028	NjZP/ASHI

### 4.3. Strategjia e Propozuar për Konsultimet

Konsultimi me palët e interesuara për projektin synon të rrisë ndërgjegjësimin dhe mirëkuptimin, të përmirësojë vendimmarrjen e projektit, të mobilizojë mbështetjen dhe të krijojë bashkëpunimin, dhe të qartësojë rolet dhe përgjegjësitë. Konsultimet me palët e interesuara do të shërbejnë si një platformë për shpërndarjen e informacionit të projektit dhe marrjen e komenteve dhe reagimeve. Secili prej grupeve të palëve të interesuara të identifikuar do të konsultohet për aspekte të ndryshme të projektit gjatë gjithë ciklit jetësor të projektit. Metodat e konsultimit do të ndryshojnë në varësi të audiencës së synuar dhe mund të përfshijnë takime publike dhe metoda të tjera pjesëmarrëse. Do të mbahen shënime të hollësishme për të gjitha konsultimet publike. Një model i formatit të procesverbalit të konsultimeve dhe takimeve gjendet në Aneksin 1. Minutat e takimit duhet të plotësohen me materialet fotografike të marra gjatë konsultimit dhe listat e pjesëmarrësve me informacionin e tyre të kontaktit dhe nënshkrimet origjinale. ASHI do të kryejë konsultimet dhe do të pasqyrojë çështjet kryesore të rëndësishme për projektin dhe aktivitetin e secilit nënkomponent të veçantë. Paketa e publikimit të informacionit për Projektin do të përmbajë:

- Këtë Plan të Angazhimit me Palët e Interesit
- Procedurat e Menaxhimit të Punës
- Planin e Angazhimit Mjedisor dhe Social
- Planin e Përgjithshëm të Menaxhimit Mjedisor dhe Social

Të gjitha këto dokumente do të publikohen në faqen e internetit të agjencisë zbatuese (pasi kjo faqe web të jetë e disponueshme; ndërkohë, si fillim në faqen e internetit të ZK-së <https://kryeministri.rks-gov.net/>). Dokumentet do të përgatiten në gjuhën shqipe, angleze dhe serbe dhe do të vihen në dispozicion të publikut, pas miratimit të tyre zyrtar. Dokumentet e lartpërmendura do të mbeten të disponueshme për publikun gjatë gjithë ciklit jetësor të Projektit. Tabela e mëposhtme përshkruan strategjinë e propozuar të konsultimit.

Tabela 4.2: Strategjia e propozuar për konsultimet



Faza e Proje ktit	Temat e Konsultimit	Metoda e përdorur	Afati kohor/ vendodhja	Palët e interesit të synuara	Përgjegjësit	Afati kohor i propozuar
Preparation	Konsultimi i instrumentave të KMS: PAMS, PAPI, PMP, MZA, PMMS i përgjithshëm	Konsultime publike dhe disponueshmëria në faqen web të agjencisë të zbatimit (pasi të jetë e disponueshme; ndërkohë, në faqen e internetit të ZK-së) dhe Bankës Botërore, Botim në gazetë	Një herë	Të gjithë palët e interesuara	NjZP/ASHI	Dhjetor 2022- Qershor 2023
	Dokumenti i vlerësimit të Projektit (DVP), dizajni i projektit, përfitimet dhe ndikimet	Faqet zyrtare web të agjencisë zbatuese (pasi të jetë e disponueshme; ndërkohë, në faqen e internetit të ZK-es) dhe të Bankës Botërore	Kohëzgjatja e Projektit	Të gjithë palët e interesuara	NjZP/ASHI BB	
	Nevojat për projektin. Aktivitetet e planifikuara Parimet M&S, rreziku dhe ndikimi, dhe menaxhimi Mekanizmat e zgjidhjes të ankesave (MZA)	Takime virtuale që ofrojnë informacion mbi sfondin e Projektit Takime konsultimi Telefon Email-et	Para zbatimit Zyra e ASHI Takim virtual	Zyrtarë nga ASHI, QDHSH dhe DRC, Banka Qendrore Ministria e Punëve të Brendshme Ministria e Financave, Punës dhe Transfereve Agjencia e Regjistrimit Kadastral Agjencia e Regjistrimi Civil Agjencia e Regjistrimit të Bizneseve Departamenti i Administratës Publike, Ministrinë dhe Agjencitë e tjera të linjës	NjJP/ASHI	

Faza e Projektit	Temat e Konsultimit	Metoda e përdorur	Afati kohor/ vendodhja	Palët e interesit të synuara	Përgjegjësit	Afati kohor i propozuar
	Komponentët e propozuar të projektit Rreziqet mjedisore dhe sociale dhe çdo shqetësim tjetër Njoftime paraprake për fillimin e aktiviteteve kryesore të projektit	Telefon Email, media sociale Media dhe Komunikimi Konsultime me publikun Përdorimi i materialeve audio-vizuale, Teknologji të tilla si telefonatat, WebEx, Takimet e Microsoft, SMS, emaillet, etj.) për të përfshirë nevojat e grupit vulnerabël	Para zbatimit Ne të gjitha komunat	Të gjithë palët e interesuara	NjZP/ASHI	
<b>Faza e Zbatimit</b>	Progresi i projektit për aktivitetet e në vazhdim/ synimet dhe rezultatet, shkëmbimi i ideve Instrumentet e përditësuara të KMS-së dhe monitorimi i zbatimit të tyre (PAPI, PMP, PAMS & PMMS i përgjithshëm Proceset e MZA Shqetësimet mjedisore dhe sociale Monitorimi dhe vlerësimi i rezultateve të projektit	Raportet e progresit të projektit Komunikimi i drejtpërdrejtë me email Takime individuale dhe/ose në grup Publikimet në faqen web të dokumenteve të përditësuara M&S Vizitë në terren	Rregullisht dhe gjatë gjithë kohëzgjatjes së projektit	ASHI KMP Njësia e Transformimit Dixhital (NJTD)	NjZP/ASHI	<b>Qershor 2023 – Qershor 2028</b>

Faza e Proje ktit	Temat e Konsultimit	Metoda e përdorur	Afati kohor/ vendodhja	Palët e interesit të synuara	Përgjegjësit	Afati kohor i propozuar
	Marrja pjesë në dizajnin dhe mbikëqyrjen e zbatimit Progresi i aktiviteteve te projektit Instrumentet e përditësuara M&S (PMP, PAMS, PAPI, PMMS dhe zbatimi i tyre; Procedura MZA, Shqetësimet mjedisore dhe sociale Njoftimet për fillimin e shpërndarjes të kërkesave te tjera të projektit p.sh. ngritja e kapaciteteve dhe trajnimi	Instrumentet e përditësuara M&S të publikuara në faqet zyrtare web të agjencisë zbatuese dhe të Bankës Botërore Takimet e konsultimit, Shpërndarje informacioni me email Mediat sociale Workshope për informacion, trajnim dhe ngritje kapacitetesh	Takimet vjetore ose në terma afatmesëm me palët e interesuara Në zyrat e ASHI Shpërndarja e informacionit të paktën tre herë, në fillim, në mes dhe në fund të projektit Kanale për komente/reagime do të jenë gjithashtu të disponueshme (informacion ë zyrë, telefon, email, platformë web	Të gjitha ministritë dhe agjencitë/entet e tjera publike dhe ofruesit e shërbimeve publike dhe private	NjZP/ASHI	
	Korniza Kombëtar e Ndërveprueshmërisë (KKN) e zhvilluar për Kosovën, strategjia dhe metodologjia e qeverisjes së të dhënave, standardet dhe protokollet e ndërveprimit, ngritja e kapaciteteve	Takime individuale dhe/ose në grup online, ose me prezencë fizike Komunikimi i drejtpërdrejtë me email	Gjatë zbatimit të Projektit Në zyrat e ASHI	Qeveria e Republikës së Kosovës me ministritë dhe agjencitë e tjera të saj	NjZP/ASHI	
	Raportet e progresit mbi zbatimin e projektit, rezultatet dhe treguesit e performancës	Raportet e progresit të projektit Komunikimi i drejtpërdrejtë me email Takime individuale dhe/ose në grup	Raporte gjatë mujore	Banka Botërore	NjZP/ASHI	
	Zhvillimi i platformës qeveritare intranet	Takime individuale dhe/ose në grup online, ose me prezencë fizike Komunikimi i drejtpërdrejtë me email	Gjatë zbatimit të Projektit	Qeveria e Republikës së Kosovës me ministritë dhe agjencitë e tjera të saj dhe punonjesit	NjZP/ASHI	

Faza e Proje ktit	Temat e Konsultimit	Metoda e përdorur	Afati kohor/ vendodhja	Palët e interesit të synuara	Përgjegjësit	Afati kohor i propozuar
	Zhvillimi i platformës së intranetit të qeverisë Strategjia për kalimin në një platformë qeveritare cloud hibride dhe plani i migrimit për sektorin publik, politika të reja që synojnë të sigurojnë gatishmërinë e cloud dhe ndërgjegjësimin e cloud të të gjitha sistemeve të reja të informacionit, krijimin e një DRC të përbashkët;	Takime individuale dhe/ose ne grup online, ose me prezencë fizike Komunikimi i drejtpërdrejtë me email Disponueshmëria në faqen zyrtare të agjencisë zbatuese (pasi të jetë e disponueshme; ndërkohë, në faqen e internetit të ZK-së)	Gjatë zbatimit të Projektit	Qeveria e Republikës së Kosovës me ministritë dhe agjencitë e tjera të saj	NJZP/ASHI	
	Dokumentacioni i tenderit dhe raportet e zbatimit. Ndarja e njohurive. Trajnimet	Informacion përmes procedurës së tenderit dhe kontratave. Komunikimi i drejtpërdrejtë me email	Do te percaktohet	Kompanite kontraktore dhe Ofruese, te Konsulences &Keshillimit, etj	NjZP/ASHI	
	Progresi i projektit për aktivitetet Instrumentet e përditësuara M&S (PMP, PAPI, PAMS, PMMS I pergjithshem dhe zbatimi i tyre; procedura e MZA, shqetësimet mjedisore dhe sociale Mundësitë për bashkëpunim, partneritete dhe programe të përbashkëta	Takime informuese, Workshope prezantuese Informacione me email, web, media sociale Takime pune Video konferenca	Vende të ndryshme (në qendër dhe ne rajone) gjatë gjithë kohëzgjatjes së projektit në vazhdim dhe sipas nevojës	OJQ-të dhe OSHC-të në çdo rajon/zonë Organizatrat Ndërkombëtare Media dhe Komunikimi Universitetet dhe organizatat kërkimore Kompanitë private (firma konsulence, kompani të zhvillimit të software-it, firma anketimeve, furnitorë pajisjesh	NjZP/ASHI	

Faza e Projektit	Temat e Konsultimit	Metoda e përdorur	Afati kohor/vendodhja	Palët e interesit të synuara	Përgjegjësit	Afati kohor i propozuar
	Progresi i Projektit per aktivitet Instrumentet e përditësuara M&S (PMP, PAPI, PAMS, PMMS I pergjithshem dhe zbatimi i tyre; proçedura e GRM, shqetësimet mjedisore dhe sociale	Takime informuese/publike, Diskutimet në fokus grup, Radio dhe TV, media sociale	Të paktën tre herë, në fillim, në mes dhe në fund të projektit dhe sipas nevojës	Përdoruesit e shërbimeve elektronike Grupet vulnerabël	Specialistet M&S në NjZP/ASHI	
	Promovimi i aksesit për shërbimet elektronike dhe nevojat e tjera të projektit per shperndarjen e informacionit, p.sh. Programi i IEK dhe plani i veprimit për grupet vulnerabël Fushata ndërgjegjësimi për aksesin e disa kanaleve për shërbimin elektronik, sensibilizimi për linjën e re të integruar të ndihmës, qendren e re te kontaktit e-Kosovo, Qendrën e Shërbimeve të Integruara (QSHI) në Prishtinë, Mekanizmi i Feedback-ut	Takime informuese/publike, Diskutimet në fokus grup, Radio dhe TV, media sociale Fletëpalosjet dhe broshurat me Informacion për projektin Qendra e Integruar e Kontaktit në Prishtinë Linja e Ndihmës Mbledhja e reagimeve të përdoruesve përmes tekst mesazheve	Në të gjithë Kosovën gjatë operimit të projektit Kanalet për reagime të vazhdueshme do të jenë gjithashtu të disponueshme	Përdoruesit e shërbimeve elektronike Grupet vulnerabël	Specialistët M&S të NjZP/ASHI me mbështetjen e OSHC-ve/OJQ-ve dhe kompanive të komunikimit/ anketimeve	
	Kryerja e anketimeve me qytetarë dhe grupe të ndryshme vulnerabël	Mbledhja e komenteve të përdoruesve përmes pyetësorëve	Anketime për vitin e pare te projektit, ne periudha afat mesme dhe Vitin e 4 dhe Vitin e 5-te	Përdoruesit e shërbimeve elektronike Grupet vulnerabël	NjZP/ASHI me mbështetjen e OSHC-ve/OJQ-ve dhe kompanive të komunikimit/ anketimeve	

Faza e Projektit	Temat e Konsultimit	Metoda e përdorur	Afati kohor/vendodhja	Palët e interesit të synuara	Përgjegjësit	Afati kohor i propozuar
	Promovimi i bashkëpunimit ndërmjet enteve publike dhe miratimi i sistemeve të reja të IT dhe intranetit të mbështetur nga projekti dhe forcimi i politikës së qeverisjes së të dhënave dhe kuadrit institucional	Workshope Trajnime	Gjate kohezgjatjes te zbatimit te projektit	Agjencitë kryesore zbatuese ministritë e linjës/ Agjencitë e tjera	NjZP/ASHI	
Faza e Përfundimit	Raporti i përfundimit të projektit Rezultatet e Projektit	Raportet Përfundimtare Institucionale	Zyra e ASHI KMP Njesia e Transformimit Dixhital-Zyra e Kryeministrit	Te gjitha palet e interesit	NjZP/ASHI	2028

#### 4.4. Strategjia e Propozuar për përfshirjen e Pikëpamjeve të Grupeve të Cënuara/në Nevojë

Projekti pranon se personat në nevojë kërkojnë konsideratë të veçantë, pasi ata mund të mos jenë në gjendje të përfshihen tërësisht në aktivitetet e konsultimit, dhe gjithashtu mund të ndikohen në mënyrë disproporcionale nga disa ndikime. Prandaj, projekti do të përfshijë metoda për të shmangur pengesat për pjesëmarrjen e tyre. Ai do të parashikojë mundësi të arsyeshme për të kujdesur që përfaqësuesit e personave me aftësi të kufizuara fizike, dëmtime të shikimit, dëgjimit dhe të folurit, ndër të tjera, ata me nivel të ulët arsimor dhe ata me burime të pamjaftueshme financiare dhe mjete transporti që të marrin pjesë në takimet publike të planifikuara nga Projekti. Në rastet kur statusi 'ne nevojë' mund të çojë në hezitimin ose paaftësinë fizike të njerëzve për të marrë pjesë në takime të komunitetit në shkallë të gjerë, projekti do të zhvillojë diskutime të veçanta në grupe të vogla me ta, në vende lehtësisht të aksesueshme.

Vetë projekti nën nënkomponentin 2.2 përfshin aktivitete për të përfshirë pikëpamjet e grupeve vulnerabël nëpërmjet zhvillimit të anketimeve për të monitoruar ndikimin e programit të IEK-së. Anketimi i parë do të kryhet gjatë vitit të parë duke synuar grupet vulnerabël (qytetarët e moshuar, gratë, komunitetet RAE) dhe do të ndihmojë në hartimin më të mirë të shpërndarjes te programit së IEK-së. Sondazhet shtesë të hartuara dhe zbatuara në periudhën afatmesme të projektit dhe më pas (gjate vitit te 4, dhe vitit te 5-te te projektit) do të shërbejnë për të monitoruar dhe për të përmirësuar shpërndajen e programit të IEK-se dhe përpjekjet e synuara të mobilizimit për të arritur veçanërisht grupet vulnerabël të identifikuar.

Specialistët e Mjedisit dhe të Sociales në NjZP në ASHI do të monitorojnë nga afër procesin e konsultimit për të garantuar qasjen dhe aksesin e barabartë në procesin e konsultimit dhe për të garantuar që zëri i tyre të merret parasysh me qëllim që të gjejë dhe të zbatojë zgjidhjet për situata ose çështje të veçanta.

Projekti do të sigurojë që studimet dhe vlerësimet, planet dhe strategjitë, etj, të kryera nga firmat konsulente të përfshijnë metodologji të qarta për integrimin e pikëpamjeve të grupeve në nevoje dhe të pafavorizuara. Disa strategji që duhen miratuar për të arritur tek këto grupe përfshijnë si në vijim:

Tabela 4.3: Strategjitë e të grupeve në nevoje dhe të pafavorizuara

Grupi i synuar	Strategjia
Grupet vulnerabël	
Të moshuarit; Personat me Aftësi të Kufizuara; Gratë; Njerëzit që jetojnë nën kufirin e varfërisë; Komuniteti Rom, Ashkali dhe Egjiptian Popullata e pashkolluar/analfabete	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zhvillimi i një strategjie të veçantë për komunikimin dhe angazhimin me grupet vulnerabël, sipas nevojës.</li> <li>Angazhimi i drejtuesve të komunitetit, OSHC-ve dhe OJQ-ve që punojnë me grupet në nevoje dhe të pafavorizuara</li> <li>Organizimi i diskutimeve të drejtpërdrejta, në fokus grupe me këto popullata (vendet e takimit duhet të marrin parasysh lëvizshmërinë dhe kufizimet e tjera fizike për pjesëmarrësit)</li> <li>Demonstrime dhe mjete pamore duhet të përdoren aty ku është e nevojshme dhe mund të mbahen takime të veçanta me gratë dhe vajzat në varësi të normave lokale.</li> <li>Informacioni mbi konsultimin duhet të sigurohet paraprakisht</li> <li>Vendet dhe orare të përshtatshme për procesin e konsultimit dhe shtrirjen e programit të IEK duhet të zgjidhen në konsultim me drejtuesit e komunitetit lokal që kanë njohuri lokale</li> <li>Të sigurohen materiale trajnimi miqësore ndaj personave me aftësi të kufizuara</li> <li>Të përdoren kanalet e duhura të komunikimit, të përshtatura për nevojat e grupeve vulnerabël (p.sh. TV, Radio).</li> <li>Duhet të merren parasysh intervistimet e drejtpërdrejta me individët, në vende të përshtatshme, duke përfshirë intervistat derë më derë</li> <li>Përdorimi i gjuhës vendase dhe përkthimi në gjuhën rome është kritik. Gjuha e shenjave mund të jetë gjithashtu e nevojshme për njerëzit me dëmtim të shikimit dhe dëmtim të dëgjimit</li> <li>Kryerja e sondazheve në vitin e parë dhe në periudhën afatmesme të projektit dhe më pas (Viti 4, Viti 5) duke synuar grupet vulnerabël</li> </ul>

#### 4.5. Afatet kohore

Aktivitetet e përshkruara në këtë PAPI janë planifikuar të zbatohen midis Qershorit 2023 dhe Qershorit 2028.

#### 4.6. Rishikimi i Komenteve të Palëve të Interesuara

Ky raport i angazhimit të palëve të interesuara do t'u dërgohet të gjitha palëve të interesuara të regjistruara dhe të konsultuara, duke përfshirë grupet e cënuara/ne nevoje, për të shprehur pikëpamjet, komentet dhe opinionet e tyre, përpara miratimit të tij. Raporti do të publikohet në faqen web të agjencisë zbatuese (pasi kjo të jetë e disponueshme; ndërkohë publikimi do të bëhet në faqen e internetit të ZK-së) dhe do t'u dërgohet grupeve të cënuara/ne nevoje që kanë marrë pjesë në aktivitetet e angazhimit të palëve të interesuara dhe BB-së.

Projekti do të mbledhë të gjitha komentet gjatë konsultimeve të mbajtura si dhe gjatë kryerjes së anketimeve të planifikuara, dhe një Raport do të publikohet në bazë vjetore. Komentet nga palët e

interesuara do të kërkohen në çdo fazë të ciklit jetësor të projektit. Për takimet publike, workshopet, fokus grupet, komentet do të regjistrohen përmes procesverbalit të detajuar të takimit. Specialisti Mjedisor dhe Social në NjZP-në do të jetë përgjegjës për marrjen dhe regjistrimin e çdo pyetjeje, shqetësimi ose ankese kundër komponentëve të projektit. Raporti do të përmbajë informacion në lidhje me aktivitetet e kryera të angazhimit të palëve të interesuara, pikëpamjet dhe shqetësimet e palëve të interesuara, si dhe seksionin mbi ankesat e pranuar dhe të zgjidhura.

Përveç kësaj, palëve të interesuara do tu lejohet të paraqesin ankesa në drejtim të projektit përmes Mekanizmit të Zgjidhjes të Ankesave të detajuar në Kapitullin 6 të këtij PAPI. Po kështu, do të ruhen të gjitha të dhënat që lidhen me këtë mekanizëm, përfshi formularët e ankesës, regjistrin e ankesave, shënimet, intervistat, procesverbalet e takimeve, formularët e shkarkuar etj.

Projekti do të kryejë një anketim në vitin e parë të projektit, në periudhë afatmesme dhe gjatë V4, V5 për të marrë komente mbi aspekte të ndryshme të projektit nga palët e interesuara të projektit, grupet e cënueshme dhe të pafavorizuara dhe nga publiku, dhe keto rezultate të anketimeve do të publikohen në faqen web të agjencisë zbatuese.

#### 4.7. Fazat e ardhshme të projektit

NjZP-ja dhe ASHI do të vazhdojnë të informojnë dhe të angazhohen me palët e interesuara gjatë gjithë ciklit jetësor të Projektit, duke përfshirë raportimin mbi performancën mjedisore dhe sociale të projektit, zbatimin e planit të angazhimit me palët e interesuara dhe statusin e mekanizmit të zgjidhjes së ankesave. Ky Plan i Angazhimit të Palëve të Interesit do të përditësohet për të pasqyruar progresin e Projektit. Ai do të përfshijë një listë të të gjitha komenteve/inputs të marra gjatë aktivitetit dhe se si komentet janë adresuar dhe inkorporuar në aktivitetet përkatëse të projektit. Raporti do t'u shpërndahet palëve përkatëse të interesuara pas çdo aktiviteti përkatës me e-mail ose postë dhe do të publikohet në faqen e internetit të Projektit çdo dy herë në vit. Gjithashtu, të gjitha materialet prezantuese, si dhe dokumentacioni përkatës i projektit do të jenë të disponueshme në faqen web të agjencisë zbatuese (pasi kjo web faqe të jetë e disponueshme; ndërkohë, në faqen e internetit të ZK-së) gjatë gjithë ciklit jetësor të projektit.

## 5. FONDET DHE PËRGJEGJËSITË PËR ZBATIMIN E AKTIVITETEVE TË ANGAZHIMIT ME PALET E INTERESIT

### 5.1. Fondet

Buxheti për zbatimin e PAPI do të përcaktohet përpara efektivitetit të projektit.

Tabela 5.1: Buxheti i PAPI

Kategoritë e buxhetit	Sasia	Kostot për njësi	Periudha kohore/Vitet	Kostot gjithsej	Komente
<b>1. Pagat e personelit dhe shpenzimet përkatëse</b>					
<i>1a. P.sh. Konsulenti i Komunikimit</i>					
<i>1b. P.sh. Kostot e udhëtimit për stafin</i>					
<i>1c. P.sh. Pagat për zyrtarët e ndërlidhjes me komunitetin</i>					



<b>2. Ngjarjet</b>					
2a. P.sh..Takimet per prezantimin e Projektit					
2b. P.sh.. Organizimi i fokus grupeve					
<b>3. Fushatat e Komunikimeve</b>					
3a. P.sh. Postera, fletpalosje reklamuese					
3b. P.sh.. Fushatat e Medias Sociale					
<b>4. Trajnimet</b>					
4a. P.sh. Trajnim për çështjet sociale/mjedisore për stafin e NjZP-së dhe kontraktorëve					
4b. P.sh. Trajnim mbi DHBGJ për NjZP dhe stafin e kontraktorëve					
<b>5. Anketimet per Perfituesit</b>					
5a. P.sh. Anketimet e perceptimit në periudhën afat-mesme të projektit					
5b. P.sh. Anketimet e perceptimit në fund të projektit					
<b>6. Mekanizmi i Ankesave</b>					
6a. P.sh. Trajnime per Komitetet e MA					
6b. P.sh. Kutite e sugjerimeve ne fshatra					
6c. P.sh. Materialet e komunikimit per MA					
<b>7. Shpenzime të tjera</b>					
7a. ...					
<b>BUXHETI GJITHSEJ PER ANGAZHIMIN E PALËVE TË INTERESIT:</b>					

## 5.2. Funkcionet dhe përgjegjësitë e drejtuesve/personelit

NjZP-ja në ASHI do të jetë përgjegjëse për mbikëqyrjen e menaxhimit të përditshëm të projektit, duke përfshirë përgatitjen dhe ekzekutimin në kohë të planeve vjetore të punës dhe buxheteve; përgatitjen, ekzekutimin dhe përditësimin e planeve të prokurimit dhe zbatimit; kryerjen e funksioneve fiduciare; dhe përgatitjen e raporteve financiare dhe të performancës, duke përfshirë raportet gjashtë mujore të progresit. NjZP-ja do të jetë përgjegjëse për monitorimin dhe raportimin mbi rezultatet e projektit në koordinim me ekipet e ASHI që menaxhojnë platformën e-Kosova dhe që kryejnë analizimin e të dhënave.

Përgjegjësia e përgjithshme për zbatimin e PAPI i takon NjZP-së/ASHI-it. NjZP-ja do të punësojë specialistë Mjedisore dhe Social me kohë të plotë, përgjegjësitë kryesore të punës të cilëve ndër të tjera do të lidhen me kontaktin me palët e interesuara, zbatimin e PAPI të përgatitur dhe monitorimin e MZA-se. Përgjegjësitë më të detajuara përfshijnë si në vijim;

- Zhvillimin e një strategji komunikimi që mbulon jetëgjatësinë e projektit

- Ngritjen dhe ruajtjen e marrëdhënieve konstruktive me të gjitha grupet e palëve të interesuara, veçanërisht me grupet vulnerabël
- Ndërlidhjen me palët e interesuara dhe përgjigjen për komentet ose pyetjet në lidhje me projektin ose procesin e konsultimit.
- Identifikimin e çdo çështje që mund të rezultojë në shqetësim të shtuar për të ofruar një sistem paralajmërimi të hershëm për çështjet e komunitetit dhe komunikimi i tyre në NJZP.
- Marrjen dhe regjistrimin e çdo ankesë të shprehur nga palët e prekura nga projekti ose palë të tjera të interesuara dhe komunikimi i tyre në NJZP
- Koordinimin e takimeve publike, workshop-eve, fokus grupeve etj.
- Rritjen e ndërgjegjësimit për PAPI për njësinë e zbatimit të projektit, punonjësit e firmave të kontraktuara dhe palëve të jashtme përkatëse
- Planifikimin dhe menaxhimin e komunikimeve të projektit përmes të gjitha kanaleve mediatike (media sociale, TV, radio, shtypi i shkruar...)
- Mbështetjen për planifikimin dhe logjistikën për ngritjen e kapaciteteve dhe eventet e komunikimit
- Të mundësohet informacioni i kontaktit nëse palët e interesuara kanë pyetje ose komente në lidhje me projektin ose procesin e konsultimit.
- Shpërndarjen e informacionit për palët e interesuara mbi mekanizmin dhe procedurat e ankesave të PAPI dhe ti komunikohen ato menjëherë NJZP-së

NjZP-ja gjithashtu do të punësojë, duke përdorur të ardhurat nga kredia, staf të kualifikuar dhe me përvojë për të plotësuar role specifike operative dhe këshilluese në lidhje me çështjet e mjedisit, sociale dhe komunikimin. Eksperti i komunikimit do të udhëheqë të gjitha aktivitetet e komunikimit në lidhje me projektin dhe do të sigurojë që informacioni të arrijë të gjitha palët e interesuara dhe grupet e prekura në kohën e duhur dhe të saktë.

Të gjithë kontraktorët dhe konsulentët që zbatojnë aktivitetet e projektit do të ndajnë gjithashtu disa përgjegjësi për PAPI dhe për procesin e MZA-se. Kontraktorët duhet të ndjekin dhe të respektojnë të gjitha udhëzimet M&S dhe të mbajnë shënime për të gjitha çështjet M&S.

Specialistët mjedisorë dhe socialë brenda grupit të punës të Bankës Botërore do të monitorojnë PAPI-n.

## 6. MEKANIZMI I ANKESAVE (MA)

NjZP/ASHI do të krijojë një procedurë ankesash për projektin e përgjithshëm, duke përfshirë aktivitetet e nënkomponenteve. Përfituesit e projektit dhe palët e interesuara do të informohen mbi ekzistencën dhe disponueshmërinë e mekanizmit të ankesave dhe të drejtat e tyre, si dhe personat e kontaktit, të emëruar nga NjZP-ja, përgjegjës për zbatimin e mekanizmit të ankesave dhe format e paraqitjes së ankesave.

Formulari i Ankesave të Projektit (**ANEKSI 2**), i përdorur për Projektin do të jetë i disponueshëm në faqen web të agjencisë të zbatimit (pasi kjo web faqe të jetë e disponueshme; ndërkohë, në faqen e internetit të ZK-së) për Projektin e Qeverisjes Dixhitale. Procedura MZA-se duhet të mbahet dhe përforcohet gjatë gjithë ciklit jetësor të projektit dhe do të jetë e disponueshme në shqip, serbisht dhe anglisht. Ankesat e marra në lidhje me çdo aktivitet të Projektit do t'i përcillen personit përgjegjës për ankesat e Projektit. Konfidencialiteti i ankesës duhet të respektohet gjatë gjithë kohës.

Ky Projekt do të ketë Mekanizmin e Ankesave pjesë të fushatës së tij të ndërgjegjësimit publik dhe programit të komunikimit. Fletëpalosje dhe formulari i ankesave do të jenë në dispozicion gjatë aktivitetëve të

fushatave në gjuhën shqipe dhe serbe, në forma të shtypura. Kontraktori është i detyruar që të gjitha ankesat e përmbushura t'ia përcjellë personit të kontaktit të projektit në NjZP.

Specialistët Mjedisor dhe Social të NjZP-së fillimisht do të informojnë të gjithë stafin e zyrës së projektit, NjTD-në, KMP-në dhe konsulentët dhe kontraktorët mbi Mekanizmin e Zgjidhjes të Ankesave të Projektit dhe do t'u shpjegojnë atyre procedurat dhe formatet që do të përdoren duke përfshirë procedurat e raportimit.

Informacioni i kontaktit për pyetjet dhe ankesat:

Përshkrimi	Detajet e Kontaktit
Agjensia e Zbatimit të Projektit	Agjensia për Shoqërinë e Informacionit
Kontakti kyç	Z.Znj do të përcaktohet më vonë
Adresa	Rruga "Luan Haradinaj" n.n. 10000 Prishtinë, Republika e Kosovës
Email	<a href="mailto:zip-mpb@rks-gov.net">zip-mpb@rks-gov.net</a>
Faqja Web	<a href="https://mpb.rks-gov.net/ap/page.aspx?id=1,14">https://mpb.rks-gov.net/ap/page.aspx?id=1,14</a>
Telefon	+383 (0)38 521 033

Të gjitha ankesat do të regjistrohen në Regjistrin e Ankesave të Projektit (**ANEKSI 3**) dhe do të bëhen të ditura në një periudhë 7-ditore kalendarike. Pala e interesuar-ankuese do të informohet nga pika e kontaktit të MZA-së për masat e propozuara korrigjuese dhe veprimet e ndërmarra brenda 15 ditëve kalendarike pas pranimit të ankesës. Në rast se NjZP-ja nuk është në gjendje të zgjidhë çështjen ose në rast se nuk kërkohet veprim, pika e kontaktit të MZA-se do t'ë mundësojë për ankuesin shpjegim dhe arsyetim se si të vazhdojë më tej me ankesën në rast se ankuesi nuk është i kënaqur me rezultatin. Ankuesit mund të përdorin mjete të tjera juridike në përputhje me ligjet dhe rregulloret e Kosovës.

Për të adresuar ankesën do të ndiqen hapat e mëposhtëm:

- 1. Marrja e ankesës dhe regjistrimi në Regjistrin e Ankesave:** Një ankesë mund të dorëzohet me shkrim ose gojarisht, në mënyrë anonime ose duke përfshirë informacione personale përmes kanalit të komunikimit të Projektit (email, numrin e telefonit, kodin postar ose personalisht). Numrat e kontaktit dhe emaili i projektit do të vendosen brenda 30 ditëve nga krijimi i NjZP-së. Pika e kontaktit për Mekanizmin e Ankesave (MA) do të mbledhë ankesat dhe do t'i regjistrojë ato në Regjistrin e Ankesave të Projektit i cili do të krijohet për qëllimet e këtij Projekti.
- 2. Shqyrtimi:** Do të kryhet një shqyrtim/investigim në përpjesëtim me nivelin e ankesës. Pika e kontaktit të MZA do të koordinojë dhe punojë me anëtarët e tjerë të ekipit përkatës të Projektit për të shqyrtuar dhe vlerësuar ankesën dhe do të mblidhen të gjitha provat e nevojshme. Pas vlerësimit të ankesës, pika e kontaktit të MA do të formulojë vendimin/zgjidhjen e propozuar, që do të rezultojë nëse: a) Nuk kërkohet asnjë veprim i mëtejshëm; b) Kërkohet një veprim i caktuar për të korrigjuar ankesën; ose c) Ankesa është jashtë fushëveprimit të MZA-së dhe Projektit për të cilin rast ankuesi do të këshillohet që të kërkojë mjete të tjera ligjore në përputhje me kornizën ligjore të Kosovës. Në rastet e anonimitetit, ankesat do të bëhen publike, konkluzionet dhe zgjidhjet do të vihen në dispozicion online dhe ose do të komunikohen në konsultimet me palët e interesuara.
- 3. Afatet kohore:** Çështja e ankesës do të adresohet brenda njëzet e dy (22) ditësh nga dita e pranimit të ankesës. Afati mund të shtyhet kur nevojiten investime shtesë
- 4. Vendimi:** Pala ankuese do të informohet me shkrim nga pika e kontaktit për MA në lidhje me vendimin dhe zgjidhjen e propozuar, duke përdorur kanalet e përdorura fillimisht prej tyre.

5. **Referimi:** Pasi të jenë propozuar të gjitha rrugët e mundshme të zgjidhjes dhe nëse ankuesi ende nuk është i kënaqur, atëherë ai/ajo do të informohet për të drejtën e tyre për rekurs juridik.
6. **Apelimi:** Pala ankuese do të njoftohet për të drejtën e saj për ankesë kundër rezultatit të procedurës së ankesës. Nëse secila palë nuk është e kënaqur me rezultatin, ato mund të kërkojnë zgjidhje në gjykatat e vendit.
7. **Dokumentimi:** Dokumentet dhe rregjistrimet do të mbahen për të gjitha çështjet e ankesave duke përfshirë rezultatet dhe në çdo fazë të procesit të ankesës.
8. **Monitorimi:** Të dhënat për ankesat do të mbledhen në Raportin e Ankesave dhe pika e kontaktit të MZA-së do t'i raportojë NjZP-së në baza mujore.
9. **Raportimi:** Raporte tremujore në formën e një përmbledhjeje të ankesave, llojeve, veprimeve të ndërmarra dhe progresit të bërë në drejtim të zgjidhjes së çështjeve të pazgjidhura do të gjenerohen nga NjZP. Raportet nga NjZP-ja do t'i dorëzohen KMP-së për shqyrtim dhe Bankës Botërore si pjesë e marrëveshjeve për monitorim të vazhdueshëm. NjZP-ja gjithashtu do të monitorojë ankesat e dorëzuara nga Kontraktori/Firmat Konsulente dhe ato do të trajtohen dhe do të regjistrohen në Regjistrin e Ankesave.

NjZP-ja do të publikojë dhe përditësojë rregullisht të gjitha dokumentet përkatëse dhe procedurat e ankesave në faqen web të projektit për Forcimin e Qeverisjes Dixhitale dhe do të ofrojë komente/reagime për të gjitha palët e interesuara që kanë plotësuar formularin e ankesës me e-mail ose postë.

Në çdo kohë, ankuesit mund të kërkojnë mjete të tjera juridike në përputhje me kornizën ligjore të Kosovës, duke përfshirë ankesën zyrtare në gjykatë.

Megjithëse rreziku nga Shfrytëzimi dhe Abuzimi Seksual (SHAS)/Ngacmimi Seksual (NS) në lidhje me Projektin është vlerësuar si i ulët, do t'ë bëhet e mundur që MZA-ja të pranojë ankesat e SHAS/NS. Këto ankesa do të menaxhohen veçmas nga një ekspert i trajnuar, por do të përdorin të njëjtin zinxhir të procesit dhe afatet kohore të përshkruara më sipër. Do të ofrohet trajnimi i nevojshëm për anëtarin e stafit të emëruar i cili do të merret me ankesa të tilla.

Gjithashtu, çdo palë e interesuar, e cila konsideron se nuk është respektuar e drejta e aksesit në dokumente publike në lidhje me projektin ose në rast mospërgjigjeje nga NjZP/ASHI, mund të bëjë ankesë në Agjencinë për Informim dhe Privatësi brenda afatit prej pesëmbëdhjetë (15) ditësh nga pranimi i vendimit për refuzim ose vendimit për miratimin e pjesshëm të kërkesës për qasje në dokumente publike.

Komunitetet dhe individët që besojnë se janë të ndikuar negativisht nga një projekt i mbështetur nga Banka Botërore (BB) mund të paraqesin ankesa tek mekanizmat ekzistues të zgjidhjes së ankesave në nivel të projektit ose npm Shërbimit për zgjidhjen e ankesave të BB-së (SHZA). SHZA-ja siguron që ankesat e marra të shqyrtohen menjëherë për të adresuar shqetësimet e lidhura me projektin. Komunitetet dhe individët e prekur nga projekti mund të paraqesin ankesën e tyre në Mekanizmin e pavarur të Përgjegjshmëris (MP) të Bankës. MP përfshin Panelin e Inspektimit, i cili përcakton nëse dëmi ka ndodhur ose mund të ndodhë, si rezultat i mospërputhjes së Bankës me politikat dhe procedurat e saj, dhe Shërbimin e Zgjidhjes së Mosmarrëveshjeve, i cili u ofron komuniteteve dhe huamarrësve mundësinë për të adresuar ankesat përmes zgjidhjeve të mosmarrëveshjeve. Ankesat mund t'i paraqiten MP-së në çdo kohë pasi shqetësimet janë arritur drejtpërdrejt në stafin e Menaxhimit të Bankës dhe pasi Menaxhmentit t'i jetë dhënë mundësia të përgjigjet. Për informacion mbi mënyrën e paraqitjes së ankesave në Shërbimin e Zgjidhjes të Ankesave të Bankës (SHZA), ju lutemi vizitoni <http://www.worldbank.org/GRS>. Për informacion mbi mënyrën e dorëzimit të ankesave në Mekanizmin e Përgjegjshmërisë së Bankës, ju lutemi vizitoni <https://accountability.worldbank.org>.

Ankesat që lidhen me punëtorët e projektit do të trajtohen nga një mekanizëm i veçantë i cili përfshihet si pjesë e PMP-së së projektit.

## **7. MONITORIMI DHE RAPORTIMI**

### **7.1. Përfshirja e Palëve të Interesit në Aktivitetet e Monitorimit**

NjZP-ja do të jetë përgjegjëse për monitorimin e zbatimit të aktiviteteve në sferën e Angazhimit të Palëve të Interesit të Projektit. Koordinatori I NjZP-së do të jetë përgjegjës për monitorimin e aktiviteteve të angazhimit të palëve të interesuara të projektit, si dhe për punën e NjZP-së. Eksperti M&S në NjZP do të përgatisë raport të veçantë për monitorimin (Raporti i Aktiviteteve të Angazhimit të Palëve të Interesit), ndërsa raporti i parë duhet të përgatitet tre muaj pas fillimit të aktiviteteve të zbatimit të Projektit dhe do të vazhdojë në baza vjetore deri në konkurrimin e aktiviteteve të planifikuara. Raporti do të përfshijë informacion të përmbledhur për aktivitetet e angazhimit të palëve të interesuara. Raportet e monitorimit duhet të përmbajnë informacion për: Takimet e konsultimit me palët e interesuara (vendin, kohën, çështjet e diskutuara dhe rezultatet, masat zbutëse të ofruara nga NjZP); nivelin e përfshirjes së personave të prekur ndër të tjera; nivelin e të kuptuarit të palëve të interesuara të projektit; dhe Ankesat e identifikuar në periudhën e raportimit (dhe të gjitha informatat e detajuara rreth saj). NjZP-ja gjithashtu do të raportojë BB për aktivitetet e angazhimit të palëve të interesuara (në baza vjetore). NjZP-ja do të ftojë për monitorim të jashtëm OJQ/OSHC-të e interesuara për të monitoruar zbatimin e aktiviteteve të PAPI-t. Treguesit që duhen monitoruar gjatë zbatimit të PAPI janë:

- Të gjithë palët e interesuara të komunikuar para fillimit të aktivitetit të projektit.
- Numri i grupeve vulnerabël të identifikuar dhe të angazhuar;
- Aktivitetet e realizuara, të planifikuara të angazhimit – numri dhe niveli i pjesëmarrjes nga grupe të veçanta të palëve të interesuara;
- Shpërndarja e informacionit – disponueshmëria dhe aksesueshmëria e dokumenteve të projektit; shpeshësia e shpërndarjes së informacionit të arritur tek palët e interesuara;
- Procesverbalet e takimeve të zhvilluara;
- Veprimet korrigjuese të ndërmarra
- Numrat dhe llojin e ankesave;
- Përputhshmëria me mekanizmin e ankesave – Regjistrimet e dokumentuara në regjistrin e ankesave
- Përqindja e ankesave të zgjidhura brenda afateve kohore të përcaktuara; dhe
- Numri i ankesave të përsëritura

### **7.2. Raportimi tek Grupet e Palëve të Interesit**

Çdo Raport i Aktiviteteve të Angazhimit me Palët e Interesit për këtë projekt do të publikohet në faqen web të agjencisë të zbatimit (pasi faqja web të jetë e disponueshme; ndërkohë në faqen e internetit të ZK-së) për shqyrtim publik dhe komente të mëtejshme. NjZP përmes Specialistëve të saj Mjedisor dhe Social do të ofrojë mundësinë për të raportuar përsëri tek komunitetet. Kjo do të arrihet kryesisht përmes takimeve publike në nivel lokal.

**SHTOJCA 1 Formulari i Proçesverbalit të Takimeve ose Konsultimeve**

<b>Numri:</b> _____	<b>Data dhe vendi i takimit :</b> _____
<b>Qëllimi i angazhimit:</b> <i>(për shembull, për të informuar palët e interesuara për projektin e synuar ose për të mbledhur pikëpamjet e tyre mbi ndikimet e mundshme mjedisore dhe sociale të projektit të synuar)</i>	
<b>Forma e angazhimit dhe konsultimit:</b> <i>(për shembull, takime ballë për ballë të tilla si workshop, fokus grupet, konsultimet me shkrim, konsultimet online)</i>	
<b>Numri i pjesëmarrësve dhe kategoritë e pjesëmarrësve:</b>	
<b>Lista e dokumentacionit përkatës që u bë e njohur/publike për pjesëmarrësit:</b>	
<b>Përmbledhje e pikave kryesore dhe shqetësimeve të ngritura nga palët e interesuara:</b>	
<b>Përmbledhje se si iu përgjigjën dhe u morën parasysh shqetësimet e palëve të interesuara:</b>	
<b>Çështjet dhe aktivitetet që kërkojnë veprime të mëtejshme, duke përfshirë sqarimin se si palët e interesuara janë të informuara për vendimet:</b>	

## SHTOJCA 2 Formulari i paraqitjes së ankesave

<b>Numri i reference</b>	
<b>Data e Ankesës për Incidentin ID #</b>	(dd-mm-vvvv)
<b>Ora:</b>	<input type="checkbox"/> am <input type="checkbox"/> pm
<b>Emri i plote (opsionale)</b>	
<input type="checkbox"/> Dëshiroj të paraqes ankesën time në mënyrë anonime. <input type="checkbox"/> Kërkoj të identiteti im te mos zbulohet pa miratimin tim	
<b>Informacioni i kontaktit</b>	<input type="checkbox"/> Me Post: <i>Ju lutemi jepni adresën e postës:</i> _____ <input type="checkbox"/> Me telefon: _____ <input type="checkbox"/> Me E-mail: _____
<b>Ju lutemi shënoni se si dëshironi të kontaktoheni (postë, telefon, e-mail).</b>	
<b>Gjuha e preferuar e komunikimit</b>	<input type="checkbox"/> Shqip <input type="checkbox"/> Anglisht <input type="checkbox"/> Serbisht <input type="checkbox"/> Tjetër: _____
<b>Përshkrimi i incidentit për ankesën</b>	Çfarë ndodhi? Ku ndodhi? Kujt i ndodhi? Cili është rezultati i problemit?
<b>Statusi i ndodhise</b>	<input type="checkbox"/> Incident/ankesë ka ndodhur një herë (data _____) <input type="checkbox"/> Incidenti ka ndodhur më shumë se një herë (Sa here? _____) <input type="checkbox"/> Incidenti në vazhdim (aktualisht po përjeton problem)
<b>Çfarë do të dëshironit të shihnit të ndodhte?</b>	
<b>Informacioni i kontaktit për pyetje dhe ankesa:</b> <b>Personi i kontaktit: Emri dhe Mbiemri</b> <b>Agjencia për Shoqërinë e Informacionit</b> <b>Adresa:</b> Rruga "Luan Haradinaj" n.n. 10000 Prishtinë, Republika e Kosovës <b>Tel:</b> +383 38 521 033 <b>E-mail:</b> <a href="mailto:zip-mpb@rks-gov.net">zip-mpb@rks-gov.net</a>	<b>Signature:</b> _____ <b>Date:</b> _____





**SHTOJCA 4 OSHC-të/OJQ-TE aktive sipas fushave specifike në vend**

Organizatrat përkatëse të shoqërisë civile (OSHC-te) në Kosovë të cilat kanë fokusin e tyre në çështjet e përfshirjes sociale, mbrojtjen dhe të drejtat e grupeve të cënueshme, përfshirjen gjinore, politikën, transparencën dhe mbrojtjen e mjedisit janë paraqitur në tabelën më poshtë.

<b>Emri i Organizates</b>	<b>Informacioni i Kontaktit</b>
NGO Shpresa Demokratike ne Kosove	<a href="tel:+38344145959">+383 44 145 959</a>
Initiative for Kosova Community	<a href="mailto:main@ngoikc.org">main@ngoikc.org</a>
GLPS Kosove	<a href="http://www.legalpoliticalstudies.org/">http://www.legalpoliticalstudies.org/</a>
OJQ "Toka" – organizata për zhvillimin e të rinjve dhe pjesëmarrjen e qytetarëve	<a href="tel:+383038704560">+383 (0)38 704 560</a> <a href="https://toka-ks.org/">https://toka-ks.org/</a>
OJQ "Women 4 Women"	<a href="https://www.k-w4w.org/en/">https://www.k-w4w.org/en/</a> <a href="mailto:info@k-w4w.org">info@k-w4w.org</a> <a href="tel:+383049555451">+383 (0)49 555 451</a>
Shoqata e Biznesit të Grave "SHE-ERA"	<a href="mailto:wsheera@gmail.com">wsheera@gmail.com</a>
"Let's Do It Kosova" - OJF per pmbrojtjen e mjedisit	<a href="https://www.letsdoitkosova.org/">https://www.letsdoitkosova.org/</a>
Rrjeti i Organizatave për Zhvillim Rural të Kosovës	<a href="https://ngoikc.org/about-us/">https://ngoikc.org/about-us/</a> <a href="mailto:main@ngoikc.org">main@ngoikc.org</a>
OJQ "ZANA" KLINE	<a href="mailto:info@ngo-zana.org">info@ngo-zana.org</a>
HANDIKOS Kosove	<a href="mailto:handikosprishtine-038@hotmail.com">handikosprishtine-038@hotmail.com</a> ; <a href="tel:+383044198688">+383 (0) 44 198 688</a>
Programi për të Drejtat Civile në Kosovë (CRP/K)	<a href="tel:+38338243610">+383 38 243 610</a>
Demokraci për Zhvillim (D4D)	<a href="https://d4d-ks.org/">https://d4d-ks.org/</a> <a href="mailto:info@d4d-ks.org">info@d4d-ks.org</a>
Instituti për Politika Zhvillimore	<a href="https://indep.info/">https://indep.info/</a> <a href="mailto:office@indep.info">office@indep.info</a>
Caritas Kosove	<a href="mailto:info@caritaskosova.org">info@caritaskosova.org</a> <a href="https://www.caritaskosova.org/sq/ballina">https://www.caritaskosova.org/sq/ballina</a>
Komiteti i Grave te Verbera te Kosoves	<a href="mailto:kgvk_b@hotmail.com">kgvk_b@hotmail.com</a> <a href="tel:+383049185298">+383 (0) 49 185 298</a>
Shoqata e Romeve ne Kosove Romani Initiative HAK Kosovo	<a href="mailto:romaniniciyativa@gmail.com">romaniniciyativa@gmail.com</a>
Nevo Koncepti Kosovo	<a href="http://www.nevokoncepti.org/">http://www.nevokoncepti.org/</a>
Instituti i Kosoves per Politika Zhvillimore(IKPZH)	<a href="https://ikpzh.weebly.com/">https://ikpzh.weebly.com/</a> <a href="tel:+381038239010">+381(0)38239010</a> Email: <a href="mailto:institute_politik@yahoo.com">institute_politik@yahoo.com</a>
Instituti GAP	<a href="https://www.institutigap.org/ballina">https://www.institutigap.org/ballina</a> <a href="tel:+38338609339">+383 38 609 339</a> <a href="mailto:info@institutigap.org">info@institutigap.org</a>
Forumi për Iniciativa Qytetare	<a href="https://fiq-fci.org/">https://fiq-fci.org/</a> Tel: <a href="tel:+383038610677">+383 (0) 38 610 677</a>
Qendra për Mbrojtjen e Grave dhe Fëmijëve	<a href="https://womensnetwork.org/">https://womensnetwork.org/</a> <a href="tel:+383044425111">383 (0) 44 425 111</a> <a href="mailto:zana.asllani1@gmail.com">zana.asllani1@gmail.com</a>

## Improving Universal Access to High Standard Public Services through GovTech

Transparency International Kosovo	<a href="http://www.kdi-kosova.org">http://www.kdi-kosova.org</a> <a href="tel:+3832038248038">+383 (0) 38 248 038</a>
UNICEF Kosove	<a href="tel:+3832038410243">+383 (0) 38 410 243</a> <a href="mailto:prishtina@unicef.org">prishtina@unicef.org</a>
OJQ "Rrjeti i Lëvizjes së Paqes"	<a href="mailto:ngo.nopm@gmail.com">ngo.nopm@gmail.com</a>
Balkan Sunflowers	<a href="https://www.balkansunflowers.org/">https://www.balkansunflowers.org/</a> <a href="https://www.balkansunflowers.org/">https://www.balkansunflowers.org/</a>
Down Syndrome Kosove	<a href="http://www.downsyndromekosova.org/">http://www.downsyndromekosova.org/</a> <a href="mailto:info@downsyndromekosova.org">info@downsyndromekosova.org</a>
OECD Kosovo	
Këshilli Lokal i Veprimit (OJQ që punon vetëm në bazë të granteve të projektit)	
OJQ "Qendra për Depolitizimin e Shoqërisë Kosovare	
OJQ "Fortesa"	