



## REPUBLIKA KOSOVO

### Projekat Jačanje Digitalne uprave za pružanje usluga (P178162)

### PLAN ANGAŽOVANJA ZAINTERESOVANIH AKTERA

*Nacrt*

Novembar 2022.

## SADRŽAJ

<b>1. UVOD</b> .....	4
<b>1.1. Opis projekta</b> .....	4
<b>1.1.1. Ciljevi i komponente projekta</b> .....	4
<b>1.1.2. Implementacija projekta</b> .....	9
<b>1.2. Ciljevi Plana za angažovanje zainteresovanih aktera („SEP“)</b> .....	10
<b>1.3. Regulatorni uslovi za angažman zainteresovanih aktera</b> .....	10
<b>1.3.1. Kosovski nacionalni zakonski okvir za angažman zainteresovanih aktera</b> .....	11
<b>1.2. Politike i zahtevi Svetske banke</b> .....	12
<b>2. KRATKI REZIME RANIJIH AKTIVNOSTI U VEZI SA ANGAŽMANOM AKTERA</b> .....	13
<b>3. IDENTIFIKACIJA ZAINTERESOVANIH AKTERA I ANALIZA</b> .....	15
<b>3.1. Stranke koje su pogođene projektom („PAP“)</b> .....	15
<b>3.2. Ostale zainteresovane stranke</b> .....	17
<b>3.3. Ranjivi pojedinci ili grupe</b> .....	18
<b>3.4. Rezime pregleda potreba zainteresovanih aktera iz projekta</b> .....	20
<b>4. PROGRAM ANGAŽOVANJA ZAINTERESOVANIH AKTERA</b> .....	23
<b>4.1. Svrha i rokovi u Programu za angažovanje aktera (SEP)</b> .....	23
<b>4.2. Predložena strategija za objavljivanje informacija</b> .....	24
<b>4.3. Predložena strategija za konsultacije</b> .....	29
<b>4.4. Predložena Strategija za uključivanje pogleda i stavova ranjivih grupa</b> .....	35
<b>4.5. Rokovi</b> .....	36
<b>4.6. Pregled komentara zainteresovanih aktera</b> .....	36
<b>4.7. Buduće faze projekta</b> .....	37
<b>5. RESURSI I ODGOVORNOSTI ZA IMPLEMENTACIJU AKTIVNOSTI ANGAŽOVANJA ZAINTERESOVANIH AKTERA</b> .....	37
<b>5.1. Resursi</b> .....	37
<b>5.2. Funkcije i odgovornosti rukovodstva/osoblja</b> .....	38
<b>6. MEHANIZAM ZA ŽALBE I PRIGOVORE (GM)</b> .....	39
<b>7. PRAĆENJE I NADGLEDANJE (MONITORING) I IZVEŠTAVANJE</b> .....	41
<b>7.1. Uključivanje zainteresovanih aktera u aktivnosti monitoringa</b> .....	41
<b>7.2. Povratno izveštavanje za grupe zainteresovanih aktera</b> .....	42

<b>ANNEX 1. Obrazac za evidenciju o sastancima ili konsultacijama .....</b>	<b>43</b>
<b>ANNEX 2. Obrazac za podnošenje žalbe.....</b>	<b>44</b>
<b>ANNEX 3. Obrazac za registar pritužbi .....</b>	<b>46</b>
<b>ANNEX 4. Aktivne OCD u relevantnom domenu u zemlji.....</b>	<b>47</b>

## Spisak tabela

Tabela 2.1: Pregled ranijih aktivnosti angažovanja zainteresovanih aktera (treba da se ažurira u skladu sa ostalim misijama i konsultacijama).....	13
Tabela 3.1: Stranke pogođene projektom .....	15
Tabela 3.2: Ostale zainteresovane stranke.....	17
Tabela 3.3: Pregled interesa/specifičnih potreba ugroženih i ranjivih grupa.....	19
Table 3.4: Level of Interest and influence of PAP and OIP .....	20
Tabela 4.1: Strategija za objavljivanje informacija .....	25
Tabela 4.2: Predložena strategija za konsultacije.....	30
Tabela 4.3: Strategije za angažovanje ranjivih grupa .....	36
Tabela 5.1: Budžet SEP.....	37

## Spisak skraćenica

AIS	Agencija za informatičko društvo
OCD	Organizacija civilnog društva
DTU	Jedinica za digitalnu transformaciju
DRC	Centar za oporavak od katastrofe
EIA	Procena uticaja na životnu sredinu
E&S	Ekološko i socijalno
ESCP	Plan ekoloških i društvenih obaveza
ESF	Ekološki i društveni okvir
ESMP	Planovi upravljanja zaštitom životne sredine i društva
ESS	Ekološki i društveni standard
EU	Evropska unija
FCDO	Foreign Commonwealth & Development Office
GIZ	Nemačka agencija za međunarodnu saradnju
GRM	Mehanizam za rešavanje pritužbi
IDA	Međunarodno udruženje za razvoj
ICT	Informatičko komunikacione tehnologije
IEC	Informacije, obrazovanje i komunikacije
ISC	Integrisani servisni centar
LMP	Procedura upravljanja radom
MER	Ministarstvo za ekonomski razvoj
MUP	Ministarstvo unutrašnjih poslova
MIPT	Ministarstvo industrije, preduzetništva i trgovine
MFRT	Ministarstvo finansija, rada i transfera
NVO	Nevladine organizacije
OECD	Organizacija za ekonomsku saradnju i razvoj
OIP	Druge zainteresovane strane
KPM	Kancelarija premijera
PAD	Dokument o proceni projekta
PAP	Uticaj projekta na ljude
PDO	Cilj razvoja projekta
PMC	Odbor za upravljanje projektima
POM	Operativni priručnik projekta
JIP	Jedinica za implementaciju projekta
RK	Republika Kosovo
DTC	Komisija za digitalnu transformaciju
SDC	Državni centar podataka
SEP	Plan angažovanja zainteresovanih strana
SIDA	Švedska vladina agencija za razvojnu saradnju
Swiss SDC	Švajcarska agencija za razvoj i saradnju
UNDP	Program Ujedinjenih nacija za razvoj
UNICEF	Međunarodni Dečiji fond Ujedinjenih nacija
USAID	Američka agencija za međunarodni razvoj
SB	Svetska banka

## 1. UVOD

Ovaj dokument je Plan angažovanja zainteresovanih strana (SEP) na projektu „Jačanje digitalnog upravljanja za projekat pružanja usluga“ u Republici Kosovo. SEP je pripremljen u skladu sa ekološkim i socijalnim standardom Svetske banke (ESS10) o angažovanju zainteresovanih strana i obelodanjivanju informacija, kao i kosovskim pravnim okvirom. On pruža identifikaciju zainteresovanih strana i predloge za buduće angažovanje sa zainteresovanim stranama tokom životnog ciklusa projekta koji finansira Međunarodna asocijacija za razvoj Svetske banke (IDA).

Prethodne aktivnosti angažovanja koje su sproveli Svetska banka i Vlada Kosova za predloženi projekat i uloge i odgovornosti Agencije za implementaciju (AIS) u angažovanju sa zainteresovanim stranama tokom implementacije Projekta su sumirane u ovom planu.

Ovaj SEP je pripremljen da obezbedi odgovarajuće konsultacije sa zainteresovanim stranama i obelodanjivanje informacija, utvrđivanjem vremena i metoda angažovanja sa zainteresovanim stranama na koje projekat utiče. Uključuje različite mere koje omogućavaju efektivno učešće onih koji su identifikovani kao ugroženi ili ranjivi.

Konačno, ovaj plan opisuje mehanizam žalbe; naznačiti proces koji zainteresovane strane mogu koristiti da iznesu bilo kakvu zabrinutost u vezi sa Projektom i daju svoja mišljenja koja mogu uticati na implementaciju Projekta i njegove rezultate. SEP će se ažurirati po potrebi tokom životnog ciklusa projekta.

### 1.1. Opis projekta

Vlada Kosova planira da realizuje Projekat „Jačanje digitalnog upravljanja za pružanje usluga“ uz podršku Grupacije Svetske banke - IDA i koji se sprovodi preko Agencije za informaciono društvo (AIS) pri Ministarstvu unutrašnjih poslova (MUP). Predloženi projekat ima za cilj da poboljša kvalitet i pristup korisnika odabranim javnim administrativnim uslugama na Kosovu odražavajući na ovaj način ciljeve Vladinog programa 2021-2025 i njegov tekući rad na razvoju sveobuhvatne strategije digitalnog upravljanja. Digitalizacija usluga i njihovo preuzimanje imaće važne implikacije na napore Vlade u borbi protiv korupcije, što je jedna od drugih centralno važnih (fokusnih) oblasti Vladinog programa. Takođe se očekuje da digitalizacija doprinese Vladinom postizanju prioriteta u vezi sa rodnom i klimatskim promenama. Projekat će podržati fokusnu oblast 2 Okvira državnog partnerstva (CPF) FG17-21 za Republiku Kosovo (RK) o jačanju pružanja javnih usluga i makro fiskalnog upravljanja.

#### 1.1.1. Ciljevi i komponente projekta

Cilj razvoja projekta je poboljšanje kvaliteta i pristupa korisnika odabranim javnim administrativnim uslugama na Kosovu. Podržaće postizanje sledećih dogovorenih indikatora rezultata Cilja razvoja projekta (PDO);

- Broj transakcija izvršenih preko e-Kosova mesečno (pristup)
- Procenat žena koje pristupaju javnim uslugama preko e-Kosova (pristup)
- Procenat ciljanih ranjivih grupa koje pristupaju javnim uslugama putem e-Kosova (tj. siromašni, RAE, pojedinci sa invaliditetom) (pristup)

- Usklađenost sa „standardima usluge“ za usluge pod kategorijama životnih događaja pilota (kvalitet)
- Broj Internet servisa koji automatizuju sigurnu i pouzdanu razmenu podataka preko vladinog mrežnog prolaza (GG) (ili čvorišta vladinih usluga) (kvalitet)

Ukupni troškovi projekta „Jačanje digitalne uprave za pružanje usluga (P178162) biće oko 20 miliona dolara. Projekat će se realizovati uz podršku Jedinice za implementaciju projekta (JIP) u okviru AIS-a. Projekat se sastoji od tri glavne komponente organizovane u potkomponente (kao što je opisano u narednim paragrafima) koje su međusobno povezane i doprinose postizanju PDO.

- **Komponenta 1: Digitalna transformacija vlade**

**Ova komponenta će podržati inicijative za uspostavljanje arhitekture „cele vlade“ i zajedničkih platformi neophodnih za digitalnu transformaciju vlade i olakšavanje pružanja javnih usluga usmerenih na građane.** Ovo uključuje poboljšanje interoperabilnosti vladinih sistema, rešenja za oporavak u slučaju katastrofe/kontinuitet poslovanja i zajedničke platforme (npr. Vladin prolaz, aranžmani SDC/DRC, platforma cele vlade). Konkretno, komponenta će podržati sledeće oblasti:

**Pod-komponenta 1.1: Razvoj standarda i protokola inter-operabilnosti, kao i odgovarajuće infrastrukture.**

Ova potkomponenta ima za cilj jačanje temelja za pružanje digitalnih usluga kroz razvoj standarda interoperabilnosti i odgovarajuće povezane infrastrukture. To će sadržati sledeće:

- (i) Razvoj i implementacija Nacionalnog okvira interoperabilnosti u skladu sa novim evropskim okvirom interoperabilnosti (EIF); (ii) unapređenje Nacionalnog portala otvorenih podataka kroz razvoj procesa koji omogućavaju češća ažuriranja i dodatnih mogućnosti Aplikacionog programskog interfejsa (API), (iii) procenu i unapređenje vladinog kapija (GG) radi automatizacije bezbedne razmene podataka za ključni vladini sistemi, kao i G2G i G2C/G2B usluge koje se pružaju preko portala e-Kosova, i proširiti njegovu upotrebu, uključujući energetske efikasan hardver po potrebi; (iv) poboljšanja interoperabilnosti osnovnih registara i odabranih ključnih javnih subjekata; i (v) povezane aktivnosti izgradnje kapaciteta i upravljanja promenama.

**Pod-komponenta 1.2: Jačanje aranžmana SDC/DRC i tranzicija u smeru platforme „oblaka“ („Klaud“/“Cloud“) vlade.**

Cilj ove potkomponente je jačanje aranžmana državnog data centra (SDC) i centra za oporavak od katastrofe (DRC) i podrška prelasku na računarstvo u oblaku, kako bi se poboljšala otpornost vladinih poslovnih operacija na poremećaje, između ostalog, klimatske promene prirodnih katastrofa i drugih događaja na Kosovu. To će sadržati sledeće:

- (i) Podrška za uspostavljanje zajedničkog DRC-a za kratkoročne potrebe za smeštaj odabranih vladinih kritičnih informacionih sistema koji zahtevaju skoro nulti prekid rada ili gubitak podataka u slučaju prekida primarnog centra podataka; (ii) razvoj Plana tranzicije računarstva u oblaku koji obezbeđuje mapu puta za prelazak na hibridnu vladinu platformu u oblaku i obezbeđuje poverljivost, integritet i dostupnost podataka i informacionih sistema, pored obezbeđivanja bezbednosti i prenosivosti; plan migracije za javni sektor; i podrška pripremi povezanih politika koje imaju za cilj da obezbede spremnost u oblaku i svest o oblaku svih novih informacionih sistema; i (iii) nabavku

energetski efikasne kritične opreme za SDC/DRC, po potrebi, radi zaštite informacija koje se čuvaju i održavaju u državnim registrima.

### **Pod-komponenta 1.3: Izrada platforme „Celokupna vlada“.**

Cilj ove potkomponente je da se razvije platforma za celu državu koja će služiti kao centar za javne službenike i poboljšati unutrašnje procese, komunikaciju i saradnju. To će uključiti sledeće:

- (a) Dizajn, razvoj i fazno uvođenje platforme za cijelu državu koja ima za cilj poboljšanje komunikacije, saradnje i angažmana između javnih službenika, kao i praćenje implementacije Nacionalne strategije razvoja 2030. i drugih vladinih politika, uključujući, između ostalog, funkcionalne oblasti koji se odnose na organizaciju i ljudske resurse, saradnju, upravljanje resursima, vesti, radni tok/upravljanje predmetima (uključujući veze sa sistemom upravljanja dokumentima i nacionalnim alatima za elektronski potpis), e-arhiviranje i alate za praćenje i upravljanje učinkom; i povezane aktivnosti izgradnje kapaciteta i upravljanja promenama.
- (b) Procena infrastrukturnih potreba vladine mreže (GovNet) i podrške za proširenje infrastrukture GovNet, što uključuje i energetski efikasnu opremu, prema potrebi.

- **Komponenta 2: Digitalna transformacija pružanja javnih usluga**

**Ova komponenta će podržati proširenje vladinih e-usluga kroz nadograđeno e-Kosovo i pilotirati inovativni pristup proaktivnom pružanju usluga usredsređenog na građane organizovane oko životnih događaja.** Paralelno sa podrškom poboljšanja platforme e-Kosova i proširenog broja dostupnih usluga, Projekat će podržati aktivnosti koje pomažu Kosovu da pređe na usluge usmerene na građane kroz usvajanje višekanalnog pristupa pružanju usluga i unapređenje inovativnog pristupa usluga klastera oko životnih događaja da se proaktivno angažuju sa građanima/korisnicima. Podrška projektu će biti strukturisana oko četiri potkomponente.

### **Pod-komponenta 2.1. Jačanje i ažuriranje platforme „e-Kosova“ i baznih registara**

Cilj ove potkomponente je da podrži proširenje vladinih digitalnih usluga u nadograđenom portalu e-Kosova i podrži međusobno povezivanje osnovnih registara, posebno matičnog registra. Posebno će uključiti:

- (a) Tehnička poboljšanja platforme e-Kosova koja poboljšavaju dostupnost, skalabilnost, performanse, bezbednost i pristupačnost, kao i uključivanje usluga koje su već dostupne kao e-usluge ili su u procesu digitalizacije.
- (c) Poboljšanja pristupačnosti putem unapređenog dizajna aplikacije e-Kosova radi poboljšanja korisničkog interfejsa, uključujući korisnike sa posebnim potrebama, koji ispunjavaju standarde VCAG 2.0 ili novije za osobe sa invaliditetom; i razvoj nadograđene mobilne aplikacije e-Kosova;
- (d) Dalje međusobno povezivanje ključnih baznih registara, posebno baze podataka Kosovske agencije za civilnu registraciju (CRA), sa e-Kosovo i korišćenje od strane drugih organizacija za promovisanje integrisanih usluga, između ostalog: (i) stvaranje elektronske arhive datoteka svi ključni pojedinačni identifikacioni dokumenti izdati na Kosovu tokom bivše Jugoslavije i kasnije tokom okupacije Kosova koji omogućavaju veze sa drugim relevantnim registrima RAK-a i međusobno povezivanje sa drugim baznim registrima, bazama podataka; (ii) razvoj centralizovane,

elektronske platforme otvorenih podataka za CRA koja pomaže drugim zainteresovanim organizacijama i građanima da se povežu sa ažuriranim podacima u realnom vremenu iz CRA sistema; (iii) unapređenje i održavanje sistema vozačkih dozvola; (d) podržava međusobno povezivanje baza podataka CRA i drugih vladinih elektronskih sistema; i (e) nabavku energetske efikasne opreme po potrebi.

(e) Jačanje posvećenih AIS timova koji su odgovorni za upravljanje platformom e-Kosova, kao i povećan fokus na analitiku podataka i istraživanje korisnika, uključujući postavljanje ključnih indikatora učinka (KPI) i sporazuma o nivou usluge (SLA) za bilo koje odabranu uslugu kojoj se pristupa na platformu „e-Kosova“, razvoj kontrolne table učinka, izveštaje o praćenju i preporuke za poboljšanje kvaliteta na osnovu generisanih informacija.

## **Pod-komponenta 2.2. Poboljšanje višekanalnog pristupa za digitalne usluge u čijem centru pažnje je građanin**

Cilj ove potkomponente je da operacionalizuje višekanalni pristup uslugama, uključujući komunikacijsku kampanju za mobilizaciju građana kao korisnika usluga i modernizovanu arhitekturu korisničke usluge. Posebno će uključiti sledeće:

(a) (a) Dizajn i nadogradnja novog, višekanalnog, digitalizovanog e-Kosova Kontakt centra u okviru AIS-a, uključujući, između ostalog: (i) razvoj integrisanog softvera „*Help-Line*“ koji je povezan sa e-Kosovo i drugim relevantnim sistemima; (ii) uvođenje softvera za upravljanje odnosima sa klijentima (CRM) za podršku rešavanju problema sa korišćenjem digitalnih usluga, uključujući upravljanje tiketima, praćenje u realnom vremenu, tekstualni i glasovni virtuelni pomoćnik za filtriranje upita korisnika usluga; i prikupljanje povratnih informacija korisnika putem tekstualnih poruka; (iii) nabavka povezanog energetske efikasnog hardvera i mrežne opreme, kao i opremanje potrebna za Kontakt centar e-Kosova; (iv) analizu korisničkih podataka, uključujući ovde i podatke na osnovu novih izlaznih anketa za pojedinačne korisnike koji su pristupili e-usluzi; i (v) dodatne identifikovane potrebe za obukom radne snage Kontakt centra.

(b) Uspostavljanje pilot Integrisanog servisnog centra (ISC) u Prištini u okviru postojeće vladine lokacije, uključujući, između ostalog, (i) finansiranje studije izvodljivosti i konkurs za dizajn i master plan područja; (ii) podrška manjim potrebama za renoviranjem i dodatnim investicijama u energetske efikasan hardver i softver kako bi novi ISC postao operativan i maksimizirala njegovu energetske efikasnost; i (iii) komunikaciona kampanja za podizanje svesti o ISC u Prištini, i povezana sa aktivnošću 2.2(c).

(c) Razvoj i implementacija aktivne informativne, obrazovne i komunikacione (IEC) komunikacijske kampanje za povećanje svesti i mobilisanje građana o više kanala pristupa e-uslugama, uključujući, između ostalog, (i) anketu u prva godina koja cilja na ranjive grupe (stariji građani, žene, RAE zajednice) da bolje osmisle IEC - program za informisanje; (ii) dodatna istraživanja osmišljena i sprovedena u srednjoročnom periodu i naknadno (I4, I5) da bi se pratio i poboljšao uticaj IEC - programa za informisanje i ciljanih napora mobilizacije kako bi se posebno dosegle identifikovane ranjive grupe.



### **Pod-komponenta 2.3. Pilot – primena Digitalnih usluga sa građaninom u centru pažnje, sa pristupom životnog događaja**

Ova potkomponenta ima za cilj da podrži razvoj pružanja usluga usredsređenog na građane pilotiranjem pristupa životnim događajima kao važnog demonstracionog efekta inovacija u pružanju proaktivnih integrisanih usluga koje su otporne na poremećaje u fizičkom pristupu vladinim zgradama. Posebno će uključivati sledeće:

(a) Analiza globalnog iskustva u korišćenju pristupa životnih događaja i finalizacija usluga koje će biti odabrane za podršku u okviru Projekta; grupisanje postojećih digitalnih usluga povezanih sa izabranim životnim događajem na portalu e-Kosova.

(b) Reinženjering usluga oko dve kategorije usluga koje se odnose na prioritetne životne događaje (zasnovano na kriterijumima dogovorenim sa Vladom, uključujući spremnost e-usluge; značaj usluga i potražnju korisnika za uticaj; i rodna pitanja i sveukupna inkluzija), tako da paket usluga grupisanih oko životnog događaja isporučuje se na proaktivan način kada se verifikuje događaj koji pokreće. Za svaku kategoriju životnih događaja, odabrane povezane usluge će se, tamo gde je potrebno, podvrgnuti: (i) nadogradnji ICT i automatizacije radi povećanja proaktivnosti, uključujući gde je relevantno integraciju metoda mašinskog učenja i veštačke inteligencije za poboljšanje puteva korisnika, davanje predloga za kontekst korisnika, otkrivanje anomalije ponašanja korisnika i predviđanje velikih opterećenja; (ii) administrativna racionalizacija i pojednostavljenje; i (iii) podrška neophodnim regulatornim i zakonskim amandmanima.

### **Pod-komponenta 2.4. Inovacije**

Potkomponenta će podržati Vladin cilj da uspostavi ćeliju za inovacije u okviru AIS-a kako bi se iskoristila inovativna rešenja digitalne transformacije za poboljšanje pristupa i kvaliteta javnih usluga. Posebno će pružiti podršku:

(a) Uspostavljanje ćelije za inovacije u okviru Vlade kao odgovornog organa za angažovanje sa zainteresovanim programerima i za korišćenje dodatnog donatorskog finansiranja za inovativna rešenja koja trenutno postoje. Moguće oblasti mogu uključivati: otpornost na klimu, inovacije u nabavci digitalne robe i usluga, inovacije u angažovanju građana i alate za pružanje usluga; i

(b) Odabrane aktivnosti koje će doprineti jačanju ekosistema inovacija tako što će iskoristiti kapacitete privatnog sektora i dijaspore, i promovisati kulturu inovacija unutar Vlade, kao što je, između ostalog, (i) korišćenje graničnih tehnologija (satelitski zasnovana tehnologija, veštačka inteligencija - AI, mašinsko učenje, veliki podaci); (ii) prikupljanje ideja o javnim politikama i strategijama, i (iii) uključivanje privatnog sektora u rešavanje izazova javnog sektora (start-up).

### **• Komponenta 3: Institucionalno jačanje, upravljanje promenama i upravljanje projektom**

Ova komponenta ima za cilj pružanje ciljane tehničke pomoći za podršku institucionalnom jačanju i aktivnostima upravljanja promenama koje su potrebne za uspešnu implementaciju Projekta i postizanje rezultata. Uključuje tri pod-komponente:

**Pod-komponenta 3.1. Institucionalno jačanje.** Ova potkomponenta ima za cilj da pruži specijalizovanu tehničku pomoć za jačanje politike upravljanja podacima i institucionalnog okvira neophodnog za pokretanje

digitalne transformacije vlade i usluga i negovanje kulture poverenja i saradnje među javnim subjektima. Ovo će uključivati, između ostalog:

- (a) Jačanje institucionalnog i pravnog okvira za upravljanje podacima kroz, između ostalog, (i) uspostavljanje tela za upravljanje podacima odgovornog za razvoj i sprovođenje strategije upravljanja podacima; (ii) razvoj metodologije, standarda i protokola za klasifikaciju podataka, kao i poboljšanja pravnog i organizacionog okvira, (iii) revizije pravnog okvira radi poboljšanja usklađenosti sa relevantnim propisima EU; (iv) osmišljavanje mera privatnosti i bezbednosti, kao i drugih pravnih mera zaštite i omogućavanja; (v) jačanje Agencije za informacije i privatnost; i (vi) osmišljavanje i sprovođenje podsticaja za bolje upravljanje investicijama u ICT, kao što je politika kontrole potrošnje; i
- (b) Jačanje institucionalne i koordinacione strukture predviđene Strategijom e-Uprave 2023-2027 (uključujući uspostavljanje Jedinice za digitalnu transformaciju u okviru kabineta premijera).

**Pod-komponenta 3.2. Upravljanje promenama.** Ova potkomponenta ima za cilj da podrži procese upravljanja promenama i izgradnje kapaciteta koji su važni za osiguranje uspeha reformi digitalne vlade. Konkretno, ona će:

- (a) Identifikovati ciljano upravljanje promenama i podršku za izgradnju kapaciteta u vezi sa (i) veštinama na nivou liderstva za planiranje i sprovođenje reformi na vremenski ograničen način (npr. primenljivost pristupa brzim rezultatima); (ii) menadžerske veštine (ne informatičke ili nespécializovane) za podršku određivanju prioriteta reformi i odabiru usluga koje će se digitalizovati prvenstveno u skladu sa potrebama korisnika; i (iii) šire tehničke (uključujući IT-u vezi) veštine koje treba da budu uspostavljene u ključnim ministarstvima, odeljenjima i agencijama kako bi se obezbedilo katalizator za šire usvajanje novih IT sistema i cele vladine platforme podržane kroz projekat.

**Pod-komponenta 3.3 Upravljanje projektom.** Ova potkomponenta ima za cilj jačanje kapaciteta Agencije za informaciono društvo za upravljanje Projektom. Konkretno, to će uključivati: zapošljavanje JIP-a (uključujući, između ostalog, ekspertizu za praćenje i evaluaciju, tehničku koordinaciju, planiranje projekta, upravljanje nabavkama i ugovorima i finansijsko upravljanje).

### 1.1.2. Implementacija projekta

**Ključna agencija za implementaciju projekta je Agencija za informaciono društvo (AIS).** JIP, koji će biti uspostavljen u okviru AIS-a, biće odgovoran za nadgledanje svakodnevnog upravljanja projektom, uključujući blagovremenu pripremu i izvršenje godišnjih planova rada i budžeta; priprema, izvršenje i ažuriranje planova nabavke i implementacije; obavljanje fiducijarnih funkcija; i priprema finansijskih izveštaja i izveštaja o učinku. JIP će biti odgovoran za praćenje i izveštavanje o rezultatima projekta u koordinaciji sa AIS timovima koji upravljaju platformom eKosova i za pripremu polugodišnjih izveštaja o napretku.

**Odbor za upravljanje projektima (PMC)** na čelu sa glavnim tehnološkim službenikom u Kancelariji premijera (OPM) i koji se sastoji od institucionalnih predstavnika različitih agencija odgovornih i za koordinaciju i za tehničku implementaciju biće odgovoran za opštu koordinaciju i nadzor nad implementacijom projekta.

**Jedinica za digitalnu transformaciju (DTU)** koja će biti uspostavljena u okviru KPM radiće u koordinaciji sa JIP-om i biće odgovorna za pružanje tehničke podrške, podsticanje tehničke koordinacije i nadgledanje

implementacije šire Vladine strategije za e-Upravu 2023-2027. On će podržavati i koordinirati niz programa koji imaju za cilj digitalnu transformaciju.

**Komisija za digitalnu transformaciju** (nedavno osnovana, šire nego za sam projekat) pružiće strateške savete visokog nivoa naporima cele vlade u oblasti digitalizacije i okupiti donosiocce odluka na visokom nivou iz više agencija uključenih u vladinu implementaciju digitalne tehnologije. vladin dnevni red (i kao takav, Projekat). Njome rukovodi premijer i uključuje načelnike Ministarstva finansija, Ministarstva unutrašnjih poslova i drugih odabranih ministarstava.

Kvalifikovano i iskusno osoblje će biti angažovano u JIP da bi ispunilo specifične operativne i savetodavne uloge u vezi sa; finansijsko upravljanje (FM), životna sredina i društvo, praćenje i evaluacija i komunikacije. Eksperti iz javnog i privatnog sektora, uključujući osnovno osoblje sa tehničkim odgovornostima u vezi sa digitalnom infrastrukturom, reinženjeringom poslovnih procesa, upravljanjem promenama i koordinacijom, biće angažovani u DTU tokom implementacije projekta.

## **1.2. Ciljevi Plana za angažovanje zainteresovanih aktera („SEP“)**

Cilj ovog SEP-a je da poboljša i olakša donošenje odluka u vezi sa Projektom i stvori mogućnosti za aktivno uključivanje svih zainteresovanih strana na blagovremen način, pruži mogućnosti svim zainteresovanim stranama da izraze svoja mišljenja i zabrinutosti koje mogu uticati na odluke o Projektu. Obim ovog Plana angažovanja zainteresovanih strana nastoji da bude proporcionalan prirodi i obimu projekta i njegovim potencijalnim rizicima i uticajima. To će doprineti uspešnoj implementaciji Projekta i podržati poboljšanje ekološke i društvene održivosti Programa. Specifični ciljevi plana angažovanja zainteresovanih aktera su sledeći:

1. Uspostaviti sistematski pristup angažovanju zainteresovanih strana koji će pomoći AIS-u da identifikuje zainteresovane strane i izgradi i održi konstruktivan odnos sa njima, posebno sa stranama na koje projekat utiče.
2. Da proceni nivo interesovanja zainteresovanih strana za projekat i da omogući da se stavovi zainteresovanih strana uzmu u obzir u dizajnu projekta i ekološkim i društvenim performansama.
3. Obezbediti sredstva za delotvorno i inkluzivno angažovanje sa stranama koje su pogođene projektom i zainteresovanim stranama tokom životnog ciklusa projekta o pitanjima koja bi potencijalno mogla da utiču na njih. Stoga će plan o tome kako će AIS i Jedinica za implementaciju projekta (JIP) komunicirati sa zainteresovanim stranama projekta biti predstavljen u ovom SEP dokumentu.
4. Obezbediti odgovarajuće ekološke i društvene rizike projekta koji se obelodanjuju zainteresovanim stranama na blagovremen, razumljiv, pristupačan i odgovarajući način i format.
5. Omogućiti stranama pogođenim projektom pristupačna i inkluzivna sredstva za pokretanje pitanja i pritužbi i omogućiti Zajmoprimcima (AIS) da odgovore i upravljaju takvim pritužbama.

## **1.3. Regulatorni uslovi za angažman zainteresovanih aktera**

Angažovanje zainteresovanih aktera za projekat će pratiti nacionalne zakonske zahteve na Kosovu, kao i ESS10 Svetske banke o angažovanju zainteresovanih aktera i objavljivanju informacija.

### 1.3.1. Kosovski nacionalni zakonski okvir za angažman zainteresovanih aktera

Glavni principi za pravo na pristup javnim dokumentima na Kosovu definisani su članom 41. **Ustava Republike Kosovo**, koji propisuje da svako lice uživa pravo na pristup javnim dokumentima, osim informacija koje su zakonom ograničene, zbog privatnosti, poslovne tajne ili ako su poverljive bezbednosne informacije.

Zakonski okvir za životnu sredinu (Zakon o zaštiti životne sredine i zakon o proceni uticaja na životnu sredinu i administrativno uputstvo za proces EIA) takođe predviđa potrebu za javnim objavljivanjem i aktivnostima konsultacija. **Zakon o zaštiti životne sredine br. 03/L-025** predviđa obavezu centralnih i lokalnih institucija i svih drugih ovlašćenih organizacija da redovno, blagovremeno i objektivno obaveštavaju javnost o stanju životne sredine, kvalitetu životne sredine i emisijama, merama upozorenja i zagađenju, što može predstavljati opasnost po život i zdravlje ljudi. Takođe obezbeđuje učešće javnosti u procesima donošenja odluka. Kosovo nije potpisnica Konvencije iz Arhusa o pristupu informacijama, učešću javnosti u donošenju odluka i pristupu pravdi u pitanjima životne sredine (1998). Međutim, većina principa Konvencije implementirana je u nacionalnom zakonodavstvu.

Drugi zakoni, propisi i smernice koje predviđaju otkrivanje informacija o projektu ili podržavaju pristup informacijama, obuhvatajući procese za podnošenje pritužbi i žalbi, i promovišu i obezbeđuju da proces konsultacija uključuje sledeće:

**Zakon o pristupu javnim dokumentima**<sup>1</sup> (ZPJD/LAPD) garantuje pravo svakog fizičkog i pravnog lica na pristup, bez diskriminacije po bilo kom osnovu. Pristup javnim dokumentima se obezbeđuje proaktivnim objavljivanjem javnih dokumenata od strane javnih institucija i putem pismenog, elektronskog ili usmenog zahteva bilo kog lica za pristup javnim dokumentima. Zakonom je definisan i postupak postupanja po pritužbama Agenciji za informacije i privatnost, Zaštitniku građana i nadležnom sudu u slučaju odbijanja ili neodgovaranja za pristup javnim dokumentima javne ustanove.

Prema članu 30 zakona br. 06/L – 114. 2019. javni službenik je dužan da svoju dužnost obavlja transparentno i da javnosti pruži sve potrebne informacije, osim u slučajevima kada su podaci klasifikovani u skladu sa zakonom.

Što se tiče procesa konsultacija, član 7 Uredbe br. 09/2011 o radu za Vladu Kosova predviđa da preliminarne konsultacije od strane predlagača ili vladinog organa treba da se sprovedu sa ministarstvima, državnom administracijom i drugim relevantnim organima za koncept dokumente, obrazloženja, odnosno nacrti zakonskih i podzakonskih akata, strateških planova ministarstava ili sektorskih strategija. Osim konsultacija sa ministarstvima i organima uprave iz člana 7. organ predlagač koji je pripremio predloge za koje je potreban idejni dokument, objavljuje sadržaj svog predloga na javnom komentaru i posebno traži komentare od nevladinih organizacija koje su značajno pogođene predlogom.

Smernica br. 062/2011 o procesu javnih konsultacija izdata u prilog članu 32. i članu 76. gore navedene Uredbe ima za cilj da standardizuje proces javnih konsultacija, a sprovode je državni službenici uključeni u izradu zvaničnih dokumenata (politike, strategije, nacrti, zakoni itd.), i od strane organizacija civilnog društva. U ovom uputstvu su definisane faze kada treba da se sprovede konsultacija i ko treba da se konsultuje. Prema ovoj smernici, konsultacije treba da pruže mogućnosti za uključivanje u proces konsultacija grupa isključenih iz procesa donošenja odluka.

---

<sup>1</sup> Zakon br. 06/L-081 o pristupu javnim dokumentima, 2019.

Uredba br. 27/2018 o Vladinoj službi za javnu komunikaciju utvrđuje funkcionisanje koherentnog i koordinisanog sistema za vladinu javnu komunikaciju. Odredbe ove Uredbe su obavezujuće za sve vladine institucije na centralnom i lokalnom nivou. Poglavlje II uredbe opisuje funkcije državne službe javnih komunikacija. U skladu sa članom 15, institucije centralnog i lokalnog nivoa vlasti koriste društvene mreže za javnu komunikaciju, u skladu sa Uputstvom za društvene mreže.

Uredba br. 05/2016 o 'Minimalnim standardima za proces javnih konsultacija' ima za cilj da podstakne i osigura proces javnih konsultacija između javnih organa, zainteresovanih strana i javnosti, za sveobuhvatno učešće u procesu donošenja politika i donošenja odluka sa javnim interesom i da se poveća transparentnost i odgovornost javnih organa prema zainteresovanim stranama i javnosti. Njime se definišu oblici i tehnike javnih konsultacija. Minimalni standardi za javne konsultacije definisani ovom Uredbom primenjuju se na sve dokumente čiji proces izrade zahteva javne konsultacije. Prema uredbi, KPM za dobro upravljanje je u obavezi da održava onlajn platformu (<https://konsultimet.rks-gov.net/>) koju koriste svi javni organi da identifikuju zainteresovane strane za razvoj javnih konsultacija.

## 1.2. Politike i zahtevi Svetske banke

Pored gore opisanih zahteva kosovskog pravnog okvira, Projekat takođe mora da ispuni zahteve za angažovanje zainteresovanih stranaka, ako i ekološke i socijalne standarde Svetske banke. Ekološki i socijalni okvir (*Environmental and Social Framework - ESF*) Svetske banke o životnoj sredini i socijalnom standardu 10 (ESS10) u odeljku „Uključivanje zainteresovanih strana i obelodanjivanje informacija“, identifikuje važnost otvorenog i transparentnog angažmana između Zajmoprimca i zainteresovanih strana u projektu kao suštinskog elementa dobrog međunarodne prakse. ESS10 uspostavlja sistematski pristup angažovanju zainteresovanih strana koji potencijalno pomaže Zajmoprimcu da identifikuje zainteresovane strane i izgradi i održi konstruktivan odnos sa njima, kao i da otkrije informacije o ekološkim i društvenim rizicima i uticajima na zainteresovane strane na blagovremeno, razumljivo, dostupno i odgovarajući način i format. Preporučuje se da angažovanje zainteresovanih strana počne što je ranije moguće tokom procesa razvoja projekta i da se nastavi tokom životnog ciklusa projekta. Ovo omogućava razmatranje stavova zainteresovanih strana u dizajnu projekta i ekološkim i društvenim performansama. Zajmoprimac će takođe primeniti mehanizam za žalbe kako bi primio i olakšao rešavanje problema i pritužbi. Slede zahtevi koje postavlja ESS10:

- Zajmoprimci će se angažovati sa zainteresovanim stranama tokom životnog ciklusa projekta, započinjući takvo angažovanje što je ranije moguće u procesu razvoja projekta i u vremenskom okviru koji omogućava smislene konsultacije sa zainteresovanim stranama o dizajnu projekta. Priroda, obim i učestalost angažovanja zainteresovanih strana biće proporcionalni prirodi i obimu projekta i njegovim potencijalnim rizicima i uticajima. Zajmoprimci će se uključiti u smislene konsultacije sa svim zainteresovanim stranama.
- Zajmoprimci će obezbediti zainteresovanim stranama blagovremene, relevantne, razumljive i dostupne informacije i konsultovati se sa njima na kulturno prikladan način, bez manipulacije, mešanja, prinude, diskriminacije i zastrašivanja.
- Proces angažovanja zainteresovanih strana će uključivati sledeće, kao što je detaljnije navedeno u ovom ESS-u: (i) identifikaciju i analizu zainteresovanih strana; (ii) planiranje načina na koji će se odvijati angažman sa zainteresovanim stranama; (iii) otkrivanje informacija; (iv) konsultacije sa zainteresovanim stranama; (v) rešavanje i odgovaranje na pritužbe; i (vi) izveštavanje zainteresovanih strana.

- Zajmoprimac će održavati i obelodaniti dokumentovanu evidenciju o angažovanju zainteresovanih strana, uključujući opis zainteresovanih strana koje su konsultovane, sažetak dobijenih povratnih informacija i kratko objašnjenje kako je povratna informacija uzeta u obzir ili razloge zašto nije.

Plan angažovanja zainteresovanih strana mora biti objavljen što je pre moguće, a pre procene projekta. Ako se izvrše značajne promene u SEP-u, Zajmoprimac mora da objavi ažurirani SEP. Prema ESS10, Zajmoprimac takođe treba da predloži i primeni mehanizam za žalbe kako bi primio i olakšao rešavanje zabrinutosti i pritužbi strana na koje projekat utiče.

## 2. KRATKI REZIME RANIJIH AKTIVNOSTI U VEZI SA ANGAŽMANOM AKTERA

Aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana koje su do sada preduzete uključivale su angažovanje visokog nivoa sa Timom Svetske banke, Agencijom za implementaciju (AIS), drugim ključnim agencijama uključenim u određene aktivnosti Projekta, resornim ministarstvima i drugim agencijama, donatorima, nevladinim organizacijama i drugim relevantnim zainteresovanim stranama itd. uključuje misije, dijaloge, sastanke i konsultacije (virtuelno i lično).

Sledeća tabela prikazuje dosadašnje aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana sa osvrtom na ukupan Program.

Tabela 2.1: Pregled ranijih aktivnosti angažovanja zainteresovanih aktera (treba da se ažurira u skladu sa ostalim misijama i konsultacijama)

Mesto i vrsta angažmana	Datum	Učesnici	Ključna razmatrana pitanja
Misija Svetske banke u Prištini			Predstavljanje GTMI i sastanak se sa relevantnim vladinim kolegama kako bi se razgovaralo o kritičnim aspektima u vezi sa projektom
Tehnička radionica	20-24. jun 2022. god.	Radionica (20 učesnika)  Tim Svetske banke, Kancelarija premijera, Ministarstvo ekonomije, Agencija za informaciono društvo (AIS), Regulatorna komisija za javne nabavke (RKJN), Ministarstvo unutrašnjih poslova, Ministarstvo finansija, rada i transfera, Uprava carina Kosova, Kosovska katastarska agencija (KCA).	Prezentacija GovTech indeksa zrelosti (GTMI) za 2022. ažuriranje za Kosovo na osnovu odgovora na onlajn anketu dostavljenih od strane relevantnih vladinih zvaničnika. Diskusija o tome kako podržati NDS & Digitalnu agendu. Prezentacije opcija su bile potencijalne oblasti podrške za predloženi projekat. Udeo učesnika u pogledu rezultata GTMI i predložene podrške projektu. Deljenje komentara i sugestija u vezi sa Kosovom (e-Nabavke), hitnost uspostavljanja DRA, potrebe za obukom novih i postojećih zaposlenih, svest o potrebama i obuka građana itd.

Konsultativni sastanci sa relevantnim sagovornicima iz vlade		Sastanak sa premijerom.	Razmena očekivanja o poboljšanju pružanja usluga i digitalnoj transformaciji vlade i sugestija za formiranje izvršnog odbora za implementaciju aranžmana.
		Sastanak sa glavnim službenikom za tehnologiju (CTO).	Diskusije o preliminarnim nalazima studije izvodljivosti za DRC i nalazima tehničke procene vladinih zajedničkih platformi, o usredsređenosti na građane, diskusije i sugestije o pristupu životnog ciklusa javnih usluga i za razmatranje centra za inovacije u okviru AIS.
		Tim Svetske banke, stručnjaci za finansijsko upravljanje i nabavke u Ministarstvu finansija, predstavnici Ministarstva za ekonomski razvoj, Ministarstva unutrašnjih poslova, Ministarstva državne uprave, Ministarstva životne sredine, prostora, planiranja i infrastrukture; Katastarska agencija za planiranje i infrastrukturu i CTO.	Diskusija o budžetskim aranžmanima za projekat i institucionalnim aranžmanima za implementaciju strategije e-Uprave. Sporazum o pokretanju odgovarajućih fiducijarnih procena nakon pojašnjenja aranžmana za implementaciju.
		Svetska banka, CTO i donatori.	Sporazum o uspostavljanju mehanizma za koordinaciju donatora kako bi se olakšalo usklađivanje različitih tekućih inicijativa.
Virtuelni sastanci	Od jula do septembra	PMO, Svetska banka, CTO.	Diskusije o rešenjima DRC-a, Nacrti projektnih zadataka za pripremu tehničkih zahteva za novi intranet vlade, nacrti TOR-a DRC/Cloud spremnost, za uspostavljanje DTU-a, Odluka o aranžmanima implementacije, itd.
Sastanak i diskusije	12-14. septembar 2022.	Tim Svetske banke, predstavnik Ministarstva finansija i generalni direktor AIS-a i CTO.	Planiranje postavke projekta (komponenta 2: e-kosova, životni događaji, aranžmani za implementaciju projekta).
Sastanak i diskusije	3-4. oktobar 2022.	Tim Svetske banke, generalni direktor AIS-a, administrator platforme e-Kosova i CTO.	Pokretanje diskusije u vezi sa Uticajem na društvo i životnu sredinu, Diskusije o fiducijarnosti, finansijske procene.
Sastanak i diskusije	17-18. oktobar 2022.	Tim Svetske banke, CTO, Menadžer za e-Kosova, predstavnici „Nevo Koncepti“, Romska inicijativa HAK NVO.	Informacije o preprekama za usluge za siromašne i ugrožene na Kosovu.

### 3. IDENTIFIKACIJA ZAINTERESOVANIH AKTERA I ANALIZA

Cilj identifikacije zainteresovanih strana je da se utvrdi na koje pojedince i organizacije može direktno ili indirektno, pozitivno ili negativno uticati projekat i da ih dovede do prve linije informacija.

U skladu sa ESS10, zainteresovane strane koje treba informisati i konsultovati o Projektu uključuju pojedince i grupe koje su u sledećoj situaciji:

- i. na koje projekat utiče ili je verovatno da će na njih uticati (direktno ili indirektno) (pogođene strane), ili
- ii. može imati interes za Projekat (druge zainteresovane strane), i
- iii. osobe na koje projekat može biti neproporcionalno pogođen ili dodatno u nepovoljnijem položaju u poređenju sa bilo kojom drugom grupom

Ove zainteresovane strane treba da budu informisane i konsultovane tokom čitavog Projektnog ciklusa. Posebna pažnja biće posvećena ugroženim/ugroženim grupama ili pojedincima, koje će možda trebati informisati i konsultovati na specifičan način i prilagođen njihovim potrebama.

Sprovedena je detaljna analiza zainteresovanih strana u odnosu na zasebne komponente Projekta i rezultati su predstavljeni u posebnim potpoglavljima (3.1, 3.2, 3.3).

#### 3.1. Stranke koje su pogođene projektom („PAP“)

Strane pogođene projektom (PAP) su osobe, grupe i drugi entiteti na koje projekat direktno utiče (stvarno ili potencijalno) i/ili su identifikovani kao najpodložniji promenama u vezi sa projektom, i koji treba da budu blisko angažovani u identifikaciji uticaja i njihov značaj, kao i u donošenju odluka o merama ublažavanja i upravljanja. PAP između ostalog obuhvataju: ključne agencije za implementaciju i druge institucije uključene u sprovođenje određenih aktivnosti; Korisnici e-usluga (pojedinci, grupe ili lokalne zajednice i privatne kompanije sa svojim poslodavcima širom Kosova); Vlada Kosova, javne institucije i njihovi službenici koji Pružaju usluge koje se mogu poboljšati kroz ITC i ciljane su aktivnostima izgradnje kapaciteta; drugi pružaoci javnih/privatnih usluga; i Svetske banke. Oni su predstavljeni u sledećoj tabeli:

Tabela 3.1: Stranke pogođene projektom

Zainteresovani akteri	Pojavljivanje u okviru komponenti projekta										Glavni interesi u projektu	
	1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	2.4	3.1	3.2	3.3		
<b>Agencija za implementaciju</b>												
Agencija za informatičko društvo (AIS)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Sveukupno uspešna implementacija i upravljanje Projektom. Povećani institucionalni kapaciteti AIS-a. Poboljšano upravljanje platformom „e-Kosova“. Uspešna implementacija inovativnih digitalnih rešenja itd.
<b>Ostale institucije uključene u implementaciju određenih projektnih aktivnosti</b>												



Poboljšanje univerzalnog pristupa javnim uslugama visokog standarda preko GovTech

Državni data centar (SDC) i centar za oporavak od katastrofe (DRC) Ministarstvo industrije, preduzetništva i trgovine (MIET) Ministarstvo za ekonomski razvoj (MER) Ministarstvo finansija, rada i transfera (MFLT) Agencija za katastarski registar Agencija za matične knjige Agencija za registraciju preduzeća Odeljenje za državnu upravu Centralna banka	✓	✓		✓		✓		✓		Jačanje aranžmana između SDC-a i DRC-a radi poboljšanja rezervnih kopija i oporavka podataka i otpornosti vladinih poslovnih operacija na poremećaje uzrokovane prirodnim katastrofama klimatskih promena i drugim događajima. Poboljšana interoperabilnost  Uspešna optimizacija katastra. Uspešna integracija ključnih osnovnih registara i Agencije za registraciju preduzeća sa platformom e-Kosova. Uspešno održavanje FMIS
<b>Vlada Republike Kosovo sa svojim odgovarajućim ministarstvima i ostalim javnim agencijama/subjektima</b>										
Vlada Republike Kosovo/Kancelarija premijera/MUP	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Uspešna implementacija Projekta. Povećati kapacitete novog DTU. Uštedite troškove infrastrukture i poboljšajte poverenje u vladu.
<b>Ostala resorna ministarstva i druge javne agencije/subjekti sa svojim zaposlenima/funkcionerima/državnim službenicima</b>	✓	✓	✓					✓	✓	Uspešna implementacija projekta. Poboljšana efikasnost interne komunikacije javnih službenika, saradnje i angažovanja u digitalnom dobu. Poboljšane tehničke veštine.
<b>Pružaoци usluga kao što su Kosovska elektrodistribucija, telekom provajderi, notari</b>	✓	✓				✓				Uspešna digitalizacija prioriternih usluga kroz pristup životnog događaja.
<b>Korisnici E-usluga</b>										
Opšte građanstvo	✓			✓	✓	✓	✓		✓	Uspešnom realizacijom projektnih aktivnosti poboljšana je kvalitet i pristup (višekanalni pristup) odabranim javnim administrativnim uslugama (uključujući i korisnike usluga sa posebnim potrebama), povećano poverenje.

Privatna preduzeća (biznis) i njihovi zaposleni	✓			✓	✓	✓	✓		✓		Olakšavanje i poboljšana registracija novih zaposlenih, verifikacija platnih evidencija, isplata plata, poboljšan kvalitet i pristup.
Stanovnici koji mogu imati neprijatnosti zbog malih građevinskih radova za ISC, kontakt centar i DRC		✓			✓						Može negativno uticati na tipične smetnje vezane za renoviranje kao što su prašina, zagađenje vazduha, stvaranje otpada i rizici po zdravlje i bezbednost.
<b>Svetska banka/IDA</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Uspešna implementacija i funkcionalnost projekta sa vidljivim i merljivim rezultatima i ishodima.

### 3.2. Ostale zainteresovane stranke

Ostale zainteresovane strane (OIP) su pojedinci/grupe/entiteti koji možda nemaju direktne uticaje od Projekta, ali koji smatraju ili percipiraju da su njihovi interesi pogođeni projektom. Oni mogu uticati na projekat i proces njegove implementacije na neki način, mogu uticati na ishod projekta kroz svoj mandat, odnos i znanje o pogođenim zajednicama ili politički uticaj. Ova grupa zainteresovanih strana uključuje medije, akademsku zajednicu i organizacije civilnog društva; projektno ugovorena privatna i javna preduzeća (konsultantske firme/tehnička ekspertiza za sprovođenje projektnih aktivnosti). Pristalice i donatori projekta su takođe zainteresovane strane za projekat. Sve gore navedeno je prikazano u sledećoj tabeli.

Tabela 3.2: Ostale zainteresovane stranke

Zainteresovani akteri	Pojavljivanje u okviru komponenti projekta										Glavni interesi u projektu
	1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	2.4	3.1	3.2	3.3	
OCD koje rade na pitanjima životne sredine i socijalne politike, rodnoj inkluziji, invalidnosti, starijim osobama, etničkim manjinama, transparentnosti itd.	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓		Uspešno sprovođenje aktivnosti angažovanja Povećana svest i dostupnost usluga za ugrožene grupe
Međunarodne organizacije/donator i koji sprovode projekte u ciljanim oblastima, kao što smo mi; USAID, FCDO, SIDA, švajcarski SDC, UNDP, GIZ, EU.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Uspešna implementacija Projekta, bez smetnji, ometanja i sukoba sa njihovim tekućim aktivnostima. Može savetovati i podržati program
<b>Kompanije iz privatnog sektora</b>											
Konsultantske i savetodavne	✓	✓			✓		✓	✓	✓	✓	Uspešno pružanje usluga i rezultata Projekta; reforma politike, razvoj strategija (kao

											što je; prelazak na hibridni oblak), NIF itd.
kompanije za razvoj softvera Privatni pružaoci usluga za „Oblak“ („Cloud“)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				Dizajn i razvoj vladinog intraneta i srodnih zajedničkih platformi. plan spremnosti za oblak i svest o oblaku itd.
Kompanije za sprovođenje kampanja i vršenje anketa i istraživanja					✓						Uspešno sprovođenje kampanje informisanja građana o e-uslugama
Snabdevači opremom, hardverom i softverom	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓			Uspešna isporuka opreme za projekat (hardver, softver, mrežna oprema)
<b>Mediji i komunikacije</b>		✓			✓					✓	Promovisanje inkluzivnog učestvovanja. Podrška za podizanje svesti i širenje informacija.
<b>Akademija / školstvo</b>	✓			✓							Poboljšana sposobnost nadogradnje i kreiranja novih istraživanja na osnovu poboljšane upotrebe javno dostupnih otvorenih podataka.

### 3.3. Ranjivi pojedinci ili grupe

U nepovoljnom položaju ili ranjivi odnosi se na one za koje je veća verovatnoća da će biti štetno pogođeni projektom i/ili ograničeniji od drugih u svojoj sposobnosti da iskoriste njegove prednosti. Oni često nemaju pravo glasa da izraze svoju zabrinutost ili razumeju uticaje projekta zbog svog ugroženog statusa i to može zahtevati posebne napore angažovanja kako bi se obezbedila njihova ravnopravna zastupljenost u procesu konsultacija i donošenja odluka u vezi sa projektom.

Na Kosovu postoji nekoliko ugroženih grupa koje se suočavaju sa rizikom od siromaštva i isključenosti i često su isključene iz procesa donošenja odluka, kao što su osobe sa invaliditetom, žene, zajednice Roma, Aškalijski i Egipćani, stariji, ljudi u ruralnim/perifernim oblastima, ljudi koji imaju niska primanja. Nedostatak obrazovanja i nezaposlenost su sveobuhvatne teme koje pogađaju sve ove grupe. Ove grupe se takođe suočavaju sa rizikom da budu isključene iz koristi ovog projekta ako nisu adekvatno angažovane. Glavni faktor ranjivosti i prepreka za gorepomenute segmente stanovništva da imaju koristi od digitalizovanih državnih usluga je njihov nedostatak ili niska digitalna znanja i alati (ICT alati, Internet veza itd.) zbog ograničenih resursa. S obzirom na karakteristike ranjivih grupa, biće preduzete posebne mere kako bi se ranjivim grupama obezbedilo da imaju koristi od projektnih aktivnosti, a da se njihova ranjivost ne povećava zbog nemogućnosti pristupa predloženim digitalnim sistemima i procesima.

Potrebe i preferirani načini obaveštavanja/konsultacija za ugrožene ili ranjive pojedince ili grupe, da učestvuju i/ili da razumeju informacije o projektu su identifikovani u sledećoj tabeli.

Tabela 3.3: Pregled interesa/specifičnih potreba ugroženih i ranjivih grupa

Pojavljivanje u komponenti projekta	Akteri (Ranjive grupe)	Ključne karakteristike	Specifične potrebe / potrebni resursi	Poželjna sredstva za obaveštavanje/konsultovanje	Glavni interes
Komponenta 2.1 Komponenta 2.2 Komponenta 3.2	Stare osobe	Nedostatak digitalnih veština i/ili digitalnih alata Slaba pokretljivost Ograničen glas	Pozabaviti se posebnim potrebama kako biste ih podržali da razumeju uticaje i koristi projekta Lokalni jezik	Objave za zajednice Sastanci fokus grupa, lokalni mediji, TV, radio itd.	Interes za jednake šanse za pristupačnost usluga, pristupačnost, geografsko ciljanje, povećanje digitalnih veština kroz obuku, informisanje, podizanje svesti. Zainteresujte se da se njihov glas čuje i da se njihove potrebe uzmu u obzir.
	Osobe sa invaliditetom	Nedostatak digitalnih veština i/ili digitalnih alata Oštećenje sluha i vida, fizička i govorna oštećenja	Pomoć za mobilnost, Pristupačnost mesta (kada su fizički sastanci mogući i planirani) Pristup korišćenim tehnologijama (upotreba Brajeve azbuke, audio) Znakovni jezik	Lokalna uprava, sastanak fokusiranih grupa, Lokalni mediji (TV, radio) NVO	
	Ljudi koji žive ispod granice siromaštva	Nedostatak digitalnih veština i/ili digitalnih alata Ograničen glas, ograničeni resursi zbog visokog nivoa siromaštva	Udaljenost od mesta sastanka, putni troškovi (kada su kontakt i fizički sastanci mogući i planirani),	Obaveštenja za zajednice, sastanci fokus grupa, TV, radio	
	Zajednice Roma, Aškalija i Egipćana  Nepismena populacija	Nedostatak digitalnih veština i/ili digitalnih alata Ograničen glas Visok nivo siromaštva Nizak nivo prihoda Nedostatak ili nizak nivo u pisanju i čitanju <sup>2</sup>	Prevedene poruke na romski jezik za romsku zajednicu Lokalni jezik Pristupačan sistem rešavanja žalbi, Edukacija o procesu, Grafika	Sastanci fokus grupa, Lideri lokalne zajednice TV, radio	

Kada se tokom implementacije projekta identifikuju druge pogođene strane, zainteresovane strane i ranjive grupe, njihove potrebe će takođe biti uzete u obzir i odražene u dokumentu SEP.

<sup>2</sup> STRATEGIJA ZA INKLUZIJU ZAJEDNICA ROMA I AŠKALIJA U KOSOVSKO DRUŠTVO 2017-2021, strana 17 | Pregled zajednica Roma, Aškalija i Egipćana na Kosovu, OEBS, januar 2020.

### 3.4. Rezime pregleda potreba zainteresovanih aktera iz projekta

Prema proceni nivoa interesovanja/potreba zainteresovanih strana identifikovane gore, biće definisana vrsta i učestalost aktivnosti angažovanja neophodnih za svaku grupu na tehničkoj pomoći i aktivnostima upravljanja promenama.

Sledeća tabela predstavlja matricu koja će olakšati određivanje gde da se koncentrišu napori angažovanja zainteresovanih strana tokom implementacije projekta.

#### Nivo uticaja

<b>Visok</b>	<b>Uključi/angažuj</b>	<b>Uključi/angažuj</b>	<b>Partnerstvo</b>	
<b>Srednji</b>	<b>Informiši</b>	<b>Konsultuj</b>	<b>Konsultuj</b>	
<b>Nizak</b>	<b>Informiši</b>	<b>Informiši</b>	<b>Konsultuj</b>	
	<b>Nizak</b>	<b>Srednji</b>	<b>Visok</b>	<b>Nivo zainteresovanosti</b>

Šifre po bojama	<b>Blizak angažman i aktivno uticaje:</b> zahtevaju redovno i učestalo angažovanje, obično licem-u-lice i više puta godišnje, što uključuje i pisanu i verbalnu komunikaciju.
	<b>Neka budu informisani i zadovoljni:</b> ovo zahteva redovno angažovanje (npr. svakih pola godine), obično putem pisanog informisanja
	<b>Praćenje i nadgledanje:</b> ovo zahteva manje često angažovanje (npr. jednom godišnje), obično putem indirektnog pisanog informisanja (npr. masovni mediji).

Sledeća tabela prikazuje potrebe u vezi sa PAP i OIP i njihov nivo zainteresovanosti i uticaja za svaku od gore identifikovanih kategorija:

Tabela 3.4: Nivo zainteresovanosti i uticaja PAP i OIP

Grupe aktera	Pod-grupe aktera	Uloga i interes u projektu	Interes	Uticaj
<b>Stranke pogođene projektom</b>				
<b>Agencija za izvođenje projekta</b>	AIS	Glavni pokretač i realizator projekta. Uspešna implementacija i upravljanje Projektom. Povećan kapacitet AIS tima. Poboljšano upravljanje platformom „e-Kosova“ uspešno sprovođenje inovativnih digitalnih rešenja	Visok	Visok
<b>Ostale institucije koje su uključene u izvršenje određenih aktivnosti</b>	SDC i DRC Centralna banka Ministarstvo finansija, rada i transfera Ministarstvo za ekonomski razvoj	Jačanje aranžmana između SDC-a i DRC-a radi poboljšanja rezervnih kopija i oporavka podataka i otpornosti vladinih poslovnih operacija na poremećaje uzrokovane prirodnim katastrofama klimatskih promena i drugim događajima. Poboljšana interoperabilnost.	Visok	Visok

	Agencija za katastarski registar Agencija za civilnu registraciju, Agencija za registraciju preduzeća, Odeljenje za javnu upravu pri MUP-u, Ministarstvo industrije, preduzetništva i trgovine (MIET), Centralna banka.	Uspešna optimizacija katastra. Uspešna integracija ključnih osnovnih registara i registracije preduzeća.		
<b>Vlada Kosova / Kancelarija premijera</b>	Vlada Kosova / Kancelarija premijera / Ministarstvo unutrašnjih poslova	Podrška i koordinacija svih programa koji imaju za cilj digitalnu transformaciju kroz novi DTU Uspešna implementacija Projekta Ušteda na troškovima infrastrukture i poboljšanje poverenja u vladu	Visok	Visok
<b>Resorna ministarstva i druge javne agencije / subjekti i njihovi zaposleni / zvaničnici / javni službenici</b>	Ministarstvo pravde Ministarstvo životne sredine, prostornog planiranja i infrastrukture Ministarstvo regionalnog razvoja Kosovska agencija za informacije i privatnost Kosovska agencija za zaštitu životne sredine Institut za državnu upravu Poreska uprava Kosova Regulatorna komisija za javne nabavke, Uprava carina Kosova, Državna agencija za upravljanje otpadom na Kosovu i druga resorna ministarstva / agencije	Uspešna implementacija projekta. Osigurati strateško usmerenje i olakšati koordinaciju između različitih subjekata i konvergenciju preko predstavnika resornih ministarstava Korisnici Projekta Primite izgradnju kapaciteta, poboljšajte ICT usluge krajnjim korisnicima, iskoristite poboljšanu efikasnost interne komunikacije, saradnje i angažovanja u digitalnom dobu između institucija. Poboljšane tehničke veštine i učinak	Visok	Visok
<b>Pružaoци usluga</b>	Pružaoци usluga kao što su; Kosovska elektrodistribucija; Telekom provajderi; javni beležnici	Pružanje usluga koje bi mogle biti poboljšane putem ICT Uspešna digitalizacija prioriternih usluga kroz pristup životnom događaju	Visok	Srednji

<b>Korisnici E-usluga</b>	Opšte građanstvo Svi stanovnici/ pripadnici zajednice	Korisnici Projekta Iskoristiti poboljšani kvalitet i pristup (višekanalni pristup) odabranim javnim administrativnim uslugama (uključujući, za korisnike sa posebnim potrebama), poboljšano poverenje	Visok	Srednji
	Privatne kompanije (biznisi) i njihovi zaposleni	Korisnici Projekta Olakšavanje i poboljšana registracija novih zaposlenih, verifikacija platnih evidencija, isplata plata, poboljšani kvalitet i pristup	Visok	Srednji
<b>Stanari kojima mogu da smetaju manji građevinski radovi</b>	Stanovnici koji mogu imati neugodnosti zbog malih građevinskih radova za ISC, kontakt centar i DRC	Može negativno uticati na tipične smetnje vezane za renoviranje kao što su prašina, zagađenje vazduha, stvaranje otpada i rizici po zdravlje i bezbednost	Srednji	Nizak
<b>Sveska banka</b>	Svetska banka	Podrška/finansiranje projekta. Uspešna implementacija i funkcionalnost projekta sa vidljivim i merljivim rezultatima i ishodima	Visok	Visok
<b>Svetska banka-IDA</b>	Svetska banka	Podrška/finansiranje projekta. Uspešna implementacija i funkcionalnost projekta sa vidljivim i merljivim rezultatima i ishodima	Visok	Visok
<b>Ostale zainteresovane stranke</b>				
<b>OCD</b>	OCD koje rade na pitanjima životne sredine i socijalne politike, rodnoj inkluziji, invalidnosti, starijim osobama, etničkim manjinama, transparentnosti itd.	Može olakšati susrete sa drugim zainteresovanim stranama, važnim za društvenu mobilizaciju i podizanje svesti Zainteresovanost za uspešno sprovođenje aktivnosti angažovanja, povećanje svesti i dostupnosti usluga za ugrožene grupe	Visok	Srednji
<b>Mediji i komunikacije</b>	Mediji i komunikacije	Promovisanje inkluzivnog učestvovanja. Podrška podizanju svesti i širenju informacija, politike i regulatorna pitanja, transparentnost	Visok	Nizak
<b>Međunarodne organizacije / donatori</b>	Međunarodne organizacije/donatori koji sprovode projekte u ciljanim oblastima, kao što smo mi; USAID, FCDO, SIDA, švajcarski SDC, UNDP, GIZ, EU .	Može savetovati projekat Zainteresovanost za uspešnu realizaciju Projekta, bez smetnji, ometanja i sukoba sa njihovim tekućim aktivnostima Interesovanje za finansiranje inovativnih digitalnih rešenja	Srednji	Visok
<b>Kompanije iz privatnog sektora</b>	Konsultanti i savetnici	Uspešno pružanje usluga i rezultata Projekta; reforma politike, razvoj strategija (kao što je; prelazak na hibridni oblak), NIF, podrška pripremi povezanih politika, plan za spremnost u oblaku i svest o oblaku itd.	Visok	Srednji

	Kompanije za razvoj softvera. Privatni pružalac usluga u "oblaku"	Dizajn i razvoj vladinog intraneta i srodnih zajedničkih platformi.	Visok	Srednji
	Kompanije za kampanje i ankete / istraživanja	Uspešno sprovođenje kampanje informisanja građana o e-uslugama	Visok	Nizak
	Snabdevači mrežnom opremom, hardverom, softverom	Uspešna isporuka opreme za Projekat (hardver, softver, mrežna oprema) Uspešna isporuka opreme Projektu DRC u Dečanima, ISD u Prištini i Kontakt centru	Visok	Nizak
<b>Akademski korisnici</b>	Akademski korisnici	Poboljšana sposobnost nadogradnje i kreiranja novih istraživanja na osnovu poboljšane upotrebe javno dostupnih otvorenih podataka	Visok	Nizak
<b>Ranjive / ugrožene grupe</b>	Starije osobe; Osobe sa invaliditetom; Ljudi koji žive ispod granice siromaštva; Zajednice Roma, Aškalija i Egipćana; Nepismeno stanovništvo	Korisnici projekta, dostupnost usluga, Njihov glas da se čuje i njihove potrebe treba uzeti u obzir .	Visok	Nizak

Gornji spisak zainteresovanih aktera će biti redovno ažuriran tokom životnog ciklusa projekta kako bude prikladno.

## 4. PROGRAM ANGAŽOVANJA ZAINTERESOVANIH AKTERA

### 4.1. Svrha i rokovi u Programu za angažovanje aktera (SEP)

SEP je dizajniran da uspostavi efikasan kanal komunikacije za interakciju sa potencijalno pogođenim stranama, drugim zainteresovanim stranama i ranjivim grupama tokom implementacije Kosovskog projekta o jačanju digitalnog upravljanja za pružanje usluga. SEP treba da uključi sve kategorije zainteresovanih strana u strategiju komunikacije i otkrivanja informacija projekta.

Značajno angažovanje zainteresovanih strana tokom projektnog ciklusa će:

- Informisati zainteresovane strane o ciljevima projekta, obimu i upravljati očekivanjima
- Tražiti povratne informacije za informisanje o implementaciji, praćenju i evaluaciji
- Primati i rešavati pritužbe u vezi sa projektom



- Procenjivati i ublažavati ekološke i društvene rizike projekta
- Izgraditi odnose sa lokalnom zajednicom i uspostaviti saradnju
- Poboljšati rezultate i koristi projekta
- Širiti informacije/materijale o projektu

Adekvatne konsultacije sa zainteresovanim stranama će zahtevati efektivno vreme i napredno planiranje. Da bi se osiguralo da su informacije lako dostupne zainteresovanim stranama na koje se to odnosi, kao i da adekvatna zastupljenost i učešće različitih grupa u procesu, JIP i u saradnji sa primarnom agencijom za implementaciju projekta (AIS) i drugim agencijama/institucijama uključenim u projekat usvojiće različite metode i tehnike zasnovane na proceni potreba zainteresovanih strana. Konsultativni sastanci sa relevantnim PAP-om i OIP-om su već uključili niz angažmana. Predviđeno je da se održe i drugi konsultativni sastanci pre početka projekta, kao i tokom implementacije projekta i na osnovu „po potrebi“. Konsultacije sa zainteresovanim stranama i aktivnosti angažovanja koje treba sprovesti tokom tri faze životnog ciklusa projekta:

- Faza I (Priprema projekta): Svrha angažovanja zainteresovanih strana tokom ove faze biće utvrđivanje institucionalnih potreba; informisati sve zainteresovane strane o planiranim aktivnostima/reformama; i poboljšati dizajn projekta; stvoriti sinergiju;
- Faza II (Implementacija projekta): U ovoj fazi će se nastaviti intenzivno angažovanje zainteresovanih strana sa svim relevantnim pogođenim stranama (institucionalne zainteresovane strane, ugrožene/ugrožene grupe, itd.) i drugim zainteresovanim stranama.
- Faza završetka; deljenje projektnih izveštaja, rezultata i ishoda.

Konsultativne aktivnosti će se odvijati što je više moguće u interakciji licem u lice sa pogođenim stranama i korisnicima kako bi se odgovorilo na trenutne sugestije, ideje ili zabrinutosti zainteresovanih strana. Pored toga, zainteresovane strane će moći da koriste nekoliko kanala (telefone, e-mail, društvene mreže i Internet stranicu projekta) kako bi dobili više detalja o projektu ili dali/primili komentare, ideje tokom životnog ciklusa projekta.

Pratiće se evidencija pokrenutih ekoloških i socijalnih pitanja, žalbe primljene tokom konsultacija, terenskih poseta, neformalnih diskusija, formalnih pisama itd. Projekat će osigurati da različite aktivnosti za angažovanje zainteresovanih strana, uključujući obelodanjivanje informacija, budu inkluzivne i kulturološki osetljive. Takođe će se preduzeti mere kako bi se osiguralo da ugrožene grupe koje su gore navedene imaju priliku da učestvuju i imaju koristi od projektnih aktivnosti. Dalje, dok će se uspostaviti kampanje komunikacije na terenu širom zemlje, specifična komunikacija na svakom mestu će biti tempirana u skladu sa potrebama i prilagođena specifičnim lokalnim okolnostima mesta i lokalnom jeziku.

#### **4.2. Predložena strategija za objavljivanje informacija**

Ovaj odeljak opisuje koje informacije će biti otkrivene, u kojim formatima i vrste metoda koje će se koristiti za prenošenje ovih informacija svakoj od grupa zainteresovanih strana. Strategije projekta za obelodanjivanje informacija biće prilagođene različitim zainteresovanim stranama. Informacije će biti objavljene na Internet stranici agencije za implementaciju (kada postanu dostupne; u međuvremenu na Internet stranici KPM), na način koji je pristupačan i kulturno prikladan, uzimajući u obzir sve specifične potrebe grupa koje mogu biti različite ili neproporcionalno pogođeni projektom ili grupama stanovništva sa specifičnim potrebama za informacijama (kao što su invaliditet, pismenost, pol, mobilnost, razlike u jeziku ili

pristupačnosti. Koristiće se i druga sredstva komunikacije, kao što su; štampani mediji, radio, televizija, javne događaje, brošure, flajere i društvene mreže.

Tabela 4.1: Strategija za objavljivanje informacija

Faza projekta	Vrsta informacije za objavljivanje	Ciljani akteri	Predložene metode	Rokovi / lokacije	Odgovornosti
Faza pripreme projekta	Informacije o projektu, E&S instrumenti (Nacrt LMP, nacrt Plana ekoloških i društvenih obaveza (ESCP)) Nacrti opštih planova upravljanja životnom i društvenom sredinom (ESMP), životna sredina i SEP) Prednosti programa, mehanizam za žalbe (GR)	Vlada Republike Kosovo, institucije uključene u sprovođenje određenih aktivnosti, resorna ministarstva i agencije/javne institucije, drugi javni/privatni pružaoci usluga Međunarodni donatori/organizacije	Internet stranica agencije za implementaciju (kada bude dostupna; u međuvremenu, na Internet stranici KPM) Informativni sastanak; Direktna komunikacija putem e-pošte, Konsultacija;	Pre procene i realizacije projekta U kancelarijama AIS-a ili direktnom kontaktu što je češće moguće tokom pripreme projekta	JIP/AIS
	Informacije o projektu, E&S instrumenti (Nacrt LMP, Plan ekoloških i društvenih obaveza (ESCP)) Planovi upravljanja zaštitom životne sredine i društva (ESMP) Nacrt SEP Prednosti mehanizma projekta za žalbe	Korisnici e-usluga (javna i privatna preduzeća) Školstvo Ranjive grupe	Internet stranica agencije za implementaciju (kada bude dostupna; u međuvremenu, na Internet stranici KPM) Javne konsultacije	U okviru Projektnog područja do kraja pripreme Projekta. Takođe će biti uspostavljeni kanali za kontinuirane povratne informacije (informativni pultovi, telefon, e-pošta, Internet platforma)	JIP/AIS
	Deljenje i razmena relevantnih informacija o Projektu, kao npr izveštaji o napretku, razmena ideja	Svetska banka	Direktna komunikacija putem e-pošte Individualni i/ili grupni sastanci onlajn, ili uz fizičko prisustvo	Redovno	JIP/AIS
	Informacije o projektu, E&S instrumenti Napredak projekta, Informativne prednosti projekta, partnerstva i zajednički programi Povratne informacije	Organizacije civilnog društva	Periodične konsultacije u vezi sa projektom,	U projektним kancelarijama ili direktnom kontaktu najmanje jednom tokom pripreme projekta Takođe će biti uspostavljeni kanali za kontinuirane povratne informacije (informacioni pultovi, telefon, e-pošta, Internet platforma)	JIP/AIS

Faza projekta	Vrsta informacije za objavljivanje	Ciljani akteri	Predložene metode	Rokovi / lokacije	Odgovornosti
				Internet-seminari ("Vebinari") i video konferencije po potrebi	
	Informacije o projektu, E&S instrumenti napredak projekta, Informativne prednosti projekta, mehanizam za žalbe, Povratne informacije.	Međunarodni donatori / organizacije	Informativni sastanak, prezentacija	Projektne kancelarije u AIS-u po potrebi tokom pripreme projekta	JIP/AIS
	Informacije o napretku projekta, prednosti projekta	Mediji i komunikacija za informisanje šire javnosti o projektnim aktivnostima	Brifing za štampu, saopštenje za javnost, „vebinari“ i video konferencije	Brifing za štampu, saopštenje za javnost, „vebinari" i video konferencije po potrebi	JIP/AIS
	Uključeni u sve konsultantske aktivnosti	Ranjive grupe	Informativni sastanak, prezentacija,	Unutar dotičnih lokacija Postoje kanali za kontinuirane povratne informacije	JIP/AIS
<b>Pokretanje projekta</b>	PAD - Izvršni sažetak PAD-a preveden na lokalni jezik zajednice	Agencije angažovane na realizaciji pojedinih aktivnosti projekta Ostala Resorna ministarstva i agencije, pružaoci usluga Međunarodni donatori/organizacije, OCD korisnici e-usluga privatne kompanije	Internet stranica Svetske banke i Agencije za implementaciju (kada bude dostupna; u međuvremenu, na Internet stranici KPM) Radionice Informativni sastanci	Pokretanje projekta	JIP/AIS i SB
<b>Implementacija projekta</b>	Koordinacija, deljenje i razmena relevantnih projekata Informacije (dizajn i implementacija), kao što su izveštaji o napretku, razmena ideja	Agencija za implementaciju i druge agencije uključene u realizaciju određenih aktivnosti, Svetska banka	Materijali za Internet prezentacije. Društvene mreže Internet stranica agencije za implementaciju (kada bude dostupna; u međuvremenu, na Internet stranici KPM) Individualni i/ili grupni sastanci preko Interneta, ili uz fizičko prisustvo Direktna komunikacija putem e-maila Kopije izveštaja, zbirni izveštaji	Mesečno / kvartalno i/ili godišnje	JIP/AIS

Faza projekta	Vrsta informacije za objavljivanje	Ciljani akteri	Predložene metode	Rokovi / lokacije	Odgovornosti
	Principi i obaveze E&S, proces konsultacija/SEP, ESCP, LMP, informacije o projektu i GRM	AIS i druga ministarstva i relevantne javne agencije	Internet stranica agencije za implementaciju (kada bude dostupna; u međuvremenu, na Internet stranici Kancelarije premijera - KPM) Sastanci jedan-na-jedan Konsultativni sastanci	Tokom implementacije	JIP/AIS
	Strategija upravljanja podacima, metodologija, standardi i protokoli interoperabilnosti, Plan tranzicije računarstva u oblaku, studije izvodljivosti, dizajn i master plan područja	Agencije koje se bave sprovođenjem određenih aktivnosti, druga nadležna ministarstva i javne agencije	Internet stranica E-mail Oglasna tabla Novine Društvene mreže	Tokom implementacije	JIP/AIS
	Informacije o novim smernicama o spremnosti za oblak i promjenama svesti i politike upravljanja podacima	Resorna ministarstva, agencije, odeljenja javnih i privatnih pružalaca usluga Korisnici E usluga Ostale zainteresovane strane	Radionice javnih konsultacija Fokus grupe Sastanci sa institucijama	Tokom implementacije, pre usvajanja novih politika i izmena	JIP/AIS
	Implementacija strategije za angažovanje zainteresovanih strana, informacije u vezi sa IEC - programom informisanja i kampanja za podizanje svesti za mobilizaciju korisnika usluga i širenje informacija o Prištinskom ISC i Kontakt centru, Nacionalni portal otvorenih podataka Redovno ažuriranje GRM-a	Svi	Sastanci jedan na jedan Fokus grupe Informisanje kroz organizaciju lokalne zajednice Javna obaveštenja Saopštenja za javnost u lokalnim medijima i na Internet stranici projekta	Razna mesta i nivoi naselja tokom implementacije	JIP/AIS
	Sprovođenje anketa sa korisnicima e-usluga (građanima), uključujući i ranjive grupe u cilju utvrđivanja efikasnosti i poboljšanja uticaja IEC - programa informisanja i ciljanih napora	Korisnici E-usluga Ranjive grupe	Direktna komunikacija putem e-pošte Individualni i/ili grupni sastanci onlajn, ili uz fizičko prisustvo. Mediji/saopštenja za štampu.	Razna mesta tokom implementacije. Anketa - prva godina projekta, dalje ankete u srednjoročnom periodu i G4, G5	JIP/AIS

Faza projekta	Vrsta informacije za objavljivanje	Ciljani akteri	Predložene metode	Rokovi / lokacije	Odgovornosti
	mobilizacije da se posebno dopre do identifikovanih ranjivih grupa		Društvene mreže na Internetu Terenska kampanja Popunjavanje upitnika		
	Obim projekta, intervencije zaštite E&S, mogućnosti za saradnju, ažurirane SEP i GRM procedure.	Nevladine organizacije, akademici, privatne kompanije koje rade na informatičkim i komunikacionim tehnologijama, digitalizaciji, razvoju softvera, pružaočima usluga, komunikaciji i istraživanjima itd.	Internet stranica projekta Radionica Društvene mreže	Internet stranica projekta Dvogodišnji projekat Distribuiranje Radionice	
	Deljenje i razmena relevantnih informacija o projektu i napretku implementacije	Međunarodni donatori / organizacije	Mediji/saopštenja za štampu. Društvene mreže na Internetu Zvanična Internet stranica Direktna komunikacija putem e-maila	Na zahtev ili po potrebi, inače godišnje.	JIP/AIS
	Konkursna dokumentacija i Izveštaji o realizaciji. Objavljivanje obavještenja o nabavci Razmena znanja Informacije o napretku pripreme projekta	Kompanije iz privatnog sektora (preduzeća za licitiranje i ugovaranje)	Informacije kroz tendersku proceduru i ugovore. Izvođači dostavljaju mesečne izveštaje o toku radova. Individualni i/ili grupni sastanci na Internetu, ili uz fizičko prisustvo Komunikacija putem e-maila.	Na zahtev ili po potrebi.	JIP/AIS
	Deljenje i razmena relevantnih informacija o Projektu, kao što je raspored intervencija u postojećim objektima, uticaji radova na rekonstrukciji,	Stanovnici Prištine i Dečana koji žive u blizini ISC, Kontakt centra i DRC	Individualni i/ili grupni sastanci.	Pre implementiranja određenih aktivnosti.	E&S specijalisti u JIP/AIS
	Izveštaji o učinku (GRM, izveštaji „kontrolne table“. Prikupljene informacije raščlanjene po ciljnom korisniku (npr. najsiromašniji, žene/devojčice, osobe sa	Svi	Oglasna tabla Internet stranica agencije za implementaciju (kada bude dostupna; u međuvremenu, na Internet stranici KPM)	Godišnje za učinak sektora.	JIP/AIS

Faza projekta	Vrsta informacije za objavljivanje	Ciljani akteri	Predložene metode	Rokovi / lokacije	Odgovornosti
	invaliditetom, Romi), geografska lokacija itd.		Društvene mreže na Internetu Individualni ili grupni sastanak		
Zaključenje projekta	Ostvarenja projekta, Naučene lekcije, Dalje praćenje	Svi	Službene Internet stranice Nacionalni radio/TV „Meke“ kopije izveštaja Društvene mreže	Kraj projekta Godina 2028.	JIP/AIS

### 4.3. Predložena strategija za konsultacije

Konsultacije sa zainteresovanim stranama za projekat imaju za cilj stvaranje svesti i povećanje razumevanja, poboljšanje donošenja odluka o projektu, mobilizaciju podrške i stvaranje saradnje i razjašnjavanje uloga i odgovornosti. Konsultacije sa zainteresovanim stranama će poslužiti kao platforma za širenje informacija o projektu i dobijanje povratnih informacija. Svaka od identifikovanih grupa zainteresovanih strana biće konsultovana o različitim aspektima projekta tokom životnog ciklusa projekta. Metode konsultacija će se razlikovati u zavisnosti od ciljne publike i mogu uključivati javne sastanke i druge metode i metode učešća. Vodiće se detaljna evidencija svih javnih konsultacija. Evidencija obrasca za konsultacije i sastanke nalazi se u ANNEX 1. Zapisnici treba da budu potkrepljeni foto materijalom snimljenim tokom konsultacija i spiskom prisutnih sa njihovim kontakt podacima i originalnim potpisima. AIS će sprovesti konsultacije i to će odražavati glavna pitanja od značaja za Projekat i aktivnosti svake zasebne potkomponente. Paket za javno objavljivanje za Projekat će sadržati sledeće:

- Plan za upravljanje zainteresovanim akterima
- Plan za upravljanje radnom snagom
- Plan za socijalne i ekološke obaveze
- Generički Plan za ekološko i socijalno upravljanje

Svi ovi dokumenti biće objavljeni na Internet stranici Agencije za implementaciju (kada bude dostupna; u međuvremenu, na Internet stranici KPM-a <https://kryeministri.rks-gov.net/>). Dokumenti će biti pripremljeni na albanskom, engleskom i srpskom jeziku i dostupni javnosti, nakon njihovog zvaničnog odobrenja. Gore navedeni dokumenti će ostati javno dostupni tokom trajanja Projekta. Sledeća tabela prikazuje predloženu strategiju konsultacija.

Tabela 4.2: Predložena strategija za konsultacije

Faza projekta	Tema konsultacije	Primenjena metoda	Rokovi: Lokacija i datumi	Ciljni akteri	Odgovornosti	Predloženi vremenski raspored
Priprema	Konsultovati ESF instrumente: ESCP, SEP, LMP, GRM, generički ESMP	Javne konsultacije i dostupnost na Internet stranici Agencije za implementaciju (kada bude dostupna; u međuvremenu na Internet stranici KPM) i Svetske banke, Objavljivanje u novinama	Jednom	Svi	JIP/AIS	Decembar 2022 - jun 2023.
	Dokument o proceni projekta (PAD), dizajn projekta, koristi i uticaj	Zvanične Internet stranice Agencije za implementaciju (kada bude dostupna; u međuvremenu na Internet stranici KPM) i Svetske banke	Trajanje projekta AIS	Svi akteri	JIP/AIS WB	
	Potrebe u vezi sa projektom Planirane aktivnosti E&S principi, rizik i uticaj i upravljanje Mehanizmi za rešavanje žalbi (GRM)	Virtuelni sastanci koji pružaju osnovne informacije Konsultativni sastanak Telefon Email.	Pre implementacije Kancelarija AIS Virtuelni sastanak	Službenici AIS-a, SDC-a i DRC-a, Centralne banke Ministarstvo unutrašnjih poslova, Ministarstvo finansija, rada i transfera, Agencija za katastarski registar, Agencija za civilnu registraciju, Agencija za registraciju biznisa, Odeljenje za državnu upravu, druga resorna ministarstva i agencije.	JIP/AIS	

Faza projekta	Tema konsultacije	Primenjena metoda	Rokovi: Lokacija i datumi	Ciljni akteri	Odgovornosti	Predloženi vremenski raspored
	Predložene komponente projekta Rizici vezani za životnu sredinu i društvo i bilo koja druga pitanja Prethodne najave početka glavnih projektnih aktivnosti	Telefon e-mail, društvene mreže Mediji i komunikacije Javne konsultacije Korišćenje audio-vizuelnih materijala, tehnologija kao što su telefonski pozivi, WebEx, „Microsoft Meetings“, SMS, e-mail, itd.) za uključivanje potreba ranjivih grupa	Pre implementacije U okviru svih zajednica.	Svi akteri.	JIP/AIS	
Implementacija	Napredak projekta na tekućim aktivnostima/ciljevima i rezultatima, razmena ideja Ažurirani ESF instrumenti i praćenje njihove implementacije (SEP, LMP, ESCP & generički ESMP GRM procesi Ekološka i društvena pitanja Praćenje i evaluacija rezultata projekta	Izveštaji o napretku projekta Direktna komunikacija putem e-pošte Individualni i/ili grupni sastanci Zvanična Internet stranica publikacije ažuriranih E&S dokumenata Poseta na licu mesta	Redovno i tokom trajanja projekta.	AIS  PMC Komisija za digitalnu transformaciju DTU	JIP/AIS	Jun 2023 – jun 2028.
	Učestvovanje u dizajnu i nadgledajte implementaciju Napredak projekta na aktivnostima Ažurirani E&S instrumenti (LMP, ESCP, SEP, generički ESMP i njihova implementacija; GRM procedura, Ekološka i socijalna pitanja Najave otpočinjanja drugih informativnih potreba projekta na terenu, npr. izgradnju kapaciteta i obuku	Ažurirani E&S instrumenti objavljeni na zvaničnim Internet stranicama implementacione agencije i Svetske banke Informativni konsultativni sastanci, Informisanje putem e-maila Društveni mediji Radionice za informisanje, obuku i izgradnju kapaciteta	Godišnji/polugodišnji sastanci zainteresovanih aktera projekta U kancelarijama AIS-a, Informisanje najmanje tri puta, na početku, na sredini i na kraju projekta, takođe će biti postavljeni za kontinuirane povratne informacije (informacioni pultovi, telefon, e-mail, Internet platforma	Sva ministarstva i druge javne agencije/subjeksi i javni i privatni pružaoci usluga.	JIP/AIS	



Faza projekta	Tema konsultacije	Primenjena metoda	Rokovi: Lokacija i datumi	Ciljni akteri	Odgovornosti	Predloženi vremenski raspored
	Nacionalni okvir interoperabilnosti (NIF) razvijen za Kosovo, strategija i metodologija upravljanja podacima, standardi interoperabilnosti i protokoli, izgradnja kapaciteta	Individualni i/ili grupni sastanci preko Interneta ili uz fizičko prisustvo Direktna komunikacija putem e-maila	Operacije projekta U kancelarijama AIS-a.	AIS Vlada Republike Kosovo sa svojim ministarstvima i drugim agencijama	JIP/AIS	
	Izveštaji o napretku implementacije projekta, pokazatelji rezultata i učinka	Izveštaji o napretku projekta Direktna komunikacija putem e-pošte Individualni i/ili grupni sastanci	Polu-godišnji izveštaji	Svetska banka	JIP/AIS	
	Razvijanje vladine Intranet platforme	Sastanci preko Interneta ili uz fizičko prisustvo Direktna komunikacija putem e-maila	Tokom operacija projekta.	Vlada Republike Kosovo sa svojim ministarstvima i drugim agencijama i njihovim zaposlenima	JIP/AIS	
	Strategija za prelazak na hibridnu vladinu „oblak“ („kloud“) platformu i plan migracije za javni sektor, nove politike koje imaju za cilj da obezbede spremnost oblaka i svest o oblaku o svim novim informacionim sistemima, uspostavljanje zajedničkog DRC-a;	Individualni i/ili grupni sastanci onlajn, ili uz fizičko prisustvo Direktna komunikacija putem e-maila Dostupno na zvaničnoj Internet stranici Agencije za implementaciju (kada bude dostupna; u međuvremenu na Internet stranici KPM)	Tokom operacija projekta.	Vlada Republike Kosovo sa svojim ministarstvima i drugim agencijama.	JIP/AIS	
	Konkursna dokumentacija i Izveštaji o realizaciji. Razmena znanja. Obuke.	Informacije kroz tendersku proceduru i ugovore. Direktna komunikacija putem e-maila	Potrebno definisati.	Preduzeća za tendersko nadmetanje i ugovaranje Konsultantski i savetodavni rad;	JIP/AIS	

Faza projekta	Tema konsultacije	Primenjena metoda	Rokovi: Lokacija i datumi	Ciljni akteri	Odgovornosti	Predloženi vremenski raspored
	Napredak projekta na aktivnostima Ažurirani instrumenti E&S (LMP, ESCP, SEP, generički ESMP i njihova implementacija; GRM procedura, pitanja životne sredine i društva Mogućnosti za saradnju, partnerstva i zajednički programi	Informativni sastanak, Radionica za prezentaciju Informacije putem e-maila, Interneta, društvenih mreža, Radni sastanci Video konferencije Radionica za prezentaciju	Različita mesta (centralno i unutar okruga) tokom trajanja projekta u toku i po potrebi	NVO i OCD u svakom okrugu/oblasti Međunarodne organizacije Mediji i komunikacije Univerziteti i istraživačke organizacije Privatne kompanije (konsultantske firme, kompanije za razvoj softvera, geodetske firme, dobavljači opreme).	JIP/AIS	
	Napredak projekta na aktivnostima Ažurirani E&S instrumenti (LMP, ESCP, SEP, generički ESMP i njihova implementacija; GRM procedura, ekološka i društvena pitanja	Informisanje/javni sastanci, diskusije u fokus grupama, Radio i TV, društvene mreže	Najmanje tri puta, na početku, na sredini i na kraju projekta i/ili po potrebi	Usluge za e-korisnike Ranjive grupe	Specijalisti za E&S u okviru JIP/AIS	

Faza projekta	Tema konsultacije	Primenjena metoda	Rokovi: Lokacija i datumi	Ciljni akteri	Odgovornosti	Predloženi vremenski raspored
	Promovisati pristup e-uslugama i drugim potrebama projekta, npr. IEC program informisanja građana i akcioni plan za ugrožene grupe Kampanja podizanja svesti o višekanalnom pristupu e-uslugama, senzibilizacija na novoj integriranoj liniji za pomoć, novom e-Kosovskom kontakt centru, Integrisani servisni centar (ISC) u Prištini, mehanizam za povratne informacije.	Informisanje/javni sastanci, diskusije u fokus grupama, Radio i TV, društvene mreže Informativni leci o projektu, brošure, Integrisani kontakt centar u Prištini Help-Line Prikupljanje povratnih informacija korisnika putem SMS poruka	Širom Kosova tokom rada projekta Takođe će biti uspostavljeni kanali za kontinuirane povratne informacije	E-korisnici usluga Ranjive grupe.	Stručnjaci za E&S i komunikacije u okviru JIP/AIS uz podršku OCD/NVO i kompanija za komunikaciju / istraživanja	
	Sprovođenje anketa sa građanima i različitim ugroženim grupama	Prikupljanje povratnih informacija od korisnika putem upitnika.	Anketa o prvoj godini, polovina projekta i godine 4. i 5.	E-korisnici usluga Ranjive grupe.	JIP/AIS uz podršku OCD/NVO i kompanija za komunikacije / istraživanja.	
	Promovisanje saradnje između javnih subjekata i usvajanje novih IT sistema i intraneta podržanih kroz projekat i jačanje politike upravljanja podacima i institucionalnog okvira	Radionice Obuka	Trajanje projekta	Ključne agencije za implementaciju, resorna ministarstva / agencije.	JIP/AIS	
<b>Završna faza</b>	Izveštaj o završetku projekta Projektne rezultati	Institucionalni izveštaji o završetku.	Kancelarija AIS PMC Komisija za digitalnu transformaciju Kancelarija premijera	Svi akteri	JIP/AIS	<b>2028.</b>

#### **4.4. Predložena Strategija za uključivanje pogleda i stavova ranjivih grupa**

Projekat prepoznaje da ranjive osobe zahtevaju posebnu pažnju, jer možda neće biti u mogućnosti da učestvuju u punoj meri u aktivnostima konsultacija, a takođe mogu biti neproporcionalno pogođene nekim uticajima. Stoga će projekat uključiti metode za uklanjanje prepreka njihovom učešću. On će obezbediti razumne odredbe za pružanje usluga predstavnicima osoba sa ograničenim fizičkim sposobnostima, vidom, oštećenjem sluha i govora, između ostalih, onih sa niskim nivoom obrazovanja i onih sa nedovoljnim finansijskim sredstvima i prevoznim sredstvima da prisustvuju javnim sastancima zakazanim u okviru Projekta. U slučajevima kada ranjivi status može dovesti do nevoljnosti ili fizičke nesposobnosti ljudi da učestvuju u velikim sastancima zajednice, projekat će održati odvojene diskusije u malim grupama sa njima na lako dostupnom mestu.

Sam projekat u okviru potkomponente 2.2 uključuje aktivnosti na inkorporiranju stavova ranjivih grupa kroz sprovođenje anketa za praćenje uticaja IEC - programa informisanja. Prvo istraživanje će biti sprovedeno tokom prve godine ciljajući na ugrožene grupe (stariji građani, žene, RAE zajednice) i pomoći će da se bolje osmisli IEC - program informisanja. Dodatne ankete koje su osmišljene i sprovedene tokom projekta srednjoročno i naknadno (I4, I5) će poslužiti za praćenje i poboljšanje uticaja IEC - programa informisanja i ciljanih napora mobilizacije kako bi se posebno dosegle identifikovane ugrožene grupe.

Stručnjaci za životnu sredinu i socijalna pitanja u JIP u okviru AIS-a će pažljivo pratiti proces konsultacija kako bi osigurali osnovni i jednak pristup procesu konsultacija i garantovali da se njihov glas uzima u obzir kako bi se pronašla i primenila rešenja za neke specifične situacije ili pitanja.

Projekat će obezbediti da studije i procene, planovi i strategije itd. koje sprovode konsultantske firme, uključuju jasne metodologije za integraciju stavova ranjivih i ugroženih grupa. Neke strategije koje treba usvojiti da bi se došlo do ovih grupa uključuju sledeće:

Tabela 4.3: Strategije za angažovanje ranjivih grupa

Ciljna grupa	Strategija
Ranjive grupe	
Stara lica; Osobe sa invaliditetom; Žene; Ljudi koji žive ispod linije siromaštva; Zajednice Roma, Aškalijski i Egipćani Nepismeno stanovništvo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Razviti zasebnu strategiju za komunikaciju i angažovanje svakog sa ranjivom grupom, po potrebi.</li> <li>Angažovanje lidera zajednice, OCD i NVO koje rade sa ranjivim grupama</li> <li>Organizovanje fokus grupa licem u lice sa ovim populacijama (mesta za sastanke treba uzeti u obzir) mobilnost i druga fizička ograničenja za učesnike)</li> <li>Demonstracije i vizuelna pomagala treba da se koriste tamo gde je potrebno i da se održavaju odvojeni sastanci sa ženama i devojkama u zavisnosti od lokalnih normi</li> <li>Informacije o konsultacijama treba dati unapred</li> <li>Odgovarajuća mesta i vreme za proces konsultacija i IEC-ov projekat treba da budu izabrani u konsultaciji sa liderima lokalne zajednice koji poznaju lokalno</li> <li>Obezbeđivanje materijala za obuku prilagođenog osobama sa invaliditetom</li> <li>Koristiti adekvatne komunikacione kanale prilagođene potrebama ugroženih grupa (npr. TV, radio).</li> <li>Treba razmotriti razgovore od osobe do osobe na pogodnim lokacijama, uključujući razgovore od vrata do vrata</li> <li>Upotreba lokalnog jezika i prevod na romski je kritičan. Znakovni jezik može biti potreban i osobama sa oštećenim vidom i sluhom</li> <li>Sprovođenje anketa u prvoj godini i na projektu u srednjoročnom periodu i kasnije (I4, I5) ciljanjem na ugrožene grupe</li> </ul>

#### 4.5. Rokovi

Planirano je da se aktivnosti opisane u ovom SEP-u sprovedu u periodu od juna 2023. do juna 2028. godine.

#### 4.6. Pregled komentara zainteresovanih aktera

Ovaj izveštaj o angažovanju zainteresovanih strana biće dostavljen svim registrovanim i konsultovanim zainteresovanim stranama, uključujući ranjive grupe, da iznesu svoje stavove, komentare i mišljenja, pre nego što bude odobren. Izveštaj će biti objavljen na sajtu Agencije za implementaciju (kada bude dostupan; u međuvremenu, na Internet stranici KPM) i biće dostavljen ranjivim grupama koje su učestvovala u aktivnostima angažovanja zainteresovanih strana i SB.

Projekat će prikupiti sve komentare tokom održanih konsultacija, kao i tokom izvođenja planiranih istraživanja, a Izveštaj će se objavljivati na godišnjem nivou. Komentari zainteresovanih strana biće traženi u svakoj fazi životnog ciklusa projekta. Za javne sastanke, radionice, fokus grupe, komentari će biti evidentirani kroz detaljan zapisnik sa sastanka. Stručnjak za životnu i društvenu sredinu u JIP će biti odgovoran za prijem i evidentiranje svih upita, zabrinutosti ili pritužbi na komponente projekta. Izveštaj će sadržati informacije o sprovedenim aktivnostima angažovanja zainteresovanih strana, stavovima i nedoumicama zainteresovanih strana, kao i deo o prihvaćenim i rešenim žalbama.

Pored toga, zainteresovanim stranama će biti dozvoljeno da podnose žalbe na projekat putem Mehanizma za rešavanje pritužbi koji je detaljno opisan u Poglavlju 6 SEP-a. Svi zapisi koji se odnose na ovaj mehanizam uključujući obrasce za žalbe, dnevnik žalbi, beleške, intervjuje, zapisnike sa sastanaka, formulare za saopštenja itd. takođe će biti sačuvani.

Projekat će sprovesti anketu u prvoj godini Projekta i Projekta u srednjoročnom periodu i tokom I4, I5 da bi dobio povratne informacije o različitim aspektima projekta od ciljanih aktera projekta, ranjivih i ugroženih grupa i javnosti i rezultata anketa. biće objavljeno preko Internet stranice agencije za implementaciju.

#### 4.7. Buduće faze projekta

JIP i AIS će biti angažovani sa zainteresovanim stranama tokom trajanja projekta, uključujući izveštavanje o ekološkim i društvenim performansama projekta, implementaciji plana angažovanja zainteresovanih strana i statusu mehanizma za rešavanje pritužbi. Ovaj Plan angažovanja zainteresovanih strana biće ažuriran kako bi odražavao napredak projekta. Uključiće listu svih komentara/inputa primljenih tokom aktivnosti i načina na koji se komentari adresiraju i uključuju u odgovarajuće projektne aktivnosti. Izveštaj će biti dostavljen relevantnim zainteresovanim stranama nakon svake aktivnosti e-mailom ili poštom i biće objavljen na Internet stranici projekta svake dve godine. Takođe, svi materijali za prezentaciju, kao i relevantna projektna dokumentacija biće dostupni na sajtu Agencije za implementaciju (kada bude dostupna; u međuvremenu na Internet stranici Kancelarije premijera) tokom trajanja projekta.

## 5. RESURSI I ODGOVORNOSTI ZA IMPLEMENTACIJU AKTIVNOSTI ANGAŽOVANJA ZAINTERESOVANIH AKTERA

### 5.1. Resursi

Budžet za implementaciju SEP će biti definisan pre datuma početka projekta.

Tabela 5.1: Budžet SEP

Budžetske kategorije	Količina	Jedinična cena	Vreme/godine	Ukupni troškovi	Napomene
<b>1. Plate osoblja i povezani troškovi</b>					
1a. Npr. Konsultant za komunikacije					
1b. Npr. Putni troškovi za osoblje					
1c. Npr. Plate za službenike za vezu sa zajednicom					
<b>2. Događaji</b>					
2a. Npr. Sastanci povodom početka projekta					
2b. Npr. Organizovanje fokus grupa					
<b>3. Komunikacione kampanje</b>					
3a. Npr. Poster, flajeri					

3b. Npr. Kampanja na društvenim mrežama					
<b>4. Obuke</b>					
4a. Npr. Obuka o socijalnim/ekološkim pitanjima za JIP i osoblje izvođača					
4b. Npr. Obuka o GRV za JIP i osoblje izvođača					
<b>5. Istraživanja i anketiranje korisnika</b>					
5a. Npr. Istraživanje percepcija na polovini projekta					
5b. Npr. Istraživanje percepcija na završetku projekta					
<b>6. Mehanizam za žalbe i prigovore</b>					
6a. Npr. Obuka za komisije za žalbe (GM)					
6b. Npr. Kutije za sugestije u selima					
6c. Npr. Materijali GM za komunikaciju					
<b>7. Ostali troškovi</b>					
7a. ...					
<b>UKUPNI BUDŽET ZA ANGAŽMAN ZAINTERESOVANIH AKTERA:</b>					

## 5.2. Funkcije i odgovornosti rukovodstva/osoblja

JIP u okviru AIS-a će biti odgovoran za nadgledanje svakodnevnog upravljanja projektom, uključujući blagovremenu pripremu i izvršenje godišnjih planova rada i budžeta; priprema, izvršenje i ažuriranje planova nabavke i implementacije; obavljanje fiducijarnih funkcija; i priprema finansijskih izveštaja i izveštaja o učinku, uključujući polugodišnje izveštaje o napretku. JIP će biti odgovorna za praćenje i izveštavanje o rezultatima projekta u koordinaciji sa AIS timovima koji upravljaju platformom e-Kosova i vrše analizu podataka.

Ukupna odgovornost za implementaciju SEP-a leži u okviru JIP/AIS. JIP će angažovati specijaliste za životnu i društvenu sredinu sa punim radnim vremenom čije će primarne radne odgovornosti, između ostalog, biti vezane za kontakt sa zainteresovanim stranama, implementaciju pripremljenog SEP-a i praćenje GRM-a. Detaljnije odgovornosti uključuju sledeće:

- Razviti komunikacijsku strategiju koja pokriva životni vek projekta
- Izgraditi i održavati konstruktivne odnose sa svim grupama zainteresovanih strana, posebno sa ranjivim grupama
- Povezivanje sa zainteresovanim stranama i odgovaranje na komentare ili pitanja o projektu ili procesu konsultacija.

- Identifikovati bilo koji problem koji bi mogao da dovede do povećane zabrinutosti da bi se obezbedio sistem ranog upozorenja o pitanjima zajednice i obavestio JIP
- Primiti i registrovati svaku pritužbu koju iznesu strane pogođene projektom ili druge zainteresovane strane i odmah ih proslediti JIP-u
- Koordiniranje javnih sastanaka, radionica, fokus grupa itd.
- Podići svest o SEP-u među jedinicom za implementaciju projekta, zaposlenima ugovorenim firmama i relevantnim spoljnim zainteresovanim stranama
- Planirajte i upravljajte komunikacijom projekta preko svih medijskih kanala (društveni mediji, TV, radio, pisana štampa...)
- Podržati planiranje i logistiku za događaje izgradnje kapaciteta i komunikacije
- Navedite kontakt informacije ako zainteresovane strane imaju pitanja ili komentare o projektu ili procesu konsultacija.
- Isporučiti informacije zainteresovanim stranama o mehanizmu žalbe i procedurama SEP-a i odmah ih saopštiti JIP-u.

JIP će takođe angažovati, koristeći prihode od kredita, kvalifikovano i iskusno osoblje za obavljanje specifičnih operativnih i savetodavnih uloga u vezi sa životnom i društvenom sredinom i komunikacijama. Stručnjak za komunikaciju će voditi sve komunikacijske aktivnosti u vezi sa projektom i osigurati da informacije stignu do svih zainteresovanih strana i pogođenih grupa na blagovremen i tačan način.

Svi izvođači i konsultanti koji sprovode projektne aktivnosti će takođe deliti neke od odgovornosti u SEP-u i GRM procesu. Izvođači treba da prate i poštuju sve E&S smernice i da vode evidenciju o svim E&S problemima.

Stručnjaci za životnu sredinu i socijalna pitanja u okviru radnog tima Svetske banke će pratiti SEP.

## 6. MEHANIZAM ZA ŽALBE I PRIGOVORE (GM)

JIP/AIS će uspostaviti žalbeni postupak za ceo projekat, uključujući aktivnosti potkomponente. Korisnici projekta i zainteresovane strane biće informisani o postojanju i dostupnosti žalbenog mehanizma i njihovim pravima, kao i o kontakt osobama koje je JIP imenovao odgovornim za implementaciju žalbenog mehanizma i oblicima podnošenja pritužbi.

Obrazac za žalbe u vezi sa projektom (**ANNEX 2**), koji se koristi za Projekat, biće dostupan na Internet stranicama implementacione agencije (kada bude dostupan; u međuvremenu, na Internet stranici KP) Projekta digitalnog upravljanja. GRM proceduru treba održavati i jačati tokom životnog ciklusa projekta i biće dostupna na albanskom, srpskom i engleskom jeziku. Pritužbe primljene u ime bilo koje aktivnosti biće prosleđene odgovornom licu za žalbe u okviru Projekta. Poverljivost podnosioca žalbe mora se poštovati u svakom trenutku.

Ovaj projekat će imati žalbeni mehanizam kao deo svoje kampanje podizanja svesti javnosti i programa komunikacije. Žalbeni letak i formular biće dostupni tokom aktivnosti kampanje na albanskom i srpskom jeziku, u štampanoj formi. Izvođač je dužan da sve ispunjene žalbe prosledi kontakt osobi projekta u JIP.

Stručnjaci za životnu i društvenu jedinicu JIP-a će prvo obavestiti svo osoblje projektne kancelarije, DTC, PMC, DTU i konsultante i ugovarače o mehanizmu za rešavanje žalbi projekta i objasniti im procedure i formate koji će se koristiti uključujući procedure izveštavanja.



Kontakt informacije za podneske i žalbe:

Opis	Podaci za kontakt
Agencija za implementaciju	Agencija za informatičko društvo
Glavni kontakt	G/Gđa, treba da se definiše
Adresa	Ulica "Ljuan Haradinaj" b.b. 10000 Priština, Republika Kosovo
E-mail	<a href="mailto:zip-mpb@rks-gov.net">zip-mpb@rks-gov.net</a>
Internet stranica	<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

Sve pritužbe će biti evidentirane u Registar žalbi projekta (*Project's Grievance Registry (ANNEX 3)*) i priznate u periodu od 7 kalendarskih dana. Zainteresovana strana-podnosilac pritužbe će biti obavještena od strane GM kontakt osobe o predloženim korektivnim merama i radnjama preduzetim u roku od 15 kalendarskih dana nakon potvrde žalbe. U slučaju da JIP nije u stanju da reši problem ili u slučaju kada nije potrebna akcija, Lice za kontakt iz GM će pružiti objašnjenje i opravdanje podnosiocu žalbe kako dalje postupiti sa žalbom u slučaju da podnosilac žalbe nije zadovoljan ishodom. Žalbe se mogu odnositi na druge pravne lekove u skladu sa kosovskim zakonima i propisima.

Sledeći koraci će biti preduzeti za rešavanje pritužbi:

- 1. Prijem pritužbi i prijavljivanje u Registar žalbi:** Žalba se može podneti pismeno ili usmeno, anonimno ili uključujući lične podatke putem kanala komunikacije projekta (e-mail, broj telefona, poštanski broj ili lično). Kontakt brojevi i e-mail projekta biće postavljeni u roku od 30 dana od osnivanja JIP. Osoba za kontakt iz Mehanizma za žalbe (GM) će prikupljati žalbe i evidentirati ih u Registar žalbi projekta koji će biti uspostavljen za potrebe ovog projekta.
- 2. Istraga:** Istraga, srazmerno pritužbi, biće sprovedena. Lice za kontakt iz GM će koordinirati i raditi sa drugim relevantnim članovima tima za projekat na istrazi i proceni pritužbe i prikupiće se svi potrebni dokazi. Nakon procene pritužbe, kontakt osoba GM-a će formulisati predloženu rezoluciju, zaključujući: a) Nisu potrebne dalje radnje; b) Potrebna je određena radnja da se popravi žalba; ili c) Žalba je van delokruga GM-a i Projekta, u kojem slučaju će podnosiocu žalbe biti savetovano da potraži odgovarajuće druge pravne lekove u skladu sa zakonskim okvirom Kosova. U slučajevima anonimnosti, pritužbe bi bile objavljene, nalazi i rešenja će biti dostupni na internetu ili saopšteni na konsultacijama sa zainteresovanim akterima.
- 3. Vremenski okvir:** Žalbeno pitanje će biti rešeno u roku od dvadeset dva (22) dana od dana prijema žalbe. Rok se može odložiti kada budu potrebne dodatne istrage
- 4. Odluka:** Oštećena strana će biti obavještena od strane lica za kontakt iz GM u pisanoj formi o predloženom rešenju, koristeći kanale koje je prvobitno koristila.
- 5. Upućivanje:** Kada se predlože svi mogući načini obeštećenja i ako podnosilac žalbe i dalje nije zadovoljan, biće obavješten o svom pravu na pravni zahtev.
- 6. Žalba:** Oštećeni će biti obavješten o svom pravu na žalbu na ishod žalbenog postupka. Ako bilo koja strana nije zadovoljna ishodom, može tražiti obeštećenje na sudovima u zemlji.
- 7. Dokumentacija:** Dokumenti i evidencija će se čuvati o svim pitanjima žalbe, uključujući ishode i u svakoj fazi žalbenog procesa.

8. **Praćenje:** Podaci o žalbama će se prikupljati u Izveštaju o žalbama, a osoba za kontakt iz GM će izveštavati JIP na mesečnom nivou.
9. **Izveštavanje:** JIP će generisati tromesečne izveštaje u obliku rezimea žalbi, vrsta, preduzetih radnji i napretka u pogledu rešavanja nerešenih pitanja. JIP će izveštaje dostaviti PMC-u na pregled i Svetskoj banci kao deo redovnih aranžmana za praćenje. JIP će takođe pratiti žalbe koje dostavljaju izvođači/konsultantske firme i one će biti obrađene i evidentirane u Registru žalbi.

JIP će objavljivati i redovno ažurirati sve relevantne dokumente i žalbene procedure na Internet stranici projekta Jačanje digitalne uprave i pružiti povratne informacije svim zainteresovanim stranama koje su ispunile obrazac za žalbe putem e-pošte ili pošte.

U svakom trenutku, podnosioci žalbe mogu tražiti druge pravne lekove u skladu sa pravnim okvirom Kosova, uključujući i formalnu sudsku žalbu.

Iako je rizik od seksualne eksploatacije i zlostavljanja (SEA)/seksualnog uznemiravanja (SH) i seksualne eksploatacije i zlostavljanja/seksualnog uznemiravanja procenjen kao nizak, GM će, iz predostrožnosti, moći da prepozna SEA/SH pritužbe. Ovakvim pritužbama će posebno upravljati obučeni stručnjak, ali će koristiti isti procesni lanac vrednosti i rokove koji su gore opisani. Biće obezbeđena neophodna obuka za imenovanog člana osoblja koji će se baviti takvim pritužbama.

Takođe, svako zainteresovano lice, koje smatra da nije ispoštovano pravo na pristup javnim dokumentima u vezi sa projektom ili u slučaju neodazivanja JIP/AIS-a, može u roku od 15 godina podneti žalbu Agenciji za informacije i privatnost. (15) dana od prijema rešenja o odbijanju ili rešenja o delimičnom usvajanju zahteva za uvid u javne isprave.

Zajednice i pojedinci koji veruju da su negativno pogođeni projektom koji podržava Svetska banka (SB) mogu podneti žalbe postojećim mehanizmima za rešavanje žalbi na nivou projekta ili Službi za rešavanje žalbi Svetske banke (GRS). GRS osigurava da se primljene žalbe odmah razmotre kako bi se odgovorilo na probleme u vezi sa Projektom. Zajednice i pojedinci pogođeni projektom mogu podneti svoje žalbe nezavisnom mehanizmu odgovornosti (AM) Banke. AM ima Inspekcijску komisiju koja utvrđuje da li je šteta nastala ili bi mogla nastati kao rezultat nepoštovanja njenih politika i procedura Banke, i Služba za rešavanje sporova, koja zajednicama i zajmoprimcima pruža mogućnost da se žale pozabave sporovima. rezolucija. Žalbe se mogu podneti AM-u u bilo kom trenutku nakon što su zabrinutosti direktno upućene Upravi Banke i nakon što je Upravi data prilika da odgovori. Za informacije o tome kako da podnesete žalbe Službi za rešavanje žalbi Banke (GRS), posetite <http://www.worldbank.org/GRS>. Za informacije o tome kako da podnesete žalbe Mehanizmu odgovornosti Banke, posetite <https://accountability.worldbank.org>.

Žalbe koje se odnose na radnike na projektu će se rešavati posebnim mehanizmom koji je uključen kao deo LMP projekta.

## **7. PRAĆENJE I NADGLEDANJE (MONITORING) I IZVEŠTAVANJE**

### **7.1. Uključivanje zainteresovanih aktera u aktivnosti monitoringa**

JIP će biti odgovoran za praćenje sprovođenja aktivnosti u sferi angažovanja zainteresovanih strana u projektu. Koordinator JIP-a će biti odgovoran za praćenje aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana u projektu, kao i rada JIP-a. Ekspert za E&S u JIP-u će pripremiti poseban izveštaj o praćenju (Izveštaj o aktivnostima angažovanja zainteresovanih strana), dok bi prvi izveštaj trebalo da bude izrađen tri meseca od

početka aktivnosti implementacije Projekta i nastaviće se na godišnjem nivou do konkursa planiranih aktivnosti. Izveštaj će uključivati sažete informacije o aktivnostima angažovanja zainteresovanih strana. Izveštaji o praćenju treba da sadrže informacije o: Konsultativnim sastancima sa zainteresovanim stranama (mesto, vreme, pitanja o kojima se razgovaralo i rezultati, mere ublažavanja koje obezbeđuje PMU); nivo uključenosti pogođenih ljudi između ostalih; nivo razumevanja zainteresovanih strana u projektu; i Pritužbe identifikovane u izveštajnom periodu (i sve detaljne informacije o tome). JIP će takođe izveštavati Svetsku banku o aktivnostima angažovanja zainteresovanih strana (na godišnjoj osnovi). JIP će pozvati eksterno praćenje od strane zainteresovanih NVO/OCD da bi pratili implementaciju SEP aktivnosti.

Indikatori koje treba pratiti tokom implementacije SEP-a su:

- Sve zainteresovane strane se obaveštavaju pre početka projektne aktivnosti.
- Broj identifikovanih i angažovanih ranjivih grupa;
- Realizacija planiranih aktivnosti angažovanja - broj i nivo učešća pojedinih grupa zainteresovanih strana;
- Širenje informacija - dostupnost i dostupnost projektnih dokumenata; učestalost distribucije informacija, dosegnutih zainteresovanih strana;
- Napravljeni zapisnici sa sastanaka;
- Isporučene korektivne radnje
- Broj i vrsta pritužbi;
- Usklađenost sa žalbenim mehanizmom - Popunjena evidencija u dnevniku žalbi
- Procenat rešenih pritužbi u propisanim rokovima; i
- Broj ponovljenih pritužbi

## **7.2. Povratno izveštavanje za grupe zainteresovanih aktera**

Svaki Izveštaj o aktivnostima angažovanja zainteresovanih aktera za ovaj projekat biće objavljen na Internet stranici agencije za implementaciju (kada bude dostupan; u međuvremenu na Internet stranici KPM-a) radi javnog pregleda i daljih komentara. JIP će preko svojih stručnjaka za životnu sredinu i socijalna pitanja pružiti priliku da izveštavaju zajednice. Ovo će se postići prvenstveno putem javnih skupova na lokalnom nivou.

**ANNEX 1.      Obrazac za evidenciju o sastancima ili konsultacijama**

Broj:	Datum i mesto sastanka:
	<b>Svrha angažmana:</b> <i>(na primer, da informiše zainteresovane strane o nameravanom projektu ili da prikupi njihova mišljenja o potencijalnim ekološkim i društvenim uticajima planiranog projekta)</i>
	<b>Oblik angažovanja i konsultacija:</b> <i>(na primer, sastanci licem u lice kao što su sastanci sa mesnim liderima ili radionice, fokus grupe, pismene konsultacije, onlajn konsultacije)</i>
	<b>Broj učesnika i kategorije učesnika:</b>
	<b>Spisak relevantne dokumentacije koja je obelodanjena učesnicima:</b>
	<b>Rezime glavnih tačaka i zabrinutosti koje su izneli zainteresovani akteri:</b>
	<b>Rezime o tome kako je odgovoreno na iskazane zabrinutosti zainteresovanih aktera i kako je to uzeto u razmatranje:</b>

	<p><b>Pitanja i aktivnosti koje zahtevaju dalje praćenje i delovanje, uključujući ovde i pojašnjenje kako se zainteresovani akteri informišu o odlukama:</b></p>
--	--

## ANNEX 2.      Obrazac za podnošenje žalbe

<b>Referentni broj</b>	
<b>Datum incidenta</b>	(dd-mm-gggg)
<b>ID broj žalbe/pritužbe</b>	
<b>Vreme:</b>	<input type="checkbox"/> AM (pre podne) <input type="checkbox"/> PM (posle podne)
<b>Puno ime (opcionarno)</b>	
<input type="checkbox"/> Želim da svoju pritužbu podnesem anonimno. <input type="checkbox"/> želim da se moj identitet ne obelodanjuje bez mog pristanka.	
<b>Podaci za kontakt</b>	<input type="checkbox"/> Poštom: <i>Molimo navedite adresu:</i> _____ <input type="checkbox"/> telefonom, na broj: _____ <input type="checkbox"/> Na e-mail _____
<b>Molimo navedite kako želite da budete kontaktirani (pošta, telefon, e-mail).</b>	
<b>Poželjni jezik komunikacije:</b>	<input type="checkbox"/> Albanski <input type="checkbox"/> Engleski <input type="checkbox"/> Neki drugi jezik: _____
<b>Opis incidenta za pritužbu</b>	Šta se desilo? Gde se to desilo? Kome se to desilo? Šta je rezultat tog problema?
<b>Status događanja:</b>	<input type="checkbox"/> Jednokratni incident/pritužba (datum: _____ )

<input type="checkbox"/> Desilo se više od jedan put. (Koliko puta? _____)	
<input type="checkbox"/> U toku je, traje (trenutno proživljavam(o) problem)	
Šta biste vi voleli da se desi?	
<p><i>Podaci za kontakt za pitanja i pritužbe:</i></p> <p><b>Na znanje: Ime i prezime</b> <b>Agencija za informatičko društvo</b> <b>(Agency for Information Society)</b> <b>Adresa:</b> ulica "Ljuan Haradinaj" b.b. 10000 Priština, Republika Kosovo <b>Tel:</b> <a href="tel:+38338521033">+383 38 521 033</a> <b>E-mail:</b> <a href="mailto:zip-mpb@rks-gov.net">zip-mpb@rks-gov.net</a></p>	<p>Potpis: _____</p> <p>Datum: _____</p>

**ANNEX 3.     Obrazac za registar pritužbi**

Br.	ID # pritužbe	Datum prijema	Kanal komunikacije (kako)	Ime podnosioca pritužbe	Opis pritužbe	Komponenta	Preduzete akcije	Rezultat(i) intervencije	Datum razrešenja

#### ANNEX 4. Aktivne OCD u relevantnom domenu u zemlji

Relevantne organizacije civilnog društva (OCD) na Kosovu koje se fokusiraju na pitanja socijalne uključenosti, zaštitu i prava ranjivih grupa, rodno uključivanje, politiku, transparentnost i zaštitu životne sredine prikazane su u tabeli ispod.

Naziv organizacije	Podaci za kontakt
NVO Democratic Hope in Kosovo	+383 44 145 959
Inicijativa za kosovsku zajednicu	<a href="mailto:main@ngoikc.org">main@ngoikc.org</a>
GLPS Kosovo	<a href="http://www.legalpoliticalstudies.org/">http://www.legalpoliticalstudies.org/</a>
NVO "Toka" – organizacija za razvoj i građansko učestvovanje omladine	+383 (0)38 704 560 <a href="https://toka-ks.org/">https://toka-ks.org/</a>
NVO "Women 4 Women"	<a href="https://www.k-w4w.org/en/info@k-w4w.org">https://www.k-w4w.org/en/info@k-w4w.org</a> +383 (0)49 555 451
Ženska poslovna asocijacija "SHE-ERA"	<a href="mailto:wsheera@gmail.com">wsheera@gmail.com</a>
NVO "Let's Do It Kosova"- NVO za ekološku zaštitu	<a href="https://www.letsdoitkosova.org/">https://www.letsdoitkosova.org/</a>
Mreža organizacija za ruralni razvoj Kosova	<a href="https://ngoikc.org/about-us/main@ngoikc.org">https://ngoikc.org/about-us/main@ngoikc.org</a>
NVO "ZANA"KLINA	<a href="mailto:info@ngo-zana.org">info@ngo-zana.org</a>
HANDIKOS Kosovo	<a href="mailto:handikosprishtine-038@hotmail.com">handikosprishtine-038@hotmail.com</a> ; +383 (0) 44 198 688
Program za građanska prava Kosovo (CRP/K)	+383 38 243 610
Democracy for Development	<a href="https://d4d-ks.org/">https://d4d-ks.org/</a> <a href="mailto:info@d4d-ks.org">info@d4d-ks.org</a>
Institut za razvojnu politiku	<a href="https://indep.info/">https://indep.info/</a> <a href="mailto:office@indep.info">office@indep.info</a>
Caritas Kosovo	<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>
Odbor slepih žena Kosova	<a href="mailto:kgvk_b@hotmail.com">kgvk_b@hotmail.com</a> +383 (0) 49 185 298
Asocijacija Roma na Kosovu Romani Initiative HAK Kosovo	<a href="mailto:romaninicijativa@gmail.com">romaninicijativa@gmail.com</a>
New Concept Kosovo	<a href="http://www.nevokoncepti.org/">http://www.nevokoncepti.org/</a>
Kosovski institut za razvojnu politiku	<a href="https://ikpzh.weebly.com/">https://ikpzh.weebly.com/</a> +381(0)38239010 Email: <a href="mailto:institute_politik@yahoo.com">institute_politik@yahoo.com</a>
GAP Institut	<a href="https://www.institutigap.org/ballina">https://www.institutigap.org/ballina</a> +383 38 609 339 <a href="mailto:info@institutigap.org">info@institutigap.org</a>
Forum za građanske inicijative	<a href="https://fiq-fci.org/">https://fiq-fci.org/</a> Tel: +383 (0) 38 610 677
Centar za zaštitu žena i dece	<a href="https://womensnetwork.org/">https://womensnetwork.org/</a> 383 (0) 44 425 111 <a href="mailto:zana.asllani1@gmail.com">zana.asllani1@gmail.com</a>
Transparency International Kosovo	<a href="http://www.kdi-kosova.org">http://www.kdi-kosova.org</a> +383 (0) 38 248 038



Poboljšanje univerzalnog pristupa javnim uslugama visokog standarda preko GovTech

UNICEF in Kosovo	<a href="tel:+3832038410243">+383 (0) 38 410 243</a> <a href="mailto:prishtina@unicef.org">prishtina@unicef.org</a>
NVO "Network of Peace Movement"	<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>
Daunov sindrom Kosova	<a href="http://www.downsyndromekosova.org/">http://www.downsyndromekosova.org/</a> <a href="mailto:info@downsyndromekosova.org">info@downsyndromekosova.org</a>
OECD Kosovo	
Lokalni akcioni savet (NVO koja radi samo na bazi projektnih grantova)	
NVO „Centar za de-politizaciju kosovskog društva“	
NVO "Fortesa"	