

**Republika e Kosovës**

**Republika Kosova - Republic of Kosovo**

***Qeveria –Vlada-Government***

*Zyra e Kryeministrit - Ured Premijera - Office of the Prime Minister*

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

PROGRAMI PËR PARANDALIMIN DHE ZVOGËLIMIN E BARRËS ADMINISTRATIVE 2025-2028

Përmbajtje

[**Shkurtesat** 3](#_Toc186009914)

[**1.** **Hyrje** 4](#_Toc186009915)

[**2.** **Gjendja aktuale** 5](#_Toc186009916)

[**3.** **Qëllimi kryesor** 7](#_Toc186009917)

[**4.** **Ngritja e kapaciteteve** 7](#_Toc186009918)

[4.1 Trajnimet e fokusuara 8](#_Toc186009919)

[4.2 Vlerësimi i trajnimeve 8](#_Toc186009920)

[4.3 Trajnimi online (e-learning) 9](#_Toc186009921)

[**5.** **Parandalimi** 9](#_Toc186009922)

[**6.** **Zvogëlimi** 12](#_Toc186009923)

[6.1 Thjeshtimi 12](#_Toc186009924)

[6.2 Digjitalizimi 13](#_Toc186009925)

[6.3 Fazat e dizajnimit të e-shërbimeve 14](#_Toc186009926)

[**7.** **Përfshirja e përdoruesve** 16](#_Toc186009927)

[7.1 Përkushtimi i vazhdueshëm për përfshirje të përdoruesve të shërbimeve 17](#_Toc186009928)

[7.2 Fokusi i ardhshëm: strategji të avancuara të përfshirjes 17](#_Toc186009929)

[**8.** **Komunikimi dhe ngritja e vetëdijes** 18](#_Toc186009930)

[**9.** **Zbatimi dhe mbikëqyrja** 19](#_Toc186009931)

# **Shkurtesat**

**AIP** Agjencia për Informacion dhe Privatësi

**ASHI** Agjencia e Shoqërisë së Informacionit

**ATK** Administrata për Tatim e Kosovës

**DIEKP** Departamentet për Integrim Evropian dhe Koordinim të Politikave

**DS** Dokument Strategjik

**IKAP** Instituti i Kosovës për Administratë Publike

**IPA** Instrumenti i Para-Antarësimit

**KD** Koncept Dokumente

**KPS** Komiteti për Planifikim Strategjik

**LPPA** Ligji për Procedurën e Përgjithshme Administrative

**MAPL** Ministria e Administrimit të Pushtetit Lokal

**MKS** Modeli i Kostos Standarde

**MPB** Ministria e Punëve të Brendshme

**NjTD** Njësia për Transformim Digjital

**OSHC** Organizata të Shoqërisë Civile

**SKQ** Sekretariati Koordinues i Qeverisë

**ZBA** Zvogëlimi i Barrës Administrative

**ZKM** Zyra e Kryeministrit

**ZL** Zyra ligjore e ZKM

**ZPS** Zyra për Planifikim Strategjik

# **Hyrje**

Programi për Parandalimin dhe Zvogëlimin e Barrës Administrative 2025-2028 synon transformimin e e administratës publike duke thjeshtuar proceset administrative komplekse dhe joefikase që rëndojnë qytetarët, bizneset dhe institucionet qeveritare. Barra administrative, si rregullat e tepërta, procedurat e gjata dhe ofrimi i paqëndrueshëm i shërbimeve, jo vetëm që shkaktojnë vonesa dhe zhgënjim, por gjithashtu pengojnë rritjen ekonomike dhe cenojnë besimin e publikut në institucionet qeveritare.

Duke njohur nevojën urgjente për reforma, Qeveria e Kosovës është zotuar që të thjeshtojë proceset, të përmirësojë ofrimin e shërbimeve digjitale dhe t'i bëjë shërbimet publike më të qasshme, efikase dhe më të përshtatshme për përdoruesit. Programi është një komponent thelbësor i përpjekjeve më të mëdha të Kosovës për të modernizuar qeverisjen në përputhje me standardet evropiane dhe për të forcuar parimet e përshkruara në Ligjin për Procedurën e Përgjithshme Administrative. Ky ligj vendos objektiva ambicioze për zvogëlimin e kostove administrative, modernizimin e shërbimeve publike nëpërmjet thjeshtimit dhe digjitalizimit dhe ndërtimin e një sektori publik më transparent dhe efektiv.

Rishikimi i Programit vjen në një kohë kritike pasi Kosova fillon fazën tjetër të Strategjisë së saj për Qeverisje Elektronike dhe reformat më të gjera të shërbimit publik. Nevoja për një sinergji më të madhe mes iniciativave të transformimit digjital, përpjekjeve për thjeshtimin e administratës dhe një qasje të përqendruar te përdoruesi për dizajnimin e shërbimit është parësore. Ky rishikim do të sigurojë që Programi të vazhdojë të adresojë sfidat në zhvillim, duke shfrytëzuar mundësitë e reja për të përmirësuar ofrimin e shërbimeve dhe për të zvogëluar barrën në të gjithë sektorët e Qeverisë. Rishikimi pasqyron gjithashtu rëndësinë e madhe të decentralizimit të përpjekjeve për zvogëlimin e barrës administrative, nxitjen e bashkëpunimit ndërmjet niveleve të ndryshme të qeverisjes dhe promovimin e kulturës së inovacionit dhe përmirësimit të vazhdueshëm në ofrimin e shërbimeve publike.

Programi aktual është zhvilluar në një kontekst tjetër. Në atë kohë kishte fokus, burime dhe mbështetje institucionale të kufizuar për uljen e barrës administrative për qytetarët dhe bizneset. Korniza plotësuese për zbatimin strategjik dhe praktik nuk ekzistonin dhe as strukturat e nevojshme institucionale. Qëllimi kryesor i Programit të parë ishte të nisë një iniciativë politike për të adresuar këto barriera dhe është bërë një përparim i rëndësishëm në këtë drejtim.

Zyra për Planifikim Strategjik e Zyrës së Kryeministrit ngriti me sukses ndërgjegjësimin e palëve të interesuara si nga qeveria ashtu edhe ato të jashtme përmes konsultimeve të gjera dhe përpjekjeve bashkëpunuese. Kjo ndërgjegjësim ka ndihmuar në ndërtimin e vrullit për reforma më të gjera në hartimin dhe ofrimin e shërbimeve publike, veçanërisht nëpërmjet nismave si Strategjia e Qeverisjes Elektronike, e cila është bërë një shtytëse kyçe në modernizimin e proceseve administrative. Duke pasur parasysh këtë peizazh në zhvillim, është e nevojshme të rishikohet Programi për t'u përafruar më mirë me përpjekjet aktuale për reforma. Ky rishikim do të sigurojë përmirësimet kryesore të mëposhtme.

Integrimi i mëtejshëm me dizajnimin e shërbimeve publike dhe përpjekjet për digjitalizim: Programi do të sigurojë një përafrim më të ngushtë me nismat e vazhdueshme të digjitalizimit, veçanërisht ato që synojnë modernizimin e ofrimit të shërbimeve publike. Qëllimi është të krijohet sinergji mes zvogëlimit të barrës administrative dhe qëllimeve më të gjera të transformimit digjital, duke siguruar që të dyja përpjekjet të mbështesin njëra-tjetrën dhe të përshpejtojnë ofrimin e shërbimeve publike efikase dhe të qasshme.

Decentralizimi i përpjekjeve për zvogëlimin e barrës administrative: Programi do të shkojë drejt decentralizimit të përgjegjësisë për zvogëlimin e barrës administrative, duke fuqizuar ministritë e linjës, nivelin lokal dhe agjencitë për të marrë më shumë mbikëqyrje të këtyre përpjekjeve. Ky ndryshim do të sigurojë që zvogëlimi i barrës të jetë më i përgjegjshëm ndaj nevojave dhe kushteve specifike, duke ofruar ndërhyrje më të përshtatura dhe efektive në nivele të ndryshme të qeverisjes.

Qasja e përqendruar te përdoruesi: Një fokus më i lartë do të vendoset në përfshirjen e një qasjeje të përqendruar te përdoruesi në hartimin dhe ofrimin e shërbimeve. Kjo do të thotë se nevojat dhe përvojat e qytetarëve dhe bizneseve do të jenë qendrore në të gjitha përpjekjet për zvogëlimin e barrës. Shërbimet administrative do të ridizajnohen duke pasur parasysh përdoruesin fundor, duke siguruar që ato të jenë më intuitive, të qasshme dhe më të lehta për t'u manovruar.

Fokusimi në ndërhyrjet horizontale ndërqeveritare: Roli i ZPS-së do të fokusohet gjithnjë e më shumë në ofrimin e mbështetjes dhe udhëzimeve gjithëpërfshirëse për zvogëlimin e barrës administrative në të gjitha nivelet e qeverisjes. Kjo do të bëhet përmes zhvillimit të masave të buta si udhëzimet, metodologjitë dhe programet e trajnimit. Këto mjete do të fuqizojnë institucione të ndryshme për të kryer iniciativat e tyre për uljen e barrës, duke garantuar konsistencë dhe koherencë në të gjithë administratën publike.

Në këtë fazë të re të Programit, fokusi do të jetë në krijimin e reformave të qëndrueshme dhe afatgjata që përmirësojnë cilësinë e shërbimeve publike, zvogëlojnë barrën administrative dhe rrisin përvojën e përgjithshme si për qytetarët ashtu edhe për bizneset.

# **Gjendja aktuale**

Programi i zhvilluar nën koordinimin e ZPS-së së ZKM-së dhe nën mbikëqyrjen e Kabinetit të Zëvendëskryeministrit të Parë, ka bërë hapa të rëndësishëm në zbatim, të nxitur nga mbështetja e lartë politike dhe bashkëpunimi i fortë ndërmjet ministrive, shoqërisë civile, shoqatave të biznesit dhe partnerëve ndërkombëtarë si Bashkimi Evropian, Gjermania, GIZ, Banka Botërore, Korporata Financiare Ndërkombëtare dhe USAID. Komisioni Evropian ka njohur arritjet dhe përpjekjet për zvogëlimin e barrës administrative në Raportin e Vendit 2024, duke theksuar se “Kosova ka avancuar në zvogëlimin e barrës administrative duke thjeshtuar procedurat përmes zbatimit të Programit përkatës 2022-2027”.[[1]](#footnote-1) OECD/SIGMA e njohin procesin duke theksuar se “politika për thjeshtimin administrativ, zvogëlimin dhe parandalimin e barrës administrative ka bërë progres të konsiderueshëm” dhe “Programi i thjeshtimit po ecën sipas planit” duke arritur 100% të treguesit[[2]](#footnote-2). Arritjet kryesore për periudhën 2022-2024[[3]](#footnote-3) janë si më poshtë:

**Udhëheqja dhe koordinim**i: Qeveria ka vendosur një hierarki të qartë të përgjegjësisë për zbatimin e Programit. U zhvilluan 4 mbledhje të Komisionit të Planifikimit Strategjik të kryesuar nga Kryeministri dhe u emërua Koordinatori Kombëtar i Barrës Administrative. Gjithashtu, çdo Ministri, Agjenci dhe pothuajse të gjitha komunat, caktuan zyrtarë përgjegjës për BA, duke përbërë rreth 60 zyrtarë në të gjithë sektorin publik që punojnë në këtë proces. Procesi i Zvogëlimit të Barrës Administrative është një nga fushat kyçe të reformës në Planin e Rritjes[[4]](#footnote-4) dhe pjesë e Treguesve të Granteve të Performancës Komunale[[5]](#footnote-5),si një nxitje e madhe për të shtyrë dhe shtrirë zvogëlimin e BA në nivel lokal.

**Mjetet dhe Metodologjitë:** Zhvillimi i metodologjive dhe mjeteve thelbësore, si katalogët e shërbimeve dhe analizat e digjitalizimit, ishte një prioritet. Mjetet dhe metodologjitë për matjen si Modeli i Kostimit Standard dhe Mbulueshmëria e Kostos (të zhvilluara gjithashtu si aplikacione digjitale), për përfshirjen e përdoruesit si “Design Thinking” (të përfshira në trajnime, dizajnim të shërbimit dhe digjitalizim), për legjislacionin e gatshëm për digjitalizim, si p.sh. Lista e kontrollit për legjislacionin e gatshëm për digjitalizim (i përdorur për parandalimin dhe zvogëlimin e barrës) dhe metodologjia SI ËSHTË, SI DUHET TË JETË për digjitalizimin e shërbimeve administrative (i zbatuar plotësisht për analizat e më shumë se 200 shërbimeve në nivel qendror) u zhvilluan.

**Ngritja e kapaciteteve**: U përgatitën materialet dhe modulet e trajnimit me fokus parandalimin e barrës administrative dhe u trajnuan 500 zyrtarë publikë (qendrorë dhe lokalë). Nga janari 2025, trajnimi online do të fillojë përmes Platformës Moodle. Zyrtarët që i janë nënshtruar trajnimit kanë treguar përmirësime të ndjeshme në njohuri, pasi janë testuar në fillim dhe në fund të trajnimeve, si më poshtë:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | Kanë kaluar | % | Nuk kanë kaluar | % | Totali |
| Testi 1 | 325 | 65 | 175 | 35 | 500 |
| Testi 2 | 430 | 86 | 70 | 14 | 500 |

Tabela 1: Zyrtarët publikë të trajnuar 2023-2024

**Parandalimi i barrës administrative[[6]](#footnote-6):** 35 koncept dokumente janë rishikuar përpara miratimit në Qeveri, duke çuar në një politikëbërje më të mirë të bazuar në të dhëna që promovon digjitalizimin dhe shërbimet e thjeshtuara, si më poshtë:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Shqyrtimi | Adresimi[[7]](#footnote-7) | Niveli i adresimit në KD[[8]](#footnote-8) |
| Totali | 35 |  | Totali  | 149 |  | Ulët | 2 | 8% |
| Me BA | 16 | 45% | Komentet e adresuara | 109 | 73% | Pjesërisht | 4 | 23% |
| Pa BA | 19 | 55% | Komentet e pa adresuara  | 40 | 27% | Tërësisht | 10 | 69% |

Tabela 2: BE në koncept dokumente 2023-2024

Rreth 220 akte ligjore janë rishikuar përpara miratimit në Qeveri, duke çuar në një legjislacion më pak kompleks që promovon thjeshtimin dhe digjitalizimin e shërbimeve, si më poshtë:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Shqyrtimi | Kontributi | Komentet e aprovuara[[9]](#footnote-9) |  |
| Totali  | 220 |  | Totali | 95 |  | Totali | 180 |  | Shërbimet e thjeshtuara |
| Me BA | 95 | 43% | Hartim i plotë | 28 | 30% | Komente të adresuara | 60 | 33% | 45 |
| Pa BA | 125 | 57% | Të komentuara  | 67 | 70% | Komente të pa adresuara | 120 | 67% |

Tabela 3: BA në akte ligjore 2023-2024

**Zvogëlimi i barrës administrative:** 85 shërbime në nivel qendror dhe 450 në atë vendor janë thjeshtuar. Ky thjeshtësim solli mbi 3.5 milionë euro kursime për qytetarët dhe bizneset, si më poshtë:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  Niveli | Shërbime të thjeshtuara[[10]](#footnote-10) | Kursimet vjetore | Totali |
| Qendror | 85 | 2.5 mil EUR | 3.5 mil EUR  |
| Lokal | 450 | 1 mil EUR |

Tabela 4: Shërbimet e thjeshtuara dhe kursimet vjetore në nivel qendror dhe lokal 2022-2024

**Digjitalizimi:** Janë bërë përpjekje të mëdha për digjitalizimin e shërbimeve publike, duke përfshirë integrimin e disa shërbimeve plotësisht digjitale në platformën eKosova, si shërbimet e profesioneve e lira, shërbimet gjeodezike, etj. Përpjekje të mëtejshme për digjitalizim janë planifikuar për mbi 65 shërbime në vitin 2024 dhe më shumë se 70 në 2025 që tashmë kanë filluar të zhvillohen, që kanë çuar në shërbimet e duhura të thjeshtuara dhe të digjitalizuara, duke adresuar nevojat e përdoruesve dhe zvogëlimin e barrës administrative në administratën publike, si dhe të gjitha shërbimet kanë shkuar përmes një reforme të plotë: duke zhvilluar sistemet fundore, duke zhvilluar API-të për të integruar shërbimet në eKosova, duke hartuar bazën e duhur ligjore digjitale dhe duke siguruar mirëmbajtjen të paktën një vit nga fillimi i aplikimit.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | Sistemet fundore | eKosova | Legjislacioni | Mirëmbajtja |
| Sisteme | 15 | 7 | 8 | √ | √ | √ | √ |
| Shërbime | 135 | 65 | 70 | √ | √ | √ | √ |
| Viti |  | 2024[[11]](#footnote-11) | 2025[[12]](#footnote-12) |  |  |  |  |

Tabela 5: Sistemet dhe shërbimet të përfunduara apo të filluara 2023-2024

**Bashkëpunimi:** Një qasje bashkëpunuese me partnerët zhvillimorë, shoqërinë civile dhe odat e biznesit është kritike për suksesin e Programit. Më shumë se 50 aktivitete u realizuan bashkë me ta, që nga trajnimi i zyrtarëve publikë deri te thjeshtimi i rregullave dhe ulja i kostove, si në qeverisjen qendrore ashtu edhe në atë lokale.

Sidoqoftë, sfida mbeten. Disa nga sfidat kryesore janë, pabarazia gjinore, pasi ka pjesëmarrje të burrave në programet e trajnimit për zvogëlimin e barrës administrative, veçanërisht në nivel lokal. Një nga sfidat është cilësia e shërbimit publik, pavarësisht përmirësimeve, sfidat mbeten në digjitalizimin dhe thjeshtimin e plotë të shërbimeve në të gjitha nivelet qeveritare për nivelin e të kuptuarit të thjeshtimit dhe digjitalizimit të shërbimeve dhe efektin e tij, që nxisin rezistencën për ndryshim.

# **Qëllimi kryesor**

Qëllimi kryesor i Programit për Parandalimin dhe Zvogëlimin e Barrës Administrative 2025–2028 është të nxisë një sistem të administratës publike më efikas, transparent dhe me përdoruesin në qendër që minimizon kompleksitetet e panevojshme, forcon ofrimin e shërbimeve dhe ndërton besimin midis qytetarëve, bizneseve dhe institucioneve qeveritare. Kjo do të arrihet duke reduktuar kostot administrative dhe kohën për përdoruesit, duke modernizuar shërbimet publike nëpërmjet thjeshtimit dhe digjitalizimit, dhe duke përfshirë qasje të përqendruara te përdoruesit në të gjithë procesin e dizajnimit dhe ofrimit të shërbimeve. Duke u përafruar me standardet evropiane dhe duke përdorur metodologji inovative, Programi synon të krijojë një mjedis të favorshëm për rritjen ekonomike dhe besimin e qytetarëve. Përveç kësaj, decentralizimi dhe ngritja e kapaciteteve do të fuqizojnë palët e interesuara në të gjitha nivelet, duke siguruar reforma të përshtatura, të përgjegjshme dhe të qëndrueshme në gjithë Republikën e Kosovës.

Duke parë përpara dhe duke u mbështetur në arritjet e suksesshme të Programit të tanishëm, qëllimi kryesor mbetet rritja e kënaqshmërisë së përdoruesve me ofrimin e shërbimeve publike dhe zvogëlimi i kostove për qasjen në këto shërbime. Rezultatet e përpjekjeve tona do të maten përmes caqeve të mëposhtme të nivelit strategjik.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nr. | Treguesit | Baza(2024) | Caku i ndërmjetëm (2026) | Caku final (2028) | Rezultati |
| Qëllimi i përgjithshëm |
| 1 | Kursimet në kohë | TBM | >50% | >70% | Sigurimi i shërbimeve publike të përballueshme nëpërmjet reduktimit të barrës administrative. |
| 2 | Kursimet në kosto | 3.5 MIL EUR | >15 MIL EUR | >30 MIL EUR |

Tabela 6: Caqet e nivelit strategjik

# **Ngritja e kapaciteteve**

Ngritja e kapaciteteve të zyrtarëve publikë në **nivel qendror dhe lokal** rreth parandalimit dhe zvogëlimit të barrës administrative është një prej komponentëve kryesor të programit. Kjo sepse barra administrative nuk buron vetëm nga legjislacioni, por edhe nga mënyra se si procedurat administrative zbatohen në ofrimin e shërbimeve. Një prej parimeve të administrimit të procedurave administrative është që “procedura administrative nuk i nënshtrohet një forme të caktuar, por ajo duhet të kryhet sa më shpejt që të jetë e mundur, me sa më pak shpenzime si për palën ashtu edhe për institucionin publik, me përjashtim të rasteve kur parashihet ndryshe me ligj.”

Në këtë kuadër, trajnimet synojnë jo vetëm rritjen e kapaciteteve, por edhe **ndërgjegjësimin** dhe **informimin e administratës publike** lidhur me barrën administrative. Prandaj, komunikimi dhe qasja ndaj qytetarëve për të lehtësuar qasjen në shërbime është prioritet, në vend që të krijohen formalitete dhe barrë administrative që pengojnë qytetarët në marrjen e shërbimeve. Po ashtu, do të organizohen në baza periodike edhe DigiCampscilat ndihmojnë në këtë aspekt.

Trajnimi është i organizuar në dy faza për pesë ditë: 1) tri ditë trajnim mbi parimet dhe sjelljen administrative me efekt në parandalimin dhe zvogëlimin e barrës administrative, MKS si një mjet për matjen e barrës administrative, digjitalizimin si mjet për parandalimin dhe zvogëlimin e barrës, dhe harmonizimin ligjor dhe 2) dy ditë mbi “design thinking”. Lidhur me digjitalizimin, fokusi qëndron në atë nëse legjislacioni promovon digjitalizimin, dhe për këtë qëllim është hartuar një listë kontrolli për të vlerësuar nëse legjislacioni krijon pengesa apo promovon digjitalizimin e shërbimeve. Qëllimi këtu është që legjislacioni **të promovojë dhe jo të pengojë digjitalizimin**. Kjo listë kontrolli do të përdoret gjithashtu në të ardhmen për të siguruar që legjislacioni i ri të promovojë dhe jo të pengojë digjitalizimin e procedurave.

Sa i përket fazës së dytë, **“design thinking”** kjo është një metodologji inovative për përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike duke vendosur përdoruesin në qendër (qasje e fokusuar te përdoruesi). Përmes kësaj, trajnimi synon t’u japë pjesëmarrësve njohuri dhe aftësi praktike për të hulumtuar dhe gjetur zgjidhje për sfida komplekse përmes fazave kyçe si: ndjeshmëria ndaj përdoruesit, definimi i problemit, ideimi, prototipi dhe testimi. Ky proces mbështet kreativitetin dhe punën në grupe, duke prodhuar ide që janë inovative dhe të aplikueshme në kontekste reale.

Një qasje e re e trajnimit është ajo që trajnimi nuk realizohet nga një trajner i vetëm, por pesë trajnuerë janë angazhuar gjatë pesë ditëve të trajnimit për të diskutuar aspekte specifike të parandalimit dhe zvogëlimit të barrës administrative. Çdo ditë ka nga dy ushtrime që nxisin punën në grup, interaktivitet më të madh dhe të nxënit praktik të bazuar në raste studimore ku qytetarët i drejtohen administratës publike për të marrë një shërbim. Gjithashtu, përmes këtij trajnimi promovohet qasja e vendosur nga programi: **subjekte të ndryshme, zyrtarë të ndryshëm, trajnues të ndryshëm**, pasi është konstatuar se **kombinimi** përkatës po nxitë **diskutime interaktive**, por edhe për shërbime publike të thjeshtuara dhe të digjitalizuara në mënyrë të duhur, nevojiten profile të ndryshme.

## 4.1 Trajnimet e fokusuara

Trajnimet shpeshherë deri tani janë ofruar në mënyrë të fokusuar, ose për **grupe specifike** bazuar në fushën e punës. Për shembull, trajnime të fokusuara për inspektoratet ose mbi lidhjen midis barrës administrative dhe procedurave të inspektimit, apo me **pikat e vetme të kontaktit për regjistrim të bizneseve** nga të gjitha komunat, etj. Trajnime të ngjashme do të organizohen gjithashtu me **zyrtarë kyç** si në nivelin qendror ashtu edhe në atë lokal, të cilët zbatojnë procedura dhe punojnë drejtpërdrejt me palët.

## 4.2 Vlerësimi i trajnimeve

Një komponentë e rëndësishme e trajnimeve është edhe: a) vlerësimi i trajnimit nga pjesëmarrësit dhe b) vlerësimi i njohurive të pjesëmarrësve. Lidhur me aspektin e parë, IKAP përmes formularëve standard të vlerësimit, ka mbledhur feedback nga zyrtarët dhe çdo rekomandim që ata mund të kenë për të ardhmen. Trajnimi vlerësohet gjithashtu nga ZPS dhe ekspertët me qëllim përditësimin e përmbajtjes dhe ushtrimeve bazuar në vlerësimin e nevojave të pjesëmarrësve në trajnim.

Sa i përket aspektit të dytë, vlerësimi i njohurive të pjesëmarrësve fillimisht ka nisur përmes një testi me 22 pyetje me alternativa, i cili u jepet pjesëmarrësve në fillim dhe në fund të trajnimit. Efektiviteti i kësaj metode u vlerësua pas gjashtë muajsh dhe u konsiderua i dobishëm nga pjesëmarrësit, me sugjerimin që testi të jetë më i shkurtër dhe të realizohet online. Pas këtij rekomandimi, testi u shkurtua nga 22 në 13 pyetje me alternativa dhe u bë online. Tani pjesëmarrësit e kryejnë testin përmes telefonit me anë të një linku të dërguar në email në ditën e parë dhe të tretë të trajnimit. Për më tepër, rezultatet mblidhen online dhe vlerësime periodike kryhen herë pas here rreth të ndikimit të trajnimit te pjesëmarrësit.

## 4.3 Trajnimi online (e-learning)

Një komponentë tjetër e rëndësishme e trajnimit dhe rritjes së nivelit të informimit në administratë lidhur me barrën administrative do të jetë trajnimi online, i cili do të jetë në dispozicion përmes platformës **Moodle** të IKAP. Moodle është një platformë online (e-learning) që mundëson trajnimin në distancë dhe përdoret nga universitete dhe organizata për të krijuar mjedise interaktive trajnime.

Trajnimi online do të ndërtohet duke u bazuar në programin e trajnimit të ofruar fizikisht të strukturuar në katër module, të shoqëruara me **video, kuize, raste studimore dhe një test përfundimtar**. Pjesëmarrësit do të kenë mundësinë të regjistrohen përmes email adresës zyrtare dhe të ndërpresin procesin sa herë që është e nevojshme deri në përfundimin e tij. Gjatë trajnimit, çdo pjesëmarrës do të informohet se sa minuta kërkon secili modul dhe sa është kohëzgjatja totale e trajnimit, që do të thotë se pjesëmarrësi do të njoftohet për ndarjen e kohës në minuta sipas moduleve dhe kohën e përgjithshme që nevojitet për të përfunduar të gjithë trajnimin.

Çdo modul do të shoqërohet me një rast studimor dhe një kuiz me pesë pyetje me alternativa. Në fund të çdo kuizi, pjesëmarrësit do të kenë mundësinë të shohin menjëherë përgjigjet e sakta dhe të pasakta. Nuk do të ketë kushte për kalimin me sukses të kuizit të një moduli për të kaluar në modul tjetër. Një pjesëmarrës që përfundon të gjitha modulet, konsiderohet që ka ndjekur trajnimin.

Në fund të katër moduleve, pjesëmarrësit do të kenë një test përfundimtar me 10 pyetje, gjithashtu me alternativa. Kalimi i testit përfundimtar do të jetë një parakusht për marrjen e **certifikatës**, e cila do të gjenerohet online. Kështu, sistemi gjeneron një certifikatë që është e njëjtë me certifikatat aktuale që lëshohen nga IKAP. Megjithatë, edhe kur një pjesëmarrës fillon nga moduli i dytë ose i tretë, dhe jo nga fillimi, ai nuk do të ketë mundësinë të përfundojë dhe të marrë certifikatën nëse nuk përfundon të gjitha modulet.

Ne do të masim suksesin tonë në zhvillimin e kapaciteteve, përmes caqeve si në vijim:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nr. | Treguesit | Baza(2024) | Caku i ndërmjetëm (2026) | Caku final (2028) | Rezultati |
| Zhvillimi i kapaciteteve |
| 1 | Numri i zyrtarëve të trajnuar | 500 | 1500 | 2000 | Pajisja e palëve të interesuara me aftësitë dhe mjetet për të udhëhequr përpjekjet për reduktimin e barrës administrative në të gjitha nivelet e qeverisjes. |
| 2 | Proporcioni në mes testit 1 dhe testit 2 | 21% | 30% | 50% |
| 3 | Ndikimi i trajnimit në punën e përditshme të trajnimit | 0 | >50% | >70% |

Tabela 7: Caqet e zhvillimit të kapaciteteve

# **Parandalimi**

Një qasje kyçe për lehtësimin e barrës administrative përfshin masa gjatë gjithë ciklit të zhvillimit të politikave, e sidomos përgjatë fazës së analizës dhe planifikimit. Qëllimi i parandalimit të barrës administrative është që në mënyrë proaktive të integrohen strategji për minimizimin e kësaj barrë që në fillim të procesit të politikë-bërjes, duke u siguruar që ajo shmanget para se të materializohet. Në anën tjetër, zvogëlimi i barrës administrative fokusohet në adresimin e problemeve ekzistuese të ndërlidhura me këtë barrë, pasi që të jenë identifikuar në politikat dhe procedurat në fuqi. Duke njohur këtë fakt, ne kemi përfshirë parandalimin si komponentë themelore të zvogëlimit të barrës administrative.

Për të ndihmuar këtë proces, ne kemi zhvilluar bashkëpunim të ngushtë me institucionet e linjës, duke përfshirë koordinatorët e BA, si dhe Departamentet për Integrim Evropian dhe Koordinim të Politikave, ato të TI-së dhe Departamentet Ligjore. Rregullisht kemi promovuar përfshirjen e ekipeve multi-disiplinore në intervenimet që kanë pasur qëllim parandalimin e barrës, përfshirë zyrtarët sektorialë, ata ligjorë, TI, financat dhe ofruesit e drejtë-për-drejtë të shërbimeve.

Në mbështetje të këtyre përpjekjeve parandaluese, dhe në bashkëpunim me organet e përmendura, ne kemi filluar duke identifikuar dokumentet kryesore të politikave për t’i vlerësuar nga këndvështrimi i ZBA. Në të njëjtën kohë, ne kemi shqyrtuar listën qeveritare të dokumenteve strategjike dhe koncept dokumenteve, por edhe atë të legjislacionit primar dhe sekondar. Fokusi ynë ishte në identifikimin e instrumenteve të politikave me implikimet më imediate dhe më të rëndësishme sa i takon ofrimit të shërbimeve dhe ZBA. Në mënyrë që të rrisim mbështetjen për ministritë e linjës, ne kemi zhvilluar mjete të veçanta, për t’i ndihmuar ato në proces:

1. Lista e Kontrollit për Dokumente Strategjike dhe Koncept Dokumente:[[13]](#footnote-13) lista ofron udhëzime për integrimin e strategjive të ZBA-së në zhvillimin e koncept dokumenteve dhe planeve strategjike. Ajo vë në pah rëndësinë e inkorporimit të çështjeve që kanë të bëjnë me ofrimin e shërbimeve, dhe udhëhiqet nga praktikat më të mira nga parimet e SIGMA-së dhe të legjislacionit për procedurat e përgjithshme administrative. Ky dokument adreson fushat kryesore, përfshirë **identifikimin e problemit, vënien e objektivave, përmirësimi i shërbimeve, krahasimi i opsioneve, dhe vlerësimin e ndikimit,** me theks në zvogëlim të barrës administrative, sikurse kërkesat për informacion, koha e ofrimit të shërbimeve, kostoja etj. Lista përfshinë edhe mekanizma monitorimi dhe vlerësimi për matjen e përmirësimeve. Ky mjet do të luaj rol kryesor për t’u siguruar që çështjet që kanë të bëjnë me BA reflektohen ashtu siç duhet në instrumentet e politikave që dalin nga vlerësimet e ndikimit.
2. Lista e Kontrollit të Legjislacionit të Gatshëm për Digjitalizim[[14]](#footnote-14): kjo listë përfshinë çështjet kyce sa i takon dizajnimit dhe digjitalizimit të shërbimeve publike. Ajo thekson mundësimin e **komunikimit elektronik, automatizimit, ndër-veprueshmërisë dhe inovacionit**, duke u siguruar që legjislacioni nuk pengon por promovon ofrimin digjital të shërbimeve. Lista udhëzon zyrtarët qeveritarë që të shmangin barrierat ligjore, siç janë kërkesat për dokumente fizike apo paraqitjet fizike dhe inkurajon përdorimin e autentifikimit elektronik, shkëmbimin e të dhënave në mes institucioneve, si dhe inkorporimin e teknologjive të reja gjatë zbatimit të parimeve të dizajnimit me përdoruesin në qendër. Ky mjet promovon edhe përdorimin e qasjeve kyce të thjeshtimit dhe racionalizimit, siç janë eliminimi i shërbimeve, kombinimi i tyre, reduktimi i informacionit që kërkohet si dhe zgjatja e vlefshmërisë së akteve të lëshuara. ZPS shfrytëzon këtë mjet, sidomos gjatë ofrimit të inputit për aktet ligjore gjatë fazës së hartimit dhe konsultimit.
3. Manuali i Modelit të Kostos Standarde[[15]](#footnote-15): ky manual përfshinë udhëzime për **matjen e barrës administrative** që imponohet nga kërkesat ligjore për bizneset dhe qytetarët. Ai shpjegon se si të identifikohet, kuanitifikohet dhe të zvogëlohet barra administrative, që ndërlidhet me obligimet për informacion që rrjedhin nga legjislacioni. Manuali përshkruan hapat për matjen e këtyre kostove, përfshirë identifikimin e legjislacionit, definimin e kërkesave për të dhëna, vlerësimin e kohës dhe kostos për përdoruesit, si dhe hapat për kalkulimin e barrës. Ai, gjithashtu, ofron informacion se si MKS mund të mbështesë reforma si thjeshtimi dhe digjitalizimi i procedurave administrative. Për më tepër, duke u bazuar në Manual, është zhvilluar edhe një zgjidhje TIK për kalkulimin e kostos administrative, dhe i është vënë në dispozicion administratës publike kosovare[[16]](#footnote-16).
4. Manuali për Mbulueshmërinë e Kostos[[17]](#footnote-17): ky manual fokusohet në kalkulimin e pagesave për procedurat administrative, duke u bazuar në **parimin e mbulueshmërisë së kostos,** sipas kërkesave të nenit 12 të LPPA-së. Ai përshkruan një metodologji të hollësishme për përcaktimin e kostove, duke i ndarë ato në kosto direkte dhe indirekte. Dokumenti ofron udhëzime hap pas hapi për institucione publike për vlerësimin e kostove dhe për aplikimin e **pagesave të duhura,** duke u siguruar që ato reflektojnë shpenzimet reale për lëshimin e akteve administrative. Manuali promovon shqyrtimet dhe ndryshimet e rregullta për përditësimin e pagesave dhe përfshinë një model për kalkulime automatike. Për me tepër, një zgjidhje TIK është zhvilluar dhe është e qasshme për të gjithë zyrtarët publikë, në mënyrë që të kalkulojnë kostot për ofrimin e shërbimeve.[[18]](#footnote-18)

Duke shfrytëzuar mjetet e mësipërme, kemi ndërmarrë intervenime gjatë zhvillimit të KD-ve por edhe legjislacionit. Sa i përket kornizës strategjike, janë vlerësuar 31 KD gjatë periudhës 2023-24, gjatë fazës hartimit dhe konsultimeve.[[19]](#footnote-19) Nga këto, 19 janë miratuar nga Qeveria, ndërsa 14 prej tyre janë vlerësuar të kenë implikime për BA, dhe kështu janë vlerësuar nga ekipi. Në nivel dokumentesh, 58% kanë adresar në plotëni inputin e ofruar, 25% pjesërisht, dhe 17% në nivel të ultë.

Gjithashtu, gjatë viteve 2023-24[[20]](#footnote-20), ZPS ka ofruar input gjatë procesit të hartimit ligjor. Aktivitetet kryesore kanë përfshirë ofrimin e inputit fillestar, duke u bazuar në mjetet e përmendura, dhe pastaj zhvillimin e konsultimeve të zgjeruara me ministritë e linjës dhe grupet punuese relevante. Janë shqyrtuar 188 akte ligjore, nga të cilat 43 janë miratuar. Nga ato, 75 kanë qenë relevante për ZBA, andaj janë analizuar dhe shqyrtuar tutje. Inputi është ofruar në linjë me mjetet e përmendura, duke u fokusuar në parimet e ofrimit të shërbimeve të bazuara në LPPA dhe në parimet e legjislacionit të gatshëm për digjitalizim. Në total, 41 shërbime janë thjeshtuar, apo është parandaluar barra.[[21]](#footnote-21)

Me gjithë progresin e arritur, ende hasim sfida në procesin e parandalimit. Sfidat kryesore konsistojnë në rezistencën ndaj qasjes me përdoruesin në qendër, por edhe sa i përket vështirësive sa i takon zbatimit të metodologjive komplekse, siç është MKS, apo metodologjive që ndërlidhen me legjislacion e gatshëm për digjitalizim. Siç është theksuar edhe në seksionin e Zhvillimit të Kapaciteteve, për të arritur thjeshtim dhe digjitalizim të duhur, kërkohet kombinim i temave dhe pjesëmarrësve. Për këtë arsye, për të zhvilluar legjislacion të gatshëm për digjitalizim, nuk nevojiten vetëm juristët. Përkundrazi, përdoruesit janë të parët, zyrtarët e TI, ata të politikave dhe ofruesit e shërbimeve janë të dytët, dhe në fund vijnë juristët për të konvertuar rezultatet e të parëve në norma ligjore. Për me tepër, ministritë e linjës ende hasin në vështirësi të mëdha sa i takon zhvillimit të vlerësimit të ndikimit, gjë që e bën edhe më sfiduese reflektimin e ZBA-së. Për të adresuar sfidat në parandalimin e barrës administrative në mënyrë efektive, do të jetë esenciale të jetë esenciale të bazohemi në arritjet e tanishme, duke zbatuar strategji të ndryshme, përfshirë masat si në vijim:

* **Përditësimi dhe fuqizimi i mjeteve intervenuese: shqyrtimi dhe përmirësimi i rregulltë i listave të kontrollit dhe manualeve mbetet përpjekje kruciale. Kjo siguron që ato mbesin në linjë me nevojat e ndryshuara dhe praktikat më të mira. Kjo i bën ato më praktike dhe të dobishme për ministritë e linjës.**
* Organizimi i intervenimeve në faza të hershme të zhvillimit të politikave: Intervenimet do të ndërmerren sa më herët që është e mundshme, sidomos gjatë fazës së analizës dhe planifikimit. Intervenimet e hershme u mundësojnë ministrive të linjës të shqyrtojnë parandalimin e BA-së që nga fillimi, duke lehtësuar kështu integrimin e parimeve të ZBA-së ne dokumentet strategjike dhe ato ligjore, gjë që do të minimizojë nevojat për ndryshime më vonë.
* **Promovimi i reflektimit të ZBA-së në dizajnimin e politikave: rezistenca ndaj qasjes me përdoruesin në qendër dhe zhvillimit të legjislacionit të gatshëm për digjitalizim dhe MKS, mbesin pengesa të mëdha. Për të tejkaluar këto sfida, do të zhvillohen masa shtesë për trajnim dhe zhvillim kapacitetesh. Punëtoritë e rregullta, trajnimi gjatë punës, dhe asistenca teknike do t’u ndihmojë zyrtarëve të ministrive që të marrin njohuri në përdorimin e mjeteve matëse, duke përmirësuar kështu saktësinë e vlerësimit të kostos dhe mundësimin e vendim-marrjes duke u bazuar në të dhëna.**
* **Bashkëpunimi ndër-institucional dhe ndarja e njohurive: promovimi i bashkëpunimit të rregulltë dhe shkëmbimet në mes institucioneve të linjës si dhe promovimi i ekipeve multi-disiplinore do të përmirësojë konsistencën e zbatimit të ZBA-së. Punëtoritë e rregullta, sesionet e ndarjes së njohurive rreth intervenimeve të suksesshme do të ndihmojnë në tejkalimin e përpjekjeve të izoluara dhe për të përforcuar një qasje kohezive për të gjitha institucionet.**

Në mënyrë që të masim suksesin në parandalimin e barrës administrative, ne do të përdorim këto caqe:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nr. | Treguesit | Baza(2024) | Caku i ndërmjetëm (2026) | Caku final (2028) | Rezultati |
| Parandalimi |
| 1 | Koncept Dokumentet që adresojnë komentet e ndërlidhura me ZBA nga ZPS dhe SKQ.[[22]](#footnote-22) | 58%[[23]](#footnote-23) | 70% | 80% | Eliminimi në mënyrë proaktive i kompleksitetit, riorganizimi i proceseve dhe përdorimi i digjitalizimit në hartimin e politikave dhe hartimin ligjor. |
| 2 | 100% e ligjeve të reja që përmbajnë barrë administrative shqyrtohen në kontekst të parandalimit të barrës administrative, sipas metodologjisë së Zvogëlimit të Barrës Administrative.[[24]](#footnote-24) | 100%[[25]](#footnote-25) | 100% | 100% |

Tabela 7: Caqet e parandalimit të barrës administrative

# **Zvogëlimi**

Programi ka identifikuar zvogëlimin e barrës administrative si objektivë kyçe, kryesisht duke u fokusuar në përpjekjet si thjeshtimi, racionalizimi dhe digjitalizimi i shërbimeve publike. Për të arritur këtë, masa ekstensive do të ndërmerren në nivelin qendror dhe lokal. Gjatë periudhës zbatuese, për vitet 2022-24, rreth 250 shërbime kanë kaluar thjeshtim të rëndësishëm në të dy nivelet, dhe rreth 64 shërbime janë eliminuar në 3 komuna. Gjithashtu, më shumë se 65 shërbime janë të gatshme të digjitalizohen duke përcjellë kriteret e ZBA-së, kurse 70 tjera janë në pritje të digjitalizimit.[[26]](#footnote-26) Për më tepër, sisteme tjera janë zhvilluar apo janë në zhvillim e sipër, gjë që do të ndikojë në ofrimin e shërbimeve nga institucionet relevante.[[27]](#footnote-27) Këto veprime kanë rezultuar në kursime financiare prej më shumë se 3 milion eurove. Këto përpjekje reflektojnë përkushtimin e vazhdueshëm për të avancuar efektshmërinë administrative, duke zvogëluar kohën dhe kostot për qasjen në shërbimet publike, si dhe promovojnë një kornizë më përgjegjëse dhe të fokusuar në përdoruesin në qendër.

## Thjeshtimi

Një prej mësimeve të nxjerra gjatë periudhës së zbatimit të programit deri tani është se **thjeshtimi është ngushtë i lidhur me digjitalizimin**. Në shumicën e rasteve, thjeshtimi i suksesshëm është **nxitur nga digjitalizimi**, i cili vepron si një katalizator për racionalizimin e proceseve. Si rezultat, aktivitetet e ardhshme do të vazhdojnë me këtë **qasje paralele**, duke avancuar thjeshtimin së bashku me digjitalizimin dhe duke përdorur mjetet digjitale si faktorë kryesorë. Kjo strategji ka rezultuar veçanërisht efektive në digjitalizimin e shërbimeve, si ato të Ministrisë së Drejtësisë dhe licencimit të gjeodetëve, ku digjitalizimi ka lehtësuar drejtpërdrejt thjeshtimin dhe reduktimin e barrës administrative, jo vetëm për përdoruesit, por edhe për vetë administratën.

Në lidhje me thjeshtimin dhe racionalizimin e shërbimeve publike, aktivitetet në të ardhmen do të përqendrohen në forcimin e mëtejshëm të këtyre fushave:

1. Eliminimi i procedurave kur konsiderohen të panevojshme për arritjen e objektivave sipas ligjit: disa procedura administrative nuk janë të përcaktuara me legjislacion, por kërkohen nga administrata. Këto shërbime nuk janë të ligjshme dhe për këtë arsye nuk duhet të kërkohen nga administrata dhe do të eliminohen. Për shembull, plotësimi i një formulari të kërkuar nga një ministri për të kaluar në një ministri tjetër për të nisur procesin e aplikimit nuk ka bazë në legjislacion. Kjo është një barrë administrative e krijuar nga zyrtarët e institucionit publik dhe duhet eliminuar. Aktivitetet e ardhshme do të ndjekin eliminimin e procedurave administrative që nuk bazohen në legjislacion për të siguruar që procedura administrative të kryhet sipas parimit të ligjshmërisë të përcaktuar nga LPPA.
2. Bashkimi i dy shërbimeve në një procedurë: shpesh ka shërbime specifike që duhet të integrohen ose bashkohen në një procedurë të vetme, pasi ato shërbejnë të njëjtit qëllim ose nuk ka sens që të ekzistojnë dy leje të ndara kur të dyja i shërbejnë të njëjtit qëllim.
3. Heqja e të kushtëzimit në ofrimin e shërbimit: procedurat administrative që kërkojnë nga pala të paraqesë dokumente mbështetëse për marrjen e një shërbimi shpesh krijojnë kushtëzime të panevojshme. Për shembull, për të marrë lejen për të punuar si taksist, kërkohet dëshmia e pagesës së tatimit në pronë ose mbledhjes së mbeturinave, që është një kushtëzim i paligjshëm. Në të ardhmen do të punohet në eliminimin e këtyre kushtëzimeve.
4. Ulja e numrit të dokumenteve mbështetëse të kërkuara nga pala: institucionet shpesh kërkojnë dokumente që nuk lidhen drejtpërdrejt me shërbimin për të cilin aplikohet. Për shembull, kërkesa për të paraqitur dëshmi për pagesën e tatimit në pronë kur aplikohet për një leje për taksist është e panevojshme. Në të ardhmen do të punohet në zvogëlimin e informatave të obligueshme që kërkohen e të cilat nuk lidhen me shërbimin për të cilin aplikon pala.
5. Tarifa administrative sipas LPPA: neni 12 i LPPA përcakton parimin e mos pagimit të procedurës administrative. Po ashtu, edhe kur një tarifë administrative parashikohet me ligj të veçantë, ajo nuk duhet të jetë më e lartë se kostoja mesatare e nevojshme për kryerjen e procedurës administrative. MKS do të përdoret për të matur saktësisht këtë kosto.
6. Komunikimi elektronik, përfshirë të drejtën për njoftim përmes mjeteve të përshtatshme: komunikimi elektronik është i rëndësishëm për zvogëlimin e barrës administrative, duke eliminuar nevojën për praninë fizike të palës. Në të ardhmen do të punohet në përfshirjen sa më shumë të komunikimit elektronik në mes të institucionit publik dhe palës me qëllim zvogëlimin e barrës administrative.
7. Jo formaliteti dhe efikasiteti i procedurës administrative: institucionet publike nuk duhet të jenë të lidhura me forma specifike të procedurës administrative, përveç rasteve kur kjo përcaktohet ndryshe me ligj të veçantë. Në të ardhmen synohet respektimi i afateve dhe ofrimi i shërbimeve sa më shpejt të jetë e mundur dhe me sa më pak kosto si për palën ashtu edhe për organin publik.
8. Zgjatja e afatit të vlefshmërisë duke forcuar monitorimin dhe inspektimin: për shembull, heqja e detyrimit për të ri-aplikuar për leje çdo vit do të zvogëlojë barrën administrative dhe do të përmirësojë efikasitetin në procedurë administrative.

Aktivitetet në të gjitha këto fusha do të përcjellën me zgjidhje digjitale dhe legjislacion të gatshëm për digjitalizim, duke përdorur metodologji dhe mjete të veçanta të shpjeguara në seksionin vijues.

## Digjitalizimi

Sa i përket digjitalizimit, Programi është plotësisht në linjë me parimet e digjitalizimit të Strategjisë së Qeverisjes Elektronike. Këto parime janë paraqitur në tabelën në vijim:

|  |
| --- |
| Parimet e digjitalizimit[[28]](#footnote-28) |
| Së pari në mënyrë digjitale | 💻 | Kjo qasje përfshinë zgjidhje në politikë-bërje dhe dizajnim të shërbimeve që nga fillimi, duke prioritizuar transformim dhe jo vetëm digjitizim të proceseve të vjetra.  |
| Drejtuar nga të dhënat | 📊 | Parimi trajton të dhënat si aset i çmuar, dhe promovon sisteme që përdorin të dhënat për të përmirësuar vendimmarrjen, ofrimin e shërbimeve dhe vlerësimin e performancës.  |
| Ndërveprueshmëria  | 🔗 | Parimi siguron një arkitekturë të integruar qeveritare, duke mundësuar shërbime të ndërlidhura, që funksionojnë në mënyrë të duhur ndërmjet departamenteve dhe sektorëve të ndryshëm.  |
| Përdoruesi në qendër dhe përfshirja | 👥 | Parimi fokusohet në dizajnimin e shërbimeve duke u fokusuar në nevojat dhe informacionin kthyes nga qytetarët dhe bizneset, duke promovuar qeverisje të orientuar nga përdoruesit.  |
| Parimi vetëm një herë | ✔️ | Ky parim redukton ofrimin e përsëritshëm të të dhënave nga qytetarët dhe bizneset, gjë që mundëson racionalizim të komunikimit për shërbimet.  |
| Ofrimi përmes shumë kanaleve | 📱💻🏢 | Parimi ofron shërbime të qasshme përmes kanaleve të ndryshme – digjitale, thirrje telefonike, takime – gjë që siguron lehtësim të qasshmërisë për të gjithë përdoruesit.  |
| Privatësia | 🔒 | Parimi integron privatësinë e të dhënave që nga fillimi, duke u siguruar që mbrojtja e të dhënave personale është pjesë kyçe e zhvillimit të shërbimeve.  |
| Besim dhe siguri | 🛡️ | Parimi vendosë protokolle të fuqishme të sigurisë për të mbrojtur të dhënat dhe infrastrukturën, gjë që ndihmon besim për përdoruesit.  |
| Inovacion i hapur | 💡 | Ky parim inkurajon partneritetet me akademinë, sektorin privat dhe qytetarët për të promovuar inovacion dhe përmirësim të vazhdueshëm të shërbimeve digjitale.  |

Tabela 8: Parimet e digjitalizimit sipas Strategjisë së e-Qeverisjes

Këto parime janë plotësisht të harmonizuara me qasjen e përgjithshme që është vendosur në kornizën e Programit të rishikuar.

## Fazat e dizajnimit të e-shërbimeve

Programi do të mbështesë procese të mirë-strukturuara të dizajnimit të e-shërbimeve. Parimet e përmendura fo të zbatohen gjatë gjithë procesit të dizajnimit të shërbimeve. Ky proces do të ndjekë një numër të fazave të qarta, si në vijim:

* Përgatitja: kjo fazë fokusohet në vënien e bazave të punës për zhvillimin e shërbimeve. Ajo përfshinë identifikimin e shërbimeve specifike, si dhe prioritizimin e tyre në krahasim me iniciativat tjera. Një **ekip i veçantë** caktohet, sikurse edhe **pronari i shërbimit**, për të mbikëqyrur të gjithë procesin e zhvillimit. Kjo fazë është kyce për të harmonizuar qëllimet dhe për të sqaruar rolet dhe përgjegjësitë, dhe për të siguruar koherencë me kornizën strategjike (strategjitë, koncept dokumentet, programet etj.) si dhe përputhshmërinë me kërkesat ligjore. Në këtë fazë, kriter kyc për intervenim është vlerësimi i **gatishmërisë së institucioneve për digjitalizim**, gjë që përfshinë vlerësimin e përkushtimit, ekspertizën si dhe infrastrukturën. Arritja e këtyre kritereve është esenciale në procesin e vendimmarrjes se a mund të procedohet me digjitalizim.
* Të kuptuarit (gjendja e tanishme **AS IS**): kjo fazë përqendrohet në të kuptuarit e thellë të gjendjes së tanishme të shërbimit, që i referohemi si analiza AS IS. Ajo përfshinë analizë të thellë të problemit, duke identifikuar çështjet dhe boshllëqet në ofrimin e shërbimeve ekzistuese. Gjithashtu, kjo fazë vë theksin në të kuptuarit e pritjeve dhe nevojave të **përdoruesve** (ata që do të përfitojnë nga shërbimi) si dhe **të hisedarëve institucionalë**. Në këtë fazë hartëzohen proceset dhe sfidat ekzistuese, gjë që ofron bazë solide për përmirësimin e shërbimeve. Gjatë kësaj faze, zhvillohen analiza **të kornizës ligjore dhe strategjike**, me fokus të veçantë në **harmonizimin me kërkesat e LPPA-së**. Paralelisht me këtë, vlerësohet edhe se sa janë të orientuara nga përdoruesit shërbimet, duke shqyrtuar aspekte esenciale si niveli i angazhimit të përdoruesve, ekzistenca dhe cilësia e mbështetjes, si dhe qasshmëria.

Për më shumë, analizohet edhe **gjendja e tanishme e digjitalizimit** të shërbimeve. Kjo përfshinë shqyrtimin e **zgjidhjeve TIK** si dhe shkallën e **digjitalizimit të të dhënave**. Në këtë fazë identifikohen edhe **kërkesat funksionale**. Në fund, vlerësohet edhe **shkalla e maturitetit të digjitalizimit,** për të kuptuar se sa të afta dhe të avancuara janë këto zgjidhje për të mbështetur përvojë efikase dhe moderne të shërbimeve. [[29]](#footnote-29)

* Gjendja e dëshiruar **(TO BE):** në këtë fazë fokusi zhvendoset në drejtim të definimit të gjendjes së dëshiruar të shërbimit në të ardhmen. Arritja e këtij vizioni kërkon **përfshirje aktive të përdoruesve**, duke u siguruar që dizajnimi i shërbimeve është në linjë me pritjet dhe kërkesat e tyre. Procesi i **thjeshtimit** prioritizohet për të përmirësuar efikasitetin dhe për t’i bërë shërbimet më të qasshme dhe të orientuara nga përdoruesit. Në këtë fazë, identifikohen të gjitha aktivitetet që kërkojnë harmonizim me LPPA, dhe me të gjitha kërkesat tjera për ofrim të shërbimeve. Ne gjithashtu racionalizojmë procesin e ofrimit të shërbimeve duke **hartëzuar secilin shërbim** dhe duke i thjeshtuar ato përmes reduktimit të hapave dhe informacionit të panevojshëm.

Në këtë kohë, ndërmerren edhe vendimet kryesore sa i përket digjitalizimit. Kjo përfshinë përcaktimin e **nivelit të duhur të digjitalizimit** për secilin shërbim, duke caktuar nevojat për zgjidhjet TIK, si dhe kërkesat funksionale te tyre. Gjithashtu, në këtë fazë caktojmë edhe **nivelin e digjitalizimit të të dhënave,** si dhe **shkallën e maturitetit** që synojmë. Për të matur progresin, zhvillohen edhe treguesit kyçë të performancës, që caktojnë caqe të qarta dhe të matshme, që na ndihmojnë në monitorim të përmirësimit të shërbimeve, në linjë me parimet e ofrimit të tyre të vendosura në këtë Program dhe në Strategjinë e Qeverisjes Elektronike.

* Zbatimi: kjo është faza kur materializohen planet dhe përmirësimet. Kjo fillon me **zhvillimin** e shërbimeve, duke integruar specifikat dhe funksionalitetet e planifikuara gjatë fazës së dizajnimit. Në momentin e zhvillimit, kryhet **testim** rigoroz për të konfirmuar që shërbimi funksionon në mënyrë të duhur dhe arrin kërkesat e vendosura. Pas kësaj pason trajnimi që pajis stafin me **njohuritë dhe aftësitë** e nevojshme për të përdorur sistemet e reja në mënyrë efektive. Pas kësaj shërbimi lansohet zyrtarisht, duke e bërë të qasshëm për përdoruesit. Aktivitetet e **komunikimit** shoqërojnë këtë proces, duke informuar përdoruesit, hisedarët si dhe publikun e gjerë rreth benefiteve të shërbimit dhe për mënyrën e qasjes në të. **Monitorimi dhe vlerësimi** mbesin procese të vazhdueshme, gjë që lejon vlerësim të rregulltë të performancës përmes treguesve dhe informacionit kthyes.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Përgatitja | AS IS | TO BE | Zbatimi |
| Identifikimi i shërbimit | Hartëzimi | Hartëzimi | Zhvillimi |
| Prioritizimi | Analiza e problemit | Përfshirja e përdoruesve | Trajnimi |
| Ekipet dhe pronari i shërbimit | Hisedarët | Thjeshtimi | Lansimi |
| Gatishmëria institucionale | Përdoruesit  | Digjitalizimi | Monitorimi dhe vlerësimi |

Tabela 9: Harta e dizajnimit të shërbimeve

Në mënyrë që të masim performancën tonë në përpjekejet për të aplikuar qasjen si më sipër, ne do të ndjekim këto caqe:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nr. | Treguesit | Baza(2024) | Caku i ndërmjetëm (2026) | Caku final (2028) | Rezultati |
| Zvogëlimi |
| 1 | Numri i shërbimeve në nivel qendror të thjeshtuara, të ndara sipas gjinisë dhe grupeve të cenueshme | 81 | >120 | >150 | Dizajnimi dhe zhvillimi i shërbimeve të përballueshme, të thjeshta dhe të racionalizuara.  |
| 2 | Komunat që përmbushin treguesin e ZBA në Grantin Komunal të Performancës | 15 | >20 | >30 |
| 3 | Numri i shërbimeve të thjeshtuara në nivel komunal  | 167 | >250 | >350 |
| 4 | Numri i shërbimeve të digjitalizuara duke përdorur metodologjinë e ZBA, të ndara sipas gjinisë dhe grupeve të cenueshme  | 65[[30]](#footnote-30) | >100 | >150 |

Tabela 10: Caqet e zvogëlimit të barrës administrative

# **Përfshirja e përdoruesve**

Përfshirja e përdoruesve në dizajnimin dhe ofrimin e shërbimeve është thelbësore për të siguruar **qasjen me përdoruesin në qendër**, me qëllim të krijimit të shërbimeve që i adresojnë nevojat dhe pritjet e vërteta të publikut. Bazuar në suksesin e Programit të tanishëm, ne mbesim të dedikuar për një përfshirje sa më të madhe të përdoruesve të shërbimeve përgjatë zhvillimit të Programit të rishikuar. Ky zotim përfshinë disa pjesë kyçe:

* Konsultimet gjatë zhvillimit të politikave: Gjatë zhvillimit të instrumenteve të politikave, përfshi Koncept Dokumentet, Dokumentet Strategjike, si dhe aktet ligjore, është esenciale të identifikohen dhe kuptohen nevojat e **grupeve të synuara që ndikohen** nga ndryshimet e propozuara. Kjo përfshinë analiza të detajuara të demografisë së përdoruesve – si **gjinia, etnia, mosha si dhe niveli i njohurive digjitale** gjatë kontaktit me qytetarë, ose faktorët si madhësia e biznesit dhe pjekuria digjitale gjatë kontaktit me biznese.

Ne do të ndërmarrim hapa të veçantë për të siguruar që **këto grupe të konsultohen në mënyrë aktive** nëpërmjet mekanizmave ekzistues të konsultimeve publike. Për politikat me ndikim substancial për Barrën Administrative, ministritë e linjës do të udhëzohen që të aprovojnë masa të veçanta për përfshirje më të madhe, si takime të veç me përfaqësuesit e grupeve të ndikuara ose përdorimi i teknikave të shtuara kërkimore për të mbledhur informata.

* Përdorimi i dizajnimit brenda shërbimit: Hulumtimi ka një rol të rëndësishëm në **kuptimin e nevojave, preferencave dhe sfidave të përdoruesve të shërbimeve përgjatë procesit të dizajnimit të shërbimeve**. Llojllojshmëri e mjeteve të hulumtimit, duke përfshi sondazhe, grupe të fokusit, intervista dhe “mystery shopping” do të zbatohen për të marrë përshtypje gjithëpërfshirëse nga përdoruesit e shërbimeve. Këto mjete do të ofrojnë informata të vlefshme lidhur me përvojat e përdoruesve të shërbimeve si dhe do të ndihmojnë në identifikimin e mënyrave për të reduktuar koston, kohën dhe frustrimet potenciale në ofrimin e shërbimeve. Qëllimi është që të sigurohet që vendimet tona lidhur me dizajnimin e shërbimeve janë të bazuara në të dhëna dhe dëshmi, duke na mundësuar që të përshtatim shërbimet ashtu që të maksimizohet kënaqshmëria dhe efikasiteti i përdoruesve.
* Fuqizimi i metodologjive të bashkë-dizajnimit: Ne jemi të përkushtuar që të fuqizojmë tutje përdorimin e metodologjive të bashkë-dizajnimit në **zhvillimin e shërbimeve** në kuadër të programit të rishikuar. Bashkë-projektimi përfshin punën e drejtpërdrejtë me përdoruesit e shërbimeve për të krijuar shërbime që i përshtaten nevojave të tyre, duke krijuar një ndjenjë të pronësisë dhe bashkëpunimit. Theks i veçantë do të vihet në përdorimin e mjeteve si “customer journey mapping” si dhe teknika tjera të bashkë-projektimit për të pasur një kuptim më të qartë të përvojave të përdoruesve në secilën fazë të ofrimit të shërbimeve. Për të mbështetur këto përpjekje, në do të ofrojmë udhëzime dhe burime për institucionet e linjës, duke përfshi edhe mbështetje nga partnerët zhvillimorë, me qëllim të avancimit të zbatimit të bashkë-dizajnimit në reformimin e shërbimeve. Vëmendje e veçantë do t’i kushtohet promovimit të përfshirjes së përfaqësueseve të përdoruesve të shërbimeve (sipas mundësisë) në ekipet dizajnuese, me ç’rast ata do të mund të përfshihen në të gjitha fazat e dizajnimit të shërbimit.
* Integrimi i përshtypjeve të përdoruesve: **Përshtypjet e përdoruesve** janë thelbësore për përmirësimin e vazhdueshëm të shërbimeve. Prandaj, ne do të sigurojmë që mekanizmat për përshtypjet e përdoruesve të shërbimeve të jenë të integruar në secilën fazë të ofrimit të shërbimeve, sidomos në ofrimin e shërbimeve digjitale. Kjo do të mundësoj që përdoruesit e shërbimeve të ndajnë përvojat dhe sugjerimet e tyre, drejt për drejtë, duke na ofruar të dhëna të vlefshme për përmirësimin e shërbimeve. Institucioneve të linjës do t’u kërkohet që të mbledhin përshtypjet e përdoruesve në mënyrë sistematike dhe të rregullt, duke e përdorur të njëjtën si bazë për avancimin e vazhdueshëm të shërbimeve. Duke vënë përshtypjet e përdoruesve të shërbimeve në qendër të procesit të përmirësimit të shërbimeve, në synojmë që të krijojmë një mjedis të shërbimeve të përgjegjshëm dhe të përshtatshëm.
	1. Përkushtimi i vazhdueshëm për përfshirje të përdoruesve të shërbimeve

Qasja jonë buron nga besimi se **përfshirja e përdoruesve** duhet të jetë një proces i vazhdueshëm dhe i strukturuar përgjatë të gjitha fazave të dizajnimit dhe ofrimit të shërbimeve. Deri më tani, ne kemi përfshirë këtë qasje në zbatimin e vazhdueshëm të programit, duke siguruar që përfshirja e përdoruesve të konsiderohet në **fazat e hershme** zhvillimit të politikave nëpërmjet zbatimit të iniciativave specifike të shërbimeve. Gjatë dy viteve të kaluara, janë zhvilluar një numër i sondazheve dhe grupeve të fokusit për të mbledhur përshtypjet e përdoruesve, dhe përfshirja e përdoruesve është integruar sistematikisht në përpjekjet për dizajnimin e shërbimeve. Përderisa shikojmë kah e ardhmja, në mbesim të përkushtuar që të veprojmë mbi këtë bazë duke ofruar burime për të mbështetur metodat më efektive për përfshirjen e përdoruesve, përfshi metodologji të avancuara si bashkë-dizajnimi.[[31]](#footnote-31)

* 1. Fokusi i ardhshëm: strategji të avancuara të përfshirjes

Në të ardhmen, në do të fokusohemi në përdorimin më të mirë të strategjive më të sofistikuara të përfshirjes. Kjo do të përfshijë përmirësimin e procesit të konsultimeve për të siguruar përfshirje më të madhe të grupeve të përdoruesve **që janë më vështirë të arritshëm**, duke përdorur mjete digjitale për pjesëmarrje më të gjerë, dhe eksperimentimin me metoda inovative të bashkë-dizajnimit për të eksploruar mënyra të reja për avancimin e kënaqshmërisë të përdoruesve të shërbimeve. Suksesi i qasjes tonë do të matet shkallën e përmirësimit të shërbimeve për t’u përshtatur më mirë më **nevojat e përdoruesve**, duke siguruar që zëri i përdoruesve të shërbimeve është dëgjuar dhe vlerësuar në çdo hap.

Si përmbledhje, përfshirja e përdoruesve nuk është një aktivitet që bëhet vetëm një herë, por zbatohet në vazhdimësi përgjatë secilës fazë të dizajnimit dhe ofrimit të shërbimeve. Duke përfshirë përdoruesit në mënyrë të kuptimshme, ne synojmë të zhvillojmë shërbime që janë jo vetëm efikase dhe me kosto efektive por edhe që u janë përshtatur nevojave në zhvillim të atyre të cilëve duhet t'u shërbejnë. Ky zotim, siguron që programi ynë i rishikuar mbetet me **përdoruesin në qendër, transparent dhe adaptiv**, duke promovuar një kulturë të bashkëpunimit dhe përmirësimit të vazhdueshëm.

Që të masim progresin e rreth arritjes së një niveli më të lartë të angazhimit të përdoruesve, ne do të ndjekim caqet si në vijim:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nr. | Treguesit | Baza(2024) | Caku i ndërmjetëm (2026) | Caku final (2028) | Rezultati |
| Angazhimi i përdoruesve |
| 1 | Zbatimi i metodave të angazhimit të përdoruesve na thjeshtim dhe digjitalizim të shërbimeve*[[32]](#footnote-32)* | 15 | >25 | >40 | Është përmirësuar pjesëmarrja dhe qasshmëria e pjesëmarrësve |
| 2 | Thjeshtimi i shërbimeve duke përdorur të gjeturat që dalin nga Mystery shopping.  | 0 | 2 | 5 |

Tabela 11: Caqet e angazhimit të përdoruesve

# **Komunikimi dhe ngritja e vetëdijes**

Aktivitetet dhe rezultatet në parandalimin dhe reduktimin e barrës administrative do të komunikohen vazhdimisht te qytetarët dhe bizneset. I gjithë procesi do të jetë transparent, dhe do të ofrohen mesazhe të qarta në lidhje me atë që do të bëhet për parandalimin dhe reduktimin e barrës, cilat shërbime janë thjeshtuar, cilat janë eliminuar, sa kosto dhe kohë janë kursyer, sidomos pas digjitalizimit të shërbimeve. Shërbimet që do të digjitalizohen do të integrohen në dritaren e vetme të Qeverisë, të njohur si **eKosova**, e cila u mundëson qytetarëve qasje në shërbime nga një pikë e **vetme online apo digjitale**.

ZPS do të përgatisë raporte periodike gjithëpërfshirëse mbi zbatimin e programit për parandalimin dhe zvogëlimin e barrës administrative. Këto raporte do të jenë publike përmes faqes së internetit të ZKM-së, në tre gjuhë, dhe do të përfshijnë statistika dhe vizualizime të të dhënave për ta bërë më të lehtë leximin nga qytetarët. Nga të dhënat në raporte do të krijohen infografika për t’u shpërndarë në rrjetet sociale, me qëllim arritjen e një audience më të gjerë lidhur me rezultatet në parandalimin dhe zvogëlimin e barrës administrative. Rezultatet do të përfshijnë numrin e shërbimeve të thjeshtuara, numrin e shërbimeve të eliminuara, numrin e shërbimeve të digjitalizuara, kohën e kursyer si rezultat i ndërhyrjeve dhe përfitimet nga kostot e kursyera. Këto aktivitete do të kontribuojnë gjithashtu në rritjen e ndërgjegjësimit publik dhe informimin mbi reformat për parandalimin dhe zvogëlimin e barrës administrative.

Për një komunikim sa më efektiv dhe rritjen e nivelit të informatave në publik, do të përdoren media tradicionale dhe sociale. Në mediat tradicionale, mesazhet do të përcillen nga liderët politikë si Kryeministri, Zëvendëskryeministri i Parë dhe Ministrat, si dhe përmes pjesëmarrjes në konferenca, ngjarje, debate dhe programe që i mundësojnë Qeverisë të paraqesë reformat e planifikuara për parandalimin dhe zvogëlim të barrës administrative për të lehtësuar qasjen në shërbime për qytetarët dhe bizneset. Për më tepër, informacioni do të shpërndahet përmes konferencave lokale dhe rajonale të organizuara nga Qeveria ose organizatat partnere të shoqërisë civile që kanë aktivitete në këtë fushë. Në këtë kontekst, Qeveria do të ndërtojë partneritete me OJQ-të, odat ekonomike dhe shoqatat e biznesit për të arritur të gjithë akterët relevantë në proces.

Në baza periodike do të organizohen ngjarje dhe debate me odat ekonomike, me pjesëmarrjen e bizneseve, për të mbledhur propozime nga ana e tyre, sfidat në qasjen e shërbimeve publike-administrative, nxitjen e bashkëpunimeve, etj. Debate dhe diskutime do të organizohen gjithashtu me OJQ-të në përgjithësi, veçanërisht me CIVIKOS, i cili shërben si rrjet për të gjitha OJQ-të, dhe ngjarjet e organizuara nga Qeveria do të shpërndahen tek OJQ-të përmes platformës së CIVIKOS. Për informimin më të mirë të publikut mbi rezultatet dhe aktivitetet lidhur me reformat e përgjithshme në ofrimin e shërbimeve, do të krijohen video me animacione dhe infografika. Ky bashkëpunim do të realizohet në kuadër të Strategjisë për Bashkëpunim me Shoqërinë Civile 2024-2029.

Rrjetet sociale do të luajnë gjithashtu një rol të rëndësishëm në komunikimin dhe shpërndarjen e informacionit për publikun. Platforma si Facebook dhe Instagram do të përdoren për të komunikuar me publikun dhe për të ndarë informacion mbi rezultatet e arritura. Komunikimi i mirfilltë dhe transparenca do të ndihmojnë akterët e jashtëm të kenë informacionin e nevojshëm kur vlerësojnë Kosovën lidhur me reformat në ofrimin e shërbimeve për qytetarët.

Do të krijohet gjithashtu një kanal i veçantë për barrën administrative në YouTube, ku do të publikohen të gjitha zhvillimet, në të kaluarën dhe të ardhmen, përfshirë, video, infografika, debate në TV, vlerësime dhe fotografi nga diskutime dhe evente të ndryshme.

Për të monitoruar progresin e arritur në këto fusha, ne do të monitorojmë na afër caqet si në vijim:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nr. | Treguesit | Baza(2024) | Caku i ndërmjetëm (2026) | Caku final (2028) | Rezultati |
| Komunikimi dhe Vetëdijesimi |
| 1 | Njohuritë e qytetarëve dhe bizneseve rreth të drejtave dhe obligimeve gjate ofrimit të shërbimeve | TBD | >20% | >35% | Përdoruesit janë pajisur me njohuri të mjaftueshme rreth të drejtave dhe obligimeve gjatë qasjes në shërbime publike  |

Tabela 12: Caqet e komunikimit dhe vetëdijesimit

# **Zbatimi dhe mbikëqyrja**

Zëvendëskryeministri i parë i Qeverisë është politikisht përgjegjës për zbatimin e suksesshëm të Programit. Për këtë, Zëvendëskryeministri i Parë do të angazhohet për avancimin e masave në Programin për parandalimin dhe zvogëlimin e barrës administrative, duke kërkuar nga ministrat dhe zëvendësit e tyre angazhim dhe përkushtim politik.

Struktura ndërinstitucionale në nivel politik përgjegjëse për zbatimin me sukses të Programit është KPS, e kryesuar nga Kryeministri dhe Zëvendës-Kryeministri i Parë. Në mbledhjet e KPS-së marrin pjesë ministra të cilët duhet të informohen dhe t’u kërkohet zbatimi i masave për zvogëlimin e barrës administrative, sipas Programit. Në mbledhjet e KPS-së mund të merren vendime dhe rekomandime për zbatimin e Programit, si dhe mund të kërkohen zgjidhje për sfidat dhe problemet në proces.

Për zbatimin me sukses të Programit, organet e mëposhtme përbëjnë ekipin bazë, me përgjegjësitë si në vijim:

* ZPS është përgjegjëse për parandalimin dhe zvogëlimin e barrës administrative, si dhe planifikimin, koordinimin, monitorimin, vlerësimin dhe raportimin e zbatimit të Programit, dhe obligimet ndërkombëtare të lidhura me procesin, matjen e barrës administrative, si dhe aspekte të tjera të theksuara në këtë Program. ZPS do të mbështesë të gjitha institucionet e përcaktuara më poshtë për të përmbushur detyrat e tyre për zbatimin me sukses të Programit. Koordinatori Kombëtare për Procesin e Barrës Administrative caktohet në ZPS.
* NJDT është përgjegjëse për rishikimin dhe monitorimin e të gjitha nismave digjitale në kuadër të procesit të BA.
* ASHI është përgjegjëse për mirëmbajtjen e platformës eKosova dhe integrimin e shërbimeve të digjitalizuara në platformë, ndër shumë përgjegjësi të tjera, siç tregohet në Strategjinë e Qeverisjes Elektronike.
* DIEKP-të në Ministritë e linjës kanë përgjegjësi të ndërmarrin masa për parandalim dhe zvogëlim të barrës përmes koncept dokumenteve.
* SKQ është përgjegjëse të rishikojë kualitetin e koncept dokumenteve për të siguruar integrimin e ZBA-së.
* Departamentet Ligjore të Ministrive janë së pari përgjegjëse të ndërmarrin masa për parandalimin dhe zhvillimin e legjislacionit të gatshëm për digjitalizim.
* Zyra Ligjore e ZKM është përgjegjëse për shqyrtim të ligjshmërisë dhe kushtetutshmërisë së akteve ligjore.
* MAPL është përgjegjëse të koordinojë procesin e raportimit për treguesin e ZBA në Grantin Komunal të Performancës.
* MPB është përgjegjëse për reformën e administratës publike.
* IKAP është përgjegjës për koordinimin dhe zbatimin e seksionit të ngritjes së kapaciteteve të Programit.
* Komunat janë përgjegjëse për thjeshtim të shërbimeve në nivel vendor.

Departamenti përgjegjës për procesin e barrës administrative është ZPS-ja, Përderisa hisedarët tjerë të lartë-përmendur janë përgjegjës për zbatimin e masave në Planin e Veprimit, ZPS do t’i mbishtesë ato duke marrë pjesë në proces.

Procesi i BA do të shtrihet në nivel qendror dhe lokal. Prioriteti do të bëhet përmes evidentimit të gatishmërisë dhe përkushtimit institucional. Niveli lokal do të mbështetet në mënyrë të barabartë, që do të thotë se çdo komunë do të marrë të njëjtën mbështetje për zvogëlimin e barrës, në zbatimin e Programit dhe Treguesit të Granteve të Performancës Komunale për BA. Niveli qendror do të mbështetet sipas gatishmërisë dhe prioritizimit, bazuar në shërbimet, frekuencën, popullacionin dhe relevancës, në zbatimin e Programit dhe fushën e reformës në Planin e Rritjes, “2.1.1. Ofrimi i shërbimeve publike digjitale miqësore për përdoruesit përmes reduktimit të barrës administrative dhe përmirësimit të cilësisë dhe rritjes së numrit të shërbimeve të disponueshme online”, dhe hapat e tij sasiorë dhe cilësorë siç tregohen në Agjendën e Reformave. Aktivitetet që lidhen me Planin e Rritjes dhe Grantin e Performancës Komunale, do të diskutohen në mbledhjet e KPS-së dhe nga Zëvendëskryeministri i Parë, si përgjegjës politik. Për institucionet qendrore që rezultojnë të mos kenë gatishmërinë e duhur institucionale për zvogëlim të barrës, do të ndërmerren masa adekuate.

Për zbatimin e Programit në tërësi do të koordinohet dhe kërkohet asistenca e partnerëve zhvillimorë. Për zbatimin e masave dhe veprimeve të Programit mund të kërkohet ndihma dhe angazhimi i ekspertëve, profesionistëve të rinj dhe praktikantëve, në varësi të temës dhe prioritetit. Dy kategoritë e fundit mund të jenë veçanërisht të dobishme për intervistimin e palëve dhe matjen e vlerës bazë të barrës administrative dhe treguesve në terren, si dhe aspekte të tjera administrative për zbatimin e Programit.

Konsultimi dhe bashkëpunimi me partnerët e zhvillimit është një nga prioritetet kryesore të theksuara në Program. Synimi kryesor i partnerëve zhvillimor është krijimi i një platforme të qëndrueshme për procesin e barrës administrative, përkatësisht për thjeshtimin dhe digjitalizimin e shërbimeve administrative, bazuar në disa parime si ato të Komisionit Evropian për qeverisjen elektronike dhe parimet e procedurës administrative lokale.

Koordinimi do të bëhet përmes takimeve të rregullta me të gjithë hisedarët, veçanërisht në kuadër të projektit të asistencës teknike për procesin e zvogëlimin dhe parandalimit të barrës administrative, financuar nga BE nëpërmjet fondeve IPA dhe qeveria gjermane, i zbatuar nga GIZ. Në mbledhjet e Komitetit Drejtues, të kryesuar nga SPO, do të ftohen të gjithë partnerët që mbështesin procesin dhe do të ndahen detyrat dhe aktivitetet që do të kryejë secili partner.

Ndikimi buxhetor i Programit për Parandalimin dhe Zvogëlimin e Barrës Administrative 2025-2028 është konsideruar të jetë rreth 10 milionë euro dhe për Planin e Veprimit 2025-2026 është 4.1 milion euro. Periudha e Planit të Veprimit 2025-26 është e tëra e mbuluar nga buxheti qeveritar dhe mbështetja e donatorëve, respektivisht 3 milionë euro mbështetje nga donatorët dhe 1 milion nga buxheti i Kosovës. Duke marrë parasysh qëndrueshmërinë buxhetore të Strategjisë për e-Qeverisje, buxheti i nevojshëm për Programin e ZBA-së është ulur, pasi që një numër masash të rëndësishme dhe të kushtueshme tashmë janë pjesë e Strategjisë së e-Qeverisjes.

Boshllëku financiar për periudhën 2025-26, konsiderohet të jetë rreth 15 milionë, për shkak të kursimeve të kostove pas zbatimit të suksesshëm të Planit të Veprimit, dhe për periudhën 2027-28, kjo shumë konsiderohet të jetë më e lartë se 15 milionë.

Monitorimi i progresit të Planit të Veprimit do të bëhet në mënyrë të vazhdueshme në baza vjetore, duke raportuar për masat dhe treguesit në të njëjtën kohë. Gjithashtu, pjesë e monitorimit të Planit të Veprimit do të jenë edhe OSHC-të dhe Odat e Biznesit.

Vlerësimi i rrezikut dhe mënjanimi ofrohen në shtojcën 3. Mjetet kryesore të parandalimit paraqiten në shtojcat 1 dhe 2. Ndërlidhja në mes Programit dhe dokumenteve tjera strategjike, siç janë Strategjia e e-Qeverisjes, Strategjia e Reformës së Administratës Publike dhe Strategjia Kombëtare për Zhvillim, paraqiten në shtojcën 4.

Raporti i progresit për 2022-24 do të hartohet dhe publikohet në TM1 2025.

1. Raporti për Vendin 2024: <https://neighbourhood-enlargement.ec.europa.eu/kosovo-report-2024_en>, f. 4. [↑](#footnote-ref-1)
2. OECD/SIGMA 2024: <https://www.sigmaweb.org/publications/monitoring-reports.htm> (raporti do të publikohet në dhjetor 2024). [↑](#footnote-ref-2)
3. Një raport progresi i detajuar për periudhën 2022-23 është publikuar në vegëzën si në vijim: <https://kryeministri.rks-gov.net/en/blog/report-on-the-implementation-on-the-administrative-burden-prevention-and-reduction-programme-2022-2027-and-action-plan-2022-2024/>. Sidoqoftë, raporti i progresit që mbulon pjesën e parë të viteve 2022-2024 do të publikohet gjatë TM1 2025. [↑](#footnote-ref-3)
4. Plani i Rritjes: <https://kryeministri.rks-gov.net/en/blog/reform-agenda-of-kosova-rgf/> [↑](#footnote-ref-4)
5. MAPL, Vendimi Nr. 02 – 793/4, dt. 24.06.2024. [↑](#footnote-ref-5)
6. Procesi i parandalimit përfshin rishikimin e çdo pjese të KD-së ose pjesës së legjislacionit nëse është e relevante për BA ose jo. Nëse është e rëndësishme për BA, atëherë secila prej tyre komentohet ose hartohet tërësisht, duke u thelluar në gatishmërinë institucionale, përpara miratimit në Qeveri. [↑](#footnote-ref-6)
7. Të dhënat janë për ato KD relevante për BE, të matura pas miratimit të tyre. [↑](#footnote-ref-7)
8. Të dhënat janë matur vetëm për 13 KD të miratuara deri më tani. [↑](#footnote-ref-8)
9. Të dhënat janë matur vetëm për 43 aktet ligjore të miratuara deri më tani. [↑](#footnote-ref-9)
10. Shërbimet e thjeshtuara të paraqitura në Tabelën 3 janë të shtuara këtu. [↑](#footnote-ref-10)
11. Këto shërbime janë në listën e prioriteteve të ASHI, që të integrohen në eKosova gjatë vitit 2024. [↑](#footnote-ref-11)
12. Shërbimet janë në zhvillim e sipër, të cilat do te jenë të gatshme në Prill 2025. Këto të dhëna paraqesin gjendjen e tanishme, dhe jo vizionin, i cili paraqitet tek Plani i Veprimit, në seksionet e mëposhtme. [↑](#footnote-ref-12)
13. Shih Aneksin 1. [↑](#footnote-ref-13)
14. Shih Aneksin 2. [↑](#footnote-ref-14)
15. Për më shumë detaje shih: <https://kryeministri.rks-gov.net/blog/modeli-standard-i-kostos-doracak-per-matjen-e-barres-administrative/>. [↑](#footnote-ref-15)
16. Aplikacioni për MKS është sistem i brendshëm në domenin qeveritar. [↑](#footnote-ref-16)
17. Për më shumë detaje shih <https://kryeministri.rks-gov.net/blog/doracaku-per-llogaritjen-e-tarifave-taksave-per-procedurat-administrative-bazuar-ne-parimin-e-mbulimit-te-kostos/>. [↑](#footnote-ref-17)
18. Aplikacioni është i vendosur në domenin qeveritar. [↑](#footnote-ref-18)
19. Shqyrtimi ka filluar në vitin 2023. [↑](#footnote-ref-19)
20. Shqyrtimi ka filluar në vitin 2023. [↑](#footnote-ref-20)
21. Po zhvillohet një shqyrtim në faza të ndryshme të procesit të zhvillimit legjislativ – përfshirë konsultimet gjatë hartimit, preliminare dhe publike. Kjo nuk do të thotë që secili ligj që është miratuar dhe dërguar në Kuvend është analizuar për ZBA, pasiqë shumë nga legjislacioni është hartuar para zbatimit të vlerësimit të ZBA-së. Gjithashtu, shumë akte ligjore janë vonuar për miratim, edhe në rastet kur kanë përfunduar konsultimet preliminare dhe ato publike. P.sh. ka ligje apo akte nën-ligjore që janë hartuar dhe konsultuar gjatë vitit 2021, 2022 apo në pjesën e parë të vitit 2023, dhe ende presin miratim nga Qeveria.

 [↑](#footnote-ref-21)
22. Treguesi është i lidhur me Parimin 19 të SIGMA-s Përdoruesit janë në qendër në hartimin dhe ofrimin e shërbimeve administrative, përkatësisht nën-indikatorët 19.3 dhe 19.4. [↑](#footnote-ref-22)
23. Koncept dokumente të miratuara relevante për ZBA për vitin 2024 që adresojnë inputet ZBA. [↑](#footnote-ref-23)
24. Treguesi është pjesë e Agjendës së Reformës (Planit të Rritjes), përkatësisht e Masës së Reformës 2.1.1.1. [↑](#footnote-ref-24)
25. Ligjet e miratuara nga 1 tetori 2024 që janë rishikuar në kontekst të BA. 15 ligje janë miratuar, 14 prej të cilave nuk kanë qenë relevante për barrë administrative, ndërsa 1 ka qenë relevant për barrë administrative. Janë miratuar edhe 5 ligje tjera që ratifikojnë marrëveshje ndërkombëtare, mirëpo këto nuk janë kalkuluar, por edhe po të ishin, ato nuk imponojnë barrë administrative dhe nuk janë relevante për barrë administrative. [↑](#footnote-ref-25)
26. Të gjitha shërbimet janë dërguar në ASHI, me analizat AS IS dhe TO BE si dhe me API të finalizuara. Aktet ligjore që mbulojnë këtë shërbime janë përfunduar, miratuar dhe publikuar. [↑](#footnote-ref-26)
27. Sisteme të ndryshme janë zhvilluar që ndikojnë në ofrimin e shërbimeve, siç është rasti me Aplikacionin e Menaxhimit të Thirrjeve në ATK, që ofron funksione si identifikimi i thirrësit, regjistrimi i thirrjeve, editimi i rasteve, historia e thirrjeve, gjenerimi i raporteve. Të gjitha këto ndikojnë në rritjen e transparencës, shpejtësisë dhe cilësisë së raportimit, dhe lehtësimit të barrës për stafin. Sisteme të ngjashme janë edhe Sistemi i Menaxhimit të Rasteve në AIP, Portali i Transparencës, si dhe Regjistrimi i Shitësve në Financa Publike, etj. [↑](#footnote-ref-27)
28. Strategjia e Qeverisjes Elektronike 2023-27, p. 5. [↑](#footnote-ref-28)
29. Progresioni i shkallës së maturitetit fillon me nivel bazik informues, ku ofrohen vetëm të dhëna esenciale për përdoruesit online. Shkalla tjetër ofron komunikim një-drejtimesh që u lejon përdoruesve të ofrojnë informacion, por jo interaksion shtesë me ofruesin e shërbimit. Pas kësaj shkalle kemi atë transaksionale, që u mundëson përdoruesve të kompletojnë hapa dhe transaksione në mënyrë elektronike, duke ofruar kështu përvojë me interaktive. Në shkallën më të lartë, zhvillohen shërbime të personalizuara, ku shërbimet u përshtaten plotësisht nevojave dhe preferencave individuale. [↑](#footnote-ref-29)
30. Baza 65 tregon numrin e shërbimeve që kanë ndjekur metodologjinë ZBA dhe janë dorëzuar në ASHI për integrim në eKosova. Të njëjtat shërbime mund të ekspozohen edhe në tremujorin e parë të vitit 2025, megjithatë puna e Ekipit ZBA ka përfunduar dhe për këtë arsye konsiderohet të përfundojë në vitin 2024. Treguesi do të ushqejë treguesit e Agjendës së Reformës (Planit të Rritjes), përkatësisht treguesit të Masës së Reformës 2.1 .1.5 – “50% e shërbimeve publike për qytetarët dhe bizneset ofrohen online përmes portalit online eKosova” [↑](#footnote-ref-30)
31. Shembuj të mirë të përfshirjes së përdoruesve janë rastet kur gjatë zhvillimit të sistemit për profesionet e lira, ekipi i ZBA është takuar dhe konsultuar me studentët dhe juristët për përshtypjet e tyre drejt përmirësimit të mëtutjeshëm të procesit. E njëjta qasje është zbatuar edhe te aplikacioni për menaxhimin e thirrjeve për Administratën Tatimore, sondazhet e shërbimeve, etj. [↑](#footnote-ref-31)
32. Ky tregues lidhet me Parimin 19 të SIGMA Përdoruesit janë në qendër në hartimin dhe ofrimin e shërbimeve administrative, përkatësisht nën-treguesin 19.2 mbi Angazhimin e Përdoruesit. [↑](#footnote-ref-32)