



Financuar nga
Bashkimi Evropian

Drejt shërbimeve publike të orientuara nga përdoruesi në Kosovë

Tetor 2023





QEVERISJE E MIRË



Vizitoni ueb faqen tonë
www.dplus.org

Mësoni më shumë rreth publikimeve tona të fundit,
lajmeve dhe infografikave online.



Na gjeni në Facebook
[@democracyplus](https://www.facebook.com/democracyplus)



Na gjeni në LinkedIn
[@democracy-plus](https://www.linkedin.com/company/democracy-plus)



Na gjeni në Twitter
[@democracy_plus](https://twitter.com/democracy_plus)



Na gjeni në Youtube
[@DemocracyPlus](https://www.youtube.com/DemocracyPlus)

Zyret tona:

Rruga Bajram Kelmendi, Nr. 92, Kati V
Prishtinë, 10000
Kosovë

+383 (0) 38 749 288
info@dplus.org

Deklaratë mohuese: Kjo analizë është botuar me mbështetje financiare të Bashkimit Evropian. Përmbajtja e këtij publikimi është përgjegjësi e vetme e Demokraci Plus (D+) dhe në asnjë mënyrë nuk mund të paraqes pikëpamjet e Bashkimit Evropian. Projekti "Promovimi i procedurave të drejta administrative për qytetarë dhe biznese" i financuar nga BE, implementohet nga Demokraci Plus (D+).



Financuar nga
Bashkimi Evropian



Democracy
Plus

Përmbajtja

Tabela e figurave	6
Lista e shkurtesave	7
1. Hyrje.....	8
2. Korniza.....	9
2.1 Zhvillimet kryesore.....	9
2.2 Korniza ligjore.....	10
2.3 Korniza strategjike	11
2.4 Korniza institucionale	11
2.5 Infrastruktura	12
3. Drejt qasjes së ofrimit të shërbimeve me përdoruesin në qendër	13
3.1 Parimet e dizajnit dhe ofrimit të shërbimit	13
3.2 Korniza e orientuar drejt përdoruesit për dizajnin dhe ofrimin e shërbimeve në Kosovë.....	14
4. Drejt shërbimeve të orientuara drejt përdoruesit	17
4.1 Shërbimet e regjistrimit të biznesit	17
4.2 Shërbimet e Komunikimeve Elektronike dhe Postare	24
4.3 Shërbimet e Gjendjes Civile (Komuna e Ferizajit)	30
5. Përfundime dhe rekomandime	36

Tabela e figurave

Tabela 1: Dokumentet e kërkuara për regjistrim biznesi	19
Tabela 2: Dokumentet e kërkuara për ndryshimin e të dhënave të biznesit.	19
Tabela 3: Regjistrimi i biznesit – gjendja e tanishme e zbatimit të parimeve dhe instrumenteve në dizajnin dhe ofrimin e shërbimeve	23
Tabela 4: Shërbimet e ARKEP-it: gjendja e tanishme në zbatimin e parimeve dhe instrumenteve për dizajnimin dhe ofrimin e shërbimeve	30
Tabela 5: Shërbimet e gjendjes civile – gjendja e tanishme në zbatimin e parimeve dhe instrumenteve të dizajnit dhe ofrimit të shërbimeve	36

Lista e shkurtesave

ZBA -	Zvogëlimi i Barrës Administrative
UA	Udhëzimi Administrativ
ASHI	Agjencia e Shoqërisë së Informacionit
KPV	Korniza e Vlerësimit të Përbashkët
ARC	Agjencia e Regjistrimit Civil
VN	Vendimet mbi numërimin
BE	Bashkimi Europian
APKE	Autorizimet e Përgjithshme për Komunikimin Elektronik
PQ	Porta Qeveritare
AIRF	Autorizimi individual për radio frekuenca
TIK	Teknologjia e Informacionit dhe Komunikimit
KPM	Komisioni i Pavarur i Mediave
TI	Teknologjia e Informacionit
ARBK	Agjencioni i Regjistrimit të Bizneseve në Kosovë
TKP	Treguesit Kryesorë të Performancës
LPPA	Ligji i Procedurës së Përgjithshme Administrative
MPB	Ministria e Punëve të Brendshme
MTIN	Ministria e Tregtisë, Industrisë dhe Ndërmarrësisë
PZHK	Plani për Zhvillimin Kombëtar
SZHK	Strategjia për Zhvillimin Kombëtar
OBZHE	Organizata për Bashkëpunim dhe Zhvillim Ekonomik
ZKM	Zyra e Kryeministrit
SRAP	Strategjia për Reformën e Administratës Publike
SHP	Shërbimet Postare
ARKEP	Autoriteti Rregullativ i Komunikimeve Elektronike dhe Postare
RRDVD	Rregullorja e Dritares së Vetme Digjitale
ZPS	Zyra për Planifikim Strategjik
ATK	Administrata Tatimore e Kosovës

1. Hyrje

Përballë zhvillimit të hovshëm të dizajnit dhe ofrimit të shërbimeve të ditëve të sotme, organizatat dhe qeveritë në mbarë botën po e njohin gjithnjë e më shumë rëndësinë e përvetësimit të qasjes me përdoruesin në qendër. Kjo qasje mëton të sigurojë që shërbimet të dizajnohen në mënyrë efikase dhe efektive për të plotësuar nevojat dhe pritshmëritë e ndryshme të individëve. Parë nga ky kontekst, ky artikull përqëndrohet në eksplorimin e konceptit të dizajnit dhe ofrimit të shërbimeve të orientuara nga përdoruesi, me fokus të veçantë situatën në Kosovë. Duke analizuar praktikën dhe mundësitë më të mirë për zbatimin e shërbimeve me përdoruesin në qendër, ky studim synon të ofrojë njohuri të vlefshme mbi gjendjen aktuale të ofrimit të shërbimeve në Kosovë dhe të identifikojë vendet se ku mund të bëhen përmirësime.

Sesioni 2 i artikullit pasqyron në mënyrë gjithëpërfshirëse zhvillimet kryesore për ofrimin e shërbimeve në Kosovë. Ai thellohet në kornizën e tanishme ligjore, strategjike, institucionale dhe infrastrukturore që formëson natyrën e ofrimit të shërbimeve në vend. Duke e kuptuar kontekstin dhe kornizat e tanishme, ky sesion vë themelet për identifikimin e fushave që kërkojnë vëmendje dhe përmirësim.

Mbështetur mbi këtë kuptim, sesioni 3 propozon një kornizë gjithëpërfshirëse për prioritizim të ndërhyrjeve qeveritare e më gjerë, me qëllim përmirësimin e dizajnit dhe ofrimit të shërbimeve në Kosovë. Frymëzuar nga praktikën më të mira që spikasin nëpër të gjithë Europën dhe në përputhje me legjislacionin kombëtar dhe kornizat strategjike, korniza e ofruar mbështetet mbi objektivat kyçe siç janë kuptimi i nevojave dhe parapëlqimeve të përdoruesit; thjeshtimi dhe drejtimi i duhur i proceseve të ofrimit të shërbimeve; shfrytëzimi

i digjitalizimit, dhe themelimi i mekanizmave të fuqishëm për monitorim dhe raportim. Të gjitha objektivat shoqërohen nga një set parimesh strategjike dhe instrumentesh që mund të përdoren për të vlerësuar gjendjen aktuale të ofrimit të shërbimeve dhe për të identifikuar nevojat për përmirësim.

Për të ilustruar më tej zbatimin në praktikë të kësaj kornize, sesioni 4 vlerëson disa shërbime që ofrohen nga entitete të ndryshme në Kosovë. Në veçanti, do të vlerësohen disa prej shërbimeve që ofron Ministria e Tregtisë, Industrisë dhe Ndërmarrësisë (MTIN), Autoriteti Rregullativ i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (ARKEP), dhe Komuna e Ferizajit. Përmes këtij vlerësimi, ne ofrojmë rekomandime për të ngritur cilësinë dhe efikasitetin e ofrimit të shërbimeve të secilit institucion, në përputhje me qasjen me përdoruesin në qendër që rekomandohet në këtë artikull.

Në përfundim, artikulli thekson rëndësinë kritike të përvetësimit të qasjes me përdoruesin në qendër për dizajnin dhe ofrimin e shërbimeve. Vetëm kur t'i vëmë nevojat dhe preferencat e përdoruesit në plan të parë, thjeshtimin e proceseve, kontrollin e fuqisë së digjitalizimit, dhe themelimin e mekanizmave të fuqishëm për monitorim dhe raportim, Kosova do të mund të shënojë përparim të rëndësishëm në ofrimin e shërbimeve. Qasja e propozuar në këtë punim, e përputhur me legjislacionin kombëtar dhe kornizat strategjike, shërben si një udhërrëfyes i vlefshëm për përmirësimin e vazhdueshëm dhe arritjen e një ofrimi efikas dhe efektiv shërbimesh në Kosovë. Duke përqafuar mendësinë me përdoruesin në qendër dhe zbatimin e rekomandimeve të dhëna në këtë artikull, Kosova do të mund t'i hap rrugë në të ardhmen shërbimeve që vërtet kujdesen për nevojat dhe pritshmëritë e qytetarëve të saj.

Korniza

2.1 Zhvillimet kryesore

Administrata publike e Kosovës është përgjegjëse për ofrimin e afro 700 shërbimeve publike.¹ Megjithatë, procesi për ofrim shërbimesh në Kosovë është karakterizuar nga një qasje e decentralizuar, e cila kishte shpjer në variacione të rëndësishme të dizajnit dhe ofrimit të shërbimeve në fusha të ndryshme.²

Viteve të fundit, Kosova ka ndërmarrë hapa të rëndësishëm drejt themelimit të politikave për një ofrim shërbimesh të mirë organizuar. Plotësimi i ligjit mbi procedurën e përgjithshme administrative (LPPA) në vitin 2016 solli parime dhe elemente thelbësore, përfshirë parimin Vetëm Një Herë, proporcionalitetin e tarifës, ofrimin brenda një kohe të arsyeshme, dhe parimin e mospagimit të procedurës. Po ashtu, Kosova ka miratuar legjislacionin e lejeve edhe licencave, shërbimeve, identifikimit elektronik dhe shërbimeve të trustit, sigurisë kibernetike dhe mbrojtjes së të dhënave.³

Për më tepër, ofrimi i shërbimeve është adresuar në disa dokumente strategjike thelbësore, siç janë Strategjia Kombëtare për Zhvillim (SKZH), Strategjia për Reformat e Administratës Publike (SRAP), Programi për Parandalimin dhe Zvogëlimin e Barrës Administrative (PPZBA), dhe Strategjia e ardhshme e-Qeverisja.⁴



Viteve të fundit, Kosova ka ndërmarrë hapa të rëndësishëm drejt themelimit të politikave për një ofrim shërbimesh të mirë organizuar. Plotësimi i ligjit mbi procedurën e përgjithshme administrative (LPPA) në vitin 2016 solli parime dhe elemente thelbësore, përfshirë parimin Vetëm Një Herë, proporcionalitetin e tarifës, ofrimin brenda një kohe të arsyeshme, dhe parimin e mospagimit të procedurës.

Themelimi i një Porte Qeveritare funksionale dhe zbatimi i platformës e-Kosova u kanë dhënë fryte këtyre përpjekjeve.

1 Termi 'shërbim administrativ' i referohet të gjitha shërbimeve të nevojshme për qytetarët, bizneset dhe OJQ-të, si lejet, licencat, regjistrimet, autorizimet, pëlqimet, vërtetimet, etj. Termi nuk nënkupton subvencionet, transferet dhe tenderët. Drafti i Katalogut të Shërbimeve Publike ka identifikuar rreth 700 shërbime të tilla të ofruara nga institucionet qendrore dhe komunale. Shërbimet e shqyrtuara në këtë punim do të mbështet në Katalogun e përmendur, sa herë që i referohemi ndonjë shërbimi të caktuar.

2 OBZHE SIGMA, 2017, Parimet e Administratës Publike për vendet kandidatë ose kandidatë potenciale për BE, Seksioni mbi Ofrimin e Shërbimeve, fq.112.

3 Ky legjislacion përbëhet nga:

1. Ligji i Procedurës së Përgjithshme Administrative: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=12559>

2. Ligji mbi Sistemin e Lejeve dhe Licencave: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=8967>

3. Ligji për Identifikimin Elektronik dhe Shërbimet e Besuara në Transaksionet Elektronike: <https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=51618>

4. Ligji për Sigurinë Kibernetike: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=70933>

5. Ligji për Mbrojtjen e të Dhënave: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=18616>

4 Ju lutemi referojuni linqeve të mëposhtme për një shpjegim të detajuar të dokumenteve strategjike të përmendura:

1. PZHK/SZHK: <https://kryeministri.rks-gov.net/blog/strategjia-dhe-plani-kombetar-per-zhvillim-2030/>

2. SRAP: <https://kryeministri.rks-gov.net/blog/strategjia-e-reformes-se-administrates-publike-2022-2027/>

3. PPZBA: <https://kryeministri.rks-gov.net/blog/programi-per-parandalimin-dhe-zvogelimin-e-barres-administrative-2022-2027/>

4. Strategjia e-Qeverisja: <https://konsultimet.rks-gov.net/viewConsult.php?ConsultationID=41798>

Megjithatë, ende mbesin sfida të rëndësishme. Bashkëpunimi i mangët institucional brenda qeverisë ka vështirësuar planifikimin dhe monitorimin e ofrimit të shërbimeve, duke rezultuar kështu në një qasje të ndarë. Po ashtu mungojnë mjetet e menaxhimit të cilësisë për të udhëhequr dizajnin dhe ofrimin e shërbimeve, sidomos në kontekstin e digjitalizimit.⁵ Prezantimi i zgjidhjeve digjitale shpeshherë mbështetet në iniciativa që ndërmerren prej donatorëve, por që nuk ofrojnë një qasje të centralizuar. Gjithashtu, ka mungesë të shkathtësive digjitale brenda administratës publike; ndaj një ndërmarrje dizajni gjithëpërfshirëse e qeverisë dhe kornizës së ndërveprueshmërisë, ose mungon ose nuk është e përditësuar.⁶

2.2 Korniza ligjore

Ligji mbi Procedurën e Përgjithshme Administrative: vlen të ceket se LPPA-ja ka themeluar parimin “Vetëm Një Herë”, i cili redukton barrën ndaj përdoruesve të shërbimit duke u kërkuar organeve publike që vet t’i nxjerrin dhe ripërdorin dokumentet e nevojshme.⁷ Parimi i mospagimit të procedurës, i cili përcakton që procedurat administrative duhet të jenë pa pagesë, është po ashtu një aspekt i rëndësishëm i parimit të proporcionalitetit të tarifës.⁸ Afatet e caktuara për plotësimin e procedurave administrative dhe akti administrativ i miratuar në heshtje përbëjnë kornizën për sigurimin e ofrimit të shërbimeve brenda afatit kohor.⁹ LPPA-ja nxit gjithashtu komunikimin në mënyrë elektronike.¹⁰

Por, mungesa e harmonisë me ligje të veçanta dhe nevoja për përpjekje të mëtejme për digjitalizim, sfidojnë rolin e LPPA-së si një mundësues dizajni dhe ofruesi shërbimesh i qasjes me përdoruesin në qendër. Meg-

jithatë, përpjekja e vazhdueshme për të përshtatur ligje të veçanta me LPPA-në përbën një zhvillim pozitiv që do të mund t’i lehtësonte këto sfida.¹¹

Ligji mbi sistemin e lejeve dhe licencave¹² përcakton procedurat dhe kriteret për licensimin e shërbimeve profesionale. Sipas këtij ligji ekzistojnë katër lloje lejesh: njoftimi, regjistrimi, leja, dhe licenca profesionale. Licencimi profesional mbikqyret nga autoriteti kompetent dhe bordi i licencimit profesional. Ligji përfshin kriteret për dhënien e granteve, njohjen e licensave të fituara jashtë vendit, dhe siguron qasje publike në të dhënat që lidhen me lejimet. Ligji përvetëson parimin e një sporteli të vetëm për thjeshtimin e procedurave. Për më tepër, ligji kufizon tarifat e lejimit sipas kostos së tanishme të përcaktuar nga autoriteti kompetent.

Ligji për identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara në transaksionet elektronike¹³ themelon kornizën ligjore për identifikimit elektronik, qasjes, dhe përdorimit të nënshkrimeve dhe vulave elektronike, dhe vulave elektronike kohore. Ligji përcakton po ashtu kushtet për ofruesit e shërbimeve të besuara, promovon ndërveprimin dhe mandaton inspektimin e ofruesve të shërbimit. Ligji zbaton pajtueshmërinë përmes masave ndëshkuese dhe siguron llogaridhënien në proceset e identifikimit elektronik.

Ligji për sigurinë kibernetike¹⁴ themelon parimet, institucionet, dhe masat për ofrimin e sigurisë kibernetike. Ky ligj përcakton rolet, përgjegjësitë dhe politikat e autoriteteve dhe entiteteve të ndryshme. Ligji fokusohet në masat organizative, fizike, dhe të sigurisë së teknologjisë informative për sistemet informative dhe të rrjeteve. Ligji mandaton raportimin e incidenteve dhe të masave parandaluese përmes infrastrukturës kritike dhe ofruesve të shërbimit digjital.

5 Strategjia për Reformën e Administratës Publike, fq.24.

6 Drafti i Strategjisë e-Qeveria, fq.13.

7 LPPA, Neni 86.

8 Po aty, Neni 12.

9 Po aty, Neni 98.

10 Po aty, Neni 73.

11 Në kohën kur po e shkruaja këtë punim, projektligji nr. 08/L-176 për ndryshimin dhe plotësimin e ligjeve për Procedurat e Posaçme Administrative dhe harmonizimin e tyre me Ligjin Nr. 05/L -031 për Procedurën e Përgjithshme Administrative, ka kaluar në lexim të parë në Kuvend.

12 Ligji nr 04/L-202 mbi Sistemin e Lejeve dhe Licencave: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=8967>.

13 Ligji nr. 08/L-022 për Identifikimin Elektronik dhe Shërbimet E Besuara në Transaksionet Elektronike: <https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=51618>.

14 Ligji nr. 08/L-173 për Sigurinë Kibernetike: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=70933>.

Ligji për mbrojtjen e të dhënave personale¹⁵ themelon një kornizë për përpunimin dhe mbrojtjen e të dhënave personale. Ky ligj ka krijuar Agjencinë për Informim dhe Privatësi (AIP) për të monitoruar përpunimin e të dhënave dhe qasjen në dokumente publike. Ligji kërkon pëlqimin për përpunim të dhënave dhe përcakton kushtet e kategorive të veçanta. Subjektet e të dhënave kanë të drejtë të qasen, korrigjojnë dhe kundërshtojnë përpunimin e të dhënave. Kontrolluesit e të dhënave duhet të zbatojnë masa sigurie për të parandaluar qasjet e paautorizuara.

2.3 Korniza strategjike

Strategjia Kombëtare për Zhvillim dhe Plani Kombëtar për Zhvillim 2030 (SKZH/PKZH)¹⁶ shërbejnë si mekanizma të parë strategjike për zbatimin e politikave në sektorë të ndryshëm. Këto dokumente përfshijnë objektivat dhe masat që lidhen me ofrimin e shërbimeve, me fokus të veçantë zvogëlimin e barrës administrative dhe promovimin e digjitalizimit. Këto dokumente përbëjnë bazën e fortë për shtjellim të mëtejme të objektivave të tyre në strategjitë e sektorëve të veçantë.

Strategjia e Reformës së Administratës Publike 2027 (SRAP)¹⁷ synon të përmirësojë ofrimin e shërbimit në Kosovë duke i përpunuar objektivat me Strategjinë Kombëtare për Zhvillim, përmes fuqizimit të kushteve institucionale dhe ligjore, standardizimit të ofrimit të shërbimeve dhe menaxhimit të cilësisë, dhe përmes prezantimit të masave për zyrtarët publikë. Strategjia propozon pjesëmarrjen e përdoruesit në ofrim të shërbimeve, vlerëson ofrimin e shërbimeve prej Kornizës së Përbashkët të Vlerësimit, dhe planifikon të rrisë shërbimet e digjitalizuara në platformën E-Kosova.¹⁸

Programi për Parandalimin dhe Zvogëlimin e Barrës Administrative (PPZBA) 2022-27¹⁹ shërben si mekanizëm parësor për thjeshtimin dhe digjitalizimin e shërbimeve publike. Parime që udhëheqin këtë program, të përshtatura me ato të E-Qeverisjes së Komisionit Europian, përfshijnë parimet “Vetëm Një Herë”, personalizimi, ofrimi proaktiv i shërbimeve dhe së pari në mënyrë digjitale.

Programi synon të rrisë bashkëpunimin institucional mbi zvogëlimin e barrës administrative (ZBA) duke ofruar njëkohësisht mjete për zhvillimin e kapacitetit të të gjithë zyrtarëve publikë. Për më tepër, programi përfshinë mjete për të thjeshtuar shërbime në një gamë të gjerë institucionesh dhe për t’i riprojektuar disa shërbime sipas qasjes së ngjarjeve reale. Për më tepër, programi parasheh të digjitalizojë një numër të madh shërbimesh dhe të organizojë aktivitete në terren për t’i informuar qytetarët për mundësitë që disponojnë.

Strategjia E-Qeverisja 2023-27²⁰ përshkruan një plan gjithëpërfshirës për digjitalizimin e shërbimeve publike gjatë periudhës afatmesme. Kjo strategji synon të përforcojë bashkëpunimin strategjik dhe operacional brenda qeverisë për të mbështetur digjitalizimin dhe rritur shkathtësitë digjitale të zyrtarëve publikë. Për më tepër, ajo kërkon të themelojë arkitekturën e ndërmarrjes me përfshirjen e qeverisë në terësi. Strategjia përmban gjithashtu edhe masa që fuqizojnë mbështetjen në sigurinë kibernetike, duke promovuar njëkohësisht inovacionin përmes partneritetit publiko-privat.

Korniza e Ndërveprimit 2013²¹ përshkruan objektivat gjithëpërfshirëse drejt rritjes së bashkëpunimit ndër-institucional, ndarjes dhe ripërdorimit të informacioneve. Kjo kornizë përpiket ta arrijë këtë duke i fuqizuar katër nivelet bazike të ndërveprueshmërisë: ligjore, organizative, semantike dhe teknike.

¹⁵ Ligji 06/L-082 për Mbrojtjen e të Dhënave: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=18616>.

¹⁶ Strategjia për Zhvillim Kombëtar dhe Plani për Zhvillim Kombëtar 2030: <https://kryeministri.rks-gov.net/blog/strategjia-dhe-plani-kombetar-per-zhvillim-2030/>

¹⁷ Strategjia për Reformën e Administratës Publike 2022-27: <https://kryeministri.rks-gov.net/en/blog/public-administration-reform-strategy-2022-2027/>

¹⁸ Për një shpjegim të hollësishëm të masave që përmendëm shkurtimisht, ju lutem referojuni Plani i Veprimit SRAP: <https://kryeministri.rks-gov.net/en/blog/action-plan-2022-2024-for-pars-2022-2027/>

¹⁹ PPZBA: <https://kryeministri.rks-gov.net/blog/programi-per-parandalimin-dhe-zvogelimin-e-barres-administrative-2022-2027/>

²⁰ Drafti i Strategjisë e-Qeverisja 2023-27: <https://konsultimet.rks-gov.net/viewConsult.php?ConsultationID=41798>

²¹ Korniza e Ndërveprueshmërisë 2013: <https://mpb.rks-gov.net/ap/desk/inc/media/15ADEA30-72EF-41FD-BD2A-2B41810371E7.pdf>.

2.4 Korniza institucionale

Zyra e Kryeministrit (ZKM): përmes **Zyrës së saj të Planifikimit Strategjik (ZPS)** është institucioni kryesor për planifikimin, monitorimin dhe vlerësimin e PPZBA-së dhe Strategjisë për Qeverisje Elektronike. Gjithashtu, përkrah dhe udhëheq institucionet e linjës në zbatimin e thjeshtimit dhe digjitalizimit, dhe siguron se kjo arrihet në përputhje me parimet e përcaktuara. Për më tepër, ZKM-ja është po ashtu përgjegjëse për koordinimin e aktiviteteve të donatorëve në këtë fushë.

Ministria e Punëve të Brendshme (MPB) është përgjegjëse për koordinim të plotë të reformës së administratës publike, përfshirë ofrimin e shërbimeve. Funksionet e Agjencisë së Shoqërisë së Informacionit përfshijnë hartimin dhe koordinimin e politikave të TIK, menaxhimin e projekteve të TI-së, dhe promovimin e zhvillimit të teknologjisë së informacionit. Agjencia fokusohet në fusha si rritja e infrastrukturës së TIK-ut, zgjerimin e shërbimeve të internetit, menaxhimin e të dhënave përmes Qendrës Shtetërore të të Dhënave, ofrimin e sigurisë dhe mbrojtjen e të dhënave, luftimin e krimit kibernetik, dhe qasje të lehtë në informacionin publik. Agjencia luan po ashtu, rol në trajnimin për identifikim të nevojave.

2.5 Infrastruktura

Qendra Shtetërore e të Dhënave: ASHJ menaxhon Qendrën Shtetërore të të Dhënave, një infrastrukturë e përbashkët që ruan sistemet “back-office”, deponimin e të dhënave, dhe shërbimet e postës elektronike për institucionet e Kosovës. Qendra lehtëson shkëmbimin e informacionit kros-institucional përmes Portës Qeveritare. Qendra ofron gjithashtu një ambient të përbashkët shërbimi, përfshirë faqen elektronik eKosova dhe arkivat, dhe shërben si një ambient testues për projektet që janë në zhvillim.

eKosova: ofron një portal të centralizuar online që shërben si një dritare për shërbime të shumta, siç janë dorëzimi i dokumenteve elektronike, sistemi i pagesave online, depot e informacionit, dhe qasjen në formularët dhe aplikacionet e qeverisë.

Porta Qeveritare (PQ): është një përbërës i sistemit “service bus” që shërben si pikë qendrore drejtimi për shkëmbimin e të gjitha të dhënave nga Qeveria në Qeveri. Porta Qeveritare u zhvillua në vitin 2018. Ajo luan një rol themelor në sigurimin e ndërveprueshmërisë midis sistemeve të ndryshme qeveritare.

3. Drejt qasjes së ofrimit të shërbimeve me përdoruesin në qendër

3.1 Parimet e dizajnit dhe ofrimit të shërbimit

Dizajni dhe ofrimi i shërbimeve me fokus përdoruesin, në vendet me administratë publike të avancuar, udhëhiqet nga parime të mirë-themeluara. Në kontekstin European, parimet e ofrimit të shërbimeve janë të ruajtuara në Kartën e të Drejtave Themelore të Bashkimit European²², dhe në Parimet e Administratës Publike.²³ Kjo e fundit përkufizon kërkesën se administrata publike është e orientuar drejt qytetarit dhe se cilësia dhe qasja në shërbime publike është e siguruar. Kjo shpjegohet më detajisht në parimet e mëposhtme:

- Janë vendosur dhe zbatuar politika për një administratë shtetërore të orientuar drejt qytetarit.
- Administrata e mirë është objektivi kyç i politikës që mbështet ofrimin e shërbimit publik, të miratuar në legjislacion dhe të zbatuar në praktikë në mënyrë të vazhdueshme.
- Janë vendosur mekanizma për sigurimin e cilësisë së shërbimit publik, dhe
- Është siguruar qasja në shërbime publike.²⁴

Megjithatë, SIGMA ka shtjelluar më tej këto parime dhe ka përfshirë:²⁵

- Përqendrimi i përdoruesit dhe reagimi;
- Siguria juridike dhe parashikueshmëria;
- Efikasiteti dhe afati kohor;
- Digjital nga dizajni;
- Proporcionaliteti;
- Barazia, paanshmëria dhe transparencja;
- Privatësia, dhe
- Llogaridhënia.

Së voni, Organizata për Bashkëpunim dhe Zhvillim Ekonomik (OBZHE) ka bërë një përpjekje të bashkërenduar për të zhvilluar një set parimesh gjithëpërfshirëse dhe koherente për dizajnin dhe ofrimin e shërbimeve²⁶. Këto parime janë të organizuara në tri shtylla:

- **Prioritizimi i Nevojave të Përdoruesit:** shërbimet duhet të dizajnohen dhe ofrohen me fokus përdoruesin në qendër, duke i vendosur nevojat e qytetarëve mbi interesat e qeverisë. Ky parim thekson rëndësinë e të kuptuarit të nevojave të përdoruesit dhe përfshirjen e tyre në procesin e dizajnit të shërbimeve. Thelbësore për qasje në këtë shërbim janë gjuha e qartë, zvogëlimi i barrierave në dorëzim të të dhënave, dhe informacioni lehtësisht i qasshëm. Përdorimi i qasjes gjithë kanale, i shërbimeve publike të thjeshtuara, zgjidhjet e identitetit digjital sipas

22 Karta e të Drejtave Themelore të Bashkimit Evropian, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:12012P/TXT>, Neni 41, i cili është drejtpërdrejt i zbatueshëm vetëm për institucionet dhe nëpunësit civilë të BE-së.

23 OBZHE SIGMA, 2017, Parimet e Administratës Publike për vendet kandidatë ose kandidatë potenciale për BE, Seksioni mbi Ofrimin e Shërbimeve. 24 Po aty, fq.64.

25 Thijs, N., I. Mackie and M. Krievins (2022), "Service design and delivery in the European Neighbourhood Policy East region: A comparative report on designing and delivering administrative services in Armenia, Azerbaijan, Georgia, Moldova and Ukraine", SIGMA Papers, No. 64, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/c6debccce-en>.

26 OECD (2022), "OECD Good Practice Principles for Public Service Design and Delivery in the Digital Age", OECD Public Governance Policy Papers, No. 23, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/2ade500b-en>.

qasjes së lehtë të përdoruesit, dhe vjelja e të dhënave administrative për dizajn dhe vlerësim rekomandohen gjithashtu për ofrim efikas të shërbimeve.²⁷

- **Ofrimi i Shërbimeve me Ndikim, Shkallë dhe Ritëm:** kjo shtyllë fokusohet në ndërtimin e një kulture të adaptueshme dhe me përdoruesin në qendër brenda ekipeve që kanë një pavarësi, shkathtësi të ndryshme dhe qasje në mjetet e nevojshme dhe trajnime. Kjo shtyllë thekson po ashtu rolin e hulumtimit dhe eksperimentimit të vazhdueshëm, përdorimin e të dhënave të performancës, dhe përditësimet e rregullta të shërbimeve bazuar në të dhëna kuantitative dhe cilësore. Zbatimi i mekanizmave transparentë, mjetet e përbashkëta, proceset standarde, dhe rrjeti profesional për ndarjen e njohurive rekomandohen gjithashtu, së bashku me disponueshmërinë e të dhënave, informacionit dhe kodit për ndarjen dhe ripërdorimin e të dhënave.
- **Transparenca në Dizajnin dhe Ofrimin e Shërbimeve:** kjo shtyllë thekson bashkëpunimin e hapur, transparencën, dhe publikimin e standardeve cilësore dhe treguesve të performancës. Gjithashtu, nxjerr në pah rëndësinë e informacionit të qartë, sigurisë, privatësisë, shmangien e dykuptimisë, dhe sigurimin e qasjes universale në shërbime. Për më tepër, kjo shtyllë inkurajon identifikimin e një kampioni politik, përmirësimin e shkathtësive qeverisëse digjitale, themelimin e sistemeve të monitorimit, dhe pajisjen e shërbuesve publikë me shkathtësitë e nevojshme digjitale për të udhëhequr vizionin dhe ndryshimin në dizajnin dhe ofrimin e shërbimeve.

Për më tepër, SIGMA ofron një kornizë për të menaxhuar dizajnin dhe ofrimin e shërbimeve që reflektojnë një numër parimesh si nga ato që përmenden në parimet e praktikës së mirë në OBZHE. Një kornizë e tillë përqendrohet rreth kuptimit të nevojave të përdoruesit, thjeshtimit



Në Kosovë, Ligji i Procedurës së Përgjithshme Administrative (LPPA) themelon parimin e proporcionalitetit; pritshmërisë së ligjshme dhe të arsyeshme; administratës së hapur; joformalitetit dhe efikasitetit të procedurës administrative; parimin e mospagimit të procedurës; dhe parime të tjera të përgjithshme. PPZBA-ja promovon parimin “vetëm një herë”, “personalizimi”, “ofrimi proaktiv i shërbimeve”, “qasja digjitale së pari”

të shërbimeve, ngjarjeve reale, digjitalizimit, monitorimit dhe vlerësimit.²⁸

Në Kosovë, LPPA-ja²⁹ themelon parimin e proporcionalitetit; pritshmërisë së ligjshme dhe të arsyeshme; administratës së hapur; joformalitetit dhe efikasitetit të procedurës administrative; parimin e mospagimit të procedurës; dhe parime të tjera të përgjithshme. PPZBA-ja promovon parimin “vetëm një herë”, “personalizimi”, “ofrimi proaktiv i shërbimeve”, “qasja digjitale së pari”.³⁰ Më tej, themelon një numër elementesh për të maksimizuar shërbimet përmes thjeshtimit të informacionit të detyrueshëm, pagesës, dokumenteve, kohës së pritjes, vlefshmërisë së informacionit dhe kushtëzimit të informacionit.³¹ Gjithashtu, Strategjia për Qeverisje Elektronike promovon parimet: “digjital sipas dizajnit”; “drejtuar nga të dhënat”; “ndërveprueshmëria sipas dizajnit”; “i drejtu-

²⁷ Po aty, fq. 8.

²⁸ Thijs, N., I. Mackie and M. Krievins (2022), “Service design and delivery in the European Neighbourhood Policy East region: A comparative report on designing and delivering administrative services in Armenia, Azerbaijan, Georgia, Moldova and Ukraine”, SIGMA Papers, No. 64, OECD Publishing, Paris, page 72 <https://doi.org/10.1787/c6debccce-en>. Ne e kemi miratuar këtë kornizë në kontekstin e Kosovës për të vlerësuar përparimin e shënuar në dizajnimin dhe ofrimin e shërbimeve.

²⁹ Ligji i Procedurës së Përgjithshme Administrative: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=12559>.

³⁰ PPZBA, fq. 7.

³¹ Po aty, fq. 9.

ar nga përdoruesi dhe gjithëpërfshirës”; “vetëm një here”; “ofrimi nëpërmjet kanaleve të shumta”; “privatësi sipas dizajnit”; “besim dhe siguri”; dhe “inovacion i hapur”.³²

3.2 Korniza e orientuar drejt përdoruesit për dizajnin dhe ofrimin e shërbimeve në Kosovë

Me qëllim që t’i japim përparësi intervenimeve të efektshme, është thelbësore të themelojmë një kornizë gjithëpërfshirëse që përfshin gjendjen e dëshiruar të dizajnit dhe ofrimit të shërbimeve, dhe lehtëson përvetësimin dhe përdorimin e parimeve strategjike, mjeteve dhe instrumenteve. Që një kornizë e tillë të jetë e adaptueshme për nevojat vendore dhe ndjeshmëritë, është e rëndësishme të njihet konteksti unik i po atij regjioni. Kjo kornizë duhet të shërbejë si udhërrëfyes për themelimin e pikave të referimit dhe zbatimin e intervenimeve për të rritur dizajnin dhe ofrimin e shërbimeve.

Ne propozojmë që një kornizë e tillë mund të themelohet duke përfutur nga praktikat më të mira, të ilustruara me shembuj më lart nga përpjekjet e OZHBE-së dhe BE-së. Që t’i përshtatet kontekstit vendor, kjo kornizë duhet të ngërthejë gjithashtu edhe kornizat tjera kombëtare, kryesisht Procedurën e Përgjithshme Administrative, Ligjin për Sistemin e Lejeve dhe Licencave, Sigurinë Kibernetike, mbrojtën e të Dhënave, si dhe kornizën strategjike, në veçanti S/PZHK, SRAP, PPZBA, dhe Strategjinë për Qeverisje Elektronike, të cilat merren drejtpërdrejt me ofrimin e shërbimeve.

Duke u mbështetur mbi këta mekanizma, ne propozojmë një kornizë që mëton t’i përmbush objektivat si në vijim:

- Përfton një kuptim gjithëpërfshirës të nevojave dhe preferencave të përdoruesit.
- Thjeshton shërbimet publike për të rritur qasjen dhe efikasitetin.
- Promovon digjitalizimin si mjet për përmirësimin e ofrimit të shërbimeve.

- Themelon monitorim të rreptë dhe mekanizma vlerësues për të matur përparimin dhe efikasitetin.

Për t’i përmbushur këto objektiva gjithëpërfshirëse, është e detyrueshme të zbatojmë dhe përdorim parime kyçe afatgjate, instrumente, dhe marrëveshje, siç do t’i shpjegojmë në hollësi më poshtë.

Kuptimi i nevojave dhe preferencave të përdoruesit:³³ Organet publike duhet të bëjnë përpjekje për t’i kuptuar nevojat, qëndrimet, interesat dhe preferencat e përdoruesve. Kjo mund të arrihet përmes mekanizmave të ndryshëm hulumtues siç janë sondazhet, intervistat, grupet e fokusit, dhe vëzhgimet. Metodatat e përfutimit të përshtypjeve të përdoruesit që përfshijnë ankesat dhe këshillat, ofrojnë njohuri të vlefshme. Gjithashtu, të rëndësishëm janë ata mekanizma që gjurmojnë nivelet e knaqshmërisë së përdoruesit dhe përfshijnë përdoruesin drejtpërdrejt në dizajnin të shërbimeve. Kushtimi i vëmendjes ndaj grupeve të pafavorizuara është thelbësor për dizajnin dhe ofrimin e shërbimeve përfshirëse. Teknikat e avancuara siç janë harta e udhëtimit të klientit ose ngjarjet reale mund të përdoren për të përfutur një kuptim më të thellë mbi përvojën e përdoruesit.

Elementet kyçe për të vlerësuar zbatimin e kësaj zone objektive në ekosistemin e ofrimit të shërbimeve në Kosovë:

- Hulumtimi: sondazhet, intervistat, fokus grupet, etj.
- Reagimi i përdoruesit: ankesat, sugjerimet, reagimet.
- Gjurmimi i knaqësisë së përdoruesit: matja e nivelit të knaqshmërisë.
- Metoda e bashkë-dizajnit: hartat e udhëtimit të klientit, të menduarit e dizajnit etj.
- Qasja e përdorimit të ngjarjeve nga jeta, aty ku duhet.

³² Strategjia e-Qeverisja, fq. 5.

³³ Thijs, N., I. Mackie and M. Krievins (2022), “Service design and delivery in the European Neighbourhood Policy East region: A comparative report on designing and delivering administrative services in Armenia, Azerbaijan, Georgia, Moldova and Ukraine”, SIGMA Papers, No. 64, OECD Publishing, Paris, p 72. <https://doi.org/10.1787/c6debccce-en>.

Thjeshtësimi i proceseve administrative:³⁴ në momentin që institucionet publike kuptojnë nevojat e përdoruesit, ato mund të zhvillojnë plane për të ridizajnuar shërbimet duke i thjeshtuar proceset administrative. Qëllimi është të heqen barrierat, të zvogëlohen kostot, dhe të sigurohen shërbime efikase. Në Kosovë, PPZBA-ja luan rol të rëndësishëm në thjeshtimin e shërbimeve. Po aq thelbësor është prezantimi i kornizave të shërbimit cilësor, përfshirë definimin e standardeve të shërbimit cilësor siç janë koha e përgjigjes, koha e pritjes dhe metrikë tjerë relevantë.

Elementë kyç të këtij parimi janë:

- Zbatimi i parimit “vetëm një herë”
- Koha e ofrimit të shërbimeve.
- Parimi i mospagimit
- Qasja
- Mbështetja dhe informacioni i përdoruesit
- Standardet e shërbimit cilësor

Digjitalizimi:³⁵ Digjitalizimi u ofron përdoruesve qasje të përshtatshme në shërbime dhe u mundëson ofrim shërbime nëpërmjet kanaleve të shumta. Digjitalizimi duhet të bazohet mbi qasjen “digital by default” që u lejon përdoruesve qasje në shërbimet online. Gjithashtu, kjo hap mundësi të reja për personalizimin dhe ofrimin e shërbimeve në mënyrë proaktive. Elementet kyçe për të vlerësuar nga perspektiva e digjitalizimit janë:

- Statusi i digjitalizimit, përfshirë:
 - ♦ Dorëzimi online
 - ♦ PAGESA online
 - ♦ Ndërveprueshmëria online
 - ♦ Njoftimi online
 - ♦ Daljet digjitale
- Funksionimi i ofrimit të shërbimeve nëpërmjet kanaleve të shumta: vlerësimi i kanaleve të disponueshme për përdoruesit për të vlerësuar shërbimet. Do të ketë gjithnjë përdoruesë që kanë nevojë të vlerësojnë shërbimet në

mënyrë analoge. Prandaj, një sistem ofrimi shërbimesh nëpërmjet kanaleve të shumë duhet të vendoset për të siguruar që të gjithë përdoruesve u garantohet qasje në shërbime.

Monitorimi dhe vlerësimi³⁶: për të rritur ofrimin e shërbimeve, është thelbësore të kemi monitorim të rreptë dhe kornizë vlerësuese të instaluar. Kjo kornizë duhet t’i përfshijë Treguesit Kyç të Përformancës (TKP) për të matur përparimin dhe të arriturat. Korniza mund të përbëhet nga TKP individuale ose nga sisteme gjithëpërfshirëse siç është SRAP. Elementët kyçe për monitorim dhe vlerësim janë

- Korniza e monitorimit dhe vlerësimit: mekanizma të veçantë, siç janë TPK-të ose sistemet gjithëpërfshirëse, si rregullimet e zbatimit të dokumentit strategjik ose masat vlerësuese për ndikimin rregullator.
- Nëse instalohet monitorimi dhe vlerësimi, atëherë dimensionet mëposhtme duhet të hulumtohen:
 - ♦ Efikasiteti dhe efektiviteti i ofrimit të shërbimeve.
 - ♦ Kënaqshmëria e përdoruesit dhe cilësia e shërbimit.

34 Po aty. Elementet e shtuara janë kombinim i praktikave më të mira të OBZHE-së dhe PPZBA-së.

35 Po aty. Elementet bazohen në raportin e ardhshëm nga IFC, që zhvillon harta digjitale AS IS dhe TO BE për 30 shërbime në Kosovë.

36 Po aty. Elementet i janë përshatur nevojave të Kosovës.

4. Drejt shërbimeve të orientuara drejt përdoruesit

Në këtë sesion, do të vlerësojmë një numër të përzgjedhur shërbimesh që ofrohen nga këto institucione:

- Shërbimet që ofron Ministria e Tregtisë, Industrisë dhe Ndërmarrësisë (MTIN) në fushën e regjistrimit të bizneseve përmes ARBK-së (Agjencia për Regjistrimin e Biznesit në Kosovë).
- Shërbimet që ofron Autoriteti Rregullativ i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (ARKEP) në fushën e komunikimeve elektronike, dhe
- Shërbime që ofron Komuna e Ferizajit në fushën e gjendjes civile.

Gjatë vlerësimit do të fokusohemi në përshtatjen e legjislacionit përkatës me parimet e ZBA-së të lidhura me LPPA-në, kryesisht me parimin e proporcionalitetit dhe mospagimit të procedurës administrative. Më tej, sesionet tjera do të hulumtojnë përparimin e arritur në kornizat e cekura më lart, dhe do të japin rekomandime si të përmirësohen institucionet përkatëse.

4.1 Shërbimet e regjistrimit të biznesit

4.1.1 Të dhëna të përgjithshme mbi ofrimin e shërbimit

Përmes ARBK-së, MTIN-ja luan rol kritik në sigurimin e shërbimeve që lidhen me regjistrimin e biznesit. Ky sesion fokusohet në shërbimet e **regjistrimit fillestar** dhe **ndryshimit të informacionit** në shërbimet e mëposhtme:

1. Biznesi Individual;
2. Ortakëria e përgjithshme;
3. Ortakëria e kufizuar;
4. Shoqëria me përgjegjësi të kufizuar;
5. Shoqëria aksionare;
6. Dega e shoqërisë së huaj tregtare, dhe
7. Zyra e përfaqësisë së shoqërisë së huaj tregtare
8. Për më tepër, ky sesion do të trajtojë çregjistrimin e bizneseve individuale.³⁷

Këto shërbime janë paraqitur në një grup për shkak të ngjashmërisë në procedurën e ofrimit të shërbimit, e cila ngërthen hapa dhe proceset e njëjta. I vetmi faktor dallues mes tyre është dokumentacioni i kërkuar për dorëzim.

Themelet e bazës ligjore të këtyre shërbimeve janë në ligjin 06/L-016 për Shoqëritë Tregtare³⁸, e cila shtjellohet më tej në UA (MINT) Nr. 01/2021 për Regjistrimin e Shoqërive Tregtare dhe në UA (MINT) Nr 01/2020 për Çregjistrimin e Shoqërive Tregtare.³⁹ Ligji themelon një kornizë ligjore që përcakton lloje të ndryshme shoqëri tregtare të përshtatshme për të vepruar në vend. Korniza përcakton procedurat për regjistrim dhe çregjistrim dhe kërkesat për secilin lloj të shoqërisë tregtare. Ligji synon të krijojë një ambient biznesi të hapur dhe efikas, që siguron përputhjen me obligimet ligjore dhe që qartëson të drejtat dhe përgjegjësitë e aksionarëve, përfaqësuesve, pronarëve, drejtorëve, menaxherëve, dhe palëve të treta të përfshira në aktivitete biznesi.

³⁷ Çregjistrimi i bizneseve tjera nuk përfshihet në Katalogun e Shërbimeve të Kosovës; prandaj nuk janë trajtuar këtu.

³⁸ Ligji mbi Regjistrimin e Bizneseve: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=16426&langid=2>.

³⁹ UA mbi Regjistrimin e Bizneseve: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=43416>.

Ligji mbi Shoqëritë Tregtare në Kosovë është aktualisht nën rishikim. Në vitin 2022, Qeveria e Kosovës (QK) ka miratuar koncept-dokumentin që shërben si bazë për rishikim të ligjit.⁴⁰ Një grup punues, që përbëhet nga MTIN dhe organizma tjerë përkatës, po përgatit një draft ligj mbështetur mbi koncept dokumentin e miratuar.

Përshtatja me LPPA-në⁴¹

Korniza legjislative që përcakton regjistrimin e shoqërive tregtare përputhet gjerësisht me parimet e themeluara në LPPA,⁴² përfshirë parimin e ligjshmërisë dhe proporcionalitetit, jo formalitetit dhe efikasitetit të procedurës administrative (Nenet 4, 5 dhe 10 LPPA). Procedurat përkatëse janë të përcaktuara qartë, përfshirë dokumentacionin e kërkuar për regjistrim të shoqërisë tregtare. Sipas Ligjit mbi Shoqëritë Tregtare⁴³, regjistrimi fillestar dhe çdo ndryshim i të dhënave në Regjistër duhet të bëhen me dorëzim aplikacioni në ndonjë nga Qendrat e Regjistrimit të ARBK-së ose në mënyrë elektronike. ARBK-ja nuk ka të drejtë të refuzojë regjistrimin fillestar ose ndryshimet e mëvonshme nëse aplikimi dhe dokumentet e nevojshme janë dorëzuar siç kërkohet me ligj. Ligji përcakton një afat të shkurtër kohor, saktësisht dy ditë,⁴⁴ për regjistrimin e biznesit nga ARBK-ja por lejon afat shtesë kur aplikacioni është i paqartë ose jo i plotë. Kjo është në përputhje me kërkesa e LPPA-së për kohën e ofrimit të shërbimeve të përcaktuara në Nenin 48.

Sa i përket tarifave që do të përcaktohen nga ARBK-ja, Ligji parasheh që shoqëritë tregtare nuk do të paguajnë asnjë tarifë për regjistrim fillestar ose çregjistrim,⁴⁵ duke e respektuar kështu parimin e mospagimit të procedurës, të përkufizuar në Nenin 12 të LPPA-së. Ndërkaq Ministri është ai që përcakton tarifën e shërbimeve tjera me një akt nënligjor, duke u siguruar që të njëjtat janë përcaktuar në përputhje me parimin e mbulimit të tarifës administrative dhe nuk përbëjnë ndonjë barrë ose pengesë për regjistrimin ose ndryshimin në regjistrim të Shoqërive Tregtare.⁴⁶ Në përputhje me këtë, UA përkatës përcakton një tarifë që ndryshon nga 0 deri në 5 euro për shërbimet e ARBK-së.⁴⁷

Kërkesat dhe procedura e dorëzimit të shërbimit

Palet e interesuara mund të aplikojnë për këtë shërbim në çdonjërin nga zyret e ARBK-së të vendosura nëpër komuna ose përmes sistemit online.

40 Koncept Dokumenti i Shoqërive Tregtare, 2022, <https://kryeministri.rks-gov.net/blog/koncept-dokumenti-per-shoqerite-tregtare/>.

41 Në këtë pjesë do të vlerësohen vetëm fushat e LPPA-së që lidhen Zvogëlimin e Barrës Administrative, siç definohet nga PPZBA-ja.

42 Shih Ligjin Nr. 06/L-016 Shoqëritë Tregtare dhe legjislacionin përkatës detyësor të dalë nga ky ligj, përfshirë mes tjerash Udhëzimin Administrativ Nr. 01/2021 për regjistrimin e shoqërive tregtare; Udhëzimi Administrativ Nr. 12/2022 mbi caktimin e tarifave për shërbimet e ofruara nga Agjencia e Regjistrimit të Biznesit.

43 Shih Nenin 17

44 Shih Nenin 17.5

45 Shih Nenin 14.2

46 Shih Nenin 14. 4

47 Udhëzimi Administrativ Nr. 12/2022 mbi caktimin e tarifave për shërbimet e ofruara nga Agjencia e Regjistrimit të Biznesit.

Sa i përket regjistrimit të biznesit, aplikanti duhet të dorëzojë në ARBK këto dokumente:

Shërbimi	Biznesi individual	Ortakëria e Përgjithshme	Ortakëria e Kufizuar	Shoqëria me Përgjegjësi të Kufizuar	Shoqëri Aksionare	Dega e Shoqërisë së Huaj Tregtare	Zyra e Përfaqësisë së Shoqërisë së Huaj Tregtare
Dokumentet e kërkuara	Formularin	Formularin	Formularin	Formularin	Formularin	Formularin	Formularin
	Kopjen e letërnjoftimit	Kopjen e letërnjoftimit	Kopjen e letërnjoftimit	Kopjen e letërnjoftimit	Kopjen e letërnjoftimit	Kopjen e letërnjoftimit	Kopjen e letërnjoftimit
		Marrëveshjen e Ortakërisë së Përgjithshme	Marrëveshjen e Ortakërisë së Kufizuar	Statuti	Statuti	Çertifikata e regjistrimit (nga vendi i origjinës)	Çertifikata e regjistrimit (nga vendi i origjinës)
				Marrëveshjen për themelim	Marrëveshjen për themelim,	Vendimin për Hapje të Degës	Vendimin për Hapje të Zyrës në Kosovë

TABELA 1: Dokumentet e kërkuara për regjistrim biznesi

Në anën tjetër, për t'i ndryshuar të dhënat e një biznesi të regjistruar, aplikanti duhet t'i dorëzojë këto dokumente⁴⁸

Shërbimi	Biznesi individual	Ortakëria e Përgjithshme	Ortakëria e Kufizuar	Shoqëria me Përgjegjësi të Kufizuar	Shoqëria Aksionare	Dega e Shoqërisë së Huaj Tregtare	Zyra e Përfaqësisë së Shoqërisë së Huaj Tregtare
Dokumentet e kërkuara	Formularin Përkatës	Formularin Përkatës	Formularin Përkatës	Formularin Përkatës	Formularin Përkatës	Formularin Përkatës	Formularin Përkatës
	Kopjen e Letërnjoftimit	Kopjen e Letërnjoftimit (pronarit, personit të autorizuar)	Kopjen e Letërnjoftimit (pronarit, personit të autorizuar)	Statutin e ndryshuar	Kopjen e Letërnjoftimit (pronarit, personit të autorizuar)	Kopjen e Letërnjoftimit (pronarit, personit të autorizuar)	Kopjen e letërnjoftimit (pronarit, personit të autorizuar)
	Fletëpagesën	Vendimin për ndryshim të dhënash ose të marrëveshjes	Vendimin për ndryshim të dhënash ose të marrëveshjes	Tekstin e Statutit e ndryshuar	Vendimin për ndryshimin e Statutit	Vendimin për ndryshim të dhënash	Vendimin për ndryshim të dhënash
		Tekstin e marrëveshjes së ndryshuar	Tekstin e marrëveshjes së ndryshuar	Kopjen e letërnjoftimit (pronarit, personit të autorizuar)	Tekstin e Statutit të ndryshuar	Tekstin e dokumentit të ndryshuar	Fletëpagesën
		Kthimin e çertifikatës origjinale ose deklaratën e pavlefshmërisë në një gazetë vendore	Kthimin e çertifikatës origjinale ose deklaratën e pavlefshmërisë në një gazetë vendore	Kopjen e letërnjoftimit të pronarit të ri	Kopjet e letërnjoftimave të aksionerëve të rinj	Kopjen e çertifikatës së regjistrimit	
		Fletëpagesën	Fletëpagesën	Kthimin e çertifikatës origjinale ose deklaratën e pavlefshmërisë në një gazetë vendore	Kthimin e çertifikatës origjinale ose deklaratën e pavlefshmërisë në një gazetë vendore	Letërnjoftimin e përfaqësuesit të autorizuar ose të autorizuesit	
			Fletëpagesën	Fletëpagesën	Fletëpagesën		

TABELA 2: Dokumentet e kërkuara për ndryshimin e të dhënave të biznesit.

48 Retrieved from: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=43416>.

Për më tepër, për të çregjistruar një biznes individual, aplikuesi duhet të ketë një kopje letërnjoftimi dhe një konfirmim nga ATK-ja që vërteton pagesën e borxheve tati-
more të papaguara.

Shërbimet e regjistrimit të përcaktuara nga ARBK-ja janë pa pagesë, ndërsa për shërbimet e ndryshimit të informacioni ekziston një tarifë modeste (0-5 euro). E gjithë procedura për këto shërbime përfundon brenda dy ditëve dhe palët kanë 30 ditë afat për të parashtruar ndonjë ankesë në rast nevojë. Dokumentet e lëshuara për këto shërbime kanë një periudhë vlefshmërie të përcaktuar.

4.1.2 Ofrimi i shërbimeve drejt përdoruesit në fushën e regjistrimit të biznesit

Të kuptuarit e nevojave të përdoruesit

Për të gjitha shërbimet e mbuluara, ARBK-ja mbështetet vetëm në mekanizmat që sjellin reagimet dhe përshtypjet e përdoruesve; kjo shërben për t'i kuptuar nevojat dhe preferencat e përdoruesit për ofrimin e shërbimeve të cekura më lart. Këta mekanizma përfshijnë një kuti për vendosjen e ankesave të printuara në letër dhe një platformë online për vlerësimin e kënaqshmërisë së përdoruesit.⁴⁹ Asnjë element për vlerësimin e kënaqshmërisë së përdoruesit nuk përfshihet në sistemin online. Megjithatë, mbetet e paqartë se si përdoret ky informacion i vlefshëm për të formësuar dizajnin dhe ofrimin e shërbimeve.

Një nga mundësitë e pakta që përdoruesit t'i paraqesin reagimet dhe përshtypjet e tyre është përmes proceseve të këshillimit publik të rregulltë kur të bëhet ndryshimi i legjislativitetit. Më së fundmi, një koncept dokument mbi Shoqëritë Tregtare është nxjerrur nga MTIN-i, por reagimet dhe përshtypjet që kanë lënë përdoruesit janë të pakta. Fatkeqësisht, asnjë nga instrumentet tjerë të lënies së reagimeve dhe përshtypjeve nuk është përdorur nga përdoruesit në mënyrë efikase.⁵⁰

Mbi të gjitha, ARBK-ja mbetet ende në një fazë të hershme të përdorimit të mekanizmave për hulumtim, për reagimet dhe përshtypjet e përdoruesit dhe për gjurmimin e nivelit të kënaqshmërisë së përdoruesit. Përdorimi i teknikave tjera siç janë harta e udhëtimit të klientit dhe të menduarit e dizajnit nuk janë prezantuar ende.

Thjeshtësimi

Parimi vetëm një herë: ARBK-ja ka thjeshtuar me sukses procesin e shërbimit duke kërkuar fare pak dokumente për shërbimet e lartpërmendura. Siç shihet në Tabelat 1 dhe 2, kërkohe vetëm kopja e letërnjoftimit për aplikacionet dhe dokumentacioni që nxirret nga vetë aplikuesit (marrëveshjet e ortakërisë, statuset, vendimet për të ndryshuar të dhëna etj). I vetmi dokument i kërkuar, por që lëshohet nga një institucion tjetër është çertifikata e ATK-së. Kjo nënkupton mbështetje relativisht të madhe në parimin e proporcionalitetit, duke i kërkuar vetëm dokumentet më themelore për dorëzim aplikacioni. Fakti që çertifikatat e lëshuara (nga ARBK) kanë vlefshmëri të pakufizuar e vërteton më tej përshtypjetin ndaj parimit të proporcionalitetit.

Megjithatë, një aspekt që mund të përmirësohet për të arritur përputhjen me parimin “vetëm një herë” është ndërveprueshmëria automatike mes ARBK-së dhe ATK-së. Për momentin, aplikuesit duhet vetë të dorëzojnë në ARBK konfirmimet e kërkuara nga ATK-ja, në rastet kur kërkohe ndryshime të mëdha ose çregjistrim biznesi. Po punohet që të hiqet kjo barrierë, që do t'ia mundësonte stafit të ARBK-së të përfitonin informata drejtpërdrejt nga sistemet e ATK-së.⁵¹

Një çështje që ngelet sa i përket parimit “vetëm një herë” është kërkesa ndaj përdoruesve që të dorëzojnë dokumente origjinale përtej asaj që ata kanë dorëzuar tashmë në formë elektronike kopje të dokumenteve të skanuara. Ky dyfishim përpjekjesh bie në kundërshtim me efikasitetin dhe përshtatshmërinë që synon ky parim.⁵² Koncepti Dokumenti i miratuar para ndryshimit të Ligjit mbi Shoqëritë Tregtare parasheh nevojën për një digjitalizim të plotë të shërbimeve për regjistrimin e biznesit, përfshirë

49 Përdoruesi duhet të ndjek këtë link <https://opi.rks.gov.net/> për të gjetur faqen ku mund t'i shpreh vlerësimet e veta, duke përzgjedhur njërin nga : i pakënaqur, pjesërisht i kënaqur ose plotësisht i kënaqur.

50 Intervistat me zyrtarët e ARBK-së, Maj 2023.

51 Po aty. Kjo parashihet në Koncept Dokumentin mbi Shoqëritë Tregtare, fq.18.

52 Po aty.

kërkesën që aplikuesit të dorëzojnë kopje të printuara në fund të procesit online.⁵³

Mungesa e ndërveprueshmërisë dhe kërkesa për të dorëzuar dokumente tashmë të skanuara pengojnë në masë të madhe zbatimin efikas të parimit “vetëm një herë”. Prandaj, ARBK-ja mbetet ende në një fazë të hershme të zbatimit të plotë të parimit “vetëm një herë”.

Ofrimi në kohë: sa i përket kohës së ofrimit të shërbimit, koha e kthimit është dy ditë. Koha e përgjigjes ndaj një kërkesë të përdoruesit është përafërsisht disa orë. Nëse përdoruesi has në ndonjë vëshirësi lidhur me certifikatat e lëshuara, ata do të mund të paraqesin ankesë në ARBK brenda një afati prej 30 ditësh. Shërbimet e mbuluara këtu janë kryesisht në përputhje me kohën e caktuar për ofrim të shërbimeve në LPPA.

Parimi i mospagimit të procedurës: shërbimet e regjistrimit të biznesit janë pa pagesë dhe plotësisht në përputhje me parimin e mospagimit të procedurës. Në anën tjetër, tarifat prej 0.5 deri në 5 euro janë vendosur për ndryshim informacioni, në përputhje me UA (MTIN) Nr 12/2022, mbi Përcaktimin e Tarifave të Shërbimeve të lëshuar nga ARBK-ja.⁵⁴ Neni 1(2) përcakton që vlera e tarifave të vendoset në nivelin më minimal të mundshëm, që të mos shtohet pesha administrative. Neni 2(1) shpjegon më tej se tarifa të tilla janë vendosur vetëm në bazë të llojeve të shërbimeve të siguruara dhe jo në llogari të biznesve që aplikojnë. Është e qartë se këto dispozita synojnë të gjejnë justifikim për tarifën e vendosura, por nuk shpjegohet se përse nuk zbatohen të njëjtat tarifa për regjistrim ose çregjistrim biznesi, por vetëm për ndryshim informacioni.

Ndaj mund të vërtetohet se është përparim në zbatimin e parimit të proporcionalitetit të tarifës, por kjo dykuptimësi e vendosjes së tarifave për ndryshim informacioni e pengon zbatimin e plotë të parimit të mospagimit të procedurës. Megjithatë, këto tarifa janë modeste, dhe janë vendosur për shkak të kërkesave të mëdha të përdoruesve (25 mijë aplikacione për ndryshim të dhënash janë dorëzuar vetëm në vitin 2022).⁵⁵

Mbi të gjitha, ka një përparim në përmbushjen e parimit të mospagimit të procedurës për ofrimin e shërbimeve të rënditura.

Qasja: Përderisa shërbimet e ARBK-së plotësojnë pjesërisht parimin e qasjes duke ofruar shërbime në gjuhët që fliten nga minoritetet etnike, nuk ka mekanizma të vendosur për të lehtësuar qasjen e grupeve të pafavorizuara, siç janë njerëzit me aftësi të kufizuara.

Sa i përket perspektivës gjinore në dizajnin dhe ofrimin e shërbimeve, vlen të përmendet se Neni 34 i Ligjit mbi Shoqëritë Tregtare kërkon që Shoqëritë aksionare (SH.A.) të kenë një përqindje të caktuar të grave në bordet e tyre. Së pari, ligji thotë se 40% e anëtarëve të bordit të jenë gra, por cak të kenë rritjen e kësaj përqindjeje në 50% brenda dy viteve nga zbatimi i ligjit. Synim i kësaj dispozite është promovimi i barazisë gjinore dhe përfaqësimi në qeverisjen e korporatave. Megjithatë, ajo që bie në sy është se zbatimi i kësaj kërkesë ka sjellur vështirësi në regjistrimin e Shoqërive aksionare. Për pasojë, Koncepti Dokumenti i sapo miratuar parasheh që neni përkatës të ndryshohet/plotësohet, dhe kuota gjinore të mos bëhet e detyrueshme.⁵⁶

Në përgjithësi, është shënuar përparim në kuptimin e përmbushjes së parimit të qasshmërisë.

Standardet e cilësisë së shërbimit: ARBK-ja nuk i shfrytëzon aktualisht standardet e cilësisë së shërbimit siç janë KVP (Korniza e Vlerësimit të Përbashkët) ose metodologji të ngjashme.⁵⁷ Ka një mungesë publikimi të standardeve të cilësisë lidhur me kohën e pritjes, ofrimin e shërbimit në kohë, dhe dimensioneve tjera në uebfaqen përkatëse dhe brenda premisave të organizatës në fjalë. Një mungesë e tillë e standardeve të cilësisë të definuara qartë, mund të ndikojë në transparencën dhe pritshmëritë e konsumatorit.

Në përgjithësi, ARBK-ja ende mbetet në një fazë të hershme zhvillimi dhe shfrytëzimi të standardeve të cilësisë.

53 Koncepti Dokumenti mbi Shoqërinë Tregtare, 2022: <https://kryeministri.rks-gov.net/blog/koncept-dokumenti-per-shoqerite-tregtare/>, fq.20.

54 UA mbi Tarifën e Shërbimeve të ofruara nga ARBK-ja, 2022: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=65566>.

55 Intervista me zyrtarët e ARBK-së, Maj 2023.

56 Koncepti Dokumenti mbi Shoqërinë Tregtare, 2022, fq.25.

57 KVP sugjerohet në kuadër të Strategjisë SRAP, në veprimet e Ofritit të Shërbimit.

Të dhënat dhe mbështetja e përdoruesit: të dhënat mbi dokumentimin, tarifrat dhe procedurat botohen në uebfaqen e ARBK-së dhe në portalin e Regjistrimit Qendror të Lejeve dhe Licencave.⁵⁸ Uebfaqja e ARBK-së ofron të dhëna të qarta e të qëndrueshme lidhur me regjistrimin e biznesit, përputhjen me legjislacionin e fundit. Përdoruesit mund të gjejnë të dhëna të sakta dhe lehtësisht të qasshme mbi procesin e regjistrimit të biznesit.

Megjithatë, është vënë re se informacioni që ka të bëjë me ndryshimin e të dhënave nuk është gjithnjë në përputhje me UA përkatës mbi Regjistrimin e Shoqërive Tregtare.⁵⁹ Kjo shpërputhje nënkupton ose një mospërputhje të mundshme ose të dhëna të papërditësuara lidhur me vetë procesin e ndryshimit të të dhënave. Është thelbësore që uebfaqja e ARBK-së të sigurojë se të gjitha të dhënat, përfshirë procedurat mbi ndryshimin e të dhënave, janë të sakta dhe të përditësuara.

Gjithashtu, edhe pse të dhënat në uebfaqe janë të sakta, të qarta dhe lehtësisht të qasshme, uebfaqja nuk ofron të dhëna mbështetëse ose datën e përditësimit të fundit. Përfshirja e të dhënave mbështetëse, siç janë detajet e kontaktit ose pyetjet që shtrohen shpesh, mund të jenë të dobishme për përdoruesit që mund të kenë pyetje shitesë ose që kanë nevojë për ndihmë gjatë procesit të regjistrimit. Mbi të gjitha, tregimi i datës së përditësimit të fundit, u lejon përdoruesve të përcaktojnë aktualitetin e të dhënave dhe siguron që përdoruesit kanë qasje në udhëzimet më aktuale.⁶⁰

Regjistri Qendror i Lejeve dhe Licencave është vërtetuar se ka të dhëna të paplota, meqë nuk i mbulon të gjitha shërbimet lidhur me regjistrimin e biznesit. Gjithashtu, sfidues është navigimi i portalit, duke ua bërë të rëndë përdoruesve t'i gjejnë të dhënat që u duhen. Të dhënat mbi regjistrimin e biznesit janë të shpërndara dhe nuk

ka mundësi efikase filtrimi për to⁶¹, ; gjë që e bën edhe më të vështirë gjetjen e detajeve specifike.⁶²

Mbështetja ndaj përdoruesit gjatë kohës së aplikimit, rishikimit dhe lëshimit, bëhet përmes sistemit online dhe email-ave. Siç tregohet në versionin e tanishëm të uebfaqes së ARBK-së dhe sistemeve që ofrojnë video dhe manual të shkruar për përdorimin e sistemit online, përkrahja për zgjidhje të problemit bëhet përmes një liste zyrtarësh komunalë dhe detajeve kontaktuese. Edhe pse këto të dhëna nuk gjenden lehtësisht, ARBK-ja është në proces të ridizajnit të uebfaqes së tyre, siç kërkohet nga Rregullorja e Dritares së Vetme Digjitalë.⁶³

Në përgjithësi, ARBK-ja ka shënuar përparim në kuptimin e të dhënave dhe mbështetjes së përdoruesit.

Digjitalizimi

ARBK-ja ka përparuar në digjitalizimin e shërbimeve të veta; 40% e aplikacioneve dorëzohen me dorë dhe 60% online. Megjithatë, kufizimet financiare dhe problemet teknike e bëjnë të pamundur qasjen e të gjithë shërbimit në E-Kosova.⁶⁴ ARBK-ja raporton se të gjitha fazat e digjitalizimit janë funksionale në sistemin përkatës, përveç ndërveprueshmërisë automatike dhe pagesës online.

Siç përmendëm më lart, ARBK-ja kërkon vetëm ndërveprueshmërinë me Administratën Tatimore (ATK) dhe sistemet gjyqësore për verifikimin e të dhënave lidhur me regjistrimin e biznesit, ndryshimin e të dhënave ose çregjistrimin. Dokumentet dhe të dhënat tjera mund të ofrohen nga vetë aplikuesit.

Sa i përket ofrimit përmes kanaleve të shumta, ARBK-ja është e përkushtuar të ofrojë shërbimet e veta edhe online edhe me prani fizike.

58 ARBK: <https://arbk.rks-gov.net/Page.aspx?id=1.33>, Regjistri Qendror i Lejeve dhe Licencave: <https://lejelicenca.rks-gov.net/>.

59 Shih pjesët e informacionit ku kërkohet kopja e çertifikatës së biznesit, e cila nuk përfshihet në UA.

60 UNU-EGOV, 2023, Comparative Study on the Digitalisation of Public Service Delivery in the Western Balkans (WB), the Eastern Partnership (EaP) and Beyond, P29.

61 P.sh. për ti gjetur të dhënat e regjistrimit të biznesit, përdoruesi duhet t'i filtrojë të dhënat ose me emrin institucionit, ligjit ose të aktivitetit. Filtrimi përmes aktivitetit të çon te shërbimet e regjistrimit të biznesit nën 'shërbime të aktivitetete tjera'.

62 Një nga parimet kryesore të praktikave të mira të paraqitura nga OBZHE, është se "përdoruesit nuk kanë nevojë të njohin strukturën e brendshme të ofruesve të shërbimeve publike". Ju lutem referojuni OBZHE (2022), "OECD Good Practice Principles for Public Service Design and Delivery in the Digital Age", OECD Public Governance Policy Papers, No. 23, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/2ade500b-en>, P8.

63 Intervistë me zyrtarët e ARBK-ës, Maj 2023.

64 Intervistë me zyrtarët e ARBK-ës, Maj 2023.

Monitorimi dhe vlerësimi

ARBK-ja mbetet ende në një fazë të hershme të përdorimit të mekanizmave për monitorim dhe vlerësim të ofrimit të shërbimeve.

Pasqyrë e zbatimit të parimeve dhe instrumenteve të ofrimit të shërbimit

Tabela e mëposhtme paraqet gjendjen e tanishme të zbatimit të parimeve dhe instrumenteve në fushën e regjistrimit të biznesit, që synojnë arritjen e objektivave kryesore të ofrimit të shërbimit me përdoruesin në qendër:

Shërbimi	Mekanizmat hulumtues	Mekanizmat e reagimit	Gjurmimi i kënaqshmërisë së përdoruesit	Bashkë-dizajnimi	Vetëm-një-herë	Mospagimi	Ofrimi në kohë	Qasshmëria	Standardet e cilësisë së shërbimit	Të dhënat e përdoruesit	Mbështetja e përdoruesit	Ofrimi përmes kanaleve të shumta	Gjendja e digitalizimit	Monitorimi dhe vlerësimi
1 Regjistrimi i Biznesit Individual (BI)	Kuq	Portokalltë	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Gjelbërt	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq
2 Regjistrimi i Ortakërisë së Përgjithshme (OP)	Kuq	Portokalltë	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Gjelbërt	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq
3 Regjistrimi i Ortakërisë së Kufizuar (OK)	Kuq	Portokalltë	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Gjelbërt	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq
4 Regjistrimi i Shoqërisë me Përgjegjësi të Kufizuar (SHPK)	Kuq	Portokalltë	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Gjelbërt	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq
5 Regjistrimi i Shoqërisë Aksionare (SHA)	Kuq	Portokalltë	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Gjelbërt	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq
6 Regjistrimi i Degës së Shoqërisë së Huaj (DSHH)	Kuq	Portokalltë	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Gjelbërt	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq
7 Regjistrimi i Zyrës së Përfaqësuesit të Shoqërisë së Huaj (ZPSHH)	Kuq	Portokalltë	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Gjelbërt	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq
8 Ndryshimi i të dhënave të BI	Kuq	Portokalltë	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Gjelbërt	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq
9 Ndryshimi i të dhënave të OP	Kuq	Portokalltë	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Gjelbërt	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq
10 Ndryshimi i të dhënave të OK	Kuq	Portokalltë	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Gjelbërt	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq
11 Ndryshimi i të dhënave të SHPK	Kuq	Portokalltë	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Gjelbërt	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq
12 Ndryshimi i të dhënave të SHA	Kuq	Portokalltë	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Gjelbërt	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq
13 Ndryshimi i të dhënave të DSHH	Kuq	Portokalltë	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Gjelbërt	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq
14 Ndryshimi i të dhënave të ZPSHH	Kuq	Portokalltë	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Gjelbërt	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq
15 Mbyllja e BI	Kuq	Portokalltë	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Gjelbërt	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq

Faza e hershme	Kuq
Njëfarë përparimi	Portokalltë
Përparim i mirë	Gjelbërt

TABELA 3: Regjistrimi i biznesit – gjendja e tanishme e zbatimit të parimeve dhe instrumenteve në dizajnin dhe ofrimin e shërbimeve

4.2 Shërbimet e Komunikimeve Elektronike dhe Postare

4.2.1 Të dhënat e përgjithshme mbi ofrimin e shërbimeve

Autoriteti Rregullativ i Komunikimit Elektronik dhe Postar (ARKEP) është përgjegjës për rregullimin dhe mbikqyrjen e sektorit të komunikimeve elektronike dhe postare, si dhe siguron që shërbimet e ofruara janë të cilësisë së lartë dhe i plotësojnë standardet e industrisë.

Shërbimet e mëposhtme që ofron ky institucion, i kemi përzgjedhur për vlerësim:

- Autorizimet individuale për frekuenca të radios (AIFR);
- Autorizimet e përgjithshme për komunikim elektronik (APKE);
- Vendimet për numërim (VN), dhe
- Autorizimet e shërbimeve postare (ASHP);

Baza ligjore për ofrim të autorizimeve individuale për frekuencat e radios mund të gjendet në Ligjin Nr. 04/L-109 mbi Komunikimet Elektronike, sidomos në Kapitullin III, rreth Neneve 15 deri në 18. Gjithashtu, Rregullorja Nr.22 mbi Përdorimin e Frekuencave të Radios shërben po ashtu si kornizë ligjore përkatëse.⁶⁵

Autorizimet e përgjithshme për komunikim elektronik janë themeluar po ashtu nga ligji i lartpërmendur, si dhe nga Rregullorja Nr.37 mbi Autorizimet e Përgjithshme. Në anën tjetër, baza ligjore për vendimet mbi numërimin gjendet në Ligj dhe në Rregullore Nr.50 të Planit Kombëtar të Numeracionit.⁶⁶ Autorizimet e shërbimeve postare ofrohen në përputhje

me Ligjin Nr.06/L-038 mbi Shërbimet Postare, që mbështeten nga Rregullorja Nr;41 mbi Autorizimet e Shërbimeve Postare.⁶⁷

Ligji mbi Komunikimet Elektronike është në rishikim; Qeveria ka miratuar Koncept-Dokumentin e Kodit të Komunikimeve Elektronike, i cili synon (mes tjerash) të harmonizojë legjilacionin e Kosovës me Direktivat e BE-së për Kodin e Komunikimeve Elektronike.⁶⁸

Përshtatja me LPPA-në⁶⁹

Legjilacioni që rregullon shërbimet e renditura përputhet gjerësisht me kërkesat e LPPA-së. Sa i përket kërkesave të LPPA-së mbi parimin e proporcionalitetit, Rregulloret e ARKEP-it, themelojnë një listë të qartë dokumentesh dhe procedurash për marrjen e autorizimeve përkatëse.⁷⁰ Sa i përket vlefshmërisë së dokumentit, shumica prej tyre janë pa afat kohor, me përjashtim të autorizimeve për valët e radiove dhe disa vendime për numërim (1-4 vite).⁷¹ Kërkesat ligjore për parimin *vetëm-një-herë* nuk janë të themeluara qartë në legjilacion, ashtu siç parasheh Neni 86 i LPPA-së.

Kur bëhet fjalë për përfundimin e procedurës në kohë, siç parashihet në Nenin 98 të LPPA-së, afatet kohore të caktuara për rregulloret përkatëse janë nga 5 deri në 42 ditë, gjë që tregon përshtatshmërinë.⁷² Sa i përket mundësisë së komunikimit elektronik, siç parashihen në Nenin 73 të LPPA-së, kjo përmendet shprehimisht në aktet nënligjore, gjë që po ashtu tregon rritje të përshtatshmërisë.

Në fund, sa i përket parimit të mospagimit të procedurës, siç parashihet në Nenin 12 të LPPA-së, korniza ligjore përcakton se asnjë tarifë nuk kërkohet gjatë aplikimit për ndonjë shërbim.⁷³ Megjithatë, nuk mund të krijohet

65 Ligji mbi Komunikimin Elektronik: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2851&langid=2>, dhe Rregullorja Nr. 37 mbi Autorizimet e Përgjithshme: <http://www.arkep-rks.org/repository/docs/Rregullore%20Nr%2037%20-%20për%20Autorizimet%20e%20Përgjithshme.pdf>.

66 Rregullorja Nr. 50 e Planit Kombëtar të Numeracionit: <http://www.arkep-rks.org/?cid=2,30>.

67 Ligji Nr. 06/L-038 mbi Shërbimet Postare: <https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=18419>.

68 Ju lutem referojuni Koncept Dokumentit të Kosovës mbi Kodin e Komunikimeve Elektronike, te: <https://krqeminstri.rks-gov.net/blog/koncept-dokumenti-per-kodin-e-komunikimeve-elektronike/> dhe Direktivën (BE) 2018/1972 e Parlamentit dhe Këshillit të 11 Dhjetorit 2018 që themeloi Kodin Europian të Komunikimeve, në: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1547633333762&uri=CELEX%3A32018L1972>.

69 Në këtë pjesë do të vlerësohen vetëm fushat e LPPA-së lidhur me Zvogëlimin e Barrës Administrative, të përcaktuara nga PPZBA-ja.

70 Rregullorja 22, Neni 3; Rregullorja 37, Neni 9; Rregullorja 41, Aneksi 1; Rregullorja 50, Aneksi 5.

71 Rregullorja 50, Nenet 4 dhe 5; Rregullorja 22, Neni 9.

72 Afatet e caktuara për ofrimin e shërbimit janë vendosur në: Rregulloren 22, Neni 4 (4); Rregullorja 37, Neni 5, Rregullorja 41, Neni 8 dhe Rregullorja 50, Neni 5(5).

73 Rregullorja 57, Neni 15(1); Rregullorja 37, Neni 4(4); Rregullorja 41, Neni 8(7) dhe Rregullorja 50, Neni 5.

ndonjë lidhje e qartë me kërkesat e LPPA-së për disa nga dispozitat që lidhen me kostot e pajtueshmërisë.⁷⁴

Kërkesat dhe procedura e dorëzimit të shërbimit

Autorizimet individuale për valët e radios: shërbimi nuk ka aktualisht sistem online për dorëzim të aplikacionit, edhe pse dokumentet digjitale mund të dërgohen në ARKEP. Për të aplikuar për këtë shërbim, përdoruesit duhet të dorëzojnë disa dokumente, përfshirë:

1. Formularin,
2. Kërkesën për përdorim të valëve të radios,
3. **Çertifikatën** e vlefshme të biznesit,
4. Licencën e lëshuar nga KPM (Komisioni i Pavarur i Mediave) për shërbimet e ofruara përmes radios, aty ku është e zbatueshme, dhe
5. Licencën e veprimit të lëshuar nga MPB (Ministria e Punëve të Brendshme) për shërbime sigurimi, aty ku është e zbatueshme.

Nuk ka tarifë administrative të licencës. Në vitin 2021 janë ofruar 170 shërbime të tilla.

Shërbimi përpunohet dhe ofrohet brenda një afati kohor prej 42 ditësh nga data e dorëzimit të aplikacionit. Kur kanë ndonjë ankesë, përdoruesit kanë të drejtë të dorëzojnë një ankesë formale brenda 30 ditësh. Autorizimi i lëshuar vlen për një periudhë prej 1 deri në 4 vite.

Autorizimet e përgjithshme për komunikim elektronik: përdoruesit duhet ta njoftojnë ARKEP-in për fillim të aktiviteteve në komunikime elektronike. Përdoruesit mund ta bëjnë këtë në sistemin online.⁷⁵ Me qëllim që të përfundojnë njoftimin, kërkohen disa dokumente, përfshirë:

1. Formularin e nevojshëm të njoftimit,
2. Çertifikatën e vlefshme të regjistrimit të biznesit,
3. Të dhënat gjithëpërfshirëse për vetë biznesin.

Asnjë tarifë administrative nuk kërkohet për këtë procedurë. Procedura mund të bëhet ose online ose personalisht. Kur s'ka ndonjë pengesë lidhur me njoftimin, ARKEP-i e regjistron ndërmarrjen në regjistrin e duhur, dhe lëshon konfirmimin brenda 5 ditëve, pa asnjë tarifë. Për më tepër, vlen të ceket se autorizimi është i vlefshëm për një periudhë të pacaktuar kohore.

Përdoruesit kanë të drejtë të paraqesin një kërkesë formale brenda 30 ditëve nga data e lëshimit të autorizimit.

Vendimet mbi numërim: aplikacionet mund të dorëzohen me email ose personalisht. Për të aplikuar, duhet dorëzuar këto dokumente:

1. Kërkesën që saktëson arsyet e aplikimit;
2. Numrin e regjistrimit të biznesit;
3. Aplikacionin;
4. Numërimin e burimeve të kërkuara.

Shërbimi kryhet brenda 21 ditëve, ndërsa ankesat mund të paraqiten gjatë 30 ditëve të ardhshme. Rreth 140 shërbime të tilla janë kryer në vitin 2021.

Autorizimet për shërbime postare: aplikacioni duhet të dorëzohet personalisht. Për këtë shërbim, kërkohen këto dokumente:

1. Aplikacioni;
2. Çertifikata e regjistrimit të biznesit dhe të dhënat e biznesit;
3. Numri fiskal i çertifikatës;
4. Vërtetimi i gjykatës se nuk ka asnjë pengesë në ushtrimin e aktiviteteve të shërbimeve postare;
5. Plani i biznesit;
6. Të dhënat mbi punën dhe ambientet e magazinës.

Tarifat e aplikacionit nuk zbatohen, ndërsa shërbimi duhet të kryhet brenda 15 ditëve. Çdo ankesë e mundshme mund të paraqitet brenda 30 ditëve nga lëshimi i licencës.

⁷⁴ Ju lutem referojuni seksionit më poshtë mbi pajtueshmërinë me parimin e mospagimit për një shpjegim të detajuar.

⁷⁵ <http://aplikime.arkep-rks.org/SQ>.

4.2.2 Ofrimi i shërbimeve drejt përdoruesit për shërbimet e komunikimeve elektronike dhe postare

Të kuptuarit e nevojave të përdoruesit

Përveç sondazheve të APKE-it, nuk ka asnjë mekanizëm hulumtues që përdoret për t'i kuptuar nevojat dhe preferencat e përdoruesve për ndonjërin nga shërbimet elektronike dhe postare.

Për të përfituar një kuptim gjithëpërfshirës të nevojave të përdoruesve për këtë shërbim, qasja e tanishme mbështetet kryesisht në inspektimet për AIVR. Për shkak të numrit relativisht të ulët të autorizimeve të lëshuara në baza vjetore, institucioni mbështet krejtësisht mbi ndërveprimet personale gjatë kryerjes së inspektimeve për të mbledhur njohuri për kërkesat e përdoruesve. Në anën tjetër, ARKEP-i raporton se AIVR përdorë sondazhe të rregullta për të mbledhur të dhëna mbi shkallën e kënaqshmërisë së përdoruesit. Asnjë mekanizëm tjetër për matjen e shkallës së kënaqshmërisë së përdoruesit nuk del të jetë përdorur për shërbimet tjera. Shërbimet e ARKEP-it nuk shfaqen në sistemin “e-Kutia”, e cila nuk ua lejon përdoruesve të shprehin shkallën e tyre të kënaqshmërisë për këto shërbime. Një mungesë e tillë paraqet një mundësi të humbur, të vogël por gjithsesi të vlefshme, meqë përdoruesit do të mund të ofronin komentet e tyre për shërbime publike.

Koncept Dokumenti i sapo miratuar mbi Kodin e Komunikimeve Elektronike, që mëton të plotësojë Ligjin mbi Komunikimet Elektronike, i është nënshtruar konsultimeve publike së voni, por fare pak komente janë dhënë nga audienca e përzgjedhur.⁷⁶ Megjithatë, para miratimit të rregulloreve, ARKEP-i konsultohet me përdoruesit e shërbimit, dhe adreson çdo koment, përfshirë dhe arsyet për pranim ose refuzim.⁷⁷ Kjo përbën një burim të mire të dhënash mbi nevojat e përdoruesve dhe preferencave që duket se ndikojnë deri në njëfarë mase mbi dizajnin e shërbimit, në veçanti tarifat e shërbimit.

Megjithatë, shërbimet e lartcekura mbeten ende në një fazë të hershme sa i përket kuptimit të nevojave të përdoruesit.

Thjeshtësimi

Parimi vetëm-një-herë: kërkesa për certifikatën e regjistrimit të biznesit paraqet një sfidë në zbatimin e parimit vetëm-një-herë, meqë kërkon dorëzimin e të dhënave të dyfishta. Parimi vetëm-një-herë nuk zbatohet në asnjërin prej shërbimeve të cekura. Përdoruesit duhet të japin të dhëna për institucione të tjera (p.sh ARBK, KPM dhe MPB) kur aplikojnë për këto shërbime. ARKEP-i nuk bën ripërdorimin e të dhënave për asnjë nga shërbimet e cekura.

Koncept Dokumenti mbi Kodin e Komunikimeve Elektronike mëton të forcojë edhe më shumë detyrimet rregullatore proporcionale ndaj operatorëve ekonomikë, të cilat më pas do të pasqyrohen në aktet nënligjore që mbulojnë shërbimet e ofruara.⁷⁸ Për shkak të nivelit të ulët të digjitalizimit të shërbimeve publike të ofruara, arritja e ndërveprueshmërisë teknike mbetet sfidë. Për pasojë, nuk është i lehtë zbatimi i tanishëm i parimit vetëm-një-herë.

Ofrimi në kohë: të gjitha shërbimet garantojnë ofrim në kohë duke i shpërndarë produktet e tyre brenda një afati prej 4 deri në 21 ditë pune, në përputhje me kërkesat e LPPA-së. Ngjashëm, paraqitja e ankesave brenda 30 ditëve bëhet në përputhje me dispozitat e LPPA-së. Ndaj edhe përgjigja ndaj kërkesave të përdoruesit nuk vonon më shumë se një ditë.

Si përfundim, vlerësojmë së është shënuar përparim i mirë në ofrimin e shërbimeve në kohë.

Parimi i mospagimit: Asnjë tarifë administrative nuk zbatohet për shërbimet e ofruara. Viteve të fundit janë hequr të gjitha tarifat, gjë që tregon rritjen e përkushtimit ndaj parimit të mospagimit.

76 Ju lutemi referojuni më poshtë për një shpjegim të detajuar mbi komentet e marra gjatë procesit të konsultimit: <https://konsultimet.rks-gov.net/viewConsult.php?ConsultationID=41683>.

77 Shih p.sh. raportin e konsultimit për Rregulloren Nr. 57 mbi Pagesat Vjetore dhe Të Drejtën e Përdorimit të Valëve të Radios, e cila rendit të gjitha komentet e marra nga ndërmarrjet aktive dhe përgjigjet nga ARKEP-i. ARKEP-i përdorë këtë praktikë të mirë për të gjithë legjislacionin dytësor që miraton. Për një shpjegim të hollësishtëm shih këtë link: <https://www.arkep-rks.org/NewsEvent/9>.

78 Koncept Dokumenti i Kodit të Komunikimeve Elektronike, 2023, fq.31. <https://kryeministri.rks-gov.net/blog/koncept-dokumenti-per-kodin-e-komunikimeve-elektronike/>.

Megjithatë, legjislacioni mundëson zbatimin e një sistemi tarifor për këto shërbime:

Autorizimet Individuale për Valët e Radios: Rregullorja Nr. 57 mbi Pagesat Vjetore për Mbikëqyrjen dhe të Drejtën e Përdorimit të Valëve të Radios, kërkon të zbatohen tri lloje pagesash:

1. Pagesat vjetore për mbikëqyrjen e përdorimit të valëve të radios;
2. Pagesat vjetore për caktimin e të drejtës për përdorimin e valëve të radios;
3. Pagesa vetëm-një-herë.⁷⁹

Ligji mbi Komunikimin Elektronik: Neni 57(2) cakton që pagesa të tilla bëhen për të siguruar përdorim optimal të valëve të radios.⁸⁰ Legjislacioni nuk qartëson nëse procedurat e këtyre pagesave kanë ndonjë kosto administrative për ARKEP-in.⁸¹ Në vitin 2021, komanitë e sigurimeve dhe taksitë kanë paguar 1,561,272.07 euro për përdorimin e valëve të radios për nevojat e tyre. Ndërsa IPKO dhe Telekom i Kosovës kanë paguar 4,057,752.37 euro për ofrim të komunikimit elektronik.⁸² Këto tarifa janë ulur për 30% në 2018 dhe 40% në 2022.

Autorizimet e përgjithshme të komunikimit elektronik: Neni 27(1) i Ligjit mbi Komunikimin Elektronik dhe Rregullorja 45 përkatëse Pagesa e Mbikëqyrjes së Tregut për Shërbimet e Komunikimit Elektronik dhe Postar, caktojnë se ndërmarrjet me qarkullim vjetor mbi 100 mijë euro duhet të bëjnë një pagesë vjetore për mbikëqyrjen e tregut të komunikimeve elektronike. Ligji qartëson se procedurat e këtyre tarifave do të përdoren për të mbuluar kostot administrative për Autoritetin. Në vitin 2021, janë paguar 329,438.11 për ofruesit e komunikimit elektronik si pagesë vjetore për mbikëqyrjen e tregut të komunikimeve elektronike.⁸³

Vendimet e numërimit: Rregullorja Nr. 59 e Planit Kombëtar të Numeracionit, Neni 8 cakton tarifat e burimeve të numeracionit që duhet t'u lëshohen ofruesve të komunikimit dhe rrjetit elektronik. Kjo Rregullore përcakton se Autoriteti do të sigurojë se këto pagesa bëhen në mënyrë të paanshme, të hapur, jo-diskriminuese dhe proporcionale.⁸⁴ Në vitin 2021 janë paguar 311,347.50 euro si pagesë vjetore për burimet e numeracionit.

Autorizimet e shërbimit postar: Ligji mbi Shërbimet Postare, Neni 28 cakton nevojën e ofruesve të shërbimit postar për të paguar një tarifë jo më pak se 0.5% e qarkullimit vjetor. Në vitin 2021, këto ndërmarrje kanë paguar 44,371.12 euro. Ligji përcakton qartë se kalkuli i këtyre tarifave do të bëhet në bazën e kostove operacionale ndaj Autoritetit për përmbushjen e obligimeve të dala nga Ligji.⁸⁵

Në përgjithësi, edhe pse nuk ka tarifa për procedura administrative, megjithatë ka tarifa thelbësore që u imponohen ndërmarrjeve për të mbuluar, në disa raste, tarifat administrative, në disa të tjera, për t'u dhënë të drejtën e përdorimit të burimeve të komunikimit elektronik (valëve dhe numrave). Përderisa, Autoriteti pretendon se tarifa të tilla janë më të ulëta në rajon dhe synojnë të mbulojnë vetëm kostot e burimeve të dhëna dhe kosto që sigurojnë mbikëqyrjen e tregut, një lidhje e tillë mes tarifave dhe kostove të imponuara mbetet e paqarte.⁸⁶ Qëllimi për të ndërruar rendin e Direktivën e BE-së mbi Kodin e Komunikimit Elektronik Evropian, duhet të krijojë një bazë të zgjeruar për vendosjen e tarifave ndaj ndërmarrjeve për dhënie të burimeve dhe për të mbuluar kostot operacionale për Autoritetin.⁸⁷

Në përgjithësi, fakti se janë hequr tarifat e procedurave administrative, janë reduktuar tarifat thelbësore me kohë dhe qëllimi për t'u harmonizuar me *acquis*-të përkatëse, tregon se ARKEP-i ka shënuar përparim në parimin e mospagimit.

79 Rregullorja Nr 57, Neni 2.

80 Ligji mbi Komunikim Elektronik, Neni 57(2).

81 Përderisa Ligji mbi Komunikimin Elektronik dhe Rregullorja Nr. 57 nuk qartësojnë nëse tarifat e veçanta mbulojnë kostot administrative të ARKEP-it, ai qartëson se pagesa vjetore për Autorizimet e Përgjithshme të Komunikimeve Elektronike, si në Nenin 27 (1) ku thotë se tarifa të tilla mbulojnë kostot administrative të Autoritetit.

82 Raporti i punës vjetore të ARKEP-it, fq.93: <https://www.arkep-rks.org/NewsDetails/89/504>.

83 Po aty.

84 Rregullorja nr. 50 e Planit Kombëtar të Numeracionit, Neni 8.

85 Ligji mbi Shërbimin Postar, Neni 28 (1).

86 Intervista me Stafin e ARKEP-it, Maj 2023.

87 Intervistë me zyrтарin e ME-së, Qershor 2023.

Qasja: shumica e përdoruesve të shërbimit të drejtpërdrejt të procedurave administrative të ARKEP-it janë persona juridikë. Organizata është përqendruar kryesisht në ofrimin e shërbimeve në gjuhë zyrtare pa zbatuar masa shtesë për të siguruar qasjen.

Megjithatë, meqë institucioni ka natyrë rregullatore, ai ka vendosur masa mbrojtëse për operatorët ekonomikë me qëllimin, ofrimin e shërbimeve të përgjithshme pa diskriminim.⁸⁸ Për më tepër, Koncept Dokumenti i sapo miratuar mëton harmonizimin me Kodin e Komunikimeve Elektronike të BE-së, i cili nga ana tjetër promovon qasjen dhe ndërlidhjen, mosdiskriminimin, neutralitetin e rrjetit dhe shërbimin universal.⁸⁹ Integrimi i parimeve për shërbimet universale në legjislacionin e Kosovës për komunikimet elektronike, përfshirë legjislacionin dytësor që mbulon autorizimet, do të ketë një ndikim të rëndësishëm në përmirësimin e qasjes në shërbime publike dhe adresimin e çështjeve strukturore që lidhen me ndarjen digjitale.⁹⁰

Në përgjithësi, është shënuar përparim në arritjen e zbatimit të mekanizmave për qasje në ofrimin e shërbimeve.

Standardet e cilësisë së shërbimit: ARKEP-it aktualisht i mungojnë metodologjitë për të siguruar cilësi të standardizuar të shërbimit. Nuk ka pasur përpjekje për futjen e Kornizës së Përbashkët të Vlerësimit (KPV) në përpjekjet e institucionit për ofrimin e shërbimeve, siç parashikohet nga Strategjia për Reformën e Administratës Publike (PARS) dhe propozuar nga SIGMA. Rrjedhimisht, asnjë standard ose udhëzim i publikuar në lidhje me kohën e pritjes, kohën e përgjigjes ose standarde të tjera të lidhura me shërbimin nuk janë dokumentuar nga ARKEP-i.

ARKEP-i mbetet ende në një fazë të hershme të zbatimit të standardeve të cilësisë së shërbimit.

Të dhënat e përdoruesit dhe mbështetja: Sa i përket të dhënave të përdoruesit për ofrimin e shërbimit, ata zakonisht informohen përmes faqes së internetit të ARKEP-it, email-it dhe takimeve personale në ambientet e ARKEP-it. Për më tepër, shërbimet e ARKEP-it janë të rënditura në Regjistrin e Lejeve dhe Licencave, ku janë paraqitur të dhënat për aplikimin, pagesat dhe dokumentet për aplikim.

Fatkeqësisht, kur bëhet fjalë për cilësinë e informacionit për shërbimeve të ofruara, nuk është gjithmonë e lehtë për përdoruesit për t'u naviguar. Informacioni i dhënë nuk është i strukturuar mirë dhe nuk është i lehtë për t'u gjetur. Informacioni i pamjaftueshëm jepet si mbështetje (nëse nevojitet) kur aplikojmë për shërbimet e ofruara.⁹¹ Megjithatë, përmirësimi i fundit i faqes së internetit të ARKEP-it është një hap në drejtimin e duhur, ku informacioni mbi shërbimet është më i qartë dhe më i lehtë për t'u naviguar.

Fatkeqësisht, kur bëhet fjalë për cilësinë e informacionit për shërbime të ofruara, nuk është gjithmonë e lehtë për përdoruesit për t'u naviguar. Informacioni i dhënë nuk është i strukturuar mirë dhe nuk është i lehtë për t'u gjetur. Informacioni i pamjaftueshëm jepet si mbështetje (nëse nevojitet) kur aplikojmë për shërbimet e ofruara. Megjithatë, përmirësimi i fundit i faqes së internetit të ARKEP-it është një hap në drejtimin e duhur, ku informacioni mbi shërbimet është më i qartë dhe më i lehtë për t'u naviguar.

Në të kundërtën, informacioni për shërbimet e ARKEP-it të përfshira në Regjistrin e Lejeve dhe Licencave, është më i qartë, më i strukturuar dhe më i lehtë për t'u naviguar.⁹² Megjithatë, ky informacion nuk është i përditësuar, pasi një pjesë e tij nuk përputhet me informacionin e përfshirë në legjislacionin që mbulon këto shërbime.⁹³

88 Ligji mbi Komunikimin Elektronik, Kapitulli V.

89 Direktiva (BE) 2018/1972 e Parlamentit dhe e Këshillit Europian e 11 dhjetorit 2018 që përcaktoi Kodin Europian të Komunikimeve Elektronike. Transpozimi i këtij kodi në legjislacionin e Kosovës për komunikimin elektronik, ndër të tjera, do të sigurojë masa ligjore për të kundërshtuar efektet e ndarjes digjitale, dhe si i tillë do të mbështesë gjithashtu përpjekjet e përgjithshme për thjeshtimin dhe digjitalizimin e shërbimeve publike.

90 Strategjia e-Qeverisja identifikon aftësitë e pabarabarta digjitale si një nga problemet kryesore drejt transformimit digjital në përgjithësi, por edhe për nxjerrjen e shërbimeve digjitale.

91 Referojuni Rregullores (BE) 2018/1724 të Parlamentit dhe Këshillit Europian të 2 tetorit 2018 që krijoi një portë të vetme digjitale për të ofruar qasje në të dhëna, procedura, ndihmë dhe shërbime për zgjidhjen e problemeve dhe ndryshimin e Rregullores (BE) Nr. 1024/2012, ku në nenin 9, përcaktohen një sërë kriteresh për të drejtat e shërbimit, detyrimet dhe rregullat që duhen respektuar gjatë dhënies së informacionit për një sërë shërbimesh. Edhe pse shërbimet elektronike dhe postare nuk synohen nga kjo Rregullore, megjithatë ajo përbën një instrument i mirë për t'u përdorur si praktika më e mirë kur u jepet informacion përdoruesve.

92 <https://lejelicenca.rks-gov.net/Search/Details/1823>.

93 Sondazhe dhe intervista të kryera në Maj 2023. Ka një shpërputhje sidomos lidhur me tarifën për shërbimet e ARKEP-it.

Kur bëhet fjalë për mbështetjen e përdoruesit, zgjidhja dhe mbështetja ndaj problemeve ofrohet përmes email-ave, telefonatave, dhe takimeve personale. Përdorimi i emailit për të marrë dokumente digjitale e ka bërë më pak të rëndësishme nevojën për komunikim personal në vitet e fundit. Duke pasur parasysh nivelet e ulëta të digjitalizimit, përdorimi i të gjitha këtyre instrumenteve tregon një përkushtim në rritje ndaj përdorimit të mbështetjes së përdoruesve me shumë kanale.⁹⁴

Në përgjithësi, është shënuar përparim në sigurimin e informacioni dhe mbështetjes ndaj përdoruesve të shërbimit.

Digjitalizimi

Nga të gjitha shërbimet, vetëm APKE-i ofrohet pjesërisht përmes një sistemi online. Një sistem i tillë lejon dorëzimin, shqyrtimin e aplikimit dhe marrjen e vendimeve, si dhe printimin e dokumenteve digjitale dhe njoftimin e aplikantit.

ARKEP-i kryesisht i ofron shërbimet e tij administrative në mënyrë personale, me përjashtim të lejjimit të aplikantëve që të dorëzojnë informacione dhe të komunikojnë përmes emailit.

Megjithatë, organizata e pranon rëndësinë e digjitalizimit dhe ka shprehur synimin e saj për të digjitalizuar të gjitha shërbimet e përmendura në një periudhë afatshkurtër dhe afatmesme, në varësi të fizibilitetit financiar.⁹⁵

Në përgjithësi, ARKEP-i mbetet ende në një fazë të hershme sa i përket digjitalizimit në ofrim të shërbimeve.

Monitorimi dhe vlerësimi

ARKEP-i nuk ka zbatuar mekanizma specifikë për monitorimin apo vlerësimin e shërbimeve të tij. Asnjë TKP nuk është përcaktuar për të monitoruar progresin në drejtim të ofrimit të shërbimit. Monitorimi bëhet kryesisht si pjesë e planit të përgjithshëm të punës së Autoritetit. Vlerësimi kryhet vetëm gjatë përfundimit të vlerësimit të ndikimit rregullator, si pjesë e përgatitjes së koncept dokumenteve që paraprijnë ndryshimet e ligjit.

Pasqyrë e zbatimit të parimeve dhe instrumenteve të ofrimit të shërbimit

Tabela e mëposhtme ofron një pasqyrë të statusit të tanishëm të zbatimit të parimeve dhe instrumenteve që synojnë arritjen e objektivave parësorë për ofrimin e shërbimeve të orientuara drejt përdoruesit në fushën e komunikimit elektronik dhe shërbimeve postale:

94 PPZBA-ja promovon qasjen përmes shumë kanaleve për shërbimet që mbështesin përdoruesin, përfshirë aplikacionin "chatbot", komunikimin me zë, email, rrjetet sociale, mesazhet elektronike dhe bashkëshfletimin [fq.21].

95 Viteve të fundit, ARKEP-i është përpjekur të zbatojë projektin e digjitalizimit për të gjithë institucionin, por procedurat e tenderimit kanë dështuar.

Shërbimi	Mekanizmat hulumtues	Mekanizmat e reagimit	Gjurmimi i kënaqshmërisë së përdoruesit	Bashkë-dizajnimi	Vetëm-një-herë	Mospagimi	Ofrimi në kohë	Qasshmëria	Standardet e cilësisë së shërbimit	Të dhënat e përdoruesit	Mbështetja e përdoruesit	Ofrimi përmes kanaleve të shumta	Gjendja e digitalizimit	Monitorimi dhe vlerësimi
1 Autorizimet individuale për valet e radios (AIVR)	Kuq	Portokalltë	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq
2 Autorizimet e përgjithshme për komunikim elektronik (APKE)	Kuq	Portokalltë	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq
3 Vendimet për numërim (VN)	Kuq	Portokalltë	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq
4 Shërbimet postare (SHP)	Kuq	Portokalltë	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq

Faza e hershme	Kuq
Njëfarë përparimi	Portokalltë
Përparim i mirë	Gjelbërt

TABELA 4: Shërbimet e ARKEP-it: gjendja e tanishme në zbatimin e parimeve dhe instrumenteve për dizajnimin dhe ofrimin e shërbimeve

4.3 Shërbimet e Gjendjes Civile (Komuna e Ferizajit)

4.3.1 Të dhëna të përgjithshme për shërbimet e ofruara

Komuna e Ferizajit është përgjegjëse për ofrimin e një sërë shërbimesh publike, përfshirë lëshimin e dokumenteve të gjendjes civile dhe regjistrimit, lejet e ndërtimit, licencat e biznesit dhe ofrimin e shërbimeve sociale për qytetarët.

Në këtë pjesë do të përqendrohemi te këto procedura:

1. Ndryshimin e emrit personal;
2. Ndryshimin e emrit personal pas divorcit;
3. Çertifikatën e vdekjes;
4. Vërtetimin e vdekjes;

5. Korrigjimin e emrit personal;
6. Regjistrimin e vonshëm të lindjes (pas moshës 12 vjeçare).

Shërbimet e lartpërmendura bazohen në Ligjin 04/L-004 për Gjendjen Civile, i cili rregullon komponentët dhe kuptimin e gjendjes civile për shtetasit, shtetasit e huaj dhe personat pa shtetësi, që gëzojnë qëndrim të përhershëm ose të përkohshëm. Ligji përcakton rregullat për krijimin, mirëmbajtjen dhe ndryshimin e këtyre elementeve, duke përfshirë organizimin e shërbimit të gjendjes civile.⁹⁶ Për më tepër, ndryshimi i emrave personal bazohet në Ligjin 02/L-118 për Emrin Personal, i cili rregullon kuptimin, përbërjen, procedurën dhe mënyrën e përcaktimit dhe përdorimit të emrit personal, si dhe kushtet për korrigjimin e tij.⁹⁷ Për më tepër, shërbimi për të nxjerrur dëshminë e vdekjes bazohet në Ligjin 03/L-007, për procedurën jokontestimore, i cili rregullon

⁹⁶ Ligji mbi Gjendjen Civile: <https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=2743>.

⁹⁷ Ligji për Emrin Personal: <https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=2570>.

procedurën jokontestimore për të drejtat dhe interesat juridike personale, familjare, pronësore dhe të tjera të personave fizikë dhe juridikë.⁹⁸ Ekzistojnë gjithashtu një sërë aktesh nënligjore që formësojnë këto shërbime, si UA 19/2015 për Kushtet dhe Procedurat për Ndryshimin dhe Korrigjimin e Emrit Personal, si dhe UA 24/2015 për regjistrimin e vonuar në Regjistrin e Gjendjes Civile.

Përshtatja me LPPA-në

Ligji për Gjendjen Civile rregullon regjistrimin e vonuar të lindjeve jashtë institucioneve shëndetësore brenda territorit të Kosovës, me procedurë të detajuar më tej në Udhëzimin Administrativ nr. 24/2015 për regjistrimin e vonuar në regjistrat e gjendjes civile. Ligji rregullon edhe regjistrimin e vdekjes, i cili është detajuar në UA (MPB) nr. 17/2015 për regjistrimin e fakteve të lindjes, martesës dhe vdekjes. Siç u theksua më lart, disa nga parimet e LPPA-së janë pasqyruar në Ligjin për Gjendjen Civile, përfshirë të drejtën për mjete juridike. Mundësia e aplikimit elektronik nuk përmendet. UA-të përshkruajnë një sërë kriteresh për këtë lloj regjistrimi, duke renditur dokumentet e kërkuara për këtë qëllim. Afati për përpunimin dhe verifikimin e aplikimit është shënuar,⁹⁹ por nuk përmendet shprehimisht afati brenda të cilit autoriteti kompetent duhet të marrë vendimin dhe të finalizojë regjistrimin, gjë që ngre pikëpyetje për pajtueshmërinë me nenin 10 të LPPA-së. Ndërsa nuk është e qartë nëse pagesa e një tarife është e nevojshme për këtë shërbim, ligji parashikon një gjobë që varion nga 20 deri në 50 euro për regjistrimin e vonuar të lindjeve.¹⁰⁰

Legjislacioni primar që rregullon emrat personalë dhe ndryshimin e tyre është miratuar përkatësisht në vitin 2008¹⁰¹ dhe 2011,¹⁰² prandaj nuk pasqyron plotësisht parimet e përfshira në LPPA. E njëjta gjë vlen edhe për Udhëzimin Administrativ që përshkruan kërkesat dhe procedurën për ndryshimin e emrit, i cili ka hyrë në fuqi në vitin 2015.¹⁰³ Aplikimi për ndryshimin e emrit

duhet të bashkëngjisë një sërë dokumentesh të gjendjes civile, përfshirë letërnjoftimin, çertifikatën e lindjes, ekstraktin nga qendra për regjistrin e gjendjes civile, etj, të cilat sjellin barrë shtesë për palën kërkuese. Kjo ngre pikëpyetje lidhur me zbatimin e parimeve të joformalitetit dhe efikasitetit, siç përshkruhet në nenin 10 të LPPA-së. Më tej, nuk përmendet mundësia për aplikim elektronik apo për të pyetur statusin e aplikacionit. Megjithatë, palëve u sigurohet e drejta për t'u ankuar tek autoritetet përkatëse, përfshirë ato gjyqësore. Çështjet procedurale, lidhur me ankesat dhe afatet, duhet të kryhen në përputhje me Ligjin për Procedurën Administrative.¹⁰⁴ Aktualisht, korniza ligjore nuk thotë gjë për tarifën që duhen paguar për këtë shërbim. Së fundi, Ligji për Gjendjen Civile parashihet që çështjet administrative të cilat nuk rregullohen me vetë ligjin, do të rregullohen me dispozitat e Ligjit për Procedurën Administrative.¹⁰⁵ E njëjta gjë vlen edhe për shërbimet e korrigjimit të emrit personal dhe marrjes së emrit të mëparshëm pas divorcit.

Kërkesat dhe procedurat e dorëzimit të shërbimit

Ndryshimi i emrit personal (përfshirë ndryshimin pas divorcit dhe korrigjimin e emrit): ky shërbim lejon ndryshimin e emrit dhe mbiemrit. Aplikantit duhet t'i dorëzojë këta dokumente për këtë shërbim:

1. Ekstraktin e lindjes;
2. Çertifikatën e martesës;
3. Letërnjoftimin;
4. Konfirmimin e arkivës;
5. Vërtetimin se nuk bën pjesë në procedura kriminale;
6. Vërtetimin se nuk ka të kaluar kriminale;
7. Çertifikatën që vërteton pagesën e taksës pronësore;
8. Vërtetimin e ATK-së se ka paguar të gjitha tatimet;

98 Ligji për Procedurën Jokontestimore: <https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=2608>.

99 Shih Nenin 6.5 të UA

100 Shih Nenin 63.1.1

101 Ligji Nr. 02/L-118 për Emrat Personal

102 Ligji Nr. 04/L-003 mbi Gjendjen Civile

103 Udhëzimi Administrativ (MPB) Nr. 19/2015 mbi kushtet dhe procedurat për ndryshimin dhe përmirësimin e emrit personal.

104 Shih Nenin 7.3 të Ligjit mbi Gjendjen Civile

105 Shih Nenin 64

9. Çertifikatën e vendbanimit të prindit (nëse aplikanti është i mitur);
10. Deklaratën e prindërve (nëse aplikanti është i mitur).

Aplikacioni dorëzohet personalisht. Duhet 30 ditë për të pranuar vendimin mbi ndryshimin e emrit. Për këtë procedure, ka tarifa, ndërsa aplikantët kanë 30 ditë afat për të dorëzuar ndonjë ankesë.

Regjistrimi i vonë: ky shërbim mundëson regjistrimin e vonë për personat mbi moshën 12 vjeç, që kanë lindur në institucione mjekësore jo-publike, brenda territorit të Kosovës. Për të aplikuar, palëve u duhen këto dokumente:

1. Ekstraktet e lindjes së prindërve;
2. Çertifikatën e martesës së prindërve;
3. Raportin mjekësor të fëmijut;
4. Letërnjoftimin;
5. Raportin mbi njohjen e atësisë/mëmësisë, dhe
6. Deklaratën personale të prindërve/dëshmitarëve.

Dorëzimi i aplikacionit bëhet personalisht. Duhet 45 ditë për të ofruar këtë shërbim, dhe një tarifë prej 20 eurosh. Ankesat mund të dorëzohen brenda një afati kohor prej 30 ditësh.

Çertifikata e vdekjes: për të aplikuar për një çertifikatë të tillë, anëtarët e gjallë të familjes ose ndonjë person tjetër, siç kërkohet me ligj, duhet të dorëzojnë këto dokumente në zyret e regjistrimit civil:

1. Kopjen e letërnjoftimit për deklaruesin;
2. Raportin mjekësor origjinal për çertifikimin e të vdekurit;
3. Kopjen e letërnjoftimit të të vdekurit;
4. Ekstraktin nga regjistri i gjendjes civile;
5. Çertifikatën martesore nëse i vdekuri ka qenë i martuar;
6. Çertifikatën e vdekjes së bashkëshortit/bashkëshortes së vdekur.

Dorëzimi i aplikacionit bëhet personalisht. Duhet një (1) ditë për të ofruar këtë shërbim; të gjitha ankesat e mundshme mund të dorëzohen brenda një afati prej 30 ditësh. Ky shërbim ka tarifën prej 1 euro. Megjithatë, nëse regjistrimi bëhet më vonë se 30 ditë nga vdekja, paguhet një tarifë prej 50-100 eurosh.¹⁰⁶

Vërtetimin e vdekjes: ky dokument kërkohet për procedurat e trashëgimisë. Për të aplikuar, nevojiten këto dokumente:

7. Ekstraktet e lindjes së personave të gjallë;
8. Çertifikatën e vdekjes së personit, në emër të cilit aplikohet për vërtetimin e vdekjes;
9. Letërnjoftimin e aplikantit;
10. Dokumentin mbi pasurinë e të ndjerit;
11. Formularin.

Dorëzimi i dokumenteve bëhet personalisht. Duhet deri në 30 ditë për të ofruar këtë dokument, dhe tarifa është 1 euro. Ankesat mund të dorëzohen brenda 30 ditëve.

4.3.2 Ofrimi i shërbimeve të orientuara drejt përdoruesit

Të kuptuarit e nevojave të përdoruesit

Asnjë mekanizëm kërkimor nuk është përdorur për hartimin ose ofrimin e këtij shërbimi. Përveç kësaj, kur bëhet fjalë për reagimet e përdoruesve, përdoren kutitë fizike të ankesave. E-kutia përdoret për të gjurmuar kënaqësinë e përdoruesve, megjithatë, ngjashëm me shërbimet e mësipërme, nuk është e qartë se si komuna e përdorë këtë informacion për të përmirësuar ofrimin e shërbimeve.

Në vitet e fundit, Ministria e Punëve të Brendshme (MPB) dhe Agjencia për Regjistrim Civil (ARC) kanë udhëhequr procesin e rishikimit të Ligjit për Gjendjen Civile, përmes miratimit të një Koncept Dokumenti dhe përmes punës në hartimin e Ligjit të ri.¹⁰⁷ Megjithatë, asnjë masë kërkimore nuk është ndërmarrë gjatë përgatitjes së Koncept Dokumentit. Të dy dokumentet iu nënshtruan procesit të konsultimit publik, me reagime shumë të kufizuara nga aktorët joqeveritar.

¹⁰⁶ Komuna e Ferizajit, Rregullorja mbi Taksat Komunale, 2022: <https://kk.rks-gov.net/ferizaj/category/rregulloret/>, Neni 7.

¹⁰⁷ Koncept Dokumenti mbi Gjendjen Civile: <https://kryeministri.rks-gov.net/blog/koncept-dokumenti-per-gjendjen-civile-30-12-2021/> dhe Draft Ligji mbi Gjendjen Civile: <https://kryeministri.rks-gov.net/blog/koncept-dokumenti-per-gjendjen-civile-30-12-2021/>.

Nuk u miratua asnjë metodologji e përqendruar të përdoruesi, siç është hartimi i udhëtimit të klientit ose mendimi i dizajnit për të përmirësuar ofrimin e shërbimeve për shërbimet e renditura.

Në përgjithësi, shërbimet e mësipërme mbeten ende në një fazë të hershme për sa i përket të kuptuarit të nevojave dhe preferencave të përdoruesve.

Thjeshtësimi

Parimi vetëm-një-herë: siç shihet nga lista e dokumenteve të mësipërme, aktualisht barra për përdoruesit është mjaft e lartë. Është e qartë se për shkak të mungesës së digjitalizimit, ka pak hapësirë për zbatimin e një kuadri të fortë ndërveprueshmërie. Megjithatë, shumica e dokumenteve të kërkuara disponohen nga zyra e gjendjes civile, e cila ka qasje në regjistrin digjital të gjendjes civile. Kjo mund t'u mundësojë zyrrave të tilla të marrin vetë informacionin e kërkuar, dhe kështu të ulë ndjeshëm kërkesat për dorëzimin e dokumenteve.

Në Kosovë janë lëshuar 2.2 milionë dokumente të gjendjes civile në vitin 2022.¹⁰⁸ Prej tyre, 30% iu dhanë individëve që aplikonin për dokumente të tjera të gjendjes civile.¹⁰⁹ Zbatimi i ligjit të ri për gjendjen civile eliminon detyrimin e individëve për të siguruar dokumentet e gjendjes civile që mbahen tashmë nga zyrrat e gjendjes civile. Për më tepër, në të ardhmen e afërt, ARC-ja po shqyrton zgjerimin e kësaj politike për të hequr kërkesën për paraqitjen e dokumenteve të mbajtura edhe nga administrata të tjera publike.¹¹⁰

Është e dobishme që dokumentet e lëshuara nga zyrrat e gjendjes civile të kenë vlefshmëri të pacaktuar. Megjithatë, vlen të theksohet se shumë institucione të tjera, si institucionet arsimore dhe bankat, shpesh vendosin një kërkesë që dokumentet e gjendjes civile të mos jenë më të vjetra se 6 muaj. Kjo praktikë e rrit ndjeshëm barrën e panevojshme, si për përdoruesit ashtu edhe për zyrrat e gjendjes civile, përfshirë edhe Komunën e Ferizajit.

Në një këndvështrim pozitiv, Koncept Dokumenti i miratuar për Gjendjen Civile synon të forcojë shpërndarjen digjitale të dokumenteve të gjendjes civile, duke përfshirë qartësimin e dispozitave që lidhen me pranimin e kopjeve digjitale të këtyre dokumenteve.¹¹¹ Ligji i ardhshëm do të propozojë gjithashtu masa për të siguruar shkëmbimin e informacionit me sisteme të tjera, të cilat do të mbështesin shumë funksionalizimin e ndërveprueshmërisë.

Një shërbim që paraqet një sërë çështjesh është Dëshmia e Vdekjes. Për të filluar këtë proces, aplikantëve u kërkohet zakonisht të paraqesin ekstrakte të lindjes për të gjithë anëtarët e familjes që mbijetojnë. Megjithatë, është e rëndësishme të theksohet se zyrrat e gjendjes civile nuk kanë aftësinë për të verifikuar këto lista për shkak të mungesës së informacionit të “pëmës familjare” në regjistrat e tyre civil.¹¹²

Në përgjithësi, aplikimi i parimit vetëm-një-herë ende mbetet në një fazë të hershme kur bëhet fjalë për shërbimet e renditura.

Ofrimi i shërbimeve në kohë: Ofrimi i shërbimeve të renditura kërkon nga 30 deri në 45 ditë, që është në përputhje me kërkesat e LPPA. Gjithashtu, afati i lejuar për paraqitjen e ankesave është 30 ditë, që është gjithashtu në përputhje me LPPA. Për t'u përgjigjur pyetjeve të përdoruesit, kjo zakonisht bëhet sa më shpejt që të jetë e mundur, por jo më shumë se një ditë pune.

Në përgjithësi, ofrimi i këtyre shërbimeve është në përputhje me kërkesat e LPPA. Prandaj, Komuna ka shënuar përparim të mirë sa i përket ofrimit të shërbimeve në kohë.

Parimi i mospagimit: Ndërsa vetë shërbimet, përfshirë procedurat e aplikimit dhe kërkesat për dokumente, janë të dizajnuara në nivel qendror nëpërmjet legjislacionit parësor dhe dytësor, tarifatat specifike që lidhen me këto shërbime vendosen në nivel vendor.¹¹³ Neni 12 i Ligjit për Financat e Pushtetit Lokal, përcakton

108 Instituti GAP, 2023, Ndikimi i digjitalizimit të shërbimeve të gjendjes civile në të hyrat buxhetore të komunave, fq.23: <https://www.institutigap.org/lajme/3057>.

109 Intervistë me zyrtar të ARC-së, Qershor 2023.

110 Po aty,

111 Koncept Dokument mbi Gjendjen Civile, fq. 35.

112 Përgjigje me shkrim nga një zyrtar i Komunës së Ferizajit, Maj 2023.

113 Vendosja e tarifave të tilla është pjesë e kompetencave vetanake të komunës siç është përcaktuar me Ligjin për Vetëqeverisjen Lokale, ndërsa

se Komuna mund të vendosë tarifa administrative për shërbimet administrative, por tarifat e tilla nuk duhet 'të vendosen në një nivel që tejkalon koston e ofrimit të shërbimit në fjalë, duke përfshirë kostot për punën, përdorimin e materialeve dhe pajisjeve'.¹¹⁴ Kjo e bën bazën ligjore për caktimin e tarifave administrative plotësisht në përputhje me kërkesat e LPPA-së për pagesën.

Tarifat specifike për taksat administrative të Komunës së Ferizajit janë të përcaktuara në Rregulloren Komunale për Taksat Komunale.¹¹⁵ Edhe pse shumica e këtyre tarifave janë modeste, ka mungesë të qartësisë në lidhje me mënyrën e llogaritjes së tyre. Si rezultat, këto tarifa mund të jenë në kundërshtim me kërkesat për pagesë të parashtruara në Ligjin për Financat e Pushtetit Vendor dhe rrjedhimisht me LGAP. Megjithatë, vlen të përmendet se personat që përfitojnë ndihmë sociale, anëtarët e shoqatave të luftës dhe personat me aftësi të kufizuara janë të përjashtuar nga këto tarifa.¹¹⁶

Në përgjithësi, Komuna ende mbetet në një fazë të hershme sa i përket zbatimit të parimit të pagesës.

Parimi i qasshmërisë: Komuna nuk ka raportuar ndonjë masë specifike për t'i adresuar pengesat me të cilat përballesh grupet e pafavorizuara. Megjithatë, është e rëndësishme të theksohet se shërbimet e ofruara ofrohen në të gjitha gjuhët zyrtare, me kërkesë të përdoruesve, përfshirë alfabetin cirilik. Për më tepër, grupet e pafavorizuara janë të përjashtuara nga tarifat administrative, përfshirë njerëzit me aftësi të kufizuara.¹¹⁷

Në përpjekje për të modernizuar proceset, Ligji i ardhshëm i ndryshuar mbi Gjendjen Civile synon të lehtësojë lëshimin e të gjitha dokumenteve të gjendjes civile në një format të digjitalizuar. Koncepti dokumenti shoqëruet pranon sfidat që mund të lindin për segmente të caktuara të audiencës së synuar dhe

propozon zbatimin e aktiviteteve të gjera në terren dhe mbështetje për të siguruar një tranzicion të pandërprerë drejt shërbimeve të digjitalizuara.¹¹⁸

Për më tepër, me hyrjen në fuqi të ligjit të ri, ARC-ja mendon të zhvillojë një qasje sistematike ku personat e paregjistruar të mund të identifikohen dhe regjistrohen përmes përdorimit të ekipeve mobile.¹¹⁹

Gjithashtu, koncepti dokumenti i përmendur trajton edhe integrimin e perspektivës gjinore duke rregulluar procedurën për ndryshimin e të dhënave gjinore në përputhje me Ligjin për Barazi Gjinore dhe Ligjin për Mosdiskriminim.¹²⁰

Në përgjithësi, është shënuar përparim sa i përket përpjekjeve për të siguruar qasshmëri në shërbimet e renditura.

Standardet e cilësisë së shërbimit: ngjashëm me shërbimet e mësipërme, nuk ka standarde të cilësisë së shërbimeve të vendosura për shërbimet e renditura. Deri më tani, nuk është raportuar asnjë metodologji për standardet e cilësisë, përfshirë ato të bazuara në KPV. Rrjedhimisht, nuk ekzistojnë standarde të publikuara për Komunën e Ferizajit.

Në përgjithësi, përdorimi i standardeve të cilësisë ende mbetet në faze të hershme sa i përket shërbimeve të renditura.

Të dhënat dhe mbështetja e përdoruesit: Përdoruesit mund të kenë qasje në informacionin mbi kërkesat e aplikimit përmes asistencës personale dhe faqes zyrtare të bashkisë. Faqja e internetit përmban një link me një listë të plotë të shërbimeve të ofruara nga bashkia, e cila përfshin kërkesat e detajuara të dokumentacionit, tarifat, bazën ligjore, procedurat për paraqitjen e ankesave dhe afatet kohore të parashikuara për ofrimin e shërbimeve.¹²¹ Megjithatë,

tarifat administrative janë të përcaktuara në nenin 12 të Ligjit për financat e pushtetit lokal.

114 Ligji 03/L-049 mbi Financat e Pushtetit Vendor, Neni 12.

115 Komuna e Ferizajit, Rregullorja mbi Taksat Komunale, 2022, Neni 7.

116 Po aty, Neni 8.

117 Po aty.

118 Koncepti Dokumenti mbi Gjendjen Civile, 2022, fq.36.

119 Intervistë zyrtarin e ARC-së, Qershor 2023.

120 Po aty, fq.30. Ndryshimi i të dhënave gjinore sigurohet edhe në legjisllacionin aktual, por nuk ekzistojnë mekanizma të qartë. Ligji i ardhshëm do të sigurojë krijimin e një baze të qartë ligjore për vendosjen e procedurave përkatëse për të bërë të mundësuar akte të tilla.

121 <https://kk.rks-gov.net/ferizaj/category/sherbime/qendra-per-sherbim-te-qtetareve/>.

vlen të përmendet se informacioni i dhënë mund të jetë sfidues për t'u naviguar dhe gjetur.

Përndryshe, individët mund të vizitojnë ambientet e bashkisë për të marrë informacion më të qartë dhe më të përshtatshëm për përdoruesit mbi procedurat e aplikimit. Megjithatë, kjo qasje kërkon kontakt të drejtpërdrejtë me komunën për detajet e nevojshme. Për më tepër, në platformën eKosova është futur një seksion i veçantë për shërbimet komunale, por deri më tani përmban vetëm informacione për shërbimet e ofruara nga komunat e Prizrenit dhe Lipjanit.¹²²

Për sa i përket mbështetjes, përdoruesit kanë mundësinë të kërkojnë informacione për zgjidhjen e problemeve përmes ndërveprimeve personale, telefonave duke përdorur numrat e kontaktit të disponueshëm në faqen e internetit të bashkisë ose duke dërguar pyetje përmes emailit. Sigurimi i mbështetjes përmes kanaleve të shumta nënkupton përkushtimin e komunës për të adoptuar një qasje të ofrimit me shumë kanale.

Në përgjithësi, është shënuar përparim sa i përket të dhënave të përdoruesit dhe mbështetjes për shërbimet e ofruara.

Digjitalizimi

Shërbimet e ofruara aktualisht nuk janë të qasshme online. Sa i përket digjitalizimit, të dhënat e gjendjes civile ruhen në format elektronik dhe fizik brenda Regjistrimit Parësor dhe Qendror të Shërbimit Civil. Zyrrat e shërbimit civil kanë qasje në këtë regjistër. Disa dokumente të gjendjes civile, përfshirë certifikatat e lindjes, ekstraktet, certifikatat e martesës dhe certifikatat e vdekjes, tashmë janë të disponueshme në platformën eKosova. Përdoruesit mund t'i marrin këto dokumente pa pagesë. Megjithatë, është e rëndësishme të theksohet se procedurat fillestare të aplikimit për këto shërbime ende duhet të kryhen personalisht.

Ligji i ri për Agjencinë e Regjistrimit Civil, me zbatimin e tij, do të vendosë vlefshmërinë ligjore të dokumenteve elektronike që lidhen me gjendjen civile, duke u dhënë atyre njohje të barabartë me kopjet fizike.¹²³

Gjithashtu, sipas ligjit të ri për gjendjen civile, regjistrimi i lindjeve dhe vdekjeve do të bëhet online. Në të ardhmen e afërt, institucioneve mjekësore do t'u jepet qasje në sistemet online të Agjencisë së Regjistrimit Civil (ARC), duke i lejuar ato të regjistrojnë drejtpërdrejt informacionin e lindjes dhe vdekjes për ngjarjet që ndodhin brenda ambienteve të tyre. Në periudhën afatmesme, ky proces do të përmirësohet më tej duke vendosur ndërveprim ndërmjet sistemeve të ARC-së dhe Sistemit të ardhshëm të Informacionit Shëndetësor (SISH).¹²⁴

Për më tepër, procedurat e tjera të gjendjes civile do të jenë të disponueshme online, në një afat të mesëm, përmes platformës eKosova. Kjo do të thotë se individët do të jenë në gjendje të kryejnë detyra të ndryshme në lidhje me gjendjen civile në mënyrë elektronike, duke rritur efikasitetin dhe qasjen e këtyre proceseve. Për më tepër, platforma eKosova tashmë përmban një seksion për shërbimet komunale, eKomuna, e cila ende është në fazën e fillimit.¹²⁵

Qasja e propozuar për digjitalizimin e shërbimeve komunale përfshin krijimin e një sistemi të centralizuar online që i lejon secilës komunë të ketë qasje dhe përdorim të veçantë. Ky sistem është projektuar për të rritur efikasitetin dhe për të thjeshtuar menaxhimin, pasi që shumica e komunave ofrojnë grupe të ngjashme shërbimesh. Për më tepër, përparësia e këtij sistemi është përafrimi i shërbimeve me kërkesën për njohje dhe përputhshmëri, duke siguruar një përvojë të unifikuar për përdoruesit.

Në përgjithësi, digjitalizimi i shërbimeve të ofruara ende mbetet në një fazë të hershme.

122 E-Komuna: <https://ekosova.rks-gov.net/Service/27>.

123 E konfirmuar nga ARC-ja, me përgjigje me shkrim, Qershor 2023.

124 Intervistë me zyrtarin e ARC-së, Qershor 2023.

125 Po aty.

Monitorimi dhe vlerësimi

Aktualisht, as MPB-ja dhe as Komuna nuk përdorin TKP të veçantë për shërbime, apo ndonjë mekanizëm monitorimi dhe vlerësimi. Ofrimi i shërbimit zakonisht vlerësohet në një masë të caktuar përmes përgatitjes së koncept dokumenteve, që ndodh sa herë që institucionet përkatëse planifikojnë të ndryshojnë legjislacionin. Gjithashtu, ARC-ja ka në dispozicion edhe organet inspektuese, të cilat janë të mandatuara për të inspektuar zyrat komunale të gjendjes civile, duke siguruar zbatimin e duhur të bazës ligjore, si dhe sigurimin e informacionit. ARC-ja po shqyrton gjithashtu zhvillimin e një dokumenti strategjik, i cili, ndër të tjera, do të përfshijë edhe TPK-të në lidhje me ofrimin e shërbimeve të statusit civil.¹²⁶

Megjithatë, në përgjithësi, përdorimi i monitorimit dhe vlerësimit për shërbimet e ofruara ende mbetet në një fazë të hershme.

Pasqyrë e zbatimit të parimeve dhe instrumenteve të ofrimit të shërbimeve

Tabela në vijim paraqet një pasqyrë të statusit të tanishëm mbi zbatimin e parimeve dhe instrumenteve që synojnë arritjen e objektivave primare për ofrimin e shërbimeve me përdoruesin në qendër në fushën shërbimeve të gjendjes civile.

Shërbimi	Të kuptuarit e përdoruesve	Mekanizmat e reagimit	Gjurmimi i kënaqshmërisë së përdoruesit	Bashkë-dizajnimi	Vetëm-një-herë	Mospagimi	Ofrimi në kohë	Qasshmëria	Standardet e cilësisë së shërbimit	Të dhënat e përdoruesit	Mbështetja e përdoruesit	Ofrimi përmes kanaleve të shumta	Gjendja e digjitalizimit	Monitorimi dhe vlerësimi
1 Ndryshimi i emrit	Kuq	Portokalltë	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Gjelbërt	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq
2 Ndryshimi i emrit pas divorcit	Kuq	Portokalltë	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Gjelbërt	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq
3 Vërtetimi i vdekjes	Kuq	Portokalltë	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Gjelbërt	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq
4 Çertifikata e vdekjes	Kuq	Portokalltë	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Gjelbërt	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq
5 Korrigjimi i emrit	Kuq	Portokalltë	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Gjelbërt	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq
6 Regjistrimi i vonshëm i lindjes	Kuq	Portokalltë	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Gjelbërt	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq	Kuq

Faza e hershme	Kuq
Njëfarë përparimi	Portokalltë
Përparim i mirë	Gjelbërt

TABELA 5: Shërbimet e gjendjes civile – gjendja e tanishme në zbatimin e parimeve dhe instrumenteve të dizajnit dhe ofrimit të shërbimeve

¹²⁶ Intervistë me zyrtarin e ARC-së, Qershor 2023.

5. Përfundime dhe rekomandime

Përderisa ka pasur përparime të dukshme në disa aspekte të ofrimit të shërbimeve në Kosovë, siç është ofrimi me kohë dhe respektimi i parimit të pagesës, zbatimi i përgjithshëm i parimeve dhe instrumenteve të përqendruara te përdoruesi është ende në fazat e hershme. Një fushë që kërkon vëmendje të mëtejshme është të kuptuarit e nevojave dhe preferencave të përdoruesve përmes mekanizmave të kërkimit dhe metodologjive të avancuara. Duke i përfshirë këto praktika në procesin e dizajnit dhe ofrimit të shërbimeve, institucionet mund të fitojnë njohuri të vlefshme për pritjet e përdoruesve dhe të përshtatin shërbimet e tyre në përputhje me rrethanat.

Një aspekt tjetër i rëndësishëm që kërkon përmirësim është zbatimi i vazhdueshëm i parimit vetëm-një-herë. Ky parim synon të minimizojë barrën e përdoruesve duke u siguruar që ata duhet t'i japin të dhënat vetëm një herë, i cili më pas mund të ndahet nëpër institucione të ndryshme. Megjithatë, aktualisht ky parim nuk zbatohet gjerësisht, madje as brenda të njëjtit institucion, duke çuar në kërkesa të tepërta për të dhëna nga përdoruesit.

Për më tepër, mungesa e standardeve të shërbimit dhe mekanizmave të veçantë të monitorimit dhe vlerësimit përbën një sfidë për të matur dhe përmirësuar në mënyrë efektive ofrimin e shërbimeve. Vendosja e standardeve të shërbimit do të ofronte standarde të qarta për cilësinë dhe performancën, duke u mundësuar institucioneve të vlerësojnë progresin e tyre dhe të identifikojnë fushat për përmirësim. Për më tepër, zbatimi i ushtrimeve të fuqishme të monitorimit dhe vlerësimit do të mundësonte vlerësimin e vazhdueshëm të dizajnit dhe ofrimit të shërbimit, duke lehtësuar përpjekjet e vazhdueshme për përmirësim.

Për të avancuar më tej qasjen me përdoruesin në qendër, është thelbësore t'i jepet përparësi digjitalizimit të shërbimeve. Ndërsa është bërë njëfarë progresi në aspektin e qasshmërisë dhe mbështetjes së përdoruesit, niveli i përgjithshëm i digjitalizimit mbetet i ulët. Zgjerimi i përdorimit të kanaleve dhe mjeteve digjitale mund të rrisë ndjeshëm qasjen dhe komoditetin e shërbimeve për përdoruesit. Kjo përfshin veçori të tilla si dorëzimi në internet, rishikimi, vendimmarrja, pagesat dhe lëshimi i rezultateve digjitale.

Duke adresuar këto fusha për përmirësim dhe duke zbatuar rekomandimet e përshkuara në dokument, Kosova mund të bëjë hapa të rëndësishëm drejt një dizajni dhe ekosistemi të ofrimit të shërbimeve më të orientuara drejt përdoruesit. Nëpërmjet kuptimit të zgjeruar të përdoruesit, proceseve të thjeshtuara, rritjes së digjitalizimit dhe mekanizmave të fuqishëm të monitorimit dhe vlerësimit, mund të arrihet qëllimi për të ofruar shërbime efektive dhe efektive që plotësojnë nevojat dhe pritshmëritë e individëve.

Rekomandimet në fushën e regjistrimit të biznesit

ARBK-ja mund të forcojë më tej qasjen e saj me përdoruesin në qendër, duke marrë parasysh rekomandimet e mëposhtme:

● Të prezantojë mekanizmat e të kuptuarit të përdoruesit:

1. Të prezantojë gradualisht kërkimin dhe hartimin e udhëtimit në procesin e dizajnit dhe ofrimit të shërbimit.
2. Të sigurojë vlerësimin e shërbimit të përdoruesit në sistemin online.
3. Gjatë përmirësimit të faqes së internetit të ARBK-së, të mirret parasysh integrimi i një seksioni për komentet e përdoruesve (ankesa, sugjerime etj.).

● Të fuqizojë thjeshtimin përmes:

1. Të qartësohen më tej tarifat administrative të vendosura për aplikimin për ndryshime të dhënash, duke u harmonizuar me parimin e mospagimit të LPPA-së.
2. Të sigurojë ndërveprimin me ATK-në, që të zbatohet parimi vetëm-një-herë.
3. Në legjisllacionin e rishikuar, të hiqet nevoja që aplikantët të paraqesin dokumente origjinale

pasi t'i kenë ngarkuar dokumentet e skanuara online;

4. Të merret parasysh futja graduale e mjeteve për qasshmëri në sistemin online, siç janë ekranet e modelit Braille, lexuesit e ekranit dhe zmadhuesit.
5. Të sigurohet që të dhënat mbi shërbimet të jenë të qarta dhe lehta për përdoruesit. Të mbahen të dhëna të përditësuara mbi dokumentet, procedurat dhe tarifat e nevojshme.
6. Të sigurohet që të dhënat mbi shërbimet mbështetëse të jenë më lehtë të qasshme në faqen e internetit.
7. Të prezantohet gradualisht përdorimi i standardeve të cilësisë së shërbimit dhe të fillojë publikimi i tyre në faqen e ARBK-së.

● Të fuqizojë më tej digjitalizimin e regjistrimit të biznesit përmes:

1. Të sigurojë që elementet e ndërveprueshmërisë dhe pagesave online të jenë funksionale.
2. Së bashku me ASHI, t'i vendosë në platformën eKosova.

● Sa i përket monitorimit dhe raportimit:

1. Të themelohet KPT të veçanta për shërbime,
2. Të caktojë ushtrime të rregullta monitorimi dhe vlerësimi për të matur përparimin në dizajnin dhe ofrimin e shërbimit.

Rekomandime në fushën e komunikimeve elektronike dhe shërbimeve postare

ARKEP-i mund ta fuqizojë më tej ofrimin e shërbimit duke i marrë parasysh këto:

● Të prezantojë përdorimin e mekanizmave për kuptimin e përdoruesit:

1. Të prezantojë gradualisht kërkimin dhe hartimin e udhëtimit në procesin e dizajnit dhe ofrimit të shërbimit, përfshirë përdoruesit fundorë.

2. Të sigurojë vlerësimin e shërbimit të përdoruesit në uebfaqen e ARKEP-it dhe në sistemet e ardhshme online.
3. Të përfshijë një seksion për komentet e përdoruesve (ankesa, sugjerime, etj.) në uebfaqen e ARKEP-it.

● Të fuqizojë thjeshtimin duke i:

1. përsheptuar përpjekjet për të siguruar ndërveprim ligjor dhe organizativ me organet përkatëse administrative. Përpjekje të tilla duhet të pasohen nga digjitalizimi, ku duhet të sigurohet ndërveprueshmëria teknike.
2. qartësuar më tej pagesat vjetore të përcaktuara nga autorizimet e përgjithshme dhe shërbimet postare duke harmonizuar ligjin e ardhshëm për komunikimet elektronike me parimin e mospagimit. E njëjta të merret parasysh për Ligjin për Shërbimet Postare.
3. të vendoset në Ligjin e ardhshëm për Komunikimin Elektronik, një bazë e qartë e pagesave për mbulimin e kostove administrative për dhënien e burimeve të komunikimit elektronik, në përputhje me Kodin Europian të Komunikimit Elektronik.
4. të sigurojë që të dhënat mbi shërbimet të jenë të qarta dhe të lehta. Të mirëmbajë të dhëna të përditësuara për dokumentet e duhura, procedurat dhe tarifat.
5. të sigurojë që të dhënat mbi shërbimet e mbështetjes të jenë më lehtë të qasshme në uebfaqe.
6. të prezantojë gradualisht përdorimin e Standardeve të cilësisë së shërbimit, dhe të fillojë publikimin e tyre në uebfaqe.

● Digjitalizimi:

1. Të nisin përpjekjet për digjitalizimin e shërbimit, me veçori funksionale të dorëzimit, rishikimit, vendimeve, pagesave dhe lëshimeve të dokumenteve digjitale.
2. Të sigurohet që zgjidhjet e ardhshme të TIK-ut që janë në harmoni me kërkesat e ASHI-së, të vendosen në Qendrën Kombëtare të të Dhënave,

- dhe të integrohen plotësisht në PQ.
3. Të sigurohet ndërveprueshmëri teknike me ARBK-në, MPB-në dhe KPM-në.
 4. Të konsiderojë prezantimin gradual të mjeteve për qasshmëri në sistemin online, siç janë ekranet “braille”, lexuesit e ekraneve dhe zmadhuesit.
 5. T’i ekspozojë shërbimet e digjitalizuara në eKosova.

● Monitorimi dhe vlerësimi

1. Të vendos TKP të veçanta shërbimi,
2. Të caktojë ushtrime monitorimi dhe vlerësimi për të matur përparimin në dizajnimin dhe ofrimin e shërbimeve

Rekomandime në fushën e gjendjes civile (Komuna e Ferizajit)

MPB-ja dhe Komuna e Ferizajit mund ta fuqizojnë më tej dizajnimin dhe ofrimin e shërbimeve, duke i marrë parasysh këto:

● Të prezantojë mekanizma për kuptimin e përdoruesit

1. Të prezantojë gradualisht kërkimin dhe hartimin e udhëtimit në procesin e dizajnit dhe ofrimit të shërbimit
2. Të sigurojë vlerësimin e shërbimit të përdoruesit në uebfaqën e Komunës së Ferizajit. Të sigurojë që të dhënat nga eKutia të përdoren në përpjekje për të rritur dizajnimin dhe ofrimin e shërbimit.
3. Të përfshijë një seksion për komentet e përdoruesve (ankesa, sugjerime, etj.) në uebfaqen e komunës.

● Të fuqizojë parimin e thjeshtësit duke i:

1. qartësuar më tej setin e tarifave administrative gjatë aplikimit për shërbimet e renditura, duke i harmonizuar me parimin e mospagimit të LP-PA-së.

1. përshpejtuar përpjekjet për të siguruar ndërveprim ligjor dhe organizativ me organet përkatëse administrative. Përpjekje të tilla duhet të pasohen nga digjitalizimi, ku duhet të sigurohet ndërveprueshmëria teknike.
2. të sigurojë që të dhënat mbi shërbimet të jenë të qarta dhe të lehta. Të mirëmbajë të dhëna të përditësuara për dokumentet e dhura, procedurat dhe tarifrat.
3. të sigurojë që të dhënat mbi shërbimet e mbështetjes të jenë më lehtë të qasshme në uebfaqe.
4. të bëjë përpjekje për të rritur vetëdijën për vlefshmërinë e pacaktuar të dokumenteve të gjendjes civile.
5. të prezantojë gradualisht përdorimin e Standardeve të cilësisë së shërbimit, dhe të fillojë publikimin e tyre në uebfaqe.

● Të fuqizojë më tej digjitalizimin e shërbimeve të gjendjes civile, duke:

1. Të nisin përpjekjet për digjitalizimin e shërbimit, me veçori funksionale të dorëzimit, rishikimit, vendimeve, pagesave dhe lëshimeve të dokumenteve digjitale.
2. Të sigurohet ndërveprueshmëri teknike me ASHI-në.
3. Të konsiderojë prezantimin gradual të mjeteve për qasshmëri në sistemin online, siç janë ekranet “braille”, lexuesit e ekraneve dhe zmadhuesit.
4. T’i ekspozojë shërbimet e digjitalizuara në eKosova.

● Sa i përket monitorimit dhe raportimit:

1. Të vendos TKP të veçanta shërbimi,
2. Të integrojë TKP për ofrimin e shërbimit në dokumentin e ardhshëm strategjik.
3. Të caktojë ushtrime të rregullta monitorimi dhe vlerësimi për të matur përparimin e shënuar në dizajnimin dhe ofrimin e shërbimeve.



Financuar nga
Bashkimi Evropian

