

Ngecjet e komunave në funksionalizimin e kiosqeve elektronike për ofrimin e shërbimeve administrative



Ngecjet e komunave në funksionalizimin e kiosqeve elektronike për ofrimin e shërbimeve administrative

Korrik 2019

Përmbajtja

Përmbledhje ekzekutive	4
1. Politikat për racionalizimin dhe digjitalizimin e shërbimeve administrative	5
2. Baza ligjore për racionalizimin dhe digjitalizimin e shërbimeve administrative	7
3. Efikasiteti dhe funksionimi i kiosqeve elektronike për dokumentet administrative	8
4. Shpenzimet për pajisje teknologjike	15
5. Përfundime dhe rekomandime	16

Përmbledhje ekzekutive

Kosova si shtet i ri, me administratë të re, e ngritur në kohën e zhvillimeve teknologjike, pati mundësinë që nga fillimi të ndërtojë një administratë publike moderne, efikase dhe të digjitalizuar. Por, një gjë e tillë nuk u realizua, mbi të gjitha për shkak të politizimit, klientelizmit, korrupsionit dhe joprofesionalizmit të administratës. Kësisoj, reformimi i administratës publike në Kosovë, racionalizimi dhe digjitalizimi i shërbimeve mbetën vetëm premtime nëpër fushata zgjedhore.

Edhe zgjedhjet lokale kishin në fokus modernizimin e shërbimeve të administratës, meqë një pjesë e konsiderueshme e tyre ofrohen nga komunat. Nga rreth 600 shërbime administrative që ofrohen nga të gjitha institucionet shtetërore, rreth 150 prej tyre jepen nga komunat. Por, edhe në ofrimin e këtyre shërbimeve, komunat varen në masë të madhe nga niveli qendror. Ky raport nxjerr në pah se niveli qendror, përtej nxjerrjes së ligjeve dhe strategjive, është më shumë pengues se sa lehtësues në racionalizimin dhe digjitalizimin e shërbimeve administrative nëpër komuna. Komunat janë të varura prej furnizimit me letër të certifikatave e deri tek rrjeti i internetit për zyret e ofiçarisë.

Por, pavarësisht pengesave, komunat individualisht kanë iniciuar digjitalizimin e shërbimeve administrative, duke futur në përdorim kiosqet elektronike për lëshimin e dokumenteve të gjendjes civile. Përderisa numri i kiosqeve elektronike ka shkuar duke u rritur nga viti në vit, edhe problemet që ndërlidhen me funksionimin e tyre janë shtuar. Ky hulumtim nxjerr në pah se nga 42 kiosqe elektronike të instaluar nëpër komunat e Kosovës, gjysma e tyre nuk janë funksionale. Arsytet më të shpeshta për mos funksionimin e kiosqeve elektronikeve kanë të bëjnë me ndërprerjet e shpeshta të internetit, vendosja e tyre në vende të hapura e të pa mbrojtura nga kushtet atmosferike, mungesa e përkujdesjes dhe mos furnizimi i tyre me rregull me material shpenzues. Këto pengesa, si dhe hezitimi i qytetarëve për tu shërbyer nga to, kanë bërë që kiosqet elektronike të mos arrijnë qëllimin e synuar.

Ky raport analizon politikat e gjertanishme për racionalizimin e shërbimeve në nivel lokal, duke marrë për bazë objektivat e vendosura në Strategjinë për Modernizimin e Administratës Publike 2015–2020 dhe detyrimet ligjore që dalin nga Ligji për Procedurën e Përgjithshme Administrative. Po ashtu, raporti jep një pasqyrë mbi efikasitetin dhe funksionimin e kiosqeve elektronike, si risi në ofrimin e shërbimeve komunale. Krejt në fund janë dhënë rekomandime për komunat, Ministrinë e Administratës Publike dhe Agjencinë e Shoqërisë së Informacionit për hapat e mëtejshëm në digjitalizimin e shërbimeve dhe funksionalizimin e kiosqeve elektronike.

1. Politikat për racionalizimin dhe digjitalizimin e shërbimeve administrative

Menjëherë pas shpalljes së pavarësisë së Kosovës në shkurt 2008, u ndërmorën nisma për reformimin e institucioneve shtetërore. Në vitin 2007 u aprovua Strategjia për Reformën e Administratës Publike 2007-2013, e cila u zëvendësua me Strategjinë për Reformën e Administratës Publike 2010-2013. Por, këto dy strategji nuk i arritën objektivat e tyre, mes tjerash, për shkak të fushëveprimit të gjerë, mungesës së qartë të prioriteteve dhe mbingarkimit të planeve të veprimit.¹

Rishikimi funksional dhe Organizimi Institucional i Ministrive (FRIDOM²) ishte projekt ndërkombëtar i cili bëri rishikimin vertikal (organizimi në kuadër të ministrive dhe agjencive) dhe rishikimin horizontal (rishikimi i funksioneve apo shërbimeve të ndryshme shtetërore). Pjesa më e madhe e rekomandimeve të këtij projekti nuk janë zbatuar.

Të njëjtin fat e kishte edhe Strategjia e Qeverisjes Elektronike 2009-2015, shumica e objektivave dhe aktiviteteve të së cilës nuk u realizuan. Me këtë strategji parashihej digjitalizimi i shkollave, shërbimeve shëndetësore, shërbimeve administrative, sistemit doganor, arkivave, bibliotekave, etj.

Aktualisht, korniza strategjike për reformën e administratës publike përbëhet nga katër strategji dhe tri institucione bartëse për zbatimin e tyre: 1) Strategjia për Përmirësimin e Planifikimit dhe Koordinimit 2017-2021; 2) Strategjia për Rregullim më të Mirë 2017-2021 (Zyra e Kryeministrit si institucion bartës); 3) Strategjia për Modernizimin e Administratës Publike 2015-2020 (me Ministrinë e Administratës Publike si institucion bartës); dhe 4) Strategjia për Menaxhimin e Financave Publike 2016-2020 (Ministria e Financave).³

Strategjia për Modernizimin e Administratës Publike 2015-2020 vë si prioritet përdorimin e teknologjisë së informacionit, si parakusht për modernizimin e administratës publike, racionalizimin, optimizimin dhe digjitalizimin e proceseve administrative. Sipas Strategjisë, Ministria e Administratës Publike (MAP) do të shtojë përpjekjet për krijimin e administratës në nivel sa më të avancuar dhe digjitalizimit të proceseve administrative në masë sa më të gjerë, përfshirë sistemet e ndryshme elektronike.

¹ Ministria e Administratës Publike. Strategjia për Modernizimin e Administratës Publike 2015-2020. Burimi: <https://bit.ly/2ggyuwb>

² Akronimi anglisht: Functional Review and Institutional Design of Ministries – FRIDOM.

³ Instituti GAP. Zbatimi i Strategjisë për Monitorimin e Administratës Publike – për periudhën e zbatimit tetor 2015-tetor 2016. Instituti GAP, janar 2017. Burimi: <https://bit.ly/2LfISGw>

Një element tjetër i rëndësishëm është zhvillimi dhe implementimi i platformës së interoperabilitetit të sistemeve, apo shkëmbimit të të dhënave ndër-institucionale, i cili do të mundësojë drejtpërdrejtë në përmirësimin e shërbimeve administrative, rritje të efikasitetit të punës në administratën shtetërore në të gjitha institucionet si dhe në racionalizimin e proceseve administrative, gjë që drejtpërdrejt ndikon në përmirësimin e shërbimeve elektronike për qytetarët.

Sipas Strategjisë, ekzistojnë rreth 100 sisteme elektronike të cilat duhet të integrohen konform Kornizës së Interoperabilitetit në Republikën e Kosovës⁴. Si objektivë, Strategjia ka vendosur që deri në fund të vitit 2017 të integrohen 31% e sistemeve, kurse deri në fund të vitit 2020 të integrohen 81% prej tyre. Deri në maj 2019 janë integruar 12% e sistemeve.⁵ Por, edhe pse janë integruar 12 sisteme, cilësia jo e mirë e të dhënave të sistemeve po e pamundëson përdorimin e platformës së interoperabilitetit.⁶

Po ashtu, sipas Strategjisë, MAP obligohet që të hartojë Strategjinë për Qeverisje Elektronike 2016-2020 dhe planin e veprimit, si dhe të kompletohet korniza ligjore, duke aprovuar ndër të tjera edhe Ligjin për nënshkrimin elektronik. Deri më tani nuk janë aprovuar as ligji, por as Strategjia për Qeverisje Elektronike, dhe nuk pritet të aprovohen brenda vitit 2019 ngase nuk janë pjesë e Programit Legjislativ të Qeverisë për 2019⁷ dhe as e Planit Vjetor të Dokumenteve Strategjike 2019-2021.⁸ Mungesa e Ligjit për nënshkrimin elektronik vështirëson punët e shërbyesve civil dhe pamundëson digjitalizimin e mëtejshëm të shërbimeve administrative.⁹

Gjithashtu, Strategjia parasheh që të pilotohet zhvillimi i “one stop shop”, si zyre të integruara për kryerjen e shërbimeve administrative në një vend. Deri më tani nuk është hapur asnjë zyre e tillë në komuna. Nga dhjetori 2019 pritet që një e tillë të pilotohet në Komunën e Prizrenit.¹⁰ Ekzistojnë paqartësi të mëdha sa i përket funksionimit të “one stop shop”, si çfarë shërbimesh do të ofronte, sa veta do të vendoseshin në këto zyre, si do të koordinoheshin ata me zyret tjera, si dhe kush do të vendoste standardet për operimin e këtyre zyreve¹¹

4 MAP. Korniza e Interoperabilitetit në Republikën e Kosovës, 2012.

5 SIGMA (Support and Improvement in Governance and Management). Kosovo - The principles of Public Administration. Maj 2019. Burimi: <https://bit.ly/2XH5beQ>

6 European Commission. Kosovo 2019 Report. Burimi: <https://bit.ly/2KckwX>

7 Zyra e Kryeministrit. Programi Legjislativ 2019. Burimi: <https://bit.ly/2JzG9G7> (hapur së fundmi më 15 korrik 2019).

8 Zyra e Kryeministrit. Plan Vjetor i Dokumenteve Strategjike 2019-2021. Burimi: <https://bit.ly/2LSqGSP> (hapur së fundmi më 15 korrik 2019).

9 Intervistë me Muhedin Nushi – nënkryetar i Komunës së Prishtinës, 9 korrik 2019.

10 Intervistë me Osman hajdari – Drejtori i Administratës në Komunën e Prizrenit, 10 korrik 2019.

11 SIGMA (Support and Improvement in Governance and Management). Kosovo - The principles of Public Administration. Maj 2019. Burimi: <https://bit.ly/2XH5beQ>

2. Baza ligjore për racionalizimin dhe digjitalizimin e shërbimeve administrative

Bazuar në Strategjinë për Modernizimin e Administratës Publike 2015-2020, në vitin 2016 është aprovuar edhe Ligji për procedurën e përgjithshme administrative.¹² Ligji është mjaft i avancuar dhe para së gjithash parasheh lehtësimin e procedurave administrative dhe digjitalizimin e shërbimeve.

Mirëpo, këto avancime ligjore nuk kanë gjetur ende zbatim praktik. Arsyet për këtë janë të shumta. Një numër i madh i ligjeve dhe akteve nënligjore nuk janë harmonizuar me ligjin e ri. Po ashtu, mos aprovimi i Ligjit për nënshkrimin elektronik, mos funksionalizimi i kornizës së interoperabilitetit dhe mos funksionalizimi i “one stop shop” e kanë bërë të pamundur zbatimin e shumë provizioneve të Ligjit për procedurën e përgjithshme administrative.

Edhe pse me Ligjin për procedurën e përgjithshme administrative, institucionet obligohen që të sigurojnë vetë informacionet nga organet tjera administrative dhe jo të obligojnë qytetarët që të sjellin kopjet e të gjitha dokumenteve që kërkohen për marrjen e një shërbimi, prapë se prapë kjo nuk funksionin në praktikë.¹³ Shembull më i thjeshtë për këtë është nxjerrja e letërnjoftimit, ku parashtruesi i kërkesës për pajisje me letërnjoftim obligohet që të sjell edhe certifikatën e lindjes e të shtetësisë, ani pse edhe certifikatat edhe letërnjoftimi lëshohen nga Agjencia e Regjistrimit Civil.¹⁴

Shërbimet administrative në nivel të komunave janë të varura nga politikat e nivelit qendror. Mos krijimi i kushteve për zbatimin e Strategjisë për Modernizimin e Administratës Publike dhe Ligjit për procedurën e përgjithshme administrative, mos funksionalizimi i kornizës së interoperabilitetit, mos aprovimi i Ligjit për nënshkrimin elektronik, mungesa e standardeve për funksionimin e “one stop shop”, etj., ndikojnë edhe në organizimin dhe efikasitetin e punës në komuna.

Edhe SIGMA edhe Komisioni Evropian vlerësojnë se mungon një politikë e qartë për digjitalizimin e shërbimeve në administratën publike në Kosovë. Me qëllim të thjeshtëzimit të procedurave për marrjen e shërbimeve administrative dhe digjitalizimin e shërbimeve, nevojitet që niveli qendror të vendos standarde për nënshkrimin elektronik dhe pagesat online.¹⁵ Ekzistojnë rreth 600 shërbime administrative që lëshohen nga të gjitha institucionet shtetërore, por vetëm pesë ose gjashtë prej tyre jepen në formë elektronike.¹⁶ Nga këto 600 shërbime administrative, rreth 150 nga to jepen nga komunat.

Komunat vlerësojnë se niveli qendror është më shumë pengues se sa lehtësues në racionalizimin dhe digjitalizimin e shërbimeve administrative nëpër komuna. Komunat janë të varura deri edhe tek furnizimi me letër të certifikatave e rrjeti i internetit për zyret e ofiçarisë.¹⁷

¹² Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës. Ligji nr.05/L-031 për procedurën e përgjithshme administrative.

Burimi: <https://bit.ly/zhz2aVR>

¹³ SIGMA (Support and Improvement in Governance and Management). Kosovo - The principles of Public Administration. Maj 2019. Burimi: <https://bit.ly/2XH5beQ>

¹⁴ Portali Shtetëror i Republikës së Kosovës.

Procedurat për pajisjen me letërnjoftim. Burimi: <https://bit.ly/2Y4aT9X>

¹⁵ SIGMA (Support and Improvement in Governance and Management). Kosovo - The principles of Public Administration. Maj 2019. Burimi: <https://bit.ly/2XH5beQ>

¹⁶ Intervistë me Kujtim Gashi – drejtor i Agjencisë së Shoqërisë së Informacionit, 10 korrik 2019.

¹⁷ Intervistë me Muhedin Nushi – Nënkyetar i Komunës së Prishtinës (10 korrik 2019), dhe Osman Hajdari –

3. Efikasiteti dhe funksionimi i kiosqeve elektronike për dokumentet administrative

Në mungesë të politikave të qarta qeveritare për racionalizimin e procedurave dhe digjitalizimin e shërbimeve, komunat kanë ndërmarrë disa vetëiniciativa për racionalizimin e shërbimeve administrative. Disa komuna tashmë (ndër to Prishtina dhe Prizreni) ofrojnë mundësinë e marrjes së dokumenteve përmes postës, por sipas komunave ky shërbim po përdoret shumë pak.¹⁸ Përveç kësaj, platformat digjitale të informimit të Komunës së Prishtinës¹⁹ dhe Gjakovës²⁰ janë dukshëm më të pasura me informacione se sa për shembull portali i të dhënave të hapura i krijuar nga Agjencia e Shoqërisë së Informacionit.²¹

Por, iniciativa më e madhe e komunave në drejtim të lehtësimit të ofrimit të shërbimeve administrative ishte ajo e vendosjes së kiosqeve elektronike. Komuna e Prishtinës është komuna e parë në Kosovë e cila, më 11 qershor 2015, futi në përdorim sistemin automatik të marrjes së dokumenteve në mënyrë digjitale nga Regjistri i Gjendjes Civile. Përmes kioskut elektronik, u bë e mundur që të merren pesë dokumente të gjendjes civile: certifikata e lindjes, ekstrakti i lindjes, certifikata e martesës, certifikata e vendbanimit dhe certifikata e shtetësisë. Këto pesë dokumente mbulojnë 85% të kërkesave për dokumente në Komunën e Prishtinës.²²

Brenda vitit të parë të funksionimit të kioskut elektronik në Komunën e Prishtinës, u nxorën 17.999 certifikata. Kiosku elektronik është në funksion 24 orë në ditë, shtatë ditë të javës. Sipas Komunës së Prishtinës, kostoja e kioskut elektronik është mbuluar brenda tetë muajve. Kostoja e nxjerrjes së një certifikate është një euro dhe i tërë procesi kryhet brenda një minut.

Por, Komunës së Prishtinës iu deshën edhe katër vite tjera që të zgjerojë rrjetin e kiosqeve elektronike dhe shërbimeve që mund të merren nga to. Fillimisht, Komuna e Prishtinës shpalli tender për furnizim edhe me 10 kiosqe elektronike shtesë, por pas ankesave të operatorëve ekonomik²³ në Organin Shqyrtues të Prokurimit (OSHP), komuna u detyrua të rishpall tender dhe të kërkojë katër kiosqe elektronike. Edhe në tenderin e dytë e të tretë, OSHP kishte gjetur shkelje duke kërkuar sërish përsëritjen e tenderit.²⁴ Në fund, kompania ankuese është tërhequr nga ankesa²⁵ dhe më 10 prill 2019, në Komunën e Prishtinës filloi punën edhe kiosku elektronik për certifikatat e pronës dhe tre kiosqe elektronike të gjendjes civile.²⁶

Drejtor i Administratës në Komunën e Prizrenit (11 korrik 2019).

18 Intervistë me Muhedin Nushi – Nënkyetar i Komunës së Prishtinës (10 korrik 2019), dhe Osman Hajdari – Drejtor i Administratës në Komunën e Prizrenit (11 korrik 2019).

19 <http://prishtinaonline.com/>

20 <http://gjakovaportal.com/al/>

21 <https://opendata.rks-gov.net/>

22 Komuna e Prishtinës. Fletë-informuese për e-kioskun.

23 Organi Shqyrtues i Prokurimit. Burimi i njoftimit: <https://bit.ly/2YaApGG>

24 Organi Shqyrtues i Prokurimit. Burimi i njoftimit: <https://bit.ly/2Sv2YgQ> dhe <https://bit.ly/2YhQ3g>

25 Organi Shqyrtues i Prokurimit. Burimi i njoftimit: <https://bit.ly/2Z4QQpl>

26 Komuna e Prishtinës. Prezantohet shërbimi i ri elektronik në e-kiosk – certifikata e pronës. 10 prill 2019.

Burimi: <https://bit.ly/2JxJOUl>

Pas Komunës së Prishtinës, edhe 19 komuna tjera kanë vendosur kiosqe elektronike. Disa nga komunat janë në proces të shtimit të numrit të kiosqeve, e disa të tjera të cilat ende nuk kanë asnjë të tillë janë të proces të kontraktimit.²⁷

Tabela 1. Komunat dhe numri i kiosqeve elektronike

Nr.	Komuna	Nr. i kiosqeve elektronike të instaluara
1	Shtime	1
2	Obiliq	1
3	Viti	1
4	Podujevë	1
5	Ferizaj	2
6	Gjakovë	2
7	Klinë	1
8	Glllogoc	1
9	Lipjan	1
10	Mitrovicë Veriore	1
11	Graçanicë	1
12	Prizren	8
13	Gjilan	4
14	Mitrovicë	3
15	Istog	4
16	Shtërpçë	1
17	Pejë	2
18	Prishtinë ¹	4
19	Vushtrri	1
20	Suharekë	2
Gjithsej		42

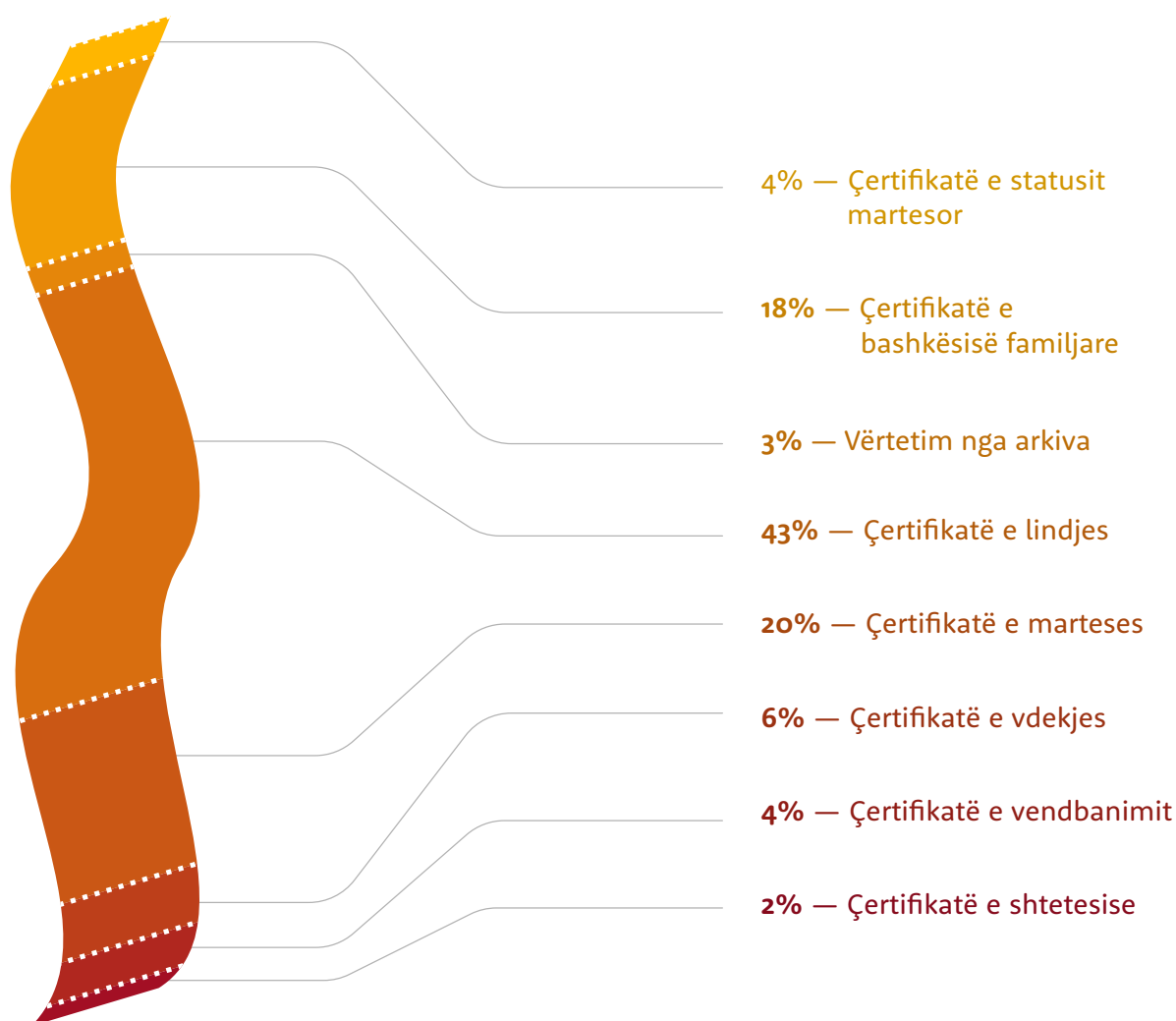
Burimi: Agjencia e Regjistrimit Civil

Por, numri i dokumenteve të nxjerra përmes kiosqeve elektronike mbetet i vogël. Sipas të dhënave të Agjencisë së Regjistrimit Civil, në të gjitha komunat e Kosovës, brenda vitit 2018 janë lëshuar mbi 2.2 milionë dokumente të gjendjes civile. Shumica e këtyre dokumenteve merren nga qytetarët si obligim për të përmbushur procedurat që kërkohen për marrjen e ndonjë dokumenti tjetër brenda institucioneve shtetërore.

²⁷ Komuna e Kamenicës është në proces të vendosjes së tre kiosqeve elektronike, një në Kamenicë dhe dy në fshatrat Hogosht dhe Rogaçicë.

Nëntëmbëdhjetë komunat që kanë instaluar kiosqe elektronike gjatë vitit 2018, kanë lëshuar mbi 1.6 milionë dokumente. Por, përmes kiosqeve elektronike janë lëshuar vetëm 116.811 dokumente, apo vetëm 7% të dokumenteve të lëshuara nga 18 komunat, ose 5% të të gjitha dokumenteve të gjendjes civile. Ky numër është relativisht i vogël në krahasim me premtimin fillestar se kiosqet elektronike do të jenë adresa primare për nxjerrjen e dokumenteve. Gjatë vitit 2018, në Komunën e Vitisë,²⁸ nga kiosqet elektronike janë lëshuar më pak se një përqind e të gjitha dokumenteve të gjendjes civile që ka lëshuar kjo komunë. Kurse, në Shtërpçë janë lëshuar vetëm 17 dokumente (0.2%). Shkalla më e lartë e dokumenteve të nxjerra përmes kiosqeve elektronike është në komunën e Mitrovicës Veriore (16%) dhe në Komunën e Prishtinës (15.3%).

Grafikoni 1. Dokumentet e lëshuara nga Regjistri i Gjendjes Civile gjatë vitit 2018



Burimi: Agjencia e Regjistrimit Civil

²⁸ Gjatë vitit 2018 në Komunën e Vitisë ka qenë i instaluar vetëm një e-kiosk, kurse gjatë 2019 është vendosur edhe një në fshatin Pozhoran.

Tabela 2. Tërheqja e dokumenteve përmes kiosqeve elektronike në krahasim me numrin e përgjithshëm të dokumenteve të lëshuara nga komunat

Komuna	Dokumente të gjendjes civile të lëshuara gjatë 2018	Dokumente të lëshuara përmes e kiosqeve	Si përqindje nga kiosqe elektronike	
Shterpçë	8,136	17	0.2%	
Obiliq	27,946	197	0.7%	
Viti	51,140	445	0.9%	
Shtime	28,882	541	1.9%	
Gjilan	124,501	2,613	2.1%	
Podujevë	98,159	2,117	2.1%	
Istog	50,362	1,232	2.4%	
Glllogoc	59,634	1,984	3.3%	
Lipjan	63,731	2,107	3.3%	
Gjakovë	150,798	5,564	3.6%	
Klinë	54,231	2,433	4.5%	
Ferizaj	125,700	7,000	5.5%	
Prizren	196,791	11,196	5.7%	
Mitrovicë	103,732	7,021	6.7%	
Graçanicë	14,721	1,330	9.0%	
Pejë	140,134	18,125	13.0%	
Prishtinë	328,915	50,456	15.3%	
Mitrovica e V.	15,267	2,433	16.0%	
Vushtrri*	-	-	-	

Burimi: Agjencia e Regjistrimit Civil

*ARC nuk ka ofruar të dhëna për Komunën e Vushtrisë

**Komuna e Suharekës nuk ndodhet në këtë listë ngase vendosja e kiosqeve elektronike është bërë në fillim të muajit korrik 2019.

Trend i njëjtë është edhe në gjashtëmujorin e parë të vitit 2019, ku në total janë lëshuar 55.923 dokumente të gjendjes civile nga kiosqet elektronike.²⁹ Një nga arsyet e shkallës së ulët të nxjerrjes së dokumenteve nga kiosqet elektronike është edhe mos funksionimi me rregull i tyre. Përkundër premtimit se kiosqet elektronike punojnë 24 orë në ditë, shtatë ditë në javë përgjatë tërë vitit, pak nga kiosqet elektronike funksionojnë rregullisht. Në korrik 2019, nga 42 kiosqet e instaluar, 22 prej tyre kanë qenë jo funksionale në momentin e testimit.

29 Të dhëna të sigurura nga ARC përmes kërkesës për qasje në informata zyrtare.

Tabela 3. Numri i kiosqeve elektronike të instaluara kundrejt atyre funksionale*

Komuna	Nr. i kiosqeve të instaluara funksionale dhe jo-funksionale
Shtime	
Obiliq	
Viti	
Podujevë	
Ferizaj	 
Gjakovë	 
Klinë	
Drenas	
Lipjan	
Mitrovicë V.	
Graçanicë	
Prizren	       
Gjilan	    
Mitrovicë	   
Istog	    
Shtërpce	
Pejë	 
Prishtinë	    
Vushtrri	
Suharekë	 
Gjithsej	20 x  22 x  = 42

*Testimi i kiosqeve elektronike nga hulumtuesit e Institutit GAP është bërë në këto data: Prizren (11 dhe 17 korrik 2019), Gjilan, Viti, Ferizaj, Lipjan, Shtime, Obiliq (16 korrik 2019), Prishtinë (10 dhe 23 korrik 2019), Gjakovë (17 korrik 2019), Pejë (17 korrik 2019), Vushtrri, Mitrovicë, Mitrovicë Veriore (18 korrik 2018), Graçanicë, Drenas, Klinë, Istog (19 korrik 2019), Podujevë (21 korrik 2019), Shtërpce (22 korrik 2019), Suharekë (22 korrik 2019).

Rasti më ekstrem është ai i Komunës së Prizrenit, e cila më 2017 ka instaluar tetë kiosqe elektronike menjëherë, por vetëm dy nga to janë aktualisht funksionale. Arsytet për mosfunksionimin e tyre kanë të bëjnë me problemet e mirëmbajtjes, teknologjia jo e përshtatshme e cila është instaluar në kiosqe elektronike, vendosja e tyre në hapësira publike pa mbikëqyrje, mos vendosja e instalimeve ndihmëse (siç është edhe krijimi i kushteve të përshtatshme ambientale për shmangien e mbinxehjes gjatë verës dhe ngricave gjatë dimrit).³⁰

Foto 1 dhe 2: E-kiosku në fshatin Reçan dhe në lagjen Ortakoll, Komuna e Prizrenit



Foto: Instituti GAP, 11 korrik 2019

Në Komunën e Prizrenit ka pasur raste kur qytetarët kanë futur monedhat në kiosqe elektronike, por nuk e kanë marr shërbimin.³¹ Janë diku rreth 300 dhe 400 qytetarë të cilët nuk e kanë marrë shërbimin prej kiosqeve elektronike, përkundër pagesës.³²

Gjendje e njëjtë paraqitet edhe në Komunën e Gjilanit. Nga katër kiosqet elektronike në këtë komunë, asnjëra nuk është funksionale. Kostoja e vendosjes së tre kiosqeve elektronikeve në Gjilan ishte 16,600 euro, kurse njëra në fshatin Cërnica të Gjilanit është vendosur nga USAID përmes programit Advancing Kosovo Together. Komunës së Gjilanit i kanë dështuar tre tenderë për mirëmbajtje të kiosqeve elektronike, për shkak të kostonë së lartë. Në tenderin e tretë, ka ofertuar edhe kompania e cila i ka vendosur kiosqet elektronike me një çmim prej 21,000 euro, shumë më të lartë se çmimi i vendosjes së tyre.³³ Sipas PBC, mirëmbajtja mujore e kiosqeve elektronike nuk e kalon çmimin prej 200 eurosh, por hartimi i tenderit nga Komuna e Gjilanit është bërë gabim, duke kërkuar ofertim për ndërrim të të gjitha pajisjeve të kiosqeve elektronike.³⁴ Edhe në Gjilan janë raportuar raste kur qytetarët kanë bërë pagesën në kiosqe elektronike, por nuk e kanë marr shërbimin.

³⁰ Intervistë me Osman Hajdari – Drejtor i Administratës në Komunën e Prizrenit, 11 korrik 2019.

³¹ Koha.net. E-kioskat në Prizren nuk ofrojnë shërbime të rregullta për qytetarët, 15 shtator 2017. Burimi: <https://bit.ly/2LVhU6P>

³² Intervistë me Osman Hajdari – Drejtor i Administratës në Komunën e Prizrenit, 11 korrik 2019.

³³ Intervistë me Bardhyl Sylja – Drejtor i Administratës në Komunën e Gjilanit, 16 korrik 2019.

³⁴ Intervistë me Gazmend Selmani – drejtor ekzekutiv i PBC Group, 22 korrik 2019.

Foto 3 dhe 4: Kiosqet elektronike në qytetin e Gjilanit



Të gjithë zyrtarët e intervistuar për këtë hulumtim kanë deklaruar se teknologjia që përdoret në këto kiosqe elektronike është shumë e dobët. Por, edhe komunat nuk kanë krijuar hapësira të përshtatshme për vendosjen e tyre, ku një numër i madh i kiosqeve elektronike janë të ekspozuar ndaj diellit, shiut e ngricave, ngase nuk kanë mbulojë.

Foto 5 dhe 6: Pamja e brendshme e kioskut elektronik në qytetin e Ferizajit, afër Shtëpisë së Kulturës

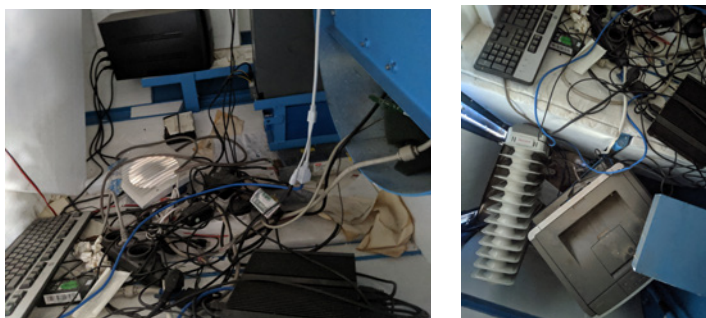


Foto: Instituti GAP, 16 korrik 2019

Nga katër kiosqet elektronike të vendosura në Komunën e Istogut, tre kanë qenë funksional pjesërisht, por asnjëri prej tyre nuk e ka njohur skenimin e letërnjoftimeve biometrike. Kiosqet elektronike në fshatin Vrellë dhe Gurrakoc në Komunën e Klinës janë të vetmet kiosqe elektronike funksionale të vendosur në fshatra.

Foto 7 dhe 8: Kiosqe elektroniket në fshatrat Vrellë dhe Gurrakoc, Komuna e Istogut



4. Shpenzimet për pajisje teknologjike

Çdo vit, në institucionet e Kosovës, shpenzohen mesatarisht 10 milionë euro në teknologji të informacionit, si për blerjen e pajisjeve, blerjen e softuerëve dhe mirëmbajtje.³⁵ Sipas Zyrës Kombëtare të Auditimit, asnjë nga sistemet e instaluar të teknologjisë informative (TI) në të gjitha institucionet e Kosovës nuk e ka arritur plotësisht qëllimin. Shtatëdhjetë përqind e institucioneve kanë mungesë të theksuar të strategjisë për TI, politikave dhe procedurave për TI dhe struktura jo adekuate administrative të TI-së.

Çmimet e kiosqeve elektronike variojnë nga komuna në komunë. Sipas të dhënave të nxjerra nga njoftimet e publikuara nga Komisioni Rregullativ i Prokurimit Publik, në Komunën e Shtimes, një kioskë elektronike ka kushtuar 8.800 euro, në Komunën e Gjilanit tri të tilla kanë kushtuar 16.500 euro, në Komunën e Prizrenit tetë kiosqe elektronike kanë kushtuar 68.000 euro. Në fund të muajit maj, Komuna e Suharekës ka kontraktuar kompaninë PBC Sh.P.K. për vendosjen e dy kiosqeve elektronike në vlerë prej 21.820 euro.³⁶ USAID³⁷ ka bashkë-financuar vendosjen e kiosqeve elektronike në Mitrovicën Veriore, Obiliq, Graçanicë, Viti, Shtërpçë, Istog, Klinë, Vushtrri dhe një në Gjilan. Komuna e Kamenicës dhe ajo e Rahovecit janë në proces të tenderimit dhe vendosjes së kiosqeve elektronike.

Varësisht nga specifikat, kostoja e kiosqeve elektronike sillet nga 6,007 euro (kiosku në Istog) deri 19,470 euro (kostoja e një kiosku elektronik në Gjakovë). Deri më tani, tri kompani të specializuara kanë furnizuar komunat me kiosqe elektronike: PBC Sh.P.K. (32 kiosqe elektronike), Dataprognit (6 kiosqe elektronike), DLD Group (4 kiosqe elektronike).

Për të gjitha kiosqet elektronike në 20 komuna, janë shpenzuar mbi 360 mijë euro, pa llogaritur edhe mirëmbajtjen. Mos funksionalizimi i kiosqeve elektronike, përveç se paraqet keqpërdorim të parasë publike, rrit frustrimin e qytetarëve kundrejt administratave në nivel lokal.

35 Zyra Kombëtare e Auditimit. Vlerësimi i Sistemeve të Teknologjisë Informative. Prishtinë, nëntor 2018.
Burimi: <https://bit.ly/2LklZAj>

36 Komuna e Suharekës. Njoftimet e Prokurimit.
Burimi: <https://bit.ly/2Gtke1p> (hapur së fundmi më 17 korrik 2019).

37 Me financim të USAID janë vendosur nëntë kiosqe elektronikekiosqe elektronike në nëntë komuna. Përmes programit të USAID Advancing Kosovo Together të implementuar nga CDF jannë vendosur kiosqe elektronikekiosqe elektroniket në Istog, Graçanicë, Mitrovicë Veriore, Obiliq dhe Cërnice të Gjilanit, kurse nga programi Advancing Kosovo Together të implementuar nga Chemonics janë vendosur kiosqe elektronikekiosqe elektroniket në Shtërpçë, Klinë dhe Vushtrri. Përmes programit tjetër të USAID Property Rights Program është vendosur e-kiosku në fshatin Pozhoran të Komunës së Vitisë.

5. Përfundime dhe rekomandime

Deri më tani, nismat për digjitalizimin e shërbimeve administrative thuajse kanë dështuar. Arsye për këtë dështim kanë të bëjnë me mungesën e vullnetit politik për reformimin e administratës publike.

Në vitin 2014 u ndërmor një nismë e mirë për lehtësimin e marrjes së dokumenteve të gjendjes civile përmes aparateve elektronike – kiosqeve elektronike. Edhe pse kjo formë e dhënies së shërbimeve administrative nuk mund të klasifikohet si digjitalizim i shërbimeve, ngase marrësi i shërbimit sërish duhet të paraqitet fizikisht dhe shërbimi prapë merret në formë të letrës së printuar, prapë se prapë kiosqet elektronike paraqitën avancim në marrjen e shërbimeve administrative. Falë kiosqeve elektronike, për herë të parë qytetarët mund të merrnin shërbimet edhe jashtë orarit të punës së administratës, të shtunave dhe të dielave, u shmangën radhët pranë sporteleve të komunave dhe shërbimi ishte dukshëm më i shpejtë.

Mbi gjysma e komunave të Kosovës kanë instaluar së paku një kioskë elektronike për dhënien e dokumenteve të gjendjes civile. Por, jo të gjitha nga to janë funksionale. Gjatë muajit korrik 2019, hulumtuesit e Institutit GAP kanë testuar të gjitha kiosqet elektronike dhe më shumë se gjysma apo 22 nga to nuk kanë qenë funksionale në momentin e testimit. Arsyet më të shpeshta për mos funksionimin e kiosqeve elektronike kanë të bëjnë me ndërprerjet e shpeshta të internetit, vendosjen e kiosqeve elektronike në vende të hapura e të pa mbrojtura nga kushtet atmosferike dhe pa përkujdesje, mos furnizimin e tyre me rregull me letër të certifikatave, kapacitetet jo adekuate të komunave për të mirëmbajtur kiosqet elektronike, etj.

Me qëllim të vazhdim të përmirësimit të shërbimeve administrative, Instituti GAP rekomandon:

Për komunat:

- Drejtoritë e administratës në të gjitha komunat të ndajnë mes vete përvojat e mira dhe dështimet me kiosqet elektronike me qëllim të eliminimit të problemeve dhe vendosjen e specifikave më rigorozë teknike për kompanitë që ofertojnë për furnizim me kiosqe elektronike në të ardhmen
- Kiosqeve elektronike t'u sigurohet infrastrukturë adekuate përcjellëse për t'i mbrojtur ato nga kushtet atmosferike dhe nga vandalizmi
- Të obligohen kompanitë ofertuese për furnizim me kiosqe elektronike që të ofrojnë teknologji më të mirë të leximit të letërnjoftimeve, të vendoset një sistem automatik i informimit në rastet kur mungon letra e certifikatave apo probleme tjera teknike me qëllim që të parandalohen rastet kur qytetarët paguajnë por nuk e marrin shërbimin; të vendoset një sistem më i mirë i mbajtjes së temperaturës optimale të hapësirave brenda kiosqeve elektronike me qëllim të funksionimit normal të tyre; vendosja e letrës së certifikatave në kiosqe elektronike nga ana e zyrtarëve komunal të jetë praktikisht më e lehtë
- Para shpalljes së thirrjes për furnizim me kiosqe elektronike, komunat të hartojnë një plan të detajuar edhe për koston dhe procedurat e mirëmbajtjes së tyre për vitet pas instalimit të kiosqeve elektronike
- Duke marrë për bazë që vendosja e kiosqeve elektronike, përveç se ka për bazë lehtësimin e procedurave për marrjen e shërbimeve administrative, liron nga puna edhe shërbyesit civil për këto shërbime, komunat nevojitet që të kenë një plan për reduktimin e punëtorëve në zyret e ofiçarisë, krahas rritjes së numrit të kiosqeve elektronike.

Për Agjencinë e Shoqërisë së Informacionit:

- Të ofrojnë linjë stabile për internet 24 orë për komunat, për të shmangur mos funksionimin e kiosqeve elektronike.
- Të sigurojë zbatimin e interoperabilitetit konform Strategjisë për Modernizimin e Administratës 2015-2020, me qëllim që institucionet shtetërore të zbatojnë Ligjin për procedurën e përgjithshme administrative, e cila barrën për të siguruar dokumentet shtetërore e vë tek institucioni e jo tek qytetarët me rastin e parashtrimit të kërkesës për të marrë një shërbim.

Për Ministrinë e Administratës Publike:

- Të hartojë Projektligjin për nënshkrimin elektronik dhe të njëjtin të procedojë në qeveri dhe kuvend për aprovim
- Të hartohet Strategjia e Qeverisjes Elektronike 2020-2025 e cila ndër të tjera liston të gjitha shërbimet administrative që ofrojnë organet shtetërore, hapat dhe afatet kohore të cilat do të ndërmerren për digjitalizimin e tyre.



INSTITUTI GAP

Instituti GAP është think-tank i themeluar në tetor të vitit 2007 në Kosovë. Qëllimi kryesor i GAP-it është të tërheqë profesionistë për të krijuar një ambient të zhvillimit dhe hulumtimit profesional, që haset në institucione të ngjashme në shtetet perëndimore. Kjo gjithashtu u ofron mundësi kosovarëve për hulumtimin, zhvillimin dhe implementim e projekteve me qëllim të avancimit të shoqërisë kosovare. Prioritet për këtë Institut është mobilizimi i profesionistëve në adresimin e sfidave ekonomike, politike dhe sociale të vendit. Qëllimet kryesore të GAP-it janë të plotësojë zbrazëtitë mes qeverisë dhe qytetarëve, si dhe të plotësojë zbrazëtitë në mes të problemeve dhe zgjidhjeve.

Instituti GAP mbështetet nga:



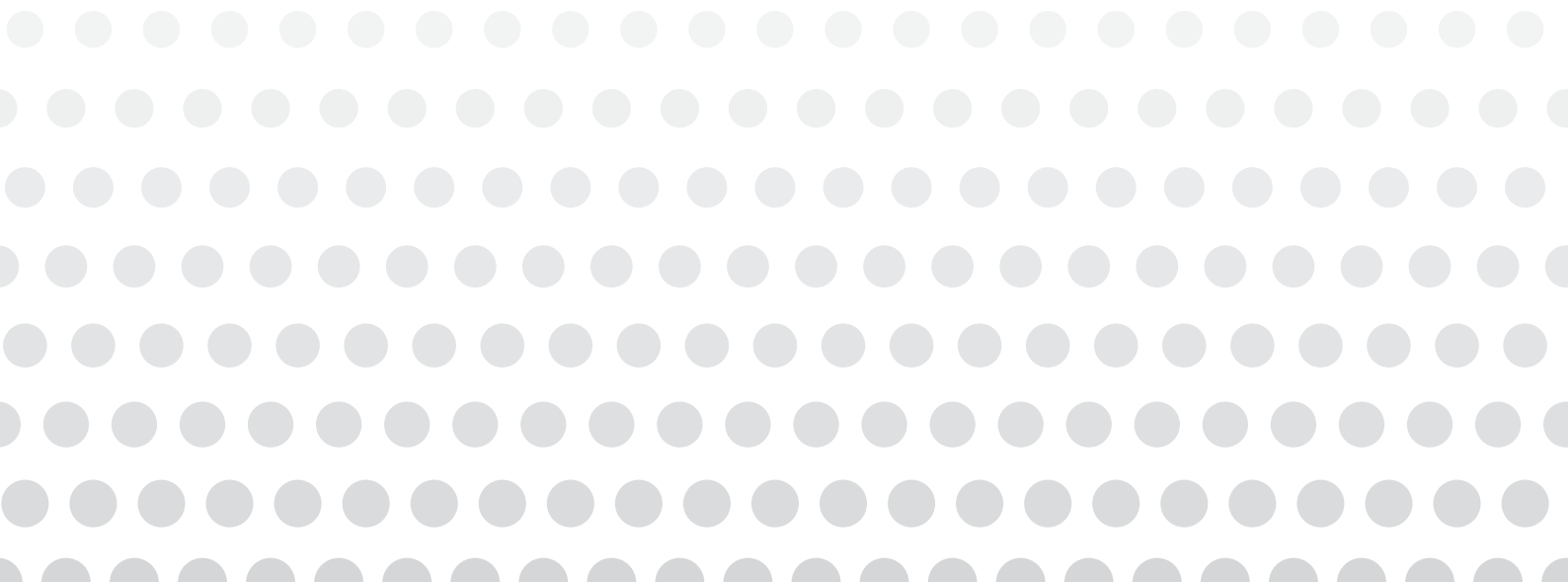
**Rockefeller
Brothers Fund**

Philanthropy for an Interdependent World



**National Endowment
for Democracy**

Supporting freedom around the world



Ngecjet e komunave në funksionalizimin e
kiosqeve elektronike për ofrimin e shërbi-
meve administrative

INSTITUTI GAP
GAP INSTITUTE

