

VLERËSIM ORGANIZATIV  
REKOMANDIMET PËR PËRMIRËSIM NË  
DREJTORINË E ADMINISTRATËS -  
KOMUNA E PRISHTINËS

**RAPORT**

Janar - shkurt 2014

VLERËSIM ORGANIZATIV DHE  
REKOMANDIMET PËR PËRMIRËSIM NË  
DREJTORINË E ADMINISTRATËS -  
KOMUNA E PRISHTINËS

RAPORT

Janar - shkurt 2014

Përgjegjës për vlerësim dhe rekomandime:  
Muhedin Nushi [muhedin.nushi@rks-gov.net](mailto:muhedin.nushi@rks-gov.net)  
Myesere Hoxha [myeserehoxha@gmail.com](mailto:myeserehoxha@gmail.com)

# PËRMBAJTJA

PËRMBAJTJA .....	2
AKRONIME.....	3
PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE.....	4
I. HYRJE .....	6
1.1 Drejtoria e Administratës.....	7
II. METODOLOGJIA E VLERËSIMIT .....	9
III. VLERËSIMI I DREJTORISË SË ADMINISTRATËS .....	11
IV. VLERËSIMI ORGANIZATIV DHE FUNKSIONAL I SEKTORËVE.....	26
4.1 Sektori i punëve të përgjithshme dhe juridike .....	26
4.2 Qendra për shërbim me qytetarë-Zyra pritëse.....	27
4.3 Sektori i gjendjes civile .....	30
4.4 Sektori për punë të Kuvendit.....	34
4.5 Sektori teknik .....	35
4.6 Sektori i bashkësive lokale .....	37
4.7 Zyra e teknologjisë informatike.....	38
SHTOJCA I: STRUKTURA ORGANIZATIVE .....	39
SHTOJCA II: PROCESI I OFRIMIT TË SHËRBIMEVE TË GJENDJES CIVILE DHE NDËRLIDHJA ME QENDRËN PËR SHËRBIME ME QYTETARË.....	40
SHTOJCA III: ORGANIZIMI, FUNKSIONIMI DHE DIAGRAMI I RRJEDHËS SË OFRIMIT TË SHËRBIMEVE NGA QENDRA PËR SHËRBIME QYTETARE.....	41
SHTOJCA IV: BURIME TË INFORMIMIT .....	43

## AKRONIME

DEMI/IKDE	Iniciativa për Komuna Demokratike dhe Efektive nga Democratic and Effective Municipality Initiative
EIPA	Instituti Evropian për Administratë Publike nga European Institute for Public Administration
CAF	Korniza e vlerësimit të përbashkët nga Common Assessment Framework
IPSG	Grupi Inovativ i Shërbimeve Publike nga Innovative Public Service Group
QSHQ	Qendra për Shërbim me Qytetarë
MAPL	Ministria e Administrimit të Pushteti Lokal
PDCA	Planifiko, Bëre, Kontrolllo, Vepro nga Plan, Do, Check, Act
LVL	Ligji për Vetëqeverisje Lokale
TI	Teknologji informatike
UA	Udhëzim Administrativ
USAID	Agjencia e Shteteve të Bashkuara për Zhvillim Ndërkombëtar nga United States Agency for International Development

## PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE

Prishtinasit dëshirojnë shërbime të shkëlqyeshme administrative nga komuna e tyre. Udhëheqja e re e kupton dhe e mbështet një gjë të tillë. Nuk shohim asnjë arsye pse qytetarët e komunës së Prishtinës të mos kenë shërbime administrative komunale më të mira të mundshme, me mundësinë që ato të jenë me një kosto të cilën ata mund ta përballojnë.

Duke pasur këtë qëllim, ne parashikojmë tri detyra gjithëpërfshirëse. Fillimisht duhet të kuptojmë sfidat e administratës dhe t'i adresojmë ato në mënyrë direkte. Së dyti, duhet të zhvillojmë një pozitë të balancuar administrative, e cila do të ishte e qëndrueshme për një afat më të gjatë. Së treti, ne duhet të mprehim efqiencën, në kuptimin e plotë të fjalës, e çdo gjëje që bën qeverisja komunale, në mënyrë që qytetarët të marrin vlerën më të madhe të mundshme për para prej taksave që ata paguajnë. Ky raport i adreson këto çështje dhe ofron propozimet për përmirësim drejt ditës kur qytetarët e kësaj komune mund të llogarisin në shërbime komunale administrative, të cilat janë të shkëlqyeshme dhe të përballueshme financiarisht, dhe shërbime publike administrative komunale të cilat ata i dëshirojnë dhe i meritojnë.

Vlerësimi dhe propozimet për përmirësim janë përgatitur me qëllim të mbështetjes së Drejtorisë së Administratës, respektivisht Komunës së Prishtinës, në procesin e fillimit për të krijuar një administratë të shkëlqyer dhe financiarisht të përballueshme për qytetarët.

Ky raport nënvizon aspekte të përgjithshme të menaxhimit të Drejtorisë së Administratës dhe aspekte të veçanta, duke u përqendruar në aktivitetet e sektorëve në kuadër të kësaj drejtorie dhe Qendrës për shërbime me qytetarë.

Fushëveprimi dhe metodologjia e këtij vlerësimi, fillimisht janë bazuar në instrumentin CAF dhe në përfaqësuesit e njërive në kuadër të Drejtorisë së Administratës të intervistuar për këtë qëllim. Gjetjet tjera në lidhje me zhvillimet në aspektin ligjor e rregullator, si dhe organizativ e funksional, janë bazuar në burimet dytësore të informacionit, megjithatë me një kufizim në aspektin e thellësisë së identifikimit të problemit për shkak të afatit kohor të kufizuar për këtë detyrë.

Metodologjia e përdorur për vlerësim është e bazuar në kornizën e vlerësimit të përbashkët (CAF), si një mjet i zhvilluar për të ndihmuar organizatat e sektorit publik, për të vlerësuar dhe përmirësuar performancën e tyre. Ky model është i bazuar në premisën se rezultatet e shkëlqyera në aspekt të *performancës organizative, qytetarëve, njerëzve brenda organizatës dhe shoqërisë në tërësi, arrihen përmes shtyrjes së një strategjie dhe planifikimi nga lidhshipi, njerëzit brenda organizatës, partneritetet, resurset dhe proceset*. Përmes përdorimit të kësaj metodologjie shikohet organizata nga kënde të ndryshme në të njëjtën kohë, që nënkupton një qasje holistike, si bazë për analizën e performancës së organizatës, në këtë rast Drejtorisë së Administratës në kuadër të Komunës së Prishtinës.

Raporti fillon me vlerësimin e përgjithshëm të Drejtorisë së Administratës, sipas nëntë kriterëve (shiko tabelën 3), të cilat përfaqësojnë aspektet kryesore që duhet të merren në konsideratë gjatë çdo analize organizative.

Në këtë seksion është vlerësuar situata ekzistuese e Drejtorisë së Administratës, praktikrat e zakonshme dhe për të gjitha kriteret e zërthyer në nënkritere, janë dhënë rekomandimet për përmirësim dhe është bërë poentimi. Pjesa e dytë e raportit, vazhdon me vlerësimin organizativ dhe funksional të sektorëve të Drejtorisë së Administratës. Vlerësimi fillon me një përmbledhje të fushëveprimit, njerëzve në organizatë dhe varësisht nga specifikat e sektorit, vlerëson procesin, sistemet dhe në fund ofron rekomandimet për përmirësimin e tyre.

Megjithatë, duhet theksuar se ky raport duhet të shërbejë si një pikë fillimi për Drejtorinë e Administratës, për hapat tjerë drejt planifikimit të mirëfilltë për përmirësim të performancës.

Nga vlerësimi i mëposhtëm, në aspekt të mundësuesëve që mbulojnë atë se çfarë bën një organizatë, rezulton se Drejtoria e Administratës ka një qasje, ku vështirë mund të thuhet se planifikon, zbaton dhe rishikon veprimet në bazë të të dhënave krahasuese, dhe asnjë nga këto nuk janë plotësisht të integruara në drejtori. Në aspektin e rezultateve që tregojnë arritjet, gjithashtu duke u bazuar në vlerësimin e mëposhtëm, rezulton se Drejtoria e Administratës ka matur disa nga rezultatet kyçe, por ato tregojnë trende negative dhe/apo nuk i arrijnë caqet relevante. Megjithatë, përqendrimi i këtij vlerësimi është në gjetjen e fushave për përmirësim në funksionimin e Drejtorisë së Administratës dhe në arritjen e rezultateve të dëshiruara, ku në pajtim me vlerësimin janë dhënë 70 rekomandime për përmirësim të mundësuesëve dhe 27 rekomandime për përmirësim të rezultateve, duke mos përfshirë këtu vlerësimin e secilit sektor.

Edhe pse ky vlerësim orienton në disa fusha, të cilat mund të adresohen relativisht shpejt dhe lehtë, duhet të pranohet si fillim për zhvillimin e një strategjie afatgjate përmirësuese.

Pas këtij vlerësimi, hapat e mëtejshëm përfshijnë përgatitjen e planit të përmirësimit. Menaxhmenti, në konsultim me palët e interesit, mund të përdorë këtë raport për të përmbledhur idetë për përmirësim dhe t'i sistemojë ato, t'i formulojë veprimet përmirësuese varsisht nga objektivat strategjike, dhe të vendosë prioritetet për veprimet përmirësuese në bazë të peshës së tyre strategjike.

## I. HYRJE

Komunat janë të obliguara që veprimtarinë e tyre ta ushtrojnë në përputhje me Kushtetutën, parimet e Kartës Evropiane për Vetëqeverisje Lokale, Ligjin për vetëqeverisje lokale dhe ligjet e tjera që kanë të bëjnë me nivelin lokal.

Komuna, si njësi themelore apo bazike e qeverisjes lokale, përfaqëson një unitet administrativ-territorial dhe bashkësi banorësh. Ajo përbëhet prej dy organeve themelore: Kuvendit të Komunës dhe Kryetarit të Komunës. Mënyra e organizimit të këtyre dy organeve e mundëson funksionimin komplementar të njëra-tjetrës dhe që të dy organet zgjedhen drejtpërdrejt nga vota e qytetarëve. Administrata e Komunës së Prishtinës përbëhet nga komponentët politikë, drejtorët e drejtorive, të emëruar nga Kryetari i Komunës, dhe nga komponenta civile, e cila udhëhiqet nga drejtorët e emëruar, ndërsa udhëheqësi i personelit është i sistemuar në kabinetin e Kryetarit. Administrata e Komunës së Prishtinës është e organizuar në 11 drejtori, të themeluara në bazë të Statutit të Komunës së Prishtinës. Drejtoritë udhëhiqen nga drejtorët, të emëruar nga Kryetari i Komunës. Në Drejtori punojnë nëpunësit civilë, të cilët zgjidhen në bazë të konkursit.

Administrata e Komunës së Prishtinës është e bazuar në modelin Weberian të administratës dhe sipas kësaj karakterizohet si *“administratë në kontroll formal të udhëheqjes politike, e bazuar në modelin e burokracisë, me personel të përhershëm, neutral, anonim, i motivuar vetëm nga interesi publik, duke shërbyer dhe qeverisur pjesërisht barabarësisht, pa kontribut në zhvillim të politikave, por duke u kufizuar vetëm në administrimin e atyre politikave të cilat vendosen nga politikanët”*<sup>1</sup>. Ky model bazohet në parimet e hierarkisë, neutralitetit dhe karrierës së nëpunësve civilë.

Duke e ritheksuar modelin e administratës, dëshirojmë të vendosim bazën për reformat e mundshme të administratës së Komunës së Prishtinës në tërësi, dhe Drejtorisë së Administratës në veçanti. Studimet e fundit të proceseve të reformave kanë treguar se modeli i menaxhimit të ri publik, i bazuar në marketizim dhe privatizim, nuk është zbatuar në shumë shtete të BE-së. Shtetet si: Belgjika, Finlanda, Franca, Holanda, Suedia, Gjermania etj., kanë formuar një grupe të “modernizuesve” dhe përcjellin një model të veçantë të reformës, e cila nga Bouckert dhe Pollit referohet si Shteti Neo-Weberian. Elementet e shtuara në këtë aspekt janë:

- Kalim nga orientimi i brendshëm drejt rregullave burokratike, në orientim të jashtëm drejt plotësimit të nevojave dhe kërkesave të qytetarit. Mënyra parësore e arritjes së këtij efekti është krijimi i një kulture profesionale ndaj cilësisë dhe shërbimit;
- Plotësimi (jo zëvendësimi) i rolit të demokracisë, përfaqësuese nga një gamë e instrumenteve për konsultim dhe përfaqësim të drejtpërdrejtë të pikëpamjeve të qytetarëve;
- Në menaxhimin e resurseve me qeverinë, një modernizim i ligjeve relevante për të treguar një orientim më të madh në arritjen e rezultateve sesa në përcjelljen korrekte

---

<sup>1</sup> Hughes, Owen E., *Public Management and Administration: An Introduction*, 3rd ed., Palgrave Macmillan, 2003, p. 17

të procedurave. Kjo shprehet pjesërisht në transferimin e balancit nga kontrolle ex-ante ne ex-post, por jo edhe mënjanimin e plotë të kësaj të fundit.;

- Profesionalizimin e shërbimit publik, në mënyrë që “ burokracia” të bëhet jo thjesht një ekspert në fushën e tij/saj, por gjithashtu një menaxher profesionist i/e orientuar ndaj plotësimit të nevojave të qytetarëve.

Si përmbledhje, kjo mund të arrihet përmes profesionalizmit të stafit të administratës, ngritjes së kapaciteteve të tyre përmes trajnimeve sistemore, investimeve, në mënyrë që qytetarët të kenë shërbime më cilësore, efikase dhe administrata e Komunës së Prishtinës të jetë në pajtim me parimet e BE-së për qeverisje lokale. Kjo nënkupton se administrata e Komunës së Prishtinës në përgjithësi, dhe e Drejtorisë së Administratës në veçanti, së pari do të duhej të ishte e organizuar dhe e reformuar në bazë të kriterëve mbi madhësinë e administratës, pastaj të bëhet tërësisht digjitalizimi i saj, në mënyrë që qytetarët të kenë qasje më të lehtë në aplikimin e procedurave për shërbime, të jetë e paanshme, etike, profesionale, efikase dhe, mbi të gjitha, transparente në raport me qytetarët<sup>2</sup>.

### 1.1 Drejtoria e Administratës

Komuna e Prishtinës fushat kryesore në të cilat ofron shërbime për qytetarë dhe grupe të interesit, i ka të sanksionuara nga MAPL-ja, nëpërmjet kornizës ligjore dhe dokumenteve të tjera administrative, si dhe nga struktura organizative e Drejtorisë së Administratës (*shih shtojcën 1*). Duke u nisur nga kjo, administrata e Komunës në përgjithësi shërbimet i ka të kategorizuara në:

- shërbime themelore,
- shërbime të transferuara dhe
- Shërbime të specializuara/shtesë.

Shërbime themelore, në kuadër të së cilave gjenden shërbimet administrative, paraqesin një nga shërbimet kryesore që ofrohen nga Komuna e Prishtinës, ku edhe është i angazhuar numri më i madh i burimeve njerëzore. Shërbimet e këtilla janë organizuar në konceptin “One-Stop Shop” duke thjeshtësuar procedura, dhe janë reduktuar pritjet e qytetarëve, megjithatë, duke u bazuar në observime, vlerësimet e performancës së Komunës në ofrimin e këtyre shërbimeve dhe, në të njëjtën kohë, të dhënat mbi kënaqshmërinë e qytetarëve të përmbushur nga MAPL-ja (*tabela 1 dhe tabela 2*), mund të përfundojmë se nevoja për përmirësim është ende e madhe.

Tabela 1: Kënaqshmëria e qytetareve të komunës së Prishtinës gjatë niteve 2011 dhe 2012.

Kryetari		Puna e Kuvendit të Komunës		Puna e administratës	
2011	2012	2011	2012	2011	2012
61.18%	65.91%	53.03%	52.27%	54.55%	58.71%

<sup>2</sup> Raport i anketës mbi kënaqshmërinë e qytetarëve me shërbimet komunale, Iniciativa për Komuna Demokratike dhe Efektive, USAID, MAPL 2012.



Shërbimet administrative komunale, duke filluar nga (1) Qasja te Kryetari, (2) Informacionet në dispozicion për lejet, taksat dhe pagesat, (3) Përputhshmëria e informatave të pranuar nga administrata komunale, (4) Punonjësit komunalë miqësor dhe të respektueshëm, (5) Qartësia e përgjigjeve në kërkesat për informata, (6) Koha që duhet për marrjen e informatës ose procedimin e një kërkesë dhe (7) Dituria dhe aftësia e stafit për t’u përgjigjur në pyetje, janë vlerësuar si në tabelën në vijim:

Tabela 2: Kënaqëshmëria e qytetareve të komunës së Prishtinës me shërbimet administrative.

2011	2012
54.55%	53.79%

Shërbime të transferuara janë shërbimet që ofrohen nga niveli qendror, por edhe mund të delegohen tek autoritetet lokale, nëse Komuna provon se mund t’iu shërbejë qytetarëve me cilësi. LVL-ja ka përcaktuar gjashtë lloje të shërbimeve, të cilat duhet t’iu delegohen komunave: *shërbimet kadastrale, regjistrimin civil, regjistrimin e votuesve, regjistrimin e bizneseve dhe licencimin e tyre, shpërndarjen e pagesave të ndihmës sociale dhe mbrojtjen e pyjeve.*

Jo të gjitha këto kompetenca janë deleguar në komuna; te disa prej tyre ka probleme për delegim, përderisa edhe kompetencat e deleguara po kanë probleme në funksionim. Qeveria e Kosovës mund t’iu delegojë të drejtën edhe për ofrimin e shërbimeve të tjera, nëse vlerësohet se komunat kanë kapacitete për ofrim të atyre shërbimeve. Kjo është një qasje fleksibile e delegimit të ofrimit të këtyre shërbimeve, çka do të thotë se nëse komunat nuk kanë sukses në ofrimin cilësor të këtyre shërbimeve, mund t’iu merret kjo e drejtë.

Komuna e Prishtinës nuk ofron shërbime shtesë, të cilat janë të parapara për komunat të populluara me komunitetin serb, për shkak të natyrës politike. Atyre iu janë dhënë të drejtat për ofrimin e disa shërbimeve, të cilat janë të drejta ekskluzive të nivelit qendror.

## II. METODOLOGJIA E VLERËSIMIT

Me qëllim të vlerësimit efektiv dhe korrekt të gjendjes aktuale në aspektin e organizimit dhe funksionimit të Drejtorisë së Administratës dhe sektorëve të saj, është bërë një kombinim i metodologjisë së vlerësimit.

Vlerësimi në nivel të Drejtorisë është bërë duke u bazuar në modelin e kornizës së vlerësimit të përbashkët (CAF), instrument ky i dedikuar për të përmirësuar cilësinë e shërbimeve publike, i bazuar në parimet e TQM-së. Ky instrument është dizajnuar nga Grupi Inovativ i Shërbimeve Publike (IPSG) (Innovative Public Service Group), i cili raporton te Drejtoria e Përgjithshme për Administratë Publike e shteteve anëtare të Unionit Evropian dhe Instituti Evropian për Administratë Publike (EIPA).

Modeli CAF bazohet në premisën se rezultatet e shkëlqyera në performancën e organizatës, qytetarëve/konsumatorëve, njerëzve dhe shoqërisë arrihen përmes një *leadershipi, i cili zhvillon strategji dhe planifikon, zhvillon njerëz/punonjësit, partneritetet, resurs dhe procese*. Përmes këtij zbatimit të këtij modeli vlerësohet organizata nga kënde të ndryshme në të njëjtën kohë dhe mundëson një analizë me qasje holistike ndaj performancës së organizatës.

Modeli CAF përbehet nga 5 mundësues dhe 4 rezultate, të cilat drejtojnë organizatën drejt inovacionit dhe të mësuarit.

Tabela 3: Mundësuesit dhe rezultatet

Mundësues janë:	Lidershipi
	Njerëzit
	Strategjia dhe planifikimi
	Partneriteti dhe resurset
	Procesi
Rezultatet janë:	Rezultatet e njerëzve
	Rezultatet e orientuara nga qytetari/konsumatori
	Rezultatet e shoqërisë
	Rezultatet e performancës kyçe

Një nga elementet e detyrueshme të zbatimit të këtij instrumenti, është sistemi i shënimit të pikëve. Alokimi i një pike ndaj secilit nënkriter dhe kriter, ka 4 qëllime kryesore:

- Tregon se çfarë drejtimi duhet të ndjekë organizata;
- Mundëson matjen e progresit (nëse zbatohet në vazhdimësi);
- Mundëson identifikimin e praktikave të mira;
- Ndihmon në gjetjen e partnerëve nga të cilët mëson.

Tabela 4: Paneli i vlerësimit të mundësueseve

		Pikët	Niveli
	Nuk ka dëshmi apo vetëm dëshmi anekdotike në lidhje me qasjen	0-10	0
PLANIFIKO	Është planifikuar një qasje. Organizata ka një plan për të bërë këtë.	11-30	1
BËRE	Qasja është planifikuar dhe zbatuar. Organizata zbaton.	31-50	2
KONTROLLO	Qasja është planifikuar, zbatuar dhe rishikuar. Organizata kontrollon/shqyrton nëse është duke i bërë gjërat e duhura në mënyrë të duhur.	51-70	3
VEPRO	Qasja është planifikuar, zbatuar, rishikuar duke u bazuar në të dhëna krahasuese dhe janë bërë përshtatjet e nevojshme	71-90	4
PDCA	Qasja është planifikuar, zbatuar, rishikuar në bazë të të dhënave krahasuese dhe plotësisht integruar në organizatë	91-100	5

Tabela 5: Paneli i vlerësimit të rezultateve

	Pikët	Niveli
Asnjë rezultat nuk është matur dhe/apo nuk ka informacione në dispozicion.	0-10	0
Rezultatet kyçe janë matur dhe tregojnë trende negative dhe/apo nuk i arrijnë caqet relevante.	11-30	1
Rezultatet tregojnë progres modest dhe/apo disa nga caqet janë arritur.	31-50	2
Rezultatet tregojnë trende të përmiresimit dhe/apo shumë nga caqet janë arritur.	51-70	3
Rezultatet tregojnë progres substancial dhe/apo të gjitha caqet relevante janë arritur.	71-90	4
Janë arritur rezultate të përsosura dhe të pandërprera. Janë bërë krahasime pozitive ndaj qëllimeve vetanake dhe janë arritur krahasime pozitive përkundër organizatave relevante.	91-100	5

### III. VLERËSIMI I DREJTORISË SË ADMINISTRATËS

KRITERI 1: LIDERSHIPI				
Nënkriteri	Përparësitë/Vlerësimi	Rekomandimet për përmirësim	Pikët (0-100)	Niveli (0-5)
1.1 Definimi i drejtimit/misioni, vizioni dhe vlerave të Drejtorisë së Administratës/Komunës				
	<p>Ekziston baza ligjore për themelimin e Drejtorisë së Administratës (Statuti i Komunës së Prishtinës, 2010). Organizimi i brendshëm i Drejtorisë së Administratës është bërë në bazë të Vendimit për organizim dhe sistematizim të vendeve të punës në drejtoritë e Komunës së Prishtinës (i paprotokoluar).</p> <p>Në këtë vendim është paraqitur fushëveprimi i Drejtorisë së Administratës dhe sektorëve të saj.</p> <p>Strategjia afatmesme zhvillimore e Prishtinës, 2008-2011 (SAZHP) është hartuar në maj të vitit 2008. Synimi VIII. Zhvillimi dhe modernizimi i administratës komunale:</p> <p>Objektivi I. Efikasitet në ofrimin e shërbimeve administrative;                      Objektivi II. Riorganizimi dhe optimalizimi i administratës;                      Objektivi III. Promovimi i qeverisjes së mirë dhe transparencës.                      Objektivi IV. Zbatimi i qeverisjes elektronike</p> <p>Aktivitetet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qeverisje elektronike/200,000/ 2 vite</li> <li>• Ndërtim i kapaciteteve/800,000/ 4 vite</li> <li>• Guida turistike/15000/ 3 muaj</li> <li>• Buletini mujor i Komunës/10000/ 3 muaj</li> <li>• Televizioni i qytetit/300000/ 1.5 vjet</li> <li>• Përfundimi i objektit të ri të Komunës/1500000/ 1 vit</li> </ul> <p>Nuk ka në dispozicion dëshmi për monitorimin e zbatimit të SAZHP-së dhe duke pasur parasysh afatet e kësaj strategjie, vlerësohet se mungojnë:</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Të përcaktohen qëllimet dhe të formulohet misioni/vizioni i drejtorisë dhe ai të komunikohet te të gjithë punonjësit e Drejtorisë.</li> <li>2. Të iniciohet procesi i rishikimit funksional, me qëllim të reformimit të Drejtorisë së Administratës në veçanti, dhe Komunës së Prishtinës në përgjithësi.</li> <li>3. Të iniciohet zhvillimi i strategjisë zhvillimore afatmesme dhe të zhvillohen objektivat strategjike dhe operative, përfshirë kornizën e vlerave për Drejtorinë e Administratës.</li> <li>4. Të forcohet besimi/respekti dhe të krijohen kushtet për komunikim më të mirë.</li> <li>5. Të identifikohen fushat potenciale të “konfliktit të interesit” dhe të zhvillohen/komunikohen udhëzimet për punëtorët, me qëllim të tejkalimit të tyre.</li> <li>5. Të identifikohet mundësia e shmangies së lidhjeve familjare (nepotizmit) në fazën e rekrutimit të shërbyesve civilë. Kjo do të sjellë edhe te luftimi eventual i korrupsionit.</li> </ol>	25	1 PLANIFIKO

	<p>a) Misioni, vizioni, objektivat strategjike dhe vlerat e Drejtorisë së Administratës/Komunës së Prishtinës dhe</p> <p>b) Objektiva dhe veprimet strategjike (afatgjata dhe të mesme) dhe operative (konkrete dhe afatshkurtra).</p> <p>Plani vjetor i punës për këto dy vitet e fundit (2012, 2013), është përpiluar duke mos pasur të zhvilluar objektiva strategjike.</p> <p>Qeveria e Kosovës është duke e rishqyrtuar misionin dhe funksionet e Komunës së Prishtinës (Projektligji për Prishtinën).</p> <p>Nuk ka pasur praktika të një komunikimi efektiv, ku si pasojë e tyre mungon komunikimi i gjerë i misionit, vizionit, vlerave, objektiveve strategjike dhe operative të të gjithë punonjësit në Drejtori/Komunë, dhe të palëve të interesit dhe besimi, dhe respekti i dyanshëm në mes të liderëve/menaxherëve/vartëseve (p.sh., definimi i normave të liderimit të mirë).</p>			
1.2 Sistemi për menaxhimin e Drejtorisë, performancës dhe ndryshimit				
	<p>Drejtorja e Administratës, sipas Vendimit për organizimin dhe sistematizimin e vendeve të punës në organet e administratës komunale dhe njësitë e saj (neni 11), e të definuar një strukturë të organizimit me të gjitha pozitat për Drejtorinë e Administratës. Format e menaxhimit janë të definuara, megjithatë fushëveprimi i administratës është i ngushtë, por edhe ai, ashtu siç është i definuar, nuk përmbushet në tërësi.</p> <p>Drejtorja e Administratës dhe Komuna e Prishtinës, nuk kanë sistem të mirëfilltë të cilësisë së menaxhimit, dhe si pasojë e kësaj:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuk ka evidencë të ndonjë ideje apo plani për ndryshim të mëtutjeshëm për mënyrën e menaxhimit të cilësisë;</li> <li>• Sistemi i menaxhimit të dokumentacionit, përfshirë këtu politikat, procedurat, është i mangët dhe nuk është i unifikuar;</li> <li>• Nuk janë të zërthyer qëllimet matëse në sektorët e Drejtorisë;</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifikimi dhe vënia e prioriteteve për ndryshime të nevojshme në lidhje me strukturën organizative, fushëveprimin dhe modelin e funksionimit në pajtim me strategjinë, planin dhe nevojat, si dhe pritjet e palëve të interesit, duke përdorur teknologjitë.</li> <li>2. Identifikimi i modelit më të përshtatshëm për vendosje të një sistemi të cilësisë së menaxhimit (p.sh. ISO 9001-2000, CAF, Marrëveshjet për Nivel Shërbyes (SLAs) etj.).</li> <li>3. Integrimin e plotë të sistemit të menaxhimit, duke e bazuar në një platformë për menaxhim të marrëdhënieve me drejtoritë e tjera të Komunës, qytetarët;</li> <li>4. Krijimi i një sistemi vetanak për matjen e performancës me numër më të madh të indikatorëve cilësorë.</li> </ol>	11	1 PLANIFIKO

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nuk ka ndonjë ide apo plan për menaxhim të performancës apo zhvillim të një sistemi të matjeve strategjike dhe qëllimeve operative vetanake, përveç raportimeve nga MAPL-ja.</li> </ul>				
<b>1.3 Motivimi dhe mbështetja e njerëzve të inkuadruar në drejtori</b>					
	<p>Mungesë totale e udhëheqjes sipas shembullit, informimit, mbështetjes, stimulimit, inkurajimit dhe kushteve për delegim të autoritetit, përgjegjësive dhe kompetencave, përfshirë këtu edhe llogaridhënien (fuqizimin).</p> <p>Mungesë në promovimin e kulturës së inovacionit dhe përmirësimit, duke inkurajuar dhe mbështetur vartësit për të berë sugjerime për inovacion dhe përmirësime, dhe për te qene sa më aktiv në punën e tyre ditore.</p> <p>Mirënjohje dhe shpërblime për përpjekje të ekipeve dhe individëve.</p> <p>Nuk ka pasur ndonjë matje të kënaqshmërisë së stafit dhe mungon inputi i tyre në vlerësimin e udhëheqësve.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Të iniciohet matja e kënaqshmërisë së personelit.</li> <li>Të evidentohen risitë dhe inovacionet. Të përcaktohet një datë si dita e inovacioneve dhe propozimeve për përmirësim, dhe në këtë datë të shpërblehen me mirënjohje së paku dy punëtorë, si punëtorët më të mirë të vitit.</li> <li>Të iniciohen takimet e rregullta me agjendë të definuar dhe detyrat të kenë rrjedhë të rregullt të delegimit e jo ad-hoc.</li> <li>Të shikohen mundësitë për mbështetjen e zhvillimit profesional të stafit përmes trajnimeve etj.</li> <li>Të fuqizohet pozita e grave në procesin e vendimmarrjes.</li> </ol>	11	1 PLANIFIKO	
<b>1.4 Menaxhimi i relacioneve me lidhshirin politik dhe palët tjera të interesit, në mënyrë që të sigurohet ndarja e përgjegjësive</b>					
	<p>Politikat e Drejtorisë/Komunës janë të definuara dhe objektivat strategjike duhet të jenë në linjë të njëjtë me politikat publike.</p> <p>Ekziston një partneritet me të tjerët (p.sh. OSBE), edhe pse jo kënaqshëm, megjithatë mungon një vlerësim i këtij partneriteti dhe marrëveshjeve të realizuara të bashkëpunimit.</p> <p>Nuk ka evidencë në lidhje me atë nëse Drejtorja ka mirëmbajtur relacionet me palët tjera.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Identifikimi i partnerëve dhe organizimi i takimeve të rregullta të nivelit të lartë.</li> <li>Përmirësimi i komunikimit me institucione vendore dhe ndërkombëtare</li> </ol>	25	1 PLANIFIKO	
			TOTALI	72	4
			POENAT/100	18	1
<b>KRITERI 2: STRATEGJIA DHE PLANIFIKIMI</b>					
Nënkriteri	Përpjesëtim/Vlerësimi	Rekomandimet për përmirësim	Piket	Niveli	

			(0-100)	(0-5)
1.1 Mbledhja e informacionit në lidhje me nevojat e tashme dhe të ardhshme të palëve të interesit.				
	<p>Drejtoria e Administratës nuk ka evidentuar identifikimin e palëve të interesit që kanë për qëllim bashkëpunimin në përbushjen e misionit, dhe me këtë rast nuk ekziston sistem vetanak për mbledhjen sistematike të informacioneve për palët e interesit, duke përfshirë nevojat dhe pritjet e tyre.</p> <p>Ne këtë drejtori nuk ka evidencë të një analize të mirëfilltë të anëve të forta dhe dobësive (<i>p.sh. diagnostikimi me CAF apo SWOT analize</i>).</p> <p>Nuk ka ndonjë input të mirëfilltë për hartimin e planeve vjetore.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifikimi i palëve të interesit dhe krijimi i sistemit vetanak për matje të vazhdueshme dhe konsistente të nevojave dhe pritjeve të tyre.</li> <li>2. Mbledhja dhe analizimi periodik i të dhënave që kanë të bëjnë me aktivitetet e disa palëve të interesit.</li> <li>3. Krijimi i një data-baze, e cila do të përfshijë të gjitha informatat e rëndësishme, e që do të azhurnohet rregullisht me partnerët strategjikë dhe kyç.</li> </ol>	11	1 PLANIFIKO
1.2 Zhvillimi, shqyrtimi dhe azhurnimi i strategjisë dhe planit, duke marrë parasysh nevojat e palëve të interesit dhe resurseve në dispozicion.				
	<p>Drejtoria e Administratës nuk ka ndonjë strategji/plan veprimi të zbërthyer në nivel të Drejtorisë.</p> <p>Nuk ka zhvilluar dhe zbatuar metoda për të monitoruar, matur dhe/apo vlerësuar performancën e Drejtorisë.</p> <p>Nuk ka shqyrtuar në mënyrë sistematike rreziqet dhe mundësitë dhe nuk ka të identifikuar faktorët kyç të suksesit, në mënyrë që t'i vlerësojë ato rregullisht.</p> <p>Nuk ka ndonjë sistem të vendosur për të vlerësuar detyrat ekzistuese në terme të rezultateve dhe ndikimeve,</p> <p>Nuk janë të vlerësuara nevojat për riorganizim dhe përmirësim të strategjive dhe metodave të planifikimit.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hartimi i planit të veprimit/respektivisht zbërthimi nga plani strategjik, i cili duhet të zhvillohet në nivel të Komunës.</li> <li>2. Rishikimi i Strategjisë zhvillimore të Komunës 2008-2011, bazuar në ndryshimet dhe nevojat, apo zhvillimi i Strategjisë së re zhvillimore të Komunës 2014-2017.</li> <li>3. Ngritja e kapaciteteve të personelit për vendosjen e sistemit të performancës etj.</li> </ol>	20	1 PLANIFIKO
1.3 Zbatimi i strategjisë dhe planit në tërë Drejtorinë.				

	<p>Planet vjetore në Drejtorinë e Administratës nuk janë të bazuara në strategji zhvillimore (për shkak të mungesës së saj). Nuk ka evidencë për një plan veprimi, në të cilin është e definuar përgjegjësia për secilin aktivitet.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Të zhvillohet plani vjetor i Drejtorisë së Administratës;</li> <li>2. Të caktohet personi përgjegjës/ekipi për zhvillimin, monitorimin, zbatimin e planit. Shqyrtimi sistematik i SWOT analizës në zbatimin e strategjisë;</li> <li>3. Matja e ndikimit të projekteve;</li> <li>4. Krijimi i planeve javore për çdo sektor.</li> </ol>	20	1 PLANIFIKO
		TOTALI	51	3
		POENAT/100	17	1



KRITERI 3: NJERËZIT				
Nënkriteri	Përparësitë/Vlerësimi	Rekomandimet për përmirësim	Pikët (0-100)	Niveli (0-5)
<b>3.1 Planifikimi, menaxhimi dhe përmirësimi në mënyrë transparente i resurseve njerëzore sa i përket strategjisë dhe planifikimit.</b>				
	<p>Struktura kualifikuese e burimeve njerëzore në Drejtorinë e Administratës, është e pamjaftueshme për të ofuar shërbime publike administrative adekuate cilësore. Sipas vlerësimeve, nga 124 të punësuar, janë: 17% me fakultet, 10% me shkollim të lartë (ex), 68% me shkollim të mesëm dhe 4% me shkollim fillor.</p> <p>Nuk ka evidencë për ndonjë analizë të rregullt të nevojave të tashme dhe të ardhshme për burime njerëzore, duke marrë parasysh nevojat dhe pritjet e palëve të interesit.</p> <p>Nuk ka evidencë pjesëmarrje në trajnime, respektivisht monitorim të investimeve në burime njerëzore, me qëllim të zhvillimit dhe ofrimi të shërbimeve cilësore për qytetarë.</p> <p>Në këtë situatë ndikojnë: moszbatimi i kontratës kolektive; rregullimi i marrëdhënies së punës nëpërmjet dy ligjeve, gjë që krijon dy sisteme të veprimit, që në disa raste nuk mbështesin njeri-tjetrin.</p> <p>Përshkrimet e vendeve të punës janë të definuara në Vendimin për organizim dhe sistematizim, 2013.</p> <p>Ka diskrepanca rreth koeficientëve të personelit në aspekt të raportit në mes të pozitës dhe edukimit.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Në të gjitha vendet evropiane vërehet një trend i qartë i profesionalizimit të statusit të zyrtarëve lokalë dhe forcimi i masave të nevojshme mbrojtëse për të ushtruar mandatin e tyre me sukses.</li> <li>Analizë e nevojave për burime njerëzore dhe hartimi i një strategjie/ plani afatmesëm për zhvillim të burimeve njerëzore në nivel të Komunës.</li> <li>Përgatitja e Drejtorisë për zbatimin e sistemit të ri të karrierës.</li> <li>Transparencë në procesin e rekrutimit.</li> <li>Trajnimi i personelit sipas nevojave të tyre.</li> </ol>	25	1 PLANIFIKO
<b>3.2 Identifikimi, zhvillimi dhe përdorimi i kompetencave të punëtorëve, duke radhitur qëllimet individuale dhe organizative.</b>				
	<p>Identifikimi i kompetencave aktuale në nivel individual dhe organizativ në terme të dijenisë, shkathtësive dhe qëndrimeve, është bërë në Vendimin për organizim dhe sistematizim, 2013 (i paprotokolluar).</p> <p>Drejtoria e Administratës ka përkrahur disa praktikantë, duke mos</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Rishikimi i kompetencave/përshkrime të punës.</li> <li>Zhvillimi i planeve personale për zhvillim dhe trajnim.</li> </ol>	31	3 KONTROLLO

	<p>respektuar procedurat, dhe nuk ka ndonjë politikë për përkrahjen/orientimin e sapo të punësuarave.</p> <p>Nuk ka evidencë për një diskutim, zhvillim dhe komunikim të një strategjie për zhvillimin e kompetencave. Kjo përfshinë një plan të përgjithshëm të trajnimit paraprakisht të miratuar, të bazuar në nevojat individuale dhe organizative aktuale dhe të së ardhmes.</p> <p>Nuk ka evidencë për zhvillim dhe miratim të planeve trajnuese personale dhe zhvillimore për të gjithë punonjësit, me theks të veçantë në aftësitë menaxheriale dhe të udhëheqjes për trajtim të qytetarëve të ndryshëm dhe partnerëve. Kjo mund të përfshijë edhe aftësi trajnuese për ofrimin e shërbimeve.</p> <p>Përkrahja dhe asistimi i punëtorëve të rinj (p.sh. duke iu ofruar mundësi për këshillim, trajnim, studim).</p> <p>Nuk ka evidencë për vlerësimin e ndikimit të trajnimit dhe zhvillimit të programeve në lidhje me koston e aktiviteteve përmes këshillimit dhe ofrimit të analizave kost/përfitim.</p>			
<b>3.3 Përfshirja e punëtorëve, duke zhvilluar dialog të hapur dhe fuqizim</b>				
.	Praktikat aktuale nuk dëshmojnë promovimin e një kulture të komunikimit të hapur dhe dialogut, si dhe inkurajimit të punës ekipore.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Të krijohen mekanizma për komunikim të hapur. Takime javore;</li> <li>2. Personeli të përfshihet në hartim dhe zhvillim të planeve dhe strategjive, si dhe dokumenteve të tjera të rëndësishme të Drejtorisë;</li> <li>3. Të merret parasysh reagimi i punëtorëve për përmirësim;</li> <li>4. Të eliminohen shembujt e këqij në komunikim.</li> </ol>	0	1 PLANIFIKO
		TOTALI	56	5
		POENAT/100	19	2

KRITERI 4: PARTNERITETI DHE RESURSET				
Nen kriteri	Përparësitë/Vlerësimi	Rekomandimet për përmirësim	Pikët (0-100)	Niveli (0-5)
<b>4.1 Zhvillimi dhe zbatimi i marrëdhënieve me partneret kyç</b>				
	<p>Nuk ka ndonjë evidencë për identifikimin e partnerëve potencialë strategjikë dhe natyrës së marrëdhënies (<i>p.sh. blerës-operator ekonomik, shërbime</i>).</p> <p>Nuk ekziston sistem i monitorimit dhe vlerësimit të rregullt të proceseve, rezultateve dhe natyrës së partneritetit.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Të zhvillohet rregullorja për partneritetet dhe plani për bashkëpunim me partnerë, dhe të bëhet identifikimi i fushave prioritare për partneritetet strategjik;</li> <li>Të zgjerohet rrjeti i partnerëve, si dhe të bëhet identifikimi dhe analizimi i partnerëve strategjikë që janë të rëndësishëm për punën e Drejtorisë/Komunës;</li> <li>Marrëdhëniet duhet të marrin formë dhe të krijohen rregulla standarde. Marrëveshjet në mes të partnerëve të jenë më të detajuara;</li> <li>Stimulimi dhe organizimi i partneriteteve detyrë specifike dhe zhvillimi dhe zbatimi i projekteve të përbashkëta me organizata tjera të sektorit publik.</li> </ol>	20	1 PLANIFIKO
<b>4.2 Zhvillimi dhe zbatimi i partneritetit me qytetarë/konsumatorë</b>				
	<p>Nuk ka një vijë të rregullt komunikimit dhe ndonjë vlerësim vetanak të nevojave (vjetore dhe periodike) të qytetarëve/bizneseve, përveç sistemit të pranimit të ankesave dhe sugjerimeve të zbatuar përmes QSHQ-së.</p> <p>Ekziston një praktikë e sigurimit të transparencës së Drejtorisë/Komunës, si dhe të vendimeve dhe zhvillimeve të saj (<i>p.sh. publikimi i raporteve vjetore, mbajtja e konferencave për shtyp dhe publikimi i informacioneve në web-faqe të Komunës</i>).</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Inkurajimi dhe përfshirja e qytetarëve në çështje publike dhe në procese politike vendimmarrëse (<i>p.sh. grupe konsultuese, studime, sondazhe opinioni, qarqe cilësie</i>).</li> <li>Të krijohet sistem i matjes së trendeve dhe përcjellës sugjerimeve dhe ankesave të qytetarëve dhe zhvillimi dhe përdorimi i mekanizmave të përshtatshëm për t'i mbledhur ato (<i>p.sh. përmes studimit, grupeve konsultuese, pyetësorëve etj.</i>).</li> <li>Inkurajimi aktiv i qytetarëve për ta organizuar vetveten, për të shprehur nevojat dhe kërkesat e tyre dhe përkrahja e grupeve të qytetarëve.</li> </ol>	31	2 BËRE
<b>4.3 Menaxhimi i financave</b>				
	<p>Menaxhimi i financave bëhet sipas ligjeve, rregulloreve dhe procedurave të miratuara nga Kuvendi dhe Qeveria e Kosovës.</p> <p>Ekziston një plan vjetor për prokurim dhe buxhetin e</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Prezantimi i sistemeve inovative buxhetore dhe planifikimit të kostos (<i>p.sh. buxhete disavjeçare, programe të projektbuxheteve, buxhete gjinore</i>).</li> </ol>	51	3 KONTROLLO

	<p>Drejtorisë.</p> <p>Nuk ka evidencë se kjo radhitje e menaxhimit financiar është në vijë me objektivat operative/strategjike, fillimisht për shkak të mungesës së tyre.</p> <p>Nuk ka evidencë për një menaxhim kost-efiqient të resurseve financiare.</p>	<p>2. Monitorimi i perhershëm i kostos së dërgimit dhe standardeve të shërbimit të produkteve dhe shërbimeve të ofruara në organizatë, llogaritur edhe përfshirjen e njësive organizative.</p>		
4.4 Menaxhimi i informacionit dhe dijenisë				
	<p>Mungesa e politikave dhe procedurave të sigurisë së informacionit</p> <p>Nuk ka sistem i cili siguron se informacionet e jashtme relevante që janë në dispozicion, janë marrë, procesuar dhe përdorur në mënyrë efikase.</p> <p>Nuk ka ndonjë sistem i cili në mënyrë konstante monitoron informacionin dhe dijeninë në organizatë, duke e siguruar rëndësinë, korrektësinë, besueshmërinë dhe sigurinë e tyre.</p>	<p>1. Zhvillimin e sistemeve për menaxhim, ruajtje dhe vlerësim të informacioneve dhe dijenisë në organizatë, në përputhje me objektivat operative/ strategjike.</p> <p>2. Zhvillimi i kanaleve interne për të kaskaduar informacione përgjatë organizatës, për të siguruar se të gjithë punëtorët kanë qasje në informacionet dhe dijeninë, e cila është relevante për detyrat dhe objektivat e tyre.</p> <p>3. Sigurimi për aq sa është e mundur se informacioni kyç dhe dijenia e punëtorëve mbahen përbrenda organizatës, në rast se ata largohen nga organizata.</p>	0	0
4.5 Menaxhimi i teknologjisë				
	<p>Nuk ka qenë praktikë përdorimi i portalit qeveritar (www.rks-gov.net ) për komunikim përmes internetit dhe disa shërbime nga e-qeverisja.</p> <p>Mungon strategjia për menaxhim të teknologjisë informatike dhe harmonizimit me strategjinë për e-qeverisje.</p> <p>Mungon baza e të dhënave/softwareve të nevojshme për një menaxhim efikas.</p> <p>Mungesë e aftësimit të shërbyesve civilë përmes trajnimeve, me qëllim të ngritjes së kapaciteteve njerëzore.</p> <p>Mungesë e materialit përdorues (udhëzimeve) për shfrytëzim</p>	<p>1. Futja në praktikë e përdorimit të portalit qeveritar për komunikim;</p> <p>2. Zbatimi i një politike të integruar për menaxhim teknologjik, në përputhje me objektivat strategjike dhe operative;</p> <p>3. Aplikimi eficient i teknologjisë së përshtatshme për të:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• menaxhuar detyrat,</li> <li>• menaxhuar diturinë,</li> <li>• përkrahur të nxënit dhe aktivitetet për përmirësim,</li> <li>• përkrahur interakcionin me qytetarë/palë e interesit dhe partnerët, zbatim i Web-logut sipas UA2011/03,</li> <li>• përkrahur zhvillimin dhe mirëmbajtjen e rrjeteve të brendshme dhe të jashtme.</li> </ul> <p>4. Organizimi i trajnimeve të përhershme në aftësimin e kuadrove ekzistuese, posaçërisht gjatë fazës së rekrutimit të kuadrove të</p>	31	2 BERE

	<p>të aplikacioneve.</p> <p>Mungesë e dukshme kuantitative e stafit në menaxhimin e teknologjisë informatike.</p> <p>Varësi e madhe nga MAPL dhe MAP në marrjen e vendimeve nga sfera e teknologjisë informatike.</p> <p>Ka përmirësime në pajisjet e TI-së që ndihmon në kryerjen e aktiviteteve.</p>	<p>reja.</p> <p>5. Rritja e numrit të të punësuarve në Sektorin e teknologjisë informatike. Bazuar në parametrat ekonometrikë të TI-së, një punëtor i TI-së duhet t'i shërbejë deri në 50 shfrytëzues të sistemit. Ky parametër në Komunën e Prishtinës është dukshëm më i madh (vetëm 4 të punësuar në Sektorin e TI-së dhe me afër 700 punonjës, që do të thotë se një punonjës i TI-së u shërben 175 punonjësve në fushën e tij.</p> <p>6. Të mundësohet punë sa më e pavarur në lëmin e teknologjisë së informacionit, posaçërisht në pjesën e avancimit të softuerëve aplikativë, që do të përmirësonin shërbimin ndaj qytetarëve.</p>		
<b>Menaxhimi i hapësirave</b>				
	<p>Objekt i ri i Komunës është ndërtuar, mirëpo hapësirat nuk përdoruren në mënyrë racionale.</p> <p>Shpërndarja fizike e shërbimeve të QSHQ-së dhe GJC-së, nuk është e bazuar në qasjen e procesit, gjë që shkakton lëvizje të panevojshme dhe humbje kohe për qytetarë.</p> <p>Objekti i vjetër i Komunës nuk siguron qasje fizike për persona me nevoja të veçanta.</p> <p>Nuk ka bilanc në mes të efikasitetit dhe efqiencës së lokacioneve fizike me nevojat dhe pritjet e përdoruesve (p.sh. centralizimi versus, decentralizimi i ndërtesave).</p> <p>Nuk është i siguar përdorimi i sigurt, kost-efiçient dhe ergonomikisht i përshtatshëm i zyrave, duke u bazuar në objektiva operative/strategjike, qasja në transport publik, nevojat personale të punonjësve, kultura lokale dhe vështirësitë fizike (p.sh. plan i hapur i zyrave vs. zyrë individuale, zyrë mobile) dhe pajisje teknike (p.sh. numri i kompjuterëve personal dhe makinave fotokopjues sipas shërbimit).</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analize e nevojave për një menaxhim të mirëfilltë të hapësirës dhe përshtatjes së saj me qasjen e proceseve;</li> <li>2. Sigurimi i një mirëmbajtjeje efiçente, kost-efektive, të planifikuar dhe të përshtatshme për mirëmbajtjen e ndërtesave, zyrave dhe pajisjeve.</li> <li>3. Sigurimi i një qasjeje të përshtatshme fizike të ndërtesave, në përputhje me nevojat dhe pritjet e punonjësve dhe qytetarëve (p.sh. qasje në parking për të paafit apo transport publik).</li> <li>4. Ri rregullimi i zyrave të QSHQ-së dhe GJC-së, me qëllim të krijimit të zonave (hapësirave) të pritjes për qytetarë.</li> <li>5. Krijimi i hapësirës për Qendrën informative, punonjësi i së cilës do t'i udhëzonte qytetarët se ku duhet të drejtohen, dhe do t'i ndihmonte me udhëzime profesionale.</li> <li>6. Krijimi i hapësirave të reja për banka komerciale, me qëllim të ngritjes së efikasitetit në kryerjen e pagesave bankare për shërbime të qytetarëve.</li> </ol>	20	1 PLANIFIKO
<b>TOTALI</b>			153	9

		POENAT/100	25	1
<b>KRITERI 5: PROCESET</b>				
Nënkr iteri	Përparësitë/Vlerësimi	Rekomandimet për përmirësim	Pikët (0-100)	Niveli (0-5)
<b>5.1 Identifikimi, projektimi, menaxhimi dhe përmirësimi i proceseve në vazhdimësi</b>				
	<p>Nuk janë të identifikuar, përshkruara dhe dokumentuara proceset kyçe në baza të vazhdueshme, zotëruesit e tyre, gjë që dëshmon se nuk zbatohen indikatorë për matje, monitorim, përmirësim dhe vlerësim të ndikimit të këtyre proceseve në shërbime (p.sh. eficientia, cilësia dhe efikasiteti).</p> <p>Nuk ka evidencë për identifikimin, dizajnin dhe zbatimin e ndryshimeve të proceseve, të cilat drejtojnë drejt shërbimeve me princip një-stop (one-stop), përveç procesit të pranimit/shqyrtimit të kërkesave/parashtrësive/ankesave të qytetarëve.</p> <p>Nuk ka evidencë të matjes dhe shqyrtimit të efikasitetit të ndryshimeve të proceseve dhe kryerjes së benchmark për të nxitur përmirësimet.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Të mblidhen, regjistrohen dhe të kuptohen kërkesat ligjore dhe rregullatore të rëndësishme për proceset e organizatës, analizimi i tyre dhe përgatitja e propozimeve për të trajektuar në mënyrë ligjore proceset e integruara, të cilat kanë për qëllim eliminimin e ngarkesave të panevojshme administrative dhe burokracive;</li> <li>2. Të hartohen procedurat standarde dhe specifike për të gjitha proceset dhe nënproceset;</li> <li>3. Zbatimi i indikatorëve të proceseve dhe vendosja e qëllimeve të performancës, të orientuara nga qytetari/konsumatori;</li> <li>4. Përmirësimi i procesit të QSHQ-së në aspekt të informimit të qytetarëve me statusin në proces dhe/apo outputin e kërkesës/parashtrësës/ankesës së tyre.</li> </ol>	20	1 PLANIFIK O
<b>5.2 Zhvillimi dhe ofrimi i shërbimeve dhe produkteve të orientuara nga qytetari</b>				
	<p>Drejtoria e Komunës, përmes MAPL-së, ka sistem të zhvilluar menaxhues elektronik/manual për trajtimin e kërkesave dhe ankesave.</p> <p>Nuk ka evidencë të zbatimit të ndonjë metodologjie (p.sh. pyetësor) për identifikim të nevojave dhe rekomandimeve të qytetarëve, në bazë të të cilave do të ofroheshin shërbime më efikase.</p> <p>Drejtoria e Administratës nuk ka zbatuar ndonjë instrument vetanak (përveç atyre të MAPL-së) për përfshirjen e qytetarëve në përmirësimin e shërbimeve.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Të zhvillohen metodologji për involvimin e qytetarëve në dizajnin dhe përmirësimin e shërbimeve (p.sh. përmes hulumtimit/fokus grupeve/hetimeve në lidhje me përshtatshmërinë e shërbimeve, dhe se a janë ato efektive në marrjen parasysh të aspekteve gjinore dhe diversitetit);</li> <li>2. Përfshirja e qytetarëve dhe palëve të tjera të interesit në zhvillimin e standardeve të cilësisë për shërbime, produkte dhe informimin për qytetarë/konsumatorë. Të zhvillohen udhëzime dhe rregullore të qarta, duke përdorur gjuhë të zakonshme;</li> <li>3. Promovimi i mundësisë për hyrje në organizatë (<i>p.sh. orar fleksibil i punës me palë dhe dokumenteve në formate të lloj-llojshme p.sh. gjuhë e përshtatshme, internet, postere, broshura, braille</i>).</li> <li>4. Promovimi i komunikimit elektronik dhe interakcionit me qytetarë/konsumatorë.</li> </ol>	51	2 BËRE
<b>5.3 Përtërija e proceseve duke përfshirë qytetarët</b>				
	Nuk ka ndonjë evidencë për përfshirjen në mënyrë direkte të palëve të interesit/qytetarëve në përtëritjen e proceseve.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Përfshirja e palëve të interesit në proceset inovuese p.sh. pilotimi i shërbimeve të reja dhe solucioneve e-government.</li> <li>2. Sigurimi i resurseve të nevojshme për inovacione të proceseve.</li> </ol>	20	1 PLANIFIK O
TOTALI			91	4

**KRITERI 6: REZULTATET E ORIENTUARA NGA QYTETARI**

Nënkr iteri	Përparësitë/Vlerësimi	Rekomandimet për përmirësim	Pikët (0-100)	Niveli (0-5)
<b>6.1 Rezultate të matjeve të kënaqësisë së qytetarit</b>				
	<p>Përveç matjes së kënaqësisë së qytetarëve me shërbime komunale të zbatuar nga MAPL-ja, nuk ekziston një sistem vetanak në nivel të Drejtorisë/Komunës, i cili mat kënaqshmërinë e qytetarit lidhur me shërbimet e ofruara.</p> <p>Ekziston sistemi i ankesave, megjithatë përveç aspektit kuantitativ të numërimit të tyre, nuk ka ndonjë analizë të përcjelljes së trendeve të tyre.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Të zhvillohet një sistem vetanak i pavarur nga MAPL-ja për matjen e rezultateve të kënaqshmërisë së qytetarit;</li> <li>Të zhvillohet një sistem, i cili do të siguronte rezultatet për imazhin e përgjithshëm të Drejtorisë/Komunës (p.sh. mirëdashësi dhe trajtimi i drejtë; fleksibiliteti dhe aftësia për të adresuar solucionet individuale;</li> <li>Rezultatet për përfshirjen dhe pjesëmarrjen;</li> <li>Rezultatet për mundësinë për hyrje (p.sh. orar i punës dhe koha e pritjes, dyqane një-stopëshe).</li> <li>Rezultatet në lidhje me shërbimet (p.sh. cilësia, besueshmëria, pajtueshmëria me standardet e cilësisë, koha e procesimit, cilësia e këshillës së dhënë qytetarit/konsumatorit).</li> </ol>	11	1
<b>6.2 Indikatorët e matjeve të orientimit ndaj qytetarit</b>				
	<p>Në nivel të Drejtorisë, nuk ka ndonjë evidencë për ekzistim të praktikave dhe/apo sistemeve për zhvillimin e indikatorëve matës në lidhje me imazhin e Drejtorisë; përfshirjen e qytetarëve dhe indikatorë në lidhje me shërbimet, si dhe monitorimin e matjes së tyre në vazhdimësi.</p> <p>Në nivel të QSHQ-së, pranohen dhe regjistrohen, por nuk ka evidencë të analizës së ankesave/sugjerimeve të qytetarëve.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Të vendosen indikatorët në lidhje me imazhin e Drejtorisë/Komunës, duke marrë në konsideratë:</li> <li>Numrin dhe kohën e procesimit të ankesave (p.sh. zgjidhja e rasteve me konflikt interesi);</li> <li>Nivelin e besimit publik drejt organizatës dhe shërbimeve, apo produkteve të cilat i ofron;</li> <li>Kohën e pritjes/kohën e trajtimit/procesimit të ofrimit të shërbimit;</li> <li>Nivelin e trajnimit të punëtorëve në raport me trajtimin efikas të marrëdhënies qytetar/konsumator (p.sh. profesionalizmi dhe komunikimi mirëdashës dhe trajtimi i qytetarëve);</li> <li>Indikatorët e pajtueshmërisë me aspektet gjinore dhe të diversitetit;</li> <li>Nivelin e përfshirjes së grupeve të interesit në projektimin dhe ofrimin e shërbimeve dhe produkteve dhe/apo dizajnin e proceseve vendimmarrëse;</li> <li>Sugjerimet e pranuar dhe të regjistruara;</li> <li>Numrin e dosjeve të kthyer me gabime dhe/apo rastet të cilat kërkojnë përsëritje të procesimit/kompensimit;</li> <li>Nivelin e përpjekjeve për të përmirësuar disponueshmërinë, saktësinë dhe transparencën e informacionit.</li> </ol>	0	0
<b>TOTALI</b>			11	1
<b>POENAT/100</b>			11	1

## KRITERI 7: REZULTATET E NJERËZVE

Nënkriteri	Përparësitë/Vlerësimi	Rekomandimet për përmirësim	Pikët (0-100)	Niveli (0-5)
<b>7.1 Rezultatet e kënaqshmërisë së njerëzve dhe matjes së motivimit</b>				
	Nuk ka evidencë për matjen e kënaqshmërisë së personelit lidhur me Drejtorinë/Komunën në përgjithësi, menaxhmentin, kushtet e punës, motivimin dhe kënaqësinë me zhvillimin e karrierës dhe shkathtësive.	1. Te inicohet matja e kënaqshmërisë së personelit të Drejtorisë.	0	0
<b>7.2. Indikatorët e rezultateve të njerëzve</b>				
	<p>Përveç në Sektorin e gjendjes civile dhe QSHQ, ku matet produktiviteti i njerëzve, nuk ka dëshmi për një sistem efikas të menaxhimit të performancës. Nuk janë te përcaktuar indikatorët për matjen e rezultateve të njerëzve.</p> <p>Nuk ka evidencë të analizave lidhur me:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indikatorët që kanë të bëjnë me kënaqshmërinë (p.sh. niveli i abstenimit apo të qenët i sëmurë, norma e ndërrimit të stafit, numri i ankesave);</li> <li>Indikatorët që kanë të bëjnë me performancën (p.sh. matësit e produktivitetit, rezultatet e vlerësimeve),</li> <li>Nivelet e përdorimit të informacioneve dhe teknologjisë komunikuese nga ana e punëtorëve;</li> <li>Indikatorët lidhur me zhvillimin e shkathtësive (p.sh. pjesëmarrja dhe normat e suksesit në aktivitetet trajnuese, efektiviteti i buxheteve trajnuese);</li> <li>Nuk ka ndonjë sistem për raportimin dhe përcjelljen e rasteve të konflikteve të mundshme të interesit.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Të hartohet matrica (HR score card) me indikatorët lidhur me: <ol style="list-style-type: none"> <li>kënaqësinë,</li> <li>performancën,</li> <li>zhvillimin e aftësive dhe</li> <li>motivimin e stafit. Monitorimi në vazhdimësi i matjes së këtyre indikatorëve.</li> </ol> </li> <li>Zbatimi i plotë dhe në mënyrë të duhur i vlerësimit të performancës.</li> <li>Pajisja e zyrës së personelit më softuer adekuat për menaxhimin e resurseve njerëzore është obligative, pasi që nuk ekziston një i tillë (Ornagehrm është një aplikacion shumë i mirë dhe nuk kërkon investime në hardware, pasi që ofrohet edhe versioni në ICloud).</li> </ol>	11	1
<b>TOTALI</b>			11	1
<b>POENAT/100</b>			11	1



KRITERI 8: REZULTATET E SHOQËRISË				
Nen kriteri	Përparësitë/Vlerësimi	Rekomandimet për përmirësim	Pikët (0-100)	Niveli (0-5)
<b>8.1 Rezultatet e matjeve shoqërore të përceptuara nga palët e interesit</b>				
	<p>MAPL-ja ka krijuar sistemin e drejtpërdrejtë (online) të performancës komunale, i cili sistem i mundëson Komunës futjen e të dhënave online dhe të krahasojnë performancën e tyre për shërbimet komunale në mënyrë periodike.</p> <p>Zyrtarët e Komunës së Prishtinës janë trajnuar për përdorim efikas të këtij sistemi. /Doracaku për menaxhimin e performancës së shërbimeve komunale, si një pasqyrë e qartë dhe e hollësishme e procesit të vendosjes së SMPSHK-së dhe si udhëzues për mënyrat e avancimit të këtij sistemi.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Azhurnimi dhe ridaznjimi i web-faqes, duke mos anashkaluar Rregulloren e MAP-së;</li> <li>2. Të grumbullohen raportet, analizat për rezultatet e Drejtorisë së Administratës/Komunës së Prishtinës, në të cilat është matur puna e Komunës së Prishtinës. Të hartohet një raport për të gjeturat nga këto raporte;</li> <li>3. Po ashtu, ato mund të krahasojnë performancën e tyre me komunat e tjera dhe të bëjnë analiza të performancës së shërbimeve me qëllim të përmirësimit të tyre.</li> </ol>	11	1
<b>8.2 Indikatorët e performancës shoqërore të themeluar nga Drejtoria/organizata.</b>				
	<p>Nuk ekziston ndonjë listë e caktuar ku janë të identifikuar indikatorët për matjen e performancës shoqërore.</p> <p>Megjithatë ka aktivitete, siç janë aktivitetet e QSHQ-së në riciklimin e letrës.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Të krijohet një listë e indikatorëve për matje shoqërore;</li> <li>2. Reduktimi i përdorimit të panevojshëm të letrës deri 10%.</li> </ol>	0	0
TOTALI			11	1
POENAT/100			11	1

KRITERI 9: REZULTATET KYÇE TË PERFORMANCËS				
Nënkriteri	Përparësitë/Vlerësimi	Rekomandimet për përmirësim	Piket (0-100)	Niveli (0-5)
<b>9.1 Rezultatet e jashtme</b>				
	<p>Në treguesit matës të shërbimeve administrative paraqitet përqindja e lëndëve të shqyrtuara brenda vitit nga komunat dhe niveli i kënaqshmërisë së qytetarëve me shërbimet administrative:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Përqindja e lëndëve të shqyrtuara brenda vitit 2012 është 98.46%;</li> <li>• Niveli i kënaqshmërisë së qytetarëve me shërbimet administrative është 53.79%<sup>3</sup>).</li> </ul> <p>Raporti i auditimit të jashtëm dhe të brendshëm.</p>	1. Të vendosen objektiva të cilësisë për përmirësim të shërbimeve.	35	2 Rezultatet tregojnë progres modest dhe/apo disa nga caqet janë arritur.
<b>9.2 Rezultatet e brendshme</b>				
	<p>Edhe pse nuk ka evidencë për monitorimin/vlerësimin e Strategjisë afatmesme zhvillimore të Prishtinës, disa rezultate nga objektivat strategjike janë arritur.</p> <p>Duke qenë dëshmitar i mundësive për programe përkrahëse nga donatorët, vërehet se një numër i vogël i donatorëve janë përfshirë në aktivitetet e Drejtorisë/Komunës.</p> <p>Nuk ka evidencë për rezultatet e arritura me ndonjë partner për kryerjen e aktiviteteve të përbashkëta.</p> <p>Nuk ekziston sistem i vetëvlerësimit, apo sistem i auditimit të brendshëm të sistemit të menaxhimit të cilësisë.</p>	<p>1. Definimi dhe përcaktimi i indikatorëve matës për rezultate të brendshme.</p> <p>2. Monitorimi dhe vlerësimi i të gjitha rezultateve nga marrëveshjet dhe partneritetet me organizata /institucion.</p>	35	2 Rezultatet tregojnë progres modest dhe/apo disa nga caqet janë arritur.
TOTALI			70	4
POENAT/100			35	2

<sup>3</sup> Raporti i performances se komunave 2012, Shkurt 2013

## IV. VLERËSIMI ORGANIZATIV DHE FUNKSIONAL I SEKTORËVE

### 4.1 *Sektori i punëve të përgjithshme dhe juridike*

Fushëveprimi i këtij sektori është arkivimi i lëndëve dhe mbajtja e lëndëve pasive të organeve të administratës komunale, zyrave dhe njësive tjera, dhënia e ndihmës juridike për qytetarët e komunës së Prishtinës, punët e byroteknikës etj.

Numri i përgjithshëm i punonjësve në këtë sektor është pesë (5) dhe struktura kualifikuese e tyre është 1 (20%) me fakultet, (1) 20% me shkollë të lartë dhe 3 apo (60%) me shkollë të mesme. Sipas Vendimit për organizim dhe sistematizim, 2013, janë të parapara 7 vende të punës.

#### 4.1.1 Vlerësimi

Ky sektor aktualisht është i shpërndarë si në aspektin fizik të alokimit të punonjësve, ashtu edhe zyrave. Fushëveprimi i këtij sektori është i mangët dhe nuk përmbushet në tërësi.

Arkivimi i lëndëve dhe mbajtja e lëndëve pasive të organeve të administratës komunale, zyrave dhe njësive të tjera nuk është i sistemuar dhe konsistent. Mungojnë hapësirat fizike për arkivim dhe dokumentacioni aktualisht është i shpërndarë nëpër hapësirat e zyrave ku edhe gjenerohet. Nuk zbatohet e-arkivimi dhe mungon sistemi i menaxhimit të dokumentacionit, duke përfshirë këtu politikat dhe procedurat për arkivim.

Njësia e byroteknikës nuk është e pajisur mirë me pajisje dhe është distante në aspekt të ofrimit të këtij shërbimi për sektorët dhe drejtoritë e tjera. Të gjitha kërkesat për shërbime të byroteknikës bëhen në mënyrë të fortë.

#### 4.1.2 Rekomandimet për përmirësim

- Të zgjerohet fushëveprimi i këtij sektori në aspektin e menaxhimit të ndryshimit dhe menaxhimit të sistemit të cilësisë dhe njëherësh të fuqizohet në zbatim të fushëveprimit aktual dhe të planifikimit të fushëveprimit të zgjeruar në aspekt organizativ dhe të personelit.
- Të inicohet projekti për përmirësimin e sistemit të arkivimit të dokumentacionit.
- Të zhvillohen politika për reduktimin e shpenzimit të letrës.

## 4.2 Qendra për shërbim me qytetarë/Zyra pritëse

Sipas Vendimit për organizim dhe sistemim të Komunës së Prishtinës, 2013, fushëveprim i këtij sektori është ofrimi i këtyre shërbimeve:

- Shërbimet e gjendjes civile, tatimit në pronë, regjistrimin e bizneseve, shërbimet kadastrale dhe të gjitha shërbimet e tjera;
- Komunikimi korrekt me qytetarë;
- Përgatitja dhe vënia në dispozicion e broshurave dhe fletëpalosjeve informative për qytetarët dhe publikimin në web-faqe;
- Këshillimi dhe ndihma juridike-administrative për mënyrën e plotësimit të kërkesave dhe parashtresave;
- Pranimi dhe regjistrimi i kërkesave dhe parashtresave;
- Mbajta e dosjeve, statistikave të parashtresave dhe kërkesave të paraqitura nga qytetarët;
- Shtypja e librit të protokollit nga sistemi CMS/CSC;
- Vëzhgimi i reagimeve të qytetarëve dhe zyrtarëve të Komunës ndaj shërbimeve që ofron qendra përmes forumit dhe B-logut në web;
- Shërbime të tjera, sipas detyrave të ngarkuara nga udhëheqësi;
- Leximi dhe përcjellja e lëndëve të paraqitura përmes platformës CMS dhe CSC;
- Përcjellja në mënyrë elektronike e lëndëve tek drejtorët përkatës dhe marrja e përgjigjes;
- Qasja unike për qytetarë dhe biznese përmes internetit dhe informimin e tyre lidhur me procedimin e lëndëve përmes internetit;
- Protokollimin e të gjitha akteve të nxjerra nga Kuvendi i Komunës dhe publikimi i tyre në web-faqe;
- Protokollimi në shkrimoren me numër unik të protokollit, përmes sistemit të softuerit;

Koncepti i funksionimit të QSHQ-së është i bazuar në “UA 03/2011, mbi organizimin dhe funksionimin e qendrave për shërbime me qytetarë në komuna” të MAPL-së, prill 2011.

Numri i përgjithshëm i punonjësve në këtë sektor është 11 dhe struktura kualifikuese e tyre është 8 (72%) me fakultet dhe (3) 27% me shkollë të mesme. Sipas Vendimit për organizim dhe sistematizim, 2013, në këtë shërbim parapashihen 12 vende të punës.

### 4.2.1 Vlerësimi

Drejtoria e Administratës nuk ka arritur në tërësi të organizojë dhe funksionalizojë QSHQ-në, respektivisht të zbatojë në tërësi “UA 03/2011, bi organizimin dhe funksionimin e qendrave për shërbime me qytetarë në komuna” të MAPL-së, prill 2011.

Nuk ekziston një strategji dhe plan veprimi për zbatimin e plotë të “UA 03/2011”, respektivisht për ndërtimin e vazhdueshëm të një QSHQ-je të qëndrueshme, sistem efikas të komunikimit të bazuar në vend dhe zyra satelitore, me qasje miqësore ndaj qytetarit/bizneseve. Gjithashtu mungon edhe plani i veprimit për të zbatuar në tërësi “e-

strategjinë e qeverisë 2009 – 2015”, e cila përkrah rëndësinë e kontributit të QSHQ-së për një qeverisje efikase.

Në aspektin e fazave të e-qeverisjes në nivel lokal, Komuna e Prishtinës nga 5 nivelet e mundshme, përfshirë këtu (1) *ofrimin e informacionit*, (2) *komunikim të dyanshëm*, (3) *transaksione*, (4) *integrim dhe* (5) *pjesëmarrje politike*, tash për tash gjendet në fazën e parë dhe ka mangësi në aspektin e ofrimit të informacionit në lidhje me shërbimet që ofrohen, dokumentet e nevojshme dhe tarifatat, dhe shkarkimin e formularëve.

Edhe pse QSHQ-të janë themeluar për të funksionuar në kornizën konceptuale të bazuar në digjitalizim, Komuna e Prishtinës zbaton në mënyrë paralele procesin e fortë të pranimit, procesimit dhe shpërndarjes së kërkesave/lëndëve të qytetarëve/bizneseve.

Mungon i tërë sistemi i menaxhimit të dokumentacionit në aspektin e politikave, procedurave dhe manualeve për menaxhimin e njohurisë në lidhje me të gjitha proceset dhe sub-proceset e QSHQ-së.

Duke organizuar ofrimin e shërbimeve administrative përmes QSHQ-së dhe konceptin e One-Stop-Shop, Komuna e Prishtinës ka pasur qëllim të shmangë frustrimin e qytetarëve, dorëzimin e tyre dhe, në fund, veprimin pa leje. Megjithatë, përmes observimit dhe duke iu referuar matjes së kënaqshmërisë së qytetarëve gjatë vitit 2012, vërehet se pakënaqësia e qytetarëve/bizneseve me ofrimin e shërbimeve administrative nuk ka rënë. Adoptimi i modelit One-Stop-Shop ende nuk është i plotë, pasi që ende nuk i ka mundur qytetarit/bizneseve që me një vizitë të sigurojë informacionin e plotë apo të përmbush një transaksion.

Nuk ka matje dhe analiza në lidhje me performancën e menaxhimit të QSHQ-së, të cilat më tutje do të ishin përdorur për veprime korigjuese dhe parandaluese. Nga të dhënat e ofruara mund të matet vetëm produktiviteti i punonjëseve, por jo edhe cilësia, efektiviteti dhe eficientia.

Organizimi i hapësirës së QSHQ-së në objektin e vjetër të Komunës së Prishtinës dhe ndarja e tanishme e sporteleve, e vështirëson orientimin dhe lëvizjen e qytetarit/biznesit, i cili i drejtohet QSHQ-së, posaçërisht në rastet kur dëshirojnë të marrin më shumë se një shërbim në të njëjtën kohë.

#### 4.2.2 Rekomandime për përmirësim

- Zhvillimi i një strategjie dhe plani të veprimit me qëllim të forcimit të QSHQ-së, ngritjes së efektivitetit të sistemit të komunikimit të bazuar në web dhe përdorimit të zyrave satelitore të QSHQ-së.
- Zbatim i plote i kornizës konceptuale për Qendra të shërbimeve me qytetarë si One-stop-shop dhe forcimi i QSHQ-ve dhe zyrave të saj satelitore, duke përfshirë këtu zhvillimin e komunikimit të bazuar në WEB sipas *Manuali për forcimin e QSHQ-ve, zyrave satelitore dhe komunikimit të bazuar në WEB, DEMI USAID*.

- Planifikimi i kalimit të plotë nga pranimi, procesimi, shpërndarja në formë të fortë të kërkesave/lëndëve në pranimin, procesimin dhe shpërndarje elektronike.
- Zbatimi i teknologjisë web-SMS për të lehtësuar përcjelljen dhe njoftimin e qytetarit dhe bizneseve në lidhje me statusin e kërkesës së tij/saj/tyre.
- Përmirësimi i e-qeverisjes, duke përfshirë këtu CSC-në, informimin përmes web dhe sistemet e komunikimit të Komunës së Prishtinës, me qëllim të përmirësimit të komunikimit me qytetarë/biznese.
- Ndërtimi dhe mirëmbajtja e partneriteteve me nivelin qendror, me fokus në ministritë të cilat menaxhojnë sistemet on-line.
- Riaranzhimi fizik i hapësirës së QSHQ-së në objektin e vjetër të Komunës së Prishtinës, në mënyrë që të mënjanohet lëvizja e panevojshme e qytetarëve/bizneseve.
- Ngritja e kapaciteteve të Back-office në nivel të drejtorive, për të harmonizuar veprimet me QSHQ Front-office (*shih shtojcën III*). Zyrtarët në sportele, të cilët procesojnë kërkesat administrative, të jenë përfaqësues nga drejtoritë përkatëse dhe të jenë profesionistë të fushës.
- Të parandalohen tendencat për të zbehur rolin dhe funksionimin e QSHQ-së. Drejtoritë nuk duhet të krijojnë duplikime të aktiviteteve me fushëveprim të njëjtë me fushëveprimin e QSHQ-së.
- Trajnim i vazhdueshëm i nëpunësve civilë për ofrimin e shërbimeve cilësore.
- Zbatimi sa më i shpejtë i Sistemit të menaxhimit të pritjes (Queue Management System). Ky sistem do të mundësonte automatizimin e procesit të marrjes së dokumentit nga ana e qytetarit, vetëdijesimin e qytetarëve se duhet pritur deri sa t'i vijë radha, besimin e qytetarit se shërbimi kryhet pa ndërhyrje nga jashtë dhe mundësinë e vlerësimit të kënaqshmërisë së qytetarëve me shërbimin e ofruar.
- Plotesimi/zgjerimi i aplikacionit softwerik (Intranetit) me module plotesuese, siç janë:
  - menaxhimi i projekteve,
  - sistemi i menaxhimit të dokumentacionit,
  - delegimi i kërkesave/parashtresave/lëndëve nga niveli i drejtorit të Drejtorisë tek personeli përgjegjës edhe/apo komisionet relevante të caktuara për procedurë administrative.
- Përmirësimi i procesit të ofrimit të shërbimit, respektivisht hapit të fundit (*shih shtojcën III- b*), ku qytetari informohet në lidhje me statusin e kërkesës/lëndës së parashtruar përmes mekanizmave, siç është SMS etj.

### 4.3 Sektori i gjendjes civile

Sipas Vendimit për organizim dhe sistemim të Komunës së Prishtinës, 2013, fushëveprim i këtij sektori përfshinë punë dhe detyra në lidhje me statusin civil të qytetarëve, regjistrimin e të lindurve, të kurorëzuarve, të vdekurve dhe lëshimin e certifikatave që dëshmojnë gjendjen civile të qytetarëve, duke përfshirë edhe certifikatën e vendbanimit, ndërrimin e emrit personal, vërtetimin e dokumenteve në bazë të dokumenteve origjinale, të gjitha punët tjera në bazë të kompetencave të deleguara nga pushteti qendror.

Ky sektor, respektivisht Komisioni i gjendjes civile në kuadër të këtij sektori, punën e bazon në ligjet dhe akte nënligjore në vijim:

1	Ligji nr. 04/L-003, për gjendjen civile
2	Ligji nr. 32/2004, për familjen
3	Ligji nr. 02/L-18, për emrin personal
4	Ligji nr. 02/L-28, për procedurë administrative
5	Ligji nr. 03/L-034, për shtetësinë e Kosovës
6	UA nr. 02/2012, për regjistrim të mëvonshëm në regjistrin e gjendjes civile
7	UA nr. 01/2012, për procedurën e korrigjimit në regjistrin civil
8	UA nr. 18/2012, për regjistrin qendror të gjendjes civile
9	UA nr. 19/2012, për regjistrat themeltarë të gjendjes civile dhe regjistrat e veçantë
10	UA nr. 37/2012, për përdorimin e kopjeve të certifikuara të regjistrave origjinalë të gjendjes civile të Kosovës, të cilat janë marrë nga ish-pushteti para qershorit të vitit 1999, nr. 37/2012, MPB
11	UA nr. 19/2013, për kushtet dhe procedurat e ndërrimit të emrit personal
12	Rregullore për tarifa, ngarkesa dhe gjoha komunale etj.

Numri i përgjithshëm i punonjëseve në këtë sektor është 37 dhe struktura kualifikuese e tyre është 3 (8.1%) me fakultet dhe (3) 8.1% me shkollë të lartë, 30 (81%) me shkollë të mesme dhe 1 (2.7%) me shkollë fillore. Sipas Vendimit për organizim dhe sistematizim 2013, janë të parapara 40 vende të punës.

#### 4.3.1 Vlerësimi

Sektori i gjendjes civil është i organizuar në Ofiqari (5), Komisioni për çështje juridike, vërtetime dhe përshkrime dhe zyra vendi (6). Ministruktura organizative e këtij sektori (*shtojca I*).

Procesi i ofrimit të shërbimeve të gjendjes civile i takon shërbimeve të transferuara nga niveli qendror. Duke u bazuar në UA nr. 18/2012, për regjistrin qendror të gjendjes civile, kompetencën për krijimin dhe administrimin e Regjistrit qendror e ka Agjencia për Regjistrimin Civil.

Procesi i ofrimit të shërbimeve aktualisht paraqet një proces kompleks, për shkakun se përveç ofrimit të shërbimit, ka përgjegjësinë e zhvillimit të procedurës ligjore për unifikimin e të dhënave nga regjistrat themelorë, regjistrat e UNMIK-ut, të dhënat nga dokumentet personale të Republikës së Kosovës, të dhënat nga regjistrat origjinalë të gjendjes civile të Kosovës, të cilat janë marrë nga ish-pushteti para qershorit të vitit 1999/ nr. 37/2012, MPB, si dhe të dhënat nga dokumentet personale të shtetit tjetër ku jeton pala, të cilat pastaj futen në regjistrin qendror nga udhëheqësi i gjendjes civile.

Mbajtja e regjistrit qendror bëhet siç është përcaktuar në paragrafin 3, të nenit 26 të Ligjit për gjendjen civile.

Projekti “Zhvillimi i aplikacionit të gjendjes civile”, është zhvilluar në kuadër të Strategjisë së e-Qeverisjes 2009-2015 dhe Planit të veprimit për zbatimin e kësaj strategjie, dhe qytetarët mund t’i qasen përmes e-Portalit me adresën <http://gjc.rks-gov.net/aplikimilogin.aspx?l=1>. Bartës i realizimit të projektit ka qenë Departamenti i e-Qeverisjes dhe Proceseve Administrative në MAP, në bashkëpunim me departamentin përkatës të Regjistrimeve dhe Gjendjes Civile në Ministrinë e Punëve të Brendshme<sup>4</sup>.

Sipas Ministrisë së Administratës Publike, aplikimi online tashmë është mbështetur edhe përmes projektit “*Kyçja e zyrave të gjendjes civile në rrjetin qeveritar dhe internet*” të cilin DeQPA-së e ka zbatuar. Kjo mundëson që çdo zyrë e gjendjes civile e Republikës së Kosovës, të ketë qasje në internet dhe të përdor Sistemin e ngritur për aplikim online për certifikata nga qytetarët e Kosovës. Megjithatë, tash për tash në Komunën e Prishtinës infrastruktura elektronike dhe funksionale, e cila mundëson që kërkesa për shërbime të gjendjes civile të bëhet edhe në formë elektronike përmes internetit, nuk është funksionale. Në web-faqe të Komunës është i ngarkuar një udhëzues për qytetarë (*i përgatitur për qytetarët e komunës së Ferizajt*), për t’u regjistruar si përdorues dhe aplikuar on line.

Hapësira në të cilën ofrohen shërbimet e gjendjes civile, gjendet në objektin e vjetër të ndërtesës së Komunës dhe nëpër zyrat e vendit. Hapësira e shërbimit të gjendjes civile ka 12 sportele dhe ka bërë klasifikimin e tyre si në vijim:

Sporteli 1/2/3/ 4/ 5	Regjistrimi i lindjes 1971/1984 Regjistrim i kurorës 1990/1998
Sporteli 6	Regjistrimi i vdekjeve
Sporteli 7/8/9	Regjistrimi i lindjeve/kurorëzimeve/vdekjeve jashtë vendit
Sporteli 10	Regjistrime dhe korrigjime me vendim
Sporteli 11	Kurorzimet dhe certifikatat e statusit martesor
Sporteli 12	Dëshmitë mbi vdekje për trashëgimi

<sup>4</sup> <http://map.rks-gov.net/sq/page.aspx?id=142>



Kjo shpërndarje e shërbimeve në sportele aktualisht e pamundëson marrjen e disa shërbimeve në të njëjtën kohë dhe në të njëjtin vend, dhe bën që qytetarit t'i zgjatet koha e pritjes.

Mungon informim i drejtë i qytetarëve në lidhje me dokumentacionin e nevojshëm të kërkuar për t'u pajisur me një dokument të gjendjes civile. Doracaku i fundit për qytetarë është përgatitur në qershor 2004. Në web-faqe e as fizikisht në hapësirat e Komunës së Prishtinës, tash për tash nuk ka informacion në lidhje me këtë.

Numri i kërkesave të procesuara për shërbime të gjendjes civile gjatë periudhës 01 janar 2013 - 31 dhjetor 2013, ka qenë 207408<sup>5</sup> kërkesa, përfshirë këtu:

Regjistrime në regjistrin themeltar të lindjes	10408
Regjistrime në regjistrin themeltar nga bota e jashtme	Lindje 1328; Martesa 159; Vdekje 108; Kurorëzime 1114 Shkurorëzime 5
Regjistrime në regjistrin themeltar të vdekjes	916
Dëshmi të vdekjes	456
Në procedurë administrative janë nxjerrë	3312 aktvendime
Deklarata me dy dëshmitarë	3
Deklarata të bashkësisë familjare	97
Vërtetim i fotokopjeve	7724
Certifikata të lindjes	36744
Certifikata të martesës	4468
Certifikata të shtetësisë	2018
Certifikata të vdekjes	5316
Certifikata të vendbanimit	1585
Certifikata të statusit martesor	3521
Ekstrakte të lindjes	133110
Certifikata të bashkësisë familjare	20646

Duke aplikuar qasjen tekniko-ekonomike të definimit të produktivitetit si një masë e efijences (output/input), rezulton se produktiviteti total i punës së sektorit, si rezultat në raport me numrin e të punësuarave, është:

5605.62	kërkesa të shqyrtuara nga një i punësuar për vitin 2013
21.72	kërkesa të shqyrtuara gjatë një dite pune nga një i punësuar
2.71	kërkesa të shqyrtuara për orë pune nga një i punësuar

Te dhënat e gjetura nuk mundësojnë matje dhe analizë të efijencës, efektivitetit dhe cilësisë, respektivisht për kohën ciklike.

<sup>5</sup> Raport i punës i Shërbimit të Gjendjes Civile për periudhën 01.01.2013 deri më 31.12.2013

Nuk ka evidencë për të dhëna, matje apo analizë të zbatimit të sistemit elektronik në aspekt se sa kjo e ka përmirësuar produktivitetin, efqiencën, efektivitetin dhe cilësinë e shërbimeve të gjendjes civile.

### 3.2 Rekomandimet për përmirësim

- Funksionalizimi i aplikimit online për dokumentet e gjendjes civile, i cili do të ndihmonte krijimin e regjistrimit civil unik digjital, përmirësimin e efikasitetit, kursimin e kohës dhe të shpenzimeve për ardhje-vajtje, reduktimi i radhëve të pritjes etj. Duhet të bëhen përpjekjet paralele që certifikatat e shtypura nga zyrtarët e gjendjes civile, të shpërndahen përmes shërbimit postar për aplikuesit online për certifikata.
- Identifikimi, projektimi dhe zbatimi i ndryshimeve të proceseve të cilat drejtojnë drejt organizimit të shërbimeve të gjendjes civile me parimin një-stop (one-stop).
- Analiza e mundësive në lidhje me përmirësimin e menaxhimit të performancës me fokus në përmirësimin e produktivitetit, efqiçences, efektivitetit dhe cilësisë së shërbimeve të gjendjes civile.
- Zbatim të mënyrave të reja të punës dhe operimit: menaxhim i personelit, riorganizim i punës, motivim dhe praktika shpërblimi. Prioritet i detyrave dhe eliminim i hapave anësore apo praktikave jo uniforme.
- Zhvillim të kompetencës në lidhje me teknologjinë e informacionit dhe komunikimit.
- Ndryshim i orarit për shërbimet e qytetarit me shërbimet e gjendjes civile nga 08:30 - 12:00 - 13:00 - 15:00, në 08:30 deri në 15:00. Duhet analizuar edhe orari i punës në dy ndërresa – 8:15 – 16:00 dhe nga 16:00 – 21:00.
- Menaxhimi i pritjes së qytetarëve/vendosja e zyrës pritëse, e cila do të mundësonte orientimin e qytetarit dhe informimin në lidhje me shërbimin e kërkuar.
- Vendosja e sistemit të majtës së rregulltë të kënaqshmërisë së qytetareve me shërbimet e gjendjes civile në veçanti, dhe shërbimet e tjera të Drejtorisë/Komunës në përgjithësi.
- Zhvillimi i udhëzimeve për qytetarë/Publikimi i udhëzimeve për qytetarë për shërbimet.
- Pasurimi i informatave në ueb-faqen e Komunës mbi llojet e dokumenteve që mund të nxirren në Komunë dhe për dokumentet që paraprakisht duhet përgatitur nga ana e qytetarit.
- Fuqizimin e CALL CENTER (Qendrës së thirrjeve), duke ofruar sistemin pyetje – përgjigje ndaj qytetarëve 24 orë në ditë.
- Ripërtëritjen e nëpunësve civilë me mundësi të angazhimit të numrit më të madhë të nëpunësve të gjinisë femërore.
- Të hartohet KODI I VESHJËS dhe të fuqizohet KODI I MIRËSJELLJES së nëpunësve civilë.

#### **4.4 Sektori për punë të Kuvendit**

Fushëveprimi i këtij sektori është menaxhimi i të gjitha punëve me Kuvendin, trupat e Kuvendit dhe të ekzekutivit, siç janë: të gjitha punët rreth përgatitjes së materialeve të mbledhjeve të Këshillit të Drejtoreve, të komiteteve dhe të Kuvendit të Komunës, duke filluar nga përpilimi i ftesave dhe i vendimeve, të cilat dalin nga mbledhjet, lekturimi, përkthimi i materialeve në gjuhët zyrtare, komunikimi me organet e nivelit qendror, shpërndarjen e kopjeve të materialit, në mënyrë të drejtpërdrejtë ose në mënyrë elektronike etj.

Numri i përgjithshëm i punonjëseve në këtë sektor është nëntë (9) dhe struktura kualifikuese e tyre është 5 (50%) me fakultet dhe 4 (50%) me shkollë të mesme. Sipas Vendimit për organizim dhe sistematizim 2013, janë të parapara 10 vende të punës, prej të cilave mungon një zyrtar i lartë për çështje juridike.

##### **4.4.1 Vlerësimi**

Ky sektor ka tri procese kyçe: (1) Procesi i menaxhimit të punës me Kuvend, (2) Procesi i menaxhimit të punës me trupa të Kuvendit dhe (3) Procesi i menaxhimit të punës me ekzekutiv. Ky sektor aktualisht monitoron vetëm pjesëmarrjen e asamblastëve, drejtorëve, anëtarëve të komitetit, por nuk monitoron në aspekt të cilësisë angazhimit të tyre.

Sektori nuk ka të zhvilluar planin vjetor të veprimit. Planet zhvillohen në baza javore apo mujore.

Transkriptimi i seancave të Kuvendit të Komunës, organeve të Kuvendit dhe të Këshillit të Drejtorëve bëhet përmes regjistrimit në medium magnetik. Materiali i regjistruar më tutje fizikisht regjistrohet nga nëpunësit në medium elektronik. Kjo mënyrë e transkriptimit merr shumë kohë dhe paraqet një ngarkesë të madhe për nëpunësit e këtij sektori.

Shpërndarja e materialit për asamblastë bëhet në formë të fortë. Asamblastët e mandatit të kaluar janë pajisur me lap-topë, me qëllim të mundësisë të informimit dhe shpërndarjes së materialeve në mënyrë elektronike. Disa nga këto pajisje janë siguruar nga buxheti i Komunës, e disa të tjera nga donatorë. Ekziston lista e detajuar me këto të dhëna. Shumë nga këta lap-topë gjenden tek asamblastët dhe ato nuk janë kthyer.

Sa i përket njerëzve në këtë sektor, ka diskrepancë në mes të koeficientëve në aspekt të pozitës dhe nivelit të edukimit. Njerëzit asnjëherë nuk kanë pranuar trajnime apo edhe zhvillim të kapaciteteve, me qëllim të përmbushjes sa më të mirë të rolit dhe përgjegjësisë të tyre.

Regjistri i të gjitha vendimeve që nga viti 2000, bëhet në bazën e të dhënave, e cila mirëmbahet nga ana e këtij sektori.

#### 4.4.2 Rekomandimet për përmirësim

- Fushëveprimi i këtij sektori duhet të zgjerohet në aspekt të monitorimit të punës dhe angazhimit të asamblistëve dhe anëtarëve të komiteteve.
- Sektori duhet të iniciojë dhe të vë në praktikë zhvillimin e planit vjetor të punës.
- Me qëllim të ngritjes së efikasitetit të punës dhe reduktimit të shpenzimeve, sektori duhet të pajiset me pajisje për transkriptim digjital dhe shpërndarja e materialeve të bëhet në formë elektronike.
- Me qëllim të zbatimit të shpërndarjes elektronike të materialit për asamblistë, organe të Kuvendit dhe Këshillin e Drejtorëve, sektori duhet të zhvillojë politikën dhe procedurat me qëllim të definimit, respektivisht përcaktimit të dokumenteve, të cilat do të shpërndahen në formë fizike dhe të tjerat që do të shpërndahen në formë elektronike.
- Duhet të rishikohen diskrepancat në mes të koeficientëve dhe të merren masat adekuate për të rregulluar këtë çështje.

### 4.5 Sektori teknik

Sipas Vendimit për organizim dhe sistemim të Komunës së Prishtinës, 2013, fushëveprimi i këtij sektori parasheh që të jetë përgjegjës për logjistikën dhe funksionimin e saj, ku përfshihet sigurimi i objekteve, menaxhimi i parkut të automjeteve, kujdesi për mirëmbajtjen e automjeteve zyrtare etj.

Numri i përgjithshëm i punonjësve në këtë sektor është 34 dhe struktura kualifikuese e tyre është 1 (2.9%) me fakultet dhe (29) 85% me shkollë të mesme dhe 14 (11.7%) me shkollë fillore. Sipas Vendimit për organizim dhe sistematizim, 2013, janë të parapara 38 vende të punës.

#### 4.5.1 Vlerësimi

Sektor jo i konceptuar ose i organizuar në mënyrë të drejtë.

Zyrtarët për sigurinë e objektit punojnë në ndërresa, në orar nga 12 orë. Nuk ekziston ndonjë procedurë e kontrollit të hyrje-daljeve të vizitorëve në Komunë. Niveli i sigurisë zbatohet në metodat e pritjes së mysafirëve në zyrën kryesore të Komunës. Asnjë lloj shpërblimi nuk ka pas gjatë vitit 2013 për punëtorët që kanë punuar me orar të zgjatur, dhe as që kanë pasur mundësi të shfrytëzojnë pushimet që iu takojnë.

Parku i automjeteve dhe shoferët – Komuna ka në dispozicion gjithsej 55 vetura. Nga ky numër 15 janë marrë me leasing gjatë vitit 2013. Nuk ka të angazhuar punëtorë për larjen e automjeteve dhe për servisim të shpejtë (automekanik). Nuk ka të organizuar orar të punës me ndërrime. Procesi dhe sistemi i shpenzimit të karburanteve është jofunksional dhe jo i harmonizuar mirë. Të gjitha automjetet nuk janë kthyer në parkingun e

Komunës, por janë marrë edhe për shfrytëzim personal. Në disa automjete dhe në objektin ku qëndrojnë vozitësit, është vërejtur konsumimi i duhanit.

Pozicionet tjera – elektrikist, shtëpiak, punëtor fizik, drugdhendës, telefonist, zyrtar për mirëmbajtjen e stabilimenteve në sallën e Kuvendit, për çdo pozitë është paraparë një shërbyes civil. Telefonisti është person me nevoja të veçanta dhe këtë pozitë duhet ta mbajë deri në organizimin dhe zbatimin e VOIP telefonisë. Zyrtari për mirëmbajtjen e stabilimenteve në sallën e Kuvendit është para pensionimit.

#### 4.5.2 Rekomandimet për përmirësim:

- Zyrtarët për siguri të pajisen me uniforma dhe pajisje përkatëse për kryerjen e detyrave të veta;
- Të ngrihet niveli i sigurisë në të gjitha objektet e Komunës;
- Të mbahet evidenca e hyrje-daljeve të mysafirëve në objektin e Komunës;
- Të bëhet pranim-dorëzimi i detyrës, duke i kontrolluar të gjitha zyrat dhe objektet ndihmëse në Komunë;
- Të aktivizohet aparati kontrollues për armëmbajtje në hyrje të Komunës;
- Të janë të informuar mbi agjendën e Kryetarit çdo ditë;
- Të pajisen me aparat komunikimi (motorola), me qëllim të komunikimit më efikas;
- Të monitorohet një pjesë e Komunës edhe nga zyrtarët e sigurimit me kamera;
- Të pajisen me udhëzime të sakta se si duhet vepruar pas përfundimit të orarit të punës në raste kur punëtorët kërkojnë të hyjnë në objekt;
- Të analizohet mundësia e privatizimit të pjesës së sigurimit. Zyrtarët e sigurimit mundësisht të transferohen nëpër drejtori.
- Autoparku dhe shoferët – Të zbatohet proces i avancuar i evidentimit të automjeteve, të shpenzimeve të karburantit dhe i hyrje-daljeve të automjeteve nga parkingu;
- Të ndalohet shfrytëzimi i automjeteve pa vozitës të Komunës. Vetëm në raste të veçanta dhe emergjente, mund të shfrytëzohen automjetet edhe me autorizime valide;
- Parkingu i Komunës të mos shfrytëzohet për parkimin e automjeteve private;
- Të komercializohet pjesa anësore e parkingut, me qëllim të krijimit të hyrave të reja për Komunën;
- Automjetet të pajisen me GPS dhe me softuer, me qëllim të përcjelljes së lëvizjes së tyre;
- Modeli i leasingut financiar (jo i atij operativ), është metodë e mirë për furnizime me automjete në të ardhmen;
- Uniformimi i vozitësve të bëhet në pajtim me Kodin e veshjes për nëpunës civilë;
- Të autorizohen personat për mbajtjen e karteleve për furnizim me derivate;
- Drejtorët e drejtorive të lëshojnë urdhëresa për shfrytëzimin e automjeteve;
- Konform Ligjit nr. 04/L-156, për kontrollin e duhanit (neni 11) – të ndalohet në mënyrë absolute konsumimi i duhanit në të gjitha hapësirat e precizuara në këtë ligj.

## 4.6 Sektori i bashkësive lokale

Fushëveprim i këtij sektori është ofrimi i disa shërbimeve administrative për qytetarë, organizimi i qytetarëve në lagje, fshatra, zyra të vendit dhe në bashkësi lokale.

Numri i përgjithshëm i punonjëseve në këtë sektor është 20 dhe struktura kualifikuese e tyre është 2 (10%) me fakultet, (1) 5% me shkollë të lartë dhe 14 (85%) me shkollë mesme. Sipas Vendimit për organizim dhe sistematizim, 2013, janë të parapara 18 vende të punës. Komuna e Prishtinës ka 33 bashkësi lokale, të cilat udhëhiqen nga kryetarët e këshillave, ku janë të shpërndarë 16 referentë, të cilët ofrojnë shërbime për qytetarë.

### 4.6.1 Vlerësimi

Rregullorja për organizimin dhe bashkëpunimin e Komunës me fshatrat, vendbanimet dhe lagjet urbane të komunës së Prishtinës, 2010, ka të bëjë me organizimin dhe bashkëpunimin në mes të Komunës dhe fshatrave, vendbanimeve dhe lagjeve urbane në territorin e komunës së Prishtinës, zgjedhjen e këshillave, kompetencat dhe përgjegjësitë e këshillave, duke i siguruar qytetarët e fshatrave, vendbanimeve dhe lagjeve urbane për realizimin e të drejtave dhe interesave të tyre në shumë fusha të jetës dhe paraqitje të organizuar para Komunës dhe organeve të saj, që realizohet në pajtim me Statutin e Komunës, Ligjin për vetëqeverisje lokale dhe akte të tjera ligjore.

Nuk ka evidencë mbi monitorimin e përmbushjes së përgjegjësiqe që dalin nga kjo rregullore. Edhe pse gjatë viteve 2012 - 2013 janë ndërmarrë aktivitete për renovimin e objekteve, ato nuk kanë qenë të mjaftueshme dhe nuk janë bërë mbi bazën e vlerësimeve të nevojave. Sipas raportimit të kryetarëve të bashkësive lokale, gjendja infrastrukturore e shumë bashkësive lokale dhe zyrave të vendit, len për të dëshiruar.

Takimet me kryetarë të bashkësive lokale apo përfaqësues të tjerë, nuk kanë qenë praktike.

### 4.6.2 Rekomandimet për përmirësim:

- Me qëllim të përmbushjes efikase të përgjegjësiqe të bartura, Drejtoria e Administratës/Komuna duhet të iniciojë vlerësimin e nevojave në aspekt të personelit dhe infrastrukturës, dhe të ofrojë burime të mjaftueshme për fshatrat, vendbanimet apo lagjet urbane;
- Rregullorja për organizimin dhe bashkëpunimin e Komunës me fshatrat, vendbanimet dhe lagjet urbane të komunës së Prishtinës, 2010, duhet të rishikohet dhe revidohet;
- Te iniciohet planifikimi dhe zbatimi i përkufizimit gjeografik të bashkësive lokale;
- Aranzhimi i takimeve/vizitave të rregullta dhe gjetja e mënyrave për mbulim të shpenzimeve të kryetarëve të bashkësive lokale;
- Të fuqizohen bashkësitë lokale dhe të decentralizohen shërbimet e Komunës nëpër këto bashkësi;
- Të caktohen se cilat janë prioritetet e secilës Bashkësie Lokale dhe të përpilohet lista e kërkesave të tyre;
- Të krijohen kushte teknike dhe operative për veprimtari korrekte të bashkësive lokale.

## **4.7 Zyra e teknologjisë informatike**

Ky sektor është përgjegjës për ofrimin e shërbimeve të teknologjisë informatike për të gjithë kuvendin komunal.

Numri i përgjithshëm i punonjëseve në këtë sektor është 4 dhe struktura kualifikuese e tyre është 1 (25%) me fakultet dhe (3) 75% me shkollë të mesme. Sipas Vendimit për organizim dhe sistematizim, 2013, janë të parapara 4 vende të punës.

Kjo zyrë menaxhon edhe teleprezencën. Përmes këtij procesi MAPL-ja monitoron të gjitha mbledhjet e Kuvendit të Komunës.

### **4.7.1 Vlerësimi**

Spektori nuk i ka të zhvilluara politikat dhe procedurat për menaxhimin e teknologjisë informatike.

Pajisjet hardware-ike në server room janë të amortizuara dhe nevojitet ripërtëritja e këtyre pajisjeve (serverët).

Numri i punonjësve është i vogël për të ofruar shërbime cilësore dhe të shpejta. Nuk është i punësuar asnjë zhvillues i softuerit, i cili do të krijonte aplikacione të vogla, e që do të ngre proceset e automatizimit të nevojshëm.

Zyra e TI-së është shumë e varur nga MAPL dhe MAP, dhe nuk ka autonomi në proceset e vendimmarrjes nga ky lëmë. Rrjeti funksionon mirë dhe mirëmbahet nga punëtorët e Zyrës.

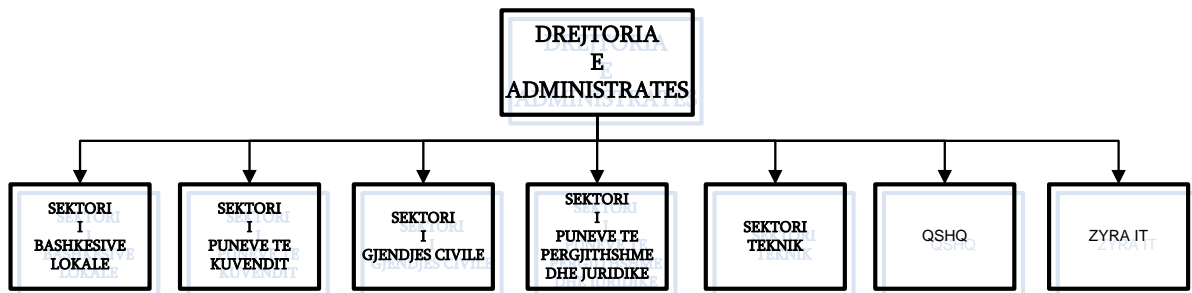
Evidenca e pajisjeve të shpërndara ekziston, sikurse edhe e atyre të dorëzuara. Përkundër mungesës së procedurave të shkruara, kjo zyrë funksionon mirë. Web-faqja e Komunës mirëmbahet (por në formë të kufizuar) nga punonjësit e Zyrës së TI-së. Viteve të fundit nuk ka pasur asnjë trajnim për punonjësit e TI-së.

### **4.7.2 Rekomandime për përmirësim:**

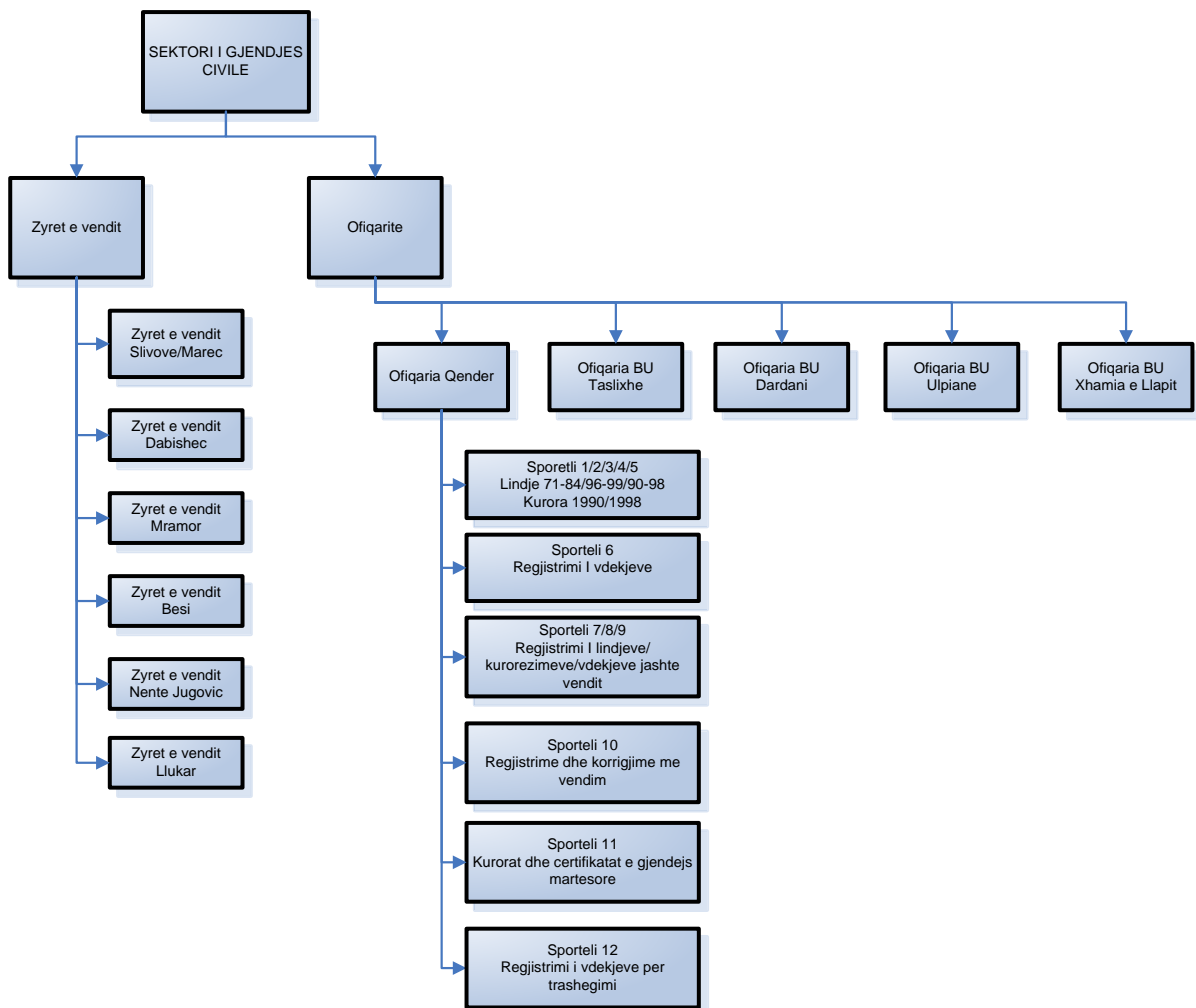
- Fuqizimi i këtij sektori në menaxhimin e teknologjisë informatike;
- Të ngrhet në nivel të sektorit në kuadër të Drejtorisë së Administratës apo të kabinetit të Kryetarit;
- Rritja e numrit të punëtorëve;
- Furnizimi me hardware (serverë posaçërisht), sipas specifikave që përcaktohen në koordinim me MAPL-në;
- Trajnimet e stafit të TI-së në vend dhe jashtë vendit;
- Zyra e TI-së të organizojë trajnime të përhershme me punonjësit e tanishëm dhe ata që rekrutohen të rinj, me qëllim të ngritjes së kapaciteteve të tyre profesionale.

## SHTOJCA I: STRUKTURA ORGANIZATIVE

### a. Struktura organizative e Drejtorisë së Administratës

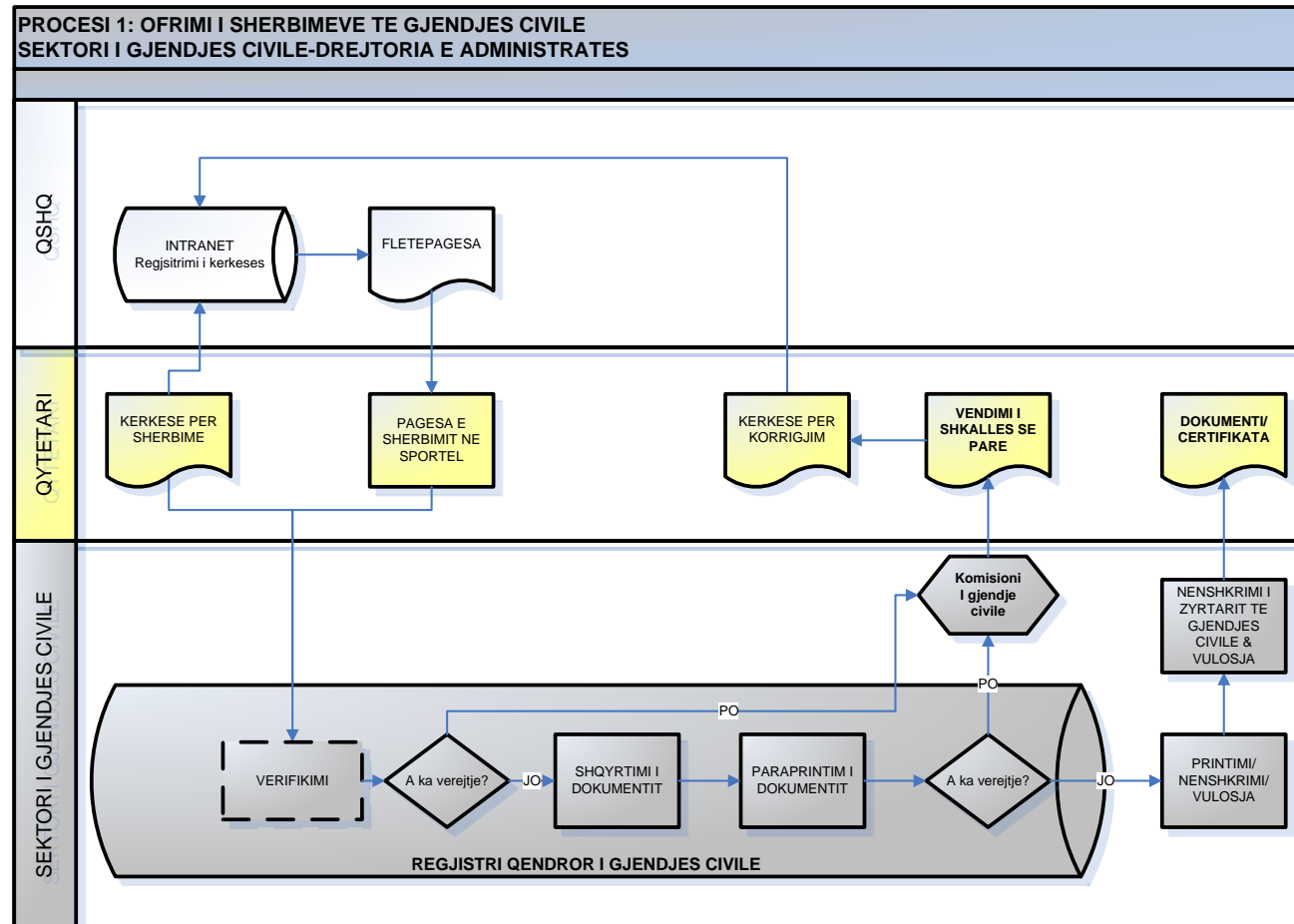


### b. Struktura organizative e Sektorit të gjendjes civile





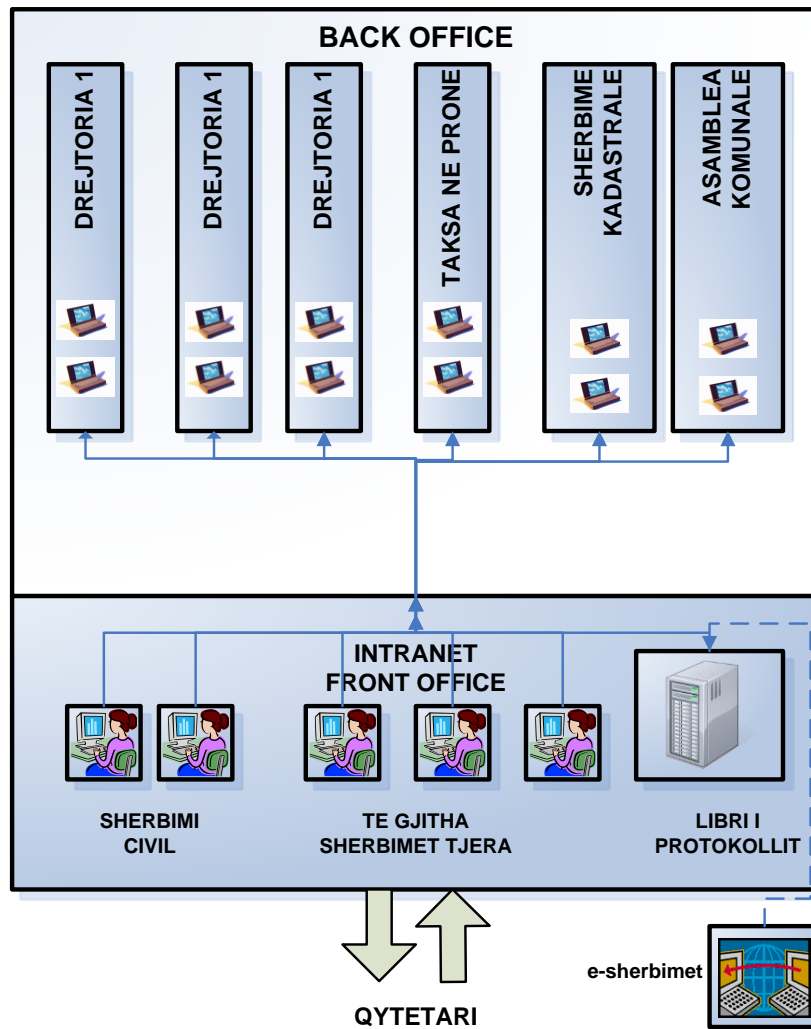
## SHTOJCA II: PROCESI I OFRIMIT TË SHËRBIMEVE TË GJENDJES CIVILE DHE NDËRLIDHJA ME QENDRËN PËR SHËRBIME ME QYTETARË



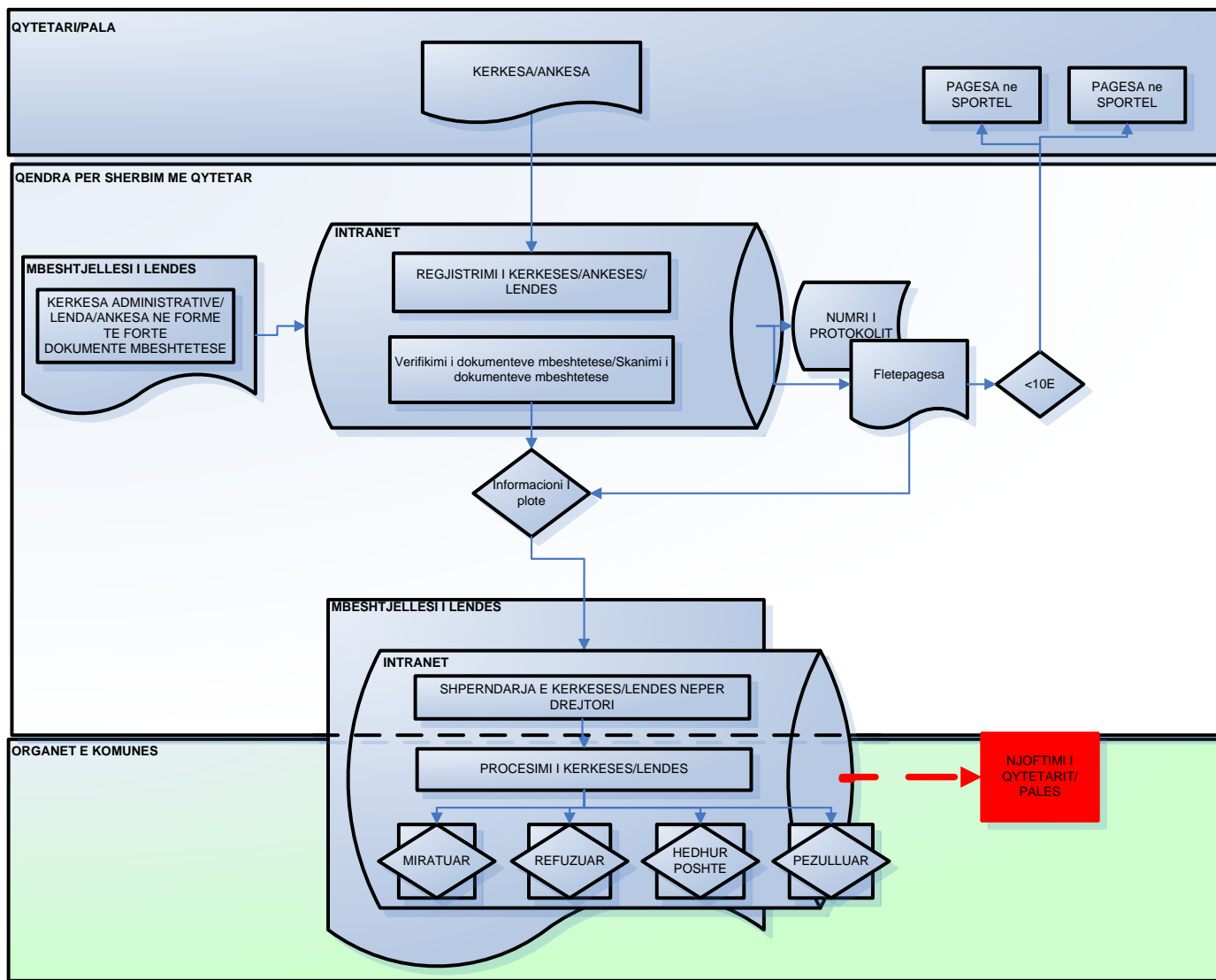
Legjenda:  Forma e fortë  Forma e digjitalizuar

# SHTOJCA III: ORGANIZIMI, FUNKSIONIMI DHE DIAGRAMI I RRJEDHËS SË OFRIMIT TË SHËRBIMEVE NGA QENDRA PËR SHËRBIME ME QYTETARË

a. Organizimi dhe funksionimi i QSHQ-së sipas UA nr. 2011/03



b. Diagrami i rrjedhës së procesit të ofrimit të shërbimeve nga Qendra për Shërbime me Qytetarë.



## SHTOJCA IV: BURIME TË INFORMIMIT

- ✚ Ligji nr. 03L-149, për shërbimin civil të Republikës së Kosovës.
- ✚ Statuti i Komunës së Prishtinës, 2013.
- ✚ Strategjia afatmesme për zhvillim të Prishtinës, 2008-2011.
- ✚ Vendim për organizimin dhe sistematizimin e vendeve të punës në organet e administratës komunale dhe njësitë e saj.
- ✚ Udhëzim administrativ nr. 2011/03, për organizimin dhe funksionimin e qendrave të shërbimeve të qytetarëve në komuna.
- ✚ Udhëzim administrativ nr. 2008/01, për përdorimin e automjeteve zyrtare në komuna.
- ✚ Rregullore për mbrojtjen, sigurinë në punë, shëndetin dhe mjedisin e punës në shërbimin civil komunal.
- ✚ Rregullore për transparencë, Komuna e Prishtinës, maj 2009.
- ✚ Raport: Funksionimi i komunave të Republikës së Kosovës, korrik 2012.
- ✚ Raport i performancës së komunave 2012, shkurt 2013.
- ✚ Analizë: Profili dhe kriteret e madhësisë së administratës komunale në Republikën e Kosovës, departamenti për integritet evropian dhe koordinim të politikave, MAPL, Prishtinë, 2013.
- ✚ Raport: Organizimi dhe funksionimi i vetëqeverisjes lokale në Kosovë, MAPL, gusht 2013.
- ✚ Raport i anketës mbi kënaqshmërinë e qytetarëve me shërbimet komunale, Iniciativë për Komuna Demokratike dhe Efektive, USAID, MAPL, 2012.
- ✚ Matja e kënaqshmërisë së qytetarëve me shërbime të komunës, MAPL, 2012.
- ✚ Plani i veprimit për përmirësimin e shërbimeve: shfrytëzimi i menaxhimit të performancës për përmirësimin e shërbimeve komunale: doracak për qeveritë lokale të Kosovës, DEMI, USAID.