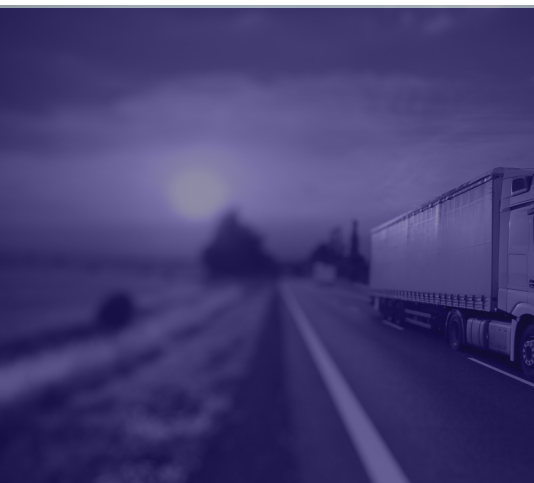


Përfshirja e Parimeve të RAP në Politikat Sektoriale

Dardan Abazi | Korrik, 2024

Raporti për Kosovën



FUSHA E RAP: Ofrimi i Shërbimeve dhe Digjitalizimi

INSTITUCIONI: Ministria e Ekonomisë

SEKTORI I POLITIKAVE: Energjia

Përmbajta

Përmbledhja e raportit / 3

I. Hyrje / 4

I.1 Çfarë monitoron WeBER dhe si? / 4

I.2 Në këtë raport / 4

II. Analizë / 5

Kërkesa 1: Përdoruesve u mundësohet të shprehin mendimin e tyre për cilësinë e shërbimeve të marra / 6

Kërkesa 2: Publikohen informacione për informatat kthyesë të qytetarëve dhe kënaqësinë me shërbimet e marra / 6

Kërkesa 3: Të dhënat e publikuara mbi informatat kthyesë të qytetarëve janë të ndara në bazë të gjinisë, grupmoshave, arsimit dhe shpërndarjes territoriale / 7

Kërkesa 4: Ofrimi i shërbimeve është përshtatur për nevojat e grupeve të cenueshme / 8

Kërkesa 5: Përdoruesve u vihen në dispozicion kanale të ndryshme për të hyrë në shërbime të sektorëve specifikë / 9

Kërkesa 6: Shërbimet elektronike janë zhvilluar dhe janë të disponueshme për përdoruesit / 10

Kërkesa 7: Informacioni mbi qasjen e shërbimeve specifike të sektorit është i disponueshëm për përdoruesit / 11

Kërkesa 8: Të dhënat që lidhen me shërbimet e sektorit specifik janë të disponueshme në formate të hapura / 11

Vlerësimi përfundimtar i kërkesave / 11

III. Rekomandime për përmirësime / 13

Shtojcat / 16

Burime të tjera / 17

Autor: Dardan Abazi

Botuesi: Qendra e Politikës Evropiane - CEP

FUSHA E RAP: Ofrimi i shërbimeve dhe digjitalizimi

Institucioni: Ministria e ekonomisë

Sektori i ploitikave: Energjia

Prishtinë, Korrik 2024



Funded by
the European Union



Austrian
Development
Agency

I prodhuar në kuadër të projektit "Western Balkan Enablers for Reforming Public Administrations – WeBER 3.0", i cili zbatohet nga rrjeti Think for Europe Network – TEN dhe Qendra për Kërkime në Administratën Publike – KDZ. WeBER 3.0 financohet nga Bashkimi Evropian dhe Agjencia Austriake për Zhvillim – ADA.

Një ndër anëtarët e Platformës WeBER 3.0 për monitorimin e reformës në administratën publike nga Kosova janë Inicativat Qytetare. Pikëpamjet dhe opinionet e paraqitura në këtë dokument janë vetëm të autorëve dhe nuk pasqyrojnë domosdoshmërisht ato të Bashkimit Evropian apo ADA. As Bashkimi Evropian, ADA, TEN apo KDZ nuk mbajnë përgjegjësi për përmbajtjen e tij.

Për më shumë informacion, ju lutemi vizitoni: www.par-monitor.org.

Përmbledhje e raportit

Vlerësimi i politikave dhe iniciativave të Ministrisë së Ekonomisë lidhur me efikasitetin e energjisë shpalosë mangësi të konsiderueshme në disa fusha kritike, duke përfshirë mekanizmat për reagim nga përdoruesit, transparencën në publikimin e reagimeve, segmentimin demografik të reagimeve, përshtatjen e shërbimeve për grupet e cenueshme, disponueshmërinë e kanaleve të ndryshme të qasjes në shërbime, shërbimet elektronike dhe qasjen dhe hapjen e të dhënave për sektorë specifik.

Shërbimeve aktuale u mungojnë mekanizmat e strukturuar që do t'u mundësonin përdoruesve të japin reagime mbi cilësinë e shërbimeve të marra (Kërkesa 1). Si pasojë, përdoruesit duhet të përdorin metoda indirekte, si kontaktimi i zyrtarëve, gjë që nuk është as praktike dhe as e përshtatshme për mbledhjen e efikasitetit të reagimeve. Përveç kontaktimit të drejtpërdrejtë me zyrtarët, qytetarët shpesh përdorin metoda të tjera joformale dhe të pastrukturuar për të ofruar reagime për shërbimet e efikasitetit të energjisë, si p.sh. shprehja e shqetësimeve në mediat sociale, dërgimi i emailleve në adresat e përgjithshme ose shprehja e opinionëve përmes platformave dhe organeve mediale të palëve të treta. Këto qasje zakonisht janë joefikase, duke çuar në reagime të fragmentuara që mungojnë në qëndrueshmëri dhe thellësi. Nuk ekziston ndonjë mekanizëm formal për mbledhjen dhe publikimin e reagimeve për shqyrtim publik (Kërkesa 2). Kjo mungesë dukshme dekurajon angazhimin e përdoruesve i bën reagimet e qytetarëve kryesisht të paqasshme. Rritja e transparencës përmes zhvillimit të një sistemi për mbledhjen e reagimeve, të integruar brenda secilit program, analizimi i reagimeve të mbledhura dhe publikimi i rregullt i raporteve të hollësishme mbi reagimet dhe kënaqësinë e qytetarëve janë hapa të domosdoshëm. Ministrisë gjithashtu i mungon mbledhja e strukturuar e të dhënave të reagimeve që ndan reagimet sipas demografisë, si gjinia, moshë, arsimit dhe vendndodhja gjeografike (Kërkesa 3). Zbatimi i formularëve të standardizuar për mbledhjen e të dhënave demografike dhe publikimi i raporteve të hollësishme që ndajnë të dhënat e reagimeve sipas këtyre kategorive demografike mund të adresojë këtë mungesë. Për më tepër, ndonjë Ministria ofron disa mbështetje financiare të synuara për grupet e cenueshme, shërbimet nuk janë përshtatur në mënyrë eksplicite për të përmbushur nevojat e tyre unike (Kërkesa 4). Përmirësimi i programeve duke detajuar mënyrën se si shërbimet janë përshtatur për grupet e cenueshme, duke siguruar qasjen dhe duke zhvilluar programe të synuara informimi, është thelbësor për përmbushjen e kësaj kërkesë. Zbatimi i Programeve të Synuara të Informimit, si bashkëpunimi me OJQ-të dhe përdorimi i kanaleve të shumta të komunikimit, siguron që grupet e cenueshme të jenë të informuara për mbështetjen e disponueshme, duke adresuar mungesën e përpjekjeve të veçanta për informim.

Ministria ofron disa kanale për qasje në informacione dhe shërbime, por i mungojnë detaje gjithëpërfshirëse dhe programe të shtrira të informimit (Kërkesa 5). Përmirësimet mund të përfshijnë zbatimin e programeve informuese për komunitetin, sigurimin e masave për qasje dhe përditësimin dhe promovimin e rregullt të kanaleve të ndryshme të disponueshme. Ndërsa është bërë përparim në ofrimin e shërbimeve elektronike përmes platformës eKosova¹, që u mundëson përdoruesve të aplikojnë online për subvencione, përmirësimet e mëtejshme mund të përfshijnë mekanizma online për reagime, që do të përmirësonin vazhdimisht shërbimet elektronike bazuar në përvojat e përdoruesve (Kërkesa 6).

Informacioni mbi shërbimet specifike të sektorit është i disponueshëm, por jo gjithëpërfshirës ose plotësisht i përditësuar, duke rezultuar në përmbushjen e pjesë të kësaj kërkesë (Kërkesa 7). Për të siguruar besueshmërinë dhe plotësinë e informacionit, nevojiten përditësime më të shpeshta dhe të plota. Së fundi, shumica e raporteve dhe dokumenteve ofrohen në format PDF, duke kufizuar qasjen dhe përdorshmërinë e të dhënave për analiza dhe integrim (Kërkesa 8). Sigurimi i të dhënave në formate të hapura si CSV, JSON ose XML dhe zhvillimi i API-ve për qasje të automatizuar të të dhënave do të përmirësonte ndjeshëm përdorshmërinë e të dhënave. Ne e njohim faktin që Departamenti i Energjisë në Ministrinë e Ekonomisë ka filluar relativisht kohët e fundit të ofrojë shërbime drejtpërdrejt për qytetarët, dhe raporti ynë dhe monitorimi tregojnë se ka mundësi të konsiderueshme për përmirësim, gjë që paraqet një perspektivë pozitive për zhvillimet e ardhshme.

¹ eKosova është një portal shtetëror ku ofrohen në mënyrë elektronike shërbimet publike që gjenden nëpër zyra dhe porta fizike të institucioneve. [Link](#)

I. Hyrje

I.1 Çfarë monitoron WeBER dhe si?

Monitorimi në fushën e Ofrimit të Shërbimit dhe Digjitalizimit (OSHD) kryhet në bazë të tri Parimeve SIGMA.

Parimi 19 Janë krijuar mekanizmat për sigurimin e cilësisë së shërbimeve publike.

Parimi 20 Administrata publike ofron shërbime të thjeshta dhe me cilësi të lartë.

Parimi 21 Shërbimet administrative janë lehtësisht të qasshme në internet dhe jashtë internetit, duke marrë parasysh nevojat, zgjedhjet dhe kufizimet e ndryshme.

Lista e kontrollit e OSH përbëhet nga 8 kërkesa që kanë të bëjnë me mundësitë e përdoruesve të shërbimeve për të shprehur opinionin e tyre mbi cilësinë e shërbimeve administrative specifike për sektorin, transparencën dhe qasjen e të dhënave, si dhe praktikën e ofrimit të shërbimeve elektronike. Në veçanti, kur bëhet fjalë për ofrimin e reagimeve mbi shërbimet e marra, monitorohet nëse kanalet e reagimeve janë të integruara në faqen e internetit të ofruesit të shërbimit ose në portalet e sponsorizuara nga qeveria për ofrimin e shërbimeve dhe nëse reagimet e dorëzuara bëhen publike. Sa i përket qasjes, monitorohet nëse ofruesi përgjegjës i shërbimeve siguron kushte që popullata e cenushme dhe e marginalizuar të marrë lehtësisht shërbimet që i nevojiten, dhe nëse ekzistojnë të paktën dy opsione për të pasur qasje në to (digjitale dhe fizike). Përveç kësaj, monitorohet nëse ekziston praktika e mbledhjes dhe publikimit të të dhënave mbi qasjen (si statistika, analiza, raporte apo të ngjashme).. Ofrimi i shërbimeve elektronike monitorohet më tej me qëllim të përcaktimit të nivelit të prezencës dhe zhvillimit të shërbimeve elektronike (bazuar në klasifikimin me katër nivele të Kombeve të Bashkuara). Së fundi, kërkesa e fundit analizon nëse janë krijuar praktikën e publikimit të të dhënave të hapura në lidhje me ofrimin e shërbimeve dhe sa shpesh të dhënat e hapura publikohen për përdorim të mëtejshëm.

Për mbledhjen e të dhënave, qasja ndaj kësaj liste kontrolli mbështetet në rishikimin e faqes së internetit të ofruesit të shërbimit të vlerësuar, portaleve të sponsorizuara nga qeveria për ofrimin e shërbimeve të centralizuara, shërbimeve elektronike dhe të dhënave të hapura, por edhe në paraqitjen e kërkesave për qasje në të dhëna për të gjitha dokumentet që nuk janë të disponueshme në internet. Në varësi të kërkesave individuale, afati kohor i analizës mbulon praktikën aktuale, që ekzistojnë në momentin e vlerësimit, si dhe dy vitet e kaluara për disponueshmërinë e të dhënave mbi qasjen dhe reagimet e qytetarëve.

I.2 Në këtë raport

Struktura e raportit është organizuar për të ofruar një shqyrtim gjithëpërfshirës dhe të hollësishëm të politikave dhe nismave të Ministrisë së Ekonomisë, duke u fokusuar veçanërisht në ofrimin dhe qasjen e shërbimeve që lidhen me energjinë. Raporti fillon me një Përmbledhje Raporti që përfshin gjetjet dhe rekomandimet kryesore, ndjekur nga një seksion Hyrje, që vendos bazat për analizën.

Në Hyrje, raporti përshkruan qëllimin dhe metodologjinë e aktiviteteve monitoruese të WeBER. Kjo përfshin një shpjegim të detajuar të asaj që monitoron WeBER dhe metodave të përdorura për të mbledhur dhe vlerësuar të dhënat. Hyrja gjithashtu ofron një përmbledhje të përmbajtjes dhe strukturës së raportit.

Thelbi i raportit gjendet në seksionin Analizë, i cili ndahet në mënyrë të përpiktë në kërkesa specifike. Çdo kërkesë korrespondon me një fushë kritike të ofrimit të shërbimeve dhe qasjes. Analiza përfshin:

Kërkesa 1: Vlerësimi i mekanizmave që lejojnë përdoruesit të japin reagime mbi cilësinë e shërbimeve.

Kërkesa 2: Ekzaminimi i transparencës dhe disponueshmërisë së informacionit mbi reagimet dhe

kënaqshmërinë e qytetarëve.

Kërkesa 3: Vlerësimi i detajeve dhe segmentimi demografik i të dhënave të publikuara mbi reagimet.

Kërkesa 4: Analizë sesi shërbimet janë përshtatur për të përmbushur nevojat e grupeve të cënueshme.

Kërkesa 5: Rishikimi i disponueshmërisë dhe qasjes së kanaleve të ndryshme për të hyrë në shërbime specifike të sektorit.

Kërkesa 6: Pasqyrë e zhvillimit dhe disponueshmërisë së shërbimeve elektronike.

Kërkesa 7: Vlerësimi i qasjes së informacionit për shërbime të sektorit specifik.

Kërkesa 8: Vlerësimi i disponueshmërisë dhe përdorshmërisë së të dhënave për sektor specifik në formate të hapura.

Pas analizës së hollësishme, Vlerësimi Përfundimtar i Kërkesave ofron një vlerësim përmbledhës, duke theksuar fushat kryesore për përmirësim dhe duke njohur progresin aty ku është e zbatueshme.

Raporti përfundon me një seksion Rekomandime për Përmirësimet, i cili ofron sugjerime konkrete që synojnë rritjen e cilësisë dhe qasje të shërbimeve të ofruara nga Ministria e Ekonomisë. Për më tepër, seksioni Shtojca përfshin informacione mbështetëse siç janë përgjigjet ndaj kërkesave për qasje në dokumente publike, intervistat e kryera me palët përkatëse të interesit dhe referenca për burime të tjera të përdorura gjatë raportit. Ky material plotësues ofron kontekst të mëtejshëm dhe mbështet gjetjet e paraqitura në pjesën kryesore të raportit.

II. Analizë

Faqja zyrtare e Ministrisë së Ekonomisë së Kosovës nuk disponon një mekanizëm formal për reagimet, që do t'u mundësonte përdoruesve të shprehin lehtësisht opinionet e tyre mbi cilësinë e shërbimeve. Në vend të kësaj, përdoren detaje bazike kontakti për komunikim të përgjithshëm. Kjo mungesë pengon mbledhjen e strukturuar të reagimeve dhe transparencën. Gjithashtu, nuk publikohen të dhëna mbi kënaqësinë e qytetarëve me shërbimet, dhe mungon ndarja demografike e reagimeve, si për shembull sipas gjinisë, moshës ose shpërndarjes territoriale. Ndërsa ekzistojnë disa iniciativa të synuara për grupet e cënueshme, si ato për mbështetjen e grumbulluesve informale të mbeturinave apo rritjen e pjesëmarrjes së grave në sektorin e energjisë, Ministrisë i mungon një strategji kohezive për të përshtatur në mënyrë të vazhdueshme shërbimet për nevojat e të gjitha popullatave të cënueshme.

Edhe pse Ministria ofron disa kanale për qasje në shërbime specifike për sektorët, përfshirë platformën eKosova, disponueshmëria dhe konsistenca e këtyre kanaleve mbeten jo të plota. Shërbimet elektronike kanë shënuar përparim, veçanërisht në aplikimet online, por mungon ende integrimi i plotë digjital në të gjithë sektorët. Informacioni mbi qasjen në shërbime, përfshirë akomodimet për grupet e cënueshme apo personat me aftësi të kufizuara, është i kufizuar, dhe të dhënat e publikuara shpesh shfaqen në formate më pak të përdorshme, si PDF. Prandaj, ndonëse ka pasur zhvillime të dukshme në shërbimet elektronike, mangësitë në qasje, reagime nga përdoruesit dhe transparencë pengojnë pajtueshmërinë e plotë me kërkesat e përshkruara për shërbimet.

Kërkesa 1: Përdoruesve u mundësohet të shprehin mendimin e tyre mbi cilësinë e shërbimeve të marra

Nga shqyrtimi i dokumenteve që kanë të bëjnë me subvencionet për eficientë e energjisë, është e qartë se atyre u mungon ndonjë mekanizëm apo platformë e dedikuar për përdoruesit për të dhënë komente për cilësinë e shërbimeve të ofruara nga Ministria e Ekonomisë. Dokumentet, duke përfshirë Thirrjen Publike për Mbështetjen e Ndërmarrjeve Mikro, të Vogla dhe të Mesme për të Investuar në Sistemet e Energjisë së Ripërtërishme – Sistemi Diellor i Ngrohjes së Ujit Sanitar (Ministria e Ekonomisë, 2023a),² Thirrje Publike për Mbështetje të Konsumatorëve Familjar për të Investuar në Sistemet e Energjisë së Ripërtërishme – Sistemi Fotovoltaik (PV) për Prodhimin e Energjisë Elektrike për Vetëkonsum (Ministria e Ekonomisë, 2023b)³, dhe Thirrje Publike për Mbështetje të Ndërmarrjeve Mikro, të Vogla dhe të Mesme për të Investuar në Sistemet e Energjisë së Ripërtërishme – Sistemi Fotovoltaik (PV) për Prodhimin e Energjisë Elektrike për Vetëkonsum (Ministria e Ekonomisë, 2023c)⁴, ofrojnë informacion mbi proceset e aplikimit, kriteret e përshtatshmërisë dhe kontaktet. Megjithatë, asnjë nga dokumentet nuk përfshin kanale ose platforma specifike që përdoruesit të shprehin mendimet e tyre ose të japin komente për shërbimet e marra. Kjo mungesë mekanizmash për reagime i kufizon përdoruesit të ndajnë përvojat ose sugjerimet e tyre për përmirësim, një aspekt thelbësor për sigurimin e cilësisë dhe përgjegjshmërisë së shërbimeve. Në vend të kësaj, përdoruesit që kërkojnë të reagojnë duhet të mbështeten në metoda indirekte si kontaktimi me zyrtarët e ministrisë nëpërmjet telefonit ose emailit. Siç u përmend më parë, bazuar në informacionet nga intervista jonë⁵ me Ushtruesin e Detyrës së Shefit të Divizionit në Ministrinë e Ekonomisë.

Ministria kryesisht ofron informacione kontakti si adresat e emailit dhe numrat e telefonit, të cilat janë të dobishme për pyetje dhe mbështetje, por nuk përbëjnë një mekanizëm të përshtatshëm për mbledhjen e reagimeve. Për shembull, Departamenti i Postës, Telekomunikacionit dhe Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit ofron kontakte me email dhe numra telefoni për komunikim të drejtpërdrejtë, por këto kanale nuk janë krijuar posaçërisht për të mbledhur reagime mbi cilësinë e shërbimeve. Si rezultat, kjo kërkesë nuk plotësohet për shkak të mungesës së një mekanizmi formal dhe miqësor për përdoruesit.

Kërkesa 2: Publikimi i informacioneve mbi reagimet dhe kënaqshmërinë me shërbimet e marra

Aktualisht, pas shqyrtimit të faqes zyrtare të Ministrisë së Ekonomisë, është shumë e qartë se nuk ekziston një mekanizëm formal për mbledhjen dhe publikimin e reagimeve për shqyrtim publik. Mungesa e platformave të tilla do të thotë që qytetarët nuk janë në gjendje të ndajnë lehtësisht përvojat dhe opinionet e tyre për shërbimet që marrin. Për më tepër, kjo mungesë dukshme e përkeqëson më tej problemin, pasi dekurajon angazhimin e përdoruesit dhe ofrimin e reagimeve. Si rezultat, reagimet që mund të përmirësojnë potencialisht shërbimet dhe të rrisin transparencën mbeten kryesisht të paqasshme si për ofruesit e shërbimeve ashtu edhe për publikun e gjerë.

Kjo u konstatua përmes një shqyrtimi të dokumenteve përkatëse se nuk ekziston një mekanizëm formal për mbledhjen apo publikimin e reagimeve. Thirrjes Publike për Mbështetjen e Ndërmarrjeve Mikro, të Vogla dhe të Mesme për të Investuar në Sistemet e Energjisë së Ripërtërishme – Sistemi Diellor i Ngrohjes së Ujit Sanitar (Ministria e Ekonomisë, 2023a),⁶ Thirrjes Publike për Mbështetje të Konsumatorëve Familjar për të Investuar në Sistemet e Energjisë së Ripërtërishme – Sistemi Fotovoltaik (PV) për

2 Thirrje publike për mbështetje të ndërmarrjeve mikro, të vogla dhe të mesme për të investuar në sistemet e energjisë së ripërtërishme – Sistemi diellor i ngrohjes sanitare të ujit (Ministria e Ekonomisë, 2023) - [Linku](#)

3 Thirrje Publike për Mbështetje të Konsumatorëve Familjar për të Investuar në Sistemet e Energjisë së Ripërtërishme – Sistemi Fotovoltaik (PV) për Prodhimin e Energjisë Elektrike për Vetëkonsum (Ministria e Ekonomisë, 2023b) - [Linku](#)

4 Thirrje Publike për Mbështetje të Ndërmarrjeve Mikro, të Vogla dhe të Mesme për të Investuar në Sistemet e Energjisë së Ripërtërishme – Sistemi Fotovoltaik (PV) për Prodhimin e Energjisë Elektrike për Vetëkonsum (Ministria e Ekonomisë, 2023c)

5 Intervistë me ushtruesin e detyrës së shefit të divizionit në Ministrinë e Ekonomisë 10.06.2024.

6 Thirrje publike për mbështetje të ndërmarrjeve mikro, të vogla dhe të mesme për të investuar në sistemet e energjisë së ripërtërishme – Sistemi diellor i ngrohjes sanitare të ujit (Ministria e Ekonomisë, 2023) - [Linku](#)

Prodhimin e Energjisë Elektrike për Vetëkonsum (Ministria e Ekonomisë, 2023b)⁷, dhe Thirrjes Publike për Mbështetje të Ndërmarrjeve Mikro, të Vogla dhe të Mesme për të Investuar në Sistemet e Energjisë së Ripërtërishme – Sistemi Fotovoltaik (PV) për Prodhimin e Energjisë Elektrike për Vetëkonsum (Ministria e Ekonomisë, 2023c)⁸, të gjithave u mungon ndonjë përmendje e platformave të strukturuar për mbledhjen e reagimeve. Intervistat konfirmuan më tej se nuk ka kanale miqësore për përdoruesit për mbledhjen ose publikimin e informacionit të qytetarëve, duke theksuar një mungesë në transparencë dhe përmirësim të shërbimit.⁹

Infrastruktura ekzistuese nuk mbështet një qark transparent të informatave kthyesë, duke e bërë të vështirë për publikun të vlerësojë cilësinë dhe efektivitetin e shërbimeve. Kjo mangësi nxjerr në pah një fushë të rëndësishme për përmirësim në sigurimin që informatat kthyesë të qytetarëve mblidhen, publikohen dhe përdoren në mënyrë sistematike për të përmirësuar ofrimin e shërbimeve.

Dokumentet e sipërpërmendura të postuara nga Ministria e Ekonomisë nxjerrin në pah nisma të rëndësishme. Megjithatë, pas ekzaminimit të detajuar të këtyre dokumenteve, është e dukshme se nuk ka të dhëna të publikuara mbi reagimet ose kënaqshmërinë me shërbimet e marra.

Thirrjet publike të postuara ofrojnë informacion të plotë mbi objektivat e programit, kriteret e pranueshmërisë dhe procesin e aplikimit. Pavarësisht hollësisë së të dhënave, ka mungesë të ndonjë seksioni apo reference për komentet e publikuara nga qytetarët ose metrikat e kënaqësisë. Dokumentet nuk nëse janë mbledhur apo analizuar reagimet e përdoruesve të mëparshëm dhe nëse janë bërë të qasshme për publikun. Nuk është bërë asnjë kërkesë për qasje në dokumente zyrtare për të përcaktuar nëse të dhëna të tilla ekzistojnë përtej dokumenteve të qasshme publikisht.

Ministria ka organizuar konsultime dhe ngjarje publike, siç është Agjenda Digjitale e Kosovës 2030¹⁰, ku janë angazhuar me profesionistë dhe palë të interesuara për të diskutuar plane të ardhshme dhe për të mbledhur opinione. Edhe pse këto ngjarje janë të rëndësishme për mbledhjen e reagimeve, rezultatet dhe matjet e kënaqshmërisë së qytetarëve nga këto angazhime nuk janë publikuar qartë në faqen e internetit. Ka raste kur ministria u përgjigjet raporteve të mediave për të sqaruar përdorimin e fondeve dhe efektivitetin e programeve të tyre, siç është përgjigja ndaj pretendimeve në lidhje me keqpërdorimin e subvencioneve për eficiencën e energjisë. Megjithatë, këto përgjigje janë reagim dhe nuk përbëjnë një qasje proaktive për publikimin e të dhënave gjithëpërfshirëse mbi reagimet dhe kënaqësinë e qytetarëve. Për shkak të mungesës së mbledhjes së strukturuar të reagimeve dhe ndarjes publike të të dhënave, kjo kërkesë mbetet e paplotësuar, pasi nuk ka një dispozitë sistematike për perceptimet e shërbimeve apo përmirësimet bazuar në reagime.

Kërkesa 3: Të dhënat e publikuara mbi reagimet e qytetarëve ndahen në bazë të gjinisë, grupmoshave, arsimit dhe shpërndarjes territoriale

Pas shqyrtimit të kujdesshëm të dokumenteve në dispozicion të publikuara nga Ministria e Ekonomisë si Thirrja Publike për Mbështetjen e Ndërmarrjeve Mikro, të Vogla dhe të Mesme për të Investuar në Sistemet e Energjisë së Ripërtërishme – Sistemi Diellor i Ngrohjes së Ujit Sanitar (Ministria e Ekonomisë, 2023a),¹¹ Thirrja Publike për Mbështetje të Konsumatorëve Familjar për të Investuar në Sistemet e Energjisë së Ripërtërishme – Sistemi Fotovoltaik (PV) për Prodhimin e Energjisë Elektrike për Vetëkonsum (Ministria e Ekonomisë, 2023b)¹², dhe Thirrja Publike për Mbështetje të Ndërmarrjeve

7 Thirrje Publike për Mbështetje të Konsumatorëve Familjar për të Investuar në Sistemet e Energjisë së Ripërtërishme – Sistemi Fotovoltaik (PV) për Prodhimin e Energjisë Elektrike për Vetëkonsum (Ministria e Ekonomisë, 2023b) – Linku

8 Thirrje Publike për Mbështetje të Ndërmarrjeve Mikro, të Vogla dhe të Mesme për të Investuar në Sistemet e Energjisë së Ripërtërishme – Sistemi Fotovoltaik (PV) për Prodhimin e Energjisë Elektrike për Vetëkonsum (Ministria e Ekonomisë, 2023c)

9 Intervistë me ushtruesin e detyrës së shefit të divizionit në Ministrinë e Ekonomisë 10.06.2024.

10 Agjenda Digjitale e Kosovës 2023 – Linku

11 Thirrje publike për mbështetje të ndërmarrjeve mikro, të vogla dhe të mesme për të investuar në sistemet e energjisë së ripërtërishme – Sistemi diellor i ngrohjes sanitare të ujit (Ministria e Ekonomisë, 2023) - Linku

12 Thirrje Publike për Mbështetje të Konsumatorëve Familjar për të Investuar në Sistemet e Energjisë së Ripërtërishme – Sistemi Fotovoltaik (PV) për Prodhimin e Energjisë Elektrike për Vetëkonsum (Ministria e Ekonomisë, 2023b) – Linku

Mikro, të Vogla dhe të Mesme për të Investuar në Sistemet e Energjisë së Ripërtërishme – Sistemi Fotovoltaik (PV) për Prodhimin e Energjisë Elektrike për Vetëkonsum (Ministria e Ekonomisë, 2023c)¹³, mund të themi se nuk ka të dhëna të publikuara për reagimet e qytetarëve, e lëre më ndonjë ndarje të të dhënave të tilla bazuar në demografi specifike si gjinia, grupmoshat, arsimi ose shpërndarja territoriale. Mungesa e mbledhjes dhe publikimit të të dhënave të strukturuar të reagimeve dëmton ndjeshëm aftësinë e ministrisë për të kuptuar dhe për t'iu përgjigjur nevojave të ndryshme të qytetarëve të saj.

Kjo mungesë e të dhënave të detajuara kthyesë e pengon ministrinë të fitojë njohuri mbi mënyrën se si segmente të ndryshme të popullsisë i perceptojnë dhe i përjetojnë shërbimet e ofruara. Pa të dhëna të ndara mbi reagimet, ministria nuk mund të vlerësojë saktë se si grupe të ndryshme demografike përfitojnë ose preken nga këto programe. Kjo mangësi pengon aftësinë për të përshtatur shërbimet për të përmbushur nevojat unike të segmenteve të ndryshme të popullsisë dhe nxjerr në pah një boshllëk të rëndësishëm në qasjen e ministrisë për të kuptuar dhe adresuar nevojat e ndryshme të qytetarëve të saj.

Përderisa ministria ka bërë përpjekje që të angazhohet me publikun dhe të mbledhur reagime e përmes iniciativave të ndryshme, siç janë konsultimet publike, reagimet e mbledhura nuk publikohen fare, duke bërë që të mos kemi qasje në ndonjë informacion mbi këto reagime. Konsultimet fokusohen në mbledhjen e sugjerimeve dhe diskutimin e planeve të ardhshme, por rezultatet nuk publikohen fare. Ministria thekson përpjekjet për të promovuar barazinë gjinore në sektorin e energjisë dhe për të siguruar pjesëmarrjen e grave në fushat e TIK-ut dhe STEM-it¹⁴, gjë që tregon një vetëdijësim për konsideratat demografike. Megjithatë, kjo nuk përfshin publikimin e të dhënave të ndara të informatave kthyesë në mënyrë sistematike. Megjithatë, përpjekjet e ministrisë ende nuk përbëjnë përmbushje të kërkesës. Paaftësia e ministrisë për të zbërthyer reagimetsipas faktorëve demografikë kufizon kapacitetin e saj për të përmbushur nevojat e grupeve të ndryshme. Për pasojë, kjo kërkesë mbetet e paplotësuar për shkak të mungesës së mbledhjes apo publikimit sistematik të të dhënave.

Kërkesa 4: Ofrimi i shërbimeve është përshtatur për nevojat e grupeve të cenueshme

Dokumentet e publikuara nga Ministria e Ekonomisë në lidhje me thirrjet publike tregojnë disa indikacione se Ministria e Ekonomisë po merr në konsideratë grupet e cenueshme në njëfarë mase. Strategjia e Energjisë 2022-2031¹⁵ përfshin masa që synojnë rritjen e pjesëmarrjes së grave në sektorin e energjisë, duke reflektuar një fokus në përfshirjen gjinore. Sipas Strategjisë, Qeveria planifikon të bashkëpunojë ngushtë me institucionet akademike, aktorët e industrisë dhe organizatat partnere zhvillimore për të hartuar dhe përafruar programet e arsimit dhe trajnimit me nevojat specifike të sektorit të energjisë. Ky partneritet do të strukturohet për të siguruar mundësi të barabarta për pjesëmarrjen e grave në këto programe, duke përfshirë ofrimin e skemave të bursave, dhe do të promovojë në mënyrë aktive përfshirjen e grave në kompanitë dhe institucionet e sektorit të energjisë. (Ministria e Ekonomisë e Republikës së Kosovës. (2023). Strategjia për Energji e Republikës së Kosovës 2022– 2031).¹⁶ Objektivi specifik 4.3: Trajnim në fushat e lidhura me energjinë dhe përfshirjen e grave. Gjithashtu, strategjia thekson përfaqësimin e drejtë të grave dhe vajzave të reja në mesin e përfituesve të këtyre programeve, veçanërisht në fushat që lidhen me energjinë e ripërtërishme. Këto masa pasqyrojnë një angazhim më të gjerë për adresimin e nevojave të të gjitha grupeve të cenueshme përkatëse, siç përshkruhet në listën e kontrollit, duke siguruar që gjithëpërfshirja dhe barazia të mbeten prioritetet kryesore në zhvillimin e sektorit të energjisë. Strategjia parashikon rritjen e përqindjes së burimeve të ripërtërishme të energjisë dhe garantimin që gratë dhe vajzat e reja të përfaqësohen në mënyrë të drejtë midis përfituesve të programeve të trajnimit.

13 Thirrje Publike për Mbështetje të Ndërmarrjeve Mikro, të Vogla dhe të Mesme për të Investuar në Sistemet e Energjisë së Ripërtërishme – Sistemi Fotovoltaik (PV) për Prodhimin e Energjisë Elektrike për Vetëkonsum (Ministria e Ekonomisë, 2023c)

14 <https://me.rks-gov.net/en/blog/rizvanolli-kosovo-is-an-example-in-the-region-in-terms-of-participation-of-women-in-the-energy-sector/>

15 Strategjia e Energjisë 2022-2031 - [Linku](#)

16 Strategjia e Energjisë 2022-2031 - [Linku](#)

Për më tepër, ndërkohë që ministria ka promovuar aspekte të programit të subvencionimit për të inkurajuar adoptimin e sistemeve të ngrohjes me efikasitet energjetike tek ekonomitë familjare, përshtatja e këtyre shërbimeve posaçërisht për grupet e cenueshme mbetet e pamjaftueshme. Sipas kërkesës 4 të fushës së ofrimit të shërbimeve dhe digjitalizimit të Reformës së Administratës Publike, shërbimet duhet të përshtaten me nevojat e grupeve të cenueshme. Në këtë kontekst, përpjekjet e ministrisë janë të mangëta, pasi ato nuk adresojnë plotësisht kushtet e qasshmërisë që kërkohen për popullatat e cenueshme. Bazuar në udhëzimin e vlerësimit, ku qasja e plotë për grupet e cenueshme është e nevojshme për të përmbushur kërkesën, gjendja aktuale e ofrimit të shërbimit mund të klasifikohet vetëm si "Kërkesë e plotësuar pjesërisht" ose potencialisht edhe "Kërkesë e paplotësuar", duke qenë se këto grupe nuk konsiderohen në mënyrë adekuate në dizajnin e shërbimit. Ndërsa strategjia përmend dhënien e mbështetjes financiare dhe synimin për të rritur efikasitetin e energjisë në njësitë e banimit, nga të cilat mund të përfitojnë indirekt grupet e cenueshme duke ulur kostot e energjisë dhe duke përmirësuar kushtet e jetesës. Megjithatë, asaj i mungojnë detaje të qarta, se si këto masa janë përshtatur për të përmbushur nevojat unike të popullatave të cenueshme si familjet me të ardhura të ulëta, individët e moshuar ose ata me aftësi të kufizuara. Nuk ka dispozita të përkrahura ose iniciativa të synuara që synojnë në mënyrë eksplicite të sigurojnë që këto popullsi të kenë qasje në përfitimet e rritjes së efikasitetit të energjisë, e as nuk ka detaje se si programi do të akomodojë sfidat e veçanta me të cilat përballen këto grupe, të tilla si barrierat financiare, çështjet e qasjes ose burime të kufizuara. Kjo mungesë e njohjes së drejtpërdrejtë lë një zbrastim në strategji, duke humbur një mundësi të rëndësishme për të siguruar që më të cenuarit të mbështeten në tranzicionin drejt një të ardhmeje më efikente dhe të qëndrueshme nga pikëpamja e energjisë.

Për shembull, për prindërit e vetëm dhe përfituesit e skemës së ndihmës sociale (kategoria I dhe II), ofrohet një subvencion: nëntëdhjetë për qind (90%) për një stufë individuale me biomasë dhe gjashtëdhjetë për qind (60%) për një pompë nxehtësie ajër-ajër me inverter (kondicioner/klimë efikente)¹⁷. Për të marrë këtë subvencion, prindërit e vetëm duhet të ngarkojnë një dokument që vërteton statusin e tyre ndërsa përfituesit e ndihmës sociale duhet të ngarkojnë një dëshmi të statusit të tyre përfitues. Ndërsa mbështetja financiare për sistemet e ngrohjes me efikasitet energjetike mund të jetë e dobishme për shumë familje me të ardhura të ulëta duke ulur kostot e tyre të ngrohjes, dokumenti nuk specifikon asnjë ndihmë shtesë ose procedura të thjeshtuara aplikimi të synuara veçanërisht për këto grupe. Gjithashtu nuk përmenden përpjekje të veçanta për të siguruar që popullatat e cenueshme të jenë të vetëdijshme dhe të kenë qasje lehtësisht në këto programe. Edhe pse ekzistojnë disa iniciativa, përshtatja e shërbimit është jokonsistente në të gjitha fushat, që do të thotë se kjo kërkesë është përmbushur vetëm pjesërisht.

Kërkesa 5: Përdoruesve u vihen në dispozicion kanale të ndryshme për të hyrë në shërbime të sektorëve specifike

Faqja e njoftimeve të Ministrisë së Ekonomisë ofron disa kanale përmes të cilave përdoruesit mund të kenë qasje në informacione dhe shërbime në lidhje me efikasitetin e energjisë dhe subvencionet e energjisë së ripërtërishme. Në mënyrë specifike, "Thirrja publike për subvencione për efikasitetin e energjisë"¹⁸ tregon disa përmes të cilave përdoruesit mund të angazhohen dhe të lexojnë njoftimet për thirrjet specifike publike.

Për shembull, aplikimet për subvencione mund të bëhen online përmes platformës eKosova, e cila lehtëson procesin e aplikimit duke u mundësuar përdoruesve të dorëzojnë aplikacionet e tyre dhe dokumentet e kërkuara në mënyrë digjitale. Faqja e internetit tregon se përdoruesit mund të aplikojnë për masa të caktuara të efikasitetit të energjisë përmes kësaj platforme. Megjithatë, duhet theksuar se vetëm disa nga këto shërbime janë të qasshme përmes këtyre kanaleve digjitale dhe jo të gjitha aplikacionet e subvencionimit apo shërbimet e lidhura me energjinë janë të integruara plotësisht në platformë. Pavarësisht këtij kufizimi, disponueshmëria e qasjes në internet është një hap thelbësor për të siguruar që përdoruesit të mund të aplikojnë lehtësisht për subvencione pa pasur nevojë të vizitojnë vendndodhjet fizike.

¹⁷ Ministria e Ekonomisë hap Thirrjen për Subvencionimin e Pajisjeve Efikente të Ngrohjes për Ekonomitë Familjare - [Link](#)

¹⁸ Thirrje publike për subvencione për efikasitetin e energjisë - [Link](#)

Për më tepër, njoftimet japin hollësi për disponueshmërinë e mbështetjes përmes email-it dhe telefonit për pyetje dhe sqarime të mëtejshme. Përdoruesit mund të kontaktojnë ministrinë përmes adresave specifike të emailit dhe numrave të telefonit të dhënë në njoftime për të marrë ndihmë. Kjo mbështetje është e disponueshme gjatë orarit të punës, duke siguruar që përdoruesit mund të kërkojnë ndihmë nëse hasin ndonjë problem gjatë procesit të aplikimit. Megjithatë, ndërsa qasja elektronike për disa shërbime është verifikuar, nuk është konfirmuar në mënyrë eksplicite nëse shumica e shërbimeve ofrojnë qasje fizikisht ashtu edhe elektronikisht. Kjo lë njëfarë pasigurie nëse përdoruesit mund të mbështeten vetëm në kanalet elektronike për një gamë të gjerë shërbimesh ose nëse mund t'u duhet të vizitojnë vendndodhjet fizike për disa aspekte të procesit të aplikimit. Pavarësisht faktit që informacionet bazike të kontaktit dhe udhëzimet janë të disponueshme, mospërputhjet në qasjen në shërbim përmes kanaleve të shumta pengojnë qasjen e plotë, duke çuar në përmbushjen e kësaj kërkesë vetëm pjesërisht.

Kërkesa 6: Shërbimet elektronike janë zhvilluar dhe janë të disponueshme për përdoruesit

Ministria e Ekonomisë e Kosovës ka bërë progres të konsiderueshëm në zhvillimin dhe ofrimin e shërbimeve elektronike për përdoruesit, siç dëshmohet nga burimet e disponueshme në faqen e saj zyrtare. Kryesisht, këto shërbime ofrohen përmes platformës eKosova. Bazuar në funksionalitetet e përshkruara për platformën eKosova, ajo shkon përtej fazës së Prezencës së Përmirësuar, duke përparuar në fazën e Pranisë Transaksionale. Në fazën e Prezencës së Përmirësuar, përdoruesit kryesisht qasen në informacion, si p.sh. përditësimet për subvencionet e efikasitetit të energjisë dhe programet e mbështetjes financiare.

Thirrjet publike për subvencione për efikasitetin e energjisë dhe iniciativa të tjera janë të qasshme përmes platformës eKosova, e cila u mundëson përdoruesve të aplikojnë për subvencione të ndryshme online. Për shembull, aplikacionet për subvencione në lidhje me masat e efikasitetit të energjisë, si izolimi i jashtëm i shtëpisë dhe zëvendësimi i dritareve dhe dyerve, mund të dorëzohen në mënyrë digjitale përmes kësaj platforme. Ky sistem online lehtëson procesin e aplikimit, duke e bërë më të përshtatshëm për përdoruesit të qasjen në shërbimet pa pasur nevojë të vizitojnë vendndodhjet fizike.

Platforma eKosova ofron disa funksionalitete që e forcojnë rolin e saj si qendër e shërbimeve digjitale. Ajo u mundëson përdoruesve të aplikojnë për subvencione për efikasitetin e energjisë, të dorëzojnë dokumentet e kërkuara online dhe të kenë qasje në informacionin përkatës, duke demonstruar mbështetjen e saj për Ndërveprim të avancuar (Faza 2) në Klasifikimin e Zhvillimit të Qeverisjes elektronike të OKB-së. Platforma lehtëson ndërveprimet e dyanshme duke u mundësuar përdoruesve të komunikojnë me Ministrinë e Ekonomisë përmes emailit dhe telefonit për pyetje apo sqarime të mëtejshme, megjithëse kjo mbetet e kufizuar në kanalet bazë të komunikimit dhe jo në shërbime digjitale plotësisht të integruara.

Për më tepër, njoftimet mbi mbështetjen financiare për projekte të efikasitetit të energjisë, investimet në energji të ripërtërishme dhe pjesëmarrjen e OJQ-ve përditësohen rregullisht në faqen e internetit. Këto përditësime sigurojnë që përdoruesit të jenë të informuar për mundësitë më të fundit dhe të kenë qasje në shërbimet dhe informacionet përkatëse online. Megjithatë, platforma nuk mbështet ende plotësisht Shërbimet e transaksionit ose Shërbimet e lidhura (Fazat 3 dhe 4), pasi i mungojnë veçoritë më të avancuara, të integruara si gjurmimi në kohë reale i aplikacioneve, njoftimet e automatizuara ose mekanizma të drejtpërdrejtë të integruar për reagime. Ndërsa eKosova e thjeshton procesin e aplikimit dhe lejon disa ndërveprime, ajo ende nuk përmbush kërkesat në shërbime plotësisht të integruara me shumë kanale që do të nënkuptonin përparimin përtej fazës së Prezencës së Përmirësuar në fazat e Shërbimeve Transaksionale ose të Lidhura.

Për të përmirësuar më tej ofrimin e shërbimeve elektronike, ministria mund të konsiderojë zbatimin e mekanizmave të informatave kthyesë online për mbledhjen e reagimeve nga përdoruesit mbi shërbimet elektronike, duke mundësuar përmirësim të vazhdueshëm bazuar në përvojat e përdoruesve. Për më tepër, veçori të tilla si: Gjurmimi i aplikacioneve në kohë reale, njoftimet e automatizuara, mekanizmat e integruar të reagimeve, koordinimi ndër-departamente për shërbimet dhe panelet e përdoruesve për menaxhimin e shumë shërbimeve ose aplikacioneve në një vend, do të ishin të nevojshme për të krijuar Praninë e lidhur. Megjithëse ekzistojnë shërbimet elektronike, mungesa e integritit dhe optimizimit të plotë në të gjithë sektorët rezulton që kjo kërkesë të përmbushet pjesërisht.

Kërkesa 7: Informacioni mbi qasjen e shërbimeve specifike të sektorit është i disponueshëm për përdoruesit

Ekzistojnë disa informacione të disponueshme për përdoruesit në lidhje me shërbimet specifike të sektorit, por ai nuk është gjithëpërfshirës dhe shpesh i mungojnë përditësimet më aktuale. Ndërsa të dhënat e ofruara nuk janë më të vjetra se dy vjet, ato ende nuk konsiderohen të përditësuara. Kjo mospërputhje e bën sfiduese për përdoruesit që të mbështeten plotësisht në informacion. Rrjedhimisht, kur vlerësohet informacioni i dhënë, mund të paraqitet tundimi për të zgjedhur midis "përbushur pjesërisht" dhe "përbushur pjesërisht". Megjithatë, duke pasur parasysh rrethanat aktuale dhe gjendjen e të dhënave të disponueshme, është më e përshtatshme të konkludohet se kërkesa është "përbushur pjesërisht". Mungesa e përditësimeve të fundit dëmton besueshmërinë dhe plotësinë e informacionit, duke theksuar nevojën për përditësime më të shpeshta dhe të plota për të përbushur plotësisht pritjet e përdoruesve. Informacioni i kufizuar mbi veçoritë e qasjes nënkupton që kjo kërkesë është përbushur vetëm pjesërisht.

Kërkesa 8: Të dhënat që lidhen me shërbimet e sektorit specifik janë të disponueshme në formate të hapura

Ndërsa Ministria e Ekonomisë ofron raporte të ndryshme, thirrje publike dhe përditësime për shërbime të sektorëve specifikë, këto dokumente zakonisht ofrohen në formatin PDF. Ky format nuk mbështet nivelin e qasjes dhe ripërdorimit të lidhur me formatet e të dhënave të hapura si CSV, JSON ose XML, të cilat janë thelbësore për analizën e të dhënave dhe integrimin në aplikacione ose sisteme të tjera.

Për shembull, njoftimet në lidhje me subvencionet e efikasitetit të energjisë dhe projektet e energjisë së ripërtëritshme janë të detajuara dhe të përditësuara, por mbeten në formatin PDF, duke kufizuar përdorshmërinë e tyre për analiza më të avancuara të të dhënave dhe procese të automatizuara. Nuk ka indikacione të qarta që grupet e të dhënave janë të disponueshme në formate më fleksibile, as nuk përmenden API-të (ndërfaqet e programimit të aplikacionit) për qasje të automatizuara të të dhënave. Ndërsa disa të dhëna ofrohen, ato nuk janë në formate që lehtësojnë ripërdorimin ose analizën, duke bërë që kjo kërkesë të jetë vetëm pjesërisht e përbushur.

Vlerësimi përfundimtar i kërkesave

Kërkesa	Vlerësimi përfundimtar
Përdoruesve u mundësohet të shprehin mendimin e tyre për cilësinë e shërbimeve të marra	Nuk është përbushur
Publikohen informacione për informatat kthyesë të qytetarëve dhe kënaqësinë me shërbimet e marra	Nuk është përbushur
Të dhënat e publikuara mbi informatat kthyesë të qytetarëve janë të ndara në bazë të gjinisë, grupmoshave, arsimit dhe shpërndarjes territoriale	Nuk është përbushur
Ofrimi i shërbimeve është përshtatur për nevojat e grupeve të cenueshme	Përbushur pjesërisht
Përdoruesve u vihen në dispozicion kanale të ndryshme për të hyrë në shërbime të sektorëve specifikë	Përbushur pjesërisht
Shërbimet elektronike janë zhvilluar dhe janë të disponueshme për përdoruesit	Përbushur pjesërisht
Informacioni mbi qasjen e shërbimeve specifike të sektorit është i disponueshëm për përdoruesit	Përbushur pjesërisht
Të dhënat që lidhen me shërbimet e sektorit specifik janë të disponueshme në formate të hapura	Përbushur pjesërisht

Kërkesa 1: Përdoruesve u mundësohet të shprehin mendimin e tyre mbi cilësinë e shërbimeve të marra:

Faqes zyrtare të Ministrisë së Ekonomisë së Kosovës i mungon një sistem i qartë dhe i strukturuar për përdoruesit për të mbledhur reagime mbi cilësinë e shërbimeve. Edhe pse ofrohen informacione kontakti si adresat e emailit dhe numrat e telefonit, këto përdoren kryesisht për pyetje dhe komunikim të përgjithshëm. Nuk ka asnjë platformë apo formë të dedikuar për të mbledhur reagime mbi cilësinë e

shërbimeve. Kjo kufizon angazhimin dhe transparencën e përdoruesit. Për më tepër, faqja nuk përmban një buton për reagime ose një formular online, duke e bërë të vështirë për përdoruesit të ndajnë mendimet e tyre. Rrjedhimisht, kjo kërkesë është e papërbushur pasi nuk ka një mekanizëm formal, të lehtë për përdoruesit për të ofruar reagime.

Kërkesa 2: Publikohen informacione për informatat kthyesë të qytetarëve dhe kënaqësinë me shërbimet e marra:

Nuk ka të dhëna të qasshme publikisht mbi reagimet e qytetarëve apo kënaqshmërinë me shërbimet e ofruara nga ministria. Ndërsa ministria u përgjigjet raporteve specifike të mediave apo shqetësimeve të publikut, siç janë çështjet që lidhen me subvencionet e efikasitetit të energjisë, këto janë masa reaktive. Nuk ka publikim të vazhdueshëm të të dhënave mbi reagimet. Për më tepër, asnjë raport i rregullt, sondazh i kënaqshmërisë ose përmbledhje angazhimi nuk ofrohet online. Mungesa e mbledhjes së strukturuar e reagimeve dhe e ndarja publike e të dhënave do të thotë se kjo kërkesë është e papërbushur, pasi ministria nuk ofron sistematikisht informacion mbi perceptimet e shërbimit ose se si reagimet e qytetarëve ndikojnë në përmirësime.

Kërkesa 3: Të dhënat e publikuara mbi reagimet e qytetarëve janë të ndara në bazë të gjinisë, grupmoshave, arsimit dhe shpërndarjes territoriale:

Ministria e Ekonomisë nuk publikon të dhëna mbi reagimet e qytetarëve të ndara sipas kategorive demografike si gjinia, moshë, niveli i arsimit ose vendndodhja. Raportet dhe thirrjet publike në lidhje me iniciativat si programet e efikasitetit të energjisë dhe energjisë së ripërtëritshme ekzistojnë, por ato nuk përfshijnë të dhëna që lejojnë analizën se si grupe të ndryshme të popullsisë i përdorin këto shërbime. Kjo mungesë e ndarjes demografike kufizon aftësinë e ministrisë për të adresuar nevojat specifike të grupeve të ndryshme të përdoruesve. Si e tillë, kërkesa për ndarjen e reagimeve të qytetarëve mbetet e paplotësuar, dhe nuk ka dëshmi të mbledhjes ose publikimit sistematik të të dhënave.

Kërkesa 4: Ofrimi i shërbimeve është përshtatur për nevojat e grupeve të cenueshme:

Ministria ka ndërmarrë hapa për të adresuar nevojat e grupeve të cenueshme, megjithatë këto përpjekje nuk zbatohen në mënyrë konsistente në të gjitha fushat. Për shembull, ministria mbështet komunitetet romë, ashkali dhe egjiptiane në grumbullimin joformal të mbeturinave¹⁹ dhe punon për të rritur pjesëmarrjen e grave në sektorin e energjisë²⁰. Për më tepër, Projekti i Ekonomisë Digjitale të Kosovës (KODE)²¹ synon të krijojë mundësi punësimi për të rinjtë e papunë dhe të nën-punësuar. Megjithatë, këto nisma nuk përbëjnë një strategji gjithëpërfshirëse për përshtatjen e vazhdueshme të shërbimeve për të përbushur nevojat e të gjitha grupeve të cenueshme. Si rezultat, ndërkohë që ka disa shembuj pozitiv, përshtatja e shërbimit nuk është realizuar plotësisht në të gjitha fushat.

Kërkesa 5: Përdoruesve u vihen në dispozicion kanale të ndryshme për të hyrë në shërbime të sektorëve specifike:

Ministria e Ekonomisë ofron disa mënyra për t'iu qasur shërbimeve specifike të sektorit, duke përfshirë platformën eKosova për aplikimet online, mbështetjen përmes emailit dhe telefonit, si dhe ndihmën e kufizuar fizike. Edhe pse eKosova u mundëson përdoruesve të aplikojnë për shërbime si subvencionet e efikasitetit të energjisë, pikat e tjera të qasjes, siç janë shërbimet me prani fizike, dokumentohen ose janë të disponueshme në mënyrë jokonsistente. Ndërsa ofrohen udhëzimet bazë dhe të dhënat e kontaktit, mungesa e disponueshmërisë së vazhdueshme të të gjitha shërbimeve përmes kanaleve të shumta pengon qasjen e plotë. Prandaj, kjo kërkesë është e papërbushur vetëm pjesërisht.

19 Grumbullues joformal të mbeturinave - [Link](#)

20 <https://me.rks-gov.net/en/blog/rizvanolli-kosovo-is-an-example-in-the-region-in-terms-of-participation-of-women-in-the-energy-sector/>

21 Projekti i Ekonomisë Digjitale të Kosovës (KODE) - [Link](#)

Kërkesa 6: Shërbimet elektronike janë zhvilluar dhe janë të disponueshme për përdoruesit:

Ministria ka bërë hapa të rëndësishëm në zhvillimin e shërbimeve elektronike, veçanërisht përmes platformës eKosova, e cila lehtëson aplikimet online për shërbime siç janë subvencionet për efizienzë e energjisë. Megjithatë, transformimi digjital i shërbimeve nuk është i plotë, pasi disa shërbime ende mbështeten në komunikimin me telefon ose email. Ndërsa shërbimet elektronike janë të disponueshme, integrimi dhe optimizimi i plotë në të gjithë sektorët nuk janë arritur ende, që do të thotë se kjo kërkesë është përmbushur vetëm pjesërisht.

Kërkesa 7: Informacioni mbi qasjen e shërbimeve specifike të sektorit është i disponueshëm për përdoruesit:

Informacionet bazë për shërbimet specifike për sektorin mund të gjenden në faqen zyrtare të ministrisë dhe përmes platformës eKosova. Megjithatë, ka pak hollësi për veçoritë e qasjes, si mbështetja për personat me aftësi të kufizuara ose shërbimet shumëgjuhëshe. Gjithashtu, mungon informacioni gjithëpërfshirës mbi qasjen e zyrave fizike apo shërbimeve për grupet e cënueshme. Ky informacion i kufizuar i qasjes rezulton që kjo kërkesë të përmbushet vetëm pjesërisht.

Kërkesa 8: Të dhënat që lidhen me shërbimet e sektorit specifik janë të disponueshme në formate të hapura:

Edhe pse ministria publikon të dhëna për nisma dhe projekte të ndryshme, ato zakonisht paraqiten në formatin PDF, gjë që kufizon përdorshmërinë e tyre si të dhëna të hapura. Asnjë grup të dhënash nuk disponohet në formate të hapura të pranuar gjerësisht si CSV, XML ose JSON. Për më tepër, nuk ka informacion të qartë mbi shpeshësinë e përditësimit të të dhënave ose licencimin e të dhënave të hapura në faqen e internetit të ministrisë. Megjithëse disa të dhëna janë të disponueshme, ato nuk janë lehtësisht të ripërdorshme ose të analizueshme, duke e lënë këtë kërkesë të përmbushur vetëm pjesërisht.

III. Rekomandime për përmirësime

Monitorimi i Ministrisë së Ekonomisë në sektorin e politikave të iniciativave për efizienzë e energjinë dhe energjinë e ripërtërishme ka nxjerrë në pah disa mangësi që duhen adresuar për të përmirësuar e reagimeve të përdoruesve, transparencën, gjithëpërfshirjen dhe qasjen. Pavarësisht detajeve të qarta mbi proceset e aplikimit dhe kriteret e pranueshmërisë, ekziston një mungesë e platformave të strukturuar për përdoruesit për të shprehur opinionet e tyre, gjë që pengon mbledhjen dhe analizën kuptimplotë të reagimeve. Për më tepër, infrastruktura aktuale nuk mbështet qarkun transparent të reagimeve, darjen demografike të të dhënave të reagimeve apo përshtatjen e shërbimeve për grupet e cënueshme, duke kufizuar aftësinë e ministrisë për t'iu përgjigjur në mënyrë efektive nevojave të ndryshme të përdoruesve. Këto mangësi dëmtojnë përpjekjet e ministrisë për të siguruar ofrim të mirë të shërbimeve. Rekomandimet e mëposhtme synojnë të adresojnë këto çështje përmes ndërhyrjeve të shënjestruara afatshkurtra, afatmesme dhe afatgjata, duke rritur cilësinë e përgjithshme, llogaridhënien dhe reagueshmërinë e shërbimeve publike të ministrisë.

Kërkesa 1: Përdoruesve u mundësohet të shprehin mendimin e tyre për cilësinë e shërbimeve të marra

1. Zbatimi i një platforme online për reagime (afatshkurtër)

Mungesa e një mekanizmi të strukturuar për reagime e bën të vështirë për përdoruesit të ndajnë përvojat ose sugjerimet e tyre. Një platformë online do të thjeshtonte mbledhjen e reagimeve, duke e bërë atë më miqësore dhe efikase, duke adresuar kështu hendekun aktual ku përdoruesit duhet të kontaktojnë drejtpërdrejt zyrtarët. E-Kosova është një bazë e mirë, por i mungon një ndërfaqe më e mirë e përdoruesit dhe aftësia e përdoruesve për të dhënë informata kthyesë.

2. Krijimi i sistemit të analizës dhe raportimit të reagimeve (afatmesme)

Analizimi i reagimeve të mbledhura dhe publikimi i raporteve tregon një përkushtim për përmirësim të vazhdueshëm dhe krijon besim. Ky rekomandim adreson mungesën e mbledhjes apo analizës efektive të reagimeve.

Kërkesa 2: Publikohen informacione për informatat kthyesë të qytetarëve dhe kënaqësinë me shërbimet e marra

1. Zhvillimi i sistemit të mbledhjes së reagimeve (afatshkurtër)

Infrastruktura aktuale nuk mbështet mbledhjen transparente të reagimeve, gjë që kufizon angazhimin e përdoruesit. Një sistem i dedikuar do të lehtësonte dërgimin e lehtë të reagimeve, duke siguruar mbledhjen më të plotë të të dhënave.

2. Publikimi i raporteve të reagimeve (afatmesme)

Publikimi i raporteve të hollësishme mbi reagimet e qytetarëve rrit transparencën dhe informon publikun për përgjegjshmërinë e ministrisë. Kjo adreson mungesën e informacionit të publikuar mbi kënaqësinë e përdoruesit.

Kërkesa 3: Të dhënat e publikuara mbi reagimet e qytetarëve janë të ndara në bazë të gjinisë, grupmoshave, arsimit dhe shpërndarjes territoriale

1. Standardizimi i formularëve të informatave kthyesë me të dhëna demografike (afatshkurtër)

Mbledhja e informacionit demografik së bashku me reagimet mundëson analiza kuptimplote dhe ndihmon në përshtatjen e shërbimeve për segmente të ndryshme të popullsisë, duke adresuar mungesën aktuale të të dhënave të detajuara të reagimeve.

2. Publikimi i raporteve të informatave kthyesë të ndara (afatmesme)

Ndarja e të dhënave të reagimeve sipas demografisë ofron njohuri se si grupet e ndryshme i perceptojnë shërbimet, duke rritur aftësinë e ministrisë për të trajtuar në mënyrë efektive nevojat e ndryshme.

Kërkesa 4: Ofrimi i shërbimeve është përshtatur për nevojat e grupeve të cenueshme

1. Zbatimi i programeve të shënjestruara të kontaktit (afatmesëm)

Partneriteti me OJQ-të dhe përdorimi i kanaleve të shumta të komunikimit, siguron që grupet e cenueshme të jenë të vetëdijshme mbi mbështetjen e disponueshme, duke adresuar mungesën e përpjekjeve të veçanta për komunikim.

2. Monitorimi dhe vlerësimi i ndikimit të programit (afatgjatë)

Vlerësimi dhe përshtatja e rregullt bazuar në gjetjet përmirëson ofrimin e shërbimeve dhe efektivitetin për grupet e cenueshme, duke adresuar mungesën e përshtatjes së synuar në programet aktuale.

Kërkesa 5: Përdoruesve u vihen në dispozicion kanale të ndryshme për të hyrë në shërbime të sektorëve specifikë

1. Përmirësimi i programeve të komunikimit me komunitetin (afatshkurtër)

Programet e komunikimit me komunitetin sigurojnë angazhim dhe ndihmë më të gjerë, veçanërisht në zonat e pashërbyera, duke adresuar nevojën për kanale shërbimi të detajuara dhe të qasshme.

2. Sigurimi i masave të qasshmërisë (afatshkurtër)

Bërja e të gjitha kanaleve të komunikimit të qasshme për individët me aftësi të kufizuara siguron gjithëpërfshirje, duke adresuar nevojën për masa gjithëpërfshirëse të qasshmërisë.

Kërkesa 6: Shërbimet elektronike janë zhvilluar dhe janë të disponueshme për përdoruesit

1. Zgjerimi i mekanizmave të informatave kthese në internet (afatshkurtër)

Mbledhja e reagimeve të përdoruesve për shërbimet elektronike mundëson përmirësim të vazhdueshëm bazuar në përvojat e përdoruesve, duke adresuar nevojën për mekanizma reagimi në mundësitë aktuale të shërbimeve elektronike.

Kërkesa 7: Informacioni mbi qasjen e shërbimeve specifike të sektorit është i disponueshëm për përdoruesit

1. Përmirësimi i shpeshtësisë së përditësimit të të dhënave (afatshkurtër)

Përditësimet më të shpeshta sigurojnë që informacioni të mbetet i përshtatshëm dhe i besueshëm, duke adresuar mospërputhjen dhe mungesën e të dhënave të përditësuara në informacionin aktual.

Kërkesa 8: Të dhënat që lidhen me shërbimet e sektorit specifik janë të disponueshme në formate të hapura

1. Ofrimi i të dhënave në formate të hapura (afatmesme)

Ofrimi i të dhënave në formate të hapura si CSV, JSON ose XML rrit përdorshmërinë dhe integrimin, duke adresuar kufizimin aktual të të dhënave që janë në formate më pak fleksibël. Qeveria duhet të konsiderojë ndryshimin e rregulloreve aktuale, duke përfshirë Ligjin Nr. 06/L-081 për Qasje në Dokumente Publike për të adresuar çështjen e formateve të hapura.

Shtojcat

Qasja e lirë në kërkesat për informacion

[Autorët plotësojnë listën më poshtë për numrin e kërkesave të dërguara për LI dhe datat e marrjes së informacionit. Shënoni sa më shumë rreshta që të nevojitet]

Institucioni	Data e dërgimit	Data e marrjes
Ministria e Ekonomisë	08.05.2024	19.05.2024
Agjencia e Statistikave të Kosovës	08.05.2024	Nuk aplikohet

Intervistat

[Autorët plotësojnë listën më poshtë për numrin e intervistave të mbajtura, nëse ka, datat/vendin e mbajtjes së intervistave dhe përkatësinë dhe pozicionin e të intervistuarve. Emrat personalë nuk duhet të futen për respekt të parimit të anonimitetit. Në rast se nuk janë mbajtur intervista, kjo pjesë anashkalohet. Shënoni sa më shumë rreshta që të nevojitet]

Institucioni/Organizata	Pozicioni	Data	Vendi
Ministria e Ekonomisë	Ushtrues i Detyrës së Drejtorit të Divizionit	10.06.2024	Ndërtesa e Ministrisë së Ekonomisë në Prishtinë
Ministria e Ekonomisë	Ish Drejtori i Departamentit	12.06.2024	Zyra e INDEP, Prishtinë

Burime të tjera

[Autorët hartojnë një listë të të gjitha burimeve të përdorura si legjislacioni, dokumentet e politikave me numrat e Gazetës Zyrtare, raportet e zbatimit/monitorimit, analizat, studimet, artikujt online, etj.]

Faqja e Njoftimeve të Ministrisë së Ekonomisë:

Njoftimet e Ministrisë së Ekonomisë (<https://me.rks-gov.net/en/announcements-2/>)

Përshkrimi: Kjo faqe ofron njoftime të ndryshme, por i mungon një mekanizëm i dedikuar për informata kthyesë që përdoruesit të shprehin mendimet e tyre për cilësinë e shërbimit.

Agjenda Digjitale e Kosovës 2030:

Agjenda Digjitale e Kosovës 2030 (<https://me.rks-gov.net/en/blog/public-consultations-held-on-the-kosovo-digital-agenda-2030/>)

Përshkrimi: Konsultimet publike dhe ngjarjet që kanë të bëjnë me strategjinë digjitale të Kosovës, por nuk ka publikim të qartë të të dhënave kthyesë të qytetarëve.

Përgjigje ndaj raportimeve të mediave:

Përgjigje ndaj pretendimeve për subvencionet e eficientës së energjisë (<https://me.rks-gov.net/en/blog/response-to-the-article-citizens-receive-funds-for-efficient-equipment-but-spen-it-it-it-there/>)

Përshkrimi: Ministria u përgjigjet raportimeve të mediave lidhur me keqpërdorimin e mjeteve, por ky është publikim reaktiv dhe jo gjithëpërfshirës.

Thirrjet publike dhe përditësimet:

Thirrjet publike për subvencione për eficientën e energjisë (<https://me.rks-gov.net/en/announcements-2/>)

Përshkrimi: Informacion mbi thirrjet publike dhe përditësimet, por i mungon ndarja e të dhënave të informatave kthyesë sipas demografisë.

Pjesëmarrja e Grave në Sektorin e Energjisë:

Pjesëmarrja e grave në sektorin e energjisë (<https://me.rks-gov.net/en/blog/rizvanolli-kosovo-is-an-example-in-the-region-in-terms-of-participation-of-women-in-the-energy-sector/>)

Përshkrimi: Përpyetje për të rritur pjesëmarrjen e grave në sektorin e energjisë, por nuk publikohen të dhëna të ndara për informata kthyesë.

Strategjia e Energjisë 2022-2031:

Burimi: Strategjia e Energjisë 2022-2031 (<https://me.rks-gov.net/en/blog/the-working-group-and-the-vision-of-the-energy-strategy-2022-2031-are-introduced/>),

(<https://me.rks-gov.net/wp-content/uploads/2023/04/Energy-Strategy-of-the-Republic-of-Kosovo-2022-2031-1-1.pdf>)

Përshkrimi: Prezantimi dhe zhvillimi i Strategjisë së Energjisë me fokus në energjinë e ripërtërishme dhe përfshirjen gjinore.

Subvencionet e Eficientës së Energjisë dhe Projektet e Energjisë së Ripërtërishme:

Thirrjet publike për subvencione për eficientën e energjisë (<https://me.rks-gov.net/en/announcements-2/>)

Përshkrimi: Qasja në shërbime përmes platformës eKosova dhe informacionet e kontaktit për pyetje.

Platforma eKosova:

Platforma eKosova (<https://ekosova.rks-gov.net/>)

Përshkrimi: Platformë që lejon përdoruesit të aplikojnë për shërbime online, duke treguar zhvillimin e shërbimeve elektronike.

Subvencionet e Efiçencës së Energjisë dhe Projektet e Energjisë së Ripërtërishme:

Thirrjet publike për subvencione për efiçencën e energjisë (<https://me.rks-gov.net/en/announcements-2/>)

Përshkrimi: Detaje për aplikimin për subvencione, por i mungon informacioni gjithëpërfshirës për veçoritë e qasshmërisë.

Formatet e të dhënave për thirrjet publike:

Thirrjet publike për subvencione për efiçencën e energjisë (<https://me.rks-gov.net/en/announcements-2/>)

Përshkrimi: Dokumentet janë zakonisht në format PDF, jo në formate të hapura të të dhënave si CSV, JSON ose XML.

Grumbullues joformal të mbeturinave - <https://me.rks-gov.net/en/blog/informal-waste-collectors-should-be-incorporated-into-the-waste-management-system/>

Projekti i Ekonomisë Digjitale të Kosovës

(<https://www.rit.edu/kosovo/kode%23:~:text=The%20Government%20of%20Kosovo%20has,digital%20transformation%20and%20Policy%20fulfillment.>)

