

**Republika e Kosovës**

**Republika Kosova –Republic of Kosovo**

***Qeveria - Vlada - Government***

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

**DRAFT KONCEPT DOKUMENT PËR SHËRBIMIN E KOMUNIKIMIT QEVERITAR ME PUBLIKUN**

**Prishtinë, 2017**

**Kapitulli 1: Hyrje**

Koncept Dokumenti për Shërbimin e Komunikimit Qeveritar me Publikun, është i paraparë me Strategjinë për Rregullim më të Mirë 2.0 për Kosovën 2017-2021, konkretisht me Objektivin e Përgjithshëm 2 *“Komunikimi efikas publik, konsultimi publik dhe pjesëmarrja e palëve të interesuara”[[1]](#footnote-1).* Koncept Dokumenti, do të sigurojë bazën për përmirësimin shërbimit të komunikimit qeveritar në përgjithësi, me theks në komunikimin e politikave në Kosovë, përmes zhvillimit të kapaciteteve, ndryshimit të rregullave, projektimit dhe zbatimit të praktikave të reja potenciale të punës, e të tjera.

Ky Koncept Dokument është i paraparë në Planin Vjetor të Punës së Qeverisë për vitin 2017, konkretisht në Objektivin e parë “*Përmirësimi i procesit për planifikimin strategjik, zhvillimin, koordinimi dhe monitorimi i politikave dhe legjislacionit”, pika 1.8 “Analiza dhe rishikimi i Shërbimit të Komunikimit Qeveritar me Publikun”.*

Gjithashtu ky Koncept Dokument ndërlidhet edhe me programin e Qeverisë së Republikës së Kosovës 2017-2021, përkatësisht me Objektivin e parë **“Qeverisja e mirë”**, pika *a) “Gjithë përfshirje, transparencë dhe pjesëmarrje e publikut në vendimmarrje”*

Ndërlidhet edhe me Strategjinë për Modernizimin e Administratës Publike[[2]](#footnote-2), në pjesën 7.3. Organizimi i Administratës Publike dhe Llogaridhënia

I njëjti dokument, tek pjesa 8 - Objektivat Strategjike dhe Masat Kryesore – në pjesën për Organizimin e Administratës Publike dhe Llogaridhënien, ka vënë këtë objektiv të përgjithshëm strategjik: “Administratë publike transparente, të përgjegjshme, me sistem të qartë të llogaridhënies të karakterizuar me shërbim civil profesional, me struktura të brendshme administrative funksionale të bazuara në legjislacionin për administratën publike në pajtim me parimet e qeverisjes së mirë”.

**Kapitulli 2: Përshkrimi dhe përkufizimi i problemit kryesor**

**Shpjegim**

Shërbimi i komunikimit qeveritar është krijuar në vitin 2001 me rregulloren e UNMIK-ut 2001/19 që përcaktonte përbërjen e Qeverisë dhe shërbimeve të saj.

Me këtë rregullore, Zyra e Informimit në kuadër të Zyrës së Kryeministrit kishte për detyrë të siguronte transparencën e punës së ekzekutivit, përmes sigurimit të informatave dhe dokumenteve për mediat dhe publikun në përgjithësi.

Më vonë, Qeveria ka aprovuar Rregulloren 03/2007 për Themelimin dhe Funksionet e Shërbimit të Përhershëm të Komunikimit Qeveritar në Kosovë. Me këtë rregullore janë shtuar përgjegjësitë e zyrës qendrore të komunikimit, duke u transformuar në Zyrën e Komunikimit Publik të ZKM-së, si dhe duke kërkuar që secila ministri dhe agjencitë qendrore të themelojnë Zyra të Komunikimit për të mbajtur komunikimin e përhershëm në mes të publikut dhe Qeverisë.

Rregullorja 03/2007 për Themelimin dhe Funksionet e Shërbimit të Përhershëm të Komunikimit Qeveritar në Kosovë ka vendosur një bazë të nevojshme të detajuar për operimin e shërbimit të përgjithshëm të komunikimit qeveritar. Ka përcaktuar detyrat e zyrtarëve të komunikimit. Është përmendur roli i mundshëm i këshilltarëve politik, por megjithatë nuk është bërë përfshirja e detyrave të tyre në rregullore.

Në vitin 2010, Kuvendi i Kosovës ka miratuar Ligjin nr. 03/L-215 për qasje në dokumente publike. Me nenet 5 dhe 26 të këtij ligji është krijuar baza ligjore për rregulloren e re për komunikimin qeveritar.

**Politika aktuale**

Në vitin 2011, Qeveria ka aprovuar rregulloren e re, nr 03/2011 për shërbimin e komunikimit qeveritar me publikun, e cila përcakton themelimin dhe funksionimin e një sistemi koherent dhe të koordinuar për të komunikuar, për publikun, politikat dhe aktivitetet nga ana e institucioneve publike.

Kjo rregullore ka përcaktuar Zyrën për Komunikim me Publikun në Zyrën e Kryeministrit (ZKP-ZKM), si zyrë qendrore, duke obliguar zyrtarët përkatës të institucioneve publike, të përfshirë në komunikim me publikun, të bashkëveprojnë me këtë zyrë me qëllim të prezantimit të planifikuar dhe të koordinuar të politikave qeveritare.

Praktika e punës ka treguar vështirësi, kufizime dhe mangësi gjatë zbatimit të kësaj rregullore.

Aktualisht komunikimi i qeverisë me publikun është kryesisht i njëanshëm. Qytetarët marrin informacione për punën e qeverisë zakonisht përmes mediave, ndërsa komunikimi ndërmjet publikut dhe politikëbërësve nuk është në nivelin e kënaqshëm. Mungon hulumtimi dhe marrja e opinioneve të publikut për një politikë të caktuar nga ana e Qeverisë së Kosovës.

Zyrat për Komunikimin Publik në institucione, nuk kanë kapacitetete të mjaftueshme për përmbushjen e të gjitha obligimeve që dalin nga Rregullorja për Shërbimin e Komunikimit Qeveritar. Gjatë mandatit të dy qeverive të kaluara, drejtori i Zyrës për Komunikim Publik në ZKM ka qenë i emëruar politik, ndonëse në fillim ajo ka qenë pozitë e shërbimit civil. Rrjedhimisht ai nuk ka marrë pjesë në takimet e rregullta javore të drejtorëve të zyrave me Sekretarin e Përgjithshëm të Qeverisë, nuk ka mbajtur takime mujore planifikuese me udhëheqësit e zyrave të komunikimit të ministrive, nuk ka pasur fokus të qartë për komunikimin e politikave të qeverisë, nuk ka koordinuar zhvillimin dhe zbatimin e fushatave të komunikimit qeveritar, por ka shërbyer më shumë si këshilltar për media i kryeministrit, duke u përqëndruar kryesisht në mbulimin medial të agjendës së kryeministrit. Mirëpo emërimi i drjetorit të ZKP-së nga kryeministri ka lehtësuar komunikimin ndërmjet kabinetit dhe Zyrës për Komunikim Publik në ZKM, meqë drejtori ka pasur kontakt të drejtpërdrejt me kryeministrin duke bërë që ZKP të jetë e informuar me kohë për aktivitetet/agjendën/vendimet e kryeministrit.

Në tabelën e mëposhtme është analizuar zbatimi i funksioneve të Zyrës për Komunikim Publik në ZKM sipas Rregullores 03/2011

**Tabela 1**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Funksionet e ZKP në ZKM sipas Rregullores 03/2011** | **Te plotësuara** | | | | **Komente** |
| **PO** | **JO** | | **PJESËRISHT** |
| Planifikon dhe koordinon komunikimin qeveritar përmes bashkërendimit të planeve vjetore të komunikimit me planin vjetor të punës së ministrisë si dhe përgatit kalendarin e aktiviteteve të ardhshme |  | Jo | |  | Mungon qasje e koordinuar në komunikimin qeveritar. Nuk është bërë as plani vjetor i komunikimit e as kalendari i aktiviteteve të ardhshme. Kjo çështje është adresuar më gjerësisht në Koncept Dokument ( shih faqe 11-12) |
| Kërkon informata në baza javore nga Zyrat për Komunikim me Publikun nëpër ministri lidhur me politikat dhe aktivitetet e tjera në ministri |  | Jo | |  | ZKP-ZKM nuk ka kërkuar informata në baza javore nga Zyrat për Komunikim me Publikun nëpër ministri. Ka pasur vetëm takime koordinuese mujore. |
| Siguron, përmes një koordinimi efektiv, që zyrtarët e komunikimit nëpër institucionet qeveritare të informohen mbi deklaratat dhe aktivitetet e qeverisë |  |  | | Pjesërisht | Koordinimi nuk është efektiv dhe jo gjithmonë zyrtarët e komunikimit nëpër institucionet qeveritare informohen për deklaratat dhe aktivitetet e qeverisë. Nuk është krijuar rrjeti elektronik (intranet) për ndërlidhjen e zyrtarëve të komunikimit të qeverisë me qëllim të informimit dhe shkëmbimit të ideve, praktikave të mira dhe zhvillimeve të fundit, sic është e paraparë me Nenin 7, pika 1.9 të Rregullores |
| Siguron që zëdhënësi i qeverisë dhe kryeministri të informohen për çështjet dhe aktivitetet kryesore të qeverisë | Po |  | |  | Përmes shtypit ditor, përcjelljes së komunikatave dhe njoftimeve për media |
| Informon publikun lidhur me punën dhe vendimet e qeverisë, përmes zhvillimit të marrëdhënieve me mediet, si dhe organizimit të konferencave për shtyp, njoftimeve dhe intervistave në media | Po |  | |  | Kjo funksionon |
| Planifikon zhvillimin e fushatave mediale dhe publicitare që përfshijnë ministri të ndryshme |  |  | | Pjesërisht | Situata dallon nga njëra ministri në tjetrën dhe nuk ka koordinim të duhur, sic do të sqarohet më poshtë në këtë Koncept Dokument |
| Përgatit materiale të shkruara dhe elektronike për botim dhe shpërndarje që njoftojnë publikun për aktivitetet e Zyrës së Kryeministrit, si dhe aktivitete tjera qeveritare |  |  | | Pjesërisht | Publiku njoftohet rregullisht përmes mediave për vendimet që dalin nga mbledhja e qeverisë dhe për agjendën ditore të kabinetit qeveritar, por jo edhe për politikat qeveritare gjatë procesit të zhvillimit të tyre |
| Është përgjegjës për përditësimin, sigurimin e qasjes dhe kredibilitetin e informatave në ueb faqen zyrtare të ZKM-së dhe menaxhon me email adresën për komunikim me publikun | Po | |  |  | Uebfaqet nuk kanë një dizajn unik dhe duhet të unifikohen |
| Ofron raportim të saktë medieve nga takimet e kryeministrit me delegacione të nivelit të lartë brenda dhe jashtë vendit si dhe ofron raportim të saktë në media | Po | |  |  | Këshilltarët politik për media hartojnë komunikatat kur kryeministri zhvillon takime jashtë vendit, ndërsa ZKP i përcjellë ato tek mediat |
| Përgatit dhe arkivon materialet audio, video dhe fotografike nga aktivitetet e kryeministrit dhe qeverisë në përgjithësi | Po | |  |  | Kjo detyrë kryhet zakonisht nga zyrtarët për komunikim në ZKP-ZKM, pasi që mungon një zyrtar përkatës për operimin dhe mirëmbajtjen e pajisjeve fotografike, video dhe elektronike, sic është e paraparë në rregullore tek struktura organizative e zyrës |
| Ofron raporte të rregullta nga mediat vendore dhe ndërkombëtare për Kryeministrin, Zëdhënësin e Qeverisë dhe Ministrisë |  | |  | Pjesërisht | ZKP-ZKM nuk ka njësi përkatëse qëndrore për monitorimin e mediave, siç është e paraparë në rregullore tek struktura organizative e zyrës. Pa plotësimin e stafit të zyrës me se paku dy zyrtarë nuk mund të bëhet monitorimi i mediave elektronike dhe të shtypura, qofshin ato vendore, qofshin ndërkombëtare. |
| Përgatit raportin gjithëpërfshirës për zbatimin e Ligjit për Qasje në Dokumente Publike | Po | |  |  | Një kopje i dërgohet Kuvendit dhe publikohet në uebfaqen e Kryeministrit |
| Përgatit program veprimi që duhen ndërmarrë nga institucionet për zbatimin e Ligjit për Qasje në Dokumentet Publike |  | | Jo |  | Ky program është përgatitur më parë, por është pezulluar për shkak të ndryshimeve të iniciuara të Ligjit për Qasje në Dokumente Publike |
| Kryen të gjitha përgjegjësitë e përcaktuara në Ligjin për Qasje në Dokumente Publike për njësinë përgjegjëse për komunikim me qytetarë | Po | |  |  | Procedon kërkesat për Qasje në Dokumente Publike, harton raporte 3 mujore dhe vjetore |
| Kryen të gjitha përgjegjësitë e përcaktuara me legjislacion në fuqi |  | |  | Pjesërisht | ZKP-ZKM nuk ka pasur kapacitete që të zbatojë të gjitha përgjegjësitë e përcaktuara me legjislacionin në fuqi |
| Ofron mbështetje administrative dhe teknike për komisionin e menaxhimit të veprimtarisë të fondit për përkrahjen e mediave minoritare, multietnike dhe grupeve tjera të veçanta në Kosovë |  | | Jo |  | Ky fond është shuar, prandaj duhet të hiqet nga rregullorja  I njëjti është bartur tek Zyra për Komunitete |

Ngjashëm me ZKP-ZKM-në i kryejnë funksionet edhe zyrat e komunikimit nëpër ministri, por statusi i këtyre zyrave është i çrregullt. Aktualisht ekziston një mosunifikim i emërtimeve, thirrjeve dhe gradave për të njejtën pozita.

Nga intervistat e realizuara në shtator/tetor 2016 me udhëheqësit e Divizioneve të Komunikimit Publik, rezulton se disa prej tyre ndjehen të degraduar dhe pohojnë se si pasojë e shndërrimit në Divizone, udhëheqësit e tyre marrin pjesë formalisht në takime të rregullta javore me sekretarin e ministrisë, por nuk iu jepet hapësira e barabartë për të diskutuar në raport me drejtorët e departamenteve tjera[[3]](#footnote-3).

Në tabelën e mëposhme është analizuar plotësimi i funksioneve të Zyrave për Komunikim Publik në Ministri sipas Rregullores 03/2011

**Tabela 2**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Funksionet e ZKP në Ministri sipas Rregullores 03/2011** | **Te plotësuara** | | | | **Komente** |
| **PO** | **JO** | | **PJESËRISHT** |
| Ofron përkrahje profesionale për Ministrinë, Zëdhënësin e Ministrisë, duke ofruar këshilla për efektivitet të prezentimit të politikave |  |  | | Pjesërisht | Në shumicën e ministrive zyrtarët e komunikimit nuk janë të përfshirë në fazat e hershme të zhvillimit të politikave, sic theksohet edhe në këtë Koncept Dokument. Në disa ministri nuk funksionon si duhet bashkëpunimi ndërmjet kabinetit dhe Zyrës për Komunikim |
| Bën përgatitjen, mirëmbajtjen dhe zbatimin e planit të komunikimit në bazë të planit të Ministrisë, duke zbatuar teknika efektive të komunikimit |  | Jo | |  | Mungojnë planet e komunikimit në bazë të planit vjetor të punës së ministrisë. Kjo cështje është adresuar më gjerësisht në Koncept Dokument (shih faqe 12-13) |
| Bashkëpunon me zëdhënësin e Ministrisë për organizimet e konferencave dhe intervistave | Po |  | |  | Kjo funksionon |
| Përpilon dhe lëshon kumtesa për shtyp, deklarata, raporte dhe publikime të tjera për publikun | Po |  | |  | Kjo funksionon |
| Është përgjegjës për përditësimin, sigurimin e qasjes dhe kredibilitetin e informatave në ueb-faqen zyrtare të ministrisë dhe menaxhon me email adresën për komunikim me publikun | Po |  | |  | Uebfaqet nuk kanë një dizajn unik dhe duhet të unifikohen |
| Në bashkëpunim të ngushtë me Njësinë për Monitorimin e Medieve në ZKP-ZKM, ofron raporte ditore të prezentimit medial të politikave dhe aktiviteteve ministrore për ministrinë, zëdhënësin e ministrisë, këshilltarët e tjerë politik dhe zyrtarët e lartë të ministrisë |  |  | | Pjesërisht | Mungon Njësia e Monitorimit në ZKP-ZKM, por në disa ministri i bëhet një monitorim i shkurtër vetëm shtypit ditor, sic e bën edhe ZKP-ZKM. Por ky monitorim nuk është efikas |
| Përgatit raportin vjetor për zbatimin e Ligjit për Qasje në Dokumente Publike të cilin e dërgon në ZKP-ZKM | Po |  | |  | Raporti i dërgohet ZKP-ZKM-së |
| Pranon dhe shqyrton kërkesat fillestare për qasje në dokumente zyrtare si dhe kryen të gjitha përgjegjësitë e përcaktuara me Ligjin për Qasje në Dokumente Publike për njësinë përgjegjëse për komunikimin me qytetarë | Po | |  |  | Përgatit raporte 3 mujore dhe vjetore dhe i raporton ZKP-ZKM-së |
| Kryen të gjitha përgjegjësitë e përcaktuara me legjislacionin në fuqi |  | |  | Pjesërisht | Në disa ministri mungojnë kapacitetet për të plotësuar të gjitha përgjegjësitë e përcaktuara në legjislacion |

Tabela e mëposhtme ofron të dhëna lidhur me numrin e të punësuarve në shërbimin e komunikimit qeveritar dhe pozitën e tyre

**Tabela 3**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Institucioni** | **Numri** | **Pozita e të punësuarve** |
| ZKM | 6 | -Drejtor i Zyrës për Komunikim Publik  -Koordinator i Zyrës për Komunikim Publik  -Zyrtare e lartë për komunikim dhe trajtimin fillestar të kërkesave për qasje në dokumente publike  -Zyrtar i lartë për komunikim  -Zyrtare për akreditim  -Menaxhere e zyrës |
| MAP | 4 | -Udhëheqësi i Divizonit për Komunikim Publik  -Zyrtar i lartë për komunikim me publikun  -Zyrtare për komunikim  -Zyrtare për komunikim |
| MAPL | 3 | -Udhëheqës i Divizionit për Komunikim Publik  -Zyrtare për Informim  -Zyrtar për Ueb dhe Fotografi |
| MASHT | 3 | -Udhëheqëse e Divizionit për Komunikim Publik  -Zyrtare për Informim  -Zyrtar për Informim |
| MBPZHR | 3 | -Udhëheqëse e Divizionit për Komunikim Publik  -Zyrtare e lartë për informim  -Zyrtare për informim (me kontratë për shërbime të veçanta) |
| MeD | 2 | -Udhëheqës i Zyrës për Komunikim Publik  -Zyrtare e komunikimit me publikun dhe e lekturimit |
| MD | 2 | -Lektor (UD i Divizionit për Komunikim Publik)  -Zyrtar për analizë dhe monitorim të mediave |
| MF | 4 | -Drejtor i Zyrës për Komunikim Publik  -Zyrtare e lartë për marrëdhënie me publikun  -Zyrtare për analiza dhe monitorim të mediave/lektore  -Zyrtar për multimedia |
| MZHE | 4 | -Udhëheqësi i Zyrës për Komunikim Publik  -Zyrtare për koordinim, planifikim dhe komunikim publik  -Zyrtare për pranimin e kërkesave për qasje në dokumente publike dhe uebfaqe  -Zyrtare për monitorim, fushatat mediale, publikime, akreditim dhe ndërlidhje me njësinë qëndrore për monitorim dhe analizë të medieve |
| MIE | 3 | -Udhëheqës i Zyrës për Komunikim dhe Informim  -Zyrtar i lartë për komunikim dhe informim  -Zyrtar për informim |
| MFSK | 5 | -Drejtor i Departamentit për Marrëdhënie me Publikun  -Oficer për Marrëdhënie me Publikun  -Zyrtar për Marrëdhënie me Publikun  -Oficer për Marrëdhënie me Publikun  -Tetarë me në detyrë me transfer në Departamentin për Marrëdhënie me Publikun |
| MKK | 3 | -Udhëheqës i Divizionit për Komunikim Publik  -Zyrtare për monitorim dhe analizë të mediave, kampanja të mediave dhe akreditimin e mediave  -Zyrtar për koordinim, planifikim dhe komunikim |
| MKRS | 3 | -Udhëheqës i Divizionit për Komunikim Publik  -Zyrtar i lartë për komunikim  -Zyrtare për informim dhe monitorim të mediave dhe qasje në dokumente publike |
| MMPH | 4 | -Udhëheqës i Divizionit për Komunikim Publik  -Zyrtar i lartë për komunikim  -Zyrtar i lartë për komunikim  -Uebmaster |
| MPMS | 5 | -Udhëheqës i Divizionit për Komunikim Publik  -Zyrtare për qasje në dokumente publike  -Zyrtare për komunikim me publikun  -Zyrtare për komunikim me publikun  -Zyrtar për komunikim me publikun (me kontratë njëvjeçare) |
| MPB | 4 | -Drejtore e Zyrës për Komunikim Publik  -Zyrtar i lartë për media  -Zyrtare e lartë për media  -Zyrtare e lartë për media |
| MPJ | 6 | -Udhëheqës i Divizionit për Komunikim Publik  -Zyrtare për Diplomaci Kulturore  -Zyrtar i Lartë për Publikime  -Zyrtar i Lartë për Diplomaci Digjitale  -Zyrtar i Lartë për Komunikim dhe Akreditim  -Fotograf |
| MSH | 3 | -Udhëheqës i Divizionit për Komunikim Publik  -Zyrtar për informim  -Zyrtar për informim (me kontratë 6 mujore për shërbime të veçanta) |
| MI | 5 | -Udhëheqëse e Divizionit për Komunikim Publik  -Zyrtare për komunikim me publikun  -Zyrtar i lartë për komunikim me publikun  -Zyrtar për komunikim (kontratë për shërbime të veçanta)  - Zyrtar për komunikim (kontratë për shërbime të veçanta) |
| MTI | 2 | -Udhëheqës i Divizionit për Komunikim Publik  -Zyrtarë i lartë për planifikim, koordinim dhe komunikim |

*Gjithsej, janë 74 zyrtarë të komunikimit në ZKM dhe në ministritë e Qeverisë së Kosovës.*

***Zbatimi i rregullores 03/2011***

* ***Koordinimi dhe komunikimi i politikave***

Në raportin monitorues të SIGMA-s “Parimet e Administratës Publike”[[4]](#footnote-4), të publikuar në maj 2016 janë dhënë kritika për mungesën e koordinimit të komunikimit qeveritar dhe komunikimin e politikave.

*“Zëdhënësi i Qeverisë, i zgjedhur nga radhët e ministrave, mbulon komunikimin në nivel politik. Kosovës i mungon një qasje e koordinuar në komunikim. Rregullorja e Punës së Qeverisë parasheh zhvillimin e një kalendari afatgjatë të komunikimit, por kjo nuk është përgatitur. Nuk ka fokus të qartë në komunikim gjatë procesit të zhvillimit të politikave. Koncept dokumentet nuk përcaktojnë rregullisht se si do t’i komunikohen politikat e reja publikut, ndonëse ky informacion duhet të përfshihet. Për shembull, roli i ZKP-së nuk është paraqitur si duhet në Udhëzuesin për përgatitjen e dokumenteve për vendimmarrje”[[5]](#footnote-5)*

Rregullorja e Punës së Qeverisë[[6]](#footnote-6) përcakton që para dorëzimit për shqyrtim në Qeveri të koncept dokumenteve, memorandumeve shpjeguese, projekt akteve ligjore apo nënligjore, planeve strategjike të ministrive ose strategjive sektoriale, organi i cili ka përgatitur materialin është përgjegjës për t’u konsultuar me Zëdhënësin e Qeverisë dhe Zyrën për Komunikim Publik në ZKM, për të diskutuar nëse propozimi duhet të bëhet publik dhe nëse po, atëherë në cilën mënyrë, si dhe siguron se ka plan komunikimi përkatës dhe kjo integrohet në ditarin afatgjatë të komunikimit qeveritar.

Por Rregullorja nr.03/2011 për Shërbimin e Komunikimit Qeveritar nuk e qartëson rolin e Zyrave për Komunikim Publik nëpër ministri gjatë procesit të zhvillimit të politikave. Sipas këtij dokumenti, Zyra për Komunikim Publik në ministri ofron përkrahje profesionale për Ministrinë, Zëdhënësin e Ministrisë, duke ofruar këshilla për efektivitet të prezentimit të politikave[[7]](#footnote-7).

Mospërfshirja e zyrtarëve të komunikimit në procesin e zhvillimin të politikave e ka bërë më të vështirë komunikimin e vendimeve të qeverisë dhe informimin e qytetarëve. Kjo ka ndikuar gjithashtu në besueshmërinë ndaj qeverisë dhe efektivitetin e politikave. Administrata nuk ka arritur të depërtojë kënaqshëm tek publiku i gjerë gjatë procesit të zhvillimit të politikave.

Nga intervistat e realizuara në shtator/tetor 2016 me udhëheqësit e Divizioneve të Komunikimit Publik ka rezultuar se në shumicën e ministrive, fusha e komunikimit qeveritar me publikun ka probleme të koordinimit dhe komunikimit të brendshëm ndërinstitucional e ndërministror fillimisht, e më pas edhe me media e me publikun. Në shumicën e ministrive nuk përgatitet dhe nuk mirëmbahet plani vjetor i komunikimit, në bazë të planit të punës së Ministrisë, siç e përcakton Rregullorja për Shërbimin e Komunikimit Qeveritar. Kanë munguar planet e komunikimit, kalendari i aktiviteteve ministrore dhe informata mbështetëse. Janë organizuar takime planifikuese dhe koordinuese me udhëheqësit e zyrave të komunikimit të ministrive, por ato nuk kanë qenë të rregullta, nuk kanë pasur një agjendë të qartë dhe nuk kanë rezultuar me planifikim dhe koordinim të mirëfilltë të aktiviteteve të komunikimit në qeveri.

Zyrtarët e komunikimit kanë konfirmuar se për shkak të mos koordinimit të duhur, ngjarjet e një ministrie kanë rënë ndesh me ngjarjet e një ministrie tjetër, duke bërë që shumë aktivitete mos të kenë mbulueshmërinë e duhur mediale dhe vëmendjen e duhur të publikut në kohën kur diskutohen politika të reja.

Edhe gazetarët kanë theksuar nevojën që politikat qeveritare t’i komunikohen publikut dhe mediave gjatë procesit të zhvillimit të tyre. Ata kanë kërkuar të shmanget praktika e deritanishme që në mbledhje të qeverisë t’u komunikohet vetëm lajmi si produkt i gatshëm, për shembull për miratimin e një ligji apo strategjie[[8]](#footnote-8). Nëse do të informoheshin më herët për politika të caktuara, gazetarët do të mund të raportonin më në thellësi për atë çështje, duke e informuar publikun dhe eventualisht duke i mundësuar atij të bëhet pjesë e zhvillimit të asaj politike.Gazetarët kanë kërkuar poashtu që Zyrat e Komunikimit Publik nëpër Ministri të jenë më të hapura, pasi sipas tyre, në shumë raste ato nuk kthejnë përgjigje fare[[9]](#footnote-9). Në tri pika të nenit 4 të Rregullores 03/2011[[10]](#footnote-10) përcaktohet obligimi i zëdhënësit të qeverisë që mediat të jenë tërësisht të informuara mbi politikat qeveritare si dhe obligimi që ka ZKP-ZKM dhe zyrat e komunikimit në ministri për prezentimin e përgjithshëm të politikave dhe aktiviteteve qeveritare. Në dy mandatet e fundit, qeveria ka pasur për zëdhënës një ministër, i cili për shkak të angazhimeve në ministrinë që e udhëhiqte, nuk ka arritur të bëjë prezentimin e politikave dhe të komunikojë sa duhet me gazetarët. Kësisoji edhe ZKP-ZKM nuk ka arritur që t’iu përgjigjet plotësisht të gjitha kërkesave që kanë ardhur nga mediat.

Rregullorja për Shërbimin e Komunikimit Qeveritar[[11]](#footnote-11) parashikon në strukturën e ZKP-ZKM-së themelimin e njësisë qëndrore për monitorimin e mediave, por një gjë e tillë nuk është bërë. Zyrtarët e komunikimit në ZKP-ZKM dhe ministritë çdo mëngjes e bëjnë pasqyrën e shtypit ditor për raportimet e mediave për punën e qeverisë. Për një analizë më të qartë dhe më të detajuar, është më se e nevojshme që të bëhet monitorimi i raportimeve dhe editorialeve në portale, gazeta, revista si dhe të monitorohen programet informative në radio dhe televizion. Monitorimi i mediave ndërkombëtare është poashtu tepër i rëndësishëm për të kuptuar se si pasqyrohet puna e qeverisë në vende të ndryshme. Mungesa e njësisë qëndrore të monitorimit ka ndikuar që të mos i kushtohet vëmendja e duhur analizimit të opinionit publik përmes sondazheve dhe monitorimit të mediave, siç bëjnë politikëbërësit në shoqëritë demokratike.

Edhe në aspektin e planifikimit dhe zhvillimit të fushatave mediale dhe publicitare si mjet i komunikimit me publikun, mungon një qasje e koordinuar. Praktikat e ministrive në këtë aspekt janë të ndryshme.

* ***Komunikimi me media***

Zyra për Komunikim Publik në Zyrën e Kryeministrit rregullisht akrediton mediet për të përcjellur aktivitetet e ZKM-së. Aktualisht, të akredituar ka medie ndërkombëtare dhe vendore. Ministritë e linjës dhe agjencitë tjera qeveritare nuk kanë akreditim të tillë.

Secila zyre e komunikimit bënë pasqyrën e shtypit, një numër i vogël i tyre bënë edhe pasqyrën e medieve online.

Disa nga zyrat e komunikimit në Qeveri kanë angazhuar shtëpi mediale për të kryer shërbime për ta, përfshirë përcjelljen e ngjarjeve ditore të ministrit. Megjithatë, edhe pse me kontratë për shërbime publike, materialet nuk janë shpërndarë më pas për të gjitha mediat.

Nuk ka arkiv të materialeve vizuele. Agjendat e aktiviteteve nuk publikohen në një vend, madje edhe njoftimet për ngjarje dërgohen relativisht vonë. Secila zyre dërgon agjendën për aktivitetet e saja, por askund nuk përmblidhet një agjendë për të gjitha aktivitetet e Qeverisë. Jo të gjitha ministritë i përkthejnë njoftimet dhe komunikatat për medie në gjuhën serbe në kohë reale.

Komunikimi me medie është i përqëndruar kryesisht në Prishtinë. Njoftimet dhe komunikatat për medie u dërgohen vetëm disa mediave lokale dhe atë jo nga të gjitha ministritë. Në pak raste ministrat i kanë shfrytëzuar vizitat e tyre nëpër komuna për ta komunikuar politikën qeveritare në nivel lokal përmes medieve.

* ***Mbledhjet e Qeverisë***

Gjatë hartimit të materialeve të Qeverisë, të gjitha duhet të përmbajnë Planin e Komunikimit. Në shumicën e rasteve, ky plan i komunikimit mungon, apo është i mangët. Shpeshherë ai përmban më shumë aktivitete për konsultim sesa komunikim publik.

Që nga janari 2009, mbledhjet e Qeverisë janë të hapura për mediet e akredituara. Mediet përcjellin drejtpërdrejt mbledhjet e Qeverisë në sallën për konferenca. Materialet dhe agjenda nuk shpërndahen për media, pos njoftimit për orën kur mbahet mbledhja. Më pas, i gjithë incizimi i mbledhjes ruhet në CD dhe kopjet e tyre u shpërndahen medieve. Arkiva e mbledhjeve të Qeverisë ekziston nga kjo datë. Megjithëse ka pasur përpjekje, ende nuk është arritur që të transmetohet drejpërdrejt në portalin qeveritar apo uebfaqen e kryeministrit gjithë mbledhja e Qeverisë.

Në shumicën e rasteve, askush nga anëtarët e kabinetit nuk del në konferencë për shtyp. Komunikata që dërgohet më pas përmban pak informacione për vendimet dhe projektligjet e miratuara. Në shtetet tjera, për shembull në Slloveni dhe Kroaci, agjenda e mbledhjes dhe të gjitha materialet dërgohen tek mediet dhe publikohen edhe në rrjetet sociale. Pas mbledhjes, të gjithë ministrat që kanë pasur materiale në mbledhje, dalin në konferencë për shtyp, jo vetëm për të dhënë sqarimet e duhura, por edhe për tu përgjigjur deri në pyetjet e fundit që ju interesojnë medieve.

Kamerat janë të vendosura vetëm në sallën ku mbahen mbledhjet. por në asnjërën nga katër sallat tjera nuk ka.Në Sallën e Konferencave përveç kamerave mungojnë edhe kompjuterët. ËIFI është shumë i dobët dhe nuk mund të përdoret nga mediet. Pos mundësisë që të merret zërim më i mirë (VoiceBox), nuk ekziston mundësia e tillë edhe për video (VideoBox).

Problem ka edhe me përkthimin gjatë mbajtjes së mbledhjes së Qeverisë. Ani pse ka përkthim simultant, i njëjti nuk dëgjohet edhe në sallën e konferencave. Kjo përbën problem tek mediet minoritare kur flasin përfaqësuesit e shqiptarëve dhe mediet shqiptare kur flasin ministrat e minoriteteve.

* ***Komunikimi me mediat e reja***

Si mjete të komunikimit me qytetarë, qeveria përdor edhe ueb faqet zyrtare dhe rrjetet sociale. Por faqet e internetit të ministrive nuk kanë një dizajn unik. Mungon përditësimi me informacion, posaçërisht në gjuhën serbe dhe angleze.

Agjencia e Shoqërisë së Informacionit, në kuadër të Ministrisë së Administratës Publike, është përgjegjëse për mbikëqyrjen e ueb faqeve të institucioneve publike, si dhe të vetë portalit shtetëror. Bazuar në udhëzimin administrativ, ata hartojnë raporte tremujore për të gjitha institucionet publike të Republikës të Kosovës. Si praktikë, në vendet e rajonit, agjencitë e ngjashme janë përgjegjëse për anën teknike dhe sigurinë e uebsajteve, por jo edhe për përmbajtjen e informacioneve që kanë uebsajtet.

Sipas udhëzimit që rregullon punën e portalit shtetëror, informacionet duhet të mbikëqyren nga ana e redaksisë, e cila krijohet me këtë qëllim, megjithatë një redaksi e tillë nuk është krijuar. Si rrjedhojë, informacionet në portal janë të vjetra.

Përmbajtja e informacioneve në portalin shtetëror, duhet të jetë përgjegjësi e redaksisë, përkatësisht e Zyrës për Komunikimin Publik në ZKM. Por me kapacitetet aktuale, ZKP e ka të pamundur ta bëjë këtë. Kjo për shkak se zyrtarët e komunikimit në ZKP janë mjaft të ngarkuar me përcjelljen dhe raportimin e aktiviteteve ditore të kryeministrit dhe zëvendëskryeministrave të Qeverisë së Kosovës.

Në raportin tremujor të vitit 2017, janë përfshirë 117 institucione, 23 uebfaqe të ministrive, **37 nga komunat dhe 57 nga agjencitë.** Prej 117 institucioneve, 52 ueb faqe nuk janë të hostuara në Qendrën e të Dhënave Shtetërore, ndërsa 65 po.

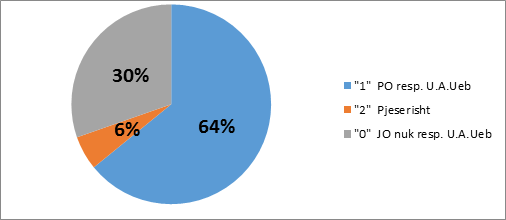
**Sipas këtij raporti,** 38% respektojnë UA, 59% nuk e respektojnë UA dhe 3% nga institucionet janë pjesërisht.

Më poshtë është grafikoni

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ueb faqet në IRK | | |
| **"1" PO resp. U.A.Ueb** | **"2" Pjeserisht** | **"0" JO nuk resp. U.A.Ueb** |
|  |  |  |

Tek Ministritë mesatarja e uebfaqeve sipas Udhëzimit Administrativ 01/2015 është 30% e respektojnë UA, 6% pjesërisht 64% nuk e respektojnë UA.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| MINISTRITË 23 | | |
| **"1"  PO resp. U.A.Ueb** | **"2"  Pjesërisht** | **"0"  JO nuk resp. U.A.Ueb** |



***Zbatimi i Udhëzimit Administrativ për ueb-faqe  IRK*** 1/2015

Tabelat e mëposhtme pasqyrojnë të gjitha obligimet që dalin nga udhëzimi administrative MAP nr 01/2015 për uebfaqet e institucioneve publike, si dhe **UA NR. 02/2011 për portalin qeveritar të Republikës së Kosovës.**

**Tabela 4**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ueb faqet e institucioneve publike, sipas UA MAP NR. 01/2015 për ueb faqet e institucioneve publike** | **Të plotësuara** | | | **Komente** |
| **Po** | **Jo** | **Pjesërisht** |
| Të gjitha institucionet publike duhet të kenë ueb faqet e tyre zyrtare. | Po |  |  | Të gjitha institucionet publike kanë ueb faqet e tyre, por nuk janë të unifikuara. |
| Ueb faqja e institucionit publik duhet të ketë në adresë, inicialet e emërtimit zyrtar të institucionit dhe emërtimin e nën domenit të institucionit përkatës sipas formatit: xxx.rks-gov.net | Po |  |  | Po, domeni është i tillë, por nuk janë të unifikuara përmbajtja dhe dizajni. |
| Ueb faqja duhet të jetë e lehtë për shfletim. Arritja deri te informacionet në ueb faqe të jete me sa më pak hapa-klikime. |  |  | Pjesërisht | Shumë dokumente publikohen, që gjenden vetëm pas 5 klikimeve apo më shumë. |
| Ueb faqja duhet të jetë e kompatibile me shfletuesit më të kërkuar në internet. | Po |  |  | Ueb faqet janë kompatibile me shfletuesit më të kërkuar në internet. |
| Ueb faqja duhet të jetë kompatibile me shfletuesit e pajisjeve mobile (tablet, smart phone-telefonat e mençur, etj) |  | Jo |  | Nuk ka version për telefon mobil. |
| Institucionet publike ueb faqet e tyre zyrtare, obligohen t’i hostojnë në serverët e Qendrës Shtetërore të të Dhënave të Republikës së Kosovës. |  |  | Pjesërisht | Jo të gjitha uebsajtet hostohen tek Qendra shtetërore e të Dhënave në Republikën e Kosovës. Shumica hostohen jashtë shtetit. |
| Stemën e Republikës së Kosovës dhe emërtimin zyrtar të institucionit; | Po |  |  | Të gjitha institucionet kanë stemën dhe emërtimin zyrtar. |
| Adresën e plotë të institucionit; |  |  | Pjesërisht | Adresën se ku vendoset institucioni nuk e kanë të gjitha ministritë. |
| Numrin e telefonit dhe adresën e email-it për kontakt |  |  | Pjesërisht | Jo të gjitha kanë të vendosur numër kontaktues dhe e-mail. |
| Planin e punës për vitin kalendarik të institucionit |  |  | Pjesërisht | Nuk e kanë të gjitha të vendosur. |
| Misionin dhe funksionet e institucionit, duke përfshirë edhe ato të institucioneve në varësi; |  |  | Pjesërisht | Nuk kanë të gjitha informatat e tilla |
| Skemën organizative të institucionit, duke përfshirë edhe atë të institucioneve në varësi; |  |  | Pjesërisht | Nuk kanë të gjitha informata të tilla |
| Legjislacionin bazë për organizimin, funksionimin dhe funksionet e institucionit përkatës; | Po |  |  | Kanë të vendosur legjislacionin bazë. |
| Projekt aktet normative për qëllim të konsultimit publik, në pajtim me normat ekzistuese ligjore për procesin e hartimit të legjislacionit; | Po |  |  | Pas krijimit të platformës online për konsultime publike <http://konsultimet.rks-gov.net/>  Institucionet kanë vegëz direkte me këtë ueb |
| Të dhënat e përditësuara për veprimtarinë publike të institucionit; |  |  | Pjesërisht | Shumicën e kohës nuk përditësohen me kohë |
| Strategjitë dhe dokumentet të tjera të politikave të miratuara, në fushën e veprimit dhe funksionimit të institucionit publik; |  |  | Pjesërisht | Jo gjithmonë publikohen me kohë |
| Të dhënat për biografitë e udhëheqësve të lartë të institucionit publik |  |  | Pjesërisht | Në disa raste është vetëm emri dhe mbiemri |
| Emrin, numrin e telefonit zyrtar dhe adresën e e-mail-it të drejtuesve të njësive brenda institucionit; | Jo |  |  | Shumica e institucioneve nuk kanë informata të tilla |
| Informata në formë të tabelës lidhur me të gjitha lejet dhe licencat ekzistuese që janë lëshuar, pezulluar ose revokuar nga institucioni publik, siç është përcaktuar në ligjin në fuqi për sistemin e lejeve dhe licencave si dhe shërbimet të tjera që ofrohen nga institucioni publik, duke përfshirë të gjitha informatat mbështetëse të aplikimit apo marrjes së shërbimit; | Jo |  |  | Shumica e institucioneve nuk përditësojnë informatat me kohë. |
| Listën e hollësishme të shërbimeve që ofron institucioni për publikun, si: licenca, leje, autorizime, certifikata, vërtetime apo shërbime publike të tjera, ku do të përfshihen edhe:  procedurat dhe kushtet e përfitimit të tyre;  dokumentacioni i nevojshëm dhe kostoja për realizimin e shërbimit  formulari i aplikimit për çdo shërbim dhe udhëzuesi i plotësimit të tij;  afati i detyrueshëm për të marrë përgjigje për shërbimin e kërkuar  afati dhe organi, ku bëhet ankimi, në rast refuzimi të përgjigjes, apo të mos ofrimit të shërbimit në afatin e detyrueshëm ligjor; |  |  | Pjesërisht | Nuk përditësohen me kohë. |
| Raportet vjetore të institucionit; |  |  | Pjesërisht | Jo të gjitha publikojnë raportet, sidomos ato financiare mungojnë. |
| Buxheti i miratuar vjetor |  | Jo |  | Pos Ligjit për Buxhetin, institucionet nuk publikojnë buxhetin vetanak të miratuar |
| Të dhënat për shpenzimet e institucionit; |  | Jo |  | Nuk publikohen shpenzimet e institucionit |
| Arkivi elektronik i informacioneve për institucionin; |  |  | Pjesërisht | Jo të gjitha kanë arkivë elektronike të informatave |
| Forumin për komunikim me publikun (qytetarët), për marrjen opinioneve për tema të caktuara |  | Jo |  | Nuk ka forum të tillë |
| Planin vjetor të prokurimit publik |  | Jo |  | Nuk publikohet |
| Ueb faqeja e institucionit publik gjithashtu duhet të ketë:  Hartën e Faqes (strukturën e faqes);  Lidhja (linku) me portalin shtetëror dhe ueb faqet e institucioneve vartëse;  Lidhjen (linkun) me Gazetën Zyrtare të Republikës së Kosovës. |  |  | Pjesërisht | Nuk ka hartë të faqes, por linqet janë të lidhura me portalin, institucionet vartëse dhe Gazetën Zyrtare |
| Ueb faqet e institucioneve publike duhet të kenë të zhvilluar dhe të funksionalizuar modulin e kërkimit, i cili duhet të jetë i vendosur në ballinë. |  |  | Pjesërisht | Ekziston moduli i kërkimit, por nuk është i zhvilluar mirë, dhe rezultatet e kërkimit nuk janë të kënaqshme |
| Moduli i kërkimit duhet të optimalizohet ashtu që dokumentetin formatat në ueb faqe të gjenden shpejt dhe lehtë. Kërkimi në bazë të shkronjave të para të fjalës së parë nga emërtimi i dokumentit- fajllit, datës, numrit etj., të ngjaj me shfletuesit më të avancuar në internet. | Jo |  |  | Kjo nuk është e zhvilluar |
| Ueb faqja dhe informacionet e publikuara, duhet të jenë në pajtim me ligjin për përdorimin e gjuhëve, duke përfshirë edhe gjuhën angleze. |  |  | Pjesërisht | Shumica publikojnë informatat në gjuhën serbe dhe angleze me vonesë. |
| Obligohen të gjitha institucionet publike që pjesën e legjislacionit në ueb faqen e institucionit ta ndërlidhin (hyperlink) me legjislacionin e publikuar në ueb faqen Gazetës Zyrtare. | Po |  |  | Kjo është e realizuar |
| Ueb faqet e institucioneve publike nuk duhet të përmbajnë reklama marketingu me qëllim komercial, përveç në qoftë se me ndonjë ligj është përcaktuar ndrysh | Po |  |  | Nuk kanë marketing |
| Njësia përgjegjëse për komunikim e institucionit, apo në mungesë të saj, zyrtari i ngarkuar për komunikim me publikun është përgjegjëse për redaktimin dhe përditësimin e rregullt të të dhënave në ueb faqen e institucionit përkatës. | Po |  |  | Po, ekziston një ueb master në secilin institucion |
| Të gjitha njësitë organizative të institucionit publik obligohen që të bashkëpunojnë ngushtë me njësinë përgjegjëse për komunikim të institucionit publik apo zyrtarin e ngarkuar me këtë detyrë që të azhurnojnë rregullisht ueb faqen e institucionit. |  | Jo |  | Kabinetet politike shpeshherë nuk ndajnë informatat e duhura për publikim (ndryshim në kabinet, vendim politik). |
| Mbikëqyrjen e zbatimit të këtij udhëzimi administrativ e bën Agjencia për Shërbimin e Informacionit. | Po |  |  | Në vende tjera, mbikëqyrjen e zbatimit të informacioneve e në zyra qendrore e komunikimit. Anën teknike e bëjnë agjenionet e ngjashme me ASHI |
| Agjencia obligohet që në baza tre (3) mujore të përgatisë raport të përgjithshëm për nivelin e zbatimit të legjislacionit të aplikueshëm për formën dhe përmbajtjen e ueb faqeve të institucioneve publike dhe tua paraqes/dërgoj Ministrit dhe Sekretarit të Përgjithshëm të Ministrisë së Administratës Publike. | Po |  |  | Ekziston një zyrtar që bënë raportin e tillë. |
| Të gjitha mangësitë e identifikuara në zbatimin e legjislacionit të aplikueshëm për formën dhe përmbajtjen e ueb faqeve të institucioneve publike do të adresohen nga Sekretari i Përgjithshëm i Ministrisë në mbledhjen e rregullt të Këshillit të Sekretarëve të Përgjithshëm të Republikës së Kosovës dhe nga Ministri, sipas nevojës, në mbledhjet e Qeverisë |  |  | Pjesërisht | Nuk ka pasur rast kur një gjë e tillë është diskutuar në Mbledhjet e Qeverisë. |

**Tabela 5**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Portali shtetëror, sipas UA NR. 02/2011 për portalin qeveritar të Republikës së Kosovës** | **Të plotësuara** | | | **Komente** |
| **Po** | **Jo** | **Pjesërisht** |
| Portali qeveritar është faqja elektronike qendrore e institucioneve të Republikës së Kosovës | PO |  |  | Ka kohë që nuk është funksionalizuar si duhet. Ende është versioni i lansimit, dhe nuk janë bërë përmirësime të duhura |
| Portali është porta që mundëson shfrytëzimin e shërbimeve elektronike (e-Qeverisjes), që ofrojnë institucionet e Republikës së Kosovës |  |  | Pjesërisht | Përmban shumë pak shërbime elektronike |
| Portali është dritare informative prej nga qytetarët, bizneset, zyrtarët dhe grupet e tjera të interesit mund të marrin informacion, të gjejnë informata thelbësore për Republikën e Kosovës |  | Jo |  | Nuk është e përditësuar |
| Portali duhet të jetë në gjuhët zyrtare, sipas Kushtetutës së Republikës së Kosovës, dhe në gjuhën angleze | Po |  |  | Portali është në të tri gjuhët |
| Portali përmban informacione bazike për shtetin e Kosovës | Po |  |  | Flamurin, himnin, kushtetutën, linqe nga institucionet më të rëndësishme të vendit. |
| Informatat në portal duhet të jenë të qarta, përmbajtësore dhe të përditësuara |  |  | Pjesërisht | Nuk janë të përditësuara |
| Në portal integrohen shërbimet elektronike të institucioneve të Republikës së Kosovës |  | Jo |  | Nuk janë të integruara ende. |
| Portali funksionon si internet dhe intranet |  |  | Pjesërisht | Jo të gjitha institucionet përdorin intranetin. |
| Informacionet në portal menaxhohen nga Redaksia e tij |  | Jo |  | Nuk është themeluar redaksia |

Gjithashtu qeveria përdor mediat sociale për të informuar qytetarët por interaktiviteti nuk është në nivelin e kënaqshëm. Nuk është e rregulluar mënyra dhe forma e përdorimit të mediave sociale për administratën publike.

***-Komunikimi dhe konsultimet publike***

Një mangësi tjetër që e ka shoqëruar shërbimin e komunikimit qeveritar ka qenë mospërfshirja e zyrtarëve të komunikimit gjatë procesit të konsultimeve publike. Rregullorja e tanishme për Shërbimin e Komunikimit Qeveritar 03/2011 nuk e paraqet rolin e ZKP-së në këtë proces. Gjatë një takimi të Zyrës për Komunikim Publik me gazetarë[[12]](#footnote-12) ka pasur sugjerime që kur një dokument i nënshtrohet procesit të konsultimit me publikun, ZKP t’i njoftojë mediat, në mënyrë që ato të mund të komentojnë, por edhe të shpërndajnë informatën tutje te publiku. Në mungesë të komunikimit të konsultimeve publike, shumë politika nuk kanë arritur t’i zbërthehen publikut me një gjuhë të thjeshtë e të kuptueshme, për t’i dhënë mundësi atij që të bëhet pjesë e procesit. Gjithashtu publikut nuk i janë komunikuar rezultatet e konsultimeve publike, përkatësisht rekomandimet që janë dhënë për një politikë të caktuar dhe marrja parasysh e tyre.

**Përmbledhje e definimit të problemit**

* Shërbimi i komunikimit qeveritar nuk është treguar efikas, si rezultat i mangësive që e kanë shoqëruar Rregulloren nr. 03/2011 për Shërbimin e Komunikimit Qeveritar dhe zbatimit të pjesshëm të saj.
* Nuk ka fokus të qartë në komunikim gjatë procesit të zhvillimit të politikave. Zyrtarët e komunikimit nuk janë të përfshirë në fazat e hershme të zhvillimit të politikave
* Mungon koordinimi i aktiviteteve të komunikimit qeveritar dhe planifikimi bazuar në planin vjetor të punës së qeverisë
* Ka mungesë të kapaciteteve në ZKP-ZKM për të përmbushur të gjitha obligimet e përcaktuara në rregulloren 03/2011
* Zyrat e Komunikimit Publik nëpër ministri nuk janë të standardizuara, si për nga funksionet që kryejnë, ashtu edhe për nga numri i të të punësuarve
* Zyrat e Komunikimit Publik në qeveri nuk kanë qenë të përshira në procesin e konsultimeve publike për politikat/legjislacionin e ri
* Ueb faqet e institucioneve publike nuk kanë njëdizajn unik dhe përmbajtja e tyre është e ndryshme dhe e mangët. Nuk është rregulluar as përdorimi i rrjeteve sociale

**Aktet normative që rregullojnë këtë çështje**

* Ligji nr. 03/L-215 për qasje në dokumente publike
* Ligji Nr. 03/L-040 për Vetëqeverisjen Lokale (Gazeta Zyrtare Nr. 28 / 04 qershor 2008) Neni 68
* Ligji Nr. 03/L-189 për Administratën Shtetërore të Republikës së Kosovës (Gazeta Zyrtare Nr. 82 / 21 Tetor 2010) Neni 53, 56
* Rregullore e punës së Qeverisë së Republikës së Kosovës Nr. 09/2011
* Rregullorja Nr.16/2013 për strukturën organizative të Zyrës së Kryeministrit
* Rregullore (QRK) nr. 02/2017 për ndryshimin dhe plotësimin e Rregullores nr. 16/2013 për strukturën organizative të Zyrës së Kryeministrit
* [Rregullore Nr. 03/2011 për Shërbimin e Komunikimit Qeveritar me Publikun](javascript:__doPostBack('ctl00$MainContent$rAktet$ctl00$lblAn',''))
* Rregullore Nr. 04/2012 për evidencën zyrtare të kërkesave për qasje në dokumente publike
* Udhëzuesi për hartimin e Koncept-dokumenteve dhe memorandumeve shpjeguese Nr.074/2012.
* Rregullore për transparencë dhe qasje në dokumente publike - Komuna e Drenasit

**Programi aktual**

Krahas Rregullores për Shërbimin e Komunikimit Qeveritar, kanë munguar dokumentet strategjike si dhe planifikimet për fushën e komunikimin.

*Përvoja nga shtetet tjera*

**Britania e Madhe**

Britania e Madhe ka një shërbim shumë të zhvilluar të komunikimit qeveritar. Komunikimi është një nga katër shtyllat kryesore të qeverisë krahas legjislacionit, rregullimit dhe taksave.

Në vitin 2015 Britania e Madhe ka zhvilluar Modelin e Veprimit për Komunikim Modern, ku përfshihen: komunikimi strategjik, media dhe fushatat, angazhimi strategjik dhe komunikimi i brendshëm. Përparësi shumë e madhe i kushtohet zhvillimit të fushatave ndërgjegjësuese për politikat prioritare të qeverisë.

Drejtori ekzekutiv i komunikimit qeveritar është pjesë e Zyrës së Kabinetit. Si udhëheqës i profesionit për komunikimin qeveritar, ai vepron edhe si “koordinator” dhe “udhëheqës funksional”. Departamentet e qeverisë vendosin prioritetet e tyre për komunikim dhe i kanë drejtorët e tyre të komunikimit. Drejtorët e komunikimit takohen një herë në muaj dhe vendimet e marra ua ndajnë udhëheqësve të grupeve siç janë: Udhëheqësi për Media, Udhëheqësi për Komunikim të Brendshëm, Qendra Digjitale për Ekselencë që përfaqëson specialistët e komunikimit digjital, Udhëheqësi i Komunikimit, Udhëheqësi i Angazhimit Strategjik dhe Forumit për Njohuri dhe Vlerësim të Shërbimit të Komunikimit Qeveritar.

Shërbimi i Komunikimit Qeveritar udhëhiqet nga bordi, i cili kryesohet nga Sekretari Privat në Zyrën e Kabinetit dhe Ministri për Kushtetutë. Bordi sigurohet që:

* Shërbimi i Komunikimit Qeveritar zhvillon dhe shpërndan planin e komunikimit qeveritar,
* Plani i kontribuon komunikimit të politikave prioritare qeveritare,
* Komunikimi qeveritar shpërndahet në mënyrë efektive dhe efikase,
* Shërbimi i Komunikimit Qeveritar i përgjigjet në mënyrën e duhur rreziqeve dhe krizave,
* Shërbimi i Komunikimit Qeveritar vepron brenda kornizës së praktikave më të mira në shërbimin civil

Shërbimi i Komunikimit Qeveritar angazhohet për t’i bërë udhëheqësit qeveritar më efektiv dhe më të sigurt gjatë komunikimit me publikun, por edhe për të përmirësuar standardet e komunikimit të brendshëm.

Sa i përket përdorimit të mediave sociale, qeveria e Britanisë së Madhe aplikon të njejtat parime sikurse me mediat tjera, por preferon të përdorë një gjuhë më joformale. Departamenetet e ndryshme janë të lira të kenë llogaritë e tyre në rrjete sociale, por duhet t’i përmbahen udhëzimeve të hartuara nga Shërbimi i Komunikimit Qeveritar për përdorimin e tyre.

**Suedia**

Të gjithë punonjësit në zyrat e Qeverisë suedeze personalisht janë përgjegjës për komunikimin e brendshëm dhe të jashtëm. Një parakusht për komunikim të mirë është që ai duhet të jetë i koordinuar dhe i menduar mirë. Kjo arrihet përmes një ndarje të qartë të përgjegjësive.

Zyra e Kryeministrit ka përgjegjësinë përfundimtare për koordinimin e komunikimit të brendshëm dhe të jashtëm. Kjo përfshin përgjegjësinë për prioritetet e përgjithshme të komunikimit dhe për të qenë pika koordinuese e komunikimit ndër-ministror dhe ndër-agjencish. Komunikimi koordinohet me mbështetjen e drejtorit të komunikimit në Qeveri dhe përmes takimeve të rregullta mujore.

Ministritë janë përgjegjëse për informimin e drejtuesit të komunikimit për çështjet që duhet të koordinohen, duke informuar për nevojat e përbashkëta zhvillimore dhe çështjet e rëndësishme dhe duke kontribuar në zhvillimin e duhur të aktiviteteve të komunikimit në të gjitha Zyrat e Qeverisë.

Si një anëtar i Qeverisë, ministri, i ndihmuar nga Sekretari i Shtetit, ka përgjegjësi të veçantë për komunikimin brenda fushës së përgjegjësisë së tij. Kreu i ministrisë dhe sekretari i shtetit gjithashtu kanë përgjegjësi të veçantë për komunikimin e brendshëm.

Qeveria suedeze nuk ka zëdhënës, por sekretarë të shtypit që janë pjesë e kabinetit të ministrit. Sekretari i shtypit ka për qëllim të mbështesë ministrin në rolin e tij si zëdhënës i medias, të iniciojë, koordinojë dhe rregullojë kontaktet e mediave të ministrit, të zhvillojë strategjitë e komunikimit dhe planet e komunikimit për ministrin dhe planifikon komunikimin në bashkëpunim të ngushtë me funksionin e komunikimit dhe departamentet e politikave.

Në çdo ministri ka një zyrë komunikimi, e cila planifikon në mënyrë strategjike aktivitetet e komunikimit në ministri, përfshihet në mënyrë aktive në planifikimin, zbatimin dhe vlerësimin e të gjitha aktiviteteve të komunikimit, sipas nevojës inicon zhvillimin e shkathtësive brenda ministrisë në fushën e komunikimit, ofron mbështetje konsultative për departamentet dhe menaxhmentin në ministri, angazhohet në mënyrë proaktive në uebfaqen e ministrisë dhe qeverisë dhe merr përgjegjësi editoriale për to, mban të informuar drejtorin e komunikimit në Qeveri për çështjet me interes të përbashkët; dhe kontribuon për zhvillimin e komunikimit në të gjithë zyrat e Qeverisë në konsultim me kreun e komunikimit në zyrën qëndroe të Qeverisë.

Ekzistojnë gjithashtu edhe kërkesat që kanë të bëjnë me komunikimin me qytetarët për agjencitë qeveritare, të tilla si parimi i qasjes publike në dokumente zyrtare (duke përfshirë rregullat për qasjen e publikut në dokumentet zyrtare), kërkesat e Ligjit për gjuhë të thjeshtë, të kuptueshme dhe të shkruar, dhe rregulloret për ta bërë të kuptueshëm informacionin për njerëzit me aftësi të kufizuara.

Ekziston një vijë ndarëse midis zyrave të Qeverisë dhe agjencive tjera qendrore. Rregulli themelor është se përgjegjësia për komunikim rrjedh nga përgjegjësia operacionale. Kur përgjegjësia operacionale për një çështje të caktuar transferohet në një agjencie qeveritare edhe përgjegjësia komunikuese për këtë çështje transferohet gjithashtu.

Një linjë tjetër ndarëse është mes politikave qeveritare dhe politikave partiake. Zyrat qeveritare komunikojnë politikat e qeverisë. Komunikimi i zyrave qeveritare bazohen në mandatin e tyre për të ndihmuar Qeverinë dhe ministrat në rolin e tyre si përfaqësues të qeverisë dhe jo si përfaqësues të partisë.

Që zyrat e qeverisë të kryejnë punën e tyre në mënyrë efikase, kërkohet komunikimi i mirë i brendshëm. Komunikimi i brendshëm është pjesë e rëndësishme e menaxhimit dhe qeverisjes së organizatës dhe të proceseve përgatitore të brendshme të zyrave të Qeverisë. Komunikimi i brendshëm ndihmon në rritjen e shkathtësive, motivon punonjësit e përkushtuar dhe çon në rezultate më të mira operacionale.

Grupet e synuara për komunikim janë: personat fizik, Parlemanti, mediat, kompanitë, organizatat e ndryshme dhe akterët vendimmarrës ndërkombëtarë. Për të promovuar interesat suedeze dhe për të ndikuar në imazhin e Suedisë jashtë shtetit Qeveria dhe zyrat qeveritare komunikojnë me të gjithë botën. Mesazhi dhe metodat përshtaten me njohuritë e ndryshme për grupet e synuara.

Prioritizimi i aktiviteteve të komunikimit bazohet në objektivat operacionale dhe nevojat e njohuritë e grupeve të synuara në fjalë; monitorimi strategjik zhvillohet në mënyrë të vazhdueshme; dhe informatat ekzistuese përditësohen vazhdimisht.

**Slovenia**

Detyrat e marrëdhënies së Qeverisë me publikun

Detyrat strategjike:

1. Dhënia e informacioneve për politikat qeveritare, vendimet, programet dhe projektet
2. Shërbimi i informimit- informimi i publikuar rreth llojeve të informatave dhe shërbimeve tjera qeveritare
3. Zhvillimi dhe mirëmbajtja e reputacionit të qeverisë dhe institucioneve tjera
4. Sigurimi i reagimeve të marra nga publiku
5. Sigurimi i një sistemi të hapur dhe transparent të Qeverisë
6. Sigurimi i mundësive për bashkëpunim të qytetarëve në formësimin e politikave dhe adaptimin e vendimeve politike

**Detyrat e njësive brenda ministrive**

* Informimi në vazhdimësi i mediave vendore dhe të huaja për punën e Qeverisë
* Përgatitja dhe organizimi i ngjarjeve mediale
* Monitorimi i raportimit të mediave dhe përgatitja e analizave të mediave
* Shpërndarja e informacioneve te publiku gjeneral
* Mirëmbajtja e ueb faqeve
* Përgatitja e kampanjave mediale për ngjarjet e mëdha

**Koordinimi - Trupi Koordinues për marrëdhënie me publikun është grup punues i Qeverisë së Sllovenisë,** përgjegjës për koordinimin dhe konsultimet në fushën e marrëdhënieve me publik në mes të Qeverisë dhe publikut. Trupi Koordinues është i udhëhequr nga Zëdhënësi i Qeverisë. Ky grup punues koordinon aktivitetet e marrëdhënieve me publikun ndërmjet të gjitha ministrive të Qeverisë. Drejtori i Zyrës për Komunikim Qeveritar është zëvendës i udhëheqësit të grupit. Anëtarët e Trupit Koordinues janë zyrtarë të marrëdhënieve me publikun të të gjitha ministrive, Zyrës së Kryeministrit, Zyrës Qeveritare për Çështje Evropiane, Zyrës Qeveritare për Rritje, dhe Zyrës së Qeverisë për Vetëqeverisjen Lokale dhe Politikat Regjionale.

Si rregull, Trupi Koordinues takohet një herë një muaj, ose më shpesh nëse është e nevojshme.

Ky trup rregullon me Rregulla të Procedurës mënyrën e veprimit, si dhe poashtu rregullon Etikën e punëtorëve në shërbimin e komunikimit qeveritar

**Zyra e Qeverisë për Komunikim -** është shërbim profesional i Qeverisë, i udhëhequr nga Drejtori (shërbyes civil i caktuar në këtë pozitë), i cili, së bashku me zëdhënësin e Qeverisë, siguron që puna e Qeverisë është e hapur për publikun dhe siguron informata të sigurta dhe gjithëpërfshirëse për publikun e brendshëm dhe të jashtëm. Kjo zyrë siguron mbështetje profesionale për zëdhënësin dhe shërbimet tjera të marrëdhënieve me publikun nëpër ministri apo institucione tjera qeveritare.

Sa i përket aspekteve të zbatimit, Zyra e Komunikimit ka këto përgjegjësi:

- sigurimi i informatave të shpejta, të sigurta dhe gjithëpërfshirëse për mediat vendore dhe të huaja, koordinimin qeveritar të marrëdhënieve me publikun në bashkëpunim me zëdhënësin e qeverisë

- Informon direkt publikun për punën e qeverisë dhe të ministrive, përgatit kampanjat e komunikimit për projektet e mëdha qeveritare; dhe

- siguron informata për publikun e jashtëm për punën e qeverisë, dhe organizon aktivitete promovuese për Slloveninë.

Zyra e Komunikimit të Qeverisë ka rolin e ndërmjetësuesit dhe koordinimit të shërbimeve profesionale, dhe siguron udhëzues për marrëdhënie për përgatitjen dhe zbatimin e aktiviteteve të marrëdhënieve të publikut.

Zyra poashtu siguron standarde uniforme të punës, programe të trajnimit për këshilltarë në ministri dhe përgatit trajnime dhe programe të edukimit për këshilltarë për media në ministri dhe Qeveri, së bashku me Akademinë e Administratës.

Struktura e Organizimit të shërbimit të Komunikimit Qeveritar në Slloveni

Struktura organizative e Zyrës për Komunikim Qeveritar

**Mali i Zi**

Shërbimi për Marrëdhënie me Publikun në Malin e Zi është organ i Sekretariatit Gjeneral në qeverinë malazeze dhe mbulon aktivitetet e komunikimit në nivel të qeverisë. Funksionon si zyrë qëndrore e komunikimit dhe ka një staf prej 30 zyrtarësh, që janë të ndarë në dy divizione: divizioni për komunikim të brendshëm dhe divizioni për komunikim të jashtëm, si dhe ekipi teknik për realizimin e materialeve audio-vizuele. Ata punojnë në dy ndërrime me qëllim që të mund të mund të komunikojmë me media dhe publikun në çdo kohë.

Divizioni për komunikim të jashtëm merret me informimin e opinionit ndërkombëtar. Zyrtarët e këtij sektori informojnë mediat jashtë Malit të Zi për ngjarjet në vendin e tyre dhe përpiqen ta promovojë atë sa më shumë duke ofruar shërbime për mediumet të rëndësishme ndërkombëtare.

Shërbimi i Komunikimit Qeveritar ka emëruar një zyrtare e cila në baza ditore komunikon me secilën ministri dhe një herë në javë i raporton udhëheqësit të Shërbimit për aktivitetet e planifikuara të komunikimit në ministritë përkatëse. Për dallim nga Zyra për Komunikim në qeverinë e Kosovës, Shërbimi për Marrëdhënie me Publikun ne qeverinë e Malit të Zi ka kapacitete humane për komunikim me mediat e reja. Komunikimi përmes rrjeteve sociale është treguar vecanërisht efikas në sigurimin e mbështetjes së publikut për anëtarësimin e Malit të Zi në NATO dhe në procesin e integrimit evropian.

Monitorimi i mediave, është një shërbim i kontraktuar jashtë institucioneve.

Akreditimi i mediave dhe gazetarëve bëhet për ngjarjet që zhvillohen në ambientet qeveritare. Institucionet tjera, siç është Presidenca, Kuvendi, bëjnë akreditime të veçanta për përcjelljen e aktiviteve të tyre brenda ambienteve ku funksionojnë ato institucione.

# Përfshirja e përvojave të shteteve tjera

# Në aspektin e koordinimit të komunikimit qeveritar, mund të ndiqet shembulli i Suedisë, ku Zyra e Kryeministrit ka përgjegjësisë përfundimtare për koordinimin e komunikimit të brendshëm dhe të jashtëm. Kjo nënkupton jo vetëm koordinimin ndërministror por edhe koordinimin me agjenci. Ministritë janë përgjegjëse për informimin e Zyrës së Kryeministrit për çështjet që duhet të koordinohen. Ato bashkëpunojnë për zhvillimin e duhur të aktiviteteve të komunikimit në të gjitha Zyrat e Qeverisë.

# Gjithashtu në aspektin e planifikimit të aktiviteteve të komunikimit, Suedia është shembull i mirë. Atje zyrat e komunikimit të ministrive përfshihen në mënyrë aktive në planifikimin, zbatimin dhe vlerësimin e të gjitha aktiviteteve të komunikimit. Sipas nevojës ato inicojnë zhvillimin e shkathtësive brenda ministrisë në fushën e komunikimit, ofrojnë mbështetje konsultative për departamentin dhe menaxhmentin në ministri, mban të informuar drejtorin e komunikimit të Qeveri për çështjet me interes të përbashkët dhe kontribuon për zhvillimin e komunikimit qeveritar në përgjithësi.

# Për komunikimin me media të reja mund të ndiqet shembulli i Britanisë së Madhe. Ne Britani për mediat sociale aplikohen parime të njëjta sikurse me mediat tradicionale, por gjuha është më joformale. Departamentet e ndryshme janë të lirë të kenë llogaritë e tyre në rrjete sociale, por duhet t’i përmbahen udhëzimeve të hartuara nga Shërbimi i Komunikimit Qeveritar për përdorimin e tyre.

# 

# Kapitulli 3: Synimet dhe objektivat

***Synimi***

Përmirësimi i shërbimit të komunikimit qeveritar me publikun në kuadër të rritjes së transparencës, informimit të drejtpërdrejtë, ku qeveria i flet qytetarëve dhe dëgjon nga qytetari qëndrimin e tij për një politikë të caktuar.

***Objektivat***

* Fuqizimi i marrëdhënies qeveri – publik, dhe anasjelltas, përmes komunikimit me mesazhe të qarta
* Avancimi i komunikimit me publikun në fazat e hershme të zhvillimit të politikave
* Përmirësim i koordinimit dhe i planifikimit të komunikimit qeveritar me publikun

**Kapitulli 4: Opsionet**

##### ***Opsioni 1: Opsioni status quo (asnjë ndryshim)***

Situata aktuale e rregullimit dhe funksionimit të Shërbimit të Komunikimit qeveritar me publikun ka identifikuar një përparësi të vetme. Pothuajse të gjitha ministritë dhe institucionet qendrore kanë njësitë, zyrat apo pikat e kontaktit të shërbimit të komunikimit, të cilat kryejnë funksionet bazike të komunikimit, siç janë shpërndarja e njoftimeve, komunikatave dhe deklaratave për shtyp të ministrive apo institucioneve të tyre.

Kjo situatë mund të vazhdojë nëse niveli strategjik i organizimit të komunikimit me publikun do t’i përgjigjej nevojave dhe planifikimeve të komunikimit me publikun. Por kjo mund të vihet në pikëpyetje nëse pretendojmë një komunikim aktiv dhe pro aktiv të politikave qeveritare me publikun. Status quoja nuk siguron një komunikim të koordinuar dhe të planifikuar të politikave me publikun por ofron komunikimin formal të vendimeve dhe politikave të miratuara nga qeveria, duke përjashtuar komunikimin pro aktiv dhe të planifikuar të politikave.

Status quo ofron edhe zgjidhjen e cila nuk do të implikonte kosto shtesë buxhetore dhe nuk do të kishte ndikim në rregullativën dhe strukturën organizative të institucioneve, por bart rrezikun e kufizimeve të nivelit dhe funksionalitetit të komunikimit publik të institucioneve.

##### ***Opsioni 2: Ndryshimi i politikës ekzistuese***

Ndryshimi i politikës ekzistuese që rregullon funksionimin dhe organizimin e Shërbimit të komunikimit qeveritar me publikun, është i mundshëm dhe i realizueshëm me një dinamikë afatmesme në dy tri vitet e ardhshme, duke filluar me ndryshimin e akteve ligjore dhe nënligjore që rregullojnë fushën dhe duke pasuar me ndryshimet strukturore dhe organizative në shërbimin e komunikimit qeveritar me publikun.

Do të fillohet me ndryshimin e Rregullores për shërbimin e komunikimit qeveritar me publikun Nr.03/2011, që është akti themelor për rregullimin e fushës së komunikimit. Rregullorja do të përcakton funksionet e shërbimit të komunikimit me publikun, rolin dhe mandatin e zyrës qendrore, atyre në ministri dhe agjenci ekzekutive, si dhe ndarjen e përgjegjësive mes stafit politik dhe shërbyesve civil që janë pjesë e shërbimit të komunikimit.

Zyra për Komunikim Publik në Zyrën e Kryeministrit si zyrë qëndrore do të jetë përgjegjëse në mbikëqyrjen dhe zbatimin e Rregullores së re të shërbimit të komunikimit qeveritar me publikun përmes planifikimit, koordinimit dhe raportimit të aktiviteteve. Zyra do të fuqizohet me përgjegjësi të reja dhe në kuadër të saj do të funksionojnë tri njësi: 1) Njësia për komunikim me media dhe monitorim, 2) Njësia për planifikim, koordinim dhe komunikim të politikave, dhe 3) Njësia për media të reja.

1. **Njësia për komunikim me media dhe monitorim** do të jetë përgjegjëse për zhvillimin e marrëdhënieve me media, për organizimin e intervistave, konferencave për shtyp, për përgatitjen e njoftimeve dhe komunikatave, për monitorimin dhe analizimin e mediave të shtypura dhe elektronike si dhe për akreditimin e gazetarëve.
2. **Njësia për planifikim, koordinim dhe komunikim të politikave** do të jetë përgjegjëse për të kontribuar në hartimin e politikave në fazat e hershme të zhvillimit, për të planifikuar dhe koordinuar komunikimin qeveritar përmes bashkërendimit të planeve të komunikimit me planin vjetor të punës së qeverisë si dhe për të përgatitur kalendarin e aktiviteteve të ardhshme; për të siguruar përmes një koordinimi efektiv, që zyrtarët e komunikimit nëpër institucionet qeveritare të informohen mbi deklaratat dhe aktivitetet qeveritare, për të mbështetur komunikimin e brendshëm dhe procesin e konsultimeve publike. Planifikimi dhe koordinimi i aktiviteteve do të bëhet përmes krijimit të kalendarit javor dhe takimeve të rregullta koordinuese me udhëheqësit e divizioneve të komunikimit në ministri që do të mbahen 1 herë në javë.
3. **Njësia për media të reja** do të ishte përgjegjëse për përmbajtjen e materialeve në portalin shtetëror, përditësimin e uebfaqes zyrtare të Zyrës së Kryeministrit dhe komunikimin me publikun përmes rrjeteve sociale dhe mjeteve tjera të komunikimit digjital. Me politikën e re do të themelohej redaksia për portalin shtetëror e udhëhequr nga ZKP që do të menaxhonte përmbajtjen e portalit dhe do të rregullohej mënyra e përdorimit të mediave të reja për administratën publike.

Në mungesë të buxhetit për të punësuar staf shtesë për nevojat e Zyrës së Komunikimit Publik në ZKM, do të mund të bëhej riorganizimi i zyrtarëve të komunikimit në qeveri, përkatësisht transferimi i disa zyrtarëve nga ministritë në ZKP/ZKM, në pajtim me legjislacionin ekzistues të shërbimit civil.

Divizionet e Komunikimit Publik në ministri do të quhen Zyra për Komunikim Publik dhe do të kenë të paktën 3 zyrtarë, përfshirë drejtorin. Agjencitë qeveritare poashtu duhet të koordinojnë aktivitetet e tyre me ministritë, përkatësisht ZKM-në. Zyrtarët e caktuar për komunikimin nëpër Agjenci, duhet të jenë në kontakt të përhershëm me ministrinë e linjës, përkatësisht ZKM-në. Agjencitë të cilat janë të vogla, kanë numër të kufizuar të njerëzve të punësuar, duhet që të caktojnë dikënd nga stafi aktual si pikë kontakti për komunikim dhe koordinim. Drejtori i Zyrës për Komunikim në ministri, në raportin e tij tremujor për ZKM-në, do të përfshijë edhe raportimin për punën e agjencive vartëse. Takimet koordinuese ndërmjet ZKM-së dhe ministrive e agjencive do të mbahen çdo tre muaj.

* ***Komunikimi në komuna***

Ministria e Administrimit të Pushtetit Lokal është autoritet mbikëqyrës i komunave i cili siguron ndihmën dhe mbështetjen e nevojshme profesionale për të fuqizuar Zyrat për Komunikim Publik në Komuna duke bashkërenduar punën me Zyrën për Komunikim Publik pranë ZKM-së. Me qëllim të funksionalizimit dhe fuqizimit të plotë të Zyrave për Komunikim Publik në Komuna në rregulloren e re do të theksohet nevoja që ato:

* Të jenë të themeluara në të gjitha komunat e Republikës së Kosovës, të jenë funksionale dhe me staf të mjaftueshëm për të mbuluar dhe promovuar punën e komunës përpara publikut;
* Të veprojnë nën mbikëqyrjen e Kryetarit të Komunës përkatëse;
* Të koordinojnë dhe bashkëpunojnë ngushtë me kryetarin e komunës, drejtorët e drejtorive komunale, si dhe kryesuesin e kuvendit të komunës, për të promovuar politikat dhe aktivitetet përpara publikut;
* Të koordinohen dhe konsultohen ngushtë me kryetarin e komunës, drejtorët e drejtorive komunale, si dhe kryesuesin e kuvendit të komunës për të hartuar Planin vjetor të komunikimit të komunës me publikun;
* Të koordinojnë dhe bashkëpunojnë ngushtë me Zyrën Komunale për Integrime Evropiane për çështjet e komunikimit dhe informimit që kanë të bëjnë me integrimin evropian;
* Të koordinojnë dhe bashkëpunojnë ngushtë me Ministrinë e Administrimit të Pushtetit Lokal dhe Zyrën për Komunikim Publik pranë ZKM-së për të siguruar reflektimin e sfidave, nevojave, prioriteteve, si dhe raportimin e arritjeve të Komunës në punën e saj;
* Të koordinojnë dhe bashkëpunojnë ngushtë me Zyrën e Personelit në Komunë, Ministrinë e Administrimit të Pushtetit Lokal dhe Zyrën për Komunikim Publik pranë ZKM-së për ngritjen e kapaciteteve të stafit që lidhen me komunikimin publik;
* Kryetari i Komunës emëron zëdhënësin e komunës, si të emëruar politik;
* Zyrat për Komunikim Publik janë pjesë e shërbimit civil duke filluar nga udhëheqësi i zyrës dhe zyrtarët përkatës, përveç zëdhënësit të komunës si i emëruar politik;
* Zyrat për Komunikim Publik mbajnë takime periodike çdo 3 muaj dhe sipas kërkesës me MAPL-në dhe Zyrën për Komunikim Publik pranë ZKM-së;
* Zyrat për Komunikim Publik në Komuna, duhet të caktojnë zyrtarin përgjegjës për trajtimin e kërkesave për qasje në dokumente publike
* ***Koordinimi dhe komunikimi i politikave***

Komunikimi është efikas kur planifikohet, koordinohet dhe bëhet nga personat përgjegjës, të cilët dijnë të përcjellin mesazhin e duhur në kohë të duhur.

Qasja e koordinuar e komunikimit brenda qeverisë mundëson komunikim efikas me audiencën e jashtme gjatë procesit të zhvillimit të politikave. Do të përmirësohet koordinimi dhe bashkëpunimi i shërbyesve civil që merren me komunikim me zëdhënësin dhe stafin tjetër politik. Kjo do të bëhet përmes takimeve të rregullta javore dhe shkëmbimit/përditësimit të kalendarit javor të aktiviteteve të komunikimit. Gjithashtu ZKP/ZKM do të ketë takime të rregullta koordinuese me ministri dhe do të përgatitet plani vjetor i komunikimit, bazuar në planin vjetor të punës së qeverisë.

Zyrtarët e komunikimit do të jenë të përfshirë në grupet punuese për hartimin e politikës/legjislacionit të ri dhe do të kontribuojnë duke e komunikuar atë politikë që nga fazat e hershme të zhvillimit të saj. Kjo nuk nënkupton vetëm dhënien e informatën, por edhe shpjegimin e asaj politike, ndërgjegjësimin e qytetarëve për efektet që do të prodhojë ajo politikë si dhe vendosjen e komunikimit të dyanshëm qeveri-publik.

* ***Komunikimi me media***

Qëllimi kryesor i politikës mediale duhet të jetë që Qeveria të udhëheq me agjendën mediale, duke u siguruar që zëri i saj të dëgjohet qartë dhe fuqishëm. Kjo nuk do të thotë ndërhyrje në politikën redaktoriale. Gazetat, televizionet e portalet munden që të injorojnë mesazhet e qeverisë nëse dëshirojnë, por megjithatë Qeveria duhet të jap informacione të mjaftueshme, për të dëshmuar se është mirë e organizuar dhe i kushton rëndësi të madhe transparencës së plotë.

Për të arritur një gjë të tillë, duhet që:

* Të mbahen kontakte të rregullta me mediat qëndrore dhe lokale për t’i informuar me çështjet thelbësore;
* Politikat kryesore dhe mesazhet kryesore të Qeverisë duhet të jenë të pajtuara brenda vetë kabinetit qeveritar si tërësi
* Informatat duhet të koordinohen në mes ministrive dhe kabinetit në tërësi, pasi prezantimi i tyre duhet të bëhet në mënyrë koherente dhe në vazhdimësi.
* Zyrtarë të komunikimit që përgjigjen shpejt, duke siguruar që fjala e Qeverisë është gjithmonë e pranishme në media
* Koordinim më i mirë i zyrtarëve të komunikimit në ministri me Zyrën e Komunikimit të ZKM-së, në mënyrë që përgjigja të jetë e konfirmuar dhe e pajtuar paraprakisht
* Përcjellja e informacioneve në gjuhët zyrtare të bëhet në të njejtën kohë

Akreditimi duhet të bëhet një për të gjithë Qeverinë. Kjo nënkupton rritjen e numrit të gazetarëve të akredituar të cilët do të kenë qasje të lirë në të gjitha objektet e qeverisë së Kosovës.

Poashtu, monitorimi i mediave të bëhet nga Zyra për Komunikim Publik në ZKM, për të gjithë Qeverinë.

Koordinim më i mirë nënkupton edhe hartimin e një agjende të aktiviteteve ditore dhe javore, për të gjitha ngjarjet dhe aktivitetet e Qeverisë.

* ***Mbledhjet e qeverisë***

Materialet që diskutohen në mbledhjen e qeverisë duhet të përmbajnë planin e komunikimit.

Gazetarët do të njoftohen paraprakisht për rendin e ditës së qeverisë. Kjo u mundëson redaksive që varësisht nga çështjet që diskutohen në mbledhje, të dërgojnë gazetarët që e përcjellin atë fushë. Mbledhjet e qeverisë do të transmetohen drejtpërdrejtë në uebfaqen e kryeministrit, për t’i mundësuar publikut të informohet në kohë reale dhe të jetë pjesë e proceset vendimmarrëse. Gazetarëve që e përcjellin mbledhjen e qeverisë në njërën nga sallat, duhet t’u sigurohet përkthimi simultan. Materialet që diskutohen, duhet të jenë të qasshme për media.

Pas mbledhjes kryeministri, anëtarët e kabinetit qeveritar që kanë pasur materiale në mbledhje apo zëdhënësi i qeverisë do të dalin në konferencë për shtyp për t’iu përgjigjur pyetjeve të gazetarëve.

Për një komunikim më të mirë dhe efikas, duhet që të përmirësohet infrastruktura tek salla e konferencës dhe sallat tjera, të vendosen kamerat me cilësi më të mira, të vendoset WIFI më i mirë, VideoBOX dhe kompjuterë në të cilët gazetarët do të mund të punonin gjatë orarit të rregullt të punës.

* ***Komunikimi me mediat e reja***

Zhvillimi i teknologjisë informative e ka ndryshuar mënyrën se si publiku e merr informatën, prandaj komunikimi qeveritar duhet t’i përshtatet këtyre zhvillimeve dhe t’i shfrytëzojë mediat e reja për të komunikuar dhe promovuar demokracinë, pjesëmarrjen dhe transparencën në qeveri. Do të bëhet unifikimi i uebsajteve të qeverisë, përditësimi i tyre në gjuhët zyrtare në të njejtën kohë, si dhe funksionalizimi i plotë i portalit shtetëror, që do të jetë përgjegjësi e redaksisë nën udhëheqjen e ZKP-ZKM-së.

Gjithashtu do të përgatitet një udhëzues për përdorimin e rrjeteve sociale (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, Linkedin etj), që do të rregullojë mënyrën se si shërbyesit civilë do të përdorin këto media për të komunikuar politikat qeveritare.

* ***Komunikimi dhe konsultimet publike***

Sa i përket procesit të konsultimeve publike, qëllimi është që t’i mundësohet administratës të komunikojë aktivitetet e konsultimeve në mënyrë më efektive. Duke i përfshirë në këtë mënyrë zyrtarët e komunikimit në procesin e zhvillimit të politikave, do të krijohet një bazë më e mirë për aktivitetet e komunikimit pas aprovimit të një vendimi nga qeveria. Zyrtarët e komunikimit në ZKM dhe nëpër ministri do të ndihmojnë në zhvillimin e konsultimeve publike përmes: thjeshtimit të mesazheve lidhur me qëllimin e legjislacionit / politikave të reja,  për ta bërë atë më të kuptueshëm për publikun dhe mediat; organizimit të konferencave për shtyp / informimit të gazetarëve në fillim të procesit të konsultimeve; rritjes së mbulimit medial të debateve / mbledhjeve publike mbi projektligjet dhe shpërndarjen e njoftimeve për komentet e dala nga këto diskutime nëpërmjet rrjeteve sociale dhe kanaleve të tjera të komunikimit; prezantimit të raporteve mbi rezultatet e konsultimeve publike te mediat dhe publiku i gjerë; informimit të vazhdueshëm të mediave dhe partnerëve kryesorë në progresin e zbatimit të legjislacionit / politikës së miratuar.

* **Ndryshimet tjera në rregullativën ligjore**

Përveç Rregullores për shërbimin e komunikimit qeveritar me publikun Nr. 03/2011, do të përfshihen edhe disa plotësime dhe ndryshime të Rregullores së Punës së Qeverisë së Republikës së Kosovës Nr.09/2011, sidomos tek kapitujt e planifikimit dhe koordinimit si dhe në procedurat e konsultimeve publike gjatë procesit të hartimit të politikave:

* Në kapitullin IV, ku përcaktohen rregullat për procesin e përpilimit dhe analizës së politikave, në nenet që përcaktojnë kriteret për konsultimet publike për politikat e miratuara nga Qeveria, duhet të obligohet propozuesi që të bashkërendojë procesin e konsultimeve me shërbimin e komunikimit publik.
* Kapitulli VI i Rregullores së Punës së Qeverisë, ku rregullohet bashkërendimi dhe planifikimi i punës së qeverisë, duhet të plotësohet me së paku një ose dy nene me disa paragrafe, roli i Shërbimit të Komunikimit Qeveritar me Publikun në Qeverinë e Kosovës, dhe roli koordinues i Zyrës së Komunikimit Publik në Kryeministri. Nenet duhet të jenë në frymën e Rregullores së re të shërbimit të komunikimit qeveritar me publikun.
* Një ose disa nene duhet të rregullojnë rolin dhe funksionin e koordinuar të Shërbimit të komunikimit, koordinimi i Zyrës për komunikim publik në kryeministri me zyrat e komunikimit në ministri.
* Duhet të rregullohet funksionimi, strukturimi dhe organizimi i zyrave të komunikimit në ministri, pranë zyrës së Sekretarit të Përgjithshëm, duke ju mundësuar qasje në të gjitha aktivitetet e ministries, përfshirë takimet e brendshme koordinuese.
* Në kapitullin VIII ku rregullohet funksionimi i Këshillit të Sekretarëve të Përgjithshëm, në nenin 54 që përcakton përbërjen e Këshillit të Sekretarëve të Përgjithshëm, të shtohet në fund edhe Zyra për Komunikim Publik në Kryeministri (ZKP).
* Kapitulli X që përcakton natyrën publike të punës së qeverisë, duhet të theksojë edhe rolin që shërbimi i komunikimit qeveritar me publikun e ka në procesin dhe rregullimin e funksionit të punës publike të Qeverisë. Nenet e këtij kapitulli janë edhe pjesë e përgjegjësive e funksioneve të shërbimit të komunikimit qeveritar me publikun.
* Formularit për formimin e ekipit për hartimin e Koncept-dokumentit, duhet t’i shtohet edhe përfshirja standarde e zyrtarit për komunikim në ekip.
* Përveç planeve të komunikimit që duhen të jenë pjesë e Koncept dokumenteve (në kapitullin 10, që identifikon mënyrën dhe mjetet me të cilat duhet të komunikohet politika e re) duhet të kërkohet që propozuesi bashkë me shërbimin e komunikimit qeveritar me publikun të përgatis edhe ekspozenë prezantuese të politikës së re që do të përfshijë të gjitha informacionet relevante për politikën që duhet t’i komunikohet publikut.
* Ligji për administratën shtetërore të Republikës së Kosovës, nuk preket nga analiza dhe diskutimi i koncept dokumentit për shërbimin e komunikimit qeveritar me publikun.

***Opsioni 3: Ndryshimi i qasjes ekzistuese të zbatimit***

Deri tash është provuar që përmes ngritjes së kapaciteteve profesionale dhe humane, trajnimeve, vizitave studimore etj. të përmirësohet funksionimi i Shërbimit të komunikimit qeveritar me publikun.

Në analizën e deritashme të funksionimit të Shërbimit të komunikimit qeveritar me publikun nuk është identifikuar ndonjë përparësi për ruajtjen e qasjes ekzistuese. Me kapacitetet aktuale të Zyrës për Komunikim Publik në ZKM nuk mund të përmirësohet zbatimi i Rregullores Nr.03/2011. Në veçanti do të ketë ngecje në komunikimin e politikave, bashkëveprimin e komunikimit me konsultimet publike dhe pëdorimin e mediave të reja për komunikim në përputhje me zhvillimet e reja teknologjike, të cilat kanë ndryshuar mënyrën e komunikimit.

Me ndryshimin e qasjes ekzistuese, kapacitetet aktuale humane dhe profesionale të Shërbimit të komunikimit qeveritar me publikun do të ruhen dhe do të zhvillohen më tutje përmes trajnimeve dhe ngritjes së profesionalizmit të tyre. Gjithashtu do të përmirësohet koordinimi i komunikimit qeveritar përmes zhvillimit të takimeve të rregullta ndërmjet ZKP/ZKM dhe Divizioneve për Komunikim Publik që do ta mbaheshin së paku një herë në muaj si dhe takimeve koordinuese ndërmjet ZKP/ZKM dhe zyrtarëve përgjegjës për komunikim në Agjenci të paktën çdo tre muaj.

##### 

**Kapitulli 5: Përmbledhje e opsioneve**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Karakteristikat kryesore** | **Opsioni 1** | **Opsioni 2** | **Opsioni 3** |
| Karakteristikat kryesore të opsionit | Status quo | Ndryshimi i politikës ekzistuese | Ndryshimi i qasjes ekzistuese te zbatimit |
| Segmenti i popullsisë/sektori/rajoni i shënjestruar |  |  |  |
| Karakteristikat e zbatimit – kush është përgjegjës – një resor i Qeverisë (cili), sektori privat, qytetarët | Zyra për Komunikim Publik në ZKM, Divizionet për Komunikim Publik në ministri, zyrtarët përgjegjës për komunikim në Agjenci | Zyra për Komunikim Publik në ZKM, Divizionet për Komunikim Publik në ministri, zyrtarët përgjegjës për komunikim në Agjenci | Zyra për Komunikim Publik në ZKM, Divizionet për Komunikim Publik në ministri, zyrtarët përgjegjës për komunikim në Agjenci |
| Administrimi ose zbatimi i programit ose shërbimit | Zyra për Komunikim Publik në ZKM, Divizionet për Komunikim Publik në ministri, zyrtarët përgjegjës për komunikim në Agjenci | Zyra për Komunikim Publik në ZKM, Divizionet për Komunikim Publik në ministri, zyrtarët përgjegjës për komunikim në Agjenci | Zyra për Komunikim Publik në ZKM, Divizionet për Komunikim Publik në ministri, zyrtarët përgjegjës për komunikim në Agjenci |
| Ligjet, aktet nënligjore, ndryshimet dhe plotësimet e ligjeve ekzistuese si dhe zbatimi dhe dënimet | Nuk ndryshon asgjë | -Ndryshimi i Rregullores Nr.03/2011;  -Plotësimi i rregullorës së punës së Qeverisë Nr.09/2011;  -Udhëzuesi për hartimin e KD dhe MSH Nr 074/2012;  -Rregullorja Nr.16/2013 për strukturën organizative të Zyrës së Kryeministrit  -Udhëzim administrativ (MAP) nr.01/2015 për uebfaqet e institucioneve publike  -Udhëzim administrativ nr.02/2011 për portalin qeveritar të Republikës së Kosovës  -Udhëzuesi për përdorimin e mediave të reja | Nuk ndryshon asgjë |
| Stimulimet  ose mos stimulimet ekonomike – subvencionet  ose taksat | Nuk ka | Nuk ka | Nuk ka |
| Fushatat e edukimit dhe komunikimit | Fushatë vetëdijësuese për vendimarrësit për përfshirjen e zyrtarëve të komunikimit në fazat e hershme të zhvillimit të politikave | Fushatë vetëdijësuese për vendimarrësit për përfshirjen e zyrtarëve të komunikimit në fazat e hershme të zhvillimit të politikave | Fushatë vetëdijësuese për vendimarrësit për përfshirjen e zyrtarëve të komunikimit në fazat e hershme të zhvillimit të politikave |
| Udhëzimet dhe kodet |  |  |  |
| Afatet kohore – kur hyn në fuqi opsioni |  |  |  |

**Kapitulli 6: Analiza e opsioneve**

*Përfitimet*

*Opsioni 1*

Ruhet kostoja dhe rregullativa ligjore

*Opsioni 2*

Me ndryshimin e Rregullorës për shërbimin e komunikimit qeveritar Nr.03/2011, do të rriten kapacitetet e Zyrës për Komunikim Publik në Zyrën e Kryeministrit për të siguruar komunikim sa më efikas me publikun. Do të krijohen tri njësi të reja: 1) Njësia për komunikim me media dhe monitorim, 2) Njësia për planifikim, koordinim dhe komunikim të politikave dhe 3) Njësia për media të reja. Krijimi i njësive të veçanta, do të ndikojë në përmirësimin e komunikimit të brendshëm dhe të jashtëm, , në përfshirjen e zyrtarëve të komunikimit në zhvillimin e politikave qeveritare që nga fillimi i krijimit të tyre, në ndërlidhjen e komunikimit me procesin e konsultimeve publike si dhe në përdorimin e mediave të reja për komunikim krahas zhvillimeve të reja teknologjike.

*Opsioni 3*

Ruhen kapacitetet aktuale humane dhe profesionale të Shërbimit të komunikimit qeveritar me publikun si dhe zhvillohen tutje përmes trajnimeve dhe ngritjes së profesionalizmit të tyre. Koordinimi i komunikimit qeveritar mund të përmirësohet përmes zhvillimit të takimeve të rregullta mujore ndërmjet ZKP/ZKM dhe Divizioneve për Komunikim Publik në ministri si dhe takimeve koordinuese që do ta mbaheshin së paku një herë në muaj si dhe takimeve koordinuese ndërmjet ZKP/ZKM dhe zyrtarëve përgjegjës për komunikim në Agjenci.

*Pasojat negative*

*Opsioni 1*

Zyra për Komunikim Publik në ZKM nuk do të ketë kapacitete të mjaftueshme për të zbatuar plotësisht përgjegjësitë e dala nga Rregullorja Nr.03/2011. Nuk do të ketë fokus të qartë në komunikim gjatë procesit të zhvillimit të politikave. Qytetarët do të njoftohen për punën e qeverinë kryesisht përmes mediave, gjersa do të mungojë komunikimi ndërmjet publikut dhe politikëbërësve. Planifikimi dhe koordinimi i komunikimit qeveritar nuk do të jetë në nivelin e kënaqshëm.

*Opsioni 2*

Mungesa e buxhetit për të siguruar staf profesional apo mungesa e vullnetit për të bërë riorganizimin e zyrave të komunikimit për të përballuar zbatimin e rregullores së re për shërbimin e komunikimit qeveritar, gjë që do të ndikoj në performancën e institucionit.

*Opsioni 3*

Do të ketë ngecje në komunikimin e politikave, bashkëveprimin e komunikimit me konsultimet publike dhe pëdorimin e mediave të reja për komunikim në përputhje me zhvillimet e reja teknologjike.

***Kosto***

Për koston e zbatimit të koncept dokumentit, përkatësisht opcionit të rekomanduar, ju lutem shihni shtojcën e bashkangjitur

**Kapitulli 7: Konsultimi**

Gjatë hartimit të këtij koncept dokumenti janë mbajtur janë mbajtur këto takime konsultative:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Institucioni/Organizata** | **Çështjet e diskutuara** | **Data e takimit** |
| Divizionet e Komunikimit të Ministrive të Qeverisë së Kosovës | Aspekte të ndryshme të komunikimit në ministri | 26 maj 2017  6 korrik 2017 |
| Agjencia për Shoqërinë e Informacionit | Themelimi i redaksisë për portalin shtetëror, i udhëhequr nga ZKP/ZKM | 6 qershor 2017 |
| Departamenti për Demokratizim në OSBE | Mundësia e mbështetjes së OSBE-së për krijimin e njësisë për media të reja në ZKP/ZKM | 19 qershor  14 nëntor |
| Zyrat e komunikimit të komunave dhe Divizioni i Komunikimit në MAPL | Bashkëpunimi i komunave me MAPL-në dhe ZKM-në për aktivitetet e komunikimit | 30 qershor 2017 |
| Zyrat e komunikimit në agjencitë ekzekutive në qeveri | Funksionimi i komunikimit në agjencitë ekzekutive dhe përmirësimi i koordinimit me ZKM-në dhe ministritë | 6 korrik |
| Zyra për Komunikim në Qeverinë e Malit të Zi, Ministria e Integrimit Evropian | Shkëmbimi i përvojave me Malin e Zi në fushën e komunikimit qeveritar | 10-11 korrik 2017 |
| Departamenti Ligjor dhe Departamenti i Reformës së Administratës Publike në MAP | Unifikimi i emërtimeve dhe gradave në zyrat e komunikimit në ministri | 1 gusht 2017 |
| Komisioni i Pavarur për Media | Përmirësimi i komunikimit qeveritar me media | 3 gusht 2017 |
| Sekretarja e Përgjithshme në MAPL | Bashkëpunimi i komunave me MAPL-në dhe ZKM-në për aktivitetet e komunikimit | 4 gusht 2017 |
| Avokati i Popullit | Bashkëpunimi ndërinstitucional në fushën e komunikimit qeveritar | 4 gusht 2017 |
| Mediat lokale:   * Rajoni i Mitrovicës * Rajoni i Pejës * Rajoni i Prizrenit * Rajoni i Ferizajit * Rajoni i Gjilanit * Rajoni i Prishtinës | Përmirësimi i komunikimit qeveritar me mediat lokale | 11 shtator  12 shtator  13 shtator  14 shtator  18 shtator  19 shtator |
| Asociacioni i Gazetarëve Serbë të Kosovës | Komunikimi qeveritar me mediat serbe | 29 shtator |
| Asociacioni i Gazetarëve të Kosovës | Komunikimi qeveritar me media | 2 tetor |
| Mediat qëndrore të Kosovës | Komunikimi qeveritar me media | 10 tetor |
| Komisioneri i Gjuhës | Bashkëpunimi për përmirësimin e komunikimit qeveritar me media në gjuhët zyrtare në kohë reale | 18 tetor |

Gjatë kohës sa dokumenti do të jetë në fazën e konsultimeve publike, planifikohet të zhvillohen edhe takime tjera konsultative, siç janë:

* Takimet me organizatat e shoqërisë civile që merrem më shumë me çështje të komunikimit dhe transparencës, përfshirë asociacionet e gazetarëve. Këto takime planifikohet të organizohen në formë të punëtorive
* Takime me donatorët ndërkombëtarë, për të kërkuar mbështetjen e tyre financiare për zbatimin e pjesëve të caktuara të këtij koncept dokumenti
* Takime me zyrat e komunikimit të ministrive dhe me agjenci
* Takime tjera me ekspertë të fushës

**Kapitulli 8: Krahasimi i opsioneve**

Nëse krahasojmë pasojat e secilit opsion , atëherë do të kemi këto pasoja:

* Pasojat kryesore të opsionit të parë mbeten problemet me mungesën e kapaciteteve të zyrave të komunikimit në qeveri për të komunikuar me publikun gjatë procesit të zhvillimit të politikave. Do të ketë vështirë në koordimim dhe planifikim të komunikimit qeveritar si dhe në bashkëveprimin e komunikimit dhe konsultimeve publike.
* Pasojat kryesore të opsionit të dytë janë rregullimi gjithëpërfshirës i komunikimit qeveritar, duke filluar nga ngritja e kapaciteteve të ZKP/ZKM për komunikimin e politikave, për komunikimin e konsultimeve publike, për komunikimin me media të reja, unifikimi i uebsajteve qeveritare, përmirësimi i planifikimit dhe koordinimit të aktiviteteve të komunikimit qeveritar, qasje proaktive në komunikim me media. Riorganizimi i ZKP/ZKM dhe krijimi i njësive të reja nuk do të ketë kosto të madhe buxhetore ndërsa përfitimet në aspektin e komunikimit me publikun do të jenë të mëdha
* Pasojat kryesore të opsionit të tretë mbeten mungesa e kapaciteteve humane për të kontribuar gjatë procesit të zhvillimit të politikave dhe komunikuar me publikun. Gjithashtu mungesa e kapaciteteve humane do të shkaktojë vështirësi për unifikimin e uebsajteve qeveritare, krijimin e redaksisë së portalit shtetëror dhe përdorimin e duhur të rrjeteve sociale për komunikim të aktiviteteve qeveritare.

**Kapitulli 9: Rekomandimi**

Në bazë të opsioneve të përmendura më lartë, Zyra për Komunikim me Publikun e Zyrës së Kryeministrit rekomandon opsionin e dytë

**Kapitulli 10: Komunikimi**

Pas miratimit të Koncept Dokumentit, i njejti do të publikohet në uebfaqen e Zyrës së Kryeministrit dhe do të jetë i qasshëm për publikun. Gjithashtu do të publikohen edhe aktet tjera normative që derivojnë nga Koncept Dokumenti

Gjithashtu do të dërgohet një komunikatë për media pas miratimit të Koncept Dokumentit, me qëllim që të njoftohet publiku për përkushtimin e qeverisë për përmirësimin e komunikimit me media dhe publikun

Do të ketë edhe një fushatë vetëdijësuese për vendimmarrësit dhe administratën e qeverisë së Kosovës, për përfshirjen e zyrtarëve të komunikimit në fazat e hershme të zhvillimit të politikave

Plani i zbatimit

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objektivi 1: Fuqizimi i marrëdhënies qeveri-publik dhe anasjelltas, përmes komunikimit më efikas, të hapur dhe gjithëpërfshirës** | | | | | | | |
| Treguesit për matjen e arritjes së objektivit | | | Matja bazë 2016 | | Synimi 2018 | | Synimi 2021 |
| -Miratimi i koncept dokumentit për shërbimin e komunikimit qeveritar me publikun  -Hartimi dhe miratimi i Rregullores së re për Shërbimin e Komunikimit Qeveritar  -Hartimi dhe miratimi i udhëzuesit të ri për koncept dokumente  - Hartimi dhe miratimi i Udhëzuesit për akreditimin e mediave që përcjellin aktivitetin e Qeverisë  - Rishikimi i rregullores së re për Kodin e Etikës së zyrtarët e Komunikimit me Publikun  - Rishikimi i Udhëzimit Administrativ për ueb faqet e institucioneve publike  - Rishikimi i Udhëzimit Administrativ për portalin qeveritar të Republikës së Kosovës  -Hartimi i udhëzuesit për përdorimin e mediave të reja | | | -Është bërë kërkesa për përfshirjen e koncept dokumentit për komunikim në listën e koncept dokumenteve për 2017  -Është bërë vlerësimi i zbatimit të rregullores aktuale nr 03/2011 për shërbimin e komunikimit qeveritar  - Është bërë vlerësimi i zbatimit të Rregullorës së Punës së Qeverisë/pjesa e komunikimit  -Janë mbajtur takime konsultative parapërgatitore për udhëzuesin e ri për koncept dokumente  - Është bërë vlerësimi i zbatimit të Rregullorës për Kodin e Etikës së zyrtarët e Komunikimit me Publikun  -Është bërë vlerësimi i zbatimit të Udhëzimit Administrativ për ueb faqet e institucioneve publike  -Është bërë vlerësimi i zbatimit Udhëzimit Administratic për portalin qeveritar të Republikës së Kosovës  -Nuk ka udhëzues për mediat e reja | | -5 TT trajnerë të certifikuar ofrojnë trajnime  -50% e stafit përkatës të komunikimit në QQ dhe ministri të linjës janë trajnuar  -Është hartuar Rregullorja e re për Shërbimin e Komunikimit Qeveritar  -Është miratuar udhëzuesi i për koncept dokumente dhe zyrtarët e komunikimit janë përfshirë në grupet punuese për Koncept Dokumente  Është hartuar udhëzimi për akreditimin e mediave  Është rishikuar rregullorja e re për Kodin e Etikës për zyrtarët e Komunikimit me Publikun  - Është rishikuar Udhëzimi i ri Administrativ për ueb faqet e institucioneve publike  - Është rishikuar Udhëzimi i ri Administrativ për portalin qeveritar të Republikës së Kosovës  -Është hartuar udhëzuesi për përdorimin e mediave të reja | | -75% e stafit përkatës për zhvillimin e politikave në QQ dhe ministri të linjës është trajnuar  -Zbatohet Rregullorje e re për Shërbimin e Komunikimit Qeveritar  -Zyrtarët e komunikimit janë përfshirë në grupet punuese për Koncept Dokumente  -Mediat akreditohen në bazë të udhëzimit të ri  -Zbatohet rregullorja e rishikuar për Kodin e Etikës për zyrtarët e Komunikimit me Publikun  - Zbatohet Udhëzimi i ri Administrativ për ueb faqet e institucioneve publike  - Zbatohet Udhëzimi i ri Administrativ për portalin qeveritar të Republikës së Kosovës  -Zbatohet udhëzuesi për përdorimin e mediave të reja |
| Aktivitetet | | Zhvillimet kyçe | | | Institucionet | | Sigurimi i buxhetit |
| 2018 | 2019 | 2020 | Udhëheqëse | Mbështetëse |
| 1.1 Hartimi i rregullores së re për shërbimin e komunikimit qeveritar | Është hartuar rregullorja | | Është zbatuar rregullorja | Është zbatuar rregullorja | ZKP | SIDA | SIDA |
| 1.2 Krijimi i bazës ligjore për Rregulloren e re për Shërbimin e Komunikimit Qeveritar në Ligjin për Qeverinë | Është miratuar Ligji për Qeverinë | | Është zbatuar Ligji për Qeverinë | Është zbatuar Ligji për Qeverinë | ZKM | ZKM | ZKM |
| 1.3 Koordinime me ASHI-në për funksionalizimin e portalit shtetëror dhe unifikimin e uebsajteve | Është dizajnuar portali i ri dhe janë unifikuar uebsajtet | | Është funksionalizuar portali i ri dhe janë unifikuar uebsajtet | Është funksionalizuar portali i ri dhe janë unifikuar uebsajtet | ZKP/ASHI |  |  |
| 1.4 Zhvillimi i kapaciteteve për përdorimin e mediave të reja | Hartohet udhëzuesi për mediat e reja | | 50% e zyrtarëve përgjegjës janë trajnuar | 100% e zyrtarëve përgjegjës janë trajnuar | ZKP |  |  |
| **Objektivi 2: Avancimi i komunikimit me publikun në fazat e hershme të zhvillimit të politikave** | | | | | | | |
| Treguesit për matjen e arritjes së objektivit | | | Matja bazë 2016 | | Synimi 2018 | | Synimi 2021 |
| -Zhvillimi i mjetit për komunikim në kuadër të Udhëzuesit për koncept dokumente dhe miratimi i Udhëzuesit  -Trajnimi i zyrtarëve të komunikimit dhe zyrtarët për koordinimin e politikave në ZKM dhe në ministritë e linjës për komunikimin e politikave  -Përfshirja e zyrtarëve të komunikimit në grupet punuese për zhvillimin e koncept dokumenteve  -Komunikimi i aktiviteteve të konsultimeve publike  -Krijimi i njësive të reja në ZKP/ZKM | | | -Nuk ka funksionuar si duhet komunikimi me udhëzuesin e vjetër  -Nuk ka pasur trajnime të tilla  -Zyrtarët e komunikimit nuk janë pjesë e grupeve punuese për zhvillimin e koncept dokumenteve  -Konsultimet publike nuk janë komunikuar  -ZKP funksionon me kapacitete të kufizuara | | -Është zhvilluar mjeti për komunikim dhe është miratuar Udhëzuesi i ri për Koncept Dokumente  -Trajnerët e certifikuar mbajnë trajnime për komunikimin e politikave  -Zyrtarët e komunikimit përfshihen në grupet punuese për zhvillimin e koncept dokumenteve  -Fillon komunikimi i konsultimeve publike  -Identifikohen mundësitë për rritjen e kapaciteteve të ZKP-së | | -Zbatohet Udhëzuesi i ri për Koncept Dokumente  -Përmirësohet komunikimi i politikave  -Rriten kapacitetet e ZKP-së me staf shtesë dhe krijohen njësitë e reja |
| Aktivitetet | Zhvillimet kyçe | | | | Institucionet | | Sigurimi i buxhetit |
| 2018 | | 2019 | 2020 | Udhëheqëse | Mbështetëse |
| 2.1 Trajnimi i zyrtarëve të komunikimit për udhëzuesin e ri për koncept dokumente | Janë trajnuar 35% e stafit përgjegjës për komunikim | | Janë trajnuar 70% e stafit përgjegjës për komunikim | Janë trajnuar 100% e stafit përgjegjës për komunikim | ZKP | SIDA | SIDA |
| 2.2 Fuqizimi i kapaciteteve të komunikimit të politikave | Trajnerët e certifikuar ofrojnë trajnime | | Trajnerët e certifikuar ofrojnë trajnime | Trajnerët e certifikuar ofrojnë trajnime | ZKP | SIDA | SIDA |
| 2.3 Trajnimi i zyrtarëve të komunikimit për mbështetjen e procesit të konsultimeve publike | Mbajtja e trajnimeve dhe fillimi i komunikimit të konsultimeve publike | | Fillimi i komunikimit të konsultimeve publike | Fillimi i komunikimit të konsultimeve publike | ZKP | SIDA | SIDA |
| 2.4 Rritja e kapaciteteve të ZKP-së me staf shtesë dhe krijimi i njësive të reja:  *1) Njësia për komunikim me media dhe monitorim*  *2) Njësia për planifikim, koordinim dhe komunikim të politika*  *3) Njësia për mediat e reja* | Identifikimi i mundësive për rritjen e numrit të stafit dhe krijimin e njësive të reja | |  |  | ZKP |  | Kërkohet mbështetja e donatorëve |
| 2.5 Komunikim proaktiv me gazetarë dhe publikun | Hartohet doracaku për komunikim me media | | Zbatohet strategjia | Zbatohet strategjia | ZKP |  |  |
| 2.6 Akreditimi i rregullt vjetor i medieve për të përcjell punën e Qeverisë | Hartohet udhëzues për akreditimin e medieve | | Zbatohet udhëzuesi | Zbatohet udhëzuesi | ZKP |  |  |
| 2.7 Përmirësimi i Press Qendrës, dhe sallave tjera, pajisja me kompjuterë , WIFI me sinjal më të fortë, VideoBox, kamera më profesionale tek mbledhja e Qeverisë, kamera të njëjta edhe tek Press Qendra dhe sallat tjera. Mundësia që përkthimi i cili bëhet për ministrat në sallën e mbledhjes së Qeverisë, të dëgjohet edhe në Press Qendër. | Identifikimi i nevojave në detaje për përmirësimin e kushteve tek sallat dhe në veçanti Press Qendra | | Press Qendra e kompletuar | Press Qendra dhe sallat tjera të kompletuara me infrastrukturën e nevojshme për medie | ZKP |  | Donatorët |
| 2.8 Themelimi i Arkivës së materialeve vizuele | Konkursi për materialet vizuele që mundojnë | | Arkiva e themeluar | Arkivimi bëhet me rregull i të gjitha materialeve vizuele | ZKP | Biblioteka Kombëtare  Galeria e Arteve | Donatorët |
| 2.9 Botimet e materialeve informuese- buletinet informuese | Hartimi i një plani vjetor për botime | | Plani vjetor i publikuar | Plani vjetor i publikuar | ZKP | Ministritë e linjës | ZKP, Ministritë e linjës |
| **Objektivi 3: Përmirësimi i koordinimit dhe planifikimit të komunikimit qeveritar me publikun** | | | | | | | |
| Treguesit për matjen e arritjes së objektivit | | | Matja bazë 2016 | | Synimi 2018 | | Synimi 2021 |
| -Përçimi i mesazheve të koordinuara tek mediat dhe publiku  -Kalendari javor i komunikimit qeveritar  -Plani vjetor i komunikimit në bazë të planit vjetor të punës së qeverisë | | | -Nuk janë koordinuar mesazhet në nivel qeveritar  -Nuk ekziston kalendar javor i komunikimit qeveritar  -Nuk është bërë plani vjetor i komunikimit | | -Qasje e koordinuar në komunikimin e politikave  -Përgatitet kalendari javor i komunikimit qeveritar  -Përgatitet plani vjetor i komunikimit | | -Qasje e koordinuar në komunikimin e politikave  -Zbatohet koordinimi i kalendari javor të komunikimit qeveritar përmes funksionalizimit të plotë të kalendarit javor  -Përgatitet plani vjetor i komunikimit dhe monitorohet zbatimi i tij |
| Aktivitetet | Zhvillimet kyçe | | | | Institucionet | | Sigurimi i buxhetit |
| 2018 | | 2019 | 2020 | Udhëheqëse | Mbështetëse |
| 3.1 Takime të rregullta koordinuese ndërmjet ZKP/ZKM-së dhe ministrive | Planifikohet orari vjetor i takimeve koordinuese dhe mbahen ato | | Mbahen takime të rregullta koordinuese dhe koordinohen aktivitetet | Mbahen takime të rregullta koordinuese dhe koordinohen aktivitetet | ZKP | ZKP | ZKP |
| 3.2 Përgatitja e kalendarit javor të aktiviteteve | Zhvillohet kalendari javor | | Funksionon kalendari javor dhe koordinohen mesazhet e përçuara | Funksionon kalendari javor dhe koordinohen mesazhet e përçuara | ZKP | ZKP | ZKP |
| 3.3 Përgatitja e planit vjetor të komunikimit | Hartohet plani vjetor i komunikimit | | Hartohet plani vjetor i komunikimit dhe monitorohet zbatimi i tij | Hartohet plani vjetor i komunikimit dhe monitorohet zbatimi i tij | ZKP | ZKP | ZKP |

1. <http://kryeministri-ks.net/repository/docs/Better_Regulation_Strategy_2_0_for_Kosovo_-_ALBANIAN.pdf> [↑](#footnote-ref-1)
2. <https://map.rks-gov.net/institucion/Plan-and-Strategies/Strategjia-e-RAP.aspx> [↑](#footnote-ref-2)
3. Intervista me udhëheqësit e Divizioneve të Komunikimit Publik, shtator/tetor 2016 [↑](#footnote-ref-3)
4. <http://www.sigmaweb.org/publications/Monitoring-Report-2016-Kosovo.pdf> [↑](#footnote-ref-4)
5. Citat nga raporti i SIGMA-s “Parimet e Administratës Publike”, fq 11 [↑](#footnote-ref-5)
6. Neni 7, pika 1.6 [↑](#footnote-ref-6)
7. Neni 10, pika 1.1 [↑](#footnote-ref-7)
8. Rekomandim i dalë nga takimi i Zyrës për Komunik Publik me përfaqesuesit e medieve, mbajtur me 23 nëntor 2016 [↑](#footnote-ref-8)
9. Si më lartë [↑](#footnote-ref-9)
10. Rregullorja për Shërbimin e Komunikimit Qeveritar, pika 1.2, 1.5 dhe 1.6 [↑](#footnote-ref-10)
11. Neni 6, pika 1.3 [↑](#footnote-ref-11)
12. Rekomandim i dalë nga takimi i Zyrës për Komunikim Publik me përfaqesuesit e medieve, mbajtur me 23 nëntor 2016 [↑](#footnote-ref-12)