Strategjia e Kosovës për Qeverisje Elektronike 2023-2027

Draft verzioni 4.3

# Përmbledhje ekzekutive

Strategjia e Kosovës për Qeverisje Elektronike 2023-2027 është dokument strategjik që fokusohet në fushat kryesore të digjitalizimit të sektorit publik që ndihmojnë në arritjen e vizionit të përcaktuar në Agjendën Digjitale të Kosovës 2030 për transformimin e Kosovës në një vend të suksessheëëm në fushën e digjitalizimit.

*Figura 1 – Fushat kryesore për e-qeverisje të suksesshme*



Objektivat strategjikë të përcaktuar në strategji ndihmojnë në arritjen e vizionit të transformimit digjital në administratën publike të Kosovës. Strategjia adreson çështjet aktuale dhe formulon objektiva dhe veprime specifike për tejkalimin e tyre dhe arritjen e qëllimeve strategjike.

Kosova ka shënuar progres të mirë në digjitalizimin e administratës publike duke përcaktuar digjitalizimin si një nga prioritetet e saj, por strategjia thekson mundësitë për qasje më koherente dhe sistematike ndaj digjitalizimit në sektorin publik për t’i nxitur më tej përpjekjet për digjitalizim. Ajo përfshinë aspekte të **koordinimit të e-qeverisjes** si në nivel strategjik ashtu edhe në atë operacional. Për shembull, puna e **Komisionit për Transformim Digjital** është të ofrojë mbikëqyrje të nivelit të lartë për procesin e digjitalizimit. Një temë e cila prek të gjitha aspektet e e-qeverisjes është **siguria kibernetike** që është e nevojshme për të siguruar që organizatat dhe sistemet qeveritare janë të qëndrueshme ndaj kërcënimeve kibernetike. Investimi në të ardhmen digjitale gjithashtu nënkupton **investimin në shkathtësi digjitale**, pasi ato janë të nevojshme si për zyrtarët publikë që e drejtojnë digjitalizimin ashtu edhe për të gjithë të tjerët në sektorin publik. Sektori publik duhet të jetë një vend pune i pershtatshëm dhe i dëshirueshëm, ku inkurajohet dhe shpërblehet mentaliteti që përqëndrohet nga e ardhmja. Një vendi shpërblyes pune ndihmon në tërheqjen dhe mbajtjen e specialistëve të TI-së, pasi në Kosovë, si kudo në botë, ka mungesë të personelit të shkathtë të TI-së. Bazuar në perspektivën e pronarëve të sistemeve të informacionit dhe ofruesve të shërbimeve digjitale, rritja shumë e shpejtë e digjitalizimit ndihmohet duke u orientuar në një **arkitekturë** më efikase **të ndërmarrjes** me përfshirjen e **“qeverisë në tërësi”** që mbështetet nga standardet dhe kornizat teknologjike. Strategjia për Qeverisje Elektronike 2023-2027 fokusohet në qytetarët, të cilëve digjitalizimi duhet t’ju sjellë përfitime të prekshme në jetën e tyre të përditshme. Kjo përfshinë **ridizajnimin e shërbimeve digjitale** që i ofron administrata publike duke ndjekur një qasje më të përqendruar te përdoruesi dhe duke ndihmuar në ngritjen e kompetencave në lëmi të ndryshme, nga shërbimet digjitale deri te siguria kibernetike.

Edhe pse kohëzgjatja e Strategjisë për Qeverisje Elektronike (e-Qeverisjes) është për pesë vjet, fusha e dixhitalizimit në botë është duke ndryshuar vazhdimisht. Prandaj, në mënyrë që e-qeverisja t’i bëj ballë sfidave të së ardhmes, duhet të promovohet një kulturë e inovacionit, së bashku me nxitjen e një mendësie të hapur dhe bashkëpunimit me palët tjera te interesit, si akademia dhe sektori publik si në Kosovë ashtu edhe në nivel ndërkombëtar.

#  Hyrje

Strategjia për Qeverisje Elektronike 2023-2027 përcakton një vizion që është në përputhje me vizionin e përcaktuar në draft Agjendën Digjitale të Kosovës 2030: Deri në vitin 2030, Kosova do të bëhet vend modern digjital me ekonomi të avancuar digjitale dhe administratë efektive publike, duke siguruar përdorimin e mençur të territorit dhe infrastrukturës, qytetarët e të cilës do t’i përdorin mjetet digjitale dhe shërbimet elektronike dhe bëjnë jetë me cilësi të lartë dhe të sigurt në epokën digjitale.

Vizioni në këtë dokument përqendrohet në të ardhmen e e-qeverisjes që ndihmon në arritjen e vizionit të përcaktuar në Agjendën Digjitale 2030.



Misioni përcakton se çfarë është e nevojshme të bëhet në nivelin më të lartë për ta arritur vizionin.

**Misioni i Strategjisë për e-Qeverisje** është të krijohen kushte për përshpejtimin e e-qeverisjes së Kosovës nëpërmjet përdorimit më të mirë të sistemit aktual të e-qeverisjes dhe duke shtuar funksionalitete të reja, duke i adoptuar praktikat më të mira dhe duke përdorur teknologji moderne.

Për ta përmbushur vizionin dhe misionin, Strategjia për Qeverisje Elektronike 2023-2027 fokusohet në gjashtë fushat kryesore të e-qeverisjes. Këto janë prezantuar si objektiva strategjikë.

Qeveria e Kosovës është zotuar për arritjen e objektivave strategjikë në vijim, siç përcaktohet në këtë strategji:

*Figura 2 – Objektivat strategjikë*



Këto gjashtë objektiva strategjikë janë po aq të rëndësishëm për përshpejtimin e e-qeverisjes në Kosovë në mënyrë që të maksimizohen përfitimet nga digjitalizimi = dhe ndihmohet arritja e vizionit për një Kosovë që është e suksesshme në fushën e digjitalizimit.

Përveç strategjisë është formuluar edhe një plan i veprimit me veprime specifike, afat kohor dhe implikime buxhetore për t’i përmbushur objektivat strategjikë të strategjisë. Për të punuar drejt vizionit të përcaktuar, të gjithë pjesëmarrësit duhet t’i ndjekin disa parime të përgjithshme që përcaktojnë natyrën e punës dhe vlerat e miratuara gjatë zbatimit të strategjisë. Parimet për digjitalizim janë në harmoni me parimet e e-qeverisjes të përcaktuara nga Komisioni Evropian:

* *“Një-herë të vetme” – asnjë institucion i administratës publike nuk kërkon nga përdoruesi informacione të cilat tashmë ia kanë dhënë administratës për të siguruar që “të dhënat lëvizin e jo përdoruesit”.*
* *Personalizimi – përdoruesit i shprehin preferencat e tyre për ndërveprim me administratën publike, të cilat pastaj mund t’i përdorin për ta bërë ndërveprimin sa më të thjeshtë që është e mundur.*
* *Ofrimi proaktiv i shërbimeve – administrata publike është e vetëdijshme për rrethanat e përdoruesit dhe ofron në mënyrë proaktive shërbime dhe informata për të cilat ka nevojë përdoruesi, duke i përshtatur ato me nevojat, rrethanat, preferencat e përdoruesit, e kështu me radhë*
* *“qasja digjitale së pari” – përdoruesi ndërvepron me administratën publike në mënyrë digjitale, përveç nëse ka arsye për të mos e bërë në këtë formë.*

Bazuar në parimet e përcaktuara nga Komisioni Evropian dhe objektivat strategjikë të Strategjisë për Qeverisje Elektronike 2022, parimet për digjitalizim janë si në vijim:

Parimet për digjitalizim:

1. **Digjital sipas dizajnit.** Mundësitë e teknologjive digjitale të integruara në politikëbërje dhe procese për dizajnimin e shërbimeve. Në vend se të digjitalizojnë metodat analoge, qeveritë digjitale shfrytëzojnë mundësi të reja që lindin nga transformimi digjital.
2. **Të drejtuar nga të dhënat.** Sektori publik i drejtuar nga të dhënat njeh dhe merr hapa për t’i qeverisur të dhënat si aset kyç strategjik në krijimin e vlerës publike nëpërmjet aplikimit të tyre në planifikim, zbatim dhe monitorim të politikave publike.
3. **Ndërveprueshmëri sipas dizajnit.** Arkitektura e ndërmarrjes seë qeverisë digjitale ofron një cikël jetësor funksional të ekosistemit të qeverisë digjitale. Qeveria vepron si platformë (udhëzime, vegla, të dhëna, dhe softuer) për ofrimin e shërbimeve që janë të drejtuara nga përdoruesi, konsistente, të rrjedhshme, të integruara, proaktive, të bazuara në ngjarje jetësore dhe ndërsektoriale.
4. **I drejtuar nga përdoruesi dhe gjithëpërfshirës.** Qasja e drejtuar nga përdoruesi përshkruan veprimet e qeverisë që i lejojnë qytetarët dhe bizneset t’i tregojnë dhe komunikojnë nevojat e tyre vetanake dhe në këtë mënyrë ta drejtojnë dizajnin e politikave qeveritare dhe shërbimeve publike digjitale.
5. **Një-herë-të-vetme.** Administratat publike duhet të sigurojnë që qytetarët dhe bizneset i japin të njëjtat informacioneadministratave publike vetëm një herë.
6. **Ofrim nëpërmjet kanaleve të shumta.** Planifikohen dhe zbatohen kanale të ndryshme për ofrimin e shërbimeve – telefona, kompjuterë dhe zyra për ofrimin e shërbimeve. Qëllimi i kësaj është që të ofrohen shërbime digjitale për të gjithë qytetarët pa pasur nevoje për kanale dhe mjete specifike për ofrimin e shërbimeve.
7. **Privatësi sipas dizajnit.** Privatësia sipas dizajnit është një qasje ndaj inxhinierisë së sistemeve, e cila kërkon që mbrojtja e privatësisë së individëve duke i integruar konsideratat e çështjeve të privatësisë, të sigurohet nga fillimi i zhvillimit të produkteve, shërbimeve, praktikave biznesore dhe infrastrukturave fizike.
8. **Besim dhe siguri.** Besimi dhe siguria në ekonominë digjitale i lehtësojnë transaksionet elektronike për bizneset dhe qytetarët, duke i bërë më të sigurta, më të shpejta dhe më të lira. Gjithashtu kontribuon në qëndrueshmërinë e infrastrukturës kritike digjitale në telekomunikacion, energji, transport, apo fusha të shërbimeve bankare, duke rezultuar në një ekonomi më të fuqishme dhe dinamike dhe rritje të besimit të konsumatorëve.
9. **Inovacion i hapur.** Zgjidhjet inovative krijohen dhe ndërtohen duke përdorur një qasje të hapur me institucionet qeveritare, sektorin privat, akademinë dhe qytetarët.

# Metodologjia

Strategjia për Qeverisje Elektronike 2023-2027 është përgatitur në bashkëpunim të ngushtë ndërmjet bashkëbiseduesve relevantë të Kosovës dhe Akademisë për e-Qeverisje (eGA) të Estonisë. Kjo punë ka përfshirë vizita në terren në Kosovë, konsultime me akterët e sektorit publik dhe analizë të aspekteve teknologjike të e-qeverisjes në Kosovë.

Gjatë hartimit të Strategjisë së Kosovës për Qeverisje Elektronike 2023-2027 është kryer një analizë e gjendjes aktuale, e cila u fokusua në aspektet teknologjike të e-qeverisjes. Hulumtimi kishte për qëllim theksimin e sfidave dhe aspekteve kritike për zhvillimet në të ardhmen për ta arritur qëllimin që Kosova të ketë sukses në fushën e digjitalizimit. Studimi u krye duke aplikuar metodën e hulumtimit të të dhënave sekondare. Ndër burimet tjera të përdorura, gjatë analizës i është kushtuar vëmendje edhe dokumenteve ekzistuese strategjike, si Strategjia e Kosovës 2022-2027, Strategjia e Qeverisjes Elektronike 2009-2015, Agjenda Digjitale për Kosovën 2013-2020, Strategjia për Rregullim më të Mirë 2017-2021, Strategjia për Modernizimin e Administratës Publike 2015-2020, Strategjia e Reformës së Administratës Publike 2022-2027 e aprovuar më së fundi dhe Programi për Parandalimin dhe Zvogëlimin e Barrës Administrative 2022-2027.

Përveç analizës bazë, eGA ka realizuar intervista dhe seminare me akterët kryesorë për t'i hartëzuar mundësitë, problemet dhe qëllimet e mundshme strategjike për të gjetur të dhëna për përgatitjen e dokumentit strategjik. Metodologjia e përshkruar në Udhëzimin Administrativ dhe Planifikimin dhe Hartimin e Dokumenteve Strategjike është përdorur për t'i mbajtur punëtoritë.

Konsultimi i procesit paraprak ka përfshirë , për shembull, Zyrën e Kryeministrit, Agjencinë e Shoqërisë së Informacionit, Agjencinë për Regjistrim Civil, Ministrinë e Punëve të Brendshme, Ministrinë e Financave, Ministrinë e Ekonomisë, Agjencinë Kadastrale, Administratën Tatimore, Komisionin Rregullativ të Prokurimit Publik (KRPP), Institutin e Kosovës për Administratë Publike (IKAP) dhe Agjencinë për Regjistrimin e Bizneseve.

Hartimi i Strategjisë së Kosovës për Qeverisje Elektronike 2023-2027 dhe Planit të Veprimit është bërë duke u bazuar në rregulloret përkatëse në Kosovë, për shembull, Udhëzimet Administrative të Planifikimit dhe Hartimit të Dokumenteve Strategjike dhe Planeve të Veprimit dhe Udhëzimet për hartimin e dokumenteve strategjike.

Përgatitja dhe mbledhja e të dhënave për strategjinë dhe planin e veprimit u krye sipas hapave të mëposhtëm:

1. Analiza e problemit dhe hartëzimi i shkakut

2. Përcaktimi i vizionit

3. Përcaktimi i objektivave strategjikë

4. Përcaktimi i objektivave specifikë për çdo objektiv strategjik

5. Shtimi i veprimeve dhe përcaktimi i outputeve

6. Zhvillimi i treguesve të performancës, të aplikueshëm për objektiva strategjikë dhe specifikë

7. Rezultatet për objektiva strategjikë dhe specifikë

8. Kostot e vlerësuara për veprime.

*Figura 3 – Procesi i përgatitjes së strategjisë dhe planit të veprimit*



Para se të aprovohet, strategjia do t’i nënshtrohet procesit zyrtar të konsultimit publik.

# Historiku

Kosova është një vend që po zhvillohet me shpejtësi dhe ka potencial të mirë për transformim digjital. Në vitet e fundit, Qeveria e Kosovës (QeK) i ka prioritizuar reformat në administratë publike për ta transformuar sektorin e saj publik në një administratë më moderne, efikase dhe me qytetarin në qendër dhe ka mbështetur përdorimin e Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit (TIK) në ofrimin e shërbimeve publike.

Në bashkëpunim me Bashkimin Evropian, QeK ka miratuar Strategjinë e Reformës së Administratës Publike (2015-2020), ku është paraparë orientimi kryesor strategjik i Qeverisë në këtë fushë. Në fund të vitit 2022 është miratuar Strategjia e Reformës së Administratës Publike () 2022-2027. Në strategji digjitalizimi shihet si pjesë e ofrimit më të mirë të shërbimeve që ndihmon në arritjen e qëllimit kryesor në ofrimin e shërbimeve, kalimin nga administrata e bazuar në “rregulla” tradicionale në administratë publike të orientuar në shërbime. Strategjia thekson që e përfshin standardizimin dhe digjitalizimin e regjistrave publikë, standardizimin e shërbimeve dhe zhvillimin e regjistrit qendror online të shërbimeve administrative. Përveç kësaj, strategjia përshkruan nevojën për prezantimin gradual të veglave për menaxhimin e cilësisë në administratën publike për ta vlerësuar dhe rritur efikasitetin e performancës institucionale.

Përveç Strategjisë së Reformës së Administratës Publike 2022-2027 është edhe Programi për Parandalimin dhe Zvogëlimin e Barrës Administrative 2022-2027, i cili ishte aprovuar në fund të vitit 2022. Ai synon ta përmirësojë ofrimin e shërbimeve për qytetarët dhe bizneset duke hartuar, zbatuar dhe rishikuar në mënyrë efektive politikat publike. Një nga fushat ku programi sheh një mundësi për zvogëlimin e barrës është digjitalizimi apo investimi në infrastrukturë teknologjike për ndërlidhjen e regjistrave publikë dhe gjenerimin automatik të të dhënave, si dhe zhvillimin e platformave elektronike për informimin dhe shërbimin e qytetarëve, bizneseve dhe vetë administratës.

Programi për Parandalimin dhe Zvogëlimin e Barrës Administrative 2022-2027 përshkruan parimet që do të përdoren për ta parandaluar dhe zvogëluar barrën administrative: parimet e qeverisjes elektronike të Komisionit Evropian (KE) dhe parimet e përgjithshme administrative për qeverisjen elektronike. Programi për Parandalimin dhe Zvogëlimin e Barrës Administrative 2022-2027 dhe strategjia e qeverisjes elektronike ndajnë vizionin e përbashkët të qeverisjes elektronike ku përdoruesi me ngjarjet e tij jetësore reale është në qendër, duke marrë parasysh nevojat dhe përvojat e përdoruesit.

Programi për Parandalimin dhe Zvogëlimin e Barrës Administrative 2022-2027 thekson se duke pasur parasysh kompleksitetin e kornizës ligjore dhe kufizimet kohore në lidhje me përgatitjen e akteve ligjore, është e mundur të vazhdohet me digjitalizimin përpara thjeshtimit administrativ, me planifikimin e duhur për thjeshtimin në të ardhmen. Mundësia për ta përdorur digjitalizimin në një mënyrë të tillë është e rëndësishme për objektivin strategjik të stretegjisë së e-Qeverisjes: “Shërbimet elektronike publike të përqendruara te përdoruesit, gjithëpërfshirëse dhe të besueshme”.

Programi thekson se digjitalizimi do të zbatohet në mënyrën më të thjeshtë të mundshme, të lehtë dhe të shpejtë në përdorim, duke shmangur paraqitjen fizike në administratën publike, dëshmitë, verifikimet nga pala dhe letrat e shtypura. Pra, potencon se legjislacioni duhet të hartohet në atë mënyrë që ta mundësojë dhe jo ta pengojë digjitalizimin.

Qeverisja digjitale dhe ofrimi i shërbimeve është gjithashtu një shtyllë qendrore e Agjendës së Zgjerimit të BE-së së bashku me sundimin e ligjit dhe reformën e administratës publike. Modernizimi i administratës publike - dhe në kuadër të kësaj, digjitalizimi për shërbime më të mira - është theksuar si një element thelbësor i Planit të Qeverisë për zbatimin e Programit të Qeverisë për 2021-2025 dhe Strategjisë Kombëtare për Zhvillim - 2030 dhe në draftin e Agjendës Digjitale të Kosovës 2030.

Agjenda Digjitale e Kosovës 2030 (tani e tutje e referuar si AD 2030) është një agjendë horizontale ndërsektoriale që përcakton politikat dhe prioritetet e Kosovës në kontekstin e transformimit digjital të vazhdueshëm të ekonomisë dhe shoqërisë, të ndikuar nga teknologjitë inovative dhe tendencat globale digjitale. Me AD 2030, Kosova do t'i përdorë mundësitë për zhvillim të teknologjive të avancuara TIK për t'u bërë një ekonomi dhe shoqëri digjitale e avancuar, për ta mbështetur rritjen ekonomike dhe për ta forcuar konkurrencën kombëtare.

Shkalla e lartë e përdorimit të internetit nga qytetarët, një sektor i zhvilluar mirë i TIK-ut dhe disponueshmëria e lidhjeve me brez të gjerë për të gjitha kompanitë, ekonomitë familjaret dhe institucionet arsimore ofrojnë një bazë të mirë për transformimin e mëtejshëm digjital të Kosovës.

Si Strategjia e Reformës së Administratës Publike (RAP) 2022-2027, ashtu edhe strategjia e qeverisjes elektronike parashohin masa për përmirësimin e infrastrukturës së TIK-ut dhe kushtet teknike për digjitalizimin e gjerë të shërbimeve. Siç është theksuar në strategjinë e RAP-it, këto masa do ta mundësojnë integrimin dhe shkëmbimin e të dhënave ndërmjet më shumë institucioneve dhe regjistrave publikë të lidhur me platformën e-Kosova.

Strategjia e Reformës së Administratës Publike (RAP) 2022-2027 e sheh përfitimin nga digjitalizimi i proceseve dhe shërbimeve të biznesit në rritjen e efikasitetit të punës dhe uljen e kostove si për institucionet ashtu edhe për përdoruesit. Objektivat strategjikë të Strategjisë për Qeverisje Elektronike janë në përputhje me këtë synim.

Një nga sfidat e identifikuara në Strategjinë e Reformës së Administratës Publike (RAP) 2022-2027 është se megjithëse është bërë përparim më i dukshëm në zhvillimin e infrastrukturës teknike për digjitalizimin e shërbimit publik, janë bërë vetëm hapat fillestarë drejt krijimit të një kornize ligjore koherente për procedurat administrative dhe ofrimin e shërbimeve. Kjo është adresuar në objektivat strategjike të strategjisë së qeverisjes elektronike që e adresojnë bashkëpunimin në qeverisje elektronike dhe arkitekturën e ndërmarrjes dhe kornzizat tjera “mbarë-qeveritare”me.

RAP thekson se funksioni i hartimit të politikave për ofrimin e shërbimeve, duke përfshirë transformimin digjital, mbetet i paqartë në mungesë të mekanizmave për ta siguruar koordinimin ndërmjet institucioneve të ndryshme të angazhuara në ofrimin e shërbimeve. Si zhvillim pozitiv theksohet diversiteti i matjeve të kënaqshmërisë së përdoruesit dhe përmirësimi i cilësisë së të dhënave, por perceptimi i kënaqshmërisë së përdoruesit me ofrimin e shërbimit është në rënie. RAP thekson se Kosova po performon nën mesataren rajonale të përmirësimeve në ofrimin e shërbimeve.

Qytetarët e përdorin internetin kryesisht për qëllime komunikimi, argëtimi dhe të marrjes së informacionit, por për fat të keq, përdorimi i e-tregtisë, e-qeverisë, e-arsimit dhe e-shëndetësisë është i kufizuar. Për më tepër, privatësia dhe siguria në përdorimin e shërbimeve të TIK-ut ende përbëjnë një sfidë të konsiderueshme për popullin e Kosovës në jetën e tyre private apo të biznesit.

*Tabela 1 – Përdorimi i internetit në Kosovë*



Për shembull, sipas sondazhit të Agjencisë së Statistikave të Kosovës, **vetëm 5.3 për qind e përdoruesve të internetit në Kosovë kanë përdorur formularët online**.[[1]](#footnote-2)

Banka Botërore ka zhvilluar **Indeksin e Maturitetit të Teknologjisë në Qeveri** (GTMI)[[2]](#footnote-3) për t’i matur aspektet kyçe në katër fushat në fokus të transformimit digjital në sektorin publik: sistemet qendrore qeveritare, ofrimi i shërbimeve publike, angazhimi i qytetarëve dhe mundësuesit e Teknologjisë në Qeveri. Indeksi mbulon 198 vende dhe Kosova i përket grupit B. Kosova e ka përmirësuar pozitën e saj në mënyrë të konsiderueshme, në veçanti në fushën e Ofrimit të Shërbimeve Publike (OSHP). Megjithatë, rezultati më i ulët vazhdon të ndërlidhet me Mundësuesit e Teknologjisë në Qeveri (GTEI) dhe Angazhimi Digjital i Qytetarëve (DCEI).

Kosova tashmë është shoqëri e informacionit; megjithatë, për t’u bërë shoqëri gigabit i nevojiten investime kapitale njerëzore shtesë dhe investime direkte për të arritur zhvillim në të gjitha fushat teknike. Për më tepër, për zhvillimin e teknologjive dhe shërbimeve të reja, për të cilat kemi qenë dëshmitarë në vitet e fundit, nevojiten shkathtesi të reja dhe infrastrukturë më e avancuar e TI-së.

Kapitulli me përmbledhjen e historikut për Strategjinë për Qeverisje Elektronike është i ndarë në tri fusha fokusi, të cilat i mbulojnë aspektet që janë kruciale për të arritur sukses në transformimin digjital në sektorin publik: vizioni dhe lidershipi, shkathtesitë digjitale dhe teknologjia. Për secilën temë janë përcaktuar problemet kryesore që e pengojnë digjitalizimin e sektorit publik në Kosovë.

## 4.1 Vizioni dhe udhëheqja

Informacioni në sfond për temën e vizionit dhe lidershipit mbulon koordinimin dhe politikëbërjen në lidhje me qeverisjen elektronike, si dhe bashkëpunimin në nivel kombëtar dhe ndërkombëtar për ta nxitur inovacionin. Këto përbëjnë shtyllën kurrizore të e-qeverisjes.

Kosova ka zhvilluar qeverisjen e saj elektronike si pjesë e një strategjie më të gjerë digjitale për t'u bërë një komb me prosperitet digjital.

* Kosova hartoi strategjinë e saj të parë për qeverisjen elektronike për vitet 2009-2015 në vitin 2008.[[3]](#footnote-4)
* Në vitin 2018, Kosova iu bashkua Agjendës Digjitale të BE-së për Ballkanin Perëndimor dhe demonstroi vullnet politik dhe përkushtim ndaj digjitalizimit.
* Në vitin 2022 u hartua Agjenda Digjitale e Kosovës 2030.[[4]](#footnote-5)
* Në vitin 2022 u dakordua Strategjia për Reformën e Administratës Publike për periudhën 2022-2027 për ta ndihmuar zhvillimin kombëtar. Krahas saj do të funksionojnë kjo Strategji e Qeverisjes Elektronike dhe Strategjia e re eSigurisë Kibernetike.[[5]](#footnote-6)
* Në vitin 2022 u miratua programi për parandalimin dhe zvogëlimin e barrës administrative që e sheh digjitalizimin si një mjet për zvogëlimin e barrës administrative.
* Në vitin 2022 u miratua strategjia e Reformës së Administratës Publike (RAP) 2022-2027, duke u fokusuar në rolin e digjitalizimit si pjesë e ofrimit më të mirë të shërbimeve.

Qeveria e Kosovës ka punuar në krijimin e **ligjeve dhe rregulloreve** që kanë të bëjnë me dokumentacionin elektronik, nënshkrimin elektronik, mbrojtjen e të dhënave dhe sigurinë kibernetike për të dhënat personale në përputhje me standardet ndërkombëtare dhe rregulloret e BE-së, përfshirë Ligjin për Shërbimet e Shoqërisë Informatike (Ligji nr. 04/L-094, kapitulli 1, neni 1. 15 mars 2012), i cili njeh dokumentet elektronike si ligjërisht të barasvlershme me dokumentet në letër, (ii) Ligjin për Identifikimin Elektronik dhe Shërbimet e Besuara në Transaksionet Elektronike (Ligji nr. 08/L -022, 6, 2021), dhe (iii) Ligjin për Mbrojtjen e të Dhënave Personale (Ligji nr. 06/L–082, 30 janar 2019), i cili mbulon të gjitha fushat kryesore të mbrojtjes së të dhënave, duke përfshirë kërkesat gjithëpërfshirëse për siguri kibernetike dhe është në përputhje me Rregulloren e Përgjithshme të BE-së për Mbrojtjen e të Dhënave.[[6]](#footnote-7)

Edhe pse institucione të ndryshme po punojnë drejt digjitalizimit dhe janë hartuar dokumente strategjike të fushës, ka hapësirë për veprime më të koordinuara dhe praktike për të pasur sukses si një e-qeveri. Kjo përfshin procese transparente dhe parime të qëndrueshme teknologjike. Këto formojnë objektivat e kësaj strategjie dhe plani të saj të veprimit.

Kosova ka marrë pjesë në programet e BE-së për Kërkim dhe Inovacion që nga viti 2007 dhe është bërë anëtare plotësisht e asociuar e Horizon Europe në muajin janar të vitit 2022. Kjo do ta lejojë rritjen e bashkëpunimit me shtetet anëtare të BE-së dhe më gjerë. Megjithatë, sipas Raportit të Komisionit Evropian për Kosovë 2020, politika e Kosovës për kërkim dhe inovacion mbetet jo e zhvilluar mjaftueshëm. Për ta ndryshuar këtë, Qeveria e Kosovës e ka bërë kërkimin fushë prioritare, dhe prioritetet e reformës strukturore të Kosovës inkurajojnë gjenerimin konkurrues dhe shpërndarjen e njohurive përmes investimit në kërkim dhe zhvillim.

Nga pikëpamja e qeverisë elektronike, është pozitive që transformimi digjital është një nga fushat kryesore prioritare të Kosovës në Horizon Europe.[[7]](#footnote-8)

Ministria e Inovacionit dhe Ndërmarrësisë ka publikuar Strategjinë Kombëtare për Inovacion dhe Ndërmarrësi 2019-2023, duke theksuar nevojën për një qasje të koordinuar ndaj inovacionit në sektorin publik.[[8]](#footnote-9)

Inovacioni mund të përdoret si një mjet për qëndrueshmërinë e digjitalizimit të sektorit publik në të ardhmen dhe, prandaj, është një nga objektivat strategjikë të Strategjisë së Qeverisjes Elektronike 2023-2027.

**Problemi 1.**

**Organizimi i e-qeverisjes në Kosovë nuk është i qëndrueshëm në planin afatgjatë:**

* Rolet e akterëve në qeverisje elektronike janë të paqarta.
* Politikat e informacionit dhe të të dhënave nuk janë zbatuar plotësisht në sektorin publik.
* Duhet kuptim gjithëpërfshirës i përgjegjësive të lidhura me digjitalizimin në të gjitha entitetet qeveritare. Kërkohen më shumë njohuri për e-qeverisjen, burimet dhe kapacitetet në nivelet strategjike dhe zbatuese.

**Problem 2.**

**Inovacionit i mungon një qasje e koordinuar në sektorin publik:**

* Bashkëpunimi midis sektorit publik, sektorit privat dhe akademisë në inovacion është jo i rregullt (akademia ka një rol minimal në procesin e digjitalizimit dhe sektori privat është thjesht një ofrues i shërbimit).
* Teknologjitë në zhvillim (AI, Blockchain, ‘Internet of Things’) nuk testohen në sektorin publik.
* Mundësitë për bashkëpunim ndërkombëtar në inovacion nuk përdoren sa duhet.

## 4.2 Shkathtësiteë digjitale

Kjo strategji përqendrohet kryesisht në kompetencat digjitale në sektorin publik pasi këto janë të nevojshme për të zhvilluar, qeverisur dhe përdorur shërbime qeveritare digjitale.

Numri i përgjithshëm i vlerësuar i specialistëve të TI-së dhe stafit mbështetës në sektorin publik është rreth 450, që korrespondon me vetëm 0.5 përqind të punësimit të përgjithshëm publik, përderisa nuk ekziston një pasqyrë e shkathtesive digjitale (përfshirë boshllëqet në shkathtesi) të njësive të TI-së të krijuara në organizatat e sektorit publik. Bazuar në përvojën ndërkombëtare, përqindja totale e specialistëve teknikë duhet të jetë në rreth 2-3 përqind për të siguruar mbështetje adekuate për sistemet ekzistuese/të reja qeveritare, infrastrukturën digjitale në mbarë vendin dhe rritjen e pritshme të ngarkesës me punë për shkak të transformimit digjital në Kosovë. Pothuajse gjysma e pagave në sektorin e TIK-ut janë midis 750 dhe 2,000 euro, që është shumë më e lartë se mesatarja kombëtare prej 416 euro. Kjo gjithashtu do të thotë se qeveria e Kosovës dhe sektori publik  **kanë veështirësi për të gjetur personel kompetent të TI-së** për ta shtyer para transformimin diëjital – pagat e ofruara në sektorin publik për personelin e TI-së nuk janë në përputhje me pagat e sektorit privat.

**Shkathtësitë e nivelit profesional** për planifikimin dhe zbatimin e transformimit digjital janë të një rëndësie jetike.Megjithatë, mungesa e mundësive për trajnim në krijimin e shkathtësive për personelin e TI-së dhe rolet këçe (dizajnimi i shërbimeve, analistë tëi biznesit dhe të të dhënave, etj.) në transformimin digjital në sektorin publik, aktualisht po e pengon digjitalizimin.

Anketa Digjitale e Ekonomive Familjare (DHS)[[9]](#footnote-10) tregon një ndasi të konsiderueshme në drejtim të përdorimit produktiv të pajisjeve dhe rrjeteve, ku shumica e përdorimit kufizohet në rrjetet sociale dhe komunikim, me nivele të ulëta përdorimi rreth e-bashkëpunimit, e-bankimit, krijimit të përmbajtjes në ueb, kodimit, etj. Fatkeqësisht, nuk është kryer asnjë analizë zyrtare e thellë në lidhje me shkathtësitë diëjitale të zyrtarëve të sektorit publik, por bazuar në vlerësimin e përgjithshëm të aftësive digjitale në DHS, mund të supozojmë se është në një nivel të ngjashëm, përveç nëse ata janë profesionistë të TI-së.

**Zyrtarët publikë** kanë nevojë **për shkathtësi të mjaftueshme të njohurive digjitale** për t’i përdorur softuerët e zyrës, mjetet e komunikimit dhe shërbimet digjitale. Për më tepër, zyrtarët e sektorit publik duhet të jenë në gjendje t'i mbështesin qytetarët në marrjen e shërbimeve digjitale.

**Problemi 1.**

**Kompetencat digjitale në sektorin publik në Kosovë janë të vjetruara ose mungojnë:**

- Sektori publik nuk është tërheqës për personelin e TI-së.

- Zyrtarëve publikë u mungojnë shkathtësitë diëjitale bazike për t'i përdorur shërbimet digjitale dhe për t'i këshilluar qytetarët se si t'i përdorin ato.

- Zyrtarët e sektorit publik që drejtojnë transformimin digjital (specialistët e TI-së) nuk kanë shkathtësi të mjaftueshme profesionale për ta udhëhequr transformimin digjital.

4.3 Teknologjia

Historiku i teknologjisë mbulon aspektet teknike të e-qeverisjes dhe temat e menaxhimit të ndryshimeve që lidhen me të, duke filluar nga arkitektura e ndërmarrjes dhe siguria kibernetike e sistemeve qeveritare, deri te ofrimi i shërbimeve digjitale proaktive për qytetarët që ndjekin qasjen e bazuar në ngjarje jetësore.

Qeveria qendrore dhe ajo lokale aktualisht ofrojnë **mbi 700 shërbime** për bizneset dhe qytetarët, **por vetëm 10 për qind** e shërbimeve **ofrohen online**, përderisa shumica e institucioneve kanë ende nevojë për infrastrukturën, sistemet ose shkathtësitë eduhur.

**Identiteti digjital** është njëri nga mundësuesit e digjitalizimit. Informatat e popullsisë mirëmbahen dhe kanë cilësi mjaft të mirë; megjithatë, **ekziston nevoja për më shumë bashkëpunim** ndërmjet akterëve të ndryshëm për të përdorur funksionalitete të lidhura me identitetin digjital për përfitim maksimal.

Shumë shërbime online ofrohen përmes portaleve individuale të agjencive, duke e bërë të vështirë transferimin e të dhënave ndërmjet agjencive. Preferohet një **qasje** më intuitive dhe **proaktive** për krijimin e shërbimeve **e bazuar në ngjarje jetësore,** e organizuar rreth nevojave të përdoruesve në momente kyçe të jetës së tyre (për shembull lindja e fëmijës, blerja e një shtëpie të re).

Tashmë janë zbatuar disa zgjidhje të përgjithshme dhe shërbime qendrore që synojnë ta thjeshtojnë digjitalizimin e shërbimeve të ndryshme publike për ofruesit e shërbimeve. Megjithatë, mekanizmi se si platformat bëhen të përdorshme dhe si angazhohen klientët për t'i përdorur ato duhet të mirëmbahet më mirë dhe një numër më i madh i ofruesve të shërbimeve publike duhet t'i përdorin ato.

Aktualisht, **rrjeti** i dedikuar **qeveritar** përdoret nga të gjitha subjektet qeveritare që mundëson komunikim të sigurt ndërmjet institucioneve të ndryshme. Platforma e ndërveprueshmërisë **Government Gateway** (GG) është krijuar që nga viti 2017. GG është zgjidhja kryesore e integrimit ang. “*back-end”*; ka më shumë potencial për të shtuar shërbime me përdorim të gjerë, si sistemet e informacionit të lidhura me tatimet. **Portali e-Kosova** është një dritare e vetme për ofrimin e shërbimeve qeveritare digjitale transaksionale dhe të personalizuara nga të gjitha nivelet e qeverisjes (shteti, regjionet, komunat), duke ofruar më shumë shërbime për institucionet dhe bizneset. Platforma është integruar me ‘Government Gateway’, duke mundësuar ndërveprim të plotë midis regjistrave elektronikë tashmë të lidhur.

Strategjia e e-qeverisjes është në përputhje në parim me Kornizën Evropiane të Ndërveprueshmërisë që promovon shërbime dhe rrjedha të pandërprera të të dhënave për administratat publike evropiane. Një nga qëllimet e saj është të ofrojë udhëzime për administratën publike për hartimin dhe përditësimin e Kornizës Kombëtare të Ndërveprueshmërisë (NIF), ose politikave, strategjive dhe udhëzimeve kombëtare që promovojnë ndërveprueshmërinë. Kjo lidhet me objektivin strategjik të ndërveprueshmërisë.

Korniza Evropiane e Ndërveprueshmërisë ndihmon shtetet për t’u siguruar që shërbimet të jenë të qasshme, jo vetëm brenda kufijve të tyre kombëtarë, por edhe nëpër vende tjera. Me fjalë të tjera, ajo do të ndihmojë zbatimin e ndërveprueshmërisë në praktikë. Në këtë mënyrë, administratat publike mund të **kursejnë kohë, t’i ulin kostot, ta rrisin transparencën dhe ta përmirësojnë cilësinë e shërbimeve** që i ofrojnë për qytetarët dhe bizneset. Ky synim përputhet edhe me qëllimet e Programit për Parandalimin dhe Zvogëlimin e Barrës Administrative 2022-2027 dhe Strategjisë së Reformës së Administratës Publike (RAP) 2022-2027.

**Një aspekt kritik** për të gjithë mundësuesit dhe zgjidhjet teknike, është **siguria kibernetike**. Për më tepër, në një nivel më të gjerë shoqëror, përdoruesit (privatë ose biznesorë) duhet të vetëdijësohen për rëndësinë e sigurisë së informacionit dhe sigurisë kibernetike, për shkak të hapjes së shoqërisë ndaj internetit dhe **mungesës së vetëdijes së qytetarëve**.[[10]](#footnote-11)

Qeveria e **Kosovës tashmë ka marrë vendime të rëndësishme për fuqizimin e mbrojtjes kombëtare kibernetike**, si formimi i agjencisë së sigurisë kibernetike dhe hartimi i strategjisë së sigurisë kibernetike, duke u fokusuar në krijimin e qëndrueshmërisë kibernetike, gatishmërisë kibernetike dhe kapaciteteve për trajtimin e incidenteve kibernetike, si dhe shpërndarjen e burimeve adekuate financiare dhe njerëzore në përputhje me rrethanat.

Edhe pse një strategji e veçantë kombëtare për sigurinë kibernetike është në hartim e sipër, tema e sigurisë kibernetike është gjithashtu një objektiv strategjik në Strategjinë e Qeverisjes Elektronike pasi është thelbësore për shumë aspekte të qeverisjes digjitale.

**Problemi 1.**

**Arkitektura e “qeverisë në tërësi” mungon në Kosovë:**

* Arkitektura e ndërmarrjes qeveritare dhe korniza e ndërveprueshmërisë mungojnë ose janë të vjetruara.
* Menaxhimi i mundësuesve teknikë të e-qeverisjes (për shembull, identiteti digjital, Government Gateway, e-Kosova dhe qendra e të dhënave) varet nga partnerët e jashtëm. Kjo rrit rrezikun që njohuritë kritike të mungojnë në sektorin publik.
* Krijimi dhe përdorimi i veglave mbështetëse administrative të menaxhuara në nivel qendror në sektorin publik (për shembull, menaxhimi i dokumenteve, menaxhimi i burimeve njerëzore, menaxhimi i inventarit, menaxhimi i projekteve dhe prokurimi) kërkon koordinim shtesë.
* Nuk ka pasqyrë të sistemeve të TI-së që përdoren në sektorin publik.
* Mungesa e harmonizimit të metadatave në sektorin publik.

**Problemi 2.**

**Shërbimet publike nuk përfitojnë plotësisht nga mundësitë e digjitalizimit:**

* Parimet e digjitalizimit (për shembull qasja "e drejtuar nga të dhënat" dhe parimi "një herë të vetme") njihen dhe zbatohen vetëm pjesërisht.
* Praktikat e (ri)dizajnimit të proceseve dhe shërbimeve në sektorin publik nuk zbatohen.
* Shfrytëzimi i shërbimeve digjitale publike është i ulët.

**Problemi 3.**

**Infrastruktura publike e TI-së është e ndjeshme ndaj sulmeve të jashtme kibernetike dhe rreziqeve teknologjike:**

* Qeverisë i mungon një pasqyrë aktuale e kërcënimit dhe rrezikut kibernetik në lidhje me infrastrukturën dhe shërbimet e saj. Agjencive qeveritare u mungojnë procedurat për të vlerësuar rreziqet kibernetike në lidhje me infrastrukturën e tyre digjitale dhe ofrimin e funksioneve dhe shërbimeve qeveritare.
* Ka mungesë të kërkesave konsistente për sigurisë kibernetike në sektorin publik dhe aspektet e sigurisë nuk janë planifikuar paralelisht me arkitekturën e infrastrukturës.
* Parimi "siguria sipas dizajnit" nuk zbatohet për infrastrukturën digjitale dhe dizajnimin e shërbimeve.
* Planet, proceset dhe kapacitetet për parandalimin e incidenteve të sigurisë kibernetike dhe reagimin ndaj tyre për sistemet qeveritare nuk janë përcaktuar.
* Ka mungesë fondesh të dedikuara për sigurinë kibernetike dhe ekspertë të aftësuar në fushën e sigurisë kibernetike.

# Objektivat strategjike dhe ato specifike

Objektivat në strategji jjanë ndarë në objektiva strategjike dhe objektiva specifike. Për secilëë nga objektivat strategjike, janë përcaktuar dhe shpjeguar rezultatet.

Objektivat mbulojnë gjashtë temat e mëposhtme thelbësore për digjitalizimin e sektorit publik: **koordinimi dhe menaxhimi, kompetencat digjitale, ndërveprueshmëria, shërbimet digjitale, siguria kibernetike dhe inovacioni.**

5.1 Koordinimi dhe menaxhimi

Koordinimi efektiv i e-qeverisjes mundëson zbatoimin e strategjive, legjislacionit dhe politikave përkatëse duke krijuar autoritete ose komitete përkatëse dhe mekanizma të rishikimit. Megjithëse përfshin një grup masash organizative, rregullative dhe teknologjike, e-qeverisja ka të bëjë me reformimin dhe modernizimin e Administratës Publike duke përdorur vegla të TIK-ut, duke mos u kufizuar në kompjuterizimin e zyrave qeveritare.



5.2 Kompetencat digjitale

Transformimi digjital ka të bëjë me largimin e proceseve, shërbimeve dhe teknologjisë së vjetëruar dhe planifikimin dhe krijimin e shërbimeve të sigurta në aspekt kibernetik, të bazuara në të dhëna, me përdoruesin në qendër, dhe me teknologji moderne. Për këtë arsye, transformimi digjital është gjithashtu i lidhur ngushtë me burimet njerëzore dhe ka nevojë për një **fokus në ngritjen e kapaciteteve** për të gjithë ata që janë të përfshirë në procesin e transformimit digjital. Për më tepër, për t’u siguruar që përdoruesit të krijojnë preferencë për shërbimet digjitale, kompetencat digjitale duhet të rriten në çdo nivel në sektorin publik.

Sektori publik mund të jetë një vend i shkëlqyer pune për njerëzit që duan të sjellin inovacione dhe ta modernizojnë shoqërinë. Megjithatë, për ta bërë një gjë të tillë, ata duhet të jenë të motivuar dhe të kenë mundësi mësimi. Nëse zyrtarët publikë ndihen të sigurtë në përdorimin e shërbimeve digjitale, ata gjithashtu mund t'i ndihmojnë qytetarët që t'i përdorin ato. Si rezultat i të gjitha këtyre veprimeve, qytetarët mund të shohin përfitimet enga shërbimet digjitale teksa kursejnë kohë dhe para.



5.3 Ndërveprueshmëria

Ndërveprueshmëria e sistemeve qeveritare duhet të sigurojë që informatat e vlefshme nga të gjitha sistemet qeveritare shkëmbehen për të mbështetur kolektivisht ofrimin e shërbimeve më të dobishme dhe më produktive, dhe integrimin e proceseve biznesore të qeverisë.

**Ndërveprueshmëria bën që sistemet dhe organizatat të funksionojnë së bashku** (ndërveprojnë) dhe **redukton barrën administrative** për qytetarët dhe bizneset. Një shtet me qytetarin në qendër dhe i orientuar kah shërbimi duhet të sigurojë që organizata dhe sisteme të ndryshme informacioni mund të punojnë së bashku dhe të shkëmbejnë informata duke ndjekur parimet si "**digjitale sipas dizajnit**" dhe "**një herë të vetme**". Ndërveprueshmëria mund të vendoset vetëm nëse ekziston një pasqyrë e mirëfilltë - një pasqyrë e aseteve të informacionit, niveli i digjitalizimit dhe menaxhimi i të dhënave sjellin ndërveprueshmëri të mirëqeverisur.

Është e rëndësishme për një shtet që ka qytetarin në qendër dhe që është i orientuar kah shërbimi të sigurohet që organizata dhe sisteme të ndryshme informacioni mund të punojnë së bashku duke kuptuar rolin e tyre në digjitalizimin e sektorit publik. Prandaj, administratat publike duhet të bien dakord për një skemë standarde për t’i ndërlidhur komponentët me lidhje-të-lirshme (loosely coupled) dhe për të zbatuar infrastrukturën e nevojshme.

Digjitalizimi ndodh në mënyrë evolucionare dhe megjithëse ekzistojnë komponentë të ndryshëm dhe mundësues teknikë, funksionaliteti i tyre kërkon riorganizim për të krijuar një pasqyrë të mirë të komponentëve të qeverisë digjitale, funksionet, akterët dhe marrëdhëniet ndërmjet tyre. Digjitalizimi arrihet përmes përcaktimit të arkitekturës së ndërmarrjes dhe kornizës së ndërveprueshmërisë.

Kur modeli për qeverinë digjitale të jetë përcaktuar, është thelbësore të sigurohet që mundësuesit teknikë që fuqizojnë shërbimet elektronike të plotësojnë kërkesat e specifikuara nga ofruesit e shërbimeve publike. Krahas shërbimeve publike, duhet të digjitalizohen edhe shërbimet e “zyrës së mbrapme” (ang. “*back office*”) të sektorit publik. Krijimi dhe përdorimi i këtyre veglave mbështetëse administrative (për shembull, menaxhimi i dokumenteve, burimeve njerëzore, menaxhimi i inventarit, menaxhimi i projekteve dhe prokurimit) do të ofrojnë mbikëqyrje të mirë dhe mundësi për të planifikuar dhe qeverisur ndryshime për e-qeverisje efikase dhe efektive. Përveç kësaj, një “zyrë e mbrapme” digjitale përgatit të gjitha institucionet e sektorit publik për të përmirësuar shërbimet e tyre me mundësi digjitale.



5.4 Shërbimet digjitale

Qytetarët dhe bizneset duhet të kenë qasje në shërbimet publike online për të përfituar nga avantazhet e një shoqërie digjitale. Këto duhet të jenë të disponueshme dhe lehtësisht të qasshme në pajisje dhe platforma të ndryshme, dhe të jenë gjithëpërfshirëse e lehtë të përdorshme.

Për të komunikuar me publikun, administrata duhet të krijojë **një kanal informacioni digjital i cili është neutral ndaj pajisjeve dhe teknologjive**, në formë të një portali qeveritar, që funksionon në pajisje të ndryshme dhe ofron mundësi pagese online. Ky kanal informacioni duhet të ofrojë shërbime informacioni dhe shërbime procedurale. Një kanal informacioni digjital i cili funksionon dhe menaxhohet mirë do t'i transformojë shërbimet qeveritare në një entitet të vetëm dhe do ta përmirësojë disponueshmërinë e shërbimeve publike. Gjithashtu, me fushata të vazhdueshme vetëdijësuese dhe trajnime, qytetarët vetëdijësohen për shërbimet dhe mund t'i përdorin ato.

****

5.5 Siguria kibernetike

Kërcënimet kibernetike në rritje në botë kërkojnë që administratat publike të përqendrohen në masat e sigurisë kibernetike - **është thelbësore të jemi të vetëdijshëm për kërcënimet që i kanosen qeverisjes digjitale.**

Siguria kibernetike siguron mbrojtjen e individëve, organizatave dhe shtetit në hapësirën kibernetike. Prandaj, siguria e duhur kibernetike është thelbësore për funksionimin e shëndetshëm të shoqërisë digjitale. Siguria kibernetike është një koleksion iveglave, politikave, udhëzimeve, qasjeve të menaxhimit të rrezikut, veprimeve, trajnimeve, praktikave më të mira, garancive dhe teknologjive të përdorura për të mbrojtur disponueshmërinë, integritetin dhe konfidencialitetin e aseteve në infrastrukturat e lidhura. Këto asete përfshijnë pajisjet e lidhura kompjuterike, personelin, infrastrukturën, aplikacionet, shërbimet, sistemet e telekomunikacionit dhe të dhënat në mjedisin kibernetik. Mbrojtjet kibernetike duhet të marrin në konsideratë të gjithë ciklin jetësor të sistemit dhe shërbimit që nga projektimi dhezbatimi, deri te operimi, përdorimi dhe menaxhimi i tij.



5.6 Inovacioni

Krijimi i një **kulture të inovacionit** në sektorin publik mund të kontribuojë drejtpërdrejt në rritjen dhe prosperitetin ekonomik të një vendi duke ulur koston e ofrimit të shërbimeve publike dhe duke menaxhuar rreziqet nga teknologjitë në zhvillim. Për më tepër, një shtytje drejt inovacionit në sektorin publik ndihmon në promovimin e hapjes së shoqërisë ndaj internetit duke punuar ngushtë me akterë të ndryshëm - akademinë dhe sektorin privat - në nivel kombëtar dhe ndërkombëtar. Inovacioni ndihmon në shtytjen e mundësive teknologjike në sektorin publik.

Inovacioni në sektorin publik sjell përfitime në disadrejtime, duke përfshirë adoptimin e teknologjive dhe proceseve të reja, mësimin nga programet pilot dhe iniciativa të tjera që synojnë përmirësimin e shërbimeve dhe efikasitetit, si dhe ndikimin e përgjithshëm në komunitet.Fundja, qëllimi i matjes së inovacionit në sektorin publik është identifikimi dhe mbështetja e përpjekjeve të suksesshme në nxitjen e ndryshimeve pozitive dhe përmirësimin e jetës së qytetarëve (për shembull, për të përmirësuar përvojënë e klientëve me shërbimet digjitale).



1. Aranzhimet e zbatimit, monitorimit dhe raportimit

Duhet të ketë një proces të drejtpërdrejtë koordinimi dhe ndarjesh të përgjegjësive për zbatimin e Strategjisë së Qeverisjes Elektronike dhe planit të veprimit.

**Organet udhëheqëse**

**Zyra e Kryeministrit** (ZKM) mban përgjegjësinë kryesore për përcaktimin e vizionit për Strategjinë e Qeverisjes Elektronike dhe udhëheqjen e procesit të konsultimit me akterë. Për këtë është krijuar **Njësia e Transformimit Digjital (NJTD)** pranë Zyrës së Kryeministrit. Qëllimi i saj është ta mbështesë Zyrën e Kryeministrit (ZKM) në koordinimin e iniciativave të qeverisë digjitale të udhëhequra nga ministritë, departamentet dhe agjencitë (MDA). Gjithashtu, NJTD do ta koordinojë zbatimin, monitorimin, vlerësimin dhe ndryshimin e Strategjisë së Qeverisjes Elektronike dhe planit të saj të veprimit.

**omisioni për Transformimin Digjital** (KTD) është krijuar për të pasur një mbikëqyrje të nivelit të lartë të digjitalizimit brenda qeverisë. Përgjegjësia e komisionit është të shqyrtojë dhe miratojë prioritetet strategjike dhe iniciativat e reja të politikave dhe financimin e qeverisë në fushën e TIK-ut dhe digjitalizimit. Ai shqyrton zbatimin e strategjive përkatëse dhe ofron orientim strategjik dhe koordinim ndërinstitucional në projekte të rëndësishme.

KTD-ja mund të krijojë grupe punuese për t'u marrë me çështje specifike dhe për t’i përmbushur përgjegjësitë e lartpërmendura. **Një komitet teknik për transformimin digjital është krijuar nga KTD-ja** me përgjegjësinë kryesore për të zbatuar dhe plotësuar procesin e koordinimit të projekteve të digjitalizimit në sektorin publik.

**Organet ekzekutive**

**Agjencia e Shoqërisë së Informacionit** (ASHI) është agjenci ekzekutive në kuadër të Ministrisë së Punëve të Brendshme. Detyrat e saj përfshijnë koordinimin e politikave teknike që kanë të bëjnë me TIK-un në institucionet e Republikës së Kosovës, menaxhimin dhe mbikëqyrjen e zbatimit të projekteve që kanë të bëjnë me TIK-un në institucione, mbështetjen e zhvillimit të infrastrukturës së TIK-ut, zgjerimin e shërbimeve në internet, akumulimin, administrimin, shpërndarjen, dhe ruajtjen e të dhënave në Qendrën Shtetërore të të Dhënave Elektronike e kështu me radhë.

Një **celulë inovacioni** është planifikuar të krijohet brenda ASHI-së e cila mund të mbështetet nga burime të jashtme (partnerët zhvillimorë dhe donacionet). Ajo kryesisht do ta eksplorojë përdorimin e teknologjive më të reja që do të aplikohen brenda qeverisë, për shembull, kriptografinë, inteligjencën artificiale dhe të dhënat e mëdha.

**Instituti i Kosovës për Administratë Publike** (IKAP) është një institucion qeveritar, aktualisht në kuadër të Ministrisë së Punëve të Brendshme, pas bashkimit me Ministrinë e Administratës Publike. Është krijuar për trajnimin e nëpunësve civilë dhe rritjen e qëndrueshmërisë së Shërbimit cCvil të Kosovës (SHCK) për të zhvilluar dhe përmirësuar cilësinë e shërbimeve civile të ofruara nga administrata publike në vend. Aktiviteti i IKAP-it për trajnime bazohet në kurse afatshkurtra dhe programe trajnimi afatgjata të fokusuara në rritjen e njohurive dhe shkathtësive të punonjësve të administratës publike në menaxhim, administratë, legjislacion, burime njerëzore, buxhet dhe financa, teknologji informacioni, qeverisje lokale dhe Bashkim Evropian. IKAP-i synon të zhvillohet në një qendër moderne të trajnimit, e cila do të jetë gjeneratori i kapaciteteve të reja profesionale dhe intelektuale që ndihmojnë në krijimin e një administrate publike moderne dhe funksionale për të ndërtuar një shërbim civil i cili do të jetë efikas, llogaridhënës dhe do t'i shërbejë qytetarëve.

Përveç organizatave dhe organeve të përmendura më lartë, në digjitalizimin e sektorit publik përfshihen edhe akterë tjerë të sektorit publik angazhohen. Këto përfshijnë Ministrinë e Financave, Ministrinë e Zhvillimit Ekonomik, Ministrinë e Tregtisë dhe Industrisë, Ministrinë e Punëve të Brendshme dhe ministri të tjera në varësi të aspekteve më specifike të digjitalizimit të cilat trajtohen.

Strategjia e Qeverisjes Elektronike mbulon periudhën 2023-2027, me planin e veprimit që përcakton implikimet buxhetore dhe veprimet me një perspektivë trevjeçare deri në vitin 2025. Prandaj, organi përgjegjës për zbatimin e strategjisë do të ketë mundësinë të bëjë çdo përshtatje të nevojshme për dy vitet e fundit, bazuar në rishikimin e rregullt të veprimeve.

* 1. Monitorimi dhe Raportimi

Monitorimi duhet kuptuar si një proces i vazhdueshëm që synon t'i ofrojë informata KTD-së dhe akterëve mbi progresin drejt arritjes së objektivave strategjike. Raportimi është pjesë integrale e monitorimit, me synimin për të ofruar informata thelbësore në mënyrë sistematike dhe në kohë, në intervale të rregullta.

Monitorimi i Strategjisë së Qeverisjes Elektronike do të bëhet në dy nivele:

1. **Monitorimi i aktiviteteve** me të cilin përcaktohet nëse aktivitetet janë kryer në kohën e duhur dhe në cilësinë e duhur. Mjeti kryesor për monitorimin e aktiviteteve është plani i veprimit, i cili përcakton kalendarin e zbatimit për çdo aktivitet. Sa herë që aktivitete të ndryshme devijojnë nga programi i tyre, duhet të kontrollohet nëse ka pasoja për aktivitete dhe burime të tjera. Arsyet e devijimeve të tilla duhet të analizohen, ndërsa plani i zbatimit duhet të korrigjohet në aspektin kohor. Nëse vonesa e aktiviteteve ndikon në orarin e zbatimit të aktiviteteve të tjera, atëherë NJTD-ja duhet të përgjigjet duke përshtatur planet dhe duke rishpërndarë resurset ekzistuese. Resurset duhet të jenë të disponueshme në kohën e duhur dhe të jenë të cilësisë dhe sasisë së duhur. Koha e nevojshme për të siguruar resurse shpesh nënvlerësohet. Kjo ka të bëjë me resurset njerëzore dhe ato fizike. Për të siguruar likuiditetin e zbatimit, sasia e fondeve në dispozicion duhet të monitorohet vazhdimisht, duke përfshirë situatën në buxhetin publik, etj. Nëse partnerë të tjerë kontribuojnë në financimin e aktiviteteve të Strategjisë së Qeverisjes Elektronike, duhet të sigurohet që ata përmbushin kërkesat financiare. Menaxhimi i Strategjisë së Qeverisjes Elektronike duhet të sigurojë që planifikimi i aktiviteteve pasqyron kohën e nevojshme për mobilizimin eresurseve.
2. **Monitorimi i objektivave** bazohet në treguesit e tyre. Treguesit kanë vlerën bazë, synimin e ndërmjetëm dhe s për vitin e fundit në përputhje me periudhën e dokumentit strategjik. Që monitorimi të jetë efektiv, duhet të vendosen synime të ndërmjetme në baza vjetore, duke u bërë pjesë e planit vjetor të punës. Më pas nxirret përfundimi duke krahasuar vlerën aktuale me qëllimin e synuar.

Monitorim i mirë nënkupton mbledhjen e vazhdueshme të të dhënave në lidhje me Strategjinë e Qeverisjes Elektronike, qoftë përmes vizitave në terren, takimeve me palët përkatëse apo analizës së dokumentacionit dhe raporteve në dispozicion.

NJTD-ja do të mbledhë të dhëna nga ASHI-ja dhe të gjithë akterët e tjerë dhe do të përpilojë 2 raporte:

* Raportin gjashtëmujor për zbatimin e planit të veprimit të Strategjisë së Qeverisjes Elektronike
* Raportin vjetor për zbatimin e Strategjisë për Qeverisje Elektronike.
1. **Raporti gjashtëmujor** përgatitet për të ndjekur zbatimin e planit të veprimit. Ai përgatitet në fund të muajit pas periudhës raportuese. Raporti i parë gjashtëmujor përfshin 6 muajt e parë të vitit, ndërsa raporti i dytë gjashtëmujor mbulon periudhën 12 mujore. Raporti fokusohet në përfundimin e veprimeve të përcaktuara në planin e veprimit, arsyet e vonesave, rreziqet që lidhen me zbatimin e veprimeve dhe hapat e ardhshëm.
2. **Raporti vjetor** përgatitet për të dhënë llogari për zbatimin e dokumentit strategjik. Ai përgatitet në fund të tremujorit të parë të vitit pasardhës. Fokusi i raportit vjetor është si më poshtë:
* Arritja e objektivave krahasuar me objektivat e treguesit (të paktën për dy vitet e fundit);
* Përfundimi në kohë i veprimeve të ndërmarra;
* Përdorimi i resurseve financiare;
* Pengesat kryesore në zbatim; dhe
* Masat përmirësuese.
	1. Vlerësimi

Vlerësimi është procesi më i detajuar i analizimit të suksesit të zbatimit të strategjisë, identifikimi i mossuksesit, shqyrtimi i arsyeve që qëndrojnë pas mossuksesit dhe më pas ripërshtatja e drejtimit strategjik në përputhje me rrethanat. Hartimi dhe ekzekutimi i fazës së vlerësimit është zakonisht i pavarur nga korniza e rregullt e monitorimit dhe raportimit. Vlerësimi përfshin përpilimin e pyetjeve të vlerësimit, mbledhjen dhe analizimin e të dhënave për të marrë përgjigje për këto pyetje dhe mbledhjen e provave për të formuluar përfundime dhe rekomandime.

NJTD-ja do të kërkojë asistencën e partnerëve zhvillimorë për të kryer tri vlerësime të jashtme të Strategjisë së Qeverisjes Elektronike, pas përfundimit të vitit të dytë, të katërt dhe të pestë të Strategjisë së Qeverisjes Elektronike. Dimensionet e vlerësimeve do të jenë si më poshtë:

1) **Relevanca** - pajtueshmëria e qëllimeve dhe objektivave të programit me nevojat e qytetarëve dhe prioritetet e Qeverisë;

2) **Efektiviteti** - përputhja e rezultateve të arritura të strategjisë me rezultatet e planifikuara si dhe me nevojat e përfituesve direktë dhe indirektë;

3) **Efikasiteti** - arritja e rezultateve me kostot më të ulëta (duhet të përcaktohet raporti i rezultateve me kostot (burimet) që kërkohen ose përdoren për t'i arritur ato);

4) **Zbatimi** - cilësia e procesit dhe strukturave të zbatimit;

5) **Ndikimi** - ndikimet e qëllimshme dhe të paqëllimshme;

6) **Qëndrueshmëria** - rezultatet dhe ndikimet afatgjata në strategji.

Një burim i rëndësishëm informacioni për vlerësime të tilla do të jenë raportet gjashtëmujore dhe ato vjetore të progresit të prodhuara nga NJTD-ja.

1. Ndikimi buxhetor i zbatimit të strategjisë

Plani shoqërues i veprimit për zbatimin e strategjisë është hartuar për periudhën 2023-2025. Instrumentet aktuale të detajuara buxhetore do të përcaktohen nga proceset e planifikimit institucional.

Shuma totale për zbatimin e periudhës së parë të zbatimit të strategjisë është XXX euro në total, nga të cilat XXX euro (X%) janë nga Buxheti Shtetëror, ndërsa XXX euro (X%) nga Buxheti i Donatorëve.

Tabela e mëposhtme ilustron nevojat e parashikuara për financim për periudhën e parë të zbatimit sipas objektivave strategjike dhe burimit të financimit.

|  |  |
| --- | --- |
| **Buxheti i periudhës së parë të zbatimit të Strategjisë së Qeverisjes Elektronike, sipas objektivave strategjike** | **Buxheti në euro (€)** |
| **Totali për periudhën e parë të veprimeve (shteti/donatori)** | **Totali (€)** |
|  |
| Objektivi strategjik 1 | Buxheti shtetëror |  |  |  |
| Buxheti i donatorëve |  |  |
| Objektivi strategjik 2 | Buxheti shtetëror |  |  |  |
| Buxheti i donatorëve |  |  |
| Objektivi strategjik 3 | Buxheti shtetëror |  |  |  |
| Buxheti i donatorëve |  |  |
| Objektivi strategjik 4 | Buxheti shtetëror |  |  |  |
| Buxheti i donatorëve |  |  |
| Objektivi strategjik 5 | Buxheti shtetëror |  |  |  |
| Buxheti i donatorëve |  |  |
| Objektivi strategjik 6 | Buxheti shtetëror |  |  |  |
| Buxheti i donatorëve |  |  |
| **Totali (€)** |  |  |  |  |
| **Shpenzimet kapitale** |  |  |  |  |
| **Shpenzimet e përsëritura** |  |  |  |

**Burimet e financimit**

Dy burime do të sigurojnë financim për aktivitetet:

1. Buxheti Shtetëror
2. Donatorët ose partnerët zhvillimorë:
* USAID-i
* Banka Botërore
* GIZ-i
* IPA dhe fonde të tjera të BE-së
* Korniza e Investimeve në Ballkanin Perëndimor (WBIF)
* Banka Evropiane e Investimeve (BEI)
* Donatorë dhe partnerë të tjerë.

# Shtojca: Plani i Veprimit

1. <https://ask.rks-gov.net/en/kosovo-agency-of-statistics/add-news/results-of-the-usage-of-information-and-communication-technology-survey-ict-2022> [↑](#footnote-ref-2)
2. <https://www.worldbank.org/en/programs/govtech/gtmi> [↑](#footnote-ref-3)
3. <https://mpb.rks-gov.net/ap/desk/inc/media/7D2C521A-DBD2-4890-968A-472AEC772A85.pdf> [↑](#footnote-ref-4)
4. <https://opendatakosovo.org/wp-content/uploads/2022/07/Kosovo-Country-Report-2022.pdf> [↑](#footnote-ref-5)
5. <https://kryeministri.rks-gov.net/en/blog/prime-minister-kurti-reform-in-public-administration-essential-in-the-program-of-our-government/> [↑](#footnote-ref-6)
6. Burimi: Banka Botërore [↑](#footnote-ref-7)
7. <https://research-and-innovation.ec.europa.eu/strategy/strategy-2020-2024/europe-world/international-cooperation/kosovo_en> [↑](#footnote-ref-8)
8. <https://konsultimet.rks-gov.net/Storage/Consultations/15-02-29-24122018/3.%20Strategjia%20Kombetare%20per%20Inovacion%20dhe%20Ndermarresi_Anglisht.pdf> [↑](#footnote-ref-9)
9. <https://www.undp.org/kosovo/digital> [↑](#footnote-ref-10)
10. Burimi: Agjenda Digjitale e Kosovës 2030 (draft) [↑](#footnote-ref-11)