Advocacy Center for Democratic Culture

AKIV

TRANSPARENCA DIGJITALE

E KOMUNAVE ME SHUMICË SERBE

MARS 2023

Autor: Igor Marković, MA
Botues: OJQ AKTIV

PËRMBAJTJA

Hyrje 5
Komunat me shumicë serbe: një rishikim i përgjithshëm 7
Transparenca digjitale e komunave me shumicë serbe 9
Emërtimi i ueb faqeve 11
Qasja në ueb faqe 11
Përfundimet dhe rekomandimet 19

HYRJE

Procesi i digjitalizimit të shërbimeve publike që ofrohen nga institucionet në mbarë botën dukshëm ka përmirësuar komunikimin e drejtpërdrejtë të qytetarëve me autoritetet kompetente dhe për rrjedhojë ka rritur nivelin e transparencës në vendet ku ky proces gradualisht është përsosur. Transparenca e punës së institucioneve në epokën tashmë të avancuar të digjitalizimit të burokracisë, nga njëra anë u ka ofruar qytetarëve mundësinë për t'iu qasur më lehtë dhe në mënyrë më efikase shërbimeve, ndërsa, nga ana tjetër, për shkak të zgjerimit të hapësirës manovruese në dispozicion për qytetarët për të monitoruar dhe kontrolluar punën e institucioneve ka rritur barrën e përgjegjësisë së institucioneve. Ulja e presionit ndaj punonjësve në fushën e burokracisë përmes digjitalizimit të komunikimit dhe punës me qytetarët pati si pasojë të drejtpërdrejtë uljen e kostove administrative, standardizimin dhe përpunimin më të shpejtë të të dhënave/kërkesave të mbledhura dhe mënjanimin e pengesave logjistike në formën e ashtuquajtur "të pritjes në radhë". Për më tepër, procesi i digjitalizimit të shërbimeve publike parandalon keqpërdorimin e pozitave zyrtare nga strukturat burokratike, ekzekutive dhe administrative, gjë që redukton rrezikun nga korrupsioni. Lufta kundër korrupsionit dhe aspirata për të forcuar transparencën e punës së institucioneve bazohen pikërisht në parimet kryesore të digjitalizimit të shërbimeve publike: llogaridhënien e institucioneve, komunikimin e drejtpërdrejtë dhe të shpejtë, parashikueshmërinë dhe efikasitetin në ofrimin e shërbimeve, mekanizmat transparentë për kontrollin e punës (dhe proceseve të vendimmarrjes).

Digjitalizimi i shërbimeve publike në demokracitë në zhvillim dhe në tranzicion, ka rrjedhur në mënyrë të pashmangshme krah për krah me proceset e fuqizimit të sundimit të ligjit, luftimit të korrupsionit dhe ngritjes së nivelit të transparencës në punën e të gjitha institucioneve që ofrojnë shërbime publike. Në kuadër të procesit të integrimit evropian, në vitin 2018, gjashtë vendet e Ballkanit Perëndimor (WB6), në mbështetje të Komisionit Evropian, u zotuan për zbatimin e *Agjendës digjitale për Ballkanin Perëndimor*[1], qëllimi përfundimtar i së cilës ishte promovimi i transformimin digjital rajonal për forcimin e rritjes ekonomike, krijimin e vendeve të reja punës dhe përmirësimin e cilësisë së shërbimeve. Digjitalizimi i shërbimeve publike, si një mekanizëm jetik për forcimin e kapaciteteve demokratike në këtë pjesë të Evropës, identifikohet si themel që siguron ndërtimin e shoqërive në të cilat ato janë të qasshme në mënyrë të barabartë për të gjithë qytetarët dhe nuk ngarkohen nga veprimet e paligjshme, të prapaskenave dhe korruptive.

Ky proces nuk e ka anashkaluar Kosovën dhe në dekadën e fundit përpjekje të konsiderueshme janë orientuar drejt krijimit të një baze digjitale të standardizuar dhe unike të shërbimeve publike për qytetarët. Arritja e këtij qëllimi nuk ka vazhduar me një ritëm të qëndrueshëm, por digjitalizimi i shërbimeve publike u krijua dhe u përmirësua në drejtime të ndryshme: nga shërbimet relativisht të unifikuara të ofruara nga qeveria lokale e deri tek ato të krijuara individualisht nga ministritë, agjencitë dhe shërbimet e tjera institucionale. Korniza ligjore që rregullon detyrimin për digjitalizimin e shërbimeve,

[1] European Commission, *European Commission launches Digital Agenda for the Western Balkans*, 2018, e qasshme në: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/IP_18_4242 (qasur më: 20.03.2023)

dhe njëkohësisht pjesëmarrjen (digjitale) të qytetarëve në proceset vendimmarrëse, gjithashtu është zhvilluar në drejtime të ndryshme. Kështu, Rregullorja e Qeverisë për standardet minimale për procesin e diskutimit publik[2] kërkon zotim për futjen e praktikës së konsultimeve online (në punën e Zyrës për Qeverisje të Mirë) ku qytetarët mund të marrin pjesë në procesin e vendimmarrjes (dhe pretendimit të shërbimeve). Për të zgjidhur problemin e shërbimeve të shpërndara që ofroheshin në platforma të ndryshme online, Qeveria që nga viti 2021 përmes portalit e-Kosova[3] u ka mundësuar qytetarëve qasje në shërbimet online. Ajo kishte për qëllim integrimin në një vend të të gjitha shërbimeve elektronike që janë aktualisht në dispozicion, si dhe digjitalizimin dhe standardizimin e shërbimeve të ofruara nga të gjitha institucionet publike. Për të drejtuar zhvillimin e mëtejshëm të këtij dhe sektorëve të tjerë digjitalë, është dhënë njoftimi për miratimin e Agjendës digjitale për Kosovën: 2030, e cila në mënyrë gjithëpërfshirëse përcakton dhe i hapë rrugë zhvillimit të ofrimit të shërbimeve publike përmes platformave online dhe në përputhje me standardet e përcaktuara nga Bashkimi Evropian[4].

Kur bëhet fjalë për digjitalizimin e shërbimeve publike dhe transparencën e informacionit dhe punës në nivel të njësive të qeverisjes lokale në Kosovë, korniza ligjore imponon detyrimin për komunat që të standardizojnë ueb faqet e tyre bazuar në parimet e detajuara në *Udhëzimin administrativ për ueb faqet e institucioneve publike*[5], të publikuar nga Ministria e Administratës Publike në vitin 2015. Gjegjësisht, ky dokument urdhëron të gjitha komunat në Kosovë të krijojnë dhe ofrojnë informacione, shërbime dhe përmbajtje bazuar në rregullat e përcaktuara në një platformë të përbashkët online. Ky udhëzim, si matës i rëndësishëm i nivelit të progresit në fushën e transparencës së punës së njësive të qeverisjes lokale, ka synuar edhe unifikimin e platformave digjitale, apo ueb faqeve deri më tani të ndryshme, që disa nga komunat në Kosovë u ofruan qytetarëve të tyre në përdorim. Pikërisht për këtë arsye organizatat e shoqërisë civile në Kosovë gjatë viteve të mëparshme kanë shfrytëzuar parametrat e përcaktuar në Udhëzimin Administrativ për të vlerësuar progresin e komunave në fushën e transparencës digjitale[6][7].

Në këtë drejtim, por edhe për të vënë në pah statusin e procesit (progresit) të digjitalizimit të transparencës dhe ofrimit të shërbimeve (nëpërmjet platformave online), ky hulumtim do të përpiqet të tregojë se çfarë suksesi komunat me shumicë serbe në Kosovë kanë arritur duke ndjekur udhëzimet e lartpërmendura. Bazuar në metodologjinë e krijuar sipas parametrave të përcaktuar në atë dokument zyrtar, ky hulumtim me qëllim të paraqitjes së përputhshmërisë së punës dhe dukshmërisë në internet të njësive të qeverisjes lokale me udhëzimet do të fokusohet në monitorimin dhe analizimin e përmbajtjes së ueb faqeve të komunave të Graçanicës, Kllokotit, Leposaviqit, Novobërdës, Parteshit, Ranillugut, Mitrovicës së Veriut, Shtërpcës, Zubin Potokut dhe Zveçanit[8]. Si pasojë e analizës së platformave digjitale, ky hulumtim do të ofrojë edhe rekomandime, të cilat në periudhën e ardhshme do duhet të merren parasysh në procesin e zhvillimit të mëtejmë të parimeve të transparencës në funksionimin e punës së komunave me shumicë serbe në Kosovë.

[2] Gazeta Zyrtare, RREGULLORE (QRK) NR. 05/2016 PËR STANDARDET MINIMALE PËR PROCESIN E KONSULTIMIT PUBLIK, 2016, e qasshme në: https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=15036 (qasur më: 21.03.2023)

[3] https://ekosova.rks-gov.net/

[4] ICEDA, KOSOVO DIGITAL AGENDA OBSERVATORY *Country Report and Roadmap for Digital Agenda Advancement in Kosovo*, 2021, i qasshëm në: https://opendatakosovo.org/wp-content/uploads/2021/12/Kosovo-DAO-2021.pdf (qasur më: 19.03.2023)

[5] Gazeta Zyrtare, UDHËZIM *ADMINISTRATIV (MAP) NR. 01/2015 PËR UEB FAQET E INSTITUCIONEVE PUBLIKE*, i qasshëm në: https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=11007 (qasur më: 21.03.2023)

[6] Instituti Demokratik i Kosovës, Transparometri Komunal, 2022, i qasshëm në: https://kdi-kosova.org/wp-content/uploads/2022/08/KDI-Transparometri-Komunal-Janar-qershor-22-SRB_02.08.2022.pdf (qasur më: 14.03.2023)

[7] ACDC, *INDEKSI I REFORMËS SË TRANSPARENCËS KOMUNALE,* 2018, i qasshëm në: https://acdc-kosovo.org/publikacije/pub_1614980929.pdf (qasur më: 14.03.2023)

[8] Procesi i monitorimit të ueb faqeve dhe ndërmarrjes së veprimeve kërkimore u realizua në periudhën 19 shkurt - 31 mars 2023.

Komunat me shumicë serbe: një rishikim i përgjithshëm

Municipalities with Serb majority were formed and integrated in the following stages:

- Themelimi i dhjetë komunave me shumicë serbe dhe përcaktimi i kufijve kadastralë në bazë të *Ligjit për Kufijtë Administrativë të Komunave*, në fuqi nga 15 qershori 2008[9] dhe në mbështetje të planit të Ahtisaarit (*Propozimi gjithëpërfshirës për zgjidhjen e statusit të Kosovës*[10]).

- Mbajtja e zgjedhjeve lokale në gjashtë komuna me shumicë serbe në jug të lumit Ibër gjatë nëntorit të vitit 2009, të cilat, pas konstituimit të kuvendeve komunale në fillim të vitit 2010, zyrtarisht filluan punën e tyre[11].

- Nënshkrimi i Marrëveshjes së Brukselit me datë 19 prill 2013 ndërmjet Prishtinës dhe Beogradit mundësoi fillimin e procesit të integrimit të katër komunave me shumicë serbe në veri të lumit Ibër[12]. Pas mbajtjes së zgjedhjeve lokale në Leposaviq, Mitrovicë të Veriut, Zubin Potok dhe Zveçan gjatë të njëjtit vit u funksionalizuan edhe njësitë e qeverisjes lokale.

Ishte e nevojshme të theksohej kronologjia e formimit të komunave me shumicë serbe për faktin se ato janë funksionalizuar me një vonesë të caktuar në krahasim me komunat tjera në Kosovë. Në këtë kuptim, është e nevojshme të analizohet nga një këndvështrim tjetër progresi në punën dhe funksionalizimin e komunave me shumicë serbe në kornizën e re. Gjithashtu, është e rëndësishme të theksohet se buxhetet e njësive të sapoformuara të qeverisjes lokale me shumicë serbe janë përcaktuar në bazë të numrit të banorëve që kanë marrë pjesë në regjistrimin e popullsisë të organizuar në vitin 2011. Duke pasur parasysh faktin se shumica e pjesëtarëve të komunitetit serb në Kosovë bojkotuan procesin e regjistrimit, shifrat statistikore në komunat me shumicë serbe nuk pasqyrojnë gjendjen reale në terren[13]. Si rrjedhojë, fondet e kufizuara buxhetore ndikuan drejtpërdrejt në fushën e financimit të stafit administrativo-burokratik dhe mbulimin e shpenzimeve aktuale të organeve komunale. Krahas faktorëve të mësipërm, zhvillimi dhe funksionimi i komunave me shumicë serbe, si dhe cilësia e ofrimit të shërbimeve dukshëm janë ndikuar nga përshtatja e stafit të ri të administratës lokale me kornizën institucionale dhe ligjore të Kosovës, dhe forcimin gradual (dhe jo gjithmonë të shpejtë) të besimit të qytetarëve në organet e reja komunale[14].

Kur merren parasysh faktet e lartpërmendura, performanca e komunave me shumicë serbe në fushën e transparencës në kuadër të hulumtimit të realizuar nga organizatat e shoqërisë civile në Kosovë nuk është befasuese. Për periudhën janar - qershor 2022, Instituti Demokratik i Kosovës, duke vlerësuar transparencën e të 38 komunave në Kosovë, transparencën e komunave me shumicë serbe e vlerësoi si në vijim[15]:

[9] Kuvendi i Kosovës, *Ligji Nr. 03/L-041 PËR KUFIJTË ADMINISTRATIV TË KOMUNAVE*, 2008, i qasshëm në: http://old.kuvendikosoves.org/common/docs/ligjet/2008_03-L041_sr.pdf (qasur më: 21.03.2023)

[10] United Nations Security Council, Comprehensive Proposal for the Kosovo Status Settlement (S/2007/168/Add.1), 2007, i qasshëm në: https://www.securitycouncilreport.org/atf/cf/%7B65BFCF9B-6D27-4E9C-8CD3-CF6E4FF96FF9%7D/Kosovo%20S2007%20168.pdf (qasur më: 17.03.2023)

[11] D4D, *Trendet zgjedhore 2000-2014*, 2015, i qasshëm në: https://d4d-ks.org/wp-content/uploads/2015/07/D4D_ELECTIONS_9_Trendet_Zgjedhore_2000-2014_SRB_-web.pdf (qasur më: 17.03.2023)

[12] Normalizimi, *First Agreement of Principles Governing the Normalization of Relations*, 2021, i qasshëm në: https://bit.ly/3UFQ2Vm (qasur më: 17.03.2023)

[13] OJQ AKTIV, *Regjistrimi i popullsisë nga këndvështrimi i komunitetit serb në Kosovë*, 2022, i qasshëm në: https://ngoaktiv.org/wp-content/uploads/2023/03/26-Regjistrimi-i-popullsise-SRB_WEB.pdf (qasur më: 17.03. 2023)

[14] OJQ AKTIV, *Pjesëmarrja qytetare në procesin e vendimmarrjes në nivel lokal*, 2019, Qendra Ndërkombëtare Olof Palme

[15] Instituti Demokratik i Kosovës, *Transparometri komunal*, 2022, i qasshëm në: https://kdi-kosova.org/wp-content/uploads/2022/08/KDI-Transparometri-Komunal-Janar-qershor-22-SRB_02.08.2022.pdf (qasur më: 03/21/2023)

komuna	nota	renditja
Graçanicë	78.40%	16.
Shtërpcë	75%	22.
Leposaviq	54.54%	30.
Mitrovicë e Veriut	54.54%	31.
Zveçan	51.13%	32.
Kllokot	51.13%	33.
Novobërdë	50%	35.
Ranillug	50%	36.
Partesh	50%	37.
Zubin Potok	50%	38.

Hulumtimi nga OJQ AKTIV në gjashtë (6) komuna me shumicë serbe (Graçanicë, Shtërpcë, Leposaviq, Mitrovicë të Veriut, Zveçan dhe Zubin Potok) i realizuar gjatë vitit 2022 me qëllim të përcaktimit të pikëpamjeve të qytetarëve në lidhje me punën e këtyre njësive të qeverisjes lokale[16], tregoi se 63% e të anketuarve besojnë se qeverisja e tyre lokale është transparente në një masë të kufizuar ose shumë të kufizuar. Rezultatet e hulumtimit treguan gjithashtu se qytetarët dëshirojnë të jenë më aktivë në proceset vendimmarrëse: 68% e të anketuarve deklaruan se pjesëmarrja e qytetarëve në proceset vendimmarrëse në nivel lokal mund të përmirësohet. Pjesëmarrësit në hulumtim gjithashtu besojnë se procesi i përshtatjes dhe menaxhimit të buxhetit në nivel lokal duhet të jetë më i hapur dhe transparent, pasi vetëm 29% e të anketuarve janë shprehur të kënaqur me këto procese. Gjatë procesit të hulumtimit[17] nga pjesëmarrësit e hulumtimit në disa raste u sugjerua se problemet ekzistuese në punën e institucioneve me shumicë serbe mund të tejkalohen duke avancuar dhe promovuar ofrimin e shërbimeve përmes platformave online. Konkluzione të ngjashme janë nxjerrë edhe gjatë hulumtimit të kryer nga OJQ AKTIV në vitin 2019, i cili kishte të bënte me transparencën e punës së organeve komunale dhe pjesëmarrjen e qytetarëve në proceset vendimmarrëse në tetë (8) komuna me shumicë serbe[18] [19].

[16] OJQ AKTIV, RRITJA E TRANSPARENCËS DHE SUNDIMIT TË LIGJIT NË KOMUNAT ME SHUMICË SERBE NË KOSOVË, i qasshëm në https://ngoaktiv.org/wp-content/uploads/2023/01/SRB-Factograph-.pdf (qasur më: 14.03.2023)

[17] Hulumtimi është realizuar nga OJQ AKTIV si pjesë e projektit Rritja e transparencës dhe sundimit të ligjit në komunat me shumicë serbe, në kuadër të të cilit është realizuar edhe ky hulumtim. Hulumtimet u mbështeten financiarisht nga *Byroja Ndërkombëtare e Narkotikëve dhe Zbatimit të Ligjit (ang. Byroja për Çështje Ndërkombëtare të Narkotikëve dhe Zbatimit të Ligjit).*

[18] Nga konkluzionet e hulumtimit (OJQ AKTIV, Pjesëmarrja e qytetarëve në procesin e vendimmarrjes në nivel lokal, 2019): *Gjatë hulumtimit u vu re se shumë qeveri lokale kanë mjete online përmes të cilave qytetarët mund të parashtrojnë ankesa, kërkesa dhe pyetje të drejtpërdrejta për kryetarët e komunave të tyre. Edhe pse ka disa indikacione se këto mjete janë përdorur dhe se përgjigjet janë marrë, këto sisteme online ende nuk janë shqyrtuar tërësisht sikurse as shkalla e tyre e suksesit në zgjidhjen e problemeve të paraqitura tek administratat komunale. Për më tepër, niveli i qasjes në informacion ka tendencë të ndryshojë nga komuna në komunë, ku disa ofrojnë qasje në një gamë të gjerë dokumentacioni, ndërsa të tjerat qasje shumë selektive për sa i përket asaj që vendosin të publikojnë ose ndajnë me publikun. Ajo që është e qartë është se, pavarësisht progresit të vërtetë në këtë fushë, sigurisht që ka ende shumë për të bërë.*

[19] Hulumtimi i kryer në komuna (vlerësimi i efektivitetit të punës së autoriteteve komunale në fushën e përfshirjes së qytetarëve në proceset vendimmarrëse në nivel lokal, i renditur nga renditja më e lartë tek ajo më e ulëta, ku 15 është rezultati më i lartë): Graçanicë (13.5), Shtërpcë (12), Zveçan (10.75), Mitrovicë e Veriut (10.5), Partesh (10.5), Zubin Potok (10.25), Leposaviq (9.75), Novobërdë (9.5).

Transparenca digjitale e komunave me shumicë serbe

Në mungesë të rregullores më specifike ligjore mbi detyrimin e komunave në Kosovë për transparencë më të madhe digjitale[20], ky hulumtim, si pikë referimi për analizën e performancës së komunave me shumicë serbe në fushën e transparencës digjitale, zgjodhi Udhëzimin administrativ (tashmë të përmendur) për ueb faqet e institucioneve publike[21]. (Para)kushtet (standardet dhe format, përmbajtja minimale, pamja vizuale dhe veçoritë tjera) të radhitura në mënyrë taksative në këtë dokument për secilën nga 38 ueb faqet zyrtare të organeve komunale në Kosovë janë përdorur si parametra për vlerësimin e atyre me shumicë serbe. Vlerësimi, përkatësisht evaluimi është kryer në atë mënyrë ku kushtet e përcaktuara në udhëzimin e dhënë vlerësohen për përmbushjen e plotë (1 pikë), por jo edhe pjesshme (që nënkuptonte notën 0). Numri i përgjithshëm i pikëve për secilën nga dhjetë (10) komunat e synuara është tridhjetë e tetë (38). Në kuadër të hulumtimit, janë analizuar vetëm versionet e ueb faqeve që janë legale (dhe legjitime) nga këndvështrimi i Udhëzimit Administrativ, ndërsa ueb faqet alternative të zotëruara dhe të menaxhuara nga komuna të caktuara me shumicë serbe nuk janë marrë parasysh:

ueb faqja	ueb faqja alternative
Graçanicë	
https://kk.rks-gov.net/gracanice/	https://nasagracanica.com/
Kllokot	
https://kk.rks-gov.net/kllokot/	/
Leposaviq	
https://kk.rks-gov.net/leposaviq/	http://www.eleposavic.com/
Novobërdë	
https://kk.rks-gov.net/novoberde/	/
Partesh	
https://kk.rks-gov.net/partesh/	/
Ranillug	
https://kk.rks-gov.net/partesh/	/
Mitrovicë e Veriut	
https://kk.rks-gov.net/mitroviceeveriut/	http://esevernamitrovica.com/
Shtërpcë	
https://kk.rks-gov.net/shterpce/	/
Zubin Potok	
https://kk.rks-gov.net/zubinpotok/	http://www.ezubinpotok.com/
Zveçan	
https://kk.rks-gov.net/zvecan/	http://www.ezvecan.com/

[20] Në kuadër të këtij hulumtimi me transparencë digjitale nënkuptohet përmbajtja institucionale (informacione dhe shërbime) në dispozicion të qytetarëve të njësive të qeverisjes lokale në platformat zyrtare online, d.m.th. ueb faqet e komunave.

[21] Është me rëndësi të theksohet se versioni i këtij udhëzimi në gjuhën serbe është përplot me gabime gramatikore, drejtshkrimore dhe semantike, të cilat në versionin në gjuhën serbe të këtij hulumtimi janë korrigjuar dhe përshtatur.

Sipas notimit metodologjik të përcaktuar dhe vendosur në kuadër të këtij hulumtimi, komunat me shumicë serbe që zotërojnë ueb faqet alternative të lartpërmendura do të avanconin dukshëm në shkallën e vlerësimit, megjithatë, mospërputhja e tyre me legjislacionin aktual i përjashtoi automatikisht nga procesi i hulumtimit.

Siç është theksuar tashmë, parakushtet për përmbajtjen e ueb faqeve sipas neneve të Udhëzimit Administrativ janë përdorur si parametra për vlerësimin e performancës së njësive të qeverisjes lokale në të ashtuquajturat hapësirat online, duke analizuar përmbajtjen e ndarë të ueb faqeve zyrtare në kategoritë e mëposhtme (të përcaktuara në mënyrë taksative në udhëzim):

1 Emërtimi i ueb faqeve

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 (p.sh. Ministria e Administratës Publike: map.rks-gov.net).

Graçanicë	1/1
Kllokot	1/1
Leposaviq	1/1
Novobërdë	1/1
Partesh	1/1
Ranillug	1/1
Mitrovica e Veriut	1/1
Shtërpcë	1/1
Zubin Potok	1/1
Zveçan	1/1

Të gjitha komunat me shumicë serbe kanë domene të veçanta, mirëpo emrat e komunave në shumicën e rasteve janë në gjuhën shqipe.

2 Qasja në ueb faqe

1. Ueb faqja duhet të jetë e kompatibile me shfletuesit më të kërkuar në internet.
2. Ueb faqja duhet të jetë kompatibile me shfletuesit e pajisjeve mobile (tablet, smart phone-telefonat e mençur, etj.).

Graçanicë	2/2
Kllokot	2/2
Leposaviq	2/2
Novobërdë	2/2
Partesh	2/2
Ranillug	2/2
Mitrovica e Veriut	2/2
Shtërpcë	2/2
Zubin Potok	2/2
Zveçan	2/2

Kur bëhet fjalë për shfletuesit e internetit, funksionaliteti i ueb faqeve është testuar në: Google Chrome, Microsoft Edge, Opera, Safari dhe Mozilla Firefox. Kompitabiliteti i ueb faqeve të komunave është testuar në kompjuterë personalë dhe laptopë, tableta dhe telefona të mençur.

3 Përmbajtja e ueb faqes (1)

1. Stema e Kosovës dhe emri zyrtar i institucionit.
2. Adresa e plotë e institucionit.
3. Numri i telefonit dhe adresa e e-mailit për kontakt.

Graçanicë	3/3
Kllokot	1/3
Leposaviq	1/3
Novobërdë	2/3
Partesh	1/3
Ranillug	1/3
Mitrovica e Veriut	1/3
Shtërpcë	2/3
Zubin Potok	1/3
Zveçan	1/3

Të gjitha ueb faqet posedojnë informacione rreth emrit të komunës, dhe kanë të theksuar stemën e Kosovës. Informacione të plota dhe të sakta për adresën e autoriteteve komunale mund të gjenden vetëm në ueb faqen e komunës së Graçanicës. Stemat e komunave janë të theksuara në ballinën e gjashtë (6) ueb faqeve të komunave me shumicë serbe në jug të lumit Ibër. Në ballinën e ueb faqeve të komunave, informacione për numrin e telefonit kontaktues dhe adresën e e-mailit mund të gjenden vetëm në ato që menaxhohen nga komunat e Novobërdës, Shtërpcës dhe Graçanicës.

4 Përmbajtja e ueb faqes (2)

1. Plani i punës për vitin kalendarik të institucionit.
2. Misioni dhe funksionet e institucionit, duke përfshirë edhe ato të institucioneve në varësi;
3. Skemën organizative të institucionit, duke përfshirë edhe atë të institucioneve në varësi;

Graçanicë	2/3
Kllokot	1/3
Leposaviq	0/3
Novobërdë	1/3
Partesh	1/3
Ranillug	0/3
Mitrovica e Veriut	0/3
Shtërpcë	1/3
Zubin Potok	0/3
Zveçan	0/3

Edhe pse shumica e ueb faqeve të komunave kanë një seksion të kalendarit të aktiviteteve që duhet të përmbajë planin e punës, në asnjërin prej tyre nuk ka informacione. Në anën tjetër, vetëm komuna e Kllokotit ka publikuar planin e punës për vitin kalendarik 2023. Informacione për misionin dhe funksionet e institucioneve dhe organeve të tyre vartëse mund të gjenden në ueb faqet e komunave të Novobërdës, Graçanicës dhe Shtërpcës. Ueb faqet e komunave të Graçanicës dhe Parteshit janë të vetmet që ofrojnë skemën organizative, gjegjësisht organogramin e të gjitha organeve komunale kyçe dhe vartëse.

5 Përmbajtja e ueb faqes (3)

1. Legjislacionin bazë për organizimin, funksionimin dhe funksionet e institucionit përkatës;
2. Projekt aktet normative për qëllim të konsultimit publik, në pajtim me normat ekzistuese ligjore për procesin e hartimit të legjislacionit;
3. Të dhënat e përditësuara për veprimtarinë publike të institucionit;

Graçanicë	2/3
Kllokot	1/3
Leposaviq	0/3
Novobërdë	0/3
Partesh	1/3
Ranillug	0/3
Mitrovica e Veriut	0/3
Shtërpcë	1/3
Zubin Potok	0/3
Zveçan	0/3

Graçanica dhe Parteshi janë komunat e vetme që në ueb faqet e tyre zyrtare kanë publikuar tekstet e statutit, si aktit më të lartë juridik komunal. Aktet normative që rregullojnë fushën e konsultimit publik dhe transparencën e punës së organeve komunale i ofrohen publikut për rishikim në formë digjitale në ueb faqet e komunave të Shtërpcës dhe Graçanicës. Raportet e plota për punën e njësive të qeverisjes lokale për vitin 2022 dhe vitin paraprak nuk janë të disponueshme në asnjë nga ueb faqet e komunave me shumicë serbe, përveç në faqen e komunës së Kllokotit. Seksioni i lajmeve i të gjitha ueb faqeve lidhur me njoftimet rreth punëve është i paplotë dhe shpesh nuk përmban përkthimin në gjuhën shqipe.

6 Përmbajtja e ueb faqes (4)

1. Strategjitë dhe dokumentet të tjera të politikave të miratuara, në fushën e veprimit dhe funksionimit të institucionit publik;
2. Të dhënat për biografitë e udhëheqësve të lartë të institucionit publik;
3. Emrin, numrin e telefonit zyrtar dhe adresën e e-mail-it të drejtuesve të njësive brenda institucionit;
4. 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;

Graçanicë	2/4
Kllokot	1/4
Leposaviq	0/4
Novobërdë	2/4
Partesh	1/4
Ranillug	0/4
Mitrovica e Veriut	0/4
Shtërpcë	2/4

Zubin Potok	0/4
Zveçan	0/4

Kur bëhet fjalë për strategjitë zhvillimore në fusha të ndryshme nën juridiksionin e komunave me shumicë serbe, si dhe dokumentet që rregullojnë më për së afërmi punën e autoriteteve komunale në fusha të ndryshme të jetës publike, asnjë nga komunat nuk ka shpalosur të gjithë dokumentacionin e nevojshëm dhe të përditësuar. Të dhënat biografike të udhëheqësve të lartë komunalë mund të gjenden në ueb faqet e komunave të Novobërdës, Shtërpcës dhe Graçanicës, ndërsa emrat dhe kontaktet e udhëheqësve të organeve komunale gjenden në ueb faqet e komunave të Kllokotit, Novobërdës, Parteshit, Graçanicës dhe Shtërpcës. Asnjë nga komunat e përfshira në hulumtim nuk ka postuar informacion (të plotë) mbi vendimet për leje dhe licenca.

7 Përmbajtja e ueb faqes (5)

Lista e hollësishme e shërbimeve që ofron institucioni për publikun, si: licenca, leje, autorizime, certifikata, vërtetime apo shërbime publike të tjera, ku do të përfshihen edhe:

1) *procedurat dhe kushtet e përfitimit të tyre;*
2) *dokumentacioni i nevojshëm dhe kostoja për realizimin e shërbimit;*
3) *formulari i aplikimit për çdo shërbim dhe udhëzuesi i plotësimit të tij;*
4) *afati i detyrueshëm për të marrë përgjigje për shërbimin e kërkuar; dhe*
5) *afati dhe organi, ku bëhet ankimi, në rast refuzimi të përgjigjes, apo të mos ofrimit të shërbimit në afatin e detyrueshëm ligjor;*

Graçanicë	5/5
Kllokot	0/5
Leposaviq	0/5
Novobërdë	0/5
Partesh	0/5
Ranillug	0/5
Mitrovica e Veriut	0/5
Shtërpcë	0/5
Zubin Potok	0/5
Zveçan	0/5

Nga të gjitha komunat me shumicë serbe, vetëm komuna e Graçanicës ka ofruar nga aspekti i kompetencave një gamë të plotë të shpjegimeve, licencave, lejeve, autorizimeve dhe vërtetimeve.

8 Përmbajtja e ueb faqes (6)

1. Raportet vjetore rreth punës së institucionit.
2. Buxheti i miratuar vjetor.
3. Të dhënat për shpenzimet e institucionit.
4. Arkivi elektronik i informacioneve për institucionin;
5. Forumin për komunikim me publikun (qytetarët), për marrjen opinioneve për tema të caktuara;
6. Planin vjetor të prokurimit publik.

Graçanicë	3/6
Kllokot	3/6
Leposaviq	0/6
Novobërdë	2/6
Partesh	1/6
Ranillug	2/6
Mitrovica e Veriut	0/6
Shtërpcë	2/6
Zubin Potok	0/6
Zveçan	0/6

Siç u tha më herët, vetëm komuna e Kllokotit ka publikuar të gjitha raportet e mëparshme vjetore për punën e institucioneve. Qytetarëve për shqyrtim nuk i janë ofruar informacionet për raportet vjetore të miratuara vetëm nga katër (4) komunat në veri të Kosovës. Të dhënat e plota për shpenzimet e viteve paraprake mund të gjenden në ueb faqet e gjysmës së komunave me shumicë serbe: Graçanicë, Kllokot, Novobërdë, Ranillug dhe Shtërpcë. Asnjë nga komunat nuk ka seksion funksional të forumit online për komunikim me qytetarët, por as edhe arkiv elektronik të informacionit në ueb faqet e tyre. Vetëm komuna e Graçanicës u ofroi qytetarëve për rishikim planet vjetore të prokurimit publik të publikuara rregullisht.

9 Përmbajtja e ueb faqes (7)

1. Harta e faqes (strukturën e faqes);
2. Lidhja (linku) me portalin shtetëror dhe ueb faqet e institucioneve vartëse;
3. Lidhjen (linkun) me Gazetën Zyrtare.

Graçanicë	1/3
Kllokot	1/3
Leposaviq	1/3
Novobërdë	2/3
Partesh	1/3
Ranillug	1/3
Mitrovica e Veriut	1/3
Shtërpcë	1/3
Zubin Potok	1/3
Zveçan	1/3

Të gjitha ueb faqet e komunave kanë një strukturë të qartë dhe të ndarë të ueb faqeve. Linku funksional me portalin kryesor (përkatësisht me e-Kosova) ofrohet vetëm në ueb faqen e komunës së Novobërdës, ndërsa disa prej tyre kanë një numër të caktuar linqesh, të cilat më tej çojnë tek organet vartëse, gjegjësisht institucionet; gjë e cila nuk mundëson notim të plotë.

10 Opsioni i kërkimit

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. Moduli i kërkimit duhet të optimalizohet ashtu që dokumentet dhe informatat 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.

Graçanicë	1/1
Kllokot	1/1
Leposaviq	1/1
Novobërdë	1/1
Partesh	1/1
Ranillug	1/1
Mitrovica e Veriut	1/1
Shtërpcë	1/1
Zubin Potok	1/1
Zveçan	1/1

Ueb faqet e të gjitha njësive të everisjes lokale me shumicë serbe kanë mundësinë e kërkimit të përmbajtjes së ueb faqes në bazë të pyetjeve në formën e shkronjave, fjalëve dhe numrave.

11 Siguria e ueb faqes

Të gjitha ueb faqet para se të publikohen duhet të kenë të vendosur certifikatën e sigurisë.

Graçanicë	1/1
Kllokot	1/1
Leposaviq	1/1
Novobërdë	1/1
Partesh	1/1
Ranillug	1/1
Mitrovica e Veriut	1/1
Shtërpcë	1/1
Zubin Potok	1/1
Zveçan	1/1

Certifikatat e sigurisë (në formën *https*) janë të integruara në domenet e të gjitha ueb faqeve të komunave me shumicë serbe.

12 Gjuha

Ueb faqja dhe informacionet e publikuara, duhet të jenë në pajtim me ligjin për përdorimin e gjuhëve, duke përfshirë edhe gjuhën angleze.

Graçanicë	2/3
Kllokot	2/3
Leposaviq	0/3
Novobërdë	1/3
Partesh	1/3
Ranillug	1/3
Mitrovica e Veriut	0/3
Shtërpcë	2/3
Zubin Potok	0/3
Zveçan	0/3

Gjatë analizimit të përmbajtjes së ueb faqeve në dispozicion në gjuhën shqipe dhe angleze, pragu prej 65% është llogaritur si kufiri i përmbajtjes së përkthyer (nga gjuha serbe, e cila kryesisht është gjuha më e zakonshme e përmbajtjes parësore). Për më tepër, përmbajtja minimale në të gjitha gjuhët (në raport me përmbajtjen totale mesatare të llogaritur të të gjitha faqeve) duhet të jetë mbi 20%, gjë që nuk është përmbushur nga ueb faqet e katër (4) komunave në veri të Kosovës. Edhe pse Ligji për Përdorimin e Gjuhëve nuk i obligon institucionet në Kosovë që të publikojnë përmbajtje në gjuhën angleze, si pjesë e këtij hulumtimi, bazuar në dispozitat e Udhëzimit Administrativ, është kontrolluar edhe disponueshmëria e përmbajtjes në këtë gjuhë. Kur bëhet fjalë për përmbajtjen në gjuhën shqipe, komunat e mëposhtme e kanë kaluar pragun e disponueshmërisë së përmbajtjes: Graçanica, Kllokoti, Novobërda dhe Shtërpca. Megjithatë, ka shumë hapësirë për përmirësim, veçanërisht në fushën e cilësisë së përkthimit, plotësimit/sqarimit të përmbajtjeve tashmë ekzistuese dhe korrigjimeve të gabimeve të shpeshta gramatikore, drejtshkrimore, të pikësimit dhe semantike.

13 Reklamat komerciale

Ueb faqet e institucioneve publike nuk duhet të përmbajnë reklama marketingu me qëllim komercial, përveç në qoftë se me ndonjë ligj është përcaktuar ndryshe.

Graçanicë	1/1
Kllokot	1/1
Leposaviq	1/1
Novobërdë	1/1
Partesh	1/1
Ranillug	1/1
Mitrovica e Veriut	1/1
Shtërpcë	1/1
Zubin Potok	1/1
Zveçan	1/1

Asnjë nga komunat në ueb faqet e tyre zyrtare nuk kanë përmbajtje komerciale.

14 Hyperlink (lidhja)

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.

Graçanicë	0/1
Kllokot	0/1
Leposaviq	0/1
Novobërdë	0/1
Partesh	0/1
Ranillug	0/1
Mitrovica e Veriut	0/1
Shtërpcë	0/1
Zubin Potok	0/1
Zveçan	0/1

Ligjet dhe aktet nënligjore që gjenden në ueb faqe të caktuara të komunave janë në dispozicion për shkarkim direkt nga ueb faqet, pa lidhje me linqe (hyperlink) me përmbajtje të disponueshme në faqen e Gazetës Zyrtare.

15 Redaktimi dhe përditësimi

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. 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.

Graçanicë	1/1
Kllokot	1/1
Leposaviq	0/1
Novobërdë	1/1
Partesh	1/1
Ranillug	1/1
Mitrovica e Veriut	0/1
Shtërpcë	1/1
Zubin Potok	0/1
Zveçan	0/1

Bazuar në hulumtimin e kryer në terren në formën e intervistave me punonjësit në komunat e përfshira në këtë hulumtim, të gjitha komunat me shumicë serbe në jug të Ibrit kanë punonjës që merren me marrëdhënie me publikun dhe janë të ngarkuar me mirëmbajtjen e ueb faqeve dhe përditësimin e të dhënave, gjë që nuk është rasti me komunat në veri[22], të cilat deri më tani, ndër të tjera, nuk kanë publikuar asnjë përmbajtje në ueb faqet e tyre zyrtare. Punonjësit në organe të ndryshme komunale bashkëpunojnë me zyrtarët për marrëdhënie me publikun dhe u përcjellin informatat dhe përmbajtjet që më pas publikohen në ueb faqet e njësive të qeverisjes lokale.

[22] Për këtë ka kontribuar fakti që të punësuarit në komunat në veri të Kosovës të nacionalitetit serb janë larguar nga institucionet e njësive të qeverisjes lokale në nëntor të vitit 2022.

PËRFUNDIMET DHE REKOMANDIMET

Sikurse që mund të shihe nga hulumtimi, hapësira manovruese për rritjen e transparencës digjitale në punën e komunave me shumicë serbe në Kosovë është mjaft e madhe. Me përjashtim të rastit të Graçanicës, që sa i përket respektimit të rregullave të përcaktuara në Udhëzimin administrativ për ueb faqet e institucioneve publike dallon qartë nga njësitë e tjera të qeverisjes lokale, komunat në të dy anët e lumit Ibër në vitet e ardhshme do të detyrohen të investojnë përpjekje, kohë dhe mjete financiare të konsiderueshme për të arritur standardet e përcaktuara në këtë dokument. Komunat me shumicë serbe arritën rezultatet e mëposhtme bazuar në parametrat e përcaktuar më parë në hulumtim:

komuna	totali i pikëve
Graçanicë	27 / 38
Kllokot	18 / 38
Leposaviq	17 / 38
Novobërdë	17 / 38
Partesh	14 / 38
Ranillug	12 / 38
Mitrovica e Veriut	8 / 38
Shtërpcë	8 / 38
Zubin Potok	8 / 38
Zveçan	8 / 38

Hulumtimi tregoi se të gjitha ueb faqet kanë predispozita teknike, por jo edhe përmbajtjesore, për të arritur notat më të larta, pra për të përmbushur shumicën e kërkesave administrative. Përveç raportimeve të parregullta për aktivitetet e realizuara nga njësitë e qeverisjes lokale, ueb faqet e komunave me shumicë serbe nuk sigurojnë të gjitha shpjegime rreth procedurave dhe shërbimeve që ato ofrojnë. Edhe më të rralla janë rastet kur në ueb faqe mund të gjenden të gjitha dokumentet, informacionet e nevojshme, lista e shërbimeve dhe formularëve, si dhe korniza ligjore që përcakton më nga afër kompetencat dhe detyrimet e njësive të qeverisjes lokale. Komunat në veri të Kosovës, përveç atyre teknike, praktikisht nuk plotësojnë asnjë nga kushtet për faktin se nuk kanë publikuar asnjë lloj informacioni apo përmbajtjeje në periudhën paraprake.

Këto konkluzione kyçe, sikurse dhe rezultatet e hulumtimit, imponojnë rekomandimet e mëposhtme:

Për Qeverinë e Kosovës:

- Të ofrohen për punonjësit e njësive të qeverisjes lokale me shumicë serbe trajnime rreth detyrimeve që dalin nga *Udhëzimi administrativ për ueb faqet e institucioneve publike*.
- Të rriten buxhetet e dhjetë (10) komunave të përfshira në këtë hulumtim në përputhje me vlerësimet reale të numrit të banorëve të tyre ose rezultatet e regjistrimit të ardhshëm të popullsisë, me qëllim të financimit më adekuat të stafit administrativ dhe shpenzimeve komunale. Kjo lëvizje do të kontribuojë dukshëm në rritjen e transparencës së punës së këtyre komunave.
- Të përkthehet nga gjuha shqipe në serbe dhe korrigjohet në mënyrë adekuate e gjithë korniza ligjore që ka të bëjë me kompetencat e njësive të qeverisjes lokale. Pastaj, të gjitha komunave t'ju dërgohen përmes kanalit zyrtar linqet për dokumentet e përditësuara që gjenden në ueb faqen e Gazetës Zyrtare.
- Të përmirësohet përmbajtja ueb faqeve të komunave në Kosovë, si dhe shpejtësia e leximit të të dhënave.

Për njësitë e qeverisjes lokale me shumicë serbe:

- Të bartet, përkatësisht të bëhet transferimi i plotë i përmbajtjes nga faqet alternative në ato me karakter zyrtar.
- Të vihen në dispozicion të gjitha dokumentet dhe informacionet e nevojshme në formë digjitale dhe qytetarëve t'iu mundësohet qasje e lehtë dhe e thjeshtë në to.
- Të ofrohet një listë të detajuar e shërbimeve të njësive të qeverisjes lokale dhe të ofrohen të gjitha formularët që qytetarët mund të përdorin në procesin e qasjes në shërbime.
- Të përditësohen dhe përkthehen rregullisht përmbajtjet e lajmeve, informacioneve dhe dokumenteve bazuar në Ligjin për Përdorimin e Gjuhëve, si dhe të gjitha ligjet përkatëse që përcaktojnë më afër kompetencat e autoriteteve komunale.

Për organizatat e shoqërisë civile që monitorojnë punën dhe funksionimin e komunave në mbarë Kosovën:

- Të përmblidhen në një vend të gjitha rekomandimet dhe sugjerimet që komunat (me shumicë serbe) në Kosovë duhet t'i marrin parasysh në periudhën e ardhshme, dhe të cilat ekskluzivisht janë bazuar në dispozitat ligjore ekzistuese dhe detyrimet që dalin nga to.
- Të shpallen në formë interaktive të gjitha shërbimet, detajet lidhur me procedurat dhe formularët për aplikim (dhe parashtrim të ankesave), nën juridiksionin e njësive të qeverisjes lokale.
- Të ndihmohen komunat me krijimin e profileve të reja zyrtare në rrjetet sociale (dhe në të njëjtën kohë plotësimin e përbaltjes së atyre ekzistuese), të cilat së bashku me kanalet zyrtare digjitale të komunikimit, mund të bëhen formë ndërvepruese e komunikimit me qytetarët.

Për institucionet donatore:

Në bashkëpunim me njësitë e qeverisjes lokale të hartohet plani i financimit:

- për trajnimin e stafit administrativ në përdorimin e mjeteve digjitale,
- për stafin shtesë për përkthim adekuat dhe të rregullt të përmbajtjes së publikuar në ueb faqe,
- për përmirësimin e dizajnit dhe strukturës së përmbajtjes së ueb faqeve zyrtare, dhe
- për projektet që do të zbatohen nga organizatat e shoqërisë civile me qëllim të monitorimit të detajuar të transparencës së punës së të gjitha komunave në Kosovë, si dhe vlerësimin e progresit (apo ngecjes) të arritur në fushën e përmbushjes së obligimeve të përcaktuara në kuadër të kornizës ligjore ekzistues.