



www.d4d-ks.org

Democracy for Development  
Demokraci për zhvillim  
Demokratija za razvoj



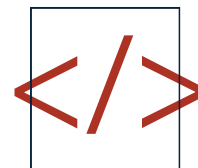
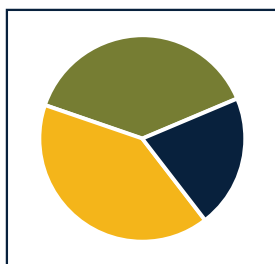
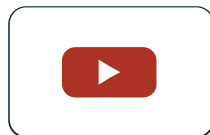
ICEDA

Increasing Civic Engagement  
in the Digital Agenda

Analizë e politikave

# Ofrimi i shërbimeve digjitale në nivel lokal në Kosovë:

Komuna e Podujevës, Lipjanit dhe Drenasit



The project is co-funded by  
the European Union



The "Increasing Civic Engagement in the Digital Agenda – ICEDA" project is implemented by Metamorphosis Foundation (North Macedonia), Open Data Kosovo (Kosovo), e-Government Academy (Estonia), Partners for Democratic Change Serbia (Serbia), NGO 35 MM (Montenegro) and Lëvizja MJAFI (Albania).

Analizë e politikave

---

# Ofrimi i shërbimeve digjitale në nivel lokal në Kosovë:

Komuna e Podujevës, Lipjanit dhe Drenasit

Përgatitur nga:

Instituti Demokraci për Zhvillim

Prishtinë, mars 2022

Të drejtat e autorit ©2022. **Demokraci për Zhvillim (D4D).**

Të gjitha të drejtat e rezervuara. Përveç citimeve të pjesëve të shkurtra me qëllim të kritikës dhe rishikimit, asnjë pjesë e këtij publikimi nuk mund të riprodhohet, të ruhet në ndonjë sistem të rikthimit të të dhënave, ose të transmetohet në çfarëdo forme apo mjete, elektronik, mekanik, fotokopjues, regjistruar ose tjetër, pa lejen paraprake të D4D.

Ky dokument është prodhuar me ndihmën financiare të Bashkimit Evropian. Përmbajtja e këtij dokumenti është përgjegjësi e vetme e Democracy for Development dhe në asnjë rrethanë nuk mund të konsiderohet se pasqyron pozicionin e Bashkimit Evropian.

## Përmbajtja

---

<b>Hyrje .....</b>	<b>4</b>
<b>Kënaqshmëria e qytetarëve me shërbimet publike .....</b>	<b>6</b>
<b>Shërbimet digjitale në nivel komunal .....</b>	<b>8</b>
<i>Komuna e Podujevës.....</i>	<i>9</i>
<i>Komuna e Lipjanit .....</i>	<i>9</i>
<i>Komuna e Drenasit.....</i>	<i>10</i>
<b>Rekomandimet.....</b>	<b>11</b>
<b>Shtojca A: Lisat e shërbimeve digjitale.....</b>	<b>12</b>
<b>Shtojca B: Pyetjet e hulumtimit .....</b>	<b>13</b>

# Hyrje

Gjithnjë e më shumë shtete dhe komuna janë duke ndjekur strategji të qeverisjes digjitale. Disa prej qasjeve të reja që qeveritë po ndjekin në transformimin e qeverisjes digjitale, përfshijnë integrimin e ofrimit shumëkanalësh online dhe offline të shërbimeve, zhvillimin e shërbimeve digjitale (të mbështetur në integrimi i gjithë qeverisë dhe shoqërisë), zgjerimi i pjesëmarrjes elektronike, adoptimi i qasjeve të përqendruara në të dhënat, forcimi i kapaciteteve digjitale për të ofruar shërbime të përqendruara tek njerëzit dhe përdorimi inovativ i teknologjive të reja si inteligjenca artificiale (AI) dhe blockchain, veçanërisht në zhvillimin e qyteteve inteligjente.

Megjithëse vendet në mbarë botën janë duke ecur përpara me qeverisjen elektronike, shumë qeveri vazhdojnë të përballen me sfida të shumta si burimet e kufizuara financiare, mungesa e infrastrukturës digjitale dhe kapacitetet apo aftësitë e pamjaftueshme, veçanërisht në vendet në zhvillim. Disa vende përballen me pengesa specifike në lidhje me çështje të tilla si përfshirja digjitale, privatësia e të dhënave dhe siguria kibernetike.

Përkundër sfidave, ofrimi i shërbimeve digjitale të qeverisë është përmirësuar ndjeshëm. Sipas një raporti të Kombeve të Bashkuara, më shumë se 84 për qind e vendeve tani ofrojnë të paktën një shërbim transaksioni online dhe mesatarja globale është 14.<sup>1</sup> Numri i vendeve që ofrojnë të paktën një shërbim transaksioni online është rritur nga 140 në 2018 në 162 në 2020, ose me 16 për qind (Shih shtojcën A për listën e shërbimeve digjitale). Shërbimet digjitale më të zakonshme të ofruara në mbarë botën janë regjistrimi i biznesit të ri, aplikimi për certifikatë të lindjes dhe kryerja e pagesave të shërbimeve publike.<sup>2</sup>

Zhvillimi i e-qeverisjes është prioritet në rritje në agjendat politike, por vëmendje të madhe po i kushtohet transformimit të qeverisjes digjital në nivel lokal. E-qeverisja lokale me të drejtë po merre vëmendje të shtuar pasi komunitatet janë më shumë ndërveprim të drejtpërdrejtë me qytetarët dhe janë përgjegjëse për t'i adresuar shqetësimet e përditshme të qytetarëve.

Në Kosovë, digjitalizimi i shërbimeve publike-administrative ende është në fazë të hershme të zhvillimit. Qeveria ka lansuar portalin shtetëror eKosova, që ende ofron numër shumë të kufizuar të shërbimeve. Është miratuar edhe Strategjia për Modernizimin e Administratës Publike 2015-2020, nga ku janë identifikuar shumë sfida, siç është mungesa e sistemit elektronik të integruara, apo mos invenarizimi i plotë i shërbimeve publike-administrative të cilat ofrohen nga ana e institucioneve publike.<sup>3</sup> Në atë kohë, janë identifikuar 534 procedura administrative të cilat lëshohen nga 23 institucione qendrore dhe të varësisë së tyre në Kosovë. Sipas një përlllogaritje, kostoja totale direkte për procedurat administrative që janë lëshuar në një vit kalendarik nga rreth 75% e institucioneve qendrore në Kosovë rezulton të jetë rreth 130 milion euro për biznesin dhe koha e pritjes për të marrë këto procedura ka qenë 218.400 ditë ose 593 vite.<sup>4</sup> Në nivel lokal, ofrimi i shërbimeve digjitale kryesisht mbetet i kufizuar në marrjen e dokumenteve nga regjistri civil përmes eKiosqeve të vendosura nga komunitatet.

<sup>1</sup> UN EGovernment Survey 2020, qasur më 10 mars, 2022 në:

[https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf)

<sup>2</sup> Po aty.

<sup>3</sup> Qeveria e Republikës së Kosovës. "Strategjia për Modernizimin e Administratës Publike 2015-2020", i qasshëm në: <https://mpb.rks-gov.net/ap/page.aspx?id=1.127>

<sup>4</sup> International Financial Corporation (IFC) RAPORT, inventari i Procedurave Administrative në Nivelin Qendror Shtator 2014 f. 12.

Për të vlerësuar përvojat qytetarëve në marrjen e shërbimeve digjitale në nivel lokal dhe identifikuar nevojat e tyre, D4D ka bërë analizuar tri komuna të Kosovës, që janë Komuna e Podujevës, Lipjanit dhe Drenas. Fillimisht është bërë matja e opinionit publik për kënaqshmërinë me shërbimet digjitale që ofrohen në komuna. Matja është bërë përmes mostres përfaqësuese me rreth 1,200 respondent në nivel vendi. Më pas, për të zbërthyer më tej opinionet e qytetarëve dhe identifikuar nevojat, D4D ka organizuar edhe tri fokus grupe me qytetarët në komunat e përzgjedhura. Për të marrë një perspektivë më të gjerë, janë organizuar edhe tri diskutime publike në mes të qytetarëve dhe përfaqësueses lokal në formatin e “Salloneve të së martës” së D4D-së.

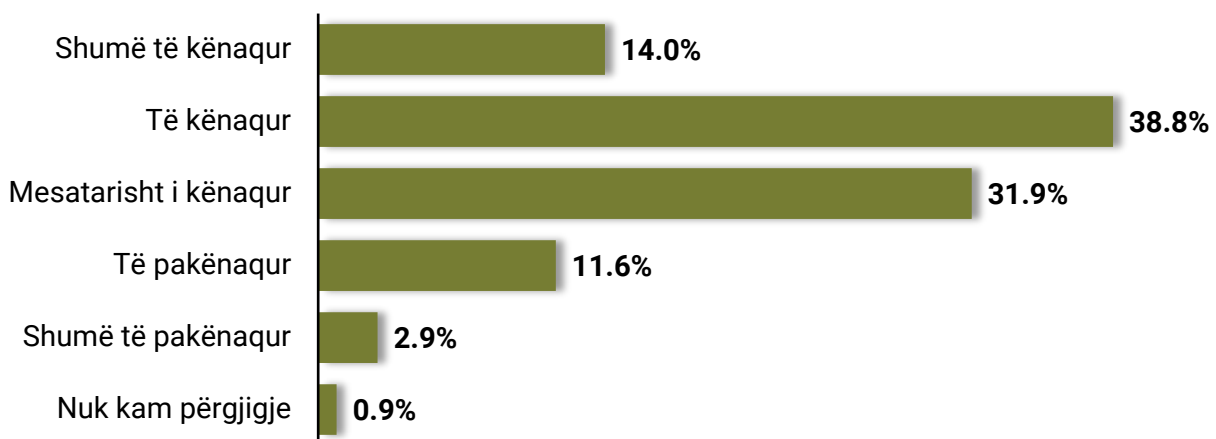
Krahas identifikimit të nevojave dhe vlerësimit të kënaqshmërisë qytetare me shërbimet publike digjitale në nivel lokal, qëllimi i kësaj analize të shkurtër është edhe të nxisë diskutimin në nivel lokal mbi nevojën për të adresuar agjendën digjitale, si dhe të përfshijë qytetarët në diskutime me vendimmarrësit për të përshpejtuar proceset e digjitalizimit të shërbimeve administrative. Përmes ofrimit të sa më shumë shërbimeve digjitale, ndikohet direkt në shkurtimin e kohës së marrjes së shërbimeve, thjeshtësimin e marrjes së shërbimeve, eliminimin e praktikave korruptive.

# Kënaqshmëria e qytetarëve me shërbimet publike

D4D ka zhvilluar një anketë me qytetarë përmes mostrës përfaqësuese në nivel vendi, nga data 11 deri 23 dhjetor 2021, për të marrë opinionin e tyre lidhur me kënaqshmërinë me shërbimet publike në nivel komunal, si dhe me kryerjen e shërbimeve digjitale.

**Grafikoni 1. Kënaqshmëria me shërbimet publike në komuna**

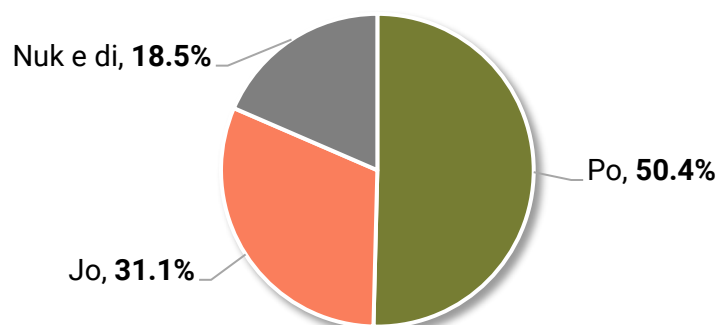
## Sa jeni të kënaqur me shërbimet publike në komunën tuaj?



Në përgjithësi, qytetarët janë të kënaqur me shërbimet që marrin nga komunat e tyre. 52.8% e qytetarëve të anketuar janë deklaruar se janë të kënaqur apo shumë të kënaqur me shërbimet publike që marrin në komunën e tyre. Nga zberthimi sipas vendbanimit nuk ka ndonjë dallim me nivelin e kënaqshmërisë ndërmjet zonave rurale dhe atyre urbane. Mesatarisht të kënaqur me shërbimet publike janë 31.9% e qytetarëve të anketuar, përderisa të pakënaqur apo shumë të pakënaqur janë 14.5%, ku në zonat rurale niveli i pakënaqshmërisë është më i madh për rreth 2% krahasuar me zonat urbane.

**Grafikoni 2. Posedimi i shërbimeve digjitale administrata në komuna**

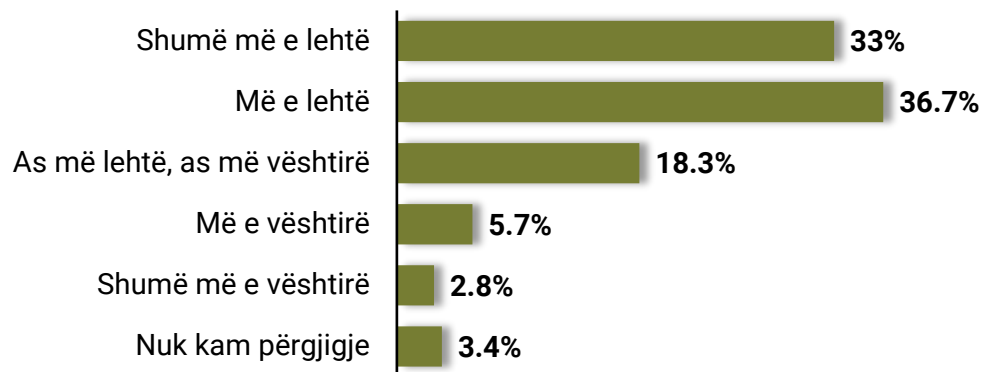
## A posedon shërbime digjitale administrata në komunën tuaj?



Ofrimi i shërbimeve digjitale në komunë është një kërkesë në rritje e sipër. Gjysma e qytetarëve të anketuar kanë deklaruar se administrata e tyre në komunë ofron shërbime digjitale, përkatësisht 50.4%, ndërsa 31.1% kanë deklaruar se në komunën e tyre nuk ofrohen shërbime digjitale. Një numër relativisht i lartë prej 18.5% nuk kanë fare në dijeni nëse administrata e komunës së tyre ofron shërbime digjitale për qytetarët e saj. Mbi gjysma e atyre që nuk kanë dijeni nëse në komunë ofrohen shërbime digjitale janë të grup-moshave të vjetra mbi 65 vjeç, dhe atë atyre që kanë nivel të ulët të arsimit.

**Grafikoni 3. Lehtësia e kryerjes së shërbimeve përmes shërbimeve digjitale**

**Çfarë mendoni, sa më lehtë do të ishte për ju që shërbimet t'i kryeni përmes shërbimeve digjitale?**



Rreth dy të tretat e qytetarëve të anketuar apo 69.7% kanë deklaruar se do të kishin më të lehtë apo shumë më të lehtë që shërbimet t'i kryenin përmes shërbimeve digjitale. 70% e të anketuarve në zonat rurale kanë deklaruar se do të kishin më të lehtë marrjen e shërbimeve digjitale. Për 18.3% nuk do të kishte rëndësi forma e ofrimi të shërbimeve, kurse për 8.5% kanë deklaruar se do të kishin më të vështirë apo shumë më të vështirë që të merrnin shërbime digjitale. Grup-moshat të cilat do të kishin më të vështirë marrjen e shërbimeve digjitale janë kryesisht mbi 55 vjeç, dhe ata të cilët kanë ndjekur vetëm disa vite të shkollës fillore.

## Shërbimet digjitale në nivel komunal

Për të zërthyer më tej të dhënat e opinionit publik për kënaqshërinë e qytetarëve me shërbimet publike në komuna, por edhe për të kuptuar nevojën dhe shërbimet që aktualisht ofrohen në mënyrë të digjitalizuar, D4D gjatë periudhës dhjetor 2021 - shkurt 2022 ka mbajtur tri fokus grupe të ndara me të rinjtë në komunën e Podujevës, Lipjanit dhe Drenasit. Po ashtu, në të tri këto komuna, D4D ka mbajtur edhe debate në mes të qytetarëve dhe institucioneve lokale kuadër të “Sallonit të së martës”.

Aktualisht, nuk ka ndonjë listë publike të shërbimeve publike të cilat ofrohen nga niveli komunal dhe ai qendror, cilat prej tyre mundësohen në mënyrë digjitale, për kënd ofrohen këto shërbime (qytetarët apo bizneset), ku mund të merren, sistemin e pagesave dhe të tjera. Sipas OECD-së, në Kosovë ekziston një listë e plotë e të gjitha shërbimeve digjitale që ofrohen në sektorin publik, por që e njëjta nuk është publike online. Në platformën eKosova<sup>5</sup>, e cila është një platformë shtetërore që ofron shërbime publike-administrative në mënyrë elektronike, qytetarëve u ofrohen vetëm dy shërbime të tilla, të gjobave në trafik dhe pagesës së tatimit në pronë. Për të dy këto shërbime mund të bëhen edhe pagesat elektronike. Përmes këtij portali, në modulën e shëndetësisë qytetarët kanë pasur mundësi të bëjnë edhe caktimin e terminëve për vaksinat kundër COVID-19.

Në tri komunat në të cilat janë organizuar fokus grupe të diskutimit me të rinjtë, është shprehur nevoja që më shumë shërbime publike të digjitalizohen, krahas ofrimit të dokumenteve të gjendjes civile që aktualisht ofrohet prej të tri komunave përmes eKisoqeve. Komuna e Podujevës ofron edhe aplikim për grante dhe në konkurse përmes mjeteve digjitale. Qytetarët pjesëmarrë në këto diskutime kanë kërkuar digjitalizim të shërbimeve që mundësojnë qasj

e më të kehtë në dokumentet e pronës, pastaj kryerjen e të gjitha pagesave online përmes aplikacioneve online, aplikimin për subvencione në bujqësi, aplikimin për bursa të studentëve, caktimin online të terminëve në Qendrat e Mjekësisë Familjare, si dhe digjitalizim të librarive të qytetit që u mundëson të dinë në kohë reale për librat të cilët janë në dispozicion që të huazohen.

**Tabela 1. Ofrimi i shërbimeve digjitale në komuna**

Shërbimet digjitale	Komuna e Podujevës	Komuna e Lipjanit	Komuna e Drenasit
Dokumentet e gjendjes civile (Ekstrakti i lindjes; Certifikata e lindjes; Certifikata e martesës; Certifikata e shtetësisë; dhe Certifikata e Vendbanimit)	x	x	x
Aplikimi për grante dhe konkurse	x		

<sup>5</sup> Platforma shtetërore “eKosova”, e qasshme në: <https://ekosova.rks-gov.net>



## Komuna e Podujevës

Komuna e Podujevës ka 88,499 banorë<sup>6</sup> dhe 77 fshatra.

Komuna ka instaluar katër aparate digjitale përmes së cilave qytetarët mund të pajisen me dokumentet e gjendjes civile. Dy prej këtyre eKiosqeve janë në qytet, dhe dy të tjera në fshatra, njëra në Merdare dhe tjetra në Lluzhan. Shkollat janë pajisur me lloptop dhe kamera. Për të marrë shërbime fizike në administratën komunale, qytetarët pajisjen me numër të pritjes ku tregohet për numrin e personave që janë para tyre duke pritur në radhë dhe orientohen pastaj se në cilin sportel duhet të marrin shërbimet. Komuna e Podujevës ka digjitalizuar dhe aplikimet për grante dhe konkurset për rekrutim.

Krahas shërbimeve tashmë të digjitalizuar, qytetarët pjesëmarrës në grupet e diskutimit kanë paraqitur edhe shumë kërkesa për digjitalizim të mëtejme të shërbimeve. Është kërkuar që të mundësohet qasje në dokumentacionin e pronave, pastaj gjenerim automatik të fletëpagesave për shërbimet e ndryshme komunale, aplikim për subvencione në bujqësi dhe arsim për bursat e studentëve. Në fushën e arsimit është kërkuar edhe që shkollat të pajisen me projektor si dhe të bëhet notimi online i nxënësve. Edhe në fushën e shëndetësisë është kërkuar digjitalizim, që do të duhej të bëhej përmes kartës së pacientit ku secili pacient do të kishte historikun e sëmundjeve në sistem. Digjitalizim është kërkuar edhe në fushën e turizmit, përmes krijimit të aplikacioneve që paraqesin shtigjet e ecjes në komunën e Podujevës dhe karakteristikat specifike të atyre shtigjeve.

## Komuna e Lipjanit

Në regjistrimin e fundit të popullsisë, numri i përgjithshëm i banorëve në Komunën e Lipjanit është 57,605 banorë.

Komuna e Lipjanit ofron kryerjen e shërbimeve për qytetarët e saj përmes eKisokës, nga ku mund të merren dokumentet e gjendjes civile. Qytetarët përmendin edhe transmetimin e drejtpërdrejtë në rrjetet sociale të seancave të Kuvendit Komunal.

Pa shkuar fizikisht në komunë, është e vështirë të merret ndonjë shërbim digjital. Qytetarët përmendin vështirësitë që hasin për marrjen e shërbimeve edhe në mënyrë fizike si pasojë e stafit të administratës së komunës që është i vjetër në moshë. Në mesin e kërkesave dhe nevojave të shumta për digjitalizim të shërbimeve, qytetarët e Lipjanit që kanë marrë pjesë në fokus grupet e diskutimit të organizuara nga D4D, kanë përmendur si të rëndësishëm digjitalizimin e orarit të autobusëve, bibliotekës së qytetit, aplikim për bursa të studentëve që do të mundësonte edhe dorëzimin e kopjeve të dokumenteve në mënyrë elektronike, digjitalizim në shëndetësi për caktim të terminëve dhe përshkrim të terapisë pasi QKMF-të vetëm se janë pajisur me kompjuter, si dhe pagesa e të gjitha detyrimeve komunale të bëhet online.

Kërkesat e qytetarëve për digjitalizim të shërbimeve janë ende të ulëta. Qytetarët më shumë janë të prirë drejt projektet në përmirësimin e infrastrukurores rrugore. Qytetarët e moshave më të vjetra, përveçse kanë vështirësi për përdorim të e-kioskës, ata edhe kanë besim më të madh nëse dokumentin që ju nevojitet e marrin fizikisht në komunë. Një ankesë që është paraqitur për e-kioskën ka qenë që në të pranohen vetëm paratë në vlerë prej 1 dhe 2 euro. Për të pasur një eksperiencë më të mirë të marrjes së shërbimeve digjitale, qytetarët rekomandojnë që të ketë trajnime të stafit të komunës për ofrim të shërbimeve digjitale, si dhe të ofrohet asistencë teknike.

---

<sup>6</sup> Agjencia e Statistikave të Kosovës, të dhënat nga regjistrimi i popullsisë në vitin 2011. Të dhënat e qasshme në: [https://askdata.rks.gov.net/pxweb/sq/ASKdata/ASKdata\\_Census%20population\\_Census%202011\\_3%20By%20Municipalities/Pop%20oby%20marital%20status%20sex%20and%20municipality.px/](https://askdata.rks.gov.net/pxweb/sq/ASKdata/ASKdata_Census%20population_Census%202011_3%20By%20Municipalities/Pop%20oby%20marital%20status%20sex%20and%20municipality.px/)

## Komuna e Drenasit

Sipas regjistrimit të fundit, Komuna e Drenasit ka një popullsi prej 58,531 banorëve. Komuna e Drenasit përbëhet nga 42 vendbanime.

Edhe Komuna e Drenasit ka vendosur eKioskën në hyrje të objektit të komunës për t'u mundësuar qytetarëve të saj të pajisen me dokumentet e gjendjes civile pa pasur nevojë që të shërbehen në sportelet e komunës. Janë mbajtur edhe trajnime të stafit të administratës komunale me qëllim të përmirësimit të ofrimit të shërbimeve dhe qytetarët pjesëmarrës në fokus grupet e diskutimit janë shprehur se koha e marrjes së shërbimit është shkurtuar dukshëm.

Qytetarët e Drenasit kërkojnë që të ofrohet mundësia e aplikimit për bursa krejtësisht në mënyrë elektronike. Një shërbim tjetër kërkohet të ofrohet në mënyrë digjitale është ai i caktimit të terminëve online në QMF.

## Rekomandimet

- Të publikohet një listë e plotë e shërbimeve publike në të dy nivelet, qendror dhe lokal. Po ashtu, secila prej komunave duhet të ketë listë e vet të shërbimeve publike të cilat ofrohen për qytetarët. Këto lista duhet të përmbajnë llojin e shërbimit, koston dhe mënyrën e pagesës, mënyrën e shërbimit që ofrohet, fizik apo/edhe digjital, grupeve që u ofrohet (qytetarëve/bizneseve).
- Të gjitha sistemet elektronike duhet të integrohen në një sistem qendror sipas kornizës së interoperabilitetit. Qeveria duhet të hartoi projektligjin për interoperabilitet që mundëson integrimin dhe shkëmbimin e të dhënave ndërmjet institucioneve të ndryshme, duke rritur kështu efikasitetin e administratës publike dhe lehtësuar marrjen e shërbimeve administrative nga qytetarët.
- Të ofrohet asistencë teknike për qytetarët të cilët kanë vështirësi për të kryer shërbimet digjitale. Komunitat mund të ofrojnë në dispozicion një numër pa pagesë për qytetarët në nevojë.
- Të bëhet matje e kënaqshmërisë së qytetarëve me shërbimet digjitale të cilat marrë për të avancuar dhe lehtësuar më tej ofrimin e shërbimeve.
- Të mbahen trajnime të profesionalizuara për stafin e administratës së komunave që të ofrojnë shërbime digjitale për qytetarët. Përmes këtyre trajnimeve do të rritet efikasiteti i shërbimeve dhe njëkohësisht kënaqshmëria e qytetarëve me marrjen e shërbimeve.
- Të organizohen kampanja informuese për grupe të ndryshme të shoqërisë që të informohen për shërbimet digjitale të cilat i ofron komuna, por edhe të nxisin përdorimin e tyre.
- Të bëhen matje të opinionit publik për shërbimet digjitale për të cilat kanë nevojë qytetarët, në mënyrë që të prioritetizohet digjitalizimi i tyre, të lehtësohet qasja, si dhe të përshtatet sistemi në varësi të interesave të qytetarëve.
- Komunitat duhet të vazhdojnë me digjitalizimin e shërbimeve publike. Nga diskutimet me qytetarë që ka organizuar D4D, prioritet duhet t'i ipet: aplikimit online për bursa të studentëve; caktimit të terminëve në qendrat e mjekësisë familjare; digjitalizim të marrjes së dokumenteve në kadastër.
- Komunitat duhet të planifikojnë më shumë buxhet për zhvillimin e sistemeve që mundësojnë kryerjen e shërbimeve administrative në mënyrë digjitale.

## Shtojca A: Lisat e shërbimeve digjitale

Nr.	Shërbimet digjitale
1	Aplikimi për certifikatën e lindjes
2	Aplikimi për leje ndërtimi
3	Aplikimi për licencë biznesi
4	Aplikimi për certifikatën e vdekjes
5	Aplikimi për patentë shoferi
6	Aplikimi për leje mjedisore
7	Aplikimi online për vendet e lira të punës në administratën publike
8	Aplikimi për regjistrimin e titullit të tokës
9	Aplikimi për certifikatën e martesës
10	Aplikimi për kartën e identitetit personal
11	Aplikimi për programet e mbrojtjes sociale
12	Aplikimi për vizë
13	Deklarimi në polici
14	Pagesa e gjobave
15	Pagesa për shërbimet komunale (ujë, gaz, energji elektrike)
16	Regjistrimi i biznesit
17	Regjistrimi i mjetit motorik
18	Paraqitja e ndryshimit të adresës
19	Paraqitja taksave mbi të ardhurat
20	Paraqitja e Tatimit mbi Vlerën e Shtuar

## Shtojca B: Pyetjet e hulumtimit

1	Sa jeni të kënaqur me shërbimet publike në komunën tuaj?
a)	Shumë të kënaqur
b)	Të kënaqur
c)	Mesatarisht i kënaqur
d)	Të pakënaqur
f)	Shumë të pakënaqur
e)	Nuk kam përgjigje

2	A posedon shërbime dixhitale administrata në komunën tuaj?
a)	Po
b)	Jo
c)	Nuk e di

3	Çfarë mendoni, sa më lehtë do të ishte për ju që shërbimet t'i kryeni përmes shërbimeve dixhitale?
a)	Shumë më e lehtë
b)	Më e lehtë
c)	As më lehtë, as më vështirë
d)	Më e vështirë
f)	Shumë më e vështirë
e)	Nuk kam përgjigje

Katalogimi në botim – (CIP)

Biblioteka Kombëtare e Kosovës “Pjetër Bogdani”

---

362:044(496.51)

Ofrimi i shërbimeve digjitale në nivel lokal në Kosovë : komuna e Podujevës, Lipjanit dhe Drenasit : analizë e politikave / përgatitur nga Instituti Demokraci për Zhvillim. - Prishtinë : Demokraci për zhvillim (D4D), 2022. - 14 f. : ilustr. ; 29 cm.

Shërbimet lokale -- Kosovë -- Dixhitalizimi

Kompjuterat -- Përpunimi elektronik i të dhënave

**ISBN 978-9951-823-24-1**

Aleph [000101349]



Instituti Demokracia për Zhvillim (D4D) është themeluar në prill të vitit 2010 nga një grup i analistëve që po brengoseshin gjithnjë e më shumë që procesi i shtetndërtimit e kishte lënë anash demokracinë.

Vizioni i D4D-së është të promovojë një qytetari aktive dhe të arsimuar, e cila merr pjesë plotësisht në hapësirën publike dhe e përdor arenën publike për përfaqësim dhe vendim-marrje për të diskutuar dhe ndërtuar konsensus për shpërndarjen e resurseve që janë efikase, të shpejta, afatgjate dhe që sjellin zhvillim të barabartë.

D4D ndikon në politikat specifike, promovon një qasje ndër-sektoriale për zgjidhjen e problemeve dhe trajton rutinën institucionale të vendimmarrjes duke rekomanduar përmirësime në rritje dhe operon me efektivitet maksimal në mënyrë që të promovojë plotësisht stabilizimin e Kosovës dhe zhvillimin demokratik.

Për më shumë informata rreth aktiviteteve të D4D-së, ju lutemi vizitoni faqen tonë elektronike: [www.d4d-ks.org](http://www.d4d-ks.org)

