

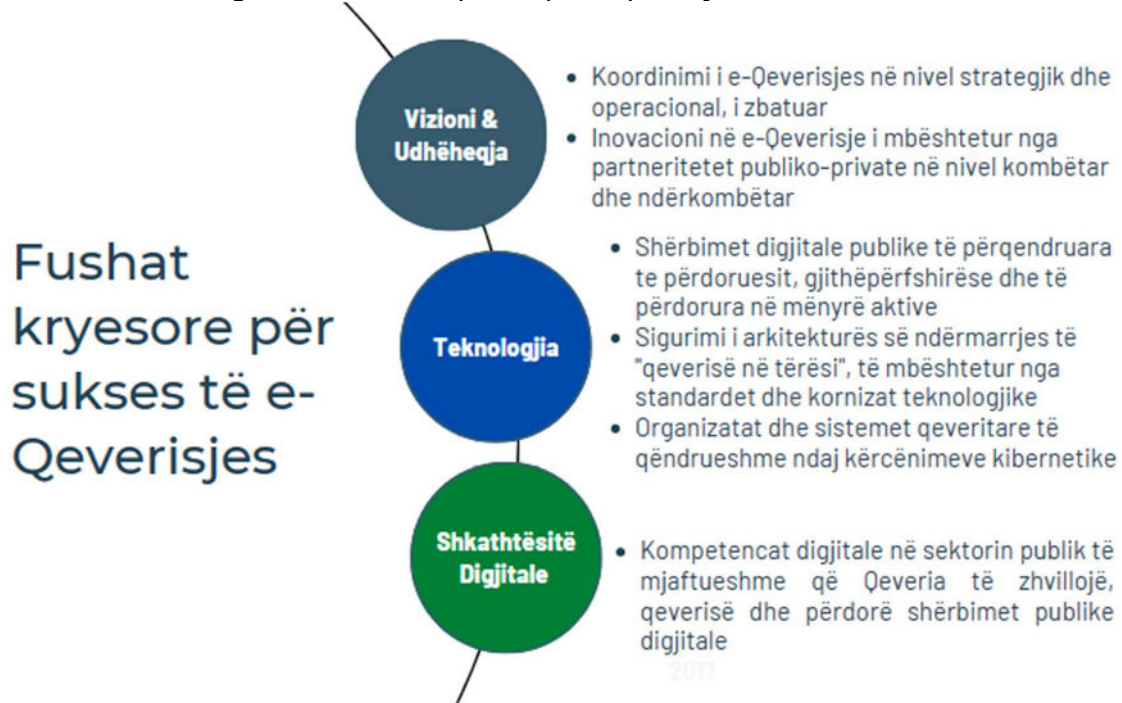
Strategjia e Kosovës për Qeverisje Elektronike 2023- 2027

Verzioni final 5.5.2023

1. 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 2030¹ për transformimin e Kosovës në një vend të suksesshëm në fushën e digjitalizimit. Këto fusha kyçe kanë të bëjnë me vizionin dhe udhëheqjen, teknologjinë dhe aftësi të digjitale (Figura 1).

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

¹ Agenda [Digjitale e Kosoves 2030 \(rks-gov.net\)](https://me.rks-gov.net/digjitale-e-kosoves-2030) = <https://me.rks-gov.net/teknologjia-informative-dhe-telekomunikacioni/>

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 digjitalizimit në botë është duke ndryshuar vazhdimisht. Prandaj, në mënyrë që e-qeverisja t'i bëjë 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.

2. 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 Strategji përqendrohet në të ardhmen e e-qeverisjes që ndihmon në arritjen e vizionit të përcaktuar në Agjendën Digjitale 2030.

VIZIONI

Transformimi digjital i administratës publike maksimizon mirëqenien e qytetarëve të Kosovës, efektivitetin, transparencën dhe llogaridhënien e sektorit publik dhe rritjen e qëndrueshme ekonomike të vendit.

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 praktikatat 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 strategjike.

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

Figura 2 – Objektivat strategjike



Këto gjashtë objektiva strategjike 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 strategjike 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 strategjike të Strategjisë për Qeverisje Elektronike 2023-2027, 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 njih 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 së 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 informacione administratave 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 nevojë 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 sigurt, 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.

3. Metodologjia

Strategjia për Qeverisje Elektronike 2023-2027 është përgatitur nga grupi punues shumëpalësh i institucioneve qeveritare dhe akterëve të tjerë të jashtëm, i koordinuar nga Zyra e Kryeministrit dhe Ministria e Punëve të Brendshme dhe e mbështetur nga Akademia Estoneze për e-Qeverisje (eGA). Procesi i përgatitjes së strategjisë ka përfshirë shumë takime dhe konsultime me palët e interesuara të sektorit publik, analiza të aspekteve teknologjike të qeverisjes elektronike në Kosovë, pesë punëtori me shumë palë dhe një konferencë të dedikuar me më shumë se 150 pjesëmarrës.

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 paraprake strategjike, si 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, dokumenteve strategjike të aprovuara rishtazi si Strategjia dhe Plan Kombëtar për Zhvillim 2030², Strategjia e Reformës së Administratës Publike 2022-2027³ dhe Programi për Parandalimin dhe Zvogëlimin e Barrës Administrative 2022-2027⁴.

Takimet, intervistat dhe seminarët me akterët kryesorë janë përdorur për t'i hartëzuar mundësitë, problemet dhe qëllimet e mundshme strategjike që janë shrytëzuar si inpute për përgatitjen e dokumentit strategjik. Metodologjia e përshkruar në Udhëzimin Administrativ për Planifikimin dhe Hartimin e Dokumenteve Strategjike⁵ është përdorur për t'i mbajtur punëtoritë.

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

Hartimi i Strategjisë së Kosovës për Qeverisje Elektronike 2023-2027 dhe Planit të Veprimit është bërë duke u bazuar në rregulloret përkatëse në Kosovë, , në veçanti Udhëzimin Administrativ të Planifikimit dhe Hartimit të Dokumenteve Strategjike dhe Doracakun për Planifikimin, Zhvillimin dhe Monitorimin e Dokumenteve Strategjike dhe Planeve të Veprimit të tyre⁶.

Përgatitja dhe mbledhja e të dhënave për strategjinë dhe planin e veprimit është kryer 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 specifike për çdo objektiv strategjik
5. Identifikimi i veprimeve dhe definimi i outputeve
6. Zhvillimi i treguesve të performancës, të aplikueshëm për objektivat strategjike dhe specifike
7. Rezultatet për objektiva strategjike dhe specifike
8. Kostot e vlerësuara për veprime.

² [Strategjia dhe Plan Kombëtar për Zhvillim 2030 - Zyra e Kryeministrit \(rks-gov.net\)](https://rks-gov.net/wp-content/uploads/2023/01/PUBLIC-ADMINISTRATION-REFORM-STRATEGY-2022-2027.pdf)

³ <https://kryeministri.rks-gov.net/wp-content/uploads/2023/01/PUBLIC-ADMINISTRATION-REFORM-STRATEGY-2022-2027.pdf>

⁴ <https://kryeministri.rks-gov.net/wp-content/uploads/2022/09/ZPS-shtator2022-PPZBA-2022-2027-dhe-PV-2022-2024-Shtojca-1-6-FINAL-ENG.pdf>

⁵ <https://kryeministri.rks-gov.net/en/blog/administrative-instruction-grk-no-07-2018-on-planning-and-drafting-strategic-documents-and-action-plans-04-04-2018>

⁶ [Manual-for-Planning-Developing-and-Monitoring-Strategic-Documents-and-their-Action-Plans...pdf \(rks-gov.net\)](https://rks-gov.net/wp-content/uploads/2022/09/Manual-for-Planning-Developing-and-Monitoring-Strategic-Documents-and-their-Action-Plans.pdf)

Përveç Strategjisë së Reformës së Administratës Publike 2022-2027 është hartuar edhe Programi për Parandalimin dhe Zvogëlimin e Barrës Administrative 2022-2027, i cili është 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 dhe procedurat administrative. 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 administrativ⁷, 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 strategjisë 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 për t'u përdorur, duke shmangur paraqitjen fizike në administratën publike, dëshmitë, verifikimet nga pala dhe letrat e shtypura⁸. Pra, potencon se legjislacioni duhet të 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 Agjendën Digjitale të Kosovës 2030.

Agjenda Digjitale e Kosovës 2030 (tani e tutje e referuar si AD 2030) e miratuar në Qershor 2023, 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 konkurrueshmërinë 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 familjare dhe institucionet arsimore, ofrojnë një bazë të mirë për transformimin e mëtejshëm digjital të Kosovës.

⁷ Administrative Burden Prevention and Reduction Programme 2022-2027, Page 16, Paragraph 1

⁸ Administrative Burden Prevention and Reduction Programme 2022-2027, Page 16, Paragraph 2

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.

Figura 4 – Korniza Strategjike e Digjitalizimit



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 strategjike 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 kornizat tjera “mbarë-qeveritare”.

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 është performuar 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.**⁹

Banka Botërore ka zhvilluar **Indeksin e Maturitetit të Teknologjisë në Qeveri** (GTMI)¹⁰ 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 GTMI 2022¹¹ i Bankës Botërore mbulon 198 shtete dhe Kosova ka përmirësuar dukshëm pozitën e saj nga grupi C¹² në B, veçanërisht në fushën e ofrimit të shërbimeve publike (PSDI). Krahësohet me vendet e rajonit, Kosova qëndron në mes: Grupi A (Shqipëri, Serbi); Grupi B (Mali i Zi, Maqedonia e Veriut); Grupi C (Bosnjë dhe Hercegovinë). Sidoqoftë, rezultati më i ulët vazhdon të shënohet në GovTech Enablers (GTEI) dhe Digital Citizen Engagement (DCEI).

%	Fusha e veprimit
95%	Përdorimi i Internetit
51%	Blerje dhe shërbime online
14%	Përdorin Internetin për të gjetur informata
11%	Përdorin Internetin për të pasur qasje në informata rreth shërbimeve publike
78%	Nuk kanë shkarkuar/printuar asnjë formular zyrtar nga faqet e Internetit/aplikacionet e sektorit publik ose nuk kanë përdorur shërbime digjitale

Sic mund të konstatohet nga rishikimi i rezultateve të arritura nga Agjenda Digjitale e Kosovës 2013-2020 të përmendura më lartë, Kosova tashmë është shoqëri e informacionit; megjithatë, për t'u bërë shoqëri gigabite 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 shkathtësi të reja dhe infrastrukturë më e avancuar e TI-së.

5. Analiza e Problemit

Analiza e problemit për Strategjinë për Qeverisje Elektronike është i ndarë në tri fusha fokusi, të cilat i mbulojnë aspektet që janë kryesore për të arritur sukses në transformimin digjital në sektorin publik: vizioni dhe lidhësitë, shkathtësitë digjitale, dhe teknologjia. Për secilën zonë të fokusit janë përcaktuar problemet kryesore që e pengojnë digjitalizimin e sektorit publik në Kosovë.

Procesi i identifikimit të problemit është kryer përmes takimeve të gjera dypalëshe, si dhe konsultimeve shumëpalëshe e seminareve. Janë organizuar pesë punëtori me shumë pale, dhe një konferencë e dedikuar me më shumë se 150 pjesëmarrës është përdorur për të finalizuar procesin e konsultimeve publike¹³.

⁹ <https://ask.rks-gov.net/en/kosovo-agency-of-statistics/add-news/results-of-the-usage-of-information-and-communication-technology-survey-ict-2022>

¹⁰ <https://www.worldbank.org/en/programs/govtech/gtmi>

¹¹ <https://openknowledge.worldbank.org/entities/publication/10b535a7-e9d4-51bd-96ed-6b917d5eb09e>

¹² Grupet GTMI: Grupi A: (Shumë i lartë, udhëheqës të GovTech); Grupi B (Fokus i lartë, i rëndësishëm në GovTech); Grupi C (Medium, Disa fokusohen në GovTech); Grupi D (Fokus i ulët, minimal në GovTech)

¹³ Takimet fillestare janë mbajtur më 22-24/08/2022; punëtoritë u mbajtën më 19-20/09/2022, 09/11/2022, 13/01/2023, 19-20/01/2023, 10/03/2023, dhe konferenca përfundimtare konsultative u mbajt më 06/04/ 2023)

5.1 Vizioni dhe udhëheqja

Informacioni në sfond për temën e vizionit dhe lidhshimit 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 2008.¹⁴
- 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 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.
- Në vitin 2023, Agjenda Digjitale e Kosovës 2030 është aprovuar
- Drafti i Strategjisë së Sigurisë Kibernetike 2023-2027 pritet të miratohet përafërsisht në të njëjtën kohë me këtë strategji të qeverisjes elektronike

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 njihet dokumentet elektronike si ligjërish 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.

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 nevojën për të përcaktuar procese më të qarta, pronësinë dhe standardet teknologjike. Këto formojnë objektivat e kësaj strategjie dhe planit 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

¹⁴ <https://mpb.rks-gov.net/ap/desk/inc/media/7D2C521A-DBD2-4890-968A-472AEC772A85.pdf>

Kosovës inkurajojnë gjenerimin konkurrues dhe shpërndarjen e njohurive përmes investimit në kërkim dhe zhvillim¹⁵.

Nga pikëpamja e qeverisë elektronike, është pozitive që transformimi digjital është një nga fushat kryesore prioritare të Kosovës në Horizon Europe.¹⁶

Ministria e Inovacionit dhe Ndërmarrësisë ka miratuar Strategjinë Kombëtare për Inovacion dhe Ndërmarrësi 2019-2023, duke theksuar nevojën për një qasje të koordinuar ndaj inovacionit në sektorin publik.¹⁷ Në ndërkohë, është duke u zhvilluar një strategji e re për atë fushë.

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

Problemi 1.

Organizimi i e-qeverisjes në Kosovë nuk është i qëndrueshëm në afat të gjatë:

- Rolet e palëve të interesit në qeverisje elektronike janë të paqarta. Politikat e informacionit dhe të të dhënave nuk janë zbatuar plotësisht në sektorin publik.
- Duhet kuptim gjithëpërfshirës i përgjegjësisë 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.

5.2 Shkathtësitë 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 shkathtësive digjitale (përfshirë boshllëqet në shkathtësi) 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

¹⁵ PZHK 2030, faqe 22. shtylla: Zhvillimi i barabartë njerëzor; Objektivi 4: Arsimit cilësor dhe i aksesueshëm; Qëllimi strategjik 4.5: Zhvillimi i kërkimit shkencor dhe inovacionit

¹⁶ https://research-and-innovation.ec.europa.eu/strategy/strategy-2020-2024/europe-world/international-cooperation/kosovo_en

¹⁷ https://konsultimet.rks-gov.net/Storage/Consultations/15-02-29-24122018/3.%20Strategjia%20Kombetare%20per%20Inovacion%20dhe%20Ndermarresi_Anglisht.pdf

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 vështirësi për të gjetur personel kompetent të TI-së** për ta shtyer para transformimin digjital – 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 të biznesit dhe të të dhënave, etj.) në transformimin digjital në sektorin publik, aktualisht po e pengon digjitalizimin.

Anketa Digjitale e Ekonomive Familjare (DHS)¹⁸ 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 digjitale 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 3.

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 digjitale 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.

5.3 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 e duhura.

Identiteti digjital është njëri nga mundësuesit e digjitalizimit. Informatat e popullsisë mirëmbahen dhe kanë cilësi mjaft të mirë; megjithatë, **ekziston nevoja për më shumë**

¹⁸ <https://www.undp.org/kosovo/digital>

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 **të bazuara në ngjarje jetësore**, të organizuara 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 integritetit 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 personalizuar 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 me parimet e Kornizës 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 (EIF) 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.

Qasja e hapur është gjithashtu një nga parimet themelore të Kornizës Evropiane të Ndërveprueshmërisë. Strategjia e e-Qeverisjes është në përputhje me rekomandimet e EIF për të dhënat e hapura dhe softuerin e hapur.

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**.¹⁹

19 Burimi: Agjenda Digjitale e Kosovës 2030 (draft)

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 4.

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 5.

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.
- Praktikrat e (ri)dizajnit të proceseve dhe shërbimeve në sektorin publik nuk zbatohen.
- Shfrytëzimi i shërbimeve digjitale publike është i ulët.

Problemi 6.

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 sigurinë 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.

6. Objektivat strategjike dhe ato specifike

Objektivat në strategji jjanë ndarë në objektiva strategjike dhe objektiva specifike. Për secilën 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.**

6.1 Koordinimi dhe menaxhimi

Koordinimi efektiv i e-qeverisjes mundëson zbatimin 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.

Objektivi strategjik I: Koordinimi i e-Qeverisjes në nivel strategjik dhe operacional, i zbatuar

Objektivat specifike:

Rolet e palëve të interesit të përcaktuara, kuptuara dhe pranuar në nivel qeveritar

Politika të krijuara të informacionit dhe të te dhënave në sektorin publik

Regjistrat dhe sistemet e informacionit në sektorin publik të menaxhuara mirë

Rezultati: Koordinimi për qeverisjen elektronike dhe transformimin digjital i organizuar mirë me përgjegjësi të përcaktuara qartë që ka arritur nivelin B të GTEI deri në vitin 2027

Treguesit për këtë objektiv strategjik janë paraqitur në tabelën e mëposhtme²⁰

Nr.	Objektivat strategjike dhe specifike dhe treguesit	Vlera bazë (2023)	Synimi i ndërmjetëm (2025)	Synimi i vitit të fundit (2027)	Rezultati
I.	Objektivi strategjik: Koordinimi i e-Qeverisjes në nivel strategjik dhe operacional, i zbatuar				
1	Treguesi: Indeksi i Mundësuesve të GovTech (GTEI) brenda Indeksit të Maturitetit të GovTech (GTMI)	0,456 (Niveli C)	jo më pak se 0.50	jo më pak se 0.70	Koordinimi për qeverisjen elektronike dhe transformimin digjital është i organizuar mirë me përgjegjësi të përcaktuara qartë dhe ka arritur nivelin B të GTEI deri në vitin 2027

²⁰ Të gjithë treguesit e parashikuar në strategjinë e-Qeverisjes 2023-2027 dhe planin e saj të veprimit duhet të konsiderohen si projekt-sugjerime. Lista e saktë dhe përshkrimi i treguesve, metodologjia e matjes së tyre, vlerat bazë dhe objektivat do të përcaktohen në Pasaportën e Treguesve. Zhvillimi i Pasaportës së Treguesve është planifikuar të finalizohet brenda 3 muajve nga miratimi i strategjisë.

I.1	Objektivi specifik: Rolet e palëve të interesit të përcaktuara, kuptuara dhe pranuar në nivel qeveritar				
1	Treguesi: gatishmëria e ASHI si organ ekzekutiv për të zbatuar elementet qendrore të qeverisjes digjitale dhe institucionet mbështetëse të RKS në digjitalizim.	N/A	TBD	TBD	ASHI si organ ekzekutiv është në gjendje të implementojë elemente qendrore të qeverisjes digjitale dhe të mbështesë institucionet e RKS-së në digjitalizim
2	Treguesi: Trupat qendrore koordinuese në kuadër të ZKM-së janë themeluar dhe funksionalizuar	jo	po	po	Janë themeluar dhe funksionalizuar organet qendrore koordinuese në kuadër të ZKM-së
I.2	Objektivi specifik: Politika e informacionit dhe e të dhënave është vendosur në sektorin publik				
1	Treguesi: Përqindja (%) e institucioneve qeveritare që kanë zbatuar sistemin e klasifikimit të të dhënave dhe informacionit	N/A	15%	30%	Institucionet publike kanë zbatuar sistemin e klasifikimit të të dhënave dhe informacionit, i cili mundëson përmirësimin e ndërveprimit dhe përdorimit të të dhënave
2	Treguesi: Rezultati (%) i vlerësimit vjetor ndërqeveritar të pavarur të cilësisë së të dhënave të institucioneve qeveritare që zbatojnë metodat e cilësisë së të dhënave	N/A	15%	30%	-Cilësia e të dhënave të përdorura nga institucionet qeveritare është përmirësuar
I.3	Objektivi specifik: Regjistrat dhe sistemet e informacionit në sektorin publik menaxhohen mirë				
1	Treguesi: Përqindja (%) e institucioneve qeveritare që kanë vendosur rolet dhe procedurat e nevojshme	N/A	15%	30%	Menaxhimi i bazuar në role i sistemeve dhe procedurave të informacionit digjital publik për pronarët e sistemit janë krijuar dhe avancuar

Hartëzimi midis problemeve të identifikuara dhe këtij objekti strategjik dhe treguesve të tij është peaqitur në tabelën e mëposhtme:

Prob. #	Problemi	Obj. #	Objektivi strategjik	Treguesi i ndikimit
1	Organizimi i e-qeverisjes në Kosovë nuk është i qëndrueshëm në afat të gjatë.	I	Koordinimi i e-Qeverisjes në nivel strategjik dhe operacional, i zbatuar	-Indeksi i Mundësuesve të GovTech (GTEI) brenda Indeksit të Maturitetit të GovTech (GTMI)
	Nën-Problemi	Obj. #	Objektivi specifik	Treguesi i rezultatit
	Rolet e palëve të interesit në qeverisje elektronike janë të paqarta.	I.1	Rolet e palëve të interesit të përcaktuara, kuptuara dhe pranuar në nivel qeveritar	-Gatishmëria e ASHI si organ ekzekutiv për të zbatuar elementet qendrore të qeverisjes digjitale dhe për të përkrahur institucionet e RKS në digjitalizim. -Trupat qendrore koordinuese në kuadër të ZKM-së janë themeluar dhe funksionalizuar
	Politikat e informacionit dhe të dhënave nuk janë zbatuar plotësisht në sektorin publik.	I.2	Politika e informacionit dhe e të dhënave është vendosur në sektorin publik	-Pjesa (%) e institucioneve qeveritare që kanë zbatuar sistem të klasifikimit të të dhënave dhe informacionit -Rezultati (%) i vlerësimit të pavarur vjetor mbarëqeveritar të cilësisë së të dhënave të institucioneve qeveritare që zbatojnë metodat e cilësisë së të dhënave

	Duhet kuptim gjithëpërfshirës i përgjegjësisë të lidhura me digjitalizimin në të gjitha entitetet qeveritare. Kërkohen më shumë njohuri për e-qeverisjen, burimet dhe kapacitetet në nivelet strategjike dhe zbatuese.	I.3	Regjistrat dhe sistemet e informacionit në sektorin publik menaxhohen mirë	-Pjesa (%) e institucioneve qeveritare që kanë vendosur rolet dhe procedurat e nevojshme
--	--	-----	--	--

6.2 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 nga shërbimet digjitale teksa kursejnë kohë dhe para.

Objektivi strategjik II:

Kompetencat digjitale në sektorin publik të mjaftueshme që Qeveria të zhvillojë, qeverisë dhe përdorë shërbimet publike digjitale

Objektivat specifike:

Mekanizma të zhvilluar dhe zbatuar për tërheqjen, rekrutimin dhe mbajtjen e personelit të TI-së në sektorin publik

Shkathtësitë profesionale në sektorin publik të mjaftueshme për të nxitur transformimin digjital

Shkathtësi digjitale bazike të zyrtarëve publikë

Rezultati: Sektori publik është një punëdhënës me reputacion dhe ofron trajnime për kompetencat digjitale për zyrtarët e sektorit publik për të nxitur transformimin digjital

Treguesit për këtë objektivi strategjik janë paraqitur në tabelën e mëposhtme:

Nr.	Objektivat strategjike dhe specifike dhe treguesit	Vlera bazë (2023)	Synimi i ndërmje të (2025)	Synimi i vitit të fundit (2027)	Rezultati
II.	Objektivi strategjik: Kompetencat digjitale në sektorin publik të mjaftueshme që Qeveria të zhvillojë, qeverisë dhe përdorë shërbimet publike digjitale				
1	Treguesi: Përqindja (%) e pozicioneve të plotësuara në strukturën e re të TI në qeveri	N/A; Metodologji a dhe mjetet duhet të zhvillohen për t'u përdorur në të gjitha shërbimet publike	+30%	+60%	-Sektori publik është një punëdhënës me reputacion dhe ofron trajnime për kompetencat digjitale për zyrtarët e sektorit publik për të nxitur transformimin digjital
II.1	Objektivi specifik: Mekanizma të zhvilluar dhe zbatuar për tërheqjen, rekrutimin dhe mbajtjen e personelit të TI-së në sektorin publik				
1	Treguesi: Shkalla e largimit vullnetar të personelit të TI-së në sektorin publik	N/A; bazë për t'u matur	-5%	-15%	Largimi vullnetar i personelit të TI zvogëlohet
2	Treguesi: Numri mesatar i aplikimeve për punë bazuar në kategorinë e TI-së	N/A; bazë për t'u matur	TBD	TBD	Rritja e numrit të aplikacioneve për punë në TI
II.2	Objektivi specifik: Shkathtësitë profesionale në sektorin publik të mjaftueshme për të nxitur transformimin digjital				
1	Treguesi: % e pjesëmarrësve nga grupi i synuar që kanë përfunduar trajnimin	N/A	100%	100%	Grupi specifik i synuar ka fituar aftësitë e nevojshme profesionale
II.3	Objektivi specifik: Shkathtësi digjitale bazike të zyrtarëve publikë				
1	Treguesi: Përqindja e pjesëmarrësve nga grupi i synuar që e kaluan trajnimin e-Learning	N/A	70%	90%	Grupi i synuar i zyrtarëve publikë ka fituar aftësi bazë digjitale

Hartëzimi midis problemeve të identifikuar dhe këtij objekti strategjik dhe treguesve të tij është dhënë në tabelën e mëposhtme:

Prob. #	Problemi	Obj. #	Objektivi strategjik	Treguesi i ndikimit
3	Kompetencat digjitale në sektorin publik në Kosovë janë të vjetruara ose mungojnë:	II	Kompetencat digjitale në sektorin publik të mjaftueshme që Qeveria të zhvillojë, qeverisë dhe përdorë shërbimet publike digjitale	-Përqindja (%) e pozicioneve të plotësuara në strukturën e re të TI në qeveri
	Nën-Problemi	Obj. #	Objektivi specifik	Treguesi i rezultatit
	Sektori publik nuk është tërheqës për personelin e TI-së.	II.1	Mekanizma të zhvilluar dhe zbatuar për tërheqjen, rekrutimin dhe mbajtjen e personelit të TI-së në sektorin publik	-Shkalla e largimit vullnetar të personelit të TI-së në sektorin publik -Numri mesatar i aplikimeve për punë bazuar në kategorinë e TI
	Zyrtarëve publikë u mungojnë aftësitë bazë digjitale për të përdorur shërbimet digjitale dhe për të këshilluar qytetarët se si t'i përdorin ato.	II.2	Shkathtësitë profesionale në sektorin publik të mjaftueshme për të nxitur transformimin digjital	-% e pjesëmarrësve nga grupi i synuar që kanë përfunduar trajnimin

	Zyrtarët e sektorit publik që drejtojnë transformimin digjital (specialistët e TI-së) nuk kanë aftësi të mjaftueshme profesionale për të udhëhequr transformimin digjital.	II.3	Shkathtësi digjitale bazike të zyrtarëve publikë	-Përqindja e pjesëmarrësve nga grupi i synuar që kanë kaluar trajnimin e-Learning
--	--	------	--	---

6.3 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 **redukon 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 specifikuar 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.

Objektivi strategjik III: Sigurimi i arkitekturës së ndërmarrjes të "qeverisë në tërësi", të mbështetur nga standardet dhe kornizat teknologjike

Objektivat specifike:

Arkitektura e ndërmarrjes e qeverisë dhe korniza e ndërveprueshmërisë të krijuara

Mundësuesit teknikë në përdorim plotësojnë nevojat e sektorit publik dhe mbështesin digjitalizimin

Vegla të mbështetjes administrative të krijuar dhe në përdorim

Rezultati: Sistemet qeveritare të informacionit janë të ndërveprueshëm dhe të strukturuar mirë, gjë që siguron mbikëqyrje të mirë dhe aftësi për të planifikuar dhe qeverisur ndryshimet për shërbime publike efikase dhe efektive të fuqizuara nga digjitalizimi

Treguesit për këtë objektiv strategjik janë paraqitur në tabelën e mëposhtme:

Nr.	Objektivat strategjike dhe specifike dhe treguesit	Vlera bazë (2023)	Synimi i ndërmje tëm (2025)	Synimi i vitit të fundit (2027)	Rezultati
III.	Objektivi strategjik: Sigurimi i arkitekturës së ndërmarrjes të "qeverisë në tërësi", të mbështetur nga standardet dhe kornizat teknologjike				
1	Treguesi: përqindja e sistemeve të sektorit qeveritar që ndjekin arkitekturën e ndërmarrjes të qeverisë së Kosovës	N/A	5%	15%	Sistemet qeveritare të informacionit janë të ndërveprueshme dhe të strukturuar mirë, gjë që siguron mbikëqyrje të mirë dhe aftësi për të planifikuar dhe qeverisur ndryshimet për shërbime publike efikase dhe efektive të fuqizuara nga digjitalizimi
III.1	Objektivi specifik: Arkitektura e ndërmarrjes e qeverisë dhe korniza e ndërveprueshmërisë të krijuara				
1	Treguesi: Përqindja (%) e sistemeve të informacionit të institucioneve qeveritare në përputhje me kornizën e ndërveprueshmërisë	N/A	05%	70%	Sistemet qeveritare të informacionit janë të ndërveprueshme dhe të strukturuar mirë, gjë që siguron mbikëqyrje të mirë dhe aftësi për të planifikuar dhe qeverisur ndryshimet për shërbime publike efikase dhe efektive të fuqizuara nga digjitalizimi
III.2	Objektivi specifik: Mundësuesit teknikë në përdorim plotësojnë nevojat e sektorit publik dhe mbështesin digjitalizimin				
1	Treguesi: % e institucioneve qeveritare që përdorin cloud	matja e bazës	30%	50%	Përdorimi i shërbimeve cloud qeveritare është rritur
2	Treguesi: % e sistemeve të informacionit të institucioneve qeveritare që janë të lidhura në Government Gateway	matja e bazës	30%	70%	Përdorimi i Government Gateway është rritur
3	Treguesi: % e institucioneve qeveritare që ekspozojnë shërbimet në e-Kosova	matja e bazës	30%	70%	Përdorimi i eKosova është rritur
4	Treguesi: identiteti elektronik dhe nënshkrimi elektronik i mundësuar përmes e-Kosova	matja e bazës	po	po	Përdorimi i shërbimeve të identitetit digjital në qeveri është rritur

III.3 Objektivi specifik: Vegla të mbështetjes administrative të krijuar dhe në përdorim					
1	Treguesi: numri i sistemeve të përbashkëta administrative qendrore të përdorura nga institucionet qeveritare	matja e bazës	50%	70%	Rritja e numrit të sistemeve të informacionit jo kritik që përdorin infrastrukturën e ofruar nga qendra

Hartëzimi midis problemeve të identifikuara dhe këtij objekti strategjik dhe treguesve të tij është dhënë në tabelën e mëposhtme:

Prob. #	Problemi	Obj. #	Objektivi strategjik	Treguesi i ndikimit
4	Arkitektura e "qeverisë në tërësi" mungon në Kosovë	III	Sigurimi i arkitekturës së ndërmarrjes të "qeverisë në tërësi", të mbështetur nga standardet dhe kornizat teknologjike	-Përqindja e sistemeve të sektorit qeveritar që ndjekin arkitekturën e ndërmarrjes të qeverisë së Kosovës
Nën-Problemi		Obj. #	Objektivi specifik	Treguesi i rezultatit
	Arkitektura e ndërmarrjes qeveritare dhe korniza e ndërveprueshmërisë mungojnë ose janë të vjetruara.	III.1	Arkitektura e ndërmarrjes e qeverisë dhe korniza e ndërveprueshmërisë të krijuara	-Përqindja (%) e sistemeve të informacionit të institucioneve qeveritare në përputhje me kornizën e ndërveprueshmërisë
	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.	III.2	Mundësuesit teknikë në përdorim plotësojnë nevojat e sektorit publik dhe mbështesin digjitalizimin	-% e institucioneve qeveritare që përdorin cloud -% e sistemeve të informacionit të institucioneve qeveritare që janë të lidhura në Government Gateway % e institucioneve qeveritare që ekspozojnë shërbimet në e-Kosova -identiteti elektronik dhe nënshkrimi elektronik i mundësuar përmes e-Kosova
	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.	III.3	Vegla të mbështetjes administrative të krijuar dhe në përdorim	-Numri i sistemeve administrative qendrore të përdorura nga institucionet qeveritare

6.4 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.

Objektivi strategjik IV: Shërbimet digjitale publike të përqendruara te përdoruesit, gjithëpërfshirëse dhe të përdorura në mënyrë aktive

Objektivat specifike:

Parakushte të krijuara për shërbimet digjitale në sektorin publik

Korniza dhe praktikatat e mira për (ri)dizajnim të shërbimeve në sektorin publik të zhvilluara

Shërbimet digjitale publike të përdorura në mënyrë aktive

Rezultati: Qytetarët u besojnë kanaleve digjitale dhe zgjedhin shërbimet digjitale

Treguesit për këtë objektivi strategjik janë paraqitur në tabelën e mëposhtme:

Nr.	Objektivat strategjike dhe specifike dhe treguesit	Vlera bazë (2023)	Synimi i ndërmjetëm (2025)	Synimi i vitit të fundit (2027)	Rezultati
IV.	Objektivi strategjik: Shërbimet digjitale publike të përqendruara te përdoruesit, gjithëpërfshirëse dhe të përdorura në mënyrë aktive				
1	Treguesi: Përqindja e shërbimeve qendrore dhe lokale në administratën publike që janë digjitalizuar	matja e bazës	40%	65%	-Qytetarët u besojnë kanaleve digjitale dhe zgjedhin shërbimet digjitale
2	Treguesi: % e kursimeve të kostos për qytetarët dhe bizneset	N/A	TBD	TBD	Rritja e kursimeve në kosto
IV.1	Objektivi specifik: Parakushte të krijuara për shërbimet digjitale në sektorin publik				
1	Treguesi: Shkalla (%) e digjitalizimit të shërbimeve që lidhen me regjistrat bazë	matja e bazës	50%	70%	-Procedurat manuale në aktivitetet e "zyrës së mbrapme" (back-office) për shërbimet kryesore janë zvogëluar
IV.2	Objektivi specifik: Korniza dhe praktikatat e mira për (ri)dizajnim të shërbimeve në sektorin publik të zhvilluara				
1	Treguesi: Përqindja e shërbimeve që janë krijuar duke përdorur kritere të caktuara.	matja e bazës	70%	100%	-Vetëdijësimi për rregullat e përditësuar të dizajnit të shërbimeve është përhapur tek të gjitha palët e interesit në sektorin publik
IV.3	Objektivi specifik: Shërbimet digjitale publike të përdorura në mënyrë aktive				

1	Treguesi: Shkalla e kënaqësisë me shërbimet e digjitalizuara	matja e bazës	+30%	+60%	-Rritja e kënaqësisë me shërbimet digjitale
2	Treguesi: Numri i qytetarëve që përdorin Qendrën e Integruar të Shërbimeve në Prishtinë	matja e bazës	+30%	+60%	-Rritja e përdorimit të Qendrës së Integruar të Shërbimeve

Hartëzimi midis problemeve të identifikuar dhe këtij objekti strategjik dhe treguesve të tij është dhënë në tabelën e mëposhtme:

Prob. #	Problem	Obj. #	Objekti strategjik	Treguesi i ndikimit
5	Shërbimet publike nuk përfitojnë plotësisht nga mundësitë e digjitalizimit	IV	Shërbimet digjitale publike të përqendruara te përdoruesit, gjithëpërfshirëse dhe të përdorura në mënyrë aktive	-Përqindja e shërbimeve qendrore dhe lokale në administratën publike që janë digjitalizuar -% e kursimeve të kostos për qytetarët dhe bizneset
	Nën-Problemi	Obj. #	Objekti specifik	Treguesi i rezultatit
	Parimet e digjitalizimit (për shembull "të drejtuara nga të dhënat" dhe "vetëm një herë") njihen dhe zbatohen vetëm pjesërisht.	IV.1	Parakushte të krijuara për shërbimet digjitale në sektorin publik	- Shkalla (%) e digjitalizimit të shërbimeve që lidhen me regjistrat bazë
	Praktikat e (ri)dizajnit të proceseve dhe shërbimeve në sektorin publik nuk zbatohen.	IV.2	Korniza dhe praktikat e mira për (ri)dizajnim të shërbimeve në sektorin publik të zhvilluara	- Përqindja e shërbimeve që janë krijuar duke përdorur kritere të caktuara.
	Përvetësimi i shërbimeve digjitale publike është i ulët.	IV.3	Shërbimet digjitale publike të përdorura në mënyrë aktive	- Shkalla e kënaqësisë me shërbimet e digjitalizuara - Numri i qytetarëve që përdorin Qendrën e Integruar të Shërbimeve në Prishtinë

6.5 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 iverglave, 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 infrastrukturën 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 dhe zbatimi, deri te operimi, përdorimi dhe menaxhimi i tij.

Objektivi strategjik V: Organizatat dhe sistemet qeveritare të qëndrueshme ndaj kërcënimeve kibernetike

Objektivat specifike:

Kërkesat e përbashkëta për siguri kibernetike të përcaktuara dhe zbatuara

Planet dhe kapacitetet për reagim ndaj incidenteve në sistemet qeveritare të krijuara

Resurse të rialokuara për sigurinë kibernetike në organizatat qeveritare dhe domenet e specializuara

Rezultati: Qeveria është më e qëndrueshme ndaj sulmeve të sigurisë kibernetike

Treguesit për këtë objektiv strategjik janë paraqitur në tabelën e mëposhtme:

Nr.	Objektivat strategjike dhe specifike dhe treguesit	Vlera bazë (2023)	Synimi i ndërmjetëm (2025)	Synimi i vitit të fundit (2027)	Rezultati
V.	Objektivi strategjik: Organizatat dhe sistemet qeveritare janë të qëndrueshme ndaj kërcënimeve kibernetike				
1	Treguesi: Rezultati i indeksit të kapacitetit të sigurisë kibernetike të qeverisë (sipas Varieties of Democracy)	-1.8 (në 2021)	- 1.0	-0,5	- Qeveria është më e qëndrueshme ndaj sulmeve të sigurisë kibernetike
V.1	Objektivi specifik: Kërkesat e përbashkëta për siguri kibernetike të përcaktuara dhe zbatuara				
1	Treguesi: Përqindja e organizatave qeveritare që i kanë zbatuar kërkesat e unifikuara për sigurinë kibernetike	0%	50%	75%	-Organizatave qeveritare janë më të vetëdijshme për kërkesat e nevojshme të sigurisë kibernetike për të përbushur
2	Treguesi: Përqindja e organizatave qeveritare me vlerësime gjithëpërfshirëse të sigurisë kibernetike të përfunduara	0%	50%	75%	-Organizatave qeveritare të përgatitura më mirë për incidentet kibernetike
V.2	Objektivi specifik: Planet dhe kapacitetet për reagim ndaj incidenteve në sistemet qeveritare të krijuara				
1	Treguesi: Përqindja e organizatave qeveritare me procese dhe kritere të raportimit të incidenteve kibernetike dhe plan reagimi ndaj krizave	0%	50%	75%	Kapaciteti i përmirësuar për reagimin ndaj incidenteve kibernetike dhe zgjidhjen e tyre
2	Treguesi: Përqindja e organizatave qeveritare që kanë marrur pjesë në ushtrimet për kriza kibernetike	0%	50%	75%	-Kapaciteti i përmirësuar për reagimin ndaj incidenteve kibernetike dhe zgjidhjen e tyre
V.3	Objektivi specifik: Resurse të rialokuara për sigurinë kibernetike në organizatat qeveritare dhe domenet e specializuara				
1	Treguesi: Përqindja e organizatave qeveritare me	0%	50%	75%	-Resurse të riitura materiale për sigurinë kibernetike

	një buxhet të veçantë për siguri kibernetike				
2	Treguesi: Përqindja e organizatave qeveritare me CISO të emëruar	0%	50%	75%	-Reurse njerëzore të rritura për sigurinë kibernetike

Harta midis problemeve të identifikuar dhe këtij objektivi strategjik dhe treguesve të tij jepet në tabelën e mëposhtme:

Prob. #	Problemi	Obj. #	Objektivi strategjik	Treguesi i ndikimit
6	Infrastruktura publike e TI-së është e ndjeshme ndaj sulmeve të jashtme kibernetike dhe rreziqeve të teknologjisë	V	Organizatave dhe sistemet qeveritare të qëndrueshme ndaj kërcënimeve kibernetike	-Rezultati i indeksit të kapacitetit të sigurisë kibernetike të qeverisë (sipas Varieties of Democracy)
	Nën-Problemi	Obj. #	Objektivi specifik	Treguesi i rezultatit
	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 sigurinë 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.	V.1	Kërkesat e përbashkëta për siguri kibernetike të përcaktuara dhe zbatuara	-Përqindja e organizatave qeveritare që i kanë zbatuar kërkesat e unifikuara për sigurinë kibernetike -Përqindja e organizatave qeveritare me vlerësime gjithëpërfshirëse të sigurisë kibernetike të përfunduara
	Planet, proceset dhe kapacitetet për parandalimin e incidenteve të sigurisë kibernetike dhe reagimin ndaj tyre për sistemet qeveritare nuk janë përcaktuar.	V.2	Planet dhe kapacitetet për reagim ndaj incidenteve në sistemet qeveritare të krijuara	-Përqindja e organizatave qeveritare me procese dhe kritere të raportimit të incidenteve kibernetike dhe plan reagimi ndaj krizave -Përqindja e organizatave qeveritare që kanë marrur pjesë në ushtrimet për kriza kibernetike
	Ka mungesë fondesh të dedikuara për sigurinë kibernetike dhe ekspertë të aftësuar në fushën e sigurisë kibernetike.	V.3	Resurse të rialokuara për sigurinë kibernetike në organizatat qeveritare dhe domenet e specializuara	-Përqindja e organizatave qeveritare me një buxhet të veçantë për siguri kibernetike -Përqindja e organizatave qeveritare me CISO të emëruar

6.6 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 përvojën e klientëve me shërbimet digjitale).

Objektivi strategjik VI: Inovacioni në e-Qeverisje I mbështetur nga partneritetet publiko-private në nivel kombëtar dhe ndërkombëtar

Objektivat specifike:

Krijimi i një formati bashkëpunimi që fokusohet kryesisht në aktivitete intenzive kërkimore

Nxitja e inovacionit më të gjerë brenda administratës publike dhe pilotimi i projekteve që bazohen në teknologji të reja në zhvillim

Bashkëpunimi ndërkombëtar në fushën e qeverisjes elektronike i koordinuar dhe efektiv

Rezultati: Teknologjitë e reja në zhvillim (p.sh. blockchain, AI) janë pilotuar për të siguruar e-Qeverisje dhe shërbime digjitale publike që janë në hap me trendet e së ardhmes

Treguesit për këtë objektivi strategjik janë paraqitur në tabelën e mëposhtme:

Nr.	Objektivat strategjike dhe treguesit	Vlera bazë (2023)	Synimi i ndërmjetëm (2025)	Synimi i vitit të fundit (2027)	Rezultati
VI.	Objektivi strategjik: Inovacioni në e-Qeverisje I mbështetur nga partneritetet publiko-private në nivel kombëtar dhe ndërkombëtar				
1	Treguesi: Numri i projekteve inovative të zhvilluara nga partneritetet të përbashkëta kombëtare dhe ndërkombëtare	N/A, duhet të zhvillohet metodologjia	+15%	+30%	-Teknologjitë në zhvillim (p.sh. blockchain, AI, IoT) janë pilotuar për t'u adresuar trendet dhe sfidat e së ardhmes për e-Qeverinë dhe shërbimet digjitale publike
VI.1	Objektivi specifik: Krijimi i një formati bashkëpunimi që fokusohet kryesisht në aktivitete intenzive kërkimore				
1	Treguesi: Numri i projekteve të bashkëpunimit me akademinë	N/A, duhet të zhvillohet metodologjia	+10	+20	-Si sektori publik ashtu edhe akademia përfitojnë nga numri i rritur i projekteve të bashkëpunimit në fushën e qeverisjes elektronike.
VI.2	Objektivi specifik: Nxitja e inovacionit më të gjerë brenda administratës publike dhe pilotimi i projekteve që bazohen në teknologji të reja në zhvillim				
1	Treguesi: Krijohet qeliza e inovacionit në sektorin publik	Jo	po	Po	-Janë rritur kapacitetet për inovacion në sektorin publik

VI.3 Objektivi specifik: Bashkëpunimi ndërkombëtar në fushën e qeverisjes elektronike i koordinuar dhe efektiv					
1	Treguesi: Numri i anëtarësimeve në organizatat e e-Qeverisjes	Për t'u matur (bazë) dhe varet nga metodologjia	+20%	+50%	-Rritja e numrit të anëtarësimeve

Hartëzimi midis problemeve të identifikuar dhe këtij objekti strategjik dhe treguesve të tij është dhënë në tabelën e mëposhtme:

Prob. #	Problemi	Obj. #	Objektivi Strategjik	Treguesi i ndikimit
2	Inovacionit i mungon një qasje e koordinuar në sektorin publik.	VI	Inovacioni në e-Qeverisje i mbështetur nga partneritetet publiko-private në nivel kombëtar dhe ndërkombëtar	-Numri i projekteve inovative të zhvilluara nga partneritete të përbashkëta kombëtare dhe ndërkombëtare
	Nën-Problemi	Obj. #	Objektivi specifik	Treguesi i rezultatit
	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).	VI.1	Krijimi i një formati bashkëpunimi që fokusohet kryesisht në aktivitete intensive kërkimore	-Numri i projekteve të bashkëpunimit me akademinë
	Teknologjitë në zhvillim (AI, Blockchain, 'Internet of Things') nuk testohen në sektorin publik.	VI.2	Nxjtja e inovacionit më të gjerë brenda administratës publike dhe pilotimi i projekteve që bazohen në teknologji të reja në zhvillim	-Celula e inovacionit në sektorin publik është krijuar
	Mundësitë për bashkëpunim ndërkombëtar në inovacion nuk përdoren mjaftueshëm.	VI.3	Bashkëpunimi ndërkombëtar në fushën e qeverisjes elektronike i koordinuar dhe efektiv	-Numri i anëtarësimeve në organizatat e e-Qeverisjes

7. Aranzhimet e zbatimit, monitorimit dhe raportimit

Duhet të ketë një proces të drejtpërdrejtë koordinimi dhe ndarjesh të përgjegjësi 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.

Komisioni për Transformimin Digjital (KTD) është krijuar për të pasur një mbikëqyrje të nivelit të lartë të digjitalizimit brenda qeverisë. I kryesuar nga Kryeministri, komisioni ka përgjegjësi 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. Duke marrë parasysh ndërlidhjen e strategjisë së e-Qeverisjes me

strategjinë e RAP-it, KTD do të harmonizojë dhe koordinojë aktivitetet e saj me Këshillin e RAP-it.

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 civil 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.

7.1 Vlerësimi dhe Zbutja e Rrezikut

Zbatimi i suksesshëm i strategjisë së qeverisjes elektronike kërkon shqyrtim të kujdesshëm të rreziqeve të mundshme dhe zhvillimin e masave efektive zbutëse. Ky seksion synon të

identifikojë dhe vlerësojë rreziqet dhe dobësitë e mundshme që lidhen me secilin objektiv specifik dhe strategjik.

Vlerësimi i rrezikut ofron një qasje të strukturuar për identifikimin, analizimin dhe prioritizimin sistematik të kërcënimeve dhe dobësive të mundshme. Duke kryer një vlerësim gjithëpërfshirës të rrezikut, strategjia e qeverisjes elektronike mund të marrë parasysh peizazhin në zhvillim të kërcënimit dhe të sigurojë shpërndarjen efektive të burimeve drejt përpjekjeve zbutëse.

Tabela e mëposhtme përshkruan vlerësimin fillestar të rreziqeve, gjasat dhe ndikimin e tyre dhe masat zbutëse. Vlerësimi dhe zbutja e rrezikut të strategjisë së qeverisjes elektronike kërkon monitorim dhe vlerësim të vazhdueshëm. Peisazhi i kërcënimeve është vazhdimisht në ndryshim dhe rreziqe të reja mund të shfaqen me kalimin e kohës, kështu që monitorimi dhe vlerësimi i rregullt lejojnë zbulimin e rreziqeve në zhvillim, përshtatjen e masave zbutëse dhe praktikat më të mira për të adresuar dobësitë e mundshme.

Objektivi strategjik	Objektivi specifik	Rreziqet	Ndikimi dhe gjasat	Masat për zbutjen e rrezikut
I. Organizimi i qeverisjes elektronike në Kosovë nuk është i qëndrueshëm në afat të gjatë.	I.1. Rolet e palëve të interesuara bien dakord, kuptohen dhe pranohen në nivel qeveritar	- Rolet e palëve të interesuara në qeverisjen elektronike janë të paqarta dhe ka fusha të mbivendosura - Përpjekjet e koordinimit strategjik nuk ndiqen nga disa institucione	E lartë / e moderuar	- Çështjet trajtohen në komisionin teknik për transformimin digjital - çështjet përshkallëzohen në komisionin e transformimit digjital nëse është e nevojshme.
	I.2. Politika e informacionit dhe të dhënave është vendosur në sektorin publik	- Politika e themeluar e të dhënave nuk zbatohet në disa prej institucioneve për shkak të mungesës së burimeve financiare - Politika e krijuar e të dhënave nuk zbatohet në disa prej institucioneve për shkak të mungesës së kapaciteteve - Politika e krijuar e të dhënave nuk zbatohet në disa institucionet për shkak të prioritetëve të ulëta brenda atyre institucioneve	Lartë / Lartë	- Aktivitetet e ndërgjegjësimit, komunikimit dhe trajnimit kryhen për të gjitha institucionet - Organi i qeverisjes së të dhënave punon ngushtë me të gjitha institucionet në zbatimin e politikës së të dhënave, duke u fokusuar veçanërisht në institucionet që kanë mungesë të burimeve të brendshme - Çështjet trajtohen në komisionin teknik për transformimin digjital. - Çështjet përshkallëzohen në komisionin e transformimit digjital nëse është e nevojshme
	I.3. Regjistrat dhe sistemet e informacionit në sektorin publik menaxhohen mirë	- Qeverisja e regjistrave dhe sistemeve të informacionit nuk mund të zbatohet për shkak të mungesës së burimeve	E lartë / e moderuar	- Aktivitete ndërgjegjësuëse, komunikuese dhe trajnimi kryhen për të gjitha institucionet - AIS dhe DTU punojnë ngushtë me të gjitha institucionet në zbatimin e parimeve të qeverisjes për regjistrat dhe sistemin e informacionit, duke u fokusuar veçanërisht në institucionet që kanë mungesë të burimeve të brendshme - Çështjet trajtohen në komisionin teknik për transformimin digjital - Çështjet përshkallëzohen në komisionin e transformimit digjital nëse është e nevojshme

II. Kompetencat digjitale në sektorin publik janë të mjaftueshme për të zhvilluar, qeverisur dhe përdorur shërbimet digjitale publike	II.1. Janë zhvilluar dhe zbatuar mekanizmat për tërheqjen, rekrutimin dhe mbajtjen e personelit të TI-së në sektorin publik.	- Buxheti dhe burimet e kufizuara sfidojnë zbatimin e mekanizmave.	Lartë / Lartë	- Mekanizmat vlerësohen dhe rishikohen vazhdimisht - Çështjet përshkallëzohen në komisionin e transformimit digjital nëse është e nevojshme.
	II.2. Aftësitë profesionale në sektorin publik janë të mjaftueshme për të nxitur transformimin digjital.	- Buxheti i kufizuar pengon zbatimin e kornizës së ngritjes së kapaciteteve dhe programeve të trajnimit - Korniza e ndërtimit të kapaciteteve nuk adreson nevojat e transformimit digjital	E lartë / e moderuar	- Korniza e ndërtimit të kapaciteteve vlerësohet dhe rishikohet vazhdimisht - Partnerët e zhvillimit janë të angazhuar për të mbështetur zbatimin e kornizës së ngritjes së kapaciteteve - Çështjet përshkallëzohen në komisionin e transformimit digjital nëse është e nevojshme
	II.3. Zyrtarët publikë kanë aftësi bazë digjitale.	- Buxheti i kufizuar pengon zbatimin e kornizës së ngritjes së kapaciteteve dhe programeve të trajnimit - Korniza e ndërtimit të kapaciteteve nuk adreson nevojat e transformimit digjital	E lartë / e moderuar	- Korniza e ndërtimit të kapaciteteve vlerësohet dhe rishikohet vazhdimisht - Partnerët e zhvillimit janë të angazhuar për të mbështetur zbatimin e kornizës së ngritjes së kapaciteteve - Çështjet përshkallëzohen në komisionin e transformimit digjital nëse është e nevojshme
III. Sigurohet arkitektura e ndërmarrjes "e gjithë qeveria", e mbështetur nga standardet dhe kornizat teknologjike	III.1. Krijohet arkitektura e ndërmarrjeve qeveritare dhe korniza e ndërveprueshmërisë.	-Arkitektura e krijuar e ndërmarrjeve dhe korniza e ndërveprueshmërisë nuk zbatohen në të gjitha institucionet për shkak të mungesës së burimeve financiare. - Arkitektura e krijuar e ndërmarrjeve dhe korniza e ndërveprueshmërisë nuk janë duke u zbatuar në të gjitha institucionet për shkak të prioritetëve të ulëta brenda institucioneve - Arkitektura e krijuar e ndërmarrjeve dhe korniza e ndërveprimit nuk mund të zbatohen në sistemet e vjetruara	Lartë / Lartë	- Aktivitete ndërgjegjësimi, komunikimi dhe trajnimi kryhen për të gjitha institucionet - AIS dhe DTU punojnë ngushtë me të gjitha institucionet në zbatimin e arkitekturës së ndërmarrjeve dhe kornizës së ndërveprimit, duke u fokusuar veçanërisht në institucionet që u mungojnë burimet e brendshme - Partnerët e zhvillimit janë të angazhuar për të mbështetur zbatimin e arkitekturës së ndërmarrjes dhe kornizës së ndërveprimit - Çështjet trajtohen në komitetin teknik për transformimin digjital - Çështjet përshkallëzohen në komisionin e transformimit digjital nëse është e nevojshme

	III.2. Mundësuesit teknikë në përdorim plotësojnë nevojat e sektorit publik dhe mbështesin digjitalizimin.	Mundësuesit teknikë nuk përdoren nga të gjitha institucionet për shkak të mungesës së burimeve financiare për të bërë integrimet e nevojshme - Mundësuesit teknikë nuk përdoren nga të gjitha institucionet për shkak të mungesës së kapaciteteve në institucionet për të bërë integrimet e nevojshme - Mundësuesit teknikë nuk përdoren nga të gjitha institucionet për shkak të prioritetëve të ulëta brenda institucioneve - Mundësuesit teknikë nuk përdoren sepse integrimi nuk është i mundur me sistemet e vjetruara.	E lartë / e moderuar	- Aktivitete ndërgjegjëse, komunikuese dhe trajnimi kryhen për të gjitha institucionet - AIS dhe DTU punojnë ngushtë me të gjitha institucionet në integrimin dhe përdorimin e mundësive teknike, duke u fokusuar veçanërisht në institucionet që u mungojnë burimet e brendshme - Partnerët e zhvillimit janë të angazhuar për të mbështetur përdorimi i mundësuesve teknikë - Çështjet trajtohen në komisionin teknik për transformimin digjital - Çështjet përshkallëzohen në komisionin e transformimit digjital nëse është e nevojshme
	III.3. Krijohen dhe përdoren mjetet e mbështetjes administrative.	Platformat e përbashkëta nuk përdoren nga të gjitha institucionet për shkak të mungesës së kapaciteteve në institucione - Platformat e përbashkëta nuk përdoren nga të gjitha institucionet për shkak të prioritetëve të ulëta brenda institucioneve - Institucionet preferojnë të përdorin platformat e tyre në vend të platformave të përbashkëta.	E moderuar / e moderuar	- Aktivitete ndërgjegjëse, komunikuese dhe trajnimi kryhen për të gjitha institucionet - AIS dhe DTU punojnë ngushtë me të gjitha institucionet në integrimin dhe përdorimin e platformave të përbashkëta, duke u fokusuar veçanërisht në institucionet që nuk kanë burime të brendshme - Çështjet trajtohen në teknikën komisioni për transformimin digjital - Çështjet përshkallëzohen në komisionin e transformimit digjital nëse është e nevojshme
IV. Shërbimet digjitale publike janë të përqendruara te përdoruesit, gjithëpërfshirëse dhe përdoren në mënyrë aktive	IV.1. Krijohen parakushte për shërbimet digjitale në sektorin publik.	Regjistrat bazë dhe proceset e shërbimit back-office plotësisht digjital nuk zbatohen nga të gjitha institucionet për shkak të mungesës së burimeve financiare - Proceset plotësisht digjitale të shërbimit back-office nuk zbatohen nga të gjitha institucionet për shkak të mungesës së kapaciteteve në institucionet - Proceset e shërbimit back-office plotësisht digjital nuk zbatohen nga të gjitha institucionet për shkak të prioritetëve të ulëta brenda institucioneve.	E moderuar / e moderuar	Aktivitete sensibilizuese, komunikuese dhe trajnimi kryhen për të gjitha institucionet - AIS dhe DTU punojnë ngushtë me të gjitha institucionet në zbatimin e regjistrave bazë që mungojnë dhe proceseve të shërbimit mbështetës plotësisht digjital, duke u fokusuar veçanërisht në institucionet që nuk kanë burime të brendshme. - Partnerët e zhvillimit janë të angazhuar për të mbështetur zbatimin e regjistrave thelbësorë që mungojnë dhe proceseve të shërbimit plotësisht digjital të back-office - Çështjet trajtohen në komitetin teknik për transformimin digjital - Çështjet përshkallëzohen në komisionin e transformimit digjital nëse është e nevojshme

	IV.2. Janë zhvilluar kuadri i (ri)dizajnit të shërbimeve dhe praktikën e mira në sektorin publik.	- Kornizat e projektimit të shërbimeve nuk zbatohen nga të gjitha institucionet për shkak të mungesës së burimeve financiare - Kornizat e projektimit të shërbimeve nuk zbatohen nga të gjitha institucionet për shkak të mungesës së kapaciteteve në institucione - Kornizat e projektimit të shërbimeve nuk zbatohen nga të gjithë institucionet për shkak të prioriteteve të ulëta brenda institucioneve	E lartë / e moderuar	Aktivitete ndërgjegjëse, komunikuese dhe trajnimi kryhen për të gjitha institucionet - AIS dhe DTU punojnë ngushtë me të gjitha institucionet në zbatimin e kornizave të projektimit të shërbimeve, duke u fokusuar veçanërisht në institucionet që nuk kanë burime të brendshme - Çështjet trajtohen në komitetin teknik për transformimin digjital - Çështjet përshkallëzohen në komisionin e transformimit digjital nëse është e nevojshme
	IV.3. Shërbimet digjitale publike përdoren në mënyrë aktive.	- Përdorimi i shërbimit digjital është i ulët - Mbështetja dhe ndihma e papërshtatshme e përdoruesit - Cilësia e shërbimit jokonsistente - Burimet financiare të pamjaftueshme për të zbatuar qendrat e integruara të shërbimit	E moderuar / e moderuar	Kryhen aktivitete ndërgjegjëse, komunikuese dhe trajnuese për të gjitha institucionet. të qendrave të shërbimit të integruar - Çështjet trajtohen në komisionin teknik për transformimin digjital - Çështjet përshkallëzohen në komisionin e transformimit digjital nëse është e nevojshme
V. Organizatat dhe sistemet qeveritare janë elastike ndaj temave kibernetike	V.1. Kërkesat e përbashkëta të sigurisë kibernetike janë përcaktuar dhe zbatuar.	- Kërkesat e sigurisë kibernetike nuk zbatohen nga të gjitha institucionet për shkak të mungesës së burimeve financiare - Kërkesat e sigurisë kibernetike nuk zbatohen nga të gjitha institucionet për shkak të mungesës së kapaciteteve në institucione - Kërkesat e sigurisë kibernetike nuk zbatohen nga të gjitha institucionet për shkak të me prioritete të ulëta brenda institucioneve	E lartë / e moderuar	Aktivitete ndërgjegjësi, komunikimi dhe trajnimi kryhen për të gjitha institucionet - AIS dhe CSA punojnë ngushtë me të gjitha institucionet në zbatimin e kërkesave të sigurisë kibernetike, duke u fokusuar veçanërisht në institucionet që nuk kanë burime të brendshme - Partnerët e zhvillimit janë të angazhuar për të mbështetur zbatimin të standardeve të sigurisë kibernetike - Çështjet trajtohen në komitetin teknik për transformimin digjital - Çështjet përshkallëzohen në komisionin e transformimit digjital nëse është e nevojshme
	V.2. Janë krijuar planet e reagimit ndaj incidenteve dhe kapacitetet për sistemet qeveritare.	- Planet e menaxhimit të incidenteve kibernetike nuk zbatohen nga të gjitha institucionet për shkak të mungesës së burimeve financiare - Planet e menaxhimit të incidenteve kibernetike nuk zbatohen nga të gjitha institucionet për shkak të mungesës së kapaciteteve në institucione - Planet e menaxhimit të incidenteve kibernetike nuk zbatohen. zbatohet nga të gjitha institucionet për shkak të prioriteteve të ulëta brenda institucioneve	E lartë / e moderuar	Aktivitete ndërgjegjësi, komunikimi dhe trajnimi kryhen për të gjitha institucionet - AIS dhe CSA punojnë ngushtë me të gjitha institucionet në zbatimin e planeve të menaxhimit të incidenteve kibernetike, duke u fokusuar veçanërisht në institucionet që u mungojnë burimet e brendshme - Partnerët e zhvillimit janë të angazhuar për të mbështetur zbatimin e planeve të menaxhimit të incidenteve kibernetike - Çështjet trajtohen në komitetin teknik për transformimin digjital - Çështjet përshkallëzohen në komisionin e transformimit digjital nëse është e nevojshme

	V.3. Burimet janë rialokuar për sigurinë kibernetike në organizatat qeveritare dhe fusha të specializuara	- Buxheti i pamjaftueshëm i alokuar për sigurinë kibernetike brenda institucioneve qeveritare - Burimet njerëzore të pamjaftueshme të alokuara për sigurinë kibernetike brenda institucioneve qeveritare - Sigurisë kibernetike i jepet një prioritet i ulët në institucionet qeveritare	E lartë / e moderuar	Aktivitetet ndërgjegjësuëse, komunikimi dhe trajnimi kryhen për të gjitha institucionet - Partnerët e zhvillimit janë të angazhuar për të mbështetur sigurinë kibernetike në institucionet qeveritare - Çështjet trajtohen në komisionin teknik për transformimin digjital - Çështjet përshkallëzohen në komisionin e transformimit digjital nëse është e nevojshme.
Inovacioni VI.e- Government mbështetet nga partneritetet publiko-private në nivel kombëtar dhe ndërkombëtar	VI.1. Krijimi i një formati bashkëpunimi duke u fokusuar kryesisht në aktivitetet kërkimore-intensive	- Buxheti i pamjaftueshëm i ndarë për bashkëpunim në aktivitete kërkimore-intensive brenda institucioneve qeveritare - Burime të pamjaftueshme njerëzore të ndara për bashkëpunim në aktivitete kërkimore intensive brenda institucioneve qeveritare - Mungesa e kapaciteteve brenda institucioneve qeveritare për t'u angazhuar në bashkëpunim në aktivitete kërkimore intensive - Mungesa e interesit nga institucionet akademike të angazhohen në bashkëpunim në aktivitete kërkimore intensive me institucionet qeveritare - Aktiviteteve me intensitet kërkimor u jepet një prioritet i ulët në institucionet qeveritare	E moderuar / e moderuar	- Aktivitetet e ndërgjegjësimit, komunikimit dhe trajnimit kryhen për të gjitha institucionet. adresuar në komisionin teknik për transformimin digjital - Çështjet përshkallëzohen në komisionin e transformimit digjital nëse është e nevojshme
	VI.2. Nxitja e inovacionit më të gjerë brenda administratës publike dhe projekteve pilot duke përdorur teknologjitë në zhvillim.	- Buxheti i pamjaftueshëm i alokuar për inovacion brenda institucioneve qeveritare - Burime njerëzore të pamjaftueshme të alokuara për inovacion brenda institucioneve qeveritare - Mungesa e kapaciteteve brenda institucioneve qeveritare për t'u angazhuar në inovacion - Inovacionit i jepet një prioritet i ulët në institucionet qeveritare - Vështirësi në ruajtjen e qëndrueshmërisë së iniciativave të inovacionit	E moderuar / e moderuar	Aktivitete ndërgjegjësuëse, komunikuese dhe trajnimi kryhen për të gjitha institucionet - Projektet e inovacionit vlerësohen dhe rishikohen vazhdimisht - Partnerët e zhvillimit janë të angazhuar për të mbështetur inovacionin në institucionet qeveritare - Çështjet trajtohen në komisionin teknik për transformimin digjital - Çështjet janë përshkallëzuar në komisionin e transformimit digjital nëse është e nevojshme

	VI.3. Bashkëpunimi ndërkombëtar në fushën e qeverisjes elektronike është i koordinuar dhe efektiv.	- Buxheti i pamjaftueshëm i ndarë për bashkëpunimin ndërkombëtar në fushën e qeverisjes elektronike - Burimet njerëzore të pamjaftueshme për bashkëpunimin ndërkombëtar në fushën e qeverisjes elektronike - Mungesa e kapaciteteve brenda institucioneve qeveritare për t'u angazhuar në bashkëpunim ndërkombëtar në fushën e e-qeverisjes - Bashkëpunimit ndërkombëtar në fushën e e-Qeverisjes i jepet prioritet i ulët në institucionet qeveritare - Çështjet politike pengojnë anëtarësimin në organizmat dhe indeksat ndërkombëtare	E moderuar / e moderuar	Ndërgjegjësimi, komunikimi dhe aktivitetet trajnuese kryhen për institucionet përkatëse - Partnerët e zhvillimit dhe vendet mike angazhohen për të mbështetur inovacionin bashkëpunimin ndërkombëtar dhe anëtarësimin në organizma dhe indekse ndërkombëtare - Çështjet trajtohen në komitetin teknik për transformimin digjital - Çështjet përshkallëzohen në komisionin e transformimit digjital nëse është e nevojshme
--	--	---	-------------------------	---

7.2 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. Arsytet 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 e resurseve.
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. Megjithatë, përcaktimet dhe metodologjitë e sakta për llogaritjen e treguesve nuk janë finalizuar përpara miratimit të kësaj strategjie. Pra, të gjithë treguesit e parashikuar në strategjinë e e-Qeverisjes 2023-2027 dhe planin e saj të veprimit duhet të konsiderohen sygjjerime indikative. Lista e saktë dhe përshkrimi i treguesve, metodologjia e matjes së

tyre, vlerat bazë dhe objektivat do të përcaktohen në Pasaportën e Treguesve, e cila do të finalizohet brenda 3 muajve nga miratimi i kësaj strategjie.

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 i cili i dërgohet për miratim Komisionit të Transformimit Digjital:

- Raportin gjashtëmuor për zbatimin e planit të veprimit të Strategjisë së Qeverisjes Elektronike
- Raportin vjetor për zbatimin e Strategjisë për Qeverisje Elektronike.

1. **Raporti gjashtëmuor** përgatitet për të ndjekur zbatimin e planit të veprimit. Ai përgatitet në fund të muajit pas periudhës raportuese. Raporti i parë gjashtëmuor përfshin 6 muajt e parë të vitit, ndërsa raporti i dytë gjashtëmuor mbulon periudhën 12 mujore. Raporti fokusohet në përfundimin e veprimeve të përcaktuara në planin e veprimit, arsyet e vonësive, 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.

7.3 Vlerësimi

Vlerësimi është procesi më i detajuar i analizimit të suksesit të zbatimit të strategjisë, identifikimi i mospjekës, shqyrtimi i arsyeve që qëndrojnë pas mospjekës 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 kërkojnë 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.

8. Ndikimi buxhetor i zbatimit të strategjisë

Plani shoqërues i veprimit për zbatimin e strategjisë është hartuar për periudhën 2023-2025. Plani i veprimit përfshin një buxhet të detajuar për këtë periudhë. Buxheti për periudhën vijuese 2026-2027 është vlerësim i përafërt.

Shuma totale për zbatimin e strategjisë llogaritet në 48,463,625 Euro në total, nga të cilat 26,996,625 Euro (55.7%) janë nga buxheti i shtetit dhe kredia e Bankës Botërore, ndërsa 21,467,000 euro (44.3%) është nga buxheti i donatorëve. Hendeku buxhetor është 14,075,000 euro.

Tabela e mëposhtme përmbledh nevojat për financim për të gjithë periudhën e strategjisë të ndara sipas objektivave strategjike dhe burimit të financimit.

Buxheti i strategjisë së e- Qeverisjes sipas objektivave strategjike		Periudha e planit të veprimit 2023-2025	Buxheti në EUR (€)		
			2026-2027	Gjithsej (shteti/donatorët)	Gjithsej (€)
Objektivi strategjik 1	Buxheti shtetëror	1,664,375	1,439,750	3,104,125	5,460,625
	Buxheti i donatorëve	1,362,500	994,000	2,356,500	
Objektivi strategjik 2	Buxheti shtetëror	220,000	772,500	992,500	4,162,500
	Buxheti i donatorëve	1,870,000	1,300,000	3,170,000	
Objektivi strategjik 3	Buxheti shtetëror	10,441,250	3,693,750	14,135,000	23,603,000
	Buxheti i donatorëve	2,568,000	6,900,000	9,468,000	
Objektivi strategjik 4	Buxheti shtetëror	2,185,000	3,232,500	5,417,500	6,460,000
	Buxheti i donatorëve	402,500	640,000	1,042,500	
Objektivi strategjik 5	Buxheti shtetëror	720,000	1,920,000	2,640,000	6,450,000
	Buxheti i donatorëve	1,285,000	2,525,000	3,810,000	
Objektivi strategjik 6	Buxheti shtetëror	336,250	371,250	707,500	2,327,500
	Buxheti i donatorëve	910,000	710,000	1,620,000	
Gjithsej (€)					
Shpenzimet kapitale		13,658,750	14,956,250	28,615,000	48,463,625
Shpenzimet rrjedhëse		10,306,125	9,542,500	19,848,625	

Burimet e financimit

Dy burime do të sigurojnë financim për aktivitetet:

1. Buxheti Shtetëror përfshirë kredia e Bankës Botërore
2. Donatorët ose partnerët zhvillimorë:
 - USAID-i
 - Grante të Bankës Botërore
 - GIZ-i
 - IPA dhe fonde të tjera të BE-së
 - Korniza e Investimeve në Ballkanin Perëndimor (WBIF)
 - UNDP
 - IFC
 - Donatorë dhe partnerë të tjerë.

9. Shtojca: Plani i Veprimit