

KOSOVË

**MINISTRIA E FINANCAVE, PUNËS DHE TRANSFEREVE**

**Projekti i Reformës së Ndihmës Sociale në Kosovë**

**Plani i angazhimit të hisedarëve**

**03 Gusht 2021**

Përmbajtja

[Akronimet dhe shkurtesat 3](#_Toc78356705)

[I. HYRJE 4](#_Toc78356706)

[1.1 Përshkrimi i projektit 4](#_Toc78356707)

[1.2 Qëllimi i PAH 8](#_Toc78356708)

[1.3 Fushëveprimi dhe struktura e PAH 8](#_Toc78356709)

[1.4 Korniza administrative, rregullative dhe e politikave 9](#_Toc78356710)

[1.5 Standardi Mjedisor dhe Social i Bankës Botërore për Angazhimin e Hisedarëve 10](#_Toc78356711)

[II. PËRMBLEDHJE E AKTIVITETEVE TË MËPARSHME TË ANGAZHIMIT TË HISEDARËVE 10](#_Toc78356712)

[2.1 Konsultimi për Skemën e Ndihmës Sociale 11](#_Toc78356713)

[2.2 Anketa për implementimin e SNS dhe Masa 15 13](#_Toc78356714)

[2.3 Konsultimet gjatë përgatitjes së Projektit 15](#_Toc78356715)

[III. IDENTIFIKIMI DHE ANALIZA E HISEDARËVE 17](#_Toc78356716)

[3.1 Hartëzimi i hisedarëve 17](#_Toc78356717)

[3.1.1 Palët e prekura nga projekti 17](#_Toc78356718)

[3.1.2 Palët tjera të interesuara 18](#_Toc78356719)

[3.1.3 Individët ose grupet e pafavorizuara ose të cenueshme 19](#_Toc78356720)

[IV. PROGRAMI I ANGAZHIMIT TË HISEDARËVE 19](#_Toc78356721)

[V. ARANZHIMET E IMPLEMENTIMIT PËR ANGAZHIMIN E HISEDARËVE 24](#_Toc78356722)

[5.1 Aranzhimet e implementimit 24](#_Toc78356723)

[5.2 Rolet dhe përgjegjësitë 24](#_Toc78356724)

[5.3 Metodat e Angazhimit të Hisedarëve 26](#_Toc78356725)

[5.4 Strategji e propozuar për t’i inkorporuar pikëpamjet e grupeve të cenueshme 27](#_Toc78356726)

[5.5 Shpalosja e informatave 27](#_Toc78356727)

[VI. MEKANIZMI I ANKESËS 27](#_Toc78356728)

# Akronimet dhe shkurtesat

|  |  |
| --- | --- |
| PATPKPVQPSDPSFAPRK | Programet aktive të tregut të punësKorniza e partneritetit për vendinQendrat për Punë SocialeDepartamenti për Politika Sociale dhe Familjet Agjencia e Punësimit e Republikës së Kosovës  |
| KMS | Korniza Mjedisore dhe Sociale |
| SMS | Standardet Mjedisore dhe Sociale |
| PZMSMA TI | Plani i Zotimit Mjedisor dhe SocialMekanizmi i ankesësTeknologjia e Informacionit |
| MFPTMT | Ministria e Financave, Punës dhe Transfereve Testi i të ardhurave |
| OJQ | Organizatat joqeveritare |
| PTI | Palët tjera të interesuara |
| PPP | Palët e prekura nga projekti |
| OZHP | Objektivat Zhvillimore të Projektit |
| NjKPPMT RAESNS | Njësia Koordinuese e ProjektitTesti indirekt i të ardhuraveRomë, Ashkali dhe Egjiptianë Skema e ndihmës sociale  |
| PAHSSSHSMI  SMRSSIMS | Plani i angazhimit të hisedarëveSigurimi social shëndetësorSistemi për menaxhim të informataveSistemi i Menaxhimit të Regjistrit Social Sistemi Informativ i Mirëqenies Sociale  |
|  |  |
|  |  |

# I. HYRJE

## 1.1 Përshkrimi i projektit

Banka Botërore synon që ta përkrahë Qeverinë e Kosovës në forcimin e sistemit të saj të mbrojtjes sociale përmes Projektit të Reformës së Ndihmës Sociale të Kosovës (KSAR). Projekti synon që ta përmirësojë performancën e Skemës së Ndihmës Sociale të Qeverisë (SNS) si hapi i parë në një reformë më të gjerë të shpenzimeve të qeverisë për mbrojtjen sociale dhe t’i përmirësojë sistemet e ofrimit të mbrojtjes sociale, të cilat gjithashtu shërbejnë si blloqe ndërtimi për reformën më të gjerë sistemit të mbrojtjes sociale të Kosovës dhe si një përgjigje më efektive ndaj krizave të ardhshme. Projekti do ta përkrahë edhe reformën e SNS nga Qeveria përmes miratimit dhe shpalosjes së Ligjit të ri për SNS.

Për t’i arritur këto objektiva, Projekti është strukturuar në tre komponentë: a) forcimi i sistemeve të ofrimit të mbrojtjes sociale; b) përmirësimi i performancës së SNS dhe rritja e kapaciteteve menaxhuese, angazhimi i hisedarëve dhe strategjia e komunikimit.

**Objektivi Zhvillimor i Projektit** është përmirësimi i efektivitetit të rrjetit të sigurisë sociale të Kosovës.

Projekti është planifikuar të implementohet përmes tre komponentëve të organizuar në nën-komponentë të cilët janë të ndërlidhur dhe kontribuojnë në arritjen e OZHP-së.

**Komponenti 1. Forcimi i sistemeve për ofrimin e mbrojtjes sociale**

Ky komponent do të përfshijë (i) një grup investimesh në sistemet bërthamë të ofrimit, të cilat do ta përmirësojnë performancën e SNS dhe sistemin e mbrojtjes sociale më gjerësisht; dhe (ii) resurset për ta përkrahur synimin e Qeverisë në promovimin e aktivizimit të përfituesve të SNS në tregun e punës. Secili prej tyre përshkruhet më poshtë:

Nën-komponenti 1.1: Sistemet e ofrimit të mbrojtjes sociale japin financim investimesh për:

**Zhvillimi i Sistemit të Menaxhimit të Regjistrit Social** (SMRS), që është një pjesë bërthamë e reformës së SNS dhe themel për çdo reformë të sistemit më të gjerë të mbrojtjes sociale.SMRS do të jetë një databazë që përmban informata në lidhje me statusin socio-ekonomik të individëve, familjeve dhe/ose amvisërive që do të përdoren nga SNS dhe programet tjera të ndihmës sociale dhe pensioneve, si Skema e Sigurimeve Shëndetësore dhe Sociale (SSHS) dhe subvencionet e energjisë. SMRS do të përmbajë edhe mjetet e dizajnuara për ta mundësuar vlerësimin e statusit socio-ekonomik (testi i ardhurave (MT) dhe Testi indirekt i të ardhurave (PMT) që së bashku përbëjnë testin e ri të varfërisë), dhe informatat nga ministritë në lidhje me programet sociale nga të cilat përfitojnë amvisëritë. Në këtë mënyrë, SMRS ia mundëson Qeverisë që të sheh se cilat amvisëri po marrin asistencë sociale, duke krijuar transparencë brenda sektorit si dhe bazën e provave për reformat e mëtejshme të ndihmës sociale dhe pensioneve. Zhvillimi i SMRS do të bazohet në përvojën e fituar përmes sistemit ekzistues të informacionit SNS, sistemit të informimit të ndërtuar për Masën 15 dhe pilot-Skemës së Sigurimeve Shëndetësore e Sociale, dhe do ta përfshijë ndërtimin e databazës, hartimin e rregulloreve të nevojshme, procedurat operacionale dhe ndërtimin e kapaciteteve për Qendrat për Punë Sociale (QPS) për sa i përket trajnimit dhe pajisjeve për ta siguruar përdorimin sistemin siç është menduar.

Këto investime në SMRS do të komplementohen me transformimin e Sistemit të Menaxhimit të Informatave SNS (SMI) në Sistemin e integruar Informativ të Mirëqenies Sociale (SIMS). SIMS do të jetë një sistem që siguron vegla të harmonizuara për administrimin e zinxhirit plotësisht të integruar të ofrimit të mbrojtjes sociale (puna në terren-vlerësim-regjistrim-ofrim-mbikëqyrje) për të gjitha beneficionet në të holla jo-kontribuuese5. Sistemi do t’i përkrahë proceset e biznesit në zinxhirin e ofrimit të mbrojtjes sociale për beneficionet ekzistuese në të holla dhe mund të konfigurohet lehtësisht për t’i përkrahur beneficionet e ardhshme. SIMS do të ndërtohet përmes përditësimit dhe përgjithësimit të SMI të SNS dhe do të jetë në gjendje t’i përkrahë skemat e beneficioneve në të holla jo-kontribuuese. Administrimi i programeve të mëposhtme do të transferohet fillimisht te SIMS: SNS, përjashtimet nga SSHS, Beneficionet për fëmijë dhe Aftësinë e Kufizuar.

Kjo do të përkrahet nga përmirësimi i kapacitetit të Ministrisë dhe QPS-ve për ta shfrytëzuar SMRS dhe SIMS. Implementimi i SMRS dhe SIMS ka nevojë për ndryshimin e mjedisit ligjor, ndryshimet në përgjegjësitë institucionale, ndërtimin e kapaciteteve dhe infrastrukturën më të fortë të TI dhe modelin e qeverisjes së TI. Projekti do ta përkrahë: (i) Zhvillimi i bazave ligjore për futjen e SMRS dhe SIMS; (ii) Zhvillimi i procedurave dhe udhëzuesve/rregulloreve për administrimin e reformave të beneficioneve në të holla; (iii) Riorganizimi i Qendrave për Punë Sociale për futjen në funksion të agjentit social përgjegjës për MT dhe PMT; (iv) Rritja e kapacitetit të punonjësve social (përshkrimi i punës, kualifikimet) për ta mundësuar përdorimin e SMRS, SIMS dhe menaxhimin e lëndëve me fokus tek klienti; (v) Përmirësimi i infrastrukturës teknike (informatika dhe komunikimi) i QPS-ve për përdorim të SIMS dhe SMRS; (vi) Rritja e kapacitetit të Ministrisë së Financave, Punës dhe Transfertave (MFPT) për ta menaxhuar SMRS, SIMS dhe analitikën dhe standardizimin e të dhënave (funksioni i reformuar i TI, përshkrimet e punës, standardet e shërbimit, procedurat, manualet e operacioneve, zhvillimi i shkathtësive, infrastruktura teknike); dhe (vii) Futja në funksion e vlerësimit të performancës së orientuar më shumë drejt epilogut dhe vlerësimit të ndikimit.

**Modernizimi i sistemeve të ofrimit të SNS** me fokus të propozuar posaçërisht në futjen në funksion të sistemeve digjitale të pagesave për SNS dhe beneficionet sociale në përgjithësi. Pagesat digjitale janë treguar se rrisin përfshirjen financiare në mesin e përfituesve, promovojnë kursime dhe reduktojnë hapësirën për gabime, mashtrime dhe korrupsion. Banka Qendrore zotohet që ta promovojë përfshirjen financiare në Kosovë dhe, për këtë qëllim, ky aktivitet do të kontribuojë në drejtim të objektivit të saj. Në koordinim të ngushtë me Bankën Qendrore dhe duke u bazuar në analizat e kryera nga Praktika Globale e Financave, Konkurrencës dhe Inovacionit të Bankës Botërore, ky komponent do të (i) vlerësojë opsionet për pagesa digjitale që janë të përshtatshme për popullatën e synuar të SNS, duke përfshirë një rishikim të pikave të hyrjes; (ii) përkrahë rishikimin e rregullores SNS dhe rregulloreve të tjera, sipas nevojës; (iii) financojë implementimin e strategjisë për ta përvetësuar përdorimin e solucionet të zgjedhur teknologjik; dhe (iv) përgatitë ose adaptojë materialet për të promovuar njohuritë financiare, me vëmendje të veçantë tek romët, ashkalinjtë dhe egjiptianët (RAE), duke pasur parasysh raportet e mungesës së dokumenteve të identifikimit, si dhe shkallëve të larta të analfabetizmit, që mund të krijojnë pengesa në hyrjen në sistemin financiar për këtë popullatë.

**Përmirësimi i punës në terren, komunikimit dhe profilizimit.**Ky komponent do ta përkrahë edhe modernizimin e proceseve të komunikimit, punës në terren dhe regjistrimit për ta mundësuar, p.sh. aplikimin online në SNS. Do ta përkrahë edhe një strategji komunikimi dhe aktivitetet e angazhimit të qytetarëve për të siguruar se familjet e varfra, dhe posaçërisht popullata RAE, kanë njohuri të plota për reformën e SNS, janë të vetëdijshëm për të drejtat dhe detyrimet e tyre dhe mund t’i japin përshtypjet e tyre lidhur me reformën. Kjo do ta përfshijë shpërndarjen e gjerë të informatave në lidhje me rregullat dhe procedurat e reja për aplikimin për hyrje në regjistrin e propozuar social para dhe gjatë implementimit mbarështetëror të reformës SNS. Ky nën-komponent do të jep përkrahje edhe për rafinimin dhe forcimin e mëtejshëm të përkrahjes së ofruar përmes QPS-ve për përfituesit që aplikojnë dhe regjistrohen në SNS, p.sh. duke përmirësuar profilizimin e nevojave të përfituesve dhe brishtësive, dhe lidhjet me Zyrat e Punësimit (shih nën-komponent më poshtë).

**Nën-komponenti 1.2: Përkrahja e** **aktivizimi i përfituesve të SNS**

Ky komponent synon forcimin e koordinimit brenda QPS-ve dhe ndërmjet QPS-ve dhe Zyrave të Punësimit të Agjencisë së Punësimit të Republikës së Kosovës (APRK) për ta përkrahur aktivizimin e përfituesve të SNS në trajnime të përshtatshme dhe programe tjera aktive të tregut të punës (PATP), duke përkrahur kështu gradimin jashtë SNS. Duke pasur parasysh agjendën ambicioze të Qeverisë në drejtim të promovimit të punësimit dhe aktivizimit, është propozuar që objektivat e hollësishme dhe aktivitetet nën këtë nën-komponent të hartohen pas miratimit të Projektit.

**Komponenti 2: Përmirësimi i performancës së SNS**

Ky komponent do të (i) financojë në mënyrë retroaktive rritjen e beneficioneve të SNS në përgjigje të pandemisë COVID-19, duke përmirësuar kështu reagimin e SNS ndaj tronditjeve; (ii) përkrahë Qeverinë në futjen e kritereve të pranueshmërisë për SNS të cilat përzgjedhin përfituesit vetëm në bazë të varfërisë (domethënë eliminimi i kritereve kategorike); dhe (iii) financojë dorëzimin e transferimeve të parave tek përfituesit e zgjedhur dhe që paguhen në përputhje me ligjin e ri të SNS, pasi të miratohet nga Parlamenti.

**Nën-komponenti 2.1: Reagimi ndaj COVID-19 përmes SNS**

Ky nën-komponent do të sigurojë financim retroaktiv për ta rimbursuar Qeverinë për koston e dhënies së përkrahjes shtesë për përfituesit e SNS në 2021 si ndihmë për përballim të efekteve të vazhdueshme negative ekonomike të pandemisë COVID-19. Ky financim retroaktiv do ta rimbursojë Qeverinë për koston e pagesave që janë bërë duke ndjekur procedurat e vendosura për SNS, të cilat janë vlerësuar nga Banka Botërore si të përshtatshme.

**Nën-komponenti 2.2: Përkrahja e shpalosjes së kritereve të reja të pranueshmërisë për SNS**.

Kjo nën-komponent do të sigurojë financim të investimeve për ta përkrahur Qeverinë në shpalosjen e një metode të re të shënjestrimit të varfërisë bazuar në testin e rishikuar të të ardhurave dhe PMT të ri. Ndërsa ky test i ri i varfërisë do të prezantohet së pari për përdorim nga SNS dhe Skema e Sigurimeve Shëndetësore e Sociale, parashikohet që, me kalimin e kohës, të shtrihet në programet tjera, duke u bërë kështu një komponent kyç brenda sistemit të mbrojtjes sociale të Kosovës. Pas paraqitjes së Ligjit të ri SNS, i cili është baza për reformën e Skemës, ky nën-komponent do ta përkrahë implementimin e testit të ri të varfërisë duke financuar transferimet e parave të gatshme për një zgjerim të përkohshëm të SNS për t’ia mundësuar Qeverisë shpalosjen e procedurave të reja për shënjestrimin e varfërisë. Një zgjerim i tillë i përkohshëm kërkohet sepse, me miratimin e procedurave të reja të shënjestrimit të varfërisë dhe pa një rritje të buxhetit, pritet që një pjesë e konsiderueshme e përfituesve ekzistues ta humbasin të drejtën e tyre për SNS ndërsa të tjerët do të fitojnë qasje.9 Për ta zbutur këtë reformë, është e rëndësishme që të vendoset një periudhë tranzicioni në të cilën amvisëritë të cilat e humbin të drejtën e SNS sipas instrumentit të ri të shënjestrimit mbeten në program për një periudhë prej të paktën gjashtë muaj para se të largohen. Për këtë arsye, mbulimi i SNS do të zgjerohet përkohësisht, ndërsa përfituesit aktualë vazhdojnë të pranojnë përkrahje dhe përfituesit e rinj shënjestrohen dhe regjistrohen. Vendosja e kësaj periudhe tranzicioni ia mundëson Qeverisë që ta rishikojë me kujdes dhe të mësojë nga prezantimi i testit të ri të varfërisë.

**Nën-komponenti 2.3: Implementimi i ligjit të ri për SNS**

Ky nën-komponent do ta përkrahë Qeverinë për ta miratuar Ligjin e ri për SNS dhe t’i përmbushë objektivat e përcaktuara në këtë Ligj.  Aprovimi i Ligjit të ri të SNS, së paku, (i) përcakton kriteret e pranueshmërisë për SNS, të cilat do të bazohen vetëm në statusin e varfërisë së amvisëritë, duke hequr kriteret kategorike dhe çdo kriter shoqërues të daljes; (ii) formula e re e përfitimit; dhe (iii) baza për mundësimin e zgjerimit të programit në përgjigje të goditjeve.  Ky nën-komponent do të alokojë financime Qeverisë për të dhënë transferime parash për amvisëritë përfituese të cilat përzgjidhen, regjistrohen dhe paguhen në përputhje me rregullat e reja që do të përcaktohen në Ligjin SNS, pasi të aprovohet nga Parlamenti.

**Komponenti 3. Menaxhimi i projektit dhe ndërtimi i kapaciteteve, angazhimi i hisedarëve dhe strategjia e komunikimit**

Ky komponent synon që ta forcojë kapacitetin e MFPT për menaxhim të SNS dhe për t’i përmbushur kërkesat e menaxhimit financiar, prokurimit dhe kornizës mjedisore dhe sociale (KMS) të Bankës Botërore. Për këtë qëllim, komponenti do ta financojë një Njësi për Koordinim të Projektit, i cili do ta përfshijë Koordinatorin e Projektit, një ekspert të teknologjisë së informacionit (TI) për ta mbikëqyrur Sistemin e Menaxhimit të Informatave të Regjistrit Social (SRMIS) dhe, siç kërkohet, investime të tjera në TI, ekspert të menaxhimit financiar, eksperti i prokurimit, eksperti social, si dhe konsulentë të tjerë afatshkurtër, dhe kostot operative për MFPT që lidhen ekskluzivisht me implementimin e Projektit. Përmes përfshirjes në koordinimin dhe implementimin e projektit, projekti do ta forcojë kapacitetin e MFPT në planifikimin, monitorimin dhe vlerësimin, duke përfshirë financimin e një serie të propozuar të rishikimeve të procesit dhe anketimit të përfituesve. Parashikohet që ky komponent të përfshijë edhe trajnime të rregullta të punonjësve socialë në QPS dhe të asistojë QPS-të duke blerë pajisje, të tilla si pajisje zyre (përfshirë kompjuterët) dhe automjete siç konsiderohet e nevojshme për ta siguruar qëndrueshmërinë e reformës.

Përfitues i drejtpërdrejtë i Projektit KSAR është Ministria e Financave, Punës dhe Transfereve (MFPT) si Agjenci implementuese. Qendrat për Punë Sociale (QPS) dhe Agjencia e Punësimit me zyrat komunale të punësimit si përfituese përfundimtare janë hisedarët kyç për implementimin e Projektit, përfshirë entitetet komunale dhe komunitetet lokale. Grupet kyçe të cenueshme përfshijnë Përfituesit e SNS; personat që jetojnë nën kufirin e varfërisë; grupet e margjinalizuara dhe të pafavorizuara ekonomikisht; të papunët dhe të papunët afatgjatë; të moshuarit, personat me aftësi të kufizuara dhe sëmundje kronike; amvisëritë me kryefamiljarë të vetëm; gratë; njerëzit me shkrim-këndim të ulët; komunitetet RAE dhe pakicat tjera etnike që jetojnë në Kosovë.

Për shkak të natyrës së tij, ky Projekt do të kërkojë angazhim të fortë të komunitetit dhe të hisedarëve për aktivitetet e propozuara për ta siguruar suksesin dhe qëndrueshmërinë e tij. Projekti parashikon angazhimin e qytetarëve dhe hisedarëve që është konsideruar për fazën e planifikimit dhe gjatë gjithë implementimit për të dhënë inpute për nevojat e reformës së SNS. Projekti do ta mundësojë pjesëmarrjen dhe promovimin e përfshirjes, veçanërisht për grupet e cenueshme, dhe do të sigurojë plotësimin e konsideratave gjinore.

## 1.2 Qëllimi i PAH

Ky PAH synon të identifikojë grupet e hisedarëve të projektit të propozuar të financuar nga Banka Botërore dhe të sigurojë një kornizë programi për angazhimin e hisedarëve në përputhje me ligjet e Republikës së Kosovës, si dhe kërkesat e Bankës Botërore. Aktivitetet e mëparshme të angazhimit të kryera nga MFPT në kontekstin e reformës së propozuar të SNS dhe rolet dhe përgjegjësitë e MFPT në angazhimin me hisedarët për implementimin e aktiviteteve të Projektit do të përmblidhen në këtë Plan.

Për më tepër, ky plan do të identifikojë mënyra efektive të komunikimit me hisedarët të cilët mund të preken ose do të jenë të interesuar në Projekt gjatë gjithë ciklit të tij jetësor, pasi një komunikim i tillë është kritik për t’u siguruar se të gjithë përfituesit e mundshëm të bëhen të vetëdijshëm për Projektin. Prandaj, plani se si MFPT (përfshirë Departamentin për Politikat Sociale dhe Familjet (DPSF) dhe Njësinë e propozuar të Koordinimit të Projektit (NJKP) e cila do do ta përkrahë implementimin e Projektit) do të komunikojë me hisedarët e Projektit do të paraqiten në këtë dokument të PAH.

Në fund, ky plan do ta përshkruajë një mekanizëm ankesash, duke përshkruar procesin që hisedarët mund të përdorin për ta ngritur ndonjë shqetësim në lidhje me Projektin duke i dhënë mendimet e tyre që mund të ndikojnë në implementimin e Projektit dhe rezultatet e tij.

Në përgjithësi, objektivat kryesore të PAH synojnë të: (a) identifikojnë dhe analizojnë hisedarë, duke përfshirë përfituesit e mundshëm të Projektit të cilët mund të përjashtohen ose të gjejnë probleme në hyrjen në përfitime të Projektit; (b) të përcaktojnë një kornizë për modalitetet e angazhimit për konsultime dhe zbulime; (c) mundësojnë platforma për të ndikuar në vendime; (d) përkufizojnë rolin dhe përgjegjësitë e aktorëve të ndryshëm në zbatimin e PAH; dhe (g) të ndihmojnë në implementimin dhe menaxhimin e Mekanizmit të Ankesave (MA).

## 1.3 Fushëveprimi dhe struktura e PAH

Fushëveprimi e PAH ndjekë SMS10 të Bankës Botërore (përshkruar më poshtë në seksionin 1.5 të këtij dokumenti). Angazhimi do të planifikohet si pjesë integrale e hartimit dhe implementimit të Projektit.

PAH përbëhet nga këto Kapituj:

1. Hyrje
2. Korniza administrative, rregullative dhe e politikave
3. Përmbledhje e aktiviteteve të mëparshme të angazhimit të hisedarëve
4. Identifikimi dhe analiza e hisedarëve
5. Plani i Angazhimit të Hisedarëve
6. Resurset dhe përgjegjësitë për implementimin e planit të angazhimit të hisedarëve
7. Mekanizmi i ankesës
8. Monitorimi dhe Raportimi

## 1.4 Korniza administrative, rregullative dhe e politikave

Korniza legjislative kombëtare që rregullon politikat dhe implementimin e proceseve për SNS dhe Mbrojtjen Sociale përfshinë sa vijon:

**Kushtetuta e Republikës së Kosovës (2008, 2016):** parashikon sundimin e ligjit dhe drejtësinë sociale, parimet e demokracisë civile dhe të drejtat dhe liritë e njerëzve dhe të pakicave. Neni 51 shpall të drejtën për shëndetin dhe mbrojtjen sociale dhe jep të drejtën për sigurime bazike sociale në lidhje me papunësinë, sëmundjet, aftësinë e kufizuar dhe pleqërinë.

**Ligji për Skemën e Ndihmës Sociale (Nr. 2003/15, Nr. 04/L-096):** rregullon ndihmën për familjet që jetojnë në varfëri. Ai siguron rrjetin e sigurimeve sociale dhe bazohet drejt uljes së varfërisë përmes ndihmës sociale për individët në nevojë dhe familjet e varfra. MFPT synon ta zëvendësojë këtë ligj, siç përshkruhet në Komponentët e Projektit më lart.

**Ligji për shërbimet sociale dhe familjare (nr. 02/L-17)** rregullon ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare për personat dhe familjet në nevojë në Kosovë. Shërbimet sociale dhe familjare, sipas këtij ligji, përfshijnë dhënien e kujdesit social të drejtpërdrejtë, këshillimit dhe, në raste të veçanta, dhe përkrahjes materiale për personat në nevojë sociale.

**Ligji për familjen i Kosovës (Nr. 2004/32, Nr. 06/L-077):** siguron parimet themelore të mbrojtjes gjithëpërfshirëse për familjet dhe anëtarët e tyre. Ky Ligj, në mes tjerash, rregullon fejesën, martesën, marrëdhëniet ndërmjet prindërve dhe fëmijëve, adoptimin (birësim), kujdestarinë, mbrojtjen e fëmijëve pa përkujdesje prindërore, marrëdhëniet pasurore në familje dhe procedurat e posaçme të gjykatës përkitazi me kontestet lidhur me marrëdhëniet familjare.

**Ligji nr. 03/L-022 për përkrahje materiale familjeve të fëmijëve me aftësi të kufizuar të përhershëm**  **(Nr. 03/L-22):** vendosë mbështetjen për familjet që kujdesen për fëmijët me aftësi të kufizuara fizike dhe mendore nën moshën 18 vjeç.

**Ligji për Mbrojtjen e Fëmijëve (Nr. 06/L-084):** vendosë bazën ligjore për garantimin dhe mbrojtjen e fëmijëve nga të gjitha format e dhunës fizike dhe mendore, abuzimit, shfrytëzimit, neglizhencës ose një forme tjetër që rrezikon jetën, sigurinë, shëndetin, arsimin dhe zhvillimin e tyre.

**Ligji për Punën (Nr. 03/L-212):** rregullon standardet dhe parimet e punës dhe siguron përfitime për punëtorët në përputhje me vlerat e të drejtave të njeriut.

**Ligji për statusin dhe të drejtat e dëshmorëve, invalidëve, veteranëve, pjesëtarëve të ushtrisë çlirimtare të Kosovës, viktimave civile dhe familjeve të tyre (Nr. 04/L-054):** siguron ndihmë financiare individuale për ata që morën pjesë në luftë dhe u bënë invalidë dhe për civilët që janë bërë të paaftë për shkak të pasojave të luftës.

## 1.5 Standardi Mjedisor dhe Social i Bankës Botërore për Angazhimin e Hisedarëve

Korniza Mjedisore dhe Sociale e Bankës Botërore (KMS) hyri në fuqi më 1 tetor 2018. Korniza përfshinë Standardin Mjedisor dhe Social (SMS) 10, “Angazhimi i Hisedarëve dhe Zbulimi i Informacionit”, i cili njeh “rëndësinë e angazhimit të hapur dhe transparent në mes të Huamarrësit dhe hisedarëve të projektit si një element esencial i praktikës së mirë ndërkombëtare”.

SMS10 thekson se angazhimi efektiv i hisedarëve mund ta përmirësojë ndjeshëm qëndrueshmërinë mjedisore dhe sociale të projekteve, ta rritë nivelin e pranimit të projektit dhe të japë një kontribut të rëndësishëm në hartimin dhe implementimin e suksesshëm të projektit. SMS10 aplikohet për të gjitha projektet e përkrahura nga Banka përmes Financimit të Projekteve të Investimeve. Huamarrësi do të angazhohet me hisedarët si pjesë integrale e vlerësimit mjedisor dhe social të projektit dhe hartimit dhe implementimit të projektit.

Sipas KMS të Bankës Botërore (qershor 2018), kërkesat e përcaktuara nga SMS10 janë si më poshtë:

* Huamarrësit do të angazhohen me hisedarët gjatë gjithë ciklit jetësor të projektit, duke filluar një angazhim të tillë sa më shpejt të jetë e mundur në procesin e zhvillimit të projektit dhe në një afat kohor që mundëson konsultime kuptimplota me hisedarët për hartimin e projektit. Natyra, fushëveprimi dhe shpeshtësia e angazhimit të hisedarëve do të jetë proporcionale me natyrën dhe shkallën e projektit dhe risqet dhe ndikimet e tij të mundshme.
* Huamarrësit do të angazhohen në konsultime domethënëse me të gjithë hisedarët. Huamarrësit do t’u sigurojnë hisedarëve informata me kohë, relevante, të kuptueshme dhe të qasshme dhe të konsultohen me ta në mënyrë të përshtatshme kulturore, e cila është pa manipulime, ndërhyrje, shtrëngim, diskriminim dhe frikësim.
* Procesi i angazhimit të hisedarëve do të përfshijë sa vijon, siç përcaktohet më hollësisht në SMS: (i) identifikimin dhe analizën e hisedarëve; (ii) planifikimin se si do të zhvillohet angazhimi me hisedarëve; (iii) zbulimin e informacionit; (iv) konsultimin me hisedarët; (v) adresimin dhe reagimin ndaj ankesave; dhe (vi) raportimi tek hisedarët.
* Huamarrësit do të mbajnë dhe zbulojnë si pjesë e vlerësimit mjedisor dhe social, një evidencë të dokumentuar të angazhimit të hisedarëve, duke përfshirë një përshkrim të hisedarëve të konsultuar, një përmbledhje të përshtypjeve të marra dhe një shpjegim të shkurtër se si përshtypjet janë marrë parasysh, ose arsyet pse nuk ishin marrë parasysh.

# II. PËRMBLEDHJE E AKTIVITETEVE TË MËPARSHME TË ANGAZHIMIT TË HISEDARËVE

Dy procese të angazhimit dhe konsultimit të hisedarëve, të kryera nga Qeveria e Kosovës dhe me përkrahjen e Bankës Botërore, kanë dhënë input dhe kanë informuar fazën e konceptit dhe zhvillimin e këtij Projekti. Këto janë përmbledhur në seksionet e poshtme. Pas këtyre konsultimeve, faza e përgatitjes së Projektit do ta përfshijë edhe angazhimin dhe konsultimet e hisedarëve. Aktivitetet e angazhimit dhe konsultimit të hisedarëve që kanë ndodhur deri më tani, përfshijnë:

## 2.1 Konsultimi për Skemën e Ndihmës Sociale

Siç është mandatuar në bazë të Kushtetutës së Kosovës, si pjesë e procesit të hartimit të ligjeve të reja, Ministria që sponsorizon një ligj të ri duhet të konsultohet siç përcaktohet në kohë me publikun. Bazuar në këtë, procesi i parë i konsultimit që përfshiu hisedarët dhe dha informata për implementimin e SNS dhe nevojat për reforma, që synonte reformimin e Skemës së Ndihmës Sociale në mënyrë që të përmirësonte ndikimin e skemës në uljen e varfërisë dhe zgjerimin e mbulesës të familjeve të varfra në skema. Procesi i konsultimit u drejtua nga Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale (aktualisht funksionon nën MFPT) gjatë vitit 2019. Ky proces përfshiu konsultime me një numër të madh të institucioneve në nivelin qendror dhe lokal përgjegjës për implementimin e Skemës së Ndihmës Sociale ose që ofrojnë ose janë të mandatuar që të ofrojnë shërbime ose përfitime tjera për përfituesit. Anëtarët nga sektori i organizatave joqeveritare lokale dhe organizatat ndërkombëtare (përfshirë donatorët) që operojnë në fushën e ndihmës, shërbimeve, mbrojtjes dhe/ose përfshirjes sociale përmes programeve të tyre gjithashtu janë përfshirë në këtë proces konsultimi. Për më tepër, u mbajtën disa takime me organizata joqeveritare lokale (OJQ) dhe organizata ndërkombëtare, përfshirë Bankën Botërore, OSBE, UNDP dhe UNICEF, për t’i diskutuar opsionet e reformës.

Çështjet kryesore të identifikuara dhe rekomandimet e bëra gjatë këtij procesi konsultimi përfshijnë:

• Aktivizimi i përfituesve të SNS përmes masave aktive të tregut të punës dhe shërbimeve tjera të punësimit.

• Duhet të merret parasysh mbulimi i kostove të pjesëmarrësve (përfituesve të SNS) për transport dhe ushqim gjatë ndjekjes së trajnimeve profesionale.

• Vetëm gjysma (50%) e të ardhurave të pensionit për personat me aftësi të kufizuara prej 80% ose më shumë duhet të llogariten në testin e varfërisë.

• Pronësia dhe shfrytëzimi i tokës së punueshme dhe pasurisë bujqësore, si dhe pronësia e bagëtive duhet të përfshihen në Testin e duhur të Pasurive, pasi mund të gjenerojë të ardhura të konsiderueshme për aplikuesit/përfituesit e mundshëm të SNS.

• Pyetjet nëse familja ka anëtarë që jetojnë jashtë vendit, si dhe nëse ndonjë anëtar i familjes ka depozita bankare duhet të merren parasysh në vlerësimin e amvisërisë.

• Treguesi ‘Amvisëria zotëron TV me ngjyra’ të zëvendësohet me ‘Amvisëria zotëron TV LCD’ sepse kjo e fundit përkon më shumë me realitetin në terren.

• Verifikimi i të dhënave për Testin e Pasurisë Financiare duhet të përfshijë edhe ndarjen e të dhënave me komunat, pasi që këto të fundit ofrojnë grante bujqësore, si dhe mjete bujqësore.

• Certifikatat e arsimit të mesëm të lartë nuk duhet të jenë kritere përjashtuese në fazën e aplikimit për Skemë të Ndihmës Sociale, pasi ato rezultojnë në familje të varfra që nuk kualifikohen në skemë.

• Të përfshihen ndryshimet eventuale në Testin e Varfërisë me reformat e parashikuara në mbledhjen e të dhënave nga Agjencia e Statistikave të Kosovës, përkatësisht tranzicionin nga mbledhja e të dhënave të konsumit familjar; / Përfituesit e SNS, të cilëve u ofrohen mundësi punësimi, por refuzojnë dhe i përcjellin këto të dhëna në QPS.

Tabela më poshtë paraqet përmbledhjen e aktiviteteve të komunikimit dhe konsultimit që janë kryer për reformën e propozuar të SNS:

**Tabela 1. Aktivitetet e angazhimit të hisedarëve për Reformën e SNS**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Qëllimi kryesor | Grupet e synuara | Aktiviteti | Komunikimi /njoftimi | Datat /periudhat kohore | Personi përgjegjës |
| E hapur për të gjithë hisedarët | Të gjithë hisedarët | Takime publike | Konferencë për shtyp, Ministri i MPMS-së | 30.08.2019 | Ylfete Ramosaj – Abazi, Ismail Gashi |
| Konsultimet e synuara | * Komunat, QPS-të
* Ministritë e linjës (MSH, MF, MASHT, Fondi i Sigurimeve Shëndetësore, rregullatori i energjisë, Autoriteti Rregullator i Shërbimeve të Ujit)
* OJQ-të në fushën e mbrojtjes sociale dhe shërbimeve sociale
* Donatorët (UNICEF, Banka Botërore, UNDP, OSBE)
 | Konsultimi | Takimi | 26.03.2019 | Ylfete Ramosaj – Abazi, |
| Konsultimet e synuara | * Komunat (QPS-të)
* Ministritë e linjës
* Donatorët
 | Konsultimi | Takimi | 10.05.2019 | Ylfete Ramosaj – Abazi |
| Konsultimet e synuara | * Komunat (QPS-të)
* Ministritë e linjës
* Donatorët
 | Konsultimi | Me shkrim - drafti i KD-së i është shpërndarë Grupit të Punës për komente | 13.06.2019 | Ylfete Ramosaj – Abazi |
| Konsultimet e synuara | * Komunat (QPS-të)
* Ministritë e linjës
* Donatorët
 | Konsultimi | Me shkrim - drafti i KD-së i është shpërndarë Grupit të Punës për komente | 26.07.2019 | Ylfete Ramosaj – Abazi |
| Konsultimet e synuara | * Komunat (QPS-të)
* Ministritë e linjës
* Donatorët
 | Konsultimi | Punëtoria - Finalizimi i draft KD u diskutua me anëtarët e grupit të punës në një seminar 3-ditor në Tiranë  | 26-28.07.2019 | Ylfete Ramosaj – Abazi |
| Konsultimi publik me shkrim | Të gjithë hisedarët | Publikimi i konsultimit në portal  | Me shkrim | 30.08.2019-20.09.2019 | Ylfete Ramosaj – Abazi, Ismail Gashi |
| Konsultimet e synuara | Takim me Drejtorët e QPS dhe Zyrtaret e SNS në QPS  | Punëtoria | Ftesë, postë elektronike, telefon | 29.11.2019 | Ylfete Ramosaj-Abazi |

## 2.2 Anketa për implementimin e SNS dhe Masa 15

Procesi i mbledhjes së të dhënave, përmes intervistave me 11 QPS të implementuara nga Banka Botërore dhe të kryera gjatë vitit 2020, ofroi informata për implementimin e SNS, duke u përqendruar në praktikat dhe sfidat më të mira. Këto të dhëna të anketës shërbyen si një input i vlefshëm për të informuar konceptin dhe përgatitjen e Projektit. Çështjet kryesore të identifikuara gjatë këtij procesi konsultimi përfshijnë:

**Kapacitetet e QPS**

* QPS-të punojnë me kapacitet të kufizuar krahasuar me barrën e punës që kanë. Kapaciteti i kufizuar në disa QPS është gjithashtu rezultat i mos zëvendësimit në kohë të personelit që ka dalë në pension.
* QPS-ve shpesh u mungojnë resurset themelore siç janë printerët, letrat për printer, toneri për printer dhe materialet tjera të nevojshme për zyre. Kompjuterët janë të vjetër dhe jo me performancë të mirë, kështu që kjo ngadalëson punën dhe kërkon më shumë kohë.
* Disa QPS nuk kanë automjet për të realizuar vizita në terren. Baza e të dhënave e përdorur për SNS konsiderohet jo e lehtë dhe kërkon kohë për stafin e QPS.

**Kriteret e aplikimit për SNS**

* Legjislacioni SNS konsiderohet jo-përfshirës dhe shumë kufizues. Kriteri i kategorisë I dhe II konsiderohet se përjashton shumë familje të varfra që do të përfitonin nga asistenca. Pensionet e aftësisë së kufizuar, pensionet e rregullta dhe kategoria e moshës 5 vjeç konsiderohen veçanërisht si kritere diskriminuese që përjashtojnë shumë familje të varfra që e shfrytëzojnë këtë program asistence për nevoja specifike siç janë mjekimi ose shëndetësia/kujdesi tjetër.
* Për më tepër, përjashtimi për shkak të punësimit afatshkurtër ose të ardhurave konsiderohet se dëmton motivimin për kërkim të punës.

**Komunitetet rome, ashkali dhe egjiptiane (RAE) në Kosovës**

* Komuniteti RAE e kupton mirë programin SNS dhe kërkesat për aplikim. Ata janë të organizuar, kanë zhvilluar një rutinë dhe janë shumë këmbëngulës për të marrë informatat që u nevojiten. Ata duket se janë të disiplinuar në përcjelljen e kërkesave dhe në plotësimin e dokumenteve.
* Shumica e familjeve RAE në komuna janë përfituese të SNS. Disa komunitete RAE kanë vullnetarë ose organizata të komunitetit që lehtësojnë shkëmbimin e informatave në programin SNS, procedurat dhe afatet. Disa gjithashtu përkrahin përgatitjen e dokumenteve për aplikim. Familjet RAE gjithashtu janë përgatitur për të parashtruar ankesë në rast të refuzimit ose kur nuk pajtohen me vendimin.
* Sidoqoftë, në disa komuna, RAE si komuniteti më i varfër dhe më pak i shkolluar, ende ka sfida të ndryshme dhe më së shumti i drejtohet QPS-së për përkrahje ose këshilla. Sfidat kryesore janë kryesisht mungesa e dokumenteve për fëmijët që nuk janë regjistruar në lindje.
* Ekziston edhe një grup i individëve që nuk posedojnë letërnjoftim të Kosovës pasi që janë kthyer nga jashtë dhe nuk kanë marrë ende letërnjoftimin e Kosovës.
* Shkurorëzimet dhe martesat nuk janë dokumentuar dhe shpesh vëllezërit e motrat nuk e kanë të njëjtin mbiemër dhe e gjithë kjo i vështirëson rastet për kategorizim në kategoritë e kufizuara dhe mungesën e babait.
* SNS është shpesh burimi i vetëm i të ardhurave për familjet RAE. Kështu, një sfidë tjetër për RAE është kufizimi i kritereve të kategorisë 2 dhe fëmijëve nën moshën 5 vjeç. Nevoja për të qenë nën këtë program të ndihmës shpesh i shtyn familjet të lindin më shumë fëmijë ashtu që të vazhdojnë ta gëzojnë të drejtën për asistencë.

Tabela më poshtë paraqet përmbledhjen e aktiviteteve të komunikimit dhe konsultimit që janë kryer në implementimin e Masës 15 dhe SNS:

**Tabela 2. Aktivitetet e angazhimit të hisedarëve për Masën 15 dhe SNS**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Qëllimi kryesor | Grupet e synuara | Aktiviteti | Komunikimi /njoftimi | Datat /periudhat kohore | Personi përgjegjës |
| Konsultimet e synuara  | QPS në Lipjan | Konsultimi | Intervistë me telefon | 07.07.2020 | Sarah Coll-Black; Edita Alo,  |
| Konsultimet e synuara | QPS në Fushë KosovëPërfaqësuesi i Romëve në QPS në Fushë Kosovë | Konsultimi | Intervistë me telefon | 08.07.202015.07.2020 | Sarah Coll-Black; Edita Alo,  |
| Konsultimet e synuara | QPS në Graçanicë | Konsultimi | Intervistë me telefon | 09.07.2020 | Sarah Coll-Black; Edita Alo,  |
| Konsultimet e synuara | QPS në Rahovec | Konsultimi | Intervistë me telefon | 10.07.2020 | Sarah Coll-Black; Edita Alo,  |
| Konsultimet e synuara | QPS në Vushtrri | Konsultimi | Intervistë me telefon | 10.07.2020 | Sarah Coll-Black; Edita Alo,  |
| Konsultimet e synuara | QPS në Prizren | Konsultimi | Intervistë me telefon | 09.07.2020 | Sarah Coll-Black; Edita Alo,  |
| Konsultimet e synuara | QPS në Ferizaj | Konsultimi | Intervistë me telefon | 14.07.2020 | Sarah Coll-Black; Edita Alo,  |
| Konsultimet e synuara | QPS në Drenas | Konsultimi | Intervistë me telefon | 13.07.2020 | Sarah Coll-Black; Edita Alo,  |
| Konsultimet e synuara | QPS në Mitrovicën e Veriut | Konsultimi | Intervistë me telefon | 13.07.2020 | Sarah Coll-Black; Edita Alo,  |
| Konsultimet e synuara | QPS në Istog | Konsultimi | Intervistë me telefon | 16.07.2020 | Sarah Coll-Black; Edita Alo,  |

## 2.3 Konsultimet gjatë përgatitjes së Projektit

Procesi i përgatitjes së projektit përfshiu takime dhe konsulta virtuale me hisedarët dhe hisedarët potencial me synim të marrjes së përshtypjeve pozitive dhe negative për Projektin, duke mësuar rreth sfidave të mundshme të paparashikuara në terren dhe të bien dakord për fushëveprimin e projektit të propozuar, objektivin e tij zhvillimor, komponentët, shumën, si dhe afatet kohore të përgatitjes.

Çështjet kryesore të diskutuara dhe të dakorduara gjatë këtij procesi konsultimi dhe takimeve të organizuara përfshinin:

* MFPT dhe Qeveria janë të angazhuara për t’i reformuar shpenzimet e mbrojtjes sociale.
* Reforma e Skemës së Ndihmës Sociale (SNS) si dhe investimet në sistemet e mbrojtjes sociale do t’i hedhin bazat për reformë më të gjerë.
* Fushëveprimi i Projektit të propozuar u ra dakord të përbëhej nga komponentët e mëposhtëm: a) Komponenti 1: Forcimi i sistemeve për ofrimin e mbrojtjes sociale; b) Komponenti 2: Përmirësimi i performancës së SNS; c) Komponenti 2: Menaxhimi i projektit dhe ndërtimi i kapaciteteve, angazhimi i hisedarëve dhe strategjia e komunikimit
* Standardet mjedisore dhe sociale të Bankës Botërore do të aplikohen për Projektin e propozuar. Si rezultat, MFPT do ta përgatitë një Plan të Angazhimit të Hisedarëve (PAH), do ta shpalosë dhe konsultojë përpara Vlerësimit, i cili është planifikuar për 20 gusht 2021.
* Para negociatave, MFPT do të duhet ta përgatitë Strategjinë e Prokurimit të Projektit për Zhvillim dhe të dakordohet me Bankën Botërore, duke përfshirë planin fillestar të prokurimit për 18 muajt e parë të Projektit.
* Një mision pasues përgatitor do të organizohet në fund të Korrikut 2021 për ta avancuar me shpejtësi përgatitjen e Projektit, me qëllim përfundimin e Vlerësimit me kohë.

Takimet u organizuan me hisedarët dhe institucionet e mëposhtme:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Qëllimi kryesor | Grupet e synuara | Aktiviteti | Komunikimi/njoftimi | Datat/periudhat kohore | Personi përgjegjës |
| Aktivitetet e ndërtimit të sistemit për të rënë dakord lidhur me objektivin, komponentët dhe aktivitetet e hollësishme për të ecur drejt kostos | MFPT përfshirë përfaqësuesit e DPSF  | Konsultimi | Takim virtual | 07.06.2021 | Sarah Coll-Black, Stefanie Brodman |
| Diskutimi i testit të varfërisë për reformën e SNS  | Përfaqësuesi i DPSF dhe QPS-ve | Konsultimi | Takim virtual | 08.06.2021 | Natalia Millan  |
| Diskutimi i objektivit të përgjithshëm të Sistemit të Pagesave dhe identifikimi i resurseve brenda Projektit që do të përkrahet | MFPT përfshirë përfaqësuesit e DPSF | Konsultimi | Takim virtual | 09.06.2021 | Sarah Coll-Black  |
| Të konfirmohen objektivat e politikave të Qeverisë në lidhje me Regjistrin Social dhe SMI | MFPT përfshirë përfaqësuesit e DPSF | Konsultimi | Takim virtual | 09.06.2021 | Zlatan Sabic  |
| Puna në terren dhe profilizimi i përfituesve | DPSF dhe QPS | Konsultimi | Takim virtual | 10.06.2021 | Sarah Coll-Black  |
| Përshtypjet rreth SMI dhe Regjistrit Social për propozimin e paraqitur në takimin 1 | MFPT dhe DPSF | Konsultimi | Takim virtual | 14.06.2021 | Zlatan Sabic  |
| Përkrahja për QPS | DPSF dhe QPS | Konsultimi | Takim virtual | 14.06.2021 | Sarah Coll-Black  |
| Dakordim për kapacitetin e nevojshëm për ta përkrahur MFPT në implementimin e projektin | MFPT përfshirë DPSF | Konsultimi | Takim virtual | 16.06.2021 | Sarah Coll-Black  |

# III. IDENTIFIKIMI DHE ANALIZA E HISEDARËVE

SMS 10 i BB i njeh tre kategori të gjera të hisedarëve:

**Palët e prekura nga projekti (PPP)** i referohet individëve, grupeve, komuniteteve lokale dhe hisedarëve tjerë që mund të preken direkt ose indirekt nga Projekti, pozitivisht ose negativisht. Ata janë individë ose amvisëri me shumë gjasa për t’i parë/ndjerë ndryshimet nga ndikimet e Projektit.

**Palët Tjera të Interesuara (PTI)** përfshin individë, grupe ose organizata që nuk mund të preken drejtpërdrejt nga Projekti, por kanë interes në Projekt për shkak të karakteristikave të tij, ndikimeve të tij ose çështjeve që lidhen me interesin publik, p.sh. institucionet përkatëse, zyrtarët qeveritarë, sektori privat, universitetet, OJQ-të, OJQN, organizatat e grave, grupet kulturore dhe të tjerët që mund të ndikohen pozitivisht ose negativisht nga fushëveprimi i Projektit.

**Individë ose grupe të pafavorshëm ose të cenueshëm** i referohen atyre që shpesh nuk kanë zë për t’i shprehur shqetësimet e tyre ose nuk e kuptojnë Projektin dhe se si ai ndikon tek ta. Kjo përfshinë gratë, të moshuarit, grupet e margjinalizuara, të papunët afatgjatë, viktimat e dhunës, refugjatët dhe azilkërkuesit, pakicat dhe të tjerët që mund të kërkojnë angazhim të posaçëm për ta siguruar përfaqësimin e tyre të barabartë në procesin e konsultimit dhe vendimmarrjes lidhur me Projektin.

## 3.1 Hartëzimi i hisedarëve

Hartëzimi dhe angazhimi me të gjithë hisedarët e identifikuar do të ndihmojnë në sigurimin e kontributit më të madh të mundshëm nga hisedarët drejt implementimit të suksesshëm të Projektit dhe do t’ia mundësojnë Projektit të shfrytëzojë ekspertizën dhe rrjetet ekzistuese. Ai gjithashtu do ta lehtësojë miratimin e Projektit nga palë të ndryshme nga ana e komunitetit dhe atë institucional. Qasja në njohuritë dhe përvojën lokale gjithashtu bëhet i mundur përmes përfshirjes aktive të hisedarëve.

### 3.1.1 Palët e prekura nga projekti

Palët e prekura nga projekti për Reformës së Ndihmës Sociale në Kosovë përfshijnë komunitetet lokale, anëtarët e komunitetit dhe palët tjera që mund t’u nënshtrohen ndikimeve direkte nga Projekti. Konkretisht, hisedarët e drejtpërdrejtë që do të preken nga Projekti janë:

* Marrësit aktualë të Skemës së Ndihmës Sociale (SNS).
* Personat dhe familjet që aktualisht nuk kualifikohen për SNS për shkak të kritereve shumë të kufizuara të pranimit të programit, të cilat mund të përfshijnë
* Familjet me fëmijë të cilët braktisin shkollën ose me vajza që martohen në moshë të mitur.
* Familjet me fëmijë më të rritur (mbi moshën 5 vjeçare)
* Personat dhe familjet që humbin të ardhurat dhe po bien në varfëri për shkak të pandemisë COVID-19.
* Personat dhe familjet që kanë përfituar nga implementimi i Masës Qeveritare 15.
* Familjet e varfra që nuk kualifikohen për programe të tjera të përkrahje sociale brenda shtetit.
* Azilkërkuesit dhe refugjatët.
* Stafi i QPS, duke përfshirë ata:
	+ të cilët janë të përfshirë drejtpërdrejt në ndjekjen e pranueshmërisë, dhe në ofrimin e shërbimit për përfituesit aktualë të SNS.
	+ të cilët do të identifikojnë përfituesit e rinj të beneficioneve në të holla pa u kërkuar që të kryejnë vizita në shtëpi.
	+ Personeli i QPS-ve që punojnë në zyrat e pasme, administratorët e databazave të beneficioneve dhe stafi i përfshirë në dhënien e shërbimeve të kujdesit shoqëror.
	+ QPS-të, kapaciteti i për implementim të beneficioneve i së cilëve do të rritet përmes metodologjisë për identifikimin më të saktë të përfituesit.
* Stafi i Agjencisë së Punësimit e Republikës së Kosovës (APRK).
* Stafi i Zyrave Komunale të Punësimit të mbikëqyrur nga APRK.
* Vendimmarrësit dhe krijuesit e programeve të ndihmës sociale në MFPT.
* Zyrtarët në MFPT që administrojnë SNS dhe skemat e reja të beneficioneve, dhe sistemet përkatëse - sistemet e menaxhimit të informatave, ankesat dhe rivendosjet, sistemet e pagesave, etj.
* Zyrtarët në Drejtorinë Komunale për Shëndetësi dhe Mirëqenie Sociale të cilët mbikëqyrin QPS-të dhe përkrahin punën e QPS-ve.
* Zyrtarët në Drejtorinë Komunale të Arsimit të cilët bashkëpunojnë me QPS-të në adresimin e rasteve specifike dhe lehtësojnë proceset përkatëse.

### 3.1.2 Palët tjera të interesuara

Palët tjera të interesuara për Projektin e Reformës së Skemës së Ndihmës Sociale të Kosovës janë si më poshtë:

* Familjet e gjera të marrësve të beneficioneve, përfshirë nënat në shtëpi dhe kujdestarët për anëtarët e familjes me nevoja të veçanta.
* Zyrtarët në Zyrën e Komisionit Mjekësor brenda Zyrës së Sekretarit të Përhershëm në MFPT.
* Zyrat postare dhe filialet e bankave, të cilat aktualisht i paguajnë beneficionet SNS përfituesve
* Zyrtarët në Ministrinë e Arsimit që hartojnë dhe zhvillojnë politika që prekin fëmijët e familjeve të varfra.
* Zyrtarët në Ministrinë e Punëve të Brendshme, përfshirë Zyrtarët që punojnë në:
	+ Qendra e Regjistrimit të Automjeteve.
	+ Departamenti për shtetësi, azil dhe migracion.
	+ Agjencia e Regjistrimit Civil.
* Zyrtarët në Ministrinë e Drejtësisë që punojnë në:
	+ Zyra e Avokatisë së Shtetit.
	+ Qendra Korrektuese e Kosovës.
	+ Strehimoret qeveritare.
* Zyrtarët në Ministrinë për Bujqësi, Pylltari dhe Zhvillim Rural.
* Zyrtarët nëpër Komuna që janë përgjegjës për sigurimin e dokumentacionit të kërkuar për aplikimin për SNS, aprovimin e politikave dhe implementimin e marrëveshjeve.
* Ombudspersoni.
* Punëtorët e Agjencisë për Ndihmë Juridike Falas.
* Stafi në Fakultetin për Punë Sociale.
* Auditori i Përgjithshëm.
* Zyrtarët në Inspektoratin e Punës.
* Media shtetërore dhe lokale, gjithashtu mediat sociale.
* OJQ-të, institucionet fetare, organizatat bamirëse, aktivistët e komunitetit dhe vullnetarët që mund të përfshihen në shpërndarjen e informatave në lidhje me masat zbutëse dhe në identifikimin e përfituesve të mundshëm.

### 3.1.3 Individët ose grupet e pafavorizuara ose të cenueshme

Mundësimi i suksesshëm i individëve ose grupeve që ndoshta nuk kanë zë për t’i shprehur shqetësimet e tyre ose nuk e kuptojnë se si mund të ndikohen nga Projekti, kërkon kuptim të mirë të shkathtësive që ky Grup i njerëzve mund ta ketë dhe aftësinë e tyre për t’u përfshirë në mundësitë e dhëna. Për më tepër, një kuptim i mirë i ndjeshmërisë të individëve ose grupeve, i shqetësimeve, i ndjeshmërisë kulturore dhe i pengesave të veçanta janë thelbësore për të ndihmuar grupet e cenueshme ose të pafavorizuara që t’i kuptojnë plotësisht aktivitetet dhe përfitimet e Projektit.

Në kontekstin e Projektit, grupet kyçe të ndjeshme të identifikuara përfshijnë:

* Të varfrit në përgjithësi.
* Të moshuarit.
* Personat me aftësi të kufizuara të ndryshme.
* Jetimët dhe të rinjtë pa përkrahje ose punësim.
* Të papunët afatgjatë.
* Gratë të cilat përballen me përgjegjësi në rritje të nivelit të familjes, veçanërisht në amvisëritë me femra si kryefamiljare.
* Punëtorët e krahut.
* Ata që jetojnë nën kufirin e varfërisë.
* Përfaqësuesit e grupeve etnike rome, ashkali dhe egjiptiane (RAE).
* Lagjet dhe vendbanimet e RAE.
* Pakicat tjera etnike dhe grupet e margjinalizuara në Kosovë.
* Grupet tjera të prekshme, siç janë të kthyerit dhe refugjatët ose azilkërkuesit.
* Viktimat e trafikimit me qenie njerëzore, dhunës dhe abuzimit në familje.
* Familjet që jetojnë në vise të largëta rurale, larg mjediseve shëndetësore dhe arsimore.
* Analfabetët.
* Të miturit e martuar.

# IV. PROGRAMI I ANGAZHIMIT TË HISEDARËVE

Qëllimi i programit të angazhimit të hisedarëve është që të sigurojë pjesëmarrje kuptimplote, efektive dhe të informuar të hisedarëve dhe partnerëve që nga faza e planifikimit të hershëm e deri te implementimi i Projektit. Angazhimi dhe pjesëmarrja efektive e hisedarëve do ta mundësojë kuptimin më të mirë të Projektit, zhvillimin e pronësisë dhe do të sigurojë qëndrueshmërinë e tij. Këto do të çojnë në pjesëmarrje të plotë dhe në arritjen e epilogjeve dhe të dalave të Projektit me përkrahjen e të gjithë hisedarëve dhe në të njëjtën kohë të zvogëlojnë sfidat dhe pengesat gjatë implementimit të Projektit.

Propozohen aktivitete të ndryshme të angazhimit të hisedarëve për të siguruar vetëdijesimin dhe konsultimet kuptimplota rreth aktiviteteve të Projektit. Qasja ndaj angazhimit të hisedarëve dhe konsultimit do të jetë e ndjeshme dhe e adaptueshme për grupe të ndryshme të synuara ose komunitete lokale që përfshihen në Projekt, për të siguruar përfshirjen dhe pjesëmarrjet dhe konsultat e tyre aktive. Komponentë të ndryshëm të Projektit dhe aktivitetet e implementimit, risqet e mundshme dhe çështjet e monitorimit do të diskutohen në mënyrë transparente dhe përfshijnë pjesëmarrjen e grupeve përkatëse të hisedarëve. Mesazhet e synuara do të ndihmojnë grupet e cenueshme që ta rrisin nivelin e vetëdijes për aktivitetet e Projektit dhe të inkurajojnë pjesëmarrjen e tyre duke siguruar një kuptim më të mirë të përfitimeve të Projektit të dizajnuara për t’iu përgjigjur nevojave të tyre.

Tabela më poshtë paraqet aktivitetet e angazhimit të hisedarëve të parashikuara në projekt

**Tabela 3. Aktivitetet e përditësuara të angazhimit të hisedarëve**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nëngrupi**  | **Me kë** | **Kanalet e****angazhimit** | **Vendi**  | **Frekuenca**  | **Metodat e angazhimit**  | **Qëllimi** |
| Banka Botërore | MFPT, Departamenti për Politika Sociale dhe Familjet (DPSF), NJKP | E-maila, përkrahja në implementim dhe misionet mbikëqyrëse, shqyrtimi paraprak i ofertave, shqyrtimi afatmesëm dhe final | Vizitat virtuale dhe në terren në komunat e synuara, Zyrat e MFPT | Raporte tremujore, misione dyvjeçare, vizita të rregullta monitoruese | Aide Memories, raporte monitorimi | Për të mbajtur të informuar në lidhje me progresin e implementimit të Projektit, sfidat me të cilat përballen dhe kërkojnë aprovime për transaksionet dhe prokurimet e Projektit |
| Ministria e Financave, Punës dhe Transfereve  | Hisedarët tjerë, përfituesit, BB, QPS-të, Agjencia e Punësimit e Republikës së Kosovës (APRK), NJKP  | Komunikimet zyrtare të brendshme dhe të jashtme, kërkesat me shkrim përmes shkresave zyrtare dhe postave elektronike | MFPT, QPS, DPSF, Divizioni i Skemës së Ndihmës Sociale, vizitat, takimet zyrtare dhe vendet tjera përkatëse varësisht nga ngjarja | I rregullt dhe sipas nevojës | Konferenca për shtyp, raporte progresi, kërkesa zyrtare dhe shkresa, monitorim, takime ballë-për-ballë, virtuale dhe offline, media masive/media sociale | Ndarë informata, shqyrtimet, lejen dhe kërkoni përkrahje, mbikëqyrjen financiare të Projektit dhe menaxhimin e procesit të disbursimit, për ta siguruar përfshirjen e të varfërve dhe të cenueshmëve |
| Njësia për koordinim të projektit (NJKP) në MFPT  | Hisedarët dhe Përfituesit e drejtpërdrejtë të Projektit, udhëheqja e MFPT dhe departamentet përkatëse përfshirë DPSF dhe Divizionin e SNS, QPS, Banka Botërore | Fushatat e ndërgjegjësimit të hisedarëve dhe konsultimet, takimet dhe komunikimi për ndarjen e informatave, emailat zyrtarë dhe punëtoritë dhe grupet e punës me thirrje telefonike, vlerësimi i nevojave pjesëmarrëse dhe angazhimi i qytetarëve | Vende të brendshme ose të jashtme të ngjarjeve, vizita virtuale, site, vende trajnimi | Raporte të rregullta, tremujore dhe vjetore, misione dyvjeçare, monitorim i rregullt | Takime ballë-për-ballë me të gjithë hisedarët e Projektit, takime virtuale, anketa dhe materiale komunikimi, grupe fokusi, grupe pune, raporte progresi dhe monitorimi  | Ndarë informata, për të ndihmuar hisedarët që ta kuptojnë Projektin, informoni për arritjet e Projektit, përcilleni progresin e Projektit dhe adresoni sfidat dhe pengesat në implementim |
| Qendrat për Punë Sociale | DPSF, Zyrtarët e Komunës, Drejtoria për Shëndetësi dhe Mirëqenie Sociale, Drejtoria për Arsim, Përfituesit e Projektit, hisedarët tjerë, Zyrat Komunale të Punësimit | Takime operacionale, vizita në terren, konsultime me përfituesit dhe fushata të informimit për MA, tryezë informimi, përkrahje për anketime dhe angazhim të qytetarëve | Zyrat e QPS-ve, vendi i takimit në MFPT, Vendosjet e përfituesve, Zyra e NJKP-së | Vizitat e rregullta, gjashtëmujore të përfituesve | Raportet e progresit dhe monitorimit, takime dhe raportime ballë-për-ballë, trajnime dhe punëtori, përkrahje ditore për procesin e aplikimit të përfituesve të SNS, uebsajt, telefon, email, shkresa online, mediat sociale, fletëpalosjet, reklamat, posterat, broshurat, dispensa, konsultat publike | Të implementohen Komponentët e Projektit, të sigurohet se përfituesit janë informuar në lidhje me kriteret e aplikimit dhe MA në nivel të Projektit, të mblidhen përshtypjet lidhur me implementimin, për të identifikuar sfidat dhe për të kërkuar zgjidhje, të sigurohet përfshirja e të varfërve dhe të cenueshmëve |
| Agjencia e Punësimit e Republikës së Kosovës  | DPSF, Divizioni i SNS, QPS, Zyrat Komunale të Punësimit, të papunët, përfituesit e SNS | Takime operacionale, konsultime me përfituesit dhe fushata të informimit për MA | Zyrat e MFPT dhe APRK, Zyrat Komunale të Punësimit, vendet e trajnimit | E rregullt, tremujore | Raportet e progresit dhe monitorimit, takime ballë-për-ballë, trajnime, telefon, email, uebsajte zyrtare, media sociale, fletëpalosje, postera, broshura | Të komplementohen informatat e siguruara nga QPS për të siguruar shtrirje më të gjerë |
| Përfituesit e fundit të projektit  | QPS, Zyrat e Punësimit, Divizioni SNS, NJKP | Konsultime, anketa dhe përshtypje | Hapësirat në komunitet | Sipas nevoje | Takime publike/komunitare, anketime të vlerësimit të përfituesve pjesëmarrës | Të rritet vetëdija, sigurohen konsultime dhe mblidhen përshtypje, të sigurohet se përfituesit janë të informuar në lidhje me ndërhyrjet e Projektit dhe rezultatet e pritura, si dhe MA specifik i Projektit |
| Partnerët (Agjencia e Regjistrimit Civil, DKA-të, Drejtoria Komunale e Shëndetit dhe Mirëqenies Sociale, OJQ-të etj.) në fushën e Projektit | QPS-të, hisedarët tjerë | Takime koordinuese, takime ndërinstitucionale | Hapësirat zyrtare të takimeve | Sipas nevoje | Takime me telefon, email dhe takime ballë-për-ballë, takime ballë-për-ballë, tavolina informimi, grupe pune | Të ndahen informata, koordinim, ndjekje të rasteve dhe ofrim i përkrahjes në menaxhimin e lëndëve, të zhvillohet kuptimi i platformës së re dhe koordinimi i punës  |

# V. ARANZHIMET E IMPLEMENTIMIT PËR ANGAZHIMIN E HISEDARËVE

## 5.1 Aranzhimet e implementimit

Projekti do të implementohet nga MFPT përmes Departamentit për Politikat Sociale dhe Familjes (DPSF) dhe Divizionit të Skemës së Ndihmës Sociale në koordinim me Zyrën e Sekretarit të Përgjithshëm të MFLT. Do të themelohet një NJKP, i cili në koordinim me DPSF dhe Zyrën e Sekretarit të Përgjithshëm të MFPT, do të jetë përgjegjës për aktivitetet përkatëse në terren, shpalosje të informatave dhe konsultimit. NJKP do të jetë përgjegjëse për të siguruar që Projekti po e ndjek dhe implementon Planin e Angazhimit të Hisedarëve dhe se procesi është transparent dhe përfshirës.

Sapo Projekti të jetë efektiv, një Ekspert Social do të rekrutohet për të siguruar monitorimin e rregullt të kornizës së rezultateve të Projektit dhe se ka respektim të kërkesave sociale dhe mjedisore, si dhe për menaxhimin e PAH. Në nivelin e QPS-ve, nga secila QPS do të identifikohet një person fokus përgjegjës për PAH. Përveç rolit të QPS-ve në pranimin e aplikacioneve në SNS dhe futjes së të dhënave, QPS-të gjithashtu do të realizojnë komunikimin dhe do t’i mbështesin aktivitetet e informimit në terren. Për më tepër, ata do të vazhdojnë të jenë organi i shkallës së parë për ankesa dhe, siç kërkohet, do t’i parashtrojnë ankesat në Divizionin e SNS.

DPSF dhe Divizioni i Skemës së Ndihmës Sociale do të mobilizojnë resurset njerëzore dhe materiale për ta implementuar PAH dhe MA, ashtu që të dyja do të përkrahen nga NJKP. Aktivitetet në terren do të drejtohen kryesisht nga DPSF dhe do të realizohen nga NJKP dhe hisedarët përkatës të identifikuar. Disa nga aktivitetet e angazhimit mund të nënkontraktohen organizatave private dhe/ose OJQ, sipas nevojës, të kontraktohen nga MFPT përmes NJKP-së.

Në fund, për të siguruar implementimin e suksesshëm të aktiviteteve të Projektit, më specifikisht aktivitetet nën komponentin 1, do të kërkohet një koordinim i fortë ndërministror dhe ndër-departamentesh, kurse përfshirja e të gjithë hisedarëve relevant do të jetë thelbësore. Ky koordinim, duke siguruar se të gjithë të përfshirët e kuptojnë dhe e mbështesin Platformën e re të SMI, do të drejtohet nga NJKP përmes konsulencës dhe përfshirjes së ekspertizës.

Resurset materiale që MFPT, me përkrahjen e NJKP, do të mobilizohen janë: a) një seksion specifik i Projektit në uebsajtin e MFPT; b) një regjistër elektronik i ankesave; c) një regjistër i angazhimit të hisedarëve; d) dokumente të printuara (manuale, broshura, postera, etj.) që do të përdoren, bazuar në kërkesat e PAH.

## Rolet dhe përgjegjësitë

NJKP në koordinim të ngushtë me DPSF dhe Zyrën e Sekretarit të Përgjithshëm të MFPT do ta marrin përgjegjësinë dhe drejtojnë të gjitha aspektet e angazhimit të hisedarëve. Sidoqoftë, për t’i implementuar aktivitetet e ndryshme të parashikuara në PAH, NJKP do të duhet të koordinojë ngushtë me hisedarët tjerë kyç, përfshirë departamentet/agjencitë dhe institucionet e qeverisjes shtetërore dhe lokale. Rolet dhe përgjegjësitë e këtyre aktorëve/hisedarëve janë përmbledhur në Tabelën më poshtë.

**Tabela 6. Përgjegjësitë e aktorëve/hisedarëve kyç në implementimin e PAH**

|  |  |
| --- | --- |
| **Aktor** | **Përgjegjësitë e hisedarëve** |
| Agjencia implementuese (MFPT, DPSF, Divizioni SNS) | Përpilon dhe implementon PAHMonitoron aktivitetet e angazhimit të hisedarëveMbikëqyrë kontraktuesit në aktivitetet e PAHMenaxhon dhe përpunon Ankesat në Nivelin e Projektit Menaxhon dhe përpunon Ankesat në nivelin e dytë të SNSRaporton pranë Bankës Botërore. |
| NjKP | Zhvillon dhe koordinon aktivitetet e angazhimit të hisedarëveKoordinon kontraktuesit në aktivitetet e PAHMonitoron aktivitetet e PAH në nivelin komunalRaporton pranë MFPT (niveli i Sekretarit të Përgjithshëm)Raporton pranë Bankës Botërore. |
| QPS-të | Merr pjesë në implementimin e aktiviteteve përkatëse të PAH Informon DPSF dhe NJKP për çdo sfidë ose çështje në lidhje me angazhimin e tyre me hisedarëtVendosë në dispozicion dokumentet e shpalosura për PAH dhe procedurat e MAMenaxhon nivelin e parë të MA për Përfituesit e SNSRaporton mbi të gjitha ankesat pranë DPSF dhe NJKP - Fokale Pika për MASiguron informatat e kërkuara për të përkrahur aktivitetet e Projektit në angazhim të qytetarëveMerr pjesë në aktivitete të zhvillimit profesional që rrisin nivelin e implementimit të aktiviteteve të PAH |
| APRK | Komplementon informatat e siguruara nga QPS për të siguruar shtrirje më të gjerëSiguron informatat e kërkuara për të përkrahur aktivitetet e Projektit në angazhim të qytetarëveMerr pjesë në aktivitete të zhvillimit profesional që rrisin nivelin e implementimit të aktiviteteve të PAH  |
| Palët e prekura nga projekti  | Angazhohen, bëjnë pyetje dhe ndajnë përshtypjet rreth Projektit në Takimet e Projektit dhe përmes diskutimeve me aktorët përkatës të Projektit, aty ku është me interes ose është me rëndësi për taMarrin pjesë në anketat përkatëse të Projektit dhe aktivitetet e angazhimit të QytetarëveParashtrojnë ankesë duke përdorur Mekanizmin e Ankesave të përcaktuara në PAH |
| Hisedarët tjerë të projektit  | Angazhohen me MFPT përmes NJKP në lidhje me hartimin dhe implementimin e ProjektitPërfshihen në aktivitete të koordinuara nga NJKP dhe sigurojnë kontributin e kërkuar për produktet specifike të dorëzueshme të ProjektitMarrin pjesë në grupet përkatëse të punës dhe diskutimet e fokus-grupeve, sipas nevojësNgrehin shqetësime për të ndihmuar Projektin që të jetë përfshirës |

##

## 5.3 Metodat e Angazhimit të Hisedarëve

**Takimet konsultative me publikun/komunitetin**

Para aktiviteteve tjera, në kohën e shpalosjes së PAH, MFPT do të organizojë takimin për lansimin e Projektit në nivel shtetëror. Angazhimi i hisedarëve do të realizohet përmes takimeve konsultative që do të organizohen duke përfshirë ministritë përkatëse, institucionet, drejtoritë përkatëse komunale të QPS-ve ose ministri tjera të linjës dhe hisedarë tjerë relevant. Për më tepër, takime të ndara do të mbahen për përfituesit e synuar ose hisedarët bazuar në nevojën ose për aktivitete specifike. Krahas takimeve ballë-për-ballë, do të zhvillohen grupe pune, trajnime ose grupe fokusi për ta përkrahur implementimin e Projektit dhe arritjen e objektivave të tij.

***Materiali komunikues***

Informatat me shkrim do të shpalosen për publikun përmes një larmie të materialeve komunikimi, përfshirë broshura, fletëpalosje, postera, etj. MFPT gjithashtu do ta përditësojë rregullisht uebsajtin e vet (të paktën në baza tremujore) me përditësimet kyçe të Projektit dhe raportet mbi performancën e Projektit në gjuhët lokale dhe në anglisht. Uebfaqja gjithashtu do të jep informata në lidhje me mekanizmin e ankesave për Projektin.

***Uebsajti i MFPT***

NJKP do ta zhvillojë nën-faqen e Projektit në uebfaqen Zyrtare të MFPT për mundësi të vazhdueshme për informim të strukturuar dhe angazhim me përfituesit e ndihmës sociale. Kjo hapësirë do të përdoret gjithashtu për të mjetet e angazhimit të qytetarëve si dhe informim, konsultim, anketa dhe MA.

***Komunikimi në masë/media sociale***

NJKP do të jetë përgjegjëse për të siguruar komunikim të vazhdueshëm me hisedarët gjatë implementimit të Projektit në mënyrë që ta ruajë një proces të ngushtë dhe transparent komunikimi me të gjithë hisedarët e Projektit. MFPT do të jetë përgjegjëse për të siguruar se informatat relevante postohen me kohë në hapësirën e dedikuar për Projektin në uebsajtin e MFPT dhe në kanalet e mediave sociale gjatë gjithë ciklit jetësor të Projektit.

***Anketa me qytetarë***

Gjatë ciklit jetësor të Projektit do të realizohet një anketë që ekzaminon përvojën dhe përshtypjet e qytetarëve në lidhje me Projektin ose komponentët specifik. DPSF në bashkëpunim me QPS-të do të bëjnë përpjekje për ta zhvilluar një dialog të dyanshëm duke u mundësuar qytetarëve të shohin ndryshimin që përshtypjet e tyre kanë bërë në vendimet dhe strategjitë për arritjen e grupeve të cenueshme.

***Trajnimet, punëtoritë***

Trajnime, punëtori ose grupe pune për një larmi çështjesh sociale do të mbahen për MFPT, QPS, APRK, NJKP dhe ofruesit relevant të shërbimeve qeveritare. Çështjet e mbuluara ose të diskutuara do të jenë relevante për Ligjin dhe reformën e re të SNS, Platformën e re të SMI dhe çështjet tjera që do ta përkrahin implementimin ose përdorimin e produkteve të dorëzueshme të Projektit.

## 5.4 Strategji e propozuar për t’i inkorporuar pikëpamjet e grupeve të cenueshme

Projekti do të merr masa të veçanta për të siguruar se grupet e pafavorizuara dhe të cenueshme të kenë mundësi të barabarta për qasje në informatë, për të ndarë përshtypjet ose për të parashtruar ankesë. DPSF, përmes QPS-ve dhe resurseve tjera të Projektit, do të ndihmojë në punë proaktive në terren për të gjitha grupet e popullsisë. Fokus-grupet e dedikuara posaçërisht për grupet e cenueshme mund të parashikohen sipas nevojës.

## 5.5 Shpalosja e informatave

Uebfaqja aktuale e MFPT do të përdoret për shpalosje të dokumenteve të Projektit në gjuhët lokale dhe në anglisht. Ministria do të krijojë një seksion për Projektin në uebsajtin ekzistues. Ky PAH do të shpaloset në seksionin e Projektit të uebsajtit zyrtar për konsultim publik midis hisedarëve së bashku me dokumentet përpara Vlerësimit të Projektit. Kjo do të mundësojë mbledhjen e inputeve dhe përshtypjeve për PAH dhe për propozimet për hisedarë shtesë, nëse kërkohet, dhe për angazhimet e ardhshme. Për më tepër, do të bëhet përpjekje e veçantë për të siguruar se grupet e cenueshme e kanë mundësinë për të marrë pjesë dhe përfituar nga aktivitetet e Projektit. Kjo mund të përfshijë, ndër të tjera, shtrirjen e informatave në nivel amvisërie përmes SMS, telefonatave, rrjeteve sociale dhe rrjeteve QPS, etj. në gjuhët lokale.

# VI. MEKANIZMI I ANKESËS

Trajtimi efektiv i ankesave, transparenca, drejtësia dhe shmangia e ndikimeve të pafavorshme të projektit është pjesë thelbësore e projektit të suksesshëm dhe efektiv. Arritja e këtyre kërkon që të gjithë aktorët të jenë plotësisht të njohur me të gjitha aspektet e proceseve disiplinore, procedurat e trajtimit të ankesave dhe të drejtat.

Ky projekt do ta ketë Mekanizmin e Ankesave në fushatën e vetëdijesimit publik dhe në strategjinë e komunikimit. Ky mekanizëm do të jetë i disponueshëm në llogaritë e dedikuara të rrjetit social për Projektin dhe informatat për MA do të reklamohen në nivel lokal, d.m.th. në QPS dhe qeveritë lokale. Përfituesit e projektit dhe hisedarët do të informohen për procesin e ankesës dhe të drejtat e tyre si dhe hapat që duhet t’i ndërmarrin për ta parashtruar ankesën.

Çdo koment/shqetësim/ankesë mund të parashtrohet pranë MFPT verbalisht (personalisht ose me telefon) ose me shkrim duke e plotësuar Formularin e Ankesave të Projektit (me dorëzim personal ose e-mail) tek personi i kontaktit i Projektit ose me email apo telefon pranë MFPT. Individët që paraqesin komente ose ankesa kanë të drejtë të kërkojnë që emri i tyre të mbahet konfidencial. Ankesat mund të dorëzohen në mënyrë anonime, megjithëse në raste të tilla, personi nuk do të merr përgjigje edhe pse rasti do të shqyrtohet. Të gjitha komentet dhe ankesat do t’i përgjigjen me gojë ose me shkrim, në përputhje me metodën e preferuar të komunikimit të specifikuar nga ankuesi, nëse janë dhënë detaje kontakti të ankuesit.

Ankesat, qoftë nga përfituesit e projektit dhe hisedarët, konsulentët ose hisedarët tjerë, do të adresohen përmes hapave të mëposhtëm:

1. **Ankesa:** Ankesa mund të dorëzohet me shkrim ose në mënyrë anonime përmes kanalit të komunikimit të Projektit (email, numër telefoni ose personalisht). Numri kontaktues dhe e-mail adresa e projektit do të vendosen brenda 30 ditëve nga formimi i Njësisë Implementuese të Prjoektit. Koordinatori i Projektit dhe Eksperti Social do t’i mbledhin ankesat dhe do t’i dokumentojnë ato në Regjistrin e Ankesave të Projektit që do të zhvillohet për qëllimet e këtij Projekti.
2. **Hetimet:** Nëse është e nevojshme, do të kryhet një hetim i plotë nga anëtarët e ekipit relevant të Projektit dhe zyrtarët përgjegjës të DPSF dhe do të mblidhen të gjitha provat e nevojshme. Gjetjet do t’i dërgohen palës së pakënaqur para takimit nga Koordinatori i Projektit. Në raste anonimiteti, meqenëse ankesat do të bëhen publike, gjetjet dhe zgjidhjet do të bëhen të disponueshme online apo do të komunikohen në konsultimet me hisedarë.
3. **Korniza kohore:** Ankesa do të adresohet brenda tridhjetë (30) ditëve nga dita e pranimit.
4. **Vendimi:** Pala e pakënaqur do të informohet me shkrim për vendimin e marrë.
5. **Referimi:** Pasi të jenë propozuar të gjitha rrugët e mundshme për korrigjim dhe nëse ankuesi nuk është akoma i kënaqur, atëherë ai këshillohet për të drejtën e tyre për rekurs juridik.
6. **Ankesa:** Pala e pakënaqur do të njoftohet për të drejtën e tyre për të apeluar kundër rezultatit të procedurës së ankesës. Nëse ndonjëra palë nuk është e kënaqur me rezultatin, ata mund të kërkojnë rivendosje në gjykatat e vendit.
7. **Dokumentimi**: Dokumentet dhe të dhënat do të mbahen për të gjitha ankesat, përfshirë epilogun dhe çdo fazë të procesit të ankesave.
8. **Monitorimi**: Personi përgjegjës për monitorimin e MA dhe raportimin do të jetë Eksperti Social i Projektit. Informatat e kontaktit do të vëhen në dispozicion, pasi që personi të punësohet dhe pasi Projekti të bëhet efektiv.
9. **Raportimi:** Raportet tremujore në formën e përmbledhjes së ankesave, llojeve, veprimeve të ndërmarra dhe progresit të bërë në drejtim të zgjidhjes së çështjeve në pritje, do të dorëzohen nga NJKP për shqyrtim në të gjitha pikat fokale në strukturat e implementimit në MFPT.

**6.1 Mekanizmi i Ankesave të SNS**

Për SNS, do të jetë një kanal i veçantë për Ankesat. Mekanizmi i Ankesave i SNS rregullohet nga Ligji për SNS, Nr. 04/L-096 dhe Ligji për Procedurat e Përgjithshme Administrative Nr. 05/L-031.

Ankuesi mund të kontaktojë QPS lokale ose Divizionin për Shërbime të Ndihmës Sociale (SNS) në nivelin Qendror përmes telefonit dhe t’ia parashtrojë ankesën zyrtarit. Ankesat e nivelit të parë do të adresohen në QPS-të si kanalet kryesore të adresimit të ankesave dhe komunikimeve për SNS. Niveli i dytë i ankesave adresohet në nivelin qendror nga Komisioni i themeluar në DPSF. Komiteti për Ankesa mund të kontaktohet përmes këtyre kontakteve:

E-mail: ilir.mazreku@rks-gov.net

Tel: 038/212-311 and 038/20026159

Adresa: Rruga UÇK pn, Qafa 1,10000 Prishtina

Nëse ndonjëra palë nuk është e kënaqur me aktvendimin nga institucioni, ata mund të kërkojnë rivendosje në gjykatat e vendit.

**6.2 Shërbimi i BB për shqyrtim të ankesave**

Komunitetet dhe individët të cilët besojnë se janë ndikuar negativisht nga një projekt i mbështetur nga Banka Botërore (BB) mund të parashtrojnë ankesa pranë Shërbimit të BB-së për Shqyrtim të Ankesave (GRS).GRS-ja siguron që ankesat e pranuara shqyrtohen menjëherë për të adresuar shqetësimet lidhur me projektin. Komunitetet dhe individët e prekur nga projekti mund të paraqesin ankesën e tyre pranë Panelit të pavarur inspektues të BB-së, i cili përcakton nëse dëmi ka ndodhur, apo mund të ndodhë, si pasojë e mospajtueshmërisë së BB-së me politikat dhe procedurat e saj. Ankesat mund të dorëzohen në çdo kohë pasi që shqetësimet t’i jenë sjellë në vëmendje Bankës Botërore drejtpërdrejt, dhe pasi që Menaxhmentit të Bankës t’i jetë dhënë mundësia për t’u përgjigjur.

Informatat për atë se si parashtrohen ankesat pranë Shërbimit korporativ të Bankës Botërore për Shqyrtimin e Ankesave (GRS), gjenden në<http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>, kurse informatat se si parashtrohen ankesat pranë Panelit të inspektimit të Bankës Botërore gjenden në [www.inspectionpanel.org](http://www.inspectionpanel.org).