

Florida Canolli, MA<sup>1</sup>

UDC: 351.95(497.115)

**E-QEVERISJA, MJET PËR MODERNIZIMIN DHE PËRMIRËSIMIN E  
EFIKASITETIT ADMINISTRATIV NË REPUBLIKËN E KOSOVËS**

**Е-УПРАВУВАЊЕ: АЛАТКА ЗА МОДЕРНИЗИРАЊЕ И  
ПОДОБРУВАЊЕ НА АДМИНИСТРАТИВНАТА ЕФИКАСНОСТ  
ВО РЕПУБЛИКА КОСОВО**

**E-GOVERNANCE: A TOOL FOR MODERNIZING AND IMPROVING  
ADMINISTRATIVE EFFICIENCY IN THE REPUBLIC OF KOSOVO**

**Abstract**

Kosovo a developing country, is aspiring to join international organizations by creating strong governmental structures that embrace values and norms aligned with European Union standards. To facilitate the transition and promote cooperation with EU states, it is essential to push towards administrative efficiency and provide solutions to complex issues raised by previous state actors. Therefore, the aim of this study is to assess the current status of Public Administration in Kosovo with an emphasis on e-governance initiatives. To elaborate on the aforementioned topic in detail, general information regarding developments in public administration and its legal framework will be considered. Other factors such as governmental structure, relevant public institutions, e-governance initiatives, and human, financial, and technological resources will be taken into account.

**Keywords:** *E-Governance, E-Kosova, Public Administration, European Union, Cybersecurity, Law-Data System, Legislation Drating System*

---

<sup>1</sup> Autori është studente në studimet e Ciklit të tretë në Fakultetin Juridik në Universitetin e Evropës Juglindore - Tetovë, Drejtimi: E drejta Kushtetuese dhe Administrative. Email: floridacanolli@gmail.com

## Hyrje

Rrugëtimi i Kosovës drejt integritit evropian ka qenë një synim i mëhershëm, në drejtim të së cilës punohet edhe sot. Të gjitha angazhimet politike, duke nisur edhe nga vetë shtet formimi me bazë demokracinë, gjejnë frymëzim në praktikën e shteteve anëtare të Bashkimit Evropian (BE-së), kjo në mënyrë që të sigurojnë një funksionalitet efikas të brendshëm, i cili në të njëjtën kohë përputhet me normat e familjes evropiane. Një angazhim ky aspak i lehtë, duke pasur në konsideratë që Kosova trashëgon një sistem të brishtë që nga lufta e fundit e viteve të 90-ta.

Iniciativat e nisura përfshijnë reforma të gjera në çdo institucion publik, për të siguruar funksionalizimin efikas të administratës publike. Me anë të këtyre reformave theksohet nevoja për të bërë ndryshime të konsiderueshme dhe për të ofruar zgjidhje në çështje komplekse të ndërtuara nga strukturat e mëparshme, në mënyrë që të rrisë efikasitetin administrativ dhe të nxjerrë në pah përputhjen me normat dhe vlerat e Bashkimit Evropian.

Së fundmi, institucionet e Qeverisë së Republikës së Kosovës kanë marrë vendim për miratimin e Programit kombëtar për integrim evropian 2023-2027, i cili, si i tillë, paraqet një dokument strategjik të vendit. Ky dokument konfirmon qëllimet e tij duke e hartuar atë sipas Acquis të Bashkimit Evropian. Gjithashtu, ky dokument është në përputhje me Agjendën Digjitale të Kosovës deri në vitin 2030, ku ndër 5 objektivat kryesorë strategjike të përcaktuar përfshihet edhe Digjitalizimi i shërbimeve publike.

Digjitalizimi i shërbimeve mbetet një ndër objektivat më të rëndësishme të të gjitha programeve qeverisëse në Kosovë, kjo me qëllimin për të shfrytëzuar kapacitetet njerëzore që vijnë nga një grup moshë e re, të cilët janë shumë të afërt me teknologjinë, aftësi të cilat lehtë mund të zhvillohen edhe më shumë në proceset e mëtejme. Përshtatja me zhvillimet teknologjike trajtohet nga Programi Qeverisës 2021-2025, Programi i Reformës Ekonomike 2023-2025, Strategjia Kombëtare e Zhvillimit të Kosovës 2030, si dhe ajo për Teknologjinë e Informacionit (TI). Projekti i Ekonomisë Digjitale, si dhe projekti i strategjisë për Reformën në Administratën Publike, gjithashtu trajtojnë problematikat e lidhura me shtrirjen e infrastrukturës teknologjike, mbështetjen e bizneseve për ngritjen e kapaciteteve në punë me fokus digjital, trajnimin e kapaciteteve njerëzore institucionale, si dhe ndërgjegjësimin

e qytetarëve të vendit në përgjithësi. Institucionet ndërkombëtare, në këtë rast Bashkimi Evropian, gjithashtu, përmes politikave të saj, bazon zhvillimin e mëtejshëm krahas zhvillimeve teknologjike. Përmes Komisionit Evropian është zhvilluar edhe një plan strategjik i quajtur “Kompasi Digjital 2030”, i cili gjithashtu adreson problematikat e ngjashme dhe shërben si dokument udhërrëfyes për vendet anëtare dhe ato që kanë synim rrugëtimin evropian. Në mes të tjerash, dokumenti është ndërtuar mbi 4 pika kryesore, të cilat përfshijnë aftësitë digjitale të qytetarëve dhe punëtorëve, infrastrukturën e sigurt digjitale, transformimin digjital të bizneseve, si dhe digjitalizimin e sektorit publik.

### ***Qëllimet dhe objektivat***

- Të shpjegojë kornizën ligjore që drejton administratën publike në Kosovë.
- Të vlerësojë zhvillimin në administratën publike në Kosovë, duke u fokusuar në zbatimin e e-qeverisjes.
- Të përcaktojë strukturën qeveritare dhe të identifikojë institucionet relevante përgjegjëse për ndërtimin e kapaciteteve dhe lehtësimin e reformave me fokus e-qeverisjen.

### ***Hipotezat***

- Inovacioni teknologjik ka një ndikim thelbësor në zvogëlimin e ngarkesave-barrës administrative.
- E-qeverisja dhe impakti i saj në përfshirjen dhe koordinimin në sistemin evropian.
- Programet tjera digjitale që i përdorin institucionet e Kosovës.

### **Rëndësia e hulumtimit**

Duke shqyrtuar zhvillimet e fundit në administratën publike dhe zbatimin e e-qeverisjes, ky hulumtim synon të kontribuojë duke ofruar sygjerime që mund të nxisin reforma efektive dhe të përmirësojë efikasitetin e shërbimeve administrative në përputhje me kushtet e përcaktuara nga BE. Gjetjet do të jenë relevante për politik bërësit, zyrtarët qeveritarë dhe hulumtuesit e interesuar në zhvillimin e shërbimeve administrative.

## Metodologjia

Qëllimi i këtij hulumtimi është të trajtojë E-qeverisjen si mjet për përmirësimin e efikasitetit administrativ në Kosovë, i cili në të njëjtën kohë mundëson lehtësimin për integrimin në proceset e mëtejme në Bashkimin Evropian. Si e tillë, për të trajtuar këtë temë, do të përdoret metoda krahasuese/komparative, duke bërë krahasim në rastin e Kosovës me Bashkimin Evropian. Hulumtimi i literaturës do të vlerësojë planet strategjike afatgjate, raportet vlerësuese, dokumentet zyrtare, në mënyrë që të identifikojë ngjashmëritë, si dhe hapësirat për përmirësim, në mënyrë që të përshtaten me specifikimet e sugjeruara nga BE.

## Digjitalizimi i shërbimeve në Republikën e Kosovës

Digjitalizimi i shërbimeve, përveç benefiteve që sjell tek marrëdhënia ndërmjet qytetarëve dhe institucioneve publike, duhet të krijojë sisteme të duhura në mënyrë që të sigurojë mbrojtjen e të dhënave gjatë shkëmbimeve. Mbrojtja e të dhënave në Kosovë sigurohet përmes Ligjit Nr. 06/L-082 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”. Ky ligj është në përputhje me Rregulloren<sup>2</sup> e BE 2016/679 të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit, të datës 27 prill 2016<sup>3</sup>. Rëndësia dhe nevoja e këtij ligji është e theksuar në qeverisje, pasi grumbullimi i të dhënave është më i lehtë dhe në të njëjtën kohë më i qasshëm online, gjë që e bën më të rrezikuar nga sulmet kibernetike. Për më tepër, grumbullimi i të dhënave rrezikohet edhe nga keqpërdorimi nga individë të caktuar apo edhe nga bizneset, të cilat mund të shfrytëzojnë të dhënat personale apo demografike për ofrimin e shërbimeve të tyre, në këtë rast, si mjet marketingu apo edhe procesimin e të dhënave për qëllime të tjera pa miratimin ose dijeninë e personave fizik. Gjithsesi, neni 4 i këtij ligji, sipas parimit të kufizimit të qëllimit, përcakton që grumbullimi i të dhënave personale bëhet vetëm për qëllime të caktuara, të qarta dhe legjitime dhe ato nuk mund të përpunohen më tej. Po ashtu, thekson se të dhënat duhet gjithmonë të jenë të sakta, të përditësuara dhe të ruhen vetëm për atë kohë sa është e nevojshme për arritjen e qëllimit. Në anën tjetër, nenet 5 dhe 6 tregojnë se përpunimi i të dhënave për qëllime të tjera nga kontrolluesi, duhet të bëhet vetëm nëse i njëjti ka miratimin nga subjekti i të dhënave<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> Rregulloren e Be-së; Web faqja: <https://eur-lex.europa.eu/>

<sup>3</sup> Ligji Nr. 06/L-082 për Mbrojtjen e të Dhënave Personale, Neni 1

<sup>4</sup> Ligji Nr. 06/L-082 për Mbrojtjen e të Dhënave Personale, Neni 4

## **Digjitalizimi i shërbimeve në vendet e Bashkimit Evropian**

Duke konsideruar synimet e qarta drejt rrugëtimit evropian, organet shtetërore duhet të ndërtojnë sistemet e duhura që mundësojnë ndërveprimin mes shteteve anëtare dhe të koordinojnë legjislacionin në bazë të të njëjtës frymë. Ndër mekanizmat kryesorë për avancimin e digjitalizimit të shërbimeve nga Bashkimi Evropian është edhe Rregullorja e IDAS - Electronic Identification and Trust Services<sup>5</sup>, ose ndryshe Shërbimet Elektronike të Identifikimit dhe Mirëbesimit. Rregullatori eIDAS synon të harmonizojë dhe lehtësojë përdorimin e identifikimit elektronik dhe shërbimeve të besimit në të gjithë BE-në. Duke krijuar një kornizë të përbashkët ligjore, ky ligj trajton specifikimet rreth përdorimit të nënshkrimeve elektronike, vulave elektronike, si dhe ofron një mekanizëm mbrojtës dhe të kontrollit ndaj identifikimit elektronik. Zhvillimet e fundit të kësaj Rregulloreje parashohin se të gjithë qytetarët e BE-së do të kenë një portofol të identitetit digjital, në mënyrë që të kenë qasje të plotë në shërbimet publike në të gjithë Evropën, ruajtjen e sigurt të identitetit të tyre digjital, mbrojtjen dhe kontrollin e të dhënave personale, dhe gjithashtu të kenë mundësinë të hapin llogari bankare, të bëjnë pagesa, si dhe të ruajnë dhe të shkëmbejnë dokumentet digjitale nga një vend. Kjo marrëveshje e arritur nga legjislacionet e ndryshme tani pritet të marrë miratim zyrtar nga Parlamenti dhe Këshilli Evropian. Aktualisht, kjo rregullore përfshin vetëm shtetet anëtare të Bashkimit Evropian<sup>6</sup>, prandaj duke konsideruar se Kosova ende nuk është shtet anëtar, përfshirja e saj në këtë ekosistem ende nuk është e mundur. Megjithatë, direktivat e sugjeruara nga kjo rregullore duhet të vazhdojnë të shërbejnë si udhërrëfyes për transformimin e institucioneve kosovare, në mënyrë që në kohën e duhur një tranzicion i tillë të jetë sa më i lehtë.

## **Përmirësimi i shërbimeve në administratën publike në Republikën e Kosovës**

Në përpjekjet për të bërë përmirësimin e shërbimeve administrative, një nga hapat e rëndësishëm është edhe Ligji për Administratën

<sup>5</sup> Rregullore të ndryshme të BE-së që e mbulojnë këtë fushë:

Web faqja: <https://eur-lex.europa.eu/>

<sup>6</sup> Rregullore të ndryshme të BE-së që e mbulojnë këtë fushë:

Web faqja: <https://eur-lex.europa.eu/>

Shtetërore<sup>7</sup> dhe Ligji për Procedurën e Përgjithshme Administrative<sup>8</sup>. Këto ligje kanë për qëllim të rrisin efikasitetin dhe transparencën e çështjeve administrative, ndërkohë që sigurojnë objektivitet dhe neutralitet gjatë zbatimit të tyre. Në këtë iniciativë, disa zhvillime kryesore trajtohen duke përfshirë konceptin “One Stop Shop” për procedurat administrative, si dhe “One Time Principle” dhe Help Desk për procedurat administrative të përgjithshme. Sipas konceptit One Stop Shop, synohet të krijohet një pikë e vetme ku qytetarët mund të kryejnë procedurat dhe të marrin shërbime nga disa institucione administrative, duke shmangur nevojën për të shkuar në vende të ndryshme. Kjo ka për qëllim reduktimin e kohës dhe kostos për qytetarët. Ndërsa sipas One Time Principle, synohet të reduktohet koha që i duhet një personi për të përfunduar një procedurë administrative, duke përdorur dokumentet e dorëzuara një herë për të njëjtën procedurë edhe për herat e tjera. Po ashtu, në raste kur dokumentet duhet të përdoren nga institucione të ndryshme, ato duhen shkëmbyer në mënyrë digjitale nga institucionet, pa nevojë që individët t’i dorëzojnë ato përsëri. Megjithatë, vlerësimet nga Ministria e Punëve të Brendshme tregojnë se implementimi i këtyre nismave ende lë për të dëshiruar. Në Prizren, kjo nismë është implementuar pjesërisht, kryesisht si pasojë e mungesës së komunikimit dhe koordinimit të mirëfilltë ndërmjet Qeverisë Qendrore dhe asaj Lokale. Faktorë të tjerë të rëndësishëm që shkaktojnë vonesa në transformimin e duhur përfshijnë harmonizimin dhe përditësimin e shpeshtë të ligjeve, ndryshimet e shpeshta në qeverisje, mungesën e të dhënave dhe autoriteteve monitoruese dhe llogaridhënies.

### **Strategjia e reformës së administratës publike & programi për parandalimin dhe zvogëlimin e barrës administrative 2022-2027**

Strategjia<sup>9</sup> e reformës në administratën publike dhe zvogëlimi i barrës Administrative<sup>10</sup> është një ndër nyjet kryesore që përshkruajnë institucionet publike në raport me ofrimin e shërbimeve ndaj qytetarëve, bizneseve dhe palëve të interesuara, duke shkaktuar në shumë raste vonesa të paarsyeshme, pavarësisht nevojës për një sistem më efikas dhe përfitimit nga zhvillimet teknologjike. Këto vonesa shoqërohen

<sup>7</sup> Ligji Nr. 03/L-189 për Administratën Shtetërore

<sup>8</sup> Ligji nr. 05/L-031 për Procedurën e Përgjithshme Administrative

<sup>9</sup> Strategjia e Reformës së Administratës Publike 2022-2027

<sup>10</sup> Koncept Dokumenti për Zvogëlimin e Barrës Administrative/heqja e barrierave burokratike

edhe me kosto financiare, humbje kohe, paqartësi në ofrimin e shërbimeve, por mbi të gjitha shkaktojnë mosbesim në institucionet publike dhe rrisin joformalitetin. Sipas këtij programi<sup>11</sup>, Barra Administrative mund të zvogëlohet duke iniciuar thjeshtësim strukturor dhe administrativ dhe duke investuar në digjitalizimin e shërbimeve. Veprimet e sugjeruara bazohen në parimet kryesore të Komisionit Evropian - vetëm njëherë, personalizimi, ofrim proaktiv i shërbimeve, si dhe së pari në mënyrë digjitale për të arritur tek prioritetet e përcaktuara, të cilat përfshijnë thjeshtësimin e informacioneve të obligueshme të nivelit qendror dhe atij lokal, duke përfshirë lejet, licensat, autorizimet, certifikimet, subvencionet e grantet. Mes tjerash, ky program synon të thjeshtësojë procedurat për marrjen e informacionit të obligueshëm, të mbulojë kostot financiare, të thjeshtësohen dokumentet e kërkuara, të rritet afati i vlefshmërisë së informacionit të obligueshëm, të zvogëlojë afatin e pritjes, të reduktojë dokumentet shtesë, si dhe të parandalojë kushtëzimin administrativ<sup>12</sup>. Reduktimi i Barrës Administrative, edhe pse shpesh shihet si efekt pozitiv i digjitalizimit, mund të mos arrihet. Është e rëndësishme që paraprakisht të thjeshtësohen procedurat administrative dhe më pas e njëjta të mbështetet nga digjitalizimi, sepse digjitalizimi shërben si mjet ndërveprimi me qytetarët dhe nëse procedurat vazhdojnë të mbeten të ndërlikuara, atëherë edhe kjo mënyrë rrezikon të pengojë shërbimet e ofruara.

### **Platformat digjitale të krijuara nga institucionet e Republikës së Kosovës me qëllim të zvogëlimit të barrës administrative**

Institucionet e Republikës së Kosovës kanë krijuar disa platforma shumë efikase në përmirësimin e qasjes së publikut dhe zvogëlimit-reduktimin e barrës administrative.

**Gazeta Zyrtare e Kosovës<sup>13</sup>/GZK/:** Si i vetmi publikim zyrtar në Republikën e Kosovës, GZK e ka platformën e saj elektronike, ku të gjitha Institucionet e Kosovës përmes kësaj platforme i dërgojnë aktet juridike të tyre për publikim në GZK. Kjo ka mundësuar që thjesht dhe shpejt të kryhet procesi i publikimit të akteve juridike, ku kjo ndërlihet edhe me hyrjen në fuqi të tyre. Ky proces e ka hequr nga përdorimi dërgimin e akteve juridike për publikim në GZK në formë të letrës.

<sup>11</sup> Programi për Parandalimin dhe Zvogëlimin e Barrës Administrative 2022-2027, F. 15 -18

<sup>12</sup> Strategjia e Reformës së Administratës Publike 2022-2027, F7-10

<sup>13</sup> Gazete Zyrtare e Republikës së Kosovës; Web faqja: <https://gzk.rks-gov.net/>

Hostimi i aplikacionit të Gazetës Zyrtare është i vendosur në serverët që mirëmbahen nga Agjencioni i Shërbimeve të Informimit (ASHI).

**Sistemi për hartimin e legjislacionit<sup>14</sup>/ LDS/:** Ky sistem shërben si platformë hartuese që u mundëson zyrtarëve publik të hartojnë legjislacionin direkt në sistem. Hartimi i legjislacionit nënkupton zhvillimin e të gjitha fazave të procesit dhe harmonizimit të projekt akteve ligjore dhe akteve nënligjore, të cilat kanë për qëllim rregullimin e një fushe të caktuar. Gjithashtu, edhe procesi i përafrimit të legjislacionit vendor me atë të BE-së përfiton nga ky sistem, sepse tabelat e përputhshmërisë me Acquis hartohen drejtpërsëdrejti në sistem. Si rezultat i kësaj, zyrtarët do të kursejnë kohë, pasi procedimi i dokumenteve juridike bëhet automatikisht nga sistemi. Projekt i financuar nga GIZI. Hostimi-serverët i këtij aplikacioni është i vendosur dhe mirëmbahet nga ASHI.

**Databaza Ligjore në Kosovë<sup>15</sup>/ LawData System Kosova:** Është një sistem-platformë elektronike e vendosur dhe menaxhohet nga stafi i Kuvendit të Kosovës, ku mundësohet që, përmes kërkimeve, të gjenden shumë shpejt të dhënat për ligjet, aktet nënligjore, projektligjet, se në cilat faza janë. Është sistem shumë i avancuar dhe përdoret nga gjitha palët e interesuara, ndërsa sistemi i tillë përdoret edhe në vendet e BE-së. Projekt i financuar nga Ambasada Norvegjeze. Hostimi-serverët i aplikacionit LawData është i vendosur dhe mirëmbahet nga ASHI.

### Strukturat qeveritare

E-Qeverisja, si iniciativë drejt reformimit institucional, është gjithëpërfshirëse dhe si e tillë prek institucione dhe dikaster të shumtë për të trajtuar problemet e tyre specifike dhe në të njëjtën kohë të kenë koordinim me njëra-tjetrën, në mënyrë që të ofrojnë shërbime sa më të mira ndaj qytetarëve dhe bizneseve. Në mesin e përgjegjësive të saj përfshihet Zyra e Kryeministrit-ZKM. Strategjia e Qeverisjes Elektronike<sup>16</sup> dhe vizioni i saj ka Zyrën e Kryeministrit si përgjegjës kryesor, e cila gjithashtu koordinon të gjithë aktorët e përfshirë. Si e tillë, Zyra e Kryeministrit (ZKM) ka themeluar “Njësinë e Transformimit Digjital” dhe Komisionin për Transformimin Digjital (KTD)<sup>17</sup>. Njësia e Transformimit Digjital (NJTD), përveç monitorimit, vlerësimit dhe

<sup>14</sup> Sistemi për hartimin e legjislacionit; Web faqja: <https://lds.rks-gov.net/>

<sup>15</sup> LawData System Kosova- Kuvend; Web faqja: <https://lawdata.rks-gov.net/sq>

<sup>16</sup> Strategjia e Kosovës për Qeverisje Elektronike 2023-2027;

<sup>17</sup> Strategjia e Kosovës për Qeverisje Elektronike 2023-2027, F. 22



ndërhyrjeve për ndryshim në Strategjinë e Qeverisjes Elektronike, ka detyrën të koordinojë iniciativat nga ministritë dhe aktorët tjerë institucional. Ajo gjithashtu është përgjegjëse për përgatitjen e dy raporteve brenda vitit: një raport 6-mujor dhe një raport vjetor, në mënyrë që të vlerësohen arritjet dhe pengesat në këtë sektor. Në anën tjetër, Komisioni për Transformimin Digjital (KTD) merret me shqyrtimin e nismave të reja dhe financimin e qeverisë në fushën e teknologjisë informative.

### **Institucionet përgjegjëse**

Në kuadër të Ministrisë së Punëve të Brendshme është themeluar edhe Agjencia e Shoqërisë së Informacionit - ASHI, me kompetenca ekzekutive, e cila përfshihet në nivelin e zbatimit teknik të planeve të ndërlidhura me zhvillimin e infrastrukturës në TIK, administrimin dhe ruajtjen e të dhënave. Po ashtu, brenda ASHI është themeluar edhe një grup tjetër punues, i cili ka për qëllim bashkëpunimin me aktorë të jashtëm, në mënyrë që të promovojë inovacione në sektorin publik, si ajo e inteligjencës artificiale. Një tjetër institucion i themeluar në kuadër të MPB është Instituti i Kosovës për Administratë Publike (IKAP), i cili me kapacitetet e tij shërben si qendër trajnuese për shërbëtorët civil, në mënyrë që t'i ngritin kapacitetet e tyre profesionale duke ndjekur trajnime të ndryshme<sup>18</sup>. Duke pasur parasysh se mungesa e shkathtësive profesionale digjitale të punonjësve civil është një ndër problemet kryesore që pengon procesin e transformimit, aktivizimi i këtij institucioni është tejet i rëndësishëm për të ofruar përmbajtje cilësore në bazë të nevojave të personalizuara të grupeve të ndryshme punuese. Trajnimet e ofruara publikohen online në website-in zyrtar, por gjithsesi ka nevojë për leje dhe përshtatjen drejt eksperiencës së përdoruesve<sup>19</sup>.

### **Ngritja e kapaciteteve në resurse humane**

Reforma në Administratën Publike në Kosovë (RAPK) ka për qëllim që institucionet publike të ofrojnë shërbime efikase dhe të plotësojnë nevojat e qytetarëve duke krijuar rregulla dhe zgjidhje të vazhdueshme për t'u përshtatur ndryshimeve të njëpasnjëshme. Zyrtarët publik janë pika kyçe që ka ndikim të drejtpërdrejt në cilësinë e këtyre

---

<sup>18</sup> Ibid, F. 23

<sup>19</sup> Raporti për Vlerësimin e Nevojave për Trajnim të Nëpunësve Civilë në Republikën e Kosovës

shërbimeve, pasi pikërisht prej tyre vijnë zgjidhjet inovative dhe mundësohet zbatimi i politikave publike. Përmes reformave ngriten edhe kapacitetet dhe aftësitë e zyrtarëve publik<sup>20</sup>, ndërsa kjo rrit besimin e qytetarëve në institucione dhe, rrjedhimisht, krijon një mjedis interaktiv dhe bashkëpunues. Në mungesë të etikës, motivimit dhe shkathtësive të punonjësve, çdo program, sa goditës qoftë, rrezikon implementimin e tij në praktikë dhe çon drejt mosfunksionimit të organeve publike.

E-Qeverisja<sup>21</sup> si një ideologji e re për funksionimin e institucioneve shtetërore, pa dyshim duhet të mbështetet në shkathtësitë digjitale të punonjësve civil për t'i jetësuar ato. Në Kosovë mungojnë vlerësimet zyrtare të shkathtësive digjitale<sup>22</sup>, prandaj nuk dihet me saktësi se sa të përgatitur janë zyrtarët publikë dhe cilat janë nevojat për aftësimin e tyre. Numri i specialistëve teknik në sektorin publik besohet të jetë rreth 450, ose thënë ndryshe, kjo përfaqëson vetëm 0.5 për qind të totalit të të punësuarve. Këto shifra janë të vogla dhe paraqesin nevojën për zgjerimin e specialistëve teknik, duke u bazuar në përvojat ndërkombëtare që sugjerojnë një rritje deri në 3 për qind për të mbuluar nevojat.

### **Programet e trajnimit të burimeve njerëzore**

Rekrutimi meritior është vetëm një nga mënyrat për të ngritur nivelin e shërbimeve publike nga punonjësit civil. Zhvillimet teknologjike përshkruajnë një proces i cili në vazhdimësi ndryshon dhe si proces i tillë nuk ka ndonjë përfundim dhe nuk mund të adresohet me plane të caktuara vjetore. Andaj trajnimi i vazhdueshëm i zyrtarëve aktual publik është i domosdoshëm. Thënë ndryshe, njohuritë e ndjekura gjatë trajnimit sot, mund të mos kenë të njëjtën rëndësi edhe pas 5 viteve, po të njëjtat duhet të përditësohen krahas zhvillimeve teknologjike. Fatkeqësisht, ende mungojnë analizat zyrtare që adresojnë fuqinë punëtore në institucionet publike. Si rezultat, nuk ka ndonjë raport i cili identifikon nevojat që duhet trajtuar me prioritet, apo nivelin aktual të shkathtësive digjitale nga stafi publik. Në mungesë të këtyre të dhënave është e vështirë të planifikohen edhe programet trajnuese, faktor që ka ndikuar edhe në ngadalësimin e transformimit digjital në Kosovë, në

<sup>20</sup> Ligji Nr. 08/L-197 për Zyrtarët Publik & Reforma e Administratës Publike në Kosovë

<sup>21</sup> Platforma e Shtetërore e Shërbimeve Online në Republikën e Kosovës

<sup>22</sup> Rregullorja Nr. 21/2020 për Procedurat e Vlerësimit të Rezultateve në Punë në Sektorin Publik

mungesë të personelit që merret me analizën e të dhënave apo të dizaj-nimit të shërbimeve.

Për ofrimin e trajnimeve, MPB ka themeluar Institutin e Kosovës për Administratë Publike<sup>23</sup>, i cili ofron shërbime si qendër trajnuese. Raportimet nga IKAP konfirmojnë nevojën e domosdoshme për ngritjen e kapaciteteve trajnuese, përcaktimin e trajnimeve obligative dhe rezultatet që duhet të arrihen nga ato trajnime, zgjedhjen e duhur të materialit trajnues, personelit ligjërues dhe pjesëmarrësve në trajnim, duke siguruar që shtrirja të jetë sa më gjithëpërfshirëse. Prandaj, është e rëndësishme që të krijohen sistemet e nevojshme për vlerësimin e zyrtarëve publik dhe të mos ofrohen kontrata të përhershme në pozitat kyçe në institucione, sidomos në rastet kur zyrtarët publik nuk i përmbushin pritshmëritë, në mënyrë që të kenë mundësi të lëvizin në pozita tjera sipas përgatitjeve të tyre profesionale. Kjo synon të rrisë përgjegjshmërinë dhe cilësinë e punës. Sistemi i ri, “Sistemi Informativ i Menaxhimit të Burimeve Njerëzore”/SIMBNJ/<sup>24</sup>, i krijuar për procedurat e rekrutimit të stafit të ri në shërbimin civil, atë në nivel qendror dhe lokal, sistem ky efektiv dhe i centralizuar, e ka rritur efikasitetin, cilësinë dhe transparencën në procesin e rekrutimit.

### Qasja në internet

Qasja në internet<sup>25</sup> dhe zhvillimi i mëtejme i digjitalizimit të punëve në qeveri dhe në institucione tjera, synon mbështetjen e gjithëmbarshme në zhvillimet e mëtejme si në sektorin publik e në sektorin privat, si dhe në zhvillimin e mëtejme të ekonomisë digjitale, si faktor i rëndësishëm i rritjes ekonomike. Zhvillimi i qeverisjes dhe ekonomisë digjitale kërkon infrastrukturë e shkathtësi, dhe një ekosistem të gjerë inovacioni, ndërsa përmes programit të Ekonomisë Digjitale të Kosovës<sup>26</sup> - KODE, me mbështetje të Bankës Botërore, Ministria e Ekonomisë është angazhuar në krijimin e këtyre parakushteve. Ky program ka për qëllim të trajnojë të rinj e të reja në fusha të ndryshme të Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit, ku deri në fund të programit ky numër synon të arrijë në 2.000. Kosova qëndron mirë në shtrirjen e

<sup>23</sup> Instituti i Kosovës për Administratë Publike /IKAP/

<sup>24</sup> SIMBNJ- <https://konkursi.rks.net>

<sup>25</sup> Ligji Nr. 04/L-109 për Komunikimet Elektronike

<sup>26</sup> Ekonomia digjitale në Kosovë

rrjetit, ngase sipas Agjencisë së Statistikave të Kosovës<sup>27</sup> (ASK), në vitin 2022 vetëm 1.8 % e familjeve në Kosovë nuk kanë qasje në internet, ose 98.2 % kanë qasje në internet nga shtëpitë e tyre. Kjo ndikon shumë në ofrimin e shpejtë të informatave të nevojshme për zhvillimet e mëtejme në procesin e digjitalizimit dhe ofrimin e shërbimeve për qytetarët e vendit.

Sipas rezultateve të Anketës TIK në Ekonomitë Familjare, përqindja e ekonomive familjare që kanë pasur qasje në internet gjatë vitit 2023 është rreth 98.6%, e cila është më e madhe se mesatarja në Bashkimin Evropian, që është 92.4%. Lidhjen e fshatit të fundit në vend me internetin me shpejtësi të lartë e ka fshati Herticë-Komuna e Podujevës, që u arrit në mars 2023, që do të thotë se po sigurohet që të gjithë qytetarët të kenë qasje të barabartë në botën digjitale, saqë Kosova po krahasohet me shtetet e zhvilluara të Bashkimit Evropian për shtrirje dhe përdorim të internetit. Prej 98.6% të individëve që e përdorën internetin gjatë 12 muajve të fundit, rreth 17.5% deklarojnë se kanë shkarkuar ose printuar ndonjë formular zyrtar, ndërsa 82.5% e tyre nuk kanë kryer ndonjë nga këto aktivitete. Pra, edhe pse shtrirja e përdorimit të internetit është mjaft e lartë, shfrytëzimi i shërbimeve digjitale të ofruara nga institucionet publike, nga qytetarët mbetet ende jo i kënaqshëm.

### **Platforma E-Kosova**

Roli i Ministrisë së Ekonomisë<sup>28</sup>, Ministrisë së Punëve të Brendshme dhe institucioneve tjera në zhvillimin e platformave digjitale të vendit është tejet i rëndësishëm në aspektin e digjitalizimit, pasi këto institucione, bashkë me Zyrën e Kryeministrit, kanë për detyrë planifikimin, zbatimin dhe monitorimin e Agjendës Digjitale 2030<sup>29</sup>. Në mesin e detyrave të tij, ka pasuar një rol të rëndësishëm edhe në lansimin e platformës E-Kosova dhe shtrirjen e reformave në pothuajse çdo institucion qeveritar. Digjitalizimi i shërbimeve në Kosovë ka shënuar një progres të konsiderueshëm, dhe një nga arritjet kryesore është funksionalizimi i platformës E-Kosova. Institucionet përgjegjëse për implementimin dhe menaxhimin e kësaj platforme janë Agjencia e Shoqërisë së Informacionit - ASHI<sup>30</sup> dhe Ministria e Punëve të Brendshme - MPB.

<sup>27</sup> Raporti i Agjencisë së Statistikave të Kosovës 2022

<sup>28</sup> Ministria e Ekonomisë ME dhe Ministria e Punëve të Brendshme MPB

<sup>29</sup> Agjenda digjitale në Kosove 2030, <https://www.arkep-rks.org/>

<sup>30</sup> Agjencia e Shoqërisë së Informacionit dhe Agjencia për Siguri Kibernetike

Shërbimet e ofruara nga ky portal janë gjithmonë në një rritje, dhe aktualisht ofron mbi 130 shërbime për të përmbushur nevojat e qytetarëve dhe bizneseve, duke ofruar mundësi të ndryshme ndërveprimi. Zgjerimi i shërbimeve të ofruara në këtë platformë është në përpunim e sipër, pasi që ende ka shërbime të cilat ofrohen ose publikohen vetëm në webfaqet e institucioneve<sup>31</sup> apo agjencive përkatëse.

Në të njëjtën kohë, E-Kosova parashikohet të jetë dega kryesore informuese dhe të shërbejë si platformë ndërlidhëse, duke inkorporuar edhe shërbime të tjera të institucioneve të ndryshme publike. Një nismë e tillë është funksionalizuar me sukses, pasi Portali E-Kosova përmbush me sukses parimin “Një dritare e vetme”, ku aktualisht përdoruesit kanë mundësi të kenë informata ose të përdorin shërbime nga ministri të ndryshme. Një princip tjetër i rëndësishëm është edhe “një çelës i vetëm”, ku mundësohet qasja në çdo sistem përmes llogarisë së njëjtë, dhe gjithashtu të përdoren të dhënat e njëjta pa pasur nevojë që qytetarët t’i ofrojnë të dhënat e njëjta në mënyrë të përsëritur. Kjo platformë ju mundëson qytetarëve që përmes numrit personal identifikues të hapin xhirollogarinë në portalin e tyre, ku nga aty do të kenë mundësinë të shfrytëzojnë shërbime të ndryshme digjitale, duke filluar nga: shkakimi i dokumenteve të ndryshme të gjendjes civile, aplikimi për grante dhe subvencione, ekzekutimi i pagesave ndaj tatimeve, komunaliteteve, qasjen në kontribute dhe pensione. Të dhënat nga kjo platformë tregojnë se janë të regjistruar 856.000 përdorues, duke shfrytëzuar shërbime të shumta nga mbi 500.000.000 vizita në platformë<sup>32</sup>.

Po ashtu, është e rëndësishme të theksohet se kjo platformë ka kaluar të gjitha testet e sigurisë, ku si masë shtesë për autentifikim të sigurt përveç identifikimit përmes llogarisë me fjalëkalim, përdor edhe kodin verifikues me SMS. Përveç qasjes në informacion dhe shërbimet e shumta, përmes këtij portali mundësohet edhe aplikimi i plotë online, përfshirë aplikimin për grante dhe subvencione. Ndërkaq, mundësia e ekzekutimit të pagesave online përmes platformës është një ndër arritjet më të mëdha, pasi mundëson digjitalizimin e të gjithë procesit pa pasur nevojë për paraqitje fizike në institucion publik apo bankë, duke i kursyer kohë dhe duke e bërë më të lehtë pagesën e faturave për qytetarët dhe bizneset në Kosovë<sup>33</sup>.

<sup>31</sup> Ministria e drejtësisë; <https://md.rks-gov.net>

<sup>32</sup> Uebfaqet, Platforma E-Kosova; Web Faqja: <https://ekosova.rks-gov.net>

<sup>33</sup> Ibid

## Siguria kibernetike

Siguria kibernetike<sup>34</sup> ofron një siguri në realizimin e objektivave të strategjive digjitale në një vend dhe duke i zbatuar ato më lehtë dhe më sigurt, shërbimet digjitale administrative dhe juridike ndaj qytetarëve të Kosovës do ishin më të sigurta dhe do arrihej një ekosistem informatik me siguri të lartë ndaj zbulimeve dhe vjedhjeve të informacioneve personale dhe juridike.

Një nga platformat që ofron shërbime për qytetarët është edhe e-Kosova. Përderisa kjo platformë është lansuar, atëherë kjo ka ndodhur pasi janë kryer testime të sigurisë kibernetike ndaj këtij aplikacioni dhe është konkluduar se në bazë të raporteve kjo platforme i plotëson kriteret me rezultate pozitive dhe si e tillë mund të lansohet në përdorim, duke ofruar mbrojtjen e të dhënave të popullatës dhe bizneseve, duke siguruar se posedon edhe mekanizma mbrojtës që në rast të sulmeve kibernetike të preventojë humbjen, vjedhjen dhe publikimin e këtyre të dhënave. Pas rasteve të shumta të sulmeve kibernetike në Kosovë dhe publikimit të informacioneve sekrete dhe ndodhive të njëpasnjëshme kibernetike, në aspektin ligjor është parë e nevojshme edhe përpilimi/aprovimi/miratimi i një ligji, i cili do të rriste ndërgjegjësimin në nivel nacional për dukuritë e tilla, e që nuk janë të pakta, me ç'rast secili individ, grup apo organizatë që tenton përmes metodave të ndryshme të ndërhyjë në sistemet shtetërore, sistemet e informacionit dhe të dhënat konfidenciale, do të ketë ndëshkim meritore të bazuar në ligj. Kosova tash e ka edhe Ligjin për Sigurinë Kibernetike<sup>35</sup>, i cili synon të rregullojë këtë fushë në mbrojtje të sistemit digjital, e gjithashtu vendos një theks të veçantë mbi ndëshkimet për keqpërdorimin e këtij ligji. Ligji parashikon themelimin e Agjencisë për Sigurinë Kibernetike Shtetërore<sup>36</sup>, e cila do të jetë përgjegjëse për mbikëqyrjen, kontrollin dhe vendosjen e standardeve të sigurisë kibernetike<sup>37</sup>. Normalisht, kjo Agjenci do të duhet të ndërveprojë me institucione të tjera, në mënyrë që të jetë funksionale dhe e aftë të shtrijë mbulueshmërinë në aspektin e sigurisë kibernetike në nivele të larta, duke bashkëpunuar me institucionet tjera, si AKI, Ministria e Drejtësisë, Ministria e Mbrojtjes, Agjencia e Shoqërisë së Informacionit, Agjencia për Siguri Kibernetike, Agjencia

<sup>34</sup> Ligji Nr. 08/L-173 për Sigurinë Kibernetike

<sup>35</sup> Ibid

<sup>36</sup> Agjencia për Siguri Kibernetike

<sup>37</sup> Strategjia Kombëtare për Sigurinë Kibernetike 2023-2027

për Informim dhe Privatësi<sup>38</sup>, si dhe institucione e mekanizma të tjerë që luajnë rol kyç. Kjo do të mundësonte një organizim dhe politikë zhvillimore për të ofruar një hapësirë të sigurt kibernetike dhe një mundësi për të ofruar kuadro që në bashkëpunim me vendet tjera të parandalojnë, zbulojnë dhe trajtojnë incidentet kibernetike që ndikojnë në nivel nacional e më gjerë. Përveç kësaj, ligji parashikon gjithashtu krijimin e një pikë kontakti në Policinë e Kosovës, që do të jetë e përfshirë 24/7, e cila do të jetë në shërbim të qytetarëve në rast të zbulimit se performohen aktivitete të dyshimta kibernetike ndaj tyre apo të tjerëve.

### **Conclusions and recommendations**

The current literature, according to this study, indicates that Kosovo has made significant progress in e-governance and digitalization. The portal E-Kosova remains one of the greatest achievements, successfully bridging public institutions with its citizens. The operationalization of E-Kosova fulfills security and data protection standards recommended by the EU. Simultaneously, the portal is built upon the “Single Window” principle, offering a range of services at a single access point. Furthermore, citizens not only use the portal for informational purposes but, most importantly, are also able to apply for different services and obtain documents from various public institutions. Lastly, to a certain extent, citizens can complete the digitalization cycle by making online payments as well. The creation of a training center for public officials by the Kosovo Institute for Public Administration, which operates under the Ministry of Internal Affairs (MIA), is another approach to e-governance that has been successfully implemented. In terms of the legal framework, Kosovo's institutions are adapting best practices from EU states, which need further refinement for practical implementation. The government itself, through program plans and national strategies, further supports this transition. International support from the European Union remains present through donations and knowledge sharing. Recently, through the Europe Digital program, Kosovo managed to secure substantial financial support, highlighting the country's efforts toward digital transformation. Even though there has been improvement in Public Administration and e-governance, Kosovo must continue to deploy necessary resources to overcome

---

<sup>38</sup> Agjencia për Informim dhe Privatësi

remaining challenges, attain long-term stability, and ensure that its institutions can keep pace with technological advancements in the future. The recommendations of this study, based on reviewed literature, suggest the following changes:

### **Capacity Building - Human Resources, Field Specialists**

Public institutions must be able to offer quality services to their citizens in a timely manner and ensure continuous improvement to their internal structures to implement changes successfully. Compared to other Union countries, the number of technical specialists employed in public institutions in Kosovo remains lower. In Europe, the average number of technical specialists is 3% of the total public sector workforce, whereas in Kosovo, statistics show only 0.5%. Given Kosovo's potential, characterized by a young, technologically driven workforce, and the growth of the digital industry and its associated benefits, Kosovo must leverage this environment and considerably increase the number of experts in its public institutions.

### **Assessment of Public Officials' Skills and Preparation of Research Reports**

Despite increasing the number of technical specialists, institutions in Kosovo must initially evaluate the current status of public officials to assess their knowledge, digital skills, and ability to embrace technological advancements. Currently, there are no metrics available to provide such information, making it necessary to prepare a skills report, which would also help determine priorities in terms of training programs and recruiting new personnel to fill in the gaps.

### **Alignment of Salaries in Public Sectors**

Even though Kosovo is characterized by a young workforce aligned with technological advancements, public institutions have failed to leverage this environment. A general approach to salaries, based on coefficients, does not meet the needs of the ICT sector. Employment in the public sector continues to remain unattractive to IT specialists, mainly because they are unable to compete with the private sector, which generally offers significantly higher financial compensation.



Thus, it is essential for public institutions to adapt to the market and offer better incentives to attract and hire competent employees capable of driving policies toward technological innovations. The suggested outcome is a future investment whose benefits would outweigh the associated costs.

### **Training Program for Responsible Officials**

Once research reports provide information regarding the digital skills of public officials and identify priorities where to allocate efforts and investments, public institutions must provide training to their personnel. Training should not only increase professional expertise but also align with the state's strategic plans. In coordination with the human resources department and other relevant actors, appropriate candidates who will benefit from the training should be identified, followed up with credible experts/trainers in the field. Lastly, each training program, employee, and trainer must be evaluated.

### **Investment in Technological Infrastructure**

In terms of internet accessibility, the last village in Kosovo successfully integrated internet last year. Regarding internet usage, the statistics show good internet penetration even though the internet is mainly used for communication purposes. However, Kosovo still has not implemented the 5G network, which is highly important to ensure stable and uninterrupted access. Thus, investments in technological infrastructure should continue to progress and follow examples set by the European Commission through the Europe Digital program investment. Despite internet infrastructure, investments in technology should also include support for public institutions with equipment, software, and training.

### **Simplification of Administrative Procedures**

Public institutions and citizens cannot fully benefit from the digitalization transformation if it serves only as a standalone initiative. It is essential that administrative procedures and requirements be simplified beforehand, and technological advancements provide means for easier implementation and accessibility.

## **Creation of a Legal Framework for Electronic Signatures**

Electronic signatures still need to be implemented properly, and the establishment of a legal framework supporting this endeavor must be created to fill the gap. Legal acts issued by public institutions during the digitalization process must provide means for electronic signatures by responsible individuals. This may include decrees issued by the government, ministries, municipalities, or approvals of laws by the Assembly President. The benefits of such a process would reduce costs, administrative burden, and time, thus facilitating publication and maintenance in the Official Gazette. In other words, as in other countries, high state authorities in Kosovo should also be able to utilize electronic signatures.

## **Structuring Responsible Institutions**

Digitalization itself is a process that involves different public institutions and actors and requires coordination. Thus, it is essential to create a clear structure to define competencies and responsibilities to facilitate the communication process and promote inter-institutional collaboration. With a new legal basis in place, a well-defined hierarchy should be created so that responsible institutions and actors can avoid complexities and be held accountable for their actions.

### **Recensentë:**

**Prof. dr Blerton Sinani**

**Prof. dr Rexhep Gashi**

### **Bibliografia:**

- Hamit Qeriqi & Aqim Emurli “Raporti për Vlerësimin e Nevojave për Trajnim të Nëpunësve Civilë në Kosovë”, 2021.
- Ministria e Punëve të Brendshme, “Strategjia e Reformës së Administratës Publike 2022-2027,
- Ministria e Punëve të Brendshme, “Strategjia Kombëtare për Sigurinë Kibernetike 2023-2027,
- Ministria e Punëve të Brendshme, “Strategjia për Qeverisje Elektronike 2023-2027,
- Zyra e Kryeministrit, “Programi për Parandalimin dhe Zvogëlimin e Barrës Administrative 2022-2027”,

- Ministria e Ekonomisë, “Agjenda Digjitale e Kosovës 2030” Orientimi strategjik për transformimin e Kosovës në një vend të suksesshëm digjital, 2023
- The World Bank, “Strengthening the Enabling Environment for Digital Governance of Public Service Delivery”, 2019
- Ligji Nr. 08/L - 022 për Idenfikimin Elektronik dhe Shërbimet e Besuara në Transaksionet Elektronike”, 2021
- Ligji Nr. 06/L-082 për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”, 2019
- Ligji Nr. 05/L-031 për Procedurën e Përgjithshme Administrative”, 2016
- Ligji Nr. 03/L-189 për Administratën Shtetërore
- Ligji Nr. 03/L-212 i Punës
- Ligji Nr. 08/L-196 për Pagat në Sektorin Publik”, 2023
- Ligji Nr. 08/L-197 për Zyrtaret Publik
- Ligji Nr. 08/L-173 për Sigurinë Kibernetike, 2023
- SIGMA, and OECD. 2021. Review of Monitoring Report the Principles of Public Administration KOSOVO. November 2021.
- Open Data Kosovo. (2022, July). Kosovo Digital Agenda Observatory 2022. Country Report and Roadmap for the implementation of the Digital Agenda in Kosovo
- Instituti GAP. (2023, April). The Impact of digitalization of civil status services on municipal budget revenues
- European Commission. (2023, November 8). Kosovo\* 2023 Report Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions 2023 Communication on EU Enlargement policy.
- Rregulloret e Be-së
- Rregullorja Nr. 21/2020 për Procedurat e Vlerësimit të Rezultateve në Punë në Sektorin Publik
- Rregullore QRK Nr. 15/2023 për Procedurat e Pranimit ne Shërbimin Civil
- Rregullore QRK Nr. 10/2022 për Klasifikimin e Vendeve të Punës ne Shërbimin Civil
- Rregullore QRK Nr. 08/2023 për Shtesat për te Punësuarit ne Sektorin Publik
- Raporti i Agjencisë së Statistikave të Kosovës 2022
- Strategjia për Reformën e Administratës Publike 2022-2027
- Strategjia dhe Plani Kombëtar për Zhvillim /PKZH/ 2030

**Ueb faqet:**

- Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës: <https://gzk.rks-gov.net/>
- Fletorja Zyrtare ne Shqipëri: <https://qbz.gov.al/>
- Gazeta Zyrtare Evropiane: <https://eur-lex.europa.eu/>
- Forumi i Gazetave Zyrtare Evropiane: European Forum of Official Gazettes - European Forum of Official Gazettes - Publications Office of the EU ([europa.eu](http://europa.eu))
- Sistemi për hartimin e legjislacionit; <https://lds.rks-gov.net/>
- LawData System Kosova; <https://lawdata.rks-gov.net/sq>
- Agjenda digjitale ne Kosove 2030, <https://www.arkep-rks.org/>
- Agjencia për Siguri Kibernetike; <https://mpb.rks-gov.net>
- Sistemi i Informacionit të Menaxhimit të Burimeve Njerëzore: <https://konkursi.rks-gov.net>