












**PLANI I VEPRIMIT PËR SHËRBIME SOCIALE NË
KOMUNËN E PRISHTINËS 2023-2025**

Prishtinë, mars 2023

Tabela e shkurtesave

Shkurtesa	Përshkrimi
ASK	Agjencia e Statistikave të Kosovës
COFOG	Classification of the functions of government Klasifikimi i Funksioneve të Qeverisë
DBF	Drejtoria për Buxhet dhe Financa
DKA	Drejtoria Komunale e Arsimit
DPMS	Drejtoria Komunale për Mirëqenie Sociale
DPSF	Departamenti për Politika Sociale dhe Familje
FSK	Forca e Sigurisë së Kosovës
MAPL	Ministria e Administrimit të Pushteti Lokal
MFPT	Ministria e Financave, Punës dhe Transfereve
MM	Memorandum i Mirëkuptimit
MPMS	Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale
OJQ	Organizata Joqeveritare
QPS	Qendra për Punë Sociale
SKZH	Strategjia Kombëtare për Zhvillim
TdH	Terre des Hommes
TMK	Trupat Mbrojtëse të Kosovës
UA	Udhëzim administrativ

Dokumentet e referimit:

-  Strategjia Kombëtare për Zhvillim (SKZH) 2016-2021, ZKM, 2016
-  Strategjia Sektoriale e MPMS 2018-2022, MPMS, 2018,
-  Analizë e Situatës, Save the Children, Euro Center for Social Research, 2018,
-  Statistikat Sociale 2020, MPMS, ASK, 2021,
-  Profili i Komunave të Kosovës, MAPL,
-  Raporti i DPMS, Komuna Prishtinës, 2020,
-  Manuali për Planifikimin dhe Hartimin e Dokumenteve Strategjike, ZKM, 2019
-  Ligji i buxhetit, 2019,
-  Ligji i buxhetit, 2020,
-  Ligji i buxhetit, 2021,
-  Raporti i Institutit GAP/Letërnjoftimi i Komunës së Prishtinës

1 PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE

Në të gjitha shoqëritë ka njerëz që kanë vështirësi, e që duhet të të kujdesen për veten dhe familjen e tyre, dhe për këtë arsye kanë nevojë për kujdes dhe mbështetje nga të tjerët. Shembujt më tipik janë fëmijët në nevojë, të moshuarit, të varfëritë etj., mirëpo edhe shumë të rritur, të miredukuara e të pasur mund ta gjejnë veten në këtë pozicion.

Në disa situata, ndërhyrjet dhe mbështetjet nga familjet e tyre, miqtë dhe fqinjët janë të mjaftueshme. Por, shpeshherë këto ndërhyrje nuk mjaftojnë, dhe në shumë raste njerëzve iu duhet të kërkojnë ndërhyrje jashtë familjes së tyre, siç janë institucionet qeveritare të mandatuara ose shërbimet e ofruara përmes organizatave joqeveritare (OJQ).

Komuna e Prishtinës, përkatësisht Drejtoria e Mirëqenies Sociale, së bashku me OJQ “SOS Fshatrat e Fëmijëve”, Qendrën për Punë Sociale (QPS), si institucioni primar për ofrimin e shërbimeve sociale, si dhe institucionet dhe organizatat tjera joqeveritare/OJQ-të, bazuar në nevojën për të planifikuar në mënyrë sa më efikase ofrimin e shërbimeve sociale për tre vitet në vijim, 2023-2025, kanë themeluar grupin punues për hartimin e një plani të veprimit për këto shërbime në Komunën e Prishtinës.

Ky Plan i veprimit është hartuar bazuar në hulumtimin e gjendjes në terren, analizës së raporteve që trajtojnë mirëqenien sociale dhe përfshirjen sociale në Komunën e Prishtinës dhe kontributin e stafit të Drejtorisë së Punës dhe Mirëqenies Sociale të Komunës së Prizrenit, stafit dhe punëtorëve socialë nga QPS-ja në Prishtinë dhe stafit nga OJQ të ndryshme në komunën e Prishtinës. Një mbështetje e pamohueshme në këtë proces është ofruar edhe nga Ministria e Financave, Punës dhe Transfereve (MFPT), përkatësisht Departamenti për Politika Sociale dhe Familjare (DPSF) dhe “SOS Fshatrat e Fëmijëve” në Kosovë.

Hartimi i këtij Planit të veprimit dhe temat e përfshira në të, janë diskutuar gjatë punëtorive të organizuara me qëllim të hartimit të këtij plani dhe komunikimit të rregullt që është zhvilluar gjatë procesit të hartimit të këtij dokumenti. Procesi i hartimit të Planit është përkrahur nga një konsulent i angazhuar nga “SOS Fshatrat e Fëmijëve” në Kosovë.

Planit lokal i veprimit për shërbimet sociale në Komunën e Prishtinës 2023-2025, është në linjë me objektivat e Strategjisë sektoriale 2018-2022 të Ministrisë së Punës dhe Mirëqenies Sociale.

Ekipi i hartimit të Planit ka vendosur që në kuadër të tij të përfshihen dhe harmonizohen objektiva të ndërlidhura me ato të strategjisë dhe Planit të veprimit të nivelit qendror për mirëqenien sociale, që përfshijnë këto fusha:

1. Shërbime sociale të integruara për grupet e cenuara;
2. Mbështetje për personat me aftësi të kufizuara (të mitur dhe të rritur);

3. Zhvillimi i kapaciteteve dhe burimeve njerëzore, telekëshillimi dhe digjitalizimi i bazës së të dhënave;

4. Mbështetje për strehim të grupeve në nevojë për mbrojtje sociale.

Në pjesën e parë, grupi punues ka përcaktuar: principin e punës për zhvillimin e Planit, dokumentet dhe të dhënat bazë që do të përdoren për këtë Plan, prioritetet dhe grupet më të cenuara në komunën e Prishtinës, dhe në bazë të këtyre janë përcaktuar objektivat strategjike, objektivat specifike, aktivitetet, rezultatet e pritshme, indikatorët/treguesit e ndryshimit të synuar, buxheti për secilin objektiv dhe aktivitet, aktorët dhe institucionet e OJQ-të përgjegjëse, hisedarët dhe zbatuesit.

Plani i veprimit përfshin periudhën 2023-2025. Zbatimi i tij do të bëhet sipas planit të aktiviteteve, në bashkëpunim me aktorët tjerë në nivelin lokal në komunë, si dhe institucionet përkatëse dhe OJQ-të , në nivel qendror të Republikës së Kosovës.

Përfitues të këtij Plani të veprimit janë: fëmijët, të moshuarit, të rinjtë në konflikt me ligjin, ata që posedojnë dhe përdorin alkool dhe droga, njerëzit me sëmundje kronike, personat me aftësi të kufizuara, fëmijë dhe të rinj me vështirësi në të mësuar ose probleme të shëndetit mendor, dhe ata që janë në rrezik abuzimi dhe/ose neglizhimi që rrjedhin nga trafikimi i qenieve njerëzore dhe dhuna në familje.

2 HYRJE

Komuna e Prishtinës

Demografia

Prishtina është kryeqyteti i Republikës së Kosovës dhe njëherësh qyteti i saj më i madh si për nga sipërfaqja, ashtu edhe për nga popullsia. Ajo është qendra kryesore ekonomike, politike, financiare dhe tregtare e Kosovës dhe gjendet në pjesën qendrore të Kosovës. Shumicën dërmuese të popullsisë e përbëjnë shqiptarët, por aty jetojnë edhe pjesëtarë të komuniteteve tjera etnike, si romë, boshnjakë, serbë etj.

Sipas raportit të Institutit GAP, shtator 2021:

Prishtina ka 216,870 banorë. Popullsia e Prishtinës ka shënuar rritje prej 9% që nga regjistrimi i popullsisë, më 2011. Komuna e Prishtinës në listat e votuesve ka 185,635 persona. Numri më i madh i votuesve në Prishtinë është shënuar në zgjedhjet parlamentare të vitit 2021, ku kanë votuar rreth 100 mijë persona, ndërsa numri më i vogël është shënuar në zgjedhjet lokale të vitit 2007, kur të drejtën e votës e kanë ushtruar vetëm 39% nga 176 mijë persona që kanë pasur të drejtë vote. Prishtina radhitet në mesin e komunave që ka shumë pak popullsi në diasporë në krahasim me numrin e përgjithshëm të popullsisë. Prishtina është një ndër komunat me densitet mesatarisht të lartë të popullsisë (379 banorë për kilometër katrorë).

Sa i përket kategorisë së shpenzimeve, pjesa më e madhe e buxhetit të Komunës së Prishtinës shpenzohet për paga dhe mëditje (35%). 22% e buxhetit ndahet për investime kapitale. Kjo shënon rënie të madhe nga vitet e mëhershme, kur për investime kapitale është ndarë 51% e buxhetit të përgjithshëm.

Më se 3% e banorëve të Prishtinës janë në skemën e ndihmës sociale. Numri i nxënësve në komunën e Prishtinës ka shkuar duke rënë, por kjo rënie (-13%) është relativisht e ulët në krahasim me komunat tjera.

Në administratën komunale të Prishtinës janë të punësuar 444 shërbyes civilë, apo një shërbyes për 470 banorë. Nga numri i përgjithshëm i të punësuarave në shërbimin civil në Prishtinë, gjysma janë gra, por vetëm 28% e grave janë në pozita udhëheqëse apo pozita të larta drejtuese.

Në krahasim me komunat tjera, komuna e Prishtinës është një ndër komunat me shtrirjen më të ulët të rrjetit të kanalizimit.

Në komunën e Prishtinës janë aktive 30,761 biznese. Në sektorin privat në komunën e Prishtinës janë të punësuar 205 mijë persona, kurse në sektorin publik (pa llogaritur nivelin qendror) 4.600 persona.

Nga Komuna e Prishtinës janë 71,461 kontributpagues në Trustin e Kursimeve Pensionale.

Bazuar në regjistrimin e fundit të popullsisë në Kosovë, në vitin 2011 Prishtina kishte 198,897 banorë.

Pristina	Total	Ethnicity (2011 Census)										
		Albanian	Turks	Ashkali	Serbs	Bosnian	Gorani	Rom	Egyptian	Others	Prefer not to Answer	Not Available
Total ^[17]	198,897	194,452	2,156	557	430	400	205	56	8	334	79	220
Male	99,361	97,347	1,060	281	204	107	99	31	3	110	37	82
Female	99,536	97,105	1,096	276	226	293	106	25	5	224	42	138

Institucionet kryesore të shtetit, Presidenca, Qeveria, Kuvendi, ministritë, Banka Qendrore etj., edhe fizikisht, edhe administrativisht gjenden në Prishtinë, gjë që e bën Prishtinën të jetë më e populluar dhe të ketë mbingarkesë në aspektin e ofrimit të shërbimeve në të gjitha fushat.

Sipas të dhënave të Agjencisë së Statistikave të Kosovës (ASK), del se më 1 janar 2020, Komuna e Prishtinës kishte 216,870 banorë. Nga regjistrimi i popullsisë më 2011 e deri në vlerësimin e fundit të popullsisë, më 2019, Prishtina ka shënuar rritje të popullsisë prej 9%.

Buxheti për komunën e Prishtinës për vitin 2022, ishte 79,057.533, nga të cilat: 30,494.005 janë nga të hyrat vetanake, 21,972.910 është granti për Arsim, 6,950.006 është granti për Shëndetësi, 19,640.612 është granti i përgjithshëm.

Kurse buxheti për vitin 2023 është 105,675.981, nga të cilat: 34,166,863 janë nga të hyrat vetanake, 24,938.276 është granti për Arsim, 9,596.264 është granti për Shëndetësi dhe 36,974.578 është granti i përgjithshëm.

Në bazë të kategorisë së të hyrave, viteve të fundit është vërejtur rënie e të hyrave vetanake dhe rritje e theksuar e transfereve qeveritare. Transferet janë rritur edhe nga fakti i miratimit të Ligjit për Prishtinën, i cili ka hyrë në fuqi nga viti 2019, duke i shtuar kryeqytetit buxhet vjetor në vlerë afro 12 milionë euro.

Burimi 1: ASK Data, Popullsia sipas komunës, Census 2011

Burimi 2: MAPL, Profili i Komunave, Ligji i Buxhetit 2021, elaboruar.

Ekonomia

Në korrik të vitit 2021, në komunën e Prishtinës ishin aktive 30,761 biznese. Përkundër pandemisë, numri i bizneseve në këtë komunë ka shkuar duke u rritur. Në sektorin privat në Komunën e Prishtinës janë të punësuar rreth 206,000 persona. Kjo tregon se bizneset që funksionojnë në komunën e Prishtinës, kryesisht janë biznese të mesme, që punësojnë një deri shtatë persona. Përveç, 206,000 të punësuarve në sektorin privat, në territorin e komunës së Prishtinës, në sektorin publik janë të punësuar edhe 4,605 persona. Në anën tjetër, numri i kontributpaguesve aktivë nga Prishtina në Fondin e Kursimeve Pensionale të Kosovës (TRUST) është dukshëm më i vogël sesa numri i të punësuarve. Kjo tregon se në Prishtinë punojnë shumë qytetarë të komunave të tjera të Kosovës, për shkak se Prishtina është edhe selia e institucioneve qendrore qeverisëse.

Mirëqenia Sociale

Komuna e Prishtinës është ndër komunat që e ka ndarë Drejtorinë e Mirëqenies Sociale nga ajo e Shëndetësisë.

Skema e ndihmës sociale.

Në mars të vitit 2021, ishin 6,108 anëtarë të familjeve nga Prishtina në skemën e ndihmës sociale. Nëse e krahasojmë me të dhënat e vlerësimit të popullsisë në fund të vitit 2019, del se 3% e banorëve të Prishtinës janë në skemën e ndihmës sociale.

Sipas raportit të QPS-së, Prishtinë, për vitin 2022, në këtë institucion, i cili ka tri njësi, janë ofruar 64 shërbime të ndryshme, për 49 kategori grupesh të cënueshme, për gjithsej 18,793 persona, nga të cilët 13,991 në skemën e asistencës sociale.

Për mirëqenien sociale në Komunën e Prishtinës, institucionet parësore janë:

1. Drejtoria e Mirëqenie Sociale dhe
2. Qendra për Punë Sociale.

Qendra për Punë Sociale (QPS) është institucioni kryesor për ofrimin e shërbime sociale në komunën e Prishtinës. Si kryeqytet, Prishtina ka edhe një numër të konsiderueshëm të OJQ-ve të licencuara, të cilat ofrojnë shërbime për kategori të ndryshme të personave dhe komuniteteve në nevojë.

3 METODOLOGJIA

Duke u nisur nga nevoja për të hartuar Planin e veprimit për shërbimet sociale në komunën e Prishtinës dhe duke u bazuar në udhëzimet që rrjedhin nga Korniza e Planifikimit Strategjik të Republikës së Kosovës, e cila bazohet në Udhëzimin administrativ nr. 07/2018, për planifikimin dhe hartimin e dokumenteve strategjike dhe planeve të veprimit, i cili përcakton dhe promovon një qasje të unifikuar, procese dhe kërkesa që zbatohen për zhvillimin e dokumenteve strategjike nëpër institucionet publike në Kosovë. Ky dokument ka filluar së hartuari nga ekipi punues, i udhëhequr nga Drejtoria e Mirëqenies Sociale e Komunës së Prishtinës, në bashkëpunim dhe koordinim të ngushtë me DMSF/MFPT dhe me pjesëmarrjen aktive të aktorëve tjerë të shoqërisë civile, si OJQ dhe bartës të tjerë të shërbimeve sociale në Komunën e Prishtinës dhe kontributin e një konsulenti të jashtëm, të angazhuar nga “SOS Fshatrat e Fëmijëve” në Kosovë.

Metodologjia e punës bazohet në kërkimin dhe studimin e legjislacionit në fuqi, dokumenteve zyrtare të politikave qeveritare në fushën e përfshirjes dhe mbrojtjes sociale, konsultimet e brendshme me grupin punues, organizimin e punëtorive me pjesëmarrje të gjerë të aktorëve në fushën e shërbimeve sociale në Komunën e Prishtinës dhe takime individuale me përfaqësuesit e institucioneve qendrore dhe lokale.

Gjatë hartimit të Planit të veprimit janë konsultuar edhe institucionet tjera relevante, si dhe aktorë vendorë e ndërkombëtarë. Për të qenë ky Plan plotësisht i zbatueshëm dhe të ofrojë mundësi të mira të bashkëpunimit dhe koordinimit me të gjitha palët e interesit, grupi punues është përbërë nga zyrtarë të institucioneve qendrore të Republikës të Kosovës, zyrtarë të Komunës së Prishtinës, zyrtarë të Qëndres për Punë Sociale në Prishtinë, si dhe organizata dhe OJQ vendore dhe ndërkombëtare.

Gjatë punëtorive të organizuara, pjesëmarrësit kanë dhënë kontribut të rëndësishëm në shumë mënyra për hartimin e këtij Plani.

Institucionet dhe organizatat qeveritare dhe joqeveritare që kanë kontribuar në hartimin e këtij Plani, janë Departamenti për Politika Sociale dhe Familje në Ministrinë e Financave, Punës dhe Transfereve, Drejtoria e Mirëqenies Sociale në Komunën e Prishtinës, Qendra për Punë Sociale në Prishtinë, Koalicioni i Organizatave për Mbrojtjen e Fëmijëve (KOMF); Down Syndrom Kosova; Organizata për Fëmijët pa Kujdes Prindëror/OFAP; Labyrinth; SOS Fshatrat e Fëmijëve; OJQ Autizmi, GIZ Kosova etj.

Hartimi i këtij Plani është bërë duke u bazuar në qasjen, hapat dhe metodologjinë e përshkruar në Udhëzimin administrativ (UA) nr. 07/ 2018, për planifikimin dhe hartimin e dokumenteve strategjike dhe planeve të veprimit.

4 KONTEKSTI STRATEGJIK

Strategjia sektoriale për punësimin dhe mirëqenien sociale të MPMS 2018-2022 dhe plani i saj i veprimit, është një dokument kornizë i politikave, që përcakton udhëzimet për zbatimin e politikës së punësimit dhe mbrojtjes sociale në Kosovë. Strategjia është një dokument i politik-bërjes dhe si një dokument strategjik është shprehje e angazhimit politik të Qeverisë së Kosovës për zhvillimin evropian të Kosovës, në përputhje me Strategjinë kombëtare të zhvillimit (SKZH) 2016-2021. Strategjia është hartuar në përputhje me dokumentet strategjike dhe operacionale kombëtare të institucioneve përgjegjëse për zbatimin e politikës kombëtare për ngritjen e cilësisë së jetës dhe sigurimin e mundësive të barabarta për të gjithë qytetarët e saj.

Ky Plan i veprimit për shërbime më të mira sociale në Komunën e Prishtinës, është hartuar duke u bazuar në objektivat e kësaj strategjie dhe është zhvilluar brenda një konteksti gjithëpërfshirës strategjik.

Rritja e rasteve sociale dhe nevojës për shërbime më të mira sociale në tërë Republikën e Kosovës, bën Komunën e Prishtinës, si kryeqendër e vendit, që këto sfida t'i adresojë në një Plan të veprimit gjithëpërfshirës për fushën e mirëqenies sociale.

Parashikimet e ekonomisë dhe punësimit në komunën e Prishtinës ka të ngjarë të jenë modeste për të ardhmen e parashikueshme, që do të thotë se do të ketë një theks të vazhdueshëm në kufizimet buxhetore, rritje të problemeve sociale dhe varfërisë, si dhe rritje të nevojave të ndërhyrjes dhe zgjidhjes së problemeve sociale.
















Gjatë pandemisë COVID-19, kemi parë që kërkesat për shërbimet publike, përfshirë shërbimet sociale, janë rritur vazhdimisht, e kjo do të rezultojë në mbingarkesë për Qendrën për Punë Sociale dhe stafin e saj, ku edhe një herë ka potencuar nevojën për hartimin e një plani gjithëpërfshirës për shërbimet sociale në Prishtinë, në mënyrë që brenda mundësive buxhetore të kësaj komune, të ndërmerren të gjithë hapat për të mundësuar qasjen dhe ofrimin e të gjitha shërbimeve social për qytetarët e Prishtinës, në kualitetin dhe kohën optimale.

Komuna e Prishtinës në dy dekadat e fundit ka përjetuar një zhvendosje të madhe të popullatës nga zonat tjera urbane dhe rurale të Kosovës në qytetin e Prishtinës, kryeqendrën e Kosovës, dhe në rrethinën e afërt, dhe një emigrim të shpejt të rinjve në vendet perëndimore në vitet e fundit.

Si pjesë e përgjigjes ndaj këtyre zhvillimeve, do të jetë e nevojshme të ndërtohen kapacitetet e Qendrës për Punë Sociale, punëtorëve socialë dhe ofruesve të tjerë të shërbimeve sociale nga radhët e OJQ-ve dhe punëtorëve socialë të licencuar.

5 KONTEKSTI LIGJOR

Gjatë dy dekadave të fundit, Institucionet e Kosovës së bashku me partnerët ndërkombëtarë, kanë zhvilluar një kornizë ligjore dhe politika shumë të avancuara, të bazuara në standardet dhe praktikat më të mira ndërkombëtare. Këto politika dhe korniza ligjore përcaktojnë qartë të drejtat e grupeve të veçanta për shërbimet e mirëqenies sociale dhe përgjegjësitë për ofrimin e tyre, në nivel kombëtar dhe komunal. Legjislacioni që rregullon fushën e punësimit dhe të politikave sociale është pjesërisht i përafuar me Acquis të BE-së, si dhe me parimet kryesore të së drejtës së BE-së. Legjislacioni parësor në fuqi rregullon çështjet e përfshirjes dhe mbrojtjes sociale, pensioneve, shërbimeve sociale dhe familjare të kujdesit, si dhe skemat për personat me nevoja të veçanta dhe të moshuarit. Kartat, ligjet, udhëzimet administrative dhe akte tjera ligjore që rregullojnë fushën sociale, ndër të tjera përfshijnë:

-  Karta Sociale Evropiane;
-  Ligji nr. 2003/15, për skemën e ndihmës sociale;
-  Ligji nr. 02 / L-17, për shërbimet sociale dhe familjare;
-  Ligji nr. 2004/32, për familjen në Kosovë;
-  Ligji nr. 03 / L-022, për përkrahje materiale familjeve të fëmijëve me aftësi të kufizuara të përhershme;
-  Procedurat standarde për viktimat e trafikimit;
-  Udhëzimi administrativ, nr. 08/2010, për procedurat administrative me shlyerjen e skemës së përfituesve të ndihmës sociale të fituar pa bazë ligjore;
-  Udhëzimet administrative, nr. 03/2009 (...) për mbështetjen materiale për familjet e fëmijëve me aftësi të kufizuara të përhershme;
-  Udhëzimi administrativ, nr. 16/2009, për ndryshimin dhe plotësimin, nr. 16/2004, në lidhje me rregullimin e kujdesit birësues;
-  Ligji nr. 2008 03 / L-044, për vetëqeverisjen lokale;
-  Ligji nr. 03/L-041 për kufijtë administrativë komunalë;
-  Ligji nr. 2008 03 / L-049, për financat e pushtetit lokal;
-  Memorandumi i mirëkuptimit (MM) midis Ministrisë së Punës dhe Mirëqenies Sociale, Ministrisë së Administrimit të Pushtetit Lokal dhe Komunës;
-  Standardet minimale për kujdesin e viktimave të trafikimit në Kosovë 2010;
-  Standardet për kujdesin alternativ për fëmijët, 2003.

Ndërsa ka shqetësime se korniza ligjore nuk implementohet dhe nuk respektohet gjithmonë në praktikë, është e qartë se ligji nuk vepron si një pengesë për përmirësimin e infrastrukturës. Sidoqoftë, do të ishte e dobishme të kishim një kuptim më të qartë se cilat janë detyrat e shtetit ndaj ofrimit të shërbimeve sociale.

6 ANALIZA E GJENDJES NË NIVEL VENDI

Rezoluta e Parlamentit të Bashkimit Evropian, B7-0004/2014, për procesin e integritimit të Republikës së Kosovës në BE, theksoi shqetësimin për shkallën e lartë të varfërisë dhe nivelin e ulët të mbulimit të ofruar nga sistemi i mbrojtjes sociale të vendit dhe shumën e lartë të shpenzimeve të xhepit për kujdesin shëndetësor, ekspozimin e familjeve të cenueshme ndaj varfërisë kronike. Në këtë raport rekomandohet rivlerësimi i politikave në lidhje me varfërinë e përgjithshme, e në veçanti atë të fëmijëve, duke përfshirë modifikimin e skemës së ndihmës sociale dhe futjen e skemave të përfitimit për fëmijët.

Në Republikën e Kosovës, shërbimet sociale për njerëzit në rrezik janë kompetencë e institucioneve dhe organizatave të ndryshme në nivel qendror dhe komunal, që janë të mandatuara me ligj për të ofruar shërbime sociale, ose zbatojnë programe dhe aktivitete që synojnë përmirësimin e qasjes në këto shërbime.

Ish-Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale (MPMS), tani Ministria e Financave, Punës dhe Transfereve (MFPT), është një institucion i nivelit qendror përgjegjës për hartimin e politikave dhe adresimin e të gjitha çështjeve që lidhen me punën, punësimin, aftësimin profesional, politikat sociale dhe mbrojtjen sociale në Kosovë. Kjo ministri gjatë dy dekadave të fundit ka krijuar një kornizë ligjore gjithëpërfshirëse, jo diskriminuese dhe të bazuar në standarde ndërkombëtare për mbrojtjen sociale dhe punësimin.

Deri në fund të vitit 2009, DPSF-ja dhe MPMS-ja i menaxhoi dhe ofroi shërbimet sociale nëpërmjet Qendrave për Punë Sociale, të cilat i raportonin drejtpërsëdrejti Departamentit të Ministrisë. Nevoja në rritje për t'i sjellë shërbimet më afër përfituesve, për të rritur cilësinë e shërbimeve përmes rritjes së financimit dhe monitorimit të këtyre shërbimeve, si dhe politika e decentralizimit e qeverisë, e nisur në vitin 2008, rezultoi me një Memorandum mirëkuptimi (MM) të nënshkruar midis tri ministrive (Ministrisë së Punës dhe Mirëqenies Sociale, Ministrisë së Administrimit të Pushtetit Lokal dhe Ministrisë së Financave (MAPL) dhe komunave përkatëse. MM-ja transferoi përgjegjësinë për ofrimin e shërbimeve sociale nga MPMS-ja te komunat e Kosovës, respektivisht në drejtoritë komunale të shëndetësisë dhe mirëqenies sociale – si struktura lokale të caktuara, përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare për personat dhe familjet në nevojë në Kosovë, përmes qendrave për punë sociale.

Edhe pse decentralizimi synonte t'i sillte shërbimet më pranë qytetarëve, duke i transferuar ato në kompetenca të komunave, ku ato mund të trajtoheshin me prioritet dhe të monitoroheshin më mirë, përvojat në terren dëshmojnë se procesi i decentralizimit nuk është planifikuar ose ekzekutuar mirë. Rëndësia e punës së QPS-së ende nuk ka gjetur përkrahje dhe kjo pasqyrohet në mungesën e prioritarizimit, ndarjes së buxhetit, punësimin të punëtorëve socialë dhe neglizhimit të punës së QPS-ve dhe shërbimeve sociale.

6.1 Papunësia

Niveli i lartë i papunësisë, si në nivel të vendit, ashtu edhe në nivelin komunal, mbetet ende i lartë. Statistikat e fundit tregojnë që papunësia në përgjithësi mbetet ende shumë e lartë në Kosovë. Anketa e fundit e fuqisë punëtore (AFP) e Agjencisë së Statistikave të Kosovës (ASK), botuar në korrik 2021, tregon për një pjesëmarrje të ulët në tregun e punës 38.3% (ASK, AFP 2020), veçanërisht në mesin e të rinjve dhe femrave, dhe një shkallë e lartë e papunësisë (25.9%). Rreth dy të tretat e popullsisë aktive në moshë pune janë joaktive (61.7%). Shkalla e papunësisë së të rinjve (15-24 vjeç) është mbi 49.4%. Shkalla e NEET (Të rinj që nuk janë të punësuar, nuk ndjekin shkollën apo trajnim) për të rinjtë 15-24 vjet është rreth 33.6%. Në AFP përfshihen të dhënat në nivel të vendit dhe nuk janë në dispozicion në nivel komunal, mirëpo kjo gjendje pasqyrohet edhe më shumë në komunën e Prishtinës, si kryeqendër, që frekuentohet nga të gjithë qytetarët e Kosovës.

6.2 Ndhimat sociale

Skema e Ndhmës Sociale është mbështetje dhe ofrim i ndihmës së përkohshme financiare për familjet që jetojnë në varfëri. Kjo Skemë rregullohet me Ligjin nr. 2003/15, për skemën e ndihmës sociale në Kosovë dhe Ligjin nr. 04/L-096, për ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit nr. 2003/15, për skemën e ndihmës sociale në Kosovë. Paguesa mujore e përfituesve të kësaj skeme bëhet sipas numrit të anëtarëve të familjes. Shuma minimale është 70 euro për familjet me një anëtar, ndërsa shuma maksimale është 250 euro për familjet me 15 anëtarë. Për çdo fëmijë të moshës 0-16 vjeç shpërndahen edhe shtesat për fëmijë, 20 euro për fëmijët deri 2 vjeç dhe 10 euro për fëmijët deri në moshën 16 vjeç, me qëllim të nxitjes së arsimimit dhe përmirësimit të shëndetit. Numri i përgjithshëm i qytetarëve në SNS në komunën e Prishtinës për vitin 2022, ishte rreth 5000 anëtarë.

6.3 Shërbimet sociale

Sipas Ligjit për shërbime sociale dhe familjare, nr. 02/L-17, është e përcaktuar dhe rregulluar një listë e personave në nevojë për mbrojtje sociale, ku përfshihen fëmijët pa kujdes prindëror, fëmijët me sjellje asociale, delikuent të mitur, marrëdhëniet e çrregulluara familjare, sëmundje trupore ose aftësi të kufizuar fizike, aftësi të kufizuar mendore, sëmundje mendore, rrezik nga shfrytëzimi apo abuzimi, dhuna në familje, trafikimi njerëzor, varësi nga alkooli ose drogat, fatkeqësitë natyrore ose të shkaktuara, emergjencat, ose shkaqe të tjera që i bëjnë personat nevojtarë. Ky ligj përcakton dhe rregullon edhe rolin dhe përgjegjësitë e MPMS, Komunës, QPS-së, sektorit joqeveritar dhe Këshillit të Përgjithshëm për Shërbime Sociale dhe Familjare.

Shërbimet sociale ofrohen kryesisht në nivel lokal. Komponentët kryesorë të sistemit të ofrimit të shërbimeve sociale dhe familjare në nivel lokal, përfshijnë drejtoritë komunale të shëndetësisë dhe mirëqenies sociale, Qendrat për Punë Sociale (QPS), institucionet rezidenciale, si dhe rrjetin e OJQ-ve të zhvilluara për të mbështetur grupet e cenueshme (tanimë të licencuara dhe me staf të licencuar).

Komuna e Prishtinës që nga viti 2021 e ka ndarë Drejtorinë e Mirëqenies Sociale (DMS) nga Drejtoria e Shëndetësisë dhe Mirëqenies Sociale (DSHMS). Sipas organogramit të Komunës së Prishtinës, QPS-ja është renditur nën përgjegjësinë e Drejtorisë së Mirëqenies Sociale (DMS).

Buxheti i planifikuar i Komunës së Prishtinës sipas kategorive ekonomike: 36% të buxhetit të përgjithshëm shpenzohet për paga dhe mëditje; 23% mallra dhe shërbime; 2% shpenzime komunale; 5% subvencione; 31% shpenzime kapitale dhe 3% rezerva.

Në krahasim me komunat tjera, Komuna e Prishtinës ndan më së paku buxhet për kategorinë e pagave dhe mëditjeve, çfarë mundëson që buxheti të orientohet më shumë për investime.

6.4 Infrastruktura

Për ofrimin e shërbimeve sociale ekziston një rrjet kombëtar i Qendrave për Punë Sociale (QPS), me pajisje fizike të dedikuara dhe staf me përvojë. Kjo paraqet një platformë të fortë, mbi të cilën mund të zhvillohet dhe ndërtohet më tutje infrastruktura e ardhshme për shërbime sociale. Kjo është një përparësi pozitive për ngritjen dhe zhvillimin e shërbimeve të mira sociale në vend.

Gjithsej, 38 QPS-të e shpërndara nëpër 38 komunat e Kosovës, sigurojnë mbulimin gjeografik të tërë vendit. Edhe Komuna e Prishtinës ka QPS-në (me 3 njësi funksionale) që mbulon tërë territorin e komunës. QPS-të përveç tjerash, bëjnë vlerësimin e situatës ekonomike të familjeve pas pranimit të kërkesës për asistencë apo shërbim sociale.

QPS është e pajisur me inventar të zyrës, pajisje kompjuterike dhe automjete për kryerjen e punëve ditore dhe shërbimeve sociale. Mirëpo, me ngritjen e problemeve sociale dhe nevojës për trajtimin çdoherë e më shumë të rasteve sociale, këto burime në dispozicion nuk janë të

mjaftueshme dhe ka shumë disproporcion të numrit të profesionistëve që ofrojnë shërbime sociale dhe familjare në krahasim me numrin e klientëve dhe kërkesave për shërbime. E njëjta vlen edhe për numrin e automjeteve në dispozicion të QPS në Prishtinë. Andaj, në të ardhmen do të duhej siguruar financim më i qëndrueshëm dhe përmirësim i kësaj infrastrukture dhe mirëmbajtja e saj, në mënyrë që QPS të mund t'u përgjigjet kërkesave të qytetarëve në nevojë.

6.5 Buxheti

Ligji për financimin e pushtetit lokal siguron një alokim të bazuar në formulë të transfereve qendrore, për të siguruar parashikimin e të ardhurave komunale, si dhe një masë barazimi mes komunave. Ky ligj i ndan transferimet në komuna në tri grante kryesore:

- një grant i përgjithshëm;
- një grant specifik për Arsimin dhe
- një grant specifik për Shëndetësinë.

Nga kjo ndarje buxhetore mund të konstatohet se mënyra e përgatitjes së buxhetit bëhet ende në mënyrë historike dhe jo bazuar në nevojat reale.

6.6 Burimet njerëzore

Në tërë territorin e Kosovës, QPS-të punësojnë një numër prej 411 punonjësish. QPS në Prishtinë ka të punësuar 35 punonjës socialë dhe administrativë. Stafi i QPS-së në përgjithësi ka përvojë administrative nga pesë deri në dhjetë vjet, dhe ekspertizë në ofrimin e shërbimeve sociale. Sidoqoftë, për shkak se shumë njerëz janë të mbingarkuar me detyra të shumfishta, nevojitet planifikim i mëtejshëm i burimeve njerëzore dhe staf shtesë. Përpos nevojës për ngritjen e numrit të punonjësve socialë, qoftë duke rritur numrin në QPS, qoftë duke punësuar punonjës socialë përmes formës së kontraktimit të shërbimeve, është më se e nevojshme që punëtorët socialë të trajnohen dhe të profilizohen për shërbime më të mira sociale.

6.7 Bashkëpunimi

Në punën e tyre të përditshme, punonjësit socialë dhe QPS-të bashkëpunojnë përpos me palët e tyre, edhe me shumë aktorë të tjerë të përfshirë në çështjet e palëve të ndërlidhura me QPS, siç janë edhe OJQ-të, organizatat e ndryshme, si dhe bashkëpunon ngushtë me Policinë e Kosovës, Prokurorinë dhe Gjykatën.

7 VIZIONI I PLANIT TË VEPRIMIT

Vizioni ynë është për shërbimeve sociale gjithëpërfshirëse, të forta, të arritshme dhe të përgjegjshme, në përputhje me nevojat e qytetarëve dhe komuniteteve, që promovojnë përfshirjen sociale, të drejtat e qytetarëve dhe rezultatet e mira. Ky vizion do të ofrohet në një mënyrë fleksibile dhe efikase, në partneritet dhe bashkëpunim me aktorët publikë dhe privatë, si dhe me shfrytëzuesit e shërbimeve sociale, kurdo dhe kudo që ato janë të nevojshme.



Ne synojmë që këtë vizion ta arrijmë duke:

- punuar dhe bashkëpunuar me popullatën lokale;
- fokusuar shërbimet tona në masa preventive dhe intervenim të hershëm;
- përmirësuar vazhdueshëm shërbimet tona;
- ofruar shërbimet sa më afër njerëzve në nevojë, përfshirë edhe shërbimet në shtëpi;
- zhvilluar kapacitetet njerëzore të fuqisë punëtore në ofrimin e shërbimeve;
- duke siguruar shërbime të mira dhe të qëndrueshme;

dhe duke u bazuar në vlerat dhe parimet në vijim:

- ✎ Respekt,
- ✎ Partneritet,
- ✎ Llogaridhënie,
- ✎ Drejtësi dhe
- ✎ Ambicie, si dhe

duke përdorur masat, si:

- Parandalimin,
- Përkrahjen,
- Intervenimin e hershëm,
- Mbrojtjen,
- Përkujdesjen dhe
- Monitorimin, Vlerësimin dhe Kontrollin.

8 MISIONI I PLANIT TË VEPRIMIT

Misioni i këtij Plani të veprimit për fushën e mbrojtjes dhe sociale, është për të ofruar shërbime sociale dhe familjare gjithëpërfshirëse për të gjitha grupet e cenueshme, pa dallim moshe, fëmijë, të rinj dhe të moshuar, pa dallime prejardhje etnike, kur dhe ku ato janë më të nevojshme.

Ndër të tjera, misioni i Planit të veprimit është të harmonizojë dhe bashkërendojë punën e Qendrës për Punë Sociale (QPS), aktorëve të tjerë të përfshirë në ofrimin e shërbimeve sociale, është për të ndihmuar në zbutjen e varfërisë, zvogëlimin e diskriminimit, promovimin e drejtësisë sociale dhe të drejtat e njeriut, parandalimin dhe përgjigjen ndaj sjelljeve dhe fenomeneve asociale, si dhunës në familje, delikucencës së të rinjve, fëmijëve braktisës të shkollave dhe përkujdesjen për të moshuar.

Për të arritur këtë qëllim, ne do të punojmë për të ndërtuar dhe kanalizuar vullnetin politik, veprimet, burimet dhe strukturat e nevojshme për shërbime më të mira sociale.

9 OBJEKTIVAT

Gjatë viteve të fundit shërbimet sociale në nivelin komunal, që janë ofruar kryesisht nga Qendrat për Punë Sociale (QPS) dhe punonjësit socialë, janë ballafaquar me një sërë sfidash administrative dhe financiare, për të përmbushur detyrat e tyre në ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare.

Për të adresuar këto sfida me të cilat sot ballafaqohen shërbimet sociale, janë definuar katër objektiva specifike dhe nënobjektiva më specifike:

1. **Shërbime të integruara sociale për grupet e cenuara:** 1.1 Shërbime të integruara për fëmijët e cenuar (arsimi, shëndetësia dhe shërbimet sociale) dhe për familjet e tyre; 1.2 Shërbime të integruara për të moshuarit; 1.3 Shërbime parandaluese për fëmijë, të rinjtë dhe të moshuar;
2. **Mbështetje ndaj personave me aftësi të kufizuara:** 2.1 Shërbime për persona me aftësi të kufizuara, të rritur; 2.2 Shërbime për fëmijë me aftësi të kufizuara; 2.3 Shërbimet për të gjitha grupet e cenueshme (Ngritja e mirëqenies së përgjithshme sociale dhe plotësimi i nevojave për qytetarët e qytetit); 2.4 Strehimi familjar- forma alternative e përkujdesjes për fëmijët pa kujdes prindëror;
3. **Zhvillimi i kapaciteteve njerëzore, telekëshillimi dhe digjitalizimi i bazës së të dhënave:** 3.1 Ngritja dhe zhvillimi i kapaciteteve njerëzore, materiale e infrastrukture; 3.2 Digjitalizimi i bazës së të dhënave; 3.3 Telekëshillimi, themelimi i njësive të shërbimit këshillues dhe informues;
4. **Mbështetje për strehim për grupet në nevojë për mbrojtje sociale;** 4.1 Ofrimi i strehimit rezidencial për gratë dhe fëmijët viktime të dhunës në familje; 4.2 Shtëpi me bazë në komunitet për fëmijët (strehim afatshkurtër); 4.3 Shtëpi me bazë në komunitet për të moshuar (strehim afatgjatë); 4.4 Strehimore/ qëndrim ditor për komunitetin LGBTIQ; 4.5 Sigurimi i qëndrueshmërisë për strehimoren për viktimat e trafikimit; 4.6 Përkrahja e strehimit të përkohshëm për fëmijët në nevojë për strehim dhe mbrojtje sociale.

9.1 Për ndihma të personalizuar sociale

Punësimi dhe mbrojtja sociale janë faktorë të domosdoshëm për zhvillimin socio-ekonomik dhe uljen e varfërisë. Në një treg të punës, në të 26% e popullatës janë të papunë, punësimi është një sfidë. Për të mos rënë në varfëri ekstreme, skemat e mbrojtjes sociale ofrojnë një mundësi të zbutjes së një gjendjeje më të rënduar.

Mirëpo edhe për një sfidë kryesore e mbrojtjes sociale në Republikën e Kosovës në zbutjen e varfërisë, janë mundësitë tejet të kufizuara buxhetore. Shuma e transfereve sociale në përmbushjen e nevojave bazike të përfituesve, sidomos ajo e ndihmë sociale, është e ulët dhe e pamjaftueshme. Vlera mujore e ndihmës sociale, e pensionit bazë të moshës dhe shumë skemave të tjera të mbrojtjes sociale, është e pamjaftueshme për të tërhequr përfituesit nga varfëria. Përkundër dispozitave legjislative që parashohin përshtatje të përfitimit me shportën minimale të konsumit në baza vjetore, një përshtatje e tillë nuk ka ndodhur.

9.2 Për shërbime më cilësore sociale

Shërbimet sociale janë ndërhyrje të ofruara për individët, familjet dhe komunitetet për të ndihmuar në zbutjen e varfërisë, minimizimin e rreziqeve, përmirësimin e kushteve të jetesës dhe integrimin social. Shërbimet sociale ofrohen për t'u shërbyer fëmijëve, të miturve, të rriturve dhe të moshuarve në nevojë. Në këto shërbime përfshihen një gamë e gjerë kategori të përfituesve, si fëmijët me aftësi të kufizuara, familjet me vështirësi martesore, të moshuarit, njerëzit me sëmundje afatgjata dhe kronike, fëmijë dhe të rritur në rrezik abuzimi fizik ose seksual, të rinjtë dhe të rriturit me probleme të abuzimit me droga dhe substancat narkotike, fëmijë të privuar nga kujdesi prindëror, të keqtrajtuar nga familjet e tyre, ose në konflikt me ligjin, të papunët apo njerëz me aftësi të kufizuar për të punuar.

Punonjësit socialë punojnë me disa nga njerëzit më të cenusur në shoqërinë tonë, duke promovuar të drejtat dhe pavarësinë e tyre dhe duke punuar për të përmirësuar dhe mbrojtur mirëqenien e tyre sociale. Ata janë gjithashtu në pararojë në mbrojtjen e fëmijëve dhe të rriturve të cenusur, në rrezik të dëmtimit nga neglizhenca, abuzimi ose shfrytëzimi. Si të tillë, punonjësit socialë luajnë një rol shumë të rëndësishëm në shoqërinë tonë dhe do të vazhdojnë ta bëjnë këtë.

Gjatë viteve të fundit shërbimet sociale dhe familjare janë ballafaquar me një mori sfidash administrative dhe financiare, si rrjedhojë e decentralizimit të paqartë të kompetencave dhe funksioneve nga niveli qendror në atë lokal dhe mungesës së përkushtimit politik për ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare. Me një fjalë, puna sociale dhe rëndësia e saj në Republikën e Kosovës nuk është kuptuar mirë, sidomos nga nivelet e larta vendimmarrëse është neglizhuar dhe lënë anash.

Ndër sfidat për shërbimet sociale dhe familjare përfshijnë sigurimi i nevojshëm i burimeve financiare dhe njerëzore për t'iu përgjigjur kërkesave dhe nevojave në rritje për mbrojtjen dhe ofrimin e shërbimeve për fëmijët me nevoja të ndryshme sociale, viktimat e dhunës në familje, viktimat e trafikimit me qenie njerëzore, viktimat e krimeve seksuale, personat e moshuar pa përkujdesje familjare dhe personat me aftësi të kufizuara të të gjitha moshave.

9.3 Buxhetim efektiv dhe infrastrukturë të përshtatshme

Përkundër transferimit të përgjegjësive për shërbime sociale tek komuna, financimi për ofrimin e shërbimeve sociale cilësore nga ana e QPS-së ende mbetet një sfidë që kërkon adresim të menjëhershëm, pasi që QPS-të nuk janë mbështetur me burime adekuate për ofrimin e shërbimeve sociale. Kjo ka rezultuar në ofrim të dobët të shërbimeve sociale të shumica e grupeve të cenuara.

Mungesa e fondeve adekuate për stafin e QPS-së dhe punonjësit socialë, ndikon në numrin dhe cilësinë e shërbimeve që ata janë në gjendje të ofrojnë. Në disa raste, stafi i QPS-së ka shpenzime për të cilat nuk marrin kompensim, si punë jashtë orarit, shpenzimet e mbuluara personalisht kur ndihmojnë personat në nevojë (p.sh. ushqimi ose produktet higjienike), kosto e transportit gjatë vizitave në shtëpi të familjet dhe personat në nevojë, ose pagesat e rrezikut për rrezikimin e mirëqenies së tyre në disa situata gjatë orarit të punës, si rasti i vizitës në shtëpi ku raportohet të ketë dhunë ose raste të abuzimit me substanca, ose ku fëmijët duhet të largohen nga familjet e tyre. Për më tepër, ka mungesë të mjeteve financiare për të punësuar staf të ri, si dhe për të investuar në zhvillimin e vazhdueshëm profesional dhe trajnimin e specializuar.

9.4 Ngritja e vazhdueshme e kapaciteteve për ofruesit e shërbimeve sociale dhe familjare

Punonjësit socialë punojnë me disa nga grupet e njerëzve më të cenueshëm në shoqërinë tonë, duke promovuar të drejtat dhe pavarësinë e tyre dhe duke punuar për të përmirësuar dhe mbrojtur mirëqenien e tyre sociale. Ata janë gjithashtu në pararojë në mbrojtjen e fëmijëve dhe të rriturve të cenueshëm, në rrezik të dëmtimit nga neglizhenca, abuzimi ose shfrytëzimi. Si të tillë, punonjësit socialë luajnë një rol shumë të rëndësishëm në shoqërinë tonë dhe do të vazhdojnë ta bëjnë këtë.

Evidente janë një mori sfidash që bartësit e shërbimeve sociale ballafaqohen në punën e tyre të përditshme. Një ndër to është mungesa e përkushtimit politik për ndarje të mjeteve për ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare. Së dyti, puna sociale dhe rëndësia e saj nuk është kuptuar mirë, sidomos nga nivelet e larta vendimmarrëse, është neglizhuar dhe lënë anash. Një sfidë tjetër me burimet njerëzore brenda QPS-ve shpërfaq faktin se QPS-të nuk kanë numrin e duhur të stafit për të ofruar shërbime cilësore sociale dhe familjare. Një analizë më e thellë e numrit të punonjësit jep të kuptohet se numri i përfituesve për punonjës socialë është më i lartë sesa kërkohet nga standardet minimale të përcaktuara. QPS-ja ka nevojë për personel të specializuar, si psikologë, zyrtarë ligjorë, sociologë, anëtarë të stafit pedagogjik, shoferë dhe madje punonjës socialë, të nevojshëm për ofrimin e shërbimeve të përshtatura.

Për të adresuar këto dhe disa sfida të tjera rreth zhvillimi të kapaciteteve njerëzore dhe zgjerimit të bashkëpunimit, është definuar objektivi dhe aktivitetet në vijim. Treguesit për matjen, monitorimin dhe vlerësimin e progresit, janë paraqitur në tabelën, “Korniza e treguesve të performancës, në fund të këtij dokumenti.

10 MONITORIMI

Për të qenë efektiv, procesi i bërjes së politikave varet nga përcjellja e rregullt e progresit drejt synimeve dhe zbatimi i masave individuale, dhe vlerësimeve të rregullta. Monitorimi është mbledhja rutinore dhe analiza e informacionit për të ndjekur progresin kundrejt planeve të përcaktuara dhe për të kontrolluar pajtueshmërinë me standardet e vendosura. Një monitorim i mirë ndihmon në identifikimin e trendëve dhe modeleve për të përshtatur politikat dhe strategjitë dhe për t'i përmirësuar ato.

Sfidë kryesore e politikëbërjes mbetet mungesa e një sistemi të ndërtuar mirë të monitorimit dhe vlerësimit të ndikimit të masave të ndryshme aktive. Arritja e ndryshimit të nevojshëm kërkon edhe një sistem të sofistikuar të monitorimit.

Një sistem i mirë i monitorimit, përmirëson edhe komunikimin, dhe kjo siguron se shërbimet sociale do t'i përgjigjen qytetarit në kohë dhe vend, dhe se cilësia e dobët do të njihet dhe trajtohet. Një sistem i mirë i monitorimit mundëson që stafi të vlerësohet dhe angazhohet në ndryshim dhe se burimet nga organe të ndryshme do të mblidhen së bashku për të arritur rezultatet më të mira. Si pikënisje për zhvillimin e një sistemi afatgjatë të monitorimit, të përdorshëm, praktik dhe të informatizuar dhe në nivel me standardet ndërkombëtare, do të ndërmerren këto veprime:

- Do të themelohet grupi i monitorimit për Planin e veprimit;
- Do të mbahen takime të rregullta të këtij grupi punues, në baza tremujore;
- Do të përpilohen raporte që paraqesin rezultatet e monitorimit, pasqyrimi i situatës aktuale, rezultatet, ngecjet, propozimet për ndryshime dhe hapat e ardhshëm.

Përmirësimi i vazhdueshëm është një qëllim, i cili duhet të zotërohet në të gjitha nivelet si një nxitës kryesor për ndryshimin. Shërbimet sociale do të duhet të jenë në gjendje të raportojnë për punën dhe rezultatet e tyre dhe të tregojnë përmirësim vit pas viti. Këto përmirësime dhe rezultate do të gjenerohen nga sisteme efektive të menaxhimit të performancës që ofrojnë të dhëna të sakta në kohë dhe krahasuese.

Grupi punues nga Komuna e Prishtinës:

1. Leonora Spahiu, Drejtorja e Mirëqenies Sociale e Komunës së Prishtinës;
2. Izgjane Halimi, Qendra për Punë Sociale, Komuna e Prishtinës;

3. Albulena Ahmeti, Drejtorja e Arsimit e Komunës së Prishtinës;
4. Vjollca Rexhepi, Sektori ligjor i Komunës së Prishtinës;
5. Bardh Avdiu, Drejtorja e Sportit e Komunës së Prishtinës;
6. Fatlinda Hoxha, Drejtorja e Shëndetësisë e Komunës së Prishtinës;
7. Mimoza Prestreshi, Drejtorja e Urbanizimit e Komunës së Prishtinës.

Grupi punues mbështetës:

1. Blerina Thaçi, Departamenti për Politika Sociale dhe të Familjes-MFPT;
2. Vebi Mujku, Qendra për Punë Sociale, Komuna e Prishtinës;
3. Blerim Shabani, Qendra për Punë Sociale, Komuna e Prishtinës;
4. Donjeta Kelmendi- KOMF;
5. Igballe Rrahmani, Institucioni i Avokatit të Popullit;
6. Ibadete Krasniqi, OFAP;
7. Sebahate Hajdini, Down Syndrome Kosova;
8. Muharrem Ademi, Labirint;
9. Arta Sejdiu, Handikos, Prishtinë;
10. Granit Brajshori, KEC;
11. Petrit Sopjani, GIZ Kosova;
12. Gani Lluga, ASTRA;
13. Valbona Çitaku- Shpresa dhe Shtëpitë e Fëmijëve, Kosovë;
14. Gresa Kelmendi, Qendra MVPT;
15. Remzije Krasniqi, “SOS Fshatrat e Fëmijëve”, Kosovë;
16. Liridon Aliu, “SOS Fshatrat e Fëmijëve”;
17. Rrezarta Jashari, facilituese e procesit të hartimit të Planit komunal të veprimit për shërbime sociale dhe familjare për Komunën e Prishtinës.

Matrica e planit të veprimit: si dokument i ndarë.