

2020



# **STRATEGJIA PËR INFORMIM DHE KOMUNIKIM 2021 – 2023**

## SHKURTESAT

<b>AVONET</b>	Rrjeti i Organizatave Jo-Qeveritare
<b>INPO</b>	Iniciativa për Progres, OJQ
<b>IT</b>	Teknologji e Informacionit
<b>MAP</b>	Ministria e Administratës Publike
<b>MAPL</b>	Ministria e Administrimit të Pushtetit Lokal
<b>OSBE</b>	Organizata për Siguri dhe Bashkëpunim në Europë
<b>OJQ</b>	Organizata Jo-Qeveritare
<b>OSHC</b>	Organizata të Shoqërisë Civile
<b>SWOT</b>	Strengths-Weaknesses-Opportunities-Threats Përparësitë – Dobësitë – Mundësitë- Kërcënimet
<b>USAID</b>	United States Agency for International Development
<b>TEAM</b>	Transparent, Effective and Accountable Municipalities
<b>ZKI</b>	Zyra Komunale për Informim

## PËRMBAJTJA

1.	HYRJE.....	5
2.	SFONDI.....	6
2.1.	Profili i komunës.....	6
2.2.	Struktura e administratës komunale.....	6
2.3.	Zyra Komunale për Informim .....	6
3.	GJENDJA AKTUALE ME KOMUNIKIMET.....	7
3.1.	Komunikimi i brendshëm.....	7
3.2.	Informimi.....	8
3.3.	Websajti i komunës dhe platformat sociale.....	8
3.4.	Transparenca dhe pjesëmarrja e qytetarëve në vendimmarrje.....	9
3.5.	Marrëdhëniet me mediat.....	9
3.6.	Bashkëpunimi me aktorë të tjerë.....	10
3.7.	Perceptimet e qytetarëve.....	10
3.8.	Vlerësimi vetanak - Analiza SWOT.....	11
4.	PLATFORMA PËR KOMUNIKIM.....	12
5.	OBJEKTIVAT E KOMUNIKIMIT.....	12
	<i>Forcimi i mekanizmit të komunikimit të brendshëm në administratën komunale.....</i>	<i>13</i>
	<i>Rritja e cilësisë së informimit, transparencës dhe ndërveprimit me qytetarë.....</i>	<i>13</i>
	<i>Promovimi i komunës, aktiviteteve dhe aseteve zhvillimore.....</i>	<i>13</i>
6.	KANALET E KOMUNIKIMIT.....	14
7.	AUDIENCAT, MESAZHET DHE IMPAKTI I DËSHIRUAR.....	15
8.	INTERVENIMET NË MEKANIZMAT E KOMUNIKIMIT.....	18
9.	PLANIFIKIMI DHE VLERËSIMI I PERFORMANCËS.....	19
10.	BUXHETI PROVIZOR PËR VITIN 2021.....	20
11.	ROLET DHE PËRGJEGJËSITË KYÇE.....	21

12. SHTOJCAT .....	22
Shtojca 1. Plani i Veprimit për Informim dhe Komunikim 2021 .....	22
Shtojca 2. Plani i Veprimit për Transparencë 2019-2023 .....	30

## I. HYRJE

**H**artimi i *Strategjisë për Informim dhe Komunikim 2021-2023* është vazhdimësi e përpjekjeve të mëhershme për rritjen e cilësisë së komunikimeve në komunë dhe është përpiluar duke marrë parasysh si përvojat e fituara ndër vite, ashtu edhe trendin e zhvillimeve në këtë fushë, sidomos ato që ndërlidhen me komunikimet digjitale.

Kjo *Strategji* është zhvilluar mbi aspiratat e komunës për të avancuar me hapa të shpejtë duke përfituar nga avantazhet që ofrojnë zhvillimet e teknologjisë së informacionit dhe përdorimi i shtuar i mediave të reja si kanale të komunikimit. Përmes kësaj *Strategjie* do të kërkohet një reagim proaktiv i audiencave ndaj punës, aktiviteteve dhe projekteve të komunës, e për rrjedhojë edhe fuqizim të marrëdhënieve dhe ndërveprimit me qytetarë, media, organizata të shoqërisë civile, hisedarë dhe partnerë që mbështesin nismat e komunës. Kjo do të arrihet përmes thellimit të praktikave të komunikimit me audiencat e brendshme dhe të jashtme duke përdorur kanale të përshtatshme dhe efikase të komunikimit.

Në tërësinë e vet, kjo *Strategji* ka për qëllim të përvijojë kornizat bazë të komunikimit të organizuar e të strukturuar në funksion të lehtësimit të komunikimit të dyanshëm, përmirësimin e marrëdhënieve me hisedarët, donatorët dhe mbështetësit e komunës, por edhe t'i japë një shtytje të qenësishme transparencës, llogaridhënies dhe pjesëmarrjes së qytetarëve në proceset vendimmarrëse.

*Strategjia për Informim dhe Komunikim 2021-2023* vendos kornizat e mekanizmit komunikues në mbështetje të krijimit të një kulture organizative që do të mundësojë një progres të dukshëm në disa elemente kyçe të qeverisjes së mirë. *Strategjia* do të shërbejë si udhërrëfyes për komunikimet e komunës me audiencat të ndryshme dhe do të azhurnohet sipas nevojave dhe kërkesave të kohës. Aktivitetet e parapara me këtë *strategji* janë dizajnuar si rrjedhojë e një analize gjithëpërfshirëse të proceseve dhe mekanizmave të komunikimit dhe efikasitetit të tyre në performancën e komunës në disa elemente kyçe siç janë: transparenca, llogaridhënia, pjesëmarrja qytetare, perceptimet dhe kënaqshmërinë e publikut me shumë aspekte komunikuese, etj. mbi bazën e kësaj analize janë identifikuar mundësitë për përmirësim, të cilat janë përkthyer në objektiva, mesazhe dhe kanale të komunikimit dhe mekanizma për marrjen e informatave kthyese.

Kjo *Strategji* është e një rëndësie të veçantë si për krijimin e urave të ndërveprimit me aktorë të ndryshëm ashtu dhe për ngritjen e imazhit dhe reputacionit të komunës. Prandaj, Komuna e Ferizajt, në tre vitet vijuese, do t'i japë një vëmendje të merituar praktikave të komunikimit dhe për këtë do të bëhen aranzhimet e nevojshme që të sigurohen burimet e mjaftueshme njerëzore dhe financiare për të përmbushur objektivat e komunikimit të përcaktuara me këtë *strategji*.

Hartimi i *Strategjisë për Informim dhe Komunikim 2021-2023* është realizuar me mbështetjen teknike dhe profesionale të USAID përmes projektit Komuna Transparente, Efektive dhe Llogaridhënëse (Transparent, Effective and Accountable Municipalities).

## 2. SFONDI

### 2.1. Profili i komunës

Komuna e Ferizajt ndodhet në pjesën jugore të Kosovës, më saktësisht në krahun e djathtë të autostradës Prishtinë-Shkup – 37 kilometra larg kryeqytetit. Me një sipërfaqe prej 345 km<sup>2</sup> dhe popullsi rezidente prej rreth 110 mijë banorëve, Ferizaj është në mesin e komunave më të mëdha të Kosovës si për nga sipërfaqja dhe numri i banorëve, ashtu edhe për nga historia (themeluar në vitin 1873). Në përbërjen e komunës, përveç qendrës urbane përfshihen edhe 45 fshatra të madhësive të ndryshme.

Por, përtej këtyre, Ferizaj është komuna me vëllim të konsiderueshëm tregtar dhe ekonomik dhe konsiderohet si qendra e dytë më e rëndësishme (pas Prishtinës) për nga aktiviteti ekonomik. Sot ende funksionojnë fabrikat dhe ndërmarrjet e dikurshme, të cilat ishin bazë për zhvillimin ekonomik të komunës, siç janë Fabrika e Tubave të Çelikut, Fabrika e Vajit, Kombinati i Drurit, Fabrika për Përpunimin e Frutave Ekzotike, Fabrika e Tullave, etj. Sektori privat përbën shtyllat kryesore të strukturës ekonomik të komunës, e cila para luftës numëronte 19 ndërmarrje shoqërore. Aktualisht, në komunën e Ferizajt janë të regjistruara rreth 4,000 biznese, ndërsa numri i të punësuarve në ekonominë private është mbi 7,000.

Ferizaj, si qytet dhe komunë, ka potencial mjaft të madh për zhvillimin e turizmit - si të atij kulturor, ashtu edhe të atij natyror dhe rekreativ. Ndër potencialet e zhvillimit të turizmit lokal janë Malet e Sharrit, lugina e Lumit Nerodime, Bifurkacioni (bashkimi i dy lumenjve si dhe shpatet e Jezercit, etj.

### 2.2. Struktura e administratës komunale

Administrata komunale e Ferizajt është e organizuar në 11 drejtori: *Drejtoria e Administratës së Përgjithshme, Drejtoria e Financave, Drejtoria e Infrastrukturës, Drejtoria e Urbanizmit dhe Mjedisit, Drejtoria e Shëndetësisë dhe Mirëqenies Sociale, Drejtoria e Arsimit, Drejtoria e Kulturës, Rinisë dhe Sportit, Drejtoria e Bujqësisë dhe Pylltarisë, Drejtoria e Pronës, Kadastrit dhe Gjeodezisë, Drejtoria e Zhvillimit Ekonomik dhe Turizmit, Drejtoria e Shërbimeve Publike dhe Emergjencës.* Në kuadër të administratës komunale, më saktësisht në kuadër të Kabinetit të Kryetarit të Komunës, funksionojnë njësi më të vogla organizative, si: *Zyra për Integritet Evropian, Zyra e Burimeve Njerëzore, Zyra Ligjore, Zyra për Auditim të Brendshëm, Zyra për Teknologji të Informacionit, Zyra për Informim, Zyra e Prokurimit, dhe Zyra për të drejta të njeriut dhe komunitete.*

### 2.3. Zyra Komunale për Informim

Zyra Komunale për Informim (ZKI) në përbërjen e vet ka vetëm një zyrtarë – udhëheqësen e zyrës për informim – e cila mbështetet nga një zyrtar i emëruar për marrëdhënie me publikun. ZKI kujdeset për transparencën e qeverisjes kundrejt publikut dhe siguron pasqyrimin e drejtë dhe të saktë të ngjarjeve dhe aktiviteteve të Kryetarit të Komunës, Kuvendit Komunal, drejtorive dhe njësisve tjera të ekzekutivit.

Zyra mban kontakte të rregullta me përfaqësuesit e mediave, koordinon aktivitetet mediale të përfaqësuesve të komunës, ndërmjetëson në caktimin e intervistave të udhëheqësve komunalë për shtypin, monitoron mediat dhe informon kryetarin dhe drejtuesit e tjerë në lidhje me përmbajtjen e tyre. Për momentin, në komunën e Ferizajt operojnë tre televizione dhe katër radio lokale dhe një numër i madh i mediave online (portaleve), të cilat kanë një mbulueshmëri në pothuajse gjithë territorin e komunës. Në kuadër të funksioneve të saj, ZKI koordinon konceptimin, organizimin dhe zbatimin e fushatave me karakter informues apo të ndërgjegjësimit. Më tej, ZKI mirëmban webfaqen e Komunës, duke publikuar të gjitha njoftimet për mbledhjet, informatat nga takimet e Kryetarit të Komunës, Kuvendit të Komunës dhe trupave të tij, planet dhe raportet e Kuvendit të Komunës dhe trupave të tij, si dhe koordinon publikimin e shpalljeve, konkurseve dhe tenderëve si dhe të gjitha informatat dhe publikimet tjera me rëndësi për qytetarët dhe opinionin e gjerë.

### **3. GJENDJA AKTUALE ME KOMUNIKIMET**

Komuna e Ferizajt tashmë ka krijuar përvojat e veta me komunikimet strategjike. Së fundmi, në vitin 2015, është hartuar *Strategjia Komunale për Informim dhe Komunikim 2015-2018*, e cila vendosi themelet për një komunikim më të strukturuar me të gjitha audiencat. Kjo Strategji katërvjeçare, mbi të gjitha, ishte dizajnuar me synimin për të fuqizuar komunikimet dhe ndërveprimet e komunës me qytetarët, rritjen e efikasitetit të komunikimeve si dhe nxitjen e përfshirjes së qytetarëve në proceset vendimmarrëse. Komuna ka miratuar *Planin e Veprimit për Transparencë 2019-2023*, i cili përvijon një sërë veprimesh që kanë për qëllim që t'përmirësojnë praktikën e informimit publik, transparencës, llogaridhënies dhe pjesëmarrës që qytetarëve në vendimmarrje. Plani i Transparencës është duke u zbatuar me ritme të kënaqshme, por mbeten për t'u eksploruar forma më inovative, të cilat do të nxisnin pjesëmarrjen e publikut në debate, diskutime, konsultime dhe forma të tjera të ndërveprimit dhe bashkëveprimit.

Viteve të fundit, Komuna e Ferizajt ka bërë përpjekje të vazhdueshme të diversifikojë kanalet e komunikimit me audiencat të ndryshme me synimin që të sigurojë një informimin sa më gjithëpërfshirës, nivel të lartë të transparencës dhe llogaridhënies, si dhe një ndërveprim të intensiv me mediat dhe publikun, hisedarët, partnerët dhe donatorët e komunës. Ky komunikim përgjithësisht është realizuar përmes konferencave për shtyp, komunikatave për media, intervistave, tabelave të shpalljeve, buletinit mujor, kontakteve dhe vizitave të drejtpërdrejta me qytetarë, takimeve me Këshillat e Fshatrave, takimeve në organizatat e shoqërisë civile, kontakteve afaristë, investitorë dhe donatorë, si vendorë ashtu edhe të jashtëm. Pa dyshim, kanalet më të rëndësishme të komunikimit që komuna sot ka në dispozicion janë websajti i komunës, llogaria e komunës në Facebook dhe YouTube dhe tabelat e shpalljeve.

#### **3.1. Komunikimi i brendshëm**

Komunikimi brenda për brenda administratës komunale ka avancuar në mënyrë organike përgjatë viteve dhe përbën një shtyllë të fortë që ka mbështetur komunikimin e jashtëm, por edhe ka dhënë

një kontribut të madh në përmirësimin e praktikave të punës dhe motivimin e personelit për të përballuar me sukses dinamikat në rritje të qeverisjes lokale. Pavarësisht nga kjo, ka hapësira për ndërhyrje në mënyrë që të sigurohet një komunikim edhe më efikas në të gjitha drejtimet, aq më tepër që administrata e komunës është shpërndarë në disa lokacione të ndryshme. Synimi i planifikimit të komunikimit të brendshëm përmes kësaj Strategjie është që të mundësojë qasje të mjaftueshme të personelit në informacionet e duhura për kryerjen e detyrave të ditëpërditshme dhe porosi e udhëzime nga menaxhmenti dhe eprorët (*komunikim nga lart-poshtë*), shkëmbime ndërsektoriale (*komunikim i tërthortë*) dhe do të promovojë një kulturë organizative që promovon dëgjimin e zërit të secilit (*nga poshtë-lart*).

Udhëheqja e komunës do të angazhohet që komunikimi me audiencat e brendshme të jetë i saktë, konsistent, i qartë, i kohshëm dhe i disponueshëm (i qasshëm) për të gjithë. Komuna është e orientuar drejt një klime bashkëpunuese, sidomos në fazat e planifikimit dhe vendimmarrjes, duke mundësuar një shumësi mundësish dhe kanalesh përmes të cilëve të gjithë zyrtarët komunal do të kenë mundësinë të shprehin mendimet dhe opsionet e tyre për mbarëvajtjen e punëve në administratë dhe rritjen e cilësisë së shërbimeve komunale.

### **3.2. Informimi**

Synim primar i komunës mbetet informimi i qytetarëve mbi punën e organeve të saj. Angazhimi i kryetarit të komunës, i kuvendit të komunës, i drejtorive dhe segmenteve tjera të komunës në vazhdimësi synohet që t'i prezantohet qytetarëve përmes informimit të shpejtë dhe të saktë. Publikimi me kohë i vendimeve të kryetarit të komunës, i vendimeve të kuvendit të komunës, i raporteve të punës së drejtorive të komunës, me theks të veçantë i raporteve periodike financiare, mbetet synim i përhershëm i komunës. Komuna e Ferizajt përmes përmbushjes së obligimeve ligjore për informim të qytetarëve por edhe realizimit të aktiviteteve tjera të cilat i tejkalojnë kërkesat e dala nga legjislacioni, synon që të paraqesë një pasqyrë të plotë dhe reale mbi punën dhe angazhimin e organeve komunale.

Përmes një informimi të drejtë dhe me kohë të qytetarëve mbi punën e komunës hapen mundësitë për thellimin e bashkëpunimit dhe partneritetit të Komunës së Ferizajt me qytetarët e saj. Kjo më tej mundëson vendosjen e komunikimit të rregullt të komunës dhe qytetarëve dhe lehtëson pjesëmarrjen e qytetarëve në aktivitetet e komunës.

### **3.3. Websajti i komunës dhe platformat sociale**

Funksionimi dhe administrimi i websajteve të komunave është i rregulluar me *Udhëzimin Administrativ të MAP Nr. 01/2015 mbi Websajtet e Institucioneve Publike*. Në vitin 2018 është ndërmarrë një nismë për ri-dizajnimin e tyre, e cila kishte për qëllim integrimin e sistemit të intranetit në menaxhimin e webfaqeve, e për rrjedhojë edhe avancimin e shërbimeve online, gjurmimin e statusit të aplikacioneve dhe transmetimin direkt të seancave të Kuvendit. Komuna përgjatë dy viteve të fundit ka bërë shumë përpjekje që të sigurojë plasimin e të gjitha dokumenteve me rëndësi në websajtin e komunës. Një punë shumë e vlefshme është bërë në transferimin e të dhënave nga websajti i mëparshëm, e përkrah



kësaj Komuna ka arritur të krijojë një infrastrukturë të mirë për të gjithë ata që kërkojnë informacionet e duhura në websajt. Është arritur që kategoritë kryesore, si: Kuvendi, Kryetari, Financat dhe Prokurimi të jenë të pajisura me të gjitha informacionet e mundshme. Në vitet në vijim, një vëmendje do t'i kushtohet aranzhimit më të mirë të faqes kryesore, si dhe të krijohet rutina e mirëmbajtjes së rregullt në të gjitha aspektet e specifikuar me Planin e Veprimit për Transparencë dhe dispozitat përkatëse ligjore.

Përveç websajtit, komuna është e pranishme me llogarinë e saj në Facebook me një numër të konsiderueshëm ndjekësish (mbi 30 mijë), i cili në vazhdimësi ofron informacione mbi ngjarjet dhe aktivitetet e komunës dhe Kuvendit. Në këtë drejtim, fokusi i Komunës për vitet në vijim është që përmbajtjen e informacioneve dhe mesazheve t'ia adaptojë natyrës specifike të platformave për komunikim social.

### **3.4. Transparenca dhe pjesëmarrja e qytetarëve në vendimmarrje**

Kuvendi Komunës ka miratuar rregulloren mbi transparencën me synimin që ta harmonizojë atë me ndryshimet më të fundit në *Udhëzimin Administrativ të MAPL-së 04/2018 mbi Transparencën e Komunave*. Ky veprim është pasuar me hartimin e *Planit të Veprimit për Transparencë në Komunë 2019-2023*, si një dokument i rëndësishëm për sigurimin e një transparence sa më të plotë. Përparimet e komunës në aspektin e transparencës komunale janë evidentuar edhe në hulumtimin e organizatave KDI dhe Aktiv "Indeksi i Transparencës dhe Llogaridhënies Komunale 2019", i cili klasifikon Ferizajn në mesin e komunave me transparencë solide duke regjistruar 74 nga 96 pikët e mundshme (77.08%), përkundër kufizimeve të theksuara në burimet njerëzore në ZKI dhe problemet e përsëritura teknike me futjen e të dhënave në websajtin e komunës.

Pavarësisht të arriturave në aspektin e pjesëmarrjes së qytetarëve në aktivitetet e komunës në vitin 2019, të cilat erdhën si pasojë e aktiviteteve të strukturuar, dhe përpjekjeve pozitive të komunikimit në distancë përgjatë vitit 2020 (si pasojë e situatës epidemiologjike me COVID-19), pjesëmarrja e qytetarëve në proceset e vendimmarrjes komunale mbetet një sfidë për t'u adresuar në ardhmen, sidomos përmes zbatimit të plotë të *Planit të Veprimit për Transparencë 2019-2023* dhe aplikimit të metodave inovative në përputhje me *Doracakun e MAPL-së për Standardet Minimale për Takime Publike*. Sondazhet e përvitshme të USAID TEAM tregojnë për një rritje të lehtë të pjesëmarrjes së qytetarëve në mbledhjet e Kuvendit të Komunës, debatet publike, dëgjimet buxhetore dhe konsultimet publike për investimet kapitale, si dhe për nevojën për të intensifikuar komunikimet përkitazi me informacionet mbi procesin e buxhetimit. Po ashtu, sipas këtij sondazhi, rritje të ndjeshme kanë shënuar edhe kënaqshmëria e qytetarëve me informimin mbi veprimtaritë e komunës (44% shumë të kënaqur apo deri diku të kënaqur), por edhe niveli i informimit mbi procesin e hartimit të buxhetit (11%).

### **3.5. Marrëdhëniet me mediat**

Në territorin e komunës së Ferizajt operojnë një numër i madh i mediave, qoftë tradicionale apo atyre të reja, të cilat të gjitha bashkë përbëjnë një potencial të rëndësishëm për intensifikimin e

informimit publik dhe komunikimit me audiencat. Aktualisht, në Ferizaj operojnë tre (3) televizione me frekuenca lokale, të cilat mbulojnë ngjarjet në komunë dhe rajonin në përgjithësi – *TV Liria*, *TV Tema*, *TV Festina* – e që me këto komuna ka marrëveshje kontraktuale për transmetimin direkt dhe ritransmetimin e seancave të kuvendit, por edhe për publikimin e njoftimeve dhe shpalljeve me interes për publikun. Të tre këto televizione lokale kanë radiot përkatëse, të cilat bashkë me Radio Ferizajn përbëjnë kanale të rëndësishme për përcjelljen e informacioneve përmes valëve të radios. Një e dhënë tjetër pozitive është ekzistenca e një numri të konsiderueshëm të medimeve online (portaleve), të cilat përveçse janë shumë aktive, kanë edhe një numër të konsiderueshëm ndjekësish. Medimet online, po ashtu, përbëjnë kanale të rëndësishme për transmetimin e njoftimeve, informacioneve, shpalljeve dhe ngjarjeve a veprimtarive të ndryshme që organizohen nga komuna dhe për komunën.

Gjatë viteve në vijim, komuna do të kërkojë që të rrisë nivelin e komunikimeve duke u bazuar mbi praktikatat tashmë të etabluara të komunikimit, profesionalizmin e stafit në Zyrën për Komuna për Informim si dhe marrëdhënie e shëndosha me mediat të ndërtuara ndër vite. Një vëmendje e veçantë do t'i kushtohet përdorimit të shtuar të mediave elektronike, platformat e komunikimit social, produksionit vizual dhe transmetimeve nga vendi i ngjarjes (livestreaming).

### **3.6. Bashkëpunimi me aktorë të tjerë**

Organizatat e shoqërisë civile (OSHC) përcjellin nga afër zhvillimet politike, ekonomike, kulturore në komunë dhe njëkohësisht publikojnë raportet dhe vlerësimet e tyre të kohëpaskohshme mbi zhvillimet në komunë. Organizatat vendore janë të përfshira në organizimin e shumë ngjarjeve publike që kanë për qëllim rritjen e transparencës, llogaridhënies dhe përfshirjes së qytetarëve në vendimmarrje. Në funksion të këtyre qëllimeve, Komuna ka marrëveshje bashkëpunimi me dy organizatat vendore – Iniciativa për Progres INPO dh AVONET.

Po ashtu, Komuna kultivon marrëdhënie të shëndosha me institucionet akademike në komunë të cilat janë konkretizuar me marrëveshje bashkëpunimi me Universitetin e Shkencave të Aplikuara, si dhe kolegjet Universum dhe AAB. Këto marrëdhënie në të ardhmen do të avancohen dhe do të konkretizohen me nisma dhe projekte të përbashkëta me interes reciprok.

Një vëmendje e veçantë i është kushtuar edhe bashkëpunimit me organet shtetërore, përfaqësive diplomatike dhe organizatat ndërkombëtare me synimin e bashkërendimit të veprimeve në funksion të avancimit të qeverisjes së mirë, mirëqenies së qytetarëve, por edhe në avancimin e infrastrukturës komunale përmes projekteve kapitale. Komuna edhe në të ardhmen do të vazhdojë të kultivojë marrëdhënie të shëndosha me aktorët e këtij niveli në mënyrë që të sigurohet një mbështetje më e madhe për projektet dhe nismat që tejkalojnë kapacitete vetanake të komunës.

### **3.7. Perceptimet e qytetarëve**

Sondazhet e përvitshme të USAID TEAM mbi perceptimin e qytetarëve tregojnë për një kënaqshmëri relativisht të lartë në të gjitha fushat e matjes. Gjetjet e sondazhit do të shërbejnë si pika reference për përmirësime të mëtejme dhe indikatorë matës për efikasitetin dhe impaktin e kësaj strategjie.

Raporti i vitit 2020 tregon se kënaqshmëria e qytetarëve me shërbimet publike (shumë të kënaqur apo deri diku të kënaqur) është 66%; kënaqshmëria me performancën e komunës në përgjithësi 57%; kënaqshmëria me informimin publik mbi aktivitetet e komunës 44%; kënaqshmëria me transparencën e ndarjes së fondeve publike 55%; kënaqshmëria me realizimin e premtimeve të kryetarit 74%, kurse kënaqshmëria me cilësinë e projekteve publike 80.5%.

### 3.8. Vlerësimi vetanak - Analiza SWOT

#### PËRPARËSITË AKTUALE TË KOMUNIKIMIT

- Praktikrat pozitive të komunikimit të brendshëm.
- Kapacitetet dhe aftësitë profesionale të zyrtarëve për të ndërtuar mesazhe të qarta dhe koncize.
- Marrëdhëniet pozitive të komunës me institucionet akademike
- Marrëdhëniet e shëndosha me përfaqësuesit e mediave dhe OJQ-ve.

#### MUNDËSITË PËR RITJE TË EFIKASITETIT

- Shtimi i kapaciteteve njerëzore në Zyrën Komunale Informim
- Teknologji lehtësisht të qasshme për të realizuar video promovionale me kosto të ulët.
- Përdorimi shtuar i teknologjisë në rritjen e efikasitetit në komunikim me audiencat (grupet profesionale, OJQ-të, institucionet akademike, etj.)
- Krijimi njëjësive të identitetit vizual të dhe marketingut të komunës (vizioni, slogani, mesazhet promovuese, asetet zhvillimore, etj.) në funksion të arritjes së objektivave të komunikimit.

#### DOBËSITË AKTUALE TË KOMUNIKIMIT

- Mungesa e theksuar e burimeve njerëzore në Zyrën Komunale për Informim
- Interesimi në zbehje i mediave me frekuenca kombëtare për të ndjekur ngjarje të nivelit lokal
- Mosnjohja e duhur e qytetarëve mbi besueshmërinë e lajmeve që plasohen nga mediat online (portalet)
- Mungesa e një strategjie komunale për marketingun/promovimin e komunës

#### RREZIQET E MUNDSHME

- Mundësitë e kufizuara të burimeve njerëzore të komunës për të mbështetur një plan intensiv komunikimi.
- Tendenca në rritje e qytetarëve që informohen përmes burimeve dhe medimeve që shquhen për pasaktësi dhe mungesë profesionalizmi.
- Rritja e vazhdueshme kërkesave për shërbime më të shpejta
- Shpërqendrimi i mundshëm i zyrtarëve komunal (të emëruar dhe staf civil) nga objektivat zhvillimor në prag të (dhe gjatë) fushatave zgjedhore.

## 4. PLATFORMA PËR KOMUNIKIM

Komuna e Ferizajt e ka për obligim që publikut t'i ofrojë informacione mbi politikat, prioritetet, strategjitë dhe vendimet e saj. Platforma e komunës për komunikim të jashtëm do të mbështetet në të drejtën e qytetarëve, mediave, organizatave të shoqërisë civile, hisedarëve dhe partnerëve për qasje të lirë, të drejtë dhe të kohshme në informacionet që ndërlidhen me veprimtarinë e Komunës. Ndërveprimi me publikun dhe audiencat relevante do të jetë i vazhdueshëm, i hapur, gjithëpërfshirës, relevant dhe në besim reciprok. Kjo platformë mbështetet në tre shtylla kryesore:

**Konsistenca** - informacione të standardit të lartë dhe të mirë-përgatitura (që bazohen në kërkesat e publikut dhe audiencave specifike) në përputhje me kulturën organizative, vlerat dhe vizionin e administratës komunale.

**Besueshmëria** - komuna ofron informacione të sakta dhe të kohshme që promovojnë transparencën dhe ndërveprimin me publikun dhe audiencat e tjera.

**Dukshmëria** - Komuna do të përkujdeset që veprimet e saj të dukshme, të qasshme dhe llogaridhënëse, duke përdorur sa më shumë mjete dhe forma të informimit dhe komunikimit duke përfshirë televizionet, radiot, gazetatat, portalet elektronike, ueb faqja e komunës, rrjetet sociale, programet aplikacionet specifike të komunës etj.. Prania e Komunës do të jetë e dallueshme përmes njësive identitare të standardizuara të komunikimit, që nga ambientet në qendrën për shërbim të qytetarëve e deri te projektet kapitale të financuara nga buxheti jonë.

**Gjithëpërfshirja dhe Mos-diskriminimi** – Mesazhet e autoriteteve të komunës do arrijnë tek të gjitha komunitetet dhe grupet e interesit me synimin që të sigurohet një informimin i drejtë dhe në kohë i të gjithë qytetarëve (pa dallim gjinie, etnie, gjuhe, kulture apo religjioni), komunitetit të biznesit, komunitetit kulturor, organizatave të shoqërisë civile dhe grupeve tjera të interesit.

## 5. OBJEKTIVAT E KOMUNIKIMIT

Nga sa u tha më sipër, komuna e Ferizajt synon që në tre vitet pasuese të ketë personel të mirë-informuar, të respektuar dhe të përkushtuar, të fuqizohet në një institucion të aftë për t'i paraprirë ndryshimeve, të rrisë transparencën, të promovojë ndërveprimin me qytetarë dhe aktorë të tjerë, të promovojë me saktësi dhe korrektësi aktivitetet dhe arriturat e veta, si dhe të shtojë dukshmërinë e vet para publikut, qoftë përmes paraqitjeve sistematike në publik ashtu edhe përmes përdorimit të mediave të reja. Arritja e këtij qëllimi kërkon një mekanizëm solid të komunikimit dhe mesazhe të qarta, të cilat promovojnë vlerat e punës në administratën komunale, inkurajojnë punën ekipore dhe nxisin idetë inovative.

Duke u nisur nga analiza e gjendjes së përgjithshme me komunikim aktual në komunë, synimet për të avancimin e tyre në të ardhmen dhe kapacitetet financiare dhe njerëzore, Komuna e Ferizajt ka përcaktuar tre (3) objektiva kryesore të cilët do të synohet të realizohen përmes kësaj strategjie:

- 1. Forcimi i mekanizmit të komunikimit të brendshëm në administratën komunale**
- 2. Rritja e cilësisë së informimit, transparencës dhe ndërveprimit me qytetarë**
- 3. Promovimi i komunës, aktiviteteve dhe asetëve zhvillimore**

Forcimi i mekanizmit të komunikimit të brendshëm në administratën komunale - Komuna do të kryejë intervenimet e duhura për të ndërtuar një kulturë ku të punësuarit në administratën komunale ndjehen rehat dhe kanë besimin e mjaftueshëm për të shprehur mendimet e tyre në funksion të rritjes së rendimentit të punës dhe cilësisë së shërbimeve. Një gjë e tillë do të mundësojë qasje të mjaftueshme të personelit në informacionet e duhura për kryerjen e detyrave të ditëpërditshme dhe porosi e udhëzime nga menaxhmenti dhe eprorët (*komunikim nga lart-poshtë*), shkëmbime ndërsektoriale (*komunikim i tërthortë*) dhe do të promovojë një kulturë organizative që promovon dëgjimin e zërit të secilit (*nga poshtë-lart*).

Rritja e cilësisë së informimit, transparencës dhe ndërveprimit me qytetarë - Synimi parësor i kësaj Strategjie është që t'i mundësohet qytetarëve të komunës jo vetëm një qasje e lehtësuar në informacionet mbi aktivitete e Komunës, por edhe të nxisë përfshirjen e tyre në procesin e vendimmarrjes. Përmes kësaj strategjie Komuna kërkon të instalojë një qasje komunikimi e cila merr në konsideratë preferencat e qytetarëve dhe audiencave tjera dhe për rrjedhojë hap shtigje për ndërtimin e një klime mirëbesimi. Thënë këtë, përmes kësaj strategjie komuna do të mirëmbajë mekanizmin efikas të transparencës, llogaridhënies dhe pjesëmarrjes së qytetarëve në vendimmarrje (*përmes zbatimit të plotë të Planit të Transparencës 2019-2023 të përfshirë në këtë dokument në shtojcën 2*); të ndërtojë marrëdhënie të mira me qytetarët, mediat, organizatat e shoqërisë civile dhe partnerët e mbështetësit tonë. Një vëmendje e veçantë do t'i kushtohet avancimit të komunikimit digjital, sidomos në raport me informimin dhe pjesëmarrjen aktive të komunitetit në vendimmarrjen komunale.

Promovimi i komunës, aktiviteteve dhe asetëve zhvillimore - do të synohet përmes paraqitjeve të strukturuar mediale, diversifikimit të kanaleve dhe materialeve dhe publikimeve, përdorimit të shtuar të mediave të reja dhe digjitale dhe ndërveprimit të shtuar përmes faqes zyrtare të komunës në Internet. Në vitet në vijim komuna synon që të rrisë praninë e saj në platformat sociale, si në aspektin sasior ashtu edhe në atë cilësor. Përpara hapjes së llogarive në platformat e tjera sociale, Komuna do të sigurohet që personeli përgjegjës të trajnohet për përdorimin korrekt dhe efikas të tyre. Po ashtu, në vitin e dytë dhe të tretë të kësaj strategjie, Komuna do të angazhohet që të hartojë një strategji marketingu në mënyrë që të promovojë vlerat dhe asetet e saj turistike, kulturore dhe historike. Përmes strategjisë së marketingut të komunës do të synohet që të nxitet interesi i vizitorëve, por edhe i investitorëve të mundshëm në të ardhmen.

## 6. KANALET E KOMUNIKIMIT

Duke marrë parasysh zhvillimet e mediave të reja dhe kërkesat e kësaj strategjie, Komuna e Ferizajt do të rishikojë kanalet e komunikimit me audiencat e jashtme në mënyrë që aktivitetet, nismat dhe projektet e ndërmarra të pasqyrohen me korrektësi dhe të marrin vëmendjen e merituar të publiku. Përgjithësisht, komunikimet e Komunës me audiencat e jashtme do të kalojnë përmes kanaleve të renditura më poshtë:

Emaili - Në një institucion zyrtar, emaili është një kanal i pazëvendësueshëm komunikimi edhe për faktin se përmbajtjet e mesazheve të emailit kanë pothuajse një status të komunikimit zyrtar. Duke pasur parasysh këtë fakt, është shumë me rëndësi që të punësuarit administratën komunale t'i avancojnë njohuritë për përdorimin e duhur dhe efikas të llogarive zyrtare, përtej normave të përcaktuara me rregullore dhe udhëzime administrative. Për këtë arsye, që në vitin e parë (muajt e parë) të kësaj Strategjie, Komuna do të hartojë/shpërndajë *Udhëzuesin për përdorimin e duhur dhe efikas të komunikimit me email*.

Intraneti qeveritar - Është një platformë e mirë për vendosjen e të gjitha informacioneve dhe dokumenteve relevante në një vend të vetëm, mundëson një qarkullim të lirë të informacionit dhe përbën një medium ku të punësuarit mund të shprehin idetë dhe mendimet e tyre. Për më tepër, intraneti është një kanal që mundëson qasje të lehtë dhe të shpejtë në informacionet zyrtare për të gjithë të punësuarit në administratën komunale.

Aplikacionet qeveritare - janë një mundësi e mirë për komunikim dhe koordinim të brendshëm dhe ndërinstitutional sepse ofrojnë mundësojnë komunikimin përmes pajisjeve që sot secili i punësuar i ka në dispozicion. Aplikacionet mundësojnë një komunikim të atypëratyshëm në secilën periudhë të ditës dhe në pavarësi të plotë nga lokacioni apo pasja e një kompjuteri. Në të ardhmen Komuna do të përpiqet që të shtojë përdorimin e aplikacioneve zyrtare të licencuara dhe që plotësojnë standardet e sigurisë dhe cilësisë dhe që janë në pronësi të Qeverisë, si për shembull *Skype for Business* dhe *Microsoft Teams*. (Këto aplikacione mund të përdoren pa kosto shtesë në kuadër të domenit qeveritar).

Webfaqja e Komunës <https://kk.rks-gov.net/ferizaj/> mbetet kanali më i rëndësishëm i komunës për komunikim zyrtar me audiencat e jashtme. Vështirësitë e hasura pas ridizajnit të faqes zyrtare të komunës po tejkalohen gradualisht dhe në muajt në vijim ajo duhet të ushqehet me informacionet relevante në funksion të informimit publik dhe qeverisjes së mirë dhe transparente.

Platformat e komunikimit social - Zyra për Informim do të krijojë lista të konsoliduara për të gjitha audiencat, duke përfshirë edhe mediat tek të cilat synon që të përcjellë ngjarjet që meritojnë vëmendjen e publikut. Duke pasur parasysh rritjen gjithnjë e më të madhe të popullaritetit të mediave të reja (digjitale), komuna duhet të kërkojë për forma më efikase të komunikimit me to. Në momentin aktual, Komuna e Ferizajt është aktive vetëm në platformën sociale Facebook dhe YouTube. Prania në platformat tjera sociale është një aspekt që do të adresohet që në vitin e parë (2021) me qëllim të hapjes së sa më shumë kanaleve të komunikimit digjital dhe përfshirjes së sa më shumë audiencave në komunikimet e ditëpërditshme.

Paraqitjet publike dhe në media – janë një formë efikase për t’iu drejtuar audiencave të ndryshme për çështje specifike dhe me rëndësi për zhvillimet në komunë. Në këtë kuadër do të intensifikohen konferencat për shtyp (të rregullta dhe të rastit), intervistat dhe debatet në media, takime jorformale me përfaqësuesit e mediave, inaugurime dhe promovim e nismave të ndryshme, shkrime autoriale dhe opinione për çështje specifike që ndërlidhen me qeverisjen lokale, etj.

Publikimet - janë një aspekt kyç i punës së komunës dhe prezantimit të saj. Ana përmbajtësore dhe vizuale e publikimeve zyrtare do të rishikohet në mënyrë që të jenë më të kuptueshme dhe vizualisht më estetike, e për rrjedhojë edhe më të lexueshme nga publiku dhe grupet e interesuara. Po ashtu, si publikimet formale ashtu edhe ato me karakter promovimi dhe marketingu apo ato me karakter informimi e ndërgjegjësimi do të standardizohen.

Videot dhe fotografitë - Rëndësia e imazheve (videot dhe fotografitë) në komunikimet digjitale është rritur në mënyrë dramatike që nga dalja në skenë e platformave për komunikim social. Videot dhe fotografitë, edhe si të vetme dhe e pashoqëruar me narracion, ka aftësinë për të kapur vëmendjen e audiencës, duke gjeneruar interesim dhe përfshirje emocionale. Stafi i Zyrës Komonale për Informim do të trajnohet për t’i fituar shkathësitë e mjaftueshme në krijimin e imazheve profesionale dhe editimit të tyre për nevojat e komunikimit me publikun.

Takime të strukturuar dhe të planifikuara për organizimin dhe udhëheqjen e takimeve publike të natyrave konsultative – takimet dhe debatet publike, takimet konsultative, dëgjimet buxhetore, takimet komunitare për nisma dhe projekte kapitale, etj.

Tabelat e informimit – Komuna do të përkujdeset që në vendet më të frekuentuara të zonave urbane dhe rurale të vendosë tabelat të informimit të qytetarëve, në mënyrë që njoftimet, informacionet dhe mesazhet që duhen përcjellë te qytetarët të jenë të dukshme dhe të disponueshme për sa më shumë të interesuar.

Komunikimet ndërinstytucionale - Institucionet dhe agjencitë e specializuara shtetërore (*ministrinë relevante të linjës, agjencitë e pavarura shtetërore, institucionet dhe organizatat rajonale, etj.*) janë audiencë që kërkojnë një trajtim të klasifikuar për shkak se ndërlidhen shumë me kompetencat dhe fushëveprimtarinë e komunës. Komunikimi me audiencë të tilla në të shumtën e rasteve është i natyrave këshilluese dhe koordinuese me synim parësor që të evitohen mospërputhjet, veprimet jologjore apo shkeljet procedurale, e për rrjedhojë edhe rritjen e efikasitetit në punë përmes një qasje më proaktive.

## **7. AUDIENCAT, MESAZHET DHE IMPAKTI I DËSHIRUAR**

Përmes kësaj strategjie komuna e Ferizajt kërkon të vendosë marrëdhënie të shëndosha dhe me interes reciprok me një numër të madh audiencash duke përcjellë mesazhe e duhura te audiencat e duhura dhe duke respektuar mendimin e tyre në raport me çështjet e përbashkëta të interesit. Tabela më vijim, paraqet në formë të detajuar audiencat me të cilat synon të komunikojë komuna në një mënyrë të organizuar dhe të strukturuar përmes mesazheve të qarta dhe që nuk lënë hapësira për dëmtimin e marrëdhënieve reciproke.



<b>AUDIENCAT</b>	<b>MESAZHI:</b> <b>Çfarë duam që ata të mendojnë për ne?</b>	<b>IMPAKTI I DËSHIRUAR:</b> <b>Çfarë veprimesh presim nga ta?</b>
<b>Personeli i administratës komunale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrata komunale bën gjithçka që është e mundur që të jetë një ambient ku të punësuarit mbahen të informuar, dëgjohen e mendimet e tyre respektohen;</li> <li>• Administrata komunale është një ambient ku të punësuarit nxiten që të provojnë që gjërat t'i bëjnë më ndryshe dhe më mirë;</li> <li>• Administrata komunale është një ambient ku meritoret vlerësohen dhe shpërblehen.</li> <li>• Administrata komunale është një ambient ku secilit i jepet mundësia për të zhvilluar kapacitetet profesionale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Të kenë vlerësim pozitiv për informimin dhe zhvillimet që ndërlidhen me Komunën</li> <li>• Ta ndjejnë vetën rehat që të dalin me propozime për përmirësimin e mekanizmave të brendshëm dhe rritjen e cilësisë së performancës – individuale dhe ekipore.</li> <li>• Të kenë mirëkuptim dhe ta respektojnë sistemin e vlerësimit të performancës brenda administratës.</li> <li>• Të ndjehen të lirë të shfrytëzojnë mundësitë për ndërtimin e kapaciteteve teknike dhe profesionale në përputhje me mundësitë e komunës.</li> </ul>
<b>Qytetarët dhe taksapaguesit e të gjitha kategorive</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komuna e Ferizajt është e përkushtuar që përmirësojë cilësinë e qeverisjes.</li> <li>• Komuna mirëpret pjesëmarrjen dhe kontributin e qytetarëve në vendimmarrje.</li> <li>• Investimet kapitale në komunë planifikohen me pjesëmarrjen tuaj.</li> <li>• Komuna shpenzon me përgjegjësi dhe efikasitet paratë e taksapaguesve dhe donatorëve.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Të shprehen pozitivisht për cilësinë e shërbimeve, qeverisjen.</li> <li>• Të marrin pjesë aktivisht në vendimmarrje</li> <li>• Të kenë mirëkuptim për planifikimin e investimeve kapitale dhe rëndësinë e tyre për objektivat zhvillimor.</li> <li>• Të kenë një perceptim pozitiv mbi përgjegjshmërinë dhe efikasitetin në shpenzimin e fondeve publike dhe kontributet e donatorëve dhe partnerëve.</li> </ul>
<b>Mediat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrata komunale është shumë e motivuar për të rritur cilësinë e shërbimeve.</li> <li>• Komuna e Ferizajt i shpenzon paratë e taksapaguesve në mënyrë të përgjegjshme dhe në interes të zhvillimit të komunës.</li> <li>• Komuna është e hapur ndaj të gjitha interesimeve tuaja.</li> <li>• Mbështetja juaj është e domosdoshme në luftimin e korrupsionit dhe keqqeverisjes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Të mbulojnë ngjarjet që ndërlidhen me komunës në mënyrë të kohshme, saktë, të sinqertë dhe të paanshme.</li> <li>• Të raportojnë për nismat dhe projektet pozitive të komunës</li> <li>• Ta konsiderojnë administratën komunale një burim të besueshëm të informacionit.</li> <li>• Të ofrojnë kontributin e tyre në përmirësimin e cilësisë së qeverisjes</li> </ul>



**Organizatat e shoqërisë civile dhe organizatat profesionale**

- Komuna është e hapur për bashkëpunim dhe mirëpret kontributin e OSHC-ve dhe organizatave profesionale
- Komuna do të mbështesë nismat dhe projektet e shoqërisë civile që kanë për synim përmirësimin e cilësisë së standardeve demokratike në komunë.
- OSHC-të janë një aleat i besueshëm i komunës në luftimin e korrupsionit dhe dukurive negative në shoqëri.
- Ta konsiderojnë komunën si partner të rëndësishëm në mbështetjen e nismave dhe kauzave të tyre
- Të marrin pjesë aktivisht në vendimmarrje.
- Të mbështesin përpjekjet e komunës për qeverisje gjithëpërfshirëse.
- Të kontribuojnë në përmirësimin e shërbimeve komunale

**Komuniteti i biznesit dhe investitorët e mundshëm**

- Komuna e Ferizajt nxit krijim e një ambienti miqësor për të bërit biznes.
- Politikat tona fiskale janë të favorshme për zhvillimin e biznesit.
- Administrata komunale është e përkushtuar që të rrisë nivelin e cilësisë së shërbimeve.
- Komuna synon të jetë një vend i mundësive dhe nxitëse e inovacionit.
- Ta konsiderojnë komunën si një partner të besueshëm në zhvillimin e bizneseve të tyre.
- Të flasin pozitivisht për nismat dhe përpjekjet e komunës në përmirësimin e ambientit afarist në komunë.
- Të kontribuojnë profesionalisht në përmirësimin e politikave dhe strategjive zhvillimore.
- Të inkurajojnë investitorët e huaj të investojnë në Ferizaj.

**Institucionet e Kosovës (Qeveria, Kuvendi i Republikës, agjencitë qeveritare, etj)**

- Mbështetja e Qeverisë është jashtëzakonisht e rëndësishme për zhvillimin e komunës.
- Administrata komunale është shumë e motivuar për të rritur cilësinë e shërbimeve.
- Investimet kapitale janë gjithmonë të menduara mirë dhe në përputhje me vizionin zhvillimor të komunës.
- Të mbështesin vizionin tonë për zhvillim të komunës.
- Të kenë parasysh specifikat e komunës dhe nevojave për fonde shtesë.
- Të mbështesin nismat tona dhe kërkesat për investime kapitale.
- Të mbështesin kërkesat tona për zhvillimin profesional të personelit të administratës komunale.

**Partnerët ndërkombëtarë dhe donatorët**

- Komuna e Ferizajt është e përkushtuar të përmirësojë cilësinë e qeverisjes.
- Komuna e Ferizajt është e përkushtuar që të forcojë sundimin e ligjit.
- Të flasin me pozitivitet mbi bashkëpunimin dhe partneritetin me komunën.
- Të na mbështesin në avokimin për grumbullimin e fondeve për qëllime zhvillimore.

- Komuna e Ferizajt i mirëpret dhe i shfrytëzon kontributet e donatorëve në mënyrë efektive dhe të përgjegjshme.
- Komuna e Ferizajt është një partner i besueshëm që kujdeset për qëndrueshmërinë e projekteve dhe investimeve.
- Të përdorin autoritetin e tyre për më shumë fonde për komunën.
- Të mbështesin komunën në rritjen e cilësisë së qeverisjes dhe demokracisë.
- Të mbështesin komunën në forcimin e rendit dhe ligjit dhe respektimin e të drejtave të njeriut.

## 8. INTERVENIMET NË MEKANIZMAT E KOMUNIKIMIT

Në funksion të realizimit të objektivave të kësaj Strategjie, Komuna e Ferizajt në tre vitet pasuese do të kryejë disa ndërhyrje, të cilat janë të dizajnuara të përmirësojnë mekanizmat e komunikimeve në tërësinë e vet. Këto intervenime, në formë të më të detajuar do të paraqiten në planet vjetore të kësaj strategjie.

### **Forcimi i mekanizmit të komunikimit të brendshëm në administratën komunale (objektivi 1)**

- Hartimi i Udhëzuesit për Komunikim me llogaritë zyrtare të emailit.
- Zbatimi efikas të programit të trajnimeve në funksion të ngritjes teknike dhe profesionale të të punësuarve në bashkëpunim me institucionet qeveritare dhe partnerët ndërkombëtarë.
- Pajisja e ZKP me mjetet e duhura realizimin e videove
- Marrja e mendimit dhe rekomandimeve të të punësuarve dhe mbi praktikën e komunikimit dhe mbi ambientin e punës përmes bisedave të drejtpërdrejta dhe anketave vjetore.
- Organizimi i ngjarjes të funditvitit me të punësuarit në administratën komunale për t'i falënderuar (dhe shpërblyer performuesit më të mirë) për kontributin e dhënë.
- Takimet e përgjithshme me stafin e administratës komunale (së paku dy herë në vit) për të diskutuar çështje që ndërlidhen me dhe për objektivat dhe planet e qeverisë komunale si dhe për aspektet organizative të administratës komunale (aspektet e administratës, financave, logjistikës, zhvillimit të kapaciteteve profesionale, etj.)

### **Rritja e cilësisë së informimit, transparencës dhe ndërveprimit me qytetarë (objektivi 2)**

- Zbatimi efikas i Planit të Veprimit për Transparencë 2019-2023;
- Ndërhyrjet në infrastrukturën e websajtit komunës për organizimin dhe kategorizim më të mirë të informacioneve që shërbejnë për publikun (raportet e ekzekutivit, financat e komunës, raportet e auditiveve, prokurimit, etj.)
- Publikimi i dokumenteve në websajt në përputhje me dispozitat ligjore dhe rekomandimet e MPL-së për standardizim
- Aplikimi i formave të reja/inovative të takimeve dhe konsultave publike në përputhje me Doracakun për Standardet Minimale për Organizimin e Konsultimeve Publike;
- Organizimi i dëgjimeve buxhetore në përputhje me tiparet dhe karakteristikat e audiencave;

### Promovimi i komunës, aktiviteteve dhe asetëve zhvillimore (objektivi 3)

- Vendorsja e tabelave informuese në vendet më të frekuentuara në zonën urbane dhe në zonat rurale
- Diversifikim i materialeve dhe kanaleve të komunikimit, sidomos videove dhe transmetimeve livestream; Përqendrim i shtuar te produktet audio-vizuale në funksion të promovimit të asetëve zhvillimore të komunës (lokacionet e trashëgimisë kulturore dhe historike, destinacionet turistike, zona ekonomike, etj.)
- Përdorim i shtuar i mediave të reja dhe platformave sociale në funksion të informimit, komunikimit dhe promovimit të aktiviteteve të komunës.
- Hartimi i Strategjisë komunale për marketing në bashkëpunim me grupet profesionale dhe donatorët.

## 9. PLANIFIKIMI DHE VLERËSIMI I PEFORMANCËS

Zbatimi i kësaj strategjie do të mbështetet në planet vjetore të veprimit. *(Shih Shtojcën I për planin e veprimit për komunikim dhe informim 2021)*. Vlerësimi i zbatimit të planit për komunikim dhe informim do të bëhet mbi baza vjetore nga Kabineti i Kryetarit. Në funksion të matjes së efikasitetit dhe impaktit të kësaj strategjie, përveç nivelit të realizimit të aktiviteteve, do të përdoren edhe indikatorët e paraqitur në vijim. Gjetjet e realizimit të planit do të shërbejnë si pikënisje për hartimin e planeve vjetore pasuese.

Indikator	Fillestarja 2020	Synimi 2021	Synimi 2022	Synimi 2023
Vlerësimi i performancës së komunës në Indeksin e Transparencës Buxhetore (pikë) të Institutit GAP	77.10% (74 nga 96)	80.0%	85.0%	90.0%
% e qytetarëve të kënaqur dhe deri diku të kënaqur me shërbimet komunale në raportin e USAID: “Perceptimi i qytetarëve mbi korrupsionin dhe transparencën në Prokurimin publik”	66.0%	68.0%	70.0%	72.0%
% e qytetarëve që kanë marrë pjesë në së paku një dëgjim publik në raportin e USAID: “Perceptimi i qytetarëve mbi korrupsionin dhe transparencën në Prokurimin publik”	11.0%	12.0%	13.0%	14.0%

% i qytetarëve që deklarohen se janë të të mirinformuar apo deri diku të informuar për punën e komunës në raportin e USAID: “Perceptimi i qytetarëve mbi korrupsionin dhe transparencën në Prokurimin publik”	44.0%	48.0%	52.0%	55.0%
% e qytetarëve të kënaqur dhe deri diku të kënaqur me cilësinë e projekteve publike në raportin e USAID: “Perceptimi i qytetarëve mbi korrupsionin dhe transparencën në Prokurimin publik”	80.5%	82.0%	84.0%	85.0%
# totali vjetor i vizitave në websajtin e komunës	250 K	270 K	290 K	320 K
# numri i ndjekësve të komunës në faqen Facebook	31.3 K	35 K	40 K	45 K
Shkalla e besueshmërisë së qytetarëve (shkallari nga 1-7) ndaj qeverisë komunale në raportin e USAID: “Perceptimi i qytetarëve mbi korrupsionin dhe transparencën në Prokurimin publik”	3.74	4.00	4.15	4.30

## 10. BUXHETI PROVIZOR PËR VITIN 2021

<b>OBJEKTIVI</b>	<b>KOSTOJA (€)</b>
(1) Avancimi i praktikave të komunikimit të brendshëm në administratën komunale	<b>1,800.00</b>
(2) Rritja e transparencës, llogaridhënies dhe ndërveprimit me qytetarë	<b>10,300.00</b>
(3) Promovimi i komunës, aktiviteteve dhe asetëve komunale	<b>3,200.00</b>
<b>GJITHSEJTË</b>	<b>15,300.00</b>

## II. ROLET DHE PËRGJEGJËSITË KYÇE

	ROLET DHE PËRGJEGJËSITË
<b>Kryetari i Komunës</b>	<i>Nxit, promovon dhe mbështetë kulturën e komunikimit të hapur dhe efikas brenda administratës komunale dhe kujdeset për një komunikim të shëndoshë me audiencat e jashtme. Siguron zbatimin efikas të kësaj Strategjie.</i>
<b>Kryetari &amp; Këshilltari për Media</b>	<i>Mbikëqyrin zbatimin e Strategjisë për Informim dhe Komunikim Përgjegjës për vlerësimin periodik (vjetor) të zbatimit të kësaj strategjie.</i>
<b>Drejtorët e drejtorive komunale</b>	<i>Nxisin dhe mbikëqyrin zbatimin e kësaj strategjie brenda drejtorive të tyre dhe informojnë Kryetarin dhe Nënkryetarin e komunës për progresin në zbatimin e saj. Furnizojnë Zyrën Komunale për Informim (ZKI) me informacione të cilat meritojnë publicitet dhe vëmendje të publikut. Koordinohen me ZKI dhe me Kabinetin e Kryetarit për paraqitjet e tyre në media dhe publik. Informojnë personelin e drejtorive me të cilat udhëheqin me zhvillimet që ndërlidhen me administratën komunale dhe Kuvendin e Komunës dhe inkurajojnë shprehjen e lirë të tyre në planifikim dhe vendimmarrje.</i>
<b>Zyra për Komunikim me Publikun</b>	<i>Është përgjegjëse për të mirëmbajtjen e faqes zyrtare të komunës në internet dhe llogarive në platformat sociale. Është përgjegjëse për informimin e saktë dhe të kohshëm përmes kanaleve të komunikimit në dispozicion të komunës. Kontribuon në pasurimin e formave të komunikimit dhe mbanë të informuar Kryetarin e Komunës për mbarëvajtjen e komunikimit të jashtëm. Në bashkëpunim me kabinetin e kryetarit sigurohet për zbatimin e plotë të Planit të Transparencës 2019-2023. Sigurohet që të punësuarit e administratës dhe audiencat tjera të kenë informacionet e nevojshme mbi ngjarjet që ndërlidhen me ekzekutivin e komunës.</i>
<b>Të punësuarit në administratën komunale</b>	<i>Kontribuojnë në format që zgjedhin ata për të përmirësuar praktikat e komunikimit në administratën komunale. Bashkëpunojnë në mënyrë konstruktive me eprorët e tyre në funksion të përmirësimit të komunikimit</i>

## 12. SHTOJCAT

### Shtojca I. Plani i Veprimit për Informim dhe Komunikim 2021

<b>OBJEKTIVI I: FORCIMI I MEKANIZMIT TË KOMUNIKIMIT TË BRENDSHËM NË ADMINISTRATËN KOMUNALE (AKTIVITETE TË VEÇANTA)</b>			
<b>AKTIVITETI</b>	<b>PËRGJEGJËSIA</b>	<b>KOHA</b>	<b>KOSTOJA</b>
<i>Hartimi i Udhëzuesit për komunikim me email zyrtar me audiencat e brendshme dhe të jashtme</i>	<i>Shefi i kabinetit të kryetarit Zyra për Informim</i>	janar 2021	<i>pa kosto shtesë</i>
<i>Azhurnimi i Programit për Trajnime dhe ngritje profesionale</i>	<i>Shefi i kabinetit të kryetarit Njësia e Personelit</i>	janar 2021	<i>pa kosto shtesë</i>
<i>Anketimi i personelit mbi efikasitetin e komunikimit të brendshëm</i>	<i>Shefi i kabinetit të kryetarit Zyra për Informim Zyrtari i logjistikës</i>	shkurt 2021	<i>pa kosto shtesë</i>
<i>Takimi i Përgjithshëm (1) i Kryetarit me stafin e administratës</i>	<i>Kryetari i komunës Shefi i kabinetit të kryetarit Njësia e personelit</i>	mars 2021	<i>pa kosto shtesë</i>
<i>Përpilimi i listës së nevojave të personelit për pajisje në vendin e punës</i>	<i>Shefi i kabinetit të kryetarit Drejtorët e drejtorive Zyra IT</i>	mars 2021	<i>pa kosto</i>
<i>Takimi i Përgjithshëm (2) i Kryetarit me stafin e administratës</i>	<i>Kryetari i komunës Shefi i kabinetit të kryetarit Njësia e personelit</i>	shtator 2021	<i>pa kosto shtesë</i>
<i>Konferenca Vjetore (gjithëditore) me pjesëmarrjen e zyrtarëve me përgjegjësi menaxhuese në komunë</i>	<i>Kryetari i komunës Shefi i kabinetit të kryetarit Drejtorët e drejtorive</i>	nëntor 2021	<b>300.00 €</b>
<i>Vlerësimi i zbatimit të Planit Vjetor për Informim dhe Komunikimit 2021</i>	<i>Kryetari i komunës Nënkryetari i komunës Shefi i kabinetit të kryetarit Drejtorët e drejtorive</i>	dhjetor 2021	<i>pa kosto shtesë</i>
<i>Festa e fundvitit me personelin e administratës dhe mysafirëve të ftuar – shpërblimet për performuesit më të dalluar</i>	<i>Kryetari i komunës Nënkryetari i komunës Shefi i kabinetit të kryetarit Drejtorët e drejtorive</i>	dhjetor 2021	<b>1500.00 €</b>

## AKTIVITETE TË PËRSËRITURA :

<b>AKTIVITETI</b>	<b>PËRGJEGJËSIA</b>	<b>FREKUENCA</b>
<i>Takime drejtorëve të drejtorive me zyrtarët e linjës</i>	Drejtorët e drejtorive	Në baza javore
<i>Raportet e konsoliduara periodike të administratës komunale</i>	Kryetari komunës Shefi i kabinetit të kryetarit	Në baza mujore
<i>Takimet një-në-një brenda drejtorive/vektorëve</i>	Drejtorët e drejtorive komunale	Sipas nevojës
<i>Takimet e bordit të drejtorëve</i>	Kryetari i komunës Shefi i kabinetit të kryetarit Drejtorët e drejtorive komunale	Në baza javore
<i>Takime të përgjithshme me personelin e administratës komunale</i>	Kryetari i komunës Shefi i kabinetit të kryetarit Nënkryetari i komunës Njësia e personelit	Dy herë në vit
<i>Informim i rregullt dhe i strukturuar i të punësuarve mbi ngjarjet dhe zhvillimet që ndërliken me administratën komunale dhe Kuvendin e Komunës.</i>	Kryetari komunës Nënkryetari i komunës Shefi i kabinetit të kryetarit	Sa herë që ka zhvillime që ia vlejné të ndahen me të punësuarit (arritje, ngjarje, këshillime, etj.)
<i>Takimet bashkërenduese të kryetarit me kryesuesin e kuvendit dhe KPF-në</i>	Shefi i kabinetit të kryetarit Njësia e Kuvendit të Komunës	Para secilës seancë dhe sipas nevojës

**Kostoja provizore:  
1800.00 EURO**

**OBJEKTIVI 2: RRRITJA E CILËSISË SË INFORMIMIT, TRANSPARENCËS DHE  
NDËRVEPRIMIT ME QYTETARË (AKTIVITETE TË VEÇANTA)**

<b>AKTIVITETI</b>	<b>PËRGJEGJËSIA</b>	<b>KOHA</b>	<b>KOSTO (€)</b>
<b>Krijimi i listave të kategorizuara të kontakteve me audiencat e jashtme</b>	Shefi i kabinetit të kryetarit ZKI Zyra IT	Java 1 shkurt 2021	<b>Pa kosto shtesë</b>
<b>Tryezë e rrumbullakët tematike: “Perspektivat për zhvillimin e turizmit në komunën e Ferizajt”</b>	Kryetari i Komunës Kryetari Kuvendit Drejtori për Zhvillim Ekonomik	Java 3 shkurt 2021	<b>1000€</b>
<b>Ndërhyrjet në infrastrukturën e websajtit komunës për organizimin dhe kategorizim më të mirë të informacioneve që i shërbehen për publikun (raportet e ekzekutivit, financat e komunës, raportet e auditiveve, prokurimit, etj.)<sup>1</sup></b>	ZKP Zyra IT Drejtoria komunale	Java 4 shkurt 2021	Pa kosto shtesë
<b>Takim me përfaqësuesit e sektorit të turizmit dhe hotelerisë dhe shoqatat e asociacionet relevante (Tema: Opsionet për promovimin destinacioneve dhe ofertës turistike)</b>	Kryetari i Komunës Kryetari Kuvendit Drejtori për Zhvillim Ekonomik ZKI	Java 1 mars 2021	<b>200€</b>
<b>Nënshkrimi i Memorandumit të Bashkëpunimit me Kolegjin AAB dhe Kolegjin Univers (duke përfshirë edhe punën e praktikantëve në ZKI dhe hulumtimet e përbashkëta për perspektivat e qeverisjes së mirë në nivelin lokal)</b>	Kryetari i Komunës Kryetari Kuvendit	Java 2 mars 2021	<b>Pa kosto shtesë</b>

<sup>1</sup> Sipas rekomandimeve të MPL, dhjetor 2020



<b>Takim koordinues me përfaqësuesit e organizatave dhe donatorëve që mbështesin komunën</b>	Kryetari Komunës Kryesuesi i Kuvendit Drejtorët e drejtorive ZKI	Java 2 mars 2021	<b>750€</b>
<b>Publikimi i Raportit Vjetor të Kryetarit të Komunës</b> (broshurë elektronike me dizajn grafik)	Kabineti i Kryetarit ZKI	Java 4 mars 2021	<b>250€</b>
<b>Takim tematik I i Kryetarit të Komunës me mediat (formati Brunch/Zamër)</b>	Kryetari i Komunës Kabineti i kryetarit ZKI	Java 2 prill 2021	<b>400€</b> (buffet)
<b>Konferenca e Kryetarit të komunës për paraqitjen e Raportit Vjetor 2020</b>	Kryetari i Komunës Kabineti i Kryetarit ZKI	Java 2 prill 2021	<b>Pa kosto</b>
<b>Press Konferencat e drejtorëve të drejtorive komunale për paraqitjen e raporteve vjetore të punës</b>	Drejtorët e drejtorive ZKI	Java 3 prill 2021	<b>Pa kosto</b>
<b>Lansimi i llogarisë së komunës në Instagram dhe YouTube</b>	ZKI Kabineti i Kryetarit	Java 1 maj 2021	<b>Pa kosto</b>
<b>Sondazh në webfaqe dhe Facebook mbi preferencat e tyre qytetarëve për projekte madhore publike.</b>	ZKI Zyra IT	qershor-korrik 2021	<i>Pa kosto shtesë</i>
<b>Hartimi i Planit/Kalendarit i dëgjimeve buxhetore</b>	Kabineti i Kryetarit Kryetari i Kuvendit ZKI	Java 3 maj 2021	<b>Pa kosto</b>
<b>Publikimi broshurës elektronike “Investimet Kapitale në Komunë 2015-2020”</b>	Kabineti i Kryetarit ZKI	Java 1 qershor 2021	<b>600€</b>

<b>Takim tematik me OSHC dhe shoqatat profesionale në formatin e sallorit</b>	Kryetari i Komunës Kabineti i kryetarit ZKI	Java 2 qershor 2021	<b>500€</b> (buffet)
<b>Gara e hapur me fotografi dhe video: Trashëgimia Kulturore dhe Historike e Ferizajt</b>	Kryetari i Komunës Drejtorja e Zhvillimit Ekonomik Drejtorja për Kulturë, Rini dhe Sport ZKI	Shtator/Tetor 2021	<b>2,000</b> (+ mbështetja nga donatorët)
<b>Takimi nismëtar i grupit punues për hartimin e Strategjisë Komunale për Marketing<sup>2</sup></b>	Kryetari i Komunës Kryesuesi i Kuvendit Drejtorja për Zhvillim Ekonomik ZKI	Nëntor 2021	<b>400€</b>
<b>Shpallja e fituesve të konkursit me fotografi dhe video për garën “Trashëgimia Kulturore dhe Historike e Ferizajt”</b>	Kryetari i Komunës Kabineti i Kryetarit ZKI	Dhjetor 2021	<b>2.000€</b> (organizimi dhe shpërblimet për fituesit)
<b>Ndeja e fundvitit për donatorët dhe partnerët/mbështetësit vendorë e ndërkombëtarë</b>	Kryetari i Komunës ZKI	Dhjetor 2021	<b>2,000€</b>

## **AKTIVITETET E PËRSËRITURA:**

### **AKTIVITETI**

### **PËRGJEGJËSIA**

### **SHPESHTËSIA**

**Komunikata për shtyp**

Kabineti i Kryetarit  
Zyra Komunale për Informim

Gjatë gjithë kohës

**Publikimet në funksion të informimit dhe ndërgjegjësimit publik**

Zyra Komunale për Informim  
Drejtorët e drejtorive

Sipas rastit

<sup>2</sup> Strategjia për marketingun e komunës do të hartohet përgjatë vitit 2022

<b>Materiale audio-vizuale për promovimin e nismave dhe projekteve të komunës</b>	Zyra Komunale për Informim Zyrtarët për Teknologji të Informacionit	Sipas rastit
<b>Konferenca për shtyp</b>	Kabineti i Kryetarit Zyra Komunale për Informim	Për ngjarje dhe aktivitete me rëndësi për publikun
<b>Mirëmbajtja e webfaqes komunale dhe llogarive ve në platformat sociale</b>	Zyra Komunale për Informim Zyrtarët për Teknologji të Informacionit	Gjatë gjithë kohës
<b>Reklama/Shpallje</b>	Kabineti i Kryetarit Njësia e Personelit Drejtorët e drejtorive Zyra Komunale për Informim	Sipas rastit dhe nevojës
<b>Takime të Kryetarit dhe nënkryetarit të komunës me komunitetin</b>	Kryetari i Komunës Nënkryetari Kabineti i Kryetarit Zyra Komunale për Informim	Një herë në 2 muaj
<b>Takimet publike të Kryetarit të Komunës</b>	Kryetari i komunës Drejtorët e drejtorive Shefat e sektorëve	Dy herë në vit

**Kostoja preliminare:  
10,300.00 EURO**

**OBJEKTIVI 3: PROMOVIMI I KOMUNËS, AKTIVITETEVE DHE ASETEVE KOMUNALE (AKTIVITETE TË VEÇANTA)**

<b>AKTIVITETI</b>	<b>PËRGJEGJËSIA</b>	<b>KOHA</b>	<b>KOSTOJA</b>
<i>Vendosja e tabelave informuese në vendet më të frekuentuara në zonën urbane dhe në zonat rurale</i>	Zyra për Komunikim me Publikun	prill 2021	<b>600.00</b>
<i>Ligjëratë e Kryetarit të komunës për studentët e universitetit</i>	Kryetari i komunës Drejtorët e drejtorive Shefat e sektorëve	maj 2021	Pa kosto
<i>Trajnim (në vend të punës) mbi përdorimin efikas të platformave sociale (FB, Insatgram, YouTube) për personelin e ZKP</i>	Njësia e personelit ZKP	maj 2021	<b>300.00</b> (për trajnerin)
<i>Takim tematik 2-të i kryetarit të komunës në formatin e sallonit</i>	Kryetari i Komunës Kabineti i kryetarit ZKP	qershor 2021	<b>400.00</b> (buffet)
<i>“Dita e Dyerve të Hapura” të Kryetarit të Komunës</i>	Kryetari i Komunës Kabineti i Kryetarit ZKP	korrik 2021	<b>500.00</b> (ujë dhe pije freskuese)
<i>Prodhimi i dy videove për (4) lokacionet më atraktive për t’u vizituar në komunë</i>	ZKP	gusht 2021	<b>400.00</b>
<i>Standardizimi i njësive të identitetit vizual të komunës (flamuri, broshurat, posterat, dosjet, fletoret, tabelat informuese, etj)</i>	Kryetari i Komunës Kabineti i Kryetarit ZKP	tetor 2021	<b>1000.00</b>
<i>Formimi i grupit punues për hartimin e Strategjisë Komunale për Marketing</i>	Kryetari i Komunës Kryesuesi i Kuvendit	nëntor 2021	Pa kosto

## AKTIVITETE TË PËRSËRITURA:

AKTIVITETI	PËRNGJEGJËSIA	SHPESHTËSIA
Komunikata për shtyp	Kabineti i Kryetarit ZKI	Gjatë gjithë kohës
Intervista dhe prononcime	Kryetari i Komunës Drejtorët e drejtorive ZKI Personat e autorizuar	Gjatë gjithë kohës dhe sipas autorizimeve
Mirëmbajtja e webfaqes komunale dhe llogarive në platformat sociale	ZKI Zyrtarët për TI Drejtoritë	Gjatë gjithë kohës
Reklama/Shpallje	Kabineti i Kryetarit Njësia e Personelit Drejtorët e drejtorive ZKI	Sipas rastit dhe nevojës
Takime të Kryetarit të komunës me komunitetin	Kryetari i Komunës Këshilltari për media ZKI	Një herë në muaj

**Kostoja preliminare:  
3200.00 EURO**

## **Shtojca 2. Plani i Veprimit për Transparencë 2019-2023**