



Projekt i financuar nga BE-ja dhe i menaxhuar nga Zyra e Bashkimit European në Kosovë

# ANALIZË E SITUATËS

Konteksti ligjor dhe fiskal si dhe kapacitetet e ofruesve të shërbimeve sociale në Kosovë

Bashkëfinancuar nga:



Implementuar nga:



**Save the Children**



EUROPEAN CENTRE FOR  
SOCIAL WELFARE POLICY  
AND RESEARCH

# **Analizë e situatës:**

**Konteksti ligjor dhe fiskal si dhe  
kapacitetet e ofruesve të shërbimeve  
sociale në Kosovë**

**Save the Children në Kosovë**

**Qendra Evropiane për hulumtim dhe politika të mirëqenies sociale**

**Prishtinë/Vjenë  
Mars 2018**

**Grupi Punues:**

Blerta Perolli Shehu (Konsulente për kapacitetet e ofruesve)

Dardan Berisha (Konsulent për paraqitjen e gjendjes sociale (“social mapping”))

Selvete Dibrani (Konsulente për rishikim ligjor dhe fiskal)

Rahel Kahlert (Qendra Evropiane për hulumtim dhe politika të mirëqenies sociale)

Sonila Danaj (Qendra Evropiane për hulumtim dhe politika të mirëqenies sociale)

Trim Kabashi (Save the Children në Kosovë)

**Mbështetur nga:**

Kanarina Shehu (Save the Children në Kosovë)

Blerim Murtezi (Save the Children në Kosovë)

**Mohim**

Ky publikim është përgatitur me ndihmën e Bashkimit Evropian. Përmbajtja e këtij publikimi është përgjegjësi e Save the Children në Kosovë dhe e Qendrës Evropiane për hulumtim dhe politika të mirëqenies sociale dhe në asnjë mënyrë nuk pasqyron pikëpamjet e Bashkimit Evropian.

Ky material/publikim është financuar pjesërisht nga Qeveria e Suedisë. Përgjegjësia për përmbajtjen e tij bie tërësisht mbi përpiluesin. Qeveria e Suedisë jo domosdoshmërisht ndan pikëpamjet dhe interpretimet e shprehura në të.

**Ju lutem citoni si:** Save the Children në Kosovë dhe Qendra Evropiane për hulumtim dhe politika të mirëqenies sociale (2018)

Prishtinë, janar 2018

**Kontakti:**

Save the Children në Kosovë

Rr. Gazmend Zajmi, Nr. 1, Prishtinë Kosovë 10000

[www.kosovo.savethechildren.net](http://www.kosovo.savethechildren.net)

scik@savethechildren.org

+381 (0) 38 23 26 91

**Qendra Evropiane për hulumtim dhe politika të mirëqenies sociale**

Berggasse 17, 1090 Vjenë, Austri

[www.euro.centre.org](http://www.euro.centre.org)

ec@euro.centre.org

+43-1-319 4505-0

## Tabela e përmbajtjes

Shkurtesat.....	5
Abstrakt .....	6
Përmbledhje ekzekutive.....	7
1. Hyrje .....	13
2. Metodologjia .....	15
1. Mostra.....	15
2. Burimet e të dhënave .....	15
3. Kufizimet .....	17
4. Çështje që lidhen me etikën.....	18
3. Kuadri ligjor, institucional dhe fiskal .....	18
1. Kuadri ligjor .....	19
2. Kuadri institucional .....	21
3. Kuadri fiskal .....	24
4. Ofruesit publikë dhe joqeveritarë të shërbimeve .....	27
1. Komunitat dhe Qendrat për Punë Sociale .....	27
2. Ofruesit joqeveritarë të shërbimeve.....	29
5. Komunitat e përzgjedhura si mostër .....	31
1. Ferizaj.....	31
2. Fushë Kosovë .....	32
3. Graçanicë .....	34
4. Klinë .....	36
5. Malishevë.....	37
6. Mitrovica e Jugut.....	39
7. Mitrovica e Veriut.....	40
8. Novobrdë.....	41
9. Prishtinë.....	42
10. Prizren .....	45
6. Tabela përmbledhëse për të gjitha Qendrat për Punë Sociale të intervistuar .....	47
7. Sfidat kryesore të Qendrave për Punë Sociale.....	53
1. Decentralizimi.....	53
2. Sfidat financiare.....	54
3. Sfidat e Burimeve Njerëzore .....	55
4. Cilësia e shërbimeve të ofruara .....	55
5. Sfidat në infrastrukturë .....	56
6. Sfidat e bashkëpunimit .....	57

8. Shembuj të ofruesve joqeveritarë të shërbimeve .....	59
1. Qendra për strehimin e grave dhe fëmijëve në Prizren .....	59
2. Down Syndrome Kosova.....	60
3. HandiKOS.....	60
4. SOS Fshatrat e Fëmijëve.....	61
5. OJQ-ja AKTI.....	62
6. Terre des Hommes Kosovë (TDH) .....	62
7. Shoqata Autizmi .....	63
8. Organizata Duart Plot Meshirë DPM – Pejë.....	64
9. OJQ Humaniteti- Rahovec.....	64
10. Qendra për kujdes ditor PEMA.....	65
11. Organizata për Fëmijët pa përkujdesje prindërore- OFAP .....	66
12. Shpresa dhe Shtëpitë e Fëmijeve (SDFS) .....	67
9. Tabela përmbledhëse e të gjithë ofruesve joqeveritarë të shërbimeve të intervistuar .....	69
10. Sfidat kryesore të ofruesve joqeveritarë të shërbimeve .....	75
1. Sfidat financiare.....	75
2. Sfidat e Burimeve Njerëzore .....	76
3. Cilësia e shërbimeve të ofruara .....	76
11. Konkluzione .....	77
12. Rekomandime për palët e interesit.....	78
Shtojcat.....	84
I. Lista e referencave.....	84
II. Lista e të intervistuarve .....	90
III. Modelet e intervistave.....	95

## Shkurtesat

<b>UA</b>	Udhëzim Administrativ
<b>QPS</b>	Qendra për Punë Sociale
<b>DSHMS</b>	Drejtoria e Shëndetësisë dhe Mirëqenies Sociale
<b>DPM</b>	Organizata Duart Plot Mëshirë
<b>DPSF</b>	Departamenti i Politikave Sociale dhe Familjes
<b>BE</b>	Bashkimi Evropian
<b>QeK</b>	Qeveria e Kosovës
<b>KPSHShF</b>	Këshilli i Përgjithshëm i Shërbimeve Sociale dhe Familjare
<b>MAPL</b>	Ministria e Administrimit të Pushtetit Lokal
<b>MPMS</b>	Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale
<b>MF</b>	Ministria e Financave
<b>MM</b>	Memorandumi i Mirëkuptimit
<b>SMC</b>	Standardet Minimale të Cilësisë
<b>MVPT</b>	Qendra për mbrojtjen e viktimave të trafikimit dhe parandalimit të trafikimit të qenieve njerëzore
<b>OJQ</b>	Organizata joqeveritare
<b>OFAP</b>	Organizata për fëmijët pa kujdes prindëror
<b>QJP</b>	Qendra për Jetë të Pavarur
<b>QMG</b>	Qendra për Mbrojtjen e Grave
<b>QSGF</b>	Qendra për Strehimin e Grave dhe Fëmijëve
<b>SDSF</b>	Shpresë dhe shtëpi për fëmijët
<b>TDH</b>	Organizata Terre des Hommes

## Abstrakt

Ky raport është realizuar si pjesë e projektit “Mbështetje për shërbime më të mira sociale për grupet më të cenueshme në Kosovë”, i financuar nga Bashkimi Evropian dhe i bashkëfinancuar nga Qeveria Suedeze, dhe i zbatuar nga Save the Children Kosovë në bashkëpunim me Qendrën Evropiane për hulumtim dhe politika të mirëqenies sociale. Raporti është analizë e situatës së decentralizimit të shërbimeve sociale në Kosovë, që filloi në vitin 2009 me nënshkrimin e Memorandumit të Mirëkuptimit ndërmjet ministrive dhe komunave individuale. Decentralizimi në përgjithësi konsiderohet si objektivi kryesor i qeverisjes demokratike, i nevojshëm për ofrimin efikas të shërbimeve për njerëzit dhe për nxitjen e integritimit politik, identifikimit dhe përfshirjes. Decentralizimi nënkupton ndryshim në kulturën institucionale, duke krijuar një kontekst socio-politik që çon në transferimin e autoritetit dhe transferimin e financimit nga qeveria qendrore në qeverinë lokale për të siguruar ofrim cilësor dhe efektiv të shërbimit. Prandaj, është e rëndësishme të sigurohet që të merren parasysh interesat e përfituesve gjatë zbatimit nga ana e autoriteteve lokale.

**Nevojitet një formulë e veçantë financiare për shërbimet sociale.** Sipas raportit ekziston një kornizë solide ligjore dhe institucionale për ofrimin e shërbimeve sociale. Megjithatë, ajo duhet të plotësohet me fondet dhe burimet e nevojshme. Qeveria qendrore duhet të krijojë parametra për një formulë të ndarë financiare për shërbimet sociale që do t'i ndahen komunave. Kjo formulë mund të bëhet pjesë e Ligjit për Financat e Pushtetit Lokal.

**Qendrat për Punë Sociale.** QPS-të e kanë mandatin për ofrimin e shërbimeve sociale në nivel komunal. Në secilën komunë ekziston mbulim gjithëpërfshirës gjeografik me QPS-të, të cilat i ofrojnë shërbimet pranë vendbanimit të personave në nevojë. 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 për plotësimin e pozitave të lira, nevojitet planifikim i mëtejshëm i burimeve njerëzore. QPS-të mbajnë baza të dhënave të përfituesve, të cilat mund të zgjerohen dhe ndihmojnë në planifikimin dhe financimin efektiv të ofrimit të shërbimeve sociale në të ardhmen.

**Organizatat joqeveritare.** Janë 22 organizata joqeveritare të licencuara që ofrojnë shërbime në Kosovë. Edhe të tjera duhet të licencohen për mbulim më të gjerë gjeografik dhe të bazuar në nevoja. Përderisa këto OJQ janë funksionale dhe ofrojnë shërbime, detyrë kryesore e sektorit publik për të ardhmen është bashkëpunimi me OJQ-të dhe kontibuimi në qëndrueshmërinë e tyre financiare në mënyrë që ato vazhdimisht të ofrojnë shërbime sociale për grupet më të cenueshme.

## Përmbledhje ekzekutive

Raporti është realizuar si pjesë e projektit “Mbështetje për shërbime më të mira sociale për grupet më të cenueshme në Kosovë”, i financuar nga Bashkimi Evropian, i bashkëfinancuar nga Agjencia ndërkombëtare suedeze për zhvillim dhe bashkëpunim, dhe i zbatuar nga Save the Children Kosovë në bashkëpunim me Qendrën Evropiane për hulumtim dhe politika të mirëqenies sociale. Qëllimi i projektit është të kontribuojë në transformimin efektiv të sistemit të shërbimeve sociale në Kosovë për përmirësimin e cilësisë dhe disponueshmërisë së shërbimeve sociale lokale dhe me bazë në komunitet për fëmijët dhe personat e cenueshëm që jetojnë në rrezik social.

**Decentralizimi i shërbimeve sociale.** Deri në vitin 2009 ofrimin e shërbimeve sociale e kryente Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale (MPMS) përmes Qendrave për Punë Sociale (QPS-të). Decentralizimi i shërbimeve sociale nga niveli qendror në komuna u bë prioritet që nga viti 2009 me nënshkrimin e Memorandumit të Mirëkuptimit në mes MPMS-së, komunave përkatëse, Ministrisë së Financave dhe Ministrisë së Administrimit të Pushtetit Lokal. Megjithatë, ky proces nuk lidhet në të njëjtën kohë me planifikimin e buxhetit sipas dispozitave të Ligjit për Financat e Pushtetit Lokal, i cili përcakton procedurat për delegimin e kompetencave nga niveli i administratës qendrore në nivel lokal. Në këtë drejtim, ka mungesë qartësie në mes komunave rreth buxhetit lokal të disponueshëm për shërbimet sociale, i cili ka rezultuar në ndryshime të konsiderueshme në nivelet e mbështetjes për ofrimin e shërbimeve sociale. Burimet financiare dhe kapacitetet njerëzore të kufizuara, si dhe mungesa e planifikimit të duhur rezultojnë në ofrimin e dobët të shërbimeve sociale për personat më të cenueshëm në Kosovë. Për më tepër, komunat nuk kanë të dhëna të sakta për numrin e popullsisë, të ndara sipas gjinisë, grupmoshave, etnisë, aftësisë ose cenueshmërisë, dhe kjo ka ndikim negativ në planifikimin dhe zbatimin e aktiviteteve.

Decentralizimi nënkupton ndryshim në kulturën institucionale, duke krijuar një kontekst socio-politik që çon në transferimin e autoritetit dhe transferimin e financimit nga qeveria qendrore në qeverinë lokale për të siguruar ofrim cilësor dhe efektiv të shërbimeve. Prandaj është e rëndësishme të sigurohet që interesat e popullsisë të merren parasysh gjatë procesit të hartimit të politikave qendrore dhe zbatimit të tyre nga ana e autoriteteve lokale. Në këtë raport janë analizuar sfidat kryesore të decentralizimit të shërbimeve sociale në Kosovë:

- **Sfida e financimit për ofrimin e shërbimeve sociale nga QPS-të.** Përkundër transferimit të përgjegjësive në komuna, këto 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.
- **Nuk ka një formulë të veçantë financiare për shërbimet sociale.** Nuk ka parametra për qeverinë qendrore për krijimin e një formule të veçantë financiare për ofrimin e shërbimeve sociale që do t’ju ndahen komunave.
- **Bashkëpunimi dhe planifikimi i kufizuar i buxhetit nëpër komuna.** Ka pak bashkëpunim dhe shkëmbime në mes kryetarëve të komunave dhe udhëheqësve përkatës të departamenteve komunale. Ata i kushtojnë pak vëmendje qarkoreve buxhetore për përgatitjen e duhur



të buxhetit për rritjen e ofrimit të shërbimeve sociale. Ka pak udhëzime dhe direktiva të nivelit qendror për komunat lidhur me planifikimin dhe përgatitjen e buxhetit.

- **Mungesa e të dhënave statistikore të bazuara në planifikim komunal për grupet më të cenueshme.** Në përputhje me qarkoret e buxhetit komunal, MF-ja ka kërkuar që komunat të planifikojnë duke u bazuar në të dhënat e grumbulluara dhe në nevojat e identifikuara në komunë dhe jo në bazë të planifikimit të viteve të kaluara.
- **Kapacitetet e pamjaftueshme të QPS-ve.** Për të rritur kapacitetet e punëtorëve socialë, MPMS-ja duhet të planifikojë dhe të vlerësojë në baza vjetore nevojat e trajnimit të punëtorëve socialë të licencuar.
- **Qëndrueshmëria financiare e kufizuar e OJQ-ve që ofrojnë shërbime sociale.** MPMS-ja dhe komunat nuk po i mbështesin aq sa duhet OJQ-të ofrues të shërbimeve sociale dhe rrjedhimisht nuk ka qëndrueshmëri financiare për t'i ofruar vazhdimisht këto shërbime sociale.

Për ta zbatuar siç duhet procesin e decentralizimit të shërbimeve sociale, autoritetet qendrore dhe lokale në Kosovë mund të ndërmarrin disa hapa për përmirësimin e cilësisë dhe qëndrueshmërisë së ofrimit të tyre për grupet më të cenueshme.

Bazuar në intervistat me përfaqësuesit e nivelit qendror dhe me ofruesit e shërbimeve sociale, analizën e legjislacionit dhe rishikimin e literaturës, ne japim rekomandimet e mëposhtme për përmirësimin e ofrimit të shërbimeve sociale dhe familjare në të ardhmen:

Rekomandimet për nivelin qendror (MPMS, MF, MAPL)		
Financimi	Formulë e veçantë financiare	Zhvillimi i parametrave specifike për përcaktimin e formulës së veçantë financiare për shërbimet sociale. Kjo formulë duhet të përfshihet në ndryshimet e Ligjit për Financat e Pushtetit Lokal, sipas të cilit MF-ja do t'i ndajë fondet për komunat. Përgatitja e direktivave dhe udhëzimeve për komunat për zbatimin e formulës së re të granteve për shërbimet sociale.
	Kompensimi adekuat i stafit	Inicimi i ndryshimeve në legjislacion, të nevojshme për kompensimin adekuat të stafit të QPS-së për punën jashtë orarit dhe shpenzimet shtesë që stafi ndërmerr kur punon me personat në nevojë dhe potencialisht sigurimi i përfitimeve shtesë të punësimit.
	Objektet	Krijimi i një komisioni të përfaqësuesve të nivelit kombëtar dhe lokal për të vlerësuar kushtet e objekteve të QPS-së dhe pajtueshmërinë e tyre me standardet strukturore. Bazuar në vlerësimin e komisionit, zbatimi i një plani të veprimit për përmirësimin e objekteve të QPS-së. Bashkë me komunat, ofrimi i objekteve të përshtatshme për QPS-të, që i përmbushin standardet bazë të qasjes, planifikimit hapësinor dhe higjienës. QPS-të duhet të pajisen me salla pritëse, qendra pranuese, objekte rekreative dhe strehimore për njerëzit në nevojë.
	Pajisjet	Së bashku me komunat, pajisja e QPS-ve me burimet e nevojshme si automjetet, hapësirat e punës, kompjuterët, printerët dhe furnizime të tjera të nevojshme të zyrës.
	Financimi i OJQ-ve	Ndarja e financimit adekuat për ofruesit joqeveritarë të shërbimeve për të mbuluar fondet e munguara të donatorëve ndërkombëtarë.
	Përgatitja e buxhetit	Konsultime për qarkoret buxhetore për përgatitjen dhe llogaritjen e duhur të buxhetit, me qëllim të rritjes së kapaciteteve për zbatimin dhe rritjen e kompetencave të veta për të ofruar shërbime sociale.

<b>Licencimi</b>	Harmonizimi i licencimit	Ndryshimi i UA-së nr.17/2013 për Licencimin e Personave Juridikë/Organizatave që ofrojnë Shërbime Sociale dhe Familjare, për të sqaruar procedurat e ofrimit, monitorimit dhe kontrollit të cilësisë të shërbimeve, si dhe procedurat për vazhdimin e licencave. Këto procedura dhe rregulla duhet të harmonizohen për zbatimin e duhur të UA-së dhe harmonizimin e tij me standardet e BE-së.
	Rritja e numrit të OJQ-ve të licencuara	Rritja e numrit të OJQ-ve të licencuara, inkurajimi i OJQ-ve me bazë në komunitet për të aplikuar për licencim dhe sigurimi i disponueshmërisë së shërbimeve në të gjitha rajonet gjeografike.
	Diversifikimi i licencimit të OJQ-ve	Zhvillimi i standardeve shtesë të licencimit për OJQ-të që ofrojnë shërbime të bazuara në projekte për grupet më të cenueshme (p.sh. ndihmë ligjore falas, CLARD).
<b>Stafi</b>	Kriteret për përzgjedhjen e stafit	Zhvillimi dhe formalizimi i kriterëve për punësimin dhe përzgjedhjen e stafit profesional përmes një Udhëzimi Administrativ. Kjo do t'i bënte komunat më të vëmendshme dhe të përkushtuara për të respektuar procedurat dhe për ta planifikuar si duhet punësimin e stafit.
	Monitorimi i stafit	Vlerësimi i performancës së stafit të QPS-së përmes vlerësimeve të rregullta, licencimit dhe rilicencimit sipas nevojës. Operacionalizimi i standardeve profesionale për punëtorët socialë dhe menaxherët e shërbimeve sociale, në bazë të të cilave do të kryhej rishikimi i kompetencave dhe shkathtësive të punëtorëve socialë për të identifikuar fushat ku nevojitet zhvillim dhe ndërtim i mëtejshëm i kapaciteteve.
	Trajnimi i stafit	Zhvillimi i kurrikulave dhe ofrimi i trajnimeve të rregullta për stafin e QPS-ve, sidomos për punëtorët socialë (temat e rekomanduara përfshijnë: teknikat për të punuar me persona me aftësi të kufizuara, terapi post-kirurgjikale, mënyrat e menaxhimit të rasteve të vështira, mbajtja e bazës së të dhënave etj.).
	Trajnimi për buxhetin	Trajnimi i stafit të komunave, në veçanti i stafit të QPS-ve, për planifikimin dhe menaxhimin e buxhetit si dhe aplikimin e formulës së re të granteve për shërbimet sociale.
<b>Operacionet</b>	Bashkëpunimi	Hartimi i udhëzimeve dhe politikave që inkurajojnë partneritetet ndërmjet ofruesve shtetërorë dhe joqeveritarë të shërbimeve për ofrimin e shërbimeve të përbashkëta, jo vetëm partneritetet për mbështetjen e rasteve individuale. Krijimi dhe fuqizimi i mekanizmave për bashkëpunim ndërinstucional dhe ndërkomunal. Identifikimi i prioriteteve dhe punës së qeverisë lokale dhe qendrore (p.sh. MF-së) me institucionet e tjera përkatëse për të rritur bashkëpunimin dhe shkëmbimin me kryetarët e komunave dhe udhëheqësit përkatës të departamenteve komunale.
	Standardet e monitorimit	Së bashku me komunat dhe QPS-të, rivlerësimi dhe mbikëqyrja e zbatimit të standardeve për ofrimin e shërbimeve sociale. Seti i standardeve mund të mbulojë qasjen, llogaridhënien, transparencën, mbrojtjen e informatave etj.
	Planet e veprimit	Nxjerrja e një Udhëzimi Administrativ për të përcaktuar kriteret dhe standardet për përgatitjen e planeve vjetore të veprimit për shërbimet sociale dhe familjare me objektiva afatshkurtra, prioritete dhe aktivitete të qarta, bazuar në të dhëna të sakta për grupet e popullsisë të ndara sipas gjinisë, moshës, etnisë, aftësisë ose cenueshmërisë.
	Sistemi i menaxhimit të rasteve	Zhvillimi i një sistemi uniform dhe konsistent të menaxhimit të rasteve dhe alokimi i burimeve bazuar në të dhënat dhe nevojat e komuniteteve si dhe të grupeve të cenueshme.
	Baza e të dhënave	Zhvillimi i bazës së të dhënave për shërbimet e ofruara nga OJQ-të e licencuara për përfituesit dhe lidhja e saj me bazën e të dhënave të QPS-së, për të mundësuar ndjekjen e shërbimeve të ofruara për përfituesit.
	Ligji për Ndërmarrjet Sociale	Lehtësimi i miratimit të Ligjit për Ndërmarrjet Sociale, i cili do të krijonte një bazë të qëndrueshme për punësimin e personave nga grupet më të cenueshme, do të ulte numrin e të papunëve dhe rriste standardin e jetesës për grupet më të cenueshme në Kosovë. Ndarja e fondeve adekuate për zbatimin e këtij ligji dhe promovimi i tij te palët e interesuara.

Rekomandimet për komunat		
<b>Financimi</b>	Linjë e ndarë buxhetore	Konsiderimi i një drejtorie të veçantë për mirëqenien sociale dhe krijimi i një linje buxhetore të ndarë për ofrimin e shërbimeve sociale sipas nevojave të QPS-ve.
	Rritje e financimit	Shqyrtimi i qarkoreve buxhetore komunale të lëshuara nga MF-ja dhe planifikimi i rritjes progresive të shpenzimeve për shërbimet sociale, duke përfshirë shërbimet sociale që nuk ofrohen aktualisht.  Ndarja e fondeve adekuate për të mundësuar që QPS-të të ushtrojnë mandatin e tyre, ofrojnë shërbime sociale dhe menaxhojnë operacionet.
	Financimi i OJQ-ve	Ndarja e fondeve për OJQ-të si mbështetësit kryesorë të komunave në ofrimin e shërbimeve sociale, në një kontekst ku financimi nga bashkësia ndërkombëtare është në rënie.
	Fondi i emergjencës	Krijimi i një fondi të veçantë për situata emergjente në mënyrë që stafi i QPS-së të jetë në gjendje t'i përgjigjet rasteve të vështira dhe të mund të menaxhojë rreziqet e menjëhershme të personave në nevojë.
	Politikat për gjenerimin e të hyrave	Ofrimi i politikave të bazuara në komunitet për mënyrën e gjenerimit të të hyrave për grupet më të cenueshme (p.sh. Down Syndrome Kosova).
	Ofrimi i pajisjeve	Pajisja e QPS-ve me automjete dhe pajisje për të mbuluar nevojat operationale të tyre për ofrimin e shërbimeve sociale për banorët e tyre.
	<b>Operacionet</b>	Planifikimi i buxhetit
Mbledhja e të dhënave		Mbledhja e të dhënave të sakta për grupet e popullsisë, të ndara sipas gjinisë, moshës, etnisë, aftësisë ose cenueshmërisë, si bazë për planifikimin e buxhetit komunal.
Bashkëpunimi ndër-komunal		Forcimi i bashkëpunimit ndër-komunal për të ofruar shërbimet adekuate për personat në nevojë dhe bashkëpunimi me ofruesit joqeveritarë të shërbimeve të komunave të tjera.
Rishikimi strukturor		Rishikimi strukturor i QPS-ve për të identifikuar çështjet e menaxhimit të burimeve njerëzore, nevojat për personel shtesë, mangësitë në ndarjen e përgjegjësisë të stafit dhe ndryshimet e mundshme në strukturën e QPS-ve për të përmbushur në mënyrë efektive kërkesën për shërbime sociale.
Sigurimi i burimeve njerëzore		Sigurimi që QPS-të kanë burimet e nevojshme njerëzore për të ofruar shërbime sociale dhe plotësuar vendet e lira, veçanërisht pozitat e punëtorëve socialë në disa komuna (psikologë, sociologë dhe anëtarë të stafit pedagogjik).

Rekomandimet për Qendrat për Punë Sociale		
<b>Financimi</b>	Risite në financim	Identifikimi i mekanizmave për gjenerimin e fondeve nga QPS-ja ose krijimi i mundësive që QPS-të të marrin fonde nga burime të tjera alternative (p.sh. mundësi i aplikimeve të përbashkëta me OJQ-të për grantet publike të financimit).
	Planifikimi i buxhetit	Konsultimi me komunat lidhur me planifikimin e buxhetit dhe nevojat financiare.
	Fondi i emergjencës	Sigurimi i financimit për rastet që kanë nevojë për ndihmë të menjëhershme, në veçanti për viktimat e dhunës në familje.
	Fondi i parandalimit	Buxheti për shërbimet parandaluese dhe kërkimi i veprimeve përcjellëse.
<b>Stafi</b>	Punësimi i stafit	Sigurimi i punësimit të stafit të nevojshëm dhe të përshtatshëm, duke përfshirë specialistët për mbrojtjen e fëmijëve, për të ofruar shërbime cilësore miqësore për fëmijët në pajtim me standardet minimale dhe politikat ekzistuese të orientuara drejt fëmijëve.
	Ndërtimi i kapaciteteve	Sigurimi i ofrimit të aktiviteteve të ndërtimit të kapaciteteve siç parashihet nga standardet minimale (1–3 ditë trajnimi për çështjet sociale).  Organizimi i aktiviteteve për ndërtimin e kapaciteteve për stafin në lidhje me planifikimin e buxhetit, menaxhimin dhe raportimin, në veçanti nëse përgjegjësia e menaxhimit të fondeve i caktohet QPS-ve në të ardhmen.
	Rritja e kapaciteteve	Rritja e kapaciteteve përmes përfshirjes së studentëve vullnetarë dhe bashkëpunimi i mundshëm me fakultetin juridik, të edukimit, psikologjisë dhe sociologjisë.
<b>Operacionet</b>	Prioritizimi i shërbimeve	Rritja e shërbimeve sipas nevojave të identifikuara për grupet prioritare (fëmijët me aftësi të kufizuara, fëmijët në konflikt me ligjin, viktimat e abuzimit dhe të moshuarit etj).
	Zbatimi i standardeve	Zbatimi i standardeve të nevojshme për ofrimin e shërbimeve sociale, siç u tregua më sipër, në aspektin e qasjes, transparencës, llogaridhënies, mbrojtjes së informacionit dhe menaxhimit të rasteve.
	Faqja e internetit	Përmirësimi i komunikimit elektronik, ofrimi i detajeve të kontaktit në faqen e internetit dhe informacionit për mandatin dhe llojet e shërbimeve të ofruara.

Rekomandimet për Organizatat joqeveritare		
<b>Financimi</b>	Risite në financim	Identifikimi i mekanizmave për gjenerimin e fondeve nga QPS-ja ose krijimi i mundësive që QPS-të të marrin fonde nga burime të tjera alternative (p.sh. mundësi i aplikimeve të përbashkëta me OJQ-të për grantet publike të financimit).
<b>Operacionet</b>	Sistemi uniform	Ndjekja e një sistemi uniform të menaxhimit të rasteve, si sistemi i zbatuar nga QPS-të, me qëllim që të sigurohet marrëveshje e përgjithshme dhe shërbime cilësore.
	Këmbimi i informacionit	Këmbimi i informacionit me ofruesit e tjerë të shërbimeve për shërbimet që ofrohen dhe aktivitetet e planifikuara.
	Partneriteti	Bashkëpunimi me komunat, Qendrat për Punë Sociale dhe OJQ-të lokale për planifikimin dhe ofrimin e shërbimeve sociale.



# 1. Hyrje

Raporti është realizuar si pjesë e projektit “Mbështetje për shërbime më të mira sociale për grupet më të cenueshme në Kosovë”, i financuar nga Bashkimi Evropian, i bashkëfinancuar nga Agjencia ndërkombëtare suedeze për zhvillim dhe bashkëpunim dhe i zbatuar nga Save the Children Kosovë në bashkëpunim me Qendrën Evropiane për hulumtim dhe politika të mirëqenies sociale. Qëllimi i projektit është të kontribuojë në transformimin efektiv të sistemit të shërbimeve sociale në Kosovë për përmirësimin e cilësisë, disponueshmërisë dhe qëndrueshmërisë së shërbimeve sociale lokale dhe me bazë në komunitet për fëmijët dhe personat e cenueshëm që jetojnë në rrezik social.

Perspektiva e Kosovës për integrimin në Bashkimin Evropian është përmirësuar që nga viti 2003<sup>1</sup>. Marrëveshja e Stabilizimit Asociimit (MSA) e nënshkruar/ratifikuar në vitin 2015 në mes Bashkimit Evropian dhe Kosovës e obligon Kosovën që ta harmonizojë legjislacionin e saj me standardet e BE-së, në veçanti “për punën, shëndetin, sigurinë në punë dhe mundësitë e barabarta për gratë dhe burrat, për personat me aftësi të kufizuara dhe për personat që u përkasin grupeve joshumicë dhe grupeve të tjera të cenueshme, duke iu referuar nivelit ekzistues të mbrojtjes së BE-së” (neni 106)<sup>2</sup>. Marrëveshja gjithashtu përcakton nevojën për decentralizim dhe funksionimin e duhur të institucioneve shtetërore në dobi të popullsisë (neni 120).

Decentralizimi është i përcaktuar edhe në Propozimin Gjithëpërfshirës për Zgjidhjen e Statusit të Kosovës<sup>3</sup>. Kushtetuta e Republikës së Kosovës përfshin instrumentet kryesore ndërkombëtare për mbrojtjen e të drejtave të njeriut, të cilat janë drejtpërsëdrejti të aplikueshme në Republikën e Kosovës dhe, në rast konflikti, kanë përparësi ndaj dispozitave të ligjeve dhe akteve të tjera të institucioneve publike (neni 22).

Rezoluta e Parlamentit të Bashkimit Evropian B7-0004/2014 për procesin e integritit të Kosovës në BE ripohoi shqetësimin për “...shkallën e lartë të varfërisë dhe vdekshmërisë së fëmijëve, nivelin e ulët të mbulimit të ofruar nga sistemi i mbrojtjes sociale i Kosovës dhe shumë të lartë të shpenzimeve të xhepit për kujdesin shëndetësor, ekspozimin e familjeve të cenueshme ndaj varfërisë kronike.” Ata rekomandojnë rivlerësimin e politikave në lidhje me varfërinë e fëmijëve, duke përfshirë modifikimin e skemës së ndihmës sociale dhe futjen e skemave të përfitimit për fëmijët.

Ligji për Shërbimet Sociale dhe Familjare përcakton një listë të personave në nevojë për mbrojtje sociale (shih tabelën në të djathtë). Kjo përfshin fëmijët pa kujdes prindëror, fëmijët me sjellje asociale, delikuentë të mitur, marrëdhëniet e çrregulluara familjare, sëmundje trupore ose aftësi të kufizuara fizike, aftësi të kufizuara mendore, sëmundje mendore, rrezik nga shfrytëzimi apo abuzimi, dhuna në familje, trafikimi njerëzor, varësi nga alkooli ose droga, fatkeqësitë natyrore ose të shkaktuara ose emergjencat, ose shkaqe të tjera që i bëjnë personat nevojtarë (neni 1).<sup>4</sup>

1 Marrëdhëniet Kosovë-BE: Historia e aspiratave të papërbushura? Në dispozicion në <http://kfos.org/wp-content/uploads/2013/04/Kosovo-EU-Relations-The-History-of-Unfulfilled-Aspirations.pdf> qasur më 6 korrik 2017

2 Marrëveshja e Stabilizimit Asociimit (MSA) në mes Bashkimit Evropian dhe Kosovës, e nënshkruar në Strasburg më 27 tetor 2015, në dispozicion në: [http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/Kosovo-EU\\_SAA\\_Final\\_1.pdf](http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/Kosovo-EU_SAA_Final_1.pdf) qasur më 6 korrik 2017

3 Propozimi Gjithëpërfshirës për Zgjidhjen e Statusit të Kosovës, Shtojca II, në dispozicion në: <http://www.kuvendikosoves.org/common/docs/Comprehensive%20Proposal%20.pdf> qasur më 6 korrik 2017

4 Ligji për Shërbimet Sociale dhe Familjare, Ligji nr. 02/1-17, Gazeta Zyrtare e Institucioneve të Përkohshme të Vetëqeverisjes në Kosovë/Prishtinë: Viti II/nr. 12/01 maj 2007 në dispozicion në: <https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=2447> qasur më 10 korrik 2017

Raporti është analizë e situatës së decentralizimit të shërbimeve sociale në Kosovë, që filloi në vitin 2009 me nënshkrimin e Memorandumit të Mirëkuptimit ndërmjet ministrive dhe komunave individuale. Decentralizimi në përgjithësi konsiderohet si objektiv kyç i qeverisjes demokratike, i nevojshëm për ofrimin efikas të shërbimeve për njerëzit dhe për nxitjen e integritetit politik, identifikimit dhe përfshirjes. Decentralizimi nënkupton ndryshim në kulturën institucionale, duke krijuar një kontekst socio-politik që çon në transferimin e autoritetit dhe transferimin e financimit nga qeveria qendrore në qeverinë lokale, për të siguruar ofrim cilësor dhe efektiv të shërbimit. Prandaj, është e rëndësishme të sigurohet që të merren parasysh interesat e përfituesve gjatë zbatimit nga ana e autoriteteve lokale.

#### **Personat që kanë nevojë për shërbime sociale:**

- Fëmijët pa kujdes prindëror
- Fëmijët me sjellje anti-sociale
- Delikuent i mitur
- Marrëdhëniet e çrregullta familjare
- Mosha e shtyrë
- Sëmundjet trupore ose aftësi të kufizuara fizike
- Aftësi të kufizuara mendore
- Sëmundjet mendore
- Rrezik nga shfrytëzimi apo abuzimi
- Dhuna në familje
- Trafikimi njerëzor
- Varësia nga alkooli ose droga
- Fatkeqësitë natyrore ose emergjencat
- Shkaqe të tjera që i bëjnë ata persona nevojtarë.

Raporti është strukturuar në pesë pjesë. Pjesa e parë ofron informacione për metodologjinë e përdorur për mbledhjen e të dhënave, analizën dhe hartimin e raportit. Pjesa e dytë përfshin një vlerësim të kuadrit ligjor, institucional dhe fiskal në nivel qendror dhe komunal, si dhe organizatat joqeveritare që ofrojnë shërbime sociale. Pjesa e tretë ofron një përmbledhje të intervistave nga vizitat në terren në Qendrat për Punë Sociale, për sfidat dhe mundësitë e tyre. Pjesa e katërt trajton përpjekjet e organizatave joqeveritare që ofrojnë shërbime sociale. Pjesa e pestë ofron konkluzionet dhe rekomandimet kyçe bazuar në gjetjet e këtij raporti. Në fund, shtojcat përfshijnë pyetësorët, listën e të intervistuarve dhe referencat.

Ky raport nuk do të ishte i mundur pa bashkëpunimin e institucioneve dhe organizatave që shprehën gatishmërinë e tyre për t'u takuar dhe kontribuar në gjetjet e këtij raporti. Mirënjohje i takon të gjithë përfaqësuesvetë institucioneve, drejtorëve komunalë për mirëqenie sociale, drejtorëve dhe punëtorëve socialë të Qendrave për Punë Sociale dhe përfaqësuesve të organizatave, që ishin në dispozicion për t'u takuar dhe që ofruan njohuri domethënëse në kohë. Bashkëngjitur raportit është lista e personave të cilët janë intervistuar për këtë analizë të situatës.

## 2. Metodologjia

Analiza e situatës bazohet në një mostër të gjerë nga të shtatë rajonet e Kosovës dhe bazohet në disa burime primare dhe sekondare të të dhënave.

### 1. Mostra

Ekipi i projektit në këtë studim kontaktoi të gjitha Qendrat për Punë Sociale në të 38 komunat dhe të 22 OJQ-të e licencuara, andaj nuk kishte nevojë për mostra. Edhe organizatat e palicencuara ofruese të shërbimeve u ftuan për të marrë pjesë. 30 QPS, që do të thotë 80% e QPS-ve, iu përgjigjen kërkesës dhe morën pjesë në studim me përfaqësuesit e drejtorive komunale për mirëqenie sociale dhe drejtorët e punëtorët socialë të Qendrave për Punë Sociale. 14 OJQ të licencuara u përgjigjen, që do të thotë se 64 përqind e të gjithë ofruesve të licencuar të shërbimeve sociale ofruan informata rreth kapaciteteve. Për më tej, përfituesit në gjashtë QPS u pyetën nëse ishin të kënaqur në përgjithësi me shërbimet e përfituara në Qendrat për Punë Sociale. U intervistuan edhe tre ofrues të palicencuar të shërbimeve sociale, 4 ekspertë lokalë për mirëqenie sociale dhe 6 përfaqësues nga niveli qendror.

Edhe pse gjatë përzgjedhjes së OJQ-ve për studimin prioritet iu dha atyre OJQ-ve që ishin të licencuara nga MPMS-ja, në kontaktua edhe ofruesit e palicencuar të shërbimeve sociale që janë pjesë e Koalicionit të OJQ-ve për Mbrojtjen e fëmijëve, por vetëm disa prej tyre pranuan të përfshihen.

Për pyetjet shtesë lidhur me paraqitjen e gjendjes sociale u përzgjedhën 10 komuna, përkatësisht Ferizaji, Fushë Kosova, Graçanica, Klina, Malisheva, Mitrovica, Mitrovica e Veriut, NovoBrda, Prishtina dhe Prizreni, bazuar në kriteret ndërlidhëse në vijim:

- Komunat që përfaqësojnë secilën nga shtatë rajonet gjeografike të Kosovës;
- Komunat me përbërje të ndryshme etnike;
- Komunat me një përqindje të lartë të familjeve që marrin përfitime sociale dhe/ose invalidore;
- Komunat me madhësi të ndryshme: të vogla, të mesme dhe të mëdha.

### 2. Burimet e të dhënave

**Intervistat dhe pyetësorët:** Modelet e intervistave dhe pyetësorëve u përshtatën për palët përkatëse të interesit. Përfaqësuesit nga QPS-të u intervistuan ose plotësuan pyetësorët. Pyetësorët e anketimit u hartuan për të nxjerrë informacione të natyrës sasiore dhe cilësore, duke përfshirë pyetje për llojet e shërbimeve të ofruara, numrin e përfituesve të shërbyer, numrin e punëtorëve socialë të



punësuar në secilën OJQ apo institucionet publike, bashkëpunimin me ofruesit e tjerë dhe natyrën e problemeve dhe sfidave të hasura nga ofruesit e shërbimeve sociale.

Gjatë intervistave dhe takimeve ballë për ballë, zyrtarëve të QPS-ve iu kërkua të shprehin mendimin e tyre në formë të vetëvlerësimit—bazuar në përvojën dhe njohuritë e tyre të marra drejtpërsëdrejti nga puna — për kapacitetin e QPS-ve për të mbuluar nevojat e përfituesve që aplikojnë për shërbime në Qendrat e tyre përkatëse.

Intervistat dhe pyetësorët u përpiluan, analizuan dhe interpretuan për t'u paraqitur në gjetjet e këtij raporti.

**Të dhënat statistikore:** Për aq sa kishte të dhëna empirike, treguesit kryesorë të ofrimit të shërbimeve sociale janë paraqitur për secilën nga 10 komunat mostër, duke përfshirë të dhëna siç janë madhësia e popullsisë dhe numri i personave që përfitojnë nga skemat e ndihmës sociale, pensionale dhe të aftësisë së kufizuar. Projekti paraqiti një kërkesë për të dhëna në Agjencinë e Statistikave të Kosovës, e cila u përgjigj në kohë dhe ofroi të dhënat e tyre të ndara sipas komunave. Të dhënat empirike të paraqitura në tabela për çdo komunë u morën nga dy publikime të Agjencisë së Statistikave të Kosovës: (1) Regjistrimi i Popullsisë, Ekonomive Familjare dhe Banesave në Kosovë (2011), dhe; (2) Statistikat e Mirëqenies Sociale 2016.

**Burime dytësore:** Shqyrtimi nga zyra i burimeve dytësore u bë për të njohur kontekstin ligjor dhe fiskal. Kjo ka përfshirë shqyrtimin e politikave kombëtare dhe lokale dhe të dokumenteve ligjore dhe fiskale që adresojnë çështjet e shërbimeve sociale dhe kompetencat e institucioneve të nivelit qendror dhe lokal, si dhe analizën e raporteve dhe studimeve të ndryshme kërkimore në dispozicion. Edhe pse nuk u intervistuan, informacionet nga disa ofrues të shërbimeve sociale u morën nga raportet e tyre vjetore, dokumentet zyrtare publike të të dhënave si dhe raportet analitike nga burime të tjera, d.m.th. raportet e MPMS-së dhe QPS-ve. Procesi ka përfshirë hapat e mëposhtëm:

- Shqyrtimi i Politikave Kombëtare për të përcaktuar qasjen strategjike të Qeverisë drejt decentralizimit të shërbimeve sociale te komunat.
- Analiza e ligjeve dhe akteve nënligjore, që rregullojnë çështjet lidhur me përgjegjësitë e organeve publike në lidhje me shërbimet sociale, procesin e decentralizimit, procedurat për transferimin e kompetencave tek komunat, kornizën rregullatore të financimit etj. Analiza ka përfshirë identifikimin e kompetencave të institucioneve të Kosovës dhe detyrimin e tyre ligjor për ofrimin e shërbimeve sociale.
- Zbatimi i legjislacionit dhe informacionet e tjera kryesore u shqyrtuan dhe diskutuan në takimet e organizuara me përfaqësuesin e Ministrisë së Financave dhe përfaqësues të tjerë të OJQ-ve nga muaji majderi në korrik të vitit 2017 (shih shtojcën 2 për listën e palëve të interesit të konsultuara). Performanca, planifikimi dhe buxhetimi në nivel lokal u analizuan duke zhvilluar vizita dhe takime me përfaqësuesit e QPS-ve në komuna.

- Rregulloret e komunave për ndarjen e subvencioneve dhe statutet e QPS-ve u shqyrtuan për të kuptuar kompetencat e tyre dhe strukturën brenda të cilës ato funksionojnë, si dhe procedurat për shpërndarjen e subvencioneve. Për më tepër, qasja në subvencione dhe disponueshmëria e fondeve për ofrimin e shërbimeve sociale u diskutua në takimet me ofruesit joqeveritarë të shërbimeve sociale (p.sh. CLARD, HADIKOS, SOS Fshatrat e fëmijëve dhe Down Syndrome Kosova). Burime shtesë për shqyrtim ishin Raporti i Progresit i Komisionit Evropian për vitin 2016, Raportet e Qeverisë për punën e Qeverisë në vitin 2015 dhe 2016, Raportet Statistikore nga Agjencia e Statistikave e Kosovës, raportet e KE-së që mbështesin MPMS-në, raportet e UNDP-së dhe Bankës Botërore (shih shtojcën I ose Listën e referencave).

Raporti u planifikua dhe zbatua si një seri aktivitete të zhvilluara në tre faza kryesore:

- faza përgatitore (përgatitja e instrumenteve dhe shqyrtimi i të dhënave sekondare);
- faza e mbledhjes së të dhënave (mbledhja e të dhënave nga anketat dhe intervistat); dhe
- faza përfundimtare (analiza dhe përmbledhja e rezultateve).

### 3. Kufizimet

Janë disa kufizime të rëndësishme që duhet të merren parasysh për këtë raport. Së pari, ekipi humtues u përqendrua në ato shërbime dhe grupe të synuara që ishin relevante për zbatimin e Projektit; përkatësisht, a) shërbimet rezidenciale dhe të kujdesit ditor me bazë në komunitet b) ofruesit e kujdesit ditor për fëmijët dhe të rriturit e cenusshëm dhe të përjashtuar, c) shërbimet në shtëpi dhe me bazë në shtëpi për fëmijët dhe të rriturit në nevojë dhe d) ofruesit e shërbimeve për viktimat e dhunës në familje dhe trafikimit. Për ato institucione dhe organizata që janë intervistuar, raporti nuk përfshin tërë mandatin ose portfolion e shërbimeve të ofruara përgjatë viteve, por mbulon fushat kyçe të përfshirjes së tyre, bazuar në informacionet e ofruara në intervista dhe pyetësorë. Informacioni rreth mandatit të Ministrisë së Punës dhe Mirëqenies Sociale dhe Këshillit të Përgjithshëm të Shërbimeve Sociale dhe Familjare është bazuar në kornizën ligjore.

Së dyti, nuk ka pasur të dhëna në lidhje me anketat për buxhetin e ekonomive familjare ose anketat e fuqisë punëtore të ndara sipas komunave. Të dhënat empirike për numrin e përfituesve të QPS-së shpesh janë çorientuese ose jo konsistente nëpër komuna, sepse komunat nuk kanë rregulla të përcaktuara qartë se cilat grupe i konsiderojnë përfitues, pasi që disa grupe marrin vetëm mbështetje administrative. Nuk ka pasur të dhëna për treguesit e shërbimeve sociale për Mitrovicën e Veriut.

Së treti, disa OJQ të cilat nuk janë të licencuara nga shteti për ofrimin e shërbimeve sociale nuk u pajtuan të jenë pjesë e studimit, dhe deklaruan se arsyeja për këtë është pikërisht se nuk kanë licencë për këtë punë. Në disa nga Qendrat për Punë Sociale ka pasur hezitim të dukshëm për të treguar numrin e saktë të përfituesve dhe shërbimeve të ofruara dhe ka pasur tendencë për t'u përqendruar në disa aspekte negative të punës së tyre.

Sa i përket afatit kohor, raporti përmban të dhëna nga viti 2016 dhe në disa raste nga viti 2015. Të dhënat e vitit 2017 nuk ishin në dispozicion të autorëve. Prandaj, përveç në rastet kur specifikohet ndryshe, të dhënat i referohen vitit 2016.

#### **4. Çështje që lidhen me etikën**

Për të siguruar konfidencialitetin, emrat e të anketuarve nuk janë paraqitur në raport. Nga të gjithë të anketuarit është kërkuar leje për të përdorur informacionin e ofruar në të dhëna, dhe ata u siguruan se nuk do të ketë citime të drejtpërdrejta. Të dhënat e marra nga të anketuarit janë të siguruara në dosje të mbrojtura me fjalëkalim.

### 3. Kuadri ligjor, institucional dhe fiskal

Shërbimet sociale për njerëzit në rrezik janë kompetence 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.

Shërbimet sociale në Kosovë janë të dizajnuara për t'ju shërbyer të rriturve dhe fëmijëve me aftësi të kufizuara; familjeve me vështirësi martesore; të zvogëlojë pengesat në tregun e punës; të moshuarit; njerëzit me sëmundje afatgjate dhe kronike; fëmijët dhe të rriturit të rrezikuar nga abuzimi fizik ose seksual; të rinjtë dhe të rriturit me probleme të abuzimit me drogë dhe substanca; fëmijët e privuar nga kujdesi prindëror, të keqtrajtuar nga familjet e tyre ose në konflikt me ligjin.<sup>5</sup>

#### 1. Kuadri ligjor

##### *Decentralizimi*

Deri në fund të vitit 2009, DPSF-ja dhe MPMS-ja i menaxhonin dhe ofronin 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 të Mirëkuptimit (MM)** të nënshkruar midis tre Ministrive (Ministrisë së Punës dhe Mirëqenies Sociale, Ministrisë së Administrimit të Pushtetit Lokal dhe Ministrisë së Financave) dhe komunave përkatëse. MM-ja transferoi përgjegjësinë për ofrimin e shërbimeve sociale nga MPMS-ja te Komunitet 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.

MM-ja specifikon se: “shërbimet sociale do të administrohen si kompetencë e transferuar te komunat, bazuar në buxhetin e transferuar nga MPMS-ja. Komunitet do të jenë plotësisht përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve sociale në komunë dhe buxheti i transferuar nga MPMS-ja nuk mund të përdoret për qëllime të tjera”.<sup>6</sup> Për më tepër, MM-ja përcakton se “MF-ja në bashkëpunim me MPMS-në do të sigurojë transferimin e financave nga niveli qendror në nivel lokal për secilën komunë, sipas disa parametrave të caktuar nga ministrinë përkatëse në secilën kategori të shpenzimeve ekonomike”. Nga ana tjetër, sipas Ligjit bazë për Shërbime Sociale dhe Familjare “Ministria megjithatë rezervon të drejtën të përcaktojë se ku, si dhe nga kush do të ofrohen këto shërbime” (neni 2.3).<sup>7</sup> Udhëzimi Administrativ i Qeverisë nr. 01/2010 është nxjerrë për procedurat për delegimin e përgjegjësisë të skemës së ndihmës sociale në nivel lokal.<sup>8</sup>

5 Strategjia për Decentralizimin e Shërbimeve Sociale (2012-2017), shtator 2012: [http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/Strategjia\\_per\\_Decimalizimin\\_e\\_Sherbimeve\\_Sociale\\_ne\\_Kosove\\_2013-2017.pdf](http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/Strategjia_per_Decimalizimin_e_Sherbimeve_Sociale_ne_Kosove_2013-2017.pdf) qasur më 10 korrik 2017

6 MM-ja është në dispozicion vetëm në kopje fizike.

7 Ligji për Shërbimet Sociale dhe Familjare, Ligji nr. 02/I-17 Gazeta Zyrtare e Institucioneve të Përkohshme të Vetëqeverisjes në Kosovë/Prishtinë: Viti II/nr. 12/01 maj 2007: <https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=2447> qasur më 10 korrik 2017

8 UA nr. 01/2010 (MPMS) për procedurat për delegimin e përgjegjësisë për skemën e ndihmës sociale në nivel lokal të Qeverisë së Kosovës, 23 mars 2010, [http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/UA\\_nr.012010\\_per\\_procedurat\\_per\\_delegimin\\_e\\_pergjegjesive\\_](http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/UA_nr.012010_per_procedurat_per_delegimin_e_pergjegjesive_)

Ligjërisht, MPMS-ja ende shpërndan buxhetin sipas planifikimit të komunës, dhe ajo mbetet autoriteti kompetent për të zhvilluar politikat për punën dhe mirëqenien sociale, hartimin dhe zbatimin e legjislacionit në këto fusha, monitorimin e punësimit dhe mirëqenies sociale dhe të propozojë masa aktive dhe të duhura, mbështetjen e politikave të veprimit dhe praktikave të punës së mirëqenies sociale, mbrojtjen e familjeve dhe të miturve, menaxhimin dhe mbikëqyrjen e institucioneve publike administrative të punës dhe mirëqenies sociale, si dhe bashkëpunimin me komunitetin, zyrat për mirëqenie sociale dhe institucionet e tjera të përfshira në zbatimin e politikave të punës dhe të mirëqenies sociale.<sup>9</sup>Përveç kësaj, Ligji i ndryshuar për Shërbimet Sociale dhe Familjare më tej konfirmon se “ me qëllim që t’ju mundësojë komunave dhe organizatave të ofrojnë shërbime sociale dhe familjare dhe të kryejnë funksione të tilla në emër të saj, Ministria do të ndajë fonde vjetore për këtë qëllim përmes një shpallje publike të blerjes së shërbimeve” (neni 2.4).<sup>10</sup>

“Strategjia për Decentralizimin e Shërbimeve Sociale 2013–2017” përcakton rolet dhe përgjegjësitë e palëve të ndryshme të interesit që merren me shërbimet sociale dhe procesin e decentralizimit të këtyre shërbimeve. Strategjia përcakton shërbimet sociale si ndërhyrje të ofruara për individët, familjet dhe komunitetet për të ndihmuar në reduktimin e varfërisë, zvogëlimin e rreziqeve, rritjen e përfshirjes dhe integritit dhe për të jetuar jetë të plotë dhe të kënaqshme.

### *Licencimi*

MPMS-ja ka autoritetin përfundimtar për të mbikëqyrur licencimin dhe performancën profesionale të OJQ-ve në nivel lokal që ofrojnë shërbime për grupet e cenushme, duke përfshirë viktimat e dhunës me bazë gjinore. Për të siguruar cilësinë e ofrimit të shërbimeve sociale, MPMS-ja ka vendosur standarde cilësore për organizatat që ofrojnë shërbime familjare dhe sociale, dhe për stafin.

1. **Standardet për organizatat:** Procesi i licencimit filloi me nxjerrjen e Udhëzimit Administrativ 17/2013 për Licencimin e Personave Juridikë/Organizatave që ofrojnë shërbime sociale dhe familjare. MPMS-ja ka përcaktuar 22 Standarde Minimale të Cilësisë (SMC), të cilave duhet t’u përmbahen ofruesit shtetërorë dhe jo shtetërorë të shërbimeve sociale. Tre SMC shtesë pritet të hartohen, edhe pse aktualisht nuk ka ndonjë plan specifik që kjo të vazhdohet. Secila prej këtyre grupeve të standardeve është specifike për një kategori personash në nevojë, duke përfshirë fëmijët (d.m.th. SMC për të punuar me fëmijët pa kujdes prindëror, SMC për të punuar me fëmijët me sjellje asociale, SMC për të punuar me personat me aftësi të kufizuara etj.). Secili standard shoqërohet me një udhëzues që ofron udhëzime dhe informacione në lidhje me mënyrën e plotësimit të dokumenteve dhe proceset e nevojshme për të mbështetur monitorimin e pajtueshmërisë me standardet e dakorduara. Secili standard ndahet në standarde strukturore (deklaratat e dakorduara që identifikojnë kërkesat strukturore të shërbimit) dhe standardet funksionale (deklaratat që përcaktojnë kriteret për matjen e proceseve të shërbimit dhe aktiviteteve në arritjen e qëllimit të shërbimit). Standardet strukturore përcaktohen për organizimin, objektet dhe zhvillimin e stafit, ndërsa shërbimet funksionale përcaktohen për pranimin dhe vlerësimin, planifikimin, rishikimin, monitorimin etj. Kur është e mundur, për standarde përcaktohen treguesit e performancës.

per\_skemen\_e\_ndihmes\_sociale.pdf qasur në korrik 2017

<sup>9</sup> Shtojca 10, Rregullorja e Qeverisë nr 02/2011 për fushat e përgjegjësisë administrative të zyrës së kryeministrit dhe ministrive: [http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/Rregullorja\\_02-2011-e\\_miratuar\\_nga\\_Qeveria-finale.pdf](http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/Rregullorja_02-2011-e_miratuar_nga_Qeveria-finale.pdf) qasur më 10 korrik 2017

<sup>10</sup> Ligji nr. 04/l-081 për amendamentimin dhe plotësimin e Ligjit nr. 02/l-17 për Shërbimet Sociale dhe Familjare Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës/nr. 5/05 prill 2012, Prishtinë: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2447> qasur më 11 korrik 2017

2. **Standardet për stafin.** MPMS-ja ka përcaktuar 12 standarde për licencimin e stafit që ofron shërbime familjare dhe sociale. Janë tre nivele të stafit që duhet të licencohen dhe rilicencohen çdo tre vjet:
- a. **bazik, d.m.th.** që ofrojnë kujdes për higjienën, shëndetësor, organizime të aktiviteteve për nevojat vitale të personave të cenusëm dhe shërbime të transportit;
  - b. **i mesëm, d.m.th.** që identifikojnë, vlerësojnë dhe ofrojnë ndihmë financiare të përkohshme për familjet e varfra; dhe
  - c. **superior, d.m.th.** që ofrojnë këshillime dhe shërbime profesionale<sup>11</sup>. Gjatë vitit 2016, u licencuan 145 punonjës që ofrojnë shërbime sociale, 87 prej të cilëve ishin në nivelin superior dhe 58 në nivelin bazik.<sup>12</sup>

## 2. Kuadri institucional

Për shkak se decentralizimi zhvillohet nga niveli qendror te institucionet e nivelit komunal janë diskutuar shkurtimisht institucionet në të dy nivelet.

### *Niveli qendror*

**Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale (MPMS)** është institucioni kryesor përgjegjës për organizimin e përgjithshëm dhe cilësinë e shërbimeve sociale dhe familjare në Kosovë. Sipas Ligjit për Shërbimet Sociale dhe Familjare, MPMS-ja është përgjegjëse, ndër të tjera, për:

- zhvillimin e politikave dhe planeve strategjike për ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare;
- sigurimin se politikat dhe planet strategjike janë duke u zbatuar;
- koordinimin e aktiviteteve të organizatave ndërkombëtare dhe joqeveritare për të promovuar zhvillimin dhe zbatimin e politikave të mirëqenies sociale;
- inkurajimin e pjesëmarrjes së komunitetit në çështjet e mirëqenies sociale.<sup>13</sup>

**Departamenti i Politikave Sociale dhe Familjare (DPSF)** funksionon brenda Ministrisë me mandat për të zhvilluar politika dhe akte legjislative të reja, për të përcaktuar standarde për shërbimet sociale dhe mbrojtje sociale, për të mbështetur financiarisht grupet e synuara dhe monitoruar cilësinë e ofrimit të shërbimeve sociale në Kosovë, të ofruara nga organet shtetërore dhe jo shtetërore.

11 Udhëzimi Administrativ (MPMS) nr.13/2013 për Licencimin e Ofruesve të Shërbimeve Sociale dhe Familjare, <http://www.kpshsf-rks.net/sites/default/files/Udh%C3%ABzimi%20administrativ%2013%202013%20p%C3%ABr%20licencimin%20e%20OSHSF-%20niveli%20bazik%20dhe%20i%20mes%C3%ABm.pdf> qasur më 11 korrik 2017.

12 Raporti vjetor i punës së Qeverisë për vitin 2016: <http://www.kryeministri-ks.net/> qasur më 11 korrik 2017

13 Nenet 2.1 dhe 2.2 i Ligjit për Shërbimet Sociale dhe Familjare, miratuar në vitin 2005 nga Kuvendi i Kosovës, amendamentuar dhe plotësuar në vitin 2012.

Sipas MPMS-së, DPSF-ja ka të punësuar dyzet e pesë (45) punonjës. Në dokumentin përmbledhës të arritjeve të saj vjetore të vitit 2016, MPMS-ja thotë se gjatë vitit 2016 iu ka mundur të përfitojë nga ndihma sociale mbi 26,000 familjeve në Kosovë, që përfshin 107,000 anëtarë të familjes. MPMS-ja po ashtu raporton se ka financuar 6 qendra rajonale strehimi për mbrojtje nga dhuna në familje, ku janë ofruar shërbime sociale në 420 raste të dhunës në familje, ku numri i viktimave ishte 237 gra dhe 186 fëmijë.<sup>14</sup>

**Këshilli i Përgjithshëm i Shërbimeve Sociale dhe Familjare (KPSHSF)** sipas ligjit është organi qendror relevant për sektorin e shërbimeve sociale në Kosovë. KPSHSF-ja është e pavarur në ushtrimin e funksioneve të saj, por MPMS-ja siguron mbështetje administrative dhe lehtësira për funksionimin e saj. KPSHSF-ja përbëhet nga njëzet e një anëtarë, nga të cilët: njëmbëdhjetë anëtarë të zgjedhur nga profesionistë të Shërbimeve Sociale dhe Familjare në regjistrin e Këshillit; dy anëtarë të emëruar nga Asociacioni i Komunave të Përbashkëta, dy anëtarë të emëruar nga Universiteti i Prishtinës; një anëtar i emëruar nga Këshilli i Përgjithshëm Shëndetësor; një nga organizatat joqeveritare dhe katër të emëruar nga MPMS-ja.<sup>15</sup> Ndër të tjera, këshilli është përgjegjës:

- për mbajtjen e regjistrin të ofruesve të shërbimeve sociale dhe familjare të licencuar për të vepruar në Kosovë;
- për të vendosur kush mund të ketë licencë dhe të bëhet ofrues i shërbimeve sociale dhe çfarë zhvillimi i vazhdueshëm profesional nevojitet për këta profesionistë;
- për të hetuar ankesat kundër ofruesve të shërbimeve dhe vendosur për masat disiplinore, duke përfshirë heqjen e ofruesve të shërbimeve nga regjistri.<sup>16</sup>

Megjithë decentralizimin e shërbimeve sociale në Kosovë, një numër i ofruesve të shërbimeve sociale mbetet nën administrimin dhe mbikëqyrjen e MPMS-së,<sup>17</sup> respektivisht **Shtëpia e të moshuarve në Prishtinë** dhe **Instituti special i Shtimes** që kujdesen për të moshuarit, duke përfshirë shërbime si kujdesi shëndetësor, kujdesti mendor dhe kujdesi dentar. Sipas raportit vjetor të vitit 2016 të MPMS-së, në dhjetor 2016, 69 përfitues janë vendosur në Shtëpinë e të moshuarve në Prishtinë, ndërsa 60 përfitues janë vendosur në Institutin special të Shtimes. Shërbime njëzet e katër orë janë ofruar për përfituesit dhe familjet e tyre, duke përfshirë shërbimet mjekësore dhe ato sociale.

Përveç këtyre dy institucioneve të menaxhuara nga MPMS-ja, të gjitha shërbimet e ofruara për të moshuarit dhe personat me aftësi të kufizuara janë decentralizuar në fillim të vitit 2016. Këto përfshijnë tre shtëpi komunitare për të moshuarit në Istog, Skënderaj dhe Graçanicë, dhe shtatë shtëpi komunitare për personat me aftësi të kufizuara mendore në Shtime, Ferizaj, Vushtri, Deçan, Lipjan, Kamenicë dhe Graçanicë. Dy shtëpitë e para komunitare që u decentralizuan si projekt pilot në vitin 2014 ishin në **Skënderaj dhe Graçanicë**. Vlen të theksohet se ka mungesë të theksuar të informacionit dhe të

14 Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale (MPMS) Arritjet e MPMS-së gjatë vitit 2016. <http://mpms.rks-gov.net/Portals/0/Librat/Te%20arriturat%20e%20MPMS%20per%202016.pdf>, qasur më 10 korrik 2017

15 Neni 5.9 i Ligjit për Shërbimet Sociale dhe Familjare, miratuar në vitin 2005 nga Kuvendi i Kosovës, amendamentuar dhe plotësuar në vitin 2012.

16 Neni 5.3 i Ligjit për Shërbime Sociale dhe Familjare

17 Save the Children (nuk ka vit të specifikuar), Vlerësimi i nevojave për Qendrën për Punës Sociale në tre komuna të Kosovës, në Prishtinë, Ferizaj dhe Klinë.

dhënave për shtëpitë komunitare në Kosovë; si rezultat, çdo vlerësim i cilësisë së shërbimeve të ofruara në këto shtëpi komunitare është i kufizuar në fushëveprim dhe natyrë.

**Institucioni rezidencial (shtëpia komunitare) për të moshuarit pa përkujdesje familjare në Skënderaj** ofron akomodim për deri në 20 banorë, me gjithsej 13 punonjës. Përfituesit e vendosur në këtë shtëpi komunitare janë persona të të dy gjinive, të moshës 65 vjeçare ose më të moshuar, me nivele të ndryshme të aftësisë së kufizuar fizike dhe mendore, si pasojë e moshës.

**Institucioni rezidencial (shtëpia komunitare) për personat me aftësi të kufizuara mendore në Graçanicë** ka 7 punonjës dhe mund të akomodojë deri në 10 banorë. Banorët e vendosur këtu janë nga 20 deri në 50 vjeç dhe kanë diagnoza të ndryshme psikiatrike.

Institucionet (shtëpitë komunitare) ofrojnë shërbime kujdesi bazë —si akomodimi, ushqimi dhe kujdesi shëndetësor, si dhe disa aktivitete rekreative si shikimi i TV-së, loja me letra ose me shah. Megjithatë, nuk ofrohen aktivitete të mirëfillta arsimore ose aktivitete të ndërhyrjes profesionale (stimulim dhe rehabilitim).

Numri i stafit në këto institucione është i përshtatshëm, dhe pjesa më e madhe kanë shkollim të mesëm dhe disa vite përvojë në fushat përkatëse të kujdesit dhe shërbimeve sociale.

Sfida kryesore mbesin trajnimet e pamjaftueshme të stafit për punën metodologjike dhe psiko-sociale, mungesa e ekspertizës profesionale, rrjetëzimi joadekuat dhe partneritetet me komunitetin, integrimi i pamjaftueshëm i përfituesve në komunitet, si dhe investimi i pamjaftueshëm në objekte.

Të dy këto institucione janë financuar nga MPMS-ja dhe menaxhuar nga Njësia për kujdes rezidenciale DPSF-së deri në korrik 2014. Në korrik 2014, u nënshkruan dy Memorandume mirëkuptimi në mes MPMS-së dhe komunës së **Skënderajit dhe Graçanicës**, sipas të cilave përgjegjësia për ofrimin e shërbimeve të kujdesit rezidencial dhe menaxhimit të institucioneve i bartej komunave. Sipas MPMS-së, fillimisht decentralizimi i këtyre shërbimeve kishte vështirësi në aspektin e menaxhimit të institucioneve dhe furnizimin e tyre me mallrat e nevojshme (ushqimore) dhe (arsimore, të zyrës etj.); pavarësisht kësaj, aktualisht shtëpitë funksionojnë në pajtim me MM-të e nënshkruara në mes MPMS-së dhe komunave.

### *Niveli komunal*

Komunat e Kosovës qeverisen me Ligjin për Vetëqeverisjen Lokale që përcakton statusin e komunave dhe kompetencat e organeve komunale.<sup>18</sup> Korniza legjislative mandaton Qendrat shtetërore për Punë Sociale si organet kryesore të autoriteteve komunale për të siguruar ofrimin e kujdesit social, mbrojtjen sociale dhe këshillimin në rrethanat ku një fëmijë/i rritur ka nevojë për shërbime sociale dhe familjare.

Zakonisht QPS-të përmbushin dy detyra kryesore: (1) caktimin e përfitimeve mujore sipas skemave ekzistuese të ndihmës sociale dhe (2) ofrimin e shërbimeve për grupet e cenueshme. Së pari, Qendrat

<sup>18</sup> Ligji për Vetëqeverisje Lokale, Ligji nr. 03/I-040 Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës/Prishtinë: viti III/nr. 28/04 qershor 2008: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2530>, qasur më 10 korrik 2017.



për Punë Sociale janë autoritetet kompetente për administrimin e Skemës së ndihmës sociale.<sup>19</sup> Udhëzimi Administrativ i Qeverisë nr. 01/2010 për procedurat e delegimit të përgjegjësive të skemës së ndihmës sociale në nivelin lokal përcakton që komunat janë përgjegjëse për zhvillimin e procedurave për ofrimin e ndihmës sociale në lidhje me kriteret për aplikimin për ndihmë sociale, verifikimin dhe ri-verifikimin e familjeve, kalimin e rasteve në Komision Mjekësor etj.<sup>20</sup>

Për më tepër, Qendrat për Punë Sociale janë po ashtu organet kryesore të autoriteteve komunale me mandat për të ofruar shërbime sociale si këshillime familjare, këshillime për çështjet e mbrojtjes sociale dhe referimin të shërbimit të tjera relevante (nëse ekzistojnë në nivel lokal). Sipas LShSF-së, secila komunë themelon dhe mban një Qendër për Punë Sociale, ku ka profesionistë të trajnuar dhe të kualifikuar dhe zyrtarë të shërbimit social.<sup>21</sup> Referencat për kompetencat e Qendrave për Punë Sociale gjenden në disa ligje, duke përfshirë Ligjin për Shërbimet Sociale dhe Familjare, Ligjin për Mbrojtje nga Dhuna në Familje dhe Kodin e Drejtësisë për të Mitur.

### 3. Kuadri fiskal

#### *Niveli qendror*

Buxheti i Kosovës miratohet në fund të çdo viti nga Kuvendi i Kosovës përmes Ligjit për Buxhetin, që përcakton shpenzimet e secilës organizatë buxhetore të financuar nga buxheti publik kombëtar. Buxheti vjetor i Kosovës për vitin 2017 është 2,001 milion euro, nga të cilat 376 milion euro (18.8 për qind) i janë ndarë MPMS-së, duke e bërë atë Ministrinë me buxhetin më të madh. Buxheti vjetor i MPMS-së për vitin 2017 ishte 367 milion euro, nga i cili 7.40 për qind është i ndarë për ndihmë sociale dhe 1.28 për qind për shërbimet sociale.<sup>22</sup> Për më tepër, financimi i shërbimeve sociale si kompetencë e transferuar nga MPMS-ja në komuna përfshihet në grantin e përgjithshëm të secilës komunë.

#### *Niveli komunal*

Në lidhje me buxhetin që do të sigurohet për zbatimin e kompetencave të tyre, “në përputhje me politikat ekonomike kombëtare dhe duke pasur parasysh qëndrueshmërinë fiskale të komunave dhe Qeverisë, Komunat e Kosovës kanë të drejtë të kenë burime të mjaftueshme financiare me të cilat mund të disponojnë lirshëm gjatë ushtrimit të kompetencave të tyre komunale në përputhje me ligjet e zbatueshme të Kosovës.” (neni 2.1).<sup>23</sup>

19 Ligji për skemën e ndihmës sociale në Kosovë Ligji nr. 2003/15, në dispozicion në: <https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=2460> qasur më 11 korrik 2017

20 UA nr. 01/2010 (MPMS) për procedurat për delegimin e përgjegjësive për skemën e ndihmës sociale në nivel lokal të Qeverisë së Kosovës, 23 mars 2010, [http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/UA\\_nr.01-2010\\_per\\_procedurat\\_per\\_delegimin\\_e\\_pergjegjese\\_per\\_skemen\\_e\\_ndihmes\\_sociale.pdf](http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/UA_nr.01-2010_per_procedurat_per_delegimin_e_pergjegjese_per_skemen_e_ndihmes_sociale.pdf) qasur më 11 korrik 2017

21 Neni 7.1 i Ligjit për Shërbime Sociale dhe Familjare

22 Ligji për Buxhetin e Republikës së Kosovës për Vitin 2017, Ligji nr. 05/I –125 Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës/nr. 1/06 janar 2017, Prishtinë, në dispozicion në: <http://mf.rks-gov.net/desk/inc/media/319C5CEF-38CF-4E34-A1F3-A581FC1DE627.pdf> qasur 6 tetor 2017

23 Ligji për Financat e Pushtetit Lokal Ligji nr. 03/ L- 049 Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës/Prishtinë: Viti III/nr. 27/03 qershor 2008: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2525>, qasur 11 korrik 2017.

Ofrimi i shërbimeve sociale të transferuara nga niveli qendror tek pushtetet lokale konsiderohet të jetë kompetencë komunale dhe Ligji për Vetëqeverisjen Lokale parashikon që komunat të financojnë këto shërbime.<sup>24</sup> Ndër të tjera, ofrimi i shërbimeve në lidhje me arsimin, shëndetësinë dhe mirëqenien sociale janë në interes të popullatës së komunës dhe konsiderohen gjithashtu si kompetenca komunale (neni 17.k).

Në zbatimin e mandatit të tyre, komunave sigurohen jo vetëm me të hyrat vetanake por ato mund të financohen edhe nga grantet nga Qeveria, donacionet dhe/ose të hyrat e tjera (neni 24.2). Legjislacioni në lidhje me Financat e Pushtetit Lokal parasheh që mund të ofrohen grante operacionale, të ndara në grante të përgjithshme dhe specifike në buxhetin e Kosovës. Grantet specifike ndahen për shëndetin dhe arsimin bazuar në një formulë.<sup>25</sup> Formula zakonisht llogaritet në bazë të kritereve të ndryshme të shëndetësisë dhe arsimimit, duke përfshirë por pa u kufizuar në madhësinë e popullsisë, shpërndarjen e moshës dhe gjinisë, përgjegjësitë publike primare dhe sekondare në shëndetësi dhe arsim, numrin e stafit, numrin e qendrave të kujdesit etj.<sup>26</sup> Derisa stafi i QPS-së rishikon dokumentet për ndihmë sociale dhe forma të tjera të përfitimeve, linja buxhetore për pagesën e tyre vjen nga MPMS-ja. Llogaritja me kritere të ngjashme nuk është parashikuar për ofrimin e shërbimeve sociale, sepse aktualisht nuk ka grante specifike sipas Ligjit për Financat e Pushtetit Lokal. Llogaritja është statike pasi nuk merr në konsideratë faktorët e ndryshëm të rrezikut dhe ka trend rënës për shkak të mospërfshirjes së faktorëve vjetorë të rrezikut ose faktit se secila komunë ka nevojat e saj bazuar në çështjet sociale të identifikuar në nivel lokal<sup>27</sup>. Përveç kësaj, “Strategjia për Decentralizimin e Shërbimeve Sociale 2013-2017” kërkon decentralizimin e shërbimeve bazuar në një formulë të ngjashme të ndarjes së buxhetit për shëndetësi dhe arsim<sup>28</sup>. Megjithatë, kriteret dhe parametrat për hartimin e një formule të tillë ende nuk janë përcaktuar.

Komunave u kërkohet të ofrojnë shërbimet në kuadër të një kompetence të deleguar në mënyrë të hapur dhe në baza të barabarta. Prandaj, Ligji për Financat e Pushtetit Lokal parasheh se MF-ja, Qeveria e Kosovës dhe Kuvendi i Kosovës duhet të sigurojnë që përmes buxhetit vjetor të Kosovës komunave t’u ofrohen mjetet dhe fondet e nevojshme financiare për të siguruar përmbushjen e kompetencave të deleguara në komuna. Këto fonde duhet të jenë të mjaftueshme për përmbushjen e shpenzimeve që llogariten në mënyrë të arsyeshme nga komunat, duke përfshirë kompetencat dhe përgjegjësitë e deleguara.<sup>29</sup>

24 Neni 17 i Ligjit për Vetëqeverisjen Lokale të Kosovës, [http://www.assembly-kosova.org/common/docs/ligjet/2008\\_03-L040\\_en.pdf](http://www.assembly-kosova.org/common/docs/ligjet/2008_03-L040_en.pdf) qasur më 6 tetor 2017: “ofrimi i shërbimeve familjare dhe shërbimeve të tjera të mirëqenies sociale, siç janë kujdesi për të cenueshmit, strehimi familjar, kujdesi për fëmijët, kujdesi për të moshuarit, duke përfshirë regjistrimin dhe licencimin e këtyre qendrave të kujdesit, punësimi, pagesa e rrogave dhe trajnimi i profesionistëve të mirëqenies sociale.”

25 Neni 23, 24 dhe 25 i Ligjit për Financat e Pushtetit Lokal, në dispozicion në <https://mapl.rks-gov.net/getattachment/e2cb7a11-53d8-44e7-8b72-19dafa170bf6/Ligji-per-financat-e-Pushtetit-Lokal.aspx>. Qasur më 13 korrik 2017

26 Neni 24 dhe 25 i Ligjit për Financat e Pushtetit Lokal përcaktojnë se grantet shtesë specifike llogariten nga një formulë e paracaktuar nga Komisioni i Granteve bazuar në numrin e stafit në arsim dhe shëndetësi, nevojat e veçanta për arsim dhe shëndetësi të komunave përkatëse, shpenzimet operative që nuk përfshijnë pagat, nevojat e nxënësve dhe përfituesve të shërbimeve shëndetësore, duke përfshirë komunitetet joshumicë. Duhet të merret parasysh edhe mosha dhe shpërndarja gjinore e popullsisë së regjistruar të ofruesit e kujdesit parësor shëndetësor, duke përfshirë nevojat e të moshuarve dhe personave me kujdes të veçantë shëndetësor.

27 Raporti për Modelin e Decentralizimit të mëtejshëm dhe zhvillimin e shërbimeve sociale, James O’Brien, korrik 2015 Mbështetja e BE-së për Ministrinë e Punës dhe Mirëqenies Sociale (MPMS) për Forcimin e Mekanizmave për Zbatimin e Decentralizimit të shërbimeve sociale, në dispozicion vetëm si kopje fizike

28 Strategjia për Decentralizimin e Shërbimeve Sociale (2012-2017), shtator 2012: [http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/Strategjia\\_per\\_Decentralizimin\\_e\\_Sherbimeve\\_Sociale\\_ne\\_Kosove\\_2013-2017.pdf](http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/Strategjia_per_Decentralizimin_e_Sherbimeve_Sociale_ne_Kosove_2013-2017.pdf) qasur më 13 korrik 2017

29 Shih nenin 2 për Pavarësinë Financiare të Komunave, të Ligjit të Kosovës për Financat e Pushtetit Lokal në dispozicion në <https://mapl.rks-gov.net/getattachment/e2cb7a11-53d8-44e7-8b72-19dafa170bf6/Ligji-per-financat-e-Pushtetit-Lokal.aspx> qasur më 12 korrik 2017

Aktualisht nuk ka ndarje të granteve për plotësimet e shërbimeve sociale, megjithëse ka rekomandime nga qeveria qendrore. QPS-të nuk e menaxhojnë buxhetin; buxheti është i centralizuar në qeverinë lokale dhe ka linja specifike buxhetore për stafin, pajisjet dhe mallrat/shërbimet, jo për shërbime sociale profesionale. Pagat e stafit administrohen nga pushteti lokal.

QPS-të nuk kanë të drejtë të krijojnë burimet e tyre të të hyrave. Në vitin 2016, QPS-ja në Fushë Kosovë ka filluar të lëshojë disa dokumente administrative për qytetarët e saj (p.sh. deklarata për aftësinë për të punuar, certifikimin për marrjen ose humbjen e të drejtës së shtetësisë, deklaratën për statusin e punësimit etj.) dhe tarifatat administrative do të transferoheshin në buxhetin e komunës. Sipas të intervistuarve, të hyrat nga tarifatat administrative duhet të ishin përdorur për shërbimet sociale, por ky proces u ndalua me rekomandimin e Auditorit të Përgjithshëm, me arsyetimin se këto veprime nuk mbështeten me ligj. Në anën tjetër, komunat e Kosovës kanë autoritetin për bashkëpunim me bizneset lokale për përmirësimin e jetës së grupeve të cënueshme në komunë. Shembull është komuna e Prishtinës, e cila në bashkëpunim me ofruesit e transportit publik i ka liruar personat e moshuar (mbi 65 vjet) dhe personat me aftësi të kufizuara nga pagesa e biletave të udhëtimit brenda komunës kur e shfrytëzojnë transportin publik.

## 4. Ofruesit publikë dhe joqeveritarë të shërbimeve

Me decentralizimin e shërbimeve sociale në Kosovë, Drejtoritë komunale për shëndetësi dhe mirëqenie sociale u bënë autoriteti kryesor përgjegjës për sigurimin e mbrojtjes sociale dhe mirëqenies së qytetarëve të tyre sipas standardeve të përcaktuara nga Ministria. Drejtoritë ofrojnë shërbime sociale dhe familjare në territorin e tyre nëpërmjet aktiviteteve të Qendrave për Punë Sociale ose duke ofruar ndihmë financiare ose ndihma të tjera për organizatat joqeveritare për t'ju mundësuar atyre ta bëjnë këtë.

### 1. Komunat dhe Qendrat për Punë Sociale

Janë 40 Qendra për Punë Sociale, një në secilën prej 38 komunave plus dy degë shtesë në Prishtinë. Qeveria lokale është burimi i vetëm i financimit për QPS-të. Sipas Rregulloreve Komunale për ndarjen e subvencioneve, kryetarët e komunave kanë të drejtë të ndajnë subvencione për individët dhe familjet, si dhe të mbështesin aktivitetet e OJQ-ve që ofrojnë shërbime sociale.<sup>30</sup>

#### *Përgjegjësitë e QPS-së*

Ligji për Vetëqeverisjen Lokale (LVL) përcakton shërbimet sociale si kompetencë e komunave në lidhje me “Ofrimin e shërbimeve familjare dhe shërbimeve të tjera të mirëqenies sociale, siç janë kujdesi për të cenueshmit, kujdesi familjar, kujdesi për fëmijët, kujdesi për të moshuarit, duke përfshirë regjistrimin dhe licencimin e këtyre qendrave të kujdesit, punësimin, pagesën e pagave dhe trajnimin e profesionistëve të mirëqenies sociale”.<sup>31</sup>LVL-ja gjithashtu parashikon që autoritetet qendrore në Kosovë do të delegojnë përgjegjësitë tek autoritetet komunale për shpërndarjen e pagesave të ndihmës sociale (duke përjashtuar pensionet).<sup>32</sup> Ligji për Shërbimet Sociale dhe Familjare (LSHSF) mandaton autoritetet komunale me përgjegjësinë:

- që përmes Qendrave për Punë Sociale ose mekanizmave të tjerë, të ofrojnë ndihmë dhe përkujdesje ditore për individët të cilët për shkak të moshës ose aftësisë së kufizuar nuk janë në gjendje t'i kryejnë këto funksione për vete dhe që nuk kanë familje ose ndihmë në dispozicion të tyre [Neni 6.7 (a) (b)];
- për të ofruar shërbime sociale dhe familjare brenda territorit të tyre nëpërmjet aktiviteteve të Qendrave për Punë Sociale ose duke ofruar ndihmë financiare ose ndihma të tjera për organizatat joqeveritare [neni 6.3];

<sup>30</sup> Rregullorja për Subvencionimin e Komunave, nr. 11/2013, në dispozicion në: [https://kk.rks-gov.net/mitrovica/getattachment/Municipality/Assembly/Regulations/Regulloret-Komunale-2013/Rregullorja-Nr--11-2013-per-ndarjen-e-subvencioneve-\(1\).pdf.aspx](https://kk.rks-gov.net/mitrovica/getattachment/Municipality/Assembly/Regulations/Regulloret-Komunale-2013/Rregullorja-Nr--11-2013-per-ndarjen-e-subvencioneve-(1).pdf.aspx) qasur më 14 korrik 2017

<sup>31</sup> Ibid.

<sup>32</sup> Neni 18.1 (e) i Ligjit për Vetëqeverisjen Lokale

- për të përgatitur plane vjetore për zhvillimin dhe mbajtjen e shërbimeve sociale dhe familjare, mirëmbajtjen e bazës së të dhënave dhe statistikave [neni 6.4];
- për të siguruar që Qendrat për Punë Sociale kanë burimet e nevojshme sipas standardeve nga MPMS-ja [neni 6.6].

Ndër të tjera, QPS-të janë përgjegjëse për angazhimin në këto aktivitete:

- të ofrojnë kujdes social dhe këshillim për fëmijët që nuk kanë përkujdesje prindërore, fëmijët me aftësi të kufizuara, fëmijët që vuajnë si pasojë e konflikteve familjare ose problemeve të tjera sociale që i bëjnë ata të kenë nevojë për ndihmë;
- të mirëmbajnë një regjistër të fëmijëve në nevojë dhe të organizojnë vizita të rregullta të familjet;<sup>33</sup>
- të mbrojnë të drejtat e të miturve që janë në konflikt me ligjin nëpërmjet departamentit të Organit të Kujdestarisë të QPS-së, në pajtim me dispozitat e Kodit të Drejtësisë për të Mitur;<sup>34</sup>
- të mbrojnë të drejtat e anëtarëve të familjes dhe të fëmijëve nëpërmjet Organit të Kujdestarisë të QPS-së, në pajtim me dispozitën e Ligjit për Familjen;<sup>35</sup>
- pranimit i raporteve nga autoritetet e zbatimit të ligjit<sup>36</sup>, dhe pjesëmarrja në seancat gjyqësore në shqyrtimin e kërkesave për urdhrat e mbrojtjes për viktimat e dhunës në familje;<sup>37</sup>
- kryerja e vlerësimit profesional të një individi ose familjeje që vjen vetë për ndihmë ose nevoja e të cilëve për shërbime sociale ose familjare është vënë në dukje me mënyra të tjera.<sup>38</sup>

Shumica e Qendrave për Punë Sociale ofrojnë shërbime për afërsisht 50 kategori personash që kanë nevojë për shërbime sociale. Secila Qendër për Punë Sociale mban një regjistër të familjeve dhe fëmijëve në nevojë që banojnë në territorin e tyre dhe që nuk kanë mbështetje familjare ose të komunitetit, si dhe ata që përballen me vështirësi të ndryshme (p.sh. me kujdesin për fëmijët e tyre ose ku një fëmijë është në rrezik të shpërfilljes, shfrytëzimit ose abuzimit ose të ndonjë forme tjetër të lëndimit). QPS-të kryejnë një vlerësim profesional në lidhje me secilin individ ose familje të referuar nga partnerët (duke përfshirë referimet e policisë dhe spitalit, referimet nga shkollat, OJQ-të etj.) ose të cilët vijnë vetë për ndihmë ose që me mënyra të tjera vihen në dukje si persona që kanë nevojë për shërbime sociale ose familjare.

Disa shërbime u ofrohen drejtpërdrejt përfutuesve (këshillimi, vizitat familjare, kujdestaria etj.), disa janë shërbime të bazuara në komunitet, qendra të kujdesit ditor ose kujdes rezidencial. Në disa komuna, si Ferizaji, Gjlani ose Skenderaji, disa shërbime ofrohen në partneritet me OJQ-të. Sa i përket stan-

33 Neni 9.4 i Ligjit për Shërbime Sociale dhe Familjare.

34 Kodi i Drejtësisë për të Mitur – ka shumë dispozita që u japin kompetenca QPS-ve.

35 Ligji për Familjen – ka shumë dispozita që u japin kompetenca QPS-ve.

36 Neni 24 (5) i Ligjit për mbrojtje nga dhuna në familje.

37 Neni 15 (2) 2.4 i Ligjit për mbrojtje nga dhuna në familje.

38 Neni 7.6 i Ligjit për Shërbime Sociale dhe Familjare.

dardeve të shërbimeve sociale dhe ofrimit të shërbimeve sociale nga zyrtarët e QPS-së, secili zyrtar i QPS-së (menaxher i rasteve) mund të ofrojë shërbime në të njëjtën kohë më së shumti për dy fëmijë të abuzuar. Përveç kësaj, secili zyrtar i QPS-së (menaxher i rasteve) mund të ofrojë shërbime maksimumi për 10 fëmijë pa përkujdesje, ndërsa secili zyrtar i QPS-së (menaxher i rasteve) mund të ofrojë shërbime maksimumi për 6 fëmijë në konflikt me ligjin.

## 2. Ofruesit joqeveritarë të shërbimeve

Aktualisht 22 OJQ janë të licencuara për ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare në nivel qendror dhe lokal (p.sh. strehimoret për viktimat e dhunës në familje dhe të trafikimit njerëzor, qendrat e kujdesit ditor dhe qendrat mbështetëse për fëmijët me aftësi të kufizuara, shërbimet e kujdesit të bazuar në familje për fëmijët pa kujdes prindëror etj.). Në vitin 2016, MPMS-ja ka mbështetur projektet e njëzet OJQ-ve.<sup>39</sup>

Mbi 7000 OJQ lokale janë të regjistruara në regjistrin e OJQ-ve në Kosovë, ndërsa rreth 300 janë OJQ që kanë mision mirëqenien sociale. Edhe pse ky numër duket i konsiderueshëm, shumë nga këto OJQ nuk janë aktive në veprimtarinë e tyre për shkak të mungesës së financimit të qëndrueshëm dhe mbeten vetëm si entitete të regjistruara. Nuk ka vlerësim të saktë të numrit të OJQ-ve që aktualisht janë aktive. Qëllimi i MPMS-së është që të sigurojë licenca për ofrimin e shërbimeve sociale për rreth 50 OJQ, sepse ata vlerësojnë se këto OJQ përmbushin standardet e cilësisë dhe po ashtu do të mbulojnë nevojat aktuale. Po ashtu është një numër i vogël i OJQ-ve aktive (më pak se 10) që janë më shumë të fokusuar në avokimin për përfituesit e shërbimeve sociale sesa në ofrimin e drejtpërdrejtë të shërbimeve.

Për më tepër, organizatat ndërkombëtare ofrojnë mbështetje sociale për grupet më të cenueshme si përmes shërbimeve të drejtpërdrejta ashtu edhe me mbështetje financiare. Organizatat ndërkombëtare financojnë edhe disa ofrues lokalë të shërbimeve.

Ligji për Shërbimet Sociale dhe Familjare në Kosovë e pranon rolin e OJQ-ve në ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare, duke theksuar se OJQ-të inkurajohen të ofrojnë shërbime sociale dhe familjare, qoftë me iniciativën e tyre ose, me kontratë, në emër të Drejtorisë komunale ose MPMS-së. MPMS-ja ka autoritetin përfundimtar për të mbikëqyrur licencimin dhe performancën profesionale të OJQ-ve në nivel lokal që ofrojnë shërbime për grupet e cenueshme, duke përfshirë viktimat e dhunës me bazë gjinore. OJQ-të që ofrojnë shërbime sociale dhe familjare duhet të regjistrohen te organi përkatës dhe të licencohen nga Departamenti i Mirëqenies Sociale dhe duhet t'i përmbahen rregulloret, direktivave dhe procedurave që lidhen me aktivitetet e tyre. Në vitin 2014, MPMS-ja nisi procesin e licencimit të OJQ-ve, sipas Udhëzimit Administrativ (nr. 17/2013) për Licencimin e Personave Juridikë/Organizatave që ofrojnë shërbime sociale dhe familjare. UA-ja në mënyrë specifike rregullon çështjet lidhur me dokumentet e nevojshme për dhënien e licencës nga Ministria dhe përcakton organin përgjegjës për licencimin, inspektimin, monitorimin dhe vazhdimin e licencës. Për më tepër, MPMS-ja është përgjegjëse për shpalljen e njoftimit publik për kontraktimin e shërbimeve dhe vendos financimin e OJQ-ve. Ajo

<sup>39</sup> Raporti vjetor i punës së Qeverisë për vitin 2016, në dispozicion në: <http://www.kryeministri-ks.net/> qasur në internet më 11 korrik 2017

po ashtu ekzekuton dhe mbikëqyr raportimin e OJQ-ve të licencuara të përzgjedhura nga Ministria si ofrues të shërbimeve sociale në komunat përkatëse.<sup>40</sup>

Rregullat dhe rregulloret aktuale të përcaktuara në UA tregojnë nevojën për përmirësimin e mëtejshëm të procedurave aktuale, duke përfshirë kompetencat e Komisionit të Licencimit dhe standardet dhe kërkesat për licencimin e personave juridikë që ofrojnë shërbime sociale. Po ashtu UA-ja nuk specifikon dispozitat lidhur me kërkesat për higjienë dhe siguri, procedurat e monitorimit dhe kontrollit të cilësisë dhe qartësinë e procedurave për vazhdimin e licencës.<sup>41</sup> Këto procedura dhe rregulla duhet të harmonizohen për zbatimin e duhur të UA-së dhe harmonizimin e tij me standardet e BE-së.

MPMS-ja ka nisur disa veprime për të promovuar pjesëmarrjen e OJQ-ve në ofrimin e shërbimeve sociale përmes programeve të ndryshme në nivelin lokal dhe qendror. Për shembull, OJQ-ja lokale "PEMA" në Ferizaj ka Memorandum të Mirëkuptimit me Komunën për ofrimin e shërbimeve sociale për fëmijët me aftësi të kufizuara.

Ligji për Ndërmarrjet Sociale që u aprovua nga Parlamenti në Nëntor 2017 pritet të përmirësojë ofrimin e shërbimeve sociale. Ndërmarrjet Sociale pritet t'ju shërbejnë interesave të përgjithshme sociale, në formën e ofrimit të mallrave dhe shërbimeve sociale që rrisin cilësinë e jetës, forcojnë bashkëpunimin social dhe inkurajojnë integrimin e grupeve të cenushme.<sup>42</sup> Ligji pritet të krijojë kushtet e nevojshme për të inkurajuar iniciativa për zhvillimin e aktiviteteve prodhuese me qëllim të gjenerimit të të hyrave për të mbështetur shërbimet e tyre.

40 Neni 3, paragrafi 3.3, nënparagrafi (b.a) dhe neni 2.10 i Ligjit të Kosovës për ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit nr. 02/L-17 për Shërbimet Sociale dhe Familjare, <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2447> qasur më 11 korrik 2017

41 Raporti: Rishikimi i procedurave të miratuara më parë për licencimin e ofruesve të shërbimeve (organizata/institucione), përgatitur nga Alfredas Zabieta, nëntor 2014, Projekti Mbështetja e BE-së për Ministrinë e Punës dhe Mirëqenies Sociale (MPMS) për forcimin e mekanizmave për zbatimin e decentralizimit të shërbimeve sociale, në dispozicion vetëm si kopje fizike

42 Projektligji për Ndërmarrjet Sociale: <http://www.kuvendikosoves.org/common/docs/ligjet/05-L-148.pdf> qasur më 15 korrik 2017.

## 5. Komunitat e përzgjedhura si mostër

### 1. Ferizaj

Qendra për Punë Sociale në Ferizaj u themelua në vitin 1973. QPS-ja punëson gjashtëmbëdhjetë punonjës me kohë të plotë, dymbëdhjetë prej të cilëve janë të licencuar nga shteti dhe katër janë praktikantë. Buxheti vjetor i QPS-së për vitin 2016 ishte 111,937 euro. QPS-ja nuk pranon fonde direkte nga burime të tjera. Komuna e Ferizajit ka ndarë 16,000 euro subvencione për ofruesit joqeveritarë të shërbimeve në Ferizaj gjatë vitit 2016. QPS-ja e Ferizajit i ndau burimet e saj bazuar në statistikat në bazën e saj të të dhënave. QPS-ja në Ferizaj funksionon në pajtim me rregullat e përcaktuara të procedurave, standardet minimale për ofrimin e shërbimeve sociale për grupe të ndryshme dhe udhëzimet për mbrojtjen e fëmijëve. QPS-ja është përgjegjëse për procedurën e dhënies së përfitimeve të ndihmës sociale dhe për ofrimin e shërbimeve sociale sipas nevojave.

**Tabela I: QPS-ja Ferizaj: Treguesit kryesorë të shërbimeve sociale në vitin 2016**

Popullsia e komunës në regjistrimin e vitit 2011	108,610
Numri i personave 60 vjeç e lart në regjistrimin e vitit 2011	9,845
Numri i personave që marrin pension bazë për të moshuarit	5,865
Numri i personave të cilët burim kryesor të jetesës kanë ndihmën sociale	3,716
Numri i familjeve që përfitojnë ndihmë sociale në tremujorin e parë të vitit 2016	969
Numri i anëtarëve të familjes që përfitojnë nga ndihma sociale në tremujorin e parë të vitit 2016	4,114
Numri i familjeve që përfitojnë pension invalidor në tremujorin e parë të vitit 2016	934
Numri i familjeve në skemën e ndihmës për fëmijët me aftësi të kufizuara në tremujorin e parë të vitit 2016	130
Buxheti vjetor i Qendrës për Punë Sociale	111,937 €
Numri i stafit të punësuar në Qendrën për Punë Sociale	16
Viti i themelimit të Qendrës për Punë Sociale	1973

Grupet që kanë përfituar kryesisht nga shërbimet e QPS-së në Ferizaj në vitin 2016 përfshijnë personat që jetojnë në varfëri të skajshme, fëmijët me aftësi të kufizuara, fëmijët pa kujdes prindëror (duke përfshirë jetimët dhe fëmijët e braktisur), fëmijët në konflikt me ligjin dhe fëmijët me sjellje devijuese (d.m.th. që nuk janë në shkollë, të përfshirë në vjedhje të vogla, përleshje në rrugë). QPS-ja po ashtu ofron shërbime për grupe të tjera, duke përfshirë viktimat e dhunës në familje, fëmijët e ekspozuar ndaj dhunës (fizike, emocionale ose seksuale), personat e moshuar, personat me aftësi të kufizuara dhe personat me sëmundje afatgjatë.

QPS-ja në Ferizaj ka regjistruar 1,028 raste të personave që jetojnë në varfëri në vitin 2016. Një menaxher i rastit caktohet për të ndjekur procesin e ndihmës sociale, që përfshin plotësimin e formularëve të aplikimit dhe vizitat në vendbanimet e secilit aplikues për të verifikuar gjendjen e tyre ekonomike.



Stafi i QPS-së pastaj përcakton nëse aplikanti plotëson kriteret e kualifikimit për ndihmë sociale. Pasi të merret vendimi, pagesa e ndihmës sociale kryhet nga MPMS-ja. Procedura është e njëjtë në të gjitha komunat.

Numri i përgjithshëm i përfituesve ishte 823 përfitues gjatë vitit 2016 dhe 698 gjatë vitit 2015. Llojet e shërbimeve të ofruara nga QPS-ja janë të përshtatura për nevojat e grupit ose të individëve që kanë nevojë për këto shërbime. QPS-ja ka regjistruar 80 raste të fëmijëve me aftësi të kufizuara; për secilin prej tyre ishte caktuar një menaxher i rastit për të identifikuar nevojat e mbështetjes për fëmijën dhe kryerjen e vizitave familjare për të këshilluar sipas nevojës. Fëmijët me aftësi të kufizuara po ashtu referohen dhe ndihmohen për regjistrim në arsimin publik. Në vitin 2016, Ferizaji po ashtu ka regjistruar 148 raste të fëmijëve pa kujdes prindëror, duke përfshirë jetimët dhe fëmijët e braktisur. Për këto raste, menaxheri i rastit i QPS-së përgatit një plan për ofrimin e shërbimeve sociale, duke përfshirë kujdestarinë dhe trajtimet mjekësore, këshillimin psiko-social, masat e sigurisë përfshirë kujdestarinë, pajtimin familjar, lehtësimin e adoptimit, vendosjen në një familje kujdestare ose me të afërmit. QPS-ja bashkëpunon edhe me policinë lokale për të filluar procedurën e hetimit për të identifikuar prindërit biologjikë të fëmijës.

Sa i përket kapacitetit të burimeve njerëzore për të ofruar shërbime, stafi është i përgatitur mirë, i trajnuar dhe shumica kanë mbi dhjetë vjet përvojë pune në këtë fushë. Pjesa më e madhe e tyre janë të licencuar dhe në gjendje të ofrojnë shërbime cilësore për klientët e tyre. Sipas një vlerësimi të përafërt të përfaqësuesve të QPS-së të intervistuar, QPS-ja është në gjendje të mbulojë shumicën e nevojave të përgjithshme për shërbime sociale në Ferizaj, me mbështetjen e disa OJQ-ve me të cilat ka partneritet solid.

Në veçanti, QPS-ja e Ferizajit ka bashkëpunim me ofruesit jo qeveritarë të shërbimeve sociale siç janë OJQ-ja "Pema" për fëmijët me aftësi të kufizuara, qendra e strehimit "Shtëpia ime" për viktimat e dhunës në familje, HandiKOS dhe Handifer për personat me aftësi të kufizuara, UNICEF dhe Save the Children për fëmijët në nevojë, Shtëpia e të Moshuarve për të moshuarit, Caritas dhe Terre des Hommes. Për sa i përket partneritetit, përfaqësuesit e QPS-së Ferizaj tregojnë se ka partneritet të mirëfilltë me SOS Fshatrat e Fëmijëve, OFAP-in, Organizatën Pema, HandiKOS-in and HandiFER-in, strehimoren për viktimat e dhunës në familje etj.

QPS-ja Ferizaj përballlet me një numër sfidash në ofrimin e shërbimeve sociale. Së pari, është mungesa e burimeve financiare të përshtatshme dhe të diversifikuara, në veçanti mungesa e një buxheti specifik brenda Grantit të Përgjithshëm Komunal për shërbime dhe mungesa e burimeve të tjera të të ardhurave. Së dyti, është mungesa e burimeve njerëzore dhe mungesa e trajnimeve profesionale për stafin. Dhe së treti, është mungesa e mjeteve të transportit për të kryer vizita familjare.

#### 4. Fushë Kosovë

QPS-ja në Fushë Kosovë u themelua në vitin 2000. Ajo punëson dhjetë punonjës me kohë të plotë, nga të cilët katër janë punonjës të licencuar që punojnë në ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare. Buxheti i QPS-së për vitin 2016 është rreth 80,000 euro. QPS-ja nuk ka fonde direkte nga burime të

tjera. Buxheti dhe burimet e QPS-së së Fushë Kosovë janë të ndara bazuar në nevojat e komunitetit lokal. Në Fushë Kosovë nuk ka fonde specifike në dispozicion për shërbimet sociale dhe kontraktimin e shërbimeve sociale. Secili rast i caktohet një menaxheri të rastit nga QPS-ja, i cili kryen vizita në terren dhe ndihmon në procesin e aplikimit për të drejtën e klientit për ndihmë sociale. Ata kanë regjistruar 809 raste të ndihmës sociale për personat që jetojnë në varfëri në vitin 2016.

**Tabela 2: QPS-ja Fushë Kosovë: Treguesit kryesorë të shërbimeve sociale në vitin 2016**

Popullsia e komunës në regjistrimin e vitit 2011	34,827
Numri i personave 60 vjeç e lart në regjistrimin e vitit 2011	3,202
Numri i personave që marrin pension bazë për të moshuarit në tremujorin e parë të vitit 2016	1,765
Numri i personave të cilët burim kryesor të jetesës kanë ndihmën sociale	2,873
Numri i familjeve që përfitojnë nga ndihma sociale në tremujorin e parë të vitit 2016	738
Numri i anëtarëve të familjes që përfitojnë nga ndihma sociale në tremujorin e parë të vitit 2016	3,197
Numri i familjeve që marrin pension invalidor në tremujorin e parë të vitit 2016	177
Numri i familjeve në skemën e ndihmës për fëmijët me aftësi të kufizuara në tremujorin e parë të vitit 2016	58
Numri i familjeve që përfitojnë pension për të pamurit e dobësuar në tremujorin e parë të vitit 2016	64
Buxheti vjetor i Qendrës për Punë Sociale	80,000 €
Numri i stafit të punësuar në Qendrën për Punë Sociale	10
Viti i themelimit të Qendrës për Punë Sociale	2000

Në vitin 2016, QPS-ja në Fushë Kosovë ka ofruar shërbime për 235 përfitues. Zakonisht përfitues janë personat që jetojnë në varfëri, fëmijët me aftësi të kufizuara, fëmijët në konflikt me ligjin, viktimat e dhunës në familje, fëmijët pa kujdes prindëror dhe fëmijët që kërkojnë lëmshë në rrugë. QPS-ja në Fushë Kosovë mban një bazë të të dhënave për të gjithë përfituesit e saj. Ata kanë regjistruar 73 raste të fëmijëve me aftësi të kufizuara në vitin 2016. Llojet e shërbimeve të ofruara përfshijnë këshillimin për familjet, referimet te shërbimet shëndetësore dhe mjekësore dhe referimet te shërbimet e ofruara nga ofruesit e tjerë qeveritarë dhe joqeveritarë. QPS-ja ndihmon edhe në procesin e aplikimit për përfitime financiare për familjet e fëmijëve me aftësi të kufizuara.

Për më tepër, ka pasur 34 raste të fëmijëve pa kujdes prindëror në vitin 2016, për të cilat QPS-ja ka caktuar një menaxher të rastit, i cili ka identifikuar nevojat e fëmijës për mbështetje dhe ndihmë, ka ofruar këshillim për familjen që kujdeset dhe ka siguruar që fëmija të ketë qasje në shërbimet shëndetësore. QPS-ja po ashtu në bashkëpunim me policinë nis procedurat për të identifikuar prindërit biologjikë. Ka një familje që ofron kujdes për fëmijët pa kujdes prindëror, të cilës QPS-ja i ndan 150 euro në muaj për të ofruar kujdestari.

Sa i përket kapacitetit të burimeve njerëzore për të ofruar shërbime, stafi është i përgatitur mirë, i trajnuar dhe shumica kanë mbi dhjetë vjet përvojë pune në këtë fushë.

QPS-ja në Fushë Kosovë ka partneritet me OJQ lokale dhe kombëtare. Në veçanti, ata bashkëpunojnë me SOS Fshatrat e Fëmijëve, të cilët kanë zbatuar programe për forcimin e familjeve për të mbështetur familjet dhe prindërit që kanë nevojë për shërbimet sociale, duke u ofruar mbështetje për më shumë se 30 familje dhe 130 fëmijë në fushën e shëndetësisë, arsimimit dhe mbështetje psikosociale në vitin 2016. QPS-ja i informon SOS Fshatrat e Fëmijëve për familjet që kanë nevojë për këtë lloj ndihme.

Sfidat kryesore të ngritura të QPS-së në Fushë Kosovë përfshijnë mungesën e burimeve adekuate financiare, mungesën e burimeve njerëzore dhe vështirësitë në procesin e decentralizimit të shërbimeve sociale. Numri i punëtorëve të licencuar në raport me numrin e popullsisë në nevojë është shumë i ulët dhe mungojnë disa profile profesionale, sidomos psikologë, që do të thotë se punëtorët socialë duhet të mbulojnë të gjitha aspektet e punës. Tjetër vështirësi është mungesa e një buxheti specifik për shërbimet. Në Fushë Kosovë ekziston një numër i kufizuar i OJQ-ve që ofrojnë shërbime sociale dhe shumica e tyre veprojnë në bazë të projekteve, dhe kjo nuk e lehtëson mjaftueshëm ngarkesën e punës të QPS-së.

## 5. Graçanicë

QPS-ja në Graçanicë punëson vetëm katër punonjës me orar të plotë, përfshirë drejtorin e QPS-së, një psikolog, një këshilltar ligjor/avokat/përfaqësues ligjor dhe një staf pedagogjik. Asnjë prej tyre nuk është i licencuar për ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare. Prandaj, departamenti komunal për shërbime sociale në Graçanicë në përgjithësi ka mungesë të stafit dhe ka kapacitete të kufizuara për të ofruar shërbime sociale sipas standardeve të kërkuara. Komuna bashkëpunon me Qendrën për Shëndetin Familjar për të ofruar shërbime shëndetësore, në veçanti për të moshuarit dhe personat e tjerë që kanë nevojë për këto shërbime. Komuna gjithashtu ka koordinim të rregullt me MPMS-në për zbatimin e kornizës ligjore.

**Tabela 3: QPS-ja Graçanicë: Treguesit kryesorë të shërbimeve sociale në vitin 2016**

Popullsia e komunës në regjistrimin e vitit 2011	10,675
Numri i personave 60 vjeç e lart në regjistrimin e vitit 2011	1,479
Numri i personave që marrin pension bazë për të moshuarit në tremujorin e parë të vitit 2016	160
Numri i personave të cilët burim kryesor të jetesës kanë ndihmën sociale	433
Numri i familjeve që përfitojnë nga ndihma sociale në tremujorin e parë të vitit 2016	121
Numri i anëtarëve të familjes që përfitojnë nga ndihma sociale në tremujorin e parë të vitit 2016	450
Numri i familjeve që marrin pension invalidor në tremujorin e parë të vitit 2016	0
Numri i familjeve në skemën e ndihmës për fëmijët me aftësi të kufizuara në tremujorin e parë të vitit 2016	22
Numri i familjeve që përfitojnë pension për të pamurit e dobësuar në tremujorin e parë të vitit 2016	0
Buxheti vjetor i Qendrës për Punë Sociale	nuk ka të dhëna
Numri i stafit të punësuar në Qendrën për Punë Sociale	4
Viti i themelimit të Qendrës për Punë Sociale	nuk ka të dhëna

QPS-ja në Graçanicë nuk ka të dhëna specifike për numrin e përfituesve që ata mbështesin dhe numrin e shërbimeve që ofrojnë. Në vitin 2016, përfituesit kryesorë të shërbimeve sociale në komunën e Graçanicës ishin të moshuarit, të pastrehët, viktimat e dhunës në familje dhe të dhunës seksuale, fëmijët pa kujdes prindëror, personat me aftësi të kufizuara dhe fëmijët/të rinjtë në konflikt me ligjin.

Sa i përket kapacitetit për të ofruar shërbime, burimet njerëzore nuk janë të mjaftueshme. Megjithatë, përfaqësuesit e QPS-së thonë se ata janë në gjendje të ofrojnë shërbime për të gjithë përfaqësuesit që kërkojnë mbështetjen e QPS-së. Edhe pse numri i stafit është i ulët, Qendra ka arritur të punësojë një psikolog dhe një staf pedagogjik, gjë të cilën punëtorët e QPS-së e konsiderojnë shumë pozitive për ofrimin e shërbimeve cilësore.

Komuna e Graçanicës ofron ndihmë materiale për familjet në nevojë, duke përfshirë pako ushqimore, rroba dhe materiale për ngrohje gjatë dimrit. Komuna gjithashtu menaxhon një nga institucionet e decentralizuara për të moshuarit dhe personat me aftësi të kufizuara, e cila mund të strehojë deri në pesëmbëdhjetë persona. Që nga qershori 2017, qendra strehon njëmbëdhjetë persona që kanë nevojë për strehim.

Sa i përket partneritetit, nuk ka bashkëpunim në mes komunës së Graçanicës dhe organizatave joqeveritare sepse komuna nuk ka fonde për të kontraktuar shërbimet sociale. Disa OJQ punojnë në rajon, shumica për uljen e varfërisë dhe më pak në ofrimin e drejtpërdrejtë të këshillimit dhe shërbimeve sociale.

Sfidat kryesore të ngritura nga komuna e Graçanicës lidhen me mungesën e fondeve për shërbimet sociale dhe mungesën e stafit për shërbimet sociale. Sfida të tjera përfshijnë kushtet joadekuate të infrastrukturës në objektet e QPS-së dhe vështirësitë në koordinimin me institucionet për shërbime më cilësore. Për më tepër, në mënyrë që të sigurohen objekte strehimi të përshtatshme për të moshuarit dhe personat me aftësi të kufizuara nevojiten më shumë burime financiare.

## 6. Klinë

QPS-ja në Klinë është themeluar në vitin 1979. Aktualisht punëson njëmbëdhjetë punonjës me kohë të plotë. Punëtorët socialë të QPS-së në Klinë janë të licencuar nga MPMS-ja, bazuar në kualifikimet e tyre, pjesëmarrjen në trajnime dhe kritere të tjera relevante.

**Tabela 4: QPS-ja Klinë: Treguesit kryesorë të shërbimeve sociale në vitin 2016**

Popullsia e komunës në regjistrimin e vitit 2011	38,496
Numri i personave 60 vjeç e lart në regjistrimin e vitit 2011	3,707
Numri i personave që marrin pension bazë për të moshuarit në tremujorin e parë të vitit 2016	3,375
Numri i personave të cilët burim kryesor të jetesës kanë ndihmën sociale	2,972
Numri i familjeve që përfitojnë nga ndihma sociale në tremujorin e parë të vitit 2016	802
Numri i anëtarëve të familjes që përfitojnë nga ndihma sociale në tremujorin e parë të vitit 2016	3,432
Numri i familjeve që marrin pension invalidor në tremujorin e parë të vitit 2016	353
Numri i familjeve në skemën e ndihmës për fëmijët me aftësi të kufizuara në tremujorin e parë të vitit 2016	64
Numri i familjeve që përfitojnë pension për shikim të dëmtuar në tremujorin e parë të vitit 2016	59
Buxheti vjetor i Qendrës për Punë Sociale	Nuk ka të dhëna
Numri i stafit të punësuar në Qendrën për Punë Sociale	11
Viti i themelimit të Qendrës për Punë Sociale	1979

QPS-ja në Klinë mban një bazë të të dhënave për të gjithë përfituesit e saj. Numri i përgjithshëm i përfituesve në vitin 2016 ishte 417 persona. Përfituesit kryesorë ishin personat që jetojnë në varfëri, fëmijët me aftësi të kufizuara, fëmijët me probleme të sjelljes, viktimat e dhunës në familje dhe fëmijët pa kujdes prindëror.

Në vitin 2016, QPS-ja në Klinë raportoi 80 raste të fëmijëve me aftësi të kufizuara, për të cilët ata ishin në gjendje të siguronin qasje në pensione. Ata kryejnë vizita të paktën dy herë në vit për të ofruar udhëzime, mbështetje psiko-sociale dhe këshilla edukative. Për fëmijët pa kujdes prindëror, QPS-ja kryesisht ka ndihmuar transferimin e fëmijëve pa kujdes prindëror tek të afërmit e familjes. Në rastet kur QPS-ja nuk ka qenë në gjendje të gjejë një familje që të kujdeset për fëmijën pa kujdes prindëror, ajo ka caktuar një nga punonjësit e QPS-së për të marrë përsipër kujdestarinë e përkohshme të fëmijës.

QPS-ja në Klinë ka koordinim të rregullt me institucionet e tjera publike si policia, prokuroria dhe gjykatat. Sa i përket të moshuarve, komuna e Klinës bashkëpunon me Shtëpinë e të Moshuarve në komunën e Skenderajit, e cila ka kapacitetin për të akomoduar deri në njëzet të moshuar.

Sa i përket kapacitetit të burimeve njerëzore për të ofruar shërbime, stafi është i përgatitur mirë, i trajnuar dhe shumica kanë më shumë se pesë vjet përvojë pune në këtë fushë. Ata janë të licencuar dhe në gjendje të ofrojnë shërbime cilësore për klientët e tyre dhe, në bazë të vetëvlerësimit, ata janë në gjendje të mbulojnë pothuajse të gjitha nevojat parësore për shërbime sociale në Klinë.

Sfidat kryesore në punën e QPS-së së Klinës janë mungesa e financimit adekuat, burimet e kufizuara njerëzore dhe trajnimet e pamjaftueshme profesionale për stafin. Mungesa e një buxheti specifik për shërbimet dhe mungesa e burimeve të tjera të të hyrave e kufizon aftësinë e tyre për të ofruar shërbime. QPS-ja nuk ka fonde të mjaftueshme për të reaguar ndaj situatave emergjente, në rast se një person në nevojë kërkon ndihmë të menjëhershme. Në të njëjtën kohë, ekziston një numër i vogël i stafit në raport me numrin e popullsisë. QPS-ja po ashtu ka mungesë të psikologut dhe sociologut, megjithëse është dorëzuar një kërkesë te organet komunale për t'i plotësuar këto vende të lira. Stafit ekzistues shpesh kryen punë jashtë orarit dhe nganjëherë merr përkohësisht kujdestarinë e fëmijëve apo të personave në nevojë, por nuk merr përfitime ose kompensim në këmbim. Vështirësitë e tjera përfshijnë mungesën e automjeteve të nevojshme për kryerjen e detyrave në terren dhe punëtorët e shërbimit social janë të detyruar të mbulojnë vetë shpenzimet e transportit për t'i ndihmuar personat në nevojë.

QPS-ja në Klinë ka përfituar nga asistenca e ofruar nga organizatat joqeveritare, si Save the Children dhe Caritas-i, veçanërisht në lidhje me shërbimet e strehimit dhe ato rezidenciale për familjet në nevojë.

## 7. Malishevë

QPS-ja e Malishevës u themelua në vitin 1999 për të ofruar shërbime sociale dhe kujdestari për grupet e ndryshme të personave në nevojë dhe punëson njëmbëdhjetë persona që nga qershori i vitit 2017. Të katër të punësuarit që punojnë në ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare janë të licencuar nga shteti.

**Tabela 5: QPS-ja në Malishevë: Treguesit kryesorë të shërbimeve sociale në vitin 2016**

Popullsia e komunës në regjistrimin e vitit 2011	54,613
Numri i personave 60 vjeç e lart në regjistrimin e vitit 2011	4,233
Numri i personave që marrin pension bazë për të moshuarit në tremujorin e parë të vitit 2016	3,294
Numri i personave të cilët burim kryesor të jetesës kanë ndihmën sociale	3,186
Numri i familjeve që përfitojnë nga ndihma sociale në tremujorin e parë të vitit 2016	765
Numri i anëtarëve të familjes që përfitojnë nga ndihma sociale në tremujorin e parë të vitit 2016	3,764
Numri i familjeve që marrin pension invalidor në tremujorin e parë të vitit 2016	531
Numri i familjeve në skemën e ndihmës për fëmijët me aftësi të kufizuara në tremujorin e parë të vitit 2016	80
Numri i familjeve që përfitojnë pension për të pamurit e dobësuar në tremujorin e parë të vitit 2016	147
Buxheti vjetor i Qendrës për Punë Sociale	nuk ka të dhëna
Numri i stafit të punësuar në Qendrën për Punë Sociale	11
Viti i themelimit të Qendrës për Punë Sociale	1999

Përfituesit kryesorë të QPS-së në Malishevë janë persona që jetojnë në varfëri, të rritur dhe fëmijë me aftësi të kufizuara. Në vitin 2016, QPS-ja ka regjistruar 743 familje që jetojnë në varfëri dhe rreth 600 persona me aftësi të kufizuara dhe 85 fëmijë me aftësi të kufizuara. Shërbimet e QPS-së në Malishevë për këto grupe janë të kufizuara në lehtësimin e procesit të aplikimit për ndihmë financiare dhe pensione. Sipas përfaqësuesve të QPS-së, shumica e vështirësive me të cilat përballen përfituesit vijnë nga varfëria e vetë popullsisë, duke përfshirë problemet sociale dhe familjare, aftësinë e kufizuar, delikuencën, dhunën në familje etj.

QPS-ja e Malishevës ka regjistruar 7 raste të fëmijëve në konflikt me ligjin dhe me sjellje anti-sociale. Ata kanë bashkëpunuar me policinë, prokurorët dhe gjykatat për të mbikëqyrur masat e përcaktuara nga gjykata. QPS-ja ka siguruar mbikëqyrje në shkolla, ka vlerësuar sjelljen dhe performancën akademike dhe ka ofruar udhëzime.

QPS-ja raportoi sa ka pranuar gjashtë raste të dhunës në familje në vitin 2016, për të cilat ka bashkëpunuar me policinë për të siguruar strehim në Qendrën e Strehimit në Gjakovë dhe ka bashkëpunuar me CLARD-in për të ofruar ndihmë juridike për viktimat. QPS-ja e Malishevës raportoi vetëm një rast të një fëmije me abuzim të substancave, i cili u referua te OJQ Labyrinth në Prishtinë. Përfituesit e tjerë të QPS-së në Malishevë me numra të paspecifikuar përfshinin viktimat e trafikimit të qenieve njerëzore dhe rastet e martesave të hershme.

Sa i përket kapacitetit të burimeve njerëzore për të ofruar shërbime, stafi është i përgatitur mirë, i trajnuar dhe shumica kanë mbi dhjetë vjet përvojë pune në këtë fushë. Ata janë të licencuar dhe në gjendje të ofrojnë shërbime cilësore për klientët e tyre. Sipas një vlerësimi të përafërt të përfaqësuesve të QPS-së, ata pajtohen se janë në gjendje të mbulojnë disi shumicën e nevojave të përgjithshme për shërbimet sociale në Malishevë, në partneritet me strehimoret për viktimat e dhunës, Handikos-in për fëmijët/të rriturit me aftësi të kufizuara dhe institucione të tjera shtetërore për fëmijët në konflikt me ligjin.

Sfidat kryesore të QPS-së së Malishevës janë mungesa e fondeve dhe burimeve njerëzore. Është rekomanduar që autoritetet komunale të konsultohen me QPS-në në lidhje me nevojat dhe prioritetet buxhetore. Stafi i QPS-së raportoi se nuk merr përfitime dhe kompensim adekuat për punën e tyre. Personeli i QPS-së shpesh angazhohet në punë që mund t'i ekspozojë ata ndaj rreziqeve personale në përpjekje për t'i ndihmuar personat në nevojë dhe nuk merr kompensim adekuat. Për më tepër, për shkak të shkallës së lartë të varfërisë dhe problemeve sociale në rajonin e Malishevës, raporti i rasteve për punonjës tejkalon standardet minimale, për të cilat përfaqësuesit e QPS-së deklarojnë se nuk kanë kushtet minimale për të përmbushur standardet e cilësisë të përcaktuara nga Ministria. Infrastruktura është e pamjaftueshme për të ofruar shërbime cilësore dhe mungon një buxhet specifik për shërbimet në buxhetin e QSP-ve, mungesa e burimeve të tjera të të hyrave; mungesa e trajnimeve profesionale për stafin dhe mungesa e automjeteve për punë në terren.

Sa i përket partneritetit, QPS-ja në Malishevë ka bashkëpunim të mirëfilltë me disa OJQ në nivel kombëtar (HandiKOS, OFAP, Qendrën e Strehimit në Gjakovë dhe të tjerë), edhe pse nuk kanë nënshkruar Memorandume zrytare për partneritet në ofrimin e shërbimeve.

## 8. Mitrovica e Jugut

QPS-ja në Mitrovicën e Jugut punëson njëzet e pesë punonjës me orar të plotë në tri departamente (1) Shërbime sociale profesionale; (2) Skema e ndihmës sociale; (3) Administrata dhe financat. Nëntë punonjës punojnë në ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare, nga të cilët shtatë janë të licencuar nga shteti.

**Tabela 6: QPS-ja në Mitrovicën e Jugut: Treguesit kryesorë të shërbimeve sociale në vitin 2016**

Popullsia e komunës në regjistrimin e vitit 2011	71,909
Numri i personave 60 vjeç e lart në regjistrimin e vitit 2011	7,461
Numri i personave që marrin pension bazë për të moshuarit në tremujorin e parë të vitit 2016	6,587
Numri i personave për të cilët burim kryesor i jetesës është ndihma sociale	5,842
Numri i familjeve që përfitojnë nga ndihma sociale në tremujorin e parë të vitit 2016	1,997
Numri i anëtarëve të familjes që përfitojnë nga ndihma sociale në tremujorin e parë të vitit 2016	8,373
Numri i familjeve që marrin pension invalidor në tremujorin e parë të vitit 2016	1,296
Numri i familjeve në skemën e ndihmës për fëmijët me aftësi të kufizuara në tremujorin e parë të vitit 2016	146
Numri i familjeve që përfitojnë pension për të pamurit e dobësuar në tremujorin e parë të vitit 2016	172
Buxheti vjetor i Qendrës për Punë Sociale	Nuk ka të dhëna
Numri i stafit të punësuar në Qendrën për Punë Sociale	25
Viti i themelimit të Qendrës për Punë Sociale	Nuk ka të dhëna

QPS-ja në Mitrovicën e Jugut nuk ofroi shifra specifike për numrin e përfituesve të shërbyer; megjithatë gjatë vitit 2016 punonjësit e Qendrës kanë ofruar shërbime për të gjitha kategoritë e njerëzve në nevojë (të moshuar, persona me aftësi të kufizuara, duke përfshirë fëmijët, fëmijët pa kujdes prindëror, fëmijët në konflikt me ligjin, të mbijetuarit e dhunës në familje dhe të tjerët). Llojet e shërbimeve të ofruara nga QPS-ja në Mitrovicën e Jugut përfshijnë kujdestarinë, strehimin familjar, adoptimin, pajtimin familjar, kujdesin, strehimin në qendra komunitare, strehimin institucional, strehimin për viktimat e dhunës në familje, të trafikimit të qenieve njerëzore dhe krimeve seksuale. Ata gjithashtu ofrojnë këshillim, mbrojtje dhe risocializim për fëmijët në konflikt me ligjin.

Sa i përket kapacitetit të burimeve njerëzore për të ofruar shërbime, stafi është i përgatitur mirë, i trajnuar dhe shumica kanë mbi dhjetë vjet përvojë pune në këtë fushë. Ata janë të licencuar dhe në gjendje të ofrojnë shërbime cilësore për klientët e tyre. Megjithatë, për shkak të shkallës së lartë të varfërisë dhe problemeve sociale në rajonin e Mitrovicës, raporti i rasteve për punonjës tejkalon standardet minimale. Sipas një vlerësimi të përafërt të përfaqësuesve të QPS-së, ata janë në gjendje të mbulojnë rreth 40% të nevojave të përgjithshme për shërbime sociale në Mitrovicën e Jugut. Varësisht nga kategoria e fëmijëve/personave në nevojë, QPS-ja është në gjendje të mbulojë sesione këshillimi, vizita familjare, referime dhe shërbime të ngjashme, por nuk janë në gjendje të ofrojnë shërbime të rregullta afatgjate



si shërbimet e rehabilitimit, qendrat e kujdesit ditor për personat me aftësi të kufizuara dhe vendosjet emergjente për fëmijët e keqtrajtuar.

Sfidat kryesore për QPS-në në Mitrovicën e Jugut janë mungesa e fondeve, mungesa e subvencioneve për ofruesit e shërbimeve dhe mungesa e burimeve njerëzore. Financiarisht, mungesa e një buxheti specifik për shërbimet dhe mungesa e burimeve të tjera të të ardhurave kufizon kapacitetet e QPS-së për të ofruar shërbime. Sa i përket burimeve njerëzore, QPS-ja e Mitrovicës së Jugut nuk ka numër të mjaftueshëm të ofruesve të shërbimeve sociale dhe po ashtu ka nevojë për një psikolog dhe një staf pedagogjik. Vështirësitë më të mëdha hasen në ofrimin e shërbimeve për të moshuarit, viktimat e dhunës në familje dhe fëmijët në konflikt me ligjin. Strehimi për viktimat e dhunës në familje në Mitrovicën e Jugut nuk është i mjaftueshëm për të mbuluar nevojat e komunitetit. Për të moshuarit, QPS-ja zakonisht i dërgon një kërkesë Komunës së Prishtinës ose Skenderajit për të akomoduar të moshuarit në institucionet e tyre, por këto dy komuna rrallë mund të pranojnë një kërkesë të tillë për shkak të kapaciteteve të kufizuara. Edhe kapacitetet infrastrukturore janë të pamjaftueshme. Disa persona janë të vendosur në të njëjtën zyrë, që e bën të vështirë zbatimin e sesioneve të këshillimit dhe ka mungesë të automjeteve për punën në terren. Për më tepër, objekti nuk është lehtësisht i qasshëm për personat me aftësi të kufizuara.

Sa i përket partneriteteve, QPS-ja në Mitrovicën e Jugut ka bashkëpunim të mirëfilltë me disa OJQ në nivel kombëtar (SOS Fshatrat e Fëmijëve, Shpresë dhe Shtëpi për Fëmijët, Terre des Homes, OFAP etj) edhe pse nuk ka memorandume të nënshkruara për partneritet në ofrimin e shërbimeve. Partneritetet ekzistuese qëndrojnë më shumë në drejtim të ofrimit të mbështetjes së përfituesve sesa në aspektin e planifikimit të përbashkët për ofrimin e shërbimeve.

## 9. Mitrovica e Veriut

QPS-ja e Mitrovicës së Veriut punon nën sistemin e shërbimeve sociale të Kosovës, ndërsa në mënyrë paralele me sistemin zyrtar të Kosovës është identifikuar se ka një bashkëpunim edhe me sistemin e mbrojtjes sociale të shtetit të Serbisë. Prandaj, Qendra koordinohet dhe merr financim nga të dy qeveritë. Në sistemin e Kosovës, QPS-ja është e ndarë nga QPS-ja e Mitrovicës së Jugut dhe mbulon vetëm Mitrovicën e Veriut. Punëson dymbëdhjetë staf me orar të plotë dhe ka një buxhet vjetor prej rreth 70,000 euro, i cili përdoret për të mbuluar pagat e stafit. Numri i përgjithshëm i përfituesve i QPS-së për këtë pjesë është rreth 800 persona në vit.

Në sistemin paralel serb, QPS-ja punëson tridhjetë punonjës me kohë të plotë dhe, ndonëse është e vendosur në Mitrovicën e Veriut, ajo ofron shërbime për popullatën serbe në Kosovë me vendbanim në gjashtë komuna, duke përfshirë Istogun, Klinën, Mitrovicën e Veriut, Pejën, Rahovecin dhe Zveçanin. Numri i përgjithshëm i përfituesve në sistemin serb raportohet të jetë rreth 3,000 persona në vit.

Përfituesit kryesorë të QPS-së në Mitrovicën e Veriut përfshijnë personat me aftësi të kufizuara, të moshuarit, fëmijët me aftësi të kufizuara, fëmijët në konflikt me ligjin dhe viktimat e dhunës në familje. Për fëmijët dhe të rriturit me aftësi të kufizuara, QPS-ja përpunon dokumentacionin e nevojshëm për

ndihmë sociale, i referon ata në institucionet e specializuara shëndetësore dhe mjekësore dhe ofron mbështetje psikosociale. Për fëmijët në konflikt me ligjin dhe viktimat e dhunës në familje, QPS-ja ofron shërbime kujdestarie 24/7 dhe, nëse është e nevojshme, koordinohet me policinë dhe gjykatat për të mbikëqyrur zbatimin e masave alternative ose adresimin e çështjeve ligjore. QPS-ja bashkëpunon me Strehimoren për viktimat e dhunës në familje në Mitrovicën e Veriut, e cila mund të akomodojë deri në pesë familje. QPS-ja gjithashtu siguron mbështetje administrative për pensione për të moshuarit. QPS-ja ka kontakte dhe siguron mbështetje për personat e moshuar pa përkujdesje dhe koordinon vizitat e shërbimeve shëndetësore dhe mjekësore në vendbanimin e tyre. Shërbime të tjera përfshijnë ndihmën për zhvillimin profesional, ndihmën për varrime, adoptimin e fëmijëve, mbikëqyrjen e familjeve dhe të drejtat prindërore.

Sfidë kyçe që has komuna e Mitrovicës së Veriut gjatë ofrimit të shërbimeve sociale është mungesa e mjeteve financiare. Komuna nuk ka fonde për të reaguar ndaj situatave emergjente. Në disa raste, kur familjet kërkojnë ndihmë të menjëhershme nga QPS-ja, stafi nuk ka burime për të ndihmuar pa i ndjekur procedurat e nevojshme për aplikim. Sfida të tjera përfshijnë mungesën e burimeve njerëzore dhe mungesën e një buxheti specifik për të mbështetur viktimat, familjet që jetojnë në varfëri dhe përfituesit që kanë nevojë për shërbimet afatgjata.

Nuk u përmenden partneritete specifike me ofruesit e shërbimeve.

## 10. Novobrdë

QPS-ja në Novobrdë është themeluar në vitin 2000. QPS-ja punëson katër punonjës me kohë të plotë, përfshirë Drejtorin, Shefin e Ndhmës, Zyrtarin për shërbime dhe ndihmë, dhe Zyrtarin e bazës së të dhënave. Ata janë të licencuar nga shteti. Buxheti vjetor i QPS-së në Novobrdë është 29,970 euro, duke përfshirë kostot e pagave, mallrave dhe shërbimeve. QPS-ja nuk ka fonde direkte nga burime të tjera.

**Tabela 7: QPS-ja Novobrdë: Treguesit kryesorë të shërbimeve sociale në vitin 2016**

Popullsia e komunës në regjistrimin e vitit 2011	6,729
Numri i personave 60 vjeç e lart në regjistrimin e vitit 2011	1,002
Numri i personave që marrin pension bazë për të moshuarit në tremujorin e parë të vitit 2016	677
Numri i personave të cilët burim kryesor të jetesës kanë ndihmën sociale	501
Numri i familjeve që përfitojnë nga ndihma sociale në tremujorin e parë të vitit 2016	388
Numri i anëtarëve të familjes që përfitojnë nga ndihma sociale në tremujorin e parë të vitit 2016	1,357
Numri i familjeve që marrin pension invalidor në tremujorin e parë të vitit 2016	36
Numri i familjeve në skemën e ndihmës për fëmijët me aftësi të kufizuara në tremujorin e parë të vitit 2016	19
Numri i familjeve që përfitojnë pension për të pamurit e dobësuar në tremujorin e parë të vitit 2016	29
Buxheti vjetor i Qendrës për Punë Sociale	29,970 €
Numri i stafit të punësuar në Qendrën për Punë Sociale	4
Viti i themelimit të Qendrës për Punë Sociale	2000

Punonjësit e QPS-së në Novobrdë nuk raportuan shifrat e sakta të numrit të përfituesve që kanë mbështetur. Megjithatë, përfituesit kryesorë të QPS-së Novobrdë janë fëmijët dhe të rriturit me aftësi të kufizuara dhe fëmijët në konflikt me ligjin. Shërbimet e QPS-së Novobrdë janë të kufizuara në ofrimin e mbështetjes administrative dhe përpunimin e aplikacioneve për ndihmë financiare. Ata gjithashtu kryejnë vizita periodike familjare dhe ofrojnë shërbime këshillimi. Një vlerësim i përafërt i përfaqësuesve të QPS-së tregon se rreth 70% e nevojave të përgjithshme mbulohen nga puna e QPS-ve.

QPS-ja në Novobrdë ka zhvilluar një numër idesh të projekteve për të ofruar shërbime sociale dhe familjare, duke përfshirë programe që ofrojnë shërbime strehimi dhe këshillimi, ndonëse kanë pasur vështirësi në marrjen e fondeve dhe tërheqjen e donatorëve potencialë.

Sfidat e përballura nga QPS-ja në Novobrdë përfshijnë mungesën e një buxheti adekuat, mungesën e burimeve njerëzore, mungesën e pajisjeve dhe mjeteve (hapësirave të punës, kompjuterëve, printerëve) dhe mungesën e hapësirave për të ofruar shërbime për përfituesit. Në QPS-në në Novobrdë nuk ka psikologë, sociologë ose punëtorë socialë. Infrastruktura nuk është adekuate për të ofruar shërbime dhe në përgjithësi kufizimet buxhetore konsiderohen pengesa kryesore në ofrimin e shërbimeve. Ata gjithashtu raportuan mungesën e shërbimeve ose personelit për siguri apo pastrim.

Sa i përket partneriteteve, QPS-ja në Novobrdë ka bashkëpunim me Kryqin e kuq për t'ju ofruar ndihmë familjeve në nevojë, duke përfshirë ushqimin dhe mallrat. QPS-ja po ashtu ka pranuar ndihmë për veshje nga Shoqata Nënë Tereza për 100 familje, të cilat u shpërndanë në mënyrë proporcionale te komunitetet e ndryshme etnike në nevojë në Novobrdë.

## 11. Prishtinë

QPS-ja e Prishtinës është themeluar në vitin 1965 dhe është ofruesi më i madh social publik në Kosovë, duke i shërbyer popullsisë së kryeqytetit-Prishtinës dhe rrethinave të saj, me dy degë të tjera - QPS Kodra e Diellit dhe QPS Kodra e Trimave. QPS-ja punëson dyzet punonjës me kohë të plotë, edhe pse dyzet e nëntë janë të paraparë në buxhetin komunal për QPS-në. Pesëmbëdhjetë punonjës punojnë në ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare, nga të cilët katërmëdhjetë janë të licencuar nga shteti. QPS-ja gjithashtu përfshin dhjetë vullnetarë në baza të rregullta. Buxheti vjetor i QPS-së është 240,000 euro përfshirë kostot e pagave, mallrave dhe shërbimeve. QPS-ja nuk ka fonde direkte nga burime të tjera.

**Tabela 8: QPS-ja Prishtinë: Treguesit kryesorë të shërbimeve sociale në vitin 2016**

Popullsia e komunës në regjistrimin e vitit 2011	198,897
Numri i personave 60 vjeç e lart në regjistrimin e vitit 2011	20,175
Numri i personave që marrin pension bazë për të moshuarit në tremujorin e parë të vitit 2016	9,536
Numri i personave të cilët burim kryesor të jetesës kanë ndihmën sociale	5,090
Numri i familjeve që përfitojnë nga ndihma sociale në tremujorin e parë të vitit 2016	1,590
Numri i anëtarëve të familjes që përfitojnë nga ndihma sociale në tremujorin e parë të vitit 2016	6,238
Numri i familjeve që marrin pension invalidor në tremujorin e parë të vitit 2016	1,702
Numri i familjeve në skemën e ndihmës për fëmijët me aftësi të kufizuara në tremujorin e parë të vitit 2016	266
Numri i familjeve që përfitojnë pension për të pamurit e dobësuar në tremujorin e parë të vitit 2016	341
Buxheti vjetor i Qendrës për Punë Sociale	240,000€
Numri i stafit të punësuar në Qendrën për Punë Sociale	40
Viti i themelimit të Qendrës për Punë Sociale	1965

Numri i përgjithshëm i përfituesve ishte mbi 200 gjatë vitit 2015 dhe gjatë vitit 2016. Përfituesit kryesorë të shërbimeve të QPS-së së Prishtinës janë persona që jetojnë në varfëri, fëmijë në konflikt me ligjin dhe fëmijë me aftësi të kufizuara. QPS-ja raportoi 1,684 familje që kërkuar ndihmë sociale me më shumë se 6500 anëtarë të familjes. QPS-ja përpunoi aplikimet për ndihmë sociale dhe ofroi ndihmë sociale për familjet në nevojë. QPS-ja raportoi 550 raste të fëmijëve në konflikt me ligjin, për të cilët QPS-ja siguroi mbikëqyrje të rregullt përmes organit të kujdestarisë, përgatiti një raport të analizës sociale për secilin rast dhe bashkëpunoi me qendrat e risocializimit. Ata raportuan 200 raste të fëmijëve me aftësi të kufizuara, për të cilët qendra ndihmoi në aplikimin për pensione. Për sa i përket fëmijëve pa kujdes prindëror, QPS-ja raportoi 100 raste për të cilat ajo ofroi strehim, pajtim familjar, adoptim, shërbime konsultimi si dhe vizita në familje. Ata raportuan 72 raste të fëmijëve që jetonin në rrugë, për të cilët qendra ofron shërbime këshillimi dhe pajtimi familjar. Megjithatë, QPS-ja raporton se ka mungesë të hapësirave të strehimit për këtë grup. Fëmijët në rrugë ka më shumë mundësi të shmangin Qendrat për Punë Sociale sepse QSP-ja nuk është në pozitë për t'i ndihmuar fëmijët në rrugë, të cilët kur i qasen QSP-së ka rrezik të merren në kujdestari. QSP-ja po ashtu raportoi 120 raste të viktimave të dhunës në familje. QPS-ja ofron ndihmë 24/7 për të raportuar dhunën në familje dhe është në dispozicion gjatë gjithë kohës për mbështetjen e viktimave. Shërbimet përfshijnë transportimin e viktimave në shtëpinë e strehimit, adresimin e çështjeve të martesës, ruajtjen e kontaktit me fëmijët dhe pjesëmarrjen në seancat gjyqësore.

Sfidat me të cilat përballon QSP-ja në Prishtinë përfshijnë mungesën e një buxheti adekuat, mungesën e burimeve njerëzore, mungesën e objekteve adekuate dhe hapësirave për ofrimin e shërbimeve sociale dhe mungesën e pajisjeve dhe mjeteve (kompjuterë dhe printerë). Mungesa e një buxheti specifik për shërbimet dhe mungesa e burimeve të tjera të të hyrave kufizon kapacitetet e Qendrës për të ofruar shërbime.

Sa i përket kapacitetit të burimeve njerëzore për të ofruar shërbime, stafi është i përgatitur mirë, i trajnuar dhe shumica kanë mbi tetë vjet përvojë pune në këtë fushë. Ata janë të licencuar dhe në gjendje të ofrojnë shërbime cilësore për klientët e tyre. Megjithatë, sipas llogaritjeve në bazë të të dhënave të ofruara, shihet se raporti i rasteve për punonjës tejkalon standardet minimale, për të cilat përfaqësuesit e QPS-së deklarojnë se nuk kanë kushtet minimale për të përmbushur standardet e cilësisë të përcaktuara nga Ministria. Për më tepër, rastet u caktohen punonjësve sipas rajonit gjeografik, e jo sipas profilit profesional, që do të thotë se edhe pse punonjësit janë të trajnuar dhe me përvojë, ata jo domosdoshmërisht kanë përgatitjen profesionale të nevojshme për shërbime sociale dhe nevojat e tyre. Me fjalë të tjera, punonjësit ushtrojnë “të gjitha profesionet”, duke shërbyer si psikologë, këshilltarë, punëtorë socialë e kështu me radhë. Në mungesë të psikologëve në QPS, punonjësit e licencuar mbulojnë të gjitha nevojat e këshillimit për të gjithë llojet e përfituesve që kërkojnë mbështetjen e QPS-së.

Shërbimet ofrohen për rastet aktive/emergjente me prioritet, ndjekja e rasteve joaktive është duke u përmirësuar me këmbënguljen e Drejtorit të Qendrës, por ata nuk janë në gjendje të angazhohen në parandalim. Sipas një vlerësimi të përafërt të përfaqësuesve të QPS-së, ata janë në gjendje të mbulojnë diku më shumë se gjysmën e nevojave të përgjithshme për shërbime sociale në Prishtinë. Varësisht nga kategoria e fëmijëve/personave që kanë nevojë, QPS-ja është në gjendje të mbulojë të gjitha shërbimet për fëmijët pa kujdes prindëror, për të moshuarit, për viktimat e trafikimit etj. Vështirësi hasen në ofrimin e shërbimeve për viktimat e dhunës në familje, fëmijët me sjellje asociale dhe në konflikt me ligjin dhe fëmijët me aftësi të kufizuara, të cilët janë po ashtu rastet më të shpeshta të paraqitura në QPS Prishtinë.

Strehimorja për viktimat e dhunës në familje në Prishtinë nuk ka qenë funksionale që nga shtatori 2016, dhe kjo shkakton vështirësi të mëdha për QPS-në për ta arritur misionin e saj të mbrojtjes së viktimave të dhunës. Kjo është veçanërisht e vështirë në rastet e fëmijëve që largohen nga familjet e tyre për shkak të keqtrajtimit pasi nuk ka mundësi për vendosje emergjente. Ngjashëm, për fëmijët në rrugë, kur nuk ka shërbime për vendosje dhe strehim, dhe QPS-ja mund të ofrojë vetëm shërbime këshillimi dhe familjare. Ka mungesë të shërbimeve ditore për fëmijët me aftësi të kufizuara. Vështirësi të tjera përfshijnë kushtet joadekuate të infrastrukturës së objekteve të QPS-së (lehtësimin e qasjes më të mirë për personat me aftësi të kufizuara, përmirësimin e sallave të kontaktit të fëmijëve me familjet, zëvendësimin e pajisjeve të TI-së, blerjen e automjeteve për punë në terren).

Sa i përket partneritetit, QPS-ja e Prishtinës ka kontakt me disa institucione në nivel qendror, pra me (1) Ministrinë e Punës dhe Mirëqenies Sociale në lidhje me trajnimin, licencimin dhe monitorimin; (2) Ministrinë e Punëve të Brendshme në lidhje me riatdhesimin, trafikimin, dhunën dhe; (3) Ministrinë e Drejtësisë për çështjet që kanë të bëjnë me trafikimin ndërkombëtar të fëmijëve. Qendra po ashtu ka bashkëpunim të mirë me disa OJQ në nivel kombëtar (SOS Fshatrat e Fëmijëve, Shpresë dhe Shtëpi për Fëmijët, Terre des Homes, OFAP etj) edhe pse nuk ka memorandum të nënshkruar për partneritet në ofrimin e shërbimeve.

## 12. Prizren

QPS-ja në Prizren është themeluar në vitin 1974. QPS-ja bie nën përgjegjësinë e Departamentit komunal për punë dhe mirëqenie sociale. Buxheti vjetor për vitin 2016 ishte 1,027,000 euro. Nuk ka nëndarje të shumës apo përqindjetë fondeve që është ndarë për QPS-në. Departamenti punëson njëzet e shtatë punonjës me kohë të plotë, dymbëdhjetë prej të cilëve janë të përfshirë në shërbime sociale dhe nëntë janë të licencuar.

**Tabela 9: QPS-ja Prizren: Treguesit kryesorë të shërbimeve sociale në vitin 2016**

Popullsia e komunës në regjistrimin e vitit 2011	177,781
Numri i personave 60 vjeç e lart në regjistrimin e vitit 2011	16,215
Numri i personave që marrin pension bazë për të moshuarit në tremujorin e parë të vitit 2016	10,007
Numri i personave të cilët burim kryesor të jetesës kanë ndihmën sociale	4,980
Numri i familjeve që përfitojnë nga ndihma sociale në tremujorin e parë të vitit 2016	1,095
Numri i anëtarëve të familjes që përfitojnë nga ndihma sociale në tremujorin e parë të vitit 2016	4,262
Numri i familjeve që marrin pension invalidor në tremujorin e parë të vitit 2016	1,741
Numri i familjeve në skemën e ndihmës për fëmijët me aftësi të kufizuara në tremujorin e parë të vitit 2016	220
Numri i familjeve që përfitojnë pension për të pamurit e dobësuar në tremujorin e parë të vitit 2016	249
Buxheti vjetor i Qendrës për Punë Sociale	nuk ka të dhëna
Numri i stafit të punësuar në Qendrën për Punë Sociale	12
Viti i themelimit të Qendrës për Punë Sociale	1974

Përfaqësuesit e QPS-së në Prizren nuk bëjnë dallim midis grupeve prioritare në nevojë për shërbime në komunën e tyre. Gjatë vitit 2016, punonjësit e Qendrës kanë ofruar shërbime për të gjithë personat që kanë pasur nevojë për shërbime sociale dhe mbrojtje. Përfituesit kryesorë kanë qenë personat që jetojnë në varfëri dhe fëmijët/të rriturit me aftësi të kufizuara (veçanërisht personat me aftësi të kufizuara mendore). Komuna e Prizrenit ka qenë e përfshirë në investime kapitale në fushën e mirëqenies sociale. Komuna ka siguruar 182 apartamente për familjet e martirëve, invalidëve të luftës dhe veteranëve, dhe për familjet që jetojnë në varfëri. Duke qenë se komuna e Prizrenit nuk ka shtëpi për të moshuarit, komuna është duke investuar në një projekt trevjeçar për ndërtimin e Shtëpisë së të moshuarve, që pritet të akomodojë deri në 50 persona. Deri më tani komuna e Prizrenit ka bashkëpunuar me Shtëpinë e të moshuarve në Prishtinë për t'i adresuar nevojat e akomodimit të të moshuarve.

Sa i përket kapacitetit të burimeve njerëzore për të ofruar shërbime, stafi është i përgatitur mirë, i trajnuar dhe shumica kanë mbi tetë vjet përvojë pune në këtë fushë. Ata janë të licencuar dhe në gjendje të ofrojnë shërbime cilësore për klientët e tyre. Megjithatë numri i stafit nuk është i mjaftueshëm, nevojat e popullsisë mbulojnë. Sipas një vetëvlerësimi të përafërt të përfaqësuesve të QPS-së, ata janë në gjendje të mbulojnë rreth gjysmën e nevojave të përgjithshme për shërbime sociale në Prizren, në partneritet me ofruesit e tjerë të licencuar të shërbimeve.

Ka disa sfida me të cilat përballlet QPS-ja në Prizren. Aktualisht nuk ka objekte për ofrimin e shërbimeve për personat e moshuar dhe nuk ka shërbime rekreative ose shërbime 24/7 për personat në nevojë. Për shkak të mungesës së objekteve adekuate, shumica e buxhetit komunal përdoret për investimet kapitale, duke lënë pak fonde për ofrimin e shërbimeve sociale. Mungesa e një buxheti specifik për shërbimet, mungesa e burimeve të tjera të të hyrave, mungesa e burimeve njerëzore dhe e trajnimeve profesionale për stafin rrisin sfidat e ofrimit të shërbimeve.

Ka edhe sfida në ofrimin e shërbimeve për personat me aftësi të kufizuara mendore. Nuk ka qendra të rehabilitimit për të akomoduar personat me aftësi të kufizuara mendore. Komuna nuk ka objekte për të strehuar persona me aftësi të kufizuara mendore që janë mbi 65 vjeç. Shtëpia e Integritit në Prizren, që është institucion publik në kuadër të MPMS-së, ofron shërbime vetëm për personat me aftësi të kufizuara mendore nga 18 në 65 vjeç. Lista bazë e medikamenteve, e cila është ofruar nga Ministria e Shëndetësisë, nuk mbulon medikamentet e nevojshme për personat me aftësi të kufizuara mendore.

Qendra ka partneritet me strehimoren për viktimat e dhunës në familje dhe një institucion shtetëror për personat me aftësi të kufizuara mendore, që e mbështet Qendrën në përmbushjen e nevojave të përfituesve. Qendra gjithashtu ka partneritet me një OJQ që ofron shërbime ditore për fëmijët me aftësi të kufizuara. Në vitin 2016, drejtoria komunale ndau 16,000 euro për nënkontrata për organizatat lokale që ofrojnë shërbime sociale. Komuna ka ofruar objektin në të cilin është e vendosur strehimorja për viktimat e dhunës në familje në Prizren.

## 6. **Tabela përmbledhëse për të gjitha Qendrat për Punë Sociale të intervistuar**



QPS	Stafi i Shërbimeve Sociale	Numri i përfutuesve në vitin 2016	Përfutjesit më të shpeshtë	Sfidat kryesore	Partneritetet
QPS Deçan	2	Rreth 7400	Viktimat e dhunës në familje	Mungesa e një buxheti specifik për shërbimet në buxhetin e QPS-ve Mungesa e OJQ-ve në rajon Kushtet e infrastrukturës nuk i plotësojnë standardet minimale Mungesa e një buxheti specifik për shërbimet në buxhetin e QPS-ve	Partneritetet me strehimore për viktimat e dhunës në Pejë dhe Gjakovë
QPS Drenas	5	Rreth 500, me 100 raste të reja çdo vit	Fëmijët me aftësi të kufizuara Të moshuarit pa kujdesje Fëmijët me sjellje asociale Viktimat e dhunës në familje	Mungesa e stafit dhe mungesa e trajnimeve profesionale Infrastruktura (mungesa e sallave për intervistim/këshillim, mungesa e sallave të veçanta për kontakte familjare, mungesa e telefonave, automjeteve) Pamundësia për t'u angazhuar në punën parandaluese	Bashkëpunimi i mirëfilltë me disa OJQ lokale dhe kombëtare në ofrimin e shërbimeve për përfutjesit.
QPS Ferizaj	16	Rreth 820	Personat që jetojnë në varfëri Fëmijët me aftësi të kufizuara Fëmijët pa kujdes prindëror Fëmijët me sjellje asociale Viktimat e dhunës në familje	Mungesa e një buxheti specifik për shërbimet në buxhetin e QPS-ve Mungesa e burimeve të tjera të hyrave Mungesa e trajnimeve profesionale për stafin Mungesa e transportit për kryerjen e vizitave në familje Mungesa e fondeve për rastet e emergjencës	Partneriteti funksional me SOS Fshatrat e Fëmijëve, OFAP-in, Organizatën Pema, HandiKOS-in and HandiFER-in, strehimoren për viktimat e dhunës në familje etj.
QPS F.Kosovë	4	Rreth 250	Personat që jetojnë në varfëri Fëmijët me aftësi të kufizuara Fëmijët pa kujdes prindëror Fëmijët që kërkojnë lëmshë në rrugë Viktimat e dhunës në familje	Mungesa e një buxheti specifik për shërbimet në buxhetin e QPS-së Mungesa e burimeve njerëzore (si në numër ashtu edhe në profilin e stafit, p.sh. psikolog) Mungesa e trajnimeve profesionale për stafin Sfidat e decentralizimit Numri i kufizuar i OJQ-ve të licencuara për ofrimin e shërbimeve	Disa partneritete me OJQ-të lokale dhe kombëtare
QPS Gjakova	7	Rreth 1400	Fëmijët pa kujdes prindëror Fëmijët që janë përballur me abuzime	Mungesa e shërbimeve profesionale për nevoja më pak <i>ad-hoc</i> Numri i stafit nuk është i mjaftueshëm Objekti (kati i dytë) nuk është lehtësisht i qasshëm për personat me aftësi të kufizuara Mungesa e pajisjeve teknike të nevojshme për funksionimin e përditshëm	Disa partneritete funksionale me OJQ-të ndryshme që veprojnë në rajon, me të cilat ato mbulojnë nevojat e strehimit dhe shërbimet për fëmijët/personat me aftësi të kufizuara.
QPS Gjilan	6	Rreth 850	Fëmijët me aftësi të kufizuara Fëmijët pa kujdes prindëror Viktimat fëmijë të dhunës në familje	Mungesa e një buxheti specifik për shërbimet në buxhetin e QPS-ve, Mungesa e burimeve të tjera të të hyrave Mungesa e trajnimeve profesionale për stafin Mungesa e transportit për kryerjen e vizitave në familje Mungesa e pajisjeve të TI-së	Partneriteti funksional me OJQ-në Pema për shërbimet për fëmijë me aftësi të kufizuara, me SOS Fshatrat e Fëmijëve për fëmijët pa kujdes prindëror dhe Qendrën Liria për viktimat e abuzimit në familje

QPS Gračanić	4	Nuk ka të dhëna	Të moshuarit Të pastrehët Personat me aftësi të kufizuara Fëmijët pa kujdes prindëror Viktimat e dhunës në familje Fëmijët/të rinjtë në konflikt me ligjin Viktimat e abuzimit seksual	Mungesa e burimeve financiare Mungesa e stafit Kushtet e infrastrukturës në objektet e QPS-së Vështirësi në koordinimin e punës me institucionet e tjera	Partneriteti me disa OIQ që punojnë në rajon, shumica për uljen e varfërisë por më pak në ofrimin e drejtpërdrejtë të këshillimit dhe shërbimeve sociale.
QPS Hamit	2	Nuk ka të dhëna	Të gjitha kategoritë e personave në nevojë për shërbime sociale	Mungesa e strehimoreve për viktimat e dhunës në familje Mungesa e shërbimeve për fëmijët me aftësi të kufizuara Mungesa e psikologut në qendër	Nuk ka partneritet të raportuar me OIQ-të, vetëm me institucionet shtetërore (qendrat shëndetësore, shkollat etj)
QPS Istogu	4	99 fëmijë	Fëmijët pa kujdes prindëror Fëmijët me sjellje asociiale Viktimat e abuzimit në familje	Mungesa e një buxheti specifik për shërbimet në buxhetin e QPS-ve Mungesa e stafit dhe mungesa e trajnimeve profesionale Infrastruktura (mungesa e sallave për kontakte familjare, pajisjeve) Mungesa e strehimit alternativ për fëmijët pa kujdes prindëror, të moshuarit dhe viktimat e abuzimit Pamundësi për t'u angazhuar në punën parandaluese	Bashkëpunimi i mirëfilltë me institucionet e tjera shtetërore, megjithatë nuk ka OIQ të pranishme që mund ta mbështesin punën e QPS-ve.
QPS Junik	2	Rreth 300	Viktimat e dhunës në familje Fëmijët pa kujdes Fëmijët me aftësi të kufizuara Familjet që jetojnë në varfëri	Mungesa e një buxheti specifik për shërbimet në buxhetin e QPS-ve Mungesa e stafit dhe mungesa e trajnimeve profesionale Infrastrukturë e pamjaftueshme	QPS-ja Junik nuk raporton për ndonjë partneritet zyrtar me OIQ-të
QPS Kaçanik	5	Rreth 130 raste të reja të fëmijëve	Fëmijët me aftësi të kufizuara Fëmijët pa përkujdesje Fëmijët me sjellje asociiale Viktimat e dhunës në familje	Mungesa e një buxheti specifik për shërbimet në buxhetin e QPS-ve Bashkëpunimi i ndërinstitucional	Partneritetet varen nga rastet individuale dhe nevojat e përfrituesve individuale.
QPS Kamenicë	6	Rreth 320 raste të reja	Fëmijët me aftësi të kufizuara Të moshuarit pa përkujdesje Fëmijët me sjellje asociiale Viktimat e dhunës në familje	Vështirësi në gjetjen e shërbimeve për të moshuarit, fëmijët me aftësi të kufizuara dhe vendosjen emergjente për fëmijët e abuzuar Mungesa e një buxheti specifik për shërbimet në buxhetin e QPS-ve Mungesa e stafit dhe mungesa e trajnimeve profesionale Infrastruktura (mungesa e sallave për intervistim/këshillim, mungesa e sallave të veçanta për kontakte familjare) Mungesa e politikave për të punuar me persona me aftësi të kufizuara mendore	Përfraqësuesit e QPS-së nuk raportojnë ndonjë partneritet specifik me ndonjë OIQ.

QPS Klinë	4	Nuk ka dhëna	Personat që jetojnë në varfëri Fëmijët me aftësi të kufizuara Fëmijët pa kujdes prindëror Fëmijët me sjellje asociiale Viktimitat e dhunës në familje	Mungesa e një buxheti specifik për shërbimet në buxhetin e QPS-ve Mungesa e stafit dhe mungesa e trajnimeve profesionale Infrastruktura (mungesa e automjeteve) Nuk ka kulturë të këmbimit të përvojave dhe takime me ofruesit e tjerë të shërbimeve Mungesa e fondeve për rastet e emergjencës Nuk ka përfitime për stafin	Nuk ka partneritet specifik me OJQ-të dhe mungesë e përgjithshme e OJQ-ve në komunë
QPS Lipjan	5	Rreth 330 raste aktive	Fëmijët pa kujdes prindëror Të moshuarit pa përkujdesje Fëmijët me sjellje asociiale Fëmijët me aftësi të kufizuara	Mungesa e një buxheti specifik për shërbimet në buxhetin e QPS-ve Mungesa e stafit (si në numër ashtu edhe në profilin e stafit. p.sh. psikolog) Mungesa e trajnimeve profesionale Infrastruktura e pamjaftueshme për ofrimin e shërbimeve cilësore Mungesa e qendrave ditore të kujdesit për fëmijët me aftësi të kufizuara dhe strehimoreve për viktimitat e abuzimit	Bashkëpunim i mirëfilltë me disa partnerë (shtetëror dhe jo shtetërorë) edhe pse nuk ka memorandume zyrtare të nënshkruara për partneritet në ofrimin e shërbimeve.
QPS Malishevë	4	600 fëmijë me aftësi të kufizuara	Personat që jetojnë në varfëri Personat me aftësi të kufizuara, duke përfshirë fëmijët Viktimitat e dhunës në familje Fëmijët në konflikt me ligjin Fëmijët me sjellje asociiale	Mungesa e një buxheti specifik për shërbimet në buxhetin e QPS-ve Mungesa e stafit dhe mungesa e trajnimeve profesionale Infrastruktura e pamjaftueshme për të mbuluar nevojat (duke përfshirë mungesën e automjeteve) Mungesa e strehimit alternativ për të moshuarit dhe viktimitat e abuzimit Mungesa e kushteve për të përmbushur standardet minimale	QPS-ja Malishevë ka bashkëpunim të mirëfilltë me disa OJQ-të në nivel kombëtar (Handikos, OFAP, Shtëpinë e Strehimit në Gjakovë dhe të tjerë), edhe pse nuk kanë nënshkruar memorandume zyrtare për partneritet në ofrimin e shërbimeve
QPS Mitrovicë	9	Nuk ka dhëna	Fëmijët pa kujdes prindëror Fëmijët me sjellje asociiale Viktimitat e abuzimit në familje Fëmijët me aftësi të kufizuara Të moshuarit	Mungesa e një buxheti specifik për shërbimet në buxhetin e QPS-ve Mungesa e stafit dhe mungesa e trajnimeve profesionale Infrastruktura (mungesa e sallave për kontakte familjare, pajisjeve) Mungesa e strehimit alternativ për të moshuarit dhe viktimitat e abuzimit Mungesa e kushteve për të përmbushur standardet minimale	Bashkëpunimi i mirëfilltë me disa OJQ-të në nivel kombëtar (SOS Fshatrat e Fëmijëve, Shpresë dhe Shtëpi për Fëmijët, Terre des Homes, OFAP etj) ndonëse nuk ka memorandume zyrtare të nënshkruara për partneritet në ofrimin e shërbimeve.
QPS Mitrovica e Veriut	12	Rreth 800	Personat me aftësi të kufizuara, veçanërisht fëmijët Fëmijët në konflikt me ligjin Viktimitat e abuzimit në familje Të moshuarit	Mungesa e burimeve njerëzore Mungesa e një buxheti specifik për shërbimet në buxhetin e QPS-së për mbështetjen e viktimitave, familjeve që jetojnë në varfëri dhe përfutuesve që kanë nevojë për shërbime afatgjate Procedurat burokratike për të ndihmuar njerëzit në nevojë	Nuk janë përmendur partneritete specifike me ofruesit e shërbimeve.
QPS Novobrdë	4	Nuk ka dhëna	Personat me aftësi të kufizuara, duke përfshirë fëmijët Fëmijët në konflikt me ligjin	Mungesa e një buxheti specifik për shërbimet në buxhetin e QPS-ve Mungesa e stafit dhe mungesa e trajnimeve profesionale Infrastruktura e pamjaftueshme për të mbuluar nevojat	QPS-ja NovoBrdë ka partneritet me OJQ-të Nënë Tereza, Kryqin e Kuq për të mbështetur financiarisht përfutuesit; përndryshe, ka mungesë të përgjithshme të aktivitetit të OJQ-së në komunë.

QPS Obiliq	4	61 raste të reja	Viktimit e dhunës në familje Fëmijët në konflikt me ligjin	Mungesa e një buxheti specifik për shërbimet në buxhetin e QPS-ve Mungesa e stafit dhe mungesa e trajnimeve profesionale Infrastruktura e pamjaftueshme për të mbuluar nevojat (mungesa e sallave për këshillim dhe sallave për kontaktet familjare) Mungesa e partneriteteve	Prania e OIQ-ve në komunë është e ulët dhe niveli i partneritetit me ofruesit e tjerë të shërbimeve nuk është në nivelin e dëshiruar.
QPS Pejë	5	138 fëmijë	Viktimit e dhunës në familje Fëmijët në konflikt me ligjin Fëmijët pa kujdes prindëror	Mungesa e një buxheti specifik për shërbimet në buxhetin e QPS-ve Mungesa e stafit dhe mungesa e trajnimeve profesionale	Nuk ka partneritet specifik me OIQ-të, përveç strehimit të viktimit të dhunës në familje.
QPS Podujevë	4	Nuk ka të dhëna	Fëmijët pa kujdes prindëror Personat me aftësi të kufizuara, duke përfshirë fëmijët Viktimit e dhunës në familje Të moshuarit	Mungesa e një buxheti specifik për shërbimet në buxhetin e QPS-ve Mungesa e stafit Mungesa e trajnimeve profesionale Infrastruktura e pamjaftueshme për të mbuluar nevojat (duke përfshirë pajisjet e TI-së)	Nuk është specifikuar partneritet me ndonjë OIQ.
QPS Prishtinë	15	2574 raste	Personat që jetojnë në varfëri Viktimit e dhunës në familje Fëmijët në konflikt me ligjin Fëmijët me aftësi të kufizuara Fëmijët pa kujdes prindëror	Mungesa e një buxheti specifik për shërbimet në buxhetin e QPS-ve Mungesa e stafit dhe mungesa e trajnimeve profesionale Mungesa e strehimoreve për viktimit e abuzimit Nuk ka shërbime për vendosje emergjente Mungesa e shërbimeve për fëmijët me aftësi të kufizuara Infrastruktura e pamjaftueshme për të mbuluar nevojat (duke përfshirë mungesën e automjeteve) Mungesa e kushteve për të përmbushur standardet minimale	QPS-ja Prishtinë ka bashkëpunim të mirë me disa OIQ në nivel kombëtar (SOS Fshatrat e Fëmijëve, Shpresë dhe Shtëpi për Fëmijët, Terre des Homes, OFAP etj) edhe pse nuk ka memorandume zyrtare të nënshkuara për partneritet në ofrimin e shërbimeve.
QPS Prizren	9	Nuk ka të dhëna	Personat që jetojnë në varfëri Personat me aftësi të kufizuara, duke përfshirë fëmijët Të gjithë personat që kanë nevojë për shërbime sociale	Mungesa e një buxheti specifik për shërbimet në buxhetin e QPS-ve Mungesa e stafit dhe mungesa e trajnimeve profesionale Mungesa e shërbimeve për të moshuarit Nuk ka strehimore për të moshuarit, personat me aftësi të kufizuara mendore Nuk ka shërbime mbështetëse 24/7	Qendra ka partneritet me strehimoren për viktimit e dhunës në familje dhe një institucion shtetëror për personat me aftësi të kufizuara mendore, që e mbështet Qendrën në përmbushjen e nevojave të përfituesve. Qendra gjithashtu ka partneritet me një OIQ që ofron shërbime të kujdesit ditor për fëmijët me aftësi të kufizuara.
QPS Rahovec	7	Rreth 380	Personat me aftësi të kufizuara, duke përfshirë fëmijët Viktimit e dhunës në familje Fëmijët në konflikt me ligjin Të moshuarit pa përkujdesje	Mungesa e një buxheti specifik për shërbimet në buxhetin e QPS-ve Mungesa e stafit dhe mungesa e trajnimeve profesionale Infrastruktura e pamjaftueshme për të mbuluar nevojat (duke përfshirë mungesën e automjeteve) Mungesa e strehimit alternativ për moshuarit dhe viktimit e abuzimit Mungesa e kushteve për të përmbushur standardet minimale	Partneritetet janë të bazuara në projekte dhe nuk janë të përhershme andaj edhe nuk janë të qëndrueshme.

QPS Shtrpcë	1	11 raste të reja fëmijëve	Të moshuarit pa përkujdesje Fëmijët me aftësi të kufizuara	Mungesa e një buxheti specifik për shërbimet në buxhetin e QPS-ve Mungesa e stafit dhe mungesa e trajnimeve profesionale Infrastruktura e pamjaftueshme për të mbuluar nevojat Mungesa e kushteve për të përmbushur standardet minimale Mungesa e OJQ-ve në rajon	Për shkak të mungesës së OJQ-ve në rajon, nuk ka partneritete të specifikuar. QPS-ja Shtrpcë mbështetet kryesisht nga QPS-ja Ferizaj.
QPS Shtime	4	36 raste aktive	Fëmijët pa kujdes prindëror Viktimat e dhunës në familje Të moshuarit pa përkujdesje	Mungesa e një buxheti specifik për shërbimet në buxhetin e QPS-ve Mungesa e stafit dhe mungesa e trajnimeve profesionale Infrastruktura e pamjaftueshme për të mbuluar nevojat (duke përfshirë mungesën e automjeteve) Mungesa e strehimit alternativ Mungesa e kushteve për të përmbushur standardet minimale Mungesa e bashkëpunimit institucional	Bashkëpunim i mirëfilltë me disa partnerë (shtetëror dhe jo shtetërorë) edhe pse nuk ka memorandum zyrtarë të nënshkruara për partneritet në ofrimin e shërbimeve.
QPS Skenderaj	4	Rreth 120 fëmijë	Fëmijët pa kujdes prindëror Fëmijët me aftësi të kufizuara Viktimat e dhunës në familje Fëmijët me sjellje asociale Të moshuarit pa përkujdesje	Mungesa e një buxheti specifik për shërbimet në buxhetin e QPS-ve Mungesa e stafit dhe mungesa e trajnimeve profesionale Mungesa e strehimoreve për viktimat e abuzimit Mungesa e shërbimeve për fëmijët me aftësi të kufizuara	Punonjësit e QPS-së Skenderaj nuk raportuan për ndonjë partneritet zyrtar me OJQ-të.
QPS Suharekë	5	Nuk ka të dhëna	Të gjithë personat në nevojë për shërbime sociale	Mungesa e një buxheti specifik për shërbimet në buxhetin e QPS-ve Mungesa e stafit dhe mungesa e trajnimeve profesionale Infrastruktura e pamjaftueshme për të mbuluar nevojat (duke përfshirë mungesën e automjeteve)	QPS-ja Suharekë raporton partneritet të fuqishëm me OJQ-në HandIKOS për ofrimin e shërbimeve për fëmijët/të rriturit me aftësi të kufizuara. Partneritetet qëndrojnë më shumë në nivel të mbështetjes së përfutuesve, e jo në aspektin e planifikimit të përbashkët të ofrimit të shërbimeve.
QPS Viti	5	Rreth 680	Fëmijët në nevojë Mosmarrëveshjet martesore Fëmijët me sjellje asociale Të moshuarit pa përkujdesje	Mungesa e një buxheti specifik për shërbimet në buxhetin e QPS-ve Mungesa e stafit dhe mungesa e trajnimeve profesionale Infrastruktura e pamjaftueshme për të mbuluar nevojat (duke përfshirë mungesën e automjeteve) Mungesa e strehimit alternativ për të moshuarit dhe viktimat e abuzimit Mungesa e kushteve për të përmbushur standardet minimale	QPS-ja Viti ka partneritet me OJQ-në Nënë Tereza, Kryqin e Kuq dhe shërbimet për mbrojtjen e viktimave, të cilat e mbështesin QPS-në me shërbime shtesë për përfituesit.
QPS Vushtrri	4	Rreth 120 fëmijë	Fëmijët pa kujdes prindëror Viktimat e abuzimit në familje	Mungesa e një buxheti specifik për shërbimet në buxhetin e QPS-ve Mungesa e stafit dhe mungesa e trajnimeve profesionale Mungesa e sallave dhe pajisjeve të nevojshme për të ofruar shërbime cilësore Mungesa e mundësive për të punuar për parandalimin e disa problemeve sociale Mungesa e strehimoreve për fëmijët pa përkujdesje Prindërore dhe viktimat e abuzimit në familje	QPS-ja Vushtrri raporton se ka bashkëpunim të mirëfilltë me institucionet e tjera shtetërore, megjithatë nuk ka OJQ të pranishme që mund ta mbështesin punën e QPS-ve.

## 7. Sfidat kryesore të Qendrave për Punë Sociale

Puna në terren shpalosi një numër sfidash me të cilat përballen Qendrat për Punë Sociale gjatë përpjekjeve të tyre që të ofrojnë shërbime sociale për personat në nevojë në Kosovë. Aktualisht, QPS-të shërbejnë më shumë si organe që ofrojnë mbështetje administrative për personat që aplikojnë për skemat e ndihmës sociale, pagesën e disa kompensimeve për fëmijët me aftësi të kufizura dhe pagesën e strehimit familjar, e jo si organe që ofrojnë mbështetje psikologjike, sociale ose për riintegrim. Në rrethana të tilla, QPS-të shpesh i referojnë personat në nevojë për shërbime sociale te një ofrues i shërbimeve, i cili zakonisht është një organizatë joqeveritare e nën financuar.

Sfidat kryesore për ofrimin e shërbimeve sociale përfshijnë aspekte të ndryshme por të ndërlidhura, si decentralizimi, financimi, burimet njerëzore, cilësinë e shërbimeve, objektet dhe infrastruktura, dhe bashkëpunimi me palët e tjera dhe ofruesit joqeveritarë të shërbimeve. Secila prej këtyre sfidave diskutohet më poshtë në detaje.

### 1. Decentralizimi

Deri në vitin 2009, QPS-të operonin nën menaxhimin e drejtpërdrejtë të nivelit qendror, pra Ministrisë së Punës dhe Mirëqenies Sociale. Ofrimi i shërbimeve sociale u decentralizua nga qeveria qendrore tek komunat në vitin 2009, duke u dhënë atyre kompetenca të plota dhe ekskluzive për ofrimin e shërbimeve familjare dhe të shërbimeve të tjera të mirëqenies sociale, siç janë kujdesi për grupet e cenushme, kujdestaria familjare, kujdesi për fëmijët, të moshuarit, regjistrimi dhe licencimi i qendrave të kujdesit, si dhe punësimi, pagesa e pagave dhe trajnimi i profesionistëve të mirëqenies sociale.<sup>43</sup>

Edhe pse decentralizimi synonte t'i sillte shërbimet më pranë qytetarëve, duke i transferuar ato në kompetenca të komunave, ku ato mund të priorizoheshin dhe monitoroheshin më mirë, gjetjet e këtij studimi sugjerojnë se procesi i decentralizimit nuk është finalizuar ende dhe nuk është planifikuar ose ekzekutuar mirë. Edhe pse përgjegjësitë u transferuan nga autoritetet qendrore te ato komunale në vitin 2009, QPS-të nuk janë përfshirë plotësisht në strukturat komunale. Komunat ende nuk i konsiderojnë QPS-të si institucione të vetat, e kjo pasqyrohet në mungesën e financimit, stafit dhe objekteve adekuate. Përfaqësuesit e komunave dhe të QPS-ve po ashtu raportuan se decentralizimi ka krijuar ngarkesa administrative për koordinimin me Ministrinë e Punës dhe Mirëqenies Sociale në lidhje me ndihmën sociale. Shumica e të intervistuarve e identifikuan decentralizimin si një proces të domosdoshëm; megjithatë, ka nevojë për akte nënligjore specifike dhe buxhet për të përmbushur objektivat e synuara.

43 Ligji për Vetëqeverisjen Lokale nr. 03/L-040, neni 17

## 2. Sfidat financiare

Një nga sfidat më të mëdha të identifikuara nga ofruesit e shërbimeve sociale është mungesa e buxhetit të mjaftueshëm për të mbuluar shërbimet e nevojshme për përfituesit dhe për funksionimin e tyre të përgjithshëm si ofrues të shërbimeve sociale. Siç është raportuar edhe më herët dhe siç sugjeron ky studim, QPS-ve në mënyrë specifike u mungojnë mjetet financiare për të ofruar shërbime cilësore për përfituesit e mundshëm. Nuk ka kërkesa ligjore ose rregullatore për ndarjen e një pjese të buxhetit komunal për shërbimet sociale dhe nuk ka formulë të veçantë për të ndarë buxhet për shërbimet sociale. Përqindja e buxhetit komunal e ndarë për shërbime sociale dhe familjare është në diskrecionin e autoriteteve komunale. Deri më tani, shërbimet sociale kanë qenë ndër të fundit në listën e prioriteteve të autoriteteve komunale gjatë procesit të planifikimit të buxhetit.

QPS-të nuk marrin financim nga burimet publike dhe nuk marrin financim drejtpërdrejtë nga burime të tjera, donatorë individuale, privatë apo joqeveritarë. Ata i ndihmojnë përfituesit potencialë brenda komunës së tyre për të aplikuar për ndihmë sociale, por financimi për skemat e ndihmës sociale nuk menaxhohet nga komunat ose QPS-të. Buxheti i secilës QPS për pagat e stafit, mallrat dhe shërbimet, pajisjet dhe transportin administrohet nga komuna. Në disa komuna, QPS-të marrin pjesë në proceset e vendimmarrjes në lidhje me planifikimin e buxhetit, ndërsa në të tjerat stafi i QPS-së nuk konsultohet për buxhetin. Me rritjen e faktorëve të cenueshmërisë sociale në Kosovë, është e qartë se kapacitetet e QPS-ve për ofrimin e shërbimeve ka rrezik të zvogëlohen nëse nuk bëhen përpjekje për të garantuar financim të qëndrueshëm brenda dhe nëpër komuna bazuar në nevojat e synuara.

Mungesa e fondeve adekuate për stafin e QPS-së dhe punëtorët 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.

QPS-të nuk kanë fonde për kontraktimin e shërbimeve sociale të organizatave joqeveritare ose ofruesit privatë të shërbimeve dhe nuk kanë fonde për t'u përgjigjur situatave të emergjencës si ofrimi i strehimit për viktimat e dhunës në familje, fëmijët në rrugë ose fëmijët pa kujdes prindëror. Në disa komuna, autoritetet komunale u dedikojnë një shumë simbolike të financimit këtyre shërbimeve, që nuk është e mjaftueshme për të përmbushur kërkesën. Për shërbime të tilla, QPS-ja bazohet kryesisht në shërbimet e ofruara nga organizatat joqeveritare, të cilat po ashtu sipas raporteve janë në nënfinancuara.

### 3. Sfidat e Burimeve Njerëzore

Një sfidë tjetër e shfaqur në këtë studim lidhet me burimet njerëzore brenda QPS-ve. Së pari, QPS-të shpesh nuk kanë numrin e duhur të stafit për të ofruar shërbime. Ne gjetëm se në mesin e komunave me madhësi të ngjashme, numri i ofruesve të licencuar të shërbimeve sociale është dukshëm i ndryshëm dhe numri i përfituesve për punëtor social është më i lartë se sa kërkohet nga standardet minimale të përcaktuara. Së dyti, QPS-të, sidomos ato që veprojnë në komuna me madhësi të mesme/vogël, shpesh nuk kanë personel të specializuar, si psikologë, zyrtarë ligjorë, sociologë, anëtarë të stafit pedagogjik, shoferë dhe madje punëtorë socialë, të nevojshëm për ofrimin e shërbimeve të përshtatura. Si rrjedhim, mbështetja psikologjike ose sociale për personat në nevojë ofrohet nga administratorët ose personeli tjetër i paspecializuar, dhe kjo ka ndikim në cilësinë e shërbimeve.

Në disa komuna, udhëheqësit e QPS-ve kanë paraqitur kërkesa zyrtare tek autoritetet komunale për të plotësuar pozitat e lira por nuk kanë marrë përgjigje. Në komunat e tjera, mungojnë burimet njerëzore edhe kur propozimi i buxhetit lejon punësimin e më shumë personave. Procesi konsiderohet i vështirë sepse stafi i QPS-së janë shërbyes civilë dhe procedurat mund të jenë të gjata. Ngjashëm, procesi i licencimit dhe rilicencimit të punëtorëve socialë, që bëhet çdo tre vjet, nuk është zbatuar në mënyrë të vazhdueshme, duke paraqitur vështirësi për ata punëtorë, licenca e të cilëve ka skaduar.

Për më tepër, mungesa e buxhetimit specifik për QPS-të ndikon negativisht në mundësinë e stafit për të pasur zhvillim të vazhdueshëm profesional dhe trajnim të specializuar. Deri më tani, punëtorët socialë janë trajnuar gjatë procesit të licencimit ose kur një projekt i financuar nga jashtë ka ofruar paketë trajnimi. Personat në terren i konsiderojnë këto alternativa të pamjaftueshme.

### 4. Cilësia e shërbimeve të ofruara

Ofrimi i shërbimeve cilësore është një sfidë tjetër me të cilën përballen QPS-të. Financimi dhe personeli i pamjaftueshëm, duke përfshirë personelin e specializuar, kanë implikime të drejtpërdrejta në mundësinë e QPS-ve për të ofruar shërbime si dhe për të ofruar shërbime në përputhje me standardet e përcaktuara nga MPMS-ja. Në këto rrethana, QPS-të janë të përkushtuara të ofrojnë shërbimet më të mira sipas mundësive të tyre. Ka një mandat të qartë të specifikuar për Qendrat për Punë Sociale dhe studimi pranon se QPS-të veprojnë në përputhje me legjislacionin dhe politikat kombëtare. Procesi i menaxhimit të rasteve është i strukturuar dhe i përcaktuar mirë. Bazuar në përgjigjet e siguruara në lidhje me zbatimin e standardeve minimale, është parë se punonjësit e QPS-së njohin kuptimin dhe rëndësinë e tyre dhe mënyrën si zbatohen ato. Punonjësit e QPS-së në përgjithësi kanë përvojë dhe kanë marrë pjesë në një numër trajnimesh për të rritur profesionalizmin dhe ndërgjegjësimin e tyre për punën dhe mbrojtjen sociale. Rolet dhe përgjegjësitë janë të përcaktuara qartë në të gjitha nivelet dhe rastet shpërndahen në mënyrë të barabartë ndërmjet punonjësve. Parimet e mbrojtjes së fëmijëve sigurohen në çdo QPS, e po ashtu edhe pjesëmarrja e përfituesve në vendimmarrje, interesi më i mirë i klientit, parimet e mosdiskriminimit dhe barazia në përfitimin e shërbimeve. Konfidencialiteti sigurohet sa më mirë që është e mundur, edhe pse këto në shumë zyre të QPS-ve këmbehen në mes punonjësve. Në të gjitha rastet, dosjet e lëndëve mbahen të sigurta dhe konfidenciale.



Edhe pse zbatohen standardet minimale të cilësisë, ende është perceptimi i shumicës së të anketuarve dhe zyrtarëve të DPSF-së se mungojnë kushtet për zbatimin e suksesshëm të standardeve dhe treguesve të duhur për monitorimin e zbatimit të tyre, në veçanti në rastin e ofruesve shtetërorë të shërbimeve sociale. Numri i vogël i stafit në raport me numrin e personave në nevojë për shërbime e bën të vështirë ofrimin e shërbimeve në përputhje me standardet e përcaktuara nga MPMS-ja. Mungesa e personelit të specializuar, sidomos në aspektin e numrit të profesionistëve të nevojshëm për ofrimin efikas dhe në kohë të shërbimeve dhe kompensimet shtesë po ashtu ndikojnë drejtpërdrejt në performancën e stafit.

Në lidhje me shërbimet e ofruara, nevojat për shërbime për viktimat e dhunës në familje, fëmijët me aftësi të kufizuara, të moshuarit dhe fëmijët në konflikt me ligjin është e lartë pothuajse në çdo komunë. Përkundër kufizimeve në burime financiare dhe njerëzore, QPS-të janë në gjendje të ofrojnë shërbime si identifikimi, vlerësimi dhe këshillimi i përfituesve të paraqitur në qendër, në bashkëpunim me partnerët institucionalë dhe OJQ-të (ku janë të pranishme). Sfidat paraqiten kur përfituesit kanë nevojë për shërbime shtesë, për ndërhyrje të menjëhershme, p.sh. vendosja emergjente/strehimi, shërbimet e rehabilitimit afatgjatë (terapia, shërbimet e kujdesit ditor) ose mbështetja e zgjatur (mbështetja psikologjike ose për riintegrim). QPS-të ose komunat nuk mund të ofrojnë ose mbulojnë financiarisht shërbime të tilla. Ata vetëm mund të lehtësojnë procesin ndërmjet klientëve të cilët kanë nevojë për shërbime të tilla dhe organizatave dhe institucioneve që i ofrojnë ato. Mungesa e infrastrukturës ligjore dhe financiare për të kontraktuar shërbime të tilla si dhe numri i kufizuar i OJQ-ve që ofrojnë shërbime të tilla afatgjata dhe mungesa e qëndrueshmërisë së tyre financiare bën që QPS-të të mos jetë në gjendje të përmbushin në mënyrë adekuate misionin e tyre. Prandaj nevoja për planifikim për strehimin afatgjatë, rehabilitimin, stimulimin dhe shërbimet e riintegrimit është e menjëhershme.

Gjetjet e këtij studimi tregojnë gjithashtu mungesën e shërbimeve parandaluese dhe intervenimeve si komponentë kryesore që mungon në punën e QPS-ve. Punonjësit e QPS-ve janë të mbingarkuar me trajtimin e rasteve në nevojë për ndihmë të menjëhershme, siç janë rastet e dhunës në familje, fëmijët e lënë pa kujdes prindëror, fëmijët e abuzuar/neglizhuar, fëmijët në konflikt me ligjin, etj. duke e kufizuar disponueshmërinë e tyre për të siguruar masa parandaluese.

## 5. Sfidat në infrastrukturë

QPS-të po përballen me shumë vështirësi infrastrukturore që variojnë në mes mungesës së objekteve, hapësirave dhe automjeteve, pajisjeve të vjetëruara ose të manguara të TI-së. Në disa komuna, autoritetet komunale dhe udhëheqësit e QPS-ve u ankuan për mungesën e objekteve për të siguruar strehim për personat në nevojë. QPS-të nuk ofrojnë shërbime të tilla si qendrat për ndihmë, shërbimet e kujdesit ditor ose shërbimet e strehimit. QPS-të mund të lehtësojnë vetëm procesin ndërmjet personave të cilët kanë nevojë për shërbime të tilla dhe organizatave dhe institucioneve që i ofrojnë ato. Mungesa e objekteve i kufizon QPS-të për të ofruar shërbime, dhe stafi i QPS-së shpesh e gjen veten në pamundësi për të ofruar ndihmë për personat në nevojë, si fëmijët në rrugë, fëmijët pa kujdes prindëror dhe fëmijët e braktisur. Në disa raste, stafi i QPS-së i ka marrë vetë nën kujdestari të përkohshme këta fëmijë sepse nuk kishte asnjë alternativë tjetër, dhe për këtë shërbim ata nuk marrin asnjë kompensim.

Sfidë është edhe ofrimi i shërbimeve të marrjes dhe strehimit të viktimave të dhunës në familje, veçanërisht nëse dhuna ndodh jashtë orarit të punës. Nëse Qendra strehuese në komunën përkatëse nuk është e arritshme ose nuk ka kapacitet për ta realizuar procesin e marrjes së klientit, atëherë QPS-të kontaktojnë komunat e tjera që kanë qendra strehuese. Po ashtu, mungesa e objekteve të përshtatshme për strehim e bën të vështirë për QPS-të që të gjejnë zgjidhje për kategoritë e tjera të personave në nevojë.

Në disa komuna, ka probleme me transportin për shkak të mungesës së automjeteve në QPS ose për shkak të mungesës së shoferëve. Kjo e pengon stafin e QPS-së që të ofrojë shërbime të tilla si vizitat në familjet ose te personat e moshuar pa përkujdesje, veçanërisht ata në zona gjeografike të largëta. Stafit shpesh i kërkohet të udhëtojë në disa vende me shpenzimet e tyre dhe nuk ka tregues nëse kjo ndikon në cilësinë e vizitave.

Në lidhje me zyrat, edhe qasja në ndërtesa ku janë të vendosura QPS-të mund të jetë sfidë. Megjithëse personat me aftësi të kufizuara dhe të moshuarit janë ndër përfituesit kryesorë të QPS-ve, jo të gjitha objektet kanë një infrastrukturë fizikisht të qasshme. Ata nuk kanë kalime të qasshme për personat me aftësi të kufizuara ose ndodhen në katin e dytë ose të tretë të ndërtesave pa ashensor ose ndodhen në zonat e largëta larg qendrës. Sipas të intervistuarve, komunat në përgjithësi nuk kanë treguar vullnet që të ofrojnë objekte të përshtatshme për QPS-të dhe kjo ndikon negativisht në punën e tyre dhe ofrimin e shërbimeve sociale.

Po ashtu ka sfida në kontaktimin me Qendrat për Punë Sociale. Formalisht, online ose në ndonjë burim lehtësisht të qasshëm për popullatën e përgjithshme nuk ka informacion ose ka shumë pak informacion për vendndodhjen e QPS-ve, edhe pse joformalisht njerëzit e dinë vendndodhjen e QPS-ve, sidomos në komunat me madhësi të mesme dhe të vogla. QPS-të nuk kanë faqe interneti, prandaj ka shumë pak informacion ose nuk ka informacione të disponueshme publikisht për mandatin e tyre, llojet e shërbimeve që ato ofrojnë dhe grupet që mund të përfitojnë nga QPS-ja. Edhe pse informacioni nuk është i disponueshëm në internet për QPS-të, sapo dikush të hyjë në QPS ka dokumente informimi, postera dhe broshura me informata për shërbime specifike dhe gjithashtu në shumicën e zyrave dhe korridoreve të QPS-ve ka shenja të qarta që i drejtojnë njerëzit për tek ndihma sociale ose seksioni i shërbimeve sociale.

## 6. Sfidat e bashkëpunimit

Në mënyrë që QPS-të t'i ndihmojnë përfituesit në mënyrën e duhur, ato duhet të bashkëpunojnë me ofruesit joqeveritarë të shërbimeve sociale. Megjithatë, paraqitja e gjendjes sociale dhe vlerësimi i nevojave i kryer në tridhjetë komuna tregon se ka një shpërndarje të pabarabartë të OJQ-ve në Republikën e Kosovës. Në disa komuna ka më shumë OJQ me profile të specializuara se në komunat e tjera.

Për më tepër, ka mungesë të përgjithshme të koordinimit në ofrimin e shërbimeve ndërmjet QPS-ve dhe OJQ-ve. Nuk ka bazë të dhënash për shërbimet e ofruara nga OJQ-të; prandaj nuk është e sigurt se ku dhe si veprojnë OJQ-të dhe gjithashtu çfarë shërbimesh përfituesi merr prej kujt.

Në komunat ku ka bashkëpunim me OJQ-të, stafi i QPS-së bashkëpunon me ta duke i referuar rastet në baza individuale sepse në të shumtën e rasteve nuk ka Memorandume të Mirëkuptimit ose marrëveshje të tjera kontraktuale. Si rezultat, bashkëpunimi bazohet kryesisht në kontakte personale dhe këmbime joformale, e jo përmes kanaleve institucionale. Këto masa duket se funksionojnë në një masë të caktuar; marrëveshjet joformale bazuar në persona janë shumë të paqëndrueshme veçanërisht nëse personeli largohet ose ndryshohet dhe marrëdhëniet duhet të rivendosen. Siç është përmendur më lart dhe në seksionin për ofruesit joqeveritarë të shërbimeve, OJQ-të veprojnë në bazë të projekteve, prandaj prania e tyre në terren është e kufizuar nga objektivat e projektit të tyre dhe buxheti i disponueshëm.

## 8. Shembuj të ofruesve joqeveritarë të shërbimeve

Më poshtë janë paraqitur gjetjet nga 6 OJQ; ato janë nxjerrë nga intervistat, pyetësorët dhe dokumentet e vëna në dispozicion. Tabela përfundimtare përmbledh gjetjet në të gjitha OJQ-të e intervistuar, nga të cilat 14 ishin të regjistruara dhe 3 nuk ishin të regjistruara.

### 1. Qendra për strehimin e grave dhe fëmijëve në Prizren

Qendra për strehimin e grave dhe fëmijëve (Qendra e strehimit) në Prizren është ofrues i licencuar i shërbimeve dhe është themeluar në vitin 2002 për të ofruar strehim, mbrojtje dhe rehabilitim për viktimat e dhunës në familje. Shërbimet e organizatës ofrohen për komunën e Prizrenit dhe rrethinat e saj, edhe pse varësisht nga nevojat ata pranojnë viktimat edhe nga rajone të tjera, sepse strehimorja është pjesë e një rrjeti prej tetë strehimoresh të tjera për viktimat e dhunës në familje në Kosovë dhe ato mbështesin rregullisht njëra-tjetrën.

Gjatë vitit 2016, ata kanë ofruar shërbimet e tyre për 51 viktimat të dhunës në familje (kjo është mesatarja pothuajse çdo vit), edhe pse kapaciteti i plotë në një kohë është 13 viktimat. Më së shpeshti, viktimat e dhunës në familje e kontaktojnë Qendrën e strehimit përmes policisë, Qendrave për Punë Sociale dhe mbrojtësve të viktimave nga Prokuroria e Shtetit. Nuk është e zakonshme që Qendra e strehimit të pranojë raportime të drejtpërdrejta nga viktimat, edhe pse mban një linjë të hapur të komunikimit.

Qendra e strehimit në Prizren punëson pesë deri në shtatë punonjës. Ky numër konsiderohet i pamjaftueshëm për të mbuluar nevojat e viktimave për shërbime, duke marrë parasysh edhe ndërrimet e natës dhe faktin që ata nuk paguhen rregullisht. Ngjashëm, sa i përket burimeve financiare, organizata mbështetet me një shumë të vogël nga granti i MPMS-së dhe subvencionet komunale, megjithatë qëndrueshmëria është e rrezikuar - strehimorja shpesh nuk është në gjendje të mbulojë shpenzimet e shërbimeve komunale dhe shërbimet ndaj përfituesve. Komuna e Prizrenit ofroi objektin e banimit dhe me raste ndihmon me mallra dhe materiale për ngrohje. Funksionimi i Qendrës së strehimit varet nga mbështetja financiare e donatorëve ndërkombëtarë.

Një nga sfidat kryesore me të cilat përballlet Qendra e strehimit në Prizren është mungesa e qëndrueshmërisë financiare afatgjatë, sepse nuk ka fonde në dispozicion për të mbuluar pagat e stafit. Po bëhet gjithnjë e më e vështirë për Qendrën e strehimit që të mbulojë shpenzimet komunale dhe të ofrojë shërbime për përfituesit. Numri i stafit nuk është i mjaftueshëm për t'i ofruar shërbime viktimave të dhunës në familje, veçanërisht nëse janë të vendosur 13 persona. Stafit punon në disa ndërrime për të ofruar mbështetje 24/7 për viktimat në rast të sëmundjeve ose krizave psikologjike.

## 2. Down Syndrome Kosova

Down Syndrome Kosova (DSK) është ofrues i pa licencuar i shërbimeve, i themeluar në vitin 2007 nga prindërit e fëmijëve dhe personat e prekur me sindromën Down. Misioni i përgjithshëm i DSK-së është mbrojtja dhe respektimi i të drejtave të njeriut dhe dinjitetit të personave me sindromën Down, ofrimi i informacionit dhe komunikimi me komunitetin dhe profesionistët përkatës të fushës, sigurimi i zhvillimit të jetesës së pavarur dhe fuqizimi i prindërve dhe anëtarëve të familjes.

Down Syndrome Kosova është e vendosur në Prishtinë dhe ka zyra lokale në pesë komuna të tjera. Ajo ofron shërbimet e saj në Prishtinë, Ferizaj dhe Prizren. DSK-ja ka rreth dhjetë punonjës në Prishtinë, dhe një ose dy anëtarë të stafit në komunat e tjera.

DSK-ja vlerëson se janë rreth 900 persona me sindromën Down në Kosovë, më shumë se gjysma e tyre ka pranuar një lloj shërbimi nga DSK-ja. DSK-ja bashkëpunon me disa ofrues të shërbimeve shëndetësore dhe mjekësore të cilët ofrojnë shërbime falas për personat me sindromën Down.

Në bazë të projekteve, DSK-ja zbaton programe për të rritur kapacitetet e mësimdhënësve dhe prindërve për t'u marrë me fëmijët me sindromën Down në shkolla. DSK-ja organizon aktivitete mbështetëse për përfshirjen e personave me sindromën Down në aktivitete si dizajnimi dhe shitja e kartolinave dhe prodhimii mjaltit. OJQ "Pema" është ofruesi i vetëm i shërbimeve të tjera për personat me sindromën Down në Kosovë.

MPMS-ja e ka mbështetur këtë organizatë për hapjen e një kafeneje në Prishtinë për të punësuar të rinj me sindromën Down. Dy kompani biznesi lokale e furnizojnë falas organizatën me kafe dhe ujë në shishe. Për më tepër, organizata ka marrëveshje me disa supermarkete për të shitur kartolina të dizajnuara nga fëmijët me sindromën Down, e cila gjeneron të ardhura për organizatën<sup>44</sup>. Ky është një kontribut i vogël nga komuniteti, por një program i tillë mund të ketë ndikim në socializimin e personave të cenueshëm.

DSK-ja përballlet me sfida për shkak të mungesës së mbështetjes financiare të qëndrueshme. Për shkak të mungesës së fondeve, DSK-ja është e kufizuar në ofrimin e shërbimeve logopedike dhe të ergoterapisë, megjithëse u shpreh se këto shërbime janë të nevojshme për personat e prekur me sindromën Down.

## 3. HandiKOS

HandiKOS-ieshtë ofrues i licencuar i shërbimeve, i themeluar në vitin 1983. Organizata ofron shërbime sociale dhe familjare për personat me aftësi të kufizuara dhe të moshuarit, kryesisht terapi rehabilitimi psiko-fizike dhe avokim për të drejtat e personave me aftësi të kufizuara. HandiKOS-i ka avokuar dhe lobuar vazhdimisht për monitorim dhe zbatim më të mirë të kornizës ligjore për personat me aftësi të kufizuara.<sup>45</sup>

<sup>44</sup> Marigona Sadiku, Psikologe Down Syndrome Kosova, Prishtinë, takimi më 14 qershor 2017

<sup>45</sup> HandiKOS (2013) Strategjia dhe plani i punës HandiKOS, Shoqata e paraplegjikëve dhe fëmijëve të paralizuar të Kosovës 2014-2016, faqe 6 dhe 7 (versioni në gjuhën angleze), i qasur në korrik 2017 në <http://handi-kos.org/repository/docs/Binder1.pdf>.

HandiKOS-i ka 13 zyra lokale dhe 14 qendra të rehabilitimit me bazë komunitare në 26 komuna të Kosovës. Në vitin 2016, 2,000 deri në 3,000 persona në Kosovë përfituan nga shërbimet e ofruara nga HandiKOS-i. Në krahasim me këtë, HandiKOS-i vlerëson se janë 200,000 persona me aftësi të kufizuara në Kosovë, 170,000 nga të cilët janë regjistruar gjatë regjistrimit të popullsisë në vitin 2011.

Këto shërbime ofrohen për të rriturit dhe fëmijët me aftësi të kufizuara ose personat me aftësi të kufizuara të kombinuara (fizike dhe mendore, fizike dhe dëgjim). Në disa komuna, HandiKOS-i gjithashtu ofron shërbime për fëmijët me sindromën Down dhe autizëm.

Komunat përgjithësisht ofrojnë pak fonde për HandiKOS-in, me përjashtim të Suharekës që cakton afërsisht 120,000 euro në vit për ta mbështetur HandiKOS-in. Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale nga viti 2016 ka ofruar mbështetje me subvencione për financimin e projekteve deri në 50% të shpenzimeve. HandiKOS-i mbështetet kryesisht nga organizatat ndërkombëtare, duke përfshirë Komisionin Evropian, Save the Children dhe UNICEF-in. HandiKOS-i dhe QPS-ja në Ferizaj janë në proces të zhvillimit të një projekti të financuar nga Caritasi Zvicëran në lidhje me regjistrimin e personave me aftësi të kufizuara në komunë.<sup>46</sup> HandiKOS-i po ashtu ka bashkëpunim me Ministrinë e Shëndetësisë për çështjet që kanë të bëjnë me ofrimin e shërbimeve shëndetësore dhe mjekësore për personat me aftësi të kufizuara, dhe me Ministrinë e Arsimit, Shkencës dhe Teknologjisë në lidhje me përfshirjen e fëmijëve dhe personave me aftësi të kufizuara në sistemin arsimor publik.

Organizata ka një plan veprimi 5 vjeçar dhe i nënshtrohet auditimeve të brendshme dhe të jashtme. Auditimi i fundit i jashtëm është kryer në vitin 2014.

Sfida kryesore me të cilën ballafaqohet HandiKOS-i është mungesa e qëndrueshmërisë financiare. HandiKOS-i operon në bazë të projekteve, që zakonisht zgjasin 6 deri në 12 muaj dhe, kur përfundojnë projektet, llojet e shërbimeve të ofruara nuk ofrohen më. Kjo gjithashtu ndikon në çështjet e menaxhimit të burimeve njerëzore, sepse HandiKOS-i përballet me sfidën e mbajtjes së stafit, ekspertëve shëndetësorë dhe mjekësorë, të cilëve iu është dashur të kërkonin punë tjetër sepse HandiKOS-i nuk ishte në gjendje të ofronte paga në mënyrë të qëndrueshme.

#### 4. SOS Fshatrat e Fëmijëve

SOS Fshatrat e Fëmijëve është ofrues i licencuar i shërbimeve dhe është themeluar në Kosovë në vitin 1999, duke siguruar mbrojtje, kujdes dhe edukim për fëmijët pa kujdes prindëror dhe fëmijët në rrezik të humbjes së kujdesit prindëror dhe duke avokuar për të drejtat e tyre. Shërbimet e Organizatës janë të vendosura në Prishtinë, Fushë Kosovë dhe Graçanicë—edhe pse ofrojnë shërbime për fëmijët nga e gjithë Kosova. Në vitin 2016 ata mbështetën rreth 700 fëmijë dhe 200 prindër. Që nga janari 2017, SOS Fshatrat e Fëmijëve kanë punësuar 74 persona, nga të cilët 71 punojnë me kohë të plotë dhe 3 me kohë të pjesshme. 16 vullnetarë janë të përfshirë në aktivitetet e programit.

Donatorët kryesorë janë SOS Fshatrat e Fëmijëve të Norvegjisë dhe Suedisë, edhe pse SOS-i merr fonde nga donatorë dhe kompani private në Kosovë. SOS Fshatrat e Fëmijëve kanë marrë një donacion prej 25,000 euro nga MPMS-ja.

46 Hamdie Selmani, Punëtores sociale, QPS Ferizaj, takimi më 30 maj 2017

Sipas stafit, SOS Fshatrat e Fëmijëve në Fushë Kosovë, në koordinim me Komunën e Fushë Kosovës, zhvillojnë programe për gratë e komuniteteve romë, egjiptian dhe ashkali për rritjen e ndërgjegjësimit në lidhje me martesat e hershme dhe analfabetizmin. Megjithatë, mbështetja nga Ministria e Arsimit, Shkencës dhe Teknologjisë dhe/ose Ministrisë së Shëndetësisë është shumë e nevojshme. Ka raste kur personeli mjekësor ose arsimor ka nevojë për ngritjen e kapaciteteve për sa i përket punës me personat me aftësi të kufizuara.

Organizata posedon një plan strategjik afatmesëm dhe afatgjatë (15 vjeçar) dhe aktivitetet e tyre monitorohen rregullisht nga SOS Kinderdorf International si dhe ata i nënshtrohen inspektimit nga MPMS-ja. Kryhet auditim i rregullt i brendshëm dhe i jashtëm.

Sipas SOS Fshatrat e Fëmijëve, sfidat kryesore në ofrimin e shërbimeve sociale janë: mungesa e mbështetjes financiare afatgjatë nga institucionet publike për shërbimet sociale; mungesa e legjislacionit për mbrojtjen e fëmijëve; numri i ulët i organizatave në komunitet për të ofruar ndihmë direkte për familjet; numri i ulët i familjeve kujdestare në Kosovë; mungesa e shërbimeve për fëmijët dhe të rinjtë e braktisur pa përkujdesje; dhe mungesa e shërbimeve parandaluese.

## 5. OJQ-ja AKTI

AKTI-i është një ofrues i palicencuar i shërbimeve, i themeluar në vitin 2001, me fokus në ofrimin e ndihmës direkte - këshillimit dhe mbështetjes profesionale për fëmijët dhe të rinjtë në nevojë.

Shërbimet e Organizatës ofrohen për përfituesit nga rajoni i Fushë Kosovës. Në përgjithësi, ata kanë mbështetur 125 fëmijë dhe të rinj gjatë vitit 2016. Duke pasur parasysh numrin e përgjithshëm të fëmijëve të rrezikuar në Kosovë, organizata vlerëson se shërbimet e tyre mbulojnë rreth 2% të grupit të përgjithshëm të synuar.

Kapaciteti i përgjithshëm i organizatës në aspektin e burimeve njerëzore është 8 punonjës, të cilët punojnë në ofrimin e shërbimeve direkte. Numri konsiderohet i mjaftueshëm për të mbuluar nevojën për shërbime.

Sa i përket burimeve financiare, organizata bazohet në projekte dhe vepron vetëm me projekte të donatorëve. Qëndrueshmëria financiare nuk është e garantuar.

Organizata ka një rrjet të partnerëve me të cilët mban lidhje për ofrimin e shërbimeve. Ata bashkëpunojnë me të gjitha QPS-të për t'i akomoduar fëmijët e referuar nga QPS-të.

## 6. Terre des Hommes Kosovë (TDH)

TDH Kosovë është ofrues i shërbimeve që fokusohet në mbrojtjen e fëmijëve, fëmijëve të keqtrajtuar dhe të lënë pas dore, fëmijëve të përjashtuar nga shoqëria, mbrojtjen nga trafikimitë fëmijëve dhe

mirëqenien e tyre. TDH Kosovë ofron shërbime për familjet në kushte të vështira sociale si dhe për profesionistët që punojnë me fëmijët. Në përgjithësi, me punën e tyre ata mbulojnë 21 komuna dhe kanë ofruar shërbime për 3622 përfitues gjatë vitit 2016. Megjithatë, TDH Kosovë nuk është e licencuar nga shteti.

Rol kryesor i tyre është edhe mbështetja e QPS-ve për ngritjen e kapaciteteve dhe mentorimin, e cila rezulton në rritjen e cilësisë së shërbimeve sociale të ofruara.

Organizata zotëron një plan veprimi afatmesëm 3 vjeçar dhe aktivitetet e tyre monitorohen dhe auditohen rregullisht.

Sfidat kryesore në ofrimin e shërbimeve sociale përfshijnë mungesën e mbështetjes financiare afatgjatë nga institucionet publike për shërbimet sociale; mungesën e ligjit për mbrojtjen e fëmijëve; mungesën e një punonjësi për mbrojtjen e fëmijëve në secilën QPS; dhe mbingarkesa e punonjësve të QPS-së me raste.

Organizata ka një rrjet të partnerëve me të cilët mban lidhje për ofrimin e shërbimeve.

## 7. Shoqata Autizmi

Shoqata Autizmi është ofrues i licencuar i shërbimeve në Kosovë, është themeluar në vitin 2011 dhe ofron shërbime ditore për fëmijët me autizëm (terapia ABA, shërbime terapeutike etj.) dhe familjet e tyre (këshillim dhe mbështetje), si dhe avokim për të drejtat e fëmijëve me autizëm.

Shoqata ofron shërbimet e saj në Prishtinë, ku gjatë vitit 2016 kanë mbështetur 35 fëmijë dhe familjet e tyre, si dhe në rajonet e tjera ku kanë mbështetur 25 fëmijë dhe familjet e tyre. Duke pasur parasysh numrin në rritje të fëmijëve me autizëm në Kosovë, shoqata vlerëson se shërbimet e tyre mbulojnë vetëm 3-4% të fëmijëve në nevojë.

Kapaciteti i përgjithshëm i organizatës në aspektin e burimeve njerëzore është 14 punonjës në Prishtinë dhe 7 në rajone, si dhe 13 terapistë që ofrojnë shërbime terapeutike direkte. Prapë numri konsiderohet i pamjaftueshëm për të mbuluar nevojat për shërbime në nivel kombëtar.

Në aspektin e burimeve financiare, shoqata nuk mbështetet nga shteti; financimi sigurohet nga donatorët, prindërit dhe eventet e bamirësisë. Kjo rezulton në mungesë të qëndrueshmërisë së veprimeve dhe sfida të vazhdueshme për t'i përmbushur nevojat.

Shoqata raporton se rreth 65% e buxhetit të tyre i alokohet drejtpërdrejt shërbimeve direkte për përfituesit. Kjo llogaritje përfshin kostot për aktivitete, si sesionet e këshillimit, aktivitetet arsimore, materialet e blera për përfituesit dhe përjashton kostot indirekte sikostot operacionale, të administrates etj. Prapë kjo është e pamjaftueshme për të mbuluar nevojat.



Tjetër sfidë me të cilën përballlet shoqata është fakti se puna terapeutike e ofruar nga Shoqata Autizmi është vetëm një pjesë e shërbimeve për të cilat kanë nevojë fëmijët me autizëm. Pjesa tjetër—që aktualisht mbulohet plotësisht nga prindërit—është ndihma në shkolla dhe shoqëri në përgjithësi.

Shoqata ka një plan strategjik afatmesëm dhe afatgjatë dhe aktivitetet e tyre monitorohen rregullisht nga Organizata Beyond Autism në MB. Nuk është përmendur nga ana e shoqatës monitorimi nga Qeveria e Kosovës. Shoqata ka një rrjet partnerësh me të cilët është e lidhur për ofrimin e shërbimeve.

## 8. Organizata Duart Plot Meshirë DPM – Pejë

Organizata Duart Plot Meshirë është ofrues i licencuar i shërbimeve në Kosovë, është themeluar në vitin 2011 dhe ofron shërbime ditore për fëmijët me aftësi të kufizuara dhe vizita familjare për personat me sëmundje kronike në komunën e Pejës, Istogut, Klinës dhe Deçanit.

Në vitin 2016, Organizata ofroi shërbime për 75 fëmijë dhe 307 familje në rajonet e lartpërmendura dhe po ashtu ka iniciuar veprime të avokimit. Kapaciteti i përgjithshëm i organizatës në aspektin e burimeve njerëzore është 17 punonjës, numër i pamjaftueshëm ky për të mbuluar nevojat për shërbime.

Pavarësisht numrit të kufizuar të burimeve njerëzore, duke marrë parasysh mungesën e shërbimeve të tilla në Kosovë, organizata vlerëson se ata i kanë kaluar pritshmëritë për sa i përket mbulimit të grupit të synuar me shërbimet të cilat ata i ofrojnë. Ata shpesh i tejkalojnë planet e tyre fillestare të veprimit dhe ofrojnë shërbime për më shumë fëmijë dhe familje sesa që kanë parashikuar në planet e tyre vjetore të veprimit.

Në aspektin e burimeve financiare, organizata nuk mbështetet nga donatorë të rregullt, prandaj nuk ka qëndrueshmëri afatgjate. Sipas organizatës, rreth 65% e buxhetit të tyre i alokohet shërbimeve direkte për përfituesit. Prapë kjo mbetet e pamjaftueshme për të mbuluar nevojat.

Organizata ka plane të veprimit dhe aktivitetet e tyre monitorohen rregullisht nga donatorë të ndryshëm. Nuk është përmendur monitorim nga ana e Qeverisë së Kosovës.

Organizata ka një rrjet partnerësh me të cilët është e lidhur për ofrimin e shërbimeve. Megjithatë, një nga sfidat në këtë aspekt është fakti se shumë OJQ janë duke i mbyllur aktivitetet e tyre për shkak të mungesës së qëndrueshmërisë financiare.

## 9. OJQ Humaniteti- Rahovec

OJQ Humaniteti është ofrues i licencuar i shërbimeve në Kosovë, është themeluar në vitin 2003 dhe ofron shërbime sociale për fëmijët me sjellje asociale dhe personat me aftësi të kufizuara, si dhe avokim për të drejtat e tyre në rajonin e Rahovecit.

Gjatë vitit 2016, shërbimet e organizatës iu ofruan 140 fëmijëve dhe familjeve të tyre, duke mbuluar rreth 50% të nevojave për shërbime në rajon.

Në aspektin e burimeve njerëzore, ata punësojnë vetëm staf me kohë të pjesshme dhe sipas nevojës, me të cilët e mbulojnë nevojën e ofrimit të shërbimeve. Në aspektin e burimeve financiare, OJQ-ja nuk mbështetet rregullisht nga donatorët kombëtarë dhe lokalë dhe e ndan rreth 50% të buxhetit për shërbime direkte për përfituesit. Buxheti mbulon nevojat e përfituesve të tanishëm por rritja e buxhetit do të lejonte ofrimin e shërbimeve për një numër më të madh të përfituesve.

OJQ Humaniteti ka një plan strategjik dhe aktivitete të tyre monitorohen rregullisht nga donatorët. MPMS ka monitoruar zbatimin e projekteve të financuara, duke u bazuar në Memorandumin e Mirëkuptimit të nënshkruar mes MPMS dhe OJQ-së.

OJQ-ja ka një rrjet të gjerë të partnerëve me të cilët është e lidhur për ofrimin e shërbimeve, kryesisht me organizata që punojnë në fushën e aftësive të kufizuara.

## 10. Qendra për kujdes ditor PEMA

PEMA është ofrues i licencuar i shërbimeve në Kosovë, është themeluar në vitin 2013 dhe ofron të gjitha llojet e mbështetjes për fëmijët me aftësi të kufizuara për të siguruar integrimin e tyre në shoqëri dhe avokimin për të drejtat e tyre. Shërbimet përfshijnë aktivitete arsimore dhe rekreative ditore, mbështetje psiko-sociale, terapi profesionale, vizita në shtëpi, këshillime familjare etj.

Shërbimet e saj janë të vendosura në Prishtinë, Pejë, Prizren, Ferizaj dhe Gjiilan. Në përgjithësi gjatë vitit 2016, qendra ka mbështetur 448 fëmijë dhe familjet e tyre. Meqë nuk ka numër të saktë të fëmijëve me aftësi të kufizuara në Kosovë, është e vështirë të vlerësohet mbulimi me përqindje i qendrës PEMA ngagrupi i përgjithshëm i synuar.

Kapaciteti i përgjithshëm i qendrës në aspektin e burimeve njerëzore është 31 punonjës, 30 nga të cilët punojnë në ofrimin e shërbimeve direkte. Qendra e konsideron këtë numër të mjaftueshëm për të mbuluar nevojat për shërbime për fëmijët dhe familjet e tyre si dhe për aktivitetet e avokimit.

Në aspektin e burimeve financiare, qendra mbështetet nga grani i MPMS-së (i pranuar çdo vit) dhe financimi shtesë sigurohet nga donatorët si Zyra e BE-sën Kosovë dhe fondet nga MB-ja. Megjithatë, qëndrueshmëria nga qeveria qendrore ose komunat nuk sigurohet dhe kjo paraqet rrezik për të ardhmen e qendrave.

PEMA raporton se rreth 59% e buxhetit i alokohet shërbimeve direkte për përfituesit. Ende kjo mbetet e pamjaftueshme për të mbuluar nevojat e grupit të synuar. Duke pasur parasysh nevojat për shërbime të tilla në Kosovë dhe me qendrën PEMA që është aktive vetëm në 5 komuna, kjo është një tregues se ka nevojë për buxhet më të lartë në këtë aspekt.

Qendra PEMA ka një plan strategjik afatmesëm dhe aktivitetet e tyre monitorohen rregullisht nga donatorët. Auditimet vjetore të brendshme dhe të jashtme kryhen rregullisht.

Sfidat kryesore në ofrimin e shërbimeve sociale përfshijnë mungesën e mbështetjes financiare afatgjatë nga institucionet publike për shërbimet sociale dhe mungesën e qëndrueshmërisë financiare.

Qendra ka një rrjet partnerësh me të cilët është e lidhur për ofrimin e shërbimeve në të gjitha lokacionet.

## 11. Organizata për Fëmijët pa përkujdesje prindërore- OFAP

OFAP-i është ofrues i licencuar i shërbimeve në Kosovë, është themeluar në vitin 2015 dhe ofron mbështetje për familjet kujdestare dhe kujdes familjar për fëmijët e braktisur dhe fëmijët pa përkujdesje prindërore, si dhe ndërtim të kapaciteteve dhe aktivitete avokuese për promovimin e kujdesit familjar në Kosovë.

OFAP-i i ofron shërbimet në tërë Kosovën. Gjatë vitit 2016, ata kanë mbështetur 800 fëmijë në nevojë dhe familjet e tyre. OFAP-i vlerëson se shërbimet e tyre mbulojnë rreth 60% të nevojave të grupit të synuar.

Kapaciteti i përgjithshëm i organizatës në aspektin e burimeve njerëzore është 8 punonjës me kohë të plotë dhe 18 punonjës me kohë të pjesshme. Sipas vlerësimit të nevojave të fëmijëve në nevojë dhe familjeve kujdestare, numri i stafit konsiderohet i pamjaftueshëm por nevojat aktualisht mbulohen.

Në aspektin e burimeve financiare, organizata mbështetet nga MPMS-ja, OJQ-ja italiane Amici dei Bambini, UNICEF-idhe Save the Children. Sipas Organizatës, 70% e buxhetit është e alokuar për shërbimet direkte për përfituesit. Buxheti konsiderohet i pamjaftueshëm, po ashtu edhe numri i stafit, por nevojat mbulohen disi me punën e stafit jashtë orarit dhe përtej orarit të rregullt të punës. Ata ofrojnë shërbime për një numër të madh të personave dhe familjet e tyre sesa që rekomandohet sipas standardeve minimale. Ndonëse organizata u themelua në vitin 2015, ajo ka vepruar më gjatë në Kosovë si OJQ italiane "Amici dei Bambini". Si rezultat, organizata ka përvojë të gjerë në terren dhe me familjet kujdestare dhe fëmijët pa përkujdesje prindërore. Organizata i referohet përvojës dhe ekspertizës së saj kur thotë se nevojat mbulohen disi, ndërsa thekson se stafi shtesë dhe një buxhet më i madh do të siguronin që më shumë shërbime t'ju ofrohen familjeve.

Organizata ka një plan strategjik 3 vjeçar dhe inicion monitorim të rregullt, të brendshëm dhe të jashtëm, për ta vlerësuar cilësinë e punës së tyre.

Sfida më e madhe në punën e tyre përfshin mungesën e granteve komunale dhe mungesën e bashkëpunimit ndër-institucional në të mirë të grupit të synuar.

Organizata ka një rrjet partnerësh me të cilët është e lidhur për ofrimin e shërbimeve. Ata kanë mar-

rëveshje partneriteti me disa komuna për ofrimin e kujdesit dhe mbështetjen e QPS-ve për rekrutimin dhe mbështetjen e familjeve kujdestare.

## 12. Shpresa dhe Shtëpitë e Fëmijeve (SDFS)

SDSF-ja është ofrues i licencuar i shërbimeve në Kosovë, është themeluar në vitin 2002 dhe ofron mbrojtje, kujdes dhe arsimit për fëmijët pa përkujdesje prindërore, viktimat fëmijë të dhunës familjare, viktimat e trafikimit (rreziku I ulët) dhe viktimat fëmijë të keqtrajtimit.

Organizata është e vendosur në Prishtinë ndonëse ofron shërbime për fëmijët nga tërë Kosova. Në përgjithësi gjatë vitit 2016 kanë mbështetur 22 fëmijë.

Kapaciteti i përgjithshëm i organizatës në aspektin e burimeve njerëzore është 12 punonjës, 9 nga të cilët punojnë në ofrimin e shërbimeve direkte për përfituesit. Numri konsiderohet i pamjaftueshëm për të mbuluar nevojat për shërbime për fëmijët dhe familjet e tyre.

Në aspektin e burimeve financiare, organizata përballet me një rrezik të lartë të qëndrueshmërisë për shkak të mungesës së burimeve alternative të financimit, megjithatë ata mbështeten nga granti i MPMS-së (i pranuar çdo vit) dhe nga disa donatorë. Qëndrueshmëria e veprimeve është e rrezikuar çdo vit.

Një llogaritje e buxhetit tregon se rreth 50% e buxhetit është e ndarë për shërbime direkte për përfituesit, shumë e pamjaftueshme kjo për t'i mbuluar nevojat. Në krahasim me OJQ-të e tjera, SDFS-ja ofron kujdes 24-orë dhe nevojat janë shumë më të mëdha se në aktivitetet gjatë ditës.

OJQ-ja ka një plan projekti të hartuar bashkërisht me MPMS-së dhe aktivitetet e tyre monitorohen rregullisht nga MPMS-ja.

Sfidat kryesore për ofrimin e shërbimeve sociale përfshijnë mungesën e mbështetjes financiare afatgjate nga institucionet publike për shërbimet sociale, mungesën e granteve specifike për shërbimet sociale, dhe për shkak të kufizimeve buxhetore, mungesën e përcjelljes pas kujdesit dhe shërbimeve të monitorimit dhe mbështetjes për fëmijët që largohen nga kujdesi.

Organizata ka një rrjet partnerësh me të cilët janë të lidhur për ofrimin e shërbimeve. Ata bashkëpunojnë me të gjitha QPS-të për të akomoduar fëmijët e referuar nga QPS-të.



## 9. **Tabela përmbledhëse e të gjithë ofruesve joqeveritarë të shërbimeve të intervistuar**

Ofruesit joqeveritarë të shërbimeve të certifikuar						
	Staffi	Përfituesit (nr. në vitin 2016)	Shërbimet e ofruara	Sfidat kryesore	Partneritetet	
<b>Shoqata Autizmi</b>	34 (21 staf i rregullt dhe 13 terapistë)	35 fëmijë dhe familjet e tyre	Shërbimet ditore për fëmijët me autizëm (terapia ABA, shërbimet terapeutike etj.) dhe familjet e tyre (këshillim dhe mbështetje) si dhe avokimi për të drejtat e fëmijëve me autizëm.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mungesa e qëndrueshmërisë financiare</li> <li>Mungesa e stafit</li> <li>Nevoja për ndihmë shtesë në shkollë dhe në shoqëri</li> </ul>	OJQ-ja ka partneritet me të tjerët në nivel të ofrimit të shërbimeve për përfituesit individualë ose gruporë. Nuk u raportua për partneritet në nivel të zbatimit të përbashkët të projekteve.	
<b>Duart Plot Mëshirë</b>	17	75 fëmijë 307 familje	Shërbimet ditore për fëmijët me aftësi të kufizuara dhe vizitat familjare për personat me sëmundje kronike në Komunën e Pejës, Istogut, Klinës dhe Deçanit	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mungesa e qëndrueshmërisë financiare</li> <li>Mungesa e stafit</li> </ul>	OJQ-ja ka partneritet me të tjerët për ofrimin e shërbimeve për përfituesit individualë ose gruporë. Nuk u raportua për partneritet në nivel të zbatimit të përbashkët të projekteve.	
<b>Pejë</b>						
<b>HANDIKOS (Pejë)</b>	6	120 përfitues	Shërbime sociale dhe familjare për personat me aftësi të kufizuara dhe të moshuarit, kryesisht terapi rehabilitimi psiko-fizike dhe avokim për të drejtat e personave me aftësi të kufizuara	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qëndrueshmëria afatgjatë e organizatës dhe mungesa e personelit të kualifikuar për të ofruar shërbime të caktuara</li> </ul>	OJQ-ja ka partneritet me të tjerët për ofrimin e shërbimeve për përfituesit individualë ose gruporë. Nuk u raportua për partneritet në nivel të zbatimit të përbashkët të projekteve.	
<b>OJQ Humaniteti</b>	Vetëm staf me kohë të pjesshme dhe kur është e nevojshme	140 fëmijë dhe familjet e tyre	Shërbime sociale për fëmijët me sjellje asociative dhe personat me aftësi të kufizuara, si dhe avokim për të drejtat e tyre në rajonin e Rahovecit.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mungesa e qëndrueshmërisë financiare</li> <li>Mungesa e stafit</li> </ul>	OJQ-ja ka partneritete me të tjerët për ofrimin e shërbimeve për përfituesit. Nuk u raportua për partneritet për zbatimin e përbashkët të projekteve.	

<p><b>Organizata për fëmijët pa kujdes prindëror (OFAP)</b></p>	<p>8 me kohë të plotë 18 me kohë të pjesshme</p>	<p>800 fëmijë dhe familjet e tyre</p>	<p>Mbështetje për familjet kujdestare dhe kujdesi me bazë në familje për fëmijët e braktisur dhe fëmijët pa kujdes prindëror; si dhe ngritja e kapaciteteve dhe avokimi për promovimin e kujdestarisë në familje në Kosovë.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mungesa e qëndrueshmërisë financiare</li> <li>Mungesa e stafit</li> <li>Mungesa e granteve komunale dhe</li> <li>Mungesa e bashkëpunimit ndërinstitucional në dobi të grupit të synuar</li> </ul>	<p>OJQ-ja ka partneritet me të tjerët për ofrimin e shërbimeve për përfituesit individualë ose përfituesit gruporë. Nuk u raportua për partneritet në nivel të zbatimit të përbashkët të projekteve.</p>
<p><b>SOS Fshatrat e Fëmijëve</b></p>	<p>74</p>	<p>931 fëmijë dhe familjet e tyre</p>	<p>Mbrojtja, kujdesi dhe edukimi i fëmijëve pa kujdes prindëror dhe fëmijëve në rrezik për të humbur kujdesin e prindërve të tyre, dhe avokimi për të drejtat e tyre në Prishtinë, Fushë Kosovë dhe Graçanicë</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mungesa e mbështetjes financiare afatgjatë nga institucionet publike;</li> <li>Numri i ulët i organizatave në komunitet për të ofruar ndihmë direkte për familjet;</li> <li>Numri i ulët i familjeve kujdestare në Kosovë;</li> <li>Mungesa e shërbimeve për foshnjat e braktisura dhe të rinjtë pa përkujdesje;</li> <li>Mungesa e shërbimeve parandaluese.</li> </ul>	<p>Rrjeti i partnerëve me të cilët ata mbajnë lidhje për ofrimin e shërbimeve, në të tre lokacionet. Ata bashkëpunojnë me të gjitha QPS-të për t'i akomoduar fëmijët e referuar nga QPS-të.</p>



<p><b>Shpresë dhe Shtëpi për Fëmijët</b></p>	<p>12</p>	<p>22 fëmijë</p>	<p>Ofrimi i mbrojtjes, kujdesit dhe edukimit për fëmijët pa kujdes prindëror; viktimat fëmijë të dhunës në familje, viktimat e trafikimit (rrezik i ulët) dhe viktimat fëmijë të keqtrajtit.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mungesa e mbështetjes financiare afatgjatë për shërbime sociale nga institucionet publike. Nuk ka grant specifik për shërbimet sociale</li> <li>Mungesa e përqjlljes pas kujdesit, monitorimit dhe shërbimeve mbështetëse për fëmijët që largohen nga kujdesi.</li> </ul>	<p>Organizata ka një rrjet të partnerëve me të cilët mban lidhje për ofrimin e shërbimeve. Ata bashkëpunojnë me të gjitha QPS-të për t'i akomoduar fëmijët e referuar nga QPS-të.</p>
<p><b>Qendra për strehimin e grave dhe fëmijëve në Prizren</b></p>	<p>8</p>	<p>51 viktimat të dhunës në familje</p>	<p>Strehim, mbrojtje dhe rehabilitim për viktimat e dhunës në familje. Shërbimet e organizatës ofrohen për komunen e Prizrenit dhe rrethinat e saj</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mungesa e qëndrueshmërisë financiare afatgjatë nga institucionet publike për shërbimet sociale - fondet e disponueshme nuk mbulojnë pagat e stafit.</li> </ul>	<p>Organizata ka një rrjet të partnerëve/strehimorëve të tjera me të cilët mban lidhje për ofrimin e shërbimeve. Ata bashkëpunojnë me të gjitha QPS-të për t'i akomoduar viktimat e referuara nga QPS-të</p>
<p><b>Qendra e Grave Liria Gjilan</b></p>	<p>10</p>	<p>98 viktimat të abuzimit në familje</p>	<p>Strehim, mbrojtje dhe rehabilitim për viktimat e dhunës në familje dhe viktimat e mundshme të trafikimit në komunën e Gjilanit dhe rrethinat e saj</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mungesa e qëndrueshmërisë financiare afatgjatë për shërbime sociale nga institucionet publike.</li> <li>Mungesa e stafit të mjaftueshëm</li> </ul>	<p>Organizata ka një rrjet të partnerëve/strehimorëve të tjera me të cilët mban lidhje për ofrimin e shërbimeve. Ata bashkëpunojnë me të gjitha QPS-të për t'i akomoduar viktimat e referuara nga QPS-të</p>
<p><b>Qendra për jetë të pavarur Pejë</b></p>	<p>8</p>	<p>33 përfitues dhe familjet e tyre</p>	<p>Mbështetje psiko-sociale, shëndetësore dhe edukative për personat me aftësi të kufizuara mendore dhe avokimi për të drejtat e tyre</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mungesa e qëndrueshmërisë financiare afatgjatë për shërbime sociale nga institucionet publike</li> <li>Mungesa e ekspertizës për të punuar me personat me aftësi të kufizuara mendore.</li> </ul>	<p>Organizata ka një rrjet të partnerëve që punojnë me çështjet e aftësisë së kufizuar, me të cilët mban lidhje për ofrimin e shërbimeve.</p>

<p><b>Qendra për mbrojtjen e grave Pejë</b></p>	<p>9</p>	<p>97 viktima të abuzimit në familje</p>	<p>Strehim, mbrojtje dhe rehabilitim për viktimat e dhunës në familje (gra dhe fëmijë). Shërbimet e organizatës ofrohen për komunën e Pejës dhe rrethinat e saj</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mungesa e qëndrueshmërisë financiare afatgjatë për shërbime sociale nga institucionet publike</li> </ul>	<p>Organizata ka një rrjet të partnerëve/strehimorë të tjera me të cilët mban lidhje për ofrimin e shërbimeve. Ata bashkëpunojnë me të gjitha QPS-të për t'i akomoduar viktimat e referuara nga QPS-të.</p>
<p><b>Shtëpia e sigurtë Gjakovë</b></p>	<p>8</p>	<p>37 viktima të abuzimit në familje</p>	<p>Strehim, mbrojtje dhe rehabilitim për viktimat e dhunës në familje (gra dhe fëmijë) në komunën e Gjakovës dhe rrethinat e saj</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mungesa e qëndrueshmërisë financiare afatgjatë për shërbime sociale nga institucionet publike.</li> </ul>	<p>Organizata ka një rrjet të partnerëve/strehimorë të tjera me të cilët mban lidhje për ofrimin e shërbimeve. Ata bashkëpunojnë me të gjitha QPS-të për t'i akomoduar viktimat e referuara nga QPS-të.</p>
<p><b>Qendra për kujdes ditëtor PEMA</b></p>	<p>31</p>	<p>448 fëmijë dhe familjet e tyre</p>	<p>Të gjitha llojet e mbështetjes për fëmijët me aftësi të kufizuara, për të siguruar integrimin e tyre në shoqëri dhe avokimin për të drejtat e tyre. Shërbimet përfshijnë aktivitete arsimore dhe rekreative, mbështetje psiko-sociale, terapi profesionale, vizita në shtëpi, këshillim familjar etj., në Prishtinë, Pejë, Prizren, Ferizaj dhe Gjilan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mungesa e mbështetjes financiare afatgjatë për shërbime sociale nga institucionet publike, qëndrueshmëria financiare</li> </ul>	<p>OJQ-ja ka partneritet me të tjerët për ofrimin e shërbimeve për përfituesit individualë ose përfituesit gruporë. Nuk u raportua për partneritet në nivel të zbatimit të përbashkët të projekteve.</p>
<p><b>Qendra për mbrojtjen e viktimave të trafikimit dhe parandalimin e trafikimit të qenieve njerëzore</b></p>	<p>9</p>	<p>36 viktima</p>	<p>Ofrimi i ndihmës së drejtpërdrejtë-rehabilitimi dhe riintegrimi- për viktimat e trafikimit, si dhe puna për parandalimin e trafikimit të qenieve njerëzore.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mungesa e mbështetjes financiare afatgjatë për shërbime sociale nga institucionet publike;</li> <li>Mungesa e një objekti për strehim (aktualisht paguajnë qira).</li> </ul>	<p>Organizata ka një rrjet të partnerëve me të cilët ata mbajnë lidhje për ofrimin e shërbimeve. Ata bashkëpunojnë me të gjitha QPS-të për t'i akomoduar fëmijët e referuar nga QPS-të.</p>

Ofruesit joqeveritarë të shërbimeve të pacertifikuar					
	Stafi	Përfituesit (nr. në vitin 2016)	Shërbimet e ofruara	Sfidat kryesore	Partneritetet
<b>AKTI Rinia</b>	8	125 fëmijë dhe të rinj	Ofrimi i ndihmës së drejtpërdrejtë - këshillim dhe përkrahje profesionale për fëmijët dhe të rinjtë në nevojë në Fushë Kosovë	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aktivitetet bazohen në projekte (mungesa e qëndrueshmërisë)</li> </ul>	Organizata ka një rrjet të partnerëve me të cilët mban lidhje për ofrimin e shërbimeve
<b>Qendra për Ndihmë Ligjore dhe Zhvillim Rajonal</b>	3 plus 12 praktikantë ligjorë	Rreth 2000 në vit	Ndihma ligjore falas dhe këshillimi i grupeve të cenushme (të moshuar, persona të cilëve u është mohuar ndihma sociale, gratë e divorcuara, viktimat e dhunës në familje dhe dhunës seksuale), përfaqësimi i tyre në gjykatë, paraqitja e ankesave, avokimi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mungesa e financimit të qëndrueshëm</li> </ul>	Pranon fonde nga Departamenti amerikan i shtetit dhe Komisioni Evropian, partnerë me QPS-të
<b>Down Syndrome Kosova</b>	20	rreth 250	Avokim për mbrojtjen dhe respektimin e të drejtave të njeriut dhe dinjitetin e personave me sindromën Down, ofron informacion dhe komunikim për komunitetin dhe profesionistët përkatës dhe siguron zhvillimin e jetesës së pavarur dhe fuqizimin e prindërve dhe anëtarëve të familjes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>mungesa e mbështetjes financiare të qëndrueshme</li> <li>nuk mund të mbulojë nevojën për shërbime logopedike dhe ergoterapi</li> </ul>	Nuk u ofrua
<b>Terre des Hommes Kosovë</b>	Nuk është ofruar	3622 përfitues	Mbrojtja e fëmijëve, fëmijëve të keqtrajtuar dhe të lënë pas dore, fëmijëve të përjashtuar nga shoqëria, rastet e trafikimit dhe mirëqenia e fëmijëve në 21 komuna.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mungesa e mbështetjes financiare afatgjatë nga institucionet publike;</li> <li>Mungesa e ligjit për mbrojtjen e fëmijëve;</li> <li>Mungesa e një punonjësi për mbrojtjen e fëmijëve në secilën QPS,</li> <li>Mbingarkesa e punonjësve të QPS-së me raste.</li> </ul>	Organizata ka një rrjet të partnerëve me të cilët mban lidhje për ofrimin e shërbimeve

## 10. Sfidat kryesore të ofruesve joqeveritarë të shërbimeve

Ngjashëm me QPS-të, organizatat joqeveritare përballen me disa sfida në ofrimin e shërbimeve sociale cilësore në aspektin e burimeve të pamjaftueshme njerëzore dhe mungesës së qëndrueshmërisë financiare.

### 1. Sfidat financiare

Ligji për Shërbimet Sociale dhe Familjare njihë rolin e OJQ-ve në ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare, duke theksuar se OJQ-të inkurajohen të ofrojnë shërbime sociale dhe familjare, qoftë me iniciativën e tyre ose, me kontratë, në emër të Drejtorisë komunale ose MPMS-së. Aktualisht janë 22 OJQ të licencuara që ofrojnë shërbime të specializuara sociale në vende të ndryshme në Kosovë.

Megjithatë, siç sugjeron ky studim, ato nuk janë financiarisht të qëndrueshme dhe kjo e vë në rrezik operimin e tyre. Të anketuarit e studimit raportojnë se ende ka mungesë të ndërgjegjësimit në nivel lokal për rëndësinë e investimit në shërbimet sociale dhe mungesë të planifikimit të duhur për koston e ofrimit të shërbimeve, prandaj buxheti komunal ende nuk i jep përparësi ofrimit të shërbimeve. Mjetet aktuale nuk janë të mjaftueshme për ta ruajtur cilësinë e shërbimeve të ofruara në sektorin shtetëror ose për të mbështetur qëndrueshmërinë e OJQ-ve. Prandaj, nevoja për të investuar në shërbimet sociale dhe për të dedikuar një buxhet specifik për shërbimet sociale është me rëndësi të madhe për të siguruar që të ofrohen siç duhet shërbimet cilësore.

Pjesa më e madhe e OJQ-ve të pranishme në Kosovë ofrojnë shërbime dhe aktivitete të bazuara në projekte, që janë kryesisht shërbime plotësuese për të mbështetur përfituesit me aktivitete arsimore, mbështetje shëndetësore, zbutje të varfërisë, aktivitete psiko-sociale dhe shërbime të tjera me bazë në komunitet në dobi të grupit të synuar. Megjithatë, ka një numër të kufizuar të OJQ-ve që në fakt mbështesin QPS-të dhe përfituesit me strehim, mbështetje afatgjatë dhe shërbime mbështetëse emergjente - gjë për të cilën QPS-të kanë më së shumti nevojë. Gati gjysma e komunave kanë mbështetje të kufizuar nga OJQ-të, e sidomos nga OJQ-të e licencuara, në mbulimin e këtyre nevojave.

OJQ-të e licencuara që i përmbahen standardeve të cilësisë kanë vështirësi të mëdha për gjetjen e fondeve për operacionet e tyre ditore. Megjithatë shumica e tyre kanë mbi 10 vjet përvojë dhe janë të konsoliduara në komunitetet ku ata veprojnë, mungesa e mbështetjes së qëndrueshme nga subvencionet qeveritare rrezikon punën e tyre ditë pas dite. Për shembull, përqindja e financimit të SOS Fshatrave të Fëmijëve e mbuluar nga institucionet publike të Kosovës është rreth 2%. Down Syndrome Kosova ka filluar të gjenerojë financim përmes shitjeve të kartolinave dhe mjaltit.

Siç u tha më parë, OJQ-të shpesh përmendin mungesën e financimit nga qeveria dhe komuna për shërbimet sociale, të cilën ata e shohin si zgjidhje për ofrimin e qëndrueshëm të shërbimeve.

## 2. Sfidat e Burimeve Njerëzore

Shumë punonjës punojnë në baza vullnetare për të mbuluar nevojat më të mëdha. Shumë OJQ varen nga donatorët ndërkombëtarë, por kur projektet e tyre përfundojnë, shërbimet nuk mund të ofrohen dhe stafi nuk mund të vazhdojë ose të mbahet. Pjesa më e madhe e donatorëve janë të orientuar drejt veprimeve që ulin varfërinë përmes fuqizimit, mbështetjes ekonomike të përfituesve dhe organizimit të komunitetit, por pak fonde janë të orientuara drejt OJQ-ve që kërkojnë mbështetje më shumë se 24 muaj. Për të marrë këto fonde, OJQ-të duhet të tregojnë se veprimet e projekteve të tyre do të jenë të qëndrueshme financiarisht pas këtyre 24 muajve dhe kjo nuk është diçka që ata janë në gjendje të sigurojnë. Për më tepër, opsioni i partneritetit me OJQ-të e tjera për ofrimin e shërbimeve është i kufizuar për shkak të konkurrencës për fonde.

## 3. Cilësia e shërbimeve të ofruara

Sa i përket parametrave të cilësisë, OJQ-të e licencuara kanë demonstruar politika të qarta kur është fjala për respektimin e standardeve të cilësisë.

Ata posedojnë misionet të qarta dhe plane të aktiviteteve; disa prej tyre kanë strategji afatgjata për zhvillimin e vizionit të tyre.

Ata ndjekin procedurat e menaxhimit të rasteve, edhe pse jo gjithmonë të njëjtat procedura si në QPS, gjë që nënkupton punë të strukturuar dhe etikë. Operacionet e tyre janë në përputhje me legjislacionin kombëtar. Parimet e punës sociale janë të siguruar, siç janë: interesi më i mirë i klientit, konfidencialiteti, mbrojtja e fëmijëve, përfshirja dhe mosdiskriminimi.

Për më tepër, shumica e OJQ-ve të vlerësuara kanë standarde të qarta të veprimit, politika për mbrojtjen e fëmijëve, veprime për zhvillimin e stafit dhe procedura të qarta monitorimi dhe vlerësimi.

Shumica e OJQ-ve përmendin nevojën për një monitorim më të rreptë nga shteti, për dy arsye—së pari, ata duan që shteti të njihet më mirë me kapacitetet dhe misionin e tyre; së dyti, ata duan të dinë se janë në rrugën e duhur për ofrimin e shërbimeve sociale cilësore.

OJQ-të nuk kanë raportuar ndonjë sfidë të hasur për licencimin, rilicencimin ose mbikëqyrjen e shërbimeve nga autoritetet qendrore. Këta ofrues të shërbimeve mbajnë kontakte të rregullta dhe bashkëpunim me QPS-të, departamentet komunale dhe MPMS-së. Derisa këto organizata janë funksionale dhe ofrojnë shërbime adekuate, sfidë kryesore për të ardhmen do të jetë shpërndarja e fondeve publike për ofruesit e shërbimeve të tilla, veçanërisht në përgjigje të zvogëlimit të fondeve nga donatorët ndërkombëtarë.

## 11. Konkluzione

Ky raport u përqendrua në kornizën ligjore dhe fiskale si dhe në kapacitetet e ofruesve të shërbimeve sociale për ofrimin e shërbimeve sociale për grupet më të cenueshme në Kosovë dhe ka identifikuar aspekte të ndryshme që ndikojnë në planifikimin, financimin, cilësinë dhe ofrimin e shërbimeve sociale për popullsinë në nevojë.

Raporti gjeti prova se korniza ligjore dhe e politikave ofron bazë solide për zhvillimin e shërbimeve cilësore me mbulim të mirë të përfituesve dhe një game të gjerë të shërbimeve. Megjithatë, mungesa e financave, e cila rezulton me burime të pamjaftueshme njerëzore dhe kapacitete për të ofruar shërbime, si dhe mungesa e koordinimit të duhur të shërbimeve paraqesin vështirësi për përmbushjen e kërkesave të legjislacionit dhe politikave. Për të qenë më specifik, seksioni më poshtë ka adresuar secilën nga këto pika veç e veç.

### Konteksti ligjor

Sa i përket kornizës legjislative për ofrimin e shërbimeve sociale në Kosovë, ka disa dokumente ligjore që rregullojnë shërbimet sociale në Kosovë. Qendrat për Punë Sociale janë të mandatuara nga Ligji për Shërbime Sociale dhe Familjare për të ofruar shërbime sociale dhe familjare dhe të mbulojnë të gjitha rajonet gjeografike në Kosovë dhe janë të konsoliduara për dekada-me staf me përvojë dhe objekte të dedikuara për ofrimin e shërbimeve të caktuara. Ato janë të vendosura në secilën komunë, duke mbuluar gjeografikisht të gjithë vendin. Deri në vitin 2009, këto Qendra operonin nën menaxhimin e drejtpërdrejtë të Ministrisë së Punës dhe Mirëqenies Sociale. Që nga viti 2009, ofrimi i këtyre shërbimeve është decentralizuar nga qeveria qendrore në komuna. Gjetjet e këtij studimi sugjerojnë se ndonëse procesi i decentralizimit nuk është finalizuar ende, ai në radhë të parë nuk ishte i planifikuar dhe ekzekutuar mirë. Nevojiten akte nënligjore të veçanta dhe buxhetim për të rezultuar si të suksesshme.

### Konteksti fiskal

Ofruesit e shërbimeve sociale kanë identifikuar mungesën e buxhetit të mjaftueshëm si një nga sfidat më të mëdha për të mbuluar operacionet dhe shërbimet e nevojshme për përfituesit. Me faktorët në rritje të cenueshmërisë sociale në Kosovë, është e qartë se kapacitetet e QPS-ve për ofrimin e shërbimeve ka rrezik të zvogëlohen. OJQ-të janë të nevojshme për të ofruar shërbime sociale dhe familjare, qoftë me iniciativën e tyre ose me kontratë në emër të Drejtorisë komunale ose MPMS-së. Aktualisht janë 22 OJQ të licencuara që ofrojnë shërbime sociale të specializuara në vende të ndryshme në Kosovë. Megjithatë, siç sugjeron ky studim, ato nuk janë financiarisht të qëndrueshme dhe kjo e vë në rrezik operimin e tyre. Të anketuarit e studimit raportojnë se buxheti komunal ende nuk i jep përparësi ofrimit të shërbimeve. Mjetet aktuale janë të pamjaftueshme për ta mbajtur cilësinë e shërbimeve në mënyrë të qëndrueshme. Prandaj, nevoja për të investuar në shërbimet sociale dhe për të dedikuar një buxhet specifik për shërbimet sociale është me rëndësi të madhe për të siguruar që shërbimet cilësore të ofrohen siç duhet.

**Burimet njerëzore**

QPS-të e kanë të vështirë të punësojnë staf të ri dhe të investojnë për zhvillim të vazhdueshëm profesional dhe trajnime të specializuara. Për më tepër, mungesa e profileve profesionale në QPS (psikologë, pedagogë specialë etj.) përbën një barrë shtesë për punën e punëtorëve socialë, të cilët duhet të mbulojnë të gjitha aspektet e punës profesionale me përfituesit. Sektori i OJQ-ve përballet me vështirësi të ngjashme.

**Koordinimi**

Ka pak koordinim ndërmjet QPS-ve dhe OJQ-ve në ofrimin e shërbimeve. Nuk ka bazë të dhënash për shërbimet e ofruara nga OJQ-të. Prandaj nuk është e sigurt se ku dhe si veprojnë OJQ-të dhe gjithashtu çfarë shërbimesh përfituesi merr nga kush.

**Parandalimi**

Gjetjet e këtij studimi gjithashtu tregojnë pak fokus në shërbimet parandaluese sepse punonjësit e QPS-së janë të mbingarkuar me raste në nevojë për ndihmë të menjëhershme (rastet e dhunës në familje, fëmijët e lënë pa kujdes, fëmijët e abuzuar/neglizhuar, fëmijët në konflikt me ligjin etj), rrjedhimisht duke lënë pas parandalimin e problemeve të njëjta.

**Cilësia e shërbimeve**

Megjithëse QPS-të dhe OJQ-të zbatojnë standardet minimale të cilësisë, shumica e të anketuarve dhe zyrtarët e DPSF-së mendojnë se nuk ka kushte për zbatimin me sukses të standardeve, në mënyrë specifike tek ofruesit shtetërorë të shërbimeve sociale. Duhet të përcaktohen treguesit e duhur për monitorimin e zbatimit të tyre.

Në lidhje me shërbimet e ofruara, siç raportohet nga përfaqësuesit e QPS-ve, nevoja për shërbime për viktimat e dhunës në familje, fëmijët me aftësi të kufizuara, të moshuarit dhe fëmijët në konflikt me ligjin është e madhe pothuajse në çdo komunë. Nevoja për të planifikuar për strehimin afatgjatë, rehabilitimin, stimulimin dhe shërbimet e riintegritimit është e menjëhershme.

## 12. Rekomandime për palët e interesit

Ka pasur progres në decentralizimin e shërbimeve sociale. Megjithatë, procesi i reformimit të mekanizmit për zbatimin e shërbimeve sociale dhe disponueshmëria e resurseve ende mbetet sfidë. Për më tepër, për ta zbatuar siç duhet sistemin e decentralizimit të shërbimeve sociale, autoritetet qendrore dhe lokale në Kosovë mund të ndërmarrin disa hapa për përmirësimin e cilësisë dhe qëndrueshmërisë së ofrimit të shërbimeve për grupet më të cenueshme.

Bazuar në intervistat me përfaqësuesit e nivelit qendror dhe me ofruesit e shërbimeve sociale, analizën e legjislacionit dhe shqyrtimin e literaturës, ne japim rekomandimet e mëposhtme për avancimin e ofrimit të shërbimeve sociale dhe familjare në të ardhmen:

Rekomandimet për nivelin qendror (MPMS, MF, MAPL)		
Financimi	Formulë e veçantë financiare	Zhvillimi i parametrave specifike për përcaktimin e formulës specifike e veçantë financiare për shërbimet sociale. Kjo formulë duhet të përfshihet në ndryshimet e Ligjit për Financat e Pushtetit Lokal, sipas të cilit MF-ja do t'i ndajë fondet për komunat.  Përgatitja e direktivave dhe udhëzimeve për komunat për zbatimin e formulës së re të grantit për shërbimet sociale.
	Kompensimi adekuat i stafit	Inicimi i ndryshimeve në legjislacionin për kompensim adekuat të stafit të QPS-së për punën jashtë orarit dhe për shpenzime shtesë që personeli ka kur merret me personat në nevojë dhe potencialisht për sigurimin e përfitimeve shtesë të punësimit.
	Objektet	Krijimi i një komisioni të përfaqësuesve të nivelit kombëtar dhe lokal për të vlerësuar kushtet e objekteve të QPS-së dhe pajtueshmërinë e tyre me standardet strukturore. Bazuar në vlerësimin e komisionit, zbatimi i një plani të veprimit për përmirësimin e objekteve të QPS-së.  Bashkë me komunat, ofrimi i objekteve të përshtatshme për QPS-të, që i përmbushin standardet bazë të qasjes, planifikimit hapësinor dhe higjienës. QPS-të duhet të pajisen me salla pritëse, qendra për ndihmë, objekte rekreative dhe strehimore për njerëzit në nevojë.
	Pajisjet	Së bashku me komunat, pajisja e QPS-ve me burimet e nevojshme si automjetet, hapësirat e punës, kompjuterët, printerët dhe mjetet e tjera të nevojshme të zyrës.
	Financimi i OJQ-ve	Ndarja e financimit adekuat për ofruesit joqeveritarë të shërbimeve për të mbuluar fondet e munguara të donatorëve ndërkombëtarë.
	Përgatitja e buxhetit	Konsultimet për qarkoret buxhetore për përgatitjen dhe llogaritjen e duhur të buxhetit për të rritur kapacitetet në zbatimin dhe rritjen e kompetencave vetanake për të ofruar shërbime sociale.



<b>Licencimi</b>	Harmonizimi i licencimit	Ndryshimi i UA-së nr.17/2013 për Licencimin e Personave Juridikë/ Organizatave që ofrojnë Shërbimet Sociale dhe Familjare, për të sqaruar procedurat e ofrimit, monitorimit dhe kontrollit të cilësisë të shërbimeve, si dhe procedurat për vazhdimin e licencave. Këto procedura dhe rregulla duhet të harmonizohen për zbatimin e duhur të UA-së dhe harmonizimin e tij me standardet e BE-së.
	Rritja e numrit të OJQ-ve të licenuara	Rritja e numrit të OJQ-ve të licenuara, inkurajimi i OJQ-ve me bazë në komunitet për të aplikuar për licencim dhe sigurimi i disponueshmërisë së shërbimeve në të gjitha rajonet gjeografike.
	Diversifikimi i licencimit të OJQ-ve	Zhvillimi i standardeve shtesë të licencimit për OJQ-të që ofrojnë shërbime të bazuara në projekte për grupet më të cenueshme (p.sh. ndihmë ligjore falas, CLARD).
<b>Stafi</b>	Kriteret për përzgjedhjen e stafit	Zhvillimi dhe formalizimi përmes një Udhëzimi Administrativ i kriterëve për punësimin dhe përzgjedhjen e stafit profesional. Kjo do t'i bënte komunat më të vëmendshme dhe të përkushtuara për të respektuar procedurat dhe planifikuar si duhet punësimin e stafit.
	Monitorimi i stafit	Vlerësimi i performancës së stafit të QPS-së përmes vlerësimeve të rregullta, licencimit dhe rilicencimit sipas nevojës. Operacionalizimi i standardeve profesionale për punëtorët socialë dhe menaxherët e shërbimeve sociale, bazuar në të cilat kryhet rishikimi i kompetencave dhe shkathtësive të punëtorëve socialë, për të identifikuar fushat ku nevojitet zhvillim dhe ndërtim i mëtejshëm i kapaciteteve.
	Trajnimi i stafit	Zhvillimi i kurrikulave dhe sigurimi i trajnimeve të rregullta për stafin e QPS-ve, sidomos për punëtorët socialë (temat e rekomanduara përfshijnë teknikat për të punuar me personat me aftësi të kufizuara, terapi post-kirurgjikale, mënyrat e menaxhimit të rasteve të vështira, mbajtja e bazës së të dhënave etj.).
	Trajnimi për buxhetin	Trajnimi i stafit të komunave, në veçanti i atyre të QPS-ve, për planifikimin dhe menaxhimin e buxhetit si dhe aplikimin e formulës së re të grantit për shërbimet sociale.

<b>Operacionet</b>	Bashkëpunimi	<p>Hartimi i udhëzimeve dhe politikave që inkurajojnë partneritetet ndërmjet shtetit dhe ofruesve joqeveritarë të shërbimeve në ofrimin e shërbimeve të përbashkëta, jo vetëm partneritet për mbështetjen e rasteve individuale. Krijimi dhe fuqizimi i mekanizmave për bashkëpunim ndërinstucional dhe ndërkomunal.</p> <p>Identifikimi i prioriteteve dhe puna e qeverisë lokale dhe qendrore (p.sh. MF-së) me institucionet e tjera përkatëse për të rritur bashkëpunimin dhe shkëmbimin me kryetarët e komunave dhe udhëheqësit përkatës të departamenteve komunale.</p>
	Standardet e monitorimit	<p>Së bashku me komunat dhe QPS-të, rivlerësimi dhe mbikëqyrja e zbatimit të standardeve për ofrimin e shërbimeve sociale. Seti i standardeve mund të mbulojë çështjet e mëposhtme:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Qasjen e QPS-ve për personat në nevojë, duke rregulluar qasjen fizike/gjeografike, komunikimin elektronik me QPS-të etj;</li> <li>2. Llogaridhënien e QPS-ve në lidhje me përfituesit, duke rregulluar zgjidhjen efektive dhe në kohë të problemeve të personave në nevojë dhe reagimin e stafit etj;</li> <li>3. Transparençen e QPS-ve në lidhje me ofrimin e shërbimeve për personat në nevojë, procesin e përcaktimit të ndihmës sociale dhe skemave pensionale për personat në nevojë;</li> <li>4. Mbrojtjen e informacionit të personave në nevojë, duke përfshirë informacionet personale ose ndonjë deklaratë dhënë QPS-ve;</li> </ol>
	Planet e veprimit	<p>Nxjerrja e një Udhëzimi Administrativ për të përcaktuar kriteret dhe standardet për përgatitjen e planeve vjetore të veprimit për shërbimet sociale dhe familjare, me objektiva të qarta afatshkurtra, prioritete dhe aktivitete, bazuar në të dhëna të sakta për grupet e popullsisë të ndara sipas gjinisë, moshës, etnisë, aftësisë ose cenueshmërisë.</p>
	Sistemi i menaxhimit të rasteve	<p>Zhvillimi i një sistemi uniform dhe konsistent të menaxhimit të rasteve dhe alokimi i burimeve bazuar në të dhënat dhe nevojat e komuniteteve si dhe grupeve të cenueshme.</p>
	Baza e të dhënave	<p>Zhvillimi i bazës së të dhënave për shërbimet e ofruara nga OJQ-të e licencuara për përfituesit dhe lidhja e saj me bazën e të dhënave të QPS-së, për të mundësuar ndjekjen e shërbimeve të ofruara për përfituesit.</p>
	Ligji për Ndërmarrjet Sociale	<p>Lehtësimi i miratimit të Ligjit për Ndërmarrjet Sociale, i cili do të krijonte një bazë të qëndrueshme për punësimin e personave nga grupet më të cenueshme, do të ulte numrin e të papunëve dhe rriste standardin e jetesës për grupet më të cenueshme në Kosovë. Ndarja e fondeve adekuate për zbatimin e këtij ligji dhe promovimi i tij te palët e interesuara.</p>

<b>Rekomandimet për komunat</b>		
<b>Financimi</b>	Linjë e ndarë buxhetore	Konsiderimi i një drejtorie të veçantë për mirëqenien sociale dhe krijimi i një linje buxhetore të ndarë për ofrimin e shërbimeve sociale sipas nevojave të QPS-ve.
	Rritje e financimit	Shqyrtimi i qarkoreve buxhetore komunale të lëshuara nga MF-ja dhe planifikimi i rritjes progresive të shpenzimeve për shërbimet sociale, duke përfshirë shërbimet sociale që nuk ofrohen aktualisht.  Ndarja e fondeve adekuate për të mundësuar që QPS-të të ushtrojnë mandatin e tyre, ofrojnë shërbime sociale dhe menaxhojnë operacionet.
	Financimi i OJQ-ve	Ndarja e fondeve për OJQ-të si mbështetësit kryesorë të komunave në ofrimin e shërbimeve sociale, në një kontekst ku financimi nga bashkësia ndërkombëtare është në rënie.
	Fondi i emergjencës	Krijimi i një fondi të veçantë për situata emergjente në mënyrë që stafi i QPS-së të jetë në gjendje t'i përgjigjet rasteve të vështira dhe të mund të menaxhojë rreziqet e menjëhershme të personave në nevojë.
	Politikat për gjenerimin e të hyrave	Ofrimi i politikave të bazuara në komunitet për mënyrën e gjenerimit të të hyrave për grupet më të cenueshme (p.sh. Down Syndrome Kosova)
	Ofrimi i pajisjeve	Pajisja e QPS-ve me automjete dhe pajisje, për të mbuluar nevojat operacionale të tyre për ofrimin e shërbimeve sociale për banorët e tyre.
<b>Operacionet</b>	Planifikimi i buxhetit	Konsultimi me udhëheqësit e QPS-ve dhe punëtorët socialë në lidhje me planifikimin e buxhetit dhe nevojat financiare.
	Mbledhja e të dhënave	Mbledhja e të dhënave të sakta për grupet e popullsisë, të ndara sipas gjinisë, moshës, etnisë, aftësisë ose cenueshmërisë, si bazë për planifikimin e buxhetit komunal.
	Bashkëpunimi ndër-komunal	Forcimi i bashkëpunimit ndër-komunal për të ofruar shërbimet adekuate për personat në nevojë dhe bashkëpunimi me ofruesit joqeveritarë të shërbimeve të komunave të tjera.
	Rishikimi strukturor	Rishikimi strukturor i QPS-ve për të identifikuar çështjet e menaxhimit të burimeve njerëzore, nevojat për personel shtesë, mangësitë në ndarjen e përgjegjësive të stafit dhe ndryshimet e mundshme në strukturën e QPS-ve për të përmbushur në mënyrë efektive kërkesën për shërbime sociale.
	Sigurimi i burimeve njerëzore	Sigurimi që QPS-të kanë burimet e nevojshme njerëzore për të ofruar shërbime sociale dhe plotësuar vendet e lira, veçanërisht pozitat e punëtorëve socialë në disa komuna (psikologë, sociologë dhe anëtarë të stafit pedagogjik).

Rekomandimet për Qendrat për Punë Sociale		
<b>Financimi</b>	Financimi alternativ	Identifikimi i mekanizmave për gjenerimin e fondeve nga QPS-ja ose krijimi i mundësive që QPS-të të marrin fonde nga burime të tjera alternative (p.sh. mundësimi i aplikimeve të përbashkëta me OJQ-të për grante publike të financimit).
	Planifikimi i buxhetit	Konsultimi me komunat në lidhje me planifikimin e buxhetit dhe nevojat financiare.
	Fondi i emergjencës	Sigurimi i financimit për rastet që kanë nevojë për ndihmë të menjëhershme, në veçanti për viktimat e dhunës në familje.
	Fondi i parandalimit	Buxheti për shërbimet parandaluese dhe kërkimi i veprimeve përcjellëse.
<b>Stafi</b>	Punësimi i stafit	Sigurimi i punësimit të stafit të nevojshëm dhe të përshtatshëm, duke përfshirë specialistët për mbrojtjen e fëmijëve, për të ofruar shërbime cilësore miqësore për fëmijët, në pajtim me standardet minimale dhe politikat ekzistuese të orientuara drejt fëmijëve.
	Ndërtimi i kapaciteteve	Sigurimi i ofrimit të aktiviteteve të ndërtimit të kapaciteteve siç parashihet me standardet minimale (1–3 ditë trajnimi për çështjet sociale).  Organizimi i aktiviteteve për ndërtimin e kapaciteteve për stafin në lidhje me planifikimin e buxhetit, menaxhimin dhe raportimin, në veçanti nëse përgjegjësia e menaxhimit të fondeve i caktohet QPS-ve në të ardhmen.
	Rritja e kapaciteteve	Rritja e kapaciteteve përmes përfshirjes së studentëve vullnetarë dhe bashkëpunimi i mundshëm me fakultetin juridik, të edukimit, psikologjisë dhe sociologjisë.
<b>Operacionet</b>	Prioritizimi i shërbimeve	Rritja e shërbimeve sipas nevojave të identifikuara për grupet prioritare (fëmijët me aftësi të kufizuara, fëmijët në konflikt me ligjin, viktimat e abuzimit dhe të moshuarit etj).
	Zbatimi i standardeve	Zbatimi i standardeve të nevojshme për ofrimin e shërbimeve sociale, siç u tregua më sipër, në aspektin e qasjes, transparencës, llogaridhënies, mbrojtjes së informacionit dhe menaxhimit të rasteve.
	Faqja e internetit	Përmirësimi i komunikimit elektronik, ofrimi i detajeve të kontaktit në faqen e internetit dhe informacionit për mandatin dhe llojet e shërbimeve të ofruara.

Rekomandimet për organizatat joqeveritare		
<b>Financimi</b>	Financimi alternativ	Identifikimi i mekanizmave për gjenerimin e fondeve nga QPS-ja ose krijimi i mundësive që QPS-të të marrin fonde nga burime të tjera alternative (p.sh. mundësimi i aplikimeve të përbashkëta me OJQ-të për grante publike të financimit).
<b>Operacionet</b>	Sistemi uniform	Ndjekja e një sistemi uniform të menaxhimit të rasteve, si sistemi i zbatuar nga QPS-të për të siguruar marrëveshje të përgjithshme dhe shërbime cilësore.
	Këmbimi i informacionit	Këmbimi i informacionit me ofruesit e tjerë të shërbimeve për shërbimet që ofrohen dhe aktivitetet e planifikuara.
	Partneriteti	Bashkëpunimi me komunat, Qendrat për Punë Sociale dhe OJQ-të lokale për planifikimin dhe ofrimin e shërbimeve sociale.

# Shtojcat

## I. Lista e referencave

### Burimet ligjore dhe të politikave

Parlamenti Evropian. (16 janar 2014). *Rezoluta për procesin e integritimit evropian të Kosovës (2013/2881(RSP))* <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P7-TA-2014-0040+0+DOC+XML+V0//EN>

Komuna e Fushë Kosovës. (nd). *Statuti i QPS-së i Komunës së Fushë Kosovës*. Në dispozicion në: <https://kk.rks-gov.net/Fushëkosove/getattachment/c6049728-4b44-47f2-8772-f62349986239/Statuti-i-Qendes-per-pune-sociale.aspx>

Qeveria e Kosovës. (2017) *Plani Vjetor i Punës së Qeverisë për vitin 2017*. Në dispozicion në: <http://www.kryeministri-ks.net/>

Qeveria e Kosovës. (2017) *Korniza Afatmesme e Shpenzimeve 2017-2020*. Në dispozicion në: <http://mf.rks-gov.net/desk/inc/media/87783928-03C2-4896-9385-F2B558FB5ED6.pdf>

Qeveria e Kosovës. (2017). *Programi për Reformën Ekonomike për vitin 2017*. Në dispozicion në: [http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/KOSOVO\\_ECONOMIC\\_REFORM\\_PROGRAMME\\_\(ERP\)\\_2017.pdf](http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/KOSOVO_ECONOMIC_REFORM_PROGRAMME_(ERP)_2017.pdf)

Qeveria e Kosovës. (2015). *Marrëveshja e Stabilizim Asociimit (MSA) në mes Bashkimit Evropian dhe Kosovës*. Strasburg, 27 tetor. Në dispozicion në: [http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/Kosovo-EU\\_SAA\\_Final\\_1.pdf](http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/Kosovo-EU_SAA_Final_1.pdf)

Qeveria e Kosovës. (2013). *Udhëzimi Administrativ (MPMS) nr.13/2013 për Licencimin e Ofruesve të Shërbimeve Sociale dhe Familjare*. Në dispozicion në: <http://www.kpshsf-rks.net/sites/default/files/Udh%C3%ABzimi%20administrativ%2013%202013%20p%C3%ABr%20licencimin%20e%20OSHSF-%20niveli%20bazik%20dhe%20i%20mes%C3%ABm.pdf>

Qeveria e Kosovës. (2013). *Strategjia për Decentralizimin e Shërbimeve Sociale 2013-2020*. Prishtinë: Komisioni Këshillues Kombëtar për Decentralizimin e Shërbimeve Sociale.

Qeveria e Kosovës. (2012). *Strategjia për Decentralizimin e Shërbimeve Sociale (2012-2017)*. Në dispozicion në: [http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/Strategjia\\_per\\_Decentralizimin\\_e\\_Sherbimeve\\_Sociale\\_ne\\_Kosove\\_2013-2017.pdf](http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/Strategjia_per_Decentralizimin_e_Sherbimeve_Sociale_ne_Kosove_2013-2017.pdf)

Qeveria e Kosovës. (2011). *Rregullorja e Qeverisë nr 02/2011 për fushat e përgjegjësisë administrative të zyrës së kryeministrit dhe ministrive*. Në dispozicion në: [http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/Rregullorja\\_02-2011-e\\_miratuar\\_nga\\_Qeveria-finale.pdf](http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/Rregullorja_02-2011-e_miratuar_nga_Qeveria-finale.pdf)

Qeveria e Kosovës. (2010). *Udhëzimi Administrativ nr. 01/2010 (MPMS) për procedurat për delegimin e përgjegjësisë për skemën e ndihmës sociale në nivel lokal të Qeverisë së*

Kosovës, 23 mars. Në dispozicion në: [http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/UA\\_nr.012010\\_per\\_procedurat\\_per\\_delegimin\\_e\\_pergjegjesive\\_per\\_skemen\\_e\\_ndihmes\\_sociale.pdf](http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/UA_nr.012010_per_procedurat_per_delegimin_e_pergjegjesive_per_skemen_e_ndihmes_sociale.pdf)

Kuvendi i Kosovës. (2007). *Propozimi Gjithëpërfshirës për Zgjidhjen e Statusit të Kosovës*. Në dispozicion në: <http://www.kuvendikosoves.org/common/docs/Comprehensive%20Proposal%20.pdf>

Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale. (2014). *Strategjia Sektoriale 2014-2020*. Prishtinë.

Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale. (2014). *Plani i veprimit 2014-2016 për Strategjinë Sektoriale 2014-2020*. Prishtinë.

Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale (nd). *Standardet Minimale të Cilësisë për Ofruesit e Shërbimeve Sociale*. Prishtinë.

Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale. (2013). *Udhëzimi Administrativ nr. 17/2013. Për Licencimin e Personave Juridikë/Organizatave që ofrojnë shërbime sociale dhe familjare*. Prishtinë.

Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale. (2012). *Plani Strategjik i Zhvillimit 2012-2014*. Prishtinë: MPMS.

Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale. (nd). *Udhëzime Administrative për licencimin e ushtruesve të punës sociale*. Prishtinë: MPMS.

Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale (nd). *Statuti i Qendrës për Punë Sociale*. Prishtinë.

Komuna e Mitrovicës. (2013). *Rregullorja nr. 11/2013 për Subvencionimin e Komunave*. Në dispozicion në: [https://kk.rks-gov.net/mitrovica/getattachment/Municipality/Assembly/Regulations/Regulloret-Komunale-2013/Rregullorja-Nr--11-2013-per-ndarjen-e-subvencioneve-\(1\).pdf.aspx](https://kk.rks-gov.net/mitrovica/getattachment/Municipality/Assembly/Regulations/Regulloret-Komunale-2013/Rregullorja-Nr--11-2013-per-ndarjen-e-subvencioneve-(1).pdf.aspx)

Republika e Kosovës. (2017). *Projektligji për Ndërmarrjet Sociale*. Në dispozicion në: <http://www.kuvendikosoves.org/common/docs/ligjet/05-L-148.pdf>

Republika e Kosovës. (2017). *Ligji për Buxhetin e Republikës së Kosovës për vitin 2017 nr. 05/L-125*. Në dispozicion në: <http://mf.rks-gov.net/desk/inc/media/319C5CEF-38CF-4E34-A1F3-A581FC1DE627.pdf>

Republika e Kosovës. (2017). *Ligji për Investimet Strategjike në Republikën e Kosovës, nr. 05/l-079*. Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës/nr. 6/08 shkurt Prishtinë. Në dispozicion në <https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=13319>

Republika e Kosovës. (2016). *Ligji nr. 05/L-108 për Ndryshimin dhe Plotësimin e Ligjit nr. 03/l-049 për Financat e Pushtetit Lokal*. Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës / nr. 28 / 3 gusht Prishtinë. Në dispozicion në: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=12761>

Republika e Kosovës. (2012). *Ligji nr. 04/l -081 për Ndryshimin dhe Plotësimin e Ligjit nr. 02/l-17 për Shërbimet Sociale dhe Familjare*. Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës/nr. 5/05 prill Prishtinë. Në dispozicion në: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2447>

- Republika e Kosovës. (2010). *Ligji për Mbrojtjen nga Dhuna në Familje nr.03/L –182*. Në dispozicion në: <http://www.assembly-kosova.org/common/docs/ligjet/2010-182-eng.pdf>
- Republika e Kosovës. (2008). *Ligji për Vetëqeverisjen Lokale, nr. 03/L-040*. Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës / viti III/ nr. 28 / 04 qershor Prishtinë. Në dispozicion në: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2530>
- Republika e Kosovës. (2008). *Ligji për Financat e Pushtetit Lokal, nr. 03/ L-049*. Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës/viti III/nr. 27/03 qershor Prishtinë. Në dispozicion në: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2525>
- Republika e Kosovës. (2008). *Kushtetuta e Republikës së Kosovës*. Në dispozicion në: <https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=3702>
- Republika e Kosovës. (2007). *Ligji për skemën e ndihmës sociale në Kosovë Ligji nr. 2003/15*. Gazeta Zyrtare e Institucioneve të Përkohshme të Vetëqeverisjes Kosovë/Viti II/nr.15/01 gusht, Prishtinë. Në dispozicion në: <https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=2460>
- Republika e Kosovës. (2007). *Ligji për Shërbimet Sociale dhe Familjare, nr. 02/L-17*. Gazeta Zyrtare e Institucioneve të Përkohshme të Vetëqeverisjes Kosovë/Viti II/nr.12/01 maj, Prishtinë. Në dispozicion në: <https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=2447>
- Republika e Kosovës. (2006). [Ligji për Familjen i Kosovës nr. 2004/32](#). Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës/Viti I/nr. 4/01 shtator. Në dispozicion në <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2410>
- Republika e Kosovës. (2004). *Kodi i Drejtësisë për të Mitur i Kosovës*. Në dispozicion në: [http://www.unmikonline.org/regulations/2004/RE2004\\_08%20JJ.C.pdf](http://www.unmikonline.org/regulations/2004/RE2004_08%20JJ.C.pdf)

## Burime të tjera

- Abazi-Morina, L. (2015). *Projekti për kujdesin shëndetësor cilësor dhe të qasshëm - Vlerësimi i palëve të interesit të OJQ-ve në komunat e projektit*. Prishtinë.
- Amici dei Bambini. (2012). *Sistemi i mbrojtjes së fëmijëve pa kujdes prindëror në Kosovë*. Prishtinë.
- Shoqata Autizmi. (2017). *Raporti Vjetor 2016*. Prishtinë: Shoqata Autizmi.
- Qendra për jetë të pavarur (2017). *Raporti Vjetor 2016*. Prishtinë: Qendra për jetë të pavarur.
- Qendra për Punë Sociale– Prishtinë. (2017). *Raporti Vjetor 2016*. Prishtinë.
- Koalicioni i OJQ-ve për Mbrojtjen e Fëmijëve (KOMF) (2017). *Financimi i Shërbimeve Sociale në Kosovë*. Prishtinë: KOMF. Në dispozicion në <http://www.komfkosova.org/>

wp-content/uploads/2017/05/Financing-of-Social-Services.pdf

Koalicioni i OJQ-ve për Mbrojtjen e Fëmijëve. (2016). *Indeksi i Mbrojtjes së Fëmijëve*.

Prishtinë: KOMF. Në dispozicion në: <http://www.komfkosova.org/wp-content/uploads/2016/11/Child-Protection-Index.pdf>

Koalicioni i OJQ-ve për Mbrojtjen e Fëmijëve. (2016). *A po arrijnë paratë e taksapaguesve tek fëmijët në nevojë? Analizë e shkurtër buxhetore mbi politikat sociale për mbrojtjen e fëmijëve në Kosovë*. Prishtinë: KOMF. Në dispozicion në: [http://www.komfkosova.org/wp-content/uploads/2016/02/Analiza-ne-gjuhen-anlgeze-KOMF\\_Finale\\_06.08.2014.pdf](http://www.komfkosova.org/wp-content/uploads/2016/02/Analiza-ne-gjuhen-anlgeze-KOMF_Finale_06.08.2014.pdf)

Koalicioni i OJQ-ve për Mbrojtjen e Fëmijëve. (2016). *Më çon në shtëpi – Analizë e shkurtër për avancimin e mbrojtjes së fëmijëve të braktisur në Kosovë (0-3 vjeç)*. Prishtinë: KOMF. Në dispozicion në: [http://www.komfkosova.org/wp-content/uploads/2016/02/Take\\_me\\_Home.pdf](http://www.komfkosova.org/wp-content/uploads/2016/02/Take_me_Home.pdf)

Komisioni Evropian. (2016). *Raporti i Progresit për Kosovën për vitin 2016*, Bruksel. Në dispozicion në: [https://eeas.europa.eu/sites/eeas/files/20161109\\_report\\_kosovo.pdf](https://eeas.europa.eu/sites/eeas/files/20161109_report_kosovo.pdf)

Qeveria e Kosovës. (2016). *Raporti vjetor i punës së Qeverisë për vitin 2016*. Në dispozicion në: <http://www.kryeministri-ks.net/>

HandiKOS. (2013). *Strategjia dhe Plani i Punës HandiKOS, Shoqata e paraplegjikëve dhe fëmijëve të paralizuar të Kosovës 2014-2016*. Prishtinë: HandiKOS. Në dispozicion në: <http://handi-kos.org/repository/docs/Binder1.pdf>

KFOS. (2013) *Marrëdhëniet Kosovë-BE: Historia e aspiratave të papërbushura?* Prishtinë. Në dispozicion në: <http://kfos.org/wp-content/uploads/2013/04/Kosovo-EU-Relations-The-History-of-Unfulfilled-Aspirations.pdf>

Agjencia e Statistikave të Kosovës (2017). *Statistikat e Mirëqenies Sociale 2016*. Prishtinë: Agjencia e Statistikave të Kosovës. **Në dispozicion në**<http://ask.rks-gov.net/en/kosovo-agency-of-statistics/addnews/social-welfare-statistics-2016>

Agjencia e Statistikave të Kosovës (2017). *Repertori Statistikor i Ndërmarrjeve në Kosovë, Q4 2016*. Prishtinë: Agjencia e Statistikave të Kosovës. Në dispozicion në: <http://ask.rks-gov.net/en/kosovo-agency-of-statistics/add-news/statistical-repertoire-of-enterprises-in-kosovo-q4-2016>

Agjencia e Statistikave të Kosovës (2017). *Vjetari Statistikor i Republikës së Kosovës për vitin 2017*. Prishtinë: Agjencia e Statistikave të Kosovës. Në dispozicion në: [http://ask.rks-gov.net/media/3394/vjetari\\_statistikor\\_i\\_republik%C3%ABs\\_-s%C3%AB\\_-kosov%C3%ABs\\_-2017\\_-final.pdf](http://ask.rks-gov.net/media/3394/vjetari_statistikor_i_republik%C3%ABs_-s%C3%AB_-kosov%C3%ABs_-2017_-final.pdf)

Agjencia e Statistikave të Kosovës (2016). *Raport statistikor Gratë dhe burrat 2014-2015*. Prishtinë: Agjencia e Statistikave të Kosovës. Në dispozicion në: <http://ask.rks-gov.net/media/2582/women-and-men-ang-2014-2015.pdf>



- Raporti i Rrjetit të Grave të Kosovës. (2015). *Mjaft më me arsytetime: Analizë e qëndrimeve, incidencës dhe përgjigjes institucionale ndaj dhunës në familje në Kosovë*. Prishtinë. Në dispozicion në <http://www.womensnetwork.org/documents/20151124105025622.pdf>
- Rrjeti i Grave të Kosovës. (2014). *Buxhetimi për Shërbimet Sociale*. Prishtinë: Rrjeti i Grave të Kosovës.
- LLuga, G. & B. Perolli Shehu. (2015). *Shërbimet Sociale në Kosovë*. Prishtinë: KMOP.
- LLuga, G. & B. Perolli Shehu. (2015). *Raport për analizën e situatës së dy shtëpive rezidenciale komunitare të decentralizuara në Graçanicë dhe Skenderaj*. Prishtinë: KMOP.
- Lukashov, S., G. Lluga & B. Perolli-Shehu. (2015). *Propozime për decentralizimin e shërbimeve sociale rezidenciale në bazë të vlerësimit të nismave pilot të decentralizimit të institucioneve rezidenciale*. Prishtinë: KMOP.
- Lukashov, S. (2014). *Raport për zhvillimin e mekanizmave të licencimit dhe raportimit për ofruesit e shërbimeve sociale*. Prishtinë: KMOP.
- Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale. (2017). *Raporti Vjetor 2016*. Prishtinë: MPMS.
- Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale (2017). *Arritjet e MPMS-së gjatë 2016*. Prishtinë. Në dispozicion në: <http://mpms.rks-gov.net/Portals/0/Librat/Te%20arriturat%20e%20MPMS%20per%202016.pdf>
- Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale. (2016). *Raporti Vjetor 2015*. Prishtinë: MPMS.
- Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale. (2016). *Raporti Vjetor i Këshillit të Përgjithshëm 2015*. Prishtinë: MPMS.
- Ministria e Administrimit të Pushtetit Lokal. (2017). *Raporti i Performancës së Komunave*. Prishtinë. Në dispozicion në: <https://mapl.rks-gov.net/getattachment/eef640b2-406d-4da3-ac8a-b2383c9d4662/Raporti-i-Performances-se-Komunave-2016.aspx>
- O'Brien, J. (2015). *Raporti për Modelin e Decentralizimit të mëtejshëm dhe Zhvillimine Shërbimeve Sociale*, Prishtinë: KMOP.
- Zyra për Qeverisje të Mirë. (2012). *Paraqitja dhe vlerësimi i Sistemit të Mbrojtjes së Fëmijëve në Republikën e Kosovës*. Prishtinë: Zyra për Qeverisje të Mirë.
- Packer, A. (2014). *Dokument analize: Shërbimet Sociale*. Prishtinë: KMOP.
- Perolli Shehu, B. (2016). *Shqyrtimi i procesit të referimit të përdorur në Sistemin e Mbrojtjes Sociale në Kosovë*. Prishtinë: KMOP.
- Save the Children Kosovë. (2016). *Vlerësimi i nevojave për Qendrën për Punë Sociale në*

*tre komuna të Kosovës, Prishtinë, Ferizaj dhe Klinë. Prishtinë: Save the Children Kosovë.*

Save the Children. (nuk ka vit të specifikuar). *Vlerësimi i nevojave për Qendrën për Punë Sociale në tre komuna të Kosovës, Prishtinë, Ferizaj dhe Klinë. Prishtinë: Save the Children.*

SOS Fshatrat e Fëmijëve. (2017). *Raporti Vjetor 2016. Prishtinë: SOS Fshatrat e Fëmijëve.*

Terre des Hommes. (2016). *Raporti Vjetor 2015. Prishtinë: Terre des Hommes.*

Terre des Hommes. (2015). *Protokolli i punës: bashkëpunimi ndërsektorial në rastet e mbrojtjes së fëmijëve. Prishtinë: Terre des Hommes.*

Terre des Hommes. (2014). *Rishikimi Ligjor i Kornizës së Mbrojtjes së Fëmijëve në Kosovë. Prishtinë: Terre des Hommes.*

UNICEF. (2007) *Decentralizimi dhe Qasja në Shërbimet Sociale për Fëmijët në Rajonin e EQL/CIS. Në dispozicion në: [https://www.unicef.org/ceecis/economist\\_decentralisation.pdf](https://www.unicef.org/ceecis/economist_decentralisation.pdf)*

Banka Botërore. (2017). *Diagnozë e vendeve të punës Kosovë, Banka Botërore Seria nr. 5. Në dispozicion në: <http://documents.worldbank.org/curated/en/814361497466817941/pdf/ACS21442-WP-PUBLIC-ADD-SERIES-KosovoJDWEB.pdf>*

Banka Botërore. (2017). *Raporti i rregullt ekonomik nr 11 për Ballkanin Perëndimor. Në dispozicion në: <http://pubdocs.worldbank.org/en/310431491458109659/WBRER-11-v6.pdf>*

Zabieta, A. & B. Perolli Shehu. (2015). *Raport për zhvillimin e mekanizmave të licencimit dhe raportimit për ofruesit e shërbimeve sociale. Prishtinë: KMOP.*

Zabieta, A. (2014). *Rishikimi i procedurave të miratuara më parë për licencimin e ofruesve të shërbimeve (organizata/institucione). Prishtinë: KMOP.*

## II. Lista e të intervistuarve

Lista e palëve të konsultuara në nivel qendror			
#	Emri	Pozita	Organizata
1	Gani Berisha	Menaxher i Projektit	Asociacioni i Komunave të Kosovës
2	Salvador Elmazi	Drejtor për buxhet	Ministria e Financave
3	Qazim Gashi	Udhëheqës i Divizionit	Divizioni për Personat me Aftësi të Kufizuara dhe Personat e moshuar, Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale
4	Muhamet Gjocaj	Udhëheqës i Departamentit	Departamenti i politikave sociale dhe familjare, Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale
5	Bajram Kelmendi	Udhëheqës i Divizionit	Departamenti i shërbimeve sociale, Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale
6	Mentor Morina	Udhëheqës i Divizionit për Përfshirje Sociale	Departamenti i politikave sociale dhe familjare/ Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale
7	Armen Mustafa	Ekspert për Shërbime Sociale në Kosovë	I pavarur
8	Ganimete Shala	Zyrtaree Divizionit për Përfshirje Sociale	Departamenti i politikave sociale dhe familjare/ Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale
9	Besnik Tahiri	Drejtor Ekzekutiv	Instituti për qeverisje lokale

Lista e palëve të konsultuara në nivel komunal				
#	Emri	Komuna	Pozita	Organizata
1	Ramiz Abazaj	Klinë	Udhëheqës i Sektorit të Shërbimeve Sociale	Qendra për Punë Sociale
2	Hasan Avdyli	Shtime	Drejtor i QPS-së	Qendra për Punë Sociale
3	Naime Azemi	Prishtinë	Punëtore sociale	Qendra për Punë Sociale
4	Sherife Balaj	Prizren	Udhëheqëse e Departamentit për Punë dhe Mirëqenie Sociale	Komuna e Prizrenit
5	Blerim Begaj	Malishevë	Drejtor i QPS-së	Qendra për Punë Sociale
6	Ilir Beqaj	Klinë	Punëtor social	Qendra për Punë Sociale
7	Amir Bushi	Hani i Elezit	Drejtor i QPS-së	Qendra për Punë Sociale

8	Shaban Cer-vadiku	Drenas	Udhëheqës për Shërbime Sociale	Qendra për Punë Sociale
9	Dejan Dinovic	Mitrovica e Ve-riut	Drejtor i QPS-së	Qendra për Punë Sociale
10	Behar Fetaj	Junik	Drejtor i QPS-së	Qendra për Punë Sociale
11	Behije Gashi	Pudujevë	Udhëheqësee Sek-torit për Shërbime Sociale	Qendra për Punë Sociale
12	Fadil Gerbeshi	Novobrdë	Udhëheqës për Shërbime Sociale	Qendra për Punë Sociale
13	Abaz Gjigoli	Fushë Kosovë	Drejtor i QPS-së	Qendra për Punë Sociale
14	Elbasan Hoti	Klina	Drejtor i QPS-së	Qendra për Punë Sociale
15	Haki Ibrahimaj	Istog	Drejtor i QPS-së	Qendra për Punë Sociale
16	Fjolla Ibrahimimi	Lipjan	Zyrtaree Shërbi-meve Sociale	Qendra për Punë Sociale
17	Qefajete Idrizi	Fushë Kosovë	Udhëheqësee Sek-torit për Shërbime Sociale	Qendra për Punë Sociale
18	Merima Islami	Ferizaj	Udhëheqëse e Sek-torit për Shërbime Sociale	Qendra për Punë Sociale
19	Drita Kelmendi	Pejë	Drejtoreshë e QPS-së	Qendra për Punë Sociale
20	Kumrije Kras-niqi	Prizren	Udhëheqëse e Sek-torit për Shërbime Sociale	Qendra për Punë Sociale
21	Kimete Krye-ziu	Kamenicë	Udhëheqëse për Shërbime Sociale	Qendra për Punë Sociale
22	Hajdin Loshaj	Skenderaj	Udhëheqës për Shërbime Sociale	Qendra për Punë Sociale
23	Gjon Luli	Gjakovë	Drejtor i QPS-së	Qendra për Punë Sociale
24	Ibrahim Lushaj	Deçan	Udhëheqës për Shërbime Sociale	Qendra për Punë Sociale
25	Ramadan Lu-zha	Kaçanik	Drejtor i QPS-së	Qendra për Punë Sociale
26	Maja Milova-novic	Mitrovica e Ve-riut	Psikologe	Qendra për Punë Sociale
27	Vebi Mujku	Prishtinë	Drejtor i QPS-së	Qendra për Punë Sociale
28	Goneta Mus-tafa	Rahovec	Zyrtare për Shër-bime Sociale	Qendra për Punë Sociale

29	Dragan Nacic	Graçanicë	Koordinator për Shërbime Sociale	Qendra për Punë Sociale
30	Violeta Pllana	Vushtrri	Udhëheqëse e Sektorit për Shërbime Sociale	Qendra për Punë Sociale
31	Aleksandar Popovic	Graçanicë	Udhëheqës i Departamentit për Shëndetësi dhe Mirëqenie Sociale	Komuna e Graçanicës
32	Sami Rakaqi	Suharekë	Drejtor i QPS-së	Qendra për Punë Sociale
33	Ragip Sadiku	Obiliq	Zyrtar për Shërbime Sociale	Qendra për Punë Sociale
34	Miran Salihu	Mitrovica e Jugut	Drejtor i QPS-së	Qendra për Punë Sociale
35	Hamdie Selmani	Ferizaj	Zyrtare për Shërbime Sociale	Qendra për Punë Sociale
36	Muhamed Shala	Prizren	Punëtor social	Qendra për Punë Sociale
37	Nazife Sylja	Mitrovica e Jugut	Zyrtare për Shërbime Sociale	Qendra për Punë Sociale
38	Heset Ukshini	Viti	Zyrtar për Shërbime Sociale	Qendra për Punë Sociale
39	Haqif Xhemajli	Shtërpcë	Udhëheqësi Sektorit për Shërbime Sociale	Qendra për Punë Sociale
40	Abaz Xhigolli	Fushë Kosovë	Drejtor i QPS-së	Qendra për Punë Sociale
41	Afrim Zogaj	Malishevë	Anëtar i stafit pedagogjik në QPS	Qendra për Punë Sociale
42	Mursel Zymberi	Gjilan	Zyrtar për Shërbime Sociale	Qendra për Punë Sociale

<b>Lista e palëve të OJQ-ve të konsultuara</b>				
<b>#</b>	<b>Emri</b>	<b>Komuna</b>	<b>Pozita</b>	<b>Organizata</b>
1	Ardita Bala	Pejë	Drejtoreshë Ekzekutive	Qendra për Mirëqenien e Gruas
2	Burim Behluli	Prishtinë	Drejtor për Zhvillimin e programit kombëtar	SOS Fshatrat e Fëmijëve
3	Ora Bytyci	Prishtinë	Drejtoreshë e Programit të Fshatrave të Fëmijëve	SOS Fshatrat e Fëmijëve
4	Valbona Citaku	Prishtinë	Drejtoreshë Ekzekutive	SDSF
5	Hamijet Dedolli	Prishtinë	Drejtoreshë Ekzekutive	MVPT
6	Donika Deri	Fushë Kosovë	Punëtore sociale	SOS Fshatrat e Fëmijëve
7	Sakibe Doli	Gjakovë	Drejtoreshë Ekzekutive	Shtëpia e Sigurtë
8	Rinor Gashi	Prishtinë	Menaxher i Programit	HANDIKOS
9	Rexhep Gobjnovci	Fushë Kosovë	Drejtor Ekzekutiv	AKTI ORA
10	Fitore Haxhihasani	Pejë	Drejtoreshë Ekzekutive	Qendra për Jetë të Pavarur
11	Nazife Jonuzi	Gjilan	Drejtoreshë Ekzekutive	Liria Gjilan
12	Jubilea Kabashi	Prizren	Drejtoreshë Ekzekutive	QSGF Prizren
13	Ibadete Krasniqi	Prishtinë	Drejtoreshë Ekzekutive	OFAP
14	Rudolf Krasniqi	Pejë	Menaxher	Duart Plot Mëshirë
15	Anton Nrecaj	Prishtinë	Këshilltar i Lartë Ligjor/Menaxher i Projektit	CLARD
16	Arta Oseku	Prizren	Psikologe/Infermiere	Qendra e strehimit Prizren
17	Nexhat Radonçiq	Prishtinë	Koordinator	CLARD
18	Ramadan Rama	Rahovec	Menaxher	Humaniteti
19	Marigona Sadiku	Prishtinë	Psikologe	Down Syndrome Kosova

20	Agron Seferi	Prishtinë	Specialist junior i menaxhimit të rasteve	Terre des Hommes
21	Nora Sherifi	Prishtinë	Drejtoreshë Ekzekutive	Shoqata Autizmi
22	Klevis Vaqari	Prishtinë	Ekspert për Shërbime Sociale në Kosovë	KMOP
23	Sabrije Zeqaj	Pejë	Drejtoreshë Ekzekutive	Handikos
24	Liridona Zogaj	Prishtinë	Drejtoreshë Ekzekutive	PEMA

### III. Modelet e intervistave

#### PYETJET E INTERISTËS PËR QENDRAT PËR PUNË SOCIALE (QPS) NË LIDHJE ME GJENDJEN SOCIALE

**Shpjegoni:** Kjo intervistë zhvillohet si pjesë e fazës fillestare të projektit "Mbështetje për shërbime më të mira sociale për grupet më të cenueshme në Kosovë". Kjo është broshura e projektit me informacionet e kontaktit. Projekti financohet nga Bashkimi Evropian dhe zbatohet nga Save the Children në Kosovë. Bashkë partnere në zbatimin e këtij projekti është Qendra Evropiane për hulumtim dhe politika për mirëqenie sociale, ku unë punoj si konsulente. Qëllimi i përgjithshëm i kësaj interviste është të *njoftohemi* më shumë për institucionit tuaj, llojet e shërbimeve që ju ofroni, përfituesit e shërbimeve tuaja, sfidat/nevojat/rekomandimet dhe kështu me radhë. Intervista do të zgjasë 30-45 minuta.

**Shpjegoni:** Shënimet nga kjo intervistë dhe intervistat e tjera do të përpilohen dhe analizohen në një raport të analizës së situatës që planifikohet të publikohet më vonë. Nuk do të ketë citim të drejtpërdrejtë. Përgjigjet tuaja janë anonime. Por a pajtoheni të përdorim shënimet nga kjo intervistë për ta plotësuar raportin e analizës së situatës?

Po / Jo [Nëse po, ofroni formularin e pëlqimit për ta nënshkruar]

#### A. INFORMACION I PERGJITHSHEM

1. Emri i institucionit:
2. Komuna:
3. Viti i themelimit të QPS-së:

#### B. MANDATI, PËRFITUESIT DHE SHËRBIMET

4. Cili është mandati i përgjithshëm i QPS-së në lidhje me ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare?
5. A keni plan vjetor të punës? Po — Jo
6. Do të lexoj një listë të grupeve të cenueshme. A mund të më thoni nëse këto grupe janë përfitues të QPS-së, sipas planit tuaj të punës?



[Lexoni listën, plotësoni kolonën e parë. Pastaj lexoni listën përsëri dhe pyetni nëse ndonjë nga këto grupe janë përfituesit kryesorë dhe nëse QPS-ja ka një bazë të të dhënave të këtyre përfituesve. Kolona e fundit për numrin e përfituesve do të plotësohet pasi të shtroni pyetjen 6.1]

Grupet e cënueshme të mundshme	Ky grup është përfitues	Ky grup është përfituesi kryesor	QPS-ja ka një bazë të dhënash	Numri i përfituesve	Lloji i shërbimeve? (Lista)
Fëmijët me aftësi të kufizuara					
Fëmijët pa kujdes prindëror					
Fëmijët në rrugë					
Fëmijët në konflikt me ligjin					
Fëmijët që abuzojnë me drogë					
Personat me aftësi të kufizuara					
Personat me sëmundje afatgjate					
Personat me sëmundje mendore ose varësi					
Personat që jetojnë në varfëri të skajshme					
Viktimat e dhunës në familje					
Të moshuarit					
Të tjera 1 [_____]					
Të tjera 2 [_____]					

6.1 A keni ndonjë vlerësim për numrin e personave, duke përfshirë fëmijët, që kanë përfituar nga puna juaj gjatë vitit 2016 ose 2015?

**2016**

**2015**

Shkruani shifrat nëse ofrohen

\_\_\_\_\_

[Nëse ka të dhëna të ndara sipas grupeve të cënueshme, plotësoni kolonën e fundit të tabelës së mësipërme për vitin 2016]

7. Si vendosni të ndani burimet midis grupeve të ndryshme të përfituesve?

*[shqyrtoni më tej nëse është e nevojshme: cilët faktorë i merrni parasysh, p.sh. nevojat e popullatës lokale, statistikën e bazës së të dhënave, tjetër?]*

**C. INFORMACIONE PËR INSTITUCIONIN**

8. Sa është numri i stafit që punon për QPS-në në komunën tuaj?

Me kohë të plotë: \_\_\_\_\_; Me kohë të pjesshme: \_\_\_\_\_; Vullnetarë: \_\_\_\_\_;

- 8.1 Deri në çfarë mase mendoni se numri i stafit që keni është i mjaftueshëm që të ushtroni mandatin tuaj?

- (a) Më se i mjaftueshëm
- (b) Disi i mjaftueshëm
- (c) Jo i mjaftueshëm
- (d) Aspak i mjaftueshëm
- (e) Nuk e di/refuzoj të përgjigjem

9. Sa është përqindja ose shumën e buxhetit vjetor të komunës e ndarë për QPS-në?

Shkruani shifrën nëse ofrohet: \_\_\_\_\_

10. Dhe cila është shumën e ndarë për shërbimet sociale?

Shkruani shifrën nëse ofrohet: \_\_\_\_\_

- 10.1 Deri në çfarë mase mendoni se buxheti është i mjaftueshëm që QPS-ja të ushtrojë mandatin e saj?

- (a) Më se i mjaftueshëm
- (b) Disi i mjaftueshëm
- (c) Jo i mjaftueshëm
- (d) Aspak i mjaftueshëm
- (e) Nuk e di/refuzoj të përgjigjem

11. A merrni fonde direkt nga ndonjë burim tjetër?

[Shqyrtoni më tej sipas nevojës: donatorë, tarifa për anëtarësim, çfarë tjetër?]

12. A ka aktualisht komuna buxhet për subvencionimin e ofruesve të shërbimeve sociale në nivel lokal?

(a) Po. Nëse po, cila është përqindja, ose sa nga buxheti i përgjithshëm

\_\_\_\_\_

(b) Jo

(c) Nuk e di

#### D. PYETJE TË TJERA

13. A keni bashkëpunim me institucionet e tjera ose me ofruesit e tjerë të shërbimeve në **nivel lokal**?

[Shqyrtoni më tej sipas nevojës: Nëse po, me kë, si?]

a. Institucionet e financuara publike/ofruesit e shërbimeve

b. Ofruesit ndërkombëtarë/kombëtarë të shërbimeve të sektorit të tretë (ON-të/OJQ-të)

c. Ofruesit privatë të shërbimeve

14. A keni bashkëpunim me institucionet e tjera ose me ofruesit e tjerë të shërbimeve në **nivel qendror**?

[Shqyrtoni më tej sipas nevojës: Nëse po, me kë, si?]

a. Institucionet e financuara publike/ofruesit e shërbimeve

b. Ofruesit ndërkombëtarë/kombëtarë të shërbimeve të sektorit të tretë (ON-të/OJQ-të)

c. Ofruesit privatë të shërbimeve

15. Cilat janë sfidat kryesore në ofrimin e shërbimeve sociale në komunën tuaj?

[Shqyrtoni më tej vetëm nëse është e nevojshme: mungesa e fondeve, mungesa e kapaciteteve, çfarë tjetër?]

16. Cilat janë sfidat kryesore në bashkëpunimin tuaj me palët e tjera/ofruesit e shërbimeve?

17. Cilat janë rekomandimet tuaja për adresimin e sfidave në pyetjen 15 dhe 16?

18. A keni raporte, psh. raporte vjetore apo materiale të tjera që lidhen me punën tuaj, të cilat mund të na ndihmojnë të dimë më shumë për institucionin tuaj dhe shërbimet që ju ofroni?

Faleminderit.

**Pyetësorët për vlerësimin e kapaciteteve**

1. Nga të dhënat e MPMS-së, shihet se janë gjithsej 22 organizata të licencuara për ofrimin e shërbimeve sociale. Sa mendoni se janë të mjaftueshme këto për të përmbushur nevojat e grupeve të marginalizuara dhe në nevojë sociale në Kosovë?
2. Si e vlerësoni në përgjithësi procesin e licencimit të shërbimeve sociale në Kosovë?
3. Nëse do të bënit një vlerësim të vrazhdë të asaj se sa përfitues marrin shërbime në krahasim me numrin e përgjithshëm të personave në nevojë, sa % të grupeve të synuara do të thoshit se mbulohen nga shërbimet sociale në Kosovë (QPS, OJQ, etj)?
4. Si e vlerësoni në përgjithësi cilësinë e ofrimit të shërbimeve sociale nga QPS-të në Kosovë?
5. Si e vlerësoni në përgjithësi cilësinë e ofrimit të shërbimeve sociale nga OJQ-të në Kosovë?
6. Cilat mendoni se janë sfidat kryesore për ofrimin e shërbimeve sociale në Kosovë? [i.e.: mungesë fondesh, mungesë kapaciteti, diçka tjetër?]
7. Cilat mendoni se janë sfidat kryesore në bashkëpunimin mes ofruesve të shërbimeve sociale (QPS-të dhe OJQ-të)?
8. Cilat janë rekomandimet tuaja se si do të mund të adresoheshin sfidat në pyetjen 6 dhe 7?
9. A mendoni se procesi i decentralizimit të shërbimeve sociale në Kosovë ka qenë veprim i duhur dhe mirë i ekzekutuar? Ju lutem shpjegoni pse.
10. Cilët mendoni se janë hapat prioritarë në përmirësimin e shërbimeve të decentralizuara dhe rritjen e cilësisë së shërbimeve sociale në Kosovë?
11. Cilat janë rekomandimet tuaja sa i përket hartimit të politikave për tejkalim të sfidave dhe rritje të kapaciteteve?

## Pyetësi për Qendrat për Punë Sociale

1. Qyteti	Klikoni këtu për të shtypur tekstin.
-----------	--------------------------------------

## A. MANDATI, PËRFITUESIT dhe SHËRBIMET

2. Cili është mandati i përgjithshëm i QPS-së suaj sa i përket ofrimit të shërbimeve social dhe familjare?	Klikoni këtu për të shtypur tekstin.
3. Cilat janë grupet më prioritare (më nevojtare) ose rastet më të shpeshta që kërkojnë shërbime në QPS-në tuaj?	Klikoni këtu për të shtypur tekstin.
4. Çfarë shërbime ofroni ju për përfituesit tuaj?	Klikoni këtu për të shtypur tekstin.
5. Çfarë shërbime tjera ofroni ju që nuk i dedikohen drejtpërsëdrejti përfituesve tuaj (p.sh. avokim)?	Klikoni këtu për të shtypur tekstin.
6. A keni të dhëna se sa përfitues, përfshirë fëmijët kanë përfituar nga puna juaj në vitin 2015 dhe 2016?	2015: Klikoni këtu për të shtypur tekstin. 2016: Klikoni këtu për të shtypur tekstin.
7. Nëse do të bënit një vlerësim të vrazhdë të asaj se sa përfitues i mbështesni ju në krahasim me numrin e përgjithshëm të personave në nevojë për shërbimet tuaja, sa % të grupit të synuar do të thoshit se e mbulonin ju si QPS?	Klikoni këtu për të shtypur tekstin.

B. BURIMET NJERËZORE DHE TEKNIKE

<p>8. A është infrastruktura në QPS-në tuaj e mjaftueshme për ofrimin e shërbimeve cilësore? Pse?</p>	<p>Klikoni këtu për të shtypur tekstin.</p>
<p>9. Sa është numri i stafit që punojnë direkt në ofrimin e shërbimeve për përfituesit në QPS-në tuaj?</p>	<p>Klikoni këtu për të shtypur tekstin.</p>
<p>10. Sa mendoni se është i mjaftueshëm ky numër i stafit për të ushtruar mandatin tuaj?</p>	<p><input type="checkbox"/> Mbi- standard</p> <p><input type="checkbox"/> I mjaftueshëm</p> <p><input type="checkbox"/> Jo i mjaftueshëm, por nevojat mbulohehen disi</p> <p><input type="checkbox"/> I pamjaftueshëm për të mbuluar nevojat</p> <p><input type="checkbox"/> Nuk e di / Nuk përgjigjem dot</p>
<p>11. Sa prej stafit janë të licencuar për ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare?</p>	<p>Klikoni këtu për të shtypur tekstin.</p>
<p>12. Sa mendoni se është i mjaftueshëm buxheti për të ofruar shërbime cilësore?</p>	<p><input type="checkbox"/> Mbi- standard</p> <p><input type="checkbox"/> I mjaftueshëm</p> <p><input type="checkbox"/> Jo i mjaftueshëm, por nevojat mbulohehen disi</p> <p><input type="checkbox"/> I pamjaftueshëm për të mbuluar nevojat</p> <p><input type="checkbox"/> Nuk e di / Nuk përgjigjem dot</p>
<p>13. A janë zbatuar në tërësi standardet minimale në QPS-në tuaj? Ju lutem elaboroni</p>	<p>Klikoni këtu për të shtypur tekstin.</p>

## C. PYETJETJERA

14.A keni ndonjë bashkëpunim me institucione tjera apo ofrues të shërbimeve në nivel lokal? Nëse Po, me kë, si?	Klikoni këtu për të shtypur tekstin.
15.A mendoni se shërbimet e QPS-së suaj dhe të partnerëve tuaj janë të mjaftueshme dhe të kënaqshme për të përmbushur nevojat e grupit të synuar? Ju lutem shpjegoni përse	Klikoni këtu për të shtypur tekstin.
16. Cilat mendoni se janë sfidat kryesore për ofrimin e shërbimeve sociale në lokacionet ku ju veproni? [i.e.: mungesë fondesh, mungesë kapaciteti, diçka tjetër?]	Klikoni këtu për të shtypur tekstin.
17. Cilat mendoni se janë sfidat kryesore në bashkëpunimin tuaj me partnerët/ofruesit tjerë të shërbimeve sociale (përfshirë QPS-të)?	Klikoni këtu për të shtypur tekstin.
18. Cilat janë rekomandimet tuaja se si do të mund të adresoheshin sfidat në pyetjen 16 dhe 17?	Klikoni këtu për të shtypur tekstin.
19.A mendoni se procesi i decentralizimit të shërbimeve sociale në Kosovë ka qenë veprim i duhur dhe mirë i ekzekutuar? Ju lutem shpjegoni pse?	Klikoni këtu për të shtypur tekstin.
20.A keni ndonjë raport, apo material tjera që ndërlidhen me punën tuaj, që mund të na ndihmojnë të njohim më mirë punën tuaj dhe shërbimet që ju ofroni?	Klikoni këtu për të shtypur tekstin.



Pyetësor për OJQ-të

INFORMATA TË PËRGJITHSHMË PËR FUNKSIONIMIN E ORGANIZATËS

1. Emri i Organizatës	Klikoni këtu për të shtypur tekstin.
2. Lokacionet ku vepron	Klikoni këtu për të shtypur tekstin.
3. Kur është themeluar?	Klikoni këtu për të shtypur tekstin.
4. A është Organizata juaj e licencuar për të ofruar shërbime sociale dhe familjare?	<p>Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/></p> <p>Nëse Po, deri kur është licenca valide: Klikoni këtu për të shtypur tekstin.</p>
5. A ka Organizata juaj plan strategjik?	<p>Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/></p> <p>Nëse Po, për sa vite: Klikoni këtu për të shtypur tekstin.</p>
6. A ka Organizata juaj plan të rregullt vjetor?	<p>Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/></p> <p>Nëse Po, si e siguron zbatimin e tij?</p> <p>Klikoni këtu për të shtypur tekstin.</p>
<p>Çfarë mekanizma të sigurimit të cilësisë së shërbimeve përdor organizata juaja? Mbi bazën e cilave parime sociale ofroni shërbimet?</p> <p>A keni mekanizma të monitorimit dhe vlerësimit?</p>	<p>Klikoni këtu për të shtypur tekstin.</p> <p>Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/></p> <p>Nëse Po, si e siguron zbatimin e tyre?</p>
A bëni vlerësime të jashtme të punës suaj?	<p>Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/></p> <p>Nëse Po, sa shpesh? Klikoni këtu për të shtypur tekstin.</p>

## MANDATI, PËRFITUESIT dhe SHËRBIMET

10. Cili është mandati i përgjithshëm i Organizatës suaj sa i përket ofrimit të shërbimeve sociale dhe familjare?	Klikoni këtu për të shtypur tekstin.
11. Kush është grupi juaj primar i synimit (target group)?	Klikoni këtu për të shtypur tekstin.
12 Çfarë shërbime ofroni ju për përfituesit tuaj?	Klikoni këtu për të shtypur tekstin.
13. Çfarë shërbime tjera ofroni ju që nuk i dedikohen drejtpërsëdrejti përfituesve tuaj (p.sh. avokim)?	Klikoni këtu për të shtypur tekstin.
14. A keni të dhëna se sa përfitues, përfshirë fëmijët kanë përfituar nga puna juaj në vitin 2015 dhe 2016?	2015: Klikoni këtu për të shtypur tekstin. 2016: Klikoni këtu për të shtypur tekstin.
15. Nëse do të bënit një vlerësim të vrazhdë të asaj se sa përfitues i mbështesni ju në krahasim me numrin e përgjithshëm të personave në nevojë për shërbimet tuaja, sa % të grupit të synuar do të thoshit se e mbulonin ju si organizatë?	Klikoni këtu për të shtypur tekstin.

## INFORMATA PËR ORGANIZATËN

16. Sa është numri i stafit që punon në organizatën tuaj?	Orar të plotë <input type="checkbox"/> Gjysmë-orari <input type="checkbox"/>
17. Sa është numri i stafit që punojnë direkt në ofrimin e shërbimeve për përfituesit në organizatën tuaj?	Orar të plotë <input type="checkbox"/> Gjysmë-orari <input type="checkbox"/>
18. Sa mendoni se është i mjaftueshëm ky numër i stafit për të ushtruar mandatin tuaj?	<input type="checkbox"/> Mbi- standard <input type="checkbox"/> I mjaftueshëm <input type="checkbox"/> Jo i mjaftueshëm, por nevojat mbulohej disi <input type="checkbox"/> I pamjaftueshëm për të mbuluar nevojat <input type="checkbox"/> Nuk e di / Nuk përgjigjem dot
19. Prej çfarë burimesh financoheni?	Klikoni këtu për të shtypur tekstin.

<p>20. Çfarë përqindje apo shume e buxhetit tuaj vjetor i alokohet shërbimeve direkte?</p>	<p>Klikoni këtu për të shtypur tekstin.</p>
<p>21. Sa mendoni se mjafton ky buxhet për të ofruar shërbime cilësore?</p>	<p><input type="checkbox"/> Mbi- standard</p> <p><input type="checkbox"/> I mjaftueshëm</p> <p><input type="checkbox"/> Jo i mjaftueshëm, por nevojat mbuloohen disi</p> <p><input type="checkbox"/> I pamjaftueshëm për të mbuluar nevojat</p> <p><input type="checkbox"/> Nuk e di / Nuk përgjigjem dot</p>

PYETJE TJERA

<p>22. A keni ndonjë bashkëpunim me institucione tjera apo ofrues të shërbimeve në nivel lokal? Nëse Po, me kë, si?</p>	<p>Klikoni këtu për të shtypur tekstin.</p>
<p>23. A mendoni se shërbimet e organizatës suaj dhe të partnerëve tuaj janë të mjaftueshme dhe të kënaqshme për të përmbushur nevojat e grupit të synuar? Ju lutem shpjegoni përse</p>	<p>Klikoni këtu për të shtypur tekstin.</p>
<p>24. Cilat mendoni se janë sfidat kryesore për ofrimin e shërbimeve sociale në lokacionet ku ju veproni? [i.e.: mungesë fondesh, mungesë kapaciteti, diçka tjetër?]</p>	<p>Klikoni këtu për të shtypur tekstin.</p>
<p>25. Cilat mendoni se janë sfidat kryesore në bashkëpunimin tuaj me partnerët/ofruesit tjerë të shërbimeve sociale (përfshirë QPS-të)?</p>	<p>Klikoni këtu për të shtypur tekstin.</p>
<p>26. Cilat janë rekomandimet tuaja se si do të mund të adresoheshin sfidat në pyetjen 24 dhe 25?</p>	<p>Klikoni këtu për të shtypur tekstin.</p>
<p>27. A mendoni se procesi i decentralizimit të shërbimeve sociale në Kosovë ka qenë veprim i duhur dhe mirë i ekzekutuar? Ju lutem shpjegoni pse?</p>	<p>Klikoni këtu për të shtypur tekstin.</p>
<p>28. A keni ndonjë raport, apo materiale tjera që ndërlidhen me punën tuaj, që mund të na ndihmojnë të njohim më mirë punën tuaj dhe shërbimet që ju ofroni?</p>	<p>Klikoni këtu për të shtypur tekstin.</p>



Projekt i financuar nga BE-ja dhe i menaxhuar nga Zyra e Bashkimit Europian në Kosovë

Bashkëfinancuar nga:



Implementuar nga:



**Save the Children**

