



Republika e Kosovës • Republika Kosovo • Republic of Kosovo  
Institucioni i Avokatit të Popullit • Institucija Ombudsmana • Ombudsperson Institution

## RAPORT ME REKOMANDIME

Ex officio nr. 59/2019

*lidhur me vlerësimin e sistemit të ofrimit të shërbimeve sociale në Kosovë*

Për: Z. Ramush Haradinaj, Kryeministër, Qeveria e Republikës së Kosovës  
Z. Skender Reçica, Ministër, Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale  
Z. Agron Kuçi, Kryetar, Komuna e Junikut  
Z. Dragan Petković, Kryetar, Komuna e Parteshit  
Z. Abdulhadi Krasniq, Kryetar, Komuna e Mamushës  
Z. Bozidar Dejanović, Kryetar, Komuna e Klllokotit  
Z. Srgjan Popović, Kryetar, Komuna e Graçanicës

Prishtinë, më 17 dhjetor 2019

## Qëllimi i Raportit

1. Objekti i çështjes së Raportit me Rekomandime të Avokatit të Popullit (në tekstin e mëtejshëm: Raporti) është që ta vlerësojë nëse ofrimi i shërbimeve sociale në Republikën e Kosovës është në pajtim me standardet për mbrojtjen e të drejtave të njeriut.
2. Raporti jep rekomandime specifike dhe konkrete lidhur me veprimet që duhet t'i ndërmarrë Qeveria e Republikës së Kosovës, Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale dhe komunat përkatëse, në drejtim të përmirësimit të gjendjes aktuale.

## Baza ligjore

3. Avokati i Popullit, mes tjerash, sipas Kushtetutës të Republikës së Kosovës<sup>1</sup> (në tekstin e mëtejshëm: Kushtetuta) dhe sipas Ligjit nr. 05/L-019 për Avokatin e Popullit<sup>2</sup> (Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës / nr. 16/26 qershor 2015, Prishtinë) (në tekstin e mëtejshëm: Ligji për Avokatin e Popullit), ka këto kompetenca dhe përgjegjësi:
  - 3.1 *“Avokati i Popullit mund të jep rekomandime dhe të propozoj masa, nëse vëren shkelje të të drejtave dhe lirive të njeriut nga organet e administratës publike dhe organeve tjera shtetërore; (neni 135, paragrafi 3 i Kushtetutës);*
  - 3.2 *të tërheqë vëmendjen për rastet kur autoritetet i shkelin të drejtat e njeriut dhe të bëjë rekomandim që t'u jepet fund rasteve të tilla dhe kur është e domosdoshme të shprehë mendimin e vet mbi qëndrimet dhe reagimet e autoriteteve përkatëse në lidhje me rastet e tilla; (neni 18, paragrafi 1, nënparagrafi 1.2 i Ligji për Avokatin e Popullit);*
  - 3.3 *të rekomandojë Qeverinë, Kuvendin dhe autoritetet tjera kompetente të Republikës së Kosovës për çështjet që kanë të bëjnë me avancimin dhe mbrojtjen e të drejtave dhe lirive të njeriut, barazisë dhe jo diskriminimit; (neni 18 paragrafi 1, nënparagrafi 1.5 i Ligji për Avokatin e Popullit);*
  - 3.4 *t'i publikojë njoftimet, mendimet, rekomandimet, propozimet dhe raportet e veta; (neni 18 paragrafi 1, nënparagrafi 1.6 të Ligji për Avokatin e Popullit);*
  - 3.5 *të rekomandojë nxjerrjen e ligjeve të reja në Kuvend, ndryshimin e ligjeve që janë në fuqi dhe nxjerrjen apo ndryshimin e akteve nënligjore dhe administrative nga institucionet e Republikës së Kosovës; (neni 18, paragrafi 1, nënparagrafi 1.7 i Ligji për Avokatin e Popullit);*
  - 3.6 *të përgatitë raporte vjetore, periodike dhe të tjera mbi gjendjen e të drejtave dhe lirive themelore të njeriut, barazisë dhe diskriminimit dhe të kryejë hulumtime mbi çështjen e të drejtave dhe lirive themelore të njeriut, barazisë dhe diskriminimit në Republikën e Kosovës; (neni 18 paragrafi 1, nënparagrafi 1.8 i Ligji për Avokatin e Popullit).”*
4. Avokati i Popullit e dërgon këtë raport tek institucionet kompetente si dhe publikon këtë në ueb-faqen e vet në mënyrë që të evitohen shkeljet e të drejtave të njeriut si dhe të respektohen ligjet në fuqi, siç kërkohet edhe nga parimi i sundimit të ligjit.

<sup>1</sup> <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=3702>

<sup>2</sup> <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=10922>

## **Përmbledhja e fakteve dhe e të dhënave lidhur me çështjen**

5. Më 30 janar 2019, Avokati i Popullit ka iniciuar hetime me iniciativën e vet (*ex officio*) duke u bazuar në nenin 16, paragrafi 4, të Ligjit për Avokatin e Popullit.
6. Nga muaji nëntor e deri në fund të dhjetorit të vitit 2018, janë realizuar vizita në qendrat për punë sociale (në tekstin e mëtejme: QPS), në drejtoritë komunale përgjegjëse për mirëqenien sociale në komuna, si dhe në Ministrinë e Punës dhe Mirëqenies Sociale (në tekstin e mëtejme: Ministria).
7. Në secilën komunë janë intervistuar drejtorë të departamenteve për shëndetësi dhe mirëqenie sociale (në tekstin e mëtejme: DShMS), si dhe drejtorë apo udhëheqës të shërbimeve sociale brenda QPS-ve. Gjithashtu është intervistuar edhe ushtruesi i detyrës së drejtorit të Departamentit për Politika Sociale dhe Familjes (në tekstin e mëtejme: DPSF) i Ministrisë lidhur me perspektivën e Ministrisë.
8. Qëllimi kryesor i intervistave ka qenë grumbullimi i informatave nga përgjegjësit kryesorë për ofrimin e shërbimeve sociale nëpër komuna, për të parë se sa janë të informuar me problemet sociale, sa janë të përgatitur për ofrimin e shërbimeve sociale, cilat aktivitete janë ndërmarrë në zbutjen dhe eliminimin e varfërisë dhe ofrimin e shërbimeve sociale kualitative, çfarë dokumentesh janë zhvilluar në nivel komunal, lidhja e nivelit komunal me atë qendror dhe me sektorin e shoqërisë civile etj.
9. Aktualisht vetëm tri komuna kanë arritur që ta ndajnë mirëqenien sociale nga shëndetësia: Prizreni - duke themeluar Drejtorinë për Punë dhe Mirëqenien Sociale<sup>3</sup>; Prishtina - Drejtorinë për Mirëqenie Sociale<sup>4</sup>; Mitrovica – Drejtorinë për Integritet Evropiane dhe Mirëqenie Sociale<sup>5</sup>.
10. Kosova përbëhet prej komunave me madhësi të ndryshme, si për nga territori ashtu edhe për nga popullata. Në kuadër të 38 komunave sa i ka Kosova, ekzistojnë disa komuna shumë të vogla me kapacitete shumë të limituara profesionale dhe njerëzore, por me të gjitha kompetencat sikurse të një komune të madhe, gjë që ka ndikuar që shumë shërbime të mos ofrohen asnjëherë, apo të mos kenë njohuri se cilat janë kompetencat e tyre si QPS.
11. Komunat e mëdha, gjegjësisht QPS-të, në kuadër të tyre ndihmojnë me disa shërbime edhe QPS-të e vogla, të cilat nuk kanë kapacitete dhe funksionojnë si QPS, duke i tejkaluar kompetencat e tyre territoriale.
12. Puna e zyrtarëve të shërbimeve sociale mbështetet në punën e kryer si menaxherë të rasteve dhe jo si punë e kryer si ekip, dhe se një zyrtar i shërbimeve sociale merret me të gjitha kategoritë e personave në nevojë.
13. Punëtorët e asistencës sociale dhe të ndihmave ekonomike nuk janë punëtorë socialë, përjashtuar disa, dhe një pjesë e konsiderueshme e tyre kanë të kryer vetëm shkollën e mesme, edhe pse kërkohet prej tyre një vlerësim profesional i familjeve përfituese të skemës së asistencës sociale.
14. Riaplikimi për asistencë sociale për çdo 6 muaj dhe për çdo 12 muaj shkakton shpenzime shtesë për familjet me gjendje të rëndë ekonomike.

<sup>3</sup> <https://kk.rks-gov.net/prizren/shendetesi-dhe-mireqenie-sociale/>

<sup>4</sup> <http://prishtinaonline.com/drejtorite/mireqenia-sociale>

<sup>5</sup> <https://kk.rks-gov.net/mitroviceejugut/drejtoria-e-integritet-ve-evropiane-dhe-mireqenies-sociale/>

15. QPS-të kanë mungesë të ueb-faqeve ku qytetarët mund t'i gjejnë informacionet e kërkuara, dokumentacionet të nevojshme dhe raportet e rregullta mujore apo vjetore të tyre.
16. Disa QPS funksionojnë pa drejtorë apo vetëm me ushtrues detyre. QPS-të pa drejtorë janë në Partesh, Killokot, Junik, Mamushë, Graçanicë, kurse me ushtrues detyre të drejtorëve janë Prishtina, Mitrovica dhe Ferizaj.
17. Asnjë QPS nuk ka ndonjë dokument zyrtar si leje pune, certifikatë regjistrimi apo certifikatë licencimi për ushtrimin e veprimtarisë së vet si institucion.
18. Shumica e QPS-ve nuk i kanë ndërruar logot edhe pas 10 vjetëve, ku në hyrje i kanë logot e Ministrisë.
19. Disa QPS vulat e tyre ende i kanë me logo të Ministrisë dhe të njëjtat shfrytëzohen për përdorim zyrtar.
20. Kryetarët e komunave shumë pak merren me institucionet e QPS-ve, ku shumë prej tyre nuk janë vizituar asnjëherë dhe nuk i kanë informacionet elementare se cilat janë detyrat dhe përgjegjësitë e QPS-ve.
21. Shumica e QPS-ve nuk kanë punëtorë sigurimi pavarësisht rreziqeve me të cilat ata përballen gjatë punës së përditshme.
22. Shumica e QPS-ve nuk e kanë të zhvilluar statutin e QPS-së, edhe pak nga to që e kanë, nuk e zbatojnë në praktikë.
23. Shumica e QPS-ve nuk i kanë të zhvilluara rregulloret e brendshme.
24. Shumica e QPS-ve nuk e kanë të zhvilluar strategjinë komunale për shërbimet sociale brenda komunës.
25. Mungon zhvillimi i standardit bazik për QPS lidhur me numrin e stafit, profilin e stafit, logjistikën e QPS-së.
26. Personat me aftësi të kufizuar nuk marrin asnjë shërbim të paraparë me standardet minimale të Ministrisë për QPS-të, përjashtuar pagesat të cilat i realizon Ministria.
27. Disa QPS-ve u mungojnë shefat e shërbimeve, apo i njëjti person i kryen dy detyra e që është në kundërshtim me përshkrimin e vendit të punës.
28. Në disa QPS janë angazhuar punonjës me kontratë mbi vepër, të profesioneve të ndryshme, në rolin e zyrtarit të shërbimeve sociale, e që është në kundërshtim me ligjin, pasi që zyrtarët duhet të jenë të licencuar dhe të marrin përgjegjësinë e menaxherit të rastit.
29. Jo të gjitha QPS-të publikojnë raporte dhe kompletojnë të dhëna në një dokument me qasje për publikun.

### **Instrumentet ligjore**

30. Ekziston një varg instrumentesh ligjore që e rregullojnë këtë çështje, por pa u kufizuar te:

- 30.1. Kushtetuta e Republikës së Kosovës (në tekstin e mëtejshëm: Kushtetuta)<sup>6</sup>, në nenin 21 paragrafi 1, përcakton: “*Të drejtat dhe liritë themelore të njeriut janë të pandashme, të patjetërsueshme e të pacenueshme dhe janë bazë e rendit juridik të Republikës së Kosovës.*” Kurse paragrafi 2 i këtij neni thotë: “*Republika e Kosovës mbron dhe garanton të drejtat dhe liritë themelore të njeriut, të parashikuara në këtë Kushtetutë.*”
- 30.2. Më tutje, neni 24, paragrafi 1, i Kushtetutës përcakton: “*Të gjithë janë të barabartë para ligji. Çdokush gazon të drejtën e mbrojtjes së barabartë ligjore, pa diskriminim.*”
- 30.3. Ndërsa Kushtetuta, në nenin 50 (*Të drejtat e fëmijës*), përcakton: “*1. Fëmijët gëzojnë të drejtën e mbrojtjes dhe të kujdesit të domosdoshëm për mirëqenien e tyre.(...)secili fëmijë gëzon të drejtën për të qenë i mbrojtur nga dhuna, keqtrajtimi dhe eksploatimi.*” Kurse paragrafi 4 i këtij neni thotë: “*Të gjitha veprimet që kanë të bëjnë me fëmijët, të ndërmarra qoftë nga institucionet e pushtetit publik, qoftë nga institucionet private, do të jenë në interesin më të mirë të fëmijëve.*”
- 30.4. Kushtetuta, në nenin 51 (*Mbrojtja shëndetësore dhe sociale*), përcakton: “*1. Kujdesi shëndetësor dhe sigurimi social rregullohet me ligj. 2. Sigurimi social themelor, që ka të bëjë me papunësinë, sëmundjen, aftësitë e kufizuar dhe moshën e shtyrë, rregullohet me ligj.*”
- 30.5. Kushtetuta, në nenin 22 (*Zbatimi i drejtpërdrejtë i Marrëveshjeve dhe Instrumenteve Ndërkombëtare*), përcakton: “*Të drejtat dhe liritë e garantuara me marrëveshjet dhe instrumentet ndërkombëtare në vijim, garantohen me këtë Kushtetutë, zbatohen drejtpërdrejt në Republikën e Kosovës dhe kanë prioritet, në rast konflikti, ndaj dispozitave e ligjeve dhe akteve të tjera të institucioneve publike: (...) (2) Konventa Evropiane për Mbrojtjen e të Drejtave dhe Lirive Themelore të Njeriut dhe Protokollet e saj; (...) (7) Konventa për të Drejtat e Fëmijës (...).*”
- 30.6. Ligji nr. 02/L-17 për Shërbime Sociale dhe Familjare, Gazeta Zyrtare e Institucioneve të Përkohshme të Vetëqeverisjes në Kosovë/Prishtinë: viti II/Nr. 12/01 maj 2007 i ndryshuar dhe plotësuar me Ligjin Nr. 04/L-081 për ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit Nr. 02/L-17 për Shërbime Sociale dhe Familjare, Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës/nr. 5/05 prill 2012, Prishtinë<sup>7</sup>, pos tjerash, rregullon: “*...ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare për personat në nevojë dhe familjet që janë në nevojë në Kosovë. Në rrethanat kur nuk ka përkrahje nga familja ose kur ajo nuk është e mjaftueshme për të siguruar mirëqenien e një individi, shteti ka për detyrë të ofrojë shërbime sociale dhe familjare për ata njerëz që ndryshe nuk do të ndihmoheshin në mënyrën, e cila do të respektonte dinjitetin e tyre si qenie njerëzore dhe të drejtat e tyre themelore të bazuara në legjislacionin e Kosovës dhe në konventat ndërkombëtare mbi të drejtat e njeriut...*”
- 30.7. Ligji nr. 2003/15 për Skemën e Ndhmës Sociale në Kosovë, Gazeta Zyrtare e Institucioneve të Përkohshme të Vetëqeverisjes në Kosovë/Prishtinë: viti II / NR. 15/01

<sup>6</sup> <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=3702>.

<sup>7</sup> <https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=2808>.

gusht 2007<sup>8</sup> i ndryshuar dhe plotësuar me Ligjin Nr. 04/l-096 për ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit nr. 2003/15 për Skemën e Ndihmës Sociale në Kosovë, Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës/nr. 15/13 qershor 2012, Prishtinë<sup>9</sup>, rregullohet: “ (... skema e ndihmës sociale në Kosovë, me qëllim të mbështetjes dhe ofrimit të ndihmës së përkohshme financiare për familjet që janë në varfëri.”

- 30.8. Ligji nr. 2004/32 për Familjen i Kosovës, Gazeta Zyrtare e Institucioneve të Përkohshme të Vetëqeverisjes në Kosovë/Prishtinë: viti I/nr. 4/01 shtator 2006<sup>10</sup> i ndryshuar dhe plotësuar me Ligjin nr. 06/l-077 për ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit nr. 2004/32 për Familjen i Kosovës, Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës/nr. 3/17 janar 2019, Prishtinë<sup>11</sup>, rregullon: “... marrëdhëniet ndërmjet prindërve dhe fëmijëve, adoptimin (birësim), kujdestarinë, mbrojtjen e fëmijëve pa përkujdesje prindërore, marrëdhëniet pasurore në familje dhe procedurat e posaçme të gjykatës përkitazi me kontestet lidhur me marrëdhëniet familjare.”
- 30.9. Ligji nr. 03/L-040 për Vetëqeverisjen Lokale, Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës/ Prishtinë: viti iii / nr. 28 / 04 qershor 2008<sup>12</sup> (në tekstin e mëtejshëm: Ligji nr. 03/L-040), përcakton bazën ligjore për një sistem të qëndrueshëm të vetëqeverisjes lokale në Republikën e Kosovës.
- 30.10. Ligji nr. 03/L-040, në nenin 17 (Kompetencat vetanake), përcakton se komunat kanë kompetenca të plota dhe ekskluzive për sa i përket interesit lokal, duke i respektuar standardet e përcaktuar në legjislacionin e zbatueshëm, në fushat që vijnë: “(...) k. ofrimin e shërbimeve familjare dhe shërbimeve të tjera të mirëqenies sociale, siç është përkujdesi për të cënueshmit, strehimin familjar, përkujdesin fëmijor, përkujdesin për të moshuarit, duke përfshirë regjistrimin dhe licencimin e këtyre qendrave përkujdesëse, punësimin, pagesën e rrogave dhe trainimin e profesionistëve të mirëqenies sociale; (...)”.
- 30.11. Ligji nr. 03/L-049 për Financat e Pushtetit Lokal, Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës/ Prishtinë: viti iii / nr. 27 / 03 qershor 2008<sup>13</sup> i ndryshuar dhe plotësuar me Ligjin nr. 05/l-108 për plotësimin dhe ndryshimin e Ligjit nr. 03/l-049 për Financat e Pushtetit Lokal<sup>14</sup>, përcakton: “... Komunitetet 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. (...) Për të mirë të popullsisë së komunës, Kuvendi komunal dhe zyrtarët ekzekutiv kanë të drejtën dhe autorizimin që në mënyrë të pavarur t'i rregullojnë dhe menaxhojnë burimet financiare të cilat rrjedhin nga të hyrat vetanake komunale ose të cilat i janë ndarë komunës në formë të grantit të përgjithshëm.”

<sup>8</sup> <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2460>.

<sup>9</sup> <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2826>.

<sup>10</sup> <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2410>.

<sup>11</sup> <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=18420>.

<sup>12</sup> <https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=2530>.

<sup>13</sup> <https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=2525>.

<sup>14</sup> <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=12761>.

30.12. Ligji nr. 05/l-021 për Mbrojtjen nga Diskriminimi, Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës/ Nr. 16 / 26 qershor 2015, Prishtinë (në tekstin e mëtejshëm: Ligji nr. 05/l-021)<sup>15</sup>, në nenin 1, paragrafi 1, përcakton: “1. Qëllimi i këtij ligji është përcaktimi i një kornize të përgjithshme për parandalimin dhe luftimin e diskriminimit në bazë të kombësisë apo lidhjes me ndonjë komunitet, origjinës sociale apo kombëtare, racës, etnisë, ngjyrës, lindjes, origjinës, seksit, gjinisë, identitetit gjinor, orientimit seksual, gjuhës, shtetësisë, besimit fetar dhe besimit, përkatësisë politike, mendimit politik apo mendimeve të tjera, **gjendjes sociale** ose personale, moshës, gjendjes familjare ose martesore, shtatëzënisë, lehonisë, gjendjes pasurore, gjendjes shëndetësore, aftësisë së kufizuar, trashëgimisë gjenetike ose ndonjë baze tjetër, me qëllim të zbatimit të parimit të trajtimit të barabartë.”

30.13. Ligji nr. 05/l-021, në nenin 2, përcakton: “1. Ky ligj zbatohet për të gjitha veprimet apo mosveprimet, të të gjitha institucioneve shtetërore dhe lokale, të personave fizik dhe juridik, të sektorit publik dhe privat, të cilët shkelin, kanë shkelur ose mund të shkelin të drejtat e çdo personi apo personave fizik dhe juridik, në të gjitha fushat e jetës, e posaçërisht që kanë të bëjnë me: (...) 1.5. mbrojtja sociale, përfshirë skemën e ndihmës sociale, sigurimin social dhe mbrojtjen shëndetësore; 1.6. përparësit sociale; 1.7. lehtësitë sociale, përfshirë, por pa u kufizuar në ndihmën humanitare; (...).”

30.14. Më tutje, neni 8 i Ligjit nr. 05/l-021 përcakton përgjegjësitë e institucioneve të Republikës së Kosovës: “Të gjitha institucionet duhet të veprojnë në përputhje me parimet e këtij Ligji, gjatë ushtrimit të detyrave të tyre dhe gjatë hartimit të politikave dhe legjislacionit.”

## Analiza

31. Nga analizimi i të dhënave të siguruar nga terreni, sa i përket numrit të punonjësve që punojnë nëpër QPS-të në Kosovë, del se numri i tyre në vitin 2009, me rastin e decentralizimit të shërbimeve sociale nga niveli qendror në atë komunal, ka qenë 431 punonjës, kurse në vitin 2018 ky numër është zvogëluar në 403.<sup>16</sup> Numri aktual është mjaft i vogël dhe i pamjaftueshëm për kryerjen e detyrave të parapara me legjislacionin përkatës në fuqi. Edhe përkundër kërkesave të vazhdueshme nga QPS-të për rritje të numrit, për shkak të rritjes së kërkesave për shërbime, nuk është rritur numri i punonjësve.
32. Gjithashtu, bazuar në informatat nga terreni dhe krahasuar me numrin e rasteve nga viti 2009, si dhe rritjen e numrin të shërbimeve, del se edhe po të dyfishohej numri aktual i stafit, prapë do të vihej në pikëpyetje ngritja e kualitetit në ofrimin e shërbimeve sociale profesionale nëpër QPS dhe përmbushja e standardeve minimale.
33. Pas analizimit të të dhënave të grumbulluara në terren përmes pyetësorëve, del se numri aktual i të punësuarve (403) nëpër QPS shtrihet në tre sektorë: shërbime sociale profesionale,

<sup>15</sup> <https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=10924>.

<sup>16</sup> Pyetësorët e përpunuar nga intervista në QPS mbi bazën e hetimeve zyrtare të Avokatit të Popullit.

skemën e asistencës sociale dhe administratë. Janë 38 drejtorë të QPS-ve që menaxhojnë mesatarisht 9.6 punëtorë<sup>17</sup>.

34. Të dhënat e siguruara gjatë zhvillimit të hetimeve nga Avokati i Popullit tregojnë se nga 38 QPS-të e intervistuar, 84 % e tyre apo 32 QPS kanë deklaruar se nuk kanë staf të mjaftueshëm, përderisa 16 % apo 6 QPS kanë deklaruar se për tash për tash kanë numër të mjaftueshëm të stafit, por jo edhe të profesioneve. Shumica e QPS-ve kanë mungesë të stafit, sidomos në shërbimet sociale profesionale, pasi që stafi aktual është i pamjaftueshëm dhe relativisht është i shtyrë në moshë, kurse në anën tjetër trendi i zhvillimeve sociale dhe numri i rasteve dhe i kategorive të shërbimeve është në rritje. Krejt kjo është e lidhur, viteve të fundit, edhe me shtimin e rasteve të dhunës në familje, shkurorëzimeve, përdoruesve të substancave të ndryshme, të riatdhësuarave, fëmijëve të pashoqëruar, të miturive në konflikt me ligjin, fëmijëve me sjellje asociale, fëmijëve në situatë rruge si dhe punëve administrative. Mbi bazën e kësaj, Avokati i Popullit vëren se numri i të punësuarve nëpër QPS nuk është i mbuluar me staf adekuat profesional që u përgjigjet kërkesave dhe nevojave të personave që kërkojnë shërbime sociale.
35. Mungesa e madhe e personelit të profilizuar në punën e drejtpërdrejtë me personat në nevojë, ka pamundësuar shumë edhe ofrimin e disa shërbimeve të parapara me standardet minimale funksionale dhe profesionale të zhvilluara nga Ministria, por ka pamundësuar edhe përmbushjen e kërkesave tjera që rrjedhin nga legjislacioni përkatës në fuqi. Po ashtu vlen të përmendet fakti se vetëm tri QPS kanë pasur kërkesa për shtim të numrit të stafit në Skemën e Asistencës Sociale, kurse të gjitha të tjerat kanë kërkuar shtim të numrit të stafit në shërbime sociale profesionale. Me siguri se këto kërkesa arsyetohen, pasi që në vitin 2009 numri i përfituesve nga Skema e Asistencës Sociale ka qenë rreth 37 000 familje, kurse në fund të vitit 2018, ky numër ka qenë 25 mijë e 400 familje në nivel Kosove, e që edhe ngarkesa me lëndë nuk ka qenë e madhe për stafin aktual të punësuar në Skemën e Asistencës Sociale.
36. Avokati i Popullit, pas hetimeve të bëra, vëren se numri i pamjaftueshëm i stafit nëpër QPS pamundëson ofrimin e shërbimeve sociale profesionale adekuate. Njëkohësisht shumica QPS-ve nuk janë në gjendje ta përmbushin obligimin ligjor rreth Organit të Kujdestarisë, pasi që kjo kërkohet dhe duhet të përmbushet në vendimmarrje për mbrojtje të fëmijëve dhe grupeve tjera të rrezikuara të shoqërisë. Asnjë QPS nuk ka psikolog të licencuar<sup>18</sup>, i cili mund ta japë mendimin profesional për besimin e fëmijëve, për çështjet e adoptimit si dhe për fusha të tjera. Pra QPS-të kanë mungesë të stafit që ofrojnë shërbime të asistencës sociale.
37. Sa i përket buxhetit, përveç punës në dhënie e ndihmës psikologjike dhe këshillimeve, QPS-ve u nevojitet edhe buxhet për realizimin e punëve të tjera ditore, mirëpo asnjë nga QPS-të nuk ka buxhet të ndarë për përmbushjen e nevojave të tyre në ofrim të shërbimeve sociale profesionale apo për kontraktim të ndonjë shërbimi qoftë edhe nga OJQ-të e licencuara dhe të profesionalizuara për ofrim të shërbimeve apo nga ekspertët e jashtëm. Pas hetimit del se, edhe pas 10 vjetësh decentralizim, mungon një grand specifik për shërbime sociale, grant i

<sup>17</sup> Secila QPS ka 1 drejtor dhe 2 shefa të shërbimit, pra 3 mbikëqyrës, 38 QPS x 3 = 114 udhëheqës (drejtorë dhe shefa të shërbimit). Mbetja - 289 punëtorë, përfshirë edhe administratën, 114 udhëheqës menaxhojnë me 289 punëtorë, apo mesatarisht 1 udhëheqës për 2.5 punëtorë.

<sup>18</sup> Pyetëtori i realizuar në 38 komuna të Kosovës, pyetja nr. 19: A posedoni psikologë të licencuar, pasi gjykata, në raport për besimin e fëmijëve, kërkon mendimin edhe të psikologut.



premtuar për çdo vit dhe asnjëherë i dizajnuar. Njëkohësisht nuk ka ndonjë formulë për shpenzimin e parasë dhe QPS-të nuk kanë staf administrativ/financiar për ta menaxhuar këtë buxhet. QPS-të nuk kanë xhirrollogari dhe vijë buxhetore të ndarë nga komunat.

38. Avokati i Popullit, pas hetimeve të bëra, vlerëson nevojën që të zhvillohet një vijë buxhetore për financimin e shërbimeve sociale në formë të grantit specifik, i cili do t'i rregullonte saktë shërbimet që duhet të blihen apo që duhet të financohen; të përcaktohet shuma e pagesës, qoftë ditore apo mujore, varësisht nga rasti; të punësohet stafi administrativ i cili merret me shpenzimin e parasë, pasi që shumica e QPS-ve nuk kanë të punësuar staf administrativ financiar.
39. Lidhur me çështjen e mbështetjes së QPS-ve nga komunat, Avokati i Popullit konsideron se komunat e Kosovës në përgjithësi nuk kanë bërë sa duhet për shërbimet sociale. Nevojat e shumta në infrastrukturë kanë ndikuar që komunat të ndajnë shumë pak apo të mos ndajnë fare mjete për shërbimet sociale për qytetarët e tyre. Të dhënat nga intervistimi rezultojnë: 45 % e QPS-ve thonë se kanë pasur përkrahje deri diku, 18 % me aq sa kanë lejuar mundësitë e DShMS-së, kurse 37 %<sup>19</sup> thonë se komunat aspak nuk u janë përgjigjur kërkesave të QPS-ve. Buxheti i DShMS-së dedikuar komunave shpenzohet kryesisht në fushën e shëndetësisë. Mjetet e ndara për DShMS-në në emër të shërbimeve sociale konsiderohen mjetet materiale të ndara për ndihma të njëhershme, për të mira materiale<sup>20</sup>. Gjithashtu, QPS-të nuk përfshihen në hartimin e buxhetit komunal, nuk parashihen mjete për mbulim të nevojave për fëmijë, për prindër vetushqyes, për viktime të trafikimit etj.
40. QPS-të jo vetëm nga kryetarët, por edhe nga shumë drejtorë komunalë konsiderohen pjesë e Ministrisë dhe nuk ndiejnë ndonjë obligim ndaj QPS-ve. Asnjë nga QPS-të në Kosovë nuk kanë ndonjë dokument i cili i identifikon ato si institucione që ekzistojnë nëpër komuna, si: leje pune, certifikatë regjistrimi si institucion apo licencë si subjekt që ofron shërbime sociale profesionale. Kjo tregon se interesimi për QPS-të nuk ka ekzistuar asnjëherë deri më tani.
41. Avokati i Popullit vëren se nga 38 QPS-të, 18 prej tyre nuk janë vizituar asnjëherë të vetme për 10 vjet nga kryetarët e komunave. Ende vazhdon perceptimi i njëjtë i komunave që QPS-të angazhohen vetëm në shpërndarjen e ndihmave sociale dhe njohuritë për shërbime sociale profesionale janë minimale.
42. Ndërsa sa i përket rregullativës së brendshme të QPS-ve, Avokati i Popullit vëren se nga 38 QPS-të, 63 % apo 24 prej tyre nuk kanë fare statut, përderisa 14<sup>21</sup> të tjera kanë statutin e QPS-së. Prej 14 QPS-ve që kanë statut, 6 nga to deklarohen se e zbatojnë plotësisht, por kur kërkohen dëshmi për themelimin e organeve në bazë të statutit, nuk kanë dëshmi për themelimin e atyre organeve dhe të komisioneve të cilat burojnë si obligim nga statuti i QPS-së. Pjesa tjetër prej QPS-ve deklarojnë se statutin e kanë kaluar si çështje formaliteti në asamble komunale, mirëpo asnjëherë nuk ka gjetur zbatim në praktikë. Ndërsa prej 38 QPS-ve, vetëm 6 nga to kanë rregullore të brendshme, të cilat janë shumë të rëndësishme për organizimin e brendshëm, sistematizimin e vendeve të punës, përshkrimin vendeve të punës dhe shumë çështje të tjera me rëndësi për funksionimin e mirëfilltë të QPS-së.

<sup>19</sup> Pyetësori i zhvilluar dhe intervista gjysmë e strukturuar me QPS-të nëntor - dhjetor 2018.

<sup>20</sup> Si: dru për ngrohje apo pako ushqimore, dhe shumë rrallë për mbulimin e ndonjë qiraje për familje apo ndihme direkt për fëmijët të cilët frekuentojnë QPS-të, qoftë në raste intervistimi, apo realizimi të kontaktimit me prind në rastet e shkurorëzimit.

<sup>21</sup> Intervista e realizuar me QPS-të nëntor - drejtor 2018.

## Strategjia komunale për shërbimet sociale

43. Ministria<sup>22</sup> ka zhvilluar vazhdimisht strategji sektoriale për shërbime sociale. Me bartjen e rolit dhe përgjegjësisë nga niveli qendror në atë komunal, komunat janë të obliguara që të zhvillojnë strategji komunale për zhvillimin shërbimeve sociale profesionale, identifikimin e nevojave të qytetarëve të komunave të tyre, pasi që edhe nevojat janë të ndryshme nëpër komuna të ndryshme, t'i nxjerrin prioritetet e objektivave të tyre përmes një plani veprimi qoftë ai tre apo pesë vjeçar. Strategjia e zhvilluar nga Ministria ka mundësi të merret si model dhe të përshtatet për nevojat e komunës duke ia përshtatur kushteve dhe rrethanave. Mirëpo, vetëm 4 nga 38 komunat<sup>23</sup> e kanë të zhvilluar strategjinë komunale për shërbime sociale. Komunat nuk i kanë të identifikuar problemet më të theksuara, objektivat, afatet dhe koston financiare për shërbimet më të domosdoshme. Strategjia duhet ta ketë edhe koston e saj, kurse mungesa e financimit të shërbimeve sociale me siguri nuk ia ka hapur rrugën zhvillimit të strategjive komunale.

## Infrastruktura dhe pajisjet në QPS

44. Komunat e Kosovës dhe QPS-të në përgjithësi nuk kanë infrastrukturë të zhvilluar për ofrim të shërbimeve sociale, qoftë ditore apo edhe rezidente. E gjithë infrastruktura e cila ekziston nëpër komuna është e trashëguar nga periudha 1999-2009 derisa shërbimet janë menaxhuar nga niveli qendror. Ofrimi i shërbimeve sociale cilësore brenda një QPS-je varet shumë edhe nga infrastruktura të cilën e ka po ajo QPS. Me siguri se një nga shërbimet sociale profesionale praktike që ofrohet nëpër QPS është realizimi i kontaktimeve fëmijë-prindër, për rastet kur prindërit janë të ndarë apo të shkurorëzuar, ose që janë në proces të ndarjes apo të shkurorëzimit, si dhe në rastet e dhunës në familje. Nga 38 QPS-të, 22<sup>24</sup> prej tyre nuk kanë fare dhomë kontaktimi. Kjo është mjaft shqetësuese edhe për vetë stafin, të cilët e kanë vlerësuar si mungesë të madhe dhe pengesë në realizimin e detyrave të tyre.
45. Numri i madh i shkurorëzimeve ka bërë që QPS-të të kenë nevojë të madhe për dhomë kontaktimi, sidomos në qendrat si ajo e Prishtinës, e cila ka mbi 1200 raste të kontaktimeve brenda një viti, dhe secila QPS gjithashtu ka shumë raste të kontaktimit. Për ta kryer detyrën e tyre, pasi që edhe vendimi i gjykatës e obligon realizimin e kontaktimeve brenda hapësirë së QPS-së, shumë herë ndodh që punëtori duhet të qëndrojë bashkë me prindin dhe me fëmijën gjatë tërë kohës së realizimit të kontaktimit, apo ta lirojë zyrën e tij që ata të qëndrojnë së bashku. Shumë herë detyrohen që ta vendosin fëmijën me prindin në një hapësirë ku gjendet ndonjë karrige dhe asgjë tjetër, apo në dhoma pa ngrohje dhe pa kushte minimale për qëndrim qoftë 1 orë apo më gjatë, e që shpesh detyrohen të mos mbahen kontaktimet e plota, për shkak të kushteve jo të mira.
46. Mungesa e veturave është një problem tjetër për QPS-të. Vetëm 6 nga 38<sup>25</sup> QPS-të kanë deklaruar se kanë vetura të mjaftueshme për punën në terren. Vetura si mjet pune është më se e domosdoshme për QPS-të për vizita në familje, në shkollë, në komunitet, për monitorim, për pjesëmarrje në seanca gjyqësore, për vlerësim të familjeve, për vizitë familjeve përftuese të asistencës sociale etj. Shumë shpesh shërbimi dështon pikërisht për mungesë të veturës.

<sup>22</sup> Strategjia Sektoriale 2018-2022, Prishtinë, 17 dhjetor 2017.

<sup>23</sup> Intervista e zhvilluar me QPS-të nëntor - dhjetor 2018.

<sup>24</sup> Intervista në terren me QPS-të nëntor - dhjetor 2018.

<sup>25</sup> Intervista në terren me QPS-të nëntor - dhjetor 2018.

Stafi më i moshuar, por edhe pjesa dërmuese e tij, nuk kanë patentë shoferi. Mungesa e vozitësit në QPS detyron që nga dy punëtorë të shkojnë për një vizitë terreni, gjë që ndikon shumë në punën e stafit. Intervenimet në QPS janë shpesh të paparashikueshme, pasi që QPS-ja duhet të intervenojë në raste urgjente dhe mos reagimi i tyre me kohë kritikohet vazhdimisht, pa i marrë parasysh rrethanat në të cilat ata gjenden dhe punojnë. Gjithashtu mungesa e pajisjeve tjera si kompjuterë, printerë, skanerë, karrige e tavolina pune janë mjaft shqetësuese. Zhvillimi i teknologjisë informative e ka lehtësuar shumë punën e zyrtarëve dhe komunikimin, mirëpo mungesa e pajisjeve e dhe njohurive për t'i përdorur ato është pengesë në punën e QPS-ve.

47. Avokati i Popullit e vlerëson si të domosdoshme ndarjen e hapësirave të veçanta për kontaktim mes prindërve dhe fëmijëve, të pajisura me mjete konkretizuese, si dhe pajisjen e shërbimeve sociale me vetura të mjaftueshme për vizita në familje, në monitorim, në inspektim dhe në parandalim, për pjesëmarrje nëpër takime pune dhe trajnime profesionale. Po ashtu zhvillimi i bazave të të dhënave nga niveli qendror kërkon një qasje të rregullt në evidentimin e rasteve, përcjelljen e tyre, procedimin për pagesë etj., për ç' gjë shumë QPS kanë probleme në posedim të pajisjeve të TI-së dhe për qasje në rrjet interneti.

### **Profilizimi i stafit dhe trajnimet profesionale**

48. QPS-të ofrojnë mbi 50 lloje të shërbimeve sociale profesionale. Zyrtarët e shërbimeve sociale nuk i kanë të ndara referatet, por janë të obliguar që të merren me të gjitha kategoritë e rasteve dhe të gjitha llojet e shërbimeve sociale profesionale. Natyra e punës është e ndryshme për secilin rast dhe është e pamundshme që një zyrtar i shërbimeve sociale t'i posedojë shkathtësitë e njëjta për trajtimin e secilës kategori. Në të gjitha vendet stafi i QPS-ve është i profilizuar dhe merret me një grup të caktuar të njerëzve në nevojë. Mirëpo në Kosovë, në mungesë të stafit, zyrtarët e shërbimeve sociale janë të obliguar që të merren me të gjitha llojet e shërbimeve. Disa QPS edhe ashtu e kanë të punësuar vetëm një punëtor në shërbime sociale profesionale, e disa i kanë dy apo tre të punësuar. Kjo gjendje për të gjitha QPS-të është shqetësuese, pasi që profilizimi i tyre do t'i profesionalizonte shumë më tepër dhe kualiteti i shërbimeve do të ishte në nivel më të lartë, si dhe do të minimizohej mundësia e gabimeve gjatë punës. QPS-të nuk posedojnë me zyrtarë ligjorë, të cilët do të merreshin me përpilimin e vendimeve në bazë të dosjes së zyrtarit të shërbimeve sociale. Vetë zyrtarët janë të obliguar që të nxjerrin vendime.
49. Trajnime profesionale të cilat ofrohen për QPS-të, sidomos për stafin i cili merret me punë të drejtpërdrejtë, janë shumë të pakta dhe jo të ndonjë niveli adekuat me trajnerë profesionistë. Edhe në trajnimet të cilat organizohen, marrin pjesë kryesisht personat e njëjtë, shumë shpesh vetë drejtorët e QPS-ve, ku mësimet dhe njohuritë e reja nga trajnimet asnjëherë nuk shpërndahen me kolegët e QPS-ve. Edhe sa i përket qasjes dhe punës me persona me aftësi të kufizuara të ndryshme, përdorues substancash narkotike, duke mos përjashtuar rastet e viktimave të trafikimit dhe llojet e tjera të viktimave të krimit, njohuritë dhe shkathtësitë e stafit të QPS-ve janë të vogla. Për ndryshimet e shpeshta në legjislacion dhe ndryshimplotësimet që bëhen në ligje dhe që e atakojnë drejtpërdrejt punën e zyrtarëve të QPS-ve, nuk organizohet trajnime për njoftim dhe udhëzime për veprim, dhe shumë nga ta nuk kanë njohuri për ndryshime në ligje, në udhëzime apo në rregullore dhe nuk i kanë fare ato. Nuk ka

ndonjë sistem të organizuar për furnizim të QPS-ve me pako legislative dhe ata obligohen të pajisen individualisht, siç dinë apo siç munden.

50. Avokati i Popullit vlerëson se është e domosdoshme që stafi i QPS-ve të profilizohet, pasi që natyra e punës për lëndë të caktuara është diametralisht e kundërt dhe një zyrtar i shërbimeve sociale nuk ka kapacitet që t'i kryejë në të njëjtën kohë të gjitha shërbimet me profesionalizëm të njëjtë.

### **Shtëpitë me bazë në komunitet**

51. Ministria ka ndërtuar disa shtëpi me bazë në komunitet me kapacitete për 12 deri 20 persona, ku ofrohen shërbime të drejtpërdrejta. Kompetencat për këto shtëpi me decentralizim i kanë takuar Ministrisë, mirëpo gradualisht me kohë janë bartur në nivel komunal kompetencat bashkë me buxhetin. Sot, nga 38 komuna, vetëm 7<sup>26</sup> prej tyre kanë shtëpi me bazë në komunitet. Nevojat për strehim të personave janë shumë të mëdha nëpër të gjitha komunat. Vendosja e një personi në këto shtëpi është afatgjate dhe kapacitetet në këto 7 shtëpi janë të plotësuara me numër maksimal. Por në anën tjetër, edhe kërkesat nëpër QPS për vendosje janë të mëdha. Pas kalimit të kompetencave në nivel komunal, deri më tani nuk ka asnjë plan nga niveli komunal që të ndërtohen shtëpi të reja, edhe pse analizat dhe kërkesat nëpër komuna tregojnë se ka nevoja të mëdha për më shumë shtëpi të tilla me bazë në komunitet.
52. Shtëpitë ekzistuese janë të banuara me klientë jo vetëm të komunës përkatëse, por edhe të komunave të tjera, krejt kjo për shkak të mungesës së shtëpive të tilla nëpër të gjitha komunat, ku ndër to bën pjesë edhe Prishtina, e cila ka gjithashtu nevojë për një shtëpi me bazë në komunitet. Rezidentët e vendosur në këto shtëpi janë pa përkujdesje familjare dhe qëndrimi në këto institucione është afatgjatë.
53. Avokati i Popullit e sheh më se të nevojshme ndërtimin edhe të disa shtëpive të tilla me bazë në komunitet, pasi që të dhënat tregojnë se ka një numër të konsiderueshëm të kërkesave dhe të aplikimeve për vendosje.

### **Shtëpitë për të moshuarit**

54. Shërbim shumë me rëndësi është edhe vendosja e të moshuarve nën përkujdesjen institucionale. Ky shërbim tani më mund të quhet edhe si sfidë apo problem global, me të cilin është prekur edhe Kosova. Shumica e QPS-ve thonë se mungesa e posedimit të një shtëpie për të moshuarit është mangësi e madhe për ofrimin e shërbimeve për këtë kategori. Prej 38 komunave, vetëm 3 kanë shtëpi për të moshuarit<sup>27</sup>. Krahas asaj në Prishtinë, e cila menaxhohet nga Ministria, secila komunë ka shprehur nevojën për të pasur së paku një shtëpi për të moshuarit. Kërkesat janë të mëdha dhe kriteret për vendosje në shtëpinë për të moshuarit thuhet se janë të prera dhe shumë persona që kanë nevojë dhe nuk e plotësojnë ndonjërin nga kriteret mbeten pa u vendosur, por edhe pa përkujdesje. Edhe komunat e vogla, me theks të veçantë komunat serbe, kanë shprehur nevojën e madhe për të pasur shtëpi për të moshuarit, për shkak të migrimin të rinjve dhe mbetja pa kujdes e të moshuarve.

<sup>26</sup> Intervista në terren me QPS-të nëntor-dhjetor 2018.

<sup>27</sup> Intervista në terren me QPS-të nëntor - dhjetor 2018.

55. Avokati i Popullit, duke marrë parasysh situatën në terren, e vlerëson si të domosdoshme krijimin e më shumë shtëpive për të moshuarit nëpër komunat e Kosovës, në mënyrë që të ofrohet përkujdesje adekuate dhe e dinjitetshme për të moshuarit.

### **Kompensimi i punës për kujdestari**

56. Problemet sociale janë evidente 24 orë në ditë gjatë tërë javës, përderisa shërbimet e rregullta sociale punojnë vetëm në orar të rregullt 8-16. QPS-të, me qëllim të ofrimit të shërbimeve emergjente, e caktojnë një zyrtar të shërbimeve sociale si kujdestar gjatë 24 orëve. Një punëtor kujdestar është shumë pak, por kapacitetet aktuale janë aq shumë të limituara, sa që shpesh edhe një punëtor është vështirë të sigurohet. Ky problem vështirësohet edhe më shumë pasi mungon kompensimi material për punën e kujdestarisë. Pagesa e kujdestarisë për punën jashtë orarit është një ndër problemet e theksuara për zyrtarët e shërbimeve sociale nëpër QPS. Punëtorët janë të obliguar të mbajnë kujdestari, të intervenojnë në secilin rast dhe në çdo kohë, kurse në anën tjetër nuk kompensohen për punën e tyre, sepse nuk ka ndonjë sistem të ndërtuar. Kryesisht ata kompensohen me ditë të lira, për të cilën gjë ata nuk pajtohen. Vetëm 6 nga QPS-të kanë arritur ta zgjidhin çështjen e pagesës së punës për kujdestari dhe atë me modele të ndryshme dhe jo unike: Suhareka nga të hyrat vetjake, Istogu u ofron 40 euro në javë, Podujeva 150 % e kohës së rregullt me orë shtesë, Drenasi 2.5 euro për orë gjatë javës dhe 4.8 euro për vikende, Fushë Kosova jep 20 euro për 1 rast, Prishtina 30 orë shtesë brenda muajit<sup>28</sup>. Zyrtarët e shërbimeve sociale brenda QPS-ve nuk kanë ndonjë kompensim për rrezikshmëri në punë, edhe pse përballen me shumë rreziqe. Avokati i Popullit, duke marrë parasysh situatën në terren, e vlerëson si të domosdoshëm të krijohen kushte për punën në kujdestari, ku rastet e rënda, si: dhuna në familje, trafikimi, keqtrajtimi i fëmijëve, kërkojnë mjete, infrastrukturë qoftë për vendosje apo ofrim të shërbimeve, mjete logjistike përfshirë vetura. Meqë rastet më të rënda ndodhin në orët e mbrëmjes, gjatë natës dhe vikendeve të sigurohet një ekip profesional i cili do të jetë në dispozicion.

### **Shërbimet për persona me aftësi të kufizuar**

57. Një prej shërbimeve për të cilat komunat dhe QPS-të duhet ta kenë parasysh e që kërkon trajnime përkatëse ka të bëjë me personat me aftësi të kufizuar. Numri i personave me aftësi të kufizuara është mjaft i madh në secilën komunë, por shërbimet në dispozicion për ta janë minimale apo nuk ekzistojnë fare. Përgatitja profesionale e stafit aktual për ofrim të shërbimeve për këta persona është mjaft e limituar dhe joadekuate, për shkak të përgatitjes së tyre dhe mungesës së trajnimeve të specializuara. Në standardet minimale, të zhvilluara nga Ministria, thuhet se për ofrim të shërbimit duhet të caktohet: një menaxher dhe së paku një koordinator në rastet kur shërbimet janë ofruar nga organizata e specializuar. Një koordinator caktohet në rastin kur shërbimet në shtëpi ofrohen nga organizatat që ofrojnë shërbime të ndryshme (p.sh.: QPS-të, OJQ-të, qendrat e kujdesit ditor etj.).<sup>29</sup>
58. Avokati i Popullit, në bazë të hetimeve të kryera, vlerëson se autorizimet e dala nga standardet minimale, të zhvilluara nga Ministria, për personat me aftësi të kufizuar, nuk janë zbatuar në mënyrën e duhur.

<sup>28</sup> Intervista në terren me QPS-të nëntor - dhjetor 2018.

<sup>29</sup> Standardet minimale për personat me aftësi të kufizuar, të zhvilluara nga Ministria.

## **OJQ të licencuara në komuna**

59. Edhe pse numër i madh i OJQ-ve janë të regjistruar, mbi 10 000<sup>30</sup> në gjithë Kosovën, kur bëhet fjalë për OJQ të licencuara që ofrojnë shërbime sociale profesionale, numri i tyre është shumë i vogël në nivel vendi. Janë shumë komuna që nuk kanë asnjë OJQ të licencuar që ofron shërbime sociale profesionale, dhe shumë komuna mbesin të anashkaluara pikërisht për shkak të mungesës së përfshirjes në trajnime apo për mungesë të këmbimit të përvojave, punë të cilën e bëjnë kryesisht OJQ-të, pasi që, pas decentralizimit, nuk ka ndonjë organizëm apo strukturë që i bashkon QPS-të në një takim të rregullt apo të ngjashëm. Po ashtu, pengesë e madhe del të jetë shuma e vogël e buxhetit në dispozicion, si nga komunat, ashtu edhe nga Ministria, për ngritjen e kapaciteteve për OJQ-të dhe përkrahje materiale për to. Në nivel Kosove janë gjithsejtë 30 OJQ të licencuara, ku dominojnë strehimoret për viktimat e dhunës në familje, HANDIKOS-i, dhe disa të tjera të cilat nuk i plotësojnë tërësisht nevojat e shoqërisë.

## **Përgatitja profesionale e drejtorëve të DShMS-ve nëpër komuna**

60. Është krijuar një perceptim në opinion se drejtorët politikë që menaxhojnë me shërbimet shëndetësore dhe me shërbimet sociale nëpër drejtoritë komunale për shëndetësi dhe mirëqenie janë me profesion mjeku. Nga decentralizimi në vitin 2009 e deri më tash, janë mbajtur tri palë zgjedhje komunale dhe nga numri i gjithmbarshëm i drejtorëve të DShMS-ve të caktuar, numri më i vogël vjen nga fusha e shërbimeve sociale, janë caktuar vetëm 8 drejtorë për 10 vjet në 38 komuna, 43 kanë qenë dhe janë me profesion nga mjekësia. Pjesa tjetër prej 51 drejtorëve janë prej profesioneve nga më të ndryshmet e që më së paku kanë të bëjnë me shëndetësi apo me punë sociale.<sup>31</sup>

## **Kthimi i kompetencave nën administrimin e Ministrisë**

61. Prej vitit 2009, kur është bërë bartja e rolit dhe e përgjegjësive në nivelin komunal, ka filluar edhe debati se a është zgjidhje e mirë apo jo decentralizimi i shërbimeve sociale në Kosovë. Prandaj edhe një nga çështjet më të ndjeshme të këtij raporti ka qenë vlerësimi i kthimit të kompetencave menaxhuese në Ministri apo centralizimi i QPS-ve ashtu siç ka qenë deri në vitin 2009. QPS-të kanë pritur se me mbikëqyrjen e komunave do të përfitojnë më shumë nga kujdesi, nga punësimi dhe nga zhvillimi i shërbimeve sociale, por kjo nuk ka ndodhur. Realisht QPS-të punën e njëjtë e kanë kryer edhe para decentralizimit, pasi që decentralizimi nuk ka sjellë ndonjë risi përveç ndërrimit të mbikëqyrjes. Shërbimet as nuk janë shtuar e as nuk janë zvogëluar. Problematike del të jetë ajo se komunat mbikëqyrëse drejtpërdrejt, krahasuar me Ministrinë, nuk kanë shumë njohuri për shërbimet sociale, as për rëndësinë e tyre, as për zhvillimin, as për avancimin dhe as për plotësimin e standardeve. Stafet e QPS-ve kanë nevojë për konsultime, për takime, për trajnime dhe për këshillime, të cilat në të kaluarën i kanë marrë nga Ministria, e që tani më është e pamundshme, pasi që drejtoritë komunale nuk kanë staf të përgatitur për ofrim të shërbimeve të tilla. Nga takimet e

<sup>30</sup><https://map.rks-gov.net/Departments/DOJQ.aspx>

<sup>31</sup> Intervista në terren me QPS-të nëntor - dhjetor 2018: 14 - ekonomistë, 10 - juristë, 2 - Shkollë e mesme, 4-Shkollë e lartë, 3-kimistë, 1-dizajn grafik, 2-inxhinierë, 1-agronom, 14-arsimtarë, mësuese, profesorë të lëndëve të ndryshme.

drejtpërdrejta me QPS-të ka rezultuar se prej 38 QPS-ve, vetëm 3 janë kundër kthimit nën mbikëqyrjen e Ministrisë, 4 janë deklaruar 50% - 50%, apo thënë ndryshe - të pasigurta në përgjigje, kurse 31 të tjera kanë qenë pro kthimit nën mbikëqyrjen e Ministrisë, sikur para vitit 2009<sup>32</sup>.

62. Për dallim nga QPS-të, shumica e DShMS-ve kanë deklaruar se janë pro centralizmit të QPS-ve, sepse konsiderojnë se QPS-të janë pjesë e Ministrisë dhe nuk e shohin komunën si përgjegjëse kryesore për QPS-të. Disa prej tyre kanë deklaruar se para se ta marrin detyrën nuk e kanë paramenduar krejt çka punon QPS-ja, si dhe e konsiderojnë veten të papërgatitur për menaxhimin tyre, përderisa Ministria ka përvojë të gjatë. Shumica prej tyre deklarojnë se Ministria i ka bartur kompetencat, rolin dhe përgjegjësitë pa mjete financiare. Pas marrjes së kompetencave, të gjithë kanë deklaruar se nuk kanë gjetur ndonjë sistem të përgatitur paraprakisht për financim të shërbimeve sociale dhe se nuk mund të ndërtojnë diçka të tillë.
63. Gjatë intervistave me drejtorët ka rezultuar se menaxhimi i QPS-ve nuk është prioritet dhe, nga 38 komunitat, 24 prej tyre kanë thënë se kanë njohuri të kufizuara për QPS-të dhe për shërbimet që ofrohen, 7 kanë deklaruar se kanë njohuri të mira (kryesisht ata të cilët e kanë mandatin e dytë) dhe 7 e lënë anash, pasi që nuk arrijnë të menaxhojnë edhe QPS krahas shëndetësisë<sup>33</sup>. Duke marrë parasysh nevojat sociale të popullatës nëpër komuna dhe nivelin e ulët të njohurive apo interesimit të politikë bërësve komunalë, përbën shqetësim për shoqërinë. Drejtoritë komunale, përkatësisht DShMS-të, me marrjen e mandatit, jo gjithëherë gjejnë staf të përgatitur në kuadër të drejtorisë për menaxhimin e QPS-ve. Nga 38 DShMS-të, vetëm 13 prej tyre kanë zyrtarë, të cilët merren edhe me QPS-të, kryesisht janë disa zyrtarë financiarë, dhe pak nga to kanë edhe zyrtarë kompetentë që e njohin lëmin sociale.
64. Kthimi QPS-ve nën menaxhimin e Ministrisë duket të jetë një zgjidhje për QPS-të. Qëllimi i decentralizmit ka qenë dhe mbetet që shërbimet të jepen sa më afër qytetarëve, dhe kjo ka ndodhur para, si dhe pas vitit 2009. Shërbimet nuk kanë pësuar asnjë lëvizje, por ka ndryshuar menaxhimi i tyre, mbikëqyrja dhe planifikimet e tjera. Meqenëse komunitat konsiderojnë se nuk kanë kapacitete profesionale për menaxhim të shërbimeve sociale, vetë QPS-të kanë vullnet që të kenë një mbikëqyrje nga Ministria.
65. Departamenti për Politika Sociale dhe të Familjes (DPSF) në kuadër të Ministrisë, ka të punësuar gjithsej 40 punëtorë, të cilët janë të ndërlidhur me zhvillim të politikave sociale, menaxhim të sistemit të bazës së të dhënave, inspektim, monitorim, këshillim, shqyrtim ankesash, panelin për strehim dhe adoptim, viktimat e krimit, të riatdhesuarit, të moshuarit, aftësinë e kufizuar, licencim, Këshillin e pavarur të shërbimeve sociale dhe familjare<sup>34</sup> etj. Ky numër konsiderohet të jetë i mjaftueshëm, mirëpo përgjegjësitë e shumta që i ka ky departament, kërkojnë edhe më shumë staf profesional. Nga ky numër i punëtorëve, një numër i konsiderueshëm i tyre merret drejtpërdrejt me punën e QPS-ve, sidomos me pjesën e monitorimit dhe të inspektimit të skemës së asistencës sociale, ku janë të përfshirë 9 profesionistë me detyra të caktuara, 5 në monitorim dhe në këshillim, 2 në inspektim, 4 në punën me vendosje në institucione, si: në shtëpinë për të moshuar dhe në Shtime, si dhe në shtëpitë me bazë në komunitet.

<sup>32</sup> Intervista në terren me QPS-të nëntor - dhjetor 2018.

<sup>33</sup> Intervista me drejtorët komunalë për shëndetësi dhe mirëqenie sociale nëntor - dhjetor 2018.

<sup>34</sup> Intervistë me u.d. drejtorin e DPSF-së.

66. Ministria menaxhon me rreth 2 milionë euro buxhet, kryesisht me institucionet rezidente, ku përfshihen Instituti në Shtime, shtëpia për të moshuar, strehimorja në Lipjan, 4.5 milionë euro për shërbime sociale, përfshirë pagesa të ndryshme të strehimit familjar, fëmijët me aftësi të kufizuar, viktimat të dhunës etj., 1.6 milion ua ndan drejtpërdrejt komunave për shtëpitë me bazë në komunitet, dhe rreth 30 milionë euro për pagesa të Skemës së Asistencës Sociale.
67. Pas decentralizimit, QPS-të deri diku u janë përgjigjur kërkesave të DPSF-së, por jo sikurse deri në vitin 2009, pasi që nuk e kanë konsideruar veten përgjegjëse ndaj kërkesave të DPSF-së, e që problematike ka qenë mosevidentimi dhe mosraportimi përmes bazës së të dhënave si dhe mosrespektimi i marrëveshjeve të mirëkuptimit, të nënshkruara vite më parë, si p.sh. marrëveshja e nënshkruar për komitetet komunale për eliminimin e formave të rënda të punës dhe fëmijët lëmsh-kërkues, apo edhe mosevidentimi i saktë i viktimave të dhunës apo i rasteve të tjera.
68. Disa nga nevojat për zhvillimin e politikave sociale për të ardhmen nga DPSF-ja janë: inspektimi, planet e veprimit për shërbime sociale nga QPS-të dhe komunat, strehimi familjar, mbështetja e OJQ-ve që ofrojnë shërbime në kuadër të komunave si dhe kontraktimi i tyre. Ministria, gjatë zhvillimit të politikave dhe dokumenteve të tjera, qofshin udhëzime, rregullore apo standarde, i përfshin QPS-të në grupe punuese, mirëpo kontributi i tyre profesional nuk është i kënaqshëm. QPS-të në këto takime fokusin kryesor e kanë tek çështjet teknike, dhe shumë më pak në ide të reja profesionale, në të dhëna konkrete mbi probleme nga praktika që duhen trajtuar, si dhe për mungesë të iniciativave të reja.
69. DPSF-ja thekson se standardet minimale të zhvilluara nga Ministria, të filluara nga viti 2011 e tutje, do të respektoheshin shumë më shumë sikur të ishin QPS-të nën mbikëqyrjen e Ministrisë. Por në të njëjtën kohë mendon se QPS-ve u mungon standardi minimal për QPS-në, se si do të duhej të dukej një QPS, me numër stafi, profil, menaxhment dhe staf profesional, bazuar në numër të popullatës apo njerëzve në nevojë për shërbime sociale.
70. Problem për nivelin politikë-bërës paraqet mosevidentimi i rasteve në sistemin e bazës së të dhënave, por edhe mungesa e raportimeve të rregullta të QPS-ve/komunave në Ministri, ashtu siç e parashih edhe marrëveshja e mirëkuptimit. Njëherësh problematike mbetet edhe mungesa e ueb-faqeve të QPS-ve, ku DPSF-ja do të kishte mundësinë e leximit të të dhënave për secilën QPS. DPSF-ja konsideron se nuk ka nevojë për zhvillim të një ligji të veçantë për QPS-të, por roli dhe mandati i QPS-ve të rregullohet përmes statutit të QPS-ve, ku do të përfshiheshin të gjitha rolet dhe përgjegjësitë, si dhe kompetencat e QPS-ve, përfshirë edhe buxhetin e QPS-së, i cili nuk do të mundë të shpenzohej pa miratimin e QPS-së.
71. QPS-të përballen me mungesa të shumta dhe për këtë DPSF-ja ka punuar në ndarjen e një granti specifik për shërbime sociale, ashtu siç e ka shëndetësia e arsimit dhe, në vitin 2018, kërkesa ka hyrë në koncept dokument për financa publike, ndërsa në vitin 2019, ajo është përfshirë për trajtim në programin legjislativ dhe me kalimin e ligjit për shërbime sociale. QPS-të do ta kenë shumë më të lehtë financimin dhe ofrimin e shërbimeve sociale profesionale.
72. DPSF-ja nuk e konsideron të mirëpritur kthimin e QPS-ve nën mbikëqyrjen e Ministrisë, ashtu siç ka qenë deri në vitin 2009, pavarësisht të gjitha këtyre vështirësive, por thekson se duhet shumë më shumë punë brenda komunave që të ngrihen kapacitetet për trajtimin më adekuat të QPS-ve dhe plotësimin e nevojave për qytetarët. Shqetësim tjetër për DPSF-në është edhe përcaktimi dhe roli i organit të kujdestarisë në kuadër të QPS-së. Organi i



Kujdestarisë - është organ komunal profesional kompetent për çështje sociale, përgjegjës për mbrojtjen e interesave të fëmijëve dhe të rriturve, i përbërë nga një grup ekspertësh që vepron në kuadër të qendrës për punë sociale.<sup>35</sup> Mirëpo QPS të shumta funksionojnë me 1 apo me 2 punëtorë, nuk kanë staf profesional për ta zhvilluar grupin e ekspertëve, gjë e cila rrjedhimisht vë nën dyshim funksionimin e organit të kujdestarisë ashtu siç e parasheh edhe legjislacioni.

### **Konstatimet**

73. Sistemi i mbrojtjes sociale në Kosovë nuk është në nivel të kënaqshëm, si rezultat i mosfunksionimit adekuat të QPS-ve në raport me ofrimin e shërbimeve sociale profesionale, për të gjithë qytetarët e vendit, pa dallim.
74. Kosova ka hartuar një kornizë legjislative, e cila në pjesën më të madhe të saj i përshtatet standardeve evropiane, mirëpo zbatueshmëria e saj në praktikë mbetet sfidë.
75. Shikuar nga disa këndvështrime, secila palë, komuna por edhe Ministria, i kanë arsyet e tyre rreth situatës së krijuar. Mirëpo me rëndësi është gjendja në terren për të parë se cili është niveli i kualitetit të shërbimeve, se cilat janë vështirësitë me të cilat përballen ofruesit, por edhe pranuesit e shërbimeve, se cila është strategjia afatshkurtër, afatmesme dhe afatgjate e shërbimeve sociale, se cila është infrastruktura, dhe shumë elemente të tjera.

### **Konkluzionet nga intervistat individuale me përfaqësues të QPS-ve, të komunave dhe të Ministrisë**

76. QPS-të janë shndërruar në institucione administrativo-teknike dhe shumë më pak në institucione ku ofrohen shërbime sociale profesionale dhe krejt kjo për mungesë të stafit profesional dhe për mungesë të objekteve përcjellëse për ofrim të shërbimeve adekuate.
77. Ka mungesë të mbikëqyrjes, të planifikimit, të financimit dhe të avancimit të shërbimeve në përputhje me nevojat e komunave.
78. Mungesa e zhvillimit të një sistemi të mbrojtjes sociale nëpër komuna dhe në vetë Ministrinë ka shkaktuar dhe vazhdon të shkaktojë probleme të mëdha. Sikur të ishte ngritur një sistem adekuat dhe funksional i mbrojtjes sociale, zgjedhjet komunale shumë pak do të kishin ndikuar në ofrimin e shërbimeve sociale profesionale, pasi që sistemi do të kishte funksionuar, si në arsim ashtu edhe shëndetësi.
79. Mungesa e një ligji të veçantë për QPS-të, i cili do ta rregullonte organizimin, strukturën dhe do ta definonte saktë punën e QPS-ve, pasi që aktualisht çështja e QPS-ve përmendet dhe mundohet të rregullohet në shumë ligje, me specifika të veçanta, duke mos qenë e përmbledhur plotësisht në një ligj të veçantë. Zhvillimi i një ligji të veçantë do t'i përmbushte këto zbrazëtira dhe do t'i përkufizonte rolet e përgjegjësive dhe çdo ndryshim lidhur me rritjen apo largimin e llojeve të njerëzve në nevojë apo shërbimeve do të bëhej përmes ligjit.
80. DShMS-të tërë barrën e shërbimeve e kanë mbështetur në QPS, duke përjashtuar veten nga obligimet dhe përgjegjësitë që i kanë me Ligjin e Vetëqeverisjes Lokale.

<sup>35</sup>Ligji nr. 04/I-081 për ndryshimin dhe plotësimin e ligjit nr. 02/I-17 për shërbime sociale dhe familjare.

81. DShMS-ve u mungojnë informatat për rolin dhe për përgjegjësinë e tyre karshi QPS-ve, dhe në takimet ku ata duhet të jenë të pranishëm, në shumicën e rasteve delegohen përfaqësuesit e QPS-ve, të cilët paraprakisht janë të informuar dhe nuk kanë fuqi të vendimmarrjes.
82. Mospërfshirja e QPS-ve në zhvillimin e legjislacionit, në njërin anë, si dhe mungesa e dhënies së kontributit dhe ideve të reja nga ato, në anën tjetër, konsiderohet si pengesë në zhvillimin e politikave sociale dhe ka ndikuar negativisht në avancimin e shërbimeve.
83. QPS-ve dhe komunave u mungojnë njohuritë për obligimet e shtuara me Kodin e Drejtësisë për të Mitur, i cili ka hyrë në fuqi më 2 maj 2019.
84. Në shumicën e komunave, të cilat funksionojnë në koalicion me parti të ndryshme, drejtoria përkatëse për mirëqenie sociale i është besuar partnerit të koalicionit, duke e konsideruar si drejtori më pak të rëndësishme dhe në këtë mënyrë edhe vetë drejtorët komunalë ankohen për mospërkrahje nga kreu i komunës.
85. Shumica e QPS-ve ende i kanë të vendosura logot e Ministrisë në objektet e QPS-ve, të cilat janë vendosur para vitit 2009. Gjithashtu, shumë prej tyre ende e përdorin vulën e rumbullakët dhe vulën katrore me logo të Ministrisë.
86. QPS-të dhe komunat nuk kanë ndonjë informator, fletushkë apo broshurë për informim të qytetarëve për shërbimet në dispozicion, për kriteret që duhen plotësuar, për të drejtat dhe për obligimet e njerëzve në nevojë për shërbime sociale.
87. Qytetarët e komunave të themeluara së voni, për shkak të QPS-ve jofunksionale, janë të diskriminuar nga mospranimi i shërbimeve sociale adekuate, pasi që atyre nuk u ofrohen këto shërbime edhe për faktin se zyrtarët nuk janë mirë të njoftuar për rolet dhe për përgjegjësitë e tyre lidhur me llojet e shërbimeve që u duhen ofruar atyre.
88. DShMS-të kanë mungesë të stafit profesional për menaxhim të QPS-ve. Shtimi i numrit të stafit do ta përmirësonte gjendjen në DShMS, pasi do të kishin kontribuar më shumë dhe do t'i kishin ndihmuar për menaxhim drejtorët politikë komunalë në vazhdimin dhe në qëndrueshmërinë e shërbimeve sociale profesionale.
89. 82% e QPS-ve e mirëpresin kthimin nën menaxhimin e Ministrisë, 8% janë deklaruar kundër dhe 10% janë të papërcaktuara lidhur me menaxhimin nga MPMS-ja apo nga komunat.
90. 93% e DShMS-ve shprehen të gatshme dhe e mirëpresin kthimin e kompetencave të QPS-ve nën Ministri, ashtu siç ka qenë deri në vitin 2009.

Bazuar në të gjeturat dhe konkluzionet e këtij raporti, Avokati i Popullit i

## **REKOMANDON**

### **Qeverisë së Republikës së Kosovës:**

1. Ta rikthejë mbikëqyrjen, përgjegjësinë dhe kompetencat menaxhuese ndaj QPS-ve nën Ministrinë përkatëse.
2. Ta ndryshojë/plotësojë Ligjin për Shërbime Sociale dhe Familjare, përmes të cilit do të rregullohej në tërësi mandati, roli, kompetencat, përgjegjësitë dhe struktura e qendrave për punë sociale.

## **Ministrisë së Punës dhe Mirëqenies Sociale:**

1. T'i hartojë dhe t'i miratojë rregulloret e brendshme për qendrat për punë sociale.
2. Të bëhet kostimi i shërbimeve sociale për secilin shërbim individualisht, sidomos ato shërbime të cilat kërkojnë mjete financiare si: strehimi i viktimave të dhunës në familje, i viktimave të trafikimit, i fëmijëve pa përkujdesje familjare dhe të braktisur, i fëmijëve të keqtrajtuar, i fëmijëve në situatë rruge, shërbimi në institucion apo në shtëpi për personat e moshuar pa përkujdesje familjare, për fëmijët me aftësi të kufizuar, për fëmijët dhe të rriturit me çrregullime mendore, për strehim social, pakoja familjare në bazë të numrit të anëtarëve, riintegrimi etj.
3. Të pavarësohet trupa ekzistuese e inspektimit të shërbimeve sociale nga struktura politikë-bërëse dhe nga ofruesit e shërbimeve të të dy niveleve.
4. Të rishikohet Ligji i Skemës së Asistencës Sociale, në mënyrë që familjet përfituese të Skemës së Asistencës Sociale të mos aplikojnë çdo 6 apo 12 muaj, por të aplikojnë vetëm një herë, si dhe të përcillen nga stafi i QPS-ve, për ndryshim të rrethanave.
5. Të ndahet kategoria e dytë e asistencës sociale dhe të kalojë nën menaxhimin e Zyrës së Punësimit, si punëkërkuar aktiv, dhe kategoria e parë të mbetet nën menaxhimin e QPS-ve.
6. Të vlerësohen nevojat për ngritjen e kapaciteteve të QPS-ve dhe të organizohen trajnime të rregullta për stafin lidhur me ligjet në fuqi apo ndryshim-plotësimin e tyre, të cilat kanë ndikim të drejtpërdrejtë në punën e QPS-ve.
7. Të zhvillohet një standard bazë për strukturën dhe funksionimin e QPS-ve, për profilin e stafit të punësuar, për hapësirat e domosdoshme, si dhe për hapësirat përcjellëse për ofrim të shërbimeve sociale.
8. Të hartohen procedurat standarde të veprimit për ofrim të shërbimeve, për referim dhe për menaxhim të rasteve për ofruesit e shërbimeve sociale dhe familjare.
9. Të zhvillohen ueb-faqet e QPS-ve me të gjitha të dhënat e nevojshme për qytetarë, si: detajet e QPS-së, kontaktet e QPS-së, llojet e shërbimeve që ofron QPS-ja, konkurset, të dhënat për punëtorët që punojnë në shërbime, raportet mujore dhe vjetore, rregulloret, udhëzimet administrative dhe ligjet në fuqi, dokumentet dhe kriteret për aplikim të skemave të ndryshme, marrëveshjet e mirëkuptimit, donatorët, përfituesit etj.
10. Të plotësohen QPS-të me staf adekuat me profile profesionistësh, ashtu siç kërkohen shërbimet.
11. Të sigurohen fonde të qëndrueshme për OJQ të specializuara dhe OJQ të reja për ofrim të shërbimeve sociale për personat me aftësi të kufizuara.
12. Të rregullohen dhomat e kontaktimit për takime fëmijë-prindër dhe të pajisen me lodra dhe inventar adekuat për ofrimin e shërbimeve adekuate.

### **Komunës së Junikut**

1. Ta themelojë dhe ta funksionalizojë Qendrën për Punë Sociale, derisa Qeveria e Republikës së Kosovës ta rikthejë mbikëqyrjen, përgjegjësinë dhe kompetencat menaxhuese ndaj QPS-ve nën ministrinë përkatëse.

### **Komunës së Parteshit**

1. Ta themelojë dhe ta funksionalizojë Qendrën për Punë Sociale, derisa Qeveria e Republikës së Kosovës ta rikthejë mbikëqyrjen, përgjegjësinë dhe kompetencat menaxhuese ndaj QPS-ve nën ministrinë përkatëse.

### **Komunës së Mamushë**

1. Ta themelojë dhe ta funksionalizojë Qendrën për Punë Sociale, derisa Qeveria e Republikës së Kosovës ta rikthejë mbikëqyrjen, përgjegjësinë dhe kompetencat menaxhuese ndaj QPS-ve nën ministrinë përkatëse.

### **Komunës së Kllokotit**

1. Të themelojë dhe funksionalizojë Qendrën për Punë Sociale, derisa Qeveria e Republikës së Kosovës ta rikthejë mbikëqyrjen, përgjegjësinë dhe kompetencat menaxhuese ndaj QPS-ve nën Ministrinë përkatëse.

### **Komunës së Graçanicës**

1. Ta themelojë dhe ta funksionalizojë Qendrën për Punë Sociale, derisa Qeveria e Republikës së Kosovës ta rikthejë mbikëqyrjen, përgjegjësinë dhe kompetencat menaxhuese ndaj QPS-ve nën ministrinë përkatëse.

Në pajtim me nenin 132, paragrafi 3, të Kushtetutës së Republikës së Kosovës (“Çdo organ, institucion ose autoritet tjetër, që ushtron pushtet legjitim në Republikën e Kosovës, është i detyruar t’u përgjigjet kërkesave të Avokatit të Popullit dhe t’i paraqes atij/asaj të gjitha dokumentet dhe informacionet e kërkuara në pajtim me ligj”) dhe me nenin 28 të Ligjit nr. 05/L-019 për Avokatin e Popullit (“Autoritete, të cilave Avokati i Popullit u ka drejtuar rekomandim, kërkesë ose propozim për ndërmarrjen e veprimeve konkrete, duhet të përgjigjen brenda afatit tridhjetë (30) ditor. Përgjigja duhet të përmbajë arsyet me shkrim për veprimet e ndërmarra lidhur me çështjen në fjalë”), ju lutemi të na informoni për veprimet që do t’i ndërmerri lidhur me këtë çështje.

Me nderime,

  
Hilmi Jashari

Avokat i Popullit