

Pyetësori i vlerësimit të pjekurisë dixhitale për klientët e EDIH

Grupi i synuar: **Organizatat e sektorit publik**

Faza: T0 (përpara fillimit të mbështetjes nga EDIH)

MODULI 1: Të dhënat e klientit

Në këtë modul, ju lutemi jepni informacion bazë të përgjithshëm mbi organizatën e sektorit publik që është e interesuar të marrë mbështetjen nga EDIH. Këto të dhëna nevojiten për të analizuar se si krahasohet niveli i pjekurisë dixhitale të organizatës suaj me atë të tjerave të ngjashme.

M1.1. Të dhëna të përgjithshme:

1. Data
2. Emri i organizatës së mbështetur nga EDIH:
3. Numër tjetër identifikimi (TVSH-ja ose ekuivalente):
4. Personi i kontaktit:
5. Roli në organizatë:
6. Adresa e emailit:
7. Telefon:
8. Uebfaqja:
9. Lloji i organizatës së sektorit publik:
 1. Autoriteti kombëtar
 2. Autoriteti rajonal
 3. Autoriteti i provincës/komunës
 4. Tjetër
10. Madhësia e stafit të organizatës
 1. Madhësi e vogël (0-49)
 2. Madhësi e mesme (50-249)
 3. Madhësi e madhe (250 ose më shumë)
11. Adresa e plotë (rruga, kodi postar, qyteti, vendi)
12. Numri PIC¹ (nëse disponohet, plotësohet nga EDIH)

M1.2. Sektori i aktivitetit:

13. Në cilën prej zonave të gjera të qeverisë në vijim bën pjesë organizata juaj²? Ju lutemi zgjidhni deri në dy opsione:

Parësore (një e detyrueshme):

1. Shërbimet e përgjithshme publike
2. Mbrojtja
3. Rendi dhe siguria publike
4. Çështjet ekonomike
5. Mbrojtja e mjedisit
6. Strehimi dhe shërbimet e komunitetit
7. Shëndeti

¹ Kodi i identifikimit të pjesëmarrësit

² Klasifikimi i funksioneve të qeverisë (COFOG): [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Classification_of_the_functions_of_government_\(COFOG\)](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Classification_of_the_functions_of_government_(COFOG))

8. Rekreacioni, kultura dhe feja
9. Arsimi
10. Mbrojtja sociale
11. Tjetër

Dytësore (një opsionale):

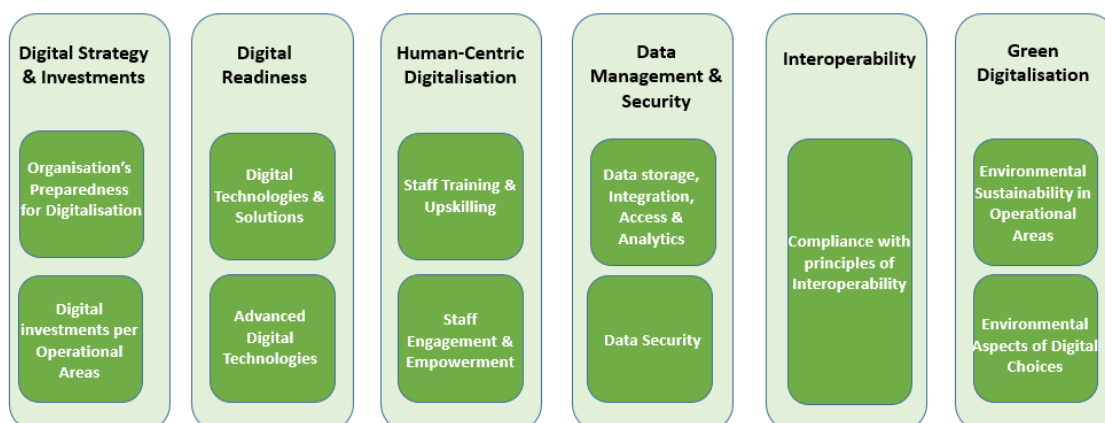
1. Shërbimet e përgjithshme publike
2. Mbrojtja
3. Rendi dhe siguria publike
4. Çështjet ekonomike
5. Mbrojtja e mjedisit
6. Strehimi dhe shërbimet e komunitetit
7. Shëndeti
8. Rekreacioni, kultura dhe feja
9. Arsimi
10. Mbrojtja sociale
11. Tjetër

MODULI 2: Maturimi dixhital

Pyetjet në këtë modul synojnë të masin pjekurinë dixhitale të organizatës suaj. Ky informacion do të ndihmojë për të karakterizuar pikën e nisjes për udhëtimin e transformimit dixhital të organizatës suaj, duke identifikuar zonat ku mund të ketë nevojë për mbështetje nga EDIH. Ai do të ndihmojë gjithashtu në vlerësimin e shërbimeve eventuale të ofruara nga EDIH, si dhe do të ndihmojë në vlerësimin e politikave dhe instrumenteve financiare të BE-së që mbështesin EDIH-të. Do të vlerësohen dimensionet e mëposhtme (duke zbatuar kriteret e vlerësimit të detajuara në faqen e fundit):

Korniza Dixhitale e Vlerësimit të Pjekurisë për Organizatat e Sektorit Publik (OSP-të)

Burimi: Elaborimi i vetë JRC-së së KE-së



M2.1. Strategjia dixhitale dhe investimet

Pyetjet e këtij dimensionimi synojnë të kapin statusin e përgjithshëm të një strategjie dixhitalizimi në organizatën tuaj. Ato janë rreth gatishmërisë së organizatës për të nisur një udhëtim dixhital që mund të kërkojë përpjekje organizative dhe ekonomike të paparashikuara ende dhe investime të lidhura në dixhitalizim sipas fushës së aktivitetit (qoftë të ekzekutuara ose të planifikuara).

1. Në cilën nga mënyrat e mëposhtme është e përgatitur organizata juaj për (më shumë) dixhitalizim? Ju lutemi zgjidhni të gjitha opsionet që aplikohen

1. Nevojat për dixhitalizim janë identifikuar dhe janë në përputhje me objektivat e politikëbërjes/administrative
2. Burimet financiare (fondet e veta, grantet, huatë) janë identifikuar për të siguruar projekte të dixhitalizimit gjatë të paktën dy viteve në vijim
3. Infrastrukturat e TIK-ut³ janë gati për të mbështetur planet e dixhitalizimit
4. Specialistët e TIK-ut janë të punësuar/nënkontraktuar (ose janë identifikuar nevoja për punësim/nënkontraktim)
5. Ekziston një nivel i përshtatshëm i përkushtimit politik për të udhëhequr ndryshimet e nevojshme organizative
6. Menaxhimi i njësive organizative/departamenteve dhe stafi i tyre janë të përgatitur dhe të gatshëm për të mbështetur planet e dixhitalizimit
7. Proceset operacionale të brendshme dhe të jashtme mund të përshtaten nëse kërkohet nga dixhitalizimi
8. Shërbimet jashtë linje janë gati për t'u sjellë në internet ose për t'u modernizuar më tej nga teknologjitë dixhitale
9. Kënaqësia e qytetarëve dhe e palëve të tjera të interesuara (bizneseve, OJQ-ve etj.) me shërbimet/ndërveprimet në internet monitorohet rregullisht (p.sh. përmes formularëve të komenteve, shkëmbimeve të emailëve, mediave sociale etj.)
10. Merren parasysh risqet e dixhitalizimit (p.sh. efektet e paplanifikuara mbi zonat e tjera⁴)

2. Në cilën nga fushat e mëposhtme operacionale ka investuar tashmë organizata juaj në dixhitalizim dhe në cilat planifikon të investojë në të ardhmen? Ju lutemi zgjidhni të gjitha opsionet që aplikohen.

	Ka investuar tashmë	Planifikon të investojë
1. Operacionet e brendshme (proceset administrative, strukturore, organizative) ⁵		

³ Në përgjithësi, kjo i referohet kryesisht harduerëve, por përfshin gjithashtu edhe infrastrukturën e rrjetit, infrastrukturën e resë kompjuterike (ruajtjen e të dhënave dhe ofrimin e shërbimit), serverët (marrjen dhe menaxhimin e të dhënave në nivel lokal) dhe tabletët/terminalet/PC-të për stafin etj.

⁴ Risqet nga zbatimi i dixhitalizimit të avancuar mund të përfshijnë: shkurtime në forcën punonjëse, futjen e paragjytimeve dhe padrejtësisë teknologjike, kërcënimet ndaj privatësisë së të dhënave etj.

- | | | |
|---|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 2. Operacionet e jashtme (proceset e qeverisjes duke përfshirë mënyra të reja të pjesëmarrjes së qytetarëve)⁶ 3. Politikëbërja (cikli i politikëbërjes: përcaktimi i axhendës, formulimi i politikave, miratimi i politikave, zbatimi i politikave, vlerësimi i politikave)⁷ 4. Ofrimi i shërbimeve⁸ (ose produkteve) publike 5. Administrimi financiar (kontabiliteti, logjistika, faturat elektronike etj.) 6. Menaxhimi i burimeve njerëzore 7. Blerja dhe prokurimi publik 8. Planifikimi dhe menaxhimi i projekteve | | |
|---|--|--|

M2.2. Gatishmëria dixhitale

Dimensioni i gatishmërisë dixhitale ofron një vlerësim të përdorimit aktual të teknologjive dixhitale (si teknologjitë kryesore ashtu edhe ato më të avancuara).

3. Cilat nga teknologjitë dhe zgjidhjet dixhitale të mëposhtme përdoren tashmë nga organizata juaj? Ju lutemi zgjidhni të gjitha opsionet që aplikohen:

1. Infrastrukturë lidhshmërie (p.sh. internet me shpejtësi të lartë (fibër), shërbime në re kompjuterike, akses në distancë në sistemet e zyrës)
2. Uebfaqet
3. Formularë ose forume në ueb për të komunikuar me qytetarët
4. Biseda të drejtpërdrejta në internet, rrjete sociale dhe/ose chatbot për të komunikuar me qytetarët
5. Mjete bashkëpunimi në distancë (p.sh. platformë pune në distancë, videokonferencë, mësim virtual, platforma dhe mjete specifike shërbimi)
6. Portal i brendshëm në internet (Intranet)
7. Sisteme të menaxhimit të informacionit (p.sh. planifikimi i burimeve të ndërmarrjes, kontabiliteti, menaxhimi i burimeve njerëzore, menaxhimi i marrëdhënieve me klientin, faturimi elektronik)
8. Mjete për shërbimet publike dixhitale (ndërveprim në internet me qytetarët dhe/ose bizneset, ofrim i shërbimeve në internet)
9. Mjetet e prokurimit publik (eProcurement)

⁵ I referohet prezantimit të dixhitalizimit për të përmirësuar cilësinë dhe efikasitetin e proceseve të brendshme dhe të jashtme. Krijimi i formave të reja organizative, prezantimi i metodave dhe teknikave të reja të menaxhimit, metodat e reja të punës.

⁶ I referohet prezantimit të dixhitalizimit për krijimin e metodave të reja të qeverisjes (për marrëdhëniet qytetar (dhe/ose) biznes me administratën), përfshirjes së aktorëve të rinj, modeleve të reja të bashkë-krijimit dhe ndërveprimit.

⁷ I referohet prezantimit të dixhitalizimit për përmirësimin e identifikimit të nevojave të zgjedhësve dhe shkurtimin e kohës së nevojshme për zhvillimin, testimin, zbatimin dhe përhapjen e një politike.

⁸ I referohet prezantimit të dixhitalizimit për krijimin e shërbimeve apo produkteve të reja publike ose përmirësimin e atyre ekzistuese.

4. Cilat nga teknologjitë dixhitale të avancuara të mëposhtme⁹ përdoren tashmë nga organizata juaj? Ju lutemi zgjidhni të gjitha opsionet që aplikohen duke përdorur shkallën e dhënë.

(Nuk përdoret, Konsiderohet të përdoret, Prototipizim, Testim, Zbatim, Operacionale):

1. Inteligjenca artificiale (p.sh. mësimi mekanik, Deep Learning; sistemet e bazuara në ekspertë dhe rregulla; llogaritja konjitive, analitika parashikuese; automatizimi i procesit robotik; përpunimi i gjuhës natyrore, gjërimet për tekst, vizioni kompjuterik)
2. Teknologjitë e komunikimit (p.sh. rrjetet 5G dhe pajisjet e dorës; rrjetet e përcaktuara me softuer)
3. Infrastrukturat kompjuterike (p.sh. informatikë me performancë të lartë; llogaritje kompjuterike në re kompjuterike; llogaritje kompjuterike Edge)
4. Teknologjitë Distributed Ledger (p.sh. blockchain; teknologjitë e tjera Distributed Ledger)
5. Identiteti dhe siguria dixhitale (p.sh. muret mbrojtëse dhe protokollet; skanuesit antivirus dhe për dobësitë; ekzaminimi biometrik; siguria kibernetike e orientuar në renë kompjuterike; analitika e përparuar e përdoruesit; ID-ja celulare; kornizat e identitetit dixhital)
6. Teknologjitë imersive (p.sh. realiteti i përmirësuar; realiteti virtual)
7. Internet of Things dhe pajisjet inteligjente (p.sh. pajisjet celulare, pajisjet që vishen dhe sensorët; platformat e Internet of Things)
8. Softuerët dhe teknologjitë e shërbimit (p.sh. API-të, shërbimet në ueb, mikroshërbimet duke përfshirë regjistrat dhe tregjet; teknologjitë e Enterprise Service Bus dhe shërbimet utilitare qeveritare)

M2.3. Dixhitalizimi me në qendër njeriun:

Ky dimension shikon se si stafi është i aftësuar, i angazhuar dhe i fuqizuar me dhe nga teknologjitë dixhitale, dhe si janë përmirësuar kushtet e tyre të punës, me synimin për të rritur produktivitetin dhe mirëqenien e tyre.

5. Çfarë bën organizata juaj për të riaftësuar dhe përmirësuar aftësitë e stafit të saj për dixhitalizimin? Ju lutemi zgjidhni të gjitha opsionet që aplikohen:

1. Vlerëson mangësitë e personelit në aftësitë dixhitale
2. Harton një plan trajnimi për të trajnuar dhe përmirësuar stafin
3. Organizon trajnime të shkurtra, ofron tutorialë/udhëzime dhe burime të tjera të mësimi elektronik
4. Lehtëson mundësitë e mësimi përmes punës/mësimi në grup/eksperimentimit
5. Ofron praktika dhe vende pune në fushat kryesore të kapaciteteve
6. Sponsorizon pjesëmarrjen e stafit në trajnime të organizuara nga organizata të jashtme (ofrues të trajnimeve, akademikë, tregtues)

⁹ Kohët e fundit një studim i JRC-së ka propozuar një numër teknologjish në zhvillim dhe të maturuara në sektorin publik si të rëndësishme për hartimin dhe zbatimin e ofritit të shërbimeve publike dixhitale: Komisioni Evropian, Qendra e Përbashkët Kërkimore, Bruno, I., Schiavone Panni, A., Marchetti, V., et al., *Një kornizë shumëdimensionale për të vlerësuar potencialin e inovacionit të shërbimeve publike dixhitale: një hap drejt ndërtimit të një observatori të shërbimit publik inovativ në BE*, Misuraca, G.(redaktor), Lobo, G.(redaktor), Zyra e Publikimeve 2020 (European Commission, Joint Research Centre, Bruno, I., Schiavone Panni, A., Marchetti, V., et al., *A multi-dimensional framework to evaluate the innovation potential of digital public services : a step towards building an innovative public services observatory in the EU*, Misuraca, G.(editor), Lobo, G.(editor), Publications Office, 2020), <https://data.europa.eu/doi/10.2760/09628>

7. Përdor programet e subvencionuara të trajnimit dhe përmirësimit të aftësive
-
6. **Kur miraton zgjidhje të reja dixhitale, si i angazhon dhe fuqizon organizata juaj stafin dhe përdoruesit përfundimtarë (qytetarët/bizneset në rastin e shërbimeve publike dixhitale)? Ju lutemi zgjidhni të gjitha opsionet që aplikohen:**
 1. Rrit ndërgjegjësimin e stafit për teknologjitë e reja dixhitale
 2. I komunikon stafit planet e dixhitalizimit në mënyrë transparente dhe gjithëpërfshirëse
 3. Monitoron pranimin nga stafi dhe merr masa për të zbutur efektet e mundshme kolaterale (p.sh. frika për të ndryshuar; kultura “gjithmonë në lëvizje” kundrejt ekuilibrit punë-jetë; masat mbrojtëse ndaj risqeve të shkeljes së privatësisë etj.)
 4. Përfshin stafin (duke përfshirë stafin jo-TIK) në hartimin dhe zhvillimin e dixhitalizimit të produktit/shërbimit/procesit
 5. I jep stafit më shumë autonomi dhe mjete dixhitale të përshtatshme për të marrë dhe ekzekutuar vendime
 6. Ridizajnon/përshtat punët dhe flukset e punës bazuar në përshtypjet e stafit
 7. Krijon aranzhime pune më fleksibël të mundësuar nga dixhitalizimi (p.sh. puna në distancë, puna hibride)
 8. Vë në dispozicion të stafit një ekip/shërbim mbështetës dixhital (të brendshëm/të jashtëm)
 9. Vë në dispozicion të përdoruesve përfundimtarë një ekip/shërbim mbështetës dixhital (të brendshëm/të jashtëm)
 10. Përdor përshtypjet nga përdoruesit përfundimtarë (qytetarët/bizneset) për të përmirësuar shërbimet publike dixhitale

M2.4. Menaxhimi dhe siguria e të dhënave

Ky dimension tregon se si të dhënat ruhen në mënyrë dixhitale, organizohen brenda organizatës, bëhen të aksesueshme nëpër pajisjet e lidhura dhe shfrytëzohen për qëllime biznesi, duke pasur parasysh sigurimin e mbrojtjes së mjaftueshme të të dhënave nëpërmjet skemave të sigurisë kibernetike. Pyetja mbulon të dhënat e ruajtura në të gjitha format e mundshme duke përfshirë dokumentet.

7. **Si menaxhohen të dhënat e organizatës suaj (pra si ruhen, organizohen, aksesohen dhe shfrytëzohen)? Ju lutemi zgjidhni të gjitha opsionet që aplikohen:**
 1. Organizata ka një politikë/plan/grup masash për menaxhimin e të dhënave
 2. Organizata nuk përdor forma të bazuara në letër për të mbledhur të dhënat
 3. Të dhënat ruhen vetëm në mënyrë dixhitale në organizatë (p.sh. në aplikacionet e zyrës, dosjet e emailve, aplikacionet e pavarura, databazat, sistemet e menaxhimit të dokumenteve, ERP etj.)
 4. Të dhënat janë të integruara siç duhet (p.sh. përmes sistemeve të ndërveprueshme, ndërfaqeve të programimit të aplikacioneve) edhe kur ato shpërndahen midis sistemeve të ndryshme
 5. Të dhënat janë të aksesueshme në kohë reale nga pajisje dhe vendndodhje të ndryshme
 6. Të dhënat e mbledhura analizohen sistematikisht dhe raportohen për vendimmarrje
 7. Të dhënat e organizatës pasurohen me të dhëna të palëve të treta (p.sh. të dhëna nga organizata të tjera të sektorit publik dhe/ose aktorë të sektorit privat)

8. Analizat e të dhënave të organizatës janë të aksesueshme pa nevojën e asistencës së ekspertëve në baza të rregullta (p.sh. përmes paneleve të kontrollit)
9. Të dhënat e organizatës janë të disponueshme publikisht nëpërmjet një plani politikash të të dhënave të hapura

8. A janë të siguruara mjaftueshëm të dhënat e organizatës suaj? Ju lutemi zgjidhni të gjitha opsionet që aplikohen:

1. Në organizatën tonë ekziston një politikë / grup masash i sigurisë së të dhënave
2. Ka plane dhe masa të përcaktuara për të mbrojtur të dhënat e organizatës nga sulmet kibernetike
3. Stafi informohet dhe trajnohet rregullisht për çështjet/risqet e sigurisë kibernetike dhe të mbrojtjes së të dhënave
4. Kërcënimet kibernetike monitorohen dhe vlerësohen rregullisht
5. Ruhet një kopje rezervë e plotë e të dhënave kritike (jashtë sajtit/në renë kompjuterike)
6. Ekziston një plan i vazhdimësisë së biznesit në rast dështimesh katastrofike (p.sh. të gjitha të dhënat bllokohen nga një sulm ransomware ose dëmtim fizik i infrastrukturës së TI-së)

M2.5. Ndërveprueshmëria

Ky dimension eksploron nivelin e ndërveprueshmërisë që ka arritur organizata, të matur kundrejt nivelit të planifikimit/zbatimit të një numri prej 12 parimeve të ndërveprueshmërisë të Kornizës së re Evropiane të Ndërveprueshmërisë (EIF)¹⁰.

- 9. Gjatë dixhitalizimit të proceseve dhe shërbimeve, çfarë bën organizata juaj për të shkëmbyer të dhëna, informacion dhe njohuri me organizata të tjera të sektorit publik? Ju lutemi zgjidhni të gjitha opsionet që aplikohen për organizatën tuaj duke përdorur shkallën e dhënë:**
(Nuk është zbatuar dhe/ose nuk ka plane për t'u zbatuar, Planifikohet për t'u zbatuar, Zbatuar tashmë)

	Zbatuar	Planifikuar
1. Publikoni të dhënat si të dhëna të hapura		
2. Siguroni një fushë loje të barabartë për softuerin me burim të hapur		
3. Jepuni përparësi specifikimeve të hapura		
4. Siguroni shikueshmëri të brendshme dhe ofroni ndërfaqe të jashtme për shërbimet e ofruara		
5. Ripërdorni dhe shpërndani zgjidhje, informacione dhe të dhëna		
6. Mos impononi asnjë zgjidhje specifike për teknologjinë të		

¹⁰ Korniza e re EIF përcakton 12 parime të ndërveprimit si aspekte themelore të sjelljes për të nxitur veprimet e ndërveprueshmërisë. Ato janë parime të përgjithshme ndërveprueshmërie të rëndësishme për procesin e krijimit të shërbimeve publike evropiane të ndërveprueshme. Më shumë informacion: https://ec.europa.eu/isa2/sites/default/files/eif_brochure_final.pdf

- përdoruesi përfundimtar
7. Siguroni mbartjen e të dhënave
 8. Jepuni përdoruesve përfundimtarë opsione për të pasur akses në shërbimet që u përshtaten më mirë nevojave të tyre
 9. Siguroni një pikë të vetme kontakti për të pasur akses në shërbime
 10. Pyetini përdoruesit për informacion vetëm një herë dhe vetëm informacion relevant
 11. Personat me aftësi të kufizuara, të moshuarit dhe grupet e tjera të pafavorizuara mund të kenë akses në shërbime
 12. Shërbimet ofrohen në më shumë se një gjuhë
 13. Sigurohuni që shkëmbimi i të dhënave me përdoruesit përfundimtarë të jetë i sigurt dhe i besueshëm
 14. Jepini përparësi përdorimit të shërbimeve nëpërmjet kanaleve dixhitale
 15. Formatet e ruajtjes së të dhënave sigurojnë akses afatgjatë
 16. Zgjidhjet dixhitale vlerësohen duke marrë parasysh nevojat e përdoruesve dhe balancimin midis kostove dhe përfitimeve

M2.6. Dixhitalizimi i gjelbër:

Ky dimension kap kapacitetin e një organizate për të ndërmarrë dixhitalizimin me një qasje afatgjatë që merr përsipër përgjegjësinë dhe kujdeset për mbrojtjen dhe qëndrueshmërinë mjedisore të burimeve natyrore dhe mjedisit.

10. Si i përdor organizata juaj teknologjitë dixhitale për të kontribuar në qëndrueshmërinë mjedisore? Ju lutemi zgjidhni të gjitha opsionet që aplikohen:

1. Model organizativ me qëndrueshmëri mjedisore (p.sh. operacione të ndërgjegjshme mjedisore)
2. Ofrimi i shërbimeve me qëndrueshmëri mjedisore (p.sh. shërbimet publike dixhitale pa letra)
3. Prokurimi i produkteve me qëndrueshmëri mjedisore (p.sh. marrja në konsideratë e kritereve të tilla si: eko-dizajni, planifikimi i ciklit jetësor të produktit nga fillimi në fund, fundi i jetëgjatësisë dhe zgjatja e jetës së dobishme)
4. Marrja parasysh e menaxhimit të emetimeve, ndotjes dhe/ose mbetjeve
5. Prodhimi i energjisë me qëndrueshmëri mjedisore në objektin e vet
6. Optimizimi i konsumit/kostos së energjisë
7. Ulja e kostove të transportit
8. Aplikacione dixhitale për të inkurajuar sjelljen e përgjegjshme të qytetarëve
9. Procese administrative pa letra

11. A merr organizata juaj parasysh ndikimet në mjedis në zgjedhjet dhe praktikat e saj dixhitale? Ju lutemi vlerësoni të gjitha opsionet që aplikohen duke përdorur këtë shkallë: Jo, Pjesërisht, Po:

1. Shqetësimet dhe standardet mjedisore janë të integruara në strategjinë dixhitale të organizatës

2. Është zbatuar një sistem/certifikim i menaxhimit mjedisor
3. Aspektet mjedisore janë pjesë e kritereve të prokurimit të teknologjive dixhitale/furnitorëve
4. Konsumi i energjisë i teknologjive dixhitale dhe ruajtja e të dhënave monitorohen dhe optimizohen
5. Riciklimi/ripërdorimi i pajisjeve të vjetra teknologjike praktikohet në mënyrë aktive nga organizata