

financuar nga



MONITORIMI DHE VLERËSIMI I SHËRBIMEVE SOCIALE NË KOSOVË

Sfidat e politikave dhe rekomandime*

Bashkëfinancuar nga:



Implementuar nga:



*Rezultatet e paraqitura këtu janë të bazuara në projektin 'Përkrahje për shërbime më të mira sociale për grupet më të cenuara' në Kosovë, bashkë-implementuar nga Save the Children Kosovë dhe financuar nga Bashkimi Evropian si dhe Agjencia Suedeze për Bashkëpunim Ndërkombëtar (<https://www.euro-centre.org/projects/detail/202>).

Merita Meçe, Driton Zeqiri, Besim Hoxha, Astrit Muhaxhiri dhe Trim Kabashi kanë kontribuar në punët e monitorimit dhe vlerësimit, mbi të cilat bazohet kjo Përmbledhje e Politikave. Mendimet e shprehura në këtë Përmbledhje të Politikave janë të autorit dhe nuk përfaqësojnë domosdo ato të organizatës financuese. Jemi mirënjohës për komentet e marra nga Sonila Danaj. Duam paashtu ta falenderojmë Willem Stamatiou për redaktimin dhe dizajnin.

Monitorimi dhe vlerësimi i shërbimeve sociale në Kosovë-sfidat e politikave dhe rekomandime*

Veronica Sandu & Rahel Kahlert

Hyrje

Veronica Sandu dhe Rahel Kahlert janë hulumtues në Qendrën Evropiane për Politika dhe Hulumtim të Mirëqenies Sociale sandu@euro.centre.org kahlert@euro.centre.org

Kjo Përmbledhje e Politikave ka për qëllim të ofrojë një pasqyrë të shkurtër të sistemit aktual të monitorimit dhe vlerësimit të shërbimeve sociale në Kosovë. Autorët adresojnë sfidat e praktikës aktuale dhe ofrojnë rekomandime mbi politikën dhe praktikën për ta bërë monitorimin dhe vlerësimin plotësisht funksional për dobinë e grupeve më të cenuara në popullsi.

Informata të përgjithshme: dispozita e përgjithshme për ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare

Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale (MPMS) e Kosovës është përgjegjëse për organizimin e ofrimit dhe zhvillimit të shërbimeve sociale dhe familjare në vend¹. Sipas Memorandumit të Mirëkuptimit të vitit 2009 (MM) të nënshkruar mes tri Ministrive (MPMS, ministrisë së Financave dhe ministrisë Administrimit të Pushtetit Lokal), komunat individuale janë plotësisht përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve sociale. Ky proces është në pajtim me reformën e përgjithshme të decentralizimit në vend sipas dispozitës së Kushtetutës së Republikës së Kosovës të vitit 2008 që garanton “shkallë të lartë të vetë-qeverisjes lokale” (f.46). Decentralizimi financiar nuk e ka ndjekur decentralizimin e detyrave dhe përgjegjësisë për ofrimin e shërbimeve në Kosovë. Të gjitha shërbimet sociale dhe familjare aktualisht financohen nga buxheti i shtetit². Në nivel lokal, Drejtoritë Komunale për Shëndetësi dhe Mirëqenie Sociale (DKShMS) e mbikëqyrin planifikimin dhe zhvillimin e shërbimeve. Qendrat e Punës Sociale (QPS) janë përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve dhe aktualisht 40 QPS ofrojnë shërbime sociale nëpër 38 komuna në Kosovë. QPS-të ofrojnë një varg shërbimesh sociale dhe familjare në komunitet si dhe në institucione. Shërbimet shtesë ofrohen nga sektori jo-fitimprurës: rreth 20 OJQ të certifikuar ofrojnë shërbime të financuara kryesisht nga donatorë privatë.

¹ Ligji nr. 02/L-17 për Shërbimet Sociale dhe Familjare, prill 2005.

² Ligji nr. 03/L-049 për Financat e Qeverisë Lokale.

*Rezultatet e paraqitura këtu janë të bazuara në projektin ‘Përkrahje për shërbime më të mira sociale për grupet më të cenuara’ në Kosovë, bashkë-implentuar nga Save the Children Kosovë dhe financuar nga Bashkimi Evropian si dhe Agjencia Suedeze për Bashkëpunim Ndërkombëtar (<https://www.euro.centre.org/projects/detail/202>).

Merita Meçe, Driton Zeqiri, Besim Hoxha, Astrit Muhaxhir dhe Trim Kabashi kanë kontribuar në punët e monitorimit dhe vlerësimit, mbi të cilat bazohet kjo Përmbledhje e Politikave. Mendimet e shprehura në këtë Përmbledhje të Politikave janë të autorit dhe nuk përfaqësojnë domosdo ato të organizatës financuese. Jemi mirënjohës për komentet e marra nga Sonila Danaj. Duam poashtu ta falenderojmë Willem Stamatou për redaktimin dhe dizajnin.

Sistemi i M&V të shërbimeve sociale: informata institucionale dhe rregullatore

Sistemet e Monitorimit dhe Vlerësimit (M&V) janë thelbësore për Kosovën pasi që ato përpiqen ta përkrahin menaxhimin më të mirë të programeve publike duke përcjellur progresin e tyre dhe po ashtu për të treguar ndikim afatgjatë të politikave në adresimin e nevojave të qytetarëve. Qeveria aktualisht zbaton Strategjinë për Modernizimin e Administratës Publike 2015-2020 e cila ka për synim të sigurojë administratë publike llogaridhënëse dhe efektive dhe ofrim efikas të shërbimeve. Megjithatë, nuk është e qartë se sa e ka regjistruar vendi progresin në përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike, duke përfshirë shërbimet sociale dhe progresin në zhvillimin e sistemeve të monitorimit dhe vlerësimit në nivel qendror dhe lokal.

Në nivel qendror, Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale (MPMS) e Kosovës është përgjegjëse për organizimin e ofrimit dhe zhvillimit të shërbimeve sociale dhe familjare³ si dhe për sigurimin e një sistemi efikas të monitorimit dhe vlerësimit. Një njësi e dedikuar për M&V është krijuar si pjesë e MPMS-së, Njësia e Monitorimit dhe Inspektimit të Shërbimeve Sociale dhe Familjare. Njësia ka disa funksione të përgjithshme të monitorimit të cilat janë të përcaktuara në rregulloret funksionale⁴.

Procesi i M&V të shërbimeve sociale dhe familjare është i rregulluar me ligjin nr. 02/L-17 për *Shërbime Sociale dhe Familjare*. Ligji nuk ka dispozita specifike për M&V, shumica e rregulloreve për monitorimin dhe vlerësimin e shërbimeve janë pjesë e licensimit të rregulloreve të shërbimeve sociale dhe familjare, të cilat janë të ndara në rregullore për ofruesit publik dhe privat të shërbimeve⁵. Në të njëjtën kohë, detyrat e M&V nuk janë të artikuluar në mënyrë të qartë në dokumentet e përfshkrimit të punës së stafit të njësive monitoruese, prandaj ende ka progres të kufizuar në nivelin ekzekutiv.

Në nivel lokal, sistemi i M&V është i projektuar të përkrahë planifikimin dhe zhvillimin e procesit të shërbimeve. Zhvillimi i shërbimeve sociale është detyrë e Drejtorisë Komunale për Shëndetësi dhe Mirëqenie Sociale (DKShMS). Mungesa e qartësisë lidhur me rolet dhe përgjegjësitë, si dhe mungesa e instrumenteve dhe procedurave të M&V e bën këtë proces të vështirë në nivel lokal.

Qendrat për Punë Sociale kanë një sistem funksional për mbledhjen e të dhënave lidhur me përfituesit e tyre dhe shërbimet e ofruara. QPS-të përdorin formularë të standardizuar të përgatitur nga MPMS dhe pastaj raportojnë për to në intervale të rregullta (javore deri në vjetore) tek DKShMS përmes Sistemit Informatik të Shërbimeve Sociale (SISS). Qasja e kufizuar në SISS nga stafi i QPS-ve dhe DKShMS-së si dhe mungesa e kontrollit të cilësisë dhe saktësisë së të dhënave janë ndër sfidat më të mëdha për të siguruar cilësi të lartë të të dhënave.

Fjalët kyçe: M&V është mjete kyç për të ndjekur progresin e programeve publike dhe për të treguar ndikimin afatgjatë në adresimin e nevojave të qytetarëve.

3 Ligji nr. 02/L-17 për Shërbimet Sociale dhe Familjare, prill 2005.

4 Rregullorja mbi funksionimin e Njësive të Monitorimit dhe Inspektimit të Shërbimeve Sociale dhe Familjare, maj 2014.

5 Udhëzimi Administrativ nr. 17/2013 mbi Licensimin e subjekteve/organizatave ligjore që ofrojnë shërbime sociale dhe familjare; rregullorja nr. 04/2017 mbi kriteret, standardet dhe procedurat e financimit publik të OJQ-ve.

Perspektiva në status quo: intervistë me akterë qendrorë dhe lokalë

Rubrika I. Intervistat e informatorëve kyç, metoda e mbledhjes së të dhënave

Në emër të MPMS, konsulentët e vlerësimit nga QEPHMS, Merita Meçe dhe Driton Zeqiri intervistuan 13 akterë në nivel komunal, qendror dhe OJQ në periudhën mars-maj 2019. Ata zhvilluan udhëzime për intervista për të marrë përshtypjet e akterëve lidhur me mënyrën si është zbatuar sistemi aktual i M&V duke përfshirë: kapacitetin organizativ dhe organizimin institucional, procedurat e mbledhjes së të dhënave, cilësinë e të dhënave, ruajtjen dhe shfrytëzimin e të dhënave dhe përfshirjen e akterëve.

Perspektivat e akterëve janë të paraqitura në temat në vijim: njohuritë mbi M&V, zbatimi i M&V, menaxhimi i të dhënave dhe përdorimi i të dhënave bazuar në intervistat me akterët kyç në nivelet qendrore dhe lokale.

Njohuritë mbi M&V: intervistat zbuluan se përbërësit e M&V të shërbimeve sociale kuptohen mirë në përgjithësi. Megjithëse, autoritetet në nivel qendror janë të vetëdijshëm për kërkesat e M&V të përcaktuara në dokumente/rregullore të ndryshme kombëtare dhe sektoriale, ata nuk i kishin të qarta funksionet e M&V dhe nuk ishin të vetëdijshëm për mjetet/protokollet specifike të M&V.

Të intervistuarit shfaqën më pak njohuri mbi vlerësimin se sa mbi monitorimin. Autoritetet e nivelit qendror nuk e shohin pjesën e vlerësimit si detyrë të tyre, ata përqendrohen më shumë në hartimin e rregulloreve dhe standardet e cilësisë. Ky perceptim mund të përkrahët edhe nga praktikat rajonale, të cilat tregojnë se detyrat e vlerësimit duhet të realizohen nga një subjekt i pavarur (p.sh. Agjencia e Inspektimit Social, Agjencia e Vlerësimit) dhe ndarja e detyrave duhet të jetë e qartë për të shmangur mospërputhje të detyrave.

Zbatimi i M&V: Akterët i kanë parë vizitat monitoruese të ofruesve të shërbimeve sociale dhe familjare si pjesë të detyrave të rregullta të njësisë për M&V, njëkohësisht nuk ka formularë/modele specifike për t'i përdorur për konkluzione të këtyre vizitave. Poashtu, qasjet e M&V dallonin nga ofruesit publik dhe jo-publik si dhe për nga lloji dhe frekuenca e monitorimit të ofruesve. Mesatarisht, rreth 14 vizita monitoruese janë realizuar çdo vit (nga të gjithë 10 janë planifikuar dhe 3 deri në 4 ad-hoc). Akterët nga niveli qendror dhe lokal nuk e kishin të qartë se si përgjegjësitë e M&V duhet të ndahen mes institucioneve të ndryshme dhe niveleve administrative.

Një sfidë tjetër është të sigurohet bashkëpunim dhe shkëmbim i të dhënave mes ofruesve publik dhe privat, p.sh. nuk ka mundësi të zbulimit të rasteve kur përfituesi merr mbështetje nga të dy sistemet.

Fjalët kyçe: Sfidat e lidhura me M&V iu referohen njohurive të kufizuara të roleve dhe ndarjes së detyrave, mungesës së mjeteve të M&V dhe koordinim i dobët i mbledhjes dhe përdorimit të të dhënave

Menaxhimi i të dhënave: Si përbërës kritik i sistemit të M&V, menaxhimi i të dhënave duhet të merret parasysh në të gjitha fazat e planifikimit dhe ofrimit të shërbimeve sociale. Një databazë elektronike është zhvilluar me informata mbi përfituesit e shërbimeve sociale, ndihmën sociale (përfitimet në para të gatshme) dhe skemën e mbështetjes për persona me aftësi të kufizuara. Të dhënat vendosen nga ofruesit e shërbimeve sociale, kryesisht nga punëtorët e rastit, përgjegjës për menaxhimin e rastit në nivel lokal. Së fundmi, ofruesit privatë janë lidhur në rrjet dhe, në teori, mund t'i regjistrojnë të dhënat për përfituesit e tyre. Megjithatë, intervistat kanë vënë në pah se procesi i mbledhjes së të dhënave nuk ishte koordinuar mirë mes subjekteve të ndryshme në nivelet lokale apo qendrore të administratës apo mes niveleve.

Kushtet për mbledhje të të dhënave i sjellin sistemit presion shtesë pasi që punëtorët e QPS-ve mbledhin të dhëna për përfituesit përmes formularëve të ndryshëm të standardizuar. Informatat regjistrohen në letër dhe në një fazë më të vonshme regjistrohen në një sistem informatik. Një mjet shtesë për mbledhjen e të dhënave është menaxhimi i rasteve i cili është po ashtu bëhet në letër dhe transferohet në sistemin elektronik. Gjatë intervistave, të intervistuarit po ashtu theksuan faktin se formularët aktualë janë të vjetëruar. Për shkak të kapaciteteve të kufizuara, shumica e të dhënave të mbledhura nuk ishin transferuar në sistemin elektronik. Duket se ekziston një shpërndarje mes niveleve qendrore dhe lokale në proceset e mbledhjes së të dhënave, pasi që nuk ka qartësi se çfarë të dhënash nevojiten për planifikimin e politikës dhe se si duhet të mbledhen këto të dhëna

Përdorimi i të dhënave: Databaza elektronike e projektuar së fundmi për shërbime sociale duket se lejon mekanizma reagues, por këto përfitime nuk shihen ende. Të dhënat e kufizuara nuk ofrojnë informata të mjaftueshme për politikën e bazuar në dëshmi dhe ofruesit nuk janë të gatshëm të bëjnë më shumë përpjekje për ushtrimin sepse nuk mund t'i përdorin informatat e mbledhura për nevoja lokale. Sigurimi i cilësisë së të dhënave është një sfidë shtesë, pasi që intervistuarit në të gjitha nivelet kanë raportuar mungesë të procedurave për kontrollimin e cilësisë së të dhënave.

Intervistat kanë treguar se në Kosovë mekanizmat institucional nuk janë efikas për të përkrahur të mësuarit dhe transferimin e rezultateve të M&V në performancë të përmirësuar të shërbimeve. Të dhënat e shërbimeve sociale të mbledhura përmes instrumenteve të ndryshme nuk është duke e informuar mjaftueshëm procesin e politikave dhe buxhetimit. Ende duhet t'iu ofrohen informata kthyesë ofruesve të shërbimeve (publik apo privat) bazuar në të dhënat e mbledhura përmes procesit të monitorimit por, aktualisht, raportet janë të centralizuara në nivel të Ministrisë.

Përkrahja shtetërore dhe rajonale për avancimin e sistemit të M&V në Kosovë: Planifikimi Komunal i veprimeve

Fjalët kyçe: janë bërë përpjekje në nivel komunal për ta përmirësuar procesin e planifikimit, duke përfshirë elementet e M&V.

Për t'i adresuar sfidat e lartpërmendura, projekti aktual iu ka ofruar ndihmë autoriteteve lokale me procesin e planifikimit strategjik si kanal për përfshirjen e elementeve të M&V. Është hartuar një udhëzues i shkurtër lidhur me Hartimin e Planeve Komunale të Veprimit (PKV) për Shërbime Sociale. Qëllimi i udhëzuesit është t'iu ndihmojë DKShMS në procesin e planifikimit të zhvillimit të rrjetit të shërbimeve sociale. Udhëzuesi është hartuar në përputhje me rregulloret e vendit për planifikim (Manuali për Planifikimin, Hartimin dhe Monitorimin e Dokumenteve Strategjike dhe Planet e tyre të Veprimit⁶). Udhëzuesi është zhvilluar në bashkëpunim me autoritetet lokale dhe është diskutuar me autoritetet e nivelit qendror.

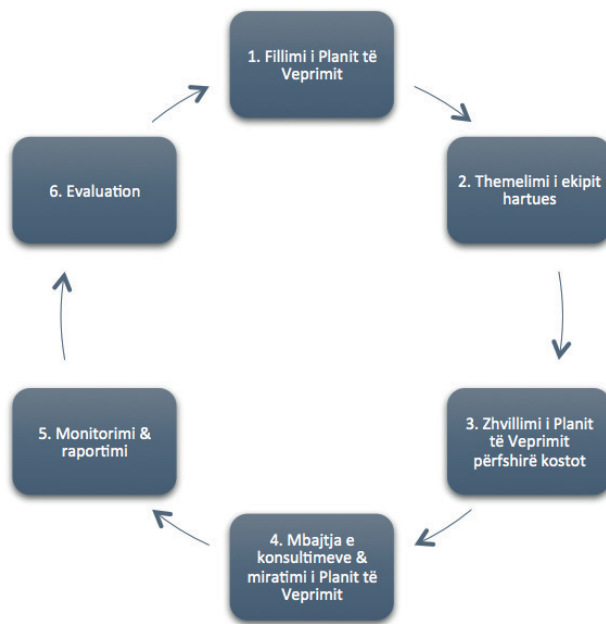
Procesi i M&V është integruar në PKV dhe ka të bëjë me dy hapat e fundit të procesit të planifikimit strategjik në nivel komunal (figura 1). Plani i M&V përcakton sistemin e monitorimit dhe raportimit në vend dhe ndërlidhet me protokollet ekzistuese dhe metodologjitë e mbledhjes së të dhënave të nevojshme për të matur dhe vlerësuar rezultatet e zbatimit të Planit Komunal të Veprimit.

Në periudhën mes muajve dhjetor 2018 dhe korrik 2019, komunat janë trajnuar⁷ dhe iu është ofruar mbështetje në punë në elaborimin e PKV si dhe për t'i kuptuar më mirë elementet e M&V. Si rrjedhojë e mbështetjes në planifikim, të gjitha komunat kanë filluar procesin e hartimit të PKV-së me një element të M&V të integruar.

6 Manuali për Planifikimin, Hartimin dhe Monitorimin e Dokumenteve Strategjike dhe Planet e tyre të Veprimit, Qeveria e Kosovës, janar 2019.

7 Trajnimet mbi planifikimin strategjik të shërbimeve sociale në nivel komunal janë mbajtur nga konsulentët lokalë Besim Hoxha, Astrit Muhaxhir.

Figura 1. Hapat kyç në planifikimin strategjik



Shënim. Ky grafik është modeluar nga autorët pas Manualit për planifikimin, zhvillimin dhe monitorimin të dokumenteve strategjike dhe planeve të tyre të veprimit (Janar 2019) dhe është përshtatur për planifikimin komunal të veprimit për shërbime sociale.

Rekomandimet për politika dhe rrjedhojat

Bazuar në intervistat me akterë në nivelin qendror, lokal dhe të OJQ-ve, ekipi i projektit jep rekomandimet në vijim lidhur me avancimin e M&V të shërbimeve sociale në Kosovë:

Rekomandime të përzgjedhura për MPMS:

- Të ofrojë një përkufizim të qartë të vlerësimit në aktet ligjore që kanë të bëjnë me M&V e shërbimeve sociale. Të përkufizojë më mirë rolin e NMISHSF-së si njësi e vetme përgjegjëse për monitorimin e shërbimeve sociale.
- Të përmirësojë formularët e mbledhjes së të dhënave për të reflektuar më mirë nevojat e sistemit, t'i përditësojë formularët rregullisht dhe të sigurojë ndarje të të dhënave.
- Të përmirësojë sistemin ekzistues SIS, ta integrojë monitorimin e elementit të shërbimeve sociale në SIS, ta bëjë sistemin të qashtëm për stafin në nivele të ndryshme.
- Ta harmonizojë sistemin e M&V në shërbime sociale me sistemet tjera të M&V që funksionojnë në vend për të gjetur sinergji dhe për të shmangur përsëritjen e e informatave (p.sh. të dhënat e ministrisë së Arsimit, Shkencës dhe Teknologjisë, Ministrisë së Punëve të Brendshme, databazat e regjistrimit civil, etj.).

Fjalët kyçe: masat për avancimin e sistemeve M&V duhet të merren në nivelet kombëtare dhe lokale, si dhe në nivel të ofruesve individual të shërbimeve.

- T'iu ofrojë qasje në sistemin SIS të gjithë ofruesve të certifikuar të shërbimeve sociale për ta përmirësuar mbledhjen e të dhënave. Qasja në të dhëna personale duhet të rregullohet nga MPMS përmes një udhëzimi administrativ, i pasuar nga modifikime të databazës për të siguruar përputhje.

Rekomandime të përzgjedhura për Komunitet:

- Të nxisin një kulturë vetë-vlerësimi të ofruesve të shërbimeve, të hartojnë dhe institucionalizojnë formularë dhe procedura vetë-vlerësimi.
- T'i përshtatin rregulloret komunale për ta përhapur procesin e angazhimit të QPS-ve në planifikimin e buxhetit komunal për DKShMS. Për të krijuar praktika të njëtrajtshme nëpër të gjitha komunitet e Kosovës, ne rekomandojmë që DKShMS të bashkëpunojnë me Asociacionin e Komuniteteve të Kosovës - Kolegjiumi për Shëndetësi dhe Mirëqenie Sociale.
- T'i inkurajojnë të gjithë ofruesit e shërbimeve të kenë një MM me QPS-të në komunitet ku ata veprojnë.
- Të planifikojnë programe për praktikë për studentët e sociologjisë, psikologjisë dhe juridikut, për t'i përkrahur QPS-të në detyrat e tyre të përditshme. Kjo duhet të bëhet me qëllim të krijimit të hapësirës për stafin e lartë të QPS-ve që të angazhohet në planifikimin dhe përmirësimin e monitorimit dhe vlerësimit të sistemit të shërbimeve sociale.

Rekomandime të përzgjedhura për ofruesit e shërbimeve sociale, publik dhe privat:

- Të përmirësojnë mbledhjen e të dhënave të shërbimeve sociale për planifikim të brendshëm dhe të jashtëm.
- Ta përvetësojnë një kulturë vetë-vlerësimi, të hartojnë dhe të institucionalizojnë formularë dhe procedura vetë-vlerësimi.
- Të sigurojnë kalim nga mbledhja e të dhënave në letër në mbledhje të të dhënave përmes kompjuterit.

Referencat

Kushtetuta e Republikës së Kosovës (2008). E disponueshme në <http://www.kushtetutakosoves.info/repository/docs/Constitution.of.the.Republic.of.Kosovo.pdf> e qasur më 3 shtator 2019.

Qendra Evropiane për Politika dhe Hulimtim të Mirëqenies Sociale dhe Save the Children International në Kosovë (2019) *Monitoring and Evaluation of Social Services in Kosovo: Challenges, Limitations and Recommendations to set up a Comprehensive Evidence-Based System*. Vienë dhe Prishtinë, Qendra Evropiane dhe Save the Children International.

Qendra Evropiane për Politika dhe Hulimtim të Mirëqenies Sociale dhe Save the Children International në Kosovë (2019) *Monitoring and evaluation of social service in Kosovo municipalities*. Vienë dhe Prishtinë, Qendra Evropiane dhe Save the Children International.

Qendra Evropiane për Politika dhe Hulimtim të Mirëqenies Sociale dhe Save the Children International në Kosovë (2019) *Short guide on developing municipal action plans for social services*. Vienë dhe Prishtinë, Qendra Evropiane dhe Save the Children International.

Qeveria e Kosovës (2008) *Law on Local Self Government*. E disponueshme në http://www.assembly-kosova.org/common/docs/ligjet/2008_03-L040_en.pdf i qasur më 3 shtator 2019.

Qeveria e Kosovës (2019) *Law no. 03/L-049 on Local Governance Finance*, Prishtinë: Qeveria e Kosovës.

Qeveria e Kosovës (2019). *Manual for planning, developing and monitoring strategic documents and their action plans*, Prishtinë: Qeveria e Kosovës.

MPMS,(2005).*Law on Social and Family Services*,i disponueshëm në http://www.gazetazyrtare.com/e-gov/index.php?option=com_content&task=view&id=69&Itemid=28&lang=en i qasur më 3 shtator 2019.

MPMS, (2013). *Administrative instruction no. 17/2013 on licensing of the legal entity/ organization that provide social and family services*. Prishtinë: Qeveria e Kosovës.

MPMS, (2013). *Law no. 02/L-17 on Social and Family Services*, Prishtinë: Qeveria e Kosovës.

MPMS, (2014). *Regulation on functioning of the Social and Family Services Monitoring and Inspection Unit*, Prishtinë: Qeveria e Kosovës.

MPMS, (2017). *Regulation no. 04/2017 on criteria, standards and procedures on public funding of NGOs*, Prishtinë: Qeveria e Kosovës.

Lista e akronimeve

QPS	Qendër për Punë Sociale
DPSF	Departmenti për Politika Sociale dhe Familje
QEPHMS	Qendra Evropiane për Politika dhe Huluntim të Mirëqenies Sociale
M&E	Monitorimi dhe Vlerësimi
PKV	Plani Komunal i Veprimit
DKShMS	Drejtoria Komunal për Shëndetësi dhe Mirëqenie Sociale
MPMS	Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale
MM	Memorandum Mirëkuptimi
OJQ	Organizatë Jo-Qeveritare
NMIShSF	Njësia e Monitorimit dhe Inspektimit të Shërbimeve Sociale dhe Familjare
SISS	Sistemi Informatik i Shërbimeve Sociale



financuar nga



4 European Union
Kosovo

Bashkëfinancuar nga:



Implementuar nga:

