



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

STRATEGJIA E ZYRËS PËR MARRËDHËNIE ME PUBLIKUN DHE MEDIAT

2016-2018

Prishtinë,

18 Dhjetor, 2015

BAZA E STRATEGJISË - SFOND I PËRGJITHSHËM

Strategjia e Zyrës për Marrëdhënie me Publikun dhe Mediat 2016 – 2018 (më tutje Strategjia 2016 - 2018) bazohet në misionin kushtetues dhe ligjor të Institucionit të Avokatit të Popullit (IAP) për mbrojtjen dhe promovimin e të drejtave të njeriut, duke e konsideruar komunikimin dhe informimin e publikut të gjerë, si një nga format e transparencës dhe llogaridhënies përpara qytetarëve, si dhe kontribut të drejtpërdrejtë në promovimin e të drejtave dhe lirive të njeriut.

Miratimi i pakos së ligjeve për te drejtat e njeriut: *Ligjit për mbrojtje nga diskriminimi, Ligjit për Avokatin e Popullit* dhe *Ligjit për Barazi Gjinore*, në korrik të vitit 2015, ashtu siç edhe zgjedhja e Avokatit të ri të Popullit, kanë imponuar rishikimin e Strategjisë për Marrëdhënie me Publikun dhe Mediat të IAP-së, në mënyrë që ajo të jetë kompatible me ndryshimet e bëra.

Në funksion të përmbushjes së misionit të Institucionit të Avokatit të Popullit (IAP) dhe përgjegjësi të drejtpërdrejta ligjore, për të mbrojtur dhe promovuar të drejtat dhe liritë e njeriut dhe për t'i bërë ato të njohura përmes ngritjes së vetëdijesimit, “ [...] *posaçërisht përmes informimit dhe edukimit edhe me anë të mediave* “(*Neni 18, paragrafi 1.4, i Ligjit nr. 05 /L-19 për Avokatin e Popullit*), Strategjia 2016 - 2018, është dokument bazë për planifikime vjetore të punës së Zyrës për Marrëdhënie me Publikun dhe Mediat dhe dokument mbështetës në planifikimin e përgjithshëm të aktiviteteve të komunikimit të IAP-së, si tërësi.

Dokumenti është ndërtuar duke u bazuar në:

- ✚ *nevojën dhe kërkesat e parashtruara ligjore;*
- ✚ *nevojën e vazhdueshme për të bërë të njohura të drejtat e njeriut;*
- ✚ *nevojën për të bërë të njohur mekanizmat e mbrojtjes së të drejtave të njeriut dhe procedurat ligjore për t'i mbrojtur ato;*
- ✚ *domosdoshmërinë për të bërë të ditur mandatin dhe kompetencat e Avokatit të Popullit*
- ✚ *domosdoshmërinë e edukimit përmes ngritjes së vetëdijes sa i përket respektimit të të drejtave të njeriut dhe rolin e Avokatit të Popullit në këtë aspekt;*
- ✚ *dinamikën e punës dhe aktiviteteve të IAP-së, si dhe në transformimet dhe zhvillime, lidhur me të drejtat dhe liritë e njeriut në nivel vendi.*

QËLLIMI I STRATEGJISË

Kjo Strategji është dokument i të vepruarit përgjatë tri viteve të ardhshme, i hapur për plotësime dhe korrigjime eventuale edhe brenda kësaj periudhe, në varësi të proceseve, në të cilat angazhimi i Avokatit të Popullit do të jetë i pashmangshëm.

Strategjia ka për qëllim t'u shërbejë nevojave e situatave përgjatë tri viteve në vazhdim, veçmas në ndërtimin e shtyllave bazike të promovimit, duke ndërtuar në këtë mënyrë profilin publik të institucionit të vetëm kombëtar për të drejtat e njeriut, kompatibil me bazën kushtetuese dhe ligjore dhe po ashtu në pajtim të plotë me vizionin e Avokatit të Popullit, dhe si përgjigje nevojës së kultivimit të kulturës së përgjithshme të respektimit të të drejtave të njeriut.

Parimet bazë të Strategjisë për Marrëdhënie me Publikun dhe Mediat kanë në thelb:

- ✚ *Ligjshmërinë dhe paanshmërinë*
- ✚ *Transparencën dhe llogaridhënien*
- ✚ *Jo-diskriminimin dhe barazinë*
- ✚ *Gjithë përfshirjen dhe bashkëpunimin*

GRUPET E FOKUSUARA PËR BASHKËPUNIM:

- ✚ *Qytetarët*
- ✚ *Mediat*
- ✚ *Shoqëria civile*
- ✚ *Autoritetet qendrore dhe lokale*
- ✚ *Organizatata ndërkombëtare*
- ✚ *Personeli i IAP-së*

OBJEKTIVAT

Objektivat paraqesin synimet kundrejt publikut të gjerë në përgjithësi dhe grupeve të targetuara po ashtu. Duke pasur synim afërsinë me qytetarin dhe duke i konsideruar edhe mediat si një nga mundësitë kyçe të komunikimit publik, kjo strategji përfshin **5 objektiva** substancial:

- ✚ **1. Vetëdijesimi dhe edukimi lidhur me të drejtat dhe liritë e njeriut – Roli i IAP-së**
- ✚ **2. Sfidimi publik i diskriminimit**
- ✚ **3. Rritja e transparencës dhe llogaridhënies**
- ✚ **4. Rrjetëzimi i aktiviteteve të IAP-së përmes komunikimit në nivel vendi**
- ✚ **5. Fuqizimi i bashkëpunimit me mediat dhe shoqërinë civile**

Rezultatet e pritshme të realizimit të këtyre objektivave, janë dhënë në kondita të përgjithshme, ashtu siç edhe natyra e aktiviteteve, pa detajet dhe mënyrën e realizimit (të cilat specifikohen në planet vjetore apo projekte tjera të veçanta).

Matja dhe vlerësimi i arritjes së objektivave të synuara bëhet përmes indikatorëve matës (*kualitativ dhe kuantitativ*), të projekteve dhe aktiviteteve në funksion të përmbushjes së mandatit dhe kompetencave e përgjegjësive. Këta indikatorë janë dhënë në këtë strategji, po ashtu (shih te **INDIKATORËT E REALIZIMIT TË OBJEKTIVAVE**).

Në faza të mëvonshme, strategjisë mund t'i bashkohen si anekse pyetësorët e hulumtimeve apo formularët zyrtarë, që do të shërbejnë për matjen e kualitetit apo kuantitetit të realizimit të aktiviteteve, në kuadër të objektivave dhe në pajtim me indikatorët e paracaktuar.

Në Strategjinë për Marrëdhënie me Publikun dhe Mediat nuk përfshihen aktivitetet specifike në mbështetje të aktiviteteve të veçanta të departamenteve apo zyrave në kuadër të IAP-së, por ato përfshihen në planifikimet vjetore dhe mbështeten nga Zyra për Marrëdhënie me Publikun dhe Mediat.

OBJEKTIVI I:

VETËDIJESIMI DHE EDUKIMI LIDHUR ME TË DREJTAT DHE LIRITË E NJERIUT – ROLI I IAP-së

Aktivitetet:

- *Informimi mbi të drejtat dhe liritë e njeriut, të garantuara me Kushtetutë dhe me Marrëveshjet dhe Instrumentet ndërkombëtare, të zbatueshme drejtpërdrejtë në Kosovë;*
- *Informimi për të drejta specifike, i përshatur në varësi nga audienca që targetohet;*
- *Seminare informuese për zyrtarët e autoriteteve publike në Kosovë;*
- *Seminare/trajnime për gazetarët në fushën e të drejtave dhe lirive të njeriut;*
- *Trajnime për stafin e IAP-së lidhur me marrëdhëniet me publikun dhe promovimin e të drejtave dhe lirive të njeriut në punën e përditshme;*
- *Realizimi i kampanjave promovuese për vetëdijesimin dhe edukimin lidhur me të drejtat dhe liritë e njeriut, si dhe rolin e IAP-së, përmes kompanive të specializuara që ofrojnë shërbime të kësaj natyre (**angazhimi i kompanive/studiove mediale, të specializuara për dizajnimin dhe realizimin e kampanjave promovuese, shihet si i pashmangshëm dhe i domosdoshëm**).*

Rezultatet e pritura

- *Numër më i madh i njerëzve do të jenë të informuar mbi të drejtat dhe liritë e garantuara, si koncepte të përgjithshme;*
- *Grupe të targetuara si të predispozuara t'u shkelen të drejtat e tyre, të kenë më shumë informacion mbi garancitë kushtetuese dhe ligjore për t'i gëzuar ato të drejta;*
- *Grupet e targetuara njihen me anën praktike të ushtrimit të këtyre të drejtave;*

- *Zyrtarë të institucioneve publike edukohen lidhur me të drejtat e garantuara kushtetuese dhe ligjore dhe detyrimin për t'i respektuar ato;*
- *Ndikohet drejtpërdrejtë në edukimin e mediave / gazetarëve në fushën e të drejtave dhe lirive të njeriut;*
- *Stafi i IAP-së edukohet lidhur me qasjen kundrejt publikut dhe promovimit të vazhdueshëm të të drejtave dhe lirive të garantuara në vend, si dhe normativës ligjore dhe kanaleve institucionale për të respektuar dhe mbrojtur ato.*
- *Sensibilizimi i përgjithshëm për respektimin dhe mbrojtjen e të drejtave dhe lirive të njeriut*

OBJEKTIVI II:

SFIDIMI PUBLIK I DISKRIMINIMIT

Aktivitetet:

- *Promovimi i Ligjit për mbrojtje nga diskriminimi dhe Ligjit për barazi gjinore dhe së këndejmi roli dhe mandati i Avokatit të Popullit;*
- *Plasimi medial i rasteve që kërkojnë presion publik;*
- *Inkurajimi përmes plasimit të rasteve të zgjidhura pozitivisht;*
- *Aktivizimi në raste dhe fushata anti-diskriminuese;*

Rezultatet e pritura

- *Më shumë njerëz do të informohen dhe do të dinë për bazën ligjore kundër diskriminimit dhe rolin e Avokatit të Popullit;*
- *Më shumë raste të zgjidhura pozitivisht;*
- *Vlerësimi i kontributit të IAP-së, si palë në angazhimin për mbrojtje nga diskriminimi dhe si pjesë e aktiviteteve dhe organizimeve të ndryshme;*
- *Më shumë njerëz do të dinë mbi rolin dhe kompetencat e Avokatit të Popullit në fushën mbrojtjes nga diskriminimi.*

OBJEKTIVI III

RRITJA E TRANSPARENCËS DHE E LLOGARIDHËNIES

Aktivitetet:

- *Qasja proaktive me mediat / Organizimi i mbulimit medial të aktiviteteve;*
- *Informimi i vazhdueshëm mbi punën dhe aktivitetet, në ueb faqen zyrtare, në faqen dhe profilin zyrtar në Facebook dhe përmes mediave, të cilat kontaktohen edhe drejtpërdrejtë, përmes postës elektronike;*

- *Hartimi dhe shpërndarja e publikimeve, informacioneve relevante të IAP-së dhe materialeve promovuese në formë fizike dhe forma të tjera multi mediale, për publikun/institucionet / autoritetet publike/ shoqërinë civile/ mediat.*
- *Menaxhimi i kërkesave të mediave për deklarime, prononcime, intervista apo pjesëmarrje në emisione dhe debate televizive;*
- *Tryeza diskutimi për tema specifike dhe relevante me zhvillimet, të gjeturat dhe të dhënat që ka IAP;*
- *Projektimi dhe pjesëmarrja në realizmin e emisioneve në format cikli, me tema specifike, në mediat audio-vizuele;*
- *Inicimi i e temave të rëndësishme për debat publik nga fusha e të drejtave të njeriut, transparencës dhe llogaridhënies .*

Rezultatet e pritura

- *Informim në vazhdimësi i mediave, e përmes tyre edhe i audiencës së gjerë;*
- *Mbulimi medial nga sa më shumë media audio-vizuele, të shkruara dhe elektronike;*
- *Niveli qendror dhe lokal i institucioneve / autoriteteve publike/shoqërisë civile/ mediave të marrë informacion drejtpërdrejtë nga publikimet dhe informacionet e Avokatit të Popullit, mbi të dhëna dhe praktika që lidhen me IAP-në;*
- *Mediat / gazetarët të marrin përgjigje sa më shpejt të jetë e mundur, prej momentit të pranimit të pyetjeve / kërkesave për informacion;*
- *Intensifikimi i marrëdhënieve dhe bashkëpunimit me mediat në funksion të promovimit dhe mbrojtjes së të drejtave dhe lirive të njeriut, transparencës dhe llogaridhënies;*
- *Depërtimi i informacionit, e së këndejmi edhe edukimi, lidhur me të drejtat dhe liritë e njeriut, përmes mediave, tek një audiencë më e gjerë dhe më diverse, në kuptimin e kategorive të ndryshme sociale dhe ekonomike;*
- *Hapja për diskutim e temave që kërkojnë debat publik, në funksion të ngritjes së vetëdijes dhe mbrojtjes së të drejtave dhe lirive të njeriut, transparencës dhe llogaridhënies.*

OBJEKTIVI IV

RRJETËZIMI I AKTIVITETEVE TË IAP-SË PËRMES KOMUNIKIMIT INSTITUCIONAL NË NIVEL VENDI

Aktivitetet:

- *Organizimi i takimeve dhe kontakti i vazhdueshëm në nivel qendror dhe lokal, me theks të veçantë me autoritetet relevante, lidhur me promovimin dhe mbrojtjen e të drejtave të njeriut dhe mirëqeverisjen;*

- *Shpërndarja e publikimeve të IAP-së në institucionet e nivelit qendror dhe lokal dhe tek qytetarët, përmes organizimeve nga vetë IAP.*
- *Ofrimi i informacioneve specifike që prekin nivelin qendror dhe nivelin lokal, për të ndikuar në promovimin dhe mbrojtjen e të drejtave të njeriut dhe mirëqeverisjen;*
- *Kontakte dhe bashkëpunim i ngushtë me zyrat për komunikim në nivelin qendror dhe lokal institucional, në funksion të promovimit të mirëqeverisjes, transparencës dhe llogaridhënies;*
- *Kontakte dhe bashkëpunim i ngushtë me njësitë për të drejta njeriut në nivelin qendror dhe lokal institucional, në funksion të promovimit të mirëqeverisjes, transparencës dhe llogaridhënies;*

Rezultatet e pritura

- *Bashkëpunim në rritje me autoritetet qendrore dhe lokale dhe informimi i tyre me informata përkatëse;*
- *Shtim i njohurive të zyrtarëve të nivelit qendror dhe lokal lidhur me mandatin, përgjegjësitë dhe rolin e IAP-së si institucioni i pavarur vendor, për mbrojtjen dhe promovimin e të drejtave dhe lirive të njeriut, që derivon nga Kushtetuta e Republikës së Kosovës;*
- *Shtim i njohurive njohurive të zyrtarëve të nivelit qendror dhe lokal lidhur me të drejtat dhe liritë e njeriut dhe mënyrat e bashkëpunimit dhe avokimit në këtë aspekt;*
- *Komunikim pa barriera dhe bashkëpunim institucional, në funksion të ofrimit të shërbimeve më të mira për qytetarët, pa diskriminim dhe me profesionalizëm.*

OBJEKTIVI V

FUQIZIMI I BASHKËPUNIMIT ME MEDIAT DHE SHOQËRINË CIVILE

Aktivitetet:

- *Tryeza diskutimi për intensifikimin dhe avancimin e marrëdhënieve me mediat;*
- *Takime periodike të organizuara me OJQ-të në funksion të identifikimit të projekteve për promovimin e të drejtave dhe lirive të njeriut*
- *Iniciativë e prezencës mediale të IAP-së, me theks të veçantë në mediat lokale*
- *Hartimi dhe shpërndarja e materialeve promovuese, mediave dhe OJQ-ve lidhur me punën dhe aktivitetet e IAP-së*
- *Inicimi dhe po ashtu përgjigja pozitive për prezantimin medial të IAP-së*
- *Prezantimi i IAP-së në konferenca/ seminare/trajnime/punëtori të organizuara nga shoqëria civile apo mediat*

Rezultatet e pritura

- *Më shumë njohuri nga OJQ-të dhe mediat për të drejtat dhe liritë e njeriut, si dhe rolin, mandatin, kompetencat dhe përgjegjësitë e IAP-së*
- *Mediat dhe Shoqëria civile t'i referohen si burim informacioni materialeve të hartuara dhe të publikuara nga IAP*
- *Kultura e respektimit të të drejtave të njeriut të pasqyrohet në punën dhe aktivitetet e mediave dhe shoqërisë civile*
- *Shoqëri civile e sensibilizuar, ashtu siç edhe media, sa i përket të dhënave që përpunon dhe publikon IAP*
- *Publiku, në varësi nga lokacioni/regjioni, të marrë këshillën/informatën nga IAP, edhe përmes emisioneve të drejtpërdrejta apo të regjistruara në media.*

INDIKATORËT E REALIZIMIT TË OBJEKTIVAVE

Indikatorët kuantitativ

Duke pasur parasysh qëllimin, parimet dhe objektivat e Strategjisë, matja e realizimit të objektivave do të bëhet përmes indikatorëve matës:

- *Numrit të informatave të plasura për publikun, përmes mediave, ueb faqes , faqes në fb*
- *Numrit të publikimeve dhe sasisë së shpërndarë*
- *Numrit të aktiviteteve të zhvilluara, të hapura për mediat dhe të plasura për publikun*
- *Numrit të prononcimeve, intervistave apo pjesëmarrjes në emisione (jo afishimeve)*

Indikatorët kualitativ të realizimit të misionit dhe rolit të IAP-së

Realizimi i hulumtimeve në terren dhe analizimi i të dhënave të tyre, do të shërbente për të matur edhe kualitetin e punës dhe përgjegjësiqe që ka IAP. Institucioni i Avokatit të Popullit nuk ka bërë ndonjëherë analizë kualitative lidhur me atë se sa qytetarë kanë njohuri lidhur me misionin dhe përgjegjësitë që ka dhe se si vlerësohet puna dhe aktivitetet, prandaj **konsiderohet e pashmangshme që, në periudha të paracaktuara, brenda periudhës kohore që mbulon kjo Strategji 2016-2018, të realizohen hulumtime mbi punën, aktivitetet dhe rolin e IAP-së në funksion të përmbushjes së misionit dhe mandatit Kushtetues dhe ligjor që ka, e që targetojnë audiencia të veçanta (qytetarët (palë apo të rastit)/zyrtarët e institucioneve/mediat-gazetarët/shoqërinë civile.**

Së këndejmi, do të konsiderohen si indikatorë kualitativ:

- *Rezultatet e hulumtimeve periodike me qytetarët, mbi bazën e pyetësorëve specifik, në harmoni me objektivat e synuara;*
- *Rezultatet e hulumtimeve me zyrtarët e institucioneve / autoriteteve publike;*
- *Rezultatet e hulumtimeve me gazetarët / mediat, në pajtim me objektivat e synuara;*
- *Rezultatet e hulumtimeve me shoqërinë civile lidhur me specifika në objektivat e synuara*

Angazhimi i kompanive të specializuara për hulumtime kualitative, shihet si i pashmangshëm dhe i domosdoshëm.

KOMPONENTAT E PËRGJITHSHME PËRVIJUESE TË STRATEGJISË

Komponentat e përgjithshme, të cilat përvijojnë parimet dhe objektivat e Strategjisë 2016 -2018, janë:

✚ Mesazhet kyçe, në varësi të kontekstit e shtrirjes së aktiviteteve

- Në varësi të aktivitetit ndërtohen mesazhet që bazohen në misionin dhe në parimet kryesore të punës së IAP-së. Mesazhet marrin formën e pranueshme dhe më të përshtatshme, në varësi të grupeve të targetuara.
- Në kontekst të shënimit të ditëve ndërkombëtare, mesazhet përcjellin frymën globale të motiveve ose të thirrjeve

✚ Ndërtimi dhe forcimi i qasjes proaktive në komunikim

- Rritja e numrit të informatave të plasura për publikun përmes web faqes, masmediave & mediave të shkruara, si dhe rrjeteve sociale
- Informatat që plasohen duhet të mbulojnë substancialisht punën e IAP-së dhe aktivitetet, po ashtu.
- Departamentet dhe zyrat i ofrojnë informacion të vazhdueshëm Zyrës për Marrëdhënie me Publikun dhe mediat mbi punën, aktivitetet në përgatitje dhe të realizuara, që i njëjti të përcillet më tutje përmes kanaleve të ndryshme të komunikimit.
- Ueb faqja pasqyron punën dhe aktivitetet e IAP-së dhe aktivitetet e rëndësishme në fushën e të drejtave të njeriut. Rrjetet sociale shfrytëzohen për të maksimizuar shpërndarjen dhe arritjen e grupeve të targetuara. Shfrytëzohen maksimalisht kanale komunikimi multimediale në funksion të përmbushjes së misionit dhe mandatit ligjore e Kushtetues.

✚ Komunikimi me palët e targetuara për bashkëpunim

- Mbjajta e kontakteve të vazhdueshme me qytetarët / mediat / OJQ-të /institucionet dhe konsultat e herë pas hershme mbi çështje të interesit të përgjithshëm.

- Informimi i vazhdueshëm i publikut të gjerë, për punën dhe aktivitetet e IAP-së, përmes web faqes, mass mediave dhe rrjeteve sociale.
- Organizimi i aktiviteteve jo vetëm në Prishtinë ku ndodhet Zyra qendrore, por edhe ne qendrat ku ndodhen zyrat regjionale.
- Gjithë përfshirja në plasim të informacioneve dhe komunikim proaktiv me të gjitha grupet e fokusuara për bashkëpunim.

Promovimi

- Kampanjë promovuese gjithëpërfshirëse.
- Shtrirja e kampanjës promovuese mbulon në shtrirje horizontale dhe vertikale dhe grupet e targetuara.
- Lloj-llojshmëria e produkteve promovuese, në varësi të grupeve të targetuara.

SFIDAT DHE RISKU

Sfidë e vazhdueshme në realizmin e objektivave konsiderohen zhvillimet socio ekonomike në vend dhe hapësira e veprimit, në varësi të këtyre zhvillimeve. Spektri divers me komunitete që kanë nevoja dhe kë nevoja dhe kërkesa më specifike, mund të mbeten dytësore, në varësi të këtyre zhvillimeve.

Ana financiare dhe procedurale në këtë aspekt, mbetet rrezik i përhershëm për realizmin e projekteve të kushtueshme promovuese.

Mungesa e stafit të mjaftueshëm, mund të sjell vështirësi në realizimin e synimeve dhe objektivave.

Mungesa e përgjigjes pozitive e grupeve të targetuara në aktivitetet e organizuara nga IAP, po ashtu është çështje që duhet të konsiderohet si e mundshme dhe nëse ndodh, paraqet risk pa alternativë zëvendësuese.

E aprovuar më 18 dhjetor 2015, Prishtinë

Avokat i Popullit

Hilmi Jashari