



REPUBLIKA E KOSOVËS / REPUBLIKA KOSOVA  
REPUBLIC OF KOSOVO

QEVERIA E KOSOVËS / VLADA KOSOVA /  
GOVERNMENT OF KOSOVA

Ministria e Punëve të Brendshme  
Ministarstvo Unutrašnjih Poslova  
Ministry of Internal Affairs

DEPARTAMENTI I INSPEKTIMEVE



Inspektorati Policor i Kosovës  
Policijski Inspektorat Kosova  
Police Inspectorate of Kosovo

---

*Raport i Inspektimit 02/2014*

# INSPEKTIMI I MENAXHIMIT TË THIRRJEVE NË POLICINË E KOSOVËS



**2014**

## SHKURTESAT

MPB	Ministria e Punëve të Brendshme
IPK	Inspektorati Policor i Kosovës
PK	Policia e Kosovës
AME	Agjencioni për Menaxhimin e Emergjencave
QK	Qendra Komunikuese (stacione policore)
QOKK	Qendra Operative Komunikuese Koordinuese
QOKKR	Qendra Operative Komunikuese Koordinuese Regjionale
DPP	Drejtoria e Përgjithshme e Policisë
AKSP	Akademia e Kosovës për Siguri Publike
PSO	Procedurat Standarde të Operimit
DRP	Drejtoria Rajonale Policore
RSD	Raporti i Situatës Ditore

# P Ë R M B A J T J A

## **1. PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE**

## **2. HYRJE**

## **3. TË GJETURAT**

### **3.1 Organizimi dhe funksionimi i QOKK dhe QOKR**

### **3.2 Vlerësimi i bazës ligjore sa i përket Qendrës Komunikuese dhe Koordinuese si dhe Qendrave Operative Komunikuese Rajonale**

### **3.3 Identifikimi dhe vlerësimi i sistemit teknologjik dhe funksional sa i përket ndarjes së burimeve**

### **3.4 Vlerësimi i akomodimit, mjeteve të punës si dhe njohurive të personave përgjegjës për të siguruar efikasitet dhe efektivitet në kryerje të detyrave**

## **4. PËRFUNDIMET DHE REKOMANDIMET**

### **4.1 Përfundimet**

### **4.2 Rekomandimet**

## 1. PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE

1.1 Në bazë të Ligjit të Inspektoratit Policor të Kosovës Nr. 03/L-231, neni 24 pika 1, 2 dhe Planin Vjetor të Inspektiveve 2014, me autorizimin e Kryeshefit Ekzekutiv, Departamenti i Inspektiveve ka bërë një Inspektim të Rregullt me temën “Inspektimi i Menaxhimit të Thirrjeve në Policinë e Kosovës ” dhe i cili ka përfshi: Qendrën Operative Komunikuese Koordinuese, Qendrat Operative Komunikuese Rajonale, dhe Zyrat e Dispeçerëve të Stacioneve Policore.

1.2 Inspektimit në këtë fushë i ka parapri faza hulumtuese e cila ka filluar me datë 20.02.2014, si dhe hartimi i programit inspektues përfshirë edhe përzgjedhjen e metodologjisë së punës. Programi i punës inspektuese ka paraparë fillimin e aktivitetit inspektues në teren prej datës 28 mars deri më 24 prill 2014, ku periudha e vlerësuar në këtë raport përfshin periudhën kohore nga data 01.01.2013 deri më 31.12.2013, me ç ‘rast janë verifikuar të dhënat si dhe gjendja aktuale e QOKK, QOKKR-ve dhe QK-ve në stacione policore.

1.3 Inspektimi i strukturave dhe funksioneve të Policisë së Kosovës bëhet për të siguruar llogaridhënie, efikasitet dhe efektivitet në implementimin e ligjeve të aplikueshme, akteve nënligjore dhe procedurave tjera standarde të veprimit në fuqi. Ky raport i inspektimit përfshinë të gjeturat dhe rekomandimet e dhëna për përmirësimin e gjendjes së gjetur.

1.4 Të gjeturat tregojnë se në PK-së, veprojnë qendrat operative të komunikimit në të cilat ekzistojnë linjat e komunikimit 192 për operatorin VALA, 922 operatori IPKO<sup>1</sup> dhe 092 për linjat fikse, ku qytetarët mund të lajmërohen pa shpenzime, përmes të cilave linjave janë realizuar shërbimet e qytetarëve dhe kryer punët policore. Përkundër kësaj sistemi teknologjik i thirrjeve policore nuk ka ndarje burimore në thirrje policore emergjente dhe jo emergjente, si dhe mungon Sistemi i Pozicionimit Global (GPS). Po ashtu qendrat operative komunikuese nuk disponojnë ndonjë dokument i cili e rregullon në veçanti çështjen e dispeçerit, deri sa edhe PSO-të ekzistuese nuk janë të standardizuara nëpër qendrat komunikuese të të gjitha drejtorive rajonale.

1.5 Përveç QOKK, e cila posedon kushte të mira pune, disa nga qendrat operative komunikuese përballen me hapësira të pamjaftueshme apo të papërshtatshme për natyrën e punës, pajisje pune të vjetruara, si dhe me trajnime të pakta në fushën e dispeçeris. Po ashtu shpërndarja e personelit nuk është realizuar në përputhshmëri me strukturën organizative.

1.6 Lidhur me të gjeturat e paraqitura në këtë raport, IPK me datë 19.08.2014, ka mbajtur edhe takimin përmbyllës me menaxhmentin e PK-së të fushës përkatëse. Në këtë takim janë diskutuar të gjitha detajet e paraqitura në raport ku si konkluzion i këtij takimi ka dalë se të gjithë të pranishmit janë pajtuar me këto të gjetura dhe se nuk ka asnjë pikë e cila do të mundë të kontestohet.

1.7 Me datën 04.09.2014 IPK-ja ka pranuar nga Departamenti i Operacioneve, Planin e veprimit në realizimin e rekomandimeve, në të cilin është konstatuar se disa nga rekomandimet e dhëna në raport janë realizuar, derisa disa të tjera janë në proces të përmbushjes.

---

<sup>1</sup> Nr. 922 nuk funksionon sepse edhe prej operatorit IPKO, thirrja bëhet në 192 edhe pse ky numër propagandohet në PK (ueb faqe të PK-së dhe afishe)

## 2. HYRJE

2.1 Në bazë të Ligjit të Inspektoratit Policor të Kosovës Nr. 03/L-231, neni 24 pika 1, 2 dhe Planin Vjetor të Inspektimeve 2014, me autorizimin e Kryeshefit Ekzekutiv, Departamenti i Inspektimeve ka bërë një Inspektim të Rregullt në: Qendrën Operative Komunikuese Koordinuese, Qendrat Operative Komunikuese Rajonale, Zyrat e Dispeçerëve të Stacioneve Policore. Inspektimi është kryer nga Inspektorët Policorë të Departamentit të Inspektimit dhe është zhvilluar nga data 28.03.2014 deri më 24.04.2014 sipas planit operativ të aprovuar. Fokusi i inspektimit ka përfshi verifikimin e të dhënave për periudhën 01.01.2013 deri më 31.12.2013 dhe gjendja aktuale e QOKKR-ve dhe QK-ve në stacione policore.

2.2 Qëllimi i organizimit të këtij inspektimi ka qenë:

- që të identifikojë një menaxhim të mirëfilltë përmes së cilit do të lehtësohej marrja, ruajtja, analizimi si dhe shfrytëzimi i këtyre të dhënave në drejtim të shërbimit të qytetarëve dhe krijimit të një ambienti të sigurt publik.
- të bëhen rekomandime se si menaxherët e Qendrës Operative Komunikuese Koordinuese do të mund të përmirësonin paraqitjen në menaxhimin e thirrjeve, ruajtjen, analizimin, si dhe shfrytëzimin e këtyre të dhënave në drejtimin e duhur dhe drejt përmirësimit të performancës konform detyrave dhe përgjegjësi.

2.3 Rëndësia e këtij inspektimi është që të siguroj se procedurat standarde të operimit të Qendrës Operative Komunikuese Koordinuese duke përfshirë edhe qendrat rajonale garantojnë një unifikim dhe përmbushje të nevojave për kryerje të efektshme të punës së dispeçerit.

2.4 Objektivi që do të arrij ky inspektim është:

- Vlerësimi i bazës ligjore, sa i përket përmbushjes së nevojave të Qendrës Operative Komunikuese Koordinuese, Qendrave Operative Komunikuese Rajonale, Qendrave Komunikuese të Stacioneve Policore,
- Identifikimi dhe vlerësimi i sistemit teknologjik dhe funksional sa i përket ndarjes së burimeve si dhe shpërndarjes së informatës,
- Vlerësimi i akomodimit, mjeteve të punës si dhe njohurive të personave përgjegjës për të siguruar efikasitet dhe efektivitet në kryerje të detyrave.

2.5 Periudha e mbulimit në këtë fushë të inspektimit përfshinë periudhën prej 01.01.2013 deri më 31.12.2013.

2.5 Si kriter matës Inspektorati Policor i Kosovës ka marrë:

- Ligji i Policisë së Kosovës,
- Strukturën Organizative të PK-së,
- Legjislacioni (Udhëzimet Administrative-Rregulloret) lidhur me QOKK,
- Procedurat Standarde të Operimit të QOKK,
- Procedurat Standarde të Operimit të QOKKR.

2.7 Inspektimi është përqendruar në këto drejtime kryesore:

- Baza ligjore që rregullon fushën e dispeçeris.
- Sistemet teknologjike përmes së cilave operojnë linjat e thirrjeve policore.
- Plotësimi i radio-logjeve nga qendrat komunikuese.
- Raportimi i informacionit përmes Raportit të Situatës Ditore.
- Zyrat –hapësirat ku janë të përqendruara qendrat komunikuese.
- Mjete e punës që ndërlidhen në mënyrë të drejtpërdrejt me fushën e dispeçeris.

2.7 Metodologjia: Ky inspektim është zhvilluar me metodën e marrjes së dokumentacionit relevant në bazë të të cilit punojnë QOKK, raportet nga QOKKR, analizimin dhe vlerësimin e tyre, intervistimin, vëzhgimin-fotografimin dhe kontrollimin fizik të dokumenteve.

**Vëzhgimi-Fotografimi:** janë vëzhguar punët e dispeçerëve gjatë kohës së inspektimit për t’u njoftuar me ngarkesën në detyrë, (numri i zyrtarëve që janë të ngarkuar me detyrën, ndërhyrjet nga zyrtarë tjerë policor në zyrën e dispeçeris për të kryer detyra tjera) si dhe janë fotografuar të gjitha zyrat e dispeçeris për t’u vërtetuar me kushtet e punës, mjetet e punës (broshurat e ndryshme për thirrje, hartat për orientim të zyrtarëve policorë që do t’i përgjigjen rasteve), etj.

**Kontrollimi fizik i dokumenteve:** janë kontrolluar raportet ditore si dhe radio-logu ditore i Qendrave Operative Komunikuese Rajonale dhe radio-logu i stacioneve policore brenda drejtorive rajonale. Për shkak se inspektimi përfshinë periudhën prej një viti dhe duke pasur parasysh se kemi një numër të madh të ngjarjeve atëherë është vendosur që do të kontrollohet radio-logu i secilit regjion dhe një stacioni policor që është i kualifikuar si stacion qendror (më i ngarkuar me punë). Kontrolli ka përfshi ditën e parë të çdo muaji deri në përfundim të vitit (1 janar, 1 shkurt e në vazhdimësi deri më 1 dhjetor 2013).

2.8 Gjatë rrjedhës së inspektimit, Inspektorët Policor kanë intervistuar: në Qendrën Operative Komunikuese Koordinuese katër (4) zyrtarë policorë; në Qendrat Operative Komunikuese Rajonale janë intervistuar 32 zyrtarë policor duke përfshi drejtorët rajonal, komandantët e stacioneve policore, mbikëqyrësit e qendrave operative rajonale dhe dispeçerët të cilët janë përgjegjës për qendrat komunikuese.

### 3. TË GJETURAT

#### 3.1 Organizimi dhe funksionimi i QOKK dhe QOKR

3.1.1 Qendra Operative Komunikuese Koordinuese (QOKK), është qendër që funksion 24 orë në ditë, shtatë ditë në javë, gjatë tërë vitit. QOKK është qendër e grumbullimit, respektivisht shpërndarjes e të gjitha informatave për të tëra incidentet dhe aktivitetet e natyrës policore që zhvillohen në tërë territorin e Republikës së Kosovës.

3.1.2 Qendra Operative Komunikuese Koordinuese gjithashtu mban kontakte, koordinon dhe bashkëpunon edhe me institucionet tjera që janë të përfshira në raste të ndryshme së bashku me PK-në, siç janë: FSK, KFOR, EULEX, Zyra për Siguri e Qeverisë, Qendra e Menaxhimit të Emergjencave, etj. Qendra Operative Komunikuese Koordinuese është një qendër komunikuese koordinuese e të gjitha aktiviteteve dhe punëve operative që kryen PK-ja në terren, duke pranuar dhe shpërndarë informata përmes telefonit, faksit ose postës elektronike.

3.1.3 Përveç qendrës komunikuese që vepron në kuadër të shtyllës operative të PK-së e cila është filtër i të gjitha informacioneve, ekzistojnë edhe Qendrat Operative Komunikuese Koordinuese Rajonale (QOKKR) dhe qendrat komunikuese në nivel stacioni. QOKKR-të janë të vendosura në shtatë regjione të Republikës së Kosovës dhe funksioni i tyre është pranimi i informatave dhe shpërndarja tek stacionet policore dhe QOKK-ja. Në bazë të strukturës organizative të PK-së të vitit 2012, këto qendra janë pjesë e shtyllës operative të secilit regjion. Pavarësisht organizimit të njëjtë të regjioneve në tërë territorin e Kosovës, funksionimi i këtyre qendrave komunikuese sa i përket pranimi të informatave dallon nga një regjion në tjetrin. Disa regjione e kanë të centralizuar thirrjen telefonike nga qytetarët, në disa regjione thirrjet janë të decentralizuara në stacionet përkatëse dhe modeli i tretë është miks.

3.1.4 Detyrë e Qendrës Operative Komunikuese Koordinuese është përmbledhja e informatave dhe përgatitja e Raportit të Situatës Ditore për rastet madhore që raportohen brenda territorit të Republikës së Kosovës. Drejtoritë Rajonale të PK-së, Departamenti i Policisë Kufitare si dhe Divizioni i Komunikacionit Rrugor-Njësia për Kontrollim të Autostradave në kuadër të DPP-së duhet të dërgojnë raportet me statistika në formë të standardizuar kësaj qendre. Kjo qendër bën kontrollimin e të gjitha këtyre raporteve dhe i adreson në Ministrinë e Punëve të Brendshme. Pas përpilimit të Raportit të Situatës Ditore (RSD) ai publikohet në faqen zyrtare të rrjetit të brendshëm (intranet) të PK-së. RSD dërgohet në formë elektronike tek Zyra e Presidentit, Zyra e Kryeparlamentarit, Zyra e Kryeministrit, në Qendrën e Situatave të Republikës së Kosovës dhe EULEX.

3.1.5 Në Qendrën Operative janë të instaluara kamerat me të cilat monitorohet gjendja në disa pika të ndjeshme, si dhe ato përreth objekteve të policisë. Kamerat monitorohen nga QOKK, Drejtoritë Rajonale të Policisë monitorim i cili bëhet gjatë 24 orëve dhe raportohet për çdo parregullsi të mundshme.

3.1.6 QOKKR-të gjatë funksionimit të tyre nuk kanë orar unik dhe në shumicën e rasteve pranuesit e informatave punojnë me ndërime nga 12 orë, mirëpo ka edhe raste që punojnë nga 8 orë. Kjo formë jo unike e përshtatjes së orarit krijon vështirësi në mënyrën e raportimit, analizimit dhe plasimin e raporteve ditore.

3.1.7 Bazuar në strukturën organizative aktuale shpërndarja e personelit në QK-regionale ka mungesa dhe vështirësi, ndërsa gjendja e tanishme është si në tabelën më poshtë (tabela nr. 1).

Tabela nr. 1 Numri i personelit aktual të QOKK-Rajonale							
Personeli sipas gradave	QOKK-Prishtinë	QOKK - Mitrovicë Jug	QOKK - Mitrovicë Veri	QOKK - Pejë	QOKK - Prizren	QOKK - Gjiilan	QOKK - Ferizaj
<b>Toger</b>	1	1	-1	1	2 (+1)	1	1
<b>Rreshter</b>	3 (-1)	2 (-2)	-4	3 (-1)	7 (+3)	3 (-1)	0 (-4)
<b>Polic</b>	17 (+1)	5 (-3)	9 (+1)	9 (+1)	1 (-7)	8	4
<b>Staf Civil</b>	3 (-1)	4	2 (-2)	1	4	4	9 (-1)
<b>Gjithsejtë</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>14</b>

3.1.8 Tabela më lartë tregon numrin e personelit që punon në shtatë qendrat komunikuese regionale. Niveli më i lartë menaxhues në këto qendra është toger dhe ky kriter pothuajse është i përmbushur me përjashtim të rajonit të Mitrovicës Veriore. Nëse analizojmë të dhënat në tabelë vërejmë se regjionet kanë staf të ndryshëm edhe pse të gjitha kanë strukturë të njëjtë. Numrat që janë jashtë kllapave tregojnë personelin aktual që punojnë ndërsa numrat e vendosur me kllapa shpjegojnë mungesën apo tejkalimin e numrit të personelit në secilin regjion. Minus (-1) tregon se ka mungesë të personelit dhe gradës përkatëse, ndërsa, plus (+1) tregon se është tejkalar numri i personelit në gradën përkatëse në bazë të strukturës aktuale të secilit regjion. P.sh. Prishtina ka planifikuar në bazë të strukturës 4 rreshterë por ka mungesë një rreshter (-1), po ashtu ka planifikuar 16 oficer policor dhe aktualisht ka një oficer policor më shumë (+1), si dhe ka planifikuar 4 staf civil dhe aktualisht janë 3, një është mungesë (-1).



### **3.2 Vlerësimi i bazës ligjore sa i përket Qendrës Komunikuese Koordinuese si dhe Qendrave Operative Komunikuese Rajonale**

3.2.1 Informimi, komunikimi dhe koordinimi i veprimeve në rastet e thirrjeve telefonike nga qytetarët dhe incidenteve në mes të niveleve të menaxhimit dhe njësive policore reflektojnë fuqishëm në efikasitetin dhe rezultatin e punës policore. Pranimi, selektimi, kualifikimi dhe distribuimi i informatës është pika më e rëndësishme e punës policore nga e cila varet edhe i tërë sistemi i veprimit policor. Nga momenti i parë i pranimit të informatës vihet në veprim një mekanizëm i tërë reagues, si në aspektin operativ po ashtu edhe në atë teknik, taktik, logjistik dhe atë numerik të zyrtarëve policorë.

3.2.2 Qendra e Komunikimit ka rolin e informimit, koordinimit dhe komandimit të të gjitha aktiviteteve operative policore. Për vlerësimin e informatës, varësisht nga natyra e incidentit parashihet edhe niveli komandues i cili duhet të njoftohet.

3.2.3 Qendra Operative Komunikuese Koordinuese në aspektin ligjor mbështetet në Ligjin e Policisë së Kosovës dhe Procedurat Standarde të Operimit. Kjo qendër për funksionimin e saj ka miratuar dy PSO që e rregullojnë fushën e komunikimit në Policinë e Kosovës: Procedura Standarde e Operimit, gjatë punës së përditshme (ZDPO 02/03/036/2013), Procedurën e menaxhimit të informatave në postën elektronike [info@KosovoPolice.Com](mailto:info@KosovoPolice.Com) (ZDPO/02/03/037/2013) si dhe një Udhëzues veprimi-informimi i eprorëve të lartë të policisë.

3.2.4 Rëndësia e këtyre dispozitave të PSO-ve nuk mund të mbitheksohet por kjo formon një pjesë qendrore në kornizën e tanishme ligjore për punët e qendrës komunikuese, si dhe një mekanizëm i rëndësishëm që siguron se PK-ja u përgjigjet nevojave të të gjitha aktiviteteve lidhur me menaxhimin e thirrjeve. PSO-ja (ZDPO 02/03/036/2013) përcakton sistemin ku qendra komunikuese pranon dhe shpërndan informatat përmes telefonit, faksit dhe postës elektronike.

3.2.5 PSO-ja e cekur më lart, në aspektin e pranimit të telefonatave nga qytetarët i plotëson nevojat për pranimin dhe shpërndarjen e informatës duke dhënë sqarime të duhura për operatorët që pranojnë informatën.

3.2.6 Përveç PSO-ve të cekura të gjitha regjionet gjatë inspektimit që është zhvilluar në to, kanë prezantuar PSO të veçanta dhe të përgatitura nga vet regjionet. Procedurat Standarde të Operimit (PSO) për Qendrat e Komunikimit në DRP, në përgjithësi kanë elemente gjithëpërfshirëse në aspektin e komunikimit, mirëpo këto PSO nuk janë të standardizuara në bazë të strukturës së fundit organizative të PK-së që nënkupton shpërndarjen e burimeve njerëzore dhe koordinimin me DPP.

3.2.7 Të gjitha Qendrat Regjionale të inspektuara kishin PSO të cilat ishin aprovuar gjatë viteve të fundit ose disa që janë rishikuar dhe aprovuar vitin e fundit. Të gjitha QOKKR kishin kopje dhe qasje në PSO por në zyre përbrenda qendrave dispeçerike nuk i posedojnë ato, siç ishte rasti në Pejë, Mitrovicë Jug dhe Gjilan për t'iu referuar në raste te caktuara. Është e rëndësishme të theksojmë se të gjithë mbikëqyrësit e qendrave dhe stafi punonjës kanë pohuar se është e detyrueshme, përfshirë këtu edhe stafin civil, njohja me këto PSO dhe zbatimi në përditshmëri i detyrave të përcaktuara sipas Procedurës Standarde te Operimit për çështjen e menaxhimit të thirrjeve në PK.

3.2.8 Për më tutje, Qendrat Operative Komunikuese Koordinuese Regjionale nuk kanë PSO të standardizuar për të gjitha qendrat e tyre të komunikimit me shpjegime (manuale shpjeguese) të veçanta që lidhen me fushat dhe përgjegjësitë në zonën e tyre. Po ashtu PSO-të e të gjitha drejtorive rajonale brenda tyre nuk kanë shtojca të dokumenteve apo formularëve, (radio-logut, raporti i situatës ditore) që do të rregullonin çështjet e evidentimit dhe raportimit në mënyrë të standardizuar. Si rrjedhojë e kësaj të gjitha këto dokumentacione të cekura më lart dërgohen në Qendrën Operative Komunikuese Koordinuese në mënyra të ndryshme ashtu siç e parashohin procedurat nëpër drejtoritë rajonale. Mirëpo, në bazë të PSO-së me nr. ZDPO/02/03/036, drejtoritë rajonale të PK-së, kanë një përgjegjësi të përbashkët për të koordinuar dhe siguruar se dokumentet apo më konkretisht RSD që dërgohen në QOKK duhet të jenë të standardizuara (unike).

3.2.9 Thekës të veçantë në këtë çështje ka se infrastruktura ligjore e PK-së, që rregullon fushën e thirrjeve policore nuk përmban ndonjë dokument i cili e rregullon në veçanti punën e dispeçerit me anë të cilës do të përcaktoheshin detyrat dhe përgjegjësitë e kësaj pozite dhe fushe konkrete të punës.

### 3.3 Identifikimi dhe vlerësimi i sistemit teknologjik dhe funksional sa i përket ndarjes së burimeve

3.3.1 Sipas Drejtorisë së Teknologjisë Informative dhe Komunikimit (TIK), momentalisht, Policia e Kosovës përdorë disa sisteme të teknologjisë informative dhe të komunikimit, që në fakt disa nga to janë në fazën e rishikimit të plotë<sup>2</sup>. Aktualisht përdoret sistemi analog i radio-komunikimit që mbulon pothuajse 95% të territorit ku veprojnë pjesëtarët e policisë dhe përfshinë rreth 7.000 radio të dorës, rreth 500 radio mobile të instaluar në automjete policore, më shumë se 90 radio-baza dhe afërsisht 60 repetitor, përmes të cilëve transmetohet sinjali.

3.3.2 Veç sistemit të cekur më lartë, përdoret edhe Sistemi i Telefonisë VOIP<sup>3</sup>, i ndërtuar në bazë të teknologjisë së shpërndarjes së sinjalit përmes linjave mikro valore dhe instalimit të centraleve telefonike në çdo stacion policor, sistem ky që ka shtrirje në mbi 90% të stacioneve policore. Këto stacione shfrytëzojnë teknologjinë për komunikimin e brendshëm ku investimet në këto sisteme kanë kursyer në masë të madhe shpenzimet.

3.3.3 Policia e Kosovës nuk posedon sistemin e përsosur të teknologjisë së orientimit në hapësirë dhe ende orientohet në bazë të sistemit klasik koordinativ hartografik. I mungon Sistemi i Pozicionimit Global (GPS) i cili do të lehtësonte orientimin e njësive policore dhe do të kishte përmirësuar shumë më shumë kohën e reagimit policor. Aktiviteti i QK është i vështirësuar edhe për shkak të ngatërimit të adresave me emërtimin e rrugëve me emërtime të reja apo ngjashëm. Ka raste që në kuadër të një QOKKR në zonën e përgjegjësisë së saj ka dy rrugë me të njëjtin emër.

3.3.4 Drejtoritë rajonale kanë qendrat operative të komunikimit në të cilat ekzistojnë linjat komunikimit 192 për operatorin VALA, 922 operatori IPKO dhe 092 për linjat fikse, ku qytetarët mund të lajmërohen pa shpenzime. Këto linja deri vonë kanë qenë vetëm në kodin 112, kurse tash ato janë zëvendësuar me kodin 192, 922 si dhe 092. Prefiksi 112 i cili është ende në shërbim të qytetarëve për thirrje në ndihmë, nuk është në dispozicion të qendrave policore të komunikimit, ngase ka kaluar në posedim të AME-së, por prapëseprapë në bashkëpunim shumë serioz me këtë shërbim në rast të thirrjeve eventuale në këtë numër, njoftohet qendra operative komunikuese e regjionit përkatës.

3.3.5 Operatorët në qendra komunikuese theksojnë se një numër i madh i thirrjeve në drejtim të policisë bëhet përmes 112 (112 përmes telefonit njofton policinë për rastin) dhe qytetarët shpesh herë ngatërrojnë 112 që është linja për thirrje emergjente në AME me 192, 922 dhe 092 që janë

---

<sup>2</sup> Intervista me zyrtarët e DTI-së të PK-së

<sup>3</sup> Sistem i komunikimit zanor dhe shërbime tjera (mundësi regjistrimi, transferimi të thirrjeve kur përdoruesi është i zënë, identifikim thirrjesh, etj.)

linja emergjente për raste policore. Gjatë inspektimit vërejtëm se edhe në linjat që përgjigjen policia ka thirrje që s'kanë të bëjnë me natyrën policore por qytetarët nuk e dinë dhe nuk e bëjnë dallimin mes këtyre linjave. Kjo lidhet edhe nga mungesa e publicitetit prej shërbimeve tjera për qytetarët (ndihma e parë, shërbimet komunale të ndryshme dhe shërbimet tjera publike KEK, Ujësjellës, etj). Kjo ka ndikuar që qytetarët për çka do dhe në çdo kohë të thirrin policinë për ndihmë. Operatorët theksojnë se këtyre thirrjeve iu përgjigjen në mënyrë korrekte dhe pa hezitim (i informojnë për shërbimin përkatës qytetarët), por që paraqet një ngarkesë në punën e përditshme të tyre.

3.3.6 Aktualisht, siç u cek edhe më lart, sistemet e radio komunikimit janë sisteme analoge të radiove të cilat janë dizajnuar për të mbështetur vetëm zonat gjegjëse të përgjegjesisë së secilit regjion dhe stacion policor gjegjës me më së paku me një radio kanal regjional. Sistemi aktual nuk është ndërveprues me përgjegjësit tjerë të shërbimeve emergjente (zjarrfikësit, ndihmën e parë, etj.). Sistemi ka mbulim të kufizuar në disa pika të zeza (sipas zhargonit policor). Policët dhe dispeçerët janë të vetëdijshëm se ku janë këto vende specifike dhe kanë zhvilluar një proces në të cilin polici e informon dispeçerin në rastet kur janë duke hyrë në një nga ato vende dhe njoftojnë se kur kanë dalë jashtë atij vendi prapë.

3.3.7 Prej të gjitha regjioneve vetëm Prishtina ka pajisjen teknologjike ku thirrjet që bëhen aty njëkohësisht edhe ruhen. Mirëpo, në këtë pikë si shkak që kjo pajisje është e vjetër, rikthimi i bisedave të incizuara, qoftë për nevoja të qendrës kur dëshirojnë ta kuptojnë të plotë informatën, verifikimin e numrit apo edhe kërkesave tjera (p.sh. për shkaqe hetimore), paraqet problem dhe vështirësi për të bërë një gjë të tillë. Përveç kësaj, kjo teknologji që përdoret aty ka probleme me dëgjueshmërinë e cila herë pas here paraqitet e dobët gjë që krijon vështirësi në pranimin e plotë të informatës<sup>4</sup>.

3.3.8 Të gjitha qendrat komunikuese regjionale dhe ato në stacione policore të vizituara kanë deklaruar se kanë probleme me Intranetin (në Pejë dispeçerët kanë pohuar se nga data 16.04.2014 nuk kanë internet dhe se me Istog e Klinë ka një muaj që linja telefonike ka probleme apo në disa raste nuk punon fare).

3.3.9 Problem tjetër në qendrat e komunikimit paraqet sistemi i verifikimit të veturave dhe personave të kërkuar. Këto dy sisteme të verifikimit kishin probleme serioze në rifreskim dhe përditësim të të dhënave. IPK në regjionin e Pejës bëri një testim lidhur me një veturë që ishte në posedim të një operatori në DRP, i cili paraprakisht pohoi se veturën e ka të regjistruar në emrin e tij që 3 vite, por në sistemin e të dhënave figuronte se e njëjta veturë ishte në emër të dikujt tjetër. Të gjithë operatorët që punojnë me këto dy sisteme (baza) pohuan të njëjtën dukuri.

---

<sup>4</sup> Intervista me përgjegjës të QOKK-së DRP Prishtinë

3.3.10 Për të qenë shpejtësia e komunikimit në nivel të lartë kundrejt reagimit në situata kur qytetarët kërkojnë ndihmë nga policia apo situata emergjente, janë aktivizuar edhe linjat „hot line”<sup>5</sup> që janë në funksion në të gjitha drejtoritë rajonale e që direkt janë të lidhura me qendrën komunikuese në DPP. Kjo linjë është vënë me qëllim kur një regjion ballafaqohet me situata kritike dhe të ndjeshme e që kërkon qasje të menjëhershme e gjithëpërfshirëse të PK-së.

3.3.11 Njësitë policore nëpër stacione janë të parat që ballafaqohen me situatat e të gjitha natyrave. Me të arritur në vendin e ngjarjes, ato duhet të bëjnë vlerësimin e situatës aty dhe duhet menjëherë të plasojnë informatën në qendrën e komunikimit të stacionit policor apo në qendrat regjionale nëse komunikimi është i centralizuar, siç ishte rasti i Ferizajt. Pas vlerësimit të informatës, ajo plasohet tutje në QOKR e më vonë pas një vlerësimi që i bëhet informata përcillet deri në Qendrën Operative Komunikuese të Drejtorisë së Përgjithshme. Në këtë mënyrë, sipas nevojës, bëhet vlerësimi i informacionit nga tri nivelet e menaxhimit. Nga vlerësimi i informacionit varet edhe niveli i reagimit apo angazhimit të njërive konform natyrës së ngjarjes.

3.3.12 Varësisht nga natyra e ngjarjes, pranuesi i informatës posa të pranojë informatën, fillimisht njofton ekipet patrulluese që gjenden në terren për ngjarjen e njoftuar. Çdo pjesëtar i policisë, i cili do të jetë në situatë të shpallë incidentin kritik, duhet ta komunikojë lokacionin e ngjarjes, llojin e incidentit, numrin e të lënduarve, rreziqet, kërkesat për ndërhyrje dhe pikë-takimet dhe këto të gjitha me kujdes të shtuar duhet të regjistrohen në logun ditor.

3.3.13 Gjatë inspektimit në qendrat regjionale komunikuese është gjetur se ka tri mënyra të pranimit së thirrjeve. Kështu, Rajoni i Prishtinës ka një sistem të pranimit të thirrjeve të tipit miks. Qendra komunikuese e Prishtinës pranon thirrjet në numrin 192 dhe pas kësaj e përcjell informatën tek stacionet përkatëse në kuadër të qytetit të Prishtinës, por jo edhe tek qytetet si p.sh. Podujeva, Lipjani etj, të cilat po ashtu janë pjesë e Rajonit të Prishtinës. Këto qytete i pranojnë thirrjet në numrin 192 në bazë të përgjegjësisë së hapësirës që operon stacioni adekuat. P.sh. nëse thirrja bëhet në zonën e përgjegjësisë që i takon stacionit të Podujevës atëherë asaj thirrje i përgjigjet qendra komunikuese e këtij stacioni.

3.3.14 Mënyra e dytë e funksionimit të qendrave komunikuese është ajo e kalimit të plotë të përgjegjësisë së pranimit të thirrjeve në stacione policore. Këtu kryesisht bëjnë pjesë Rajoni i Mitrovicës së Jugut dhe Mitrovicës së Veriut. Në këto dy rajone pranimi i thirrjeve bëhet në qendrat komunikuese të stacioneve policore me ç’rast linja për thirrje është e instaluar në secilin stacion policor dhe ato i përgjigjen këtyre thirrjeve në bazë të parimit të ndarjes së përgjegjësisë sipas zonave që iu takojnë.

3.3.15 Mënyra tjetër e funksionimit të pranimit të thirrjeve është ajo e koncentrimin të linjës

---

<sup>5</sup> Kjo linjë funksionon brenda PK-së, ku secili regjion është i lidhur drejtpërdrejtë me QOKK

vetëm në qendrën rajonale, të cilat më pastaj e bartin informatën tek stacionet përkatëse policore në kuadër të rajonit që i takojnë. Këtu hyjnë rajoni i: Pejës, Prizrenit, Ferizajt dhe Gjilanit.

3.3.16 E gjetur tjetër gjatë inspektimit, përveç tri mënyrave të ndryshme të pranimi të thirrjeve në qendrat komunikuese ishte edhe ajo e mos funksionimit fare e qendrës komunikuese të stacionit policor të Ferizajt. Ky stacion nuk ka qendër komunikuese edhe pse në bazë të strukturës organizative duhet ta ketë.

3.3.17 Në këtë drejtim i mbetet Policisë së Kosovës që të bëjë unifikimin e sistemit të pranimi të thirrjeve në tërë territorin e Republikës së Kosovës duke bërë një analizë se cila mënyrë apo sistem i pranimi të thirrjeve është më i përshtatshëm dhe të bëjë funksionale ato qendra komunikuese që parashihen me strukturë organizative<sup>6</sup>.

3.3.18 Qendra komunikuese e Prishtinës ka kapacitet të pranimi të pesë thirrjeve njëkohësisht por, fakti është se dy linja nuk funksionojnë dhe tani janë në dispozicion vetëm tri nga to. Në rast se qytetarët apo kushdo tjetër thërret ndërsa tri linja janë të ngarkuara, dy linja nuk mund të marrin përgjigje edhe pse krijohet përshtypja se ato po funksionojnë por askush nuk po iu përgjigjet.

---

<sup>6</sup> Struktura organizative e PK-së dt. 17.05.2012

### **3.4 Vlerësimi i akomodimit, mjeteve të punës si dhe njohurive të personave përgjegjës për të siguruar efikasitet dhe efektivitet në kryerje të detyrave**

3.4.1 Në shoqëritë moderne, i kushtohet një rëndësi e jashtëzakonshme vendit se ku punohet dhe mjetet me të cilat kryhen punët e përditshme. Kjo vjen si shkak për të arritur suksese në punë dhe rezultatet të jenë sa më të mira. Nisur nga ky aspekt, PK-ja e sidomos QOKK dhe QOKKR duhet të mendojnë për mirëqenien e pjesëtarëve të tyre në këto vende, duke i motivuar ata për punë dhe vlerësuar profesionalizmin e tyre.

3.4.2 Operatorët në qendrat komunikuese të PK-së përballen çdo ditë me informata, lajme dhe janë në kontakt të drejtpërdrejtë me rastet që vijnë nga policët si dhe me thirrjet e qytetarëve për raste të natyrave të ndryshme. Ky angazhim i tyre kërkon një profesionalizëm të veçantë për përballje me të papriturat dhe një seriozitet të lartë në trajtimin e informatave që ata marrin dhe shpërndajnë.

3.4.3 IPK-ja gjatë inspektimit të bërë në shumicën e qendrave komunikuese ka hasë në ambiente jo të mira për punë dhe pajisje (kompjuterë) të vjetruara, por duke përjashtuar qendrën komunikuese koordinuese në kuadër të shtabit të përgjithshëm të Policisë së Kosovës e cila kishte hapësirë, kushte dhe mjete të punës mjaft të mira.

3.4.4 Qendrat komunikuese rajonale dhe ato në stacione policore të inspektuara kishin nivele të ndryshme të mbrojtjes nga zhurma si dhe ndarjen e lokacionit me njësitë e tjera. QK të stacioneve policore kishin siguri më të vogël, ndarja e zyrave dhe frekuentimet nga persona të pa autorizuar policor ishte më e madhe dhe me shkasë të ndryshme për printime dhe gjëra të ngjashme.

3.4.5 Ambiente jo të mira pune IPK-ja ka hasë në: Rajonin e Prishtinës, Mitrovicën e Jugut, Pejë, Prizren dhe Gjilan. E më këtë problem ballafaqohen edhe qendrat komunikuese në stacionet policore të: Prishtinës, Mitrovicë të Jugut, Mitrovicën e Veriut, Pejë, Prizren dhe Gjilan. Kështu, p.sh. qendra komunikuese e DRP Prishtinës është e vendosur në nën kulmin e këtij objekti me një hapësirë jo të përshtatshme për punë për shkak të numrit më të madh të zyrtarëve që punojnë aty dhe nxehtësisë që lirohet jo vetëm nga aparaturat dhe pajisjet e shumta teknologjike por edhe nga nxehtësia që vie prej kulmit, sidomos gjatë verës. Po ashtu, prej të gjithave qendrave komunikuese duhet përmendur bazën e St. Pol. të Mitrovicës së Jugut, e cila qendër është e vendosur në hyrje të stacionit policor duke e ndarë hapësirën e njëjtë me zyrtarin policor i cili pranon palët në stacion dhe të cilët i ndan vetëm një xham. Ambienti aty është i vogël, i ekspozohet zhurmave nga jashtë, kryesisht ka dritare dhe gjatë natës krijohen vështirësi me pamje për zyrtarët në këtë qendër dhe puna aty kryhet me dritë të fikur. Ndërsa në stacionin policor të Pejës , zyra e dispeçeris përballlet me një ambient të ngushtë të punës.

3.4.6 Sa i përket pajisjeve të cilat i kanë qendrat komunikuese është evidente se ato kanë pajisje që iu nevojiten për punë, mirëpo, shqetësuese është fakti se këto pajisje janë të vjetra dhe ngadalësojnë procesin e punës në këto qendra për shkak të përdorimit të gjatë të tyre dhe ngarkesën me ruajtjen e informatave në to. Kryesisht kompjuterët që përdoren në këto qendra janë të vjetër dhe të ngadaltë për procesin e punës. Gjatë inspektimit në stacionin policor të Gjilanit, qendra e komunikimit aty kishte kompjuterë që janë në funksion gati që 10 vite.

3.4.7 Regjioni i Gjilanit, Pejës dhe Prizrenit kanë nevojë për orendi dhe karrige të reja për stafin që punon aty ngase ishin të vjetra dhe të papërshtatshme për qëndrim të gjatë ulur.

3.4.8 Asnjë nga QOKKR dhe stacione nuk kanë një manual të thjeshtë për tavolinë e cila do të përdorej për të asistuar në dhënien e udhëzimeve të qarta dhe të thjeshta për thirrësin përmes telefonit. Stafi civil nuk ka asnjë lloj të trajnimit për reaguesin e parë për të ndihmuar në dhënien e informatave thirrësit.

3.4.9 Në qendrën komunikuese të Prizrenit IPK ka gjet se aty janë të vendosur orman metalik që shërbejnë për Njësinë e Reagimit të Shpejtë të cilët kanë edhe armët e tyre në to. DRP e Prizrenit ka përgjegjësinë që të merret me këtë çështje dhe ta lirojë qendrën e komunikimit nga këto armë dhe ormanë që nuk i përkasin përgjegjësisë së qendrës dhe t'i vendosë ato në një dhomë të sigurt me grila e në këtë mënyrë qendra e komunikimit të mos ketë ndërhyrje nga personat e tjerë zyrtarë që nuk punojnë aty.

3.4.10 Në disa raste zyrtarët policorë që punojnë në qendrat komunikuese janë “ad-hoc” të caktuar në punë dhe nuk janë të njoftuar për metodologjinë e punës në këto qendra, siç ishte rasti në stacionin policor Qendra Prishtinë, stacioni policor Jugu-Mitrovicë, dhe stacioni policor Pejë.

3.4.11 Personeli policor në qendrat komunikuese rajonale dhe stacione policore është vërejtur se nuk është i pajisur me trajnime adekuate për trajtim dhe ballafaqim me thirrje në situata emergjente. Mungesë e trajnimeve adekuate vërehet tek personeli i angazhuar në qendrat e komunikimit (trajtimi i informatave, thirrjet emergjente, përdorimi i teknologjisë informative, menaxhimi i bazës së të dhënave). Vërejtje lidhur me pamjaftueshmërinë e trajnimeve në këtë fushë të planifikimit paraqesin edhe zyrtarët policor të QOKK-së, Regjionit të Pejës, Mitrovicës, Prishtinës, Gjilanit, Mitrovicë e Veriut dhe Ferizaj ku sipas tyre trajnimet e organizuara lidhur me menaxhimin e thirrjeve janë të përgjithshme dhe nuk kanë synim përgatitjen e personelit për reagim në situata emergjente.

3.4.12 Megjithatë, disa nga pranuesit e informatave janë këshilluar dhe kanë kryer trajnim dy ditor “Trajnimi për Dispeçer për Agjencitë e Sigurisë Publike në komunikimet me publik dhe situatë krize” që është zhvilluar nga ana e OSBE-së. Nga qendrat e vizituara, shumica prej tyre kishin një ose dy nga stafi që kanë vijuar trajnimin nga OSBE-ja, përderisa shumica nuk e kishin



stafin e trajnuar. Në këto trajnime kanë marrë pjesë zyrtarë policorë nga gjashtë regjionet (Mitrovica, Peja, Prizreni, Ferizaj Gjilani dhe Prishtina), gjatë muajit Mars 2013.

3.4.13 Përfundimisht personeli i QOKK i DPP, qendrave komunikuese rajonale dhe në stacione nuk kanë një trajnim i cili do të ishte unik dhe që do të përfshinte një mori të gjerë fushash trajnuese për radio-komunikues (dispeçer). Lidhur me këtë duhet të zhvillohet plan program i trajnimit i standardizuar për të gjithë dispeçerët (policinë dhe stafin civil) me qëllim që të sigurohet trajnim adekuat. Ky trajnim duhet të iu ofroj operatorëve të gjitha shkathtësitë që të ballafaqohen me thirrjet nga qytetarët.

## 4. PËRFUNDIMET DHE REKOMANDIMET

### 4.1 Përfundimi

4.1.1 IPK ka vlerësuar në përgjithësi pozitivisht mënyrën se si policia trajton thirrjet nga qytetarët bazuar në tri objektivat që kanë qenë fokus i inspektimit, mirëpo, IPK gjatë inspektimit ka konstatuar se niveli i përgjithshëm i performancës ka vështirësi, në krahasime të ndryshme: përcaktimi i kohës se reagimit, standardizimi i PSO-ve, unifikimi i raporteve, unifikimi i logut ditor dhe plotësimi i tij, pajisjet e vjetruara dhe çështje tjera të cilat janë të përmendura në brendi të raportit.

4.1.2 Ekzistimi i infrastrukturës ligjore në fushën e qendrave komunikuese ka rezultuar që të përmbajë në vete rregullim të përgjithshëm sa i përket thirrjeve në polici. Mirëpo, mos trajtimi (rregullimi) në mënyrë të veçantë i dispeçerisë si detyrë e ka përcjellë infrastrukturën ligjore me disa dokumente të cilat nuk kanë arritur të jenë të standardizuara (unifikuara). Po ashtu, dokumentet ekzistuese brenda tyre nuk kanë pasur të bashkangjitur ndonjë shtojcë e cila në vete do të përmbante formularë unik (radio-logu, raporti i situatës ditore) përmes të cilëve plasimi i informatës do të kursente kohë dhe do të bëhej në mënyrë më të lehtë.

4.1.3 Qendrat Operative Komunikuese Rajonale përfshijnë në vete tri linja komunikuese 192-operatori VALA, 922 operatori-IPKO dhe 092-linjat fikse, duke bërë që sistemi teknologjik të mos ketë ndarje të burimeve në thirrje policore emergjente dhe jo emergjente të cilat burime në funksionalizim do të kishin vija ndarëse të qarta sa i përket se cilat raste klasifikohen emergjente dhe cilat jo emergjente.

4.1.4 Po ashtu, në Qendrat Operative Komunikuese Rajonale nuk ka Sistem të Orientimit Global (GPS), përmes së cilit në çfarëdo rrethane të krijuar do të mundësohej marrja e informatës së saktë për vendin dhe kohën kur është bërë thirrja, ku përmes këtij sistemi do të kishte ngritje të performancës policore.

4.1.5 Përveç Qendrës Komunikuese Rajonale të Prishtinës e cila në sistemin e saj teknologjik ka mundësi të incizimit të thirrjeve që bëhen në PK, të gjitha drejtoritë rajonale në sistemet që posedojnë qendrat komunikuese të tyre nuk e kanë mundësinë e incizimit të thirrjeve policore.

4.1.6 Si rezultat i inspektimit të fushës së menaxhimit të thirrjeve, është identifikuar se çështja e verifikimit të automjeteve dhe personave të kërkuar e të cilat zakonisht bien në domenin e detyrave të qendrave komunikuese koordinuese, data bazat e tyre nuk rifreskohen, gjë e cila më pastaj ndikon drejtpërdrejtë në performancën policore.

4.1.7 Për shkak të specifikës së punës disa nga Qendrat Komunikuese Koordinuese nuk janë të akomoduar në hapësirat adekuate. Përkundër faktit të ekzistimit të pajisjeve të punës, disa nga

to siç janë: karriget, kompjuterët, janë të vjetruara respektivisht, nuk janë të përshtatshme për qëndrim të gjatë.

4.1.8 Zyrtarët e angazhuar në qendrat komunikuese koordinuese kanë kryer detyrat e përcaktuara. Mirëpo, është identifikuar nivel i pamjaftueshëm i trajnimeve në fushën e thirrjeve policore konkretisht në temat për punët dispeçerike.

## 4.2 Rekomandimet

1. *Inspektorati Policor rekomandon menaxhmentin e lartë policor që të angazhohet në nxjerrjen e një dokumenti përmes të cilit do të rregullohej puna e dispeçerisë.*
2. *Inspektorati Policor i Kosovës i rekomandon menaxherëve të QOKK-së që të intensifikojnë bashkëpunimin me menaxherët e QOKR-ve në mënyrë që Procedurat Standarde të Operimit që rregullojnë këto qendra të jenë të standardizuara dhe unifikuara.*
3. *IPK rekomandon menaxhmentin e lartë policor të angazhohet që në një kohë të arsyeshme të krijojë një sistem teknologjik dhe funksional në ndarje të burimeve në thirrje emergjente dhe jo emergjente, të cilat më pastaj do të përcaktonin në mënyrë të qartë rrethanat (rastet) e këtyre thirrjeve policore.*
4. *IPK rekomandon menaxhmentin policor që të shqyrtoj mundësinë e futjes në funksion të Sistemit të Orientimit Global (GPS), në drejtim të rritjes së performancës policore.*
5. *IPK rekomandon menaxhmentin e lartë policor të angazhohet që në një kohë të arsyeshme të mundësohet incizimi i thirrjeve policore edhe në gjashtë Qendrat Operative Komunikuese Koordinuese Rajonale në mënyrë të njëjtë siç është e rregulluar në Qendrën Operative Komunikuese Koordinuese Rajonale Prishtinë.*
6. *IPK rekomandon që përgjegjësit për ndërlidhje me institucionet apo departamentet në kuadër të policisë me MPB-në të intensifikojnë bashkëpunimin me këto institucione si dhe të jenë më azhur në rifreskimin e të dhënave në data bazat për verifikimin e personave dhe automjeteve me qëllim të evitimit të vështirësive që iu paraqiten operatorëve gjatë verifikimit.*
7. *IPK i rekomandon drejtorëve regjional dhe komandantët e stacioneve policore që të angazhohen në mënyrë që në ato objekte ku ka mundësi apo hapësira të bëhet akomodim më i mirëfilltë i Qendrave Operative Komunikuese Koordinuese Rajonale.*
8. *IPK i rekomandon drejtorëve rajonal dhe komandantëve të stacioneve që të angazhohen në atë mënyrë që aty ku ka nevoja imediate, zyrtarët që punojnë në Qendrat Operative Komunikuese Koordinuese Rajonale të pajisen me mjete të reja pune, konkretisht me kompjuter, karrige dhe broshura që dalin si nevojë e detyrave që lidhen me dispeçerin.*
9. *IPK rekomandon që të krijohet një trajnim unik dhe i standardizuar për të gjithë operatorët e QK-ve (policë dhe staf civil), me qëllim që ky trajnim të jetë bazë për njohuritë e domosdoshme të një operatori komunikues.*

5. **PLANI I VEPRIMIT PËR PËRMBUSHJEN E REKOMANDIMEVE**  
**“ Inspektimi i Menaxhimit të Thirrjeve në Policinë e Kosovës”**

	Rekomandimi i IPK-se	Përgjigjja e PK-se		
		Prioriteti	Komentet	Plani i veprimit
1	<i>Inspektorati Policor i Kosovës rekomandon menaxhmentin e lartë policor që të angazhohet në nxjerrjen e një dokumenti përmes të cilit do të rregullohej puna e dispeçerisë.</i>	<i>I tërë rekomandimi</i>	<i>Duhet filluar sa me pare . Përgjegjës DAP</i>	<i>Fundi i muajit Tetor</i>
2	<i>IPK i rekomandon menaxherëve të QOKK-së që të intensifikojnë bashkëpunimin me menaxherët e QOKR-ve në mënyrë që Procedurat Standarde të Operimit që rregullojnë këto qendra të jenë të standardizuara dhe unifikuara.</i>	<i>I tërë rekomandimi</i>	<i>Duhet filluar sa me pare . Përgjegjës N/Kolonel Ali Kllokoqi</i>	<i>Fundi i muajit Shator</i>
3	<i>IPK rekomandon menaxhmentin e lartë policor të angazhohet që në një kohë të arsyeshme të krijojë një sistem teknologjik dhe funksional në ndarje të burimeve në thirrje emergjente dhe jo emergjente, të cilat më pastaj do të përcaktonin në mënyrë të qartë rrethanat (rastet) e këtyre thirrjeve policore.</i>	<i>I tërë rekomandimi</i>	<i>Duhet filluar sa me pare</i>	<i>Është formuar grupi punues prej eksperteve të Teknologjisë Informative dhe Komunikimit me qëllim të përgatitjes së Projektit për ndarjen e burimeve emergjente dhe jo emergjente. <b>Viti 2015</b></i>
4	<i>IPK rekomandon menaxhmentin policor që të shqyrtoj mundësinë e futjes në funksion të Sistemit të Orientimit Global (GPS), në drejtim të rritjes së performancës policore.</i>		<i>Projekti implementim it te menaxhimit te shpenzimeve te automjeteve( SMSHA) është na fazën e implementim it.</i>	<i>Ne Policinë e Kosovës ka filluar implementimi i Menaxhimit të Shpenzimeve të Automjeteve(SMSHA) të financuar nga MAP. Sistemi OnTra(Online Tracking) është platformë softuerike e dedikuar për monitorim në kohe reale dhe retroaktive të automjeteve, shpenzimeve të mirëmbajtjes dhe shpenzimeve të derivateve përmes pajisjes GPS(Global Positioning System).</i>

				Deri me sot janë instaluar 333 pajisje GPS ne veturat zyrtare te PK-se. Implementimi i këtij projekti është duke vazhduar edhe me veturat tjera zyrtare te PK-se. Planifikohet qe instalimet te përmbyllën deri ne fund te muajit Nëntor 2014.
5	<i>IPK rekomandon menaxhmentin e lartë policor të angazhohet që në një kohë të arsyeshme të mundësohet incizimi i thirrjeve policore edhe në gjashtë Qendrat Operative Komunikuese Koordinuese Rajonale në mënyrë të njëjtë siç është e rregulluar në Qendrën Operative Komunikuese Koordinuese Rajonale Prishtinë.</i>		<i>Grupi punues i eksperteve ka filluar punën për përgatitjen ne detaje te projektit.</i>	<i>Është formuar grupi punues prej eksperteve te Teknologjisë Informative dhe Komunikimit me qellim te përgatitjes se Projektit për Incizimin e thirrjeve policore ne te gjitha Qendrat Operative Komunikuese Rajonale. Meqenëse një sistem i tille kërkon pajisje speciale dhe ka ne kosto te larte dhe ka qene i implementuar vetëm ne Drejtorinë Rajonale te Prishtinës qe ka qene donacion, ne do shikojmë te gjitha mundësitë e mundshme te financimit qofte përmes buxhetit te Kosovës apo edhe te ndonjë donatori te mundshëm me qellim te implementimit te tij.</i> <b>Viti 2015</b>
6	<i>IPK rekomandon që përgjegjësit për ndërlidhje më institucionet apo departamentet në kuadër të policisë me MPB-në të intensifikojnë bashkëpunimin me këto institucione si dhe të jenë më azhur në rifreskimin e të dhënave në data bazat për verifikimin e personave dhe automjeteve me qëllim të evitimit të vështirësive që iu paraqiten operatorëve gjatë verifikimit.</i>	<i>I tërë rekomandimi</i>	<i>Duhet filluar sa me pare</i>	<i>Muaji Shtator 2014</i>
7	<i>IPK i rekomandon drejtorëve regional dhe komandantët e</i>	<i>I tërë rekomandimi</i>	<i>Duhet filluar sa me pare . Përgjegjës</i>	<i>Fundi i muajit Nëntor</i>

	<i>stacioneve policore që të angazhohen në mënyrë që në ato objekte ku ka mundësi apo hapësira të bëhet akomodim më i mirëfilltë i Qendrave Operative Komunikuese Koordinuese Rajonale.</i>		Drejtoret Rajonal <b>Vërejtje</b> : Ky rekomandim është vështirë i realizueshëm	
8	<i>IPK i rekomandon drejtorëve rajonal dhe komandantëve të stacioneve që të angazhohen në mënyrë që aty ku ka nevoja imediate, zyrtarët që punojnë në Qendrat Operative Komunikuese Koordinuese Rajonale të pajisen me mjete të reja pune, konkretisht me kompjuter, karrige dhe broshura që dalin si nevojë e detyrave që lidhen me dispeçerinë.</i>	<i>I tërë rekomandimi</i>	<b>Ka Kontratë valide për inventar, posedojmë edhe ne depo rezerva, vetëm na duhet informacion e për nevoja nga Stacionet /njësit</b>	<b>Fundi i muajit Tetor</b>
9	<i>IPK rekomandon që të krijohet një trajnim unik dhe i standardizuar për të gjithë operatorët e QK-ve (policë dhe staf civil), me qëllim që ky trajnim të jetë bazë për njohuritë e domosdoshme të një operatori komunikues.</i>	<i>I tërë rekomandimi</i>	Përgjegjës : Drejtoria e Trajnimit DPPne bashkëpunim me Drejtoret Rajonal	Fundi i muajit Dhjetor