



MODERNIZIMI I SHËRBIMEVE PUBLIKE



Reforma e ndërmarrë nga Qeveria Shqiptare për modernizimin e shërbimeve publike synon përcaktimin e rregullave të qarta dhe standarde për lëvrimin e tyre nga institucionet e administratës shtetërore pa pengesa administrative dhe në mënyrë të shpejtë, efikase, transparente me cilësinë më të lartë, sipas parimit të kujdesit ndaj klientit.

ADISA - Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara - është një agjenci shtetërore e cila ka si mision ofrimin e shërbimeve publike nëpërmjet ngritjes dhe administrimit të sporteleve pritëse për qytetarët dhe qendrave të shërbimeve me një ndalesë dhe në një vend, krijimit të modeleve të shërbimit si dhe monitorimit të performancës së institucioneve publike përgjegjëse për dhënien e këtyre shërbimeve.



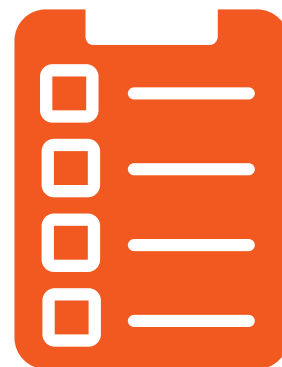
SHËRBIMET PUBLIKE QË TRASHËGUAM

- Rradhë të gjata
- Sportele në gjendje të mjerueshme
- Mungesë standardi në shërbim
- Asnjë monitorim të afateve të përgjigjeve
- Nxitje masive e korrupsionit për të marrë shërbim





Inventarizuar Shërbimet Publike

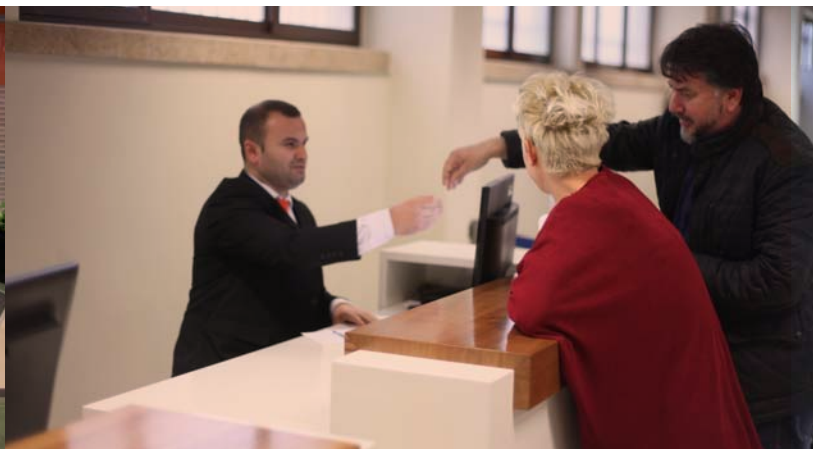


U klasifikuan dhe morën kod unik **1400**
shërbime të **134** institucioneve publike
qendrore.



Miratuam ligjin specifik të Shërbimeve Publike

“Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”.



Informacion i qartë dhe

KE PYETJE?

MOS PRIT NË RRADHË

VETËM ME NJË ALO!

118 00

Ose thjesht me një klik tek e-albania.al

Informohu për 400 shërbime publike

Orari: 07:00 - 21:00, nga e hëna deri të shtunën

Informacion mbi 400 shërbime publike nga 10 Institucione. Institucionet e përzgjedhura janë ato që kanë fluksin e madh të kërkesave nga qytetarët.



standard mbi shërbimet

400
kartela
informative
për
400
shërbime

ADISA
VEMENDJA JONË, TI

AGENCIA E OFRIMIT TË SHËRBEVE
PUBLIKE TË INTEGRUARA
AGENCY FOR THE DELIVERY OF
INTEGRATED SERVICES ALBANIA

KARTELË INFORMATIVE

Kodi i shërbimit _____

1. Emri i shërbimit _____

2. Cili është qëllimi i shërbimit? _____

3. Çfare ofron ky shërbim? _____

4. A jam përfutues? _____

5. Çfare dokumentesh duhen për aplikim? _____

6. Ku mund të aplikoj? _____

7. A është ky shërbim online? _____

8. Sa është tarifa për marrjen e shërbimit? _____

9. Sa kohë nevojitet për të marrë shërbimin? _____

10. Çfare përfitoj? _____

11. Çfate vlefshmerie ka? _____

12. Ku e marr? _____

13. Cili është institucioni përgjegjës? _____

13. Ku mund të gjej informacion për këtë shërbim? _____

14. Nese kam ankesë, si të veproj? _____

15. Cila është baza ligjore e këtij shërbimi? _____

Kontakt: _____

Tel: 11800 E-mail: informacion@adisa.gov.al 08.00 - 17.00

Në sportele Me postë Me internet Me e-mail

Në sportele Me postë Me internet Me e-mail

Adresa: Blv. "Zhan d' Ark", Ish Hoteli i Oficerave, kati i 6-të, Tiranë, Shqipëri | E-mail: informacion@adisa.gov.al | Web: www.adisa.gov.al

www.adisa.gov.al

STANDARDE TË UNIFIKUARA NË OFRIMIN E SHËRBIMIT

Aplikimi për
shërbim me
formularë
standard në të
gjithë shtetin

115
shërbime të
15
institucioneve

 **FORMULAR APLIKIMI**
INFORMACION MBI FAZËN E PROCEDURAVE TË LEGALIZIMIT
AGJENCIA E LEGALIZIMIT, URBANIZIMIT DHE INTEGRIMIT
TË ZONAVE/NDËRTIMEVE INFORMALE MINISTRIA E ZHVILLIMIT URBAN

 **ADISA**
VËMENDIA IDNË, TI

AGJENCIA E OFRIMIT TË SHËRMBIMEVE
PUBLIKE TË INTEGRUARA
AGENCY FOR THE DELIVERY OF
INTEGRATED SERVICES ALBANIA

Nëse keni pyetje, lutemi kontaktoni:
Tel. _____
E-mail: _____
Web: _____

Shënim: Ju lutemi plotësoni me kujdes dhe qartë
informacionin e kërkuar në fushat e mëposhtme.
ME SHIKIMIN TË MASIVIT E NË NGJYRË BLU.

HAPEËRË E REZERVUAR VETËM PËR INSTITUCIONIN

SEKSIONI A: INFORMACION MBI APLIKANTIN

1. Emri _____ 2. Mbiemri _____
3. Emri i Babait _____ 4. NO
Nr. Identifikues Personazh
5. Gjinia _____ 6. Datëlindja
7. Vendlindja _____ 8. Shtetësia _____
9. Adresa _____
10. Qyteti _____ 11. Rrethi _____
12. Kodi Postar 13. E-mail _____
14. Nr. Tel. Celular _____ 15. Nr. Tel. Fiks _____

SEKSIONI B: INFORMACION SPECIFIK MBI APLIKIMIN

16. Emri i vetëdeklaruesit _____
Në rastet në të cilat aplikuesi personazh është
shërbëtor në një institucion publik
17. Adresa e objektit në proces legalizimi _____
18. Qyteti _____ 19. Rrethi _____
20. Përshkrim i shkurtër i qëllimit për të cilin kërkohet shërbimi (sipas nevojës)

SEKSIONI C: DOKUMENTACIONI I PARAQITUR

Dokument identifikues ☐ _____
Nënshtetësi i Aplikantit _____

Diti Mënyë Vite

Adresa: Blv. "Zhan d' Ark", Ish Hoteli i Oficerave, kati i 6-të, Tiranë, Shqipëri | E-mail: informacion@adisa.gov.al | Web: www.adisa.gov.al

QENDRAT ME NJË NDALESË

KAVAJË

Për herë të parë qytetarët përfitojnë një sërë shërbimesh publike të institucioneve qendrore e lokale në një ndërtesë të vetme

5

INSTITUCIONE

205

SHËRBIME
PUBLIKE

1

NDALESË E VETME





MODELI I RI I SHËRBIMIT

**Sportelet e shërbimit
në Zyrën e Regjistrimit
të Pasurive të
Paluajtshme Tiranë**

SI SHIN

SI JANË





**Zyra e Regjistrimit të Pasurive
të Paluajtshme Tiranë**



Ulëm 5 herë

**numrin e ankesave të qytetarëve,
nga 500 ankesa në muaj në 100**

U rrit numri
i sporteleve
nga 11 në

17



92.000 aplikime
në 12 muaj
8000 aplikime në muaj



Pika e Informacionit të
ADISA pret rreth

500



persona çdo ditë

Kthimi i përgjigjeve
brenda afatit u rrit me

27% në
6 muaj



HARTA E SHTRIRJES NË TERRITOR



Qendra e Integruar e Shërbimeve Publike



4 Qarqe ADISA OSS



11 Bashki ADISA OSS





Plani për shtrirjen e ADISA në të gjithë territorin e Shqipërisë, deri në vitin 2020, u hartua mbi bazën e Studimit të Fizibilitetit të kryer, nën konsulencën ndërkombëtare.

HAPAT E REFORMËS

2014 - 2017

1

Inventarizimi i 1400 shërbimeve publike dhe fillimi i procesit të kodifikimit

Korrik 2014

2

Marrja në dorëzim e sporteleve pritëse të ZRPP Tiranë

Tetor 2015

6

Krijimi i databazës së të dhënave shtetërore “Sistemi i menaxhimit të kartelave informative për shërbimet publike”

Korrik 2016

7

Fillimi i procesit të monitorimit të institucioneve publike për dhënien e shërbimeve

Shtator 2016

3

**Miratimi i Ligjit
nr. 13/2016 “Për
mënyrën e ofrimit të
shërbimeve publike në
sportel në Republikën
e Shqipërisë”**

Shkurt 2016

4

**Miratimi i dokumentit
të politikave afatgjata
për ofrimin e
shërbimeve me në
qendër qytetarin nga
administrata
shtetërore**

Maj 2016

5

**Standardizimi i
mënyrës së
klasifikimit të
shërbimeve publike
dhe të hartimit të
formularëve për
aplikimin në sportele**

Korrik 2016

8

**Hapja në Kavajë e
Qendrës së parë
ADISA të
shërbimeve me një
ndalesë dhe në një
vend**

Nëntor 2016

9

**Hapja e linjës së
informacionit mbi
shërbimet: 118-00**

Tetor 2016

10

**Punimet për ngritjen
e qendrave me një
ndalesë në Krujë,
Fier e Gjirokastrë në
fazën përfundimtare**

Janar 2017

QEVERIA SI NJË E TËRË PËR QYTETARIN



KËNDVËSHTRIMI STRATEGJIK

KËNDVËSHTRIMI OPERACIONAL

Garancitë për qytetarin:

1. Karta e të drejtave të qytetarit për shërbime
2. Arsytimi i moslëvrimit të shërbimit
3. Sistemi i ankesave i detyrueshëm në çdo institucion
4. Penalizimi për vonesat
5. Miratimi në heshtje
6. FIFO-Kërkesat trajtohen sipas radhës
7. Opinioni i qytetarëve

Instrumentet:

1. Kanalet e shumëfishta të shërbimit
2. Monitorimi i performancës në çdo zyrë
3. Decentralizimi i shërbimit
4. Ndarja e sporteleve (Front office) nga zyrat përgjegjëse të shërbimit (Back office)
5. Administratë e orientuar drejt kujdesit ndaj qytetarit
6. Qeverisja dixhitale

