

2017

RAPORTI VJETOR



Raporti vjetor ADISA 2017

Raporti vjetor i Agjencisë së Ofritit të Shërbimeve Publike të Integruara mbi ecurinë dhe mbarëvajtjen e punës.

Tabela e përmbajtjes

Hyrje	9
KAPITULLI I PROFILI I AGJENCISË SË OFRIMIT TË SHËBRIMEVE PUBLIKE TË INTEGRUARA (ADISA).....	10
1.1. Krijimi dhe misioni i ADISA	10
1.2. Organizimi i ADISA	11
KAPITULLI II TREGUESIT E AKTIVITETEVE TË ADISA PËR VITIN 2017.....	12
2.1. Objektivat e ADISA për vitin 2017.....	12
2.2. Ndarja Front Office – Back Office.....	12
2.2.1 Akte nënligjore në kuadër të ndarjes FO-BO.....	12
2.2.2 Numri i transaksioneve në sportelet pritëse në ZVRPP Tiranë.....	14
2.2.3 Numri i transaksioneve në sportelet pritëse të Qendrës së Integruar ADISA Kavajë.....	16
2.2.4 Numri i transaksioneve në sportelet pritëse të Qendrës së Integruar ADISA Krujë.....	18
2.2.5 Numri i transaksioneve në sportelet pritëse të Qendrës së Integruar ADISA Fier	21
2.2.6 Numri i transaksioneve në sportelet pritëse të Qendrës së Integruar ADISA Gjirokastrë ..	23
2.3 Standardizimi i mënyrës së ofrimit të shëbrimeve publike në sportel	25
2.3.1 Standardizimi i formularëve të aplikimit	25
2.3.2 Karta e Qytetarit.....	26
2.3.3 Ngritja e Sistemit të menaxhimit të ankesave	27
2.4 Ri-inxhinierimi i shërbimeve publike	28
2.4.1 Procesi i Ri-inxhinierimit për Qendrën e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara	28
2.4.2 Asistenë institucioneve në Reformën e Deregulimit	29
2.5 Shtimi i kanaleve informuese	30
2.5.1 Kartelat Informative.....	30
2.5.1 ADISA Mobile App.....	32
2.5.2 Website Zyrtar www.adisa.gov.al	34
2.5.3 Website lab.adisa.gov.al	35
2.5.4 Call Center ADISA	35
2.5.5 Promovimi i ADISA	36
2.6 Matja e kënaqësisë qytetare dhe monitorimi i performancës së institucioneve	45
2.6.1 Matja e kënaqësisë qytetare me anë të sondazheve të drejtpërdrejta	45
2.6.1.1 Matja e kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse në ZVRPP Tiranë	45
2.6.1.2 Matja e kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse të Qendrës së Integruar Kavajë	45
2.6.1.3 Matja e kënaqësisë qytetare për institucionet që raportojnë në eRaport	48
2.6.2 Sondazhe online	51
2.6.3 Monitorimi i kohës.....	52
2.6.3.1 Monitorimi i kohës në sportelet pritëse në ZVRPP Tiranë.....	52
2.6.3.2 Monitorimi i kohës në Qendrën e Integruar ADISA Kavajë.....	52
2.6.4 Raporti i performancës së institucioneve që raportojnë në sistemin eRaport	53
KAPITULLI III ZHVILLIMI I KAPACITETEVE INSTITUCIONALE.....	56
3.1. Burimet njerëzore	56
3.2. Zhvillimi i kapaciteteve institucionale	56
3.3. Ngritja e instrumentave institucionale për përmirësimin e mënyrës së ofrimit të shërbimeve publike për qytetarët	58

KAPITULLI IV_BURIMET E FINANCIMIT DHE REALIZIMI I TYRE.....	60
4.1. Burimet e Financimit të ADISA.....	60
4.2. Realizimi i fondeve të investimeve për vitin 2017.....	61
4.3. Procedura prokurimi të realizuara në periudhën Janar – Dhjetor 2017.....	63
KAPITULLI V_ASISTENCË E PROJEKTEVE TË HUAJA.....	65
KAPITULLI VI_PRIORITETET E ADISA PËR VITIN 2018	69

Lista e figurave

Figura 2 - Organigrama e ADISA.....	11
Figura 3 - Paraqitja grafike e numrit të aplikimeve dhe ankesave në sportelet pritëse në ZVRPP Tiranë.....	15
Figura 4 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në ZVRPP Tiranë	16
Figura 5 - Paraqitja grafike e numrit të aplikimeve dhe ankesave në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar në Kavajë	17
Figura 6 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Qendrën e Integruar në Kavajë.....	18
Figura 7 - Inaugurimi i Qendrës së Integruar në Krujë.....	18
Figura 8 - Paraqitja grafike e numrit të aplikimeve dhe ankesave në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar në Krujë	20
Figura 9 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Qendrën e Integruar në Krujë... ..	20
Figura 10 - Inaugurimi i Qendrës së Integruar në Fier	21
Figura 11 - Paraqitja grafike e numrit të aplikimeve dhe ankesave në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar në Fier	22
Figura 12 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Qendrën e Integruar në Fier....	22
Figura 13 - Inaugurimi i Qendrës së Integruar në Gjirokastrë.....	23
Figura 14 - Paraqitja grafike e numrit të aplikimeve dhe ankesave në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar në Gjirokastrë.....	24
Figura 15 - Figura 11 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Qendrën e Integruar në Gjirokastrë.....	24
Figura 16 - Paraqitje e Formularit të aplikimit të standardizuar	26
Figura 17 - Paraqitja grafike e sistemit të ankesave	28
Figura 18 - Kartelat informative të vendosura në Qendrën e Integruar në Gjirokastrë	31
Figura 19 - Sistemi i kartelave informative	32
Figura 20 - Modulet e ADISA Mobile App.....	33
Figura 21 - Faqja zyrtare ADISA.....	34
Figura 22 - Faqja zyrtare e ADISA Innovation Lab	35
Figura 23 - Numri i telefonatave në Call Center.....	36
Figura 24 - Disagregimi i të dhënave të Call Center sipas gjinisë dhe zonës.....	36
Figura 25 - Takim me anëtarët e Komisionit të Veprimtarisë Prodhuese.....	37
Figura 26 - Vizitë e përfaqësuesve të Bashkimit Europian dhe të COWEB në ADISA	37
Figura 27 - Konferenca Rajonale për Shërbimet Publike RESPA (Public Service delivery across the Western Balkans).....	38
Figura 28 - Java e inovacionit.....	38
Figura 29 - Konferenca “Disruptive Technologies and the Public Service”	39
Figura 30 - ReSPA Annual Conference Innovation in Public Administration - Navigating in Times of Change	40
Figura 31 - Ceremonia përuruese për hapjen e zyrës të “Komisionerit për Mbrojtjen nga Diskriminimi” në Gjirokastrë	40
Figura 32 - Përrurimi i projektit “Mbështetje për përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike me në qendër qytetarin” IPSD	41

Figura 33 - Istanbul Innovation Day	41
Figura 34 - Edicioni i 4-t i Forumit mbi Qeverisjen me temë “Progresi në arritjen e Objektivave për Zhvillim të Qëndrueshëm” nga Moldova Innovation Lab	42
Figura 35 - Konferenca e gjashtë vjetore me temë: “Trajnim i mirë - menaxhim më i mirë”.42	
Figura 36 - ADISA dhe Moldova eGovernment Center, shkëmbim eksperiencash në Tiranë43	
Figura 37 - Aktiviteti përmbyllës: “Mbështetje për Masat Anti-Korrupsion në Shqipëri” nga OSBE	43
Figura 38 - Ditë e hapur për qytetarët në Qendrën e Integruar ADISA Kavajë	44
Figura 39 - Ditë e hapur për qytetarët në Qendrën e Integruar ADISA Fier	44
Figura 40 - Niveli i kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse ZVRPP Tiranë	45
Figura 41 - Niveli i kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse të Qendrës së Integruar Kavajë.46	
Figura 42 - Niveli i kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse të ZRPP në Qendrën e Integruar Kavajë	46
Figura 43 - Niveli i kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse të ISSH në Qendrën e Integruar Kavajë	46
Figura 44 - Niveli i kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse të FSDKSH në Qendrën e Integruar Kavajë.....	47
Figura 45 - Niveli i kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse të QKB në Qendrën e Integruar Kavajë	47
Figura 46 - Niveli i kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse të DPGJC në Qendrën e Integruar Kavajë	47
Figura 47 - Niveli i kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse të ATP Tiranë	48
Figura 48 - Niveli i kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse të SHKP Tiranë.....	48
Figura 49 - Niveli i kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse të ISSH Tiranë	49
Figura 50 - Niveli i kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse të QKB Tiranë	49
Figura 51 - Niveli i kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse të FSDKSH Tiranë.....	50
Figura 52 - Niveli i kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse të DPSHTRR Tiranë.....	50
Figura 53 - Niveli i kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse të DPT Tiranë	51
Figura 54 - Vlerësimi i ndryshimeve të kryera nga ADISA në cilësinë e ofrimit të shërbimit nga sondazhet online.....	51
Figura 55 - Matja e kohës së pritjes dhe së aplikimit në sportelet pritëse të ZVRPP Tiranë ..	52
Figura 56 - Monitorimi i kohës së pritjes dhe së aplikimit në Qendrën e Integruar në Kavajë	53
Figura 57 - Monitorimi i lëvrimin të shërbimit dhe trajtimit të ankesave për institucionet që raportojnë në eRaport.....	54
Figura 58 - Raporti femra-meshkuj i të punësuarve në ADISA	56
Figura 59 - ADISA Innovation Lab	59

Lista e tabelave

Tabela 1 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse ADISA ZVRPP Tiranë.....	15
Tabela 2 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar në Kavajë.....	16
Tabela 3 - Numri i ankesave të depozituara për institucionet në Qendrën e Integruar në Kavajë	17
Tabela 4 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar në Krujë.....	19
Tabela 5 - Numri i ankesave të depozituara për institucionet në Qendrën e Integruar në Krujë	19
Tabela 6 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar në Fier.....	21
Tabela 7 - Numri i ankesave të depozituara për institucionet në Qendrën e Integruar në Fier.....	22
Tabela 8 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar në Gjirokastrë	23
Tabela 9 - Numri i ankesave të depozituara për institucionet në Qendrën e Integruar në Gjirokastrë.....	24
Tabela 10 - Tabela e detyrimeve financiare të institucionit (000/lekë)	60
Tabela 11 - Investimet me financim të brendshëm	61
Tabela 12 - Investimet në konsulencë dhe investimet në mallra	61
Tabela 13 - Realizimi i fondit të investimit me financim të brendshëm dhe të huaj	61
Tabela 14 - Procedurat e prokurimit	62
Tabela 15 - Kontratat e nënshkruara	62
Tabela 16 - Plani dhe realizimi i buxhetit	62
Tabela 17 - Numri i procedurave të parashikuara.....	63
Tabela 18 - Numri i procedurave të realizuara	64
Tabela 19 - Kontratat e nënshkruara.....	64

Fjalë hyrëse e Drejtorit Ekzekutiv të Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike (ADISA)

I nderuar lexues,



Ky raport vjetor pasqyron punën tonë gjatë vitit 2017.

Viti 2017 ishte i një rëndësie të veçantë për ADISA, pasi në zbatim të ligjit specifik për ofrimin e shërbimeve publike, përkatësisht Ligj Nr. 13, datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë” dhe Dokumentin e Politikave Afatgjata për Ofrimin e Shërbimeve me në Qendër Qytetarin nga Administrata Shtetërore në Shqipëri, u bë e mundur hapja e 3 qendrave të reja të Ofrimit të Shërbimeve të Integruara.

Gjatë këtij viti, suksesi kryesor i ADISA ishte hapja e qendrave të Integruara në qytetin e Krujës, Fierit dhe Gjirokastrës.

Së dyti, vijuar me intensitet punën e nisur në dy vitet e mëparshme, duke përmendur këtu ndarjen e zyrave pritëse për marrjen e shërbimit, nga zyrat përgjegjëse për lëvizimin e tij, administrimin të sporteve të ZVRPP Tiranë, vijuar punën me marrjen në administrim të sporteve të disa institucione, përkatësisht DPGJC, FSDKSH, ISSH, QKB dhe ZVRPP Kavajë dhe nuk u ndalëm me kaq. Në muajin Mars 2017 ngritëm Qendrën e dytë të Ofrimit të Shërbimeve Publike me një ndalesë në Krujë, duke sjellë modelin e Kavajës edhe në qytetin e Krujës, gjithashtu në Maj 2017 ngritëm qendrën e tretë me një ndalesë në qytetin e Fierit dhe në muajin Qershor ngritëm edhe qendrën e katërt në qytetin e Gjirokastrës. Tashmë qytetarët e këtyre qyteteve mund të kryejnë procedurat që u nevojiten pa prituri në radhë të gjata dhe pa humbur kohë. Synimi ynë për vitin e ardhshëm është shtrirja e qendrës ADISA duke e përmirësuar edhe më tepër mënyrën e Ofrimit të shërbimeve në sportel.

Së treti, gjatë këtij viti standardizuar 17 Formularë të aplikimit të rinj për shërbime dhe përgatitëm Kartelat Informative për shërbimet e 9 institucioneve publike të tjera, duke e cuar numrin e tyre në mbi 550 Kartela Informative e, duke sjellë një risi tjetër në mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike. Vazhdojmë me ritme të shpejta dhe të sigurt informimin e qytetarëve për njohjen me dokumentacionin e nevojshëm, afatet dhe sportelet pritëse para se t’i drejtohen sporteve, si dhe mënyrën më të shpejtë dhe të saktë të marrjes së informacionit vetëm me një telefonatë në linjën e dedikuar 11-800.

Së katërti, vijon procesi i monitorimit të performancës së institucioneve publike, si dhe matja e kënaqësisë qytetare, duke qenë më pranë qytetarit dhe nevojave të tyre.

Këtë vit ADISA ka inkorporuar edhe elementë inovativë në mënyrën e dhënies së shërbimeve duke përmendur kështu krijimin e ADISA Innovation Lab dhe ADISA Mobile App.

Aplikacioni ADISA Mobile App ka për qëllim të informojë qytetarët për më shumë se 500 shërbime publike, duke ofruar informacion të detajuar mbi Kartelat Informative, si dhe të mundësojë rezervimin e biletës online për marrjen e shërbimit pranë sporteleve të ADISA në ZVRPP Tiranë. Ky aplikacion do të shërbejë si për qytetarët ashtu dhe për bizneset, duke ofruar një kanal alternativ për rezervimin e aplikimit online, duke lehtësuar ndjeshëm kohën e pritjes në radhë dhe mundësuar një shërbim më të shpejtë dhe efikas. Krahas rezervimit të biletës, qytetarët mund të marrin informacion të plotë për të gjitha detajet e nevojshme përpara momentit të aplikimit në sportel, për më shumë se 500 shërbime publike.

Për të realizuar të gjitha arritjet e mësipërme është dashur një punë mjaft e madhe me përkushtim, këmbëngulje dhe me një staf profesionist. Si rrjedhojë e një pune sistematike dhe të palodhur të tij arritjet kanë qenë të konsiderueshme.

Shpresoj që ky raport të shërbejë si një dritare komunikimi për të mbajtur ADISA në pozita pune dhe llogaridhënie, duke shkuar përtej angazhimit tonë për transparencë.

Sfida të reja akoma më të mëdha në rrugën e gjatë të reformës me në qendër qytetarin na presin.

Ju falënderoj,

Anisa Gjika

Drejtor Ekzekutiv

HYRJE

Ky raport pasqyron aktivitetin e Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike (ADISA) gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2017. Hartimi i këtij raporti bazohet në Ligjin Nr. 13, datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”.

Raporti është i ndarë në 6 pjesë kryesore dhe paraqet punën e kryer nga Drejtoritë e ADISA, sipas sektorëve përkatës.

Në Kapitullin e I-rë paraqitet një përmbledhje e profilit të Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), duke filluar me krijimin, misionin e ADISA dhe organizimin e saj.

Në Kapitullin e II-të paraqitet një përmbledhje e aktiviteteve të zhvilluara nga Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), në kuadër të përmbushjes së objektivave për zbatimin e reformës së administratës publike.

Në Kapitullin e III-të trajtohen në mënyrë statistikore burimet njërezore dhe zhvillimit të kapaciteteve në Agjencinë e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), si dhe ngritjen e instrumentave institucionale për përmirësimin e mënyrës së ofrimit të shërbimeve publike për qytetarët.

Në Kapitullin e IV-t trajtohen burimet e financimit në Agjencinë e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) dhe realizimi i tyre gjatë vitit 2017.

Në Kapitullin e V-të paraqitet një përmbledhje e konsulencave të huaja, të cilat asistojnë Agjencinë e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) në përmbushjen e misionit të saj.

Në Kapitullin e VI paraqiten në mënyrë të përmbledhur prioritetet e Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) për vitin 2018.

KAPITULLI I

PROFILI I AGJENCISË SË OFRIMIT TË SHËRBIMEVE PUBLIKE TË INTEGRUARA (ADISA)

1.1. Krijimi dhe misioni i ADISA

Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) është një institucion publik, në varësi të Ministrisë së Shtetit për Inovacionin dhe Administratën Publike, krijuar në bazë të Ligj Nr. 13, datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë” (“**Ligj Nr. 13/2016**”).

ADISA, më parë Qendra e Ofrimit të Shërbimeve Publike, u ngrit në bazë të VKM Nr. 693, datë 22.10.2014 “Për krijimin e Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara”, në kuadër të zbatimit të Reformës së Administratës Publike, si një nga prioritetet e qeverisë shqiptare për mirëqeverisjen dhe luftën kundër korrupsionit. Qendra e Ofrimit të Shërbimeve Publike u ngrit me qëllim ofrimin e një modeli të ri dhe të integruar të shërbimeve publike, duke vendosur në qendër qytetarin. Në vijim, me miratimin e Strategjisë Ndërsektoriale për Reformën në Administratën Publike, me anë të VKM Nr. 319, datë 15.04.2015, u përcaktuan qartë dy objektivat kryesore të ADISA, përkatësisht:

1. Shërbime publike të përmirësuara, të aksesueshme, dhe të integruara duke reduktuar mundësitë për korrupsion dhe forcimin etikës në ofrimin e shërbimeve publike;
2. Procedura të thjeshtuara për ofrimin e shërbimeve, duke lehtësuar komunikimin me publikun dhe shmangur korrupsionin.

Me miratimin e Ligj Nr. 13/2016, ky mision iu transferua Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), si një nga aktorët kryesorë, të përfshirë në zbatimin e programit të reformës për shërbime me në qendër qytetarin.

Në rrafshin institucional, ADISA është autoriteti përgjegjës për hartimin e modeleve, duke përfshirë rregullat e sjelljes, aplikimin, marrjen e përgjigjeve, ankimin, modelet e paraqitjes vizuale, rregullat e komunikimit dhe të organizimit të informacionit mbi shërbimet, rregullat për mënyrën e përdorimit të formave dhe funksionalitetin e kanaleve të ndryshme të ofrimit të shërbimeve publike në sportelet fizike në këndvështrimin e personave fizikë dhe juridikë, klasifikimin e kodifikimin e shërbimeve dhe formularët për aplikimin në shërbime.

1.2. Organizimi i ADISA

ADISA e ushtron juridiksionin e saj në territorin e Republikës së Shqipërisë, në nivel qendror dhe në degë territoriale.

Me anë të VKM Nr. 306, datë 5.4.2017, për disa ndryshime në Vendimin Nr. 654, datë 14.9.2016, të Këshillit të Ministrave “Për miratimin e strukturës dhe të organikës së Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)”, u ndryshua struktura e ADISA, e cila paraqitet si më poshtë:

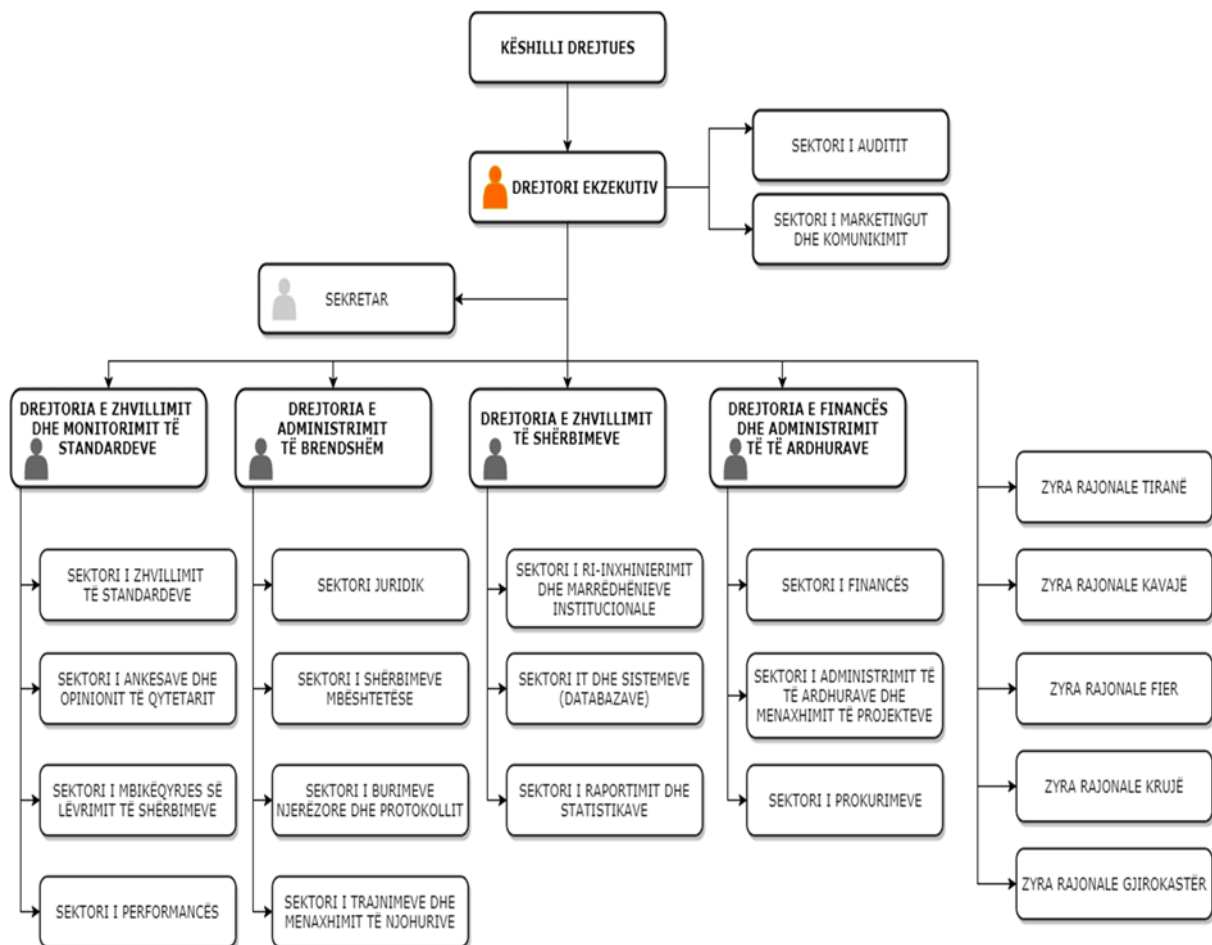


Figura 1 - Organigrama e ADISA

KAPITULLI II

TREGUESIT E AKTIVITETEVE TË ADISA PËR VITIN 2017

2.1. Objektivat e ADISA për vitin 2017

Me miratimin e Dokumentit të Politikave Afatgjata për Ofrimin e Shërbimeve me në Qendër Qytetarin nga Administrata Shtetërore në Shqipëri me VKM Nr. 384, datë 25.05.2016, u përcaktuan objektivat e politikave për shërbime me në qendër qytetarin, si më poshtë:

1. Reduktimi i kohës dhe barrës administrative për qytetarët dhe bizneset;
2. Përmirësimi i aksesit në shërbime dhe të cilësisë së ofrimit të tyre;
3. Shtimi i numrit të qytetarëve të kënaqur me shërbimet publike;
4. Ulja e korrupsionit, rritja e efijencës, transparencës dhe llogaridhënies në lëvrimin e shërbimeve.

Me qëllim përmbushjen e objektivave të mësipërm dhe në përputhje me tagrat e dhëna nga Ligj Nr. 13/2016 dhe aktet nënligjore në zbatim të tij, ADISA është fokusuar në sa më poshtë:

1. Ri-inxhinierimi i shërbimeve publike, si një ndër shtyllat kryesore të reformës në administratën publike;
2. Ndarja Zyrë Pritëse – Zyrë Përgjegjëse për lëvrimin e shërbimit (Front-Office – Back-Office);
3. Standardizimi i mënyrës së ofrimit të shërbimeve publike në sportel;
4. Shtimi i kanaleve informuese;
5. Matja e kenaqësisë qytetare dhe monitorimi i performancës së institucioneve;
6. Ngritja e instrumentave për propozimin e zgjidhjeve inovative për përmirësimin e mënyrës së ofrimit të shërbimeve publike për qytetarët.

2.2. Ndarja Front Office – Back Office

2.2.1 Akte nënligjore në kuadër të ndarjes FO-BO

Në zbatim të Ligj Nr. 13/2016 dhe në kuadër të ngritjes së Qendrave të Integruara me një ndalesë nga ADISA, gjatë vitit 2017 janë miratuar aktet nënligjore si më poshtë:

- VKM Nr. 306, datë 05.04.2017 “Për një ndryshim në VKM Nr.654, datë 14.09.2016 “Për strukturën dhe organikën e ADISA”;
- VKM Nr. 327, datë 12.04.2017 “Për një shtesë në Vendimin nr. 640 datë 07.09.2016, të Këshillit të Ministrave, “Për Kalimin e sporteleve të Fondit të Sigurimit të Detyrueshëm në Administrim të Agjensisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)”;

- Marrëveshje Bashkëpunimi ndërmjet ADISA dhe Bashkisë Krujë Nr. 169 Prot., datë 20.02.2017, për përfshirjen e sporteve të DPGJC në Qendrën e Integruar Krujë, me qëllim dhënien e shërbimit pranë kësaj qendre;
- Marrëveshje Bashkëpunimi ndërmjet ADISA dhe Bashkisë Krujë Nr. 170 Prot., datë 20.02.2017, për përfshirjen e sporteve të QKB në Qendrën e Integruar Krujë, me qëllim dhënien e shërbimit pranë kësaj qendre
- Marrëveshje Bashkëpunimi ndërmjet ADISA dhe DPT Nr. 192 Prot., datë 27.02.2017, për përfshirjen e sporteve të DPT në Qendrën e Integruar Krujë, me qëllim dhënien e shërbimit pranë kësaj qendre;
- Marrëveshje Bashkëpunimi ndërmjet ADISA dhe DPT Nr. 261 Prot., datë 08.03.2017, për përfshirjen e sporteve të QKB në Qendrën e Integruar Kavajë, me qëllim dhënien e shërbimit pranë kësaj qendre;
- Shtojcë Kontratë Administrative Nr. 1274/1 Prot., datë 13.03.2017 “Për disa ndryshime në Kontratën Administrative ndërmjet ADISA (Nr. 1274, datë 09.11.2017) dhe ISSH (Nr. 9009, datë 09.11.2017)”, për shtrirjen e efekteve të Kontratës Administrative Nr. 1274, datë 09.11.2017 në Qendrën e Integruar në rrethin e Krujës;
- Marrëveshje Bashkëpunimi ndërmjet ADISA dhe DPT Nr. 411 Prot., datë 19.04.2017, për përfshirjen e sporteve të DPT në Qendrën e Integruar Fier, me qëllim dhënien e shërbimit pranë kësaj qendre;
- Marrëveshje Bashkëpunimi “Për përcaktimin e rregullave të bashkëpunimit operacional ADISA (Zyra Vendore Krujë) dhe Zyrës Vendore të Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme Krujë (ZVRPP Krujë)” Nr. 415 Prot., datë 19.04.2017;
- Marrëveshje Bashkëpunimi ndërmjet ADISA dhe Bashkisë Fier Nr. 503 Prot., datë 05.05.2017, për përfshirjen e sporteve të QKB në Qendrën e Integruar Fier, me qëllim dhënien e shërbimit pranë kësaj qendre;
- Marrëveshje Bashkëpunimi ndërmjet ADISA dhe Bashkisë Fier Nr. 502 Prot., datë 05.05.2017, për përfshirjen e sporteve të Zyrës së Taksave Vendore dhe Regjistrimit të Tokës Bujqësore në Qendrën e Integruar Fier, me qëllim dhënien e shërbimit pranë kësaj qendre;
- Marrëveshje Bashkëpunimi ndërmjet ADISA dhe ISSH Nr. 1274/2 Prot., datë 08.05.2017;
- Marrëveshje Bashkëpunimi ndërmjet ADISA dhe DPT Nr. 563 Prot., datë 22.05.2017, për përfshirjen e sporteve të DPT në Qendrën e Integruar Gjirokastër, me qëllim dhënien e shërbimit pranë kësaj qendre;
- Marrëveshje Bashkëpunimi ndërmjet ADISA dhe Bashkisë Gjirokastër Nr. 567 Prot., datë 23.05.2017, për përfshirjen e sporteve të QKB në Qendrën e Integruar Gjirokastër, me qëllim dhënien e shërbimit pranë kësaj qendre;
- Marrëveshje Bashkëpunimi ndërmjet ADISA dhe Bashkisë Gjirokastër Nr. 568 Prot., datë 23.05.2017, për përfshirjen e sporteve të DPGJC në Qendrën e Integruar Krujë, me qëllim dhënien e shërbimit pranë kësaj qendre;
- Shtojcë Marrëveshje Bashkëpunimi ndërmjet ADISA dhe FSDKSH Nr. 409/3 Prot., datë 25.05.2017 “Për disa shtesa në Marrëveshjen e Bashkëpunimit Nr.1156, datë 17.10.2016 (ADISA) dhe Nr.5138, datë 17.10.2016 (FSDKSH)”;

- Marrëveshje Bashkëpunimi ndërmjet ADISA dhe ISSH Nr. 1274/3 Prot., datë 29.05.2017 “Për disa ndryshime në Kontratën Administrative ndërmjet ADISA (Nr. 1274, datë 09.11.2017) dhe ISSH (Nr. 9009, datë 09.11.2017)”, për shtrirjen e efekteve të Kontratës Administrative Nr.1274, datë 09.11.2017 në Qendrën e Integruar në rrethin e Gjirokastrës;
- Marrëveshje Bashkëpunimi ndërmjet ADISA dhe Shërbimit Kombëtar të Punësimit (SHKP) Nr. 670 Prot., datë 13.06.2017, për përfshirjen e sporteve të SHKP në Qendrën e Integruar Fier, me qëllim dhënien e shërbimit pranë kësaj qendre;
- Marrëveshje Bashkëpunimi ndërmjet ADISA dhe Komisionerit për Mbrojtjen nga Diskriminimi (KMD) Nr. 925/2 Prot., datë 08.09.2017, për përfshirjen e sporteve të KMD në Qendrën e Integruar Gjirokastrë, me qëllim dhënien e shërbimit pranë kësaj qendre;
- Memorandum Mirëkuptimi ndërmjet DPT - ADISA – BERZH Nr. 1013, datë 10.10.2017, për krijimin e një platforme informimi për tatimpaguesit në shqipëri dhe ofrimi i këtij shërbimi pranë Qendrës së Integruar Fier dhe Qendrës së Integruar Krujë;
- VKB datë 30.11.2017 “Për dhënien në përdorim, pa kundërshtim të një sipërfaqe prej 428 m² Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), me qëllim ngritjen e qendrës së ofrimit të shërbimeve publike të integruara qendrore dhe vendore për qytetarët e Bashkisë Shkodër”.

2.2.2 Numri i transaksioneve në sportelet pritëse në ZVRPP Tiranë

Agjencia për Ofrimin e Shërbimeve të Integruara (ADISA), pranë Zyrës së Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme (ZRPP) Tiranë ofron **51+1 shërbime** në **17 sportele pritëse** për rreth **557,422 qytetarë dhe biznese** dhe ka si qëllim kryesor përmirësimin e ofrimit të shërbimeve, dhënien e informacionit të saktë dhe të shumëkërkuar nga qytetarët, përmirësim e kushteve të pritjes, menaxhimin e radhës pritës, si dhe menaxhimin e ankesave që vijnë nga qytetarët. Duke filluar nga data 1 Shtator 2016, pranë FO ADISA në ZVRPP Tiranë, qytetarët kanë aplikuar për shërbimin “Rivlerësimi i pasurisë së paluajtshme”. Procesi i aplikimit për këtë shërbim ka përfunduar në fund të muajit maj 2017.

Gjatë vitit 2017, në FO ADISA ZVRPP Tiranë janë kryer në total **121,487 aplikime në total**, ndër të cilat **108,069 aplikime për t’u procesuar nga Back Office** dhe **13,418 aplikime** për shërbime “Lëshim vërtetimesh pozitiv-negativ”. Gjatë periudhës Janar – Maj 2017 janë realizuar **16,182 aplikime për rivlerësim**.

Tabela 1 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse ADISA ZVRPP Tiranë

Muaji/ Indikator	Numri total i aplikimeve	Numri i aplikimeve për procesim nga BO	Shërbime Lëshim vërtetimesh pozitiv-negativ	Formularë rivlerësimi
Janar 2016	9,959	8,484	1,475	2,046
Shkurt 2016	10,646	9,277	1,369	2,008
Mars 2016	11,094	9,852	1,242	1,802
Prill 2016	11,107	10,130	977	2,080
Maj 2016	19,880	17,319	2,561	8,246
Qershor 2016	9,621	8,453	1,168	
Korrik 2016	7,738	6,915	823	
Gusht 2016	7,844	7,086	758	
Shtator 2016	8,761	7,665	1,096	
Tetor 2016	8,915	8,181	734	
Nëntor 2016	8,123	7,475	648	
Dhjetor 2016	7,799	7,232	567	
Total	121,487	108,069	13,418	16,182

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2017 janë depozituar në sportelin e ankesave **3,731 ankesa**, ndër të cilat 3,730 për zyrë përgjegjëse të shërbimit (BO) më së shumti për mosrespektimin e afateve ligjore dhe 1 ankesë për sportelet pritëse (FO) të trajtuar brenda afateve ligjore.

Më poshtë paraqitja grafike e aplikimeve dhe ankesave në FO ADISA ZVRPP Tiranë:

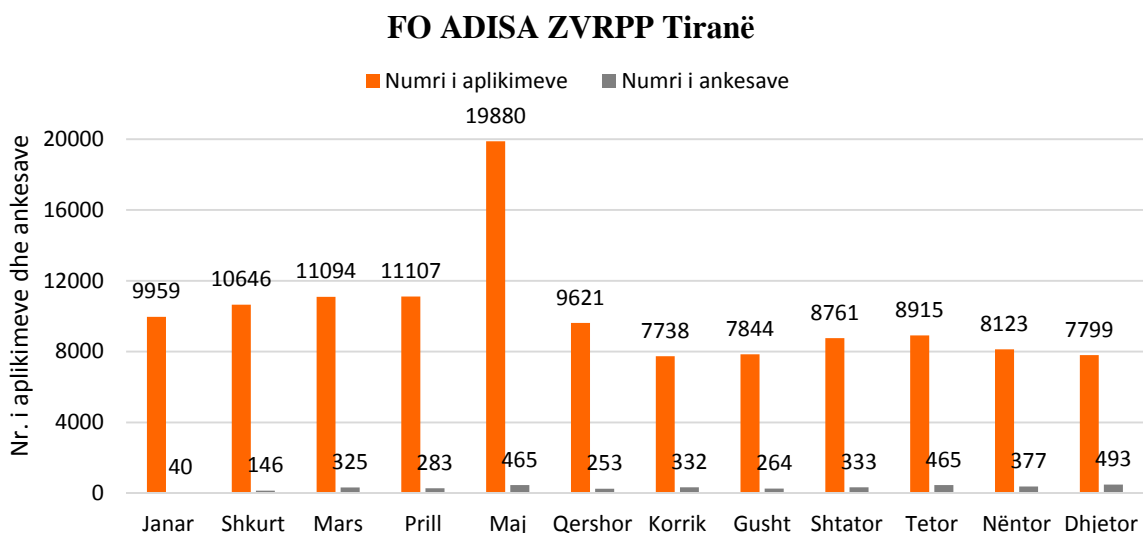


Figura 2 - Paraqitja grafike e numrit të aplikimeve dhe ankesave në sportelet pritëse në ZVRPP Tiranë

Gjatë vitit 2017, janë paraqitur në sportelin e informacionit **157,960 persona**. Më poshtë paraqitja grafike e kërkesave për informacion gjatë muajve:

Kërkesa për infomacion në FO ADISA ZVRPP Tiranë

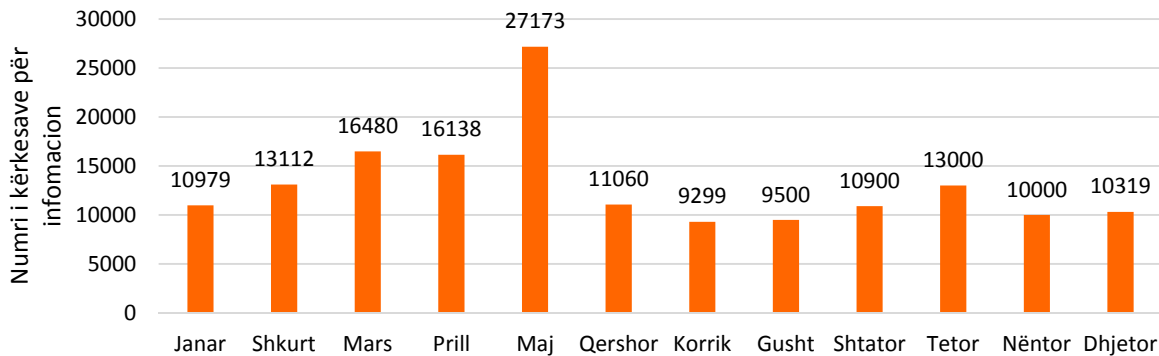


Figura 3 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në ZVRPP Tiranë

2.2.3 Numri i transaksioneve në sportelet pritëse të Qendrës së Integruar ADISA Kavajë

Në muajin Nëntor 2016 është hapur Qendra e Integruar në Kavajë, në të cilën ofrohen **233 shërbime¹ të 6 (gjashtë) institucioneve** në 17 sportele pritëse, përkatësisht FSDKSH, ZRPP, ISSH, DPGJC, DPT dhe QKB, për rreth 40,094 qytetarë dhe biznese (shërbime të regjistrimit të pasurisë, sigurimet shoqërore, karta e shëndetit, regjistrimi i biznesit, gjendja civile dhe tatimet).

Gjatë vitit 2017, totali i aplikimeve të kryera në sportelet pritëse është **59,751 aplikime**. Më poshtë tabela e aplikimeve për këtë periudhë për secilin institucion:

Tabela 2 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar në Kavajë

Muaji/ Institucioni	ZRPP	ISSH	FSDKSH	DPGJC	QKB	DPT	Total (Muaj)
Janar 2017	1,362	338	681	2,581	181		5,143
Shkurt 2017	1,381	555	510	1,808	218		4,472
Mars 2017	1,312	557	363	1,623	225		4,080
Prill 2017	1,211	428	518	1,153	187		3,497
Maj 2017	1,865	490	509	1,586	267	282	4,999
Qershor 2017	1,475	453	391	1,598	232	428	4,577
Korrik 2017	993	370	386	3,222	274	321	5,566
Gusht 2017	1,469	507	387	4,902	232	355	7,852
Shtator 2017	1,105	486	648	4,104	345	517	7,205
Tetor 2017	1,094	638	622	1,755	329	601	5,039
Nëntor 2017	841	717	420	1,030	277	361	3,646
Dhjetor 2017	822	595	429	1,172	268	389	3,675
Total (Institucion)	14,930	6,134	5,864	26,534	3,035	3,254	59,751

¹ Në Qendrën e Integruar në Kavajë ofrohen 233 shërbime, përkatësisht: 51 shërbime ZRPP, 67 shërbime ISSH, 1 shërbim FSDKSH, 64 shërbime QKB, 22 shërbime DPGJC dhe 28 shërbime DPT.

Gjatë vitit 2017, numri i ankesave të depozituara në sportelin e ankesave është **289 ankesa**. Më poshtë tabela e ankesave për këtë periudhë:

Tabela 3 - Numri i ankesave të depozituara për institucionet në Qendrën e Integruar në Kavajë

Muaji/ Institucioni	ZRPP	ISSH	FSDKSH	DPGJC	QKB	DPT	Total (Muaj)
Janar 2017	19	1	0	0	0		20
Shkurt 2017	20	1	0	0	0		21
Mars 2017	14	2	0	0	0		16
Prill 2017	25	0	0	0	0		25
Maj 2017	54	0	0	0	0	0	54
Qershor 2017	21	0	0	0	0	0	21
Korrik 2017	35	0	0	0	0	0	35
Gusht 2017	22	0	0	0	1	0	23
Shtator 2017	27	0	0	0	0	0	27
Tetor 2017	16	0	0	0	0	0	16
Nëntor 2017	16	0	0	0	0	0	16
Dhjetor 2017	14	1	0	0	0	0	15
Total (Institucion)	283	5	0	0	1	0	289

Më poshtë paraqitja grafike e aplikimeve dhe ankesave në Qendrën e Integruar në Kavajë:

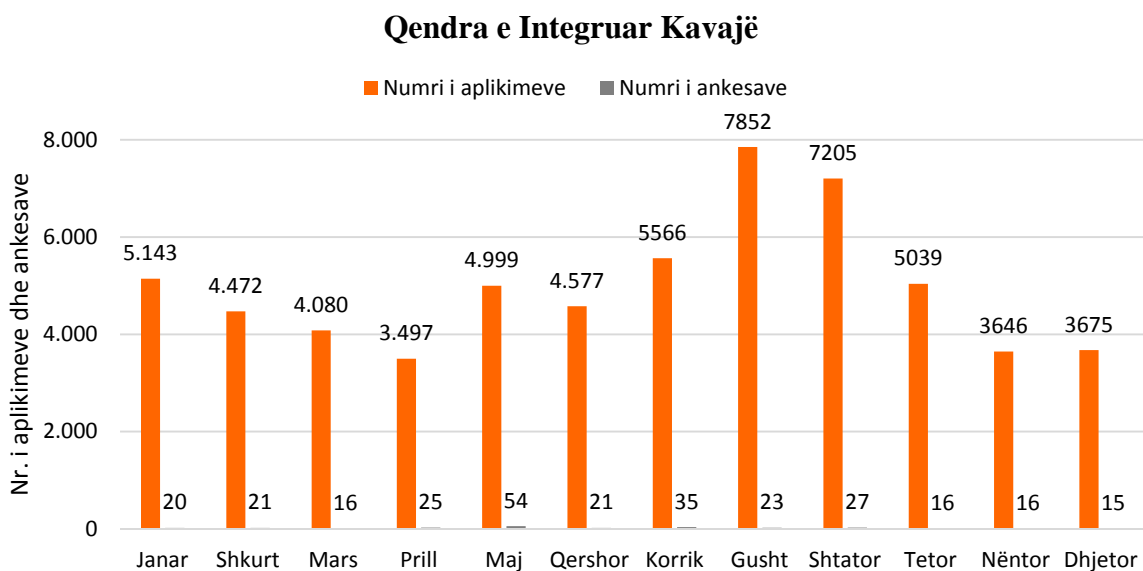


Figura 4 - Paraqitja grafike e numrit të aplikimeve dhe ankesave në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar në Kavajë

Gjatë vitit 2017, janë paraqitur në sportelin e informacionit **5,495 persona**, ku 90% e kërkesave për informacion është për shërbimet e ZRPP. Më poshtë paraqitja grafike e kërkesave për informacion gjatë muajve:

Kërkesa për infomacion në Qendrën e Integruar Kavajë

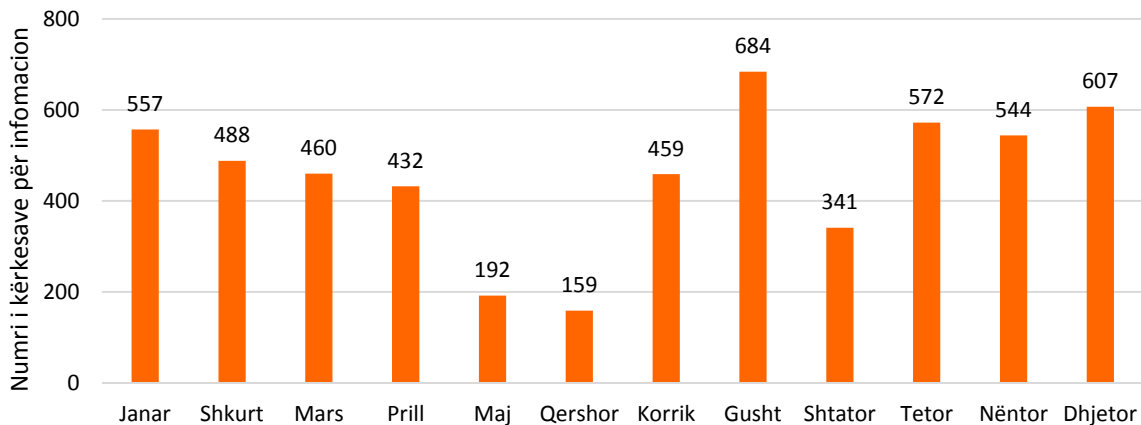


Figura 5 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Qendrën e Integruar në Kavajë

2.2.4 Numri i transaksioneve në sportelet pritëse të Qendrës së Integruar ADISA Krujë

Qendra e Integruar ADISA Krujë është hapur më datë 16 Mars 2017 dhe është inauguruar më datë 31 Mars 2017. Më poshtë foto nga aktiviteti i inaugurimit të Qendrës së Integruar Krujë:



Figura 6 - Inaugurimi i Qendrës së Integruar në Krujë

Në Qendrën e Integruar në Krujë ofrohen **233 shërbime² të 6 (gjashtë) institucioneve** në 14 sportele pritëse, përkatësisht FSDKSH, ZRPP, ISSH, DPGJC, DPT dhe QKB, për rreth 59,814 qytetarë dhe biznese (shërbime të regjistrimit të pasurisë, sigurimet shoqërore, karta e shëndetit, regjistrimi i biznesit, gjendja civile dhe tatimet).

Gjatë vitit 2017, totali i aplikimeve të kryera në sportelet pritëse është **31,603 aplikime**. Më poshtë tabela e aplikimeve për këtë periudhë për secilin institucion:

² Në Qendrën e Integruar në Krujë ofrohen 233 shërbime, përkatësisht: 51 shërbime ZRPP, 67 shërbime ISSH, 1 shërbim FSDKSH, 64 shërbime QKB, 22 shërbime DPGJC dhe 28 shërbime DPT.

Tabela 4 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar në Krujë

<i>Muaji/ Institucioni</i>	ZRPP	ISSH	FSDKSH	DPGJC	QKB	DPT	Total (Muaj)
Mars 2017	396	36	0	651	88	209	1,380
Prill 2017	752	150	223	1,017	233	541	2,916
Maj 2017	1,257	163	306	1,440	273	659	4,098
Qershor 2017	515	86	87	862	122	339	2,011
Korrik 2017	427	170	207	1,578	176	612	3,170
Gusht 2017	405	586	225	848	161	430	2,655
Shtator 2017	404	1,099	244	2,039	275	694	4,755
Tetor 2017	321	1,040	207	1,369	239	712	3,888
Nëntor 2017	463	1,067	161	587	229	661	3,168
Dhjetor 2017	413	1,192	177	1,011	160	609	3,562
Total (Institucion)	5,353	5,589	1,837	11,402	1,956	5,466	31,603

Gjatë vitit 2017, numri i ankesave të depozituara në sportelin e ankesave është **20 ankesa**. Më poshtë tabela e ankesave për këtë periudhë:

Tabela 5 - Numri i ankesave të depozituara për institucionet në Qendrën e Integruar në Krujë

<i>Muaji/ Institucioni</i>	ZRPP	ISSH	FSDKSH	DPGJC	QKB	DPT	Total (Muaj)
Mars 2017	2	0	0	0	0	1	3
Prill 2017	0	0	0	0	0	1	1
Maj 2017	0	0	0	0	0	0	0
Qershor 2017	0	0	0	0	0	0	0
Korrik 2017	0	1	0	0	0	0	1
Gusht 2017	1	3	0	0	0	0	4
Shtator 2017	1	6	0	0	0	0	7
Tetor 2017	0	1	1	0	0	0	2
Nëntor 2017	1	1	0	0	0	0	2
Dhjetor 2017	0	0	0	0	0	0	0
Total (Institucion)	5	12	1	0	0	2	20

Më poshtë paraqitja grafike e aplikimeve dhe ankesave në Qendrën e Integruar në Krujë:

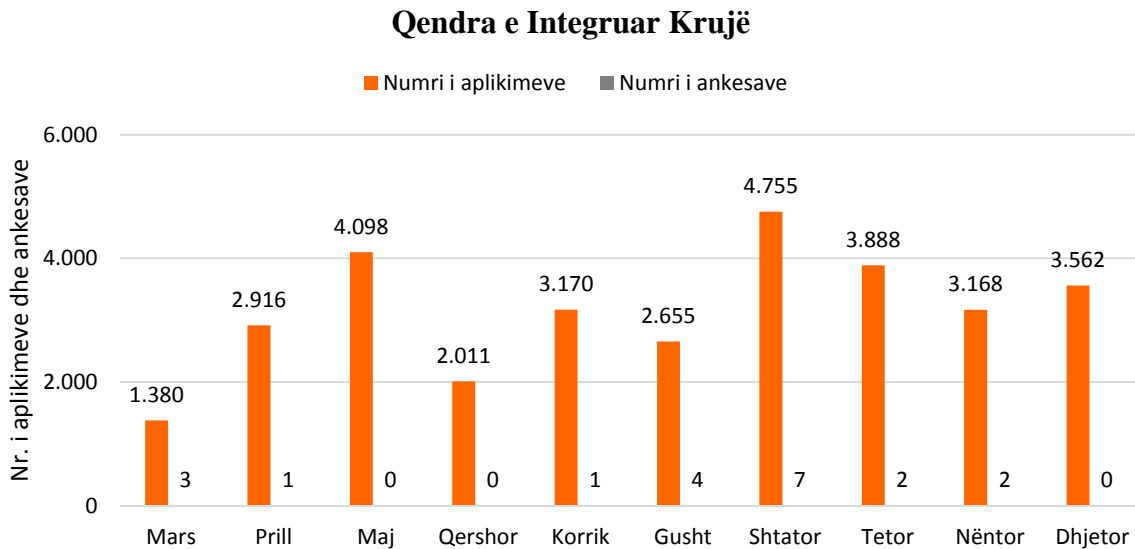


Figura 7 - Paraqitja grafike e numrit të aplikimeve dhe ankesave në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar në Krujë

Gjatë vitit 2017, janë paraqitur në sportelin e informacionit **11,749 persona**. Më poshtë paraqitja grafike e kërkesave për informacion gjatë muajve:

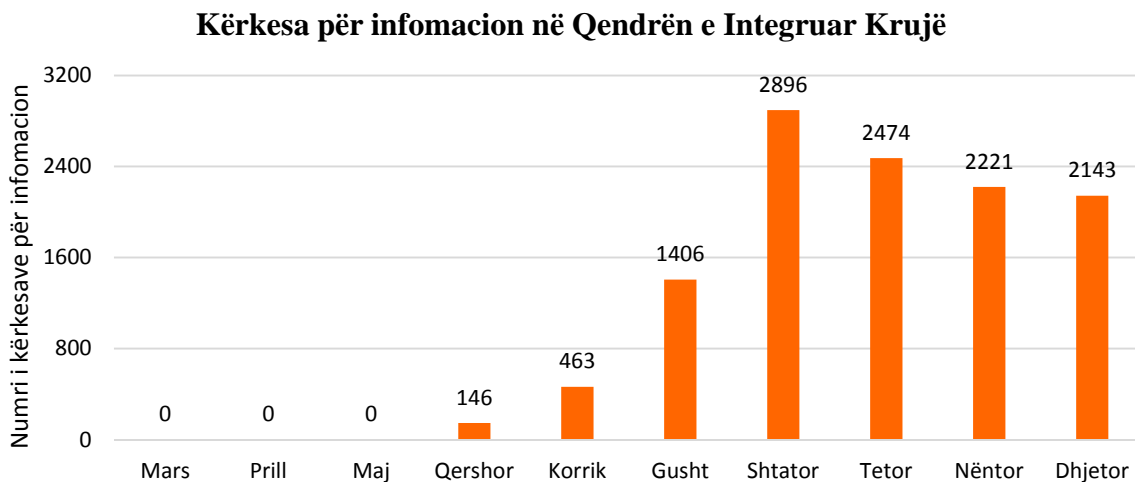


Figura 8 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Qendrën e Integruar në Krujë

2.2.5 Numri i transaksioneve në sportelet pritëse të Qendrës së Integruar ADISA Fier

Qendra e Integruar ADISA Fier është hapur më datë 12 Maj 2017 dhe është inauguruar më datë 16 Qershor 2017. Më poshtë foto nga aktiviteti i inaugurimit të Qendrës së Integruar Fier:



Figura 9 - Inaugurimi i Qendrës së Integruar në Fier

Në Qendrën e Integruar në Fier ofrohen **343 shërbime³ të 8 (tetë) institucioneve** të nivelit qendror dhe vendor në *23 sportele pritëse*, përkatësisht FSDKSH, ZRPP, ISSH, DPT, QKB, SHKP, Taksa Vendore dhe Drejtoria e Regjistrimit të Tokave Bujqësore, për rreth *120,655 qytetarë dhe biznese* (shërbime të regjistrimit të pasurisë, sigurimet shoqërore, karta e shëndetit, regjistrimi i biznesit, shërbimet e punësimit, tatimet dhe taksat vendore, regjistrimi i tokave bujqësore).

Gjatë vitit 2017, totali i aplikimeve të kryera në sportelet pritëse është **44,652 aplikime**. Më poshtë tabela e aplikimeve për këtë periudhë për secilin institucion:

Tabela 6 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar në Fier

Muaji/ Institucioni	ZRPP	ISSH	FSDKSH	SHKP	QKB	DPT	Shërbime vendore	Total (Muaj)
Maj 2017	1,650	470			664	1,002	505	4,291
Qershor 2017	1,540	1,031		555	877	1,354	769	6,126
Korrik 2017	1,264	459		1,556	1,920	1,477	162	6,838
Gusht 2017	1,419	433		1,218	834	1,450	145	5,499
Shtator 2017	1,186	527	234	1,201	1,096	1,412	69	5,725
Tetor 2017	1,471	493	779	1,310	1,276	1,295	89	6,713
Nëntor 2017	1,050	519	477	1,090	886	819	31	4,872
Dhjetor 2017	1,115	516	530	934	880	594	19	4,588
Total (Institucion)	10,695	4,448	2,020	7,864	8,433	9,403	1,789	44,652

³ Në Qendrën e Integruar në Fier ofrohen 343 shërbime, përkatësisht: 51 shërbime ZRPP, 64 shërbime ISSH, 1 shërbim FSDKSH, 169 shërbime QKB, 23 shërbime SHKP, 28 shërbime DPT dhe 8 shërbime vendore.

Gjatë vitit 2017, numri i ankesave të depozituara në sportelin e ankesave është **740 ankesa**. Më poshtë tabela e ankesave për këtë periudhë:

Tabela 7 - Numri i ankesave të depozituara për institucionet në Qendrën e Integruar në Fier

Muaji/ Institucioni	ZRPP	ISSH	FSDKSH	SHKP	QKB	DPT	Shërbime vendore	Total (Muaj)
Maj 2017	52	0			0	0	0	52
Qershor 2017	70	0		0	0	0	0	70
Korrik 2017	128	0		0	0	0	0	128
Gusht 2017	120	6		0	1	0	0	127
Shtator 2017	81	4	0	0	0	0	0	85
Tetor 2017	90	3	0	0	0	0	0	93
Nëntor 2017	80	5	0	0	0	0	0	85
Dhjetor 2017	95	5	0	0	0	0	0	100
Total (Institucion)	716	23	0	0	1	0	0	740

Më poshtë paraqitja grafike e aplikimeve dhe ankesave në Qendrën e Integruar në Fier:

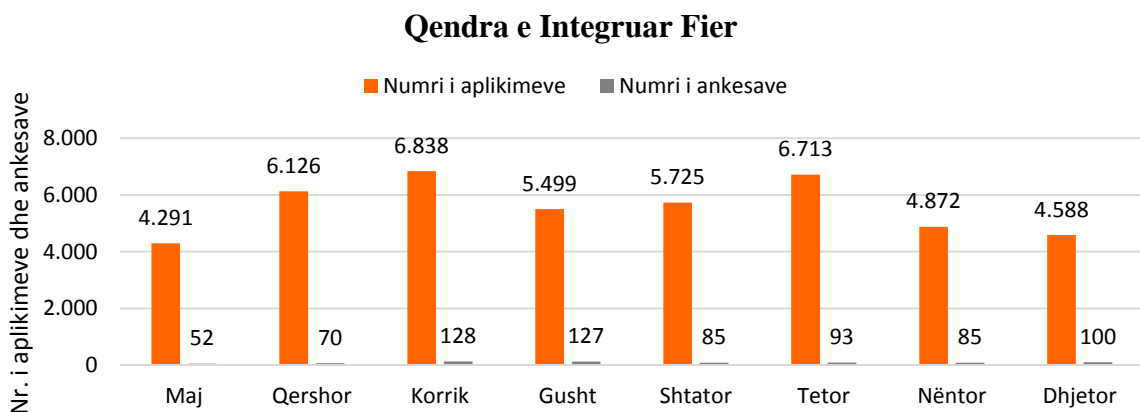


Figura 10 - Paraqitja grafike e numrit të aplikimeve dhe ankesave në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar në Fier

Gjatë vitit 2017, janë paraqitur në sportelin e informacionit **16,266 persona**. Më poshtë paraqitja grafike e kërkesave për informacion gjatë muajve:

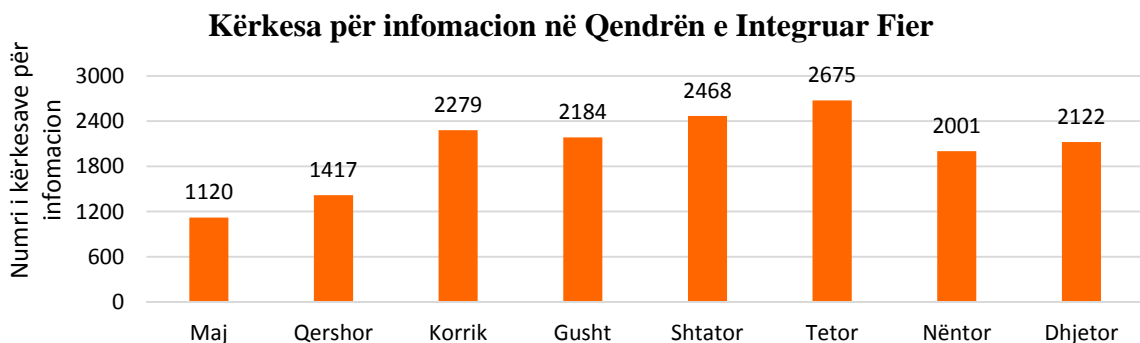


Figura 11 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Qendrën e Integruar në Fier

2.2.6 Numri i transaksioneve në sportelet pritëse së Qendrës së Integruar ADISA Gjirokastrë

Qendra e Integruar ADISA Gjirokastrë është inauguruar më datë 5 Qershor 2017 dhe ka filluar aktivitetin më datë 6 Qershor 2017. Më poshtë foto nga aktiviteti i inaugurimit të Qendrës së Integruar Gjirokastrë:



Figura 12 - Inaugurimi i Qendrës së Integruar në Gjirokastrë

Në Qendrën e Integruar në Gjirokastrë ofrohen **338 shërbime⁴ të 6 (gjashtë) institucioneve publike** në *21 sportele pritëse*, përkatësisht FSDKSH, ZRPP, ISSH, DPGJC, DPT dhe QKB, për rreth *28,673 qytetarë dhe biznese* (shërbime të regjistrimit të pasurisë, sigurimet shoqërore, karta e shëndetit, regjistrimi i biznesit, gjendja civile dhe tatimet). Në Qendrën e Integruar Gjirokastrë, ALEAT ofron shërbime mbështetëse për 2 shërbime të DPGJC, përkatësisht *aplikimi për letërnjoftim elektronik dhe pasaportë biometrike*.

Gjatë vitit 2017, totali i aplikimeve të kryera në sportelet pritëse është **25,549 aplikime**. Më poshtë tabela e aplikimeve për këtë periudhë për secilin institucion:

Tabela 8 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar në Gjirokastrë

Muaji/ Institucioni	ZRPP	ISSH	FSDKSH	DPGJC (+ALEAT)	QKB	DPT	Total (Muaj)
Qershor 2017	330	225	14	1,350	169	587	2,675
Korrik 2017	267	322	43	2,712	255	629	4,228
Gusht 2017	351	253	75	3,046	204	626	4,555
Shtator 2017	270	396	90	3,022	295	745	4,818
Tetor 2017	354	435	86	1,755	303	851	3,784
Nëntor 2017	288	369	53	1,262	218	594	2,784
Dhjetor 2017	237	438	53	1,101	228	648	2,705
Total (Institucion)	2,097	2,438	414	14,248	1,672	4,680	25,549

⁴ Në Qendrën e Integruar në Krujë ofrohen 233 shërbime, përkatësisht: 51 shërbime ZRPP, 67 shërbime ISSH, 1 shërbim FSDKSH, 169 shërbime QKB, 22 shërbime DPGJC dhe 28 shërbime DPT.

Gjatë vitit 2017, numri i ankesave të depozituara në sportelin e ankesave është **206 ankesa**. Më poshtë tabela e ankesave për këtë periudhë:

Tabela 9 - Numri i ankesave të depozituara për institucionet në Qendrën e Integruar në Gjirokastër

Muaji/ Institucioni	ZRPP	ISSH	FSDKSH	DPGJC (+ALEAT)	QKB	DPT	Total (Muaj)
Qershor 2017	12	0	0	0	1	0	13
Korrik 2017	62	0	0	0	0	0	62
Gusht 2017	46	3	0	0	0	0	49
Shtator 2017	25	0	0	0	0	0	25
Tetor 2017	27	1	0	0	0	0	28
Nëntor 2017	15	3	0	0	0	0	18
Dhjetor 2017	11	0	0	0	0	0	11
Total (Institucion)	198	7	0	0	1	0	206

Më poshtë paraqitja grafike e aplikimeve dhe ankesave në Qendrën e Integruar në Gjirokastër:

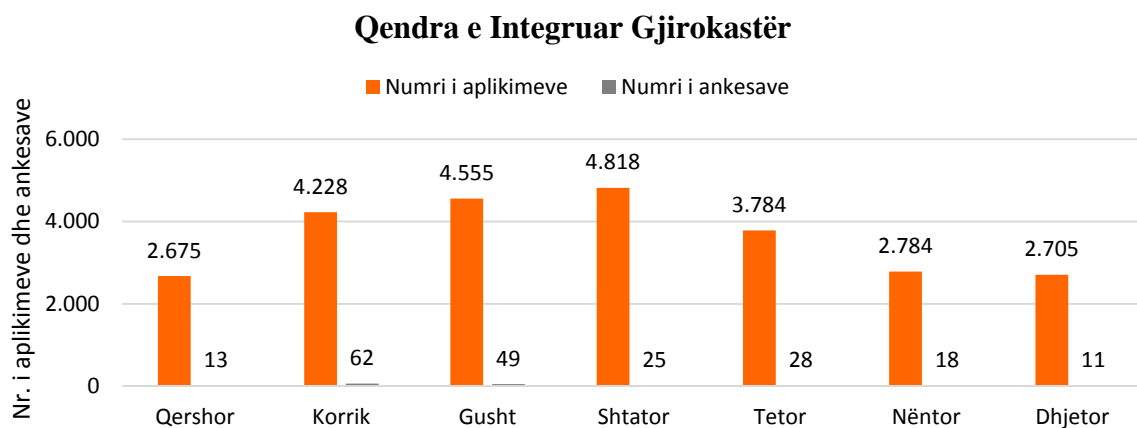


Figura 13 - Paraqitja grafike e numrit të aplikimeve dhe ankesave në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar në Gjirokastër

Gjatë vitit 2017, janë paraqitur në sportelin e informacionit **5,664 persona**. Më poshtë paraqitja grafike e kërkesave për informacion gjatë muajve:

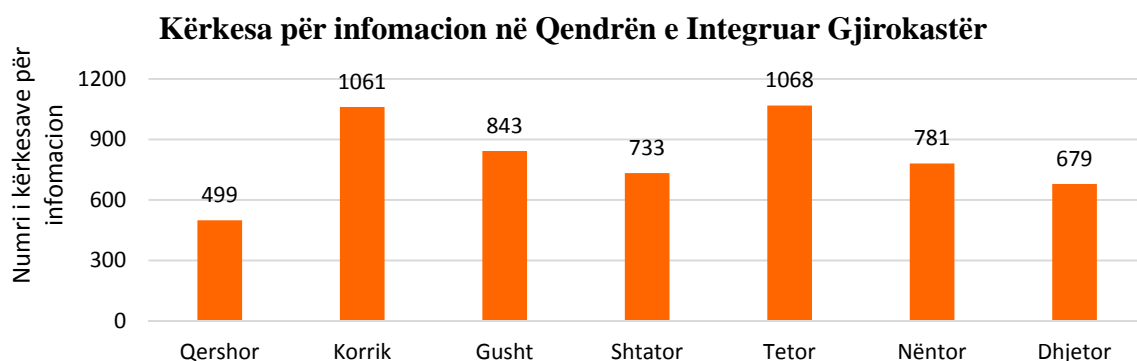


Figura 14 - Figura 11 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Qendrën e Integruar në Gjirokastër

2.3 Standardizimi i mënyrës së ofrimit të shërbimeve publike në sportel

Me anë të VKM Nr. 343, datë 04.05.2016 "Për përcaktimin e autoritetit përgjegjës për hartimin e modeleve", ADISA u përcaktua si autoriteti përgjegjës për hartimin e modeleve. Sa më sipër, ADISA realizon standardizimin e mënyrës së ofrimit të shërbimeve, nëpërmjet hartimit të modeleve (rregullat e sjelljes në sportelet fizike, për aplikimin e shërbimeve, për ankim, komunikimin dhe etikën, etj), klasifikimin dhe kodimin e shërbimeve të institucioneve publike qendrore, krijimin e formularëve të standardizuar të aplikimit, si dhe thjeshtëzimin dhe unifikimin e informacionit për shërbimet publike.

Standardizimi në të gjitha shërbimet ka siguruar për qytetarin një përvojë të njëtrajtshme, të parashikueshme dhe me cilësi të lartë gjatë marrjes së tyre pavarësisht se cili është institucioni përgjegjës apo kanali i përdorur. Kjo nënkupton, nga njëra anë, standarde të përbashkëta shërbimi bazuar në parimet e kujdesit për qytetarin dhe, nga ana tjetër, procedura të përcaktuara pune (Standard Operating Procedures) në të gjitha institucionet e administratës shtetërore.

2.3.1 Standardizimi i formularëve të aplikimit


Me miratimin e VKM Nr. 584, datë 27.7.2016, "Për standardizimin e mënyrës së klasifikimit dhe kodifikimit të shërbimeve publike, si dhe hartimit të formularëve për aplikimin në shërbime", ka vijuar procesi i klasifikimit, standardizimit të shërbimeve, si dhe hartimi i formularëve të aplikimit.

Për institucionet me të cilat sektori ka bashkëpunuar për standardizimin e formularëve, gjatë vitit 2017, ka nisur procesi i bashkëpunimit dhe janë kryer takime sa i përket mundësisë së punimit të formularëve standardë për shërbimet të cilat nuk mbulohen nga formularët ADISA. Nga të gjithë institucionet e trajtuara, nuk janë hasur problematika të tilla, për pasojë nuk ka qenë e nevojshme hartimi i formularëve të rinj.


Gjatë vitit 2017, janë standardizuar **17 formularë** për 3 institucione, përkatësisht;

- **2 formularë** për Drejtorinë e Përgjithshme të Tatimeve (*DPT*);
- **5 formularë** për Agjencinë e Legalizimit, Urbanizimit dhe Integritit të Zonave/ndërtimeve Informale (*ALUIZNI*);
- **10 formularë** për Ministrinë e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale (*MSHMS*), dhe janë përditësuar;
- **33 Formularë** për Qendrën Kombëtare të Biznesit (*QKB*);
- **3 formularë** për Qendrën e Shërbimeve Arsimore (*QSHA*);
- **2 formularë** të Ministrisë së Arsimit, Sporteve dhe Rinisë (*MASR*).

Më poshtë modeli i paraqitjes së Formularit të aplikimit të standardizuar nga ADISA:



FORMULAR APLIKIMI
 CERTIFIKATË E GJENDJES GJYQËSORE
 DREJTORIA E PËRGJITHSHME E BURGJEVE
 MINISTRIA E DREJTËSISË



Nëse keni pyetje, lutemi kontaktoni: Tel: (+355) 42 71 437 E-mail: info@dpbsh.gov.al Web: www.dpbsh.gov.al	HAPËSIRË E REZERVUAR VETËM PËR INSTITUCIONIN
Shënim: Ju lutem plotësoni me kujdes dhe qartë informacionin e kërkuar në fushat më poshtë, ME SHKRONJË TË MADHE E NË NGJYRË BLU.	

SEKSIONI A: INFORMACION MBI APLIKANTIN

1. Emri <input style="width: 90%;" type="text"/>	2. Mbiemri <input style="width: 90%;" type="text"/>
3. Emri i Babait <input style="width: 90%;" type="text"/>	4. Emri i Nënës <input style="width: 90%;" type="text"/>
5. NID <small>Nr. i identifikimit personal</small> <input style="width: 100%;" type="text"/>	6. Datëlindja <small>Data Muaji Viti</small> <input style="width: 100%;" type="text"/>
7. Vendlindja <input style="width: 90%;" type="text"/>	8. Shtetësia <input style="width: 90%;" type="text"/>
9. Adresa <input style="width: 90%;" type="text"/>	
10. Qyteti <input style="width: 90%;" type="text"/>	11. Rrethi <input style="width: 90%;" type="text"/>
12. Kodi Postar <input style="width: 100%;" type="text"/>	13. Gjinia <input type="checkbox"/> Mashkull <input type="checkbox"/> Femër
14. E-mail <input style="width: 90%;" type="text"/>	15. Nr. Tel. Celular <input style="width: 90%;" type="text"/>
16. Nr. Tel. Fiks <input style="width: 90%;" type="text"/>	

SEKSIONI B: INFORMACION SPECIFIK MBI APLIKIMIN

17. Mbiemri para martesës <input style="width: 90%;" type="text"/>	18. Institucioni për të cilin kërkohet certifikata <input style="width: 90%;" type="text"/>
19. Qëllimi i pajisjes me certifikatë <input type="checkbox"/> Dëshmi për dënim (jopolitik) <input type="checkbox"/> Dëshmi për ambasadë <input type="checkbox"/> Arsye tjetër (specifiko) <input style="width: 90%;" type="text"/>	

SEKSIONI C: DOKUMENTACIONI I PARAQITUR

<input type="checkbox"/> Certifikatë personale <input type="checkbox"/> Letërnjoftim elektronik <input type="checkbox"/> Pasaportë biometrike	
Nënshkrimi i Aplikantit <input style="width: 90%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/> <small>Data Muaji Viti</small>

KLAUZOLA DEKLARATIVE

Unë i/e nënshkruari/a _____ në dijeni të përgjegjësive penale që rrjedhin nga deklarimi dhe paraqitja e të dhënave e rrethanave të rreme, nën përgjegjësinë time personale deklaror se të dhënat e paraqitura në këtë formular janë të vërteta.

Nënshkrimi i Aplikantit <input style="width: 90%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/> <small>Data Muaji Viti</small>
---	---

faqe 1/1 Ky formular është standardizuar nga ADISA AL039006-115



 REPUBLIKA E SHqipërisë
 MINISTERIA E DREJTËSISË
 DREJTORIA E PËRGJITHSHME E BURGJEVE
 INFORMATION SERVICES ALBANIA

Figura 15 - Paraqitje e Formularit të aplikimit të standardizuar

2.3.2 Karta e Qytetarit

Si institucion, fokusi i të cilit është ofrimi i shërbimeve publike, një nga detyrat kryesore të ADISA, është dhe shërbimi ndaj qytetarit me cilësi, transparencë, brenda afatit kohor dhe standarde të ngjashme me vendet perëndimore, të cilat shërbyen si model përshtatjeje dhe studimi për hartimin e Kartës së Qytetarit.

Ky dokument, garanton respektimin e të drejtave të qytetarëve në përfitimin e shërbimeve publike duke shërbyer si një dokument për rritjen e transparencës, qasjen qytetare, lëvrimin,

shpejtësinë dhe përmirësimin e vazhdueshëm të shërbimit me parimin kryesor ofrimin e mjeteve për luftën kundër korrupsionit.

Karta e Qytetarit u është dërguar institucioneve me të cilët kemi bashkëpunuar.

Gjithashtu gjatë muajit maj, gjatë javës së Inovacionit është bërë prezantimi i Kartës së Qytetarit për nxënësit e gjmnazeve dhe për të gjithë pjesëmarrësit në këtë aktivitet. Një tjetër promovim u bë edhe në Konferencën Rajonale Ballkanike, po në muajin maj, e cila pati në fokus progresin e reformës të shërbimeve publike në rajon.

Prezantim dhe promovim i Kartës së Qytetarit është bërë dhe gjatë muajit korrik, në takimin e katërt të Grupi tematik: Ofrimi i Shërbimeve Publike, ku është prezantuar metodologjia dhe elementët e kartës së Qytetarit dhe rëndësia e saj mbi transparencën dhe cilësinë e ofrimit të shërbimeve publike.

Karta e qytetarit, duhet të hartohet nga çdo institucion në bashkëpunim me ADISA-n, në zbatim të përgjegjësi të përcaktuara me ligj dhe të standardeve të unifikuara të miratuara për shërbimet ndaj qytetarit dhe biznesit.

Në kartë do të përfshihen për çdo shërbim informacioni bazë:

- për mënyrat/ kanalet për marrjen e shërbimit;
- kërkesat dhe oraret;
- tiparet e matshme, si kostoja, afatet;
- pika e kontaktit dhe procesi i trajtimit të ankesave.

Në kuadër të zbatimit të parimit kryesor të kartës së Qytetarit, për ofrimin e mjeteve për luftën kundër korrupsionit, ADISA është anagazhuar dhe ka nisur procesin, që nëpërmjet kioskave të denoncimit të korrupsionit, të cilat do të vendosen pranë sporteleve të Zyrave Rajonale/Vendore, të denoncohen rastet korruptive të punonjësve të saj në Zyrat Qendrore dhe Zyrat Rajonale/Vendore. Gjithashtu do të krijohet dhe një hapësirë përkatëse në portalin www.adisa.gov.al.

2.3.3 Ngritja e Sistemit të menaxhimit të ankesave

Sistemi i menaxhimit të ankesave është një risi dhe një mekanizëm me anë të të cilit qytetarët mund të shprehin pakënaqësitë e tyre në lidhje me shërbimet e ofruara nga institucionet që ofrojnë shërbimet në sportelet pritëse ADISA, si: ZRPP, ISSH, FSDKSH, DPGJC, DPT etj dhe/ose në lidhje me asistentët e shërbimit nën varësi të ADISA. Me anë të këtij sistemi bëhet i mundur regjistrimi dhe manaxhimi i ankesave të paraqitura nga qytetarët në Qendrat e Integruara ADISA.

Me hapjen e tre qendrave të Integruara në Krujë, Fier dhe Gjirokastrë, u bë i mundur që nëpërmjet këtij sistemi të ruhen të gjitha detajet kryesore të një ankese, për të gjitha institucionet të cilat janë pjesë e këtyre Qendrave.

Të gjitha këto të dhëna munësojnë kryerjen e analizave të detajuara mbi problematikat kryesore për të cilën kryehet ankesa, si dhe krijimin e raporteve për secilin institucion në mënyrë që bashkëpunimi ADISA-Institucion të sjellë një ulje të numrit të ankesave, e si rrjedhim dhe një ulje të pakënaqësisë së shprehur nga qytetarët. Më poshtë është paraqitur sistemi i ankesave me komponentët e tij:



Figura 16 - Paraqitja grafike e sistemit të ankesave

2.4 Ri-inxhinierimi i shërbimeve publike

2.4.1 Procesi i Ri-inxhinierimit për Qendrën e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara

Gjatë vitit 2017, ADISA ka ndjekur procesin e zbatimit të kontratës me objekt “Procesi i Ri-inxhinierimit për Qendrën e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara”, për realizimin e shërbimit objekt kontrate për **400 + shërbimeve** të ofruara nga **10 institucione publike**.

Ri-inxhinierimi është një ndryshim rrënjësor, një riorganizim dhe ridizenjim i proceseve të punës për të përmirësuar në mënyrë të ndjeshme indikatorët e performancës, në terma kohe, kostoje, cilësie të shërbimit

Në këtë kuadër, edhe reforma e modernizimit të shërbimeve publike në Shqipëri adoptoi ri-inxhinierimin si një instrument themeltar në përmirësimin e tyre. Projekti i ri-inxhinierimit kishte në fokus 10 institucione, AZHT, AQTN, QKB, ZRPP, DPSHTRR, DPD, ISSH, FSDKSH, DPGJC dhe MAS, të përzgjedhura në bazë të disa kritereve cilësore dhe sasiore, si p.sh.: (i) numri vjetor i transakcioneve; (ii) anketë me një kampion prej 500 qytetarësh për shërbimet e perceptuara si më të rëndësishme; (iii) pyetësor me qytetarët për shërbimet më të kërkuara prej tyre; (iv) shërbimet e perceptuara me nivel më të lartë korrupsioni.

Objektivi kryesor i projektit ishte ulja e kohës së lëvrimit të shërbimit, nga institucionet përkatëse, me rreth 25% dhe ulja e ndjeshme e barrës administrative për qytetarin. Ndërsa objektivi i parë lidhet ngushtësisht me përmirësimin e procesit dhe rritjen e eficiencës së administratës publike, si edhe përdorimin masiv të instrumenteve të teknologjisë së informacionit, objektivi i dytë gjen pikënisje në parimin e “qeverisë si një e tërë” dhe synon të mos i kërkojë më qytetarit/biznesit të prodhojë dhe të paraqesë, në institucione publike, të dhëna që gjenden në databaza/arkiva shtetërore.

Grupi i punës ka ndjekur hap pas hapi procesin e zbatimit të kontratës, gjatë gjithë kohëzgjatjes së saj, nëpërmjet takimeve me institucionet dhe konsulentin, takimeve në tryezë, diskutimit të produkteve dhe përmirësimit të tyre, sipas metodologjisë së rënë dakord dhe fryt i ndërveprimit mes grupit të punës, konsulentit ndërkombëtar për metodologjinë dhe konsulentit të kontratës në fjalë, komunikimeve elektronike, diskutimit të hartave, që pasqyrojnë proceset e lëvrimit të shërbimit, rekomandimeve dhe propozimeve mbështetëse ligjore për secilin institucion, procesit të prezantimit të produkteve me grupet teknike të punës.

Të gjitha shërbimet publike administrative, të përkufizuara sipas Ligjit nr. 13/2016, datë 18.02.2016, janë analizuar bazuar në 4 hapat kryesore të shërbimit, si më poshtë:

1. Përgatitja për të marrë shërbimin;
2. Aplikimi (në sportelet e zyrave pritëse apo online);
3. Procesimi në zyrat përpunuese;
4. Kanali i dorëzimit.

Për të gjithë komponentë në fokus të projektit u propozuan ndryshime specifike përmirësuese, në mbështetje të parimeve të ri-inxhinierimit të adoptuara. Në përfundim të projektit, u prodhuan skemat TO-BE për të gjitha shërbimet e analizuar, draft baza ligjore e ndryshuar, si dhe rekomandimet TIK për databazat, sistemet si mëposhtë vijon:

- Harta të validuara	443
- Ligje/VKM/Rregullore të ndryshuara	65
- Procese aplikimi/trajtimi të ndryshuara	382
- Dokumenta të eliminuara	125
- Procese IT të ndryshuara	Implementimi i sistemeve IT

Produktet e prodhuara nga projekti, të lidhura me indikatorë përkatës në projektin mes Qeverisë dhe Bankës Botërore, janë miratuar nga ekipi i BB që monitoron projektin dhe 2 nga 4 indikatorët e lidhur me komponentin e ri-inxhinierimit, janë të përmbushur me sukses, duke sjellë edhe disbursimin e shumave përkatëse të lidhur me këto indikatorë.

2.4.2 Asistenë institucioneve në Reformën e Deregulimit

Në zbatim të Reformës së Deregulimit, e cila ka si qëllim përmirësimin e shërbimeve publike, nëpërmjet uljes së numrit të dokumenteve, si dhe kalimin online të tyre, ADISA ka filluar

procesin e punës për përgatitjen e një pasqyre mbi informacionet e dërguara nga disa Ministri, përkatësisht: Ministria e Drejtësisë, Ministria e Bujqësisë dhe Zhvillimit Rural, Ministria e Turizmit dhe Mjedisit, Ministria e Financave dhe Ekonomisë, Ministria e Arsimit, Sportit dhe Rinisë, Ministria e Infrastrukturës dhe Energjisë, Ministria e Kulturës, Ministria e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale, Ministria e Brendshme, si dhe institucionet e varësisë. Grupi i punës i ngritur nga ADISA ka përgatitur një pasqyrë me shërbimet përkatëse, dokumentet që eliminohen ose integrohen, kodin e shërbimit, nivelin e shërbimit, si dhe krahasimin me rekomandimet që disponon ADISA nga konsulenti i ri-inxhinierimit për procesin e ri-inxhinierimit të shërbimeve publike

2.5 Shtimi i kanaleve informuese

2.5.1 Kartelat Informative

Kartela Informative është në funksion të gjithë qytetave të Republikës së Shqipërisë për shpërndarjen, thjeshtëzimin si dhe unifikimin e informacionit, për të gjitha shërbimet publike.

Objektivi kryesor i Kartelave Informative është:

- thjeshtëzimi i informacionit për qytetarët për mënyrën e përfitimit të shërbimeve publike;
- unifikimi i organizimit të informacionit për shërbimet publike;
- standardizimi i tij, me qëllim përdorimi jo vetëm në zyrat pritëse por edhe në Call Center dhe në portalin online qeveritar E-Albania.

Gjatë vitit 2017, Sektori i Zhvillimit të Standardeve hartoi Kartelat Informative për 9 institucione, përkatësisht:

- Drejtoria e Përgjithshme e Burgjeve (DPB);
- Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve (DPT);
- Qendra e Shërbimeve Arsimore (QSHA);
- Agjencia e Mbikëqyrjes së Falimentit (ABSA);
- Shërbimi Social Shtetëror (SHSSH);
- Agjencia e Trajtimin të Pronave (ATP);
- Agjencia e Legalizimit, Urbanizimit dhe Integritimit të Zonave/ Ndërtimeve Informale (ALUIZNI);
- Drejtoria e Përgjithshme e Përmbartimit (DPP);

Ministria e Zhvillimit Urban (MZHU) (shërbimet e të cilës, kanë kaluar tek Ministria e Infrastrukturës dhe Energjisë).



Figura 17 - Kartelat informative të vendosura në Qendrën e Integruar në Gjirokastrë

Kartelat informative të cilat janë të konfirmuara nga institucionet, janë të disponueshme për qytetarët dhe në formë të printueshme për të marrë informacion mbi shërbimin që ju nevojitet.

Informacioni i Kartelave Informative menaxhohet nëpërmjet një sistemi të veçantë. Ky sistem është ndërtuar për të administruar informacionin e detajuar të Kartelave Informative si: Lista e dokumentacionit të nevojshëm për marrjen e shërbimit, tarifa e shërbimit, afati i vlefshmërisë së dokumentit, ku mund të aplikoj, si mund të kryej një ankesë etj, për shërbimet publike të ofruara nga 19 institucione kryesore, përkatësisht: ZRPP, DPD, ISSH, DPGJC, FSDKSH, DPSHTRR, QKB, AQTN, AZHT, MAS, DPB, DPT, QSHA, ABSA, SHSSH, ATP, ALUIZNI, DPP dhe MZHU (Aneks i bashkëngjitur këtij raporti).

Me anë të këtij sistemi bëhet më i thjeshtë përpunimi dhe shpërndarja e informacionit për shërbimet drejt qytetarëve.

Ky sistem përdoret aktualisht nga ADISA dhe nga Call Center, i cili është një nga kanalet kryesore për informimin e qytetarëve rreth shërbimeve publike.

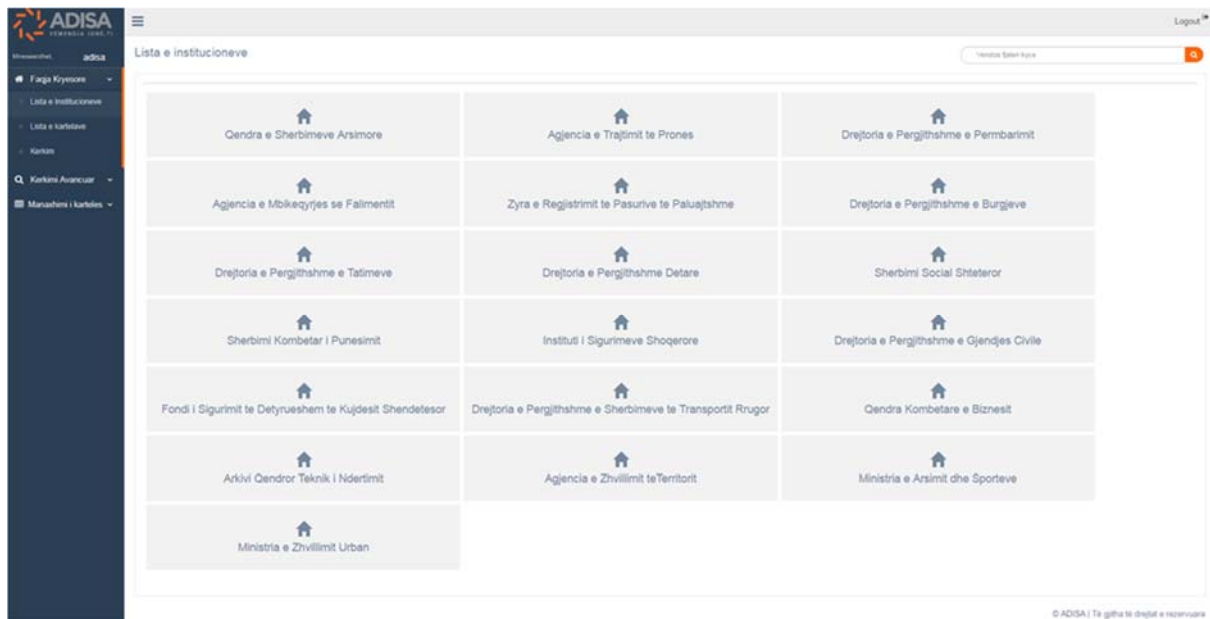


Figura 18 - Sistemi i kartelave informative

2.5.1 ADISA Mobile App

Aplikacioni ADISA Mobile App ka për qëllim të informojë qytetarët për më shumë se 500 shërbime publike, duke ofruar informacion të detajuar mbi Kartelat Informative, si dhe të mundësojë rezervimin e biletës online për marrjen e shërbimit pranë sporteve të ADISA në ZVRPP Tiranë. Ky aplikacion do të shërbejë si për qytetarët ashtu dhe për bizneset, duke ofruar një kanal alternativ për rezervimin e aplikimit online, duke lehtësuar ndjeshëm kohën e pritjes në radhë dhe mundësuar një shërbim më të shpejtë dhe efikas. Në kuadër të Javës së Inovacionit 13-21 Maj, Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara organizoi Konkursin “ADISA MOBILE APP”. Në këtë konkurs u paraqitën 10 prezantime të projekt-ideve të punuara në grupe ose individualisht. Konkursi u zhvillua në dy faza, në fazën e parë u prezantuan të gjitha projekt-idetë. Gjatë fazës së dytë të konkursit u përzgjodhën 3 idetë më të mira. Këto projekt-ide u prezantuan më datë 15 Maj 2017 gjatë Javës së Inovacionit në ambientet e Piramidës, ku juria shpalli dhe fituesin e çmimit të madh prej 500.000 ALL.

Modulet kryesore që ofron aplikacioni janë:

1. Rezervimi i biletës online

Me anë të këtij moduli qytetarët dhe bizneset do të ketë mundësi që të rezervojnë biletën online për marrjen e shërbimeve të ZVRPP në sportet ADISA Tiranë.

Funksionalitetet kryesore janë:

- Krijimi, ndryshimi apo fshirja e një llogarie për të mundësuar rezervimin;

- Rezervimi online i biletës për shërbimet e ZVRPP të ofruara në sportelin e dedikuar ADISA, Tiranë;
- Konfirmimi i rezervimit;
- Anullimi i rezervimit;
- Njoftimi në kohë reale i përdoruesve të tjerë për lirin e orarit.

2. Informacion mbi shërbimet publike

ADISA ka vendosur në dispozicion mbi 500 Kartela Informative për 20 institucione përgjegjëse për ofrimin e shërbimit, me qëllim informimin për mënyrën e përfitimit të shërbimit publik, si dhe për dokumentacionin e nevojshëm për aplikim. Funkcionaliteti bazë i këtij moduli konsiston në kërkimin e avancuar të informacionit që përmbajnë kartelat informative.

3. Call center

Me anë të këtij moduli qytetari do të ketë mundësi që të lidhet automatikisht me Call Center për të marrë informacion të detajuar mbi shërbimet publike.

4. Moduli i Zërit të Qytetarit

Ky modul do të mundësojë marrjen e feedback-ut nga qytetari në lidhje me informacionin e Kartelave Informative, rezervimin online të biletës, problematika të hasura si dhe lehtësia e përdorimit të aplikacionit në tërësi.

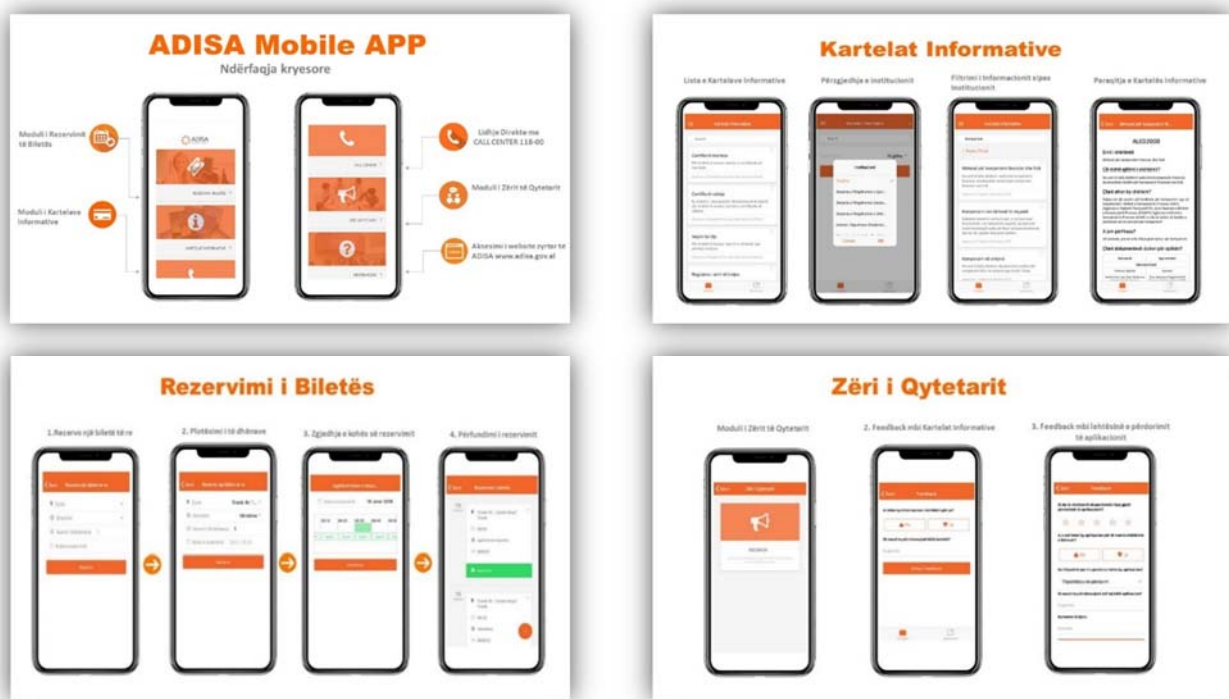


Figura 19 - Modulet e ADISA Mobile App

2.5.2 Website Zyrtar www.adisa.gov.al

Për t'iu përgjigjur kërkesave gjithnjë e në rritje të qytetarëve për të patur informacion të plotë mbi shërbimet publike dhe për të ofruar një platformë bashkëkohore në shërbim të qytetarit, jemi fokusuar në pasqyrimin dhe përditësimin e faqes zyrtare të ADISA, www.adisa.gov.al me të gjitha risitë apo informacionet e nevojshme mbi funksionet që ADISA ofron.

Në faqen zyrtare pasqyrohet çdo aktivitet, informacion apo njoftim, të cilat ndiqen me mjaft interes nga qytetarët.

Faqja zyrtare përmban këto rubrika kryesore:

- **Rreth Nesh** – ku jepet informacion i detajuar mbi ADISA-n dhe misionin e saj.
- **Modernizimi i shërbimeve** – ku jepet informacion i detajuar mbi procesin e modernizimit të shërbimeve bazuar në shtyllat kryesore si: Riinxhinierimi, Standardizimi, Performanca, Trajtimi i ankesave, Call Center etj.
- **Qendrat e Integruara ADISA** – ku jepet informacion i detajuar mbi të gjitha qendrat e Integruara në qytetet si: Kavajë, Krujë, Fier, Gjirokastrë
- **Për qytetarin** – ku vihet në dispozicion formulari “Stop Korrupsionit” në të cilën qytetarët mund të bëjnë denoncimet e tyre online.
- **Media** – rubrike në të cilën pasqyrohen foto/video galeri, njoftime, publikime mbi aktivitetet e kryera nga ADISA.
- **Kontakt** - ku jepet mundësia për të kontaktuar në kohë reale për problematika të caktuara që mund të hasen nga qytetarët.



Figura 20 - Faqja zyrtare ADISA

Në website është vendosur një modul i vecantë për rubrikën “Stop Korrupsionit” në të cilën qytetarët kanë mundësi të denoncojnë online raste të korrupsionit në lidhje me shërbimet publike.

2.5.3 Website *lab.adisa.gov.al*



Figura 21 - Faqja zyrtare e ADISA Innovation Lab

Në kuadër të ngritjes së ADISALab, me qëllim modernizimin dhe përmirësimin e shërbimeve publike, nëpërmjet një qasje inovative dhe me në qendër qytetarin, zhvillimit të ideve të reja dhe zgjidhjeve të bazuara në nevojat e të gjithë qytetarëve dhe bizneseve në Shqipëri, u krijua ëbsite *lab.adisa.gov.al*, i cili do të shërbejë si një mundësi për pasqyrimin e të gjithë informacionit dhe aktiviteteve të kryera nga ADISALab.

2.5.4 Call Center ADISA

Call Center ADISA është hapur më datë 7 Tetor 2016 dhe operon nga dita e hënë deri ditën e shtunë në orarin 07:00-21:00. Operatorët e Call Center japin informacion për **496 Kartela Informative** të **17 institucioneve** shtetërore, përkatësisht AQTN, AZHT, DPD, DPSHTRR, DPGJC, FSDKSH, ISSH, QKB, MAS, ZRPP, QSHA, ATP, DPP, ABSA, DPB, DPT dhe MZHU. Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2017 janë informuar **4088 qytetarë**, ndër të cilët **4 nga 5 informohen plotësisht**.

Institucionet më të kërkuara nga qytetarët janë:

1. **Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile;**
2. *Drejtoria e Përgjithshme Shtetërore e Transportit Rrugor;*
3. *Zyra e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme.*

Shërbimet më të kërkuara nga qytetarët janë:

1. **Aplikim për pasaportë biometrike (DPGJC);**
2. *Rinovimi i lejedrejtimit (DPSHTRR);*
3. *Lëshim certifikatë pronësie (ZRPP).*

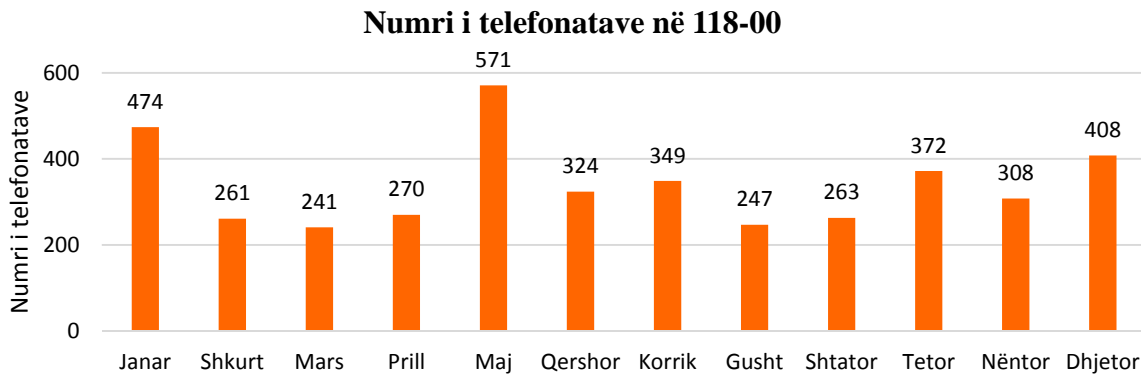
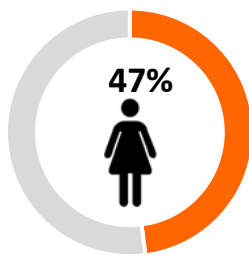


Figura 22 - Numri i telefonatave në Call Center

Duke filluar nga fundi i muajit Mars, Call Center ADISA diagregon telefonatat sipas gjinisë dhe zonës së telefonuesit. Nga të dhënat e monitoruara rezulton se numri i telefonatave të kryera nga meshkujt dhe nga femrat është afërsisht i njëjtë, përkatësisht 47% e telefonatave nga femrat dhe 53% e telefonatave nga meshkujt. Pothuajse të gjitha telefonatat janë kryer nga zonat urbane, përkatësisht 98% e telefonatave nga zonat urbane dhe 2% nga zonat rurale. Qytetarët informohen më së shumti për Call Center ADISA nga kanalet online, përkatësisht 55% e tyre. Ndërkohë 4 nga 10 qytetarë janë **telefonues besnikë**.

Të dhënat e disagreguara sipas gjinisë



Të dhënat e disagreguara sipas zonës së banimit

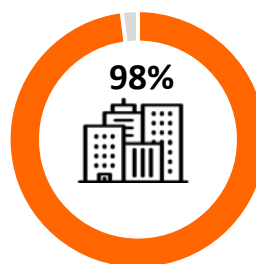


Figura 23 - Disagregimi i të dhënave të Call Center sipas gjinisë dhe zonës

2.5.5 Promovimi i ADISA

Gjatë vitit 2017, ADISA ka zhvilluar këto aktivitete dhe veprimtari promovuese:

2.5.6.1. Takim me anëtarët e Komisionit të Veprimtarisë Prodhuese - Shkurt 2017

Në kuadër të promovimit të produkteve të ADISA, u organizua një takim me anëtarët e Komisionit të Veprimtarisë Prodhuese, ku të pranishmit u informuan mbi aktivitetet e Agjencisë. Pjesëmarrësve iu shpërndanë disa dosje, ku të përmbledhura ishin informacionet më thelbësore rreth veprimtarisë së kryer.



Figura 24 - Takim me anëtarët e Komisionit të Veprimtarisë Prodhuese

2.5.6.2. Vizitë e përfaqësuesve të Bashkimit Europian dhe të COWEB në ADISA – Prill 2017

Gjatë këtij aktiviteti pjesëmarrësit u njohën me veprimtaritë e kryera nga ADISA, që nga marrja në dorëzim e sporteleve të ZRPP deri në Inaugurimin e Qendrave të Integruara në Kavajë dhe Krujë. Prezantimi u zhvillua në mënyrë interaktive, të ftuarit shprehën një interes të veçantë në lidhje me mënyrën e funksionimit të qendrave. Ky aktivitet shërbeu si një publicitet i mirë në promovimin ndërkombëtar të Agjencisë.



Figura 25 - Vizitë e përfaqësuesve të Bashkimit Europian dhe të COWEB në ADISA

2.5.6.3. Konferenca Rajonale për Shërbimet Publike RESPA (Public Service delivery across the Western Balkans) – Maj 2017

Në këtë konferencë u zhvilluan punimet mbi thjeshtëzimin dhe standartizimin e shërbimeve publike dhe mbi shërbimet elektronike qeveritare në Ballkanin perëndimor. Një pjesë e të pranishmëve ishin të ftuar të vizitonin ambientet e Qendrave të Integruara në Kavajë dhe Krujë. Ata eksploruan modelin shqiptar të ofrimit të shërbimeve dhe u njohën më konkretisht me punën që bën ADISA, si dhe me funksionimin e qendrave.



Figura 26 - Konferenca Rajonale për Shërbimet Publike RESPA (Public Service delivery across the Western Balkans)

2.5.6.4. Java e inovacionit – Maj 2017

Një forum i hapur mbi shërbimet publike të ofruara nga ADISA. Të ftuar Erjon Veliaj, Gianni De Biasi, Rovena Dilo dhe Milena Harito rrëfejnë historinë e jetës, me vështirësitë, dështimet dhe sukseset e tyre në “FuckUp Night”. U prezantuan startup-e nga Shqipëria dhe Kosova si dhe u prezantua “Karta e Qytetarit” e cila është një kushtetutë që i lejon qytetarit të dijë të drejtat dhe detyrimet e tij në lidhje me marrjen e shërbimeve publike. Gjithashtu u shpall fituesi i Aplikacionit ADISA MOBILE APP, si dhe i çmimit të madh prej 500,000 ALL.



MOBILE APP

Je student apo profesionist i ri ?

Dëshiron të përmirësosh shërbimet publike?

Afati i fundit i dorëzimit të projekt-idesë :

30 PRILL 2017

Çmimi fitues :

500.000 ALL

Figura 27 - Java e inovacionit

2.5.6.5. Konferenca “Disruptive Technologies and the Public Service” – Singapor, Shtator 2017

Qëllimi i kësaj konference ishte shqyrtimi i teknologjive të mundshme që mund të transformojnë shërbimet publike, nëpërmjet ofrimit të një platforme për të eksploruar potencialin e teknologjisë për të ndihmuar qeveritë të arrijnë Objektivat e Zhvillimit të Qëndrueshëm (Sustainable Development Goals, SDGs), për të forcuar besimin e qytetarëve në qeveri, për të promovuar moralin dhe për të ofruar shërbimin publik në mënyrë më efikase dhe eficiente.

Pjesë e programit ishte marrja pjesë në dy konferenca në shkallë ndërkombëtare mbi teknologjitë në zhvillim të bashkëorganizuara nga GCPSE, përkatësisht “Gaining Global Perspective - Innovation Labs World” dhe “Disruptive Technologies and Public Service”, duke shkëmbyer në këtë mënyrë ekperiencat e vendeve të ndryshme në zhvillimin e teknologjive dhe politikave për përmirësimin e shërbimeve publike dhe duke paraqitur mundësinë për krijimin e një rrjeti me komunitetin më të madh të praktikuesve dhe politikëbërësve.



Figura 28 - Konferenca “Disruptive Technologies and the Public Service”

2.5.6.6. ReSPA Annual Conference Innovation in Public Administration - Navigating in Times of Change – Tetor 2017

Theksi i Konferencës së 10-të ReSPA të mbajtur në Budva, Mali i Zi, më 12-13 tetor 2017, ishte sjellja e zgjedhjeve inovative për administratën publike. Konferenca u ndoq nga më shumë se 120 specialistë dhe ekspertë nga institucionet e administratës publike të vendeve të Ballkanit Perëndimor, dhe më shumë se 30 folës, moderatorë dhe lehtësues nga e gjithë bota, përfshirë ADISA, e cila prezantoi modelin Shqipëtar.



Figura 29 - ReSPA Annual Conference Innovation in Public Administration - Navigating in Times of Change

2.5.6.7. Ceremonia përruruese për hapjen e zyrës të “Komisionerit për Mbrojtjen nga Diskriminimi” në Gjirokastrë – Nëntor 2017

Kjo zyrë u hap në Qendrën e Integruar në Gjirokastrë dhe do të shërbejë si pika e parë e kontaktit me qytetarët për të përmirësuar mbulimin, aksesueshmërinë dhe ritjen e ndërgjegjësimit mbi çështjet e diskriminimit. Gjithashtu nëpërmjet kësaj zyre do të mbahen lidhjet me institucionet vendore, duke përfshirë zyrat rajonale të Avokatit të Popullit dhe organizatat lokale të shoqërisë civile. Me ndihmën dhe financimin e Programit të Përbashkët të Bashkimit Evropian dhe Këshillit të Evropës “Rritja e efikasitetit të sistemit shqiptar të mbrojtjes së të drejtave të njeriut dhe anti-diskriminimit” dhe mbështetjen e Komisionerit për Mbrojtjen nga Diskriminimi janë hapur edhe dy zyra të tjera në bashkinë e qytetit të Shkodrës dhe të Korçës.



Figura 30 - Ceremonia përruruese për hapjen e zyrës të “Komisionerit për Mbrojtjen nga Diskriminimi” në Gjirokastrë

2.5.6.8. Përrurimi i projektit “Mbështetje për përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike me në qendër qytetarin” IPSD – Nëntor 2017

Në kuadër të reformës së ofrimit të shërbimeve publike, të ndërmarrë nga Qeveria Shqiptare nëpërmjet programit “Inovacioni kundër korrupsionit”, u zhvillua aktiviteti për përrurimin e projektit “Mbështetje për përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike me në qendër Qytetarin” – IPSD, financuar nga Bashkimi Evropian në bashkëpunim me ADISA. Pjesëmarrës

në këtë aktivitet ishin Zv. Km. Znj. Senida Mesi, përfaqësues nga EU Delegation, IPSD, pushteti qendror, si dhe ai vendor.



Figura 31 - Përurimi i projektit “Mbështetje për përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike me në qendër qytetarin” IPSD

2.5.6.9. Istanbul Innovation Day – Nëntor 2017

Ditët e Inovacionit të Stambollit është një aktivitet vjetor i organizuar nga Qendra Rajonale e Stambollit e UNDP-së, në të cilën ADISA u njoh me modele të reja për hartimin e politikave, si dhe sjelljen e ideve inovative ne administratën publike. Veprimtaria zhvillohet në bashkëpunim me Nesta dhe McKinsey.

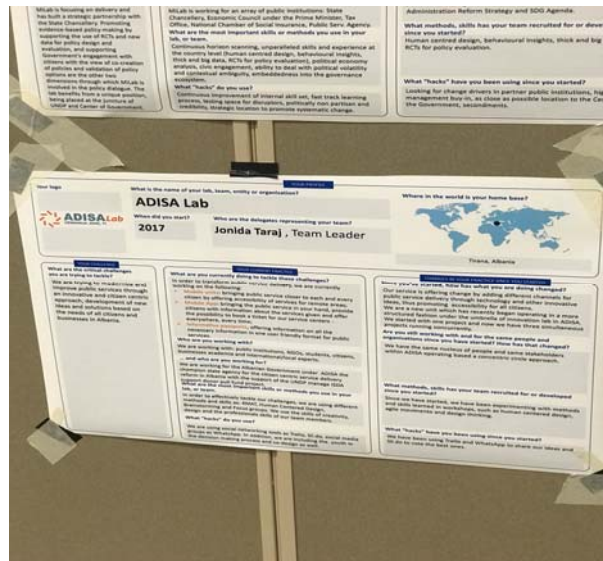


Figura 32 - Istanbul Innovation Day

2.5.6.10. Edicioni i 4-t i Forumit mbi Qeverisjen me temë “Progresi në arritjen e Objektivave për Zhvillim të Qëndrueshëm” nga Moldova Innovation Lab – Nëntor 2017

ADISA, në kuadër të prezantimit të modelit të ri të ofrimit të shërbimeve publike në Shqipëri, ka marrë pjesë në edicionin e 4-t të Forumit mbi Qeverisjen me temë “Progresi në arritjen e Objektivave për Zhvillim të Qëndrueshëm (OZHQ)”. Ky forum u organizua nga MoldovaInnovationLab (MiLab), Zyra e Kryeministrit në Moldavi dhe Agjencitë e OKB në nivel rajonal dhe kombëtar, me pjesëmarrës nga mbi 20 vende të Evropës lindore, rajonit CIS e më gjerë. Forumi synonte shkëmbimin e eksperiencave në implementimin e reformave të shërbimeve publike, të qasjeve të inovacionit social në rritje, praktikave dhe zgjidhjeve inovatore si dhe ndikimin e tyre në ofrimin e shërbimeve publike.

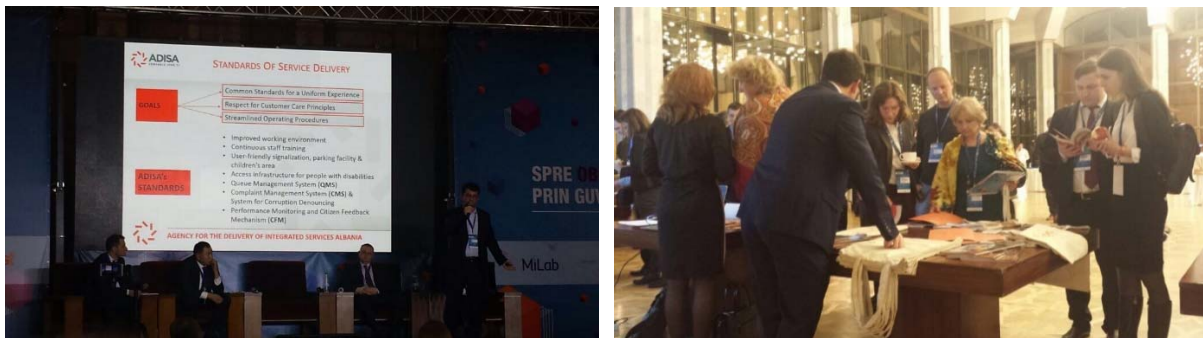


Figura 33 - Edicioni i 4-t i Forumit mbi Qeverisjen me temë “Progresi në arritjen e Objektivave për Zhvillim të Qëndrueshëm” nga Moldova Innovation Lab

2.5.6.11. Konferenca e gjashtë vjetore me temë: “Trajnim i mirë - menaxhim më i mirë”, organizuar nga Agjencia e Shërbimit Civil, Federata e Bosnje Hercegovinës me seli në Sarajevë – Nëntor 2017

ADISA ka qenë pjesë e konferencës së gjashtë vjetore me temë: “Trajnim i mirë - menaxhim më i mirë”, organizuar nga Agjencia e Shërbimit Civil, Federata e Bosnje Hercegovinës me seli në Sarajevë. Synimi kryesor i kësaj konference ishte zhvillimi dhe rritja e aktiviteteve trajnuese dhe informuese për punonjësit dhe institucionet pjesë e kësaj reforme, shkëmbimi i eksperiencave dhe i informacionit të përbashkët me vendet e rajonit, si dhe prezantimi i praktikave më të mira të zhvilluara. Në këtë takim ishin të pranishëm 68 përfaqësues nga vendet e rajonit dhe kryetarët e Federatës së Bosnjës dhe Hercegovinës, përfaqësues të Ministrisë së Drejtësisë dhe Administratës si dhe përfaqësues të organizatave ndërkombëtare.



Figura 34 - Konferenca e gjashtë vjetore me temë: “Trajnim i mirë - menaxhim më i mirë”

2.5.6.12. *ADISA dhe Moldova eGovernment Center, shkëmbim eksperiencash në Tiranë - Dhjetor 2017*

Në takimin me Delegacionin Moldav, në ambientet e ADISA Tiranë, diskutuam mbi Reformën e Shërbimeve Publike dhe rolin e ADISA në të. Shkëmbyem eksperiencat e ndërsjellta për përmirësimin dhe modernizimin e mënyrës së lëvrimit të shërbimeve, nëpërmjet zgjidhjeve inovative, ku veçanërisht u theksua përvoja e deritanishme e ADISA-s në zhvillimin dhe implementimin e standardeve të reja të ofrimit të shërbimit, në ndarjen e përgjegjësi të sportelit të shërbimit nga zyra përgjegjëse për lëvrimin e tyre, si dhe u theksua roli i ADISA në procesin e ri-inxhinierimit të shërbimeve publike. Në vijimësi të shkëmbimit të eksperiencave u zhvilluan takime edhe me përfaqësues nga AKSHI, ISDA, PMU, DU, QKB si dhe u vizituan ambientet e ZVRPP Tiranë dhe Qendrës së Integruar ADISA Krujë.



Figura 35 - ADISA dhe Moldova eGovernment Center, shkëmbim eksperiencash në Tiranë

2.5.6.13. *Aktiviteti përmbyllës: “Mbështetje për Masat Anti-Korrupsion në Shqipëri” nga OSBE – Dhjetor 2017*

Në kuadër të aktivitetit përmbyllës organizuar nga OSCE me temë “Mbështetje për Masat Anti-Korrupsion në Shqipëri”, ADISA prezantoi rezultatet e trajnimeve të zhvilluara për të ulur nivelin e korrupsionit dhe për të përmirësuar eksperiencën e qytetarëve në shërbimet publike.



Figura 36 - Aktiviteti përmbyllës: “Mbështetje për Masat Anti-Korrupsion në Shqipëri” nga OSBE

2.5.6.14. Ditë e hapur për qytetarët në Qendrën e Integruar ADISA Kavajë – Shkurt 2017

Disa muaj pas hapjes së Qendrës së Integruar në Kavajë ADISA organizoi “Ditë e hapur për qytetarët” për t’ju përgjigjur pyetjeve mbi shërbimet publike, si dhe për të informuar ata qytetarë që mund të mos kishin marrë ende shërbime pranë saj. Gjatë kësaj dite iu kushtua një vëmendje e veçantë informimit të shtresave vulnerabël.



Figura 37 - Ditë e hapur për qytetarët në Qendrën e Integruar ADISA Kavajë

2.5.6.15. Ditë e hapur për qytetarët në Qendrën e Integruar ADISA Fier – Gusht 2017

Ky aktivitet kishte për qëllim informimin e sa më shumë qytetarë në lidhje me shërbimet publike që ADISA ofron, si dhe marrjen e feedback-ut prej tyre për shërbimin apo dhe problematikat e hasura. Gjithashtu u promovua edhe linja e dedikuar për qytetarët 11-800. Gjatë këtij aktiviteti u shpërndanë edhe produkte promovuese të ADISA



Figura 38 - Ditë e hapur për qytetarët në Qendrën e Integruar ADISA Fier

2.6 Matja e kënaqësisë qytetare dhe monitorimi i performancës së institucioneve

2.6.1 Matja e kënaqësisë qytetare me anë të sondazheve të drejtpërdrejta

2.6.1.1 Matja e kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse në ZVRPP Tiranë

Gjatë vitit 2017 janë realizuar dy sondazhe për matjen e kënaqësisë qytetare në FO ADISA ZVRPP Tiranë, përkatësisht në muajt Shkurt dhe Korrik 2017. Këto sondazhe u kryen me qëllim monitorimin e vazhdueshëm të ofrimit të shërbimit dhe përmirësimin e përvojës së qytetarëve të cilëve u shërbehet. Në përgjithësi të intervistuarit kanë vlerësuar me **mbi 90%** pozitivisht ndryshimet e kryera nga ADISA. Nga analizimi i të dhënave, vihet re **rritje e dukshme** e nivelit të kënaqësisë qytetare në të gjithë indikatorët e analizuar *me periudhën para hapjes së zyrave pritëse*. Gjithashtu, nga muaji Shkurt në muajin Korrik ka **përmirësim të dukshëm** të nivelit të kënaqësisë qytetare.

Më poshtë paraqitet grafikisht përmirësimi i nivelit të kënaqësisë qytetare sipas indikatorëve të ndryshëm për matjen e performancës për shkallën “shumë të kënaqur”:

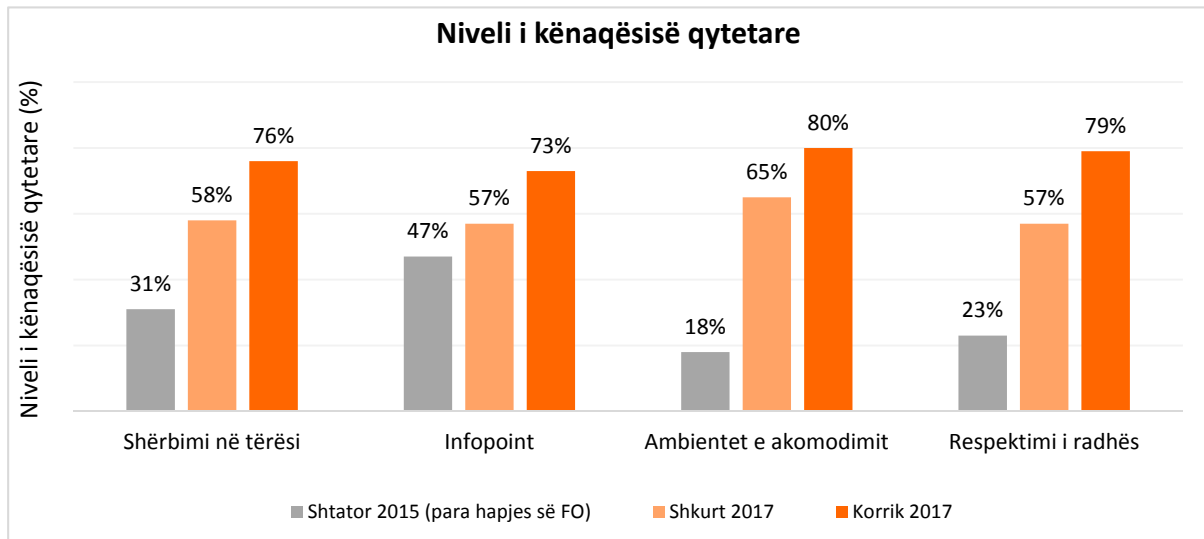


Figura 39 - Niveli i kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse ZVRPP Tiranë

2.6.1.2 Matja e kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse të Qendrës së Integruar Kavajë

Gjatë vitit 2017 janë realizuar dy sondazhe për matjen e kënaqësisë qytetare në Qendrën e Integruar ADISA Kavajë, përkatësisht në muajt Janar dhe Mars 2017. Këto sondazhe u kryen me qëllim evidentimin e gjendjes pas marrjes në administrim të sporteleve pritëse me gjendjen e mëparshme të ofrimit të shërbimeve në Qendrën e Integruara ADISA Kavajë. Në përgjithësi të intervistuarit kanë vlerësuar me **mbi 95%** pozitivisht ndryshimet e kryera nga ADISA. Nga analizimi i të dhënave, vihet re **rritje e dukshme** e nivelit të kënaqësisë qytetare në të gjithë indikatorët e analizuar *me periudhën para hapjes së zyrave pritëse*. Gjithashtu, nga muaji Janar në muajin Mars ka **përmirësim të dukshëm** të nivelit të kënaqësisë qytetare.

Më poshtë paraqitet grafikisht përmirësimi i nivelit të kënaqësisë qytetare sipas indikatorëve të ndryshëm për matjen e performancës për shkallën “shumë të kënaqur”:

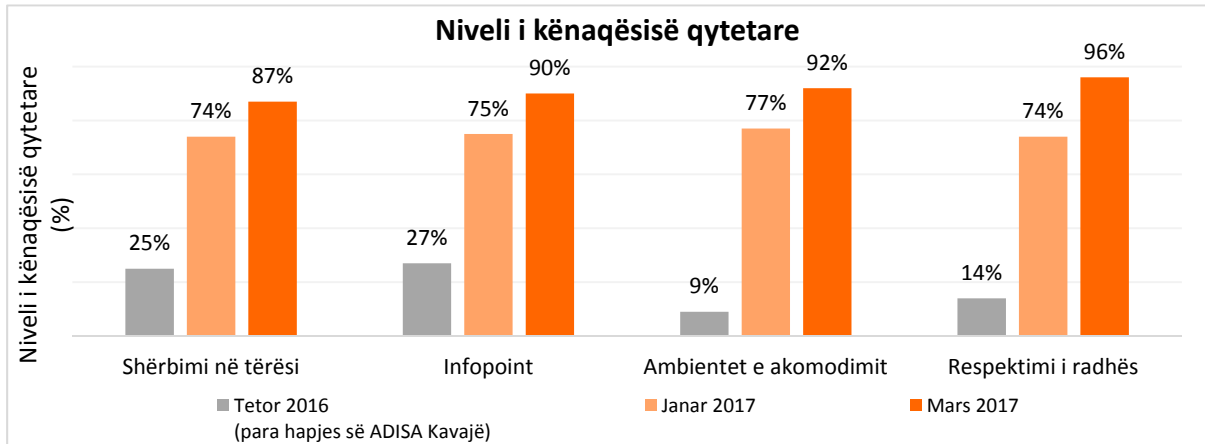


Figura 40 - Niveli i kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse të Qendrës së Integruar Kavajë

Më poshtë paraqitja grafike e nivelit të kënaqësisë për shkallën “Shumë i kënaqur” dhe nevojës për përmirësim për muajin Mars 2017 për secilin institucion në Qendrën e Integruar Kavajë:

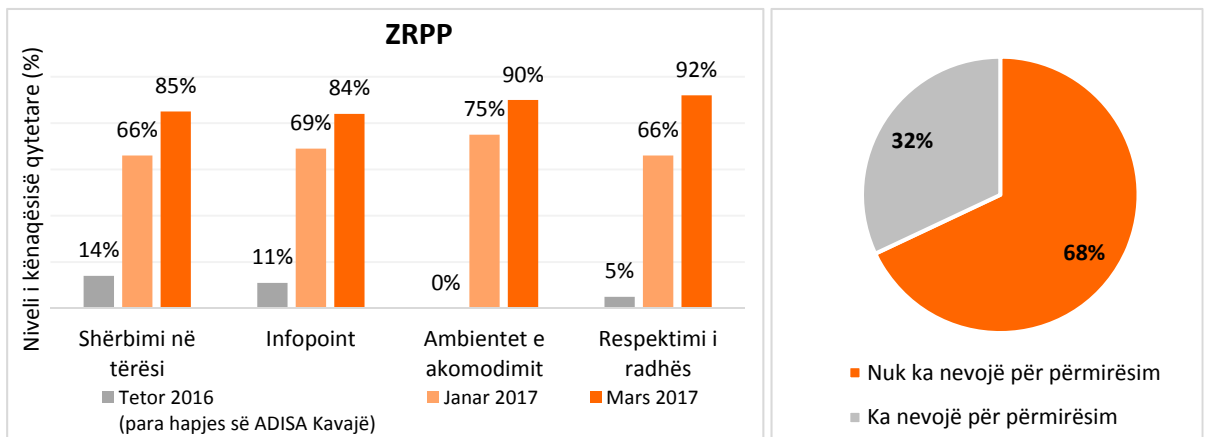


Figura 41 - Niveli i kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse të ZRPP në Qendrën e Integruar Kavajë

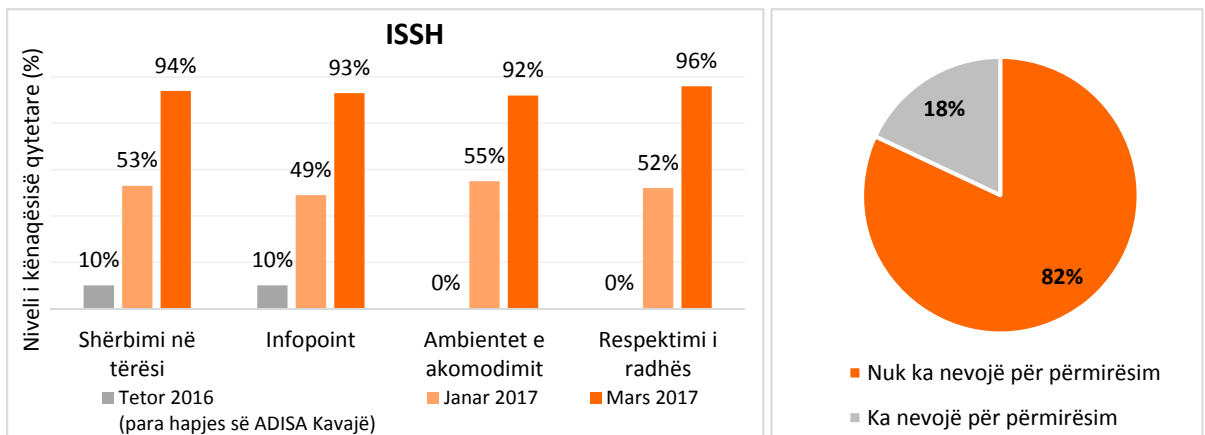


Figura 42 - Niveli i kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse të ISSH në Qendrën e Integruar Kavajë

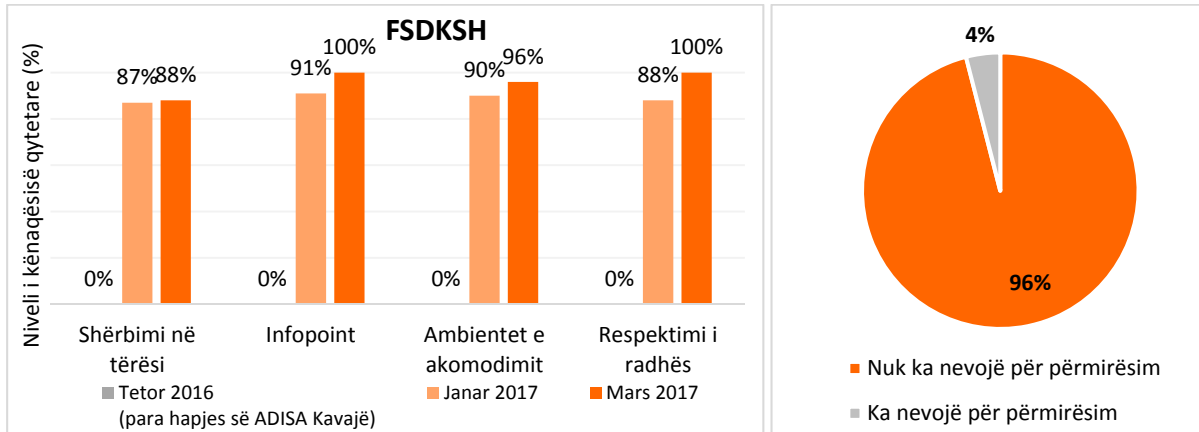


Figura 43 - Niveli i kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse të FSDKSH në Qendrën e Integruar Kavajë

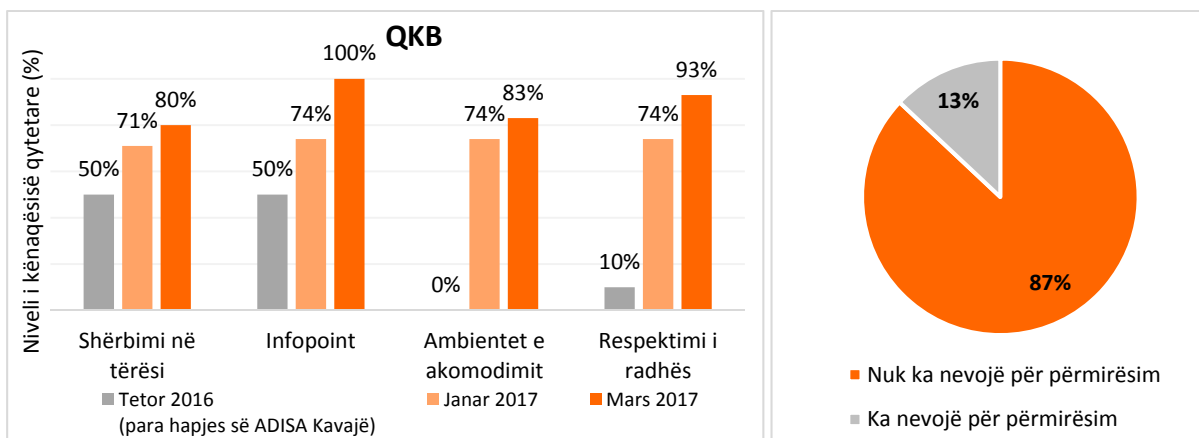


Figura 44 - Niveli i kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse të QKB në Qendrën e Integruar Kavajë

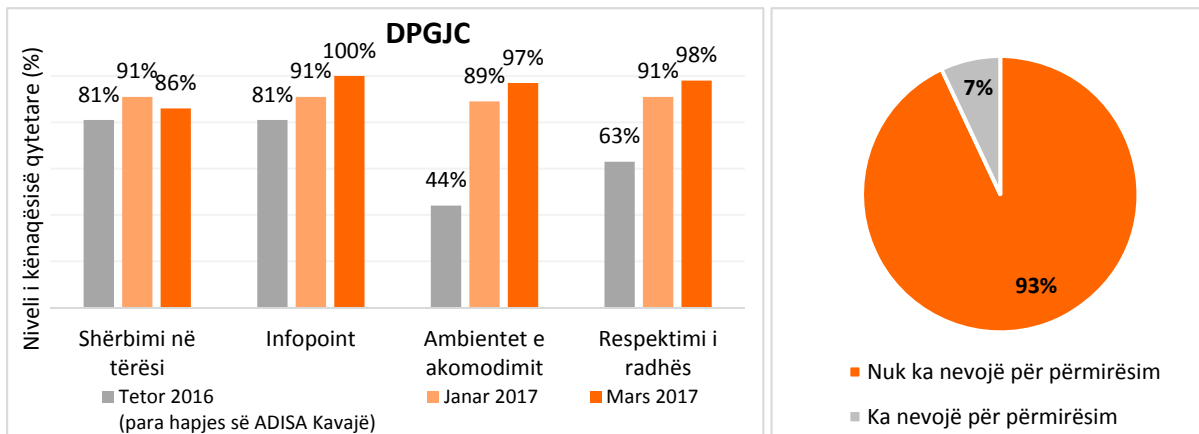


Figura 45 - Niveli i kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse të DPGJC në Qendrën e Integruar Kavajë

2.6.1.3 Matja e kënaqësisë qytetare për institucionet që raportojnë në eRaport Agjencia e Trajtimit të Pronave (ATP)

Në muajin Mars 2017 janë kryer sondazhe pranë sporteleve pritëse të ATP për matjen e kënaqësisë qytetare me qëllim evidentimin e gjendjes aktuale të ofrimit të shërbimeve. Në përgjithësi, niveli i indikatorëve vlerësohet mbi 50%, përveç respektimit të rradhës që është në nivelin 41%. Gjithashtu, 54% e të intervistuarve mendojnë që institucioni ka nevojë për përmirësim, më së shumti në respektimin e rradhës.

Më poshtë paraqitja grafike e nivelit të kënaqësisë për indikatorët e matjes së kënaqësisë dhe të nevojës për përmirësim:

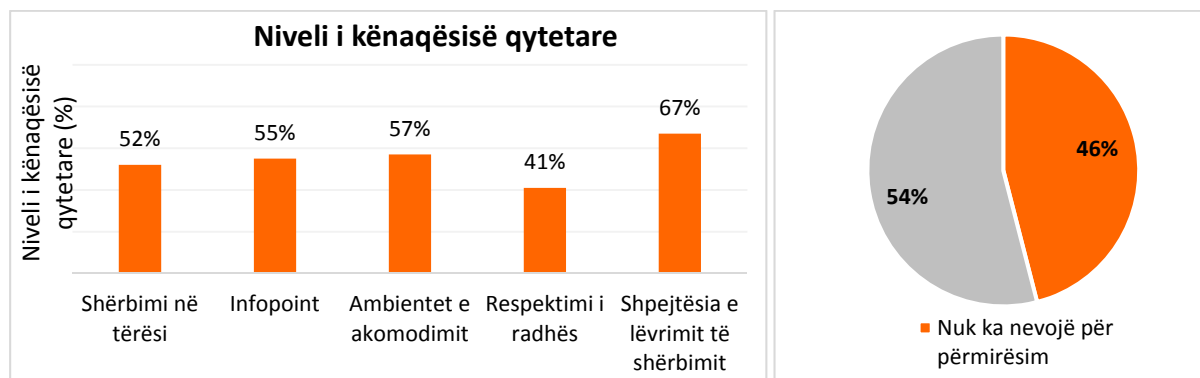


Figura 46 - Niveli i kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse të ATP Tiranë

Shërbimi Kombëtar i Punësimit (SHKP)

Në muajin Prill 2017 janë kryer sondazhe pranë sporteleve pritëse të SHKP për matjen e kënaqësisë qytetare me qëllim evidentimin e gjendjes aktuale të ofrimit të shërbimeve. Në përgjithësi, niveli i indikatorëve vlerësohet mbi 50%. Indikatorin me nivelin më të ulët të kënaqësisë është “Ambientet e akomodimit”, përkatësisht 57%. Gjithashtu, 37% e të intervistuarve mendojnë që institucioni ka nevojë për përmirësim, më së shumti në ambientet e akomodimit.

Më poshtë paraqitja grafike e nivelit të kënaqësisë për indikatorët e matjes së kënaqësisë dhe të nevojës për përmirësim.

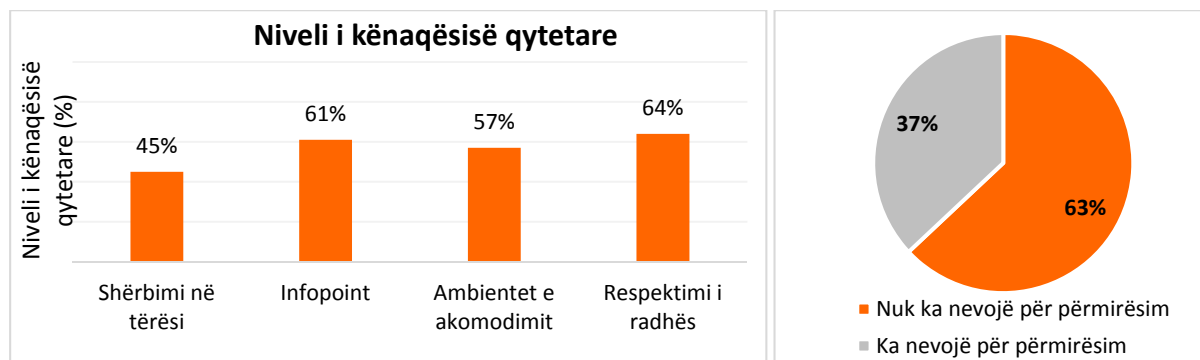


Figura 47 - Niveli i kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse të SHKP Tiranë

Instituti i Sigurimeve Shoqërore (ISSH)

Në muajin Maj 2017 janë kryer sondazhe pranë sporteleve pritëse të ISSH për matjen e kënaqësisë qytetare me qëllim evidentimin e gjendjes aktuale të ofrimit të shërbimeve. Në përgjithësi, niveli i shërbimit vlerësohet në nivelin 65%. Ambientet e akomodimit dhe respektimi i afateve ligjore vlerësohen në nivele shumë të ulëta, përkatësisht 38% dhe 13%. Gjithashtu, 55% e të intervistuarve mendojnë që institucioni ka nevojë për përmirësim, më së shumti në ambientet e akomodimit.

Më poshtë paraqitja grafike e nivelit të kënaqësisë për indikatorët e matjes së kënaqësisë dhe të nevojës për përmirësim.

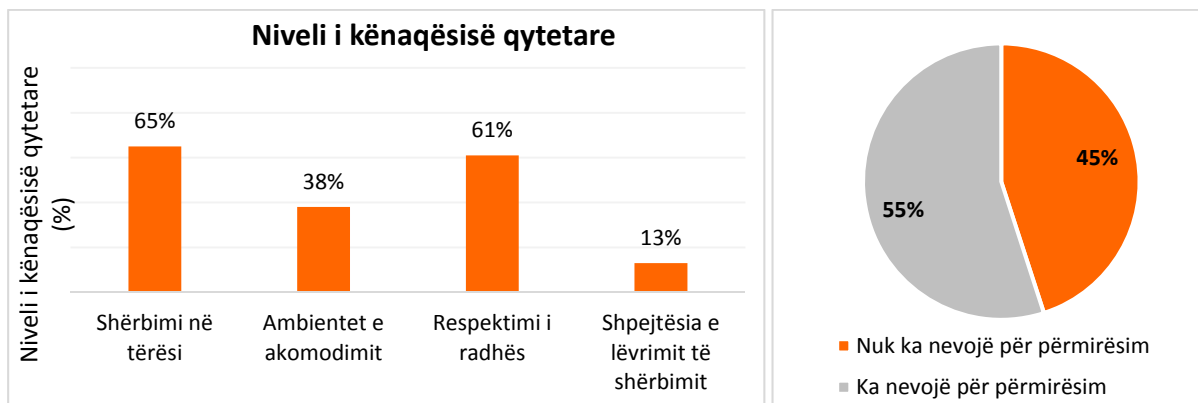


Figura 48 - Niveli i kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse të ISSH Tiranë

Qendra Kombëtare e Biznesit (QKB)

Në muajin Qershor 2017 janë kryer sondazhe pranë sporteleve pritëse të QKB për matjen e kënaqësisë qytetare me qëllim evidentimin e gjendjes aktuale të ofrimit të shërbimeve. Në përgjithësi, niveli i shërbimit vlerësohet në nivelin 45%. Gjithashtu, 37% e të intervistuarve mendojnë që institucioni ka nevojë për përmirësim, më së shumti në ambientet e akomodimit.

Më poshtë paraqitja grafike e nivelit të kënaqësisë për indikatorët e matjes së kënaqësisë dhe të nevojës për përmirësim.

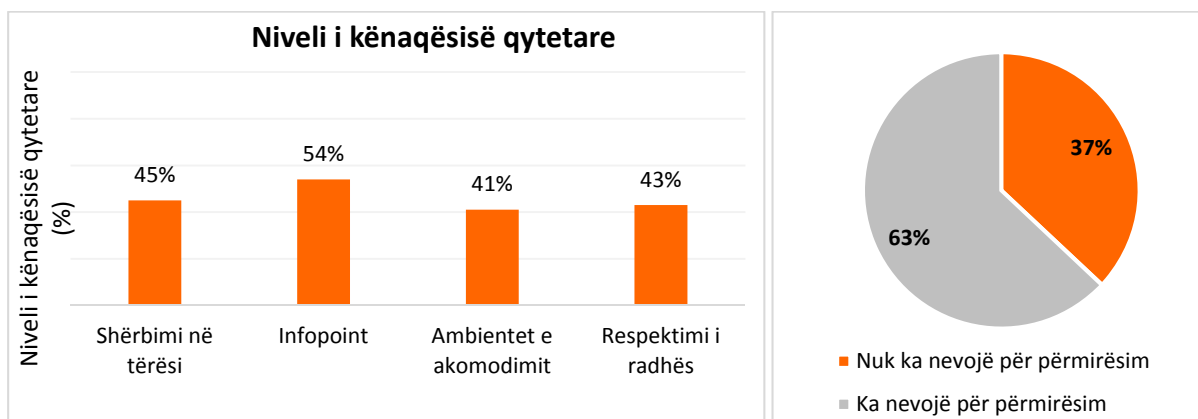


Figura 49 - Niveli i kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse të QKB Tiranë

Fondi i Sigurimit të Detyrueshëm të Kujdesit Shëndetësor (FSDKSH)

Në muajin Korrik 2017 janë kryer sondazhe pranë sporteleve pritëse të FSDKSH për matjen e kënaqësisë qytetare me qëllim evidentimin e gjendjes aktuale të ofrimit të shërbimeve. Në përgjithësi, niveli i shërbimit vlerësohet në nivelin 69%. Ambientet e akomodimit vlerësohen në nivel shumë të ulët, përkatësisht 9%. Gjithashtu, 81% e të intervistuarve mendojnë që institucioni ka nevojë për përmirësim, më së shumti në ambientet e akomodimit.

Më poshtë paraqitja grafike e nivelit të kënaqësisë për indikatorët e matjes së kënaqësisë dhe të nevojës për përmirësim.

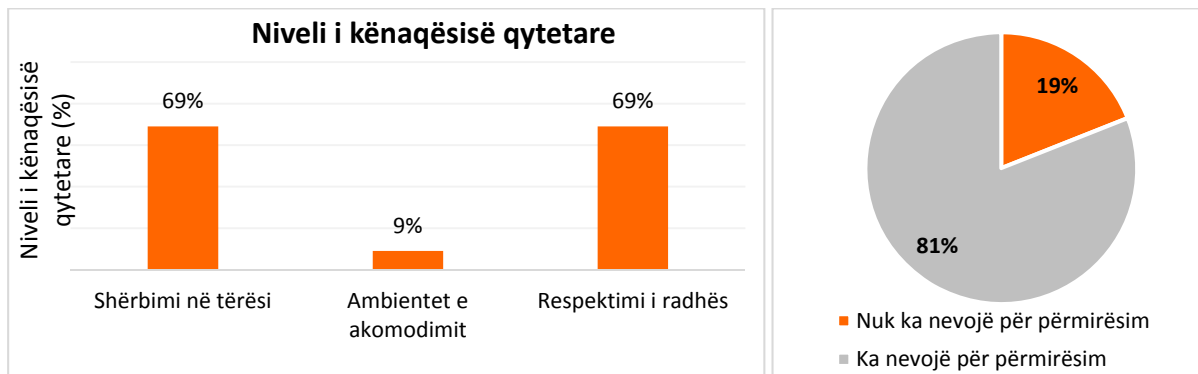


Figura 50 - Niveli i kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse të FSDKSH Tiranë

Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve të Transportit Rrugor (DPSHTRR)

Në muajin Gusht 2017 janë kryer sondazhe pranë sporteleve pritëse të DPSHTRR për matjen e kënaqësisë qytetare me qëllim evidentimin e gjendjes aktuale të ofrimit të shërbimeve. Në përgjithësi, niveli i shërbimit vlerësohet në nivelin 25%. Ambientet e akomodimit dhe respektimi i radhës vlerësohen në nivele shumë të ulëta, përkatësisht 26% dhe 24%. Gjithashtu, 71% e të intervistuarve mendojnë që institucioni ka nevojë për përmirësim, më së shumti në ambientet e akomodimit, respektimin e radhës dhe në kohëzgjatjen e procedurës së aplikimit/ndërveprimit.

Më poshtë paraqitja grafike e nivelit të kënaqësisë për indikatorët e matjes së kënaqësisë dhe të nevojës për përmirësim.

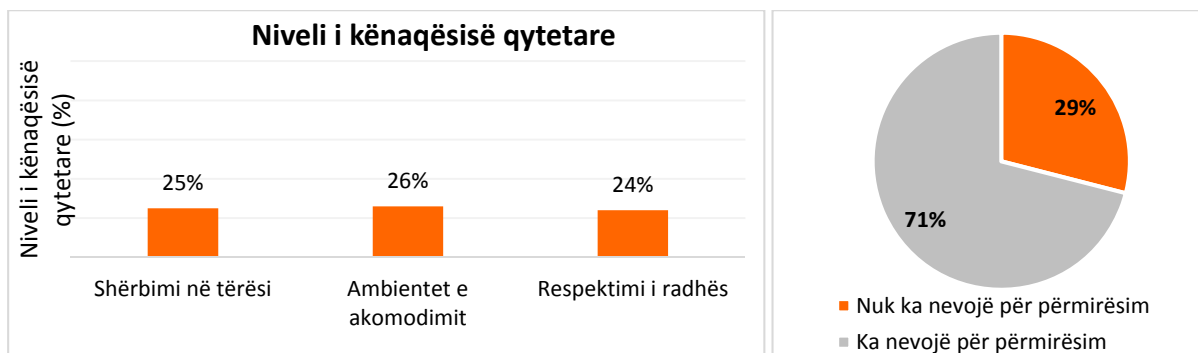


Figura 51 - Niveli i kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse të DPSHTRR Tiranë

Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve (DPT)

Në muajin Gusht 2017 janë kryer sondazhe pranë sporteleve pritëse të DPT për matjen e kënaqësisë qytetare me qëllim evidentimin e gjendjes aktuale të ofrimit të shërbimeve. Në përgjithësi, niveli i shërbimit vlerësohet në nivelin 61%. Ambientet e akomodimit vlerësohen në nivel shumë të ulët, përkatësisht 31%. Gjithashtu, 57% e të intervistuarve mendojnë që institucioni ka nevojë për përmirësim, më së shumti në ambientet e akomodimit.

Më poshtë paraqitja grafike e nivelit të kënaqësisë për indikatorët e matjes së kënaqësisë dhe të nevojës për përmirësim.

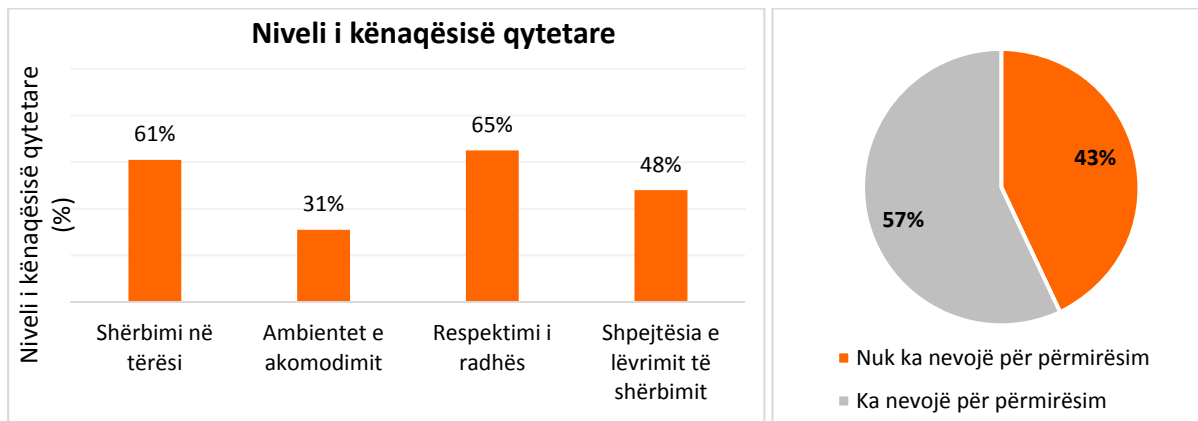


Figura 52 - Niveli i kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse të DPT Tiranë

2.6.2 Sondazhe online

Sondazhet on-line janë realizuar me votim të hapur për të gjithë qytetarët në faqen zyrtare të ADISA nëpërmjet pyetjes “Si i vlerësoni ndryshimet e kryera nga ADISA në cilësinë e ofrimit të shërbimit?”, për FO ADISA ZVRPP Tiranë dhe për Qendrat e Integruara në Kavajë, Krujë, Fier dhe Gjirokastrë. Në përgjithësi, niveli i vlerësimeve online është i lartë. Më së shumti vlerësohen ndryshimet e kryera në Qendrat e Integruara Fier dhe Gjirokastrë.

Më poshtë paraqiten grafikisht rezultatet e sondazheve online:

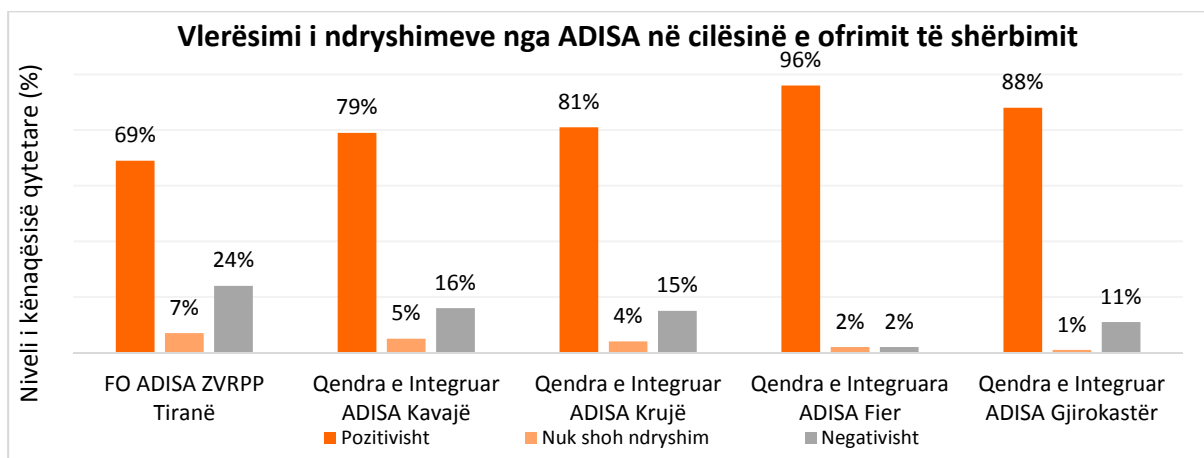


Figura 53 - Vlerësimi i ndryshimeve të kryera nga ADISA në cilësinë e ofrimit të shërbimit nga sondazhet online

2.6.3 Monitorimi i kohës

Metoda: Monitorimi i fillimit dhe mbarimit të kohës së pritjes dhe të aplikimit në **4 (katër)** etapa, përkatësisht: *ora e tërheqjes së biletës, ora e uljes së qytetarit në sportel, ora e fillimit të aplikimit dhe ora e përfundimit të aplikimit.*

Në matjen e kohës kanë ndikuar faktorë të ndryshëm si ndërprerja e sistemit, ndërprerja e energjisë elektrike dhe natyra e aplikimit (tatim ose numër njësisish të aplikuar).

2.6.3.1 Monitorimi i kohës në sportelet pritëse në ZVRPP Tiranë

Në FO ADISA ZVRPP Tiranë është kryer monitorimi i kohës së pritjes dhe së aplikimit për *1464 aplikime*. Nga të dhënat e raportuara për vitin 2017, rezulton se: *koha mesatare e aplikimit është 5'6" minuta* dhe *koha mesatare e pritjes është 53'40" minuta*. Koha maksimale e aplikimit është **2 orë** regjistruar në muajin *Shkurt 2017* për shërbimin “*Regjistrimi i kontratave të shitjes*” (kontratë me tatim), ndërsa koha maksimale e pritjes është **5 orë e 2 minuta** regjistruar në muajin *Janar 2017*.

Gjatë muajit *Mars 2017*, mesatarja e kohës së pritjes është **53 minuta, 4% më e ulët (2 minuta)** se periudha e *Janarit 2017*. Koha mesatare për aplikim ka një rënie të dukshme nga **7'53" minuta** në muajin *Shkurt 2017* në **3'23" minuta** në muajin *Mars 2017*, duke ulur kohën mesatare të aplikimit me **4'30" minuta (përkatësisht 57%)**.

Më poshtë paraqiten grafikisht rezultatet e matjes së kohës së pritjes dhe së aplikimit sipas muajve:

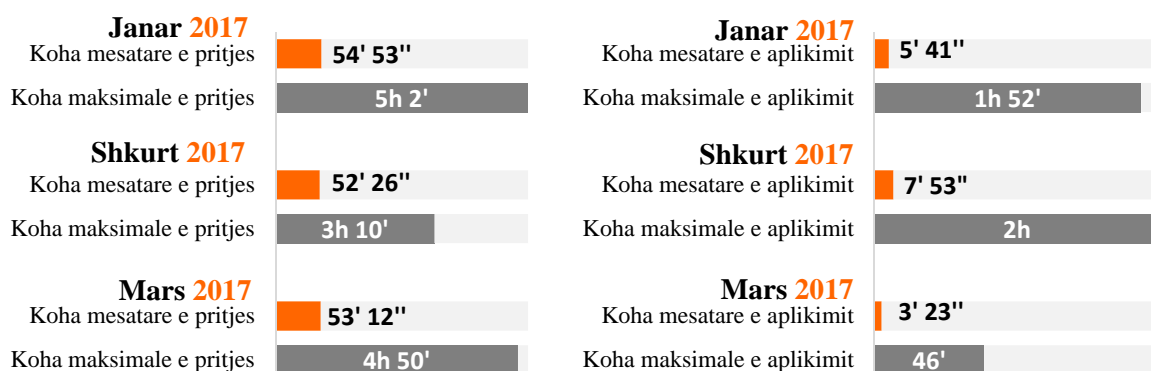


Figura 54 - Matja e kohës së pritjes dhe së aplikimit në sportelet pritëse të ZVRPP Tiranë

2.6.3.2 Monitorimi i kohës në Qendrën e Integruar ADISA Kavajë

Gjatë periudhës Mars 2017 – Prill 2017 janë kryer monitorime të vazhdueshme të kohës së aplikimit dhe të kohës së pritjes në sportelet pritëse të ZRPP, ISSH dhe DPGJC Kavajë. Gjithsej janë monitoruar *414 aplikime* për ZRPP, *77 aplikime* për ISSH dhe *129 aplikime* për DPGJC.

Nga të dhënat e raportuara për ZRPP Kavajë, rezulton se: *koha mesatare e aplikimit është 6'40" minuta* dhe *koha mesatare e pritjes është 7'24" minuta*. Mesatarja e kohës së pritjes përfshirë

muajin *Prill 2017* (**7'24" minuta**) ka një rënie me **39%** (**4'45" minuta**) krahasur me kohën e pritjes në muajin *Mars 2017* (**12'9" minuta**). Koha më e lartë e pritjes është **1 orë e 15 minuta** gjatë muajit *Mars 2017*. Mesatarja e kohës së aplikimit përfshirë muajin *Prill 2017* (**6'40" minuta**) ka një rënie me **13.4%** (**1'2" minuta**) krahasur me kohën e aplikimit në muajin *Mars 2017* (**7'42" minuta**). Koha më e lartë e aplikimit është **32 minuta** për shërbimin “*Rivlerësimi i pasurisë së paluajtshme*” në muajin *Mars 2017*.

Nga të dhënat e raportuara për ISSH Kavajë, rezulton se: *koha mesatare e aplikimit* është **7'18" minuta** dhe *koha mesatare e pritjes* është **3'12" minuta**. Koha maksimale e pritjes është **28 minuta**; ndërsa koha maksimale e aplikimit është **62 minuta** për shërbimin “*Ankimi në Komisionin Epror të caktimit të aftësisë për punë*”.

Nga të dhënat e raportuara për DPGJC Kavajë, rezulton se: *koha mesatare e aplikimit* është **3'14" minuta** dhe *koha mesatare e pritjes* është **1'23" minuta**. Koha maksimale e pritjes është **13 minuta**; ndërsa koha maksimale e aplikimit është **17 minuta** për shërbimet “*Certifikatë familjare*” dhe “*Regjistrimi i shtetasve të huaj*”.

Më poshtë paraqiten grafikisht rezultatet e matjes së kohës së pritjes dhe së aplikimit sipas institucioneve:

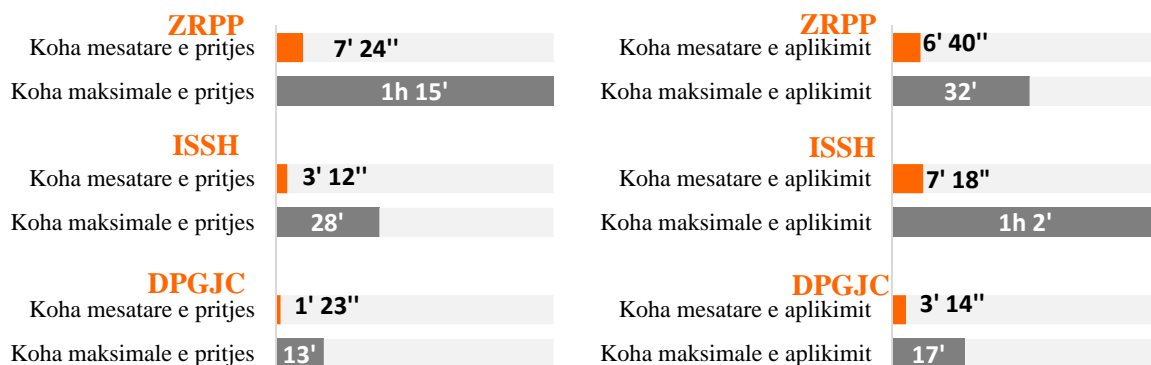


Figura 55 - Monitorimi i kohës së pritjes dhe së aplikimit në Qendrën e Integruar në Kavajë

2.6.4 Raporti i performancës së institucioneve që raportojnë në sistemin eRaport

Me qëllim matjen e performancës së trajtimit të aplikimeve dhe ankesave të institucioneve për çdo muaj, monitorohen 12 institucione: DPB, ZRPP, SHKP, DPP, ATP, DPT, QKB, FSDKSH, ISSH, DPD, DPSHTRR dhe AQTN. Institucionet raportojnë në sistemin eRaport për 12 indikatorë të cilët ndihmojnë në përllogaritjen nga ADISA të 5 indikatorëve të performancës, përkatësisht “*Lëvrimi i Shërbimit*”, “*Shërbime të Lëvruara Brenda Afatit Ligjor*” “*Plotësim Dokumentacioni*”, “*Trajtimi i Ankesave*” dhe “*Ankesa të Trajtuara Brenda Afatit Ligjor*”.

Më poshtë janë paraqitur rezultatet e përllogaritura për secilin indikatorë për periudhën Janar – Dhjetor 2017, në bazë tremujore:

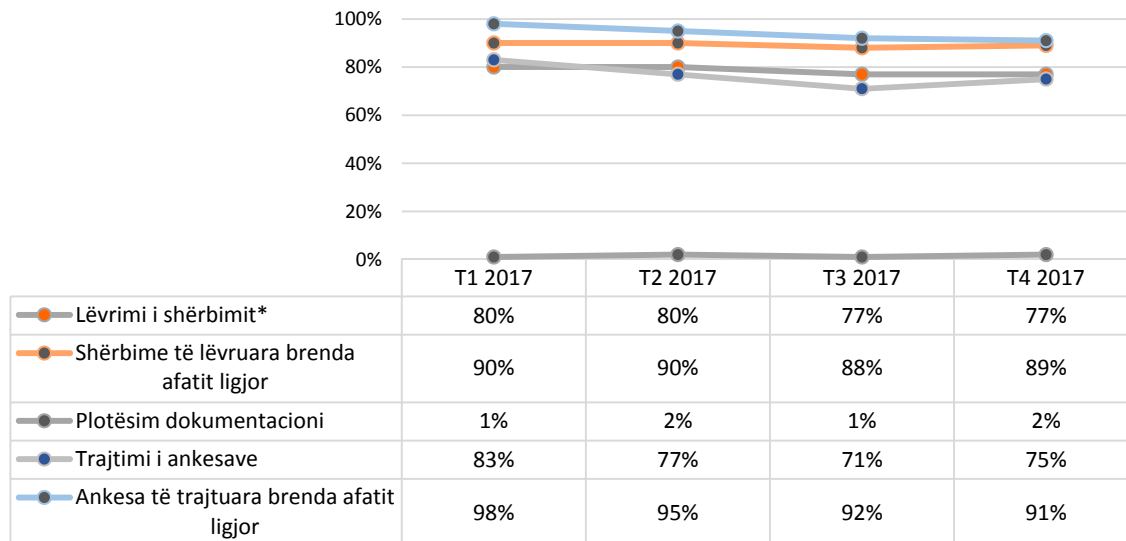


Figura 56 - Monitorimi i lëvrimit të shërbimit dhe trajtimit të ankesave për institucionet që raportojnë në eRaport

*Në përlogaritjen e këtij indikator nuk është përfshirë ATP për arsye se në aplikimet e mbartura raporton vetëm për një shërbim, duke sjellë marzh gabimi në përlogaritjen e këtij indikator.

Lëvrimi i shërbimit (Mesatarisht në nivelin 79%)

- Niveli më i ulët i shërbimeve të lëvruara është 75% në muajin Dhjetor 2017.
- Institucionet DPP, ZRPP dhe ISSH kanë **nivel më të ulët** të lëvrimit të shërbimit **se mesatarja** e kësaj periudhe, përkatësisht 5% (DPP), 11% (ZRPP) dhe 56% (ISSH).
- Institucionet që kanë **nivel më të lartë** të lëvrimit të shërbimit **se mesatarja** e kësaj periudhe janë SHKP (94%), QKB (94%), DPB (98%) dhe DPT, DPSHTRR, DPD, FSDKSH dhe AQTN kanë lëvruar shërbimet në nivelin 100%.

Shërbime të lëvruara brenda afatit ligjor (Mesatarisht në nivelin 89%)

- Niveli më i ulët i shërbimeve të lëvruara është 85% në muajt Gusht dhe Tetor 2017.
- Institucionet ZRPP dhe ATP kanë **nivel më të ulët** të shërbimeve të lëvruara brenda afateve ligjore **se mesatarja** e kësaj periudhe, përkatësisht 15% (ZRPP) dhe 66% (ATP).
- Institucionet që kanë **nivel më të lartë** të lëvrimit të shërbimit brenda afateve ligjore **se mesatarja** e kësaj periudhe janë ISSH (95%), DPP (96%) dhe DPSHTRR, DPD, DPT, FSDKSH, DPB, QKB, SHKP dhe AQTN kanë lëvruar shërbimet brenda afateve ligjore në nivelin 100%.

Plotësim dokumentacioni (Mesatarisht në nivelin 2%)

- Niveli më i lartë për plotësim dokumentacioni është 3% në muajin Prill 2017.
- Institucionet DPP, SHKP, DPSHTRR, DPD, FSDKSH dhe AQTN nuk kanë kërkesa për plotësim dokumentacioni dërguar aplikuesit në përgjigje të aplikimit të këtij të fundit.
- Institucionet QKB dhe ISSH kanë **nivel më të ulët se mesatarja** e këtij indikator, përkatësisht në nivelin 1%.

- Institucionet ATP dhe ZRPP kanë **nivel më të lartë se mesatarja** e këtij indikator, përkatësisht 4% (ATP) dhe 8% (ZRPP).

Trajtimi i ankesave (*Mesatarisht në nivelin 76%*)

- Niveli më i ulët i ankesave të trajtuara është 66% në muajin Shtator 2017.
- Institucionet AQTN dhe DPD nuk kanë marrë ankesa gjatë kësaj periudhe, ndërsa ZRPP nuk ka raportuar indikatorët rreth ankesave.
- Institucionet DPB dhe DPSHTRR kanë një numër të ulët të ankesave të depozituara krahasuar me institucionet e tjera. DPB ka raportuar një (1) ankesë të depozituar në muajin Korrik dhe DPSHTRR ka raportuar katër (4) ankesa të depozituara përkatësisht në muajt Janar, Mars, Prill dhe Korrik. Këto ankesa janë trajtuar në muajt respektivë.
- Institucionet DPT, ISSH, DPP dhe ATP kanë **nivel më të ulët** të trajtimit të ankesave **se mesatarja** e kësaj periudhe, përkatësisht 49% (DPT), 50% (ISSH), 54% (DPP) dhe 70% (ATP).
- Institucionet që kanë **nivel më të lartë** të trajtimit të ankesave **se mesatarja** e kësaj periudhe janë SHKP (97%) dhe FSDKSH dhe QKB kanë trajtuar ankesat në nivelin 100% .

Ankesa të trajtuara brenda afatit ligjor (*Mesatarisht në nivelin 94%*)

- Niveli më i ulët i ankesave të trajtuara brenda afatit ligjor është 85% në muajin Shtator 2017.
- Institucioni ATP ka **nivel më të ulët** të ankesave të trajtuara brenda afateve ligjore **se mesatarja** e kësaj periudhe, përkatësisht 66%.
 1. Institucionet që kanë **nivel më të lartë** të ankesave të trajtuara brenda afateve ligjore **se mesatarja** e kësaj periudhe janë ISSH (93%), QKB (99%) dhe FSDKSH, DPP, DPT dhe SHKP kanë trajtuar ankesat në nivelin 100%.

KAPITULLI III

ZHVILLIMI I KAPACITETEVE INSTITUCIONALE

3.1. Burimet njerëzore

Në zbatim të VKM Nr. 306, datë 5.4.2017, për disa ndryshime në Vendimin Nr. 654, datë 14.9.2016, të Këshillit të Ministrave “Për miratimin e strukturës dhe të organikës së Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)” është mundësuar rritja e vendeve të punës pranë ADISA nga 117 vende në total në 160, ose 37% më shumë vende pune. ADISA ka të punësuar 139 veta, çka përbën 86% të burimeve njerëzore të mbuluara. ADISA ka përfunduar gjithashtu procesin e përcaktimit të përshkrimit të vendeve të punës, si dhe ka miratuar rregulloren e saj të funksionimit të brendshëm. Si stafi i ADISA qendër, ashtu dhe ai në sportelet pritëse pranë ZVRPP Tiranë dhe në Qendrën e Integruar Kavajë, i janë nënshtruar trajnimeve të vazhdueshme rigoroze sa i takon standardeve të ofrimit të shërbimit nga ADISA dhe integritetit në punë.

Sipas të dhënave të disagreguara sipas gjinisë, në vitin 2017, 70% e të punësuarve janë femra dhe 30% janë meshkuj.



Figura 57 - Raporti femra-meshkuj i të punësuarve në ADISA

Mosha mesatare e punonjësve në ADISA është 32 vjeç. Sipas të dhënave të disagreguara sipas grupmoshës, në vitin 2017, 67% e të punësuarve janë të grupmoshës 22-32 vjeç, 25% të grupmoshës 33-45 vjeç dhe 8% të grupmoshës 46-65 vjeç.

Sipas të dhënave të disagreguara sipas nivelit të diplomës, në vitin 2016, 67% e të punësuarve janë me Master Shkencor, 12% me Master Profesional, 12% me Bachelor dhe 9% kanë arsim parauniversitar.

3.2. Zhvillimi i kapaciteteve institucionale

Gjatë vitit 2017, janë realizuar trajnime për zhvillimin e kapaciteteve të stafit të ADISA qendër, asistentët e shërbimit në sportelet e administruara nga ADISA në ZVRPP Tiranë, për punonjësit e Qendrave të Integruara në Kavajë, Krujë, Fier dhe Gjirokastrë dhe me operatorët e Call Center. Trajnimet janë zhvilluar në ambientet e ADISA dhe jashtë saj, qoftë brenda apo jashtë vendit, nga trajnues të brendshëm ADISA ose konsulentë/ekspertë të jashtëm.

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2017 janë zhvilluar trajnime për 133 punonjës ADISA, ndër të cilët 61 punonjës të ADISA qendër.

Për punonjësit e ADISA qendër janë kryer trajnimet e mëposhtme:

- The benefits of open data;
- Ri-inxhinerimi i shërbimeve publike për qendrën e Shërbimeve publike të integruara;
- FO operation Expertise;
- Marketingu dixhital;
- Ndërtimi i Shërbimeve Publike me në Qendër Qytetarin;
- Ri-inxhinerimi në Shërbimet Publike;
- Microsoft Visio 2013.

Nga Shkolla Shqiptare e Administratës Publike (ASPA) janë zhvilluar trajnimet për 64 punonjës, sa i përket temave si më poshtë:

- Prokurimet Publike;
- Auditimi i Brendshëm;
- Të drejtat e njeriut.

Në kuadër të hapjes së qendrës së Integruar me një ndalesë Krujë, Fier dhe Gjirokastrë janë zhvilluar trajnimet për 39 asistentë shërbimi, sa i përket temave si më poshtë:

- Prezantim i përgjithshëm mbi ADISA;
- Ligji nr 13/2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”;
- “Dokumenti i politikave afatgjata për ofrimin e shërbimeve me në qendër qytetarin”, miratuar me VKM Nr. 384, datë 25.05.2016;
- Prezantim i Manualit Operacional mbi Funksonimin e Qendrës me një Ndalesë dhe Rregullore e brendshme për funksionimin e Qendrës me një Ndalesë;
- Menaxhimi i situatave të vështira;
- Funksonimi i kioskës e-Albania, Biletaria, Sistemi i QKB, DPGJC, ISSH, FSDKSH, ZVRPP dhe DPT;
- Trajnim pranë Zyrës Vendore të Regjistrimit të Pasurive të Palujatshme;
- Trajnim pranë Agjencisë Rajonale të Sigurimeve Shoqërore;
- Trajnim pranë Fondit të Sigurimit të Detyrueshëm Shëndetësor Fier.

Sa i përket qendrës së telefonisë ADISA (Call Center) janë zhvilluar trajnimet për 5 operatorë, mbi shërbimet dhe kartelat informative të këtyre institucioneve:

- Drejtoria e Përgjithshme e Burgjeve;
- Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve;
- Ministria e Zhvillimit Urban;
- Agjencia e Mbikqyrjes së Falimentit;
- Agjencia e Trajtimit të Pronës;
- Shërbimi Social Shtetëror;

- Qendra e shërbimeve Arsimore.

Në kuadër të marrëveshjeve të bashkëpunimit që ADISA ka me Shkollën Rajonale të administratës Publike ReSPA janë trajnuar dy (2) punonjës të ADISA, për temën:

- Reforma në Administratën Publike.

Nga kompania Deloitte janë trajnuar 15 punonjës ADISA në lidhje me temën “*Ri-inxhinierimi i shërbimeve publike për Qendrën e Shërbimeve Publike të Integruara*”.

Nga OSBE në bashkëpunim me Ministrin e Inovacionit dhe Administratës Publike në kuadër të projektit “Mbështetje për masat Antikorrupsion në Shqipëri” janë zhvilluar trajnimet për punonjësit në Qendrat e Integruara Kavajë, Krujë Fier dhe Gjirokastrë, si dhe në sportelet pritëse të ZVRPP Tiranë, sa i përket temave si më poshtë:

- Etikë në komunikim dhe marrëdhënie me qytetarët;
- Menaxhimi i situatave problematike;
- Ofrimi i shërbimit në sportel.

3.3. Ngritja e instrumentave institucionale për përmirësimin e mënyrës së ofrimit të shërbimeve publike për qytetarët

Gjatë vitit 2017, me qëllim modernizimin dhe përmirësimin e shërbimeve publike nëpërmjet një qasje inovative dhe me në qendër qytetarin, zhvillimit të ideve të reja dhe zgjidhjeve të bazuara në nevojat e të gjithë qytetarëve dhe bizneseve në Shqipëri u ngrit ADISALab.

ADISALab është krijuar në vijim të pjesëmarrjes së disa përfaqësuesve të ADISA në trajnimin me temë “Kick-Off ADISA Innovation Lab”, të organizuar nga Qendra për Informim dhe Zhvillim (“CID”), në kuadër të projektit të UNDP “Mbështetja për Inovacionin kundër Korrupsionit”, në bashkëpunim me Ekspertin e Bashkimit Europian, njëkohësisht Trajneri, Z. Stefan Friedrichs, në datat 11 – 12 Korrik 2017.

Secili nga anëtarët e skuadrës ka rolin e tij të përcaktuar dhe detyrat, të cilat ndahen rast pas rasti, sipas fushës së përgjegjësisë. Në zbatim të pikës 6 të Urdhrit Nr. 1118, datë 16.11.2017 “Për ngritjen e grupit të punës në kuadër të projektit ADISA Innovation Lab (ADISALab)”, grupi i punës ka kryer përshtatjen e ambienteve të Zyrës së IT dhe Sistemeve (Databaza) në përputhje me planet dhe objektivat e projektit duke bërë të mundur realizimin e mbledhjeve, diskutimeve dhe vënien në jetë të projekteve tona.

Gjatë këtij viti, ADISALab ka zhvilluar aktivitetet si më poshtë:

1. Krijimi i logos dhe hapja e ëbsite zyrtar të ADISALab, përkatësisht:
[http://innovationlab.alweb.co/;](http://innovationlab.alweb.co/)

2. Organizimi i takimeve periodike me anëtarët e skuadrës dhe përcaktimi i objektivave për t'u realizuar, përkatësisht:
 - Njësitë lëvizëse: sjellja e shërbimeve publike më afër secilit dhe çdo qytetari, duke ofruar akses në shërbime për zonat rurale;
 - Aplikacioni ADISA Mobile: sjellja e shërbimeve publike në dorën e qytetarëve, duke i ofruar qytetarëve informacion për shërbimet e ofruara dhe krijuar mundësisë për të rezervuar një biletë për shërbimet në qendrat tona – kudo dhe në çdo kohë;
 - Kartelat Informative: ofrimi i informacionit të nevojshëm për mënyrën e aplikimit për shërbime publike në një format të thjeshtë dhe të unifikuar.

Gjithashtu, grupi i punës së ADISALab planifikon zhvillimin e aktiviteteve si më poshtë:

1. Ofrimi i aksesit në shërbime publike për personat me aftësi të kufizuara në shikim, dëgjim dhe të folur;
2. Krijimi i ambientit për funksionimin e ADISALab, si dhe përgatitja e planit të punës për vitin 2018, me ndihmën e konsulentit përkatës.



Figura 58 - ADISA Innovation Lab

KAPITULLI IV

BURIMET E FINANCIMIT DHE REALIZIMI I TYRE

4.1. Burimet e Financimit të ADISA

Sektori i Financës harton dhe ndjek praktikën uniformë të menaxhimit financiar dhe të asetëve të ADISA, harton Projekt Buxhetin dhe programin buxhetor afatmesëm dhe ndjek realizimin e pagesave për detyrimet e Institucionit me të tretët.

Shpenzime për paga, shpenzime për sigurime shoqërore e shëndetësore dhe shpenzime operative

Për periudhën Janar – Dhjetor 2017 janë përgatitur dhe paguar të gjitha detyrimet që ka Institucioni me punonjësit e tij dhe me palë të treta. Në fund të muajit Dhjetor 2017, realizimi i fondeve për zërat 600 (Shpenzime page), 601 (shpenzime sigurime shoqërore e shëndetësore) dhe 602 (shpenzime operative) është sipas tabelës më poshtë:

Tabela 10 - Tabela e detyrimeve financiare të institucionit (000/lekë)

Nr.	Emërtimi	Plan vjetor 2017	Realizimi Vjetor	Realizimi në %
1	Shpenzime paga	101,107	85,025	85%
2	Sigurime Shëndetësore dhe Shoqërore	21,673	14,063	65%
3	Mallra dhe shërbime	20,000	18,718	94%
	Totali i shpenzimeve të brendshme	142,780	117 806	83%

Totali i shpenzimeve të kryera është në nivel shumë të kënaqshëm. Realizimi në 99 088 mijë lekë në zërin “Paga dhe sigurime shëndetësore dhe shoqërore” rezultojnë me mospërdorim të fondit prej 23,682 mijë lekë. Përqindja e realizimit prej 75% vjen si rezultat i strukturës jo të plotësuar që në fillim të vitit. Kjo për faktin e hapjes në fund të 6 muajit të parë të dy Qendrave të Integruara të Ofritit të Shërbimeve Publike në Fier dhe Gjirokastrë.

Zëri “Shpenzime për mallra e shërbime”, gjatë vitit 2017, rezultojnë me fonde të papërdorura në shumën prej 1,282 mijë lekë nga 20,000 mijë lekë të planifikuar. Shpenzimet janë kryer periodikisht, sipas faturave të dorëzuara. Realizimi i këtyre fondeve është në masën 94%.

Fondi i investimeve me financim të brendshëm dhe financim të huaj

Fondi total për investime për Agjencinë e Ofritit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), për vitin 2017 është në vlerën 192,700 mijë lekë, specifikisht i ndarë në investime me financim të brendshëm në masën 62,700 mijë lekë dhe investime me financim të huaj në masën 130,000 mijë lekë. Fondi i investimeve me financim të brendshëm është detajuar në zërat e investimeve kryesore si më poshtë:

Tabela 11 - Investimet me financim të brendshëm

Nr.	Emri i Institucionit	Emërtimi projektit	Vlera programuar 000/ lekë
01	ADISA	Qendra e Integruar e Shërbimeve Publike Krujë (Shtesë kontrate për përfundimin e rikonstruksionit)	3,700
02	ADISA	Qendra e Integruar e Shërbimeve Publike Gjirokastrë	54,856
03	ADISA	Rikonstruksion i zyrave ADISA	1,000
04	ADISA	Blerje pajisje zyre dhe pajisje TIK	2,196
	TOTALI	INVESTIME 2017	62,700

Financimi i huaj është detajuar në dy zëra kryesor: Investime në konsulenc (zëri 230) dhe investime në mallra (zëri 231).

Tabela 12 - Investimet në konsulencë dhe investimet në mallra

Kodi i Qeverisjes	Kod Institucioni	Emri i Institucionit	Kapitulli	Programi	Llogaria Ekonomike	Debiti 000/lekë
03	1003022	ADISA	2	1330	2300000	70,000
03	1003022	ADISA	2	1330	2310000	60,000
S H U M A						130,000

4.2. Realizimi i fondeve të investimeve për vitin 2017

Realizimi i fondeve të investimit me financim të brendshëm dhe të huaj (në 000/lekë), për periudhën e raportimit, është sipas tabelës më poshtë:

Tabela 13 - Realizimi i fondit të investimit me financim të brendshëm dhe të huaj

Nr.	Emërtimi	Plan vjetor 2017	Realizimi vjetor	Realizimi në %
1	Investime, financim i brendshëm	62,700	44,426	71%
2	Fonde me financim nga FZHR	82,440	82,440	100%
3	Financim i huaj	130,000	159,668	123%
	Totali i shpenzimeve (FZHR+ financim i huaj)	275,140	286,534	98%

Shpenzimet kapitale me financim të brendshëm deri në fund të muajit dhjetor 2017, janë realizuar në masën 44,426 mijë lekë ose 71% e planit. Në këtë periudhë është realizuar në masën 100% Qendra e Integruar Krujë dhe Gjirokastrë.

Shpenzimet kapitale me financim të huaj, deri në fund të muajit Dhjetor 2017, janë realizuar në masën 123%. Vlerë kjo e kënaqshme për periudhën e raportimit. Me këtë financim janë realizuar pagesat për Qendrën e Integruar Fier, Qendra e Integruar Kavajë, është punuar për ngritja e sistemit të CFM (matja e reagimit të qytetarit për Shërbimet Publike), blerja e mallrave për qendrën Krujë dhe Gjirokastrë, konsulenca të ndryshme etj, dhe është zbatuar plani i prokurimeve të miratuara nga Banka Botërore. Shpenzimet dhe investimet janë realizuar në masë të kënaqshme, me efikasitet duke ofruar kushte optimale shërbimi me në fokus qytetarin, si dhe duke bërë që të krijuar kushte pune shumë të mira duke plotësuar nevojat e punonjësve për një mjedis të përshtatshëm pune.

Procedura prokurimi të realizuara në periudhën Janar – Dhjetor 2017 me fonde të bankës Botërore janë:

Për periudhën Janar – Dhjetor 2017 janë parashikuar për tu realizuar gjithsej 19 procedura prokurimi të cilat në mënyrë të detajuar po i rendisim si më poshtë:

Tabela 14 - Procedurat e prokurimit

Nr.	Lloji i procedurave	Nr. i Procedurave të parashikuara
1	Blerje me vlera të vogla	6
2	Procedurë e Hapur	13
3	Negocim pa Shpallje 20% shtesë kontrate, nevoja fillim viti	
4	Negocim pa Shpallje 20% shtesë kontrate	
5	Blerje të Përqendruara	
	Totali i Procedurave të parashikuara	19

Në total gjatë 12 mujorit të vitit 2017 janë nënshkruar gjithsej 16 (katërbëdhjetë) kontrata.

Tabela 15 - Kontratat e nënshkruara

Nr.	Lloji i Kontratës	Nr. i kontratave
1	Kontrata Shërbimi	6
2	Kontrata Mallra	10
	Totali i kontratave	16

Nga totali prej 19 (njëmbëdhjetë) procedura prokurimi të parashikuara, janë realizuar 16, dhe tre procedura janë në proces prokurimi dhe rishikim TOR-s.

Në total, në mënyrë të përmbledhur plani dhe realizimi i buxhetit është si më poshtë:

Tabela 16 - Plani dhe realizimi i buxhetit

Nr.	Emërtimi	Plan vjetor 2017	Realizimi vjetor	Realizimi në %
1	Buxheti në total	417,920	404,340	97%

Në zbatim të detyrave që i ngarkon nga legjislacioni në fushën e prokurimit publik, dhe jo vetëm, Sektori i Prokurimit pranë Drejtorisë së Financës dhe Administrimit të të Ardhurave e ka përqendruar aktivitetin e tij në mirëzbatimin e rregullave të prokurimit publik, si dhe këshillim ligjor gjatë procesit të hartimit të DST⁵ apo në procesin e vlerësimit nga KVO⁶.

Disa nga drejtimet e punës për periudhën e raportimit janë:

- Pasqyrimi i të gjitha kërkesave për mallra, punë e shërbime dhe Hartimi i Regjistrit të parashikimeve të prokurimit publik për vitin 2017, sipas modelit dhe afateve ligjore të përcaktuar nga legjislacioni në fushën e prokurimit;
- Përgatitja dhe administrimi i dokumentacionit të nevojshëm për zhvillimin e procedurave të prokurimit publik të parashikuara për tu zhvilluar gjatë vitit 2017;
- Hartimi i kontratave të furnizimit, shërbimit, investimit për procedurat e prokurimit të realizuara;
- Përditësimi me legjislacionin e Prokurimit Publik sipas ndryshimeve përkatëse, si dhe të Dokumentave Standarde të Tenderave për procedurat e prokurimit publik;
- Raportimi i realizimeve të prokurimit publik (Regjistri i realizimeve) çdo katër muaj;
- Dhënia e konsulencës së nevojshme, trajtimi i ankesave apo shkresave të ndryshme në fushën e prokurimit publik.

4.3. Procedura prokurimi të realizuara në periudhën Janar – Dhjetor 2017

Për periudhën Janar – Dhjetor 2017 janë parashikuar për tu realizuar gjithsej 47 procedura prokurimi të cilat në mënyrë të detajuar po i rendisim si më poshtë:

Tabela 17 - Numri i procedurave të parashikuara

Nr.	Lloji i procedurave	Nr. i Procedurave të parashikuara
1	Blerje me vlera të vogla	34
2	Procedurë e Hapur	2
3	Negocim pa Shpallje 20% shtesë kontrate, nevoja fillim viti	6
4	Negocim pa Shpallje 20% shtesë kontrate	1
5	Blerje të Përqendruara	2
	Totali i Procedurave të parashikuara	47

Nga Sektori i Prokurimeve gjatë vitit 2017 ka raportuar në mënyrë periodike çdo katër muaj procedurat e prokurimit publik të përfunduara nga ku ka rezultuar se janë realizuar në total 39 procedura prokurimi nga 47 (njëzetë e tetë) të parashikuara, pra ka një diferencë prej 8 (tetë) procedura të pa realizuara. Këto procedura nuk janë realizuar si për shkak të pezullimit të procedurave sipas Vendit Nr. 482 date 5.07.2017 "Për Pezullimin e Përkohshëm të Procedurave të Prokurimit për Vitin 2017".

⁵ DST – Dokument Standard të Tenderit

⁶ KVO – Komision Vlerësimi për Oferta

Tabela 18 - Numri i procedurave të realizuara

Nr.	Lloji i procedurave	Nr. i Procedurave të realizuara
1	Blerje me vlera të vogla	29
2	Procedurë e Hapur	1
3	Negocim pa Shpallje 20% shtesë kontrate, nevoja fillim viti	6
4	Negocim pa Shpallje 20% shtesë kontrate	1
5	Blerje të Përqendruara	2
	Totali i Procedurave të realizuara	39

Në total gjatë vitit 2017 janë nënshkruar gjithsej 21 (njëzetë e një) kontrata.

Tabela 19 - Kontratat e nënshkruara

Nr.	Lloji i Kontratës	Nr. i kontratave
1	Kontrata Shërbimi	16
2	Kontrata Mallra	5
	Totali i kontratave	21

Nga totali prej 39 (tridhjetë e nëntë) procedura prokurimi të realizuara, fondi limit i parashikuar ka qenë rreth 22,939 (njëzet e dy mijë e nëntë qind e tridhjetë e nëntë) mijë lekë pa TVSH, nga të cilat janë përdorur 19,553 (nëntëmbëdhjetë mijë e pesëqind e pesëdhjetë e tre) mijë lekë pa TVSH.

Në total janë kursyer rreth 3,386 (tre mijë e treqind e tetëdhjetë e gjashtë) mijë lekë pa TVSH ose 14.7%.

KAPITULLI V

ASISTENCË E PROJEKTEVE TË HUAJA

5.1 Konsulenca “Operationalization of mobile physical delivery channel to increase service access in remote areas in Albania”

Një ndër fokuset e ADISA është ofrimi i shërbimeve tek qytetarët me anë të kanalave të ndryshme me qëllim rritjen e cilësisë, efijencës dhe barazisë në aksesin e shërbimeve. Një nga kanalet e ofrimit të shërbimeve janë dhe njësitë lëvizëse për ofrimin e shërbimeve, veçanërisht në zona të thella dhe ato me dendësi më të ulët. Koncepti i njësive lëvizëse është dhe në Dokumentin e Politikave Afatgjata aprovuar më datë 25.05.2016 nga Këshilli i Ministrave, si një instrument për rritjen dhe lehtësimin e aksesit nga qytetarët të shërbimeve publike.

Qëllimi i kësaj kontrate është të përcaktohet strategjia për vënien në zbatim të njësive lëvizëse për zonat me vështirësi në akses në disa qytete duke ofruar shërbime të regjistrimit të pasurisë, sigurimet shoqërore dhe shëndetësore, dhe shërbimet e gjendjes civile.

Në përfundim të kësaj kontrate, do të përcaktohet një model sasior i gjendjes aktuale së kërkesës për shërbime në zonat e synuara, fizibilitetin e ofrimit të shërbimeve periodikisht me anë të njësive lëvizëse, hartimin e një modeli standard për caktimin e njësive dhe stafit të nevojshëm për të plotësuar kërkesat e palëve të interesuara të përfshira në proces. Kontrata do të fokusohet në 7 qytete: Shkodër, Lezhë, Kukës, Dibës, Tiranë, Korçë dhe Gjirokastër. Përveçse në Kukës, në qytet e tjera ADISA ka planifikuar hapjen e qendrave ADISA, në nivel qarku ose bashkie. Ndërkohë në Gjirokastër, Qendra e Integruar ADISA është funksionale nga Qershor 2017.

5.2 Projekti Support to improve citizen-centric public service delivery

Projekti i ri EuropeAid i financuar nga BE-ja “Support to improve citizen-centric public service delivery” (“Mbështetje për të përmirësuar ofrimin e shërbimeve publike me në qendër qytetatin”) është pjesë e reformës së ofrimit të shërbimeve publike, i cili udhëhiqet nga iniciativa “ISDA - Inovacioni kundër korrupsionit: Ndërtimi i një modeli qendror të ofrimit të shërbimeve në Shqipëri” ndërmarrë nga Qeveria e Shqipërisë që nga viti 2014.

Kontrata është firmosur më 22.05.2017 dhe pritet të ketë një kohëzgjatje prej 18 muajsh. Konsulentë të projektit janë partnerët: JV Humelica Consulting International (HCI) (Belgjikë) ëith GOPA mbH (Gjermani) ëith ICON Institute (Gjermani) ëith IDRA Research & Consulting (Shqipëri).

Projekti do të mbështesë ADISA për të përmirësuar ofrimin e shërbimeve publike në Shqipëri duke prekur 6 aspekte kryesore të shërbimeve publike me objektiva specifike për secilin komponent:

1. Aspekti Ligjor

- Rishikim dhe vlerësim i plotë i kuadrit ligjor ekzistues dhe dokumentacionit për ofrimin e shërbimeve publike dhe standardeve të ofrimit të shërbimeve (legjislacioni dhe aktet nënligjore relevante për reformën e ofrimit të shërbimeve publike);
- Aplikimi i impaktit rregullator për vlerësimin e ndikimit të ndryshimeve ligjore të propozuara ;
- Hartimi i një metodologjie për vlerësimin e rrezikut institucional të korrupsionit dhe zbatimin e tij për institucionet;

2. Inventari i Shërbimeve Publike

- Zhvillimi i platformave të të dhënave dhe mbledhja e informacionit nga institucionet për të përditësuar më tej Inventarin e Shërbimeve Publike në Shqipëri;

3. Menaxhimi Operacional

- Ngritja e sistemeve të matjes së performancës për operacionet e ADISA dhe Qendrat e Integruara;
- Vlerësimin e funksionimit organizativ të Qendrave të Integruara dhe përgatitjen e manualëve të operacioneve

4. Kanalet e ofrimit të shërbimit

- Përcaktimi i indikatorëve për të matur efikasitetin dhe efektivitetin e ofrimit të shërbimeve dhe kanaleve të komunikimit të informacionit
- Hartimi i një strukture institucionale për të monitoruar zbatimin e standardeve të ofrimit të shërbimeve, si dhe për të siguruar përmirësim të vazhdueshëm
- Krijimi i një sistemi të kontrollit të cilësisë për ofrimin e shërbimeve online

5. Modeli i biznesit (aspekti financiar)

- Hartimi i një modeli biznesi për operacionet e përgjithshme të ADISA

6. Trajnimi i stafit

- Rritja e kapaciteteve të ADISA për të trajtuar reformën duke organizuar udhëtime studimore dhe një sërë trajnimesh në menaxhimin e projekteve si dhe vendosjen e standardeve të ofrimit të shërbimeve publike dhe përmirësimin e aftësive komunikuese.

Ndryshimet e planifikuara të përfituara nga kjo kontratë, do të kontribuojnë në përmirësimin e cilësisë së shërbimeve publike për qytetarët dhe bizneset, gjithashtu dhe në rritjen e efikasitetit në Administratën Publike Shqiptare, si dhe forcimin e zbatueshmërisë së ligjit dhe luftën kundër korrupsionit.

5.3 Konsulenca FO Operations Expertise

Kontrata me kompaninë konsulente “LLC Reformatics and GDC Solutions” ka filluar zyrtarisht në datë 29.08.2016.

Janë vëzhguar nga afër sportelet FO/ADISA si dhe ecuria e punimeve për Qendrën e Integruar në Kavajë.

Çështjet kryesore të prekura nga Konsulentët dhe për të cilat kanë dhënë rekomandime janë:

1. Rritja profesionale e stafit ADISA në FO dhe në Qendrën e Integruar;
2. Nevoja për lehtësimin e procedurave të ofrimit të shërbimit në sportel;
3. Organizimi dhe imazhi i godinave të Qendrave të Integruara;
4. Orari zyrtar i punës për Qendrat e Integruara;
5. Modeli financiar i ADISA;
6. Implementimi i shërbimeve të pagesës për shërbime brenda Qendrës së Integruar ADISA;
7. Sistemi Elektronik i Menaxhimit të Rradhës;
8. Menaxhimi i Opinionit Qytetar;
9. Sinjalistika brenda godinës së Qendrës së Integruar ADISA;
10. Metodot e rekrutimit dhe trajnimit të stafit ADISA;
11. Standardet dhe monitorimi i lëvrimit të shërbimeve;
12. Funkzioni i hapësirave të Qendrës së Integruar ADISA (koncepti).

Monitorimi i Kontratës së Konsulencës është realizuar plotësisht, ndërsa përshtatja e produkteve të saj e ka tejkaluar afatin e parashikuar në Planin e Punës (Shkurt-Mars 2017) duke qenë se produktet janë rikthyer nga Autoriteti Kontraktor me komente dhe Kontrata ka patur zgjatje për reflektimin e tyre.

Produktet përfundimtare të përkthyer në shqip, i janë dorëzuar Autoritetit Kontraktor në qershor 2017.

5.4 Ndjekja e kontratës “International Re-engineering Expert”, Ref. AL-PPA/P.472/CS/IC/1.01.01 si dhe zgjatjes së kontratës Ref. No. AL – 8521/CS/IC/1.01

Produkti kryesor i kësaj kontrate ishte Raporti i Cilësisë që synonte validimin e 100 shërbimeve të zgjedhura nga 400 shërbimet, pjesë e projektit të ri-inxhinierimit me kompaninë Deloitte.

Raporti i Cilësisë përpilohet në kuadër të marrëveshjes me Bankën Botërore, si element kontrolli mbi produktet e ri-inxhinierimit, të lidhura me indikatorët përkatës të komponentit të ri-inxhinierimit dhe si kusht për disbursimin e vlerës monetare korresponduese të indikatorit.

Në datë 29 Qershor 2017, konsulenti dorëzoi versionin final të Raportit të Cilësisë, ku janë adresuar komentet e ADISA dhe të stafit të Bankës Botërore, të cilit i dorëzohet ky raport. Pas shqyrtimit të Raportit nga ADISA dhe me marrjen e aprovimit nga Banka Botërore, u konkludua që pritshmëritë e specifikuar në Termat e Referencës janë të përmbushura.

5.5 Ndjekja e kontratës Citizen Feedback Mechanism System

Ky sistem do të drejtohet dhe manaxhohet nga Departamenti i Jetësimit të Prioriteteve dhe ka si qëllim kryesor matjen e përvojës së qytetarëve në lidhje me cilësinë e ofrimit të shërbimeve si edhe monitorimin e performancës së insitucioneve që ofrojnë këto shërbime.

ADISA do të ketë në dispozicion të gjitha raportet e detajuara nga ky sistem, të cilat do të shërbejnë si mundësi për monitorimin e vazhdueshëm të performancës për institucionet publike si dhe përmirësimin e menyrës së ofrimit të shërbimeve.

Qëllimi i sistemit CFM është që të mbledhë të gjitha informacionet e nevojshme nga qytetarët pasi ata të kenë aplikuar për një shërbim publik. CFM është një mjet i rëndësishëm i menaxhimit të cilësisë për reformën e Mirë Qeverisjes dhe do të përdoret për të përgatitur raporte ditore, javore dhe mujore për të matur performancën e insitucioneve, adresimin e çështjeve kritike që mund të kërkojnë vendimmarrje si dhe zgjidhjen e pengesave të mundshme në ofrimin e shërbimeve publike për qytetarët.

Objektivi kryesor i kësaj kontrate është dizenjimi, zhvillimi, testimi dhe përdorimi i një sistemi të ri web-based. CFM do të ofrojë mjete për shtimin, analizimin dhe procesimin e të dhënave të aksesueshem nëntrinet dhe internet.

Gjatë vitit 2017 janë realizuar me sukses veprimtaritë e mëposhtëme:

- Zhvillimi i aplikacionit web dhe mobile.
- Instalimi dhe testimi i sistemit dhe aplikacionit në serverat e AKSHI-it.
- Dokumentimi i sistemit dhe përgatitja e manualeve të përdorimit.

KAPITULLI VI

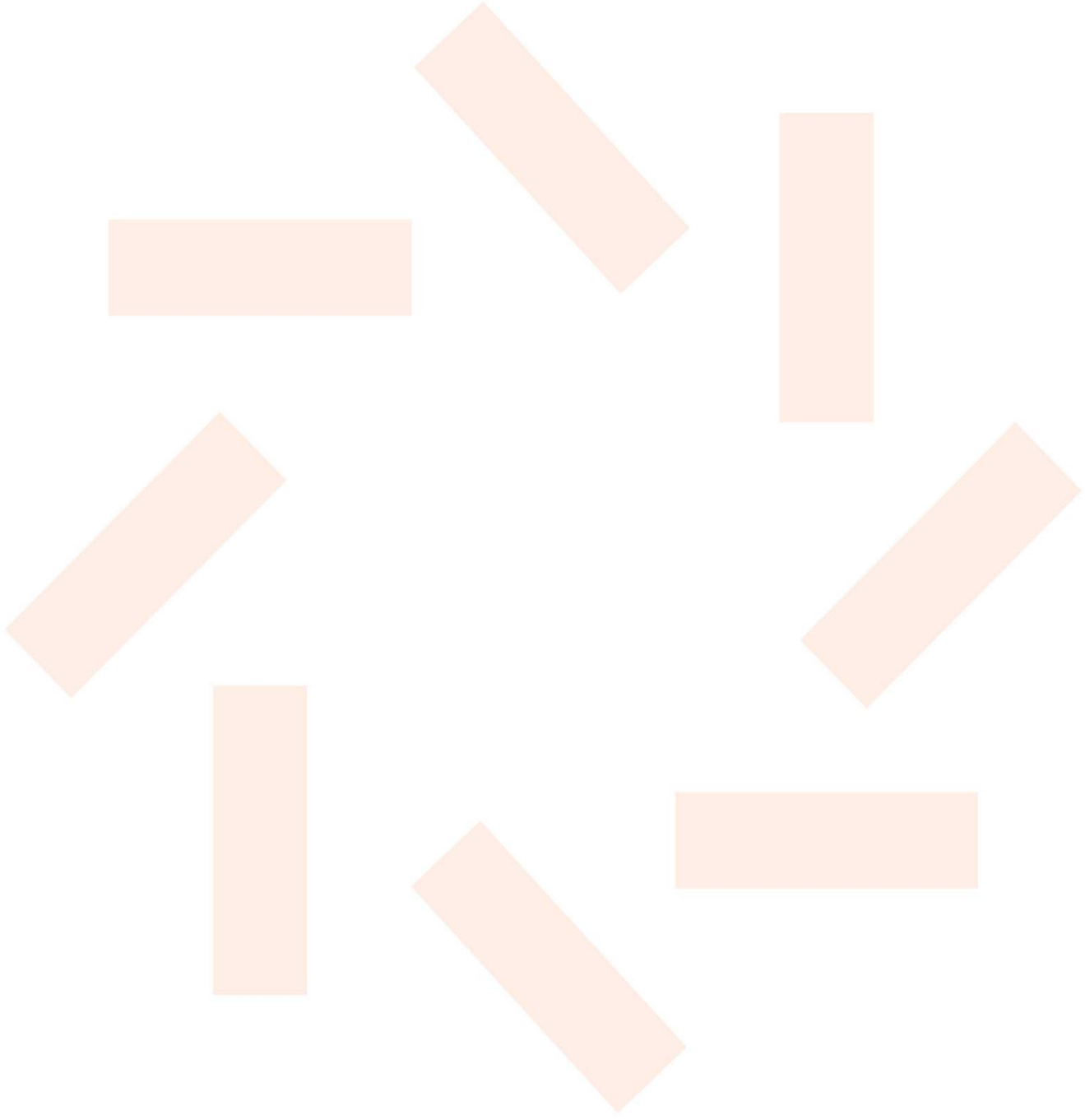
PRIORITETET E ADISA PËR VITIN 2018

Gjatë vitit 2018, ADISA do të vijojë punën për përmirësimin e cilësisë së shërbimeve publike, në kuadër të përmbushjes së objektivave të Reformës në Administratën Publike. ADISA do të fokusohet në zbatimin e katër shtyllave kryesore të reformës, përkatësisht:

- i. riinxhinierimi i proceseve të dhënies së shërbimeve për qytetarët dhe bizneset duke përfshirë dhe reformën në fushën ligjore, TIK dhe atë institucionale;
- ii. ndarja funksionale dhe integrimin e shërbimeve publike në sportel dhe zhvillimin e kanaleve të ofrimit të tyre;
- iii. dixhitalizimi i arkivave e të regjistrave, ndërveprimin mes sistemeve TIK dhe shërbimet on-line;
- iv. marrja e opinionit të qytetarëve dhe monitorimin e performancës së administratës shtetërore në dhënien e shërbimeve.

Sa më sipër, ADISA do të ndërmarrë aktivitetet si më poshtë:

- Vijimi i punës në zbatim të Reformës së Deregulimit;
- Shtirirjen e ADISA në territor nëpërmjet ngritjen së Qendrave të Integruara me një ndalesë në Shkodër dhe Burrel;
- Standardizimin e formularëve të aplikimit për disa institucione publike;
- Përgatitjen e Kartelave Informative për shërbimet e disa institucioneve publike;
- Finalizimin e Kartës së Qytetarit dhe promovimin e saj nëpërmjet kanaleve të ndryshme informative;
- Përmirësimin e kuadrit ligjor;
- Matjen e kënqësisë qytetare dhe monitorimin e performancës në FO ADISA ZVRPP Tiranë, në Qendrën e Integruar Kavajë, Krujë, Fier, Gjirokastër dhe në Qendrat e tjera të Integruara të planifikuara për t'u hapur në vitin 2018, përkatësisht në Shkodër dhe Burrel;
- Hapja e një sporteli të shpejtë dedikuar biznesit (*Fast line*);
- Ngritja e njërive të lëvizshme për ofrimin e shërbimeve publike më afër qytetarit; si dhe
- Propozimi i zgjidhjeve inovative për sigurimin e aksesit në shërbime publike të personave me aftësi ndryshe.



ADISA

VËMENDJA JONË, TI

Agency for the Delivery of Integrated Services Albania - A D I S A
Adresa: Blv. "Zhan D'ark" ish Hoteli i Oficerave, Tirana, Albania, 1000.
Web: www.adisa.gov.al Mail: Informacioni@adisa.gov.al Tel: 11 800