

2016

RAPORTI VJETOR



Raporti vjetor ADISA 2016

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

Tabela e përmbajtjes

Hyrje	10
KAPITULLI I PROFILI I AGJENCISË SË OFRIMIT TË SHËBRIMEVE PUBLIKE TË INTEGRUARA (ADISA).....	11
1.1. Krijimi dhe misioni i ADISA	11
1.2. Organet drejtuese të ADISA	12
1.3. Organizimi i ADISA	13
KAPITULLI II TREGUESIT E AKTIVITETEVE TË ADISA PËR VITIN 2016.....	14
2.1. Objektivat e ADISA për vitin 2016.....	14
2.2. Ndarja Front-Office – Back-Office	14
2.2.1. FO ADISA ZVRPP Tiranë	14
2.2.2. Ndarja FO – BO	17
2.3. Standardizimi i mënyrës së ofrimit të shëbrimeve publike në sportel	19
2.3.1. Standardizimi i formularëve të aplikimit	19
2.3.2. Ngritja e Sistemit të menaxhimit të ankesave.....	21
2.4. Ri-inxhinierimi i shërbimeve publike	22
2.5. Shtimi i kanaleve informuese	24
2.5.1. Kartelat Informative.....	24
2.5.2. Sistemi i Integruar ADISA.....	25
2.5.3. Website Zyrtar www.adisa.gov.al	26
2.5.4. Promovimi i ADISA	27
2.6. Matja e kënaqësisë qytetare dhe monitorimi i performancës së institucioneve	28
2.6.1. Sondazhe në sportele.....	28
2.6.1.1. FO ADISA ZVRPP Tiranë	28
2.6.1.2. Qendra e Integruar Kavajë	29
2.6.1.3. Sondazh në ISSH Tiranë	31
2.6.2. Sondazhe online	32
2.6.3. Focus group.....	32
2.6.4. Raporti i performancës së institucioneve që raportojnë në sistemin eRaport	33
KAPITULLI III ARRITJET E ADISA.....	35
3.1. Qendra e Integruar ADISA në Kavajë	35
3.2. Call Center.....	38
KAPITULLI IV ASISTENCË E PROJEKTEVE TË HUAJA.....	39
4.1. Konsulenca për studimin e fisibilitetit të kompanisë Enrest & Young si dhe IDRA	39
4.2. Konsulenca për Customer Care	40
4.3. Ndjekja e Kontratës “Baseline Assessment”	42
4.4. Ndjekja e Kontratës “Front Office Customer Care Expertise”	44
4.5. Konsulenca “Ekspertiza për Monitorimin e Performancës dhe Kënaqësisë së Qytetarit” “Performance Monitoring and Customer Satisfaction Expertise”	45
4.6. User Experience of e-Albania Portal.....	45
4.7. Konsulenca FO Operations Expertise	46
KAPITULLI V BURIMET NJERËZORE DHE ZHVILLIMI I KAPACITETEVE	48

5.1.	Burimet njerëzore	48
5.2.	Zhvillimi i kapaciteteve institucionale	48
KAPITULLI VI BURIMET E FINANCIMIT DHE REALIZIMI I TYRE		51
6.1.	Burimet e financimit të ADISA	51
6.2.	Realizimi i investimeve për vitin 2016	51
6.3.	Procedura prokurimi të realizuara në periudhën Janar – Dhjetor 2016.....	52
KAPITULLI VII PRIORITETET E ADISA PËR VITIN 2017		54
ANEKS I – LISTA E KARTELAVE INFORMATIVE.....		55

Tabela e figurave

Figura 1 - Organigrama e ADISA.....	13
Figura 2 - Paraqitja grafike e aplikimeve dhe ankesave në FO ADISA ZVRPP Tiranë.....	16
Figura 3 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në FO ADISA ZVRPP Tiranë	16
Figura 4 - Foto ilustruese FSDKSH Elbasan	17
Figura 5 - Paraqitje e Formularit të aplikimit të standardizuar	20
Figura 6 - Sistemi i ankesave	22
Figura 7 - Sistemi i kartelave informative	25
Figura 8 - Faqja zyrtare ADISA.....	27
Figura 9 - Foto ilustruese nga Java e Inovacionit	27
Figura 10 - Paraqitja grafike e sondazheve në FO ADISA ZVRPP Tiranë	28
Figura 11 - Vlerësimi i ndryshimeve nga ADISA në ZVRPP	28
Figura 12 - Vlerësimi i ndryshimeve nga ADISA në ZVRPP	28
Figura 13 - Paraqitja grafike e sondazheve në Qendrën e Integruar në Kavajë	29
Figura 14 - Niveli i kënaqësisë në sportelet e ZRPP Kavajë.....	29
Figura 15 – Vlerësimi i nevojës për përmirësim në ZRPP Kavajë	29
Figura 16 - Niveli i kënaqësisë në sportelet e ISSH Kavajë.....	30
Figura 17 - Vlerësimi i nevojës për përmirësim në ISSH Kavajë.....	30
Figura 18 - Niveli i kënaqësisë në sportelet e FSDKSH Kavajë.....	30
Figura 19 - Vlerësimi i nevojës për përmirësim në FSDKSH Kavajë	30
Figura 20 - Niveli i kënaqësisë në sportelet e QKB Kavajë.....	30
Figura 21 - Vlerësimi i nevojës për përmirësim në QKB Kavajë	30
Figura 22 - Niveli i kënaqësisë në sportelet e DPGJC Kavajë.....	32
Figura 23 - Vlerësimi i nevojës për përmirësim në DPGJC Kavajë	31
Figura 24 - Rezultatet e sondazhit të ISSH Tiranë.....	31
Figura 25 - Rezultatet e sondazhit online.....	32
Figura 26 - Foto ilustruese nga Focus group.....	33
Figura 27 - Paraqitja grafike e rezultateve të monitorimit të performancës së institucioneve në ZOS.....	34
Figura 28 - Qendra e Integruar në Kavajë para dhe pas rikonstruksionit	35
Figura 29 - Paraqitja grafike e aplikimeve dhe ankesave në Qendrën e Integruar Kavajë	36
Figura 30 - Qendra e Integruar Fier para rikonstruksionit dhe paraqitja e planit pas përfundimit të tij.....	37
Figura 31 - Qendra e Integruar Krujë para rikonstruksionit dhe paraqitja e planit pas përfundimit të tij	37
Figura 32 - Qendra e Integruar Gjirokastrë para rikonstruksionit dhe paraqitja e planit pas përfundimit të tij	37
Figura 33 - Numri i telefonatave në 118-00.....	38
Figura 34 - Paraqitja e Call Center.....	38
Figura 35 - Model Karta e Qytetarit.....	41
Figura 36 - Paraqitja grafike e të dhënave të disagreguara sipas gjinisë për punonjësit e ADISA	48
Figura 37 - Gjatë trajnimit për Kartën e Qytetarit.....	50
Figura 38 – Qendra ASAN në Azerbajxhan	50

Tabelat

Tabela 1 - Numri i aplikime në FO ADISA ZVRPP Tiranë	15
Tabela 2 - Numri i ankesave në FO ADISA ZVRPP Tiranë	15
Tabela 3 - Impakti i qytetarit dhe i administratës publike	23
Tabela 4 - Numri i aplikimeve në Qendrën e Integruar në Kavajë	35
Tabela 5 - Numri i aplikimive për shërbimet e ZVRPP Kavajë	36
Tabela 6 - Studimi i fizibilitetit.....	39
Tabela 7 - Investimet me financim të brendshëm	51
Tabela 8 - Investimet në konsulencë dhe investimet në mallra	51
Tabela 9 - Realizimi i fondit të investimit me financim të brendshëm dhe të huaj	52
Tabela 10 - Procedurat e prokurimit	52
Tabela 11 - Kontratat e nënshkruara	53

Fjalë hyrëse e Ministrit të Shtetit për Inovacionin dhe Administratën Publike



I nderuar lexues,

Viti 2016 ka qenë një vit shumë i rëndësishëm për Administratën Publike.

Ne kemi punuar shumë për reformimin e saj, me qëllim luftën kundër korrupsionit dhe modernizimin e shërbimeve publike. Për këtë arsye, ne ngritëm një institucion si ADISA, i cili do të jetë shtylla kryesore në luftën që kemi ndërmarrë.

Misioni ynë është të çrrënjosisim procedurat burokratike, për të sjellë një model të ri të ofrimit të shërbimeve publike, duke vendosur në qendër qytetarin.

ADISA është një ndër institucionet që nisi dhe do të vijojë punën për standardizimin e mënyrës së ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë.

Gjatë këtij viti miratuam dy akte të rëndësishme për të mbështetur rrugën tonë drejt modernizimit të shërbimeve publike dhe ofrimit të tyre me një standard të ri, të përmirësuar, përkatësisht Ligjin 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.

Gjatë leximit të këtij raporti, do të keni mundësi të njiheni më mirë me veprimtarinë e ADISA dhe arritjet e para në mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike.

Së pari, ne kemi bërë të mundur sigurimin e dy elementëve të rëndësishëm për qytetarët shqiptarë: transparencën dhe kontrollin.

Transparenca në marrjen shërbimit është arritur falë një sërë procesesh të ndërmarrë nga ADISA, duke filluar me kodifikimin e shërbimeve publike, përgatitjen e formularëve standardë për aplikimin për shërbim, përgatitjen e Kartelave Informativ me informacionin e nevojshëm për të përfituar një shërbim publik, hapjen e linjës 118-00, fillimin e procesit të ri-inxhinierimit të shërbimeve dhe ndarjen e sporteleve pritëse nga zyrat e përpunimit të aplikimeve.

Pra, për herë të parë qytetari do të ndjekë procedura të qarta, të mirë përcaktuara dhe të njohura, nëpërmjet kanaleve të ndryshme të komunikimit, duke kursyer dhe fituar kohë.

Për më tepër, marrja në administrim nga ADISA të sporteleve është një tjetër hap i rëndësishëm që nxit transparencën dhe shmang korrupsionin. Ne e kemi nisur këtë proces në Tetor 2015, me marrjen në administrim të sporteleve pritëse të ZVRPP Tiranë, i cili rezultoi një projekt

pilot me sukses. Gjatë këtij viti, vijuan punën me marrjen në administrim të sporteve pritëse të DPGJC, FSDKSH, ISSH, QKB dhe ZVRPP Kavajë, duke ngritur Qendrën e parë të Ofritit të Shërbimeve Publike me një ndalesë në Kavajë.

Sa i përket elementit të kontrollit, ne e bëjmë të mundur këtë nëpërmjet vendosjes së ADISA ndërmjet qytetarit dhe zyrave përgjegjëse për lëvrimin e shërbimeve publike, duke monitoruar performancën e institucioneve publike dhe afatet e lëvrimit të shërbimit.

Me kënaqësi konstatoj që viti që lamë pas shënoi hapa pozitivë në të gjitha drejtimet e mësipërme. Këto arritje janë tashmë të prekshme nga të gjithë qytetarët.

Kjo sigurisht nuk do të ishte e mundur pa një institucion të fortë, profesional, të motivuar dhe të përgjegjshëm.

Sfidat të reja na presin, sfida të cilat ne mund t'i përballojmë vetëm nëse jemi të vendosur dhe të bindur për ndryshimin e madh që kemi nisur.

Milena Harito

Ministër Shteti për Inovacionin dhe Administratën Publike

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



I nderuar lexues,

Ky raport vjetor pasqyron punën tonë gjatë vitit 2016.

Viti 2016 ishte i një rëndësie të veçantë për ADISA, pasi shënoi miratimin e 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.

Gjatë këtij viti, ADISA ka ndërmarrë hapa të rëndësishëm për reformimin e mënyrës së ofrimit të shërbimeve publike në sportel.

Së pari, filluam procesin e ri-inxhinierimit të shërbimeve, si një ndër shtyllat kryesore të reformës në administratën publike. Nënshkrimi i kontratës së konsulencës për ri-inxhinierimin e shërbimeve ishte arritja e parë, drejt përmirësimit të shërbimeve publike.

Së dyti, vijuar me intensitet punën e nisur në 2015, me ndarjen e zyrave pritëse për marrjen e shërbimit, nga zyrat përgjegjëse për lëvizimin e tij. Pas suksesit të marrjes në administrim 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 Nëntor 2016 ngritëm Qendrën e parë të Ofrimit të Shërbimeve Publike me një ndalesë në Kavajë, duke sjellë një model të ri për qytetarët shqiptarë, të cilin do e shtrijmë në të gjithë territorin e Republikës së Shqipërisë, duke vazhduar me Krujën, Fierin dhe Gjirokastrën, punimet për të cilat filluan në 2016.

Së treti, gjatë këtij viti standardizuar 115 Formularë të aplikimit për shërbime dhe përgatitëm 450 Kartela Informative, për 10 institucione publike, duke sjellë një risi tjetër në mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike. Tashmë qytetarët do të njihen me dokumentacionin, afatet dhe sportelet pritëse para se t’i drejtohen sporteve, si dhe do të marrin informacion me vetëm një telefonatë në linjën e dedikuar 118-00.

Së katërti, filluam procesin e monitorimit të performancës së institucioneve publike, si dhe matjen e kënaqësisë qytetare, duke qenë më pranë qytetarit.

Me kënaqësi konstatoj se viti që lamë pas shënoi hapa pozitivë në të gjitha drejtimet e mësipërme.

Të gjitha këto arritje nuk do të ishin bërë të mundura pa përkushtimin, këmbënguljen dhe profesionalizmin e stafit. 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 2016. 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 7 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 paraqiten arritjet e Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), gjatë vitit 2016, të cilat përkojnë me ngritjen e Qendrës së parë të Integruar në Kavajë dhe hapjen e linjës së dedikuar për shërbimet publike 118-00.

Në Kapitullin e IV-t 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 V-të trajtohen në mënyrë statistikore burimet njërëzore dhe zhvillimit të kapaciteteve në Agjencinë e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA).

Në Kapitullin e VI trajtohen burimet e financimit në Agjencinë e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) dhe realizimi i tyre gjatë vitit 2016.

Në Kapitullin e VII paraqiten në mënyrë të përmbledhur prioritetet e Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA).

Në përfundim, në ANEKS-in I paraqitet lista e Kartelave Informative për 420 shërbime publike, të 10 institucioneve.

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 Ministrit të 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. Organet drejtuese të ADISA

Organet drejtuese të ADISA janë Këshilli Drejtues dhe Drejtori Ekzekutiv.

Këshilli Drejtues është organi vendimmarrës për çështjet administrative dhe financiare të ADISA, i përbërë nga 7 (shtatë) anëtarë, përfaqësues të ministrive, me mandat 3 (tre) vjeçar.

Këshilli Drejtues i ADISA formohet nga këto anëtarë:

1. Z. Lorenc Bako (Kryetar), përfaqësues i Ministrit të Shtetit për Inovacionin dhe Administratën Publike;
2. Znj. Alba Çaroshi (Anëtare), përfaqësuese e Ministrisë së Financave;
3. Z. Artur Pilkati (Anëtar), përfaqësues i Ministrisë së Zhvillimit Ekonomik, Turizmit, Tregtisë dhe Sipërmarrjes;
4. Z. Bledar Doracaj (Anëtar), përfaqësues i Ministrisë së Punëve të Brendshme;
5. Z. Enea Hoti (Anëtar), përfaqësues i Ministrit të Shtetit për Çështjet Vendore;
6. Z. Ervin Sherifaj (Anëtar), përfaqësues i Ministrisë së Drejtësisë; dhe
7. Znj. Juliana Hoxha (Anëtare), përfaqësuese e Ministrit të Shtetit për Inovacionin dhe Administratën Publike.

Këshilli Drejtues mblidhet të paktën 1 (një) herë në 2 (dy) muaj, por jo më shumë se 8 (tetë) herë në vit dhe thirret me:

- a) nismën e kryetarit;
- b) kërkesë të 3 anëtarëve; ose
- c) kërkesë të Drejtorit Ekzekutiv të ADISA.

Këshilli Drejtues ka këto kompetenca:

- miraton programet e zhvillimit të ADISA;
- propozon strukturën organizative të ADISA-s dhe nivelin e pagave tek MIAP;
- miraton rregulloren për organizimin e brendshëm administrativ, funksionet dhe përgjegjësitë e drejtorive, të departamenteve, nëpunësve dhe punonjësve të tjerë;
- miraton kriteret e propozuara nga Drejtori Ekzekutiv, që do të zbatohen për punësimin e personelit të ADISA;
- analizon dhe propozon për miratim tek MIAP programin financiar të ADISA-s, duke mbikëqyrur dhe kontrolluar periodikisht realizimin e tij;
- propozon masën e tarifave që do të zbatohen nga ADISA për shërbimet që kryen tek MSHIAP, të cilat do të miratohen me VKM;
- ushtron kompetencat e parashikuara nga legjislacioni në fuqi për menaxhimin financiar dhe kontrollin;

- merr vendime për çështje të tjera, në përputhje me detyrimet e legjislacionit në fuqi

Drejtori ekzekutiv është titullari i ADISA, përgjegjës për drejtimin dhe administrimin e veprimtarisë së agjencisë, i cili emërohet nga ministri përgjegjës.

Drejtori ekzekutiv nuk mund të jetë anëtar i Këshillit Drejtues, por merr pjesë në mbledhjet e këshillit, pa të drejtë vote.

1.3. 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. Nr. 654, datë 14.9.2016 “Për miratimin e strukturës dhe të organikës së Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)”, u miratua struktura e ADISA, e cila paraqitet si më poshtë:

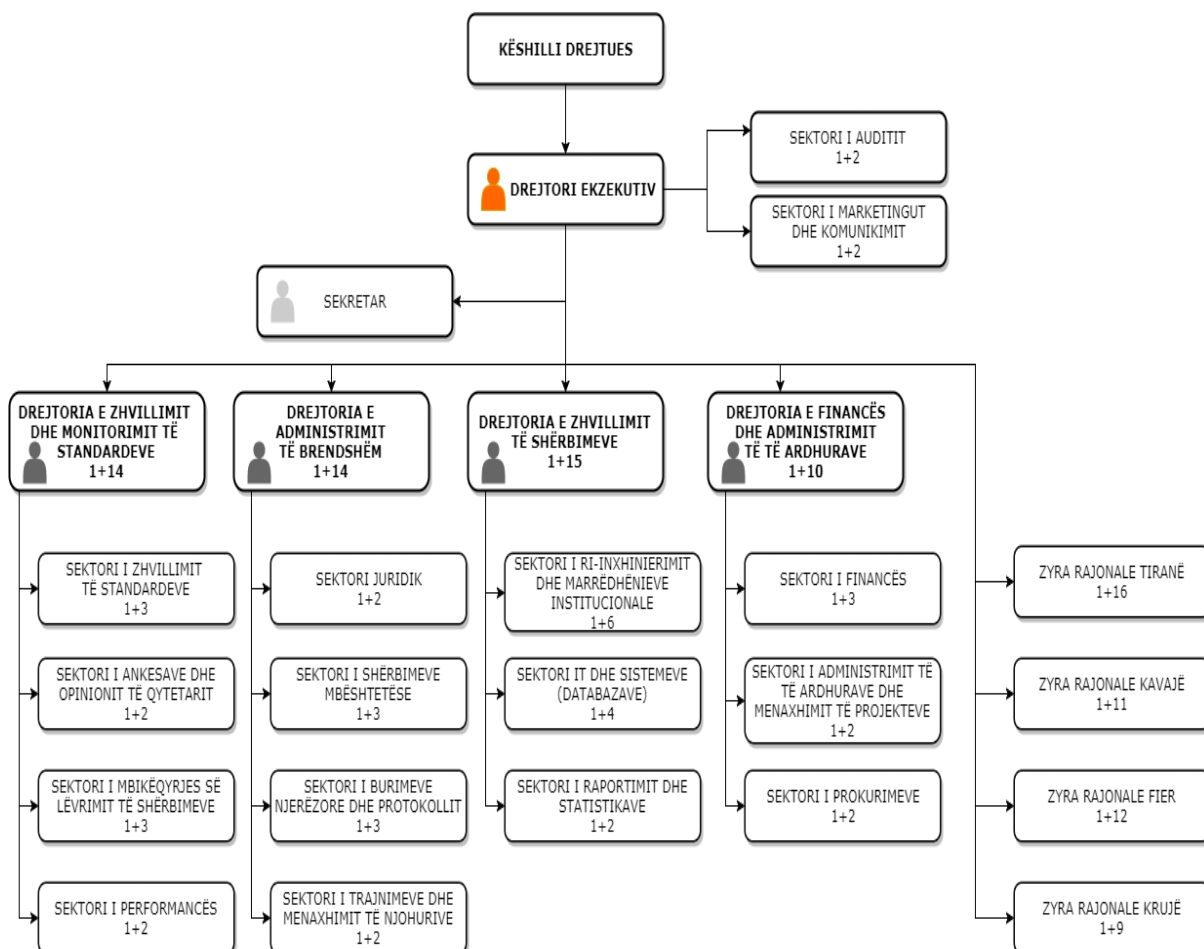


Figura 1 - Organigrama e ADISA

KAPITULLI II

TREGUESIT E AKTIVITETEVE TË ADISA PËR VITIN 2016

2.1. Objektivat e ADISA për vitin 2016

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 efikasitetit, 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 kënaqësisë qytetare dhe monitorimi i performancës së institucioneve.

2.2. Ndarja Front-Office – Back-Office

2.2.1. FO ADISA ZVRPP Tiranë

Në kuadër të ndarjes funksionale dhe integritit të shërbimeve publike në sportel dhe zhvillimin e kanaleve të ofrimit të tyre, ADISA për herë të parë ka realizuar ndarjen Zyrë Pritëse (Front Office **FO**) – Zyrë Përgjegjëse (Back Office **BO**) në ZVRPP Tiranë në muajin Tetor 2015.

ADISA në ZVRPP Tiranë ofron **51+1 shërbime** me standard të përmirësuar për qytetarët nëpërmjet **17** sporteleve pritëse, të ndara nga zyrat përgjegjëse për shërbimet. Duke filluar nga data 1 Shtator 2016, pranë FO ADISA në ZVRPP Tiranë, qytetarët kanë aplikuar për shërbimin “Rivlerësimi i pasurisë së paluajtshme”. Gjatë 2016 janë kryer **7,648 formularë rivlerësimi**.

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2016 janë kryer në total **104,766 aplikime në total**, ndër të cilat **93,939 aplikime për t'u procesuar nga Back Office** dhe **11,380 aplikime për shërbime “Lëshim vërtetimesh pozitiv-negativ”**.

Tabela 1 - Numri i aplikimeve në FO ADISA ZVRPP Tiranë

Muaji/ Indikatori	Numri i aplikimeve për procesim nga BO	Shërbime Lëshim vërtetimesh pozitiv-negativ	Formularë rivlerësimi
Janar 2016	6,957	1,191	-
Shkurt 2016	8,142	572	-
Mars 2016	7,646	740	-
Prill 2016	8,028	1,036	-
Maj 2016	7,906	1,080	-
Qershor 2016	7,441	822	-
Korrik 2016	6,094	773	-
Gusht 2016	6,196	881	-
Shtator 2016	9,028	994	2,538
Tetor 2016	8,707	1,141	1,683
Nëntor 2016	9,030	1,091	1,792
Dhjetor 2016	8,764	1,059	1,635
Total	93,939	11,380	7,648

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2016 janë paraqitur në sportelin e ankesave **1,644 ankesa**.

Tabela 2 - Numri i ankesave në FO ADISA ZVRPP Tiranë

Muaji/ Indikatori	Numri i ankesave	Kthim përgjigje	Pa përgjigje
Janar 2016	341	263	78
Shkurt 2016	259	177	82
Mars 2016	283	245	38
Prill 2016	175	123	52
Maj 2016	199	160	39
Qershor 2016	125	84	41
Korrik 2016	51	39	12
Gusht 2016	50	29	21
Shtator 2016	38	15	23
Tetor 2016	4	1	3
Nëntor 2016	43	13	30
Dhjetor 2016	76	30	46
Total	1,644	1,179	465

Më poshtë paraqitja grafike e aplikimeve dhe ankesave në FO ADISA ZVRPP Tiranë. Niveli i ankesave mbi aplikime ka **trend rënës** deri në muajin Tetor 2016. Në muajt Nëntor dhe Dhjetor 2016, trendi i ankesave mbi aplikime ka **trend rritës**, por nuk kalon nivelin 1%.

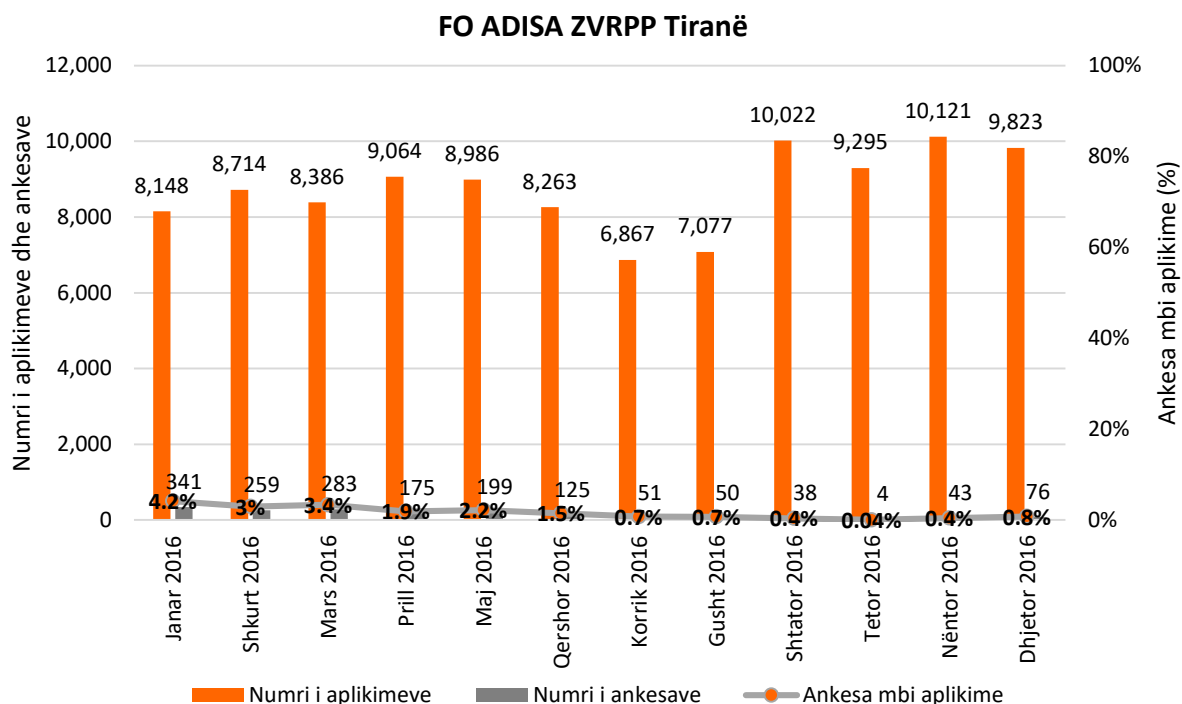


Figura 2 - Paraqitja grafike e aplikimeve dhe ankesave në FO ADISA ZVRPP Tiranë

Gjatë vitit 2016, janë paraqitur në sportelin e informacionit **91,677 persona**. Më poshtë paraqitja grafike e kërkesave për informacion gjatë muajve:

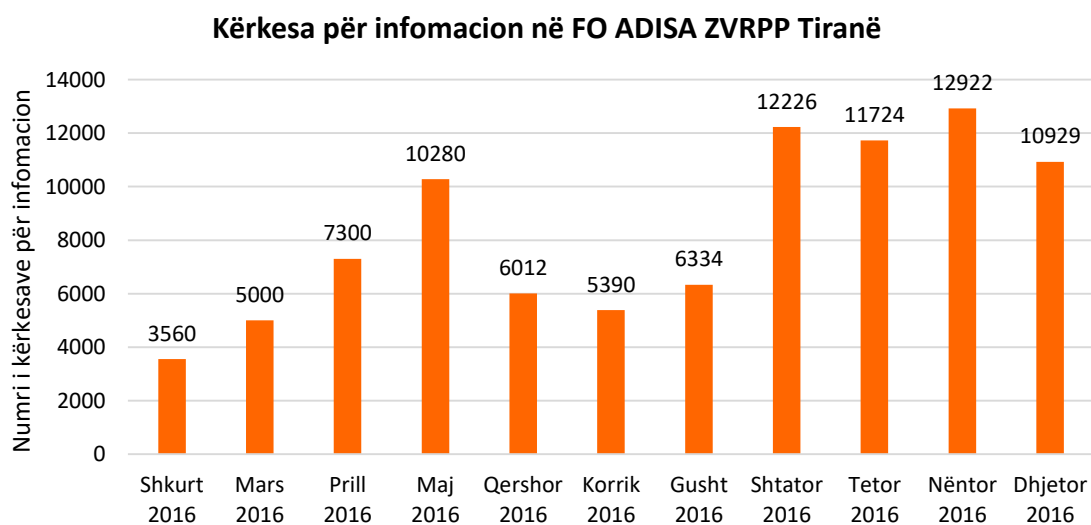


Figura 3 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në FO ADISA ZVRPP Tiranë

2.2.2. Ndarja FO – BO

Për aplikimin e standardeve të FO ZVRPP në gjithë territorin e Shqipërisë dhe jo vetëm në një institucion, duke filluar nga muaji Janar 2016 u ndërmorën vizita studimore nga stafi i ADISA në disa qytete të Shqipërisë, përkatësisht: Tiranë, Durrës, Fier, Vlorë, Elbasan, Korçë, Shkodër, Sarandë, Gjirokastrë, Laç, Kukës, Dibër, Bulqizë, Berat, Krujë, Kavajë, Lezhë, Tepelenë, Gramsh, Librazhd, Pogradec, Cërrik, Kamëz, Fushë – Krujë, Vorë, Kuçovë, Lushnje, Çorovodë, Tropojë, Pukë, Mat dhe Has, ku u vizituan institucionet si ISSH, FSDKSH, DPSHTRR dhe ZRPP.



Figura 4 - Foto ilustruese FSDKSH Elbasan

Këto institucione u përcaktuan si prioritare për t'u marrë në administrim nga ADISA, për shkak të transaksioneve të shumta të cilat mbulojnë rreth 80% të transaksioneve të shërbimeve të shtetit shqiptar.

Gjatë vizitave të realizuara në terren u përgatit dhe u plotësua një pyetësor, i cili u përdor për të grumbulluar sa më shumë informacion të nevojshëm (transaksione, sportele, sipërfaqe, punonjës, mënyra e funksionimit të brendshëm, ambient pritës së qytetarëve, të ardhurat nga tarifat e shërbimeve, mënyra e ofrimit të shërbimit, kualifikimi i punonjësve të shërbimit, si dhe detyrat funksionale të tyre, etj.) mbi institucionet përkatëse. Informacionit iu bashkëngjiti edhe një set fotografish, ku evidentohet qartë mënyra e funksionimit të sporteleve, gjendja e ambientit dhe radhët e gjata për të marrë shërbimin apo informacionin e kërkuar nga qytetarët. Pra, rezultati tregoi ambiente të papërshtatshme pune si për punonjësit edhe për qytetarët.

Në kuadër të këtyre vizitave dhe pasi u studiua materiali i mbledhur, u konkludua se do të ishte mjaft efektive hapja e qendrave me një ndalesë, duke i dhënë mundësinë qytetarit të aplikojë dhe të marrë shërbimin e kërkuar në një ambient të përbashkët, ku do të përfshihen disa institucione me sportelet pritëse respektive. Qytetari merr informacion, aplikon, asistohet për ofrimin e dokumenteve të kërkuara apo për plotësimin e formularëve të aplikimit në ambiente komode me standarde evropiane dhe të aksesueshme lehtësisht nga të gjithë, përfshirë dhe personat me aftësi të kufizuara.

2.2.2.1. 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 2016 janë marrë në përdorim godinat, nëpërmjet VKB/VKM të mëposhtme:

- VKB Nr. 10, datë 04.03.2016 “Për dhënien në përdorim nga Bashkia Kavajë, Ministrit të Shtetit për Inovacionin dhe administratën publike, të një sipërfaqe prej 494 m² në katin parë të pronës me emërtimin “Pallati i Kulturës Kavaljon Kavajë” me vendndodhje në Shëtitoren Josif Buda, për vendosjen e Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA);
- VKM Nr. 385, datë 25.05.2016 “Për kalimin në përgjegjësi Administrimi nga Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve tek Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) të mjediseve të pronës “Ndërtesë Truall me Nr. pasurie 3/703, Lagja Nr. 1 Krujë dhe për një ndryshim të vendimit Nr. 818 datë 06.12.2006 të Këshillit të Ministrave “Për miratimin e listës së inventarit të pronave të paluajtshme shtetërore të cilat i kalojnë në përgjegjësi administrimi të Drejtorisë së Përgjithshme të Tatimeve”;
- VKM Nr. 306, datë 20.04.2016 “Për kalimin në përgjegjësi administrimi nga Ministria e Punëve të Brendshme të Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), të mjediseve të Katit përdhe të pronës me emërtimin “Shtëpia e Ushtarakëve” Fier, dhe për një ndryshim në vendimin Nr. 250 datë 24.04.2003 të Këshillit të Ministrave “Për miratimin e listës së inventarit të pronave të paluajtshme shtetërore të cilat i kalojnë në përgjegjësi administrimi Ministrisë së Rendit publik”, të ndryshuar;
- VKM Nr. 680, datë 28.09.2016 “Për kalimin në përgjegjësi administrimi, nga Ministria e Arsimit dhe Sportit tek Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), të mjediseve të ndërtesës me emërtimin “Shtëpia e Ushtarakëve”, Gjirokastër, për një ndryshim në Vendimin Nr. 435, datë 16.06.2011, të Këshillit të Ministrave, “Për kalimin në përgjegjësi administrimi, nga ministria e Mbrojtjes të Ministrisë së Arsimit dhe Shkencës, për Universitetin “Eqerem Çabej” në Gjirokastër, të pronës nr. 600, me emërtimin “Shtëpia e Ushtarakëve”, Gjirokastër dhe për një ndryshim në Vendimin Nr. 515, datë 18.07.2003, të Këshillit të Ministrave, “Për miratimin e listës së inventarit të pronave të paluajtshme shtetërore, të cilat i kalojnë në përgjegjësi administrimi Ministrisë së Mbrojtjes”, të ndryshuar”.

Në vijim, nëpërmjet VKM Nr. 640, datë 07.09.2016 “Për kalimin e sporteve të shërbimit të Fondit të Sigurimit të Detyrueshëm të Kujdesit Shëndetësor në administrim të Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)” janë kaluar në administrim të ADISA sportelet e FSDKSH në Kavajë dhe Fier dhe me anë të VKM Nr. 757, datë 26.10.2016 “Për kalimin e sporteve pritëse për qytetarët të Zyrave Vendore të Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme në administrim të Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara”, janë kaluar në administrim të ADISA sportelet e ZVRPP Kavajë, Fier, Krujë dhe Gjirokastër.

Gjithashtu është lidhur Marrëveshje Bashkëpunimi ndërmjet ISSH dhe ADISA, për ofrimin e shërbimeve të ISSH në Qendrën e Integruar në Kavajë, ndërsa për shërbimet e DPGJC dhe QKB është lidhur Marrëveshje Bashkëpunimi me Bashkinë Kavajë, për delegim kompetencash nga kjo e fundit tek ADISA, për ofrimin e këtyre shërbimeve në sportel.

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", nisi procesi i klasifikimit, standardizimit të shërbimeve, si dhe hartimi i formularëve të aplikimit.

Gjatë vitit 2016, janë standardizuar **46 formularë** për 7 institucione, përkatësisht:

- **33 formularë** për Qendrën Kombëtare të Biznesit (*QKB*);
- **2 formularë** për Arkivin Qendror Teknik të Ndërtimit (*AQTN*);
- **5 formularë** për Agjencinë e Trajtimit të Pronave (*ATP*);
- **2 formularë** për Drejtorinë e Përgjithshme të Gjendjes Civile (*DPGJC*);
- **2 formularë** për Ministrinë e Mirëqenies Sociale dhe Rinisë (*MMSR*);
- **1 formular** për Ministrinë e Arsimit dhe Sportit (*MAS*) dhe;
- **1 formular** për Shërbimin Kombëtar të Punësimit (*SHKP*).

Pas miratimit të VKM-së Nr. 584, datë 27.7.2016 "Për standardizimin e mënyrës së klasifikimit dhe kodifikimit të shërbimeve publike dhe të hartimit të formularëve për aplikimin në shërbime", janë bërë ndryshimet dhe rregullimet e nevojshme (shtimi i logos, klauzola deklarative, etj) për të gjithë formularët ADISA, që janë aktualisht në përdorim.


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



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

SEKSIONI A: INFORMACION MBI APLIKANTIN

<p>1. Emri <input style="width: 100%;" type="text"/></p>	<p>2. Mbiemri <input style="width: 100%;" type="text"/></p>								
<p>3. Emri i Babait <input style="width: 100%;" type="text"/></p>	<p>4. Emri i Nënës <input style="width: 100%;" type="text"/></p>								
<p>5. NID <i>Nr. i identifikimit personal</i></p> <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>	<p>6. Datëlindja</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 25%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 25%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 25%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; font-size: 8px;">Data</td> <td style="text-align: center; font-size: 8px;">Muaji</td> <td style="text-align: center; font-size: 8px;">Viti</td> <td></td> </tr> </table>					Data	Muaji	Viti	
Data	Muaji	Viti							
<p>7. Vendlindja <input style="width: 100%;" type="text"/></p>	<p>8. Shtetësia <input style="width: 100%;" type="text"/></p>								
<p>9. Adresa <input style="width: 100%;" type="text"/></p>									
<p>10. Qyteti <input style="width: 100%;" type="text"/></p>	<p>11. Rrethi <input style="width: 100%;" type="text"/></p>								
<p>12. Kodi Postar <input style="width: 100%;" type="text"/></p>	<p>13. Gjinia <input type="checkbox"/> Mashkull <input type="checkbox"/> Femër</p>								
<p>14. E-mail <input style="width: 100%;" type="text"/></p>	<p>15. Nr. Tel. Celular <input style="width: 100%;" type="text"/></p>								
<p>16. Nr. Tel. Fiks <input style="width: 100%;" type="text"/></p>									

SEKSIONI B: INFORMACION SPECIFIK MBI APLIKIMIN

<p>17. Mbiemri para martesës <input style="width: 100%;" type="text"/></p>	<p>18. Institucioni për të cilin kërkohet certifikata <input style="width: 100%;" type="text"/></p>
<p>19. Qëllimi i pajisjes me certifikatë</p> <p><input type="checkbox"/> Dëshmi për dënim (<i>jopolitik</i>)</p> <p><input type="checkbox"/> Dëshmi për ambasadë</p> <p><input type="checkbox"/> Arsye tjetër (<i>specifiko</i>) <input style="width: 100%;" type="text"/></p>	

SEKSIONI C: DOKUMENTACIONI I PARAQITUR

Certifikatë personale
 Letërnjoftim elektronik
 Pasaportë biometrike

<p>Nënshkrimi i Aplikantit <input style="width: 100%;" type="text"/></p>	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>
	Data Muaji Viti

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 deklaroj se të dhënat e paraqitura në këtë formular janë të vërteta.

<p>Nënshkrimi i Aplikantit <input style="width: 100%;" type="text"/></p>	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>
	Data Muaji Viti

faqe 1/1

Ky formular është standardizuar nga ADISA

AL039006-115



AGENCIA E COOPERATËS SHËRIMORË
PUBLIKE TË PËRZEMRANISË
AGENCY FOR THE REPAIR OF
PUBLIC TRUST SERVICES

Figura 5 - Paraqitje e Formularit të aplikimit të standardizuar

Në vijim të punës për standardizimin e mënyrës së ofrimit të shërbimeve në sportel, me Vendim Nr. 2, datë 03.10.2016, të Këshillit Drejtues të ADISA është miratuar Rregullorja e brendshme “Për funksionimin e sporteveleve pritëse për qytetarët në Zyrat Vendore të Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme”. Kjo rregullore përcakton rregullat për mënyrën e ofrimit të shërbimeve në sportel nga asistentët e ofrimit të shërbimeve ADISA, nëpërmjet:

- Përcaktimit të strategjisë dhe objektivave të shërbimit ndaj qytetarëve;
- Vendosijes së rregullave të përgjithshme për pritjen dhe komunikimin me qytetarin;
- Përcaktimit e marrëdhënies së bashkëpunimit ndërmjet ADISA dhe ZRPP;

Përshkrimi të pozicioneve të punës për asistentët e shërbimit në sportele. Me ngritjen e Qendrës së Integruar në Kavajë është hartuar dhe manuali për funksionimin e kësaj qendre, duke shtuar një tjetër dokument për unifikimin e mënyrës së ofrimit të shërbimit në sportel, sipas modelit të ADISA. Ky manual parashikon rregullat e funksionimit të qendrës dhe përfshin këto elementë:

- Struktura organizative;
- Sistemi i menaxhimit të radhes;
- Detyrat e secilit asistent shërbimi;
- Proceset e punës për institucionet;
- Protokollin dhe komunikimin;
- Sistemi IT;
- Kioskat e-albania;
- Monitorimi i qendrës.

2.3.2. Ngritja e Sistemit të menaxhimit të ankesave

Sistemi i menaxhimit të ankesave është një risi dhe një mekanizem me anë të të cilit qytetarët mund të shprehin pakënaqësitë e tyre në lidhje me shërbimet e ofruara nga institucione si: ZRPP, ISSH, FSDKSH, DPGJC, DPT etj. Me anë të këtij sistemi bëhet i mundur regjistrimi dhe menaxhimi i ankesave të paraqitura nga qytetarët në Qendrat e Integruara ADISA.

Në këtë sistem ruhen të gjitha detajet kryesore të një ankese si: Institucioni për të cilën është kryer ankesa, numri i aplikimit të shërbimit, arsyeja e paraqitjes së ankesës, etj. Të gjitha ankesat ruhen në bazën e të dhënave dhe bëhet e mundur ndjekja e statusit të tyre deri në përfundimin e procesimit të ankesës nga institucioni për të cilin është paraqitur një ankese.

Ky sistem përdoret nga punonjësit e ADISA-s në të gjitha Qendrat e Integruara, të cilët kryejnë regjistrimin e ankesave, monitorojnë dhe informojnë qytetarët mbi statusin dhe vendodhjen e ankesës në kohë reale, problematika të ndryshme që lidhen me shërbimin për të cilin është aplikuar, përgjigjen e kthyer nga institucioni i cili është përgjegjës i shërbimit.

Të gjitha këto të dhëna munësojnë kryerjen e analizave të detajuara mbi problematikat kryesore për të cilën kryen 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.

#	NID	Category	Status	Shiko
15		Ankesë	ADISA	Shiko
16		Ankesë	ADISA	Shiko
17		Ankesë	ADISA	Shiko
18		Ankesë	ADISA	Shiko
19		Ankesë	ZRPP	Shiko
20		Ankesë	DPSHTRR	Shiko
21		Ankesë	ADISA	Shiko
22		Ankesë	ADISA	Shiko
23		Ankesë	ADISA	Shiko
24		Ankesë	ADISA	Shiko
25		Ankesë	ADISA	Shiko
26		Ankesë	DPSHTRR	Shiko
27		Ankesë	ADISA	Shiko
28		Ankesë	ZRPP	Shiko
29		Ankesë	ADISA	Shiko
30		Ankesë	ADISA	Shiko
31		Ankesë	ADISA	Shiko
32		Ankesë	ADISA	Shiko
33		Ankesë	ADISA	Shiko
34		Ankesë	ADISA	Shiko

Figura 6 - Sistemi i ankesave

2.4. Ri-inxhinierimi i shërbimeve publike

Gjatë vitit 2016, ADISA ka kontraktuar Deloitte Albania SHPK, në kontratën 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 i shërbimeve publike mund të përshkruhet si një proces, i cili përfshin teknika dhe zgjidhje praktike, që mundësojnë përmirësimin e proceseve të punës apo hallkave të tjera përbërëse gjatë lëvrimit të shërbimeve publike. Projekti, fokusohet në uljen e kohës së lëvrimit të shërbimeve ndaj qytetarëve nëpërmjet standardizimit të proceseve dhe roleve të punës me qëllim bërjen e tyre sa më eficente. Është vlerësuar thellësisht kuadri ligjor nëpërmjet identifikimit të iniciativave përkatëse për zbatim të cilat do të mundësojnë reduktimin e kohës si dhe i është dhënë shumë rëndësi ndryshimeve/përmirësimeve të platformave TIK të institucioneve në fokus.

Gjithashtu, e rëndësishme për projektin është dhe rritja e kapaciteteve institucionale nëpërmjet trajnimit të grupeve teknike të punës.

Institucionet në fokus të ri-inxhinierimit janë: AZHT, AQTN, QKB, ZRPP, DPSHTRR, DPD, ISSH, FSDKSH, DPGJC dhe MAS.

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.

Në kuadër të këtij projekti, aktivitetet kryesore kanë konsistuar konkretisht në:

- Prezantimi i projektit në grupet e punës të ngritura në institucionet përkatëse;
- Finalizimin e metodologjisë së ri-inxhinierimit në bashkëpunim dhe me konsulentin e Bankës Botërore, duke e adaptuar për realitetin shqiptar;
- Mbledhja e informacionit shtesë dhe validimi i ‘baseline’ nga kompania e ri-inxhinierimit;
- Fillimi i matjes së kohës për çdo shërbim;
- Validimi i baseline për grupin e dytë të institucioneve;
- Përcaktimi i modelit strategjik të ri-inxhinierimit dhe riformulimi i strategjive për grupin e parë të institucioneve;
- Miratimi i modelit final të strategjisë në Komitetin Ndërmnisror.

Projekti në kuadër të një reforme përfshiu në mënyrë të tërthortë dhe ndër të tjera mundësoi rishikimin e mënyrës së ofrimit të shërbimeve nga këndvështrimi i qytetarit dhe në rritjen e kënaqësisë së tyre. Kjo e fundit pritet të ketë impakt pozitiv në përmirësimin e perceptimit ndaj shërbimeve specifike, por edhe në rritjen e imazhit e besueshmërisë në tërësi ndaj institucioneve publike. Në tabelën e mëposhtme janë të specifikuar impakti i qytetarit, si dhe i administratës publike. Në kuadrin e prioritetit të mirëqeverisjes inovative, Qeveria shqiptare synon të ndryshojë rrënjësisht mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në Shqipëri, përmes një sërë ndërhyrjesh, që synojnë të luftojnë korrupsionin, të nxisin kulturën e kujdesit ndaj qytetarit, të rrisin aksesin në shërbim dhe eficientë në administratën publike shqiptare.

Tabela 3 - Impakti i qytetarit dhe i administratës publike

Impakti për qytetarët	Impakti për institucionet
Shumë ditë të kursyera në vit	Model standard pune dhe Role të ndara dhe funksione të qarta
Procedura të thjeshtuara	Përgjegjshmëri, eficiencë dhe efikasitet në Shërbime transparente
Fleksibilitet dhe cilësi në shërbim	Kontroll mbi shërbimin dhe proceset
Informim / Komunikim i vazhdueshëm	Automatizim
Rritje e kënaqësisë përkundrejt shërbimeve publike	Përmirësim i vazhdueshëm i proceseve

2.5. Shtimi i kanaleve informuese

2.5.1. Kartelat Informative

Institucionet e administratës shtetërore sipas ligjit, kanë si pjesë të përgjegjësisë të tyre, dhënien e shërbimeve për qytetarët. Nisur nga mungesa e informacionit të nevojshëm, transparencës, përgjegjshmërisë si dhe nga statistikave të bëra, të cilat rezultuan se një masë e madhe e aplikantëve paraqiten në sportel vetëm për informacion, lindi nevoja e krijimit të modeleve standarde për të informuar qytetarët, si dhe për një transparencë të dokumentacionit, tarifave dhe afatit kohor për të shmangur rastet abuzive. ADISA u përcaktuar si autoriteti përgjegjës për hartimin e Kartelave Informative.

Kartela Informative do të jetë në funksion të gjithë qytetarëve 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 2016, Sektori i Standardeve hartoi hartimin e Kartelave Informative për 10 institucionet e para të cilat kishte në fokus, përkatësisht:

- Arkivi Qendror Teknik i Ndërtimit (AQTN);
- Agjencia e Zhvillimit të Territorit (AZHT);
- Drejtoria e Përgjithshme Detare (DPD);
- Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve të Transportit Rrugor (DPSHTRR);
- Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile (DPGJC);
- Fondi i Sigurimit të Detyrueshëm të Kujdesit Shëndetësor (FSDKSDH);
- Instituti i Sigurimeve Shoqërore (ISSH);
- Ministria e Arsimit dhe Sporteve (MAS);
- Qendra Kombëtare e Biznesit (QKB) dhe
- Zyra e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme (ZRPP).

Informacioni i Kartelave Informative menaxhohet nëpërmjet një sistemi të vecantë. Ky sistem është ndërtuar për të administruar informacionin e detjuar 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 10 institucione kryesore, përkatësisht: ZRPP, DPD, ISSH, DPGJC, FSDKSH, DPSHTRR, QKB, AQTN, AZHT dhe MAS (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.

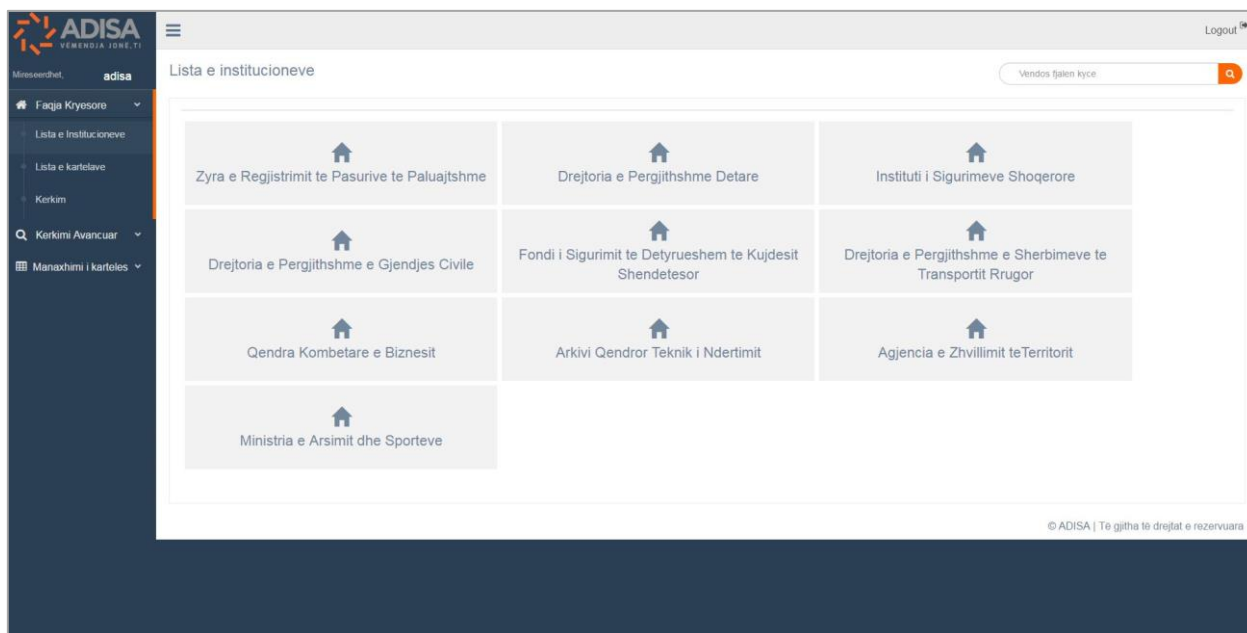


Figura 7 - Sistemi i kartelave informative

2.5.2. Sistemi i Integruar ADISA

Objekti i këtij projekti është krijimi i një platforme të vetme dhe unike për ofrimin e shërbimit ndaj qytetarëve në sportelet e qendrave me një ndalesë (One Stop Shop).

Platforma do të ofrojë të gjithë funksionalitetet e nevojshme për të mbështetur punën e të gjithë aktoreve si punonjësve në sportele, supervisorëve etj për të ofruar shërbimet drejt qytetarëve në një vend të vetëm pavarësisht institucionit për të cilin një qytetar do të aplikojë.

Ky sistem do të bëjë të mundur administrimin e të gjithë shërbimeve që do të ofrohen nga ADISA për qytetarët duke ofruar një platformë jo vetëm për përdorim në sportelet e qendrave me një ndalesë, por gjithashtu duke ofruar komponentë të rëndësishëm edhe për sektorë të tjerë të ADISA si: sektori i financës, matjes së performancës, standardeve, ankesave, raportimeve etj, duke krijuar një platformë të plotë dhe gjithëpërfshirëse në funksion të ofrimit të një shërbimi cilësor dhe me standarde për qytetarët.

Termet e Referencës për këtë platformë u krijuan në bashkëpunim me një kompani të huaj, e cila ka një eksperience të konsoliduar në krijimin e sistemeve të integruara.

Në termet e referencës janë përcaktuar kërkesat e biznesit sipas nevojave të shfaqura nga ADISA, duke përfshirë të gjithë modulet e kërkuara për një funksionim të plotë dhe gjithëpërfshirës të sistemit për të gjithë aktorët, si: Katalogu i Shërbimeve Publike, Kanalet e

Ofrimit të shërbimeve, Dizenjimi i template të dokumentave, Call Center, Integrimi me modulet financiare, Integrimi me Sistemin e Radhës, Monitorimi i performances, Integrimi me sisteme të tjera si HRMIS, RKA etj.

Gjithashtu, janë përcaktuar kërkesat e përgjithshme të sistemit duke theksuar se zgjidhja e propozuar duhet të jetë një sistem i integruar i cili duhet të jetë në gjendje të administrojë të gjitha shërbimet që do të ofrohen nga ADISA.

Në raport janë evidentuar të gjitha kërkesat funksionale, korresponduese për secilin nga modulet e përcaktuara në kërkesat e biznesit, si dhe janë hartuar specifikimet teknike duke përfshirë: Mjedisin operues të sistemit, specifikimet hardëare, specifikimet softëare, mënyrën e administrimit të sistemit, specifikimet e sigurisë, integrimi me komponentet kyç, trajnimi i përdoruesve, garancia dhe suporti.

2.5.3. 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.

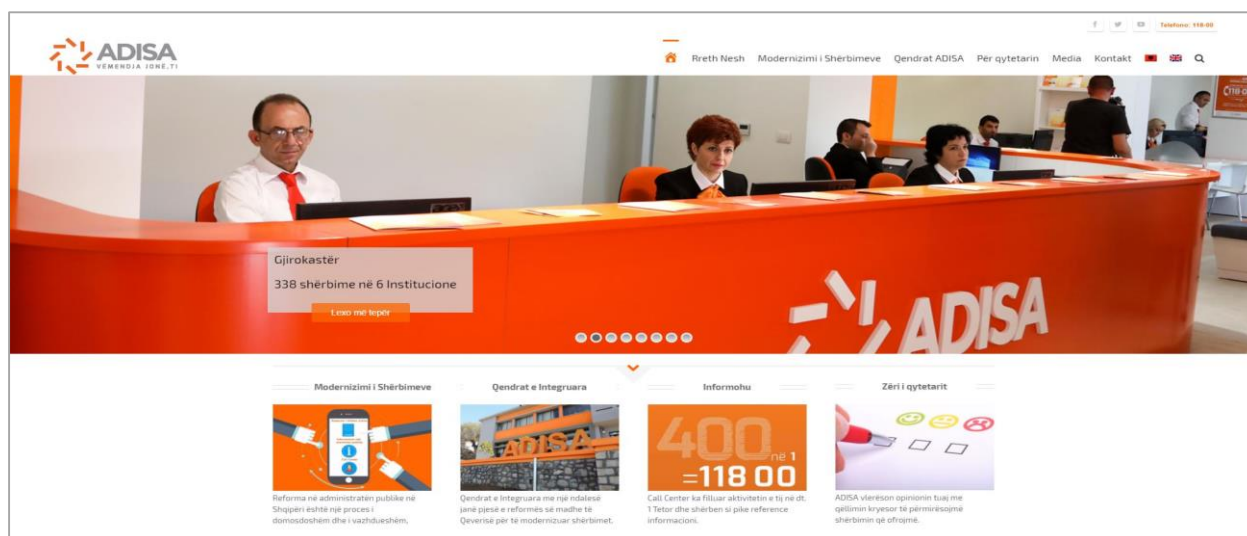


Figura 8 - Faqja zyrtare ADISA

2.5.4. Promovimi i ADISA

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2016, Sektori i Marketingut i ADISA ka realizuar promovimin e ADISA, nëpërmjet publikimeve në rrjetet zyrtare ADISA, si Facebook, LinkedIn dhe ëbsite zyrtar.

Gjatë kësaj periudhe, janë realizuar një sërë aktivitete promovuese, si:

- Pjesëmarrja në Eventin EU Tranzit, më datë 9 Maj 2016, me stendën e saj në terminalin e “Teknologjise dhe Inovacionit”;
- Zhvillimi i një dite informuese në ZVRPP Tiranë me sloganin: Ofrimi i shërbimit me në qendër qytetarin;
- Realizimi i një spotit televiziv;
- Pjesëmarrja e stafit të ADISA në emisione televizive, me qëllim njohjen e publikut me veprimtarinë e ADISA;
- Promovimi i Call Center ADISA, nëpërmjet materialeve promovues.



Figura 9 - Foto ilustruese nga Java e Inovacionit

2.6. Matja e kënaqësisë qytetare dhe monitorimi i performancës së institucioneve

2.6.1. Sondazhe në sportele

2.6.1.1. FO ADISA ZVRPP Tiranë

Gjatë vitit 2016 janë realizuar dy sondazhe për matjen e kënaqësisë qytetare në FO ADISA ZVRPP Tiranë, përkatësisht në muajt Janar dhe Qershor 2016. 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 ZVRPP Tiranë. Nga rezultatet e sondazheve, niveli i kënaqësisë qytetare është në rritje, jo vetëm me situatën para marrjes së sporteleve pritëse të ZVRPP Tiranë, por dhe nga muaji në muaj. Në përgjithësi të intervistuarit kanë vlerësuar pozitivisht ndryshimet e kryera nga ADISA. Rezultatet e sondazheve përmbledhen si më poshtë:

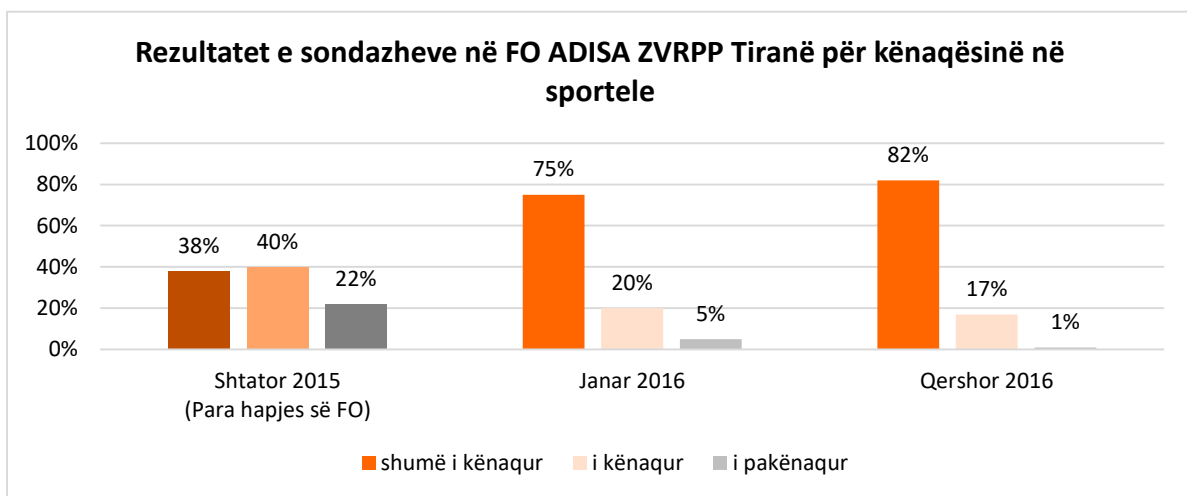


Figura 10 - Paraqitja grafike e sondazheve në FO ADISA ZVRPP Tiranë

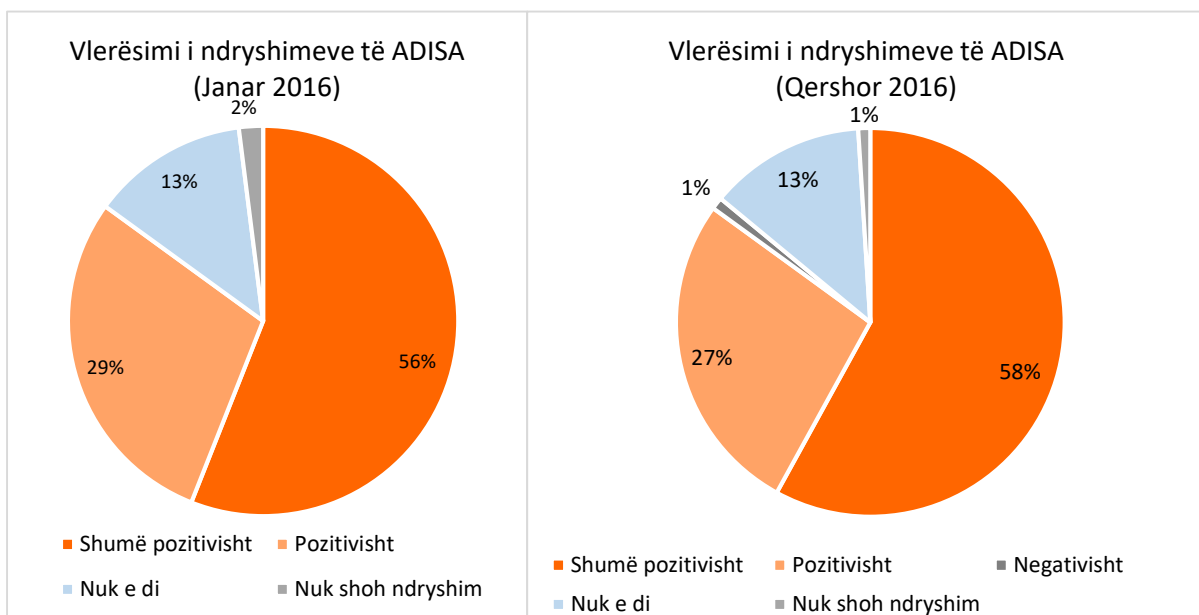


Figura 11 - Vlerësimi i ndryshimeve nga ADISA në ZVRPP Tiranë (Janar 2016)

Figura 12 - Vlerësimi i ndryshimeve nga ADISA në ZVRPP Tiranë (Qershor 2016)

2.6.1.2. Qendra e Integruar Kavajë

Gjatë muajit Tetor 2016 janë kryer sondazhe për matjen e kënaqësisë së qytetarëve ndaj shërbimeve të ofruara në institucionet ZRPP, ISSH, FSDKSH, QKB dhe DPGJC. Qëllimi i këtyre sondazheve është evidentimi i gjendjes para marrjes së sporteve pritëse nga ADISA të ofrimit të shërbimeve në zyrat e këtyre institucioneve nëpërmjet matjes së nivelit të kënaqësisë së qytetarëve, në mënyrë që të identifikohen anët e forta/të dobëta, si dhe të përcaktohen mundësi të reja për përmirësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve.

Në përgjithësi qytetarët janë të kënaqur me ofrimin e shërbimit në sportelet e institucioneve, me përkatësisht 69%. Rezultatet e sondazheve në mënyrë të përmbledhur janë si më poshtë:

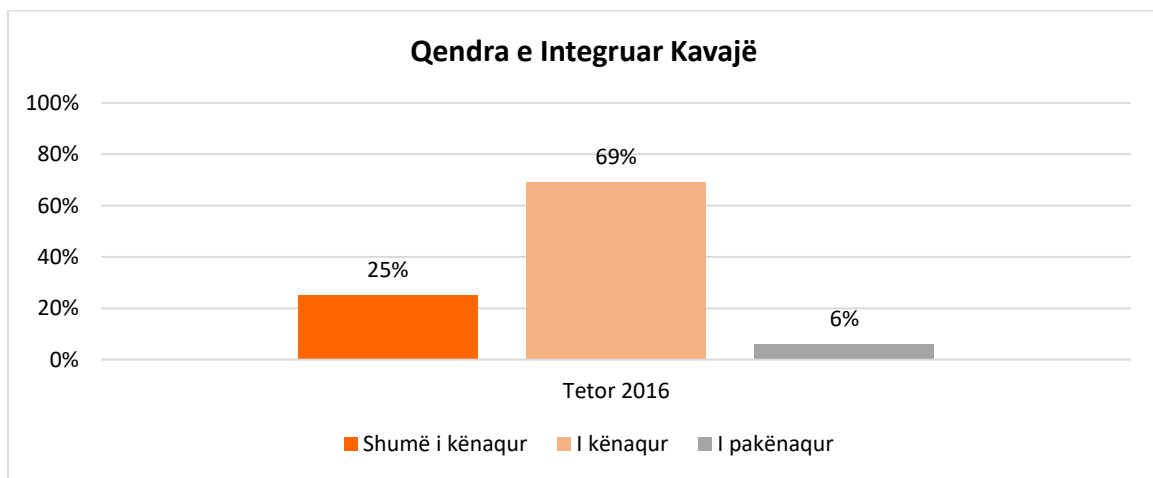


Figura 13 - Paraqitja grafike e sondazheve në Qendrën e Integruar në Kavajë

Më poshtë, rezultatet e sondazheve për secilin institucion për nivelin e kënaqësisë në sportelet e aplikimit dhe nëse institucioni ka nevojë për përmirësim:

ZVRPP Kavajë – Mbi 60% e të intervistuarve janë të kënaqur me shërbimin në sportele, por të gjithë të intervistuarit shprehën se institucioni ka nevojë për përmirësim.

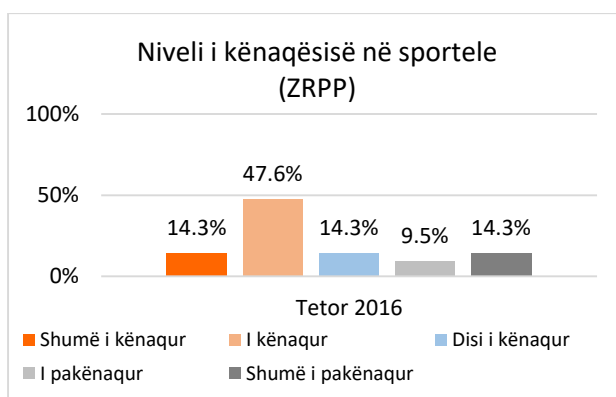


Figura 14 - Niveli i kënaqësisë në sportelet e ZRPP Kavajë



Figura 15 – Vlerësimi i nevojës për përmirësim në ZRPP Kavajë

ALSSH Kavajë - Mbi 60% e të intervistuarve janë të kënaqur me shërbimin në sportele, por të gjithë të intervistuarit shprehen se institucioni ka nevojë për përmirësim.

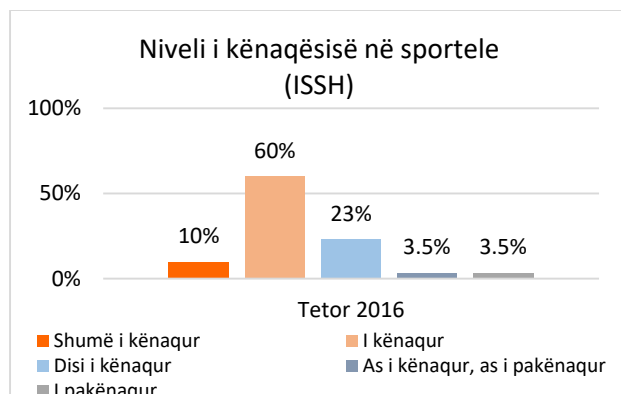


Figura 16 - Niveli i kënaqësisë në sportelet e ISSH Kavajë



Figura 17 - Vlerësimi i nevojës për përmirësim në ISSH Kavajë

FSDKSH Kavajë - Qytetarët janë të kënaqur me shërbimin në sportele, por të gjithë të intervistuarit shprehen se institucioni ka nevojë për përmirësim.

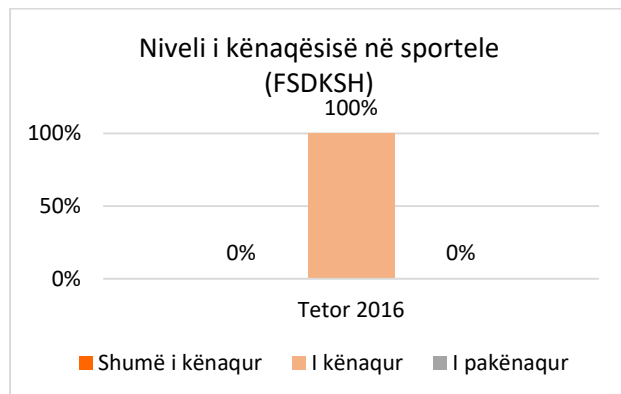


Figura 18 - Niveli i kënaqësisë në sportelet e FSDKSH Kavajë

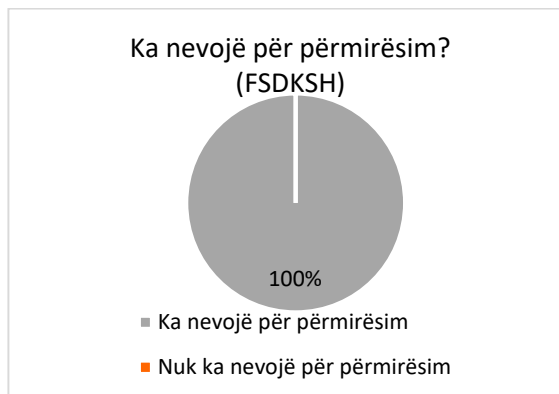


Figura 19 - Vlerësimi i nevojës për përmirësim në FSDKSH Kavajë

QKB Kavajë - Qytetarët janë të kënaqur me shërbimin në sportele, ndërkohë 10% e të intervistuarve shprehen se institucioni ka nevojë për përmirësim.

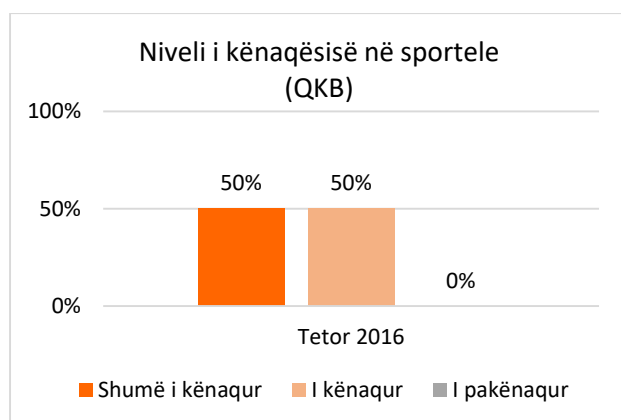


Figura 20 - Niveli i kënaqësisë në sportelet e QKB Kavajë

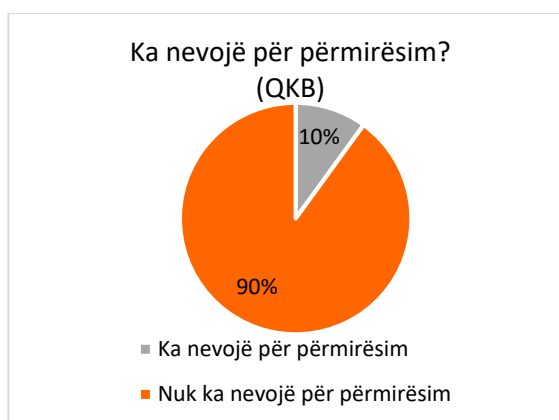


Figura 21 - Vlerësimi i nevojës për përmirësim në QKB Kavajë

DPGJC Kavajë - Qytetarët janë përgjithësisht të kënaqur me shërbimin në sportele, ndërkohë 31% e të intervistuarve shprehen se institucioni ka nevojë për përmirësim.

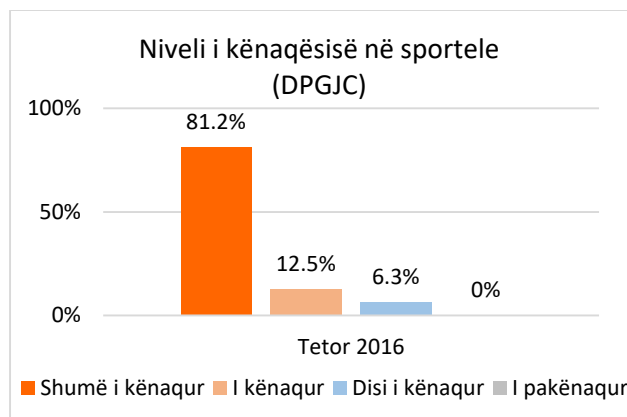


Figura 22 - Niveli i kënaqësisë në sportelet e DPGJC Kavajë

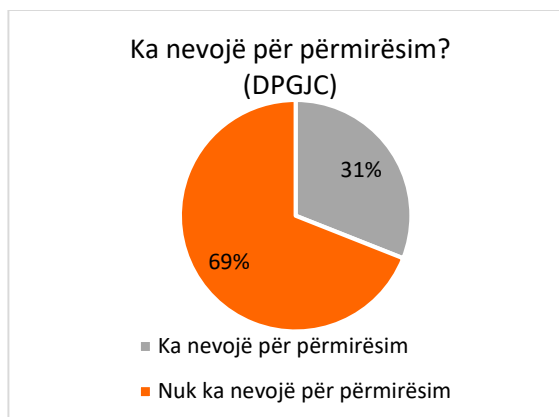


Figura 23 - Vlerësimi i nevojës për përmirësim në DPGJC Kavajë

2.6.1.3. Sondazh në ISSH Tiranë

Për herë të parë u zhvillua matja e kënaqësisë së qytetarit ndaj shërbimeve të ofruara në zyrën pritëse me qëllim evidentimin e gjendjes së ofrimit të shërbimeve. Ky sondazh është zhvilluar gjatë muajit Maj 2016. Në grafik paraqiten aspektet e institucionit që qytetarët e intervistuar në zyrat pritëse të ISSH do të dëshironin të përmirësoheshin, ku nivelet më të larta 41% e zë koha e pritjes deri në momentin e paraqitjes në sportel dhe 36% akomodimi.

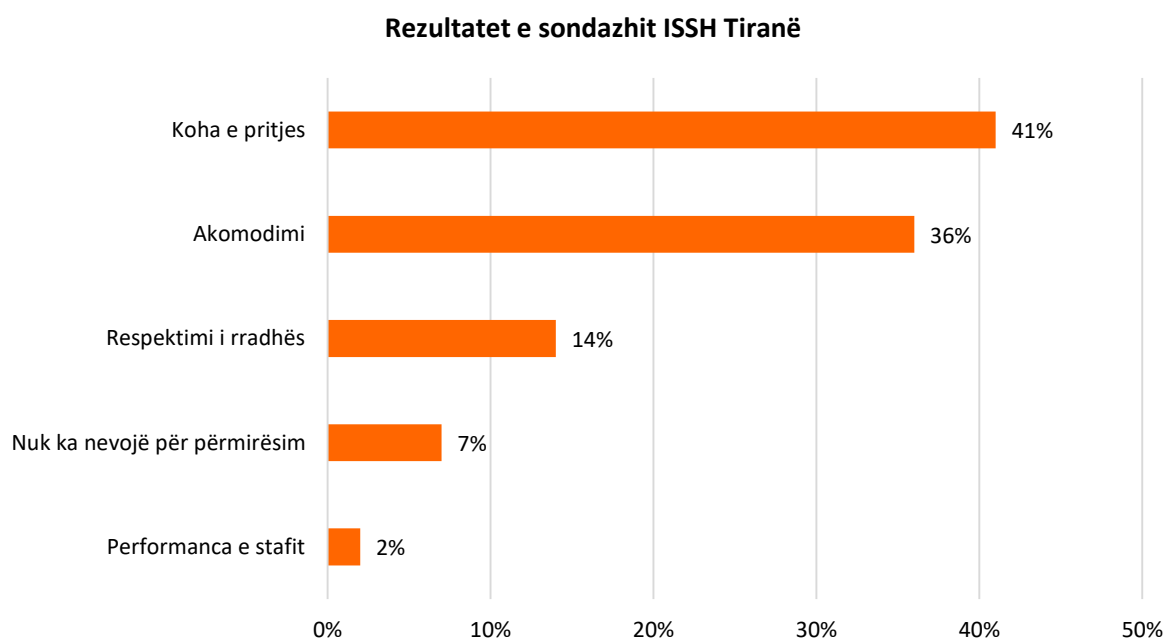


Figura 24 - Rezultatet e sondazhit të ISSH Tiranë

2.6.2. Sondazhe online

Sondazhi on-line është realizuar me votim të hapur për të gjithë qytetarët në faqen zyrtare të ADISA nëpërmjet pyetjes së mëposhtme: “Si i vlerësoni ndryshimet në cilësinë e shërbimit, të kryera nga ADISA në Zyrën e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme Tiranë?”. Ky sondazh është realizuar nga 14.01.2016 deri më 05.04.2016, në total kanë votuar 208 persona. Qytetarët në përgjithësi kanë shprehur vlerësimin e tyre pozitiv për ndryshimet në cilësinë e shërbimit të kryera nga ADISA në ZVRPP Tiranë. Rezultatet e sondazhit online janë si më poshtë:

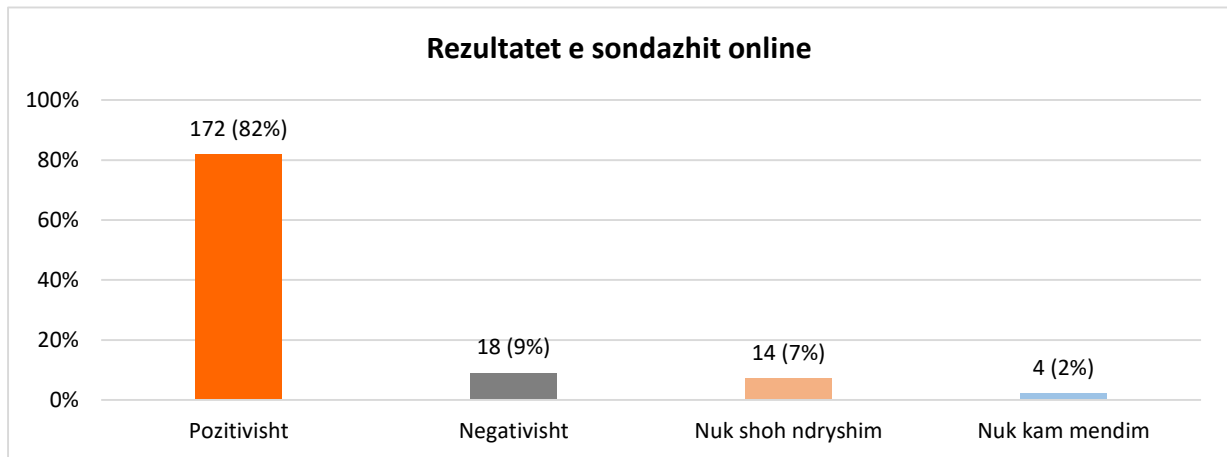


Figura 25 - Rezultatet e sondazhit online

2.6.3. Focus group

Gjatë vitit 2016 është zhvilluar një Focus Group në muajin Shkurt 2016. Qëllimi kryesor i focus group është matja e nivelit të kënaqshmërisë së qytetarëve ndaj shërbimeve të ZVRPP Tiranë duke krahasuar gjendjen aktuale pas marrjes në administrim nga ADISA, me gjendjen e mëparshme të ofrimit të shërbimeve në ZVRPP Tiranë, si dhe adresimi i problemeve të ndryshme nga qytetarët dhe sugjerimet e tyre.

Në përgjithësi qytetarët janë shprehur se kanë marrë informacionin e duhur brenda zyrave pritëse. Gjithashtu, sporteli i ankesave i ka ndihmuar në zgjidhjen e problemeve, por ata kërkojnë që përgjigjia e ankesës të jepet me shpejt nga specialistët përkatës. Si sugjerim, qytetarët nuk mjaftohen me përgjigjen shkresore dhe sipas tyre është më mirë takimi me specialistin përkatës për paqartësitë që mund të ketë.

Qytetarët janë shumë të kënaqur me ambjentet e ADISA, ndjehet ndryshimi i shërbimit, ambientet më komode dhe menaxhimi i radhës është shumë më i efektshëm. Për sa i përket procesit të aplikimit, qytetarët janë shumë të kënaqur. Ata janë shprehur se stafi është i përgatitur, i aftë, sportelistët janë të sjellshëm dhe të shpejtë në kryerjen e aplikimit dhe dhënien e përgjigjeve. Ata sugjerojnë konsulencë ligjore në zyrën pritëse, procesin e monitorimit gjatë procesit të aplikimit dhe vendosja e shërbimit ekspres ku shkurtimi i kohës do të gjeneronte më shumë të ardhura.



Figura 26 - Foto ilustruese nga Focus group

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: Aplikime të reja të plota, Aplikime të reja të paplota, Aplikime të mbartura, Totali i shërbimeve të lëvruara, Shërbime të lëvruara brenda afatit ligjor, Shërbime të lëvruara jashtë afatit ligjor, Plotësim dokumentacioni, Ankesa të reja, Ankesa të mbartura, Totali i ankesave të shqyrtuara/zgjidhura, Ankesa të shqyrtuara/zgjidhura brenda afatit ligjor dhe Ankesa të shqyrtuara/zgjidhura jashtë afatit ligjor. Raportimi ka filluar në muajin Shtator 2016. Me institucionet raportuese janë zhvilluar takime të njëpasnjëshme për qartësimin e mënyrës së raportimit të indikatorëve në sistem.

Nga ADISA përlloragiten indikatorët: “Lëvrimi i Shërbimit”, indikator i cili tregon numrin total të shërbimeve të lëvruara mbi shumën e numrit të aplikimeve të reja të plota dhe numrit të aplikimeve të mbartura; “Shërbime të Lëvruara Brenda Afatit Ligjor”, indikator i cili tregon numrin e shërbimeve të ofruara brenda afateve ligjore mbi numrin total të shërbimeve të ofruara; “Plotësim Dokumentacioni”, indikator i cili tregon numrin e kthim përgjigjeve të institucionit për plotësim dokumentacioni mbi shumën e numrit të aplikimeve të reja të plota dhe numrit të aplikimeve të mbartura; “Trajtimi i Ankesave”, indikator i cili tregon numrin e ankesave të shqyrtuara/zgjidhura mbi shumën e numrit të ankesave të reja dhe numrit të ankesave të mbartura; “Ankesa të Trajtuara Brenda Afatit Ligjor”, indikator i cilin tregon numri e ankesave të shqyrtuara/zgjidhura brenda afatit ligjor mbi numrin total të ankesave të shqyrtuara/zgjidhura. Më poshtë rezultatet e përlloragitura për këto indikatorë për periudhën Shtator – Dhjetor 2016.

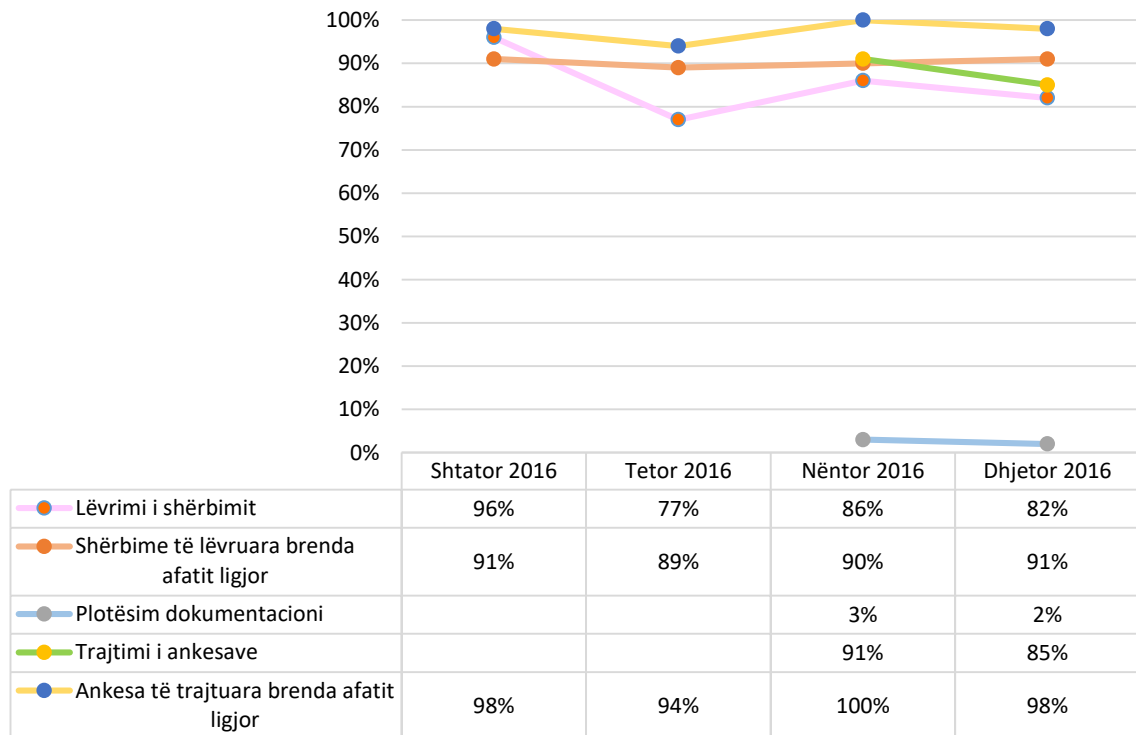


Figura 27 - Paraqitja grafike e rezultateve të monitorimit të performancës së institucioneve në ZOS

KAPITULLI III

ARRITJET E ADISA

3.1. Qendra e Integruar ADISA në Kavajë

Për ngritjen e Qendrës së Integruar në Kavajë është marrë në administrim godina me anë të VKB Nr. 10, datë 04.03.2016 “Për dhënien në përdorim nga Bashkia Kavajë, Ministrit të Shtetit për Inovacionin dhe administratën publike, të një sipërfaqe prej 494 m² në katin parë të pronës me emërtimin “Pallati i Kulturës Kavaljon Kavajë” me vendndodhje ne Shëtitoren Josif Buda, për vendosjen e Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA).

Në muajin Nëntor 2016 është hapur Qendra e Integruar në Kavajë, në të cilën ofrohen **206 shërbime të 5 (pesë) institucioneve** në *14 sportele pritëse*, përkatësisht FSDKSH, ZRPP, ISSH, DPGJC dhe QKB për rreth 40,094 qytetarë dhe biznese.



Figura 28 - Qendra e Integruar në Kavajë para dhe pas rikonstruksionit

Qendra funksionon tërësisht në përputhje me standardet e ADISA për ofrimin e shërbimeve publike në sportel dhe shënon një numër prej **4112 transaksione** të realizuara në sportel përgjatë periudhës nëntor-dhjetor (transaksione për marrje informacioni dhe/ose aplikim për shërbim) dhe janë paraqitur në sportelin e ankesave **8 ankesa për ZRPP**.

Më poshtë paraqitja tabelare dhe grafike e të dhënave për aplikimet dhe ankesat për Qendrën e Integruar në Kavajë për periudhën Nëntor – Dhjetor 2016:

Tabela 1 - Numri i aplikimeve në Qendrën e Integruar në Kavajë

Muaji/ Institucioni	ZRPP	ISSH	FSDKSH	Total (Muaj)
Nëntor 2016	655	207	158	1020
Dhjetor 2016	1305	425	402	2132
Total (Institucion)	1960	632	560	3152

Niveli i ankesave mbi aplikime është i ulët (nuk kalon nivelin 0.25%).

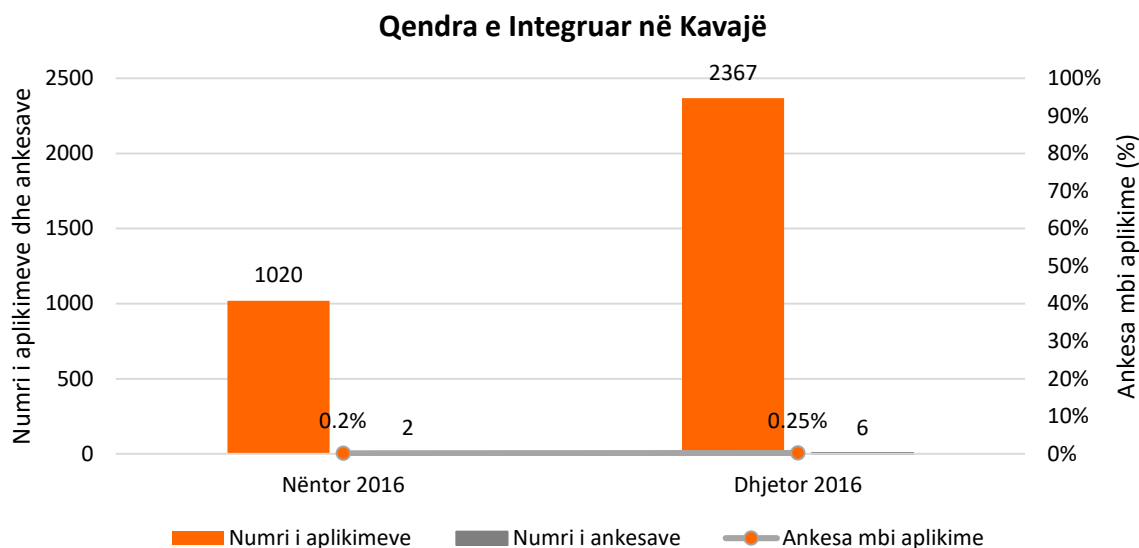


Figura 29 - Paraqitja grafike e aplikimeve dhe ankesave në Qendrën e Integruar Kavajë

Numri i aplikimeve të ADISA ZRPP Kavajë për këtë periudhë është **2030 aplikime**. Më poshtë paraqitja tabelare e aplikimeve për shërbim sipas komponentëve për ZVRPP në Qendrën e Integruar Kavajë:

Tabela 2 - Numri i aplikimeve për shërbimet e ZVRPP Kavajë

Muaji/ Indikatori	Numri i aplikimeve për procesim nga BO	Shërbime Lëshim vërtetimesh pozitiv-negativ	Formularë rivlerësimi
Nëntor 2016	559	96	111
Dhjetor 2016	1186	119	174
Total	1745	215	285

Ka vijuar puna për ngritjen e Qendrave të Integruara në Fier, Krujë dhe Gjirokastrë, për të cilat janë zhvilluar procedurat përkatëse të prokurimit. Gjatë vitit 2016 ka përfunduar rikonstrukcioni i godinës së Qendrës së Integruar në Krujë, ndërkohë që ka vijuar puna për rikonstrukcionin e godinës për Qendrën e Integruar në Fier dhe Gjirokastrë.

Objektiv i Planit operacional MSHIAP për vitin 2016 – 2017 është ngritja e 3 (tre) qendrave të tjera për ofrimin e shërbimeve publike me një ndalesë, përkatësisht në Fier, Krujë dhe Gjirokastrë.



Figura 30 - Qendra e Integruar Fier para rikonstruksionit dhe paraqitja e planit pas përfundimit të tij



Figura 31 - Qendra e Integruar Krujë para rikonstruksionit dhe paraqitja e planit pas përfundimit të tij



Figura 32 - Qendra e Integruar Gjirokastrë para rikonstruksionit dhe paraqitja e planit pas përfundimit të tij

3.2. Call Center

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 **420 Kartela Informative** të **10 institucioneve** shtetërore, përkatësisht AQTN, AZHT, DPD, DPSHTRR, DPGJC, FSDKSH, ISSH, QKB, MAS dhe ZRPP. Gjatë muajve tetor, nëntor dhe dhjetor janë informuar **2257 qytetarë**, ndër të cilët **4 nga 5 informohen plotësisht**.

Institucionet më të kërkuara nga qytetarët janë:

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

Shërbimet më të kërkuara nga qytetarët janë:

1. **Aplikim për pasaportë biometrike (DPGJC);**
2. *Rinovimi i lejedrejtimit (DPSHTRR);*
3. *Rivlerësim i pasurisë së paluajtshme (ZRPP).*

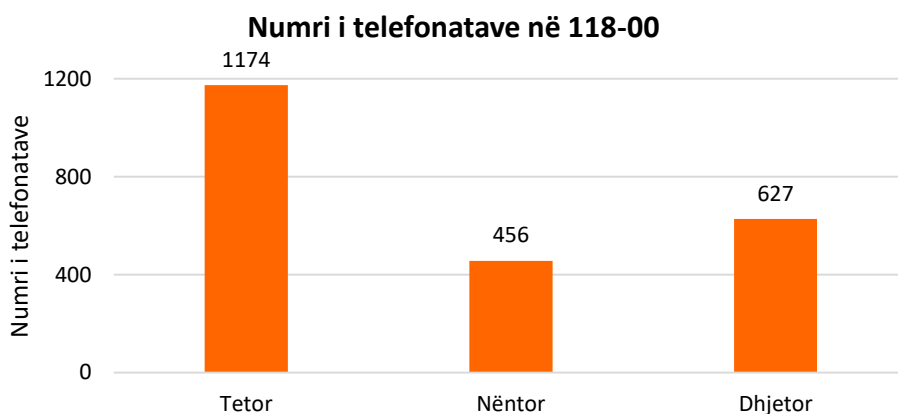


Figura 33 - Numri i telefonatave në 118-00



Figura 34 - Paraqitja e Call Center

KAPITULLI IV

ASISTENCË E PROJEKTEVE TË HUAJA

4.1. Konsulenca për studimin e fisibilitetit të kompanisë Enrest & Young si dhe IDRA

Nën konsulencën e kompanive Ernst & Young Letoni, Shqipëri dhe IDRA shpk gjatë periudhës mars-korrik 2016 është punuar për studimin e Fizibilitetit për ndarjen e Zyrave Pritëse (FO) nga Zyrat e Dhënies së Shërbimit (BO). Studimi i Fizibilitetit përmban një analizë të gjëndjes aktuale të shpërndarjes së shërbimeve në Shqipëri si dhe parashtron disa skenarë të një shpërndarjeje më efektive të degëve të ADISA në territorin shqiptar, të cilat do të ofrojnë informacion dhe mundësi aplikimi për rreth 300 shërbime publike të ofruara nga 15 institucione publike. Institucionet në fokus të studimit të fizibilitetit ishin: AKP, AQTN, DPBSH, DPD, DPSHTRR, DPT, FSDKSH, ISSH, MAS, QKB, ZRPP, ALUIZNI, ATP. Studimi u shtri në 12 rajone, 61 bashki dhe 387 njësi të qeverisjes vendore (NJQV).

Tabela 3 - Studimi i fizibilitetit

Nr.	Institucioni	Akronimi	Degët (2015)	Shërbimet (2015)	Nr transaksione.
1	Zyra e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme	ZRPP	34	51	397,471
2	Qendra Kombëtare e Biznesit (QKR dhe QKL)	QKB QKR QKL	33	91 104	353,751
3	Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve	DPT	37	32	757,062
4	Agjencia e Legalizimit, Urbanizimit dhe Integritit të Zonave/ Ndërtimeve Informale	ALUIZNI	15	4	270,000
5	Agjencia e Kthimit Kompesimit të Pronave	AKKP	1 (HQ)	6	
6	Drejtoria e Përgjithshme e Përmbarrimit	DPP	22	2	50,830
7	Instituti i Sigurimeve Shoqërore	ISSH	14	67	158,358
8	Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve të Transportit Rrugor	DPSHTRR	13	39	435,137
9	Fondi i Sigurimeve të Detyrueshëm të Kujdesit Shëndetësor	FSDKSH	35	1	
10	Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile	DPGJC	387	19	4,636,164
11	Drejtoria e Përgjithshme Detare	DPD	4	16	1,160
12	Arkivi Teknik Qendror i Ndërtimit	AQTN	1(HQ)	27	3,813
13	Drejtoria e Përgjithshme e Burgjeve	DPBSH	1(HQ)	2	160,480
14	Agjencia Kombëtare e Provimeve	AKP	1(HQ)	5	
15	Ministria e Arsimit dhe Sporteve	MAS	51	9	88,525
	TOTAL		649	475	

4.2. Konsulenaca për Customer Care

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.

Fillimi i hartimit të këtij dokumenti, nis në fund të vitit 2015 dhe ka vijuar përgjatë gjithë vitit 2016, ku janë përfshirë aktorë të shumtë, personeli i ADISA dhe konsulencave të ekspertit francez Z. Marcel Guenoun dhe Abkons & Deloitte.

Gjatë muajve maj-tetor 2016, janë kryer diskutime dhe mbledhje, për të përcaktuar proceset dhe treguesit për çdo standard, nga 5 elementët kyç, tek aktivitetet më të matshme.

Elementët e finalizuar të Kartës së Qytetarit janë:

- Korrupsioni dhe Transparenca;
- Qasja Qytetare;
- Shpejtësia e Shërbimit;
- Lëvrimi i Shërbimit si dhe
- Përmirësimi i vazhdueshëm & Performanca.

Secili nga elementët është ndarë në procese dhe secili proces në aktivitetet e nevojshme nëpër të cilët është përcaktuar mënyra e matjes si dhe ndikimi do të ketë në perceptimin e qytetarit.





KARTA E QYTETARIT

Administrimin e eficient dhe transparent te sporteve pritesese per qytetareve

STANDARTET TONA

Matrica e Standarteve	Korrupsioni & Transparencia	Qasja	Shpejtesia	Permiresimi i vazhdueshem
Elementet me te rendesishem				
Standarti mates				
Moduli i ankeses				
Oficeri				

Vizitoni adisa.gov.al/anketa dhe shprehni pershtypjet tuaja per sherbimin e ofruar.

Per me shume informacion

Tipi i kategorise te informacionit	Departamenti Pergjegjes	Numri i Sportelit	Zgjatimi ne Call Center	Informacion jashte orarit
a)				
b)				
b)				
d)				

Formularet mund ti merrni edhe ne adisa.gov.al/formulare

Per ankesa

	Sportet 1-5	Sportet 6-10	Sportet 11-15	Sportet 16-20
Standarti i sherbimit				
Vendodhja e Formulareve te ankesave				
Vendodhja Online				
Kontakt i pergjigjes				

Per Kontakte

Manuali	Ju mund te gjeni manualin e sherbimeve tona ne adisa.gov.al/manuali
Ekzekutim	Per ekzekutim te kerkesave ju duhet te paraqiteni, me dokumentacionin perkates te sherbimeve dhe formularin ne zyrat e ADISA.
Kontakt	0800 00000

Figura 35 - Model Karta e Qytetarit

Në këtë dokument janë përcaktuar udhëzimet e Kartës, të bazuara në rastet më të suksesshme, dhe është finalizuar në bazë të metodologjisë për ADISA. Elementët e finalizuar bazohen në konceptet e Dokumentit të Politikave Afatgjata për Ofrimin e Shërbimeve me në Qendër Qytetarin nga Administrata Shtetërore në Shqipëri.

Në muajin dhjetor, produkti i Kartës së Qytetarit, ju dërgua 18 Institucioneve (AKP, DPB, SHSSH, ALUIZNI, SHKP, QKB, ATP, DPP, DPT, ISSH, MAS, DPGJC, FSDKSH, AQTN, AZHT, DPSHTRR, DPD dhe ZRPP), me të cilat ADISA ka bashkëpunuar.

Karta e qytetarit, duhet të hartohet nga çdo institucion në bashkëpunim me ADISA-n, në zbatim të përgjegjësisë 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.

4.3. Ndjekja e Kontratës “Baseline Assessment”

Kontrata “Baseline Assessment” me kompaninë konsulente IDRA Research & Consulting është nënshkruar më 27 Janar 2016. Objektivi i përgjithshëm i projektit ishte të monitorojë dhe vlerësojë performancën e shërbimeve kryesore publike në Shqipëri përmes një studimi fillestar. Studimi u dizajnuar për të marrë vlerësimin e qytetarëve rreth cilësisë së shërbimeve publike, nga pikëpamja perceptimeve dhe përvojës. Vlerësimi i përvojës së qytetarëve gjatë marrjes së shërbimeve publike u arrit nëpërmjet dy instrumentave:

- Sondazhet Familjare në nivel Kombëtar: me qëllim mbledhjen e të dhënave për aksesin e qytetarëve në shërbimet publike, kënaqësinë e tyre me këto shërbime, përdorimin e e-geverisjes dhe kanaleve për ofrimin e shërbimeve dhe informacionit.
- Anketat Dalëse: me qëllim matjen kënaqësisë dhe kohën e shpenzuar për marrjen e shërbimeve për 3 Institucione në fokus: DPSHTRR, FSDKSH, ISSH.

Produktet e dorëzuara nga Konsulentët përgjatë kohëzgjatjes së kontratës ishin:

- a) Rezultatet e testimit paraprak të formateve të Sondazhit që u përdorën
- b) Raporti Fillestar - dorëzuar më 04/03/2016
- c) Raporte progresi javore mbi ecurinë e intervistimeve e sondazheve për mbledhjen e të dhënave në Rrethe – deri më 14/04/2016
- d) Draft Raporti Final – dorëzuar më 25/05/2016
- e) Raporti Final – dorëzuar më 23/07/2016 dhe aprovuar nga Banka Botërore.

Në Raportin Final përmbledhen këto rezultate:

▪ **Anketat Dalëse**

FSDKSH

- Të gjithë të intervistuarit në dalje të FSDKSH kishin ardhur për të marrë shërbimin e “Kartës së Shëndetit”
- Sipas të anketuarve, duhen mesatarisht 5 orë e 33 minuta për të marrë shërbimin e plotë të kartës së shëndetit
- Qytetarët kanë raportuar se kanë pritur në radhë mesatarisht rreth 1 orë ndërkohë që koha e ndërveprimit me punonjësit në sportel është vetëm 7 minuta

ISSH

- Rreth 71% e shërbimeve të kërkuara nga të anketuarit në zyrat e ISSH lidhen me pensionet, si për shembull pensionet e pleqërisë (44%), KEMP (11%), ose pensione të tjera, si p.sh. familjare, ushtarake, pensione për te ve ose jetimë.

- Në lidhje me “pensionin e pleqërisë”, bazuar në përgjigjet e marra, duhen mesatarisht 53 ditë për të përfunduar të gjithë procesin e marrjes së shërbimit
- Duhet të theksohet se një numër i madh aplikantësh (36%) që kërkonin “pensionin e pleqërisë” kishin ardhur vetëm për të marrë informacion. Ky numër kaq i madh shton ngarkesën në sportel për t’ju shërbyer klientëve.

DPSHTRR

- Sipas rezultateve të intervistave në dalje të zyrave të DPSHTRR, rreth një e treta e të anketuarve (33%) kërkonin shërbimin e “patentës”. Shërbimi i dyte më i kërkuar është “regjistrimi i automjetit” (28%), i ndjekur nga “pagesa e taksave vjetore/kontrolli teknik i automjetit” me 15% e të anketuarve.
- Rezultatet tregojnë se mesatarisht, për të regjistruar një automjet tek DPSHTR, qytetarët harxhojnë ne total 5.3 ditë
- Në Shqipëri, “Regjistrimi i automjetit” është pothuajse në të gjitha rastet i kërkuar nga aplikantë meshkuj. Rreth 96% e të gjithë të anketuarve në zyrat e DPSHTR që kishin ardhur për këtë shërbim ishin meshkuj, dhe vetëm 4% femra

▪ **Sondazhet Familjare në nivel Kombëtar**

- Nga 16 institucionet e marra në studim, më të kontaktuarat janë Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile (DPGJC) me rreth 48% të të anketuarve që deklarojnë se e kanë kontaktuar në 12 muajt e fundit, Fondi i Sigurimit të Detyrueshëm të Kujdesit Shëndetësor (FSDKSH) me 32%, Instituti i Sigurimeve Shoqërore me (16%), Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve të Transportit Rrugor, (DPSHTR) me 10% dhe Zyra e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme (ZRPP) me 9% të të anketuarve. Institucionet me përqindjen më të ulët të kontaktimit nga qytetarët janë : i) Drejtoria e Përgjithshme Detare (DPD), pothuajse 0% ii) Arkivi Qendror Teknik i Ndërtimit (AQTN), pothuajse 0% iii) Drejtoria e Përgjithshme e Burgjeve (DPB) pothuajse 1%, iv) Agjencia Kombëtare e Provimeve (AKP), rreth 1% dhe v) Drejtoria e Përgjithshme e Përmbartimit (DPP) me 1% të të anketuarve.
- Kontakti i qytetarëve me institucionet ndodh në shumicën e rasteve ballë- për –ballë (97% e rasteve të kontaktimit). Mënyrat e tjera të kontaktimit (telefon, online, ndërmjetës) janë në nivele shumë te ulëta.
- Pothuajse gjysma e të anketuarve (51%) të cilët kanë kontaktuar institucionet e përzgjedhura kanë deklaruar se janë "Deri diku të kënaqur" ose "Shumë të kënaqur" me të gjithë përvojën e procesit të shërbimit.
- Një nga treguesit nga anketa kombëtare për tu gjurmuar me kalimin e kohës, është ai që llogarit përqindjen e qytetarëve që vlerësojnë procesin e marrjes së shërbimit nga institucionet e synuara si "Disi të lehtë" ose "shumë të lehtë". Rreth 42% e të anketuarve të cilët kishin një kontakt me të paktën një nga 16 institucionet e përzgjedhura kanë deklaruar se procesi i marrjes së shërbimeve publike ishte i lehtë.

- Të pyetur në lidhje me përvojën me korrupsionin në institucionet e përzgjedhura, rreth 7% e atyre që kishin patur kontakt me të paktën një institucion, kanë deklaruar se gjatë kontaktit është nënkuptuar ose u është kërkuar ryshfet. Institucionet për të cilat kjo përvojë ishte përmendur më shumë janë i) DPSHTRr (me 18% të atyre që kanë kontaktuar që deklarojnë se u nënkuptua ose kërkuar ryshfet) dhe ii) ZRPP (me 15% të njerëzve që deklarojnë të njëjtën gjë). Sipas të anketuarve, qëllimi kryesor i kërkesës së ryshfetit ishte "për të përshpejtuar procesin".
- Gjetjet e studimit tregojnë se në përgjithësi 61% e të anketuarve ende preferojnë të marrin informacion mbi shërbimet publike ballë-për-ballë. Rreth 39% do të preferonin të merrnin informacion nga media. Vetëm 16% do të preferonin të merrnin informacion me telefon ose online. Edhe pse në numër të vogël, kjo tregon një potencial në rritje pasi mënyrat aktuale të kontaktimit me këtë mënyrë hasen shumë pak.

4.4. Ndjekja e Kontratës “Front Office Customer Care Expertise”

Kontrata “Front Office Customer Care Expertise” me konsulentë Abcons në bashkëpunim me Deloitte u firmos më 10.05.2016. Qëllimi i saj përfshinte përcaktimin e një sistemi të Kujdesit ndaj Qytetarit për maksimizimin e kënaqësisë së tyre dhe sigurimin e përsosmërisë së shërbimit në mënyrë të vazhdueshme me vëmendje të veçantë ndaj grupeve vulnerabël.

Për shkak të ngarkesës së punës dhe mbledhjeve të vazhdueshme me synim bashkëpunimin në kompozimin e produkteve të konsulencës, data e përfundimit të kontratës u shty dy herë: 30 Tetor 2016 dhe 30 Nëntor 2016.

Sipas parashikimit të Kontratës, Konsulenti përgatiti:

- a) Raport Fillestar – dorëzuar më 13.06.2016;
- b) Raport Progresi – u dakordësua të mos dorëzohet pasi progresi ishte i qartë për shkak të bashkëpunimit të lartë midis Konsulentit dhe ADISA;
- c) Draft Raport Final – dorëzuar me 11/11/2016;
- d) Raport Final – dorëzuar më 30/11/2016 i cili përshinte këto produkte:
 - Karta e Qytetarit;
 - Pyetësor për mbledhjen e reagimeve të qytetarëve;
 - Kodi i etikës dhe sjelljes profesionale;
 - Metodologji për hartimin e një programi përfshirje (qytetare) për hartimin dhe dhënien e shërbimit publik nga ADISA;
 - Udhëzues për krijimin e kulturës së shërbimit ndaj qytetarit;
 - Standardet dhe procedurat për ruajtjen e konfidencialitetit dhe mbrojtjes së të dhënave personale;

- Udhëzime për punonjësit e shërbimit në sportel me qëllim zbatimin e legjislacionit dhe standardeve institucionale për ruajtjen e konfidencialitetit dhe mbrojtjes së të dhënave personale gjatë komunikimit verbal në sportel;
- Guidë për stafin e shërbimit në sportel të ADISA për dëgjimin, përgjigjen dhe nxjerrjen e mësimave nga eksperiencat e qytetarëve;
- Adresimi i grupeve vulnerabël;
- Menaxhimi i qytetarëve të pakënaqur;
- Termat e referencës për përshtatjen e shërbimeve dhe dokumentacionit, në qendrat e shërbimit të ADISA për personat me aftësi të kufizuara (pak);
- Dokumentacioni mbi kërkesat funksionale të moduleve të CRM (administrimi i marrëdhënieve me qytetarin).

Në fund u realizua një trajnim dy ditor i stafit ADISA mbi produktet e dorëzuara.

4.5. Konsulenca “Ekspertiza për Monitorimin e Performancës dhe Kënaqësisë së Qytetarit” “Performance Monitoring and Customer Satisfaction Expertise”

Për herë të parë ka nisur të zhvillohet ekspertiza e mësipërme në Maj 2016 dhe ka përfunduar në Shtator 2016. Kjo konsulencë ka synuar ndërtimin e një Sistemi të Menaxhimit të Performancës për të vlerësuar përvojën e qytetarëve ndaj shërbimeve të ofruara në kohën e duhur dhe me cilësi të lartë si dhe për të siguruar që Zyrat Pritëse të kenë arritur në një nivel të qëndrueshëm qëllimet dhe objektivat, duke kënaqur dhe përmbushur nevojat dhe pritshmëritë e të gjithë aktorëve të përfshirë në ofrimin e shërbimeve. Metodologjia e aplikuar mbulon rreth 200 indikatorë, të cilët janë të organizuar sipas standardit të BE-së për përmirësimin e cilësisë së institucioneve publike, të quajtura CAF. Ekspertiza përfshinë një procedurë për **Mystery Shopping** ku konsulentët kanë dorëzuar një draft të Raportit Final për shërbimet e Zyrave pritëse dhe formatet e raportimit. Para dërgimit të Raportit Përfundimtar u zhvillua një Mystery Shopping së bashku me stafin ADISA të Zyrës qendrore për shërbimet e ofruara nga ADISA në Zyrat Pritëse të Tiranës. Në Raportin Final gjithashtu përfshihet edhe **Matja e Performancës Individuale** të operatorëve në Zyrat Pritëse të ADISA. E cila kishte si qëllim identifikimin dhe analizimin e anëve të forta / të dobëta të asistentëve të shërbimit në zyrën pritëse të ZVRPP.

4.6. User Experience of e-Albania Portal

Qeveria Shqiptare synon adoptimin e të gjitha platformave ICT, në ofrimin e shërbimeve publike në një qasje të integruar. Një nga kanalet e ofrimit të shërbimeve online do të jetë përmes portalit e-Albania. e-Albania është një portal unik qeveritar që ofron shërbime publike për qytetarët dhe bizneset.

Duke synuar rritjen e përdorueshmërisë së Portalit e-Albania dhe për t'u lidhur më mirë me qytetarin dhe bizneset kërkohet një vlerësim i tij nga pikëpamja e përvojës së përdoruesit.

Pyetjet e adresuara janë si më poshtë :

- A i perceptojnë përdoruesit funksionalitet e Portalit e-Albania?
- A është portali i mirë-strukturuar dhe i organizuar përsa i përket përmbajtjes?
- Si funksionon moduli i kërkimit të informacionit për shërbimet publike?
- A është sistemi lehtësisht i përdorshëm, intuitiv dhe tërheqës nga ana vizuale?

Në këtë kuadër, MIAP/ISDA dhe ADISA kërkuan kontraktimin e një kompanie me njohuri të avancuara në dizajn, përdorueshmërinë e portaleve dhe aplikacioneve mobile.

Konsulentet analizuan dhe vlerësuan portalin e-Albania nga këndvështrimi i përdoruesve të saj (qytetarët, bizneset). Më pas bazuar në studimin e tyre dhe analizën e portalit identifikuan rekomandimet e tyre me qëllim përmirësimin e portalit. Njëkohësisht propozuan zgjidhje specifike në lidhje me funksionalitetin, përdorueshmërinë, menaxhimin e përmbajtjes, organizimin dhe projektimin, në mënyrë që të maksimizohet përvoja e përdoruesve dhe të rritet performanca në portal.

4.7. Konsulenca FO Operations Expertise

Kontrata me kompaninë konsulente “*LLC Reformatics and GDC Solutions*” ka filluar zyrtarisht në datë 29.08.2016. Kompania konsulente ka realizuar vizitën e parë më datë 29.08.2016 – 02.09.2016. Gjatë kësaj periudhe janë zhvilluar takime me përfaqësues të ndryshëm nga ADISA, si dhe institucione, të cilët kanë bashkëpunuar dhe kontribuar për përmbushjen e kërkesave të kompanisë konsulentë.

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. Funksioni i hapësirave të Qendrës së Integruar ADISA (koncepti).

Pas marrjes së komenteve të ADISA dhe pas zhvillimit të një “Conference-Call” mes tij dhe ADISA, Konsulenti ka zhvilluar një vizitë të dytë në terren nga data 5 deri në 13 Dhjetor, kjo edhe për t’u njohur me mënyrën e operimit të Qendrës së parë të Integruar ADISA në Kavajë (çelur në nëntor 2016). Gjatë kësaj periudhe Konsulenti është fokusuar përsëri ne sportelet e ADISA FO Tiranë, si dhe në Qendrën e Integruar në Kavajë, për të parë ecurinë e proceseve të punës aty dhe për të vënë në zbatim rekomandimet e ADISA. Gjatë kësaj periudhe Kompania është stacionuar pranë zyrave të ADISA, nga ku ka punuar mbi produktet, që u përfshinë në versionin final të Raportit të Ndërmjetëm.

Gjatë kësaj periudhe stafi i ADISA/ISDA është angazhuar për të parë secilin produkt, me qëllim zbatimin dhe përshtatjen e tyre me veprimtarinë e sporteleve FO Tiranë, sporteleve të Qendrës së Integruar në Kavajë dhe me zyrat e tjera vendore dhe rajonale, të cilat planifikohen të çelen në të ardhmen.

Në përmbushje të detyrimit kontraktor për të zhvilluar një vizitë të fundit për trajnimin e stafit të ADISA (stafi FO-së, i Qendrës së Integruar Kavajë dhe ai i ADISA-s qendrore), si dhe për të rakorduar produktet e dorëzuara me porositësin (ADISA), Konsulenti ka zhvilluar një vizitë në datat 30-31 janar. Gjatë kësaj vizite Konsulenti ka zhvilluar trajnim dy ditor për stafin e ADISA.

KAPITULLI V

BURIMET NJERËZORE DHE ZHVILLIMI I KAPACITETEVE

5.1. Burimet njerëzore

Në zbatim të VKM Nr. 654, datë 14.9.2016 “Për Miratimin e Strukturës dhe të Organikës së Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)” është mundur rritja e vendeve të punës pranë ADISA nga 73 vende në total në 117, ose 38% më shumë vende pune. ADISA ka të punësuar 89 veta, çka përbën 77% 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 2016, 72% e të punësuarve janë femra dhe 28% janë meshkuj.

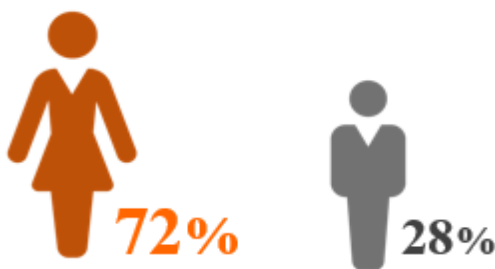


Figura 36 - Paraqitja grafike e të dhënave të disagreguara sipas gjinisë për punonjësit e ADISA

Sipas të dhënave të disagreguara sipas grupmoshës, në vitin 2016, 67% e të punësuarve janë të grupmoshës 23-32 vjeç, 24% të grupmoshës 33-45 vjeç dhe 9% të grupmoshës 46-65 vjeç.

Sipas të dhënave të disagreguara sipas nivelit të diplomës, në vitin 2016, 77% e të punësuarve janë me Master Shkencor, 10% me Master Profesional, 7% me Bachelor dhe 6% kanë arsim parauniversitar.

5.2. Zhvillimi i kapaciteteve institucionale

Gjatë vitit 2016, janë realizuar trajnime për zhvillimin e kapaciteteve të stafit të ADISA qendër, asistentët e shërbimit në sportelet e administruara nga ADISA në ZVRPP Tiranë dhe për punonjësit e Qendrës së Integruar në Kavajë. 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 2016 janë zhvilluar trajnime për 54 punonjës ADISA qendër, sa i përket temave si më poshtë:

- Aftësitë menaxhuese;
- Etika dhe konflikti i interesave;
- Hartimi i shkresave zyrtare;
- Kushtetuta dhe hirearkia e akteve normative;
- Bashkimi Europian, organet e tij;
- Oragnizata dhe funksionimi i administrates publike;
- Ndryshimet në Kodin e Procedurave Administrative;
- Komunikimi në administratën publike;
- Njohuri të thelluara mbi Excel;

Gjithashtu nga Shkolla Shqiptare e Administratës Publike (ASPA) janë zhvilluar trajnimet për 8 punonjës, sa i përket temave si më poshtë:

- Prokurimet Publike;
- Financat Publike;
- Planifikimi i Sistemit të Integruar.

Në kuadër të hapjes së qendrës së Integruar me një ndalesë Kavajë janë zhvilluar trajnimet për 10 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 Funksionimin e Qendrës me një Ndalesë Kavajë dhe Rregullore e brendshme për funksionimin e Qendrës me një Ndalesë Kavajë.

Sa i përket qendrës së telefonisë ADISA (Call Center) janë zhvilluar trajnimet për 15 operatorë, mbi shërbimet dhe kartelat informative të këtyre institucioneve:

- Arkivi Qendror Teknik i Ndërtimit;
- Agjencia e Zhvillimit të Territorit;
- Drejtoria e Përgjithshme Detare;
- Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile;
- Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve të Transportit Rrugor;
- Fondi i Sigurimit të Detyrueshëm të Kujdesit Shëndetësor;
- Instituti i Sigurimeve Shoqërore;
- Ministria e Arsimit dhe Sportit;
- Qendra Kombëtare e Biznesit;
- Zyra e Regjistrimit të Pasurisë së Paluajtshme.

Në kuadër të marrëveshjeve të bashkëpunimit që ADISA ka me Shkollën Rajonale të administratës Publike ReSPA janë trajnuar tetë punonjës të ADISA, për këto tematika:

- Lidershipi strategjik, qeverisja e mirë dhe krijimi i politikave;
- Prezantimi dhe e folura në publik;
- Regjistri praktik i mësimi;
- Aftësitë praktike të Lidershipit.

Në kuadër të bashkëpunimit janë kryer trajnime nga Canadian Institute of Technology (CIT) dhe nga Qendra Ardex, për tre punonjës, për këto tematika:

- Si të zhvillojmë këshillin ligjor dhe financiar;
- Kontabiliteti në praktikë;
- Kuptimi i Metodologjisë së Kërkimit dhe Dizajnit.

Në kuadër të zhvillimit të procesit të ri-inxhinierimit, janë kryer tranime për stafin e ADISA, nga kompania konsulente e kontraktuar Deloitte Albania, si dhe nga eksperti i jashtëm Z. Kahmal Mukherjee.

Në vijim, në kuadër të zhvillimit të konsulencës për krijimin e standardeve për shërbimet publike, stafui I ADISA është trajnuar nga konsulenti francez Z. Marcel Guenoun, si dhe kompanitë konsulente Abkons & Deloitte. Në trajnimin e kryer nga eksperti francez, u angazhuan 37 punonjës të administratës Qendrore ADISA, si dhe 14 asistentë shërbimi të Zyrës Pritëse Tiranë.



Figura 37 - Gjatë trajnimit për Kartën e Qytetarit



Figura 38 – Qendra ASAN në Azerbajxhan

Në përfundim, me qëllim marrjen dhe implementimin e shembujve më të mirë në ofrimin e shërbimeve publike të integruara, niveli drejtues i ADISA ka zhvilluar një vizitë studimore në Qendrën ASAN, në Azerbajxhan. Kjo vizitë studimore synonte vëzhgimin e një ndër modelet më të mira europiane, për ofrimin e shërbimeve publike.

KAPITULLI VI

BURIMET E FINANCIMIT DHE REALIZIMI I TYRE

6.1. Burimet e financimit të ADISA

Fondi total për investime për Agjencinë e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), për vitin 2016 është në vlerën 199,019 mijë lekë. Specifikisht i ndarë në investime me financim të brendshëm në masën 59,019 mijë lekë dhe investime me financim të huaj në masën 140,000 mijë lekë.

Fondi i investimeve me financim të brendshëm është detajuar në zërat e investimeve kryesore si më poshtë:

Tabela 4 - Investimet me financim të brendshëm

Nr.	Emri i Institucionit	Emërtimi projektit	Vlera programuar 000/ lekë
01	ADISA	Qendra e Integruar e Shërbimeve Publike Krujë	25,111
02	ADISA	Qendra e Integruar e Shërbimeve Publike Gjirokastrë	12,235
03	ADISA	Blerje pajisje TIK	21,673
T O T A L I		INVESTIME 2017	59,019

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

Tabela 5 - 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	40,000
03	1003022	ADISA	2	1330	2310000	100,000
S H U M A						140,000

6.2. Realizimi i investimeve për vitin 2016

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 6 - Realizimi i fondit të investimit me financim të brendshëm dhe të huaj

Nr.	Emërtimi	Plan vjetor 2017	Realizimi Faktik 6 mujori I	Realizimi në %
1	Investime, financim i brendshëm	59,019	30,552	52%
2	Fonde me financim nga FZHR	105,571	23,130	22%
3	Financim i huaj	140,000	130,710	93%
	Totali i shpenzimeve (FZHR+ financim i huaj)	304,590	184,392	61%

Shpenzimet kapitale me financim të brendshëm deri në fund të muajit Dhjetor 2016, janë realizuar në masën 53,682 mijë lekë ose 33% e planit. Në këtë periudhë është realizuar në masën 100% Qendra e Integruar e Shërbimeve Publike Kavajë dhe Blerje pajisje TIK. Investimi për Qendrën e Integruar të Shërbimeve Publike Gjirokastrë nuk u përfundua për shkak të dështimit të procedurave të prokurimit. Gjithashtu edhe fondet me financim të FZHR nuk janë realizuar për shkak të % të realizimit të kontratës së Deloitte Albania shpk. Këto janë edhe arsyet kryesore të mos realizimit në masën 67% të fondit të investimeve me financim të brendshëm.

Shpenzimet kapitale me financim të huaj deri në fund të muajit Dhjetor 2016 janë realizuar në masën 93%. Vlerë kjo e kënaqshme për periudhën e raportimit. Me këtë financim janë realizuar pagesat për Qendrën e Integruar të Shërbimeve Publike Kavajë 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.

6.3. Procedura prokurimi të realizuara në periudhën Janar – Dhjetor 2016

Për periudhën Janar – Dhjetor 2016 janë realizuar gjithsej 28 procedura prokurimi, të cilat në mënyrë të detajuar po i rendisim si më poshtë:

Tabela 7 - Procedurat e prokurimit

Nr.	Lloji i procedurave	Nr. i Procedurave të parashikuara
1	Blerje me vlera të vogla	19
2	Procedurë e Hapur	2
3	Negocim pa Shpallje 20% shtesë kontrate, nevoja fillim viti	1
4	Negocim pa Shpallje 20% shtesë kontrate	2
5	Blerje të Përqendruara	4
	Totali i Procedurave të parashikuara	28

Sipas të dhënave të marra nga Regjistri i Realizimeve të vitit 2016 ka rezultuar se të gjitha procedurat e prokurimit që janë iniciuar janë realizuar pa vonesa dhe brenda afateve ligjore, si dhe nuk ka pasur asnjë procedurë prokurimi të anuluar.

Në total gjatë vitit 2016 janë nënshkruar gjithsej 19 (nëntëmbëdhjetë) kontrata, përkatësisht:

Tabela 8 - Kontratat e nënshkuara

Nr.	Lloji i Kontratës	Nr. i kontratave
1	Kontrata Shërbimi	5
2	Kontrata Mallra	12
3	Kontrata Pune	2
	Totali i kontratave	19

Nga totali prej 28 (njëzetë e tetë) procedura prokurimi të realizuara fondi limit i parashikuar ka qenë rreth 97,607 (nëntëdhjetë e shtatë mijë e gjashtëqind e shtatë) mijë leka pa TVSH, nga të cilat janë përdorur 76,886 (shtatëdhjetë e gjashtë mijë e tetëqind e tetëdhjetë e gjashtë) mijë lekë pa TVSH. Pra në total janë kursyer rreth 20,721 (njëzetë mijë e shtatëqind e njëzet e një) mijë lekë pa TVSH. ose 21%.

KAPITULLI VII

PRIORITETET E ADISA PËR VITIN 2017

Gjatë vitit 2017, 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. ri-inxhinierimi 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 dhënie të shërbimeve.

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

- Përfundimi i projektit të ri-inxhinierimit duke marrë në dorëzim produktet e kontratës;
- Shtrirjen e ADISA në territor nëpërmjet ngritjen së Qendrave të Integruara me një ndalesë në Kavajë, Krujë, Fier dhe Gjirokastër;
- 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 dhe në Qendrat e tjera të Integruara të planifikuara për t'u hapur në vitin 2017, përkatësisht në Krujë, Fier dhe Gjirokastër.

ANEKS I – LISTA E KARTELAVE INFORMATIVE

Ministria e Arsimit dhe Sportit (MAS)

Ministria e Arsimit dhe Sportit (MAS) – 11 kartela

1. Regjistrimi i nxënësve në arsimin bazë (klasa e parë);
2. Regjistrimi i nxënësve në gjimnaz;
3. Regjistrimi i nxënësve në shkollat e mesme të orientuara me konkurs (artistike dhe sportive);
4. Regjistrimi i nxënësve në shkollat e mesme të orientuara pa konkurs;
5. Regjistrimi i femijëve në arsimin parashkollor;
6. Legalizimin e dokumenteve zyrtare të arsimit parauniversitar;
7. Fondi i ekselencës për nëpunësit e administratës shtetërore;
8. Fondi i ekselencës për studentët e ciklit të parë dhe të dytë;
9. Fondi i ekselencës për studimet e doktoraturës;
10. Njohja e diplomave të huaja për doktoraturë;
11. Njohja e diplomave të huaja për ciklin e parë dhe të dytë;

Ministria e Drejtësisë (MD)

Zyra e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme (ZRPP) – 51 kartela

12. Lëshim kopje të fragmentit të hartës kadastrale;
13. Lëshim certifikatë pronësie;
14. Lëshim kopje kartele të pasurisë;
15. Lëshim vërtetim pronësie;
16. Lëshim vërtetimesh negativ/pozitiv;
17. Kopje të vërtetuara të dokumenteve tekniko-ligjorë, në të cilat bazohet regjistri i pasurive të paluajtshme/faqe;
18. Informacion zyrtar i pasurisë për individët dhe institucionet;
19. Lëshim certifikate të re kur ka humbur apo është dëmtuar certifikata e marrë (pa përfshirë afatin ligjor 15 ditor të publikimit/afishimit);
20. Dhënie e informacionit koordinativ për çdo pasuri të paluajtshme;
21. Konsultim i kartelës së pasurisë së paluajtshme;
22. Verifikimi online i gjendjes juridike të pronësisë dhe të dhënave të tjera të pasurisë së paluajtshme (shërbim vetëm për noterët ku merr kopje kartele të përditësuar, informacion për dokumente);
23. Kërkesë për regjistrimin e bashkimit, ndarjes apo pjestimit të pasurisë së paluajtshme;
24. Korrigjim gabimesh në kartelë;
25. Regjistrim i objekteve të legalizuara;
26. Regjistrimi i kalimit të pronësisë me anë të ligjit, me vendim të gjykatës apo të një akti administrative;
27. Regjistrimi përfundimtar i ndërtimeve të reja;
28. Saktësim i kufijve të pasurisë;
29. Regjistrim i lejes së ndërtimit;
30. Regjistrimi i akteve noteriale që lidhen ndërmjet zhvilluesit të pronës dhe pronarëve të truallit apo me subjektet e treta;
31. Regjistrimi i aktit për kalimin e pronësisë nga përmbaruesi gjyqësor;

32. Regjistrim i marrëveshjeve dhe akteve lidhur me kufijtë e pasurive të paluajtshme;
33. Regjistrimi i akteve me të cilat krijohet një shoqëri apo një subjekt tjetër i së drejtës që ka në pronësi pasuri të paluajtshme apo gëzon të drejta të tjera reale;
34. Regjistrim i përkohshëm i karabinasë;
35. Ndryshim kufiri;
36. Regjistrim i aktit të bashkëpronësisë për objektet në bashkëpronësi të detyrueshme;
37. Regjistrim i pasurisë së paluajtshme të fituar me parashkrim fitues;
38. Regjistrimi i kontratës së hipotekës për garantimin e kredisë së dhënë nga banka apo institucion tjetër kredidhënës, për kredi me vlerë 1.000.000 - 10.000.000 lekë si dhe kopje kartelesh brenda këtij afati;
39. Regjistrim apo fshirje e kontratave të tjera të hipotekës si dhe kopje kartelesh brenda këtij afati;
40. Regjistrimi i kontratës së hipotekës për garantimin e kredisë së dhënë nga banka apo institucion tjetër kredidhënës, për kredi me vlerë mbi 10.000.000 lekë si dhe kopje kartelesh brenda këtij afati;
41. Regjistrim apo fshirje e hipotekës ligjor;
42. Regjistrimi i kontratës së hipotekës për garantimin e kredisë së dhënë nga banka apo institucion tjetër kredidhënës, për kredi me vlerë 1.000.000 lekë si dhe kopje kartelesh brenda këtij afati;
43. Regjistrim/ndryshim/shuarje Servituti;
44. Regjistrim i prokurës;
45. Regjistrim i kontratës së shitjes, kontratës së shkëmbimit dhe kontratës së dhurimit me rezervë/kusht të pasurisë së paluajtshme;
46. Regjistrimi i kontratës së qirasë apo nënqirasë;
47. Regjistrimi i kërkesëpadisë;
48. Regjistrim i vendimit gjyqësor për vendosjen e masës së sigurimit të padisë;
49. Regjistrim i aktit noterial për pezullimin e veprimeve të regjistrimit;
50. Regjistrim i të drejtës së parablerjes;
51. Regjistrim i titujve në përdorim;
52. Regjistrimi i kontratave të shitjes;
53. Regjistrim i aktit të trashëgimisë;
54. Regjistrimi i kontratës së shkëmbimit;
55. Regjistrim kontratë dhurimi;
56. Regjistrimi i deklaratës për heqje dorë nga pronësia;
57. Korrigjim gabimesh në hartën kadastrale;
58. Korrigjim gabimesh në certifikatën e pasurisë së paluajtshme;
59. Regjistrim fillestar i pasurisë së paluajtshme pa rilevim e azhornim nga Zyra e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme;
60. Kalim i regjistrimit nga regjistrat hipotekorë në sistemin e regjistrimit të pasurive të paluajtshme, para ose pas përfundimit të regjistrimit fillestar;
61. Regjistrim fillestar i pasurisë së paluajtshme me rilevim e azhornim nga Zyra e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme;
62. Regjistrim fillestar i veçantë i pasurive të paluajtshme në zonat rurale (pa përfshirë afatin ligjor 45 ditë);

Ministria e Mirëqenies Sociale dhe Rinisë (MMSR)

Instituti i Sigurimeve Shoqërore (ISSH) – 67 kartela

63. Ankimi në Komisionin Epror të Caktimit të Aftësisë për Punë;
64. Të ardhura për barrë lindje për të vetëpunësuarit;
65. Vërtetim për derdhjen e kontributeve si person fizik;
66. Vërtetim për periudha pune në Kooperativa Bujqësore (KB);
67. Vërtetim për periudha pune në Ndërmarrje Shtetërore para datës 01.01.1994;
68. Akt verifikimi i vjetërsisë në punë para vitit 01.01.1994;
69. Vërtetim për derdhjen e kontributeve si i punësuar pas datës 01.01.1994;
70. Pajisje me librezë pensioni;
71. Marrëveshje për derdhje të kontributit vullnetar;
72. Librezë kontributesh për personat e siguruar vullnetarisht, në skemën e sigurimit vullnetar;
73. Urdhërveprim për derdhje kontributi si i vetëpunësuar në bujqësi;
74. Vërtetim për derdhjen e kontributit vullnetar (për personat e siguruar vullnetarisht);
75. Ankimi në Komisionin Qendror të Ankimimit;
76. Ankimi në Komisionin Rajonal të Ankimimit;
77. Shpërblim lindje për personat e vetëpunësuar;
78. Shpërblim lindje për personat e punësuar;
79. Të ardhurat për kompensim për sëmundje kur ndryshon vendi i punës;
80. Të ardhura për barrë lindje për të punësuarit;
81. Të ardhura për kompensimin për barrë lindje kur ndryshohet vendi i punës;
82. Të ardhura për sëmundje për personat e punësuar;
83. Të ardhura për paaftësi të përkohëshme nga aksidenti në punë dhe sëmundje profesionale;
84. Kujdesi mjekësor shtesë dhe riaftësimi në rast aksidenti në punë dhe sëmundje profesionale;
85. Kompensime të Energjisë Elektrike;
86. Kompensime për personat në ngarkim;
87. Mbyllje pensioni suplementar apo trajtimi i veçantë;
88. Pagesë për shpenzime funerali;
89. Pension invaliditeti i reduktuar;
90. Pension invaliditeti i pjesshëm;
91. Të ardhura për invaliditet të përhershëm nga aksidentet në punë dhe sëmundje profesionale;
92. Të ardhura për invaliditet të pjesshëm të përhershëm nga aksidente në punë dhe sëmundje profesionale;
93. Të ardhura për paaftësi të përhershme në masë të vogël nga aksidente në punë dhe sëmundje profesionale;
94. Të ardhura shtesë për fëmijë në ngarkim;
95. Të ardhura shtesë për kujdesje;
96. Pension suplementar invaliditeti nga ligji nr. 10142, datë 15.03.2009, i ndryshuar;
97. Pension suplementar invaliditeti nga ligji nr. 8097, dt. 21.03.1996, i ndryshuar;
98. Pension suplementar invaliditeti për shkak të detyrës nga ligji nr. 10142, datë 15.03.2009, i ndryshuar;
99. Pension pleqërie i reduktuar;
100. Pension pleqërie si minatory;
101. Shtesë pensioni për shtyrje të datës së daljes në pension;
102. Pension suplementar pleqërie sipas ligjit nr. 10142, datë 15.03.2009, i ndryshuar;

103. Përsëritje pensioni familjar;
104. Pension suplementar familjar nga ligji nr. 10142, datë 15.03.2009, i ndryshuar;
105. Pension suplementar familjar nga ligji nr. 8097, datë 21.03.1996, i ndryshuar;
106. Pension suplementar familjar për shkak të detyrës nga ligji nr. 10142, datë 15.03.2009, i ndryshuar;
107. Përsëritje pensioni suplementar familjar;
108. Rishqyrtim pensioni suplementar apo trajtimi i veçantë;
109. Transferim pensioni suplementar apo trajtimi i veçantë;
110. Pagesë kalimtare nga ligji nr. 8097 datë 21.03.1996;
111. Pension i parakohshëm për vjetërsi shërbimi nga ligji nr. 10142, datë 15.03.2009, i ndryshuar;
112. Rinovim i pensionit të parakohshëm për vjetërsi shërbimi nga ligji nr. 10142, datë 15.03.2009;
113. Trajtim i veçantë financiar si minator nga ligji nr. 8685, datë 09.11.2000, i ndryshuar(rivleresime);
114. Trajtim i veçantë për punonjësit e ndërmarrjeve ushtarake nga ligji nr. 9179, datë 29.01.2004 (rivlerësime);
115. Caktim pensioni social;
116. Rikomisionimi në KMCAP-in Rajonal;
117. Pension Pleqërie;
118. Pension invaliditeti i plotë;
119. Pensione familjare;
120. Mbyllje pensioni dhe pagesë për vdekje ;
121. Rishqyrtim pensioni;
122. Transferim pensioni;
123. Vërtetim për përfitim dhe masë pensioni;
124. Vërtetim për kontributet si i vetëpunësuar në bujqësi;
125. Pension suplementar shtetëror nga ligji nr. 8097, datë 21.03.1996 i ndryshuar;
126. Pension suplementar pleqërie nga ligji nr. 10139, datë 15.05.2009;
127. Shpërblim financiar për familjet e dëshmorëve sipas ligjit nr. 8607, datë 27.04.2000, i ndryshuar;
128. Trajtim i vecantë financiar mbi pensionin e pleqërisë për pilotët nga ligji nr. 9128, datë 29.07.2003, i ndryshuar;
129. Trajtim i veçantë financiar mbi pensionin e pleqërisë për punonjësit e nëndetëseve nga ligji nr. 9361, datë 24.03.2005;

Ministria e Punëve të Brendshme (MPB)

Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile (DPGJC) – 22 kartela

130. Certifikatë martese;
131. Certifikatë vdekje;
132. Veçim familje;
133. Bashkim familje;
134. Regjistrim i aktit të lindjes;
135. Regjistrim i aktit të vdekjes;
136. Regjistrim i aktit të martesës;
137. Certifikatë nga akti i vdekjes;
138. Certifikatë nga akti i martesës;
139. Ndryshimi i emrit / mbiemrit në rast papërshtatshmërie;

140. Certifikatë nga akti i lindjes;
141. Regjistrimi për shpalljen e martesës;
142. Korrigjim Emri/Mbiemri si gabim material;
143. Ndryshimi i vendbanimit;
144. Procedura e njohjes së atësisë;
145. Regjistrimi i zgjidhjes së martesës;
146. Certifikatë trangu familjar;
147. Regjistrimi i shtetasve të huaj;
148. Aplikim për letërnjoftim elektronik;
149. Aplikim për pasaportë biometrike;
150. Certifikatë familjare;
151. Certifikatë personale;

Ministria e Shëndetësisë (MSH)

Fondi i Sigurimit të Detyrueshëm të Kujdesit Shëndetësor (FSDKSH) – 1 kartelë

152. Karta e Shëndetit;

Ministria e Transportit dhe Infrastrukturës (MTI)

Drejtoria e Përgjithshme Detare (DPD) – 18 kartela

153. Lëshimi i Certifikatës së Minimumit për Anijet e Transportit të Mallrave dhe të Peshkimit;
154. Regjistrim i Anijeve të Kultivimit ose Shfrytëzimit të Florës dhe Faunës;
155. Regjistrimi dhe çregjistrim i Anijeve në Ndërtim;
156. Regjistrimi i Mjeteve Lundruese me Karakter Kërkimor e Shkencor;
157. Regjistrimi i Mjeteve Lundruese të Shërbimeve Portuale;
158. Lëshimi i Certifikatës së Kompetencës/CKP;
159. Regjistrimi dhe pajisja me Pasaporta Lundrimi për Marinar të Flotës Tregtare;
160. Regjistrimi dhe pajisja me Pasaporta Lundrimi për Peshkatarë;
161. Regjistrimi dhe pajisja me Pasaporta Lundrimi për Studentë të Detarisë;
162. Regjistrimi përfundimtar, regjistrimi provizor dhe çregjistrimi i Anijeve me Kontratë Bareboat;
163. Regjistrimi përfundimtar, regjistrimi provizor dhe çregjistrimi i Anijeve të Peshkimit;
164. Regjistrimi përfundimtar, regjistrimit provizor dhe çregjistrimit i Anijeve të Transportit;
165. Sekretimi i ditarëve të lundrimit (makineri, giverte dhe roli i ekuipazhit) për Anijet e Peshkimit me aftësi lundrimi mbi 3 milje;
166. Regjistrimi i kontratave të kredisë dhe hipotekave të mjeteve lundruese;
167. Çregjistrimi i mjeteve lundruese;
168. Regjistrim dhe Pajisja me Dëshmi Aftësie Drejtimi për Mjetet e Vogla Lundruese (skipper);
169. Regjistrimi i mjeteve të vogla lundruese deri në 15 metra;
170. Regjistrimi i motorave të detit;

Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve të Transportit Rrugor (DPSHTRR) – 64 kartela

171. Ristampim i numrit të identifikimit (VIN);
172. Transferim i dosjes së drejtuesit të mjetit;
173. Vërtetime të ndryshme për lejet e drejtimit;
174. Pajisja me dëshmi taksisti;
175. Pajisja me leje drejtimi të posaçme kategoria "B";
176. Pajisje e mjetit me autorizim për ushtrimin e aktivitetit për përgatitjen e kandidatëve për drejtues mjeti;
177. Rinovim i Dëshmisë së Aftësisë Profesionale DAP për Mësues Teorie;
178. Rinovim i Certifikatës së Trajnimit ADR;
179. Rinovim i Certifikatës së Kompetencës Profesionale CKP;
180. Rinovim i Dëshmisë së Aftësisë Profesionale DAP për përdoruesit e makinave të rënda Automakinist;
181. Rinovim i Dëshmisë së Aftësisë Profesionale DAP për Instruktor Praktike;
182. Rinovim me Dëshmi të Aftësisë Profesionale DAP për Buldozerist;
183. Rinovim i Dëshmisë së Aftësisë Profesionale DAP për përdoruesit e makinave të rënda Ekskavatorist me Gomë;
184. Rinovim i Dëshmisë së Aftësisë Profesionale DAP për Ekskavatorist me Zinxhirë;
185. Vlerësimi teknik për mjetin autoshkollë;
186. Rinovimi i Dëshmisë Taksi;
187. Rimarja e lejedrejtimit e pezulluar për humbje të pikëve ose heqje të saj;
188. Regjistrim ciklomotori;
189. Regjistrim mjeti, motomjeti;
190. Vërtetime të ndryshme për mjetet rrugore;
191. Pajisja me leje drejtimi për herë të parë dhe shtrirje kategorie;
192. Rinovimi i leje drejtimit (humbje, vjedhje, dëmtim, tejkalim i afatit të vlefshmërisë);
193. Lëshim targe provë;
194. Certifikatë e miratimit ADR të mjetit që transporton disa mallra të rrezikshme;
195. Konfirmime të ndryshme mbi mjetin;
196. Zëvendësimi i Certifikatës së Kompetencës Profesionale;
197. Ndryshim pronësie i mjetit rrugor;
198. Pajisje me Dëshmi të Aftësisë Profesionale për përdoruesit e makinerive të rënda Buldozerist;
199. Pajisje me Dëshmi të Aftësisë Profesionale për përdoruesit e makinave të rënda Ekskavatorist Me Gomë;
200. Pajisje me Dëshmi të Aftësisë Profesionale për përdoruesit e makinerive të rënda Ekskavatorist me Zinxhirë;
201. Pajisje me Dëshmi të Aftësisë Profesionale për përdoruesit e makinerive të rënda Automakinist;
202. Njehsimi i lejeve të drejtimit të lëshuara nga shtetet e huaja;
203. Pajisje me leje qarkullimi ndërkombëtare;
204. Pajisja me leje drejtimi ndërkombëtare;
205. Pajisje për herë të parë me Certifikatën e Aftësisë Profesionale CAP;
206. Pajisje me Certifikatë Trajnimi ADR;
207. Certifikatë e Kontrollit Teknik të Sigurisë për Mjetet Motorike, Rimorkiot ose Gjysmërimorkiot, ndërmjet dy ose më shumë anëtarë CEMT;
208. Pajisje me Certifikatë për Transport Mallrash të Rrezikshme brenda Vendit;

209. Certifikatë për Transport Ndërkombëtar Mallrash për Llogari të Vet;
210. Pajisje me Certifikatë për Transport Ndërkombëtar Mallrash për te Tretë dhe me Qira;
211. Pajisje me Certifikatë për Transport Ndërkombëtar Mallrash të Rrezikshme;
212. Pajisje me Certifikatë të Kompetencës Profesionale CKP;
213. Pajisje me Dëshmi Aftësie Profesionale për Instruktor Praktike në Autoshkolla;
214. Pajisje me Dëshmi të Aftësisë Profesionale Mësues Teorie;
215. Vlerësim i kushteve të komoditetit;
216. Ndërrim targe të mjetit rrugor në rast humbje, vjedhje apo dëmtimi;
217. Ndërrim leje qarkullimi mjeti rrugor (humbje, vjedhje apo dëmtimi);
218. Heqja e pajisjes së kontrollit (tahografit) dixhital;
219. Inspektim 2 vjeçar i tahografit analog;
220. Inspektim 6 vjeçar i tahografit analog;
221. Kalibrim fillestar të tahografit dixhital;
222. Kalibrim tahografi analog;
223. Lëshim i kartës dixhitale të tahografit për drejtues mjeti (KDM);
224. Lëshim i kartës dixhitale të tahografit për kontrollorët në grup (KKG);
225. Lëshim i kartës dixhitale të tahografit për kontrollorët nominal (KKN);
226. Lëshim i kartës dixhitale të tahografit për ofiçinat e tahografit (KO);
227. Lëshim i kartës dixhitale të tahografit për shoqërinë (KSH);
228. Ndryshim Konstruktiv i mjetit rrugor;
229. Lëshimi i Licencës për Transport të Mallrave me Mjete Jashtë Norme;
230. Pajisja me leje drejtimi të përkohshme;
231. Pagesa e Taksës Vjetore të Mjeteve të Përdoruara (TVMP);
232. Çregjistrim i përhershëm i mjetit rrugor;
233. Çregjistrim i përkohshëm i mjetit rrugor;
234. Pajisje me certifikatë pronësie e mjetit rrugor;

Ministria e Zhvillimit Ekonomik, Tregtisë dhe Sipërmarrjes (MZHETS) Qendra Kombëtare e Biznesit (QKB) – 169 kartela

235. Licencë për ushtrimin e veprimtarisë së ormexhimit;
236. Licencë për ushtrimin e veprimtarisë së furnizimit me karburant, për konsum, të anijeve në porte dhe në rada për ushtrimin e veprimtarisë së omerxhimit;
237. Licencë për agjencitë që trajtojnë praktikatat e qarkullimit të mjeteve me motor dhe/ose të rimorkiove;
238. Licencë për blerjen, shitjen e mjeteve me motor dhe rimorkio;
239. Licencë për mbledhjen depozitimin, shkatërrimin e mjeteve ose pjesëve të tyre të dala të përdorimit apo të braktisura;
240. Licencë për riparimin dhe mirëmbajtjen e gomave, të mjeteve rrugore me motor dhe rimorkiove;
241. Licencë për riparimin dhe mirëmbajtjen e impiantit elektrik, të mjeteve rrugore me motor dhe rimorkiove;
242. Licencë për "Riparimi dhe mirëmbajtja e karrocërisë, të mjeteve rrugore me motor dhe rimorkiove";
243. Licencë për "Riparimi dhe mirëmbajtja e pjesëve mekanike dhe të motorit, të mjeteve rrugore me motor dhe rimorkiove";
244. Licencë për "Shitblerja e mjeteve rrugore me motor dhe/ose rimorkiove të reja ose të përdorura";

245. Licencë për tregtimin e pjesëve të këmbimit të mjeteve rrugore me motor dhe/ose të rimorkiove, të autorizuara nga prodhuesi;
246. Licencë për Tregtimin e pjesëve të këmbimit të mjeteve rrugore me motor dhe/ose të rimorkiove;
247. Aplikim për njoftimin e projekt ndarjes (ndarje në favor të shoqërive ekzistuese) faza 1;
248. Aplikim për njoftimin e ndarjes (ndarje në favor të shoqërive të themeluara rishtazi) faza 1;
249. Aplikim për hapjen e procedurës së likuidimit për shoqëritë kolektive, komandite, me përgjegjësi të kufizuar dhe të thjeshta;
250. Aplikim për hapjen e procedurës së likuidimit për shoqëritë e kursim kreditit;
251. Aplikim për hapjen e procedurës së likuidimit shoqëri e bashkëpunimit bujqësor;
252. Aplikim për hapjen e procedurës së likuidimit për shoqëritë aksionare (sh.a);
253. Aplikim për hapjen e procedurës së likuidimit për shoqëritë e bashkëpunimit reciprok;
254. Aplikim për hapjen e procedurës së likuidimit të degëve ose zyrave të përfaqësimit të shoqërive të huaja;
255. Aplikim për miratimin e ndarjes (ndarje në favor të shoqërive të themeluara rishtazi) faza 2;
256. Aplikim për miratimin e ndarjes (ndarje në favor të shoqërive ekzistuese) faza 2;
257. Kërkesë për aktivizim aktiviteti;
258. Certifikatë çregjistrimi;
259. Aplikim për ndryshime në të dhënat e regjistrimit të personit fizik;
260. Aplikim për ndryshime në të dhënat e regjistrimit për shoqëritë e bashkëpunimit bujqësor;
261. Certifikatë regjistrimi;
262. Kërkesë për rezervim emri;
263. Aplikim për regjistrim fillestar të shoqërive të kursim kreditit;
264. Aplikim për regjistrimin fillestar të shoqërive të bashkëpunimit reciprok;
265. Aplikim për regjistrimin fillestar të shoqërive të bashkëpunimit bujqësor;
266. Aplikim për tërheqje të kopjes së dokumentacionit;
267. Aplikim për shndërrimin e shoqërisë bashkëpunimit reciprok në shoqëri bashkëpunimi bujqësor;
268. Revokim vullnetar;
269. Shtyrje afati;
270. Transferimi i lejeve minerare;
271. Apelim;
272. Riprintim tituli;
273. Ndryshim në titull;
274. Licencë për përpunimin industrial të duhanit;
275. Licencë për prodhimin e produkteve të duhanit;
276. Leje mjedisore e tipit A;
277. Leje mjedisore e tipit B;
278. Leje mjedisore e tipit C;
279. Licencë për Transport Rrugor Ndërkombëtar të Udhëtarëve;
280. Licencë për transport rrugor ndërkombëtar mallrash për të tretë e me qira;
281. Licencë për transport ndërkombëtar detar i mallrave dhe i njerëzve;
282. Licencë për tregtim me shumicë të barnave për njerëz;
283. Licencë për shërbime Spitalore;
284. Licencë për prodhimin e barnave për njerëz;
285. Aplikim për çregjistrimin e personit juridik;

286. Aplikim për ndryshime në të dhënat e regjistrimit për shoqëritë aksionare;
287. Aplikim për ndryshime në të dhënat e regjistrimit për shoqëri të bashkëpunimit reciprok;
288. Aplikim për ndryshime në të dhënat e regjistrimit të shoqërive të kursim kreditit;
289. Aplikim për ndryshime në të dhënat e regjistrimit të degëve ose zyrave të përfaqësimit të shoqërive të huaja;
290. Aplikim për njoftimin e projekt bashkimit me përthithje me krijimin e një shoqërie të re;
291. Aplikim për njoftimin e projekt bashkimit me përthithje nga një shoqëri ekzistuese (bashkim i thjeshtë);
292. Aplikim për miratimin e bashkimit me përthithje me krijimin e një shoqërie të re;
293. Aplikim për miratimin e bashkimit me përthithje nga një shoqëri ekzistuese (bashkim i thjeshtë);
294. Aplikim për thirrje të aksionarëve/ortakëve për miratimin e shndërrimit (shpallja 1);
295. Aplikim për thirrje të aksionarëve-ortakëve për miratimin e shndërrimit (shpallja 2);
296. Aplikim për miratimin e shndërrimit;
297. Leje shfrytëzimi (minerare);
298. Leje kërkim-zbulimi (minerare);
299. Leje Kërkim-Zbulim-Shfrytëzim (minerare);
300. Licencë për ushtrimin e veprimtarive të lidhura me substancat dhe preparatet kimike me rrezikshmëri;
301. Licencë për prodhim dhe ose tregtim të materialit racor;
302. Licencë për prodhim, përpunim e shpërndarje me shumicë e ushqimeve për kafshë që nuk përdoren për ushqim;
303. Licencë për prodhim, përpunim e shpërndarje me shumicë e ushqimeve për kafshë që përdoren për ushqim;
304. Licencë për prodhimin e Produkteve për Mbrojtjen e Bimëve;
305. Licencë për veprimtarite e tjera profesionale lidhur me ndikim në mjedis ;
306. Licencë për inseminim artificial (stacionet e inseminimit artificial-inseminatorët);
307. Licencë për importin e mbetjeve për qëllim riciklimi, përpunimi, dhe ose përdorimi ose importi i substancave ozonholluese;
308. Licencë për ushtrimin e veprimtarisë së tërheqjes së mbetjeve të ngurta dhe vajore në portet e tjera detare të Republikës së Shqipërisë dhe në radat e tyre;
309. Licencë për ushtrimin e veprimtarisë së tërheqjes së mbetjeve të ngurta dhe vajore në Autoritetin Portual Durrës, Porto Romano dhe në radat e tyre përkatëse;
310. Leje për peshkim profesional në det;
311. Njoftim për pushimin e përkohshëm të aktivitetit;
312. Aplikim për çregjistrimin e personit fizik;
313. Aplikim për ndryshime në të dhënat e regjistrimit për shoqëritë kolektive, komandite, më përgjegjësi të kufizuar, dhe të thjeshta;
314. Kërkesë për korrigjimin e gabimeve;
315. Licencë për arsim bazë - cikli i lartë;
316. Licencë për arsim bazë - cikli i ulët;
317. Licencë për arsimim parashkollor (kopësht);
318. Licencë për arsim special;
319. Licencë për arsim të mesëm artistik e social kulturor;
320. Licencë për arsim të mesëm profesional;
321. Licencë për arsim të mesëm të përgjithshëm (gjimnaz);
322. Licencë për arsim të mesëm teknik;
323. Licencë për institucion plotësues arsimor parauniversitar;

324. Licencë për formim profesional;
325. Licencë për tregtim me shumicë të barnave për kafshë;
326. Licencë për prodhimin e barnave (për kafshë);
327. Licencë për ushtrimin e veprimtarisë së stacionit të shërbimit të pajisjeve të sigurimit të jetës në det;
328. Licencë për shërbime të sigurimit fizik të objekteve shtetërore e private, i personave, si dhe veprimtarive social-kulturore, sportive, fetare e politike, i cili ushtrohet në të gjithë territorin e vendit;
329. Licencë për shërbime ndërhyrëse në rast emergjencash;
330. Licencë për shërbime të sigurimit dhe shoqërimit të vlerave monetare e sendeve të çmuara gjatë transportit;
331. Licencë për ushtrimin e veprimtarisë së pilotimit;
332. Licencë për ushtrimin e veprimtarisë së survejimit të mjeteve lundruese;
333. Licencë për prodhim përpunim e shpërndarje me shumicë të ushqimeve;
334. Licencë për shitje me shumicë e ushqimeve me origjinë shtazore (për njerëz);
335. Licencë për tregti me shumicë të kafshëve të gjalla;
336. Licencë për kultivim të kafshëve ujore në fermat e akuakulturës;
337. Licencë për mbarështim të kafshëve në fermat agroblegtorale të mëdha;
338. Licencë për tregtim me pakicë të Produkteve për Mbrojtjen e Bimëve;
339. Licencë për tregtimin me shumicë të Produkteve për Mbrojtjen e Bimëve;
340. Ekstrakt i regjistrimit tregtar për të dhënat e subjektit “Shoqëri komandite”;
341. Licencë për shërbimin e përmbarimit;
342. Licencë për shërbime ekspertize në fushën e mbrojtjes civile;
343. Aplikim për regjistrimin fillestar të degëve ose zyrave të përfaqësimit të shoqërive të huaja;
344. Aplikim për regjistrim fillestar të shoqërive kolektive, komandite, më përgjegjësi të kufizuar dhe të thjeshta;
345. Aplikim për regjistrim fillestar të shoqërive aksionare;
346. Licencë për farmaci;
347. Aplikim për regjistrimin fillestar të personit fizik;
348. Licencë për autoshköllë për dhënien e lejes së drejtimit;
349. Licencë për klinikë veterinare;
350. Licencë për agjenci farmaceutike;
351. Licencë për tregtim me shumicë i naftës dhe gazit;
352. Licencë për tregtim me shumicë i biokarburanteve;
353. Licencë për tregtim me shumicë i karburanteve për mjetet e fluturimit;
354. Licencë për tregtim me shumicë i vajrave lubrifikantë;
355. Licencë për shërbime ekspertize dhe/ose profesionale lidhur me burimet hidrokarbure;
356. Licencë për shërbime ekspertize dhe/ose profesionale lidhur me burimet minerare;
357. Licencë për prodhim dhe/ose tregtim të farave dhe fidanëve;
358. Licencë për prodhim primar;
359. Licencë për shërbime ekspertize dhe ose profesionale lidhur me burimet energjetike;
360. Licencë për shpues profesionist për ujë;
361. Licencë për veprimtaritë e ekspertizës lidhur me ndikimin në mjedis;
362. Licencë për ndërzim natyror të kontrolluar (stacionet e ndërzimit natyror);
363. Licencë për shërbime te ekspertizës dhe ose profesionale lidhur me pyje apo kullota
364. Licencë për kabinet mjekësor;
365. Licencë për veprimtari në fushën e shëndetit publik që nuk licencohen sipas një kategorie tjetër;
366. Licencë për farmaci Veterinare;

367. Licencë për qendër mjekësore;
368. Licencë për shërbime ekspertize higjieno-shëndetësore;
369. Licencë për shërbime laboratorike - Laborator gjenetik;
370. Licencë për shërbime laboratorike - Laborator klinik biokimik;
371. Licencë për shërbime laboratorike - Laborator mikrobiologjik;
372. Licencë për shërbime laboratorike - Laborator Optik;
373. Licencë për shërbime ndërhyrëse higjieno-sanitare;
374. Licencë për shërbime të tjera shëndetësore e kurative;
375. Licencë për kabinet stomatologjik;
376. Licencë për klinikë stomatologjike;
377. Licencë për shërbime laboratorike - Laborator dentar;
378. Aplikim për depozitimin e pasqyrave financiare vjetore dhe raporteve të auditit;
379. Plotësim ekstrakti historik;
380. Ekstrakt i regjistrimit tregtar për të dhënat e subjektit “për degët ose zyrat e përfaqësimit të shoqërive të huaja”;
381. Ekstrakt historik i regjistrimit tregtar për të dhënat e subjektit “për degët ose zyrat e përfaqësimit të shoqërive të huaja”;
382. Aplikim për regjistrim të vendimeve/akte të gjykatës, zyrës përmbarimore ose autoriteteve të tjera publike;
383. Licencë për autoshkollë dhënien e dëshmisë së aftësisë profesionale;
384. Licencë për shërbime të përkujdesit komunitar;
385. Licencë për shërbime të përkujdesit rezidencial;
386. Licencë për ndërmjetësim në tregun e punës (Agjensitë Private të Punësimit);
387. Ekstrakt historik i regjistrimit tregtar për të dhënat e subjektit “person fizik”;
388. Ekstrakt i regjistrimit tregtar për të dhënat e subjektit “person fizik”;
389. Ekstrakt historik i regjistrimit tregtar për të dhënat e subjektit “shoqëri e thjeshtë”;
390. Ekstrakt i regjistrimit tregtar për të dhënat e subjektit “shoqëri e thjeshtë”;
391. Ekstrakt historik i regjistrimit tregtar për të dhënat e subjektit “shoqëri kolektive”;
392. Ekstrakt i regjistrimit tregtar për të dhënat e subjektit “shoqëri kolektive”;
393. Ekstrakt historik i regjistrimit tregtar për të dhënat e subjektit "shoqëri komandite";
394. Ekstrakt historik i regjistrimit tregtar për të dhënat e subjektit “shoqëri aksionare”;
395. Ekstrakt i regjistrimit tregtar për të dhënat e subjektit “shoqëri aksionare”;
396. Ekstrakt historik i regjistrimit tregtar për të dhënat e subjektit "shoqëri e bashkëpunimit bujqësor";
397. Ekstrakt i regjistrimit tregtar për të dhënat e subjektit "shoqëri e bashkëpunimit bujqësor";
398. Ekstrakt historik i regjistrimit tregtar për të dhënat e subjektit "shoqëri e bashkëpunimit reciprok";
399. Ekstrakt i regjistrimit tregtar për të dhënat e subjektit “shoqëri e bashkëpunimit reciprok”;
400. Ekstrakt historik i regjistrimit tregtar për të dhënat e subjektit “shoqëri e kursim kreditit”;
401. Ekstrakt i regjistrimit tregtar për të dhënat e subjektit “shoqëri e kursim kreditit”;
402. Ekstrakt historik i regjistrimit tregtar për të dhënat e subjektit “shoqëri me përgjegjësi të kufizuar”;
403. Ekstrakt i regjistrimit tregtar për të dhënat e subjektit “shoqëri me përgjegjësi të kufizuar”;

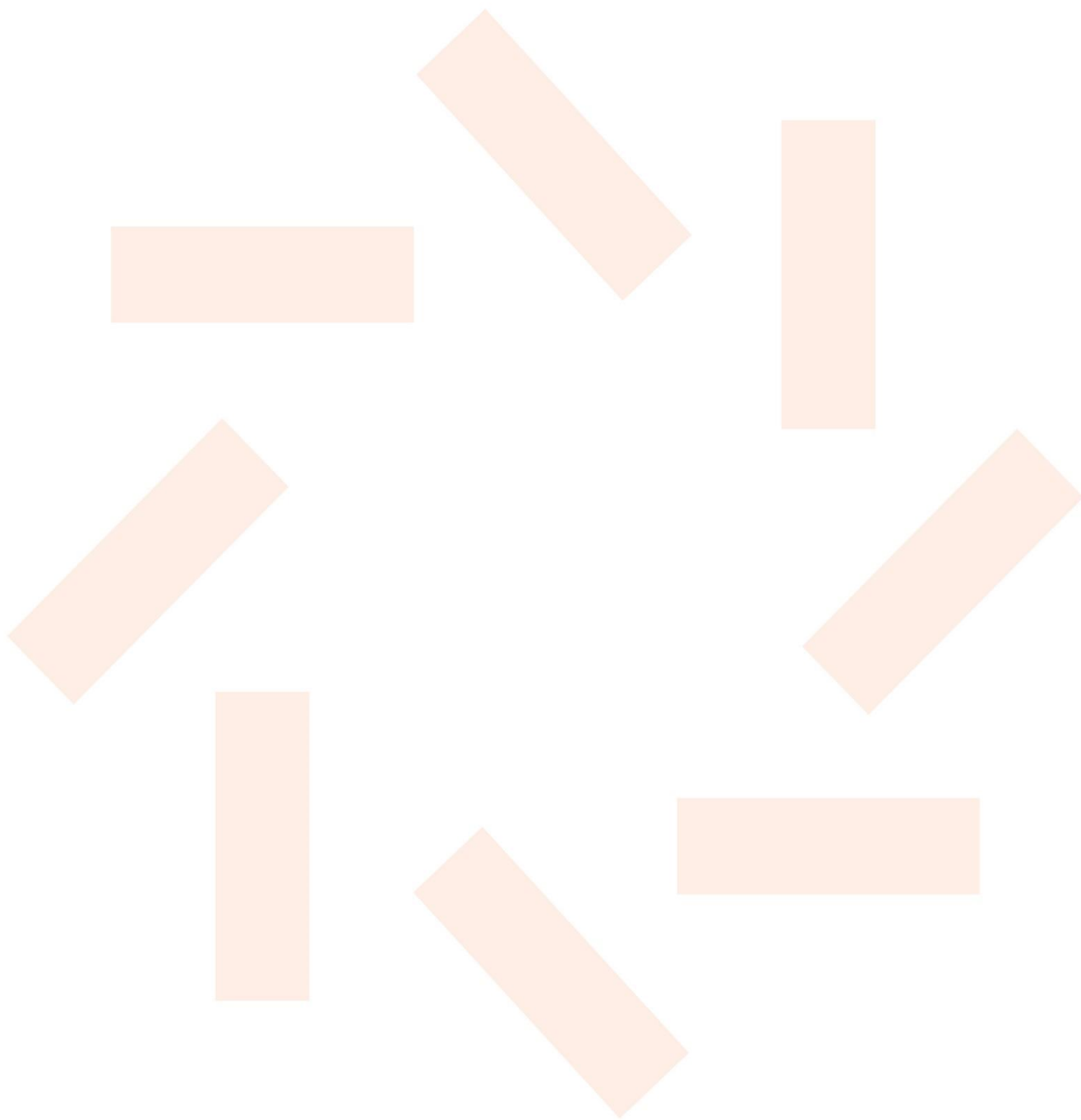
Ministria e Zhvillimit Urban (MZHU)

Agjencia e Zhvillimit të Territorit (AZHT) – 12 kartela

404. Leje ndërtimi për ndërtim të ri me sipërfaqe mbi 250 m²;
405. Leje për shtesë në ndërtim ekzistues me sipërfaqe mbi 250 m²;
406. Leje për ndryshim të subjektit zhvillues;
407. Leje për ndryshimin e projektit gjatë ndërtimit;
408. Certifikatë përdorimi;
409. Leje për shtyrjen e afatit të lejes;
410. Leje për ndryshimin e aktiviteteve dhe funksioneve të njësisë individuale;
411. Leje zhvillimi;
412. Leje Ndërtimi për ndërtim të ri, me sipërfaqe deri në 250 m²;
413. Leje për prishje objekti (kur nuk ka ndërtim të ri);
414. Leje ndërtimi për rikonstrukcion;
415. Leja shtesë në ndërtim ekzistues me sipërfaqe të përgjithshme deri në 250 m²;

Arkivi Qendror Teknik i Ndërtimit (AQTN) – 5 kartela

416. Shikim materiali;
417. Dhënie dokumenti teknik arkivor gen-plan A4;
418. Dhënie dokumenti teknik arkivor gen-plan A3;
419. Dhënie dokumenti teknik arkivor dosje pronësie;
420. Dhënie dokumenti teknik arkivor fletë projekti.



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