

RAPORTI I MONITORIMIT TË STRATEGJISË

Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)

Janar – Qershor 2020

Tiranë, Shtator 2020

TABELA E PËRMBAJTJES

I. INFORMACION PËRMBLEDHËS	3
II. PROGRESI I STRATEGJISË	3
2.1 REFORMA TË IMPLEMENTUARA ME SUKSES NË VITIN 2020	5
<i>Objektivi 1: Procedura të thjeshtuara për ofrimin e shërbimeve, duke lehtësuar komunikimin me publikun dhe shmangur korrupsionin</i>	<i>6</i>
<i>Masa 1.1 Ri-inxhinierimi i shërbimeve publike, si një masë e nevojshme për thjeshtimin e procedurave administrative dhe uljen e numrit të hapave që duhet të ndërmarrin qytetarët dhe personeli mbështetës</i>	<i>6</i>
<i>Objektivi 2: Shërbime publike të përmirësuara, të aksesueshme, dhe të integruara duke reduktuar mundësitë për korrupsion dhe forcimin etikës në ofrimin e shërbimeve publike</i>	<i>9</i>
<i>Masa 2.1 Ngritja e Qendrave të Integruara për ofrimin e shërbimeve publike</i>	<i>9</i>
<i>Objektivi 3: Shtimi i numrit të qytetarëve të kënaqur me shërbimet publike</i>	<i>13</i>
<i>Masa 3.1 Zhvillimi i kuadrit për vlerësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike</i>	<i>13</i>
<i>Masa 3.2 Zhvillimi i kapaciteteve institucionale të ADISA-s dhe institucioneve vendore për rritjen e cilësisë së ofrimit të shërbimeve</i>	<i>14</i>
2.2 Impakti i zhvillimit të sektorit në rajon /ose më gjerë.....	15
2.3 impakti i implementimit të strategjisë në përputhje me axhendën e Integritimit European	17
2.4 Komponentët që kanë nevojë për adresim me qëllim përmirësimin e implementimit	18
2.5 Ekzekutimi i përgjithshëm i buxhetit.....	18
III. PROGRESI I LIDHUR ME QËLLIMET POLITIKE, OBJEKTIVAT SPECIFIKE DHE MASAT	20
3.2 Vlerësimi i sfidave, boshllëqeve dhe jo efikasitetit.....	25
3.3 Konkluzione dhe rekomandime.....	26
IV. RISQET / RISKU DHE HAPAT PËR TË ADRESUAR.....	27
4.1 Vlerësimi i riskut duke përdorur dhe treguesit / indikatorët	28
4.2 Hapat e rradhës.....	30
aneks 1.....	31

I. INFORMACION PËRMBLEDHËS

Në drejtim të mirëqenies inovative, një ndër gjashtë prioritetet¹ e qeverisë shqiptare për arritjen e një zhvillimi të qëndrueshëm ekonomik dhe social, siç cilësohet dhe në Strategjinë Kombëtare për Zhvillim dhe Integrim (SKZHI) 2015 - 2020, në fokus është transformimi i mënyrës së ofrimit të shërbimeve në Shqipëri përmes qasjes me në qendër qytetarin. Kjo mishërohet në Strategjinë Ndërsektoriale të Reformës në Administratën Publike (SNRAP) 2015 - 2020, e cila përbën kuadrin e përgjithshëm për modernizimin dhe transformimin e institucioneve dhe praktikave të administratës publike në vend, me vizionin e “sigurimit të shërbimeve me cilësi të lartë për qytetarët dhe bizneset në mënyrë transparente, efektive dhe efikase, nëpërmjet përdorimit të teknologjive moderne dhe shërbimeve inovative, në përputhje me kërkesat e integritimit evropian, nëpërmjet nëpunësve civilë të paanshëm, profesionalë dhe të përgjegjshëm, pjesë e strukturave eficiente”.

Në planin ndërkombëtar, vizioni i qeverisë shqiptare për shërbime me në qendër qytetarin mbështetet dhe në Objektivat e Zhvillimit të Qëndrueshëm që u miratuan më 25 shtator 2015 nga Asambleja e Përgjithshme e Organizatës së Kombeve të Bashkuara dhe pikërisht në atë numër 16 për “nxitjen e shoqërive paqësore dhe gjithëpërfshirëse për zhvillim të qëndrueshëm, ofrimin e mundësisë për drejtësi për të gjithë dhe ngritjen e institucioneve të efektshme, llogaridhënëse në të gjitha nivelet”.

Gjithashtu, gjatë periudhës Janar – Qershor 2020 ADISA ka realizuar të gjitha objektivat e vendosur me një tred rritës në kuadër të përmbushjes së dy qëllimeve kryesore të saj si:

1. Ri-inxhinierimin e proceseve të dhënies së shërbimeve për qytetarët dhe bizneset duke përfshirë dhe reformën në fushën ligjore, TIK dhe atë institucionale;
2. Marrjen e opinionëve të qytetarëve dhe monitorimin e performancës së administratës shtetërore në dhënien e shërbimeve.

II. PROGRESI I STRATEGJISË

Që prej vitit 2014, qeveria shqiptare ka ndjekur një reformë novatore që ridimensionon mënyrën se si administrata publike ofron shërbime për qytetarët. Reforma e vazhdueshme përfshin një kalim thelbësor nga mënyra e kufizuar ose e izoluar e funksionimit brenda një drejtorie të administratës, drejt një qasjeje më holistike me në qendër qytetarin.

Reforma mbështetet thellësisht mbi inovacionin dhe përdorimin e teknologjisë së informacionit për të përmirësuar standardet, procedurat dhe organizimin e ofrimit të shërbimeve. Në tri vitet e para, ajo ka bërë hapa përpara në luftën kundër korrupsionit, në kultivimin e një kulture të kujdesit ndaj klientit, në rritjen e qasjes së publikut dhe rritjen e efikasitetit në administratën publike shqiptare.

¹ Prioritetet e qeverisë shqiptare përfshijnë: 1) Reformën e tokës dhe atë territoriale; 2) Përmirësimin e sektorit energjetik; 3) Menaxhimin e burimeve ujore dhe infrastrukturës; 4) Investimet e huaja direkte; 5) Reformat strukturore për modernizimin dhe konsolidimin e institucioneve publike; 6) Qeverisjen inovative.

Institucioni lider i reformës është Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve të Integruara në Shqipëri (ADISA) si dhe institucioni përgjegjës për ndarjen midis sporteleve dhe zyrave përgjegjëse të shërbimit. Ajo është njëkohësisht edhe “truri” pas shërbimeve me në qendër qytetarin edhe “imazhi” i atyre shërbimeve. Është truri i cili përcakton vendosjen e standardeve dhe monitorimin e shërbimeve në të gjitha zyrat e administratës. Është gjithashtu imazhi publik i shërbimeve, që nënkupton se ADISA ngre dhe menaxhon sportelet e shërbimit të kujdesit ndaj qytetarit në qendrat ADISA.

Ndërkohë që identifikimi i qartë i përgjegjësive të sporteleve të shërbimit dhe të zyrave përgjegjëse të shërbimit i bashkërendon shërbimet, reforma gjithashtu përfshin dixhitalizimin si dhe standardizimin e informacionit dhe të procedurave. Një objektiv i rëndësishëm është rritja e numrit të shërbimeve të ofruara online. Elemente të tjera thelbësore të reformës përfshijnë monitorimin e performancës së institucioneve publike dhe ofrimin e mundësisë për qytetarët që të japin komente mbi cilësinë e shërbimeve që ata marrin.

Në mënyrë të veçantë, reforma aktuale në Shqipëri e ofrimit të shërbimeve me në qendër qytetarin, përqendrohet te shërbimet me natyrë administrative. Duke pasur parasysh fushëveprimin e gjerë të planeve dhe aktiviteteve, faza e parë zgjat deri në fund të vitit 2018 dhe përqendrohet rreth shërbimeve të qeverisjes qendrore në fusha kyçe, si pronat, transporti, sigurimet shoqërore dhe shëndetësore, gjendja civile, transporti, arsimi, lejet e ndërtimit, regjistrimi dhe licencimi i biznesit.

Procesi i deregullimit konsistoi në një analizë të thjeshtë të mënyrës së përcaktimit të kushteve dhe kritereve për pajisjen me leje, licenca, autorizime dhe të procedurave për lëshimin apo miratimin e tyre nga organet kompetente shtetërore në Republikën e Shqipërisë, si shërbime që u ofrohen sipërmarrjeve (bizneseve) dhe qytetarëve, me synimin për uljen në maksimum të peshës së burokracisë, thjeshtëzimin e kritereve për pajisjen me leje, licenca apo autorizime dhe ofrimi i këtyre shërbimeve pa vonesë (brenda një kohë sa më shkurtër).

Procesi i Deregullimit konsistoi në dy komponentë, në uljen e barrës administrative për qytetarin duke u fokusuar në eliminimin e dokumentave të cilat mund të siguroheshin nga vet institucionet publike dhe në eliminimin apo bashkimin e lejeve, licencave dhe autorizimeve.

Në fazën e dytë, 2019-2025, ndryshimet në sistem dhe mënyrën e funksionimit të realizuara në fazën e parë do të konsolidohen dhe replikohen për të gjitha shërbimet ndaj qytetarëve dhe bizneseve të ofruara nga institucionet e qeverisjes qendrore.

Faza aktuale është vetëm fillimi i zbatimit të politikës afatgjatë të qeverisë për ofrimin e shërbimeve online (me në qendër qytetarin nga institucionet e qeverisë qendrore).

Ndërkohë, në kuadër të reformës vazhdon puna për dixhitalizimin dhe shërbimet online. Që në krye, koordinimi i shumë prej këtyre veprimtarive, si: dixhitalizimi i arkivave; përmirësimi dhe ndërtimi i sistemeve të TI-së, harmonizimi i sistemeve që të mund të “komunikonin” me njëri tjetrin, si dhe rritja e numrit të shërbimeve online të aksesueshme nëpërmjet një ndërfaqeje sa më të lehtë për t'u përdorur, ishte realizuar nga AKSHI. Ky proces dixhitalizimi është kyç për

të garantuar ofrimin e shërbimeve me efikasitet dhe efektivitet. Një ambicie afatgjatë e qeverisë është që gjithçka të jetë online, çka do të shënonte fundin e përpunimit të dokumenteve fizike të të gjitha shërbimeve publike të administratës.

Reforma në ofrimin e shërbimeve ka ulur mundësitë e ryshfeteve për të përshpejtuar procedurat dhe kapërcyer burokracitë. Standardizimi i proceseve ka parandaluar nevojën për korrupsion të vogël. Në të kaluarën, shpejtësia e përpunimit dhe transparencja merrnin vlerësimin më të ulët nga qytetarët, të ndjekur më pas nga të trajtuarit me drejtësi dhe vendndodhja e përshtatshme e zyrave. Tashmë, pas reformimit të proceseve të aplikimit në sportelet e shërbimit të ADISA-s, qytetarët po shprehin nivele të larta kënaqësie.

Nevojat e grave dhe të grupeve vulnerabël, duke përfshirë të moshuarit, kanë qenë elementë thelbësorë në të gjitha fazat e procesit të reformës. Zërat e tyre janë sjellë në vëmendje nëpërmjet forumeve dhe sondazheve gjatë hapave të planifikimit, vlerësimit dhe marrjes së reagimeve. Disagregimi i të dhënave ka synuar të kapë ndikimin e reformave në këto grupe në mënyrë që të bëhen rregullimet e nevojshme.

Për të ndihmuar në rritjen e aksesit në shërbime nga gratë, modeli i qendrës ADISA së shërbimit ndaj klientit përfshin një kënd lojërash për fëmijë në mënyrë që nënat të fokusohen në punën që kanë ardhur për të zgjidhur.

2.1 Reforma të implementuara me sukses në vitin 2020

Në të gjitha Qendrat e Integruara ADISA është mundësuar rritja e aksesit në shërbimet publike për njerëzit me aftësi të kufizuara, përfshirë infrastrukturën, aspektet logjistike dhe komunikimin (një video në gjuhën e shenjave për kategorinë shurdhë-memecë dhe sistemi i menaxhimit të radhës përmes funksionalitetit të tekstit në fjalë për kategorinë e të verbërve). Në kuadër të përmbushjes së prioritetit të qeverisë për përmirësimin e cilësisë së shërbimeve publike në Shqipëri, aktivitetet e përcaktuara me qëllim arrijnë e objektivave të vendosura sipas katër shtyllave të Strategjisë Ndërsektoriale të Administratës Publike 2015-2020 dhe në zbatim të Ligj Nr. 13/2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, gjatë periudhës Janar – Qershor 2020, ADISA ka vijuar punën për realizimin e objektivave të përcaktuara si më poshtë:

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

2.1 REFORMA TË IMPLEMENTUARA ME SUKSES NË VITIN 2020

Reforma në shërbimet me natyrë administrative për qytetarin dhe biznesin në fushën e pronave, transportit, sigurimit shoqëror dhe atij shëndetësor, gjendjes civile, arsimit, lejeve të ndërtimit, regjistrimit dhe licencimit të biznesit synon dy qëllime kryesore që kanë të bëjnë me:

1. Ri-inxhinierimin e proceseve të dhënies së shërbimeve për qytetarët dhe bizneset duke përfshirë dhe reformën në fushën ligjore, TIK dhe atë institucionale;
2. Marrjen e opinioneve të qytetarëve dhe monitorimin e performancës së administratës shtetërore në dhënien e shërbimeve.

Pra për 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 tre objektivat kryesore të ADISA, të cilët trajtohen si në vijim:

Objektivi 1: Procedura të thjeshtuara për ofrimin e shërbimeve, duke lehtësuar komunikimin me publikun dhe shmangur korrupsionin

Masa 1.1 Ri-inxhinierimi i shërbimeve publike, si një masë e nevojshme për thjeshtimin e procedurave administrative dhe uljen e numrit të hapave që duhet të ndërmarrin qytetarët dhe personeli mbështetës

1.1.1 Lehtësimi i procedurave të marrjes së shërbimeve në sportel, nëpërmjet miratimit të akteve ligjore për reduktimin/eliminimin e dokumenteve dhe/ose procedurave të punës

Pas monitorimit të zbatimit të rekomandimeve të ri-inxhinierimit në bashkëpunim me institucionet dhe të dhënave që u mbledhën sipas disa indikatorëve të përcaktuar, u hartua një raport përmbledhës me gjetjet dhe konkluzionet që iu drejtua Bankës Botërore duke qenë se një pjesë e rëndësishme e financimit lidhet me procesin e ri-inxhinierimit. Tashmë që kjo reformë është drejt përfundimit, duhet të përgatitet një raport vlerësimi gjithëpërfshirës mbi zbatimin e rekomandimeve të ri-inxhinierimit për një grup shërbimesh publike, i cili do t'i dërgohet Bankës Botërore.

Gjatë periudhës raportuese janë hartuar specifikimet teknike për përzgjedhjen e kompanisë, e cila do të kryej procesin e validimit. Pas vlerësimit nga komisioni Kompania ndërkombëtare AAM Consulting Ltd është përzgjedhur për të kryer këtë vlerësim duke u asistuar nga ADISA. Vlerësimi i progresit dhe rezultateve të reformës së ri-inxhinierimit është planifikuar të bëhet nëpërmjet intervistave dhe diskutimeve me grupet e punës në institucione, të cilat do të realizohen në periudhën Korrik - mes të Shtatorit 2020.

Institucionet e përfshira në këtë proces validimi janë: Agjencia Shtetërore e Kadastrës (ASHK), Instituti i Sigurimeve Shoqërore (ISSH), Arkivi Qendror Teknik i Ndërtimit (AQTN), Drejtoria e Përgjithshme Detare (DPD), Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimit të Transportit Rrugor (DPSHTRR), Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile (DPGJC), Qendra e Shërbimeve të Arsimit.

Në lidhje me realizimin e aktivitetit të mësipërm “Lehtësimi i procedurave të marrjes së shërbimeve në sportel” dhe me qëllim inventarizimin e shërbimeve publike, ADISA gjatë këtij 6 muaji është angazhuar në bashkëpunim me institucionet pronar të shërbimeve publike. Sa

më sipër, e në vijim të bashkëpunimit ndërinstitucional, ADISA është angazhuar në 3 faza, përkatësisht: (i) prezantimi i Platformës tek institucionet publike, (ii) Validimi i listës së shërbimeve dhe (iii) plotësimi i Platformës.

ADISA në bashkëpunim me institucionet e administratës shtetërore ka realizuar rivalidimin e listës së shërbimeve për 2 institucione, përkatësisht: Agjencinë Shtetërore të Kadastrës dhe Agjencinë e Zhvillimit Bujqësor Rural. Lista e shërbimeve publike që ofron Agjencia Shtetërore e Kadastrës, ka pësuar ndryshime në zbatim të Vendimit nr. 389, datë 13.5.2020 të Këshillit të Ministrave si dhe ligjit nr. 111/2018, “Për kadastrën”. Më pas janë përditësuar të dhënat në platformë për të 65 shërbimet publike që ofron ky institucion.

Gjithashtu ka vijuar procesi i bashkëpunimit me AZHBR-në, me të cilin është validuar lista e shërbimeve në bazë të VKM-së nr. 100, datë 05.02.2020 për Skemat Kombëtare si dhe janë plotësuar rubrikat në platformë për 7 shërbimet publike që ofron ky institucion. Ndër to 6 shërbime ofrohen nëpërmjet portalit e-Albania, ku ADISA asiston fermerët për aplikim si dhe ofron informacion nëpërmjet Qendrës së Informimit për Shërbimet Publike ADISA.

Në përfundim të këtij procesi bëhet i mundur gjenerimi i Kartelës Informative për secilin shërbim. Më pas këto kartela informative të standardizuara publikohen në web-in e institucionit ADISA dhe njëkohësisht dhe në Call Center.

Spektori i Kërkimit dhe Inovacionit vijoi punën e ADISA Lab, një rol kyç në përmbushjen e detyrimeve të ADISA-s sa i takon rritjes së kënaqësisë së përdoruesve të shërbimit, rritjes së përfshirjes së tyre dhe zhvillimit të kanaleve alternative e inovatore të ofrimit të shërbimeve. Aktualisht ADISA Lab ka zhvilluar projektet e mëposhtme:

a) “Online Chat në “www.adisa.gov.al”.

Online Chat në www.adisa.gov.al vjen si një risi në faqen zyrtare të ADISA, në rolin e një sporteli virtual i cili mundëson informimin por edhe suportin për kryerjen e një aplikimi online me udhëzime të qarta, hap pas hapi, për çdo shërbim të kërkuar.

Ky projekt lindi si nevojë e kontaktit me qytetarët në çdo moment edhe gjatë periudhës së mbylljes së Qendrave ADISA për shkak të situatës së krijuar nga Covid – 19. Në këtë mënyrë, qytetarët ishin të suportuar në çdo ditë të javës përmes asistentëve virtualë të ADISA.

b) “Projekti i Eksperimentimit në Qendrat ADISA”.

Sa i përket projektit të Eksperimentimit në Qendrat ADISA, ADISA Lab në kuadër të trajnimit 1-javor nga ekspertë të Demos Helsinki, ka planifikuar zhvillimin e këtij projekti i cili konsiston në transformimin e Qendrave aktuale ADISA në Qendra të cilat ofrojnë asistencë për qytetarët sa i përket shërbimeve online. Në kuadër të pandemisë Covid-19, ky projekt nuk ka vijuar me implementimin në Qendrat e Integruara ADISA.

1.1.2 Standardizimi nga ADISA i formularëve të aplikimit për shërbimet publike

Gjatë periudhës Janar – Qershor 2020, sektori i Zhvillimit të Standardeve ka hartuar 11 formularë të rinj për 4 institucione, konkretisht: Drejtoria e Përgjithshme e Policisë së Shtetit (DPPSH), Enti Shtetëror i Farave dhe Fidanëve (ESHFF), Agjencia Shqiptare e Zhvillimit të Investimeve (AIDA) dhe Qendra Kombëtare e Biznesit (QKB). Numri total i formularëve të aplikimit të standardizuar është 344 për 47 institucione, nga të cilët, 230 formularë të 31 institucioneve janë në përdorim dhe mbulojnë 396 shërbime.

FORMULARË APLIKIMI TË STANDARDIZUAR (JANAR – QERSHOR 2020)		
Nr.	Institucioni	Formularë
1	Drejtoria e Përgjithshme e Policisë së Shtetit (DPPSH)	5
2	Enti Shtetëror i Farave dhe Fidanëve (ESHFF)	1
3	Agjencia Shqiptare e Zhvillimit të Investimeve (AIDA)	4
4	Qendra Kombëtare e Biznesit (QKB)	1
	TOTALI	11

1.1.3 Shtimi i numrit të shërbimeve për të cilat informacioni ofrohet nëpërmjet 3 sistemeve alternative (internetit, mobile app, call center) të ngritur nga ADISA

Përgjatë periudhës Janar – Qershor 2020, në bazë të të dhënave të ngarkuara nga institucionet e administratës shtetërore në platformën e shërbimeve publike IPSD, është realizuar përpilimi i 54 kartelave informative të reja për 4 institucione publike.

Në mënyrë më të detajuar, përgjatë këtij gjashtëmujori, ADISA ka standardizuar kartelat informative për institucionet e poshtëshënuara:

KARTELA INFORMATIVE TË HARTUARA (JANAR – QERSHOR 2020)		
Nr	Institucioni	Kartela
1	Agjencia për Zhvillim Bujqësor dhe Rural (AZHBR)	7
2	Ministria e Infrastrukturës dhe Energjisë	24
3	Ministria e Bujqësisë dhe Zhvillimit Rural	2
4	Agjencia Shtetërore e Kadastrës (ASHK)	21
	TOTALI	54

Në total, numri i kartelave të standardizuara nga ADISA është 1127² për 62 institucione publike, nga të cilat 1090 kartela informative janë përpiluar sipas platformës IPSD, ndërsa 37 përpara krijimit të kësaj platforme.

Në kuadër të standardizimit të kartelave informative, gjatë periudhës Janar – Qershor 2020, janë bërë përditësime të vazhdueshme në brendinë e informacionit për rubrikat e shërbimeve publike, referuar automatizimit të shërbimeve, uljen e numrit të dokumenteve, kanalet e lëvritimit dhe përfitimit të shërbimeve, etj.

² Numri i validuar është 986, për shkak se Drejtoria e Përgjithshme e Policisë së Shtetit (DPPSH) dhe Agjencia Shtetërore e Kadastrës (ASHK) nuk i kanë miratuar ende kartelat informative.

Objektivi 2: Shërbime publike të përmirësuara, të aksesueshme, dhe të integruara duke reduktuar mundësitë për korrupsion dhe forcimin etikës në ofrimin e shërbimeve publike

Masa 2.1 Ngritja e Qendrave të Integruara për ofrimin e shërbimeve publike

2.1.1 Ngritja dhe funksionimi i Qendrave të Integruara për ofrimin e Shërbimeve Publike

Në kuadër të ngritjes së Qendrave të Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara dhe ndarjes së zyrave pritëse nga zyrat përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve publike, gjatë gjashtëmujorit të parë të vitit 2020, për shkak të gjendjes së jashtëzakonshme të krijuar prej pandemisë Covid-19, janë hapur vetëm 2 Qendra të Integruara ADISA, përkatësisht në Lushnje dhe Elbasan, duke e çuar kështu në 16 numrin e qendrave në total. Vlen për t'u përmendur infrastruktura e përshtatur për personat me aftësi të kufizuara dhe informacionin e përshtatur në gjuhën e shenjave, sistemi elektronik i menaxhimit të radhës, ambiente bashkëkohore që ofrojnë akses për të gjithë qytetarët në kushtet më të mira të ofruara ndonjëherë në vendin tonë. Gjithashtu ka vijuar puna për ngritjen e 6 Qendrave të reja të Integruara në bashkitë Vlorë, Kamëz, Pogradec, Roskovec, Mat dhe Ersekë, me të njëjtat standarde të ofrimit të shërbimeve publike. Më poshtë paraqitet informacioni i detajuar për çdo qendër të ngritur gjatë gjashtëmujorit të parë të vitit 2020:

1. Lushnje

Prej Janarit të këtij viti ka filluar funksionimin Qendra e Integruar ADISA Lushnje, në të cilën asistohen qytetarët për të gjitha shërbimet publike të cilat ofrohen përmes portalit qeveritar e-albania, dhe njëkohësisht për shërbime të Postës Shqiptare ku mund të kryhen edhe veprimet financiare, në 14 sportele fizikë. Qytetarët e bashkisë Lushnje si dhe zonave përreth, gjithashtu mund të asistohen në procesin e përcjelljes së ankesave nëpërmjet portalit ShqipëriaQeDuam.al. Për më tepër, ADISA Lushnje ofron rreth 68 shërbime Vendore të Bashkisë, duke ruajtur të gjitha standardet europiane për ofrimin e shërbimeve publike duke përmendur këtu, infrastrukturën e përshtatur për PAK dhe informacionin e përshtatur në gjuhën e shenjave, sistemin elektronik të menaxhimit të radhës, ambiente bashkëkohore që do të ofrojnë akses për të gjithë qytetarët në kushtet më të mira të ofruara ndonjëherë në vendin tonë.

Gjithashtu, është hartuar marrëveshja e bashkëpunimit për vendosjen në dispozicion të sporteleve Bashkisë Lushnje, me qëllim ofrimin e shërbimeve vendore pranë Zyrës Vendore Lushnje. Kjo marrëveshje është përcjellë pranë përfaqësuesit të Bashkisë, me qëllim nënshkrimin e saj.



2. Elbasan

Prej muajit Qershor të këtij viti Qendra e Integruar ADISA në qytetin e Elbasanit, asiston qytetarët për të gjitha shërbimet publike të cilat ofrohen online përmes portalit qeveritar e-albania, dhe njëkohësisht për shërbime të Postës Shqiptare ku mund të kryhen edhe veprime financiare, në 18 sportele fizikë.

Për më tepër, Qendra ADISA Elbasan, ofron rreth 70 shërbime vendore të bashkisë dhe qytetarët e Elbasanit dhe zonave përreth mund të asistohen gjithashtu për përcjelljen e ankesave nëpërmjet portalit ShqipëriaQeDuam.al. Vlen për t'u theksuar se kjo qendër ruan të gjitha standardet europiane për ofrimin e shërbimeve publike duke përmendur këtu, infrastrukturën e përshtatur për PAK dhe informacionin e përshtatur në gjuhën e shenjave, sistemin elektronik të menaxhimit të radhës, ambiente bashkëkohore që do të ofrojnë akses për të gjithë qytetarët në kushtet më të mira të ofruara ndonjëherë në vendin tonë.

Gjithashtu, ADISA ka nënshkruar marrëveshjen e bashkëpunimit me Bashkinë Elbasan, me qëllim vendosjen në dispozicion të Bashkisë Elbasan, kater sportele shërbimi, për ofrimin e shërbimeve vendore, pranë Qendrës së Integruar Elbasan.



3. Qendrat e Integruara në proces: Vlorë, Kamëz Pogradec, Mat, Roskovec dhe Ersekë

Gjatë gjashtëmuajorit të parë të vitit 2020, ishte planifikuar gjithashtu inaugurimi dhe funksionimi i qendrave ADISA edhe në 6 bashki të tjera: Vlorë, Kamëz, Pogradec, Mat,

Roskovec dhe Ersekë, duke e çuar kështu në 22 numrin e qendrave ADISA në total. Për shkak të gjendjes së krijuar prej pandemisë, inaugurimi i këtyre zyrave është shtyrë duke sjell kështu një devijim të pashmanghëm nga plani fillestar.

Përsa i përket qendrave të integruara ADISA në bashkitë Kamëz dhe Vlorë gjatë periudhës raportuese janë në fazën e projektimit. Aktualisht qendra e integruar në bashkinë Kamëz është në fazën prokurimit për rikonstruksionin e godinës.

Gjatë hartimit të projektit për godinën me emërtimin “Shtëpia e Ushtarakëve” në të cilën është planifikuar ngritja e Qendrës së Integruar në qytetin e Vlorës, projektuesi ka konstatuar problematika dhe ka parashtruar nevojën e kryerjes së një studimi të thelluar të qëndrueshmërisë së të gjithë strukturës ekzistuese.

Në vijim të këtij konstatimi dhe në mbështetje të VKM-së nr. 26 datë 15.01.2020 “Për kryerjen e aktekspertizës së thelluar në ndërtesat e dëmtuara” dhe VKM nr. 188 datë 13.03.2019 “Për ofrimin nga institucionet publike të arsimit të lartë të shërbimeve, në përputhje me veprimtarinë e tyre, për institucionet e qeverisjes vendore dhe institucionet në varësi të tyre”, është nënshkruar Kontrata e cila ka për qëllim kryerjen e Aktekspertizës së thelluar për godinën me emërtimin “Shtëpia e ushtarakëve”, në qytetin e Vlorës.

Përsa i përket qendrave ADISA në bashkitë Mat, Roskovec dhe Ersekë punimet kanë ecur me ritme më të shpejta dhe pritet të bëhen funksionale brenda muajit gusht të këtij viti. Ndërsa qendra ADISA në Bashkinë Pogradec pritet të behet funksionale brenda muajit korrik 2020.

ADISA ka nënshkruar marrëveshjet e bashkëpunimit me Bashkinë Kolonjë, Mat dhe Roskovec, me qëllim vendosjen në dispozicion të ADISA-s, të hapësirës së nevojshme pranë “Zyrave me një ndalesë” të këtyre Bashkive për ngritjen dhe funksionimin e sporteleve të saj, për ofrimin e shërbimeve qendrore. Gjithashtu, është hartuar marrëveshja e bashkëpunimit për vendosjen në dispozicion të ADISA-s të sporteleve të shërbimit, me qëllim ofrimin e shërbimeve qendrore pranë Zyrës me një Ndalesë të Bashkisë Pogradec. Kjo marrëveshje është përcjellë pranë përfaqësuesit të Bashkisë, me qëllim nënshkrimin e saj.

➤ **Numri i transaksioneve në sportelet pritëse të Qendrave të Integruara ADISA**

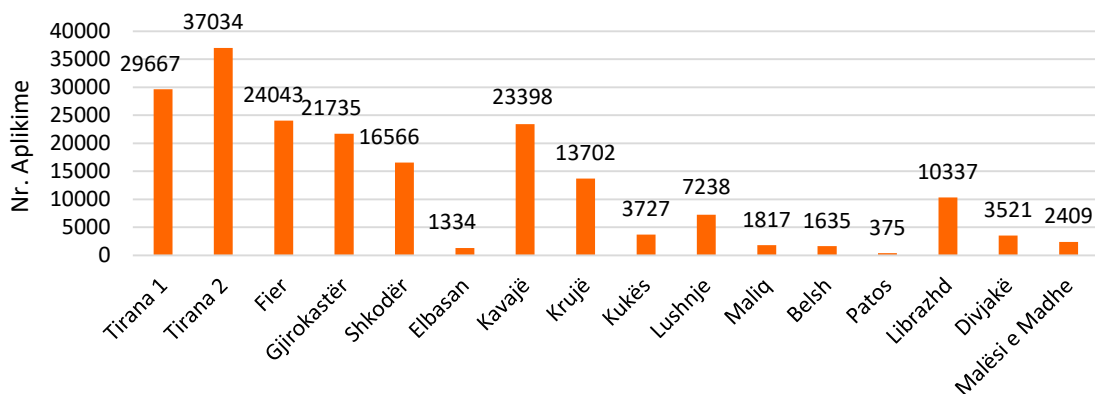
Gjatë periudhës Janar – Qershor 2020, në Qendrat e Integruara ADISA, janë asistuar qytetarët në aplikimin për 472 shërbime publike, të 31 institucioneve qendrore, nëpërmjet portalit e-Albania dhe 70 shërbime të institucioneve vendore.

Gjatë kësaj periudhe janë kryer **198,538** aplikime, janë paraqitur në sportelin e informacionit **89,622** persona, janë asistuar **34,619** persona për hapjen e llogarive e-Albania dhe janë përcjellë **1,829** ankesa nëpërmjet portalit ShqipëriaQeDuam.al.

Më poshtë paraqitja grafike e aplikimeve, kërkesave për informacion dhe ankesave në Qendrat e Integruara ADISA:

Aplikime në Qendrat e Integruara ADISA Janar - Qershor 2020

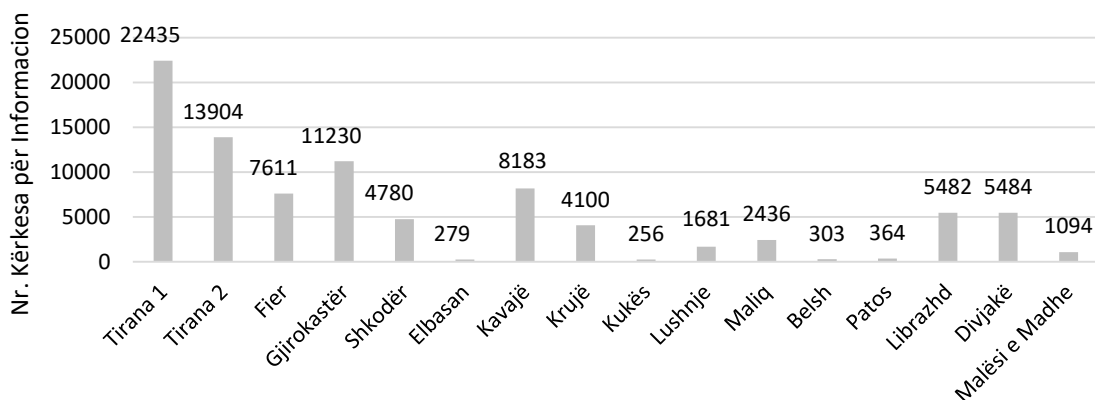
■ Nr. Aplikime



Grafiku 1 - Paraqitja grafike e numrit të aplikimeve në Qendrat e Integruara ADISA

Kërkesa për informacion në Qendrat e Integruara ADISA Janar - Qershor 2020

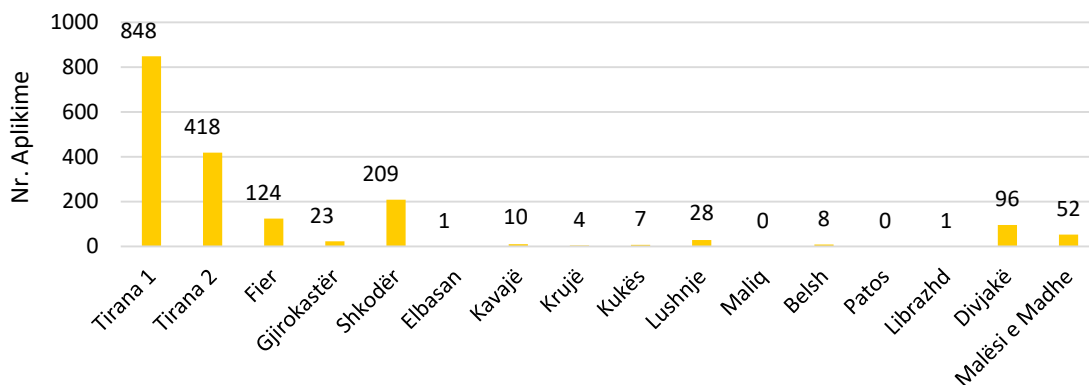
■ Nr. Kërkesa për Informacion



Grafiku 2 - Paraqitja grafike e numrit të kërkesave për informacion në Qendrat e Integruara ADISA

Ankesa në Qendrat e Integruara ADISA Janar - Qershor 2020

■ Nr. Ankesa



Grafiku 3 - Paraqitja grafike e numrit të ankesave në Qendrat e Integruara ADISA

Objektivi 3: Shtimi i numrit të qytetarëve të kënaqur me shërbimet publike

Masa 3.1 Zhvillimi i kuadrit për vlerësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike

3.1.1 Hartimi dhe miratimi i kuadrit për vlerësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike

Në zbatimin të pikës 5 të nenit 34 të Ligjit nr. 13/2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë” është hartuar draft Udhëzimi për vlerësimin e cilësë së ofrimit të shërbimeve publike që ofrohen në sportel dhe rezultatet në punë, por për shkak të ndryshimeve që solli miratimi i Urdhrit nr. 158, datë 25.11.2019 të Kryeministrit "Për marrjen e masave dhe rregullimin e dispozitave ligjore për aplikimin e shërbimeve vetëm on-line nga data 1.1.2020", ka lindur nevoja për rishikimin e parashikimeve të këtij Udhëzimi.

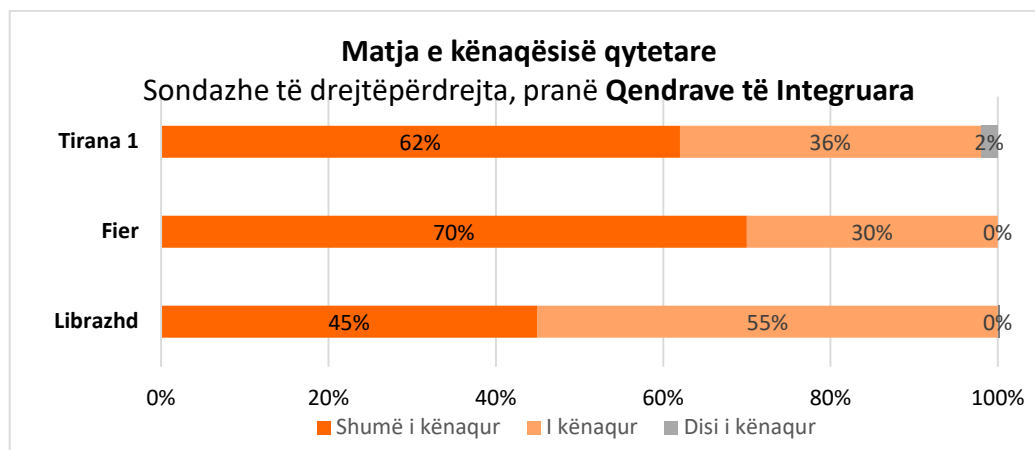
3.1.2 Monitorimi i cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike pranë qendrave të integruara dhe sporteleve të shërbimeve ADISA

Gjatë periudhës Janar – Qershor 2020, nga ADISA është kryer vlerësimi i cilësisë së ofrimit të shërbimit në sportelet pritëse ADISA, me anë të mekanizmave të ndryshëm, si më poshtë vijon:

➤ Matja e kënaqësisë qytetare me anë të sondazheve të drejtpërdrejta

Gjatë periudhës Janar – Qershor 2020 pranë Qendrave të Integruara të përmendura në grafikun e mëposhtëm janë zhvilluar Matjet e kënaqësisë qytetare nga ku rezulton se pjesa më e madhe e qytetarëve janë të kënaqur me shërbimin e marrë pranë sporteleve të aplikimit. Nga analizimi i të dhënave në Qendrën e Integruar Tiranë 1, niveli i kënaqësisë është 98%, ndër të cilët 62% shprehen *shumë të kënaqur* me shërbimin e ofruar dhe 36% shprehen *të kënaqur*, pranë Qendrës së Integruar Fier qytetarët shprehen se janë *të kënaqur* nivelin 30% dhe *shumë të kënaqur* 70% e të intervistuarve. Në Qendrën e Integruar Librazhd të intervistuarit janë shprehur se janë *të kënaqur* në nivelin 55% dhe *shumë të kënaqur* 45% e të intervistuarve.

Më poshtë paraqitja grafike e nivelit të kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse ADISA sipas sondazheve të drejtpërdrejta:



Grafiku 4 - Niveli i kënaqësisë qytetare sipas sondazheve të drejtpërdrejta

➤ **Matja e kohës së pritjes dhe kohës së aplikimit**

Gjatë periudhës Janar – Qershor 2020 janë realizuar matjet e kohës në Qendrat e Integruara si në tabelën e mëposhtme. Nga matjet e kryera, rezulton se një qytetar shpenzon mesatarisht 17 minuta në Qendrën e Integruar Fier dhe 16 minuta në Qendrën e Integruar Librazhd.

Më poshtë paraqiten të dhënat më të detajuara për secilën nga Qendrat e Integruara:

Qendra e Integruar	Koha	Mesatarja
Fier	Koha e Pritjes	6 min
	Koha e Aplikimit	11 min
	K. Pritje + K. Aplikim	17 min
Librazhd	Koha e Pritjes	3 min
	Koha e Aplikimit	13 min
	K. Pritje + K. Aplikim	16 min

Tabela 1 – Koha e pritjes dhe koha e aplikimit

Masa 3.2 Zhvillimi i kapaciteteve institucionale të ADISA-s dhe institucioneve vendore për rritjen e cilësisë së ofrimit të shërbimeve

i. Trajnimi i stafit të administratës së zyrës qendrore ADISA

Gjatë periudhës Janar – Qershor 2020 janë organizuar trajnime për punonjës të Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara si në vijim:

- Gjatë muajit Qershor është zhvilluar 1 Ëorkshop me temë: Common Assessment Frameëork - Improving Public Organisations through Self Assessment në të cilin morrën pjesë 15 punonjës.

Në total janë trajnuar 15 punonjës të zyrës qendrore dhe është zhvilluar 1 ëorkshop.

ii. Trajnimi i stafit të Qendrave të Integruara dhe institucioneve vendore

Në këtë kuadër janë kryer disa trajnime, duke përfshirë:

Gjatë muajit Janar është zhvilluar trajnimi i modulit të dedikuar për Qendrën e Integruar Lushnje: “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, Rregullat e Etikës në Administratën Publike, Rregulloren e Brendshme për funksionimin e zyrave pritëse, vendimin nr. 584, 27.07.2016 të Këshillit të Ministrave “Për standardizimin e mënyrës së klasifikimit dhe kodifikimit të shërbimeve publike dhe hartimit të formularëve për aplikimin në shërbime”. *Komunikimi dhe Kujdesi ndaj Klientit* u fokusua në konceptin e parimeve të kujdesit ndaj klientit dhe aftësisë në komunikim në asistimin e qytetarëve. *Kartelat Informative*- Në trajnimin e dedikuar u prezantuan fushat e kartelës informative dhe mënyra

se si lexohet informacioni i shkruar për shërbimet e institucioneve të përfshira në Qendrën e Integruar Lushnje. *Paketat Informuese*- u fokusuan në prezantimin e përgjithshëm të tre paketave të publikuara tashmë nga ADISA të cilat mundësojnë grumbullimin e të gjithë informacionit të nevojshëm për të asistuar një shërbim të caktuar. *Menaxhimi i Kohës*- u fokusua në përcaktimin e objektivave, prioritetëve dhe aktiviteteve si elementë kryesorë në menaxhimin e kohës. Pjesë përbërëse e këtij trajnimi është gjithashtu mënyra e funksionimit të sporteve dhe raportimet në dropbox. Në këtë trajnim morën pjesë 6 (gjashtë) punonjës të Qendrës së Integruar Lushnje.

- Gjatë muajit Qershor janë zhvilluar trajnimet: moduli i dedikuar për Qendrën e Integruar Elbasan: “Kudri Ligjor”, “Komunikimi dhe kujdesi ndaj Klientit”, “Kartelat Informative ASHK dhe ISSH”, “Paketa informuese, Stadartet dhe Raportimi” ku morën pjesë 7 punonjës të kësaj qendre nga të cilët 4 punonjës të Bashkisë Elbasan. Trajnim i dedikuar për Qendrën e Integruar Tiranë “Shërbimet e ISSH” ku morën pjesë 20 punonjës. Trajnim i dedikuar për kolokimet Qendrën e Integruar Pogradec dhe Mat ku morën pjesë 3 punonjës.

Në total janë trajnuar 36 punonjës shërbimi dhe janë zhvilluar 7 trajnime.

2.2 IMPAKTI I ZHVILLIMIT TË SEKTORIT NË RAJON / OSE MË GJERË

Sipas ReSPA në “Studimin Krahasues në Lidhje me Ofrimin e Shërbimeve” të Tetor 2018, ADISA me hapjen e qendrave të saj, në të cilat ofrohen shërbime për një numër institucionesh, ka bërë të mundur ofrimin e shërbimeve publike në mënyrë transparente, të shpejtë dhe të lehtë për qytetarët dhe bizneset.

Para hapjes së Qendrave të integruara në vend, situata në ofrimin e shërbimeve publike, veçanërisht në ofrimin e shërbimeve publike nga institucionet qendrore, kishte mjaft probleme të tilla si: mungesë të transparencës, prani të praktikave korruptive; mungesë të standardeve, vështirësi të panevojshme në aksesin e informacionin mbi shërbimet; asnjë monitorim të performancës së ofrimit të shërbimeve; dhe, menaxhim josistematik i ankesave.

Si e tillë, kjo situatë ishte bërë shkak i krijimit të radhëve të gjata, të mohimit të pajustificuar të shërbimit, gjë që përgjithësisht kishte prekur gjithë popullsinë që kishte nevojë për shërbime publik. Kjo rezultoi në një humbje kohe dhe parash dhe kontribuoi në mungesën e besimit në institucionet qeveritare, si dhe një perceptim të përhapur se nuk mund të merrte atë që kishte të drejtë. Kjo çoi në dy ekstreme, me njerëz ose të përfshirë në korrupsion ose në bojkotim të institucioneve qeveritare, duke përkeqësuar kështu informalitetin në vend.

Pikërisht në këtë moment, qeveria shqiptare hartoi reformën e ofrimit të shërbimeve me në qendër qytetarin, duke u përqëndruar në shërbimet publike të ofruara nga institucionet qendrore. Qendra e Integruar u prezantua në Shqipëri në përputhje me qëllimin kryesor

strategjik të shërbimeve publike me në qendër qytetarin të artikuluar në Strategjinë e Reformës së Administratës Publike 2015-2020 (Strategjia PAR).

Hapja e Qendrave të Integruara nëpërmjet ADISA, që përfshin ndarjen e zyrave back office dhe front office me qëllim vendosjen e qytetarëve në qendër përmes miratimit të zgjidhjeve inovative në ofrimin e shërbimeve në Shqipëri, shkaktoi një ndryshim thelbësor në mënyrën se si bashkëvepronin institucionet shtetërore me qytetarët. Arritjet kryesore të këtij ndryshimi përfshinë zhvillim në organizimin e ri të punës dhe standardeve të ofrimit të shërbimeve, rritjen e kënaqësisë së qytetari / biznesit, kohën më të shkurtër të pritjes dhe rritjen e transparencës për klientët.

ADISA jo vetëm që bëri përmirësim në ofrimin e shërbimeve publike ndaj qytetarit, por ajo zbatoi qasjen me në fokus qytetarin dhe në hartimin e Qendrave, duke siguruar që ato të ishin të vendosura në hapësira të arritshme në kate poshtë, me zona pritjeje të ndriçuara dhe me një sistem funksional të menaxhimit të radhëve, zona lojrash për fëmijë, etj.

Në të gjitha Qendra e Integruara të saj, ADISA ka vendosur standarde të larta të ofrimit të shërbimeve bazuar në parimet e kujdesit ndaj qytetarit, veçanërisht në lidhje me:

- Sigurimi i një mjedisi të përshtatshëm të punës në front office;
- Sigurimi i trajnimeve të vazhdueshme për stafin;
- Pajisja e Qendrave të Integruara të Ofrimit të Shërbimit me udhëzimet e nevojshme për funksionimin, mjediset e parkimit dhe zonat e fëmijëve;
- Vendosja e një sistemi të menaxhimit të radhës dhe sigurimi i zonave të pritjes;
- Vendosja e një Sistemi të Menaxhimit të Ankesave (CMS);
- Sigurimi i infrastrukturës së nevojshme për të lejuar hyrjen e personave me aftësi të kufizuara, p.sh. rampa dhe banjo të dedikuara; dhe
- Kryerja e monitorimit të performancës.

Të gjitha këto lehtësi janë të pranishme në të gjitha Qendrat, ku ADISA ka ofruar 369 shërbime publike të nëntë institucioneve për gjithsej 800,000 përfitues të shërbimeve deri më tani.

Rezistenca ndaj ndryshimit ka qenë një sfidë kryesore për reformën. Pjesa e rezistencës ndaj ndryshimit ka qenë sfida për të siguruar ndërhyrje të harmonizuara duke pasur parasysh shumë palë të interesuara zbatuese. Për të adresuar këtë, angazhimi dhe koordinimi i nivelit të lartë, si dhe lehtësimi nga Qeveria janë mbështetur nga puna e ekipeve të përbashkëta të formuara nga ADISA dhe agjencitë përkatëse dhe të mbështetura nga ekspertiza e duhur. Promovimi i praktikave më të mira nëpër institucione dhe përsëritja e tyre ka qenë i dobishëm. Instrumentet rregullatorë, siç janë vendimet e Këshillit të Ministrave, janë përdorur gjithashtu në mënyrë efektive.

Rezultatet e mbledhura përmes sondazheve të ndryshme tregojnë se fillimi i Qendrave ka thjeshtuar jetën për qytetarët në shumë nivele. Ata, ndër të tjera, tani e dinë se ku mund të

kërkojnë informacion në lidhje me shërbimet publike, ata mund të përdorin shërbime të ndryshme të institucioneve të ndryshme në një pikë të vetme (një ndalesë, one-stop-shop) dhe ndarja e back office nga front office ka zvogëluar mundësitë për korrupsion. ADISA ka përgatitur pyetësorë për të matur kënaqësinë e qytetarëve, të cilat kanë treguar se të gjithë qytetarët janë të kënaqur me Qendrat e Shërbimit, ata tani kanë më shumë hapësirë, një sistem të menaxhimit të radhëve dhe infrastrukturën e nevojshme që lejon aksesin e personave me aftësi të kufizuara.

ADISA ka organizuar fokus grupe për të vlerësuar reagimet e qytetarëve. Informacioni i marrë nga ato grupe ndihmon në përsosjen e mëtejshme, veçanërisht në front office. Për më tepër, qytetarët mund të shprehin mendimet e tyre përmes formularëve të anketës të disponueshëm në kuti të dedikuara në secilën Qendër.

Sipas një publikimi të Bankës Botërore, i cili vjen në vazhden e bashkëpunimit me qeveri të shumta, në Evropë – vende të Bashkimit Evropian, por dhe ato të Ballkanit perëndimor – dhe shtete të Azisë Qendrore, të cilat në vite kanë vënë theksin tek qeverisja e mirë dhe politikëbërja kah interesave të qytetarëve. Pjesë e studimit është dhe Shqipëria, ku Banka Botërore përmend suksesin e përfshirjes gjinore në hartimin e politikave më të mira dhe eficiente, si dhe lëvrimit i shërbimeve publike me në qendër qytetarin. Gjatë dekadës së fundit, në Shqipëri përmes zbatimit të projektit lëvrimit i shërbimeve publike me në qendër qytetarin, vendi ishte në gjendje të përmirësonte cilësinë e shërbimeve publike kundrejt standardeve të kujdesit ndaj klientit dhe zvogëlimit të hapësirës për korrupsion.

Në vijim të kësaj ADISA, çdo vit planifikon hapjen e një numri të caktuar Qendrash me qëllim përhapjen e sa më shumë të tillave në të gjithë Shqipërinë, duke qënë në këtë mënyrë sa më afër qytetarit.

2.3 IMPAKTI I IMPLEMENTIMIT TË STRATEGJISË NË PËRPUTHJE ME AXHENDËN E INTEGRIMIT EUROPIAN

Me qëllim përmirësimit të cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike në Shqipëri, si një ndër prioritetet e qeverisë dhe pas përgatitjes së Raportit të Komisionit Evropian për Shqipërinë për vitin 2020 lidhur me pyetjen: “A ekziston një politikë për një administratë të orientuar nga përdoruesit, përfshirë thjeshtimin e administratës dhe shërbimet elektronike? A ekzistojnë one-stop-shops / pikat të vetme kontakti për qytetarët dhe/ose biznese në përgjithësi? A siguron ofrimi i shërbimit qasje të barabartë në shërbimet publike dhe merr parasysh nevojat e grupeve speciale siç janë personat me aftësi të kufizuara, të huajt, qytetarët e moshuar? Në kuadër të kësaj, ADISA gjatë periudhës raportuese ka realizuar këto objektiva duke patur një shtrirje në territor në 15 Bashki të vendit me hapjen e 16 Qendrave të Integruara, duke siguruar në këtë mënyrë një standard të lartë dhe lehtësi tek qytetarët nëpërmjet ofrimit dhe asistimit të tyre gjatë procesit të aplikimit për mbi 472 shërbime përmes portalit qeveritar E – Albania.

Nëpërmjet zhvillimit të projektit “ADISA Chat Online” ku për shkak të situatës pandemike Covid-19 dhe pas urdhrimit të Ministrisë të Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale, ADISA ishte e

detyruar të mbyllë të gjitha dritaret e shërbimit si një masë kuptimplote për të parandaluar tubimet dhe për të shmangur ndotjen e mëtejshme. Pas kësaj mase, ADISA vendosi të promovojë fuqimisht kanalet e saj alternative informuese. Përveç postës zyrtare dhe kanaleve të zakonshme të mediave sociale, brenda shumë pak ditësh u implementua një urë e re komunikimi midis ADISA dhe qytetarëve. Biseda Online në faqen zyrtare të ADISA siguroi një mënyrë të re për të komunikuar në mënyrë interaktive me qytetarët që kërkojnë informacion / ndihmë për përdorimin e tyre të përditshëm të shërbimeve publike.

2.4 KOMPONENTËT QË KANË NEVOJË PËR ADRESIM ME QËLLIM PËRMIRËSIMIN E IMPLEMENTIMIT

Si një ndër qëllimet kryesore të ADISA, i cili lidhet me përmirësimin e vazhdueshëm të mënyrës së ofrimit të shërbimeve, përmendim që një pjesë e masave të parashtruara më lart janë në proces vijueshmërie, të tilla:

- Lehtësimi i procedurave të marrjes së shërbimeve në sportel, nëpërmjet miratimit të akteve ligjore për reduktimin/eliminimin e dokumenteve dhe/ose procedurave të punës;
- Standardizimi nga ADISA i formularëve të aplikimit për shërbimet publike;
- Shtimi i numrit të shërbimeve për të cilat informacioni ofrohet nëpërmjet 3 sistemeve alternative (internetit, mobile app, call center) të ngritur nga ADISA;
- Hartimi dhe miratimi i kuadrit për vlerësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike.

Ashtu si dhe një pjesë prej këtyre masave madje kanë tejkaluar parashikimin e bërë si:

- Ngritja dhe funksionimi i së paku 11 Qendrave të Integruara për ofrimin e shërbimeve publike në Tiranë dhe në rrethe;
- Monitorimi i cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike pranë qendrave të integruara dhe sporteleve të shërbimeve ADISA;
- Trajnimi i stafit të administratës së brendshme (ADISA);
- Trajnimi i stafit të institucioneve vendore.

2.5 EKZEKUTIMI I PËRGJITHSHËM I BUXHETIT

Buxheti i institucionit për vitin 2020 është miratuar dhe realizuar në zbatim të ligjit nr. 9936, datë 26.06.2008, “Për menaxhimin e sistemit buxhetor në Republikën e Shqipërisë”, ligjit nr. 88/2019, “Për buxhetin e vitit 2020” si dhe të VKM-së nr. 577, datë 22.07.2020 “Për miratimin e tavaneve përfundimtare të shpenzimeve të programit buxhetor afatmesëm 2021-2023”

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

Për periudhën Janar-Qershor 2020 janë përgatitur dhe paguar të gjitha detyrimet që ka Institucioni me punonjësit e tij dhe me palë të treta. Në fund të muajit qershor 2020, realizimi i fondeve për zërat 600 (Shpenzime page), 601 (shpenzime sigurime shoqërore e shëndetësore), 602 (shpenzime operative) dhe 606 (Fond i veçantë) është sipas tabelës më poshtë:

Tabela 2 - Realizimi i fondeve për zërat 600, 601, 602 dhe 606

Nr	Emërtimi	Plan 12 mujori 2020 ³	Plan 6 mujor 2020	Realizimi 6 mujori I	Realizim i në %
1	Shpenzime paga	134,541,000	67,270,500	51,502,902	77%
2	Sigurime Shëndetësore dhe Shoqërore	18,819,000	9,409,500	8,568,788	91%
3	Mallra dhe shërbime	17,752,000	8,876,000	8,664,290	98%
4	Fond i veçantë	300,000	150,000	0	0%
	Totali i shpenzimeve të brendshme	171,412,000	85,706,000	68,735,980	80%

Totali i shpenzimeve është 60,072 mijë lekë në zërin “Paga dhe sigurime shëndetësore dhe shoqërore”. Përqindja e realizimit prej 78% vjen si rezultat i strukturës jo të plotësuar që në fillim të vitit, megjithatë konsiderohet si realizim i mirë i fondit.

Zëri “Shpenzime për mallra e shërbime”, rezulton me fonde të përdorura në shumën prej 8,664 mijë lekë. Shpenzimet janë kryer periodikisht, sipas faturave të dorëzuara. Realizimi i këtyre fondeve është në masën 98% ndaj palnit të 6-mujorit dhe konsiderohet si realizim i mirë i fondit. Fondi i veçantë për vitin 2020 është në masën 300 mijë lekë dhe nuk është përdorur për periudhën e raportimit.

Fondi i investimeve me financim të brendshëm dhe financim të huaj

Fondi total për investime për Agjencinë e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), për vitin 2020 është në vlerën 168,746 mijë lekë, specifikisht i ndarë në investime me financim të brendshëm në masën 70,000 mijë lekë dhe investime me financim të huaj “Inovacioni kundër korrupsionit: Ngritja e një modeli shërbimesh me në qendër qytetarin” në masën 98,746 mijë lekë.

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

Tabela 3 - Fondi i investimeve me financim të brendshëm

Nr.	Emri i Institucionit	Emërtimi projektit	Vlera programuar
01	ADISA	Rikonstruksioni i Qendrës së Integruar të Shërbimeve Publike Elbasan	21,143,574
02	ADISA	Mbikëqyrje punimesh për Rikonstruksionin e Qendrës së Integruar të Shërbimeve Publike Elbasan	653,830
03	ADISA	Kolaudim i objektit "Rikonstruksioni i Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve Publike, Elbasan"	71,194
04	ADISA	Pagesë TVSH	4,000,000
05	ADISA	Fond i ngrirë	44,131,402
	TOTALI	INVESTIME 2020	70,000,000

³ Është vendosur plani i buxhetit me ndryshimet në Akt Normativ deri në muajin Qershor 2020 dhe jo ndryshimet e mëvonshme

Financimi i huaj është detajuar sipas tabelës më poshtë

Tabela 4 - Fondi i investimeve me financim të huaj

Kodi i Qeverisjes	Kod Institucioni	Emri i Institucioni	Kap.	Programi	Llogaria Ekonomike	Debiti
01	1087017	ADISA	02	01330	2300000	52,665,000
01	1087017	ADISA	02	01330	2310000	46,081,000
SHUMA						98,746,000

Realizimi i fondeve të investimeve deri më 30.06.2020

Realizimi i fondeve të investimit me financim të brendshëm dhe të huaj, për periudhën e raportimit, është sipas tabelës më poshtë:

Tabela 5 - Realizimi i fondeve të investimit me financim të brendshëm dhe të huaj

Nr.	Emërtimi	Plan 2020	Realizimi 6 mujor i I	Realizimi në %
1	Investime, financim i brendshëm	70,000,000	0	0%
2	Financim i huaj	98,746,000	32,265,342	33%
	Totali i shpenzimeve	168,746,000	32,265,342	19%

Shpenzimet kapitale me financim të brendshëm deri në fund të muajit Qershor 2020, janë realizuar në masën 0% e planit vjetor. Aktualisht janë kryer pagesat e të gjitha fondeve të detajuara të investimeve si dhe është dërguar kërkesa për detajimin e fondeve të padetajuara (fond i ngrirë).

Shpenzimet kapitale me financim të huaj, deri në fund të muajit Qershor 2020, janë realizuar në masën 33%.

III. PROGRESI I LIDHUR ME QËLLIMET POLITIKE, OBJEKTIVAT SPECIFIKE DHE MASAT

Në vijim të realizimit të qëllimeve të refomës në shërbimet me natyrë administrative nga ADISA, të cilat lidhen ngushtësisht me përmirësimin e ofrimit të shërbimeve duke patur gjithnjë në fokus qytetarin / biznesin, për periudhën raportuese është arritur realizimi i të gjithë objektivave të vendosur, përmes masave të përcaktuara, duke rezultuar në produkte të cilat në përgjithësi janë në proces të vazhdueshëm ndryshimi, ndërsa një pjesë prej tyre me produkte konkrete të cilët lidhen me ngritjen e Qendrave të reja, hapjen e sa më tepër të sporteleve, monitorimin e cilësisë së ofrimit të këtyre shërbimeve apo trajnimeve të shumta të kryera nga sektori përgjegjës, duke tejkaluar në këtë mënyrë parashikimet e bëra.

Gjatë 6-mujorit të parë të vitit 2020, ADISA ka ndërmarrë hapa të rëndësishëm për reformimin e mënyrës së ofrimit të shërbimeve publike në sportel. Disa nga arritjet kryesore gjatë kësaj periudhe renditen më poshtë:

- *Ngritja dhe funksionimi i Qendrave të Integruara ADISA*

Në kuadër të ndarjes funksionale, integritit të shërbimeve publike në sportel dhe zhvillimit të kanaleve të ofrimit të tyre, ADISA ka ngritur **2** Qendra të Integruara të reja gjatë gjysmës së parë të vitit 2020 duke e çuar në **16** gjithsej numrin e Qendrave të Integruara.

Gjithashtu gjatë gjashtëmuajorit të parë të vitit 2020, ishte planifikuar gjithashtu inaugurimi dhe funksionimi i qendrave ADISA edhe në 3 bashki të tjera: Mat, Roskovec dhe Ersekë. Por, për shkak të gjendjes së krijuar prej pandemisë, inaugurimi i këtyre zyrave është shtyrë duke sjell kështu një devijim të pashmanghëm nga plani fillestar.

- *Standardizimi i informacionit për shërbimet publike*

Me qëllim sigurimin e cilësisë dhe aksesit në lëvrimin e shërbimeve publike, si dhe unifikimit të eksperiencës së qytetarëve në sportel, përgjatë vitit 2020, ADISA ka standardizuar **11** formularë të rinj aplikimi për **4** institucione publike. Në total, ADISA ka standardizuar **344** formularë aplikimi për **47** institucione publike, ndërsa gjatë periudhës raportuese janë hartuar **54** kartelave informative të reja për **4** institucione publike. Në total, numri i kartelave të standardizuara nga ADISA është **1127** për **62** institucione publike.

- *Ri-inxhinierimi i shërbimeve publike*

Në këtë fazë të reformës së shërbimeve publike lind si detyrë përgatitja e një raporti vlerësimi gjithëpërfshirës mbi zbatimin e rekomandimeve të ri-inxhinierimit për një grup shërbimesh publike, i cili do t'i dërgohet Bankës Botërore. Në këtë kuadër, ADISA ka qenë e angazhuar në hartimin e specifikimeve teknike për përzgjedhjen e kompanisë, e cila do të kryej në vazhdim validimin e zbatueshmërisë së rekomandimeve. Vlerësimi i progresit dhe rezultateve të reformës së riinxhinierimit është planifikuar të bëhet nëpërmjet intervistave dhe diskutimeve me grupet e punës në 9 institucione, të cilat do të realizohen në periudhën Korrik - mes të Shtatorit 2020.

- *Shtimi i numrit të qytetarëve të kënaqur*

Në kuadër të objektivit për shtimin e numrit të qytetarëve të kënaqur me shërbimet publike u realizuan pranë Qendrave të Integruara ADISA sondazhe të “Matjes së kënaqësisë së qytetarëve me anë sondazheve të drejtpërdrejta dhe Matje të kohës së pritjes dhe kohës së aplikimit” në të cilin 98% e qytetarëve të anketuar janë shprehur “Shumë të kënaqur” dhe “Të kënaqur” me shërbimet e ofruara nga ADISA.

- *Projekte inovative*

Gjatë periudhës Janar - Qershor 2020, ADISA ka planifikuar identifikimin e së paku një projekti inovativ, lidhjen me partnerë potencialë, si dhe zhvillimin e projektit.

Sa më sipër, me qëllim përmirësimin e modelit të ofrimit të shërbimeve publike në Shqipëri, ADISA Lab ka zhvilluar “Online Chat në “ëëë.adisa.gov.al”, e cila është një mundësi për qytetarin / biznesin që jo vetëm të arrij të informohet, por edhe të kryej enjë aplikim online me udhëzime të qarta, hap pas hapi, për çdo shërbim të kërkuar.

3.1 VLERËSIMI I ARRITJEVE KRYESORE DUKE PËRDORUR TREGUESIT

1.1.1 Lehtësimi i procedurave të marrjes së shërbimeve në sportel, nëpërmjet miratimit të akteve ligjore për reduktimin/ eliminimin e dokumenteve dhe/ose procedurave të punës

Në kuadër të prioritetit të Qeverisë për përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike për qytetarët dhe bizneset ADISA hartoi një model për mbledhjen e të dhënave progresive për 169 shërbimet e 9 institucioneve në fokus të ri-inxhinierimi. Të dhënat Institucioneve i’u është prezantuar matrica ku kanë identifikua zbatimin e rekomandimeve si dhe ndryshime që kanë kryer në dokumentacion dhe procedura. Institucionet në fokus të këtik procesi janë: Qendra Kombëtare e Biznesit (QKB); Agjencia Shtetërore e Kadastrës (ASHK), Instituti i Sigurimeve Shoqërore (ISSH), Arkivi Qendror Teknik i Ndërtimit (AQTN), Fondi i Sigurimit të Detyruar Kujdesit Shëndetësor (FSDKSH), Drejtoria e Përgjithshme Detare (DPD), Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimit të Transportit Rrugor (DPSHTRR), Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile (DPGJC), dhe Ministria e Arsimit / Qendra e Shërbimeve të Arsimit

Metodologjia

Për mbledhjen e të dhënave u ndërtua një format në Excel, me fusha të përcaktuara dhe shpjegimet përkatëse për informacionin që nevojitej, për një numër treguesish si: *Numri i dokumenteve të nevojshme për shërbimin, Numri i proceseve të punë në zyrën përpunuese, Ndryshimi në vetë shërbimin nëse është bashkuar me shërbime të tjera apo ofrohet online; Ndryshimet ligjore që kanë ndikuar në ofrimin e shërbimit, etj.*

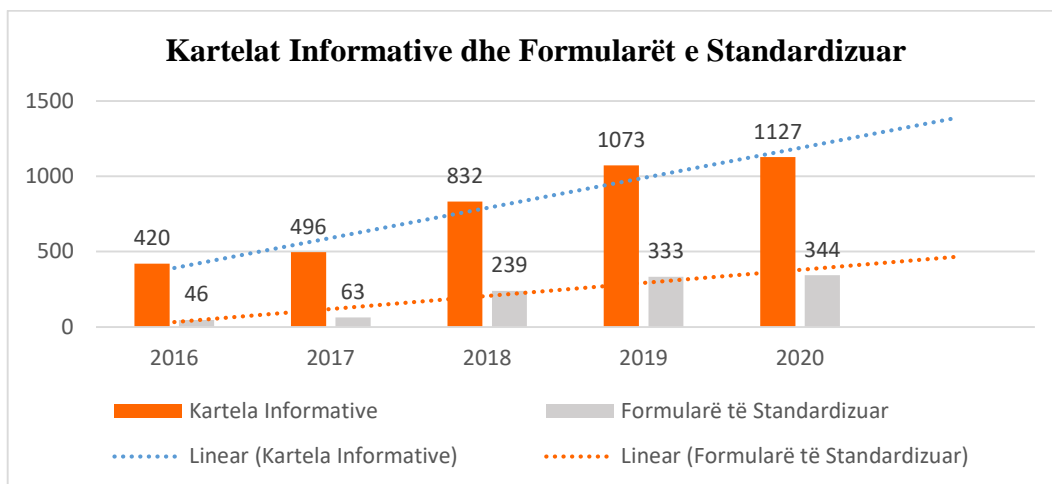
Mbledhjen e të dhënave administrative në përpunimin e çdo shërbimi publik mundësoi krahasueshmërinë e gjetjeve me ato të nxjera gjatë procesit të ri-inxhinierimit me qëllim monitorimin e kohës në marrjen e shërbimit si një objektiv i procesit të ri-inxhinierimit të shërbimeve publike. Puna u fokusua në një analizë të thellë dhe të detajuar të situatës së proceseve dhe dokumentacionit për lëvrimin e shërbimit, analizë të kuadrit ligjor, analizë të mundësive për reduktimin e kohës duke u përqëndruar edhe në ndryshimet/përmirësimet në platformat TIK.

Analiza e gjetjeve, e bazuar në të dhënat e raportuara nga institucionet, tregon se rekomandimet e procesit të ri-inxhinierimit, kanë gjetur zbatimin për një pjesë të shërbimeve të analizuara. Kryesisht, ndryshimet janë mbështetur në akte ligjore të vetë institucionit dhe ndryshim të ligjit për shërbimin konkret.

1.1.2 Standardizimi nga ADISA i formularëve të aplikimit për shërbimet publike

Zhvillimi dhe hartimi i standardeve të ofrimit të shërbimeve publike për ADISA dhe

institucionet e qeverisjes qendrore përfshin një aktivitet, i cili është në proces të vazhdueshëm. Edhe këtë 6 – muaj të parë të 2020 ka vijuar hartimi i formularëve të standardizuar për institucionet përkatëse dhe njëkohësisht përpilimi i kartelave informative si një standard për informimin e qytetarëve/bizneseve lidhur me shërbimet publike si psh. të dhëna mbi përfituesit e shërbimit, dokumentet e nevojshme, afati ligjor, vlefshmëria e dokumentit, baza ligjore, etj. Grafiku mëposhtë paraqet numrin e kartelave informative dhe formularëve të standardizuar të realizuar nga ADISA:

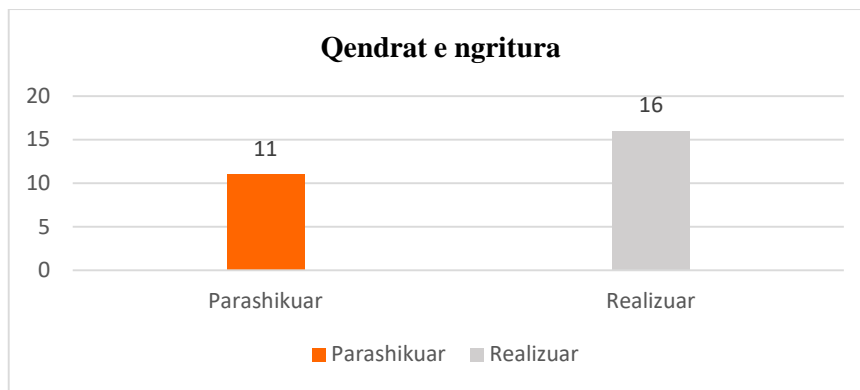


Grafiku 5: Numri i kartelave informative dhe formularëve të standardizuar sipas objektivave në vite

Në këtë mënyrë, mund të themi, që produktet të cilat janë përfshirë në objektivin e parë të ADISA, kanë arritur rezultatin e kërkuar (siç paraqitet në Graf.5), pavarësisht se janë produkte në proces të vazhdueshëm, por përmes metodologjive të përdorura, analizave të kryera, hartimit dhe përpilimit të dokumentave të nevojshëm, kanë lehtësuar dhe përmirësuar në këtë rast ofrimin e shërbimeve publike për qytetarët dhe bizneset.

2.1.1 Ngritja dhe funksionimi i Qendrave të Integruara për ofrimin e Shërbimeve Publike

Si një ndër prioritet kryesore, ADISA ka vijuar me ngritjen e Qendrave të Integruara, zyrave të përbashkëta me një ndalesë pranë Bashkive të vendit, ku përcaktimi i formës më të përshtatshme është kryer nëpërmjet realizimit të ndjekjes së fluksit të shërbimeve dhe numrit të transaksioneve në bashki të ndryshme qendër qarku ose jo. Grafiku më poshtë jep numrin e Qendrave të hapura kundrejt vlerës së parashikuar:

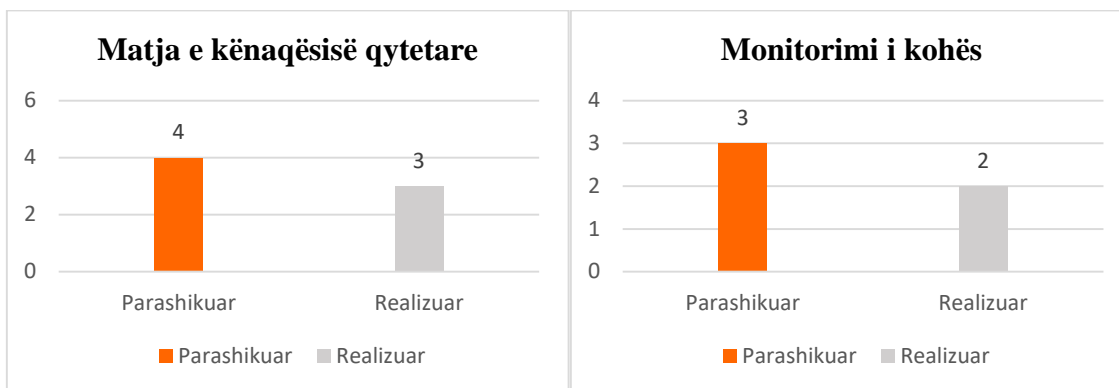


Grafiku 6: Numri i Qendrave të ngritura sipas Objektivit

Pra për periudhën Janar – Qershor 2020 numri i qendrave të hapura është 2 të tilla në bashkitë Elbasan dhe Lushnje, duke e çuar totalin në 16 qendra të integruara në 15 bashki, duke tejkaluar në këtë mënyrë parashikimin e përcaktuar për ngritje e 11 të tillave dhe duke realizuar një përqindje të lartë të kësaj mase.

3.1.2 Monitorimi i cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike pranë qendrave të integruara dhe sporteleve të shërbimeve ADISA

Gjatë 6 mujorit të parë të vitit 2020 janë realizuar matjet e kënaqësisë qytetare dhe monitorimit të kohës në Qendrat e Integruara ADISA, me qëllim realizimin e këtij objekti të planifikuar. Më poshtë gjeni grafikun e numrit të matjeve të kënaqësisë qytetare dhe monitorimit të kohës për periudhën:



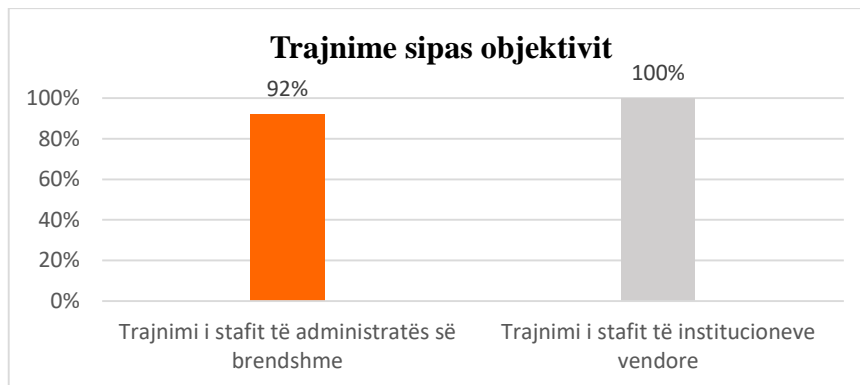
Grafiku 7: Numri i matje të kënaqësisë dhe monitorimit të kohës sipas Objektivit

Pra siç dhe vihet re, objektivi i parashikuar nuk është arritur të realizohet në periudhën për të cilën raportohet, kjo dhe si pasojë e situatës së krijuar gjatë kësaj kohe për shkak të pandemisë Covid-19 dhe masave të marra

3.2.2 Trajnimi i stafit të institucioneve vendore

Sektori i Trajnimeve dhe Menaxhimit të Njohurive indentifikon dhe realizon trajnime të stafit ADISA dhe të Front Office nën administrimin e saj, nëpërmjet analizave të punës, skemave të vlerësimit dhe konsultimit të rregullt me drejtuesit ADISA dhe sektorit përgjegjës për burimet

njerëzore. Gjatë periudhës Janar – Qershor 2020 janë realizuar një sërë trajnimesh, ëorkshop, etj. të parashikuara.



Grafiku 8: Numri i trajnimeve të realizuara sipas Objektivit

Për shkak të ndryshimit të politikave të ASPA-s, ku punonjësit të cilët janë të punësuar sipas Kodit të Punës mund të kryejnë trajnime kundrejt pagesës, kjo ka sjellë mosrealizimin e disa prej trajnimeve të parashikuara, duke sjellë ulje të përqindjes së realizimit të kësaj mase.

3.2 VLERËSIMI I SFIDAVE, BOSHLLËQEVE DHE JO EFIKASITETIT

Objektivi i reformës së ofrimit të shërbimeve publike ishte krijimi i një administrate që të kishte në fokus në radhë të parë nevojat e qytetarëve. Pavarësisht se objektivi ishte i qartë, rruga drejt përbushjes së tij nuk ishte e tillë. Puna përpara ishte e jashtëzakonshme, ku përfshihej përballja me shumë sfida. Rezistenca nga vetë brenda administratës për të ndryshuar ishte një sprovë që në fillim. Institucionet dhe zyrat e ndryshme publike menduan se autoriteti i tyre po vihej në diskutim ose po ulej. Përveç kësaj, kultura e rrënjësuar burokratike ishte në kundërshtim me standardet e kujdesit ndaj klientit që mbizotërojnë në sektorin privat. Ofrimi i shërbimeve publike shpesh konsiderohej si dytësor, e provuar kjo nga numri i konsiderueshëm i institucioneve pa sportele apo punonjës të dedikuar.

Procese të ndërlikuara dhe që merrnin kohë konsideroheshin si pjesë normale e punës, edhe nëse nuk kishin kuptim. Në disa raste, për shembull, qytetarëve iu kërkohet të sillnin kopje të noterizuara të dokumenteve të lëshuara nga të njëjtat institucione ku po aplikonin për shërbimin e ri. Angazhimi për standardizimin dhe harmonizimin e procedurave që i vendosnin qytetarët në qendër ishte një ndryshim dramatik nga normat ekzistuese dhe do të kërkonte përfshirjen e nëpunësve civilë në të gjitha nivelet.

Më poshtë paraqiten sfidat aktuale të ofrimit të shërbimeve publike nëpërmjet qendrave ADISA:

1. Sigurimi i ambienteve në kuadër të planit të shtrirjes ADISA

Çdo hap implementues i planit të shtrirjes ADISA, në çdo formë të saj, shoqërohet me sfida të sigurimit të ambienteve të përshtatshme në Bashkinë përkatëse. Në rastin e identifikimit të ngritjes së një qendre të integruar nga ADISA, kërkohet mbështetje për kalimin në administrimin e ambienteve nëpërmjet hartimit dhe kalimit të VKM-ve përkatëse. Në rastet e sporteleve ADISA pranë OSSH të bashkive, lind nevoja jo vetëm për identifikimin dhe

sigurimin e ambienteve të Bashkisë përkatëse aty ku është e mundur por edhe sigurimi i ambientit më të përafërt me standardet ADISA të një prej institucioneve qendrore prezente aty ku kjo zgjidhje shikohet si me optimale nga ana e efijencës ekonomike.

Vijimi i shtrirjes në territor për të mundësuar asistimin e qytetarëve në ofrimin e shërbimeve online apo të atyre shërbimeve që e kanë të nevojshme prezencën fizike mbetet ende një sfidë aktuale. Realizmi i investimeve në kohë për të bërë të mundur shtrirjen e ADISA në territor (nuk varet plotësisht nga vetë institucioni pasi merr kohë procesi i evidentimit dhe kalimit në administrim të ambienteve që janë objekt rikonstruksioni nga ADISA. Varet nga bashkëpunimi dhe bashkërendimi me institucionet e përfshira).

2. Përshtatja e veprimtarisë së ADISA-s në përputhje me qasjen e qeverisë për ofrimin e shërbimeve vetëm on-line nëpërmjet portalit qeveritar e-Albania

Urdhri nr. 158, datë 25.11.2019 i Kryeministrit “Për marrjen e masave dhe rregullimin e dispozitave ligjore për aplikimin e shërbimeve vetëm on-line nga data 1.1.2020”, ka ndikuar drejtpërdrejtë në ushtrimin e veprimtarisë së ADISA-s dhe përmbushjen e kompetencave të parashikuara nga ligji nr. 13/2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve Publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”. Në këtë kuadër është e nevojshme marrja e të gjithë masave të natyrës ligjore dhe organizative me qëllim përshtatjen e veprimtarisë dhe kompetencave të ADISA-s sipas qasjes së re të ofrimit të shërbimeve publike.

Pjesë e kësaj sfide është ndër të tjera:

- a) kryerja e ndryshimeve të nevojshme në të gjithë aktet ligjore/nënligjore të cilat rregullojnë veprimtarinë e ADISA-s, me qëllim përcaktimin e kompetencave të qarta dhe rolit të agjencisë në reformën e shërbimeve publike;
- b) kryerja e analizave përkatëse sa i përket strukturimit të institucionit dhe mënyrës së administrimit të burimeve njerëzore të nevojshme për ushtrimin e funksioneve të ADISA-s të përshtatura me qasjen e re të ofrimit të shërbimeve publike vetëm on-line (ndarjen e sektorëve me detyrat funksionale përkatëse, përcaktimi i numrit të punonjësve të nevojshëm për kryerjen e asistimit të qytetarëve në kryerjen e aplikimit në portalin qeveritar e-Albania dhe ofrimit të shërbimeve që nuk ofrohen nëpërmjet këtij portali etj.).

3.3 KONKLUZIONE DHE REKOMANDIME

Disa faktorë të rëndësishëm kanë kontribuar në progresin e vazhdueshëm në reformën e ofrimit të shërbimeve me në qendër qytetarin në Shqipëri:

- Vullneti i fortë politik në nivelet më të larta të qeverisjes ka qenë një faktor thelbësor për suksesin.
- Një aspekt kritik i mbështetjes ishte sigurimi i fondeve për reformën jashtë buxhetit të shtetit. Kjo përfshinte premtimin e hershëm nga Banka Botërore dhe fondi i donatorëve i zbatuar

nga Qeveria e Shqipërisë në partneritet me UNDP, me kontributet kryesore nga Kombet e Bashkuara, Qeveria Italiane dhe tani Austria.

- Vendosija e kornizës ligjore gjithashtu siguroi bazat për të gjithë procesin.
- Aplikimi i qasjeve të reja dhe përdorimi i inkubatorëve për të testuar iniciativat e reja ka rezultuar efikas në përsosjen e modelit dhe bindjen e elementëve përbërës, duke përfshirë qytetarët dhe punonjësit e administratës shtetërore. Kjo metodë hap pas hapi ndihmoi për të thyer rezistencën ndaj iniciativave të reja.
- Struktura e qeverisjes dhe mekanizmat e vlerësimit nga qytetarët kanë garantuar që zgjerimi të ndodhë në mënyrë natyrale dhe në linjë me qasjen graduale të axhendës së reformës në përgjithësi.

Rezistenca për të ndryshuar nga brenda administratës ishte një provë që nga fillimi. Agjencitë dhe zyrat përkatëse qeveritare e perceptuan autoritetin e tyre të dyshuar ose të zvogëluar. Për të çuar në shtëpi rëndësinë e ndryshimeve në punën e tyre të përditshme, nëpunësve civilë u kujtuan që nga fillimi se edhe ata ishin qytetarë që kishin nevojë për të njëjtat shërbime si të gjithë të tjerët. Atyre iu kërkua të vendosnin veten në vend të klientëve.

Na duheshin partnerë në administratë për t'u siguruar që reforma po kuptohej dhe pranohej. Zhvendosjet transformuese në mënyrën se si shteti u shërben qytetarëve të tij do të vazhdojë gjatë viteve të ardhshme, siç është përfshirë në politikën afatgjatë të ofrimit të shërbimeve publike me në qendër qytetarin.

Tani që ka forcuar kapacitetet dhe ka arritur rezultate të prekshme, ADISA duhet të krijojë dhe zbatojë një kornizë të menaxhimit të cilësisë në të gjitha Qendrat e Integruara dhe të investojë përpjekje për të siguruar që mjetet e sigurimit të cilësisë të futen gjithashtu nga organet e tjera qeveritare që ofrojnë shërbime pa recetë.

ADISA duhet të mbështetet nga qeveria në mënyrë që të rrisë rolin e saj mbikëqyrës për të siguruar që institucionet e tjera qeveritare të jenë në përputhje me kërkesat dhe standardet e cilësisë së shërbimit publik.

ADISA duhet të ndjekë një politikë të Sistemit të Menaxhimit të Cilësisë duke përafëruar gradualisht organizimin, proceset dhe dokumentet e Qendrave të Integruara me parimet dhe kërkesat e ISO 9001- 2015. ISO 9001 është një sistem i njohur në të gjithë botën, i cili vendos standardet e menaxhimit të cilësisë që do të zbatohen nga shërbimi organizatat e shpërndarjes në mënyrë që të fitojnë etiketën e saj të përsosmërisë.

IV. RISQET / RISKU DHE HAPAT PËR TË ADRESUAR

1. Mungesa e bashkëpunimit me institucionet e administratës publike.

Mungesa e bashkëpunimit me institucionet e administratës publike do të sillte mospërbushjen e disa prej kompetencave/funksioneve të Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), sipas Ligjit nr. 13/2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, përkatësisht kompetenca që lidhen me fushën e riinxhinierimit, inventarizimit, kodifikimit dhe standardizimit të shërbimeve publike.

2. Fonde të pamjaftueshme të miratuara nga Ministria e Financës dhe Ekonomisë
Fonde të pamjaftueshme të miratuara nga Ministria e Financës dhe Ekonomisë që lidhen me kryerjen e investimeve në infrastrukturën e sporteve fizike (Qendrave të Integruara) dhe shtimit të numrit të punonjësve të nevojshëm për ofrimin e shërbimeve publike pranë sporteve të ADISA-s pranë Qendrave të Integruara apo sporteve të kolokuara pranë Zyrave me Një ndalesë të Bashkive.

3. Mosmiratimi i akteve ligjore/ ligjore për shkak të vendimeve politike
Mosmiratimi i akteve ligjore/ nënligjore të nevojshme dhe që rregullojnë mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike, në zbatim të ligjit nr. 13/2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”.

4.1 VLERËSIMI I RISKUT DUKE PËRDORUR DHE TREGUESIT / INDIKATORËT

Qëllim 1: Ri-inxhinierimin e proceseve të dhënies së shërbimeve për qytetarët dhe bizneset duke përfshirë dhe reformën në fushën ligjore, TIK dhe atë institucionale.

Objektivat:

1. Procedura të thjeshtuara për ofrimin e shërbimeve, duke lehtësuar komunikimin me publikun dhe shmangur korrupsionin;

Lidhur me objektivin “*Procedura të thjeshtuara për ofrimin e shërbimeve, duke lehtësuar komunikimin me publikun dhe shmangur korrupsionin*” nuk parashikohet të ketë risk institucional dhe ndikim financiar, por parashikohet të ketë risk që lidhet me faktorë të jashtëm të strategjisë kjo në varësi të prioritetit të qeverisë (deregullim apo riinxhinierim).

Gjithshtu, parashikohet të ketë risk që lidhet me mjedisin rregullator, në mënyrë më të detajuar si më poshtë vijon:

Në Vendimin nr. 837 datë 24.12.2019 të Këshillit të Ministrave “Për miratimin e programit të përgjithshëm analitik të projektakteve, që do të paraqiten për shqyrtim në Këshillin e Ministrave gjatë vitit 2020” (PPAP), ishte parashikuar dhe miratimi i Projektvendimit të Këshillit të Ministrave “Për riinxhinierimin e shërbimeve publike”.

Në vijim të Urdhrit nr. 158, datë 25.11.2019 të Kryeministrit "Për marrjen e masave dhe rregullimin e dispozitave ligjore për aplikimin e shërbimeve vetëm on-line nga data 1.1.2020", gjatë muajit shkurt 2020, ky projektvendim është hequr nga Programi Përgjithshëm Analitik të

Projektakteve gjatë vitit 2020, me qëllim kryerjen e analizës përkatëse mbi mënyrën e rikonceptimit të aktit sipas qasjes së re politike të ofrimit të shërbimeve publike.

2. Shërbime publike të përmirësuara, të aksesueshme, dhe të integruara duke reduktuar mundësitë për korrupsion dhe forcimin etikës në ofrimin e shërbimeve publike.

Lidhur me objektin “*Shërbime publike të përmirësuara, të aksesueshme, dhe të integruara duke reduktuar mundësitë për korrupsion dhe forcimin etikës në ofrimin e shërbimeve publike*” paraqitet risk lidhur me:

a. Kapacitetin institucional dhe mjedisin rregullator.

Mosmiratimi i ndryshimit të strukturës aktuale të ADISA-s, në të cilën mund të parashikohet shtimi i numrit të punonjësve të ADISA-s ose riorganizimi i punonjësve aktual me qëllim ofrimin e shërbimeve publike edhe pranë Qendrave të Integruara të reja që do të ngrihen ose pranë sporteleve të kolokuara të Bashkive përkatëse.

Mosmiratimi i Vendimit të Këshillit të Ministrave apo Këshillit Bashkiak në varësi të pronësisë së godinës, në të cilën do parashikohet ngritja e Qendrave të Integruara ADISA.

b. Ndikimin financiar

Fonde të pamjaftueshme të miratuara nga Ministria e Financës dhe Ekonomisë që lidhen me kryerjen e investimeve në infrastrukturën e sporteleve fizike (Qendrave të Integruara) dhe shtimit të numrit të punonjësve të nevojshëm për ofrimin e shërbimeve publike pranë sporteleve të ADISA-s pranë Qendrave të Integruara apo sporteleve të kolokuara pranë Zyrave me Një ndalesë të Bashkive.

Qëllim 2: Marrjen e opinioneve të qytetarëve dhe monitorimin e performancës së administratës shtetërore në dhënien e shërbimeve.

Objektivat:

1. Shtimin e numrit të qytetarëve të kënaqur me shërbimet publike

Lidhur me objektivin “*Shtimin e numrit të qytetarëve të kënaqur me shërbimet publike*” parashikohet risk që lidhet me mjedisin rregullator, si më poshtë vijon:

Sipas përcaktimeve të pikës 4 të nenit 34 të Ligjit nr. 13/2016 “Për mënyrën e ofrimin të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë” është miratuar Vendimi Nr. 640, datë 02.10.2019 i Këshillit të Ministrave “Për përcaktimin e autoritetit përgjegjës për vlerësimin e cilësisë së ofrimin të shërbimit dhe rezultateve në punë”.

Gjithashtu, pika 5 i nenit 34 të Ligjit nr. 13/2016 “Për mënyrën e ofrimin të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë” parashikon se procedura e hollësishme e vlerësimit të shërbimit, mënyra e vlerësimit, periodiciteti, autoriteti përgjegjës dhe kompetencat për vlerësim do të miratohen nëpërmjet Udhëzimit, i cili aktualisht nuk është miratuar.

4.2 HAPAT E RRADHËS

1. Lidhur me objektivin **“Procedura të thjeshtuara për ofrimin e shërbimeve, duke lehtësuar komunikimin me publikun dhe shmangur korrupsionin”** është i nevojshëm miratimi i Projektvendimit “Për riinxhinierimin e shërbimeve publike”; Bashkëpunimi me institucionet për përfundimin e procesit të inventarizimit të shërbimeve publike.

2. Lidhur me objektivin **“Shërbime publike të përmirësuara, të aksesueshme, dhe të integruara duke reduktuar mundësitë për korrupsion dhe forcimin etikës në ofrimin e shërbimeve publike.”** është i nevojshëm Miratimi i Programit Buxhetor Afatmesëm që të përfshihen fonde të mjaftueshme për ngritjen e qendrave të integruara, Miratimi i VKM për ndryshimin e strukturës, miratimi i VKM apo VKM në varësi të pronësisë së godinave, në të cilën do të ngrihen Qendrat e Integruara.

3. Lidhur me objektivin **“Shtimin e numrit të qytetarëve të kënaqur me shërbimet publike”** është i nevojshëm miratimi i Udhëzimit “Për vlerësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike që ofrohen në sportel dhe rezultateve në punë”, si dhe në mënyrë më të detajuar paraqitet informacioni si më poshtë:

ADISA është institucioni i parë që do të përdorë Common Assessment Framework – CAF, i cili është një instrument i përdorur për menaxhimin e cilësisë dhe shërben si një metodë për matje performace dhe vetëvlerësimi për punonjësit me anë të pyetësorëve. Në fazën fillestare grupi i përzgjedhur për implementimin e këtij projekti në ADISA u trajnua mbi strukturat, strategjinë, metodën e implementimit të këtij projekti si dhe plotësimin e pyetësorit që do të vlerësohet prej ekspertëve të KDZ dhe ReSPA të cilët udhëheqin dhe monitorojnë këtë proces. Pas vlerësimit të pyetësorëve të plotësuar prej grupit përfaqësues të ADISA, në hapin e radhës do të realizohet vlerësimi i institucionit me anë të një sistemi pikëzimi i cili do të nxjerr në pah pikat e forta të institucionit në kuadër të menaxhimit të cilësisë, dhe njëkohësisht fushat në të cilat ka nevojë për përmirësim të mëtejshëm. ADISA është institucioni i parë shqiptar i cili implementon këtë instrument të menaxhimit të cilësisë, dhe si i tillë do të udhëheq procesin e trajnimit për institucione të tjera të cilat do të duan të implementojnë këtë instrument.

Gjithashtu me mbështetjen e UNDP-së do të mundësohet dhe kontraktimi i një eksperti në fushën e menaxhimit të cilësisë i cili do të na asistojë gjatë procesit të implementimit të këtij projekti.

ANEKS 1