

# 2018

## RAPORTI VJETOR



### **Raporti vjetor ADISA 2018**

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

## *Tabela e përmbajtjes*

|  |    |
|--|----|
| Hyrje .....  | 8  |
| KAPITULLI I .....  | 9  |
| PROFILI I AGJENCISË SË OFRIMIT TË SHËBRIMEVE PUBLIKE TË INTEGRUARA (ADISA).....  | 9  |
| 1.1. Krijimi dhe misioni i ADISA .....   | 9  |
| 1.2. Organet drejtuese të ADISA-s.....   | 9  |
| 1.3. Organizimi i ADISA .....  | 11 |
| KAPITULLI II.....  | 12 |
| TREGUESIT E AKTIVITETEVE TË ADISA PËR VITIN 2018 .....   | 12 |
| 2.1. Objektivat e ADISA për vitin 2018.....  | 12 |
| 2.2. Ngritja dhe Administrimi i Zyrave Pritëse të Shërbimit dhe Qendrave të Integruara të Shërbimeve Publike.....          | 12 |
| 2.2.1 Akte nënligjore në kuadër të ndarjes FO-BO.....  | 12 |
| 2.2.2 Të dhënat për qendrat ekzistuese .....   | 13 |
| 2.2.3 Ngritja e Qendrave të reja .....   | 23 |
| 2.2.4 Kolokime .....   | 26 |
| 2.2.5 Ngritja dhe funksionimi i së paku 4 Njësive Lëvizëse për ofrimin e shërbimeve publike në zonat rurale.....           | 27 |
| 2.3 Standardizimi i mënyrës së ofrimit të shërbimeve publike në sportel .....  | 27 |
| 2.3.1 Kategorizimi dhe kodimi i shërbimeve .....   | 27 |
| 2.3.2 Kartelat Informative.....  | 29 |
| 2.3.3 Standardizimi i formularëve të aplikimit .....   | 30 |
| 2.3.4 Zhvillimi i Standardeve të Ofritit të Shërbimit .....  | 32 |
| 2.4 Funksionimi i Sistemit të menaxhimit të ankesave.....  | 32 |
| 2.5 Ri-inxhinierimi i shërbimeve publike .....   | 33 |
| 2.5.1 Procesi i Ri-inxhinierimit për Qendrën e Ofritit të Shërbimeve Publike të Integruara.....                            | 33 |
| 2.6 Kanalet e Ofritit të Informacionit për Shërbimet Publike .....   | 39 |
| 2.6.1 Info Point-et në Sportelet Pritëse ADISA .....   | 39 |
| 2.6.2 Website Zyrtar <a href="http://www.adisa.gov.al">www.adisa.gov.al</a> .....  | 39 |
| 2.6.3 ADISA Mobile App.....  | 40 |
| 2.6.4 Call Center ADISA .....  | 41 |
| 2.7 Matja e kënaqësisë qytetare dhe monitorimi i performancës së institucioneve .....                                      | 42 |
| 2.7.1 Matja e kënaqësisë qytetare me anë të sondazheve të drejtpërdrejta .....   | 42 |
| 2.7.2 Matja e kënaqësisë qytetare me anë të sondazheve me anë të telefonit .....   | 43 |
| 2.7.3 Vlerësimi i cilësisë së shërbimit me anë të sondazheve në dalje (Exit Survey).....                                   | 43 |
| 2.7.4 Vlerësimi i cilësisë së shërbimit me anë të sondazheve online.....   | 44 |
| 2.7.5 Monitorimi i kohës.....  | 44 |
| 2.7.6 Raporti i performancës së institucioneve që raportojnë në sistemin eRaport.....                                      | 49 |
| 2.8 Promovimi i ADISA.....   | 49 |
| KAPITULLI III.....   | 61 |
| ZHVILLIMI I KAPACITETEVE INSTITUCIONALE .....  | 61 |
| 3.1. Burimet njerëzore .....   | 61 |
| 3.2. Zhvillimi i kapaciteteve institucionale .....   | 61 |
| 3.3 Ngritja e instrumentave institucionale për përmirësimin e mënyrës së ofritit të shërbimeve publike për qytetarët ..... | 64 |

|  |    |
|--|----|
| KAPITULLI IV .....   | 68 |
| BURIMET E FINANCIMIT DHE REALIZIMI I TYRE .....  | 68 |
| 4.1 Burimet e Financimit të ADISA .....  | 68 |
| 4.2 Realizimi i fondeve të investimeve për vitin 2018.....   | 69 |
| 4.3 Procedura prokurimi të realizuara në periudhën Janar – Dhjetor 2018.....   | 70 |
| KAPITULLI V .....  | 72 |
| ASISTENCË E PROJEKTEVE TË HUAJA.....   | 72 |
| 5.1 Ndjekja e kontratës “Advisory Support for the Validation of e-Services” .....  | 72 |
| 5.2 Projekti Support to improve citizen-centric public service delivery.....   | 72 |
| 5.3 Konsulenca “Advisory Support for the Validation of Services Provided with<br>information to multiple platforms”..... | 74 |
| 5.4 Konsulenca “Conducting the Midterm Assessment – Household Survey” .....  | 75 |
| 5.4 “Klienti Misterioz: Vlerësimi i performancës në ofrimin e shërbimeve publike nga<br>institucionet qendrore” .....    | 75 |

### ***Lista e Figurave***

|  |    |
|--|----|
| Figure 1 - Organigrama e ADISA.....  | 11 |
| Figure 2 - Punimet në ambientet e ADISA, Shkodër.....  | 24 |
| Figure 3 - Inaugurimi i Sporteve të kolokuara për ofrimin e shërbimit në Bashkinë Maliq..... | 26 |
| Figure 4 - Model i paraqitjes së Kartelës Informative të validuar nga ADISA .....            | 30 |
| Figure 5 - Paraqitje e Formularit të aplikimit të standardizuar .....                        | 31 |
| Figure 6 - Paraqitja e sistemit të ankesave.....   | 33 |
| Figure 7 - Faqja kryesore e Platformës IPSD .....  | 34 |
| Figure 8 - Lista e institucioneve të plotësuara në Platformën IPSD .....                     | 34 |
| Figure 9 - Website Zyrtar <a href="http://www.adisa.gov.al">www.adisa.gov.al</a> .....       | 40 |
| Figure 10 - Raporti femra-meshkuj i të punësuarve në ADISA .....                             | 61 |
| Figure 11- Trajnim me punonjësit e Front Office të Qendrave .....                            | 63 |
| Figure 12 - ADISA Innovation Lab .....   | 65 |
| Figure 13 – Promovimi i ADISALab në Rrjetet Sociale .....                                    | 66 |

### ***Lista e Tabelave***

|   |    |
|---|----|
| Tabela 1 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse ZVRPP Tiranë .....                                   | 14 |
| Tabela 2 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar Kavajë .....                  | 16 |
| Tabela 3 - Numri i ankesave të depozituara për institucionet në Qendrën e Integruar në Kavajë .....     | 16 |
| Tabela 4 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar në Krujë.....                 | 18 |
| Tabela 5 - Numri i ankesave të depozituara për institucionet në Qendrën e Integruar në Krujë .....      | 18 |
| Tabela 6 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar në Fier.....                  | 20 |
| Tabela 7 - Numri i ankesave të depozituara për institucionet në Qendrën e Integruar në Fier .....       | 20 |
| Tabela 8 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar në Gjirokastrë ...            | 22 |
| Tabela 9 - Numri i ankesave të depozituara për institucionet në Qendrën e Integruar në Gjirokastrë..... | 22 |
| Tabela 10 – Numri i Shërbimeve të Koduara, Kartelave Informative dhe Formularëve të Aplikimit.....      | 29 |
| Tabela 11 - Statuset e institucioneve për fazat e plotësimit të Platformës IPSD .....                   | 38 |
| Tabela 12 - Tabela e detyrimeve financiare të institucionit (000/lekë) .....                            | 68 |
| Tabela 13 - Investimet me financim të brendshëm.....  | 69 |
| Tabela 14 - Investimet në konsulencë dhe investimet në mallra .....                                     | 69 |
| Tabela 15 - Realizimi i fondit të investimit me financim të brendshëm dhe të huaj .....                 | 69 |
| Tabela 16 - Numri i procedurave të parashikuara.....  | 70 |
| Tabela 17 - Numri i procedurave të realizuara .....   | 70 |
| Tabela 18 - Kontratat e nënshkruara .....   | 71 |

## *Lista e Grafikëve*

|   |    |
|---|----|
| Grafiku 1 - Paraqitja grafike e numrit të aplikimeve dhe ankesave në sportelet pritëse në ZVRPP Tiranë.....                       | 14 |
| Grafiku 2 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në ZVRPP Tiranë .....   | 15 |
| Grafiku 3 - Paraqitja grafike e numrit të aplikimeve dhe ankesave në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar në Kavajë .....     | 16 |
| Grafiku 4 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Qendrën e Integruar në Kavajë .....                                  | 17 |
| Grafiku 5 - Paraqitja grafike e numrit të aplikimeve dhe ankesave në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar në Krujë .....      | 18 |
| Grafiku 6 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Qendrën e Integruar në Krujë   | 19 |
| Grafiku 7 - Paraqitja grafike e numrit të aplikimeve dhe ankesave në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar në Fier .....       | 21 |
| Grafiku 8 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Qendrën e Integruar në Fier...                                       | 21 |
| Grafiku 9 - Paraqitja grafike e numrit të aplikimeve dhe ankesave në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar në Gjirokastrë..... | 23 |
| Grafiku 10 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Qendrën e Integruar në Gjirokastrë.....                             | 23 |
| Grafiku 11 - Numri i telefonatave në Call Center.....   | 41 |
| Grafiku 12 - Disagregimi i të dhënave të Call Center sipas gjinisë dhe zonës.....   | 42 |
| Grafiku 13 - Niveli i kënaqësisë qytetare sipas sondazheve të drejtpërdrejta .....  | 43 |
| Grafiku 14 - Vlerësimi i cilësisë së shërbimit me anë të sondazheve në dalje .....  | 44 |
| Grafiku 15 - Vlerësimi i ndryshimeve të kryera nga ADISA në cilësinë e ofrimit të shërbimit nga sondazhet online.....             | 44 |
| Grafiku 16 - Matja e kohës në sportelet pritëse të ZVRPP Tiranë .....   | 45 |
| Grafiku 17 - Matja e kohës në sportelet pritëse të ZVRPP Kavajë .....   | 46 |
| Grafiku 18 - Matja e kohës në sportelet pritëse të ISSH Kavajë .....  | 46 |
| Grafiku 19 - Matja e kohës në sportelet pritëse të DPGJC Kavajë.....  | 47 |
| Grafiku 20 - Matja e kohës në sportelet pritëse të FSDKSH Kavajë.....   | 48 |
| Grafiku 21 - Matja e kohës në sportelet pritëse të QKB Kavajë .....   | 48 |
| Grafiku 22 - Matja e kohës në sportelet pritëse të DPT Kavajë .....   | 48 |
| Grafiku 23 - Monitorimi i lëvrimit të shërbimit dhe trajtimit të ankesave për institucionet që raportojnë në eRaport.....         | 49 |
| Grafiku 24 - Vlerësimi i cilësisë së shërbimit sipas Mystery Shopper .....  | 76 |

---

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



I nderuar lexues,

Ky raport vjetor pasqyron punën tonë gjatë vitit 2018. Viti 2018 ishte i një rëndësie të veçantë për ADISA, pasi në zbatim të ligjit specifik për ofrimin e shërbimeve publike, përkatësisht Ligji Nr. 13, datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë” dhe Dokumentin e Politikave Afatgjata për Ofrimin e Shërbimeve me në Qendër Qytetarin nga Administrata Shtetërore në Shqipëri, u bë e mundur nënshkrimi i dy marrëveshjeve për dy qendra të reja të integruara në qytetin e Shkodrës dhe në Tiranë, hapja e dy sporteleve të reja si “Pro-Biznes” dhe “Fast Track” si dhe u realizua me sukses kolokimi i parë në one stop shop-in e Bashkisë së Maliqit.

Më datë 29 janar 2018 kemi inauguruar sportelin “Pro-Biznes”. Qëllimi i këtij sporteli është t’u vijë në ndihmë subjekteve tregtare në lidhje me ofrimin e shërbimeve të dedikuara ndaj biznesit. Në këtë sportel procedohet në mënyrë të shpejtë dhe me rezervime të përcaktuara më parë nëpërmjet aplikacionit ADISA Mobile App. Më tej, kemi vijuar me inaugurimin e sportelit më të ri të quajtur “Fast Track” më datë 8 Dhjetor 2018. Ky sportel, i vendosur në ambientet e ADISA pranë ZRPP Tiranë, mundëson administrimin e aplikimeve për 9 shërbimet më të kërkuara të Zyra e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme nga qytetarët brenda 24 orëve nga momenti i aplikimit.

Gjatë vitit 2018 çelëm qendrën e parë në rang kombëtar të shërbimeve me një ndalesë si bashkim i shërbimeve të qeverisjes lokale dhe të qeverisjes qendrore brenda zyrës “one-stop-shop” të Bashkisë së Maliqit. Sportelet e kolokuara nga ADISA, janë përzgjedhur në bazë të kriterit të kërkesave më të larta për institucione apo shërbime të caktuara. Aktualisht në Bashkinë e Maliqit, gjenden dy sportele ADISA, të cilat ofrojnë shërbime të 4 institucioneve (ZRPP, SHKP, ISSH dhe FSDKSH), duke mundësuar ofrimin e shërbimeve tek qytetarët e Maliqit në ambiente komode, me standarde evropiane në një vend të vetëm. Pas sporteleve të ADISA në Maliq, gjatë vitit 2019 do të vazhdojmë me kolokimin edhe në 10 bashki si e Belshit, Patosit, Divjakës, Librazhdit, Mallakastër, Malësië e Madhe, Vaut i Dejës.

Qendrat e Integruara ADISA në Kavajë, Krujë, Fier, Gjirokastrë dhe Tiranë, vijojnë punën intensivisht duke ofruar shërbime me një standard të lartë dhe ambiente bashkëkohore duke rritur kështu besimin e qytetarëve në marrjen e shërbimeve publike. Synimi ynë për vitin e ardhshëm është shtrirja e qendrës ADISA në territor duke e përmirësuar edhe më tepër mënyrën e ofrimit të shërbimeve në sportel. me hapjen e qendrave të reja në Shkodër, Tiranë (Kombinat), Elbasan dhe Lushnjë.

Në kuadër të konsolidimit të shërbimeve të ofruara në sportel, në muajin dhjetor 2018 kemi nënshkruar marrëveshje bashkëpunimi me Shërbimin Kombëtar të Punësimit për ofrimin e 20 shërbimeve të këtij institucioni pranë qendrave ADISA aktuale dhe ato të parashikuara për vitin 2019. Po në këtë drejtim, në të njëjtën periudhë, kemi nisur trajnimet e punonjësve për



administrimin e shërbimeve të ALUZINI pranë sporteve ADISA. Shërbimet e këtij institucioni do të ofrohen duke filluar nga muaji shkurt 2019.

Me mbështetjen e projektit IPA 2014, grant i Bashkimit Evropian, “Support to Improve Citizen-Centric Public Service Delivery” është krijuar Platforma për Inventarizimin e Shërbimeve Publike, e cila është konceptuar si një ndërveprim mes institucioneve dhe ADISA për shkëmbim të dhënash mbi shërbimet publike. Informacioni i gjeneruar nga Platforma për Inventarizimin e Shërbimeve Publike do të shërbejë për të ndjekur në vijim procesin e derregulimit dhe standardizimit të shërbimeve publike, duke gjeneruar Kartelat Informative dhe Formularët e Aplikimit. Gjatë këtij viti standardizuam 181 Formularë të rinj të aplikimit në sporte dhe përgatitëm Kartelat Informative për shërbimet e 17 institucioneve publike, duke e çuar numrin e tyre në mbi 900 Kartela Informative, duke rritur në këtë mënyrë aksesin e qytetarëve në shërbimet publike.

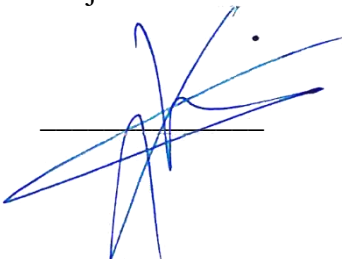
Në muajin dhjetor 2018 janë disbursuar dhe kaluar në buxhetin e shtetit 7.35 milionë Euro si rezultat i arritjes së indikatorëve të paracaktuar në kuadër të marrëveshjes së huasë me Bankën Botërore (Disbursed-linked indicators “DLI”), përkatësisht 4.55 milionë Euro për DLI1 (shërbimet e ofruara me nivelin 3 të automatizimit) dhe 2.8 milionë Euro për DLI3 (shërbimet e ofruara me ndërveprim të përmirësuar në sportelet pritëse). Ndërkohë, është në proces verifikimi arritja e synimeve për indikatorin DLI4 (shërbimet me informacion në platforma të shumëfishta informimi), validimi i së cilës pritet të mundësojë disbursimin e shumës prej 2 milionë Euro në tremujorin e parë 2019.

Inkubatori i shërbimeve publike, ADISALab, ka vijuar punën për modernizimin e shërbimeve publike, duke pasur një rol aktiv në propozimin e ideve inovative dhe zgjidhjeve të bazuara në nevojat e të gjithë qytetarëve/bizneseve në Shqipëri. Gjatë vitit 2018 ADISALab ka punuar për disa projekte, konkretisht: Shërbime pa barriera dhe paketat e shërbimeve mbi “Life events”. Këto të fundit përfaqësojnë grupimin e disa shërbimeve publike të lidhura me një ngjarje të rëndësishme jetësore në një aplikim të vetëm. ADISALab ka ideuar paketën “Baby Box”, e cila i vjen në ndihmë prindërve të rinj për të regjistruar të porsalindurit menjëherë në maternitet pa qenë nevoja e paraqitjes në Zyrat e Gjendjes Civile si dhe për të përfituar shërbime të tjera, në një pikë të vetme.

Të ndërgjegjshëm se mbetet akoma shumë për t’u realizuar në rrugën e gjatë të modernizimit të shërbimeve publike me në qendër qytetarin, gjatë vitit të ardhshëm, ne do të përkushtohemi çdo ditë për ta përmbushur këtë sfidë.

Lorin Ymeri

Drejtor Ekzekutiv



## **HYRJE**

Ky raport pasqyron aktivitetin e Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike (ADISA) gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2018. 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 5 pjesë kryesore dhe paraqet punën e kryer nga Drejtoritë e ADISA, sipas sektorëve përkatës.

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

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

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

Në Kapitullin e IV-t trajtohen burimet e financimit në Agjencinë e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) dhe realizimi i tyre gjatë vitit 2018.

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



# **KAPITULLI I**

## **PROFILI I AGJENCISË SË OFRIMIT TË SHËBRIMEVE PUBLIKE TË INTEGRUARA (ADISA)**

### ***1.1. Krijimi dhe misioni i ADISA***

Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) është një institucion publik, i organizuar në formën e agjencisë autonome, në varësi të Kryeministrit, e cila është krijuar dhe ushtron veprimtarinë administrative në bazë të Ligjit Nr. 13/2016, datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”

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 kryesor, 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-s***

Organet drejtuese të ADISA-s 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 kryeministrit dhe ministrive, me mandat 3 (tre) vjeçar.

Këshilli Drejtues i ADISA formohet nga këto anëtarë:

1. Znj. Xaira Shurdha (Kryetare), përfaqësuese e Kryeministrit;
2. Znj. Delina Nano (Anëtare), përfaqësuese e Kryeministrit;
3. Znj. Romina Kuko (Anëtare), përfaqësuese e Ministrit të Brendshme;
4. Znj. Aulona Mersini (Anëtare), përfaqësuese e Ministrit të Brendshme;
5. Znj. Vilma Gjata (Çausholli) (Anëtare), përfaqësuese e Ministrit të Financave dhe Ekonomisë;
6. Znj. Eda Spahiu (Anëtare), përfaqësuese e Ministrit të Financave dhe Ekonomisë; dhe
7. Z.Toni Gogu (Anëtar), përfaqësues i Ministrit të Drejtësisë.

Këshilli Drejtues mbledhet të paktën 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-s.

Këshilli Drejtues ka këto kompetenca:

- miraton programet e zhvillimit të ADISA, në përputhje me strategjinë e ofrimit të shërbimeve publike;
- propozon strukturën organizative të ADISA-s dhe nivelin e pagave Kryeministrit;
- 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 Kryeministria programin financiar të ADISA-s, duke mbikëqyrur dhe kontrolluar periodikisht realizimin e tij;
- propozon Kryeministrit masën e tarifave që do të zbatohen nga ADISA për shërbimet që kryen, të cilat miratohen me Vendim të Këshillit të Ministrave;
- 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 Kryeministri.

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



Figure 1: Organigrama e ADISA

## KAPITULLI II

### TREGUESIT E AKTIVITETEVE TË ADISA PËR VITIN 2018

#### **2.1. Objektivat e ADISA për vitin 2018**

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 lëvizimin 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. Ngritja dhe administrimi i Zyrave Pritëse të Shërbimit dhe Qendrave të Integruara të Shërbimeve Publike;
2. Standardizimi i mënyrës së ofrimit të shërbimeve publike në sportel;
3. Ri-inxhinierimi i shërbimeve publike, si një ndër shtyllat kryesore të reformës në administratën publike;
4. Shtimi i kanaleve informuese;
5. Matja e kënaqësisë qytetare dhe monitorimi i performancës së institucioneve;
6. Ngritja e instrumentave për propozimin e zgjidhjeve inovative për përmirësimin e mënyrës së ofrimit të shërbimeve publike për qytetarët.

#### **2.2. Ngritja dhe Administrimi i Zyrave Pritëse të Shërbimit dhe Qendrave të Integruara të Shërbimeve Publike**

##### *2.2.1 Akte nënligjore në kuadër të ndarjes FO-BO*

Në kuadër të ndarjes Front Office – Back Office, gjatë vitit 2018 janë miratuar aktet nënligjore dhe janë nënshkruar marrëveshjet e bashkëpunimit, si më poshtë vijojnë:

1. Vendim Nr. 98 datë 23.02.2018, i Këshillit të Ministrave “Për një shtesë në Vendimin Nr. 640 datë 07.09.2016, të Këshillit të Ministrave, “Për Kalimin e sporteleve të Fondit të Sigurimit të Detyrueshëm në Administrim të Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)”, të ndryshuar.
2. Vendimi nr. 715, datë 05.12.2018 i Këshillit të Ministrave “Për kalimin e sporteleve të Institutit të Sigurimeve Shoqërore në administrim të Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA);
3. Vendimi nr. 725, datë 12.12.2018 i Këshillit të Ministrave “Për një shtesë në vendimin nr.757, datë 26.10.2016, të Këshillit të Ministrave, “Për kalimin e sporteleve pritëse për

- qytetarët të zyrave vendore të regjistrimit të pasurive të paluajtshme në administrim të Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)”.
4. Vendim nr. 87, datë 26.07.2018 i Këshillit Bashkiak Tiranë “Për dhënien në përdorim të Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), të sipërfaqes prej 372 m<sup>2</sup>, e regjistruar me numër pasurie 7/521, në zonën kadastrale 8230, Tiranë”;
  5. Kontratë Huapërdorje midis ADISA (nr. 379 prot., datë 30.4.2018) dhe Bashkisë Shkodër (nr. 6251 prot., datë 25.4.2018).
  6. Kontratë Huapërdorje lidhur ndërmjet ADISA-s (nr.853 prot., datë 11.09.2018) dhe Bashkisë Tiranë (nr. 33809/1, datë 24.09.2018).
  7. Marrëveshje Bashkëpunimi ndërmjet Bashkisë Maliq (Nr. 3670 prot., datë 01.10.2018) dhe ADISA-s (Nr. 903 prot., 28.09.2018);
  8. Shtojcë Marrëveshje Bashkëpunimi ndërmjet ADISA-s (Nr. 918 prot., datë 02.10.2018) dhe Fondit të Sigurimit të Detyrueshëm të Kujdesit Shëndetësor (Nr. 5578 prot., datë 27.11.2018);
  9. Shtojcë Marrëveshje Bashkëpunimi ndërmjet ADISA-s (Nr. 919 prot., datë 02.10.2018) dhe Zyrës së Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme (Nr. 7843/8 prot., datë 17.10.2018);
  10. Shtojcë Kontratë Administrative ndërmjet ADISA-s (Nr. 920 prot., datë 02.10.2018) dhe Instituti i Sigurimeve Shoqërore (Nr. 6956 prot., datë 03.10.2018).
  11. Shtojcë Marrëveshje Bashkëpunimi ADISA (Nr. 1033 prot., datë 05.11.2018) dhe Zyra e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme (Nr. 8559 prot., datë 31.10.2018), për ofrimin e 9 shërbimeve Fast-Track të ZRPP-së në sportelet e ADISA-s;
  12. Marrëveshje Bashkëpunimi (Kuađer) ndërmjet ADISA-s (nr. 1170prot., datë 17.12.2018) dhe SHKP (nr. 4532 prot., datë 19.12.2018) e cila parashikon ofrimin e 20 shërbimeve (nga 25 në total) të SHKP-së nga sportelet e Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA).

### 2.2.2 Të dhënat për qendrat ekzistuese

#### ***Numri i transaksioneve në sportelet pritëse në ZVRPP Tiranë***

Agjencia për Ofrimin e Shërbimeve të Integruara (ADISA), pranë Zyrës së Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme (ZRPP) Tiranë ofron **51+1 shërbime** në **17 sportele pritëse** për rreth 557,422 qytetarë dhe biznese dhe ka si qëllimi kryesor përmirësimin e ofrimit të shërbimeve, dhënien e informacionit të saktë dhe të shumëkërkuar nga qytetarët, përmirësim e kushteve të pritjes, menaxhimin e radhës pritës, si dhe menaxhimin e ankesave që vijnë nga qytetarët.

Krahas aplikimeve të përgjithshme, duke filluar nga muaji nëntor, në sportelet e ZVRPP-Tiranë është ofruar dhe shërbimi “Fast-Track” në sportele të dedikuara për qytetarët dhe bizneset, përgjigja e të cilave jepet brenda afatit 24 orë.

Gjatë vitit 2018, në FO ADISA ZVRPP Tiranë janë kryer në total **103,809 aplikime në total**, ndër të cilat **85,195 aplikime për t’u procesuar nga Back Office** dhe **12,043 aplikime** për

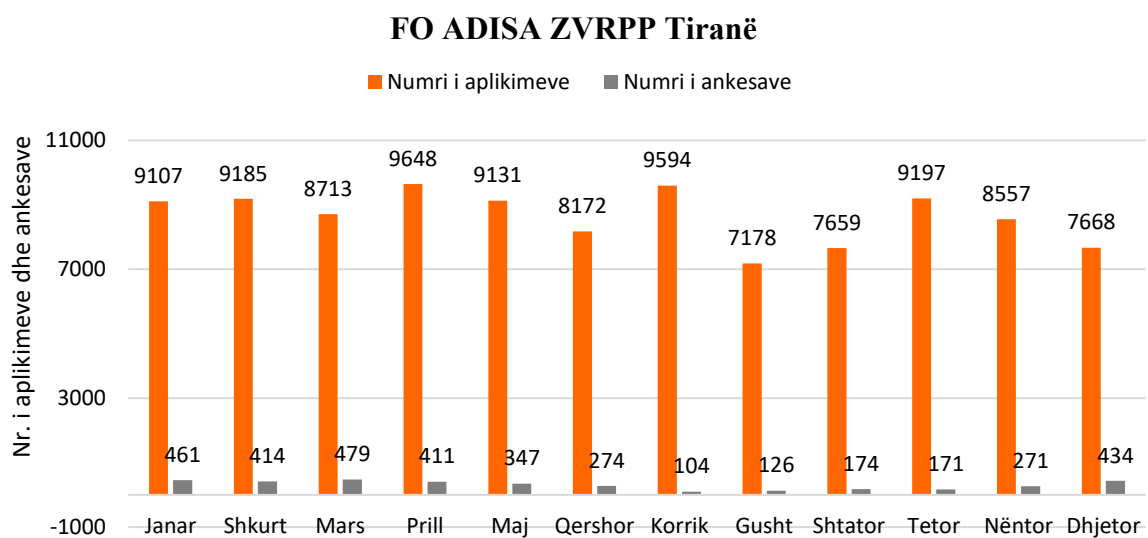
shërbime “Lëshim vërtetimesh pozitiv-negativ”. Gjatë periudhës Nëntor – Dhjetor 2018 janë realizuar **1,717 aplikime “Fast Track”**.

| Muaji/<br>Indikator | Numri total i aplikimeve | Numri i aplikimeve për procesim nga BO | Shërbime Lëshim vërtetimesh pozitiv-negativ | Numri i shërbimeve “Fast Track” |
|---------------------|--------------------------|--|---|---------------------------------|
| Janar 2018          | 9107                     | 7416                                   | 1120  |                                 |
| Shkurt 2018         | 9185                     | 7910                                   | 1093  |                                 |
| Mars 2018           | 8713                     | 7397                                   | 913   |                                 |
| Prill 2018          | 9648                     | 7104                                   | 2078  |                                 |
| Maj 2018            | 9131                     | 8039                                   | 752   |                                 |
| Qershor 2018        | 8172                     | 7151                                   | 864   |                                 |
| Korrik 2018         | 9594                     | 7043                                   | 2214  |                                 |
| Gusht 2018          | 7178                     | 5944                                   | 1121  |                                 |
| Shtator 2018        | 7659                     | 6654                                   | 514   |                                 |
| Tetor 2018          | 9197                     | 8121                                   | 535   |                                 |
| Nëntor 2018         | 8557                     | 6261                                   | 839   | 744                             |
| Dhjetor 2018        | 7668                     | 5621                                   | 534   | 973                             |
| <b>Total</b>        | <b>103809</b>            | <b>84661</b>                           | <b>12577</b>                                | <b>1717</b>                     |

Tabela 1 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse ZVRPP Tiranë

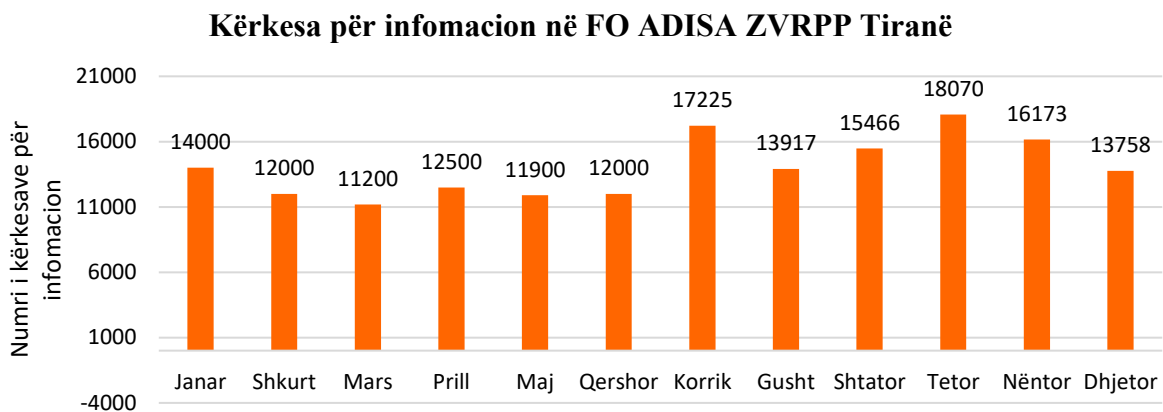
Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2018 janë depozituar në sportelin e ankesave **3,666 ankesa**, ndër të cilat 3,651 për zyrë përgjegjëse të shërbimit (BO) më së shumti për mosrespektimin e afateve ligjore dhe 2 ankesë për sportelet pritëse (FO) të trajtuar brenda afateve ligjore.

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



Grafiku 1 - Paraqitja grafike e numrit të aplikimeve dhe ankesave në sportelet pritëse në ZVRPP Tiranë

Gjatë vitit 2018, janë paraqitur në sportelin e informacionit **168,209 persona**. Më poshtë paraqitja grafike e kërkesave për informacion gjatë muajve:



Grafiku 2 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në ZVRPP Tiranë

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

Në muajin Nëntor 2016 është hapur Qendra e Integruar në Kavajë, në të cilën ofrohen **233 shërbime<sup>1</sup> të 6 (gjashtë) institucioneve në 17 sportele pritëse**, përkatësisht FSDKSH, ZRPP, ISSH, DPGJC, DPT dhe QKB, për rreth **40,094 qytetarë dhe biznese** (shërbime të regjistrimit të pasurisë, sigurimet shoqërore, karta e shëndetit, regjistrimi i biznesit, gjendja civile dhe tatimet).

Gjatë vitit 2018, totali i aplikimeve të kryera në sportelet pritëse është **43,539 aplikime**. Më poshtë tabela e aplikimeve për këtë periudhë për secilin institucion:

| <i>Muaji/<br/>Institucioni</i> | ZRPP | ISSH | FSDKSH | DPGJC | QKB | DPT | <b>Total<br/>(Muaj)</b> |
|--------------------------------|------|------|--------|-------|-----|-----|-------------------------|
| Janar 2018                     | 897  | 649  | 687    | 1147  | 300 | 496 | <b>4,176</b>            |
| Shkurt 2018                    | 860  | 412  | 701    | 1355  | 300 | 71  | <b>3,699</b>            |
| Mars 2018                      | 785  | 461  | 519    | 881   | 293 | 63  | <b>3,002</b>            |
| Prill 2018                     | 740  | 471  | 456    | 1412  | 272 | 90  | <b>3,441</b>            |
| Maj 2018                       | 900  | 438  | 400    | 1547  | 291 | 64  | <b>3,640</b>            |
| Qershor 2018                   | 843  | 306  | 311    | 1231  | 355 | 74  | <b>3,120</b>            |
| Korrik 2018                    | 991  | 395  | 335    | 1474  | 300 | 90  | <b>3,585</b>            |
| Gusht 2018                     | 1302 | 449  | 230    | 1677  | 210 | 51  | <b>3,919</b>            |
| Shtator 2018                   | 942  | 420  | 296    | 1803  | 374 | 90  | <b>3,925</b>            |
| Tetor 2018                     | 1143 | 650  | 366    | 1603  | 316 | 157 | <b>4,235</b>            |
| Nëntor 2018                    | 922  | 596  | 239    | 1458  | 189 | 82  | <b>3,486</b>            |
| Dhjetor 2018                   | 781  | 472  | 235    | 1543  | 221 | 59  | <b>3,311</b>            |

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



|                            |               |              |              |               |              |              |               |
|----------------------------|---------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|
| <b>Total (Institucion)</b> | <b>11,106</b> | <b>5,719</b> | <b>4,775</b> | <b>17,131</b> | <b>3,421</b> | <b>1,387</b> | <b>43,539</b> |
|----------------------------|---------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|

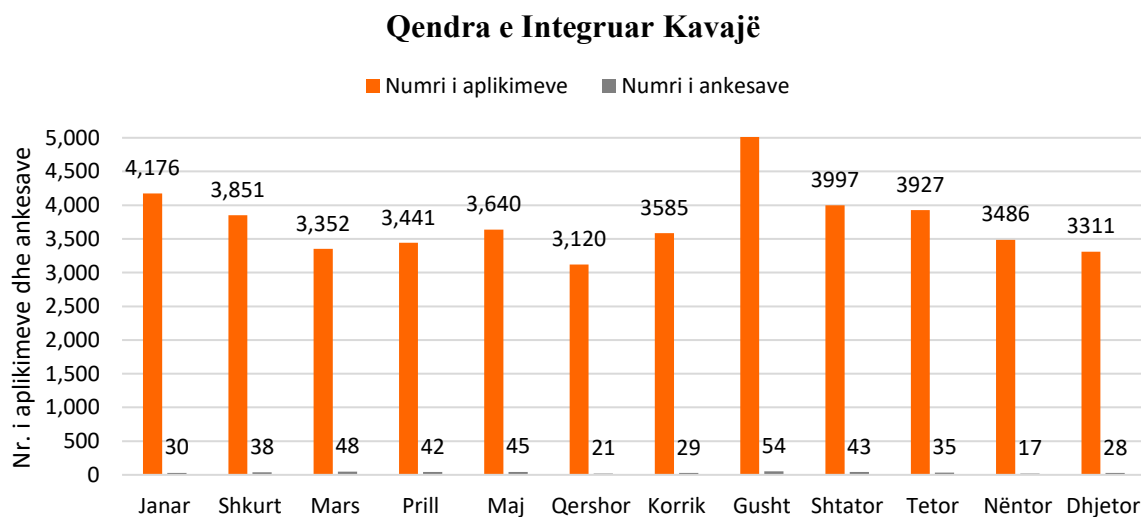
Tabela 2 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar Kavajë

Gjatë vitit 2018, numri i ankesave të depozituara në sportelin e ankesave është **430 ankesa**. Më poshtë tabela e ankesave për këtë periudhë:

| <i>Muaji/ Institucioni</i> | ZRPP       | ISSH      | FSDKSH   | DPGJC    | QKB      | DPT      | <b>Total (Muaj)</b> |
|----------------------------|------------|-----------|----------|----------|----------|----------|---------------------|
| Janar 2017                 | 18         | 12        | 0        | 0        | 0        | 0        | 30                  |
| Shkurt 2017                | 30         | 8         | 0        | 0        | 0        | 0        | 38                  |
| Mars 2017                  | 37         | 11        | 0        | 0        | 0        | 0        | 48                  |
| Prill 2017                 | 29         | 13        | 0        | 0        | 0        | 0        | 42                  |
| Maj 2017                   | 40         | 5         | 0        | 0        | 0        | 0        | 45                  |
| Qershor 2017               | 11         | 10        | 0        | 0        | 0        | 0        | 21                  |
| Korrik 2017                | 21         | 8         | 0        | 0        | 0        | 0        | 29                  |
| Gusht 2017                 | 46         | 8         | 0        | 0        | 0        | 0        | 54                  |
| Shtator 2017               | 38         | 5         | 0        | 0        | 0        | 0        | 43                  |
| Tetor 2017                 | 35         | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 35                  |
| Nëntor 2017                | 17         | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 17                  |
| Dhjetor 2017               | 28         | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 28                  |
| <b>Total (Institucion)</b> | <b>350</b> | <b>80</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>430</b>          |

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

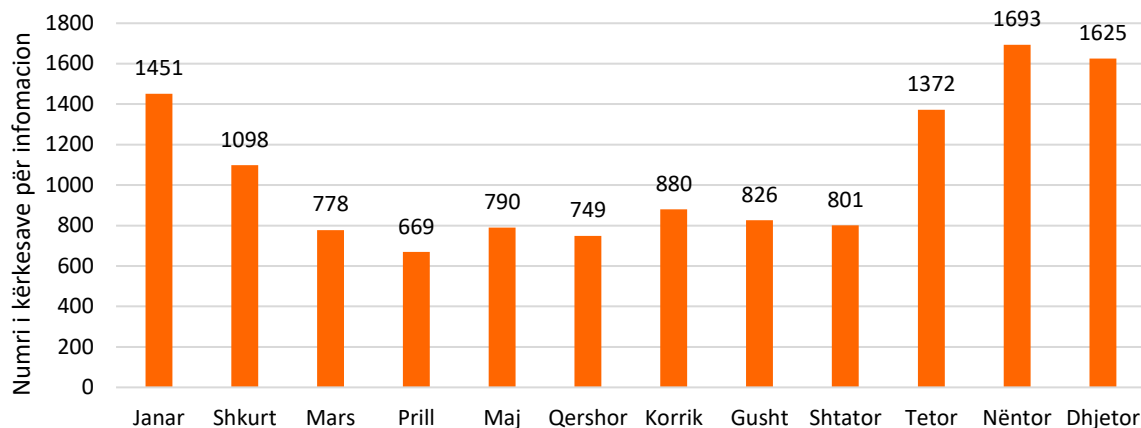
Më poshtë paraqitja grafike e aplikimeve dhe ankesave në Qendrën e Integruar në Kavajë:



Grafiku 3 - Paraqitja grafike e numrit të aplikimeve dhe ankesave në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar në Kavajë

Gjatë vitit 2018, janë paraqitur në sportelin e informacionit **12,732 persona**, ku 90% e kërkesave për informacion është për shërbimet e ZRPP. Më poshtë paraqitja grafike e kërkesave për informacion gjatë muajve:

### Kërkesa për infomacion në Qendrën e Integruar Kavajë



Grafiku 4 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Qendrën e Integruar në Kavajë

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

Qendra e Integruar ADISA Krujë është hapur më datë 16 Mars 2017 dhe është inauguruar më datë 31 Mars 2017.

Në Qendrën e Integruar në Krujë ofrohen **233 shërbime<sup>2</sup>** të **6 (gjashtë) institucioneve** në *15 sportele pritëse*, përkatësisht FSDKSH, ZRPP, ISSH, DPGJC, DPT dhe QKB, për rreth *59,814 qytetarë dhe biznese* (shërbime të regjistrimit të pasurisë, sigurimet shoqërore, karta e shëndetit, regjistrimi i biznesit, gjendja civile dhe tatimet).

Gjatë vitit 2018, totali i aplikimeve të kryera në sportelet pritëse është **33,909 aplikime**. Më poshtë tabela e aplikimeve për këtë periudhë për secilin institucion:

| Muaji/<br>Institucioni | ZRPP | ISSH | FSDKSH | DPGJC | QKB | DPT | Total<br>(Muaj) |
|------------------------|------|------|--------|-------|-----|-----|-----------------|
| Janar 2018             | 519  | 882  | 240    | 1159  | 262 | 656 | 3,718           |
| Shkurt 2018            | 383  | 947  | 193    | 813   | 215 | 522 | 3,073           |
| Mars 2018              | 394  | 922  | 161    | 338   | 217 | 363 | 2,395           |
| Prill 2018             | 418  | 928  | 189    | 895   | 216 | 427 | 3,073           |
| Maj 2018               | 375  | 909  | 257    | 689   | 215 | 348 | 2,793           |
| Qershor 2018           | 316  | 758  | 243    | 650   | 227 | 362 | 2,556           |
| Korrik 2018            | 380  | 792  | 210    | 801   | 188 | 400 | 2,771           |
| Gusht 2018             | 383  | 858  | 214    | 561   | 153 | 346 | 2,515           |
| Shtator 2018           | 392  | 898  | 165    | 691   | 166 | 373 | 2,685           |
| Tetor 2018             | 537  | 873  | 186    | 570   | 179 | 441 | 2,786           |
| Nëntor 2018            | 466  | 834  | 176    | 696   | 159 | 418 | 2,749           |

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

|                            |              |               |              |              |              |              |               |
|----------------------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Dhjetor 2018               | 571          | 914           | 110          | 744          | 151          | 305          | 2,795         |
| <b>Total (Institucion)</b> | <b>5,134</b> | <b>10,515</b> | <b>2,344</b> | <b>8,607</b> | <b>2,348</b> | <b>4,961</b> | <b>33,909</b> |

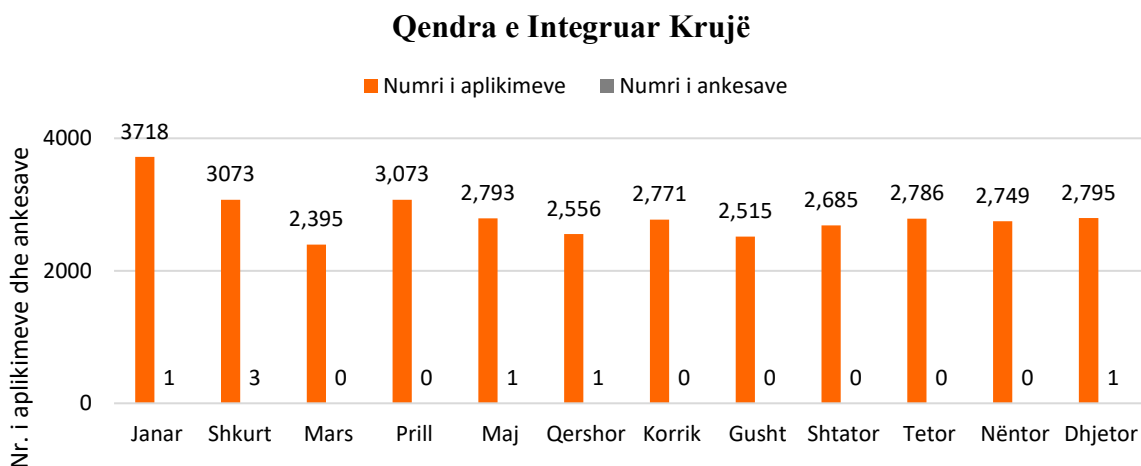
Tabela 4 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar në Krujë

Gjatë vitit 2018, numri i ankesave të depozituara në sportelin e ankesave është **7 ankesa**. Më poshtë tabela e ankesave për këtë periudhë:

| Muaji/<br>Institucioni     | ZRPP     | ISSH     | FSDKSH   | DPGJC    | QKB      | DPT      | Total (Muaj) |
|----------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--------------|
| Janar 2018                 | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1            |
| Shkurt 2018                | 1        | 2        | 0        | 0        | 0        | 0        | 3            |
| Mars 2018                  | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0            |
| Prill 2018                 | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0            |
| Maj 2018                   | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1            |
| Qershor 2018               | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1            |
| Korrik 2018                | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0            |
| Gusht 2018                 | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0            |
| Shtator 2018               | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0            |
| Tetor 2018                 | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0            |
| Nëntor 2018                | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0            |
| Dhjetor 2018               | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1            |
| <b>Total (Institucion)</b> | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>7</b>     |

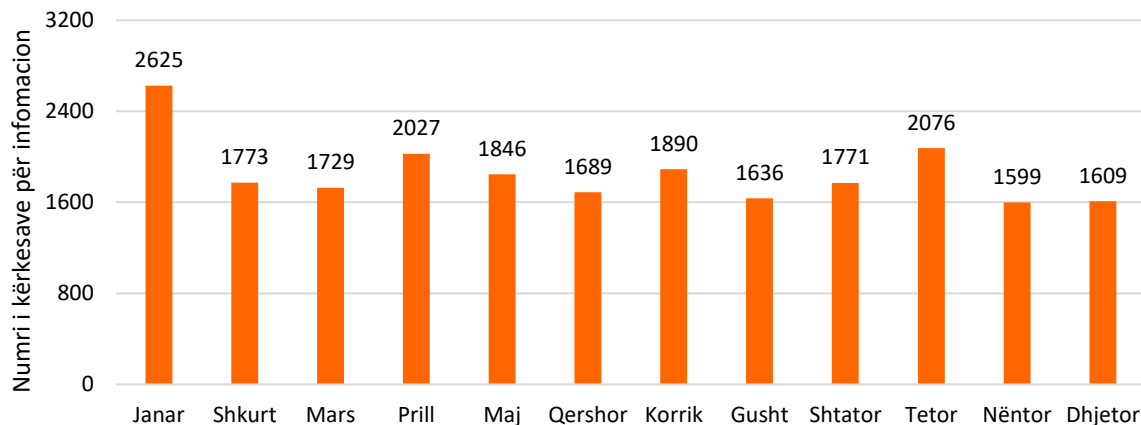
Tabela 5 - Numri i ankesave të depozituara për institucionet në Qendrën e Integruar në Krujë

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



Gjatë vitit 2018, janë paraqitur në sportelin e informacionit **22,270 persona**. Më poshtë paraqitja grafike e kërkesave për informacion gjatë muajve:

### Kërkesa për infomacion në Qendrën e Integruar Krujë



Grafiku 6 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Qendrën e Integruar në Krujë

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

Qendra e Integruar ADISA Fier është hapur më datë 12 Maj 2017 dhe është inauguruar më datë 16 Qershor 2017.

Në Qendrën e Integruar në Fier ofrohen **343 shërbime<sup>3</sup> të 8 (tetë) institucioneve** të nivelit qendror dhe vendor në **23 sportele pritëse**, përkatësisht FSDKSH, ZRPP, ISSH, DPT, QKB, SHKP (deri në Qershor 2018), Taksa Vendore (deri në Korrik 2018), Drejtoria e Regjistrimit të Tokave Bujqësore dhe ALUIZNI (pilotim shërbimesh, i cili filloi në Shtator 2018) për rreth **120,655 qytetarë dhe biznese** (shërbime të regjistrimit të pasurisë, sigurimet shoqërore, karta e shëndetit, regjistrimi i biznesit, shërbimet e punësimit, tatimet dhe taksat vendore, regjistrimi i tokave bujqësore).

Gjatë vitit 2018, totali i aplikimeve të kryera në sportelet pritëse është **49,677 aplikime**. Më poshtë tabela e aplikimeve për këtë periudhë për secilin institucion:

| Muaji/<br>Institucioni | ZRPP | ISSH | FSDKSH | SHKP | QKB      | DPT | Shërbime<br>vendore | ALUIZNI | Total<br>(Muaj) |
|------------------------|------|------|--------|------|----------|-----|---------------------|---------|-----------------|
| Janar 2018             | 1332 | 451  | 909    | 1280 | 101<br>2 | 515 | 16                  | 0       | 5,515           |
| Shkurt<br>2018         | 1223 | 387  | 545    | 1003 | 946      | 175 | 9                   | 0       | 4,288           |
| Mars 2018              | 1426 | 592  | 628    | 1079 | 971      | 216 | 18                  | 0       | 4,930           |
| Prill 2018             | 1306 | 570  | 597    | 1439 | 998      | 219 | 8                   | 0       | 5,137           |
| Maj 2018               | 1527 | 562  | 550    | 1179 | 707      | 209 | 8                   | 0       | 4,742           |
| Qershor<br>2018        | 1175 | 553  | 559    | 1005 | 712      | 209 | 9                   | 0       | 4,222           |

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

|                            |               |              |              |              |              |              |            |              |               |
|----------------------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|--------------|---------------|
| Korrik 2018                | 1372          | 506          | 548          | 0            | 982          | 262          | 7          | 0            | 3,677         |
| Gusht 2018                 | 1274          | 423          | 421          | 0            | 650          | 207          | 5          | 0            | 2,980         |
| Shtator 2018               | 1086          | 536          | 466          | 0            | 776          | 177          | 6          | 413          | 3,460         |
| Tetor 2018                 | 1471          | 585          | 470          | 0            | 1016         | 251          | 7          | 510          | 4,310         |
| Nëntor 2018                | 1198          | 549          | 360          | 0            | 663          | 225          | 8          | 313          | 3,316         |
| Dhjetor 2018               | 1468          | 573          | 377          | 0            | 515          | 243          | 8          | 302          | 3,486         |
| <b>Total (Institucion)</b> | <b>15,858</b> | <b>6,287</b> | <b>6,051</b> | <b>6,985</b> | <b>9,948</b> | <b>2,908</b> | <b>102</b> | <b>1,538</b> | <b>49,677</b> |

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

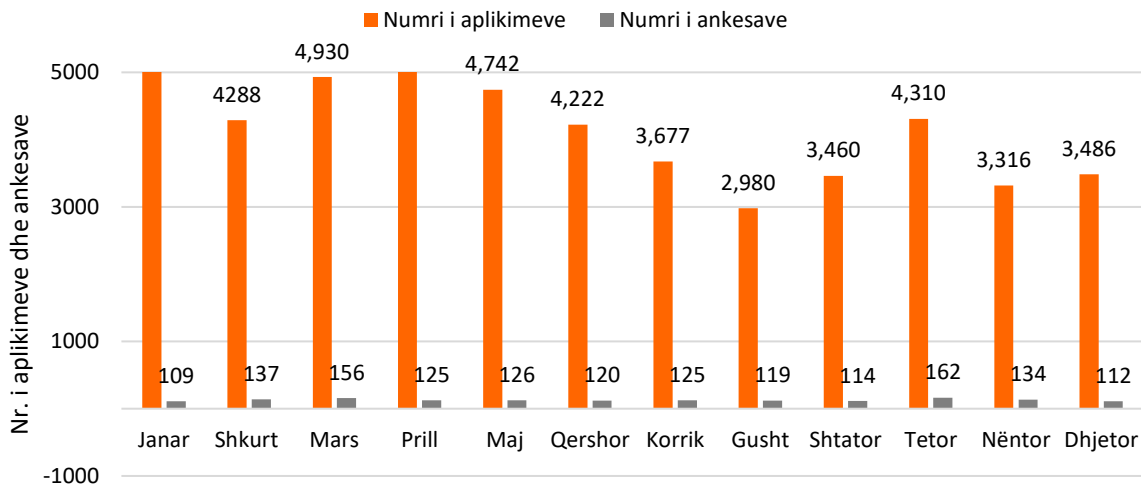
Gjatë vitit 2018, numri i ankesave të depozituara në sportelin e ankesave është **1,539 ankesa**.  
 Më poshtë tabela e ankesave për këtë periudhë:

| <i>Muaji/<br/>Institucioni</i> | ZRPP         | ISSH     | FSDKSH   | SHKP     | QKB      | DPT      | Shërbime<br>vendore | ALUIZNI  | <b>Total<br/>(Muaj)</b> |
|--------------------------------|--------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------------|----------|-------------------------|
| Janar 2018                     | 106          | 3        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0                   | 0        | 109                     |
| Shkurt 2018                    | 136          | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0                   | 0        | 137                     |
| Mars 2018                      | 153          | 3        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0                   | 0        | 156                     |
| Prill 2018                     | 125          | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0                   | 0        | 125                     |
| Maj 2018                       | 126          | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0                   | 0        | 126                     |
| Qershor 2018                   | 119          | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0                   | 0        | 120                     |
| Korrik 2018                    | 124          | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0                   | 0        | 125                     |
| Gusht 2018                     | 119          | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0                   | 0        | 119                     |
| Shtator 2018                   | 114          | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0                   | 0        | 114                     |
| Tetor 2018                     | 162          | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0                   | 0        | 162                     |
| Nëntor 2018                    | 134          | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0                   | 0        | 134                     |
| Dhjetor 2018                   | 112          | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0                   | 0        | 112                     |
| <b>Total (Institucion)</b>     | <b>1,530</b> | <b>9</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>0</b> | <b>1,539</b>            |

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

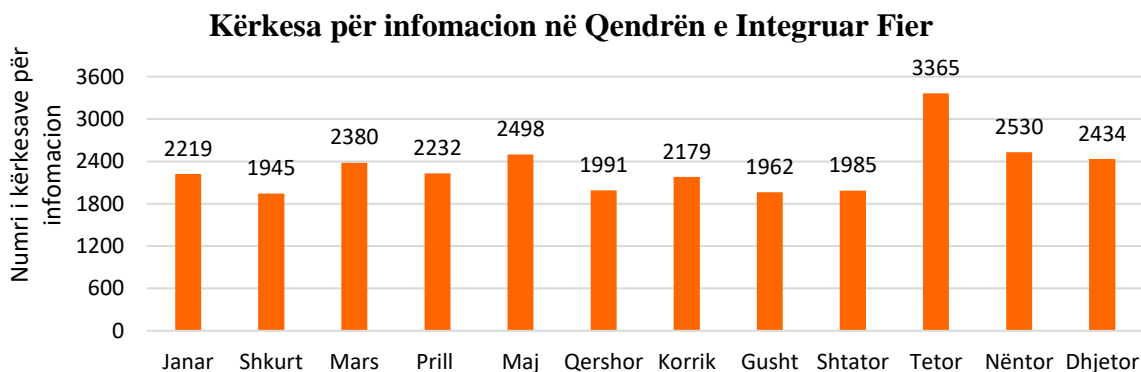
Më poshtë paraqitja grafike e aplikimeve dhe ankesave në Qendrën e Integruar në Fier:

### Qendra e Integruar Fier



Grafiku 7 - Paraqitja grafike e numrit të aplikimeve dhe ankesave në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar në Fier

Gjatë vitit 2018, janë paraqitur në sportelin e informacionit **27,720 persona**. Më poshtë paraqitja grafike e kërkesave për informacion gjatë muajve:



Grafiku 8 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Qendrën e Integruar në Fier

### *Numri i transaksioneve në sportelet pritëse së Qendrës së Integruar ADISA Gjirokastrë*

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

Në Qendrën e Integruar në Gjirokastrë ofrohen **338 shërbime<sup>4</sup> të 6 (gjashtë) institucioneve publike** në 22 sportele pritëse, përkatësisht FSDKSH, ZRPP, ISSH, DPGJC, DPT dhe QKB, për rreth 28,673 qytetarë dhe biznese (shërbime të regjistrimit të pasurisë, sigurimet shoqërore, karta e shëndetit, regjistrimi i biznesit, gjendja civile dhe tatimet). Në Qendrën e Integruar Gjirokastrë,

<sup>4</sup> Në Qendrën e Integruar në Krujë ofrohen 233 shërbime, përkatësisht: 51 shërbime ZRPP, 67 shërbime ISSH, 1 shërbim FSDKSH, 169 shërbime QKB, 22+2 shërbime DPGJC (+ALEAT) dhe 28 shërbime DPT.

ALEAT ofron shërbime mbështetëse për 2 shërbime të DPGJC, përkatësisht *aplikimi për letërnjoftim elektronik dhe pasaportë biometrike*.

Gjatë vitit 2018, totali i aplikimeve të kryera në sportelet pritëse është **35,862 aplikime**. Më poshtë tabela e aplikimeve për këtë periudhë për secilin institucion:

| <i>Muaji/<br/>Institucioni</i> | ZRPP         | ISSH         | FSDKSH       | DPGJC<br>(+ALEAT) | QKB          | DPT          | <b>Total<br/>(Muaj)</b> |
|--------------------------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|-------------------------|
| Janar 2018                     | 350          | 588          | 77           | 1377              | 297          | 783          | 3,472                   |
| Shkurt 2018                    | 362          | 467          | 110          | 1263              | 226          | 408          | 2,836                   |
| Mars 2018                      | 320          | 454          | 85           | 1578              | 224          | 285          | 2,946                   |
| Prill 2018                     | 328          | 532          | 103          | 1464              | 232          | 377          | 3,036                   |
| Maj 2018                       | 310          | 454          | 228          | 1472              | 279          | 224          | 2,967                   |
| Qershor 2018                   | 299          | 390          | 224          | 1621              | 246          | 253          | 3,033                   |
| Korrik 2018                    | 352          | 350          | 197          | 1482              | 243          | 228          | 2,852                   |
| Gusht 2018                     | 296          | 341          | 159          | 1773              | 164          | 216          | 2,949                   |
| Shtator 2018                   | 374          | 434          | 251          | 1862              | 204          | 213          | 3,338                   |
| Tetor 2018                     | 382          | 459          | 256          | 1706              | 284          | 295          | 3,382                   |
| Nëntor 2018                    | 287          | 365          | 148          | 1279              | 153          | 155          | 2,387                   |
| Dhjetor 2018                   | 338          | 380          | 150          | 1486              | 178          | 162          | 2,694                   |
| <b>Total<br/>(Institucion)</b> | <b>3,998</b> | <b>5,184</b> | <b>1,988</b> | <b>18,363</b>     | <b>2,730</b> | <b>3,599</b> | <b>35,862</b>           |

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

Gjatë vitit 2018, numri i ankesave të depozituara në sportelin e ankesave është **124 ankesa**. Më poshtë tabela e ankesave për këtë periudhë:

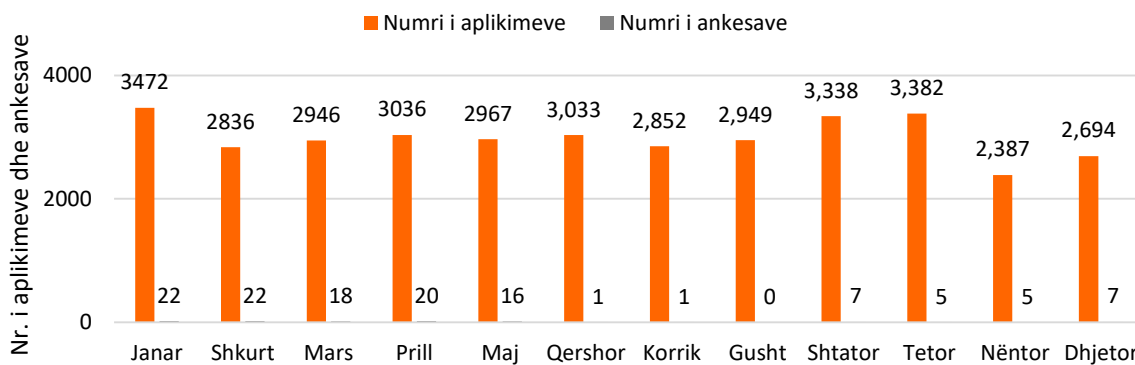
| <i>Muaji/<br/>Institucioni</i> | ZRPP       | ISSH     | FSDKSH   | DPGJC<br>(+ALEAT) | QKB      | DPT      | <b>Total<br/>(Muaj)</b> |
|--------------------------------|------------|----------|----------|-------------------|----------|----------|-------------------------|
| Janar 2018                     | 21         | 1        | 0        | 0                 | 0        | 0        | 22                      |
| Shkurt 2018                    | 20         | 2        | 0        | 0                 | 0        | 0        | 22                      |
| Mars 2018                      | 18         | 0        | 0        | 0                 | 0        | 0        | 18                      |
| Prill 2018                     | 19         | 1        | 0        | 0                 | 0        | 0        | 20                      |
| Maj 2018                       | 16         | 0        | 0        | 0                 | 0        | 0        | 16                      |
| Qershor 2018                   | 1          | 0        | 0        | 0                 | 0        | 0        | 1                       |
| Korrik 2018                    | 0          | 1        | 0        | 0                 | 0        | 0        | 1                       |
| Gusht 2018                     | 0          | 0        | 0        | 0                 | 0        | 0        | 0                       |
| Shtator 2018                   | 7          | 0        | 0        | 0                 | 0        | 0        | 7                       |
| Tetor 2018                     | 5          | 0        | 0        | 0                 | 0        | 0        | 5                       |
| Nëntor 2018                    | 5          | 0        | 0        | 0                 | 0        | 0        | 5                       |
| Dhjetor 2018                   | 7          | 0        | 0        | 0                 | 0        | 0        | 7                       |
| <b>Total<br/>(Institucion)</b> | <b>119</b> | <b>5</b> | <b>0</b> | <b>0</b>          | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>124</b>              |

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

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

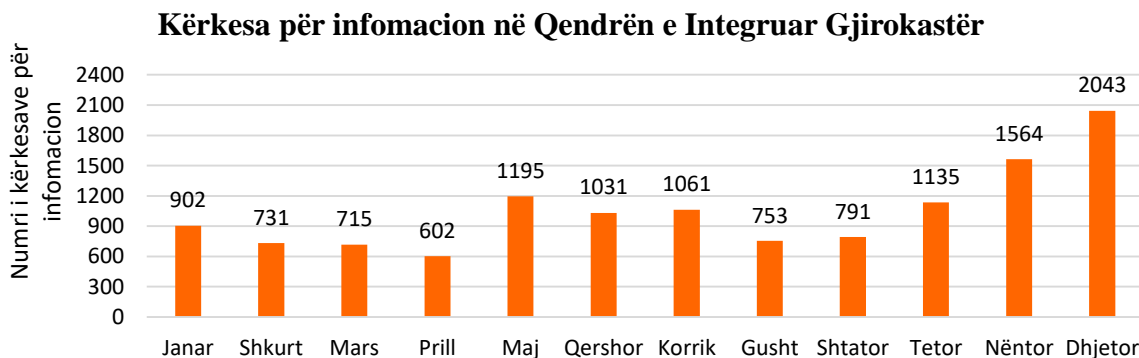


## Qendra e Integruar Gjirokastër



Grafiku 9 - Paraqitja grafike e numrit të aplikimeve dhe ankesave në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar në Gjirokastër

Gjatë vitit 2018, janë paraqitur në sportelin e informacionit **12,523 persona**. Më poshtë paraqitja grafike e kërkesave për informacion gjatë muajve:



Grafiku 10 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Qendrën e Integruar në Gjirokastër

### 2.2.3 Ngritja e Qendrave të reja

#### Qendra e Integruar Shkodër

Më datë 30.04.2018 është lidhur Kontrata e Huapërdorjes ndërmjet Bashkisë Shkodër (Nr. 6251 prot.) dhe Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) (Nr. 379 prot.), me qëllim përcaktimin e rregullave për marrjen në përdorim të ambienteve të përcaktuara më lart. Janë miratuar VKM-të për kalimin e sporteleve të FSDKSH (Nr. 98, datë 23.02.2018), ZRPP (Nr. 725, datë 12.12.2018), ISSH (Nr. 715, datë 05.12.2018) në administrim të ADISA-s për qytetin e Shkodrës. Vlen për t'u theksuar se VKM për kalimin e sporteleve të ISSH në administrimin e ADISA-s përveç ALSSH Shkodër parashikon edhe kalimin e sporteleve të ALSSH Tiranë, Fier, Gjirokastër, Krujë dhe Kavajë, të cilat deri në këtë moment funksiononin nëpërmjet një marrëveshje bashkëpunimi të lidhur për këtë qëllim (Kontratë Administrative).

Objekti është në fazën e zbatimit të punimeve të ndërtimit, të cilat referuar grafikut të punimeve në objekt janë në masën 30%. Paralelisht, nga kontraktori është bërë sjellja e pajisjeve URF

(kondicionimi) dhe mobilimit. Afati i përfundimit të objektit është data 25 Shkurt 2019, i cili monitorohet javë pas jave.



Figure 2: Punimet në ambientet e ADISA, Shkodër

### ***Qendra e Integruar Tiranë***

Shtirja territoriale e Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) ka vijuar me hapjen e të paktën dy qendrave të integruara në Qytetin e Tiranës, konkretisht një qendër në katin përdhe të godinës me emërtimin “Ish Hoteli i Ushtarakëve” dhe qendra tjetër në Njësinë Administrative Nr. 6, Kombinat, Tiranë. Në këtë kuadër, me qëllim përsheptimin e procedurës, Sektori Juridik është angazhuar në hartimin e akteve të cilat do të mundësonin kalimin e ambienteve të evidentuara si të përshtatshme për ngritjen e qendrave të integruara, konkretisht:

- Projektvendimi i Këshillit të Ministrave “Për disa shtesa dhe ndryshime në Vendimin Nr. 276, datë 1.4.2015, të Këshillit të Ministrave, “Për dhënien në përdorim të përkohshëm, nga Ministria e Mbrojtjes, Ministrisë së Zhvillimit Ekonomik, Turizmit, tregtisë dhe sipërmarrjes dhe Ministrit të Shtetit për Inovacionin dhe Administratën Publike, Ministrit të Shtetit për Çështjet Vendore, si dhe Sekretariatit Teknik të Këshillit Kombëtar të Ujit (STKKU) të pronës nr. 33, me emërtim “Shtëpia e Ushtarakëve”, me vendndodhje në bulevardin “Zhan D’Ark”, Tiranë, për vendosjen e Qendrës Kombëtare të Biznesit (QKB) dhe Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), si dhe Drejtorisë së Përgjithshme të Markave dhe Patentave (DPPM), Agjencisë së Zbatimit të Reformës Territoriale (AZRT) dhe Sekretariatit Teknik të Këshillit Kombëtar të Ujit (STKKU)”, të ndryshuar” (së bashku me relacionet përkatëse);

Ky Projektvendim do të mundësonte kalimin në përdorim të ADISA-s, ambientet e katit përdhe të pronës nr. 33, me emërtim “Shtëpia e Ushtarakëve”, në të cilat ushtrohet veprimtaria e sporteve qendrore të QKB-së, me qëllim përshtatjen e një qendre të integruar për ofrimin e shërbimeve publike. Ky projektvendim është në fazën e diskutimit me institucionet e përfshira dhe parashikohet të miratohet pas kalimit të sporteve të QKB-së në administrimin e ADISA-s.

Lidhur me kalimin në përdorim të ambienteve për ngritjen e Qendrës së Integruar të Ofrimit të Shërbimeve Publike në Njësinë Administrative Nr. 6, Kombinat, Tiranë, është vijuar me miratimin e Vendimit të Këshillit Bashkiak Tiranë si dhe me nënshkrimin e kontratës së huapërdorjes me Bashkinë Tiranë, si më poshtë:

- Vendim nr. 87, datë 26.07.2018 i Këshillit Bashkiak Tiranë “Për dhënien në përdorim të Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), të sipërfaqes prej 372 m<sup>2</sup>, e regjistruar me numër pasurie 7/521, në zonën kadastrale 8230, Tiranë”;
- Kontratë Huapërdorje lidhur ndërmjet ADISA-s (nr.853 prot., datë 11.09.2018) dhe Bashkisë Tiranë (nr. 33809/1, datë 24.09.2018).

### ***Qendra e Integruar Durrës***

Në kuadër të zgjerimit territorial të Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) në qytete të ndryshme, Sektori Juridik është angazhuar në ndjekjen e procesit të hartimit të Projektvendimeve për kalimin në përdorim të ambienteve për ngritjen e Qendrës së Integruar të Ofrimit të Shërbimeve Publike në qytetin Durrësit. Për këtë qëllim është mbajtur kontakt me përfaqësues të Bashkisë Durrës si dhe janë hartuar dhe përcjellë aktet të cilat do të bënin të mundur kalimin në përdorimin e ADISA-s të godinës me emërtimin ish-URT si vijon:

- Projektvendimi i Këshillit Bashkiak, Durrës “Për Dhënien Në Përdorim Agjencisë Së Ofrimit Të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), për ngritjen e Qendrës së Integruar për Ofrimin e Shërbimeve Publike Durrës, së bashku me relacionin përkatës.

Gjatë 6-mujorit të dytë të vitit 2018, nga përfaqësuesit e Bashkisë Durrës na është komunikuar, pamundësia e shfrytëzimit të plotë të katit përdhe të godinës së ish URT, për shkak të pamundësisë të prishjes së kontratës së qirasë me subjektin privat. Të ndodhur në këto kushte sipërfaqja e propozuar e katit përdhe, nuk mund të merret plotësisht, duke kushtëzuar ndjeshëm skemën funksionale të Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve Publike. Për këtë arsye, marrja në përdorim e kësaj godine është e pamundur duke pezulluar kështu përkohësisht procesin e ngritjes së Qendrës së Integruara Durrës.

### ***Qendra e Integruar Elbasan***

Në vijim të zhvillimit të takimeve me përfaqësues të Bashkisë Elbasan, me qëllim shtrirjen territoriale të ADISA-s dhe hapjen e Qendrës së Integruar pranë kësaj bashkie, Sektori Juridik është angazhuar në hartimin e Projektvendimit për kalimin në përdorim të përkohshëm të ambienteve të pronës me numër pasurie 25/2, Zona Kadastrale 8525, me emërtimin “Gjykata e Rrethit Gjyqësor Elbasan” me vendndodhje në Lagjen “5 Maji, Elbasan, i cili është përcjellë pranë kabinetit të Zëvendëskryeministrit, si më poshtë:

- Për dhënien në përdorim të përkohshëm, nga Ministria e Drejtësisë te Zyra e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme (ZRPP), Agjencia Legalizimit, Urbanizimit dhe Integritimit të Zonave/Ndërtimeve Informale (ALUIZNI) dhe Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të

Integruara (ADISA) dhe për një ndryshim në Vendimin e Këshillit të Ministrave nr. 1292, datë 24.09.2008 “Për kalimin në përgjegjësi administrimi të Ministrisë së Drejtësisë së trojeve dhe ndërtesave të gjykatave të rretheve gjyqësore dhe gjykatave të apelit”, të ndryshuar.

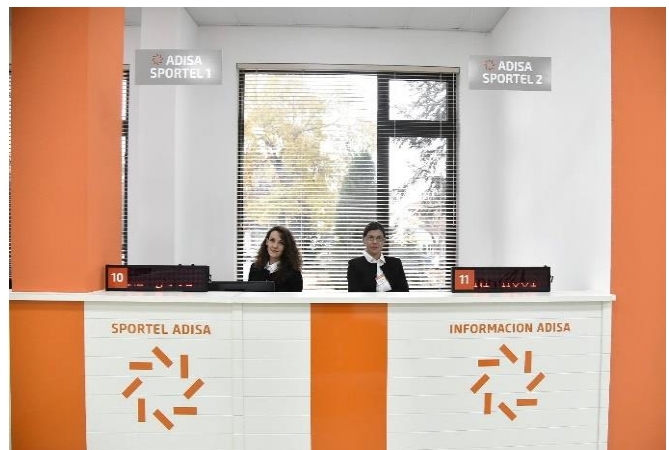
Ky projektvendim është në fazën e diskutimit me Ministrinë e Drejtësisë si institucioni i cili e ka në përgjegjësi administrimi këtë godinë si dhe ALUIZNI-n/ZQRPP si institucionet në përdorim të të cilave do të kalojnë pjesë të godinës objekt i VKM-së.

#### 2.2.4 Kolokime

##### ***Kolokimi pranë Bashkisë Maliq***

ADISA ka vijuar me procesit e kolokimit të sporteleve pranë Bashkisë Maliq, ku Sektori Juridik ka hartuar dhe ka ndjekur procesin e nënshkrimit të marrëveshjes së bashkëpunimit ndërmjet Bashkisë Maliq dhe ADISA-s me qëllim vënien në dispozicion të sporteleve, si dhe të shtojcave të marrëveshjeve të bashkëpunimit/kontratave administrative me institucionet e administratës shtetërore që do të ofrojnë shërbimet e tyre pranë sporteleve të ADISA-s, si më poshtë:

- Marrëveshje Bashkëpunimi lidhur ndërmjet Bashkisë Maliq (Nr. 3670 prot., datë 01.10.2018) dhe ADISA-s (Nr. 903 prot., 28.09.2018);
- Shtojcë Marrëveshje Bashkëpunimi ndërmjet ADISA-s (Nr. 918 prot., datë 02.10.2018) dhe Fondit të Sigurimit të Detyrueshëm të Kujdesit Shëndetësor (Nr. 5578 prot., datë 27.11.2018);
- Shtojcë Marrëveshje Bashkëpunimi ndërmjet ADISA-s (Nr. 919 prot., datë 02.10.2018) dhe Zyrës së Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme (Nr. 7843/8 prot., datë 17.10.2018);
- Shtojcë Kontratë Administrative ndërmjet ADISA-s (Nr. 920 prot., datë 02.10.2018) dhe Instituti i Sigurimeve Shoqërore (Nr. 6956



prot., datë 03.10.2018).

Gjatë kësaj periudhe janë realizuar takime me përfaqësues të Bashkive Patos, Belsh, Malësi e Madhe, Mallakastër etj. me qëllim shtrirjen e procesit të kolokimit të sporteleve edhe pranë këtyre bashkive. Vlen për t'u theksuar se është drejtë finalizimit marrëveshja ndërmjet ADISA-s dhe Bashkisë Patos e cila parashikon ofrimin e shërbimeve publike nga ADISA në ambientet e kësaj bashkie. Lidhur me bashkitë e tjera aktualisht po vijohet me hartimin e marrëveshjeve sipas dakordësisë së palëve.

Figure 3: Inaugurimi i Sporteleve të kolokuara për ofrimin e shërbimit në Bashkinë Maliq

### 2.2.5 Ngritja dhe funksionimi i së paku 4 Njësive Lëvizëse për ofrimin e shërbimeve publike në zonat rurale

Gjatë kësaj periudhe, në kuadër të forcimit të mëtejshëm të ofrimit të shërbimeve publike qendrore në Shqipëri nëpërmjet njësive lëvizëse, është realizuar një studim fizibiliteti në zona të thella në 7 (shtatë) qarqe, konkretisht Shkodër, Lezhë, Kukës, Dibër, Tiranë, Gjirokastrë, Korçë.

Në kuadër të zhvillimit të procedurës së blerjes së njësive lëvizëse, stafi i ADISA në bashkëpunim edhe me UNDP rishikoi edhe njëherë specifikimet teknike duke shtuar elementë të rinj të cilët nuk kanë qenë të parashikuar më parë. Në muajin dhjetor është bërë shpallja e procedurës nga UNDP dhe gjatë muajit Janar pritet shpallja e fituesit për të vijuar më tej me procesin e implementimit të këtij projekti.

### 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, 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 Kategorizimi dhe kodimi i shërbimeve

Gjatë vitit 2018, janë koduar në total 525 shërbime të 35 institucioneve, gjithashtu në total janë hartuar dhe validuar 891 kartela informative për 43 institucione dhe njëkohësisht gjatë kësaj periudhe janë standardizuar 176 formularë aplikimi dhe janë përditësuar 72 të tillë, përkatësisht si më poshtë:

| Nr.                         | Emërtimi i institucionit                  | Shërbime në total | Shërbime të Koduara (2018) | Kartela Informative (2018) | Formularë të standardizuar (2018) |
|-----------------------------|---|-------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------------|
| <b>Institucione të reja</b> |   |                   |                            |                            |                                   |
| 1                           | Arkivi Qendror Shtetëror i Filmit (AQSHF) | 6                 | 6                          | 6                          | 0                                 |
| 2                           | Agjencia e Shërbimit Arkeologjik (ASHA)   | 11                | 11                         | 11                         | 3                                 |
| 3                           | Agjencia Kombëtare e Turizmit (AKT)       | 1                 | 1                          | 1                          | 0                                 |
| 4                           | Shërbimi i Provës (SHP)                   | 1                 | 1                          | 1                          | 0                                 |



|  |   |     |     |     |    |
|--|---|-----|-----|-----|----|
| 5  | Instituti i Monumenteve të Kulturës (IMK)   | 17  | 17  | 17  | 0  |
| 6  | Drejtoria e Përgjithshme e Metrologjisë (DPM)                                     | 10  | 10  | 10  | 0  |
| 7  | Instituti i Gjeografisë dhe Infrastrukturës Ushtarake (IGJIU)                     | 7   | 7   | 7   | 0  |
| 8  | Autoriteti i Kontrollit Shtetëror të Eksporteve (AKSHE)                           | 39  | 39  | 39  | 3  |
| 9  | Komiteti Shqiptar i Birësimeve (KSHB)   | 2   | 2   | 2   | 0  |
| 10   | Drejtoria e të Drejtave të Autorit (DDA)  | 3   | 3   | 3   | 0  |
| 11   | Enti Kombëtar i Banesave (EKB)  | 7   | 9   | 7   | 0  |
| 12   | Drejtoria e Përgjithshme e Doganave (DPD)   | 41  | 18  | 41  | 0  |
| 13   | Autoriteti Kombëtar i Ushqimit (AKU)  | 2   | 2   | 2   | 2  |
| 14   | Inspektoriati Shtetëror i Punës dhe Shërbimeve Shoqërore (ISHPSHS)                | 3   | 0   | 3   | 0  |
| 15   | Drejtoria e Përgjithshme e Pronësisë Industriale (DPPI)                           | 154 | 154 | 144 | 92 |
| 16   | Qendra e Personel Rekrutimit (QPR)  | 9   | 9   | 9   | 0  |
| 17   | Agjencia Kombëtare e Duhan-Cigareve (AKDC)  | 2   | 2   | 2   | 0  |
| 18   | Qendra Kombëtare e Edukimit në Vazhdim (QKEV)                                     | 4   | 4   | 4   | 0  |
| 19   | Arkivi Qendror i Forcave të Armatosura (AQFA)                                     | 17  | 17  | 17  | 0  |
| 20   | Enti Shtetëror i Farave dhe Fidanëve (ESHFF)                                      | 20  | 20  | 20  | 0  |
| 21   | Shërbimi Gjeologjik Shqiptar (SHGJSH)   | 5   | 1   | 5   | 0  |
| 22   | Qendra Kombëtare e Inventarizimit të Pasurive Kulturore (QKIPK)                   | 3   | 0   | 3   | 0  |
| 23   | Autoriteti Kombëtar Për Certifikimin Elektronik dhe Sigurinë Kibernetike (AKCESK) | 2   | 2   | 2   | 0  |
| 24   | Drejtoria e Përgjithshme e Standardizimit (DPS)                                   | 2   | 2   | 2   | 0  |
| 25   | Ministria e Brendshme (MB)  | 14  | 14  | 14  | 0  |
| 26   | Ministria e Bujqësisë dhe Zhvillimit Rural (MBZHR)                                | 12  | 2   | 0   | 2  |
| 27   | Shërbime të Bashkisë  | 107 | 107 | 0   | 0  |
| 28   | Biblioteka Kombëtare e Shqipërisë (BKSH)  | 14  | 14  | 0   | 0  |
| 29   | Qendra Kombëtare e Inventarizimit të Veprave të Artit (QKIVA)                     | 3   | 3   | 0   | 0  |
| 30   | Qendra Kombëtare e Kinematografisë (QKK)  | 4   | 4   | 4   | 0  |
| 31   | Ministria e Kulturës (MK)   | 4   | 1   | 0   | 0  |
| <b>Institucione me të cilët është bashkëpunuar më parë. Kartelat janë ripunuar sipas platformës IPSD</b> |   |     |     |     |    |

|    |   |     |    |     |    |
|----|---|-----|----|-----|----|
| 31 | Drejtoria e Përgjithshme e Transportit Rrugor (DPSHTRR)                                       | 76  | 27 | 76  | 14 |
| 32 | Drejtoria e Përgjishme Detare (DPD)   | 18  | 0  | 18  | 2  |
| 33 | Shërbimi Social Shtetëror (SHSSH)   | 14  | 0  | 14  | 0  |
| 34 | Agjencia e Legalizimit, Urbanizimit dhe Integritimit të Zonave/Ndërtimeve Informale (ALUIZNI) | 4   | 1  | 4   | 1  |
| 35 | Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve (DPT)   | 27  | 0  | 27  | 4  |
| 36 | Qendra e Shërbimeve Arsimore (QSHA)   | 10  | 1  | 10  | 2  |
| 37 | Drejtoria e Përgjithshme e Përmbarimit (DPP)  | 3   | 0  | 3   | 2  |
| 38 | Agjencia e Trajtimin të Pronës (ATP)  | 7   | 0  | 7   | 0  |
| 39 | Drejtoria e Përgjithshme e Burgjeve (DPB)   | 2   | 0  | 2   | 0  |
| 40 | Shërbimi Kombëtar i Punësimit (SHKP)  | 25  | 0  | 25  | 1  |
| 41 | Instituti i Sigurimeve Shoqërore (ISSH)   | 67  | 0  | 67  | 3  |
| 42 | Qendra Kombëtare e Biznesit (QKB)   | 171 | 0  | 170 | 32 |
| 43 | Arkivi Qendror Teknik i Ndërtimit (AQTN)  | 16  | 11 | 16  | 0  |
| 44 | Fondi i Sigurimit të Detyrueshëm të Kujdesit Shëndetësor (FSDKSH)                             | 1   | 0  | 1   | 0  |
| 45 | Zyra e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme (ZRPP)   | 51  | 0  | 51  | 0  |
| 46 | Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile (DPGJC)  | 22  | 1  | 22  | 2  |
| 47 | Ministria e Arsimit, Sportit dhe Rinisë (MASR)  | 39  | 0  | 0   | 13 |
| 48 | Agjencia Kombëtare e Falimentimit (AKF)   | 2   | 0  | 2   | 2  |

Tabela 10 – Numri i Shërbimeve të Koduara, Kartelave Informative dhe Formularëve të Aplikimit

### 2.3.2 Kartelat Informative

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

Gjatë vitit 2018, është punuar me 43 institucione, duke plotësuar platformën (IPSD) e dizenuar për inventarizimin e shërbimeve publike. Nga 43 institucione, 27 ishin institucione të reja, me të cilat nuk kishim patur më parë bashkëpunim.



Figure 4: Model i paraqitjes së Kartelës Informative të validuar nga ADISA

| KARTELË INFORMATIVE                               |   |   |  | AL031018   |
|---|---|---|--|--|
| 1. Emri i shërbimit                               | Dhënie dokumenti teknik arkivor gen-plan A4   |   |  |  |
| 2. Cili është qëllimi i shërbimit?                | Dhënie dokumenti teknik arkivor për Zyrën e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme, Gjykatë, Qendrën Kombëtare e Biznesit, Universitete, Shoqata, etj.   |   |  |  |
| 3. Çfarë ofron ky shërbim?                        | Dhënie e dokumentit teknik-arkivor qytetarit, që i shërben për regjistrim prone, leje ndërtimi, proces gjyqësor, etj.   |   |  |  |
| 4. A jam përfitues?                               | 1. Persona private ose juridike<br>2. Subjekt privat ose shtetëror<br>3. Shoqata<br>4. Universitete private ose shtetërore<br>5. Të huaj  |   |  |  |
| 5. Çfarë dokumentesh duhen për aplikim?           | Nr  | Lloji   | Dokumenti lëshohet nga:  | Dorëzohet në sportel nga aplikanti?  |
|   | 1   | Dokument Identifikimi (Karta e identitetit ose pasaporta)           | Zyrat e Gjendjes Civile  | Po   |
|   | 2   | Autorizim në rast se është subjekt privat ose shtetëror             | Aplikanti  | Po   |
|   | 3   | Mandatpagesa  | Banka  | Po   |
| 6. Ku mund të aplikoj?                            | Zyrat pritëse   | Qyteti  | Adresa   | Orari  |
|   | Online në portalin e-Albania; Sporteli i Arkivit Qendror Teknik të Ndërtimit  | Kudo në vend; Tiranë  | Online në portalin e-Albania.al; Rr. Sulejman Delvina (mbrapa Hotel Classic, ish Hotel Diplomat), Tiranë | Online: 24 orë<br>E hënë - e premte, Ora 10:00 - 13:00                                 |
| 7. A është ky shërbim online?                     | Niveli 1  | Niveli 2  | Niveli 3   | Niveli 4   |
|   | Ofrohet informacion mbi shërbimin   | Ofrohet informacion dhe mundësi shkarkimi i formularit të aplikimit | Ofrohet informacion dhe mundësi për dorëzimin e aplikimit online   | Shërbimi ofrohet tërësisht online  |
| 8. Sa është tarifa për marrjen e shërbimit?       | Tarifa bazë   | Tarifa shtesë   | Tarifa Online  | Mënyra e pagesës   |
|   | 1.450 lekë (bardh e zi)<br>1.630 lekë (në rastin kur flota jepet ME NGJYRA në institucion)  | 200 lekë (shikimi i dokumentit teknik)                              | 1.450 lekë   | Nëpërmjet portalit e-Albania<br>Në një bankë (ose në disa banka), jashtë institucionit |
| 9. Sa kohë nevojitet për të marrë shërbimin?      | 1 ditë  |   |  |  |
| 10. Çfarë përfitoj?                               | Kopje të dokumentit teknik-arkivor gen plan A4 ( Pjese nga Hartat dhe Planshetat ne formatin A4 )   |   |  |  |
| 11. Ç'afat vlefshmërie ka?                        | Brenda vitit kalendarik   |   |  |  |
| 12. Ku e marr?                                    | Në sportele <input checked="" type="checkbox"/>   | Me postë <input type="checkbox"/>                                   | E-albania <input checked="" type="checkbox"/>  | Me e-mail <input type="checkbox"/>   |
| 13. Cili është institucioni përgjegjës?           | Arkivi Qendror Teknik i Ndërtimit (AQTN)  |   |  |  |
| 14. Ku mund të gjej informacion për këtë shërbim? | Kontaktto në:   |   |  | Orari  |
|   | E- albania:e-albania.al<br>ADISA web: www.adisa.gov.al<br>ADISA email: Informacion@adisa.gov.al<br>AQTN web: www.aqtn.gov.al/<br>Call Center: 11800   |   |  | Call Center: E Hënë- E Premte, ora 08:00- 19:00  |
| 15. Nëse kam ankesë, si të veproj?                | Në sportele <input checked="" type="checkbox"/>   | Me postë <input checked="" type="checkbox"/>                        | Web-i i Institucionit <input type="checkbox"/>   | Me e-mail <input checked="" type="checkbox"/>  |
| 16. Cila është baza ligjore e këtij shërbimi?     | Ligji Nr. 7726, datë 29.06.1993, "Për Fondin Arkivor Kombëtar dhe për Arkivat"<br>Ligji Nr. 9154, datë 06.11.2003, "Për arkivat"<br>Ligji Nr. 10119 datë, 23.04.2009, "Për planifikimin e territorit", i ndryshuar<br>Ligji Nr. 10296 datë,08.07.2008, "Për menaxhimin financiar dhe kontrollin"<br>Ligji Nr. 9936 datë 26.06.2008, "Për menaxhimin e sistemit buxhetor në Republikën e Shqipërisë"<br>Ligji Nr. 9643, datë 20.11.2006, "Për prokurimin publik", i ndryshuar<br>Ligji Nr. 8485, datë 12.05.1999, "Kodi i procedurave administrative"<br>Ligji Nr. 8417, datë 21.10.1998, "Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë", i ndryshuar<br>Ligji Nr. 9131, datë 08.09.2003, "Për rregullat e etikës në administratën publike" |   |  |  |

### 2.3.3 Standardizimi i formularëve të aplikimit

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

Për institucionet me të cilat sektori ka bashkëpunuar për standardizimin e formularëve, gjatë vitit 2018, ka nisur procesi i bashkëpunimit dhe janë kryer takime sa i përket mundësisë së punimit të formularëve standardë për shërbimet të cilat nuk mbulohen nga formularët ADISA.

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

|  |   |   |
|--|---|---|
|   | <b>FORMULAR APLIKIMI</b><br><b>CERTIFIKATË E GJENDJES GJYQËSORE</b><br>DREJTORIA E PËRGJITHSHME E BURGJEVE<br>MINISTRIA E DREJTËSISË  |                  |
| <b>Nëse keni pyetje, lutemi kontaktoni:</b><br>Tel: (+355) 42 71 437<br>E-mail: info@dpbsh.gov.al<br>Web: www.dpbsh.gov.al   |   | HAPËSIRË E REZERVUAR VETËM PËR INSTITUCIONIN  |
| <b>Shënim:</b> Ju lutem plotësoni me kujdes dhe qartë informacionin e kërkuar në fushat më poshtë, <b>ME SHKRONJË TË MADHE E NË NGJYRË BLU.</b>  |   |   |
| <b>SEKSIONI A: INFORMACION MBI APLIKANTIN</b>  |   |   |
| <b>1. Emri</b> <input style="width: 100%;" type="text"/><br><b>3. Emri i Babait</b> <input style="width: 100%;" type="text"/><br><b>5. NID</b><br><small>Nr. i identifikimit personal</small><br><input style="width: 100%; height: 15px;" type="text"/><br><b>7. Vendlindja</b> <input style="width: 100%;" type="text"/><br><b>9. Adresa</b> <input style="width: 100%;" type="text"/><br><b>10. Qyteti</b> <input style="width: 100%;" type="text"/><br><b>12. Kodi Postar</b> <input style="width: 100%;" type="text"/><br><b>14. E-mail</b> <input style="width: 100%;" type="text"/><br><b>16. Nr. Tel. Fiks</b> <input style="width: 100%;" type="text"/> | <b>2. Mbiemri</b> <input style="width: 100%;" type="text"/><br><b>4. Emri i Nënës</b> <input style="width: 100%;" type="text"/><br><b>6. Datëlindja</b><br><small>Data Muaji Viti</small><br><input style="width: 100%; height: 15px;" type="text"/><br><b>8. Shtetësia</b> <input style="width: 100%;" type="text"/><br><b>11. Rrethi</b> <input style="width: 100%;" type="text"/><br><b>13. Gjinia</b> <input type="checkbox"/> Mashkull <input type="checkbox"/> Femër<br><b>15. Nr. Tel. Celular</b> <input style="width: 100%;" type="text"/> |   |
| <b>SEKSIONI B: INFORMACION SPECIFIK MBI APLIKIMIN</b>  |   |   |
| <b>17. Mbiemri para martesës</b> <input style="width: 100%;" type="text"/>   |   | <b>18. Institucioni për të cilin kërkohet certifikata</b> <input style="width: 100%;" type="text"/> |
| <b>19. Qëllimi i pajisjes me certifikatë</b><br><input type="checkbox"/> Dëshmi për dënim (jopolitik)<br><input type="checkbox"/> Dëshmi për ambasadë<br><input type="checkbox"/> Arsye tjetër (specifiko) <input style="width: 100%;" type="text"/>   |   |   |
| <b>SEKSIONI C: DOKUMENTACIONI I PARAQITUR</b>  |   |   |
| <input type="checkbox"/> Certifikatë personale<br><input type="checkbox"/> Letërnjoftim elektronik<br><input type="checkbox"/> Pasaportë biometrike  |   |   |
| <b>Nënshkrimi i Aplikantit</b> <input style="width: 100%;" type="text"/>   |   | <input style="width: 100%; height: 15px;" type="text"/><br><small>Data Muaji Viti</small>           |
| <b>KLAUZOLA DEKLARATIVE</b>  |   |   |
| Unë i/e nënshkruar/i/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.   |   |   |
| <b>Nënshkrimi i Aplikantit</b> <input style="width: 100%;" type="text"/>   |   | <input style="width: 100%; height: 15px;" type="text"/><br><small>Data Muaji Viti</small>           |
| faqe 1/1   | Ky formular është standardizuar nga ADISA<br>  | <b>AL039006-115</b>   |

Figure 5: Paraqitje e Formularit të aplikimit të standardizuar

Jemi në proces bashkëpunimi, me institucionet si më poshtë;

1. Qendra Kombëtare e Biznesit (QKB);
2. Autoriteti i Kontrollit Shtetëror të Eksporteve (AKSHE);
3. Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile (DPGJC);

Gjithashtu, janë bërë përditësimet në klauzolën deklarative për të gjitha formularët të cilat janë në përdorim. Në klauzolën deklarative është shtuar deklarata për të marrë nga qytetarët aprovimin për përdorimin e të dhënave të tyre personale në kuadër të përdorimit të tyre për sondazhet për vlerësimin e cilësisë së shërbimit që realizohen nëpërmjet CFM.

### 2.3.4 Zhvillimi i Standardeve të Ofrimit të Shërbimit

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 përëndimore.

Në këtë kuadër, gjatë vitit 2018 janë miratuar vendimet e mëposhtme;

1. Vendimin Nr. 623, datë 26.10.2018 të Këshillit të Ministrave "Për miratimin e Kartës së të Drejtave të Qytetarit për përfitimin e Shërbimeve Publike";
2. Vendimin Nr. 624, datë 26.10.2018 të Këshillit të Ministrave "Për miratimin e Manualit për Standardizimin e Ngritjes dhe Funkcionimit të Sportelit të Shërbimit Publik";
3. Vendimin Nr. 625, datë 26.10.2018 të Këshillit të Ministrave "Për miratimin e Manualit të Etikës në Ofrimin e Shërbimeve Publike në Sportel".
4. Vendimin nr. 648, datë 31.10.2018 të Këshillit të Ministrave "Për kartelat informative për shërbimet publike që u ofrohen qytetarëve". VKM Nr.624, datë 26.10.2018 "Për

Vendimet e mësipërme janë pjesë e paketës së akteve nën-ligjore të miratuara në zbatim të nenit 36, pika 4 të Ligjit 13/2016 "*Për Mënyrën e Ofrimit të Shërbimeve Publike në Sportel në Republikën e Shqipërisë*", me qëllim përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike, si dhe krijimin e një sistemi të unifikuar të ofrimit të shërbimeve publike në institucionet e administratës shtetërore.

### 2.4 *Funksionimi i Sistemit të menaxhimit të ankesave*

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

Nëpërmjet këtij sistemi të ruhen të gjitha detajet kryesore të një ankese, për të gjitha institucionet të cilat janë pjesë e Qendrave të Integruara Kavajë, Krujë, Fier, Gjirokastrë, FO Tiranë si dhe Zyrës së kolokuar në Maliq.

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

| ADISA                               |  | Miresejten Znj Amarda Ramazani   LOGO |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|
| Projekti                            |  | Institucion<br>Projekte<br>Konfigurim |
| <b>Project</b>                      |  |                                       |
| <b>Project</b>                      |  |                                       |
| ADISA-ANKESA                        |  | Shiko →                               |
| ZRPP - KAVAJE                       |  | Shiko →                               |
| ANKESA-KRUJE-ZRPP                   |  | Shiko →                               |
| ANKESA-FIER-ZRPP                    |  | Shiko →                               |
| ANKESA-GJIROKASTER-ZRPP             |  | Shiko →                               |
| ANKESA - FRONT OFFICE - TIRANE      |  | Shiko →                               |
| ANKESA - FRONT OFFICE - FIER        |  | Shiko →                               |
| ANKESA - FRONT OFFICE - KAVAJE      |  | Shiko →                               |
| ANKESA - FRONT OFFICE - KRUJE       |  | Shiko →                               |
| ANKESA - FRONT OFFICE - GJIROKASTER |  | Shiko →                               |
| ANKESA-DPT                          |  | Shiko →                               |
| ANKESA-FSDKSH                       |  | Shiko →                               |
| ANKESA-DPGJC                        |  | Shiko →                               |
| ANKESA - QKB                        |  | Shiko →                               |
| ANKESA-ISHH                         |  | Shiko →                               |
| ANKESA - SHKP                       |  | Shiko →                               |
| ANKESA - FRONT OFFICE - MALIQ       |  | Shiko →                               |
| Ankesa - Taksa Vendore - Bashkite   |  | Shiko →                               |
| Ankesa ZRPP - Mallo                 |  | Shiko →                               |
| <a href="#">New Project</a>         |  |                                       |

Figure 6: Paraqitja e sistemit të ankesave

## 2.5 Ri-inxhinierimi i shërbimeve publike

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

#### ➤ Verifikimi i proceseve të punës për ofrimin e shërbimeve publike

ADISA në bashkëpunim me projektin e BE “Mbështetje për përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike me në qëndër qytetarin” ka ndërtuar platformën për inventarizimin e shërbimeve publike. Kjo Platformë është konceptuar si një ndërveprim mes institucionit dhe ADISA për shkëmbim të dhënash mbi shërbimet publike. Informacioni i gjeneruar nga Platforma IPSD do të shërbejë për të ndjekur në vijim procesin e derregulimit dhe standardizimit të shërbimeve publike, duke gjeneruar Kartelat Informative, si dhe Formularët e Aplikimit. Gjithashtu, kjo Platformë do të shërbejë për gjenerimin e raporteve të ndryshme në kuadër të procesit të derregullimit. Sa më sipër, e në vijim të bashkëpunimit ndërinstytucional, 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.

#### (i) Prezantimi i Platformës IPSD në grupet e punës pranë institucioneve

Përfaqësuesit e ADISA, si dhe ekspertët e projektit IPSD kanë zhvilluar prezantimin dhe trajnimin e grupeve të punës të ngritura në ministri/institucione varësie. Gjatë periudhës Korrik – Dhjetor 2018 është realizuar prezantimi i Platformës IPSD në 53 institucione.

Në përfundim të trajnimit anëtarët e grupeve të punës janë pajisur me kredencialet për të procesuar me plotësimin e rubrikave të platformës.



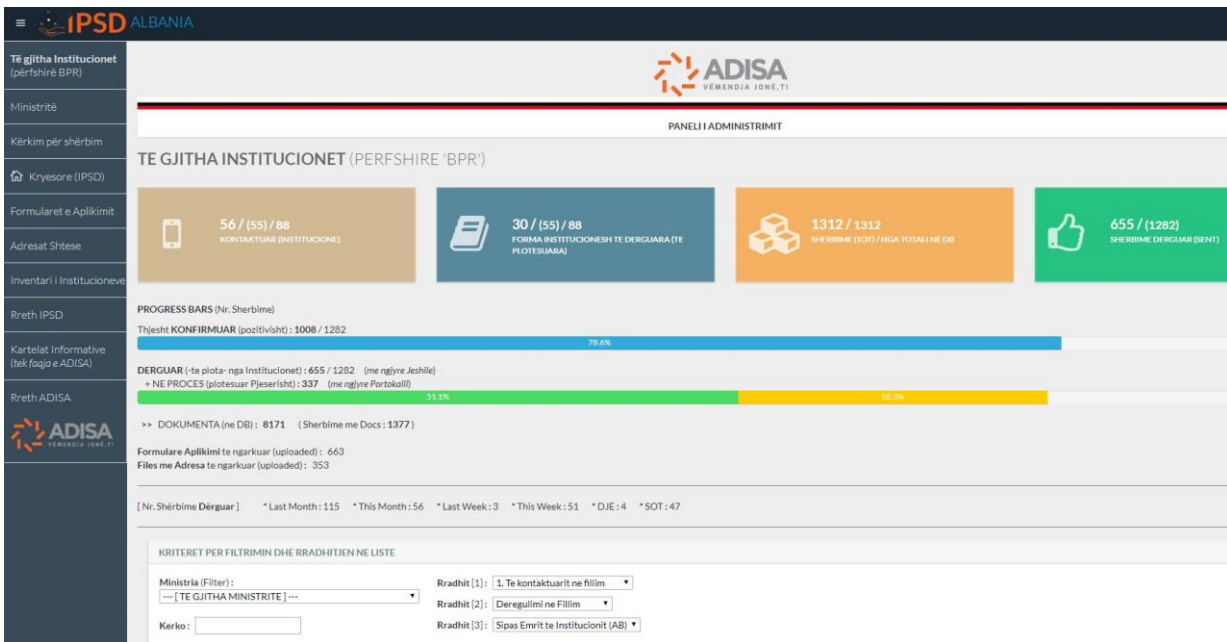


Figure 7 - Faqja kryesore e Platformës IPSD

(ii) Validimi i listës së shërbimeve

Gjatë 6 mujorit të dytë kanë vijuar takimet me institucionet publike. Grupet e punës të ngritura në cdo institucion kanë zhvilluar takime të vazhdueshme me ekipin e ADISA me qëllim analizimin e bazës ligjore të secilit prej tyre dhe validimit të shërbimeve të tyre. Në vijim, janë validuar shërbimet e 48 institucioneve publike.

(iii) Plotësimi i rubrikave të Platformës IPSD me informacionin për çdo shërbim

Në vijim të validimit të listës së shërbimeve për institucionet publike si më sipër, Sektori i Rinxhinerimit dhe Marrëdhënieve Institucionale ka asistuar institucionet në plotësimin e platformës IPSD, me informacion për shërbimet publike. Gjatë këtij 6 mujori është realizuar popullimi i Platformës IPSD për 46 institucione.

| Ministria         | QSH                                      | Agjencia e Legalizimit, Urbanizimit dhe Integritimit të Zonave e Ndërtimeve Informale | Agjencia e Shërbimit Arkeologjik | Agjencia e Trajtimit të Pronave | Agjencia Kombetare e Falimentimit |
|-------------------|--|---|----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| 3 MB              | 4 QSH                                    | 5 ALUIZNI   | 6 ASHA                           | 7 ATP                           | 8 AKF (ABSA)                      |
| 100% (Konfirmuar) | 100% (Dërguar)                           | 100% (Konfirmuar)   | 100% (Konfirmuar)                | 100% (Konfirmuar)               | 100% (Konfirmuar)                 |
| 100% (Dërguar)    | 100% (Dërguar)                           | 100% (Dërguar)  | 100% (Dërguar)                   | 100% (Dërguar)                  | 100% (Dërguar)                    |
| MB                | MSHMS                                    | MD  | MK                               | MD                              | MD                                |
| id: 1024          | id: 1257                                 | Dereg KartInfo id: 1001   | Dereg id: 1031                   | Dereg KartInfo id: 1003         | Dereg KartInfo id: 1002           |
| 1 Kontaktoje      | 1 Kontaktoje NUK kanë filluar plotësimet | 2 Kontaktoje  | 2 Kontaktoje                     | 2 Kontaktoje                    | 1 Kontaktoje                      |
| 1-te Pajlotesuar  | 1-te Pajlotesuar                         | 3. Pjotesuar / Derguar  | 2. Pjeserisht                    | 3. Pjotesuar / Derguar          | 3. Pjotesuar / Derguar            |
| Forma Ineku       | Forma Ineku                              | FORMA INSTITUTU   | Forma Ineku                      | FORMA INSTITUTU                 | FORMA INSTITUTU                   |
| 14/14/14          | 0/0/3                                    | 4/4/4   | 11/11/11                         | 7/7/7                           | 2/2/2                             |
| Shërbimet         | Shërbimet                                | Shërbimet   | Shërbimet                        | Shërbimet                       | Shërbimet                         |

Agjencia Kombetare e Mjedisit

Figure 8 - Lista e institucioneve të plotësuara në Platformën IPSD

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 të institucionit ADISA dhe njëkohësisht dhe në Call Center.

Së fundmi, në planin e punës së Sektorit për këtë gjashtë mujor përfshihej edhe plotësimi i udhëzuesve për të paktën 5 Ministri. Për shkak të krijimit të Platformës së Inventarizimit të Shërbimeve Publike IPSD, ky aktivitet nuk ishte më i nevojshëm për t'u kryer, pasi informacioni i përdorur për të plotësuar udhëzuesit, tashmë hidhet në Platformë, duke bërë të mundur gjenerimin e Kartelave Informative në mënyrë automatike. Si rrjedhojë, nuk do të kryhet më plotësimi i udhëzuesve. Në vijim, Sektori popullarizoi me informacion për shërbime 51.5 % të listës së institucioneve publike.

| Nr | Institucioni  | Ministria                               | Prezantuar | Validuar shërbime | Nr. shërbimesh | Konfirmuar | Dërguar |
|----|---|---|------------|-------------------|----------------|------------|---------|
| 1  | Agjencia e Legalizimit, Urbanizimit dhe Integritimit të Zonave e Ndërtimeve Informale (ALUIZNI) | Ministria e Drejtësisë                  | ✓          | ✓                 | 4              | 100%       | 100%    |
| 2  | Agjencia e Shërbimit Arkeologjik (ASHA)   | Ministria Kulturës                      | ✓          | ✓                 | 11             | 100%       | 100%    |
| 3  | Agjencia e Trajtimin të Pronave (ATP)   | Ministria e Drejtësisë                  | ✓          | ✓                 | 7              | 100%       | 100%    |
| 4  | Agjencia Kombëtare e Falimentimit (ABSA)  | Ministria e Drejtësisë                  | ✓          | ✓                 | 2              | 100%       | 100%    |
| 5  | Agjencia Kombëtare e Mjedisit (AKM)   | Ministria Turizmit dhe Mjedisit         | ✓          | ✓                 | 2              | 100%       | 50%     |
| 8  | Arkivi Qendror i Forcave të Armatosura (AQFA)   | Ministria Mbrojtjes                     | ✓          | ✓                 | 17             | 100%       | 100%    |
| 11 | Autoriteti i Kontrollit Shtetëror të Eksporteve (AKSHE)   | Ministria Mbrojtjes                     | ✓          | ✓                 | 39             | 100%       | 100%    |
| 12 | Autoriteti Kombëtar i Ushqimit (AKU)  | Ministria Zhvillimit Bujqësor dhe Rural | ✓          | ✓                 | 2              | 100%       | 100%    |
| 16 | Drejtoria e Arkivit të Sistemit (DAS)   | Ministria Brendshme                     | ✓          | ✓                 | 14             | 100%       | 100%    |
| 18 | Drejtoria e Përgjithshme e Burgjeve (DPB)   | Ministria e Drejtësisë                  | ✓          | ✓                 | 2              | 100%       | 100%    |
| 19 | Drejtoria e Përgjithshme e Doganave (DPD)   | Ministria Financës dhe Ekonomisë        | ✓          | ✓                 | 41             | 100%       | 100%    |

|    |   |   |   |   |     |      |      |
|----|---|---|---|---|-----|------|------|
| 20 | Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile (DPGJC)                                    | Ministria Brendshme                     | ✓ | ✓ | 22  | 100% | 100% |
| 21 | Drejtoria e Përgjithshme e Metrologjisë (DPM)   | Ministria Financës dhe Ekonomisë        | ✓ | ✓ | 10  | 100% | 100% |
| 22 | Drejtoria e Përgjithshme e Përmbarimit (DPP)  | Ministria e Drejtësisë                  | ✓ | ✓ | 3   | 100% | 100% |
| 24 | Drejtoria e Përgjithshme e Pronësisë Industriale (DPPI)                               | Ministria Financës dhe Ekonomisë        | ✓ | ✓ | 154 | 100% | 100% |
| 25 | Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve të Transportit Rrugor (DPSHTRR)                 | Ministria Infrastrukturës dhe Energjisë | ✓ | ✓ | 76  | 100% | 100% |
| 26 | Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimit të Mbrojtjes nga Zjarri dhe Shpëtimit (DPSHMZSH) | Ministria Brendshme                     | ✓ | ✓ |     | 0%   | 0%   |
| 27 | Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve (DPT)   | Ministria Financës dhe Ekonomisë        | ✓ | ✓ | 27  | 100% | 100% |
| 28 | Drejtoria për të Drejtën e Autorit (DDA)  | Ministria Kulturës                      | ✓ | ✓ | 3   | 100% | 100% |
| 29 | Inspektoriati Shtetëror i Punës dhe Shërbimeve Shoqërore (ISHPSHSH)                   | Ministria Financës dhe Ekonomisë        | ✓ | ✓ | 3   | 100% | 100% |
| 31 | Instituti i Gjeografisë dhe Infrastrukturës Ushtarake (IGJIU)                         | Ministria Mbrojtjes                     | ✓ | ✓ | 7   | 100% | 100% |
| 32 | Instituti i Monumenteve të Kulturës (IMK)   | Ministria Kulturës                      | ✓ | ✓ | 17  | 100% | 100% |
| 36 | Komiteti Shqiptar i Birësimit (KSHB)  | Ministria e Drejtësisë                  | ✓ | ✓ | 2   | 100% | 100% |
| 37 | Ministria e Arsimit, Sportit dhe Rinisë (MASR)  | Ministria e Arsimit, Sportit dhe Rinisë | ✓ | ✓ | 35  | 97%  | 3%   |
| 38 | Ministria e Bujqësisë dhe Zhvillimit Rural (MBZHR)                                    | Ministria Zhvillimit Bujqësor dhe Rural | ✓ | ✓ | 9   | 89%  | 78%  |
| 39 | Ministria e Drejtësisë (MD)   | Ministria e Drejtësisë                  | ✓ | ✓ |     |      |      |
| 41 | Ministria e Kulturës (MK)   | Ministria Kulturës                      | ✓ | ✓ | 1   | 100% | 100% |



|    |   |  |   |   |    |      |      |
|----|---|--|---|---|----|------|------|
| 42 | Ministria e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale (MSHMS)  | Ministria Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale | ✓ | ✓ | 17 | 59%  | 6%   |
| 43 | Ministria e Turizmit dhe Mjedisit (MTM)   | Ministria Turizmit dhe Mjedisit              | ✓ | ✓ | 16 | 75%  | 63%  |
| 44 | Qendra e Personel Rekrutimit (QPR)  | Ministria Mbrojtjes                          | ✓ | ✓ | 9  | 100% | 100% |
| 45 | Qendra e Shërbimeve Arsimore (QSHA)   | Ministria e Arsimit, Sportit dhe Rinisë      | ✓ | ✓ | 10 | 100% | 100% |
| 46 | Qendra Kombëtare e Inventarizimit të Pasurive Kulturore (QKIPK)                                 | Ministria Kulturës                           | ✓ | ✓ | 3  | 100% | 100% |
| 47 | Shërbimi Gjeologjik Shqiptar (SHGJSH)   | Ministria Infrastrukturës dhe Energjisë      | ✓ | ✓ | 5  | 100% | 100% |
| 48 | Shërbimi Kombëtar i Punësimit (SHKP)  | Ministria Financës dhe Ekonomisë             | ✓ | ✓ | 25 | 100% | 100% |
| 49 | Shërbimi Social Shtetëror (SHSSH)   | Ministria Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale | ✓ | ✓ | 14 | 100% | 100% |
| 52 | Agjencia Kombëtare e Duhan-Cigareve (AKDC)  | Ministria Zhvillimit Bujqësor dhe Rural      | ✓ | ✓ | 2  | 100% | 100% |
| 54 | Arkivi Qendror Shtetëror i Filmit (AQSHF)   | Ministria Kulturës                           | ✓ | ✓ | 6  | 100% | 100% |
| 55 | Biblioteka Kombëtare e Shqipërisë (BK)  | Ministria Kulturës                           | ✓ | ✓ | 14 | 100% | 0%   |
| 56 | Drejtoria e Përgjithshme e Standardizimit (DPS)   | Ministria Financës dhe Ekonomisë             | ✓ | ✓ | 2  | 100% | 100% |
| 58 | Enti Kombëtar i Banesave (EKB)  | Ministria Financës dhe Ekonomisë             | ✓ | ✓ | 7  | 100% | 100% |
| 59 | Enti Shtetëror i Farave dhe Fidanëve (ESHFF)  | Ministria Zhvillimit Bujqësor dhe Rural      | ✓ | ✓ | 20 | 100% | 100% |
| 67 | Qendra Kombëtare e Cilësisë, Sigurisë dhe Akreditimit të Institucioneve Shëndetësore (QKCSAISH) | Ministria Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale | ✓ | ✓ | 1  | 100% | 100% |

|    |   |  |   |   |     |      |      |
|----|---|--|---|---|-----|------|------|
| 68 | Qendra Kombëtare e Edukimit në Vazhdim (QKEV)                                     | Ministria Shëndetësive dhe Mbrojtjes Sociale | ✓ | ✓ | 4   | 100% | 100% |
| 69 | Qendra Kombëtare e Kinematografisë (QKK)  | Ministria Kulturës                           | ✓ | ✓ | 4   | 100% | 100% |
| 72 | Shërbimi i Provës (SHP)   | Ministria e Drejtësisë                       | ✓ | ✓ | 1   | 100% | 100% |
| 74 | Arkivi Qendror Teknik i Ndërtimit (AQTN)  | Ministria Infrastrukturës dhe Energjisë      | ✓ | ✓ | 16  | 100% | 100% |
| 75 | Zyra e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme (ZRPP)                             | Ministria e Drejtësisë                       | ✓ | ✓ | 51  | 100% | 100% |
| 76 | Qendra Kombëtare e Biznesit (QKB)   | Ministria Financës dhe Ekonomisë             | ✓ | ✓ | 174 | 100% | 100% |
| 77 | Drejtoria e Përgjithshme Detare (DPD)   | Ministria Infrastrukturës dhe Energjisë      | ✓ | ✓ | 19  | 100% | 100% |
| 78 | Instituti i Sigurimeve Shëndetësore (ISSH)  | Ministria Financës dhe Ekonomisë             | ✓ | ✓ | 68  | 100% | 100% |
| 81 | Fondi Sigurimit të Detyrueshëm të Kujdesit Shëndetësor (FSDKSH)                   | Ministria Shëndetësive dhe Mbrojtjes Sociale | ✓ | ✓ | 1   | 100% | 100% |
| 83 | Agjencia Kombëtare e Turizmit (AKT)   | Ministria Turizmit dhe Mjedisit              | ✓ | ✓ | 1   | 100% | 100% |
| 88 | Autoriteti Kombëtar për Certifikimin Elektronik dhe Sigurinë Kibernetike (AKCESK) | Kryeministria                                | ✓ | ✓ | 2   | 100% | 100% |

Tabela 11 - Statuset e institucioneve për fazat e plotësimit të Platformës IPSD

### ➤ Thjeshtëzimi dhe optimizimi i procedurave dhe dokumentacionit për shërbimet publike

Në kuadër të prioritetit të Qeverisë Shqiptare për përmirësimin e shërbimeve publike dhe në zbatim të Ri-inxhinierimit të shërbimeve publike, ku në fokus janë përzgjedhur 15 institucione nga kabineti i Zv/ Kryeministrit, gjatë vitit 2018 u kërkuara asistencë e ADISA në mënyrë që këto institucione të realizojnë ri-inxhinierimin e shërbimeve të ofruara nga këto të fundit. Në përmbushje të këtij objekti, ekipi i ri-inxhinierimit ADISA zhvilloi takime me grupet e punës të institucioneve si vijon: Qendra e Shërbimeve Arsimore (QSHA), Agjencia e Trajtimit të Pronave (ATP), Shërbimi Kombëtar i Punësimit (SHKP) dhe Agjencia për Zhvillim Bujqësor dhe Rural (AZHBR). Me institucionet e ATP, QSHA dhe SHKP u zhvilluan takime me grupet e punës, me qëllim analizimin e listës së shërbimeve të këtyre të fundit. Ekipi i ri-inxhinierimit ka ndarë me institucionet skemat e shërbimeve me përmirësimet e propozuara nga projekti i ri-inxhinierimit në lidhje me këto shërbime. Sa i përket propozimeve për QSHA, gjatë periudhës

raportuese, institucioni ka qenë në fazën e studimit të skemës. Në lidhje me SHKP, është dakordësuar që ndryshimet në shërbimin “Aplikim për përfitimin e të ardhurave nga papunësia (pagesa e papunësisë)”, të implementohen brenda qershorit 2019. Në takimet e zhvilluara me ATP u dakordësua që institucioni gjendet në një moment “pritjeje” në varësi të vendimit për bashkim me ZRPP dhe ALUIZNI dhe kohës dhe modalitetit, me të cilët ky bashkim do të ndodhë. Së fundmi, me institucionin e AZHBR-së nuk u zhvilluan takimet e grupeve të punës për shkak të hapjes së thirrjeve për të aplikuar në programet IPARD për vitin 2018. Stafi i institucionit ishte i angazhuar në këtë proces të rëndësishëm dhe për këtë arsye këto takime u shtynë në një moment më të përshtatshëm për to.

## **2.6 Kanalet e Ofrimit të Informacionit për Shërbimet Publike**

### *2.6.1 Info Point-et në Sportelet Pritëse ADISA*

Info Point është sporteli fizik pjesë e Qendrave të Integruara ADISA. Stafi i angazhuar në këtë sportel është i trajnuar dhe i mirë orientuar kryesisht në dhënien e informacionit për ato shërbime që ofrohen përkatësisht nga secila Qendër. Por në të njëjtën kohë nëpërmjet aksesit në kartelat informative, në këtë sportel qytetarët informohen për më shumë se 800 shërbime publike. Secila kartelë përmban informacionin e nevojshëm mbi dokumentacionin, afatet, proceset dhe tarifat përkatëse aty ku shërbimi e parashikon një të tillë dhe sipas nevojave/kërkesave një kopje fizike vendoset në dispozicion të qytetarëve.

Ndër të tjera qytetarët mund të marrin informacion mbi ecurinë e aplikimit të tyre apo mbi çdo problematikë lidhur me shërbimin e marrë apo të kërkuar, organizmin dhe funksionimin e Qendrave ADISA, orientimin sipas sistemit të biletarisë apo çdo funksion tjetër me natyrë informative.

### *2.6.2 Website Zyrtar [www.adisa.gov.al](http://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](http://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 dhe misionin e saj.
- **Shërbimet Publike** – ku jepet informacion i detajuar mbi kodifikimin e shërbimeve, Kartelat Informative, Formularët e Aplikimit si dhe informacion mbi Call Center.

- **Qendrat e Integruara ADISA** – ku jepet informacion i detajuar mbi të gjitha qendrat e Integruara në qytetet si: Kavajë, Krujë, Fier, Gjirokastrër dhe sportelet pritëse ZRPP Tiranë.
- **Programi i Transparencës** – ku vihet në dispozicion informacion ne lidhje me Legjislacionin, Programi i Transparencës, Regjistri i Kerkesave dhe Përgjigjeve 2018, Koordinator për të drejtën e Informimit.
- **Njoftime** – rubrike në të cilën pasqyrohen foto/video galeri, njoftime, publikime mbi aktivitetet e kryera nga ADISA, mundësi punësimi.
- **Kontakt** – rubrikë në të cilën jepet mundësia për të kontaktuar në kohë reale për problematika te caktuara qe mund të hasen nga qytetarët.

Gjatë vitit 2018 në website janë përditësuar të gjitha informacionet në lidhje me aktivitetet e kryera nga ADISA. Në kuadër të kërkesave të shumta nga qytetarët, në website është publikuar informacioni i plotë në lidhje me Kodifikimin, Formularët e Aplikimit si dhe Kartelat Informative për rreth 50 institucione publike.



Figure 9 - Website Zyrtar [www.adisa.gov.al](http://www.adisa.gov.al)

### 2.6.3 ADISA Mobile App

Aplikacioni ADISA Mobile App ka për qëllim të informojë qytetarët për më shumë se 900 shërbime publike duke ofruar informacion të detajuar mbi Kartelat Informative, si dhe të mundësojë rezervimin e biletës online për marrjen e shërbimit pranë sporteve të ADISA në ZVRPP Tiranë. Ky aplikacion shërben si për qytetarët ashtu dhe për bizneset duke ofruar një

kanal alternativ për rezervimin e aplikimit online duke lehtësuar ndjeshëm kohën e pritjes në radhë, si duke mundësuar një shërbim më të shpejtë dhe efikas. Krahas rezervimit të biletës, qytetarët mund të marrin informacion të plotë për të gjitha detajet e nevojshme përpara momentit të aplikimit në sportel.

Gjatë vitit 2018 aplikacioni është në përdorim nga të gjithë bizneset të cilët aplikojnë pranë sportelit “pro-biznes” duke ofruar mundësinë e rezervimit online të biletës së aplikimit. Gjithashtu aplikacioni ofron informacion të plotë mbi 900 shërbime publike për të gjithë qytetarët. Gjatë këtij viti janë kryer rreth 500 rezervime nëpërmjet aplikacionit.

#### 2.6.4 Call Center ADISA

Call Center ADISA është hapur më datë 7 Tetor 2016 dhe operon nga dita e hënë deri ditën e shtunë në orarin 07:00-21:00. Operatorët e Call Center japin informacion për **832 Kartela Informative** të **34 institucioneve** shtetërore, përkatësisht ALUIZNI, AMF, AQTN, AQSHF, AKT, AKU, AKSHE, ATP, ASHA, AZHT, DDA, DPB, DPDetare, DPDogana, DPM, DPGJC, DPP, DPPI, DPSHTRR, DPT, FSDKSH, IGJIU, ISSH, IMK, KSHB, MAS, MIE, QKB, QKK, QSHA, SHKP, SHP, SHSSH dhe ZRPP.

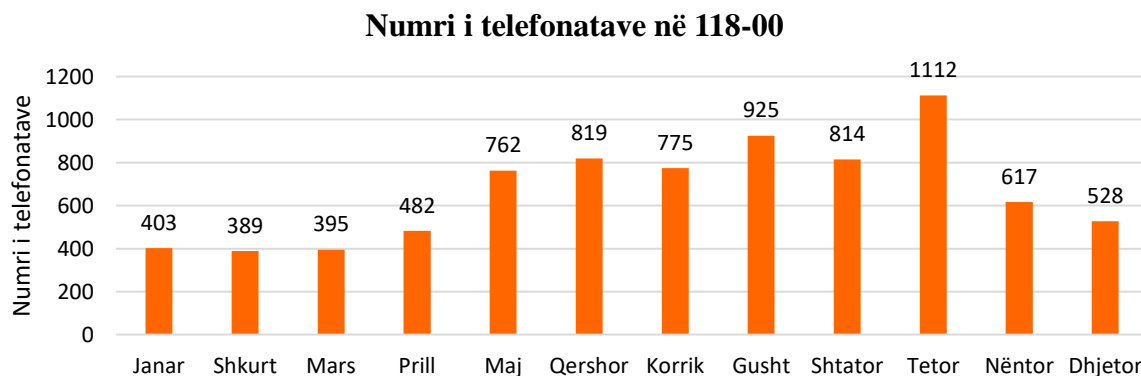
Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2018 janë informuar 8,038 qytetarë, ndër të cilët 7 nga 10 informohen plotësisht.

Institucionet më të kërkuara nga qytetarët janë:

1. **Drejtoria e Përgjithshme Shtetërore e Transportit Rrugor;**
2. *Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile;*
3. *Instituti i Sigurimeve Shoqërore.*

Shërbimet më të kërkuara nga qytetarët janë:

1. **Rinovimi i lejedrejtimit (DPSHTRR);**
2. *Aplikim për pasaportë biometrike (DPGJC);*
3. *Pension Pleqërie (ISSH).*

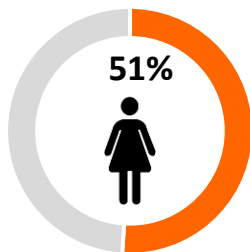


Grafiku 11 - Numri i telefonatave në Call Center

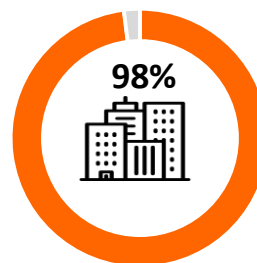
Nga të dhënat e monitoruara rezulton se numri i telefonatave të kryera nga meshkujt dhe nga femrat është afërsisht i njëjtë, përkatësisht 51% e telefonatave nga femrat dhe 49% e telefonatave

nga meshkujt. Pothuajse të gjitha telefonatat janë kryer nga zonat urbane, përkatësisht 98% e telefonatave nga zonat urbane dhe 2% nga zonat rurale. Qytetarët informohen më së shumti për Call Center ADISA nga kanalet online, përkatësisht 92% e tyre. Ndërkohë 4 nga 10 qytetarë janë telefonues besnikë.

Të dhënat e disagreguara sipas gjinisë



Të dhënat e disagreguara sipas zonës së banimit



Grafiku 12 - Disagregimi i të dhënave të Call Center sipas gjinisë dhe zonës

## 2.7 Matja e kënaqësisë qytetare dhe monitorimi i performancës së institucioneve

Gjatë vitit 2018 është kryer vlerësimi i cilësisë së ofrimit të shërbimit në sportelet pritëse ADISA, me anë të mekanizmave të ndryshëm, si më poshtë vijon:

### 2.7.1 Matja e kënaqësisë qytetare me anë të sondazheve të drejtpërdrejta

**Shkurt 2018:** Gjatë këtij muaji janë zhvilluar sondazhe të drejtpërdrejta me qytetarë, përfaqësues biznesi dhe juridik, të cilët kanë marrë shërbime në sportelet pritëse të **ZVRPP Tiranë**. Nga analizimi i të dhënave, niveli i kënaqësisë është 98%, ndër të cilët **84% shumë të kënaqur** me shërbimin e ofruar dhe **14% të kënaqur**.

**Maj 2018:** Gjatë këtij muaji janë zhvilluar sondazhe të drejtpërdrejta me qytetarë, përfaqësues biznesi dhe juridik, të cilët kanë marrë shërbime në sportelet pritëse të institucioneve që ofrojnë shërbimet e tyre në **Qendrën e Integruar Kavajë**. Nga analizimi i të dhënave, niveli i kënaqësisë është 94%, ndër të cilët **74% shumë të kënaqur** me shërbimin e ofruar dhe **20% të kënaqur**.

**Korrik 2018:** Gjatë këtij muaji janë zhvilluar sondazhe të drejtpërdrejta me qytetarë, përfaqësues biznesi dhe ligjor, të cilët kanë marrë shërbime në sportelet pritëse të institucioneve që ofrojnë shërbimet e tyre në **Qendrat e Integruara Krujë dhe Kavajë**. Nga analizimi i të dhënave për Qendrën e Integruar Krujë, niveli i kënaqësisë është 100%, ndër të cilët **94% shumë të kënaqur** me shërbimin e ofruar dhe **6% të kënaqur**. Nga analizimi i të dhënave për Qendrën e Integruar Kavajë, niveli i kënaqësisë është 100% dhe të gjithë të intervistuarit janë **shumë të kënaqur** me shërbimin e ofruar.

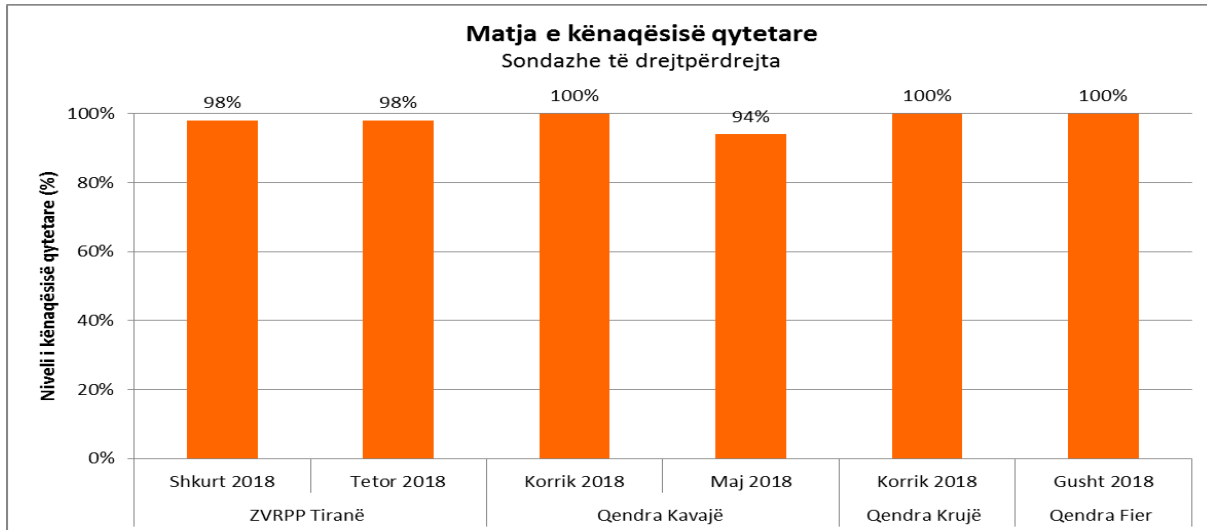
**Gusht 2018:** Gjatë këtij muaji janë zhvilluar sondazhe të drejtpërdrejta me qytetarë, përfaqësues biznesi dhe juridik, të cilët kanë marrë shërbime në sportelet pritëse të institucioneve që ofrojnë shërbimet e tyre në **Qendrën e Integruar Fier**. Nga analizimi i të dhënave, niveli i kënaqësisë është 100%, ndër të cilët **98% shumë të kënaqur** me shërbimin e ofruar dhe **2% të kënaqur**.

**Tetor 2018:** Gjatë këtij muaji janë zhvilluar sondazhe të drejtpërdrejta me qytetarë, përfaqësues biznesi dhe juridik, të cilët kanë marrë shërbime në sportelet pritëse të **ZVRPP Tiranë**. Nga



analizimi i të dhënave, niveli i kënaqësisë është 98%, ndër të cilët **88% shumë të kënaqur** me shërbimin e ofruar dhe **10% të kënaqur**.

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



Grafiku 13 - Niveli i kënaqësisë qytetare sipas sondazheve të drejtpërdrejta

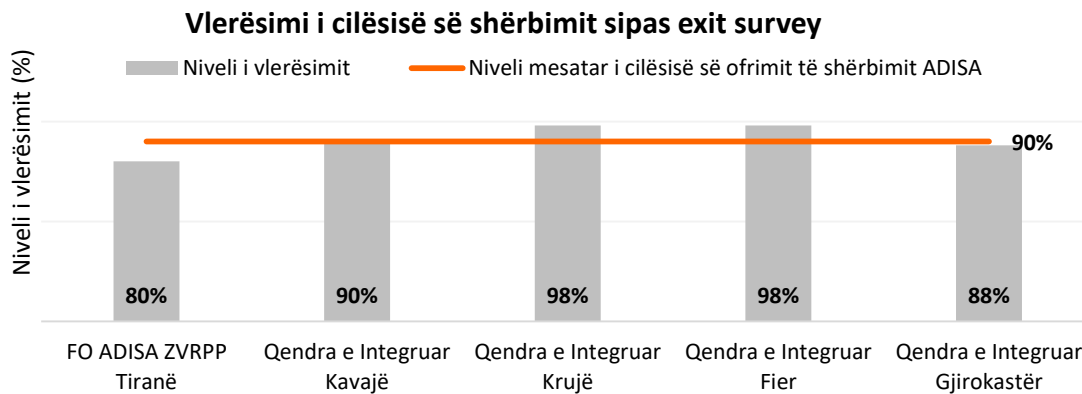
### 2.7.2 Matja e kënaqësisë qytetare me anë të sondazheve me anë të telefonit

Gjatë muajve Nëntor 2017 – Janar 2018, janë zhvilluar **sondazhe me anë të telefonit** me qytetarë dhe përfaqësues biznesi, të cilët kanë marrë shërbim në sportelet pritëse të **ZVRPP Fier**. Nga analizimi i të dhënave, niveli i kënaqësisë qytetare është 98%, ndër të cilët **83% shumë të kënaqur** me shërbimin e ofruar dhe **15% të kënaqur**.

### 2.7.3 Vlerësimi i cilësisë së shërbimit me anë të sondazheve në dalje (Exit Survey)

Gjatë muajit Qershor 2018, janë zhvilluar **exit survey** me qytetarë dhe përfaqësues biznesesh, të cilët kanë marrë shërbim në sportelet pritëse të institucioneve që ofrojnë shërbimet në ZVRPP Tiranë dhe në Qendrat e Integruara Kavajë, Krujë Fier dhe Gjirokastër. Në përgjithësi, qytetarët shprehen të kënaqur me cilësinë e ofrimit të shërbimit në nivelin **90%**. Niveli i kënaqësisë me cilësinë e ofrimit të shërbimit në **ZVRPP Tiranë** është **80%**, në **Zyrën Kavajë** është **90%**, në **Zyrën Krujë** është **98%**, në **Zyrën Fier** është **98%** dhe në **Zyrën Gjirokastër** është **88%**.



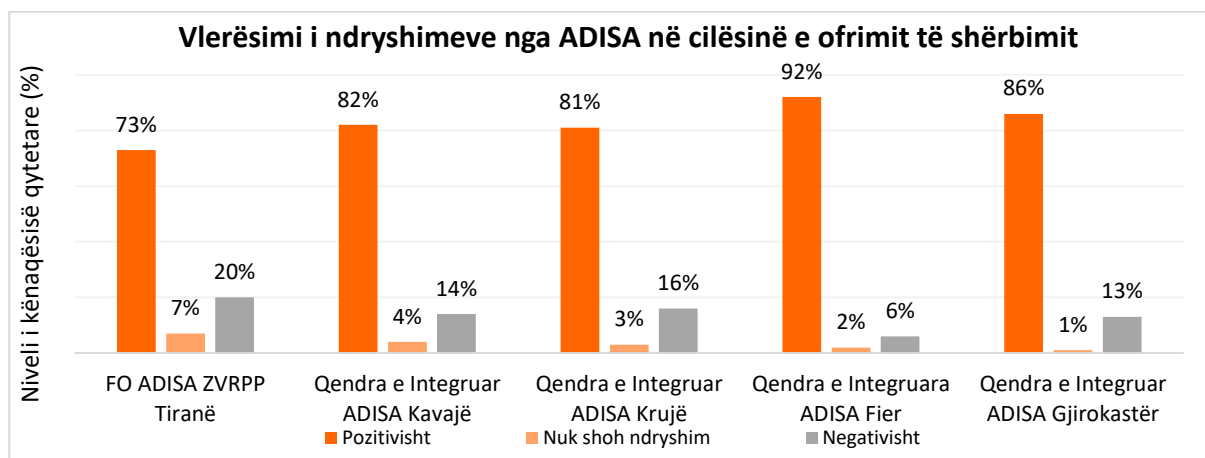


Grafiku 14 - Vlerësimi i cilësisë së shërbimit me anë të sondazheve në dalje

#### 2.7.4 Vlerësimi i cilësisë së shërbimit me anë të sondazheve online

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

Më poshtë paraqiten grafikisht rezultatet e sondazheve online:



Grafiku 15 - Vlerësimi i ndryshimeve të kryera nga ADISA në cilësinë e ofrimit të shërbimit nga sondazhet online

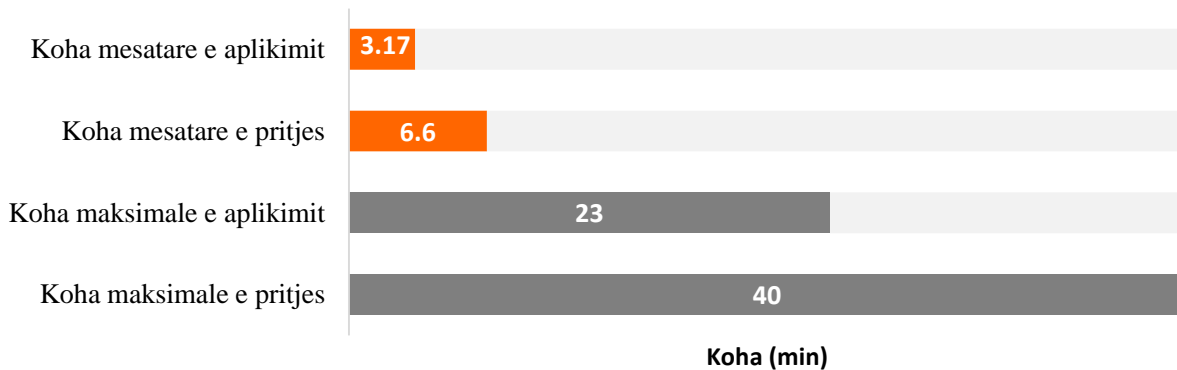
#### 2.7.5 Monitorimi i kohës

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

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

### ***Monitorimi i kohës në sportelet pritëse në ZVRPP Tiranë***

Gjatë muajit Shkurt 2018 janë kryer monitorime të kohës së aplikimit dhe të kohës së pritjes. Gjithsej janë monitoruar **279 aplikime**. Nga të dhënat e raportuara, rezulton se: **koha mesatare e aplikimit është 3 minuta e 10 sekonda** dhe **koha mesatare e pritjes është 6 minuta e 36 sekonda**.



Grafiku 16 - Matja e kohës në sportelet pritëse të ZVRPP Tiranë

Koha mesatare për aplikim gjatë muajit *Shkurt 2017* është **7’53” minuta**, ndërsa koha mesatare e aplikimit në muajin *Shkurt 2018* ka rënie të dukshme në **3’10” minuta**, përkatësisht **4’43” minuta** (rënie me 60%). Në muajin *Shkurt 2017* është evidentuar koha më e lartë e aplikimit prej **120 minuta**, vlerë kjo afërsisht 5 (pesë) herë më e lartë krahasuar me muajin *Shkurt 2018* ku koha më e lartë e aplikimit është **23 minuta**.

Koha mesatare e pritjes gjatë muajit *Shkurt 2017* është **52’26” minuta**, ndërsa koha mesatare e pritjes në muajin *Shkurt 2018* ka rënie të dukshme në **6’36” minuta**, përkatësisht **45’50” minuta** (rënie me 87%). Në muajin *Shkurt 2017* është evidentuar koha më e lartë e pritjes prej **3 orë e 10 minuta**, vlerë kjo afërsisht 5 (pesë) herë më e lartë krahasuar me muajin *Shkurt 2018* ku koha më e lartë e pritjes është **40 minuta**.

### ***Monitorimi i kohës në Qendrën e Integruar ADISA Kavajë***

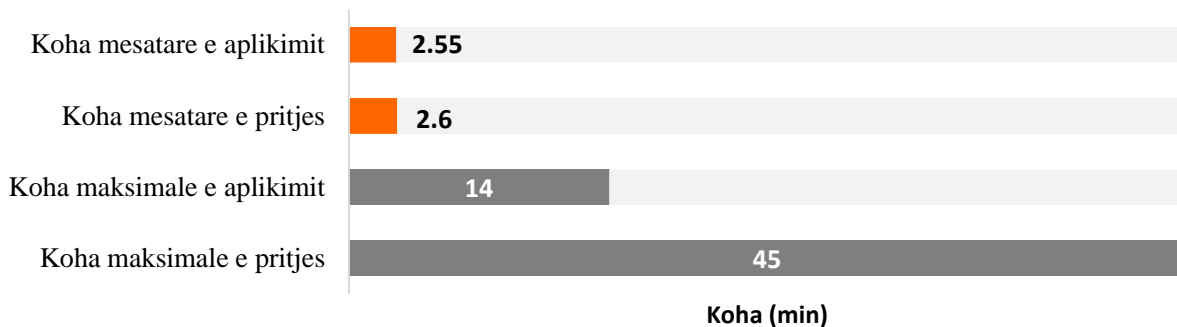
Gjatë muajit Maj 2018 janë kryer monitorime të kohës së aplikimit dhe të pritjes për institucionet të cilat ofrojnë shërbimet publike në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar Kavajë. Mesatarisht koha e pritjes në sportelet e shërbimit pranë kësaj Qendre të Integruar është **2’7” minuta** dhe koha e aplikimit **3’3” minuta**. Gjithashtu, koha maksimale e pritjes është **45 minuta** në sportelet pritëse të ZRPP, ndërsa koha maksimale e aplikimit është **31 minuta** në sportelet pritëse të QKB.

Më poshtë përmbledhje e rezultateve për secilin institucion:

#### **ZRPP**

Gjatë muajit Maj 2018 janë kryer monitorime të kohës së aplikimit dhe të kohës së pritjes. Gjithsej

janë monitoruar **70 aplikime**. Nga të dhënat e raportuara, rezulton se: *koha mesatare e aplikimit është 2 minuta e 33 sekonda* dhe *koha mesatare e pritjes është 2 minuta e 35 sekonda*.



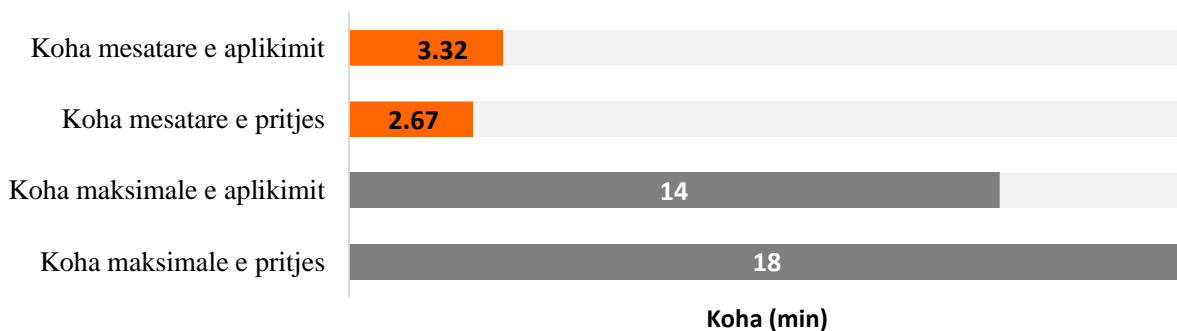
Grafiku 17 - Matja e kohës në sportelet pritëse të ZVRPP Kavajë

Koha mesatare për aplikim gjatë muajit *Mars 2017* është **7'42" minuta** dhe gjatë muajit *Prill 2017* është **5'37" minuta**, ndërsa koha mesatare e aplikimit në muajin *Maj 2018* ka rënie të dukshme me **5'9" minuta** krahasuar me muajin *Mars 2017* dhe gjithashtu ka rënie **2'4" minuta** krahasuar me muajin *Prill 2017*. Në muajin *Mars 2017* është evidentuar koha maksimale e aplikimit prej **32 minuta** dhe gjatë muajit *Prill 2017* është evidentuar koha maksimale **16 minuta**, ndërsa gjatë muajit *Maj 2018* koha maksimale ka rënie me **18 minuta** krahasuar me muajin *Mars* dhe **2 minuta** krahasuar me muajin *Prill 2017*.

Koha mesatare e pritjes gjatë muajit *Mars 2017* është **12'9" minuta** dhe gjatë muajit *Prill 2017* është **2'38" minuta**, ndërsa koha mesatare e pritjes në muajin *Maj 2018* ka rënie të dukshme me **9'56" minuta** krahasuar me muajin *Mars 2017* dhe është pothuajse e njëjtë me muajin *Prill 2017*. Në muajin *Mars 2017* është evidentuar koha më e lartë e pritjes prej **1 orë e 15 minuta** dhe gjatë muajit *Prill 2017* është evidentuar koha më e lartë e pritjes **15 minuta**, ndërsa në muajin e fundit të matjes së kohës, koha maksimale e pritjes është **45 minuta**.

## ISSH

Gjatë muajt *Maj 2018* janë kryer monitorime të kohës së aplikimit dhe të kohës së pritjes. Gjithsej janë monitoruar **65 aplikime**. Nga të dhënat e raportuara, rezulton se: *koha mesatare e aplikimit është 3 minuta e 19 sekonda* dhe *koha mesatare e pritjes është 2 minuta e 40 sekonda*.



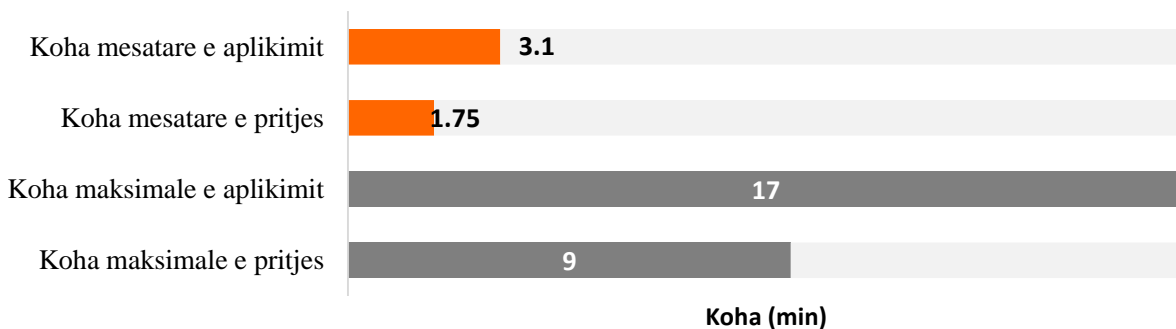
Grafiku 18 - Matja e kohës në sportelet pritëse të ISSH Kavajë

Koha mesatare për aplikim gjatë muajit *Mars 2017* është **7'18" minuta**, ndërsa koha mesatare e aplikimit në muajin *Maj 2018* ka rënie të dukshme me **3'59" minuta**. Në muajin *Mars 2017* është evidentuar koha maksimale e aplikimit prej **1 orë e 2 minuta**, ndërsa gjatë muajit *Maj 2018* koha maksimale ka rënie me **51 minuta**.

Koha mesatare e pritjes gjatë muajit *Mars 2017* është **3'12" minuta**, ndërsa koha mesatare e pritjes në muajin *Maj 2018* ka rënie me **32" sekonda**. Në muajin *Mars 2017* është evidentuar koha më e lartë e pritjes prej **28 minuta**, ndërsa në muajin e fundit të matjes së kohës, koha maksimale e pritjes ka rënie me **10 minuta**.

## DPGJC

Gjatë muajt Maj 2018 janë kryer monitorime të kohës së aplikimit dhe të kohës së pritjes. Gjithsej janë monitoruar **97 aplikime**. Nga të dhënat e raportuara, rezulton se: *koha mesatare e aplikimit* është **3 minuta e 6 sekonda** dhe *koha mesatare e pritjes* është **1 minutë e 45 sekonda**.



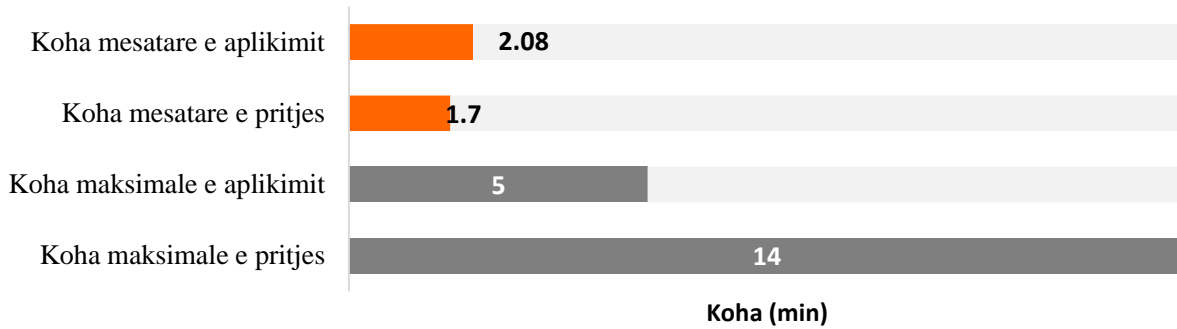
Grafiku 19 - Matja e kohës në sportelet pritëse të DPGJC Kavajë

Koha mesatare për aplikim gjatë muajit *Mars 2017* është **3'14" minuta**, ndërsa koha mesatare e aplikimit në muajin *Maj 2018* ka rënie me **8" sekonda**. Në të dy muajt krahasues koha maksimale e pritjes është e njëjtë, përkatësisht **17 minuta** secili muaj.

Koha mesatare e pritjes gjatë muajit *Mars 2017* është **1'23" minuta**, ndërsa koha mesatare e pritjes në muajin *Maj 2018* ka rritje me **22" sekonda**. Në muajin *Mars 2017* është evidentuar koha më e lartë e pritjes prej **13 minuta**, ndërsa në muajin e fundit të matjes së kohës, koha maksimale e pritjes ka rënie me **4 minuta**.

## FSDKSH

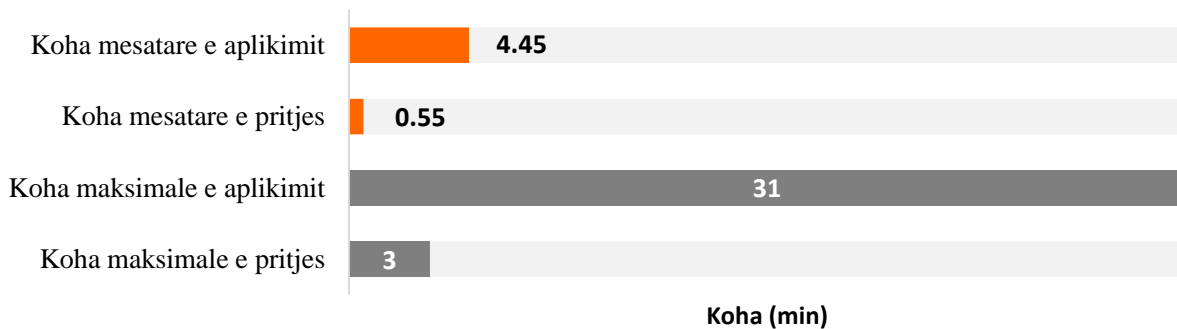
Gjatë muajt Maj 2018 janë kryer monitorime të kohës së aplikimit dhe të kohës së pritjes. Gjithsej janë monitoruar **39 aplikime**. Nga të dhënat e raportuara, rezulton se: *koha mesatare e aplikimit* është **2 minuta e 5 sekonda** dhe *koha mesatare e pritjes* është **1 minutë e 42 sekonda**.



Grafiku 20 - Matja e kohës në sportelet pritëse të FSDKSH Kavajë

### QKB

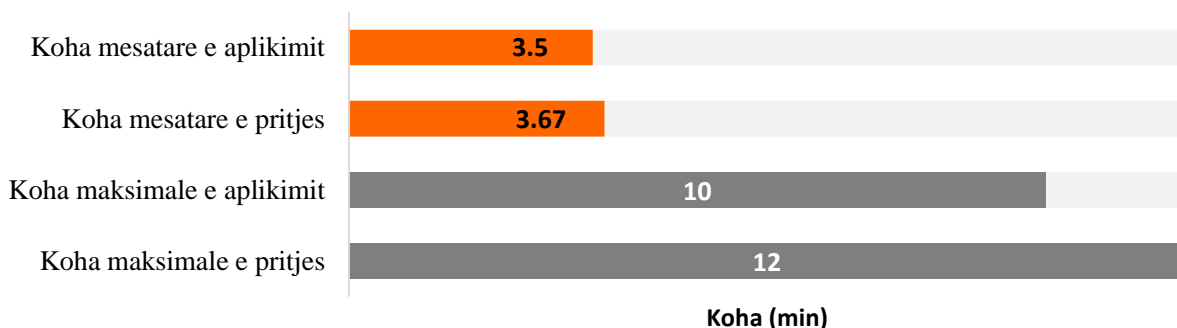
Gjatë muajt Maj 2018 janë kryer monitorime të kohës së aplikimit dhe të kohës së pritjes. Gjithsej janë monitoruar **29 aplikime**. Nga të dhënat e raportuara, rezulton se: *koha mesatare e aplikimit* është **4 minuta e 27 sekonda** dhe *koha mesatare e pritjes* është **33 sekonda**.



Grafiku 21 - Matja e kohës në sportelet pritëse të QKB Kavajë

### DPT

Gjatë muajt Maj 2018 janë kryer monitorime të kohës së aplikimit dhe të kohës së pritjes. Gjithsej janë monitoruar **18 aplikime**. Nga të dhënat e raportuara, rezulton se: *koha mesatare e aplikimit* është **3 minuta e 30 sekonda** dhe *koha mesatare e pritjes* është **3 minuta 40 sekonda**.

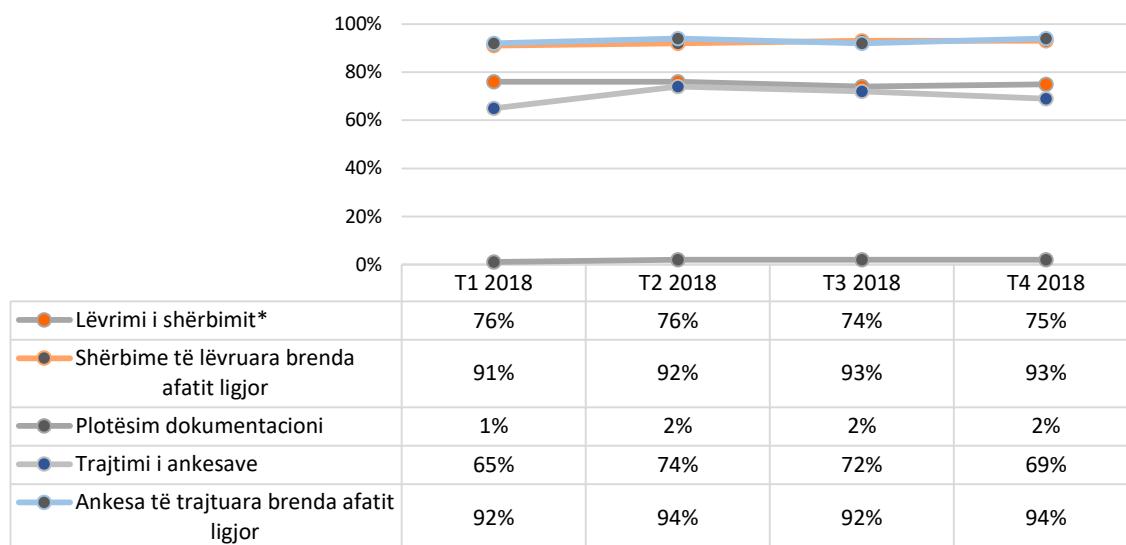


Grafiku 22 - Matja e kohës në sportelet pritëse të DPT Kavajë

### 2.7.6 Raporti i performancës së institucioneve që raportojnë në sistemin eRaport

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

Më poshtë janë paraqitur rezultatet e përlogaritura për secilin indikatorë për periudhën Janar – Dhjetor 2018, në bazë tremujore:



Grafiku 23 - Monitorimi i lëvrimit të shërbimit dhe trajtimit të ankesave për institucionet që raportojnë në eRaport

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

## 2.8 Promovimi i ADISA

Gjatë vitit 2018, ADISA ka zhvilluar këto aktivitete dhe veprimtari promovuese:

### Realizimi i "Open Day"

- Vizitë në ambientet e One Stop Shop ADISA në Bashkinë e Maliqit – 17 Gusht 2018

Brenda një kohe mjaft të shkurtër edhe banorët e Maliqit do të mund të kenë akses dhe të përfitojnë nga shërbimet që ofron Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara. Së shpejti, ADISA do të vendosë në dispozicion dy sportele të dedikuara për të ofruar shërbimet më të kërkuara nga qytetarët. Gjatë vizitës në ambientet e Bashkisë së Maliqit inspektuam

ecurinë e punimeve të deritanishme të cilat nuk janë larg përfundimit në mënyrë që në një kohë shumë të shkurtër të jenë të aksesueshme nga qytetarët.



➤ *Dita e Inovacionit dhe Kreativitetit- ADISA Fier – 20 prill 2018*

Në prag të Ditës së Inovacionit dhe Kreativitetit, së bashku me ZëvendësKryeministren Znj. Senida Mesi, ZëvendësMinistren e Energjisë dhe Infrastrukturës Znj. Dorina Cinari, NënKryetaren e Bashkisë Fier Znj. Gentiana Cakrani, Drejtorin e ProTik Z. Erton Graceni, përfaqësuesin e Shoqatës Shqiptare të Teknologjisë së Informacionit Z. Erjon Curraj dhe përfaqësues të AKSHI, u zhvillua një bashkëbisedim të hapur me të rinj të qytetit të Fierit në lidhje me shërbimet publike dhe mundësitë e shumta që teknologjia dhe inovacioni na ofrojnë tashmë në jetën tonë. Energjia e të rinjve të cilët përqafojnë me forcën e tyre krijuese rrymën e duhur të teknologjisë dhe inovacionit, është pa diskutim ndihmë dhe garant i një të ardhmeje më të mirë, për më shumë punësim dhe më shumë zhvillim.



➤ *Dita e Evropës 9 Maj 2018! – 9 Maj 2018*

ADISA në “Fshatin e BE” në Sheshin Skënderbej në kuadër të Ditës së Evropës. Takuam qytetarë të cilët i informuam mbi Agjencinë e Ofritit të Shërbimeve Publike të Integruara, u informuam me shqetësimet që ata kishin, si dhe u njohëm me sugjerime e tyre për mënyrën e ofritit të shërbimeve publike. ADISA ndodhet gjithnjë pranë qytetarit duke përdorur metodat më bashkëkohore për shërbimet publike sepse për ne vëmendja jonë ti.





### ***Promovimi i Shërbimeve Adisa***

- *Inaugurimi i sportelit “ProBiznes” – Sportel i shpejtë dedikuar biznesit - 31 Janar 2018*

Gjatë hapjes së sportelit të dedikuar subjekteve tregtare “ProBiznes”, në zyrat pritëse të Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike (ADISA) në Tiranë. “ProBiznes” është i vetmi sportel i shpejtë, dedikuar bizneseve krijimi i të cilit ndikon në uljen e kohës së pritjes dhe reduktimin e radhëve të gjata. Rezervimi i biletës për procesimin në këtë sportel do të mundësohet nëpërmjet aplikacionit ADISA Mobile si dhe në sportelin online. Në kuadër të Reformës së Shërbimeve Publike, ADISA po punon vazhdimisht për të përmirësuar ofrimin e shërbimeve publike dhe për të rritur kënaqësinë e qytetarëve.



- **Vizita e Institutit Kosovar për Qeverisje Lokale në Kavajë. – 9 Mars 2018**

Gjatë vizitës së Institutit Kosovar për Qeverisje Lokale (KLGJ) në ambientet e Qendrës së Integruar ADISA në qytetin e Kavajës diskutuam mbi modelin e ofrimit të shërbimit në Qendrat e Integruara ADISA në Shqipëri, ndarjen e sporteleve “Front Office” dhe “Back Office” si dhe për mënyrën e standardizimit të shërbimeve duke sjellë kështu më shumë lehtësi për qytetarin.



➤ *Vizita e stafit të Bankës Botërore në ADISA Kavajë – 29 Mars 2018*

Gjatë vizitës së djeshme në Qendrën e Integruar ADISA në qytetin e Kavajës, stafi i Bankës Botërore nga Europa dhe Azia Qendrore u prezantua me projektet e financuara nga Banka Botërore.



➤ *Shpallet konkursi: "Eseja më e mirë" për Shërbimet Publike, 12 Mars 2018*

ADISA në bashkëpunim me projektin IPSD të financuar nga Bashkimi Europian, në takimin e me studentët pranë ambienteve të Bibliotekës “Musine Kokalari”, u shpall konkursi për “Esenë më të mirë” për Shërbimet Publike. Temat e eseve do të jenë këto: 1- Qytetari dhe sportelet e Shërbimeve Publike - Sfidat dhe zgjidhjet. 2- Teknologjia dhe inovacioni në funksion të Shërbimeve Publike për qytetarin. 3- Standardizimi i Shërbimeve Publike si parakusht për uljen e nivelit të korrupsionit.





- *Takim me studentë të Fakultetit Ekonomik për konkursin për Esenë më të Mirë. – 20 Prill 2018*

Në bashkëpunim me projektin IPSD zhvilluam sot një takim me studentë të Fakultetit të Ekonomisë në Tiranë. Diskutuam mbi lehtësitë që ADISA I ka sjellë qytetarëve në ofrimin e shërbimeve publike, si dhe mbi “Konkursin për Esenë më të mirë” në lidhje me shërbimet publike. Në përfundim të takimit zhvilluam një diskutim të hapur për t’u njohur më nga afër me opinionin dhe sugjerimet e tyre për mënyrën e ofrimit të shërbimeve. Shumë është bërë por mbetet ende shumë për t’u bërë për të lehtësuar sa më shumë jetën e qytetarëve sepse vëmendja jonë ti!



- *Inaugurimi i sporteleve ADISA në One Stop Shop-in e Bashkisë Maliq- 16 Nëntor 2018*

Inauguroam sot qendrën e parë në rang kombëtar të shërbimeve me një ndalesë si bashkim i shërbime të qeverisjes lokale dhe qendrore me dy sportele ADISA të kolokuara brenda zyrës “one-stop-shop” të Bashkisë Maliq. Rreth 140 shërbime të standardeve bashkohore të ISSH, FSDKSH, ZRPP dhe SHKP, si dhe informacione për shërbime të ndryshme publike, do të ofrohen brenda një zyre të vetme me një ndalesë së bashku me shërbimet e njësisë vendore.



- *Konsultim me të rinjtë për përdorimin e Kartës së Qytetarit- 04 Shtator 2018*

Gjatë konsultimit me të rinjtë në ambientet e sallës COD në Kryeministri dhe me praninë e Zëvendës Kryeministres znj. Senida Mesi, diskutuam mbi lançimin e Kartës së Qytetari nga Agjencia e Ofritit të Shërbimeve Publike të Integruara dhe përdorimin e saj nga qytetarët. Karta e qytetarit është një dokument i posaçëm për qytetarët me përmbajtje të gjitha të drejtat e tyre.



- *Vizita e Drejtorit Ekzekutiv të Wolrd Bank z. Patrizio Pagano në Qendrën e Integruara ADISA në Gjirokastrë. -20 Shtator 2018*

Gjatë Vizitës së Drejtorit Ekzekutiv të World Bank z. Patrizio Pagano në ADISA Gjirokastrë, diskutuam mbi lehtësitë që ADISA ka ofruar në çdo qytet ku ndodhen Qendrat e Integruara, vështirësitë me të cilat jemi përballuar për ngritjen e tyre dhe funksionimin e deritanishëm të tyre. Gjithashtu, diskutuam për planet tona afatshkurtra për shtrirjen e ADISA në Territori dhe hapjen e Qendrave të reja për ti ardhur në ndihmë të gjithë qytetarëve të Republikës së Shqipërisë.



- *Ceremonia e shpalljes të fituesve të konkursit "Eseja më e mirë" – 30 Maj 2018*

Së bashku me Ambasadoren e Bashkimit Evropian, znj. Romana Vlahutin gjatë ceremonisë së shpalljes të fituesve të konkursit “Eseja më e mirë” në ofrimin e shërbimeve publike me në qendër qytetarin. Falë mbështetjes së BE-së, organizuam këtë konkurs me qëllim krijimin e një



kanali të ri komunikimi me të rinjtë dhe studentët në mënyrë që idetë dhe propozizimet e tyre për të modernizuar shërbimet publike të bëhen pjesë e politikave për reformimin e administratës publike.



- *Takim me Zëvendës Kryeministren znj. Senida Mesi dhe përfaqësues të Shoqërisë Civile – 08 Nëntor 2018*

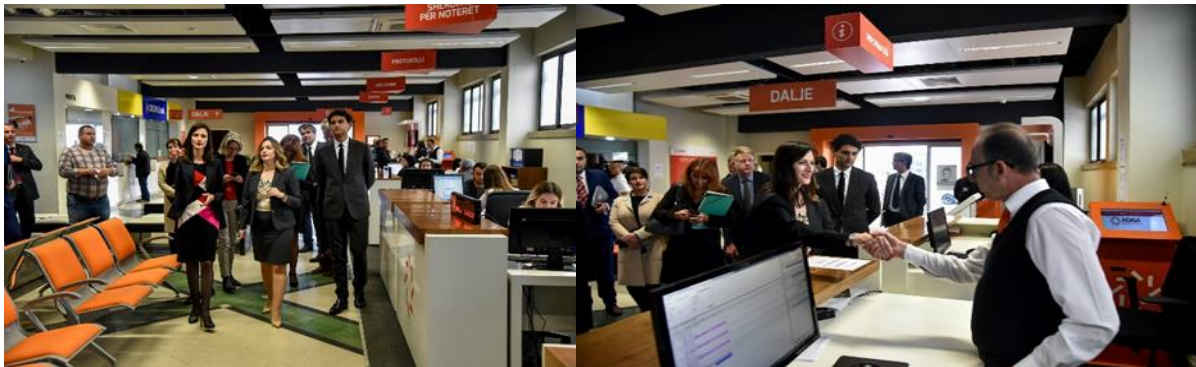
Ecuria e reformës në Shërbimet Publike, si një prej prioriteteve kyçe të qeverisë shqiptare, ishin fokus i një bashkëbisedimi të hapur të zhvilluar me përfaqësues të ndryshëm të shoqërisë civile. Me të pranishmit, diskutuam, ndamë mendime dhe morëm sugjerime të ndryshme se si ta përmirësojmë dhe ta çojmë më tej këtë proces tashmë të pandalshëm e historik në drejtim të arritjes së shërbimeve që duam.



- *Vizitë e Komisioneres Evropiane për Ekonominë Digjitale dhe Shoqërinë, Znj. Mariya Gabriel në Zyrën Pritëse ADISA në Tiranë – 13 Nëntor 2018*

Gjatë vizitës së Komisioneres së BE për Ekonominë Digjitale dhe Shoqërinë Znj. Mariya Gabriel, në Zyrën Pritëse ADISA në Tiranë diskutuam mbi ecurinë e deritanishme që ADISA ka realizuar sfidat që na presin dhe planet afatshkurtra për hapjen e Qendrave të reja të Integruara, konkretisht në qytetin e Shkodrës dhe në zonën e Kombinatit në Tiranë. Morëm vlerësim nga Komisionerja për këtë zyrë dhe të gjithë zyrat e tjera që ofrojnë shërbime të integruara, si një model që falë digjitalizimit dhe standardizimit të shërbimeve publike, ka

lehtësuar jetën e çdo qytetari e sipërmarrësi dhe ecën njëkohësisht në një linjë me axhendën digjitale të BE-së për vendet e Ballkanit Perëndimor.



➤ *Delegacioni i Komunës së Prizrenit vizitë në zyrat e ADISA- 22 Nëntor 2018*

Gjatë Vizitës së Delegacionit të Komunës së Prizrenit në zyrat e ADISA, shkëmbyem eksperiencën tonë gjatë krijimit të Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara. Diskutuam mbi sfidat dhe vështirësitë që kemi hasur në fillimin e krijimit të ADISA, ndryshimin drastik të opinionit të qytetarëve për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në vendin tonë si dhe realizuam një prezantim të detajuar në të cilin paraqitej veprimtaria e ADISA hap pas hapi deri në situatën aktuale. Gjithashtu, zhvilluam dy vizita në Zyrën Pritëse ADISA në Tiranë dhe Qendrën e Integruar në qytetin e Krujës për t'i njohur më nga afër me mënyrën e funksionimit të tyre.



➤ *Ndarja e “Çmimeve të Ekselencës” - 29 Qershor 2018*

Nga ceremonia e ndarjes së “Çmimeve të Ekselencës për Shërbimet Publike 2018”, ku 5 institucione të ndryshme publike u vlerësuan në bazë të instrumentit “Vizitat e Klientit Misterioz” - instrument jo vetëm i dobishëm për evidentimin e problematikave të ndryshme në sportelet e shërbimit, por gjithashtu kontribuon në përmirësimin e mëtejshëm të shërbimeve publike në vend.





- *Ecuria e reformave që po bëhen në shërbimet publike dhe administratën publike, ku theksi vihet gjithmonë tek qytetari. Drejtori Ekzekutiv i ADISA, z. Lorin Ymeri flet për të gjitha sfidat, vështirësitë dhe risitë që ka sjellë ky model i ri i ofrimit të shërbimeve publike. – 30 Qershor 2018 .*



- *Takim me përfaqësues të institucioneve që ofrojnë Shërbime Publike në Kryeministri- 21 Shtator 2018*

Gjatë zhvillimit të takimit me drejtorë të përgjithshëm dhe përfaqësues të agjencive shërbim-ofruese për të diskutuar dhe çuar më përpara procesin e pandalshëm të reformës në Shërbimet Publike. Gjithashtu, u diskutua mbi tolerancën ZERO ndaj kujtqo që nuk tregon angazhim apo nuk i jep prioritet përmirësimit të cilësisë së shërbimit ndaj çdo qytetari apo sipërmarrësi që troket në sportelet e administratës publike.





## *Organizimi i Aktiviteteve, nëpërmjet të cilave Adisa përmbush Përgjegjësinë Sociale*

### ➤ *Realizimi i projektit “Shërbime pa Barriera” – 2 Shkurt 2018*

Pas një pune dy javore për për përmirësimin e aksesit, marrjes së informacionit dhe të shërbimit nga personat me aftësi të kufizuar pranë qendrave të integruara ADISA, përfundoi me sukses ideimi dhe hartimi i projektit “Shërbime pa Barriera” të bazuar në metodologjinë ndërkombëtare “BOOTCAMP BOOTLEG” të universitetit të Stanford. Ky projekt u drejtua nga konsulentia kanadeze Meredith Brown me një background të gjerë në shërbimet publike, në të cilin pati një bashkëpunim të frytshëm me stafin e ADISA Lab dhe përfaqësues nga “Fondacioni për të Drejtat e Personave me Aftësi të Kufizuar”.



### ➤ *Takim me përfaqësues nga komuniteti Rom dhe Egjiptian — 16 prill 2018*

ADISA në bashkëpunim me projektin IPSD të financuar nga Bashkimi Evropian, organizoi takimin me përfaqësues të komunitetit Rom dhe Egjiptian në ambientet e ADISA. Diskutuam për lehtësitë dhe mundësitë që ofron ADISA për qytetarët, si dhe punën e deritanishme. Në fund të takimit zhvilluam edhe një diskutim të hapur për t’u njohur më nga afër me problematikat që ata hasin dhe sugjerimet e tyre mbi ofrimin e shërbimeve publike.



### ➤ *Respektimi i të Drejtave të Njeriut- Prioritet për ADISA – 4 Maj 2018*

Në bashkëpunim me projektin IPSD të Financuar nga Bashkimi Evropian, zhvilluam sot një takim me Përfaqësues të Shoqërisë Civile me në fokus të Drejtat e Njeriut. Synimi I këtij takimi ishte informimi I qytetarëve dhe përfaqësuesve mbi Agjencinë e Ofritit të Shërbimeve Publike- ADISA dhe njohja më nga afër me projektin IPSD. Të Drejtat e Njeriut është një nga fushat më të rëndësishme dhe më prioritare për ADISA pasi kënaqësia e qytetarit vjen e para. Në përfundim të takimit zhvilluam një diskutim të hapur me përfaqësuesit e Shoqërisë Civile për të prekur nga afër problematikat që ata hasin duke mirëpritur opinionet dhe sugjerimet e tyre mbi përmirësimin e mënyrës së ofritit të shërbimeve publike.



➤ *Prezantimi i projektit “Shërbime pa Barriera”- 28 Shkurt 2018*

ADISA në bashkëpunim me projektin IPSD financuar nga Bashkimi Evropian, nën prezencën e Zëvendës Kryeministres së Shqipërisë, Znj. Senida Mesi dhe përfaqësuesin e Delegacionit të Bashkimit Evropian, Z. Stephen Stork, organizoi dje tryezën “Shërbime pa Barriera” me Organizatat e Shoqërisë Civile. Në këtë tryezë përfaqësuesit e Shoqërisë Civile u njohën me komponentët kryesorë të projektit, si dhe lehtësitë e përfitimet që vijnë përmes shërbimit novator të ADISA quajtur “Shërbime pa Barriera” dedikuar personave me aftësi të kufizuara.



***Rritja e Numrit të Shikueshmërisë dhe ndjekësve në rrjetet sociale Facebook, Twitter Dhe Instagram***

➤ *Menaxhimi i përditshëm i rrjeteve sociale Facebook, Twitter dhe Instagram*

Menaxhimi i këtyre rrjeteve sociale, konsiston në rritjen e numrit të përdoruesve në këto kanaleve të komunikimit që ADISA disponon. Promovimi i aktiviteteve, eventeve, workshop-eve, vizitave etj. ndikon në rritjen e numrit të ndjekësve dhe të vizitorëve në rrjetet sociale. Në publikimet që realizohen në rrjetet sociale, jepet gjithnjë informacion mbi mënyrat e komunikimit për qytetarët në mënyrë që të lehtësohet aksesimi dhe të nxitet qytetari që për çdo informacion apo problematikë me të cilën përballet të kontaktojë direkt në mënyrë që të zgjidhet sa më shpejt.

- *Publikimi periodik ditor i Dashboard-eve Javore për Qendrat e Integruara dhe Zyrën Pritëse ADISA në Tiranë*

Në Dashboard-et Javore paraqitet konkretisht numri i aplikimeve të kryera në një javë, numri i ankesave dhe numri i infopoint-eve për çdo qendër. Sektori i Marketingut dhe Komunikimit ka realizuar një poster në të cilin shfaqen foto të secilës qendër mbi të cilën shfaqen shifrat përkatëse për aplikimet, infopointet dhe ankesat. Gjithashtu, shfaqen të gjitha kanalet e komunikimit online dhe numri i Call-Center.





## KAPITULLI III ZHVILLIMI I KAPACITETEVE INSTITUCIONALE

### 3.1. Burimet njerëzore

Në zbatim të VKM Nr. 306, datë 5.4.2017, për disa ndryshime në Vendimin Nr. 654, datë 14.9.2016, të Këshillit të Ministrave “Për miratimin e strukturës dhe të organikës së Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)” llogariten të punësuar 144 veta, çka përbën 90% të burimeve njerëzore të mbuluar. 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 2018, 70% e të punësuarve janë femra dhe 30% janë meshkuj.



Figure 10 - Raporti femra-meshkuj i të punësuarve në ADISA

Mosha mesatare e punonjësve në ADISA është 32 vjeç. Sipas të dhënave të disagreguara sipas grupmoshës, në vitin 2018, 67% e të punësuarve janë të grupmoshës 22-32 vjeç, 25% të grupmoshës 33-45 vjeç dhe 8% të grupmoshës 46-65 vjeç.

Sipas të dhënave të disagreguara sipas nivelit të diplomës, në vitin 2018, 65% e të punësuarve janë me Master Shkencor, 13% me Master Profesional, 12% me Bachelor dhe 10% kanë arsim parauniversitar.

### 3.2. Zhvillimi i kapaciteteve institucionale

Gjatë vitit 2018, janë realizuar trajnime për zhvillimin e kapaciteteve të stafit të ADISA qendër, asistentët e shërbimit në sportelet e administruara nga ADISA në ZVRPP Tiranë, për punonjësit e Qendrave të Integruara në Kavajë, Krujë, Fier dhe Gjirokastrë dhe me operatorët e Call Center. Trajnimet janë zhvilluar në ambientet e ADISA dhe jashtë saj, qoftë brenda apo jashtë vendit, nga trajnues të brendshëm ADISA ose konsulentë/ekspertë të jashtëm.

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2018 janë zhvilluar trajnime për 134 punonjës ADISA, ndër të cilët 65 punonjës të ADISA zyra qendrore.

ADISA për një periudhë dy vjeçare është pjesë e një projekti të financuar nga Bashkimi Europian "Mbështetje për përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike me në qendër

qytetarin" (IPSD) dhe një ndër komponentët/objektivat e projektit është edhe rritja e kapaciteteve të institucionit. Në këtë kontekst temat që janë zhvilluar nga konsulentët e projektit kanë përfshirë të gjithë punonjësit e zyrës qendrore ADISA por edhe përfaqësues nga qendrat e integruara Tiranë, Kavajë, Krujë, Fier, Gjirokastrë.

**Për punonjësit e ADISA zyra qendrore janë kryer trajnimet e mëposhtme:**

- Sistemi i menaxhimit të Burimeve Njerëzore;
- Prezantimi i Udhëzimit të Ri Standard të përgatitjes së Programit;
- Vlerësimi i Riskut të Korrupsionit në Ofrimin e Shërbimeve Publike;
- Menaxhimi i Ndryshimeve;
- Menaxhimi i fondeve të asistencës financiare të BE-së;
- Trajnimi i Trajnerve në Kujdesin ndaj Klientit dhe Ofrimit të Shërbimit;
- Manuali Operacional i kanaleve të Ofrimit të Shërbimeve të Integruara;
- Vlerësimi i Sistemit të Performancës dhe Trajnimi Online;
- Metodologjia për vlerësimin e ndikimit rregullator;
- National Workshop for CEFTA Trade in Services and Establishment of Contact for Services;
- Hartimi i Strategjisë dhe Politikave Kombëtare në Fushën e Sigurisë Kibernetike;
- Detajimi i Buxhetit për vitin 2019;

**Nga Shkolla Shqiptare e Administratës Publike (ASPA) janë zhvilluar trajnimet për 7 punonjës, sa i përket temave si më poshtë:**

- Prokurimet Publike;
- Auditimi i Brendshëm;
- Marrëveshja Kuadër;
- Konflikti i Interesit Identifikimi, Trajnimi dhe Zgjidhja;

**Trajnimet për qendrat e integruara ADISA në Tiranë, Kavajë, Krujë, Fier dhe Gjirokastrë;**

- Përdorimi i Portalit e-Abania;
- Kodi i etikës, kuadri ligjor;
- Standartizimi i shërbimeve publike;
- Kujdesi ndaj Klientit dhe Aftësitë Komunikuese;
- Vlerësimi i Sistemit të Performancës dhe Trajnimi Online;



Figure 11- Trajnim me punonjësit e Front Office të Qendrave

## Trajnimet për operatorët e Call Center ADISA

Sa i përket qendrës së telefonisë ADISA (Call Center) janë zhvilluar trajnimet për 5 operatorë, mbi shërbimet dhe kartelat informative për disa specifikime ndryshime të bëra në kartelat informative të tre institucioneve përkatësisht:

- Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve të Transportit Rrugor (DPSHTRR)
- Drejtoria e Përgjithshme Detare (DPD)
- Enti Kombëtar i Banesave (EKB)

## Vizitat Studimore

1. Vizita studimore në Korenë e Jugut me qëllim marrjen e modeleve më të mira ndërkombëtare në fushën e shërbimeve publike, pjesëmarrës kanë qenë 4 punonjës të zyrës qendrore ADISA



Foto gjatë vizitës në Korenë e Jugut



2. Vizita e dytë studimore është zhvilluar në Portugali Lisbonë, ku janë zhvilluar një sërë takimesh në institucione të ndryshme me qëllim marrjen e modeleve më të mira.



*Foto gjatë vizitës në Portugali*

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

“ADISALab” përbëhet nga 9 anëtarë, të cilët gjatë kësaj periudhe kanë punuar për ideimin e projekteve si në vijim:

- Ideimin dhe krijimin e prototipit të Njësive Lëvizëse të Shërbimit ADISA për ofrimin e shërbimeve në zona rurale.
- Ideimin e një mekanizmi për lehtësimin e aksesit në shërbime publike për personat me aftësi ndryshe (me kufizim në shikim, dëgjim e në të folur).

Gjatë muajit Janar 2018, grupi i ADISALab u trajnuar mbi krijimin e projektit “Shërbime pa barriera”, nga Ekspertja e kontraktuar, Znj. Meredith Brown, nga data 15.01.2018 deri më datë 26.01.2018. Në këtë trajnim morën pjesë të gjithë anëtarët e ADISALab, si dhe konsulentja për komunikimin, Znj. Christiane Wolowiec-Musich. Ky trajnim konsistoi në shpjegimin e metodës Bootcamp Bootleg për zgjidhjen e problemeve, nëpërmjet sjelljes së ideve inovative, sipas hapave të mëposhtëm:

- Krijimi i universit të shërbimeve;
- Përcaktimi i asaj që duhet të arrijmë në tërësi;
- Krijimi i hartës së udhëtimit të përdoruesve;
- Intervistimi i grupeve të interesit;
- Studimi i informacioneve dhe identifikimi i problemeve specifike;
- Brainstormin g për zgjidhjet potenciale;

- Ndërtimi i prototipeve; dhe së fundmi
- Përcaktimi i zgjidhjeve.

Gjatë këtij trajnimit stafi i ADISALab realizoi një vizitë në terren, pranë Qendrës së Integruar në Kavajë, me qëllim takimin e qytetarëve të cilët kryejnë aplikime në këtë qendër, për të mësuar eksperiencën e tyre, si dhe për të kuptuar nevojat dhe problemet, të cilat ata hasin gjatë kryerjes së aplikimit.

Më tej, u realizuan takime me dy qytetarë me aftësi të kufizuara, si dhe përfaqësuesen e Fondacionit Shqiptar për të Drejtat e Personave me Aftësi të Kufizuar, Znj. Flora Kalemi. Gjatë kësaj faze grupi i punës krijoi 3 prototipe të qytetarëve me aftësi të kufizuar, të cilët vizitonin qendrat dhe parashitroi problemet e hasura prej tyre.

Në përfundim të trajnimit, grupi i punës përgatiti Projektin “Shërbime pa barriera”, në shqip dhe anglisht, i cili iu prezantua përfaqësues së Fondacionit të sipërpërmendur, si dhe dy personave me aftësi të kufizuar, të cilët bashkëpunuan me dhënien e eksperiencës së tyre.

Gjithashtu, ADISALab mori pjesë në Konferencën me temë: “Përfshirja e personave me aftësi të kufizuar në proceset e informimit dhe konsultimit publik”, mbajtur më datë 30.01.2018, organizuar nga Fondacioni Shqiptar për të Drejtat e Personave me Aftësi të Kufizuar.

Në përfundim të trajnimit, grupi i punës së bashku me konsulenten, hartoi Planin e Punës për vitin 2018, si dhe Manualin e funksionit të ADISALab, për aktivitetet të cilat do të zhvillohen nga ADISALab.

Më poshtë gjeni disa foto ilustruese gjatë trajnimit të zhvilluar:

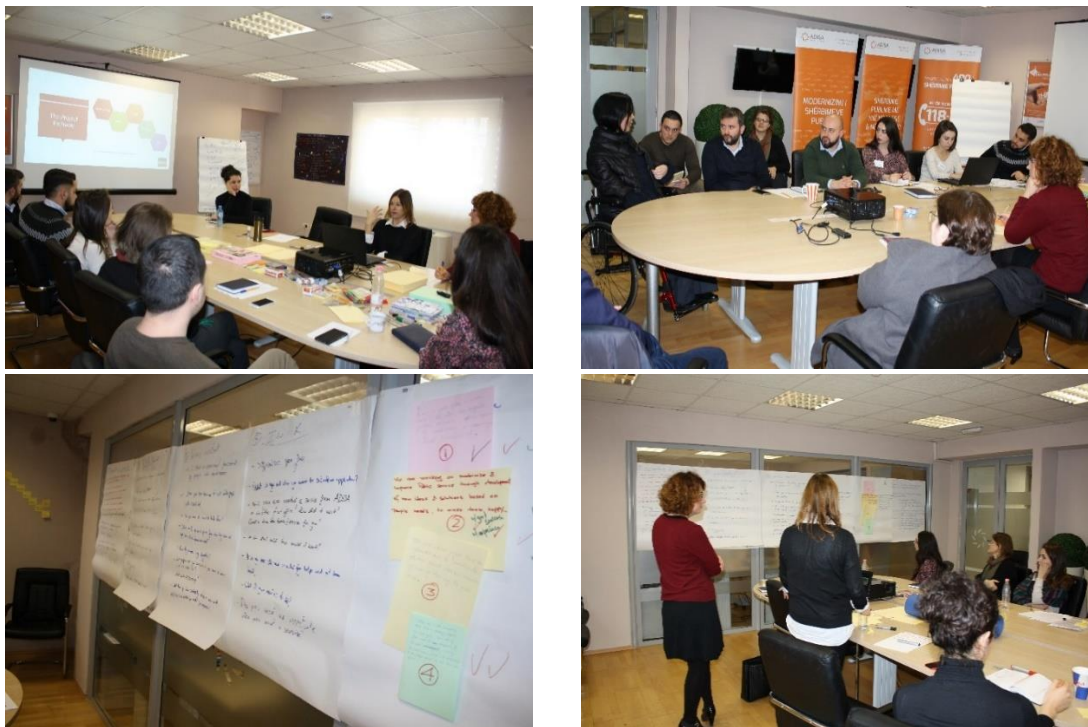


Figure 12 - ADISA Innovation Lab

Gjithashtu, grupi i ADISALab është angazhuar në krijimin e rrjeteve sociale dhe përgatitjen e materialeve për të promovuar lab-in, si: përgatitja e blogut mbi aktivitetet të zhvilluara dhe publikimi i tyre në facebook dhe twitter, shoqëruar me fotot përkatëse.

Më poshtë gjeni disa foto ilustruese nga promovimi i ADISALab në rrjete sociale, përkatësisht twitter dhe facebook:

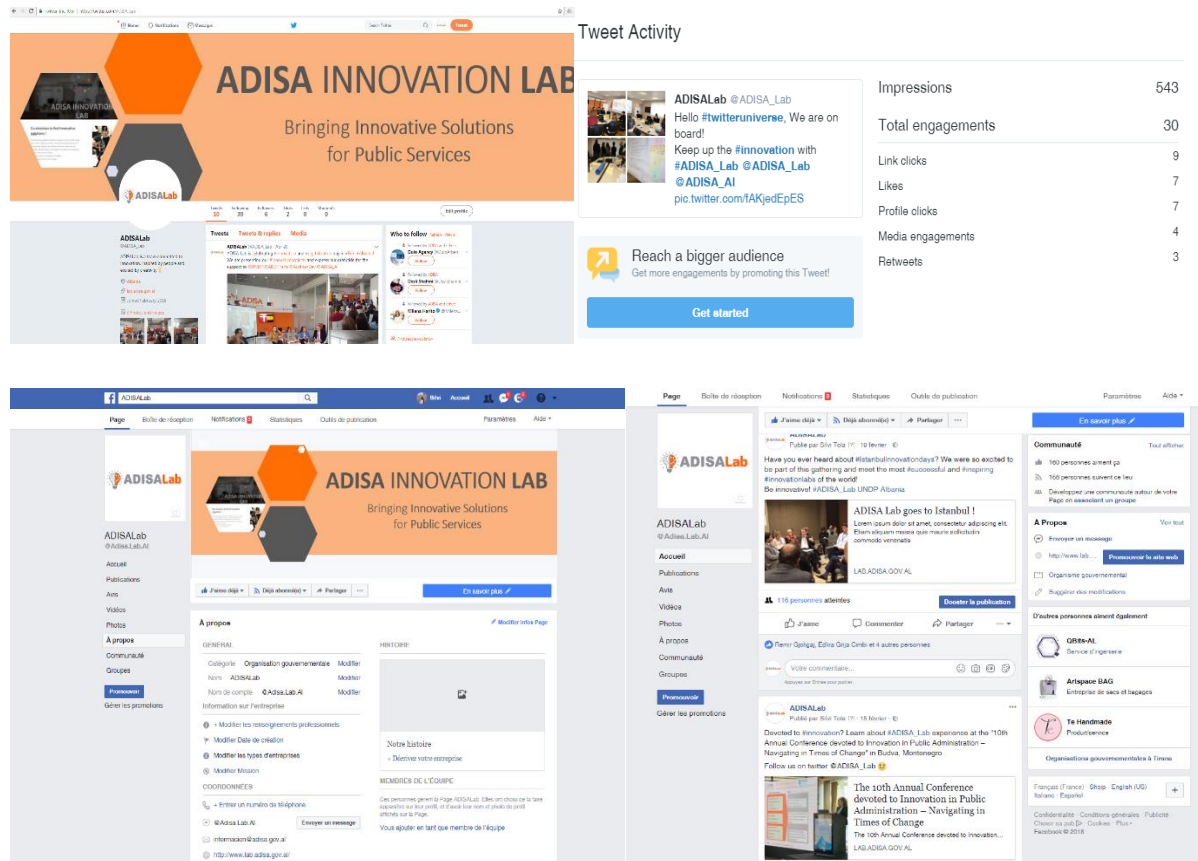


Figure 13 – Promovimi i ADISALab në Rrjetet Sociale

Një ndër nismat e ADISA Lab, në mbështetje të institucionit të Kryeministrit është projekti-pilot “Life Event”.

“Life events” janë paketa shërbimesh, të krijuara për të mundur ofrimin e disa shërbimeve, nga institucione të ndryshme, me një aplikim të vetëm. ADISALab aktualisht ka përgatitur dy paketa shërbimesh, të cilat synon t’i implementojë brenda vitit 2018, përkatësisht:

1. Paketa e Lindjes;
2. Migrimi.

Në Paketën e Lindjes përfshihen shërbime të cilat i vijnë në ndihmë prindërve të rinj, të cilët duan të regjistrojnë fëmijët e porsalindur. Nëpërmjet kësaj pakete synohet që të gjitha shërbimet e ofruara nga këto institucione të lëvrohen nëpërmjet një aplikimi të vetëm.

Në paketën e Migrimit përfshihen shërbime, të cilat i vijnë në ndihmë qytetarëve që duan të ndryshojnë vendbanim, brenda apo jashtë qytetit, ose njësisë administrative. Nëpërmjet kësaj pakete synohet që të gjitha shërbimet e ofruara nga këto institucione të lëvrohen nëpërmjet një aplikimi të vetëm. Gjithashtu, kjo paketë do të përmbajë informacion mbi shërbimet e ofruara nga ministria e Arsimit, Sportit dhe Rinisë, lidhur me transferimin e nxënësve, si dhe për kontratat utilitare me OSHE dhe UKT.

Aktualisht, ka filluar puna për përgatitjen e tre paketave të tjera, të cilat pritet të implementohen gjatë vitit 2019, përkatësisht:

1. Të huaj në Shqipëri;
2. Përkujdesi në shtëpi;
3. Ndarje nga jeta.

Gjithashtu, për të lehtësuar qytetarët në marrjen e informacionit për shërbimet e lidhura me ngjarje të ndryshme jetësore, janë krijuar Paketat informuese, të cilat ofrojnë informacion të detajuar mbi: martesën, aplikimin për pasaportë, regjistrimin e mjeteve, pensionin e pleqërisë, punësimin, banesat, arsimin, si dhe Kontratat Utilitare (OSHE, UKT).



## KAPITULLI IV BURIMET E FINANCIMIT DHE REALIZIMI I TYRE

### 4.1 Burimet e Financimit të ADISA

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

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

Për periudhën Janar – Dhjetor 2018 janë përgatitur dhe paguar të gjitha detyrimet që ka Institucioni me punonjësit e tij dhe me palë të treta. Në fund të muajit Dhjetor 2018, realizimi i fondeve për zërat 600 (Shpenzime paga), 601 (shpenzime sigurime shoqërore e shëndetësore) dhe 602 (shpenzime operative) është sipas tabelës më poshtë:

| Nr | Emërtimi                                 | Plan 2018<br>/000 Lekë | Realizimi 2018<br>/000 Lekë | Realizimi në % |
|----|--|------------------------|-----------------------------|----------------|
| 1  | Shpenzime paga                           | 102,780                | 96,227                      | 94%            |
| 2  | Sigurime Shëndetësore dhe Shoqërore      | 21,490                 | 15,940                      | 74%            |
| 3  | Mallra dhe shërbime                      | 25,000                 | 24,693                      | 99%            |
|    | <b>Totali i shpenzimeve të brendshme</b> | <b>149,270</b>         | <b>136,860</b>              | <b>91%</b>     |

Tabela 12 - Tabela e detyrimeve financiare të institucionit (000/lekë)

Totali i shpenzimeve të kryera është në nivel shumë të kënaqshëm. Realizimi në 112 167 mijë lekë në zërin “Paga dhe sigurime shëndetësore dhe shoqërore” rezultojnë me mospërdorim të fondit prej 12,103 mijë lekë. Përqindja e realizimit prej 90% vjen si rezultat i strukturës jo të plotësuar që në fillim të vitit.

Zëri “Shpenzime për mallra e shërbime”, gjatë vitit 2018, rezulton me fonde të papërdorura në shumën prej 307 mijë lekë nga 25,000 mijë lekë të planifikuar. Shpenzimet janë kryer periodikisht, sipas faturave të dorëzuara. Realizimi i këtyre fondeve është në masën 99%.

#### **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 2018 është në vlerën 247,00 mijë lekë, specifikisht i ndarë në investime me financim të brendshëm në masën 97,000 mijë lekë dhe investime me financim të huaj në masën 150,000 mijë lekë. Fondi i investimeve me financim të brendshëm është detajuar në zërat e investimeve kryesore si më poshtë:

| Nr. | Emri i Institucionit | Emërtimi projektit   | Vlera programuar<br>000/ lekë |
|-----|----------------------|--|-------------------------------|
| 01  | ADISA                | TVSH- Mbështetje për përmirësimin e ofrimit të shërbimit publik me në qendër qytetarin (IPA) | 26,478                        |
| 02  | ADISA                | Blerje pajisje TIK   | 8,884                         |
| 03  | ADISA                | Blerje Pajisje (shkallë dyshe e lartë)   | 108                           |
| 04  | ADISA                | Blerje Pajisje (Fshesë me korrent)   | 96                            |
| 05  | ADISA                | Blerje Pajisje Elektronike (faturë e vitit 2017)   | 1,792                         |
| 06  | ADISA                | Blerje pajisje dhe sistem kontrolli i aksesit  | 294                           |
| 07  | ADISA                | Blerje kamera për përmirësimin e sistemit në sportel   | 96                            |
| 08  | ADISA                | Rikonstruksion Qendra e Integruar e Shërbimeve Publike Shkodër                               | 18,371                        |
| 09  | ADISA                | Fond i ngrirë  | 40,881                        |
|     | <b>TOTALI</b>        | <b>INVESTIME 2018</b>  | <b>97,000</b>                 |

Tabela 13 - Investimet me financim të brendshëm

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

| Kodi i Qeverisjes | Kod Institucioni | Emri i Institucionit | Kapitulli | Programi | Llogaria Ekonomike | Debiti 000/lekë |
|-------------------|------------------|----------------------|-----------|----------|--------------------|-----------------|
| 03                | 1003022          | ADISA                | 2         | 1330     | 2300000            | 80,000          |
| 03                | 1003022          | ADISA                | 2         | 1330     | 2310000            | 70,000          |
| <b>S H U M A</b>  |                  |                      |           |          |                    | <b>150,000</b>  |

Tabela 14 - Investimet në konsulencë dhe investimet në mallra

#### 4.2 Realizimi i fondeve të investimeve për vitin 2018

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

| Nr. | Emërtimi                        | Plan 2018      | Realizimi 2018 | Realizimi në % |
|-----|---------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| 1   | Investime, financim i brendshëm | 97,000         | 38,926         | 40%            |
| 2   | Financim i huaj                 | 150,000        | 60,621         | 40%            |
|     | <b>Totali i shpenzimeve</b>     | <b>247,000</b> | <b>97,177</b>  | <b>40%</b>     |

Tabela 15 - Realizimi i fondit të investimit me financim të brendshëm dhe të huaj



Shpenzimet kapitale me financim të brendshëm deri në fund të muajit dhjetor 2018, janë realizuar në masën 38,926 mijë lekë ose 40% e planit.

Shpenzimet kapitale me financim të huaj, deri në fund të muajit Dhjetor 2018, janë realizuar në masën 40%.

Shpenzimet për investime nuk janë realizuar në masë të kënaqshme, kjo për shkak të afateve të procedurave të prokurimit dhe zbatimit të kontratave respektive.

#### 4.3 Procedura prokurimi të realizuara në periudhën Janar – Dhjetor 2018

Për periudhën Janar – Dhjetor 2018 janë parashikuar për tu realizuar gjithsej 31 procedura prokurimi të cilat në mënyrë të detajuar po i rendisim si më poshtë:

| Nr.   | Lloji i procedurave      | Nr. i Procedurave të parashikuara |
|---|--------------------------|-----------------------------------|
| 1   | Blerje me vlera të vogla | 27                                |
| 2   | Procedurë e Hapur        | 2                                 |
| 3   | Blerje të Përqendruara   | 2                                 |
| <b>Totali i Procedurave të parashikuara</b> |                          | <b>31</b>                         |

Tabela 16 - Numri i procedurave të parashikuara

Nga Sektori i Prokurimeve gjatë vitit 2018 ka raportuar në mënyrë periodike çdo katër muaj procedurat e prokurimit publik të përfunduara nga ku ka rezultuar se janë realizuar në total 26 procedura prokurimi nga 31 (tridhjetë e një) të parashikuara, pra ka një diferencë prej 5 (pesë) procedura të pa realizuara. Këto procedura nuk janë realizuar :

“Blerje rulon biletarie” dhe “Mirëmbajtje printer”, nuk janë realizuar pasi nuk ka pasur kërkesë nga sektorët përkatës

“Blerje materiale pastrimi” dhe “Blerje materiale kancelarie” , janë realizuar nga PMU

“Përgatitje plan rilevimi Shkodër”, nuk është realizuar pasi skanë përfunduar ende punimet.

| Nr.                                       | Lloji i procedurave      | Nr. i Procedurave të realizuara |
|---|--------------------------|---------------------------------|
| 1   | Blerje me vlera të vogla | 22                              |
| 2   | Procedurë e Hapur        | 2                               |
| 5   | Blerje të Përqendruara   | 2                               |
| <b>Totali i Procedurave të realizuara</b> |                          | <b>26</b>                       |

Tabela 17 - Numri i procedurave të realizuara

Në total gjatë vitit 2018 janë nënshkruar gjithsej 16 (gjashtëmbëdhjetë) kontrata.

Në lidhje me procedurën e prokurimit me objekt : “Shërbimi i Ruajtjes dhe Sigurisë Fizike të objekteve dhe godinave të Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), për vitin 2018”, ndarë në 7 lote, në sistemin elektronik të Agjencisë së Prokurimit Publik, për 6 (gjashtë) lote janë shpallur fituesit, nga ku 5 (pesë) prej tyre janë finalizuar me Kontratë Shërbimi, dhe një me Marrëveshje Kuadër. Mbulimi me Roje të Sigurisë Fizike, do të jetë për secilin Lot, 12 (dymbëdhjetë) muaj, nga momenti i lidhjes së Kontratës së Shërbimit.

Loti VII është anuluar, në baze të Vendim Anulimi nr 1174/37 Prot., datë 02.03.20148, në pamundësi të hapjes së Zyrës Vendore Mat gjatë vitit 2018

| <b>Nr.</b> | <b>Lloji i Kontratës</b>   | <b>Nr. i kontratave</b> |
|------------|----------------------------|-------------------------|
| <b>1</b>   | Kontrata Shërbimi          | 9                       |
| <b>2</b>   | Kontrata Mallra            | 7                       |
|            | <b>Totali i kontratave</b> | <b>16</b>               |

Tabela 18 - Kontratat e nënshkruara

Për totalin e 26 (njëzetë e gjashtë) procedura prokurimi të realizuara, janë përdorur 64.468.875,58 (gjashtëdhjetë e katër milion e katërqind e gjashtëdhjetë e tetë mijë e tetëqind e shtatëdhjetë e pesë pikë 58) lekë pa TVSH.

## KAPITULLI V

### ASISTENCË E PROJEKTEVE TË HUAJA

#### *5.1 Ndjekja e kontratës “Advisory Support for the Validation of e-Services”*

Kontrata "Advisory support for the validation of e-services" u realizua nga kompania eGA (e-Governance Academy Estonia) dhe u koordinua nga ADISA.

Qëllimi kryesor i kësaj kontrate ishte rishikimi i statusit të shërbimeve online që ofrohen nëpërmjet portalit e-Albania, si dhe identifikimi i nivelit të këtyre shërbimeve duke përdorur metodologjinë UN 2014 framework. Një tjetër detyrë për kompaninë ishte gjithashtu dhe vlerësimi i numrit të përdoruesve, standardeve të lëvrimit të shërbimeve dhe performancës së përdorimit të këtyre shërbimeve.

Gjithashtu kjo kontratë kishte si qëllim të rishikonte performancën e 35 shërbimeve të përzgjedhura të nivelit 3 dhe 4 nëpërmjet ndërveprimit me ofruesit e shërbimeve (institucionet shtetërore) dhe përfituesve (qytetarët dhe/ose bizneset) me fokus në eksperiencën e përdoruesit për të identifikuar sfidat dhe arritjet e lëvrimit të shërbimeve nëpërmjet portalit e-albania.

#### **Detyrat e kompanisë në realizimin e kësaj kontrate përfshinin:**

1. Rishikimin dhe validimin e statusit të shërbimeve online të ofruara përmes portalit e-albania duke përdorur metodologjinë UN 2014 framework;
2. Rivlerësimin e performancës së shërbimeve kryesore nëpërmjet ndërveprimit me ofruesit e shërbimeve dhe përfituesit e këtyre shërbimeve;
3. Rishikimin e regjistrit të e-shërbimeve e mbajtur nga AKSHI dhe ADISA dhe ofrimin e një analize krahasuese me rezultatet e këtij projekti dhe të dhënat e këtij regjistri;
4. Sugjerimin e përmirësimeve të mundshme për të optimizuar mënyrën e ofrimit të shërbimeve online.

Kontrata u realizua brenda afateve të përcaktuara dhe duke përmbushur të gjitha kushtet/detyrat e përcaktuara në termat e referencës.

#### *5.2 Projekti Support to improve citizen-centric public service delivery*

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

Kontrata është firmosur më 22.05.2017 dhe me amendimin e datës 01.10.2018 dhe afati i projektit u zgjat deri më 31 maj 2019. Me zgjatjen e kontratës, është planifikuar të zhvillohen rreth 60 trajnime të punonjësve të Front Office të 15 institucioneve mbi temat që lidhen me kujdesin ndaj klientit, komunikimin, etikën etj. ishin shtuar në bazë të nevojës së Qeverisë

Shqiptare për të trajnuar rreth 1500 punëtorë të frontit të 15 institucioneve të angazhuara në ofrimin e shërbimeve publike.

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

#### 1. *Aspekti Ligjor*

Produktet ligjore të përfituara nga ky projekt, kanë sjellë një impakt pozitiv për ADISA-n. Ndryshimet e propozuara në Ligjin 13/2016, “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, synojnë realizimin e përmirësimit të procesit të ofrimit të shërbimeve publike nëpërmjet sporteleve, po ashtu dhe rritjen në cilësinë e organizimit dhe funksionimit të Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA). Gjithashtu ky Projektligj synon dhe harmonizimin me Direktivën e BE-së 2006/123 / EC të datës 12 dhjetor 2006 "Për shërbimet në tregun e brendshëm." dhe Kodin e Procedurave Administrative.

Harmonizimi i legjislacionit nëpërmjet këtij projekti ka sjellë bashkëpunimin ndërinstytucional, ndërmjet ADISA-s dhe institucioneve të administratës publike në fokus.

#### 2. *Inventari i Shërbimeve Publike*

ADISA, në bashkëpunim me këtë konsulencë, ka ndërtuar Platformën për inventarizimin e shërbimeve publike. Kjo Platformë është ndërtuar si një ndërveprim ndërmjet ADISA dhe institucionit përkatës për shkëmbimin e të dhënave për shërbimet publike. Informacioni i gjeneruar nga Platforma IPSD do të jetë një përfitim i madh për vazhdimësinë e procesit të deregulimit dhe standardizimit të shërbimeve publike, duke gjeneruar Kartelat Informative dhe Formularët e standardizuar gjithashtu.

Gjatë vitit 2018, Platforma është prezantuar në 9 ministri dhe 55 institucione publike. Për më tepër, shërbimet e 55 institucioneve publike janë validuar deri tani, dhe 44 prej tyre janë pasqyruar me sukses Platformë. Kështu, për rrjedhojë, janë gjeneruar 856 Kartela Informative për institucionet që kanë validuar shërbimet.

#### 3. *Menaxhimi Operacional*

Nën këtë komponent është përfituar Raporti i Vlerësimit mbi rezultatet dhe impaktin e projektit të Ri-Inxhinierimit në Qendrat e Integruara dhe Kanalet e Shërbimit. Një tjetër produkt i rëndësishëm është Manuali gjithëpërfshirës mbi operacionet, performancën dhe ndërveprimin midis Qendrave të Integruara.

#### 4. *Kanalet e ofrimit të shërbimit*

Gjatë vitit 2018 u finalizua puna për analizimin e shembujve të praktikave më të mira nga vendet e tjera lidhur me shërbimet lëvizëse, me në fokus shërbimet e ofruara nga

minibuset.

#### 5. *Modeli i biznesit (aspekti financiar)*

Një nga përfitimet kryesore të ADISA nën këtë komponent, është përgatitja Modelit të Biznesit të ADISA. Ky model përfshin parashikime për 3 - 5 vitet e ardhshme, duke mbuluar aspekte si: shtrirjen e operacioneve; shërbimet kryesore; të ardhurat dhe shpenzimet, burimet njerëzore etj.

#### 6. *Trajnimi i stafit*

Realizimi i këtij komponenti, nëpërmjet vizitave studimore të realizuara në Republikën e Koresë dhe Portugalisë, të cilat kanë qenë eksperiencë si të ngjashme ashtu edhe të ndryshme, kanë ndikuar në vizionin tonë për implementimin e shembujve më të mirë në ofrimin e shërbimeve publike të integruara. Gjithashtu trajnimet që janë zhvilluar për punonjësit e front office kanë pasur ndikim në rritjen e performacës në ofrimin e shërbimeve. Kurrikulat dhe modulet e zhvilluara nga ekspertët e huaj kanë qenë risi tek punonjësit e front office dhe shume eficiente në mbarëvajtjen e punës së tyre.

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

#### **5.3 *Konsulenca “Advisory Support for the Validation of Services Provided with information to multiple platforms”***

Ky projekt në përgjithësi synon të përmirësojë ofrimin e shërbimeve publike në Shqipëri, nëpërmjet një modeli me në qendër qytetarin, nëpërmjet përmirësimit të qasjes dhe disponueshmërisë së informacionit për qytetarët në shërbimet publike. Ajo është e lidhur ngushtë me Indikatorët e Lidhur me Disbursimin (DLI #4) - Shërbimet me Informacion i Disponueshëm në Platforma të Shumëfishta.

Në këtë kontekst, 169 shërbime me informacionin e tyre përkatës janë identifikuar nga Banka Botërore, si shërbime bazë që duhet të verifikohen. IDRA Research and Consulting është besuar të kryejë këtë ushtrim validimi.

Objektivi kryesor është të kryhet një ushtrim i thelluar vlerësimi, për të matur disponueshmërinë në rritje dhe qasjen e informacionit të shërbimit në dispozicion të qytetarëve, duke analizuar disa aspekte, që përfshijnë disponueshmërinë, cilësinë, lehtësinë e marrjes, rëndësinë dhe plotësinë e informacionit.



#### **5.4 Konsulenca “Conducting the Midterm Assessment – Household Survey”**

Qeveria e Shqipërisë, ka përfituar financime nga Banka Botërore për Projektin “ Shërbime Publike me në Qendër Qytetarin (CCSD) me përfitues kryesor ADISA-n. Në përgjithësi reforma e qeverisë, fokusohet në shërbimet kryesore administrative të qeverisë qendrore publike për të reduktuar kohën dhe barrën për qytetarët dhe bizneset, si dhe për të përmirësuar cilësinë, transperencën dhe efikasitetin në ofrimin e shërbimeve publike duke përdorur zgjidhje të reja dhe TIK.

Shtyllat kryesore të projektit janë:

- I. Krijimi dhe menaxhimi i një modeli të integruar mbarëkombëtar të ofrimit të shërbimit të cilin, sporteli fokusohet në raportin me publikun dhe është i ndarë nga zyra e përpunimit, duke përfshirë zbatimin e one-stop-shop dhe qajen me një ndalesë i Qendrës për Shërbimin e Qytetarëve.
- II. Standardizimi i ofrimit të shërbimit, thjeshtimi nëpërmjet procesit të ri-ndërtimit dhe dixhitalizimin të biznesit, me fokus në shërbime online;
- III. Marrja e reaguesve të qytetarëve dhe monitorimi i performancës në ofrimin e shërbimeve për përmirësim të vazhdueshëm

Objektiva e përgjithshme e projektit është monitorimi dhe vlerësimi i performancës së shërbimeve publike kryesore në Shqipëri nëpërmjet një studimi vlerësimi të ndërmjetëm, ku në të cilin synohet matja e progresit të projektit që nga rezultati i vlerësimit bazë. Studimi është dizenuar për të marrë informacion nga qytetarët në lidhje me cilësinë e shërbimeve publike sipas perspektivës së perceptimit dhe përvojës.

Të dhënat do të shërbejnë si një mjet diagnostifikimi për institucionet publike, për të lehtësuar vlerësimin e problemeve në ofrimin e shërbimeve.

#### **5.4 “Klienti Misterioz: Vlerësimi i performancës në ofrimin e shërbimeve publike nga institucionet qendrore”**

Kontrata “Klienti Misterioz: Vlerësimi i performancës në ofrimin e shërbimeve publike nga institucionet qendrore” u realizua nga konsorciumi Institutit për Kërkime dhe Alternativa për Zhvillim (IDRA), Qendra për Informimin dhe Zhvillim (CID) dhe Qendra Aleanca Gjimore për Zhvillim (GADC), me mbështetjen e ISDA Support Project, fond i përbashkët i donatorëve me kontribut nga qeveria Italiane, ajo Austriake dhe Programi i Zhvillimit i UNDP.

Klienti Misterioz është një vëzhgues i trajnuar për procedurat e shërbimeve publike i cili ndërvepron me personelin e shërbimit dhe kryen një raportim të menjëhershëm në bazë të eksperiencës së përfituar. Qëllimi kryesor është testimi nëse shërbimi i ofruar i plotëson standardet e deklaruara, vëzhgimi i aftësive ndërpersonale të punonjësve, performanca e tyre

me synim identifikimin e pikave të forta dhe të dobëta gjatë marrjes së shërbimit duke treguar se ku lind nevoja për përmirësim.

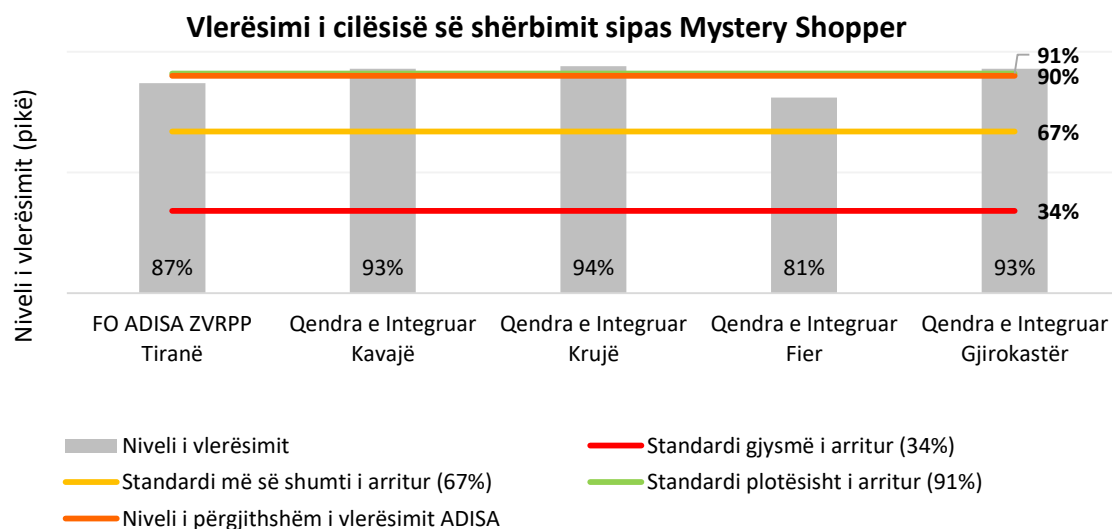
Vlerësimi nëpërmjet instrumentit Klienti Misterioz pati një qëllim dhe shtrirje më të madhe, duke qenë se:

- U përfshin më shumë institucione në krahasim me vlerësimin e parë;
- U përfshin gjithashtu në vlerësim edhe sportelet ADISA;
- Dimensionet e vlerësimit janë përpunuar dhe zhvilluar akoma më shumë;
- Në fokus të vlerësimit, krahas komponentit të marrjes së informacionit janë shtuar edhe dy komponent të tjerë si marrja e shërbimit dhe parashtrimi i ankesës;
- Për herë të parë është pilotuar vlerësimi i përvojës nëpërmjet sportelit virtual (online)

Vlerësimi u fokusua në pesë dimensione kryesore:

- Koha e pritjes
- Sjellja e punonjësit
- Cilësia e shërbimit
- Profesionalizmi
- Ambienti

Në total, **ADISA** vlerësohet me një indeks prej **90 pikësh** nga 100 pikë në total. Analizuar në nivel zyre, 3 prej tyre që kanë performancë më të lartë dhe kanë arritur standardin e kërkuar janë **Qendra e Integruar Krujë (94 pikë)**, **Kavajë (93 pikë)** dhe **Gjirokastrë (93 pikë)**. Ndërsa degët e tjera, të cilat kanë performuar afër standardit janë **FO ZVRPP Tiranë (87 pikë)** dhe **Qendra e Integruar Gjirokastrë (81 pikë)**.



Grafiku 24 - Vlerësimi i cilësisë së shërbimit sipas Mystery Shopper

**Produktet e dorëzuara në përfundim nga Konsorciumi:**

1. Raporti Final i Detajuar në Nivel Dege, i cili përmban rezultatet për çdo degë sipas institucioneve.
2. Raporti Final Përmbledhës në Nivel Institucioni i cili përmban për secilin institucion gjetjet, rezultatet dhe rekomandimet përkatëse.



**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](http://www.adisa.gov.al) Mail: [Informacioni@adisa.gov.al](mailto:Informacioni@adisa.gov.al) Tel: 11 800