

2020

RAPORTI VJETOR



Raporti vjetor ADISA 2020

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

TABELA E PËRMBAJTJES

Hyrje	6
KAPITULLI I	7
PROFILI I AGJENCISË SË OFRIMIT TË SHËBRIMEVE PUBLIKE TË INTEGRUARA (ADISA).....	7
1.1. Krijimi dhe misioni i ADISA	7
1.2. Organet drejtuese të ADISA-s.....	7
1.3. Organizimi i ADISA	9
1.4. Shtrirja territoriale e ADISA	10
KAPITULLI II.....	11
TREGUESIT E AKTIVITETEVE TË ADISA PËR VITIN 2020	11
2.1. Objektivat e ADISA për vitin 2020.....	11
2.2. Ngritja dhe Administrimi i Zyrave Pritëse të Shërbimit dhe Qendrave të Integruara të Shërbimeve Publike.....	11
2.2.1 Akte nënligjore të miratuara gjatë vitit 2020	11
2.2.2 Transaksionet në Zyrat Rajonale/Vendore.....	13
2.2.3 Transaksionet pranë Zyrave të përbashkëta me një ndalesë ADISA pranë Bashkive.....	15
2.2.4 Ecuria e ADISA ndër vite 2016-2020.....	16
2.2.5 Ngritja e Qendrave të reja	18
2.2.6 Zyrat e përbashkëta me një ndalesë	19
2.3. Zhvillimi i Standardeve	19
2.3.1 Kategorizimi dhe kodimi i shërbimeve	19
2.3.2 Kartelat Informative.....	20
2.3.3 Standardizimi i formularëve të aplikimit	20
2.4. Ri-inxhinierimi i shërbimeve publike	21
2.4.1 Procesi i Ri-inxhinierimit të shërbimeve publike.....	21
2.5. Kanalet e Ofritit të Informacionit për Shërbimet Publike	23
2.5.1 Info Point-et në Sportelet Pritëse ADISA	23
2.5.2 Adresa elektronike informacion@adisa.gov.al	23
2.5.3 Website Zyrtar www.adisa.gov.al	23
2.5.4 Online Chat në “ www.adisa.gov.al	24
2.5.5 ADISA Lab	24
2.5.6 Call Center ADISA	25
2.5.7 Komunikimi me anë të kanalit Chat Online.....	27
2.6. Matja e kënaqësisë qytetare dhe monitorimi i performancës së institucioneve	28
2.6.1 Matja e kënaqësisë qytetare me anë të sondazheve të drejtpërdrejta	28
2.6.2 Monitorimi i kohës.....	30
2.6.3 Raporti i performancës së institucioneve që raportojnë në sistemin eRaport.....	30
2.7. Promovimi i ADISA.....	31
KAPITULLI III.....	33
ZHVILLIMI I KAPACITETEVE INSTITUCIONALE	33
3.1. Burimet njerëzore	33
3.2. Trajnimi dhe Menaxhimi i Njohurive	34
KAPITULLI IV	37
BURIMET E FINANCIMIT DHE REALIZIMI I TYRE	37

4.1	Burimet e Financimit të ADISA	37
4.2	Realizimi i fondeve të investimeve për vitin 2020	38
4.3	Procedura prokurimi të realizuara në periudhën Janar – Dhjetor 2020.....	39
4.4	Procedura e investimeve të realizuara në periudhën Janar – Dhjetor 2020	40
KAPITULLI V.....		41
5.1	Projekti “Design and implement a communication campaign on public service reform: Citizen Charter”	41
5.2	Projekti ““Advisory Support for the Validation of Use of Business Process Re-engineering (BPR) 70 Maps” Ref. No.3.10.05.....	42
5.3	Projekti “Advisory Support for the Validation of e-Services”.....	42
5.4	Vlerësimi Final i Projektit “Ofrimi i shërbimeve publike me në qendër qytetarin në Shqipëri”	43
6.	Aneks	45

Lista e Figurave

Figure 1: Organigrama e ADISA	9
Figure 2: Shtrirja territoriale e ADISA	10

Lista e Tabelave

Tabela 1 – Numri i Shërbimeve të Koduara	19
Tabela 2 – Numri i Kartelave Informative.....	20
Tabela 3 – Numri i Formularëve të Aplikimit të Standardizuar	20
Tabela 4 – Monitorimi i Kohës në Zyrat Rajonale/Vendore	30
Tabela 5 – Punonjësit ADISA 2015-2020	34
Tabela 6 – Shpenzime të brendshme	37
Tabela 7 – Investime	38
Tabela 8 – Financimi i huaj	38
Tabela 9 – Realizimi i fondeve të investimit	38
Tabela 10- Numri i procedurave të parashikuara.....	39
Tabela 11- Numri i procedurave të realizuara	39
Tabela 12: Realizimi i fondeve të investimit me financim të brendshëm dhe të huaj në Lekë	40

Lista e Grafikëve

Grafiku 1 - Paraqitja grafike e Numrit të aplikimeve në Zyrat Rajone/Vendore ADISA	13
Grafiku 2 - Paraqitja grafike e Numrit të ankesave në Zyrat Rajone/Vendore ADISA	13
Grafiku 3 - Paraqitja grafike e Numrit të qytetarëve të informuar në Zyrat Rajone/Vendore ADISA	14
Grafiku 4 - Paraqitja grafike e Numrit të qytetarëve të Asistuar në Zyrat Rajone/Vendore ADISA	14
Grafiku 5 - Paraqitja grafike e Numrit të aplikimeve në Zyrat Rajone/Vendore ADISA	15
Grafiku 6 - Paraqitja grafike e Numrit të ankesave pranë Zyrës së përbashkët me një ndalesë ADISA	15
Grafiku 7 - Paraqitja grafike e Numrit të qytetarëve të informuar pranë Zyrave të përbashkëta me një ndalesë ADISA.....	16
Grafiku 8 - Paraqitja grafike e Numrit e qytetarëve të Asistuar pranë Zyrës së përbashkët me një ndalesë.....	16
Grafiku 9 - Paraqitja grafike e Numrit të aplikimeve dhe Qendrave ADISA sipas viteve.....	17
Grafiku 10 - Paraqitja grafike e Numrit të shërbimeve të ofruara në Qendrat ADISA sipas Viteve.....	18
Grafiku 11 - Paraqitja grafike e Numrit të Kartelave Informative dhe Formularët e Standardizuar sipas viteve.....	21
Grafiku 12 – Të dhënat për Call Center.....	26
Grafiku 13 – Telefonat në Call Center sipas mujave.....	27
Grafiku 14: <i>Paraqitja e numrit të komunikimeve në bazë mujore</i>	28
Grafiku 15- Niveli i kënaqësisë qytetare sipas sondazheve të drejtpërdrejta 2020	29
Grafiku 16- Niveli i kënaqësisë qytetare sipas sondazheve të drejtpërdrejta 2019	29
Grafiku 17 - Kënaqësia me shërbimet	44

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



I nderuar lexues,

Së pari, dëshiroj të përgëzoj të gjithë stafin e ADISA-s dhe në veçanti punonjësit e sporteve, të cilët sfiduan kufizimet e pandemisë, u mobilizuan dhe po realizojnë me sukses asistimin e qytetarëve për të marrë shërbimet publike në kushte sa më optimale dhe cilësore.

Në faqet në vijim, ne analizojmë vitin 2020 duke paraqitur Raportin Vjetor të institucionit tonë për të gjithë aktorët kryesorë strategjikë. Ndonëse bota rreth nesh mbetet e trazuar, viti 2020 ishte një vit shumë i kënaqshëm në shumë aspekte dhe ne kemi vazhduar që të rritemi më tej. Burimet e suksesit tonë janë të shumta: mbështetje financiare nga donator të ndryshëm, staf relativisht i ri dhe i përkushtuar në punë, bashkëpunimi me institucionet publike dhe kryetarët e bashkive, si dhe performancë e sukseshme e Qëndrave tona. Rrjedhimisht, performanca në këtë Raport është, në përgjithësi, shumë pozitive.

Viti 2020 gëzon një rëndësi të veçantë për ADISA, pasi në zbatim të ligjit specifik për ofrimin e shërbimeve publike, përkatësisht Ligj Nr. 13, datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë” dhe Dokumentin e Politikave Afatgjata për Ofrimin e Shërbimeve me në Qendër Qytetarin nga Administrata Shtetërore në Shqipëri, u bë e mundur ngritja e dy Qendrave të reja të Integruara.

Pas suksesit të funksionimit të zyrave në Tiranë, Kavajë, Krujë, Fier, Gjirokastrë, Shkodër, Kombinat, ADISA për vitin 2020 rendit hapjen e zyrave të saj të reja në qytetin e Lushnjes dhe Elbasanit. Njëkohësisht janë inauguruar gjatë këtij viti edhe 4 zyra të përbashkëta me sportelet e bashkisë në Pogradec, Mat, Roskovec dhe Kolonjë. Nëpërmjet këtyre zyrave të përbashkëta, qytetarët dhe banuesit e zonave përreth mund të përfitojnë nga shërbime vendore dhe qendrore të ofruara në një vend të vetëm. Qytetarët mund të informohen për mbi 1000 shërbime publike, të asistohen në kohë reale për aplikime të kryera përmes portalit e-albania si dhe për përcjen e ankesave në portalin ShqiperiaQeDuam.al.

Gjatë 2020 u realizua vlerësimi përfundimtar, në kuadër të Projektit të mbështetur nga Banka Botërore “Ofrimi i shërbimeve publike me në qendër qytetarin në Shqipëri”. Rezultatet e vlerësimit përfundimtar tregojnë një rritje të konsiderueshme të kontaktit me institucionet dhe ofrimin e shërbimeve në zyrat e ADISA-s. 10% e qytetarëve që kanë kontaktuar të paktën një institucion kanë vizituar të paktën 1 herë zyrat e ADISA-s, kundrejt vetëm 4% në vitin 2018.

Ju falënderoj,

Lorin Ymeri

Drejtor Ekzekutiv

HYRJE

Ky raport pasqyron aktivitetin e Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike (ADISA) gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2020. 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 2020.

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. Elda Bajraktari (Kryetare), përfaqësuese e Kryeministrit;
2. Znj. Aida Hasmeta (Anëtare), përfaqësuese e Kryeministrit;
3. Znj. Romina Kuko (Anëtare), përfaqësuese e Ministrit të Brendshme;
4. Znj. Florenca Korbi, (Anëtar), përfaqësuese e Ministrit të Brendshme;
5. Znj. Eugena Topi (Anëtar), përfaqësues i Ministrit të Financave dhe Ekonomisë;
6. Z. Fjorind Lika (Anëtar), përfaqësues i Ministrit të Financave dhe Ekonomisë; dhe
7. Z. Klajd Karameta (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.

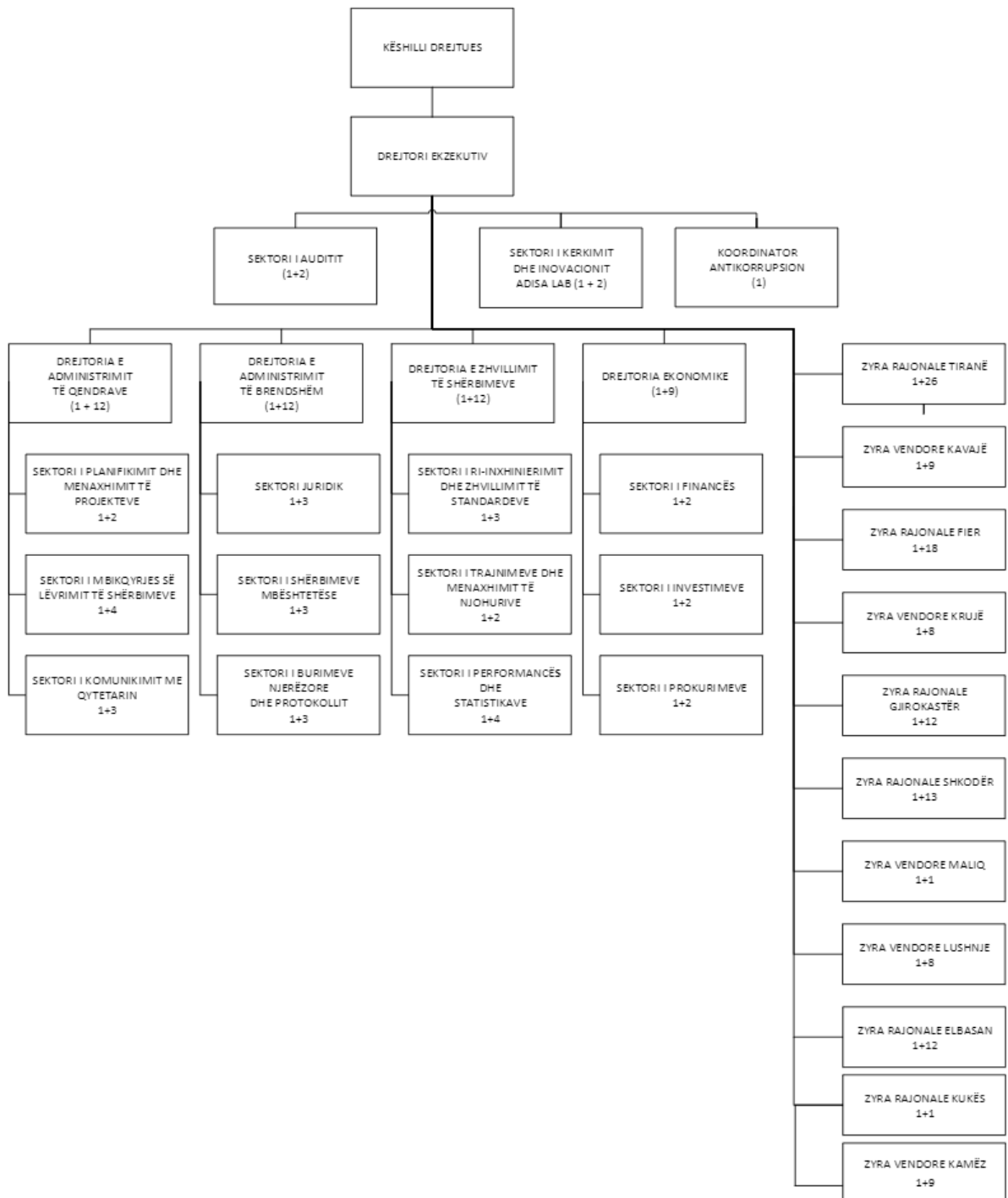
Drejtori Ekzekutiv nuk mund të jetë anëtar i Këshillit Drejtues, por merr pjesë në mbledhjet e këshillit, pa të drejtë vote.

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 Vendimit nr. 797, datë 12.10.2020, të Këshillit të Ministrave “Për disa ndryshime në vendimin 654, datë 14.9.2016 të Këshillit të Ministrave "Për miratimin e strukturës dhe organikës së Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara”, të ndryshuar, u ndryshua struktura e ADISA, të cilën e gjeni bashkëlidhur.

Figure 1: Organigrama e ADISA



1.4. Shtrirja teritoriale e ADISA

Shtirirja në teritor e Zyrove Rajonale dhe Vendore ADISA si dhe Zyrove të përbashkëta me një ndalesë të bashkive në vitin 2020 ilustronhet në hartën më poshtë.



Figure 2: Shtirirja teritoriale e ADISA

KAPITULLI II

TREGUESIT E AKTIVITETEVE TË ADISA PËR VITIN 2020

2.1. Objektivat e ADISA për vitin 2020

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

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

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

1. 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 të miratuara gjatë vitit 2020

1. Vendim nr. 797, datë 12.10.2020, të Këshillit të Ministrave “Për disa ndryshime në vendimin 654, datë 14.9.2016 të Këshillit të Ministrave "Për miratimin e strukturës dhe organikës së Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara”, të ndryshuar.

Qendra e Integruar Elbasan:

- Marrëveshje Bashkëpunimi ndërmjet Bashkisë Elbasan (nr. 2722 prot., datë 15.06.2020) dhe ADISA-s (Nr. 465 prot., datë 17.06.2020, me qëllim vendosjen në dispozicion të Bashkisë Elbasan, katër sportele shërbimi, me qëllim ofrimin e shërbimeve vendore, pranë Zyrës Rajonale Elbasan.

Marrëveshje Bashkëpunimi të nënshkuara në kuadër të shtimit të numrit të shërbimeve në sportelet ADISA:

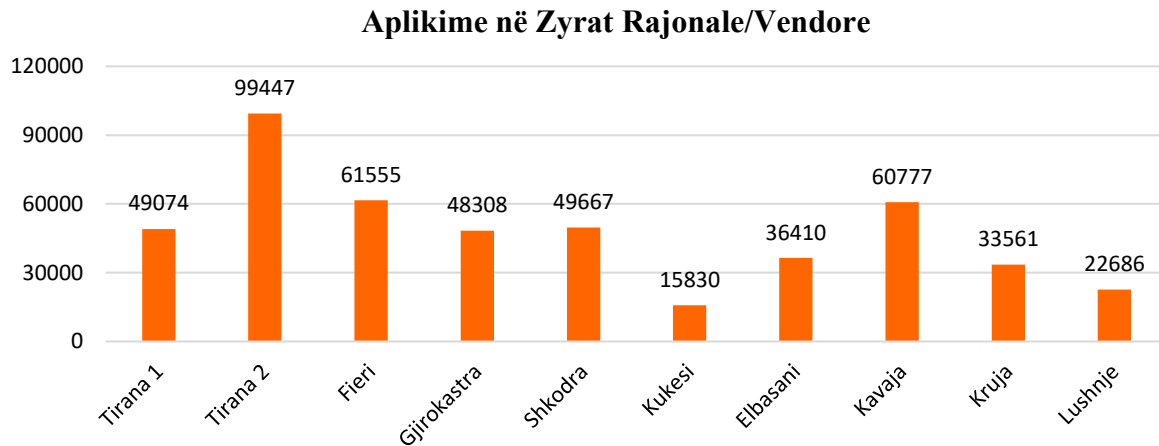
1. Marrëveshje Bashkëpunimi ndërmjet ADISA-s (nr. 80 prot., datë 20.01.2020) dhe Agjencisë së Sigurimit të Cilësisë në Arsimin e Lartë (ASCAL) (nr. 33 prot., datë 22.01.2020).
2. Memorandum Bashkëpunimi për bashkërendimin e punës për shtimin e shërbimeve pranë Dhomës së Biznesit të Diasporës ndërmjet Dhomës së Biznesit të Diasporës Agjencisë Shqiptare për Zhvillimin e Investimeve (AIDA) dhe ADISA-s (me nr. 146 prot., datë 03.02.2020).
3. Marrëveshje Bashkëpunimi ndërmjet ADISA-s (me nr. 966/1 prot., datë 09.12.2020) dhe Drejtorisë së Ndhmës Juridike Falas (me nr. 632/1 prot., datë 09.12.2020) me qëllim vënien në dispozicion të posteve të punës të dedikuara për ofrimin e shërbimeve në bazë të ligjit nr. 111/2017 “Për ndihmën juridike të garantuar nga shteti”, brenda ambienteve të Qendrave të Integruara të ADISA-s.
4. Memorandum Bashkëpunimi lidhur ndërmjet ADISA-s (nr. 1002 prot., datë 21.12.2020) dhe Drejtorisë së Përgjithshme të Pronësisë Industriale (DPPI) (nr. 870 prot., datë 21.12.2020) me qëllim promovimin e shërbimeve të ofruara në fushën e pronësisë industriale.

Marrëveshje Bashkëpunimi të nënshkruara në kuadër të ngritjes së zyrave të përbashkëta me një ndalesë ADISA pranë njërive të qeverisjen vendore:

1. Marrëveshje Bashkëpunimi lidhur ndërmjet Bashkisë Kolonjë (Nr. 1657 prot., datë 08.05.2020) dhe ADISA-s (nr. 144/1 prot., datë 11.05.2020), me qëllim vendosjen në dispozicion të ADISA-s, të hapësirës së nevojshme për ngritjen dhe funksionimin e sporteleve të saj, për ofrimin e shërbimeve qendrore;
2. Marrëveshje Bashkëpunimi lidhur ndërmjet Bashkisë Mat (Nr. 1710 prot., datë 04.05.2020) dhe ADISA-s (Nr. 378 prot., datë 06.05.2020), me qëllim vendosjen në dispozicion të ADISA-s, të hapësirës së nevojshme për ngritjen dhe funksionimin e sporteleve të saj, për ofrimin e shërbimeve qendrore;
3. Marrëveshje Bashkëpunimi lidhur ndërmjet Bashkisë Roskovec (nr. 2111 prot., datë 11.05.2020) dhe ADISA-s (nr. 135/1 prot., datë 13.05.2020), me qëllim vendosjen në dispozicion të ADISA-s, të hapësirës së nevojshme për ngritjen dhe funksionimin e sporteleve të saj, për ofrimin e shërbimeve qendrore.
1. Marrëveshje Bashkëpunimi lidhur ndërmjet Bashkisë Pogradec (nr. 2970/2 prot., datë 17.07.2020) dhe ADISA-s (nr. 583 prot., datë 17.07.2020), me qëllim vendosjen në dispozicion të ADISA-s, të hapësirës së nevojshme për ngritjen dhe funksionimin e sporteleve të saj, për ofrimin e shërbimeve qendrore.

2.2.2 Transaksionet në Zyrat Rajonale/Vendore

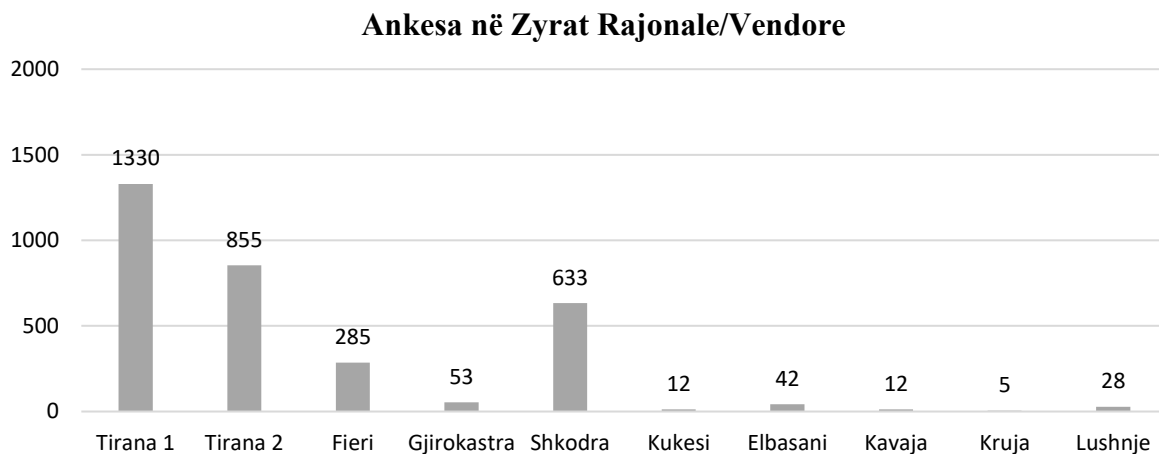
➤ Numri i transaksioneve në Zyrat Rajonale/Vendore



Grafiku 1 - Paraqitja grafike e Numrit të aplikimeve në Zyrat Rajone/Vendore ADISA

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2020 janë kryer **477.315 aplikime në Zyrat Rajonale/Vendore ADISA**. Vihet re se numrin më të lartë të aplikimeve të kryera e ka Zyra Rajonale Tirana 2 (99.447), për shkak se Zyra Rajonale Kukës është hapur në muajin Nëntor 2020 numri i aplikimeve në këtë Zyrë pritëse është më i ulët (15.830).

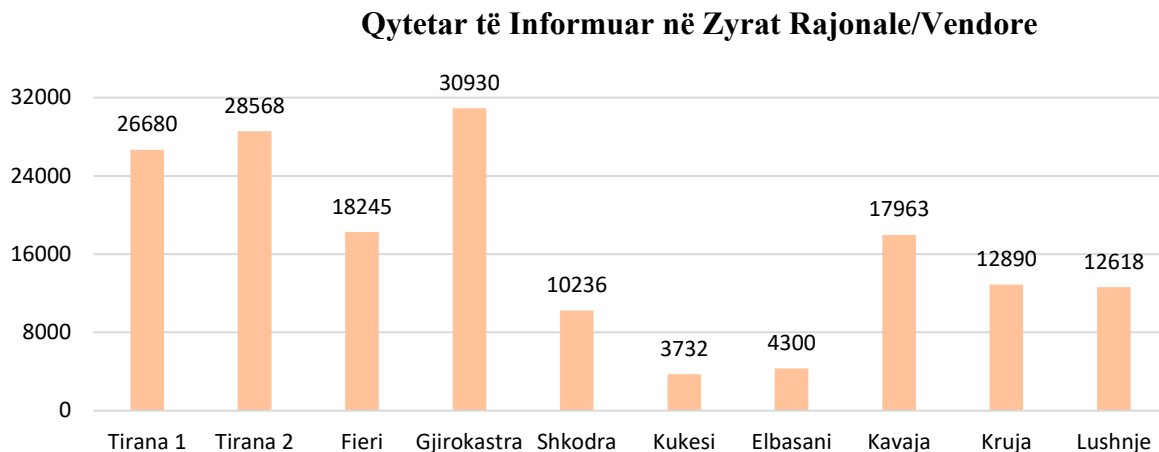
➤ Numri i Ankesave në Zyrat Rajonale/Vendore



Grafiku 2 - Paraqitja grafike e Numrit të ankesave në Zyrat Rajone/Vendore ADISA

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2020 janë përcjell **3.255 ankesa në Zyrat Rajonale/Vendore ADISA**. Vihet re se numrin më të lartë të ankesave të përcjell e ka Zyra Rajonale Tirana 1 (1.330), ndërsa numri i ankesave më të ulët e ka Zyra Vendore Krujë (5).

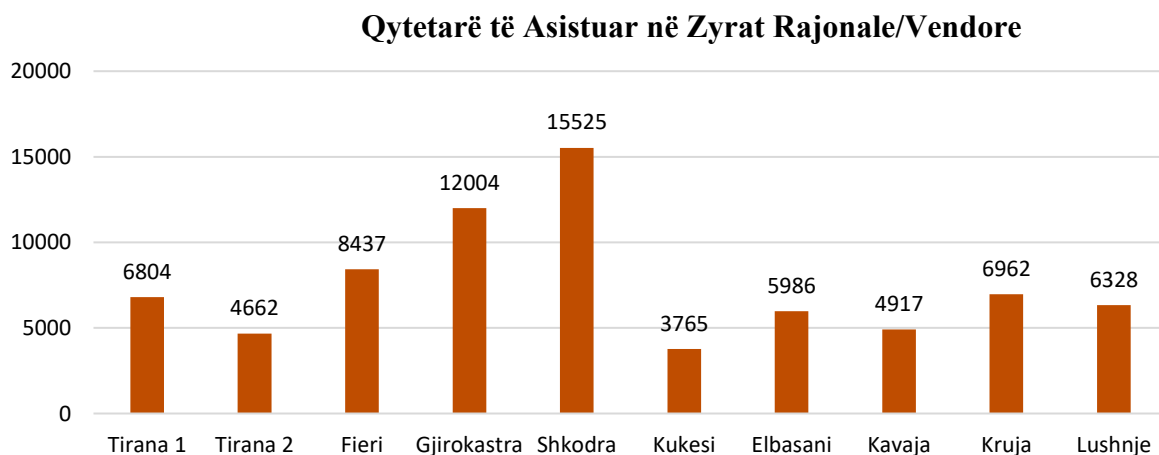
➤ **Numri i Qytetarëve të Informuar në Zyrrat Rajonale/Vendore**



Grafiku 3 - Paraqitja grafike e Numrit të qytetarëve të informuar në Zyrrat Rajonale/Vendore ADISA

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2020 janë **informuar 166.162 qytetarë në Zyrrat Rajonale/Vendore ADISA**. Vihet re se numrin më të lartë të qytetarëve të informuar e ka Zyrra Rajonale Gjirokastrë (30.930), për shkak se Zyrra Rajonale Kukës është hapur në muajin Nëntor 2020 numri i qytetarëve të informuar në këtë Zyrë pritëse është më i ulët (3.732).

➤ **Numri i Qytetarëve të Asistuar në Zyrrat Rajonale/Vendore**

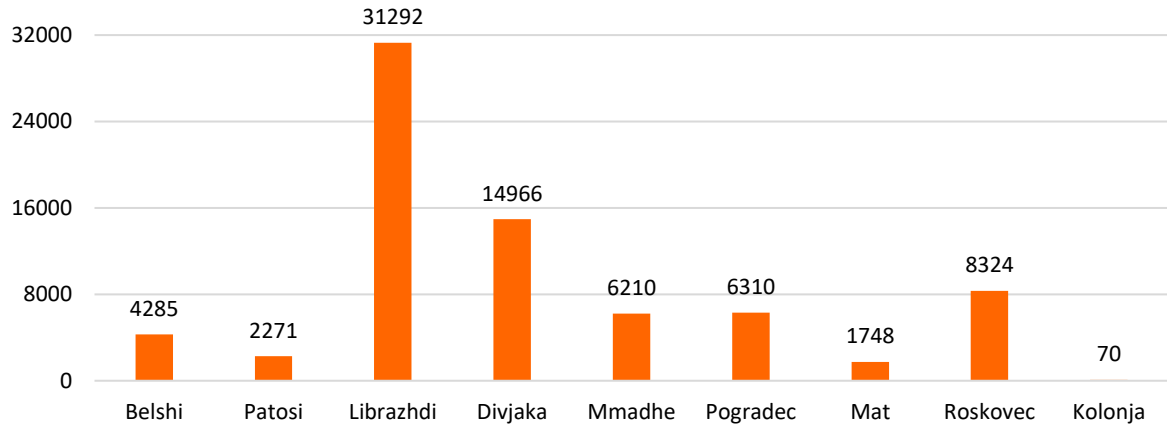


Grafiku 4 - Paraqitja grafike e Numrit të qytetarëve të Asistuar në Zyrrat Rajonale/Vendore ADISA

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2020 janë **informuar 75.390 qytetarë në Zyrrat Rajonale/Vendore ADISA**. Vihet re se numrin më të lartë të qytetarëve të asistuar e ka Zyrra Rajonale Shkodër (15.525), për shkak se Zyrra Rajonale Kukës është hapur në muajin Nëntor 2020 numri i qytetarëve të informuar në këtë Zyrë pritëse është më i ulët (3.765).

2.2.3 Transaksionet pranë Zyrave të përbashkëta me një ndalesë ADISA pranë Bashkive

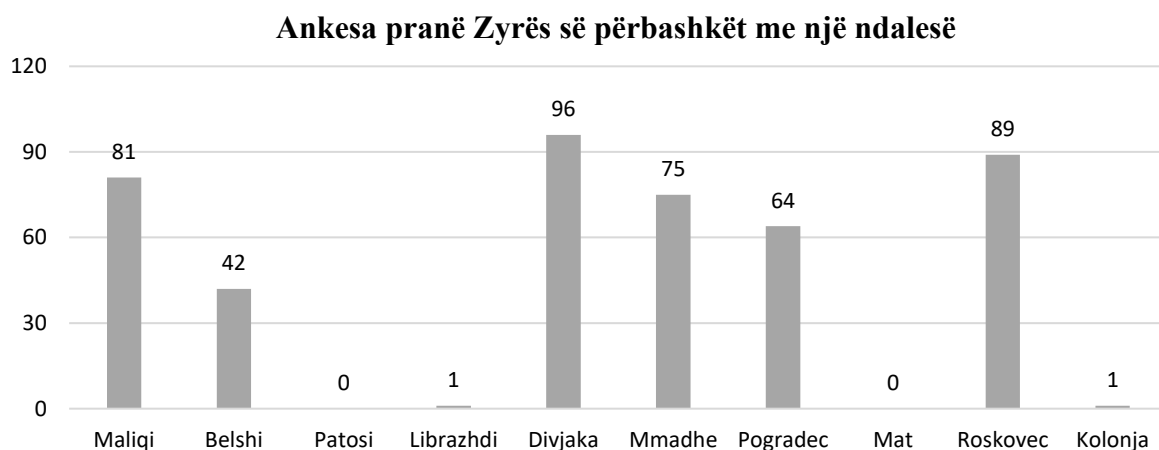
Aplikime në Zyrat e përbashkëta me një ndalesë ADISA



Grafiku 5 - Paraqitja grafike e Numrit të aplikimeve në Zyrat Rajone/Vendore ADISA

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2020 janë kryer **75.476 aplikime pranë “Zyrat e përbashkëta me një ndalesë Prane bashkive” ADISA**. Vihet re se numrin më të lartë të aplikimeve të kryera e ka Zyra e përbashkët me një ndalesë Librazhd (31.296), për shkak se Zyra e përbashkët me një ndalesë Kolonja është hapur në muajin Nëntor 2020 numri i aplikimeve në këtë Zyrë pritëse është më i ulët (70).

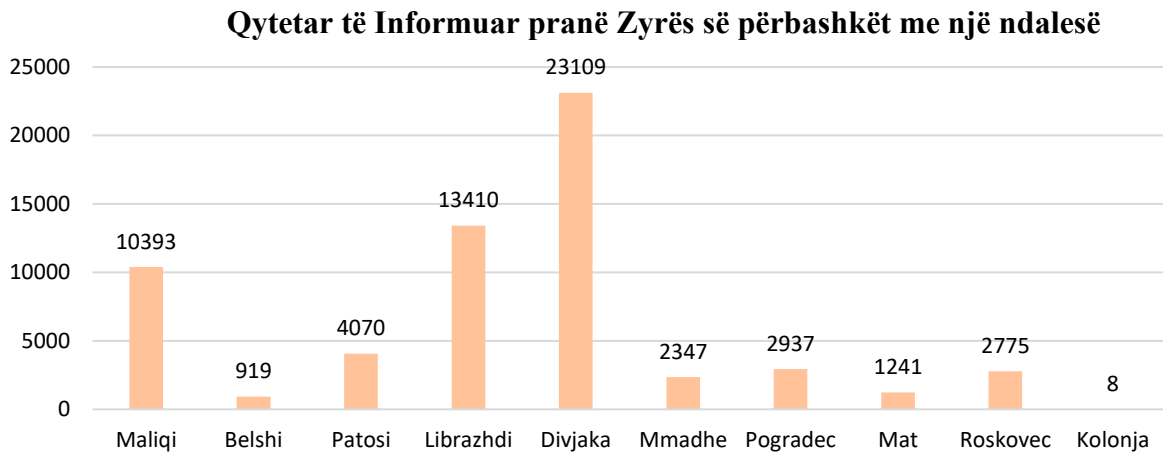
➤ Numri i Ankesave pranë Zyrave të përbashkëta me një ndalesë



Grafiku 6 - Paraqitja grafike e Numrit të ankesave pranë Zyrës së përbashkët me një ndalesë ADISA

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2020 janë përcjell **449 ankesa pranë Zyrës së përbashkët me një ndalesë ADISA**. Vihet re se numrin më të lartë të ankesave të përcjell e ka Zyra e përbashkët me një ndalesë Divjaka (96), pranë Zyrave të përbashkëta me një ndalesë Patosi dhe Mat nuk ka pasur ankesa gjatë këtij viti.

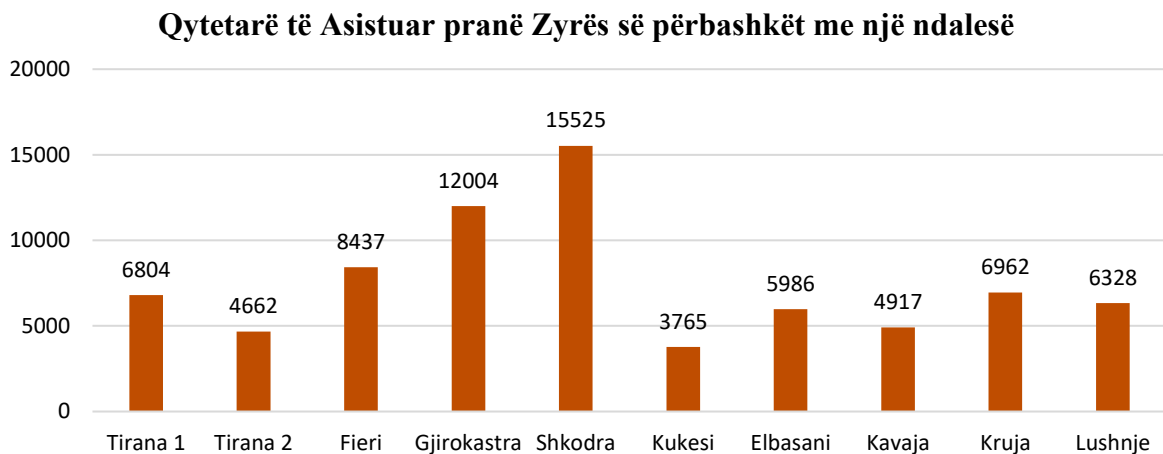
➤ **Numri i Qytetarëve të Informuar pranë Zyrave të përbashkëta me një ndalesë**



Grafiku 7 - Paraqitja grafike e Numrit të qytetarëve të informuar pranë Zyrave të përbashkëta me një ndalesë ADISA

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2020 janë **informuar 61.209 qytetarë pranë Zyrave të përbashkëta me një ndalesë ADISA**. Vihet re se numrin më të lartë të qytetarëve të informuar e ka Zyra e përbashkët me një ndalesë Divjaka (23.109), për shkak se Zyra e përbashkët me një ndalesë Kolonja është hapur në muajin Nëntor 2020 numri i qytetarëve të informuar në këtë Zyrë pritëse është më i ulët (8).

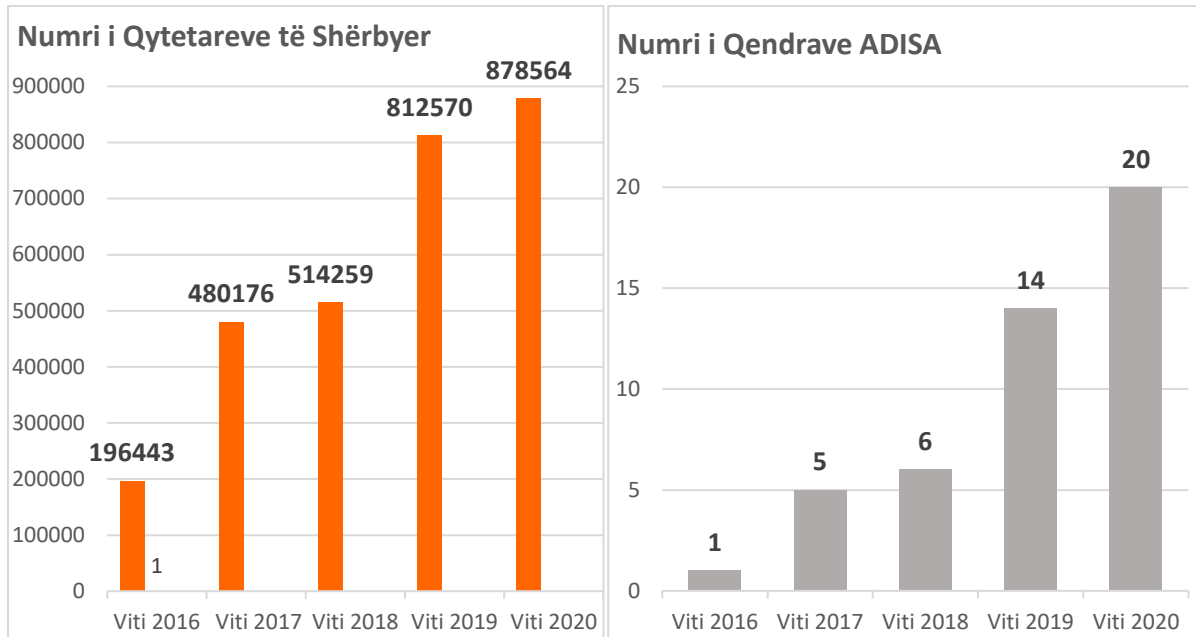
➤ **Numri i Qytetarëve të Asistuar pranë “Zyrave të përbashkëta me një ndalesë”**



Grafiku 8 - Paraqitja grafike e Numrit e qytetarëve të Asistuar pranë Zyrës së përbashkët me një ndalesë

2.2.4 Ecuria e ADISA ndër vite 2016-2020

Në fund të vitit 2020 ADISA ofron shërbime publike në 21 Zyra Rajonale/Vendore, Zyrate e përbashkëta me një ndalesë, si dhe 1 Zyrë Lëvizëse. Më poshtë paraqitja grafike e aplikimeve dhe qendrave ADISA sipas viteve:



Grafiku 9 - Paraqitja grafike e Numrit të aplikimeve dhe Qendrave ADISA sipas viteve

Gjatë vitit 2016, Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) ofronte shërbime publike vetëm pranë Zyrës Rajonale Tiranë 1 (sporteleve të ZVRPP Tiranë).

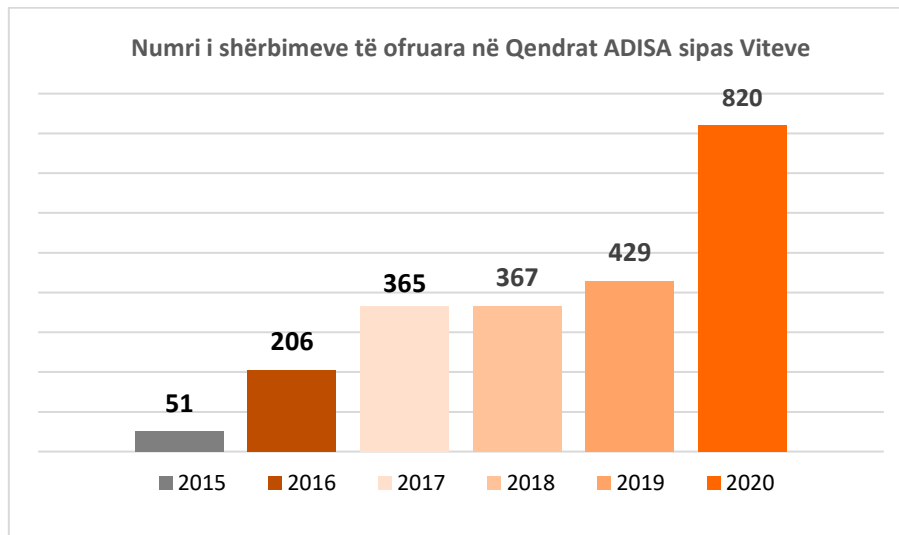
Gjatë vitit 2017, u bë e mundur ngritja e Qendrave të Integruara të reja, përkatësisht: Zyra Vendore Kavajë dhe Krujë, si dhe Zyra Rajonale Fier dhe Gjirokastrë, duke e çuar numrin e përgjithshëm në 5 Qendra të Integruara.

Gjatë vitit 2018, filloi ofrimi i shërbimeve publike në Zyrën Vendore Maliq.

Gjatë vitit 2019, ADISA vijoi punën për ngritjen e Qendrave të Integruara të reja dhe u bënë operacionale Zyrat Rajonale Shkodër dhe Tirana 2 (pranë Njesisë Administrative nr. 6, Kombinat) si dhe Zyra Vendore Lushnje. Gjatë këtij viti filloi ofrimi i shërbimeve publike në sportelet ADISA të zyrave të përbashkëta me një ndalesë në Bashkitë Belsh, Patos, Divjakë, Librazhd, Malësi e Madhe. Gjithashtu, gjatë muajit tetor 2019, ADISA ka vijuar procesin e ofrimit të shërbimeve publike nëpërmjet Zyrës Lëvizëse në Bashkinë Tiranë dhe Njesisë Administrative Zall-Herr, Shëngjergj dhe Baldushk.

Gjatë vitit 2020, në kuadër të ngritjes së Qendrave të Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara dhe ndarjes së zyrave pritëse nga zyrat përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve publike, gjatë vitit 2020, janë hapur 6 Qendra të Integruara ADISA, përkatësisht në Lushnje, Elbasan, Pogradec, Mat, Roskovec dhe Kolonjë duke e çuar kështu në 20 numrin e qendrave në total. Në të gjitha qendrat e integruara ADISA asistohen qytetarët për të gjitha shërbimet publike të cilat ofrohen online përmes portalit qeveritar e-albania, si dhe në procesin e përcjelljes së ankesave nëpërmjet portalit ShqipëriaQeDuam.al. Gjithashtu qytetarët mund të marrin shërbime postare dhe financiare në sportele fizike të Postës Shqiptare.

Gjithashtu si rezultat i marrëveshjeve të arritura me institucionet e tjera ka pasur rritje të vazhdueshme të numrit të shërbimeve të ofruara në qendrat ADISA siç pasqyrohet në grafikun më poshtë:



Grafiku 10 - Paraqitja grafike e Numrit të shërbimeve të ofruara në Qendrat ADISA sipas Viteve

2.2.5 Ngritja e Qendrave të reja

Aktualisht ADISA është prezente nëpërmjet 9 qendrave të integruara në 8 bashki: Tirana 1, Tirana 2 (Kombinat), Kavajë, Krujë, Fier, Gjirokastrë, Shkodër, Lushnje dhe Elbasan. Gjatë vitit 2020 u inauguruan qendrat e integruara ADISA në bashkitë Lushnje dhe Elbasan.

Në të gjitha qendrat e integruara ADISA asistohen qytetarët për të gjitha shërbimet publike të cilat ofrohen online përmes portalit qeveritar e-albania si dhe në procesin e përcjelljes së ankesave nëpërmjet portalit ShqipëriaQeDuam.al. Gjithashtu qytetarët mund të marrin shërbime postare dhe financiare në sportele fizike të Postës Shqiptare.



Përgjatë vitit 2020 ishte planifikuar gjithashtu shtrirja në territor nëpërmjet qendrave të integruara edhe në bashkitë Kamëz dhe Vlorë, duke e çuar më tej në 11 numrin e qendrave ADISA brenda këtij viti.

Për godinën e përzgjedhur në bashkinë Vlorë, si pasojë e tërmetit të Nëntorit 2019, projektuesi ka vlerësuar se godina ka amortizim të theksuar dhe për këtë arsye u krye një vlerësim i thelluar i cili përcaktoi formën e punimeve të cilës do të duhet t'i nënshtrohet. Pas rezultateve të vlerësimit të thelluar, ADISA do të marrë në dorëzim projektin e rikonstruksionit të godinës.

2.2.6 Zyrat e përbashkëta me një ndalesë



Gjatë kësaj periudhe janë realizuar takime me përfaqësues të Bashkive Pogradec, Mat, Roskovec, Kolonjë, Tepelenë, Përmet etj. me qëllim shtrirjen e procesit të zyrave të përbashkëta me një ndalesë edhe pranë këtyre bashkive. Në vitin 2020 ADISA zgjeroi shtrirjen në territor me zyrat e përbashkëta me një ndalesë në bashkitë: Pogradec, Mat, Roskovec, Kolonjë, duke e çuar keshtu në 11 numrin total të zyrave të përbashkëta me një ndalesë.

Lidhur me bashkitë e tjera aktualisht po vijohet me hartimin e marrëveshjeve sipas dakordësisë së palëve.

2.3. Zhvillimi i Standardeve

Spektori i Ri-inxhinierimit dhe Zhvillimit të Standardeve 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 publike, krijimin e formularëve të standardizuar të aplikimit, si dhe thjeshtëzimin e unifikimit të informacionit për shërbimet publike.

Objektivi i sektorit për vitin 2020 është standardizimi i mënyrës së ofrimit të shërbimeve publike në sportel, nëpërmjet hartimit të modeleve dhe i ndarë në aktivitete si më poshtë:

1. Zhvillimi dhe hartimi i standardeve të ofrimit të shërbimeve publike për ADISA dhe institucionet e qeverisjes qendrore/vendore:

- a. Kategorizimi dhe kodimi i shërbimeve;
- b. Kartela informative të standardizuara;
- c. Formularë aplikimi të standardizuar;
- d. Zhvillimi i standardeve të ofrimit të shërbimit.

2.3.1 Kategorizimi dhe kodimi i shërbimeve

Gjatë vitit 2020, janë koduar në total 81 shërbime të 4 institucioneve, përkatësisht si më poshtë:

Nr.	Institucioni	Nr i shërbime të koduara
1	Agjencinë për Zhvillim Bujqësor dhe Rural (AZHBR)	5
2	Agjencinë Shtetërore të Kadastrës (ASHK)	22
3	Ministria e Turizmit dhe Mjedisit (MTM)	5
4	Bashkia Elbasan	49
Total		81

Tabela 1 – Numri i Shërbimeve të Koduara

2.3.2 Kartelat Informative

Kartela informative është një tjetër standard që shërben si kanal informimi për shërbimet publike, përmes së cilës jepen të dhëna mbi përfituesit e shërbimit, dokumentet e nevojshme, afati ligjor, vlefshmëria e dokumentit, niveli automatizimit, baza ligjore, etj.

Gjatë vitit 2020 janë përpiluar 35 kartela informative për 3 institucione sipas tabelës së mëposhtme:

Kartelat informative të hartuar në vitin 2020		
Nr	Institucioni	Kartela informative të hartuara
1	Agjencia për Zhvillim Bujqësor dhe Rural (AZHBR)	7
2	Agjencia Shtetërore e Kadastrës (ASHK)	21
3	Ministria e Turizmit dhe Mjedisit (MTM)	7
	Total	35

Tabela 2 – Numri i Kartelave Informative

Në total, numri i kartelave të standardizuara nga ADISA është 1134 për 63 institucione publike, nga të cilat 1097 kartela informative janë përpiluar sipas platformës IPSD, ndërsa 37 përpara krijimit të kësaj platforme.

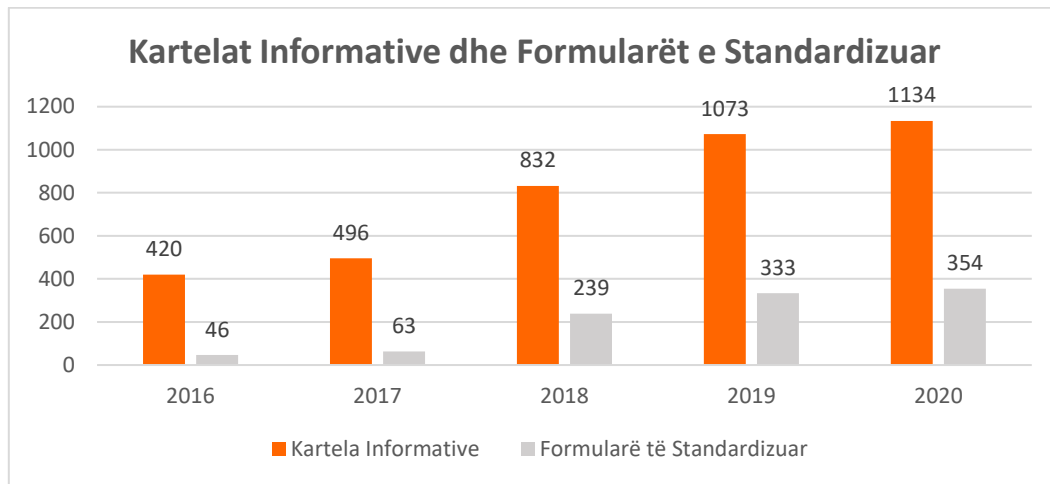
2.3.3 Standardizimi i formularëve të aplikimit

Në zbatim të VKM-së 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", sektori i Ri-inxhinierimit dhe Zhvillimit të Standardeve, për vitin 2020, ka standardizuar 19 formularë për 6 institucione, konkretisht si më poshtë:

Formularë aplikimi të standardizuar në periudhën Janar – Dhjetor 2020		
Nr.	Institucioni	Formularë aplikimi të standardizuar
1	Drejtoria e Përgjithshme e Policisë së Shtetit (DPPSH)	5
2	Enti Shtetëror i Farave dhe Fidanëve (ESHFF)	1
3	Agjencia Shqiptare e Zhvillimit të Investimeve (AIDA)	4
4	Qendra Kombëtare e Biznesit (QKB)	1
5	Ministria e Turizmit dhe Mjedisit (MTM)	5
6	Enti Kombëtar i Banesave (EKB)	3
	Total	19

Tabela 3 – Numri i Formularëve të Aplikimit të Standardizuar

Numri total i formularëve të aplikimit të standardizuar është 354 për 47 institucione, nga të cilët, 241 formularë të 33 institucioneve janë në përdorim dhe mbulojnë 402 shërbime.



Grafiku 11 - Paraqitja grafike e Numrit të Kartelave Informative dhe Formularët e Standardizuar sipas viteve

2.4. Ri-inxhinierimi i shërbimeve publike

2.4.1 Procesi i Ri-inxhinierimit të shërbimeve publike

➤ Metodologjia dhe mbledhja e të dhënave

Në kuadër të reformës për shërbimet publike me kërkesë të Bankës Botërore është përgatitur një raport vlerësimi gjithëpërfshirës mbi zbatimin e rekomandimeve të ri-inxhinierimit për një grup shërbimesh publike, (70).

Gjatë periudhës raportuese janë hartuar specifikimet teknike për përzgjedhjen e kompanisë, e cila do të kryej procesin e validimit. Pas vlerësimit nga komisioni Kompania ndërkombëtare AAM Consulting Ltd është përzgjedhur për të kryer këtë vlerësim duke u asistuar nga ADISA. Institucionet e përfshira në këtë proces validimi janë: Agjencia Shtetërore e Kadastrës (ASHK), Instituti i Sigurimeve Shoqërore (ISSH), Arkivi Qendror Teknik i Ndërtimit (AQTN), Drejtoria e Përgjithshme Detare (DPD), Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimit të Transportit Rrugor (DPSHTRR), Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile (DPGJC), Qendra e Shërbimeve të Arsimit me të cilat janë zhvilluar takime në periudhën Korrik – Nëntor 2020 në një mesatë 3-4 të tilla për institucion. Intervistat janë kryer me qëllim monitorimin e gjëndjes aktuale të proceseve të punës dhe më pas kryerjen e analizave në bazë të një metodologjie të përcaktuar. Vlerësimi i zbatimit të rekomandimeve u kry në bazë të indikatorëve të vendosur në fazën fillestare të projektit. Sipas metodologjisë së propozuar, një shërbim i caktuar konsiderohet i vlerësuar nëse një nga tre komponentët e analizuar janë të suksesshme (reduktim i kohës së dhënies së shërbimit, reduktim i numrit të dokumenteve apo të hapave që ndërmerr zyra përgjegjëse për lëvrimin e shërbimit). Bazuar në këtë analizë, mëposhtë përmirësimet sipas indikatorëve për 70 shërbimet e analizuar:

- Koha e dhënies së shërbimit u përmirësua në 44% të shërbimeve
- Numri i dokumenteve që duhet të paraqesë kërkuesi u reduktua në 87% të shërbimeve
- Numri i hapave të zyrës mbështetëse u reduktua në 77% të shërbimeve

Të paktën një komponentë është përmirësuar në 14% të shërbimeve, dy të tillë janë përmirësuar në 63% të shërbimeve dhe të komponentët janë përmirësuar në 23% të tyre.

Thuajse 60% e shërbimeve të marra në analizim janë plotësisht online, d.m.th., qytetari nuk ka fare nevojë të shkojë te zyra pritëse. Materiali dërgohet me postë ose si dokument elektronik. Për shërbimet e analizuara, 63% e rekomandimeve për përmirësime relevante janë zbatuar plotësisht ose në formë të modifikuar:

- 60,82% të reformave BPR të rekomanduara janë zbatuar sipas propozimit
- 2,22% e reformave BPR janë miratuar në formë të modifikuar

Vlen të theksohet se gjatë reformës së BPR, qeveria shqiptare ka miratuar disa dokumente ligjore që prekin të gjitha kategoritë e shërbimeve dhe mënyrën e ofrimit të tyre sot dhe ka krijuar bazat për përmirësimet në shërbimet publike gjatë viteve të fundit. Këta janë:

1. Vendimi i Këshillit të Ministrave nr. 495, 13.09.2017 – për vlefshmërinë dhe veçoritë (nënshkrimin dhe vulën elektronike) të dokumenteve elektronike administrative;
 2. Urdhri i Kryeministrit nr. 158, 25.11.2019 – urdhri i përgatitjes së institucioneve për aplikimin online të shërbimeve të tyre duke filluar nga 01.01.2020;
 3. Urdhri i Kryeministrit nr. 43, 15.01.2020 – për qarkullimin e dokumenteve me SQDNE.
- Si përfundim, të 70 shërbimet e marra në vlerësim në këtë Raport Përfundimtar janë përmirësuar në masë të konsiderueshme.

➤ **Lehtësimi i procedurave të marrjes së shërbimeve në sportel**

Në lidhje me realizimin e aktivitetit të mësipërm “Lehtësimi i procedurave të marrjes së shërbimeve në sportel” dhe me qëllim inventarizimin e shërbimeve publike, ADISA gjatë periudhës raportuese në bashkëpunim me institucionet ka realizuar rivalidimin e listës së shërbimeve për 3 institucione, përkatësisht: Agjencinë Shtetërore të Kadastrës dhe Agjencinë e Zhvillimit Bujqësor Rural. Lista e shërbimeve publike që ofron Agjencia Shtetërore e Kadastrës, ka pësuar ndryshime në zbatim të Vendim nr. 389, datë 13.5.2020 të Këshillit të Ministrave si dhe ligjit nr.111/2018, “Për kadastrën”. Më pas janë përditësuar të dhënat në platformë për të 65 shërbimet publike që ofron ky institucion. Fushat e përditësuara janë në bazën ligjore dhe tek tarifat.

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

Në këtë periudhë është realizuar përpilimi i 7 kartelave informative për Ministrinë e Turizmit dhe Mjedisit (MTM) dhe jemi ende në bashkëpunim me këtë institucion për plotësimin e pjesës tjetër të shërbimeve në platformë.

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

Gjatë vitit 2020 me shpalljen e gjendjes së emergjencës të krijuar për shkak të pandemisë së Covid-19, janë minimizuar takimet me institucionet me të cilat bashkëpunojmë si dhe shumë nga aktivitetet e planifikuara nga Sektori për periudhën raportuese.

2.5 Kanalet e Ofritit të Informacionit për Shërbimet Publike

2.5.1 Info Point-et në Sportelet Pritëse ADISA

Info Point është sporteli fizik pjesë e Qendrave të Integruara ADISA. Stafit 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 1134 shërbime publike. Secila kartelë përmban informacionin e nevojshëm mbi dokumentacionin, afatet, proceset dhe tarifën 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.

2.5.2 Adresa elektronike informacion@adisa.gov.al

Spektori i Zhvillimit të Standardeve, në bashkëpunim me spektorin e Mbikëqyrjes dhe Lëvrimin të Shërbimeve, është angazhuar edhe në shqyrtimin dhe kthimin të përgjigjeve të kërkesave për informacion drejtuar në adresën e informacionit ADISA, me qëllim informimin publik rreth shërbimeve që ofrohen nga institucionet e administratës publike. Përgjatë vitit 2020, janë trajtuar 1174 kërkesa për informacion të mbërritura në adresën elektronike të informacionit ADISA, si dhe në rrjetet sociale (facebook) të ADISA-s.

2.5.3 Website Zyrtar www.adisa.gov.al

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

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

Faqja zyrtare përmban këto rubrika kryesore:

- **Rreth Nesh** – ku jepet informacion i detajuar mbi ADISA dhe misionin e saj.
- **Shërbimet Publike** – ku jepet informacion i detajuar mbi kodifikimin e shërbimeve, Kartelat Informative, Formularët e Aplikimit, Paketat Informuese 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, Gjirokastër 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 2020 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 Informativë për rreth 60 institucione publike.



2.5.4 Online Chat në “www.adisa.gov.al

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

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

2.5.5 ADISA Lab

- *Përmirësimi i modelit të ofritit të shërbimeve publike në Shqipëri, përmes dizenjimit me në qendër qytetarin, ideve inovative dhe kërkimit të vazhdueshëm*

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

Sa më sipër, me qëllim përmirësimin e modelit të ofritit të shërbimeve publike në Shqipëri, ADISA Lab ka identifikuar dhe zhvilluar projektet e reja, përkatësisht:

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

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

Nëpërmjet këtij chat-i, qytetarët mund të shkruajnë në çdo moment, për çdo informacion në lidhje me shërbimet publike, duke marr përgjigje menjëherë. Ky projekt lindi si nevojë e kontaktit me qytetarët në çdo moment edhe gjatë periudhës së mbylljes së Qendrave ADISA për shkak të situatës së krijuar nga Covid – 19. Në këtë mënyrë, qytetarët ishin të suportuar në çdo ditë të javës përmes asistentëve virtualë të ADISA.

b) “Projekti i Eksperimentimit në Qendrat ADISA”.

Sa i përket projektit të Eksperimentimit në Qendrat ADISA, ADISA Lab në kuadër të trajnimit 1-javor nga ekspertë të Demos Helsinki, ka planifikuar zhvillimin e këtij projekti i cili konsiston në transformimin e Qendrave aktuale ADISA në Qendra të cilat ofrojnë asistencë për qytetarët sa i përket shërbimeve online. Nëpërmjet Projektit të Eksperimentimit, qytetarët mund të asistohen në sportelet online të ADISA ose mund të përdorin individualisht hapësirën e dedikuar, e cila është e pajisur me internet dhe kompjuter të dedikuar për marrjen e shërbimeve online. Në kuadër të pandemisë Covid-19, ky projekt nuk ka vijuar me implementimin në Qendrat e Integruara ADISA.

Në zhvillimin e projekteve të sipërpërmendura, ADISA Lab u mbështet nga UNDP, si partner për krijimin e zhvillimin e projekteve të saj, në kuadër të përmirësimit dhe modernizimit të modelit të ofrimit të shërbimeve publike në Shqipëri.

c) Paketa Informuese dedikuar komunitetit Rom dhe Egjiptian

Kjo paketë i dedikohet përfaqësuesve të komunitetit Rom dhe Egjiptian, duke ofruar informacion të detajuar mbi të gjitha procedurat për regjistrimin e femijeve të lindur brenda dhe jashtë vendit, përfitimin e kujdestarisë së fëmijëve dhe përfitimin nga programet e strehimit social.

Në zhvillimin e projektit të sipërpërmendur, ADISA Lab ka bashkëpunuar me përfaqësues të komunitetit Rom dhe Egjiptian, si partner për krijimin e zhvillimin e këtij projekti, në kuadër të përmirësimit dhe modernizimit të modelit të ofrimit të shërbimeve publike në Shqipëri.

Gjatë periudhës raportuese, janë përgatitur të gjitha materialet informuese në lidhje me projektet që ADISA Lab ka realizuar deri më tani dhe projektet që planifikohen të realizohen, në kuadër të zhvillimit të konkursit konkurrin World Summit Awards 2020 nga e cila u u zgjodh si zgjidhja më e mire inovative në Shqipëri si edhe

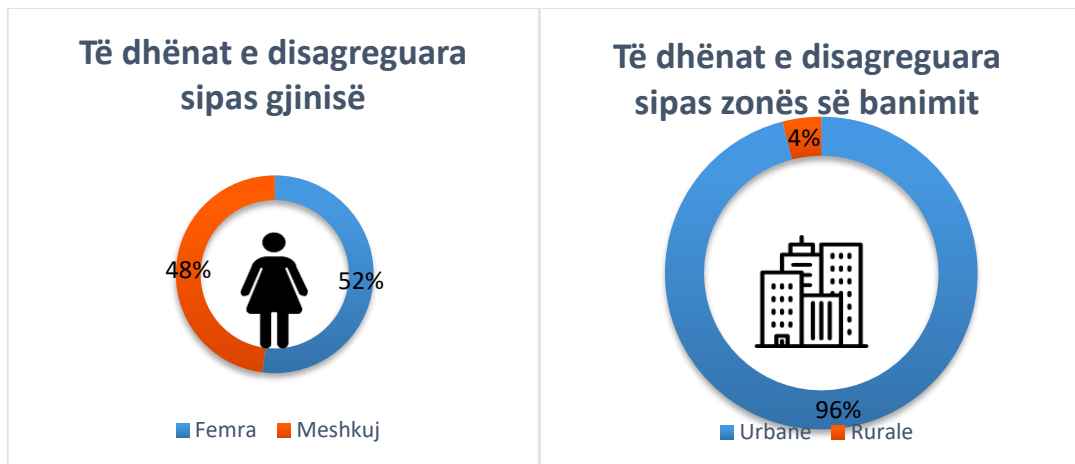
Samitit Digjital 2020 të Ballkanit Perendimor i planifikuar në datat 2-3 Prill 2020. Për shkak të Pandemisë Covid-19 Samiti Digjital nuk e realizuar në datat e sipërpërmendura.

2.5.6 Call Center ADISA

Me shndërrimin e numrit të telefonit në numër të gjelbër pa pagesë, është vërejtur një rritje e konsiderueshme e numrit të telefonuesve krahasimisht me një vit më parë. Gjatë vitit 2020 janë

regjistruar gjithsej **10.758** telefonata hyrëse, **8.307** më shumë krahasimisht me ato të regjistruara gjatë vitit 2019. Një rritje prej **39%** telefonatash më shume.

Nga disagregimi i të dhënave të përmbledhura për vitin 2020, rezulton se mbizotërojnë telefonueset femra (52%) dhe prejardhja e numrit më të lartë të telefonatave është nga zonat urbane (96%).



Grafiku 12 – Të dhënat për Call Center

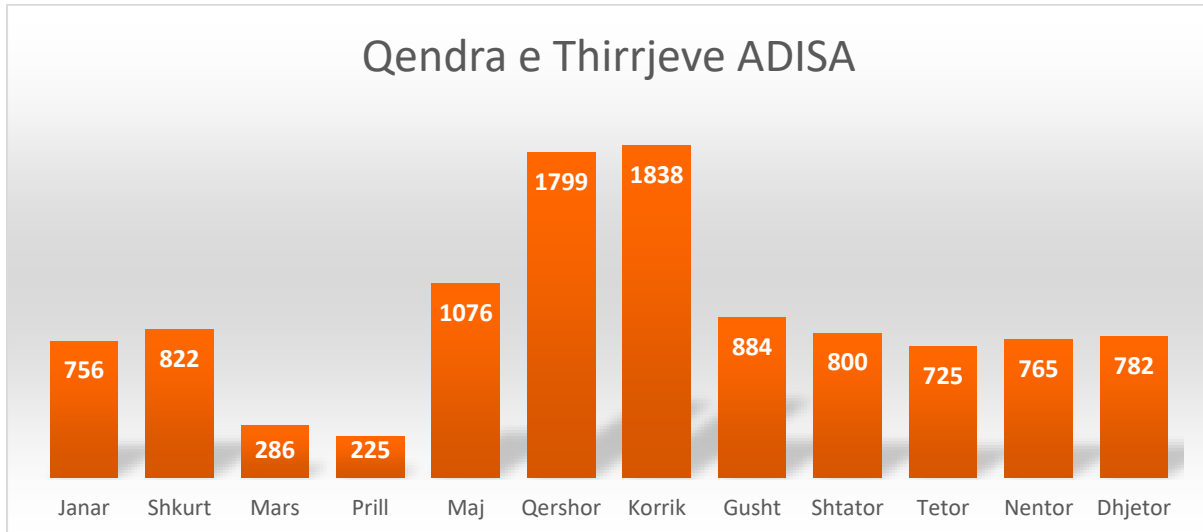
Shërbimet më të kërkuara nga qytetarët janë:

1. *Lëshim certifikatë pronësie (ASHK);*
2. *Lëshim vërtetimesh negativ/pozitiv (ASHK);*
3. *Përfitimi i bonusit të bebes (DPGJC).*

Është regjistruar një numër i madh telefonatash për asistencë për të recuperuar fjalëkalimin e e-Albania si dhe kërkesa për informacion mbi statusin e aplikimive të kryera kryesisht për ASHK Tiranë.

Gjithashtu një numri të konsiderueshëm qytetarësh u është ofruar asistencë për procesin e aplikimit të shërbimeve online hap pas hapi, duke qenë se kanë hasur shumë vështirësi në këtë proces tërësisht të ri për ta.

Më poshtë paraqitet grafikisht numri i telefonatave hyrëse për çdo muaj.



Grafiku 13 – Telefonat në Call Center sipas muajve

Nga Janari shifrat vijnë në rritje për shkak të aktivizimit të numrit të gjelbër dhe fushatave promovuese me qëllim informimin e qytetarëve për këtë ndryshim. Gjatë muajve Mars dhe Prill, për shkak të pandemisë Covid-19 dhe në zbatim të udhëzimeve të Ministrisë së Shëndetësisë për të punuar nga shtëpia, ka patur një ulje të telefonatave pasi janë regjistruar vetëm 13 ditë pune në zyrë. Me rifillimin e frekuentimit të ambjenteve të punës rregullisht në muajin Maj, numri i qytetarëve të asistuar nga Sektori i Komunikimit me Qytetarin ka ardhur në rritje, kryesisht gjatë muajve të verës që korrespondon me rikthimin e qytetarëve emigrantë në Shqipëri.

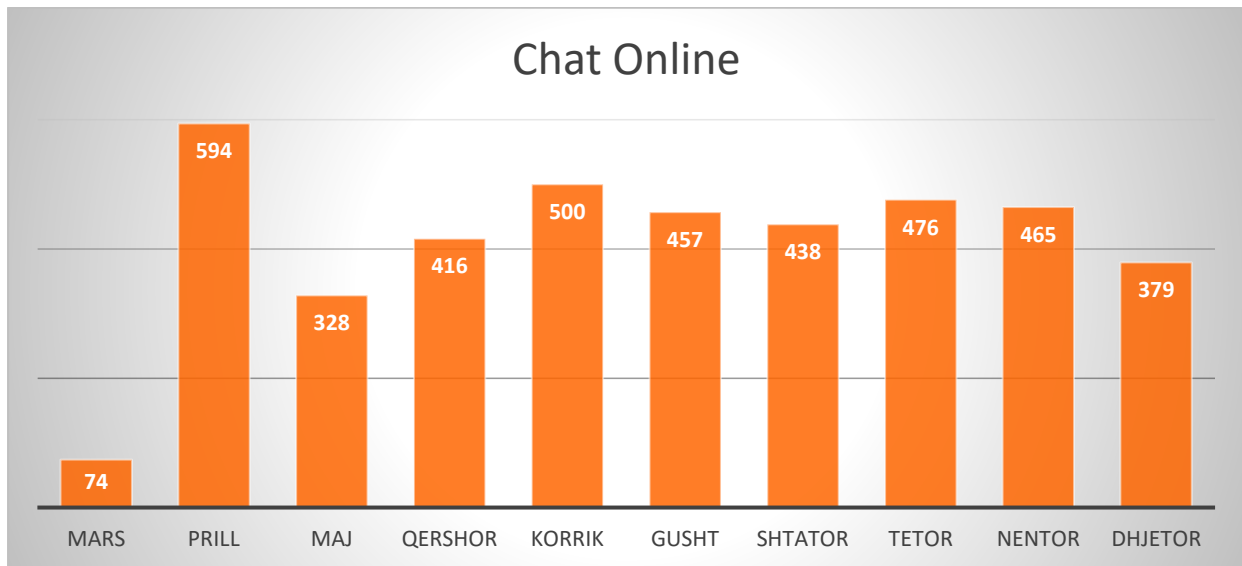
2.5.7 Komunikimi me anë të kanalit Chat Online

Në muajin Mars, duke marrë shkas nga pamundësia e marrjes së telefonatave gjatë punës nga shtëpia, është shtuar një kanal i ri komunikimi. Në website Zyrtar të ADISA ka tashmë një dritare interaktive ku qytetarët mund të komunikojnë me Specialistët e Sektorit të Komunikimit me Qytetarin në kohë reale për të adresuar pyetjet e tyre.

Chat Online është një vlerë e shtuar për të optimizuar asistencën që u ofrohet qytetarëve, pasi është i arritshëm edhe nga jashtë vendit, në çdo orar, është pa pagesë dhe ofron mundësinë e shkëmbimit të dokumenteve apo materialeve të tjera midis qytetarëve dhe Specialistëve, duke e lehtësuar kështu komunikimin mes tyre.

Që nga aktivizimi në fund të muajit Mars e deri në përfundim të vitit, janë regjistruar gjithsej **4.127** komunikime. Nga këto, **302** mesazhe kanë ardhur jashtë orarit zyrtar dhe janë adresuar me anë të e-mailit zyrtar ADISA.

Më poshtë paraqitja grafike e shpërndarjes.



Grafiku 14: Paraqitja e numrit të komunikimeve në bazë mujore

Numri i komunikimeve mujore në këtë kanal ka një trend konstant, mesatarisht **413** komunikime në muaj.

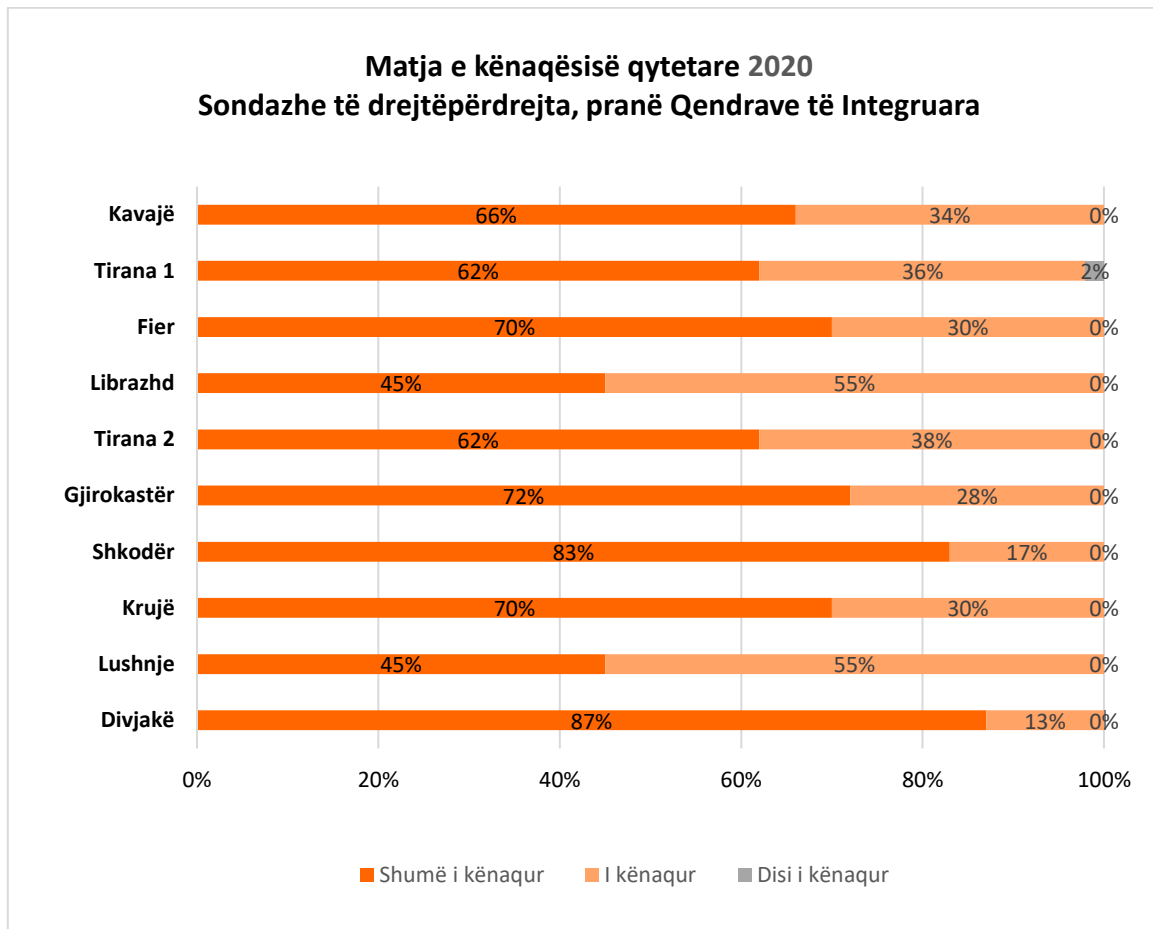
2.6 Matja e kënaqësisë qytetare dhe monitorimi i performancës së institucioneve

Gjatë vitit 2019 është kryer vlerësimi i cilësisë së ofrimit të shërbimit në sportelet pritëse ADISA, me anë të mekanizmave të ndryshëm, si më poshtë vijon:

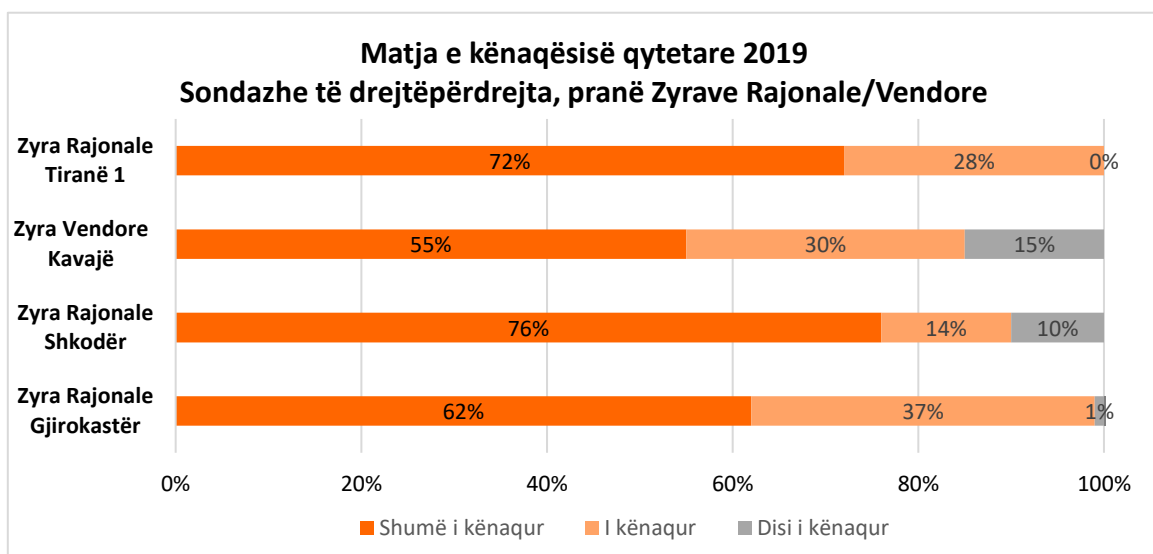
2.6.1 Matja e kënaqësisë qytetare me anë të sondazheve të drejtpërdrejta

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2020 pranë Qendrave të Integruara të përmendura në grafikun e mëposhtëm janë zhvilluar Matjet e kënaqësisë qytetare nga ku rezulton se pjesa më e madhe e qytetarëve janë të kënaqur me shërbimin e marrë pranë sporteleve të aplikimit. Nga analizimi i të dhënave në Qendrat e Integruara ADISA, vihet re se niveli i kënaqësisë qytetare është i lartë, të gjithë qytetarët shprehen se janë “Të kënaqur” ose “Shumë të kënaqur”, vetëm në Zyrën Rajonale Tirana 1, 2% e të intervistuarëve shprehen se janë “Disi të kënaqur”. Më poshtë paraqitja grafike e nivelit të kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse ADISA sipas sondazheve të drejtpërdrejta:

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



Grafiku 15- Niveli i kënaqësisë qytetare sipas sondazheve të drejtpërdrejta 2020



Grafiku 16- Niveli i kënaqësisë qytetare sipas sondazheve të drejtpërdrejta 2019

2.6.2 Monitorimi i kohës

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2020 janë realizuar matjet e kohës në Qendrat e Integruara si në tabelën e mëposhtme. Nga matjet e kryera, rezulton se një qytetar shpenzon mesatarisht 20 minuta në Zyrën Rajonale Tirana 2, 8 minuta në Zyrën Rajonale Gjirokastrë, 14 minuta në Zyrën Rajonale Shkodër, 7 minuta në Zyrën Vendore Krujë, 22 minuta në Zyrën Vendore Lushnje, 10 minuta pranë Zyrës së përbashkët me një ndalesë Divjaka, 17 minuta në Zyrën Rajonale Fier dhe 16 minuta pranë Zyrës së përbashkët me një ndalesë Librazhd. *Më poshtë paraqiten të dhënat më të detajuara për secilën nga Qendrat e Integruara:*

Zyra Rajonale/Vendore	Koha	Mesatarja 2020	Mesatarja 2019
Tiranë 1	Koha e Pritjes	75 min	16 min
	Koha e Aplikimit	19 min	4 min
	K. Pritje + K. Aplikim	94 min	20 min
Tiranë 2	Koha e Pritjes	12 min	26 min
	Koha e Aplikimit	8 min	5 min
	K. Pritje + K. Aplikim	20 min	31 min
Gjirokastrë	Koha e Pritjes	4 min	18 min
	Koha e Aplikimit	4 min	6 min
	K. Pritje + K. Aplikim	8 min	24 min
Shkodër	Koha e Pritjes	6 min	6 min
	Koha e Aplikimit	8 min	8 min
	K. Pritje + K. Aplikim	14 min	14 min
Krujë	Koha e Pritjes	0 min	1 min
	Koha e Aplikimit	7 min	4 min
	K. Pritje + K. Aplikim	7 min	5 min
Lushnje	Koha e Pritjes	10 min	-
	Koha e Aplikimit	12 min	-
	K. Pritje + K. Aplikim	22 min	-
Divjakë	Koha e Pritjes	3 min	-
	Koha e Aplikimit	7 min	-
	K. Pritje + K. Aplikim	10 min	-
Fier	Koha e Pritjes	6 min	-
	Koha e Aplikimit	11 min	-
	K. Pritje + K. Aplikim	17 min	-
Kavajë	Koha e Pritjes	3 min	34 min
	Koha e Aplikimit	8 min	6 min
	K. Pritje + K. Aplikim	11 min	40 min
Librazhd	Koha e Pritjes	3 min	-
	Koha e Aplikimit	13 min	-
	K. Pritje + K. Aplikim	16 min	-

Tabela 4 – Monitorimi i Kohës në Zyrat Rajonale/Vendore

2.6.3 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, ASHK, SHKP, DPP, ATP, DPT, QKB,

FSDKSH, ISSH, DPD, DPSHTRR dhe AQTN, të cilat raportojnë në sistemin e Raport për 12 indikatorë që 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”

2.7 Promovimi i ADISA

Gjatë vitit 2020, ADISA ka zhvilluar këto aktivitete dhe veprimtari promovuese:

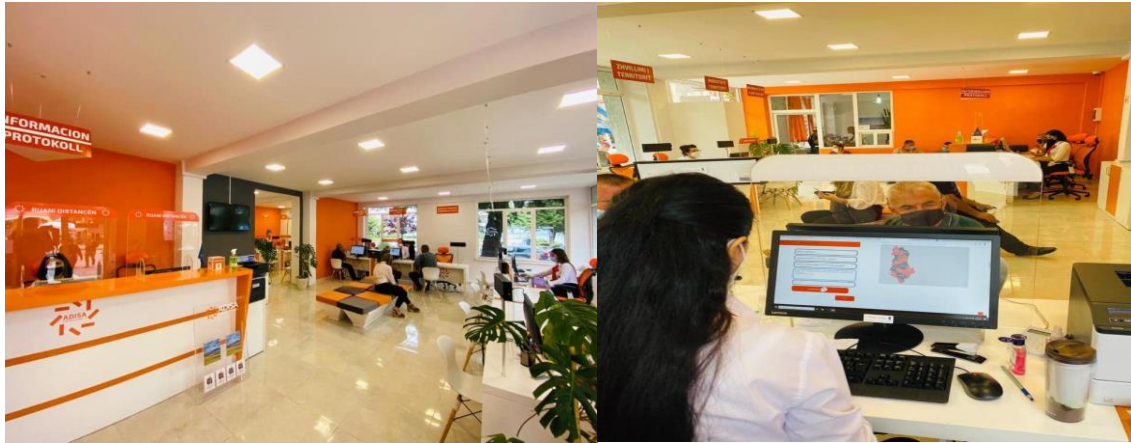
➤ Inaugurimi i qendrës së integruar ADISA Lushnje – 21.01.2020



➤ Inaugurimi i qendrës së integruar ADISA Elbasan – 18.06.2020



➤ Inaugurimi i zyrës me një ndalesë ADISA në Bashkinë e Pogradecit – 20.07.2020



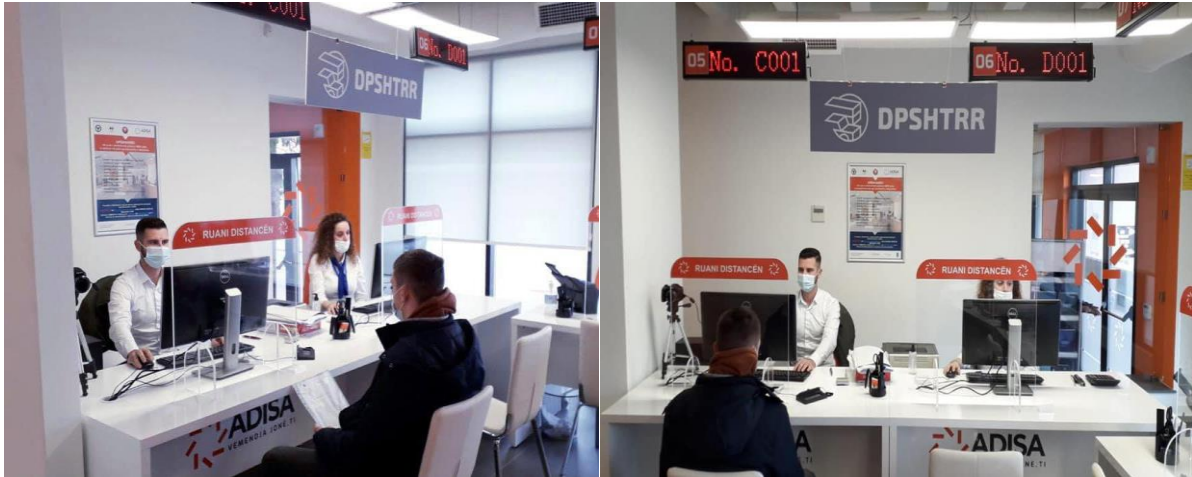
➤ *Inaugurimi i zyrës me një ndalesë ADISA në Bashkinë e Matit – 13.08.2020*



➤ *Inaugurimi i zyrës me një ndalesë ADISA në Bashkinë e Roskovecit – 11.09.2020*



➤ *Çelja e sporteleve së DPSHTRR pranë Qendrës së Integruar ADISA Krujë – 11.12.2020*



- *Nënshkrimi i memorandumit të bashkëpunimit ndërnjet ADISA dhe Drejtorisë së Përgjithshme të Pronësisë Industriale – 21.12.2020*



KAPITULLI III ZHVILLIMI I KAPACITETEVE INSTITUCIONALE

3.1. Burimet njerëzore

Në zbatim të vendimit nr. 654, datë 14.9.2016, të Këshillit të Ministrave “Për miratimin e strukturës dhe të organikës së Agjencisë së Ofritit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)”, të ndryshuar¹, deri në Dhjetor 2020 llogariten të punësuar 162 punonjës, numër i cili përbën 92% të burimeve njerëzore të mbuluar.

Stafi i ADISA, përfshirë Drejtorinë Qendrore dhe Zyrat Rajonale/Vendore, i janë nënshtruar trajnimeve të vazhdueshme rigoroze sa i takon standardeve të ofritit të shërbimit nga ADISA dhe integritetit në punë.

Sipas të dhënave të disagreguara sipas gjinisë, në vitin 2020, 71.7% e të punësuarve janë femra dhe 28.3% janë meshkuj.

¹ Ndryshuar gjate vitit 2020 sipas VKM nr. 797, datë 12.10.2020



71.7%

28.3%



Mosha mesatare e punonjësve në ADISA është 32 vjeç. Sipas të dhënave të disagreguara sipas grupmoshës, në vitin 2020, 60% e të punësuarve janë të grupmoshës 22-32 vjeç, 34.5% të grupmoshës 33-45 vjeç dhe 5.5% të grupmoshës 46-65 vjeç.

Sipas të dhënave të disagreguara sipas nivelit të diplomës, në vitin 2020, 62 % e të punësuarve janë me Master Shkencor, 20% me Master Profesional, 10% me Bachelor dhe 8% kanë arsim parauniversitar.

Më poshtë paraqitja e numrit të punonjësve në ADISA si dhe në Zyrat Rajonale, Vendore dhe zyrave të përbashkëta me një ndalesë sipas viteve:

Viti	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Zyra Qëndrore	44	57	64	65	46	46
Sportel	21	32	75	79	102	116
Total punonjës	65	89	139	144	148	162

Tabela 5 – Punonjësit ADISA 2015-2020

3.2. Trajnimi dhe Menaxhimi i Njohurive

➤ Trajnimi i stafit të administratës së brendshme (ADISA)

Trajnime të organizuara nga organizata të huaja për punonjësit ADISA:

- Më datë 17 qershor u zhvillua work shop me temë: *Common Assessment Framework - Improving Public Organisations through Self Assessment në të cilin morrën pjesë 15 punonjës të drejtorisë qendrore ADISA.*
- Në datat 18 dhe 19 Nëntor u zhvillua trajnimi i organizuar nga RESPA me temë: “EFQM Model” në të cilin morrën pjesë 2 punonjës të Drejtorisë Qëndrore ADISA.
- Në datë 23 Dhjetor u zhvillua trajnimi i organizuar nga RESPA me temë “ Programme of PECB ISO 9001”, në të cilin morën pjesë 7 punonjës nga Drejtoria Qëndrore ADISA.

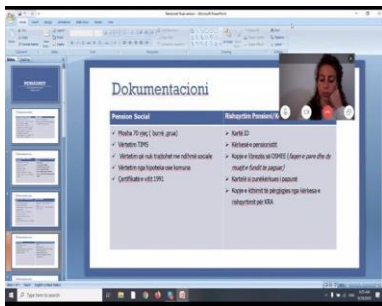
Trajnime të tjera për punonjësit ADISA:

- Në datat 9 Nëntor- 24 Dhjetor u zhvillua trajnimi i Audituesve të Brendshëm në sektorin publik për vitin 2020, i organizuar nga Ministria e Financave, në të cilin morri pjesë 1 punonjës nga Drejtoria Qëndrore ADISA .

- Gjatë muajit Dhjetor Sektori i Trajnimeve dhe Menaxhimit të Njohurive zhvilloi trajnimin me temë “ In House Training”, në të cilin morri pjesë 1 punonjës nga Drejtoria Qëndrore ADISA.
- Në datë 16 Dhjetor u zhvillua focus group i organizuar nga IDRA me temë: “Focus Group on Corruption and Testing Transparency Academy”, në të cilin morri pjesë 1 punonjës i Drejtorisë Qëndrore ADISA.

Në përmbledhje, për periudhën Janar-Dhjetor janë zhvilluar 4 trajnime, 1 workshop 1 focus group dhe janë trajnuar 27 persona. Trajnimet janë zhvilluar në Skype Screen Share dhe Webex për shkak të situatës së krijuar nga pandemia COVID-19.

➤ *Trajnimi i stafit të institucioneve qendrore*



Gjatë muajit Janar është zhvilluar moduli i dedikuar për Zyrën Rajonale Lushnjë i cili u përqendrua në prezantimin e ligjit nr.13/2016 datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, Rregullat e Etikës në Administratën Publike, Rregulloren e Brendshme për funksionimin e zyrave pritëse, vendimin nr. 584, 27.07.2016 të Këshillit të Ministrave “Për standardizimin e mënyrës së klasifikimit dhe kodifikimit të shërbimeve

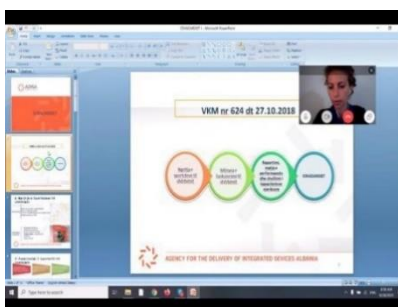
publike dhe hartimit të formularëve për aplikimin në shërbime”.

Në këtë modul u trajtuan temat: *Komunikimi dhe Kujdesi ndaj Klientit; Kartelat Informative; Paketat Informuese; Menaxhimi i Kohës.*

Në këtë trajnim morën pjesë 6 specialistë të Zyrës Rajonale Lushnjë.

Gjatë muajit Qershor Sektori i Trajnimeve dhe Menaxhimit të Njohurive, referuar Modullit të dedikuar për punonjësit e Zyrës Rajonale Elbasan (ADISA) zhvilloi temat: *Kuadri ligjor; Komunikimi dhe kujdesi ndaj klientit; Kartelat informative ASHK dhe ISSH; Paketat informuese standardet dhe raportimi.*

Në trajnim morën pjesë 7 punonjës të kësaj zyre. Zyra Rajonale Tiranë. Nga data 12 qershor deri më 15 qershor u zhvillua trajnimi i dedikuar për disa nga shërbimet kryesore të ISSH. Këto shërbime u shoqëruan me shembuj konkretë në e-Albania. Në këtë trajnim morën pjesë 20 specialistë. Zyrat e përbashkëta me një ndalesë ADISA-s. Gjatë muajit qershor u zhvilluan trajnime për stafin e zyrës Pogradec, Mat të cilat u realizuan me Skype Screen Share. Në këto trajnime morën pjesë 3 specialistë.



Gjatë muajit Korrik në dt 02.07.2020 është zhvilluar trajnim për stafin e Bashkisë Elbasan sportelet e të cilës janë të pranishme në Zyrën Rajonale Adisa. Moduli i dedikuar u fokusua në prezantimin e përgjithshëm të Adisa, në standardet etikën dhe komunikimin. Në total u trajnuan 4 sportelistë, të cilët mundësojnë aplikimet për shërbimet vendore.

Gjatë muajit Nëntor Sektori i Trajnimeve dhe Menaxhimit të Njohurive, referuar Modullit të dedikuar për punonjësit e

Bashkisë Mat zhvilloi temat: *Komunikimi dhe kujdesi ndaj klientit, Prezantim për shërbimet e*

ASHK dhe ISSH të shoqëruar me video dhe shembuj konkret dhe Paketat informuese standardet.

Në trajnim morën pjesë 4 punonjës të Bashkisë Mat.

Në dt 06.07.2020 është zhvilluar trajnim në lidhje me kartelat informative të Agjencisë Shtetërore të Kadastrës dhe standardeve në të cilin mori pjesë 1 punonjës i qendrës Librazhd.

Në dt 24.07.2020 u zhvillua trajnim për specialistët e zyrës Mat dhe Pogradec me aplikime të shërbimeve kryesore të ISSH (Instituti i Sigurimeve Shoqërore). Gjithashtu u shpjegua mënyra e raportimit dhe hedhja e të dhënave në sistemin e brendshëm ADISA. Në trajnim morën pjesë 3 punonjës. Gjatë muajit Gusht në datat: 03.08-05.08.2020 u zhvilluan trajnime për specialistet e Zyrës Rajonale Adisa Kavajë dhe Elbasan, ku u zhvillua moduli i dedikuar i cili u përqendrua në prezantimin e ligjit nr.13/2016 datë 18.02.2016 "Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë", Rregullat e Etikës në Administratën Publike, Rregulloren e Brendshme për funksionimin e zyrave pritëse, Vendimin nr. 584, 27.07.2016 të Këshillit të Ministrave "Për standardizimin e mënyrës së klasifikimit dhe kodifikimit të shërbimeve publike dhe hartimit të formularëve për aplikimin në shërbime".

Temat specifiket të trajtuara në këtë trajnim janë:

- *Komunikimi dhe Kujdesi ndaj Klientit*
- *Kartelat Informative;*
- *Paketat Informuese.*

Në këtë trajnim morën pjesë 2 punonjës.

Gjatë muajve Shtator-Tetor në datat 28.09-02.10.2020 u zhvillua trajnimi për 1 punonjës e dedikuar pranë zyrës Adisa Kolonjë.

KAPITULLI IV BURIMET E FINANCIMIT DHE REALIZIMI I TYRE

4.1 Burimet e Financimit të ADISA

Sektori i Financës harton dhe ndjek praktikat uniformë të menaxhimit financiar dhe të aseteve 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, shpenzime operative dhe fond i veçantë

Për periudhën Janar-Dhjetor 2020 janë përgatitur dhe paguar të gjitha detyrimet që ka Institucioni me punonjësit e tij dhe me palë të treta. Në fund të muajit Dhjetor 2020, 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 12 mujori 2020 ²	Realizimi 12 mujori	Realizimi në % %
1	Shpenzime paga	114,541,000	105,246,420	92%
2	Sigurime Shëndetësore dhe Shoqërore	18,819,000	17,497,988	93%
3	Mallra dhe shërbime	27,752,000	27,738,179.8	100%
	Totali i shpenzimeve të brendshme	161,112,000	150,482,588	93.4%

Tabela 6 – Shpenzime të brendshme

Totali i shpenzimeve është 122,744.4 mijë lekë në zërin “Paga dhe sigurime shëndetësore dhe shoqërore”. Përqindja e realizimit prej 92% vjen si rezultat i strukturës jo të plotësuar që në fillim të vitit, megjithatë konsiderohet si realizim i mirë i fondit.

Zëri “Shpenzime për mallra e shërbime”, rezulton me fonde të përdorura në shumën prej 27,738.179 mijë lekë. Shpenzimet janë kryer periodikisht, sipas faturave të dorëzuara. Edhe këtë vit arritëm të plotësojmë të gjithë kërkesat për mallra dhe shërbime, duke monitoruar muaj pas muaji shpenzimet, si dhe kërkesat nga Drejtoritë e Agjencisë. Duke qenë se fondet e miratuara në fillim të vitit 2020 në shumën 17 752 mijë lekë nuk do të mjaftonin, u detyruam të transferonim edhe 100 000 mijë lekë shtesë për të mbyllur të gjithë detyrimet ndaj të tretëve për vitin.

Fondi i investimeve me financim të brendshëm dhe financim të huaj

Fondi total për investime për Agjencinë e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), për vitin 2020 është në vlerën 148,746 mijë lekë (i ndryshuar me akt normativ), specifikisht i ndarë në investime me financim të brendshëm në masën 50,000 mijë lekë dhe investime me financim të huaj “Inovacioni kundër korrupsionit: Ngritja e një modeli shërbimesh me në qendër qytetarin” në masën 98,746 mijë lekë.

² Është vendosur plani i buxhetit me ndryshimet në Akt Normativ

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
01	ADISA	Rikonstruksioni i Qendrës së Integruar të Shërbimeve Publike Elbasan	21,143,574
02	ADISA	Mbikëqyrje punimesh për Rikonstruksionin e Qendrës së Integruar të Shërbimeve Publike Elbasan	653,830
03	ADISA	Kolaudim i objektit "Rikonstruksioni i Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve Publike, Elbasan"	71,194
04	ADISA	Rikonstruksioni i Qendrës së Integruar të Ofrimit të Shërbimeve Publike Kamëz	28,131,402
TOTALI		INVESTIME 2020	50,000,000

Tabela 7 – Investime

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

Kodi i Qeverisjes	Kod Institucioni	Emri i Institucionit	Kapitulli	Programi	Llogaria Ekonomike	Debiti
01	1087017	ADISA	02	01330	2300000	52,661,241.8
01	1087017	ADISA	02	01330	2310000	46,084,758.2
S H U M A						98,746,000.0

Tabela 8 – Financimi i huaj

4.2 Realizimi i fondeve të investimeve për vitin 2020

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

Nr.	Emërtimi	Plan 2020	Realizimi vjetor	Realizimi në %
1	Investime, financim i brendshëm	50,000,000	21,861,049	43.7%
2	Financim i huaj	98,746,000	118,313,852.78	119%
Totali i shpenzimeve		148,746,000	140,174,901.78	94.24%

Tabela 9 – Realizimi i fondeve të investimit

Shpenzimet kapitale me financim të brendshëm deri në fund të muajit Dhjetor 2020, janë realizuar në masën 43.7% e planit vjetor. Mos realizimi ka ardhur si pasojë e pezullimit të procedurës së prokurimit me objekt “Rikonstruksioni i Qendrës së Integruar të Ofrimit të Shërbimeve Publike Kamëz”.

Shpenzimet kapitale me financim të huaj, deri në fund të muajit Dhjetor 2020, janë realizuar në masën 119% ndaj totalit plan.

Vlen të theksohet se përveç detyrave funksionale, punonjësit kanë bashkëpunuar edhe me sektorë të tjerë për kryerjen e detyrave të caktuara me urdhra për grupe pune. Më së shumti në sektorin e prokurimeve si anëtar të njësisë së prokurimit për procedurat me blerje të vogël.

4.3 Procedura prokurimi të realizuara në periudhën Janar – Dhjetor 2020

Për periudhën Janar – Dhjetor 2020 janë parashikuar për tu realizuar gjithsej 24 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	20
2	Kërkesë për Propozim	1
3	Blerje të Përqendruara	3
4	Procedurë e hapur - Punë	1
	Totali i Procedurave të parashikuara	24

Tabela 10- Numri i procedurave të parashikuara

Sektori i Prokurimeve gjatë viti 2020 ka realizuar 23 (njëzetë e tre) procedura nga 24 të parashikuara, të cilat janë raportuar në mënyrë të vazhdueshme në sistemin e Agjencinë së Prokurimit Publik.

Nr.	Lloji i procedurave	Nr. i Procedurave të realizuara
1	Blerje me vlera të vogla	20
3	Blerje të Përqendruara (Blerje Tonera, Blerje Letre)	3
4	Procedurë e hapur - Punë	0
	Totali i Procedurave të realizuara	23

Tabela 11- Numri i procedurave të realizuara

Në lidhje me Blerjet e Përqendruara, janë zhvilluar 3 minikonkurime, përkatësisht për: Loti III “Blerje Letër” si dhe Loti I “Blerje tonera për Kryeministrinë dhe institucionet e varësisë”. ABP është organi qendror blerës, kërkesat e të cilave j’ ua kemi dërguar në fillim të vitit 2019. Procedura e përdor nga ABP është: Procedurë e Hapur, Marrëveshje Kuadër me afat 2-vjecar

Vëmendje: Procedura e hapur “Rikonstruksioni i Qendrës së Integruar Kamëz”, është zhvilluar gjatë vitit 2020 por për shkak të kohës së shpalljes dhe vendimit të heqjes së pezullimit nga Komisioni i Prokurimit Publik u shtri në dy vite buxhetore.

4.4 Procedura e investimeve të realizuara në periudhën Janar – Dhjetor 2020

Falë investimeve të kryera vit pas viti, sot kemi një tablo krejt tjetër të kushteve pritëse të qytetarëve për të marrë shërbimet publike.

Për vitin 2020 në mënyrë të detajuar, investimet janë kryer me burim financimi të brendshëm si dhe me fondet e kredisë të WB (Banka Botërore).

Financimi I brendshëm në plan ishte në masën 50 milion lekë dhe janë realizuar në masën 21 868 598 lekë, ose 43 % dhe nga **fondet e kredisë** janë realizuar Qendra e Integruar e Shërbimeve Publike Lushnje me vlerë të kontraktuar 28 004 003 lekë.

Në tabelën më postë kemi paraqitur detajim në nivel emërtimi si dhe fondet e shpenzuara sipas burimit të financimit:

Tabela 12: Realizimi i fondeve të investimit me financim të brendshëm dhe të huaj në Lekë

Nr.	Emërtimi I Projektit	Realizimi I Investimeve Viti 2020	
		Financim I Brendshëm	Financim I Huaj
1.	Rikonstruksioni I Qendrës së Integruar të Ofrimit të Shërbimeve Publike Elbasan	21,143,574	
2.	Mbikqyrje punimesh për Rikonstruksionin e Qendrës së Integruar Elbasan	653,830	
3.	Kolaudimi për Rikonstruksionin e Qendrës së Integruar të Ofrimit të Shërbimeve Publike Elbasan	71,194	
4.	Rikonstruksioni i Qendrës së Integruar të Ofrimit të Shërbimeve Publike Lushnje		28,004,003
5.	Rikonstruksioni i Qendrës së Integruar të Ofrimit të Shërbimeve Publike Kamëz	0	
	TOTALI	21,868,598	28,004,003

Siç shikohet nga tabela më sipër, shuma prej 28,131,402 lekë është fond i porealizuar i cili i referohet Qendrës së Integruar të Ofrimit të Shërbimeve Publike Kamëz, objekti i cili nuk u realizua gjatë vitit 2020 për dy arsye kryesore:

- 1- Nisja me vonesë e procedurës së prokurimit;
- 2- Proçesi i tejzgjatur i ankimit dhe i shqyrtimit nga Komisioni i Prokurimit Publik, i cili solli shpalljen e fituesit në Janar të vitit 2021. Ky objekt do të realizohet me fondet e vitit 2021.

KAPITULLI V

ASISTENCË E PROJEKTEVE TË HUAJA

5.1 Projekti “Design and implement a communication campaign on public service reform: Citizen Charter”

Kjo kontratë hartoi dhe zbatoi e një fushatë ndërgjegjësuere gjithëpërfshirëse për rezultatet e reformës në shërbimin publik, të pasqyruara në formën e Kartës së Qytetarit. Ajo u firmos më 04.02.2019 dhe si produkt final pati dorëzimin e një sërë materialesh promovuese, si më poshtë specifikohen:

1. Konceptin kreativ dhe planin e realizimit të fushatës;
2. Prodhimin e zërave të mëposhtëm:
 - a. Prodhimi i 10 videove “Testimonials” (60 sek) me protagonistë qytetarë të grupeve të ndryshme dhe objekt përvojat e tyre në marrjen e shërbimeve;
 - b. Një video përmbledhëse (60 sek) për të gjithë fushatën;
 - c. Prodhimi i pesë video të animuara (80 sek) për të shpjeguar Kartën e Qytetarit, shërbimet e integruara dhe ato online;
 - d. 10 Infografë të ndërtuara në bazë të pikës “c”;
 - e. 10 postera për publikim në rrjete sociale;
 - f. 10 postera për publikim në faqet e institucioneve publike në fokus të reformës së shërbimeve publike;
 - g. Poster për afishim me përmbajtje Kartën e Qytetarit – 500 copë;
 - h. Botim i Kartës së Qytetarit – 10.000 copë;
 - i. Botim i Kodit të Etikës për shërbime me në qendër qytetarin – 1.500 copë;
 - j. Broshurë informuese – 1.000 copë;
 - k. Çanta të branduara – 300 copë;
3. Realizimin e tetë eventeve publike jashtë Tiranës, përfshirë prodhimin e 1 poster (roll up), postera njoftimi (240 copë) dhe video (120 sek) për secilin event;
4. Zbatimin e një plani komunikimi në mediat sociale ku përfshihen dhe 30 postime të promovuara (boosters) me një kosto mesatare prej 50 USD secila;
5. Shpërdarjen e produkteve të printuara (poster, Karta e Qytetarit, Kodi i Etikës) në 500 zyra të 18 institucioneve qendrore ATP, AQTN, DPT, ADISA, QKB, ZRPP, DPP, DP Detare, DP Doganave, DPSHTRR, SHKP, AKU, ISSH, QSHA, DPGJC, AZHBR, ALUIZNI, FSDKSH dhe 61 bashkitë.

Kontrata përfundoi në muajin Prill dhe të gjitha produktet e listuara më sipër u dorëzuan dhe shpërndanë në territorin e Shqipërisë, në afatet e përcaktuara dhe në zbatim të rekomandimeve të stafit të ADISA.

5.2 Projekti ““Advisory Support for the Validation of Use of Business Process Re-engineering (BPR) 70 Maps” Ref. No.3.10.05

Gjatë viti 2020 u realizua vlerësimi i zbatimit të rekomandimeve të ri-inxhinierimit nga kompania AAM Consulting Ltd duke analizuar një kampion prej 70 shërbimesh. Për shërbimet e analizuara, 63% e rekomandimeve për përmirësime relevante janë zbatuar plotësisht ose në formë të modifikuar:

- 60,82% të reformave BPR të rekomanduara janë zbatuar sipas propozimit;
- 2,22% e reformave BPR janë miratuar në formë të modifikuar.

Si përfundim, të 70 shërbimet e marra në vlerësim në këtë Raport Përfundimtar janë përmirësuar në masë të konsiderueshme.

Arritjet kundrejt nivelit të synuar për vitin 2020³ janë për pasojë në nivelin 100%.

5.3 Projekti “Advisory Support for the Validation of e-Services”

Objektivat kryesor të kontratës janë si më posht:

1. Rishikimi dhe vlerësimi i statusit të shërbimeve në internet të ofruara përmes Portalit e-Albania dhe identifikimi i numrit dhe nivelit të shërbimeve në internet duke përdorur kornizën e KB 2014 të përmendur më lart, si dhe numrin e përdoruesve, standardet e ofrimit të shërbimeve, performancën dhe përdorimin për deri në 40 shërbime;
2. Rishikimi i proceseve të punës dhe dokumentet e hartëzimit për shërbimet e zgjedhura të e-Albania Portal për të mbështetur Nivelin 3 dhe 4 (shërbime transaksionale dhe të lidhura) dhe për të vlerësuar funksionalitetin për hapat dhe kohët e përpunimit; Rishikimi dhe vlerësimi i aspekteve ligjore që mbështesin ofrimin e shërbimeve on-line;
3. Vlerësimi i performancës së shërbimeve të zgjedhura të Nivelit 3 dhe 4 (deri në 40) përmes ndërveprimeve me ofruesit e shërbimeve (institucionet qeveritare) dhe përfituesit (qytetarët dhe / ose bizneset) me fokus në përvojat e përdoruesve, për të identifikuar praktikatat dhe sfidat e mira;
4. Rishikimi i "regjistrimit të Shërbimit Elektronik" të mbajtur nga NAIS dhe ADISA, dhe sigurimi i një analize krahasuese të gjetjeve kryesore të këtij vlerësimi dhe përmbajtjes së regjistrimit për të sugjeruar përmirësime të mundshme.
5. Sugjerimi i përmirësimeve të mundshme në Portalin e-Albania dhe mirëmbajtjen e "regjistrimit të shërbimit elektronik" ekzistues për të qenë në gjendje të monitorojë përmirësimet në nivelet e shërbimit dhe përfitimet e efikasitetit (zvogëlimi i kohës dhe hapat e përpunimit) historikisht dhe në mënyrë të vazhdueshme; dhe
6. Hartimi dhe finalizimi i të gjitha produkteve të dorëzueshme.

Të gjitha objektivat e vendosura sipas projektit të mësipërme janë realizuar në nivelin 100%.

³ Niveli i synuar për vitin 2020 është 300 harta të prodhuara dhe të vëna në zbatim (referuar Pasaporta e Indikatorëve, fq.25).

5.4 Vlerësimi Final i Projektit “Ofrimi i shërbimeve publike me në qendër qytetarin në Shqipëri”

Vlerësimi përfundimtar i projektit “Ofrimi i shërbimeve publike me në qendër qytetarin në Shqipëri”, u realizua në mbështetje të Bankës Botërore. Ky vlerësim vjen pas dy vlerësimeve të mëparshme, vlerësimi bazë të kryer në vitin 2016 dhe atë të ndërmjetëm, të kryer në vitin 2018.

Vlerësimi bazë prodhoi të dhëna bazë për disa tregues të rëndësishëm reformën e shërbimeve publike në Shqipëri dhe për objektivat e projektit. Vlerësimi i ndërmjetëm i vitit ofroi gjetje krahasimore me vlerësimin bazë dhe objektivat dhe tregoi se ishte bërë progres domethënës.

Ky vlerësim përfundimtar krahason progresin e bërë nga vlerësimet e mëparshme si edhe objektivat finale të studimit për treguesit kryesorë. Gjetjet tregojnë për progres të qëndrueshëm në treguesit kryesorë, me rritje kundrejt dy vlerësimeve të mëparshme.

Vlerësimi Final përfshin 16 institucione të ofrimit të shërbimeve publike në Shqipëri. Vlerësime kishte dy komponentë kryesorë: komponenti sasior (Anketa Kombëtare e Familjeve) dhe atë cilësor (Grupet e diskutimit).

1. Gjetjet për treguesin: *Aksesi në shërbimet publike*

Ky tregues matet si përqindja e të intervistuarve që thonë se marrja e shërbimeve nga institucionet që kanë kontaktuar ishte “e lehtë” ose “shumë e lehtë”.

- Aksesi në shërbimet publike për shtresat e varfëra – 67% e të intervistuarve të këtij grupi thanë se ishte e lehtë ose shumë e lehtë marrja e shërbimeve publike. Kjo gjetje është dukshëm më e lartë se gjetja prej 45% e vlerësimit fillestar dhe 60% e vlerësimit të ndërmjetëm.
- Aksesi në shërbimet publike për popullatën Rome – 63% e të intervistuarve të këtij grupi thanë se ishte e lehtë ose shumë e lehtë marrja e shërbimeve publike. Ky tregues ishte 47% dhe 61%, përkatësisht në vlerësimin fillestar dhe atë të ndërmjetëm.
- 66% e të intervistuarve që banojnë në zonat urbane thanë se ishte e lehtë ose shumë e lehtë marrja e shërbimeve publike, kundrejt 61% dhe 42% që thanë kështu në vlerësimin e ndërmjetëm dhe atë fillestar. Për 64% e të intervistuarve që banojnë në zonat rurale ishte e lehtë ose shumë e lehtë marrja e shërbimeve publike. Kjo gjetje është më e lartë se ajo e vlerësimit fillestar prej 43%, si edhe e vlerësimit të ndërmjetëm prej 61%.
- për 68% e femrave dhe 63% e meshkujve marrja e shërbimeve publike ishte e lehtë ose shumë e lehtë. Vetëm 46% e femrave dhe 39% e meshkujve të intervistuar u shprehën kështu në vlerësimin fillestar të vitit 2016.
- *Përdorimi i sporteveve ADISA për të aksesuar shërbimet publike*
Rezultatet e vlerësimit përfundimtar tregojnë një rritje të konsiderueshme të kontaktit me institucionet dhe ofrimin e shërbimeve në zyrat e ADISA-s. 10% e qytetarëve që kanë kontaktuar të paktën një institucion kanë vizituar të paktën 1 herë zyrat e ADISA-s, kundrejt vetëm 4% në vitin 2018.
- *Përdorimi i e-Albania për të aksesuar shërbimet publike*

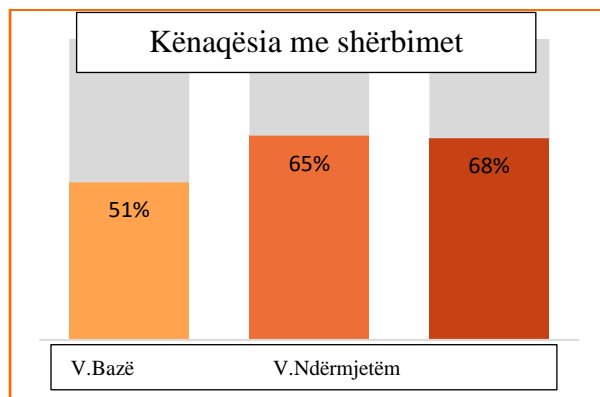
Rreth 16.1% e totalit të të anketuarve aksesuan shërbimet elektronike të paktën një herë, kundrejt 11% në vlerësimin e ndërmjetëm.

- Rezultatet kryesore të rritjes së aksesit ndaj shërbimeve publike janë: (i) më shumë zgjedhje për qytetarët; (ii) më shumë informacion për procesin e aplikimit; (iii) institucione më të ndërlidhura. Qytetarët po i aksesojnë gjithmonë e më shumë shërbimet përmes e-Albania: personalisht, të ndihmuar nga dikush tjetër ose përmes një entiteti publik ose privat.

2. Vlerësimi i shërbimeve publike

- *Kënaqësia me Shërbimet Publike* - Përqindja e të anketuarve të cilët kanë kontaktuar për të marrë një shërbim publik gjatë 12 muajve të fundit, dhe që deklarojnë për të gjitha institucionet e kontaktuara të jenë ose "deri diku të kënaqur" ose "të kënaqur" me shërbimin e marrë.

Grafiku 17 - Kënaqësia me shërbimet



Në vlerësimin final, 68% e të intervistuarve që kanë kontaktuar të paktën një institucion gjatë 12 muajve të fundit, shprehen se janë “deri diku të kënaqur” ose “shumë të kënaqur” me të gjitha institucionet e kontaktuara, kundrejt vetëm 51% që thanë kështu në vlerësimin e vitit 2016.

- *Përvoja me korrupsionin:* Përqindja e rasteve kur është kërkuar rryshfet apo nënkuptuar kërkesa për të

Ndonëse është bërë progres në aksesin dhe kënaqësinë me shërbimet publike, gjetjet tregojnë se sjellja korruptive vazhdon të ekzistojë në institucionet publike. 9% e të intervistuarve thanë se u është kërkuar ose ka qenë e nënkuptuar kërkesa për rryshfet për marrjen e shërbimit, kundrejt 7% që patën këtë përvojë në dy vlerësimet e mëparshme.

6. ANEKS

➤ Numri i aplikimeve për Zyrrat Rajonale/Vendore

Muaj/ Zyra Rajonale & Vendore	Tirana 1	Tirana 2	Fier	Gjirokastër	Shkodër	Kukës	Elbasan	Kavajë	Krujë	Lushnje
Janar	9543	9527	6627	5672	4566	664	0	6114	3344	326
Shkurt	14115	9259	7402	5925	5167	771	0	6965	4333	2037
Mars	6009	2665	2673	2618	1847	385	0	2439	1164	1090
Prill	0	623	0	199	0	0	0	118	16	0
Maj	0	1970	705	1524	0	466	0	1850	847	946
Qershor	0	12990	6636	5797	4986	1441	1334	5912	3998	2839
Korrik	0	12620	5738	5222	5707	1235	4977	6048	3847	2928
Gusht	0	10266	6190	4538	5227	1385	4531	6521	2555	2170
Shtator	5756	10090	6076	4626	5367	2133	8207	6632	2812	3532
Tetor	6033	9887	6520	4497	5869	2606	5892	7389	3682	2521
Nëntor	3086	11144	6181	3731	5333	2404	5555	4489	3570	2150
Dhjetor	4532	8406	6807	3959	5608	2340	5914	6300	3393	2147
Total	49074	99447	61555	48308	49677	15830	36410	60777	33561	22686

➤ Numri i aplikimeve për Zyrat e përbashkëta me një ndalesë

Muaj/ Zyrat e përbashkëta me një ndalesë	Maliq	Belsh	Patos	Librazhd	Divjakë	Malësi e Madhe	Pogradec	Mat	Roskovec	Kolonjë
Janar	527	471	79	2069	425	686	0	0	0	0
Shkurt	375	378	197	2236	806	705	0	0	0	0
Mars	97	144	74	907	316	171	0	0	0	0
Prill	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Maj	340	225	0	2250	663	131	0	0	0	0
Qershor	478	417	25	2875	1311	716	0	0	0	0
Korrik	499	462	166	3145	1453	464	200	0	0	0
Gusht	287	327	0	2044	1891	603	349	53	0	0
Shtator	424	421	1	4229	1729	597	1477	553	714	0
Tetor	791	467	251	3559	2120	597	1621	472	2698	0
Nëntor	919	501	750	3755	2064	731	1529	371	2113	4
Dhjetor	983	472	728	4223	2188	809	1134	299	2799	66
Total	5720	4285	2271	31292	14966	6210	6310	1748	8324	70

➤ **Numri i aplikimeve sipas Institucioneve**

Muaj/ Institucion	ASHK	ISSH	AKPA	DPB	DPGJC	DPPSH	DPSHTRR	DPT	FSDKSH	QKB	Të tjerë Online	ALEAT	Vendore	Posta Shqiptare
Janar	6872	5709	130	40	10943	2	711	1686	450	1481	405	5915	1556	14740
Shkurt	10810	5554	203	201	13593	0	587	1886	519	2066	12	4705	1035	19500
Mars	4018	2465	78	33	4124	0	211	582	180	777	6	1449	499	8177
Prill	0	0	0	0	851	0	94	0	0	11	0	0	0	0
Maj	903	2650	16	2	3991	50	874	158	51	1233	42	1420	389	138
Qershor	6450	9744	335	103	11447	1241	848	1211	334	2146	165	3557	2116	12058
Korrik	6824	7953	367	125	11997	3363	870	1280	272	2204	2	4220	2489	12745
Gusht	5644	6987	273	88	10628	4697	856	919	306	1915	5	4059	1520	11040
Shtator	8654	8308	1457	199	14952	3459	1029	2217	383	2636	4	2741	3611	15726
Tetor	10729	8829	1179	258	13498	994	1213	2066	323	2990	7	4490	5124	15772
Nëntor	8596	8125	1446	212	13614	912	716	2533	329	2170	8	3525	5315	12879
Dhjetor	8560	8993	1802	273	12846	1339	1857	2651	362	2666	14	4143	5022	12579
Total	78060	75317	7286	1534	122484	16057	9866	17189	3509	22295	670	40224	28676	135354

➤ Numri i qytetarëve të informuar pranë Zyrave Rajonale/Vendore

Muaj/ Zyra Rajonale & Vendore	Tirana 1	Tirana 2	Fier	Gjirokastër	Shkodër	Kukës	Elbasan	Kavajë	Krujë	Lushnje
Janar	8260	4330	2715	3469	1408	109	0	3102	931	161
Shkurt	10545	4647	2472	4698	1520	49	0	2342	1338	230
Mars	3630	1496	783	1987	389	39	0	572	311	41
Prill	0	249	0	100	0	0	0	0	0	0
Maj	0	547	145	420	0	21	0	0	263	105
Qershor	0	2635	1496	556	1463	38	279	2167	1257	1144
Korrik	0	2403	1735	3898	1001	25	922	1680	1686	1848
Gusht	0	2382	1955	3726	948	405	595	1798	1513	1865
Shtator	699	2217	1687	3551	1158	426	657	1750	1131	2905
Tetor	1487	2608	1838	4542	838	699	689	1781	1372	1308
Nëntor	738	2609	1808	2159	737	812	619	1323	1435	1523
Dhjetor	1321	2445	1611	1824	774	1109	539	1448	1653	1488
Total	26680	28568	18245	30930	10236	3732	4300	17963	12890	12618

➤ Numri i qytetarëve të informuar pranë Zyrave të përbashkëta me një ndalesë

Muaj/ Zyrat e përbashkëta me një ndalesë	Maliq	Belsh	Patos	Librazhd	Divjakë	Malësi e Madhe	Pogradec	Mat	Roskovec	Kolonjë
Janar	619	78	127	1062	247	347	0	0	0	0
Shkurt	639	105	161	1393	1258	255	0	0	0	0
Mars	189	35	56	578	402	62	0	0	0	0
Prill	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Maj	342	30	0	1034	1072	68	0	0	0	0
Qershor	647	55	20	1415	2505	362	0	0	0	0
Korrik	652	71	147	1442	2956	225	36	0	0	0
Gusht	447	67	103	1002	3185	231	577	21	0	0
Shtator	521	107	152	1462	2422	189	689	282	721	0
Tetor	2013	130	528	1362	2805	207	582	397	757	0
Nëntor	2207	135	1314	1315	3017	199	494	271	580	0
Dhjetor	2117	106	1462	1345	3240	202	559	270	717	8
Total	10393	919	4070	13410	23109	2347	2937	1241	2775	8

➤ Numri i ankesave pranë Zyrave Rajonale/Vendore

Muaj/ Zyra Rajonale & Vendore	Tirana 1	Tirana 2	Fier	Gjirokastër	Shkodër	Kukës	Elbasan	Kavajë	Krujë	Lushnje
Janar	420	95	38	11	87	0	0	4	1	6
Shkurt	221	182	49	6	64	4	0	6	2	21
Mars	207	31	13	3	20	0	0	0	1	0
Prill	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Maj	0	0	0	2	0	2	0	0	0	1
Qershor	0	110	24	1	38	1	1	0	0	0
Korrik	0	97	25	6	39	2	2	0	0	0
Gusht	0	54	26	2	40	2	2	0	0	0
Shtator	65	72	27	12	86	0	0	0	0	0
Tetor	128	64	32	10	85	0	0	0	0	0
Nëntor	109	64	25	0	89	0	37	2	0	0
Dhjetor	180	86	26	0	85	1	0	0	1	0
Total	1330	855	285	53	633	12	42	12	5	28

➤ Numri i ankesave pranë Zyrave të përbashkëta me një ndalesë

Muaj/ Zyrat e përbashkëta me një ndalesë	Maliq	Belsh	Patos	Librazhd	Divjakë	Malësi e Madhe	Pogradec	Mat	Roskovec	Kolonjë
Janar	0	1	0	0	17	24	0	0	0	0
Shkurt	0	2	0	0	5	6	0	0	0	0
Mars	0	0	0	1	16	1	0	0	0	0
Prill	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Maj	0	0	0	0	40	0	0	0	0	0
Qershor	0	5	0	0	18	21	0	0	0	0
Korrik	0	4	0	0	0	6	1	0	0	0
Gusht	0	1	0	0	0	4	2	0	0	0
Shtator	0	4	0	0	0	1	16	0	80	0
Tetor	26	10	0	0	0	2	32	0	2	0
Nëntor	41	6	0	0	0	7	3	0	2	0
Dhjetor	14	9	0	0	0	3	10	0	5	1
Total	81	42	0	1	96	75	64	0	89	1

➤ Numri i qytetarëve të asistuar pranë Zyrave Rajonale/Vendore

Muaj/ Zyra Rajonale & Vendore	Tirana 1	Tirana 2	Fier	Gjirokastër	Shkodër	Kukës	Elbasan	Kavajë	Krujë	Lushnje
Janar	3328	848	1055	1081	999	156	0	618	626	235
Shkurt	1559	605	1080	1027	1239	519	0	881	986	401
Mars	499	181	320	429	462	199	0	185	235	215
Prill	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Maj	0	0	137	714	0	177	0	0	185	442
Qershor	0	505	1225	1627	2061	405	206	1080	822	915
Korrik	0	442	840	1764	2261	312	761	501	913	953
Gusht	0	500	960	1475	1898	372	705	531	760	809
Shtator	420	442	640	1202	1694	358	1404	437	631	1019
Tetor	506	296	855	1258	1592	430	1037	313	860	613
Nëntor	231	644	770	501	1591	436	900	215	558	207
Dhjetor	261	199	555	926	1728	401	973	156	386	519
Total	6804	4662	8437	12004	15525	3765	5986	4917	6962	6328

➤ Numri i qytetarëve të asistuar pranë Zyrave të përbashkëta me një ndalesë

Muaj/ Zyrat e përbashkëta me një ndalesë	Maliq	Belsh	Patos	Librazhd	Divjakë	Malësi e Madhe	Pogradec	Mat	Roskovec	Kolonjë
Janar	52	219	75	0	184	168	0	0	0	0
Shkurt	119	140	97	0	241	350	0	0	0	0
Mars	33	43	32	9	74	93	0	0	0	0
Prill	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Maj	102	86	0	161	358	60	0	0	0	0
Qershor	197	215	7	240	482	313	0	0	0	0
Korrik	187	226	71	203	500	141	34	0	0	0
Gusht	120	142	41	134	639	112	130	15	0	0
Shtator	160	153	47	209	453	126	234	57	131	0
Tetor	139	113	89	212	598	86	231	153	153	0
Nëntor	131	114	119	251	460	86	238	146	120	3
Dhjetor	157	142	104	233	470	110	191	157	154	3
Total	1397	1593	682	1652	4459	1645	1058	528	558	6



ADISA
VËMENDJA JONË, TI

Agency for the Delivery of Integrated Services Albania - A D I S A
Adresa: Blv. "Zhan D'ark" ish Hoteli i Oficerave, Tirana, Albania, 1000.
Web: www.adisa.gov.al Mail: Informacioni@adisa.gov.al Tel: 0800 0118