2019

RAPORTI VJETOR

ADISA
VËMENDJA JONË, TI

Raporti vjetor ADISA 2019

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

UBLICA

TABELA E PËRMBAJTJES

Hyrje 10

KAPITULLI I 11

PROFILI I AGJENCISË SË OFRIMIT TË SHËBRIMEVE PUBLIKE TË INTEGRUARA (ADISA) 11

1.1. Krijimi dhe misioni i ADISA 11
1.2. Organet drejtuese të ADISA-s 11
1.3. Organizimi i ADISA 13
1.4. Shtrirja teritoriale e ADISA 14

KAPITULLI II 15

TREGUESIT E AKTIVITETEVE TË ADISA PËR VITIN 2019 15

2.1. Objektivat e ADISA për vitin 2019 15
2.2. Ngritja dhe Adminsitrimi i Zyrave Pritëse të Shërbimit dhe Qendrave të Integruara të Shërbimeve Publike 15
2.2.2 Të dhënat për qendrat ekzistuese 17
2.2.3 Transaksionet pranë Kolokimeve ADISA 26
2.2.1 Ecuria e ADISA ndër vite 2016-2019 32
2.2.2 Ngritja e Qendrave të reja 33
2.2.3 Kolokime 35
2.3 Zhvillimi i Standardeve 35
2.3.1 Kategorizimi dhe kodimi i shërbimeve 35
2.3.2 Kartelat Informative 36
2.3.3 Standardizimi i formularëve të aplikimit 38
2.3.4 Zhvillimi i Standardeve të Ofrimit të Shërbimeve 40
2.4 Funksionimi i Sistemit të menaxhimit të ankesave 40
2.5 Ri-inxhinierimi i shërbimeve publike 41
2.5.1 Procesi i Ri-inxhinierimit të shërbimeve publike 41
2.6 Kanalet e Ofrimit të Informacionit për Shërbimet Publike 45
2.6.1 Info Point-et në Sportelet Pritëse ADISA 45
2.6.2 Adresa elektronike informacion@adisa.gov.al 45
2.6.3 Website Zyrtar www.adisa.gov.al 45
2.6.4 ADISA Lab 46
2.6.5 Call Center ADISA 49
2.7 Matja e kënaqësisë qytetare dhe monitorimi i performancës së institucioneve 51
2.7.1 Matja e kënaqësisë qytetare me anë të sondazheve të drejtpërdrejta 51
2.7.2 Matja e kënaqësisë qytetare me anë të sondazheve me anë të telefonit 52
2.7.3 Vlerësimi i cilësisë së shërbimit me anë të sondazheve online 53
2.7.4 Monitorimi i kohës 54
2.7.5 Raporti i perfomancës së institucioneve që raportojnë në sistemin eRaport 54
2.8 Promovimi i ADISA 55

KAPITULLI III 62

ZHVILLIMI I KAPACITETEVE INSTITUCIONALE 62

3.1. Burimet njerëzore 62
3.2. Trajnimi dhe Menaxhimi i Njohurive 63

KAPITULLI IV 67

BURIMET E FINANCIMIT DHE REALIZIMI I TYRE 67
4.1 Burimet e Financimit të ADISA 67
4.2 Realizimi i fondeve të investimeve për vitin 2019 68
4.3 Procedura prokurimi të realizuara në periudhën Janar – Dhjetor 2019 69
KAPITULLI V 71
5.1 Projekti "Support to improve citizen-centric public service delivery" 71
5.2 Projekti "Production of two videos of 30 – 45'' that can be broadcasted on TV and social media" 74
5.3 Projekti "Vulnerable Groups Engagement Experts" 75
5.4 Projekti "Design and implement a communication campaign on public service reform: Citizen Charter" 75

Lista e Figurave

Figure 1: Organigrama e ADISA 13
Figure 2: Punimet në ambientet e ADISA, Shkodër ..... **Error! Bookmark not defined.**
Figure 3: Inaugurimi i Sporteleve të kolokuara për ofrimin e shërbimit në Bashkinë Maliq ..... **Error! Bookmark not defined.**
Figure 4: Model i paraqitjes së Kartelës Informative të validuar nga ADISA ..... **Error! Bookmark not defined.**
Figure 5: Paraqitje e Formularit të aplikimit të standardizua .. **Error! Bookmark not defined.**
Figure 6: Paraqitja e sistemit të ankesave ..... **Error! Bookmark not defined.**
Figure 7 - Faqja kryesore e Platformës IPSD ..... **Error! Bookmark not defined.**
Figure 8 - Lista e institucioneve të plotësuara në Platformën IPSD ..... **Error! Bookmark not defined.**
Figure 9 - Website Zyrtar www.adisa.gov.al ..... **Error! Bookmark not defined.**
Figure 10 - Raporti femra-meshkuj i të punësuarve në ADISA ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lista e Tabelave

Tabela 1 - Numri i aplikimeve në Zyrën Rajonale Tiranë 1 17
Tabela 2 - Numri i ankesave në Zyrën Rajonale Tiranë 1 17
Tabela 3 - Numri i aplikimeve në Zyrën Rajonale Tiranë 2 18
Tabela 4 - Numri i ankesave në Zyrën Rajonale Tiranë 2 18
Tabela 5 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse në Zyrën Vendore Kavajë 19
Tabela 6 - Numri i ankesave të depozituara për institucionet në Qendrën e Integruar në Kavajë 20
Tabela 7 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar në Krujë 21
Tabela 8 - Numri i ankesave të depozituara për institucionet në Zyrën Vendore Krujë 21
Tabela 9 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar në Fier 22
Tabela 10 - Numri i ankesave të depozituara për institucionet në Zyrën Rajonale Fier 23
Tabela 11 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse në Zyrën Rajonale Gjirokastër 24
Tabela 12 - Numri i ankesave të depozituara për institucionet në Zyrën Rajonale Gjirokastër 24
Tabela 13 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse në Zyrën Rajonale Shkodër 25
Tabela 14 - Numri i ankesave të depozituara për institucionet në Zyrën Rajonale Shkodër .. 26
Tabela 15 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse Belsh 27
Tabela 16 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse Belsh 27
Tabela 17 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse Librazhd 28
Tabela 18 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse Maliq 29
Tabela 19 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse Patos 30
Tabela 20 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse së Malësisë së Madhe 30
Tabela 21 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse Zyrës Lëvizëse 31

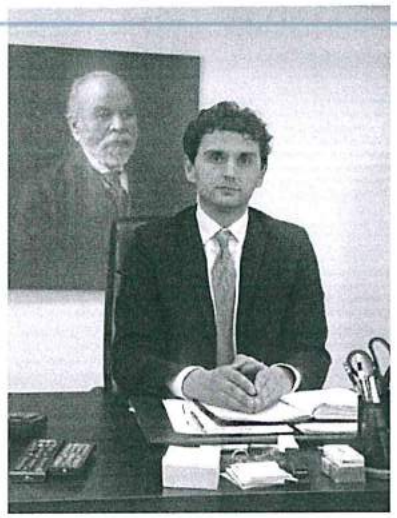
Tabela 22 – Numri i Shërbimeve të Koduara, Kartelave Informative dhe Formularëve të Aplikimit 36
Tabela 23 – Numri i Shërbimeve të Koduara, Kartelave Informative dhe Formularëve të Aplikimit 36
Tabela 24 – Numri i Shërbimeve të Koduara, Kartelave Informative dhe Formularëve të Aplikimit 38
Tabela 25 – Numri i ankesave për periudhën 2018-2019 41
Tabela 26 – Monitorimi i Kohës në Zyrat Rajonale/Vendore 54
Tabela 27 – Punonjesit ADISA 2015-2019 62
Tabela 28 – Shpenzime të brendshme 67
Tabela 29 – Investime 68
Tabela 30 – Financimi i huaj 68
Tabela 31 – Realizimi i fondeve të investimit 68
Tabela 32 - Numri i procedurave të parashikuara 69
Tabela 33 - Numri i procedurave të realizuara 69
Tabela 34 - Kontratat e nënshkruara 70

Lista e Grafikëve

Grafiku 1- Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Zyrën Rajonale Tiranë 1 18
Grafiku 2- Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Zyrën Rajonale Tiranë 2 19
Grafiku 3 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Zyrën Vendore Kavajë 20
Grafiku 4 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Zyrën Vendore Krujë 22
Grafiku 5 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Zyrën Rajonale Gjirokastër ... 25
Grafiku 6 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Zyrën Rajonale Shkodër 26
Grafiku 7 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Belsh 27
Grafiku 8- Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Divjakë 28
Grafiku 9 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Librazhd 28
Grafiku 10 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Maliq 29
Grafiku 11 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Patos 30
Grafiku 12- Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Malësinë e Madhe 31
Grafiku 13 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Zyrën Lëvizëse 32
Grafiku 14 - Paraqitja grafike e Numrit të aplikimeve dhe Qendrave ADISA sipas viteve ... 32
Grafiku 15 - Paraqitja grafike e Numrit të shërbimeve të ofruara në Qendrat ADISA sipas Viteve 33
Grafiku 16 - Paraqitja grafike e Numrit të Kartelave Informative dhe Formularët e Standardizuar sipas viteve 39
Grafiku 17 – Të dhënat për Call Center 50
Grafiku 18 – Telefonat në Call Center sipas mujave 51
Grafiku 19- Niveli i kënaqësisë qytetare sipas sondazheve të drejtpërdrejta 52
Grafiku 20- Niveli i kënaqësisë qytetare sipas sondazheve të drejtpërdrejta 52
Grafiku 21 - *Anketa Kombëtare familjare* 53

Grafiku 22 - Vlerësimi i ndryshimeve të kryera nga ADISA në cilësinë e ofrimit të shërbimit nga sondazhet online 53
Grafiku 23 - Monitorimi i lëvrimit të shërbimit dhe trajtimit të ankesave për institucionet që raportojnë në eRaport 55

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



I nderuar lexues,

Ky raport vjetor pasqyron punën dhe zhvillimet e Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara, përgjatë vitit 2019.

Viti 2019 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 Kavajë, Krujë, Fier, Gjirokastër, Zyrës pritëse në Tiranë pranë ASHK, ADISA për vitin në fjalë rendit hapjen e zyrave të saj të reja në qytetin e Shkodrës, të Tiranës në Kombinat si dhe 7 zyrave të përbashkëta me Bashkitë e disa qyteteve, duke vijuar me zbatimin e projektit të Njësisë Lëvizëse për të ofruar shërbime publike edhe në zonat më të thella rurale.

Duke u nisur nga sa më sipër, mund të themi me plot bindje që ADISA gjatë këtij viti ka hedhur disa hapa të rëndësishëm për zbatimin e planit të shtrirjes në territor. Me datë 26 Prill 2019, u inaugurua Qendra e Integruar ADISA në qytetin e Shkodrës, e cila ofron mbi 390 shërbime publike, në 23 sportele fizikë, për 8 institucionet më të kërkuara. Gjithashtu, ofrohen të gjitha shërbimet e platformës qeveritare: e-albania ku së fundmi përfituesit e shërbimeve do të kenë mundësi për të marrë shërbime të Agjencisë për Zhvillim Bujqësor dhe Rural, si dhe përcjelljen e ankesave nëpërmjet portalit ShqiperiaQeDuam.al. Për më tepër, Qendra e ADISA në Shkodër, ofron edhe shërbimet vendore të Bashkisë, nëpërmjet dy sporteleve të dedikuara.

Më pas u vijua me ngritjen e një Qendre të re të Integruar në Tiranë, në zonën e Kombinatit me datë 19 Korrik 2019. Në ADISA Kombinat aktualisht ofrohen mbi 368 shërbime publike, në 18 sportele fizikë, për 7 institucionet më të kërkuara si ASHK, ISSH, FSDKSH, DPGJC, QKB, DPT dhe shërbime të Postës Shqiptare.

Së treti, gjatë këtij viti është bërë e mundur hapja e gjashtë zyrave të tjera përbashkëta pas asaj të Maliqit, duke vazhduar me Bashkitë e Belshit, Patosit, Librazhdit, Divjakës, Malësisë së Madhe dhe Kukësit. Nëpërmjet këtyre zyrave të përbashkëta, qytetarët dhe banuesit e zonave përreth mund të përfitojnë nga shërbime lokale dhe qendrore të ofruara në një vend të vetëm. Qytetarët mund të informohen për mbi 1000 shërbime publike, të asistohen në kohë reale për portalin e-albania si dhe për platformën e Bashkëqeverisjes.

Se katërti, prej datës 10 Tetor 2019, është vënë në zbatim projekti i Njësisë Lëvizëse, e cila ofron mbi 200 shërbime të qeverisë qendrore të lidhura me pasuritë e paluajtshme, sigurimet shoqërore, punësimin dhe bujqësinë të ofruara nga: Agjencia Kombëtare e Kadastrës ASHK, Instituti i Sigurimeve Shoqërore ISSH, Shërbimi Kombëtar i Punësimit SHKP dhe Entiteti për Farërat dhe Fidanët ESHFF. Nëpërmjet Zyrës Lëvizëse qytetarët mund të sigurojnë informacion mbi 1000 shërbime publike bazuar në Kartelat Informative të standardizuara, të marin asistencë për aplikimet në lidhje me Kartën e Shëndetit dhe shërbimeve online që mund të ofrohen në kohë reale nga portali unik qeveritar e-albania. Nëpërmjet kalendarit të Njësisë Lëvizëse, qytetarët mund të informohen për datat përkatëse dhe vendndodhjen e saj.

Në Maj të këtij viti përfundoi me sukses projekti IPA 2014, grant i Bashkimit Evropian, "Support to Improve Citizen-Centric Public Service Delivery", i cili siguroi një asistencë teknike në kuadër të përmirësimit të ofrimit të shërbimeve publike, duke u bazuar në praktikat më të mira ndërkombëtare. Për të forcuar më tej kapacitetet e ADISA dhe institucioneve të tjera publike në kuadër të Reformës në Shërbimet Publike, u zhvilluan 62 trajnime për sportelistët e 15 institucioneve të përfshira në ofrimin e shërbimeve publike dukë e ccuar numrin në 1438 të punonjësve të trajnuar. Ka vijuar popullimi i Platformës 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 182 Kartela Informative dhe 45 Formularë Aplikimi gjatë vitit 2019.

Për më tepër, gjatë vitit 2019 u disbursuan dhe kaluan në buxhetin e shtetit 2 milionë Euro si rezultat i arritjes së indikatorëve të paracaktuar në kuadër të marrëveshjes së huasë me Bankën Botërore (Disbursed-linked indicators "DLI"), konkretisht për indikatorin DLI4 "Shërbimet me informacion në platforma të shumëfishta informimi". Në kuadër të kësaj marrëveshje, në zbatim që prej vitit 2015, janë disbursuar gjithsej 18,795 milionë Euro, ose 82.1% e shumës së kredisë.

ADISALab, Inkubatori i shërbimeve publike, 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 2019, ADISALab ka punuar për disa projekte, konkretisht: Shërbime pa barriera, paketat e shërbimeve/informacioneve mbi "Life events", ngritja e sportelit hibrid "Citizen Spot" dhe projektin e Njësisë Lëvizëse.

Në kuadër të projektit "Shërbime pa Barriera", tashmë në të gjitha Qendrat e Integruar ADISA dhe Zyrat e Përbashkëta me një Ndalesë, janë realizuar të gjitha kushtet standarde për sinjalistikën dhe aksesueshmërinë fizike për Personat me Aftësi të Kufizuara. Paketa informative "Life events" përfaqësojnë grupimin e disa shërbimeve publike të lidhura me një ngjarje të rëndësishme jetësore në një aplikim të vetëm. Ndërsa sporteli hibrid "Citizen spot", vjen si risi e një sporteli i cili funksionon njëkohësisht si për sportelistin dhe për qytetarin. Sporteli hibrid përbëhet nga dy ekrane në të cilat punohet njëkohësisht, ku qytetari mund të akesojë shërbimet online nëpërmjet portalit e-albania ndërsa sportelisti e asiston dhe e mëson atë për mënyrën e përdorimit.

Për sa i përket kanaleve të komunikimit me qytetarët, numri i Call Center 118 00 tashmë është kthyer në një linjë të gjelbër në 0800 0 118, duke i dhënë mundësinë qytetarëve, brenda dhe jashtë Republikës së Shqipërisë, të telefonojnë tashmë pa pagesë në Qendren e Informimit për Shërbimet Publike, të informohen për mbi 1000 shërbime publike dhe të asistohen në kohë reale për shërbimet online. Gjithashtu, në dispozicion të qytetarëve është vendosur edhe e-maili "informacion@adisa.gov.al" nëpërmjet të cilit mund të dërgohen të gjitha kërkesat për informacion.

Të ndërgjegjshëm se mbetet akoma shumë për t'u realizuar në rrugën e gjatë të modernizimit të shërbimeve publike me në qendër qytetarin dhe procesit të digjitalizimit të shërbimeve publike, gjatë vitit të ardhshëm, ADISA do të përkushtohet çdo ditë e më shumë për ta përmbushur këtë sfidë.

Ju falënderoj,

Lorin Ymeri

Drejtor Ekzekutiv

HYRJE

Ky raport pasqyron aktivitetin e Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike (ADISA) gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2019. 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 2019.

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 kryeministrisë dhe ministrive, me mandat 3 (tre) vjeçar.

Këshilli Drejtues i ADISA formohet nga këto anëtarë:

Znj. Elda Bajraktari (Kryetare), përfaqësuese e Kryeministrisë;
Znj. Aida Hasmeta (Anëtare), përfaqësuese e Kryeministrisë;
Znj. Romina Kuko (Anëtare), përfaqësuese e Ministrisë së Brendshme;
Znj. Florenca Korbi, (Anëtar) përfaqësuese e Ministrisë së Brendshme;
Z. Gjergji Hamiti (Anëtar), përfaqësues i Ministrisë së Financave dhe Ekonomisë;
Z. Fjorind Lika, përfaqësues i Ministrisë së Financave dhe Ekonomisë; dhe
1 përfaqësues i Ministrisë së Drejtësisë (në pritje të zëvendësimit të Z. Toni Gogu, pas largimit të tij nga Ministria e Drejtësisë, me një përfaqësues tjetër të Ministrisë së Drejtësisë)

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

- nismën e kryetarit;
- kërkesë të 3 anëtarëve; ose
- 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.

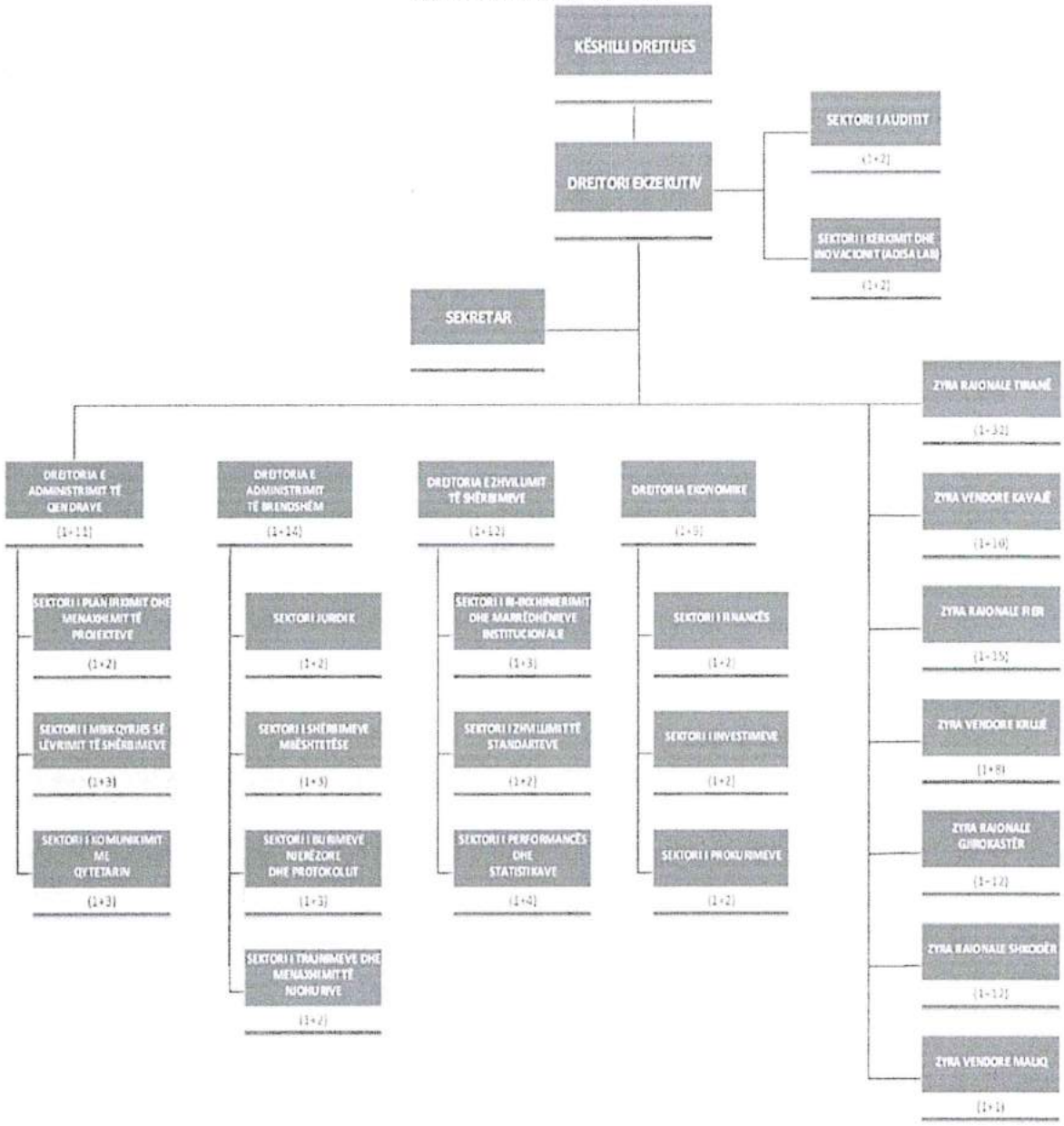
Drejtori Ekzekutiv nuk mund të jetë anëtar i Këshillit Drejtues, por merr pjesë në mbledhjet e këshillit, pa të drejtë vote.

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. 785, datë 11.12.2019, të Këshilli 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 më poshtë.

Figure 1: Organigrama e ADISA



1.4. *Shtrirja teritoriale e ADISA*

Shtrirja në teritor e Zyrave Rajonale dhe Vendore ADISA si dhe e kolokimeve pranë "One Stop Shop" të bashkive në vitin 2019 ilustrohet në hartën më poshtë.

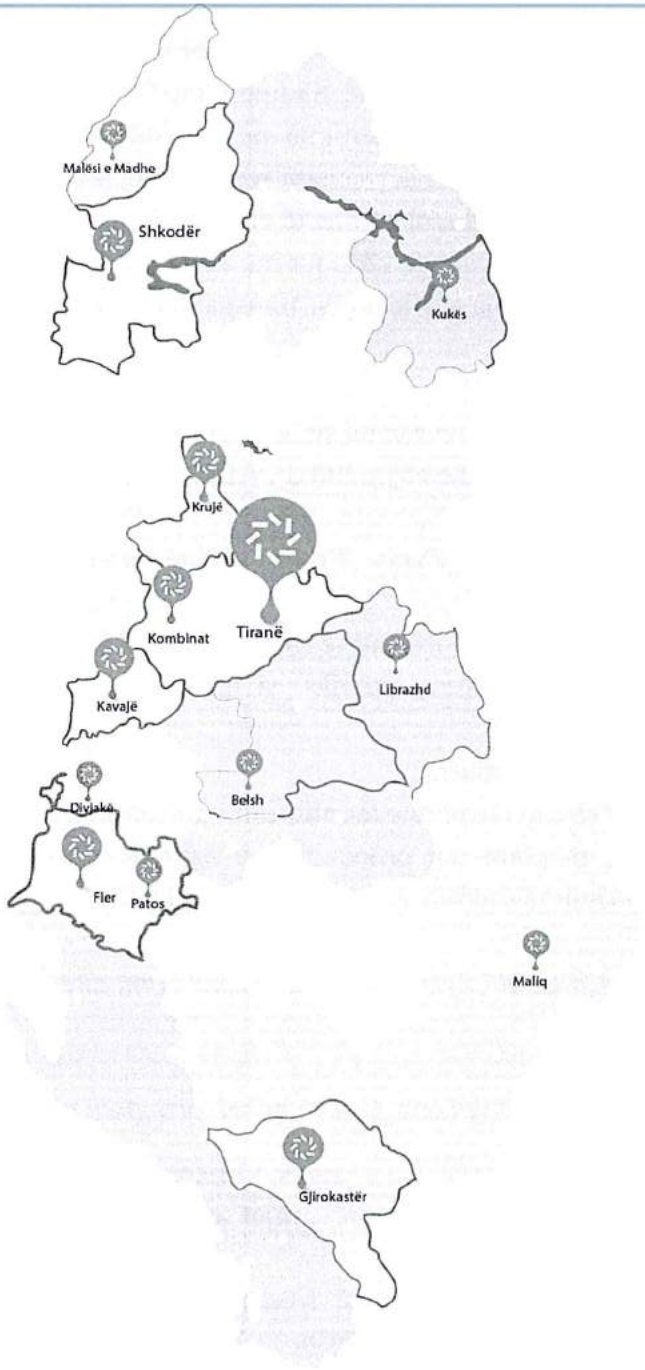


Figure 2: Shtrirja teritoriale e ADISA

KAPITULLI II
TREGUESIT E AKTIVITETEVE TË ADISA PËR VITIN 2019

2.1. Objektivat e ADISA për vitin 2019

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 efiçencës, 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 kenaqësisë qytetare dhe monitorimi i performancës së institucioneve;
6. Ngritja e instrumentave për propozimin e zgjidhjeve inovative për përmirësimin e mënyrës së ofrimit të shërbimeve publike për qytetarët.

2.2. Ngritja dhe Adminsitrimi i Zyrave Pritëse të Shërbimit dhe Qendrave të Integruara të Shërbimeve Publike

2.2.1 Akte nënligjore *të miratuara gjatë vitit 2019*

Në kuadër të ndarjes Front Office – Back Office, gjatë vitit 2019 janë miratuar aktet nënligjore dhe janë nënshkruar marrëveshjet e bashkëpunimit, si më poshtë vijojnë:

1. Vendim nr. 785, datë 11.12.2019, të Këshilli 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.
2. Vendim 639 datë 02.10.2019 i Këshillit të Ministrave "Për kalimin e sporteleve të shërbimit në administrimin e Agjencisë së ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA).
3. Vendim 640 datë 02.10.2019 i Këshillit të Ministrave "Për Përcaktimin e Autoritetit Përgjegjës për Vlerësimin e Cilësisë së Ofrimit të Shërbimit dhe Rezultateve në Punë";
4. Vendimit Nr. 422, datë 26.06.2019 të Këshillit të Ministrave "Për miratimin, në parim, të marrëveshjes ndryshuese me shkëmbim notash, të marrëveshjes së Huasë ndërmjet

Republikës së Shqipërisë dhe Bankës Ndërkombëtare për Rindërtim dhe Zhvillim (IBRD), për projektin Ofrimi i Shërbimeve me në Qendër Qytetarin";

5. Vendim Nr. 519, datë 25.07.2019 i Këshillit të Ministrave "Për miratimi e marrëveshjes ndryshuese me shkëmbim notash, të marrëveshjes së Huasë ndërmjet Republikës së Shqipërisë dhe Bankës Ndërkombëtare për Rindërtim dhe Zhvillim (IBRD), për projektin Ofrimi i Shërbimeve me në Qendër Qytetarin";

Akte nënligjore të miratuara në kuadër të marrjes në përdorim të godinave për ngritjen e Qendrave të Ofrimit të Shërbimeve Publike

1. Vendimi Nr. 297, datë 10.05.2019, i Këshillit të Ministrave *"Për kalimin në përgjegjësi administrimi, nga Ministria e Drejtësisë tek Agjencia Shtetërore e Kadastrës (ASHK) dhe Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), të pasurisë nr. 25/2, zona kadastrale 8525,* ***Elbasan****, dhe për një ndryshim në vendimin nr. 1292, datë 24.9.2008, të Këshillit të Ministrave, "Për kalimin në përgjegjësi administrimi të Ministrisë së Drejtësisë të trojeve dhe ndërtesave të gjykatave të rretheve gjyqësore dhe gjykatave të apelit", të ndryshuar.*
2. Vendim nr. 164, datë 27.03.2019, i Këshillit të Ministrave *"Për kalimin në përgjegjësi administrimi, nga Ministria e Brendshme dhe Zyra Qendrore e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme tek Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) të sipërfaqeve prej 77 m² e 125 m² dhe për një ndryshim në vendimin nr. 1691, datë 10.10.2007 të Këshillit të Ministrave "Për miratimin e listës së inventarit të pronave të paluajtshme shtetërore, të cilat i kalojnë në përgjegjësi administrimi ministrisë së brendshme, për prefektët në qarqe dhe nënprefektët, administratën e tyre, për drejtorinë e përgjithshme të emergjencave civile, (drejtorinë e PMNZSH-së)", të ndryshuar dhe vendimin nr. 448, datë 16.06.2005 të Këshillit të Ministrave "Për miratimin e listës së inventarit të pronave të paluajtshme, shtetërore, të cilat i kalojnë në përgjegjësi administrimi Zyrës Qendrore të Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme";*
3. Vendimi nr. 605, datë 11.09.2019 të Këshillit të Ministrave "Për ndryshimin e përgjegjësisë së administrimit nga Ministria e Mbrojtjes tek Agjencia Shtetërore e Kadastrës (ASHK) dhe Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), të një pjese të pronës nr. 912, me emërtimin "Shtëpia e ushtarakëve", me vendndodhje në **Vlorë**, dhe për një ndryshim në vendimin nr. 515, datë 18.7.2003, të Këshillit të Ministrave, "Për miratimin e listës së inventarit të pronave të paluajtshme shtetërore të cilat kalojnë në përgjegjësi administrimin Ministrisë së Mbrojtjes", të ndryshuar.
4. Vendim nr. 36, datë 08.11.2019 i Këshillit Bashkiak Kamëz "Për dhënien në përdorim të Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) të një sipërfaqe prej 403 m², të katit përdhe të pronës me emërtimin "Pallati i Kulturës", me numër pasurie 92/30, në zonën kadastrale 2066, me qëllim ngritjen e qendrës së ofrimit të shërbimeve publike të integruara (ADISA), Kamëz".

2.2.2 *Të dhënat për qendrat ekzistuese*

➢ ***Numri i transaksioneve në Zyrën Rajonale Tiranë 1***

Agjencia për Ofrimin e Shërbimeve të Integruara (ADISA), pranë Zyrës Rajonale Tiranë 1 ofron 57 shërbime në 18 sportele pritëse dhe ka si qëllim kryesor përmirësimin e ofrimit të shërbimeve, dhënien e informacionit të saktë dhe të shumë kërkuar nga qytetarët, përmirësimin e kushteve të pritjes, menaxhimin e radhës së pritjes, si dhe menaxhimin e ankesave që vijnë nga qytetarët.

Gjatë vitit 2019, në Zyrën Rajonale Tiranë 1 janë kryer në total 158,788 aplikime, nga 101,548 aplikime te kryera në vitin 2018, duke shënuar një rritje me 56%. Gjatë periudhës *Janar – Dhjetor 2019 janë realizuar 11.576 aplikime "Fast Track"*, duke filluar nga muaji Maj pranë zyrës pritëse ka filluar asistimi online për aplikimet në eAlbania, gjatë kësaj periudhe janë realizuar *263 aplikime online*.

Muaji/ Indikatori	ASHK	Posta	Total (Muaj)
Janar 2019	7.710		7.710
Shkurt 2019	8.820		8.820
Mars 2019	9.655		9.655
Prill 2019	10.458		10.458
Maj 2019	9.148		9.148
Qershor 2019	7.451	5.670	13.121
Korrik 2019	8.670	8.628	17.298
Gusht 2019	7.664	7.139	14.803
Shtator 2019	9.152	9.227	18.379
Tetor 2019	10.465	10.408	20.873
Nëntor 2019	7.349	7.906	15.255
Dhjetor 2019	6.596	6.672	13.268
Total	**103.138**	**55.650**	**158.788**

Tabela 1 - Numri i aplikimeve në Zyrën Rajonale Tiranë 1

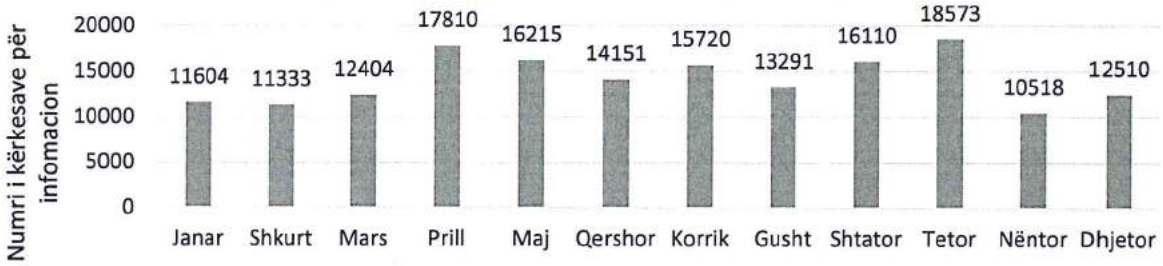
Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2019 janë depozituar në sportelin e ankesave **3,900 ankesa,** ndër të cilat 3,160 për aplikime në fushën e regjistrimeve dhe 740 në fushën e legalizimit.

Muaji/ Indikatori	ASHK - Regjistrime	ASHK - Legalizime	Total (Muaj)
Janar 2019	558	0	558
Shkurt 2019	400	0	400
Mars 2019	293	0	293
Prill 2019	212	66	278
Maj 2019	495	0	495
Qershor 2019	464	0	464
Korrik 2019	235	131	366
Gusht 2019	114	72	186
Shtator 2019	119	128	247
Tetor 2019	59	121	180
Nëntor 2019	81	136	217
Dhjetor 2019	130	86	216
Total	**3.160**	**740**	**3.900**

Tabela 2 - Numri i ankesave në Zyrën Rajonale Tiranë 1

Gjatë vitit 2019, janë paraqitur në sportelin e informacionit **184.173 persona.** Më poshtë paraqitja grafike e kërkesave për informacion gjatë muajve:

Kërkesa për infomacion në Zyrën Rajonale Tiranë 1



Grafiku 1- Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Zyrën Rajonale Tiranë 1

- ***Numri i transaksioneve në Zyrën Rajonale Tiranë 2***

Zyra Rajonale Tiranë 2, nisi funksionimin e saj për qytetarët në Korrik të vitit 2019. Në zyrën Rajonale Tiranë 2 ofrohen shërbime publike për 7 institucione, përkatësisht, ASHK, DPGJC, ALEAT, ISSH, DPT, Vendore dhe Posta (shërbime të regjistrimit të pasurisë, sigurimet shoqërore, regjistrimi i biznesit, gjendja civile dhe tatimet).

Gjatë vitit 2019, totali i aplikimeve të kryera në sportelet pritëse është **43,990 aplikime**. Më poshtë tabela e aplikimeve për këtë periudhë për secilin institucion:

Muaji/ Institucioni	ALEAT	ASHK	DPGJC	DPT	ISSH	Posta	Vendore	**Total (Muaj)**
Korrik 2019	343	33	843	0	82	67	244	**1.612**
Gusht 2019	2.595	72	3.695	0	282	204	775	**7.623**
Shtator 2019	2.039	120	3.873	6	626	107	916	**7.687**
Tetor 2019	3.046	189	4.216	1	519	247	315	**8.533**
Nëntor 2019	2.469	152	3.419	0	390	185	222	**6.837**
Dhjetor 2019	4.660	158	6.007	0	352	264	257	**11.698**
Total	**15.152**	**724**	**22.053**	**7**	**2251**	**1.074**	**2.729**	**43.990**

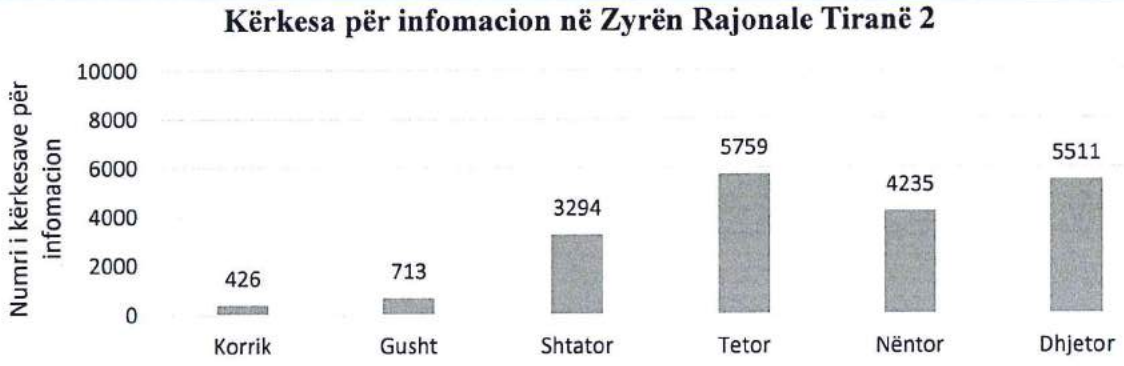
Tabela 3 - Numri i aplikimeve në Zyrën Rajonale Tiranë 2

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2019 janë depozituar në sportelin e ankesave **101 ankesa,** të gjitha këto ankesa janë adresuar ASHK.

Muaji/ Indikatori	**ASHK Regjistrime**	**ASHK Legalizime**	**FSDKSH**	**DPGJC**	**QKB**	**ISSH**	**DPT**	**Total Muaj**
Korrik 2019	1	10	0	0	0	0	0	**11**
Gusht 2019	6	4	0	0	0	0	0	**10**
Shtator 2019	4	14	0	0	0	0	0	**18**
Tetor 2019	9	13	0	0	0	0	0	**22**
Nëntor 2019	2	16	0	0	0	0	0	**18**
Dhjetor 2019	13	9	0	0	0	0	0	**22**
Total	**35**	**66**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**101**

Tabela 4 - Numri i ankesave në Zyrën Rajonale Tiranë 2

Gjatë vitit 2019, janë paraqitur në sportelin e informacionit **19,938 persona.** Më poshtë paraqitja grafike e kërkesave për informacion gjatë muajve:



Grafiku 2- Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Zyrën Rajonale Tiranë 2

- ***Transaksioneve në Zyrën Vendore Kavajë***

Në muajin Nëntor 2016 është hapur Zyra Vendore Kavajë, në të cilën ofrohen **355 shërbime** të **10 institucioneve** në *20 sportele pritëse*, përkatësisht AKPA, ALEAT, ASHK, DPGJC, DPSHTRR, DPT, FSDKSH, ISSH, Posta Shqiptare dhe QKB (shërbime të regjistrimit të pasurisë, sigurimet shoqërore, karta e shëndetit, regjistrimi i biznesit, gjendja civile dhe tatimet).

Gjatë vitit 2019, në Zyrën Vendore janë kryer në total 62.337 aplikime, nga 44.146 aplikime te kryera në vitin 2018, duke shënuar një rritje me 41%. Më poshtë tabela e aplikimeve për këtë periudhë për secilin institucion:

Muaji/ Institucioni	AKPA	ALEAT	ASHK	DPGJC	DPSHTRR	DPT	FSDKSH	ISSH	Posta	QKB	Total (Muaj)
Janar			787	1.304		61	325	439		181	**3.097**
Shkurt			1.013	1.396		64	488	613		211	**3.785**
Mars			809	1.050		46	298	463		198	**2.864**
Prill	2		1.099	2.989		78	282	394		204	**5.048**
Maj	5		939	1.445		90	251	426	971	263	**4.390**
Qershor	8		718	1.160	36	116	215	323	989	234	**3.799**
Korrik	4		962	1.573	252	118	208	455	1.488	313	**5.373**
Gusht	8		1.263	2.216	511	88	183	470	1.957	201	**6.897**
Shtator	15		980	2.248	429	100	235	443	1.501	326	**6.277**
Tetor	17	329	1.028	2.070	484	165	263	513	1.526	290	**6.685**
Nëntor	3	1.338	736	1.544	455	112	183	464	994	197	**6.026**
Dhjetor	7	2.558	673	1.951	985	92	171	419	1.040	200	**8.096**
Total (Institucion)	**69**	**4.225**	**11.007**	**20.946**	**3152**	**1130**	**3102**	**5422**	**10.466**	**2.818**	**62.337**

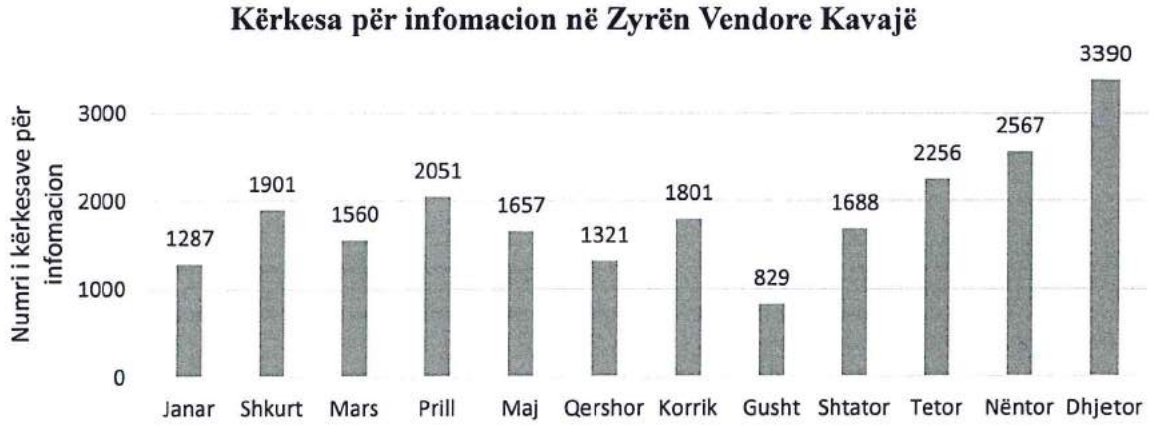
Tabela 5 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse në Zyrën Vendore Kavajë

Gjatë vitit 2019, numri i ankesave të depozituara në sportelin e ankesave është **180 ankesa.** Më poshtë tabela e ankesave për këtë periudhë:

Muaji/ Institucioni	ASHK	ISSH	FSDKSH	DPGJC	QKB	DPT	Total (Muaj)
Janar 2019	28	0	0	0	0	0	**28**
Shkurt 2019	10	2	0	0	0	0	**12**
Mars 2019	17	0	0	0	0	0	**17**
Prill 2019	14	2	0	0	0	0	**16**
Maj 2019	9	0	0	0	0	0	**9**
Qershor 2019	9	2	0	0	0	0	**11**
Korrik 2019	13	1	0	0	0	0	**14**
Gusht 2019	8	3	0	0	0	0	**11**
Shtator 2019	15	4	0	0	0	0	**19**
Tetor 2019	18	1	0	0	0	0	**19**
Nëntor 2019	12	0	0	0	0	0	**12**
Dhjetor 2019	11	1	0	0	0	0	**12**
Total	**164**	**16**	**0**	**0**	**0**	**0**	**180**

Tabela 6 - Numri i ankesave të depozituara për institucionet në Qendrën e Integruar në Kavajë

Gjatë vitit 2019, janë paraqitur në sportelin e informacionit **12,732 persona,** ku 90% e kërkesave për informacion është për shërbimet e ASHK. Më poshtë paraqitja grafike e kërkesave për informacion gjatë muajve:



Grafiku 3 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Zyrën Vendore Kavajë

- ***Numri i transaksioneve në Zyrën Vendore Krujë***

Zyra Vendore Krujë është hapur më datë 16 Mars 2017 dhe është inauguruar më datë 31 Mars 2017. Në Zyrën Vendore Krujë ofrohen **233 shërbime**[1] të **8 (tetë) institucioneve** në *15 sportele pritëse*, përkatësisht FSDKSH, ASHK, ISSH, DPGJC, DPT, Posta, AKPA 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).

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

Gjatë vitit 2019, në Zyrën Vendore Krujë janë kryer në total 32.901 aplikime, nga 35.007 aplikime te kryera në vitin 2018, duke shënuar një renie me 6%. Më poshtë tabela e aplikimeve për këtë periudhë për secilin institucion:

Muaji/ Institucioni	ASHK	DPGJC	DPT	FSDKSH	ISSH	Posta	QKB	SHKP	Total (Muaj)
Janar 2019	456	744	340	110	914		151		**2,715**
Shkurt 2019	432	661	264	136	742		296		**2,531**
Mars 2019	396	573	244	120	835		156		**2,324**
Prill 2019	640	647	228	90	696		171	228	**2,700**
Maj 2019	419	571	280	137	709	354	160	41	**2,671**
Qershor 2019	294	504	226	107	323	498	134	24	**2,110**
Korrik 2019	333	427	244	148	652	532	185	31	**2,552**
Gusht 2019	289	488	208	111	492	507	111	18	**2,224**
Shtator 2019	280	978	273	113	721	482	133	31	**3,011**
Tetor 2019	306	549	309	127	675	527	279	43	**2,815**
Nëntor 2019	241	555	320	97	671	412	139	31	**2,466**
Dhjetor 2019	332	2,650	337	78	642	598	126	19	**4,782**
Total	**4,418**	**9,347**	**3,273**	**1,374**	**8,072**	**3,910**	**2,041**	**466**	**32,901**

Tabela 7 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar në Krujë

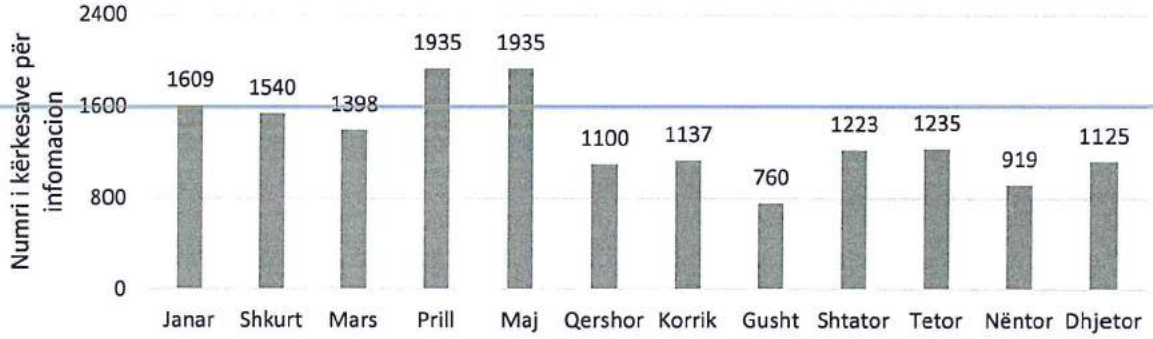
Gjatë vitit 2019, numri i ankesave të depozituara në sportelin e ankesave është **11 ankesa.** Më poshtë tabela e ankesave për këtë periudhë:

Muaji/ Institucioni	ASHK	ISSH	Total
Janar 2019	1	0	1
Shkurt 2019	1	0	1
Mars 2019	0	0	0
Prill 2019	0	0	0
Maj 2019	2	1	3
Qershor 2019	0	0	0
Korrik 2019	0	0	0
Gusht 2019	1	0	1
Shtator 2019	0	0	0
Tetor 2019	1	1	2
Nëntor 2019	1	1	2
Dhjetor 2019	1	0	1
Total	**8**	**3**	**11**

Tabela 8 - Numri i ankesave të depozituara për institucionet në Zyrën Vendore Krujë

Gjatë vitit 2019, janë paraqitur në sportelin e informacionit **15,916 persona.** Më poshtë paraqitja grafike e kërkesave për informacion gjatë muajve:

Kërkesa për infomacion në Zyrën Vendore Krujë



Grafiku 4 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Zyrën Vendore Krujë

- ***Numri i transaksioneve në Zyrën Rajonale Fier***

Zyra Rajonale Fier është hapur më datë 12 Maj 2017 dhe është inauguruar më datë 16 Qershor 2017.

Në zyrën Rajonale Fier ofrohen **343 shërbime**[2] të **8 (tetë) institucioneve** të nivelit qendror dhe vendor në *23 sportele pritëse*, përkatësisht FSDKSH, ASHK, ISSH, DPT, QKB, AKPA (deri në Qershor 2018), Taksa Vendore (deri në Korrik 2018), Drejtoria e Regjistrimit të Tokave Bujqësore dhe ALUIZNI (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 2019, në Zyrën Rajonale Fier janë kryer në total 65.345 aplikime, nga 51.753 aplikime te kryera në vitin 2018, duke shënuar një rritje me 26%. Më poshtë tabela e aplikimeve për këtë periudhë për secilin institucion:

Muaji/ Institucioni	**ASHK**	**DPT**	**DRTB**	**FSDKSH**	**ISSH**	**Posta**	**QKB**	**Total (Muaj)**
Janar 2019	1,432	259	11	557	440		939	**3,638**
Shkurt 2019	1,683	267	15	436	434		752	**3,587**
Mars 2019	1,756	271	14	387	478		728	**3,634**
Prill 2019	2,030	261	20	363	428		836	**3,938**
Maj 2019	1,676	269	17	380	454	2,199	836	**5,831**
Qershor 2019	1,316	231	12	306	397	2,881	631	**5,774**
Korrik 2019	1,354	203	22	326	398	3,438	776	**6,517**
Gusht 2019	1,157	208	27	303	397	3,006	640	**5,738**
Shtator 2019	1,070	227	24	389	764	2,942	638	**6,054**
Tetor 2019	1,299	285	28	384	859	3,583	1265	**7,703**
Nëntor 2019	1,716	253	13	264	792	2,974	552	**6,564**
Dhjetor 2019	1,083	241	6	332	870	3,176	659	**6,367**
Total	**17,572**	**2,975**	**209**	**4,427**	**6,711**	**24,199**	**9,252**	**65,345**

Tabela 9 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar në Fier

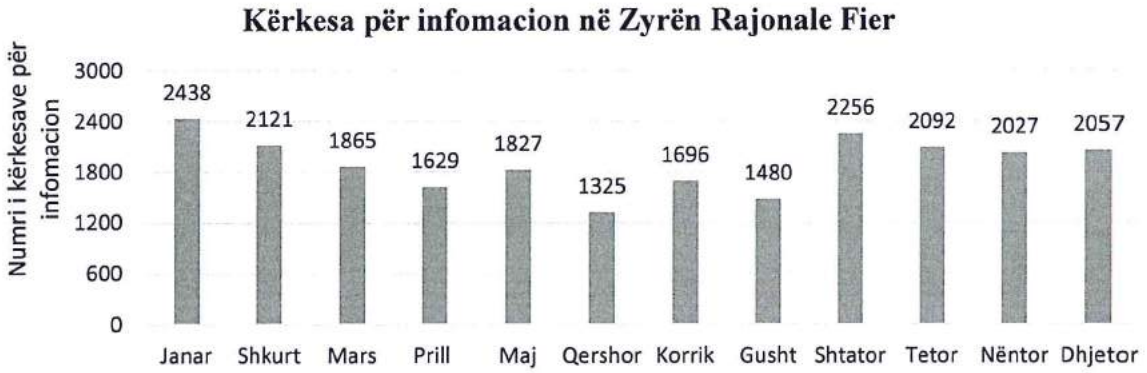
[2] Në Zyrën Rajonale Fier ofrohen 343 shërbime, përkatësisht: 51 shërbime ASHK, 64 shërbime ISSH, 1 shërbim FSDKSH, 169 shërbime QKB, 23 shërbime SHKP, 28 shërbime DPT dhe 8 shërbime vendore.

Gjatë vitit 2019, numri i ankesave të depozituara në sportelin e ankesave është **678 ankesa.** Më poshtë tabela e ankesave për këtë periudhë:

Muaji/ Institucioni	ASHK	**Total**
Janar 2019	88	**88**
Shkurt 2019	76	**76**
Mars 2019	69	**69**
Prill 2019	100	**100**
Maj 2019	68	**68**
Qershor 2019	51	**51**
Korrik 2019	42	**42**
Gusht 2019	24	**24**
Shtator 2019	46	**46**
Tetor 2019	50	**50**
Nëntor 2019	37	**37**
Dhjetor 2019	27	**27**
Total	**678**	**678**

Tabela 10 - Numri i ankesave të depozituara për institucionet në Zyrën Rajonale Fier

Gjatë vitit 2019, janë paraqitur në sportelin e informacionit **22,813 persona.** Më poshtë paraqitja grafike e kërkesave për informacion gjatë muajve:



Grafiku 5 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Zyrën Rajonale Fier

- ***Numri i transaksioneve Zyrën Rajonale Gjirokastër***

Zyra Rajonale Gjirokastër është inauguruar më datë 5 Qershor 2017 dhe ka filluar aktivitetin më datë 6 Qershor 2017.

Në Zyrën Rajonale Gjirokastër ofrohen **338 shërbime**[3] të **8 (tetë) institucioneve publike** në *22 sportele pritëse*, përkatësisht FSDKSH, ASHK, ISSH, DPGJC, ALEAT, Posta, DPT dhe QKB (shërbime të regjistrimit të pasurisë, sigurimet shoqërore, karta e shëndetit, regjistrimi i

[3] Në Qendrën e Integruar në Krujë ofrohen 233 shërbime, përkatësisht: 51 shërbime ASHK, 67 shërbime ISSH, 1 shërbim FSDKSH, 169 shërbime QKB, 22+2 shërbime DPGJC (+ALEAT) dhe 28 shërbime DPT.

biznesit, gjendja civile dhe tatimet). Në Zyrën Rajonale Gjirokastër, ALEAT ofron shërbime mbështetëse për 2 shërbime të DPGJC, përkatësisht *aplikimi për letërnjoftim elektronik* dhe *pasaportë biometrike.*

Gjatë vitit 2019, në Zyrën Vendore Krujë janë kryer në total 60.269 aplikime, nga 36.067 aplikime te kryera në vitin 2018, duke shënuar një rritje me 67%. Më poshtë tabela e aplikimeve për këtë periudhë për secilin institucion:

Muaji/ Institucioni	ALEAT	ASHK	DPGJC	DPT	FSDKSH	ISSH	Posta	QKB	Total (Muaj)
Janar 2019	714	230	1,050	124	155	479		223	**2,975**
Shkurt 2019	530	283	1,091	110	164	391		203	**2,772**
Mars 2019	840	300	906	106	168	426		241	**2,987**
Prill 2019	1,036	572	1,071	71	144	432		206	**2,496**
Maj 2019	1,419	354	1176	76	182	440	1,811	191	**5,649**
Qershor 2019	966	305	977	87	116	339	1,033	162	**3,985**
Korrik 2019	1,423	299	1,049	85	152	395	1,643	436	**5,482**
Gusht 2019	2,374	251	1,258	73	136	348	2,777	182	**7,399**
Shtator 2019	1,292	275	1,184	110	217	408	1,995	260	**5,741**
Tetor 2019	1,859	349	1,143	161	179	447	2,836	346	**7,320**
Nëntor 2019	1,638	262	827	114	128	377	2,021	191	**5,558**
Dhjetor 2019	2,895	241	882	181	150	306	3,056	194	**7,905**
Total	**15,950**	**3,721**	**12,614**	**1,298**	**1,891**	**4,788**	**17,172**	**2,835**	**60,269**

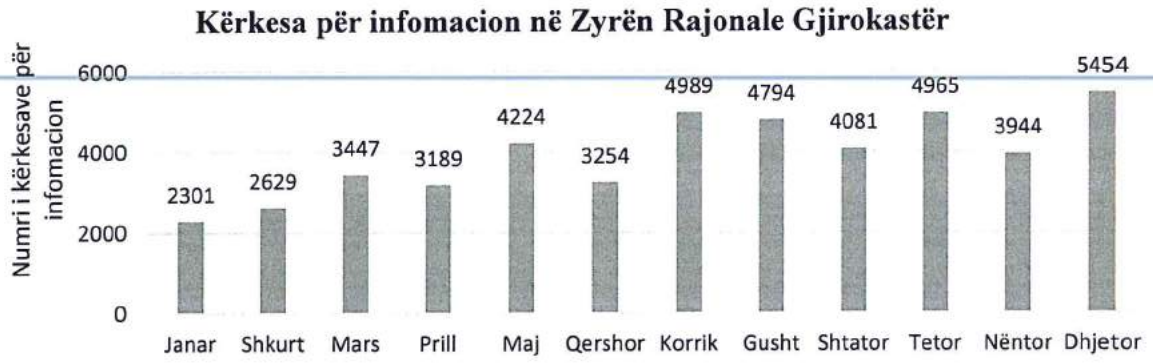
Tabela 11 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse në Zyrën Rajonale Gjirokastër

Gjatë vitit 2019, numri i ankesave të depozituara në sportelin e ankesave është **63 ankesa.** Më poshtë tabela e ankesave për këtë periudhë:

Muaji/ Institucioni	ASHK	ISSH	**Total**
Janar 2019	8	0	**8**
Shkurt 2019	2	0	**2**
Mars 2019	2	0	**2**
Prill 2019	2	0	**2**
Maj 2019	4	0	**4**
Qershor 2019	9	0	**9**
Korrik 2019	6	0	**6**
Gusht 2019	3	0	**3**
Shtator 2019	3	0	**3**
Tetor 2019	5	1	**6**
Nëntor 2019	5	0	**5**
Dhjetor 2019	13	0	**13**
Total	**62**	**1**	**63**

Tabela 12 - Numri i ankesave të depozituara për institucionet në Zyrën Rajonale Gjirokastër

Gjatë vitit 2019, janë paraqitur në sportelin e informacionit **47,271 persona.** Më poshtë paraqitja grafike e kërkesave për informacion gjatë muajve:



Grafiku 5 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Zyrën Rajonale Gjirokastër

- ***Numri i transaksioneve Zyrën Rajonale Shkodër***

Zyra Rajonale Shkodër është inauguruar më Maj 2019. Në këtë ofrohen **390 shërbime** të **7 (shtatë) institucioneve publike** në *22 sportele pritëse*, përkatësisht FSDKSH, ASHK, ISSH, DPGJC, DPT dhe QKB (shërbime të regjistrimit të pasurisë, sigurimet shoqërore, karta e shëndetit, regjistrimi i biznesit, gjendja civile dhe tatimet).

Gjatë vitit 2019, totali i aplikimeve të kryera në sportelet pritëse është **38,778 aplikime**. Më poshtë tabela e aplikimeve për këtë periudhë për secilin institucion:

Muaji/ Institucioni	ASHK	DPT	FSDKSH	ISSH	Posta	**Total**
Prill 2019	1	0	0	5		6
Maj 2019	1.157	165	1	1.576	1.040	3.939
Qershor 2019	959	332	0	1.526	1.745	4.562
Korrik 2019	1.217	144	0	1.723	2.356	5.440
Gusht 2019	1.271	134	0	1.600	1.619	4.624
Shtator 2019	1.217	248	0	2.235	1.368	5.068
Tetor 2019	1.413	407	0	2.272	1.696	5.788
Nëntor 2019	1.071	633		1.872	1.313	4.889
Dhjetor 2019	998	276	0	1.876	1.312	4.462
Total	**9.304**	**2.339**	**1**	**14.685**	**12.449**	**38.778**

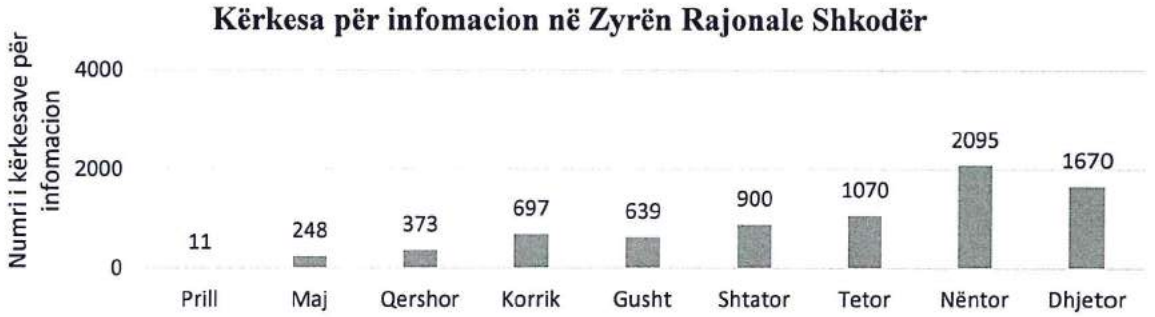
Tabela 13 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse në Zyrën Rajonale Shkodër

Gjatë vitit 2019, numri i ankesave të depozituara në sportelin e ankesave është **840 ankesa.** Më poshtë tabela e ankesave për këtë periudhë:

Muaji/ Institucioni	ASHK Regjistrime	ASHK Legalizime	ISSH	**Total**
Maj 2019	201	0	2	*203*
Qershor 2019	87	0	2	*89*
Korrik 2019	78	0	2	*80*
Gusht 2019	80	2	7	*89*
Shtator 2019	97	15	0	*112*
Tetor 2019	95	16	0	*111*
Nëntor 2019	71	19	0	*90*
Dhjetor 2019	53	13	0	*66*
Total	**762**	**65**	**13**	***840***

Tabela 14 - Numri i ankesave të depozituara për institucionet në Zyrën Rajonale Shkodër

Gjatë vitit 2019, janë paraqitur në sportelin e informacionit **7,703 persona.** Më poshtë paraqitja grafike e kërkesave për informacion gjatë muajve:



Grafiku 6 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Zyrën Rajonale Shkodër

2.2.3 Transaksionet pranë Kolokimeve ADISA

Në kuadër të ngritjes së Qendrave të Ofrimit të Shërbimeve Publikë të Integruara dhe ndarjes së zyrave pritëse nga zyrat përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve publike, gjatë vitit 2019, janë hapur 8 Qendra të Integruara ne Belsh, Patos, Shkodër, Librazhd, Tiranë, Divjakë, Malësi e Madhe dhe Kukës të cilat ruajnë të gjitha standardet europiane për ofrimin e shërbimeve publike. Vlen për tu përmendur infrastruktura e përshtatur për personat me aftësi të kufizuara dhe informacionin e përshtatur në gjuhën e shenjave, sistemi elektronik i menaxhimit të radhës, ambiente bashkëkohore që do të ofrojnë akses për të gjithë qytetarët në kushtet më të mira të ofruara ndonjëherë në vendin tonë.

- ***Numri i transaksioneve pranë ambienteve të "One Stop Shop-it" të Bashkisë Belsh.***

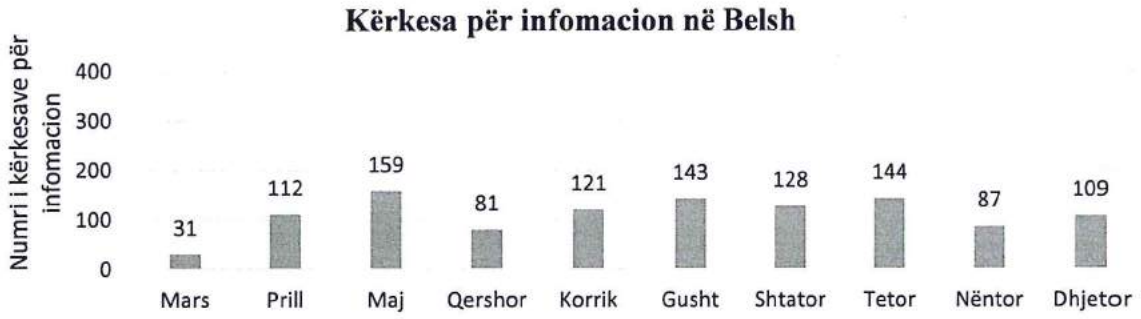
Më datë 15.03.2019 ka filluar funksionimi i sporteleve të ADISA-s pranë ambienteve të "One Stop Shop-it" të Bashkisë Belsh. Në këtë Zyrë pritëse ofrohen **120 shërbime** të **4 (katër) institucioneve publike** në *2 sportele pritëse*, përkatësisht FSDKSH, ASHK, ISSH, dhe AKPA (shërbime të regjistrimit të pasurisë, sigurimet shoqërore, karta e shëndetit, regjistrimi i biznesit, gjendja civile dhe tatimet).

Gjatë vitit 2019, totali i aplikimeve të kryera në sportelet pritëse është **1,631 aplikime**. Më poshtë tabela e aplikimeve për këtë periudhë për secilin institucion:

Muaji/ Institucioni	ASHK	FSDKSH	ISSH	AKPA	**Total**
Mars 2019	0	0	94	0	**94**
Prill 2019	6	0	301	11	**318**
Maj 2019	4	0	211	92	**307**
Qershor 2019	27	0	109	22	**158**
Korrik 2019	2	0	105	34	**141**
Gusht 2019	6	0	86	33	**125**
Shtator 2019	2	0	99	25	**126**
Tetor 2019	4	0	125	24	**153**
Nëntor 2019	0	0	87	20	**107**
Dhjetor 2019	2	0	74	26	**102**
Total	**53**	**0**	**1,291**	**287**	**1,631**

Tabela 15 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse Belsh

Gjatë vitit 2019, janë paraqitur në sportelin e informacionit **1,115 persona.** Më poshtë paraqitja grafike e kërkesave për informacion gjatë muajve:



Grafiku 7 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Belsh

- ***Numri i transaksioneve pranë ambienteve të "One Stop Shop-it" të Bashkisë Divjakë***

Më datë 12.09.2019 ka filluar funksionimi i sporteleve të ADISA-s pranë ambienteve të "One Stop Shop-it" të Bashkisë Divjakë. Në këtë Zyrë pritëse ofrohen **141 shërbime** të **5 (pesë) institucioneve publike** në *8 sportele pritëse*, përkatësisht AKPA, DPGJC, ASHK, ISSH, dhe Vendore (shërbime të regjistrimit të pasurisë, sigurimet shoqërore, karta e shëndetit, regjistrimi i biznesit, gjendja civile dhe tatimet). Gjatë vitit 2019, totali i aplikimeve të kryera në sportelet pritëse është **778 aplikime**. Më poshtë tabela e aplikimeve për këtë periudhë për secilin institucion:

Muaji/ Institucioni	ASHK	DPGJC	ISSH	Vendore	**Total**
Shtator 2019	6	43	152	87	288
Tetor 2019	2		111	126	239
Nëntor 2019	7		62	42	111
Dhjetor 2019	13		89	38	140
Total	**28**	**43**	**414**	**293**	**778**

Tabela 16 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse Belsh

Gjatë vitit 2019, ***numri i ankesave*** të depozituara në sportelin e ankesave është 9 ankesa.

Gjatë vitit 2019, janë paraqitur në sportelin e informacionit **1,694 persona.** Më poshtë paraqitja grafike e kërkesave për informacion gjatë muajve:

Grafiku 8- Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Divjakë

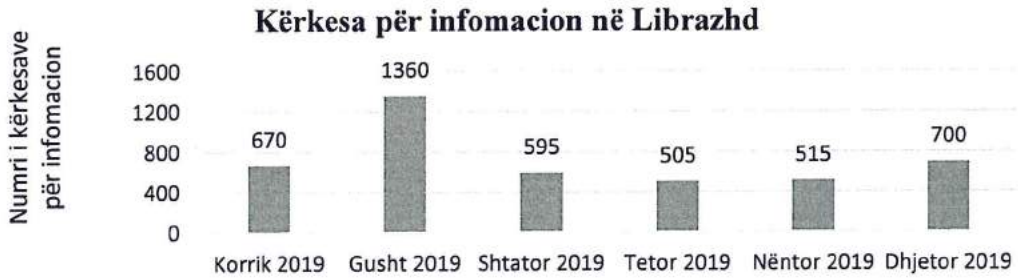
- ***Numri i transaksioneve pranë ambienteve të "One Stop Shop-it" të Bashkisë Librazhd***

Më datë 15.07.2019 ka filluar funksionimi i sporteleve të ADISA-s pranë ambienteve të "One Stop Shop-it" të Bashkisë Librazhd. Në këtë Zyrë pritëse ofrohen **157 shërbime** të **5 (pesë) institucioneve publike** në *8 sportele pritëse*, përkatësisht Posta, DPSHTRR, ASHK, ISSH, dhe Vendore (shërbime të regjistrimit të pasurisë, sigurimet shoqërore, karta e shëndetit, regjistrimi i biznesit, gjendja civile dhe tatimet). Gjatë vitit 2019, totali i aplikimeve të kryera në sportelet pritëse është **5,976 aplikime**. Më poshtë tabela e aplikimeve për këtë periudhë për secilin institucion:

Muaji/ Institucioni	ASHK	DPSHTRR	ISSH	Posta	Vendore	Total
Korrik 2019	0	35			15	**50**
Gusht 2019	55	210	185	55	205	**710**
Shtator 2019	161	168	355	161	235	**1,080**
Tetor 2019	244	340	402	244	185	**1,415**
Nëntor 2019	284	283	395	50	200	**1,212**
Dhjetor 2019	157	562	430	50	310	**1,509**
Total	**901**	**1,598**	**1,767**	**560**	**1,150**	**5,976**

Tabela 17 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse Librazhd

Gjatë vitit 2019, janë paraqitur në sportelin e informacionit **4,345 persona.** Më poshtë paraqitja grafike e kërkesave për informacion gjatë muajve:



Grafiku 9 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Librazhd

- ***Numri i transaksioneve pranë ambienteve të "One Stop Shop-it" të Bashkisë Maliq***

Zyrat pritëse ambienteve të "One Stop Shop-it" të Bashkisë Maliq janë inaguruar në muajin Janar 2019. Në këtë Zyrë pritëse ofrohen **120 shërbime** të **4 (katër) institucioneve publike** në

2 sportele pritëse, përkatësisht ASHK, ISSH dhe FSDKSH (shërbime të regjistrimit të pasurisë, sigurimet shoqërore, karta e shëndetit). Gjatë vitit 2019, totali i aplikimeve të kryera në sportelet pritëse është **4,260 aplikime**. Më poshtë tabela e aplikimeve për këtë periudhë për secilin institucion:

Muaji/ Institucioni	ASHK	FSDKSH	ISSH	**Total**
Janar 2019	27	25	326	**378**
Shkurt 2019	34	31	288	**353**
Mars 2019	36	31	246	**313**
Prill 2019	31	21	298	**350**
Maj 2019	36	27	273	**336**
Qershor 2019	30	23	275	**328**
Korrik 2019	15	40	217	**272**
Gusht 2019	59	24	238	**321**
Shtator 2019	47	18	503	**568**
Tetor 2019	38	20	355	**413**
Nëntor 2019	36	12	266	**314**
Dhjetor 2019	42	21	251	**314**
Total	**431**	**293**	**3.536**	**4.260**

Tabela 18 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse Maliq

Gjatë vitit 2019, janë paraqitur në sportelin e informacionit **6,618 persona.** Më poshtë paraqitja grafike e kërkesave për informacion gjatë muajve:

Grafiku 10 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Maliq

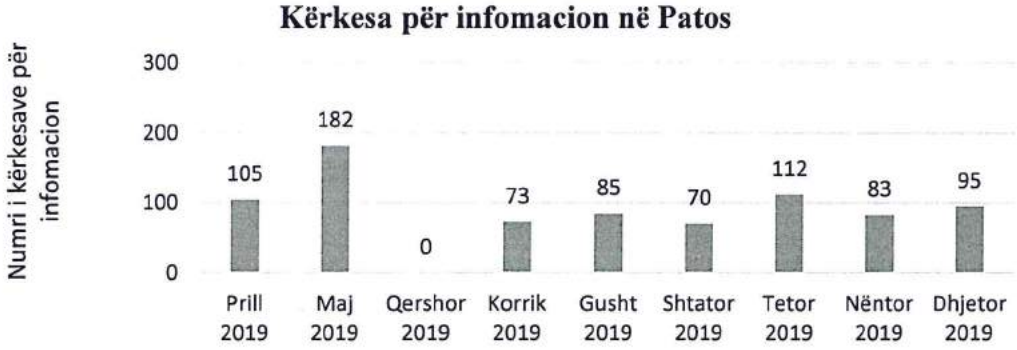
- ***Numri i transaksioneve pranë ambienteve të "One Stop Shop-it" të Bashkisë Patos***

Më datë 01.04.2019 ka filluar funksionimi i sporteleve të ADISA-s pranë ambienteve të "One Stop Shop-it" të Bashkisë Patos. Në këtë Zyrë pritëse ofrohen **120 shërbime** të **4 (katër) institucioneve publike** në *2 sportele pritëse*, përkatësisht ASHK, ISSH, FSDKSH dhe AKPA, për rreth *200 qytetarë dhe biznese* (shërbime të regjistrimit të pasurisë, sigurimet shoqërore, karta e shëndetit, regjistrimi i biznesit, gjendja civile dhe tatimet).
Gjatë vitit 2019, totali i aplikimeve të kryera në sportelet pritëse **297 aplikime**. Më poshtë tabela e aplikimeve për këtë periudhë për secilin institucion:

Muaji/ Institucioni	ASHK	FSDKSH	ISSH	AKPA	**Total**
Prill 2019	27	0	2	0	**29**
Maj 2019	11	0	9	0	**20**
Qershor 2019	11	0	9	0	**20**
Korrik 2019	12	0		0	**12**
Gusht 2019	27	0	16	0	**43**
Shtator 2019	8	0	26	0	**34**
Tetor 2019	29	0	32	0	**61**
Nëntor 2019	9		24		**33**
Dhjetor 2019	23		22		**45**
Total	**157**	**0**	**140**	**0**	**297**

Tabela 19 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse Patos

Gjatë vitit 2019, janë paraqitur në sportelin e informacionit **805 persona.** Më poshtë paraqitja grafike e kërkesave për informacion gjatë muajve:



Grafiku 11 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Patos

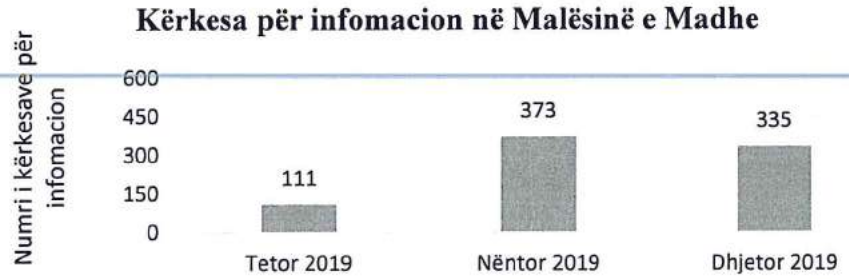
- ***Numri i transaksioneve pranë ambienteve të "One Stop Shop-it" të Bashkise Malësi e Madhe***

Më datë 18.10.2019 ka filluar funksionimi i sporteleve të ADISA-s pranë ambienteve të "One Stop Shop-it" të Bashkise Malësi e Madhe. Në këtë Zyrë pritëse ofrohen **224 shërbime** të **5 institucioneve publike** në *6 sportele pritëse*, përkatësisht ASHK, ISSH, FSDKSH, Vendore, QKB, Bashkiake dhe AKPA (shërbime të regjistrimit të pasurisë, sigurimet shoqërore, karta e shëndetit, regjistrimi i biznesit, gjendja civile dhe tatimet). Gjatë vitit 2019, totali i aplikimeve të kryera në sportelet pritëse **1.337 aplikime**. Më poshtë tabela e aplikimeve për këtë periudhë për secilin institucion:

Muaji/ Institucioni	ASHK	FSDKSH	ISSH	Bashkia	QKB	AKPA	Vendore	**Total**
Tetor 2019	32	0	148		51	0	32	263
Nëntor 2019	73		318		55		64	510
Dhjetor 2019	57	0	437	31	39			564
Total	**162**	**0**	**903**	**31**	**145**	**0**	**96**	**1.337**

Tabela 20 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse së Malësisë së Madhe

Gjatë vitit 2019, janë paraqitur në sportelin e informacionit **819 persona.** Më poshtë paraqitja grafike e kërkesave për informacion gjatë muajve:



Grafiku 12- Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Malësinë e Madhe

- ***Numri i transaksioneve për Zyrën Lëvizëse***

Për të siguruar akses edhe në ato Njësi Administrative të konsideruara si zona të thella apo rurale, ku në shumicën e rasteve janë prezente vetëm zyrat e gjendjes civile, gjithashtu duke marrë parasysh faktin se fluksi i transaksioneve në këto zona nuk e justifikon praninë e ADISA si me qendër të integruar apo me kolokim, një mënyrë alternative inovative e ofrimit të shërbimit është menduar të jetë Njësia Lëvizëse.

Zyrat Lëvizëse ka startuar punën në muajin Tetor 2019. Në këtë ofrohen **338 shërbime** të **4 (shtatë) institucioneve publike** në *2 sportele pritëse*, përkatësisht ASHK, ISSH, FSDKSH, dhe AKPA (shërbime të regjistrimit të pasurisë, sigurimet shoqërore, karta e shëndetit, regjistrimi i biznesit). Gjatë vitit 2019, totali i aplikimeve të kryera në sportelet pritëse **249 aplikime**. Më poshtë tabela e aplikimeve për këtë periudhë për secilin institucion:

Muaji/ Institucioni	ASHK	ISSH	**Total**
Tetor 2019	104	3	**107**
Nëntor 2019	82	1	**83**
Dhjetor 2019	58	1	**59**
Total	**244**	**5**	**249**

Tabela 21 - Numri i aplikimeve në sportelet pritëse Zyrës Lëvizëse

Gjatë vitit 2019, janë paraqitur në sportelin e informacionit **31 persona.** Më poshtë paraqitja grafike e kërkesave për informacion gjatë muajve:

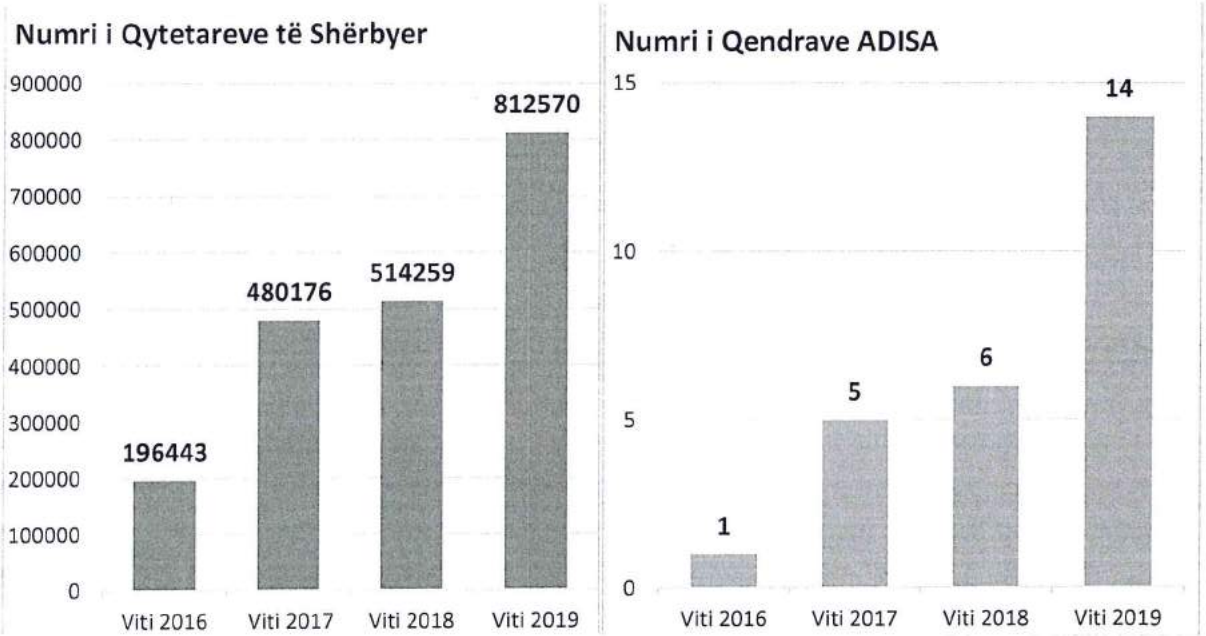
Grafiku 13 - Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Zyrën Lëvizëse

- ***Numri i transaksioneve për Kolokimin Kukës***

Më datë 22.11.2019 ka filluar funksionimi i sporteleve të ADISA-s pranë ambienteve të "One Stop Shop-it" të Bashkise Kukës. Me qëllim vendosjen në dispozicion të ADISA-s, të sporteleve/posteve të punës të dedikuara për ofrimin e shërbimeve qendrore sipas parimit të ndarjes së zyrave pritëse nga zyrat përgjegjëse, është nënshkruar Marrëveshje Bashkëpunimi ndërmjet Bashkisë Kukës dhe ADISA-s. Si rrjedhim i kësaj marrëveshje sporteli ADISA do të ofrojë mbi 328 shërbime publike të Agjencisë Shtetërore të Kadastrës (ASHK), Institutit të Sigurimeve Shoqërore (ISSH), Qendra Kombëtare e Biznesit dhe Bashkisë Kukës.

2.2.1 Ecuria e ADISA ndër vite 2016-2019

Në fund të vitit 2019 ADISA ofron shërbime publike në 14 Zyra Rajonale/Vendore, sportele të kolokuara pranë "Zyrave me një ndalesë" të bashkive, si dhe 1 Zyrë Lëvizëse. Më poshtë paraqitja grafike e aplikimeve dhe qendrave ADISA sipas viteve:

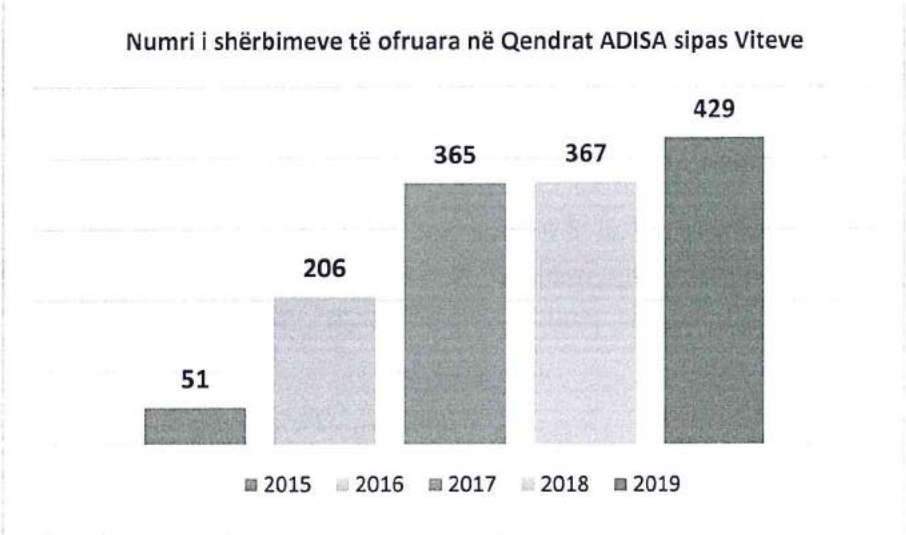


Grafiku 14 - Paraqitja grafike e Numrit të aplikimeve dhe Qendrave ADISA sipas viteve

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 Gjirokastër, duke e cuar 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 Njësisë Administrative nr. 6, Kombinat) si dhe Zyra Vendore Lushnje. Gjatë këtij viti filloi ofrimi i shërbimeve publike në sportelet ADISA të kolokuara pranë "Zyrave 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 Njësitë Administrative Zall-Herr, Shëngjergj dhe Baldushk.

Gjithashtu si rezultat i marrëveshjeve te 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 15 - Paraqitja grafike e Numrit të shërbimeve të ofruara në Qendrat ADISA sipas Viteve

2.2.2 Ngritja e Qendrave të reja

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 Legalizimin, Urbanizimit dhe Integrimit 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.

Pas miratimit eshte vijuar me procedurën e përgatitjes se Detyres se Projektimit ,tenderimit te projekt zbatimit, si dhe tenderimit te rikonstruksionit.
Procesi i rikonstruksionit ka nisur me date 11.11.2019 dhe do te vijoje deri me muajin Mars te vitit 2020.

Qendra e Integruar Lushnje

Në vijim të zhvillimit të takimeve me përfaqësues të Bashkisë Lushnje, 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 16/51, Zona Kadastrale 8571, me vendndodhje në Lagjen "Kongresi ",Lushnje i cili është përcjellë pranë kabinetit të Zëvendëskryeministrit, si më poshtë:

- Për dhënien në përdorim të përkohshëm, nga Ministria e Brendshme tek Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) te nje sipërfaqe prej 77 m2 te pronës me nr pasurie 16/51 ,si dhe per dhënien ne përdorim te përkohshëm nga te pronës me nr pasurie nga Zyra Qendore e Pasurive te Paluajtshme te nje sipërfaqe prej 125 m2 te pronës me nr pasurie 16/52-2,zona Kadastrale 8571 Lagja "Kongresi", Lushjnje per tu përdorur si ambjente pune per ushtrimin e veptimtarise administrative ADISA.

Pas miratimit eshte vijuar me procedurën e përgatitjes se Detyres se Projektimit ,tenderimit te projekt zbatimit, si dhe tenderimit te rikonstruksionit.

Procesi i rikonstruksionit ka nisur me date 25.09.2019 dhe do te vijoje deri me muajin Janar te vitit 2020 .

2.2.3 Kolokime

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.

2.3 Zhvillimi i Standardeve

Sektori i 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 unifikimin e informacionit për shërbimet publike.

Objektivi i sektorit për vitin 2019 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 2019, janë koduar në total 198 shërbime të 19 institucioneve, përkatësisht si më poshtë:

Nr.	Institucioni	Nr i shërbime të koduara
1	Drejtoria e Përgjithshme Detare (DPD)	1
2	Qendra Kombëtare e Biznesit (QKB)	5
3	Agjencia Kombëtare e Burimeve Natyrore (AKBN)	3
4	Autoriteti Kombëtar për Sigurinë dhe Emergjencat në Miniera (AKSEM)	5

5	Drejtoria e Përgjitshme e Tatimeve (DPT)	14
6	Agjencia Kombëtare e Mjedisit (AKM)	2
7	Inspektoriati Shtetëror Teknik dhe Industrial (ISHTI)	9
8	Instituti i Ndërtimit (IN)	3
9	Autoriteti Rrugor Shqiptar (ARRSH)	5
10	Ministria e Bujqësisë dhe Zhvillimit Rural (MBZHR)	7
11	Biblioteka Kombëtare Shqiptare (BKSH)	8
12	Agjencia Kombëtare e Zonave të Mbrojtura (AKZM)	1
13	Agjencia e Zhvillimit të Territorit (AZHT)	1
14	Instituti i Sigurimeve Shoqërore (ISSH)	15
15	Agjencia Shqiptare e Zhvillimit të Investimeve AIDA	5
16	Agjencia e Sigurimit të Cilësisë në Arsimin e Lartë (ASCAL)	5
17	Drejtoria e Përgjithshme e Policisë së Shtetit (DPPSH)	76
18	Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimit të Mbrojtjes nga Zjarri dhe Shpëtimit (DPSHMZSH)	1
19	Inspektorati Shtetëror Shëndetësor (ISHSH)	32
Total		**198**

Tabela 22 – Numri i Shërbimeve të Koduara, Kartelave Informative dhe Formularëve të Aplikimit

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 2019 janë përpiluar 182 kartela informative për 19 institucione sipas tabelës së mëposhtme:

Tabela 23 – Numri i Shërbimeve të Koduara, Kartelave Informative dhe Formularëve të Aplikimit

Kartelat informative të hartuar në vitin 2019

Nr	Institucioni	Kartela informative të hartuara
1	Qendra Kombëtare e Cilësisë, Sigurisë dhe Akreditimit të Institucioneve Shëndetësore (QKCSAISH)	1
2	Agjencia Kombëtare e Zonave të Mbrojtura (AKZM)	1
3	Autoriteti Rrugor Shqiptar (ARRSH)	5
4	Instituti i Ndërtimit (IN)	5
5	Agjencia Kombëtare e Burimeve Natyrore (AKBN)	3
6	Drejtoria e Pergjithshme e Akreditimit (DPA)	1
7	Autoriteti Kombëtar për Sigurinë dhe Emergjencat në Minera (AKSEM)	5
8	Agjencia Kombëtare e Mjedist (AKM)	2
9	Drejtoria e Përgjithshme Detare (DPD)	1
10	Inspektorati Shtetëror Teknik dhe Industrial (ISHTI)	9
11	Biblioteka Kombëtare e Shqipërisë (BKSH)	8
12	Ministria e Bujqësisë dhe Zhvillimit Rural (MBZHR)	7

13	Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimit të Mbrojtjes nga Zjarri dhe Shpëtimi (DPSHMZSH)	2
14	Agjencia për Sigurimin e Cilësisë në Arsimin e Lartë (ASCAL)	5
15	Agjencia e Zhvillimit të Territorit (AZHT)	13
16	Instituti i Sigurimeve Shoqërore (ISSH)	1
17	Inspektorati Shtetëror Shëndetësor (ISHSH)	32
18	Agjencia Shqiptare e Zhvillimit të Investimeve (AIDA)	5
19	Drejtoria e Përgjithshme e Policisë së Shtetit (DPPSH)	76
	Total	**182**

Në total, numri i kartelave të standardizuara nga ADISA është 1100[4] për 61 institucione publike. nga të cilat 1073 kartela informative janë përpiluar sipas platformës së inventarizimit te sherbimeve publike, ndërsa 37 përpara krijimit të kësaj platforme.

Në kuadër të standardizmit të kartelave informative, gjatë vitit 2019, janë bërë përditësime të vazhdueshme në brendinë e informacionit për rubrikat e shërbimeve publike, referuar këtu numrit të ri të kontaktit të Qendrës së Informimit mbi Shërbimet Publike ADISA, etj.

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, Qendren Kombëtare e Biznesit, Universitete, Shoqata, etj.*			
3. Çfarë ofron ky shërbim?	*Dhënie e dokumentit teknik-arkivor qytetani, që i shërben për regjistrim prone, leje ndërtimi, proçes gjyqësor, etj.*			
4. A jam përfitues?	*1. Persona privatë ose juridikë* *2. Subjekt privat ose shtetëror* *3. Shoqata* *4. Universitete private ose shtetërore* *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. Suleyman Delvina (mbrapa Hotel Classic, ish Hotel Diplomat), Tiranë*	*Online: 24 orë* *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) *1.630 lekë (në rastin kur fleta jepet ME NGJYRA në institucion)*	*200 lekë (shkimi i dokumentit teknik)*	*1.450 lekë*	*Nepërmjet portalit e-Albania* *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 (Fjese nga Hartat dhe Planshetat ne formatin A4)*			
11. Ç'afat vlefshmërie ka?	*Brenda viti kalendarik*			
12. Ku e marr?	*Në sportele* ☒	*Me postë* ☐	*E-albania* ☐	*Me e-mail* ☐
13. Cili është institucioni përgjegjës?	*Arkivi Qëndror Teknik i Ndërtimit (AQTN)*			
14. Ku mund të gjej informacion për këtë shërbim?	**Kontakto në:**		**Orari**	
	E- albania.e-albania.al *ADISA web: www.adisa.gov.al* *ADISA email: informacion@adisa.gov.al* *AQTN web: www.aqtn.gov.al/* *Call Center: 11800*		*Call Center: E Hënë- E Premte, ora 08.00- 19.00*	
15. Nëse kam ankesë, si të veproj?	*Në sportele* ☒	*Me postë* ☒	*Web-i i institucionit* ☐	*Me e-mail* ☒
	Në platformën "Shqipëria që duam" *Link: www.shqiperiaqeduam.al*	☒		
16. Cila është baza ligjore e këtij shërbimi?	*Ligji Nr. 7726, datë 29.06.1993, "Për Fondin Arkivor Kombëtar dhe për Arkivat"* *Ligji Nr. 9154, datë 06.11.2003, "Për arkivat"* *Ligji Nr. 10119 datë, 23.04.2009, "Për planifikimin e territorit", i ndryshuar* *Ligji Nr. 10296 date,08.07.2008, "Për menaxhimin financiar dhe kontrollin"* *Ligji Nr. 9936 datë 26.06.2008, "Për menaxhimin e sistemit buxhetor në Republikën e Shqipërisë"* *Ligji Nr. 9643, datë 20.11.2006, "Për prokurimin publik", i ndryshuar* *Ligji Nr. 8485, date 12.05.1999, "Kodi i procedurave administrative"* *Ligji Nr. 8417, date 21.10.1998, "Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë", i ndryshuar* *Ligji Nr. 9131, datë 08.09.2003, "Për rregullat e etikës në administratën publike"*			

[4] Numri i validuar është 1034, për shkak se Drejtoria e Përgjithshme e Policisë së Shtetit (DPPSH) nuk i ka miratuar akoma 76 kartelat informative.

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 Zhvillimit të Standardeve, për vitin 2019, ka standardizuar 45 formularë për 24 institucione, konkretisht si më poshtë:

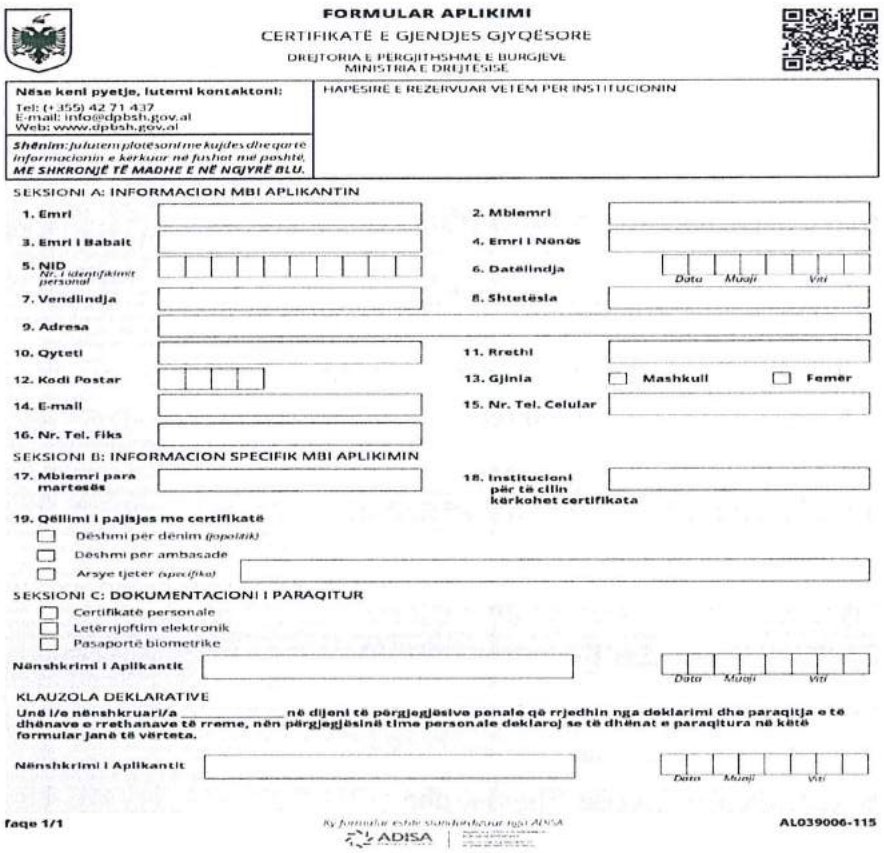
Formularë aplikimi të standardizuar në periudhën Janar – Dhjetor 2019		
Nr.	**Institucioni**	**Formularë aplikimi të standardizuar**
1	Drejtoria e Përgjithshme Detare (DPD)	1
2	Shërbimi Gjeologjik Shqiptar (SHGJSH)	2
3	Inspektorati Shtetëror i Punës dhe Shërbimeve Shoqërore (ISHPSHSH)	1
4	Qendra Kombëtare e Inventarizimit të Pasurive Kulturore (QKIPK)	1
5	Arkivi Qendror i Forcave të Armatosura (AQFA)	1
6	Qendra e Personel Rekrutimit (QPR)	2
7	Autoriteti Rrugor Shqiptar (ARRSH)	2
8	Drejtoria e Përgjithshme e Metrologjisë (DPM)	5
9	Enti Kombëtar i Banesave (EKB)	1
10	Drejtoria e Pergjithshme e Akreditimit (DPA)	1
11	Enti Shtetëror i Farave dhe Fidanëve (ESHFF)	1
12	Drejtoria e Përgjithshme e Standardizimit (DPS)	1
13	Qendra Kombëtare e Kinematografisë (QKK)	2
14	Qendra Kombëtare e Cilësisë, Sigurisë dhe Akreditimit të Institucioneve Shëndetësore (QKCSAISH)	1
15	Instituti i Monumenteve Kulturore (IMK)	2
16	Qendra Kombëtare e Edukimit në Vazhdim (QKEV)	3
17	Biblioteka Kombetare e Shqipërisë (BKSH)	1
18	Drejtoria e të Drejtave të Autorit (DDA)	6
19	Agjencia e Sigurimit të Cilësisë në Arsimin e Lartë (ASCAL)	1
20	Instituti i Sigurimeve Shoqërore (ISSH)	1
21	Inspektorati Shtetëror Shëndetësor (ISHSH)	1
22	Agjencia Kombëtare e Mjedist (AKM)	1
23	Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve (DPT)	2
24	Drejtoria e Përgjithshme e Policisë së Shtetit (DPPSH)	5
	Total	**45**

Tabela 24 – Numri i Shërbimeve të Koduara, Kartelave Informative dhe Formularëve të Aplikimit

Gjatë vitit 2019, sektori i Zhvillimit të Standardeve ka hartuar 45 formularëve të rinj për 24 institucione

Gjithashtu, janë përditësuar të gjithë formularët e Drejtorisë së Përgjithshme të Pronësisë Industriale (DPPI) dhe Qendrës Kombëtare të Biznesit (QKB). Numri total i formularëve të aplikimit të standardizuar është 333 për 45 institucione, nga të cilët, 226 formularë të 30 institucioneve janë në përdorim dhe mbulojnë 392 shërbime.

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



FORMULAR APLIKIMI

CERTIFIKATË E GJENDJES GJYQËSORE

DREJTORIA E PËRGJITHSHME E BURGJEVE
MINISTRIA E DREJTËSISË

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

SEKSIONI A: INFORMACION MBI APLIKANTIN

1. Emri
2. Mbiemri
3. Emri i Babait
4. Emri i Nënës
5. NID *Nr. i identifikimit personal*
6. Datëlindja *Data Muaji Viti*
7. Vendlindja
8. Shtetësia
9. Adresa
10. Qyteti
11. Rrethi
12. Kodi Postar
13. Gjinia ☐ Mashkull ☐ Femër
14. E-mail
15. Nr. Tel. Celular
16. Nr. Tel. Fiks

SEKSIONI B: INFORMACION SPECIFIK MBI APLIKIMIN

17. Mbiemri para martesës
18. Institucioni për të cilin kërkohet certifikata
19. Qëllimi i pajisjes me certifikatë
    - ☐ Dëshmi për dënim *(popolizik)*
    - ☐ Dëshmi për ambasade
    - ☐ Arsye tjeter *(specifika)*

SEKSIONI C: DOKUMENTACIONI I PARAQITUR

- ☐ Certifikatë personale
- ☐ Letërnjoftim elektronik
- ☐ Pasaportë biometrike

Nënshkrimi i Aplikantit *Data Muaji Viti*

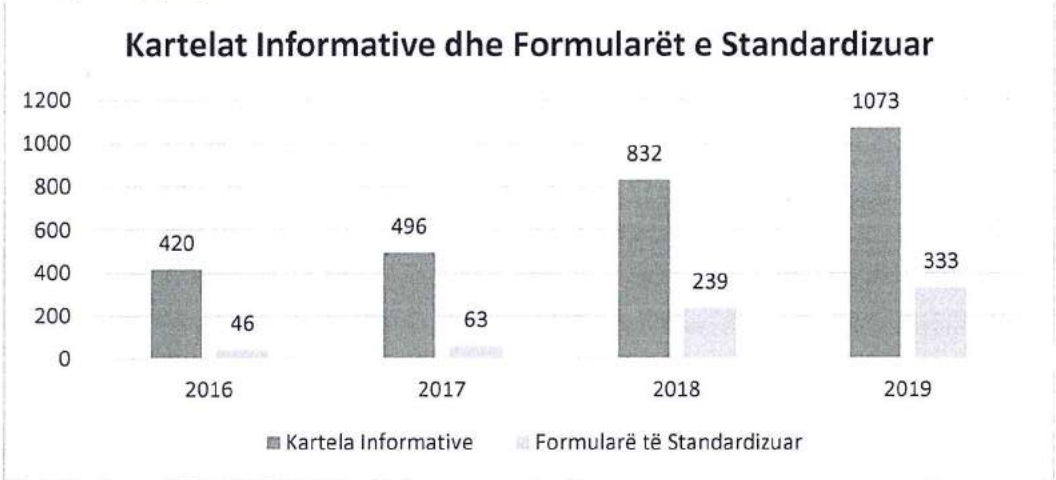
KLAUZOLA DEKLARATIVE

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

Nënshkrimi i Aplikantit *Data Muaji Viti*

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

Më poshtë paraqitja grafike e Kartelave Informative dhe Formularët e Standardizuar ndër vite:



Grafiku 16 - Paraqitja grafike e Numrit të Kartelave Informative dhe Formularët e Standardizuar sipas viteve

2.3.4 *Zhvillimi i Standardeve të Ofrimit të Shërbimeve*

Gjatë vitit 2019, ADISA ka vijuar shtrirjen në territor. Në vijim të vendosjes së kolokimeve në Maliq, Belsh dhe Patos në periudhën janar-qershor, ADISA ka përuruar edhe 4 kolokime të tjera, konkretisht në Librazhd, Divjakë, Malësi e Madhe dhe Kukës. Si rrjedhojë, në zbatim të VKM-së Nr. 623, datë 26.10.2018, "Për miratimin e Kartës së të Drejtave të Qytetarit për përfitimin e Shërbimeve Publike", VKM-së Nr. 624, datë 26.10.2018 "Për miratimin e Manualit për Standardizimin e Ngritjes dhe Funksionimit të Sportelit të Shërbimit Publik" dhe VKM-së Nr. 625, datë 26.10.2018 "Për miratimin e Manualit të Etikës në Ofrimin e Shërbimeve Publike në Sportel", është realizuar zhvillimi i vazhdueshëm i standardeve në ofrimin e shërbimit në sportel, pritjen ndaj qytetarit, rritjen e cilësisë dhe transparencës, përfitimi i shërbimeve kundrejt afateve ligjore, marrja e ankesave dhe shqyrtimi i tyre, si dhe përkushtimi i vazhdueshëm për të vënë në zbatim detyrimet që lindin nga "Karta e Qytetarit". Në vijim, në fillim të vitit është nënshkruar dhe kontrata për promovimin e Kartës së Qytetarit për të rritur më shumë detyrimin e institucioneve publike në ofrimin e shërbimeve publike, si dhe ndërgjegjësimin qytetar kundrejt të drejtave që kanë në përfitimin e këtyre shërbimeve.

Gjatë muajit shkurt të 2019, Sektori i Zhvillimit të Standardeve ka bashkëpunuar me Sektorin e Planifikimit dhe Menaxhimit të Projekteve në hartimin e Paketës së Standardeve. Paketa e Standardeve ka për qëllim prezantimin pranë njësive të qeverisjes vendore të standardeve të ofrimit të shërbimeve publike në sportel, duke dhënë rekomandime në mënyrë skematike dhe të përmbledhur mbi standardet e zbatueshme në kuadër të përmirësimit të eksperiencës së përfituesve të shërbimit në sportel, si dhe në kuadër të reformës për shërbime publike me në qendër qytetarin në Shqipëri, si ndër prioritetet qeveritare të shprehur me Dokumentin e Politikave afatgjata për shërbime me në qendër qytetarin në Shqipëri të miratuar nga Këshilli i Ministrave në 25 maj 2016 (VKM nr. 384). Ky material ka si qëllim aspekte teknike të ngritjes dhe funksionimit të sportelit të shërbimit të lidhura me aksesueshmërinë e sporteleve në raport me përfituesit e shërbimit, përcaktimin e standardeve të infrastrukturës fizike, si dhe aspektet funksionale lidhur me ndërveprimin mes sportelit të shërbimit dhe përfituesit të shërbimit në respektim të etikës dhe të drejtave të qytetarëve.

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 insituticionet që ofrojnë shërbimet në sportelet pritëse ADISA, si: ASHK, 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 zyrave Rajonale/Vendore Tiranë 1, Tiranë 2, Kavajë, Krujë, Fier, Gjirokastër, Shkodër, Maliq, Belsh, Divjakë, Malësi e Madhe, Patos dhe Kukës.

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 analiza krahasuese e ankesave për periudhën 2018 - 2019:

Qendra e Integruar	Institucionet	Ankesa	Përgjigje	% Kthim Përgjigje		Diferenca
				2019	2018	
Tiranë 1	ASHK	**3900**	**1305**	**33%**	**54%**	**Ulur 21%**
Tiranë 2	ASHK	**101**	**1**	**0.9%**	**-**	**-**
Kavajë	ASHK+ISSH	**180**	**24**	**13%**	**28%**	**Ulur 15%**
Krujë	ASHK+ISSH	**11**	**9**	**82%**	**100%**	**Ulur 18%**
Fier	ASHK	**678**	**645**	**95%**	**10%**	**Rritur 85%**
Gjirokastër	ASHK	**63**	**1**	**1.6%**	**6%**	**Ulur 4.4%**
Shkodër	ASHK+ISSH	**840**	**13**	**1.5%**	**-**	**-**
Maliq	ASHK+ISSH	**0**	**-**	**-**	**-**	**-**
Belsh	ASHK+ISSH	**0**	**-**	**-**	**-**	**-**
Patos	ASHK+ISSH	**0**	**-**	**-**	**-**	**-**
Librazhd	ASHK+ISSH	**0**	**-**	**-**	**-**	**-**
Divjakë	ASHK+ISSH	**9**	**2**	**22%**	**-**	**-**
Malësi e Madhe	ASHK+ISSH	**0**	**-**	**-**	**-**	**-**
Kukës	ASHK+ISSH	**0**	**-**	**-**	**-**	**-**

Tabela 25 – Numri i ankesave për periudhën 2018-2019

2.5 Ri-inxhinierimi i shërbimeve publike

2.5.1 Procesi i Ri-inxhinierimit të shërbimeve publike

➢ **Metodologjia dhe mbledhja e të dhënave**

Në kuadër të prioritetit të Qeverisë për përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike për qytetarët dhe bizneset ADISA ka hartuar një model për mbledhjen e të dhënave mbi progresin e bërë në zbatim të rekomandimeve të ri-inxhinierimit. Të dhënat për 169 shërbimet e 9 institucioneve në fokus të monitorimit janë mbledhur nga Sektori i Ri-inxhinierimit dhe Marrëdhënieve Institucionale në bashkëpunim me institucionet dhe me mbështetje të Zyrës Operacionale të Situatës pranë Kryeministrit, e cila ka lehtësuar bashkëpunimin e ADISA me institucionet.

Ri-inxhinierimi i shërbimeve publike është një proces që lidhet me thjeshtimin e proçedurave administrative dhe uljen e numrit të hapave që duhet të ndërmarrin qytetarët dhe personeli mbështetës. Ky proces kalon në 5 faza në të cilat kërkohet bashkëpunimi i institucioneve si dhe vullneti politik për përmbylljen e këtij procesi. Fazat si mëposhtë vijon:

- Përcaktimi i indikatorëve për monitorimin e ecurisë së reformës (excel template)
- Bashkëpunim me institucionet për indikatorët e vendosur
- Bashkëpunim ndërinstitucional për procesin e miratimit
- Miratimi i hartave to-be në KM
- Matje e kohës së lëvrimit të shërbimit

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

Ndryshimet ligjore që kanë ndikuar në ofrimin e shërbimit, etj. Në 6 mujorin e I-rë nga sektori u sigurua informacioni bazë, i mbledhur në vitin 2016 gjatë procesit të analizës së shërbimeve.

Ndërsa për periudhën raportuese ADISA me mbështjetjen e ZOS ka zhvilluar takime me institucionet dhe i'u është prezantuar matrica ku do të identifikojnë zbatimin e rekomandimeve si dhe ndryshime që kanë kryer në dokumentacion dhe procedura. Monitorimi është kryer për një grup shërbimesh të përzgjedhura, për 9 institucione në fokus: Qendra Kombëtare e Biznesit (QKB); Agjencia Shtetërore e Kadastrës (ASHK), Instituti i Sigurimeve Shoqërore (ISSH), Arkivi Qendror Teknik i Ndërtimit (AQTN), Fondi i Sigurimit të Detyruar Kujdesit Shëndetësor (FSDKSH), Drejtoria e Përgjithshme Detare (DPD), Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimit të Transportit Rrugor (DPSHTRR), Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile (DPGJC), dhe Ministria e Arsimit / Qendra e Shërbimeve të Arsimit. Të dhënat janë mbledhur në bashkëpunim me këto institucione.
Me mbylljen e kësaj faze realizojmë përmbushjen e dy aktiviteteve të sipërcituara që janë hartimi i matricës me indikatorët e nevojshëm dhe mbledhja e të dhënave mbi ndryshimet e kryera nga institucionet.

- **Hartimi i raportit me gjetjet dhe konkluzione**

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

1. Rekomandimet e dhëna nga procesi i ri-inxhinierimit kanë shërbyer si udhërrëfyese për institucionet për përmirësimin e proceseve të punës, në shkurtimin e dokumentave apo të procedurave. Rasti më pozitiv është DPSHTRR, në të cilin vlerësimi aktual për numrin e hapave është më i ulët se vlerësimin AS-IS në 2016 dhe rekomandimet sipas hartave TO-BE. Në anën tjetër është ASHK, ku megjithë ndryshimet e bëra në ofrimin e disa shërbimeve përmes shërbimit *Fast Track*, nuk kanë çuar në shkurtim të procedurave. Mesatarisht për shërbim, proceset janë shkurtuar me rreth 4 hapa, krahasuar me vlerësimin AS-IS në 2016. Reduktim në numrin e proceseve krahasuar me gjendjen në 2016, raportohet për 32 nga 168 shërbimet e analizuara. Sidoqoftë, krahasuar me rekomandimet sipas hartave TO-BE, numri i hapave vijon të jetë ende i lartë në të gjitha institucionet e tjera.
2. Numri i dokumentave të nevojshëm për marrjen e shërbimit është zvogëluar me mesatarisht 1 dokument për shërbim, kundrejt 3 dokumenta të sugjeruar nga procesi i ri-inxhinierimit. Rasti më pozitiv është DPGJC, ku raportohet se dokumentet e kërkuar janë eleminuar për të gjitha shërbimet e analizuara. Po ashtu, mesatarisht për shërbimet e ISSH janë reduktuar 2 dokumenta për shërbim, kryesisht nga zbatimi i rekomandimit për bashkimin e shërbimeve. Reduktim dokumentash nuk është zbatuar në DPD. Nga

168 shërbimet e analizuar, në 67 prej tyre raportohet se ka pasur reduktim të dokumenteve të kërkuar për marrjen e shërbimit.

3. Përmirësimet nga teknologjia e informacionit, integrimi i ndërveprimi i sistemeve back-end të institucioneve apo gjenerimi i disa dokumenteve me vulë digjitale ka mundësuar aplikimin online për disa shërbime, shkurtimin e proceseve të punës përmes ofrimit të shërbimit vetëm zyrat pritëse të institucionit, shkurtimin e numrit të dokumenteve që qytetarët apo bizneset paraqesin, etj. Gjithashtu ndërlidhja e sistemeve të institucioneve ka mundësuar që një numër dokumentash, 33 të tillë, nuk kërkohen më të sigurohen nga qytetari apo biznesit, por mund të sigurohen vetë nga institucioni.
4. Miratimi i shërbimit të ndodhë në nivele më të ulta hierarkike (të delegohet në role miratuese më pranë specialistit të shërbimit).
   Rastet konkrete të zbatimit të këtij rekomandimi përfshijnë një grup shërbimesh të DPSHTRR, konkretisht 8 shërbime, të cilat tashmë ofrohen drejtpërdrejtë në zyrat e tyre pritëse. Duke filluar nga 2018 dhe gjatë 2019, shërbime të tilla si Inspektim tahografi, Lëshim targe provë, Ç'regjistrim i përheshëm apo i përkohshëm, Ndërrim leje qarkullimi apo targe të mjetit rrugor (humbje, vjedhje apo dëmtimi, etj) jepen direkt pranë zyrave pritëse të institucionit. Për këtë grup shërbimesh, rekomandimi i procesit të ri-inxhinierimit ishte 6.8 hapa mesatarisht për shërbim dhe aktualisht raportohet se ato jepen në mesatarisht 4.6 hapa.
5. Efektet e ndjekjes së këtyre rekomandimeve do të validohen nga matja e kohës për marrjen e shërbimit, proces që pritet të kryhet në vijim të këtij monitorimi të parë. Sidoqoftë, gjetje e dy sondazheve të realizuara në prill dhe qershor 2019 për matjen e kohës për marrjen e shërbimit, të kryera përmes sistemit për Marrjen e Mendimit të Qytetarëve (CFM), treguan për reduktim të kohës së marrjes së shërbimit. Konkretisht, nevojiten mesatarisht 4.3 orë për regjistrimin e mjetit, një shërbim që ofrohet nga DPSHTRR, kundrejt 5.4 ditë në 2016. Për shërbimin tjetër, koha për marrjen e pensionit të pleqërisë, ofruar nga ISSH, gjetjet e sondazhit treguan se nevojiten mesatarisht 45 ditë për marrjen e këtij shërbimi, kundrejt 53 ditë në 2016.

Përfundime

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

Në mënyrë që ky proces të vijojë edhe për shërbimet e tjera, miratimi i rekomandimeve, i materializuar në hartat TO-BE për secilin shërbim, nga një nivel autoriteti më të lartë, në nivel ministerial dhe zyra e zv.Kryeministrit, do të krijonte kushtet për një angazhim më të madh nga ana e institucioneve për zbatimin e tyre. (kjo do bënte të munduar dhe realizimin e fazës 3 & 4).

➢ Lehtësimi i procedurave të marrjes së shërbimeve në sportel

Me qëllim inventarizimin e shërbimeve publike, Sektori i Ri-inxhinierimit dhe Marrëdhënieve Institucionale gjatë vitit 2019 është angazhuar në bashkëpunim me institucionet përgjegjës për shërbimet publike. Sa më sipër, e në vijim të bashkëpunimit ndërinstitucional, ADISA është angazhuar në 3 faza, përkatësisht: (i) prezantimi i Platformës tek institucionet publike, (ii) Validimi i listës së shërbimeve dhe (iii) plotësimi i Platformës.

Për periudhën raportuese është realizuar prezantimi i platformës së inventarizimit të shërbimeve publike në 29 institucione. Në fazën e validimit të listës së shërbimeve publike, sipas përcaktimit të shërbimit publik në ligjin 13/2016, rezultoi që 5 prej tyre nuk ofrojnë shërbime publike.

Në fazën e tretë institucionet janë asistuar në plotësimin e platformës së inventarizimit të shërbimeve publike, me informacion për shërbimet publike dhe është realizuar popullimi i platformës së inventarizimit të shërbimeve publike për 12 institucionet e kontatuara gjatë 2019 dhe 4 institucionet me të cilat bashkëpunimi kishte filluar gjatë vitit 2018.

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.

Në vijim është populluar me informacion për 91.1 % të listës së shërbimeve të institucioneve publike.

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 Adresa elektronike informacion@adisa.gov.al

Sektori i Zhvillimit të Standardeve, në bashkëpunim me sektorin e Mbikëqyrjes dhe Lëvrimit të Shërbimeve, është angazhuar edhe në shqyrtimin dhe kthimit 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 2019, janë trajtuar 499 kërkesa për infomacion të mbërritura në adresën elektronike të informacionit ADISA, si dhe në rrjetet sociale (facebook) të ADISA-s.

2.6.3 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 Transparences, 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 2019 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 60 institucione publike.

2.6.4 ADISA Lab

➢ *Life events – 12 Paketa informuese;*

Në lidhje me projektin "Life events - Paketa informuese", ADISA Lab ka krijuar paketat informuese për shërbime të ndryshme, të institucioneve të ndryshme, të kategorizuara sipas disa nga ngjarjet jetësore më të rëndësishme, si: lindja, ndryshimi i vendbanimit, ndërtim i ri, biznes i ri, të huaj në Shqipëri, aplikimi për pasaportë biometrike, arsimi, punësimi, automjetet, aftësitë ndryshe, pensioni dhe vdekja. Në këtë mënyrë, qytetarët do të kenë akses në informacion mbi procedurat për aplikim, dokumentacioni, afatin, tarifat dhe çdo informacion tjetër të nevojshëm mbi shërbimet publike, në faqen zyrtare të ADISA: www.adisa.gov.al, në linjën 11-800, si dhe në sportelet e ofrimit të shërbimit të ADISA. Gjatë kësaj periudhe është krijuar moduli i paketave informuese, si dhe është gati për publikim. Më poshtë një përshkrim i detajuar për secilën prej tyre:

1. ***Të huaj në Shqipëri***: Kjo paketë ofron informacion të detajuar për të huajt të cilët kanë për qëllim qëndrimin, kalimin tranzit, punësimin, studimin dhe daljen nga Republika e Shqipërisë, qofshin ata qytetarë të Bashkimit Evropian, ose jo. Informacioni i kësaj pakete përfshin: aplikimin për vizë, lejen e punës, lejen e qëndrimit të përkohshme dhe

përhershme, si dhe fitimin e shtetësisë shqiptare, dhe është përgatitur në gjuhën angleze. Paketa Informuese dedikuar të Huajve në Shqipëri, tashmë është finalizuar dhe është plotësisht e aksesueshme nga të gjithë qytetarët Shqiptarë dhe të Huaj në faqen zyrtare të ADISA. I gjithë informacioni për këto paketa, është kategorizuar dhe strukturuar në mënyrë që t'i vijë sa më shumë në ndihmë shtetasve të huaj. Paketa Informuese dedikuar të Huajve në Shqipëri, është përkthyer zyrtarisht në 5 (pesë) gjuhë të ndryshme (Anglisht, Frengjisht, Italisht, Gjermanisht dhe Turqisht) për qytetarë të BE dhe jo vetëm, bazuar në statistikat me të huajt me numrin më të madh në Republikën e Shqipërisë.

2. ***Arsimi***: Kjo paketë ofron informacion të detajuar për procedurat, të cilat duhet të ndjekë çdo maturant apo student, i cili dëshiron të regjistrohet për të dhënë provimet e Maturës Shtetërore, të regjistrohet për të ndjekur arsimin e lartë në një nga Institucionet e Arsimit të Lartë (IAL) në Republikën e Shqipërisë, të kryejë njohjen e diplomës së huaj të ciklit të mesëm, të parë ose të dytë në Qendrën e Shërbimeve Arsimore (QSHA), të aplikojë për përfitimin e bursës për studimet në IAL, si dhe të regjistrohet në Provimin e Shtetit për profesionet e rregulluara, sipas ligjit.
3. **Biznes i ri:** Kjo paketë ofron informacion të detajuar mbi të gjitha procedurat për regjistrimin e biznesit dhe zhvillimin e tij. Procedura për hapjen e një biznesi fillon Qendrën Kombëtare të Biznesit (QKB) dhe vijon me deklarimin në organet përkatëse tatimore, të punësimit, sigurimit të punonjësve, reklamimit të biznesit, si dhe pajisjes me lejet përkatëse, sipas rastit.
4. ***Lindja***: Kjo paketë ofron informacion të detajuar mbi procedurën e regjistrimit të të porsalindurit, përfitimin e ndihmës financiare (bonusi), të ardhurat për barrëlindje, deri në momentin e regjistrimit të të porsalindurit në çerdhe.
5. ***Ndryshim vendbanimi:*** Kjo paketë ofron informacion të detajuar për procedurat, të cilat duhen ndjekur në rast ndryshimi apo transferimi të vendbanimit, duke filluar me regjistrimin e tij pranë njësisë administrative përkatëse, transferimin e dosjes në rastin e transferimit të nxënësve, të automjetit, kartelës shëndetësore, pensionit apo kompensimit të energjisë elektrike, si dhe kontratat utilitare (OSHEE dhe UK).
6. ***Aftësi ndryshe***:
   - *Autizmi*: Kjo paketë ofron informacion të detajuar për shërbime publike për personat e kësaj kategorie, si hapat që duhet të ndiqen për përfitimin tyre, duke filluar me vendimin nga Komisioni Mjekësor i Caktimit të Aftësisë për Punë (KMCAP), deri në momentin e përftimit të ndihmës së paaftësisë, si dhe shërbime shoqërore të nevojshme.
   - *Të verbrit*: Kjo paketë ofron informacion të detajuar mbi procedurat që duhet të ndiqen për marrjen e statusit të paaftësisë për të verbrit nga Komisioni Mjekësor i Caktimit të Aftësisë për Punë (KMCAP), përftimin e ndihmës ekonomike, si dhe lehtësirat apo përjashtimet nga taksat, sipas rastit.
   - *Paaftësia intelektuale*: Kjo paketë ofron informacion të detajuar mbi procedurat që duhet të ndiqen për marrjen e statusit të paaftësisë nga Komisioni Mjekësor i Caktimit të Aftësisë për Punë (KMCAP), përftimin e ndihmës ekonomike, si dhe kriteret për përfitimin e shërbimeve të kujdesit shoqëror komunitar dhe rezidencial.

Gjithashtu, janë identifikuar institucionet përgjegjëse qendrore dhe vendore, të cilat ofrojnë shërbime për këtë kategori.

7. ***Martesa***: Kjo paketë ofron informacion të detajuar për të gjithë qytetarët të cilët dëshirojnë të martohen, në territorin e Republikës së Shqipërisë apo jashtë saj, duke filluar me procedurat për shpalljen e martesës dhe për lidhjen e saj.
8. ***Ndarje nga jeta:*** Kjo paketë ofron informacion të detajuar për pasjetuesit, të cilët duhet të kryejnë të gjitha procedurat ligjore për regjistrimin e aktit të vdekjes.
9. ***Punë e re***: Kjo paketë ofron informacion të detajuar lidhur me dokumentacionin e nevojshëm për fillimin e një pune të re, me qëllim plotësimin e dosjes së aplikantit.
10. Pajisja me pasaportë: Kjo paketë ofron informacion të detajuar mbi procedurat të cilat duhen ndjekur për aplikimin për pajisje me pasaportë, si dhe tërheqjen e saj.
11. ***Automjetet:***
    - *Leje drejtimi ndërkombëtare*: Kjo paketë ofron informacion të detajuar mbi procedurat për pajisjen me leje drejtimi ndërkombëtare, për të gjithë shtetasit e pajisur me leje drejtimi kombëtare, me qëllim mundësimin e drejtimit të mjetit jashtë territorit të Republikës së Shqipërisë, përjashtuar Republikën e Maqedonisë Veriore, Malin e Zi dhe Kroacinë.
    - *Leje qarkullimi ndërkombëtare*: Kjo paketë ofron informacion të detajuar mbi procedurat për pajisjen me leje qarkullimi ndërkombëtare, me qëllim mundësimin e qarkullimit të mjetit rrugor jashtë territorit të Republikës së Shqipërisë.
    - *Regjistrim mjeti*: Kjo paketë ofron informacion të detajuar për të gjithë qytetarët, të cilët duan të regjistrojnë mjetin e tyre, përfshirë mjetet e blinduara dhe targat CD për trupin diplomatik, me qëllim pajisjen me targa, lejen e qarkullimit, si dhe certifikatën e pronësisë mbi mjetin.
    - *Pajisja me leje drejtimi dhe rinovim*: Kjo paketë ofron informacion të detajuar mbi procedurat për marrjen e lejes së drejtimit për herë të parë, për të gjitha kategoritë e mjeteve, për shtetasit mbi 18 vjeç, shqiptar, të huaj rezident në Shqipëri ose personel i huaj i Ambasadave ose të Organizatave Ndërkombëtare, që gëzojnë statusin diplomatik, të vendosur në Shqipëri.
12. ***Ndërtim i ri***: Kjo paketë ofron informacion të detajuar mbi procedurat për pajisje me leje zhvillimi dhe leje ndërtimi, në rastet kur plotësohen kushtet e zhvillimit për ndërtim të ri.
13. ***Paketa Informuese dedikuar komunitetit Romë dhe Egjiptian***.

    Sa i përket Paketës Informuese dedikuar komunitetit rom dhe egjiptian, ADISA Lab ka koordinuar punën në lidhje me realizimin e takimeve të ndryshme me këto grupe interesi duke u njohur më nga afër me problematikat e tyre, në mënyrë që të strukturojë një paketë informuese të plotë në bazë të nevojave të këtij komuniteti.

    Kjo paketë informuese synon të lehtësojë mënyrën e marrjes së informaiocionit për shërbimet publike më të kërkuara nga ky komunitet.

    Aktualisht, i gjithë informacion është strukturuar dhe në vijim pritet publikimi i saj në faqen zyrtare.

➢ *Sporteli hibrid*

Projekti "Sporteli hibrid" përfshin krijimin e një sporteli të dedikuar për t'iu ofruar suport qytetarëve në aksesimin e shërbimeve elektronike dhe kryerjen e ankesave në portalin shqipëriaqëduam.al. Ky projekt u identifikua, duke marrë në konsideratë vështirësitë që një pjesë e qytetarëve, kryesisht të moshuarit, kanë në qasjen me teknologjinë dhe përdorimin e shërbimeve elektronike. Projekti "Sporteli hibrid tashmë është implementuar pranë cdo Qendre të Integruar ADISA, kolokimi të saj në territor si edhe Njesisë levizëse duke lehtësuar aksesin e qytetarëve në shërbimet elektronike dhe mundësuar aksesin në portalin www.shqiperiaqeduam.al, me qëllim dërgimin e ankeave në lidhje me shërbimet publike.

Gjatë këtij viti, janë realizuar tre takime ndër-vendore tematike për çështjet e rentës minerare, të organizuar nga OSBE në qytetin e Vlorës, Beratit dhe Bulqizës, me qëllim krijimin e mundësive për identifikimin dhe zhvillimin e një projekti të ri nga ADISA Lab, me partner potencial OSBE.
Në vijim, është realizuar një takim me përfaqesues të ADISA dhe OSBE me qëllim rishikimin dhe reduktimin e hapave të procesit që aktualisht ndiqet nga institucionet për shperndarjen e rentes minerare.

Gjithashtu, gjatë kësaj periudhe, ADISA Lab ka punuar dhe koordinuar punën në lidhje me produkte lidhur me implementimin e 3 (tre) projekteve të krijuara në vitin 2018, përkatësisht:

- *Shërbime pa barriera*

Projekti " Shërbime pa barriera" është implementuar pranë cdo Qendre të Integruar ADISA, kolokimi të saj në territor si edhe Njesisë levizëse duke lehtësuar aksesin e njerëzve me aftësi ndryshe në shërbimet publike. Aktualisht ka përfunduar krijimi i videos në gjuhën e shenjave, vendosur rampa në njesinë levizëse si shtuar funksionaliteti text to speech në sistemin e radhës.

- *Njësia lëvizëse*

Aktualisht, Njësia Lëvizëse ADISA është plotësisht funksionale dhe ka ofruar mbi 200 shërbimë publike në 3 (tre) Njësi Administrative: Baldushk, Zallher dhe Shëngjergj.Gjithashtu, Njësia Lëvizëse, nëpërmjet implementimit të sportelit hibrid ofron asistence në përdorimin e portalit e-albania dhe Shqipëria që Duam.al.

- *Baby point*

Së fundmi, Paketa e shërbimeve "Baby point", e cila i vjen në ndihmë prindërve për të regjistruar të porsalindurin pranë sportelit të dedikuar në çdo maternitet në Republikën e Shqipërisë, si dhe për të përfituar ndihmë financiare (bonus) për të porsalindurin, u implementua në muajin Janar 2019.

2.6.5 Call Center ADISA

Me kalimin e kanalit 0800 0 118 nën administrimin e ADISA, më datë 04.02.2019 u nis zyrtarisht pritja e telefonatave hyrëse nga Sektori i Komunikimit me Qytetarin. Gjatë kësaj periudhe, janë regjistruar gjithsej 2451 telefonata hyrëse si dhe 20 telefonata dalëse me qëllim informimin e mëtejshëm të qytetarëve.

Nga disagregimi i të dhënave të përmbledhura, rezulton se mbizotërojnë telefonuesit meshkuj (51%) dhe prejardhja e numrit më të lartë të telefonatave është nga zonat urbane (91%).

Grafiku 17 – Të dhënat për Call Center

Institucionet më të kërkuara nga qytetarët janë:

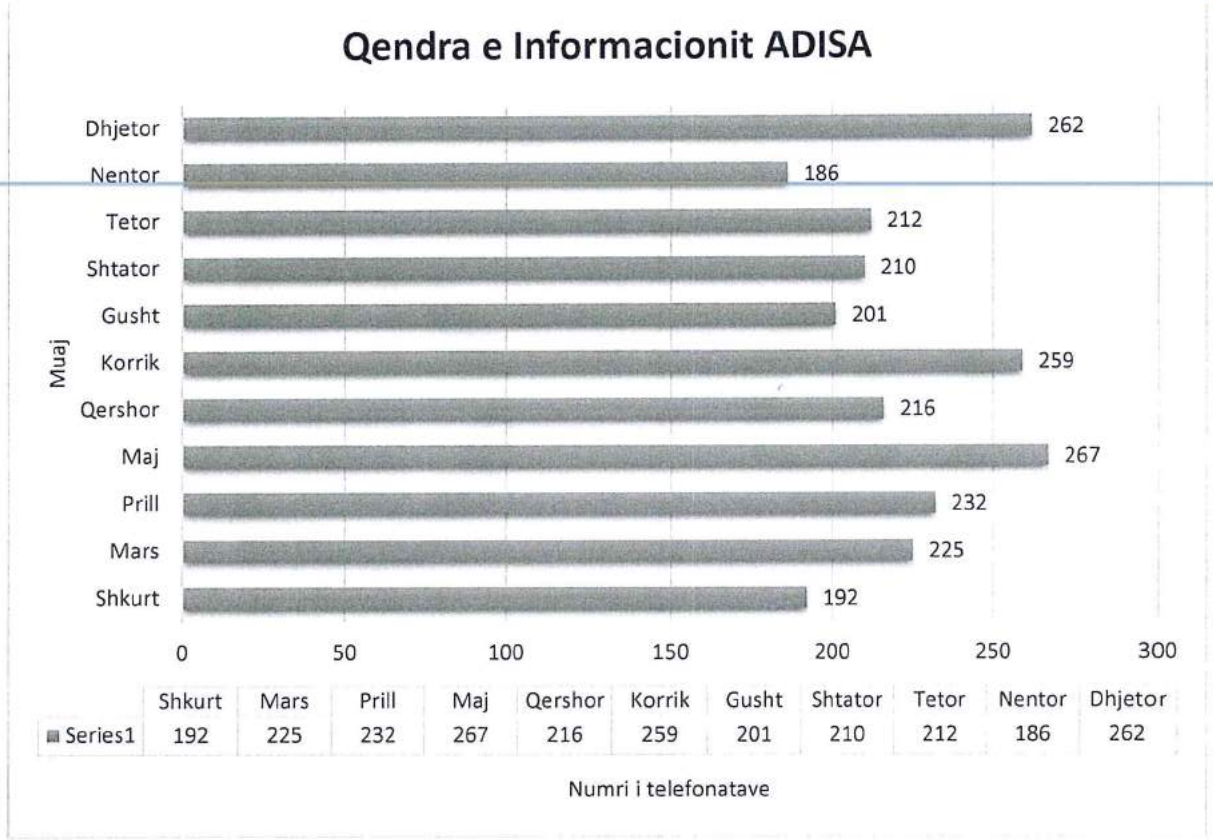
1. *Agjencia Shtetërore e Kadastrës (637 telefonata);*
2. *Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile (316 telefonata);*
3. *Instituti i Sigurimeve Shoqërore (138 telefonata).*

Shërbimet më të kërkuara nga qytetarët janë:

1. *Lëshim certifikatë pronësie (ASHK)*;
2. *Lëshim kopje kartele të pasurisë (ASHK);*
3. *Certifikatë personale (DPGJC).*

Është regjistruar një numër i madh telefonatash për asistencë ose informacion mbi e-Albania si dhe kërkesë për informacion mbi statusin e aplikimit të kryer pranë ASHK Tiranë.

Më poshtë paraqitet grafikisht numri i telefonatave hyrëse për çdo muaj. Vihet re rritje e lehtë e numrit të telefonatave për muajin Dhjetor.



Grafiku 18 – Telefonat në Call Center sipas mujave

Nga Dhjetori 2019, për të rritur aksesin ndaj informacionit si dhe lehtësuar barrën e qytetarëve, ka ndodhur shndërrimi në numër të gjelbër, pa pagesë. Objektivi kryesor i ndryshimit të numrit të Qendrës së Informimit për Shërbimet Publike, është lehtësia e ofrimit të shërbimit pa asnjë kosto shtesë që mund të rëndojë xhepin e qytetarëve, si dhe rritja e numrit të telefonuesve të cilët përkthehen në qytetarë të informuar dhe të kënaqur.

2.7 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:

2.7.1 Matja e kënaqësisë qytetare me anë të sondazheve të drejtpërdrejta

Prill 2019: Gjatë këtij muaji janë zhvilluar sondazhe të drejtpërdrejta me qytetarë, përfaqësues biznesi dhe juridik, të cilët kanë marrë shërbime në sportelet pritëse të **Zyrës Rajonale Tiranë 1**. Nga analizimi i të dhënave, niveli i kënaqësisë është 100%, ndër të cilët ***72% shumë të kënaqur*** me shërbimin e ofruar dhe ***28% të kënaqur.***

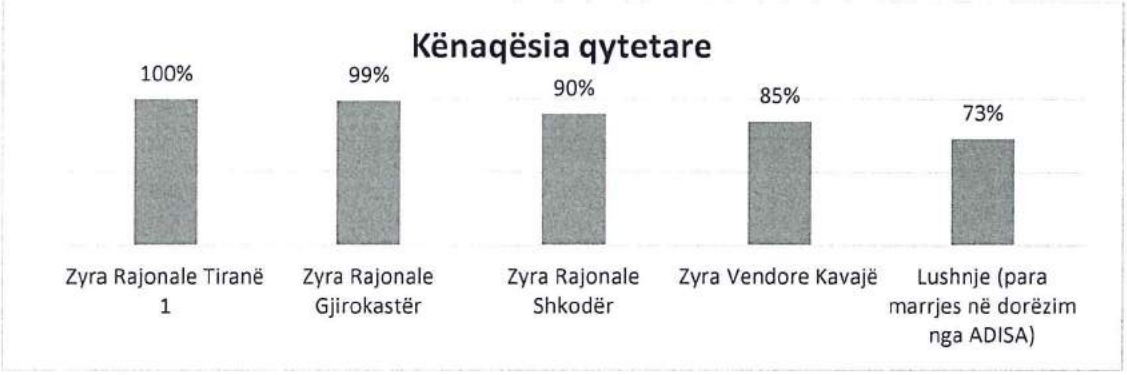
Tetor 2019: Gjatë këtij muaji janë zhvilluar sondazhe të drejtpërdrejta me qytetarë, përfaqësues biznesi dhe juridik, të cilët kanë marrë shërbime në sportelet pritëse të institucioneve që ofrojnë shërbimet e tyre në **Zyrën Rajonale Gjirokastër** dhe në institucionet **ASHK, DPT, FSDKSH, ISSH** dhe **QKB** në qytetin e **Lushnjes,** para marrjes në administrim nga ADISA. Nga analizimi i të dhënave për Zyrën Rajonale Gjirokastër, niveli i kënaqësisë është 99%, ndër të cilët ***62% shumë të kënaqur*** me shërbimin e ofruar dhe ***37% të kënaqur.*** Për institucinet e lartëpermendura, niveli i kënaqësisë është 73%, ndër të cilët ***30% shumë të***

kënaqur me shërbimin e ofruar, ***43% të kënaqur, 13% as të kënaqur as të pakënaqur dhe 14% janë të pakënaqur*** me ofrimin e shërbimeve në sportelet pritëse.

Nëntor 2019: Gjatë këtij muaji janë zhvilluar sondazhe të drejtpërdrejta me qytetarë, përfaqësues biznesi dhe juridik, të cilët kanë marrë shërbime në sportelet pritëse të **Zyrës Rajonale Shkodër** . Nga analizimi i të dhënave, niveli i kënaqësisë është 90%, ndër të cilët ***76% shumë të kënaqur*** me shërbimin e ofruar dhe ***14% të kënaqur, ndërsa 10% janë disi të kënaqur.***

Dhjetor 2019: Gjatë këtij muaji janë zhvilluar sondazhe të drejtpërdrejta me qytetarë, përfaqësues biznesi dhe juridik, të cilët kanë marrë shërbime në sportelet pritëse të **Zyrës Vendore Kavajë**. Nga analizimi i të dhënave, niveli i kënaqësisë është 85%, ndër të cilët ***55% shumë të kënaqur*** me shërbimin e ofruar dhe ***30% të kënaqur, ndërsa 15% janë disi të kënaqur.***

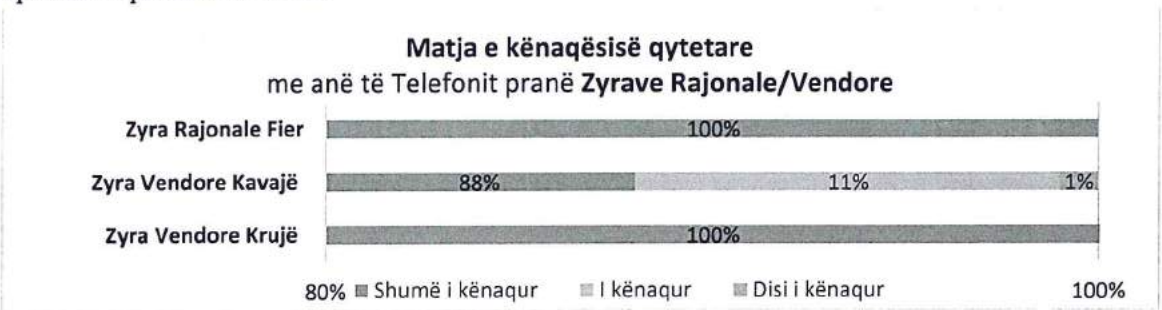
Më poshtë paraqitja grafike e nivelit së kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse ADISA sipas sondazheve të drejtpërdrejta:



Grafiku 19- Niveli i kënaqësisë qytetare sipas sondazheve të drejtpërdrejta

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

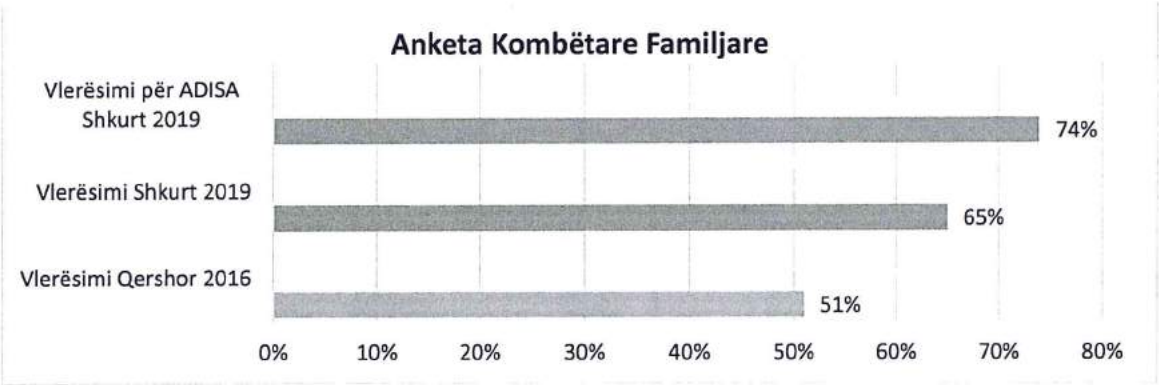
Gjatë muajve Qershor - Korrik 2019, janë zhvilluar **sondazhe me anë të telefonit** me qytetarë dhe përfaqësues biznesi, të cilët kanë marrë shërbim në Zyrën Rajonale **Fier** dhe në Zyrat Vendore **Kavajë dhe Krujë.** Nga analizimi i të dhënave, 100% e të intervistuarve në Zyrën Rajonale **Fier** shprehen se janë ***shumë të kënaqur*** me shërbimin e marrë pranë sporteleve pritëse ADISA. Në zyrën Vendore Kavajë ***88%*** e qytetarëve shprehen se janë ***shumë të kënaqur*** me shërbimin e ofruar, ***11% të kënaqur dhe 1% disi të kënaqur.*** Në Zyrën Vendore Krujë ***100%*** e qytetarëve shprehen se janë ***shumë të kënaqur*** me shërbimin e marrë pranë sportleve pritëse ADISA.



Grafiku 20- Niveli i kënaqësisë qytetare sipas sondazheve të drejtpërdrejta

➢ *Vlerësimi i Ndërmjetëm (Shkurt 2019), Anketa Kombëtare e Familjeve*

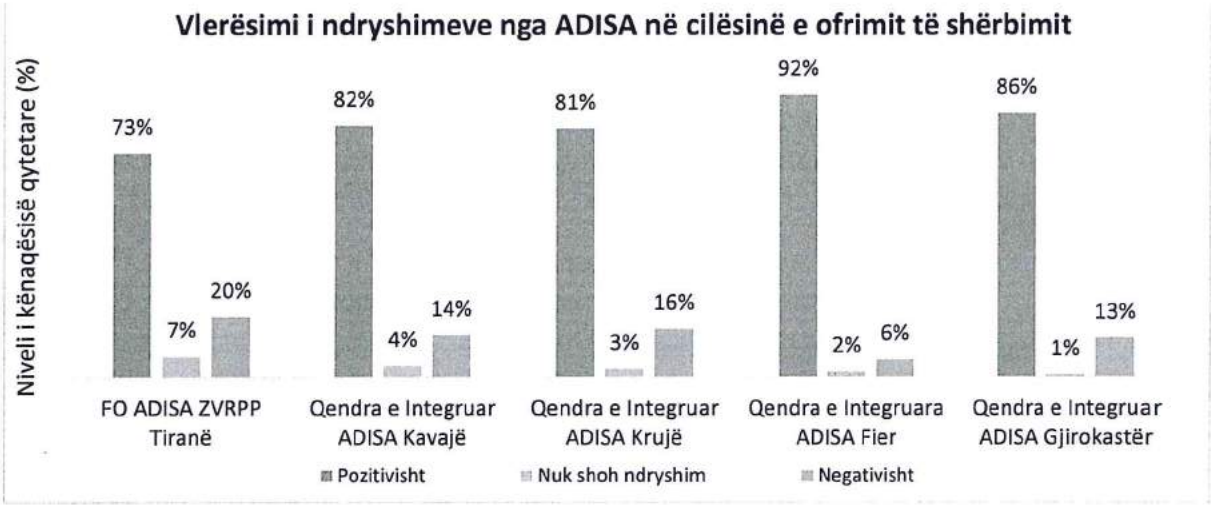
Gjatë muajit Shkurt 2019 , janë zhvilluar Anketa Kombetare e Familjeve. Në vlerësimin bazë për vitin 2016, 51% e të intervistuarve deklaruan se ishin *"deri diku të kënaqur"* ose *"shumë të kënaqur"* me të gjitha institucionet e kontaktuara. Krahasuar me vlerësimin bazë, vlerësimi i muajit Shkurt 2019 për të njëtët tregues është 65%, të cilët kanë deklaruar se ishin "disi të kënaqur" ose "shumë të kënaqur" me të gjitha institucionet e kontaktuara. Ky rezultat tregon një rritje të konsiderueshme prej *14 pikë përqindjeje* nga vlerësimi bazë, duke nënkuptuar një përparim të përgjithshëm të dukshëm të ofrimit të shërbimeve publike. Vlerësimi i realizuar për ADISA në të gjitha zyrat pritëse është në nivele të larta përkatësisht 74% e të intervistuarve kanë deklaruar se ishin "disi të kënaqur" ose "shumë të kënaqur".



Grafiku 21 - *Anketa Kombëtare familjare*

2.7.3 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 Zyrat Rajonale në Tiranë, Fier dhe Gjirokastër dhe për Zyrat Vendore në Kavajë dhe Krujë. Në përgjithësi, niveli i vlerësimeve online është i lartë. Më së shumti vlerësohen ndryshimet e kryera në Qendrat e Integruara Krujë dhe Gjirokastër.
Më poshtë paraqiten grafikisht rezultatet e sondazheve online:



Grafiku 22 - Vlerësimi i ndryshimeve të kryera nga ADISA në cilësinë e ofrimit të shërbimit nga sondazhet online

2.7.4 *Monitorimi i kohës*

Gjatë vitit 2019 janë realizuar matjet e kohës në Zyrat Rajonale/Vendore si në tabelën e mëposhtëme. Nga matjet e kryera, rezulton se një qytetar shpenzon më shumë kohë në Zyrën Vendore Kavajë, përkatësisht 40 minuta dhe më pak kohë në Zyrës Vendore Krujë, përkatësisht 5 minuta. *Më poshtë paraqiten të dhënat më të detajuara për secilën Zyrë Rajonale/Vendore;*

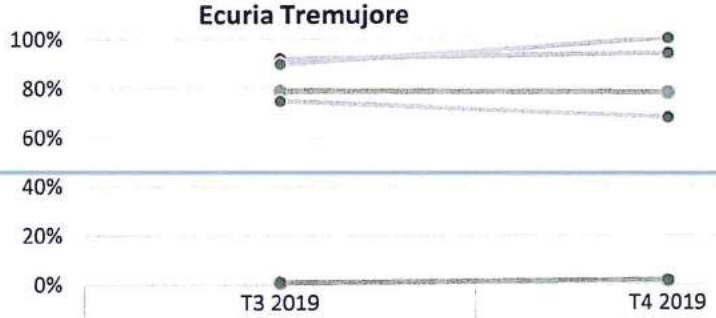
Zyra Rajonale/Vendore	Koha	Mesatarja
Tiranë 1	Koha e Pritjes	16 min
	Koha e Aplikimit	4 min
	K. Pritje + K. Aplikim	**20 min**
Tiranë 2	Koha e Pritjes	26 min
	Koha e Aplikimit	5 min
	K. Pritje + K. Aplikim	**31 min**
Gjirokastër	Koha e Pritjes	18 min
	Koha e Aplikimit	6 min
	K. Pritje + K. Aplikim	**24 min**
Shkodër	Koha e Pritjes	**6** min
	Koha e Aplikimit	**8** min
	K. Pritje + K. Aplikim	**14 min**
Kavajë	Koha e Pritjes	32 min
	Koha e Aplikimit	6 min
	K. Pritje + K. Aplikim	**38 min**
Krujë	Koha e Pritjes	**1** min
	Koha e Aplikimit	**4** min
	K. Pritje + K. Aplikim	**5 min**

Tabela 26 – Monitorimi i Kohës në Zyrat Rajonale/Vendore

2.7.5 *Raporti i perfomancës 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. Institucionet raportojnë në sistemin eRaport për 12 indikatorë të cilët ndihmojnë në përllogaritjen nga ADISA të 5 indikatorëve të performancës, përkatësisht *"Lëvrimi i Shërbimit", "Shërbime të Lëvruara Brenda Afatit Ligjor" "Plotësim Dokumentacioni", "Trajtimi i Ankesave"* dhe *"Ankesa të Trajtuara Brenda Afatit Ligjor".*

Më poshtë janë paraqitur rezultatet e përllogaritura për secilin indikator, në bazë tremujore:



	T3 2019	T4 2019
Lëvrimi i shërbimit*	79%	78%
Shërbime të lëvruara brenda afatit ligjor	92%	94%
Plotësim dokumentacioni	1%	2%
Trajtimi i ankesave**	75%	68%
Ankesa të trajtuara brenda afatit ligjor	90%	100%

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

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

2.8 Promovimi i ADISA

Gjatë vitit 2019, ADISA ka zhvilluar këto aktivitete dhe veprimtari promovuese:

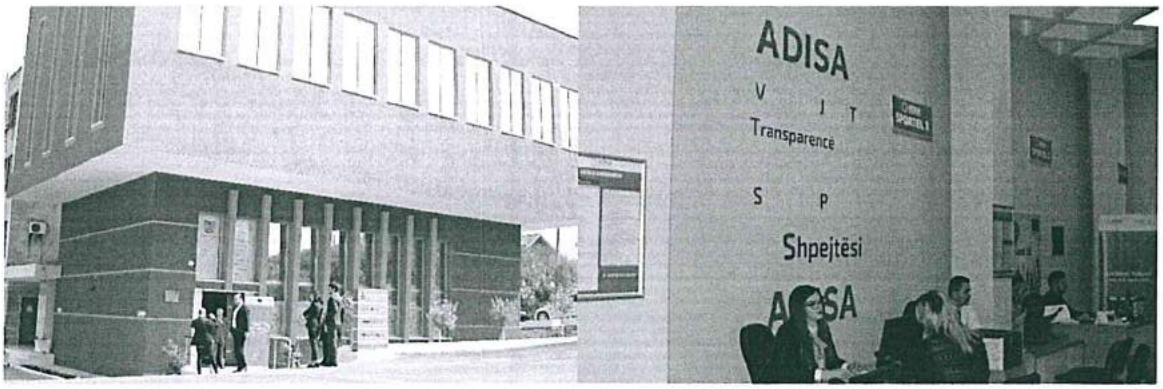
Realizimi i "Open Day"

- *Inaugurimi i zyrës me një ndalesë ADISA në Bashkinë e Belshit – 15.03.2019*

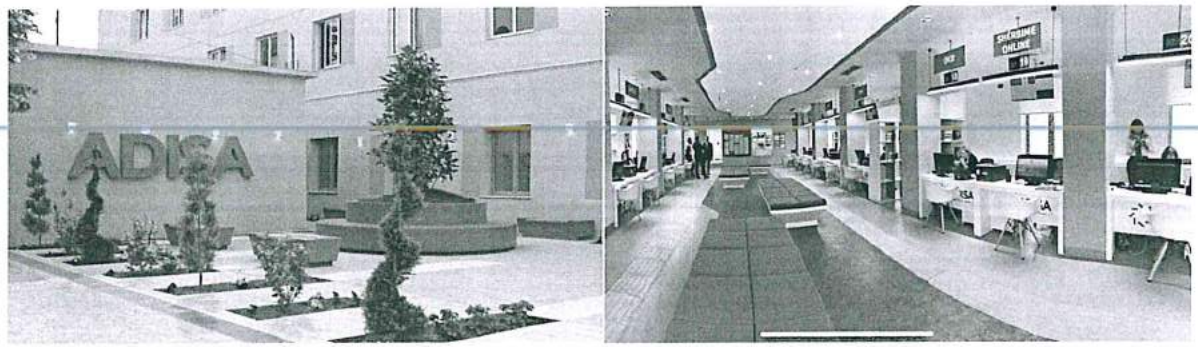
➢ *Intervistë për mediat e Drejtorit Ekzekutiv në ambientet e Qendrës së Integruar ADISA Fier – 29.03.2019*

➢ *Dita Ndërkombëtare e Autizmit. Stafi i Qendrës së Integruar ADISA Gjirokastër viziton dhe shpërndan dhurata për fëmijët autik – 02.04.2019*

➢ *Inaugurimi i zyrës me një ndalesë ADISA në Bashkinë e Patosit – 04.04.2019*

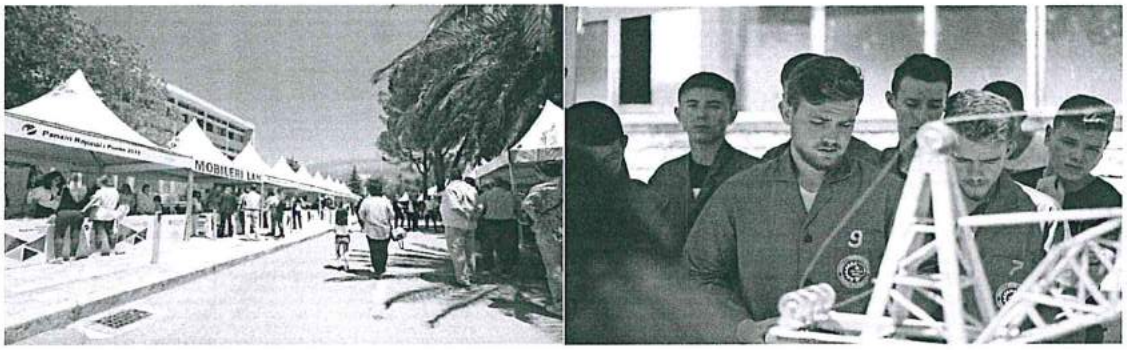


- *Inaugurimi i Qendrës së Integruar ADISA Shkodër – 26.04.2019*



- *Ceremonia përmbyllëse e projektit IPSD me përfitues ADISA – 16.05.2019*

- *ADISA në bashkëpunim me SHKP organizuan panairin rajonal të punës në Gjirokastër – 10.06.2019*



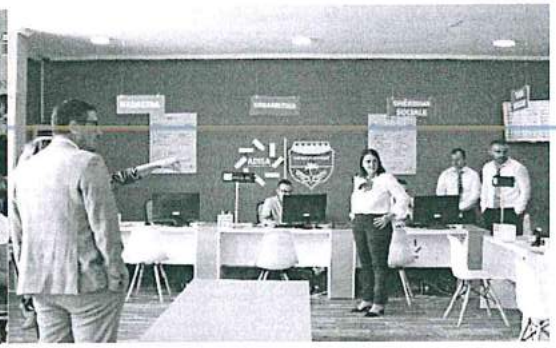
- *Pranë Qendrës së Integruar ADISA Shkodër, u zhvillua tryeza e rrumbullaket me teme "Vëmendja Jonë, Noterët" në të cilën të ftuar ishin noterët e qytetit te Shkodrës – 13.06.2019*

- *Çelja e sporteleve së DPSHTRR pranë Qendrës së Integruar ADISA Kavaje – 17.06.2019*

- *Inaugurimi i zyrës së përbashkët me një ndalesë ADISA në Bashkinë e Librazhdit – 16.07.2019*

- *Takim me punonjësin e ADISA me aftësi ndryshe si shembull frymëzimi – 23.07.2019*

- Inaugurimi i zyrës me një ndalesë ADISA në Bashkinë e Librazhdit – 12.09.2019



- *Inaugurimi i Zyrës Lëvizëse ADISA në ambientet e Bashkisë Zall-Herr – 12.09.2019*

- *Prezantimi i ADISA dhe risive që ajo sjell në studion e Mirmëngjes Shqipëri – 15.10.2019*

Në studion e Mirëmëngjes Shqipëri, z. Ili Sado, Drejtor i Drejtorisë së Administrimit të Qendrave, prezantoi ADISA si dhe risinë që sjell nëpërmjet Zyrës Lëvizëse.

- *Prezantimi i ADISA dhe risive që ajo sjell në Wake Up në TOP Channel – 28.10.2019*

Në Wake Up në Top Channel z. Ili Sado, Drejtor i Drejtorisë së Administrimit të Qendrave, për të diskutuar mbi Zyrën Lëvizëse ADISA, e cila ofron shërbime publike për qytetarët edhe në zonat më të thella.

- *Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi tani në ADISA Shkodër – 04.11.2019*

- *Çelja e Qendrës së Informimit për Shërbime Publike ADISA me numër të gjelbër (pa pagesë) 0800 0118 – 11.12.2019*

- *ADISA Gjirokastër ka kthyer në traditë tashmë prej tre vitesh festën e fundvitit me fëmijët duke shpërndarë dhurata për vogëlushët – 25.12.2020*

- *"Danube Governance Hub Forum – Establishing CAF Structures and Resource Centres" – 07/11/2019-08/11/2019 Vienna, Austria*

Në kuadër të projektit BACID II të financuar nga Agjencia Austriake për Zhvillim, ReSPA dhe KDZ në kuadër të përmirësimit të Quality Management në sektorin publik në vendet e Ballkanit Perëndimor, u zhvillua Forumi për vendosjen e strukturave dhe personave përgjegjës te CAF (Common Assessment Farmework). Gjatë zhvillimit të këtij forumi me personat përgjegjës të strukturave CAF nga vendet e Ballkanit Perëndimor u ofrua një platformë për shkëmbimin e njohurive dhe vendosjen e kontakteve të ekspertëve të Quality Management në sektorin publik.

"Ministerial Conference on Digital Transformation: Reinventing Public Administration for Digital Age" 12/11/2019-13/11/2019 Skopje, North Macedonia

Qëllimi i përgjithshëm i Konferencës Ministeriale të zhvilluar nga ReSPA mbi transformimin digjital ishte diskutimi dhe identifikimi i çështjeve të lidhura me fushën e transformimit digjital të administratës publike, si dhe diskutimi dhe analizimi i temave me fokus në elementet e tyre inovative. Konferenca gjithashtu bashkoi përfaqësues nga institucionet e Administratës Publike të Ballkanit Perëndimor të cilët janë përgjegjës për zbatimin e reformave administrative.

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 Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)", të ndryshuar[5], deri në Dhjetor 2019 llogariten të punësuar 145 punonjës, numër i cili përbën 82.8% 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 ofrimit të shërbimit nga ADISA dhe integritetit në punë.

Sipas të dhënave të disagreguara sipas gjinisë, në vitin 2019, 71.7% e të punësuarve janë femra dhe 28.3% janë meshkuj.

Mosha mesatare e punonjësve në ADISA është 32 vjeç. Sipas të dhënave të disagreguara sipas grupmoshës, në vitin 2019, 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 2019, 66.9% e të punësuarve janë me Master Shkencor, 15.1% me Master Profesional, 9.7% me Bachelor dhe 8.3% kanë arsim parauniversitar.

Më poshtë paraqitja e numrit të punonjëse në ADISA si dhe në Zyrat Rajonale, Vendore dhe Kolokime sipas viteve;

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

Tabela 27 – Punonjesit ADISA 2015-2019

[5] Ndryshuar gjate vitit 2019 sipas VKM nr. 28, datë 23.01.2019 dhe VKM nr. 785, datë 11.12.2019.

3.2. Trajnimi dhe Menaxhimi i Njohurive

Gjatë vitit 2019, janë realizuar trajnime për zhvillimin e kapaciteteve të stafit të ADISA qendër, asistentët e shërbimit në sportelet e administruara nga ADISA në ASHK Tiranë, për punonjësit e Qendrave të Integruara në Kavajë, Krujë, Fier, Gjirokastër, Shkodër dhe me specialistët e Sektorit të Komunikimit me Qytetarin.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 2019 janë zhvilluar trajnime për 135 punonjës ADISA, ndër të cilët 46 punonjës të ADISA zyra qendrore.

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

- Internal Audit Function on applicability of methodology for Integrated Service Centres performance assessment;
- Plotësimi i Pyetësorëve të Vetëvlerësimit;
- Përdorimi i Sistemit HRMIS;
- Auditimi i Njësive të Menaxhimit të Projektve IPA;
- Prezantim i Metodologjise dhe Rezultateve te Vleresimit te Korrupsionit ne Ofrimin e Sherbimeve Publike;
- Kriteret, Procedurat dhe Mënyra e Administrimit të Fondit të Programit për Bujqësinë dhe Zhvillimin Rural;
- Project Cycle Management;
- Sistemi Elektronik i Deklarimit të Interesave Privatë;
- Dixhitalizimi dhe e-Qeverisja;
- Përdorimi dhe Monitorimi i sistemit AFMIS;
- Programming Sectorial IPA Assistance;
- Programming and Project Pipeline under IPA assistance;
- Zbatimi I Rekomandimeve të Auditit dhe Komunikimin me Auditorët;
- Monitoring and Reporting on IPA Assistance;
- Ndryshime në sistemin HRMIS;
- Fraud and Irregularities;
- Public Expenditure Management.

Nga Shkolla Shqiptare e Administratës Publike (ASPA) janë zhvilluar trajnime me tema si më poshtë:

- Sinjalizimi dhe Mbrojtja e Sinjalizuesve;
- Partneritet Publik Privat dhe Konçesionet;
- Barazia Gjinore në Ofrimin e Shërbimeve në Administratën Publike;
- Cikli i Jetës së Projektit dhe Nocionet Bazë në Lidhje me të;
- Investimet Publike;
- Prokurimi publik niveli bazë;
- Prokurimi Publik Niveli Mesatar;
- Prokurimi Publik Niveli i Avancuar;

- Statistikë Zyrtare;
- E Drejta e Informimit dhe Mbrojtja e të Dhënave Personale;
- Menaxhimi i Burimeve Njerëzore;
- Programi Buxhetor Afatmesës dhe Monitorimi i Tij;
- Kontrolli i Brendshëm Financiar dhe Auditi.

Trajnimet për Zyrat Rajonale/Vendore në Tiranë, Kavajë, Krujë, Fier dhe Gjirokastër;

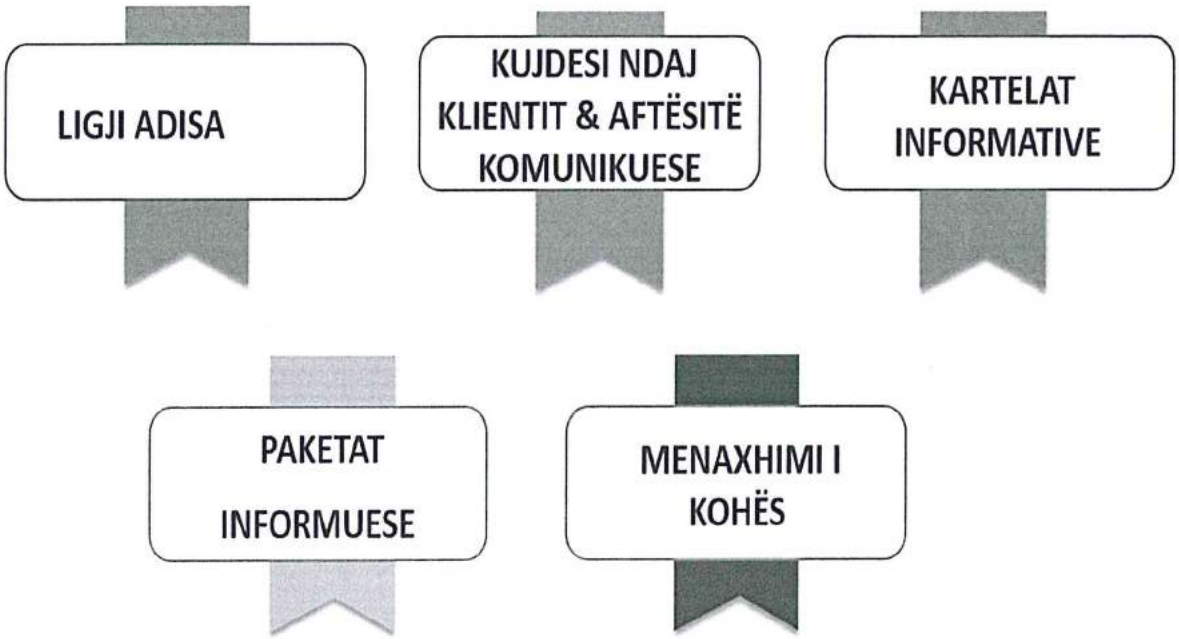
- Përdorimi i Portalit e-Abania;
- Kujdesi ndaj Klientit dhe Aftësitë Komunikuese;
- Infopoint;
- Online Training Tool;
- Sporteli Hibrid për shërbimet AZHBR;

Trajnimet për Specialistët e Sektorit të Komunikimit me Qytetarin, ADISA;

Sa i përket Sektorit të Komunikimit me Qytetarin janë zhvilluar trajnimet për 3 operatorë, mbi aftësimin në përdorimin e sistemit të kartelave dhe përmbajtjen e kartelave informative duke specifikuar ndryshimet e bëra në to.

Trajnimet e zhvilluar për Zyra Rajonale dhe Vendore të Reja ADISA dhe Zyrat me një Ndalesë;

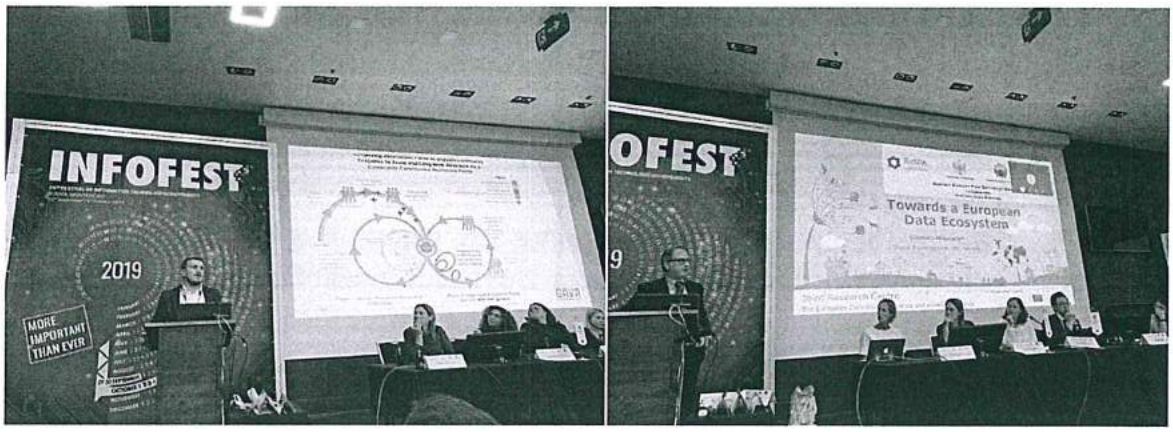
Sektori i Trajnimeve dhe Menaxhimit të Njohurive realizon për stafin e ri të Zyrave Vendore dhe Rajonale të hapura rishtaz Modulin e Trajnimeve të parashikuar për këto zyra. Ky modul është menduar në bazë të vlerësimit të nevojave për trajnim i cili përmban si më poshtë:



Gjatë vitit 2019 janë zhvilluar specifikisht trajnime për Zyrën Rajonale ADISA, Shkodër dhe Zyrat me një Ndalesë Belsh, Librazhd, Malësia e Madhe, Divjakë dhe Kukës.

Vizita Studimore

- *"ReSPA - OGP Regional Event - Western Balkans Peer Exchange Meeting" – 03/10/2019-04/10/2019 Budva, Montenegro*



Qëllimi i këtij aktiviteti rajonal të zhvilluar mbi Open Government Partnership është të lejojë shkëmbimin e përvojave dhe zgjidhjeve praktike në lidhje me zbatimin e procesit të OGP-së në vendet pjesëmarrëse, duke patur një kuptim më të mirë të procesit dhe kërkesave themelore të OGP. Ky takim arriti të mbledhë përfaqësues të qeverive (profesionistë që punojnë si pika kontakti kombëtar të OGP, pjesëmarrës të tjerë të përfshirë në zbatimin e OGP duke përfshirë këtu edhe ekspertë në fushën e teknologjisë së informacionit) si dhe organizata të shoqërisë civile nga vendet e rajonit (Shqipëria, Bosnja dhe Hercegovina, Kosova, Kroacia, Mali i Zi, Maqedonia e Veriut, Serbia).

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 realizmin 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 2019 janë përgatitur dhe paguar të gjitha detyrimet që ka Institucioni me punonjësit e tij dhe me palë të treta. Në fund të muajit Dhjetor 2019, realizimi i fondeve për zërat 600 (Shpenzime page), 601 (shpenzime sigurime shoqërore e shëndetësore), 602 (shpenzime operative) dhe 606 (fond i veçantë) është sipas tabelës më poshtë:

Nr.	Emërtimi	Plan 12 mujori 2019	Realizimi 12 mujori	Realizimi në %
1	Shpenzime paga	105,541,000	99,255,481	94%
2	Sigurime Shëndetësore dhe Shoqërore	18,819,000	16,479,079	88%
3	Mallra dhe shërbime	31,000,000	29,377,888	95%
4	Fond i veçantë	300,000	111,843	37%
	Totali i shpenzimeve të brendshme	**155,660,000**	**145,224,673**	**93%**

Tabela 28 – Shpenzime të brendshme

Totali i shpenzimeve është 115,735 mijë lekë në zërin "Paga dhe sigurime shëndetësore dhe shoqërore". Përqindja e realizimit prej 93% 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", për vitin 2019, rezulton me fonde të përdorura në shumën prej 1,622 mijë lekë. Shpenzimet janë kryer periodikisht, sipas faturave të dorëzuara. Realizimi i këtyre fondeve është në masën 95% dhe konsiderohet su realizim i mirë i fondit. Në vitin 2019 është përdorur edhe fondi i veçantë në masën 112 mijë lekë për shpërblimet e punonjësve që dolën në pension.

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 2019 është në vlerën 265,000 mijë lekë, specifikisht i ndarë në investime me financim të brendshëm në masën 115,000 mijë lekë dhe investime me financim të huaj "Inovacioni kundër korrupsionit: Ngritja e një modeli shërbimesh me në qendër qytetarin" 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
01	ADISA	Mbështetje për përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike me në qendër qytetarin (TVSH)	15,000,000
02	ADISA	Blerje pajisje TIK	10,000,000
03	ADISA	Rikonstruksioni i Qendrës së Integruar të Shërbimeve Publike Shkodër	39,505,887
04	ADISA	Rikonstruksioni i Qendrës së Integruar të Shërbimeve Publike Elbasan	32,947,748
05	ADISA	Blerje Dollap Metalik	36,000
06	ADISA	Kolaudim i objektit "Rikonstruksioni i Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve Publike, Shkodër"	92,571
07	ADISA	Rikonstruksion i godinave të marra në përgjegjësi administrimi apo përdorim sipas standardeve të ofrimit të shërbimeve publike	17,417,794
	TOTALI	**INVESTIME 2019**	**115,000,000**

Tabela 29 – 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 000/lekë
03	1003022	ADISA	2	1330	2300000	80,000,000
03	1003022	ADISA	2	1330	2310000	70,000,000
SHUMA						**150,000,000**

Tabela 30 – Financimi i huaj

4.2 Realizimi i fondeve të investimeve për vitin 2019

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

Nr.	Emërtimi	Plan 2019	Realizimi vjetor	Realizimi në %
1	Investime, financim i brendshëm	115,000,000	62,439,194	54%
2	Financim i huaj	150,000,000	72,237,285	48%
	Totali i shpenzimeve	**265,000,000**	**134,676,479**	**51%**

Tabela 31 – Realizimi i fondeve të investimit

Shpenzimet kapitale me financim të brendshëm deri në fund të muajit Dhjetor 2019, janë realizuar në masën 62,439 mije lekë ose 54% e planit vjetor.

Shpenzimet kapitale me financim të huaj, deri në fund të muajit Dhjetor 2019, janë realizuar në masën 48%. Shpenzimet për investime nuk janë realizuar në masë të kënaqshme për vitin 2019.

4.3 Procedura prokurimi të realizuara në periudhën Janar – Dhjetor 2019

Për periudhën Janar – Dhjetor 2019 janë parashikuar për tu realizuar gjithsej 25 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	21
2	Procedurë e Hapur	1
3	Blerje të Përqendruara	2
4	Kërkesë për Propozim	1
	Totali i Procedurave të parashikuara	**25**

Tabela 32 - Numri i procedurave të parashikuara

Nga Sektori i Prokurimeve gjatë vitit 2019 ka raportuar në mënyrë periodike çdo katër muaj procedurat e prokurimit publik të përfunduara nga ku ka rezultuar se janë realizuar në total 24 procedura prokurimi nga 25 (njëzet e pesë) të parashikuara, pra ka një diferencë prej 1 (një) procedure të pa realizuara.

"Mirëmbajtje periodike e sistemit të kondicionimit ngrohje-ftohje". Kjo procedurë nuk është realizuar për shkak të anulimit të procedurave të prokurimit, në vijim të VKM Nr. 750, datë 27.11.2019 dhe shkresës së Ministrisë së Financave dhe Ekonomisë me Nr. 21920 Prot., datë 02.12.2019, me objekt: "Mbi prioritetin e pagesave në kushtet e gjendjes së shpallur të fatkeqsisë natyrore".

Nr.	Lloji i procedurave	Nr. i Procedurave të realizuara
1	Blerje me vlera të vogla	20
2	Procedurë e Hapur	1
3	Blerje të Përqendruara	2
4	Kërkesë për Propozim	1
	Totali i Procedurave të realizuara	24

Tabela 33 - Numri i procedurave të realizuara

Në total gjatë vitit 2019 janë nënshkruar gjithsej 15 (pesëmbëdhjetë) 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 2019", ndarë në 7 lote, në sistemin elektronik të Agjencisë së Prokurimit Publik, për 6 (gjashtë) lote janë shpallur fituesit, nga ku 4 (katër) prej tyre janë finalizuar me Kontratë Shërbimi, dhe 2 (dy) me Marrëveshje Kuadër. Mbulimi me Roje të Sigurisë Fizike, do të jetë

për secilin Lot, nga momenti i lidhjes së Kontratës së Shërbimit deri në përfundim të vitit kalendarik.

Për Loti I "Shërbimi i Ruajtjes dhe Sigurisë Fizike të objekteve dhe godinës Zyra Rajonale Tiranë + Kombinat" në mbështetje të Vendimit të Këshillit të Ministrave Nr. 177 datë 04.04.2019, "Për krijimin e shoqërisë "ILLYRIAN GUARD" sha, dhe për përcaktimin e autoritetit publik, që përfaqëson shtetin si pronar të aksioneve të kësaj shoqërie", Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) në cilësinë e Autoritetit Kontraktor lidhi kontratë me shoqërinë **"Illyrian Guard" Sh.A** në datën 01.08.2019 deri më 31.12.2019.

Nr.	Lloji i Kontratës	Nr. i kontratave
1	Kontrata Shërbimi	8
2	Kontrata Mallra	7
	Totali i kontratave	**15**

Tabela 34 - Kontratat e nënshkruara

Për totalin e 25 (njëzetë e pesë) procedura prokurimi të realizuara, janë përdorur 37,748,906.51 (tridhjetë e shtatë milion e shtatëqind e dyzetë e tetë mijë e nëntëqind e gjashtë pikë 51) lekë pa TVSH.

KAPITULLI V

ASISTENCË E PROJEKTEVE TË HUAJA

5.1 Projekti "Support to improve citizen-centric public service delivery"

Projekti "Mbështetje për përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike me në qendër qytetarin" është një projekt i financuar nga Bashkimi Evropian i cili filloi zbatimin në Qershor 2017 dhe përfundoi në Maj 2019. Ai është pjesë e projekteve që mbështesin reformën në ofrimin e shërbimeve publike e cila drejtohet nga iniciativa "Inovacioni kundër korrupsionit: Ndërtimi i një Modeli për ofrimin e shërbimeve publike me në qendër qytetarin" ndërmarrë nga Qeveria e Shqipërisë në vitin 2014. Shtyllat e reformës në ofrimin e shërbimeve me në qendër qytetarin janë: ndarja e sporteleve pritëse nga zyrat mbështetëse; ofrimi i shërbimit të integruar përmes ri-inxhinierimit të proceseve të biznesit; reforma ligjore; dhe dixhitalizimi i shërbimeve.

Projekti u zbatua nga një konsorcium që përfshinte Humelica Consulting International (Drejtues i Konsorcium - Belgjikë), GOPA Consultants (Gjermani), Icon-Institute (Gjermani) dhe IDRA Research & Consulting (Shqipëri).

Produktet e projektit së bashku me raportin e progresit janë dorëzuar çdo gjashtëmujor dhe aprovuar nga Komiteti Drejtues, i cili është mbledhur rregullisht, të paktën dy herë në vit.

Gjatë një periudhe prej rreth 24 muajsh (Qershor 2017- Maj 2019), projekti ka mbështetur dhe bashkëpunuar me ADISA-n për komponentët e mëposhtëm:

- Hartimin e një metodologjie për vlerësimin e rrezikut të korrupsionit institucional dhe aplikimin e kësaj metodologjie për institucionet e përzgjedhura;
- Zhvillimin e platformave të të dhënave dhe mbledhjen e informacionit nga institucionet për të rinovuar edhe më tej inventarin e shërbimeve publike në Shqipëri;
- Ngritjen e sistemeve të matjes së performancës për operacionet e ADISA dhe Qendrave të Integruara të shërbimit;
- Vlerësimin e funksionimit organizativ të Qendrave të Integruara të Shërbimit;
- Përgatitjen e manualit operacional të kanaleve të ofrimit të shërbimeve të integruara;
- Hartimin e një modeli biznesi për operacionet e përgjithshme të ADISAs;
- Ngritjen e kapaciteteve të stafit të ADISA-s në lidhje me aplikimin e metodologjive dhe produkteve të hartuara në kuadër të projektit si edhe në lidhje me tema më të përgjithshme, si: menaxhimi i ndryshimit, kujdesi ndaj klientit, komunikimi, etika dhe sjellja ndaj qytetarit, (online dhe ballë për ballë).

Kontrata e projektit IPSD u amendua më datë 01.10.2019 duke e zgjatur afatin e këtij projekti deri më 31.05.2019. Synimi i kësaj zgjatje ishtë rritja e cilësisë së shërbimeve ofruar qytetarit, konkretisht implementimi i trajnimit të qendërzuar mbi "Etikën dhe sjelljen ndaj qytetarit dhe biznesit" për stafin qe u shërben qytetareve në Zyrat Pritëse. Ky trajnim u organizua në rreth

60 seksione të ndryshme, në 5 rajone të vendit: Tiranë, Shkodër, Fier, Korçë, Elbasan, si dhe përfshiu rreth 1,500 punonjës nga 18 institucione shërbim-lëvruese.

Gjatë periudhës së zbatimit të kontratës janë dorëzuar një sërë produktesh, shumë prej të cilave janë aprovuar në Komitetet Drejtuese të mbajtura çdo gjashtëmujor. Raporti përfundimtar i cili paraqet një panoramë mbi ecurinë e zbatueshmërisë së projektit, së bashku me produktet finale u aprovuan në Komitetin Drejtues te fundit që u mbajt me 16.05.2019.

Më poshtë një pasqyrim konkret i të gjithë produkteve për secilin objektiv:

- **Objektivi 1 - Përmirësimi i kuadrit ligjor dhe rregullator që ka të bëjë me dorëzimin e shërbimeve publike dhe përafrohet me legjislacionin e BE-së :**

- 104 ndryshime të propozuara në Ligjin për shërbimet publike 13/2016.
- 3 legjislacione të reja sekondare të zhvilluara.
- Ndryshimet e propozuara ligjore përfshijnë një parim të ri të harmonizimit me Direktivën e BE-së për tregun e brendshëm "Parimi i ofrimit të shërbimeve publike pa autorizim" (neni 8) dhe Ligji Nr.66 / 2016 "Për shërbimet në Republikën e Shqipërisë" Parlamenti shqiptar në qershor 2016 është pjesërisht i harmonizuar me Direktivën 2006/123 / EC të BE-së të datës 12 dhjetor 2006 "Për shërbimet në tregun e brendshëm".

- **Objektivi 2 - Përditësimi dhe përmirësimi i sistemit të inventarizimit të shërbimeve publike në Shqipëri:**

- Zhvillimi i një Platforme për grumbullimin e të dhënave në Internet dhe informimit për rreth 1270 shërbimeve publike të ruajtura (900 shërbime të reja publike të shtuara dhe informacion i përditësuar për rreth 387 shërbime publike).
- Informimi rreth dokumenteve të nevojshme në procesin e ofrimit të shërbimeve publike siguroi rreth 1270 shërbime publike në Platformën On-line.
- Të dhënat ruhen në mënyrë të strukturuar duke përdorur formatin e miratuar të Kartelave Informative të Shërbimeve dhe lidhjet e dhëna me aktet ligjore përkatëse. Për më tepër, 8454 dokumente në lidhje me ofrimin e shërbimeve publike dhe 674 formularë aplikimi janë ngarkuar në Platformën e Grumbullimit të të Dhënave në Internet.
- Platforma e mbledhjes së të dhënave on-line përfshin të dhëna nga 10 ministri të linjës dhe 88 institucione.
- Për shkak të konsolidimit të numrit të institucioneve qeveritare në Shqipëri nga 160 në 88, rreth 72 institucione qeveritare janë hequr nga lista fillestare e inventarit.
- Për shkak të konsolidimit të numrit të shërbimeve publike nga 1511 në 1227, rreth 970 shërbime janë ndryshuar nga Lista Fillestare e Master Inventory përfshirë ndryshimet në titullin / përshkrimin e shërbimit publik.

- **Objektivi 3 – Përmirësimi i dizenjimit të sistemit të ofrimit të shërbimeve publike në drejtim të standardeve operacionale, procedurave administrative dhe matjes së performancës**

- Uniformiteti i ofrimit të shërbimeve siguruar nga Manuali i Operacioneve që do të përdoret nga Qendrat e Integruara të shërbimit, si ato ekzistuese dhe ato që do të hapen në të ardhmen.
- Vlerësimi i mesëm i BB në vitin 2018 tregoi se 65% e qytetarëve janë të kënaqur ose shumë të kënaqur me shërbimet që kanë marrë nga të gjitha institucionet shtetërore të kontaktuara gjatë 12 muajve të fundit.
- Rezultatet e vlerësimit të mesëm të BB tregojnë gjithashtu një rritje në vlerësimin e Transparencës (nga 69 në 73 pikë në një shkallë prej 0-100), të Drejtësisë (nga 70-73) të Shpejtësisë së Përpunimit (nga 63 në 68) (nga 70 në 77) dhe sjelljes / komunikimit të stafit (nga 76-80).
- Informacion rreth 1287 shërbimeve publike në dispozicion, të cilat mund të përdoren në komunikimin me qytetarët, p.sh. në Qendrat e IIntegruara, Qendrat e Informacionit, AKSHI, aplikacionet për celulare etj.

- **Objektivi 4 – Përmirësimi i kanaleve të komunikimit të informacionit të shërbimit dhe ofrimit të shërbimeve**

- Uniformiteti i ofrimit të shërbimeve siguruar nga Manuali i Operacioneve të Qendrës së Shërbimit të Integruar.
- 373 Shërbime me ndërfaqe të përmirësuar të ofruara nga ADISA në FO.
- 139 shërbime të ofruara nga ADISA në zyrat e kolokuara.
- Informacion për 963 shërbime në Qendrën e Informacionit ADISA.
- 1310 shërbime të ofruara në e-Albania bazuar në informacionin e marrë nga AKSHI në shkurt 2018.
- Informacion mbi 963 shërbime të ofruara në ADISA Ëebsite, Call Center, aplikacionin Mobile dhe info point në Qendrat e integruara.

- **Objektivi 5- Përcaktimi i një modeli të qëndrueshëm biznesi duke përfshirë modalitetin e financimit për ofrimin e shërbimeve të frontit**

- Modeli afatgjatë i biznesit / plan i ADISA-s dhe llogaritjet e detajuara të kostove për Qendrat e Integruara dhe Zyrat Qendrore.
- Plani i biznesit përfshin strukturën e kostos dhe llogaritjen e investimeve të nevojshme / të disponueshme për të ofruar zgjerimin e planifikuar.
- Plani i biznesit përfshin llogaritjen e tarifave për operacionet e ADISA-s (pa humbje dhe pa fitim).

- Nuk ka burime shtesë të të ardhurave për ADISA të identifikuara, pasi të gjitha mjediset në dispozicion janë përdorur në ofrimin e shërbimeve dhe nuk ka funksione shtesë të shtuara nga ADISA të cilat mund të çojnë në të ardhura shtesë.

- **Objektivi 6 Ndërsektorial – Forcimi i kapaciteteve të ADISA-s për të përballuar të gjitha përgjegjësitë e reja të parashikuara nga reforma institucionale në shërbimet publike**

- Uniformiteti i ofrimit të shërbimeve siguruar nga Manuali i Operacioneve, duke përfshirë informacion në lidhje me standardet e ofrimit të shërbimeve.
- Dy vizita studimore të organizuara për të asimiluar shembujt e praktikave më të mira nga vendet e tjera.
- 24 punonjës nga Stafi i ADISA janë trajnuar për ofrimin e shërbimeve dhe kujdesin ndaj klientit.
- Është zhvilluar Platforma e Trajnimit on-line për kujdesin ndaj klientit, e cila mundëson trajnimin e punonjësve ekzistues dhe atyre të rinj të Qendrave të Integruara për të përmirësuar standardet e ofrimit të shërbimeve.

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.

5.2 Projekti "Production of two videos of 30 – 45'' that can be broadcasted on TV and social media"

Produktet e përfituara nga kjo kontratë ishin: prodhimi i dy video spoteve 30 - 45 sekonda që mund të transmetohen në TV dhe media sociale si dhe dhe prodhimi i një audio spoti me kohëzgjatje 10 - 15 sekonda për transmetim në radio.

Spoti i parë për transmetim në televizion, kushtuar Njësisë Lëvizëse të ADISA, ka për qëllim informojë qytetarët për këtë risi në mënyrën e ofrimit të shërbimeve nëpërmjet një automjeti të konvertuar në zyrë, ku ata mund të përfitojnë ofrimin e shërbimeve në zonat e thella të Shqipërisë me lehtësi dhe pa kosto shtesë.

Spoti i dytë dhe radio spoti i kushtohen shndërrimit të numrit ekzistues të Qendrës së Informacionit ADISA, në numër jeshil pa pagesë. Me anë të këtyre spoteve qytetarët informohen se mund të përfitojnë informacion për mbi 1000 shërbime publike pa qenë nevoja të paraqiten në sportel, nëpërmjet një telefonate pa pagesë si dhe oraret e funksionimit të Qendrës.

Spotet u realizuan në kohë, me cilësi të lartë dhe sipas kërkesave të ADISA.

5.3 Projekti "Vulnerable Groups Engagement Experts"

Objektivi kryesor i kontratës është të sigurojë mbështetjen dhe ekspertizën për të realizuar një afrim të suksesshëm të grupeve vulnerabël duke siguruar që ata të informohen dhe t'u mundësohet shfrytëzimi i përfitimeve të ofruara nga reforma e shërbimeve publike.

Facilitimi ipërfituar nga kjo kontratë përfshin zërat e mëposhtëm:

- Sigurimi i informacionit të nevojshëm në lidhje me vendndodhjen, shpërndarjen dhe përbërjen e komuniteteve në nevojë në territor;
- Lehtësimin e kontaktit me komunitetet vulnerabël dhe organizatat përfaqësuese lokale të shoqërisë civile që janë aktive në territor, ndihmë në organizimin e përgjithshëm të aktiviteteve në terren;
- Ndihmë në krijimin e partneritetit me qendrat e komunitetit lokal dhe krijimin e sinergjive me aktivitete nga aktorë të tjerë që synojnë komunitetet vulnerabël;
- Hartimi i një plani aktivitetesh afatmesme për qëllimet e ADISA duke synuar komunitetet e cenueshme.

Në këtë kuadër, janë zhvilluar katër focus groupe, ku ekspertët e këtij projekti kanë shërbyer si ndërlidhës koordinues midis ADISA dhe komunitetit Rom dhe Egjiptian.

Pas analizimit të problematikave të hasura nga këto komunitete, ADISA në bashkëpunim me ekspertët e këtij projekti, janë duke hartuar disa paketa informuese me vëmendje kryesisht në shërbimet me të kërkuara si: program për shërbimet e regjistrimit civil, program për shërbimet e strehimit si dhe ato shëndetësore. Me hartimin e këtyre paketave, komuniteti Rom dhe Egjiptian do të mund të përfitojë informacion të unifikuar dhe efikas dhe të përmbledhur për shqetësimet dhe problematikat kryesore të hasura prej tyre në mënyrë të përsëritur.

5.4 Projekti "Design and implement a communication campaign on public service reform: Citizen Charter"

Kjo kontratë ka per qellim hartimin dhe zbatimin e nje fushate ndergjegjesuese gjithëpërfshirëse për rezultatet e reformës në sherbimin publik, të pasqyruara në formën e Kartës së Qytetarit. Ajo është firmosur me 04.02.2019 dhe si produkt final ka 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, ASHK, DPP, DP Detare, DP Doganave, DPSHTRR, SHKP, AKU, ISSH, QSHA, DPGJC, AZHBR, ALUIZNI, FSDKSH dhe 61 bashkitë.

Kontrata është drejt përfundimit dhe produktet janë përshtatur sipas kërkesave të ADISA.

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