

## **RAPORTI I MONITORIMIT TË DOKUMENTIT TË POLITIKAVE AFATGJATA**

**Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)**

**Janar – Dhjetor 2020**

Tiranë, Shkurt 2021

## TABELA E PËRMBAJTJES

<b>1. INFORMACION PËRMBLEDHËS</b> .....	<b>3</b>
METODOLOGJIA E MONITORIMIT.....	7
KONSULTIMI PUBLIK.....	10
<b>2. PROGRESI I DOKUMENTIT TË POLITIKAVE AFATGJATA</b> .....	<b>11</b>
REFORMA TË IMPLEMENTUARA ME SUKSES NË VITIN 2020.....	11
IMPAKTI I ZHVILLIMIT TË SEKTORIT NË RAJON / OSE MË GJERË.....	14
IMPAKTI I IMPLEMENTIMIT TË DOKUMENTIT TË POLITIKAVE AFATGJATË NË PËRPTHJE ME AXHENDËN E INTEGRIMIT EUROPIAN.....	16
KOMPONENTËT QË KANË NEVOJË PËR ADRESIM ME QËLLIM PËRMIRËSIMIN E IMPLEMENTIMIT.....	16
EKZEKUTIMI I PËRGJITHSHËM I BUXHETIT.....	17
<b>3. PROGRESI I LIDHUR ME QËLLIMET POLITIKE, OBJEKTIVAT SPECIFIKE DHE MASAT</b> .....	<b>20</b>
VLERËSIMI I ARRITJEVE KRYESORE DUKE PËRDORUR TREGUESIT .....	20
VLERËSIMI I SFIDAVE, BOSHLLËQEVE DHE JO EFIKASITETIT .....	36
KONKLUZIONE DHE REKOMANDIME .....	38
<b>4. RISQET / RISKU DHE HAPAT PËR TË ADRESUAR</b> .....	<b>40</b>
VLERËSIMI I RISKUT DUKE PËRDORUR DHE TREGUESIT / INDIKATORËT .....	40
HAPAT E RRADHËS .....	42
<b>ANEKS 1</b> .....	<b>43</b>

## 1. INFORMACION PËRMBLEDHËS

Në drejtim të mirëqenies inovative, një ndër gjashtë prioritetet e qeverisë shqiptare për arritjen e një zhvillimi të qëndrueshëm ekonomik dhe social, siç cilësohet dhe në Strategjinë Kombëtare për Zhvillim dhe Integrim (SKZHI) 2015 - 2020, në fokus është transformimi i mënyrës së ofrimit të shërbimeve në Shqipëri përmes qasjes me në qendër qytetarin. Kjo mishërohet në Strategjinë Ndërsektoriale të Reformës në Administratën Publike (SNRAP) 2018 - 2022, e cila përbën kuadrin e përgjithshëm për modernizimin dhe transformimin e institucioneve dhe praktikave të administratës publike në vend, me vizionin e “sigurimit të shërbimeve me cilësi të lartë për qytetarët dhe bizneset në mënyrë transparente, efektive dhe efikase, nëpërmjet përdorimit të teknologjive moderne dhe shërbimeve inovative, në përputhje me kërkesat e integritimit evropian, nëpërmjet nëpunësve civilë të paanshëm, profesionalë dhe të përgjegjshëm, pjesë e strukturave eficiente”.

Politikat dhe strategjitë kombëtare kanë në fokusin e tyre përmirësimin e shërbimeve publike, nëpërmjet vizionit dhe objektivave të dokumentit të politikave që orientojnë dhe veprimin e pushtetit publik. Për këtë arsye, konsiderohet e nevojshme të kemi një analizë të thelluar të orientimeve strategjike dhe politike për të kuptuar orientimet që duhet të ndiqen në zhvillimin e shërbimeve publike në vend.

Vitet e fundit, qeveria shqiptare ka shfaqur një fokus të veçantë në ofrimin e shërbimeve publike. Në këtë kuadër, në vitin 2014 u ndërmor një reformë që synon përmirësimin rrënjësor të përvojës së qytetarëve sipas parimit: qytetari në qendër.

Vizioni i kësaj reforme bazohet në tre shtylla kryesore:

- Përmirësimi i aksesit në shërbimet publike;
- Përmirësimi i cilësisë së shërbimeve;
- Përmirësimi i transparencës dhe eliminimi i korrupsionit.

Për të përmirësuar aksesin, cilësinë dhe transparencën, qeveria shqiptare ka vepruar kryesisht në dy kanale të ofrimit të shërbimeve: përmes internetit dhe në sportelet fizike, duke synuar që qytetarët të kenë një qasje të lehtë në të gjitha shërbimet publike, pavarësisht vendndodhjes së tyre dhe mënyrës së aksesit që ata zgjedhin. Për ta arritur këtë qëllim, u konsiderua e nevojshme zgjerimi i rrjetit dhe numri i shërbimeve të ofruara nga Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) dhe rritja e numrit dhe përdorimit të shërbimeve publike përmes internet. Pavarësisht kanalit të shërbimit të përzgjedhur, qytetarët shqiptarë duhet të marrin shërbim cilësor dhe për këtë arsye u konsiderua e domosdoshme: përmirësimi i infrastrukturës, standardizimi dhe mirëmbajtja e zyrave shërbim-ofruese, zhvillimi profesional i stafit përmes trajnimeve të vazhdueshme, thjeshtimi i procedurave për të zvogëluar kohën e ofrimit të shërbimit, përmirësimi i përvojës dhe qëndrueshmëria e shërbimeve të ofruara përmes internetit etj. Nga ana tjetër, të gjithë qytetarët duhet të kenë informacion të qartë për shërbimet, të kuptojnë të drejtat e tyre dhe të fitojnë besim se do të trajtohen në mënyrë të drejtë dhe të barabartë.

Për të arritur këto qëllime, u konsiderua e nevojshme standardizimi i formularëve të aplikimit dhe kartelave informative, ndërgjegjësimi dhe besimi në mekanizmat e ankesave, monitorimi i performancës së institucioneve shërbimofruese, marrja dhe përdorimi i reagimeve të qytetarëve për të përmirësuar cilësinë e shërbimit dhe garantimi i aftësisë për të ndjekur statusin e aplikimit.

Në këtë kontekst, janë identifikuar disa komponentë të Reformës së Shërbimeve Publike, duke përfshirë:

- Procesin e ri-inxhinerimit të shërbimeve, duke thjeshtuar rrjedhën e punës së shërbimit;
- Procesi e derregullimit, duke zvogëluar pengesat ligjore;
- Procesin e digjitalizimit, përmirësimin e efikasitetit dhe menaxhimit të të dhënave;
- Zgjerimin e rrjetit të qendrave të shërbimit me standardet e kujdesit ndaj qytetarit;
- Zhvillimin e kapaciteteve institucionale;
- Garantimin e cilësisë së shërbimeve.

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

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

Plani i Veprimit 2018-2022 përmban 7 masa për zbatimin e të cilave janë të përfshira 21 institucione, të cilat do të punojnë së bashku për më shumë transparencë, llogaridhënie dhe efikasitet në arritjen e qëllimeve të mësipërme.

Masa prioritare të këtij plani veprimi janë:

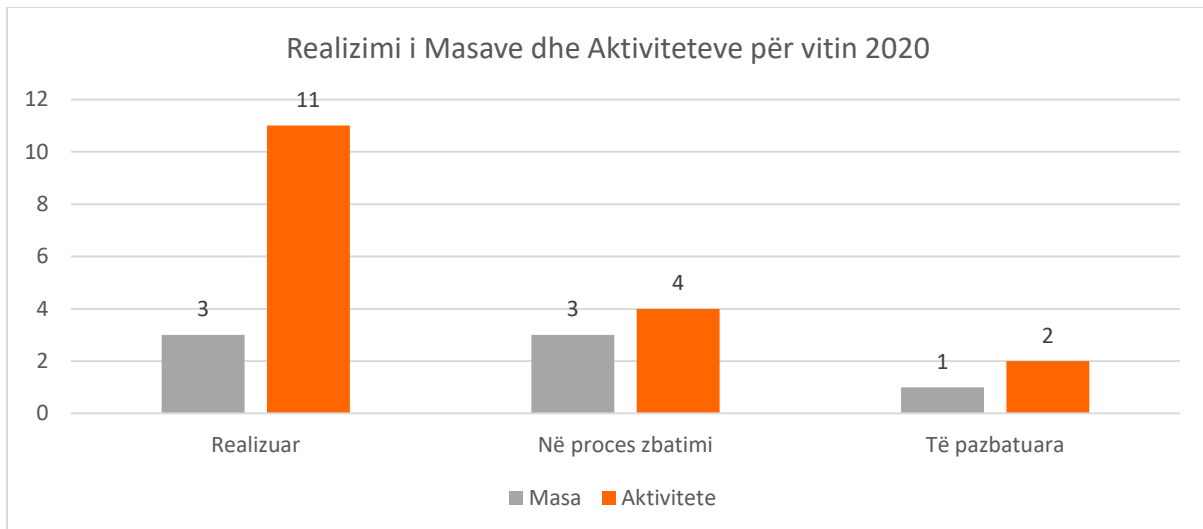
- Lehtësimi i procedurave të marrjes së shërbimeve në sportel, nëpërmjet miratimit të akteve ligjore për reduktimin/ eliminimin e dokumenteve dhe/ose procedurave të punës,
- Standardizimi nga adisa i formularëve të aplikimit për shërbimet publike,
- Shtimi i numrit të shërbimeve për të cilat informacioni ofrohet nëpërmjet 3 sistemeve alternative (internetit, mobile app, call center) të ngritur nga adisa,
- Ngritja dhe funksionimi i qendrave të integruara për ofrimin e shërbimeve publike,
- Artimi dhe miratimi i kuadrit për vlerësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike,
- Monitorimi i cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike pranë qendrave të integruara dhe sporteleve të shërbimeve adisa,
- Zhvillimi i kapaciteteve institucionale të adisa-s dhe institucioneve vendore për rritjen e cilësisë së ofrimit të shërbimeve.

Këto masa vijnë në përputhje me agjendën e mirëqeverisjes dhe synojnë t'i japë një hov më cilësor zbatimit të Strategjisë Ndërsektoriale të Reformës në Administratën Publike.

Ky raport pasqyron monitorimin dhe vlerësimin e zbatimit të vitit të tretë të Planit të Veprimit, për periudhën Janar-Dhjetor 2020. Raporti do të ofrojë një informacion mbi progresin e arritur kundrejt çdo qëllimi politike, objektivi specifik bazuar në statusin e arritjeve të treguesve si dhe në zbatimin e reformave kyçe në këtë sektor.

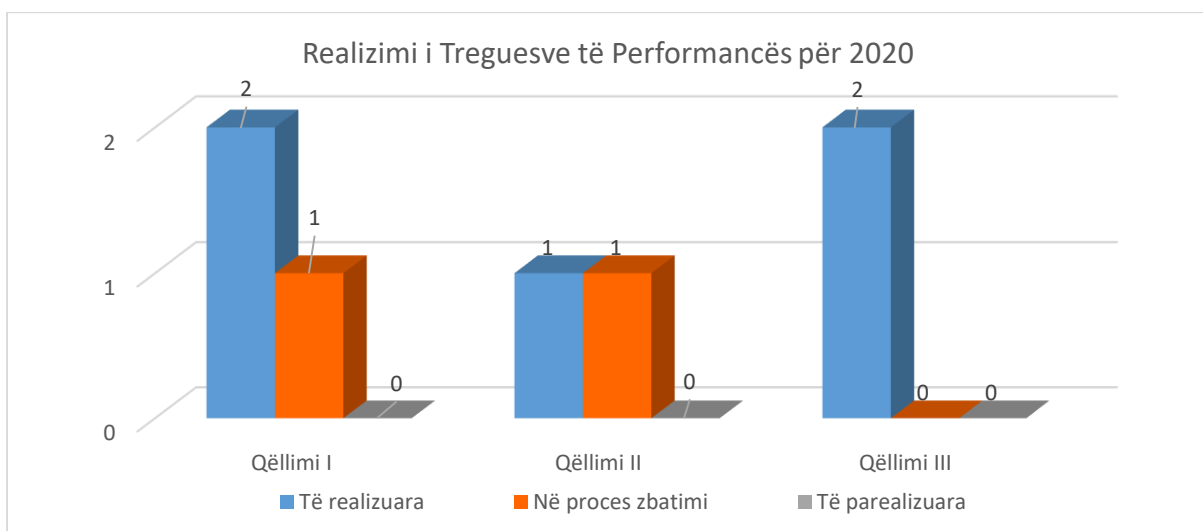
Për këtë periudhë Janar – Dhjetor 2020, janë mbledhur dhe analizuar të dhëna për 7 masa e 17 aktivitete, të shpërndara përkatësisht në 3 masa e 7 aktivitete për Qëllimin I, 1 masë e 2 aktivitete për Qëllimin II dhe 3 masa e 8 aktivitete për Qëllimin III.

Përmes zbatimit të Planit të Veprimit gjatë vitit 2020 janë realizuar plotësisht 3 masa, pjesërisht 3 masa dhe nuk është realizuar 1 masë si dhe janë realizuar plotësisht 11 aktivitete, pjesërisht 4 aktivitete dhe të përpunuar janë 2 aktivitete



Për këtë periudhë *Janar – Dhjetor 2020*, janë mbledhur dhe analizuar të dhëna për 7 tregues performance, të shpërdarë përkatësisht në 3 tregues për objektivat specifike në Qëllimin I, 2 tregues për objektivat specifike në Qëllimin II dhe 2 tregues për objektivat specifike në Qëllimin III. Gjatë vitit 2020, janë arritur vlerat e synuara për 5 tregues performance, pjesërisht për 2 tregues performance dhe nuk ka asnjë tregues performance të përealizuar për këtë periudhë.

Qëllimi	Treguesit e performancës	Realizimi i Treguesve të Performancës		
		Vlera e synuar është realizuar plotësisht <sup>1</sup>	Vlera e synuar është realizuar pjesërisht <sup>2</sup>	Vlera e synuar nuk është e realizuar <sup>3</sup>
I	3	2	1	-
II	2	1	1	-
III	2	2	-	-
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	-



<sup>1</sup> Që është realizuar në shkallën 100 për qind

<sup>2</sup> Që është realizuar në shkallën nga 50 deri në 100 për qind.

<sup>3</sup> Që nuk është realizuar dhe tregues për të cilin nuk janë mbledhur ose nuk ka qenë e mundur të mblidhen të dhëna

Në vijim, paraqitet realizueshmëria e objektivave të dokumentit të politikave sipas shkallës së realizimit të masave dhe treguesve të performancës.

Objektivat		Shkalla e realizimit sipas masave	Shkalla e realizimit sipas treguesve të performancës <sup>4</sup>
Qëllimi I	A 1: Ri-inxhinierimi i shërbimeve publike, si një masë e nevojshme për thjeshtimin e procedurave administrative dhe uljen e numrit të hapave që duhet të ndërmarrin qytetarët dhe personeli mbështetës	86 në 110 për qind e masave të realizuara	100%
Qëllimi II	A 2: Ngritja e Qendrave të Integruara për ofrimin e shërbimeve publike	86 në 110 për qind e masave të realizuara	96%
Qëllimi III	A 3: Zhvillimi i kuadrit për vlerësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike	51 në 85 për qind e masave të realizuara	100%

Përsa më sipër, nga analiza e kryer rezulton se, progresi i arritur për secilin prej qëllimeve të politikave:

Qëllimi I	100%
Qëllimi II	96%
Qëllimi III	100%

Për këtë periudhë *Janar – Dhjetor 2020*, janë shënuar arritje shumë të mira në të tre qëllimet:

- Gjatë vitit 2020, në kuadër të reformës për shërbimet publike me kërkesë të Bankës Botërore është përgatitur një raport vlerësimi gjithëpërfshirës mbi zbatimin e rekomandimeve të ri-inxhinierimit për një grup rreth 70 shërbimesh publike. Në përfundim të vlerësimit, të 70 shërbimet e marra në këtë Raport Përfundimtar janë përmirësuar në masë të konsiderueshme.
- Në kuadër të ngritjes së Qendrave të Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara dhe ndarjes së zyrave pritëse nga zyrat përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve publike, gjatë vitit 2020, janë hapur 6 Qendra të Integruara ADISA, përkatësisht në Lushnje, Elbasan, Pogradec, Mat, Roskovec dhe Kolonjë duke e çuar kështu në 20 numrin e qendrave në total, duke tejkaluar në këtë mënyrë parashikimin e përcaktuar për ngritjen e 11 të tillave dhe duke realizuar një përqindje të lartë të këtij aktiviteti.
- Ndërsa në kuadër të objektivit për shtimin e numrit të qytetarëve të kënaqur me shërbimet publike u realizuan pranë Qendrave të Integruara ADISA sondazhe të “Matjes së kënaqësisë qytetare me anë sondazheve të drejpërdrejta dhe Matje e kohës së pritjes dhe kohës së aplikimit” në të cilin 98% e qytetarëve të anketuar janë shprehur

<sup>4</sup> Përlllogaritur sipas formulës  $NR = \frac{TP\ 1\ NR + TP\ 2\ NR}{2\ TP} \times 100\%$

“Shumë të kënaqur” dhe “Të kënaqur” me shërbimet e ofruara në Qendrat e Integruara ADISA.

Gjatë këtij viti zbatimi të planit të veprimit, janë identifikuar edhe problematika, duke ndikuar në realizueshmërinë e disa prej objektivëve të dokumentit të politikave dhe në arritjet e qëllimit total të politikave.

Sfida kryesore të zbatimit të planit të veprimit mund të përmenden:

- Sigurimi i ambienteve në kuadër të planit të shtrirjes ADISA
- Përshtatja e veprimtarisë së ADISA-s në përputhje me qasjen e qeverisë për ofrimin e shërbimeve vetëm on-line nëpërmjet portalit qeveritar e-Albania

Viti 2020, është viti i pandemisë globale Covid-19, efektet e së cilës u shtrinë dhe ndikuan gjithashtu në zbatimin e këtij plani veprimi. Aktivitetet, masat e parashikuara për zbatim përgjatë vitit 2020, vlerat e treguesve, operacionaliteti dhe funksionimi i institucioneve të përfshira në zbatimin e Planit të Veprimit janë ndikuar duke sjellë vonesa, pamundësi dhe/apo bllokim të proceseve të punës.

## METODOLOGJIA E MONITORIMIT

---

Nëpërmjet Urdhrit nr. 14, datë 18.01.2018, të Kryeministrit, “Për ngritjen e komitetit ndërministror për shërbimet publike dhe qeverisjen elektronike” është ngritur komiteti ndërministror për shërbimet publike dhe qeverisjen elektronike, i cili kryesohet nga Zëvendëskryeministri. Urdhri nr. 15, datë 22.01.2018 “Për projektin qeveritar në fushën e shërbimeve publike e të qeverisjes elektronike dhe për krijimin e strukturave për administrimin e tij”, autorizon Zëvendëskryeministrin për administrimin e zbatimit të projektit qeveritar në fushën e shërbimeve publike dhe të qeverisjes elektronike.

Në zbatim të Urdhrit nr.157, datë 22.10.2018, të Kryeministrit, “Për marrjen e masave për zbatimin e qasjes së gjerë sektoriale/ndërsektoriale, si dhe ngritjen dhe funksionimin e mekanizmit sektorial/ndërsektorial të integruar”, është ngritur Sekretariati Teknik i Grupit Tematik të Shërbimeve Publike në kuadër të funksionimit të Grupit për Menaxhimin e Integruar të Politikave (GMIP), në fushën e Mirëqeverisjes dhe Administrimit Publik.

Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) kryen koordinimin dhe organizimin e takimeve me të gjitha institucionet kontribuuese, si dhe më pas vijon me hartimin e raportit të monitorimit. Raporti i monitorimit të dokumentit të politikave për periudhën 1 janar deri më 31 dhjetor 2020 është hartuar mbi bazën e kontributit të dhënë nga zhvillimi i takimeve me institucionet e administratës publike që ofrojnë shërbime, të dhënave nga sportelet e ADISA-s pranë Qendrave të Integruara në territorin e Republikës së Shqipërisë, etj.

Monitorimi i dokumentit të politikave ka konsistuar në tre faza kryesore:

1. Organizimi i takimeve me institucionet e administratës publike që ofrojnë shërbime, nëpërmjet të cilave është marrë informacion për fushat përkatëse të reformës;
2. Analiza e kryer (sasiore dhe cilësore) nga sekretariati teknik pranë GT për shërbimet publike;
3. Raportimi pranë Kabinetit të Zëvendëskryeministrit në rolin e Grupit Tematik për shërbimet publike;

4. Dërgimi i paketës së plotë për vlerësim në Sekretariatit GMIP Mirëqeverisja dhe Administrimi Publik/Departamenti në përputhje me standartet e sistemit;
5. Konsolidimi i paketës pas marrjes/reflektimit të komenteve nga Sekretariati GMIP Mirëqeverisja dhe Administrimi Publik/Departamenti;
6. Organizimi i mbledhjes së Grupit Tematik për Shërbimet Publike me sekretariatit teknik të këtij grupi, për konsultimin e paketës së konsoliduar dhe marrjen e komenteve nga pjesëmarrësit;
7. Reflektimi i komenteve dhe finalizimi i paketës së Raportit të Monitorimit të Dokumentit të Politikave Afatgjata;
8. Publikimi i Raportit të miratuar në faqen zyrtare të ADISA-s [www.adisa.gov.al](http://www.adisa.gov.al);
9. Dërgimi i paketës finale/së bashku me linkun për njohje Sekretariatit GMIP Mirëqeverisja dhe Administrimi Publik/Departamenti.

Në raportin e monitorimit të dokumentit të politikave është raportuar mbi nivelin e zbatimit të çdo qëllimi politike, objektivi specifikë dhe masash të realizuar (mbi bazë aktivitetesh të kryera), buxhetin e parashikuar për vitin raportues, buxhetin e alokuar/përdorur për periudhën e raportimit, problemet e hasura, hapat e mëtejshme dhe vlerësimin e progresit të dokumentit të politikave në tërësi. Me qëllim monitorimin e zbatimit të angazhimeve të ndërmarra, përsa i përket realizimit të masave, procesi i monitorimit është kryer për çdo qëllim politikash/qasje të dokumentit të politikave.

Vlerësimi i progresit të zbatimit të RMS për këtë periudhë raportimi është kryer nga ADISA përmes analizës së informacionit të marrë gjatë zhvillimit të takimeve me institucionet kontribuese duke iu përmbajtur metodës së analizës së parashikuar në Vendimin nr.290, datë 11.4.2020, të Këshillit të Ministrave, “Për krijimin e Bazës të të Dhënave Shtetërore të Sistemit Informatik të Planifikimit të Integruar (SIPI/IPSIS)” dhe Urdhrit nr.157, datë 22.10.2018, të Kryeministrit, “Për marrjen e masave për zbatimin e qasjes së gjerë sektoriale/ndërsektoriale, si dhe ngritjen dhe funksionimin e mekanizmit sektorial/ndërsektorial të integruar”.

Në zbatim të Urdhrit të Kryeministrit nr.157, datë 22.10.2018 “Për marrjen e masave për zbatimin e qasjes së gjerë sektoriale/ndërsektoriale, si dhe ngritjen dhe funksionimin e Mekanizmit sektorial/ndërsektorial të integruar”, janë krijuar 8 Grupe Tematike, të cilat janë pjesë e Grupit të Menaxhimit të Integruar të Politikave (GMIP) për Mirëqeverisjen dhe Administrimin Publik.

GMIP do të sigurojë një strukturë të menaxhimit të nivelit të lartë, lidhur me:

- vendimmarrjen politike dhe menaxheriale të nivelit të lartë në planifikimin dhe monitorimin e reformave sektoriale, politikave dhe kuadrit strategjik;
- koordinimin e planifikimit, programimit dhe monitorimit për sektorët e përfshirë, nëpërmjet organizimit të dialogut të rregullt me partnerët për zhvillim;
- ofrimin e mbështetjes në kuadrin e procesit të anëtarësimit në Bashkimin Evropian;
- dialogun qeveritar mbi politikat me partnerët për zhvillim, qeverisjen vendore, shoqërinë civile dhe sektorin privat, zbatimin e masave brenda fushës dhe sektorëve përkatës dhe promovimin dhe mbështetjen e iniciativave të koordinuara.

Analiza e të dhënave është bërë në përputhje me aktet e sipërcituara dhe strukturës orientuese për monitorimin e dokumentit të politikave dhe planeve të veprimit në Kryeministri.

Së pari, është analizuar zbatimi i masave (realizimi i produkteve) duke dhënë një rezultat sasior dhe cilësor të realizimit të tyre përkundrejt kryerjes së aktiviteteve respektive të lidhura me to.



Së dyti, është analizuar arritja e vlerës së synuar për vitin 2020 e përcaktuar në treguesit e performancës, duke vlerësuar edhe shkallën e ndikimit të masave të realizuara në arritjen e vlerës së synuar.

Së treti, është analizuar realizimi i objektivëve specifike përmes përlogaritjes së realizimit të treguesve të performancës dhe përqindjes së masave të lidhura me objektivin përkatës të realizuara.

Zbatueshmëria e masave dhe aktivitete të Planit të Veprimit klasifikohet me vlerat si më poshtë:

- *E zbatuar*: është raportuar statusi “E zbatuar” për ato masa/aktivitete të cilat janë përmbushur.
- *Pjesërisht e zbatuar/Në proces*: është raportuar statusi “Në proces” për ato masa/aktivitete, të cilat në periudhën e raportimit kanë pasur zbatim të pjesshëm dhe/apo që vijojnë të jenë në zbatueshmëri prej tyre.
- *E pazbatuar*: Të pazbatuara janë raportuar ato masa/aktivitete të cilat nuk kanë regjistruar zhvillim për periudhën raportuese si dhe gjithashtu ato masa/aktivitete për të cilat nuk ka pasur progres.

Për përlogaritjen e realizimit të objektivëve specifike sipas arritjes së vlerës vjetore të treguesit të performancës është përdorur formula si më poshtë:

$$NR = \frac{TP\ 1\ NR + TP\ 2\ NR}{2\ TP} \times 100\%$$

Në këtë formulë NR është niveli i realizimit dhe TP – treguesi i performancës.

Përlogaritja e realizimit të objektivit përkundrejt zbatimit të masave është kryer në bazë të 4 intervaleve të sistemit të performancës si në tabelën dhe kodin e ngjyrave më poshtë<sup>5</sup>.

Kategoria	Niveli i Tolerancës	Pikët (110)
Dobët	Nga 0 deri në 30 për qind e masave të realizuara	30
Mjaftueshëm	Nga 31 në 50 për qind e masave të realizuara	20
Mirë	Nga 51 në 85 për qind e masave të realizuara	35
Shumë mirë	Nga 86 në 110 për qind e masave të realizuara	25
Tejkaluar	111 dhe më lart	N/A

Niveli tjetër i analizës është ai sipas qëllimeve të politikës. Bazuar në të dhënat e realizueshmërisë për secilin nivel analitik (masa, tregues performance, objektiv specifik) është vlerësuar secili nga tre qëllimet e politikave: 1. Procedura të thjeshtuara për ofrimin e shërbimeve, duke lehtësuar komunikimin me publikun dhe shmangur korrupsionin; 2. Shërbime publike të përmirësuara, të aksesueshme, dhe të integruara duke reduktuar mundësitë për korrupsion dhe forcimin etikës në ofrimin e shërbimeve publike; 3. Shtimi i numrit të qytetarëve të kënaqur me shërbimet publike.

Një vlerësim më i përgjithshëm përmbledhës është kryer gjithashtu për realizimin e dokumentit të politikave në tërësi deri në këtë vit zbatim, që prej miratimit të pasaportës së treguesve, përkatësisht vitet 2018-2019-2020.

### **Matrica e Riskut**

Në këtë raport monitorimi është përfshirë edhe një vlerësim dhe identifikim i risqeve me qëllim identifikimin e hapave që do të duhen të ndiqen për tu adresuar në kuadër të implementimit të objektivëve.

<sup>5</sup> Vlerësim i bërë në përputhje me Guidën Metodologjike “Struktura e raporteve të monitorimit për dokumentet strategjike sektoriale dhe ndërsektoriale për agjendën e mirëqeverisjes”.

Vlerësimi i riskut është bërë në përputhje si me tabelën më poshtë:

<b>Mundësia</b>	<b>E lartë</b>	3	6	9
	<b>E mesme</b>	2	5	8
	<b>E ulët</b>	1	4	7
		<b>E ulët</b>	<b>E mesme</b>	<b>E lartë</b>
		<b>Ndikimi</b>		

## KONSULTIMI PUBLIK

Në përputhje me kriteret ligjore për konsultimin publik, pas hartimit të draft raportit Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), është konsultuar paraprakisht me përfaqësues të Grupit Tematik të Shërbimeve Publike (Kabineti i ZëvendësKryeministrit). Për këtë qëllim është zhvilluar takim nëpërmjet platformave elektronike, ku janë dhënë komente dhe sugjerime të cilat janë reflektuar në dokument.

Gjithashtu, drafti është dërguar për vlerësim paraprak edhe pranë Departamentit të Mirëqeverisjes dhe Zhvillimit në Kryeministri, në rolin e ‘vlerësuesit’ të raportit të monitorimit, i cili ka përcjellë komente për vlerësim dhe plotësim të raportit.

Në përfundim të procesit konsultues, Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), nëpërmjet platformës elektronike, më datë 07.04.2021, zhvilloi takim me përfaqësues të Departamentit të Mirëqeverisjes dhe Zhvillimit në Kryeministri, për përmirësimin e raportit vjetor të performancës në kuadër të komenteve/dhe vlerësimeve të dhëna nga ky departament, me qëllim zbatueshmërinë e Vendimit të Këshillit të Ministrave Nr. 290, datë 11.4.2020 “Për krijimin e bazës të të dhënave shtetërore të sistemit informatik të planifikimit të integruar (SIPI/IPSIS)” si dhe kuadrit të qasjes sistemike. Komentet dhe sugjerimet janë reflektuar në dokument si dhe raporti i konsoliduar është përcjellë për miratim pranë kabinetit të ZëvendësKryeministrit.

Pas miratimit të draft raportit të monitorimit të dokumentit të politikave për vitin 2020, paketa e plotë e raportit u dërgua në Sekretariatit e Përgjithshëm të Grupit të Menaxhimit të Integruar të Politikave për Mirëqeverisjen dhe Administrim Publik. Raporti i miratuar i monitorimit është publikuar në faqen e internetit të [www.adisa.gov.al](http://www.adisa.gov.al).

## 2. PROGRESI I DOKUMENTIT TË POLITIKAVE AFATGJATA

Në kuadër të reformës në shërbimet publike, qeveria shqiptare jo vetëm që ka vendosur një fokus të veçantë në ofrimin e shërbimeve publike, por ka ndërmarr veprime të shumtë përmirësimit e përvojës së qytetarëve ndaj shërbimit publik. Hartimi i Strategjisë Kombëtare për Zhvillim dhe Integrim (SKZHI) 2015-2020, Strategjisë Ndërsektoriale të Reformës në Administratën Publike (SNRAP) 2018-2022, Strategjisë Ndërsektoriale “Akhenda për Shqipërinë Dixhitale” (SNASHD) 2015-2020, shfaqin qartë vullnetin dhe orientimet e qeverisë drejtë përmirësimit të shërbimit publik në vend. Është pikërisht ky dokument i politikave që jep orientimet kryesore lidhur me zhvillimin e shërbimeve publike, ndërmjet objektivave të dokumentit të politikave dhe ndërhyrjeve të mirë përcaktuara. Në vazhdimësi të strategjive kombëtare, integrohet dhe “Dokumenti i politikave afatgjata për ofrimin e shërbimeve me në qendër qytetarin nga administrata shtetërore në Shqipëri”.

Politikat dhe strategjitë kombëtare kanë në fokusin e tyre përmirësimin e shërbimeve publike, nëpërmjet vizionit dhe objektivave të dokumentit të politikave që orientojnë dhe veprimin e pushtetit publik. Për këtë arsye, konsiderohet e nevojshme të kemi një analizë të thelluar të orientimeve të dokumentit të politikave për të kuptuar orientimet që duhet të ndiqen në zhvillimin e shërbimeve publike në vend.

Për të monitoruar ecurinë e reformës në shërbimet publike, është hartuar raporti periodik i rradhës, në kuadër të zbatimit të Planit të Veprimit 2018-2022, i cili mbulon periudhën 1 janar 2020 deri më 30 dhjetor 2020.

### REFORMA TË IMPLEMENTUARA ME SUKSES NË VITIN 2020

Nisur nga fakti se shërbimet publike mobilizojnë një numër të gjerë aktorësh lindi nevoja për të hartuar një dokument politikash afatgjatë i cili ka në fokus reformën në shërbimet me natyrë administrative për qytetarin dhe biznesin. Në këtë kuadër është miratuar dokumenti i politikave afatgjata për ofrimin e shërbimeve me në qendër qytetarin nga administrata shtetërore në Shqipëri” (në vazhdimësi: Dokumenti i politikave afatgjata (DPA), me Vendimin e Këshillit të Ministrave nr. 384, datë 25.5.2016.

DPA-ja dhe reforma në shërbimet publike fokusohen kryesisht në përmirësimin e cilësisë, efikasitetit, transparencës, reduktimin e kohës së ofrimit të shërbimit dhe barrën administrative ndaj qytetarëve.

DPA ka identifikuar tre qëllime kryesore politikash përmes të cilave synon të përmbushë vizionin e saj dhe 3 objektiva specifike, si më poshtë:

**Qëllimi i Politikës I:** Procedura të thjeshtuara për ofrimin e shërbimeve, duke lehtësuar komunikimin me publikun dhe shmangur korrupsionin

Ky qëllim përmban një objektiv dhe për pasojë dhe masa/aktivitete që institucionet përgjegjëse planifikojnë të zbatojnë për arritjen e këtij qëllimi:

*A 1 : Ri-inxhinierimi i shërbimeve publike, si një masë e nevojshme për thjeshtimin e procedurave administrative dhe uljen e numrit të hapave që duhet të ndërmarrin qytetarët dhe personeli mbështetës*

**Qëllimi i Politikës II:** Shërbime publike të përmirësuara, të aksesueshme, dhe të integruara duke reduktuar mundësitë për korrupsion dhe forcimin etikës në ofrimin e shërbimeve publike

A 2 : *Ngritja e Qendrave të Integruara për ofrimin e shërbimeve publike*

**Qëllimi i Politikës III:** Shtimi i numrit të qytetarëve të kënaqur me shërbimet publike

A 3 : *Zhvillimi i kuadrit për vlerësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike*

**Realizueshmëria e objektivave specifike të të tre qëllimeve të politikave të ADISA, në nivel objektiv**

Në vijim duke aplikuar të njëjtën formulë të nxjerrjes së shkallës së realizimit të objektivave – duke mbledhur realizueshmërinë në përqindje të qëllimeve të politikës dhe pjestuar me numrin e tyre – realizueshmëria është 90%.

Qëllimi I	Realizueshmëria
A 1	97%

Qëllimi II	Realizueshmëria
A 2	96%

Qëllimi III	Realizueshmëria
A 3	76%

Numri i institucioneve të përfshira në procesin e zbatimit të Planit të Veprimit 2018 – 2022 është 21 (3 Ministri, 14 institucione të nivelit qendror dhe 4 institucione të nivelit lokal).

Zbatimi i Monitorimit realizohet përmes Planit të Veprimit 2018 – 2022 i cili përmban **7 masa** dhe **17 aktivitete**, të ndara përkatësisht: 3 masa dhe 7 aktivitete për qëllimin I, 1 masa dhe 2 aktivitete për qëllimin II dhe 3 masa dhe 8 aktivitete për qëllimin III.

Qëllimet e Politikës	Masat dhe Aktivitetet	Parashikimi për Realizimin e Masave		
		Masa dhe aktivitete të parashikuara për vitin 2020	Masa dhe aktivitete të parashikuara për vitin 2021	Masa dhe aktivitete të parashikuara për vitin 2022
<b>I:</b> Procedura të thjeshtuara për ofrimin e shërbimeve, duke lehtësuar komunikimin me publikun dhe shmangur korrupsionin	Masa	3	3	3
	Aktivitete	7	7	7
<b>II:</b> Shërbime publike të përmirësuara, të aksesueshme, dhe të integruara duke reduktuar mundësitë për korrupsion dhe forcimin etikës në ofrimin e shërbimeve publike	Masa	1	1	1
	Aktivitete	2	2	2
<b>III:</b> Shtimi i numrit të qytetarëve të kënaqur me shërbimet publike	Masa	3	3	3
	Aktivitete	8	8	8
<b>Total</b>	<b>Masa</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
	<b>Aktivitete</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>17</b>

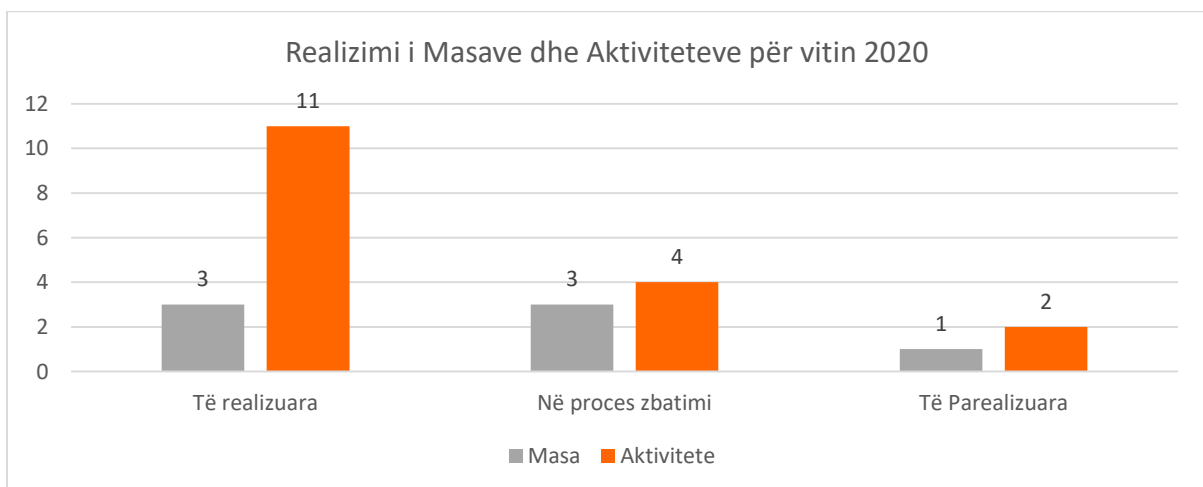
Rezulton se parashikimi i masave dhe aktiviteteve përgjatë viteve të zbatimit të planit të veprimit është i njëjtë për të tre qëllimet.

Gjatë periudhës raportuese 1 janar – 31 dhjetor 2020, janë monitoruar në total 7 masa e 17 aktivitete, nga të cilat rezulton se janë zbatuar në total 2 nga masat dhe kryer 10 nga aktivitetet.

Qëllimet e Politikës	Masat dhe Aktivitetet	Realizimi i Masave dhe Aktiviteteve për vitin 2020			
		Masa dhe aktivitete të parashikuara për vitin 2020	Masa dhe aktivitete plotësisht të realizuara	Masa dhe aktivitete pjesërisht të realizuara <sup>6</sup>	Masa dhe aktivitete të përealizuara <sup>7</sup>
<b>I:</b> Procedura të thjeshtuara për ofrimin e shërbimeve, duke lehtësuar komunikimin me publikun dhe shmangur korrupsionin	Masa	3	2	1	-
	Aktivitete	7	6	1	-
<b>II:</b> Shërbime publike të përmirësuara, të aksesueshme, dhe të integruara duke reduktuar mundësitë për korrupsion dhe forcimin etikës në ofrimin e shërbimeve publike	Masa	1	-	1	-
	Aktivitete	2	1	1	-
<b>III:</b> Shtimi i numrit të qytetarëve të kënaqur me shërbimet publike	Masa	3	1	1	1
	Aktivitete	8	4	2	2
<b>Total</b>	<b>Masa</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
	<b>Aktivitete</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

Rezulton se nga totali prej 7 masash e 17 aktiviteteve të parashikuara në planin e veprimit 2018-2022, statusi aktual i tyre për të tre qëllimet e politikave, për vitin 2020, është raportuar si më poshtë:

- 3 masa e 11 aktivitete të realizuara;
- 3 masa e 4 aktivitete ende në proces zbatimi;
- 1 masë e 2 aktivitete të pazbatuara.



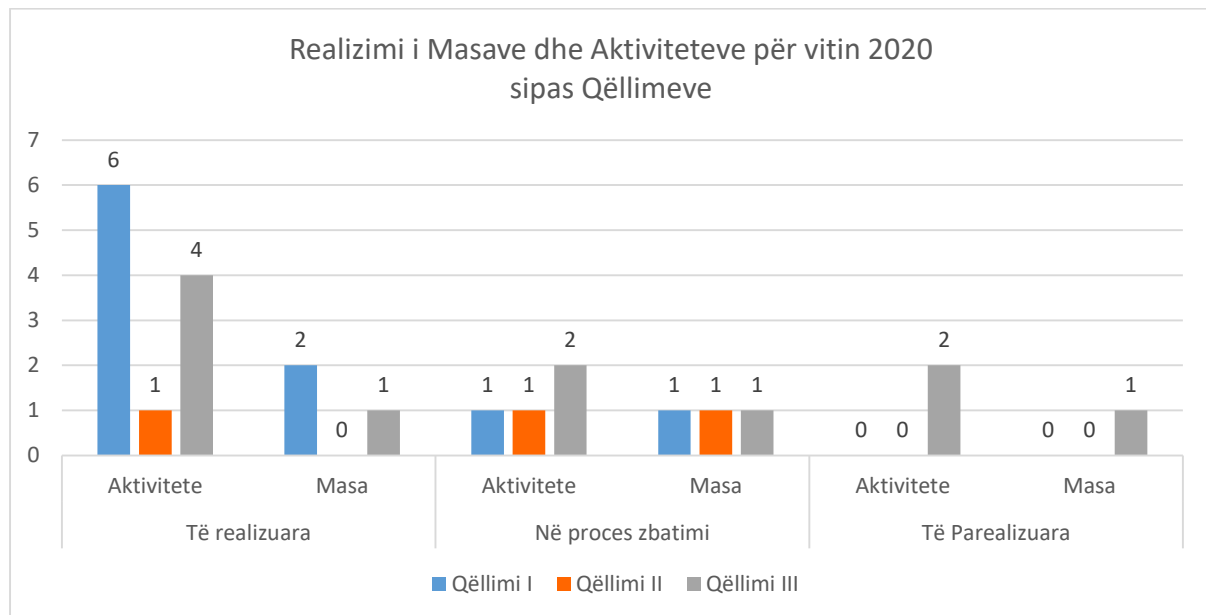
<sup>6</sup> Aktivitetet "pjesërisht të realizuar" është ai aktivitet që është realizuar në shkallën nga 50 deri në 100 për qind.

<sup>7</sup> Aktivitetet "i përealizuar" është ai i cili është realizuar në një shkallë nga 0 në 50 për qind.

Përsa më sipër, nga **3 masa e 11 aktivitete të realizuara** për vitin 2020, konkretisht 2 masa/6 aktivitete i përkasin Qëllimit të Politikës 1, 1 aktivitet i përket Qëllimit të Politikës 2, si dhe 1 masë /4 aktivitete i përkasin Qëllimit të Politikës 3.

Nga **3 masa e 4 aktivitete të cilat janë ende në proces zbatimi** për vitin 2020, konkretisht 1 masë/1 aktivitet i përkasin Qëllimit të Politikës 1, 1 masë/1 aktivitet i përkasin Qëllimit të Politikës 2, si dhe 1 masë/2 aktivitete i përkasin Qëllimit të Politikës 3.

Nga **1 masë e 2 aktivitete të porealizuara** për vitin 2020, konkretisht i përkasin Qëllimit të Politikës 3.



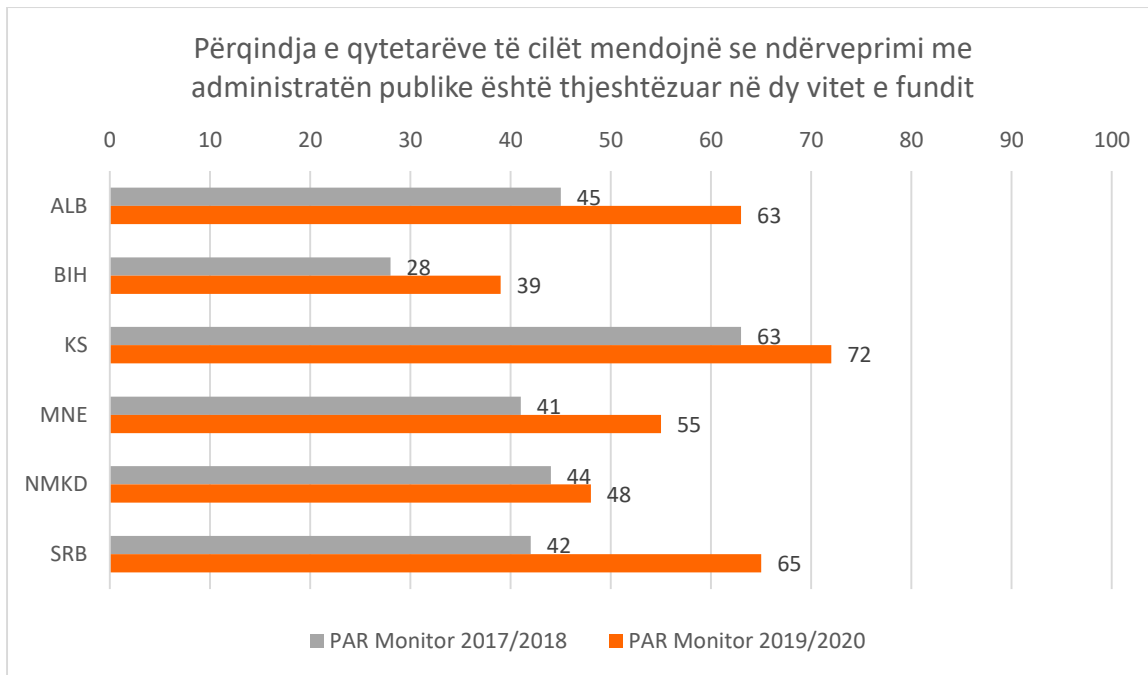
## IMPAKTI I ZHVILLIMIT TË SEKTORIT NË RAJON / OSE MË GJERË

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

Sipas studimit të Weber, në të cilin janë paraqitur rezultatet nga Monitorimi i RAP 2019/2020, perceptimi publik për ofrimin e shërbimeve në Ballkanin Perëndimor është në rritje.

Tetor 2020- Rezultatet e anketimit të perceptimit publik për dhënien e shërbimeve administrative tregojnë se qeveritë e Ballkanit Perëndimor po përpiqen të përparojnë drejt shërbimeve të digjitalizuara dhe të orientuara drejt qytetarëve. Anketimet e këtij viti tregojnë se të gjitha shtetet e rajonit janë ose duke bërë progres, ose kanë mbetur në të njëjtin nivel të raportuar në Monitorimin e parë të Reformës në Administratën Publike (RAP) në 2017/2018.

Perceptimi publik thekson nevojën për shërbime të orientuara më shumë drejt qytetarëve. Krahasuar me rezultatet e Monitorimit të mëparshëm të RAP-it, Serbia dhe Shqipëria shënojnë ndryshimet më të dukshme sa i takon perceptimit qytetar për thjeshtësinë e ndërveprimit me administratën publike (grafiku 1). Në fjalë të tjera, në këto dy shtete u shënuar një rritje respektive prej 23 dhe 18 pikësh përqindjeje, ndjekur nga Mali i Zi me 14 pikë përqindjeje.



Anketimi tregon gjithashtu se afërsisht dy të tretat e qytetarëve të rajonit ndiejnë se qeveritë e tyre janë duke ecur kah digjitalizimi (69%). Përveç **Bosnje – Hercegovinës** ku ky trend perceptohet nga diçka më pak se 50% e qytetarëve, në të gjitha vendet e tjera të rajonit 66% deri në 81% e qytetarëve të anketuar mendojnë kështu. Në nivel rajonal, qytetarët vunë në pah përmirësime pozitive në lidhje me kohën e nevojshme për të marrë shërbime administrative. Ky perceptim ndjehet sidomos në **Serbi, Shqipëri dhe Mal të Zi**, ku më tepër se 60% e qytetarëve konfirmojnë shkurtimin e kohës së marrjes së shërbimit<sup>8</sup>.

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

Në vijim të kësaj ADISA, çdo vit planifikon hapjen e një numri të caktuar Qendrash të integruara me qëllim shtrirjen në të gjithë territorin e Shqipërisë, duke qënë në këtë mënyrë sa më afër qytetarit.

Sipas vlerësimit final ku përfshihen 16 institucione të ofrimit të shërbimeve publike në Shqipëri. Vlerësime kishte dy komponentë kryesorë: komponentin sasior (Anketa Kombëtare e Familjeve) dhe atë cilësor (Grupet e diskutimit).

Rezultatet tregojnë një rritje të konsiderueshme të kontaktit me institucionet dhe ofrimin e shërbimeve në zyrat e ADISA-s pasi 10% e qytetarëve që kanë kontaktuar të paktën një institucion kanë vizituar të paktën 1 herë zyrat e ADISA-s, pra 6 pikë përqindje rritje nga të dhënat e vlerësimit të ndërmjetëm.

<sup>8</sup> Për verifikim linku: <https://idmalbania.org/sq/results-from-par-monitor-2019-2020perceptimi-publik-per-ofrimin-e-sherbimeve-ne-ballkanin-perendimor-eshte-ne-rritje/>

Duke marrë në konsideratë nivelin e kënaqësisë me shërbimet publike për kategorinë e qytetarëve që aksesojnë institucionet vetëm përmes ADISA-s ekziston një nivel kënaqësie pothuajse identik me popullsinë në total, në këtë mënyrë rezultatet tregojnë se edhe pse ADISA bën aplikimin për një shërbim më shpejt (pra akses më i lehtë), marrja e shërbimit varet nga institucioni përgjegjës për atë shërbim, gjë që nënkupton një nivel identik kënaqësie.

## **IMPAKTI I IMPLEMENTIMIT TË DOKUMENTIT TË POLITIKAVE AFATGJATË NË PËRPUTHJE ME AXHENDËN E INTEGRIMIT EUROPIAN**

---

Aderimi në familjen e Bashkimit Evropian ka qenë një nga pikësyzimet më të mëdha të shtetit shqiptar prej gati 3 dekadash tashmë dhe çdo reformë madhore e ndërmarrë ka pasur gjithnjë në fokus përafrimin me standardet e Bashkimit Evropian.

Në raportin e monitorimit janë parashikuar masa duke mbajtur në konsideratë kriterin politik në fushën e shërbimeve publike, si dhe në përputhje me rekomandimet e raportit të Progresit të Komisionit Evropian. Rrjedhimisht, implementimi i masave të parashikuara në raportin e monitorimit të reformës në shërbimet publike, ecën në mënyrë paralele me agjendën e integritimit në Bashkimin Evropian dhe ndihmon në shtytjen përpara të proceseve të integritimit dhe përmbushjen e kriterëve thelbësore dhe të nevojshme për funksionimin si një shtet me parime Evropiane.

Me qëllim përmirësimit të cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike në Shqipëri, si një ndër prioritetet e qeverisë dhe pas përgatitjes së Raportit të Komisionit Evropian për Shqipërinë për vitin 2020 lidhur me pyetjen: “A ekziston një politikë për një administratë të orientuar nga përdoruesit, përfshirë thjeshtimin e administratës dhe shërbimet elektronike? A ekzistojnë one-stop-shops / pikat të vetme kontakti për qytetarët dhe/ose biznese në përgjithësi? A siguron ofrimi i shërbimit qasje të barabartë në shërbimet publike dhe merr parasysh nevojat e grupeve speciale siç janë personat me aftësi të kufizuara, të huajt, qytetarët e moshuar? Në kuadër të kësaj, ADISA gjatë periudhës raportuese ka realizuar këto objektiva duke patur një shtrirje në territor në 19 Bashki të vendit me hapjen e 20 Qendrave të Integruara, duke siguruar në këtë mënyrë një standard të lartë dhe lehtësi tek qytetarët nëpërmjet ofrimit dhe asistimit të tyre gjatë procesit të aplikimit për mbi 750 shërbime përmes portalit qeveritar E – Albania.

## **KOMPONENTËT QË KANË NEVOJË PËR ADRESIM ME QËLLIM PËRMIRËSIMIN E IMPLEMENTIMIT**

---

Rezulton se objektivat e parashikuara në planin e veprimit, kanë një nivel shumë të mirë të realizueshmërisë, për periudhën raportuese *1 janar – 31 dhjetor 2020*.

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

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



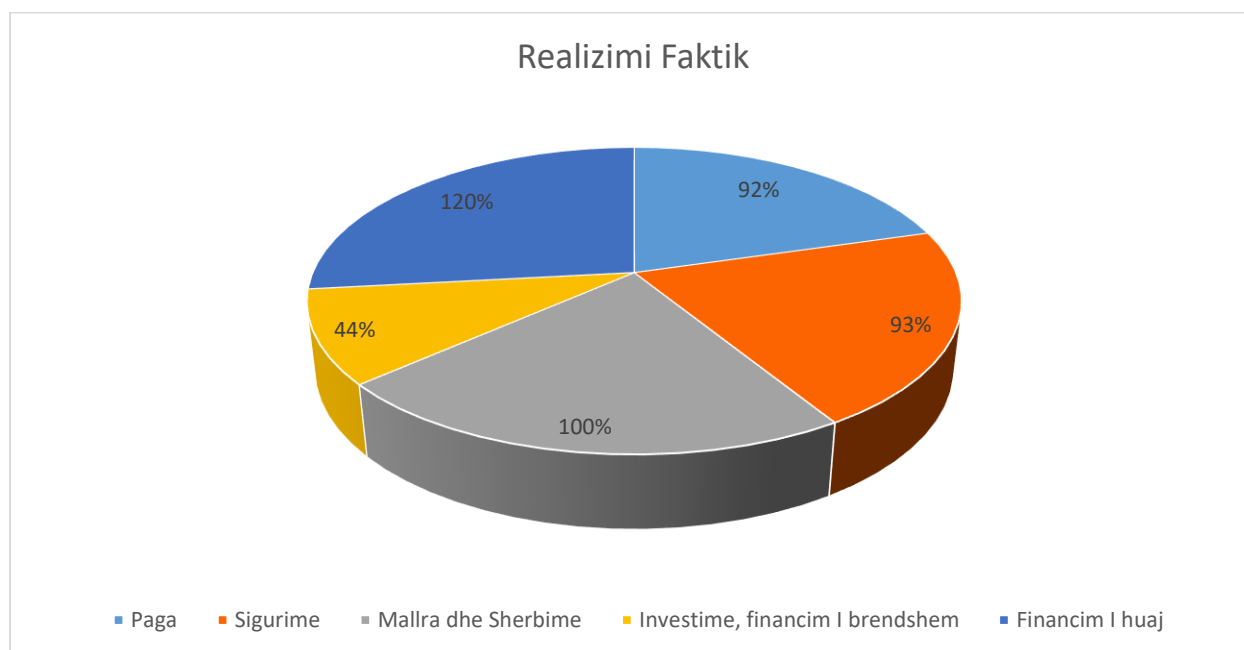
## EKZEKUTIMI I PËRGJITHSHËM I BUXHETIT

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

**Shpenzime për paga, shpenzime për sigurime shoqërore e shëndetësore, shpenzime operative dhe shpenzimet për investime për vitin 2020 janë si më poshtë:**

Tabela 1 - Realizimi i fondeve për zërat 600, 601, 602,231

Nr.	Emërtimi	PBA 2020	Plan 2020	Realizimi 2020	Realizimi në %
1	Shpenzime paga	151,962,000	114,541,000	105,246,420	92%
2	Sigurime Shëndetësore dhe Shoqërore	25,380,000	18,819,000	17,497,988	93%
3	Mallra dhe shërbime	35,000,000	27,752,000	27,738,179	100%
4	Investime, financim i brendshëm	108,500,000	50,000,000	21,861,049	44%
5	Financim i huaj	150,000,000	98,746,000	118,313,852	120%
	<b>Totali i shpenzimeve</b>	<b>470,842,000</b>	<b>309,858,000</b>	<b>290,657,489</b>	<b>94%</b>



- Totali i buxhetit të përdorur për këtë vit është:
  - Financimi nga buxheti i shtetit është në shumën 172,343,636 lekë
  - Financimi nga donatorët është në shumën 118,313,853 lekë.
- Buxheti i përdorur sipas qëllimeve të politikës është:
  - *Qëllimi i politikës 1* (Procedura të thjeshtuara për ofrimin e shërbimeve, duke lehtësuar komunikimin me publikun dhe shmangur korrupsionin)
    - 5,427,446 lekë mbuluar nga buxheti i shtetit
    - 3,304,344 lekë mbuluar nga donator.

- *Qëllimi i politikës 2 (Shërbime publike të përmirësuara, të aksesueshme, dhe të integruara duke reduktuar mundësitë për korrupsion dhe forcimin etikës në ofrimin e shërbimeve publike)*  
157,711,302 lekë mbuluar nga buxheti i shtetit  
109,405,379 lekë mbuluar nga donator.
- *Qëllimi i politikës 3 (Shtimi i numrit të qytetarëve të kënaqur me shërbimet publike)*  
9,204,888 lekë mbuluar nga buxheti i shtetit  
5,604,130 lekë mbuluar nga donatorë.
- Buxheti i përdorur sipas objektivave dhe burimi konkret i financimit është si vijon:
  - A1: 10,483,125 lekë (5,427,446 lekë buxhet shtetit dhe 3,304,344 lekë financim i huaj)
  - A2: 262,395,100 lekë (157,711,302 lekë buxhet shtetit dhe 109,405,379 lekë financim i huaj)
  - A3: 17,779,264 lekë (9,204,888 lekë buxhet shtetit dhe 5,604,130 lekë financim i huaj)

Në mënyrë të detajuar gjendet në tabelën më poshtë buxheti total dhe i përdorur sipas masave dhe produkteve:

Masa	Produkti	Buxheti total	Buxheti I perdorur	Buxhet Shtetit	Financim i Huaj
<b>Lehtësimi i procedurave të marrjes së shërbimeve në sportel, nëpërmjet miratimit të akteve ligjore për reduktimin/eliminimin e dokumenteve dhe/ose procedurave të punës</b>	Validimi i zbatimit të rekomandimeve të ri-inxhinierimit për 70 shërbime	1,600,055	987,736.89	511,382.67	311,340.57
	Ri-validimi i listës së shërbimeve për 3 institucione	1,600,055	987,736.89	511,382.67	311,340.57
	Implementimi i Live Chat në “www.adisa.gov.al”	7,381,498	4,556,703.99	2,359,149.96	1,436,300.32
	Paketa Informuese dedikuar komunitetit Rom dhe Egjiptian	1,600,055	987,736.89	511,382.67	311,340.57
<b>Standardizimi nga ADISA i formularëve të aplikimit për shërbimet publike</b>	Hartimi 19 formularë të rinj për 6 institucione	1,600,055	987,736.89	511,382.67	311,340.57
<b>Shtimi i numrit të shërbimeve për të cilat informacioni ofrohet nëpërmjet 3 sistemeve alternative (internetit, mobile app, call center) të ngritur nga ADISA</b>	Konsolidimi i 61 kartelave informative të reja për 5 institucione publike	1,600,055	987,736.89	511,382.67	311,340.57
	Përditësime periodike të kartelave/dhe rubrikave të shërbimeve publike	1,600,055	987,736.89	511,382.67	311,340.57
<b>Ngritja dhe funksionimi i</b>	Hapja e Qendrave të reja të Integruara ADISA	201,300,993	124,265,976.71	86,197,480.62	65,866,254.21

<b>Qendrave të Integruara për ofrimin e Shërbimeve Publike</b>	Asistimi i qytetarëve lidhur me aplikimet, kërkesat për informacion dhe ankesat në Qendrat e Integruara ADISA	223,758,186	138,129,122.83	71,513,821.41	43,539,124.65
<b>Hartimi dhe miratimi i kuadrit për vlerësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike</b>	Rishikimi dhe aprovimi i draft udhëzimeve për vlerësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike që ofrohen në sportel dhe rezultatet në punë	9,600,331	5,926,421.31	3,068,296.00	1,868,043.40
<b>Monitorimi i cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike pranë qendrave të integruara dhe sporteleve të shërbimeve ADISA</b>	Kryerja e vlerësimit të cilësisë së ofrimit të shërbimit në sportelet pritëse ADISA, me anë të matjes së kënaqësisë qytetare me anë të sondazheve të drejtpërdrejta	3,939,721	2,432,046.21	1,259,147.35	766,595.49
	Kryerja e vlerësimit të cilësisë së ofrimit të shërbimit në sportelet pritëse ADISA, me anë të matjes së kohës së pritjes dhe kohës së aplikimit	3,939,721	2,432,046.21	1,259,147.35	766,595.49
	Vlerësimi final mbi modelin e ofrimit të shërbimeve publike me në qendër qytetarin në Shqipëri.	3,939,721	2,432,046.21	1,259,147.35	766,595.49
<b>Zhvillimi i kapaciteteve institucionale të ADISA-s dhe institucioneve vendore për rritjen e cilësisë së ofrimit të shërbimeve</b>	Trajnimi i stafit të administratës së zyrës qendrore ADISA per Common Assessment Framework	1,845,374	1,139,176.00	589,787.49	359,075.08
	Trajnimi i stafit të administratës së zyrës qendrore ADISA per EFQM Model	1,845,374	1,139,176.00	589,787.49	359,075.08
	Trajnimi i stafit të administratës së zyrës qendrore ADISA per Programme of PECB ISO 9001	1,845,374	1,139,176.00	589,787.49	359,075.08
	Trajnimi i stafit të Qendrave të Integruara dhe institucioneve vendore	1,845,374	1,139,176.00	589,787.49	359,075.08

Në përfundim, bazuar në treguesit e realizimit të buxhetit, situata ekonomike gjatë vitit 2020, për institucionin ka qenë e favorshme. Në përgjithësi të gjithë zërat e buxhetit janë realizuar duke bërë që puna të vijojë më me efektshmëri dhe duke plotësuar nevojat e punonjësve për një mjedis të përshtatshëm pune.

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

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

Ky kapitull përshkruan progresin e arritur në kuadër të përmbushjes së tre qëllimeve të Reformës në shërbimet publike në drejtim të secilit qëllim politik, objektivi dhe masave/aktivitete të Planit të Veprimit 2018-2022, për periudhën e monitorimit *1 janar – 31 dhjetor 2020*.

Qëllimet e politikave dhe objektivat specifikë bëhen të realizueshëm nëpërmjet masave dhe të aktiviteteve të parashikuara në funksion të zbatimit të masave, të parashikuara për zbatim nga institucionet përgjegjëse edhe bashkëpunëtores të Dokumentit të Politikave Afatgjatë dhe Planit të Veprimit.

#### **VLERËSIMI I ARRITJEVE KRYESORE DUKE PËRDORUR TREGUESIT**

Në përputhje me Dokumentin e Politikave Afatgjata, janë kryer aktivitete dhe realizuar masa të parashikuara në Planin e Veprimit 2018 – 2022 për periudhën raportuese të lidhura me të 3 qëllimet e politikës, përkatësisht:

- Qëllimi 1: Procedurat e thjeshtuara për ofrimin e shërbimeve, duke lehtësuar komunikimin me publikun dhe shmangur korrupsionin;
- Qëllimi 2: Shërbimet publike të përmirësuara, të aksesueshme, dhe të integruara duke reduktuar mundësitë për korrupsion dhe forcimin etikës në ofrimin e shërbimeve publike dhe
- Qëllimi 3: Shtimi i numrit të qytetarëve të kënaqur me shërbimet publike

#### **Qëllimi 1: Procedurat e thjeshtuara për ofrimin e shërbimeve, duke lehtësuar komunikimin me publikun dhe shmangur korrupsionin**

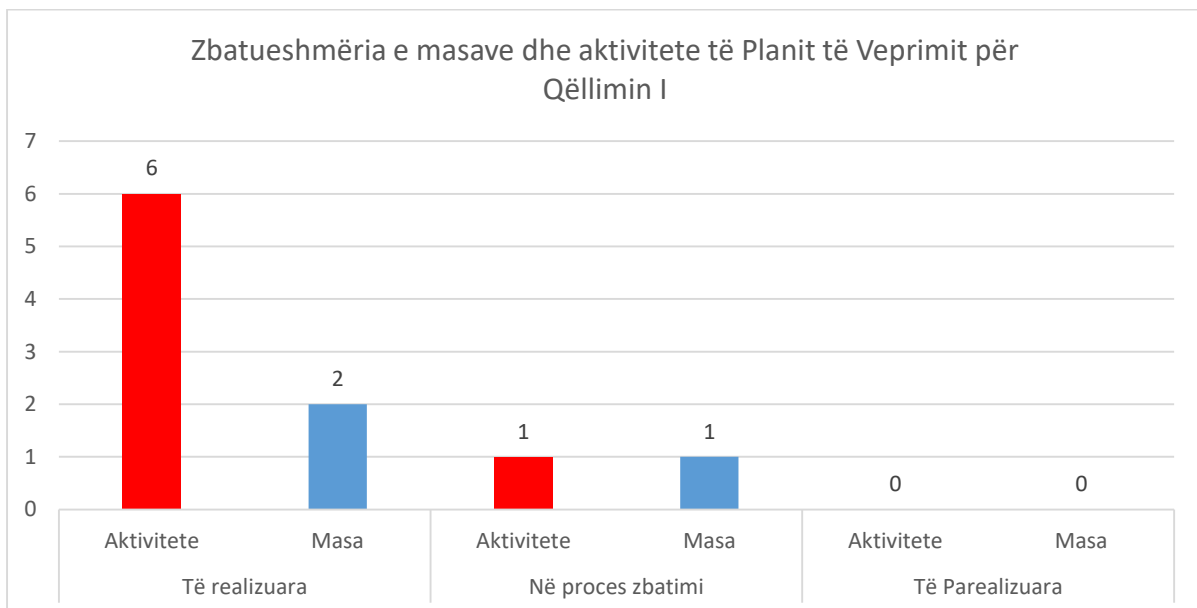
Përmes qëllimit 1, synohet të ndryshojë rrënjësisht mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në Shqipëri, përmes një sërë ndërhyrjesh, që synojnë të luftojnë korrupsionin, të nxisin kulturën e kujdesit ndaj qytetarit, të rrisin aksesin në shërbim dhe eficientë në administratën publike shqiptare. Ri-inxhinierimi i shërbimeve publike mund të përshkruhet si një proces, i cili përfshin teknika dhe zgjidhje praktike, që mundësojnë përmirësimin e proceseve të punës apo hallkave të tjera përbërëse gjatë lëvrimit të shërbimeve publike. Ky qëllim përmban 1 objektivi specifik, ku përfshihen 3 masa dhe 7 aktivitete të planifikuara për t'u zbatuar nga ADISA dhe institucionet kontribuese.

Ky qëllim përmban 1 objektivi specifik, ku përfshihen 3 masa dhe 7 aktivitete të planifikuara për t'u zbatuar nga ADISA dhe institucionet kontribuese

Gjatë periudhës raportuese janë realizuar masat (produktet) dhe kryer aktivitetet sipas tabelës më poshtë:

Qëllimet e Politikës	Masat dhe Aktivitetet	Realizimi i Masave dhe Aktiviteve			
		Masa dhe aktivitete të parashikuara për vitin 2020	Masa dhe aktivitete plotësisht të realizuara	Masa dhe aktiviteteve pjesërisht të realizuara <sup>9</sup>	Masa dhe aktivitete të përealizuara <sup>10</sup>
I: Procedura të thjeshtuara për ofrimin e shërbimeve, duke lehtësuar komunikimin me publikun dhe shmangur korrupsionin	Masa	3	2	1	-
	Aktivitete	7	6	1	-

Rezulton se nga 3 masa e 7 aktivitete të parashikuara në Planin e Veprimit 2018 – 2022, për vitin 2020, për Qëllimin 1, janë zbatuar 2 masa/6 aktivitete prej tyre, 1 masë/1 aktivitet janë ende në proces zbatimi.

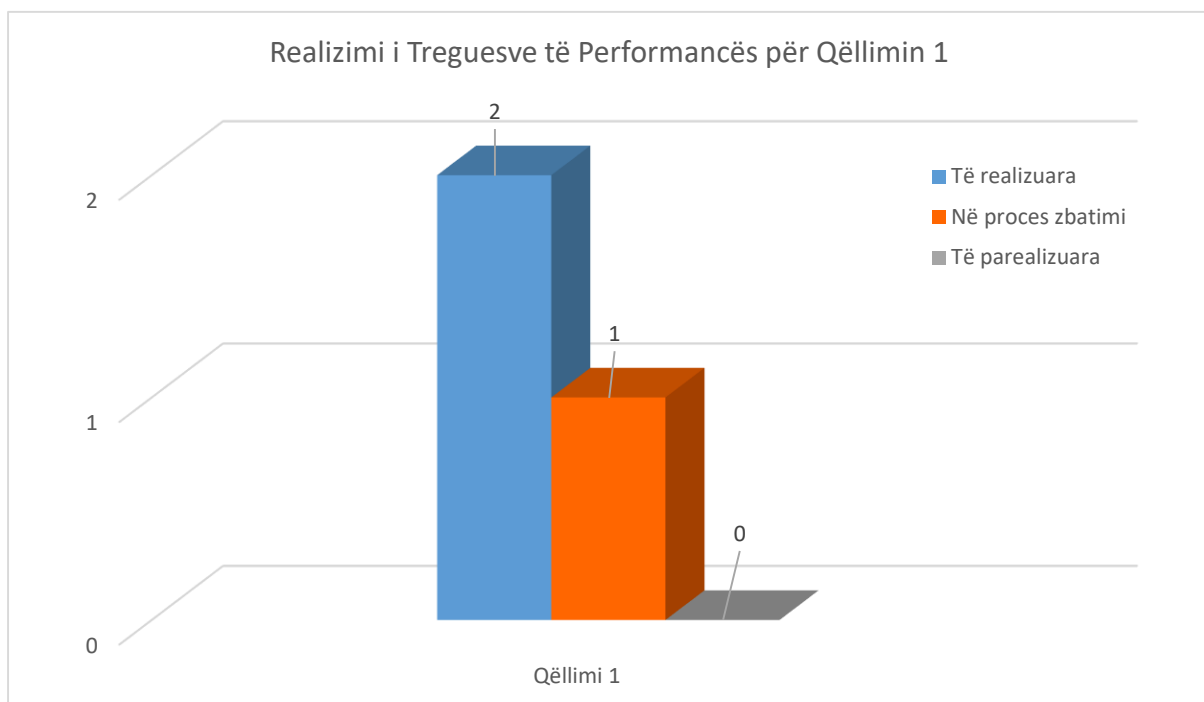


Nga 3 treguesit performancës të caktuar për Qëllimin 1, përmes realizimit të masave dhe kryerjes së aktiviteteve respektive është arritur vlera e synuar për 1 tregues performance dhe është arritur pjesërisht vlera e synuar për 2 tregues performance.

<sup>9</sup> Aktivitet "pjesërisht i realizuar" është ai aktivitet që është realizuar në shkallën nga 50 deri në 100 për qind.

<sup>10</sup> Aktivitet "i përealizuar" është ai i cili është realizuar në një shkallë nga 0 në 50 për qind

Qëllimi I: Procedura të thjeshtuara për ofrimin e shërbimeve, duke lehtësuar komunikimin me publikun dhe shmangur korrupsionin	Treguesit e performancës	Realizimi i Treguesve të Performancës		
		Vlera e synuar është realizuar plotësisht <sup>11</sup>	Vlera e synuar është realizuar pjesërisht <sup>12</sup>	Vlera e synuar nuk është e realizuar <sup>13</sup>
	3	2	1	-



### A.1 Ri-inxhinierimi i shërbimeve publike, si një masë e nevojshme për thjeshtimin e procedurave administrative dhe uljen e numrit të hapave që duhet të ndërmarrin qytetarët dhe personeli mbështetës

Për këtë objektiv janë përcaktuar 3 tregues performance:

A.1.a: Numri i shërbimeve me procedura të thjeshtëzuara për ofrimin e tyre.

A.1.b: Numri i formularëve të aplikimit për shërbimet publike, të standardizuar nga ADISA.

A.1.c: Numri i kartelave informative për shërbimet publike, të konsoliduara nga ADISA.

Plani i Veprimtimit për Objektivin A.1 parashikon 7 Aktivitete dhe 3 Produkte/Masa

**A.1.a: Numri i shërbimeve me procedura të thjeshtëzuara për ofrimin e tyre.**

Vlera e synuar për treguesin e performancës A.1.a për vitin 2020 është: rritja me 3% e numrit të shërbimeve me procedura të thjeshtëzuara krahasuar me vitin 2019. Për vitin 2021 vlera e

<sup>11</sup> Që është realizuar në shkallën 100 për qind

<sup>12</sup> Që është realizuar në shkallën nga 50 deri në 100 për qind.

<sup>13</sup> Që nuk është realizuar dhe tregues për të cilin nuk janë mbledhur ose nuk ka qenë e mundur të mblidhen të dhëna

synuar është 15% rritje krahasuar me vitin parardhës, për vitin 2022 vlera e synuar 6% rritje krahasuar me vitin parardhës.

A 1.1	Lehtësimit i procedurave të marrjes së shërbimeve në sportel, nëpërmjet miratimit të akteve ligjore për reduktimin/ eliminimin e dokumenteve dhe/ose procedurave të punës
A.1.1.1	Produkti 1: Validimi I zbatimit te rekomandimeve te ri-inxhinierimit per 70 sherbime
A.1.1.2	Produkti 2: Rivalidimi i listës së shërbimeve për 3 institucione
A.1.1.3	Produkti 3: Implementimi i Live Chat në “www.adisa.gov.al”
A.1.1.4	Produkti 4: Paketa Informuese dedikuar komunitetit Rom dhe Egjiptian

Në kuadër të reformës për shërbimet publike është përgatitur një raport vlerësimi gjithëpërfshirës mbi zbatimin e rekomandimeve të ri-inxhinierimit për një grup shërbimesh publike.

Institucionet e përfshira në këtë proces validimi janë: Agjencia Shtetërore e Kadastrës (ASHK), Instituti i Sigurimeve Shoqërore (ISSH), Arkivi Qendror Teknik i Ndërtimit (AQTN), Drejtoria e Përgjithshme Detare (DPD), Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimit të Transportit Rrugor (DPSHTRR), Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile (DPGJC), Qendra e Shërbimeve të Arsimit me të cilat janë zhvilluar takime në periudhën Korrik – Nëntor 2020 në një mesatë 3-4 të tilla për institucion. Intervistat janë kryer me qëllim monitorimin e gjendjes aktuale të proceseve të punës dhe më pas kryerjen e analizave në bazë të një metodologjie të përcaktuar. Në përfundim të analizës së të dhënave sipas indikatorëve u vu re se:

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

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

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

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

Arritjet kundrejt nivelit të synuar për vitin 2020 janë për pasojë në nivelin 100%

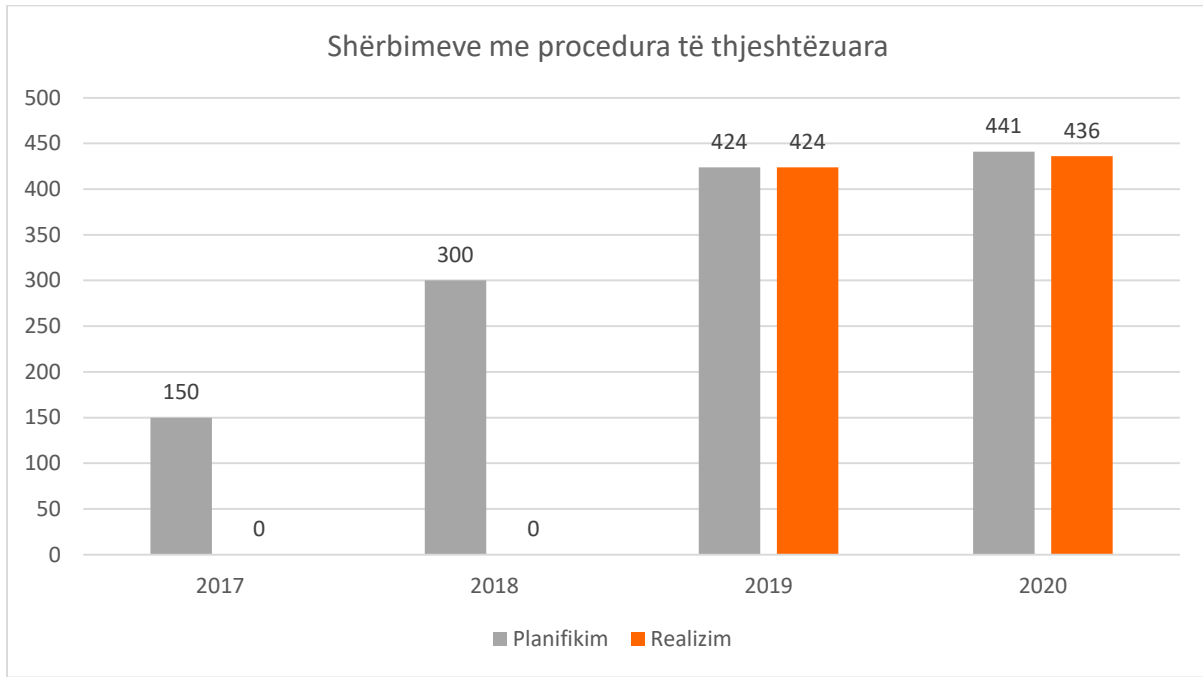
Realizimi i masave të parashikuara kryhet përmes aktiviteteve që vijojnë përgjatë gjithë vitit me vlera të matshme të monitoruara çdo 6 mujor.

<b>Vlerat Bazë</b>	2015	N/A
	2016	N/A
	2017	N/A
	2018	N/A
	2019	424
<b>Vlera e synuar/ Targeti</b>	<b>2020 (targeti i synuar)</b>	<b>436</b>
	<b>2020 (targeti i arritur)</b>	<b>436</b>
	2021	511

<b>Vlera e synuar/Targeti</b>	2022	543
-------------------------------	------	-----

Nga informacioni i raportuar dhe analizuar për të kryer vlerësimin e realizimit të vlerës së synuar të këtij treguesi, rezulton se treguesi është arritur në masën 100%.

Realizueshmëria e këtij treguesi që nga hartimi i treguesve paraqitet si në grafikun më poshtë.



Siç shihet nga grafiku, shkalla e realizueshmërisë së vlerave të treguesit vitet e fundit ka patur një tendencë rritjeje krahasuar me vlerat e synuara vjetore.

#### **A.1.b: Numri i formularëve të aplikimit për shërbimet publike, të standardizuar nga ADISA.**

Vlera e synuar për treguesin e performancës A.1.b për vitin 2020 është: *hartimi dhe krijimi i formularëve të aplikimit për shërbimet publike në një nivel më lartë me 6%* krahasuar me vitin 2019. Për vitin 2021 vlera e synuar është 10% më e lartë krahasuar me vitin parardhës, për vitin 2022 vlera e synuar 11% krahasuar me vitin parardhës.

A 1.2	Standardizimi nga ADISA i formularëve të aplikimit për shërbimet publike
A.1.2.1	Produkti 5: Hartimi 19 formularë të rinj për 6 institucione

Zhvillimi dhe hartimi i standardeve të ofrimit të shërbimeve publike për ADISA dhe institucionet e qeverisjes qendrore përfshin një aktivitet, i cili është në proces të vazhdueshëm. Gjatë vitit 2020 ka vijuar hartimi i formularëve të standardizuar për institucionet përkatëse dhe njëkohësisht përpilimi i kartelave informative si një standard për informimin e qytetarëve/bizneseve lidhur me shërbimet publike si psh. të dhëna mbi përfituesit e shërbimit, dokumentet e nevojshme, afati ligjor, vlefshmëria e dokumentit, baza ligjore, etj. Njëkohësisht

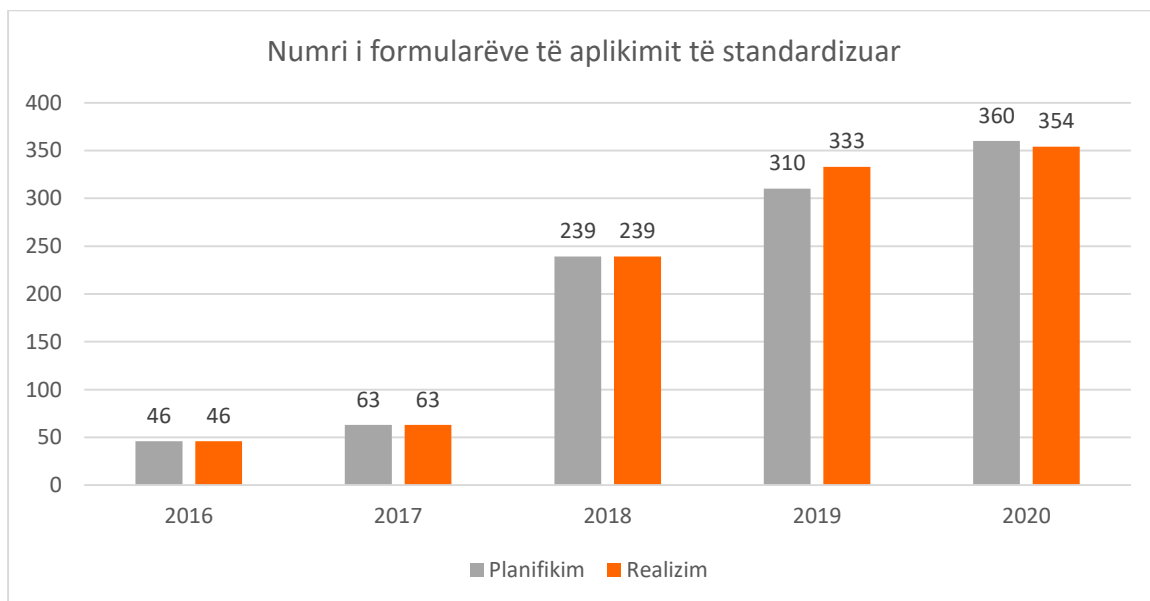


ka vazhduar dhe procesi i përditësimit të kartelave informative si rrjedhimi ndryshimeve ligjore që kanë bërë institucionet në dokumentacion, bazë ligjore dhe tarifa.

<b>Vlerat Bazë</b>	2015	N/A
	2016	46
	2017	63
	2018	239
	2019	333
<b>Vlera e synuar/ Targeti</b>	<b>2020 (targeti i synuar)</b>	<b>360</b>
	<b>2020 (targeti i arritur)</b>	<b>354</b>
	2021	400
<b>Vlera e synuar/Targeti</b>	2022	450

Nga informacioni i raportuar dhe analizuar për të kryer vlerësimin e realizimit të vlerës së synuar të këtij treguesi, rezulton se treguesi është arritur në masën 98%.

Realizueshmëria e këtij treguesi që nga hartimi i treguesve paraqitet si në grafikun më poshtë.



Siç shihet nga grafiku, shkalla e realizueshmërisë së vlerave të treguesit vitet e fundit ka patur një tendencë rritjeje krahasuar me vlerat e synuara vjetore.

#### **A.1.c: Numri i kartelave informative për shërbimet publike, të konsoliduara nga ADISA.**

Vlera e synuar për treguesin e performancës A.1.c për vitin 2020 është: *përpilimi* i kartelave informative për shërbimet publike në një nivel më lartë me 5% krahasuar me vitin 2019. Për vitin 2021 vlera e synuar është 13% më e lartë krahasuar me vitin parardhës, i cili do të jetë viti në të cilin ky tregues do të ketë përfunduar.

A 1.3	Shtimi i numrit të shërbimeve për të cilat informacioni ofrohet nëpërmjet 3 sistemeve alternative (internetit, mobile app, call center) të ngritur nga ADISA
-------	--

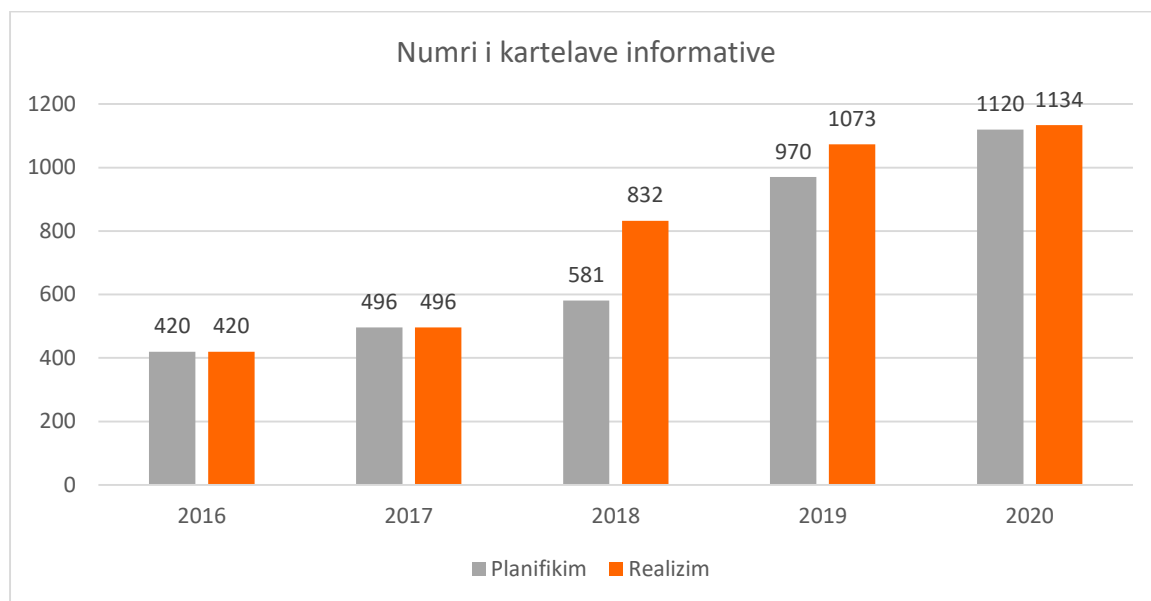
A.1.3.1	Produkti 6: Konsolidimi i 61 kartelave informative të reja për 5 institucione publike
A.1.3.2	Produkti 7: Përditësime periodike të kartelave/dhe rubrikave të shërbimeve publike

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2020, në bazë të të dhënave të ngarkuara nga institucionet e administratës shtetërore në platformën e inventarizimit të shërbimeve publike, është realizuar përpilimi i 61 kartelave informative të reja për 5 institucione publike.

<b>Vlerat Bazë</b>	2015	N/A
	2016	420
	2017	496
	2018	832
	2019	1073
<b>Vlera e synuar/ Targeti</b>	<b>2020 (targeti i synuar)</b>	<b>1120</b>
	<b>2020 (targeti i arritur)</b>	<b>1134</b>
	2021	1300
<b>Vlera e synuar/Targeti</b>	2022	1300

Nga informacioni i raportuar dhe analizuar për të kryer vlerësimin e realizimit të vlerës së synuar të këtij treguesi, rezulton se treguesi është arritur në masën 101%.

Realizueshmëria e këtij treguesi që nga hartimi i treguesve paraqitet si në grafikun më poshtë.



Siç shihet nga grafiku, shkalla e realizueshmërisë së vlerave të treguesit ka një tendencë rritjeje krahasuar me vlerat e synuara vjetore.

### Niveli i realizimit të objektivit A.1.

Niveli i realizimit të *Objektivit A.1 Ri-inxhinierimi i shërbimeve publike, si një masë e nevojshme për thjeshtimin e procedurave administrative dhe uljen e numrit të hapave që duhet të ndërmerren qytetarët dhe personeli mbështetës në lidhje me realizimin e treguesve të performancës për periudhën Janar - Dhjetor 2020 është 100%.*

Përlllogaritja është kryer sipas formulës së mëposhtme:

$$NR A.1 = \frac{TP A.1.a (100\%) + TP A.1.b (98\%) + TP A.1.c (101\%)}{3 TP} \times 100\% = 100\%$$

Shkalla e realizimit të objektivit A.1 për këtë periudhë raportimi është **shumë mirë** (86-110 për qind e masave të realizuara).

## **Qëllimi 2: Shërbimet publike të përmirësuara, të aksesueshme, dhe të integruara duke reduktuar mundësitë për korrupsion dhe forcimin etikës në ofrimin e shërbimeve publike**

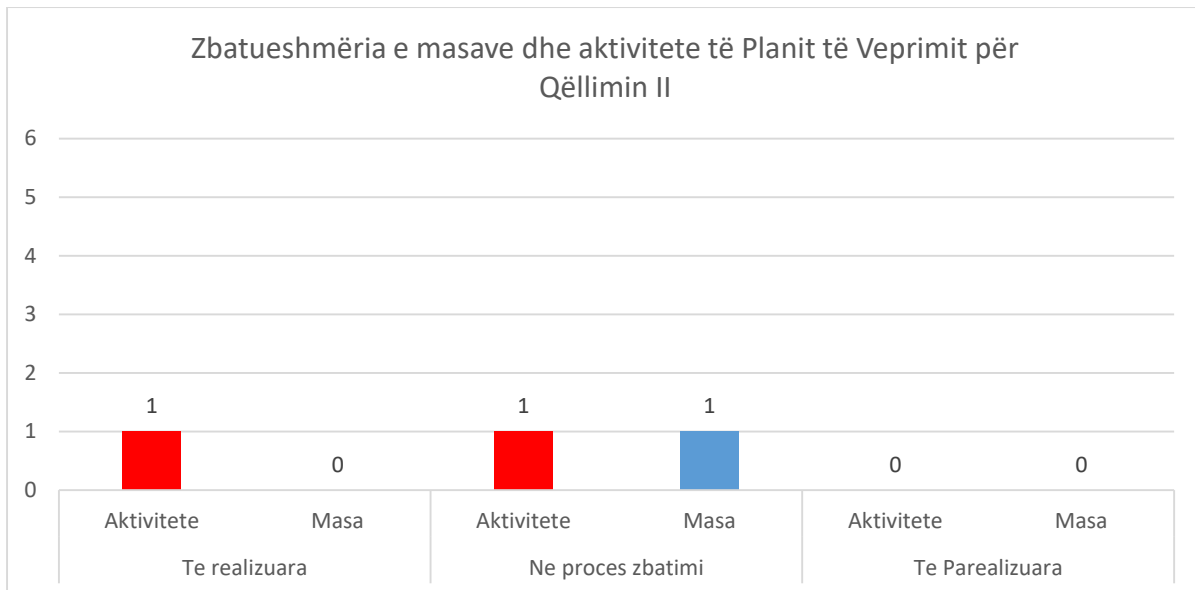
Ky qëllim synon ngritjen e Qendrave të Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara dhe ndarjes së zyrave pritëse nga zyrat përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve publike si dhe zhvillimin e një infrastrukture të përshtatur për personat me aftësi të kufizuara, sistemin elektronik të menaxhimit të radhës, ambiente bashkëkohore që ofrojnë akses për të gjithë qytetarët në kushtet më të mira të ofruara ndonjëherë në vendin tonë.

Gjatë periudhës raportuese janë realizuar masat (produktet) dhe kryer aktivitetet sipas tabelës më poshtë:

Qëllimet e Politikës	Masat dhe Aktivitetet	Realizimi i Masave dhe aktiviteteve			
		Masa dhe aktivitete të parashikuara për vitin 2020	Masa dhe aktivitete <b>plotësisht</b> të realizuara	Masa dhe aktiviteteve <b>pjesërisht</b> të realizuara <sup>14</sup>	Masa dhe aktivitete të <b>parealizuara</b> <sup>15</sup>
<b>II: Shërbime publike të përmirësuara, të aksesueshme, dhe të integruara duke reduktuar mundësitë për korrupsion dhe forcimin etikës në ofrimin e shërbimeve publike</b>	Masa	1	-	1	-
	Aktivitete	2	1	1	-

<sup>14</sup> Aktivitet "pjesërisht i realizuar" është ai aktivitet që është realizuar në shkallën nga 50 deri në 100 për qind.

<sup>15</sup> Aktivitet "i përealizuar" është ai i cili është realizuar në një shkallë nga 0 në 50 për qind



Rezulton se nga 1 masë e 2 aktivitete të parashikuara në Planin e Veprimit 2018 – 2022, për vitin 2020, për Qëllimin II, janë zbatuar 1 aktivitet prej tyre, 1 masë/1 aktivitet janë ende në proces zbatimi.

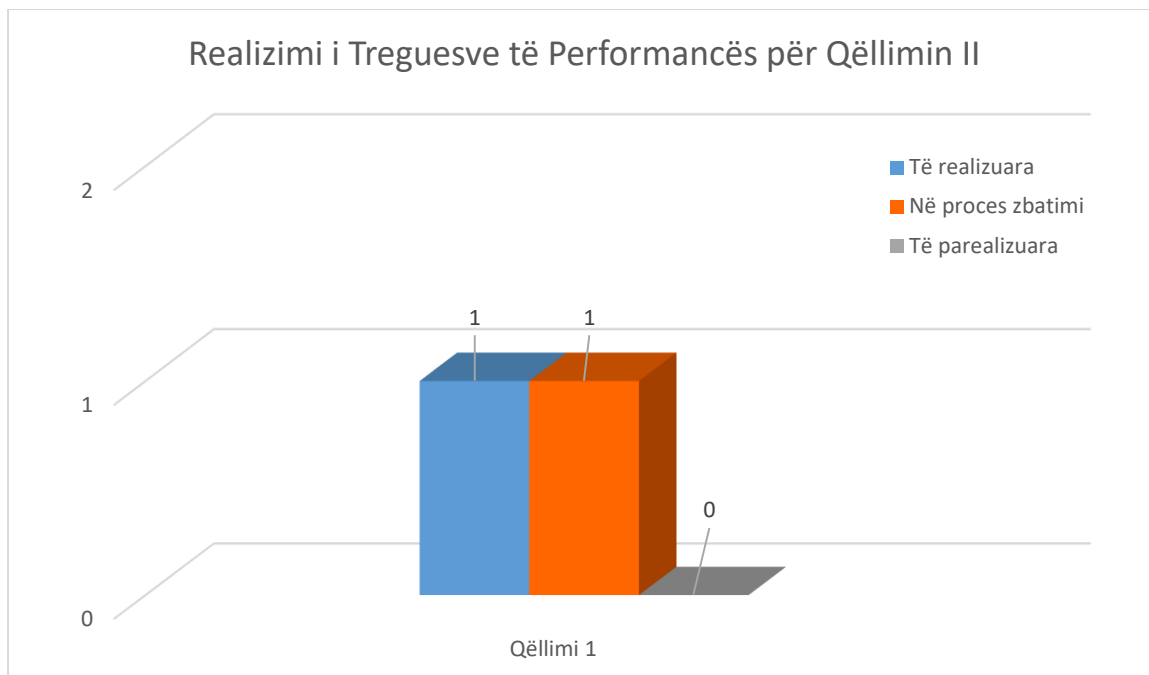
Qëllimi II: Shërbime publike të përmirësuara, të aksesueshme, dhe të integruara duke reduktuar mundësitë për korrupsion dhe forcimin etikës në ofrimin e shërbimeve publike	Treguesit e performancës	Realizimi i Treguesve të Performancës		
		Vlera e synuar është realizuar plotësisht <sup>16</sup>	Vlera e synuar është realizuar pjesërisht <sup>17</sup>	Vlera e synuar nuk është e realizuar <sup>18</sup>
	2	1	1	-

Nga 2 treguesit e performancës të caktuar për Qëllimin II, përmes realizimit të masave dhe kryerjes së aktiviteteve respektive është arritur vlera e synuar për 1 tregues performance, është arritur pjesërisht vlera e synuar për 1 tregues performance.

<sup>16</sup> Që është realizuar në shkallën 100 për qind

<sup>17</sup> Që është realizuar në shkallën nga 50 deri në 100 për qind.

<sup>18</sup> Që nuk është realizuar dhe tregues për të cilin nuk janë mbledhur ose nuk ka qenë e mundur të mblidhen të dhëna



## A.2. Ngritja e Qendrave të Integruara për ofrimin e shërbimeve publike

Për këtë objektiv janë përcaktuar 2 tregues performance:

A.2. a: *Numri i shërbimeve të qeverisë qendrore dhe vendore me ndërveprim të përmirësuar në zyrat e pritjes*

A.2. b: *Numri i qendrave të integruara të ngritura për ofrimin e shërbimeve publike*

Plani i Veprimit për Objektivin A.2 parashikon 2 Aktivitete dhe 1 Produkt/Masë

<b>A 2.1</b>	<b>Ngritja dhe funksionimi i Qendrave të Integruara për ofrimin e Shërbimeve Publike</b>
<b>A.2.1.1</b>	Produkti 8: Hapja e Qendrave të reja të Integruara ADISA
<b>A.2.1.2</b>	Produkti 9: Asistimi i qytetarëve lidhur me aplikimet, kërkesat për informacion dhe ankesat në Qendrat e Integruara ADISA

### A.2. a: Numri i shërbimeve të qeverisë qendrore dhe vendore me ndërveprim të përmirësuar në zyrat e pritjes

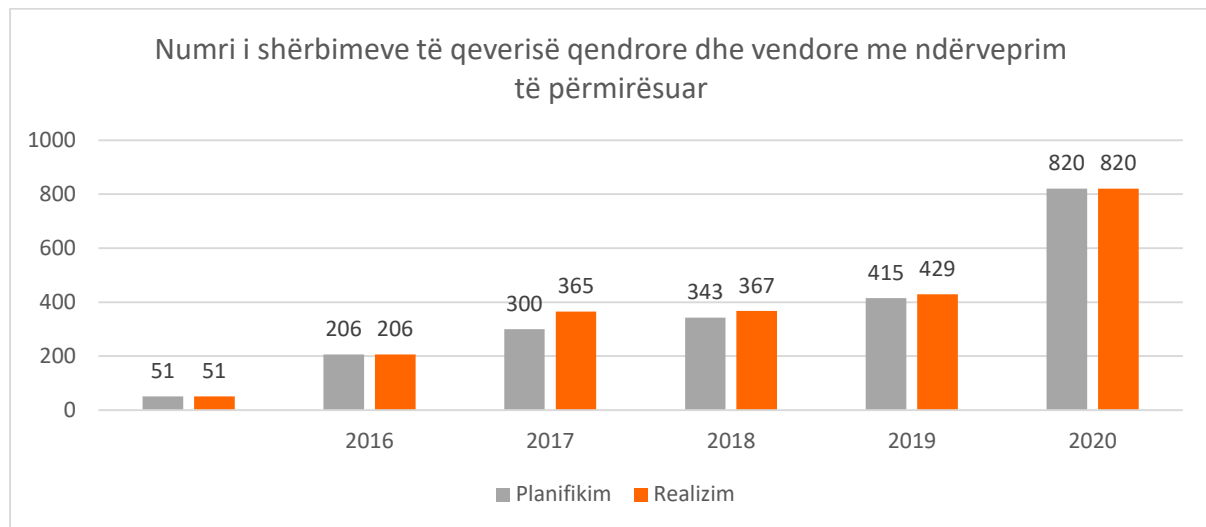
Vlera e synuar për treguesin e performancës A.2.a për vitin 2020 është: **rritja me 48% e numrit të shërbimeve të qeverisë qendrore dhe vendore me ndërveprim të përmirësuar** krahasuar me vitin paraardhës. Për vitin 2021 vlera e synuar është 25% më e lartë krahasuar me vitin paraardhës, për vitin 2022 vlera e synuar 8% krahasuar me vitin paraardhës. Në total, në sportelet pritëse në Qendrat e Integruara në Tiranë 1, Kavajë, Krujë, Fier, Gjirokastrë, Shkodër, Tiranë 2 (Kombinat), Maliq, Belsh, Patos, Librazhd, Divjakë, Malësi e Madhe, Kukës, Lushnjë, Elbasan, Pogradec, Mat, Roskovec dhe Kolonjë ofrohen 750 shërbime të 46 institucioneve qendrore dhe 70 shërbime vendore për një total prej 820 shërbimesh publike.

<b>Vlerat Bazë</b>	2015	51
	2016	206
	2017	365
	2018	367
	2019	429

Vlera e synuar/ Targeti	2020 (targeti i synuar)	820
	2020 (targeti i arritur)	820
	2021	1100
Vlera e synuar/Targeti	2022	1200

Nga informacioni i raportuar dhe analizuar për të kryer vlerësimin e realizimit të vlerës së synuar të këtij treguesi, rezulton se treguesi është arritur në masën 100%.

Realizueshmëria e këtij treguesi që nga hartimi i treguesve paraqitet si në grafikun më poshtë.



Siç shihet nga grafiku, shkalla e realizueshmërisë së vlerave të treguesit ka një tendencë rritjeje krahasuar me vlerat e synuara vjetore.

#### A.2.b: Numri i qendrave të integruara të ngritura për ofrimin e shërbimeve publike

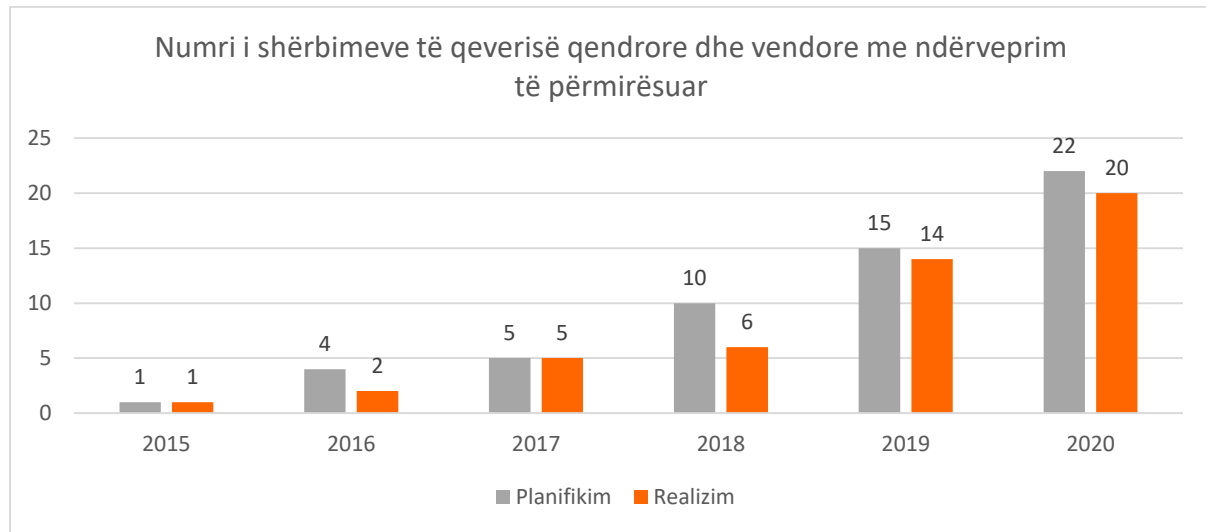
Vlera e synuar për treguesin e performancës A.2.b për vitin 2020 është: **rritja me 30% e numrit të qendrave të integruara të ngritura për ofrimin e shërbimeve publike** krahasuar me vitin paraardhës. Për vitin 2021 vlera e synuar është 31% më e lartë krahasuar me vitin parardhës, për vitin 2022 vlera e synuar 19% krahasuar me vitin parardhës.

Për periudhën Janar – Dhjetor 2020 numri i qendrave të hapura është 6 të tilla në bashkitë Elbasan, Lushnje, Pogradec, Mat, Roskovec dhe Kolonjë duke e çuar totalin në 20 qendra të integruara në 19 bashki, duke tejkaluar në këtë mënyrë parashikimin e përcaktuar për ngritje e 11 të tillave dhe duke realizuar një përqindje të lartë të kësaj mase.

Vlerat Bazë	2015	1
	2016	2
	2017	5
	2018	6
	2019	14
Vlera e synuar/ Targeti	2020 (targeti i synuar)	22
	2020 (targeti i arritur)	20
	2021	29
Vlera e synuar/Targeti	2022	36

Nga informacioni i raportuar dhe analizuar për të kryer vlerësimin e realizimit të vlerës së synuar të këtij treguesi, rezulton se treguesi është arritur në masën 91%.

Realizueshmëria e këtij treguesi që nga hartimi i treguesve paraqitet si në grafikun më poshtë.



Siç shihet nga grafiku, shkalla e realizueshmërisë së vlerave të treguesit ka një tendencë rritjeje krahasuar me vlerat e synuara vjetore.

Niveli i realizimit të *Objektivit A.2. Ngritja e Qendrave të Integruara për ofrimin e shërbimeve publike* në lidhje me realizimin e treguesve të performancës për periudhën janar - dhjetor 2020 është **142%**.

Përlllogaritja është kryer sipas formulës së mëposhtme:

$$NR A. 2 = \frac{TP A.2.a (100\%) + TP A.2.b (91\%)}{2 TP} \times 100\% = 96\%$$

Shkalla e realizimit të objektivit A.2 për këtë periudhë raportimi është **shumë mirë** (86-110 për qind e masave të realizuara).

### Qëllimi III: Shtimin e numrit të qytetarëve të kënaqur me shërbimet publike

Ky qëllim synon kryerjen e vlerësimin të cilësisë së ofrimit të shërbimit në sportelet pritëse ADISA, me anë të mekanizmave të ndryshëm.

Gjatë periudhës raportuese janë realizuar masat (produktet) dhe kryer aktivitetet sipas tabelës më poshtë:

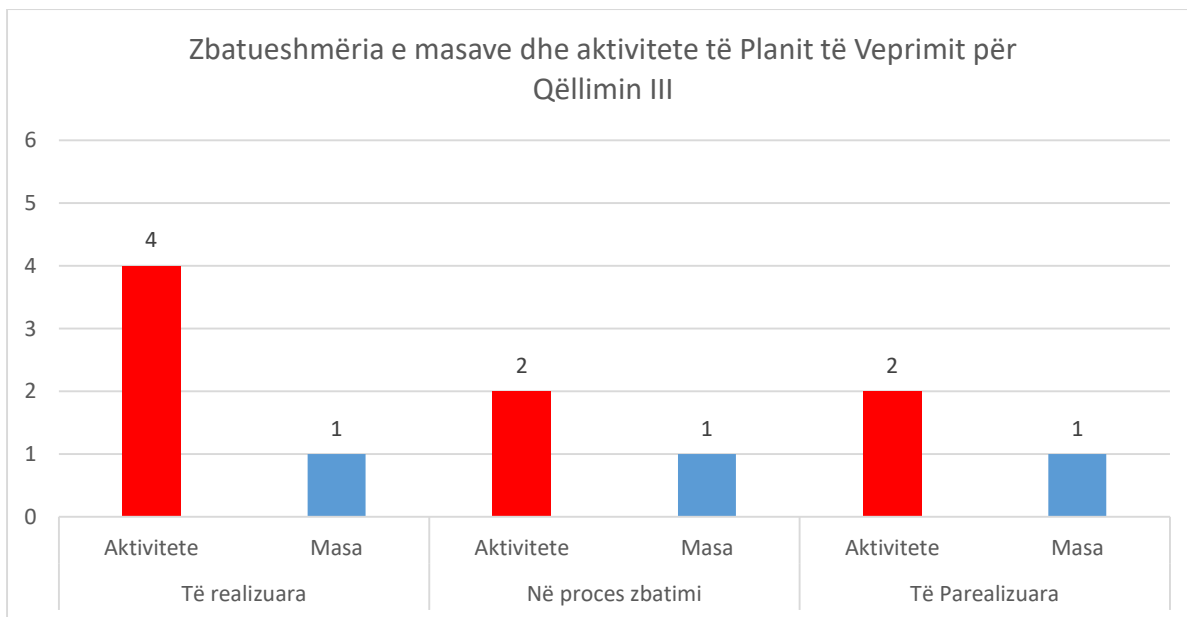
Qëllimet e Politikës	Masat dhe Aktivitetet	Realizimi i Masave dhe aktiviteteve			
		Masa dhe aktivitete të parashikuara për vitin 2020	Masa dhe aktivitete <b>plotësisht</b> të realizuara	Masa dhe aktiviteteve <b>pjesërisht</b> të realizuara <sup>19</sup>	Masa dhe aktivitete të <b>parealizuar</b> <sup>20</sup>
	Masa	3	1	1	1

<sup>19</sup> Aktivitet "pjesërisht i realizuar" është ai aktivitet që është realizuar në shkallën nga 50 deri në 100 për qind.

<sup>20</sup> Aktivitet "i parealizuar" është ai i cili është realizuar në një shkallë nga 0 në 50 për qind

<b>III: Shtimi i numrit të qytetarëve të kënaqur me shërbimet publike</b>	Aktivitete	8	4	2	2
---	------------	---	---	---	---

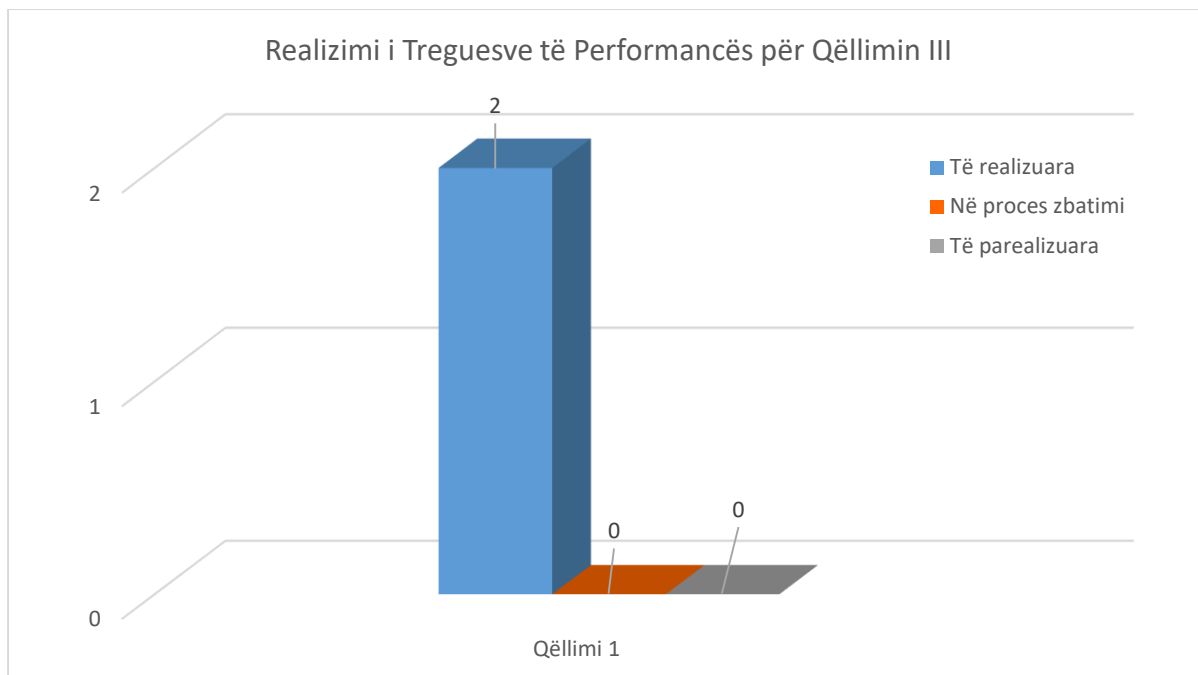
Rezulton se nga 3 masa e 8 aktivitete të parashikuara në Planin e Veprimit 2018 – 2022, për vitin 2020, për Qëllimin III, janë zbatuar 1 masë/4 aktivitete, 1 masë/2 aktivitete janë ende në proces zbatimi dhe 1 masë/2 aktivitete janë të pazbatuara.



Nga 2 treguesit e performancës të caktuar për Qëllimin III, përmes realizimit të masave dhe kryerjes së aktiviteteve respektive është arritur vlera e synuar për të 2 treguesit e performancës.

<b>Qëllimi III:</b> Shtimi i numrit të qytetarëve të kënaqur me shërbimet publike	Treguesit e performancës	Realizimi i Treguesve të Performancës		
		Vlera e synuar është realizuar plotësisht	Vlera e synuar është realizuar pjesërisht	Vlera e synuar nuk është e realizuar
	2	2	-	-





### A.3: Zhvillimi i kuadrit për vlerësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike

Për këtë objektiv janë përcaktuar 2 tregues performance:

A.3.a: Niveli (%) e kënaqshmërisë publike kundrejt cilësisë së ofrimit të shërbimeve

A.3.b: Numri i trajnimeve të zhvilluara për përmirësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike

Plani i Veprimit për Objektivin A.3 parashikon 8 Aktivitete dhe 3 Produkte/Masa

#### A.3.a: Niveli (%) e kënaqshmërisë publike kundrejt cilësisë së ofrimit të shërbimeve

Vlera e synuar për treguesin e performancës A.3.a për vitin 2020 ka: rënë me 1% niveli i kënaqësisë qytetare krahasuar me vitin paraardhës. Për vitin 2021 vlera e synuar është 3% më e lartë krahasuar me vitin parardhës, për vitin 2022 vlera e synuar 1% krahasuar me vitin parardhës.

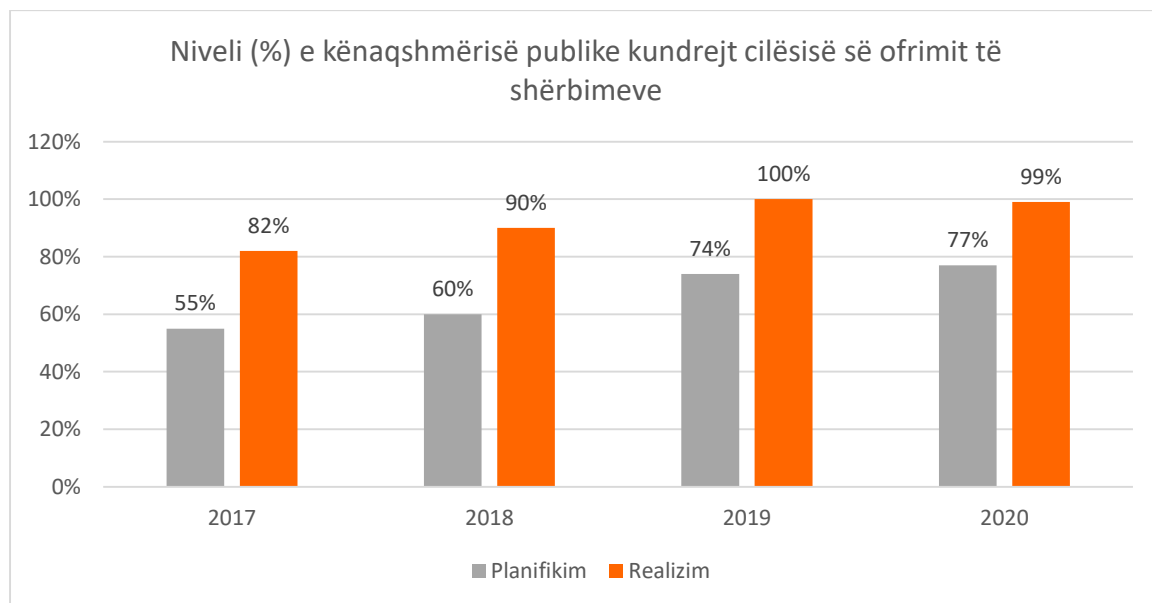
<b>A. 3.2</b>	<b>Monitorimi i cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike pranë qendrave të integruara dhe sporteve të shërbimeve ADISA</b>
<b>A.3.2.1</b>	Produkti 11: Kryerja e vlerësimit të cilësisë së ofrimit të shërbimit në sportelet pritëse ADISA, me anë të matjes së kënaqësisë qytetare me anë të sondazheve të drejtpërdrejta
<b>A.3.2.2</b>	Produkti 12: Kryerja e vlerësimit të cilësisë së ofrimit të shërbimit në sportelet pritëse ADISA, me anë të matjes së kohës së pritjes dhe kohës së aplikimit
<b>A.3.2.3</b>	Produkti 13: Vlerësimi final mbi modelin e ofrimit të shërbimeve publike me në qendër qytetarin në Shqipëri.

Gjatë vitit 2020 janë realizuar matjet e kënaqësisë qytetare dhe monitorimit të kohës në 10 Qendrat të Integruara ADISA, me qëllim realizimin e këtij objekti të planifikuar.

<b>Vlerat Bazë</b>	2015	N/A
	2016	N/A
	2017	82%
	2018	90%
	2019	100%
<b>Vlera e synuar/ Targeti</b>	<b>2020 (targeti i synuar)</b>	<b>77%</b>
	<b>2020 (targeti i arritur)</b>	<b>99%</b>
	2021	79%
<b>Vlera e synuar/Targeti</b>	2022	80%

Nga informacioni i raportuar dhe analizuar për të kryer vlerësimin e realizimit të vlerës së synuar të këtij treguesi, rezulton se treguesi është arritur në masën 129%.

Realizueshmëria e këtij treguesi që nga hartimi i treguesve paraqitet si në grafikun më poshtë.



Siç shihet nga grafiku, shkalla e realizueshmërisë së vlerave të treguesit ka një tendencë rritjeje krahasuar me vlerat e synuara vjetore.

### A.3.b: Numri i trajnimeve të zhvilluara për përmirësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike

Vlera e synuar për treguesin e performancës A.3.b për vitin 2020 ka: **rënë me 2% numri i trajnimeve të realizuara** krahasuar me vitin paraardhës. Për vitin 2021 vlera e synuar është 14% më e lartë krahasuar me vitin paraardhës, për vitin 2022 vlera e synuar 13% krahasuar me vitin paraardhës.

<b>A. 3.3</b>	<b>Zhvillimi i kapaciteteve institucionale të ADISA-s dhe institucioneve vendore për rritjen e cilësisë së ofrimit të shërbimeve</b>
---------------	--

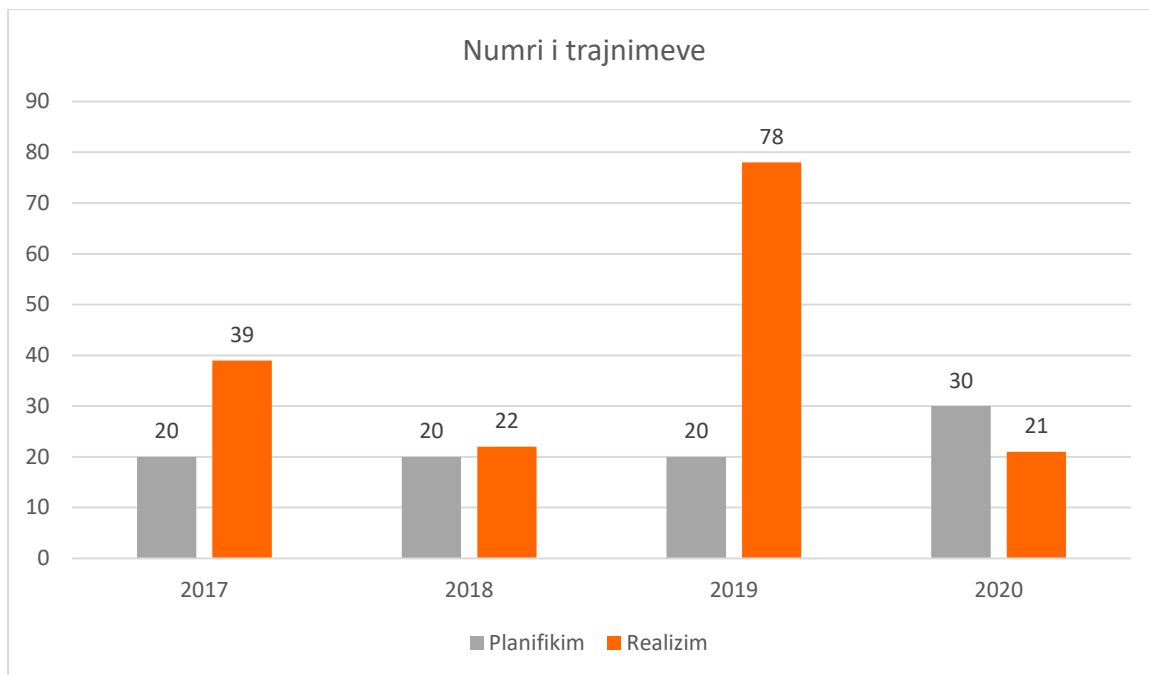
<b>A.3.3.1</b>	Produkti 14: Trajnimi i stafit të administratës së zyrës qendrore ADISA per Common Assessment Framework
<b>A.3.3.2</b>	Produkti 15: Trajnimi i stafit të administratës së zyrës qendrore ADISA per EFQM Model
<b>A.3.3.3</b>	Produkti 16: Trajnimi i stafit të administratës së zyrës qendrore ADISA per Programme of PECB ISO 9001
<b>A.3.3.4</b>	Produkti 17: Trajnimi i stafit të Qendrave të Integuara dhe institucioneve vendore

Sektori i Trajnimeve dhe Menaxhimit të Njohurive indentifikon dhe realizon trajnime të stafit ADISA dhe të Front Office nën administrimin e saj, nëpërmjet analizave të punës, skemave të vlerësimit dhe konsultimit të rregullt me drejtuesit ADISA dhe sektorit përgjegjës për burimet njerëzore. Gjatë periudhës Janar – Qershor 2020 janë realizuar një sërë trajnimesh, workshop, etj. të parashikuara.

<b>Vlerat Bazë</b>	2015	N/A
	2016	N/A
	2017	39
	2018	22
	2019	78
<b>Vlera e synuar/ Targeti</b>	<b>2020 (targeti i synuar)</b>	<b>30</b>
	<b>2020 (targeti i arritur)</b>	<b>21</b>
	2021	35
<b>Vlera e synuar/Targeti</b>	2022	40

Nga informacioni i raportuar dhe analizuar për të kryer vlerësimin e realizimit të vlerës së synuar të këtij treguesi, rezulton se treguesi është arritur në masën 70%.

Realizueshmëria e këtij treguesi që nga hartimi i treguesve paraqitet si në grafikun më poshtë.



Siç shihet nga grafiku, shkalla e realizueshmërisë së vlerave të treguesit ka një tendencë rritjeje vitet e fundit krahasuar me vlerat e synuara vjetore.

Niveli i realizimit të *Objektivit A.3. Numri i trajnimeve të zhvilluara për përmirësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike* në lidhje me realizimin e treguesve të performancës për periudhën janar - dhjetor 2020 është **100%**.

Përlllogaritja është kryer sipas formulës së mëposhtme:

$$NR A.3 = \frac{TP A.3.a (129\%) + TP A.3.b (70\%)}{2 TP} \times 100\% = 100\%$$

Shkalla e realizimit të objektivit A.3 për këtë periudhë raportimi është **shumë mirë** (86-110 për qind e masave të realizuara).

### Verifikueshmëria e të dhënave

Të dhënat e raportuara mbi treguesit e performancës janë të verifikueshme përmes raporteve vjetore të ADISA (<https://www.adisa.gov.al/legjislacioni/>) dhe të “Strategjia Ndërsektoriale e Reformës në Administratën Publike” (<http://dap.gov.al/publikime/dokumenta-strategjik/204-raportet-e-monitorimit-te-strategjise>).

## VLERËSIMI I SFIDAVE, BOSHLËQEVE DHE JO EFIKASITETIT

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

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

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

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

Çdo hap implementues i planit të shtrirjes ADISA, në çdo formë të saj, shoqërohet me sfidën e sigurimit të ambienteve të përshtatshme në Bashkinë përkatëse. Në rastin e identifikimit të ngritjes së një qendre të integruar nga ADISA, kërkohet mbështetje për kalimin në administrim të ambienteve nëpërmjet hartimit dhe miratimit të VKM-ve ose VKB-ve përkatëse. Në rastet e sporteleve ADISA pranë OSSH të bashkive, lind nevoja jo vetëm për identifikimin dhe sigurimin e ambienteve të Bashkisë përkatëse aty ku është e mundur por edhe sigurimi i ambientit më të përafërt me standardet ADISA të një prej institucioneve qendrore prezente aty ku kjo zgjidhje shikohet si me optimale nga ana e efijencës ekonomike.

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

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

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

Pjesë e kësaj sfide janë ndër të tjera:

a) kryerja e ndryshimeve të nevojshme në të gjithë aktet ligjore/nënligjore të cilat rregullojnë veprimtarinë e ADISA-s, me qëllim përcaktimin e kompetencave të qarta dhe rolit të agjencisë në reformën e shërbimeve publike;

b) kryerja e analizave përkatëse sa i përket strukturimit të institucionit dhe mënyrës së administrimit të burimeve njerëzore të nevojshme për ushtrimin e funksioneve të ADISA-s të përshtatura me qasjen e re të ofrimit të shërbimeve publike vetëm on-line (ndarjen e sektorëve me detyrat funksionale përkatëse, përcaktimi i numrit të punonjësve të nevojshëm për kryerjen e asistimit të qytetarëve në kryerjen e aplikimit në portalin qeveritar e-Albania dhe ofrimin të shërbimeve që nuk ofrohen nëpërmjet këtij portali etj.).

## KONKLUZIONE DHE REKOMANDIME

Raporti i monitorimit vjetor, *janar – dhjetor 2020*, në zbatim të Planit të Veprimit 2020-2023, është dokumenti i parë vjetor monitorues që hartohet në përputhje me këtë plan veprimi dhe në zbatim të një metodologjie të re monitorimi dhe vlerësimi. Ky raport monitorimi është në përputhje me strukturën e dokumenteve strategjike sektoriale dhe ndërsektoriale për agjendën e mirëqeverisjes në kuadër të programimit IPSIS.

Raporti vjetor jep një informacion mbi zbatueshmërinë e qëllimeve të politikës, të objektivave specifike të dokumentit të politikave, të realizueshmërisë së treguesve sipas vlerave të synuara dhe ato të arritura, të zbatueshmërisë së masave (output/produkte) të parashikuara për arritjen e këtyre objektivave e të aktiviteteve konkrete të parashikuara. Raporti jep një informacion specifik mbi realizueshmërinë e masave prioritare të planit të veprimit, problematika të hasura gjatë zbatimit, sfidat e institucioneve si dhe një identifikim të masave të nevojshme korigjuese për periudhat në vijim.

Raporti i monitorimit *Janar – Dhjetor 2020*, përmban të dhëna statistikore dhe analitike bazuar mbi evidenca të matshme dhe të verifikueshme, mbi raportimin e drejtpërdrejtë të ADISA-s dhe institucioneve kontribuese, mbi raporte dhe informacione të publikuara dhe të dhëna mbi raport progresin e treguesve mbi baza krahasimore për çdo objektiv të dokumentit të politikave.

Nga monitorimi i kryer rezulton se:

Qëllimi i politikës 1 bazuar në treguesit rezulton se një shkallë realizueshmërie 100%.

Qëllimi i politikës 2 bazuar në treguesit rezulton se një shkallë realizueshmërie 96%.

Qëllimi i politikës 3 bazuar në treguesit rezulton se një shkallë realizueshmërie 100%.

Nga monitorimi i kryer rezulton së realizimi i objektivëve specifikë rezulton në një shkallë realizueshmërie:

Realizimi sipas aktiviteteve/masave	Realizimi sipas treguesve
Dobët – asnjë objektiv	Dobët – asnjë objektiv
Mjaftueshëm - asnjë objektiv	Mjaftueshëm - asnjë objektiv
Mirë - asnjë objektiv	Mirë - asnjë objektiv
Shumë mirë - 3 objektiva	Shumë mirë - 3 objektiva
Tejkaluar – asnjë objektiv	Tejkaluar – asnjë objektiv

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

- Vullneti i fortë politik në nivelet më të larta të qeverisjes ka qenë një faktor thelbësor për suksesin.
- Një aspekt kritik i mbështetjes ishte sigurimi i fondeve për reformën jashtë buxhetit të shtetit. Kjo përfshinte premtimin e hershëm nga Banka Botërore dhe fondi i donatorëve i zbatuar nga Qeveria e Shqipërisë në partneritet me UNDP, me kontributet kryesore nga Kombet e Bashkuara, Qeveria Italiane dhe tani Austria.

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

Në përfundim të këtij raporti, rekomandimet janë:

- Tani që ka forcuar kapacitetet dhe ka arritur rezultate të prekshme, ADISA duhet të krijojë dhe zbatojë një kornizë të menaxhimit të cilësisë në të gjitha Qendrat e Integruara dhe të investojë përpjekje për të siguruar që mjetet e sigurimit të cilësisë të futen gjithashtu nga organet e tjera qeveritare që ofrojnë shërbime pa recetë.
- ADISA duhet të mbështetet nga qeveria në mënyrë që të rrisë rolin e saj mbikëqyrës për të siguruar që institucionet e tjera qeveritare të jenë në përputhje me kërkesat dhe standardet e cilësisë së shërbimit publik.
- ADISA duhet të ndjekë një politikë të Sistemit të Menaxhimit të Cilësisë duke përafruar gradualisht organizimin, proceset dhe dokumentet e Qendrave të Integruara me parimet dhe kërkesat e ISO 9001- 2015. ISO 9001 është një sistem i njohur në të gjithë botën, i cili vendos standardet e menaxhimit të cilësisë që do të zbatohen nga shërbimi organizatat e shpërndarjes në mënyrë që të fitojnë etiketën e saj të përsosmërisë.
- Që reforma në shërbime publike të jetë sa më e efektshme, rekomandohet krijimi i strukturave dhe planeve të trajnimit në secilin institucion të administratës shtetërore, me qëllim trajnimin e punonjësve që trajtojnë procesin e shërbimit dhe punonjësve në kontakt të drejtpërdrejtë me qytetarin ose biznesin.

## 4. RISQET / RISKU DHE HAPAT PËR TË ADRESUAR

### 1. Mungesa e bashkëpunimit me institucionet e administratës publike.

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

### 2. Fonde të pamjaftueshme të miratuara nga Ministria e Financës dhe Ekonomisë

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

### 3. Mosmiratimi i akteve ligjore/ ligjore për shkak të vendimeve politike

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

## VLERËSIMI I RISKUT DUKE PËRDORUR DHE TREGUESIT / INDIKATORËT

Në këtë raport monitorimi, *Janar – Dhjetor 2020*, është kryer edhe një vlerësim i riskut për çdo objektiv në përputhje me nivelin e realizueshmërisë së tij.

Ndër risqet që u evidentuan kryesisht, janë të lidhura me kapacitetet institucionale, kapacitetet financiare, mjedisin rregullator, partneriteti dhe bashkëveprimi institucional, komunikimi, proceset e punës por dhe faktorë të tjerë të jashtëm.

Pandemia Covid-19, është një risk i shtuar që ka rritur impaktin e saj negativ mbi objektivet e dokumentit të politikave dhe duke u kthyer në pengesë kryesore për progresin e tyre, fakt i cili mund të ndikojë dhe përbëjë risk edhe për vitin në vijim, 2021.

- Objektivë me risk të ulët janë: 0 objektivë
- Objektivë me risk të mesëm janë: 1 objektivë
- Objektivë me risk të lartë janë: 2 objektivë

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

**Objektivi 1:** Ri-inxhinierimi i shërbimeve publike, si një masë e nevojshme për thjeshtimin e procedurave administrative dhe uljen e numrit të hapave që duhet të ndërmarrin qytetarët dhe personeli mbështetës.

Lidhur me objektivin “Ri-inxhinierimi i shërbimeve publike, si një masë e nevojshme për thjeshtimin e procedurave administrative dhe uljen e numrit të hapave që duhet të ndërmarrin qytetarët dhe personeli mbështetës” nuk parashikohet të ketë risk institucional dhe ndikim financiar, por parashikohet të ketë risk që lidhet me faktorë të jashtëm të dokumentit të politikave, kjo në varësi të prioritetit të qeverisë (derregullim apo riinxhinierim).



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

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

Në vijim të Urdhrit nr. 158, datë 25.11.2019 të Kryeministrit "Për marrjen e masave dhe rregullimin e dispozitave ligjore për aplikimin e shërbimeve vetëm on-line nga data 1.1.2020", gjatë muajit shkurt 2020, ky projektvendim është hequr nga Programi Përgjithshëm Analitik të Projektakteve gjatë vitit 2020, me qëllim kryerjen e analizës përkatëse mbi mënyrën e rikonceptimit të aktit sipas qasjes së re politike të ofrimit të shërbimeve publike.

Lidhur me objektivin “Ri-inxhinierimi i shërbimeve publike, si një masë e nevojshme për thjeshtimin e procedurave administrative dhe uljen e numrit të hapave që duhet të ndërmarrin qytetarët dhe personeli mbështetës” është parashikuar risk i lartë pasi miratimi i Projektvendimit të Këshillit të Ministrave “Për riinxhinierimin e shërbimeve publike” lidhet me vendosjen e prioritetit të qeverisë (riinxhinierim apo deregulim) dhe jo vendimmarje e Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)

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

### **Objektivi 2: Ngritja e Qendrave të Integruara për ofrimin e shërbimeve publike**

Lidhur me objektivin “Ngritja e Qendrave të Integruara për ofrimin e shërbimeve publike” paraqitet risk lidhur me:

- a. Kapacitetin institucional dhe mjedisin rregullator.

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

- b. Ndikimin financiar

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

Lidhur me objektivin “Ngritja e Qendrave të Integruara për ofrimin e shërbimeve publike” është parashikuar risk i mesëm për shkak të mundësisë së mosdakordësisë ndërmjet palëve për gjetjen dhe dorëzimin e një ambienti të përshtatshëm për ngritjen e Qendrës së Integruar të Shërbimeve Publike (ADISA), si dhe mos dhënies së fondeve të mjaftueshme për ngritjen e Qendrave të Integruara.

## **Qëllim 3: Shtimi i numrit të qytetarëve të kënaqur me shërbimet publike**

### **Objektivi 3: Zhvillimi i kuadrit për vlerësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike**

Lidhur me objektivin “Zhvillimin e kuadrit për vlerësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike” parashikohet risk që lidhet me mjedisin rregullator, si më poshtë vijon:

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

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

Lidhur me objektivin “Zhvillimi i kuadrit për vlerësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike” është parashikuar risk i lartë për shkak të problematikave që ka krijuar pandemia covid-19, qasjes së re të qeverisë shqiptare drejt ofrimit të shërbimeve vetëm online, si dhe miratimit të ndryshimeve në Ligjin nr. 13/2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”.

## HAPAT E RRADHËS

---

1. Lidhur me objektivin “**Ri-inxhinierimi i shërbimeve publike, si një masë e nevojshme për thjeshtimin e procedurave administrative dhe uljen e numrit të hapave që duhet të ndërmerren qytetarët dhe personeli mbështetës**” është i nevojshëm bashkëpunimi me institucionet për përfundimin e procesit të inventarizimit të shërbimeve publike dhe miratimi i Projektvendimit “Për riinxhinierimin e shërbimeve publike”.

2. Lidhur me objektivin “**Ngritja e Qendrave të Integruara për ofrimin e shërbimeve publike**” është i nevojshëm Miratimi i Programit Buxhetor Afatmesëm që të përfshihen fonde të mjaftueshme për ngritjen e qendrave të integruara, , miratimi i VKM apo VKM në varësi të pronësisë së godinave, në të cilën do të ngrihen Qendrat e Integruara.

3. Lidhur me objektivin “**Zhvillimi i kuadrit për vlerësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike**” është i nevojshëm miratimi i Udhëzimit “Për vlerësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike që ofrohen në sportel dhe rezultateve në punë”.

Gjithashtu, paraqesim informacion të detajuar lidhur me risitë në ADISA:

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

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

## ANEKS 1