

2021

RAPORTI VJETOR



Raporti vjetor ADISA 2021

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

TABELA E PËRMBAJTJES

Hyrje	7
KAPITULLI I	8
PROFILI I AGJENCISË SË OFRIMIT TË SHËRBIMEVE PUBLIKE TË INTEGRUARA (ADISA).....	8
1.1. Krijimi dhe misioni i ADISA	8
1.2. Organet drejtuese të ADISA-s.....	8
1.3. Organizimi i ADISA	10
1.4. Shtrirja territoriale e ADISA	11
KAPITULLI II.....	12
TREGUESIT E AKTIVITETEVE TË ADISA PËR VITIN 2021	12
2.1. Objektivat e ADISA për vitin 2021.....	12
2.2. Ngritja dhe Administrimi i Zyrave Pritëse të Shërbimit dhe Qendrave të Integruara të Shërbimeve Publike	12
2.2.1 Akte nënligjore të miratuara gjatë vitit 2021	12
2.2.2 Transaksionet në Zyrat Rajonale/Vendore.....	13
2.2.3 Transaksionet pranë Zyrave të përbashkëta me një ndalesë ADISA pranë Bashkive.....	15
2.2.4 Ecuria e ADISA ndër vite 2016-2021	17
2.2.5 Ngritja e Qendrave të reja	19
2.2.6 Zyrat e përbashkëta me një ndalesë	19
2.3. Zhvillimi i Standardeve	20
2.3.1 Kategorizimi dhe kodimi i shërbimeve	20
2.3.2 Kartelat Informative	20
2.3.3 Standardizimi i formularëve të aplikimit	21
2.4 Kanalet e Ofritit të Informacionit për Shërbimet Publike	21
2.4.1 Info Point-et në Sportelet Pritëse ADISA	21
2.4.2 Adresa elektronike informacion@adisa.gov.al	22
2.4.3 Website Zyrtar www.adisa.gov.al	22
2.4.4 ADISA Lab	23
2.4.5 Qendra e Informacionit për Shërbimet Publike ADISA	24
2.4.5.1 Komunikimi me anë të kanalit 0800 0 118	24
2.4.6 Komunikimi me anë të kanalit Chat Online.....	25
2.5 Matja e kënaqësisë qytetare dhe monitorimi i performancës së institucioneve	26
2.5.1 Matja e kënaqësisë qytetare me anë të sondazheve të drejtpërdrejta	26
2.5.2 Monitorimi i kohës.....	27
2.5.3 Raporti i performancës së institucioneve që raportojnë në sistemin eRaport.....	28
2.6 Promovimi i ADISA.....	28
KAPITULLI III.....	30
ZHVILLIMI I KAPACITETEVE INSTITUCIONALE	30
3.1. Burimet njerëzore	30
3.2. Trajnimi dhe Menaxhimi i Njohurive	31
KAPITULLI IV	34
BURIMET E FINANCIMIT DHE REALIZIMI I TYRE	34
4.1 Burimet e Financimit të ADISA	34

4.2	Realizimi i fondeve të investimeve për vitin 2021	35
4.3	Procedura prokurimi të realizuara në periudhën Janar – Dhjetor 2021.....	36
4.4	Procedura e investimeve të realizuara në periudhën Janar – Dhjetor 2021	37
KAPITULLI V.....		38
ASISTENCË E PROJEKTEVE TË HUAJA.....		38
5.1	Projekti “Konsolidimi i shërbimeve publike me në qendër qytetarin” CSDA Aftësia e Kufizuar dhe Barazia	38
5.2	Projekti “Social Media & Digital Content Expert under the CSD Projekt”	38
5.3	Projekti “Mbështetje për ADISA-n për certifikimin ISO mbi menaxhimin e cilësisë dhe antikorruptionin”	39
KAPITULLI VI		41
AUDITIMI I VEPRIMTARISË SË ADISA-S.....		41
6.1	Auditimet e kryera gjatë vitit mbi aktivitetin e ADISA-s.	41
6.2	Rezultatet e dala nga auditimet dhe kontrollot e zhvilluara.	41
6.3	Risqet e Identifikuara në kuadër të Sistemit ISO 37001 Menaxhimi antirryshfet. ...	43
6.4	Masat e marra për realizimin e rekomandimeve të dhëna.....	44
6.5	Detyrat për të ardhmen.	46
4.	Aneks	47

Lista e Figurave

Figure 1: Organigrama e ADISA.....	10
Figure 2: Shtrirja territoriale e ADISA	11

Lista e Tabelave

Tabela 1 – Numri i Shërbimeve të Koduara	20
Tabela 2 – Numri i Kartelave Informative.....	20
Tabela 3 – Numri i Formularëve të Aplikimit të Standardizuar	21
Tabela 4 – Monitorimi i Kohës në Zyrat Rajonale/Vendore	27
Tabela 5 – Punonjësit ADISA 2015-2021	30
Tabela 6 – Shpenzime të brendshme	34
Tabela 7 – Investime.....	35
Tabela 8 – Financimi i huaj	35
Tabela 9 – Realizimi i fondeve të investimit	35
Tabela 10- Numri i procedurave të parashikuara.....	36
Tabela 11- Numri i procedurave të realizuara	36
Tabela 12: Realizimi i fondeve të investimit me financim të brendshëm dhe të huaj në Lekë	37

Lista e Grafikëve

Grafiku 1 - Paraqitja grafike e Numrit të aplikimeve në Zyrat Rajone/Vendore ADISA	13
Grafiku 2 - Paraqitja grafike e Numrit të ankesave në Zyrat Rajone/Vendore ADISA	14
Grafiku 3 - Paraqitja grafike e Numrit të qytetarëve të informuar në Zyrat Rajone/Vendore ADISA	14
Grafiku 4 - Paraqitja grafike e Numrit të qytetarëve të Asistuar në Zyrat Rajone/Vendore ADISA	15
Grafiku 5 - Paraqitja grafike e Numrit të aplikimeve në Zyrat Rajone/Vendore ADISA	15
Grafiku 6 - Paraqitja grafike e Numrit të ankesave pranë Zyrës së përbashkët me një ndalesë ADISA	16
Grafiku 7 - Paraqitja grafike e Numrit të qytetarëve të informuar pranë Zyrave të përbashkëta me një ndalesë ADISA.....	16
Grafiku 8 - Paraqitja grafike e Numrit e qytetarëve të Asistuar pranë Zyrës së përbashkët me një ndalesë.....	17
Grafiku 9 - Paraqitja grafike e Numrit të aplikimeve dhe Qendrave ADISA sipas viteve	17
Grafiku 10 - Paraqitja grafike e Numrit të shërbimeve të ofruara në Qendrat ADISA sipas Viteve.....	18
Grafiku 11 - Paraqitja grafike e Numrit të Kartelave Informative dhe Formularët e Standardizuar sipas viteve.....	21
Grafiku 12 – Të dhënat për Call Center.....	24
Grafiku 13 – Telefonat në Call Center sipas mujave	25
Grafiku 14: <i>Paraqitja e numrit të komunikimeve në bazë mujore</i>	25
Grafiku 15- Niveli i kënaqësisë qytetare sipas sondazheve të drejtpërdrejta 2021	26

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



I nderuar,

Kam kënaqësinë të ndaj me Ju, përmes publikimit të Raportit Vjetor të Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike, ADISA, punën dhe veprimtarinë e këtij institucioni gjatë vitit 2021.

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

Ky raport është një instrument i rëndësishëm transparence dhe llogaridhënie, në të cilin synojmë të prezantojmë rezultatet dhe punën tonë gjatë harkut kohor të një viti kalendarik.

Ndonëse bota rreth nesh mbetet e trazuar prej pandemisë Covid-19, ADISA ka vazhduar të zgjerohet dhe të adaptohet me qëllim sigurimin e një shërbimi cilësor dhe të sigurtë për qytetarët, të cilët mbeten qendra e vëmendjes tonë. Burimet e rezultateve tona janë të shumta, falë trajnimit dhe përkushtimit të punonjësve, bashkëpunimit me institucionet publike dhe kryetarët e bashkive, performancës së sukseshme të Qendrave të integruara në të gjithë territorin si edhe mbështetjes financiare nga partnerët ndërkombëtarë.

Pas suksesit të funksionimit të zyrave në Tiranë, Kavajë, Krujë, Fier, Gjirokastrë, Shkodër, Kombinat, Lushnjë, Elbasan, ADISA për vitin 2021 rendit hapjen e zyrave të saj të reja në bashkitë Kamëz, Tepelenë dhe Himarë, duke çuar kështu në një numër total prej 23 zyrash ADISA, duke tejkaluar planin për hapjen e 21 zyrave për vitin 2021. Nëpërmjet këtyre zyrave të përbashkëta, qytetarët dhe banuesit e zonave përreth mund të përfitojnë shërbime administrative vendore dhe qendrore të ofruara në një vend të vetëm. Qytetarët mund të informohen për mbi 1200 shërbime publike, të asistohen në kohë reale për aplikime të kryera përmes portalit e-albania si dhe për përcjelljen e ankesave në portalin ShqiperiaQeDuam.al.

Gjatë vitit 2021, ADISA hodhi një hap të rëndësishëm drejt administrimit cilësor konform standardeve dhe praktikave më të larta ndërkombëtare përmes certifikimit ISO mbi menaxhimin e cilësisë dhe antikorrupsionin. Këto dy certifikime do të ndihmojnë ADISA-n për të arritur një sukses të qëndrueshëm në një mjedis kompleks, sfidues dhe vazhdimisht të ndryshueshëm, duke përdorur një sistem menaxhimi të cilësisë dhe një program për përputhshmërinë kundër ryshfetit ku do të vendosen një seri masash dhe kontrollesh që përfaqësojnë praktikën më të mira botërore kundër ryshfetit. Konkretisht, këto standarde ndërkombëtare do të shërbejnë për të zhvilluar, zbatuar dhe përmirësuar efikasitetin e një sistemi të menaxhimit të cilësisë i cili dëshmon që ADISA ofron vazhdimisht shërbime me cilësi të lartë, që përmbushin kërkesat e qytetarëve dhe punon në mënyrë aktive për të rritur kënaqësinë e tyre.

Sfidat që na presin për vitet në vijim mbeten të mëdha, por falë ambicies dhe dedikimit të punonjësve të ADISA, ne do të vazhdojmë transformimin dhe modernizimin e shërbimeve publike me në qendër qytetarin ashtu si kemi punuar qysh prej vitit 2014.

Me mirënjohje,

Lorin Ymeri

Drejtor Ekzekutiv

HYRJE

Ky raport pasqyron aktivitetin e Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike (ADISA) gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2021. Hartimi i këtij raporti bazohet në Ligjin Nr. 13, datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”.

Raporti është i ndarë në 5 pjesë kryesore dhe paraqet punën e kryer nga Drejtoritë e ADISA, sipas sektorëve përkatës.

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

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

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

Në Kapitullin e IV-t trajtohen burimet e financimit në Agjencinë e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) dhe realizimi i tyre gjatë vitit 2021.

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

KAPITULLI I

PROFILI I AGJENCISË SË OFRIMIT TË SHËRBIMEVE PUBLIKE TË INTEGRUARA (ADISA)

1.1. Krijimi dhe misioni i ADISA

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

ADISA, më parë Qendra e Ofrimit të Shërbimeve Publike, u ngrit në bazë të VKM Nr. 693, datë 22.10.2014 “Për krijimin e Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara”, në kuadër të zbatimit të Reformës së Administratës Publike, si një nga prioritetet e qeverisë shqiptare për mirëqeverisjen dhe luftën kundër korrupsionit. Qendra e Ofrimit të Shërbimeve Publike u ngrit me qëllim ofrimin e një modeli të ri dhe të integruar të shërbimeve publike, duke vendosur në qendër qytetarin. Në vijim, me miratimin e Strategjisë Ndërsektoriale për Reformën në Administratën Publike, me anë të VKM Nr. 319, datë 15.04.2015, u përcaktuan qartë dy objektivat kryesore të ADISA, përkatësisht:

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

Me miratimin e Ligj Nr. 13/2016, ky mision iu transferua Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), si një nga aktorët kryesor, të përfshirë në zbatimin e programit të reformës për shërbime me në qendër qytetarin.

Në rrafshin institucional, ADISA është autoriteti përgjegjës për hartimin e modeleve, duke përfshirë rregullat e sjelljes, aplikimin, marrjen e përgjigjeve, ankimin, modelet e paraqitjes vizuale, rregullat e komunikimit dhe të organizimit të informacionit mbi shërbimet, rregullat për mënyrën e përdorimit të formave dhe funksionalitetin e kanaleve të ndryshme të ofrimit të shërbimeve publike në sportelet fizike në këndvështrimin e personave fizikë dhe juridikë, klasifikimin e kodifikimin e shërbimeve dhe formularët për aplikimin në shërbime.

1.2. Organet drejtuese të ADISA-s

Organet drejtuese të ADISA-s janë Këshilli Drejtues dhe Drejtori Ekzekutiv.

Këshilli Drejtues është organi vendimmarrës për çështjet administrative dhe financiare të ADISA, i përbërë nga 7 (shtatë) anëtarë, përfaqësues të kryeministrit dhe ministrive, me mandat 3 (tre) vjeçar.

Këshilli Drejtues i ADISA formohet nga këto anëtarë:

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

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

- a) nismën e kryetarit;
- b) kërkesë të 3 anëtarëve; ose
- c) kërkesë të Drejtorit Ekzekutiv të ADISA-s.

Këshilli Drejtues ka këto kompetenca:

- miraton programet e zhvillimit të ADISA, në përputhje me strategjinë e ofrimit të shërbimeve publike;
- propozon strukturën organizative të ADISA-s dhe nivelin e pagave Kryeministrit;
- miraton rregulloren për organizimin e brendshëm administrativ, funksionet dhe përgjegjësitë e drejtorive, të departamenteve, nëpunësve dhe punonjësve të tjerë;
- miraton kriteret e propozuara nga Drejtori Ekzekutiv, që do të zbatohen për punësimin e personelit të ADISA;
- analizon dhe propozon për miratim tek Kryeministria programin financiar të ADISA-s, duke mbikëqyrur dhe kontrolluar periodikisht realizimin e tij;
- propozon Kryeministrit masën e tarifave që do të zbatohen nga ADISA për shërbimet që kryen, të cilat miratohen me Vendim të Këshillit të Ministrave;
- ushtron kompetencat e parashikuara nga legjislacioni në fuqi për menaxhimin financiar dhe kontrollin;
- merr vendime për çështje të tjera, në përputhje me detyrimet e legjislacionit në fuqi.

Drejtori ekzekutiv është titullari i ADISA, përgjegjës për drejtimin dhe administrimin e veprimtarisë së agjencisë, i cili emërohet nga Kryeministri.

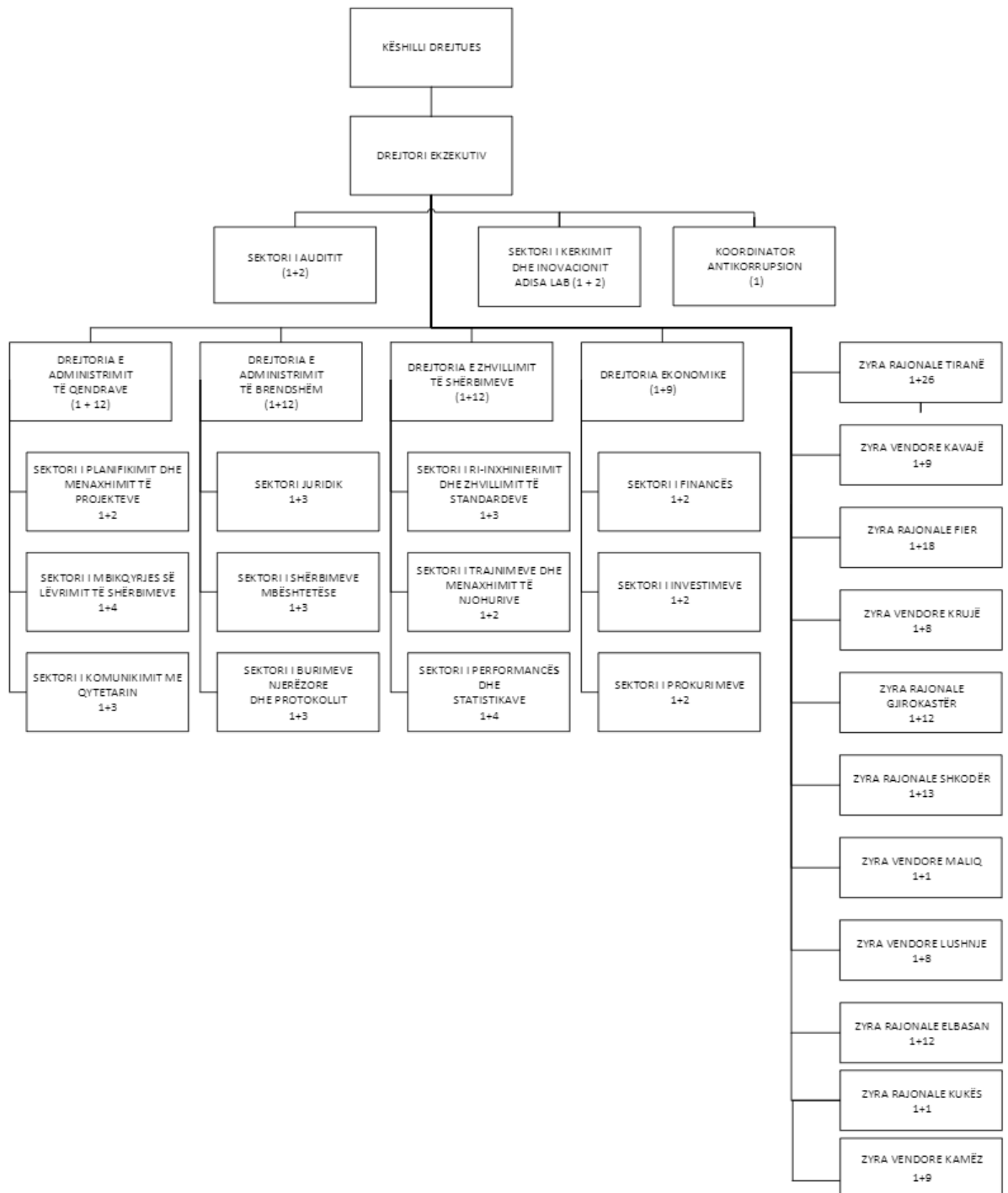
Drejtori Ekzekutiv nuk mund të jetë anëtar i Këshillit Drejtues, por merr pjesë në mbledhjet e këshillit, pa të drejtë vote.

1.3. Organizimi i ADISA

ADISA e ushtron juridiksionin e saj në territorin e Republikës së Shqipërisë, në nivel qendror dhe në degë territoriale.

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

Figure 1: Organigrama e ADISA



1.4. Shtrirja territoriale e ADISA

Shtrirja në territor e Zyrave Rajonale dhe Vendore ADISA si dhe Zyrave të përbashkëta me një ndalesë të bashkive në vitin 2021 ilustronhet në hartën më poshtë.



Figure 2: Shtrirja teritoriale e ADISA

KAPITULLI II

TREGUESIT E AKTIVITETEVE TË ADISA PËR VITIN 2021

2.1. Objektivat e ADISA për vitin 2021

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

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

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

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

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

2.2.1 Akte nënligjore të miratuara gjatë vitit 2021

Gjatë vitit 2021 nuk është miratuar asnjë akt nënligjor por është përgatitur dokumentacioni i nevojshëm dhe janë përcjellë pranë Kabinetit të Zëvendëskryeministrit aktet si më poshtë:

- Projektligji “Për disa shtesa dhe ndryshime në ligjin nr. 13/2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”;
- Projektvendimi “Për propozimin e projektligjit për disa shtesa dhe ndryshime në ligjin nr. 13/2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë” së bashku me Relacionin Shpjegues;
- Relacioni Shpjegues i Projektligjit “Për disa shtesa dhe ndryshime në ligjin nr. 13/2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”.
- Raporti i Vlerësimit të Ndikimit (RIA) të Projektligjit “Për disa shtesa dhe ndryshime në ligjin nr. 13/2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”.

Duke qenë se Projektligji “Për disa shtesa dhe ndryshime në ligjin nr. 13/2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë” është akoma në fazën e diskutimit dhe konsolidimit të tij me përfaqësuesit e kabinetit të Zëvendëskryeministrit, në kuadër të përshtatjes së tij me qasjen e re të qeverisë shqiptare për ofrimin e shërbimeve publike vetëm online, gjatë vitit 2021 nuk është hartuar asnjë projektakt i ri.

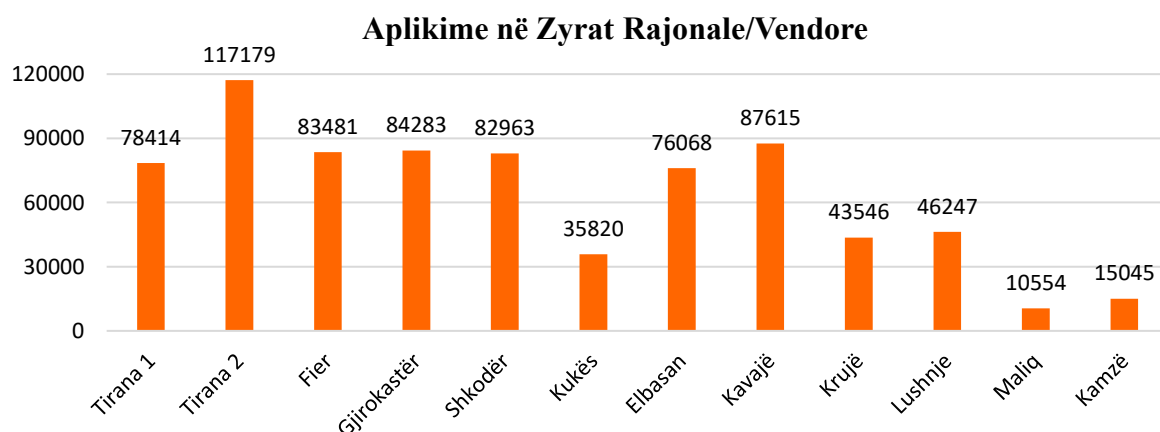
Gjithashtu, gjatë vitit 2021 janë hartuar dhe nënshkruar katër Marrëveshje Bashkëpunimi në kuadër të shtimit të numrit të shërbimeve si dhe ngritjes së zyrave të përbashkëta me një ndalesë ADISA pranë njësive të qeverisjes vendore. Lista e marrëveshjeve si më poshtë:

- Marrëveshje Bashkëpunimi ndërmjet Bashkisë Kamzë (nr. 9602 prot., datë 13.10.2021) dhe ADISA-s (Nr. 826 prot., datë 08.10.2021), me qëllim vendosjen në dispozicion të Bashkisë Kamzë, dhjetë sportele shërbimi, me qëllim ofrimin e shërbimeve të gjendjes civile, ujësjellës kanalizime dhe shërbimeve vendore, pranë Zyrës Vendore Kamzë.
- Marrëveshja e Bashkëpunimit midis ADISA (nr. 884/1 prot., datë 22.10.2021) dhe DPSHTRR (nr. 22217 prot., datë 22.10.2021), me objekt ofrimin e shërbimeve të DPSHTRR-s edhe pranë qendrave të integruara ADISA Kombinat, Malësi e Madhe dhe Kamëz.
- Marrëveshje Bashkëpunimi lidhur ndërmjet Bashkisë Tepelenë (nr. 98 prot., datë 15.01.2021) dhe ADISA-s (nr. 68 prot., datë 18.01.2021), me qëllim vendosjen në dispozicion të ADISA-s, të hapësirës së nevojshme për ngritjen dhe funksionimin e sporteleve të saj, për ofrimin e shërbimeve qendrore;
- Marrëveshje Bashkëpunimi lidhur ndërmjet Bashkisë Himarë (nr. 2191 prot., datë 07.06.2021) dhe ADISA-s (nr. 431 prot., datë 07.06.2021), me qëllim vendosjen në dispozicion të ADISA-s, të hapësirës së nevojshme për ngritjen dhe funksionimin e sporteleve të saj, për ofrimin e shërbimeve qendrore.

2.2.2 Transaksionet në Zyrat Rajonale/Vendore

➤ *Numri i transaksioneve në Zyrat Rajonale/Vendore*

Më poshtë paraqitja grafike e numrit të aplikimeve për Zyrat Rajonale/Vendore.

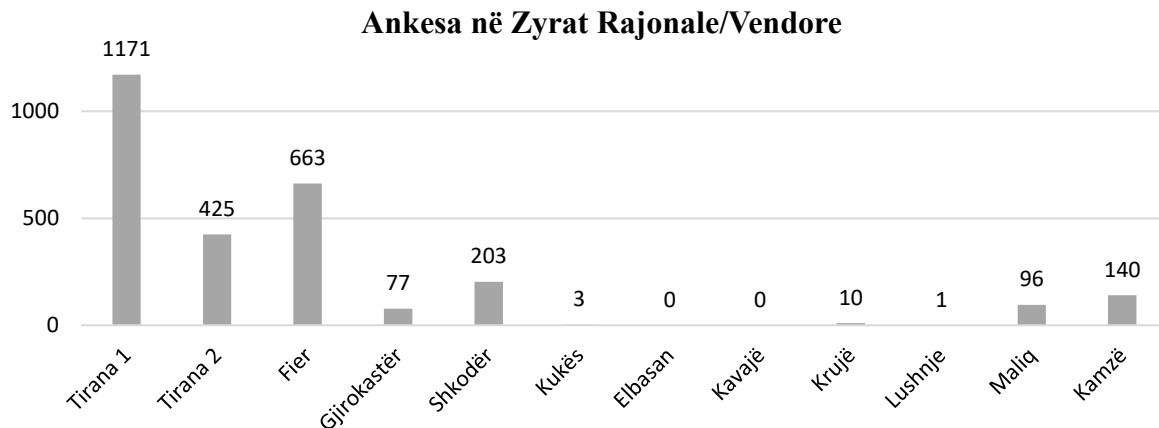


Grafiku 1 - Paraqitja grafike e Numrit të aplikimeve në Zyrat Rajonale/Vendore ADISA

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2021 janë kryer **761,215 aplikime në Zyrat Rajonale/Vendore ADISA**. Vihet re se numrin më të lartë të aplikimeve të kryera e ka Zyra Rajonale Tirana 2 (117,179), Zyra Vendore Maliq paraqitet numri i aplikimeve më i ulët (10,554).

➤ **Numri i Ankesave në Zyrat Rajonale/Vendore**

Më poshtë paraqitja grafike e numrit të ankesave për Zyrat Rajonale/Vendore.

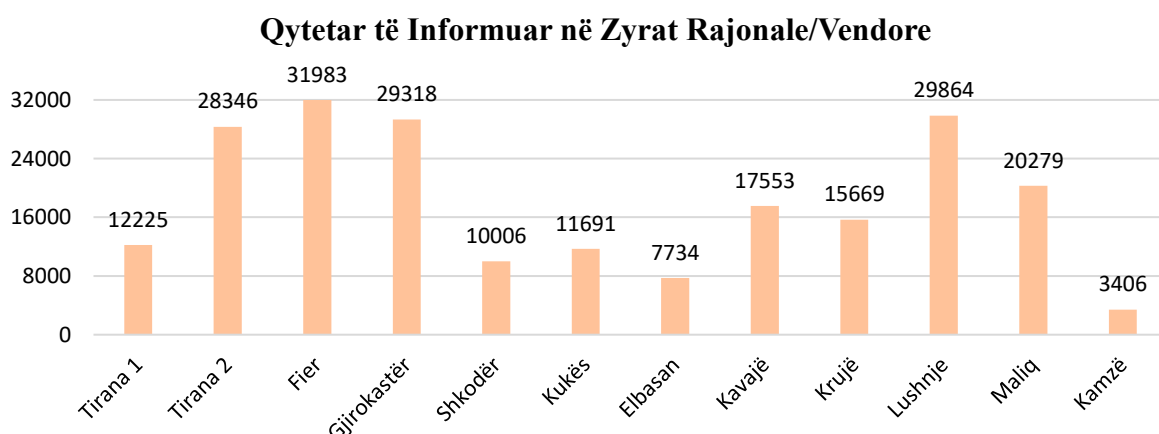


Grafiku 2 - Paraqitja grafike e Numrit të ankesave në Zyrat Rajonale/Vendore ADISA

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2021 janë përcjell **2.789 ankesa në Zyrat Rajonale/Vendore ADISA**. Vihet re se numrin më të lartë të ankesave të përcjell e ka Zyra Rajonale Tirana 1 (1.171), ndërsa Zyra Rajonale Elbasan dhe Zyra Vendore Kavajë nuk pasur ankesa gjatë vitit 2021.

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

Më poshtë paraqitja grafike e numrit të qytetarëve të informuar për Zyrat Rajonale/Vendore.



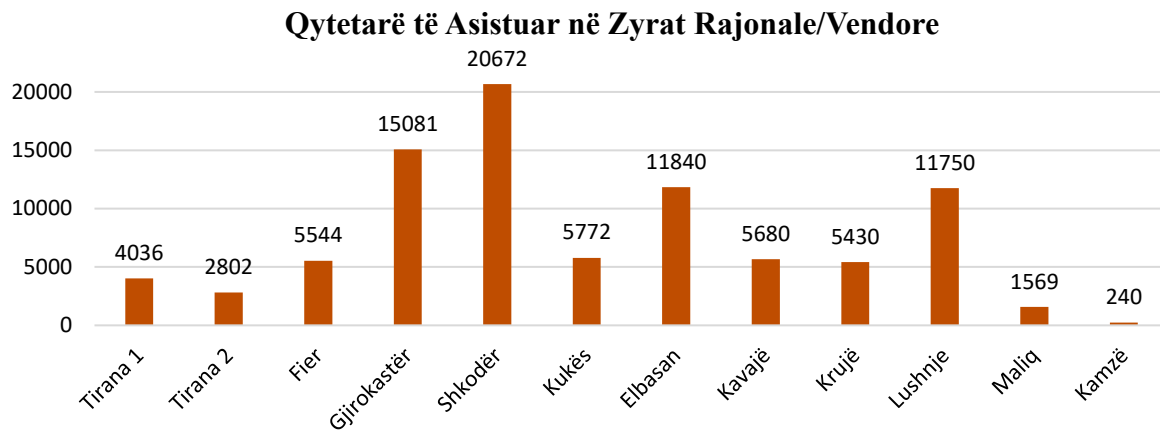
Grafiku 3 - Paraqitja grafike e Numrit të qytetarëve të informuar në Zyrat Rajonale/Vendore ADISA

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2021 janë **informuar 218,074 qytetarë në Zyrat Rajonale/Vendore ADISA**. Vihet re se numrin më të lartë të qytetarëve të informuar e ka Zyra

Rajonale Fier (31.983), për shkak se Zyra Rajonale Kamëz është hapur në muajin Nëntor 2021 numri i qytetarëve të informuar në këtë Zyrë pritëse është më i ulët (3.406).

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

Më poshtë paraqitja grafike e numrit të qytetarëve të asistuar për Zyrat Rajonale/Vendore.

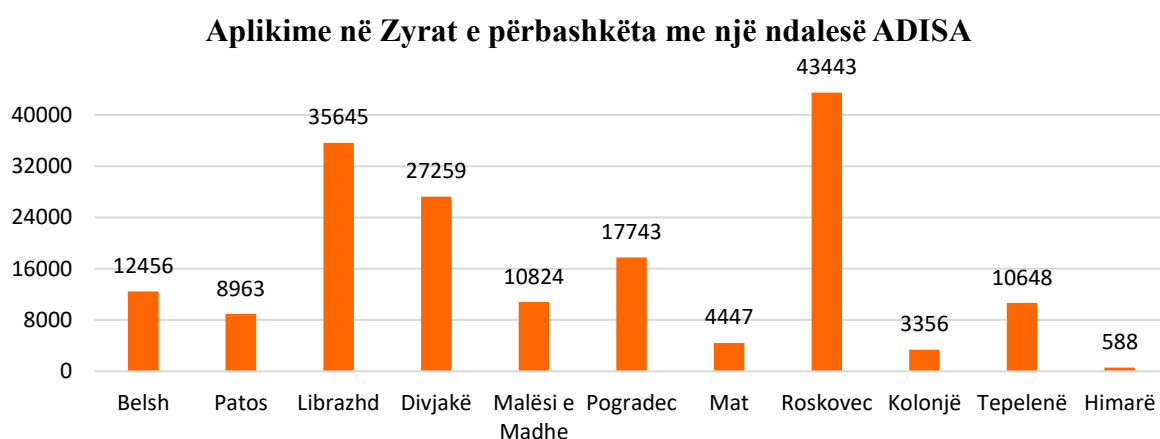


Grafiku 4 - Paraqitja grafike e Numrit të qytetarëve të Asistuar në Zyrat Rajonale/Vendore ADISA

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2021 janë **informuar 90,416 qytetarë në Zyrat Rajonale/Vendore ADISA**. Vihet re se numrin më të lartë të qytetarëve të asistuar e ka Zyra Rajonale Shkodër (20.672), për shkak se Zyra Rajonale Kamëz është hapur në muajin Nëntor 2021 numri i qytetarëve të informuar në këtë Zyrë pritëse është më i ulët (240).

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

Më poshtë paraqitja grafike e numrit të aplikimeve për Zyrat të përbashkëta me një ndalesë.



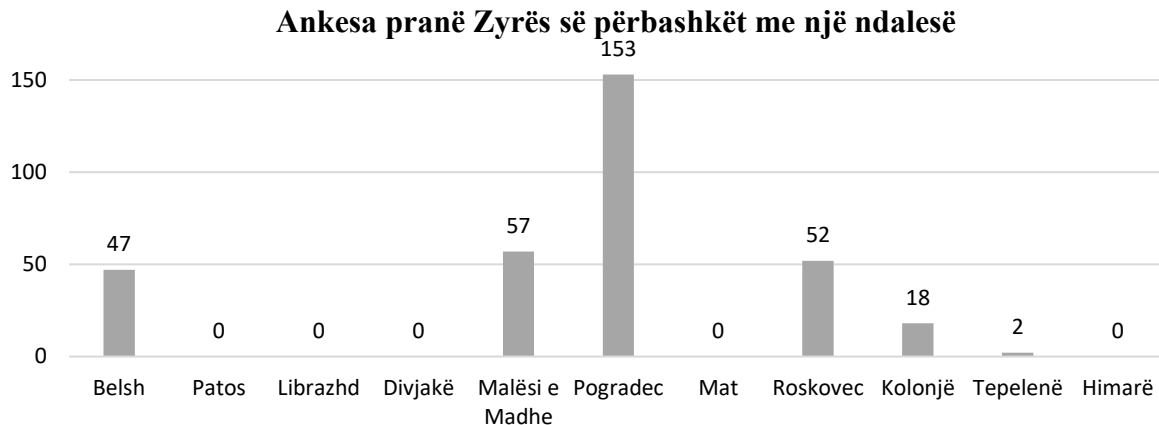
Grafiku 5 - Paraqitja grafike e Numrit të aplikimeve në Zyrat Rajonale/Vendore ADISA

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2021 janë kryer **175,372 aplikime pranë “Zyrave të përbashkëta me një ndalesë pranë bashkive” ADISA**. Vihet re se numrin më të lartë të aplikimeve të kryera e ka Zyra e përbashkët me një ndalesë Roskovec (43,443), për shkak se

Zyra e përbashkët me një ndalesë Himarë është hapur në muajin Dhjetor 2021 numri i aplikimeve në këtë Zyrë pritëse është më i ulët (588).

➤ **Numri i Ankesave pranë Zyrrave të përbashkëta me një ndalesë**

Më poshtë paraqitja grafike e numrit të ankesave për Zyrrat të përbashkëta me një ndalesë.

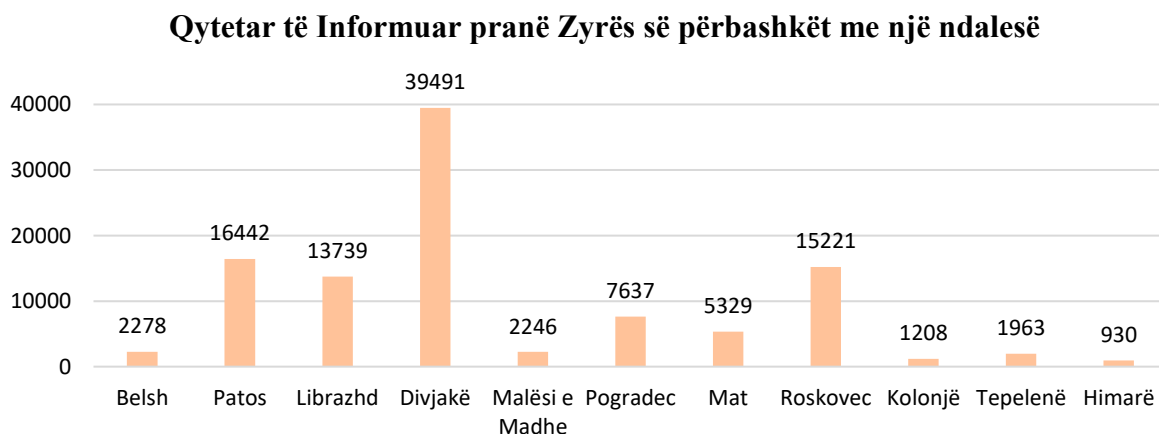


Grafiku 6 - Paraqitja grafike e Numrit të ankesave pranë Zyrrës së përbashkët me një ndalesë ADISA

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2021 janë përcjell **329 ankesa pranë Zyrrës së përbashkët me një ndalesë ADISA**. Vihet re se numrin më të lartë të ankesave të përcjell e ka Zyra e përbashkët me një ndalesë Pogradec (153), pranë Zyrrave të përbashkëta me një ndalesë Patos, Librazhd, Divjakë, Himarë dhe Mat nuk ka pasur ankesa gjatë këtij viti.

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

Më poshtë paraqitja grafike e numrit të qytetarëve të informuar për Zyrrat të përbashkëta me një ndalesë.

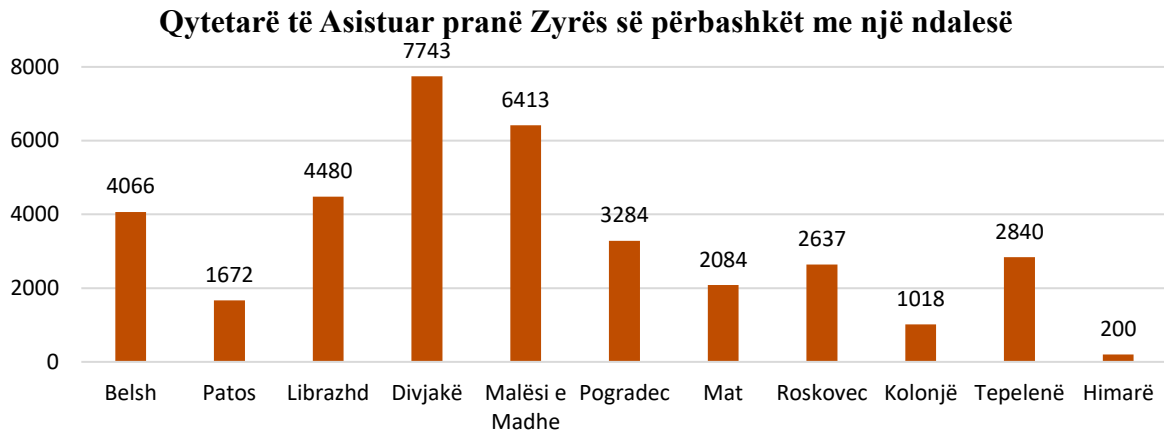


Grafiku 7 - Paraqitja grafike e Numrit të qytetarëve të informuar pranë Zyrrave të përbashkëta me një ndalesë ADISA

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2021 janë **informuar 106,484 qytetarë pranë Zyrrave të përbashkëta me një ndalesë ADISA**. Vihet re se numrin më të lartë të qytetarëve të informuar e ka Zyra e përbashkët me një ndalesë Divjaka (39,491), për shkak se Zyra e përbashkët me një ndalesë Himarë është hapur në muajin Gusht 2021 numri i qytetarëve të informuar në këtë Zyrë pritëse është më i ulët (930).

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

Më poshtë paraqitja grafike e numrit të qytetarëve të asistuar për Zyrat të përbashkëta me një ndalesë.

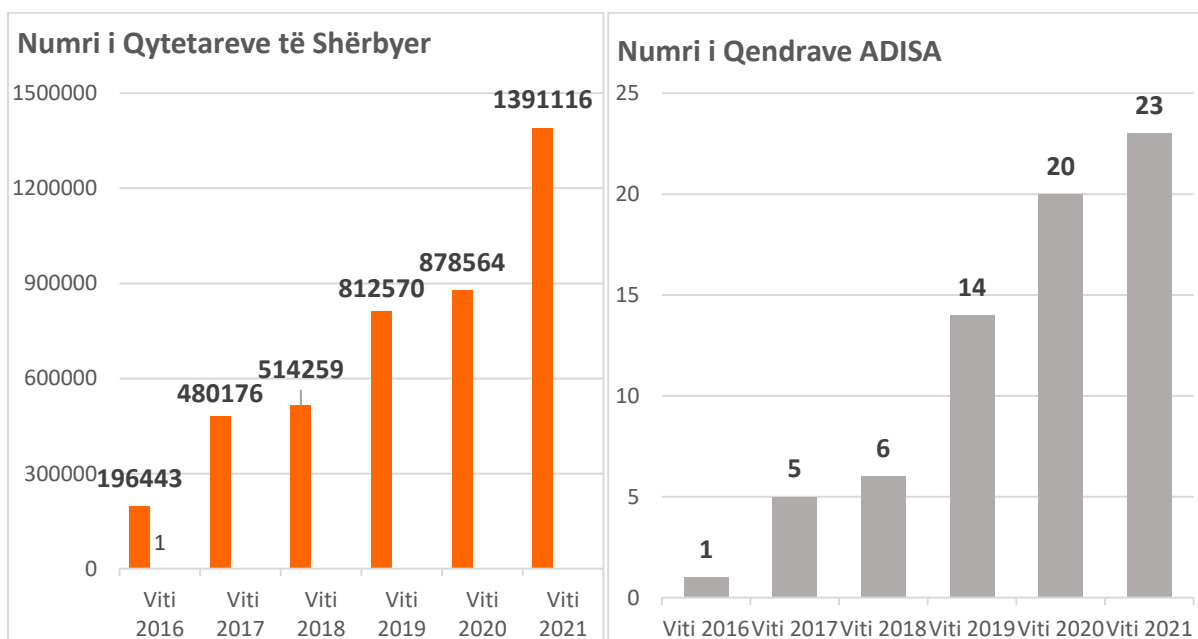


Grafiku 8 - Paraqitja grafike e Numrit e qytetarëve të Asistuar pranë Zyrës së përbashkët me një ndalesë

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2021 janë **informuar 36,437 qytetarë në Zyrat e përbashkëta me një ndalesë**. Vihet re se numrin më të lartë të qytetarëve të asistuar e ka Zyra e përbashkët me një ndalesë Divjaka (7,743), për shkak se Zyra e përbashkët me një ndalesë Himarë është hapur në muajin Gusht 2021 numri i qytetarëve të informuar në këtë Zyrë pritëse është më i ulët (200).

2.2.4 Ecuria e ADISA ndër vite 2016-2021

Në fund të vitit 2021 ADISA ofron shërbime publike në 23 Zyra Rajonale/Vendore, Zyrat e përbashkëta me një ndalesë, si dhe 1 Zyrë Lëvizëse. Më poshtë paraqitja grafike e aplikimeve dhe qendrave ADISA sipas viteve:



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

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

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

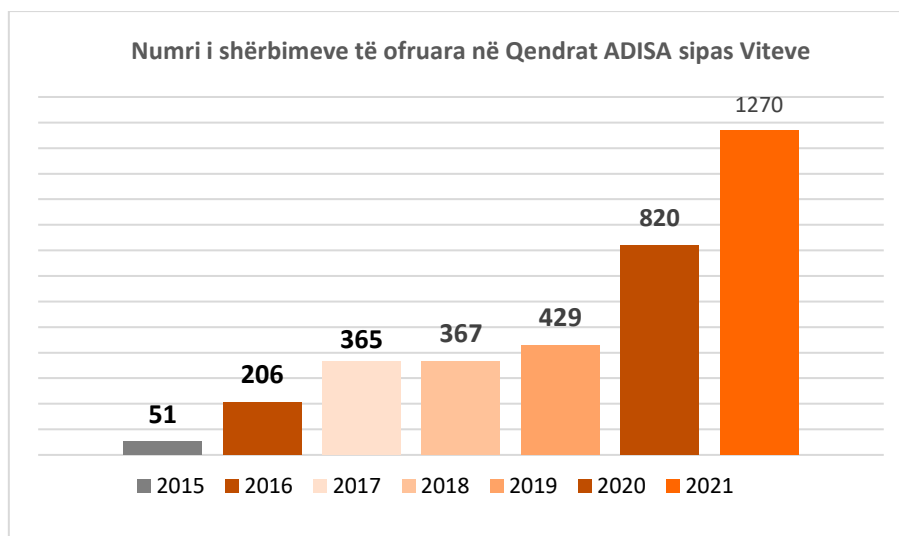
Gjatë vitit 2018, filloi ofrimi i shërbimeve publike në Zyrën Vendore Maliq.

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

Gjatë vitit 2020, në kuadër të ngritjes së Qendrave të Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara dhe ndarjes së zyrave pritëse nga zyrat përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve publike, gjatë vitit 2020, janë hapur 6 Qendra të Integruara ADISA, përkatësisht në Lushnjë, Elbasan, Pogradec, Mat, Roskovec dhe Kolonjë duke e çuar kështu në 20 numrin e qendrave në total.

Gjatë vitit 2021, 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 2021, janë hapur 3 Qendra të Integruara ADISA, përkatësisht në Tepelenë, Himarë dhe Kamzë duke e çuar kështu në 23 numrin e qendrave në total. Në të gjitha qendrat e integruara ADISA asistohen qytetarët për të gjitha shërbimet publike të cilat ofrohen online përmes portalit qeveritar e-albania, si dhe në procesin e përcjelljes së ankesave nëpërmjet portalit ShqipëriaQeDuam.al. Gjithashtu qytetarët mund të marrin shërbime postare dhe financiare në sportele fizike të Postës Shqiptare.

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



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

2.2.5 Ngritja e Qendrave të reja

Aktualisht ADISA është prezente nëpërmjet 10 qendrave të integruara në 9 bashki: Tirana 1, Tirana 2 (Kombinat), Kamëz, Kavajë, Krujë, Fier, Gjirokastrë, Shkodër, Lushnjë dhe Elbasan. Gjatë vitit 2021 u inaugurua qendra e integruara ADISA në bashkinë Kamzë.

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



Përgjatë vitit 2021 ishte planifikuar gjithashtu shtrirja në territor nëpërmjet qendrave të integruara edhe në bashkitë Vlorë, duke e çuar më tej në 11 numrin e qendrave ADISA brenda këtij viti.

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

2.2.6 Zyrat e përbashkëta me një ndalesë



Gjatë kësaj periudhe janë realizuar takime me përfaqësues të Bashkive Tepelenë, Himarë Përmet etj. me qëllim shtrirjen e procesit të zyrave të përbashkëta me një ndalesë edhe pranë këtyre bashkive. Në vitin 2021 ADISA zgjeroi shtrirjen në territor me zyrat e përbashkëta me një ndalesë në bashkitë: Tepelenë dhe Himarë, duke e çuar kështu në 13 numrin total të zyrave të përbashkëta me një ndalesë.

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

2.3. Zhvillimi i Standardeve

Sektori i Ri-inxhinierimit dhe Zhvillimit të Standardeve realizon standardizimin e mënyrës së ofrimit të shërbimeve, nëpërmjet hartimit të modeleve (rregullat e sjelljes në sportelet fizike, për aplikimin e shërbimeve, për ankim, komunikimin dhe etikën, etj), klasifikimin dhe kodimin e shërbimeve publike, krijimin e formularëve të standardizuar të aplikimit, si dhe thjeshtëzimin e unifikimit të informacionit për shërbimet publike.

Objektivi i sektorit për vitin 2021 është standardizimi i mënyrës së ofrimit të shërbimeve publike në sportel, nëpërmjet hartimit të modeleve dhe i ndarë në aktivitete si më poshtë:

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

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

2.3.1 Kategorizimi dhe kodimi i shërbimeve

Gjatë vitit 2021, janë koduar në total 66 shërbime të 4 institucioneve, përkatësisht si më poshtë:

Nr.	Institucioni	Nr i shërbime të koduara
1	Agjencinë për Zhvillim Bujqësor dhe Rural (AZHBR)	2
2	Agjencinë Shtetërore të Kadastrës (ASHK)	6
3	Ministria e Turizmit dhe Mjedisit (MTM)	31
4	Bashkia Elbasan	27
Total		81

Tabela 1 – Numri i Shërbimeve të Koduara

2.3.2 Kartelat Informative

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

Gjatë vitit 2021 janë përpiluar 66 kartela informative për 4 institucione sipas tabelës së mëposhtme:

Kartelat informative të hartuar në vitin 2021		
Nr	Institucioni	Kartela informative të hartuara
1	Qendrën Kombëtare të Biznesit (QKB)	6
2	Agjencinë e Zhvillimit Bujqësor dhe Rural (AZHBR)	2
3	Ministria e Infrastrukturës dhe Energjisë (MIE)	31
4	Ministria e Evropës dhe Punëve të Jashtme (MEPJ)	27
Total		66

Tabela 2 – Numri i Kartelave Informative

Në total, numri i kartelave të standardizuara nga ADISA është 1200 për 65 institucione publike, nga të cilat 1,136 kartela informative janë përpiluar sipas platformës ISHP, ndërsa 27 në bashkëpunim me MEPJ ndërsa 37 përpara krijimit të kësaj platforme.

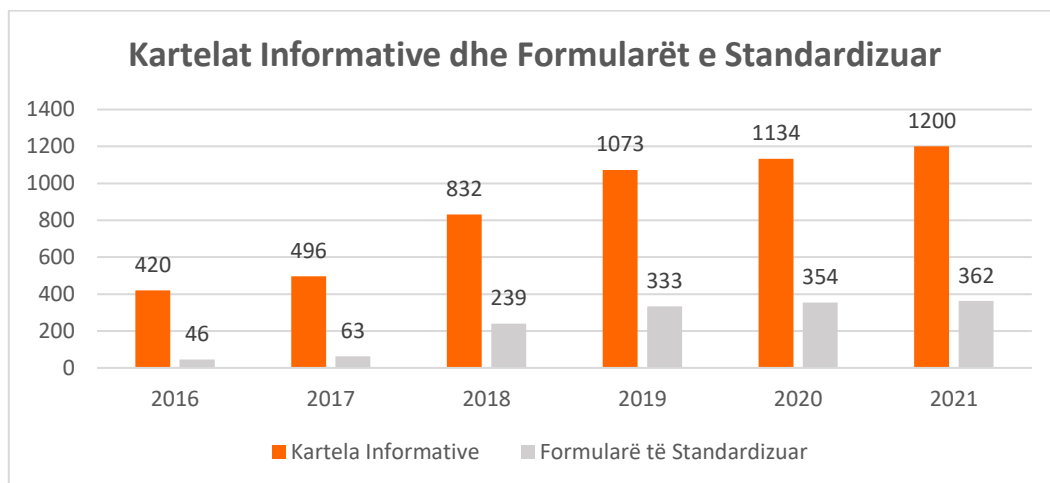
2.3.3 Standardizimi i formularëve të aplikimit

Në zbatim të VKM-së nr. 584, datë 27.7.2016, "Për standardizimin e mënyrës së klasifikimit dhe kodifikimit të shërbimeve publike, si dhe hartimit të formularëve për aplikimin në shërbime", sektori i Ri-inxhinierimit dhe Zhvillimit të Standardeve, për vitin 2021, ka standardizuar 8 formularë për 2 institucione, konkretisht si më poshtë:

Formularë aplikimi të standardizuar në periudhën Janar – Dhjetor 2021		
Nr.	Institucioni	Formularë aplikimi të standardizuar
1	Qendra Kombëtare e Biznesit (QKB)	6
2	Qendra Kombëtare e Edukimit në Vazhdim (QKEV)	1
3	Formularë ankese Qendra Kombëtare e Biznesit (QKB)	1
Total		8

Tabela 3 – Numri i Formularëve të Aplikimit të Standardizuar

Numri total i formularëve të aplikimit të standardizuar është 362 për 47 institucione, nga të cilët, 249 formularë të 33 institucioneve janë në përdorim dhe mbulojnë 409 shërbime. Gjithashtu është përditësuar formulari i aplikimit për shërbimin Njohje Diplome me kod AL114012.



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

2.4 Kanalet e Ofrimit të Informacionit për Shërbimet Publike

2.4.1 Info Point-et në Sportelet Pritëse ADISA

Info Point është sporteli fizik, pjesë e Qendrave të Integruara ADISA. Stafi i angazhuar në këtë sportel është i trajnuar dhe i mirë orientuar kryesisht në dhënien e informacionit për ato shërbime që ofrohen përkatësisht nga secila Qendër. Por në të njëjtën kohë nëpërmjet aksesit

në kartelat informative, në këtë sportel qytetarët informohen për më shumë se 1200 shërbime publike. Secila kartelë përmban informacionin e nevojshëm mbi dokumentacionin, afatet, proceset dhe tarifat përkatëse aty ku shërbimi e parashikon një të tillë dhe sipas nevojave/kërkesave një kopje fizike vendoset në dispozicion të qytetarëve.

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

2.4.2 Adresa elektronike informacion@adisa.gov.al

Sektori i Zhvillimit të Standardeve, në bashkëpunim me sektorin e Mbikëqyrjes dhe Lëvrimit të Shërbimeve, është angazhuar edhe në shqyrtimin dhe kthimit të përgjigjeve të kërkesave për informacion drejtuar në adresën e informacionit ADISA, me qëllim informimin publik rreth shërbimeve që ofrohen nga institucionet e administratës publike. Përgjatë vitit 2021, janë trajtuar 1513 kërkesa për informacion të mbërritura në adresën elektronike të informacionit ADISA, si dhe në rrjetet sociale (facebook) të ADISA-s.

2.4.3 Website Zyrtar www.adisa.gov.al

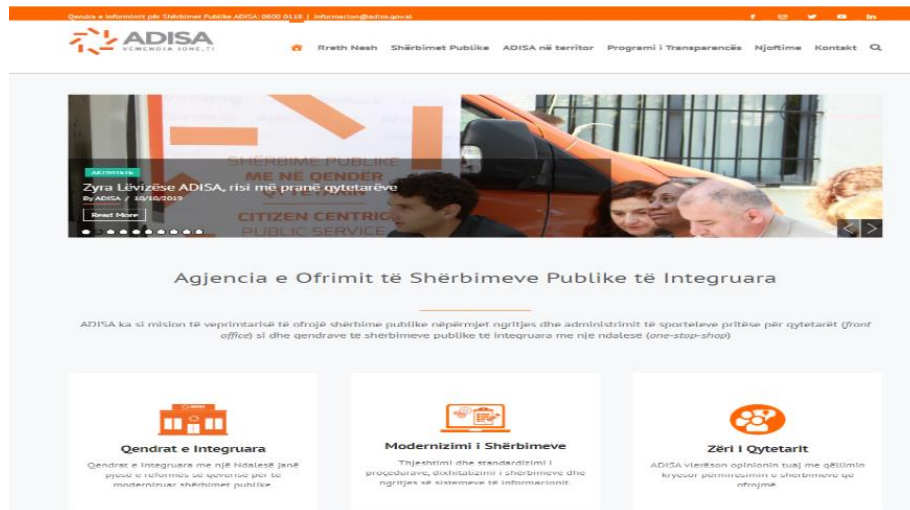
Për t'iu përgjigjur kërkesave gjithnjë e në rritje të qytetarëve për të patur informacion të plotë mbi shërbimet publike dhe për të ofruar një platformë bashkëkohore në shërbim të qytetarit, jemi fokusuar në pasqyrimin dhe përditësimin e faqes zyrtare të ADISA, www.adisa.gov.al me të gjitha risitë apo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

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

Faqja zyrtare përmban këto rubrika kryesore:

- **Rreth Nesh** – ku jepet informacion i detajuar mbi ADISA dhe misionin e saj.
- **Shërbimet Publike** – ku jepet informacion i detajuar mbi kodifikimin e shërbimeve, Kartelat Informative, Formularët e Aplikimit, Paketat Informuese si dhe informacion mbi Call Center.
- **Qendrat e Integruara ADISA** – ku jepet informacion i detajuar mbi të gjitha qendrat e Integruara në qytetet si: Tirana 1, 2, Kamëz, Kavajë, Krujë, Fier, Gjirokastrë, Shkodër, Lushnjë dhe Elbasan.
- **Programi i Transparencës** – ku vihet në dispozicion informacion në lidhje me Legjislacionin, Programi i Transparencës, Regjistri i Kërkesave dhe Përgjigjeve 2018, Koordinator për të drejtën e Informimit.
- **Njoftime** – rubrike në të cilën pasqyrohen foto/video galeri, njoftime, publikime mbi aktivitetet e kryera nga ADISA, mundësi punësimi.
- **Kontakt** – rubrikë në të cilën jepet mundësia për të kontaktuar në kohë reale për problematika të caktuara që mund të hasen nga qytetarët.

Gjatë vitit 2021 në website janë përditësuar të gjitha informacionet në lidhje me aktivitetet e kryera nga ADISA. Në kuadër të kërkesave të shumta nga qytetarët, në website është publikuar informacioni i plotë në lidhje me Kodifikimin, Formularët e Aplikimit si dhe Kartelat Informative për rreth 66 institucione publike.



2.4.4 ADISA Lab

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

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2021, ADISA Lab ka planifikuar identifikimin e së paku një projekti inovativ, lidhjen me partnerë potencialë, si dhe zhvillimin e projektit.

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

Krijimi i Hartës së Aksesit për Personat me Aftësi të Kufizuara

Ky projekt është në vijim të projektit "Shërbime pa barriera", nisur si një nevojë e theksuar e personave me aftësi të kufizuar për marrjen e shërbimeve publike, i cili tashmë është i implementuar në të gjitha Qendrat e ADISA.

Projekti i dedikohet njerëzve me aftësi ndryshe, duke ofruar informacion lidhur me nivelin e aksesueshmërisë (në mjedise, informacion, komunikim dhe transport) për të gjitha kategoritë e personave me aftësi të kufizuar në institucionet publike të cilat ofrojnë shërbime për qytetarët.

Në zhvillimin e projektit të sipërpërmendur, ADISA Lab ka bashkëpunuar me përfaqësues të institucioneve, si partner për krijimin e zhvillimin e këtij projekti, në kuadër të përmirësimit dhe modernizimit të modelit të ofritit të shërbimeve publike në Shqipëri. Teknikisht kjo hartë është realizuar nga punonjësit e ADISA dhe jemi në fazën e mbledhjes së informacionit nga institucionet respektive.

Aktualisht është hedhur informacioni për të gjitha Qendrat e ADISA.

2.4.5 Qendra e Informacionit për Shërbimet Publike ADISA

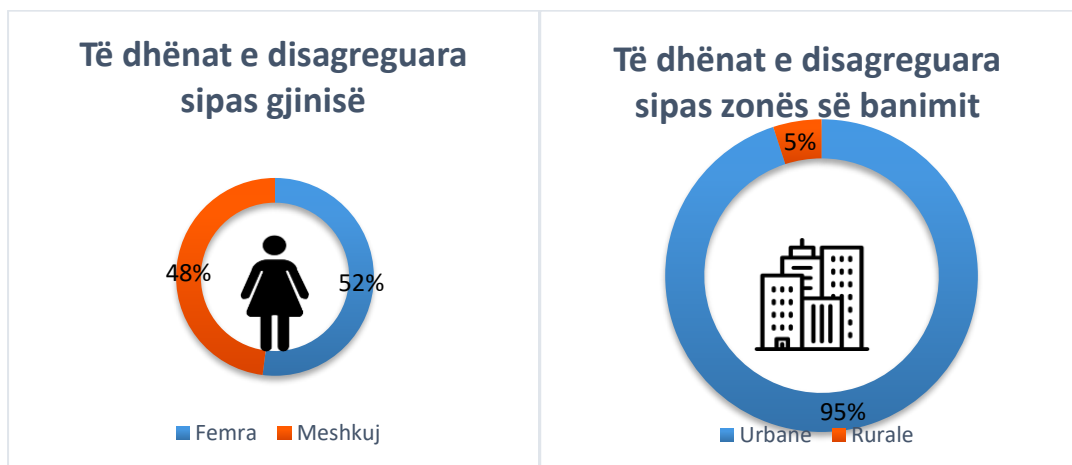
Qendra e Informimit për Shërbimet Publike ADISA tashmë u jep informacion qytetarëve për rreth 1.200 shërbime publike nga 65 Institucione, gjithashtu i asiston ata në procesin e aplikimit të shërbimeve online. Komunikimi me Qytetarët kryhet nëpërmjet dy kanaleve:

- a) Numri i gjelbër pa pagesë 0800 0 118;
- b) Chat Online në kohë reale në website zyrtar të ADISA.

2.4.5.1 Komunikimi me anë të kanalit 0800 0 118

Me shndërrimin e numrit të telefonit në numër të gjelbër pa pagesë, është vërejtur një rritje e Gjatë vitit 2021 janë regjistruar gjithsej **10.565** telefonata hyrëse.

Nga disagregimi i të dhënave të përmbledhura për vitin 2021, rezulton se mbizotërojnë telefonueset femra (52%) dhe prejardhja e numrit më të lartë të telefonatave është nga zonat urbane (95%).



Grafiku 12 – Të dhënat për Call Center

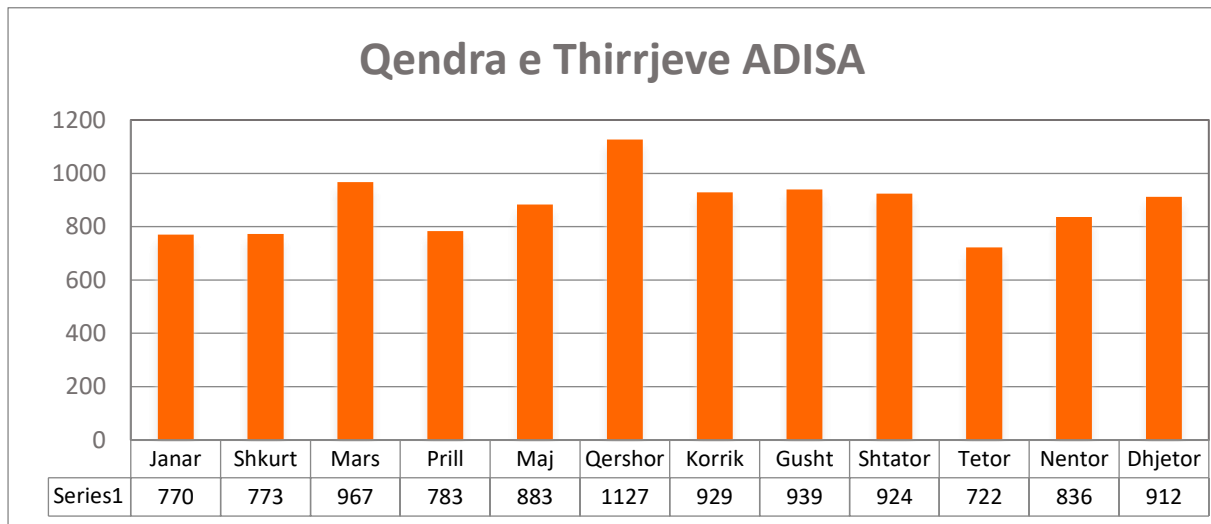
Shërbimet më të kërkuara nga qytetarët janë:

1. Lëshim certifikatë pronësie (ASHK);
2. Lëshim vërtetimesh negativ/pozitiv (ASHK);
3. Aplikim për pasaportë biometrike (DPGJC).

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

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

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



Grafiku 13 – Telefonat në Call Center sipas muajve

Që prej aktivizimit të numrit të gjelbër dhe fushatave promovuese me qëllim informimin e qytetarëve për këtë ndryshim, numri i telefonatave hyrëse është rritur ndjeshëm. Numri i komunikimeve mujore në këtë kanal ka një trend konstant, mesatarisht **880** komunikime në muaj, me rritje në muajt që përkojnë me periudhën e rikthimit në Shqipëri të qytetarëve të cilët kanë emigruar.

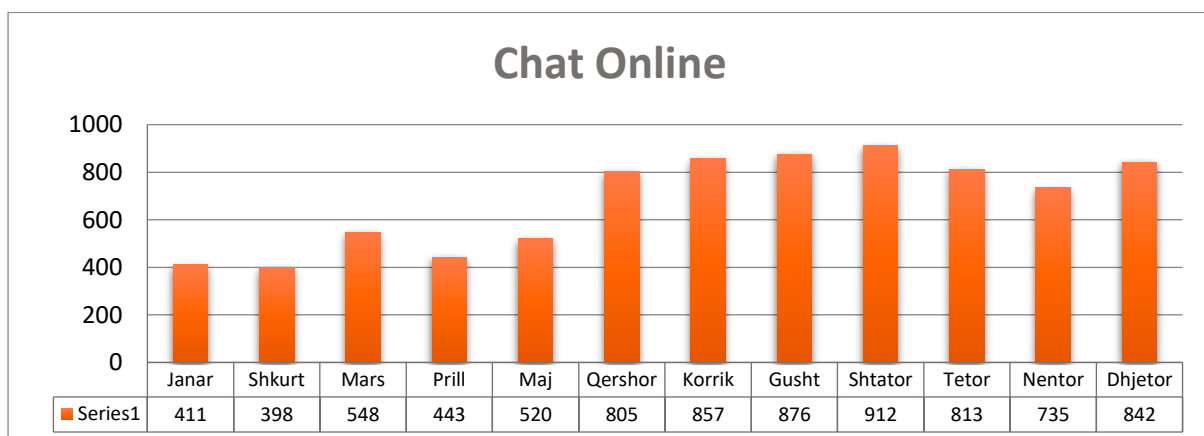
2.4.6 Komunikimi me anë të kanalit Chat Online

Gjatë vitit 2021 janë regjistruar gjithsej **7.351** Komunikime nëpërmjet chatit interaktiv, **3.224** më shumë se viti i kaluar.

Nga këto, **350** mesazhe kanë ardhur jashtë orarit zyrtar dhe janë adresuar me anë të e-mailit zyrtar ADISA.

Gjithashtu, në website e ADISA është shtuar një rubrikë e re me synim rritjen e efikasitetit në komunikimin me qytetarët.

Rubrika “Pyetjet më të shpeshta”, ka për qëllim të adresojë me shkrim pyetjet për të cilat qytetarët kanë treguar historikisht më shumë interes. Kjo rubrikë pasurohet në bazë mujore me pyetje të reja, të cilat qytetarët mund ti konsultojnë para se të kontaktojnë nëpërmjet chatit ose telefonit.



Grafiku 14: Paraqitja e numrit të komunikimeve në bazë mujore

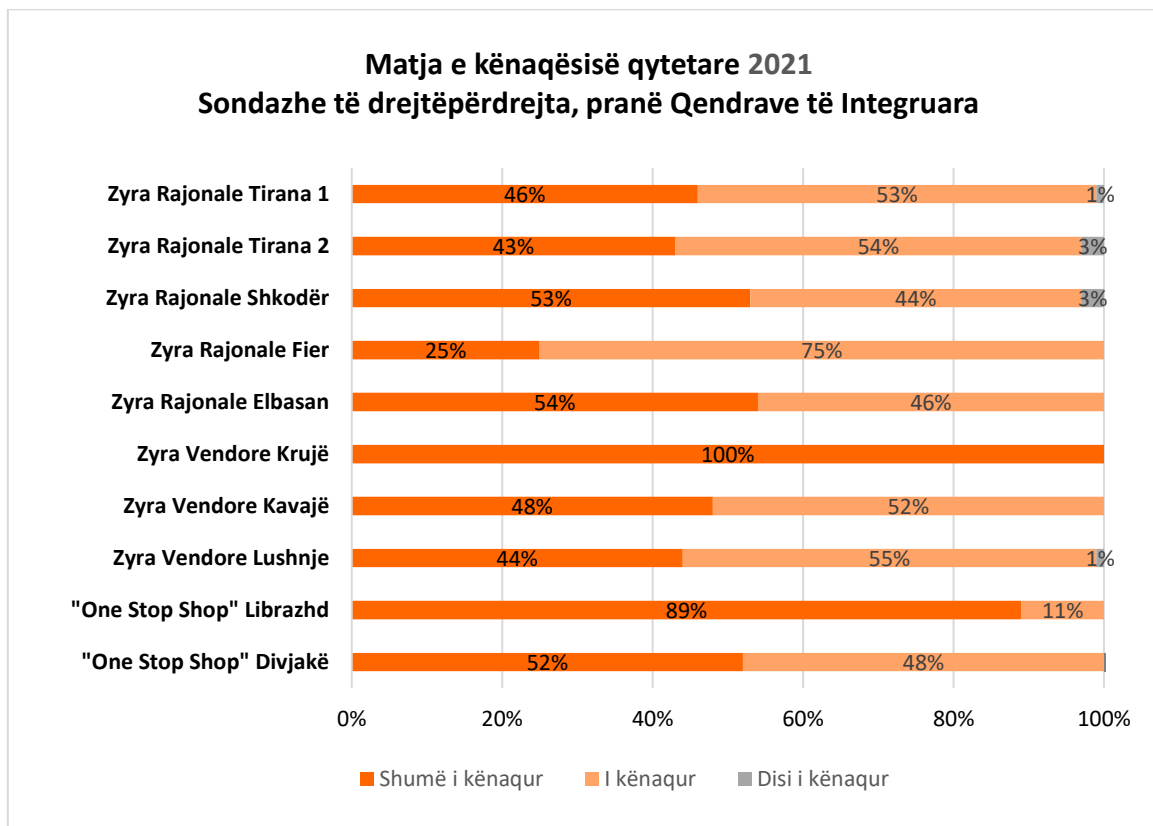
Numri i komunikimeve mujore në këtë kanal ka një trend rritës, i cili theksohet pas muajit Maj. Faktor kryesor në rritjen e këtij numri, ka qenë zgjatja e fashës orare të komunikimit në kohë reale në chatin interaktiv, nga ora 08:00 deri në 19:00. Pas këtij orari, pyetjet e qytetarëve vijnë në formë e-maili dhe adresohen të nesërmen nga Specialistët e sektorit.

2.5 Matja e kënaqësisë qytetare dhe monitorimi i performancës së institucioneve

Gjatë vitit 2021 është kryer vlerësimi i cilësisë së ofrimit të shërbimit në sportelet pritëse ADISA ku asistohen qytetarët për kryerjen e aplikimit në platformën e-albania, me anë të mekanizmave të ndryshëm, si më poshtë vijon:

2.5.1 Matja e kënaqësisë qytetare me anë të sondazheve të drejtpërdrejta

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2021 pranë Qendrave të Integruara të përmendura në grafikun e mëposhtëm janë zhvilluar Matjet e kënaqësisë qytetare nga ku rezulton se pjesa më e madhe e qytetarëve janë të kënaqur me shërbimin e marrë pranë sporteleve të aplikimit. Nga analizimi i të dhënave në Qendrat e Integruara ADISA, vihet re se niveli i kënaqësisë qytetare është i lartë, të gjithë qytetarët shprehen se janë “*Të kënaqur*” ose “*Shumë të kënaqur*”, vetëm në Zyrat Rajonale Tirana 1 dhe 2, përkatësisht 1% dhe 3% e të intervistuarëve shprehen se janë “*Disi të kënaqur*”. Më poshtë paraqitja grafike e nivelit të kënaqësisë qytetare në sportelet pritëse ADISA sipas sondazheve të drejtpërdrejta:



Grafiku 15- Niveli i kënaqësisë qytetare sipas sondazheve të drejtpërdrejta 2021

2.5.2 Monitorimi i kohës

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2021 janë realizuar matjet e kohës në Qendrat e Integruara si në tabelën e mëposhtme. Nga matjet e kryera, rezulton se një qytetar shpenzon mesatarisht 24 minuta në Zyrën Rajonale Tirana 1, 9 minuta në Zyrën Rajonale Tirana 2, 14 minuta në Zyrën Rajonale Shkodër, 10 minuta në Zyrën Rajonale Fier, 12 minuta në Zyrën Rajonale Elbasan, 11 minuta në Zyrën Vendore Krujë, 16 minuta në Zyrën Vendore Lushnje, 12 minuta pranë “One Stop Shop” Librazhd, 11 minuta në Zyrën Vendore Kavajë dhe 12 minuta pranë “One Stop Shop” Divjaka.

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

Zyra Rajonale/Vendore	Koha	Mesatarja 2021
Tiranë 1	Koha e Pritjes	11 min
	Koha e Aplikimit	13 min
	K. Pritje + K. Aplikim	24 min
Tiranë 2	Koha e Pritjes	3 min
	Koha e Aplikimit	6 min
	K. Pritje + K. Aplikim	9 min
Shkodër	Koha e Pritjes	6 min
	Koha e Aplikimit	8 min
	K. Pritje + K. Aplikim	14 min
Fier	Koha e Pritjes	3 min
	Koha e Aplikimit	7 min
	K. Pritje + K. Aplikim	10 min
Elbasan	Koha e Pritjes	4 min
	Koha e Aplikimit	8 min
	K. Pritje + K. Aplikim	12 min
Krujë	Koha e Pritjes	4 min
	Koha e Aplikimit	7 min
	K. Pritje + K. Aplikim	11 min
Lushnje	Koha e Pritjes	6 min
	Koha e Aplikimit	10 min
	K. Pritje + K. Aplikim	16 min
Kavajë	Koha e Pritjes	4 min
	Koha e Aplikimit	7 min
	K. Pritje + K. Aplikim	11 min
“One Stop Shop-i” pranë Bashkisë Librazhd	Koha e Pritjes	5 min
	Koha e Aplikimit	7 min
	K. Pritje + K. Aplikim	12 min
“One Stop Shop-i” pranë Bashkisë Divjakë	Koha e Pritjes	4 min
	Koha e Aplikimit	8 min
	K. Pritje + K. Aplikim	12 min

Tabela 4 – Monitorimi i Kohës në Zyrat Rajonale/Vendore

2.5.3 Raporti i performancës së institucioneve që raportojnë në sistemin eRaport.

Me qëllim matjen e performancës së trajtimit të aplikimeve dhe ankesave të institucioneve për çdo muaj, monitorohen 12 institucione: DPB, ASHK, SHKP, DPP, ATP, DPT, QKB, FSDKSH, ISSH, DPD, DPSHTRR dhe AQTN, të cilat raportojnë në sistemin e Raport për 12 indikatorë që ndihmojnë në përlllogaritjen nga ADISA të 5 indikatorëve të performancës, përkatësisht “Lëvrimi i Shërbimit”, “Shërbime të Lëvruara Brenda Afatit Ligjor” “Plotësim Dokumentacioni”, “Trajtimi i Ankesave” dhe “Ankesa të Trajtuara Brenda Afatit Ligjor”. Gjatë vitit 2021 janë realizuar 12 raporte për Performacën e Institucioneve.

2.6 Promovimi i ADISA

Gjatë vitit 2021, ADISA ka zhvilluar këto aktivitete dhe veprimtari promovuese:

➤ Inaugurimi i qendrës së integruar ADISA Kamëz – 01.11.2021



➤ Inaugurimi i qendrës së integruar ADISA në Bashkinë e Tepelenës – 18.06.2021



➤ **Inaugurimi i zyrës me një ndalesë ADISA në Bashkinë e Himarës– 01.08.2021**



➤ **Certifikimi i ADISA me standartet ISO 9001 dhe ISO 37001 mbi politikat e Cilësisë dhe Kundër Rryshfetit – 13.12.2021**



KAPITULLI III

ZHVILLIMI I KAPACITETEVE INSTITUCIONALE

3.1. Burimet njerëzore

Në zbatim të vendimit nr. 654, datë 14.9.2016, të Këshillit të Ministrave “Për miratimin e strukturës dhe të organikës së Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)”, të ndryshuar, deri në Dhjetor 2021 llogariten të punësuar 180 punonjës, numër i cili përbën 97.3% të burimeve njerëzore të mbuluar. Nga 180 punonjës, 4 prej tyre janë punonjës me kontratë me afat për zëvendësimin e pesonave me leje lindje.

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

Sipas të dhënave të disagreguara sipas gjinisë, në vitin 2021, 70.3% e të punësuarve janë femra dhe 29.7% janë meshkuj.



Mosha mesatare e punonjësve në ADISA është 34 vjeç. Sipas të dhënave të disagreguara sipas grupmoshës, në vitin 2021, 54% e të punësuarve janë të grupmoshës 22-32 vjeç, 32% të grupmoshës 33-45 vjeç dhe 14% të grupmoshës 46-65 vjeç.

Sipas të dhënave të disagreguara sipas nivelit të diplomës, në vitin 2021, 57 % e të punësuarve janë me Master Shkencor, 23% me Master Profesional, 12% me Bachelor dhe 9% kanë arsim parauniversitar.

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

Viti	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Zyra Qendrore	44	57	64	65	46	46	53
Sportel	21	32	75	79	102	116	127
Total punonjës	65	89	139	144	148	162	180

Tabela 5 – Punonjësit ADISA 2015-2021

3.2. Trajnimi dhe Menaxhimi i Njohurive

➤ Trajnimi i stafit të administratës së brendshme (ADISA)

Trajnime të organizuara nga organizata të huaja për punonjësit ADISA:

- Më datë 27 Janar u zhvillua workshop me temë Vlerësimi i SIGMA për Shqipërinë hedhja e të dhënave në sistemin PAR.IS”, në të cilin morrën pjesë 2 punonjës të drejtorisë qendrore ADISA;
- Në datë 4 Shkurt u zhvillua trajnimi me temë Programme of PECB ISO 9001 në të cilin morrën pjesë 6 punonjës të Drejtorisë Qendrore ADISA;
- Në datat 25 dhe 29 Mars u zhvillua workshop “CAF Consensus Workshop Compact Online” në të cilin u diskutua mbi rezultatet e formularit të vetëvlerësimit. Në këtë workshop morrën pjesë 9 punonjës të drejtorisë qendrore ADISA;
- Në datë 24 Shkurt u zhvillua workshop me temë Employer Branding Academy një takim i zhvilluar në platformën ZOOM në të cilin u morrën pjesë 2 punonjës nga Drejtoria e Përgjithshme ADISA;
- Në dt. 14 Mars 2021 u zhvillua trajnim për Quality Management Working Group Meeting numri i personave pjesëmarrës 2 nga Drejtoria e Përgjithshme ADISA;
- Në datat 22-23 Prill, nga Global Programme Migration & Diaspora, GIZ dhe Ministria e Brendshme u zhvillua trajnimin me temë Monitorimi dhe Vlerësimi i Politikave. Numri i personave pjesëmarrës 2 nga Drejtoria e Përgjithshme ADISA.

Trajnime të tjera për punonjësit ADISA:

- Në datën 27 Janar u zhvillua trajnimi me temë Perdorimi i Portalit selfcare dhe faturat elektronike, në të cilin mori pjesë 1 punonjës nga Drejtoria e Përgjithshme ADISA;
- Në datë 18 Mars 2021 u zhvillua workshop me temë *Përmirësimi i koordinimit të qeverisjes së migracionit në Shqipëri* në të cilin mori pjesë 1 punonjës nga Drejtoria e Përgjithshme;
- Në dt 31.03.2021 u zhvillua një trajnim i dedikuar nga Drejtoria e Përgjithshme e Pronësisë Industriale (DPPI) për shërbimet në lidhje me patentat për shpikje, markat tregtare, disenjot industriale dhe treguesit gjeografikë. Në këtë trajnim morrën pjesë 2 punonjës nga Drejtoria e Përgjithshme ADISA;
- Në datë 25 Maj 2021 u zhvillua trajnimi me temë *Risitë e ligjit të ri të Prokurimit Publik*, në të cilin morrën pjesë 2 punonjës nga Drejtoria e Përgjithshme ADISA;
- Në datat 26-28 Maj u zhvillua trajnimi me temë *Mbështetje për ADISA-n për çertifikimin ISO mbi menaxhimin e cilësisë dhe antikorrupsioni*, në të cilin morrën pjesë 26 punonjës nga Drejtoria e Përgjithshme ADISA;
- Në datën 23 Qershor 2021 u zhvillua trajnimi për Mënyrën e raportimit për Call Center, në të cilin morrën pjesë 6 punonjës nga Drejtoria e Përgjithshme ADISA;
- Në muajin Korrik janë zhvilluar trajnimet me temë “ Mbi qeverisjen e emigracionit në Shqipëri”, ku morrën pjesë 2 punonjës në drejtorinë qendrore;
- Në muajin Shtator janë zhvilluar trajnimet me temë: “Standardet e Kujdesit për Qytetarin me në Fokus Personat me Aftësi të Kufizuara dhe Trajnim për Trajnerët” ku morrën pjesë 7 punonjës në drejtorinë qendrore ADISA;

- Në muajin Tetor “Strategjia për shlyerjen e detyrimeve të prapambetura dhe monitorimin e tyre” ku morën pjesë 2 punonjës të Sektorit të Auditit;
- Në muajin Nëntor janë zhvilluar trajnimet me temë: “Risku i mashtrimit dhe flamujt e kuq” ku morën pjesë 2 punonjës të Sektorit të Auditit; Inspektimi Financiar” ku morën pjesë 2 punonjës të Sektorit të Auditit;
- “Trajnim për Certifikimin ISO” ku morën pjesë të gjithë përgjegjësit e sektorëve në drejtorinë qendrore dhe të qendrave gjithsej 38 punonjës;
- “Raportimi i auditimit” ku morën pjesë 2 punonjës të Sektorit të Auditit;
- Në muajin Dhjetor janë zhvilluar trajnimeve: “Ndjekja e raportimit të auditimit” dhe “Auditimi i buxhetit të shtetit dhe detyrime të prapambetura ku morën pjesë 2 punonjës të Sektorit të Auditit.

➤ **Trajnimi i stafit të institucioneve qendrore**

Gjithashtu gjatë periudhës raportuese janë zhvilluar trajnime edhe për stafin e institucioneve qendrore/vendore si më poshtë vijon:

- Në 26 Janar 2021 u zhvillua trajnimi me temë *Standardet* modul, i cili i referohet VKM 624 dt. 27.10.2021 për mënyrën e ngritjes dhe funksionimit të sportelit të shërbimit. Në këtë trajnimin mori pjesë 1 punonjës i sporteleve ADISA;
- Në datë 27 Janar 2021 u zhvillua trajnim me temë *Standardet, Kuadri Ligjor, Etika në Komunikim* në të cilin morën pjesë 4 specialistë të sporteleve ADISA;
- Në datën 29 Janar 2021 u zhvillua trajnimi për Raportimin, në të cilin morën pjesë 2 specialistë të sporteleve ADISA;
- Në datë 23 Shkurt 2021 u zhvillua trajnimi me temë *Kujdesi ndaj Klientit dhe Etika në ofrimin e shërbimeve publike në sportel*, në fokus të tij ishte rikujtimi i disa parime kryesore të komunikimit të sportelisteve me qytetarët. Në këtë trajnim morën pjesë 2 specialistë të sporteleve ADISA;
- Në datë 26 Shkurt 2021 u zhvillua trajnimi me temë *Kujdesi ndaj klientit dhe Etika në ofrimin e shërbimeve publike në sportel* në të cilin morën pjesë 2 specialistë të sporteleve ADISA;
- Në datë 5 Mars 2021 u zhvillua trajnimi me temë *Kujdesi ndaj klientit dhe Etika në ofrimin e shërbimeve publike në sportel* në të cilin mori pjesë 1 specialist i sporteleve ADISA;
- Në datë 11, 17 dhe 18 Mars 2021 u zhvillua trajnimi me temë *Kujdesi ndaj klientit dhe Etika në ofrimin e shërbimeve publike në sportel* në të cilin morën pjesë 2 specialistë të sporteleve ADISA;
- Në datë 30 Mars 2021 u zhvillua trajnimi me temë *Kujdesi ndaj klientit dhe Etika në ofrimin e shërbimeve publike në sportel* në të cilin mori pjesë 1 specialist i sporteleve ADISA;
- Në datën 8 Prill 2021 u zhvillua trajnimi me temë *Standardet dhe Kujdesi ndaj Klientit Etika në ofrimin e shërbimeve publike në sportel* në të cilin morën pjesë 1 specialist i sporteleve ADISA;
- Në datën 30 Prill 2021 u zhvillua trajnimi për *Shërbimet e Drejtorisë së Përgjithshme të Pronësisë Industriale* në të cilin morën pjesë 10 specialistë të sporteleve ADISA;
- Në datë 11 Maj 2021 u zhvillua trajnimi për *Shërbimet e Drejtorisë së Përgjithshme të Pronësisë Industriale* në të cilin morën pjesë 2 specialistë të sporteleve ADISA;
- Në datë 19 Maj 2021 u zhvillua trajnimi për *Shërbimet e Drejtorisë së Përgjithshme të Pronësisë Industriale* në të cilin mori pjesë 1 specialist i sporteleve ADISA;

- Në datë 21 Maj 2021 u zhvillua trajnimi për *Shërbimet e Drejtorisë së Përgjithshme të Pronësisë Industriale* në të cilin morën pjesë 5 specialistë të sporteleve ADISA;
- Në datë 25 Maj 2021 u zhvillua trajnimi për *Shërbimet e Drejtorisë së Përgjithshme të Pronësisë Industriale* në të cilin morën 2 specialistë të sporteleve ADISA;
- Në datë 26 Maj 2021 u zhvillua trajnimi me temë *Standardet dhe Kujdesi ndaj Klientit Etika në ofrimin e shërbimeve publike ne sportel* në të cilin mori pjesë 1 specialist i sporteleve ADISA;
- Në datë 2 dhe 3 Qershor 2021 u zhvillua trajnimi me temë *Standardet dhe Kujdesi ndaj Klientit Etika në ofrimin e shërbimeve publike ne sportel* në të cilin mori pjesë 1 specialist i sporteleve ADISA;
- Në datë 3 Qershor 2021 u zhvillua trajnimi për *Shërbimet e Drejtorisë së Përgjithshme të Pronësisë Industriale* në të cilin morën 2 specialistë të sporteleve ADISA;
- Në datë 9 Qershor 2021 u zhvillua trajnimi për *Shërbimet e Drejtorisë së Përgjithshme të Pronësisë Industriale* në të cilin morën 5 specialistë të sporteleve ADISA;
- Në datë 11 Qershor 2021 u zhvillua trajnimi me temë *Kujdesi ndaj Klientit dhe Etika në ofrimin e shërbimeve publike në sportel*, në fokus të tij ishte rikujtimi i disa parime kryesore të komunikimit të sportelisteve me qytetarët. Në këtë trajnim morën pjesë 5 specialistë të sporteleve ADISA;
- Në datë 15 dhe 18 Qershor u zhvillua trajnimi me temë *Standardet dhe Kujdesi ndaj Klientit Etika në ofrimin e shërbimeve publike ne sportel* në të cilin morën pjesë 1 specialist i sporteleve ADISA;
- Në muajin Korrik *Standardet në Ofrimin e Shërbimeve Publike* ku morrën pjesë 2 punonjës në Fo Tiranë dhe Kavajë; *“Kujdesi ndaj klienti dhe Etika ne ofrimin e shërbimeve publike ne sportel”* ku morën pjesë 2 punonjës në Fo Tiranë dhe Kavajë;
- Në muajin Gusht janë zhvilluar trajnimet me temë: ” Moduli I Trajnimeve për të punësuarit e rinj” “Udhëzues për raportimin ditor” ku mori pjesë 1 punonjës në Fo Himarë;
- Në muajin Shtator Trajnim për shërbimet e ISSH-së” ku morri pjesë 1 punonjës në Fo Himarë; “Standardet” dhe “Kujdesi ndaj klienti dhe Etika ne ofrimin e shërbimeve publike ne sportel” të dedikuar për punonjësin e bashkisë Himarë;
- Në muajin Tetor janë zhvilluar trajnimet me temë: “Aftësia e Kufizuar nën Dritën e të Drejtave të Njeriut” ku morën pjesë 18 punonjës në Fo Tiranë; “Shërbimet e ASHK për zyrën Vendore Kamzë” ku morën pjesë 8 punonjës të rinj në Kamzë; “Shërbimet e ISSH për zyrën Vendore Kamzë” ku morën pjesë 3 punonjës të cilët do të fokusohen në shërbimet e ISSH “Aftësia e Kufizuar nën Dritën e të Drejtave të Njeriut” ku morën pjesë 13 punonjës në Fo Krujë dhe Fo Elbasan; “Planifikimi i Auditimit” ku morën pjesë 2 punonjës të Sektorit të Auditit; “Aftësia e Kufizuar nën Dritën e të Drejtave të Njeriut” ku morën pjesë 17 punonjës në Fo Kavajë dhe Fo Lushnje.

Gjatë periudhës raportuese Janar-Dhjetor 2021 stafi i ADISA mori pjesë në 70 trajnime. Gjatë këtij viti u trajnuan 158 punonjës në total, 34 i përkasin stafit qendror ADISA dhe 124 punonjës pjesë e zyrave Rajonale, Vendore dhe kolokimet.

KAPITULLI IV

BURIMET E FINANCIMIT DHE REALIZIMI I TYRE

4.1 Burimet e Financimit të ADISA

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

Shpenzime për paga, shpenzime për sigurime shoqërore e shëndetësore, shpenzime operative dhe fond i veçantë

Për periudhën Janar-Dhjetor 2021 janë përgatitur dhe paguar të gjitha detyrimet që ka Institucioni me punonjësit e tij dhe me palë të treta. Në fund të muajit Dhjetor 2021, realizimi i fondeve për zërat 600 (Shpenzime paga), 601 (shpenzime sigurime shoqërore e shëndetësore), 602 (shpenzime operative) dhe 606 (Transferata për Buxh. familjare e individët të paguara nga Instituc. dhe Pushteti Vendor) është sipas tabelës më poshtë:

Nr.	Emërtimi	Plan 12 mujori 2021 ¹	Realizimi 12 mujori	Realizimi në %
1	Shpenzime paga	122,541,000	109,584,343	89.43%
2	Sigurime Shëndetësore dhe Shoqërore	18,819,000	18,245,165	96.95%
3	Mallra dhe shërbime	40,152,000	35,240,713	87.77%
4	Transferata për Buxh. familjare e individët të paguara nga Instituc. dhe Pushteti Vendor	400,000	354,320	88.58%
	Totali i shpenzimeve të brendshme	181,912,000	163,424,541	89.84%

Tabela 6 – Shpenzime të brendshme

Totali i shpenzimeve është 127,829.508 mijë lekë në zërin “Paga dhe sigurime shëndetësore dhe shoqërore”. Përqindja e realizimit prej 90% vjen si rezultat i strukturës jo të plotësuar që në fillim të vitit, megjithatë konsiderohet si realizim shumë i mirë i fondit.

Zëri “Shpenzime për mallra e shërbime”, rezulton me fonde të përdorura në shumën prej 35,240.713 mijë lekë. Shpenzimet janë kryer periodikisht, sipas faturave të dorëzuara. Edhe këtë vit arritëm të plotësojmë të gjithë kërkesat për mallra dhe shërbime, duke monitoruar muaj pas muaji shpenzimet, si dhe kërkesat nga Drejtoritë e Agjencisë.

Fondi i investimeve me financim të brendshëm dhe financim të huaj

Fondi total për investime për Agjencinë e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), për vitin 2021 është në vlerën 117,000 mijë lekë, specifikisht i ndarë në investime me financim të brendshëm në masën 67,000 mijë lekë dhe investime me financim të huaj “Inovacioni kundër korrupsionit: Ngritja e një modeli shërbimesh me në qendër qytetarin” në masën 50,000 mijë lekë.

¹ Është vendosur plani i buxhetit me ndryshimet në Akt Normativ dhe kërkesës nr. 787 prot. datë 22.09.2021, për transferim të fondeve nga llogaria ekonomike 600 te llogaria ekonomike 602

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

Nr	Emri i Institucionit	Emërtimi projektit	Vlera programuar
1	ADISA	Rikonstruksioni i Qendrës së Integruar të Shërbimeve Publike Elbasan	44,473,475
2	ADISA	Mbikëqyrje punimesh për Rikonstruksionin e Qendrës së Integruar të Shërbimeve Publike Elbasan	754,946
3	ADISA	Kolaudim i objektit "Rikonstruksioni i Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve Publike, Elbasan"	82,103
4	ADISA	Rikonstruksioni i Qendrës së Integruar të Ofrimit të Shërbimeve Publike Kamëz	20,763,476
5	ADISA	Asistencë teknike për projektin "Shërbime publike me në qendër qytetarin" (Kosto lokale)	926,000
	TOTALI	INVESTIME 2021	67,000,000

Tabela 7 – Investime

Financimi i huaj është detajuar në investime në mallra (zëri 231).

Kodi i Qeverisjes	Kod Institucioni	Emri i Institucionit	Kapitulli	Programi	Llogaria Ekonomike	Debiti
01	1087017	ADISA	02	01330	2310000	50,000,000
S H U M A						50,000,000

Tabela 8 – Financimi i huaj

4.2 Realizimi i fondeve të investimeve për vitin 2021

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

Nr.	Emërtimi	Plan 2021	Realizimi 12 mujor	Realizimi në %
1	Investime, financim i brendshëm	67,000,000	46,226,478	69%
2	Financim i huaj	50,000,000	14,093,900	28.18%
	Totali i shpenzimeve	117,000,000	60,320,378	51.55%

Tabela 9 – Realizimi i fondeve të investimit

Shpenzimet kapitale me financim të brendshëm për viti 2021, janë realizuar në masën 69% e planit vjetor. Për nevojat e mbylljes së projektit, Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara ka mbajtur dhe paguar nga buxheti i saj pagat dhe tatimin mbi të ardhurat për stafin kryesor të Njësisë së Menaxhimit të Projekteve (PMU) për periudhën Grace të parashikuar nga Banka Botërore, shpenzim ky që përkon me realizimin faktik të investimeve me financim të brendshëm.

Mosrealizimi i investimeve të tjera të planifikuara është i varur edhe nga institucione të treta, siç është rasti i Qendrës së Shërbimeve të Integruara Vlorë, ku Agjencia Shtetërore e Kadastrës (bashkëadministruese e godinës) po kryen procedurën e prokurimit për përforcimin e godinës. Për pjesën e mbetur të investimeve është duke u biseduar me Agjencinë Shtetërore të Kadastrës për marrjen e ambienteve në përdorim nga Agjencia e Ofrimit të Shërbime Publike të Integruara për hapjen e Qendrës së Integruar të Shërbimeve Publike Durrës.

Si rrjedhojë, këtë vit do të detajohen fondet për përgatitjen e projekt zbatimit të Rikonstruksionit të ambienteve që do merren në përdorim për Qendrën e Integruar të Shërbimeve Publike Durrës. Gjithashtu, është në proces marrja e lejes për punimet e përforcimit për Qendrën e Shërbimeve të Integruara Vlorë.

Shpenzimet kapitale me financim të huaj, deri në fund të 6 – mujorit të parë të 2021 dhe në të njëjtën kohë edhe për vitin 2021, janë realizuar në masën 28.18%, kjo pasi periudha Grace e parashikuar nga Banka Botërore për stafin kryesor të Njesisë së Menaxhimit të Projekteve (PMU) ka përfunduar që në 4 – mujin e parë të vitit 2021.

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

4.3 Procedura prokurimi të realizuara në periudhën Janar – Dhjetor 2021

Për periudhën Janar – Dhjetor 2021 janë parashikuar për tu realizuar gjithsej 19 procedura prokurimi, të cilat në mënyrë të detajuar po i rendisim si më poshtë:

Nr.	Lloji i procedurave	Nr. i Procedurave të parashikuara
1	Blerje me vlera të vogla	17
2	Kërkesë për Propozim	1
3	Blerje të Përqendruara	0
4	Procedurë e hapur - Punë	1
Totali i Procedurave të parashikuara		19

Tabela 10- Numri i procedurave të parashikuara

Sektori i Prokurimeve gjatë viti 2021 ka realizuar 17 (shtatëmbëdhjetë) procedura nga 19 të parashikuara, të cilat janë raportuar në mënyrë të vazhdueshme në sistemin e Agjencinë së Prokurimit Publik.

Nr.	Lloji i procedurave	Nr. i Procedurave të realizuara
1	Blerje me vlera të vogla	15
3	Blerje të Përqendruara (Blerje Tonera, Blerje Letre)	1
4	Procedurë e hapur - Punë	1
Totali i Procedurave të realizuara		17

Tabela 11- Numri i procedurave të realizuara

Vëmendje: Procedura e hapur “Rikonstruksioni i Qendrës së Integruar Kamzë”, është zhvilluar gjatë vitit 2021, por për shkak të kohës së shpalljes dhe vendimit të heqjes së pezullimit nga Komisioni i Prokurimit Publik u shtri në dy vite buxhetore.

4.4 Procedura e investimeve të realizuara në periudhën Janar – Dhjetor 2021

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

Për vitin 2021 në mënyrë të detajuar, investimet janë kryer me burim financimi të brendshëm si dhe me fondet e kredisë të WB (Banka Botërore).

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

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

Nr.	Emërtimi i Projektit	Realizimi i Investimeve Viti 2021
		Financim i Brendshëm
1.	Rikonstruksioni i Qendrës së Integruar të Ofrimit të Shërbimeve Publike Elbasan	44,473,475
2.	Mbikqyrje punimesh për Rikonstruksionin e Qendrës së Integruar Elbasan	754,946
3.	Kolaudimi për Rikonstruksionin e Qendrës së Integruar të Ofrimit të Shërbimeve Publike Elbasan	82,103

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

Siç shikohet nga tabela më sipër, shuma prej 20,763,476 lekë është fond i parealizuar i cili i referohet investimeve në pritje sic janë Rikonstruksionin e Qendrës së Integruar të Ofrimit të Shërbimeve Publike Vlorë e cila është në pritje të përfundimit të nderhyrjeve performuese të godines. Procesi i mesipër është ndermarre si procedurë nga ASHK në vijim të marrëveshjes dypalëshe me ADISA. Gjithashtu vlera e mbetur do të shërbejë si vlerë potenciale për investimin e Rikonstruksionin e Qendrës së Integruar të Ofrimit të Shërbimeve Publike Durrës e cila është në fazë konkretizimi të marrëveshjes dypalëshe.

KAPITULLI V

ASISTENCË E PROJEKTEVE TË HUAJA

5.1 Projekti “Konsolidimi i shërbimeve publike me në qendër qytetarin” CSDA Aftësia e Kufizuar dhe Barazia

Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve (ADISA) ka qenë institucioni përfitues i projektit “Konsolidimi i shërbimeve publike me në qendër qytetarin në Shqipëri” – (CSDA), një fond i përbashkët donatorësh, i cili zbatohet nga qeveria Shqiptare në partneritet me Programin e Zhvillimit të Kombeve të Bashkuara (UNDP) dhe me bashkëpunimin Austriak për Zhvillim (ADA) si kontribues kryesor bashkë UNDP-në. Objektivat e këtij trajnimi synojnë që stafi i Adisa të marrë njohuri dhe të fitojë aftësi për të konceptuar çështjet e aftësisë së kufizuar me përjasjen e të drejtave të njeriut. Në këtë maratonë trajnimesh morën pjesë staf i qendrave Tiranë 1, Tiranë 2, Krujë, Elbasan, Kavajë, Lushnjë, Divjakë, Gjirokastrë, Shkodër dhe u certifikuan 61 persona.

Modulet e këtij trajnimi do jenë të ndara si më poshtë:

“Aftësia e Kufizuar dhe Barazia” është një modul trajnimi 5 ditor që u zhvillua për 54 punonjës të zyrave pritëse të ADISA. Synimi është të njohë pjesëmarrësit me konceptet bazë të aftësisë së kufizuar, përkufizime, sisteme klasifikimi dhe terminologji në lidhje me aftësinë e kufizuar, bazuar në dokumentet dhe standardet ndërkombëtare, veçanërisht në Konventën për të Drejtat e Personave me Aftësi të Kufizuara.

Materialet për realizimin e seancave online me stafin në rrethë janë përfunduar dhe dërguar nga ekspertja përkatësisht

- (i) Materiali Didaktik;
- (ii) Moduli/Materiali teorik;
- (iii) Banka e pyetjeve

Aftësia e Kufizuar dhe Barazia trajnim për trajnerë (ToT)

Ky modul përfshin realizimin e 5 seancave nga 300 minuta secila në klasë me stafin ADISA për trajnimin për trajnerë TOT, në të cilën morën pjesë 7 punonjës. Materialet për realizimin e seancave online me stafin e ADISA janë dërguar nga ekspertja përkatësisht:

- (i) Materiali Didaktik;
- (ii) Moduli/Materiali teorik;
- (iii) Banka e pyetjeve

5.2 Projekti “Social Media & Digital Content Expert under the CSD Projekt”

Kjo kontratë konsiston në përgatitjen e materialeve promovuese për mediat sociale në të cilat është prezente ADISA:

1. Konceptin kreativ dhe planin e realizimit të fushatës;
2. Prodhimin e zërave të mëposhtëm:
 - a. Prodhimi i 42 videove të animuara (20-70 sek) me tematika të ndryshme (pyetje të shpeshta, statistika informacione);
 - b. 8 Infografë
 - c. 31 postera për publikim në rrjete sociale;
 - d. Hartimi i teksteve promovuese për përdorim në media sociale.

3. Zbatimin e një plani komunikimi në mediat sociale ku përfshihen dhe 15 postime të promovuara (boosters) me një kosto mesatare prej 30 USD secila;

5.3 Projekti “Mbështetje për ADISA-n për certifikimin ISO mbi menaxhimin e cilësisë dhe antikorrupsionin”

Objektivi i konsulencës “Mbështetje për ADISA-n për certifikimin ISO mbi menaxhimin e cilësisë dhe antikorrupsionin” është t’i ofrojë ADISA-s, udhëzimet e nevojshme me qëllim përfundimin me sukses të procedurës së certifikimit ISO për menaxhimin e cilësisë dhe antikorrupsionit.

Për arritjen e objektivit të saj, kjo konsulencë përmbushi detyrat e mëposhtme:

- Organizimin e një sesi informues për standardet e certifikimit ISO mbi menaxhimin të cilësisë dhe antikorrupsionit, me stafin e ADISA dhe ofrimi i udhëzimeve gjithëpërfshirëse për aplikimin e certifikimit dhe procesit të rishikimit, përfshirë këtu dhe përzgjedhjen e kompanisë që do të bëjë certifikimin.
- Kryerjen e një vlerësimi fillestar për nivelin e gatishmërisë së ADISA për certifikimet ISO mbi menaxhimin e cilësisë dhe antikorrupsionit (analizë e boshllëqeve), kryerja e analizës së riskut dhe identifikimi i rekomandimeve për veprimet e ADISA-s drejt certifikimit.
- Paraqitjen dhe asistimin e ADISA-s për të miratuar një kalendar të detajuar dhe planin e punës për një proces të suksesshëm;
- Mbështetjen në koordinimin e zbatimit të planit të aprovuar të punës dhe zbutjen e rreziqeve;
- Kryerjen e vizitave audituese për të siguruar që puna është në rrugën e duhur;
- Asistimin e ADISA-s në përgatitjen e dokumentacionit, sipas nevojës, dhe përgatitjen e stafit për vizitat e auditimit;
- Përllogaritjen e kostove të kërkuara të certifikimit, duke përfshirë, por pa u kufizuar në dokumentet zyrtare, aplikimin dhe kontrollet e palëve të treta;
- Sigurimin e një liste kontrolli (to do list) për kontrollet e mbikëqyrjes në të ardhmen dhe rinovimin e certifikimit;
- Ofrimin e rekomandimeve mbi certifikimet shitesë që ADISA mund të ndjekë në përputhje me misionin dhe mandatin e saj.

Në përfundim, është zhvilluar certifikimi ISO i ADISA nga trupa certifikuese e EQSC (European Quality and Safety Control).

Në fazën e parë të certifikimit, EQSC ka finalizuar auditimin certifikues (faza 1), i cili kishte si qëllim:

- Auditimin dhe verifikimin e dokumentacionit të Sistemit të Integruar të Menaxhimit të ADISA bazuar në kërkesat e Standardeve ISO 9001:2015 dhe ISO 37001:2016;
- Vlerësimin e kushteve për të përcaktuar gatishmërinë për realizimin e fazës së dytë të auditimit.

Në përfundim të fazës së parë të auditimit, grupi auditues ka dërguar pranë ADISA “Raportin e Auditimit Faza 1”. Në raport është shprehur se dokumentacioni i Sistemit të Integruar të

Menaxhimit ADISA gjendet në përputhje me kërkesat e standardeve ISO 9001:2015 dhe ISO 37001:2016, për këtë arsye rekomandohet zhvillimi i fazës së dytë.

Faza e dytë e auditimit certifikues kishte si qëllim:

- Verifikimin se Sistemi i Integruar i Menaxhimit përmbush kërkesat e standardeve ISO 9001:2015 dhe ISO 37001:2016;
- Identifikimin e mundësive për përmirësimin e mëtejshëm të Sistemit të Integruar të Menaxhimit të Institucionit;
- Verifikimin e zbatueshmërisë së kërkesave të standardeve ISO 9001:2015 dhe ISO 37001:2016.

Gjatë këtij procesi u audituan të gjitha Drejtoritë dhe Sektorët pranë ADISA-s si dhe Zyra Vendore Elbasan dhe Zyra Rajonale Tirana 1.

Në finalizim të procesit të Certifikimit, Komiteti i Certifikimit ka vlerësuar se Sistemi i Integruar i Menaxhimit të ADISA është ngritur në përputhje me Standardet Ndërkombëtare ISO 9001:2015 dhe ISO 37001:2016, duke kryer në këtë mënyrë dhe Certifikimin e këtij sistemi.

Kontrata është përmbyllur në këtë mënyrë me sukses dhe brenda afateve, duke e bërë ADISA përfituese të certifikatave ISO 9001:2015 (Menaxhimi i cilësisë) dhe ISO 37001:2016 (Menaxhim i sistemit anti rryshfet).

KAPITULLI VI

AUDITIMI I VEPRIMTARISË SË ADISA-S.

6.1 Auditimet e kryera gjatë vitit mbi aktivitetin e ADISA-s.

Sipas nenit 33 të Ligji nr.13/2016, datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë” veprimtaria e ADISA-s auditohet sipas legjislacionit në fuqi.

Misioni i auditimit të brendshëm është të japë siguri të arsyeshme për titullarin e njësive publike, në mënyrë të pavarur dhe objektive, si dhe këshilla për përmirësimin e veprimtarisë dhe efektivitetin e sistemit të kontrollit të brendshëm në njësinë e sektorit publik. Këtë mision ai e realizon duke:

- kryer vlerësime të pavarura të sistemeve, bazuar në standardet profesionale të miratuara;
 - lënë rekomandime për përmirësimin e sistemeve;
- Për vitin 2021 veprimtaria e ADISA-s i është nënshtruar auditimeve të zhvilluara nga:
- Sektori i Auditit të Brendshëm pranë ADISA, në zbatim të Planit Vjetor për vitin 2021 miratuar me Urdhër të Drejtorit Ekzekutiv nr. 811/2, datë 13.10.2020 “Për miratimin e Planit Vjetor të auditimit të brendshëm për vitin 2021 dhe Planit Strategjik 2021- 2023 të Sektorit të Auditit”, në 3 Zyra Rajonale/Vendore dhe në Drejtorinë Ekonomike.
 - Kontrolli i Lartë i Shtetit (KLSH) në zbatim të Programit të Auditimit nr.899/2, datë 04.11.2021 mbi Projektin "Ofrimi i Shërbimeve Publike me në Qendër Qytetarin".
 - Trupa certifikuese e EQSC (European Quality and Safety Control), në kuadër të Certifikimit të ADISA për Standardet ISO 9001:2015 (Menaxhimi i cilësisë) dhe ISO 37001:2016 (Menaxhim i sistemit anti rryshfet).
- Gjithashtu gjatë vitit 2021 ADISA i është nënshtruar kontrollit nga;
- Ministria e Financës dhe Ekonomisë “Mbi vlerësimin e cilësisë së sistemit të kontrollit të brendshëm në ADISA” sipas shkresës nr.15528 prot, datë 13.09.2021.
 - Inspektoriati i Lartë i Deklarimit dhe Kontrollit të Pasurive dhe Konfliktit të Interesave (ILDKPPI) sipas shkresës nr.3375 prot, datë 27.09.2021 “Program pune për Kontroll në Njësitë Përgjegjëse të Sinjalizimit të Brendshëm në Autoritetet Publike”.

6.2 Rezultatet e dala nga auditimet dhe kontrollot e zhvilluara.

- **Auditime nga Sektori i Auditit pranë ADISA.**

Sektori i Auditimit të Brendshëm në ADISA mbulon me auditim të gjitha Drejtoritë e kësaj Agjencie si dhe 11 Qendrat e Integruara për ofrimin e shërbimeve në sportel (Zyrën Rajonale pranë ZVRPP Tirana 1 dhe Zyra Rajonale Kombinat Tirana); Zyrën Vendore Kavajë; Zyrën Rajonale Fier; Zyrën Vendore Krujë; Zyrën Rajonale Gjirokastrë; Zyrën Rajonale Shkodër; Zyrën Vendore Lushnjë; Zyrën Rajonale Elbasan; Zyrën Vendore Kamzë; Zyrën Rajonale Kukës).

Ky sektor gjatë vitit 2021 ka ushtruar veprimtarinë e tij në 4 subjektet e planifikuara si dhe 1 auditim “Mbi verifikimin e zbatimit të rekomandimeve të dhëna për vitin 2020”. Janë kryer 3

auditime përputhshmërie, 1 auditim performance dhe 1 auditim i kombinuar (financiar dhe përputhshmërie). Rezultatet e punës për çdo auditim janë raportuar në mënyrë periodike.

Gjatë auditimeve të zhvilluara janë konstatuar 7 jo-konformitete që kanë të bëjnë me:

- Jo-konformitete në sistemin e prokurimeve (procesin e hartimit dhe miratimit të regjistrit të prokurimeve);
- Jo-konformitete në sistemin e kontabilitetit (regjistrimi me vonesë i dokumenteve të magazinës);
- Jo-konformitetet e tjera kanë të bëjnë me parregullsi në sistemin e ofrimit të shërbimeve publike në sportel (Mos vënia në dispozicion të punonjësve të problematikave të konstatuara nga Përgjegjësi i Zyrës, Sektori i Mbikëqyrjes së Lëvrimin të Shërbimeve; parregullsi gjatë ofrimit të shërbimeve në sportel (etikë, sjellje, komunikim); mos marrje e masave ndaj punonjësve që kanë shfaqur problematika gjatë punës).

Për përmirësimin e veprimtarisë së institucionit gjatë auditimeve të zhvilluara janë dhënë 7 rekomandime.

Rekomandimet e adresuara nga Sektori i Auditit japin kontribut në përmirësimin e kontrolleve në ndihmë të procesit të qeverisjes dhe shfrytëzimin sa më të mirë të burimeve në dispozicion. Në të gjitha auditimet e zhvilluara është analizuar mënyra se si janë adresuar rekomandimet e dhëna dhe progresi i bërë për realizimin e tyre.

Rekomandimet e dhëna nga Sektori i Auditit kanë të bëjnë me shtimin e aktiviteteve të kontrollit për përmirësimin e sistemit të ofrimit të shërbimeve publike në sportel, sistemit të prokurimit dhe sistemit të kontabilitetit.

• **Kontrolli i Lartë i Shtetit (KLSH).**

Gjatë vitit 2021 Kontrolli i Lartë i Shtetit ka kryer një Auditim Financiar në ADISA, në zbatim të Programit të Auditimit nr.899/2, datë 04.11.2021 mbi Projektin "Ofrimi i Shërbimeve Publike me në Qendër Qytetarin".

Në Raportin Final të Auditimit të mbajtur nga KLSH dërguar në ADISA me shkresë nr.1179/4 prot dt 14.12.2021 me lëndë "Dërgohet Projekt Raporti i Auditimit lidhur me Projektin "Ofrimi i Shërbimeve Publike me në Qendër Qytetarin" protokolluar pranë ADISA me nr. 889/17 prot, datë 15.12.2021, nuk janë konstatuar gjetje dhe nuk janë lënë rekomandime.

• **Auditim i ushtruar nga trupa certifikuese e EQSC (European Quality and Safety Control), në kuadër të Certifikimit të ADISA për Standardet ISO 9001:2015 (Menaxhimi i cilësisë) dhe ISO 37001:2016 (Menaxhim i sistemit anti rryshfet).**

Në përfundim të procesit të Certifikimit fillestar për ADISA, grupi i auditimit ka dërguar pranë ADISA "Raportin e Auditimit Certifikues". Në këtë raport nuk janë evidentuar jo-konformitete por janë lënë dy rekomandime për t'u zbatuar deri në auditimin e radhës konkretisht;

1. Është rekomanduar të plotësohet HP.9-3-F.5 "Lista e Audituesve" për vitin 2022, duke konsideruar nivelin e kompetencës së kërkuar për auditimin e SIM dhe të aktiviteteve të ADISA.

2. Është rekomanduar të plotësohet respektivisht HP.10-1.F.1 për çdo jo-konformitet të evidentuar dhe menaxhimin e tij.

- **Kontrolli i ushtruar nga Ministria e Financave dhe Ekonomisë (Drejtoria e Harmonizimit të Menaxhimit Financiar Kontrollit dhe Kontabilitetit) “Mbi vlerësimin e cilësisë së sistemit të kontrollit të brendshëm në ADISA” sipas shkresës nr.15528 prot, datë 13.09.2021.**

Pas shqyrtimit të dokumentacionit dhe informacionit të marrë nga grupi i punës u përgatit “Raporti Final i vlerësimit të cilësisë të sistemit të kontrollit të brendshëm në ADISA”. Në këtë raport janë evidentuar disa gjetje dhe lënë rekomandime si më poshtë:

1. Të hartohet Strategjia e Menaxhimit të Riskut dhe Plani i Veprimit për minimizimin e Risqeve për të gjithë institucionin.
2. Të ndërtohen manualët e proceseve të punës si instrument i zhvillimit të sistemit të MFK.
3. Gjatë takimeve të GMS të trajtohen problematika që lidhen me MFK-në.
4. Të formalizohen procedurat e delegimit sipas ligjit të MFK.
5. Të ndiqet zbatimi i planit të veprimit për ngritjen e MFK 2021 dhe të raportohet në mënyrë periodike te Nëpunësi Autorizues.

- **Kontrolli i ushtruar nga Inspektoriati i Lartë i Deklarimit dhe Kontrollit të Pasurive dhe Konfliktit të Interesave (ILDKPPI) sipas shkresës nr.3375 prot, datë 27.09.2021 “Program pune për Kontroll në Njësitë Përgjegjëse të Sinjalizimit të Brendshëm në Autoritetet Publike”.**

Pas shqyrtimit të dokumentacionit dhe informacionit të marrë grupi i punës të ILDKPPI mbajti një AKT-Kontrolli i cili u protokollua në ADISA me nr.894 prot., datë 26.10.2021. Në këtë akt-kontroll u lanë disa rekomandime për tu realizuar deri në fund të vitit 2021 si më poshtë.

1. Nga ADISA me Vendim të Këshillit Drejtues nr.3, datë 25.04.2017 është hartuar dhe miratuar “Rregullore për Sinjalizimin dhe Mbrojtjen e Sinjalizuesve në ADISA” në të cilën janë përcaktuar rregullat për hetimin administrativ të sinjalizimit dhe mbrojtjen e sinjalizuesve, por sipas Ligjit nr.60/2016 “Për sinjalizimin dhe mbrojtjen e sinjalizimit” u rekomandua që të hartohen dhe miratohen dy rregullore më vete “Rregullore për hetimin administrativ të sinjalizimit dhe mbrojtjen e konfidencialitetit” si dhe “Rregullore për hetimin administrativ të kërkesës së sinjalizuesit për mbrojtjen nga hakmarrja”.
2. U rekomandua që në recepsionin e institucionit të vendoset njoftimi për vendndodhjen e Njësisë së Sinjalizimit të Brendshëm të ADISA.
3. Në faqen zyrtare të ADISA “Programi i Transparencës” përveç publikimit të Rregullores për Sinjalizimin dhe Mbrojtjen e Sinjalizuesve në ADISA, u rekomandua dhe publikimi i akteve të tjera ligjore e nënligjore për sinjalizimin dhe mbrojtjen e sinjalizuesve.

6.3 Risqet e Identifikuara në kuadër të Sistemit ISO 37001 Menaxhimi antirryshfet.

Përveç gjetjeve dhe rekomandimeve të dhëna gjatë auditimeve dhe kontrolleve të ushtruara në ADISA, në kuadër të implementimit të standardeve ISO dhe luftës kundër rryshfetit, grupi i menaxhimit të Sistemit ISO, ka evidentuar disa risqe në fusha të ndryshme të aktivitetit si:

- Në fushën e prokurimeve.
- Në fushën e rekrutimeve.
- Në fushën zbatimit të kontratave për blerjet/shërbime/projektime.
- Në fushën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel.

Gjithashtu gjatë analizës së kontekstit dhe palëve të interesuara janë identifikuar si risqe

- Ndryshime të varesise institucionale.
- Ndryshim i qasjes së ofrimit të shërbimeve publike.
- Mbeshtetja buxhetore
- Aplikimi drejtperdrejt në e-albania.
- Ndryshimet e pritshme ligjore.
- Ndryshimet në aktet nenligjore për ASPA-n (trajnimi i stafit).

6.4 Masat e marra për realizimin e rekomandimeve të dhëna

Lidhur me zbatimin e rekomandimeve të dhëna nga Auditi i Brendshëm.

Rekomandimet e adresuara nga Sektori i Auditit japin kontribut në përmirësimin e kontrolleve në ndihmë të procesit të qeverisjes dhe shfrytëzimin sa më të mirë të burimeve në dispozicion. Në të gjitha auditimet e zhvilluara është analizuar mënyra se si janë adresuar rekomandimet e dhëna dhe progresi i bërë për realizimin e tyre.

Nga subjektet e audituara janë përgatitur Planet e Veprimit dhe janë marrë masat për realizimin e rekomandimeve.

Shkalla e implementimit të rekomandimeve të lëna gjatë vitit në nivel institucional është në nivele të kënaqshme. Rekomandimet e lëna janë mbajtur në vëmendje nga subjektet e audituara duke bërë që të realizohen të gjitha rekomandimet e dhëna gjatë vitit 2021.

Lidhur me zbatimin e rekomandimeve të dhëna nga ILDKPPI.

ADISA ka marrë masa dhe ka realizuar rekomandimet si më poshtë.

- Gjatë 3-mujorit të fundit të vitit 2021 janë përgatitur dy rregullore; Rregullore “Për hetimin administrativ të sinjalizimit dhe mbrojtjen e konfidencialitetit” si dhe Rregullore “Për hetimin administrativ të kërkesës së sinjalizuesit për mbrojtjen nga hakmarrja”. Këto rregullore janë konfirmuar nga Drejtori Ekzekutiv dhe do të paraqiten për miratim në mbledhjen e parë të radhës që do të zhvillohet nga Këshilli Drejtues.
- Lidhur me rekomandimin 2, është përmbushur rekomandimi i dhënë duke vendosur në recepsionin e institucionit sinjalistikën e nevojshme për vendndodhjen e Njesisë Përgjegjëse për Sinjalizimin e Brendshëm. Gjithashtu nëpërmjet e-mail-it zyrtarë janë dërguar të gjithë punonjësve të institucionit në të gjitha vendodhjet (ADISA qendër dhe Zyrat Rajonale/Vendore) Harta e proceseve të punës për kryerjen e Hetimit Administrativ të Sinjalizimit dhe Kërkesës së Sinjalizuesit për Mbrojtje si dhe Formulari për Sinjalizimin e Brendshëm dhe Formulari Kërkesë për Mbrojtje nga Hakmarrja, kjo dhe në kuadër të certifikimit të Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara për Standardet ISO; ISO 9001 për Sistemin e Menaxhimit të Cilësisë dhe ISO 37001 për Sistemin e Menaxhimit Anti –Korrupsion.
- Lidhur me rekomandimin 3, në faqen zyrtare të institucionit janë publikuar:

Ligji nr.60/2016, “Për sinjalizimin dhe mbrojtjen e sinjalizuesve”, i ndryshuar;
VKM nr.816, datë 16.11.2016 “Për strukturën, kriteret e përzgjedhjes dhe marrëdhëniet e punës së punonjësve të njësisë përgjegjëse në autoritetet publike”;
Formular për Sinjalizimin e Brendshëm; Formular Kërkesë për Mbrojtje nga Hakmarrja.
Në faqen zyrtare të ADISA-s “Programi i Transparencës” pas miratimit nga Këshilli Drejtues do të publikohen dhe rregulloret e reja të përgatitura.

Lidhur me rekomandimet e dhëna nga Ministria e Financës dhe Ekonomisë.

Në zbatim të rekomandimeve të dhëna nga ministria për evidentimin e takimeve të Grupit të Menaxhimit Strategjik në lidhje me problematikat që lidhen me MFK-në, në ADISA u mbajt takimi i radhës në të cilin u diskutua mbi aktivitetin e zhvilluar nga ADISA gjatë vitit 2021, arritjet për këtë periudhë, risqet dhe problematikat e dala gjatë punës si dhe detyrat për të ardhmen. Gjithashtu në këtë takim u diskutuan risqet e identifikuar për vitin 2022, lidhur me aktivitetet në ADISA, anti-ryshfetin si dhe risqet e evidentuar gjatë analizës së kontekstit. Për realizimin e rekomandimeve të dhëna u përcaktuan disa objektiva si ngritja e grupeve të punës për hartimin e Strategjisë së Riskut dhe përgatitjen e plan Veprimit për Menaxhimin e Riskut. U përcaktua ngritja e grupit të punës për hartimin e Manualit të proceseve të punës sipas MFK-së për çdo drejtori si dhe u përcaktua personi përgjegjës për ndjekjen dhe raportimin në mënyrë periodike të Nëpunësi Autorizues të realizimit të Planit të Veprimit.

Në lidhje me rekomandimin për formalizimin e procedurave të delegimit sipas ligjit të MFK, në takimin e zhvilluar u vendos që nga Sektori Juridik të hartohet shkresa përkatëse për finalizimin e këtij procesi.

Lidhur me masat e marra për menaxhimin e sistemit ISO.

Lidhur me rekomandimin e dhënë nga trupa certifikuese mbi standardet ISO, për plotësimi i HP.10-1.F.1 për çdo jo-konformitet të evidentuar dhe menaxhimin e tij, ky rekomandim u realizua duke plotësuar këtë format me të gjithë elementët përbërës të tij.

Lidhur me risqet e identifikuar në kuadër të analizës së kontekstit dhe palëve të interesuara mbi përputhshmërinë e veprimtarisë së institucionit me aktet ligjore dhe nënligjore janë marrë këto masa:

Në kuadër të ndryshimeve thelbësore të aktivitetit të institucionit bazuar në urdhrin e Kryeministrit 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” dhe qasjes së re të qeverisë, është përgatitur projektligji me ndryshimet e ligjit 13/2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”.

Gjatë vitit 2021, në përgjigje të projekt akteve të publikuar nga AKSHI dhe Bashkëqeverisja janë përgatitur memo informuese për titullarin duke specifikuar detyrat dhe funksionet kryesore që mbivendosen me ligjin 13/2016.

Në kuadër të miratimit të ligjit të ri për prokurimin publik, në fillim të vitit 2021 është përgatitur informacion lidhur me disa nga ndryshimet kryesore në këtë ligj të ri.

Në zbatim të VKM nr. 525 datë 22.09.2021 “Për përcaktimin e fushës së përgjegjësisë shtetërore të Ministër të Shtetit për Standardet e Shërbimeve” nga ADISA është përgatitur memo drejtuar Zëvendëskryeministrit mbi propozimet e vijimësisë së ADISA duke propozuar disa nga detyrat dhe kompetencat ku mund të përqendrohet fushëveprimi i ADISA-s.

Gjithashtu i janë propozuar Ministër Shteti për Standardet e Shërbimeve skenarët e mundshëm për ndryshimet ligjore në kuadër të krijimit të Autoritetit përgjegjës për standardet.

6.5 Detyrat për të ardhmen.

- Hartimi i Strategjisë për Menaxhimin e Riskut dhe Plani i Veprimit për minimizimin e Risqeve për të gjithë institucionin.
- Hartimi i manualeve të proceseve të punës si instrument i zhvillimit të sistemit të MFK.
- Zbatimi i planit të veprimit për MFK 2022 dhe raportimi në mënyrë periodike te Nëpunësi Autorizues.
- Plotësimi i HP.9-3-F.5 “Lista e Audituesve” për vitin 2022, duke konsideruar nivelin e kompetencës së kërkuar për auditimin e SIM dhe të aktiviteteve të ADISA.

4. ANEKS

➤ Numri i aplikimeve për Zyrat Rajonale/Vendore

Muaj/ Zyra Rajonale & Vendore	Tirana 1	Tirana 2	Fier	Gjirokastrë	Shkodër	Kukës	Elbasan	Kavajë	Krujë	Lushnje	Maliq	Kamzë
Janar	5097	10394	6469	4532	4982	2715	4815	5416	3076	2243	892	0
Shkurt	5155	9845	6622	4624	5951	2135	5596	5413	2631	2699	771	0
Mars	7011	11597	6626	6165	5857	2601	8220	5594	3071	3359	968	0
Prill	7790	9124	7873	4972	5488	2300	6230	4952	2991	3199	842	0
Maj	6956	8916	6806	6427	5686	2358	5357	5906	2819	3442	822	0
Qershor	7617	11068	7501	8017	6930	2807	5292	7125	3759	4504	888	0
Korrik	5828	10961	7429	8820	6957	2648	6070	8987	3682	3797	779	0
Gusht	6203	9724	7814	8714	7920	2894	6037	12230	3570	3953	997	0
Shtator	7165	9930	7226	8436	8708	5036	7910	8407	4040	5768	1048	0
Tetor	6868	9147	6891	8043	8330	4235	7029	7451	4558	4795	928	0
Nëntor	6596	8946	6127	7316	7745	2902	7325	7505	4257	4261	849	6049
Dhjetor	6128	7527	6097	8217	8409	3189	6187	8629	5092	4227	770	8996
Total	78414	117179	83481	84283	82963	35820	76068	87615	43546	46247	10554	15045

➤ Numri i aplikimeve për Zyrat e përbashkëta me një ndalesë

Muaj/ Zyrat e përbashkëta me një ndalesë	Belsh	Patos	Librazhd	Divjakë	Malësi e Madhe	Pogradec	Mat	Roskovec	Kolonjë	Tepelenë	Himarë
Janar	587	869	3366	2315	748	964	250	2890	323	0	0
Shkurt	700	696	2185	2197	823	779	275	3735	259	0	0
Mars	790	570	2922	2821	875	871	280	4084	141	0	0
Prill	822	697	2720	2362	819	1141	252	3822	80	0	0
Maj	708	712	2606	1812	855	1614	264	3545	89	0	0
Qershor	975	766	3322	2250	896	1945	351	4111	294	337	0
Korrik	1447	811	3258	2334	816	1718	240	3486	381	1438	0
Gusht	1165	947	3015	2955	823	1989	514	3501	385	1634	13
Shtator	1560	753	3240	2299	1002	1703	710	3292	488	1589	65
Tetor	1325	767	2930	2210	1071	1654	552	3545	334	1845	104
Nëntor	1150	620	2845	1942	1071	1883	390	3576	305	1876	199
Dhjetor	1227	755	3236	1762	1025	1482	369	3856	277	1929	207
Total	12456	8963	35645	27259	10824	17743	4447	43443	3356	10648	588

➤ **Numri i aplikimeve sipas Institucioneve**

Muaj/ Institucion	ASHK	ISSH	DPGJC	MSHMS	DPPSH	QKB	DPT	DPSHTRR	AKPA	DPB	Te tjerë online	ALEAT	Vendore	Posta
Janar	9214	8111	12604	0	1091	2736	2215	1221	1445	416	591	3951	5955	13393
Shkurt	9353	7355	12060	0	3419	2434	2117	957	1282	374	664	3775	5238	14063
Mars	11554	8380	14120	3	4233	2816	1986	907	1243	394	793	4421	6625	16948
Prill	12186	8218	11448	9	3740	2547	1622	770	980	393	468	3746	5067	17282
Maj	10328	8003	11928	2172	4448	2495	1684	1174	745	391	440	3840	5227	14825
Qershor	11672	8256	15305	4726	4814	3404	1784	1378	408	472	676	4692	6547	16621
Korrik	9906	7702	15820	5859	5930	3034	1754	1612	526	445	577	6797	6049	15876
Gusht	10821	7133	15656	6029	6613	3045	1608	1824	283	408	774	9837	5772	17194
Shtator	11405	8561	18216	10782	3803	2891	2288	1664	793	616	475	4927	6761	17193
Tetor	11210	8294	15900	8891	3774	2978	3068	1649	863	674	387	4368	5784	16772
Nëntor	11476	7986	16468	7631	3026	2542	2791	2171	672	1171	377	5056	7570	16798
Dhjetor	11551	8426	16118	8560	3279	2824	2029	3252	438	916	395	5125	8627	18053
Total	96425	175643	54662	48170	33746	24946	18579	9678	6670	6617	60535	75222	195018	96425

➤ **Numri i qytetarëve të informuar pranë Zyrave Rajonale/Vendore**

Muaj/ Zyra Rajonale & Vendore	Tirana 1	Tirana 2	Fier	Gjirokastrë	Shkodër	Kukës	Elbasan	Kavajë	Krujë	Lushnje	Maliq	Kamzë
Janar	1131	2427	1502	2165	682	1127	806	1405	1857	2076	2043	0
Shkurt	1196	2653	1885	2083	711	936	765	1420	1265	2243	1993	0
Mars	140	3021	2018	2550	861	1037	919	1463	1511	2658	1764	0
Prill	105	3089	2169	2074	731	965	745	1416	1369	2334	1530	0
Maj	753	2248	1991	1686	684	888	533	1347	1188	2616	1498	0
Qershor	780	2553	2692	2267	1012	992	526	1520	1327	3073	1671	0
Korrik	1442	2418	3434	2669	774	1060	452	1584	1123	2771	1617	0
Gusht	1243	2409	3791	3326	800	1158	429	1715	1147	2617	1727	0
Shtator	1347	1828	3373	2794	843	1005	689	1467	983	2446	1716	0
Tetor	1300	1805	3256	2602	800	874	803	1438	1326	2156	1820	0
Nëntor	1349	2010	2924	2335	987	721	566	1377	1317	2456	1463	1518
Dhjetor	1439	1885	2948	2767	1121	928	501	1401	1256	2418	1437	1888
Total	12225	28346	31983	29318	10006	11691	7734	17553	15669	29864	20279	3406

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

Muaj/ Zyrat e përbashkëta me një ndalesë	Belsh	Patos	Librazhd	Divjakë	Malësi e Madhe	Pogradec	Mat	Roskovec	Kolonjë	Tepelenë	Himarë
Janar	154	1432	1061	3072	227	782	315	876	35	0	0
Shkurt	76	1251	1104	3105	215	595	421	1212	125	0	0
Mars	175	897	1161	3790	208	563	386	1503	102	0	0
Prill	173	1159	1113	3239	114	580	345	1522	56	0	0
Maj	175	1227	1040	2758	132	678	438	1157	68	0	0
Qershor	198	1311	1250	3325	68	791	505	1357	94	108	0
Korrik	194	1586	1202	3658	96	644	439	1241	104	251	0
Gusht	225	2135	1053	4235	89	718	498	1177	140	461	65
Shtator	259	1524	1218	3308	212	631	487	1187	140	269	243
Tetor	191	1429	1204	3312	278	631	509	1349	94	282	274
Nëntor	225	1078	1146	2935	281	543	463	1330	116	291	191
Dhjetor	233	1413	1187	2754	326	481	523	1310	134	301	157
Total	2278	16442	13739	39491	2246	7637	5329	15221	1208	1963	930

➤ **Numri i ankesave pranë Zyrave Rajonale/Vendore**

Muaj/ Zyra Rajonale & Vendore	Tirana 1	Tirana 2	Fier	Gjirokastrë	Shkodër	Kukës	Elbasan	Kavajë	Krujë	Lushnjë	Maliq	Kamzë
Janar	160	46	33	0	60	0	0	0	2	0	6	0
Shkurt	119	25	32	1	11	0	0	0	0	1	7	0
Mars	137	19	24	7	9	0	0	0	0	0	7	0
Prill	120	33	25	5	27	0	0	0	1	0	14	0
Maj	91	36	28	13	21	0	0	0	0	0	20	0
Qershor	106	49	31	12	12	0	0	0	1	0	17	0
Korrik	50	30	49	13	5	0	0	0	4	0	8	0
Gusht	80	30	65	0	8	0	0	0	1	0	8	0
Shtator	70	70	92	10	3	0	0	0	0	0	9	0
Tetor	72	40	127	7	9	0	0	0	1	0	0	0
Nëntor	78	17	76	6	18	1	0	0	0	0	0	52
Dhjetor	88	30	81	3	20	2	0	0	0	0	0	88
Total	1171	425	663	77	203	3	0	0	10	1	96	140

➤ Numri i ankesave pranë Zyrave të përbashkëta me një ndalesë

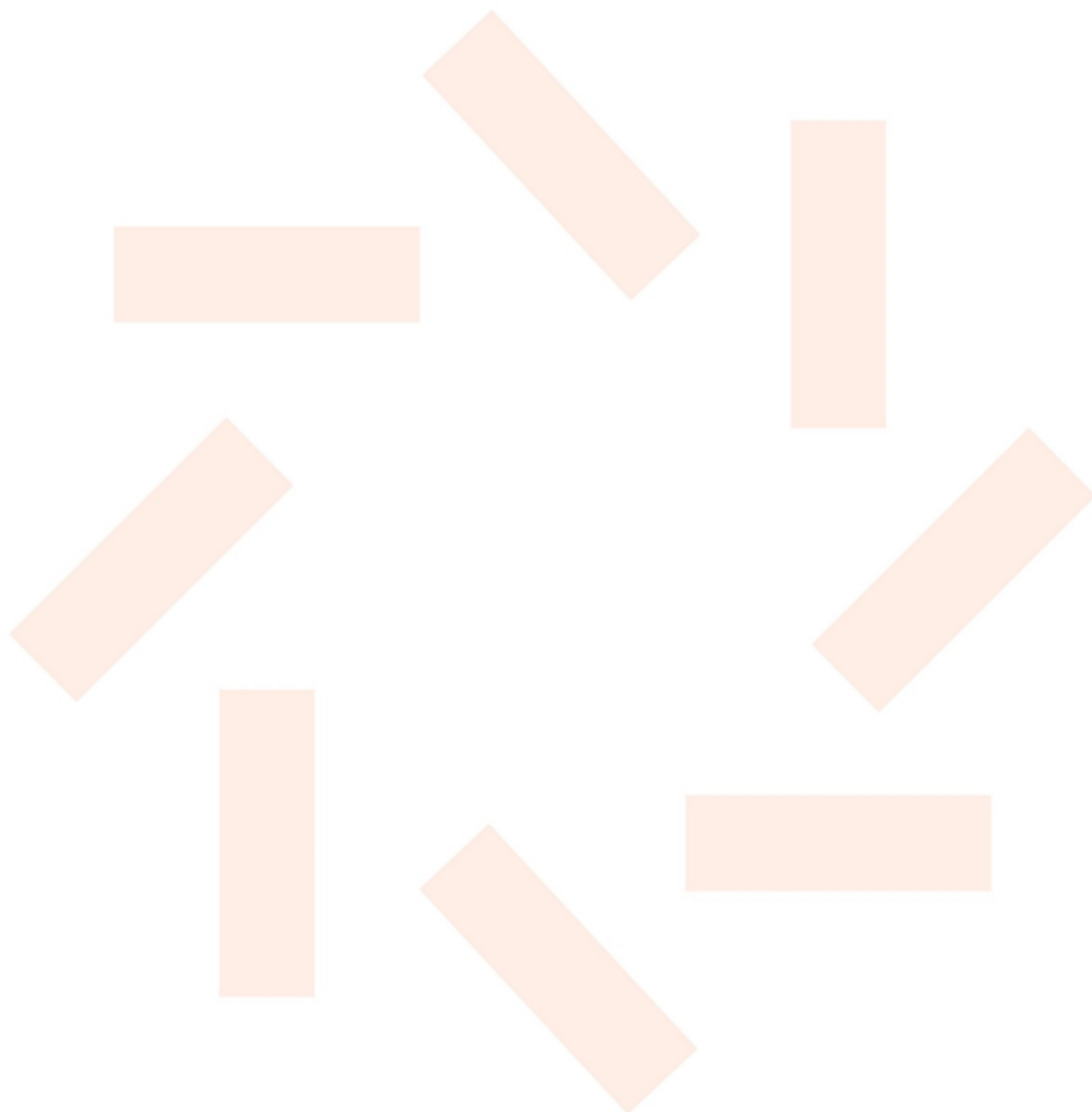
Muaj/ Zyrat e përbashkëta me një ndalesë	Belsh	Patos	Librazhd	Divjakë	Malësi e Madhe	Pogradec	Mat	Roskovec	Kolonjë	Tepelenë	Himarë
Janar	8	0	0	0	2	5	0	0	0	0	0
Shkurt	6	0	0	0	12	55	0	4	0	0	0
Mars	1	0	0	0	9	6	0	10	0	0	0
Prill	3	0	0	0	7	7	0	7	1	0	0
Maj	2	0	0	0	5	14	0	0	6	0	0
Qershor	1	0	0	0	2	23	0	10	1	2	0
Korrik	2	0	0	0	2	1	0	11	2	0	0
Gusht	2	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0
Shtator	6	0	0	0	4	1	0	9	3	0	0
Tetor	5	0	0	0	7	15	0	1	2	0	0
Nëntor	8	0	0	0	3	18	0	0	2	0	0
Dhjetor	3	0	0	0	4	6	0	0	0	0	0
Total	47	0	0	0	57	153	0	52	18	2	0

➤ Numri i qytetarëve të asistuar pranë Zyrave Rajonale/Vendore

Muaj/ Zyra Rajonale & Vendore	Tirana 1	Tirana 2	Fier	Gjirokastrë	Shkodër	Kukës	Elbasan	Kavajë	Krujë	Lushnje	Maliq	Kamzë
Janar	294	195	420	926	1375	515	722	197	259	978	126	0
Shkurt	271	240	474	1229	991	387	990	294	240	1060	100	0
Mars	433	237	433	1608	1222	425	1460	365	348	969	159	0
Prill	443	258	452	1267	1262	358	1055	307	383	643	159	0
Maj	351	259	372	1481	1436	449	964	462	381	928	132	0
Qershor	378	312	453	1612	1536	543	852	485	502	1010	109	0
Korrik	270	179	501	1299	1825	470	1153	772	535	1061	118	0
Gusht	320	199	631	1209	2150	598	1035	1003	538	1184	133	0
Shtator	360	207	452	1277	2225	811	940	584	500	1222	120	0
Tetor	354	299	458	1011	2311	486	890	422	627	1050	127	0
Nëntor	322	234	438	1067	2001	327	1011	407	562	898	147	99
Dhjetor	240	183	460	1095	2338	403	768	382	555	747	139	141
Total	4036	2802	5544	15081	20672	5772	11840	5680	5430	11750	1569	240

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

Muaj/ Zyrat e përbashkëta me një ndalesë	Belsh	Patos	Librazhd	Divjakë	Malësi e Madhe	Pogradec	Mat	Roskovec	Kolonjë	Tepelenë	Himarë
Janar	173	95	166	560	186	232	179	176	20	0	0
Shkurt	338	102	212	530	397	203	169	256	166	0	0
Mars	209	38	193	584	476	159	252	318	110	0	0
Prill	186	84	192	610	396	249	164	225	31	0	0
Maj	186	71	208	455	453	309	161	198	14	0	0
Qershor	265	112	331	698	610	344	200	238	80	80	0
Korrik	517	185	447	725	581	305	130	200	106	352	0
Gusht	522	325	598	1104	833	366	176	212	120	433	5
Shtator	547	188	553	792	664	321	163	199	156	456	16
Tetor	425	207	471	645	625	326	186	197	66	484	36
Nëntor	339	113	510	558	630	294	141	198	91	530	70
Dhjetor	359	152	599	482	562	176	163	220	58	505	73
Total	4066	1672	4480	7743	6413	3284	2084	2637	1018	2840	200



ADISA
VËMENDJA JONË, TI

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