



REPUBLIKA E SHQIPËRIË

MODERNIZIMI I SHËRBIMEVE PUBLIKE



sherbimetpublike@adisa.gov.al
www.adisa.gov.al



sherbimetpublike@adisa.gov.al



ADISA – Agjencia e Ofrit të Shërbimeve Publike të Integruara është një agjenci shtetërore, e cila ka si mision ofrimin e shërbimeve publike, nëpërmjet ngritjes dhe administrimit të sporteleve pritëse për qytetarët dhe qendrave të shërbimeve me një ndalesë dhe në një vend, krijimit të modeleve të shërbimit si dhe monitorimit të performancës së institucioneve publike përgjegjëse për dhënien e këtyre shërbimeve.



Reforma e ndërmarrë nga Qeveria Shqiptare për modernizimin e shërbimeve publike synon përcaktimin e rregullave të qarta dhe standarde për lëvrimin e tyre nga institucionet e administratës shtetërore pa pengesa administrative në mënyrë të shpejtë, efikase, transparente me cilësi më të lartë, sipas parimit të kujdesit ndaj klientit.

MISIONI

- ➔ Transformimi i mënyrës së ofrimit të shërbimeve në Shqipëri përmes qasjes me në qendër qytetarin.
- ➔ Përmirësimi i shërbimeve me natyrë administrative për qytetarin dhe biznesin.
- ➔ Fushat e shërbimeve në fokus afatshkurtër dhe afatmesëm:
 - Prona
 - Transporti
 - Sigurimi shoqëror dhe shëndetësor
 - Gjendja civile
 - Arsimi
 - Leje ndërtimi
 - Regjistrimi dhe licensimi i biznesit

18 INSTITUCIONE
NË FOKUS

OBJEKTIVAT

1

Ri-inxhinierimi i proceseve të ofrimit të shërbimeve për qytetarët dhe bizneset, duke përfshirë reformën në fushën ligjore, TIK dhe atë institucionale

2

Ndarja funksionale e Zyrës Pritëse (Front Office) nga Zyra Përgjegjëse për lëvrimin e shërbimit (Back Office) dhe integrimi i shërbimeve publike në sportel si dhe zhvillimi i kanaleve të ofrimit të tyre

3

Dixhitalizimi i arkivave dhe regjistrave, ndërveprimi mes sistemeve TIK dhe shërbimet online

4

Marrja e opinionit të qytetarëve dhe monitorimi i performancës së administratës shtetërore në dhënien e shërbimeve





QEVERIA SI NJË E TËRË PËR QYTETARIN

Këndvështrimi
strategjik



KËNDVËSHTRIMI OPERACIONAL



Garancitë për qytetarin:

- Karta e të drejtave të qytetarit për shërbime
- Arsyetimi i mosvlerësimit të shërbimit
- Sistemi i ankesave i detyrueshem në çdo institucion
- Penalizimi për vonesat
- Miratimi në heshtje
- FIFO – Kërkesat trajtohen sipas radhës
- Opinioni i qytetarëve

Instrumentet:

- Kanalet e shumëfishta të shërbimit
- Monitorimi i performancës në çdo zyrë
- Decentralizimi i shërbimit
- Ndarja e sporteleve (Front office) nga zyrat përgjegjëse të shërbimit (Back Office)
- Administratë e orientuar drejt kujdesit ndaj qytetarit
- Qeverisja dixhitale



HAPAT E REFORMËS

2014 – 2017

01 // KORRIK 2014

Inventarizimi i mbi 1400 shërbimeve publike dhe fillimi i procesit të kodifikimit / Përditësuar në Qershor 2017 ku rezultojnë mbi 1500 shërbime publike të inventarizuara

02 // TETOR 2015

Marrja nën administrim të sporteleve pritëse të ZVRPP Tiranë

03 // SHKURT 2016

Miratimi i Ligjit nr. 13/2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”

04 // MAJ 2016

Miratimi i dokumentit të politikave afatgjata për ofrimin e shërbimeve me në qendër qytetarin nga administrata shtetërore





05// KORRIK 2016

Standardizimi i mënyres së klasifikimit të shërbimeve publike dhe të hartimit të formularëve për aplikimin në sportele

06 // KORRIK 2016

Krijimi i databazës së të dhënave shtetërore
“Sistemi i menaxhimit të kartelave informative për shërbimet publike”

07 // SHTATOR 2016

Fillimi i procesit të monitorimit të institucioneve publike për mënyrën e ofrimit të shërbimeve

HAPAT E REFORMËS

2014 – 2017

08 // TETOR 2016

Hapja e linjës së dedikuar të informacionit mbi shërbimet publike: 11-800

09 // NËNTOR 2016

Çelja në Kavajë e qendrës së parë ADISA të shërbimeve me një ndalesë dhe në një vend



10 // MARS 2017

Çelja në Krujë e qendrës ADISA të shërbimeve me një ndalesë dhe në një vend

11 // MAJ 2017

Çelja në Fier e qendrës ADISA të shërbimeve me një ndalesë dhe në një vend

12 // QERSHOR 2017

Çelja në Gjirokastrë e qendrës ADISA të shërbimeve me një ndalesë dhe në një vend

13 // KORRIK 2017

Punime për ngritjen e “NJËSIVE LËVIZËSE TË SHËRBIMIT” dhe e Laboratorit Inovativ ADISA si dhe për krijimin e Aplikacionit Mobil ADISA









RI-INXHINIERIMI I SHËRBIMEVE PUBLIKE

- Thjeshtuam mënyrën e përfitimit të shërbimeve duke reduktuar kohën e lëvrimit të **400** shërbimeve publike të **10** institucioneve që ofrojnë mbi 70% të shërbimeve për qytetarët e bizneset.
- Propozuam ndryshimet ligjore për përmirësimin e proceseve të punës dhe sistemeve IT me qëllim reduktimin e kohës mesatarisht me **25%**.

STANDARDIZIMI I PROCEDURAVE



Krijuaam një përvojë të njëjtë për të gjithë qytetarët nëpërmjet vendosjes së standardeve të unifikuara të shërbimit, bazuar në parimet e kujdesit ndaj klientit.

Fushat e standardizimit:

- Klasifikuam dhe kodifikuam shërbimet publike
- Krijuaam modelin e formularëve të standardizuar të aplikimit
- Hartuaam modelin e kartelës informative të shërbimit
- Çelëm linjën 11 800 (ADISA Call Center) për marrje informacioni për shërbimet përmes telefonit
- Unifikuam informacionin mbi shërbimet në të gjitha kanalet: sportel, portali e-albania dhe linja e dedikuar për shërbimet publike.







Inventarizuar Shërbimet Publike

U klasifikuan dhe morën kod unik mbi **1400 shërbime** të **134 institucioneve** publike qendrore

Miratuam ligjin specifik të Shërbimeve Publike

“Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”.

[illegible]

475 kartela informative për 475 shërbime për 16 institucione

- Informacion mbi mënyrën e aplikimit dhe dokumentet e nevojshme
- Informacion mbi tarifat e aplikimit
- Informacion mbi mënyrën dhe mjetet e ankimimit



ADISA
Austrian Development Institute

ADISA is a non-profit organization
that provides information and
advice on international trade and
investment opportunities.

GATEWAY INFORMATION

1. Name of the company
2. Address of the company
3. Contact person
4. E-mail address

5. Telephone number

6. Fax number

7. Website

8. Description of the company

9. Description of the products or services

10. Description of the market

Export to Austria		Import from Austria	
Year	Value (EUR)	Year	Value (EUR)
2010	1000000	2010	1000000
2011	1000000	2011	1000000
2012	1000000	2012	1000000
2013	1000000	2013	1000000
2014	1000000	2014	1000000
2015	1000000	2015	1000000
2016	1000000	2016	1000000
2017	1000000	2017	1000000
2018	1000000	2018	1000000
2019	1000000	2019	1000000
2020	1000000	2020	1000000



Aplikimi për shërbim me formularë standard në të gjithë vendin



123

formularë të
standardizuar



15

institucione



Informacion i qartë dhe standard mbi shërbimet



**MOS PRIT NË RADHË
PËR NJË PYETJE.**



— Call Center informon për mbi **450** shërbime të **13** institucioneve.

— **Orari:**

Nga e hëna në të premte **07:00 – 21:00**
Të shtunën **07:00 – 14:00**

— Institucionet e përzgjedhura janë ato me fluksin më të madh të kërkesave nga qytetarët.



ose thjesht me një klik
e-albania.al

KUJDESI NDAJ QYTETARIT



ADISA ka vendosur standarde të përmirësuara të ofrimit të shërbimeve bazuar në parimet e kujdesit ndaj klientit në Qendrat e Integruara:

- Mjedis i përshtatshëm pune dhe trajnim i vazhdueshëm i stafit në sportel
- Sinjalistikë orientuese dhe ambiente të dedikuara për fëmijët
- Sistem i menaxhimit të radhës dhe ambient i përshtatshëm pritjeje
- Sistemi i menaxhimit të ankesave
- Infrastrukturë për lehtësimin e aksesit të personave me aftësi të kufizuara (rampa, tualete të dedikuara etj.)
- Monitorim i performancës



MODELI I RI

NDARJA E ZYRËS PRITËSE NGA ZYRA PËRGJEGJËSE E SHËRBIMIT

- ➔ Ngritja e Qendrave të Integruar me një ndalesë dhe në një vend (One-Stop-Shop)
- ➔ Krijimi i sporteleve të dedikuara për qytetarë dhe biznese
- ➔ Integrimi i shërbimeve

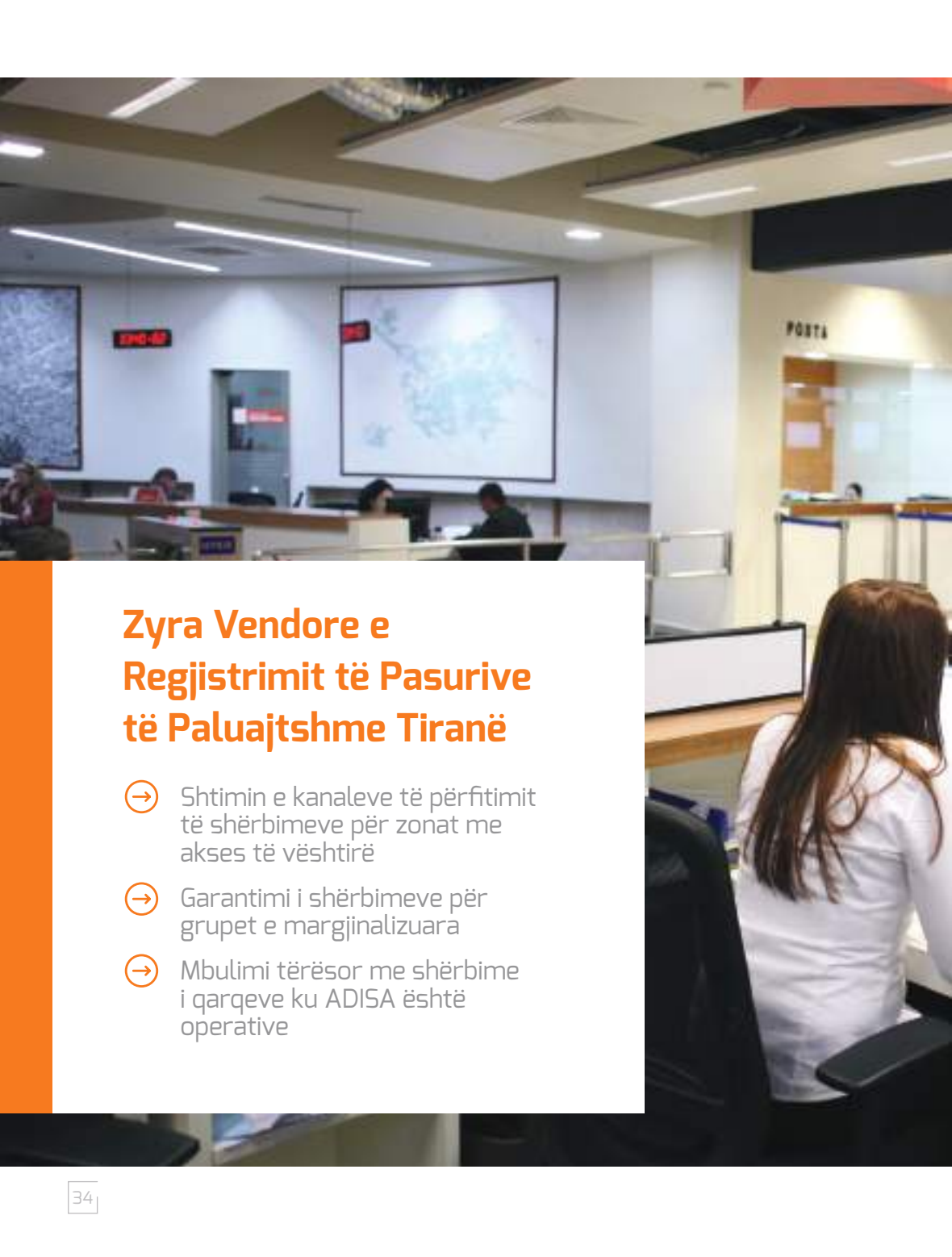


I SHËRBIMIT



ARRITJET

- Standarde të reja për organizimin e punës dhe ofrimin e shërbimeve
- Rritja e kënaqësisë së qytetarëve
- Reduktimi i kohës së aplikimit
- Rritja e transparencës për ofrimin e shërbimeve



Zyra Vendore e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme Tiranë

- ➔ Shtimin e kanaleve të përfitimit të shërbimeve për zonat me akses të vështirë
- ➔ Garantimi i shërbimeve për grupet e marginalizuara
- ➔ Mbulimi tërësor me shërbime i qarqeve ku ADISA është operative



177,626 Aplikime për vitin 2016 deri në gjysmën e parë të 2017, me një mesatare prej **9870 aplikime në muaj**.

Zyra Vendore e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme Tiranë



Ulëm 2 herë
numrin e
ankesave të
qytetarëve



Rritëm numrin
e sporteleve
nga **11 në 17**





NË SPORTELET E ADISA PRANË
ZVRPP TIRANË - RAPORTI I ANKESAVE
KUNDREJT APLIKIMEVE ËSHTË

1.8%

*Sporteli i informacionit të ADISA
pret rreth 500 persona çdo ditë*

QENDRAT ME NJË NDALESË



 **ADISA Kavajë**



Qendra e Parë e Integruar Kavajë
ofron **233** shërbime publike të **6**
institucioneve, me **1** ndalesë të
vetme për rreth **40,000** qytetarë
dhe biznese

16 Sportele të dedikuara në
shërbim të qytetarëve. **Akses për**
personat me aftësi të kufizuar



Në Qendrën e Integruar në Krujë ofrohen **233** shërbime publike të **6** institucioneve për rreth **60,000** **qytetarë dhe biznese** (shërbime të regjistrimit të pasurisë, sigurimet shoqërore, karta e shëndetit, regjistrimi i biznesit, gjendja civile dhe tatimet)

14 Sportele të dedikuara në shërbim të qytetarëve. **Akses për personat me aftësi të kufizuar**



QENDRAT ME NJË NDALESË



 **ADISA Krujë**



QENDRAT ME NJË NDALESË



 **ADISA Fier**



Në Qendrën e Integruar në Fier ofrohen **343** shërbime publike të **8** institucioneve për rreth **120,000 qytetarë dhe biznese** (shërbime të regjistrimit të pasurisë, sigurimet shoqërore, karta e shëndetit, regjistrimi dhe pajisja me licence e biznesit, shërbimet e punësimit, tatimet dhe taksat vendore, regjistrimi i tokave bujqësore).

23 Sportele të dedikuara në shërbim të qytetarëve. **Akses për personat me aftësi të kufizuar**



Në Qendrën e Integruar në Gjirokastrë ofrohen **338 shërbime** publike të **7** institucioneve për rreth **28,000 qytetarë dhe biznese**

21 Sportele të dedikuara në shërbim të qytetarëve. **Akses për personat me aftësi të kufizuara** (shërbime të regjistrimit të pasurisë, sigurimet shoqërore, karta e shëndetit, regjistrimi dhe pajisja me licence e biznesit, pasaportizimi, gjendja civile dhe tatimet)



QENDRAT ME NJË NDALESË



 **ADISA** Gjirokastër



ZËRI I QYTETARIT - MEKANIZMI I MARRJES SË OPINIONIT QYTETAR

Në çdo Qendër të Integruar ADISA në Sportelet Pritëse ADISA/ZVRPP Tiranë po ashtu dhe në faqen zyrtare ADISA, qytetarëve u mundësohet dhënia e opinionit dhe sugjerimeve lidhur me mënyrën dhe cilësinë e marrjes së shërbimeve pranë ADISA.





Zëri i Qytetarit siguron:

- Mundësinë e dhënies së opinionit qytetar
- Mbledhje dhe vlerësim i vazhdueshëm të tij
- Matjen e performancës në ofrimin e shërbimeve publike
- Rritjen e cilësisë në ofrimin e shërbimit



SISTEM I DENONCIMIT ANTI KORRUPSION ADISA

**Ky sistem përbën një kanal të ri
denoncimi rastesh korrupsioni dhe
konsiston në:**

- Denoncimet nga palë të treta nëpërmjet kutisë “Antikorrupsion” pranë sporteleve ADISA, faqes zyrtare të internetit dhe postës.
- Denoncimet e brendshme nëpërmjet Sistemit të Mbrojtjes së Bilbilfryrësve „Whistleblowers“
- Garantim i konfidencialitetit dhe anonimatit
- Informim mbi statusin e denoncimit

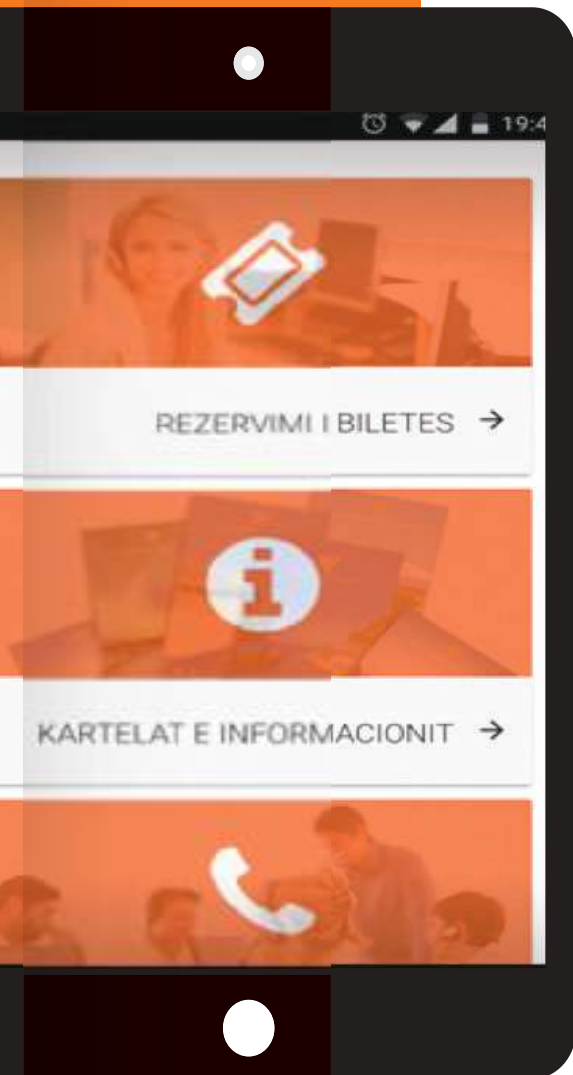
ADISA MOBILE APP



ADISA MOBILE APP është një aplikacion i ri që do të lehtësojë marrjen e shërbimit nga ana e qytetarëve. Ky aplikacion do të jetë i disponueshëm në platformat online.



Funksionalitetet:



1. Rezervimi i biletës online për marrje shërbimi pranë sportelit të dedikuar ADISA/ ZVRPP Tiranë
2. Informimi i qytetarëve mbi shërbimet publike me anë të kartelave informative për mbi 450 shërbime publike
3. Mundësimi i lidhjes automatike me linjën e dedikuar për shërbimet publike 11-800

OBJEKTIVA PËR TË ARDHMEN

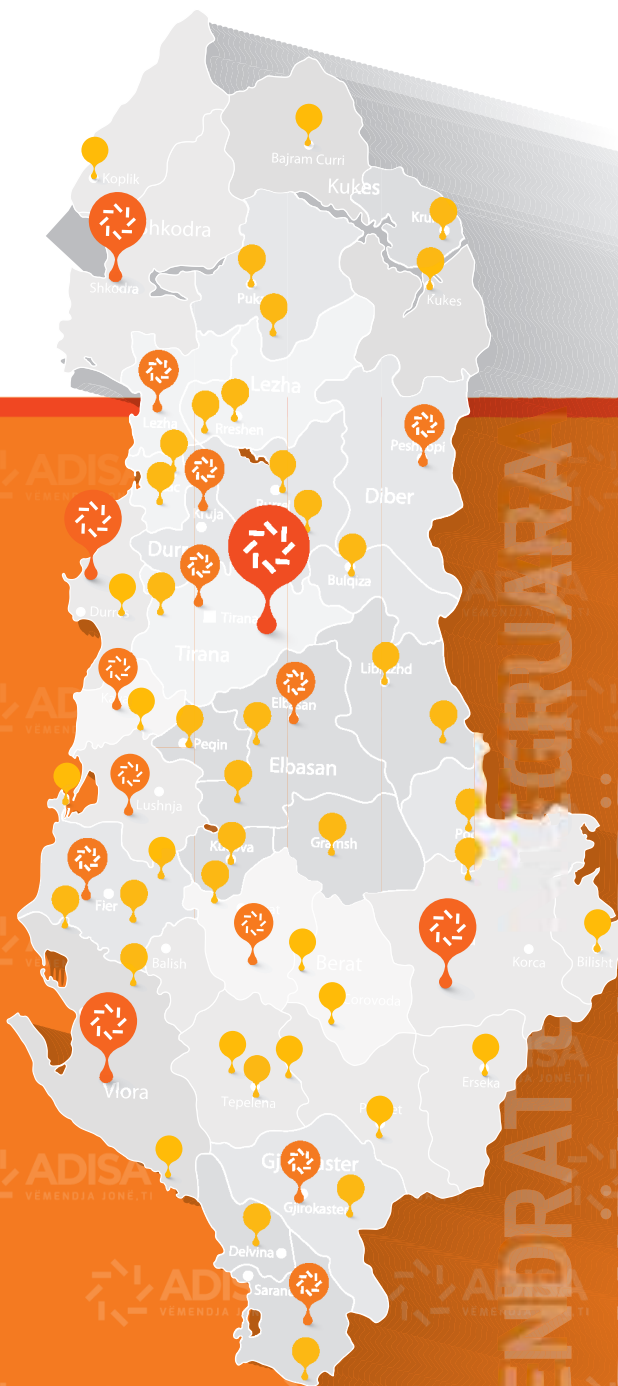
- Innovation Lab
- Njësitë Lëvizëse për Ofrimin e Shërbimit
- Certifikimi ISO
- Krijimi i një sistemi të integruar TIK për administrimin e aplikimeve në qendrat e integruara ADISA
- Akses në më shumë se 400 shërbime publike në një vend të vetëm





QENDRAT E INTEGRUARA ME NJË NDALESË SHTRIRJA NË TERRITOR

Plani për shtrirjen e ADISA në të gjithë territorin e Shqipërisë, deri në vitin 2020, u hartua mbi bazën e Studimit të Fizibilitetit të kryer, nën konsulencën ndërkombëtare.



QENDRAT E GRUARA
MË NJËNDALËSË
SHTRIRJA NË TERRITOR



REPUBLIKA E SHQIPËRIË



sherbimetpublike@adisa.gov.al
www.adisa.gov.al