



ADISA

VËMENDJA JONË, TI

#alleysoncitizens

PËRHERË
ME JU,
PËRHERË
NË SHËRBIMIN
TUAJ

ALWAYS
WITH YOU,
ALWAYS
AT YOUR
SERVICE

ADISA ZGJIDHJA ME E MIRË
PËR SHËRBIMET PUBLIKE

EASY SOLUTION OF PUBLIC SERVICES

🕒 INFORMOHU NË

11-800

JUST A CALL AWAY

PËRMBAJTJE **CONTENT**

4. MESAZH I KRYEMINISTRIT TË REPUBLIKËS SË SHQIPËRISË, **Z. EDI RAMA**
5. SHTETI NË SHËRBIM TË QYTETARIT - nga **MILENA HARITO**
7. A STATE THAT SERVES ITS CITIZENS
10. **ADISA: KUSH JEMI NE? - ABOUT US**
12. **VIZIONI** - ÇFARË E BËN TË VEÇANTË AGJENCINË E OFRIMIT TË SHËRBIMEVE PUBLIKE TË INTEGRUARA
14. **VISION** - WHAT MAKES THE AGENCY FOR THE DELIVERY OF INTEGRATED PUBLIC SERVICES SPECIAL
16. **11-800** - SI TË MBAROSH PUNË THJESHT ME **NJË ALO!**
18. **11-800** - HOW TO GET EVERYTHING DONE IN JUST **ONE CALL!**
22. **QENDRAT ME NJË NDALESË**, SHTETI BRENDA NJË GODINE
26. **ONE-STOP-SHOP** CENTRES, THE STATE UNDER ONE SINGLE ROOF
30. **REPORTAZH** - ZRPP TIRANË, QYTETARËT VLERËSOJNË NDRYSHIMIN
32. **COVERAGE** - IMMOVABLE PROPERTY REGISTRATION OFFICE (**IPRO**) IN TIRANA, **CITIZENS APPRECIATE THE CHANGES**
36. **INTERVISTA** - INSTITUCION I RI, ME NJERËZ TË RINJ
38. **INTERVIEW** - NEW INSTITUTION, WITH YOUNG PEOPLE
42. **KARTA E QYTETARIT** - QYTETARËT ME "**KARTË**", PËR TË DREJTAT E TYRE
44. **CITIZEN'S CARD** - CITIZENS WITH A "**CARD**" FOR THEIR RIGHTS
48. **ADISA NË SHIFRA**
51. **FACTS AND FIGURES**
56. **FUNDJAVA NDRYSHE** INSTITUCIONI NDRYSHE
58. **A DIFFERENT WEEKEND**, A DIFFERENT INSTITUTION





EDI RAMA

Kryeministër i Republikës së Shqipërisë

Prime Minister of Albania

Unë jam krenar që ne e arritëm në një kohë relativisht të shkurtër, por me një propozim bindës që të përfshijmë Bankën Botërore dhe Bashkimin Europian në draftimin e një projekti inovativ që adreson, shpresoj dhe besoj, në mënyrë përfundimtare çështjen shumë të rëndësishme dhe plagën shumë të madhe të korrupsionit në shërbimet publike, duke adresuar njëkohësisht edhe të gjithë atë proces që sot iu kushton qytetarëve kohë, para, nerva dhe në fund të ditës apo në fund të vitit, apo në fund të shumë viteve që nuk arrijnë dot të zgjidhin problemin, sigurisht që përkthehet edhe në një dëshpërim të madh.

Ambicia është që shërbimi që jep Agjencia e Shërbimeve Publike, ADISA përmes sporteleash, të cilat nuk kanë asnjë lidhje me institucionin, por janë aty thjesht për të ndihmuar qytetarët, ndërkohë që gjithë procedura e shërbimit është on-line të mund të shtrihet në të gjithë territorin e Republikës, duke përfituar nga avantazhet e teknologjisë së re.

I am proud that in a relatively short time, but with a convincing proposal, we could manage to include the World Bank and European Union in developing an innovative project that, I do hope and believe, permanently addresses the crucial issue and the biggest distress of corruption in public services, simultaneously addressing the whole process as well that presently costs the citizens time, money and patience, and that at the end of the day or year, or at the end of many years they still have not managed to solve the problem, which is further translated into a bigger despair.

The ambition is for the services provided by the Agency for Public Services, ADISA, in her front desks, which are nothing related to the institution, but are there solely to help the citizens, meanwhile all the procedure of service is online, can be rolled out throughout the territory of the Republic, benefiting from the advantages of the innovative technology.

SHTETI NË SHËRBIM TË QYTETARIT



MILENA HARITO

Ministër për Inovacionin dhe Administratën Publike

Që ditën e parë në detyrë kisha bindjen personale se një ndër arsytet e emigracionit masiv në dy dekada, veç varfërisë, është edhe pasiguria që shteti u krijon qytetarëve, pafuqia dhe padrejtësia që ata ndiejnë kur përballen me administratën. Kishte ardhur koha që qytetari të trajtohej me kujdesin dhe respektin që meriton në zyrat e shtetit, koha për ta kthyer shtetin në shërbim të qytetarëve

Vitet '90, së bashku me ndryshimin e sistemit politik në vend, sollën edhe një sërë ndryshimesh të thella politike, ekonomike e sociale për Shqipërinë. Këto ndryshime u pasqyruan edhe në mënyrën e organizimit dhe funksionimit të shtetit dhe institucioneve të tij, me pasoja të rënda për qytetarët për mbi dy dekada: radhë të gjata, sflitëse dhe demoralizuese në dyert dhe sportelet e zyrave të shtetit dhe korrupsion endemik si zgjidhja më e thjeshtë që qytetarët gjenin për të zgjidhur hallet ose, edhe më keq, për të përfituar të drejta të pamërituara në kurriz të të tjerëve. Unë, veç të dhënave konkrete mbi keqfunksionimin e shtetit përballë qytetarëve, që ditën e parë në detyrë kisha edhe bindjen personale se një ndër arsytet e emigracionit masiv në dy dekada, veç varfërisë, është edhe pasiguria që shteti u krijon qytetarëve, pafuqia dhe padrejtësia që ata ndiejnë kur përballen me administratën. Në fillim të vitit 2014, kur Kryeministri Rama më

ngarkoi të drejtoja reformën e Shërbimeve Publike në Shqipëri, e ndjeva si një përgjegjësi shumë të madhe, por edhe si një sfidë e fat të jashtëzakonshëm, sepse po na jepej mundësia të realizonim një transformim të madh e të domosdoshëm.

Kishte ardhur koha që qytetari të trajtohej me vëmendjen dhe respektin që meriton në zyrat e shtetit, koha për ta kthyer shtetin në shërbim të qytetarëve.

Ndryshimi duhej të ishte rrënjësor. Nuk bëhej fjalë për të riparuar disa zyra, apo për të përkthyer disa procedura burokratike keqfunksionale në procese dixhitale po aq të pakontrollueshme. Duhej transformuar sistemi, për t'iu kthyer qytetarëve dinjitetin në zyrat e shtetit.

Vullneti politik ishte i qartë, vizioni dhe mbështetja e Kryeministrit Rama e vazhdueshme.

Zgjidhja duhet të ishte e bazuar në një sistem të qëndrueshëm. Pasi pamë modelet ekzistuese në botë, ndërtuam një zgjidhje inovative dhe të përshtatshme për kushtet dhe mentalitetin tonë.

Ne vendosëm ndarjen e sporteleve ku qytetari kontakton shtetin, të njohura ndryshe edhe me termin “front-office”, nga zyrat e institucioneve të cilat ofrojnë shërbimin apo, siç njihen, “back-office”. Në këtë mënyrë sportelet e shërbimit kishin mundësinë jo vetëm të fokusoheshin tek qytetari duke i shërbyer atij sipas parimeve të “kujdesit ndaj klientit”, por njëkohësisht edhe instrumentet për të kontrolluar zyrat e institucioneve, përgjigjet, afatet, ankesat.

Ne krijuam ADISA-n, Agjencinë e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara, ose “truri i shërbimeve”, siç e quajmë mes nesh. Sepse reforma bëhej e qëndrueshme vetëm nëse ne krijojm standarde të bazuara në ligje. Hartuam dhe miratuam për herë të parë një ligj specifik “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel”.

Ndërsa krijimi i standardeve nisi me inventarizimin e shërbimeve publike. E di që tingëllon qesharake, por në fakt ishte dramatike të konstatoje që shteti në vitin 2014 nuk kishte një listë, një inventar të shërbimeve që ofronte. Shërbimet nuk kishin një

emër unik dhe një kod unik, çka është baza e çdo standardizimi. Në fund të këtij procesi rezultoi se ishin rreth 1 400 shërbime publike që shteti ofronte në sportelet e tij.

Standardizimi dhe unifikimi i procedurave, formularëve për marrjen e shërbimeve publike, ishte hapi tjetër i rëndësishëm për të krijuar një sistem efikas dhe mbi të gjitha të kontrollueshëm në dhënien e shërbimeve për qytetarët, fizikisht, online dhe në një numër unik: 11-800.

Për të mbërritur së fundmi tek çelja e qendrave të integruara të shërbimeve me një ndalesë, në 5 qytete të vendit, ku qytetari, veç pritjes dinjitoze dhe transparente, kursen kohën e sorollatjes në disa institucione dhe merr në një vend fizik mbi 200 shërbime, veç aksesit në shërbimet online, ku ka mundësinë dhe dëshirën të vetëshërbehet.

Reforma e shërbimeve publike është një transformim i madh, entuziazmes aty ku është bërë e prekshme. Njëkohësisht përgjegjësia për thellimin dhe shtrirjen në të gjithë territorin është shumë e madhe. Sepse shqiptarët kanë të drejtë të trajtohen si qytetarë europianë kur shkojnë në sportelet e shtetit të tyre.



A STATE THAT SERVES ITS CITIZENS

From my first day in office, I had the personal conviction that one of the main causes of mass migration in two decades, apart from poverty, has been the insecurity that the state imposes on its citizens, their helplessness and the injustices they suffer when facing the administration. The time had come for the citizen to be treated with the well-deserved respect and care in public offices, and for the state to serve its citizens.

MILENA HARITO

Minister for Innovation and Public Administration

The '90s, along with the change in the country's political system, brought about a series of profound changes in the Albanian politics, economy and society. These changes were also reflected in the organization and functioning of the state and its institutions, with serious consequences for the citizens in over two decades: long, exhausting and demoralizing queues in front of the public offices and front offices, and an endemic corruption, as the easiest way for citizens to solve their problems, or even worse, to gain undeserved rights at the expense of others. From my first day in office, in addition to the tangible information on the state's malfunctioning in front of the citizens, I also had the personal conviction that one of the main causes of mass migration in two decades, apart from poverty, has been the insecurity that the state imposes on its citizens, their helplessness and the injustices they suffer when facing the administration. At the beginning of 2014, when Prime Minister Rama entrusted me with the completion of the Public Services reform in Albania, I felt an enormous responsibility, but I also deemed it as a challenge and felt extremely lucky for being given the opportunity to accomplish a major and indispensable transformation.

The time had come for the citizen to be treated with the well-deserved attention and respect in public offices, and for the state to serve its citizens.

In order to do this, a thorough change was required. It wasn't about repairing some offices or translating some bureaucratic, dysfunctional procedures into digital processes as unmanageable as the first. The system had to be transformed for the citizens to be treated with dignity in front of public offices. The political will was obvious, and the support and vision of the Prime Minister was continuous. The solution had to build upon a sustainable system. After going through the existing models around the world, we established an innovative and appropriate solution, compatible with our conditions and mentality. We decided to separate the counters establishing the communication between the citizens and the state, also known as "front-offices",

from the institutional offices providing the services, also known as "back-offices". Thus, the front offices not only had the opportunity to focus on the citizen, serving him according to the principles of "customer care", but also the necessary instruments to monitor the back offices, the responses, deadlines and complaints. We established ADISA, the Agency for the Delivery of Integrated Services in Albania, or as we call it, "the hub of services". Because a sustainable reform could only be achieved through law-based standards. For the first time, we drafted and adopted a specific Law "On the way of delivering public services at front office level". Meanwhile, the establishment of the standards started with a public services inventory. It may sound ridiculous, but it was actually dramatic to find out that in 2014, the State did not possess a list or an inventory of the services it provided. The services had no unique nomenclature or code, which constitutes the basis of any standardisation. The results of this process revealed that there were approximately 1,400 public services provided by the State at front office level.

The unification and standardization of the procedures and forms for access to public services was another important step to be taken in order to establish an efficient and manageable system for the provision of services to citizens, physically, online and through a unique number: 11-800.

To arrive at last at the establishment of one-stop-shop centres for the delivery of integrated services in 5 cities, where the citizens, in addition to being greeted appropriately and transparently, spare themselves the time of going from one institution to another, and receive instead over 200 services under one single roof, while also having access to online self-services.

The public services reform is a major transformation and has been greeted with enthusiasm in all the places where it has been implemented so far. At the same time, the responsibility for deepening and extending this reform across the whole territory is enormous. Because Albanians have the right to be treated as European citizens in the front offices of their state.



SHËRBI
PËR BIZN

SHËRBIME
PËR NOTERËT

PLOTËSIM
DOKUMENTACIONI

VËRTETIME

PROTOKOLLI

ANIDA



ADISA KUSH JEMI NE?

Qytetarët shqiptarë kanë pasur një marrëdhënie të vështirë shumëvjeçare me shtetin e tyre për sa u përket shërbimeve publike që ata duhet të marrin. Në vëmendjen e gjithkujt janë ende të freskëta radhët e gjata, në sportele të papërshtatshme dhe me një shërbim shpeshherë jo cilësor.

Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) është krijuar pikërisht si përgjigje e nevojës së shtetit për të ndryshuar plotësisht mënyrën e shërbimit ndaj qytetarëve në sportelet e institucioneve publike.

ADISA, e cila operon në varësi të ministrit të Shtetit

për Inovacionin dhe Administratën Publike, është ngarkuar me kryerjen e një prej reformave më të mëdha dhe më të rëndësishme të shtetit shqiptar, një reformë që do t'u kthejë dinjitetin e munguar qytetarëve.

Misioni

Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve të Publike të Integruara (ADISA) është një institucion shtetëror, i cili ka në qendër të tij qytetarin, duke i ofruar shërbim të shpejtë, cilësor dhe me standard, përmes ngritjes dhe administrimit të sporteleve pritëse për qytetarët, si dhe qendrave të shërbimeve publike të integruara me një ndalesë për shërbimet që ofrohen nga institucionet dhe agjencitë e qeverisë qendrore dhe vendore.



ADISA - ABOUT US

For many years, Albanian citizens have had a difficult relationship with their state as regards public services. Long queues in front of inadequate front offices and low quality services are still fresh in the memories of all of us.

The Agency for the Delivery of Integrated Services in Albania (ADISA) was established as a response to the need for a radical change in the State's manner of delivering services to its citizens at the front office level.

ADISA, subordinate to the Minister of State for Inno-

vation and Public Administration, is entrusted with carrying out one of the largest and most important reforms of the Albanian state, a reform that will return to the citizens their long-lost dignity.

Mission

The Agency for the Delivery of Integrated Services in Albania (ADISA) is a public citizen-centred institution, providing fast quality services and standards, through the establishment and administration of front desks for the citizens and one-stop-shop centres for the delivery of integrated services provided by central and local government institutions and agencies.



ÇFARË E BËN TË VETË E OFRIMIT TË SHËRBIMEVE TË INTEGRUARA

ADISA – një agjenci shtetërore që funksionon me vizionin dhe standardet e një kompanie private, ku qytetari trajtohet sipas parimeve të kujdesit ndaj klientit

Modeli i ri i ofrimit të shërbimeve publike për qytetarin bazohet te parimet e kujdesit ndaj klientit që kompanitë më të mëdha dhe të njohura sot në botë e kanë bërë pjesë të rëndësishme të aktivitetit të tyre.

Ajo çka e bën shërbimin në sportelet e ADISA-s të veçantë, është se qytetari është në qendër të vëmendjes, jo vetëm për lehtësitë e krijuara në marrjen e shërbimit, por edhe për kujdesin që tregojnë punonjësit e ADISA-s ndaj tij.

Ndërkohë, ADISA po mundëson standardizimin

e modeleve, duke krijuar një fytyrë të njëjtë për të gjithë institucionet e administratës shtetërore në vendin tonë. Agjencia synon të shmangë korrupsionin përmes ndarjes së sporteleve të shërbimit nga zyrat ku prodhohet shërbimi, si dhe të lehtësojë barrën administrative në ofrimin e shërbimeve përmes procesit të thjeshtimit të procedurave për marrjen e shërbimeve.

ADISA është krijuar dhe funksionon në bazë të ligjit “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”. Qëllimi i ligjit

OBJEKTIVAT

- Standardizimi i mënyrës së ofrimit të shërbimeve
- Thjeshtëzimi i proceseve të ofrimit të shërbimeve (ri-inxhinierimi)
- Ndarja e sporteleve të shërbimit nga institucionet që e përgatisin shërbimin
- Ndërtimi i qendrave me një ndalesë në disa qytete në bashkëpunim me pushtetin vendor

ÇANTË AGJENCINË SHËRBIMEVE PUBLIKE

është përcaktimi i rregullave për ofrimin e shërbimeve publike nga institucionet e administratës shtetërore, përmes heqjes së pengesave administrative dhe ofrimit të tyre në mënyrë të shpejtë, efikase, transparente dhe me cilësinë më të lartë. Përmes

administrimit të sporteleve pritëse nga ADISA, synohet të bëhet ndarja e ofrimit të shërbimit midis zyrave pritëse dhe atyre përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve, pra midis ADISA-s dhe institucionit përgjegjës.



WHAT MAKES THE DELIVERY OF INTE SERVICES SPECIAL

ADISA - a public agency operating under the vision and standards of a private company, where the citizen is treated in accordance with the principle of costumer care

The new model of public service delivery for the citizen is based on the principle of costumer care, a principle observed in every large and well-known company around the world, as an essential part of their activity. What makes the service provided by the ADISA front offices special, is the fact the citizen is at the centre of attention, not only in the context of the facilities provided for receiving public services, but also in the context of the care shown towards him

by ADISA employees.

Meanwhile, ADISA is enabling the standardisation of the models, aligning all state administration institutions in our country.

The Agency aims to avoid corruption through separating front offices from the offices providing the service, as well as to facilitate the administrative burden in service delivery through a facilitated process of receiving public services.

ADISA is established and operates in accordance

OBJECTIVES

- Standardizing the way of delivering services
- Facilitating the service delivery processes (re-engineering)
- Separating front offices from the institutions providing the services
- Establishing one-stop-shop centres in several cities in cooperation with the local government

AGENCY FOR THE GRATED PUBLIC

with the Law “On the way of delivering public services at front office level in the Republic of Albania”. The purpose of this Law is to define the rules on the delivery of public services by state administration institutions, through abolishing administrative obstacles and delivering these services in a fast,

efficient and transparent way and in high quality. Through the management of front offices, ADISA aims to divide the service delivery between front offices and the offices responsible for the provision of services, i.e. between ADISA and the responsible institution.



 **11-800**

SITË
MBAROSH
PUNË
THJESHT
ME **NJË ALO!**

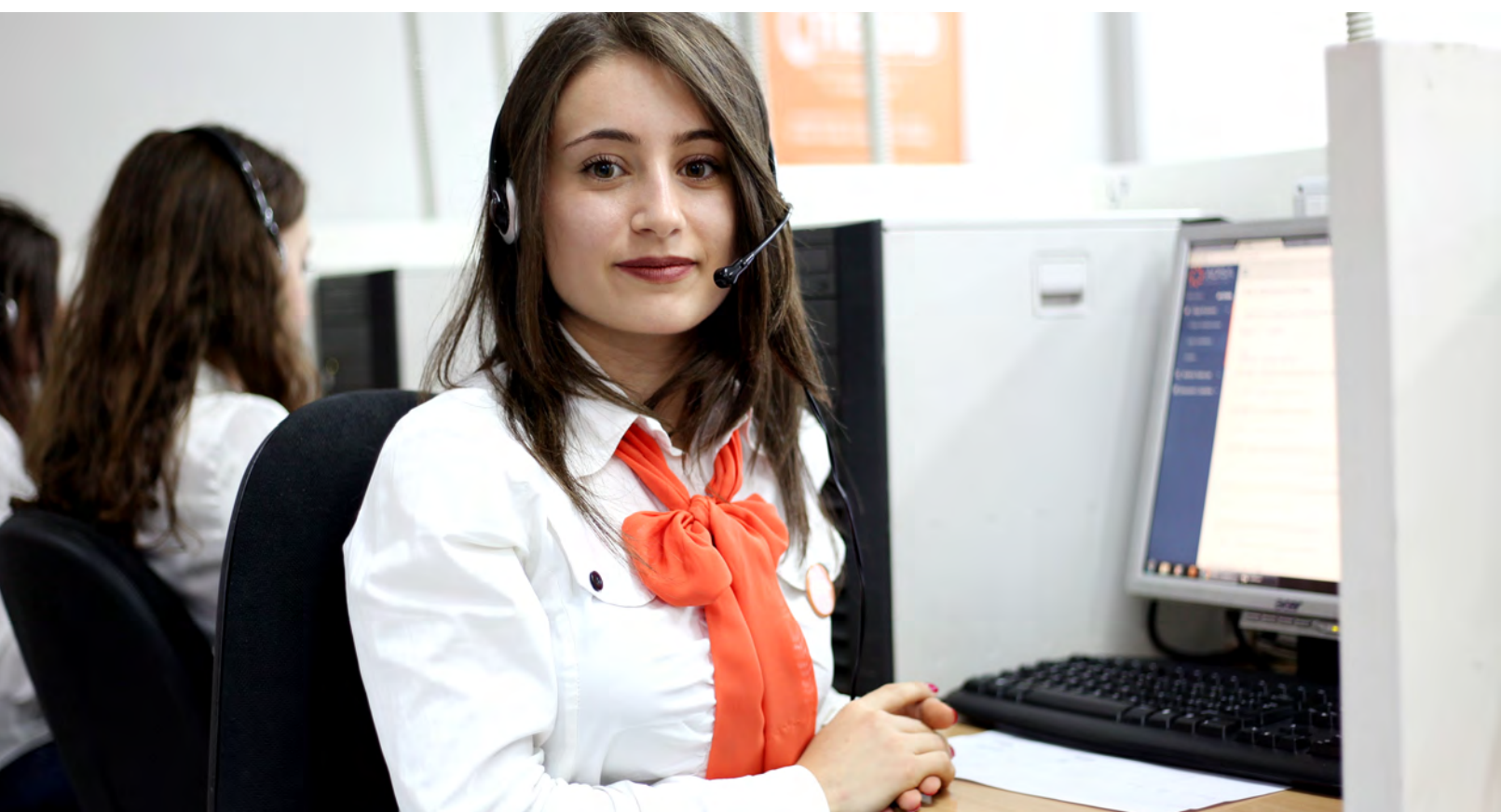
Një **CALL CENTER** i posaçëm vetëm për të informuar qytetarët mbi shërbimet publike është çelur dhe menaxhohet nga **ADISA**. Kjo linjë telefonike u mundëson qytetarëve të marrin informacion për më shumë se **420 shërbime publike**, pa pasur nevojë të shkojnë në sportelet e institucioneve

Jeta frenetike e çdo dite, ngarkesat në punë, oraret e zgjatura dhe kërkesat e vazhdueshme për t'u pajisur me dokumentacion, të bëjnë të mendosh për radhët e gjata, lejet që duhet të kërkoresh në punë dhe sorollatje nga një zyrë në tjetrën... dhe thjesht për mungesë informacioni!

Nga vlerësimet në terren që ka bërë ADISA është konstatuar se 30-60% e qytetarëve shkojnë në sportele vetëm për të marrë informacion dhe jo për të marrë shërbime. Pra, vetëm për t'u informuar për dokumentacionin që u duhet, afatet dhe procedurat ligjore që duhet të ndjekin, qytetarëve u duhej të rrinin në radhë, duke shpenzuar kohë dhe energji e, nga ana tjetër, shteti po ashtu shpenzonte në burime njerëzore, kosto mjediseshe etj.

ADISA ka gjetur një zgjidhje edhe për këtë problem. Një linjë telefonike 11800 është çelur dhe operon në harkun kohor 07:00-21:00 nga e hëna deri të premte dhe nga ora 7:00-14:00 për ditën e shtunë. Call Center-i shërben si pike reference informacioni për t'iu gjendur më afër qytetarit dhe për ta informuar pa pasur nevojë të shkojë pranë sporteleve, apo të qëndrojnë në radhë. Pyetjet në lidhje me shërbimet publike, nga 10 institucione, realizohen me 1 telefonatë të thjeshtë.

Ndërkohë qytetarët mund të drejtohen për informacione, por edhe për të marrë shërbime publike në portalin unik qeveritar e-albania. Tashmë informacioni është fare i thjeshtë për t'u marrë, me një "alo" apo vetëm me një klik.



 **11-800**

HOW TO GET
EVERYTHING
DONE
**IN JUST ONE
CALL!**

A CALL CENTRE specifically designed to inform the citizens on public services is established and managed by **ADISA**. This phone line enables citizens to receive information on over **420 public services**, without having to personally go to the front offices of the institutions.

Busy everyday life, heavy workload, extended working hours and the continuous applications for documents, remind you of the long queues, the permission you have to ask for to leave work and being sent from one office to another... all this due to lack of information! The on-site assessments carried out by ADISA show that 30-60% of the citizens only ask for information at the front offices, not services. Thus, just to be informed on the documentation needed, the deadlines and the legal procedures to be followed, the citizens had to wait in line and waste a lot of time and energy, and on the other hand, it cost the state a lot in human resources, premises etc.

ADISA has found a solution to this problem too. A 11800 phone line is established, operating Monday to Friday from 07:00 to 21:00 and on Saturdays from 07:00 to 14:00.

The Call Centre serves as a point of reference for information, so that the citizen can be informed without having to go to the front offices or to wait in line. All questions related to the public services provided by 10 institutions, can be asked in a single call.

Meanwhile, for information and access to public services, citizens can visit the unique e-albania government portal. Access to information is now easier than ever, just a phone call or a click away.





KE PYETJE?

MOS PRIT NË RRADHË!

INFORMOHU PËR **400**
SHËRBIME PUBLIKE

VETËM ME NJË ALO!



Ose thjesht me një klik
tek **e-albania.al**

**MIRËPRESIM TELEFONATAT TUAJA:
E HËNË - E SHTUNË, ORA 7:00 - 21:00**

*Për thirrjen aplikohet tarifa 7 lekë për minutë.

QENDRAT ME SHITETI BREND

AKTUALISHT NË KËTO QENDRA OFROHEN
MBI 200 SHËRBIME PËR QYTETARIN NGA 7-8
INSTITUCIONE QENDRORE DHE VENDORE.
NË TRE MUAJ JANË REGJISTRUAR **MBI 3000**
APLIKIME PËR SHËRBIME PUBLIKE NË KËTË
QENDËR

Për herë të parë qytetarët e Gjirokastrës, Fierit, Kavajës dhe të Krujës nuk kanë nevojë të sorollaten sa në një zyrë në një tjetër për të përfituar shërbimet publike. Të gjithë ata që duan të pajisen me dokumente për sigurime shoqërore, certifikata pronësie, ekstrakte për biznesin etj. mund të drejtohen në qendrat me një ndalesë që janë hapur tashmë nga Agjencia e Shërbimeve Publike, ADISA. Në qendrat e vendosura në godina në pozicione kryesore të qyteteve përkatëse për herë të parë

qytetarët mund të marrin shërbime të ndryshme, në mjedise shumë komode, pa qëndruar gjatë në radhë dhe mbi të gjitha me një cilësi shërbimi vërtet të lartë. Vajzat dhe djemtë e rinj, punonjës të kësaj qendre, janë të gatshëm dhe dashamirës për të ndihmuar këdo.

“Deri tani mirë duket. Çdo gjë në rregull. Kemi ardhur, kemi aplikuar thjesht, shërbim mëse normal. Ka më cilësi dhe nuk pret fare. Maksimumi 3-4 minuta. Aplikon thjesht, bën procedurat sipas radhës. Shërbimi të kënaq”, shprehet një qytetar, i

NJË NDALESË, DA NJË GODINË



cili ka aplikuar pranë sporteleve të gjendjes civile në qendrën e Kavajës.

Rreth 235 shërbime publike nga 6 institucione vendore dhe lokale ofrohen në këtë qendër. Këtu qytetarët do të mund të marrin shërbime nga Zyra e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme, Gjendjes Civile, Sigurimeve Shoqërore, Qendrës Kombëtare të Biznesit dhe Fondit të Sigurimit të Detyrueshëm të Kujdesit Shëndetësor.

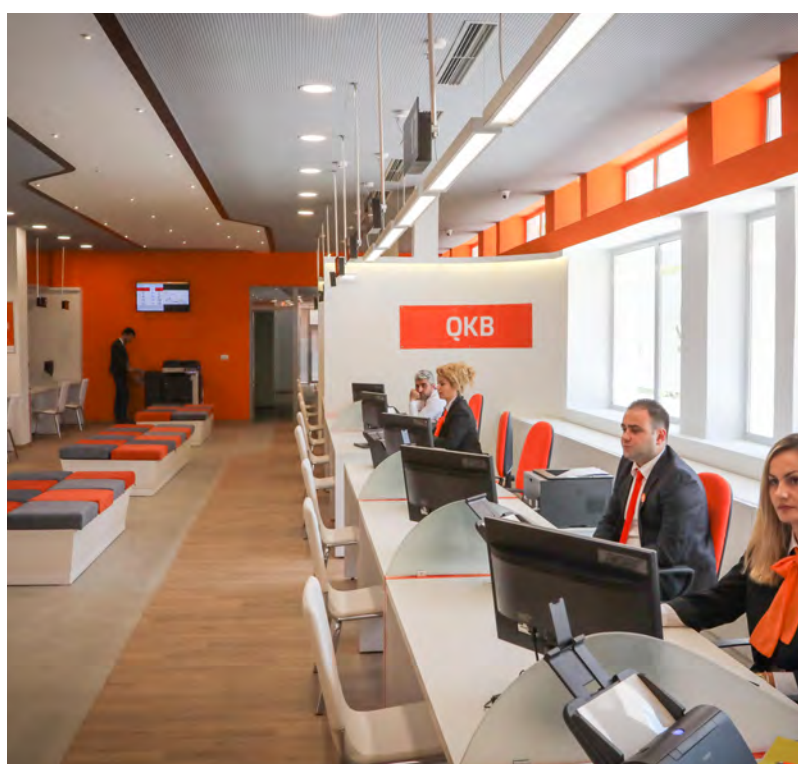
Në Krujë Qendra e Shërbimeve Publike ofron brenda një mjedisi të vetëm rreth 230 shërbime, nga 6 institucione të ndryshme. Në Fier ofrohen 233 shërbime nga 8 institucione dhe në Gjirokastrë

234 shërbime nga 7 institucione. Qytetarët mund të marrin kështu në të njëjtën zyrë shërbime të gjendjes civile, pensione, kujdesit shëndetësor, të regjistrimit të pasurisë apo regjistrimit të bizneseve. Qendrat ofrojnë hapësira të mjaftueshme dhe shumë komode për qytetarët të cilët do të marrin shërbimet këtu.

“Unë bëra një aplikim për hipotekën. Më përpara unë kam shkuar tek një zyrë tjetër, aty ku ndodhej hipoteka, por kjo qendër këtu ka shumë ndryshim. Atje nuk kishte shërbim. Tani është shumë i mirë shërbimi, shumë special, shumë njerëz të sjellshëm dhe të komunikueshëm”, shprehet një qytetare, e cila



sapo ka aplikuar në sportelin e Zyrës së Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme në Krujë. Qendrat janë vizituar brenda një kohe shumë të shkurtër prej çeljes së tyre nga një numër i madh qytetarësh, të cilët kanë shprehur vlerësimin e tyre mjaft pozitiv për shërbimin e ofruar aty. Të njohura ndryshe edhe si “one stop shop”, qendrat me një ndalesë janë pjesë e një projekti inovativ që sjell shtetin tek qytetari, duke ndryshuar marrëdhënien e vjetër shtet-qytetar. Tashmë nuk do të shkojë më qytetari në çdo derë të shtetit, por shteti do të mbledhë të gjitha zyrat në një vend për ti shërbyer qytetarit.



ONE-STOP-SHOP STATE UNDER ONE

CURRENTLY, OVER **200 SERVICES** ARE PROVIDED FOR THE CITIZENS AT THESE CENTRES, BY 7-8 CENTRAL AND LOCAL INSTITUTIONS. OVER **3,000 APPLICATIONS** FOR PUBLIC SERVICES HAVE BEEN SUBMITTED TO THIS CENTRE OVER THE LAST THREE MONTHS.

For the first time, citizens of Gjirokastra, Fieri, Kavaja and Kruja no longer have to go from one office to another in order to receive public services. All those who want to be provided with social security documents, property certificates, business extracts etc., can now be directed to the one-stop-shop centres established by the Agency for Public Services, ADISA. In our centres located in strategically positioned buildings in the respective cities, citizens can now receive various services for the first time, in very

comfortable environments, without having to wait in line, and most importantly, with a truly high-quality service. Young girls and boys working at these centres are willing and happy to help anyone. “So far so good. Everything is fine. We applied and came here easily and the service delivery was more than normal. It has higher quality and you don’t even have to wait. 3-4 minutes at most. You can apply easily and then follow the procedures step-by-step. The service is quite satisfying”, - says a citizen who has applied to the front office of civil registry in

P CENTRES, THE NE SINGLE ROOF



the centre of Kavaja.

About 235 public services from 6 central and local institutions are provided by this centre. Here, citizens can receive services from the Immovable Property Registration Office, Civil Registry Office and Social Security Office, as well as from the National Business Centre and the Compulsory Healthcare Insurance Fund.

In Kruja, the Public Services Centre provides approximately 230 services under one single roof, from 6 different institutions. In Fier 233 services are provided from 8 institutions and in Gjirokastra

234 services from 7 institutions. Thus, citizens can receive civil registry, pensions, healthcare, property registration or business registration services at the same office. The centres provide sufficient and very comfortable spaces for the citizens who are to receive their services here.

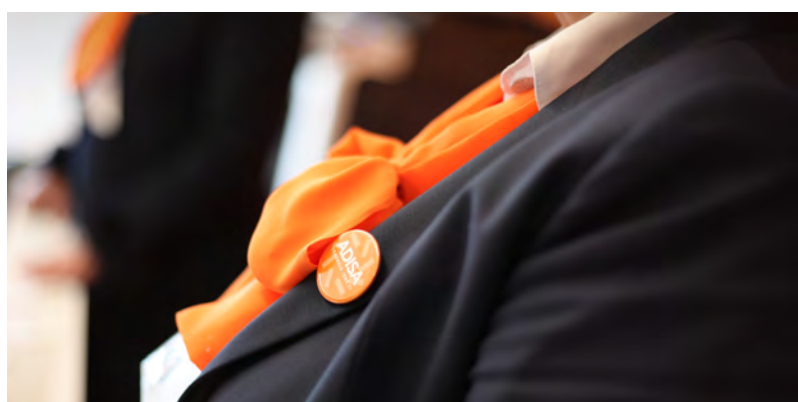
“I applied for a mortgage. I used to go to the Mortgage Office before, but this centre here is a lot different. There was no service there. Now there’s a high-quality service, and a very kind and understanding staff”, says a citizen who has just applied at the front office of the Immovable Property Registration



Office in Kruja.

Over a short period of time since their opening, the centres have been visited by a large number of citizens, who have expressed their appreciation for the services provided by them.

Also known as “one-stop-shops”, one-stop centres are part of an innovative project bringing the state closer to the citizen by redefining the traditional state-citizen relationship. From now on, there is no need for the citizen to go from one public office to another, as the state will gather all the offices in one place in order to serve the citizen.



►REPORTAZH

ZRPP TIRANË, QYTETARËT VLERËSOJNË NDRYSHIMIN

PËR TË PËRBALLUAR FLUKSIN E QYTETARËVE, SI DHE PËR T'JU KRIJUAR MË SHUMË HAPËSIRË PËR TË MARRË SHËRBBIM, **SPORTELET E SHËBRIMIT NË ZRPP TIRANË JANË HAPUR EDHE DITËN E SHTUNË**



Prova e parë në terren e ADISA-s për menaxhimin e një zyre shërbimesh publike sipas modelit të ri, ka qenë në sportelet e Zyrës së Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme Tiranë. Që prej tetorit të vitit 2015 këto sportele menaxhohen nga ADISA, e cila ka ndryshuar tërësisht jo vetëm mjediset e brendshme, por mbi të gjitha mënyrën dhe cilësinë e dhënies së shërbimit për qytetarët.

Sa hyn pranë këtij institucioni, përballë teje ka një hapësirë të mirorganizuar ku ndodhen të ndarë të gjithë sektorët: informacioni, banka, posta. Një vajzë me mikrofon flet për numrat që secili prej qytetarëve mban në duar, radha e kujt është dhe ku duhet të drejtohet.

Gjithçka është e organizuar mirë. Çdokush ka një vend ku të ulet e të presë me letër me numër në dorë

derisa t'i vijë radha. Nëse ka paqartësi, djemtë dhe vajzat me uniformë mund të sqarojnë dhe të japin detajet për shërbimin që kërkon. Ndërkohë që në monitorët rreth e qark janë të sqaruara me pika se ku duhet të drejtohet qytetari, biznesi, apo çfarë hapash duhen hedhur për të përfituar një shërbim.

“Duhet të bëj pagesën për vlerësimin e pronës. Kam marrë një letër në dorë, ma dhanë këto vajzat, po ulem të pres radhën. Besoj që jepet një shërbim i mirë, unë vij për herë të parë. Nuk është rrëmujë, megjithëse ka goxha njerëz për punë”, shprehet z.Kristaq Meri, një qytetar nga Tirana.

Në këtë periudhë sportelet e ADISA-s të ZRPP Tiranë kanë një fluks jo të zakonshëm njerëzish, për shkak të procesit të rivlerësimit të banesave. Megjithatë punonjësit me kostume të zeza dhe shalle apo kravata portokalli nuk e humbasin ritmin dhe as qetësinë për t'iu përgjigjur çdo qytetari për problemin që ai ka.

Në këtë qendër ofrohet shërbim i standardizuar dhe kontigjenti i personave që kanë më shumë punë pranë këtyre sporteleve janë noterët dhe bizneset. Numri i ankesave të qytetarëve është ulur ndjeshëm, me gati 5 herë, qëkurse menaxhimi i kësaj zyre është marrë nga ADISA.

Në këtë qendër qytetarët ndjekin procedurat standarde të aplikimit, të cilat duke qenë të informatizuara, krijojnë të gjitha mundësitë për të evidentuar çdo shkelje apo parregullsi në shërbim nga ana e punonjësve shtetërorë, si të ADISA-s, por edhe të ZRPP-së. Vetëm në 4 muajt e parë të punës në sportelet e ZRPP, falë standardizimit të procedurave dhe rritjes së kërkesës së llogartisë nga ADISA u arrit që të dyfishohej numri i qytetarëve që merrnin përgjigje brenda afatit ligjor.

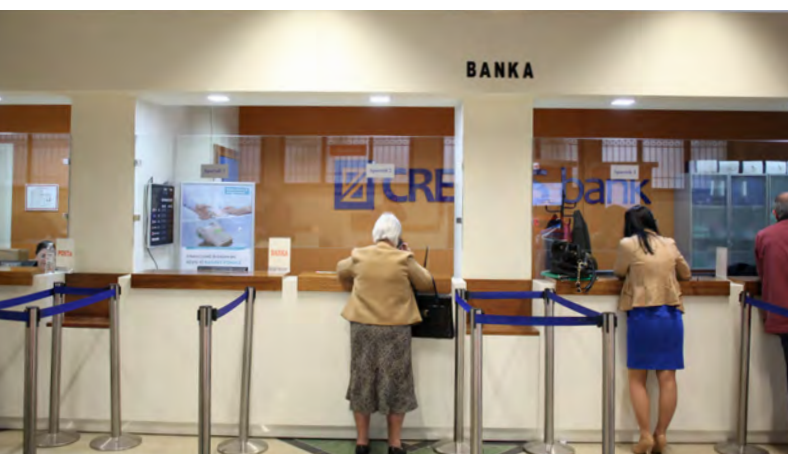
Bashkërendimi më i mirë i punës midis ADISA dhe ZRPP, në funksion të uljes së mëtejshme të afateve brenda të cilave qytetarët mund të marrin shërbimet, mbetet një nga objektivat kryesorë të punës në këtë qendër.



► COVERAGE

IMMOVABLE PROPERTY REGISTRATION OFFICE (IPRO) IN TIRANA, CITIZENS APPRECIATE THE CHANGES

IN ORDER TO COPE WITH THE FLOW OF CITIZENS AND TO INCREASE THEIR ACCESS TO PUBLIC SERVICES, THE FRONT OFFICES OF IPRO IN TIRANA ARE NOW OPEN ON SATURDAYS TOO



ADISA's first on-site test for managing a public service office according to the new model, was carried out in the front offices of the Immovable Property Registration Office. ADISA has been managing these front offices since October 2015, changing not only the indoor premises, but also the method and quality of service delivery to the citizens.

Upon entering this institution, you find yourself in front of a well-organised space where all sectors are divided: information, bank, post office. A girl calls the citizens one by one on the microphone, according to the numbers they've been given, and directs them to the relevant front office.

Everything is well-organized. There is a place for everyone to sit and wait for their turn to come. If there is any uncertainty, the boys and girls in uniform can explain and give details on the service you're requesting. Meanwhile, in the surrounding monitors you can see a step-by-step instruction on the steps you have to follow in order to be provided with a service.



"I have to pay for a property assessment. I was given a letter by these girls, so now I sit down and wait. It is my first time coming here, but I think the service is quite good. There's no mess, although there are a lot of people here", says Mr Kristaq Meri, a citizen from Tirana.

At this time, the ADISA front offices of the IPRO Tirana have an unusual flow of people, due to the process of property assessment. However, the employees in black suits and orange scarves or ties never lose their temper and they answer the questions of every citizen.

This centre provides standardised services and the persons who come more often to these front offices are notaries and business owners.

The number of complaints from the citizens has decreased significantly, with almost 5 times less complaints since the management of this office was entrusted to ADISA.

In this centre, citizens follow the standard application procedures, which, being computerized, give way to identifying any violations or irregularities in the service caused by public employees, such as ADISA or IPRO employees.

In only the first 4 months of work in the IPRO front offices, thanks to the standardisation of the procedures and the increase of ADISA's accountability, the number of citizens receiving answers within the legal deadline has doubled.

A better coordination of the work between ADISA and IPRO, in order to further shorten the deadlines within which citizens can receive services, remains one of the main objectives of the work of this centre.







INSTITUCION I RI, ME NJERËZ TË RINJ

Një institucion i ri me profesionistë të rinj. Kjo është ADISA. Mosha mesatare e punonjësve në këtë institucion është rreth 26 vjeç. Në një intervistë për revistën “ADISA”, Armarda Ramazani, aktualisht punonjëse e IT-së, tregon për përvojën e saj në këtë institucion, si e shikon punën që bëhet çdo ditë nga ajo dhe kolegët e saj. Në fillim Ramazani ka kryer praktikën pasuniversitare dhe më pas ka nisur punë pranë ADISA-s. Sipas saj, tipari dallues dhe i përbashkët për punonjësit e rinj në këtë institucion është energjia pozitive dhe dëshira e madhe për të punuar.

JEMI TË RINJ,
POR PLOT ME
DËSHIRË PËR TË
PUNUAR DHE PËR
T’U SHËRBYER
QYTETARËVE

Fillimisht tek ADISA kam filluar me programin e internshipit, ku pata një eksperiencë 3-mujore në Sektorin IT. Bazuar në rezultatet e arritura, u emërova në këtë sektor në muajin shtator të vitit 2015.

Përvoja tek ADISA është një eksperiencë shumë e vlefshme për mua, pasi është përvoja e parë në një institucion shtetëror. Kjo përvojë më ka ndihmuar shumë, duke mësuar jo vetëm për profesionin tim, por edhe me njohuritë e përgjithshme mbi administratën publike.

Jeni një institucion i ri, me njerëz të rinj, profesionistë të rinj, çfarë mendon lidhur me këtë fakt?

Pjesa më e madhe e punonjësve

Kur keni nisur punë dhe si ju duket përvoja në ADISA?

janë të rinj, por me një dëshirë shumë të madhe për

MOSHA MESATARE E PUNONJËSVE TË ADISA-S ËSHTË RRETH 26 VJEÇ. FLET AMARDA RAMAZANI, SPECIALISTE NË SEKTORIN E IT-së, E CILA PREJ PAK MUAJSH ËSHTË BËRË PJESË E SKUADRËS SË ADISA-S.



t'u rritur profesionalisht. Unë mendoj se mënyra e organizimit të punës, ndarja e detyrave, por edhe ndjenja e përgjegjësisë së gjithësecilit prej nesh ka bërë që të ketë një frymë shumë miqësore dhe bashkëpunuese brenda stafit. Kjo marrëdhënie reflektohet edhe në rezultatet e punës.

Çfarë e bën të veçantë për ty punën te ADISA?

Nga njëra anë është përgjegjësia që ndiej se për herë të parë po realizojmë një ndryshim shumë të madh në mënyrën se si shteti u shërben qytetarëve. Ne jemi vetë pjesë e komunitetit dhe kuptojmë vështirësinë që kanë pasur qytetarët për të marrë shërbime publike.

Nga ana tjetër është kënaqësia e diçkaje të re, shumë inovatore dhe shumë moderne që nuk ka eksistuar më parë dhe që me të vërtetë mund ti ndihmojë njerëzit në jetën e tyre. Është një ndjesi fantastike kur dëgjon njerëzit që flasin mirë për ADISA dhe kupton që puna jote po u shërben atyre.

NEW INSTITUTION, WITH YOUNG PEOPLE

A new institution with young professionals. This is ADISA. The average age of employees in this institution is approximately 26 years. In an interview for the “ADISA” magazine, Mrs Amarda Ramazani, currently an IT employee, tells us about her experience in this institution and her opinions on the work being done everyday by her and her colleagues. Mrs Ramazani completed her post-graduate internship at ADISA and was employed afterwards. According to her, the distinctive and common feature of all young employees of this institution is their positive energy and the great desire to work.

When did you start working at ADISA and what do you think about your experience in this institution?

I first started an internship program at the IT sector of ADISA, which lasted 3 months. Based on the results achieved, I was appointed to this sector in September 2015.

My experience at ADISA is very valid to me, since it is my first experience in a public institution. This experience has helped me a lot and has not only taught me about my profession, but also provided me with a general knowledge on the public administration.

Yours is a new institution, with a young staff of professionals. What is your opinion on this?

Most of the employees are young, but with a great desire to grow professionally. I think that the way the work is organized, the sharing of tasks as well as our sense of responsibility have contributed to a friendly

THE AVERAGE AGE OF ADISA EMPLOYEES IS APPROXIMATELY 26 YEARS, - SAYS MRS AMARDA RAMAZANI, SPECIALIST AT THE IT SECTOR, WHO BECAME PART OF THE ADISA TEAM A FEW MONTHS AGO. "WE ARE YOUNG, BUT ABSOLUTELY WILLING TO WORK AND SERVE THE CITIZENS"



and cooperative relationship among the staff. This relationship is also reflected in the results of our work.

What makes work at ADISA special for you?

On one hand, it's the responsibility of bringing for the first time a great change in the way the state serves its citizens. We ourselves are part of this community and we understand how difficult it used to be for the citizens to receive public services.

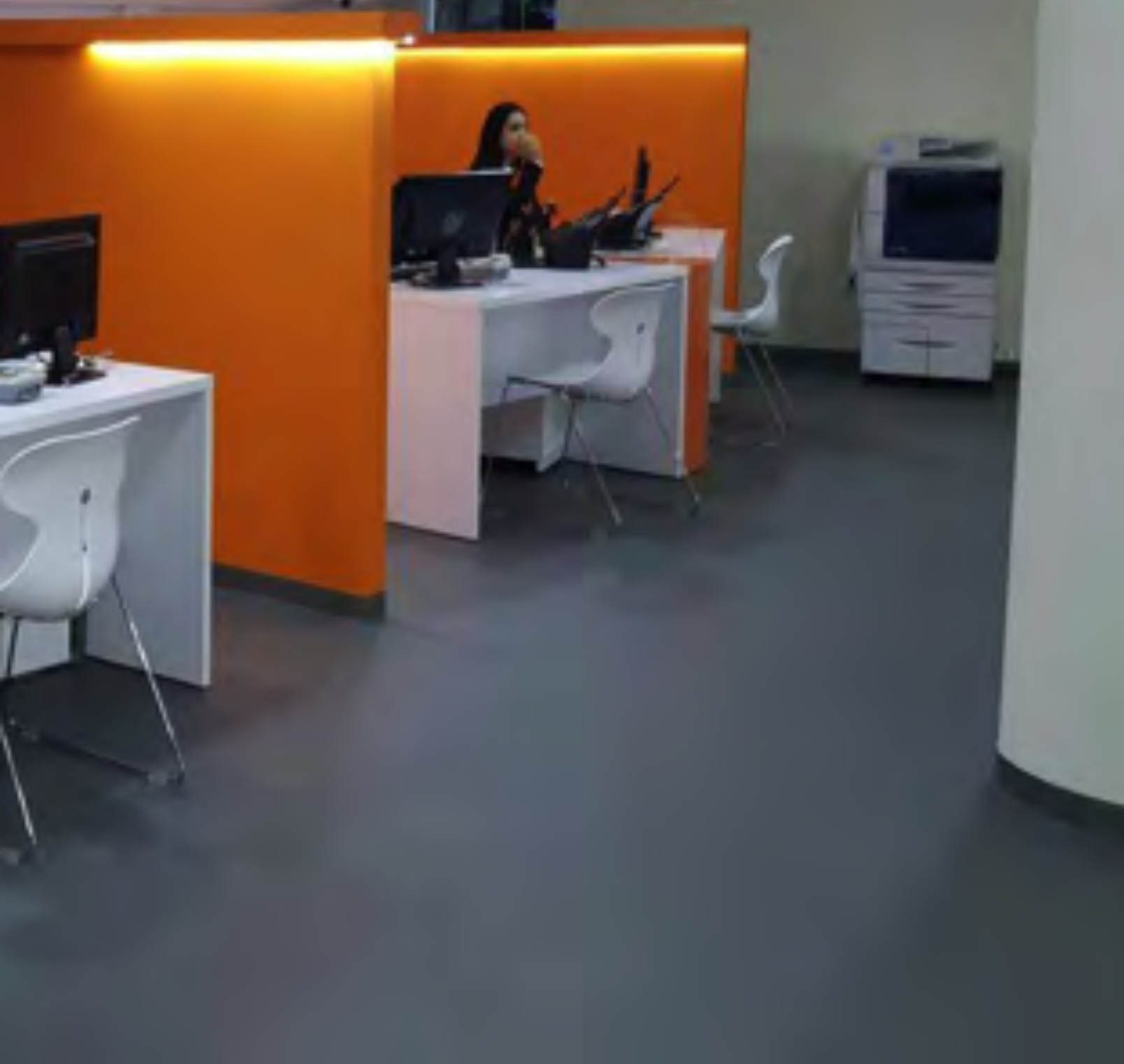
On the other hand, it's the pleasure of trying something new, innovative and modern that didn't exist before and can truly help people and make their lives easier. It's a fantastic feeling when you hear people speaking highly of ADISA. That's when you realize that the work you've been doing is serving the people well.

01 Nr. A001

02 Nr.



B001



QYTETARËT ME “KARTË”, PËR TË DREJTAT E TYRE

KARTA E QYTETARIT ËSHTË
DOKUMENTI PUBLIK I RITJES SË
TRANSPARENCËS DHE SHËRBIMIT
PËR QYTETARIN

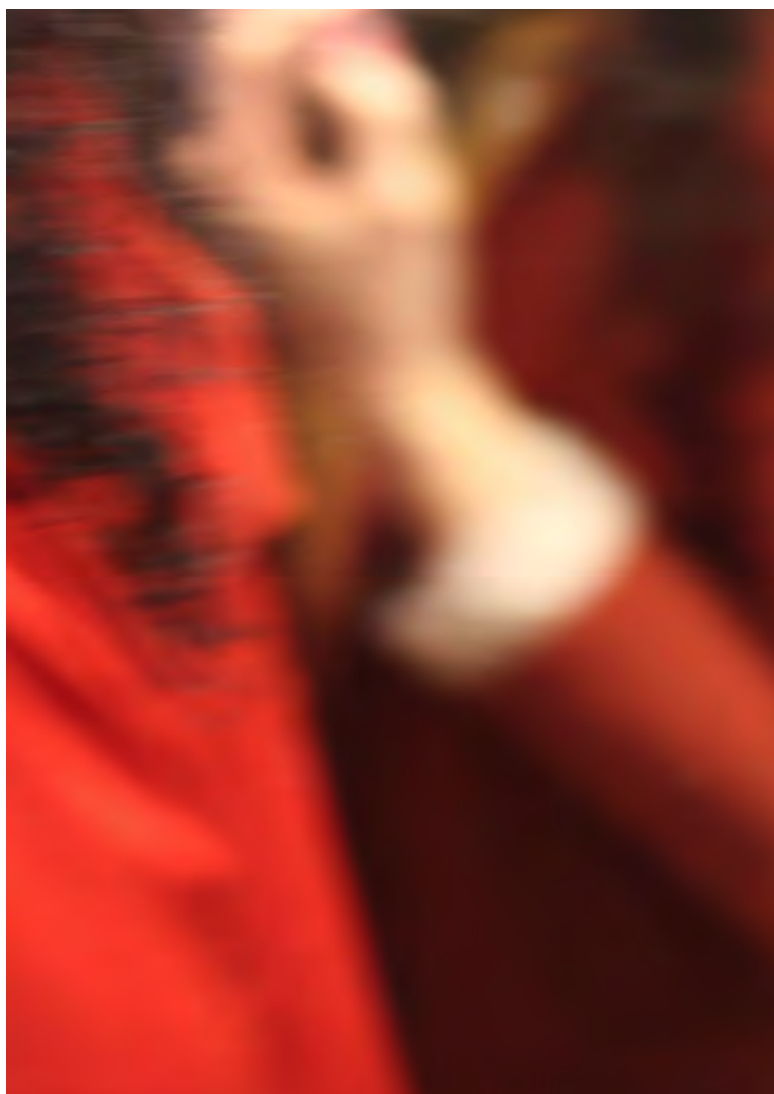
Shërbimet publike shtetërore duhet të jepen me standarde të kualifikuara dhe në kohën e duhur. Megjithëse gjithkush e di këtë detyrim të shtetit, pakkush i njeh plotësisht të drejtat që ka si qytetar për të marrë shërbime.

Edhe në rastet kur nuk mund të ofrohen shërbime, qytetari ka të drejtën të informohet, për arsyet ligjore të mosdhënies së shërbimit, apo për t’u drejtuar diku tjetër për shërbimin që kërkon.

Karta e të drejtave

Për të qenë sa më transparent me qytetarët dhe për ti bërë ata të vetdijshëm për të drejtat që kanë në fushën e shërbimeve publike, ADISA ka hartuar “Kartën e qytetarit”.

Kjo është një lloj kushtetute e cila ka për qëllim të shërbejë si një dokument publik për të rritur transparencën, qasjen qytetare, shpejtësinë e shërbimit, lëvrimin e shërbimit, përmirësimin e vazhdueshëm, performancën dhe ofron mjete alternative për të luftuar korrupsionin.





CITIZENS WITH A “CARD” FOR THEIR RIGHTS

THE CITIZEN'S CARD IS THE PUBLIC DOCUMENT THAT INCREASES TRANSPARENCY AND IMPROVES THE SERVICES DELIVERED TO THE CITIZENS

Public services should be provided in due time and with qualified standards. Although everyone is aware of this obligation of the state, only a few citizens are fully aware of their rights to receive public services.

Even in cases where a service cannot be provided, a legal reason shall be given to the citizen as to why this service could not be provided, or he shall be directed somewhere else in order to receive the requested service.

Card of rights

In order to be more transparent with the citizens and to make them aware of their rights in the public services field, ADISA has drawn up a “Citizen's Card”.

This card is a kind of “constitution”, intended to serve as a public document aiming to increase transparency, citizen approach, speed of service, service delivery, constant amelioration and performance, and to offer alternative means of fighting corruption.









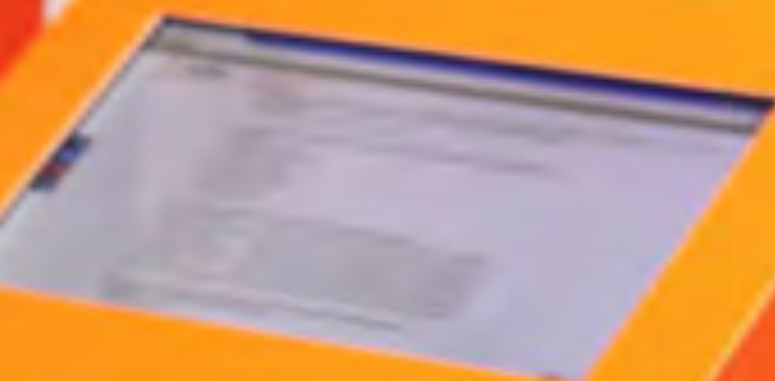
Informacio

Si us plau, feu clic a l'enllaç corresponent per obtenir més informació sobre els serveis.

Si us plau, feu clic a l'enllaç corresponent per obtenir més informació sobre els serveis.

Si us plau, feu clic a l'enllaç corresponent per obtenir més informació sobre els serveis.

Com



ADISA NË SHIFRA



4 QENDRA ME NJË NDALESË

SPORTELET ZVRPP TIRANË

92 SPORTELE SHËRBIMI NË TOTAL

MBI 300 SHËRBIME

8 INSTITUCIONE QËNDRORE E LOKALE

NUMRI I APLIKIMEVE NË QENDRAT ADISA



2016 - QERSHOR 2017

Totali i transaksioneve në sportelet e **ZVRPP Tiranë** dhe **Qendrat me një ndalesë**

VITI	TIRANË	KAVAJË	KRUJË	FIER	GJIROKASTËR	TOTAL
2016	104,128	3,507				107,635
2017	72,307	19,987	11,177	10,103	2,675	116,249
Total	176,435	23,494	11,177	10,103	2,675	223,884



ZVRPP TIRANË

SHTATOR 2016 – MAJ 2017

19.038 aplikime për rivlerësim të pronës,
me një mestare prej **2115 rivlerësime** në muaj.

QYTETARË TË INFORMUAR

Numri i qytetareve të paraqitur në infopointet **ADISA:**



ADISA ZVRPP TIRANË **184.838 QYTETARË**

ADISA KAVAJE **2.848 QYTETARË**

ADISA GJIROKASTER **543 QYTETARË**

ADISA FIER **2.622 QYTETARË**

ADISA KRUJE **177 QYTETARË**

RAPORTI I ANKESAVE KUNDREJT TOTALIT TË APLIKIMEVE

2016 – QERSHOR 2017



ADISA ZVRPP TIRANË	ANKESA KUNDREJT APLIKIMEVE 1.8%
ADISA KAVAJË	ANKESA KUNDREJT APLIKIMEVE 0.7%
ADISA KRUJË	ANKESA KUNDREJT APLIKIMEVE 0.04%
ADISA FIER	ANKESA KUNDREJT APLIKIMEVE 1.21%
ADISA GJIROKASTËR	ANKESA KUNDREJT APLIKIMEVE 0.5%

KËNAQËSIA E QYTETARIT ME SHËRBIMIN E OFRUAR NGA **ADISA**

ADISA ZVRPP TIRANË

Janë zhvilluar 3 anketime në periudhën **Janar 2016 - Shkurt 2017**

REZULTATET:

71% e qytetarëve	SHUME TË KËNAQUR me shërbimin e ofruar në tërësi
75% e qytetarëve	SHUME TË KËNAQUR me respektimin e radhës
81% e qytetarëve	SHUME TË KËNAQUR me kushtet e akomodimit në sportel
69% e qytetarëve	SHUME TË KËNAQUR me informacionin

ADISA KAVAJË

Janë zhvilluar 3 anketime në periudhën **Tetor 2016 - Mars 2017**

REZULTATET:

80.5% e qytetarëve - **SHUMË TË KËNAQUR** me shërbimin në tërësi pas ngritjes së qendrës me një ndalesë, përkundër 25% të tyre më parë

99.6% e qytetarëve - **SHUMË TË KËNAQUR** me respektimin e radhës pas ngritjes së qendrës me një ndalesë, përkundër 53% të tyre më parë

99.3% e qytetarëve - **SHUMË TË KËNAQUR** me kushtet e akomodimit pas ngritjes së qendrës me një ndalesë, përkundër 43.8% të tyre më parë

93% e qytetarëve - **SHUMË TË KËNAQUR** me shpejtësinë e lëvrimit të shërbimit pas ngritjes së qendrës me një ndalesë, përkundër 61% të tyre më parë

ADISA KRUJË

Për periudhën **MAJ - QERSHOR 2017** janë zhvilluar anketa online të përmuajtshme

REZULTATET:

MAJ 2017 - 76% e të anketuarëve i vlerësojnë ndryshimet në mënyrën e ofrimit të shërbimit pozitivisht

QERSHOR 2017 - 86% e të anketuarëve i vlerësojnë ndryshimet në mënyrën e ofrimit të shërbimit pozitivisht

CALL CENTER ADISA

Nga **tetori 2016** e në vazhdim qytetarët mund të informohen për mbi 400 shërbime publike të 12 institucioneve në numrin unik **11-800 të call center Adisa**, operativ **nga e hëna - e premte ora 07:00-21:00** dhe **të shtunën nga 07:00 - 14:00**.

- Telefonuesit sipas gjinisë: **49% femra** dhe **51% meshkuj**
- Telefonuesit sipas zonave: **98% e telefonuesve** janë në zona urbane
- **50%** e telefonuesve rimarrin për të pyetur për shërbime të tjera

FACTS AND FIGURES



4 INTEGRATED CENTERS FOR SERVICE DELIVERY

SERVICE WINDOWS OF **ZVRPP TIRANA**

92 SERVICE WINDOWS IN TOTAL

OVER **300 SERVICES**

8 CENTRAL AND LOCAL INSTITUTIONS

RECORDS ABOUT **ADISA CENTERS**



2016 - FIRST HALF OF 2017

TOTAL APPLICATIONS – TOTAL TRANSACTIONS IN THE CENTERS

YEAR	TIRANË	KAVAJË	KRUJË	FIER	GJIROKASTËR	TOTAL
2016	104,128	3,507				107,635
2017	72,307	19,987	11,177	10,103	2,675	116,249
Total	176,435	23,494	11,177	10,103	2,675	223,884



ZVRPP TIRANA SEPTEMBER 2016 - MAY 2017

9,038 applications for property re-evaluation with an average of 2115 applications per month.

INFORMED CITIZENS

Number of citizens informed at **ADISA's** information desks:



ADISA ZVRPP TIRANA

184,838 Citizens

ADISA KAVAJA

2,848 Citizens

ADISA FIER

2,622 Citizens

ADISA GJIROKASTRA

543 Citizens

ADISA KRUJA

117 Citizens

COMPLAINTS TOWARDS TOTAL NUMBER OF APPLICATIONS RATIO



FROM 2016 - JUNE 2017

ADISA ZVRPP TIRANA.....	COMPLAINTS TOWARDS APPLICATIONS 1.8%
ADISA KAVAJA.....	COMPLAINTS TOWARDS APPLICATIONS 0.7%
ADISA KRUJA	COMPLAINS TOWARDS APPLICATIONS 0.04%
ADISA FIER	COMPLAINTS TOWARDS APPLICATIONS 1,21%
ADISA GJIROKASTRA.....	COMPLAINTS TOWARDS APPLICATIONS 0.5%

KËNAQËSIA E QYTETARIT ME SHËRBIMIN E OFRUAR NGA **ADISA**

ADISA ZVRPP TIRANA

From January 2016 to February 2017 there have been conducted 3 surveys

THE RESULTS

71% of citizens

75% of citizens

81% of citizens

69% of citizens

ARE VERY SATISFIED with the overall service delivery

ARE VERY SATISFIED with established queue management

ARE VERY SATISFIED with the accomodation at Front Office

ARE VERY SATISFIED with provided information

ADISA KAVAJA

From October 2016 to March 2017 there have been conducted 3 surveys

THE RESULTS:

80.5% of citizens - **ARE VERY SATISFIED** with the overall service delivery after the establishing of the Integrated Center for Service Delivery, as opposed to 25% thereof prior to the opening of the Center.

99.6% of the citizens - **ARE VERY SATISFIED** with the queue management after the establishing of the Integrated Center for Service Delivery, as opposed to 53% thereof prior to the opening of the Center.

99.3% of the citizens - **ARE VERY SATISFIED** with the accomodation after the establishing of the Integrated Center for Service Delivery,

as opposed to 43.8% thereof prior to the opening of the Center

93% of the citizens - **VERY SATISFIED** with the rapidity of service delivery after the establishing of the Integrated Center for Service Delivery, as opposed to 61% thereof prior to the opening of the Center

ADISA KRUJA

During May – June 2017 there have been conducted monthly online surveys.

THE RESULTS:

MAY 2017 – 76% of interviewees rated “positively” changes made on service delivery

JUNE 2017 – 86% of interviewees rated “positively” changes made on service delivery

CALL CENTER ADISA

From October 2016 onwards citizens might be informed on more than **400 public services** offered by 12 institutions by calling the **unique number 11-800 of the Call Center ADISA**, available from **Monday to Friday 07:00 - 21:00** and on **Saturdays 07:00 – 14:00**.

- Callers by gender: **49% female** and **51% male**
- Callers by area: **98%** of callers reside in **urban areas**
- **50%** of citizens call back for information on other services





FUNDJAVA NDRYSHE, INSTITUCIONI NDRYSHE

Jo vetëm punë, por edhe angazhime sociale. Stafi i ADISA është bërë pjesë e një sërë aktiviteteve të ndryshme për të mbështetur komunitete të ndryshme në vështirësi ekonomike e sociale.

Një prej këtyre aktiviteteve ka qenë edhe projekti “Fundjavë ndryshe”, gjatë të cilit punonjësit e ADISA kanë kontribuar me ndihma për familjet në nevojë.





#fundjavendryste

A DIFFERENT WEEKEND, A DIFFERENT INSTITUTION

Not only work, but also social commitments. The ADISA staff has participated in various activities to support different communities living in difficult economic and social conditions.

One of these activities was the project “Fundjavë ndryshe” (A different weekend), through which ADISA employees contributed to help families in need.



#fundjavedndryshe





www.adisa.gov.al
fb.com/adisa

11-800
CALL CENTER