



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KRYEMINISTRIA

AGJENCIA E OFRIMIT TË SHËRBIMEVE PUBLIKE TË INTEGRUARA (ADISA)

RAPORTI I MONITORIMIT 12-MUJOR I 2019-ës

MIRATOI

Lorin YMERI

Drejtor Ekzekutiv

JANAR 2020
ADISA

Tabela e përmbajtjes

I.	Hyrje	3
II.	Qëllimet, objektivat dhe treguesit e performancës.....	3
	A. Treguesit e performancës ne nivel qëllimi.....	3
	B. Treguesit e performancës në nivel objektiv.....	4
III.	Buxheti i miratuar dhe faktik për 12 mujorin e vitit 2019	13

I. Hyrje

Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) është person juridik publik, i organizuar në formën e agjencisë autonome të krijuar me Ligjin nr. 13/2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”.

Në zbatim të Ligjit nr. 9936, datë 26.6.2008, “Për menaxhimin e sistemit buxhetor në Republikën e Shqipërisë”, Ligjit 99, datë 3.12. 2018 “Për buxhetin e vitit 2019” dhe mbështetur në Udhëzimin nr. 22, datë 17.11.2016 “Për procedurat standarde të monitorimit të buxhetit në Njësitë e Qeverisjes Qendrore” po Ju paraqesim raportin e monitorimit të zbatimit të buxhetit për vitin 2019. Në realizimin e këtij raporti Ekipi i Menaxhimit të Programit ka bërë monitorimin e vazhdueshëm nëpërmjet procesit të vlerësimit dhe krahasimit të treguesve faktik të performancës me ata të planifikuar. Ky raport në vijim është miratuar nga Grupi i Menaxhimit Strategjik.

Qëllimi i këtij monitorimi ishte ndjekja e vazhdueshme e arritjes së objektivave të synuar të përcaktuar tashmë në deklaratën e programit “Transformimin e mënyrës së ofrimit të shërbimeve në Shqipëri përmes qasjes me në qendër qytetarin duke realizuar ndarjen funksionale dhe integrimin e shërbimeve publike në sportel, zhvillimin e kanaleve të ofrimit të shërbimeve, marrjen e opinionëve të qytetarëve dhe monitorimin e lëvrimin të shërbimeve të standardizuara.”

Në përfundim të këtij raporti, informacioni i marrë shërbeu për të përmirësuar procesin e planifikimit dhe menaxhimit të buxhetit për periudhën në vijim. Ekipi i Menaxhimit të Programit monitorimin e objektivave e ka bërë bazuar në treguesit e performancës, në sasi dhe vlerë për produktet, si një proces që lidh realizimin e objektivave dhe produkteve me fondet përkatëse.

Në vijim të këtij raporti do të gjeni një informacion të hollësishëm, të problematikave, mangësive të vërejtura, ecurinë e realizimit të qëllimit dhe objektivave të politikës, realizimin e produkteve krahasuar me planin në terma sasiorë dhe cilësorë shoqëruar me argumentet përkatës, konkluzionet si dhe propozimet konkrete për periudhën në vijim në lidhje me ndryshimet për rishikimin apo jo të politikës së programit apo propozime të tjera për përmirësimin e situatës.

II. Qëllimet, objektivat dhe treguesit e performancës.

Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) ka vijuar me kryerjen e shpenzimeve buxhetore brenda programit të vetëm buxhetor me emërtesën: “**Menaxhimi dhe Zhvillimi i Administratës Publike**” ku përfshihet buxheti i miratuar dhe akorduar për vitin buxhetor 2019, i ndarë sipas artikujve ekonomikë.

Nëpërmjet këtij programi synohet konsolidimi i rregullave për ofrimin e shërbimeve publike të integruara ndaj publikut në mënyrë të drejtë për drejtë, nëpërmjet sporteleve në Qendrat e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara, përmes heqjes së pengesave administrative dhe ofrimit të shërbimeve në mënyrë të shpejtë, efikase, transparente dhe me cilësi të lartë.

Për matjen e performancës së programit nga Ekipi i Menaxhimit të Programit janë evidentuar dhe matur treguesit në nivel qëllimi dhe treguesit në nivel objektiv, si me poshtë vijon:

A. Treguesit e performancës në nivel qëllimi

1. Numri i shërbimeve të ri-inxhinieruara;
2. Numri i shërbimeve të ofruara nga Qendrat e Integruara ndaj totalit të shërbimeve publike;
3. Rritja e kënaqësisë së qytetarëve në marrjen e shërbimeve në sportelet ADISA;

Realizimi i tyre paraqitet në tabelën më poshtë:

Treguesit e Performancës në nivel Qëllimi	Plan	Fakt	% Realizimit
Numri i shërbimeve të ri-inxhinieruara	424	424	100%
Numri i shërbimeve të ofruara nga Qendrat e Integruara ndaj totalit të shërbimeve publike	415/1300	429/1300	103%
Rritja e kënaqësisë së qytetarëve në marrjen e shërbimeve në sportelet ADISA	74%	100%	135%

B. Treguesit e performancës në nivel objektiv

1. Numri i Qendrave/Njësive te Ofrimit te Sherbimeve Publike te Integruara;
2. Numri i Bashkive (jo qendër-qarku) në të cilën ADISA është prezent nëpërmjet sporteleve të saj;
3. Numri i njësive lëvizëse për ofrimin e shërbimeve publike;
4. Numri i kartelave informative të standardizuara për shërbimet publike ndaj totalit të shërbimeve publike;
5. Numri i formularëve të aplikimit, të standardizuar për shërbimet publike;
6. Matja e kohës së shërbimit në sportelet pritëse

Realizimi i tyre paraqitet në tabelën më poshtë:

Treguesit e Performancës në nivel Objektiv	Plan	Fakt	% realizimit
Numri i Qendrave/Njësive te Ofrimit te Sherbimeve Publike te Integruara	9	7	78%
Numri i Bashkive (jo qendër-qarku) në të cilën ADISA është prezent nëpërmjet sporteleve të saj	6	7	117%
Numri i njësive lëvizëse për ofrimin e shërbimeve publike	1	1	100%
Numri i kartelave informative të standardizuara për shërbimet publike ndaj totalit të shërbimeve publike	970/1300	1073/1300	111%

Numri i formularëve të aplikimit, të standardizuar për shërbimet publike	310	333	107%
Matja e kohës së shërbimit në sportelet pritëse. (*)	4'	5'	100%

* Ndryshimi në matjen e kohës është brenda marzhit të gabimit të metodologjisë të ndjekur për treguesin e sipërcituar.

Më poshtë po Ju paraqesim një argumentim të shkurtër të vlerave të realizimit të vendosura nga ana jonë, si më poshtë:

- Treguesi A.1 - Numri i shërbimeve të ri-inxhinieruara.

Gjatë vitit 2016 filloi procesi i ri-inxhinierimit të 400 shërbimeve. Në përfundim të këtij procesi janë propozuar ndryshime për 65 projekt-akte për 10 institucione, përkatësisht: 2 projektligje, 29 projektvendime, 13 urdhra ministri, 13 udhëzime dhe 8 rregullore.

Hartat TO-BE, të shërbimeve të përmirësuara të 10 institucioneve në fokus, janë 382. Ndryshimi nga numri i shërbimeve në AS-IS i dedikohet eliminimit, bashkimit dhe ri-konceptimit të shërbimeve. Nga konsulenti janë përpiluar rekomandime për të gjitha sistemet TIK. Konsulenti ka propozuar eliminimin e 91 dokumenteve dhe integrimin e 182 dokumenteve.

Në vijim të zbatimit me sukses deri më tani të reformës së shërbimeve publike, vlerësuar edhe në raport progresin e BE, ka lindur nevoja e kryerjes së një analizës për ecurinë, ndikimin tek qytetarët dhe implementimit të rekomandimeve të konsulentit për ri-inxhinierimin e shërbimeve publike. Në këtë kuadër janë zhvilluar takime me institucionet e ISSH, DPSHTRR, ASHK, DPGJC, DPD, QKB, AQTN dhe MASR. Institucioneve i'u është prezantuar matrica ku do të identifikojnë zbatimin e rekomandimeve. Monitorimi u zhvillua për 169 shërbime publike të institucioneve të sipërcituara. Nga analiza e të dhënave të raportuara nga institucionet, tregon se rekomandimet e procesit të ri-inxhinierimit, kanë gjetur zbatimin për një pjesë të shërbimeve të analizuara. Kryesisht, ndryshimet janë mbështetur në akte ligjore të vetë institucionit dhe ndryshim të ligjit për shërbimin konkret. Nga 169 shërbimet e analizuar, në 67 prej tyre raportohet se ka pasur reduktim të dokumenteve të kërkuar për marrjen e shërbimit.

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

➤ Thjeshtëzimi dhe optimizimi i procedurave dhe dokumentacionit për shërbimet publike

Në kuadër të prioritetit të Qeverisë Shqiptare për përmirësimin e shërbimeve publike dhe në zbatim të Ri-inxhinierimit të shërbimeve publike, ku në fokus u përzgjedhën 15 institucione nga kabineti i Zv/ Kryeministrit, u kërkua asistenca e ADISA në mënyrë që këto institucione të realizojnë ri-inxhinierimin e shërbimeve të ofruara nga këto të fundit. Në përmbushje të këtij objektivit, ekipi i ri-inxhinierimit ADISA zhvilloi takime me grupet e punës të institucioneve si vijon: Qendra e Shërbimeve Arsimore (QSHA), Agjencia e Trajtimit të Pronave (ATP), Shërbimi Kombëtar i Punësimit (SHKP) dhe Agjencia për Zhvillim Bujqësor dhe Rural (AZHBR).

Me institucionet e ATP, QSHA dhe SHKP u zhvilluan takime me grupet e punës, me qëllim analizimin e listës së shërbimeve të këtyre të fundit. Ekipi i ri-inxhinierimit ka ndarë me institucionet skemat e shërbimeve me përmirësimet e propozuara nga projekti i ri-inxhinierimit në lidhje me këto shërbime. Në këtë proces janë përfshirë 25 shërbime publike që ofron SHKP-ja, 7 shërbime publike të ofruara nga ATP si dhe 10 shërbime publike të QSHA-së. Në total në procesin e ri-inxhinierimit gjatë vitit 2019 janë përfshirë 42 shërbime publike.

➤ Verifikimi i proceseve të punës për ofrimin e shërbimeve publike

Gjatë vitit 2019 ADISA ka qënë e angazhuar në popullimin e Platformës së Inventarizimit të Shërbimeve Publike. Kjo Platformë është konceptuar si një ndërveprim mes institucionit dhe ADISA për shkëmbim të dhënash mbi shërbimet publike dhe mbledhjen e informacionit mbi afatet ligjore, tarifat, ku mund të aplikohet si dhe informacione të tjera për procedurat BO, të cilat do të përdoren në momentin kur institucionit do t'i nënshtrohen procesit të ri-inxhinierimit të shërbimeve publike. Informacioni i mbledhur nga Platforma ISHP do të shërbejë për të ndjekur në vijim procesin e ri-inxhinierimit të shërbimeve publike dhe standardizimit të shërbimeve publike, duke gjeneruar Kartelat Informative, si dhe Formularët e Aplikimit.

Sa më sipër, e në vijim të bashkëpunimit ndërinstitutional, ADISA është angazhuar në 3 faza, përkatësisht: (i) prezantimi i Platformës tek institucionet publike, (ii) Validimi i listës së shërbimeve dhe (iii) plotësimi i Platformës.

Gjatë vitit 2019 ka vijuar procesi i bashkëpunimit me institucionet dhe janë validuar 203 shërbime publike, për të cilat tashmë ka dhe kartela informative.

- **Treguesi A.2 - Numri i shërbimeve të ofruara nga Qendrat e Integruara ndaj totalit të shërbimeve publike.**

Bazuar në Ligjin Nr. 13, datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë dhe në zbatim të ligji nr. 111/2018 “Për kadastrën” ALUIZNI dhe ZRPP-ja funksionojnë si një institucion i vetëm ASHK. Me qëllim të mbarëvajtjes së procesit të aplikimit të shërbimeve dhe në përmbushje të funksionit të Agjencisë Shtetërore të Kadastrës (ASHK) tashmë në sportelet e Zyrave Rajonale/Vendore ADISA ofrohen edhe 4 shërbimet e legalizimit. Në kuadër të nënshkrimit të Marrëveshjeve të Bashkëpunimit mes institucioneve në Zyrat ADISA ofrohen 20 shërbimet e SHKP-së dhe 27 prej 76 shërbimeve të DPSHTRR-së. Kjo përzgjedhje u realizua për shërbimet tek të cilat mund të funksionojë ndarja FO-BO.

Një formë e re bashkëpunimi ndërinstitutional dhe për të qënë më afër qytetarëve është ofrimi i shërbimeve të institucioneve qendrore në Zyrat me Një Ndalesë të bashkive ku ofrohen shërbimet vendore dhe ato qendrore.

Gjithashtu gjatë vitit 2019 në zyrat tona ofrohen edhe shërbimet postare/shërbimet financiare të Postës Shqiptare duke bërë të mundur ofrimin e një game të gjerë shërbimesh në zyrat ADISA.

Në kuadër të bashkëpunimit të vazhdueshëm me institucionet gjatë vitit 2019 ka vijuar puna për validimin e listës së shërbimeve publike dhe standardizimit të informacionit për qytetarët dhe

bizneset. Gjatë periudhës raportuese u rikonceptua lista e shërbimeve publike për institucionet e ISSH-së, QKB-së, SHKP-së dhe DPT-së.

Për vitin 2019 në total numri i shërbimeve publike që ofrohen në Zyrat Rajonale/Vendore ADISA shkon në 429 ndaj 1300 shërbimeve publike që ofron administrata shtetërore.

SHËRBIME PUBLIKE TË OFRUARA NË ZYRAT ADISA PËRGJATË VITIT 2019		
Nr	Institucioni	Nr. Shërbime
1	Agjencia Shtetërore e Kadastrave (ASHK)	55
2	Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile (DPGJC)	22
3	Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve të transportit Rrugor (DPSHTRR)	27
4	Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve (DPT)	29
5	Fondi Sigurimit të Detyrueshëm të Kujdesit Shëndetësor (FSDKSH)	1
6	Instituti i Sigurimeve Shoqërore (ISSH)	48
7	Shërbimi Kombëtar i Punësimit (SHKP)	20
8	Qendra Kombëtare e Biznesit (QKB)	155
9	Posta Shqiptare	2
10	Shërbime Vendore (SHV)	70
Total		429

- Treguesi A.3- Rritja e kënaqësisë së qytetarëve në marrjen e shërbimeve të ofruara nga Qendrat e Integruara ADISA

Gjatë vitit 2019 pranë Zyrave Rajonale/ Vendore Tiranë 1, Kavajë, Shkodër dhe Gjirokastrë janë zhvilluar Matjet e Kënaqësisë së qytetarëve 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 Zyrën Rajonale Tiranë 1 gjatë muajit Prill 2019, niveli i kënaqësisë është 100%, ndër të cilët 72% shprehen *shumë të kënaqur* me shërbimin e ofruar dhe 28% shprehen *të kënaqur*. Nga sondazhi i kryer në Zyrën Vendore Kavajë gjatë muajit Dhjetor qytetarët shprehen se janë *të kënaqur* nivelin 85% dhe 15% e të intervistuarve shprehen se janë *disi të kënaqur*, në zyrën Rajonale Shkodër gjatë muajit Nëntor 2019 nga ku niveli i kënaqësisë qytetare është i lartë, të intervistuarit janë shprehur se janë *të kënaqur* në nivelin 90% dhe vetëm 10% e tyre shprehen se janë *disi të kënaqur*. Gjithashtu edhe pranë Zyrës Rajonale Gjirokastrë gjatë muajit Tetor qytetarët janë shprehur *të kënaqur* në nivelin 99% dhe vetëm 1% është shprehur se është *disi i kënaqur* me shërbimin e marrë pranë sporteleve pritëse.

Gjatë vitit 2019 janë zhvilluar edhe matjet e kënaqësisë qytetare me anë të telefonit për Zyrën Rajonale Fier dhe Zyrat Vendore Kavajë dhe Krujë nga ku qytetarët shprehen se janë përgjithësisht të kënaqur nga shërbimi i marrë pranë sporteleve pritëse ADISA. Nga analizimi i të dhënave telefonike për Zyrën Rajonale Fier dhe Zyrën Vendore Krujë, rezulton se: qytetarët janë të gjithë shumë të kënaqur me shërbimin e marrë, ndërsa nga analizimi i të dhënave për Zyrën Vendore

Kavajë 1% e të telefonuarve shprehen se janë disi të kënaqur, 11% e tyre shprehen se janë të kënaqur dhe 88% shprehen se janë shumë të kënaqur.

- Treguesi B.1 – Numri i Qendrave/Njësive te Ofrimit te Sherbimeve Publike te Integruara.

ADISA numëron 7 qendra të integruara të ngritura në rang vendi, përkatësisht në Tiranë, Kavajë, Fier, Krujë, Gjirokastër, Shkodër dhe Kombinat. Gjatë vitit 2019 ADISA inauguroi qendrën e integruar në Shkodër dhe në Tiranë në zonën e Kombinatit si qendër e integruar e parë e mirëfilltë me 18 sportele në kryeqytet, për të mundësuar kryesisht për banorët e zonës dhe të rrethave marrjen e shërbimeve të Agjencisë Shtetërore të Kadastrës (ASHK), Institutit të Sigurimeve Shoqërore, Fondit të Sigurimit të Detyrueshëm të Kujdesit Shëndetësor (FSDKSH), Qendrës Kombëtare të Biznesit (QKB), Drejtorisë së Përgjithshme të Tatimeve (DPT) apo shërbimeve vendore të ofruara nga Bashkia Tiranë dhe shërbime financiare dhe postare të Postës Shqiptare. Në këtë qendër mund aplikojnë për shërbime publike të ofruara me standardet më të larta të gjithë qytetarët e Tiranës.

Gjithashtu për vitin 2019 ishte planifikuar ngritja e qendrave të integruara ADISA Lushnje dhe Elbasan, për të cilat për arsye të situatës së jashtëzakonshme të shkaktuar nga tërmeti i Nëntorit u pezulluan punimet për të rifilluar më pas gjatë muajit Dhjetor. Për këtë arsye qendra e integruar ADISA Lushnje u finalizua në fillim të muajit Janar 2020, ndërsa përsa i përket qendrës së integruar ADISA Elbasan parashikohet të jetë funksionale gjatë muajit Shkurt të këtij viti.

Gjithashtu gjatë vitit 2020 parashikohet ngritja e qendrave të integruara ADISA në Kamëz dhe Vlorë, të cilat aktualisht janë në fazën e projektimit. Përsa i përket godinës së përzgjedhur në bashkinë Vlore, projektuesi ka vlerësuar se godina ka amortizim të theksuar dhe për këtë arsye do t'i nënshtrohet një vlerësimi të thelluar, për të përcaktuar formën e punimeve të cilës do të duhet t'i nënshtrohet. Pas rezultateve të vlerësimit të thelluar dhe vlerësimit të kostove përkatëse, ADISA do të vendosë nëse do të vijojë me rikonstruksionin e godinës ose do të vlerësojë bashki të tjera për ngritjen e qendrës së integruar ADISA. Gjithashtu vlen për t'u theksuar se godina e marrë në përdorim nga ADISA në bashkinë Vlorë, është pjesërisht e marrë në përdorim nga ADISA dhe pjesërisht nga ASHK dhe kur të dalin rezultatet e vlerësimit të thelluar të dy institucionet do të kenë vendimmarrje për vijimësinë.

- Treguesi B.2 – Numri i Bashkive (jo qendër-qarku) në të cilën ADISA është prezent nëpërmjet sporteleve të saj.

Kjo mënyrë e shtrirjes së ADISA në territor u iniciua në Nëntor të vitit 2018 nëpërmjet dy sporteleve të përbashkëta ADISA me bashkinë e Maliqit të cilat i ofruan qytetarëve akses në shërbimet e institucioneve qendrore. Kjo mënyrë e shtrirjes së ADISA në territor është realizuar me sukses tashmë në 7 bashki: Maliq, Patos, Belsh, Divjakë, Librazhd, Malësi e Madhe dhe Kukës. Përgjatë vitit 2020 ADISA planifikon shtrirjen në territor nëpërmjet sporteleve të përbashkëta me bashkitë Roskovec, Ersekë dhe Burrel.

Që prej muajit Mars 2019, qytetarët e Bashkisë Belsh pranë One Stop Shop ADISA të kësaj bashkie mund të përfitojnë rreth 140 shërbime publike vendore të Agjencisë Shtetërore të Kadastrës (ASHK), Institutit të Sigurimeve Shoqërore (ISSH) dhe Shërbimit Kombëtar të Punësimit (SHKP).

Prej muajit Prill 2019, qytetarët e Bashkisë Patos pranë One Stop Shop të kësaj bashkie mund të përfitojnë shërbime publike vendore. ADISA në bashkëpunim me institucionin e Bashkisë, ofron shërbime publike nëpërmjet 2 sporteleve fizike. Tashmë dy sportelet e ADISA ofrojnë rreth 140 shërbime publike të Agjencisë Shtetërore të Kadastrës (ASHK), Institutit të Sigurimeve Shoqërore (ISSH), Fondit për Sigurimin e Detyrueshëm të Kujdesit Shëndetësor (FSDKSH) dhe Shërbimit Kombëtar të Punësimit (SHKP).

Që prej muajit Korrik, në 11 sportelet aktuale në One Stop Shop Librazhd, ADISA ofron mbi 310 shërbime publike të institucioneve si Institutit të Sigurimeve Shoqërore (ISSH), Agjencisë Shtetërore të Kadastrës (ASHK), Drejtorisë së Përgjithshme të Shërbimeve të Transportit Rrugor (DPSHTRR), me 27 shërbime që nuk kërkojnë kontroll fizik dhe 8 procedura të ndryshme, si dhe shërbime të Qendrës Kombëtare të Biznesit (QKB). Pranë zyrës me një ndalesë do të ofrohen shërbime publike si të nivelit qendror dhe të nivelit vendor në një ambient të vetëm.

Prej Shtatorit të këtij viti u operacionalizua zyra me një ndalesë pranë ambienteve të Bashkisë në qytetin e Divjakës, e cila është e pesta e këtij lloji pas asaj në Maliq, Belsh, Patos dhe Librazhd ku sportelet ADISA të shërbimeve publike qendrore bashkë vendosën në qendrën me një ndalesë të bashkisë. Tashmë, në 8 sportelet aktuale në One Stop Shop Divjakë, ADISA do të ofrojë mbi 200 shërbime publike të Institutit të Sigurimeve Shoqërore, Agjencisë Shtetërore të Kadastrës dhe Shërbimit Kombëtar të Punësimit, etj.

Prej muajit Tetor në 6 sportelet aktuale të One Stop Shop në Bashkinë e Malësisë së Madhe, ADISA ofron mbi 220 shërbime publike të institucioneve si: Institutit të Sigurimeve Shoqërore (ISSH), Agjencisë Shtetërore të Kadastrës (ASHK), shërbime të Qendrës Kombëtare të Biznesit (QKB), shërbime të Fondit për Sigurimin e Detyrueshëm të Kujdesit Shëndetësor (FSDKSH), si dhe të gjitha shërbimet vendore që ofron Bashkia. Për më tepër, qytetarët asistohen në marrjen e shërbimeve elektronike përmes portalit qeveritar e-albania dhe në portalin Shqipëriaqëduam.al si dhe marrin informacion për më shumë se 1000 shërbime publike.

Prej muajit Nëntor në 9 sportelet aktuale të One Stop Shop pranë bashkisë Kukës, ADISA ofron mbi 300 shërbime publike të institucioneve si Institutit të Sigurimeve Shoqërore (ISSH), Agjencisë Shtetërore të Kadastrës (ASHK), si dhe shërbime të Shërbimit Kombëtar të Punësimit (SHKP). Për më tepër, qytetarët e Kukësit asistohen në marrjen e shërbimeve elektronike përmes portalit qeveritar e-albania dhe në portalin Shqipëriaqëduam.al si dhe marrin informacion për më shumë se 1000 shërbime publike.

Vlerë e shtuar për qytetarët e bashkive në të cilat është prezentë ADISA nëpërmjet sporteleve të përbashkëta me bashkitë, është ofrimi i shërbimeve vendore dhe qendrore në një vend të vetëm.

Brenda vitit 2020 ADISA planifikon të zgjerojë sportelet One Stop Shop në minimalisht edhe 3 Bashki të tjera të vendit, duke pasur përparësi Bashkitë në të cilat ADISA është apo do të jetë prezent gjatë 2019 me One Stop Shop në Bashki-Qendër Qarku. Duke ndjekur me përpikëri planin e shtrirjes në territor, deri në vitin 2021 ADISA do të ketë sportele One Stop Shop në 45 Bashki të vendit.

- Treguesi B.3 – Numri i njësive lëvizëse për ofrimin e shërbimeve publike.

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

Zyra Lëvizëse vjen si një risi, e para në llojin e vetë, duke ofruar mbi 200 shërbime të qeverisjes qendrore të ofruara nga: Agjencia Shtetërore e Kadastrës (ASHK), Instituti i Sigurimeve Shoqërore (ISSH), Shërbimi Kombëtar i Punësimit (SHKP) dhe Enti Shtetëror i Farërave dhe Fidanëve (ESHFF). Që prej muajit Tetor, zyra lëvizëse është pilotuar në qarkun e Tiranës, në njësitë administrative të Zall-Herrit, Shëngjergjit dhe Baldushkut.

Për më tepër, përmes zyrës lëvizëse, qytetarët do të mund të sigurojnë informacion për mbi 1000 shërbime publike bazuar në Kartelat Informative të standardizuara nga ADISA. Përgjatë vitit 2020, zyra lëvizëse ADISA gjithashtu do të asistojë qytetarët në marrjen e 472 shërbimeve të ofruara online nëpërmjet portalit qeveritar e-albania.

- Treguesi B.4 – Numri i kartelave informative të standardizuara për shërbimet publike ndaj totalit të shërbimeve publike.

Përgjatë periudhës janar – dhjetor 2019, në bazë të të dhënave të ngarkuara nga institucionet e administratës shtetërore në platformën e shërbimeve publike IPSD, është realizuar përpilimi dhe standardizimi i 182 kartelave informative të reja për 19 institucione publike, nga të cilat 14 prej tyre janë institucione të reja me të cilat ADISA ka bashkëpunuar për herë të parë.

Në total, numri i kartelave të standardizuara nga ADISA është 1034 për 61 institucione publike, nga të cilat 1073 kartela informative janë përpiluar sipas platformës së shërbimeve publike IPSD. Aktualisht, ADISA është në proces validimi të 76 kartelave informative të Drejtorisë së Përgjithshme të Policisë së Shtetit, DPPSH me qëllim vënien e tyre në përdorim për informimin e qytetarëve mbi shërbimet publike që ky institucion ofron.

KARTELA INFORMATIVE TË HARTUARA PËRGJATË VITIT 2019		
Nr	Institucioni	Nr. i Kartelave informative
1	Agjencia e Sigurimit të Cilësisë në Arsimin e Lartë (ASCAL)	5
2	Agjencia e Zhvillimit të Territorit (AZHT)	13
3	Agjencia Kombëtare e Burimeve Natyrore (AKBN)	3
4	Agjencia Kombëtare e Mjedist (AKM)	2
5	Agjencia Kombëtare e Zonave të Mbrojtura (AKZM)	1
6	Autoriteti Kombëtar për Sigurinë dhe Emergjencat në Minera (AKSEM)	5
7	Autoriteti Rrugor Shqiptar (ARRSH)	5
8	Banka Kombëtare e Shqipërisë (BKSH)	8
9	Drejtoria e Përgjithshme Detare (DPD)	1

Adresa: Bulevardi “Zhan d’Ark”, ish Hoteli i Oficerave, kati i 6-të Tiranë, Albania

E-mail: informacion@adisa.gov.al

10	Drejtoria e Përgjithshme e Akreditimit (DPA)	1
11	Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimit të Mbrojtjes nga Zjarri dhe Shpëtimit (DPSHMZSH)	2
12	Inspektorati Shtetëror Teknik dhe Industrial (ISHTI)	9
13	Inspektoriati Shtetëror Shëndetësor (ISHSH)	32
14	Instituti i Ndërtimit (IN)	5
15	Instituti i Sigurimeve Shoqërore (ISSH)	1
16	Ministria e Bujqësisë dhe Zhvillimit Rural (MBZHR)	7
17	Agjencia Shqiptare e Zhvillimit të Investimeve (AIDA)	5
18	Drejtoria e Përgjithshme e Policisë së Shtetit (DPPSH)	76
19	Qendra Kombëtare e Cilësisë, Sigurisë dhe Akreditimit të Institucioneve Shëndetësore (QKCSAISH)	1
Totali		182

- **Treguesi B.5 – Numri i formularëve të aplikimit, të standardizuar për shërbimet publike.**

Përgjatë vitit 2019, ADISA ka bashkëpunuar me 24 institucione të reja të administratës publike duke hartuar dhe standardizuar 45 formularë të rinj aplikimi, nga të cilët 23 prej tyre të 12 institucioneve janë vënë në përdorim.

Në total numri i formularëve të aplikimit të standardizuar nga ADISA është 333, duke shënuar tejkalim të targetit për vitin 2019 prej 310 formularësh. Këto formularë i përgjigjen 45 institucioneve publike dhe mbulojnë një total prej 392 shërbimesh publike. Aktualisht, ADISA numëron një total prej 226 të formularëve të aplikimit në përdorim për 30 institucione.

Përgjatë vitit 2019, ADISA në vijim të bashkëpunimit konstant me institucionet me të cilat është dakordësuar lidhur me formularët e aplikimit në vitet e kaluara, janë përditësuar 92 formularë ekzistues të Drejtorisë së Përgjithshme të Pronësisë Industriale (DPPI) dhe 69 formularë të Qendrës Kombëtare të Biznesit (QKB). Formularët e standardizuar përgjatë periudhës janar-dhjetor 2019, janë si në tabelën më poshtë:

FORMULARË APLIKIMI TË STANDARDIZUAR PËRGJATË VITIT 2019		
Nr.	Institucioni	Nr. i formularëve të standardizuar
1	Drejtoria e Përgjithshme Detare (DPD)	1
2	Shërbimi Gjeologjik Shqiptar (SHGJSH)	2
3	Qendra Kombëtare e Inventarizimit të Pasurive Kulturore (QKIPK)	1
4	Inspektoriati Shtetëror i Punës dhe Shërbimeve Shoqërore (ISHPSHSH)	1
5	Autoriteti Rugor Shqiptar (ARRSH)	2
6	Arkivi Qendror i Forcave të Armatosura (AQFA)	1
7	Drejtoria e Përgjithshme e Metrologjisë (DPM)	5
8	Enti Kombëtar i Banesave (EKB)	1
9	Qendra e Personel Rekrutimit (QPR)	2
10	Instituti i Monumenteve të Kulturës (IMK)	2
11	Qendra Kombëtare e Edukimit në Vazhdim (QKEV)	3

Adresa: Bulevardi "Zhan d'Ark", ish Hoteli i Oficerave, kati i 6-të Tiranë, Albania

E-mail: informacion@adisa.gov.al

12	Agjencia e Sigurimit të Cilësisë në Arsimin e Lartë (ASCAL)	1
13	Enti Shtetëror i Farërave dhe Fidanëve (ESHFF)	1
14	Drejtoria e Përgjithshme e Standardizimit (DPS)	1
15	Qendra Kombëtare e Kinematografisë (QKK)	2
16	Qendra Kombëtare e Cilësisë, Sigurisë dhe Akreditimit të Institucioneve Shëndetësore (QKCSAISH)	1
17	Drejtoria e të Drejtës së Autorit (DDA)	6
18	Biblioteka Kombëtare Shqiptare (BKSH)	1
19	Drejtoria e Përgjithshme e Akreditimit (DPA)	1
20	Instituti i Sigurimeve Shoqërore (ISSH)	1
21	Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve (DPT)	2
22	Drejtoria e Përgjithshme e Policisë së Shtetit (DPPSH)	5
23	Agjencia Kombëtare të Mjedist (AKM)	1
24	Inspektoriati Shtetëror Shëndetësor (ISHSH)	1
Totali		45

- **Treguesi B.6 – Matja e kohës së shërbimit në sportelet pritëse.**

Gjatë vitit 2019 janë realizuar matjet e kohës në Zyrat Rajonale/Vendore Tiranë 1 (Shkurt), Krujë (Qershor), Tiranë 2 (Gusht-Shtator), Gjirokastrë (Tetor), Shkodër (Nëntor) dhe Kavajë (Dhjetor). Gjate periudhës Janar - Prill është bërë përmirësimi i metodologjisë së matjes së kohës, gjithashtu në matjet e kohës të realizuara është marrë në konsiderat *marzhi i gabimi ± 1 minutë* pasi si referencë është përdorur ora e shfaqur në telefon ose ora e dorës. Matjet e kohës janë realizuar të shpërndara në të gjitha ditët e javës (nga e Hëna në të Premte) për të evidentuar shpërndarjen e fluksit të aplikimeve në secilën ditë. Mesatarisht Koha e aplikimit në të gjitha Zyrat Rajonale/Vendore është 5 minuta. Një aplikim zgjat më shumë në Zyrën Rajonale Shkodër për shkak të aplikimeve të gjata pranë sporteleve pritëse të ISSH.

Më poshtë evidentimi i kohës së aplikimit në Zyrat Rajonale/Vendore ADISA:

Zyra Rajonale/Vendore	Mesatarja e Kohës së Aplikimit
Tiranë 1	4 min
Tiranë 2	5 min
Gjirokastrë	6 min
Shkodër	8 min
Kavajë	6 min
Krujë	4 min
Total	5 min

III. Buxheti i miratuar dhe faktik për 12 mujorin e vitit 2019

000/lekë

Buxheti 2019	Plan	Fakt	% realizimit
Paga	105,541	99,255.5	94%
Sigurime Shoqërore	18,819	16,478.9	88%
Mallra dhe Shërbime të Tjera	31,000	30,441.8	98%
Fond i veçantë	300	111.8	37%
Shpenzime Kapitale me financim të brendshëm	115,000	62,439.2	54%
Shpenzime Kapitale me financim të huaj	150,000	107,716	72%

Fondi i Pagave dhe Sigurimeve Shoqërore (zërat 600+601) janë realizuar në zbatim të strukturës të miratuar me VKM nr. 785 datë 11.12.2019 “Për disa ndryshime në Vendimin 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”. Shumat e realizuara për periudhën e raportimit janë përkatësisht 99,255.5 mijë lekë për artikullin 600 dhe 16,478.9 mijë lekë për artikullin 601, që përkthehen në 93% të totalit të planifikuar për 12 mujorin. Ky realizim vjen si rezultat i numrit faktit së të punësuarve gjatë periudhës së raportimit si dhe pagesave respektive.

Numri faktik i punonjësve të punësuar në fund të muajit Dhjetor 2019 është 148 persona, nga të cilët 3 punonjës janë jashtë strukture. Brenda këtij numri janë përfshirë dhe 3 punonjëse me leje lindje të cilat marrin pagesë nga sigurimet shoqërore. Gjatë 12 mujorit të vitit 2019 janë punësuar si personel me kohë të plotë 32 punonjës. Të larguar nga puna gjatë kësaj periudhe kanë qenë 25 punonjës.

Fondi për shpenzime në mallra dhe shërbime (zëri 602), është realizuar në vlerën 30,441.8 mijë lekë ose 98% të totalit. Kjo masë realizimi konsiderohet si realizim shumë i mirë. Fondi i realizuar përfshin pagesat për procedurat e prokurimit për blerje, “Dietat brenda vendit”, “Shpenzime energji elektrike”, “Shërbim roje private”, “Shërbim postar”, “Shërbim telefoni”, “Shërbim mirëmbajtje automjeti”, “Siguracion automjeti”, “Blerje materiale mirëmbajtje”, shpenzime për ujësjellës kanalizime”, “Taksa bashkie”, etj.

Fondi i veçantë (zëri 606), është realizuar në vlerën 111.8 mijë lekë ose 37% të totalit prej 300 mijë lekë. Ky fond është përdorur për shpërblimin e dy punonjësve që dolën në pension gjatë vitit 2019.

Fondi për Investime të brendshme (zërat 230+231), është i detajuar:

1. Mbështetje për përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike me në qendër qytetarin (TVSH) 15,000 mijë lekë, realizuar në masën 5,207.9 mijë lekë ose 35%.
2. Blerje pajisje TIK në shumën 10,000 mijë lekë, realizuar në shumën 7,285.52 mijë lekë ose 73%. Ky realizim vjen për shkak të procedurave të prokurimit të ndjekura nga AKSHI.
3. Rikonstruksioni i Qendrës së Integruar të Shërbimeve Publike Shkodër, kontraktuar në vlerën 45 371 493 lekë dhe likuiduar në vlerën 5 865 606 ose 12% e kontratës në vitin 2018. Për vitin 2019 fondi i detajuar për këtë projekt është 39,505.887mijë lekë. Realizimi i kontratës për periudhën e raportimit është 39,446,558 lekë ose 100%.
4. Kolaudimi i rikonstruksionit të Qendrës së Integruar të Shërbimeve Publike Shkodër, kontraktuar në vlerën 92,570 lekë dhe likuiduar në vlerën 92,570 lekë ose 100% e kontratës.
5. Rikonstruksioni i Qendrës së Integruar të Shërbimeve Publike Elbasan, kontraktuar në vlerën 31,516,588 lekë dhe likuiduar në vlerën 10373.014 mijë lekë ose 31% e kontratës. Pjesa tjetër e mbetur e pa likuiduar do të paguhet në vitin 2020, konkretisht muaji shkurt.
6. Blerje mobilie për ruajtjen e dokumenteve sipas Manualit të Përgjithshëm të njësive IPA, kontraktuar në masën 33,600 lekë dhe likuiduar plotësisht 100%
7. Rikonstruksion i godinave të marra në përgjegjësi administrimi apo përdorim sipas standardeve të ofrimit të shërbimeve publike, fond i pa detajuar për vitin 2019 në masën 17,417.79 mijë lekë.

Fondi për Investime të huaja (zërat 230+231), është miratuar në shumën 80,000 mijë lekë në zërin 230 dhe 70,000 mijë lekë në zërin 231. Financimi i huaj është i detajuar sipas regjistrimit të prokurimeve të miratuar nga Banka Botërore. Nga ky fond janë realizuar në masën 35,478.8 mijë lekë ose 44% artikulli 230 dhe artikulli 231 në shumën 72,237.3 mijë lekë ose 103%. Në total fondi i investimeve të huaja është realizuar në vlerën 107,716 mijë lekë ose 72% e fondit total.