

2022

RAPORTI VJETOR



Raporti vjetor ADISA 2022

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

TABELA E PËRMBAJTJES

Hyrje.....	5
KAPITULLI I.....	6
PROFILI I AGJENCISË SË OFRIMIT TË SHËRBIMEVE PUBLIKE TË INTEGRUARA (ADISA)	6
1.1. Krijimi dhe misioni i ADISA	6
1.2. Organet drejtuese të ADISA-s.....	7
1.3. Organizimi i ADISA	9
1.4. Shtrirja territoriale e ADISA	11
KAPITULLI II.....	12
TREGUESIT E AKTIVITETEVE TË ADISA PËR VITIN 2022	12
2.1. Objektivat e ADISA për vitin 2022	12
2.2. Hartimi i projektakteve të reja sipas drejtimeve kryesore të ADISA-s.....	12
2.2.1 Akte nënligjore të miratuara gjatë vitit 2022	12
2.2.2 Transaksionet në Zyrat Rajonale/Vendore	13
2.2.3 Transaksionet pranë Zyrrave të përbashkëta me një ndalesë ADISA pranë Bashkive	15
2.2.4 Ecuria e ADISA ndër vite 2016-2022	17
2.2.5 ADISA dhe shtrirja e saj në territor	1919
2.3. Zhvillimi i Standardeve	200
2.3.1 Kategorizimi dhe kodimi i shërbimeve	21
2.3.2 Kartelat Informative	21
2.3.3 Standardizimi i formularëve të aplikimit.....	22
2.4. Kanalet e Ofritit të Informacionit për Shërbimet Publike	23
2.4.1 Info Point-et në Sportelet Pritëse ADISA.....	23
2.4.2 Adresa elektronike informacion@adisa.gov.al	23
2.4.3 Website Zyrtar www.adisa.gov.al	23
2.4.4 ADISA Lab.....	24
2.4.5 Qendra e Informacionit për Shërbimet Publike ADISA.....	25
2.4.5.1 Komunikimi me anë të numrit jeshil 0800 0 118.....	25
2.4.6 Komunikimi me anë të Chat Online.....	27
2.5. Matja e kënaqësisë qytetare dhe monitorimi i performancës së institucioneve	27
2.5.1 Matja e kënaqësisë qytetare me anë të sondazheve të drejtpërdrejta	27
2.5.2 Monitorimi i kohës.....	28
2.5.3 Raporti i performancës së institucioneve që raportojnë në sistemin e-Raport.	28
2.6. Promovimi i ADISA	28
KAPITULLI III.....	29
ZHVILLIMI I KAPACITETEVE INSTITUCIONALE.....	29
3.1. Burimet njerëzore.....	29
3.2. Trajnimi dhe Menaxhimi i Njohurive	29
BURIMET E FINANCIMIT DHE REALIZIMI I TYRE	32
4.1 Burimet e Financimit të ADISA	32
4.2 Realizimi i fondeve të investimeve për vitin 2022	33
4.3 Procedura prokurimi të realizuara në periudhën Janar – Dhjetor 2022	33
4.4 Procedura e investimeve të realizuara në periudhën Janar – Dhjetor 2022	34
ASISTENCË E PROJEKTEVE TË HUAJA	Error! Bookmark not defined.

5.1	Projekti “Konsolidimi i shërbimeve publike me në qendër qytetarin” CSDA Aftësia e Kufizuar dhe Barazia	Error! Bookmark not defined.
5.2	Projekti “Social Media & Digital Content Expert under the CSD Projekt”	Error! Bookmark not defined.
5.3	Projekti “Mbështetje për ADISA-n për certifikimin ISO mbi menaxhimin e cilësisë dhe antikorrupsionin”	Error! Bookmark not defined.
KAPITULLI VI		36
AUDITIMI I VEPRIMTARISË SË ADISA-S.....		36
6.1	Auditimet e kryera gjatë vitit mbi aktivitetin e ADISA-s.	36
6.2	Rezultatet e dala nga auditimet dhe kontrollot e zhvilluara.	36
6.3	Masat e marra për realizimin e rekomandimeve të dhëna.....	37
6.4	Detyrat për të ardhmen.....	38
4.	Aneks	39

Lista e Figurave

Figure 1: Organigrama e ADISA.....	9
Figure 2: Shtrirja teritoriale e ADISA.....	11

Lista e Tabelave

Tabela 1 - Numri i Shërbimeve të Koduara.....	21
Tabela 2 - Numri i Kartelave Informative	22
Tabela 3 - Numri i Formularëve të Aplikimit të Standardizuar.....	22
Tabela 4 - Monitorimi i Kohës në Zyrat Rajonale/Vendore.....	28
Tabela 5 - Punonjësit ADISA 2015-2022	29
Tabela 6 - Shpenzime të brendshme	32
Tabela 7 - Investime.....	33
Tabela 8 - Financimi i huaj.....	Error! Bookmark not defined.
Tabela 9 - Realizimi i fondeve të investimit.....	33
Tabela 10 - Numri i procedurave të parashikuara.....	34
Tabela 11- Numri i procedurave të realizuara	34
Tabela 12 - Realizimi i fondeve të investimit me financim të brendshëm dhe të huaj në Lekë	35

Lista e Grafikëve

Grafiku 1 - Paraqitja grafike e Numrit të aplikimeve në Zyrat Rajoneale/Vendore ADISA .	13
Grafiku 2 - Paraqitja grafike e Numrit të ankesave në Zyrat Rajoneale/Vendore ADISA	14
Grafiku 3 - Paraqitja grafike e Numrit të qytetarëve të informuar në Zyrat Rajone/Vendore ADISA.....	14

Grafiku 4 - Paraqitja grafike e Numrit të qytetarëve të Asistuar në Zyrat Rajone/Vendore ADISA.....	15
Grafiku 5 - Paraqitja grafike e Numrit të aplikimeve në Zyrat Rajone/Vendore ADISA.....	15
Grafiku 6 - Paraqitja grafike e Numrit të ankesave pranë Zyrave të përbashkëta me një ndalesë ADISA	16
Grafiku 7 - Paraqitja grafike e Numrit të qytetarëve të informuar pranë Zyrave të përbashkëta me një ndalesë ADISA.....	16
Grafiku 8 - Paraqitja grafike e Numrit të qytetarëve të Asistuar pranë Zyrave të përbashkëta me një ndalesë.....	17
Grafiku 9 - Paraqitja grafike e Numrit të aplikimeve dhe Qendrave ADISA sipas viteve	17
Grafiku 10 - Paraqitja grafike e Numrit të shërbimeve të ofruara në Qendrat ADISA sipas Viteve	19
Grafiku 11 - Paraqitja grafike e Numrit të Kartelave Informative dhe Formularët e Standardizuar sipas viteve	23
Grafiku 12 – Të dhënat për Call Center	26
Grafiku 13 – Telefonat në Call Center sipas mujave	26
Grafiku 14: Paraqitja e numrit të komunikimeve në bazë mujore.....	27
Grafiku 15- Niveli i kënaqësisë qytetare sipas sondazheve të drejtpërdrejta 2022	27

HYRJE

Ky raport pasqyron aktivitetin e Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike (ADISA) gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2022. Hartimi i këtij raporti bazohet në Ligjin Nr. 13, datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”.

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

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

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

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

Në Kapitullin e IV-t trajtohen burimet e financimit në Agjencinë e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) dhe realizimi i tyre gjatë vitit 2022.

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

KAPITULLI I

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

1.1. Krijimi dhe misioni i ADISA

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

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

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

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

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

Që nga momenti i mbylljes së zyrave të *front-office*, pas afatit të datës 1 maj 2022, personeli i ADISA-s në seli si dhe në rrethe janë përshtatur me realitetin e ri duke bashkëpunuar ngushtësisht me koordinatorët e Agjencisë për Dialog dhe Bashkëqeverisje dhe po kryejnë çdo ditë operacionet për menaxhimin e ankesave të platformës online, në nivel qendror dhe lokal, si dhe monitorimin e aplikimeve në të gjithë Sistemin e Qarkullimit të Dokumenteve me Nënshkrim Elektronik. Janë kryer trajnimet të vazhdueshme nga koordinatorët e Agjencisë për Dialog dhe Bashkëqeverisje për ndërveprimet në Platformën e Bashkëqeverisje dhe SQDNE-s.

Në zbatim të nenit 61 të ligjit 107/2021 “Për bashkëqeverisjen”, Vendimit nr. 252, datë 29.04.2022 të Këshillit të Ministrave “Për procedurat e ofrimit të shërbimeve on-line nga institucionet shërbim-ofruese dhe për metodologjinë e monitorimit e të kontrollit të veprimtarisë administrative të ofrimit të tyre” si dhe Urdhërit të Kryeministrit nr. 87 datë 13.05.2022 “Për angazhimin e strukturave të Agjencisë së Ofritit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) për të bashkëpunuar me Agjencinë për Dialog dhe Bashkëqeverisje (ADB) për realizimin e disa detyrave lidhur me ofrimin e shërbimeve”, punonjësit e ADISA kanë bashkëpunuar me koordinatorët e ADB-së për monitorimin e zbatimit të afateve dhe të përdorimit të Sistemit të Qarkullimit të Dokumenteve me Nënshkrim Elektronik (SQDNE), në rastet kur duhet të ketë shkëmbim dokumentacioni shoqërues ndërmjet institucioneve dhe deri në marrjen e shërbimit e të dokumentit përfundimtar me vulë elektronike, ose nënshkrim elektronik nga qytetarët dhe subjektet sipas afateve ligjore si dhe në ndjekjen e ecursisë së ankesave të administruara nga ADB-ja nëpërmjet Platformës së Bashkëqeverisjes www.shqiperiaqeduam.al. Gjatë kësaj periudhe, punonjësit e ADISA-s kanë zhvilluar takime të përjavshme me Agjencinë për Dialog dhe Bashkëqeverisje për diskutimin e problematikave të dala gjatë javës për trajtimin e ankesave në Platformë dhe ndjekjen e aplikimeve të SQDNE-së.

Për sa më sipër gjatë periudhës raportuese ADISA ka qenë e fokusuar në bashkëpunimin me Agjencinë për Dialog dhe Bashkëqeverisje për realizimin e objektivave të vendosura në këtë situatë të re.

- Monitorimin e zbatimit të afateve të përdorimit të Sistemit të Qarkullimit të Dokumenteve me Nënshkrim Elektronik (SQDNE), në rastet kur duhet të ketë shkëmbim dokumentacioni shoqërues ndërmjet institucioneve, deri në marrjen e shërbimit e të dokumentit përfundimtar me vulë elektronike ose nënshkrim elektronik nga qytetarët dhe subjektet sipas afateve ligjore, si dhe;
- Ndjekjen e ecursisë së ankesave dhe kërkesave të administruara nga ADB-ja për mënyrën e ofritit të shërbimeve nga institucionet shtetërore në nivel qarku.

1.2. Organet drejtuese të ADISA-s

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

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

Këshilli Drejtues i ADISA formohet nga këto anëtarë:

1. Znj. Florenca Korbi (Kryetare), përfaqësuese e Kryeministrit;
2. Znj. Alketa Pano (Anëtare), përfaqësuese e Kryeministrit;
3. Znj. Lorena Pullumbi (Anëtare), përfaqësuese e Ministrit të Brendshme;
4. Znj. Eljesa Breca, (Anëtare), përfaqësuese e Ministrit të Brendshme;
5. Z. Martin Kajo (Anëtar), përfaqësues i Ministrit të Financave dhe Ekonomisë;

6. Z. Fjorind Lika (Anëtar), përfaqësues i Ministrisë së Financave dhe Ekonomisë;
7. Z. Klajd Karameta (Anëtar), përfaqësues i Ministrisë së Drejtësisë.

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

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

Këshilli Drejtues ka këto kompetenca:

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

Gjatë vitit 2022, Këshilli Drejtues i Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) ka zhvilluar 3 mbledhje.

Në mbledhjen e parë zhvilluar më datë 28.06.2022, Këshilli Drejtues vendosi:

1. Miratimin e emërimit të sekretarit të Këshillit Drejtues të ADISA-s.
2. Miratimin e Urdhërit të Përbashkët “Mbi mënyrën e rregullimit të procesit të bashkëpunimit midis Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) dhe Agjencisë për Dialog dhe Bashkëqeverisje (ADB)”.
3. Miratimin në parim për rritjen e kapaciteteve pranë Sektorit të Komunikimit me Qytetarin.
4. Miratimin në parim për nisjen e procedurës për ndryshimin e Vendimit nr. 605 datë 11.09.2019 të Këshillit të Ministrave “Për ndryshimin e përgjegjësisë së administrimit, nga Ministria e Mbrojtjes tek Agjencia Shtetërore e kadastrës (ASHK) dhe tek Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), të një pjese të pronës nr. 912, me emërtim “Shtëpia e Ushtarakëve”, me vendndodhje në Vlorë, dhe për një ndryshim në Vendimin nr. 515, datë 18.07.2003, së inventarit të pronave të paluajtshme shtetërore, të cilat i kalojnë në përgjegjësi administrimi Ministrisë së Mbrojtjes”, të ndryshuar”.

5. Miratimin e zgjidhjes së kontratës së qirasë për Zyrën Rajonale Tirana 1, lidhur midis ADISA dhe Z. Petro Kumi.

Në mbledhjen e dytë zhvilluar më datë 01.08.2022, Këshilli Drejtues vendosi:

1. Miratimin e Projektvendimit “Për disa shtesa dhe ndryshime në strukturën organizative të Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)”.

Në mbledhjen e tretë zhvilluar më datë 07.12.2022, Këshilli Drejtues vendosi:

1. Miratimin e Dokumentit “Për disa shtesa dhe ndryshime në detyrat funksionale dhe kriteret e punësimit në Agjencinë e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)”.

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

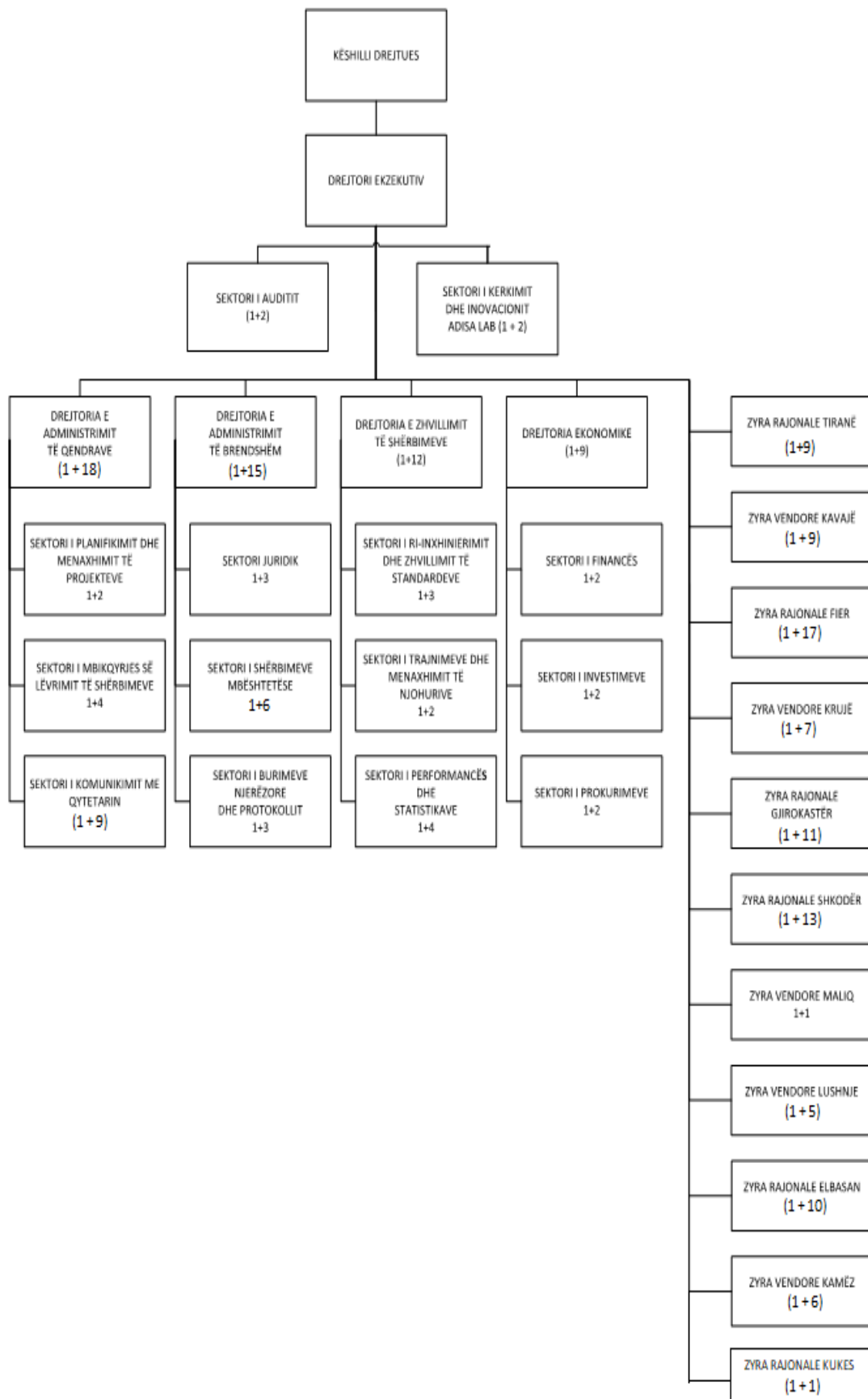
Drejtori Ekzekutiv nuk mund të jetë anëtar i Këshillit Drejtues, por merr pjesë në mbledhjet e këshillit, pa të drejtë vote.

1.3 Organizimi i ADISA

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

Me anë të Vendimit nr. 710, datë 11.11.2022 të Këshillit të Ministrave “Për disa ndryshime në Vendimin nr. 654, datë 14.09.2016, të Këshillit të Ministrave, “Për miratimin e strukturës dhe organikës së Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara”, të ndryshuar”, është miratuar ndryshimi i strukturës dhe organikës së Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), të cilën e gjeni bashkëlidhur.

Figure 1: Organigrama e ADISA



1.4 Shtrirja territoriale e ADISA

Shtrirja në territor e Zyrave Rajonale dhe Vendore ADISA si dhe Zyrave të përbashkëta me një ndalesë të bashkive në vitin 2022 ilustrohet në hartën më poshtë.



Figure 2: Shtrirja territoriale e ADISA

KAPITULLI II

TREGUESIT E AKTIVITETEVE TË ADISA PËR VITIN 2022

2.1. Objektivat e ADISA për vitin 2022

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

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

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

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

2.2. Hartimi i projektakteve të reja sipas drejtimeve kryesore të ADISA-s.

2.2.1 Akte nënligjore të miratuara gjatë vitit 2022

ADISA ka përgatitur dhe përcjellë pranë kabinetit të Zëvendëskryeministrit praktikën ligjore për vijimësinë e hapave ligjore, që ka sjellë miratimin e Vendimit nr. 735, datë 23.11.2022 i Këshillit të Ministrave, “Për kalimin e përgjegjësisë së administrimit, nga Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) te Agjencia Shtetërore e Kadastrës, të pasurisë nr. 50/17-N, zonë kadastrale 8605, Vlorë. ADISA ka përgatitur dhe përcjellë pranë kabinetit të Zëvendëskryeministrit praktikën ligjore për vijimësinë që ka sjellë miratimin e Vendimit nr. 735, datë 23.11.2022 i Këshillit të Ministrave, “Për kalimin e përgjegjësisë së administrimit, nga Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) te Agjencia Shtetërore e Kadastrës, të pasurisë nr. 50/17-N, zonë kadastrale 8605, Vlorë, dhe për një ndryshim në Vendimin nr. 605, datë 11.09.2019 të Këshillit të Ministrave”.

ADISA ka përgatitur dhe përcjellë pranë kabinetit të Zëvendëskryeministrit praktikën ligjore për vijimësinë e hapave ligjore, që ka sjellë miratimin e Vendimit nr. 710, datë 11.11.2022 “Për disa ndryshime në vendimin nr. 654, datë 14.9.2016, të Këshillit të Ministrave, “Për miratimin e

strukturës dhe organikës së Agjencisë së Ofritit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)”. ADISA ka përgatitur dhe përcjellë pranë kabinetit të Zëvendëskryeministrit, dhe miratuar Vendimi nr. 710, datë 11.11.2022 “Për disa ndryshime në vendimin nr. 654, datë 14.9.2016, të Këshillit të Ministrave, “Për miratimin e strukturës dhe organikës së Agjencisë së Ofritit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)”, të ndryshuar.

Gjithashtu janë përcjellë mendimet dhe sugjerimet për projektvendimin “Për miratimin e politikave për standardet e shërbimeve publike në Shqipëri”, të sjellë nga Ministria e Shtetit për Standardet e Shërbimeve.

ADISA në bashkëkoordinim me ADB, ka përgatitur Urdhërin i Përbashkët nr.428/1, datë 01.07.2022 “Mbi mënyrën e rregullimit të procesit të bashkëpunimit midis ADISA-s dhe ADB-së”. Në zbatim të akteve ligjore në kuadër të ofritit të shërbimeve publike vetëm online dhe Urdhërit të Kryeministrit nr. 87, datë 13.05.2022 “Për angazhimin e strukturave të Agjencisë së Ofritit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) për të bashkëpunuar me Agjencinë për Dialog dhe Bashkëqeverisje (ADB), për realizimin e disa detyrave lidhur me ofrimin e shërbimeve”, është hartuar Urdhëri i Përbashkët nr.428/1, datë 01.07.2022 “Mbi mënyrën e rregullimit të procesit të bashkëpunimit midis ADISA-s dhe ADB-së”, lidhur me organizimin e punës dhe hapat që do të ndiqen në bashkëpunimin ndërmjet dy agjencive.

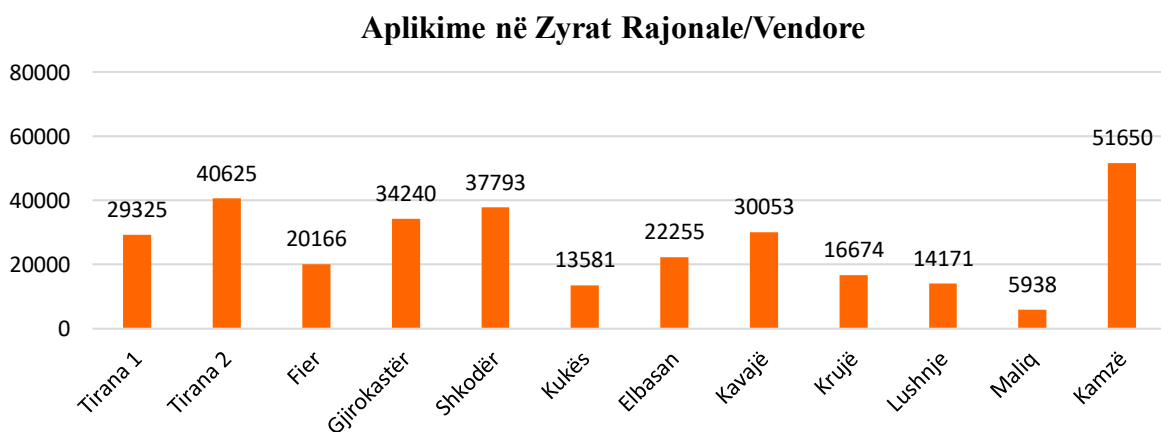
Gjatë vitit 2022 janë përcjellë mendimet dhe sugjerimet për projektligjin “Për qeverisjen elektronike” nëpërmjet shkresës nr. 964/1 prot., datë 09.12.2022.

Gjithashtu janë përcjellë mendimet dhe sugjerimet për projektvendimin “Për miratimin e politikave për standardet e shërbimeve publike në Shqipëri”, të sjellë nga Ministria e Shtetit për Standardet e Shërbimeve.

2.2.2 Transaksionet në Zyrat Rajonale/Vendore

➤ Numri i transaksioneve në Zyrat Rajonale/Vendore

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



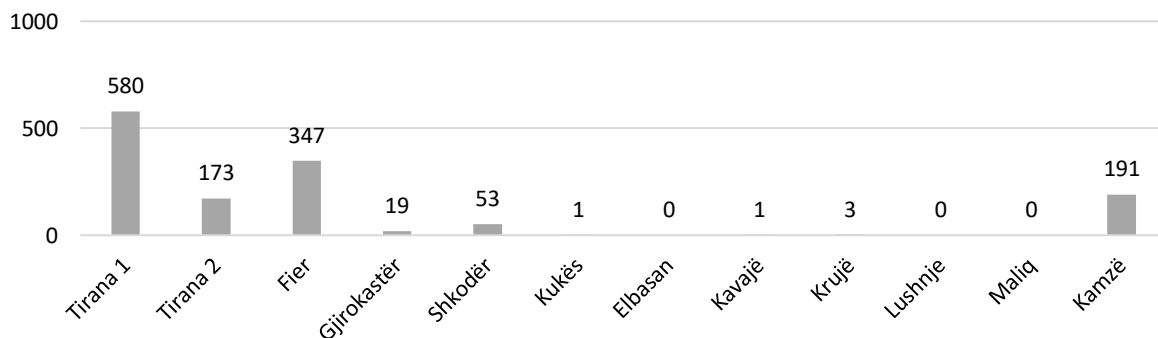
Grafiku 1 - Paraqitja grafike e Numrit të aplikimeve në Zyrat Rajonale/Vendore ADISA

Gjatë periudhës Janar – Maj 2022 janë kryer **316,471 aplikime në Zyrat Rajonale/Vendore ADISA**. Vihet re se numrin më të lartë të aplikimeve të kryera e ka Zyra Rajonale Kamzë (51,650), ndërsa Zyra Vendore Maliq paraqet numrin e aplikimeve më të ulëta (5,938).

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

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

Ankesa në Zyrat Rajonale/Vendore



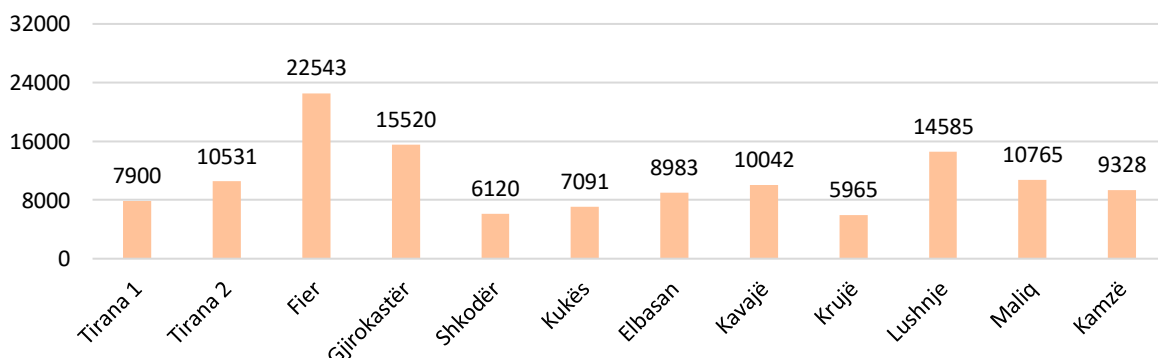
Grafiku 2 - Paraqitja grafike e Numrit të ankesave në Zyrat Rajonale/Vendore ADISA

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2022 janë përcjellë **1,368 ankesa në Zyrat Rajonale/Vendore ADISA**. Vihet re se numrin më të lartë të ankesave të përcjellë e ka Zyra Rajonale Tirana 1 (580), ndërsa Zyra Rajonale Elbasan dhe Zyrat Vendore Lushnjë dhe Maliq nuk kanë pasur ankesa gjatë vitit 2022.

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

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

Qytetar të Informuar në Zyrat Rajonale/Vendore



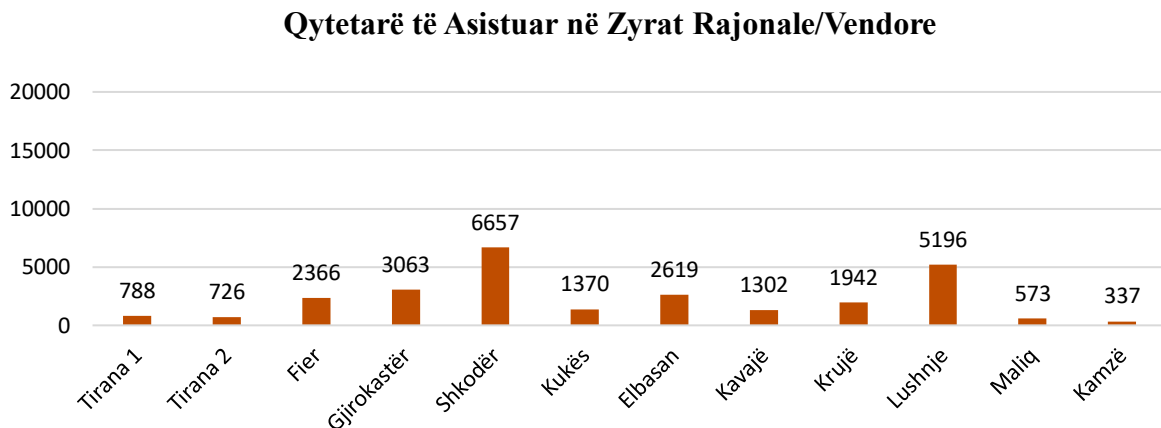
Grafiku 3 - Paraqitja grafike e Numrit të qytetarëve të informuar në Zyrat Rajonale/Vendore ADISA

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2022 janë **informuar 129,373 qytetarë në Zyrat Rajonale/Vendore ADISA**. Vihet re se numrin më të lartë të qytetarëve të informuar e ka Zyra

Rajonale Fier (22.543), ndërsa Zyra Vendore Krujë ka numrin më të ulët (5.965) të qytetarëve të informuar pranë kësaj zyre për vitin 2022.

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

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

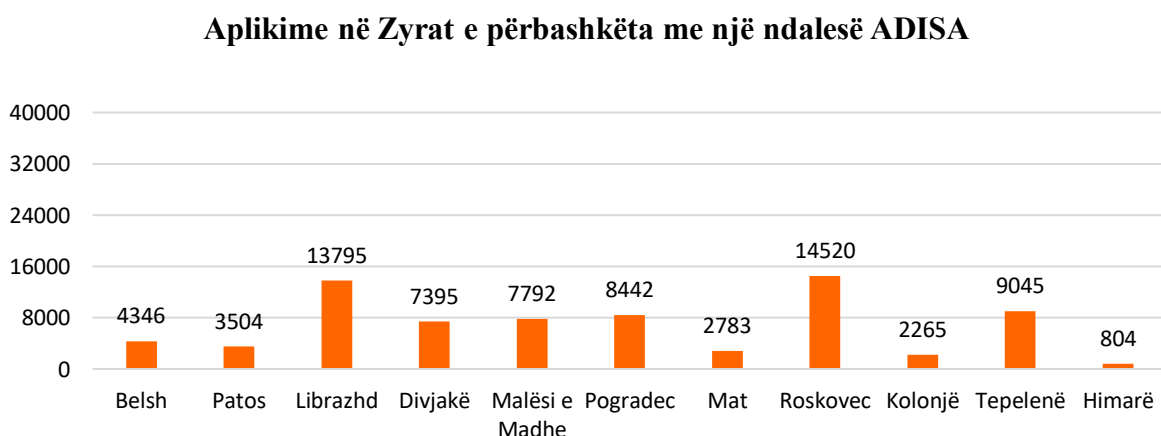


Grafiku 4 - Paraqitja grafike e Numrit të qytetarëve të Asistuar në Zyrat Rajonale/Vendore ADISA

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2022 janë **informuar 26,939 qytetarë në Zyrat Rajonale/Vendore ADISA**. Vihet re se numrin më të lartë të qytetarëve të asistuar e ka Zyra Rajonale Shkodër (6.657), ndërsa Zyra Rajonale Kamzë ka numrin më të ulët të qytetarëve të informuar (337).

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

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

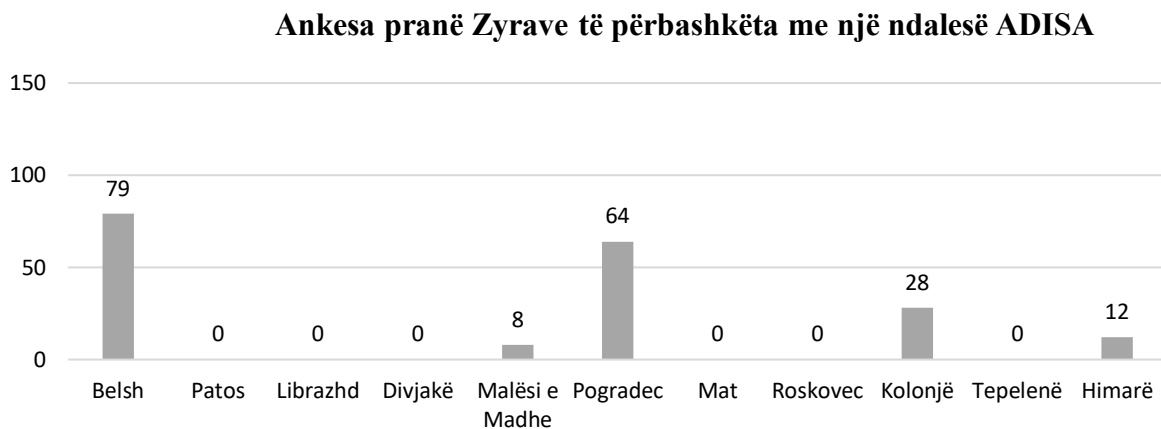


Grafiku 5 - Paraqitja grafike e Numrit të aplikimeve në Zyrat e përbashkëta me një ndalesë ADISA

Gjatë periudhës Janar – Maj 2022 janë kryer **74,691 aplikime pranë “Zyrave të përbashkëta me një ndalesë pranë bashkive” ADISA**. Vihet re se numrin më të lartë të aplikimeve të kryera e ka Zyra e përbashkët me një ndalesë Roskovec (14,520), Zyra e përbashkët me një ndalesë Himarë ka numrin e aplikimeve më të ulët (804).

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

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

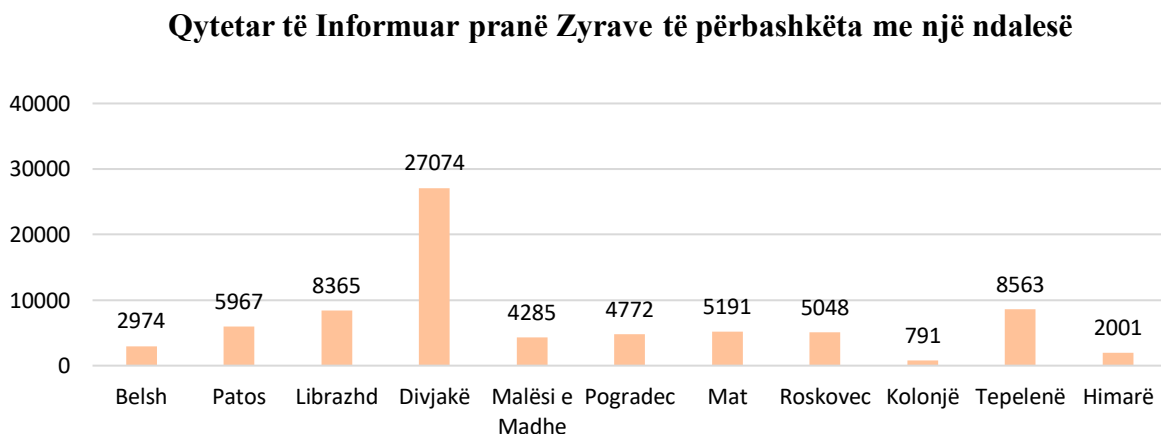


Grafiku 6 - Paraqitja grafike e Numrit të ankesave pranë Zyrave të përbashkëta me një ndalesë ADISA

Gjatë periudhës Janar – Maj 2022 janë përcjellë **191 ankesa pranë Zyrës së përbashkët me një ndalesë ADISA**. Vihet re se numrin më të lartë të ankesave të përcjellë e ka Zyra e përbashkët me një ndalesë Belsh (79), pranë Zyrave të përbashkëta me një ndalesë Patos, Librazhd, Divjakë, Roskovec, Tepelenë dhe Mat nuk ka pasur ankesa gjatë këtij viti.

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

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

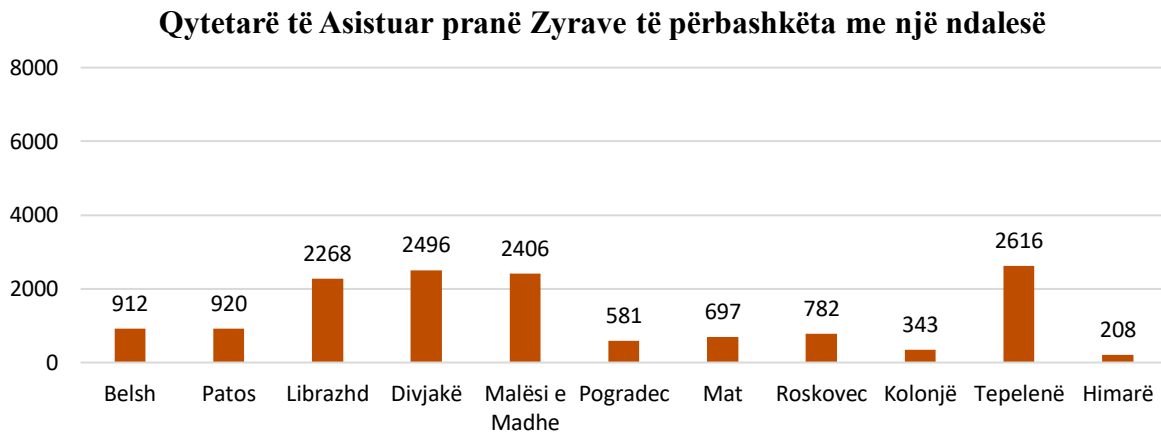


Grafiku 7 - Paraqitja grafike e Numrit të qytetarëve të informuar pranë Zyrave të përbashkëta me një ndalesë

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2022 janë **informuar 75,031 qytetarë pranë Zyrave të përbashkëta me një ndalesë ADISA**. Vihet re se numrin më të lartë të qytetarëve të informuar e ka Zyra e përbashkët me një ndalesë Divjakë (27,074), ndërsa Zyra e përbashkët me një ndalesë Kolonjë ka numrin më të ulët (791) të qytetarëve të informuar pranë kësaj zyre për vitin 2022.

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

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

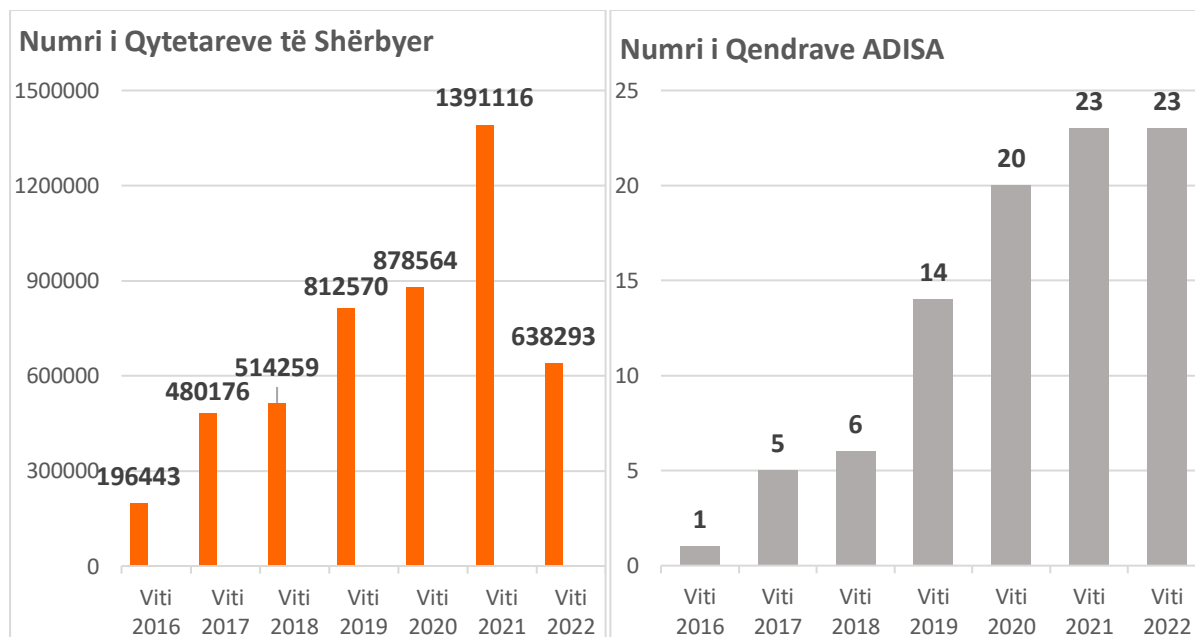


Grafiku 8 - Paraqitja grafike e Numrit të qytetarëve të Asistuar pranë Zyrave të përbashkëta me një ndalesë

Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2022 janë **informuar 14,229 qytetarë në Zyrat e përbashkëta me një ndalesë**. Vihet re se numrin më të lartë të qytetarëve të asistuar e ka Zyra e përbashkët me një ndalesë Divjakë (2,496), për shkak se Zyra e përbashkët me një ndalesë Himarë është hapur në muajin Gusht 2021 numri i qytetarëve të informuar në këtë Zyrë pritëse është më i ulët (208).

2.2.4 Ecuria e ADISA ndër vite 2016-2022

Në deri në fund të Prillit të vitit 2022 ADISA ofron shërbime publike në 23 Zyra Rajonale/Vendore, Zyrat e përbashkëta me një ndalesë, si dhe 1 Zyrë Lëvizëse. Më poshtë paraqitja grafike e aplikimeve dhe qendrave ADISA sipas viteve:



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

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

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

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

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

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

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

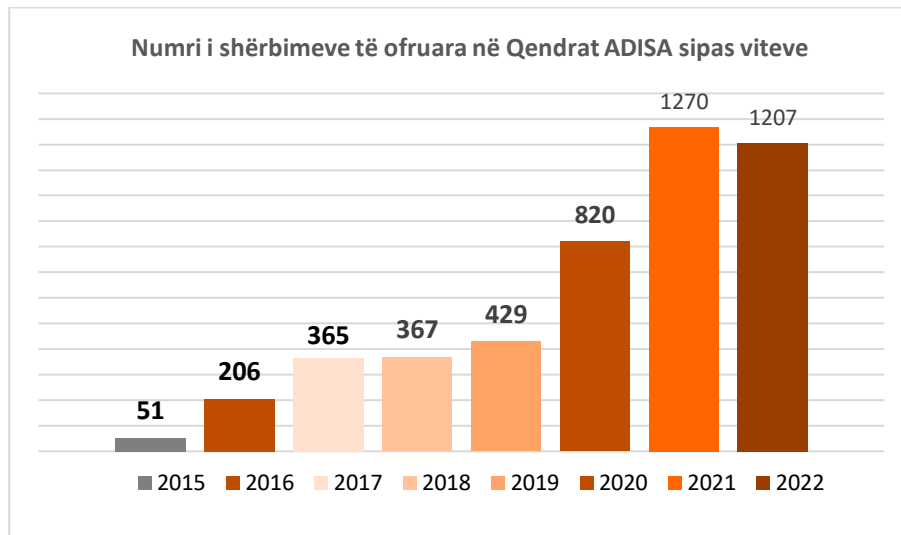
Gjatë vitit 2022, theksojmë se në kuadër të qasjes së Qeverisë për ofrimin e shërbimeve vetëm online si dhe mbylljes së zyrave të front-office, pas afatit të datës 1 maj 2022, personeli i ADISA-s në zyrën qendrore, si dhe në rrethe janë përshtatur me realitetin e ri duke bashkëpunuar ngushtësisht me koordinatorët e Agjencisë për Dialog dhe Bashkëqeverisje. Ata kryejnë çdo ditë operacionet për menaxhimin e ankesave të platformës nëpërmjet Platformës së Bashkëqeverisjes www.shqiperiaqeduam.al, në nivel qendror dhe lokal, si dhe monitorimin e aplikimeve në të gjithë Sistemin e Qarkullimit të Dokumenteve me Nënshkrim Elektronik (SQDNE).

Pra për sa më sipër, me mbylljen e sporteleve fizike dhe ofrimin e shërbimeve publike vetëm online në portalin e-albania, roli i punonjësve të ADISA-s nuk konsiston më në asistencën e qytetarëve për shërbime në sportelet fizike. Në zbatim të akteve ligjore të miratuara në kuadër të ofrimit të shërbimeve online, punonjësit e ADISA tashmë do të asistojnë punonjësit e Agjencisë për Dialog dhe Bashkëqeverisje, përpos disa detyrave, që rrjedhin nga Ligji nr. 13/2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”.

Gjatë kësaj periudhe, punonjësit e ADISA-s kanë zhvilluar takime të përjavshme me Agjencinë për Dialog dhe Bashkëqeverisje për diskutimin e problematikave të dala gjatë javës për trajtimin e ankesave në Platformë dhe ndjekjen e aplikimeve të SQDNE-së. Janë kryer trajnimet të

vazhdueshme nga koordinatorët e Agjencisë për Dialog dhe Bashkëqeverisje për ndërveprimet në Platformën e Bashkëqeverisje dhe SQDNE-s.

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



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

2.2.5 Adisa dhe shtrirja në territor

Aktualisht ADISA është e shtrirë në 11 qendrave të integruara në 9 bashki: Tirana (Kombinat), Kamzë, Kavajë, Krujë, Fier, Gjirokastrë, Shkodër, Lushnjë, Elbasan dhe Kukës.



Që prej datës 1 maj 2022, në zbatim të nenit 61 të ligjit 107/2021 “Për Bashkëqeverisjen”, VKM-së nr. 252, datë 29.04.2022 “Për procedurat e ofrimit të shërbimeve on-line nga institucionet shërbim-ofruese dhe për metodologjinë e monitorimit e të kontrollit të veprimtarisë administrative të ofrimit të tyre dhe Urdhërit të Kryeministrit nr. 87, datë 13.05.2022 “Për angazhimin e strukturave të Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) për të bashkëpunuar me Agjencinë për Dialog dhe Bashkëqeverisje (ADB) për realizimin e disa detyrave lidhur me ofrimin e shërbimeve”, punonjësit e qendrave të integruara ADISA, nën mbikëqyrjen e koordinatorëve të ADB-së ndjekin ecurinë e ankesave të administruara nga ADB-

ja për mënyrën e ofrimit të shërbimeve nga institucionet shtetërore në nivel qarku. Gjatë kësaj periudhe, këta punonjës kanë zhvilluar takime të përjavshme me Agjencinë për Dialog dhe Bashkëqeverisje për diskutimin e problematikave të dala gjatë javës për trajtimin e ankesave në Platformë dhe ndjekjen e aplikimeve të SQDNE-së.

Ndodhur në kushtet e ndryshimeve ligjore dhe mbylljen e sporteleve fizike, ADISA inicioi ndryshimin e VKM-së nr. 605 datë 11.09.2019 dhe kalimin në përgjegjësi administrimi të kësaj godine vetëm tek Agjencia Shtetërore e Kadastrës (ASHK), nëpërmjet shkresës nr. 760 prot., datë 19.08.2022 “Kërkesë për miratimin e procedurës së ndryshimit të përgjegjësisë së administrimit të godinës me emërtimin “Shtëpia e Ushtarakëve” Vlorë”. Me Vendimin nr. 735, datë 23.11.2022 i Këshillit të Ministrave “Për kalimin e përgjegjësisë së administrimit nga Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara tek Agjencia Shtetërore e Kadastrës, të pasurisë nr. 50/17-N zona kadastrale 8605, Vlorë, dhe për një ndryshim në vendimin nr. 448, datë 16.6.2005, të Këshillit të Ministrave, të ndryshuar” dhe ADISA nuk është më pjesë e përgjegjësisë së administrimit të kësaj godine.



ADISA numëron në total 13 zyra të përbashkëta me një ndalesë.

Që prej datës 1 maj 2022, në zbatim të nenit 61 të ligjit 107/2021 “Për bashkëqeverisjen”, VKM-së. 252, datë 29.04.2022 “Për procedurat e ofrimit të shërbimeve on-line nga institucionet shërbim-ofruese dhe për metodologjinë e monitorimit e të kontrollit të veprimtarisë administrative të ofrimit të tyre dhe Urdhërit të Kryeministrit nr. 87 datë 13.05.2022 “Për angazhimin e strukturave të

Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) për të bashkëpunuar me Agjencinë për Dialog dhe Bashkëqeverisje (ADB) për realizimin e disa detyrave lidhur me ofrimin e shërbimeve”, edhe punonjësit e zyrave të përbashkëta me një ndalesë, njësoj si punonjësit e qendrave të integruara ADISA, nën mbikëqyrjen e koordinatorëve të ADB-së ndjekin ecurinë e ankesave të administruara nga ADB-ja për mënyrën e ofrimit të shërbimeve nga institucionet shtetërore në nivel qarku. Gjatë kësaj periudhe, këta punonjës kanë zhvilluar takime të përjavshme me Agjencinë për Dialog dhe Bashkëqeverisje për diskutimin e problematikave të dala gjatë javës për trajtimin e ankesave në Platformë dhe ndjekjen e aplikimeve të SQDNE-së. Janë kryer trajnimet të vazhdueshme nga koordinatorët e Agjencisë për Dialog dhe Bashkëqeverisje për ndërveprimet në Platformën e Bashkëqeverisje dhe SQDNE-s.

2.3. Zhvillimi i Standardeve

Për periudhën 1 janar -1 maj 2022, sektori i Ri-inxhinierimit dhe Zhvillimit të Standardeve realizon standardizimin e mënyrës së ofrimit të shërbimeve, nëpërmjet hartimit të modeleve (rregullat e sjelljes në sportelet fizike, për aplikimin e shërbimeve, për ankim, komunikimin dhe etikën, etj), klasifikimin dhe kodimin e shërbimeve publike, krijimin e formularëve të

standardizuar të aplikimit, si dhe thjeshtëzimin e unifikimit të informacionit për shërbimet publike.

Objektivi i sektorit për vitin 2022 ishte standardizimi i mënyrës së ofrimit të shërbimeve publike në sportel, nëpërmjet hartimit të modeleve dhe i ndarë në aktivitete si më poshtë:

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

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

Pas 1 majit 2022 me mbylljen e sporteleve fizike dhe ofrimin e shërbimeve publike vetëm online në portalin e-albania, si dhe në zbatim të akteve ligjore të miratuara në kuadër të ofrimit të shërbimeve online, punonjësit e ADISA tashmë do të asistojnë punonjësit e Agjencisë për Dialog dhe Bashkëqeverisje, përpos disa detyrave, që rrjedhin nga Ligji nr. 13/2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”. Gjatë kësaj periudhe, ky sektor është marrë me menaxhimin e ankesave në platformën online, në nivel qendror dhe lokal në Platformën e Bashkëqeverisjes www.shqiperiaqeduam.al. Këta punonjës kanë zhvilluar takime të përvajshme me Agjencinë për Dialog dhe Bashkëqeverisje për diskutimin e problematikave të dala gjatë javës për trajtimin e ankesave në Platformë.

2.3.1 Kategorizimi dhe kodimi i shërbimeve

Gjatë vitit 2022, janë koduar në total 7 shërbime publike të 3 institucioneve, përkatësisht si më poshtë:

Nr.	Institucioni	Nr i shërbime të koduar
1	Biblioteka Kombëtare e Shqipërisë (BKSH)	1
2	Agjencia e Zhvillimit Bujqësor Rural (AZHBR)	5
3	Enti Kombëtar i Banesave (EKB)	1
Total		7

Tabela 1 – Numri i Shërbimeve të Koduara

2.3.2 Kartelat Informative

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

Gjatë vitit 2022 janë përpiluar 7 kartela informative për 3 institucione sipas tabelës së mëposhtme:

Kartelat informative të hartuar në vitin 2022

Nr	Institucioni	Kartela informative të hartuara
1	Biblioteka Kombëtare e Shqipërisë (BKSH)	1
2	Agjencia e Zhvillimit Bujqësor Rural (AZHBR)	5
3	Enti Kombëtar i Banesave (EKB)	1
Total		7

Tabela 2 – Numri i Kartelave Informative

Në total, numri i kartelave të standardizuara nga ADISA është 1207 për 65 institucione publike. Në kuadër të standardizimit të kartelave informative, gjatë vitit 2022, ka vazhduar përditësimi i i kartelave informative të Agjencisë së Sigurimit të Cilësisë së Kujdesit Shëndetësor dhe Shoqëror krijuar me VKM nr.637 si rrjedhim e të cilit janë bashkuar Qendra Kombëtare Edukimit në Vazhdim dhe Qendra Kombëtare të Cilësisë, Sigurisë dhe Akreditimit.

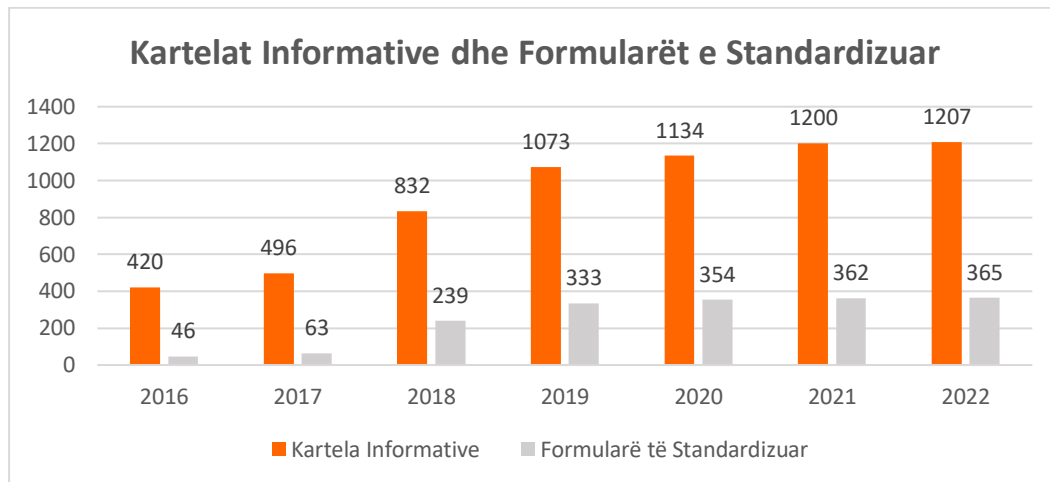
2.3.3 Standardizimi i formularëve të aplikimit

Në zbatim të VKM-së nr. 584, datë 27.7.2016, "Për standardizimin e mënyrës së klasifikimit dhe kodifikimit të shërbimeve publike, si dhe hartimit të formularëve për aplikimin në shërbime", sektori i Ri-inxhinierimit dhe Zhvillimit të Standardeve, për vitin 2022, sektori i Ri-inxhinierimit dhe Zhvillimit të Standardeve ka hartuar 3 formularë të rinj për shërbimet e Ministrisë së Shëndetësisë së Mbrojtjes Sociale (MSHMS) si dhe 2 formularë aplikimi për Drejtorinë e Përgjithshme të Pronësisë Industriale (DPPI), konkretisht si më poshtë:

Tabela 3 – Numri i Formularëve të Aplikimit të Standardizuar

Formularë aplikimi të standardizuar në periudhën Janar – Dhjetor 2022		
Nr.	Institucioni	Formularë aplikimi të standardizuar
1	Drejtorinë e Përgjithshme të Pronësisë Industriale (DPPI)	2
2	Ministrisë së Shëndetësisë së Mbrojtjes Sociale (MSHMS)	1
Total		3

Numri total i formularëve të aplikimit të standardizuar është 365 për 47 institucione. Gjithashtu janë përditësuar formularët e aplikimit të Ministrisë së Shëndetësisë së Mbrojtjes Sociale (MSHMS), Qendra Kombëtare e Biznesit (QKB) dhe të Agjencisë së Sigurimit të Cilësisë së Kujdesit Shëndetësor dhe Shoqëror (ASCKSHSH).



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

2.4 Kanalet e Ofrimit të Informacionit për Shërbimet Publike

2.4.1 Info Point-et në Sportelet Pritëse ADISA

Info Point ishte sporteli informues, pjesë e Qendrave të Integruara ADISA. Stafi i angazhuar në këtë sportel është i trajnuar dhe i mirë orientuar kryesisht në dhënien e informacionit për mënyrën dhe procedurën e aplikimit *on-line*. Por në të njëjtën kohë nëpërmjet aksesit në kartelat informative, në këtë sportel qytetarët informohen për më shumë se 1200 shërbime publike. Secila kartelë përmban informacionin e nevojshëm mbi dokumentacionin, afatet, proceset dhe tarifat përkatëse aty ku shërbimi e parashikon një të tillë dhe sipas nevojave/kërkesave një kopje fizike vendoset në dispozicion të qytetarëve.

2.4.2 Adresa elektronike informacion@adisa.gov.al

Spektori i Ri-inxhinierimit dhe Zhvillimit të Standardeve, në bashkëpunim me sektorët e tjerë në ADISA, ishte angazhuar edhe në shqyrtimin dhe kthimin e përgjigjeve të kërkesave për informacion drejtuar në adresën e informacionit ADISA, me qëllim informimin publik rreth shërbimeve që ofrohen nga institucionet e administratës publike. Për gjatë vitit 2022, janë trajtuar 1593 kërkesa për informacion të mbërritura në adresën elektronike të informacionit ADISA, si dhe në rrjetet sociale (facebook) të ADISA-s.

2.4.3 Website Zyrtar www.adisa.gov.al

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

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

Faqja zyrtare përmban këto rubrika kryesore:

- **Rreth Nesh** – ku jepet informacion i detajuar mbi ADISA dhe misionin e saj.
- **Shërbimet Publike** – ku jepet informacion i detajuar mbi kodifikimin e shërbimeve, Kartelat Informative, Formularët e Aplikimit, Paketat Informuese si dhe informacion mbi Call Center.
- **Programi i Transparencës** – ku vihet në dispozicion informacion në lidhje me Legjislacionin, Programi i Transparencës, Regjistri i Kërkesave dhe Përgjigjeve sipas viteve, Koordinator për të drejtën e Informimit.
- **Njoftime** – rubrike në të cilën pasqyrohen foto/video galeri, njoftime, publikime mbi aktivitetet e kryera nga ADISA, mundësi punësimi.
- **Kontakt** – rubrikë në të cilën jepet mundësia për të kontaktuar në kohë reale për problematika të caktuara që mund të hasen nga qytetarët.

Gjatë vitit 2022 në website janë përditësuar të gjitha informacionet në lidhje me aktivitetet e kryera nga ADISA. Në kuadër të kërkesave të shumta nga qytetarët, në website është publikuar informacioni i plotë në lidhje me Kodifikimin, Formularët e Aplikimit si dhe Kartelat Informative për rreth 66 institucione publike.



2.4.4 ADISA Lab

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

Ky sektor synon të transformojë mënyrën e ofritit të shërbimeve publike në Shqipëri, nëpërmjet kërkimit të vazhdueshëm dhe ideve inovative. ADISA Lab vlerëson mundësi dhe gjetje inovative në kuadër të përmirësimit të modelit të ofritit të shërbimeve publike, duke ndjekur parimin me në qendër qytetarin, si dhe luan rol kyç në përmbushjen e detyrimeve të ADISA-s sa i takon rritjes së kënaqësisë së përdoruesve të shërbrimit, rritjes së përfshirjes së tyre dhe zhvillimit të kanaleve alternative e të përmirësuara të ofritit të shërbimeve. Ky sektor punon mbi projekte specifike, duke përfshirë grupe interesi, promovon “dizenjimin me në qendër qytetarin”, si dhe nxit zgjidhje inovative në shërbimet publike në Shqipëri.

Gjatë periudhës Janar – Maj 2022, ADISA Lab:

- Ka hartuar dhe komunikuar standarte dhe nënstandarte model në ofrimin e shërbimeve publike. Është bërë ndërtimi i matricës së indikatorëve për këto standarte. Janë hartuar pyetësorë për institucione në lidhje me ekzistencën ose mosekzistencën e këtyre standarteve/nënstandarteve dhe për secilin shërbim që ato ofrojnë;
- Ka vijuar me ndjekjen e projekteve të ADISA Lab;
- Ka organizuar evente për promovimin e aktivitetit të ADISA Lab;
- Ka promovuar aktivitetin e ADISA-s në rrjetet sociale Facebook, Twitter dhe Instagram;
- Ka zhvilluar dhe mirëmbajtur faqen zyrtare të ADISA Lab. Aktualisht është hedhur informacioni për të gjitha Qendrat e ADISA.

2.4.5 Qendra e Informacionit për Shërbimet Publike ADISA –Sektori i komunikimit me qytetaret

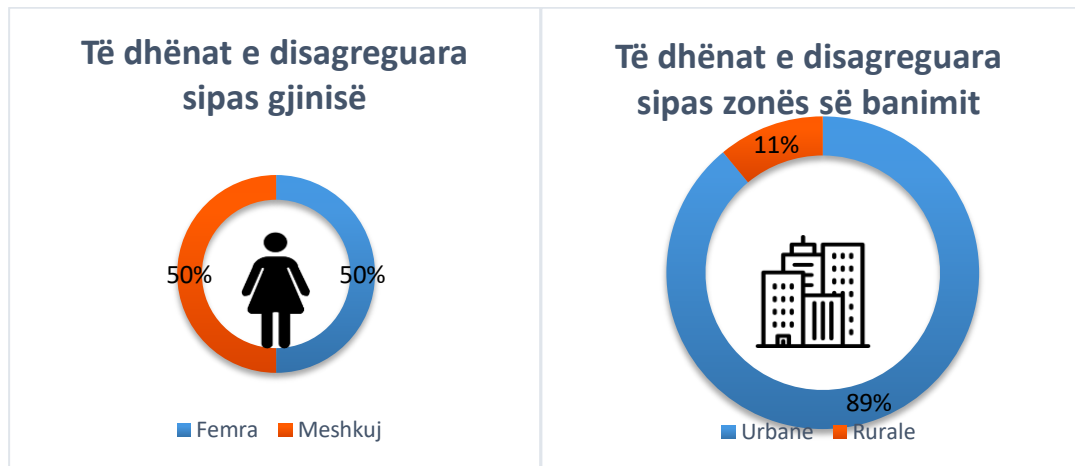
Qendra e Informimit për Shërbimet Publike ADISA u jep informacion qytetarëve për shërbimet publike të 67 Institucioneve. Për shkak të qasjes së re të Qeverisë mbi ofrimin e shërbimeve publike vetëm *on-line*, dhënia e informacionit nga ana e këtij sektori u përqendrua në asistencë për procesin e aplikimit online. Informacioni dhe asistenca në procesin e aplikimit të shërbimeve publike online nga Sektori i Komunikimit me Qytetarin, realizohet nëpërmjet dy kanaleve të komunikimit:

- a) Numri jeshil pa pagesë **0800 0 118**;
- b) Chat Online në kohë reale në website zyrtar të ADISA www.adisa.gov.al.

Që prej datës 1 maj 2022, me mbylljen e sporteleve fizike, Sektori i Komunikimit me Qytetarin, sektor i cili funksionon në formën e call-center, ka asistuar qytetarët në mënyrën e duhur dhe sa më cilësore ku të gjithë qytetarët, përfshirë edhe personat me aftësi ndryshe, mund t'i drejtohen këtyre mënyrave të komunikimit, që të asistohen në aplikimet e tyre për shërbimet publike.

2.4.5.1 Komunikimi me anë të numrit të gjelbër 0800 0 118

Për periudhën Janar – Dhjetor 2022, janë regjistruar gjithsej **39,358** telefonata hyrëse, nga të cilat **3,693** kërkesa për informacion e asistencë, janë regjistruar për periudhën Janar – Prill 2022, dhe **35,665** kërkesa për informacion janë regjistruar për periudhën Maj – Dhjetor 2022. Duke iu referuar të dhënave për periudhën ushtrimore Janar – Dhjetor 2021 me periudhën ushtrimore Janar – Dhjetor 2022, vërehet ndjeshëm rritja e komunikimeve pas mbylljes së sporteleve fizike, konkretisht: Janar – Dhjetor 2021 janë **10,565** komunikime dhe Janar – Dhjetor 2022 janë **39,358** pra diferenca në rritje është **28,793** ose **372.5% komunikime më shumë se vitin e kaluar**.



Grafiku 12 – Të dhënat për Call Center

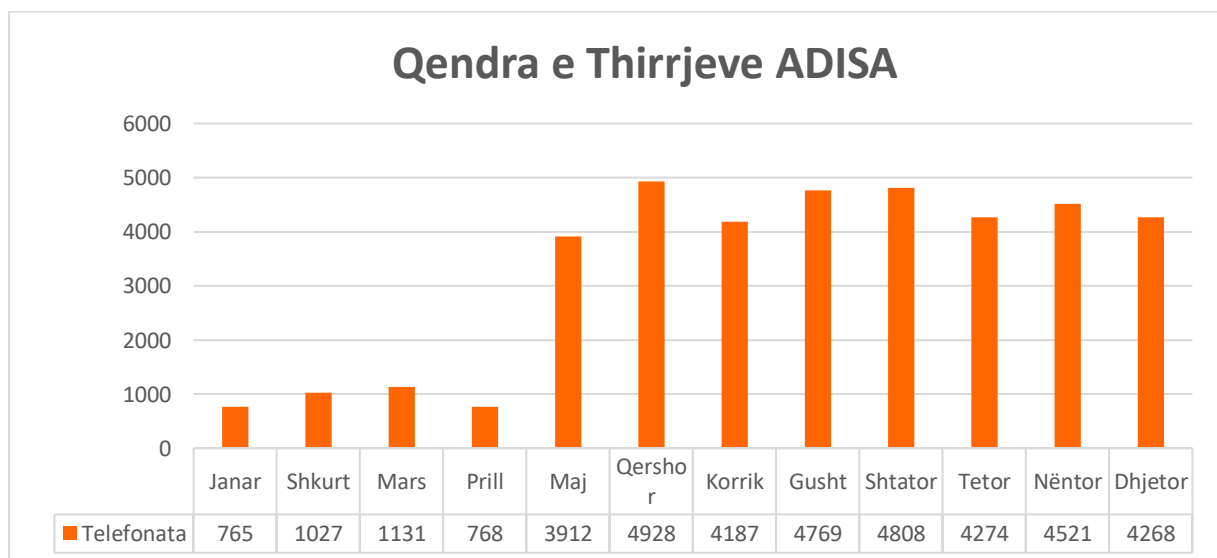
Shërbimet më të kërkuara nga qytetarët janë:

1. Gjenerim paswordi (AKSHI);
2. Aplikim për pasaportë biometrike (DPGJC);
3. Informacion zyrtar i pasurisë për individët dhe personat juridikë (private dhe publike) (ASHK).

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

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

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

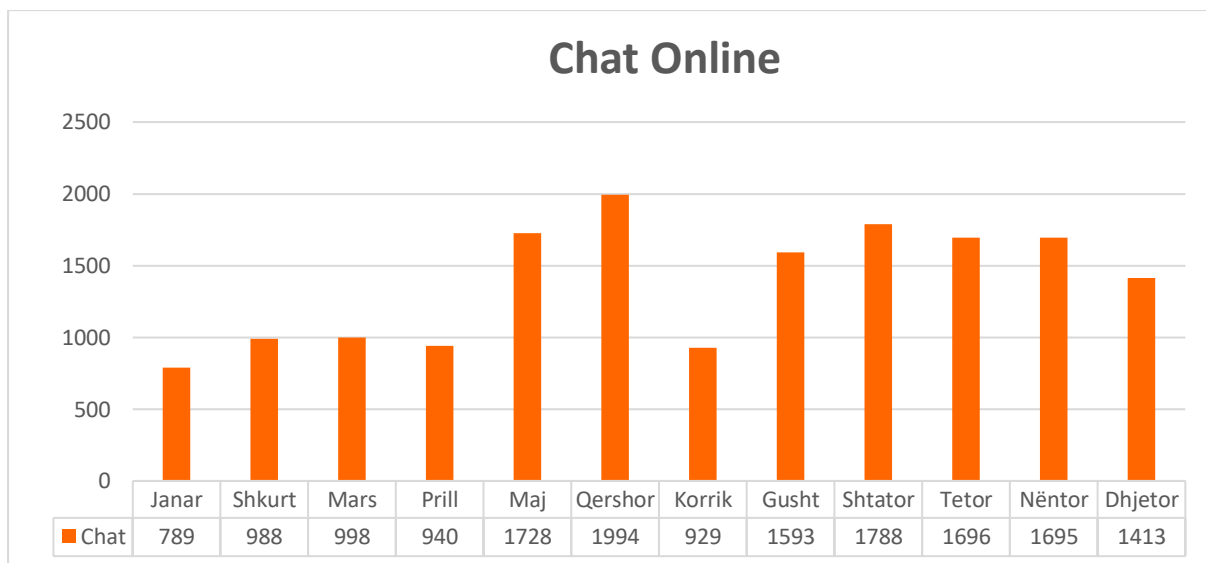


Grafiku 13 – Telefonatat në Call Center sipas muajve

Numri i komunikimeve mujore në këtë kanal ka një trend konstant për periudhën Janar-prill 2022, mesatarisht **923** komunikime në muaj, ndërkohë ka një rritje të konsiderueshme për muajt Maj-Qershor 2022, dhe vazhdon konstant me këtë rritje edhe për muajt e tjerë deri në mbyllje të periudhës ushtrimore, me një numër mesatar komunikimesh mujore, **4,400**.

2.4.6 Komunikimi me anë të Chat Online

Gjatë periudhës Janar - Dhjetor 2022 janë regjistruar gjithsej **16,551** komunikime nëpërmjet chat-it interaktiv, ndërsa për Janar - Dhjetor 2021 janë regjistruar **7,351** komunikime, **pra diferenca në rritjen e këtyre komunikimeve është 9,200**.



Grafiku 14: Paraqitja e numrit të komunikimeve në bazë mujore

Nga studimi i kërkesave për informacion të referuara nga qytetarët, janë seleksionuar shërbimet më të kërkuara si kërkesë për informacion. Si derivat i këtij studimi, në website ADISA është shtuar një rubrikë e re me synim rritjen e efikasitetit në komunikimin me qytetarët.

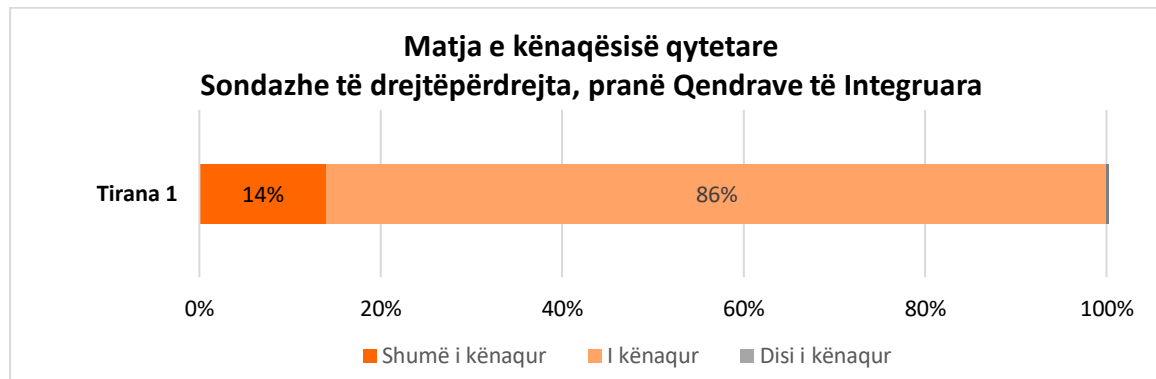
Rubrika “Pyetjet më të shpeshta”, ka për qëllim të adresojë me shkrim pyetjet për të cilat qytetarët kanë treguar historikisht më shumë interes. Kjo rubrikë pasurohet në bazë mujore me pyetje të reja, të cilat qytetarët mund t’i konsultojnë para se të kontaktojnë nëpërmjet chatit ose telefonit.

2.5 Matja e kënaqësisë qytetare dhe monitorimi i performancës së institucioneve

Gjatë vitit 2022 është kryer vlerësimi i cilësisë së ofrimit të shërbimit në sportelet pritëse ADISA ku asistohen qytetarët për kryerjen e aplikimit në platformën e-albania, me anë të mekanizmave të ndryshëm, si më poshtë vijon:

2.5.1 Matja e kënaqësisë qytetare me anë të sondazheve të drejtpërdrejta

Gjatë vitit 2022 ishte planifikuar të zhvilloheshin sondazhe mbi matjen e kënaqësisë qytetare pranë Zyrave Rajonale/Vendore ADISA. Gjatë kësaj periudhe është realizuar Matja e Kënaqësisë Qytetare pranë Zyrës Rajonale Tirana 1.



Grafiku 15- Niveli i kënaqësisë qytetare sipas sondazheve të drejtëpërdrejta 2022

Gjatë matjes së kënaqësisë qytetare gjatë këtij viti, në Zyrën Rajonale Tirana 1, qytetarët janë shprehur 14% “Shumë të kënaqur” dhe 86% “Të kënaqur”.

2.5.2 Monitorimi i kohës

Gjithashtu me qëllim evidentimin e kohës së pritjes dhe kohës së aplikimit, në bazë të një formulari të përgatitur nga sektori i Performacës dhe Statistikave në bashkëpunim me konsulentin e UNDP, gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2022 ishin planifikuar të realizoheshin Matjet e Kohës pranë Zyrave Rajonale/Vendore ADISA, por për periudhën raportuese është realizuar vetëm pranë Zyrës Rajonale Tirana 1. *Më poshtë paraqiten të dhënat më të detajuara për secilën nga Qendrat e Integruara:*

Zyra Rajonale/Vendore	Koha	Mesatarja
Tiranë 1	Koha e Pritjes	11 min
	Koha e Aplikimit	13 min
	K. Pritje + K. Aplikim	24 min

Tabela 4 – Monitorimi i Kohës në Zyrat Rajonale/Vendore

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

Me qëllim matjen e performancës së trajtimit të aplikimeve dhe ankesave të institucioneve për çdo muaj, monitorohen 12 institucione: DPB, ASHK, SHKP, DPP, ATP, DPT, QKB, FSDKSH, ISSH, DPD, DPSHTRR dhe AQTN, të cilat raportojnë në sistemin e Raport për 12 indikatorë që ndihmojnë në përlllogaritjen nga ADISA të 5 indikatorëve të performancës, përkatësisht “Lëvrime i Shërbimit”, “Shërbime të Lëvruara Brenda Afatit Ligjor” “Plotësim Dokumentacioni”, “Trajtimi i Ankesave” dhe “Ankesa të Trajtuara Brenda Afatit Ligjor”. Gjatë vitit 2022 janë realizuar 12 raporte për Performacën e Institucioneve.

2.6 Promovimi i ADISA

Në kuadër të rritjes së shikueshmërisë dhe numrit të ndjekësve në platformat Facebook, Instagram dhe Twitter janë zhvilluar fushata promovuese dhe boost-e të postimeve kryesore që kanë rritur aktivitetin e ndjekësve në të gjitha këto platforma.

Që prej 1 Majit të këtij viti, janë përgatitur materiale promovuese vetëm në lidhje me mbylljen e sporteve dhe ofrimin e shërbimeve publike vetëm online si edhe bashkëpunimin me Agjencinë për Dialog dhe Bashkëqeverisje për realizimin e objektivave të vendosura në këtë situatë të re.

KAPITULLI III

ZHVILLIMI I KAPACITETEVE INSTITUCIONALE

3.1. Burimet njerëzore

Në zbatim të vendimit nr. 710, datë 11.11.2022, të Këshillit të Ministrave “Për miratimin e strukturës dhe të organikës së Agjencisë së Ofritit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)”, të ndryshuar, deri në Dhjetor 2022 llogariten të punësuar 153 punonjës, numër i cili përbën 92.72% të burimeve njerëzore të mbuluar. Nga 153 punonjës, 3 prej tyre janë punonjës me kontratë me afat për zëvendësimin e pesonave me leje lindjeje.

Sipas të dhënave të disagreguara sipas gjinisë, në vitin 2022, 76% e të punësuarve janë femra dhe 24% janë meshkuj.



Mosha mesatare e punonjësve në ADISA është 35 vjeç. Sipas të dhënave të disagreguara sipas grupmoshës, në vitin 2022, 52,9% e të punësuarve janë të grupmoshës 22-32 vjeç, 33,9% të grupmoshës 33-45 vjeç dhe 13,2% të grupmoshës 46-65 vjeç.

Sipas të dhënave të disagreguara sipas nivelit të diplomës, në vitin 2022, 55% e të punësuarve janë me Master Shkencor, 23% me Master Profesional, 13% me Bachelor dhe 9% kanë arsim parauniversitar.

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

Viti	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Zyra Qendrore	44	57	64	65	46	46	53	57
Zyra Rajonale/Vendore	21	32	75	79	102	116	127	96
Total punonjës	65	89	139	144	148	162	180	153

Tabela 5 – Punonjësit ADISA 2015-2022

3.2. Trajnimi dhe Menaxhimi i Njohurive

➤ Trajnimi i stafit të administratës së brendshme (ADISA)

Trajnime të organizuara nga organizata të huaja për punonjësit ADISA:

- Më datë 01 - 02 Shkurt u zhvillua trajnimi për specialisten e punësuar rishtazi në Call-Center ADISA për kartelat informative dhe disa nga shërbimet kryesore të ISSH dhe ASHK-së.
- Në datë 03 Shkurt u zhvillua Workshop me temë “CAF Survey Results on Common Assessment Framework” në të cilin morën pjesë 3 punonjës të Drejtorisë Qendrore ADISA;
- Në datat 21 Shkurt u zhvillua Web-binari i hapur i zhvilluar nga ASPA me temë “Reforma në kuadër të të bërit biznes në fushën e regjistrimit dhe liqensimit” Në këtë Web-binar morën pjesë 5 punonjës të drejtorisë qendrore ADISA;
- Në datë 23 Shkurt zhvillua trajnimi me temë “Përditësimi i Kartelave Informative me link e-Albania” në të cilin morën pjesë 14 punonjës të drejtorisë qendrore ADISA;
- Në kuadër të matjes së Metodologjisë dhe Indeksit të Cilësisë së Shërbimit u zhvilluan 2 seanca trajnimesh me qëllim informimin e grupit të punës në ADISA dhe përgatitja për mbledhjen e të dhënave për krijimin e Metadatës. Në këto trajnime morën pjesë 9 specialistë nga Drejtoria Qendrore ADISA.
- Në datë 15 - 17 Mars u zhvilluan Workshop 3 ditor i organizuar nga IOM-GIZ dhe Ministria e Brendshme me temë “Ngritja e kapaciteteve të institucioneve qeveritare përgjegjëse për Strategjinë Kombëtare për Migracionin dhe Planin e Veprimit 2019-2022” në të cilin mori pjesë 1 punonjës të Drejtorisë Qendrore ADISA.
- SIGMA organizoi disa Web-binare dedikuar shërbimeve publike me temë “Service design and user experience” në të cilin morën pjesë specialistë nga Drejtoria Qendrore ADISA. Në përfundim përgatitjet për prezantimet dypalëshe trajnim i organizuar nga Ministria e Drejtësisë, i cili u zhvillua në dt 05 Prill në të cilin mori pjesë një përfaqësues nga Drejtoria Qendrore ADISA.

➤ Trajnimi i stafit të institucioneve qendrore

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

- Gjatë datave 15-16 Shkurt u zhvillua trajnimi për specialistin e punësuar rishtaz në Zyrën Rajonale Shkodër me temë “Standardet dhe Kujdesi ndaj klientit në ofrimin e shërbimeve publike” modul i cili i referohet VKM-së nr. 624, datë 27.10.2018 për mënyrën e ngritjes dhe funksionimit të sporteleve të shërbimit, raportimi matja e performancës dhe zhvillimi i kapaciteteve. Kujdesi ndaj klientit dhe Etika në ofrimin e shërbimeve publike në sportel në të cilin trajtohen disa nga parimet kryesore lidhur me këtë temë duke vënë theksin më shumë në aftësitë që sportelistët duhet të kenë në komunikim me qytetarët.

Që prej 1 majit 2022, në zbatim të Vendimit nr. 252, datë 29.04.2022 të Këshillit të Ministrave “Për procedurat e ofrimit të shërbimeve on-line nga institucionet shërbim-ofruese dhe për

metodologjinë e monitorimit e të kontrollit të veprimtarisë administrative të ofrimit të tyre” u vendos mbyllja e të gjitha sporteleve, për të cilët nuk kërkohet prezenca fizike e qytetarëve dhe ofrimin e tyre vetëm online në portalin e-albania, si rezultat pati një ndryshim fokusi të punës së ADISA dhe gjithashtu sektorit të Trajnimeve dhe Menaxhimit të Njohurive. Gjatë kësaj periudhe, punonjësit e këtij sektori kanë zhvilluar takime të përjavshme me Agjencinë për Dialog dhe Bashkëqeverisje për diskutimin e problematikave të dala gjatë javës për trajtimin e ankesave në Platformë dhe ndjekjen e aplikimeve të SQDNE-së.

Gjatë periudhës raportuese Janar-Dhjetor 2022 stafi i ADISA mori pjesë në 9 trajnime. Gjatë këtij viti u trajnuan 26 punonjës në total, 25 i përkasin stafit qendror ADISA dhe 1 punonjës pjesë e zyrave Rajonale/Vendore dhe zyrave të përbashkëta me një ndalesë.

KAPITULLI IV

BURIMET E FINANCIMIT DHE REALIZIMI I TYRE

4.1 Burimet e Financimit të ADISA

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

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

Për periudhën Janar - Dhjetor 2022 janë përgatitur dhe paguar të gjitha detyrimet që ka Institucioni me punonjësit e tij dhe me palë të treta. Në fund të muajit Dhjetor 2022, realizimi i fondeve për zërat 600 (Shpenzime paga), 601 (shpenzime sigurime shoqërore e shëndetësore), 602 (shpenzime operative) dhe 606 (Transferta për Buxh. familjare e individët të paguara nga Instituc. dhe Pushteti Vendor) është sipas tabelës më poshtë:

Nr.	Emërtimi	Plan 12 mujori 2022 ¹	Realizimi 12 mujori	Realizimi në %
1	Shpenzime paga	114,342,475	106,256,405	92.93%
2	Sigurime Shëndetësore dhe Shoqërore	18,348,525	17,731,722	96.64%
3	Mallra dhe shërbime	28,966,800	28,238,813.66	97.49%
4	Transferta për Buxh. familjare e individët të paguara nga Instituc. dhe Pushteti Vendor	2,760,000	2,550,712	92.42%
	Totali i shpenzimeve të brendshme	164,417,800	154,777,652.66	94.14%

Tabela 6 – Shpenzime të brendshme

Totali i shpenzimeve është 106,256,405 lekë në zërin “Paga dhe sigurime shëndetësore dhe shoqërore”. Përqindja e realizimit prej 92.93% vjen si rezultat i strukturës jo të plotësuar që në fillim të vitit, megjithatë konsiderohet si realizim shumë i mirë i fondit.

Zëri “Shpenzime për mallra e shërbime”, rezulton me fonde të përdorura në shumën prej 28,238,813.66 lekë. Shpenzimet janë kryer periodikisht, sipas faturave të dorëzuara. Edhe këtë vit arritëm të plotësojmë të gjithë kërkesat për mallra dhe shërbime, duke monitoruar muaj pas muaji shpenzimet, si dhe kërkesat nga Drejtoritë e Agjencisë.

Zëri “Transferta për Buxh.familjare e individët” rezulton me fonde të përdorura në shumën prej 2,550,712 ku përfshihen shpenzime për rast fatkeqësie dhe shpërndarja e mbështetjes financiare për zbutjen e impaktit të krizës sipas Vendimit nr. 898, datë 29.12.2022, të Këshillit të Ministrave.

Fondi i investimeve me financim të brendshëm dhe financim të huaj

Fondi total për investime për Agjencinë e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), për vitin 2022 është në vlerën 6,500,000 lekë, vetëm investime me financim të brendshëm, investime me financim të huaj nuk ka sepse “Projekti “Shërbime Publike me në Qendër Qytetarin” ka përfunduar më datë 30.12.2020.

¹ Është vendosur plani i buxhetit me ndryshimet në Akt Normativ, kërkesës nr. 873 prot. dt 14.10.2022, për transferim të fondeve nga llogaria ekonomike 600 te llogaria ekonomike 602, kërkesës nr.1039 prot. dt.30.12.2022 për transferim të fondeve nga llogaria ekonomike 600 te llogaria ekonomike 606

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

Nr	Emri i Institucionit	Emërtimi projektit	Vlera programuar
1	ADISA	Rikonstruksion godine (Rikonstruksion i dhomës teknike të godinës ish Hoteli Oficerëve Tiranë)	5,860,581
2	ADISA	Mbikëqyrje punimesh (Rikonstruksion i dhomës teknike të godinës ish Hoteli Oficerëve Tiranë)	136,281
3	ADISA	Kolaudim punimesh (Rikonstruksion i dhomës teknike të godinës ish Hoteli Oficerëve Tiranë)	20,442
4	ADISA	Hartim projekti për punimet në dhomën teknike të godinës ish Hoteli Oficerëve Tiranë	116,160
5	ADISA	Fond i ngrirë	366,536
	TOTALI	INVESTIME 2022	6,500,000

Tabela 7 – Investime

4.2 Realizimi i fondeve të investimeve për vitin 2022

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

Nr.	Emërtimi	Plan 2022	Realizimi 12 mujor	Realizimi në %
1	Investime, financim i brendshëm	6,500,000	5,012,398	77.11%
2	Financim i huaj	0	0	0
	Totali i shpenzimeve	6,500,000	5,012,398	77.11%

Tabela 8 – Realizimi i fondeve të investimit

Shpenzimet kapitale me financim të brendshëm për viti 2022, janë realizuar në vlerë 5,012,398 lekë, në masën 77.11% e planit vjetor. Në këtë shpenzim përfshihet likuidimi për hartimin e projektit dhe situacioni pjesor për rikonstruksionin e godinës, dhoma teknike ish Hoteli Oficerëve Tiranë.

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

4.3 Procedura prokurimi të realizuara në periudhën Janar – Dhjetor 2022

Për periudhën Janar – Dhjetor 2022 janë parashikuar për t'u realizuar gjithsej 22 procedura prokurimi, të cilat në mënyrë të detajuar po i rendisim si më poshtë:

Nr.	Lloji i procedurave	Nr. i Procedurave të parashikuara
1	Blerje me vlerë të vogël	20
2	Blerje Sistem Dinamik	1
3	Procedurë e hapur e thjeshtuar - Punë	1
Totali i Procedurave të parashikuara		22

Tabela 8- Numri i procedurave të parashikuara

Procedura e përqendruar e prokurimit “Blerje toner”, nuk ishte e parashikuar në regjistrin e parashikimeve për vitin 2022, pasi është një procedurë e cila zhvillohet nga ABP.

Sektori i Prokurimeve gjatë viti 2022 ka realizuar 20 (njëzetë) procedura, të cilat janë raportuar në mënyrë të vazhdueshme në sistemin e Agjencinë së Prokurimit Publik.

Nr.	Lloji i procedurave	Nr. i Procedurave të realizuara
1	Blerje me vlerë të vogël	16
2	Blerje e Përqendruar	1
3	Blerje Sistem Dinamik	1
4	Procedurë e hapur e thjeshtuar - Punë	1
Totali i Procedurave të realizuara		19

Tabela 10- Numri i procedurave të realizuara

*Lidhur me procedurën e prokurimit me vlerë të vogël me objekt: “Shërbim Kolaudim punimesh për Rikonstruksionin e dhomës teknike të godinës ish Hoteli i Oficerëve Tiranë”, është lidhur Kontrata e Shërbimit me operatorin ekonomik fitues dhe do të raportohet e realizuar kur OE do të dorëzojë të faturën e fiskalizuar.

4.4 Procedura e investimeve të realizuara në periudhën Janar – Dhjetor 2022

Për vitin 2022 në mënyrë të detajuar, investimet janë kryer me burim financimi të brendshëm. Financim me fonde të huaja, nuk ka patur, sepse “Projekti “Shërbime Publike me në Qendër Qytetarin” ka përfunduar më datë 30.12.2020.

Financimi i brendshëm në plan ishte në masën 6,500,000 lekë, ndërkohë është shpenzuar vetëm 77.11 % e këtij fondi.

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

Nr.	Emërtimi i Projektit	Realizimi i Investimeve Viti 2022
		Financim i Brendshëm
1.	Rikonstruksion godine (Rikonstruksion i dhomës teknike të godinës ish Hoteli Oficerëve Tiranë)	4,896,238
2.	Mbikëqyrje punimesh (Rikonstruksion i dhomës teknike të godinës ish Hoteli Oficerëve Tiranë)	0
3.	Kolaudim punimesh (Rikonstruksion i dhomës teknike të godinës ish Hoteli Oficerëve Tiranë)	0
4	Hartim projekti për punimet në dhomën teknike të godinës ish Hoteli Oficerëve Tiranë	116,160

Tabela 11-Realizimi i fondeve të investimit me financim të brendshëm në Lekë

Vazhdimi i punimeve për rikonstruksionin e dhomës teknike të godinës ish Hoteli Oficerëve Tiranë, e cila do të mbyllet në tre mujorin e parë të vitit 2023.

Arsyeja e mosrealizimit është se që nga data 1 maj 2022, Kryeministri ka bërë me dije se çdo shërbim publik do të ofrohet vetëm online dhe nuk do të ketë më sportele fizike, përveç atyre shërbimeve që kërkojnë akoma prezencë fizike të qytetarëve, si një hap shumë i rëndësishëm për të shmangur korrupsionin, pritjet në radhë të qytetarëve, zvarritjeve për marrjen e një dokumenti shtetëror. Në zbatim të nenit 61 të Ligjit 107/2021 “Për bashkëqeverisjen” dhe Vendimit nr. 252, datë 29.04.2022 të Këshillit të Ministrave “Për procedurat e ofrimit të shërbimeve on-line nga institucionet shërbim-ofruese dhe për metodologjinë e monitorimit e të kontrollit të veprimtarisë administrative të ofrimit të tyre” u vendos mbyllja e të gjitha sporteleve, që nuk kërkojnë prezencë fizike të qytetarëve dhe ofrimin e tyre vetëm online në portalin e-albania. Për këtë arsye ADISA gjatë vitit 2022 nuk ka hapur asnjë Qendër të Integruar, dhe si pasojë shpenzimet kapitale me financim të brendshëm gjatë vitit 2022 kanë pësuar pakësim disa herë nëpërmjet Akteve Normative, nga fondi 67,000,000 lekë (në fillim të vitit 2022) në 6,500,000 lekë (në fund të vitit 2022).

KAPITULLI V

AUDITIMI I VEPRIMTARISË SË ADISA-S.

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

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

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

- kryer vlerësime të pavarura të sistemeve, bazuar në standardet profesionale të miratuara;
- lënë rekomandime për përmirësimin e sistemeve.

Me Urdhër të Drejtorit Ekzekutiv nr. 740/3 prot, datë 12.10.2021 është miratuar plani vjetor për vitin 2022 dhe plani Strategjik 2022-2024. Ky plan është hartuar duke u bazuar në strukturën e miratuar me VKM nr.797, datë 12.10.2020 “Për disa ndryshime në Vendimin nr.654, të Këshillit të Ministrave datë 14.09.2016, “Për miratimin e strukturës dhe të organikës së Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara” të ndryshuar.

Miratimi i këtij akti nënligjor kishte si qëllim:

- Riorganizimin e Drejtorive dhe Sektorëve përkatës të ADISA-s me qëllim rritjen e efikasitetit të tyre.
- Riorganizimin e Zyrave Rajonale /Vendore aktuale me qëllim rritjen e efikasitetit dhe hapjen e Zyrave rajonale/Vendore të reja.

Për vitin 2022 Sektori i Auditit kishte planifikuar të kryente 5 auditime ku 2 prej tyre ishin auditime të planifikuara për dy Drejtori në ADISA Qendër, 1 auditim ishte planifikuar për Zyrën Rajonale Tiranë, 1 auditim i planifikuar për sistemin e IT dhe auditimi tjetër për verifikimin e zbatimit të rekomandimeve.

5.2 Rezultatet e dala nga auditimet dhe kontrollet e zhvilluara.

• **Auditime nga Sektori i Auditit pranë ADISA**

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

Në bazë të programit të angazhimit nr.293 datë 28.03.2022 u krye auditimi për “Verifikimin e zbatimit të rekomandimeve të lëna”, nëse gjetjet e auditimit janë adresuar në mënyrën e duhur

dhe rekomandimet e dhëna në raportet e auditimit janë zbatuar sipas afateve dhe kriterëve të kërkuara.

Në bazë të programit të angazhimit nr.330/1 datë 21.04.2022, nisi procedura për auditimin e Zyrës Rajonale Tiranë dhe ky angazhim u ndërpre në bazë të Urdhërit nr. 87, datë 13.05.2022 të Kryeministrit për mbylljen e sporteve të shërbimit.

Pas datës 1 maj 2022, me mbylljen e sporteve fizike dhe ofrimit të shërbimeve publike vetë on-line, në zbatim të Urdhërit të Kryeministrit nr.87, datë 13.05.2022 “Për angazhimin e strukturave të Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) për të bashkëpunuar me Agjencinë për Dialog dhe Bashkëqeverisje (ADB), për realizimin e disa detyrave lidhur me ofrimin e shërbimeve” është miratuar Urdhri i Përbashkët nr.428/1 Prot, datë 01.07.2022 “Mbi mënyrën e rregullimit të procesit të bashkëpunimit midis ADISA-s dhe ADB-së, lidhur me organizimin e punës dhe hapat që do të ndiqen në bashkëpunimin ndërmjet dy agjencive.

Sipas programit të angazhimit nr.423/1 datë 20.05.2022 u realizua auditimi mbi veprimtarinë ekonomiko financiare të ADISA-s (i gjithë aktiviteti ADISA-s deri , më 30.04.2022). Gjatë këtij auditimi u përfshi dhe realizimi i dy prej auditimeve të planifikuara (Drejtoria Ekonomike dhe Drejtoria e Administrimit të Brendshëm).

Rezultatet e punës për çdo auditim janë raportuar në mënyrë periodike.

Gjatë auditimeve të zhvilluara janë konstatuar 3 jo-konformitete që kanë të bëjnë me:

Jo-konformitete në sistemin e prokurimeve:

- Mos evidentimi në Regjistrin e Parashikimit të Prokurimit dhe Regjistrin e Realizimit të prokurimit (të publikuar nga APP) të gjitha procedurat e planifikuara dhe të realizuara;
- Mos caktimin e personit përgjegjës për prokurimin për vitin 2022.

Jo-konformitete në marrëveshjet e bashkëpunimit:

- Vonesa në monitorimin e marrëveshjes së bashkëpunimit për projektin e Rehabilitimit dhe rikonstruksionit të jashtëm të Qendrës ADISA Vlorë.

Për përmirësimin e veprimtarisë së institucionit gjatë auditimeve të zhvilluara janë dhënë 3 rekomandime.

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

Rekomandimet e dhëna nga Sektori i Auditit kanë të bëjnë me shtimin e aktiviteteve të kontrollit për përmirësimin sistemit të prokurimit dhe ndjekjes së kontratave.

5.3 Masat e marra për realizimin e rekomandimeve të dhëna

Lidhur me zbatimin e rekomandimeve të dhëna nga Audit i Brendshëm

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

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

Shkalla e implementimit të rekomandimeve të lëna gjatë vitit në nivel institucional është në nivele të kënaqshme. Rekomandimet e lëna janë mbajtur në vëmendje nga subjektet e audituara.

5.4 Detyrat për të ardhmen

Përzgjedhja e subjekteve dhe fushave gjatë planifikimit të auditimeve në:

- Subjekte/ fusha të vlerësuara me rrisht të lartë.
- Subjekte/ fusha që nuk janë audituar me parë.
- Subjekte/ fusha ku ka pasur ndryshime e zhvillime gjatë veprimtarisë së tyre.

Rritja e cilësisë dhe e performancës së auditimeve duke shtuar cilësinë e gjetjeve dhe rekomandimeve me qëllim përmirësimin e impaktit të këtyre rekomandimeve në përmirësimin e menaxhimit të institucionit dhe shtimit të vlerës.

Shfrytëzimi i burimeve njerëzore të sektorit në mënyrë efektive dhe eficiente.

3. ANEKS

➤ Numri i aplikimeve për Zyrat Rajonale/Vendore

Muaj/ Zyra Rajonale & Vendore	Tirana 1	Tirana 2	Fier	Gjirokastrë	Shkodër	Kukës	Elbasan	Kavajë	Krujë	Lushnje	Maliq	Kamzë
Janar	5208	8832	4358	6467	7154	3732	4897	5847	3983	3867	782	9938
Shkurt	9549	11214	4535	6367	8904	3220	5388	6473	3992	3822	978	9392
Mars	7584	8088	6555	6780	9000	2977	6438	6758	4101	2935	1302	10375
Prill	6984	7588	4718	7619	8230	3019	5532	6394	4095	3547	997	10470
Maj	0	2240	0	3111	2126	75	0	2108	295	0	79	5583
Qershor	0	2663	0	3040	2379	146	0	2473	201	0	21	5836
Korrik	0	0	0	856	0	67	0	0	7	0	162	56
Gusht	0	0	0	0	0	43	0	0	0	0	364	0
Shtator	0	0	0	0	0	134	0	0	0	0	235	0
Tetor	0	0	0	0	0	80	0	0	0	0	399	0
Nëntor	0	0	0	0	0	41	0	0	0	0	288	0
Dhjetor	0	0	0	0	0	47	0	0	0	0	331	0
Total	29325	40625	20166	34240	37793	13581	22255	30053	16674	14171	5938	51650

➤ Numri i aplikimeve për Zyrat e përbashkëta me një ndalesë

Muaj/ Zyrat e përbashkëta me një ndalesë	Belsh	Patos	Librazhd	Divjakë	Malësi e Madhe	Pogradec	Mat	Roskovec	Kolonjë	Tepelenë	Himarë
Janar	1287	706	3014	1706	1071	1589	359	3490	261	1902	187
Shkurt	940	820	3031	1888	1365	1420	319	3619	392	2188	209
Mars	1295	1150	3051	1961	1295	1409	234	4060	352	2400	242
Prill	574	828	2832	1840	1042	1773	349	3351	188	2555	166
Maj	20	0	851	0	408	209	77	0	106	0	0
Qershor	36	0	1016	0	439	97	59	0	273	0	0
Korrik	19	0	0	0	212	130	182	0	87	0	0
Gusht	49	0	0	0	296	158	79	0	77	0	0
Shtator	37	0	0	0	420	488	272	0	239	0	0
Tetor	33	0	0	0	340	413	262	0	154	0	0
Nëntor	26	0	0	0	341	361	316	0	50	0	0
Dhjetor	30	0	0	0	563	395	275	0	86	0	0
Total	4346	3504	13795	7395	7792	8442	2783	14520	2265	9045	804

➤ **Numri i aplikimeve sipas Institucioneve**

Muaj/ Institucion	DPGJC	ASHK	ISSH	MSHMS	UK	DPPSH	DPSHTRR	QKB	DPT	AZHBR	Të tjerë	ALEAT	Vendore	Posta
Janar	15648	10506	7940	8593	2691	2754	1940	2781	1887	0	1572	5267	6320	12738
Shkurt	17349	13057	7952	6361	2348	2830	2041	2921	2858	597	1496	6397	6508	17310
Mars	16297	11763	8236	4082	2397	3234	1773	2804	2018	5355	1450	7406	6526	17001
Prill	15307	13186	8667	3316	2405	4283	1840	2817	1776	0	1654	7301	5512	16627
Maj	2325	0	14	0	2268	0	1596	0	4	0	0	7435	1503	2143
Qershor	3368	0	0	0	2383	0	1949	0	0	0	0	7624	1740	1615
Korrik	100	0	0	0	56	0	150	0	0	0	0	257	671	544
Gusht	0	0	1	0	0	0	194	0	0	0	0	0	812	59
Shtator	0	0	0	0	0	0	293	0	0	0	0	0	1316	216
Tetor	0	0	0	0	0	0	211	0	0	0	0	0	1258	212
Nëntor	0	0	0	0	0	0	223	0	0	0	1	0	992	207
Dhjetor	0	0	0	0	0	0	376	0	0	0	0	0	1100	251
Total	70394	48512	32810	22352	14548	13101	12586	11323	8543	5952	6173	41687	34258	68923

➤ Numri i qytetarëve të informuar pranë Zyrave Rajonale/Vendore

Muaj/ Zyra Rajonale & Vendore	Tirana 1	Tirana 2	Fier	Gjirokastrë	Shkodër	Kukës	Elbasan	Kavajë	Krujë	Lushnje	Maliq	Kamzë
Janar	799	1561	2604	2019	726	1047	718	1248	1095	2130	1387	1659
Shkurt	1147	1954	2780	2058	728	912	731	1294	1672	2148	1439	1868
Mars	2722	2051	3003	1904	772	937	814	1318	1125	4678	1676	2068
Prill	2053	1943	2747	2822	765	920	781	1275	1085	2302	1365	1710
Maj	313	1119	2930	1847	562	343	938	1202	597	664	939	1161
Qershor	330	847	1589	1684	300	366	980	965	385	447	242	858
Korrik	346	83	895	610	341	253	812	242	6	354	528	4
Gusht	190	208	1170	439	481	314	855	490	0	468	733	0
Shtator	0	199	1155	499	433	454	712	423	0	422	616	0
Tetor	0	184	1320	550	368	526	630	482	0	260	546	0
Nëntor	0	186	1180	500	330	528	531	529	0	310	679	0
Dhjetor	0	196	1170	588	314	491	481	574	0	402	615	0
Total	7900	10531	22543	15520	6120	7091	8983	10042	5965	14585	10765	9328

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

Muaj/ Zyrat e përbashkëta me një ndalesë	Belsh	Patos	Librazhd	Divjakë	Malësi e Madhe	Pogradec	Mat	Roskovec	Kolonjë	Tepelenë	Himarë
Janar	199	1320	1068	2836	356	480	516	1246	92	298	287
Shkurt	202	1492	1115	2791	394	404	505	1318	237	285	301
Mars	104	1773	1143	3030	348	537	485	1286	102	316	348
Prill	182	1382	1124	2651	353	576	526	1198	70	318	298
Maj	341	0	1730	3605	458	361	326	0	71	791	424
Qershor	244	0	2185	2875	261	203	310	0	58	370	343
Korrik	238	0	0	1382	190	234	436	0	41	554	0
Gusht	335	0	0	1308	279	311	156	0	37	0	0
Shtator	321	0	0	1718	433	456	472	0	37	1302	0
Tetor	293	0	0	1681	350	425	459	0	22	1511	0
Nëntor	245	0	0	1579	344	454	524	0	16	1523	0
Dhjetor	270	0	0	1618	519	331	476	0	8	1295	0
Total	2974	5967	8365	27074	4285	4772	5191	5048	791	8563	2001

➤ Numri i ankesave pranë Zyrave Rajonale/Vendore

Muaj/ Zyra Rajonale & Vendore	Tirana 1	Tirana 2	Fier	Gjirokastrë	Shkodër	Kukës	Elbasan	Kavajë	Krujë	Lushnje	Maliq	Kamzë
Janar	131	88	52	7	25	0	0	0	0	0	0	65
Shkurt	131	25	52	2	10	0	0	0	0	0	0	37
Mars	84	16	67	5	6	1	0	1	0	0	0	40
Prill	234	44	176	5	12	0	0	0	3	0	0	49
Maj	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Qershor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Korrik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gusht	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Shtator	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tetor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nëntor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dhjetor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	580	173	347	19	53	1	0	1	3	0	0	191

➤ Numri i ankesave pranë Zyrave të përbashkëta me një ndalesë

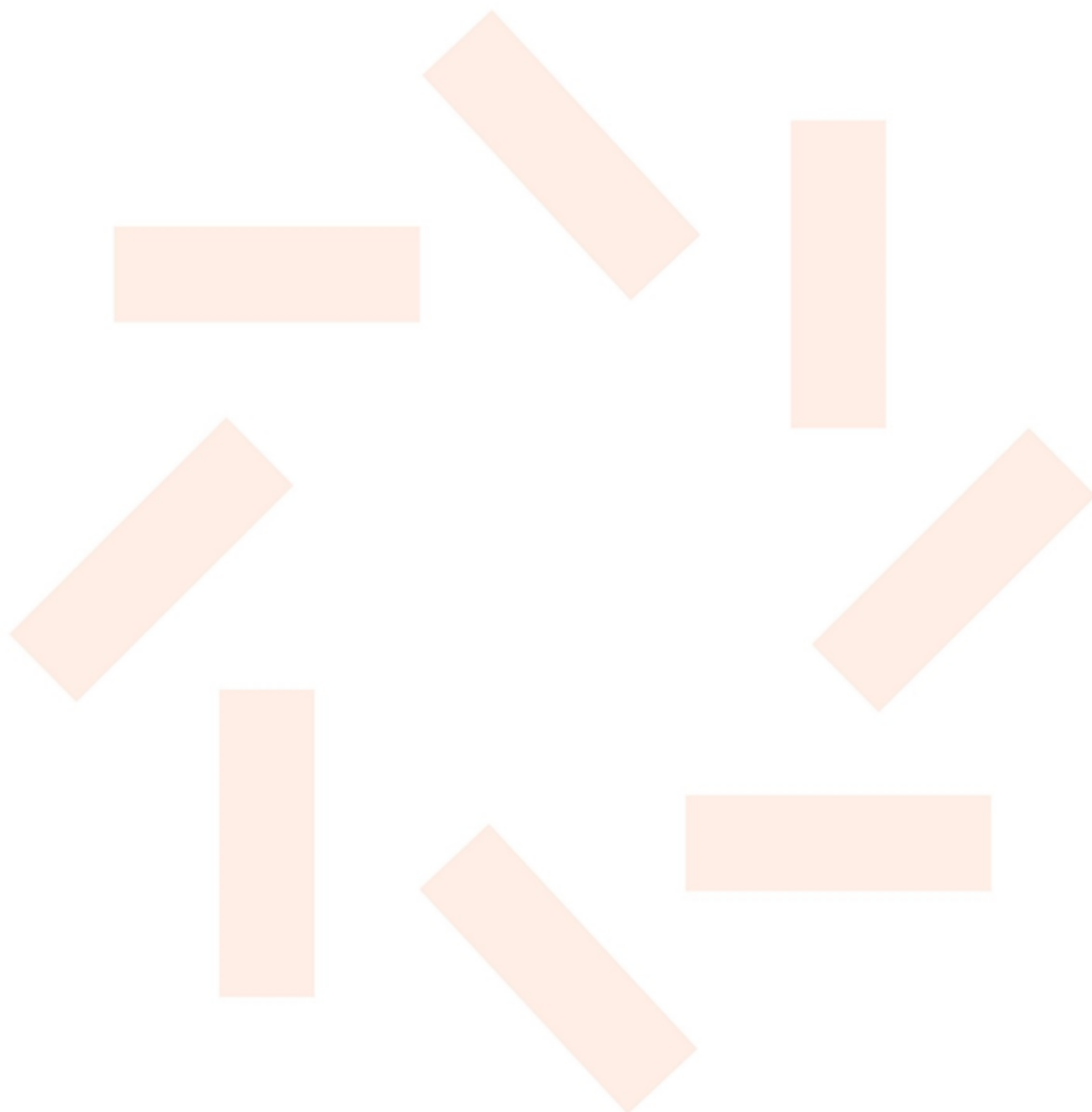
Muaj/ Zyrat e përbashkëta me një ndalesë	Belsh	Patos	Librazhd	Divjakë	Malësi e Madhe	Pogradec	Mat	Roskovec	Kolonjë	Tepelenë	Himarë
Janar	11	0	0	0	0	25	0	0	1	0	0
Shkurt	7	0	0	0	0	4	0	0	0	0	2
Mars	8	0	0	0	0	31	0	0	0	0	4
Prill	11	0	0	0	0	4	0	0	5	0	6
Maj	2	0	0	0	2	0	0	0	8	0	0
Qershor	7	0	0	0	6	0	0	0	4	0	0
Korrik	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gusht	7	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0
Shtator	6	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0
Tetor	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nëntor	8	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
Dhjetor	4	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
Total	79	0	0	0	8	64	0	0	28	0	12

➤ Numri i qytetarëve të asistuar pranë Zyrave Rajonale/Vendore

Muaj/ Zyra Rajonale & Vendore	Tirana 1	Tirana 2	Fier	Gjirokastrë	Shkodër	Kukës	Elbasan	Kavajë	Krujë	Lushnje	Maliq	Kamzë
Janar	228	168	372	926	2050	441	673	298	470	717	140	102
Shkurt	191	190	473	705	1921	354	567	247	593	651	122	79
Mars	158	132	1100	723	1557	352	823	504	452	3335	219	67
Prill	211	236	421	709	1129	223	556	253	427	493	91	89
Maj	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Qershor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Korrik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gusht	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Shtator	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tetor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nëntor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dhjetor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	788	726	2366	3063	6657	1370	2619	1302	1942	5196	573	337

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

Muaj/ Zyrat e përbashkëta me një ndalesë	Belsh	Patos	Librazhd	Divjakë	Malësi e Madhe	Pogradec	Mat	Roskovec	Kolonjë	Tepelenë	Himarë
Janar	275	168	547	509	665	183	170	199	63	579	64
Shkurt	202	219	565	615	515	131	146	186	73	675	45
Mars	329	323	529	734	671	130	172	225	189	680	41
Prill	106	210	627	638	555	137	209	172	18	682	58
Maj	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Qershor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Korrik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gusht	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Shtator	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tetor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nëntor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dhjetor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	912	920	2268	2496	2406	581	697	782	343	2616	208



ADISA
VËMENDJA JONË, TI

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