

VENDIM
Nr. 384, datë 25.5.2016

PËR MIRATIMIN E DOKUMENTIT TË POLITIKAVE AFATGJATA PËR OFRIMIN E SHËRBIMEVE ME NË QENDËR QYTETARIN NGA ADMINISTRATA SHTETËRORE NË SHQIPËRI

Në mbështetje të nenit 100 të Kushtetutës dhe të neneve 12, shkronja “a”, e 56, paragrafi i dytë, të ligjit nr. 13/2016, “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, me propozimin e ministrit të Shtetit për Inovacionin dhe Administratën Publike, Këshilli i Ministrave

VENDOSI:

1. Miratimin e dokumentit të politikave afatgjata për ofrimin e shërbimeve me në qendër qytetarin nga administrata shtetërore në Shqipëri, sipas tekstit që i bashkëlidhet këtij vendimi dhe është pjesë përbërëse e tij.

2. Ngarkohen ministri i Shtetit për Inovacionin dhe Administratën Publike, ministritë e linjës dhe institucionet e tjera të përmendura në këtë dokument për ndjekjen dhe zbatimin e këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

ZËVENDËSKRYEMINISTRI
Niko Peleshi

DOKUMENTI I POLITIKAVE AFATGJATA
PËR OFRIMIN E SHËRBIMEVE ME NË QENDËR QYTETARIN NGA
ADMINISTRATA SHTETËRORE NË SHQIPËRI
prill 2016

Lista e shkurtimeve të përdorura

ADISA	Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara
AKSHI	Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit
ASPA	Shkolla Shqiptare e Administratës Publike
BB	Banka Botërore
BE	Bashkimi Evropian
DPA	Dokumenti i politikave afatgjata
GMIP	Grupi për Menaxhimin e Integruar të Politikave
IKQ	Indeksi i kënaqësisë së qytetarëve
KPS	Komiteti i Planifikimit Strategjik
M&V	Monitorimi dhe vlerësimi
MIAP	Ministri i Shtetit për Inovacionin dhe Administratën Publike
OSI	Indeksi i shërbimeve <i>on-line</i>
PNUD	Programi i Kombeve të Bashkuara për Zhvillim
SKZHI	Strategjia Kombëtare për Zhvillim dhe Integrim
SMP	Sistemi i Monitorimit të Performancës
SNASHD	Strategjia Ndërsektoriale “Axxhenda për Shqipërinë Dixhitale”
SNRAP	Strategjia Ndërsektoriale e Reformës në Administratën Publike
TIK	Teknologjia e informacionit dhe e komunikimit
TKP	Treguesit kyç të performancës

I. HYRJE

Marrja e statusit të vendit kandidat për në Bashkimin Evropian, në qershor 2014, i ka dhënë një impuls të shtuar reformave në Shqipëri.

Në drejtim të mirëqeverisjes inovative, një ndër gjashtë prioritetet¹ e qeverisë shqiptare për arritjen e një zhvillimi të qëndrueshëm ekonomik dhe social, siç cilësohet dhe në Strategjinë Kombëtare për Zhvillim dhe Integrim (SKZHI) 2015–2020, në fokus është transformimi i mënyrës së ofrimit të shërbimeve në Shqipëri përmes qasjes me në qendër qytetarin. Kjo mishërohet në Strategjinë Ndërsektoriale të Reformës në Administratën Publike (SNRAP) 2015–2020, e cila përbën kuadrin e përgjithshëm për modernizimin dhe transformimin e institucioneve dhe praktikave të administratës publike në vend, me vizionin e “sigurimit të shërbimeve me cilësi të lartë për qytetarët dhe bizneset në mënyrë transparente, efektive dhe efikase, nëpërmjet përdorimit të teknologjive moderne dhe shërbimeve inovative, në përputhje me kërkesat e integritetit evropian, nëpërmjet nëpunësve civilë të paanshëm, profesionalë dhe të përgjegjshëm, pjesë e strukturave eficiente”. Strategjia Ndërsektoriale “Axxhenda për Shqipërinë Dixhitale” (SNASHD) 2015–2020 e mbështet këtë vizion.

Në planin ndërkombëtar, vizioni i qeverisë shqiptare për shërbime me në qendër qytetarin mbështetet edhe në objektivat e zhvillimit të qëndrueshëm që u miratuan më 25 shtator 2015 nga Asambleja e Përgjithshme e Organizatës së Kombeve të Bashkuara dhe drejtpërdrejt në

¹ Prioritetet e qeverisë shqiptare përfshijnë: 1) reformën e tokës dhe atë territoriale; 2) përmirësimin e sektorit energjetik; 3) menaxhimin e burimeve ujore e të infrastrukturës; 4) investimet e huaja direkte; 5) reformat strukturore për modernizimin dhe konsolidimin e institucioneve publike; 6) qeverisjen inovative.

objektivin 16 për “Nxitjen e shoqërive paqësore dhe gjithëpërfshirëse për zhvillim të qëndrueshëm, ofrimin e mundësisë për drejtësi për të gjithë dhe ngritjen e institucioneve të efektshme, llogaridhënese në të gjitha nivelet”.

Miratimi në Komitetin e Planifikimit Strategjik (KPS) në prill 2014, shënon fillimin e nismave nga qeveria shqiptare në kuadër të programit “Inovacioni kundër korrupsionit: Ngritja e një modeli shërbimesh me në qendër qytetarin” (ISDA), i cili ka marrë që në hapat e parë mbështetje nga partnerët ndërkombëtarë për zhvillim, si: PNUD-i, BE-ja, BB-ja, qeveria italiane dhe donatorë të tjerë.

Nën drejtimin e ministrit të Shtetit për Inovacionin dhe Administratën Publike (MIAP), programi ISDA ka në fokus reformën në shërbimet me natyrë administrative për qytetarin dhe biznesin, si në fushën e pronave, transportit, sigurimit shoqëror dhe atij shëndetësor, gjendjes civile, arsimit, lejeve të ndërtimit, regjistrimit dhe licencimit të biznesit. Ai përbëhet nga katër shtylla kryesore, që kanë të bëjnë me:

i) rinxhinierimin e proceseve të dhënies së shërbimeve për qytetarët dhe bizneset duke përfshirë dhe reformën në fushën ligjore, TIK dhe atë institucionale;

ii) ndarjen funksionale dhe integrimin e shërbimeve publike² në sportel dhe zhvillimin e kanaleve të ofrimit të tyre;

iii) dixhitalizimin e arkivave e të regjistrave, ndërveprimin mes sistemeve TIK dhe shërbimet *on-line*;

iv) marrjen e opinionit të qytetarëve dhe monitorimin e performancës së administratës shtetërore në dhënien e shërbimeve.

Në rrafshin institucional, aktorë kryesorë, të përfshirë në zbatimin e programit të reformës për shërbime me në qendër qytetarin, janë: Agjencia e Ofritit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit (AKSHI), si dhe institucionet e administratës shtetërore shërbimofruese në fokus. Në aspektin ligjor, kjo reformë shumëplanëshe gjen shprehje në ligjin nr. 13/2016, datë 18 shkurt 2016, “Për mënyrën e ofritit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, si dhe në marrëveshjen e huas me Bankën Botërore për projektin “Ofrimi i shërbimeve me në qendër qytetarin”, e cila ka hyrë në fuqi në datën 22 mars 2016.

Për të detajuar objektivat, parimet dhe ndërhyrjet kryesore për realizimin e vizionit strategjik dhe harmonizimin e veprimtarive mes të gjithë aktorëve të përfshirë, me nismën e ministrit të Shtetit për Inovacionin dhe Administratën Publike (MIAP), qeveria shqiptare ka hartuar këtë dokument politikash afatgjatë për ofrimin e shërbimeve me në qendër qytetarin nga administrata shtetërore në Shqipëri.

II. OBJEKTIVAT E POLITIKAVE

2.1 Fusha dhe koha e veprimit

Institucionet e administratës shtetërore, sipas ligjit, kanë si pjesë të përgjegjësive të tyre, dhënien e shërbimeve për qytetarët dhe bizneset. Përkundër pritshmërive që përfituesit kanë, nisur dhe nga përvoja me standardet e shërbimit ndaj klientit në sektorin privat, si bankat, telekomunikacioni etj., problematikat me të cilat ata ndeshen rëndom në ndërveprimin me këto institucione kanë të bëjnë, në shkallë të ndryshme, me mungesë informacioni, transparence, përgjegjshmërie dhe efience, si dhe raste korruptive.

Duke u fokusuar në shërbimet me natyrë administrative nga institucionet e administratës shtetërore, qeveria shqiptare synon realizimin e një ndryshimi transformues në marrëdhënien shtet-qytetar/biznes me impakt në fushën e shërbimeve publike në përgjithësi, duke përfshirë

² Sipas ligjit nr. 13/2016, datë 18 shkurt 2016, “Për mënyrën e ofritit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, neni 4: “Shërbim publik” është produkti që u ofrohet nga institucionet e administratës shtetërore, të pavarura dhe të qeverisjes vendore, brenda juridiksionit të tyre, personave fizikë dhe juridikë, në bazë të kërkesës së tyre dhe që rezultojnë në një përgjigje të formave të ndryshme, si certifikatë, licencë, leje, vërtetim etj., nga institucioni përgjegjës, i parashikuar në ligj.

dhe ato të qeverisjes vendore dhe institucioneve të pavarura. Zgjidhjet inovative dhe të teknologjisë së informacionit konsiderohen si elemente me rol kritik në këtë proces.

Ndërhyrjet e parashikuara në kuadrin e DPA-së kanë në bazë kërkesat e përfituesve, të cilët përfshijnë të gjithë qytetarët shqiptarë dhe bizneset që operojnë në Shqipëri. Në vëmendje mbahen edhe qytetarët e huaj që jetojnë në vendin tonë. Qasja e bazuar në parimet e trajtimit të barabartë dhe të drejtë për të gjithë plotësohet dhe nga një vëmendje e posaçme ndaj shtresave në nevojë, të moshuarve, grave, personave me aftësi të kufizuar, minoriteteve dhe popullsisë rurale në përputhje me angazhimet përkatëse ligjore.

Nisur nga fusha e gjerë e veprimit, në fazën e parë (periudha deri në fund të vitit 2018) në fokus do të jenë shërbimet nga institucionet e administratës shtetërore që plotësojnë disa kriterë bazë, si numri i lartë i transaksioneve, prioritizimi nga qytetarët, nevoja e ndjeshme për ndërhyrje, si dhe përqasja me praktikën më të mira ndërkombëtare në reformat e shërbimeve. Kjo fazë do të shënojë dhe fillimin e të gjitha ndërhyrjeve të parashikuara në DPA. Në fazën e dytë (2019–2025), konsolidimi i hapave të ndërmarrë do të shoqërohet me shtrirjen e veprimit në të gjitha shërbimet për qytetarët dhe bizneset nga institucionet e administratës shtetërore.

2.2 Rezultatet e pritshme

Objektivat e politikave për shërbime me në qendër qytetarin që rrjedhin nga dokumentet bazë: SKZHI, SNRAP-i dhe SNASHD-ja synojnë:

1. Reduktimin e kohës dhe barrës administrative për qytetarët dhe bizneset;
2. Përmirësimin e aksesit në shërbime dhe të cilësisë së ofrimit të tyre;
3. Shtimin e numrit të qytetarëve të kënaqur me shërbimet publike;
4. Uljen e korrupsionit, rritjen e eficiencës, transparencës dhe llogaridhënies në lëvrimin e shërbimeve.

Rezultatet e ndërhyrjeve të parashikuara në DPA, janë si vijon:

- Kalimi në shërbime 100% elektronike;
- Sigurimi i aksesit të shërbimeve për qytetarët kudo e në çdo kohë;
- Krijimi i një panorame 360 gradë të përfituesve;
- Arritja e një indeksi të lartë të kënaqësisë së qytetarëve;
- Klasifikimi i Shqipërisë ndër 20 vendet e para evropiane në indeksin e shërbimeve *on-line* (OSI) sipas raportit të Kombeve të Bashkuara mbi qeverisjen elektronike.

2.2.1 Kalimi në shërbime 100% elektronike

- Kalimi në shërbime 100% elektronike i referohet një cikli të plotë shërbimi të lëvruar nga ofruesi të përfituesi, i cili përfshin:

- marrjen e informacionit *on-line*;
- dorëzimin e aplikimit *on-line*;
- përpunimin e aplikimit në mënyrë të automatizuar, *on-line* (me ndërhyrje manuale minimale);
- ndjekjen *on-line* të statusit të një aplikimi;
- ofrimin e shërbimeve *on-line* për qytetarët dhe bizneset.

Shërbimet elektronike (*on-line*) u mundësojnë institucioneve të administratës shtetërore që të përfitojnë nga efikasiteti i përmirësuar i punës për t’u përgjigjur dhe nevojave në rritje të qytetarëve dhe bizneseve për shërbime, duke shfrytëzuar plotësisht dhe hapësirat për riinxhinierimin e proceseve të tyre dhe ndërveprimin me institucionet e tjera qeveritare.

Metoda “*on-line*” i referohet kanaleve të shumëfishta, si faqe në internet, platformë celulare apo qendër telefonike.

2.2.2 Sigurimi i aksesit të shërbimeve për qytetarët kudo e në çdo kohë

Akresi në çdo kohë dhe në çdo vend nënkupton disponueshmërinë e shërbimeve në 7 ditët e javës, gjatë 24 orëve. Me zhvillimin e mëtejshëm të konceptit “Kudo e kurdo” nga institucionet e administratës shtetërore në Shqipëri, qytetarëve dhe bizneseve do t’u vihen në dispozicion një shumëllojshmëri kanalesh që do të mundësojnë aksesin në shërbime dhe do të lehtësojnë transaksionet, duke ofruar në çdo rast procedura të thjeshta që u kursejnë kohën.

2.2.3 Krijimi i një panorame 360 gradë për përfituesit

Krijimi i panoramës 360 gradë për përfituesit, pra një informacion i plotë dhe që merret në kohë në lidhje me shërbimet që i jepen qytetarit apo biznesit, është rezultat i një ndryshimi thelbësor nga qasja me bazë të ngushtë apo të izoluar institucionale te qasja që vë në qendër qytetarin. Kjo do të thotë që të realizohet një transparencë e plotë në lidhje me të gjitha përfitimet ose shërbimet që qytetari apo biznesi merr, duke iu referuar identifikimit të tij unik dhe sigurimit të domosdoshëm të ndërveprimit mes databazave të të gjitha institucioneve të administratës shtetërore. Avantazhet kryesore kanë të bëjnë me reduktimin e barrës burokratike për qytetarin dhe biznesin në marrjen e shërbimeve, shmangien e përfitimeve të pajustificuara, si dhe një ndikim të ndjeshëm pozitiv në politikëbërje.

2.2.4 Arritja e një indeksi të lartë të kënaqësisë së qytetarëve

Matja e indeksit të kënaqësisë së qytetarëve (IKQ) lidhur me shërbimet do të realizohet, e fokusuar në katër fusha: 1) Aksesit në informacion; 2) Lehtësia në marrjen e shërbimeve; 3) Cilësia e shërbimeve; 4) Afatet kohore për ofrimin e tyre. Kjo matje do të kryhet në mënyrë të rregullt përmes anketimeve, marrjes së opinionit apo konsultimeve në përputhje me legjislacionin në fuqi për ofrimin e shërbimeve publike.

Kurdoherë që matja e kënaqësisë është nën 50 për qind, në nivel institucionesh do të kryhen analiza gjithëpërfshirëse të cilat do të shoqërohen me marrjen e masave për ndryshime dhe përmirësime, sipas detyrave funksionale që ka secili institucion i administratës shtetërore. Në rast se do të ketë më shumë se dy vlerësime të njëpasnjëshme më të ulëta se ky prag, çështja do të trajtohet në nivelin e zyrës së Kryeministrit apo atë të Komitetit Ndërmintor përkatës, me synim rritjen e efektivitetit të llogaridhënies dhe të zbatimit të masave përkatëse.

2.2.5 Klasifikimi ndër 20 vendet e para evropiane në indeksin e shërbimeve *on-line* (OSI) sipas raportit të Kombeve të Bashkuara mbi qeverisjen elektronike

Renditja nga OKB-ja në lidhje me qeverisjen elektronike³ konsiderohet si një pasqyrë e progresit të bërë nga vende të ndryshme në drejtim të përmirësimit të qeverisjes duke përdorur TIK. OSI-së është një matricë vlerësimi e përbërë nga katër nivele, siç përshkruhet në diagramin përmbri.



Në anketën e vitit 2014, Shqipëria renditet e 84-ta në klasifikimin botëror dhe e 33-ta në Evropë, për sa i përket klasifikimit sipas OSI-së.

Si pjesë e një angazhimi afatgjatë, synimi është që gjatë 10 viteve të ardhshme Shqipëria të klasifikohet ndër 20 vendet e para evropiane për sa u përket shërbimeve *on-line*.

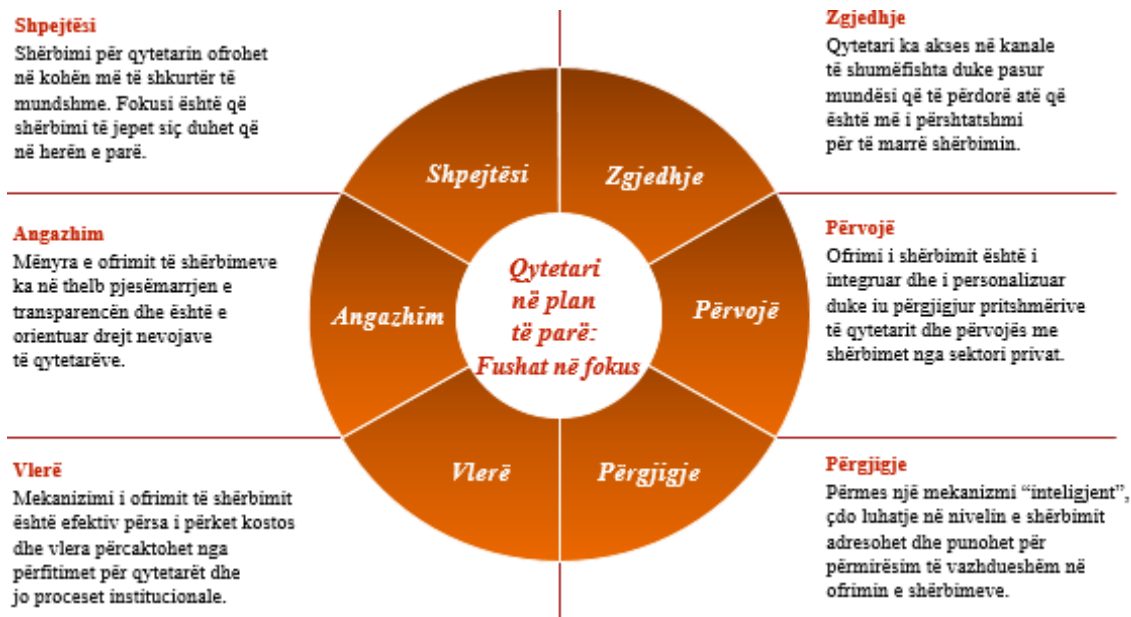
III. PARIMET DHE NDËRHYRJET KRYESORE

3.1 Parimet bazë

3.1.1 Vendosija e qytetarit në plan të parë

Për të përmirësuar procesin e lëvritimit të shërbimeve nga institucionet e administratës shtetërore, si pjesë e qasjes që ka nevojat e qytetarëve në thelb të çdo vendimi, që nga formulimi dhe hartimi i strategjive deri te zbatimi i tyre, qeveria shqiptare do të fokusohet në disa drejtime kyçe, siç përmbledhet në skemën në vijim:

³ Anketa nga UNPACS, në çdo 2 vjet, me fokus qeverisjen elektronike, në 193 shtete pjesëmarrëse, vlerëson ekosistemin e qeverisjes së çdo shteti të mundësuar nga teknologjia, përmes 3 treguesve, të cilët janë: OSI, indeksi i infrastrukturës së telekomunikacionit (TCI) dhe indeksi i kapitalit njerëzor (HCI). Mesatarja e secilit indeks përbën indeksin e përgjithshëm të zhvillimit të qeverisjes elektronike (EGDI).

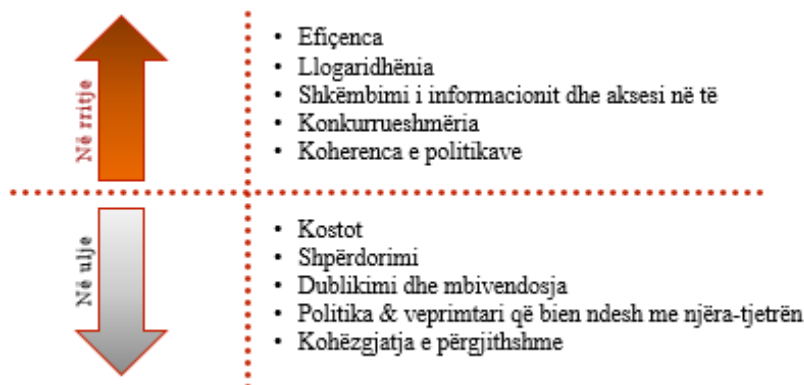


3.1.2 Qeveria si një e tërë

Angazhimi në kuadër të modelit të shërbimeve me në qendër qytetarin parashikon një qasje të integruar nën parimin “qeveria si një e tërë”. Ajo tejkalon këndvështrimin e fragmentuar institucional për të mundësuar një zhvillim, zbatim dhe ofrim më efikas të shërbimeve përmes përdorimit të unifikuar të të gjitha instrumenteve në dispozicion nga institucionet e administratës shtetërore.

“Qeveria si një e tërë” do të mundësojë një këndvështrim të plotë të qytetarit duke i bërë institucionet të jenë proaktive në ofrimin e shërbimeve gjatë të gjithë ciklit të jetës së tij. Ato do të kenë informacion më të plotë, të marrë në kohë dhe të gjithanshëm për përfituesit e shërbimeve.

Nga ana tjetër, përmes konceptit “Vetëm një herë” (*Once only*) që do të mundësohet nga e njëjta qasje e integruar, do të garantohet që qytetarët dhe bizneset t’i japin vetëm një herë të dhënat e tyre bazë, duke i bërë institucionet përkatëse të administratës shtetërore që të kenë përgjegjësi që t’i regjistrojnë ato në mënyrën më optimale dhe t’i shpërndajnë ato në të gjithë rrjetin qeveritar. Kjo do të thotë që nuk do të jetë e nevojshme që qytetari apo biznesi t’i japë sërish këto të dhëna kur të marrë të njëjtin shërbim apo shërbime të tjera.



3.1.3 Reformat e proceseve

Reformat e proceseve i referohen transformimit të hapave të shërbimeve përmes kombinimit të veprimeve, ku përfshihen riinxhinierimi i proceseve të punës (BPR) dhe shfrytëzimi i zgjidhjeve që ofron teknologjia. Theksi do të vihet në transformimin e proceseve dhe jo thjesht në automatizimin e tyre apo ofrimin e shërbimit, siç është veçse *on-line*. Ky transformim përfshin dhe rishqyrtimin e arsyeve për të cilat është mandatuar shërbimi, kërkesat dhe mënyrat e ofrimit të tij, së bashku me parametra të tjerë, si afati kohor dhe ngarkesa për administratën.

Si pjesë e reformave të proceseve, qeveria shqiptare do të fokusohet edhe në konceptin “Dixhitalizimi në plan të parë” (*Digital first*) si nxitës për adaptimin e teknologjisë në mbështetje të mirëqeverisjes.

3.1.4 Standardizimi

Standardizimi në të gjitha shërbimet do të sigurojë për qytetarin dhe biznesin një përvojë të njëtrajtshme, të parashikueshme dhe me cilësi të lartë gjatë marrjes së tyre, pavarësisht se cili është institucioni përgjegjës apo kanali i përdorur. Kjo nënkupton, nga njëra anë, standarde të përbashkëta shërbimi bazuar në parimet e kujdesit për klientin dhe, nga ana tjetër, procedura të përcaktuara pune (*Standard Operating Procedures*) në të gjitha institucionet e administratës shtetërore.

3.1.5 Zhvillimi i kapaciteteve të qëndrueshme

PNUD-i e përkufizon zhvillimin e kapaciteteve si “procesi përmes të cilit individët, organizatat, institucionet dhe shoqëritë zhvillojnë aftësitë (individuale dhe kolektive) për të ushtruar funksionet, për të zgjidhur problemet dhe për të vendosur e arritur objektivat”⁴. Po ashtu, Banka Botërore e ka përkufizuar “kapacitetin” (përkundër veprimtarisë së ngritjes së kapaciteteve) si “kombinimi i burimeve njerëzore, institucioneve dhe praktikave që u mundëson vendeve të arrijnë objektivat e tyre të zhvillimit”⁵.

Burimet njerëzore mbeten element me rëndësi kritike për reformën. Zhvillimi i kapaciteteve të qëndrueshme është një qasje që do të fokusohet në mirëmenaxhimin e burimeve njerëzore e të kompetencave të tyre në të gjitha institucionet që janë përgjegjëse për lëvrimin e shërbimeve për qytetarët dhe bizneset.

3.1.6 Reformat ligjore

Duke synuar eliminimin e kufizimeve për zbatimin me efikasitet të reformës për shërbime me në qendër qytetarin, reformat ligjore do të përfshijnë kategoritë e mëposhtme të veprimtarive:

- Shqyrtimin e politikave bazë që lidhen me ofrimin e shërbimeve dhe identifikimin e nevojës për rishikimin e legjislacionit në fuqi;
- Hartimin e politikave të reja për zhvillimin e një sistemi modern shërbimesh, të transformuar dhe të personalizuar për të gjithë qytetarët dhe bizneset, si dhe vlerësimin paraprak për hartimin e instrumenteve të reja rregullatore;
- Përfshirjen e mjeteve e të teknologjive të reja për të mundësuar transformimin e lëvrimit të shërbimeve.

3.2 Ndërhyrjet kryesore

Si pjesë e politikave afatgjata për reformën e shërbimeve me në qendër qytetarin janë identifikuar disa kategori ndërhyrjesh kryesore, të renditura⁶ në tabelën e mëposhtme, të cilat vënë në praktikë parimet bazë të analizuara në seksionin pararendës.

#	Parimet bazë Ndërhyrjet	Vendosja e qytetarit në plan të parë	Qeveria si një e tërë	Reformat e procese	Standar- dizimi	Reformat ligjore	Zhvillimi i kapaciteteve të qëndrueshme
1.	Përgatitja dhe publikimi i kartës së qytetarit	√			√		
2.	Zbatimi i një mekanizmi të qendëruar për ankesat	√	√	√	√		√
3.	Marrja e opinionit të qytetarit për çdo kërkesë për shërbim	√		√			√
4.	Trajnimi dhe shtimi i kapaciteteve		√		√		√
5.	Funksionimi i kanaleve të shumëfishta të ofrimit të shërbimit	√	√			√	√

⁴ Zhvillimi i kapaciteteve, PNUD, qershor 2009.

⁵ Raporti i vlerësimit të nevojës për mirëqeverisje, Banka Botërore, gusht 2008.

⁶ Renditja në tabelë nuk tregon radhë prioriteti apo zbatim. Ajo bazohet në një vlerësim mbi shkallën e kompleksitetit për realizimin e ndërhyrjeve, nga më e ulëta në më të lartën.

#	Parimet bazë Ndërhyrjet	Vendosja e qytetarit në plan të parë	Qeveria si një e tërë	Reformat e proceseve	Standar- dizimi	Reformat ligjore	Zhvillimi i kapaciteteve të qëndrueshme
6.	Ndarja e funksionit të sportelit (<i>Front Office</i>) nga ajo e zyrës përgjegjëse të shërbimit (<i>Back Office</i>)		√	√	√	√	√
7.	Funksionimi i sistemit të menaxhimit të performancës				√		√
8.	Zbatimi i parimit FIFO (<i>First in, first out</i>)			√	√	√	
9.	Dhënia e arsyeve për rastet kur shërbimi nuk lëvrohet			√	√	√	
10.	Zbatimi i masave disiplinore për vonesat në lëvrimitin e shërbimeve	√			√	√	
11.	Decentralizimi i kompetencës për ofrimin e shërbimeve	√	√	√		√	√
12.	Garantimi i së drejtës për shërbime	√			√	√	
13.	Kalimi në qeverisjen dixhitale	√	√	√	√	√	√
14.	Ofrimi i shërbimeve në mënyrë automatike	√	√	√		√	
15.	Zbatimi i miratimit në heshtje për shërbimet e përzgjedhura	√		√		√	

1. PËRGATITJA DHE PUBLIKIMI I KARTËS SË QYTETARIT

Përcaktimi i qëllimit, afateve kohore, roleve e përgjegjësive, si dhe matricës së përshtatshme për zgjidhjen e ankesave apo problemeve për të gjitha shërbimet nga institucionet e administratës shtetërore përmes hartimit dhe publikimit të kartës së qytetarit

Karta e qytetarit përfaqëson angazhimin e qeverisë në drejtim të standardeve, cilësisë, transparencës së shërbimeve, si dhe llogaridhënies ndaj qytetarëve, duke përcaktuar qartë pritshmëritë. Ajo do të hartohet nga çdo institucion në bashkëpunim me ADISA-n, në zbatim të përgjegjësive të përcaktuara me ligj dhe të standardeve të unifikuara të miratuara për shërbimet ndaj qytetarit dhe biznesit. Në kartë do të përfshihen për çdo shërbim informacioni bazë për mënyrat/kanalet për marrjen e shërbimit, kërkesat dhe oraret, tiparet e matshme, si: kostoja, afatet, pika e kontaktit, si dhe procesi i trajtimit të ankesave.

Formulimi dhe publikimi gjerësisht i kartës në format të printuar apo elektronik do të realizohet duke pasur në vëmendje një qasje sa më të lehtë nga shtresat në nevojë dhe ato vulnerabël, duke përfshirë gratë, të moshuarit dhe minoritetet.

2. ZBATIMI I NJË MEKANIZMI TË QENDËRZUAR PËR ANKESAT

Ndjekja e trajtimit të ankesave mbi çështjet që lidhen me marrjen e shërbimeve përmes zhvillimit dhe zbatimit të një mekanizmi të qendërzuar.

Në mbështetje të një trajtimi të efektshëm dhe në kohë të ankesave nga qytetarët dhe bizneset në lidhje me procesin e lëvrimit të shërbimeve, ADISA do të zbatojë një mekanizëm të qendërzuar që do të regjistrojë këto ankesa dhe do të ndjekë dhënien e përgjigjeve dhe adresimin e tyre në përputhje me afatet dhe përgjegjësitë e përcaktuara. Ky mekanizëm do të sigurojë dhe realizimin e përshtatshme në rritje të nivelit për trajtimin e ankesave sipas kuadrit të përcaktuar. Duke ofruar monitorim efikas të zbatimit të këtij kuadri, ai do të mundësojë dhe një element të rëndësishëm në vlerësimin e performancës së administratës shtetërore, si dhe do të kontribuojë në përmirësimin e vazhdueshëm të procesit të lëvrimit të shërbimeve.

Për zbatimin e saj efikas, kjo nismë do të funksionojë duke u mbështetur nga zgjidhje TIK.

3. MARRJA E OPINIONIT TË QYTETARIT PËR ÇDO KËRKESË PËR SHËRBIM

Ndërveprimi me qytetarët në mënyrë më proaktive duke kërkuar opinionin e tyre për çdo kërkesë për shërbim.

Për rritjen e numrit të qytetarëve që japin opinion për marrjen e shërbimeve, qeveria shqiptare do të mundësojë akses në çdo kohë dhe çdo vend në mekanizmin e marrjes së mendimeve e sugjerimeve të tyre, duke vënë në dispozicion një sërë kanalesh:

- i) *te sportelet/ qendrat e shërbimeve publike*, përmes formularëve të posaçëm të disponueshëm si në print dhe on-line në momentin e marrjes së shërbimit;
- ii) *nëpërmjet celularit*, përmes SMS-ve dhe krijimit të një aplikacioni të posaçëm;
- iii) *nga qendra e kontaktit në numrin unik për shërbimet*, përmes thirrjeve telefonike dalëse në drejtim të aplikantit dhe ato hyrëse nga ky i fundit.

Sistemi për marrjen e opinionit të aplikantëve do të mundësojë këtë ndërveprim për çdo rast shërbimi, duke inkurajuar ato nga shtresat në nevojë dhe vulnerabël. Ai do t'i shërbejë matjes së nivelit të kënaqësisë së qytetarëve dhe bizneseve; identifikimit të problemeve në lëvrimin e shërbimeve, duke përfshirë dhe ato të karakterit gjinor dhe të rasteve të korrupsionit; monitorimit të performancës, si dhe zhvillimit të strategjive për përmirësimin e këtyre shërbimeve.

4. TRAJNIMI DHE SHITIMI I KAPACITETEVE

Realizimi i një kuadri gjithëpërfshirës për shtimin e kapaciteteve dhe trajnimin në institucionet e përfshira në lëvrimin e shërbimeve për qytetarët.

Angazhimi i qeverisë shqiptare në drejtim të zhvillimit të kapaciteteve të duhura të qëndrueshme në administratën shtetërore për realizimin e objektivave të reformës për shërbime me në qendër qytetarin do të jetë i vazhdueshëm. Fushat e veprimit, duke pasur në vëmendje zbatimin e politikave gjinore, do të përfshijnë:

i) **Rritjen e kapaciteteve;**

Zbatimi me sukses i reformës do të kërkojë individë me aftësi në një sërë drejtimesh si në periudhë afatshkurtër, ashtu dhe afatgjatë. Duke u mbështetur në kërkesat për llogaridhënie, fleksibilitet, nevojat e shtrira në kohë, natyrën e ekspertizës, disponibilitetin dhe konsiderata të raportit efikasitet-kosto, qeveria shqiptare do të shfrytëzojë punësimin e punonjësve brenda administratës apo të kontraktorëve të jashtëm në bazë individuale apo në nivel kompanie. Sipas rastit, do të ndërmerret një veprim i qendërzuar për qasje të integruar apo në nivel institucioni.

ii) **Trajnimin.**

Realizimi i përputhjes së kompetencave të punonjësve të administratës shtetërore me kërkesat e punës sipas objektivave të reformës për shërbime me në qendër qytetarin do të realizohet në mënyrë të qendërzuar dhe të vazhdueshme, përmes një kuadri trajnimi të strukturuar dhe gjithëpërfshirës, siç përshkruhet në skemën në vijim. Ai do të bazohet në bashkëpunimin e ngushtë mes ADISA-s, institucioneve shërbimofruese dhe Shkollës Shqiptare të Administratës Publike (ASPA).



5. FUNKSIONIMI I KANALEVE TË SHUMËFISHTA TË OFRIMIT TË SHËRBIMIT

Zhvillimi dhe funksionimi i kanaleve të shumëfishta të integruara të ofrimit të shërbimeve për të siguruar akses “Kurdo dhe kudo” për qytetarët.

Mundësimi i lëvrimin të shërbimeve përmes kanaleve të ndryshme është një komponent i rëndësishëm për zbatimin e parimit “Vendosja e qytetarit në plan të parë” pasi u lejon qytetarëve të marrin shërbimet që u nevojiten në mënyrën më të përshtatshme për ta. Kjo ndërhyrje ka një

ndikim të drejtpërdrejtë në nivelin e aksesit për popullsinë rurale, shtresat në nevojë, gratë, të moshuarit, minoritetet dhe personat me aftësi të kufizuar dhe merr parasysh tiparet e përfituesve, tendencat e zhvillimit në vend dhe hapësirat e bashkëpunimit me qeverisjen lokale e sipërmarrjen.

Në këtë kuadër, qeveria shqiptare do të ndjekë një qasje të integruar bazuar në zgjidhjet TIK, duke siguruar, nga njëra anë, një përvojë pa ngërçe dhe të njëtrajtshme për qytetarët dhe, nga ana tjetër, një funksionim më të bashkërenduar ndërmjet institucioneve të administratës shtetërore. Kjo qasje do të thotë që, për shembull, një qytetar mund të aplikojë për shërbimin përmes portalit *on-line* dhe do të mund të gjurmojë statusin e këtij shërbimi përmes një aplikacioni në celular apo duke telefonuar qendrën e kontaktit, pa llogaritur vizitën në sportelin fizik të shërbimit.

Në kanalet e shumëfishta të ofrimit të shërbimit do të përfshihen:

i) *Portali qeveritar e-Albania* www.e-albania.al), i cili do të shërbejë si dritarja e përgjithshme për qytetarët dhe bizneset për të aksesuar shërbimet *on-line*, si dhe informacionet për to;

ii) *celulari*, i cili, nisur dhe nga niveli i lartë i penetrimit në Shqipëri të telefonisë celulare, ka potencial të lartë përdorimi. Këtu përfshihen: a) SMS-të; b) aplikacionet në celular;

iii) *qendra e kontaktit për shërbimet*, e cila do të ofrojë një shumëllojshmëri opsionesh aksesit për qytetarët, duke filluar nga ai telefonik përmes një numri të vetëm unik dhe më pas *email*-it apo komunikimit *on-line*.

iv) *sportelet me një ndalesë*, ku përfshihen: a) sportelet e ndara pritëse për qytetarët dhe bizneset si dhe qendrat e shërbimeve të përqendruara në të njëjtën hapësirë; b) njësitë lëvizëse për ofrimin e shërbimeve, veçanërisht në zona të thella dhe ato me dendësi të ulët; c) kioskat kompjuterike me vetëshërbim.

6. NDARJA E FUNKSIONIT TË SPORTELET (FRONT OFFICE) NGA AJO E ZYRËS PËRGJEGJËSE TË SHËRBIMIT (BACK OFFICE)

Ristrukturimi funksional duke përcaktuar ndarjen ndërmjet vendimmarrjes (BO) dhe ndëreveprimit me qytetarin (FO).

Kjo ndërhyrje synon të përqendrojë rolin e BO-së në plotësimin e detyrave funksionale, ku përfshihet dhe marrja e vendimeve lidhur me kërkesën për shërbim nga qytetarët dhe bizneset, ndërkohë që FO-ja kujdeset për përvojën e qytetarit.

Qeveria shqiptare do të vijojë angazhimin në këtë drejtim për më shumë transparencë, llogaridhënie dhe fokus mbi qytetarin duke pasur parasysh që funksionet FO-BO plotësojnë njëra-tjetrën e janë të ndërvarura, si dhe duke ndjekur një reformë të dyanshme.

Realizimi i administrimit të FO-ve të ndara do të realizohet duke përdorur burime të brendshme ose duke angazhuar shërbim të jashtëm në bazë të kriterëve të mirëpërcaktuara teknike dhe standardeve të cilësisë.

7. FUNKSIONIMI I SISTEMIT TË MENAXHIMIT TË PERFORMANCËS

Zhvillimi dhe zbatimi i një kuadri të menaxhimit të performancës në të gjitha institucionet e administratës shtetërore që kanë përgjegjësi në procesin e lëvrimin të shërbimeve për qytetarët dhe bizneset.

Për të garantuar që lëvrimi i shërbimeve të jetë sa më efikas dhe eficient, qeveria shqiptare do të miratojë dhe do të zbatojë një qasje shumëplanëshe ndaj menaxhimit të performancës, e cila përfshin elementet e mëposhtme:

i) *Zbatimin e një sistemi të monitorimit të performancës (SMP)*, i cili i referohet një platforme të centralizuar të mbështetur në zgjidhjet TIK që do të ofrojë një panoramë të situatës së shërbimeve për qytetarët dhe bizneset pra: aplikimeve, shërbimeve të lëvruara, respektimit të afateve, ankesave, përfituesve, kanaleve të përdorura të ofrimit të shërbimit, si dhe do të mundësojë analiza krahasimore të performancës, në bazë kohore etj. Të dhënat do të bëhen publike *on-line*;

ii) *Zhvillimin, përshtatjen dhe zbatimin e një plani bazuar në rezultate për të ndjekur progresin e*

nismave specifike në nivel institucioni në drejtim të përmirësimit të shërbimeve për qytetarët dhe bizneset. Kjo bazohet në përcaktimin çdo vit financiar të rezultateve të pritshme në kuadër të reformës për secilin institucion, dakordësimin me ta dhe ndjekjen e zbatimit të tyre;

iii) *Konceptimin dhe zbatimin e programit të çmimeve dhe të vlerësimit*, i cili do të vlerësojë, në ceremoni publike, çdo vit, individët dhe institucionet që kanë rezultatet më të mira në nivel kombëtar në arritjen e objektivave të treguesve kyçë të performancës (TKP), në kuadër të reformës për shërbime me në qendër qytetarin. Qeveria shqiptare, gjithashtu, do të zbatojë një sistem renditjeje institucionesh në bazë të të dhënave të SMP-së, i cili do të bëhet publik.

8. ZBATIMI I RREGULLIT “KUSH APLIKON I PARI, SHËRBEHET I PARI” (FIFO) PËR PËRPUNIMIN E SHËRBIMEVE

Ristrukturimi i lëvrimit të shërbimeve mbështetur në parimin “Kush aplikon i pari, shërbehet i pari” (FIFO).

Në frymën e rritjes së transparencës, trajtimit të barabartë dhe llogaridhënies, rregulli FIFO heq mundësinë për vendimmarrje arbitrare nga punonjësit e administratës shtetërore për radhën e shqyrtimit të aplikimeve për shërbimet nga qytetarët dhe bizneset. Ai e bën të detyrueshëm përpunimin brenda cilito institucion të të gjitha kërkesave sipas radhës së aplikimit, duke mos lënë hapësira për kapërcime për aplikime të veçanta. Nëse kërkohet përpunim prioritar, atëherë kjo do të realizohet përkundrejt një kostoje shtesë të deklaruar. Për zbatimin efikas të rregullit FIFO vjen në ndihmë dhe përdorimi i zgjidhjeve TIK, i cili bën të mundur dhe monitorimin e proceseve në kohë reale.

9. DHËNIA E ARSYEVE PËR RASTET KUR SHËRBIMI NUK LËVROHET

Zbatimi i arsytimit të refuzimit për të gjitha shërbimet nga çdo institucion.

Zbatimi i detyrimit për arsyetimin e detyrueshëm të refuzimit të kërkesës për shërbim dhe vënien e tij në dispozicion të aplikantit do të thotë që institucionet të kenë të identifikuar të gjitha arsyet e mundshme për refuzim të çdo shërbimi, të trajtojnë personelin lidhur me to dhe t’ia komunikojnë publikut në mënyrë të efektshme. Megjithatë nuk është rasti i një ndërhyrjeje të pastër teknologjike, mbështetja e kësaj nisme nga zgjidhje TIK kontribuon për zbatimin efikas të detyrimit për administratën shtetërore dhe përmirësimin e përvojës së qytetarëve.

10. ZBATIMI I MASAVE DISIPLINORE PËR VONESAT NË LËVRIMIN E SHËRBIMEVE

Zbatimi i masave disiplinore për punonjësit e administratës shtetërore për t’i bërë të papranueshme dhe të ndëshkueshme vonesat në lëvrimin e shërbimeve.

Institucionet e administratës shtetërore mbajnë përgjegjësi për ofrimin brenda afatit të shërbimeve dhe për trajtimin e ankesave në kohën e përcaktuar. Në këtë kuadër, çdo vonesë dhe çdo devijim në ofrimin e shërbimit apo trajtimin e ankesave përtej afateve të deklaruar në kartën e qytetarit do të trajtohet si e papranueshme dhe në këtë rast do të kërkohet zbatimi i dispozitave ligjore në fuqi që rregullojnë procedimin disiplinor për punonjësit e administratës shtetërore.

Përcaktimi i roleve të qarta në lëvrimin e shërbimit, si dhe mbështetja në zgjidhje TIK për aktivizimin e njoftimeve apo kujtesave automatike gjatë procesit, ashtu si dhe i raporteve mbi afatet kontribuojnë drejtpërdrejt në zbatimin efektiv të masave disiplinore për vonesat.

11. DECENTRALIZIMI I KOMPETENCËS PËR LËVRIMIN E SHËRBIMEVE

Decentralizimi i autoritetit për të dhënë shërbime në nivelet bazë të administratës.

Si pjesë e programit të reformave të shërbimeve me në qendër qytetarin, qeveria shqiptare do të zbatojë konceptin e decentralizimit në *procedurat për dhënien e shërbimit*, duke synuar përmes riinxhinierimit të proceseve mundësimin e delegimit të kompetencave miratuese nga nivelet më të larta në ato më të ulëta, për më pak burokraci dhe shërbim të shpejtë dhe efikas.

Nga ana tjetër, në kuadrin e kësaj ndërhyrjeje parashikohet dhe decentralizimi i shërbimeve duke transferuar, rast pas rasti, dhënien apo delegimin e ofrimit të tyre te *qeverisja vendore*, duke pasur parasysh ndërveprimin e madh dhe pikat e kontaktit që ajo ka me popullsinë.

12. GARANTIMI I SË DREJTËS PËR SHËRBIME

Marrja e shërbimeve si një e drejtë themelore e qytetarëve.

Qeveria shqiptare është e angazhuar të garantojë standardet bazë për shërbimet për qytetarët dhe bizneset në kuadrin e së drejtës për shërbime. Si pjesë e këtij instrumenti ligjor do të përfshihen:

- detyrimi për të gjitha institucionet e administratës shtetërore për të formuluar dhe publikuar kartën e qytetarit;
- e drejta e qytetarëve për të marrë informacion për shërbimet dhe ecurinë e procesit të aplikimit, duke përfshirë arsyet e refuzimit, kur ka;
- një mekanizëm i plotë dhe funksional për shqyrtimin e ankesave;
- masat disiplinore në rast kapërcimi afatesh;
- e drejta për kompensim për qytetarin, nëse shërbimi nuk ofrohet sipas kartës së qytetarit;
- angazhimi për përmirësime të vazhdueshme në përgjigje të opinionëve të marra nga qytetarët.

13. KALIMI NË QEVERISJEN DIXHITALE

Kalimi brenda afateve të përcaktuara të sistemit TIK dhe shkëputja nga sistemet me bazë shkresash duke bërë të detyrueshëm zbatimin e parimit "Dixhitalizimi në plan të parë" për të gjitha institucionet e administratës shtetërore.

Kalimi në qeverisjen dixhitale i referohet politikës së kalimit të të gjitha proceseve dhe transaksioneve të shërbimeve nga të gjitha institucionet e administratës shtetërore në sisteme TIK brenda afatit kohor të përcaktuar. Këtu përfshihet edhe shkëputja nga kryerja e shërbimeve në mënyrë manuale me bazë shkresash.

Qeveria shqiptare është përqendruar dhe po investon në një program për dixhitalizimin e të dhënave, i cili përfshin procesin e kalimit në të dhëna dixhitale, të indeksimit, të integritetit në sisteme TIK dhe realizimin e ndërveprimit. Ky program do të kontribuojë në ofrimin me më efikasitet të shërbimeve elektronike.

Kalimi në qeverisjen dixhitale për shërbimet për qytetarët dhe bizneset nga institucionet e administratës shtetërore do të përfshijë hapat e mëposhtëm, të harmonizuar me nismat e riinxhinierimit të proceseve të shërbimeve, sipas fazave të parashikuara në këtë DPA:

- kalimin e të gjitha shërbimeve *on-line*;
- ndalimin e menjëhershëm të përpunimit manual ose me bazë shkresash të kërkesave për shërbime;
- pranimin e dokumenteve dixhitale ose elektronike duke përfshirë dokumentet mbështetëse si pjesë e kërkesave për shërbime;
- zhvillimin dhe miratimin e zgjidhjeve teknologjike të cilat mbështetin përpunimin e vazhdueshëm (qoftë *on-line* dhe/ose *off-line*) për të zgjidhur çdo problem ndërlidhjeje;
- zbatimin e sigurisë, autentikimit, ruajtjes, disponueshmërisë, mirëmbajtjes së dokumenteve dhe sistemeve dixhitale sipas standardeve të përcaktuara nga AKSHI.

14. OFRIMI I SHËRBIMEVE NË MËNYRË AUTOMATIKE

Miratimi dhe zbatimi i konceptit të ofrimit në mënyrë automatike për shërbimet nga institucionet e administratës shtetërore, për të cilat kjo është e mundur.

Integrimi i plotë i të gjithë procesit të lëvrimit të shërbimeve dhe zotërimi nga administrata shtetërore i një panorame të plotë mbi të dhënat për qytetarin do të bëjë të mundur realizimin e një qasjeje proaktive ndaj kërkesave të qytetarëve për shërbime të caktuara, të cilat do të mund të lëvrohen në mënyrë automatike pa një kërkesë specifike.

"Shërbimi automatik" ka një impakt të rëndësishëm në përmirësimin e përvojës së qytetarit në marrjen e shërbimeve, veçanërisht të shtresave më vulnerabël. Ai do të mbështetet në procese ligjore, teknologjike dhe riinxhinieruese. Në çdo rast, nga zbatimi i kësaj qasjeje në kushtet kur mundësia ekziston, janë të përjashtuara të gjitha ato shërbime për të cilat është i domosdoshëm aplikimi i qytetarit për fillimin e procesit, si në rastin e atyre me karakter sensitiv.

15. ZBATIMI I MIRATIMIT NË HESHTJE PËR SHËRBIME TË PËRZGJEDHURA

Përfshirja e miratimit në heshtje për shërbime të përcaktuara duke rritur llogaridhënien në administratën

shtetërore.

Shtirja e mëtejshme e zbatimit të miratimit në heshtje në shërbimet për qytetarët dhe biznesin nga institucionet e administratës publike do të realizohet për atë kategori shërbimesh për të cilat ajo është e aplikueshme. Në këtë kuadër, do të përfshihet për secilin shërbim përcaktimi i një sistemi gjithëpërfshirës rishikimi, monitorimi dhe vlerësimi, ku rolet dhe përgjegjësitë në shqyrtimin e kërkesave dhe mbikëqyrjen janë të qarta. Ai do të mbështetet nga një platformë TIK që të mundësojë njoftime automatike si gjatë fazave të ndryshme të procesit të shqyrtimit, ashtu si dhe për evidentimin e miratimit në heshtje. Nga pikëpamja e performancës, ky do të konsiderohet një veprim jashtë procedurave standarde dhe do të jetë subjekt i një inspektimi të menjëhershëm. Ai do të përfshihet për shërbimet e përzgjedhura si TKP për punonjësit dhe institucionet përkatëse.

3.3 Planifikimi

Ndërhyrjet e mësipërme kanë shkallë të ndryshme kompleksiteti, gjë e cila ka një impakt të drejtpërdrejtë në kohën e fillimit të tyre, kohëzgjatjen dhe përpjekjet e nevojshme për t'i zbatuar ato. Në tabelën e mëposhtme kategoritë e ndërhyrjeve së bashku me nënkategoritë e evidentuara janë renditur sipas nivelit të kompleksitetit, nga më i ulëti te më i larti, në bazë të katër parametrave në vijim⁷:

- i) Shtirja që ka të bëjë me madhësinë dhe diapazonin relativ të çdo ndërhyrjeje e që është në përpjesëtim të drejtë me nivelin e kompleksitetit;
- ii) Objekti që ka të bëjë me detyrat dhe veprimtaritë të cilat duhen kryer për zbatimin me sukses të një ndërhyrjeje e që është në përpjesëtim të drejtë me nivelin e kompleksitetit;
- iii) Varësia që ka të bëjë me numrin e faktorëve nga të cilët është e varur një ndërhyrje e që është në përpjesëtim të drejtë me nivelin e kompleksitetit;
- iv) Gatishmëria që ka të bëjë me hapat e hedhur tashmë nga qeveria shqiptare për zbatimin e një ndërhyrjeje e që është në përpjesëtim të zhdrejtë me nivelin e kompleksitetit.

	Ndërhyrja	Parametrat e kompleksitetit				Niveli i kompleksitetit
		Shtirja	Objekti	Varësia	Gatishmëria	
1	Përgatitja dhe publikimi i kartës së qytetarit	E lartë	I ulët	E ulët	E lartë	I ulët
2	Zbatimi i një mekanizmi të qendëruar për ankesat	E lartë	Mesatar	E ulët	Mesatare	Mesatar
3	Marrja e opinionit të qytetarit për çdo kërkesë për shërbim	E lartë	I ulët	Mesatare	Mesatare	Mesatar
4	Trajnimi dhe shtimi i kapaciteteve	E lartë	Mesatar	E ulët	Mesatare	Mesatar
5 i&ii	Funksionimi i kanaleve të shumëfishta të ofrimit të shërbimit: <i>e-Albania & Celulari</i>	E ulët	Mesatar	E ulët	E lartë	Mesatar
5 iii	Funksionimi i kanaleve të shumëfishta të ofrimit të shërbimit: Qendra e kontaktit për shërbimet	E lartë	Mesatar	Mesatare	E ulët	Mesatar
5 iv	Funksionimi i kanaleve të shumëfishta të ofrimit të shërbimit: <i>Sportelet me një ndalesë</i>	Mesatare	Mesatar	Mesatare	Mesatare	Mesatar
6	Ndarja e funksionit të sportelit (<i>Front Office</i>) nga ajo e zyrës përgjegjëse të shërbimit (<i>Back Office</i>)	E lartë	Mesatar	Mesatare	Mesatare	Mesatar
7 i	Funksionimi i sistemit të menaxhimit të performancës: <i>Sistemi i monitorimit të performancës (SMP)</i>	E ulët	Mesatar	E ulët	E ulët	Mesatar

⁷ Çdo ndërhyrje është vlerësuar në momentin e përgatitjes së kësaj DPA-je sipas nivelit “i ulët”, “mesatar” ose “i lartë” për çdo parametër, duke e krahasuar me të tjerat dhe duke përcaktuar kështu një renditje relative. Niveli i kompleksitetit në total është përllogaritur si një mesatare e nivelit individual të kompleksitetit që lidhet me katër parametrat e identifikuar.

	Ndërhyrja	Parametrat e kompleksitetit				Niveli i kompleksitetit
		Shtirja	Objekti	Varësia	Gatishmëria	
7 ii	Funksionimi i sistemit të menaxhimit të performancës: <i>Plani i bazuar në rezultate</i>	E lartë	I ulët	E ulët	Mesatare	Mesatar
7 iii	Funksionimi i sistemit të menaxhimit të performancës: <i>Çmimet dhe vlerësimet</i>	E lartë	I ulët	Mesatare	E ulët	Mesatar
8	Zbatimi i parimit FIFO <i>(First in, first out)</i>	E lartë	I ulët	Mesatare	E ulët	Mesatar
9	Dhënia e arsyeve për rastet kur shërbimi nuk lëvrohet	E lartë	Mesatar	E ulët	E ulët	Mesatar
10	Zbatimi i masave disiplinore për vonesat në lëvrimin e shërbimeve	E lartë	I lartë	E lartë	E ulët	I lartë
11	Decentralizimi i kompetencës për ofrimin e shërbimeve	E lartë	I lartë	E lartë	Mesatare	I lartë
12	Garantimi i së drejtës për shërbime	E lartë	I lartë	E ulët	E lartë	Mesatar
13	Kalimi në qeverisjen dixhitale	E lartë	I lartë	E lartë	Mesatare	I lartë
14	Ofrimi i shërbimeve në mënyrë automatike	E lartë	I lartë	E lartë	Mesatare	I lartë
15	Zbatimi i miratimit në heshtje për shërbimet e përzgjedhura	E lartë	I lartë	E lartë	E ulët	I lartë

IV. MBËSHTETJE PËR ZBATIM

4.1 Strukturat drejtuese dhe zbatuese

Angazhimi i qëndrueshëm në nivelin më të lartë dhe nga të gjitha institucionet e administratës shtetërore që japin shërbime për qytetarët dhe bizneset, i shprehur në mirëfunksionimin e strukturës drejtuese dhe zbatuese të reformës për shërbime me në qendër qytetarin, përbën një kusht për të siguruar ruajtjen e vizionit, fokusit dhe vazhdimësisë në të gjithë rrugëtimin e reformës.

Struktura drejtuese e përfshin si nivelin strategjik dhe atë funksional duke harmonizuar në nivelin më të lartë qeveritar vendimarrjen në bazë të menaxhimit të integruar të planifikimit me miratimin dhe ndjekjen e politikave përkatëse. Kjo e fundit realizohet nga Komiteti i Posaçëm Ndërmnistror, nën drejtimin e Kryeministrit, me pjesëmarrjen e të gjithë ministrave sipas institucioneve të administratës shtetërore në fokus, së bashku me ministrin për çështjet e pushtetit vendor, mbledhja e të cilit organizohet në mënyrë periodike nga ministri përgjegjës i ngarkuar me drejtimin e reformës.

Lidhjen ndërmjet strukturave drejtuese dhe atyre zbatuese e mundësojnë komiteti drejtues me pjesëmarrjen e aktorëve kryesorë institucionalë në zbatimin tërësor të reformës dhe departamenteve kyçe pranë Kryeministrit, si dhe grupi i posaçëm menaxhues i ngritur nga ministri përgjegjës për reformën. Nën drejtimin e ministrit, komiteti drejtues realizon vendimarrjen dhe mbikëqyrjen operacionale, ndërsa grupi i posaçëm siguron planifikimin dhe realizimin e bashkërenduar të veprimtarive për jetësimin e rezultateve. Kapacitetet e duhura menaxhuese pranë ministrit përgjegjës bëjnë të mundur mbështetjen efektive të drejtimit të reformës.

Institucionet e administratës shtetërore me funksione të posaçme në reformën për shërbime me në qendër qytetarin, si ADISA dhe AKSHI, dhe institucionet që kanë përgjegjësinë ligjore për dhënien e shërbimeve publike me natyrë administrative luajnë rolin parësor në zbatimin e politikave të kësaj reforme. Grupet e punës në nivel institucionesh varësie, si dhe ato ministrore përbëjnë mekanizmat për organizimin e brendshëm të punës.

Ndërkohë, grupi i menaxhimit të integruar të politikave (GMIP), i cili drejtohet nga ministri përgjegjës, duke shfrytëzuar në nivel teknik dhe mekanizmin e grupit tematik, shërben për mbështetjen e koordinimit ndërinstitucional, niveli më i lartë i të cilit është Komiteti Ndërmnistror.

Në mbështetje të zbatimit dhe suksesit afatgjatë të reformës për shërbime me në qendër qytetarin, qeveria shqiptare do të adoptojë, në qasjen e grupeve të punës, praktikën e caktimit të kampionit të reformave, i cili do të ketë përgjegjësinë e shkëmbimit të informacionit dhe të koordinimit si brenda institucionit ashtu dhe në nivel ndër-institucional. Në kuadrin e sistemit të menaxhimit të performancës, do të ketë një vëmendje të posaçme për vlerësimin periodik të kompetencave dhe performancës së kampionëve të reformave, bashkë me një skemë incentivash për mbështetjen e tyre.

4.2 Modelet e financimit

Modelet e financimit të reformës për shërbime me në qendër qytetarin, e cila integron objektivat, masat dhe burimet mbështetëse të detajuara në SNRAP dhe SNSHAD, përfshijnë:

- financimin nga buxheti i shtetit;
- financimin nga partnerët për zhvillim.

Në çdo rast, zgjedhja e modelit më të përshtatshëm ndër modelet e mundshme të financimit do të mbështetet në:

- llojin e nismës dhe rezultateve të parashikuara;
- shpenzime që kryhen vetëm një herë ose janë të përsëritura;
- kërkesa financimi afatgjata ose afatshkurtra;
- kthimin e investimit;
- studimin e fizibilitetit.

4.3 Monitorimi dhe vlerësimi (M&V)

Monitorimi dhe vlerësimi do të luajnë një rol thelbësor për matjen e ndikimit të politikave të reformës për shërbime me në qendër qytetarin, vlerësimin e arritjeve të objektivave dhe identifikimin e drejtimeve kryesore për përmirësim në nivelin e politikave. Si pjesë e M&V do të jenë analizat e rregullta tremujore, gjashtëmujore dhe vjetore në bazë të një kuadri të rezultateve që do të përfshijë indikatorët përkatës duke iu referuar dhe strategjive të miratuara. Ajo do të ketë parasysh si raportet e ecurisë së zbatimit të ndërhyrjeve të parashikuara, ashtu dhe ato në aspektin e buxhetimit apo rishikimit buxhetor.

Ndërkohë, DPA-ja do të rishikohet e do të rivlerësohet në kuptimin strategjik çdo tre vjet, në bazë të rezultateve të vlerësimit të impaktit, si një instrument i cili do të ndihmojë për të matur nëse janë arritur objektivat e përcaktuar dhe për të orientuar e detajuar punën e mëtejshme. Në këtë kuadër, kontribut të veçantë do të ketë vlerësimi i impaktit social të reformës.

4.4 Komunikimi dhe angazhimi i aktorëve

Strategjia e komunikimit do të mbulojë aspektet e mëposhtme të reformës për shërbime me në qendër qytetarin, si në raport me publikun/përfituesit ashtu dhe punonjësit e administratës shtetërore:

- rritja e ndërgjegjësimit dhe informimit për vizionin, objektivat dhe rezultatet;
- sigurimi i mbështetjes për ndryshim, si për procese të riinxhinieruara, kanale të reja dhe të transformuara të ofrimit të shërbimeve etj.;
- krijimi i besimit të publiku për përdorimin e teknologjisë dhe të shërbimeve elektronike në ndërveprimin me institucionet e administratës shtetërore;
- inkurajimi i kërkesës për përdorimin e shërbimeve të përmirësuara;
- përmirësimi i shkëmbimit të vazhdueshëm të informacionit;
- angazhimi i qytetarëve, si përfituesit kryesorë, në proceset e reformës, si dhe motivimi i punonjësve për të kontribuar në mënyrë efikase dhe në vazhdimësi për arritjen e objektivave.

Qeveria shqiptare do të vazhdojë të zbatojë një platformë angazhimi të gjerë të përfituesve, duke pasur në vëmendje pjesëmarrjen nga grupet në nevojë dhe ato vulnerabël, për të marrë opinione dhe sugjerime si në nivel politikash, ashtu dhe prioritizimin apo vlerësimin e ndërhyrjeve. Përveç konsultimeve apo kanaleve tradicionale, ky angazhim do të mundësohet dhe përmes shfrytëzimit të zgjidhjeve TIK.