

VENDIM
Nr. 624, datë 26.10.2018

**PËR MIRATIMIN E MANUALIT PËR STANDARDIZIMIN E NGRITJES DHE TË
FUNKSIONIMIT TË SPORTELET TË SHËRBIMIT PUBLIK**

Në mbështetje të nenit 100 të Kushtetutës dhe të neneve 35 e 36, të ligjit nr. 13/2016, “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, me propozimin e zëvendëskryeministrit, Këshilli i Ministrave

VENDOSI:

1. Miratimin e manualit për standardizimin e ngritjes dhe të funksionimit të sportelit të shërbimit publik, që i bashkëlidhet këtij vendimi dhe është pjesë përbërëse e tij.

2. Ngarkohen të gjitha institucionet e administratës shtetërore, që administrojnë sportele shërbimi, për zbatimin e këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

KRYEMINISTRI
Edi Rama

**STANDARDIZIMI I NGRITJES DHE I FUNKSIONIMIT TË SPORTELET TË SHËRBIMIT
PUBLIK
(MANUAL)**

HYRJE

Ligji nr. 13/2016, datë 18.2.2016, “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë” është pjesë e akteve ligjore të miratuara në fushën e ofrimit të shërbimeve publike, të cilat kanë për qëllim të krijojnë një sistem të njësuar të ofrimit të shërbimeve publike nga institucionet shtetërore, si në nivel qendror ashtu edhe në nivel lokal, duke respektuar parimet e organizimit dhe të funksionimit të administratës shtetërore, hartimin e modeleve dhe përcaktimin e detyrimeve ligjore në fushën e shërbimeve publike.

Qëllimi i ligjit është përcaktimi i rregullave të ofrimit të shërbimeve publike nga institucionet e administratës shtetërore përmes heqjes së pengesave administrative dhe ofrimit të tyre në mënyrë të shpejtë, efikase, transparente dhe cilësore, sipas parimit të ndarjes së zyrave pritëse nga ato përgjegjëse të shërbimit dhe zhvillimit të standardeve të ofrimit të shërbimeve publike, bazuar në parimet e kujdesit ndaj qytetarit.

Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) ushtron funksionet dhe veprimtarinë e saj administrative në bazë të ligjit nr. 13/2016, datë 18.2.2016, “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë” dhe si institucioni përgjegjës për hartimin e modeleve, i përcaktuar me vendim të Këshillit të Ministrave nr. 343, datë 4.5.2016, “Për përcaktimin e autoritetit përgjegjës për hartimin e modeleve”, ka si funksion të ndërmarrë, kryesisht ose mbi bazën e kërkesave të institucioneve, nisma për hartimin ose ndryshimin e standardeve të ofrimit të shërbimit.

Në kuadër të procesit të standardizimit të shërbimeve dhe unifikimit të mënyrës së ofrimit të tyre, ligji 13/2016, “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë” në kreun VI të tij, parashikon se standardizimi i mënyrës së ofrimit të shërbimeve publike në sportel bëhet sipas modeleve kombëtare, si dhe modeleve evropiane dhe ndërkombëtare, të cilat hartohen dhe përshtaten si modele shqiptare nga autoriteti përgjegjës për modelet, i cili do të përcaktohet me vendim të Këshillit të

Ministrave¹.

Për këtë qëllim, ky manual synon të përcaktojë standardet për ngritjen dhe funksionimin e sportelit të shërbimit, pavarësisht formës së organizimit të tij (sportel shërbimi, sportel i dedikuar apo pikë e shërbimit me një ndalesë etj.), të cilat duhet të merren parasysh nga të gjitha institucionet e administratës shtetërore që ofrojnë shërbime publike për aq sa është e mundur, bazuar në natyrën e shërbimeve që ofrohen dhe kapacitetet respektive (standardet e vendosura nga ky manual kanë vlerë rekomanduese për shërbimet që ofrohen nga institucionet e pavarura dhe njësitë e qeverisjes vendore²).

Manuali, në tërësinë e tij, përcakton standarde bazuar në parimin e ndarjes së zyrave pritëse (sporteleve të shërbimit) nga zyrat përgjegjëse të ofrimit të shërbimit, pavarësisht nëse këto struktura administrohen nga i njëjti institucion apo institucione të ndryshme.

Manuali synon t'u vijë në ndihmë institucioneve të administratës shtetërore gjatë ofrimit të shërbimeve publike në sportel.

KUADRI LIGJOR

Ky manual është hartuar duke u bazuar në legjislacionin në fuqi që rregullon mënyrën e ofrimit e shërbimeve në sportel dhe standardet e miratuara për ndërtimet, si vijon:

- Ligji nr. 13/2016, datë 18.2.2018, “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”;

- Ligji nr. 8402, datë 10.9.1998, “Për kontrollin dhe disiplinimin e punimeve të ndërtimit”, i ndryshuar;

- Ligji nr. 93/2014, datë 24.7.2014, “Për përfshirjen dhe aksesueshmërinë e personave me aftësi të kufizuara”;

- VKM-ja nr. 343, datë 4.5.2016, “Për përcaktimin e autoritetit përgjegjës për hartimin e modeleve”;

- VKM-ja nr. 68, datë 15.2.2001, “Për miratimin e standardeve dhe të kushteve teknike të projektimit dhe të zbatimit të punimeve të ndërtimit”, e ndryshuar;

VKM-ja nr. 1503, datë 19.11.2008, “Për miratimin e rregullores për shfrytëzimin e hapësirave nga ana e personave me aftësi të kufizuara”.

Në rast të konfliktit të normave ligjore/ nënligjore me këtë manual, zbatohet hierarkia e normave.

QËLLIMI

Qëllimi i këtij manuali është të përcaktojë standarde për ngritjen dhe funksionimin e sportelit të shërbimit për institucionet e administratës shtetërore që ofrojnë shërbime publike në sportel, në mënyrë që përfituesit të shërbimit t'i sigurohet akses në shërbime publike, një përvojë e njëtrajtshme dhe e parashikueshme në marrjen e shërbimeve, si dhe cilësi e lartë në përfitimin e tyre, pavarësisht institucionit përgjegjës për ofrimin shërbimit apo të formës së organizimit të sportelit të shërbimit.

OBJEKTI I MANUALIT

Manuali trajton aspekte teknike të ngritjes dhe të funksionimit të sportelit të shërbimit, konkretisht aksesueshmërinë e sporteleve në raport me përfituesit e shërbimit, përcaktimin e standardeve të infrastrukturës fizike, sistemet TIK, si dhe aspektet funksionale lidhur me ndërveprimin mes sportelit të shërbimit dhe përfituesit të shërbimit, këtij të fundit dhe zyrës përgjegjëse të shërbimit, mënyrën e raportimit dhe matjes së performancës dhe rritjen e kapaciteteve të burimeve njerëzore.

PËRKUFIZIME

Në këtë manual, termat e mëposhtëm kanë këto kuptime:

“ADISA” është Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara.

“Autoritet përgjegjës” është një institucion ekzistues apo një institucion varësie, që krijohet me vendim të Këshillit të Ministrave, sipas legjislacionit përkatës, të cilit i ngarkohen një ose disa nga detyrat, funksionet dhe kompetencat e përcaktuara në këtë ligj.

“Institucion i administratës shtetërore”, “institucion i pavarur” dhe “njësi e qeverisjes vendore” janë ato institucione, sipas kuptimit që u jepet nga legjislacioni përkatës.

“Përfituesi i shërbimit” është çdo person fizik dhe juridik, shqiptar apo i huaj, i cili, në bazë të kërkesës së tij, përfiton shërbimin publik.

“Sporteli i shërbimit” është sporteli fizik dhe elektronike (hapësirë e dedikuar shërbimi), ku personat depozitojnë kërkesën e tyre për të marrë një shërbim publik të caktuar dhe përmes të cilit realizohet ofrimi i

¹ Neni 36, pika 1, e ligjit nr. 13/2016, “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në RSH.

² Këto modele mund të bëhen detyruese për këtë kategori institucionesh, në bazë të marrëveshjeve që lidhen sipas përcaktimeve të ligjit nr. 13/2016, “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”.

shërbimit si funksion i ndarë nga zyrat përgjegjëse të shërbimit.

“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 rezulton në një përgjigje të formave të ndryshme, si certifikatë, licencë, leje, vërtetim etj., nga institucioni përgjegjës, i parashikuar në ligj.

“Vlerësim i cilësisë” është procesi i vlerësimit të cilësisë së ofrimit të shërbimit publik, sipas parashikimeve të këtij ligji.

“Zyra përgjegjëse e shërbimit” është struktura pranë ofruesit të shërbimit, e cila është e ngarkuar për të shqyrtuar kërkesat për shërbim që vijnë nga sportelet e shërbimit dhe nga pikat e shërbimit me një ndalesë.

“Dhomë serveri” është vendi fizik ku ruhen dhe qëndrojnë kryesisht serverët dhe pajisje të tjera ndihmëse që nevojiten për shërbimet e komunikimit, sinjalizimit dhe pajisje të tjera elektronike.

“Open Space” është hapësira e dedikuar për ofrimin e shërbimit pa barriera fizike dhe vizuale.

“PAK” janë personat me aftësi të kufizuara.

“TIK” i referohet Teknologjisë së Informacionit dhe të Komunikimit.

KAPITULLI I NGRITJA E SPORTELET TË SHËRBIMIT

1.1 Standardet e infrastrukturës fizike

Të përgjithshme

Ngritja e sportelit të shërbimit shoqërohet me standarde të mirëpërcaktuara sa i takon vendndodhjes së sportelit, paraqitjes së jashtme të tij, si dhe organizimit të sportelit brenda. Standardet e paraqitjes së infrastrukturës fizike dhe organizimit të sportelit synojnë garantimin e aksesit fizik në shërbime për qytetarët, identifikimin e institucionit që ofron shërbime, identifikimin e shërbimeve që ofrohen në sportel e orientimin me lehtësi të qytetarit në procesin e marrjes së shërbimeve publike.

Hapësira e shërbimit është një zonë pa kufizime e barriera ku përfituesi i shërbimit lëviz lirshëm, i orientuar nga fillimi e deri në përfundimin e aplikimit. Organizimi i hapësirës së ofrimit të shërbimeve përbëhet nga zinxhiri i elementeve, si vendndodhja e kësaj hapësire (godina apo ndërtesa), hapësira e pritjes, hapësira e marrjes së shërbimeve dhe elementet identifikuese, jo vetëm të institucionit por edhe të shërbimeve që ky institucion ofron.

Vendndodhja

Optimizimi i aksesit të shërbimeve publike për qytetarët fillon me përzgjedhjen e vendndodhjes për krijimin dhe ngritjen e ambienteve të ofrimit të shërbimit, në mënyrë që të jenë sa më afër nevojave të përfituesit të shërbimeve. Vendndodhja optimale për ngritjen e sportelit apo grupit të sporteleve duhet të përmbushë kriteret e mëposhtëm:

- i. afërsia me qendrën e qytetit/të fshatit;
- ii. akses në transport publik;
- iii. pozicionim në rrugë kryesore ose në afërsi të saj;
- iv. të aksesueshme për PAK-në.

Hapësira e jashtme

Hapësira e jashtme e sportelit/sportelevë duhet të përfshijë elementet e mëposhtme:

- i. Sinjalistikën orientuese:

Në hapësirën e jashtme duhet të vendoset sinjalistikë për të orientuar fluksin e lëvizjes së qytetarëve drejt ambienteve të brendshme. Elementet sinjalizuese duhet të jenë lehtësisht të lexueshme dhe të identifikueshme nga qytetari dhe duhet të përbëhen nga elementet e mëposhtme:

- a) Emërtimi i institucionit;
- b) Tabela e Republikës së Shqipërisë;
- c) Sinjalistikë të pikave të aksesit në godinë (hyrjet);
- d) Brandim i përgjithshëm identifikues për institucionin;
- ii. Sinjalistikë informuese:

Kjo tipologji e sinjalistikës u referohet vetëm të dhënave mbi shërbimet të cilat do të ofrohen në sportelin e shërbimit dhe përbëhet nga elementet e mëposhtme:

- a) Lista e shërbimeve;
- b) Tabela informuese;

iii. Kushtet e aksesit për PAK-në:

Me qëllim krijimin e kushteve lehtësuese për personat me aftësi të kufizuara, institucioni duhet të marrë masat e nevojshme për instalimin e RAMP-it dhe sinjalistikës së nevojshme për aksesueshmërinë e PAK-së.



Figurë 1. Sinjalistika e jashtme

1.2 Organizimi i brendshëm

Organizimi i hapësirës së brendshme duhet të garantojë aksesueshmëri të mirë ndaj të gjitha kategorive të përfituesve, duke përfshirë këtu dhe personat me aftësi të kufizuara. Ambienti i marrjes së shërbimit duhet të organizohet në formën *open space*, të mos ketë barriera fizike dhe vizuale. Ambienti duhet të ketë një skemë të qartë të fluksit të lëvizjes së qytetarit gjatë gjithë procesit të aplikimit, nga momenti i hyrjes, informimit, marrjes së shërbimit dhe daljes nga godina.

Organizimi i brendshëm duhet të përmbajë elementet, si më poshtë:

- i. hapësirën e informacionit;
- ii. biletarinë;
- iii. hapësirën e vetëshërbimit (aty ku është e mundur);
- iv. hapësirën e marrjes së opinionit të qytetarit dhe depozitimin e ankesave;
- v. hapësirën e ofrimit të shërbimit; dhe
- vi. hapësirën e pritjes.



Figurë 2. Sporteli i shërbimit

Në rastin e ofrimit të shërbimit përmes sportelit të vetëm hapësirat e mësipërme duhet të përshtaten sipas kushteve hapësinore të sportelit.

Në rastin e ofrimit të shërbimit përmes sporteleve të shumëfishta, hapësirat e mësipërme organizohen në hapësira të dedikuara për këtë qëllim, lehtësisht të identifikueshme dhe të veçuara nga njëra-tjetra.

Në organizimin e brendshëm duhen parashikuar, aty ku është e mundur, ambiente në mbështetje, si më poshtë:

- i. ambient ngrënie/shplodhës;
- ii. ambient teknik;
- iii. ambient magazinimi/ambient arkivi; dhe
- iv. ambientet e pritjes, të përshtatura për të gjitha grup-moshat.

Sinjalistika orientuese

Në hapësirën e brendshme duhet të vendoset sinjalistikë identifikuese lidhur me elementet përbërëse të sportelit të shërbimit. Kjo sinjalistikë duhet të jetë e mirëstrukturuar për nga mënyra e vendosjes dhe përmbajtja, për të kryer funksionin e orientimit të qytetarit.

Sinjalistika përbëhet nga elementet e mëposhtme: tabelë orientuese mbi lëvizjen e qytetarëve në ambientin e brendshëm, si dhe sinjalistika e nevojshme për identifikimin e hapësirës së marrjes së opinionit të qytetarit dhe depozitimin e ankesave:

- i. tabela orientuese drejt sportelit të shërbimit;
- ii. tabela orientuese drejt zonës së pritjes;
- iii. tabela e shërbimit;
- iv. tabela orientuese të lëvizjes drejt daljes/ daljeve.

Sinjalistika informuese

Në hapësirën e brendshme duhet të vendosen elementet e nevojshme, lidhur me informimin e qytetarit për shërbimet që ofrohen në sportel si më poshtë:

- i. lista e shërbimeve;
- ii. materiale informative dhe promocionale.

Kushte të aksesit për PAK-në

Me qëllim krijimin e kushteve lehtësuese për personat me aftësi të kufizuara, institucioni duhet të marrë masat për kushtet lehtësuese për PAK-në në lëvizje, shikim, dëgjim, duke siguruar aksesin me të gjitha elementet e përshtatshmërisë, si: hapësira e duhur, rampa me standarde (nëse është e nevojshme në ambientet e brendshme), shirita udhëzues për të verbrit, tualete të përshtatur (në qendrat me shumë sportele), përshtatjes së informacionit mbi shërbimet, si dhe përshtatjes së strukturës fizike të sportelit të shërbimit, sipas përcaktimeve të vendimit nr. 1503, datë 19.11.2008 të Këshillit të Ministrave, “Për miratimin e rregullores për shfrytëzimin e hapësirave nga personat me aftësi të kufizuara”.

Dimensionet e hapësirës së shërbimit

Dimensionet e nevojshme për ofrimin e shërbimit në sportel në formë të përshtatshme rekomandohet të jenë:

- i. sporteli i shërbimit: 10 m²;
- ii. hapësira e pritjes: 10 m²; dhe
- iii. hapësira për qarkullim: 5 m².

Materialet e punës

Materialet e nevojshme për funksionimin e sportelit të shërbimit janë:

- i. tavolinë;
- ii. raft;
- iii. sirtarier; dhe
- iv. materiale kancelarie.

Pajisjet TIK

Pajisjet TIK të nevojshme për funksionimin e sportelit të shërbimit janë:

- i. kompjuter;
- ii. printer;
- iii. skaner; dhe
- iv. telefon.

Rekomandohet vendosja në dispozicion e pajisjeve të mësipërme TIK sipas nevojave të punës. Në rastet kur nuk është e arsyeshme vendosja e një printeri dhe skaneri specifik për çdo sportel, punonjësit duhet të aksesojnë një printer/skaner të përbashkët të vendosur në një distancë të afërt.

Në rastin kur sporteli i shërbimit përdor sistemin elektronik të menaxhimit të radhës, duhet të sigurojë vendosjen dhe instalimin e pajisjeve të tjera, si:

- i. *Call-Pad*;
- ii. tabelë LED elektronike për menaxhimin e radhës;
- iii. kioska e biletarisë.

Parametrat teknikë për funksionimin e sportelit të shërbimit

Vendosja dhe zbatimi i kriterëve teknike mundëson krijimin e kushteve optimale të ofrimit të shërbimeve në sportel, si dhe garanton shfrytëzimin e ambienteve sipas parametrave të kërkuar.

Tërësia e kriterëve teknike të nevojshme përfshin:

- i. furnizimi me energji të vazhdueshme elektrike;
- ii. sistemi i ndriçimit i përshtatur sipas tipologjisë së ambienteve;
- iii. sistemi i mbrojtjes nga zjarri;
- iv. sistemi i furnizimit me ujë; dhe
- v. sistemi i aspirimit dhe i kondicionimit.

Parametrat TIK

Sistemet TIK kanë si qëllim përmirësimin dhe automatizimin e proceseve të punës, duke ofruar efektivitet në menaxhimin dhe përpunimin e të dhënave, si dhe zgjidhje teknike për optimizimin e infrastrukturës.

Me qëllim ofrimin e shërbimit në mënyrë të vazhdueshme dhe pa ndërprerje, janë të nevojshme elementet, si në vijim:

- i. rrjeti LAN;
- ii. dhoma e serverit;
- iii. sistemi i telefonisë;
- iv. sistemi i menaxhimit të radhës;
- v. sistemi i monitorimit CCTV;
- vi. sistemi i *Access Control*.

KAPITULLI II

MËNYRA E FUNKSIONIMIT TË SPORTELET TË SHËRBIMIT

2.1 Funksionimi i sportelit të shërbimit

Sipas ligjit nr. 13/2016, “Për ofrimin e shërbimeve publike në sportel në RSH”, rolet e sportelit të shërbimit dhe të zyrës përgjegjëse për ofrimin e shërbimit janë të ndara funksionalisht e njëherazi janë plotësuese të njëra-tjetrës.

Sporteli i shërbimit është përgjegjës, për:

- i. informimin e përfituesit të shërbimit mbi shërbimin/shërbimet publike që ofron sporteli dhe mbi statusin e kërkesës për shërbim;
- ii. administrimin dhe depozitimin e kërkesës për shërbim pranë zyrës përgjegjëse për ofrimin e shërbimit;
- iii. livrimin e shërbimit/produktit si rezultat i kërkesës për shërbim (aty ku është rasti);
- iv. administrimin dhe depozitimin pranë zyrës përgjegjëse për ofrimin e shërbimit të ankesës ndaj shërbimit.

Ndërsa, zyra përgjegjëse për ofrimin e shërbimit është përgjegjëse për shqyrtimin e kërkesës për shërbim, përgatitjen dhe livrimin e produktit përfundimtar/dokumentit zyrtar që përfitohet nga qytetari në bazë të kërkesës së tij/saj e që merr formë të ndryshme, si: certifikatë, licencë, leje, vërtetim etj. Rolet respektive të sportelit të shërbimit dhe të zyrës përgjegjëse për ofrimin e shërbimit janë qartazi plotësuese të njëra-tjetrës në zinxhirin e ofrimit të shërbimit më në fokus qytetarin.

Në varësi të rrethanave, forma e organizimit të sportelit të shërbimit mund të jetë dylojëshe: sportel i vetëm shërbimi ose sportele të shumëfishta shërbimi. Në rastin e parë, të gjitha funksionet kryhen nga sporteli i vetëm i shërbimit e në të dytin rekomandohet kryerja e funksioneve përmes sporteleve të dedikuara për këtë qëllim.

Pavarësisht formës së organizimit të sporteleve, funksionimi i tyre do të bazohet në parimin e ndarjes së kompetencave ndërmjet zyrave pritëse nga ato përgjegjëse për shërbimin, si dhe parimet e përcaktuara nga ligji nr. 13/2016, “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, si vijon:

Parimet e përgjithshme dhe të drejtat e përfituesve të shërbimeve publike gjatë këtij procesi

Ofrimi dhe sigurimi i shërbimeve publike nga institucionet shtetërore, kryhet në bazë të parimeve të ligjshmërisë, mosdiskriminimit, objektivitetit, transparencës dhe proporcionalitetit sipas kuptimit të dhënë në Kodin e Procedurave Administrative.

Gjithashtu, shërbimet publike nga sportelet duhet të ofrohen edhe në përputhje me të drejtat e përfituesve të shërbimit, siç është përcaktuar në kartën e qytetarit të miratuar për këtë qëllim.

Sistemi i Menaxhimit të Radhës

Sistemi i Menaxhimit të Radhës konsiston në menaxhimin e fluksit të përfituesve të shërbimit të paraqitur pranë sportelit të shërbimit, me qëllim depozitimin e kërkesës për shërbim, përmes pajisjes së këtyre të fundit me bilete pritjeje në radhë për marrjen e shërbimit apo në formë të tjera të përshtatshme për këtë qëllim.

Shpërndarja e biletave të radhës mund të realizohet përmes një pajisjeje manuale të thjeshtë biletarie (rulon bilete) apo përmes një pajisjeje digjitale të integruar.

Sistemi i thjeshtë i menaxhimit të radhës

Aty ku përzgjidhet përdorimi i pajisjes së thjeshtë të biletarisë (rulonit të biletës), bileta e gjeneruar përmban minimalisht numrit e radhës në rend rritës. Përdorimi i kësaj pajisjeje rekomandohet në rast të ofrimit të shërbimit nga një sportel i vetëm, kjo dhe me qëllim të reduktimit të kostove të instalimit të një sistemi digjital. Në këtë rast, përfituesit e shërbimit pajisen me biletë si për marrjen e informacionit pranë sportelit, ashtu dhe për depozitimin e kërkesës për shërbim.

Në rastin e sporteleve të shumëfishta të shërbimit e aty ku përzgjidhet përdorimi i pajisjes së thjeshtë manuale të biletarisë, rekomandohet pajisja me biletë e përfituesve të shërbimit vetëm për depozitim të kërkesës për shërbim dhe depozitim të ankesës. Informacioni në këtë rast duhet ofruar në sportel të dedikuar, pa pasur nevojë për pajisje me biletë.

Sistemi digjital i menaxhimit të radhës

Aty ku përzgjidhet përdorimi i një pajisjeje digjitale të integruar për menaxhimin e radhës, sistemi konsiston, në: kioskën digjitale me ekran me prekje, pultin e thirrjes së radhës në sportel (*Call Pad*), tabelën e radhës në sportel (*Counter Display*) dhe ekranin LCD. Përdorimi i këtij sistemi rekomandohet në rastin e ofrimit të shërbimeve përmes sporteleve të shumëfishta e të shërbimeve të më shumë se një institucioni të administratës shtetërore.

Kioska e biletarisë

Kioska e biletarisë shfaq logot dhe emrat e institucioneve, shërbimet e të cilave ofrohen në sportel dhe numrin e shërbimeve të ofruara prej tyre, si dhe logon e biletës për ankesa.

Gjatë përdorimit të kioskës, qytetari mund:

- i. të përzgjedhë institucionin, shërbimin e të cilit synon të përfitojë apo të përzgjedhë biletën për ankesa;
- ii. të përzgjedhë shërbimin e kërkuar nga lista e shërbimeve e shfaqur në ekran;
- iii. të pajiset me biletën e printuar nga kioska, e cila duhet të përmbajë emrin e shërbimit, numrin e biletës, numrin e sportelit, numrin e personave në radhë dhe orën e lëshimit të biletës;
- iv. të presë në hapësirën e pritjes;
- v. të paraqitet pranë sportelit përkatës, pasi të jetë shfaqur në ekranin LCD dhe tabelën e radhës pranë sportelit numri i biletës respektive.

Në çdo rast, rekomandohet orientimi i qytetarit, si për përdorimin e kioskës së biletarisë, ashtu dhe për orientimin drejt sportelit të shërbimit, sidomos të grupeve vulnerabël.

2.2 Informacioni

Sporteli i shërbimit ofron informacion për përfituesit e shërbimit sipas kërkesës së këtyre të fundit. Informacioni mund të jepet lidhur me shërbimet e ofruara nga sporteli apo ato të ofruara përmes *e-Albania*, procedurën e aplikimit për përfitimin e një shërbimi publik, statusin e aplikimit, mënyrën e organizimit dhe të funksionimit të sportelit apo tjetër informacion lidhur me institucione të tjera publike, shërbimet e të cilave nuk ofrohen në sportel.

Në rastin e sportelit të vetëm të shërbimit, informacioni ofrohet nga ky i fundit. Në rast të sporteleve të shumëfishta të shërbimit, informacioni ofrohet nga sporteli i dedikuar për këtë qëllim, i veçuar nga sportelet e tjera dhe lehtësisht i identifikueshëm e i aksesueshëm. Roli i këtij të fundit është, ndër të tjera, të shërbejë si “filter” për sportelet e tjera dedikuar ofrimit të shërbimit, duke mundësuar informim cilësor mbi shërbimet e mënyrën e përfitimit të tyre.

Informacioni mbi shërbimet ofrohet i standardizuar bazuar në kartelat informative, të cilat mund t’u vihen në dispozicion përfituesve të shërbimit të printuara në sportel, përmes Qendrës Telefonike të Shërbimeve 11-800 dhe portalit qeveritar *e-Albania*.

Çdo shërbim publik i ofruar në sportelin e shërbimit duhet të jetë i mbuluar me kartelën informative përkatëse. Sporteli siguron disponueshmërinë e kartelave informative në sistemin e vet IT (aty ku ekziston

një i tillë) dhe i printon ato sipas kërkesës apo merr masa për sigurimin e tyre në tjetër formë të përshtatshme. kartelat informative japin informacion, për sa në vijim: kodin e shërbimit, emërtimin e shërbimit, përshkrimin e shërbimit, qëllimin për marrjen e shërbimit, përfituesit e shërbimit, dokumentet e kërkuara për përfitimin e shërbimit, emërtimin e dokumentit përfundimtar zyrtar të përfituar si rezultat i aplikimit për shërbim, afatet për livrimin e shërbimit, tarifat e shërbimit, mënyrën e pagesës, vlefshmërinë e dokumentit të gatshëm, mënyrën e ankimimit dhe bazën ligjore për livrimin e shërbimit.

Funksionet bazë të informimit

Në ofrimin e informacionit, sporteli i vetëm i shërbimit apo sporteli i dedikuar për këtë qëllim, është përgjegjës për:

- i. pritjen e qytetarit dhe kujdesin ndaj kërkesave të tij;
- ii. ofrimin e një këshillimi të shkurtër, të qartë e tërësor mbi nevojën e qytetarit për përfitimin e një shërbimi;
- iii. ofrimin e informacionit mbi shërbimet që ofrohen pranë sportelit dhe mënyrën e përfitimit të tyre (bazuar në kartelën informative);
- iv. informimin e përfituesit të aplikimit mbi statusin e aplikimit;
- v. informimin e përfituesit të shërbimit mbi mënyrën dhe formën e ankimimit apo mbi statusin e ankesës së depozituar;
- vi. informimin e përfituesit të shërbimit mbi mundësinë e adresimit të sugjerimeve dhe opinioneve me qëllim përmirësimin e cilësisë në ofrimin e shërbimit;
- vii. informimin e përfituesit të shërbimit mbi mundësinë e denoncimit të rasteve korruptive nga punonjësit e administratës publike, gjatë marrjes së shërbimit, jo vetëm në sportel, por edhe nga institucioni përgjegjës për livrimin e shërbimit, nëpërmjet Kutisë Antikorrupsion dhe kanaleve të tjera, si Platforma e Bashkëqeverisjes;
- viii. informimin e përfituesit të shërbimit mbi mundësinë e aksesimit të shërbimeve *online* nëpërmjet portalit qeveritar *e-Albania*;
- ix. pajisjen e përfituesit të shërbimit me biletë radhe dhe orientimin e këtij të fundit drejt sportelit të dedikuar për shërbim, aty ku shërbimi ofrohet përmes sporteleve të shumëfishta të dedikuara për këtë qëllim.

2.3 Sporteli i shërbimit (i aplikimit)

Procesi i aplikimit konsiston në administrimin e kërkesës për shërbim (aplikimi) nga sporteli i shërbimit. Ky është funksioni bazë i sportelit të shërbimit, i cili mundëson nisjen e procesit të marrjes së shërbimit përmes pranimit të kërkesës për shërbim, me qëllim livrimin e tij në favor të përfituesit.

Administrimi i kërkesës për shërbim kryhet nga sporteli i vetëm i shërbimit ose nga sporteli i dedikuar për këtë qëllim, aty ku shërbimi ndaj qytetarit ofrohet përmes sporteleve të shumëfishta. Për administrimin e kërkesës për shërbim, sporteli përdor sistemin e tij IT të aplikimit (aty ku ka një të tillë) ose vepron manualisht me administrimin.

Në çdo rast, kërkesa për shërbim administrohet bazuar në formularin përkatës të standardizuar të aplikimit. Ky i fundit i vihet në dispozicion aplikuesit për plotësim në formë të printuar ose plotësohet në sportel përmes sistemit IT të aplikimit e në çdo rast nënshkruhet nga aplikuesi. Në fund të procesit, aplikuesi pajiset dhe me një kopje të aplikimit.

Për shërbimet subjekt tarife, sporteli i shërbimit pajis aplikuesit me mandatpagesën përkatëse.

Administrimi i kërkesës për shërbim

Në administrimin e kërkesës për shërbim sporteli i vetëm i shërbimit apo sporteli i dedikuar për këtë qëllim është përgjegjës, për:

- i. pritjen e aplikuesit sipas radhës, duke kontrolluar së pari biletën e radhës;
- ii. verifikimin e identitetit të aplikuesit apo të tagrit të përfaqësimit (aty ku aplikimi realizohet përmes përfaqësuesit);
- iii. verifikimit të dokumenteve të nevojshme për aplikim;

- iv. sigurimin për saktësinë e kërkesës për shërbim;
- v. informimin e aplikuesit mbi shërbimin dhe mënyrën e përfitimit të tij, aty ku përfituesi rezulton të mos jetë i informuar në mënyrë të përshtatshme;
- vi. informimin e aplikuesit mbi mënyrën e ankimimit, aty ku ky i fundit rezulton të mos jetë i informuar në mënyrë të përshtatshme;
- vii. vënien në dispozicion të formularit të aplikimit për shërbimin e kërkuar dhe këshillimin mbi mënyrën e plotësimit (aty ku është e nevojshme);
- viii. plotësimin e formularit të aplikimit për shërbim në sistemin përkatës IT dhe vënien në dispozicion të tij për nënshkrim nga aplikuesi (aty ku është rasti);
- ix. gjenerimin e kopjeve të nevojshme të formularit të aplikimit dhe vënien në dispozicion të aplikuesit të një kopjeje;
- x. skanimin e kërkesës për shërbim dhe dokumentacionit bashkëlidhur në sistemin përkatës IT të aplikimit (aty ku është rasti) dhe sigurimin fizik të dosjeve të aplikimeve ditore;
- xi. livrimin e shërbimit në sportel (aty ku shërbimi livrohet automatikisht);
- xii. gjenerimin e dokumenteve elektronike të nevojshme për përfitimin e shërbimit të kërkuar, sipas autorizimit të dhënë nga aplikuesi;
- xiii. përpilimin e procesverbaleve përkatëse të dorëzimit të dosjeve të aplikimit në përfundim të orarit zyrtar të punës.

2.4 Ankesat

Procesi i administrimit të ankesave konsiston në pranimin e ankesave ndaj shërbimit dhe mënyrës së ofrimit të tij. Administrimi i ankesave kryhet nga sporteli i vetëm i shërbimit ose nga sporteli i dedikuar për këtë qëllim, lehtësisht i identifikueshëm e i aksesueshëm, i veçuar nga sportelet e tjera, aty ku shërbimi ndaj qytetarit ofrohet përmes sporteleve të shumëfishta. Për administrimin e ankesave për shërbim sporteli përdor sistemin e tij IT të ankesave (aty ku ka një të tillë) ose vepron manualisht me administrimin.

Në rastin kur ankesa administrohet nga sporteli i vetëm i shërbimit, ky i fundit vendos në dispozicion të ankimuesit një kuti të posaçme për depozitimin e ankesës.

Në çdo rast, ankesa ndaj shërbimit administrohet bazuar në formularin përkatës të standardizuar. Ky i fundit i vihet në dispozicion ankimuesit për plotësim në formë të printuar ose plotësohet në sportel përmes sistemit IT të aplikimit e në çdo rast nënshkruhet nga ankimuesi.

Administrimi i ankesave

Në administrimin e ankesave sporteli i vetëm i shërbimit apo sporteli i dedikuar për këtë qëllim është përgjegjës për:

- i. vënien në dispozicion të ankimuesit të formularit standard të ankimimit dhe kutisë përkatëse për depozitimin e ankesave (aty ku aplikohet), si dhe këshillimin e ankimuesit mbi mënyrën e plotësimit të formularit;
- ii. pritjen e ankimuesit dhe verifikimin e biletës së radhës (aty ku ankesa administrohet nga sporteli i dedikuar për këtë qëllim);
- iii. verifikimin e identitetit të ankimuesit apo të tagrit të përfaqësimit (aty ku ankimimi realizohet përmes përfaqësuesit);
- iv. sigurimin për saktësinë e depozitimit të ankesës (aty ku ankesa administrohet nga sporteli i dedikuar);
- v. informimin e ankimuesit mbi afatet e trajtimit të ankesës dhe statusit të trajtimit të saj;
- vi. plotësimin e formularit të ankesës në sistemin përkatës IT dhe vënien në dispozicion të tij për nënshkrim nga ankimuesi (aty ku është rasti);
- vii. gjenerimin e kopjeve të nevojshme të formularit të ankesës dhe vënien në dispozicion të ankimuesit të një kopjeje;
- viii. skanimin e dokumentacionit provues, bashkëlidhur formularit të ankesës, aty ku ankesa administrohet përmes sistemit IT dhe sigurimin fizik të dosjeve të ankesave;
- ix. përpilimin e procesverbaleve përkatëse të dorëzimit të dosjeve të ankesave në përfundim të orarit

zyrtar të punës.

2.5 Ndërveprimi mes sportelit të shërbimit dhe zyrës përgjegjëse të ofrimit të shërbimit

Sportelet e shërbimit, pavarësisht nga forma e organizimit të tyre, funksionojnë si njësi e ndarë nga zyra përgjegjëse për shërbimin, arsye kjo e cila rrit domosdoshmërinë e përcaktimit të detajuar të procedurës dhe të formës së bashkëpunimit ndërinstitucional.

Ndërveprimi ndërmjet sportelit të shërbimit dhe zyrës përgjegjëse të shërbimit konsiston në elementet e përcaktuara, si vijojnë:

i. Dorëzimi/kalimi i aplikimeve dhe dokumenteve shoqëruese (praktikës)

Dorëzimi/kalimi i aplikimit nga sportelet e shërbimit në zyrat përgjegjëse të shërbimit, realizohet elektronikisht nëpërmjet mjeteve të teknologjisë së informacionit dhe kur për shkaqe objektive, të cilat varen nga natyra e shërbimit që ofrohet, ky komunikim nuk është i mundur, atëherë zbatohen forma të tjera të komunikimit, të njohura nga legjislacioni në fuqi.

ii. Dorëzimi i ankesave dhe dokumenteve shoqëruese

Dorëzimi/kalimi i ankesave nga sportelet e shërbimit në zyrat përgjegjëse të shërbimit, kryhet elektronikisht, nëpërmjet mjeteve të teknologjisë së informacionit (nëse ekziston një sistem i cili e lejon këtë proces) dhe nëse ky kalim nuk është i mundur, atëherë zbatohen rregullat e përcaktuara nga ligji për qarkullimin e dokumentacionit.

iii. Komunikimi ndërinstitucional

Komunikimi ndërinstitucional përfshin formën shkresore dhe atë verbale (rekomandohet që edhe komunikimi verbal të dokumentohet).

Në rastet kur sportelet e shërbimit administrohen nga një institucion i ndryshëm nga zyra përgjegjëse për shërbimin (për analogji ADISA, sipas përcaktimeve të ligjit nr. 13/2016), institucionet mund të nënshkruajnë marrëveshje bashkëpunimi, në të cilan detajohen format, procedurat dhe mënyrat e bashkëpunimit.

Nëse sportelet dhe zyrat përgjegjëse për shërbimin janë pjesë e një institucioni, titullari i tij nëpërmjet një akti të brendshëm detajon mënyrën dhe formën e bashkëpunimit, dorëzimin e praktikave, komunikimin dhe afatet, në përputhje me legjislacionin në fuqi.

KAPITULLI III

RAPORTIMI, MATJA E PERFORMANCËS DHE ZHVILLIMI I KAPACITETEVE NJERËZORE

3.1 Matja e performancës së sportelit të shërbimit

Qëllimi

Me qëllim vlerësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimit publik, rritjes së përgjegjshmërisë së administratës gjatë ofrimit të shërbimit, përmirësimin e vazhdueshëm të cilësisë së shërbimit dhe të transparencës në ofrimin e shërbimeve, sporteli i shërbimit raporton në bazë periodike mbi performancën e tij.

Mënyra e raportimit

Raportimet realizohen në bazë ditore/mujore/ tremujore/gjashtëmujore apo sipas tjetër periodiciteti, të parashikuar nga aktet e rregullimit të brendshëm të institucionit përgjegjës për ofrimin e shërbimit. Rekomandohet përdorimi i sistemeve TIK për mbledhjen e të dhënave për qëllime raportimi dhe hartimi i raporteve përkatëse (aty ku është e mundur) ose përdorimi i pasqyrave *Excel*.

Objekti dhe mënyrat e matjes së performancës

Objekti i matjes së performancës është mënyra e ofrimit të shërbimit në sportel dhe trajtimi i ankesave të depozituara aty, si dhe matja e kënaqësisë së qytetarit me shërbimin, matja e kohës së livrimit të shërbimit dhe vlerësimi i performancës së operatorëve të shërbimit në sportel.

Matja e performancës realizohet përmes aplikimit të një sërë indikatorëve sasiorë e cilësorë dhe mjeteve të ndryshme për mbledhjen e të dhënave.

Indikatorët e ofrimit të shërbimit dhe të trajtimit të ankesave

Indikatorët për livrimin e shërbimit dhe trajtimin e ankesave janë indikatorë sasiorë dhe njësia e tyre matëse është numër. Indikatorët që sugjerohen të maten në periudhën raportuese, për këto aspekte, janë:

- i. numri i aplikime të reja të marra për shërbim;
- ii. numri i aplikimeve të mbartura nga periudhat paraardhëse për shërbim;
- iii. numri i shërbimeve të livruara;
- iv. numri i shërbimeve të livruara brenda afatit ligjor;
- v. numri i shërbimeve të livruara jashtë afatit ligjor;
- vi. numri i ankesave të reja të marra për ofrimin dhe/ose livrimin e shërbimit;
- vii. numri i ankesave të mbartura nga periudhat paraardhëse;
- viii. numri i ankesave të trajtuara/shqyrtuara;
- ix. numri i ankesave të trajtuara/shqyrtuara brenda afatit ligjor; dhe
- x. numri i ankesave të trajtuara/shqyrtuara jashtë afatit ligjor.

Indikatorët për matjen e kënaqësisë së qytetarëve

Indikatorët e kënaqësisë së qytetarëve rekomandohet të maten përmes formularëve të standardizuar të opinionit të qytetarit, si dhe përmes sondazheve të drejtpërdrejta, sondazheve *online* dhe tryezave të përbashkëta të diskutimit me përfituesit e shërbimit (*focus-group*) edhe këto përmes formularëve të strukturuar.

Indikatorët sasiorë, me njësi matëse numër, që rekomandohet të maten, për këtë aspekt, janë:

- i. numri i vlerësimeve pozitive për ofrimin e shërbimit;
- ii. numri i sugjerimeve për përmirësimin e ofrimit të shërbimit;
- iii. numri i rasteve korruptive të denoncuar nga përfituesit e shërbimit.

Indikatorët cilësorë, me njësi matëse në shkallën superiore, që sugjerohen të maten për këtë aspekt janë:

- i. niveli i kënaqësisë me cilësinë e ofrimit të shërbimit;
- ii. niveli i kënaqësisë me dhënien e informacionit;
- iii. niveli i kënaqësisë me ambientet e akomodimit;
- iv. niveli i kënaqësisë me menaxhimin e radhës;
- v. niveli i kënaqësisë me respektimin e afateve ligjore për livrimin e shërbimit;
- vi. niveli i kënaqësisë me trajtimin/shqyrtimin e ankesave; dhe
- vii. niveli i kënaqësisë me profesionalizmin e punonjësve që ofrojnë shërbimin në sportel.

Indikatorët për matjen e kohës së livrimit të shërbimit

Indikatorët për monitorimin e kohës së pritjes dhe të aplikimit janë indikatorë sasiorë dhe njësia e tyre matëse është koha (formati hh:mm:ss). Indikatorët që sugjerohen të maten në periudhën raportuese, për këtë aspekt, janë:

- i. koha mesatare e pritjes;
- ii. koha mesatare e pritjes për sportel shërbimi;
- iii. koha mesatare e aplikimit; dhe
- iv. koha mesatare e aplikimit për shërbim për punonjës.

Indikatorët për matjen e performancës së stafit

Indikatorët sasiorë, me njësi matëse numër, që sugjerohen të maten për matjen e performancës së stafit janë:

- i. numri i vlerësimeve pozitive për punonjësin e ofrimit të shërbimit; dhe
- ii. numri i vlerësimeve negative për punonjësin e ofrimit të shërbimit.

Indikatorët cilësorë që sugjerohen të maten për matjen e performancës së punonjësve të ofrimit të shërbimit janë:

- i. trajtimi i aplikimeve nga punonjësi i ofrimit të shërbimit;
- ii. respektimi i Kodit të Etikës nga punonjësi i ofrimit të shërbimit;

- iii. respektimi i orarit zyrtar nga punonjësi i ofrimit të shërbimit;
- iv. ndërveprimi i punonjësit për ofrimin e shërbimit me përfituesin e shërbimit; dhe
- v. marrëdhënia e punonjësit për ofrimin e shërbimit me kolegët.

3.2 Zhvillimi i kapaciteteve të burimeve njerëzore (trajnimet)

Qëllimi

Ofrimi i shërbimeve publike në sportel me cilësi, eficiencë e transparencë realizohet përmes zhvillimit të vazhdueshëm të kapaciteteve të burimeve njerëzore. Trajnimet e vazhdueshme për operatorët e shërbimit në sportel garantojnë cilësi në ofrimin e shërbimit dhe njëtrajtshmëri e qëndrueshmëri në mënyrën e ofrimit të shërbimit.

Mënyra e zhvillimit dhe periodiciteti

Trajnimet zhvillohen në bazë të kurrikulave dhe moduleve të hartuara për këtë qëllim, në bashkëpunim me Shkollën Shqiptare të Administratës Publike. Modulet e trajnimit mund të jenë manuale dhe/ose virtuale.

Trajnimet zhvillohen në bazë periodike (tremujore dhe/ose gjashtëmujore) apo sipas tjetër periodiciteti, të parashikuar nga aktet e rregullimit të brendshëm të institucionit përgjegjës për ofrimin e shërbimit. Pjesëmarrja në trajnim është e detyrueshme për operatorët e shërbimit në sportel.

Kurrikula bazë e trajnimit

Kurrikula bazë e trajnimit duhet të përfshijë, por pa u kufizuar, në temat si në vijim:

Zhvillimin e aftësive komunikuese dhe organizuese:

- i. organizimi dhe funksionimi i administratës shtetërore;
- ii. komunikimi dhe puna në grup;
- iii. menaxhimi i kohës së punës me eficiencë;
- iv. zhvillimi i aftësive personale;
- v. kënaqësia e qytetarit dhe zgjidhja e situatave konfliktuale.

Zhvillimin e aftësive teknike

- i. administrim të procedurave;
- ii. njohje të legjislacionit lidhur me ofrimin e shërbimeve publike; dhe
- iii. procedura teknike: mënyra dhe forma e ofrimit të shërbimit publik, përmbushja e afateve kohore për ofrimin e shërbimit etj.

Rekomandohet ngritja e strukturave përgjegjëse nga të gjitha institucionet shtetërore për monitorimin e zbatimit të standardeve të përvaktuara sipas këtij manuali.