

VENDIM
Nr. 648, datë 31.10.2018

PËR KARTELAT INFORMATIVE PËR SHËRBIMET PUBLIKE, QË U OFROHEN
QYTETARËVE

Në mbështetje të nenit 100 të Kushtetutës dhe të neneve 35, pika 2, shkronja “e”, dhe 36, pika 4, të ligjit nr. 13/2016, “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, me propozimin e zëvendës-kryeministrit, Këshilli i Ministrave

VENDOSI:

KREU I
OBJEKTI DHE FUSHA E ZBATIMIT

1. Objekti i këtij vendimi është përcaktimi i mënyrave dhe procedurave të bashkëpunimit ndërmjet Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) dhe institucioneve të administratës shtetërore, me qëllim hartimin e kartelave informative për shërbimet publike, që u ofrohen individëve/qytetarëve dhe/ose personave juridikë. Kartelat informative, që hartohen sipas këtij vendimi, janë bazë e të dhënave shtetërore, të cilat rregullohen nga legjislacioni përkatës.

2. Kjo procedurë bashkëpunimi, ndërmjet Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) dhe institucioneve të administratës shtetërore, zbatohet për të gjitha shërbimet që ofrohen nga këto institucione, pavarësisht formës dhe mënyrës së ofrimit të tyre.

KREU II
BASHKËPUNIMI NDËRMJET ADISA-s DHE INSTITUCIONEVE TË ADMINISTRATËS
SHTETËRORE

1. Me qëllim standardizimin e mënyrës së marrjes së informacionit për shërbimet publike, ADISA harton, në bashkëpunim me institucionet e administratës shtetërore, një model kartele, i cili duhet të plotësojë elementet e përcaktuara në pikën 7, të kreut III, të këtij vendimi.

2. Nisma për hartimin apo ndryshimin e kartelës informative mund të merret nga ADISA, kryesisht, apo nga vetë institucioni.

3. Me fillimin e procedurës, ADISA dhe institucionet e administratës shtetërore i komunikojnë njëri-tjetrit strukturën dhe nëpunësin/punonjësin e kontaktit, i cili do të bashkëpunojë në hartimin e kartelave informative dhe do të jetë përgjegjës për shkëmbimin e informacionit e të dokumentacionit përkatës.

4. ADISA dhe institucionet e administratës shtetërore i komunikojnë njëri-tjetrit, menjëherë, çdo ndryshim të strukturës ose nëpunësit/ punonjësit përgjegjës, të përcaktuar sipas pikës 3, të këtij kreu.

KREU III
PROCEDURA E HARTIMIT TË KARTELAVE INFORMATIVE

1. Në rast se procedura fillon me nismën e ADISA-s, kjo e fundit i dërgon institucionit udhëzuesin për hartimin e kartelave, përcakton shërbimin për të cilin do të hartohet apo ndryshohet kartela informative, si dhe informacionin e nevojshëm për realizimin e saj.

2. Në rast se procedura fillon me kërkesë të institucionit të administratës shtetërore, ky i fundit i kërkon ADISA-s udhëzuesin për hartimin e kartelave informative, duke përcaktuar shërbimin, për të cilin do të hartohet apo ndryshohet kartela informative, si edhe informacionin e nevojshëm për hartimin e saj.

3. Institucionet e administratës shtetërore janë të detyruara që, sa herë të ketë ndryshime ligjore,

nënligjore, shtim apo pakësim të kushteve e kriterëve të tjera, mbi bazën e të cilëve ofrohet shërbimi publik i kërkuar, të kërkojnë ndryshimet dhe plotësimet përkatëse të kartelave informative.

4. Ndryshimet dhe plotësimet e kartelës informative, sipas pikës 3 të këtij kreu, duhet të bëhen brenda 10 ditëve pune, nga hyrja në fuqi e ndryshimeve ligjore, nënligjore, të shtimit apo pakësimit të kushteve e kriterëve përkatëse. Çdo ndryshim i kryer në kartelat informative duhet t'i përcillet, gjithashtu, Agjencisë Kombëtare të Shfaqjes së Informacionit (AKSHI-t) nga ADISA, brenda 5 ditëve pune, nga regjistrimi i ndryshimeve prej saj, për t'u publikuar në portalin unik qeveritar *e-Albania*.

5. Kartela informative hartohet apo ndryshohet nga ADISA, e cila duhet të mbajë në konsideratë llojin dhe specifikat e shërbimit që ofrohet, me qëllim që të pasqyrohen në mënyrë të detajuar e të plotë të gjitha karakteristikat dhe të dhënat që kërkojnë në këtë rast.

6. Kartela informative e hartuar apo e ndryshuar duhet të strukturohet në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme, duke pasqyruar elementet e nevojshme për ofrimin e shërbimeve.

7. Në hartimin e modeleve të kartelës informative duhet të gjejnë pasqyrim elementet e mëposhtme:

- a) Emri i shërbimit;
- b) Qëllimi i ofrimit të shërbimit;
- c) Funksioni i shërbimit;
- ç) Subjektet përfituese;
- d) Lista e dokumenteve të nevojshme për përfundimin e shërbimit;
- dh) Sportelet dhe kanalet e aplikimit;
- e) Niveli i dhënies së shërbimit me mjete elektronike;
- ë) Tarifat;
- f) Afati i marrjes së shërbimit;
- g) Dokumenti i lëshuar;
- gj) Afati i vlefshmërisë së dokumentit të lëshuar;
- h) Vendi ku mund të tërheqësh dokumentin e lëshuar;
- i) Institucioni përgjegjës;
- j) Kanalet e informimit;
- k) E drejta e ankimit;
- l) Baza ligjore për ofrimin e shërbimit.

8. Shpjegimet e elementeve të mësipërme bëhen në lidhjen nr. 1, që i bashkëlidhet këtij vendimi dhe është pjesë përbërëse e tij.

9. ADISA, pasi harton kartelën informative, sipas pikës 7, të këtij kreu, ia dërgon atë institucionit përgjegjës për ofrimin e shërbimit.

10. Institucioni i administratës shtetërore, përgjegjës për ofrimin e shërbimit, përgjigjet brenda 10 ditëve pune. Në rast se ka mospajtime për rubrikat apo të dhënat e kartelës informative ndërmjet ADISA-s dhe institucionit që ofron shërbimin, mospajtimi zgjidhet me marrëveshje ndërmjet palëve. Në rast të kundërt vendos ministri përgjegjës, epror i institucionit përkatës, që ofron shërbimin.

11. Kartela informative e miratuar përfshihet në bazën e të dhënave shtetërore të krijuar për këtë qëllim, vendoset menjëherë në përdorim, publikohet në faqen zyrtare të internetit të institucionit përgjegjës për ofrimin e shërbimit publik dhe të ADISA-s, në sportelet fizike, ku ofrohet ky shërbim, në portalin unik qeveritar *e-Albania*, për ofrimin e shërbimeve publike, dhe shërben si burim informacioni për të gjitha kanalet e komunikimit e të ofrimit të shërbimeve të përzgjedhura nga individët/qytetarët dhe/ose personat juridikë.

12. Pas miratimit dhe publikimit të kartelave informative, institucioni i administratës shtetërore nuk mund të pretendojë ekzistencën e procedurave apo të dokumenteve të tjera, të cilat nuk janë parashikuar në kartelën informative, për të ofruar shërbimin publik të kërkuar dhe për të cilin ai është përgjegjës.

KREU IV
DISPOZITA KALIMTARE DHE TË FUNDIT

Brenda 6 muajve, nga hyrja në fuqi e këtij vendimi, ADISA, në bashkëpunim me institucionet e administratës shtetërore, kanë detyrimin që të hartojnë kartelat informative për shërbimet ekzistuese.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

KRYEMINISTRI
Edi Rama

LIDHJA NR. 1
SHPJEGIMI I ELEMENTEVE TË KARTELËS INFORMATIVE

1. Në krye të çdo kartele duhet të vendoset mbishkrimi “Kartelë informative”.
2. Në krye të kartelës, në krahun e djathtë të saj, vendoset kodi i shërbimit, i cili i referohet numrit të identifikimit unik zyrtar të shërbimit në Regjistrin Kombëtar të Shërbimeve Administrative.
3. Kartela Informative, në brendësi, përbëhet nga 16 rreshta, të cilët duhet të përmbajnë:
 - a) Emrin e shërbimit që ofrohet, i cili është titulli unik zyrtar i procedurës administrative në Regjistrin Kombëtar të Shërbimeve;
 - b) Qëllimi për të cilin kërkohet ofrimi i këtij shërbimi, i cili qartëson nevojat e mundshme për t’u pajisur me këtë shërbim;
 - c) Sqarimin se çfarë i mundëson ky shërbim qytetarit dhe produktin final që ai përfiton;
 - ç) Subjektet përfituese të ofrimit të këtij shërbimi, të cilët mund të jenë individë/qytetarë dhe/ose person juridik, që përmbushin kriteret dhe kushtet e nevojshme për të aplikuar për shërbimin e cilësuar;
 - d) Listën e dokumentacioneve që duhet të plotësohen për të përfituar shërbimin e caktuar, të cilët duhet të jenë të përcaktuar në llojin e dokumentit, institucionin që e lëshon dhe vlefshmërinë e tyre;
 - dh) Vendet në të cilat subjekti mund të bëjë aplikimin për marrjen e shërbimit, që shoqërohen me informacion lidhur me sportelin përkatës të institucionit, vendndodhjen e sportelit, adresat e zyrave pritëse në rang vendi, oraret dhe ditët e javës për të kryer aplikimet, si dhe linkun e shërbimit elektronik në portalin *e-albania*, nëse aplikohet;
 - e) Nëse shërbimi ofrohet edhe në mënyrë elektronike dhe nëse po, në cilin nivel ofrohet ky shërbim, si:
 - Niveli 1: Vetëm informacion i përgjithshëm rreth shërbimit;
 - Niveli 2: Informacion për shërbimin, shoqëruar me formular aplikimi të shkarkueshëm;
 - Niveli 3: Informacion për shërbimin, shoqëruar me aplikim të dorëzuar nëpërmjet portalit, duke kryer edhe pagesë, kur është e nevojshme;
 - Niveli 4: Informacion për shërbimin, shoqëruar me aplikim dhe me pagesë *online* dhe përfunduar me përgjigje nga institucioni në mënyrë elektronike në portal.
 - ë) Sa është tarifa përkatëse për marrjen e shërbimit, e cila përbëhet nga tarifa bazë, që është kosto administrative e përcaktuar nga institucioni për shërbim dhe, në disa raste, shoqërohet me tarifa shtesë, që varen nga tipologjia ose shpejtësia e kërkuar nga qytetari për përfitimin e shërbimit. Mënyrat e pagesës variojnë nga pagesa në arkën e institucionit, në bankë, me kartë bankare ose elektronikisht;
 - f) Afatin që nevojitet për të marrë shërbimin, i cili duhet të përkojë me afatin ligjor të shërbimit të kërkuar;
 - g) Dokumentin me të cilin realizohet ofrimi i shërbimit dhe që vërteton marrjen e shërbimit administrativ nga institucioni përgjegjës shtetëror (vërtetim, certifikatë etj.);
 - gj) Afatin e vlefshmërisë së shërbimit të ofruar, i cili nënkupton periudhën kohore që përcakton vlefshmërinë ligjore të dokumentit të lëshuar nga institucioni përgjegjës shtetëror;
 - h) Vendin ku mund të tërheqësh shërbimin e ofruar, i cili mund të jetë në sportelet fizike, nëpërmjet

shërbimit postar, në adresën e dhënë nga qytetari, me *e-mail*, kur dokumenti elektronik bart vlefshmëri ligjore, ose nëpërmjet portalit qeveritar *e-albania.al*;

i) Cili është institucioni përgjegjës për trajtimin e kërkesës dhe lëshimin e dokumentit final;

j) Pasqyrimin e faktit se ku mund të gjejsh informacion për çdo pyetje ose paqartësi, në lidhje me informacionin e kësaj karte, fakti nëse mund të telefonohet në numrin e *call-center*-it të ADISA-s ose nëpërmjet postës elektronike; Oraret në të cilën nëpunësit/punonjësit janë të disponueshëm për ofrimin e shërbimit publik të kërkuar. Për shërbimet që ofrohen edhe elektronikisht, të vendoset kontakti i asistencës së qytetarit tek AKSHI. Të drejtën e ankimit për individët/qytetarët dhe/ose personat juridikë në rast se janë të pakënaqur nga shërbimi i marrë ose nuk janë dakord me dokumentin e përfituar;

k) Bazën ligjore të ofrimit të shërbimit publik, e cila pasqyrohet duke vendosur emërtesat e çdo ligji, vendimi të Këshillit të Ministrave, urdhri ose rregulloreje dhe paragrafin përkatës.