

VENDIM
Nr. 204, datë 7.4.2023

PËR MIRATIMIN E DOKUMENTIT TË POLITIKAVE PËR STANDARDET E SHËRBIMEVE PUBLIKE NË REPUBLIKËN E SHQIPËRISË

Në mbështetje të nenit 100 të Kushtetutës, me propozimin e ministrit të Shtetit për Standardet e Shërbimeve, Këshilli i Ministrave

VENDOSI:

1. Miratimin e dokumentit të politikave për standardet e shërbimeve publike në Republikën e Shqipërisë, sipas tekstit që i bashkëlidhet këtij vendimi.

2. Ngarkohen ministri i Shtetit për Standardet e Shërbimeve, ministritë e linjës dhe institucionet e agjencitë përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve publike për zbatimin e këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

KRYEMINISTËR
Edi Rama

DOKUMENT I POLITIKAVE
PËR STANDARDET E SHËRBIMEVE PUBLIKE NË REPUBLIKËN E SHQIPËRISË

TABELA E PËRMBAJTJES

LISTA E SHKURTIMEVE

1. HYRJE

2. VIZIONI DHE OBJEKTIVAT E POLITIKËS

2.1 Vizioni

2.2 Objektivat e politikës

2.3 Fusha dhe koha e veprimit

2.4 Rezultatet e pritshme

3. PARIMET KRYESORE DHE STANDARDET E SHËRBIMEVE

3.1 Parimet e Qeverisjes së Mirë dhe ofrimi i shërbimeve publike

3.2 Transformimi digjital në Shqipëri

3.3 Kërkesat dhe standardet kryesore për ofrimin e shërbimit

3.4 Standardet dhe rregulloret e BE-së mbi shërbimet

3.5 Ndërhyrjet kryesore për arritjen e standardeve

3.6 Planifikimi i ndërhyrjeve

4. MBËSHTETJE PËR ZBATIM

4.1 Strukturat drejtuese dhe zbatuese

4.2 Modelet e financimit

4.3 Monitorimi dhe vlerësimi (M&V)

4.4 Komunikimi dhe angazhimi i aktorëve

ANEKS 1: Lidhja parim, dimension, tregues, nëntregues

ANEKS 2: Fjalor i termave dhe i përkufizimeve

LISTA E SHKURTIMEVE

ADB	Agjencia për Dialog dhe Bashkëqeverisje
ADISA	Agjencia për Ofrimin e Shërbimeve të Integruara
AKSHI	Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit
BE	Bashkimi Evropian
BI	<i>Business Intelligence</i> – Mekanizmat e Inteligjencës së Biznesit
CAF	<i>Common Assessment Framework</i> – Korniza e Përbashkët e Vlerësimit
CFM	<i>Citizens Feedback Mechanism</i> – Mekanizmi i reagimit të qytetarëve
ISO	<i>International Organisation for Standardisation</i> – Organizata Ndërkombëtare për Standardizim
KPI	<i>Key Performance Indicators</i> – Treguesit kryesorë të performancës
M&V	Monitorimi dhe vlerësimi
MCT	Menaxhimi i cilësisë totale
OECD	<i>The Organisation for Economic Co-operation and Development</i> – Organizata për Bashkëpunim dhe Zhvillim Ekonomik
IShO	Indeksi i Shërbimeve Online
PAR	<i>Public Administration Reform</i> – Reforma e Administratës Publike
QMS	<i>Quality Management System</i> – Sistemi i Menaxhimit të Cilësisë
SIGMA	<i>Support for Improvement in Governance and Management</i> – Mbështetje për përmirësim në qeverisje dhe menaxhim
SMP	Sistemi i monitorimit të performancës
SMSH	Standardi minimal i shërbimit
SOP-PSV	<i>Standard Operational Procedure</i> – Procedurat standarde të veprimit
TIK	Teknologjia e Informacionit dhe Komunikimit

1. HYRJE

Integrimi Evropian është objektivi gjeostrategjik dhe politik i Shqipërisë, që qëndron në thelb të politikës së brendshme dhe të jashtme të vendit dhe avancimi në këtë objektiv kryesor, nëpërmjet çeljes së negociatave për anëtarësimin në Bashkimin Evropian në korrik të vitit 2022, mbetet prioriteti kryesor.

Digjitalizimi i shërbimeve publike ka qenë një prioritet kyç në agjendat e Qeverisë. Prioritet ky, të cilin pandemia COVID-19 e përshpejtoi, duke bërë urgjente nevojën për ofrimin e shërbimeve vetëm *online*. Ndaj, qeveria ka prioritetuar përmirësimet në shërbimet thelbësore digjitale për qytetarët dhe për bizneset, me synimin për të ofruar shërbime të përqendruara te përdoruesit dhe lehtësisht të aksesueshme.

Digjitalizimi është tashmë një progres i pakthyeshëm i çdo institucioni shqiptar. Nga viti 2022 ka nisur një proces i ri për shërbimet publike, ai i ofrimit të shërbimeve publike për qytetarët dhe për bizneset vetëm *online*. Qytetarët dhe bizneset aplikojnë vetëm përmes platformës *e-Albania* dhe janë punonjësit e administratës publike ata që mbledhin të gjitha dokumentet e nevojshme dhe u ofrojnë atyre një shërbim final. Të gjitha të dhënat dhe dokumentet shtetërore tashmë përdoren dhe ripërdoren, duke i çliruar qytetarët nga barra e grumbullimit fizik të tyre në letër në sportelet shtetërore.

Platforma unike qeveritare *e-Albania.al* shërben si një portë e centralizuar, përmes së cilës çdo individ i interesuar mund të marrë nëpërmjet internetit, shërbimet elektronike të ofruara nga institucionet publike në Shqipëri dhe në këtë mënyrë funksionon si e vetmja pikë aksesit për qytetarët 24/7. Sot, 1227 shërbime publike ofrohen *online* nëpërmjet portalit unik *e-Albania*, ose rreth 95% e të gjitha shërbimeve publike, krahasuar me vitin 2013 ku jepeshin vetëm 14 shërbime ose 1% e shërbimeve *online* në atë kohë.

Sot, synimi është transformimi i shërbimeve publike përmes një qasjeje të vëmendshme për qytetarët dhe për bizneset, që përbën thelbin e vizionit të Strategjisë Ndërsektoriale për Reformën e Administratës Publike 2018–2022 dhe të Strategjisë Ndërsektoriale “*Agjenda për Shqipërinë Digjitale*” 2022–2026.

Nga ana tjetër, Reforma në Administratën Publike është një proces thelbësor i lidhur ngushtë me rrugëtimin e vendit drejt Bashkimit Evropian. Vizioni është: “*Zhvillimi i një administrate publike që siguron shërbime me cilësi të lartë për qytetarët dhe për bizneset në mënyrë transparente, efektive dhe efikase, nëpërmjet përdorimit të teknologjive moderne dhe shërbimeve inovative dhe përputhet me kërkesat e integritetit evropian, nëpërmjet nëpunësve civilë të paanshëm, profesionalë dhe të përgjegjshëm, pjesë e strukturave eficiente.*”

“*Të kemi shërbime digjitale gjithëpërfshirëse dhe pa kufij për qytetarët dhe për bizneset*” – ky është vizioni i Strategjisë Digjitale të Shqipërisë 2022–2026. Për periudhën kohore 2022–2026, Qeveria e Shqipërisë synon të digjitalizojë më tej shërbimet publike për të marrë një përgjigje *online* me nënshkrim ose vulë elektronike për të gjitha kërkesat në *e-Albania*.

Qeveria e Shqipërisë ka arritur të krijojë një histori suksesi të transformimit digjital në rajon. Raportet e organizatave më prestigjioze në botë, nga Komisioni Evropian, OECD, OKB dhe Departamenti i Shtetit i SHBA-së, i japin Shqipërisë vlerësimin maksimal në qeverisjen digjitale. Raporti i OECD 2020 “*Qeveria në një vështrim: Ballkani Perëndimor*”, e renditi Shqipërinë në vend të parë në mesin e 6 vendeve të Ballkanit Perëndimor, për sa i përket qeverisjes digjitale, pasi ka plotësuar pozitivisht numrin më të madh të treguesve që matin këtë arritje.

Shqipëria ka qenë e para në rajon që ka zhvilluar dhe zbatuar një Platformë Qeveritare të Ndërveprimit. Kjo Platformë Qeveritare e Ndërveprimit ofron arkitekturën bazë që mundëson shkëmbimin e të dhënave dhe informacionit në kohë reale ndërmjet institucioneve të administratës publike në mënyrë të sigurt dhe të besueshme.

Në kuadër të iniciativës së Partneritetit për Qeverisje të Hapur, e cila në thelb ka nxitjen e politikëbërjes së hapur dhe gjithëpërfshirëse, në planin e veprimit për 2020–2022, qeverisja digjitale dhe aksesueshmëria në shërbimet publike është një nga katër shtyllat kryesore të këtij plan veprimi.

Bazuar në vendimin e Këshillit të Ministrave nr. 525, datë 22.9.2021, i cili përcakton fushën e përgjegjësisë shtetërore, Ministri i Shtetit për Standardet e Shërbimeve, në bashkëpunim me institucionet përgjegjëse, harton, zhvillon dhe monitoron politikat shtetërore dhe strategjitë, për:

- a) sigurimin e standardeve në ofrimin e shërbimeve publike;
- b) rritjen e cilësisë së shërbimeve në çdo sektor publik;
- c) lehtësimin e ofrimit të shërbimeve publike;
- ç) rritjen e efektivitetit të shërbimeve për të garantuar aksesin e qytetarëve në marrjen e shërbimeve publike.

Gjithashtu, ministri i Shtetit për Standardet e Shërbimeve koordinon dhe, rast pas rasti, udhëheq procesin e riinxhinierimit dhe derregullimit, me qëllim thjeshtimin, rritjen e eficiencës dhe të efikasitetit të shërbimeve publike të ofruara nga institucionet e administratës shtetërore.

Nga qershori 2022, pjesë e përgjegjësisë të ministrit të Shtetit, përveç bashkërendimit të politikave shtetërore, që synojnë standarde të larta të shërbimeve publike, është shtuar përmbushja e parimeve të Qeverisjes së Mirë.

Në rrafshin institucional, aktorë kryesorë të përfshirë në zbatimin e politikave mbi standardet e shërbimeve janë: Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit (AKSHI), Agjencia për Dialog

dhe Bashkëqeverisje (ADB), Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), si dhe institucionet e administratës shtetërore shërbim-ofruese në fokus.

Me qëllim detajimin e objektivave, parimeve dhe ndërhyrjeve kryesore për realizimin e vizionit dhe harmonizimin e veprimtarive mes të gjithë aktorëve të përfshirë, ministri i Shtetit për Standardet e Shërbimeve paraqet këtë dokument politikash, i cili ka si veçori kryesore kërkesën që institucionet dhe agjencitë qeveritare të krijojnë dhe zbatojnë standardet e shërbimit dhe më pas të monitorojnë performancën kundrejt këtyre standardeve. Këto standarde do të përdoren në menaxhimin e pritshmërive të përdoruesit, për të plotësuar më mirë kënaqësinë e tij. Standardet e shërbimit u komunikohen edhe qytetarëve në mënyrë që ata të jenë të vetëdijshëm, se çfarë niveli të shërbimit të presin nga Qeveria.

2. VIZIONI DHE OBJEKTIVAT E POLITIKËS

2.1 Vizioni

Shqipëria 2030 do të jetë një Shqipëri plotësisht e digjitalizuar në funksion të qytetarëve, sipërmarrjes dhe brezit të ri. Qeveria do të përmirësojë dhe modernizojë sistemet elektronike në të gjithë sektorët, me synim automatizimin dhe lehtësimin e jetës së qytetarëve dhe biznesit, si dhe veprimtarisë së administratës publike.

“Shërbime digjitale gjithëpërfshirëse dhe pa kufij për qytetarët dhe për bizneset” është vizioni, i cili është përfshirë edhe në Agjendën Digjitale të Shqipërisë 2022–2026.

2.2 Objektivat e politikës

Objektivi 1

Të mundësojë vlerësimin e performancës së ofruesve të shërbimeve përkundrejt standardeve dhe **monitorimin** e cilësisë së shërbimeve.

Objektivi 2

Të mbështesë përditësimin dhe **korrektimin** e standardeve bazuar në evidenca dhe politika të tjera që influencojnë standardet.

Objektivi 3

Të vijojë **automatizimin** e proceseve, me qëllim lehtësimin e jetës së qytetarëve dhe të bizneseve, si edhe të veprimtarisë së administratës publike.

2.3 Fusha dhe koha e veprimit

Nisur nga objektivat e cituar më sipër në periudhën e parë (*afatshkurtër*) në fokus do të jetë shtrirja dhe përdorimi i platformës *“Me ty për Shqipërinë që duam”* nga të gjithë qytetarët, si dhe shtrirja e përdorimi i saj nga njësitë e pushtetit vendor. Gjithashtu, SQDNE do të përdoret edhe për të monitoruar dhënien e shërbimeve publike nga organet e pushtetit vendor të ofruar në portalin *e-Albania*.

Në një periudhë të mëvonshme (*afatmesme*) parashikohet, në bashkëpunim me AKSHI-n, hartimi dhe miratimi i një instrumenti të matjes së cilësisë së dhënies së shërbimeve digjitale si edhe *BI*.

Në një periudhë *afatgjatë* parashikohet marrja e ISO 9001 nga ana e institucioneve që ofrojnë shërbime administrative, shoqëruar me zbatimin e procedurave standarde të veprimit. Kjo fazë do të shoqërohet me kryerjen e anketimeve për matjen e kënaqshmërisë së qytetarëve dhe bizneseve si përdorues të shërbimeve.

2.4 Rezultatet e pritshme

Lidhur me objektivat e mësipërm, rezultat e pritshme janë:

1. Vlerësim dhe monitorim i vazhdueshëm i treguesve të cilësisë, nëpërmjet:
 - Matja e treguesve të cilësisë së shërbimeve publike nëpërmjet instrumentit të matjes së cilësisë dhe shtrirjes horizontale të standardit;
 - Krijimi i 6 *life-events*.
2. Përmirësimi i treguesve të cilësisë si një mjet për uljen e korrupsionit në shërbimet publike.
3. Performancë më e mirë e agjencive publike shërbim-ofruese/individë.

4. Forcimi i **qasjes së përqendruar te qytetari** nëpërmjet KPI, në përputhje me rrethanat, si krijimi i bazës së të dhënave për të ndërtuar një pamje gjithëpërfshirëse të nevojave të qytetarëve mbi parimin “**vetëm një herë**”.

3. PARIMET KRYESORE DHE STANDARDET E SHËRBIMEVE

3.1 Parimet e Qeverisjes së Mirë dhe ofrimi i shërbimeve publike

Ofrimi i shërbimeve publike administrative ka të bëjë me grupin e gjerë të ndërveprimeve të qytetarëve me agjencitë shërbim-ofruese, si: bërjen e kërkesave, kërkesat, regjistrimet dhe pagesat, marrjen e informacionit, dokumentacionit, vendimeve dhe fondeve. Këto kontakte i lejojnë përdoruesve të shërbimeve të ushtrojnë të drejtat e tyre, pra të kenë akses (p.sh., shtesat, pensionet), të ekzekutojnë detyrimet e tyre (p.sh., taksat, mbrojtja e mjedisit) dhe të arrijnë ambiciet e tyre (p.sh. studimi, vetëpunësimi) sipas ligjit. Ato, gjithashtu, u mundësojnë qeverive të zbatojnë politika, të mbledhin të ardhura, të shpenzojnë buxhete, të mbledhin të dhëna dhe të aplikojnë rregulla, në zbatim të legjislationit në fuqi.

OECD/SIGMA në bashkëpunim të ngushtë me Komisionin Evropian ka hartuar “Parimet e administratës publike”¹, një grup parimesh të cilat bazohen në kriteret e përgjithshme të mirëqeverisjes dhe rrjedhin nga standardet dhe kërkesat ndërkombëtare, si dhe nga praktikat e mira në BE dhe vendet anëtare të OECD-së. Këto Parime mbulojnë gjashtë fusha kryesore përmes të cilave Komisioni Evropian ka përcaktuar: 1. kuadri strategjik për reformën e administratës publike; 2. zhvillimi dhe koordinimi i politikave; 3. shërbimi publik dhe menaxhimi i burimeve njerëzore; 4. llogaridhënia; 5. ofrimi i shërbimit; 6. menaxhimi i financave publike. Parimet përcaktojnë kërkesa të hollësishme për një mirëfunksionim të administratës në secilën nga këto gjashtë fusha kryesore. Një kornizë monitorimi e këtyre parimeve është zhvilluar për të mundësuar analiza të rregullta të progresit të bërë në zbatimin e Parimeve dhe në përcaktimin e standardeve dhe në mënyrë periodike raporton edhe progresin e bërë në Shqipëri.

Gjatë monitorimit të ofrimit të shërbimeve OECD/SIGMA përdori këto kriteret:

Kriteri 1: Politika për administratën shtetërore e orientuar drejt qytetarit ekziston dhe zbatohet.

Kriteri 2: Administrata e mirë është një element kyç i politikës, që mbështet ofrimin e shërbimit publik, i miratuar me legjislationin përkatës dhe i zbatuar në mënyrë të vazhdueshme në praktikë.

Kriteri 3: Ekzistojnë mekanizma për sigurimin e cilësisë së shërbimit publik.

Kriteri 4: Sigurohet aksesueshmëria e shërbimeve publike.

Në ofrimin e shërbimeve administrative agjencitë shërbim-ofruese u vlerësuan mbi bazën e zbatimit praktik të këtyre kriterëve, duke përdorur në total 52 tregues, 350 nëntregues dhe 1000 kriteret. Disa shërbime janë përsëritëse për nga vetë natyra, si: pagesat e taksave, ndërsa disa të tjera janë të zakonshme në faza të ndryshme jete, si: gjetja e një pune ose marrja në punë nga institucioni, ndaj pavarësisht nga lloji i shërbimit, agjencitë shërbim-ofruese duhet të bashkëhartojnë dhe bashkëimplementojnë me përdoruesit zgjidhje të Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit (ICT).

Transformimi i shpejtë dhe revolucion i digjital paraqesin sfida si për agjencitë shërbim-ofruese ashtu dhe për të ardhmen e shërbimeve publike. Teknologjia është një pjesë kritike e këtij transformimi, por ajo duhet të shkojë paralelisht me qasjet inovative, aksesin në platformë dhe eksperiencën e përdoruesve.

3.2 Transformimi digjital në Shqipëri

Gjatë viteve të fundit, Shqipëria ka dëshmuar një ndryshim të konsiderueshëm në mendësinë e ofrimit të shërbimeve. Përqafimi i digjitalizimit dhe i mjeteve digjitale në ndërveprimin me qytetarët dhe biznesin ka rezultuar të jetë mekanizmi i duhur për rritjen e cilësisë dhe uljen e nivelit të korrupsionit në ofrimin e shërbimeve.

¹ <https://www.sigmaweb.org/publications/principles-public-administration.htm>

Zbatimi i mjeteve të Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit kontribuon në mënyrë të qenësishme në ofrimin e shërbimeve publike cilësore, si dhe rrit besimin tek institucionet e administratës shtetërore, duke përmbushur pritshmëritë e qytetarëve në drejtëm të transparencës, integritetit, efikasitetit dhe llogaridhënies së institucioneve të administratës publike.

Gjithashtu, mjetet e qeverisjes digjitale ridimensionojnë mënyrën mbi bazën e së cilës regjistrohen, ruhen dhe vihen në dispozicion të dhënat e gjeneruara nga veprimtaria e institucioneve publike. Menaxhimi i shërbimeve në mënyrë digjitale përmirëson gjurmimin, zbulimin, monitorimin dhe hetimin e parregullsive.

Shërbimet *online* të ofruara në portalin *e-Albania* mundësojnë pajisjen me dokumente elektronike, si dhe kryerjen e pagesave elektronike për qytetarët dhe për bizneset. Ato ndahen në 12 kategori të ndryshme, si në vijim: familja, arsimi, puna, shëndetësia dhe mbrojtja sociale, kontributet dhe pensioni, gjendja gjyqësore, biznesi im, leje dhe licenca, transport dhe automjete, pasuri e paluajtshme, shërbimet konsullore *online* dhe shërbimet doganore.

Në Shqipëri, digjitalizimi i ndërveprimit të drejtpërdrejtë dhe të automatizuar ndërmjet qytetarëve dhe nëpunësve civilë përbën një nga shtyllat kyçe të masave antikorrupsion. Procedurat automatike eliminojnë plotësisht nevojën për kontakt të drejtpërdrejtë midis qytetarëve dhe nëpunësve, si dhe ulin/risin transparencën në ofrimin e shërbimeve publike.

Përmirësimi i ofrimit të shërbimeve është një proces i vazhdueshëm për qeverinë dhe hapat e ndërmarrë dhe institucionet e përfshira në këtë proces transformimi janë:

- ADISA

Që nga viti 2013, Qeveria e Shqipërisë ka ndjekur një reformë novatore që risjell mënyrën se si administrata publike u ofron shërbime qytetarëve të saj drejt ofrimit të shërbimeve publike *online* dhe digjitalizimit të plotë të proceseve të punës së administratës. Kjo reformë mbështet inovacionin në përdorimin e teknologjisë së informacionit (TI) për të përmirësuar standardet, procedurat dhe organizimin e ofrimit të shërbimeve.

Qeveria e Shqipërisë, në vitin 2014, nisi një program të përgjithshëm për përmirësimin e shërbimeve publike. Reforma me ritme të shpejta përfshiu etapa të rëndësishme, si: ngritja e Agjencisë së Ofritit të Shërbimeve të Integruara në Shqipëri (ADISA), si një agjenci e dedikuar për të garantuar standardet e kujdesit ndaj përdoruesve në ofrimin e shërbimeve për qytetarët dhe për bizneset; ngritja e një mekanizmi për reagimin qytetar; rinovimi i portalit *eAlbania*; nisja e një procesi standardizimi dhe thjeshtimi në ofrimin e shërbimeve dhe pilotimin e ndarjes së sporteleve pritëse të qytetarëve *Front Office* (FO) dhe zyrave mbështetëse përgjegjëse për përpunimin e të dhënave dhe finalizimin e shërbimeve publike *Back Office* (BO) dhe menaxhimit të FO nga ADISA; hapja e një qendre të thirrjeve telefonike *Call Center* në mbarë vendin në 0800 0118 për informacion mbi shërbimet. Kjo reformë ishte gjithëpërfshirëse dhe përfshin disa ndërhyrje të ndërlidhura në nivele ligjore, institucionale dhe operacionale. Ligji për ofrimin e shërbimeve publike në sportelet pritëse të qytetarëve në Republikën e Shqipërisë ishte instrumenti kryesor ligjor që përcaktoi rregullat për ofrimin e shërbimeve publike duke hequr barrierat administrative dhe duke ofruar shërbim të shpejtë, efikas, transparent dhe më cilësor në Shqipëri.

Që nga momenti i mbylljes së zyrave të sporteleve pritëse *front-office*, pas afatit të datës 1 maj 2022, personeli i ADISA-s në seli, si dhe në rrethe janë përshtatur me realitetin e ri dhe krah për krah me koordinatorët e Agjencisë për Dialog dhe Bashkëqeverisje, po kryejnë çdo ditë operacionet për menaxhimin e ankesave të platformës *online*, në nivel qendror dhe lokal, si dhe monitorimin e kërkesave në të gjithë Sistemin e Qarkullimit të Dokumenteve me Nënshkrime Elektronike. Qendra e thirrjeve ADISA është plotësisht funksionale dhe me anë të linjës së saj të gjelbër (telefon, *chat*, *e-mail*) asiston çdo ditë qytetarët dhe biznesi për të marrë shërbime publike. Sa herë që ka raste të qytetarëve dhe bizneseve që adresojnë një ankesë përmes *call center*, kjo e fundit u referohet koordinatorëve të cilët kontaktojnë menjëherë qytetarin/biznesin dhe ndjekin rastin në platformë.

Pas mbylljes së zyrave të pritjes, qytetarët dhe/ose bizneset përdorin në masë të madhe qendrën e thirrjeve të ADISA-s për të marrë mbështetje për të marrë shërbime *online*.

- AKSHI – AGJENCIA KOMBËTARE E SHOQËRISË SË INFORMACIONIT

Portali *e-Albania*, ngritur mbi Platformën Qeveritare të Ndërveprimit, është kthyer në portën kryesore, përmes së cilës çdokush mund të marrë shërbimet elektronike të ofruara nga institucionet publike në Shqipëri nëpërmjet internetit.

Aktualisht, plot **2.8 milionë** shqiptarë janë të regjistruar si përdorues të këtyre shërbimeve dhe kanë akses të menjëhershëm në informacionin e tyre personal.

Janë **39.8 milionë aplikime** për përdorimin e këtyre shërbimeve; **58** baza të dhënash dhe regjistra elektronikë që ndërveprojnë dhe shkëmbejnë informacion në kohë reale nëpërmjet **275 milionë** transaksioneve. **23 milionë** dokumente që janë të vulosura në mënyrë elektronike janë nxjerrë përmes platformës *e-Albania*.

Në total qytetarëve u është kursyer:

Më shumë se **990** vjet kohë pritjeje në radhë pas sporteleve, **mbi 10 milionë** euro tarifa shërbimi në anë të dokumenteve të lëshuar elektronikisht, të cilat lëshohen pa kosto.

Bizneset përfitojnë nga një gamë e gjerë shërbimesh, duke përfshirë: regjistrimin, lejet, licencat, pagesat e taksave që janë tërësisht pa letra. Qytetarët e huaj mund të aplikojnë dhe marrin vizën e tyre me anë të platformës *e-Viza* pa pasur nevojë të vizitojë një konsullatë. Proceset e brendshme po ashtu janë digjitalizuar, duke implementuar *software* dhe baza të dhënash që lejojnë administratën publike të ndërveprojë në distancë dhe të shkëmbejë dokumente. Kjo, nga ana tjetër, kursen kohë dhe është më efiçiente e më e besueshme se sa shërbimet verbale dhe, gjithashtu, redukton edhe përdorimin e letërës, duke fotokopjuar numër të madh dokumentesh.

Në vitin 2021, Shqipëria u nderua me çmimin për qeverisjen digjitale nga ReSPA dhe OECD/SIGMA për zbatimin e praktikave, iniciativave, shërbimeve *online* dhe masave efektive për të përballuar krizën e koronavirusit.

Së fundmi, Shqipëria pësoi një sulm kinerbetik, jo nga një individ apo *hacker* i zakonshëm, por një sulm i koordinuar dhe mirorganizuar nga një shtet tjetër. Nëpërmjet suportit të partnerëve strategjikë përgjigjja ndaj tij ka qenë e menjëhershme dhe e plotë, në mënyrë që të ulëshin dëmet e këtij sulmi dhe të rritej siguria e sistemit digjital.

Qeveria shqiptare mbetet e përkushtuar në zhvillimin e një infrastrukture digjitale të sigurt dhe për të ndërmarrë aktivitete për mundësimin e bashkëpunimit për sigurinë kinerbetike brenda rrjetit, duke pritur mbrojtjen e infrastrukturës kritike, kapaciteteve dhe ndërgjegjësimin rajonal të sigurisë kinerbetike, me fokus parandalimin dhe zbulimin e kërcënimeve kinerbetike, si edhe rikuperim të shpejtë edhe efektiv.

Në këtë kuadër, janë marrë masa për mbrojtjen e infrastrukturave dhe sistemeve qeveritare, duke filluar nga më të thjeshtat si: *antivirus*-i, *firewalls*, e deri te sistemet e zbulimit dhe përgjigjes (*Endpoint Detection & Response*), platforma për mbrojtjen e avancuar të trafikut të avancuar *e-mail* dhe izolimin e kërcënimeve (ATP), sisteme *HoneyPot*, analiza sjelljesh përmes ndërlidhjes së të gjithë informacioneve në një platformë të vetme, kalimi në modelin *zero-trust*. Gjithashtu, AKSHI, *e-Albania* dhe Platforma Qeveritare e Ndërveprimit janë certifikuar me standarde ndërkombëtare ISO 27001 dhe 20000-1 për sigurinë e informacionit në të dyja nivelet teknike dhe ISO 9001 për menaxhimin cilësor të sistemeve.

Për periudhën kohore 2022–2026, Qeveria e Shqipërisë synon të digjitalizojë më tej shërbimet publike, duke integruar teknologjitë e reja, si *blockchain* dhe intelijenca artificiale, me qëllim përmirësimin e mëtejshëm të cilësisë së ofrimit të shërbimit. Për të rritur numrin e shërbimeve që merren në kohë reale me vulë elektronike, synohet të vazhdohet me investimet për digjitalizimin e arkivave fizikë dhe rritjen e numrit të sistemeve elektronike që ndërveprojnë me njëri-tjetrin në Platformën Qeveritare të Ndërveprimit.

- AGJENCIA PËR DIALOG DHE BASHKËQEVERISJE

Ligji nr. 107/2021, “Për bashkëqeverisjen”, është një legjislacion i ri që forcon rolin e qeverisjes me platformën qytetare: www.shqiperiaqeduam.al, duke ofruar një mjet kuptimplotë në duart e qytetarëve dhe bizneseve dhe trajton ankesat e tyre për ofrimin e shërbimeve të kryera nga administrata publike, si dhe parashikon grupin e sanksioneve, financiare dhe administrative që do të ndërmerren sa herë që inspektimet për keqbërje rezultojnë me probleme.

Ligji parashikon, gjithashtu, rregullën që dritarja e vetme për të raportuar korrupsionin në administratën publike është përmes seksionit “Denonconi korrupsionin” në platformën “Shqipëria që duam”.

Bazuar në vendimin e Këshillit të Ministrave nr. 252, datë 29.4.2022, “Për procedurat e ofrimit të shërbimeve *online* nga institucionet shërbim-ofruese dhe për metodologjinë e monitorimit e të kontrollit të veprimtarisë administrative të ofrimit të tyre”, sistemi i qarkullimit të dokumenteve me nënshkrim elektronik, është sistemi i cili bën të mundur komunikimin, shkëmbimin e dokumenteve shoqëruese të kërkuara ndërmjet institucioneve për ofrimin e shërbimit, kërkimi i të cilit realizohet nëpërmjet platformës *e-Albania*, deri në lëvrimin e tij dhe lëshimin e dokumentit përfundimtar me vulë elektronike ose nënshkrim elektronik, si dhe monitorimin e lëvrimit të shërbimit sipas afateve ligjore. Sistemi i ri i Qarkullimit të Dokumenteve me Nënshkrime Elektronike, prej vitit 2020 pakëson barrën e qytetarëve dhe të bizneseve për të marrë dokumente dhe vërtetime nga çdo zyrë e mundshme në administratën publike. Është vetë institucioni ku ofrohet shërbimi publik që siguron plotësimin e të gjithë dosjes së aplikimit. Agjencia për Dialog dhe Bashkëqeverisje është institucioni përgjegjës për monitorimin e raportimin e zbatimit të afateve dhe përdorimit të SQDNE-së, në rastet kur duhet të ketë shkëmbim dokumentacioni shoqërues ndërmjet institucioneve deri në ofrimin e shërbimit dhe të dokumentit përfundimtar me vulë elektronike ose nënshkrim elektronik në platformën *e-Albania*, sipas afateve ligjore.

Shqipëria ka qenë e para në rajon që ka zhvilluar dhe ka zbatuar një Platformë Qeveritare të Ndërveprimit. Kjo platformë ndërveprimit ofron arkitekturën bazë që mundëson shkëmbimin e të dhënave dhe informacionit në kohë reale ndërmjet institucioneve të administratës publike, në mënyrë të sigurt dhe të besueshme. Platforma e ndërveprimit ka qenë një hap i domosdoshëm për të thjeshtuar shërbimet që shteti ofron për qytetarët, bizneset dhe institucionet e administratës shtetërore, si dhe reduktimin e numrit të dokumenteve që kërkohen nga qytetarët apo biznesi për të marrë shërbime publike. Gjithashtu, ky sistem u mundëson koordinatorëve të Agjencisë që të kryejnë monitorimin e përditshëm të shërbimeve që ofrohen nga institucionet shtetërore dhe të kontrollojnë nëse janë respektuar afatet.

Përpjekjet për të përmirësuar aksesin në shërbimet publike digjitale edhe për grupet vulnerabël, kërkojnë zbatimin e një qasjeje gjithëpërfshirëse, duke synuar mundësimin e këtij shërbimi në çdo cep të Shqipërisë për qytetarët, pavarësisht gjendjes së tyre sociale ose ekonomike.

Integrimi i teknologjive të reja në sistemet qeveritare do të mundësojë në vitet në vijim, përmirësimin e ofrimit të cilësisë së shërbimeve dhe automatizimin e mëtejshëm të tyre.

Njëkohësisht, nëpunësit e administratës publike po aftësohen për të përqaftuar një ndryshim të tillë. Me qëllim rritjen e produktivitetit të këtyre mjeteve në frenimin e praktikave të korrupsionit do të intensifikohet analiza e të dhënave për gjurmimin e modeleve të sjelljes dhe riskut të integritetit edhe përmes aftësimit të nëpunësve për të përdorur mjete digjitale për funksionimin e brendshëm të administratës publike.

3.3 Kërkesat dhe standardet kryesore për ofrimin e shërbimit

Në përgjithësi, cilësia e një shërbimi varet nga një sërë faktorësh, disa të dukshëm dhe disa jo, të cilët në varësi të ofruesit ose marrësit të shërbimit shprehin cilësitë e tij të ndryshme:

- cilësia e pritshme shërbimit përcaktohet nga vetitë, që përdoruesit e atij shërbimi presin të marrin;

- cilësia e ofruar përcaktohet nga vetitë, që matin shkallën e efektivitetit të ofrimit të një shërbimi kundrejt standardeve të vendosura;

- cilësia e perceptuar e shërbimit përcaktohet nga vetitë, që shprehin perceptimin e shërbimit të ofruar.

Standardet e shërbimit janë të rëndësishme: a) për të përcaktuar cilësinë, pra për të matur përputhshmërinë; b) për të formuar pritshmëritë, sepse duke qenë të qartë mbi standardet (nëpërmjet statutit të standardeve të shërbimit) përdoruesit e dinë se çfarë të presin dhe çfarë jo; c) nxisin performancën, sepse institucionet/stafi duhet t'i përdorin këto standarde si angazhime për të drejtuar sjelljen e tyre dhe (përmirësuar) performancën.

Hartimi dhe ofrimi i shërbimit duhet të menaxhohen për lehtësinë e përdoruesit, duke filluar me të kuptuarit e nevojave të qytetarëve dhe bizneseve, duke u mundësuar atyre të aksesojnë një shërbim të personalizuar përmes kanalit *online* dhe të rregullohen bazuar në reagimet e ndryshimit të nevojave. Në thelb të konceptit “qytetari në qendër” qëndron besimi i thellë, se dëgjimi i qytetarëve/përdoruesve dhe sigurimi i një pasqyre të plotë të nevojave, pritshmërive dhe vlerave të grupeve të ndryshme të përdoruesve mund të ketë ndikim në nivelin e kënaqësisë, performancën e ofruesve të shërbimeve dhe marrëdhëniet ndërmjet përdoruesve dhe ofruesve të shërbimeve të sektorit publik.

Matja e cilësisë efektive të një shërbimi kërkon:

- i. krijimin e një liste treguesish të matshëm, të përshtatshëm për këtë qëllim;
- ii. hartimin e një sistemi për mbledhjen dhe përpunimin e të dhënave/treguesve;
- iii. përpunimin dhe analizimin e informacionit të mbledhur për të paraqitur cilësinë e arritur;
- iv. përdorimin e një mekanizmi korrigjues, i cili merr në konsideratë të gjithëinformacionin për të identifikuar problemet dhe për të propozuar përmirësime;
- v. sigurimin e gjithëpërfshirjes së përdoruesve në përcaktimin e cilësisë (dhe treguesve).

Në hartimin e treguesve të matshëm, dimensionet e mëposhtme konsiderohen si kategori të cilësisë:

i. Përqendrimi te përdoruesit:

- Në çfarë mase ofrohen shërbimet *online*?
- Sa miqësore me celularin janë ato?
- Dhe çfarë mekanizmash të mbështetjes dhe reagimit në internet ekzistojnë?

ii. Transparenca:

- A ofrojnë institucionet e administratës shtetërore informacion të qartë dhe të komunikuar hapur për mënyrën se si ofrohen shërbimet e tyre?
- A janë ata transparentë në lidhje me përgjegjësitë dhe performancën e institucioneve të tyre publike dhe mënyrën se si përpunohen të dhënat personale të njerëzve?

iii. Mundësuesit kryesorë:

Çfarë mundësuesish teknologjikë ekzistojnë për ofrimin e shërbimeve të *e-Quverisjes*?

iv. Lëvizshmëria ndërkufitare:

- Sa lehtë mund t'i qasin dhe përdorin shërbimet *online* qytetarët nga jashtë?² (Shih aneksin 1.)

3.4 Standardet dhe rregulloret e BE-së mbi shërbimet

Në nivel evropian, drejtimit me të cilat ofrohen shërbimet dhe vendosen standardet, janë renditur më poshtë:

1. Direktiva e Shërbimit³. Kjo është një nismë që vendos kuadrin e përgjithshëm në nivelin e Bashkimit Evropian për rritjen e aksesueshmërisë dhe cilësisë së të gjitha llojeve të shërbimeve si për qytetarët ashtu edhe për bizneset në të gjithë territorin e tij. Rëndësia e kësaj direktive është se ajo ofron bazën për iniciimin e një qasjeje të përbashkët në formësimin e përmbytjes dhe procesit të ofrimit të shërbimeve publike për përdoruesit nga vende të ndryshme. Direktiva e Shërbimeve u miratua nga Parlamenti Evropian dhe Këshilli më 12 dhjetor 2006 dhe u zbatua nga të gjitha vendet

² Research Network on EU Administrative Law <http://renewal.eu/projects-and-publications/renewal-2-0?view=article&id=31&catid=2>

³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006L0123&from=EN>

e BE-së në vitin 2009. Sipas direktivës, Shtetet Anëtare janë të detyruara të krijojnë “*pika të vetme kontakti*”, përmes të cilave ofruesit e shërbimeve mund të marrin të gjitha informacionin përkatës dhe të merret me të gjitha formalitetet administrative pa pasur nevojë të kontaktojë disa autoritete. Komisioni Evropian po punon me vendet e BE-së për të përmirësuar më tej tregun e përbashkët për shërbimet.

2. Kuadri i përbashkët në ofrimin e shërbimeve publike në nivel të Bashkimit Evropian (Korniza e ndërveprimit)⁴. Në lidhje të ngushtë me iniciativat e shteteve të ndryshme anëtare të BE-së, duke dëshmuar përpjekjet e përbashkëta për zbatimin e direktivës së shërbimeve të BE-së, u ndërmorën një sërë veprimesh të ndërlidhura për të rritur nivelin e ndërveprimit ndërmjet strukturave të ndryshme institucionale për ofrimin e shërbimeve publike nga administrata publike të shteteve anëtare. Kjo çoi në miratimin e objektivit të krijimit të Kornizës Evropiane të Ndërveprimit (EIF), duke synuar përmirësimin e ndërveprimit ndërkufitar ndërmjet administratave publike brenda Bashkimit Evropian.

3. Direktivat për të dhënat e hapura dhe ripërdorimin e informacionit në sektorin publik (PSI). Një qasje e zakonshme në zhvillimin dhe sigurimin e shërbimeve, si dhe veprimet për të siguruar një nivel të lartë të ndërveprimit ndërmjet administratës publike të vendeve anëtare, deri në vitin 2019 fokusohet në rrjedhën e informacionit ndërmjet institucioneve të ndryshme, si pjesë e së njëjtës strukturë të administratës publike. Direktiva PSI vendoste për ripërdorimin e informacionit të sektorit publik (direktiva 2003/98/EC, e njohur si “Direktiva PSI”) dhe fokusohet në aspektet ekonomike të ripërdorimit të informacionit dhe jo në aksesin e qytetarëve në informacion. Kjo direktivë është shfuqizuar nga direktiva 2019/1024 e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit, e cila ka hyrë në fuqi në datën 20 qershor 2019 dhe fokusohet në të dhënat e hapura dhe ripërdorimin e informacionit në sektorin publik.

4. Autentifikimi elektronik – rregullorja eIDAS⁵. Mbi identifikimin elektronik dhe shërbimet e besimit për transaksionet elektronike në tregun e brendshëm ofron një mjedis rregullator të parashikueshëm për të mundësuar ndërveprime elektronike të sigurta dhe të pandërprera ndërmjet bizneseve, qytetarëve dhe autoriteteve publike. Në këtë drejtim, rregullorja eIDAS: a) siguron që njerëzit dhe bizneset të mund të përdorin skemat e tyre kombëtare të identifikimit elektronik (eID) për të hyrë në shërbimet publike në vendet e tjera të BE-së, ku disponohen eID; b) krijon një treg të brendshëm evropian për shërbimet e besimit elektronik – domethënë nënshkrimet elektronike, vulat elektronike, vulën kohore, shërbimin e dorëzimit elektronik dhe vërtetimin e faqes në internet, duke siguruar që ato do të punojnë përtej kufijve dhe do të kenë të njëjtin status ligjor, si proceset tradicionale të bazuara në letër.

5. Rregullorja e standardizimit⁶ ofron një bazë ligjore për të përdorur standardet evropiane, si për produktet, ashtu edhe për shërbimet, për të identifikuar specifikimet teknike të TIK-ut dhe për të financuar procesin e standardizimit evropian. Standardizimi evropian bazohet në parimet e njohura nga Organizata Botërore e Tregtisë (OBT) në fushën e standardizimit, përkatësisht koherenca, transparenca, hapja, konsensusi, aplikimi vullnetar, pavarësia nga interesat e veçantë dhe efikasiteti (“parimet themeluese”).

6. Strategjia e BE-së mbi standardizimin⁷. Strategjia e re e BE-së për standardizimin, e prezantuar nga Komisioni Evropian (KE) në shkurt 2022, përcakton standardet globale në mbështetje të një tregu të vetëm të qëndrueshëm, të gjelbër dhe digjital të BE-së. Qëllimi i kësaj strategjie është të rrisë qëndrueshmërinë e ekonomisë evropiane, ta bëjë atë më digjitale dhe më të gjelbër, të përmirësojë konkurrencën dhe të ruajë vlerat demokratike në aplikimet e teknologjisë.

⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2017:134:FIN>

⁵ <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2014/910/oj>

⁶ <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2012/1025/oj>

⁷ <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/48598>

Strategjia e BE-së për standardizimin ilustron qasjen e BE-së ndaj standardeve në lidhje me tregun e vetëm dhe globalisht, duke propozuar pesë veprime kryesore:

- Parashikim, prioritizim dhe adresim i nevojave të standardizimit në fushat strategjike;
- Përmirësimi i qeverisjes dhe integritetit të sistemit evropian të standardizimit;
- Rritja e lidhshmërisë evropiane në standardet globale;
- Mbështetje e inovacionit;
- Krijimi i gjeneratës së ardhshme të ekspertëve të standardizimit.

7. Strategjia e Tregut Unik Digjital për Evropën⁸ ka nevojë të:

a) krijohet mjedisi i duhur, që rrjetet dhe shërbimet digjitale të lulëzojnë – kjo kërkon infrastrukture dhe shërbime me shpejtësi të lartë, të sigurt dhe të besueshme. Shqetësimet kryesore përfshijnë sigurinë kibernetike, mbrojtjen e të dhënave/privatësinë elektronike, drejtësinë dhe transparencën e platformave *online*.

b) maksimizimi i potencialit të rritjes së Ekonomisë Digjitale Evropiane – veçanërisht duke përmirësuar aftësitë digjitale, të cilat janë thelbësore për një shoqëri digjitale gjithëpërfshirëse dhe duke investuar në infrastrukturën dhe teknologjitë e TIK-ut.

8. Akti Evropian i Shërbimeve Digjitale (DSA) synon të përcaktojë një standard të ri për llogaridhënien e platformave *online*, në lidhje me përmbajtjen e paligjshme dhe të dëmshme. Ai siguron mbrojtje më të mirë për përdoruesit e internetit dhe të drejtat e tyre themelore.

Zhvillimi i Tregut Unik Digjital të BE-së kontribuon në transformimin e shërbimeve publike. Disa pika të tjera kanë kontribuar në ofrimin e shërbimeve publike të BE-së dhe standardet përmes të cilave ofrohen këto shërbime.

Në tetor 2017, të gjitha shtetet anëtare të Bashkimit Evropian kanë nënshkruar Deklaratën e Talinit për **“Deklaratën e qeverisjes elektronike”**, duke shënuar një moment historik për një qeveri elektronike të orientuar drejt shërbimeve, të besueshme dhe inovative në Evropë, duke siguruar shërbime publike digjitale me cilësi të lartë, të përqendruara te përdoruesit për qytetarët dhe shërbime publike ndërkufitare pa probleme për bizneset. Shtetet anëtare të BE-së riafirmuan angazhimin e tyre për përparim në lidhjen e shërbimeve të tyre publike elektronike dhe zbatimin e rregullores eIDAS dhe parimit të vetëm një herë në mënyrë që të ofrojnë shërbime publike digjitale efikase dhe të sigurt që do t’ua bëjnë jetën më të lehtë qytetarëve dhe bizneseve.

Parimet themelore në formësimin e të ardhmes digjitale të Evropës (2020) theksojnë, se: *“Qeveria digjitale mundëson vendime të orientuara nga të dhënat, shërbime dhe procese efikase dhe të përgjegjshme – në të gjithë qeverinë”*. Suksesi i strategjisë digjitale të Evropës do të matet nëpërmjet shkallës se sa mirë do të funksionojnë mjetet digjitale në shpërndarjen e të mirave publike për qytetarët evropianë. Që ky transformim digjital të jetë plotësisht i suksesshëm, ka nevojë të krijohen kornizat e duhura për të siguruar teknologji të besueshme dhe për t’u dhënë bizneseve besimin, kompetencat dhe mjetet për t’u digjitalizuar.

Direktivat dhe rregulloret e BE-së janë baza mbi të cilën po hartohen dhe përditësohen parimet e BE-së për administratën publike. Këto parime, për sa u përket shërbimeve dhe ofrimit të shërbimeve kërkojnë shërbime administrative të thjeshtuara dhe me cilësi të lartë, të hartuara dhe të ofruara me qytetarët/përdoruesit në qendrën e tyre; ato, gjithashtu, kërkojnë për shërbime administrative të cilat janë lehtësisht të aksesueshme *online* dhe *offline*, për të gjithë përdoruesit, duke marrë parasysh nevojat e ndryshme dhe që qeveria digjitale të mundësojë vendime të bazuara në të dhëna, shërbime dhe procese efikase dhe të përgjegjshme – në të gjithë qeverinë.

Në një botë digjitale që ndryshon me shpejtësi, modelet e mundshme të ardhshme të qeverisë, administratat publike dhe institucionet publike në Bashkimin Evropian duhet të jenë të hapura, efikase dhe gjithëpërfshirëse, duke ofruar shërbime publike digjitale pa kufij, të personalizuar, miqësore për të gjithë qytetarët dhe bizneset në BE. Ky vizion i BE-së reflektohet edhe në politikën

⁸ Miratuar më 6 maj 2015 dhe është një nga 10 prioritetet politike të Komisionit Evropian. Bruksel, 6.5.2015 COM (2015) 192 final.

e zgjerimit, me fokus të qartë në *e-Qeverisjen* si një nga gjashtë nismat kryesore të Strategjisë së Ballkanit Perëndimor⁹, si dhe në strategjitë shqiptare.

9. Deklarata e Berlinit “Digital Society and Value-Based Digital Government” (8.12.2020) njeh rolin e sektorit publik si një element thelbësor për Tregun e Vetëm Evropian dhe një forcë shtytëse për zgjidhje të reja dhe inovative teknologjike për shërbimet publike dhe sfidat shoqërore. Konkluzionet e Deklaratës së Berlinit parashikojnë parimet dhe fushat dhe masat (planet e veprimit) të politikave kombëtare, si më poshtë:

- Respektimi i të drejtat themelore dhe i parimeve demokratike në botën digjitale;
- Promovimi i përfshirjes dhe pjesëmarrjes;
- Nxitja e shkrim-leximit dhe fuqizimit digjital;
- Rritja e besimit dhe lejimi i pjesëmarrjes së sigurt në botën digjitale;
- Forcimi i sovranitetit digjital të Evropës dhe lehtësimi i ndërveprimit;
- Krijimi i sistemeve të inteligjencës artificiale që fokusohen në vlera me në qendër njeriun;
- Kultivimi i një shoqëri digjitale elastike dhe të qëndrueshme.

10. Rregullorja (BE) 2018/1724 e Parlamentit Evropian dhe të Këshillit, datë 2.10.2018 mbi një portë të vetme digjitale për ofrimin e aksesit në informacion, procedura, asistencë dhe shërbimet e zgjidhjes së problematikave dhe që ndryshon rregulloren (BE) 1024/2012.

Në muajin dhjetor 2022, Shqipëria zhvilloi mbledhjen bilaterale me Komisionin, lidhur me parimet e administratës publike, gjatë të cilës, lidhur me rritjen e cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike u morën angazhimet, si më poshtë:

- Rritja e aksesit të personave me aftësi të kufizuara në shërbimet elektronike të ofruara në platformën *e-Albania*: Synohet arritja e këtij objekti nëpërmjet transpozimit të direktivës (BE) 2016/2102 të Parlamentit Evropian dhe Këshillit, të datës 26 tetor 2016 për aksesueshmërinë e faqeve të internetit, si dhe aplikacionet celulare të organeve të sektorit publik (deri në fund të vitit 2024);

- Përafrimi i direktivës së BE-së 2019/1024, “Për të dhënat e hapura dhe ripërdorimin e informacionit të sektorit publik” (e cila hyn në fuqi më 29 prill 2023);

- Përafrimi i Rregullores Evropiane për Mbrojtjen e të Dhënave Personale (“GDPR”) dhe Direktivës së Policisë;

- Korniza Kombëtare e Ndërveprueshmërisë është krijuar në përputhje me parimet e Kornizës Evropiane të Ndërveprueshmërisë (EIF).

3.5 Ndërrhyrjet kryesore për arritjen e standardeve

Si pjesë e politikave afatgjata për standardizimin e shërbimeve dhe matjes e cilësisë së tyre janë identifikuar disa kategori ndërrhyrjesh të renditura në tabelën e mëposhtme.

#	Ndërrhyrjet/parimet bazë	Plotësimi i nevojave të përdoruesve	Sigurimi i një shërbimi të mirë	Përdorimi i teknologjive të përshtatshme	Kuadri ligjor	Qeverisje e Mirë
1	Miratimi i standardeve minimale	✓			✓	✓
2	Hartimi i metodologjisë së matjes së cilësisë së shërbimeve		✓	✓	✓	✓
3	Marrja e opinionëve të qytetarëve dhe bizneseve	✓				✓
4	Pilotimi i ISO në disa		✓			✓

⁹https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/communication-credible-enlargement-perspective-western-balkans_en.pdf

	agjenci shërbim-ofruese					
5	Hartimi i SOP në agjencitë shërbim-ofruese, që janë pajisur me ISO		✓			✓
6	Trajnim dhe forcim kapacitetesh		✓	✓		✓
7	Hartimi i KPI për agjencitë shërbim-ofruese				✓	✓
8	Funksioni i sistemit të performancës së agjencive shërbim-ofruese/punonjësve	✓		✓		✓
9	Hartimi i instrumenteve të BI-së			✓		✓
10	Ndjekje e parimeve të Qeverisjes së Mirë	✓	✓	✓	✓	✓

- Miratimi i standardeve minimale

Standardi Minimal i Shërbimit (SMSh) nënkupton ato veçori cilësore të shërbimit që janë të detyrueshme për t'u garantuar nga agjencitë shërbim-ofruese. Pra, standardi minimal është në fakt një grup karakteristikash që i detyron ofruesit e shërbimeve të përmbushin detyrimet minimale ndaj qytetarëve në shërbimet që ofrojnë.

Hartimi i standardeve minimale për ofrimin e shërbimeve administrative publike shënon një hap të rëndësishëm në rrugën e transformimit në ofrimin e shërbimeve publike, garantimin dhe zhvillimin e mëtejshëm të kënaqësisë së qytetarëve në ofrimin e tyre. Hartimi duhet të fillojë duke u angazhuar që në fillim me përdoruesit, duke forcuar përqendrimin te qytetarët. Modeli i ndjekur në hartimin e paketës së standardeve minimale është në përputhje me standardet e kërkuara ndërkombëtare dhe përbën një hap të rëndësishëm në procesin e integritetit të Shqipërisë në Bashkimin Evropian.

Miratimi i Standardeve Minimale do të bëhet nëpërmjet një akti nënligjor dhe do të shërbejë jo vetëm për standardet e shërbimeve qendrore, por do të orientojë edhe shërbimet në nivel lokal. (Shih aneksi 1.)

- Hartimi i metodologjisë së matjes së cilësisë së shërbimeve

Cilësia e shërbimeve është me natyrë shumëdimensionale dhe si e tillë kërkon që një grup treguesish të merren parasysh gjatë vlerësimit. Matja e cilësisë së shërbimit nënkupton identifikimin e atyre treguesve/karakteristikave që mund të përkthehen në tregues të matshëm. Në praktikë, cilësia e shërbimit do të matet duke përdorur një indeks cilësie, i cili është zakonisht një masë me shumë pika, që vlerëson dimensionet kryesore të cilësisë operationale dhe të shërbimit.

Për të përfaqësuar cilësinë me shumë tregues, indeksi i cilësisë së shërbimit është konceptuar si një indeks sintetik. Indeksi i cilësisë është i përbërë në mënyrë të tillë që të përfshijë informacione për dimensione të ndryshme të cilësisë, të cilat llogariten në funksion të disa treguesve të matshëm dhe përmbledhja e tyre e ponderuar jep vlerën e indeksit. Pasja e një indeksi unik mundëson krahasimin e lehtë me kalimin e kohës, ndërmjet shërbimeve të ndryshme ose dimensioneve të ndryshme.

Përcaktohen dimensione, tregues dhe nëntregues. Vetë treguesit dhe nëntreguesit përmbajnë kriteret specifike të matshme, të cilat vlerësohen me pikë. Pikët që merr secili tregues përcaktohen në varësi të peshës që ka ai tregues. Gjithashtu, për secilin prej dimensioneve përcaktohet pesha që zë ai në llogaritjen e indeksit përfundimtar.

Formula e llogaritjes së indeksit të shërbimit është: $\frac{\sum I_i \times P_i}{100}$, ku I_i janë pikët që ka marrë dimensionin dhe P_i pesha për dimensionin e zgjedhur.

- Marrja e opinionëve të qytetarëve dhe bizneseve

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, 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. *Dritarja digjitale; përmes formularëve/pop-up të posaçëm të shfaqur online në momentin e marrjes së shërbimit, çdo qytetar jep vlerësimin me yje për shërbimin e marrë.*

ii. *Nota ime; në platformën "Shqipëria që duam" çdo qytetar mund të vlerësojë cilësinë e shërbimit të marrë nëpërmjet rubrikës nota ime.*

iii. *Nëpërmjet "Mekanizmit të Reagimit të Qytetarëve (CFM)" për marrjen e mendimeve mbi vlerësimin, korrektimin dhe lehtësimin e shërbimeve.*

- Pilotimi i ISO 9001 i kornizës së cilësisë së menaxhimit në disa agjenci shërbim-ofruese

Menaxhimi i cilësisë totale për sektorin publik arrihet nëpërmjet disa modeleve.

ISO 9001:2015 është një standard i njohur ndërkombëtarisht për krijimin, zbatimin dhe mirëmbajtjen e një Sistemi të Menaxhimit të Cilësisë për institucionet/agjencitë apo kompanitë. ISO 9001 përdoret për këto agjenci, pavarësisht nga madhësia e tyre apo llojet e shërbimeve që ofrojnë. Si standard ndërkombëtar, ai përbën bazën e krijimit të një sistemi për ndjekjen e kënaqësisë së klientit dhe metodat e korrigjimit të shërbimit.

Gjithashtu, Korniza e Përbashkët e Vlerësimit (CAF) është një mjet unik menaxhimi për vetëvlerësimin dhe vlerësimin e performancës për institucionet e sektorit publik. Konsiderohet si mjeti evropian i cilësisë për qeverisje të mirë dhe përsosmëri në sektorin publik, me fokus në digjitalizim, përshtatshmëri, qëndrueshmëri, diversitet dhe inovacion.

Standardet ISO 9001:2015 apo edhe Korniza e Përbashkët e Vlerësimit, do të shtrihen në agjencitë shërbim ofruese në varësi të buxheteve në dispozicion, por qëllimi mbetet të certifikohen të gjitha.

- Hartimi i Procedurave Standarde të Veprimit/SOP në agjencitë shërbim-ofruese

Hartimi i Procedurave Standarde të Veprimit për të gjitha shërbimet siguron 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 pune të përcaktuara qartë në të gjitha institucionet e administratës shtetërore.

SOP do të hartohen fillimisht në disa agjenci shërbim-ofruese. Këto agjenci janë ato agjenci që janë përzgjedhur për t'u pajisur me certifikatën ISO 9001, në bazë të numrit të shërbimeve që ofrojnë. ADISA do të përfshihet në proces.

Kalendari i punës për hartimin e *Hartimi i Procedurave Standarde të Veprimit* do të bëhet nga vetë agjencitë.

- Trajnim dhe forcim kapacitetesh

Rritja e cilësisë së ofrimit të shërbimeve kërkon angazhimin e vazhdueshëm të punonjësve të administratës publike në trajnime të personalizuara dhe rritje kapacitetesh. Do të synohet gjatë trajnimeve të rriten aftësitë e tyre në përdorimin e mjeteve inovative, platformave dhe cilësisë së kryerjes së detyrës.

Çdo punonjës i administratës publike i lidhur me fushën e ofrimit të shërbimeve do të pajiset edhe me aftësi të menaxhimit të riskut dhe qëndrueshmërisë për t'iu përshtatur rrethanave të reja që mund të paraqiten.

- Hartimi i treguesve kryesorë të performancës për agjencitë shërbim-ofruese

Treguesit kryesorë të performancës janë statistika që përdoren për të monitoruar dhe për të matur efektivitetin e çdo agjencie shërbim-ofruese. Megjithëse disa prej tyre janë pothuajse universale, agjencitë do të ftohen të propozojnë edhe treguesit e tyre kryesorë të performancës.

- Funksionimi i sistemit të performancës

Statistikat e prodhuara do të shërbejnë për të dhënë një panoramë të agjencive shërbim-ofruese.

TREGUESI	LLOGARITJA
Lehtësia e shërbimit ndaj qytetarit	# i ankesave për 100 kërkesa të X shërbimi # i kërkesave të refuzuara për 100 kërkesa
Cilësia e shërbimit	# i gabimeve për 100 kërkesa nga institucioni # i yjeve raportuar për shërbimet <i>online</i>
Korrupsioni/çështje të etikës profesionale	% e kërkesave që trajtohen sipas radhës (FIFO) # i ankesave për korrupsion/çështje etike lidhur me X shërbim
Respektimi i afateve ligjore	Koha mesatare e lëvrimit të një shërbimi X, nga kërkesa te lëvrimi % e kërkesave të lëvruara brenda afateve ligjore
Përgjigjshmëria (FCR)	# i kërkesave që marrin përgjigje që në kontaktin e parë
Transparenca	# Numri i shërbimeve vendosur edhe në faqet web e agjencive
Aksesueshmëria	# i kërkesave digjitale/bashki/1000 banorë sipas rezidencës së kërkuarit % e përputhjes së profilit të “përdoruesit” me qytetarin për të cilin është hartuar shërbimi

- Hartimi i instrumenteve të BI-së në çdo agjenci shërbim-ofruese

Instrumentet e ashtuquajtura *BI-Business Intelligence* janë aplikacione të zhvilluara në sistemet elektronike dhe synojnë të përpunojnë ose kombinojnë të dhënat e disponueshme të sistemit për të informuar përdoruesin me një sërë treguesish të përmbledhur. Pra, nëse një mjet BI do të zbatohet mbi të dhënat e menaxhimit të shërbimit, ankesave etj., ky mjet mund të nxirrte lehtësisht informacione të rëndësishme për një shërbim të caktuar. Këto instrumente inteligjente do të garantonin plotësimin pothuajse automatikisht të të dhënave sasiore të kërkuara nga indeksi i matjes së cilësisë.

- Ndjekja e parimeve të Qeverisjes së Mirë

Parimet e Qeverisjes së Mirë do të monitorohen përsëri nga OECD-SIGMA për periudhën e mëtejshme. Institucionet e administratës publike shqiptare do të jenë të angazhuara për t’ju përgjigjur pyetësorit të vlerësimit të hartuar nga OECD-SIGMA. Burimet e informacionit do të përfshijnë, gjithashtu, të dhëna administrative, si dhe statistika të mbledhura nga të gjitha institucionet.

Vlerësimi do të bëhet mbi bazën e një grupi treguesish, që aplikohen për të matur arritjet në reforma (kuadri ligjor, politikat dhe procedurat si dhe burimet njerëzore dhe funksionimi/performanca në administratën publike).

3.6. Planifikimi i ndërhyrjeve

Ndërhyrjet e parashikuara më sipër kanë shkallë të ndryshme kompleksiteti, çka ndikon në mënyrë 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 tek më i larti, në bazë të katër parametrave në vijim¹⁰:

¹⁰ 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 përlogaritur, si një mesatare e nivelit individual të kompleksitetit që lidhet me katër parametrat e identifikuar.

- i. Shtirirja: 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.

#	Ndërhyrjet/ parimet bazë	Parametrat e kompleksitetit				Niveli i kompleksitetit
		Shtirirja	Objekti	Varësia	Gatishmëria	
1	Miratimi i standardeve minimale	E lartë	I lartë	E ulët	E lartë	Mesatar
2	Hartimi i metodologjisë së matjes së cilësisë së shërbimeve	E lartë	I lartë	E ulët	Mesatare	E lartë
3	Marrja e opinioneve të qytetarëve dhe bizneseve	E lartë	I ulët	Mesatare	Mesatare	Mesatare
4	Pilotimi i ISO në disa agjenci shërbim-ofruese	Mesatare	Mesatar	Mesatare	Mesatare	Mesatar
5	Hartimi i SOP në agjencitë shërbim-ofruese që pajisen me ISO	Mesatare	Mesatar	Mesatare	Mesatare	Mesatar
6	Trajnim dhe forcim kapacitetesh	E lartë	Mesatar	E ulët	E lartë	Mesatare
7	Hartimi i KPI për agjencitë shërbim-ofruese	Mesatare	I lartë	E ulët	E lartë	Mesatare
8	Funksionimi i sistemit të performancës së agjencive shërbim-ofruese/punonjësve	Mesatare	I lartë	E ulët	E lartë	Mesatare
9	Hartimi i instrumenteve të BI-së	Mesatare	I lartë	E lartë	E lartë	I lartë
10	Ndjekje e parimeve të Qeverisjes së Mirë	E lartë	E lartë	E lartë	E lartë	I lartë

4. MBËSHTETJE PËR ZBATIM

4.1 Strukturat drejtuese dhe zbatuese

Ministri i Shtetit për Standardet e Shërbimeve në zbatim të fushës së përgjegjësisë po harton këtë dokument strategjik. Gjithashtu, ai është përgjegjës dhe për:

- sigurimin e standardeve në ofrimin e shërbimeve publike;
- ritjen e cilësisë së shërbimeve në çdo sektor publik;
- lehtësimin e ofrimit të shërbimeve publike;
- ritjen e efektivitetit të shërbimeve për të garantuar aksesin e qytetarëve në marrjen e shërbimeve publike.

Gjithashtu, ministri i Shtetit për Standardet e Shërbimeve koordinon dhe, rast pas rasti, udhëheq procesin e riinxhinierimit dhe derregullimit, me qëllim thjeshtimin, ritjen e eficiencës dhe të efikasitetit të shërbimeve publike të ofruara nga institucionet e administratës shtetërore.

Prej vitit 2022, pjesë e përgjegjësisë të ministrit është dhe përmbushja e parimeve të Qeverisjes së Mirë.

Përgjegjësinë për procesin e monitorimit të ofrimit të shërbimeve e kanë institucionet e mëposhtme:

- Agjencia për Dialog dhe Bashkëqeverisje (ADB) – Me ligjin 107/2021, “Për bashkëqeverisjen”, Agjencia për Dialog dhe Bashkëqeverisje ka marrë një rol më të madh në monitorimin e ofrimit të shërbimeve;

- ADISA: Që nga data 1 maj 2022, personeli i ADISA-s në bashkëpunim me ADB-në po kryejnë operacione të përditshme për menaxhimin e ankesave në platformën *online*, në nivel qendror dhe lokal, si dhe në monitorimin e SQDNE-së.

- AKSHI përgatit raportin për digjitalizimin e shërbimeve dhe ofrimin e tyre, si të dhënat për numrin dhe përqindjen e aplikimeve *online*, nëpërmjet portalit *e-Albania*.

- Departamenti i Administratës Publike: është përgjegjës, për:

- a) menaxhimin dhe zbatimin e shërbimit civil administratën qendrore;
- b) hartimin dhe zbatimin e politikave në fushën e pagave dhe zhvillimin e institucioneve;
- c) hartimin dhe zbatimin e politikave dhe programeve të përgjithshme të trajnimit të zbatueshme për administratën publike në përgjithësi.

Trajnimi dhe rritja e kapaciteteve të nëpunësve civilë është përgjegjësi e Shkollës Shqiptare të Administratës Publike (ASPA).

4.2 Modelet e financimit

Modelet e financimit për përmirësimin e standardeve të shërbimeve administrative, me në qendër qytetarin dhe biznesin, konsistojnë në:

- Financim nga buxheti i shtetit;
- Financim nga partnerët e zhvillimit.

Partnerët e zhvillimit, si: Bashkimi Evropian, Banka Botërore dhe Kombet e Bashkuara etj. do të mbështesin me asistencë teknike dhe ndërhyrje të drejtpërdrejta.

4.3 Monitorimi dhe vlerësimi (M&V)

Monitorimi dhe vlerësimi do të luajnë një rol vendimtar në matjen e ndikimit të politikave të reformës së ofrimit të shërbimeve me qendër qytetarin, vlerësimin e arritjes së objektivave dhe identifikimin e drejtimeve kryesore për përmirësime në nivel politikash. Si pjesë e procesit të M&V, do të prodhohen rregullisht raporte vjetore të bazuara në kornizën e rezultateve dhe treguesit përkatës që përshkruajnë edhe strategjitë e miratuara. Ato do të mbulojnë progresin e zbatimit të ndërhyrjeve të parashikuara, si dhe aspektet e buxhetimit ose rishpërndarjes së buxhetit.

Nga pikëpamja e përgjithshme strategjike, dokumenti i politikave do të rishikohet dhe rivlerësohet në baza trevjeçare, duke u mbështetur në vlerësimin e ndikimit si një instrument, i cili do të ndihmojë në vlerësimin nëse qëllimet e përcaktuara janë përmbushur, si dhe do të udhëzojë e detajojë më tej hapat e mëtejshëm.

Ky vlerësim do të jetë, gjithashtu, instrumental në identifikimin dhe përcaktimin sasior të ndikimit social të reformës.

4.4 Komunikimi dhe angazhimi i aktorëve

Strategjia e komunikimit do të trajtojë aspektet e mëtejshme të reformës së ofrimit të shërbimeve me qendër qytetarin, duke synuar publikun e gjerë dhe punonjësit e institucioneve:

Rritja e ndërgjegjësisimit dhe informacionit për vizionin, objektivat dhe rezultatet;

- Ndërtimi i mbështetjes për ndryshime, d.m.th. procese të riinxhinieruara, kanale të reja dhe të transformuara të ofrimit të shërbimeve etj.;

- Krijimi i besimit të qytetarët që ndërveprojnë me institucionet qeveritare për përdorimin e teknologjisë dhe shërbimeve elektronike;

- Përmirësimi i vazhdueshëm i shkëmbimit të informacionit;

- Angazhimi i qytetarëve, si përfituesit kryesorë, në proceset e reformës dhe motivimi i punonjësve për të kontribuar në mënyrë efektive dhe të vazhdueshme në arritjen e objektivave.

Në kuadër të Partneritetit për Qeverisje të Hapur, Shqipëria punon me shoqërinë civile dhe aktorë të tjerë për të pasur një qeverisje më të hapur, më të përgjegjshme dhe më llogaridhënëse për qytetarët. Pjesëmarrja e publikut e përmirëson cilësinë e shërbimeve publike, ku çdonjëri ka të

drejtën e reagimit dhe agjencitë shërbim-ofruese duhet ta marrin në konsideratë dhe ta përshtatë në praktikën e punës.

Qeveria e Shqipërisë do të vazhdojë të zbatojë një platformë të gjerë të angazhimit të përfituesve, me konsideratën e duhur për pjesëmarrjen e grupeve të pafavorizuara dhe vulnerabël, për të siguruar reagime dhe kontribute në aspektin e politikave, si dhe në priorizimin dhe vlerësimin e ndërhyrjeve.

ANEKS 1 LIDHJA PARIM-DIMENSION-TREGUES-NËNTREGUES

PARIME	DIMENSIONE	TREGUES	NËNTREGUES
PËRQENDRIMI TE PËRDORUESI	Aksesueshmëria: Sipas parimit që të gjithë qytetarët duhet të kenë akses të barabartë në shërbime, treguesit nën këtë dimension matin nivelin e aksesueshmërisë <i>online</i> dhe fizike (për shërbimet ku kontakti fizik është i nevojshëm). <i>E-Albania</i> është i vetmi kanal aksesit përmes të cilit duhet të kalojnë të gjitha aplikimet për shërbime. Prandaj, për këtë qëllim, në këtë portal duhet të renditen të gjitha shërbimet e një institucioni. Disponueshmëria e informacionit që lejon përdoruesit e shërbimit të gjejnë lehtësisht kanalet (fizike ose <i>online</i>) për të hyrë në shërbim.	1. Njohja e nevojave të përdoruesve. 2. Zgjidhja e problemeve të përdoruesit. 3. Ofrimi i përgjigjeve standarde. 4. Ofrimi i shërbimit të shpejtë. 5. Sigurimi i përdorimit të mundshëm nga të gjithë.	1.1 Kartela e Shërbimeve është publike në <i>web</i> . 1.2 Shërbimi është i aksesueshëm nëpërmjet platformës <i>e-Albania</i> . 1.3 Shërbimi gjendet lehtësisht në <i>web</i> , duke kërkuar me fjalët çelës deri në tri klikime.
			2.1 Ekziston një sistem që informon qytetarin mbi statusin e kërkesës/ose ekziston mundësia e gjurmimit nga vetë qytetari. 2.2 Procedurat Standarde të Veprimit që lidhen me shërbimin janë të mirëpërcaktuara. 3.1 Shërbimi kudo në <i>web</i> ka një link te portali <i>e-Albania</i> . 3.2 Të dhënat e hapura të shërbimit janë publike në opendata.gov.al . 4.1 Shërbimi mund të asistohet nëpërmjet telefonit. 4.2 Shërbimi mund të gjurmohet. 5.1 Shërbimi merret në disa pajisje, si: <i>laptop</i> , celular, <i>tablet</i> . 5.2 Disponueshmëria e mekanizmave asistues për kërkesat <i>online</i> (guida, FAQ apo <i>text-to speech</i>).
	Eficienca: Treguesit e performancës së shërbimit janë krijuar për të matur shkallën e reagimit të shërbimit ndaj nevojave të përdoruesve të tij. Në këtë kuptim, një shërbim do të		

	quhet eficient nëse është i aksesueshëm <i>online</i> , pa shumë dokumente të nevojshme, pa rидрејtim, me një numër të ulët refuzimesh etj.		
	Transparenca: Disponueshmëria e informacionit në lidhje me shërbimin për kohën e ofrimit të shërbimit, mënyrat për të hyrë në shërbim, tarifat e shërbimit, mekanizmat e ankesave. Për barometrin, një shërbim është transparent nëse informacioni për të është publik, i plotë, i përditësuar dhe i njëjtë në të gjitha kanalet. Gjithashtu, informacioni në lidhje me shërbimet duhet të jetë i njëjtë në të gjitha kanalet e komunikimit me publikun.		
SHËRBIM I MIRË	Përgjegjshmëria: Pajtuueshmëria me afatin ligjor të një shërbimi konsiderohet kur “koha që duhet nga aplikimi deri në ofrimin e shërbimit” është më e ulët ose e barabartë me kohën e përcaktuar me ligj. Nga një perspektivë me qytetarin në qendër, shpërndarja në kohë është gjithashtu e bashkë-projektuar/përcaktuar nga/me përdoruesit.	6. Lëvrim i shërbimit të shpejtë. 7. Unifikimi dhe përmirësimi në mënyrë të vazhdueshme. 8. Mbrojtja e të dhënave personale. 9. Matja e performancës.	6.1 Shërbimi ofrohet sipas afatit ligjor. 6.2 Implementimi i një sistemi, që mund të lejojë qytetarin të kontrollojë vetë statusin e aplikimit nëpërmjet numrit të aplikimit
			7.1 <i>Web Analytics</i> 7.2 Zgjidh një nga metodat për menaxhimin e shpejtë të shërbimeve (<i>Crum</i>, <i>Camban</i>, <i>Lean</i> etj.)
			8.1 Sitet e institucioneve e kanë ndërtuar faqen sipas parimeve të mbrojtjes së të dhënave. 8.2 Siguria e shërbimit në institucion duhet të jetë e ndarë në formë hierarkike. 8.3 Mbro shërbimin nga <i>fraud</i>. 8.4 Puno me <i>cookies</i> ose me teknologji të ngjashme. 8.5 Testo dobësitë përkarshi ndërhyrjeve
			9.1 Procedurat Standarde të Veprimit që lidhen me shërbimin janë të mirëpërcaktuara.

			9.2 Hartimi nga çdo agjenci shërbim-ofruese i IKP (Indikatorët Kyç të Performancës)
	Mbrojtja e të dhënave: Projektuar për të matur shkallën e përputhshmërisë me legjislacionin për mbrojtjen e të dhënave në lidhje me mbrojtjen e të dhënave personale gjatë gjithë ciklit të përpunimit të të dhënave të kryera me mjete të automatizuara ose manuale. Kjo përfshin: mbledhjen e të dhënave, mjaftueshmërinë (vetëm të dhënat e nevojshme) dhe përshtatshmërinë, regjistrimin e të dhënave, ruajtjen e të dhënave, konsultimin dhe ndryshimin e të dhënave, përpunimin e të dhënave për qëllime historike dhe statistikore, transmetimin dhe shkëmbimin e të dhënave, përpunimin e të dhënave		
	Mekanizmat e Monitorimit dhe Korrektimit: Mat shkallën në të cilën institucionet “investojnë” ose kanë investuar në mekanizmat e brendshëm të monitorimit për të përmirësuar cilësinë në ofrimin e shërbimeve publike. Institucionet pritet të kenë hartuar dhe monitoruar matjet e KPI për matjen e performancës së vetë institucionit në lidhje me shërbimin që ofron. Metrikat e kërkuara si analiza e kostos/ shërbimit, përqindja e shërbimeve të ofruara brenda afatit, analiza e përdoruesve të tyre do të mundësonte hartimin e politikave apo strategjive institucionale me qytetarin në qendër.		
	Gjurmueshmëria: I referohet disponueshmërisë së informacionit që lejon përdoruesin të gjurmojë shërbimin përmes të gjithë zinxhirit të ofrimit të		

	shërbimit nga aplikimi në dorëzim. Informacioni i dhënë duhet të jetë në gjendje t'u përgjigjet pyetjeve: Çfarë po ndodh? Kur do ta marr shërbimin?, Ku është aplikimi, në çfarë faze? dhe Pse u refuzua?).		
TEKNOLOGJIA E DUHUR/MUNDËSUESIT KRYESORË	Digjitalizimi: Mat nivelin e digjitalizimit të shërbimeve publike, zbatimin e sistemeve të TI-së, ndërveprimin me <i>e-Albania</i> ose sisteme të tjera. Si mundësues i modernizimit janë konsideruar edhe Procedurat Standarde të Veprimit (PSV) dhe për këtë qëllim janë përfshirë indikatorët që kanë të bëjnë me hartimin dhe zbatimin e tyre.	10. Zgjedhja e teknologjisë së përshtatshme. 11. Hapja e kodeve burimore. 12. Përdorim në standarde të hapura komponentë dhe modele të përbashkëta.	10.1 Minimizimi i kostove duke eliminuar ofrues të veçantë. 10.2 Agjencitë bëjnë një analizë të koston për shërbim. 10.3 Përdorimi i komponentëve të standardeve të teknologjisë qeveritare sa herë që është e mundur. 10.4 Përdorimi i ndërfaqeve të aplikacioneve. 10.5 Sigurimi i kontrollit mbi të dhënat, që ruhen në bazën e të dhënave.
			11.1 Shkëmbimi i të dhënave midis shërbimeve dhe sistemeve. 11.2 Ripërdorimi i komponentëve të <i>software</i> -ve të ndërtuar më parë. 11.3 Ulja e kostove të shërbimeve digjitale 11.4 Ndryshimi i herëpashershëm i hartimit të shërbimit për ta lehtësuar.
			12.1 Përdorimi i shtatë parimeve të zgjedhjes së standardeve të hapura - Plotësimi i nevojave të përdoruesve. - Akses të barabartë për ofruesit në kontratat qeveritare. - Mbështetje për fleksibilitet dhe ndryshim. - Ofrimi i kostove të pranueshme etj.
LËVIZSHMËRIA NDËRKUFITARE	Lëvizshmëria: Sa lehtë mund t'i qasen dhe përdorin shërbimet <i>online</i> qytetarët nga jashtë	13. Krijimi i skuadrave multifunksionale. 14. Forcimi i besimit	13.1 Krijimi i skuadrave me ekspertizë mbi dhënien e shërbimeve <i>online</i> dhe fizike, <i>back-</i>

		te shërbimi. 15. Ndërveprimi me agjencitë shërbim-ofruese.	<i>end-system</i> dhe <i>front offices</i> 13.2 Përcaktimi/dhënia e rolit për çdo anëtar të skuadrës (menaxheri i produktit, pronari i shërbimit, menaxheri i dërgesave, përdorues, hartues i përmbajtjes, projektues dhe zhvillues) 14.1 Përqindja e aplikimeve të sakta. 14.2 Përqindja e ankesave të zgjidhura. 14.3 Përqindja e kërkesave, që janë trajtuar sipas radhës FIFO. 14.4 Sistemi IT funksionon në 99% të kohës. 15.1 Statistika javore SQDNE. 15.2. Nisma mujore “nota ime”. 15.3 Agjencitë monitorojnë në mënyrë periodike PSV.
--	--	---	--

ANEKS 2

FJALOR I TERMAVE DHE I PËRKUFIZIMEVE

BI-Business Intelligence	Është procesi nëpërmjet të cilit, institucionet përdorin strategji dhe teknologji për analizimin e të dhënave aktuale dhe historike me objektiv përmirësimin e procesit të vendimmarrjes dhe si rrjedhim performancën në sektorin e shërbimeve publike.
Dimension	Një “Dimension” përfaqëson ose është një grup cilësish të klasifikueshme të shërbimit, dhe llogaritet si funksion i një ose disa treguesve specifikë, p.sh.: Transparenca, Aksesueshmëria etj.
Digjital që në hartim	Administrata publike duhet të përfshijë digjitalizimin në planet dhe proceset e saj, që në krye të herës, për të shfrytëzuar plotësisht potencialin e saj, për të lehtësuar dhe transformuar hartimin dhe ofrimin e shërbimeve, pavarësisht nga kanali i zgjedhur.
Efikasiteti dhe afati kohor	Shërbimi duhet të jetë i aksesueshëm në një kohë dhe vend, sipas nevojës së përdoruesit (brenda arsyes) dhe të përfundohet me sa më pak hapa që të jetë e mundur.
Korniza e përbashkët e vlerësimit	Një mjet menaxhimi për vetëvlerësimin dhe vlerësimin e performancës për institucionet e sektorit publik.
Indeksi i cilësisë së shërbimit	Një instrument i menaxhimit të cilësisë së shërbimeve publike nëpërmjet të cilit do të matet dhe monitorohet niveli i performancës së agjencive shërbim-ofruese dhe cilësia e shërbimeve që ato ofrojnë. Me matjen e cilësisë së shërbimeve pritet të përmirësohet cilësia e shërbimeve të ofruara për qytetarët.
ISO 9001	Standard ndërkombëtar që specifikon kërkesat për një sistem të menaxhimit të cilësisë (QMS). Agjencitë shërbim-ofruese përdorin standardin për të demonstruar aftësinë për të ofruar vazhdimisht shërbime publike që plotësojnë kërkesat dhe nevojat e qytetarëve dhe bizneseve.
Life-events-ngjarje/ndodhi të jetës	Janë ngjarje që kanë një ndikim të rëndësishëm në jetën e një qytetari/pale të interesuar dhe që garantojnë ndërgjegjësimin ose përfshirjen e Qeverisë. Një ngjarje

	e jetës mund të jetë lindja e një fëmije, lidhja e martesës, ndarja nga jeta, ndryshimi i statusit të punësimit, një lëndim ose sëmundje serioze, një blerje shtëpie ose ndjekja e një cikli shkollimi.
Llogaridhënia	Institucionet publike ushtrojnë veprimtarinë e tyre në mënyrë transparente dhe me përgjegjësi. Përdoruesit e shërbimeve duhet të njoftohen mbi vendimin e institucionit publik së bashku me arsyetimin përkatës dhe në çdo rast duhet të njihet e drejta për të ushtruar të gjitha mjetet e ankimit për kundërshtimin apo rishikimin e tij.
Ndërveprimi	Aftësia e institucioneve për të bashkëvepruar drejt qëllimeve të dobishme reciproke, duke përfshirë shkëmbimin e informacionit dhe njohurive ndërmjet këtyre institucioneve, nëpërmjet proceseve të biznesit që ato mbështesin, me anë të shkëmbimit të të dhënave ndërmjet sistemeve të tyre TIK.
Ofrimi i shërbimit	Të gjitha kontaktet me administratën publike gjatë të cilave përdoruesit/ qytetarët dhe bizneset (kërkojnë ose japin të dhëna, gjejnë zgjidhje për çështjet dhe plotësojnë detyrimet e tyre.
Përdoruesi i shërbimit	Termi ombrellë që përfshin qytetarët, bizneset dhe institucionet e tjera, të cilave mund t'i referohemi edhe si “përdorues” ose “klientë”, por duke qenë se qeveria përfaqëson dheu shërben qytetarëve preferohet përdorimi i termit më neutral “përdorues i shërbimit”.
Përqendrimi drejt përdoruesit	Hartimi dhe ofrimi i shërbimit duhet të kryhet për lehtësinë e përdoruesit, e cila fillon me të kuptuarit e nevojave (të ndryshme) të qytetarëve dhe bizneseve dhe duke u mundësuar atyre të aksesojnë një shërbim të personalizuar, dhe të rregullohen me ndryshimin e nevojave dhe rrethanave në bazë të reagimeve.
Procedurat standarde të veprimit	Procedura Standarde e Veprimit (PSV) është një procedurë specifike ose një grup udhëzuesish e procedurash që dokumentojnë një aktivitet a proces rutinë ose përsëritës pune që kryhet brenda një ose në një situatë të caktuar për të rritur cilësinë, duke ndjekur një procedurë të standardizuar të punës.
Qeverisja elektronike dhe digjitale	Qeverisja elektronike përfshin zëvendësimin e sistemeve të bazuara në letër me sisteme kompjuterike, automatizimin e proceseve të brendshme dhe kalimin e ndërveprimeve <i>online</i> . Qeveria digjitale përfshin shfrytëzimin e fuqisë së teknologjisë dhe të dhënave për të përmirësuar administratën publike (strukturat, kulturën, aftësitë, proceset) dhe hartimin dhe ofrimin e shërbimeve për të përmbushur më mirë nevojat e qytetarëve, bizneseve dhe institucioneve të tjera, ato <i>online</i> ose <i>offline</i> .
Sistemi i qarkullimit të dokumenteve me nënshkrim elektronik	Sistem, i cili mundëson komunikimin dhe shkëmbimin e dokumenteve shoqëruese të kërkuara ndërmjet institucioneve për ofrimin e shërbimit/aplikimit.
Shërbimet digjitale	Shërbimet që përdorin teknologjinë digjitale, të cilat zakonisht kanë tre komponentë kryesorë: ofruesin e shërbimit, marrësin e shërbimit dhe kanalet e ofrimit të shërbimit (teknologjinë).
Shërbimet publike	Shërbimet publike mund të kuptohen si të gjitha ndërveprimet midis Qeverisë dhe qytetarëve, bizneseve dhe përdoruesve të tjerë të shërbimeve, qoftë drejtpërdrejt ose me përfaqësues nëpërmjet një ndërmjetësi.
Shërbime administrative	Një term ombrellë për dhënie/transferimin e informacionit ose financave nga administrata publike, duke përfshirë kërkesat, aplikimet, njoftimet, dokumentacionet, regjistrimet, deklaratat, vendimet, lejet, refuzimet, vërtetimet, licencimet, pagesat dhe arkëtimet e fondeve.
Standard	Një specifikim teknik i miratuar nga një entitet i njohur standardizimi, për zbatim të përsëritur ose të vazhdueshëm për të cilin pajtueshmëria nuk është e detyrueshme.
Standardi minimal i shërbimit	Një grup karakteristikash që i detyron ofruesit e shërbimeve të përmbushin detyrimet minimale ndaj qytetarëve në shërbimet që ofrojnë.
Transparencë	Shërbimi duhet të jetë i aksesueshëm dhe përmes të gjitha modaliteteve (<i>offline</i> dhe <i>online</i>) për të gjithë përdoruesit që kanë të drejtë, janë të kualifikuar ose të detyruar ta marrin atë, pa dallim. Për të demonstruar trajtim të barabartë, baza mbi të cilën merren vendimet dhe ofrohen shërbimet nga administrata publike duhet të jetë e qartë si për përdoruesin e shërbimit, ashtu edhe për vetë administratën, bazuar në informacionin e disponueshëm publikisht, për të shmangur vendimmarrjen arbitrare dhe abuzimin e diskrecionit.
Treguesit kyç të performancës	Treguesit kyç të performancës ofrojnë një fokus për përmirësimin strategjik dhe

	operacional, krijojnë një bazë analitike për vendosjen e objektivave (niveлин e dëshiruar të performancës) dhe ndjekjen e progresit kundrejt atij objekti.
Parimi “Vetëm një herë”	Një shtrirje logjike e parimit të proporcionalitetit, administrata publike duhet të vendosë sisteme dhe rregullime të tjera për të siguruar që qytetarëve dhe bizneseve nuk u kërkohet të ofrojnë të njëjtat informacione më shumë se një herë për çdo organ publik në çdo nivel të qeverisjes.