

BOTIME TË QENDRËS SË BOTIMEVE ZYRTARE

- Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë
- Kodi Civil i Republikës së Shqipërisë
- Kodi i Procedurës Civile i Republikës së Shqipërisë
- Kodi Penal i Republikës së Shqipërisë
- Kodi i Procedurës Penale i Republikës së Shqipërisë
- Kodi i Drejtësisë Penale për të Mitur
- Kodi Penal Ushtarak i Republikës së Shqipërisë
- Kodi Zgjedhor i Republikës së Shqipërisë
- Kodi i Procedurave Administrative i Republikës së Shqipërisë
- Kodi i Punës i Republikës së Shqipërisë
- Kodi i Familjes i Republikës së Shqipërisë
- Kodi i Rrugor i Republikës së Shqipërisë
- Kodi Doganor i Republikës së Shqipërisë
- Dispozitat zbatuese të Kodit Rrugor
- Kodi Hekurudhor i Republikës së Shqipërisë
- Kodi Detar i Republikës së Shqipërisë
- Paketa e ligjeve të reformës në drejtësi
- Përmbledhje legjislacioni për pasuritë e paluajtshme
- Përmbledhje legjislacioni në fushën e drejtësisë
- Përmbledhje legjislacioni për koncensionet
- Përmbledhje legjislacioni në fushën e përmbarrimit
- Përmbledhje legjislacioni në fushën e drejtësisë penale
- Përmbledhje legjislacioni për legalizimet
- Përmbledhje legjislacioni për vetëqeverisjen vendore
- Përmbledhje legjislacioni për noterinë
- Përmbledhje legjislacioni për sigurimet shoqërore dhe shëndetësore
- Përmbledhje legjislacioni për arsimin
- Konventa për Mbrojtjen e të Drejtave të Njeriut dhe Lirive Themelore dhe Protokollet
- Konventa për të Drejtat e Fëmijëve
- Përmbledhje e vendimeve unifikuese të Gjykatës së Lartë
- Përmbledhje legjislacioni për të drejtën e informimit, konsultimin publik, mbrojtjen e të dhënave personale dhe sekretin shtetëror
- Përmbledhje legjislacioni për ndërtimet
- Përmbledhje legjislacioni për nëpunësin Civil
- Përmbledhje e vendimeve të Gjykatës Evropiane për të Drejtat e Njeriut kundër Shqipërisë
- Përmbledhje e akteve ndërkombëtare për drejtësinë
- Treguesit kronologjikë

QENDRA E BOTIMEVE ZYRTARE

PËRMBLEDHJE LEGJISLACIONI

PËR

SHËRBBIMET PUBLIKE

PËRMBLEDHJE LEGJISLACIONI PËR SHËRBIMET PUBLIKE

Botim i Qendrës së Botimeve Zyrtare

Tiranë, 2019

ISBN: 978-9928-01-098-8

Adresa:

Rruga “Nikolla Jorga”

Tel/fax: +355 42 427005, 04 2427006

E-mail: info@qbz.gov.al,

Web: www.qbz.gov.al

PËRMBAJTJA

Ligj nr. 13/2016 datë 18.2.2016	Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë	5
Vendim i KM nr. 343, datë 4.5.2016	Për përcaktimin e autoritetit përgjegjës për hartimin e modeleve	21
Vendim i KM nr. 384, datë 25.5.2016	Për miratimin e dokumentit të politikave afatgjata për ofrimin e shërbimeve me në qendër qytetarin nga administrata shtetërore në Shqipëri	21
Vendim i KM nr. 584, datë 27.7.2016	Për standardizimin e mënyrës së klasifikimit dhe kodifikimit të shërbimeve publike dhe të hartimit të formularëve për aplikimin në shërbime	36
Vendim i KM nr. 640, datë 7.9.2016	Për kalimin e sporteleve të shërbimit të fondit të sigurimit të detyrueshëm të kujdesit shëndetësor në administrim të agjencisë së ofrimit të shërbimeve publike të integruara (ADISA) <i>- ndryshuar me vendimin e KM nr. 327, datë 12.4.2017, nr. 98, datë 23.2.2018</i>	40
Vendim i KM nr. 757, datë 26.10.2016	Për kalimin e sporteleve pritëse për qytetarët të zyrave vendore të regjistrimit të pasurive të paluajtshme në administrim të agjencisë së ofrimit të shërbimeve publike të integruara <i>- ndryshuar me vendimin nr. 725, datë 12.12.2018</i>	40
Vendim i KM nr. 623, datë 26.10.2018	Për miratimin e kartës së të drejtave të qytetarit për përfitimin e shërbimeve publike	41
Vendim i KM nr. 624, datë 26.10.2018	Për miratimin e manualit për standardizimin e ngritjes dhe të funksionimit të sportelit të shërbimit publik	45
Vendimi KM nr. 625, datë 26.10.2018	Për miratimin e manualit të etikës në ofrimin e shërbimeve publike në sportel	57
Vendim i KM nr. 648, datë 31.10.2018	Për kartelat informative për shërbimet publike, që u ofrohen qytetarëve	70
Vendim i KM nr. 715, datë 5.12.2018	Për kalimin e sporteleve të Institutit të Sigurimeve Shoqërore në administrim të Agjencisë së Ofritit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)	73
Ligj nr. 66/2016 datë 9.6.2016	Për shërbimet në Republikën e Shqipërisë	74

Vendim i KM nr. 299, datë 5.4.2017	Për përcaktimin e autoriteteve përgjegjëse për rishikimin e legjislacionit dhe miratimin e metodologjisë së shqyrtimit të përputhshmërisë së kritereve ekzistuese që garantojnë të drejtën e themelimit dhe të drejtën e ushtrimit të aktivitetit për ofruesit e shërbimeve në Republikën e Shqipërisë me ligjin nr.66/2016, “Për shërbimet në Republikën e Shqipërisë”	82
Vendim i KM nr. 300, datë 5.4.2017	Për procedurën e njoftimit dhe formën e vlerësimit të përputhshmërisë së projektakteve të reja sektoriale me ligjin nr. 66/2016, “Për shërbimet në Republikën e Shqipërisë”	89
Ligj nr.10 325 datë 23.9.2010	Për bazat e të dhënave shtetërore	96
Vendim i KM nr. 734, datë 28.8.2013	Për krijimin e sistemit unik të regjistrimit, autentifikimit dhe identifikimit të përdoruesve në marrjen e shërbimeve publike nga sistemet elektronike	99
Vendim i KM nr. 522, datë 13.7.2016	Për krijimin e bazës të të dhënave shtetërore “Sistemi i menaxhimit të kartelave informative për shërbimet publike”	100
Ligj nr. 107/2015 datën 1.10.2015	Për identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara <i>- ndryshuar me ligjin nr. 123/2016, datë 15.12.2016</i>	102
Vendim i KM nr. 69, datë 27.1.2016	Për miratimin e rregullores “Për identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara”	111
Vendim i KM nr. 495, datë 13.9.2017	Për miratimin e rregullave të përfitimit të shërbimeve publike elektronike	121
Vendim i KM nr. 15, datë 12.1.2018	Për miratimin e tarifave për shërbimet elektronike të Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit	123

LIGJ
Nr. 13/2016

**PËR MËNYRËN E OFRIMIT TË SHËRBIMEVE PUBLIKE NË SPORTEL NË
REPUBLIKËN E SHQIPËRISË**

Në mbështetje të neneve 78 dhe 83, pika 1, të Kushtetutës, me propozimin e Këshillit të Ministrave,

KUVENDI
I REPUBLIKËS SË SHQIPËRISË

VENDOSI:

KREU I
DISPOZITA TË PËRGJITHSHME

Neni 1

Qëllimi i ligjit

Qëllimi i këtij ligji është përcaktimi i rregullave për ofrimin e shërbimeve publike nga institucionet e administratës shtetërore për personat që banojnë dhe/ose që ushtrojnë aktivitetin e tyre në territorin e Republikës së Shqipërisë, përmes heqjes së pengesave administrative dhe ofrimit të tyre në mënyrë të shpejtë, efikase, transparente dhe me cilësinë më të lartë.

Neni 2

Objekti i ligjit

Ky ligj përcakton:

- a) parimet e ofrimit të shërbimeve publike;
- b) rregullat për hartimin e modeleve të shërbimeve publike dhe të kodifikimit të tyre;
- c) procedurat për krijimin e shërbimeve të reja ose riorganizimin e shërbimeve ekzistuese;
- ç) mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike;
- d) rregullat për bashkëpunimin në ofrimin e shërbimeve publike midis institucioneve të administratës shtetërore dhe institucioneve të pavarura /njësive të qeverisjes vendore;
- dh) rregullat për organizimin dhe funksionimin e Agjencisë së Ofritit të Shërbimeve Publike të Integruara;
- e) rregullat për organizimin e sporteleve të shërbimit dhe të zyrave përgjegjëse të shërbimit.

Neni 3

Fusha e zbatimit

1. Ky ligj zbatohet, si rregull, për të gjitha shërbimet që ofrohen nga institucionet e administratës shtetërore.
2. Ky ligj zbatohet edhe për shërbimet që ofrohen nga institucionet e pavarura dhe njësitë e qeverisjes vendore, në rastet dhe në mënyrën e përcaktuar në këtë ligj.

Neni 4

Përkufizime

Në këtë ligj termat e mëposhtëm kanë këto kuptime:

1. “ADISA” është Agjencia e Ofritit të Shërbimeve Publike të Integruara.
2. “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.

3. “Degë territoriale” janë ato institucione, sipas kuptimit që u jepet nga legjislacioni për administratën shtetërore.

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

5. “Ministri përgjegjës” është ministri, i cili, në përputhje me parashikimet kushtetuese dhe ligjore, ka në fushën e përgjegjësisë së tij hartimin e politikave në fushën e administratës publike dhe shërbimeve publike.

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

7. “Pika e shërbimit me një ndalesë” është qendra ku janë organizuar sportelet e shërbimit, në të cilat ofrohen fizikisht dhe/ose elektronikisht shërbimet për personat fizikë dhe juridikë.

8. “Riinxhinërim” është procesi që synon thjeshtëzimin e procedurave administrative të nevojshme për përfitimin e një shërbimi, të dokumentacionit përkatës apo të aktiviteteve të ndryshme, të lidhura me lëvrin e shërbimit, edhe nëpërmjet përdorimit të teknologjisë së informacionit.

9. “Sportelet e shërbimit” janë sportelet fizike dhe elektronike, ku personat depozitojnë kërkesën e tyre për të marrë një shërbim publik të caktuar dhe përmes të cilave realizohet ofrimi i shërbimit si funksion i ndarë nga zyrat përgjegjëse të shërbimit.

10. “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.

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

12. “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.

KREU II PARIMET E OFRIMIT TË SHËRBIMEVE PUBLIKE

Neni 5 Parimi i përgjithshëm

1. Ofrimi dhe sigurimi i shërbimeve publike në territorin e Republikës së Shqipërisë nga institucionet shtetërore, sipas këtij ligji, kryhen në bazë të parimeve të ligjshmërisë, mosdiskriminimit, objektivitetit, transparencës dhe proporcionalitetit.

2. Parimet e sipërpërmendura kanë të njëjtin kuptim me atë të dhënë në Kodin e Procedurave Administrative.

Neni 6 Parimi i ndarjes së kompetencave

1. Ndarja e kompetencave, caktimi i funksioneve dhe detyrave administrative midis institucioneve që administrojnë ofrimin e shërbimit në sportele dhe institucioneve përgjegjëse për zhvillimin e procedurave, që mundësojnë dhënien e shërbimit, duhet të jenë të qarta dhe të mirë-përcaktuara, specifike, të shmangin mbivendosjen, të jenë transparente dhe të bëhen publike në mënyrë të përshtatshme.

2. Në rregullimin dhe organizimin e shërbimit sigurohet identifikimi i qartë i përgjegjshmërisë për vonesat dhe joefikasitetin në ofrimin e tyre të sportelet e shërbimit dhe të zyrat përgjegjëse të shërbimit.

Neni 7

Parimi i informimit

1. Autoritetet përgjegjëse dhe institucionet e administratës shtetërore u ofrojnë personave që kërkojnë shërbim të gjithë informacionin e nevojshëm, në përputhje me parashikimet e legjislacionit që rregullon të drejtën e informimit, duke përfshirë dhe publikimin e informacioneve të nevojshme në faqen e internetit që administron.

2. Në organizimin e ofrimit të shërbimeve përfshihet komunikimi midis institucioneve, me qëllim përmirësimin e shërbimit në sportelet e shërbimit dhe te zyrat përgjegjëse të shërbimit.

3. Kostoja, përcaktimi i saj dhe vendosja e tarifave për informacionin e kërkuar rregullohen sipas parashikimeve të legjislacionit për të drejtën e informimit.

4. Refuzimi i dhënies së informacionit, sipas këtij neni, do të bëhet kryesisht, në përputhje me kufizimet e parashikuara nga legjislacioni për të drejtën e informimit ose edhe kufizime të tjera të parashikuara në ligje të veçanta.

Neni 8

Parimi i aksesit dhe i barazisë

1. Institucionet e administratës shtetërore ofrojnë për të gjithë personat fizikë dhe juridikë akses në shërbimet publike në mënyrë të barabartë, jodiskriminuese, objektive dhe transparente. Në çdo rast duhet të respektohen kërkesat e legjislacionit për mbrojtjen nga diskriminimi.

2. Një trajtim i ndryshëm i personave në ofrimin e shërbimeve lejohet vetëm mbi bazën e dallimeve objektive dhe shkaqeve të justifikuara, sipas legjislacionit që rregullon fushën e mosdiskriminimit.

3. Institucionet e administratës shtetërore janë të detyruara që t'u ofrojnë akses personave, brenda kufijve të kërkesës së paraqitur dhe nivelit të aksesit të lejuar, sipas legjislacionit në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale dhe sekretin shtetëror, në regjistrat publikë dhe bazat e të dhënave shtetërore, me qëllim përfitimin e shërbimit të kërkuar.

4. Institucionet e administratës shtetërore, brenda mundësive financiare, kompetencës së tyre dhe duke zbatuar rregullat për ruajtjen e të dhënave personale, në ofrimin e shërbimeve publike përpiqen të zbatojnë zgjidhjet inovative dhe teknologjike, të cilat mundësojnë një akses më të madh të personave në shërbimet publike.

Neni 9

Parimi i eficiencës dhe i cilësisë

1. Organizimi i ofrimit të shërbimeve publike duhet të sigurojë efikasitet në kryerjen e funksioneve e të detyrave, si dhe eficiencën e procesit, me qëllim ofrimin e shërbimeve publike me cilësi më të lartë dhe me kosto sa më të ulët.

2. Procedura administrative e ofrimit të shërbimeve zhvillohet sa më shpejt të jetë e mundur, në përputhje me afatet e përcaktuara në legjislacionin që rregullon shërbimin specifikisht.

Neni 10

Parimi i bashkëpunimit

Institucionet e administratës shtetërore, që ofrojnë shërbimet nëpërmjet sporteleve të shërbimit dhe zyrat përgjegjëse të shërbimit, bashkëpunojnë ndërmjet tyre, si dhe me organet e institucionet e pavarura/njësitë e qeverisjes vendore, sipas përcaktimeve në këtë ligj, për arritjen e ofrimit të shërbimeve në mënyrën më efektive të mundshme, në përputhje me ligjin.

KREU III
STRUKTURAT PËRGJEGJËSE PËR OFRIMIN E SHËRBIMEVE

Neni 11

Strukturat shtetërore përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve

1. Strukturat shtetërore për rregullimin e mënyrës së ofrimit të shërbimeve publike janë:
 - a) ministri përgjegjës;
 - b) autoriteti përgjegjës për hartimin dhe përcaktimin e modeleve të ofrimit të shërbimeve.
2. Strukturat shtetërore për ofrimin e shërbimeve publike janë ADISA dhe institucione të administratës shtetërore, që, në bazë të akteve ligjore të ndryshme, janë ngarkuar për ushtrimin e funksioneve të caktuara në fushën e shërbimeve publike.

Neni 12

Ministri përgjegjës

Ministri përgjegjës:

- a) harton dhe i propozon Këshillit të Ministrave politikat shtetërore për rregullimin e mënyrës së ofrimit të shërbimeve publike;
- b) miraton udhëzime të përgjithshme dhe manuale për të garantuar zbatimin e unifikuar të legjislacionit të ofrimit të shërbimeve publike dhe të politikave shtetërore nga institucionet e administratës shtetërore, sipas përcaktimeve në këtë ligj.

Neni 13

ADISA

ADISA ka këto kompetenca:

- a) ofron shërbime publike për personat fizikë dhe juridikë, nëpërmjet sporteleve fizike të shërbimit, sporteleve fizike të pikave të shërbimit me një ndalesë dhe sporteleve fizike të ofrimit të shërbimeve publike të integruara;
- b) ngre dhe administron sportelet fizike të shërbimit për personat fizikë dhe juridikë, sportelet fizike të pikave të shërbimit me një ndalesë, si dhe qendrat e shërbimeve publike të integruara me një ndalesë dhe përgjigjet për menaxhimin e tyre;
- c) merr pjesë në hartimin e procedurave dhe modeleve për sportelet pritëse të personave dhe zyrave përgjegjëse për shërbimin;
- ç) kërkon ndryshimin e sistemeve, procedurave në zyrat përgjegjëse për shërbimet dhe krijimin e shërbimeve të reja, me qëllim ofrimin e shërbimeve publike sa më cilësore nga sportelet e shërbimit;
- d) jep informacion për procedurat administrative të përfitimit të shërbimit publik, nëpërmjet kanaleve të ndryshme moderne të komunikimit;
- dh) përditëson informacionin e ardhur nga ofruesi i shërbimit, lidhur me procedurat administrative të përfitimit të shërbimeve publike;
- e) kërkon dhe merr nga institucionet e administratës shtetërore, institucionet e pavarura dhe njësitë e qeverisjes vendore çdo informacion të nevojshëm për përmbushjen e përgjegjësisë së tij;
- ë) merr pjesë në procesin e riinxhinerimit të shërbimeve, duke ndërmarrë dhe nismën për zhvillimin e këtij procesi;
- f) i propozon Shkollës Shqiptare të Administratës Publike (ASPA) programet e trajnimit në ofrimin e shërbimeve publike dhe ndjek zbatimin e tyre;
- g) ushtron çdo kompetencë të dhënë nga ky ligj apo në bazë të tij.

KREU IV
KRIJIMI, ORGANIZIMI DHE FUNKSIONIMI I AGJENCISË SË OFRIMIT TË
SHËRBIMEVE PUBLIKE TË INTEGRUARA (ADISA)

Neni 14
Statusi i ADISA-s

ADISA është person juridik publik, i organizuar në formën e agjencisë autonome, me seli në Tiranë, në varësi të ministrit përgjegjës.

Neni 15
Organet drejtuese të ADISA-s

Organet drejtuese të ADISA-s janë Këshilli Drejtues dhe drejtori ekzekutiv.

Neni 16
Këshilli Drejtues

1. Këshilli Drejtues është organi vendimmarrës për çështjet administrative dhe financiare të ADISA-s.
2. Këshilli Drejtues është organ kolegjal, i përbërë nga shtatë anëtarë, nga të cilët:
 - a) dy përfaqësues të caktuar nga ministri përgjegjës;
 - b) një përfaqësues i caktuar nga ministri që mbulon fushën financiare;
 - c) një përfaqësues i caktuar nga ministri që mbulon fushën e punëve të brendshme;
 - ç) një përfaqësues i caktuar nga ministri që mbulon fushën e ekonomisë;
 - d) një përfaqësues i caktuar nga ministri që mbulon fushën e çështjeve vendore;
 - dh) një përfaqësues i caktuar nga ministri që mbulon fushën e drejtësisë.
3. Anëtarët emërohen me urdhër nga ministri i fushës. Ata nuk janë nëpunës civilë.
4. Ministri përgjegjës emëron me urdhër njërin prej anëtarëve të Këshillit Drejtues si kryetar të këtij këshilli.

Neni 17
Kompetencat e Këshillit Drejtues

1. Këshilli Drejtues ka këto kompetenca:
 - a) miraton programet e zhvillimit të ADISA-s, në përputhje me strategjinë e ofrimit të shërbimeve publike;
 - b) i propozon strukturën organizative të ADISA-s dhe nivelin e pagave ministrit përgjegjës;
 - c) miraton rregulloren për organizimin e brendshëm administrativ, funksionet dhe përgjegjësitë e drejtorive, të departamenteve, nëpunësve dhe punonjësve të tjerë;
 - ç) miraton kriteret e propozuara nga drejtori ekzekutiv, që do të zbatohen për punësimin e personelit të ADISA-s;
 - d) analizon dhe propozon për miratim te ministri përgjegjës programin financiar të ADISA-s, duke mbikëqyrur dhe kontrolluar periodikisht realizimin e tij;
 - dh) i propozon ministrit përgjegjës masën e tarifave që do të zbatohen nga ADISA për shërbimet që kryen, të cilat miratohen me vendim të Këshillit të Ministrave, pasi të jenë marrë mendimi i ministrit që mbulon fushën e shërbimit dhe i ministrit të Financave;
 - e) ushtron kompetencat e parashikuara nga legjislacioni në fuqi për menaxhimin financiar dhe kontrollin;
 - ë) merr vendime për çështje të tjera, në përputhje me detyrimet e legjislacionit në fuqi.
2. Nivelet e pagave dhe struktura e ADISA-s miratohen me vendim të Këshillit të Ministrave, me propozimin e ministrit që mbulon fushën përkatëse të veprimtarisë së këtij institucioni.

Neni 18

Kriteret e emërimit të anëtarëve të Këshillit Drejtues

Për t'u emëruar anëtarë të Këshillit Drejtues, personat duhet të plotësojnë këto kërkesa:

- a) të kenë shtetësi shqiptare;
- b) të kenë përfunduar studimet e larta universitare të ciklit të dytë të studimeve, “Master i shkencave”;
- c) të kenë përvojë, të paktën 5 vjet, në administratën publike, ose në fushën e menaxhimit publik e privat, ose të administrimit, ose në institucionet shkencore arsimore;
- ç) të jenë me integritet moral dhe profesional;
- d) të mos jenë dënuar me vendim gjykatë të formës së prerë për vepra penale;
- dh) të mos jenë të përjashtuar nga shërbimi civil;
- e) të mos kenë konflikt interesash me detyrën, në përputhje me detyrimet e legjislacionit në fuqi;
- ë) të mos ketë për ta kushte të tjera ndaluese të përcaktuara nga legjislacioni në fuqi.

Neni 19

Mandati i anëtarëve të Këshillit Drejtues

1. Mandati i kryetarit dhe i anëtarëve të Këshillit Drejtues është 3 vjet.
2. Kur mandati i kryetarit ose i anëtarit përfundon, ata qëndrojnë në detyrë deri në çastin e emërimit të kryetarit ose të anëtarit të ri. Një muaj para përfundimit të mandatit të çdo anëtari të Këshillit Drejtues, ADISA lajmëron me shkrim ministrin përkatës, sipas pikës 2, të nenit 16, i cili fillon praktikat për emërimin e anëtarit të ri.
3. Përjashtimisht për anëtarët e parë të Këshillit Drejtues, zëvendësimi i tyre bëhet në bazë të shortit në këtë mënyrë:
 - a) 2 anëtarë e përfundojnë mandatin e tyre 1 vit pas konstituimit të këshillit;
 - b) 2 anëtarë e përfundojnë mandatin e tyre 2 vjet pas konstituimit të këshillit;
 - c) 3 anëtarë e përfundojnë mandatin e tyre 3 vjet pas konstituimit të këshillit.
4. Në rast se ndonjërit prej anëtarëve të Këshillit Drejtues i përfundon mandati para kohe, anëtari që emërohet qëndron në detyrë deri në përfundimin e mandatit të paraardhësit të tij.

Neni 20

Shpërblimet e Këshillit Drejtues

Kryetari dhe anëtari i Këshillit Drejtues shpërblehen në masën dhe sipas kriterëve të përcaktuara me vendim të Këshillit të Ministrave.

Neni 21

Lirimi dhe pezullimi nga detyra i anëtarit të Këshillit Drejtues

1. Lirimi nga detyra i anëtarit të Këshillit Drejtues përpara përfundimit të mandatit bëhet kur ai:
 - a) jep dorëheqjen;
 - b) bëhet fizikisht i paaftë për të përmbushur detyrën, për të cilën është emëruar për më shumë se 3 muaj;
 - c) kur mungon pa arsye në më shumë se tri mbledhje radhazi;
 - ç) i shkakton, për shkak të paaftësisë profesionale a të neglizhencës, dëm institucionit ose imazhit të tij;
 - d) vepron gjatë ushtrimit të funksioneve në kundërshtim me interesat e ADISA-s;
 - dh) dënohet me vendim të formës së prerë për një vepër penale;
 - e) humbet ose lë shtetësinë shqiptare.
2. Nisma për lirimin nga detyra të anëtarit të Këshillit Drejtues mund të ndërmerret nga ministri përgjegjës ose i paraqitet ministrit përgjegjës nga vetë këshilli ose nga institucione të tjera publike, funksioni i të cilave është i lidhur me atë të ADISA-s.

3. Ministri, në zbatim të pikës 2, të këtij neni, mund të vendosë pezullimin e anëtarit nga funksioni deri në përfundimin e procesit të verifikimit dhe të marrjes së vendimit.

4. Kur ndonjëri prej anëtarëve të Këshillit Drejtues lirohet nga detyra përpara përfundimit të mandatit, anëtarë tjetër emërohet sipas së njëjtës procedurë të ndjekur për emërimin e anëtarëve të këtij këshilli.

Neni 22

Mbledhjet e Këshillit Drejtues

1. Mbledhjet e këshillit thirren me nismën e kryetarit, me kërkesë të 3 anëtarëve ose me kërkesë të drejtorit ekzekutiv të ADISA-s. Këshilli Drejtues mbledhet të paktën një herë në dy muaj për të diskutuar e vendosur për rendin e ditës.

2. Mbledhjet e këshillit drejtohen nga kryetari ose, në mungesë të tij, nga njëri prej anëtarëve, i autorizuar prej tij.

3. Këshilli në mbledhjen e parë miraton rregulloren për organizimin e punës.

4. Mbledhja e Këshillit Drejtues zhvillohet kur janë të pranishëm të paktën 4 anëtarë. Në votim nuk lejohet abstenimi.

5. Për çdo mbledhje mbahet procesverbal, i cili nënshkruhet nga të gjithë anëtarët e pranishëm, ndërsa vendimet e Këshillit nënshkruhen nga kryetari.

Neni 23

Drejtori ekzekutiv

1. Drejtori ekzekutiv është titullari i ADISA-s, i cili emërohet nga ministri përgjegjës.

2. Drejtori ekzekutiv nuk mund të jetë anëtar i Këshillit Drejtues.

3. Drejtori ekzekutiv merr pjesë në mbledhjet e këshillit, pa të drejtë vote.

Neni 24

Detyrat dhe përgjegjësitë e drejtorit ekzekutiv

Drejtori ekzekutiv ka këto përgjegjësi e detyra:

a) është përgjegjës për drejtimin dhe administrimin e veprimtarisë së ADISA-s;

b) paraqet për miratim në Këshillin Drejtues rregulloren e brendshme të funksionimit të ADISA-s;

c) i propozon, sipas legjislacionit në fuqi, Këshillit Drejtues strukturën organizative të ADISA-s dhe nivelin e pagave për punonjësit;

ç) paraqet për miratim në Këshillin Drejtues buxhetin dhe programin përkatës të punës përpara fillimit të çdo veprimtarie;

d) harton dhe paraqet për miratim në Këshillin Drejtues programin ekonomik-financiar të ADISA-s, si dhe masën e tarifave që do të zbatohen për të gjitha shërbimet që ofron ky institucion;

dh) ushtron kompetencat në përputhje me legjislacionin në fuqi për menaxhimin financiar dhe kontrollin;

e) përcakton dhe paraqet për miratim në Këshillin Drejtues kërkesat për çdo pozicion pune, kriteret e punësimit të personelit, në përputhje me legjislacionin në fuqi, me përparësitë e ADISA-s dhe me rregulloren e tij të brendshme;

ë) emëron personelin e nevojshëm, sipas kriterëve të përcaktuara, si dhe administron burimet njerëzore e kualifikimet tyre;

f) përfaqëson ADISA-n në marrëdhëniet me të tretët;

g) ushtron të gjitha detyrat e ADISA-s, në zbatim të legjislacionit në fuqi.

Neni 25

Kriteret për emërimin e drejtorit ekzekutiv

Kriteret për emërimin e drejtorit ekzekutiv janë:

a) të jetë shtetas shqiptar;

b) të ketë arsim të lartë;

- c) të ketë përvojë, të paktën 5 vjet, në administratën publike ose në fushën e menaxhimit, të administrimit dhe të jurisprudencës;
- ç) të ketë integritet moral dhe profesional;
- d) të mos jetë dënuar me vendim gjykate të formës së prerë për vepra penale;
- dh) të mos jetë përjashtuar nga shërbimi civil;
- e) të mos ketë konflikt interesash me detyrën, në përputhje me detyrimet e legjislacionit në fuqi.
- ë) të mos ketë për të raste të tjera penguese të përcaktuara nga legjislacioni në fuqi.

Neni 26

Lirimi nga detyra i drejtorit ekzekutiv

Ministri përgjegjës vendos lirin nga detyra të drejtorit ekzekutiv, sipas rasteve të përcaktuara në legjislacionin e punës.

Neni 27

Organizimi i ADISA-s

1. ADISA e ushtron juridiksionin e saj në të gjithë territorin e Republikës së Shqipërisë. Ajo organizohet në nivel qendror dhe në degë territoriale.

2. Degët territoriale të ADISA-s e ushtrojnë veprimtarinë e tyre në territorin e një njësie të qeverisjes vendore apo në disa prej tyre, sipas strukturës organizative që miratohet për këtë qëllim.

3. Degët territoriale të ADISA-s drejtohen nga drejtuesi i degës territoriale, i cili përfaqëson degën territoriale në marrëdhënie me të tretët në nivelin e njësisë vendore përkatëse dhe është përgjegjës për organizimin e bashkërendimin e punës për funksionimin, cilësinë dhe efektivitetin e veprimtarisë së degës së tij.

4. Drejtuesi i degës territoriale i përgjigjet dhe i raporton drejtpërdrejt drejtorit ekzekutiv të ADISA-s, përveçse kur është përcaktuar një njësi tjetër raportimi pranë ADISA-s, në nivel qendror.

Neni 28

Ofrimi i shërbimeve nga ADISA nëpërmjet sporteleve

1. ADISA ofron shërbimin ndaj publikut, në mënyrë të drejtpërdrejtë, me sportelet në selinë e saj, në qendrat e ofrimit të shërbimeve publike, në sportelet e shërbimit, në degët territoriale, në njësitë e qeverisjes vendore ose në institucione të tjera të administratës shtetërore në fushën e shërbimeve publike.

2. Qendra e ofrimit të shërbimit publik përmbledh, si rregull, në një godinë sportelet e ofrimit të shërbimeve nga një numër institucionesh. Këto qendra ngrihen nga ADISA në përputhje me parimin e aksesit për qytetarët.

3. Sportelet e shërbimit në degët territoriale të institucioneve të administratës shtetërore krijohen nga ADISA. Institucionet e administratës shtetërore janë të detyruara të bashkëpunojnë për krijimin e lehtësive, mjediseve e të infrastrukturës së nevojshme. Këto sportele administrohen nga ADISA.

4. ADISA, në marrëveshje me njësitë e qeverisjes vendore, mund të hapë sportele të saj për ofrimin e shërbimeve publike në mënyrë të integruar, të ofruara nga institucionet e administratës shtetërore edhe në njësitë e qeverisjes vendore.

5. Në njësitë e qeverisjes vendore, përcaktuar sipas pikës 4, të këtij neni, shërbimi i sportelit kryhet si funksion i deleguar, në përputhje me dispozitat e këtij ligj dhe të legjislacionit për organizimin dhe funksionimin e qeverisjes vendore.

6. ADISA, në marrëveshje me institucione të pavarura ose organizma privatë, mund të ofrojë shërbime me sportele edhe pranë këtyre strukturave.

Neni 29

Administrata e ADISA-s

1. Rekrutimi i nëpunësve të ADISA-s bëhet në bazë të kërkesave dhe përshkrimeve të punës, të përcaktuara në rregulloren e brendshme. Procedurat e rekrutimit duhet të jenë transparente dhe

jodiskriminuuese, në përputhje me kriteret e përcaktuara në aktet ligjore në fuqi për funksionimin e administratës. Marrëdhëniet e punës për nëpunësit e ADISA-s rregullohen sipas Kodit të Punës.

2. Nuk mund të punësohen në strukturat e ADISA-s personat:

- a) ortakë apo aksionarë të subjekteve të mbikëqyrura;
- b) që kanë lidhje familjare me personat e parashikuar në shkronjën “b”, të kësaj pike, me anëtarët e Këshillit Drejtues ose me punonjës të tjerë të administratës, me të cilët kanë lidhje varësie;
- c) e dënuar me vendim gjykatë të formës së prerë;
- ç) që nuk gëzojnë integritet moral dhe profesional;
- d) për të cilët është marrë masa disiplinore e largimit nga shërbimi civil.

Neni 30

Burimet e të ardhurave dhe buxheti i ADISA-s

1. Burimet e të ardhurave të ADISA-s janë:

- a) të ardhurat nga tarifat e shërbimit, sipas përcaktimeve në këtë ligj;
- b) të ardhura nga Buxheti i Shtetit;
- c) të ardhura nga projekte, hua ose donacione, të marra në përputhje me legjislacionin që rregullon fushën përkatëse dhe burime të tjera të ligjshme.

2. ADISA realizon të ardhura nga kryerja e funksioneve të përcaktuara në këtë ligj dhe nga ofrimi i shërbimeve të tjera, në mbështetje të këtyre funksioneve.

3. Tarifa për shërbimet e ofruara, që lidhen me kryerjen e detyrave funksionale, miratohen nga Këshilli i Ministrave, me propozimin e ministrit përgjegjës. Masa e tarifave duhet të jetë e tillë që mbulon kostot e shërbimit.

4. Të ardhurat nga tarifat për shërbimet e ofruara mund të përdoren nga ADISA, nga institucionet që e ofrojnë vetë këtë shërbim ose të ndahen ndërmjet ADISA-s dhe institucionit përkatës, në varësi të marrëveshjeve të arritura për shërbimin që do të ofrohet.

5. Masa e ndarjes së të ardhurave të përcaktuara në pikën 4, të këtij neni, bëhet me vendim të Këshillit të Ministrave.

6. Të gjitha tarifat shpallen dhe bëhen publike në format dhe mënyrat e duhura, sipas legjislacionit për të drejtën e informimit.

Neni 31

Raportimi nga ADISA

1. Në vitin pasardhës, ADISA, nëpërmjet drejtorit ekzekutiv, i paraqet ministrit përgjegjës:

- a) raportin vjetor për veprimtaritë e tij;
- b) raportimet financiare vjetore, përfshirë raportin për realizimin e planit të shpenzimeve dhe të të ardhurave, si dhe pasqyrat financiare, sipas afateve të miratuara nga ministri i Financave për mbylljen e llogarive vjetore të qeverisjes së përgjithshme.

2. ADISA i paraqet ministrit përgjegjës, në çdo kohë, me kërkesë të tij, çdo të dhënë tjetër, që vlerësohet e nevojshme për realizimin e objektivave të politikës së ofrimit të shërbimeve publike.

Neni 32

Përdorimi i të ardhurave të veta nga ADISA

1. Të ardhurat e mbledhura nga tarifat për kryerjen e funksioneve, sipas këtij ligji, përfshirë edhe ato të krijuara në sportelet e shërbimit, përdoren nga ADISA për të mbuluar kostot e shërbimit dhe të funksionimit të ADISA-s.

2. Të ardhurat e papërdorura derdhen në Buxhetin e Shtetit. Përfshirë nga ky rregull bëjnë vetëm ato të ardhura, të cilat janë përdorur për kryerjen e një investimi, i cili është në vazhdim dhe gjatë vitit pasardhës buxhetor.

3. Për menaxhimin e të ardhurave të veta, ADISA krijon llogari rrjedhëse pranë bankave të nivelit të dytë.

4. Të ardhurat që vijnë nga Buxheti i Shtetit përdoren sipas rregullave të përcaktuar në legjislacionin përkatës.

Neni 33
Auditimi i ADISA-s

Veprimtaria financiare e ADISA-s auditohet sipas legjislacionit në fuqi.

KREU V
**VLERËSIMI I CILËSISË SË OFRIMIT TË SHËRBIMIT DHE I REZULTATEVE
NË PUNË**

Neni 34
Vlerësimi i shërbimit

1. Mënyra e ofrimit të shërbimeve publike nga sportelet e shërbimit dhe mënyra e menaxhimit të kërkesave për shërbim nga institucionet e administratës shtetërore kontrollohen periodikisht nga autoriteti përgjegjës.

2. Në këtë proces autoriteti përgjegjës kujdeset që të përfshijë edhe personat që përfitojnë nga këto shërbimeve, nëpërmjet formave të ndryshme të sondazheve.

3. Bazuar në vlerësimin e mësipërm, autoriteti përgjegjës nxjerr udhëzime për ndryshimet dhe përmirësimet që duhet të ndjekin institucionet e administratës shtetërore, si dhe afatet për zbatimin e tyre.

4. Këshilli i Ministrave përcakton me vendim autoritetin përgjegjës për vlerësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimit dhe rezultateve në punë.

5. Ministri përgjegjës miraton me udhëzim procedurën e hollësishme të vlerësimit të shërbimit, mënyrën e vlerësimit, periodicitetin, autoritetin përgjegjës dhe kompetencat për vlerësimin.

KREU VI
STANDARDIZIMI I MËNYRËS SË OFRIMIT TË SHËRBIMEVE

Neni 35
Modelet

1. 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.

2. Si pjesë e modeleve janë, por pa u kufizuar në to:

- a) rregullat e sjelljes në sportelet fizike;
- b) rregullat për aplikimin e shërbimeve në sportelet fizike;
- c) rregullat për marrjen e përgjigjeve në sportelet fizike;
- ç) rregullat për ankim;
- d) modelet e paraqitjes vizuale të sporteleve fizike;
- dh) elementet e domosdoshme të shërbimit në sportelet fizike;
- e) rregullat e komunikimit dhe të organizimit të informacionit mbi shërbimet;
- ë) rregullat për mënyrën e përdorimit të formave dhe funksionalitetin e kanaleve të ndryshme të ofrimit të shërbimeve publike në këndvështrimin e personave fizikë dhe juridikë;
- f) klasifikimin e shërbimeve;
- g) kodifikimin e shërbimeve;
- gj) formularët për aplikimin në shërbime.

3. Modelet e parashikuara në shkronjat “a” deri në “gj”, të pikës 2, të këtij neni, zbatohen për aq sa është e mundur edhe për shërbimet, të cilat ofrohen nëpërmjet sporteleve elektronike.

4. Modelet duhet të jenë të publikuara në çdo sportel ku ofrohet shërbimi publik, si edhe në format më të përshtatshme për të siguruar transparencë dhe mbrojtje të shtetasve për të drejtat dhe detyrimet e tyre.

Neni 36

Kompetenca për hartimin e modeleve

1. Këshilli i Ministrave përcakton me vendim autoritetin përgjegjës për hartimin e modeleve, sipas përcaktimeve në këtë ligj.

2. Autoriteti përgjegjës, kryesisht ose mbi bazën e kërkesave të ministrave a institucioneve të tjera qendrore të administratës shtetërore dhe kur është rasti, në bazë të marrëveshjeve, edhe nga institucionet e pavarura ose njësitë e qeverisjes vendore, ndërmerr nismë për hartimin ose ndryshimin e modeleve.

3. Institucionet e administratës shtetërore bashkëpunojnë me autoritetin përgjegjës për hartimin, rishikimin, përshtatjen dhe harmonizimin e modeleve që përdoren/zbatohen për ofrimin e shërbimeve.

4. Modelet e hartuara miratohen me vendim të Këshillit të Ministrave.

5. Ministri përgjegjës miraton me udhëzim metodologjinë për hartimin e modeleve, procedurën për hartimin dhe bashkëpunimin midis institucioneve të administratës shtetërore.

Neni 37

Zbatimi i modeleve

1. Modelet e miratuara në formën e kërkuar nga ky ligj janë detyruese për të gjitha institucionet e administratës shtetërore, pavarësisht nëse shërbimin e ofrojnë vetë ose nëpërmjet sporteleve të shërbimit dhe sporteleve të pikave të shërbimit me një ndalesë.

2. Modelet e hartuara në formën e kërkuar nga ky ligj kanë vlerë rekomanduese për shërbimet që ofrojnë institucionet e pavarura dhe njësitë e qeverisjes vendore. Këto modele mund të bëhen detyruese për këtë kategori institucionesh, në bazë të marrëveshjeve që lidhen sipas përcaktimeve të këtij ligji.

KREU VII

KOMPETENCAT PËR TRAJTIMIN E SHËRBIMEVE

Neni 38

Mënyra e ofrimit të shërbimeve

1. Shërbimet publike ofrohen, nëpërmjet sporteleve të shërbimit, pikave të ofrimit të shërbimeve me një ndalesë dhe/ose elektronikisht, nëpërmjet mjeteve të komunikimit elektronik dhe në çfarëdolloj forme tjetër, nëpërmjet së cilës arrihet ofrimi i shërbimit.

2. Vetëm në raste përjashtimore, kur justifikohet nga institucioni kërkues që shërbimi mund të ofrohet në mënyrë më të shpejtë dhe cilësore dhe autoriteti përgjegjës jep pëlqimin, shërbimi publik, në përputhje me legjislacionin e krijimit të tij, mund të ofrohet nga vetë institucioni.

Neni 39

Organizimi i sporteleve të shërbimit

1. ADISA organizon ofrimin e shërbimeve publike nëpërmjet sporteleve fizike të shërbimit dhe pikave fizike të shërbimit me një ndalesë.

2. Sportelet e shërbimit dhe pikat e shërbimit me një ndalesë kanë funksion për:

- a) dhënien e informacionit për shërbimin e kërkuar;
- b) pranimin e aplikimeve për kërkimin e një shërbimi të caktuar;
- c) dërgimin e kërkesës dhe praktikës administrative shoqëruese në institucionin përgjegjës për shërbimin publik dhe ndjekjen e realizimit të procedurës, sipas afateve ligjore;
- ç) njoftimin e kërkuesit për çdo veprim administrativ të marrë nga organi përgjegjës;
- d) çdo veprim tjetër të përcaktuar sipas rregullimeve të këtij ligji.

3. Të njëjtat funksione zbatohen edhe nga sportelet e ofrimit të shërbimeve, të cilat administrohen nga vetë institucioni.

4. Për shërbimet publike që ofrohen nëpërmjet sporteleve të shërbimit dhe pikave të shërbimit me një ndalesë, që administrohen nga ADISA, personat nuk kanë të drejtë t'i drejtohen drejtpërdrejt organit publik kompetent për ofrimin e shërbimit.

5. Parimisht, çdo informacion i disponuar nga institucionet e administratës shtetërore dhe që ka të bëjë me kërkesën për shërbim të paraqitur nga personat fizikë dhe juridikë, do të shkëmbehet midis tyre, pa pasur nevojë që të sigurohet nga vetë kërkuesi. Për këtë qëllim, sporteli i shërbimit merr, sipas rastit, të gjithë dokumentacionin, sido që të jenë të emërtuar nga legjislacioni në fuqi, nga institucionet e administratës shtetërore që kanë informacionin që kërkohet.

6. Brenda kufijve të kërkesës për shërbim, që është depozituar në sportelin e shërbimit, punonjësit e ADISA-s kanë të drejtë të aksesojnë në bazat e të dhënave shtetërore dhe ta përdorin këtë informacion, me qëllim ofrimin e shërbimit publik në mënyrë sa më efikase dhe cilësore.

7. Niveli i aksesimit të punonjësve të ADISA-s dhe përdorimi i këtyre të dhënave bëhet sipas standardeve të sigurisë dhe gjithmonë duke respektuar mbrojtjen e të dhënave personale, në përputhje me legjislacionin në fuqi.

8. Përcaktimi i shërbimeve që do të ofrohen pa pasur nevojë për dorëzimin e dokumentacionit, i standardeve të sigurisë, niveli i aksesit dhe përdorimi i bazave të të dhënave shtetërore përcaktohet me vendim të Këshillit të Ministrave.

Neni 40

Organizimi i zyrave përgjegjëse të shërbimit

1. Në institucionet e administratës shtetërore, që janë kompetente për shqyrtimin e kërkesave që vijnë nga sportelet e shërbimit organizohen dhe funksionojnë zyrat përgjegjëse të shërbimit.

2. Zyrat përgjegjëse të shërbimit organizohen në përputhje me aktin juridik që trajton shërbimin publik specifik. Ato janë pjesë e institucioneve të administratës shtetërore kompetente për shërbimin publik që ofrohet.

3. Zyrat përgjegjëse të shërbimit janë përgjegjëse për miratimin, kthimin për plotësim apo refuzimin e një kërkesë për shërbim të caktuar, si dhe shqyrtimin e ankimeve të mundshme.

4. Punonjësit/nëpunësit e zyrave përgjegjëse të shërbimit, të cilët në mënyrë të kundërligjshme nuk ofrojnë shërbimin e kërkuar, sipas legjislacionit në fuqi për shërbimin civil dhe Kodin e Punës, mbajnë përgjegjësi disiplinore.

Neni 41

Procedurat e bashkëpunimit midis sporteleve të shërbimit dhe zyrave përgjegjëse të shërbimit të institucioneve të administratës shtetërore

1. Aplikimi që merret pranë sporteleve të shërbimit, së bashku me praktikën administrative shoqëruese, nëse ka, u dorëzohet zyrave përgjegjëse të shërbimit, kompetente për ofrimin e shërbimit.

2. Kalimi i aplikimit nga sportelet e shërbimit në zyrat përgjegjëse të shërbimit, realizohet elektronikisht, nëpërmjet mjeteve të teknologjisë së informacionit.

3. Kur bashkëpunimi, sipas pikës 2, nuk është i mundur, atëherë zbatohen forma të tjera të komunikimit, të njohura nga legjislacioni në fuqi.

4. Procedura të tjera të bashkëpunimit midis sporteleve të shërbimit dhe zyrave përgjegjëse të shërbimit, si edhe afatet e procedurat për marrjen e shërbimeve përcaktohen sipas procedurës së parashikuar për këtë shërbim.

5. Për një rregullim më të detajuar, ADISA dhe institucioni që administron zyrat përgjegjëse të shërbimit, mund të lidhin edhe një marrëveshje bashkëpunimi, në të cilën detajohen format, procedurat dhe mënyrat e bashkëpunimit.

6. E njëjta procedurë bashkëpunimi ndiqet edhe në rastet kur shërbimi ofrohet në sportele të tjera, sipas nenit 28 të këtij ligji.

7. Trajtimi i kërkesave për shërbim bëhet nga zyrat përgjegjëse të shërbimit, në përputhje me legjislacionin që rregullon shërbimin e kërkuar.

Neni 42

Riinxhinerimi i shërbimeve

1. Në varësi të nevojës për përmirësim të procedurave, riorganizimit të proceseve të punës, me qëllim thjeshtimin, rritjen e eficiencës dhe efikasitetit të administratës publike, si edhe të zhvillimeve teknologjike, shërbimet i nënshtrohen procesit të riinxhinerimit.

2. Nisma për procesin e riinxhinerimit të shërbimit ndërmerret nga autoriteti përgjegjës për modelet, kryesisht ose mbi bazën e kërkesave të institucioneve të administratës shtetërore të interesuara.

3. Këshilli i Ministrave miraton rregulla të hollësishme për procedurën e ndërmarrjes së nismës dhe të bashkëpunimit të institucioneve në procesin e riinxhinerimit dhe kompetencën për realizimin e tij.

KREU VIII

ANKIMI ADMINISTRATIV

Neni 43

Ankimi administrativ ndaj veprimtarisë së sportelit të shërbimit

1. Personat që nuk kanë marrë shërbimin e kërkuar kanë të drejtë të ankohen në sportelet që administrohen nga ADISA, brenda 5 ditëve nga dita që ka marrë përgjigje negative ose nga dita që duhet të merrte një përgjigje, sipas legjislacionit përkatës që rregullon shërbimin, për të cilin është bërë kërkesa.

2. Sporteli që ka marrë ankesën ia dërgon menjëherë drejtorisë qendrore të ADISA-s. Ankesa shqyrtohet sipas rregullave të përcaktuara në Kodin e Procedurave Administrative.

3. Drejtori ekzekutiv i ADISA-s duhet të kthejë përgjigje të arsyetuar për ankesën brenda 5 ditëve punë nga data e depozitimit të saj.

Neni 44

Ankimi administrativ ndaj veprimtarisë së zyrave përgjegjëse të shërbimit

1. Në rast se ankimi i paraqitur nuk ka të bëjë me veprimtarinë e sporteleve të shërbimit, që administrohen nga ADISA, por me veprimtarinë administrative të zyrave funksionale të shërbimit, drejtori ekzekutiv i ADISA-s, brenda 5 ditëve nga data e depozitimit të ankesës, ia kalon atë institucionit të administratës shtetërore, kompetent për ofrimin e shërbimit, duke njoftuar për këtë edhe ankuesin.

2. Institucioni i administratës shtetërore duhet të përgjigjet në mënyrë të arsyetuar për pranimin, kthimin për plotësim të metash ose refuzimin e ankimit brenda 10 ditëve punë nga marrja e ankimit administrativ nga ADISA, me përjashtim kur legjislacioni i posaçëm parashikon afate të tjera për dhënien e përgjigjes.

3. Përgjigja e institucionit i jepet personit nëpërmjet ADISA-s.

Neni 45

Ankimi administrativ për shërbimet e ofruara elektronikisht

1. Autoriteti përgjegjës për mirëmbajtjen dhe funksionimin e portalit elektronik krijon dhe mirëmban, sipas modeleve të vendosura nga autoriteti përgjegjës përkatës, një rubrikë për ankimet për shërbimet e ofruara nëpërmjet portalit elektronik.

2. Rubrika në portalin elektronik duhet të mundësojë që, mbas plotësimit të ankimit, ky ankim në rrugë elektronike t'i paraqitet institucionit të administratës shtetërore, kompetent për ofrimin e shërbimit.

3. Institucioni i administratës shtetërore është i detyruar që të kthejë përgjigje brenda 10 ditëve punë nga data e marrjes së ankimit në rrugë elektronike.

4. Këshilli i Ministrave përcakton me vendim autoritetin përgjegjës për mirëmbajtjen dhe funksionimin e portalit elektronik.

Neni 46

Ankimi në gjykatë

Ankuesi, që është i pakënaqur me përgjigjen e marrë ose nuk ka marrë përgjigje brenda afateve të përcaktuara ka të drejtë të ankohet në gjykatën kompetente për gjykimin e mosmarrëveshjeve administrative.

KREU IX

SHËRBIMET PUBLIKE TË OFRUARA NGA INSTITUCIONET E PAVARURA DHE NJËSITË E QEVERISJES VENDORE

Neni 47

Marrëveshjet me institucionet e pavarura dhe njësitë e qeverisjes vendore

1. Institucionet e pavarura dhe njësitë e qeverisjes vendore mund të lidhin marrëveshje kuadër me Këshillin e Ministrave, përfaqësuar nga ministri përgjegjës, ose nëpërmjet një institucioni tjetër të autorizuar, me qëllim bashkëpunimin për një ofrim sa më të mirë të shërbimeve publike të ofruara prej tyre ndaj personave.

2. Për institucionet e pavarura, marrëveshja miratohet paraprakisht nga organi drejtues dhe nënshkruhet nga titullari i institucionit.

3. Për njësitë e qeverisjes vendore, marrëveshja miratohet paraprakisht nga organi përfaqësues dhe nënshkruhet nga organi ekzekutiv.

Neni 48

Ofrimi i shërbimeve në mënyrë të përbashkët

Me marrëveshjeje me Këshillin e Ministrave mund të përcaktohet që institucionet e pavarura dhe njësitë e qeverisjes vendore t'i ofrojnë shërbimet e tyre nëpërmjet sporteleve të shërbimit dhe pikave të shërbimit me një ndalesë që administrohen nga ADISA.

Neni 49

Kushtet e marrëveshjes

Marrëveshja, që lidhet midis institucioneve të pavarura apo njërive të qeverisjes vendore, nga njëra anë, dhe Këshillit të Ministrave, duhet të përmbajë:

- a) rregullat për modelet e ofrimit të shërbimeve, miratimin dhe ndryshimin e tyre;
- b) rregullat për krijimin e shërbimeve të reja apo riorganizimin e shërbimeve ekzistuese;
- c) mënyrën e ofrimit të shërbimeve dhe/ose ndryshimin e tyre;
- ç) mënyrën e organizimit dhe të administrimit të sporteleve të shërbimit, të pikave të shërbimit me një ndalesë dhe zyrave përgjegjëse të shërbimit;
- d) procedurat e bashkëpunimit midis sporteleve të shërbimit dhe të pikave të shërbimit me një ndalesë dhe zyrave përgjegjëse të shërbimit;
- dh) mënyrën e financimit të shërbimeve;
- e) mënyrën e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve.

KREU X

DISPOZITA KALIMTARE

Neni 50

Kalimi i administrimit të sporteleve të ofrimit të shërbimeve nga institucionet e administratës shtetërore tek ADISA

1. Sportelet fizike, të cilat ofrojnë shërbimet publike ekzistuese në institucionet e administratës shtetërore, kalojnë në administrimin e ADISA-s.

2. Për këtë qëllim, me propozimin e ministrit përgjegjës, Këshilli i Ministrave përcakton me vendim sportelet, numrin e punonjësve/nëpunësve dhe radhën e kalimit të tyre nga institucioni i

administratës shtetërore tek ADISA. Këshilli i Ministrave me vendim mund të përjashtojë nga ky kalim sportelet e institucioneve që ofrojnë shërbime në fushën e sigurisë kombëtare.

3. Këshilli i Ministrave me vendim, deri në konsolidimin e mënyrës së ofrimit të shërbimeve nga ADISA, vendos që shërbimi të ofrohet njëkohësisht nga ADISA dhe institucioni i administratës shtetërore, përgjegjës për ofrimin e shërbimit.

4. Mënyra e përfitimit, ndarjes dhe e përdorimit të tarifës së shërbimit nga institucioni dhe ADISA përcaktohet me vendim të Këshillit të Ministrave, me bashkëpropozim të ministrit përgjegjës dhe ministrit të fushës përkatëse.

5. ADISA, mbas marrjes në administrim të sporteleve të shërbimit, ka të drejtë që t'i organizojë ato në një nga mënyrat e parashikuara nga neni 28 i këtij ligji.

6. Punonjësit e institucioneve të administratës shtetërore, që kryenin funksionet e tyre në sportelet e shërbimit, të cilat kalojnë në administrimin e ADISA-s, kalojnë si punonjës pranë këtij institucioni. Për këtë qëllim, nga drejtori ekzekutiv lidhet kontrata e re për llogari të ADISA-s.

7. Punonjësit e institucioneve të administratës shtetërore, të cilat transferohen tek ADISA, sipas pikës 6 të këtij neni, por që gëzojnë statusin e nëpunësit civil, gëzojnë të drejtat e parashikuara nga pika 8, e nenit 50, të ligjit nr. 152/2013, "Për nëpunësin civil", të ndryshuar.

8. Në momentin e marrjes në administrim të sporteleve të shërbimit të institucioneve të administratës shtetërore, ADISA ka të drejtë që për shërbimin e ofruar për llogari të institucionit t'u faturojë këtyre të fundit koston e shërbimit nëpërmjet vendosjes së tarifave.

9. Masa e tarifës, sipas pikës 8, miratohet me vendim të Këshillit të Ministrave, me propozimin e ministrit përgjegjës dhe ministrit përkatës të fushës dhe nuk duhet të tejkalojë koston e shërbimit të ofruar nga vetë institucioni i administratës shtetërore, shërbimi i të cilit ofrohet nga ADISA.

10. Periudha e faturimit do të zgjatë deri në momentin e kalimit të plotë të sporteleve të shërbimit në administrim të ADISA-s.

Neni 51

Buxheti i ADISA-s

Fondet buxhetore të akorduara për vitin 2016 për programin e administruar nga Qendra e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara përdoren nga ADISA, në përputhje me legjislacionin në fuqi për menaxhimin e sistemit buxhetor.

Neni 52

Përfundimi dhe transferimi i kompetencave

Në datën e hyrjes në fuqi të këtij ligji, të gjitha të drejtat e përfituara mbi pasuritë e paluajtshme me akte nënligjore të Këshillit të Ministrave, mjetet, burimet e të ardhurave, arkivat, të drejtat dhe detyrimet e tjera të Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara transferohen tek ADISA.

Neni 53

Emërimi i organeve të para drejtuese

1. Brenda 30 ditëve nga data e hyrjes në fuqi të këtij ligji, ministrat përgjegjës, sipas nenit 16, të këtij ligji, emërojnë përfaqësuesit e tyre në Këshillin Drejtues.

2. Drejtori ekzekutiv i Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara kalon në detyrën e drejtorit ekzekutiv të ADISA-s nëse plotëson kushtet e parashikuara në nenin 23 të këtij ligji. Në rast të kundërt, emërimi i drejtorit të ri të ADISA-s bëhet brenda 15 ditëve nga hyrja në fuqi e këtij ligji.

Neni 54

Transferimi i funksioneve dhe i administratës së Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara

Brenda 3 muajve nga data e hyrjes në fuqi të këtij ligji:

a) administrata e Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara transferohet tek ADISA, duke mbajtur në fuqi kontratat aktuale të punës me amendimet përkatëse;

b) drejtori ekzekutiv lidh kontrata të reja me nëpunësit e Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara për llogari të ADISA-s;

c) kontratat për furnizimin me mallra e shërbime, prokurimet, marrëdhëniet me donatorët etj., të lidhura nga Qendra për Ofrimin e Shërbimeve Publike, transferohen tek ADISA.

Neni 55

Ndryshimet në legjislacionin ekzistues

1. Ministri përgjegjës koordinon procesin e ndryshimeve ligjore dhe nënligjore të legjislacionit ekzistues, me qëllim harmonizimin e tij me këtë ligj.

2. Këshilli i Ministrave, në bazë të propozimit të ministrit përgjegjës, i paraqet Kuvendit projektligjet e nevojshme, me qëllim harmonizimin e legjislacionit.

3. Ministri përgjegjës i propozon Këshillit të Ministrave projektaktet e nevojshme, me qëllim harmonizimin e kuadrit nënligjor normativ.

4. Procesi i harmonizimit të legjislacionit duhet të përfundojë brenda 5 vjetëve nga hyrja në fuqi e këtij ligji.

5. Aktet ligjore ekzistuese në fushën e shërbimeve publike do të zbatohen edhe pas hyrjes në fuqi të këtij ligji, sipas parashikimeve të tij, por jo më shumë se 5 vjet nga hyrja në fuqi e këtij ligji.

Neni 56

Aktet nënligjore

1. Ministri përgjegjës koordinon procesin e hartimit të akteve nënligjore për zbatimin e këtij ligji dhe ia kalon për miratim Këshillit të Ministrave.

2. Këshilli i Ministrave miraton aktet nënligjore brenda 4 muajve nga hyrja në fuqi e këtij ligji.

3. Ministri përgjegjës, brenda 4 muajve nga hyrja në fuqi e këtij ligji, miraton udhëzimet në zbatim të tij.

Neni 57

Aktet nënligjore ekzistuese

Aktet nënligjore ekzistuese në fushën e shërbimeve do të zbatohen edhe pas hyrjes në fuqi të këtij ligji për aq sa nuk bien në kundërshtim me të.

Neni 58

Hyrja në fuqi

Ky ligj hyn në fuqi 15 ditë mbas botimit në Fletoren Zyrtare.

Miratuar në datën 18.2.2016

**Shpallur me dekretin nr. 9456, datë 8.3.2016 të Presidentit të Republikës së Shqipërisë,
Bujar Nishani**

VENDIM
Nr. 343, datë 4.5.2016

**PËR PËRCAKTIMIN E AUTORITETIT PËRGJEGJËS PËR HARTIMIN E
MODELEVE**

Në mbështetje të nenit 100 të Kushtetutës dhe të pikës 1, nenit 36, të ligjit nr. 13/2016, “Për mënyrën e ofrimit në sportel të shërbimeve publike në Republikën e Shqipërisë”, me propozimin e ministrit të Shtetit për Inovacionin dhe Administratën Publike, Këshilli i Ministrave

VENDOSI:

1. Autoriteti përgjegjës për hartimin e modeleve, në kuptim të pikës 1, të nenit 36, të ligjit nr. 13/2016, “Për mënyrën e ofrimit në sportel të shërbimeve publike në Republikën e Shqipërisë”, është Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA).

2. Ngarkohet Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) për zbatimin e këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

KRYEMINISTRI
Edi Rama

VENDIM
Nr. 384, datë 25.5.2016

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

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

VENDOSI:

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

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

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

ZËVENDËSKRYEMINISTRI
Niko Peleshi

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

Lista e shkurttimeve të përdorura

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

I. HYRJE

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

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

Në planin ndërkombëtar, vizioni i qeverisë shqiptare për shërbime me në qendër qytetarin mbështetet edhe në objektivat e zhvillimit të qëndrueshëm që u miratuan më 25 shtator 2015 nga Asambleja e Përgjithshme e Organizatës së Kombeve të Bashkuara dhe drejtpërdrejt në objektivin 16 për “Nxitjen e shoqërive paqësore dhe gjithëpërfshirëse për zhvillim të qëndrueshëm, ofrimin e mundësisë për drejtësi për të gjithë dhe ngritjen e institucioneve të efektshme, llogaridhëse në të gjitha nivelet”.

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

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

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

- i) riinxhinierimin e proceseve të dhënies së shërbimeve për qytetarët dhe bizneset duke përfshirë dhe reformën në fushën ligjore, TIK dhe atë institucionale;
- ii) ndarjen funksionale dhe integrimin e shërbimeve publike² në sportel dhe zhvillimin e kanaleve të ofrimit të tyre;
- iii) dixhitalizimin e arkivave e të regjistrave, ndërveprimin mes sistemeve TIK dhe shërbimet *on-line*;
- iv) marrjen e opinionit të qytetarëve dhe monitorimin e performancës së administratës shtetërore në dhënien e shërbimeve.

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

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

II. OBJEKTIVAT E POLITIKAVE

2.1 Fusha dhe koha e veprimit

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

Duke u fokusuar në shërbimet me natyrë administrative nga institucionet e administratës shtetërore, qeveria shqiptare synon realizimin e një ndryshimi transformues në marrëdhënien shtet-qytetar/biznes me impakt në fushën e shërbimeve publike në përgjithësi, duke përfshirë dhe ato të qeverisjes vendore dhe institucioneve të pavarura. Zgjidhjet inovative dhe të teknologjisë së informacionit konsiderohen si elemente me rol kritik në këtë proces.

Ndërhyrjet e parashikuara në kuadrin e DPA-së kanë në bazë kërkesat e përfituesve, të cilët përfshijnë të gjithë qytetarët shqiptarë dhe bizneset që operojnë në Shqipëri. Në vëmendje

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

mbahen edhe qytetarët e huaj që jetojnë në vendin tonë. Qasja e bazuar në parimet e trajtimit të barabartë dhe të drejtë për të gjithë plotësohet dhe nga një vëmendje e posaçme ndaj shtresave në nevojë, të moshuarve, grave, personave me aftësi të kufizuara, minoriteteve dhe popullsisë rurale në përputhje me angazhimet përkatëse ligjore.

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

2.2 Rezultatet e pritshme

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

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

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

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

2.2.1 Kalimi në shërbime 100% elektronike

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

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

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

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

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

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

2.2.3 Krijimi i një panorame 360 gradë për përfituesit

Krijimi i panoramës 360 gradë për përfituesit, pra një informacion i plotë dhe që merret në kohë në lidhje me shërbimet që i jepen qytetarit apo biznesit, është rezultat i një ndryshimi thelbësor nga qasja me bazë të ngushtë apo të izoluar institucionale të qasja që vë në qendër qytetarin. Kjo do të thotë që të realizohet një transparencë e plotë në lidhje me të gjitha përfitimet

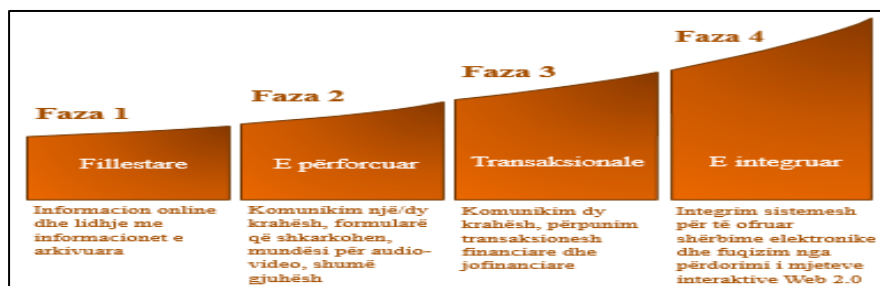
ose shërbimet që qytetari apo biznesi merr, duke iu referuar identifikimit të tij unik dhe sigurimit të domosdoshëm të ndërveprimit mes databazave të të gjitha institucioneve të administratës shtetërore. Avantazhet kryesore kanë të bëjnë me reduktimin e barrës burokratike për qytetarin dhe biznesin në marrjen e shërbimeve, shmangien e përfitimeve të pajustificuara, si dhe një ndikim të ndjeshëm pozitiv në politikëbërje.

2.2.4 Arritja e një indeksi të lartë të kënaqësisë së qytetarëve

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

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

2.2.5 Klasifikimi ndër 20 vendet e para evropiane në indeksin e shërbimeve *on-line* (OSI) sipas raportit të Kombeve të Bashkuara mbi qeverisjen elektronike
Renditja nga OKB-ja në lidhje me qeverisjen elektronike³ konsiderohet si një pasqyrë e progresit të bërë nga vende të ndryshme në drejtim të përmirësimit të qeverisjes duke përdorur TIK. OSI-së është një matricë vlerësimi e përbërë nga katër nivele, siç përshkruhet në diagramin përmbri.



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

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

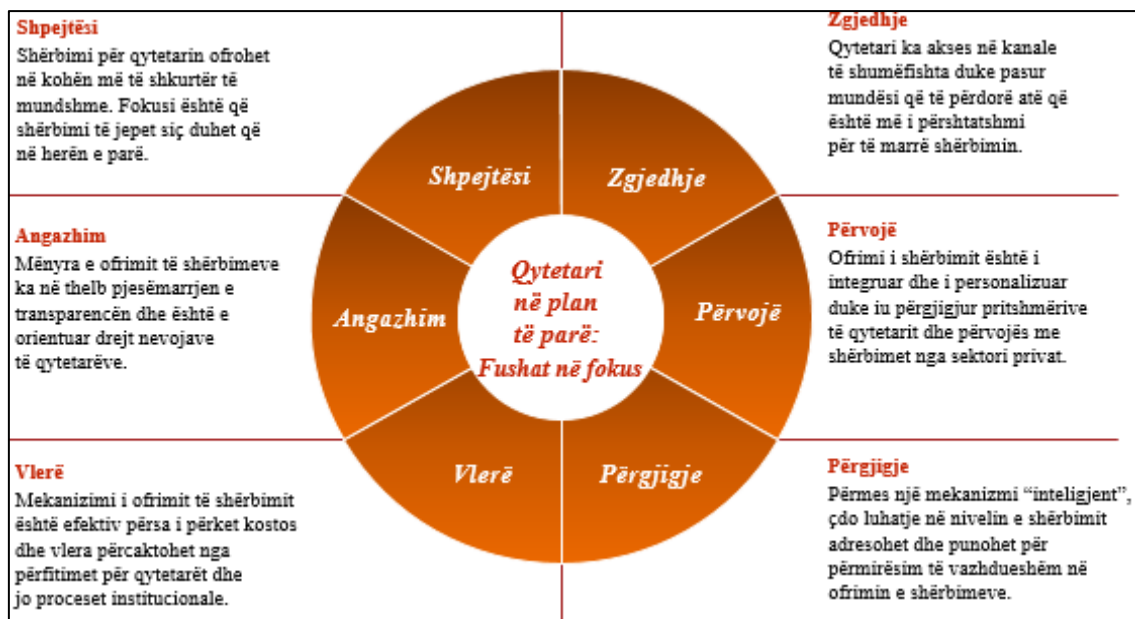
III. PARIMET DHE NDËRRHYRJET KRYESORE

3.1 Parimet bazë

3.1.1 Vendosja e qytetarit në plan të parë

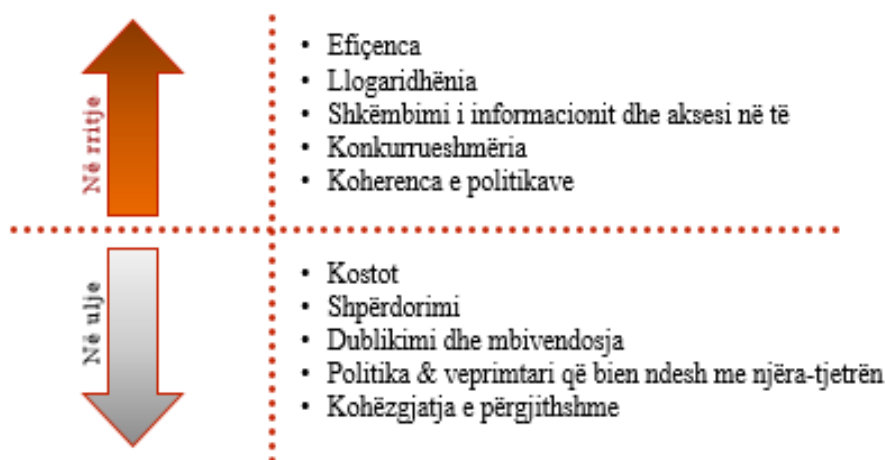
Për të përmirësuar procesin e lëvrimin të shërbimeve nga institucionet e administratës shtetërore, si pjesë e qasjes që ka nevojat e qytetarëve në thelb të çdo vendimi, që nga formulimi dhe hartimi i strategjive deri te zbatimi i tyre, qeveria shqiptare do të fokusohet në disa drejtime kyçe, siç përmbledhet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

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



3.1.2 Qeveria si një e tërë

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



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

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

3.1.3 Reformat e proceseve

Reformat e proceseve i referohen transformimit të hapave të shërbimeve përmes kombinimit të veprimeve, ku përfshihen riinxhinierimi i proceseve të punës (BPR) dhe shfrytëzimi i zgjidhjeve që ofron teknologjia. Theksi do të vihet në transformimin e proceseve dhe jo thjesht

në automatizimin e tyre apo ofrimin e shërbimit, siç është veçse *on-line*. Ky transformim përfshin dhe rishqyrtimin e arsyeve për të cilat është mandatuar shërbimi, kërkesat dhe mënyrat e ofrimit të tij, së bashku me parametra të tjerë, si afati kohor dhe ngarkesa për administratën.

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

3.1.4 Standardizimi

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

3.1.5 Zhvillimi i kapaciteteve të qëndrueshme

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

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

3.1.6 Reformat ligjore

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

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

3.2 Ndërhyrjet kryesore

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

⁴ Zhvillimi i kapaciteteve, PNUD, qershor 2009.

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

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

#	Parimet bazë Ndërhyrjet	Vendosja e qytetarit në plan të parë	Qeveria si një e tërë	Reformat e proceseve	Standar- dizimi	Reformat ligjore	Zhvillimi i kapaciteteve të qëndrueshme
1.	Përgatitja dhe publikimi i kartës së qytetarit	✓			✓		
2.	Zbatimi i një mekanizmi të qendëruar për ankesat	✓	✓	✓	✓		✓
3.	Marrja e opinionit të qytetarit për çdo kërkesë për shërbim	✓		✓			✓
4.	Trajnimi dhe shtimi i kapaciteteve		✓		✓		✓
5.	Funksionimi i kanaleve të shumëfishta të ofrimit të shërbimit	✓	✓			✓	✓
6.	Ndarja e funksionit të sportelit (<i>Front Office</i>) nga ajo e zyrës përgjegjëse të shërbimit (<i>Back Office</i>)		✓	✓	✓	✓	✓
7.	Funksionimi i sistemit të menaxhimit të performancës				✓		✓
8.	Zbatimi i parimit FIFO (<i>First in, first out</i>)			✓	✓	✓	
9.	Dhënia e arsyeve për rastet kur shërbimi nuk lëvrohet			✓	✓	✓	
10.	Zbatimi i masave disiplinore për vonesat në lëvrimitin e shërbimeve	✓			✓	✓	
11.	Decentralizimi i kompetencës për ofrimin e shërbimeve	✓	✓	✓		✓	✓
12.	Garantimi i së drejtës për shërbime	✓			✓	✓	
13.	Kalimi në qeverisjen dixhitale	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14.	Ofrimi i shërbimeve në mënyrë automatike	✓	✓	✓		✓	
15.	Zbatimi i miratimit në heshtje për shërbimet e për zgjedhura	✓		✓		✓	

1. PËRGATITJA DHE PUBLIKIMI I KARTËS SË QYTETARIT

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

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

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

2. ZBATIMI I NJË MEKANIZMI TË QENDËRZUAR PËR ANKESAT

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

Në mbështetje të një trajtimi të efektshëm dhe në kohë të ankesave nga qytetarët dhe bizneset në lidhje me procesin e lëvrimit të shërbimeve, ADISA do të zbatojë një mekanizëm të qendërzuar që do t'i regjistrojë këto ankesa dhe do të ndjekë dhënien e përgjigjeve dhe adresimin e tyre në përputhje me afatet dhe përgjegjësitë e përcaktuara. Ky mekanizëm do të sigurojë dhe realizimin e përshkallëzimit në rritje të nivelit për trajtimin e ankesave sipas kuadrit të përcaktuar. Duke ofruar monitorim efikas të zbatimit të këtij kuadri, ai do të mundësojë dhe një element të rëndësishëm në vlerësimin e performancës së administratës shtetërore, si dhe do të kontribuojë në përmirësimin e vazhdueshëm të procesit të lëvrimit të shërbimeve.

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

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

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

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

i) *te sportelet/qendrat e shërbimeve publike*, përmes formularëve të posaçëm të disponueshëm si në print dhe on-line në momentin e marrjes së shërbimit;

ii) *nëpërmjet celularit*, përmes SMS-ve dhe krijimit të një aplikacioni të posaçëm;

iii) *nga qendra e kontaktit në numrin unik për shërbimet*, përmes thirrjeve telefonike dalëse në drejtim të aplikantit dhe ato hyrëse nga ky i fundit.

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

4. TRAJNIMI DHE SHTIMI I KAPACITETEVE

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

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

i) *Rritjen e kapaciteteve*

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

ii) *Trajnimin*

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



5. FUNKSIONIMI I KANALEVE TË SHUMËFISHTA TË OFRIMIT TË SHËRBIMIT

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

Mundësimi i lëvrimit të shërbimeve përmes kanaleve të ndryshme është një komponent i rëndësishëm për zbatimin e parimit “Vendosja e qytetarit në plan të parë” pasi u lejon qytetarëve të marrin shërbimet që u nevojiten në mënyrën më të përshtatshme për ta. Kjo ndërhyrje ka një ndikim të drejtpërdrejtë në nivelin e aksesit për popullsinë rurale, shtresat në nevojë, gratë, të moshuarit, minoritetet dhe personat me aftësi të kufizuar dhe merr parasysh tiparet e përfituesve, tendencat e zhvillimit në vend dhe hapësirat e bashkëpunimit me qeverisjen lokale e sipërmarrjen.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7. FUNKSIONIMI I SISTEMIT TË MENAXHIMIT TË PERFORMANCËS

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

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

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

ii) *Zhvillimin, përshtatjen dhe zbatimin e një plani bazuar në rezultate* për të ndjekur progresin e nismave specifike në nivel institucioni në drejtim të përmirësimit të shërbimeve për qytetarët dhe bizneset. Kjo bazohet në përcaktimin çdo vit financiar të rezultateve të pritshme në kuadër të reformës për secilin institucion, dakordësimin me ta dhe ndjekjen e zbatimit të tyre;

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

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

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

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

9. DHËNIA E ARSYEVE PËR RASTET KUR SHËRBIMI NUK LËVROHET

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

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

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

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

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

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

11. DECENTRALIZIMI I KOMPETENCËS PËR LËVRIMIN E SHËRBIMEVE

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

Si pjesë e programit të reformave të shërbimeve me në qendër qytetarin, qeveria shqiptare do të zbatojë konceptin e decentralizimit në *procedurat për dhënien e shërbimit*, duke synuar përmes

riinxhinierimit të proceseve mundësimin e delegimit të kompetencave miratuese nga nivelet më të larta në ato më të ulëta, për më pak burokraci dhe shërbim të shpejtë dhe efikas.

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

12. GARANTIMI I SË DREJTËS PËR SHËRBIME

Marrja e shërbimeve si një e drejtë themelore e qytetarëve.

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

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

13. KALIMI NË QEVERISJEN DIXHITALE

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

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

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

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

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

14. OFRIMI I SHËRBIMEVE NË MËNYRË AUTOMATIKE

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

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

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

15. ZBATIMI I MIRATIMIT NË HESHTJE PËR SHËRBIME TË PËRZGJEDHURA

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

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

3.3 Planifikimi

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

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

	Ndërhyrja	Parametrat e kompleksitetit				Niveli i kompleksitetit
		Shtirja	Objekti	Varësia	Gatishmëria	
1	Përgatitja dhe publikimi i kartës së qytetarit	E lartë	I ulët	E ulët	E lartë	I ulët
2	Zbatimi i një mekanizmi të qendëruar për ankesat	E lartë	Mesatar	E ulët	Mesatare	Mesatar
3	Marrja e opinionit të qytetarit për çdo kërkesë për shërbim	E lartë	I ulët	Mesatare	Mesatare	Mesatar
4	Trajnimi dhe shtimi i kapaciteteve	E lartë	Mesatar	E ulët	Mesatare	Mesatar
5 i&ii	Funksionimi i kanaleve të shumëfishta të ofrimit të shërbimit: <i>e-Albania</i> & <i>Celulari</i>	E ulët	Mesatar	E ulët	E lartë	Mesatar
5 iii	Funksionimi i kanaleve të shumëfishta të ofrimit të shërbimit: Qendra e kontaktit për shërbimet	E lartë	Mesatar	Mesatare	E ulët	Mesatar

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

	Ndërhyrja	Parametrat e kompleksitetit				Niveli i kompleksitetit
		Shtrirja	Objekti	Varësia	Gatishmëria	
5 iv	Funksionimi i kanaleve të shumëfishta të ofrimit të shërbimit: <i>Sportelet me një ndalesë</i>	Mesatare	Mesatar	Mesatare	Mesatare	Mesatar
6	Ndarja e funksionit të sportelit (<i>Front Office</i>) nga ajo e zyrës përgjegjëse të shërbimit (<i>Back Office</i>)	E lartë	Mesatar	Mesatare	Mesatare	Mesatar
7 i	Funksionimi i sistemit të menaxhimit të performancës: <i>Sistemi i monitorimit të performancës (SMP)</i>	E ulët	Mesatar	E ulët	E ulët	Mesatar
7 ii	Funksionimi i sistemit të menaxhimit të performancës: <i>Plani i bazuar në rezultate</i>	E lartë	I ulët	E ulët	Mesatare	Mesatar
7 iii	Funksionimi i sistemit të menaxhimit të performancës: <i>Çmimet dhe vlerësimet</i>	E lartë	I ulët	Mesatare	E ulët	Mesatar
8	Zbatimi i parimit FIFO (<i>First in, first out</i>)	E lartë	I ulët	Mesatare	E ulët	Mesatar
9	Dhënia e arsyeve për rastet kur shërbimi nuk lëvrohet	E lartë	Mesatar	E ulët	E ulët	Mesatar
10	Zbatimi i masave disiplinore për vonesat në lëvrin e shërbimeve	E lartë	I lartë	E lartë	E ulët	I lartë
11	Decentralizimi i kompetencës për ofrimin e shërbimeve	E lartë	I lartë	E lartë	Mesatare	I lartë
12	Garantimi i së drejtës për shërbime	E lartë	I lartë	E ulët	E lartë	Mesatar
13	Kalimi në qeverisjen dixhitale	E lartë	I lartë	E lartë	Mesatare	I lartë
14	Ofrimi i shërbimeve në mënyrë automatike	E lartë	I lartë	E lartë	Mesatare	I lartë
15	Zbatimi i miratimit në heshtje për shërbimet e përzgjedhura	E lartë	I lartë	E lartë	E ulët	I lartë

IV. MBËSHTETJE PËR ZBATIM

4.1 Strukturat drejtuese dhe zbatuese

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

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

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

Institucionet e administratës shtetërore me funksione të posaçme në reformën për shërbime me në qendër qytetarin, si ADISA dhe AKSHI, dhe institucionet që kanë përgjegjësinë ligjore për

dhënien e shërbimeve publike me natyrë administrative luajnë rolin parësor në zbatimin e politikave të kësaj reforme. Grupet e punës në nivel institucionesh varësie, si dhe ato ministrore përbëjnë mekanizmat për organizimin e brendshëm të punës.

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

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

4.2 Modelet e financimit

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

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

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

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

4.3 Monitorimi dhe vlerësimi (M&V)

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

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

4.4 Komunikimi dhe angazhimi i aktorëve

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

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

Qeveria shqiptare do të vazhdojë të zbatojë një platformë angazhimi të gjerë të përfituesve, duke pasur në vëmendje pjesëmarrjen nga grupet në nevojë dhe ato vulnerabël, për të marrë opinione dhe sugjerime si në nivel politikash, ashtu dhe prioritizimin apo vlerësimin e ndërhyrjeve. Përveç

konsultimeve apo kanaleve tradicionale, ky angazhim do të mundësohet dhe përmes shfrytëzimit të zgjidhjeve TIK.

VENDIM
Nr. 584, datë 27.7.2016

PËR STANDARDIZIMIN E MËNYRËS SË KLASIFIKIMIT DHE KODIFIKIMIT TË SHËRBIMEVE PUBLIKE DHE TË HARTIMIT TË FORMULARËVE PËR APLIKIMIN NË SHËRBIME

Në mbështetje të nenit 100 të Kushtetutës dhe të neneve 36 e 56, të ligjit nr. 13/2016, “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, me propozimin e ministrit të Shtetit për Inovacionin dhe Administratën Publike, Këshilli i Ministrave

VENDOSI:

1. Objekti i këtij vendimi është përcaktimi i rregullave për standardizimin e mënyrës së klasifikimit, kodifikimit dhe hartimit të formularëve për aplikimin në shërbime publike, të ofruara në Republikën e Shqipërisë.

2. Klasifikimi i shërbimeve bëhet me qëllimin e pajisjes së tyre me një kod unik për çdo shërbim publik që u ofrohet përdoruesve, personave fizikë dhe juridikë.

KREU I
MËNYRA E KLASIFIKIMIT DHE KODIFIKIMIT TË SHËRBIMEVE

3. Klasifikimi i shërbimeve publike në Shqipëri bëhet me tri nivele hierarkie:

a) Niveli i parë është “Funksioni”, i cili pasqyron ndarjen tematike, sipas llojeve të shërbimeve që paraqesin, në vija të përgjithshme, karakteristika të përbashkëta dhe përmban grupe shërbimesh;

b) Niveli i dytë është “Grupi i shërbimeve”, i cili pasqyron një nënndarje të funksionit sipas nëntematikave specifike. Shërbimet që i përkasin një grupi janë të ngjashme ndërmjet tyre dhe të dallueshme nga grupet e tjera brenda funksionit, për shkak të llojit apo qëllimit që ka grupi;

c) Niveli i tretë është “Shërbimi”, si njësi më e vogël bashkuese e klasifikimit, e cila pasqyron një shërbim publik unik, për të cilin aplikohet më vete. Shërbimi ofrohet brenda grupit të shërbimeve dhe është i dallueshëm nga shërbimet e tjera nga lloji apo qëllimi.

4. Kodi unik që i vendoset çdo shërbimi publik ka për qëllim identifikimin e unifikuar të shërbimeve në Republikën e Shqipërisë, në shkëmbimet me personat fizikë dhe juridikë, si edhe ndërmjet institucioneve të administratës shtetërore.

5. Kodifikimi i shërbimeve publike pasqyron klasifikimin e shërbimeve publike, duke u vënë, në korrespondencë, një kod shifror të tria niveleve të klasifikimit, funksionit, grupit të shërbimeve dhe shërbimit, të paraprirë nga prefiksi AL.

6. Kodi i shërbimit është unik për çdo shërbim dhe ka formatin AL 00 00 00, sipas mënyrës së pasqyruar në tabelën vijuese:

Kodi prefiks	Funksioni	Grupi i shërbimeve	Kodi i shërbimit	Përshkrimi i shërbimit
AL	00	00	00	Shërbimi AAA

7. Kodi i prefiksit përbëhet nga kombinimi i shkronjave “AL”, me qëllim identifikimin e shtetit. Këto dy karaktere qëndrojnë, gjithmonë, në fillim të kodit dhe pasohen nga elementet e tjera të tij.

8. Kodi i funksionit përbëhet nga një numër dyshifror, natyror, i cili pason kodin e prefiksit. Ky kod fillon me numrin “01” dhe ka rend progresiv.

9. Kodi i grupit të shërbimeve përbëhet nga një numër dyshifror, natyror, i cili pason kodin e funksionit. Kodi i grupit të shërbimit fillon me numrin “10” dhe rritet progresivisht me 10 numra për çdo grup (p.sh.: grupi 10, grupi 20, ..., grupi 90).

10. Kur një funksion përfshin më shumë se nëntë grupe shërbimesh, kodet e mëtejshme të grupeve të shërbimit fillojnë me numrin “05” dhe rriten progresivisht me 10 numra (p.sh.: grupi 05, grupi 15, ..., grupi 95).

11. Kodi i shërbimit përbëhet nga një numër dyshifror, natyror, dhe pason kodin e grupit të shërbimeve. Ky kod fillon me numrin “01”, ka rend progresiv dhe përfundon me numrin “99”.

12. Secili grup shërbimesh nuk mund të përmbajë më shumë se 99 shërbime specifike. Në rast të përfundimit të numrave brenda një grupi, për shërbimet e reja krijohet një grup shërbimi i ri, në përputhje me specifikat e shërbimeve.

13. Formulari për aplikim ka, gjithashtu, kod unik, i cili pason kodin e shërbimit dhe ndahet prej tij me shenjë “-”. Ky kod ka formatin 0vv. Shifra e parë e kodit fillon me numrin “1” dhe ka rend progresiv dhe dy shifrat e tjera tregojnë vitin në të cilin është krijuar dhe/ose ndryshuar formulari.

14. Kodi i formularit të aplikimit vendoset si vazhdimësi e kodit të shërbimit, në formatin AL 00 00 00-0vv.

KREU II MODELI I FORMULARIT TË APLIKIMIT

15. Modeli i formularit të aplikimit ka për qëllim unifikimin dhe përmirësimin e marrjes së aplikimeve nga personat fizikë e juridikë prej të gjitha institucioneve të administratës shtetërore që ofrojnë shërbime publike.

16. Formulari i aplikimit është dokumenti, nëpërmjet të cilit institucioni mbledh informacionin e nevojshëm për aplikuesin, për të filluar lëvrimin e shërbimit.

17. Elementet bazë të formularit për aplikim, të standardizuar, janë: pjesa hyrëse e formularit, seksionet e brendisë dhe pjesa përmbyllëse e tij. Nga pikëpamja vizuale, këto elemente duhet të vendosen sipas formatit të paraqitur në lidhjen nr. 1, bashkëlidhur këtij vendimi dhe pjesë përbërëse e tij.

18. Formulari për aplikim duhet të jetë i kodifikuar, sipas rregullave të vendosura në kreun II, të këtij vendimi, në mënyrë që shërbimi përkatës të jetë i identifikueshëm në mënyrë unike.

19. Formulari për aplikim plotësohet për çdo pjesë ose seksion, sipas përcaktimeve të dhëna në lidhjen nr. 1.

20. Ngarkohen autoriteti përgjegjës për modelet dhe institucionet e administratës shtetërore, të cilat ofrojnë shërbime publike, për zbatimin e këtij vendimi

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

KRYEMINISTRI
Edi Rama

Lidhja nr. 1

SHPJEGIMI I SEKSIONEVE TË FORMULARIT

1. Në pjesën hyrëse të çdo formulari (për çdo institucion) do të jenë këto elemente, të vendosura në linjë horizontale, si më poshtë vijon:

a) Stema e Republikës së Shqipërisë, e vendosur në krahun e majtë;

b) Formular aplikimi/titulli i formularit të aplikimit/emri i institucionit/emri i ministrisë së linjës. Këto elemente pozicionohen në qendër;

c) Barkodi dydimensional vendoset në krah të djathtë dhe shifron të dhëna të formularit me karakter informues;

ç) Më poshtë vijon kuadrati me të dhënat e kontaktit të institucionit, i cili, sipas rastit dhe llojit të shërbimit mund të plotësohet me të dhëna të tilla, si: telefoni, posta elektronike, faqja zyrtare e internetit etj.;

d) Elementet e mësipërme janë të vendosura mbi fushë të bardhë.

2. Seksionet e brendisë janë të vendosura mbi fushë gri dhe janë të strukturuar, si më poshtë vijon:

a) Seksioni “Informacion specifik mbi aplikantin” paraqet të gjitha fushat e të dhënave që kanë të bëjnë drejtpërdrejt me aplikantin përfitues të shërbimit. Në këtë seksion aplikanti duhet të plotësojë të dhënat personale dhe ai përmban, sipas rastit dhe llojit të shërbimit të kërkuar, të dhëna që tregojnë gjenealogjet e tij, adresën e vendbanimit dhe mënyrën e kontaktimit të tij (numri i telefonit fiks dhe/ose celular, adresa e postës elektronike) etj. Në rast se aplikanti është person fizik, atëherë plotësohet edhe rubrika me numrin personal që pasqyrohet në letërnjoftim. Në rast se aplikanti është person juridik, atëherë plotësohet rubrika me numrin unik të identifikimit të subjektit (NUIS).

b) Seksioni “Informacion specifik mbi aplikimin” mund të përbëhet nga disa pjesë, të cilat organizohen, logjikisht, sipas fushave të të dhënave të domosdoshme për marrjen e shërbimit. Në të, sipas rastit dhe llojit të shërbimit të kërkuar, mund të përfshihen disa fusha, të përcaktuara në varësi të shërbimit që kërkohet.

c) Seksioni “Dokumentacioni i paraqitur” liston të gjitha dokumentet e nevojshme për marrjen e shërbimit, si dhe tipin e dokumentit, origjinal apo kopje. Përcaktimi i këtij seksioni bëhet me qëllim zhvillimin e transparencës dhe rrit sigurinë e aplikuesit në marrjen e shërbimit.

3. Pjesa përmblylëse mbi fushën gri përmban këto elemente:

a) Nënshkrimin e aplikantit (në rast se aplikimi bëhet nëpërmjet mjeteve elektronike, atëherë përdoret nënshkrimi elektronik);

b) Nënshkrimin e punonjësit të institucionit, vetëm në rast se institucioni pranues i aplikimit e ka detyrim ligjor nënshkrimin e formularit nga ana e tij;

c) Datën e dorëzimit të aplikimit;

ç) Shënimin e përgjegjësishë mbi vërtetësinë e deklarimeve të plotësuara në formular;

d) Shënimin: “Ky formular është i standardizuar nga ADISA”;

dh) Numërimin e faqeve të formularit në formatin “faqe 1/2”, në fund të faqes, në anën e majtë.

4. Në fundin e çdo faqeje të formularit, në të djathtë, vendoset kodi unik i formularit.

5. Formulari shoqërohet me udhëzimin përkatës, në të cilin sqarohet mënyra e plotësimit të tij.



FORMULAR APLIKIMI
EMRI I SHËRBIMIT
EMRI I INSTITUCIONIT
EMRI I MINISTRISË SË LINJËS



Nëse keni pyetje, lutemi kontaktoni:

Tel:
E-mail:
Web:

HAPËSIRË E REZERVUAR VETËM PËR INSTITUCIONIN

Shënim: Ju lutem plotësoni me kujdes dhe qartë informacionin e kërkuar në fushat më poshtë.

SEKSIONI A1-An: INFORMACION MBI APLIKANTIN

NID / NUIS

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

SEKSIONI B1-Bri: INFORMACION SPECIFIK MBI APLIKIMIN

SEKSIONI C: DOKUMENTACIONI I PARAQITUR

KLAUZOLA DEKLARATIVE

Unë i/e nënshkruari/a _____ në dijeni të përgjegjësiwe penale që rrjedhin nga deklarimi dhe paraqitja e të dhënave e rrethanave të rreme, nën përgjegjësinë time personale deklaroj se të dhënat e paraqitura në këtë formular janë të vërteta.

Nënshkrimi i Aplikantit

--

Data	Muaji	Viti			

Personi i Autorizuar

--

Data	Muaji	Viti			

Ky formular është standardizuar nga ADISA



ADISA
Agjencia e Informacionit dhe Statistikave
Ministria e Bujqësisë, Pylltarisë dhe
Zhvillimit Rural

AL000000-000

VENDIM
Nr. 640, datë 7.9.2016

**PËR KALIMIN E SPORTELEVE TË SHËRBIMIT TË FONDIT TË SIGURIMIT TË
DETYRUESHËM TË KUJDESIT SHËNDETËSOR NË ADMINISTRIM TË
AGJENCISË SË OFRIMIT TË SHËRBIMEVE PUBLIKE TË INTEGRUARA
(ADISA)**

(ndryshuar me vendimin e Këshillit të Ministrave nr. 327, datë 12.4.2017, nr. 98, datë 23.2.2018)

Në mbështetje të nenit 100 të Kushtetutës dhe të pikave 2 e 3, të nenit 50, të ligjit nr. 13/2016, “Për mënyrën e ofrimit në sportel të shërbimeve publike në Republikën e Shqipërisë”, me propozimin e ministrit të Shtetit për Inovacionin dhe Administratën Publike, Këshilli i Ministrave

VENDOSI:

1. Kalimin e sporteleve të shërbimit të Fondit të Sigurimit të Detyrueshëm të Kujdesit Shëndetësor (FSDKSH) në administrim të Agjencisë së Ofritit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), në bashkitë Kavajë, Fier, Tiranë, Krujë, Gjirokastrë dhe Shkodër.

2. Për një periudhë kohe deri në konsolidimin e mënyrës së ofritit të shërbimeve, ky shërbim do të ofrohet, njëkohësisht, nga ADISA dhe FSDKSH-ja.

3. Ngarkohen Agjencia e Ofritit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) dhe Fondi i Sigurimit të Detyrueshëm të Kujdesit Shëndetësor (FSDKSH) për zbatimin e këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

KRYEMINISTRI
Edi Rama

VENDIM
Nr. 757, datë 26.10.2016

**PËR KALIMIN E SPORTELEVE PRITËSE PËR QYTETARËT TË ZYRAVE
VENDORE TË REGJISTRIMIT TË PASURIVE TË PALUAJTSHME NË
ADMINISTRIM TË AGJENCISË SË OFRIMIT TË SHËRBIMEVE PUBLIKE
TË INTEGRUARA**

(ndryshuar me vendimin nr. 725, datë 12.12.2018)

Në mbështetje të nenit 100 të Kushtetutës dhe të nenit 50, të ligjit nr. 13/2016, “Për mënyrën e ofritit në sportel të shërbimeve publike në Republikën e Shqipërisë”, me propozimin e ministrit të Shtetit për Inovacionin dhe Administratën Publike, Këshilli i Ministrave

VENDOSI:

1. Kalimin e sporteleve pritëse për qytetarët të zyrave vendore të regjistrimit të pasurive të paluajtshme (ZVRPP) në administrim të Agjencisë së Ofritit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), sipas kalendarit të bashkërenduar paraprakisht me marrëveshje nga institucionet në këto bashki:

- a) Kavajë;
- b) Fier;
- c) Krujë;
- ç) Gjirokastrë;
- d) Shkodër.

2. Në bashkitë e sipërpërmendura, ku sportelet pritëse për qytetarët kalojnë në administrim të ADISA-s, shërbimi i pritjes për qytetarët për aplikimet për shërbimet e ZVRPPP-ve në Kavajë, Fier, Krujë dhe Gjirokastrë ofrohet vetëm nga ADISA. Në të njëjtat bashki, por në njësi administrative të ndryshme nga ku shërbimi i pritjes së qytetarëve ofrohet nga ADISA, zyrat vendore të regjistrimit të pasurive të paluajtshme mund ta ofrojnë këtë shërbim, përmes hapjes së

sportelevë pritëse, me qëllim ofrimin e shërbimit sa më afër qytetarëve, në përputhje me përcaktimet në legjislacionin në fuqi për regjistrimin e pasurive të paluajtshme.

3. Kërkesat nga noterët për aplikim për kryerjen e shërbimeve për noterët në zyrat e regjistrimit të pasurive të paluajtshme do të vazhdojnë të kryhen sipas përcaktimeve të vendimit nr. 376, datë 6.6.2012, të Këshillit të Ministrave, “Për procedurën e lëshimit të dokumenteve nga zyrat e regjistrimit të pasurive të paluajtshme vendore dhe Qendra e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara”.

4. ADISA kryen veprimtarinë e saj në bashkitë e përcaktuara në pikën 1, të këtij vendimi, jashtë ambienteve të ZVRPP-ve në këto bashki, duke hapur sportelet e saj.

5. ADISA ofron shërbimin për pritjen e qytetarëve nëpërmjet punonjësve të saj, dhe jo përmes kalimit të punonjësve të ZVRPP-ve tek ADISA.

6. Shërbimi i pritjes për qytetarët në ZVRPP-të për bashkitë Fier, Kavajë, Krujë dhe Gjirokastrë, që kalon në administrim të ADISA-s, është i patjetërsueshëm nga kjo e fundit përmes marrëveshjeve të koncesionit /partneritetit publik privat.

7. Efektet financiare të këtij vendimi mbulohen nga buxheti i ADISA-s.

8. Tarifat dhe taksat, që do të mblidhen nga ADISA, të jenë në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe të kalojnë në llogarinë e ZVRPP-ve.

9. Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) dhe Zyra Qendrore e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme lidhin marrëveshje bashkëpunimi, ku detajohen format, procedurat dhe mënyrat e bashkëpunimit për ofrimin e shërbimit qytetarëve në sportelet që i kalojnë ADISA-s.

10. Vendimi nr. 674, datë 29.7.2015, i Këshillit të Ministrave, “Për kalimin e sporteleve pritëse për qytetarët të zyrave vendore të regjistrimit të pasurive të paluajtshme në administrim të Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara”, shfuqizohet.

11. Ngarkohen Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) dhe Zyra Qendrore e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme si institucione përgjegjëse për zbatimin e këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

ZËVENDËSKRYEMINISTRI
Niko Peleshi

VENDIM
Nr. 623, datë 26.10.2018

**PËR MIRATIMIN E KARTËS SË TË DREJTAVE TË QYTETARIT PËR
PËRFITIMIN E SHËRBIMEVE PUBLIKE**

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 dokumentit “Karta e të drejtave të qytetarit për përfitimin e shërbimeve publike”, sipas tekstit që i bashkëlidhet këtij vendimi dhe është pjesë përbërëse e tij.

2. Të drejtat e parashikuara në këtë kartë janë të zbatueshme për ministrinë e linjës, institucionet e tjera përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve publike, institucionet e pavarura dhe njësitë e vetëqeverisjes vendore, sipas parashikimeve në legjislacionin në fuqi për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel.

3. Ngarkohen ministrinë e linjës dhe institucionet e tjera, përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve publike, për ndjekjen dhe zbatimin e këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

KRYEMINISTRI
Edi Rama

KARTA E TË DREJTAVE TË QYTETARIT PËR PËRFTITIMIN E SHËRBIMEVE PUBLIKE

Të drejtat e qytetarëve dhe të biznesit në procesin e përfitimit të shërbimeve publike nga institucionet që janë të autorizuar nga legjislacioni për dhënien e tyre janë, si më poshtë vijon:

1. E drejta për informim

Ne, institucionet e administratës shtetërore, ju informojmë për llojet e shërbimeve publike që ofrohen nga administrata shtetërore, qëllimin e tyre, mundësinë e përfitimit të tyre, dokumentacionin që duhet të sigurohet, me qëllim marrjen e shërbimit, procedurat që duhen ndjekur, llojet e vendimmarrjes gjatë procesit të dhënies së shërbimit dhe mundësinë për ankim. Informacioni, në çdo rast, duhet që të jetë i përditësuar dhe i plotë. Në asnjë rast, ne nuk mundet t'ju kërkojmë dokumentacion shtesë jashtë atyre të kërkuara nga legjislacioni në fuqi për dhënien e shërbimit dhe atyre që janë publikuar nga organi ofrues i shërbimit publik.

Ne ju garantojmë mundësinë që të njiheni dhe të informoheni në çdo kohë për ecurinë dhe fazën në të cilën ndodhet kërkesa juaj, duke ju garantuar informacion të saktë e të plotë. Ju keni të drejtë të njiheni me tarifat e shërbimit dhe nuk duhet të përballeni me tarifa të fshehta apo tarifa të tjera shtesë gjatë procesit të shqyrtimit të kërkesës suaj.

2. E drejta për përdorimin e shërbimeve publike

Ju, qytetarë dhe biznese, duhet të keni mundësi të plotë në përfitimin e shërbimeve publike. Për të realizuar këtë të drejtë, ju nuk keni detyrimin që të pajiseni me një autorizim apo të bëni një deklaratë para institucioneve të administratës shtetërore. Për këtë qëllim, ne ju krijojmë mundësi reale e të shpejtë për përfitimin e shërbimeve publike nëpërmjet sporteleve fizike dhe sporteleve elektronike. Sportelet fizike, në çdo rast, duhet t'i sigurojnë akses, për aq sa është e mundur, të gjithë popullsisë, pavarësisht se ku banon ajo. Gjithashtu, duke aplikuar zgjidhjet TIK, ne duhet të përpiqemi për ofrimin e shërbimeve nëpërmjet sporteleve elektronike dhe zgjidhjeve të tjera inovative.

3. E drejta e tërheqjes nga kërkesa

Ju keni të drejtë të tërhiqeni në çdo kohë nga kërkesa juaj për përfitimin e shërbimeve publike, me kusht që kërkesa juaj të mos jetë trajtuar me vendim përfundimtar nga ana e institucioneve të administratës publike. Këto institucione duhet t'u përgjigjen sa më shpejt kërkesave.

4. Mënjanimi i barrës mbi qytetarët dhe bizneset

Ne duhet të kujdesemi të mos kërkojmë nga ju që të paraqisni informacion dhe/ose dokumentacion që prodhohet apo ndodhet pranë institucioneve. Ne, nëpërmjet zgjidhjeve inovative apo formave të tjera të përshtatshme, duhet të kujdesemi që informacionin/dokumentacionin e nevojshëm ta sigurojmë vetë. Në ato raste kur informacioni/dokumentacioni i kërkuar është në bazën e të dhënave të organeve të administratës shtetërore, mbajtësi i bazës së të dhënave duhet të sigurojë mundësinë e përdorimit të drejtpërdrejtë për institucionet e administratës shtetërore. Në çdo rast, informacioni/dokumentacioni i integruar apo që sigurohet vetë nga ana e institucioneve të administratës shtetërore bëhet publik, por ka vetëm vlerë informuese për ju. Ky informacion bëhet publik që ju të keni dijeni për të dhënat tuaja personale që do të përpunohen, por, në asnjë rast, nuk do të jetë detyrim për ju që t'i paraqisni ato.

5. E drejta për trajtim të barabartë në ofrimin e shërbimeve publike

Ne ju mundësojmë trajtim të barabartë në ofrimin e shërbimeve publike. Procesi i dhënies së shërbimit nuk mund të përmbajë kritere diskriminuese lidhur me gjininë, racën, ngjyrën, etninë, gjuhën, identitetin gjinor, orientimin seksual, bindjet politike, fetare ose filozofike, gjendjen ekonomike, arsimore ose shoqërore, shtatzëninë, përkatësinë prindërore, përgjegjësinë prindërore, moshën, gjendjen familjare ose martesore, gjendjen civile, vendbanimin, gjendjen shëndetësore, predispozicionin gjenetik, aftësinë e kufizuar, përkatësinë në një grup të veçantë ose me çdo shkak tjetër. Ne ju garantojmë mundësi të barabarta për të përfituar nga shërbimet e ofruara.

Personat me aftësi të kufizuara kanë përparësi gjatë procesit të ofrimit të shërbimeve publike, duke mënjanuar pritjet në sportele, si dhe nëpërmjet ofrimit të asistencës nga ana e nëpunësve përgjegjës për ofrimin e shërbimit. Ofrimi i shërbimeve do të jetë në zbatim të standardeve të aksesueshmërisë

fizike dhe në informacion. Mjetet, mënyrat dhe formatet e komunikimit të përdorura në ofrimin e shërbimeve publike do të përmbushin kërkesat e përshtatshmërisë në komunikim, në përputhje me legjislacionin në fuqi.

6. E drejta për ndihmë aktive gjatë procesit të ofrimit të shërbimeve

Ju keni të drejtë të asistoheni nga nëpunësit e institucionit përgjatë procesit të marrjes së shërbimit, duke filluar që nga momenti i formulimit të kërkesës dhe në të gjitha fazat që kalon procesi për dhënien e shërbimit. Nëpunësit përgjegjës për ofrimin e shërbimit duhet të japin informacion dhe të kryejnë veprime aktive në favorin tuaj, me qëllim, lehtësimin e procedurës administrative, si edhe realizimin dhe ofrimin në mënyrë përfundimtare të shërbimeve të kërkuara nga ju. Ofruesi i shërbimit duhet të jetë bashkëpunues edhe në rastet kur ai nuk është kompetent për ofrimin e shërbimit të kërkuar, duke ju orientuar e sqaruar për vendin dhe mënyrën se si mund ta merrni shërbimin e kërkuar.

7. E drejta për zgjidhje efektive

Ju keni të drejtë të merrni një shërbim përfundimtar për kërkesën e paraqitur. Ne ju garantojmë zgjidhje efektive për shërbimet e kërkuara, duke ju ofruar zgjidhje të shpejtë e të sigurt në favorin tuaj, në përputhje me legjislacionin në fuqi. Ne nuk ju ngarkojmë me kërkesa, kritere apo dokumentacione shtesë, të cilat nuk janë të nevojshme në ofrimin e shërbimit të kërkuar. Në çdo rast, ne duhet t'ju garantojmë një vendim përfundimtar për çdo kërkesë për përfundimin e shërbimeve publike të paraqitura.

8. E drejta për të proceduar kërkesën tuaj sipas radhës së aplikimit

Ne ju garantojmë që kërkesa/aplikimi juaj do të trajtohet nga ana jonë sipas radhës së paraqitjes së saj dhe, kurdoherë, brenda afatit të parashikuar.

9. E drejta për marrjen e shërbimit brenda afateve të arsyeshme

Ne ju ofrojmë shërbimin e kërkuar brenda afateve të përcaktuara në aktet ligjore apo nënligjore në fuqi dhe, kur nuk ka afate të tilla, brenda një afati të arsyeshëm, sipas natyrës së kërkesës, në përputhje me përcaktimet në Kodin e Procedurave Administrative dhe/ose në legjislacionin sektorial. Në çdo rast, ne duhet të përpiqemi që kërkesat tuaja t'i trajtojmë edhe përpara përfundimit të afatit të përcaktuar për secilin shërbim publik.

Ne duhet të mënjanojmë kryerjen e hapave të panevojshëm në ofrimin e shërbimeve, të cilat zgjasin në mënyrë të paarsyeshme ofrimin e shërbimit të kërkuar. Ne duhet t'ju asistojmë në momentin e paraqitjes së kërkesës dhe të dokumentacionit, me qëllim reduktimin dhe/ose mënjanimin e kërkesave me të meta, të cilat sjellin tejzgjatje të paarsyeshme në procesin e ofrimit të shërbimeve publike.

Ne ju garantojmë respektimin e një afati të arsyeshëm edhe gjatë pritjes apo kryerjes së veprimeve administrative pranë sporteleve të ofrimit të shërbimeve.

10. E drejta për marrjen e një shërbimi në mënyrë transparente

Ne duhet t'ju informojmë për mënyrën e trajtimit të kërkesave tuaja, me qëllim mënjanimin e pengesave ligjore apo ndikimeve të papërshtatshme.

Ne duhet t'ju garantojmë një strukturë përgjegjëse për trajtimin e rasteve të korrupsionit, abuzimit, si dhe të hartojmë një procedurë të brendshme, që do të shërbejë për trajnimin dhe raportimin e këtyre rasteve.

Çdo informacion në lidhje me përfundimin e shërbimit ne do ta publikojmë në vende të dukshme, në sportelet ku aplikohet për marrjen e shërbimit, si dhe në faqen e internetit të çdo institucioni.

Ju keni të drejtë të pajiseni me numrat përkatës, që identifikojnë aplikimet tuaja, me qëllim gjurmueshmërinë e kërkesës suaj.

11. Alternativat në paraqitjen e kërkesës dhe në ofrimin e shërbimit

Ne ju mundësojmë mënyra alternative për paraqitjen e kërkesave për shërbim, nëpërmjet kanaleve të ndryshme të aplikimit, si p.sh., drejtpërdrejt në sportelet e shërbimit, të postës, në shërbime elektronike, si dhe në çdo mënyrë tjetër, që nuk ndalohet shprehimisht në aktet ligjore apo nënligjore në fuqi dhe që është e përshtatshme dhe përmbush qëllimin. Ne do të përpiqemi të sigurojmë, për aq sa është e mundur, realizimin e shërbimeve publike kurdo e kudo.

Ju keni të drejtë që të kërkonit që komunikimi me ne, gjatë ofrimit të shërbimit, të realizohet nëpërmjet të njëjtit kanal komunikimi që ju keni përzgjedhur.

12. E drejta për të mos u penalizuar për gabimet/pasaktësitë e institucioneve të administratës shtetërore

Ne ju garantojmë që çdo gabim apo pasaktësi në shërbimin publik që ju është ofruar dhe që rrjedh si rezultat i veprimeve apo mosveprimeve të nëpunësve/punonjësve tanë nuk do të rëndojë mbi ju. Ne marrim përsipër që pa kosto shtesë dhe brenda një afati të arsyeshëm të korrigjojmë dhe/apo plotësojmë gabimet e pasaktësitë, me qëllim ofrimin e një shërbimi publik sa më të plotë.

13. E drejta për ankim

Ju keni të drejtë të ankoheni kundër çdo veprimi administrativ, me të cilin shërbimi i kërkuar nga ana juaj është refuzuar, është ofruar jashtë afatit apo është dhënë i mangët ose paplotë. Ne ju mundësojmë mjetet e nevojshme për realizimin e ankimit tuaj. Njësia përgjegjëse për marrjen dhe shqyrtimin e ankimit, afati i paraqitjes së tij, periudha e shqyrtimit dhe e drejta për t'ju drejtuar gjykatës duhet t'ju bëhet e njohur që në momentin e paraqitjes së aplikimit për dhënien e shërbimit. Në çdo rast, ne duhet t'ju kthejmë një përgjigje të arsyetuar për trajtimin e kërkesës së ankuesit. Trajtimi i ankesave kundër shërbimeve të ofruara duhet të bëhet brenda një afati të arsyeshëm, sipas pikës 8 të kësaj karte.

14. Infrastruktura në ofrimin e shërbimeve publike

Ju keni të drejtë që të keni në dispozicion ambiente të përshtatshme gjatë pritjes, paraqitjes së kërkesave apo marrjes së shërbimit të kërkuar. Ne duhet t'ju sigurojmë infrastrukturën e duhur në marrjen e shërbimit, duke siguruar prioritet në trajtimin e subjekteve dhe të kërkesave të paraqitura më parë në kohë.

Ne duhet të sigurojmë një përshtatje të arsyeshme në ambientet tona edhe për qytetarët me aftësi ndryshe (vendosje e sinjalistikës, rampës, parkimit etj.), të cilët kërkojnë të përfitojnë nga ofrimi i shërbimeve publike. Po ashtu, ne, për aq sa është e mundur, do të caktojmë një nëpunës/punonjës, i cili do të ketë njohuritë e duhura për të komunikuar me personat me aftësi ndryshe.

15. Përgjegjshmëria ndaj qytetarëve dhe biznesit

Ju gëzoni të drejtën e një shërbimi të përgjegjshëm nga ana jonë, për të përmbushur kërkesat dhe për realizimin e të drejtave tuaja. Në rastet kur ju dëmtoheni nga veprimet apo mosveprimet e kryera nga ana jonë, keni të drejtë të shpërbleheni për dëmin e pësuar, sipas legjislacionit në fuqi.

16. Mbrojtja e të dhënave personale, informacioneve apo sekreteve tregtare

Ne ju garantojmë se, nëse gjatë ofrimit të shërbimeve publike përpunojmë të dhënat tuaja, ato do të ruhen dhe nuk do të përhapen në mënyrë të paautorizuar dhe pa shkaqe ligjore. Me të dhëna kuptohen të dhënat personale, gjyqësore, sensitive, si dhe çdo e dhënë tjetër, që, në origjinë ose gjatë përpunimit, nuk mund t'ju publikohen. Po ashtu, ne duhet të ruajmë edhe informacionet apo sekretet tregtare të bizneseve, të cilat lidhen me ushtrimin e aktivitetit të tyre.

17. E drejta për këshillim paraprak

Ju keni të drejtë të kërkonit një mendim nga institucionet e administratës publike në lidhje me trajtimin e kërkesave dhe mënyrën e realizimit të së drejtës suaj. Në këto raste, institucionet e administratës shtetërore, që nuk janë kompetente për trajtimin e kërkesave të paraqitura, duhet t'ju këshillojnë për institucionin e administratës shtetërore kompetent, procedurën dhe afatet që duhen ndjekur, si dhe çdo të dhënë tjetër për marrjen e shërbimit të kërkuar.

Në rastet e këshillimit, ne do të shmangim terminologjinë e rënduar, duke ju orientuar qartë dhe thjesht në marrjen e shërbimit të kërkuar.

18. E drejta për shërbim cilësor

Ne detyrohemi të trajtojmë nëpunësit/ punonjësit tanë, të ngarkuar me ofrimin e shërbimeve publike, me qëllim ofrimin e një shërbimi cilësor dhe me korrektësi. Trajnimet duhet të përfshijnë, por pa u kufizuar në to, njohjen e të drejtave të parashikuara në këtë Kartë, rregullat e etikës dhe të sjelljes në shërbimin ndaj qytetarit, si dhe zhvillimin e koncepteve të tjera, në funksion të trajtimit të kërkesave tuaja. Paraqitja dhe mënyra e shërbimit është edhe një nga matësit e cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike.

19. Pjesëmarrja në përmirësimin e shërbimeve publike

Juve ju garantohet e drejta për të marrë pjesë në ndryshimin apo përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike nëpërmjet mendimeve, vlerësimeve dhe/ose sugjerimeve të dërguara në drejtimin tonë. Në rastet kur ne vendosim të ndryshojmë mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike, duhet të marrim në konsideratë mendimet tuaja përgjatë procesit të ofrimit të shërbimeve.

20. Publikimi, informimi dhe edukimi

Ne marrin masa për publikimin në mënyrë të përshtatshme të kësaj Karte në ambientet tona, me qëllim njoftimin tuaj për të drejtat e njohura dhe të parashikuara në këtë akt. Ky publikim duhet të bëhet jo më vonë 30 ditë, nga hyrja në fuqi e vendimit të Këshillit të Ministrave, që miraton këtë kartë.

Të drejtat e njohura dhe të garantuara në këtë kartë duhet të transmetohen në mënyra të ndryshme te nëpunësit/punonjësit që ofrojnë shërbime publike, si dhe te ju, me qëllim edukimin dhe respektimin e këtyre të drejtave gjatë ofrimit të shërbimeve publike në praktikë.

VENDIM

Nr. 624, datë 26.10.2018

PËR MIRATIMIN E MANUALIT PËR STANDARDIZIMIN E NGRITJES DHE TË FUNKSIONIMIT TË SPORTELIT 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 SPORTELIT 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 Ofritit 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 Ministrave⁸.

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 vendore⁹).

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

⁸ Neni 36, pika 1, e ligjit nr. 13/2016, “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në RSH.

⁹ 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”.

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 Ofritit 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 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 ofritit 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 lirisht, i orientuar nga fillimi e deri në përfundimin e aplikimit. Organizimi i hapësirës së ofritit 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 ofritit 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/sporteleve 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

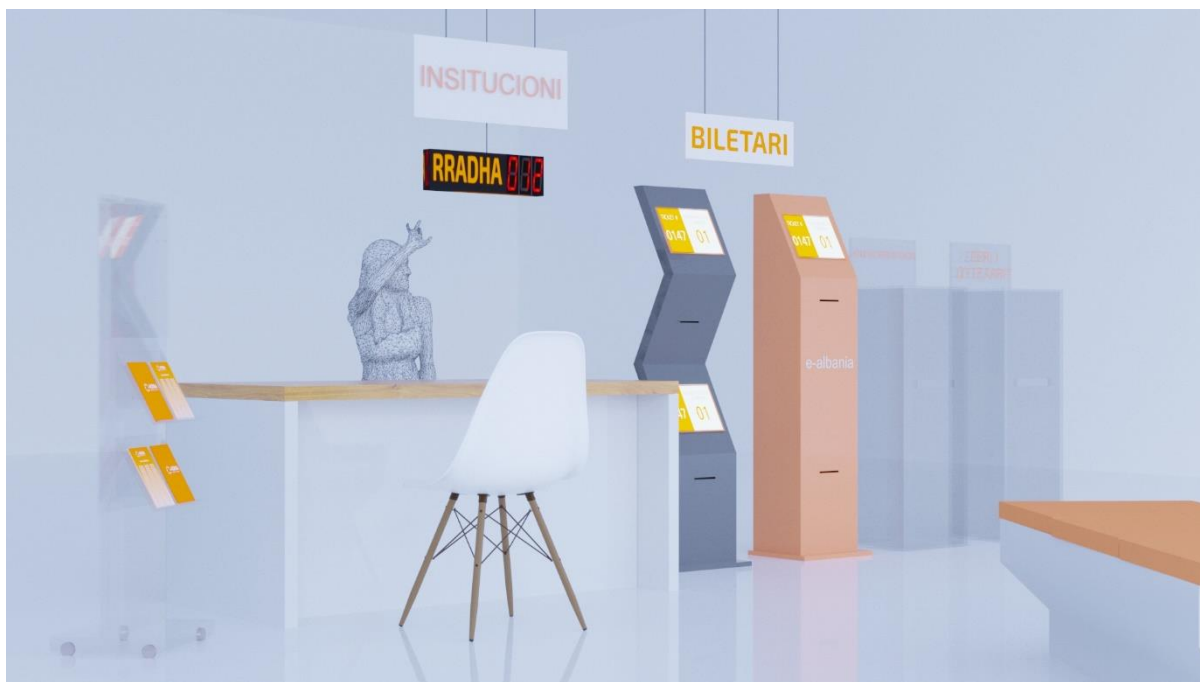
1.2 Organizimi i brendshëm

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 mbështetëse, si më poshtë:

- i. ambient ngrënie/shlodhës;
- 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 promociionale.

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 SPORTELIT 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 biletë 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 (ruloni biletë) apo përmes një pajisjeje digjitale të integruar.

Sistemi i thjeshtë i menaxhimit të radhës

Aty ku përzgjidhet përdorimi i pajisjes së thjeshtë të biletarisë (ruloni biletë), bileta e gjeneruar përmban minimalisht numrin 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 shumfishta. 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 ndërinsitucional.

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 cilat 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 përcaktuara sipas këtij manuali.

VENDIM

Nr. 625, datë 26.10.2018

PËR MIRATIMIN E MANUALIT TË ETIKËS NË OFRIMIN E SHËRBIMEVE PUBLIKE NË SPORTELE

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 të etikës në ofrimin e shërbimeve publike në sportel, që i bashkëlidhet këtij vendimi dhe është pjesë përbërëse e tij.

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

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

KRYEMINISTRI

Edi Rama

ETIKA NË OFRIMIN E SHËRBIMEVE PUBLIKE NË SPORTELE (MANUAL)

HYRJE

Manuali i Etikës në ofrimin e shërbimeve publike në sportel është një përmbledhje tërësore e vlerave dhe e parimeve, të cilat duhet të udhëheqin punën e përditshme të të gjithë nëpunësve/punonjësve të administratës shtetërore, të cilët ofrojnë shërbime publike në sportel, përfshirë edhe nivelin drejtues të sporteleve. Ai ka si qëllim që të shërbejë si udhëzues lidhur me veprimet e përditshme apo me ato vendimmarrëse në punë, në përputhje me misionin, parimet dhe vlerat, të cilat duhet të karakterizojnë një punonjës të administratës shtetërore në raport me qytetarët.

Gjithashtu, manuali i etikës në ofrimin e shërbimeve publike në sportel (në vijim “manuali”)

siguron kornizën etike në të cilën nëpunësit/punonjësit e sporteve bazojnë sjelljen dhe veprimet e tyre gjatë ofrimit të shërbimeve publike. Ai bazohet në parimet etike, legjislacionin në fuqi, si dhe në ofrimin e shërbimeve publike në sportel me në qendër qytetarin.

Manuali përcakton parimet e përgjithshme të etikës dhe të sjelljes së mirë administrative, të cilat zbatohen në marrëdhëniet ndërmjet të gjitha niveleve të punëmarrësve, si dhe ndërmjet punëmarrësve dhe qytetarëve me të cilët ata kanë marrëdhënie administrative.

Rregullat e përcaktuara në këtë manual do të zbatohen për të gjithë dhe nga të gjithë nëpunësit/punonjësit e administratës shtetërore, të cilët ofrojnë shërbime publike në sportel, gjatë dhe jashtë ushtrimit të funksionit.

Rregullat e manualit vendosin detyrime për të gjithë punonjësit, të cilët duhet të angazhohen në promovimin, njohjen, kuptimin e saktë dhe zbatimin korrekt të rregullave etike.

Rregullat etike të parashikuara nga ky manual do të merren në konsideratë, si dhe do të përbëjnë bazën për kurrikulat e trajnimeve nga institucionet e administratës shtetërore, gjatë përzgjedhjes së nëpunësve/punonjësve me kohë të plotë apo të pjesshme apo praktikantëve, të cilët do të angazhohen në ofrimin e shërbimeve publike në sportel.

KUADRI LIGJOR

Ky manual është hartuar në zbatim të akteve ligjore dhe nënligjore, si më poshtë vijojnë:

- a) Ligji nr. 9131, datë 8.9.2003, “Për rregullat e etikës në administratën publike”;
- b) Ligji nr. 13/2016, datë 18.2.2016, “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”;
- c) Ligji nr. 9367, datë 7.4.2005, “Për parandalimin e konfliktit të interesave në ushtrimin e funksioneve publike”, i ndryshuar;
- ç) Ligji nr. 9887, datë 10.3.2008, “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, i ndryshuar;
- d) Ligji nr. 119/2014, “Për të drejtën e informimit”;
- dh) Ligji nr. 10221, datë 4.2.2010, “Për mbrojtjen nga diskriminimi”;
- e) Vendimi nr. 714, datë 22.10.2004, i Këshillit të Ministrave, “Për veprimtarinë e jashtme dhe dhënien e dhuratave gjatë veprimtarisë së nëpunësit të administratës publike”.

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

QËLLIMI

Manuali i etikës së ofrimit të shërbimeve publike në sportel është një tërësi rregullash që ka për qëllim të përcaktojë mënyrën e sjelljes dhe të komunikimit të nëpunësve/punonjësve të sporteve me qytetarët për marrjen e shërbimit, të shërbejë si udhëzues administrativ i nëpunësve/punonjësve, në përputhje me misionin, parimet dhe vlerat e institucionit, si dhe të sigurojë kornizën etike, të sjelljes dhe të komunikimit që duhet të ndjekin nëpunësit/punonjësit që ofrojnë shërbime publike në sportel.

FUSHA E ZBATIMIT

Parashikimet e këtij manuali zbatohen nga të gjithë nëpunësit/punonjësit e institucioneve të administratës shtetërore, të cilët ofrojnë shërbime publike në sportel, pavarësisht formës së ofrimit të tyre (shërbimin e ofrojnë vetë nëpërmjet pikave të shërbimit me një ndalesë, qendrave të integruara, sporteve të dedikuara për dhënien e një shërbimi konkret, si dhe nëpërmjet zyrave përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve publike).

Manuali i etikës në sportelet e ofrimit të shërbimeve publike ka vlerë rekomanduese për punonjësit e institucioneve të pavarura, njësitë e qeverisjes vendore dhe subjektet private që ofrojnë shërbime publike në sportel. Ky manual bëhet detyrues për këta nëpunës/punonjës, në bazë të marrëveshjeve që lidhen sipas ligjit nr. 13/2016, “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”.

PËRKUFIZIME

Në këtë manual, termat e mëposhtëm kanë këto kuptime:

- a) “Epror”, eprori direkt sipas përcaktimeve të legjislacionit në fuqi për nëpunësin civil;
- b) “Institucion i administratës shtetërore”, “institucion i pavarur” dhe “njësi e qeverisjes vendore”, ato institucione, sipas kuptimit që u jepet nga legjislacioni përkatës në fuqi;
- c) “Pikë e shërbimit me një ndalesë”, qendra ku janë organizuar sportelet e shërbimit, sipas

përcaktimeve të Kodit të Procedurave Administrative dhe të ligjit nr. 13/2016, “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”;

c) “Pronë publike”, çdo pasuri e luajtshme dhe e paluajtshme, që kanë në përdorim, gëzim dhe disponim institucionet e administratës shtetërore;

d) “Nëpunës/punonjës”, punonjësi i administratës shtetërore dhe/ose i subjekteve private, marrëdhënia e të cilit rregullohet në bazë të legjislacionit për nëpunësin civil dhe/ose të Kodit të Punës, që ofrojnë shërbime publike në sportele, pavarësisht formës së organizimit të tyre;

dh) “Sportelet e shërbimit”, sportelet fizike dhe elektronike, ku personat depozitojnë kërkesën e tyre për të marrë një shërbim publik të caktuar dhe përmes të cilave realizohet ofrimi i shërbimit si funksion i ndarë nga zyrat përgjegjëse të shërbimit;

e) “Shërbim publik”, 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.

ë) “Qytetari”, çdo person fizik ose përfaqësues i personit juridik, shqiptar apo i huaj, i cili, në bazë të kërkesës së tij, përfiton shërbimin publik;

f) “Zyra përgjegjëse e shërbimit”, 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.

KREU I INTEGRITETI PERSONAL

Integriteti është sjellja e nëpunësit/punonjësit të administratës shtetërore që ofron shërbime publike në sportel, bazuar në respektimin e të drejtave themelore të qytetarëve dhe shmangien e çdo sjelljeje të pandershme, diskriminuese dhe korruptive.

- NDERSHMËRIA DHE PAANSHMËRIA

Ndershmëria dhe paanshmëria përkufizohen si sjellja e nëpunësit/punonjësit të sportelit, në mënyrë të ndershme dhe të paanshme, pa u ndikuar nga interesat e tij privatë dhe pa bërë diferencime gjatë ofrimit të shërbimeve publike.

Me qëllim arritjen e këtij standardi gjatë ushtrimit të detyrës:

- Nëpunësi/punonjësi nuk duhet të bëjë dallime të pajustificuara ndaj qytetarëve;
- Nëpunësi/punonjësi duhet të jetë i pavarur nga ndikime të jashtme apo të brendshme në kryerjen e detyrave, si dhe duhet të veprojë në mënyrë të pavarur nga presione të ndryshme, që mund të vijnë nga kolegë në pozicione më të larta, nga partitë e ndryshme politike apo persona të tretë;
- Pavarësia e nëpunësit/punonjësit nuk duhet të dëmtohet nga interesa personale ose të jashtëm;
- Gjatë orarit të punës, nëpunësi/punonjësi nuk duhet të shfaqë, në mënyrë verbale apo nëpërmjet simboleve (veshje/aksesorë), bindjet e tij/saj politike, si dhe nuk duhet të ndërmarrë asnjë veprim, i cili mund të konsiderohet si propagandë në favor të një ose disa partive politike;
- Nëpunësi/punonjësi duhet të shmangë çdo sjellje që prek negativisht qytetarët, është në dëm të interesave të një personi, organi të administratës publike apo subjekti tjetër privat;
- Nëpunësi/punonjësi, gjatë ofrimit të shërbimeve publike në sportel, duhet të jetë i ndershëm, i paanshëm dhe efikas, duke konsideruar interesin publik mbi atë privat;
- Nëpunësi/punonjësi duhet të sillet gjithnjë në mënyrë që besimi i qytetarëve në ndershmërinë, paanshmërinë dhe efektivitetin e shërbimit publik të ruhet dhe të rritet.

- MOSDISKRIMINIMI

Nëpunësit/punonjësit e sportelit, gjatë ushtrimit të detyrës, i ndalohet çdo lloj diskriminimi lidhur me gjininë, racën, ngjyrën, etninë, gjuhën, identitetin gjinor, orientimin seksual, bindjet politike, fetare ose filozofike, gjendjen ekonomike, arsimore ose shoqërore, shtatzëninë, përkatësinë prindërore, përgjegjësinë prindërore, moshën, gjendjen familjare ose martesore, gjendjen civile, vendbanimin, gjendjen shëndetësore, predispozicione gjenetike, aftësinë e kufizuar, përkatësinë në një grup të veçantë ose me çdo shkak tjetër.

Gjatë ofrimit të shërbimeve publike në sportel, nëpunësit/punonjësit nuk u lejojnë veprimet, si më poshtë vijojnë:

- Sjelljet fyese ndaj qytetarëve;
- Sjelljet armiqësore ose denigruese;
- Përdorimi i sharjeve dhe i shakave;
- Krijimi i lehtësirave/pengesave të pajustificuara;
- Komentet lidhur me mënyrën e jetesës ose çdo shkak tjetër që mund të përbëjë diskriminim;
- Kërkesa të pajustificuara gjatë ofrimit të shërbimeve;
- Krijimi i konfidençave me persona të caktuar, të cilat mund të dëmtojnë interesat e personave të tjerë;

- Nuk kundërshton asnjëherë dhe në asnjë rrethanë ofrimin e shërbimit ndaj qytetarit.

Nëpunësi/punonjësi i sportelit duhet të krijojë lehtësira gjatë procedurës për marrjen e aplikimit nga qytetarët me aftësi të kufizuara (PAK) ose nga qytetarët, të cilët, për shkak të moshës, e kanë të nevojshëm krijimin e këtyre lehtësirave.

- PËRGJEGJSHMËRIA NË KRYERJEN E DETYRËS

Çdo nëpunës/punonjës duhet të jetë i përgjegjshëm mbi detyrimet që administrata shtetërore ka kundrejt qytetarit.

Për këtë qëllim:

- Nëpunësi/punonjësi duhet të informojë qytetarin lidhur me detyrat dhe përgjegjësitë që ka kundrejt tij gjatë marrjes së shërbimeve në sportel;

- Nëpunësi/punonjësi duhet të informojë apo të vërë në dispozicion të të interesuarve të gjithë informacionin e nevojshëm për procedurën administrative. Informacioni përfshin edhe të dhëna për mjetet dhe kushtet për aksesin në regjistrat publikë dhe në bazat e të dhënave shtetërore, si dhe për mjetet e ankimit, në rast mosmarrëveshjeje;

- Informacioni që i ofrohet qytetarit nga nëpunësi/punonjësi duhet të jetë sa më i qartë, në mënyrë që mos të krijohen keqkuptime mbi detyrat që ka sporteli i ofrimit të shërbimeve publike.

- PROAKTIVITETI

Nëpunësi/punonjësi i administratës shtetërore që ofron shërbime publike në sportel duhet të jetë aktiv në marrëdhënie me qytetarin, duke ofruar zgjidhje rast pas rasti.

Për këtë qëllim:

- Nëpunësi/punonjësi ofron informacionin dhe ndihmën e tij rreth shërbimit të dëshiruar nga qytetari;

- Nëpunësi/punonjësi merr iniciativë dhe bashkëvepron me qytetarin pa pritur që qytetari të flasë i pari;

- Nëpunësi/punonjësi dëgjon qytetarin me kujdes dhe me vëmendje pa e ndërprerë bisedën, aprovon, specifikon pyetjet, si dhe ofron zgjidhje për rastin;

- Nëpunësi/punonjësi jep informacion dhe rekomandon zgjidhje edhe për raste përtej detyrave të tij (për aq sa është e mundur e aty ku nëpunësi/punonjësi sigurohet për saktësinë e informacionit dhe të zgjidhjes së ofruar).

- NDALIMI I SJELLJEVE KORRUPTIVE

Nëpunësi/punonjësi nuk duhet të përfshihet në asnjë formë të korrupsionit apo veprimi tjetër të ngjashëm gjatë ofrimit të shërbimeve publike në sportel dhe jashtë tij.

Për këtë qëllim:

- Nëpunësi/punonjësi nuk duhet të kërkojë ose të pranojë asnjë përfitim ekonomik (ryshfet/bakshish) ose çdo lloj përfitimi tjetër material ose jo nga qytetarët;

- Nëpunësi/punonjësi nuk duhet të përdorë detyrën e besuar për përfitime personale (ekonomike ose jo) për veten ose çdo person tjetër të lidhur me të;

- Nëpunësi/punonjësi nuk duhet të shërbejë si ndërmjetës midis zyrës përgjegjëse për shërbimin dhe qytetarit, përkundërt përfitimeve personale dhe krijimit të lehtësirave të padrejta për qytetarin.

- Nëpunësi/punonjësi i sportelit ushtron detyrën vetëm për qëllime të ligjshme. Nëpunësi/punonjësi duhet të shmangë sjellje ose veprime, të cilat nuk kanë bazë ligjore apo nuk janë të motivuara nga interesi publik;

- Nëpunësi/punonjësi i sportelit duhet të shmangë çdo veprim që tejkalon detyrat dhe përgjegjësitë e pozicionit të tij të punës, duke mundësuar realizimin e qëllimeve korruptive.

- Nëpunësi/punonjësi ka detyrimin të raportojë çdo rast abuzimi, vjedhjeje, mashtrimi dhe korrupsioni ose çdo formë të njëjtë me to, gjatë ushtrimit të detyrës apo që lidhet me detyrën;

- Në rastet kur nëpunësi/punonjësi njihet apo konstaton një rast korruptiv dhe nuk e raporton pranë strukturave përkatëse, nëpunësi/punonjësi përgjigjet për mosdeklarim apo fshehje të shkeljes.

- KONFLIKTI I INTERESIT

Konflikti i interesit është gjendja e konfliktit ndërmjet detyrës publike dhe interesave privatë të nëpunësit/punonjësit, në të cilën nëpunësi/punonjësi ka interesa privatë, të drejtpërdrejtë ose të tërthortë, që ndikojnë, mund të ndikojnë ose duket sikur ndikojnë në kryerjen në mënyrë të drejtë të detyrave dhe përgjegjësi të tij/saj publike.

Interesat privatë të nëpunësit/punonjësit përfshijnë çdo përparësi për veten, familjen, të afërmit deri në shkallën e dytë, personat ose organizatat, me të cilët nëpunësi/punonjësi ka ose ka pasur marrëdhënie biznesi ose lidhje politike.

Kur nëpunësi/punonjësi ka dijeni se një situatë e tillë ekziston, ai/ajo:

- Verifikon nëse ka një konflikt aktual të mundshëm interesi;

- Ndërmerr hapat e nevojshëm për të shmangur një konflikt të tillë;

- Vë në dijeni menjëherë, me nismën e tij/saj, eprorin direkt dhe njësinë e personelit për konfliktin aktual ose të mundshëm të interesit;

- Në rast dyshimi për gjendjen në një situatë konflikti interesi, këshillohet me eprorin direkt dhe/ose me njësinë e personelit të institucionit;

- I bindet çdo vendimi përfundimtar për të mos marrë pjesë në procesin e vendimmarrjes ose të heqë dorë nga përparësitë që shkakton konfliktin;

- Konfliktet e mundshme të interesit të një kandidati për t'u punësuar në sportelet e shërbimeve publike zgjidhen përpara emërimit të tij/saj.

Nëpunësi/punonjësi, i cili gjatë ofrimit të shërbimit publik në sportel, gjendet në konflikt interesi, njofton menjëherë eprorin direkt. Eprori direkt e zëvendëson menjëherë me një nëpunës/punonjës tjetër nëpunësin/punonjës, i cili është në kushtet e konfliktit të interesit.

- DHURATAT E FAVORET

Nëpunësi/punonjësi nuk duhet të përdorë marrëdhëniet e punës apo të kryejë veprime për të krijuar mundësi për dhurata ose favore nga qytetarët.

Për këtë qëllim:

- Nëpunësi/punonjësi që ofron shërbime publike në sportel nuk kërkon apo pranon drejtpërsëdrejti apo indirekt dhurata, shpërblime, favore, për veten, familjen, të afërmit apo personat e lidhur me të;

- Nëpunësi/punonjësi nuk kërkon apo pranon hua, sende me vlerë apo çdo gjë tjetër që ka vlerë monetare, që ndikojnë ose mund të ndikojnë në paanshmërinë e kryerjes së detyrës apo janë ose duket sikur janë shpërblim për mënyrën e kryerjes së detyrës, qofshin këto edhe nga persona me të cilët mund të ketë njohje apo lidhje fafëfisnore;

- Nëpunësi/punonjësi lejohet që të pranojë dhurata spontane të dhëna me dëshirë për raste të veçanta, si: lindje, martesë, ditëlindje, dalje në pension, raste ngushëllimi për vdekje apo për sëmundje.

Nëse nëpunësit/punonjësit që ofron shërbime publike në sportel i ofrohet një dhuratë apo favor, ai/ajo:

- Refuzon dhe nuk e pranon atë, qoftë edhe me qëllimin për ta përdorur si provë, për të raportuar apo identifikuar personin që bëri ofertën e padrejtë;

- Përpiqet që ta identifikojë personin që i bën ofertën;

- Shmang kontaktet e gjata me personin që bëri ofertën. Gjatë kontaktit me personin, nëpunësi/punonjësi mundohet të kuptojë arsyen për të cilën bëhet oferta, e cila mund të shërbejë si provë;

- Në qoftë se dhurata nuk mund të refuzohet, e ruan dhe e përdor sa më pak të jetë e mundur, duke ia raportuar menjëherë eprorit direkt;
- Siguron dëshmitarë (nëse është e mundur, kolegët që punojnë me të);
- Raporton përpjekjen, sa më shpejt që të jetë e mundur, tek eprori i tij/saj ose te njësia e personelit;
- Vazhdon punën normalisht, sidomos për problemin për të cilin avantazhi i padrejtë është ofruar.

KREU II SJELLJA ETIKE DHE PROFESIONALIZMI

Etika e nëpunësit/punonjësit në sportel dhe profesionalizmi i këtij të fundit karakterizohen nga mirësjellja gjatë ofrimit të shërbimit, kujdesi ndaj qytetarit, ligjshmëria e veprimeve, siguria profesionale në ofrimin e shërbimit, kujdesi ndaj pronës publike dhe përcaktimit të rregullave të sjelljes lidhur me marrëdhëniet në punë e ato ndërinstitucionale.

- USHTRIMI I DETYRËS NË ZBATIM TË LIGJIT

Nëpunësi/punonjësi që ofron shërbime publike përmbush detyrat e tij/saj në përputhje me ligjet dhe aktet nënligjore, kontratat e punës dhe rregulloret e brendshme të organizimit dhe funksionimit të institucioneve të administratës publike.

Nëpunësi/punonjësi i sportelit kujdeset, veçanërisht, që:

- Vendimet, të cilat prekin të drejtat apo interesat e qytetarit, të kenë bazë ligjore dhe përmbajtja e tyre të jetë në respekt të ligjit;
- Informacioni i ofruar për shërbimet që ofrohen të jetë i plotë dhe i saktë në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe t'u përcillet qytetarëve në mënyrë korrekte e sipas nevojave të tyre;
- T'i bëjë me dije qytetarit kanalet e informacionit ku ai mund të gjejë informacionin e kërkuar, si dhe të dhëna për mjetet dhe kushtet për aksesin në regjistrat publikë dhe në bazat e të dhënave shtetërore;
- Të informojë çdo qytetar lidhur me ushtrimin e së drejtës së tij për ankimin në rast se ai e gjykon se duhet ta ushtrojë.

- KUJDESI NDAJ PRONËS PUBLIKE

Nëpunësit/punonjësit që ofron shërbime publike në sportel i jepen në dorëzim, për kryerjen e detyrave funksionale, materialet e punës, të cilat mbrohen, ruhen e përdoren vetëm për qëllimin që janë dhënë. Nëpunësi/punonjësi përdor ose lejon të përdoret prona që institucioni zotëron ose ka në përdorim, vetëm për kryerjen e detyrës së ofrimit të shërbimeve publike ndaj qytetarit dhe për asnjë qëllim tjetër.

Nëpunësi/punonjësi kujdeset, veçanërisht, që:

- Të mbrojë dhe të ruajë pronën e institucionit, përfshirë këtu dhe dokumentacionin zyrtar;
- Të përdorë mjetet që ofron pozicioni i punës vetëm për realizimin e detyrave të tij/saj dhe jo për qëllime personale apo private;
- Të mbrojë pronën dhe pajisjet e institucionit nga dëmtimi dhe veprimet vandaliste;
- Të kontribuojë në ruajtjen e një ambienti të pastër pune dhe të jetë përgjegjës për të siguruar që tavolinat, pajisjet me të cilat kryhen detyrat dhe hapësirat e përbashkëta të mbahen pastër.

- KOHA E PUNËS

Nëpunësi/punonjësi që ofron shërbime publike në sportel përdor në mënyrë efektive kohën e punës vetëm për kryerjen e detyrave funksionale, të cilat i janë ngarkuar, në përputhje me përshkrimin e punës.

Nëpunësi/punonjësi kujdeset, veçanërisht:

- Të mos përdorë kohën e punës për asnjë qëllim tjetër, përveç se në rastet kur përdorimi i saj për qëllime të tjera të ligjshme është i autorizuar nga eprori përkatës;
- Të respektojë dhe të zbatojë me efektivitet orarin e punës;
- Të paraqesë justifikim të arsyeshëm për rastet e mosparaqitjes në detyrë, në përputhje me legjislacionin në fuqi;

- Në rast vonese apo mungese, të njoftojë së paku 1 orë para fillimit të punës, pavarësisht arsyeve;

- Të mos largohet nga posti i punës, përveç arsyeve të justifikuara, me leje të eprorit dhe pas marrjes së masave për zëvendësimin e tij (kohëzgjatja e largimit përcaktohet në rregulloret e brendshme të institucioneve sipas natyrës dhe objektit të ofruesit të shërbimit. Ky rregullim zbatohet për të gjithë nëpunësit/punonjësit, përfshirë këtu edhe përgjegjës të sporteleve);

- Eprori (përgjegjësi i sportelit/sporteleve) të mos inkurajojë apo lejojë që vartësit të përdorin kohën e punës për qëllime të tjera, përveç atyre që kërkon pozicioni i vendit të punës.

- Së paku 15 minuta para orarit të fillimit të punës, nëpunësi/punonjësi duhet të jetë gati për pritjen e qytetarëve e duhet të kujdeset, veçanërisht:

- Të ndezë kompjuterin e punës dhe/ose të përgatisë materialet e nevojshme për punë;

- Të kontrollojë nëse ka internet;

- Të hapë *e-mail*-in zyrtar dhe të gjitha aplikacionet që përdoren gjatë kryerjes së detyrës;

- Të sigurojë pajisjen dhe sasinë e përshtatshme të dokumenteve për t'u përdorur në sportel, si: formularët e aplikimit, shërbimet sqaruuese, kartelat informative të shërbimeve, broshura etj.;

- Të kontrollojë që pajisjet si vulat të jenë të gjendje funksionale për punë.

- **PROFESIONALIZMI DHE KOMPETENCA**

Çdo nëpunës/punonjës kryen detyrën në mënyrë të ndershme, pa diferencuar qytetarët nga njëri-tjetri dhe sillet në mënyrë profesionale, duke u fokusuar në pozicionin e tij të punës dhe në parimet etike që drejtojnë veprimtarinë e institucionit publik. Ai/ajo sigurohet që cilësia e punës të përmbushë përgjegjësitë funksionale në përputhje me nevojat e qytetarit. Nëpunësi/punonjési punon bazuar në parime të etikës profesionale dhe kompetencës për të rritur standardin në ofrimin e shërbimeve publike në sportel.

Për këtë qëllim:

- Nëpunësi/punonjési gjatë gjithë kohës udhëhiqet nga profesionalizmi. Atij/asaj i ndalohej çdo veprim apo sjellje e papranueshme për pozicionin;

- Nëpunësi/punonjési ruan të pastër figurën e tij morale, duke shmangur sjellje apo veprime të tilla të padenja, si: dehja, shpërdorimi i postit zyrtar, marrja e borxheve me mashtrim apo çdo sjellje tjetër, që cenon autoritetin dhe imazhin e institucionit para opinionit publik;

- Nëpunësi/punonjési angazhohet në trajnime për përmirësimin e aftësive të tij/saj profesionale në ofrimin e shërbimeve publike në sportel;

- Nëpunësi/punonjési i sportelit duhet ta përdorë kompetencën e tij profesionale në shërbim të qytetarit, duke mos tejkaluar në arrogancë, por duke vendosur gjithë informacionin e tij në shërbim të qytetarit.

- **MIRËSJELLJA**

Nëpunësi/punonjési i shërben qytetarit në sportel duke u përgjigjur dhe komunikuar në mënyrë të qartë, me ton miqësor, duke transmetuar ndjenjën e besimit kundrejt qytetarit.

Për këtë qëllim:

- Nëpunësi/punonjési identifikohet me emër dhe pozicion të qytetari, i cili paraqitet për të marrë shërbim;

- Nëpunësi/punonjési e trajton qytetarin me mirësjellje, duke e përshëndetur që në qasjen e parë të qytetarit në sportel, si edhe në largimin e këtij të fundit në përfundim të shërbimit;

- Nëpunësi/punonjési duhet të fokusohet vetëm te qytetari, të cilit po i ofron shërbim në sportel, nuk duhet t'u shërbejë dy ose më shumë qytetarëve njëkohësisht, si dhe nuk duhet të kryejë asnjë proces tjetër pune, që nuk është i lidhur me shërbimin që po ofron në sportel ndaj qytetarit;

- Nëpunësi/punonjési duhet ta informojë qytetarin për çdo vonesë në kryerjen e procedurës e të kërkojë ndjesë për vonesën e krijuar;

- Nëpunësi/punonjési duhet të tregojë vëmendje ndaj pritshmërive dhe nevojave të qytetarit, duke e trajtuar me respekt dhe përkushtim përgjatë gjithë procesit të marrjes së shërbimit.

- **VEPRIMTARI TË JASHTME TË PUNONJËSIT TË SPORTEELIT**

Me veprimtari të jashtme të punonjësit kuptohet çdo lloj veprimtarie e rregullt ose e rastësishme,

që kërkon angazhimin e tij/saj, qoftë për qëllime fitimi ose jo, që nëpunësi/punonjësi zhvillon jashtë detyrës zyrtare:

- Ndalimi i veprimtarive të jashtme;
- Nëpunësi/punonjësi nuk duhet të angazhohet në një veprimtari të jashtme, që pengon kryerjen e detyrës së tij/saj zyrtare ose që kërkon një angazhim mendor a fizik të tij/saj, që e bën të vështirë kryerjen e detyrës ose është vazhdim i kësaj detyre, që cenon, në çfarëdo mënyre, imazhin e punonjësit;
- Në rast dyshimi për kualifikimin e një veprimtarie si të lejueshme ose jo, nëpunësi/ punonjësi këshillohet me njësinë e personelit të institucionit;
- Lejimi i veprimtarive të jashtme;
- Kryerja e veprimtarive të jashtme duhet t'i njoftohet paraprakisht eprorit direkt të punonjësit të sportelit, si dhe njësisë së personelit;
- Veprimtaritë, në kuadër të veprimtarive sindikale ose të përfaqësimit të punëmarrësve ose veprimtaritë mesimdhënëse, janë të lejueshme kur ato nuk pengojnë në kryerjen e detyrës përgjatë orarit zyrtar të punës.

KREU III

KOMUNIKIMI, MARRËDHËNIET E BRENDSHME DHE NDËRINSTITUCIONALE

Komunikimi është procesi me anën e të cilit shkëmbehen informacionet ndërmjet nëpunësit/punonjësit dhe qytetarit gjatë procesit të ofrimit të shërbimeve publike në sportel.

Komunikimi, qoftë verbal ose me shkrim, duhet të kryhet profesionalisht dhe duhet t'u përmbahet standardeve etike. Standardet e etikës në komunikim zbatohen, gjithashtu, gjatë ndërveprimit të nëpunësit/punonjësit me kolegët dhe eprorët përkatës, si dhe gjatë ndërveprimit të këtyre me nëpunës/punonjës të institucioneve të tjera.

- KOMUNIKIMI ME QYTETARIN

Gjatë ndërveprimit dhe komunikimit me qytetarin, nëpunësi/punonjësi që ofron shërbime publike në sportel, duhet:

- T'i drejtohet qytetarit në mënyrë profesionale nga fillimi deri në fund të shërbimit;
- Të mbajë një qëndrim të drejtë fizik, të përqendruar te qytetari;
- Të mbajë kontakt të drejtpërdrejtë me qytetarin, duke e parë në sy;
- Të komunikojë me qytetarin në mënyrë sa më të thjeshtë;
- Të komunikojë me qytetarin i buzëqeshur dhe në mënyrë miqësore;
- Të dëgjojë kërkesat e qytetarit dhe të ndërmarrë veprimet e nevojshme për t'i shërbyer atij, duke e mbajtur të informuar për vonesa të papritura gjatë marrjes së shërbimit;
- Të informojë qytetarin për kohën normale të procesit, si dhe çdo vonesë që mund të lindë;
- T'i drejtohet qytetarit në emër, në bazë të dokumentit të identifikimit të dorëzuar;
- Të interesohet për identitetin e qytetarit, në rast se ky i fundit nuk përcaktohet në bazë të dokumentit përkatës;
- T'i përgjigjet qytetarit në mënyrë të detajuar për çdo pyetje;
- Në përfundim të ofrimit të shërbimit në sportel, të informojë qytetarin për mundësitë e marrjes së informacionit për shërbim përmes kanaleve të ndryshme të informimit (*website-i* i institucionit, e-Albania, call-center, ADISA etj.).

- SHMANGIA E PENGESAVE NË KOMUNIKIM

Pengesat në komunikim janë një nga problemet më serioze me të cilat nëpunësi/punonjësi ndeshet në praktikë. Pengesat në komunikim, në shumë raste, shërbejnë për të paralizuar ekzistencën e problemeve më të thella, prandaj nëpunësi/ punonjësi duhet ta trajtojë çështjen në mënyrë më të detajuar për të zbuluar shkaqet e vërteta të pengesave në komunikim.

Me qëllim kapërcimin e pengesave në komunikim, nëpunësi/punonjësi kujdeset, veçanërisht:

- Të tregojë kujdes në dhënien e informacionit të plotë, të saktë e të thjeshtë për t'u kuptuar;
- Të përmirësojë aftësinë e të dëgjuarit me vëmendje;
- Të përdorë fjalë të shkurtra, të thjeshta e t'i përshtatë ato sipas nevojës së qytetarit;

- Të mbajë vazhdimisht kontakt me sy me qytetarin;
- Të miratojë e të pohojë dakordësi me fjalë dhe/ose me veprime të tjera (tundje koke etj.);
- Të buzëqeshë në shenjë mirëkuptimi;
- Të qëndrojë drejt, përballë qytetarit;
- Të kontrollojë intonacionin e zërit, për të mos qenë as shumë i ulët e as shumë i lartë;
- Të shpjegojë me durim një frazë apo fjalë që qytetari e ka të paqartë gjatë aplikimit.
- KOMUNIKIMI SHKRESOR DHE ELEKTRONIK

Për hartimin e korrespondencës dhe postës elektronike kërkohet zbatimi i rregullave të formës dhe të mënyrës së të shkruarit. Veçanërisht, formatimi i postës elektronike zyrtare ka një formë estetike dhe zbatohen një sërë rregullash për mënyrën e të shkruarit. Përdorimi i saj nuk limitohet vetëm në dërgimin e mesazheve të thjeshta në formë teksti, por edhe në dërgimin e skedarëve të formateve të ndryshëm me kapacitete të limituara. Rekomandohet përgatitja e një formati bazë, të përgjithshëm, si i korrespondencës, ashtu dhe i mesazheve elektronike, që mund t'u bashkëngjitet rregulloreve të miratuara nga institucionet në formën e një aneksi.

Për këtë qëllim rekomandohet:

- Të tregohet kujdes me komente konfidenciale në hartimin e korrespondencës dhe të mesazheve elektronike (këto mund të publikohen për nevoja zyrtare);
- Të përdoret në çdo rast gramatika dhe gjuha letrare;
- Mesazhi/teksti të rilexohet para dërgimit;
- Mesazhi të përmbajë formatim të pranueshëm të tekstit;
- Të shmangët përdorimi i fjalive shumë të gjata (këshillohet përdorimi i 10 deri në 20 fjalëve për fjalë);
- Të mos formulohen mesazhe/tekste krejtësisht me shkronja të mëdha apo me të vogla;
- Të shkruhet në mënyrë koncize dhe të drejtpërdrejtë;
- Mesazhet të jenë në përputhje me etikën në administratën publike;
- Të mos bashkëlidhen skedarë të panevojshëm.
- KOMUNIKIMI ELEKTRONIK PERSO-NAL

Komunikimi elektronik personal konsiston në hartimin dhe dërgimin e mesazheve elektronike për qëllime personale, përmes përdorimit të postës elektronike dhe/ose aplikacioneve të posaçme për këtë qëllim. Komunikimi elektronik përfshin dhe konsultimin e faqeve të internetit dhe/ose rrjeteve sociale të ndryshme.

Nëpunësi/punonjësi, i cili komunikon në formë elektronike për qëllime personale, duhet:

- Të mos përdorë komunikim elektronik personal gjatë orarit të punës;
- Të kufizojë përdorimin e komunikimit elektronik personal brenda orarit të pushimit (aty ku zbatohet një i tillë);
- Të mos konsultojë faqe të internetit dhe/ose rrjeteve sociale, të cilat mund të diskreditojnë figurën e nëpunësit/punonjësit që ofron shërbime publike në sportel dhe imazhin e administratës shtetërore;
- Të mos përdorë adresën elektronike zyrtare për qëllime personale.
- KOMUNIKIMI TELEFONIK

Komunikimi telefonik konsiston në zhvillimin e bisedave telefonike (dalëse/hyrëse), përmes telefonit fiks apo celular, për qëllime pune. Komunikimi karakterizohet nga norma mirësjelljeje, duhet të jetë profesional dhe informacioni që përcillet të jetë i saktë, duke ruajtur shkallën e konfidencialitetit, nëse informacioni është i klasifikuar ose mund të cenojë të dhënat personale të përfituesve të shërbimit.

Nëpunësi/punonjësi kujdeset, veçanërisht, që:

- Biseda telefonike të zhvillohet vetëm për arsye zyrtare dhe të jetë sa më e shkurtër;
- Të përgjigjet sa më shpejt në telefon e të jetë i/e qartë e miqësor/e dhe i sjellshëm;
- Të identifikohet duke dhënë emrin, pozicionin dhe strukturën ku bën pjesë;
- Të prezantohet me emrin e tij, pozicionin në institucion, si dhe emrin e institucionit në rast të një telefonate të kryer jashtë institucionit;

- Të pyesë telefonuesin për identitetin dhe numrin tij/saj të kontaktit, për çfarë i nevojitet dhe nëse dëshiron të lërë ndonjë mesazh a porosi, nëse nëpunësi/punonjësi përgjigjet në vend të një tjetri;

- Të mos përdorë telefonin celular për arsye personale gjatë ushtrimit të detyrës, përveç se për raste të justifikuara (p.sh., urgjencë) apo kur telefoni celular shërben për çështje pune.

- MARRËDHËNIET INSTITUCIONALE TË BRENDSHME

Gjatë ndërveprimit dhe komunikimit me kolegët, nëpunësi/punonjësi që ofron shërbime publike në sportel duhet:

- Të ndërtojë marrëdhënie me kolegët, si dhe me eprorin e drejtpërdrejtë, mbi baza mirëkuptimi, respekti reciprok dhe solidariteti, me qëllim realizimin e detyrave;

- Të jetë i komunikueshëm me kolegët, të tregojë respekt ndaj tyre, pavarësisht shkallës së hierarkisë dhe të mos cenojë kolegët apo vartësit nga ana morale, etike dhe profesionale;

- Të bashkëpunojë me kolegët dhe vartësit, në funksion të kryerjes së detyrave funksionale, të japë informacion të plotë dhe të saktë, kur i kërkohet, dhe në asnjë rast të mos diktojë dhe të mos ushtrojë presion në vendimmarrjet e kolegëve dhe të vartësve të tij;

- Të informojë kolegët/vartësit për raste të gabimeve që mund të kenë bërë gjatë procesit të punës e të mos shprehet në prani të qytetarit lidhur me to apo të mos evidentojë të meta të kolegëve në prani të qytetarit;

- Të shkëmbejë mendime apo informacione me kolegët mbi mbarëvajtjen e punës.

- MARRËDHËNIET NDËRINSTITUCIONALE

Gjatë ndërveprimit dhe komunikimit me institucionet e tjera, nëpunësi/punonjësi që ofron shërbime publike në sportel, duhet:

- Të sigurohet që mbledhja e informacionit, shqyrtimi i dokumenteve dhe korrespondenca me institucionet e tjera të jetë në përputhje me qëllimin për të cilin kërkohet apo mbledhet dhe jo në tejkalim të tij;

- Në marrëdhëniet e vendosura me institucionet publike dhe subjektet e ndryshme të marrë masa që komunikimi të kryhet vetëm për përmbushjen e detyrave funksionale;

- Komunikimi elektronik të trajtohet njësoj si komunikimi verbal. Gjatë komunikimit elektronik ndërinstitucional është e nevojshme vënia në dijeni e eprorit direkt.

KREU IV

TRANSPARENCA DHE KONFIDENCIALITETI

Nëpunësit/punonjësit i vendosin në dispozicion qytetarëve të gjithë informacionin dhe/ose dokumentacionin e nevojshëm lidhur me shërbimet e ofruara në sportel, veprimtarinë e institucionit, aplikimet e kryera, si dhe çdo informacion tjetër të kërkuar nga qytetarët, me kushtin që mos të cenojë të dhënat personale të subjekteve të treta.

Kërkimi, mbledhja dhe përdorimi i informacionit të qytetarëve apo i institucioneve shtetërore nga nëpunësit/punonjësit e administratës shtetërore, të cilët ofrojnë shërbime publike në sportel, kryhet në mbrojtje të konfidencialitetit dhe informacionit të klasifikuar.

- DËTYRIMI PËR INFORMIM DHE AKSESI NË INFORMACION

Nëpunësi/punonjësi që ofron shërbime publike në sportel u jep qytetarëve informacionin që ata kërkojnë. Nëse ai e vlerëson si të përshtatshme, i jep atyre këshilla se si të fillojnë një procedurë administrative brenda fushës së tij të kompetencës. Nëpunësi/punonjësi kujdeset që informacioni i komunikuar të jetë i saktë, i qartë dhe i kuptueshëm.

Nëse një kërkesë verbale për informacion është shumë e komplikuar apo shumë e gjerë për t'u trajtuar, nëpunësi/punonjësi këshillon qytetarin të formulojë kërkesën e tij me shkrim.

Nëse, për shkak të konfidencialitetit, një punonjës nuk mund të zbulojë informacionin e kërkuar, ai/ajo i tregon personit të interesuar arsyen përse ai nuk mundet ta komunikojë informacionin.

Për kërkesat për informacion, lidhur me çështje që nëpunësi/punonjësi nuk i ka në trajtim dhe për kompetencë, ai orienton qytetarin te nëpunësi/punonjësi kompetent, duke i treguar të dhënat e tij. Për kërkesat për informacion që lidhen me një tjetër institucion apo organ të administratës publike,

nëpunësi/punonjësi drejton kërkesin tek institucioni apo organi përkatës, duke ia dokumentuar këtë me dokumentacionin përkatës (p.sh. përmes kartelës informative).

Nëpunësi/punonjësi, në varësi të kërkesës, drejton qytetarin, që kërkon informacionin, te personi përgjegjës për dhënien e këtij informacioni.

Nëpunësi/punonjësi trajton kërkesat për akses në dokumente, në përputhje me rregullat e miratuara nga institucioni, si dhe me parimet e përgjithshme e kufizimet e përcaktuara në legjislacionin në fuqi.

Nëse nëpunësi/punonjësi nuk mund të veprojë në përputhje me kërkesën e bërë gojarisht për akses në dokumente, qytetari këshillohet të formulojë kërkesën e tij me shkrim.

- INFORMACIONI I KLASIFIKUAR

Gjatë përmbushjes së detyrës, nëpunësit/ punonjësit kanë qasje në informacione që në përgjithësi nuk janë në dispozicion të publikut ose konsiderohen konfidenciale, të cilat lidhen me vetë institucionin apo qytetarët. Si pasojë, nëpunësit/punonjësit e sportelit mbrojnë të gjitha këto informacione me karakter konfidencial, si dhe i ruajnë nga qasja e tyre në mënyrë të paautorizuar.

Në veçanti:

- Çdo nëpunës/punonjës ka përgjegjësinë të mbrojë sigurinë e informacionit të klasifikuar, të njohur apo të prodhuar gjatë punës, si dhe të jetë i kujdesshëm për mënyrën e përdorimit të këtij informacioni, duke shmangur përhapjen e paautorizuar të tij;

- Gjatë marrëdhënies së punës dhe pas përfundimit të saj, ndalohet zbulimi apo publikimi i informacioneve jopublike, për të cilat është marrë dijeni gjatë detyrës. Ndalohet, gjithashtu, përdorimi i këtij informacioni për përfitime personale;

- Nëpunësi/punonjësi sigurohet që, gjatë dhe jashtë orarit të punës, asnjë informacion konfidencial nuk është i arritshëm nga persona të jashtëm;

- Nëpunësi/punonjësi sigurohet që kompjuteri i tij, në përfundim të ditës së punës apo kur nuk është i pranishëm në vendin e punës, të jetë i kyçur dhe dokumentacioni të jetë i ruajtur në vendin e duhur dhe i paaksesueshëm nga persona të tretë.

- KONFIDENCIALITETI

Një nga çështjet më të rëndësishme në ofrimin e shërbimeve publike është konfidencialiteti. Është përgjegjësi e nëpunësve/punonjësve për të siguruar privatësinë, etikën dhe besimin, si pjesë integrale e ruajtjes së konfidencialitetit gjatë ushtrimit të detyrës së tij në sportel.

- KONFIDENCIALITETI NDAJ QYTETARIT

Nëpunësi/punonjësi, i cili gjatë ushtrimit të detyrës ka fituar ose ka njohuri mbi të dhëna personale të qytetarëve, duhet të ruajë konfidencialitetin e të dhënave të tyre.

Në veçanti:

- Nëpunësi/punonjësi shmang përpunimin e të dhënave personale për qëllime jolegjitime apo transmetimin e të dhënave të tilla te persona të paautorizuar;

- Nëpunësi/punonjësi ruan konfidencialitetin e informacionit që ka në zotërim gjatë ushtrimit të detyrës së tij apo gjatë aktivitetit në institucion, takime pune etj., por pa cenuar përmbushjen e së drejtës për të informuar qytetarët.

- KONFIDENCIALITETI NDAJ INSTITUCIONIT

Informacioni i institucionit i konsideruar konfidencial apo i rezervuar nuk u vendoset në dispozicion personave të tretë.

Në veçanti:

- Korrespondenca, materialet e printuara, informacionet elektronike, dokumentet ose regjistrat e ndryshëm, konfidencialë ose jo, janë pronë e institucionit dhe nuk nxirren jashtë ambienteve të tij, me përjashtim të rasteve kur bëhet në mënyrë të autorizuar për çështje pune;

- Nëse nëpunësi/punonjësi ka zgjidhur marrëdhënien e punës me institucionin apo është në procedurë për zgjidhjen e saj, respekton rregullat përkatëse lidhur me përdorimin dhe ruajtjen e informacionit;

- Punonjësi/nëpunësi nuk përdor apo zbulon informacione të rezervuara për të cilat është vënë në dijeni për shkak të pozicionit që ka pasur, si dhe nuk kontakton me ish-kolegët për të kërkuar informacione të rezervuara.

- KONFIDENCIALITETI NDAJ KOLEGËVE

Nëpunësit/punonjësit që ofrojnë shërbime publike në sportel respektojnë të dhënat personale të kolegëve, të cilët janë të punësuar në institucion.

Në veçanti:

- Informacionet konfidenciale (përfshirë dosjet personale, informacione lidhur me aplikime të ndryshme, si dhe masa disiplinore) nuk mund të keqpërdoren;

- Informacionet konfidenciale u vihen në dispozicion vetëm personave të autorizuar;

- Nëpunësi/punonjësi ruan konfidencialitetin e çdo informacioni në përputhje me aktet ligjore dhe nënligjore përkatëse.

KREU V KODI I VESHJES

Paraqitja e jashtme (veshja) e çdo nëpunësi/ punonjësi që ofron shërbime në sportel, pavarësisht pozicionit dhe ambientit të punës, kontribuon në përfaqësimin e administratës shtetërore në mënyrë dinjitoze në marrëdhënie me qytetarët, duke siguruar, gjithashtu, zbatimin e standardeve të cilësisë së shërbimit dhe standardeve të komunikimit. Çdo nëpunës/ punonjës që ofron shërbime publike në sportelet pritëse, gjatë orarit të punës, ka për përgjegjësi të drejtpërdrejtë që të njohë dhe të zbatojë me përpikëri rregullat e veshjes të përshkruara në këtë manual, të njohë standardet e cilësisë së shërbimit dhe standardet e komunikimit. Institucionet mund të përcaktojnë në mënyrë më të hollësishme rregullat e veshjes dhe të paraqitjes së jashtme të nëpunësve/punonjësve nëpërmjet rregulloreve të brendshme.

- RREGULLA TË PËRGJITHSHME

- Të gjithë nëpunësit/punonjësit e sporteleve pritëse, gjatë orarit të punës, si dhe në takime, seminare apo trajnime, kanë veshje të rregullt, zyrtare, e cila shpreh nivelin e duhur të higjienës, kujdesit dhe seriozitetit të pranueshëm.

- Veshjet duhet të jenë të pastra, të hekurosura, të rregullta, pa stampime (jo të grisura, të shqepura apo të dala boje).

- Veshja duhet të jetë zyrtare, e thjeshtë dhe e rregullt që ndihmon nëpunësin/punonjësin të ndihet komod gjatë orarit të punës, por edhe të sigurojë afërsi gjatë komunikimit me qytetarin.

- Flokët duhet të jenë të pastër dhe të rregullt në mënyrë që të mos zënë fytyrën e punonjësit në raste komunikimi apo plotësimi dokumentacioni;

- Mjeti i identifikimit (*badge*) duhet të mbahet dhe të përdoret nga i gjithë stafi gjatë gjithë orarit zyrtar të punës.

- Duart duhet të jenë të pastra dhe me thonj në gjatësi të pranueshme që të mos krijohen zhurma të forta në përdorimin e tastierës, duke shkëputur vëmendjen, si dhe krijojnë vështirësi në procesim të shpejtë të veprimeve në përdorim tastiere.

- Nëpunësit/punonjësit duhet të veshin këpucë të pastra, të lyera, si dhe të mbajtura mirë.

- Ngjyrat që duhet të përdoren në veshje/ këpucë të jenë mundësisht të kombinuara dhe jo me shumë kontraste, gjithashtu, preferohen ngjyra të lehta (nëse nuk ka një uniformë të përcaktuar në rregulloren e institucionit).

- Aksesorët e lejueshëm (shalle, rripa, varëse, vathë, byzylykë, ora) duhen të jenë në ngjyra që përputhen me veshjen e nëpunësit/punonjësit dhe në modele të thjeshta, e zyrtare që përputhen me stilin e veshjes së institucionit. Modelet nuk duhet të jenë ekstravagante.

- RREGULLA BAZË PËR NËPUNËSE/ PUNONJËSE FEMRA

Veshje të përshtatshme dhe të pranueshme, me qëllim që të ruhet serioziteti në marrëdhënien ndërmjet nëpunësve/punonjësve dhe qytetarëve, konsiderohen të gjitha llojet e mëposhtme të veshjeve, si dhe kombinimi midis tyre, i cili siguron respektim të një veshjeje zyrtare të thjeshtë dhe komode, ku përshtaten ngjyrat dhe materialet dhe rregullat e përcaktuara, si më poshtë vijon:

- Xhakete, pantallona, kombinim i tyre, si dhe kostume me ngjyrë të errët (ndalohet përdorimi i pantallonave shumë të ngushta, material xhins, të grisura, me shënime apo lule ekstravagante);
- Këmishë dhe bluzë serioze me mëngë të shkurtra/të gjata sipas stinës (ndalohet përdorimi i bluzave apo këmishëve dekolte apo transparente);
- Funde dhe fustane me mëngë të shkurtra/të gjata. Do të sugjerohet kombinimi i tyre me një xhakete të stinës apo triko klasike (ndalohet përdorimi i fundeve dhe i fustaneve shumë të shkurtra dhe të gjata);
- Këpucë/gjysmë këpucë/sandale në ngjyra/ lartësi të pranueshme (deri në 3 cm);
- Aksesore (shall, kapëse flokësh, varëse, byzlykë, vathë) të thjeshtë, jo shumëngjyrësh dhe jo vezullues;
- Përdorimi i grimit me tonet dhe sasinë e duhur i jep nëpunëses/punonjëses një pamje profesionale. Grimi duhet të jetë i lehtë dhe i rregullt;
- Flokët duhet të jenë të pastra dhe të krehura. Për nëpunëset/punonjëset, të cilat kanë flokë të gjatë rekomandohet të mbajnë flokë të mbledhura në mënyrë të rregullt;
- Duart duhet të jenë të pastra dhe me thonj në gjatësi të pranueshme që të mos krijohen zhurma të forta në përdorimin e tastierës, të shpëpusin vëmendjen, si dhe krijojnë vështirësi në procesim të shpejtë të veprimeve gjatë përdorimit të tastierës;
- Thonjtë e lyer nuk duhet të jenë në ngjyra të ndezura, si: e zezë, gurrkali, blu e ndezur, jeshile etj.
- **RREGULLA BAZË PËR NËPUNËS/ PUNONJËS MESHKUJ**
- Veshje të përshtatshme dhe të pranueshme do të konsiderohen të gjitha llojet e mëposhtme të veshjeve, si dhe kombinimi midis tyre, i cili siguron respektim të një veshje zyrtare të thjeshtë dhe komode, ku përshtaten ngjyrat dhe materialet, si dhe rregullat e përcaktuara, si më poshtë vijon:
 - Xhakete, pantallona serioze klasike, kombinimi i tyre, kostume (ngjyrë e errët);
 - Këmishë me mëngë të gjata;
 - Triko me/pa kopsa dhe jelek;
 - Këpucë serioze (praktike, të përditshme dhe të rregullta), në ngjyra të pranueshme, si: të zeza, kafe, gri e errët;
 - Përdorimi i kollares është i detyrueshëm për nëpunësit/punonjësit meshkuj (në përputhje me ngjyrën e përcaktuar në rregulloret e brendshme të institucionit);
 - Fytyra dhe flokët duhet të jenë të pastër, të rregullt dhe të mbajtur shkurt dhe thjeshtë;
 - Nëpunësit/punonjësit që mbajnë mjekër/mustaqe duhet të sigurohen që të jenë të rregullt dhe të mbajtura shkurt;
 - Nëse nuk ka një kod veshjeje të miratuar nga vetë institucioni, veshja e nëpunësve/punonjësve meshkuj të përfshirë në procesin e ofrimit të shërbimeve publike është xhakete, pantallona serioze klasike, kombinim i tyre, kostume (preferohet ngjyrë e errët), këmishë (e cila futet brenda në pantallona), kravate, këpucë serioze në ngjyra të pranueshme (e zezë, kafe, gri e errët).

KREU VI MONITORIMI

- **STRUKTURAT PËRGJEGJËSE TË MONITORIMIT**
- Institucionet e administratës shtetërore (qendrore), të cilat ofrojnë shërbime publike në sportel, krijojnë ose caktojnë strukturat përgjegjëse për monitorimin e zbatimit dhe respektimit të rregullave të etikës dhe sjelljes të përcaktuara në këtë manual.
- Struktura përgjegjëse duhet të përbëhet nga jo më pak se tre nëpunës/punonjës në nivel drejtues, të cilët duhet të jenë pjesë e drejtorive që mbulojnë burimet njerëzore dhe ato përgjegjëse për shërbimet që ofrohen nga institucioni.
- Rregullat e etikës dhe të sjelljes duhen të zbatohen nga çdo nëpunës/punonjës i administratës dhe, në veçanti, nga ata që ofrojnë shërbime në sportel, në çdo ambient, në çdo pozicion e natyrë pune (në punë, në trajnim, në seminare), gjatë gjithë orarit zyrtar, në të gjitha ditët e javës.
- Në raste kur do të vërehen shkelje të rregullave të etikës, eprori direkt duhet:
 - T'i komunikojë stafit rëndësinë e respektimit të rregullave të etikës, duke kërkuar ndryshim të

menjëhershëm në mënyrën e veshjes apo të sjelljes në ditët në vijim, në rastin kur ato nuk përbëjnë shkelje të rënda me pasoja;

- Të marrë masa konkrete, në rast se diskutimi është bërë tashmë me këtë staf dhe ai/ajo vazhdon të mos respektojë rregullat e përcaktuara dhe të bëra me dije;

- Të raportojë pranë strukturës përgjegjëse në adresën elektronike zyrtare, në rast sjelljeje të përsëritur. Rasti do të jetë pjesë për diskutim dhe vendimmarrje në këtë strukturë;

Gjithashtu, në rast se identifikimi i shkeljes nuk vjen nga eprori direkt, por nga qytetarë, biznes apo palë të treta (ankesë e shprehur), këto subjekte, mund të raportojnë, gjithashtu, edhe pranë strukturës përgjegjëse (*e-mail* apo çdo e dhënë kontakti), i cili analizon situatën mbi shkeljen e bërë dhe mungesën e raportimit nga eprori direkt.

- SANKSIONE

Për shkelje të rregullave të parashikuara në këtë manual, kur ato nuk përbëjnë veprë penale, zbatohen masat disiplinore të përcaktuara nga legjislacioni në fuqi ose në rregulloren e brendshme apo në kontratën e punës.

- TË TJERA

Për çështjet që ky manual nuk ka dhënë parashikime specifike në përmbajtjen e tij, zbatohen rregullat e përcaktuara nga legjislacioni në fuqi, sipas hierarkisë së normave.

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 zëvendëskryeministrit, 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 kartelet, 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 kritereve 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 kritereve përkatëse. Çdo ndryshim i kryer në kartelat informative duhet t'i përcillet, gjithashtu, Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë 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) Funkcioni i shërbimit;
- ç) Subjektet përfituese;
- d) Lista e dokumenteve të nevojshme për përftimin 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 karteje 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 gesh 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.

VENDIM

Nr. 715, datë 5.12.2018

PËR KALIMIN E SPORTELEVE TË INSTITUTIT TË SIGURIMEVE SHOQËRORE NË ADMINISTRIM TË AGJENCISË SË OFRIMIT TË SHËRBIMEVE PUBLIKE TË INTEGRUARA (ADISA)

Në mbështetje të nenit 100 të Kushtetutës, të pikës 2, të nenit 50, të ligjit nr. 13/2016, “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, dhe të pikës 2, të nenit 84, të ligjit nr. 7703, datë 11.5.1993, “Për sigurimet shoqërore në Republikën e Shqipërisë”, të ndryshuar, me propozimin e zëvendës-kryeministrit, Këshilli i Ministrave

VENDOSI:

1. Kalimin në administrim, nga Instituti i Sigurimeve Shoqërore tek Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), të sporteleve të shërbimit të agjencive lokale të sigurimeve shoqërore (ALSSH), si më poshtë vijon:

- a) Tiranë;
- b) Kavajë;
- c) Fier;
- ç) Gjirokastër;
- d) Krujë;
- dh) Shkodër.

2. Rregullat e bashkëpunimit ndërmjet dy institucioneve dhe procedurat e qarkullimit të informacionit e dokumentacionit përcaktohen në marrëveshjen që do të lidhet për këtë qëllim nga Instituti i Sigurimeve Shoqërore dhe Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA).

3. Agjencia Lokale e Sigurimeve Shoqërore Tiranë dhe Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) do të ofrojnë njëkohësisht shërbimet në fushën e sigurimeve shoqërore, deri në konsolidimin e mënyrës së ofrimit të shërbimeve nga sportelet e Zyrës Rajonale Tiranë (ADISA).

4. Ngarkohen Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) dhe Instituti i Sigurimeve Shoqërore për zbatimin e këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

KRYEMINISTRI

Edi Rama

LIGJ

Nr. 66/2016

PËR SHËRBIMET NË REPUBLIKËN E SHQIPËRISË¹⁰

Në mbështetje të neneve 78 dhe 83, pika 1, të Kushtetutës, me propozimin e Këshillit të Ministrave,

KUVENDI
I REPUBLIKËS SË SHQIPËRISË

VENDOSI:

KREU I
DISPOZITA TË PËRGJITHSHME

Neni 1

Qëllimi i ligjit

Ky ligj ka për qëllim të përcaktojë parimet themelore dhe kriteret që garantojnë të drejtën e themelimit dhe të drejtën e ushtrimit të aktivitetit për ofruesit e shërbimeve në Republikën e Shqipërisë, duke garantuar cilësi të lartë të shërbimeve për përfituesit e tyre.

Neni 2

Fusha e zbatimit

Ky ligj zbatohet për të gjitha shërbimet e ofruara në Republikën e Shqipërisë, me përjashtim të:

- a) shërbimeve joekonomike, me interes të përgjithshëm;
- b) shërbimeve financiare, si shërbimet bankare, kreditimi, sigurimi e risigurimi, pensionet profesionale e personale, letrat me vlerë, fondet e investimeve, pagesat dhe këshillimi për investimet, përfshirë shërbimet financiare të listuara në shkronjën “B” të aneksit IV të Marrëveshjes së Stabilizim-Asociimit BE-Shqipëri;
- c) shërbimeve e rrjeteve të komunikimit elektronik, si dhe objekteve të lidhura me to, në lidhje me çështjet që mbulon ligji për komunikimet elektronike;
- ç) shërbimeve në fushën e transportit, përfshirë transportin rrugor, hekurudhor, detar dhe ajror;
- d) shërbimeve të agjencive të punësimit të përkohshëm;
- dh) shërbimeve shëndetësore e farmaceutike, të ofruara me qëllim terapeutik, nëpërmjet strukturave të kujdesit shëndetësor apo jo, dhe pavarësisht mënyrës së organizimit e financimit të tyre apo faktit nëse janë publike apo private;
- e) shërbimeve audiovizive, përfshirë edhe shërbimet kinematografike, pavarësisht mënyrës së

¹⁰ Ky ligj është përafshuar pjesërisht me direktivën 2006/123/KE të Parlamentit Europian dhe të Këshillit, të datës 12 dhjetor 2006, “Për shërbimet në tregun e brendshëm” Celex : 32006L0123, Fletorja Zyrtare e Bashkimit Europian, Seria L 376, datë 27.12.2006, faqe 36-68.

prodhimit, shpërndarjes e transmetimit, si edhe transmetimet radiofonike e çdo shërbim tjetër, që jepet në fushën e të drejtave të autorit dhe të drejtave të tjera të lidhura me to, në bazë të legjislacionit që rregullon këtë veprimtari në vendin tonë;

- ë) lojërave të fatit;
- f) veprimtarive që lidhen me ushtrimin e autoritetit zyrtar;
- g) shërbimeve sociale që u ofrohen individëve dhe grupeve në nevojë, të cilët nuk janë në gjendje të përballojnë, me burimet që kanë, nevojat e tyre jetësore për ruajtjen, zhvillimin dhe rehabilitimin e mundësive individuale, për të kapërcyer nevojat emergjente ose kronike, të ofruara nga shteti ose subjekte jopublike, të licencuara nga shteti;
- gj) strehimit social;
- h) tatimeve, taksave kombëtare ose vendore;
- i) shërbimeve private të sigurisë fizike;
- j) shërbimeve të ofruara nga noterët apo përmbauesit, të emëruar me një akt të autoritetit kompetent.

Neni 3 Përkufizime

Në këtë ligj, termat e mëposhtëm kanë këto kuptime:

1. “Arsye madhore të lidhura me interesin publik” janë politika publike, sigurimi/mbrojtja publike, siguria publike, shëndeti publik, ruajtja e ekuilibrit financiar të sistemit të sigurimeve shoqërore, mbrojtja e konsumatorëve, përfituesve të shërbimeve dhe punonjësve, korrektësia, drejtësia në transaksionet tregtare, lufta ndaj mashtrimeve tregtare, krimit ekonomik, mbrojtja e mjedisit dhe e ambientit qytetës, shëndeti i kafshëve, pronësia intelektuale, ruajtja e trashëgimisë historike e kulturore kombëtare, objektivat e politikës sociale dhe objektivat e politikës kulturore.

2. “Autoritet kompetent” është çdo organ ose autoritet që ka rol mbikëqyrës apo rregullator në një veprimtari shërbimi, në mënyrë të veçantë organet administrative, përfshirë gjykatat administrative, organet profesionale dhe shoqatat apo organizata të tjera profesionale, të cilat rregullojnë, në mënyrë kolektive, ofrimin ose përfitimin e një shërbimi apo ushtrimin e veprimeve të tjera të lidhura me të.

3. “Autoriteti përgjegjës” është autoriteti që mbulon çështjet dhe harton politikat e nevojshme për një sektor të caktuar.

4. “Komunikim tregtar” është çdo formë komunikimi, e drejtpërdrejtë apo e tërthortë, që ka për qëllim të promovojë mallrat, shërbimet apo imazhin e një sipërmarrjeje, organizate ose personi të angazhuar në një veprimtari tregtare, industriale, zejtare, apo në ushtrimin e një profesioni të rregulluar. Nuk përbëjnë komunikim tregtar, në kuptim të këtij ligji:

a) informacioni që mundëson aksesin e drejtpërdrejtë në veprimtarinë e një sipër-marrjeje, organizate apo personi, si emri i *domain*-it në internet apo adresa e postës elektronike;

b) komunikimi lidhur me mallrat, shërbimet, imazhin e një sipërmarrjeje, organizate apo personi, i ofruar në mënyrë të pavarur dhe pa kundërshpërblim.

5. “Kriter” është çdo detyrim, ndalim, kusht apo kufizim, i parashikuar në legjislacionin sektorial. Rregullat e parashikuara në kontratat kolektive të punës nuk konsiderohen si kritere, sipas kuptimit të këtij ligji.

6. “Legjislacion sektorial” është legjislacioni, duke përfshirë ligje, vendime, rregullore, udhëzime dhe çdo akt tjetër ligjor apo nënligjor, si dhe rregullat e parashikuara sipas akteve të urdhrave ose organizatave profesionale, që rregullojnë ushtrimin e veprimtarive në një sektor të caktuar.

7. “Ministria” është ministria që mbulon çështjet e tregtisë.

8. “Ofrues” është çdo person fizik apo juridik, i regjistruar në Republikën e Shqipërisë në përputhje me legjislacionin në fuqi, i cili ofron apo realizon një shërbim.

9. “Përfitues apo marrës shërbimi” është çdo person fizik ose juridik, shtetas shqiptar apo i huaj, i cili, për qëllime profesionale ose jo, përdor apo dëshiron të përdorë një shërbim.

10. “Profesion i rregulluar” është çdo veprimtari profesionale apo grup veprimtarish profesionale, sipas përcaktimeve të bëra në legjislacionin shqiptar në fuqi për profesionet e rregulluara.

11. “Skemë autorizimi” është çdo procedurë apo akt administrativ, në bazë të së cilës një autoritet kompetent i jep ofruesit ose përfituesit të një shërbimi një vendim zyrtar ose të nënkuptuar për ofrimin e një shërbimi apo aksesin në një veprimtari shërbimi.

Në kuptim të këtij ligji, termat licencë, leje, autorizim, certifikatë, pëlqim, regjistrim pranë ndonjë urdhri apo organizate profesionale, njoftim, si edhe çdo term tjetër i ngjashëm me to në legjislacionin shqiptar në fuqi, nëpërmjet të cilit lejohet ose kufizohet ushtrimi i një aktiviteti apo ofrimi i një shërbimi, do të konsiderohen si skemë autorizimi.

12. “Shërbim” është çdo veprimtari ekonomike, e kryer nëpërmjet vetëpunësimit, kundrejt një shpërblimi, si edhe çdo lloj veprimtarie me karakter intelektual, e zhvilluar në formën e sipërmarrjes apo në atë profesionale, në mënyrë të pavarur dhe kundrejt një shpërblimi.

13. “Shërbime ekonomike me interes të përgjithshëm” janë shërbimet me interes të përgjithshëm, që ofrohen kundrejt një shpërblimi.

14. “Shërbime joekonomike me interes të përgjithshëm” janë shërbimet me interes të përgjithshëm, që ofrohen pa shpërblim.

15. “Themelim dhe ushtrim i aktivitetit” është ushtrimi faktik i një veprimtarie ekonomike nga ofruesi i shërbimit, për një periudhë të pacaktuar dhe nëpërmjet një selie të përhershme në Republikën e Shqipërisë.

KREU II

E DREJTA E THEMELIT DHE SKEMAT E AUTORIZIMIT

Seksioni 1

E drejta e themelimit

Neni 4

Parime të përgjithshme

Ushtrimi i veprimtarisë së shërbimit, në territorin e Republikës së Shqipërisë, nga persona fizikë ose juridikë, duhet të përmbushë këto kritere:

- a) të mos kushtëzohet nga kritere diskriminuese;
- b) nëse kufizohet, KUFIZIMI DUHET TË VENDOSET VETËM PËR NJË ARSYE MADHORE, që lidhet me interesin publik;
- c) kufizimet, sipas shkronjës “b”, të këtij neni, në rast se ka të tilla, duhet të jenë të përshtatshme për arritjen e qëllimit të përcaktuar dhe të mos shkojnë përtej asaj që është e nevojshme për arritjen e këtij qëllimi.

Neni 5

Kriteret e ndaluara

Ushtrimi i veprimtarisë për ofrimin e një shërbimi në territorin e Republikës së Shqipërisë, nga persona fizikë ose juridikë, të regjistruar sipas legjislacionit në fuqi, nuk mund të kushtëzohet, në asnjë rast, nga:

1. Zbatimi i kritereve diskriminuese, që lidhen në mënyrë të drejtpërdrejtë ose të tërthortë me shtetësinë apo, në rastin e shoqërive tregtare, me vendndodhjen e selisë, përfshirë, në mënyrë të veçantë:

i) kritere që ofruesi i shërbimit, personeli i tij, aksionarët, ortakët ose anëtarët e këshillit të administrimit apo të këshillit mbikëqyrës të jenë shtetas shqiptarë;

ii) kritere që ofruesi i shërbimit, personeli i tij, aksionarët, ortakët ose anëtarët e këshillit të administrimit apo të këshillit mbikëqyrës të jenë të pajisur me leje qëndrimi, sipas legjislacionit shqiptar në fuqi.

2. Kërkesa për paraqitjen, rast pas rasti, të testit ekonomik, nga ofruesi i shërbimit, si kusht për pajisjen me autorizim, për të vërtetuar një nevojë ekonomike apo kërkesë të tregut, për të vlerësuar efektet ekonomike të mundshme apo faktike të veprimtarisë, si dhe për të vlerësuar përshtatshmërinë e veprimtarisë, në lidhje me objektivat e planifikimit ekonomik, të përcaktuara nga autoriteti kompetent.

3. Përfshirja, në mënyrë të drejtpërdrejtë apo të tërthortë, e subjekteve konkurrense në dhënien e autorizimeve, përfshirë edhe pjesëmarrjen e tyre në organizmat konsultativë, me përjashtim të organizatave dhe shoqatave profesionale apo organizatave të tjera, që veprojnë si autoritet kompetent. Ky ndalim nuk ka të bëjë me konsultimin e organizatave, të tilla si dhomat e tregtisë apo shoqatat e biznesit, për çështje që nuk kanë lidhje me aplikime specifike për autorizim ose konsultimin e publikut.

4. Detyrimi për të dhënë apo për të qenë pjesë e një garancie financiare ose për t'u siguruar nga një ofrues apo organizëm i vendosur në territorin e tyre. Kjo dispozitë nuk kufizon të drejtën e autoriteteve kompetente për të kërkuar sigurimin ose një garanci financiare vetëm në rastet e një arsyeje madhore, që lidhet me një interes publik.

5. Detyrimi që të kenë qenë të regjistruar, për një periudhë të caktuar, në regjistrat e mbajtur në vendin e tyre, ose të kenë ushtruar, më parë, veprimtarinë në territorin e tyre.

Neni 6

Kritere që duhen vlerësuar

1. Kriteret që duhet të vlerësohen, nëse janë të domosdoshme, janë:
 - a) kufizimet sasiore apo territoriale, veçanërisht në formën e një numri të caktuar popullsie apo distance minimale ndërmjet ofruesve të shërbimit;
 - b) detyrimi i ofruesit për të pasur një formë të caktuar juridike;
 - c) kërkesa që lidhen me zotërimin e kuotave ose aksioneve të një shoqërie;
 - ç) kërkesa, sipas të cilave e drejta e ofrimit të një shërbimi të caktuar, përjashtuar profesionet e rregulluara, për shkak të natyrës specifike të veprimtarisë, u jepet ofruesve të caktuar;
 - d) ndalimi për të pasur më shumë se një zyrë brenda territorit;
 - dh) kërkesa për të pasur një numër minimal punonjësish;
 - e) vendosja e tarifave minimale dhe/ose maksimale, të cilave duhet t'u përmbahet ofruesi i shërbimit;
 - ë) detyrimi ndaj një ofruesi që, bashkë me shërbimin e tij, të ofrojë edhe shërbime të tjera specifike.
2. Kriteret e përcaktuara në pikën 1, të këtij neni, duhet të respektojnë, në të gjitha rastet, parimet e parashikuara në nenin 4 të këtij ligji. Autoritetet përgjegjëse duhet të vlerësojnë, rast pas rasti, nëse legjislacioni i ri sektorial respekton përcaktimet e këtij ligji.
3. Autoritetet përgjegjëse duhet të njoftojnë, pranë ministrisë, legjislacionin e ri sektorial, që propozon parashikimin e kriterëve të përcaktuara në pikën 2, të këtij neni, së bashku me arsyetimin përkatës për parashikimin e këtyre kriterëve. Ministria shqyrton përputhshmërinë e tij me këtë ligj dhe, sipas rastit, i rekomandon autoritetit përgjegjës nëse kriteri nuk duhet miratuar apo duhet shfuqizuar. Procedura e njoftimit dhe forma e vlerësimit të përputhshmërisë së legjislacionit të ri sektorial përcaktohen me vendim të Këshillit të Ministrave, të nxjerrë në zbatim të këtij ligji.

Seksioni 2

Skemat e autorizimit

Neni 7

Parime të përgjithshme

1. Ushtrimi i veprimtarisë për ofrimin e një shërbimi në territorin e Republikës së Shqipërisë mund të kushtëzohet nga pajisja me një skemë autorizimi vetëm nëse respektohen parimet e përcaktuara në nenin 4 të këtij ligji.

2. Pajisja me një skemë autorizimi i jep të drejtë ofruesit të një shërbimi për të ushtruar veprimtarinë e tij në të gjithë territorin, me përjashtim të rasteve kur, për shkak të një arsyeje madhore, të lidhur me interesin publik, skema e autorizimit është e vlefshme për një vendndodhje të caktuar të territorit.

3. Skema e autorizimit jepet pa një afat kohor të përcaktuar, përveç rasteve kur:

- a) ajo rinovohet automatikisht ose i nënshtrohet përmbushjes së vazhdueshme të kërkesave ligjore;
- b) numri i saj në dispozicion është i kufizuar, për arsye madhore, që lidhen me interesin publik;
- c) vlefshmëria e kufizuar e saj justifikohet nga një arsye madhore, që lidhet me interesin publik.

4. Pavarësisht sa parashikohet në pikën 3, të këtij neni, autoritetet kompetente mund të parashikojnë një afat kohor të caktuar për një skemë autorizimi, brenda të cilit ofruesi duhet të fillojë, efektivisht, veprimtarinë e tij.

5. Në rastin e mungesës së burimeve natyrore të mjaftueshme apo nevojës për aftësi teknike, numri i skemave të autorizimit në dispozicion, për një aktivitet të caktuar, mund të kufizohet. Në këto raste, skema e autorizimit do të jepet për një periudhë të caktuar dhe mund të mos ketë rinovim automatik.

Neni 8

Kushtet për miratimin e skemave të autorizimit

1. Kriteret e çdo skeme autorizimi duhet të jenë në përputhje me parimet e parashikuara në Kodin e Procedurave Administrative.

2. Procedurat për pajisjen me një skemë autorizimi duhet të plotësojnë këto kushte:

- a) të jenë të qarta, transparente, të bëra publike paraprakisht dhe të garantojnë objektivitetin, paanësinë e autoriteteve kompetente gjatë shqyrtimit të kërkesave;
- b) të jenë lehtësisht të aksesueshme, të thjeshta dhe të mos shkaktojnë vonesa të panevojshme në ofrimin e shërbimit;
- c) të trajtohen brenda një afati të arsyeshëm, të përcaktuar dhe të bërë publik paraprakisht. Ky afat fillon në momentin e dorëzimit të të gjithë dokumentacionit të nevojshëm. Në rastet e çështjeve të komplikuar, ky afat mund të shtyhet vetëm një herë, për një kohë të caktuar. Shtyrja e afatit dhe kohëzgjatja e tij duhet të jetë i motivuar dhe t'i njoftohet kërkuarës para mbarimit të afatit të mëparshëm;

ç) një skemë autorizimi konsiderohet e miratuar në heshtje, në përputhje me parimet e parashikuara në Kodin e Procedurave Administrative;

d) çdo pagesë për pajisjen me një skemë autorizimi duhet të jetë e arsyeshme, në proporcion me koston e procedurave, dhe të mos e kalojë koston administrative për shërbimin;

dh) të kenë të përcaktuara procedurat e ankimit;

e) në rastet kur kërkesa është e paplotë, autoritetet kompetente duhet të njoftojnë kërkuarësit për dorëzimin e dokumenteve shtesë të nevojshme, si edhe për efektet në lidhje me shqyrtimin, sipas shkronjës “c”, të kësaj pike;

ë) në rast refuzimi të kërkesës, për shkak të mospërmbushjes së procedurave të mësipërme, kërkuarësi duhet të njoftohet, në përputhje me legjislacionin në fuqi.

3. Çdo vendim i autoriteteve kompetente, përfshirë refuzimin apo anulimin e një skeme autorizimi, duhet të jetë i arsyetuar. Ky vendim mund të ankimohet, në përputhje me procedurat e ankimit administrativ, të parashikuara në legjislacionin në fuqi.

Neni 9

Procedurat përzgjedhëse

1. Në rastet kur numri i skemave autorizuese në dispozicion është i kufizuar, siç parashikohet në pikën 5, të nenit 7, të këtij ligji, zhvillohet një procedurë përzgjedhëse ndërmjet kandidatëve të mundshëm.

2. Procedura e parashikuar sipas pikës 1, të këtij neni, duhet të jetë e paanshme, transparente dhe të bëhet publike në të gjitha fazat e procesit përzgjedhës.

3. Në rastet e parashikuara në pikën 1, të këtij neni, kohëzgjatja e skemës së autorizimit mund të jetë e kufizuar në kohë dhe e parinovueshme automatikisht.

4. Për përcaktimin e rregullave për procedurat përzgjedhëse duhet të merren parasysh të gjitha kriteret që lidhen me interesin publik.

KREU III

PIKA E VETME E KONTAKTIT

Neni 10

Krijimi i Pikës së Vetme të Kontaktit (PVK)

1. Pika e Vetme e Kontaktit (PVK) është një portal elektronik, nëpërmjet të cilit ofruesit e shërbimeve mund të kryejnë procedurat:

a) për fillimin e veprimtarisë së tyre, lidhur me deklaratimet, njoftimet apo kërkesat e nevojshme për pajisje me skemë autorizimi nga autoritetet kompetente, përfshirë edhe aplikimin, regjistrimin në një regjistrë, listë apo bazë të dhënash, ose për regjistrimin pranë një organi apo organizate profesionale;

b) për çdo aplikim për pajisjen me autorizimin e nevojshëm për ushtrimin e veprimtarisë së tij të shërbimit.

2. PVK-ja nuk cenon kompetencat dhe funksionet e autoriteteve përgjegjëse për kryerjen e këtyre procedurave, të parashikuara me ligj.

3. PVK-ja është pjesë e portalit *e-Albania* dhe administrohet nga autoritetet kompetente për këtë portal, si edhe autoritetet e tjera kompetente përgjegjëse, sipas fushave. Mënyra e funksionimit të PVK-së miratohet me vendim të Këshillit të Ministrave.

Neni 11

Përmbajtja e Pikës së Vetme të Kontaktit (PVK)

1. Nëpërmjet PVK-së, ofruesve dhe përfituesve të shërbimeve u sigurohet i gjithë informacioni i nevojshëm për:

a) kërkesat, në lidhje me procedurat dhe formalitetet që duhen plotësuar për fillimin dhe ushtrimin e veprimtarisë;

b) kontaktet e autoriteteve kompetente, që kanë të bëjnë me ushtrimin e veprimtarive të shërbimeve;

c) mjetet dhe kushtet për hyrjen në regjistrat publikë e në bazat e të dhënave për ofruesit dhe shërbimet;

ç) mjetet e ankimit në dispozicion, në rast të mosmarrëveshjeve ndërmjet autoriteteve kompetente dhe ofruesit apo përfituesit të shërbimit, ndërmjet një ofruesi dhe një përfituesi apo ndërmjet ofruesve;

d) kontaktet e shoqatave apo organizatave, të ndryshme nga autoritetet kompetente, të cilat mund të ndihmojnë ofruesit apo përfituesit.

2. Informacioni, i parashikuar sipas pikës 1, të këtij neni, duhet të jetë lehtësisht i aksesueshëm në mënyrë elektronike dhe të jetë i përditësuar, në gjuhën shqipe dhe angleze.

3. PVK-ja dhe autoritetet kompetente duhet të përgjigjen, në përputhje me afatet e përcaktuara në Kodin e Procedurës Administrative, ndaj çdo kërkesë për informacion apo ndihmë, sipas pikave 1 e 2, të këtij neni, dhe, në rastet kur kjo kërkesë ka të meta apo është e pabazuar, të informojnë kërkuuesin.

4. Detyrimi i autoriteteve kompetente për të ndihmuar ofruesit dhe përfituesit e shërbimeve nuk nënkupton ofrimin e këshillimit ligjor për çështje të caktuara, por vetëm dhënien e informacionit të përgjithshëm për mënyrën e interpretimit dhe të zbatimit të kërkesave ligjore.

Neni 12

Procedurat në mënyrë elektronike

1. Të gjitha procedurat dhe formalitetet që lidhen me aksesin në një veprimtari shërbimi apo ushtrimin e saj mund të kryhen edhe në mënyrë elektronike, nëpërmjet PVK-së, dhe pranë autoriteteve kompetente përkatëse.

2. Rregullat e parashikuara në pikën 1, të këtij neni, nuk zbatohen në rastin e inspektimit të ambienteve ku ofrohet shërbimi dhe të pajisjeve të përdorura për këtë qëllim, apo për këqyrjen fizike të aftësive të ofruesit ose të personelit të tij përgjegjës.

KREU IV

TË DREJTAT E PËRFITUESVE DHE CILËSIA E SHËRBIMEVE

Neni 13

Të drejtat e përfituesve të shërbimeve

1. Çdo person fizik, shqiptar apo i huaj, mund të përfitojë nga shërbimet e ofruara në territorin e Republikës së Shqipërisë pa qenë i detyruar të pajiset me një autorizim apo të bëjë deklaratë para autoriteteve kompetente për këtë qëllim.

2. Kushtet e përgjithshme për përfitimin e një shërbimi të caktuar, të bëra publike nga ofruesi, nuk mund të përmbajnë kritere diskriminuese, lidhur me shtetësinë apo vendin e qëndrimit të përfituesit. Ndryshimet, në kushtet për përfitimin nga shërbimi, janë të mundshme kur justifikohen nga kritere objektive.

3. Përfituesit e shërbimeve kanë të drejtë të kërkojnë dhe të marrin:

a) informacion të përgjithshëm për kërkesat e zbatueshme për ushtrimin e veprimtarisë së ofrimit të shërbimeve e përfitimin prej tyre dhe, sidomos, për ato që lidhen me mbrojtjen e konsumatorëve;

b) informacion të përgjithshëm për mjetet e ankimit, në rast mosmarrëveshjeje ndërmjet ofruesit dhe përfituesit;

c) pikat e kontaktit të shoqatave apo organizatave, nga të cilat mund të informohen ofruesit apo përfituesit.

Informacioni dhe ndihma e mësipërme duhet të jetë lehtësisht i aksesueshëm në mënyrë elektronike dhe i përditësuar.

Neni 14

Informacion për ofruesit dhe shërbimet e tyre

1. Ofruesit e shërbimeve duhet të vënë në dispozicion të përfituesve informacionin si më poshtë:

a) emrin, statusin dhe formën juridike të ofruesit, adresën, ku të jenë përcaktuar edhe të dhëna për kontaktim e komunikim të drejtpërdrejtë, sipas rastit, edhe në mënyrë elektronike;

b) numrin unik të identifikimit të subjektit (NUIIS);

c) në rastin kur veprimtaria është objekt i autorizimit, të dhëna për autoritetin kompetent për këtë qëllim apo PVK-në;

ç) në rastin e profesioneve të rregulluara, organin profesional apo ndonjë institucion të ngjashëm, ku ofruesi është regjistruar, titullin profesional dhe vendin ku e ka fituar këtë titull;

d) kushtet dhe klauzolat e përgjithshme, nëse ka, që përdor ofruesi;

dh) klauzolat kontraktore, nëse ka, të përdorura nga ofruesi, në lidhje me dispozitat e zbatueshme dhe/ose gjykatat kompetente;

e) garancitë pas shitjes, nëse ka;

ë) çmimin e shërbimit, kur, për një shërbim të caktuar, është paracaktuar një çmim;

f) karakteristikat kryesore të shërbimit, nëse nuk janë të qarta nga konteksti.

2. Informacioni i parashikuar në pikën 1, të këtij neni, duhet të sigurohet nga ofruesi në një nga këto mënyra:

a) të jepet nga ofruesi me nismën e vet;
b) t'i vihet në dispozicion përfituesit në vendin e ofrimit të shërbimit apo ku lidhet kontrata;
c) t'i vihet në dispozicion përfituesit në mënyrë elektronike, nëpërmjet një adrese të vendosur nga ofruesi;

ç) të përfshihet në dokumentet informative, ku jepet një përshkrim i detajuar i shërbimit që ofrohet dhe që i jepet përfituesit nga ofruesi.

3. Me kërkesë të përfituesve, ofruesit duhet të paraqesin informacionin e mëposhtëm shtesë:

a) çmimin, në rastet kur, për një shërbim të caktuar, ky nuk është paracaktuar, ose, kur një çmim i saktë nuk mund të jepet, mënyrën e përlogaritjes së tij apo një vlerë të përafërt të detajuar;

b) rregullat profesionale të zbatueshme, sa u takon profesioneve të rregulluara, dhe ku gjenden ato;

c) informacion për veprimtaritë e tjera apo partneritetet, të cilat lidhen në mënyrë të drejtpërdrejtë me shërbimin e ofruar, dhe masat e marra për të shmangur konfliktin e interesit. Ky informacion duhet të përfshihet në çdo dokument informues, ku ofruesi jep një përshkrim të detajuar të shërbimit të tij;

ç) kodin e sjelljes, mbi të cilin mbështetet ofruesi, si dhe adresën në të cilat këto kode mund të konsultohen, në mënyrë elektronike, me treguesin e versioneve gjuhësore të mundshme, nëse ka;

d) në rastet kur ofruesi është anëtar i ndonjë shoqate apo organizate profesionale, që ofron mundësinë e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve në rrugë jashtëgjyqësore, ofruesi duhet të specifikojë karakteristikat dhe kushtet e zbatimit të saj.

4. Informacioni i parashikuar në këtë nen duhet të ofrohet në kohë të mjaftueshme, përpara nënshkrimit të kontratës apo, në mungesë të një kontrate të shkruar, përpara ofrimit të shërbimit.

Neni 15

Komunikimet tregtare nga profesionet e rregulluara

1. Çdo kufizim lidhur me komunikimet tregtare është i ndaluar, përveçse kur parashikohet ndryshe me ligj. Komunikimet tregtare, nga profesionet e rregulluara, duhet të jenë në përputhje me rregullat profesionale që lidhen, sidomos, me pavarësinë, dinjitetin, integritetin e profesionit dhe me sekretin profesional, në mënyrë që të përputhen me natyrën specifike të çdo profesioni.

2. Rregullat profesionale për komunikimet tregtare duhet të jenë jodiskriminuese dhe të justifikueshme nga një arsye madhore, që lidhet me interesin publik dhe proporcional.

KREU V

DISPOZITA TË FUNDIT DHE KALIMTARE

Neni 16

Dispozita kalimtare

1. Në përputhje me dispozitat e neneve 4 - 9, të këtij ligji, brenda tre vjetëve, nga hyrja në fuqi e tij, duhet të shqyrtohen të gjitha kriteret dhe dispozitat ekzistuese, për të përcaktuar përputhshmërinë me këtë ligj, ose, sipas rastit, ndryshimin e tyre.

2. Autoritetet përgjegjëse për rishikimin e legjislacionit dhe metodologjia e shqyrtimit të përputhshmërisë së kriterëve ekzistuese me këtë ligj do të përcaktohen me vendim të Këshillit të Ministrave.

Neni 17

Aktet nënligjore

1. Ngarkohet Këshilli i Ministrave që, brenda tre muajve, nga data e hyrjes në fuqi të këtij ligji, të nxjerrë aktet nënligjore në zbatim të nenit 6, pika 3, dhe nenit 16, pika 2.

2. Ngarkohet Këshilli i Ministrave që, brenda gjashtë muajve, nga data e hyrjes në fuqi të këtij ligji, të nxjerrë aktet nënligjore në zbatim të nenit 10, pika 3.

Neni 18
Hyrja në fuqi

1. Ky ligj hyn në fuqi tre muaj pas botimit në Fletoren Zyrtare.
2. Dispozitat e parashikuara nga kreu III, i këtij ligji, i fillojnë efektet e tyre pesë vjet pas datës së hyrjes në fuqi të këtij ligji.

Miratuar në datën 9.6.2016

**Shpallur me dekreten nr. 9649, datë 21.6.2016 të Presidentit të Republikës së Shqipërisë,
Bujar Nishani**

VENDIM
Nr. 299, datë 5.4.2017

**PËR PËRCAKTIMIN E AUTORITETEVE PËRGJEGJËSE PËR RISHIKIMIN E
LEGJISLACIONIT DHE MIRATIMIN E METODOLOGJISË SË SHQYRTIMIT TË
PËRPUTHSHMËRISË SË KRITEREVE EKZISTUESE QË GARANTOJNË TË
DREJTËN E THEMELIT DHE TË DREJTËN E USHTRIMIT TË AKTIVITETIT
PËR OFRUESIT E SHËRBIMEVE NË REPUBLIKËN E SHQIPËRISË ME LIGJIN
NR.66/2016, “PËR SHËRBIMET NË REPUBLIKËN E SHQIPËRISË”**

Në mbështetje të nenit 100 të Kushtetutës dhe të pikës 2, të nenit 16, të ligjit nr.66/2016, “Për shërbimet në Republikën e Shqipërisë”, me propozimin e ministrit të Zhvillimit Ekonomik, Turizmit, Tregtisë dhe Sipërmarrjes, Këshilli i Ministrave

VENDOSI:

1. Përcaktimin e autoriteteve përgjegjëse për rishikimin e legjislacionit dhe shqyrtimin e përputhshmërisë së kritereve ekzistuese për ushtrimin e së drejtës së themelimit dhe skemat e autorizimit me ligjin nr.66/2016, “Për shërbimet në Republikën e Shqipërisë”, sipas aneksit nr.1 që i bashkëlidhet këtij vendimi dhe pjesë përbërëse e tij.
2. Miratimin e metodologjisë së shqyrtimit të përputhshmërisë së kritereve ekzistuese të përcaktuara në pikën 1, me ligjin nr.66/2016, “Për shërbimet në Republikën e Shqipërisë”, sipas aneksit nr.2, që i bashkëlidhet këtij vendimi dhe është pjesë përbërëse e tij.
3. Ngarkimin e autoriteteve përgjegjëse për hartimin e planit të rishikimit të legjislacionit ekzistues për sektorët në kompetencën e tyre për shqyrtimin e përputhshmërisë me ligjin nr.66/2016, “Për shërbimet në Republikën e Shqipërisë”, brenda 4 muajve nga hyrja në fuqi e këtij vendimi.
4. Ngarkimin e Ministrisë së Zhvillimit Ekonomik, Turizmit, Tregtisë dhe Sipërmarrjes për hartimin e planit të integruar për rishikimin e legjislacionit ekzistues sektorial, për shqyrtimin e përputhshmërisë me ligjin nr.66/2016, “Për shërbimet në Republikën e Shqipërisë”, brenda 6 muajve nga hyrja në fuqi e këtij vendimi.
5. Ministri i Zhvillimit Ekonomik, Turizmit, Tregtisë dhe Sipërmarrjes, brenda një muaji nga hyrja në fuqi e këtij vendimi, miraton udhëzuesin praktik për zbatimin e këtij vendimi.
6. Autoritetet përgjegjëse raportojnë çdo 6 muaj nga hyrja në fuqi e këtij vendimi, pranë Ministrisë së Zhvillimit Ekonomik, Turizmit, Tregtisë dhe Sipërmarrjes, për ecurinë e procesit të rishikimit e të shqyrtimit të përputhshmërisë.
7. Ministria e Zhvillimit Ekonomik, Turizmit, Tregtisë dhe Sipërmarrjes raporton, periodikisht, pranë Ministrisë së Integritetit Evropian për ecurinë e procesit të rishikimit dhe shqyrtimit të legjislacionit ekzistues sipas pikave 1 dhe 2, të këtij vendimi.

8. Vendimi nr.264, datë 3.4.2013, i Këshillit të Ministrave, “Për organizimin e punës për përafrimin e legjislacionit në fushën e së drejtës së vendosjes dhe lëvizjes së lirë të shërbimeve”, shfuqizohet.

9. Ngarkohen Ministria e Zhvillimit Ekonomik, Turizmit, Tregtisë dhe Sipërmarrjes dhe autoritetet përgjegjëse për zbatimin e këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

ZËVENDËSKRYEMINISTRI

Niko Peleshi

ANEKSI 1

AUTORITET PËRGJEGJËSE PËR RISHIKIMIN E LEGJISLACIONIT DHE SHQYRTIMIN E PËRPUTHSHMËRISË SË KRITEREVE EKZISTUESE ME LIGJIN NR.66/2016 “PËR SHËRBIMET NË REPUBLIKËN E SHQIPËRISË”

1. Ministria e Mbrojtjes
 - 1.1 Autoriteti i Kontrollit Shtetëror të Eksporteve (AKSHE)
2. Ministria e Punëve të Brendshme
 - 2.1 Drejtoria e Përgjithshme e Policisë
 - 2.2 Inspektorati Kombëtar i Mbrojtjes së Territorit (IKMT)
 - 2.3 Drejtoria e përgjithshme e Mbrojtjes nga Zjarri dhe Shpëtimi
 - 2.4 Qendra e Shërbimeve dhe Administrimit të Mjeteve të Transportit
3. Ministria e Zhvillimit Ekonomik, Turizmit, Tregtisë dhe Sipërmarrjes
 - 3.1 Agjencia Shqiptare e Zhvillimit të Investimeve (AIDA)
 - 3.2 Agjencia Kombëtare e Bregdetit
 - 3.3 Agjencia Kombëtare e Turizmit
 - 3.4 Agjencia e Trajtimit të Koncesioneve
 - 3.5 Drejtoria e Përgjithshme e Metrologjisë
 - 3.6 Drejtoria e Përgjithshme e Akreditimit
 - 3.7 Drejtoria e Përgjithshme e Standardizimit
 - 3.8 Drejtoria e Përgjithshme e Patentave dhe Markave
 - 3.9 Qendra Kombëtare e Biznesit
4. Ministria e Zhvillimit Urban
 - 4.1 Agjencia Kombëtare e Planifikimit të Territorit
 - 4.2 Agjencia e Zhvillimit të Territorit
5. Ministria e Financave
 - 5.1 Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve
 - 5.2 Drejtoria e Përgjithshme e Doganave
 - 5.3 Njësia e Mbikëqyrjes së Lojërave të Fatit
 - 5.4 Qendra e Trajnimit të Administratës Tatimore dhe Doganore
6. Ministria e Arsimit dhe Sportit
 - 6.1 Agjencia Kombëtare e Provimeve
 - 6.2 Instituti i Zhvillimit të Arsimit
 - 6.3 Inspektorati Shtetëror i Arsimit
 - 6.4 Agjencia Publike e Akreditimit të Arsimit të Lartë
 - 6.5 Agjencia e Shërbimit të Sporteve
7. Ministria e Drejtësisë
 - 7.1 Agjencia e Mbikëqyrjes së Falimentit
 - 7.2 Agjencia e Kthimit dhe Kompensimit të Pronave
 - 7.3 Drejtoria e Përgjithshme e Përmbarimit
 - 7.4 Instituti i Mjekësisë Ligjore
 - 7.5 Zyra Qendrore e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme

- 8. Ministria e Kulturës
- 8.1 Zyra Shqiptare e të Drejtës së Autorit
- 9. Ministria e Mirëqenies Sociale dhe Rinisë
- 9.1 Shërbimi Social Shtetëror
- 9.2 Shërbimi Kombëtar i Punësimit
- 9.3 Inspektorati Shtetëror i Punës
- 9.4 Agjencia Kombëtare e Arsimit, Formimit Profesional dhe Kualifikimeve
- 10. Ministria e Shtetit për Inovacionin dhe Administratën Publike
- 10.1 Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP)
- 10.2 Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve të Integruara
- 10.3 Autoriteti Kombëtar për Nënshkrimin Elektronik
- 11. Ministria e Shëndetësisë
- 11.1 Autoriteti Shëndetësor Rajonal Tiranë
- 11.2 Instituti i Shëndetit Publik
- 11.3 Qendra Kombëtare e Kontrollit të Pajisjeve Mjekësore dhe Barnave
- 11.4 Qendra Kombëtare e Cilësisë, Sigurisë dhe Akreditimit të Institucioneve Shëndetësore
- 12. Ministria e Energjisë dhe Industrisë
- 12.1 Agjencia Kombëtare e Burimeve Natyrore
- 12.2 Shërbimi Gjeologjik Shqiptar
- 12.3 Inspektorati Shtetëror Teknik dhe Industrial
- 12.4 Agjencia Kombëtare Bërthamore
- 12.5 Reparti i Inspektim-Shpëtum Minierave
- 13. Ministria e Mjedisit
- 13.1 Inspektorati Shtetëror i Mjedisit dhe Pyjeve
- 13.2 Agjencia Kombëtare e Mjedisit
- 14. Ministria e Bujqësisë, Zhvillimit Rural dhe Administrimit të Ujërave
- 14.1 Drejtoria e Prodhimit Bujqësor dhe Blegtoral
- 14.2 Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve Bujqësore
- 14.3 Drejtoria e Peshkimit

ANEKSI 2

Metodologjia e shqyrtimit të përputhshmërisë së kritereve ekzistuese që garantojnë të drejtën e themelimit dhe të drejtën e ushtrimit të aktivitetit për ofruesit e shërbimeve në Republikën e Shqipërisë me ligjin nr. 66/2016 “Për shërbimet në Republikën e Shqipërisë”

Metodologjia përfshin për ushtrimin e të drejtës së themelimit dhe të skemave të autorizimit, për ofruesit e shërbimeve shqyrtimin e përputhshmërisë së kritereve ekzistuese nëpërmjet vetëpunësimit ose në formën e sipërmarrjes kundrejt një shpërblimi, me ligjin nr. 66/2016 “Për shërbimet në Republikën e Shqipërisë”.

Kjo metodologji, parashtrohet qëllimet kryesore dhe hapat që duhen ndjekur nga Grupi për Rishikimin e Legjislacionit (GRL) dhe Grupet Sektoriale të Punës, krijuar me urdhrin e Kryeministrit nr. 39, date 2.4.2013, për shqyrtimin e përputhshmërisë së kritereve ekzistuese me ligjin nr. 66/2016 “Për shërbimet në Republikën e Shqipërisë”.

Puna për shqyrtimin e përputhshmërisë së kritereve ekzistuese për të drejtën e themelimit do të zhvillohet sipas fazave të mëposhtme:

Faza 1. Identifikimi i legjislacionit përkatës shqiptar dhe shqyrtimi i përputhshmërisë/mospërputhshmërisë me ligjin nr.66/2016 “Për shërbimet në RSH”

Identifikimi i legjislacionit shqiptar që rregullon sektorin për të mundësuar inventarizimin e paketës ligjore që do të shqyrtohet. Këtu përfshihen të gjitha aktet ligjore/nënligjore, udhëzime, urdhra dhe rregullore të ministrave, si edhe, nëse ka, urdhra profesionalë që rregullojnë profesione të caktuara.

Bazuar mbi legjislacionin e identifikuar më sipër, procesi vijon me identifikimin e atyre dispozitave përkatëse të secilit akt ligjor/nënligjor, të cilat përmbajnë rregullime të kritereve që lidhen me të

drejtën e themelimit dhe skemat e autorizimit për ofruesit e shërbimeve në sektorin konkret që analizohet.

Faza 2: Shqyrtimi i përputhshmërisë/ mospërputhshmërisë me ligjin nr.66/2016 “Për shërbimet në RSH”

Shqyrtimi i përputhshmërisë bëhet duke verifikuar të gjitha parimet dhe kriteret, sipas formularit të mëposhtëm.

FORMULARI I SHQYRTIMIT TË LEGJISLACIONIT EKZISTUES

I. TË DHËNA TË PËRGJITHSHME

AUTORITETI KOMPETENT ¹¹	
AUTORITETI PËRGJEGJËS ¹²	
MINISTRIA:	Ministria e Zhvillimit Ekonomik, Turizmit, Tregtisë dhe Sipërmarrjes
OBJEKTI :	Shqyrtim i përputhshmërisë së kriterëve ekzistues me ligjin për shërbimet

LLOJI I AKTIT	TTULLI
☐ Ligj	
☐ Akt nënligjor:	
☐ VKM	
☐ Udhëzim	
☐ Rregullore	
☐ Urdhër	

II. INFORMACIONI KRYESOR

II.1 FUSHA E ZBATIMIT TË LEGJISLACIONIT EKZISTUES

Specifiko llojin e shërbimit/ve që rregullon legjislacioni ekzistues sektorial, ndërmjet opsionit 1 ose 2:	
1. Shërbime të përfshira në fushën e zbatimit të ligjit për shërbimet (përshkruaj)_____	☐
[Nëse po plotësoni seksionet II dhe III]	
2. Shërbime të përjashtuara nga fusha e zbatimit të ligjit për shërbimet Specifiko më poshtë:	☐

¹¹ “Autoritet kompetent” është çdo organ ose autoritet që ka rol mbikëqyrës apo rregullator në një veprimtari shërbimi, në mënyrë të veçantë organet administrative, përfshirë gjykatat administrative, organet profesionale dhe shoqatat apo organizata të tjera profesionale, të cilat rregullojnë, në mënyrë kolektive, ofrimin ose përfitimin e një shërbimi apo ushtrimit e veprimeve të tjera të lidhura me të.

¹² “Autoritet përgjegjës” është autoriteti që mbulon çështjet dhe harton politikat e nevojshme për një sektor të caktuar.

[Nëse po, plotësoni seksionet II.2 dhe II.3 dhe III]	
Shërbime joekonomike, me interes të përgjithshëm;	☐
Shërbime financiare, si shërbimet bankare, kreditimi, sigurimi e ri sigurimi, pensionet profesionale e personale, letrat me vlerë, fondet e investimeve, pagesat dhe këshillimi për investimet, përfshirë shërbimet financiare të listuara në shkronjën “B” të aneksit IV të Marrëveshjes së Stabilizim-Asociimit BE-Shqipëri;	☐
Shërbime të rrjeteve të komunikimit elektronik, si dhe objekteve të lidhura me to, në lidhje me çështjet që mbulon ligji për komunikimet elektronike;	☐
Shërbime në fushën e transportit, përfshirë transportin rrugor, hekurudhor, detar dhe ajror;	☐
Shërbime të agjencive të punësimit të përkohshëm;	☐
Shërbime shëndetësore e farmaceutike, të ofruara me qëllim terapeutik, nëpërmjet strukturave të kujdesit shëndetësor apo jo, dhe pavarësisht mënyrës së organizimit e financimit të tyre apo faktit nëse janë publike apo private;	☐
Shërbime audiovizive, përfshirë edhe shërbimet kinematografike, pavarësisht mënyrës së prodhimit, shpërndarjes e transmetimit, si edhe transmetimet radiofonike e çdo shërbim tjetër, që jepet në fushën e të drejtave të autorit dhe të drejtave të tjera të lidhura me to, në bazë të legjislacionit që rregullon këtë veprimtari në vendin tonë;	☐
lojëra të fatit;	☐
Veprimtari që lidhen me ushtrimin e autoritetit zyrtar;	☐
Shërbime sociale që u ofrohen individëve dhe grupeve në nevojë, të cilët nuk janë në gjendje të përballojnë, me burimet që kanë, nevojat e tyre jetësore për ruajtjen, zhvillimin dhe rehabilitimin e mundësive individuale, për të kapërcyer nevojat emergjente ose kronike, të ofruara nga shteti ose subjekte jopublike, të licencuara nga shteti;	☐
strehimi social;	☐
Tatime, taksa kombëtare ose vendore;	☐
Shërbime private të sigurisë fizike;	☐
Shërbime të ofruara nga noterët apo përmbauesit, të emëruar me një akt të autoritetit kompetent.	☐

II.2 VLERËSIMI I PARIMEVE TË PËRGJITHSHME

Për secilën pyetje, përzgjidh një nga opsionet “Po” ose “Jo”.			Referenca në dispozitën ekzistuese
A aplikohet skemë autorizimi?	Po ☐	Jo ☐	
A është e domosdoshme skema e autorizimit?	Po ☐	Jo ☐	Nuk aplikohet
A aplikohen kritere për dhënien e skemës së autorizimit?	Po ☐	Jo ☐	
A janë kriteret për pajisjen me skemë autorizimi diskriminuese për ofruesin e shërbimit?	Po ☐	Jo ☐	
A janë kriteret për pajisjen me skemë autorizimi të justifikuar me një arsye madhore të lidhur me interesin publik?	Po ☐	Jo ☐	Nuk aplikohet
A janë kriteret për pajisjen me skemë autorizimi proporcionale me qëllimin që kërkohet të arrihet?	Po ☐	Jo ☐	Nuk aplikohet
A ka të drejtë ofruesi i shërbimit të ushtrojë veprimtarinë në të gjithë territorin e Shqipërisë?	Po ☐	Jo ☐	

A jepet skema e autorizimit për një afat kohor të pacaktuar?	Po ☐	Jo ☐	
A aplikohet rinovim automatik i autorizimit?	Po ☐	Jo ☐	
A ka rregulla për përzgjedhjen mes disa kandidatëve?	Po ☐	Jo ☐	
A ka rregulla procedurale të përcaktuara për dhënien e autorizimit?	Po ☐	Jo ☐	

II.3 VERIFIKIMI I KRITEREVE TË NDALUARA

A kushtëzohet fillimi apo ushtrimi i veprimtarisë së shërbimit nga përmbushja e një apo disa prej kriterëve të ndaluara sipas nenit 5 të ligjit për shërbimet:	Po ☐	Jo ☐	Referenca në dispozitën ekzistuese
Nëse po, arsyeto domosdoshmërinë e aplikimit të këtij kushtëzimi:			

II.4 KRITERET QË DUHEN VLERËSUAR

A i nënshtrohet fillimi apo ushtrimi i veprimtarisë së shërbimit përmbushjes së ndonjëres së pikave të mëposhtme:			Referenca në dispozitën ekzistuese
a) kufizimet sasiore apo territoriale, veçanërisht në formën e një numri të caktuar popullsie apo distance minimale ndërmjet ofruesve të shërbimit;	Po ☐	Jo ☐	
b) detyrimi i ofruesit për të pasur një formë të caktuar juridike;	Po ☐	Jo ☐	
c) kërkesa që lidhen me zotërimin e kuotave ose aksioneve të një shoqërie;	Po ☐	Jo ☐	
d) kërkesa, sipas të cilave e drejta e ofrimit të një shërbimi të caktuar, përjashtuar profesionet e rregulluara, për shkak të natyrës specifike të veprimtarisë, u jepet ofruesve të caktuar;	Po ☐	Jo ☐	
e) ndalimi për të pasur më shumë se një zyrë brenda territorit;	Po ☐	Jo ☐	
f) kërkesa për të pasur një numër minimal punonjësish;	Po ☐	Jo ☐	
g) vendosja e tarifave minimale dhe/ose maksimale, të cilave duhet t'u përmbahet ofruesi i shërbimit;	Po ☐	Jo ☐	
h) detyrimi ndaj një ofruesi që, bashkë me shërbimin e tij, të ofrojë edhe shërbime të tjera specifike.	Po ☐	Jo ☐	

III. VLERËSIMI I TË DREJTAVE TË PERFITUESVE TË SHËRBIMIT

KRITERET

A është e mundur që çdo person fizik, shqiptar apo i huaj, të përfitojë nga shërbimet e ofruara në territorin e Republikës së Shqipërisë pa qenë i detyruar të pajiset me një autorizim apo të bëjë deklaratë para autoriteteve kompetente për këtë qëllim?	Po ☐	Jo ☐
A janë publike kushtet e përgjithshme për përfitimin e një shërbimi të caktuar nga ofruesi ?	Po ☐	Jo ☐
A aplikohen kritere diskriminuese, lidhur me shtetësinë apo vendin e qëndrimit të përfituesit ?	Po ☐	Jo ☐
Kur aplikohen kritere diskriminuese lidhur me shtetësinë apo vendin e qëndrimit të përfituesit, a justifikohen këto kritere nga nevoja objektive?	Po ☐	Jo ☐
A u ofrohet përfituesve të shërbimeve informacion i përgjithshëm për kërkesat e zbatueshme për ushtrimin e veprimtarisë së ofrimit të shërbimeve e përfitimin prej tyre dhe, sidomos, për ato që lidhen me mbrojtjen e konsumatorëve?	Po ☐	Jo ☐

A u ofrohet përfituesve të shërbimeve informacion të përgjithshëm për mjetet e ankimit, në rast mosmarrëveshjeje ndërmjet ofruesit dhe përfituesit?	Po ☐	Jo ☐
A u ofrohet përfituesve të shërbimeve informacion në lidhje me pikat e kontaktit të shoqatave apo organizatave, nga të cilat mund të informohen ofruesit apo përfituesit?	Po ☐	Jo ☐

CILËSIA E SHËRBIMIT

A vihen në dispozicion të përfituesve nga ana e ofruesit të shërbimeve informacioni lidhur me emrin, statusin, formën juridike të ofruesit, adresën, ku të jenë përcaktuar edhe të dhëna për kontaktim e komunikim të drejtpërdrejtë, sipas rastit, edhe në mënyrë elektronike, numrin unik të identifikimit të subjektit (NUIIS)?	Po ☐	Jo ☐
A vihen në dispozicion të përfituesve, nga ana e ofruesit të shërbimeve, të dhëna për autoritetin kompetent për këtë qëllim apo PVK-në (në rastin kur veprimtaria është objekt i autorizimit)?	Po ☐	Jo ☐
A vihen në dispozicion të përfituesve, nga ana e ofruesit të shërbimeve, organin profesional apo ndonjë institucion të ngjashëm, ku ofruesi është regjistruar, titullin profesional dhe vendin ku e ka fituar këtë titull (në rastin e profesioneve të rregulluara)?	Po ☐	Jo ☐
A vihen në dispozicion të përfituesve, nga ana e ofruesit të shërbimeve, klauzolat kontraktore, nëse ka, të përdorura nga ofruesi, në lidhje me dispozitat e zbatueshme dhe/ose gjykatat kompetente?	Po ☐	Jo ☐
A vihen në dispozicion të përfituesve, nga ana e ofruesit të shërbimeve, garancitë pas shitjes, nëse ka?	Po ☐	Jo ☐
A vihen në dispozicion të përfituesve, nga ana e ofruesit të shërbimeve, çmimin e shërbimit, kur, për një shërbim të caktuar, është paracaktuar një çmim?	Po ☐	Jo ☐
A vihen në dispozicion të përfituesve, nga ana e ofruesit të shërbimeve, karakteristikat kryesore të shërbimit, nëse nuk janë të qarta nga konteksti?	Po ☐	Jo ☐

Faza 3: Hartimi i raportit sektorial

Raporti sektorial i shqyrtimit është një përmbledhje ekzekutive e analizës së kryer për sektorin e shërbimit që analizohet, gjetjeve dhe konkluzioneve përkatëse. Struktura e raportit është si më poshtë:

1. Qëllimi/misioni/objektivat e raportit
2. Metodologjia e rishikimit
3. Identifikimi i paketës së legjislacionit kombëtar
4. Identifikimi i dispozitave konkrete që do të nënshtrohen rishikimit
5. Konstatimet
6. Rekomandimet
7. Konkluzionet
8. Matrica sektoriale për ndryshimet ligjore, nëse ka

Me qëllim unifikimin dhe standardizimin e raporteve sektoriale, informacioni i detajuar për çdo pikë të raportit të jetë pjesë e udhëzuesit praktik të parashikuar në pikën 5 të këtij vendimi.

Faza 4: Përgatitja e planit të punës për ndryshimin/shfuqizimin e legjislacionit shqiptar në fuqi ose hartimin e akteve të reja ligjore dhe nënligjore që sigurojnë përputhshmërinë me ligjin për shërbimet

Hartimi i matricës finale për ndryshimet e legjislacionit ekzistues në kompetencë të autoritetit përgjegjës, përfshirë afatet përkatëse, nëse rezulton nga raporti hartuar në fazën 3.

VENDIM
Nr. 300, datë 5.4.2017

**PËR PROCEDURËN E NJOFTIMIT DHE FORMËN E VLERËSIMIT TË
PËRPUTHSHMËRISË SË PROJEKTAKTEVE TË REJA SEKTORIALE ME LIGJIN
NR. 66/2016, “PËR SHËRBIMET NË REPUBLIKËN
E SHQIPËRISË”**

Në mbështetje të nenit 100 të Kushtetutës dhe të pikës 3, të nenit 6, të ligjit nr.66/2016, “Për shërbimet në Republikën e Shqipërisë”, me propozimin e ministrit të Zhvillimit Ekonomik, Turizmit, Tregtisë dhe Sipërmarrjes, Këshilli i Ministrave

VENDOSI:

1. Çdo autoritet përgjegjës, në kuptim të neneve 3, pika 3, dhe 6, pika 3, të ligjit nr.66/2016, “Për shërbimet në Republikën e Shqipërisë”, është i detyruar të njoftojë pranë Ministrisë së Zhvillimit Ekonomik, Turizmit, Tregtisë dhe Sipërmarrjes projektaktet ligjore e nënligjore të reja sektoriale, që rregullojnë ofrimin e shërbimeve nga operatorët privatë në Republikën e Shqipërisë.

2. Njoftimi të bëhet sipas formularëve në aneksin 1, që i bashkëlidhet këtij vendimi, i shoqëruar me tekstin përkatës të projektaktit të ri sektorial.

3. Procedura e njoftimit, sipas pikave 1 e 2, të këtij vendimi, është e njëjtë me procedurën e parashikuar për marrjen e mendimeve të projektakteve, sipas vendimit nr.584 datë 28.8.2003, të Këshillit të Ministrave, “ Për miratimin e rregullores së Këshillit të Ministrave”. Detyrimin për njoftimin e akteve i nënshtrohen edhe projektaktet, miratimi i të cilave është kompetencë e titullarit të autoritetit përgjegjës.

4. Ministria e Zhvillimit Ekonomik, Turizmit, Tregtisë dhe Sipërmarrjes vlerëson përputhshmërinë e projektaktit të ri sektorial me ligjin nr.66/2016, “Për shërbimet në Republikën e Shqipërisë”, jo më vonë se 7 ditë pune nga data e marrjes së tij. Vlerësimi i përputhshmërisë të bëhet sipas formularëve të aneksit 2, që i bashkëlidhet këtij vendimi, pjesë përbërëse e tij.

5. Në çdo rast, rezultatet e vlerësimit të përputhshmërisë, të bëra nga Ministria e Zhvillimit Ekonomik, Turizmit, Tregtisë dhe Sipërmarrjes, sipas pikës 4, të këtij vendimi, i rekomandohen autoritetit përgjegjës.

6. Ngarkohen Ministria e Zhvillimit Ekonomik, Turizmit, Tregtisë dhe Sipërmarrjes dhe autoritetet përgjegjëse për zbatimin e këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

ZËVENDËSKRYEMINISTRI
Niko Peleshi

ANEKSI 1
FORMULARI I NJOFTIMIT TË PROJEKTAKTIT TË RI SEKTORIAL

I. TË DHËNA TË PËRGJITHSHME

AUTORITETI KOMPETENT¹³	
AUTORITETI PËRGJEGJËS¹⁴	
MINISTRIA:	<i>Ministria e Zhvillimit Ekonomik, Turizmit, Tregtisë dhe Sipërmarrjes</i>
OBJEKTI:	<i>Njoftim i projektaktit të ri sektorial</i>

LLOJI I AKTIT		TITULLI
☐	Ligj	
☐	Akt nënligjor:	
☐	VKM	
☐	Udhëzim	
☐	Rregullore	
☐	Urdhër	

II. INFORMACIONI KRYESOR

II.1 FUSHA E ZBATIMIT TË PROJEKTAKTIT TË RI SEKTORIAL

Specifiko llojin e shërbimit/ve që rregullon projektakti i ri sektorial, ndërmjet opsionit 1 ose 2:	
1. Shërbime të përfshira në fushën e zbatimit të ligjit për shërbimet (përshkruaj) _____ <i>[Nëse po, plotësoni seksionet II dhe III]</i>	☐
2. Shërbime të përjashtuara nga fusha e zbatimit të ligjit për shërbimet Specifiko më poshtë:	☐

¹³ “Autoritet kompetent” është çdo organ ose autoritet që ka rol mbikëqyrës apo rregullator në një veprimtari shërbimi, në mënyrë të veçantë organet administrative, përfshirë gjykatat administrative, organet profesionale dhe shoqatat apo organizatat të tjera profesionale, të cilat rregullojnë, në mënyrë kolektive, ofrimin ose përfitimin e një shërbimi apo ushtrimin e veprimeve të tjera të lidhura me të.

¹⁴ “Autoritet përgjegjës” është autoriteti që mbulon çështjet dhe harton politikat e nevojshme për një sektor të caktuar.

[Nëse po, plotësoni seksionet II.2 dhe II.3 dhe III]	
Shërbime joekonomik, me interes të përgjithshëm;	☐
Shërbime financiare, si shërbimet bankare, kreditimi, sigurimi e ri sigurimi, pensionet profesionale e personale, letrat me vlerë, fondet e investimeve, pagesat dhe këshillimi për investimet, përfshirë shërbimet financiare të listuara në shkronjën “B” të aneksit IV të Marrëveshjes së Stabilizim-Asociimit BE-Shqipëri	☐
Shërbime të rrjeteve të komunikimit elektronik, si dhe objekteve të lidhura me to, në lidhje me çështjet që mbulon ligji për komunikimet elektronike	☐
Shërbime në fushën e transportit, përfshirë transportin rrugor, hekurudhor, detar dhe ajror	☐
Shërbime të agjencive të punësimit të përkohshëm	☐
Shërbime shëndetësore e farmaceutike, të ofruara me qëllim terapeutik, nëpërmjet strukturave të kujdesit shëndetësor apo jo, dhe pavarësisht mënyrës së organizimit e financimit të tyre apo faktit nëse janë publike apo private	☐
Shërbime audiovizive, përfshirë edhe shërbimet kinematografike, pavarësisht mënyrës së prodhimit, shpërndarjes e transmetimit, si edhe transmetimet radiofonike e çdo shërbim tjetër, që jepet në fushën e të drejtave të autorit dhe të drejtave të tjera të lidhura me to, në bazë të legjislacionit që rregullon këtë veprimtari në vendin tonë	☐
Lojëra të fatit	☐
Veprimtari që lidhen me ushtrimin e autoritetit zyrtar	☐
Shërbime sociale që u ofrohen individëve dhe grupeve në nevojë, të cilët nuk janë në gjendje të përballojnë, me burimet që kanë, nevojat e tyre jetësore për ruajtjen, zhvillimin dhe rehabilitimin e mundësive individuale, për të kapërcyer nevojat emergjente ose kronike, të ofruara nga shteti ose subjekte jopublike, të licencuara nga shteti	☐
Strehimi social	☐
Tatime, taksa kombëtare ose vendore	☐
Shërbime private të sigurisë fizike	☐
Shërbime të ofruara nga noterët apo përmbauesit, të emëruar me një akt të autoritetit kompetent	☐

II.2 VLERËSIMI I PARIMEVE TË PËRGJITHSHME

Për secilën pyetje, përzgjidh një nga opsionet “Po” ose “Jo”.			Referenca në dispozitën e propozuar
a) A aplikohet skemë autorizimi?	Po ☐	Jo ☐	
b) A është e domosdoshme skema e autorizimit?	Po ☐	Jo ☐	Nuk aplikohet
c) A aplikohen kritere për dhënien e skemës së autorizimit?	Po ☐	Jo ☐	

d) A janë kriteret për pajisjen me skemë autorizimi diskriminuese për ofruesin e shërbimit?	Po ☐	Jo ☐	
e) A janë kriteret për pajisjen me skemë autorizimi të justifikuara me një arsye madhore të lidhur me interesin publik?	Po ☐	Jo ☐	Nuk aplikohet
f) A janë kriteret për pajisjen me skemë autorizimi proporcionale me qëllimin që kërkohet të arrihet	Po ☐	Jo ☐	Nuk aplikohet
g) A ka të drejtë ofruesi i shërbimit të ushtrojë veprimtarinë në të gjithë territorin e Shqipërisë?	Po ☐	Jo ☐	
h) A jepet skema e autorizimit për një afat kohor të pacaktuar?	Po ☐	Jo ☐	
i) A aplikohet rinovim automatik i autorizimit?	Po ☐	Jo ☐	
j) A ka rregulla për përzgjedhjen mes disa kandidatëve?	Po ☐	Jo ☐	
k) A ka rregulla procedurale të përcaktuara për dhënien e autorizimit?	Po ☐	Jo ☐	

II.3 VERIFIKIMI I KRITEREVE TË NDALUARA

A kushtëzohet fillimi apo ushtrimi i veprimtarisë së shërbimit nga përmbushja e një apo disa prej kriterëve të ndaluara sipas nenit 5 të ligjit për shërbimet:	Po ☐	Jo ☐	Referenca në dispozitën e propozuar
Nëse po, arsyeto domosdoshmërinë e aplikimit të këtij kushtëzimi:			

II.4 KRITERET QË DUHEN VLERËSUAR

A i nënshtrohet fillimi apo ushtrimi i veprimtarisë së shërbimit përmbushjes së ndonjëres së pikave të mëposhtme:			Referenca në dispozitën e propozuar
a) kufizimet sasiore apo territoriale, veçanërisht në formën e një numri të caktuar popullsie apo distance minimale ndërmjet ofruesve të shërbimit;	Po ☐	Jo ☐	
b) detyrimi i ofruesit për të pasur një formë të caktuar juridike;	Po ☐	Jo ☐	
c) kërkesa që lidhen me zotërimin e kuotave ose aksioneve të një shoqërie;	Po ☐	Jo ☐	
d) kërkesa, sipas të cilave e drejta e ofrimit të një shërbimi të caktuar, përjashtuar profesionet e rregulluara, për shkak të natyrës specifike të veprimtarisë, u jepet ofruesve të caktuar;	Po ☐	Jo ☐	
e) ndalimi për të pasur më shumë se një zyrë brenda territorit;	Po ☐	Jo ☐	
f) kërkesa për të pasur një numër minimal punonjësish;	Po ☐	Jo ☐	
g) vendosja e tarifave minimale dhe/ose maksimale, të cilave duhet t'u përmbahet ofruesi i shërbimit;	Po ☐	Jo ☐	
h) detyrimi ndaj një ofruesi që, bashkë me shërbimin e tij, të ofrojë edhe shërbime të tjera specifike.	Po ☐	Jo ☐	

III VLERËSIMI I TË DREJTAVE TË PERFITUESVE TË SHËRBIMIT

▪ KRITERET

a) A është e mundur që çdo person fizik, shqiptar apo i huaj, të përfitojë nga shërbimet e ofruara në territorin e Republikës së Shqipërisë pa qenë i detyruar të pajiset me një autorizim apo të bëjë deklaratë para autoriteteve kompetente për këtë qëllim?	Po ☐	Jo ☐
b) A janë publike kushtet e përgjithshme për përfitimin e një shërbimi të caktuar nga ofruesi ?	Po ☐	Jo ☐
c) A aplikohen kritere diskriminuese, lidhur me shtetësinë apo vendin e qëndrimit të përfituesit ?	Po ☐	Jo ☐
d) Kur aplikohen kritere diskriminuese lidhur me shtetësinë apo vendin e qëndrimit të përfituesit, a justifikohen këto kritere nga nevojat objektive?	Po ☐	Jo ☐
e) A ju ofrohet përfituesve të shërbimeve informacion i përgjithshëm për kërkesat e zbatueshme për ushtrimin e veprimtarisë së ofrimit të shërbimeve e përfitimin prej tyre dhe, sidomos, për ato që lidhen me mbrojtjen e konsumatorëve?	Po ☐	Jo ☐
f) A ju ofrohet përfituesve të shërbimeve informacion të përgjithshëm për mjetet e ankimit, në rast mosmarrëveshjeje ndërmjet ofruesit dhe përfituesit?	Po ☐	Jo ☐
g) A ju ofrohet përfituesve të shërbimeve informacion në lidhje me pikat e kontaktit të shoqatave apo organizatave, nga të cilat mund të informohen ofruesit apo përfituesit?	Po ☐	Jo ☐

▪ CILËSIA E SHËRBIMIT

a) A vihen në dispozicion të përfituesve nga ana e ofruesit të shërbimeve informacioni lidhur me emrin, statusin, formën juridike të ofruesit, adresën, ku të jenë përcaktuar edhe të dhëna për kontaktim e komunikim të drejtpërdrejtë, sipas rastit, edhe në mënyrë elektronike, numrin unik të identifikimit të subjektit (NUIIS)?	Po ☐	Jo ☐
b) A vihen në dispozicion të përfituesve, nga ana e ofruesit të shërbimeve, të dhëna për autoritetin kompetent për këtë qëllim apo PVK-në (në rastin kur veprimtaria është objekt i autorizimit)?	Po ☐	Jo ☐
c) A vihen në dispozicion të përfituesve, nga ana e ofruesit të shërbimeve, organin profesional apo ndonjë institucion të ngjashëm, ku ofruesi është regjistruar, titullin profesional dhe vendin ku e ka fituar këtë titull (në rastin e profesioneve të rregulluara)?	Po ☐	Jo ☐
d) A vihen në dispozicion të përfituesve, nga ana e ofruesit të shërbimeve, klauzolat kontraktore, nëse ka, të përdorura nga ofruesi, në lidhje me dispozitat e zbatueshme dhe/ose gjykatat kompetente?	Po ☐	Jo ☐
e) A vihen në dispozicion të përfituesve, nga ana e ofruesit të shërbimeve, garancitë pas shitjes, nëse ka?	Po ☐	Jo ☐
f) A vihen në dispozicion të përfituesve, nga ana e ofruesit të shërbimeve, çmimin e shërbimit, kur, për një shërbim të caktuar, është paracaktuar një çmim?	Po ☐	Jo ☐
g) A vihen në dispozicion të përfituesve, nga ana e ofruesit të shërbimeve, karakteristikat kryesore të shërbimit, nëse nuk janë të qarta nga konteksti?	Po ☐	Jo ☐

Arsyetimi përfshin vlerësimin e përgjithshëm për shkallën e përputhshmërisë me ligjin nr. 66/2016

[illegible]

VULA

I. TË DHËNA TË PËRGJITHSHME

MINISTRIA:	Ministria e Zhvillimit Ekonomik, Turizmit, Tregtisë dhe Sipërmarrjes
AUTORITETI PËRGJEGJËS	
AUTORITETI KOMPETENT	
OBJEKTI:	Vlerësim i përputhshmërisë së projektaktit të ri sektorial me ligjin nr. 66/2016 “Për shërbimet në Republikën e Shqipërisë”

LLOJI I AKTIT		TITULLI
☐	Ligj	
☐	Akt nënligjor:	
☐	VKM	
☐	Rregullore	
☐	Udhëzim	
☐	Urdhër	

II. FUSHA E ZBATIMIT TË PROJEKTAKTIT TË RI SEKTORIAL

Specifikko llojin e shërbimit/ve që rregullon projektakti i ri sektorial, ndërmjet opsionit 1 ose 2:	
1. Shërbime të përfshira në fushën e zbatimit të ligjit për shërbimet (përshkruaj)_____	☐
2. Shërbime të përjashtuara nga fusha e zbatimit të ligjit për shërbimet Specifikko më poshtë:	☐
Shërbime joekonomik, me interes të përgjithshëm	☐
Shërbime financiare, si shërbimet bankare, kreditimi, sigurimi e ri sigurimi, pensionet profesionale e personale, letrat me vlerë, fondet e investimeve, pagesat dhe këshillimi për investimet, përfshirë shërbimet financiare të listuara në shkronjën “B” të aneksit IV të Marrëveshjes së Stabilizim-Asociimit BE-Shqipëri	☐
Shërbime të rrjeteve të komunikimit elektronik, si dhe objekteve të lidhura me to, në lidhje me çështjet që mbulon ligji për komunikimet elektronike	☐
Shërbime në fushën e transportit, përfshirë transportin rrugor, hekurudhor, detar dhe ajror	☐
Shërbime të agjencive të punësimit të përkohshëm	☐
Shërbime shëndetësore e farmaceutike, të ofruara me qëllim terapeutik, nëpërmjet strukturave të kujdesit shëndetësor apo jo, dhe pavarësisht mënyrës së organizimit e financimit të tyre apo faktit nëse janë publike apo private	☐
Shërbime audiovizive, përfshirë edhe shërbimet kinematografike, pavarësisht mënyrës së prodhimit, shpërndarjes e transmetimit, si edhe transmetimet radiofonike e çdo shërbim tjetër, që jepet në fushën e të drejtave të autorit dhe të drejtave të tjera të lidhura me to, në bazë të legjislacionit që rregullon këtë veprimtari në vendin tonë	☐
Lojëra të fatit	☐
Veprimtari që lidhen me ushtrimin e autoritetit zyrtar	☐
Shërbime sociale që u ofrohen individëve dhe grupeve në nevojë, të cilët nuk janë në gjendje të përballojnë, me burimet që kanë, nevojat e tyre jetësore për ruajtjen, zhvillimin dhe rehabilitimin e mundësive individuale, për të kapërcyer nevojat emergjente ose kronike, të ofruara nga shteti ose subjekte jopublike, të licencuara nga shteti	☐
Strehimi social	☐
Tatime, taksa kombëtare ose vendore	☐
Shërbime private të sigurisë fizike	☐
Shërbime të ofruara nga noterët apo përmbaruesit, të emëruar me një akt të autoritetit kompetent	☐

III. VENDIMI/ REKOMANDIMI I MINISTRISË

☐	<i>a. Rishikim i aktit të ri ligjor, përfshirë arsyetimin</i>
☐	<i>b. Miratimi i aktit të ri ligjor</i>

MINISTRIA E ZHVILLIMIT EKONOMIK, TURIZMIT, TREGTISË DHE SIPËRMARRJES

NËNSHKRIMI

VULA

LIGJ
Nr.10 325, datë 23.9.2010

PËR BAZAT E TË DHËNAVE SHTETËRORE

Në mbështetje të neneve 78 dhe 83 pika 1 të Kushtetutës, me propozimin e Këshillit të Ministrave,

KUVENDI
I REPUBLIKËS SË SHQIPËRISË

VENDOSI:

KREU I
DISPOZITA TË PËRGJTHSHME

Neni 1

Qëllimi

Ky ligj përcakton rregullat bazë për krijimin, administrimin e bazave të të dhënave shtetërore dhe ndërveprimin ndërmjet tyre, për të siguruar përdorimin me efektivitet, për interesa dhe shërbime publike, nga çdo subjekt i interesuar.

Neni 2

Fusha e zbatimit

1. Ky ligj zbatohet për bazat e të dhënave shtetërore, që:
 - a) krijohen dhe administrohen nga çdo institucion publik;
 - b) krijohen ose administrohen nga çdo person juridik privat, që ushtron funksion publik, në përputhje me legjislacionin në fuqi.
2. Bazat e të dhënave shtetërore, që krijohen për të plotësuar vetëm kërkesat për organizimin dhe funksionimin e brendshëm të institucionit publik, nuk i nënshtrohen këtij ligji.

Neni 3

Përkufizime

Në këtë ligj termat e mëposhtëm kanë këto kuptime:

- a) “Baza e të dhënave shtetërore” kuptohet grumbullimi i organizuar i informacionit, i ruajtur në formë elektronike, ku përpunimi dhe përditësimi i tij kryhen nëpërmjet një sistemi kompjuterik, si pjesë e plotësimit të detyrimeve ligjore të institucionit administruar.
- b) “Subjekt i interesuar” kuptohet çdo person fizik ose juridik, të cilit i lejohet të aksesojë bazën e të dhënave shtetërore.
- c) “Dhënësi i informacionit” kuptohet një person publik apo privat, i përcaktuar në aktin e krijimit, për të dhënë informacionin në bazën e të dhënave shtetërore.
- ç) “Institucioni administruar” kuptohet institucioni përgjegjës për administrimin e bazës së të dhënave shtetërore, në përputhje me aktin e krijimit.
- d) “Ndërveprimi” kuptohet procesi i shkëmbimit të informacionit ndërmjet bazave të të dhënave.
- dh) “Përfundimi i funksionimit” kuptohet shkatërrimi, transferimi në një bazë tjetër të dhënash shtetërore, arkivimi, përdorimi për qëllime statistikore dhe shkencore, i plotë ose i pjesshëm, i bazës së të dhënave.

KREU II
RREGULLAT PËR KRIJIMIN DHE ADMINISTRIMIN
E BAZËS SË TË DHËNAVE

Neni 4

Krijimi i bazës së të dhënave shtetërore

1. Baza e të dhënave shtetërore krijohet me ligj ose me vendim të Këshillit të Ministrave.
2. Akti i krijimit të bazës së të dhënave shtetërore përcakton:
 - a) institucionin administrues të bazës së të dhënave shtetërore;
 - b) të dhënat parësore dhe dytësore;
 - c) dhënësin/dhënësit e informacionit;
 - ç) ndërveprimin me bazat e tjera të të dhënave;
 - d) nivelin e aksesimit për subjektet e interesuara.
3. Ndalohet krijimi i bazave të të dhënave shtetërore të veçanta për të njëjtin informacion ose qëllim.

Neni 5

Administrimi i bazës së të dhënave shtetërore

Administrimi i bazës së të dhënave shtetërore bëhet në përputhje me këtë ligj dhe me legjislacionin në fuqi. Rregulloret për organizimin dhe funksionimin e brendshëm të bazës së të dhënave shtetërore përcaktohen nga institucioni administrues dhe miratohen nga titullari i tij, në përputhje me standardet, rregullat dhe procedurat e përcaktuara sipas nenit 10 të këtij ligji.

Neni 6

Përfundimi i bazës së të dhënave shtetërore

Përfundimi i funksionimit të bazës së të dhënave shtetërore bëhet në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe aktet e nxjerra në zbatim të nenit 10 të këtij ligji.

Neni 7

Të dhënat parësore dhe dytësore

- Baza e të dhënave shtetërore përmban të dhënat parësore dhe të dhënat dytësore.
- a) Të dhënat parësore të një baze të dhënash shtetërore janë informacione specifike, të mbledhura nga institucioni administrues, në përputhje me aktin e krijimit.
 - b) Të dhënat dytësore janë të dhënat që merren nga një bazë tjetër të dhënash, ku ato janë parësore.

Neni 8

Rregulla bazë të koordinimit

1. Ndërveprimi ndërmjet bazave të të dhënave shtetërore bëhet vetëm me të dhënat parësore.
2. Ndalohet ndërveprimi i bazave të të dhënave shtetërore me të dhënat dytësore.

KREU III
AUTORITETI RREGULLATOR KOORDINUES I BAZAVE
TË TË DHËNAVE SHETËTËRORE

Neni 9

Autoriteti Rregullator Koordinues i bazave të të dhënave shtetërore

Autoriteti Rregullator Koordinues i bazave të të dhënave shtetërore (në vijim Autoriteti Rregullator Koordinues), i cili është përgjegjës për rregullimin dhe koordinimin e përgjithshëm të bazave të të dhënave shtetërore, përcaktohet nga Këshilli i Ministrave, me propozimin e ministrit përgjegjës për shoqërinë e informacionit.

Neni 10

Përgjegjësitë e Autoritetit Rregullator Koordinues

1. Autoriteti Rregullator Koordinues ka këto përgjegjësi:
 - a) përpunon, përditëson dhe standardizon procedura dhe rregulla për krijimin, regjistrimin, përfundimin funksionimit, administrimin, ndërveprimin dhe sigurinë e bazave të të dhënave shtetërore dhe elementeve të tjera specifike që lidhen me këto procese;
 - b) regjistron bazat e të dhënave shtetërore përpara se të vihen në përdorim;
 - c) miraton arkitekturën dhe strukturën e bazës së të dhënave shtetërore;
 - ç) kontrollon zbatimin e kërkesave teknike të bazës së të dhënave shtetërore;
 - d) kryen ose autorizon, nëpërmjet një ekspertize të kualifikuar e të pavarur, auditimin e bazës së të dhënave.
2. Procedurat dhe rregullat e detajuara për krijimin, regjistrimin, përfundimin e funksionimit, administrimin, ndërveprimin dhe sigurinë e bazave të të dhënave shtetërore miratohen nga Këshilli i Ministrave, me propozimin e ministrit përgjegjës që mbulon veprimtarinë e Autoritetit Rregullator Koordinues.

Neni 11

Kundërvajtjet administrative

1. Mosrespektimi i rregullave dhe procedurave të nxjerra në zbatim të pikës 2 të nenit 10 të këtij ligji, kur nuk përbën vepër penale, përbën kundërvajtje administrative dhe dënohet me gjobë nga 10 000 (dhjetë mijë) lekë deri në 100 000 (njëqind mijë) lekë.
2. Kompetenca për konstatimin e kundërvajtjes i takon Autoritetit Rregullator Koordinues, në përputhje me aktet që parashikojnë kompetencat dhe ndarjen e përgjegjësiave të institucionit. Kompetenca për shqyrtimin dhe për nxjerrjen e vendimit të kundërvajtjes administrative i takon titullarit të Autoritetit Rregullator.
3. Procedurat e ekzekutimit të vendimit bëhen në përputhje me legjislacionin në fuqi për kundërvajtjet administrative.

Neni 12

Bashkëpunimi me Autoritetin Rregullator Koordinues

1. Institucionet administruese bashkëpunojnë me Autoritetin Rregullator Koordinues për përmbushjen e detyrimeve që rrjedhin nga ky ligj.
2. Detyrimet e përcaktuara në këtë ligj në asnjë rast nuk përjashtojnë detyrimet që burojnë nga ligji nr. 9887, datë 10.3.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”.

KREU IV
DISPOZITA KALIMTARE DHE TË FUNDIT

Neni 13
Dispozitë kalimtare

Ministri përgjegjës për shoqërinë e informacionit, brenda 6 muajve nga hyrja në fuqi e këtij ligji, përcakton për zbatim masat administrative për rregullimin, në përputhje me këtë ligj, të veprimtarisë së subjekteve që tërësisht ose pjesërisht kanë krijuar një ose më shumë baza të dhënash.

Neni 14
Aktet nënligjore

Ngarkohet Këshilli i Ministrave për të nxjerrë, brenda 6 muajve nga hyrja në fuqi e këtij ligji, aktet nënligjore në zbatim të neneve 9 e 10 pika 2 të këtij ligji.

Neni 15
Hyrja në fuqi

Ky ligj hyn në fuqi 15 ditë pas botimit në Fletoren Zyrtare.

**Shpallur me dekretin nr.6709, datë 6.10.2010 të Presidentit të Republikës së Shqipërisë,
Bamir Topi**

VENDIM
Nr. 734, datë 28.8.2013

**PËR KRIJIMIN E SISTEMIT UNIK TË REGJISTRIMIT, AUTENTIFIKIMIT DHE
IDENTIFIKIMIT TË PËRDORUESVE NË MARRJEN E SHËRBIMEVE PUBLIKE
NGA SISTEMET ELEKTRONIKE**

Në mbështetje të nenit 100 të Kushtetutës dhe të pikës 2 të nenit 10 të ligjit nr. 10 325, datë 23.9.2010 “Për bazat e të dhënave shtetërore”, me propozimin e Ministrit për Inovacionin dhe Teknologjinë e Informacionit e të Komunikimit, Këshilli i Ministrave

VENDOSI:

1. Marrja e shërbimeve publike të qeverisjes elektronike nëpërmjet portalit qeveritar dhe/ose sistemeve të tjera elektronike nga çdo përdorues, person fizik ose juridik, kalon në procesin e autentifikimit dhe identifikimit për garantimin e besueshmërisë dhe sigurisë në ofrimin e shërbimeve individuale.

2. Procesi i autentifikimit dhe i identifikimit në sistemet e qeverisjes elektronike bazohet në strategjinë “*Single-Sign-On*”, për krijimin e një identiteti unik për çdo përdorues. Autentifikimi dhe identifikimi në portalin qeveritar dhe/ose sisteme të tjera elektronike realizohet nëpërmjet sistemit të ndërveprimit të bazave të të dhënave shtetërore, që koordinohet, zhvillohet dhe administrohet nga Autoriteti Rregullator Koordinues (ARK) i bazave të të dhënave shtetërore.

3. Procesi i regjistrimit kryhet nëpërmjet portalit qeveritar dhe të dhënat e plotësuara nga përdoruesit, gjatë procesit të regjistrimit, verifikohen elektronikisht me të dhënat e Regjistrimit Kombëtar të Gjendjes Civile për individët dhe Regjistrimit Kombëtar Tregtar për bizneset (QKR).

4. Të dhënat personale të përdorura gjatë regjistrimit të përdoruesve në sistemin unik të autentifikimit dhe të identifikimit trajtohen në përputhje me legjislacionin për mbrojtjen e të dhënave personale.

5. Institucionet që janë duke zhvilluar sisteme të reja në fushën e teknologjisë së informacionit, për të cilat është i nevojshëm autentifikimi dhe identifikimi i përdoruesve, duhet ta realizojnë këtë nëpërmjet Sistemit Unik të Identifikimit.

6. Institucionet, të cilat kanë sisteme ekzistuese në fushën e teknologjisë së informacionit, për të cilat është i nevojshëm autentifikimi dhe identifikimi i përdoruesve dhe të cilat përdorin mekanizma të tjerë të autentifikimit e identifikimit duhet të përshtatin sistemet e tyre për të përdorur Sistemin Unik të Identifikimit deri në datën 31 dhjetor 2015.

7. Specifikimet teknike të ndërveprimit të bazave të të dhënave shtetërore për regjistrimin dhe autentifikimin përcaktohen nga Autoriteti Rregullator Koordinues (ARK) dhe botohen në Buletinin e Njoftimeve Publike.

8. Ngarkohet Ministri për Inovacionin dhe Teknologjinë e Informacionit e të Komunikimit dhe Autoriteti Rregullator Koordinues i bazave të të dhënave shtetërore për zbatimin e këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

KRYEMINISTRI
Sali Berisha

VENDIM
Nr. 522, datë 13.7.2016

**PËR KRIJIMIN E BAZËS TË TË DHËNAVE SHTETËRORE “SISTEMI I
MENAXHIMIT TË KARTELAVE INFORMATIVE PËR SHËRBIMET PUBLIKE”**

Në mbështetje të nenit 100 të Kushtetutës dhe të nenit 4, të ligjit nr.10325, datë 23.9.2010, “Për bazat e të dhënave shtetërore”, me propozimin e ministrit të Shtetit për Inovacionin dhe Administratën Publike, Këshilli i Ministrave

VENDOSI:

1. Krijimin e bazës të të dhënave shtetërore “Sistemi i Menaxhimit të Kartelave Informative për Shërbimet Publike” (këtu e në vijim “SMKISHP”).

2. Institucioni administrues i SMKISHP-së është Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (këtu e në vijim “ADISA”).

3. Dhënës të informacionit për SMKISHP-në janë institucionet e administratës shtetërore që ofrojnë shërbimet publike ndaj personave fizikë dhe personave juridikë.

4. Të dhëna parësore konsiderohen të dhënat e grumbulluara nga vetë kjo bazë të dhënash, të cilat përfshijnë:

- a) emrin e shërbimit publik;
- b) kodin e shërbimit publik;
- c) klasifikimin e shërbimit publik sipas:
 - i) funksionit;
 - ii) grupit të shërbimeve;
 - ç) përshkrimin e shërbimit publik, i cili përmban:
 - i) kërkesat që duhen plotësuar për marrjen e shërbimit publik;
 - ii) mënyrën e marrjes së shërbimit publik;
 - iii) listën e dokumentacionit të nevojshëm për marrjen e shërbimit (emërtimi i dokumentit 1, emërtimi i dokumentit 2, emërtimi i dokumentit 3);
 - iv) informacion për dokumentin përfundimtar që vërteton marrjen e shërbimit publik;

- v) afatin e vlefshmërisë së dokumentit përfundimtar që vërteton marrjen e shërbimit publik;
- vi) përfituesit e shërbimit;
- vii) kohën e marrjes së shërbimit publik;
- viii) tarifën e shërbimit publik;
- ix) informacion për mënyrën e trajtimit të ankesave;
- d) datën e fundit të ndryshimeve;
- dh) formularin e aplikimit për marrjen e shërbimit publik;
- e) kanalet e ofrimit të shërbimit publik.

5. Të dhëna dytësore konsiderohen të dhënat që merren nga baza të tjera të dhënash, të cilat përfshijnë:

- a) informacionin për organin kompetent që ofron shërbimin publik;
- b) adresën e organit kompetent që ofron shërbimin publik;
- c) shërbimet elektronike (këtu e në vijim “e-shërbimet”).

6. Baza e të dhënave të SMKISHP-së shkëmben informacion me institucionet publike, sipas ligjit nr. 10325, datë 23.9.2010, “Për bazat e të dhënave shtetërore”, lidhur me shërbimet që ofrohen bazuar në legjislacionin nëpërmjet Platformës Qeveritare të Ndërveprimit.

7. Bazat e të dhënave shtetërore të institucioneve përkatëse, nga të cilat SMKISHP-ja merr të dhëna parësore, janë, si më poshtë vijon:

- a) Departamenti i Administratës Publike, HRMIS, informacion për institucionet;
- b) Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile, RKA, adresat e institucioneve;
- c) Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit, e-Albania GG, e-shërbimet;
- ç) Institucione të tjera, me të cilat SMKISHP-ja mund të ndërveprojë dhe që mund të ngarkohen me akte të tjera, ligjore e nënligjore.

8. Niveli i aksesit në bazën e të dhënave të SMKISHP-së është, si më poshtë vijon:

a) Subjektet e përcaktuara në pikën 3 kanë të drejtë vetëm të marrin informacion përmes kanaleve të komunikimit e të ndërveprimit lidhur me të dhënat parësore.

b) ADISA ka të drejta të plota administrative mbi bazën e të dhënave, në rolet:

- i) administrator;
- ii) raportues;
- iii) auditues;
- iv) aprovues;
- v) lexues të informacionit.

c) Institucionet e tjera shtetërore, që ofrojnë shërbime publike ndaj subjekteve të përcaktuara në pikën 3, kanë të drejtë të lexojnë informacionin, të hedhin të dhënat apo të modifikojnë informacionin vetëm në lidhje me shërbimet publike respektive të institucionit përkatës, i cili më pas miratohet nga ADISA.

9. Organizimi dhe funksionimi i brendshëm i bazës të të dhënave të SMKISHP-së përcaktohen me rregullore të brendshme të institucionit administrues dhe miratohet nga drejtori Ekzekutiv i ADISA-s, në përputhje me rregullat e parashikuara në ligjin nr. 10325, datë 23.9.2010, “Për bazën e të dhënave shtetërore”.

10. Ngarkohet Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) për zbatimin e këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

ZËVENDESKRYEMINISTRI
Niko Peleshi

LIGJ
Nr. 107/2015

PËR IDENTIFIKIMIN ELEKTRONIK DHE SHËRBIMET E BESUARA¹⁵
(ndryshuar me ligjin nr. 123/2016, datë 15.12.2016)

Në mbështetje të neneve 78 dhe 83, pika 1, të Kushtetutës, me propozimin e Këshillit të Ministrave,

KUVENDI
I REPUBLIKËS SË SHQIPËRISË

VENDOSI:

KREU I
DISPOZITA TË PËRGJITHSHME

Neni 1

Qëllimi

Qëllimi i këtij ligji është përcaktimi i kuadrit të nevojshëm ligjor për identifikimin elektronik të sigurt, vulat elektronike, shërbimin e transmetimit elektronik dhe autentifikimin e faqeve të internetit në Republikën Shqipërisë.

Neni 2

Fusha e veprimit

1. Ky ligj zbatohet për shërbimet e besuara, në mënyrë të veçantë për transaksionet elektronike, si dhe për skemat e identifikimit elektronik.

2. Dispozitat e këtij ligji nuk zbatohen për ofrimin e shërbimeve të besuara të përdorura ekskluzivisht në sisteme të mbyllura, të cilat rrjedhin nga legjislacioni kombëtar apo marrëveshje ndërmjet një grupi të caktuar pjesëmarrësish, si dhe në rastet kur në legjislacionin në fuqi parashikohet ndryshe.

Neni 3

Përkufizime

Në këtë ligj termat e mëposhtëm kanë këto kuptime:

1. “Autentifikim” është një proces elektronik që mundëson identifikimin elektronik të sigurt të një personi fizik ose juridik apo konfirmimin e origjinës dhe integritetin e të dhënave në formë elektronike.

2. “Autoriteti Kombëtar për Certifikimin Elektronik”, në vazhdim Autoriteti, është institucioni publik, sipas ligjit nr. 9880, datë 25.2.2008, “Për nënshkrimin elektronik”.

3. “Certifikatë për autentifikim faqesh interneti” është vërtetimi, nëpërmjet të cilit bëhet i mundur autentifikimi i një faqeje interneti dhe që lidh faqen e internetit me personin fizik apo juridik, të cilit i është lëshuar kjo certifikatë.

4. “Certifikatë e kualifikuar për autentifikim faqesh interneti” është certifikata për autentifikim faqesh interneti, e cila është lëshuar nga një ofrues i kualifikuar i shërbimit të besuar dhe plotëson kriteret e përcaktuara në këtë ligj.

5. “Certifikatë për vulë elektronike” është vërtetimi elektronik që lidh të dhëna të vërtetimit të vlefshmërisë së vulës elektronike me një person juridik dhe konfirmon emrin e këtij personi.

¹⁵Ky ligj është përafruar pjesërisht me Rregulloren (BE) nr.910/2014 të Parlamentit European dhe të Këshillit, datë 23 korrik 2014 “Për identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara për transaksionet elektronike në tregun e brendshëm, dhe që shfuqizon direktivën 1999/93/KE”, Numri CELEX 32014R0910, Fletorja Zyrtare e Bashkimit European, Seria L, nr. L257, datë 28.8.2014, faqe 73-114.

6. “Certifikatë e kualifikuar për vulë elektronike” është një certifikatë për vulë elektronike, që është lëshuar nga një ofrues i kualifikuar i shërbimit të besuar dhe plotëson kriteret e përcaktuara në këtë ligj.

7. “Identifikim elektronik i sigurt” është procesi i identifikimit elektronik të një personi fizik dhe verifikimi i vërtetësisë së identitetit të tij, nëpërmjet përdorimit të të dhënave të identitetit personal në formë elektronike, të cilat përfaqësojnë në mënyrë unike personin fizik apo juridik, ose personin fizik që përfaqëson personin juridik.

8. “Identifikim fillestar” është verifikimi i identitetit të aplikuesit për pajisjen me mjete të identifikimit elektronik.

9. “Krijuesi i një vule elektronike” është një person juridik, i cili krijon një vulë elektronike.

10. “Mbatës i mjetit të identifikimit” është personi fizik, të cilin ofruesi i shërbimit të identifikimit e ka pajisur me mjet identifikimi, bazuar në një marrëveshje të pranuar nga palët.

11. “Mjet i krijimit të vulës elektronike” është produkt *software* ose *hardware* i konfiguruar për këtë qëllim, i cili përdoret për të krijuar një vulë elektronike.

12. “Mjet i krijimit të vulës elektronike të kualifikuar” është një mjet i krijimit të vulës elektronike, i cili plotëson kriteret e përcaktuara në këtë ligj.

13. “Mjete të identifikimit elektronik” është një njësi materiale dhe/ose jomateriale që përmban të dhënat e identifikimit personal, të cilat mundësojnë identifikimin elektronik të sigurt dhe autentifikimin në një shërbim *online*.

14. “Ofrues i shërbimit të besuar” është personi fizik ose juridik, i cili ofron një ose më shumë shërbime të besuara si ofrues i kualifikuar ose jo i kualifikuar i shërbimeve të besuara.

15. “Ofrues i kualifikuar i shërbimit të besuar” është ofruesi i shërbimit të certifikimit, sipas ligjit nr.9880, datë 25.2.2008, “Për nënshkrimin elektronik”, i cili, përveç shërbimeve të përcaktuara në këtë ligj, mund të ofrojë edhe shërbime të tjera të besuara të kualifikuara.

16. “Organizëm i testimit dhe konfirmimit” është subjekti fizik ose juridik, sipas ligjit “Për nënshkrimin elektronik”, i cili, përveç ofrimit të shërbimit të certifikimit, kryen vlerësimin e konformitetit edhe të ofruesve të shërbimeve të besuara.

17. “Palë të përfshira” janë personat fizikë ose juridikë, të cilët mbështeten mbi një shërbim të identifikimit elektronik ose mbi shërbime të tjera të besuara.

18. “Skemë e identifikimit elektronik” është tërësia e mjeteve dhe sistemeve të identifikimit elektronik, të nevojshme për të kryer procesin e identifikimit elektronik të sigurt.

19. “Shërbim i besuar” është shërbimi elektronik, i cili konsiston në krijimin, verifikimin dhe vërtetimin e vlefshmërisë së vulave elektronike, shërbime të regjistruara të transmetimit elektronik dhe të certifikatave të lidhura me këto shërbime, ose krijimin, verifikimin dhe vërtetimin e vlefshmërisë së certifikatave për autentifikim faqesh interneti, ose mundësimin e identifikimit elektronik të sigurt nëpërmjet mjeteve të identifikimit elektronik të përdorura brenda një skeme të identifikimit elektronik, ruajtjen e vulave ose certifikatave që lidhen me këto shërbime.

20. “Shërbim i besuar i kualifikuar” është një shërbim i besuar, i cili ofron nënshkrime elektronike të kualifikuara dhe vula kohore të kualifikuara, sipas ligjit nr. 9880, datë 25.2.2008, “Për nënshkrimin elektronik”, vula elektronike të kualifikuara, shërbim të regjistruar të kualifikuar të transmetimit elektronik, certifikata të kualifikuara për autentifikim faqesh interneti, mundësimin e identifikimit elektronik të sigurt nëpërmjet mjeteve të identifikimit elektronik të përdorura brenda një skeme të identifikimit elektronik, sipas përcaktimeve të këtij ligji.

21. “Shërbim i transmetimit elektronik” është një shërbim që bën të mundur transmetimin e të dhënave midis palëve të treta nëpërmjet mjeteve elektronike dhe siguron provë në lidhje me trajtimin e të dhënave të transmetuara, përfshirë dëshmitë për dërgimin e marrjen e të dhënave dhe që mbron të dhënat e transmetuara kundër rrezikut të humbjes, vjedhjes, dëmtimit apo çdo ndryshimi të paautorizuar.

22. “Shërbim i kualifikuar i transmetimit elektronik” është një shërbim i transmetimit elektronik, i cili plotëson kriteret e parashikuara në këtë ligj.

23. “Të dhëna të identifikimit personal” është një tërësi të dhënash, nëpërmjet të cilave

mundësohet identifikimi i personit fizik ose personit juridik, ose personit fizik që përfaqëson personin juridik.

24. “Të dhëna të krijimit të vulës elektronike” janë të dhënat unike, të cilat përdoren nga krijuesi i vulës elektronike për të krijuar një vulë elektronike.

25. “Të dhëna të vërtetimit të vlefshmërisë” janë të dhëna, të cilat përdoren për të vërtetuar një nënshkrim elektronik ose vlefshmërinë e një vule elektronike.

26. “Transaksion elektronik” nënkupton blerjen apo shitjen e mallrave apo shërbimeve, të kryera ndërmjet personave fizikë, personave juridikë, publikë apo privatë, nëpërmjet rrjeteve kompjuterike.

27. “Vërtetim vlefshmërie” është procesi i verifikimit dhe konfirmimit të vlefshmërisë së një nënshkrimi elektronik ose një vule elektronike.

28. “Vulë elektronike” janë të dhënat në formë elektronike, të cilat janë bashkëngjitur ose të lidhura logjikisht me të dhëna të tjera elektronike, për të siguruar origjinën dhe integritetin e këtyre të fundit.

29. “Vulë elektronike e kualifikuar” është vula elektronike, e cila është krijuar nga një pajisje krijimi vule elektronike të kualifikuar dhe është e bazuar në një certifikatë të kualifikuar për vulë elektronike.

KREU II IDENTIFIKIMI ELEKTRONIK I SIGURT

Neni 4

Vlefshmëria ligjore e identifikimit elektronik të sigurt

Identifikimi elektronik i sigurt mundësohet nëpërmjet mjeteve të identifikimit elektronik, të lëshuara sipas një skeme identifikimi elektronik nga ofruesit e kualifikuar të shërbimit të besuar, me qëllim përfitimin e shërbimeve elektronike.

Të dhënat personale, të krijuara nëpërmjet identifikimit elektronik të sigurt, do të merren të mirëqena dhe të vërteta dhe kanë të njëjtën vlerë ligjore me të dhënat e përfutuara nga identifikimi i një personi fizik nëpërmjet dokumentit zyrtar të identifikimit.

Neni 5

Garancia e skemës së identifikimit elektronik

Skema e identifikimit elektronik siguron shkallë të lartë besueshmërie për identitetin e pretenduar apo të pohuar të personit dhe karakterizohet nga specifikime teknike, standarde dhe procedura të lidhura me to, përfshirë këtu kontrolle teknike, qëllimi i të cilave është të ulin riskun e keqpërdorimit apo të ndryshimit të identitetit.

Specifikimet teknike, standardet dhe procedurat për nivelet e garancisë së besueshmërisë së identifikimit elektronik përcaktohen me akte nënligjore të Këshillit të Ministrave.

Neni 6

Kërkesat për procedurat e identifikimit të sigurt

Procedurat e identifikimit të sigurt plotësojnë kërkesat e mëposhtme:

1. Identifikimi fillestar duhet të plotësojë kushtet e përcaktuara në nenin 7, të këtij ligji, ku të dhënat e lidhura me të duhet të jenë të verifikueshme në çdo kohë.
2. Garantojnë identitetin e mbajtësit të mjeteve të identifikimit.
3. Garantojnë përdorimin vetëm nga mbajtësi i mjeteve të identifikimit.

Neni 7

Kushtet për identifikimin fillestar

(Hequr fjalë në fund të pikës 1 me ligjin nr. 123/2016, datë 15.12.2016)

1. Identifikimi fillestar bëhet me paraqitjen fizike të kërkuarit të mjetit të identifikimit elektronik. Ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar kontrollon në mënyrë të sigurt identitetin e kërkuarit, nëpërmjet letërnjoftimit.

2. Në rastet kur ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar nuk është në gjendje të verifikojë identitetin e kërkuarit, vërtetimi i identitetit dhe verifikimi i letërnjoftimit elektronik bëhen nga organi kompetent që ka lëshuar këtë dokument.

Neni 8

Certifikata elektronike për identifikim elektronik të sigurt

Certifikata elektronike e nevojshme për identifikim elektronik të sigurt përmban minimalisht:

- a) informacionin për ofruesin e kualifikuar të shërbimit të besuar;
- b) informacion për zotëruesin e certifikatës;
- c) periudhën e vlefshmërisë së certifikatës;
- ç) të dhëna identifikuese të certifikatës;
- d) kufizimet e mundshme të përdorimit të certifikatës;
- dh) çelësin publik të mbajtësit të certifikatës;
- e) nënshkrimin elektronik të kualifikuar të ofruesit të kualifikuar të shërbimit të besuar.

Neni 9

Pajisja me mjete të identifikimit elektronik të sigurt

1. Pajisja me mjete të identifikimit elektronik të sigurt bazohet në një marrëveshje me shkrim ndërmjet aplikuesit për mjet identifikimi elektronik dhe ofruesit të shërbimit të besuar.
2. Periudha e vlefshmërisë së mjeteve të identifikimit mund të jetë më e shkurtër se periudha e vlefshmërisë së marrëveshjes.
3. Mjetet e identifikimit i lëshohen gjithmonë personit fizik.
4. Çdo mjet i identifikimit lidhet në mënyrë unike me mbajtësin e tij.

Neni 10

Bashkëpunimi dhe ndërveprimi

Ofruesi i shërbimit të identifikimit elektronik të sigurt bashkëpunon dhe ndërvepron me institucione shtetërore dhe private, nëpërmjet skemave të identifikimit elektronik të sigurt, të cilat ofrojnë shërbime elektronike, me qëllim autentifikimin e personave fizikë apo juridikë.

KREU III

SHËRBIMET E BESUARA DHE AUTORITETI PËRGJEGJËS

Neni 11

Aksesi për personat me aftësi të kufizuara

Shërbimet e besuara dhe produktet e përdoruesve fundorë, të përdorura në ofrimin e këtyre shërbimeve, bëhen të aksesueshme për personat me aftësi të kufizuara.

Neni 12

Autoriteti përgjegjës

Për zbatimin e këtij ligji ngarkohet Autoriteti Kombëtar për Certifikimin Elektronik.

Neni 13

Regjistrimi i ofruesve të shërbimit të besuar

Autoriteti regjistron emrat e ofruesve të kualifikuar të shërbimit të besuar, si dhe ata të cilët kanë ndërprerë veprimtarinë, sipas nenit 31 të këtij ligji.

Ky regjistër përditësohet dhe publikohet në formë elektronike.

Neni 14

Ndërprerja e veprimtarisë së ofruesit të shërbimit të besuar nga Autoriteti

Autoriteti ndërpret përkohësisht, tërësisht ose pjesërisht veprimtarinë e ofruesve të kualifikuar të shërbimit të besuar, siç parashikohet në ligjin nr. 9880, datë 25.2.2008, “Për nënshkrimin elektronik”.

Neni 15

Certifikatat e kualifikuara

Lëshimi, shfuqizimi dhe revokimi i certifikatave të kualifikuara do të kryhen sipas parashikimit në ligjin nr. 9880, datë 25.2.2008, “Për nënshkrimin elektronik”.

Neni 16

Inspektimi dhe bashkëpunimi

Autoriteti inspekton ofruesit e kualifikuar të shërbimit të besuar, të cilët janë të detyruar të bashkëpunojnë, siç parashikohet në ligjin nr. 9880, datë 25.2.2008, “Për nënshkrimin elektronik”.

KREU IV

OFRUESIT E SHËRBIMIT TË BESUAR

Neni 17

Kushtet për ushtrimin e veprimtarisë së shërbimit të besuar

1. Ofruesi i shërbimit të besuar, brenda 30 ditëve nga data e fillimit të aktivitetit të tij, paraqet pranë Autoritetit kërkesën për regjistrim për ushtrimin e kësaj veprimtarie.
2. Ofruesi i shërbimit të besuar duhet të provojë se zotëron:
 - a) besueshmërinë e nevojshme dhe njohuritë e specializuara, të duhura, për ushtrimin e veprimtarisë si ofrues i shërbimit të besuar;
 - b) garancinë e nevojshme financiare për dëmshpërblimet e mundshme, sipas nenit 30 të këtij ligji.
3. Ofruesi i shërbimit të besuar punëson personel të besueshëm dhe përdor produkte të besueshme.
4. Autoriteti verifikon nëse ofruesi i shërbimit të besuar dhe shërbimet e ofruara prej tij janë në përputhje me kërkesat e përcaktuara në këtë ligj.
5. Nëse Autoriteti konstaton se ofruesi i shërbimit të besuar dhe shërbimet e besuara të ofruara prej tij janë në përputhje me kërkesat e këtij ligji, ai i jep statusin “i kualifikuar”.
6. Ofruesit e kualifikuar të shërbimeve të besuara fillojnë të ofrojnë shërbimet e besuara të kualifikuara pas përfitimit të statusit të përmendur në pikën 5 të këtij neni.
7. Autoriteti përcakton formatet dhe procedurat, për qëllime të këtij neni, me anë të udhëzimeve.
8. Kushtet dhe kriteret, që duhet të përmbushë ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar, përcaktohen me akte nënligjore të Këshillit të Ministrave.

Neni 18

Ruajtja e të dhënave dhe dokumentimi i masave të sigurisë

Ruajtja e të dhënave nga falsifikimi dhe siguria e fshehtësisë së kodeve, dokumentimi i masave të sigurisë dhe certifikatave të kualifikuara nga ofruesit e kualifikuar të shërbimit të besuar bëhen në përputhje me përcaktimet në ligjin nr.9880, datë 25.2.2008, “Për nënshkrimin elektronik”.

Neni 19

Raportimi i rrethanave të pamundësisë së përmbushjes së kushteve

Ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar siguron se do të përmbushë kushtet e parashikuara në nenin 17, të këtij ligji, gjatë gjithë kohëzgjatjes së ushtrimit të veprimtarisë. Çdo rrethanë, që e bën të pamundur një gjë të tillë, i raportohet menjëherë Autoritetit.

Neni 20

Transferimi i detyrave të shërbimeve të besuara

Ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar, në pamundësi për ushtrimin e aktivitetit, mund t'ua transferojë personave të tretë detyrat e parashikuara në këtë ligj dhe në aktet nënligjore të nxjerra në zbatim të tij, nëse këta persona plotësojnë kushtet e parashikuara në këtë ligj për ushtrimin e aktivitetit.

Transferimi nuk përjashton përgjegjësinë e ofruesit të shërbimit për detyrimet që rrjedhin nga ky ligj.

Neni 21

Raportimi i ofruesit të kualifikuar të shërbimit të besuar tek Autoriteti

Çdo ofrues i kualifikuar i shërbimit të besuar paraqet një raport vjetor të hollësishëm për veprimtarinë e vet, jo më vonë se data 31 mars e vitit pasardhës. Gjithashtu, ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar raporton tek Autoriteti sa herë që ky i fundit i kërkon informacion.

KREU V

VULAT ELEKTRONIKE

Neni 22

Efektet juridike të vulave elektronike

1. Vula elektronike e kualifikuar konsiderohet e pranueshme në procedurat ligjore, pavarësisht se është në formë elektronike.

2. Integriteti i të dhënave, me të cilat lidhet vula elektronike e kualifikuar, dhe saktësia e origjinës së tyre do të merren si të vërteta.

3. Një vulë elektronike e kualifikuar, bazuar në një certifikatë të kualifikuar, të lëshuar nga një ofrues i kualifikuar i shërbimit të besuar, ka të njëjtën vlefshmëri ligjore me vulën e njomë.

Neni 23

Kërkesat për vulat elektronike të kualifikuara

Një vulë elektronike plotëson kërkesat e mëposhtme:

1. Lidhet në mënyrë unike me krijuesin e vulës.
2. Identifikon krijuesin e vulës.
3. Krijohet duke përdorur të dhënat e krijimit të vulës elektronike, të cilat përdoren vetëm nga krijuesi i vulës.
4. Lidhet me të dhënat të cilave u referohet, në mënyrë të tillë që çdo ndryshim i mundshëm i tyre të jetë i dallueshëm.
5. Bazohet në një certifikatë elektronike të kualifikuar.

Neni 24

Certifikatat e kualifikuara për vulat elektronike

Certifikatat e kualifikuara për vulat elektronike përmbajnë:

- a) të paktën një tregues në format të përshtatshëm për përpunimin e automatizuar, për sa i përket faktit që certifikata është lëshuar si certifikatë e kualifikuar për krijimin e vulës elektronike;
- b) një grup të dhënash, të cilat identifikojnë në mënyrë të sigurt dhe unike ofruesin e kualifikuar të shërbimit të besuar, i cili lëshon certifikatën e kualifikuar, duke përfshirë, për një person juridik, të paktën emrin dhe numrin unik të identifikimit të subjektit;
- c) të dhënat për vërtetimin e vlefshmërisë së vulës elektronike, të cilat korrespondojnë me të dhënat për krijimin e një vule elektronike;
- ç) të dhëna të hollësishme për fillimin dhe përfundimin e periudhës së vlefshmërisë së certifikatës;
- d) kodin e identifikimit të certifikatës, i cili duhet të jetë unik për ofruesin e kualifikuar të shërbimeve të besuara;

dh) nënshkrimin elektronik ose vulën elektronike të ofruesit të kualifikuar të shërbimeve të besuara, i cili lëshon certifikatën;

e) vendndodhjen ku certifikata përkatëse e nënshkrimit elektronik ose vulës elektronike, të referuara në shkronjën “dh”, të këtij neni, mund të gjendet pa pagesë;

ë) vendndodhjen e shërbimeve që mund të përdoren në lidhje me statusin e vlefshmërisë së certifikatës së kualifikuar;

f) kur të dhënat për krijimin e një vule elektronike lidhen me të dhënat e vlefshmërisë së saj dhe janë vendosur në pajisjen për krijimin e një vule elektronike të kualifikuar, një tregues i përshtatshëm për këtë fakt duhet të mundësohet në një format për përpunimin automatik.

Neni 25

Pajisjet e krijimit të vulës elektronike të kualifikuar

Pajisjet e krijimit të vulës elektronike të kualifikuar duhet të përmbushin kriteret dhe specifikimet teknike për pajisjet e sigurt të krijimit të nënshkrimeve elektronike të kualifikuara, sipas përcaktimeve të ligjit nr. 9880, datë 25.2.2008, “Për nënshkrimin elektronik”.

KREU VI

SHËRBIMI I TRANSMETIMIT ELEKTRONIK

Neni 26

Efektet juridike të shërbimit të transmetimit elektronik

1. Të dhënat e dërguara dhe të marra nëpërmjet shërbimit të kualifikuar të transmetimit elektronik konsiderohen të pranueshme në procedurat ligjore, pavarësisht se janë në formë elektronike.

2. Të dhënat e dërguara dhe të marra nëpërmjet shërbimit të transmetimit elektronik të kualifikuar garantojnë integritetin e të dhënave, dërgimin e të dhënave nga dërguesi i identifikuar, pranimin e tyre nga ana e marrësit të identifikuar, si dhe saktësinë e datës e të orës së dërgimit dhe marrjes.

Neni 27

Kërkesat për shërbime elektronike të kualifikuara për transmetimin elektronik

(ndryshuar paragrafi i fundit me ligjin nr. 123/2016, datë 15.12.2016)

Shërbimet elektronike të kualifikuara të transmetimit elektronik plotësojnë kërkesat e mëposhtme:

- a) ofrohen nga një ose më shumë ofrues të kualifikuar të shërbimit të besuar;
- b) sigurojnë me një nivel të lartë sigurie identifikimin e dërguesit;
- c) sigurojnë identifikimin e të adresuarit para transmetimit të të dhënave;
- ç) dërgimi dhe pranimi i të dhënave garantojnë nga një nënshkrim elektronik i kualifikuar ose nga një vulë elektronike e kualifikuar e një ofruesi të kualifikuar të shërbimeve të besuara në mënyrë të tillë që të përjashtohet mundësia e ndryshimeve të pazbulueshme tek të dhënat;
- d) çdo ndryshim i të dhënave, i nevojshëm për qëllimin e dërgimit apo pranimin të të dhënave, i tregohet në mënyrë të qartë dërguesit dhe marrësit të të dhënave;

dh) data dhe ora e dërgimit dhe pranimin, si dhe çdo ndryshim i të dhënave tregohen nga një vulë kohore elektronike e kualifikuar.

Rregullat për ofrimin e shërbimeve publike elektronike, që përfitohen nëpërmjet transmetimit elektronik, miratohen me vendim të Këshillit të Ministrave.

KREU VII

AUTENTIFIKIMI I FAQEVE TË INTERNETIT

Neni 28

Kërkesat për certifikata të kualifikuara për autentifikimin e faqeve të internetit

Certifikatat e kualifikuara për autentifikimin e faqeve të internetit plotësojnë kërkesat e poshtëshënuara, si të kenë:

- a) një tregues në format të përshtatshëm për përpunimin e automatizuar në lidhje me faktin që certifikata është lëshuar si certifikatë e kualifikuar për autentifikimin e faqes së internetit;
- b) të dhëna, të cilat identifikojnë në mënyrë unike ofruesin e kualifikuar të shërbimeve të besuara, i cili lëshon certifikatën e kualifikuar, duke përfshirë të paktën:
 - i) për personat fizikë: emrin e personit, të cilit i është lëshuar certifikata;
 - ii) për personat juridikë: emrin e personit juridik, të cilit i është lëshuar certifikata dhe, aty ku është e aplikueshme, numrin e regjistrimit, siç është regjistruar në të dhënat zyrtare;
- c) të dhëna për adresën, përfshirë vendbanimin e personit fizik apo juridik, të cilit i është lëshuar certifikata dhe, aty ku është e aplikueshme, siç është regjistruar në të dhënat zyrtare;
- ç) emrin e *domain*-it ose *domain*-eve të administruar/a nga personi fizik apo juridik, të cilit i është lëshuar certifikata;
- d) të dhëna të hollësishme për fillimin dhe përfundimin e periudhës së vlefshmërisë së certifikatës;
- dh) kodin e identifikimit të certifikatës, i cili duhet të jetë unik për ofruesin e kualifikuar të shërbimit të besuar;
- e) nënshkrimin elektronik ose vulën elektronike të ofruesit të kualifikuar të shërbimit të besuar që lëshon certifikatën;
- ë) të dhëna për vendndodhjen ku certifikata përkatëse me nënshkrimin elektronik ose vulën elektronike të referuar në shkronjën “e”, të këtij neni, mund të gjendet pa pagesë;
- f) të dhëna për vendndodhjen e shërbimeve që mund të përdoren në lidhje me statusin e vlefshmërisë së certifikatës së kualifikuar.

KREU VIII PËRGJEGJËSIA LIGJORE

Neni 29

Shpërblimi i dëmit

1. Ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar dëmshpërblen personat e tretë, për çdo dëm të shkaktuar, në rastet kur:
 - a) shkel kërkesat e këtij ligji dhe të akteve nënligjore të nxjerra në zbatim të tij;
 - b) produktet e tij për shërbime të besuara të kualifikuara të sigurisë teknike nuk funksionojnë siç duhet.
2. Ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar përjashtohet nga detyrimi për shpërblimin e dëmit, kur provon se ka vepruar pa faj ose personat e tretë kanë pasur dijeni për ekzistencën e shkaqeve të parashikuara në pikën 1 të këtij neni.
3. Në rastet kur ofruesit e kualifikuar të shërbimit të besuar informojnë klientët e tyre paraprakisht, në lidhje me kufizimet për përdorimin e shërbimeve që ato ofrojnë dhe kur këto kufizime janë të njohura edhe nga palët e treta, ofruesit e kualifikuar të shërbimit të besuar nuk do të jenë përgjegjës për dëmet, që rrjedhin nga përdorimi i shërbimeve, që tejkalojnë kufizimet e bëra të njohura.
4. Barra për të provuar dashjen apo pakujdesinë për dëmin e shkaktuar nga një ofrues jo i kualifikuar i shërbimit të besuar i ngarkohet personit fizik ose juridik që pretendon dëmin e përmendur më lart.

Neni 30

Garancitë pasurore

Ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar është i detyruar të marrë masat e duhura financiare, për të siguruar përmbushjen e detyrimeve ligjore, sipas përcaktimeve në ligjin nr. 9880, datë 25.2.2008, “Për nënshkrimin elektronik”.

Neni 31

Veprimet pas ndërprerjes së veprimtarisë së ofruesit të kualifikuar të shërbimit të besuar

1. Ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar i raporton menjëherë Autoritetit ndërprerjen e ushtrimit të veprimtarisë.

2. Në rast të ndërprerjes së veprimtarisë, ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar duhet që menjëherë:

a) të kujdeset që certifikatat e vlefshme të kalojnë nën kontrollin e një ofruesi tjetër të shërbimeve të besuara dhe të mbështetë ofruesin zëvendësues, duke i vënë në dispozicion të gjitha të dhënat e nevojshme;

b) nëse parashikimet shkronjën “a”, të kësaj pike, janë të pamundura për t’u realizuar, të shfuqizojë të gjitha certifikatat elektronike të vlefshme;

c) të informojë mbajtësit e certifikatave elektronike për ndërprerjen e veprimtarisë së tij dhe pasojat lidhur me të.

Neni 32

Përdorimi dhe dorëzimi i të dhënave

Përdorimi dhe dorëzimi i të dhënave nga ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar kryhen sipas përcaktimeve në ligjin nr. 9880, datë 25.2.2008, “Për nënshkrimin elektronik”.

Neni 33

Organizmi i testimit dhe konfirmimit

Organizmi i testimit dhe konfirmimit përmbush kriteret e parashikuara në ligjin nr. 9880, datë 25.2.2008, “Për nënshkrimin elektronik”.

Neni 34

Pranimi dhe përdorimi i produkteve të huaja

(shtuar një paragraf me ligjin nr. 123/2016, datë 15.12.2016)

Produktet e besuara, të krijuara nga ofruesi i kualifikuar të shërbimit të besuar jashtë Republikës së Shqipërisë, do të njihen vetëm nëpërmjet marrëveshjeve përkatëse të nënshkruara nga Republika e Shqipërisë me shtetet e tjera.

Për Ofruesit e Kualifikuar të Shërbimit të Besuar, të cilët operojnë në vendet anëtare të Bashkimit Europian dhe janë të akredituar nga autoriteti mbikëqyrës përkatës, identifikimet dhe shërbimet e besuara të lëshuara prej tyre do të kenë të njëjtën vlefshmëri ligjore dhe fuqi provuese, si ato të lëshuara nga një Ofrues i Kualifikuar i Shërbimit të Besuar, që operon në Republikën e Shqipërisë.

Neni 35

Tarifat

Këshilli i Ministrave, me propozimin e ministrit përgjegjës, miraton masën dhe llojet e tarifave që ofruesit e kualifikuar të shërbimit të besuar duhet t’i paguajnë Autoritetit, në zbatim të detyrimeve të përcaktuara në këtë ligj.

Vlerat e tarifës nuk mund të jenë më të mëdha se kostot e shërbimit të kryer nga Autoriteti.

KREU IX

MASAT ADMINISTRATIVE

Neni 36

Kundërvajtjet

Shkeljet e mëposhtme, kur nuk përbëjnë vepër penale, përbëjnë kundërvajtje administrative dhe dënohen si më poshtë:

1. Me gjobë 1 milion lekë për shkeljet e mëposhtme:

a) kur nuk zbatohen kushtet për ushtrimin e veprimtarisë, sipas nenit 17 të këtij ligji;

- b) kur nuk përmbushen kërkesat e përcaktuara në nenin 18 të këtij ligji;
 - c) kur nuk bashkëpunohet me Autoritetin, në zbatim të neneve 16, 21 dhe 32 të këtij ligji.
2. Me gjobë 2 milionë lekë për shkeljet e mëposhtme:
- a) kur nuk njoftohet për fillimin e veprimtarisë, sipas nenit 17 të këtij ligji;
 - b) kur nuk përmbushen kërkesat dhe kushtet për identifikimin e sigurt, sipas neneve 6 dhe 7 të këtij ligji;
 - c) kur nuk ndërmerren veprimet e kërkuara pas ndërprerjes së shërbimit të besuar, sipas nenit 31 të këtij ligji.
- Të ardhurat nga gjobat derdhen në Buxhetin e Shtetit.

Neni 37
Masa të tjera

Pavarësisht nga masat e parashikuara në nenin 36, si dhe kushtet që përcaktohen në nenin 14, të këtij ligji, kur autoriteti e gjykon të arsyeshme se shkeljet janë në atë masë apo natyrë sa cenojnë integritetin dhe besueshmërinë e ofruesit të shërbimeve, ndërpret përkohësisht, plotësisht apo pjesërisht veprimtarinë e ofruesit të shërbimeve të besuara.

Neni 38
Ankimi dhe ekzekutimi

1. Kundër vendimit të dënimit me gjobë apo masave të ndërprerjes së veprimtarisë bëhet ankim te ministri përgjegjës, brenda 10 ditëve nga data e marrjes dijeni.
2. Ministri merr vendim brenda 30 ditëve. Kundër vendimit mund të bëhet ankim në gjykatën administrative, brenda 45 ditëve nga data e shpalljes ose e njoftimit.
3. Shqyrtimi i kundërvajtjeve administrative, ankimi dhe ekzekutimi i vendimeve bëhen në përputhje me ligjin “Për kundërvajtjet administrative”.

KREU X
DISPOZITA TË FUNDIT

Neni 39
Aktet nënligjore

Ngarkohet Këshilli i Ministrave që, brenda 6 muajve nga hyrja në fuqi e këtij ligji, të nxjerrë aktet nënligjore në zbatim të neneve 5, 17 dhe 35 të tij.

Neni 40
Hyrja në fuqi

Ky ligj hyn në fuqi 15 ditë pas botimit në Fletoren Zyrtare.

Miratuar në datën 1.10.2015

**Shpallur me dekretin nr. 9279, datë 15.10.2015 të Presidentit të Republikës së Shqipërisë,
Bujar Nishani**

VENDIM
Nr. 69, datë 27.1.2016

PËR MIRATIMIN E RREGULLORES “PËR IDENTIFIKIMIN ELEKTRONIK DHE SHËRBIMET E BESUARA”

Në mbështetje të nenit 100 të Kushtetutës, të neneve 14, 19, 28, 52 e 54, të ligjit nr. 9880, datë 25.2.2008, “Për nënshkrimin elektronik”, dhe të neneve 5, 17 e 35, të ligjit nr. 107/2015, “Për identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara”, me propozimin e ministrit të Shtetit për Inovacionin dhe Administratën Publike, Këshilli i Ministrave

VENDOSI:

1. Miratimin e rregullore “Për identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara”, sipas tekstit të rregullore dhe aneksit 1, bashkëlidhur këtij vendimi.

2. Të gjitha subjektet që kanë filluar aktivitetin para hyrjes në fuqi të kësaj rregulloreje, brenda 30 (tridhjetë) ditëve nga data e miratimit të saj, duhet të fillojnë procedurat e regjistrimit të parashikuara në ligjin nr. 107/2015, datë 1.10.2015, “Për identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara”, dhe në këtë rregullore.

Përfshihen nga ky detyrim ato subjekte të regjistruara pranë Autoritetit për ofrimin e nënshkrimit elektronik, sipas ligjit nr. 9880, datë 25.2.2008, “Për nënshkrimin elektronik”.

3. Vendimi nr. 525, datë 13.5.2009, i Këshillit të Ministrave, “Për miratimin e rregullore për nënshkrimin elektronik”, shfuqizohet.

4. Ngarkohet Autoriteti Kombëtar për Certifikimin Elektronik për zbatimin e këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

KRYEMINISTRI
Edi Rama

RREGULLORE

PËR IDENTIFIKIMIN ELEKTRONIK DHE SHËRBIMET E BESUARA

I. DISPOZITA TË PËRGJITHSHME

1. Objekti i rregullore

Në zbatim të ligjit nr. 9880, datë 25.2.2008, “Për nënshkrimin elektronik”, dhe të ligjit nr. 107/2015, datë 1.10.2015, “Për identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara”, kjo rregullore përcakton:

a) mënyrën e regjistrimit për ofruesit e kualifikuar të shërbimit të besuar pranë Autoritetit Kombëtar për Certifikimin Elektronik (Autoriteti);

b) kërkesat e nevojshme funksionale, teknike dhe ligjore që duhet të zotërojnë dhe të zbatojnë ofruesit e kualifikuar të shërbimit të besuar, në zbatim të neneve 19 e 28, të ligjit nr. 9880, datë 25.2.2008, “Për nënshkrimin elektronik”, dhe të nenit 17, të ligjit nr. 107/2015, “Për identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara”;

c) procedurat për shfuqizimin dhe çregjistrimin e certifikatave të kualifikuara dhe mënyrat e informimit, në zbatim të nenit 14, të ligjit nr. 9880, datë 25.2.2008, “Për nënshkrimin elektronik”, dhe të nenit 15, të ligjit nr. 107/2015, “Për identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara”;

ç) organizmat e testimit dhe të konfirmimit, në zbatim të nenit 52, të ligjit nr. 9880, datë 25.2.2008, “Për nënshkrimin elektronik”, dhe nenit 33, të ligjit nr. 107/2015, “Për identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara”;

d) njohjen dhe pranimin e identifikimit elektronik e të shërbimeve të besuara dhe produkteve të huaja, në zbatim të nenit 54, të ligjit nr. 9880, datë 25.2.2008, “Për nënshkrimin elektronik”, dhe të nenit 34, të ligjit nr. 107/2015, “Për identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara”.

2. Përkufizime

Termat e përdorur në këtë rregullore kanë të njëjtin kuptim me ata të dhënë në ligjin nr. 107/2015, “Për identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara”.

II. REGJISTRIMI

3. Regjistrimi në Autoritet

a) Ofruesi i shërbimit të besuar regjistrohet pranë Autoritetit brenda 30 (tridhjetë) ditëve nga data e fillimit të aktivitetit dhe paraqet dokumentacionin e nevojshëm që vërteton se subjekti plotëson të gjitha kushtet e përcaktuara në ligj dhe në këtë rregullore;

b) Autoriteti ka të drejtë të kërkojë informacione shtesë apo të përgatitë udhëzime teknike të hollësishme në lidhje me kërkesat teknike, profesionale e ligjore që përcaktohen në ligj dhe në këtë rregullore dhe që lidhen me ushtrimin e aktivitetit nga ofruesit e kualifikuar të shërbimit të besuar apo organizmat e testimit dhe të konfirmimit;

c) Regjistrimi në autoritet duhet, minimalisht, të shoqërohet me këto të dhëna dhe dokumente:

i) emrin dhe adresën e ofruesit të kualifikuar të shërbimit të besuar;

ii) dëshmitë përkatëse të fillimit të aktivitetit;

iii) dokumentet që provojnë se plotëson kushtet ligjore, profesionale, teknike dhe financiare të përcaktuara në ligj dhe në këtë rregullore;

iv) çdo dokument tjetër që lidhet me aktivitetin që do të kryhet, sipas listës së dokumentacionit të miratuar nga Autoriteti.

ç) Formulimi i të gjithë dokumentacionit që paraqitet pranë Autoritetit duhet të jetë në përputhje me legjislacionin në fuqi në Republikën e Shqipërisë.

III. KUSHTET LIGJORE, TEKNIKE, PROFESIONALE DHE FINANCIARE

4. Besueshmëria ligjore

Ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar që fillon aktivitetin duhet të dëshmojë se plotëson kërkesat e mëposhtme:

a) Të jetë person juridik ose fizik i regjistruar në Republikën e Shqipërisë, sipas legjislacionit në fuqi;

b) Të mos jetë dënuar me vendim gjykate të formës së prerë për ndonjë nga veprat penale të mëposhtme:

i) vjedhje;

ii) mashtrim;

iii) korrupsion;

iv) pastrim parash;

v) pjesëmarrje në organizata kriminale;

c) Të ketë shlyer të gjitha detyrimet tatimore, duke e vërtetuar nëpërmjet dokumentacionit përkatës për këto detyrime.

ç) Të mos jetë në proces falimentimi dhe kapitalet e tij të jenë në proces konfiskimi, si dhe kur veprimtaria e tij e biznesit është e pezulluar apo është në proces për ndonjë nga çështjet e përmendura në shkronjën “b”, të pikës 4, të kësaj rregulloreje.

5. Besueshmëria teknike

5.1 Kërkesat e përgjithshme teknike që përmbush ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar

a) Ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar për administrimin e sigurisë aplikon metoda, që janë në përputhje me standardet e njohura ndërkombëtare për identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara;

b) Besueshmëria e sistemit të përdorur dhe siguria teknike e kriptografike e proceseve që kryhen, konfirmohet pasi të ketë kaluar testimet e nevojshme nga organizmat e testimit e të konfirmimit;

c) Metodat e vlerësimit të sigurisë së sistemit të përdorur duhet të bazohen në metodat e parashikuara nga standardet ISO 15408 dhe ISO 27001 (Organizata Ndërkombëtare për Standardizimet) ose më të avancuar apo metoda ekuivalente, që janë në gjendje të bëjnë vlerësimin e sigurisë;

ç) Çdo pajisje apo sistem i përdorur për certifikim nga ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar për

krijimin, nënshkrimin, ruajtjen dhe administrimin e certifikatave duhet të dizajnohet vetëm për këtë qëllim;

d) Çdo sistem dhe pajisje teknike e përdorur nga ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar për ofrimin e shërbimit për krijimin, ruajtjen dhe administrimin e certifikatave projektohet për t'u përdorur vetëm për këtë qëllim dhe për asnjë tjetër;

dh) Testimet për të verifikuar besueshmërinë e sistemeve dhe pajisjeve të përdorura nga ofruesit e shërbimit të besuar dhe të kërkuara sipas shkronjës "b", të pikës 5.1, të kësaj rregulloreje, bëhen normalisht çdo 2 (dy) vjet dhe sa herë që ka ndryshime në sistem, të cilat kërkojnë verifikimin e ruajtjes së besueshmërisë pas çdo ndryshimi;

e) Krijimi, ruajtja dhe përdorimi i çelësave privatë të çdo ofruesi të kualifikuar të shërbimit të besuar duhet të realizohet brenda sistemit, me një profil mbrojtjeje, në përputhje me kërkesat e sigurisë të nivelit EAL 3 (Vlerësimi i Nivelit të Garancisë) të vlerësimit të sigurisë ose më i avancuar, në përputhje me standardin ISO 15408 ose specifikime të tjera me nivele ekuivalente të sigurisë;

ë) Ofruesi i shërbimit të certifikimit përdor pajisje dhe teknologji që mundësojnë realizimin e funksioneve bazë, si më poshtë:

i) testimin për të provuar origjinën e informacionit të marrë dhe të shkëmbyer;

ii) testimin e integritetit të mesazheve të shkëmbyera;

iii) arkivimin e informacionit mbi punën e kryer në lidhje me lëshimin e certifikatave elektronike;

iv) sigurimin e integritetit të të dhënave të ruajtura dhe të shkëmbyera, përfshirë çelësat kriptografikë të përdorur;

v) ruajtjen e çelësave privatë të përdorur nga ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar;

vi) administrimin e aksesit të burimit të informacionit që lidhet me të dhënat për krijimin e identifikimit elektronik dhe shërbimeve të besuara, listën e certifikatave që janë revokuar/shfuqizuar dhe korrespondencën zyrtare të ruajtur në sistem;

vii) krijimin dhe arkivimin e raporteve të auditit të brendshëm;

f) Çdo ofrues i kualifikuar i shërbimit të besuar duhet të kryejë nëpërmjet pajisjeve dhe teknologjisë së instaluar prej tij këto funksione:

i) të testojë identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara në përputhje me kërkesat teknike, të parashikuara nga Instituti Evropian i Standardeve të Telekomunikacionit (ETSI) dhe nga Komiteti Evropian për Standardizimet (CEN/ISSS);

ii) të jetë në gjendje të përdorë protokollin OCSP (Protokolli i Statusit të Certifikatës *on-line*);

iii) ofruesi i Shërbimit të Certifikimit, për standardet e pajisjeve dhe teknologjisë që nuk janë përcaktuar në këtë rregullore, përdor standardet ndërkombëtare të organizmave të specializuar, si Instituti Evropian i Standardeve të Telekomunikacionit (ETSI), Komiteti Evropian për Standardizimet (CEN/ISSS).

5.2 Dokumentacioni teknik që duhet të zotërojë ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar

A. Deklarata e praktikës dhe politika e certifikimit të shërbimit të besuar

1. Ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar do të përcaktojë politikat e certifikimit dhe praktikën e duhura për shërbimet e besuara që ofron. Këto dokumente, pasi të aprovohen nga Autoriteti, publikohen dhe u komunikohen palëve të treta.

2. Ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar duhet të njoftojë Autoritetin për çdo ndryshim që synon të kryejë në deklaratën e praktikës dhe politikën e certifikimit. Pas miratimit nga Autoriteti, këto dokumente vendosen menjëherë në dispozicion, sipas pikës 1.

3. Ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar duhet të përcaktojë në praktikën e tij dispozitën të veçanta të cilat parashikojnë ndërprerjen e shërbimit.

B. Dokumentacioni për afatet dhe kushtet për ofrimin e identifikimit elektronik dhe shërbimeve të besuara

Ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar vendos në dispozicion të aplikuesve dhe zotëruesve të produkteve që ofron të gjitha afatet dhe kushtet e nevojshme.

Këto afate dhe kushte do të specifikojnë:

a) politikat që do të aplikohen për ofrimin e shërbimit të besuar;

- b) çdo kufizim në përdorimin e shërbimit;
- c) detyrimet e zotëruesit të certifikatës;
- ç) kufizimet në përdorimin e shërbimeve, duke përfshirë kufizimin për dëmet që lindin nga përdorimi i shërbimeve në tejkalim të këtyre kufizimeve, nëse ka;
- d) legjislacionin e zbatueshëm;
- dh) procedurat për ankesat dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve;
- e) informacionin për mënyrat e kontaktimit të ofruesit të kualifikuar të shërbimit të besuar.

Zotëruesit e certifikatave do të njoftohen menjëherë për ndryshimet e detyruara të afateve dhe kushteve.

C. Dokumenti i politikave të sigurisë së informacionit

Ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar duhet të disponojë një dokument të politikave të sigurisë së informacionit, i cili përcakton përfaqshën e ofruesit të kualifikuar të shërbimit të besuar për menaxhimin e sigurisë së informacionit të saj. Në veçanti:

1. Politika e sigurisë së informacionit të ofruesit të kualifikuar të shërbimit të besuar dokumentohet, zbatohet dhe mirëmbahet, duke përfshirë kontrollet e sigurisë dhe procedurat operative për sistemet dhe mjetet e informacionit që mbështetin shërbimet e ofruara nga ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar.

2. Politika e sigurisë së informacionit e ofruesit të kualifikuar të shërbimit të besuar dhe inventari i aseteve për sigurinë e informacionit, sipas pikës 6.4, do të rishikohet në intervale të planifikuara, si dhe në çdo rast kur ndodhin ndryshime. Çdo ndryshim që do të ndikojë në nivelin e sigurisë, duhet të reflektohet në dokumentin e politikave. Konfigurimi i sistemeve të ofruesit të kualifikuar të shërbimit të besuar do të kontrollohet rregullisht për ndryshime të cilat shkelin politikat e sigurisë.

6. Besueshmëria profesionale

6.1 Besueshmëria e ofruesit

Ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar garanton se operon në mënyrë të ligjshme dhe të besueshme duke siguruar prova se përmbush kërkesat ligjore dhe teknike të aplikueshme, sipas legjislacionit në fuqi për identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara. Menaxhimi dhe funksionimi i ofruesit të kualifikuar të shërbimit të besuar mbështetet në politika të besueshme, të cilat konsistojnë në:

a) organizimin në atë mënyrë që krijimi dhe lëshimi i certifikatave elektronike të jetë i ndarë nga çdo aktivitet tjetër;

b) parashikimin e kryerjes së krijimit, ruajtjes, përdorimit dhe restaurimit të kodeve private, me pjesëmarrjen e njëkohshme të të paktën dy personave të autorizuar;

c) përcaktimin e qartë të zonës së mbrojtur fizike, ku ruhen të gjitha kodet kontrolluese dhe ku menaxhohen certifikatat e lëshuara, si dhe autorizimin e punonjësve të caktuar, që gëzojnë të drejtën e hyrjes në zonën e mbrojtur;

ç) praktikën e ofrimit të shërbimit të besuar, e cila duhet të jetë jodiskriminuese;

d) shërbimin e aksesueshëm për të gjithë aplikuesit, siç specifikohet në afatet dhe kushtet e përcaktuara nga ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar;

dh) burime financiare të mjaftueshme për të mbuluar dëmet e shkaktuara në përputhje me ligjin nr. 9880, datë 25.2.2008, “Për nënshkrimin elektronik”, dhe ligjin nr. 107/2015, “Për identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara”;

e) politika dhe procedura për zgjidhjen me mirëkuptim të ankesave dhe mosmarrëveshjeve me klientët ose palë të tjera rreth sigurisë së shërbimeve apo çështje tjetër të lidhur me to.

6.2 Besueshmëria e personelit

Menaxhimi dhe funksionimi i ofruesit të kualifikuar të shërbimit të besuar mbështetet në politika të cilat përcaktojnë ndarjen e detyrave dhe fushat e përgjegjësisve sipas kritereve të mëposhtme:

a) Punëson staf që zotëron ekspertizën, besueshmërinë, eksperiencën dhe kualifikimet e nevojshme dhe që kanë marrë trajnim në lidhje me sigurinë dhe rregullat e mbrojtjes së të dhënave personale për shërbimet e ofruara sipas funksionit të punës;

b) Punëson personel në përputhje me shkronjën “b”, të pikës 4, të kësaj rregulloreje;

c) Përcakton sanksione disiplinore për personelin, në rast të shkeljes së politikave ose procedurave të përcaktuara nga ajo;

ç) Rolet dhe përgjegjësitë e sigurisë, siç specifikohet në politikën e sigurisë së menaxhimit të ofruesit të kualifikuar të shërbimit të besuar, do të dokumentohen në përshkrimet e punës ose në dokumente të tjera të miratuara për personelin e dedikuar. Rolet e besuara, nga të cilat varet siguria e operimit të ofruesit të kualifikuar të shërbimit të besuar, duhet të identifikohen qartë. Përgjegjësitë mbi këto role janë:

i) oficerët e sigurisë janë përgjegjës për administrimin e zbatimit të praktikave të sigurisë;

ii) administratorët e sistemit janë përgjegjës për instalimin, konfigurimin dhe mirëmbajtjen e sistemeve të besueshme të ofruesit të kualifikuar të shërbimit të besuar për menaxhimin e shërbimeve;

iii) operatorët e sistemit janë përgjegjës për operimin e sistemeve të besuara në baza ditore dhe për të kryer suportin dhe rikuperimin e sistemit;

iv) audituesit e sistemit janë përgjegjës për të kontrolluar arkivat dhe për të audituar loget e sistemeve të ofruesit të kualifikuar të shërbimit të besuar;

d) Përcakton në përshkrimin e punës së punonjësve ndarjen e detyrave, aksesin e kategorizuar sipas niveleve dhe privilegjet;

dh) Siguron që personeli i roleve të besuara të mos jetë në kushtet e konfliktit të interesit, me qëllim mosçenimin e veprimtarisë së ofruesit të kualifikuar të shërbimit të besuar.

6.3 Menaxhimi i asetëve

Ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar siguron një nivel të duhur mbrojtjeje të asetëve, përfshirë asetet e informacionit. Gjithashtu, mban një inventar të të gjitha asetëve të informacionit dhe cakton një klasifikim në përputhje me vlerësimin e riskut.

Të gjitha asetet duhet të identifikohen dhe të inventarizohen. Ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar duhet të dokumentojë rëndësinë e këtyre asetëve. Inventari i asetëve duhet të përmbajë të gjithë informacionin e nevojshëm për të rikthyer shërbimet në gjendje pune në rastin e katastrofave. Për sa më sipër, klasifikimi i informacionit duhet të dokumentohet për secilin aset. Bazuar në rëndësinë, vlerën e tij të biznesit dhe klasifikimin e sigurisë, niveli i mbrojtjes duhet të përcaktohet në proporcion të drejtë me rëndësinë e asetit.

Asetet mund të jenë të llojeve të ndryshme. Disa shembuj janë:

- Informacione: databaza, file elektronik, kontrata dhe marrëveshje, dokumentacione të sistemeve, manuale përdoruesi, materiale trajnimi, procedura operacionale dhe të suportit, planet e vazhdimësisë së biznesit, gjurmë të auditeve, informacionet e arkivuara etj.;

- Asete *software*: aplikacione, *software* të sistemit, mjete të zhvillimit *software* etj.;

- Asete fizike: pajisje kompjuterike, pajisjet e komunikacionit, medime të lëvizshme etj.;

- Shërbimet: shërbimet kompjuterike dhe të komunikimeve, shërbime mbështetëse, si ngrohja/ftohja, elektriciteti etj.;

- Burimet njerëzore: punonjësit dhe kualifikimet e tyre, aftësitë dhe eksperiencia.

Çdo aset duhet të zotërohet nga një strukturë e përcaktuar e ofruesit të kualifikuar të shërbimit të besuar. Zotëruesi i asetit duhet të jetë përgjegjës për klasifikimin e duhur të asetëve, si dhe përcaktimin e rishikimin e herëpashershëm të kufizimit dhe të klasifikimit të aksesit, duke marrë parasysh politikat e zbatueshme të kontrollit të aksesit.

6.4 Menaxhimi i medimeve të ruajtjes së informacionit

Çdo medium trajtohet në mënyrë të sigurt, në përputhje me kërkesat e skemës së klasifikimit të informacionit. Mediumet që përmbajnë të dhëna sensitive eliminohen kur nuk janë më të nevojshme.

6.5 Kontrolli i aksesit

Aksesi në sistemin e ofruesit të kualifikuar të shërbimit të besuar duhet të jetë i limituar vetëm për individët e autorizuar. Nivelet dhe skemat e aksesit duhet të jenë në përputhje me specifikimet përkatëse në standardet e miratuara nga Instituti Evropian i Standardeve të Telekomunikacionit (ETSI) dhe nga Komiteti Evropian për Standardizimet (CEN/ISSS).

6.6 Kontrollat kriptografike

Kontrollet e sigurisë do të zbatohen për menaxhimin e çdo çelësi kriptografik dhe/ose pajisjeje kriptografike, duke u bazuar në standardet e përcaktuara dhe përputhshmërinë me kërkesat për nivelin e sigurisë që këto pajisje ofrojnë gjatë gjithë ciklit të tyre të jetës.

6.7 Siguria fizike dhe mjedisore

Ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar kontrollon aksesin fizik për komponentët e sistemit, siguria e të cilëve është kritike për shërbimet e besuara dhe minimizon riskun e lidhur me sigurinë fizike. Komponentët e sistemit dhe standardet për sigurinë fizike e mjedisore përcaktohen në dokumente politikash, në përputhje me specifikimet përkatëse në standardet e miratuara nga Instituti Evropian i Standardeve të Telekomunikacionit (ETSI) dhe nga Komiteti Evropian për Standardizimet (CEN/ISSS).

6.8 Siguria e operacioneve

Ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar përdor sisteme të besuara dhe produkte të mbrojtura nga modifikimet dhe garanton sigurinë teknike e besueshmërinë e procesit. Mënyra e përdorimit dhe e mbrojtjes së tyre përcaktohet në aneksin nr. 1, bashkëlidhur kësaj rregulloreje, në përputhje me specifikimet përkatëse në standardet e miratuara nga Instituti Evropian i Standardeve të Telekomunikacionit (ETSI) dhe nga Komiteti Evropian për Standardizimet (CEN/ISSS).

6.9 Siguria e rrjetit

Ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar zbaton legjislacionin përkatës për mbrojtjen e rrjetit dhe të sistemit nga sulmet e mundshme, si dhe përcakton politika për mbrojtjen e tyre, në përputhje me specifikimet përkatëse në standardet e miratuara nga Instituti Evropian i Standardeve të Telekomunikacionit (ETSI) dhe nga Komiteti Evropian për Standardizimet (CEN/ISSS).

6.10 Menaxhimi i incidenteve

Ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar ngre sistemin e monitorimit të proceseve të teknologjisë së informacionit në lidhje me aksesin në sistem, me qëllim menaxhimin e incidenteve. Mënyra e funksionimit të këtij sistemi përcaktohet në aneksin nr. 1, bashkëlidhur kësaj rregulloreje, në përputhje me specifikimet përkatëse në standardet e miratuara nga Instituti Evropian i Standardeve të Telekomunikacionit (ETSI) dhe nga Komiteti Evropian për Standardizimet (CEN/ISSS).

6.11 Ruajtja e të dhënave dhe mbledhja e provave

Ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar ruan të gjithë informacionin në lidhje me të dhënat e gjeneruara gjatë proceseve të punës, në veçanti për qëllimin e marrjes së provave në procedime ligjore dhe për qëllimin e sigurimit të vazhdueshmërisë së shërbimit, në përputhje me ligjin nr. 9887, datë 10.3.2008, “Për mbrojtjen e të dhënave personale”. Procedurat për ruajtjen e të dhënave dhe mbledhjen e provave përcaktohen në dokumentin e politikave, të hartuar e të miratuar nga ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar, në përputhje me legjislacionin shqiptar dhe me specifikimet përkatëse në standardet e miratuara nga Instituti Evropian i Standardeve të Telekomunikacionit (ETSI) dhe nga Komiteti Evropian për Standardizimet (CEN/ISSS) KE.

6.12 Menaxhimi i vazhdueshmërisë së punës

Ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar ka detyrimin të hartojë procedura për të vlerësuar dhe për të siguruar vazhdimësinë e aktivitetit në rastet e emergjencave që vijnë nga fatkeqësitë natyrore, gabimi njerëzor, ndërhyrjet e qëllimshme.

Në rast katastrofash, përfshirë komprometimin e çelësit privat të nënshkrimit *root key* ose të kredencialeve të aksesit në sistemet që mundësojnë ofrimin e shërbimeve të besuara, ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar ka detyrimin të garantojë vazhdueshmërinë e punës dhe rikuperimin e të dhënave.

6.13 Vlerësimi i riskut

Ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar, pasi identifikon, analizon dhe vlerëson riskun në ofrimin e shërbimit të besuar, përfshirë çështjet e menaxhimit dhe ato teknike, aplikon masat e duhura të trajtimit të riskut. Masat e trajtimit të riskut duhet të garantojnë se niveli i sigurisë është në përpjesëtim të drejtë me shkallën e riskut.

Ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar përcakton të gjitha kërkesat e sigurisë dhe procedurat operacionale, që janë të nevojshme për të zbatuar masat e trajtimit të riskut të përzgjedhura, të cilat

janë të dokumentuara në politikën e sigurisë së informacionit dhe deklaratën e praktikës së shërbimit të besuar. Vlerësimi rishikohet dhe përditësohet vazhdimisht.

6.14 Ndërprerja e shërbimeve të ofruesit të kualifikuar të shërbimit të besuar

a) Në rastet e ndërprerjes së veprimtarisë së ofruesit të kualifikuar të shërbimit të besuar duhet të sigurohet në vazhdimësi mirëmbajtja e vazhduar e informacionit për të verifikuar vlefshmërinë e identifikimit elektronik apo shërbimeve të besuara të ofruara para ndërprerjes së veprimtarisë. Procedurat për ndërprerjen e veprimtarisë përcaktohen në një plan të përditësuar, i cili duhet të përmbajë:

- i) procedurat për garantimin e vazhdimësisë së statusit të revokimit;
- ii) arkivin e logove të eventeve për periudhën e ofrimit të veprimtarisë, OCSP;
- iii) informimin e të gjithë zotëruesve të produkteve dhe shërbimeve, ofrimi i të cilave do të ndërpritet prej ofruesit të kualifikuar të shërbimit të besuar;
- iv) detyrimet që transferohen te një ofrues i kualifikuar i shërbimit të besuar, me qëllim mbajtjen e gjithë informacionit të nevojshëm dhe sigurimin e provave të funksionimit të ofruesit të kualifikuar të shërbimit të besuar që ka ndërprerë veprimtarinë;

v) mënyrën e asgjësimit apo të revokimit të çelësve privatë, duke përfshirë edhe kopjet sekondare të tyre, në mënyrë të tillë që çelësat privatë të mos aksesohen dhe të përdoren më tej;

b) Ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar përcakton një plan për të mbuluar kostot e nevojshme për të përmbushur këto kërkesa minimale;

c) Ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar mban ose transferon te një palë e besuar çelësin e tij publik ose certifikatat e kualifikuara, të lëshuara deri në përmbushjen e detyrimeve të maturuara gjatë ushtrimit të veprimtarisë.

7. Besueshmëria financiare

a) Ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar demonstroi se disponon garancitë e nevojshme financiare, që bëjnë të mundur mbulimin e përgjegjësiwe ligjore, që rrjedhin nga neni 41, i ligjit nr. 9880, datë 25.2.2008, “Për nënshkrimin elektronik”, dhe neni 29, i ligjit nr. 107/2015, “Për identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara”. Garancia minimale financiare duhet të jetë 100 (njëqind) milionë lekë;

b) Vlera e garancisë e përcaktuar në shkronjën “a”, të pikës 7, të kësaj rregulloreje, mbulohet me një depozitë ose garanci bankare apo policë sigurimi pa kusht, të lëshuar nga një shoqëri e licencuar në fushën e sigurimeve dhe që mbulon edhe këtë kategori shërbimi. Garancitë financiare duhet të jenë të vlefshme përgjatë gjithë kohës së aktivitetit të ofruesit të shërbimit dhe duhet të mbulojnë të gjitha ngjarjet e siguruara;

c) Pavarësisht nga garancia financiare e parashikuar në shkronjën “a”, të pikës 7, ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar për çdo certifikatë të kualifikuar të lëshuar, duhet të sigurohet nga dëmet që mund t’i vijnë zotëruesit të nënshkrimit nga shkeljet e ligjit apo mosfunksionimi si duhet i produktit të tij, si më poshtë:

i) deri në 5 (pesë) milionë lekë për çdo dëm të shkaktuar, kur certifikata e kualifikuar është e kufizuar në disa veprime financiare apo kufizime të tjera të përcaktuara nga palët;

ii) deri në 10 (dhjetë) milionë lekë, kur certifikata e kualifikuar është e pakufizuar dhe universale.

Kërkesat e sipërpërmendura nuk e ndalojnë ofruesin e kualifikuar të shërbimit të besuar, që në mënyrë vullnetare të ofrojë polica sigurimi me vlera më të larta se ato të parashikuara në këtë pikë.

8. Detyrimi për informim

Ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar është i detyruar të informojë aplikuesit për certifikatë të kualifikuar, në lidhje me:

a) mjetet e sigurta të krijimit të identifikimit elektronik edhe për shërbimin e besuar dhe masat që merren në rast të humbjes ose dyshimit për përvetësim të këtyre mjeteve;

b) mjetet e ruajtjes dhe sqarime për konfidencialitetin e të dhënave personale të përdorura;

c) masat e sigurisë që aplikon ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar për mbrojtjen nga akseset i

paautorizuar i mjeteve të krijimit të identifikimit elektronik edhe për shërbimin e besuar, si dhe të drejtat e aplikuesit si subjekt i të dhënave personale;

- c) kufizimet e mundshme që do të ketë certifikata e kualifikuar;
- d) njoftimin se përdorimi i certifikatës së kualifikuar është vullnetar;
- dh) njoftimin për procedurën e revokimeve;
- e) njoftimin për mënyrat e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve dhe ankesave.

Informacioni i paraqitur sipas kësaj shkronje duhet të jetë hartuar në mënyrë të kuptueshme për klientët dhe t'i bëhet i ditur çdo pale të interesuar.

IV. ORGANIZMAT E TESTIMIT DHE TË KONFIRMIMIT

9. Njohja si organizëm testimi e konfirmimi

a) Organizëm testimi dhe konfirmimi njihet çdo organ që plotëson kushtet e mëposhtme:

i) zotëron të gjitha certifikatat apo njohuritë e nevojshme që lidhen me certifikimin e ofruesit të kualifikuar të shërbimit të besuar, me pajisjet dhe proceset, që lidhen me shërbimin e certifikimit të kualifikuar, të njohura nga praktika më e mirë ndërkombëtare apo organizma të standardizimit në këtë fushë;

ii) organizmi i testimit dhe të konfirmimit dhe personeli që punëson, plotëson të gjitha kërkesat e parashikuara në shkronjën "b", të pikës 4, të kësaj rregulloreje;

iii) nuk ka konflikt interesi dhe personeli i tij nuk është përfshirë në ndonjë aktivitet që mund të ndikojë në vlerësimin profesional dhe të pavarur nga ana e tyre;

iv) siguron transparencë të plotë për aktivitetin që kryen dhe disponon raporte të hollësishme për çdo aktivitet të kryer;

v) disponon personel dhe mjete të nevojshme në lidhje me fushën apo aktivitetin specifik teknik që do të certifikojë;

vi) garanton konfidencialitetin e informacionit të marrë gjatë ushtrimit të detyrës dhe gatishmërinë për t'ia vënë në dispozicion Autoritetit kurdoherë që ndërpret aktivitetin në fjalë;

b) Autoriteti duhet të hartojë një listë të plotë të kërkesave specifike për çdo kusht të përcaktuar në shkronjën "a", në pikën 9, si dhe të publikojë një listë të përditësuar të organizmave të testimit e të konfirmimit;

c) Autoriteti mund të njohë organizmat e testimit e të konfirmimit për të gjitha ose për një pjesë të proceseve apo përbërësve që lidhen me identifikimin elektronik edhe shërbimin e besuar;

ç) Organizmi i testimit dhe i konfirmimit duhet, që para fillimit të shërbimeve të testimit dhe i konfirmimit, të bëjë të njohur tarifat që do të aplikohen ndaj ofruesve të kualifikuar të shërbimit të besuar;

d) Organizmi i testimit dhe i konfirmimit certifikon me shkrim ose hedh poshtë plotësisht ose pjesërisht subjektin e kontrolluar. Konkluzionet i bëhen të ditura Autoritetit në afatet e përcaktuara nga ky i fundit;

dh) Konfliktet mes organizmave të testimit e të konfirmimit dhe ofruesve të kualifikuar të shërbimit të besuar zgjidhen me ndërhyrjen e Autoritetit ose/dhe në rrugë gjyqësore;

e) Në rastet kur pranë Autoritetit nuk rezulton asnjë organizëm testimi dhe konfirmimi i regjistruar, aktiviteti i ofruesit të kualifikuar të shërbimit të besuar quhet i mirëqenë nga Autoriteti dhe nuk ndërpritet, por afatet e inspektimit nga Autoriteti përgjysmohen.

10. Përfundimet

Bëjnë përjashtim nga vlerësimi produktet e huaja të shoqëruara me deklaratën e prodhuesit që vërteton përmbushjen e standardeve teknike ndërkombëtare, të konfirmuara nga organizmat e testimit dhe të konfirmimit në vendin e origjinës.

V. SHFUQIZIMI, REVOKIMI DHE INFORMIMI I PALËVE

11. Shfuqizimi dhe revokimi i certifikatave

Shfuqizimi dhe revokimi i certifikatave bëhet në rastet e parashikuara në ligjin nr. 9880, datë 25.2.2008, "Për nënshkrimin elektronik", dhe në ligjin nr. 107/2015, "Për identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara".

12. Veprimet që shoqërojnë revokimin/-shfuqizimin

- a) Një certifikatë e revokuar/shfuqizuar nuk mund të hyjë më në përdorim në asnjë rrethanë;
- b) Ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar mundëson pezullimin e menjëhershëm të certifikatës, deri në daljen dhe verifikimin ose jo të shkaqeve për revokimin apo shfuqizimin e certifikatës;
- c) Ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar njofton menjëherë zotëruesin e certifikatës elektronike rreth pezullimit/revokimit të certifikatës përkatëse dhe evidenton kryerjen e njoftimit në kohë;
- ç) Ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar siguron shërbim të vazhdueshëm për revokimin e certifikatës, 24 orë çdo ditë të javës, duke përfshirë edhe ditët e pushimeve, në mënyrë që mbajtësi i certifikatave të kualifikuara ose/dhe personat e autorizuar ligjërisht prej tyre mund të dorëzojnë një kërkesë revokimi, apo Autoriteti lëshon një urdhër shfuqizimi. Në çdo rast, para revokimit, ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar verifikon nëse kërkesa është paraqitur nga një person që ka të drejtë ligjore për këtë gjë;
- d) Kërkesa për revokim të certifikatës së kualifikuar përpunohet menjëherë. Ofruesi i shërbimit siguron mjete të përshtatshme komunikimi elektronik dhe informon zotëruesit e certifikatave për këtë, përfshirë edhe numrat e telefonit, faksit apo çdo mjet tjetër;
- dh) Ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar siguron shërbimin për dhënien e informacionit rreth statusit të certifikatave (të vlefshme/të revokuara/të shfuqizuara), gjatë të gjithë kohës, 24 orë në ditë, 7 ditë në javë, duke përfshirë edhe ditët e pushimit. Ky informacion duhet:
 - i) të pasqyrojë statusin e çdo certifikate;
 - ii) të pasqyrojë të paktën datën, kohën dhe kodin e identifikimit të certifikatave të revokuara/të shfuqizuara;
 - iii) të jetë i hapur dhe pa pagesë për përfituesit e certifikatave ose dhe palët e treta.

VI. NËNSHKRIMET DHE PRODUKTET E HUAJA

13. Njohja e certifikatave të huaja

Nënshkrimet elektronike dhe produktet e huaja për nënshkrimet elektronike njihen dhe zbatohen në përputhje me aktmarrëveshjet e lidhura nga Republika e Shqipërisë me shtetet e huaja për pranimin e tyre dhe shkëmbimin e të dhënave, kur gëzojnë minimalisht besueshmërinë teknike dhe sigurinë që parashikon ligji nr. 9880, datë 25.2.2008, “Për nënshkrimin elektronik”, ligji nr. 107/2015, “Për identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara”, dhe kjo rregullore.

14. Procedurat për njësimin e certifikatave dhe produkteve të huaja

- a) Produktet dhe certifikatat e kualifikuara, të lëshuara nga një ofrues i kualifikuar i shërbimit të besuar që vepron në një shtet të huaj, me të cilin Republika e Shqipërisë ka nënshkruar marrëveshje, njihen vetëm pasi ky ofrues do të dorëzojë pranë Autoritetit të gjithë dokumentacionin që kërkohet për njohjen e certifikatës së kualifikuar sipas ligjit dhe kësaj rregulloreje;
- b) Dokumentacioni që i përket ofruesit të kualifikuar të shërbimit të besuar të huaj duhet të jetë i konfirmuar nga Autoriteti i vendit të origjinës se ai plotëson të gjitha kërkesat e nivelit të sigurisë dhe të vlerësimit, siç e përcakton ligji dhe kjo rregullore. Në çdo rast, ofruesi i kualifikuar i shërbimit të besuar përgjigjet për sigurinë e produkteve dhe certifikatave të huaja të lëshuara që përdoren në vendin tonë, si dhe për pasojat që mund të vijnë nga mospërmbushjet e detyrimeve nga ky ofrues;
- c) Autoriteti publikon në regjistrin e përditësuar të certifikatave kodet publike për verifikimin e certifikatave të lëshuara nga ofruesit e shërbimit të huaj të njohura në Republikën e Shqipërisë.

VENDIM
Nr. 495, datë 13.9.2017

PËR MIRATIMIN E RREGULLAVE TË PËRFITIMIT TË SHËRBIMEVE
PUBLIKE ELEKTRONIKE

Në mbështetje të nenit 100 të Kushtetutës, të nenit 10, të ligjit nr. 10325, datë 23.9.2010, “Për bazën e të dhënave shtetërore”, dhe të neni 27, të ligjit nr. 107/2015, “Për identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara”, të ndryshuar, me propozimin e Kryeministrit, Këshilli i Ministrave

VENDOSI:

I. TË PËRGJITHSHME

1. Qëllimi i këtij vendimi është lehtësimi i procedurave për ofrimin dhe përfitimin e shërbimeve publike elektronike nëpërmjet shërbimit të transmetimit elektronik të sigurt për qytetarët dhe institucionet publike.

2. Ky vendim ka për objekt përcaktimin e rregullave mbi mënyrën e komunikimit e të bashkëveprimit të sistemeve, të cilat disponojnë bazat e të dhënave shtetërore dhe dokumentet që prodhohen nëpërmjet shërbimit të transmetimit elektronik.

3. Ky vendim nuk është i detyrueshëm për komunikimet elektronike në lidhje me informacionin e klasifikuar.

4. Për efekt të këtij vendimi, termit e përdorur në të kanë këtë kuptim:

a) “Shërbim publik elektronik”, çdo shërbim publik i ofruar nga institucionet publike për qytetarët, sipas fushës së veprimtarisë së tyre të rregulluar me ligj organik, që mund të ofrohet nëpërmjet mjeteve të teknologjisë së informacionit, duke përmbushur rregullat e shërbimit të transmetimit elektronik.

b) “Përfitim i shërbimit publik elektronik”, të gjitha të dhënat që përfitohen nga shërbimi i transmetimit elektronik, të cilat formatohen në një dokument administrativ elektronik.

c) “Dokument administrativ elektronik”, të gjitha dokumentet që pasqyrojnë të dhënat që ndodhen në një bazë të të dhënave shtetërore, e gjeneruar nëpërmjet përfitimit të shërbimit publik elektronik, me kërkesë të aplikuesit nëpërmjet portaleve qeveritare.

ç) “Shërbim i transmetimit elektronik” ka të njëjtin kuptim sipas ligjit 107/2015, “Për identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara”.

d) “Aplikues”, çdo person fizik apo juridik që aplikon elektronikisht në portalet qeveritare, të cilat ofrojnë shërbime publike elektronike.

dh) “Pikë fundore e portalit”, sistemi, i cili gjeneron dokumentin e shërbimit elektronik në formatin PDF, me vulë elektronike.

e) “Vulë elektronike” ka të njëjtin kuptim sipas ligjit nr. 107/2015, “Për identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara”.

ë) “Formati PDF”, një format, i cili përmban të gjitha elementet e një dokumenti fizik si një imazh elektronik me pamje vizuale të qartë, sipas standardeve ISO 15929, 15930 dhe çdo standardi të përputhshëm me to.

II. PËRMBAJTJA DHE VLEFSHMËRIA E DOKUMENTEVE ADMINISTRATIVE
ELEKTRONIKE

5. Dokumentet administrative elektronike që përfitohen nga transmetimi elektronik i të dhënave, me vulë elektronike, kanë të njëjtën vlerë ligjore dhe fuqi provuese si çdo dokument tjetër zyrtar.

6. Dërgimi dhe pranimi i të dhënave kryhen në përputhje të plotë me legjislacionin që rregullon identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara.

7. Dokumentet administrative elektronike duhet të përmbajnë të paktën:

a) të dhënat e kërkuara prej aplikuesit, të cilat përfitohen nëpërmjet shërbimit të transmetimit elektronik nga sistemi që disponon bazën e të dhënave;

b) vulën elektronike të institucionit lëshues të dokumentit;

c) shënimin në fund të faqes: “Ky dokument është lëshuar nga sistemi elektronik, bazuar në bazën e të dhënave shtetërore të institucionit lëshues”.

8. Vulosja e dokumenteve administrative elektronike, të gjeneruara nga transmetimi elektronik, garanton autenticitetin e dokumentit në formatin elektronik.

III. PROCEDURA E PËRFITIMIT TË DOKUMENTEVE ADMINISTRATIVE ELEKTRONIKE

9. Aplikimi, me qëllim përfitimin e një dokumenti administrativ elektronik, kryhet nëpërmjet identifikimit elektronik, sipas legjislacionit që rregullon identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara. Aplikimi I adresohet institucionit që administron bazën e të dhënave shtetërore, i cili gjeneron dokumentin administrativ elektronik.

10. Çdo dokument, i gjeneruar sipas pikës 9, të këtij vendimi, është i pajisur me vulë elektronike, e cila I bashkëlidhet dokumentit menjëherë pas gjenerimit të tij ose në pikën fundore të portaleve qeveritare, në formatin PDF, përpara se të mundësohet përfitimi i tij nga aplikuesi.

11. Vula elektronike i përket vetëm institucionit lëshues të dokumentit dhe aksesin mbi të e ka vetëm ky institucion.

12. Për shërbimet publike të ofruara nëpërmjet portaleve qeveritare, për të cilat aplikohet tarifë, institucionet ofruese të shërbimit janë të detyruara të krijojnë mundësi për qytetarët që të kryejnë edhe pagesat *online*, në këto portale.

IV. PËRFITIMI I TË DHËNAVE APO DOKUMENTEVE ADMINISTRATIVE ELEKTRONIKE NGA INSTITUCIONET PUBLIKE

13. Institucionet publike, të cilat shqyrtojnë kërkesa të ndryshme për përfitimin e një shërbimi, por që për shkak të procedurës administrative nevojiten dokumente të tjera të lëshuara nga institucione publike, i përfitojnë ato direkt nga ndërveprimi i bazës të të dhënave shtetërore, qarkullimit të dokumentit elektronik dhe dokumentit administrativ elektronik apo nëpërmjet aksesit në portalin elektronik për llogari të personave fizikë dhe juridikë.

14. Nëpunësit/punonjësit e administratës publike, të cilët shqyrtojnë kërkesat e personave fizikë dhe juridikë, identifikohen elektronikisht për të përfituar dokumentet e nevojshme dhe kanë akses të kufizuar vetëm në bazat e të dhënave, të cilat iu nevojiten për procedurën përkatëse. Për çdo akses për qëllime të këtyre procedurave, krijohen gjurmë (log-e), të cilat ruhen për procedura kontrolli, të paktën deri në një vit.

15. Në çdo rast, nëpunësit/punonjësit, të cilët do të aksesojnë të dhëna, sipas pikës 14, të këtij vendimi, mund ta realizojnë këtë vetëm pasi të jenë pajisur me autorizim me shkrim nga ana e aplikuesit për këtë qëllim. Përpunimi i të dhënave të përfituara nëpërmjet aksesit të drejtpërdrejtë kryhet në përputhje me legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale.

16. Institucionet publike që përfitojnë shërbimet sipas pikës 13, të këtij vendimi, sigurojnë procedura kontrolli periodike mbi aksesin e punonjësve të autorizuar, për përmbushjen e pikës 14, të këtij vendimi, jo më pak se 4 herë në vit.

V. PRINTIMI I DOKUMENTEVE ADMINISTRATIVE ELEKTRONIKE

17. Nëse dokumenti administrativ elektronik, i përftuar si më sipër, do të printohet, të dhënat e vulës elektronike duhet të konvertohen vizualisht sipas formatit të mëposhtëm:

Paraqitja grafike e vulës fizike të institucionit / (nëse është e aplikueshme)	Emri i institucionit lëshues
	Data dhe ora e vulosjes – <i>sipas vulës kobore - timestamp</i>
	Vlerën në <i>hexadecimal</i> / enkodim në string alfanumerik të hash të dokumentit apo vulës elektronike, të shfaqur në format të lexueshëm text apo në kod 1-apo dydimensional.
	Për qëllime të vërtetimit të vlefshmërisë së dokumentit: adresën elektronike në të cilën dokumenti administrativ elektronik aksesohet përgjatë kohëzgjatjes së ciklit jetësor të tij, URL sipas specifikimeve të RFC 3986.

18. Dokumenti administrativ elektronik i printuar është kopje në letër e dokumentit administrativ elektronik.

VI. DISPOZITA TË FUNDIT

19. Ngarkohen të gjitha institucionet publike, që ndërveprojnë të dhëna nëpërmjet bazave të të dhënave shtetërore, që qarkullojnë dokumentin elektronik dhe/apo dokumentin administrativ elektronik dhe/apo që ofrojnë shërbimet nëpërmjet portalit unik qeveritar *e-albania* apo në portale të pavarura, për zbatimin e këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

KRYEMINISTRI
Edi Rama

VENDIM **Nr. 15, datë 12.1.2018**

PËR MIRATIMIN E TARIFAVE PËR SHËRBIMET ELEKTRONIKE TË AGJENCISË KOMBËTARE TË SHOQËRISË SË INFORMACIONIT

Në mbështetje të nenit 100 të Kushtetutës dhe në vijim të shkronjës “ë”, të pikës 5, të kreut II, të vendimit nr. 673, datë 22.11.2017, të Këshillit të Ministrave, “Për riorganizimin e Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit”, me propozimin e ministrit të Financave dhe Ekonomisë, Këshilli i Ministrave

VENDOSI:

1. Shërbimet elektronike në favor të organeve dhe institucioneve të administratës publike dhe subjekteve private ofrohen nga Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit kundrejt aplikimit të tarifave përkatëse.

2. Tarifat, që aplikohen për shërbimet elektronike ndaj organeve dhe institucioneve të administratës publike dhe subjekteve private, janë:

a) Tarifa e kostove dhe e shërbimeve administrative për nënshkrimin elektronik, së bashku me pajisjen përkatëse;

b) Tarifa për përdorimin e modulit të administratës publike në portalin *e-Albania*, sipas shkronjës “ë”, të pikës 6, të kreut II, të vendimit nr. 673, datë 22.11.2017, të Këshillit të Ministrave, “Për riorganizimin e Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit”.

3. Tarifa e kostove dhe e shërbimeve administrative për nënshkrimin elektronik, së bashku me pajisjen përkatëse, mbulon kostot e shpenzimet për të gjitha shërbimet e kryera nga Agjencia, që nga momenti i paraqitjes së aplikimit, deri në momentin e marrjes së pajisjes me nënshkrim elektronik nga aplikanti.

Këto shërbime përfshijnë:

- a) shkëmbimet e informacionit;
- b) komunikimet postare;
- c) kopjet e akteve shkresore dhe/ose elektronike;
- ç) shqyrtimin dhe verifikimin e dokumentacionit të paraqitur nga aplikanti;
- d) analizën paraprake;
- dh) vlerësimin teknik të pajisjes;
- e) gjenerimin e nënshkrimit elektronik;
- ë) revokimin e certifikatës;
- f) mirëmbajtjen e sistemit;
- g) asistencën teknike, në rast problematikash, konfigurimesh apo humbjeje të pajisjes kriptografike (*e-Token*).

4. Tarifa e kostove dhe e shërbimeve administrative për nënshkrimin elektronik, së bashku me pajisjen përkatëse për organet dhe institucionet e administratës publike, do të ofrohet me tarifë 0 (zero) lekë.

Për subjektet private do të ofrohet me tarifë fikse prej:

- 6 400 (gjashtë mijë e katërqind) lekësh, përfshirë TVSH-në për pajisje me *usb Token*,
- 7 300 (shtatë mijë e treqind) lekësh, përfshirë TVSH-në për asistencë teknike 12-mujore.

Pagesa e kësaj tarife kryhet nga subjektet private në momentin e aplikimit *on-line* për kryerjen e veprimeve dhe procedurave, nëpërmjet pagesës elektronike në portalin *e-Albania*.

5. Të ardhurat e realizuara derdhen tërësisht në buxhetin e shtetit, në përputhje me vendimin nr. 432, datë 28.6.2006, të Këshillit të Ministrave, “Për krijimin dhe administrimin e të ardhurave, që krijohen nga institucionet buxhetore”.

6. Ngarkohet Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit për zbatimin e këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

KRYEMINISTRI

Edi Rama

CIP Katalogimi në botim BK Tiranë

Qendra e Botimeve Zyrtare
Përmbledhje legjislativoni për shërbimet publike Shqipërisë /
Qendra e Botimeve Zyrtare. – Tiranë : QBZ, 2019
... f. ; ... cm.

ISBN 978-9928-01-098-8

1.E drejta administrative 2.Ligje 3.Shqipëri

342.9(496.5) (094.4)