

DOKUMENT POLITIKASH
Për Standardet e Shërbimeve Publike në Shqipëri

TABELA E PËRMBAJTJES

LISTA E SHKURTIMEVE.....	4
FJALOR I TERMAVE DHE PËRKUFIZIMEVE.....	6
HYRJE	9
1. VIZIONI DHE OBJEKTIVAT E POLITIKËS	11
1.1 VIZIONI.....	11
1.2 OBJEKTIVAT E POLITIKËS	11
2. PARIMET KRYESORE DHE STANDARDET E SHËRBIMIT	11
2,1 QEVERISJA E MIRË DHE PARIMET E SAJ.....	11
2.1 SHËRBIMI PUBLIK DHE RËNDËSIA E TIJ	12
2.2 RËNDËSIA E STANDARDEVE TË SHËRBIMEVE PUBLIKE	13
2.3 STANDARDET DHE RREGULLORET E BE-së MBI SHËRBIMET.....	15
3. REFORMA E SHËRBIMEVE PUBLIKE DHE MJETET E MENAXHIMIT TË CILËSISË NË SHQIPËRI	18
3.1 Pasqyrë e Reformës së Shërbimeve Publike	18
3.2 Transformimi Digjital i Shërbimeve.....	19
3.3 Standardi i Shërbimit TIK.....	22
3.4 Vështrim i përgjithshëm i institucioneve përgjegjëse qeveritare	23
3.5 Vështrim mbi Instrumentete Menaxhimit të Cilësisë.....	24
4. PARAQITJA E BAROMETRIT SI NJË MJET PËR MATJEN CILËSORE TË SHËRBIMEVE PUBLIKE NË SHQIPËRI.....	26
4.1 Cilësia e shërbimeve	26
4.2 Qëllimi i Barometrit.....	28
4.3 Agjencitë dhe kategoritë e shërbimeve të ofruara.....	28
4.4 Metodologjia.....	29
4.4.1 Konteksti	29
4.4.2 Struktura e indeksit	30
4.4.3 Dimensionet si kategori të cilësisë	31
4.4.4 Treguesit dhe nën-treguesit.....	32
4.4.5 Mbledhja, përpunimi dhe verifikimi i të dhënave	33
4.4.6 Ripërdorimi i treguesve si një mjet për të matur riskun e korrupsionit	34
4.5 Platforma për ofrimin e Standardeve të Shërbimeve Publike.....	34
4.6 Parakushtet për sukses.....	35
5 QEVERISJA DHE ZBATIMI I STANDARDEVE	36
5.1 Niveli politik.....	36
5.2 Niveli operacional	36
5.3 Pjesëmarrja e palëve të interesit.....	37

6	MODELET E FINANCIMIT	38
7	MONITORIMI DHE VLERËSIMI (M&V)	38
8	KOMUNIKIMI DHE ANGAZHIMI I PALËVE TË INTERESIT	38
9	POLITIKA AKTUALE DHE KUADRI LIGJOR	39
9.1	Politika dhe korniza strategjike	39
9.2	Kuadri Ligjor.....	40
10	RËNDËSIA E MENAXHIMIT TË CILËSISË ORGANIZATIVE.....	42

LISTA E SHKURTIMEVE

ADB	Agjencia për Dialog dhe Bashkëqeverisje
ADISA	Agjencia për Ofrimin e Shërbimeve të Integruara
AKSHI	Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit
BE	Bashkimi Evropian
BI	<i>Business Intelligenc</i> - Mekanizmat e Inteligjencës së Biznesit
CAF	<i>Common Assessment Framework</i> - Korniza e Përbashkët e Vlerësimit
CSI	<i>Citizen Satisfaction Index</i> - Indeksi i Kënaqësisë së Qytetarëve
ESOs	<i>European Standardisation Organisations</i> Organizatat Evropiane të Standardizimit
ESS	<i>European Standardisation System</i> Sistemi Evropian i Standardizimit
IMPG GG-PAR	Grupi i Menaxhimit të Integruar të Politikave për Qeverisjen e Mirë dhe Reformën në Administratën Publike
IPMG	<i>Integrated Policy Management Group</i> - Grupi i Integruar i Menaxhimit të Politikave
ISO	<i>International Organisation for Standardisation</i> - Organizata Ndërkombëtare për Standardizim
KPI	<i>Key Performance Indicators</i> - Treguesit kryesorë të performancës
M&V	Monitorimi dhe Vlerësimi
MCT	Menaxhimi i Cilësisë Totale
OECD	<i>The Organisation for Economic Co-operation and Development</i> - Organizata për Bashkëpunim dhe Zhvillim Ekonomik
OSI	Indeksi i Shërbimeve Online
PAK	Personat me Aftësi të Kufizuara
PAR	<i>Public Administration Reform</i> - Reforma e Administratës Publike
QMP	<i>Quality Management Principles</i> - Parimet e Menaxhimit të Cilësisë
QMS	<i>Quality Management System</i> - Sistemi i Menaxhimit të Cilësisë
SIGMA	<i>Support for Improvement in Governance and Management</i> - Mbështetje për Përmirësim në Qeverisje dhe Menaxhim
SKZHI	Strategjia Kombëtare për Zhvillim dhe Integrim

SMP	Sistemi i Monitorimit të Performancës
SMSH	Standardi Minimal i Shërbimit
SNADSH	Strategjia Ndërsektorale “Afhenda Digjitale për Shqipërinë”
SNRAP	Strategjia Ndërsektorale e Reformës së Administratës Publike
SOP-PSV	Standard Operational Procedure-Procedurat Standarde të Veprimit
TIK	Teknologjia e Informacionit dhe Komunikimit
UNPAN	<i>United Nations Public Administration Network</i> - Rrjeti i Administratave Publike të Kombeve të Bashkuara

FJALOR I TERMAVE DHE PËRKUFIZIMEVE

Barazi, paanshmëri dhe transparencë	Shërbimi duhet të jetë i aksesueshëm dhe përmes të gjitha modaliteteve (<i>offline</i> dhe <i>online</i>) për të gjithë përdoruesit që kanë të drejtë, janë të kualifikuar ose të detyruar ta marrin atë, pa dallim. Për të demonstruar trajtim të barabartë, baza mbi të cilën merren vendimet dhe ofrohen shërbimet nga administrata publike duhet të jetë e qartë si për përdoruesin e shërbimit, ashtu edhe për vetë administratën, bazuar në informacionin e disponueshëm publikisht, për të shmangur vendimmarrjen arbitrare dhe abuzimin e diskrecionit.
Barometër	Një instrument i menaxhimit të cilësisë së shërbimeve publike nëpërmjet të cilit do të matet dhe monitorohet niveli i performancës së agjencive shërbim-ofruese dhe cilësia e shërbimeve që ato ofrojnë. Me matjen e cilësisë së shërbimeve pritet të përmirësohet cilësia e shërbimeve të ofruara për qytetarët.
Dimension	Një "Dimension" përfaqëson ose është një grup cilësish të klasifikueshme të shërbimit, dhe llogaritet si funksion i një ose disa treguesve specifikë, psh: Transparenca, Aksesueshmëria, etj.
Efikasiteti dhe afati kohor	Shërbimi duhet të jetë i aksesueshëm në një kohë dhe vend të sipas nevojës së përdoruesit (brenda arsyes) dhe të përfundohet me sa më pak hapa që të jetë e mundur.
Hartuar digjital	Administrata publike duhet të përfshijë digjitalizimin në planet dhe proceset e saj, që në krye të herës, për të shfrytëzuar plotësisht potencialin e saj për të lehtësuar dhe transformuar hartimin dhe ofrimin e shërbimeve, pavarësisht nga kanali i zgjedhur.
Life- events	Janë ngjarje që kanë një ndikim të rëndësishëm në jetën e një qytetari/pale të interesuar dhe që garantojnë ndërgjegjësimin ose përfshirjen e Qeverisë. Një ngjarje e jetës mund të jetë lindja e një fëmije, ndryshimi i statusit të punësimit, një lëndim ose sëmundje serioze, një blerje shtëpie ose ndjekja e një cikli shkollimi
Llogaridhënia	Institucionet publike duhet të përgjigjen sipas ligjit për vendimet e marra (që nënkupton transparencë se cili institucion është përgjegjës), dhe përdoruesit e shërbimeve duhet të jenë në gjendje të kërkojnë arsyet e vendimeve, t'i apelojnë ato dhe të kërkojnë rekurs dhe korrigjim (korrigjim dhe/ose kompensim) nëse rregullat, procedurat, standardet dhe afatet kohore të përcaktuara nuk ndiqen nga administrata publike.
Ndërveprueshmëria	Aftësia e institucioneve për të bashkëvepruar drejt qëllimeve të dobishme reciproke, duke përfshirë shkëmbimin e informacionit dhe njohurive ndërmjet këtyre institucioneve, nëpërmjet proceseve të biznesit që ato mbështesin, me anë të shkëmbimit të të dhënave ndërmjet sistemeve të tyre TIK.

Nënshkrimi elektronik	. Nënshkrimi elektronik” janë të gjitha të dhënat në formën elektronike, të cilat u bashkëlidhen ose shoqërojnë logjikisht të dhëna të tjera elektronike, që shërbejnë si një mënyrë e vërtetimit të identitetit të nënshkruesit dhe e vërtetësisë së dokumentit të nënshkruar”;
Ofrimi i Shërbimit	Të gjitha kontaktet me administratën publike gjatë të cilave përdoruesit/qytetarët dhe bizneset (kërkojnë ose japin të dhëna, gjejnë zgjidhje për çështjet dhe plotësojnë detyrimet e tyre.
Përdoruesi i Shërbimit	Termi ombrellë që përfshin qytetarët, bizneset dhe institucionet e tjera, të cilave mund t’i referohemi edhe si 'përdorues' ose 'klientë', por duke qenë se qeveria përfaqëson dheu shërben qytetarëve preferohet përdorimi i termit më neutral 'përdorues i shërbim'.
Përqendrimi drejt përdoruesit	Hartimi dhe ofrimi i shërbimit duhet të kryehtë për lehtësinë e përdoruesit, e cila fillon me të kuptuarit e nevojave (të ndryshme) të qytetarëve dhe bizneseve dhe duke u mundësuar atyre të aksesojnë një shërbim të personalizuar, dhe të rregullohen me ndryshimin e nevojave dhe rrethanave në bazë të reagimeve.
Procedurat Standarde të Veprimit	Procedura Standarde e Veprimit (PSV) është një procedurë specifike ose një grup udhëzuesish e procedurash që dokumentojnë një aktivitet a proces rutinë ose përsëritës pune që kryhet brenda një ose në një situatë të caktuar për të rritur cilësinë duke ndjekur një procedurë të standardizuar të punës
Proporcionaliteti	Administrata publike nuk duhet të kërkojë informacion dhe dokumentacion të tepërt për të dhënë një përgjigje ose për të marrë një vendim, dhe duhet të përpiqet të minimizojë kërkesat e tilla sa më shumë që të jetë e mundur.
Qeverisja elektronike dhe digjitale	Qeverisja elektronike përfshin zëvendësimin e sistemeve të bazuara në letër me sisteme kompjuterike, automatizimin e proceseve të brendshme dhe kalimin e ndërveprimeve <i>online</i> . Qeveria digjitale përfshin shfrytëzimin e fuqisë së teknologjisë dhe të dhënave për të përmirësuar administratën publike (strukturat, kulturën, aftësitë, proceset) dhe hartimin dhe ofrimin e shërbimeve për të përmbushur më mirë nevojat e qytetarëve, bizneseve dhe institucioneve të tjera, ato <i>online</i> ose <i>offline</i> .
Shërbimet digjitale	Shërbimet që përdorin teknologjinë digjitale, të cilët zakonisht kanë tre komponentë kryesorë: ofruesin e shërbimit, marrësin e shërbimit dhe kanalet e ofrimit të shërbimit (teknologjinë).
Shërbimet publike	Shërbimet publike mund të kuptohen si të gjitha ndërveprimet midis qeverisë dhe qytetarëve, bizneseve dhe përdoruesve të tjerë të shërbimeve, qoftë drejtpërdrejt ose me përfaqësues nëpërmjet një ndërmjetësi.

Shërbimi administrativ	Një term ombrellë për dhënien/transferimin e informacionit ose financave nga administrata publike, duke përfshirë kërkesat, aplikimet, njoftimet, dokumentacionet, regjistrimet, deklaratat, vendimet, lejet, refuzimet, vërtetimet, licencimet, pagesat dhe arkëtimet e fondeve.
Siguria ligjore dhe parashikueshmëria	Përdoruesit e shërbimit duhet të kenë besim të plotë se shërbimi administrativ do të ofrohet në mënyrë të rregullt dhe konsistente brenda rregullave, procedurave, afateve kohore dhe standardeve.
Standard	Një specifikim teknik i miratuar nga një entitet i njohur standardizimi, për zbatim të përsëritur ose të vazhdueshëm për të cilin pajtueshmëria nuk është e detyrueshme.
Vetëm njëherë	Një shtrirje logjike e parimit të proporcionalitetit, administrata publike duhet të vendosë sisteme dhe rregullime të tjera (p.sh. pëlqimi i përdoruesit për ripërdorimin e të dhënave, - shih gjithashtu parimin e konfidencialitetit) për të siguruar që qytetarëve dhe bizneseve nuk u kërkohet të ofrojnë të njëjtat informacion më shumë se një herë për çdo organ publik në çdo nivel të qeverisjes.

HYRJE

Dokumenti i politikave të standardeve të shërbimeve në Shqipëri shqyrton sfidat që hasen në përkufizimin e standardeve të shërbimeve publike, si dhe paraqet kornizën e përgjithshme dhe zgjidhjet praktike të politikave për të nxitur zhvillimin e standardeve të shërbimeve. Ky dokument siguron një themel për Qeverinë, organet që krijojnë standardet dhe palët e interesuara për të punuar së bashku në garantimin e kontributit të standardeve të shërbimit publik në zhvillimin e shoqërisë tonë.

Pritshmëritë e qytetarëve ndaj standardeve të shërbimeve publike janë rritur nga përvojat e tyre me shërbimet e sektorit privat. Presioni nga përdoruesit e shërbimeve ndaj qeverive për të përmirësuar hartimin dhe ofrimin e shërbimeve është motivim i mjaftueshëm, veçanërisht duke pasur parasysh rolin e dyfishtë të qytetarëve si përdorues të shërbimeve dhe votues.

Nxitja e një shërbimi publik me në qendër qytetarin/ biznesin ka qenë një nga fushat kyçe të Reformës së Shërbimit Publik në Shqipëri, në të cilin Qeveria është aktualisht e përqendruar. Një pjesë integrale e këtij procesi është zhvillimi i standardeve të shërbimit, të cilat do të ndihmojnë në përcaktimin e pritshmërisë të një përdoruesi nga një shërbim dhe si duhet të ofrohet nga ofruesi i shërbimit, në sensin e kohës së ofrimit, saktësisë dhe përshtatshmërisë. Standardet e shërbimit duhet (a) të përcaktojnë cilësinë, për matjen e pajtueshmërisë kundrejt kësaj cilësie, (b) të formojnë pritshmëritë, sepse duke standardet e qarta, përdoruesit e dinë se çfarë të presin dhe çfarë jo, dhe (c) të nxisin performancën, sepse institucionet dhe stafi i tyre duhet t'i përdorin këto standarde si angazhime ndaj përdoruesit për të drejtuar sjelljen e tyre dhe (përmirësuar) performancën.

Standardizimi në të gjitha shërbimet për qytetarët dhe bizneset do të sigurojë një eksperiencë uniforme, të parashikueshme dhe cilësore gjatë përdorimit të këtyre shërbimeve, pavarësisht se cili është institucioni përgjegjës apo kanali i përdorur. Kjo do të thotë, nga njëra anë, standarde të përbashkëta shërbimi të bazuara në parimet e kujdesit ndaj klientit dhe nga ana tjetër, procedura standarde të veprimit të mirëpërcaktuara në të gjitha institucionet qeveritare.

Perceptimet e qytetarëve kanë ndryshuar ndjeshëm, po ashtu edhe aksesit i tyre në shërbimet online. Platforma unike qeveritare e-Albania.al shërben si një portë e centralizuar, përmes së cilës individët dhe bizneset e interesuara mund të marrin shërbimet elektronike të ofruara nga institucionet publike në Shqipëri. Qytetarët kanë mirëpritur urën e komunikimit elektronik, që i çon lehtësisht në marrjen e mbi 1,200 shërbimeve online ose 95% të të gjitha shërbimeve publike. Këto shërbime të shumta publike online, të disponueshme për qytetarët dhe bizneset shqiptare përfshijnë: identifikimin digjital, regjistrimin elektronik të taksave, recetat mjekësore online, prokurimin elektronik, regjistrimin e automjeteve, etj. Ky është një hap i madh përpara krahasuar me vitin 2014, kur vetëm 1% e shërbimeve publike ofroheshin online, ose vetëm 14 shërbime.

Kjo përkthehet në kohë më të shkurtër dhe kosto të reduktuara në marrjen e shërbimeve, duke u mundësuar qytetarëve që t'i marrin këto shërbime kudo që janë dhe kurdo që kanë nevojë për to. Por, më e rëndësishmja, mundësimi i shërbimeve online ka hequr tërësisht ndërveprimin midis qytetarëve dhe zyrtarëve publikë, duke eliminuar mundësinë e korrupsionit në këmbim të marrjes së shërbimit, që qytetarët kanë të drejtë të marrin dhe zyrtarët publikë kanë për detyrë të japin, duke rikthyer besimin e qytetarëve ndaj institucioneve publike. Rreth 2.7 milionë shqiptarë janë të regjistruar si përdorues të këtyre shërbimeve dhe kanë akses të menjëhershëm në të dhënat e tyre personale. Që nga viti 2017, kur vula elektronike mori vlerën e plotë ligjore në Shqipëri, janë gjeneruar mbi 21 milionë

dokumente nëpërmjet platformës e-Albania, duke rezultuar në pakësimin e më shumë se 990 viteve kohë pritje në radhë për qytetarët, mbi 9 milion Euro tarifa shërbimi të dokumenteve të stampuara elektronikisht, të cilat lëshohen pa kosto. Bizneset përfitojnë gjithashtu një gamë të gjerë shërbimesh, duke përfshirë: regjistrimin, lejet, licencat, pagesat e taksave që janë krejtësisht pa letra. Shtetasit e huaj mund të aplikojnë dhe të marrin vizën e tyre përmes platformës e-viza pa pasur nevojë të vizitojnë 1 konsullatë.

Qeveria e Shqipërisë është e përkushtuar për modernizimin e proceseve të menaxhimit të shërbimeve publike dhe përmirësimin e kënaqësisë së qytetarëve me shërbimet që ofron. Përdorimi i teknologjive moderne të informacionit dhe komunikimit në sektorin publik dhe qeverisjen e Shqipërisë e ka vendosur vendin në ballë të vendeve të Ballkanit Perëndimor. Raporti i Komisionit Evropian 2021 për Shqipërinë, identifikon qartë progresin e bërë nga Shqipëria në ofrimin e shërbimeve publike, por gjithashtu thekson nevojën për standarde minimale për ofrimin e shërbimeve. Në vitin 2021, Shqipëria u nderua me çmimin për qeverisjen digjitale nga ReSPA dhe OECD/SIGMA për zbatimin e praktikave, iniciativave, shërbimeve online dhe masave efektive për të përballuar krizën e koronavirusit.

Nga shtatori 2021, Ministri i Shtetit për Standardet e Shërbimeve emërohet anëtar i Kabinetit Qeveritar. Bazuar në Vendimin e Këshillit të Ministrave¹, një nga objektivat prioritare të Ministrisë së Shtetit është zhvillimi dhe monitorimi i politikave dhe strategjive shtetërore për sigurimin e standardeve për ofrimin e shërbimeve publike. Nga qershori 2022², pjesë e përgjegjësisë të Ministrisë së Shtetit është shtuar përmbushja e parimeve të qeverisjes së mirë. Për këtë qëllim, Ministri i Shtetit për Standardet e Shërbimevepo zhvillon dhe publikon këtë Dokument Politikash. Një nga veçoritë kryesore të kësaj nisme është, se ajo kërkon që institucionet dhe agjencitë qeveritare të krijojnë dhe zbatojnë standardet e shërbimit dhe më pas të monitorojnë performancën kundrejt këtyre standardeve dhe të përdorin standardet në menaxhimin e pritshmërive të përdoruesit si një mjet për të përmirësuar kënaqësinë e tij. Standardet e shërbimit u komunikohen qytetarëve në mënyrë që ata të jenë të vetëdijshëm, se çfarë niveli të shërbimit të presin nga Qeveria.

Dokumenti i politikave synon të shërbejë si referencë për të gjitha institucionet dhe agjencitë që ofrojnë shërbime publike, pasi do të përcaktojë treguesit dhe nën-treguesit për matjen e cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike, në përputhje me standardet evropiane.

Një mjet i veçantë vlerësimi do të jetë **“Barometri i Cilësisë së Shërbimit Publik”** (në tekstin e mëtejshëm **“Barometri”**) me qëllim monitorimin dhe përmirësimin e cilësisë së shërbimeve publike. Mjeti synon të masë cilësinë efektive të shërbimeve, pra në kuptimin e tipologjisë mat cilësinë e ofruar. Në këtë mjet, veçoritë/vetitë e shërbimit që do të siguronin një shërbim cilësor, do të identifikohen si standardi minimal i shërbimit, kundrejt të cilit matet edhe cilësia.

¹ Vendim i Këshillit të Ministrave nr. 525, datë 22.09.2021, “Për miratimin e fushës së përgjegjësisë shtetërore të Ministrisë së Shtetit për Standardet e Shërbimeve”

² Vendim i Këshillit të Ministrave nr. 442, datë 29.06.2022, “Për një shtesë në Vendimin e Këshillit të Ministrave nr. 525, datë 22.09.2021, “Për miratimin e fushës së përgjegjësisë shtetërore të Ministrisë së Shtetit për Standardet e Shërbimeve”

1. VIZIONI DHE OBJEKTIVAT E POLITIKËS

1.1 VIZIONI

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

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

1.2 OBJEKTIVAT E POLITIKËS

Objektivi 1

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

Objektivi 2

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

Objektivi 3

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

2. PARIMET KRYESORE DHE STANDARDET E SHËRBIMIT

2.1 QEVERISJA E MIRË DHE PARIMET E SAJ

Qeverisja e mirë ndërton besimin te qeveria duke vlerësuar mënyrën se si ajo funksionon dhe ofron reformat e nevojshme të politikave. Themelet e qeverisjes së mirë janë të ndërtuara nga parimet dhe vlerat që formësojnë sjelljen në administratë. Qeverisja e mirë fillon me një grup parimesh dhe vlerash të dakordësuara. Çdo administratë funksionon me grupin e vet të vlerave, të cilat shfaqen në ofrimin e përditshëm të politikave dhe shërbimeve publike. Koncepti i administratës cilësore është përfshirë në Kartën e të Drejtave Themelore të BE-së³ dhe është përmirësuar në mënyrë progresive.

OECD/SIGMA në bashkëpunim të ngushtë me Komisionin Evropian ka hartuar “*Parimet e Administratës Publike*”⁴, një grup parimesh të cilat bazohen në kriteret e përgjithshme të mirëqeverisjes dhe rrjedhin nga standardet dhe kërkesat ndërkombëtare, si dhe nga praktikrat e mira në BE dhe vendet anëtare të OECD-së. Këto Parime mbulojnë gjashtë fusha kryesore përmes të cilave Komisioni Evropian ka përcaktuar fushën e reformës së administratës publike: (1) kuadri strategjik për reformën e administratës publike; (2) zhvillimi dhe

³ Charter of Fundamental Rights of the European Union (2012/C 326/02): <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:12012P/TXT&from=EN>

⁴ <https://www.sigmaeeb.org/publications/principles-public-administration.htm>

koordinimi i politikave; (3) shërbimi publik dhe menaxhimi i burimeve njerëzore; (4) llogaridhënia; (5) ofrimi i shërbimit; (6) menaxhimi i financave publike. Parimet përcaktojnë kërkesa të hollësishme për një mirëfunksionim të administratës në secilën nga këto gjashtë fusha kryesore. Një Kornizë Monitorimi e këtyre parimeve është zhvilluar për të mundësuar analiza të rregullta të progresit të bërë në zbatimin e Parimeve dhe në përcaktimin e standardeve.

Kutia 1. Kërkesat dhe parimet kryesore për ofrimin e shërbimit

Kërkesa kryesore: Administrata publike të jetë e orientuar drejt qytetarëve; të garantohet cilësia dhe aksesueshmëria e shërbimeve publike.

- **Parimi 1:** Politika për administratën shtetërore të orientuar drejt qytetarit është hartuar dhe zbatohet.
- **Parimi 2:** Administrata cilësore është një objektiv kryesor i politikës që mbështet ofrimin e shërbimit publik, i miratuar në legjislacion dhe i zbatuar vazhdimisht në praktikë.
- **Parimi 3:** Janë vendosur mekanizmat për sigurimin e cilësisë së shërbimit publik.
- **Parimi 4:** Sigurohet aksesueshmëria e shërbimeve publike.

2.1 SHËRBIMI PUBLIK DHE RËNDËSIA E TIJ

Ofrimi i shërbimeve përkufizohet: të gjitha kontaktet me administratën publike gjatë të cilave përdoruesit/qytetarët, banorët dhe bizneset (në vijim të referuar si qytetarë) kërkojnë të dhëna, trajtojnë punët e tyre ose paguajnë taksa. Në këtë kontekst, orientimi drejt qytetarëve duhet të kuptohet se përfshin të gjitha kontaktet dhe të gjitha detyrat e kryera nga administrata publike që prek qytetarët. Ky përkufizim i gjerë përfshin jo vetëm kontaktet ndërmjet administratës publike dhe përdoruesve, por edhe rregullat që rregullojnë ato kontakte (procedurat administrative)⁵.

Ofrimi i shërbimeve administrative ka të bëjë me grupin e gjerë të ndërveprimeve të qytetarëve me qeverinë: bërjen e kërkesave, aplikimet, regjistrimet dhe pagesat dhe marrjen e informacionit, dokumentacionit, vendimeve dhe fondeve. Këto kontakte i lejojnë përdoruesit të shërbimeve të ushtrojnë të drejtat e tyre (psh: shtetësia, pronësia), të kenë akses në të drejtat e tyre (psh: shtesat, pensionet), të ekzekutojnë detyrimet e tyre (psh: taksat, mbrojtja e mjedisit) dhe të arrijnë ambiciet e tyre (psh: studimi, vetëpunësimi) sipas ligjit. Ato gjithashtu u mundësojnë qeverive të zbatojnë politika, të mbledhin të ardhura, të shpenzojnë buxhete, të mbledhin të dhëna dhe të zbatojnë rregulla, duke përfshirë sundimin e ligjit në zbatimin e tij. Hartimi dhe ofrimi i mirë i shërbimit mund të thuhet se përmban parimet e mëposhtme: (1) Përdoruesi në qendër (2) Siguria ligjore dhe parashikueshmëria, (3) Efikasiteti dhe afati kohor, (4) Digjital që në hartim (5) Proporcionaliteti, (6) Vetëm një herë, (7) Barazi, paanshmëri dhe transparencë, (8) Konfidencialitet dhe (9) Përgjegjësi⁶⁷. Në ofrimin e

⁵SIGMA Principles of Public Administration, <https://www.sigmaæeb.org/publications/Principles-of-Public-Administration-2017-edition-ENG.pdf>.

⁶European Commission (2017), *Quality of Public Administration: A Toolbox for Practitioners*: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=en&pubId=8055&type=2&furtherPubs=no>

shërbimeve në interes të përdoruesit, Qeveria duhet të zbatojë të gjitha parimet kryesore në praktikë.

Ofrimi i shërbimit me në qendër qytetarin është shumë i rëndësishëm dhe synon që administrata dhe institucionet publike të jenë të hapura, efikase dhe gjithëpërfshirëse. Kjo pasqyron vizionin e BE-së dhe është një pjesë e rëndësishme e procesit të zgjerimit, duke qenë një nga objektivat kryesore të nismës kryesore të e-Qeverisjes së Strategjisë së Ballkanit Perëndimor 2017. Ofrimi i shërbimeve me në qendër qytetarin nënkupton që politikëbërësit të kuptojnë më mirë nevojat dhe të jenë nxitësit kryesorë të kënaqësisë për qytetarët dhe që ata jenë në gjendje të *"identifikojnë nëngrupet e përdoruesve dhe nevojat ose boshllëqet në aksesueshmërinë e shërbimeve"* (OECD 2013).

Çdo qytetar ka të drejtë të presë administrim të mirë dhe sjellje të mirë administrative nga Qeveria e tij, në çfarëdo niveli, të kodifikuar në legjislacion për t'i dhënë fuqi të plotë ligjore⁸. Disa shërbime janë përsëritëse nga natyra (psh: pagesat e taksave), ku përdoruesit shpesh ndërveprojnë me administratat publike në kontekstin e 'ngjarjeve të jetës', fazave ose momenteve të rëndësishme në jetë që janë të zakonshme në të gjithë shoqërinë, të tilla si: gjetja e një pune (qytetari) ose marrja e një punonjësi (institucion). Këto shpesh përfshijnë angazhime të shumta me ato që mund të duken si shërbime individuale nga këndvështrimi i administratës, por mund të shihen si një paketë nga ana e përdoruesit.

Transformimi i shpejtë i shoqërisë sonë dhe revolucioni digjital, së bashku me presionet buxhetore paraqesin sfida për qeveritë dhe të ardhmen e shërbimeve publike. Revolucioni digjital mbështet projektimin dhe ofrimin e shërbimeve më të mira sipas kërkesave të qytetarëve dhe bizneseve. Institucionet qeveritare shfrytëzojnë mundësinë e ofruar nga mjedisi i ri digjital për të ndërvepruar lehtësisht me njëri-tjetrin dhe qytetarët. Qasjet inovative përdoren për të hartuar dhe ofruar shërbime më të mira në përputhje me nevojat dhe kërkesat e qytetarëve dhe bizneseve. Mjedisi i ri digjital ofron mundësi administratave publike për të lehtësuar ndërveprimet e tyre me palët e interesuara dhe me njëri-tjetrin. Përmirësimi i ofrimit të shërbimeve është një proces i vazhdueshëm për Qeverinë.

2.2 RËNDËSIA E STANDARDEVE TË SHËRBIMEVE PUBLIKE

Çdo standard përcakton një grup kërkesash, që janë formuluar për të arritur një qëllim specifik. Një standard mund t'i referohet një produkti, procesi specifik - Standardi teknik ose shërbimi - Standardi i Shërbimit. Një standard është një specifikim, mund të jetë teknik, por mund të jetë edhe standard i cilësisë.

Një **standard shërbimi** është një standard që specifikon kërkesat që duhen përmbushur nga një shërbim për të vendosur përshtatshmërinë e tij me qëllimin, psh: duke dhënë përkufizime, tregues të cilësisë së shërbimit dhe nivelet e tyre ose duke specifikuar kohën e dorëzimit. Një standard shërbimi ndihmon për të përcaktuar atë që një përdorues mund të presë nga një shërbim dhe si duhet të ofrohet nga ofruesi i shërbimit, psh: për sa i përket kohës, saktësisë dhe përshtatshmërisë. Roli i standardeve të shërbimit është zakonisht për t'iu përgjigjur pyetjeve të tilla si: *"Sa shpesh do të ofrohet shërbimi?"*, *"Sa kohë duhet të marrë për të marrë"*

⁷ shiko gjithashtu principet e të drejtës administrative në vendet e OECD (1999), *European Principles of Public Administration*, SIGMA Papers, No. 27, OECD Publishing, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/5kml60zëdr7h-en>

⁸ SIGMA Principles of Public Administration, <https://www.sigmaweb.org/publications/Principles-of-Public-Administration-2017-edition-ENG.pdf>.

shërbimin?" dhe "Çfarë bën dikush nëse nuk është i kënaqur me shërbimin?" Standardet e shërbimit janë pjesë integrale e reformës për përmirësimin e ofrimit të shërbimeve.

Vendosja e standardeve duhet të përfshihet në institucione dhe procedura administrative në të gjitha nivelet e administratës. Standardet e shërbimeve mund të ndihmojnë ofruesit e shërbimeve të qeverisë dhe përdoruesit e tyre, duke rritur cilësinë e shërbimeve të ofruara. Standardet mund të ndihmojnë për të planifikuar, hartuar dhe ofruar shërbime. Pothuajse çdo institucion/organizatë publike e përfshirë në ofrimin ose prokurimin e shërbimeve përfiton nga standardet e krijuara për të ndihmuar në përfshirjen e proceseve, politikave dhe procedurave të cilësisë dhe për të ndihmuar në uljen e risqeve për përdoruesit. Koncepti i cilësisë është i lidhur ngushtë me standardin. Cilësia në rastin e standardit të shërbimit nënkupton që: shërbimi plotëson ose tejkalon kërkesat e deklaruara ose të nënkuptuara të standardit. Bazuar në faktin se standardi i cilësisë së shërbimit publik është në thelb një standard shërbimi dhe jo një standard teknik tregu/apo shërbimesh tregtare, kërkesat e përcaktuara për këto standarde do të jenë kërkesat minimale, të tilla që të jenë të paktën një pavarësisht nga lloji i shërbimit apo ofruesi i tyre.

Pa dyshim që ka një lidhje midis mënyrës sesi një agjenci shërbim-ofruese e harton dhe më pas e ofron një shërbim. Një ofrim shërbimi efikas i jep agjencisë shërbim-ofruese vlerësimin drejt ekselencës. Arritja e këtij niveli të përsosmërisë së shërbimit përfshin planifikimin dhe organizimin e shumë proceseve të brendshme, që rezultojnë në ofrimin e shërbimit tek përdoruesi përfundimtar. Një proces efektiv i ofrimit të shërbimeve i mundëson agjencisë shërbim ofruese të krijojë një bazë për të ofruar shërbim të qëndrueshëm për përdoruesit dhe ndërton një mekanizëm sistematik siguron analizimin e në drejtim të ofrimit të shërbimit të tyre.

Parimet e mëposhtme mund të aplikohen⁹:

- besueshmëria dhe parashikueshmëria (siguria ligjore)
- hapja dhe transparenca
- llogaridhënia
- efica dhe efektiviteti

Ofrimi i shërbimit me cilësi të lartë është i nevojshëm dhe qeveria synon gjithmonë të ofrojë shërbime të shkëlqyera. Por si mund të përcaktojmë nëse po ofrojmë standard të përdoruesit tanë? Cilësia e shërbimit publik është shumëdimensionale në natyrë dhe si e tillë kërkon që një grup variablash duhet të merren parasysh gjatë vlerësimit. Matja e cilësisë së shërbimit nënkupton identifikimin e atyre variablave/karakteristikave që mund të përkthehen në tregues të matshëm. Në matjen e cilësisë së ofrimit të shërbimit, është thelbësore të zgjedhim dimensionet dhe treguesit e duhur.

Standardizimi – është procesi, përmes të cilit standardet kombëtare dhe ndërkombëtare përshkruajnë praktikën e mira në mënyrën si kryhen proceset dhe si ofrohen shërbimet. Standardizimi mbështet efikasitetin dhe sigurimin e cilësisë në industri, teknologji, shkencë dhe sektorin publik. Sistemi i standardizimit që funksionon mirë ofron një mjet për të ndihmuar në arritjen e shumë objektivave të politikave publike të qeverive. Mjedisi i standardizimit po ndryshon. Teknologjitë e reja, integrimi progresiv i zgjedhjeve digjitale dhe

⁹SIGMA Principles of Public Administration, <https://www.sigmaweb.org/publications/Principles-of-Public-Administration-2017-edition-ENG.pdf>

konteksti ndërkombëtar me zhvillim të shpejtë po bëjnë presion mbi standardet. Një standard mund të nënkuptojë një specifikim të miratuar nga një organ standardizimi i njohur, për aplikim të përsëritur ose të vazhdueshëm me të cilin pajtueshmëria nuk është e detyrueshme.

Për të krijuar/formuluar standarde të cilësisë së shërbimit publik, është e nevojshme të përcaktohen udhëzimet mbi të cilat do të bazohen standardet. Parimet duhet të mbulojnë praktikën më të mira ndërkombëtare në ofrimin e shërbimeve.

Standardet e shërbimit mund të vendosen:

- në nivel kombëtar nga organet kombëtare të standardeve,
- në nivel evropian nga Organizatat Evropiane të Standardizimit,
- në nivel ndërkombëtar (nga ISO–Organizata Ndërkombëtare për Standardizim).

2.3 STANDARDET DHE RREGULLORET E BE-së MBI SHËRBIMET

Shërbimet përbëjnë rreth 70% të PBB-së së BE-së dhe një pjesë të konsiderueshme të punësimit të saj. Standardet e shërbimit krijojnë përfitim për ofruesit e shërbimeve dhe përdoruesit e tyre në shumë mënyra. Gjatë 30 viteve të fundit, Sistemi Evropian i Standardizimit ka ofruar më shumë se 3,600 standarde të harmonizuara duke i lejuar kompanitë të demonstrojnë pajtueshmërinë me ligjin e BE-së, plus shumë më tepër standarde dhe specifikime teknike evropiane për të promovuar ndërveprimin, sigurinë e qytetarëve të BE-së dhe mbrojtjen e mjedisit. Standardet evropiane kanë sjellë përfitime të mëdha për kompanitë dhe konsumatorët, duke krijuar një fushë loje të barabartë në tregun e vetëm për bizneset dhe duke rritur besimin e konsumatorëve, duke mbështetur krijimin e vendeve të punës dhe rritjen e përgjithshme të ekonomisë së BE-së. Procesi i standardizimit evropian është një gur themeli i tregut të brendshëm të BE-së.

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

1. **Direktiva e Shërbimit**¹⁰– kjo është një nismë që vendos kuadrin e përgjithshëm në nivelin e Bashkimit Evropian për rritjen e aksesueshmërisë dhe cilësisë së të gjitha llojeve të shërbimeve, si për qytetarët ashtu edhe për bizneset në të gjithë territorin e tij. Rëndësia e kësaj direktive është se ajo ofron bazën për iniciimin e një qasjeje të përbashkët në formësimin e përmbajtjes dhe procesit të ofrimit të shërbimeve publike për përdoruesit nga vende të ndryshme. Direktiva e Shërbimeve u miratua nga Parlamenti Evropian dhe Këshilli më 12 dhjetor 2006 dhe u zbatua nga të gjitha vendet e BE-së në vitin 2009. Sipas Direktivës, Shtetet Anëtare janë të detyruara të krijojnë "*pika të vetme kontakti*", përmes të cilave ofruesit e shërbimeve mund të marrin të gjitha informacionin përkatës dhe të merret me të gjitha formalitetet administrative pa pasur nevojë të kontaktojnë disa autoritete. Komisioni Evropian po punon me vendet e BE-së për të përmirësuar më tej tregun e përbashkët për shërbimet.
2. **Kuadri i përbashkët në ofrimin e shërbimeve publike në nivel të Bashkimit Evropian (Korniza e Ndërveprueshmërisë)**¹¹. Në lidhje të ngushtë me iniciativat e shteteve të ndryshme anëtare të BE-së, duke dëshmuar përpjekjet e përbashkëta për zbatimin e direktivës së shërbimeve të BE-së, u ndërmorën një sërë veprimesh të

¹⁰<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006L0123&from=EN>

¹¹<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2017:134:FIN>

ndërlidhura për të rritur nivelin e ndërveprimit ndërmjet strukturave të ndryshme institucionale për ofrimin e shërbimeve publike nga administrata publike të shteteve anëtare. Kjo çoi në miratimin e objektivit të krijimit të Kornizës Evropiane të Ndërveprueshmërisë (EIF), duke synuar përmirësimin e ndërveprimit ndërkufitar ndërmjet administratave publike brenda Bashkimit Evropian.

3. **Direktiva për informacionin e sektorit publik (PSI)**¹² - Një qasje e zakonshme në zhvillimin dhe sigurimin e shërbimeve, si dhe veprimet për të siguruar një nivel të lartë të ndërveprimit ndërmjet administratës publike të vendeve anëtare, plotësohet nga një nismë që fokusohet në rrjedhën e informacionit ndërmjet institucioneve të ndryshme, si pjesë e së njëjtës strukturë të administratës publike. PSI vendos për ripërdorimin e informacionit të sektorit publik (Direktiva 2003/98/EC, e njohur si 'Direktiva PSI') dhe ka hyrë në fuqi më 31 dhjetor 2003. Ajo fokusohet në aspektet ekonomike të ripërdorimit të informacionit dhe jo në aksesin e qytetarëve në informacion.
4. **Autentifikimi elektronik – rregullorja eIDAS**¹³ – mbi identifikimin elektronik dhe shërbimet e besimit për transaksionet elektronike në tregun e brendshëm ofron një mjedis rregullator të parashikueshëm për të mundësuar ndërveprime elektronike të sigurt dhe të pandërprera ndërmjet bizneseve, qytetarëve dhe autoriteteve publike. Në këtë drejtim, Rregullorja eIDAS:
 - a. siguron që njerëzit dhe bizneset të mund të përdorin skemat e tyre kombëtare të identifikimit elektronik (eID) për të hyrë në shërbimet publike në vendet e tjera të BE-së ku disponohen eID.
 - b. krijon një treg të brendshëm evropian për shërbimet e besimit elektronik – domethënë nënshkrimet elektronike, vulat elektronike, vulën kohore, shërbimin e dorëzimit elektronik dhe vërtetimin e faqes në internet, duke siguruar që ato do të punojnë përtej kufijve dhe do të kenë të njëjtin status ligjor si proceset tradicionale të bazuara në letër.
5. **Rregullorja e standardizimit**¹⁴ – ofron një bazë ligjore për të përdorur standardet evropiane si për produktet ashtu edhe për shërbimet, për të identifikuar specifikimet teknike të TIK-ut dhe për të financuar procesin e standardizimit evropian. Standardizimi evropian bazohet në parimet e njohura nga Organizata Botërore e Tregtisë (OBT) në fushën e standardizimit, përkatësisht koherenca, transparenca, hapja, konsensusi, aplikimi vullnetar, pavarësia nga interesat e veçanta dhe efikasiteti ('parimet themeluese').
6. **Strategjia e BE mbi Standardizimin**¹⁵ – Strategjia e re e BE-së për standardizimin, e prezantuar nga Komisioni Evropian (KE) në shkurt 2022, përcakton standardet globale në mbështetje të një tregu të vetëmtë qendrueshëm, të gjelbër dhe digjital të BE-së. Qëllimi i kësaj strategjie është të rrisë qendrueshmërinë e ekonomisë evropiane, ta bëjë atë më digjitale dhe më të gjelbër, të përmirësojë konkurrencën dhe të ruajë vlerat demokratike në aplikimet e teknologjisë. Strategjia e BE-së për

¹²<https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2013/37/oj>

¹³<https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2014/910/oj>

¹⁴<https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2012/1025/oj>

¹⁵<https://ec.europa.eu/docsroom/documents/48598>

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

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

7. Strategjia e Tregut Unik Digjital për Evropën¹⁶ ka nevojë të:

- a. Krijohet mjedisi i duhur, që rrjetet dhe shërbimet digjitale të lulëzojnë – kjo kërkon infrastruktura dhe shërbime me shpejtësi të lartë, të sigurta dhe të besueshme. Shqetësimet kryesore përfshijnë sigurinë kibernetike, mbrojtjen e të dhënave/privatësinë elektronike, drejtësinë dhe transparencën e platformave online.
- b. Maksimizimi i potencialit të rritjes së Ekonomisë Digjitale Evropiane – veçanërisht duke përmirësuar aftësitë digjitale, të cilat janë thelbësore për një shoqëri digjitale gjithëpërfshirëse dhe duke investuar në infrastrukturën dhe teknologjitë e TIK-ut.

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

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

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

Parimet themelore në formësimin e të ardhmes digjitale të Evropës (2020) theksojnë se "*Qeveria digjitale mundëson vendime të orientuara nga të dhënat, shërbime dhe procese efikase dhe të përgjegjshme - në të gjithë qeverinë*". Suksesi i strategjisë digjitale të Evropës do të matet nëpërmjet shkallës se sa mirë do të funksionojnë mjetet digjitale në shpërndarjen e të mirave publike për qytetarët evropianë. Që ky transformim digjital të jetë plotësisht i

¹⁶Adopted on 6 May 2015 and is one of the European Commission's 10 political priorities. Brussels, 6.5.2015 COM(2015) 192 final

suksesshëm, ka nevojë të krijohen kornizat e duhura për të siguruar teknologji të besueshme dhe për t'u dhënë bizneseve besimin, kompetencat dhe mjetet për t'u digjitalizuar.

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

Në një botë digjitale që ndryshon me shpejtësi, modelet e mundshme të ardhshme të qeverisë, administratat publike dhe institucionet publike në Bashkimin Evropian duhet të jenë të hapura, efikase dhe gjithëpërfshirëse, duke ofruar shërbime publike digjitale pa kufij, të personalizuar, miqësore për të gjithë qytetarët dhe bizneset në BE. Ky vizion i BE-së reflektohet edhe në politikën e zgjerimit, me fokus të qartë në e-qeverisjen si një nga gjashtë nismat kryesore të Strategjisë së Ballkanit Perëndimor¹⁷ si dhe në strategjitë shqiptare.

3. REFORMA E SHËRBIMEVE PUBLIKE DHE MJETET E MENAXHIMIT TË CILËSISË NË SHQIPËRI

Ndërsa Shqipëria po përgatitet për anëtarësim në Bashkimin Evropian, ajo duhet të jetë konkurruese, të jetë në kushte të barabarta në tregun e brendshëm dhe të ruajë standardet e administratës cilësore, qeverisjes demokratike dhe shtetit të së drejtës. Si vend kandidat, Shqipëria ka nevojë për një nivel të caktuar gatishmërie në fushën e Reformës së Administratës Publike (*PAR-Public Administration Reform*) përpara se të mund të përparojë integrimi në BE.

3.1 Pasqyrë e Reformës së Shërbimeve Publike

Që nga viti 2013, Qeveria e Shqipërisë ka ndjekur një reformë novatore që risjell mënyrën se si administrata publike u ofron shërbime qytetarëve të saj drejt ofrimit të shërbimeve publike online dhe digjitalizimit të plotë të proceseve të punës së administratës. Shqipëria, në rrugën e saj drejt shoqërisë së informacionit, ka bërë një progres të konsiderueshëm duke i dhënë prioritet investimeve në infrastrukturën e centralizuar, të cilat kanë mundur standardizimin e shërbimit publik, uljen e kostove të mirëmbajtjes, rritjen e cilësisë së shërbimeve dhe produkteve publike ndërsa kryhen proceset e sigurimit të cilësisë. Kjo reformë merr një qasje me në qendër qytetarin dhe mbështetet shumë në inovacionin dhe përdorimin e teknologjisë së informacionit (TI) për të përmirësuar standardet, procedurat dhe organizimin e ofrimit të shërbimeve. Objektivi i reformës së ofrimit të shërbimeve publike ishte krijimi i një administrate që fokusohet kryesisht në nevojat e qytetarëve, me vëmendje të veçantë që t'i kushtohet adresimit të nevojave të aksesueshmërisë së grupeve të marginalizuara.

Qeveria ka bërë përparim të jashtëzakonshëm me këtë reformë, duke bërë përparim në luftimin e korrupsionit, nxitjen e kulturës së kujdesit ndaj përdoruesit/qytetarit, rritjen e aksesit publik dhe rritjen e efektivitetit në administratën publike shqiptare. Qeveria e

¹⁷ https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/communication-credible-enlargement-perspective-western-balkans_en.pdf

Shqipërisë ka rimodeluar rrënjësisht mënyrat se si ofrohen shërbimet publike në Shqipëri nëpërmjet integritit dhe digjitalizimit të shërbimeve. Kjo reformë ka transformuar edhe kulturën e punës në administratën publike dhe mënyrat se si qytetarët dhe bizneset tradicionalisht i afroreshin 'shtetit'. Ajo që qeveria ka bërë deri më tani është një ndryshim paradigm, që vendosi kujdesin ndaj përdoruesve apo qytetarëve në ballë të shërbimeve publike, mbylli zbrazëtirat për korrupsionin dhe reduktoi jo-efikasitetin përmes të ashtuquajturit procesi i derregullimit, pra thjeshtimi i barrës burokratike dhe administrative. Politika konsekuente në fushën e orientimit ndaj përdoruesve dhe ofrimit të shërbimeve me qendër qytetarin gjatë viteve të fundit dhe investimet përkatëse me sa duket kanë dhënë rezultate të prekshme brenda institucioneve të sektorit publik (ofruesit e shërbimeve).

Qeveria e Shqipërisë në vitin 2014 nisi një program të përgjithshëm për përmirësimin e shërbimeve publike. Reforma me ritme të shpejta përfshiu etapa të rëndësishme, si: ngritja e Agjencisë së Ofritit të Shërbimeve të Integruara në Shqipëri (ADISA) si një agjenci e dedikuar për të garantuar standardet e kujdesit ndaj përdoruesve në ofrimin e shërbimeve për qytetarët dhe bizneset; ngritja e një mekanizmi për reagimin qytetar; rinovimi i portalit e-Albania; nisja e një procesi standardizimi dhe thjeshtimi në ofrimin e shërbimeve dhe pilotimin e ndarjes së Front Office (FO) dhe Back Office (BO) dhe menaxhimit të FO nga ADISA; hapja e një Call Center në mbarë vendin në 118-00 për informacion mbi shërbimet. Kjo reformë është gjithëpërfshirëse dhe përfshin disa ndërhyrje të ndërlidhura në nivele ligjore, institucionale dhe operacionale. Ligji për Ofrimin e Shërbimeve Publike në Nivel Front Office në Republikën e Shqipërisë ishte instrumenti kryesor ligjor që përcaktoi rregullat për ofrimin e shërbimeve publike duke hequr barrierat administrative dhe duke ofruar shërbim të shpejtë, efikas, transparent dhe më cilësor në Shqipëri.

Miratimi i ligjit nr. 13/2016 “*Për mënyrën e ofritit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë*” në Republikën e Shqipërisë shënoi fillimin e një epoke të re në ofrimin e shërbimeve publike që synon rritjen e efikasitetit, transparencës dhe cilësisë së shërbimeve të ofruara nga administrata publike. Krahas parimeve të ofritit të shërbimeve dhe procedurave për ngritjen e shërbimeve të reja dhe riorganizimin e shërbimeve ekzistuese, ky ligj parashikonte edhe krijimin e ADISA-s, agjencisë që ofron shërbime të integruara publike.

3.2 Transformimi Digjital i Shërbimeve

Shqipëria ka zbatuar reforma dhe nisma për modernizimin dhe përmbushjen e kërkesave në rritje të qytetarëve dhe bizneseve. Qeveria e Shqipërisë ka qenë e fokusuar dhe ka investuar në programin e digjitalizimit e të gjitha shërbimeve publike. Një aspekt kyç i sistemeve qeveritare të ITI-së përfshin përmirësimin e aftësisë së tyre për të komunikuar, shkëmbyer informacione dhe për të përdorur informacionin ekzistues.

Në nivel operacional, AKSHI është përgjegjës për rishikimin dhe miratimin e të gjitha sistemeve të reja të IT-së dhe garantimin e zbatimit të parimeve që lidhen me ofrimin e shërbimit (si ripërdorimi i të dhënave tashmë ekzistuese dhe i ashtuquajturit parimi “*vetëm një herë*”). AKSHI koordinon gjithashtu integrimin me zgjidhjen teknike të ndërveprueshmërisë për të mundësuar shkëmbimin e të dhënave ndërmjet regjistrave.

Synimi është transformimi i shërbimeve publike përmes një qasjeje të vëmendshme ndaj qytetarëve, ky synim përbën thelbin e vizionit të Strategjisë Ndërsektoriale për Reformën e Administratës Publike 2018 – 2022 dhe të Strategjisë Ndërsektoriale “*Agjenda për Shqipërinë Digjitale*” 2022–2026. Në vitin 2020, Qeveria miratoi planin e veprimit të Partneritetit të Qeverisë së Hapur për 2020–2022. Qeverisja Digjitale dhe Aksesueshmëria në

Shërbimet Publike është një nga katër shtyllat kryesore të këtij plan veprimi. Objektivi i këtij plan veprimi është nxitja e politikëbërjes së hapur dhe gjithëpërfshirëse në nivel kombëtar dhe vendor. Në nivel kombëtar, janë përcaktuar kërkesat për krijimin e një sistemi të ri informacioni, që do të mbështesë një proces më gjithëpërfshirës të hartimit të legjislacionit.

Progresi transformues i Shqipërisë është përshpejtuar drejt digjiitalizimit të plotë të shërbimeve publike dhe Qeveria ka dhënë përparësi zgjerimit të ofrimit të shërbimeve publike për të lehtësuar gjithnjë e më shumë ofrimin e tyre online, si dhe është e vendosur t'i kthejë institucionet në shërbim të fokusuar plotësisht tek qytetarët dhe e ka përqendruar plotësisht vëmendjen në shndërrimin e sporteleve fizike në ato online.

Shqipëria ka bërë progres të konsiderueshëm në ofrimin e shërbimeve publike, nëpërmjet hartimit të politikave dhe rregulloreve, krijimit dhe forcimit të aftësive të *back-up-offices*, si dhe rritjes së ndërveprimit të sistemeve. Të gjitha këto përkthehen në shërbime publike më të shpejta dhe më të mira. Kjo tregon ekzistondrejtim i qëndrueshëm politik, si dhe sigurohen burimet e nevojshme, administratat publike mund të transformohen dhe përmirësohen me shpejtësi. Qeveria e Shqipërisë është e fokusuar dhe ka investuar në programin e digjiitalizimit në të gjithë hallkat e qeverisjes, duke përfshirë edhe digjiitalizimin e regjistrave më të rëndësishmëm. Shembujt e parë të digjiitalizimit me shërbim të plotë të shoqëruar me eliminimin e dokumenteve në letër përfshinin kartën e shëndetit, deklaratat tatimore, aplikimin për leje ndërtimi dhe aplikimin për universitet.

Qeveria e Shqipërisë ka arritur të krijojë një histori suksesi të transformimit digjiital në rajon. Raportet e organizatave më prestigjioze në botë, nga Komisioni Evropian, OECD, OKB dhe Departamenti i Shtetit i SHBA-së, i japin Shqipërisë vlerësimin maksimal në qeverisjen digjitale. Raporti i OECD 2020 “*Qeveria në një vështrim: Ballkani Perëndimor*”, e renditi Shqipërinë në vend të parë në mesin e 6 vendeve të Ballkanit Perëndimor për sa i përket Qeverisjes Digjitale, pasi ka plotësuar pozitivisht numrin më të madh të treguesve që masin këtë arritje. Raporti i Komisionit Evropian 2021 për Shqipërinë, identifikon qartë progresin e bërë nga Shqipëria në ofrimin e shërbimeve publike, por gjithashtu thekson nevojën për standarde minimale për ofrimin e shërbimeve. Në vitin 2021, Shqipëria u nderua me çmimin për qeverisjen digjitale nga ReSPA dhe OECD/SIGMA për zbatimin e praktikave, iniciativave, shërbimeve online dhe masave efektive për të përballuar krizën e koronavirusit.

Shqipëria ka qenë e para në rajon që ka zhvilluar dhe zbatuar një Platformë Qeveritare të Ndërveprueshmërisë. Kjo Platformë e Ndërveprueshmërisë Qeveritare ofron arkitekturën bazë që mundëson shkëmbimin e të dhënave dhe informacionit në kohë reale ndërmjet institucioneve të administratës publike në mënyrë të sigurt dhe të besueshme. Platforma e ndërveprueshmërisë ka qenë një hap i domosdoshëm për të thjeshtuar shërbimet që shteti ofron për qytetarët, bizneset dhe administratën publike, si dhe reduktimin e numrit të dokumenteve që kërkohen nga qytetarët apo biznesi për të marrë shërbime publike.

Digjiitalizimi i shërbimeve publike ka qenë një prioritet kyç në agjendat e qeverisë dhe pandemia Covid-19 ka përshpejtuar nevojën urgjente për ofrimin e shërbimeve online. Me pak fjalë, Qeveria ka prioritzuar përmirësimet në shërbimet thelbësore digjitale për bizneset dhe qytetarët, me synimin për të ofruar shërbime të përqendruara te përdoruesit dhe lehtësisht të aksesueshme.

Platforma unike qeveritare e-Albania.al shërben si një portë e centralizuar, përmes së cilës çdo individ i interesuar mund të marrë nëpërmjet internetit, shërbimet elektronike të ofruara nga institucionet publike në Shqipëri dhe në këtë mënyrë funksionon si e vetmja pikë akses

për qytetarët 24/7. Sot, 1225 shërbime publike ofrohen online nëpërmjet portalit unik e-Albania, ose rreth 95% e të gjitha shërbimeve publike, krahasuar me 14 në 2014 ose 1% e shërbimeve online në atë kohë. Këto shërbime elektronike janë të kategorizuara sipas niveleve të automatizimit të shërbimeve UNPAN¹⁸. Sot këto procedura janë mjaft të thjeshtuara dhe është e mundur që nëpërmjet një kompjuteri, tableti apo smartphone, gjithmonë duke përdorur platformën e-Albania, të mundësohet shkarkimi në kohë reale i dokumenteve me vlerë ligjore dhe printimi standard i tyre kudo. Ambicia e Qeverisë shqiptare është të rrisë më tej numrin e shërbimeve elektronike të ofruara në portal, numrin e shërbimeve elektronike të ofruara vetëm online nëpërmjet portalit, si dhe të lidhë më shumë sisteme me Platformën e Ndërveprueshmërisë Qeveritare.

Përafrimi i *acquis* të Kapitullit 10 “*Shoqëria e Informacionit dhe Media*” lidhur me mbrojtjen e të dhënave, aktin e shërbimeve digjitale, aktin e tregut digjital dhe versionin e rishikuar të eIDAS është një hap i rëndësishëm për të siguruar që Shqipëria të jetë plotësisht në përputhje me direktivat e BE-së, duke avancuar kështu ritmin mbi bazën ligjore për të mbështetur dhe siguruar zbatimin e duhur të zhvillimeve dhe investimeve digjitale. Shqipëria po punon aktualisht për të qenë në përputhje me rregulloren eIDAS në fuqi. Për shërbimet publike digjitale të përqendruara te përdoruesit, qëllimi është të mbështesë zbatimin e 'parimeve të përqendrimit te përdoruesit për projektimin dhe ofrimin e shërbimeve publike digjitale' të përcaktuara në Deklaratën e Talinit, duke i vendosur qytetarët me të vërtetë në zemër të transformimit digjital të qeverive në qendër dhe nivel vendor.

Digjitalizimi është tashmë një progres i pakthyeshëm i çdo institucioni shqiptar. Nga viti 2020 ka nisur një proces i ri për shërbimet publike, ai i ofrimit të shërbimeve publike për qytetarët dhe bizneset vetëm online. Qytetarët dhe bizneset aplikojnë vetëm përmes platformës e-Albania dhe janë punonjësit e administratës publike ata që mbledhin të gjitha dokumentet e shërbimit shtetëror. Të gjitha të dhënat dhe dokumentet shtetërore tashmë përdoren dhe ripërdoren, duke i çliruar qytetarët nga barra e grumbullimit fizik të tyre në letër në sportelet shtetërore.

“*Të kemi shërbime digjitale gjithëpërfshirëse dhe pa kufij për qytetarët dhe bizneset*” – ky është vizioni i Strategjisë Digjitale të Shqipërisë 2022-2026. Për periudhën kohore 2022-2026, Qeveria e Shqipërisë synon të digjitalizojë më tej shërbimet publike për të marrë një përgjigje online me nënshkrim ose vulë elektronike për të gjitha shërbimet në e-Albania që aktualisht janë vetëm aplikime. Është planifikuar gjithashtu integrimi i teknologjive të reja si *blockchain*, inteligjenca artificiale dhe përmirësimi i mëtejshëm i cilësisë së ofrimit të shërbimit. Për të rritur numrin e shërbimeve që merren në kohë reale me vulë elektronike, synohet të vazhdohet me investimet për digjitalizimin e arkivave fizike dhe rritjen e numrit të sistemeve elektronike që ndërveprojnë me njëri-tjetrin në Platformën Qeveritare të Ndërveprueshmërisë.

Një pjesë thelbësore e kësaj strategjie është menaxhimi i shërbimeve të Teknologjisë së Informacionit (IT) drejt mjeteve "proaktive" të ofrimit të tyre. Avancimi drejt shërbimeve proaktive, synon jo vetëm ndryshimin e vlerës së shtuar, por edhe rritjen e efikasitetit të ofrimit të shërbimeve dhe është një qasje thelbësore në krijimin e një qeverie që ka në thelb nevojat e qytetarëve.

Me qëllim zbatimin efektiv të reformave të qeverisjes së mirë dhe përmbushjen e kërkesave që lidhen me negociatat dhe procesin e integritetit evropian, Udhërrëfyesi 2030 për Qeverisjen

¹⁸ <https://unpan.un.org/index.php/home>

e Mirë dhe Administratën Publike në Shqipëri do të konsistojë në orientimin e reformave për qeverisjen e mirë dhe do të shërbejë si një gur themeli për funksionimin e administratës. Shteti duhet të ofrojë menaxhim cilësor në përmbushjen e performancës drejt një kuadri të përbashkët vlerësimi, shërbime publike me standarde, me synimin për të nxitur një rritje ekonomike solide, të qëndrueshme dhe të përshpejtuar, si dhe nxitjen e konvergencës sociale.

Në nivel ndërkombëtar, vizioni i Qeverisë së Shqipërisë për ofrimin e shërbimeve mbështetet gjithashtu nga Axfenda 2030 dhe Objektivat e Zhvillimit të Qëndrueshëm, dhe veçanërisht SDG 16 për *“promovimin e shoqërive paqësore dhe gjithëpërfshirëse për zhvillim të qëndrueshëm, sigurimin e aksesit në drejtësi për të gjithë dhe të ndërtojë institucione efektive, të përgjegjshme dhe gjithëpërfshirëse në të gjitha nivelet”*.

3.3 Standardi i Shërbimit TIK

Të gjithë qytetarët duhet të marrin shërbime cilësore pavarësisht vendbanimit të tyre. Të gjitha shërbimet publike në Shqipëri duhet të plotësojnë të njëjtat kërkesa minimale cilësore, pavarësisht nga përkatësia territoriale apo rajonale.

Shërbimi dhe standardi i TIK-ut duhet të jenë prioritetet kryesore të “Sistemit të Standardizimit” në mënyrë që qeveria të mund të kuptojë plotësisht përfitimet e digjitalizimit dhe “shërbimit” të ekonomisë.

Kanali i ofrimit të shërbimeve digjitale, Platforma e-Albania, është në vetvete një shërbim që mbështet institucionet për të ofruar shërbime për qytetarët në mënyrë të standardizuar, elektronike. Thelbi kryesor i një platforme të tillë është që qytetarët të mund të marrin të gjitha shërbimet në dispozicion të tyre përmes një portali, në të njëjtën formë. Vetë portali si ofrues i shërbimit duhet të plotësojë kërkesat e deklaruara nga standardi i cilësisë së shërbimit publik.

Agjenda Digjitale e qeverisë do të përdorë **standardet globale** si kërkesat bazë për rritjen e cilësisë, miratimit, sigurisë dhe qëndrueshmërisë së teknologjive qeveritare të përdorura për të ofruar shërbime.

Për të rritur praktikitetin dhe efikasitetin e zhvillimit dhe zbatimit të kërkesave dhe demonstrimit të pajtueshmërisë, qeveria rekomandon që institucionet dhe agjencitë qeveritare të përdorin standardet globale në masën më të plotë të mundshme. Të gjitha standardet ndërkombëtare bazohen në qasjen e uljes së kostos, kështu që miratimi i standardeve të përdorura nga njësitë e sektorit publik jo vetëm që redukton kostot e përafrimit të produkteve dhe shërbimeve, por gjithashtu rrit gjasat që më shumë ofrues shërbimesh të jenë në gjendje të demonstrojnë pajtueshmëri, dhe më shumë konkurrencë në treg.

Ndërsa standardet globale ndihmojnë në optimizimin e besueshmërisë, qëndrueshmërisë dhe përsëritshmërisë; kërkesat unike mund të rezultojnë herë pas here në rreziqe unike. Për shembull, sistemet e bazuara në cloud janë ndërtuar për të qenë sipas kërkesës, të automatizuara, të shkallëzuara dhe të përditësuara vazhdimisht me funksionalitete, kështu që kërkesat specifike të përdoruesve mund të paraqesin sfida të rëndësishme për shërbimet *cloud*. Për më tepër, inxhinieria e teknologjive të reja cloud ka bërë që ofruesit e ndryshëm të shërbimeve të dizajnojnë zgjidhje të ndryshme të bazuara në cloud, të cilat, nga ana tjetër, kanë çuar në ndryshime në mënyrën se si ofruesit e shërbimeve zbatojnë kërkesat e sigurisë për të adresuar rreziqet e përbashkëta.

Duke pasur parasysh këtë ndryshueshmëri të projektimit midis zgjidhjeve të shërbimit cloud, kërkesat unike duhet të jenë të adaptueshme, duke lejuar mekanizma ose kontrolle të

ndryshme për të zbutur rreziqet unike dhe duke i mundësuar qeverisë të ruajë fuqinë e zgjedhjes midis ofruesve të ndryshëm të shërbimeve. Duke u fokusuar në rezultate dhe jo në metoda, qeveria lejon ofruesit e shërbimeve të gjejnë zgjidhjet më inovative dhe praktike. Qasjet e bazuara në rezultate sigurojnë gjithashtu që politikën e sigurisë së TIK-ut të jenë dëshmi për të ardhmen, si dhe të ofrojnë akses në përparimet teknologjike ndërsa zhvillohen.

Qeveria ndjek një qasje të bazuar në rrezik dhe standarde globale për të zhvilluar kërkesat e sigurisë dhe për të adresuar qëndrueshmërinë ndaj shërbimeve dhe teknologjive që kanë më shumë gjasa të miratojnë platforma të avancuara. Një qasje e tillë mund të ndihmojë qeverinë në qasjen dhe kuptimin e konteksteve në të cilat këto platforma mund të përmirësojnë sigurinë dhe qëndrueshmërinë e tyre ndaj ofrimit të shërbimeve. Për më tepër, mund të ndihmojë që zbatimi të mbetet me kosto efektive dhe praktik.

3.4 Vështrim i përgjithshëm i institucioneve përgjegjëse qeveritare

Procesi i monitorimit të ofrimit të shërbimeve është hartuar tashmë që prej vitit 2017 dhe këtë përgjegjësi e kanë institucionet e mëposhtme:

- ADISA që ka mbledhur të dhëna për hartimin e kartës informuese të çdo shërbimit;
- Agjencia për Dialog dhe Bashkëqeverisje (ADB) – Me ligjin e ri për Bashkëqeverisjen, Ligji 107/2021, Agjencia për Dialog dhe Bashkëqeverisje ka marrë një rol më të madh në monitorimin e ofrimit të shërbimeve;
- AKSHI përgatit raportin për digjitalizimin e shërbimeve dhe ofrimin e tyre, si të dhënat për numrin dhe përqindjen e aplikimeve online, nëpërmjet portalit e-Albania.

ADISA– Agjencia e Ofritit të Shërbimeve të Integruara në Shqipëri – u krijua për herë të parë në vitin 2014 si pjesë e reformës së shërbimeve publike. Mandati i saj përfshinte rishikimin e ofritit të shërbimeve publike në Shqipëri me vendosjen e standardeve të ofritit të shërbimeve për qytetarët dhe monitorimin e performancës për nëpunësit e dritareve të shërbimit, bazuar në parimet e kujdesit ndaj klientit. Dritaret e Shërbimit ADISA u përhapën në 23 qendra, të cilat ofronin asistencë aplikimi dhe informacioni, si dhe mbështetje për aksesin online dhe marrjen e më shumë se 1000 shërbimeve administrative të qeverisë qendrore. Që nga 1 maji 2022 shërbimet ofrohen plotësisht online, por kjo nuk ka ndikuar në cilësinë e shërbimeve që ofrohen. Kjo do të thotë se dhjetë qendrat e integruara të ndërtuara me fonde shtetërore dhe të administruara drejtpërdrejt nga ADISA në Tiranë (dy), Kavajë, Krujë, Fier, Gjirokastrë, Shkodër, Elbasan, Lushnjë dhe Kamëz, janë mbyllur efektivisht. Ndërsa 13 qendrat e përbashkëta të krijuara me mbështetjen e donatorëve dhe të menaxhuara nga bashkitë përkatëse në Maliq, Belsh, Patos, Librazhd, Divjakë, Malësi e Madhe, Kukës, Pogradec, Mat, Roskovec, Kolonjë, Tepelenë dhe Himarë vazhdojnë të funksionojnë.

Agjencia për Dialog dhe Qeverisje me Qytetarët (ADB)– Ligji i ri 107/2021 “Për qeverisjen me qytetarët” është një legjislacion i ri që forcon rolin e Qeverisjes me Qytetarët www.shqiperiaqeduam.al, duke parashikuar një mjet kuptimplotë në duart e qytetarëve dhe bizneseve për të adresuar siç duhet ankesat e tyre ndaj ofritit të shërbimeve të kryera nga administrata publike si dhe parashikon grupin e sanksioneve, financiare dhe administrative që duhen marrë sa herë që inspektimet për keqbjërje rezultojnë me probleme.

Një vendim i ri i Këshillit të Ministrave nr.526, datë 29.07.2022 përcakton rregullat për funksionimin e Agjencisë për Dialogun dhe Qeverisjen me Qytetarët. Për të respektuar qasjen dhe kërkesat e reja të ligjit të ri nr. 107/2021 për “Qeverisjen me qytetarët”, është miratuar një strukturë e re me Urdhrin e Kryeministrit nr. 157, datë 29 shtator 2022. Veprimet pritet të nisin jo më vonë se nëntori 2022.

Ligji i ri 107/2021 parashikon gjithashtu rregullin që dritarja e vetme për të raportuar korrupsionin në administratën publike është përmes rubrikës “Denonconi korrupsionin” në platformën “Shqipëria që duam” www.shqiperiaqeduam.al. Sa herë që ka denoncime të bazuara në prova, pas filtrit të parë të kryer nga Agjencia për Dialog dhe Qeverisje me Qytetarët, këta të fundit i dërgohen Rrjetit Kundër Korrupsionit pranë Ministrisë së Drejtësisë për hetime të mëtejshme.

Sistemi i ri i Qarkullimit të Dokumenteve me Nënshkrime Elektronike (SQDNE), bazuar në Vendimin e Këshillit të Ministrave Nr.252, datë 29.04.2022, pakëson barrën e qytetarëve dhe bizneseve për të marrë dokumente dhe vërtetime nga çdo zyrë e mundshme në administratën publike, është vetë institucioni ku ofrohet shërbimi publik që siguron plotësimin e të gjithë dosjes së aplikimit. Gjithashtu, ky sistem u mundëson koordinatorëve të Agjencisë që të kryejnë monitorimin e përditshëm të shërbimeve që ofrohen nga institucionet shtetërore dhe të kontrollojnë nëse janë respektuar afatet.

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

Aktualisht, puna e kryer nga struktura e ADISA po monitorohet dhe mbikëqyret nga Agjencia për Dialog dhe Qeverisje me Qytetarët. Pas miratimit të strukturës së re të ADISA-s, detyrat e punonjësve të ADISA-s reformohen për t’iu përshtatur sa më mirë përgjegjësi të reja në lidhje me respektimin e plotë të ligjit nr. 107/2021.

AKSHI – Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit është krijuar sipas Vendimit të Këshillit të Ministrave nr. 673, datë 22.11.2017 “Për Riorganizimin e Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit”. Fusha e përgjegjësisë së AKSHI është: zbatimi i politikave dhe strategjive për zhvillimin e sektorit të shoqërisë së informacionit dhe në veçanti të teknologjisë së informacionit dhe komunikimit (TIK) dhe koordinimi i programeve në këtë fushë; Nxitja e investimeve dhe promovimi i teknologjive të reja në fushën e shoqërisë së informacionit; kontribut në edukimin dhe nxitjen e përdorimit të TIK-ut nga publiku, si dhe hartimin e praktikave për ushtrimin e kompetencave të dhëna nga legjislacioni në fushën e komunikimeve elektronike.

3.5 Vështrim mbi Instrumentete Menaxhimit të Cilësisë

Shqipëria ka përmirësuar vazhdimisht mundësitë për të garantuar shërbime publike cilësore. Qeveria e Shqipërisë ka krijuar mekanizma për garantimin e cilësisë së shërbimit publik.

Qeveria po lëviz drejt një kulture të përqendruar te përdoruesi duke siguruar standarde dhe duke përfshirë mjetet dhe parimet e menaxhimit të cilësisë.

Janë bërë arritje të rëndësishme për të përmirësuar aksesin dhe disponueshmërinë e informacionit për qytetarët për shërbimet publike. Informacioni është i disponueshëm në disa platforma, digjitale dhe jo-digjitale për të arritur të gjitha kategoritë e popullsisë. Platforma të tilla përfshijnë portalin e-Albania dhe faqen e institucioneve, linjën e dedikuar 08000118 (Call Center). Kjo përmirëson parashikueshmërinë në të gjithë procesin për të marrë një shërbim, duke lejuar rritjen e transparencës dhe reduktimin e kohës së qytetarëve për marrjen e informacionit mbi shërbimet publike.

Një anketim për vlerësimin e të dhënave për familjen u krye në gjysmën e parë të 2016, duke prodhuar të dhëna bazë për disa tregues, për të matur progresin drejt një sërë treguesish në lidhje me përdorimin e shërbimeve publike, nivelin e aksesit, afatet kohore dhe perceptimin për korrupsionin kryer për të matur progresin kundrejt bazës dhe objektivave. Gjetjet nga ky anketim afatmesëm i familjeve i përfunduar në vitin 2019 (i kryer në fund të vitit 2018) konfirmojnë se është bërë përparim thelbësor drejt aksesit, afatit kohor dhe korrupsionit.

Gjithashtu, në 7 agjenci kryesore dhe degët e tyre u kryen në shkallë vendi 2 *Mystery Shopping* për monitorimin dhe vlerësimin e standardeve të ofrimit të shërbimeve në institucionet publike dhe në degët e tyre përkatëse. Vlerësimi u fokusua në pesë dimensionet kryesore: a) Koha e pritjes b) Qëndrimi i punonjësve c) Cilësia e Shërbimit d) Profesionalizmi e) Zyrat/Sportelet. Pas secilit vlerësim, u mbajt një Ceremoni e Çmimeve të Ekselencës në ofrimin e shërbimeve publike në Shqipëri. Gjatë ceremonisë së parë të ndarjes së çmimeve u shpërndanë çmime për institucionet me performancën më të mirë (tre të renditura në krye) dhe për degët më të mira (tre të parat).

Gjithashtu, u krijua një Mekanizëm për Komentin e Qytetarëve (MKF), subjekt i monitorimit nga Njësia e Ofritit pranë Kryeministrit, për të mbledhur opinionet e qytetarëve për cilësinë e ofritit të shërbimit. Në fund të vitit 2017, MKF-ja mbledhi pikëpamjet e qytetarëve për katër institucionet e para publike qendrore (ZRPP, ISSH, SHKP dhe QSUT). Qytetarëve, të cilët kishin pasur kontakte të drejtpërdrejta me institucionet e sipërpërmendura, iu kërkua të kualifikonin eksperiencat e tyre në aplikimin për shërbimet e tyre. Aplikantëve (qytetarëve) u dërgoheshin mesazhe dhe përgjigjet e tyre përpiloheshin në raportet përkatëse dhe u komunikoheshin institucioneve përkatëse që ofrojnë shërbimet, kabinetete të ministrive përkatëse.

Për më tepër, Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit u ka ofruar gjithnjë e më shumë mundësi bizneseve dhe qytetarëve për të aplikuar dhe për të marrë shërbime të caktuara publike online, nëpërmjet portalit e-Albania. Që nga maji 2022, procesi i aplikimit për 95% të shërbimeve është vetëm online, falë integritetit të sistemeve back-end, disa nga dokumentet e kërkuara që lëshohen nga institucione të tjera publike do të merren nga vetë punonjësit publikë jo nga aplikanti. Procesi i aplikimit online për një grup të madh shërbimesh mendohet se do të rrisë aksesin në shërbimet publike, do të reduktojë kohën për të ofruar shërbime, do të zvogëlojë numrin e dokumenteve që duhet të ofrojnë aplikanti, do të reduktojë korrupsionin dhe do të rrisë nivelin e kënaqësisë midis aplikantëve.

Deri më tani, disa nga institucionet e sipërpërmendura kanë përdorur mjete dhe teknika të menaxhimit të cilësisë me iniciativën e tyre:

- AKSHI - që nga viti 2018, AKSHI është i certifikuar me ISO 27001 për menaxhimin e sigurisë së informacionit. Gjithashtu, nga viti 2020, AKSHI është certifikuar me ISO 9001:2015 - Sistemet e menaxhimit të cilësisë dhe ISO/IEC 20000-1:2018 - Teknologjia e informacionit.
- ADISA ishte institucioni i parë publik në Shqipëri që zbatoi Kornizën e Përbashkët të Vlerësimit në vitin 2020. Gjithashtu është ndërmarrë hapa për t'u certifikuar ISO 9001 (për menaxhimin e cilësisë së përgjithshme) dhe ISO37001 (mbi anti-korrupsion) dhe e ka arritur atë në dhjetor 2021.
- Përvoja e ADISA-s rezultoi e suksesshme, si rrjedhojë mjeti mund të prezantohet edhe në institucione të tjera publike.

Një mjet i veçantë vlerësimi i quajtur "**Barometri i Cilësisë së Shërbimit Publik**" (në tekstin e mëtejshëm "**Barometri**"), me qëllim përmirësimin e cilësisë së shërbimeve publike, po hartohet nga Ministri i Shtetit për Standardet e Shërbimeve për vlerësimin e cilësisë së shërbimeve publike. Barometri ka për qëllim të mbledhë, përpunojë dhe publikojë tregues të cilësisë së shërbimeve të lëvruara nga institucionet e nivelit qendror. Për rrjedhojë, barometri pritet të rrisë shkallën e përgjegjshmërisë/llogari-dhënies tek vetë institucionet dhe të promovojë një kulturë të re performance në mjedisin e administratës publike.

4. PARAQITJA E BAROMETRIT SI NJË MJET PËR MATJEN CILËSORE TË SHËRBIMEVE PUBLIKE NË SHQIPËRI

Barometri është një mjet për matjen e cilësisë së shërbimeve publike, nëpërmjet të cilit do të matet dhe monitorohet niveli i performancës së agjencive shërbim-ofruese dhe cilësia e shërbimeve që ato ofrojnë. Nëpërmjet matjes së cilësisë të shërbimeve publike pritet të përmirësohet cilësia e shërbimeve të ofruara për qytetarët/bizneset

Qëllimi i Barometrit është mbledhja, përpunimi, vlerësimi dhe publikimi i treguesve për cilësinë e shërbimeve publike të ofruara nga institucionet e ndryshme. Për rrjedhojë, barometri pritet të rrisë nivelin e përgjegjshmërisë midis vetë institucioneve dhe të promovojë një kulturë të re pune.

4.1 Cilësia e shërbimeve

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

- **cilësia e pritshme** shërbimit përcaktohet nga vetitë, që përdoruesit e atij shërbimi presin të marrin;
- **cilësia e ofruar** përcaktohet nga vetitë, që masin shkallën e efektivitetit të ofrimit të një shërbimi kundrejt standardeve të vendosura;
- **cilësia e perceptuar** e shërbimit përcaktohet nga vetitë, që shprehin perceptimin e shërbimit të ofruar.

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

Hartimi dhe ofrimi i shërbimit duhet të menaxhohen për lehtësinë e përdoruesit, duke filluar me të kuptuarit e nevojave të qytetarëve dhe bizneseve, duke u mundësuar atyre të aksesojnë një shërbim të personalizuar përmes kanalit të zgjedhur nga përdoruesi dhe të rregullohen bazuar në reagimet e ndryshimit të nevojave dhe rrethanave sikurse dhe mundësimin e tyre që të përfshihen në përcaktimin e cilësisë dhe treguesve. Në thelb të konceptit të qytetarit në qendër qëndron besimi i thellë, se dëgjimi i qytetarëve/përdoruesve dhe sigurimi i një pasqyre të plotë të nevojave, pritshmërive dhe vlerave të grupeve të ndryshme të popullsisë/përdoruesve mund të ketë ndikim në nivelin e kënaqësisë, performancën e ofruesve të shërbimeve dhe marrëdhëniet ndërmjet qytetarëve/përdoruesve dhe ofruesve të shërbimeve të sektorit publik në veçanti dhe Qeverisë në tërësi.

Barometri synon të masë cilësinë efektive të shërbimeve, kështu që në kuptimin e tipologjisë ai mat cilësinë efektive të shërbimit të ofruar. Në analizën efektive të cilësisë, do të merren parasysh ato veçori të shërbimit që karakterizojnë një institucion për të ofruar shërbime me cilësi të mirë, psh: kohë, lehtësisht e aksesueshme, pa vonesa etj.

Matja e cilësisë efektive të një shërbimi kërkon:

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

Në Barometër, veçoritë/vetitë të shërbimit që mundësojnë ofrimin e një shërbimi cilësor, do të identifikohen si **standardi minimal i shërbimit**, kundrejt të cilit matet edhe cilësia.

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

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

Qëllimi i miratimit të standardeve minimale për ofrimin e shërbimeve administrative publike është të mbështesë institucionet dhe agjencitë shërbim-ofruese për të ofruar shërbime publike lehtësisht të aksesueshme, të integruara dhe të besueshme nga të gjithë qytetarët dhe bizneset. Gjithashtu, synon të arrijë shërbime më të hapura, gjithëpërfshirëse dhe të bashkë-projektuara me institucionet që i ofrojnë ato.

4.2 Qëllimi i Barometrit

Barometri si një kuadër gjithëpërfshirës monitorues vlerëson performancën e ofrimit të një shërbimi publik kundrejt disa kriterëve të përcaktuara si standarde minimale. Kuadri i monitorimit përmban një sërë treguesish që, duke u fokusuar në parakushtet për funksionimin optimal të një agjencie publike (ligje, politika, struktura dhe procedura), vëzhgon dhe mat se si funksionojnë në praktikë në një agjencin të caktuar.

Barometri është një mjet dhe si i tillë duhet të rishikohet periodikisht për të pasqyruar ndryshimet me kalimin e kohës, të cilat mund të jenë ndryshime teknologjike, metodologjike apo edhe rregullatore.

Qëllimi i barometrit është i trefishtë dhe i lidhur me:

1. krijimin e një sistemi treguesish të cilësisë së shërbimit, që mundësojnë krahasimin ndërmjet institucioneve/agjencive të ndryshme dhe/ose shërbimeve të ndryshme dhe niveleve të cilësisë së arritur prej tyre në kohë të ndryshme;
2. krijimin e një sistemi treguesish për të matur përputhshmërinë (raportimi, çka është kryer);
3. nxitjene përmirësimit (duke u zhvilluar për të ardhmen)

Gjithashtu, të dhënat e mbledhura përmes Barometrit mund të përdoren edhe për krijimin e treguesve të tjerë, sipas nevojave të institucioneve në lidhje me performancën e punonjësve dhe luftën kundër korrupsionit.

4.3 Agjencitë dhe kategoritë e shërbimeve të ofruara

Shërbimet publike mund të kuptohen si të gjitha ndërveprimet midis Qeverisë dhe qytetarëve, bizneseve dhe përdoruesve të tjerë të shërbimeve, qoftë drejtpërdrejt ose nëpërmjet një ndërmjetësi.

Në modelin e Barometrit, do të merren parasysh vetëm institucionet/agjencitë që ofrojnë shërbime të natyrës administrative. Termi shërbim administrativ i referohet dhënies/transferimit të informacionit ose financave nga administrata publike, duke përfshirë kërkesat, aplikimet, njoftimet, dokumentacionet, regjistrimet, deklaratat, vendimet, lejet, refuzimet, vërtetimet, licencimet, pagesat dhe arkëtimet e fondeve.

Në Shqipëri aktualisht ka rreth 107 institucione/agjenci, në nivel qendror që ofrojnë gjithsej 1,225 shërbime për qytetarët, bizneset dhe jorezidentët. Shërbimet ndahen në këto kategori sipas nivelit të digjitalizimit:

- *Niveli 1:* Nënkupton komunikimin e njëanshëm ndërmjet institucionit publik dhe përdoruesit, nëpërmjet ofrimit të informacionit vetëm në dobi të shërbimit publik.
- *Niveli 2:* Do të thotë që, përveç informacionit për përfitimin e shërbimit publik, përdoruesit i tregohet edhe mundësia e shkarkimit të formularit të aplikimit, të cilin e plotëson dhe e dorëzon fizikisht pranë institucionit përkatës. Komunikimi ndërmjet institucionit publik dhe përdoruesit është i njëanshëm.
- *Niveli 3:* Nënkupton ndërveprim të dyanshëm ndërmjet institucionit publik dhe përdoruesit, duke i mundësuar këtij të fundit të plotësojë dhe dërgojë aplikimin në mënyrë elektronike.

- *Niveli 4:* Nënkupton ndërveprim të plotë të dyanshëm ndërmjet institucionit publik dhe përdoruesit, duke i mundësuar këtij të fundit të plotësojë dhe dërgojë aplikimin në mënyrë elektronike, si dhe të marrë një përgjigje elektronike nga institucioni, duke përfunduar të gjithë procedurën e shërbimit publik tërësisht online.

Qeveria është gjithnjë e më e fokusuar në hartimin dhe ofrimin e shërbimeve me në qendër qytetarin me eksperiencë të zgjeruara që japin vlerë për klientët. Hartimi i shërbimeve përgjegjëse për të qenë *life-events*, që nxisin nevojat publike është një mënyrë e fuqishme për të ofruar vlerë me në qendër qytetarin.

Këto *life-events* janë ngjarje që kanë një ndikim të rëndësishëm në jetën e një qytetari/pale të interesuar dhe që garantojnë ndërgjegjësimin ose përfshirjen e Qeverisë. Një ngjarje e jetës mund të jetë lindja e një fëmije, ndryshimi i statusit të punësimit, një lëndim ose sëmundje serioze, një blerje shtëpie ose ndjekja e një cikli shkollimi. Ka shumë shembuj të tjerë të *life-events* që përfshijnë gamën e shërbimeve qeveritare në të gjitha nivelet e qeverisjes.¹⁹

4.4 Metodologjia

4.4.1 Konteksti

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

Për të përfaqësuar cilësinë me shumë variabla, indeksi i cilësisë së shërbimit është konceptuar si një indeks sintetik. Indeksi i cilësisë është i përbërë në mënyrë të tillë që të përfshijë informacione për dimensione të ndryshme të cilësisë, të cilat llogariten në funksion të disa treguesve të matshëm dhe përmbledhja e tyre e ponderuar jep vlerën e indeksit.

Pasja e një indeksi unik mundëson krahasimin e lehtë me kalimin e kohës, ndërmjet shërbimeve të ndryshme ose dimensioneve të ndryshme. Struktura e indeksit të detajuar më sipër, lejon indeksin e shërbimit.

- Për të matur ndryshimin me kalimin e kohës në cilësinë e shërbimeve të ofruara;
- Për të mundësuar krahasimin ndërmjet shërbimeve të ndryshme;
- Për të mundësuar krahasimin ndërmjet institucioneve të ndryshme.

Në kuadër të fushëveprimit të tij, Barometri synon të mbulojë tërësinë e të gjitha shërbimeve sipas niveleve të digjitalizimit të ofruara nga institucionet qendrore. Gjithashtu, mbledh evidencën e nevojshme për monitorimin e cilësisë së institucionit/agjencive lidhur me kuadrin operacional në të cilin duhet të operojë, por edhe cilësinë e ofrimit të çdo shërbimi unik..

¹⁹ ADISA, Url: <https://www.adisa.gov.al/life-events/>&<https://www.adisa.gov.al/life-events-3/>

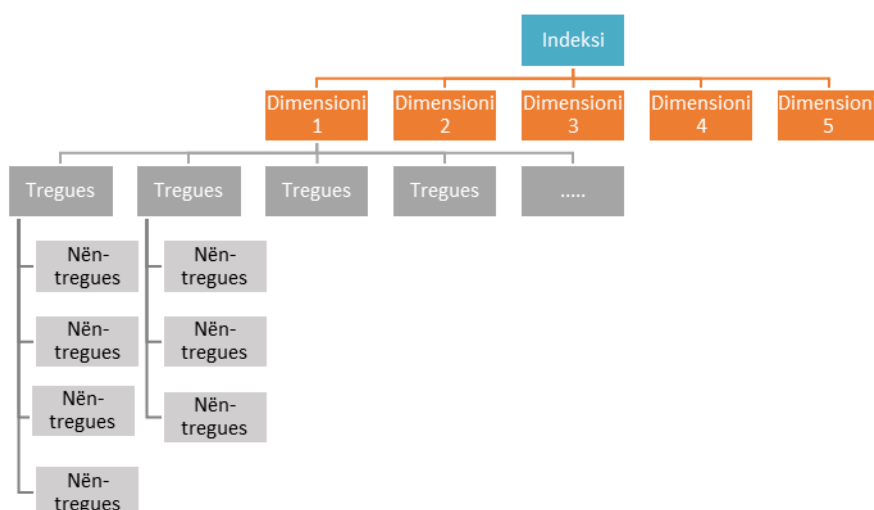
4.4.2 Struktura e indeksit

Në krijimin e indeksit të shërbimit, është thelbësore të zgjidhen dimensionet dhe treguesit e duhur. Kjo e fundit duhet të jetë jo vetëm përfaqësuese në matjen e cilësisë së shërbimit, por edhe e zbatueshme për të gjitha institucionet/agjencitë qendrore. Përcaktohen dimensionet, treguesit dhe nëntreguesit për të vlerësuar cilësinë e shërbimeve në një kohë të caktuar. Termat dimension, tregues dhe nëntregues do të kuptohen si më poshtë:

Dimensioni: përfaqëson ose është një grup cilësish të klasifikueshme në një dimension, dhe llogaritet në funksion të një ose disa treguesve specifikë psh: Transparenca, Aksesueshmëria, etj.

Treguesit/nën-treguesit: përfaqësojnë veçori ose karakteristika të matshme të cilësisë së një shërbimi. Figura 1.

Struktura e Barometrit



Hapat e mëposhtëm shërbejnë në krijimin e indeksit:

Hapi 1. Përzgjedhja e dimensioneve

Hapi 2. Identifikimi i treguesve dhe nën-indikatorëve për çdo dimension, duke përcaktuar edhe metodologjinë e matjes

Hapi 3. Sistemi i pikëve

Hapi 4. Mbledhja e të dhënave nga institucionet

Hapi 5. Përpunimi dhe verifikimi i të dhënave

Hapi 6. Analiza e të dhënave

4.4.3 Dimensionet si kategori të cilësisë

Në përgjithësi, dimensionet e cilësisë mund të jenë të ndryshme për lloje të ndryshme shërbimesh. P.sh. kur rinovojmë ID-në duam që ajo të përgatitet shpejt, në mënyrë ideale online dhe pa shumë kontakte dhe dokumente për t'u siguruar dhe me çmim të ulët. Kur aplikoni për një subvencion, rëndësi ka lehtësia, por edhe motivimi (ligjërisht i saktë dhe i kuptueshëm). Për këtë arsye, kur u jepet peshë dimensioneve për shërbime të ndryshme, duhet pasur kujdes, sepse dhënia e së njëjtës peshë dimensioneve për shërbime të ndryshme është (a) e rrezikshme për t'u krahasuar dhe (b) mund të çojë në prioritete të gabuara në përmirësim, dmth. duke punuar në dimensione që nuk janë të rëndësishme për përdoruesit në përcaktimin e cilësisë së mirë të një shërbimi. Një mënyrë për ta kapur thjesht këtë është pyetja e përdoruesve për 'rëndësinë' për dimensione të caktuara.

Dimensionet tipike të ofrimit të shërbimit mund të jenë:

- Kënaqësi me përgjigjen për sa i përket gjuhës së kuptueshme;
- Stafi ...në rast se ka të përfshirë;
- Lehtësi... efikasitet.

Në hartimin e treguesve, dimensionet e mëposhtme janë konsideruar si kategori të cilësisë:

Dimensioni 1 • Aksesueshmëria: sipas parimit që të gjithë qytetarët duhet të kenë akses të barabartë në shërbime, treguesit nën këtë dimension matin nivelin e aksesueshmërisë online dhe fizike (për shërbimet ku kontakti fizik është i nevojshëm). E-Albania është i vetmi kanal aksesit përmes të cilit duhet të kalojnë të gjitha aplikacionet për shërbime. Prandaj, për këtë qëllim, në këtë portal duhet të renditen të gjitha shërbimet e një institucioni. Disponueshmëria e informacionit që lejon përdoruesit e shërbimit të gjejnë lehtësisht kanalet (fizike ose online) për të hyrë në shërbim. Në praktikë, aksesueshmëria matet nga disponueshmëria e kanaleve fizike ose virtuale që janë të lehta për t'u gjetur dhe që aksesit nuk pengohet. Barometri mat nivelin e aksesueshmërisë online dhe fizike (për shërbimet ku kontakti fizik është i nevojshëm Platforma e-Albania është kanali i vetëm i aksesit, përmes të cilit duhet të kalojnë të gjitha aplikacionet për shërbime, prandaj për këtë qëllim duhet të listohen të gjitha shërbimet e një institucioni në këtë platformë.

Dimensioni 2 • Eficienca: Treguesit e performancës së shërbimit janë krijuar për të matur shkallën e reagimit të shërbimit ndaj nevojave të përdoruesve të tij. Në këtë kuptim, një shërbim do të quhet eficient nëse është i aksesueshëm online, pa shumë dokumente të nevojshme, pa ridrejtim, me një numër të ulët refuzimesh, etj.

Dimensioni 3 • Transparenca: disponueshmëria e informacionit në lidhje me shërbimin për kohën e ofrimit të shërbimit, mënyrat për të hyrë në shërbim, tarifat e shërbimit, mekanizmat e ankesave. Për Barometrin, një shërbim është transparent nëse informacioni për të është publik, i plotë, i përditësuar dhe i njëjtë në të gjitha kanalet. Gjithashtu, informacioni në lidhje me shërbimet duhet të jetë i njëjtë në të gjitha kanalet e komunikimit me publikun.

Dimensioni 4 • Përgjigjshmëria: Pajtueshmëria me afatin ligjor të një shërbimi konsiderohet kur "koha që duhet nga aplikimi deri në ofrimin e shërbimit" është më e ulët ose e barabartë me kohën e përcaktuar me ligj. Nga një perspektivë me qytetarin në qendër, shpërndarja në kohë është gjithashtu e bashkë-projektuar/përcaktuar nga/me përdoruesit.

Dimensioni 5 • Mbrojtja e të dhënave: projektuar për të matur shkallën e përputhshmërisë me legjislacionin për mbrojtjen e të dhënave në lidhje me mbrojtjen e të dhënave personale gjatë gjithë ciklit të përpunimit të të dhënave të kryera me mjete të automatizuara ose manuale. Kjo përfshin: mbledhjen e të dhënave, mjaftueshmërinë (vetëm të dhënat e nevojshme) dhe përshtatshmërinë, regjistrimin e të dhënave, ruajtjen e të dhënave, konsultimin dhe ndryshimin e të dhënave, përpunimin e të dhënave për qëllime historike dhe statistikore, transmetimin dhe shkëmbimin e të dhënave, shkatërrimin e të dhënave.

Dimensioni 6 • -Digjitalizimi: mat nivelin e digjitalizimit të shërbimeve publike, zbatimin e sistemeve të TI-së, ndërveprueshmërinë me e-Albania ose sisteme të tjera. Si mundësues i modernizimit janë konsideruar edhe Procedurat Standarde të Veprimit (PSV) dhe për këtë qëllim janë përfshirë indikatorët që kanë të bëjnë me hartimin dhe zbatimin e tyre.

Dimensioni 7 • Mekanizmat e Monitorimit dhe Korrektimit: mat shkallën në të cilën institucionet “investojnë” ose kanë investuar në mekanizmat e brendshëm të monitorimit për të përmirësuar cilësinë në ofrimin e shërbimeve publike. Institucionet pritet të kenë hartuar dhe monitoruar matjet e KPI për matjen e performancës së vetë institucionit në lidhje me shërbimin që ofron. Metrikat e kërkuara si analiza e kostos/shërbimit, përqindja e shërbimeve të ofruara brenda afatit, analiza e përdoruesve të tyre do të mundësonte hartimin e politikave apo strategjive institucionale me qytetarin në qendër.

Dimensioni 8 • Gjurmueshmëria: I referohet disponueshmërisë së informacionit që lejon përdoruesin të gjurmojë shërbimin përmes të gjithë zinxhirit të ofrimit të shërbimit nga aplikimi në dorëzim. Informacioni i dhënë duhet të jetë në gjendje t'i përgjigjet pyetjeve "Çfarë po ndodh?" "Kur do ta marr shërbimin?", "Ku është aplikimi, në çfarë faze?" dhe "Pse u refuzua? (nëse është refuzuar)".

4.4.4 Treguesit dhe nën-treguesit

Në hartimin e treguesve, të cilët në këtë rast përfaqësojnë atributet e cilësisë së shërbimit, janë konsideruar dy kushte bazë: a) shërbimi dhe performanca e tij dhe b) kushtet/parakushtet e krijuara nga institucioni në ofrimin e shërbimeve.

Për secilin nga dimensionet e përshkruar në pikën 4.4.3 janë përcaktuar disa tregues dhe nën-tregues të cilët janë të matshëm, të llogaritur mbi bazën e të dhënave administrative që mund të sigurohen nga disa burime si psh; vetë agjencia shërbim ofruese, AKSHI, Agjencia për Dialog dhe Bashkëqeverisjes, etj. Ndaj në procesin e mbledhjes së të dhënave bashkëpunimi ndërmjet këtyre agjencive është shumë i rëndësishëm.

Indeksi i cilësisë së shërbimit llogaritet në nivelin e dimensionit, ndërsa ky i fundit llogaritet si shumë e treguesve ose nën-treguesve që përshkrujnë atë.

Gjithsej janë përcaktuar 8 dimensione, 19 tregues dhe 50 nëntregues. Vetë treguesit dhe nëntreguesit përmbajnë kritere specifike të matshme, të cilat vlerësohen me pikë. Pikët që merr secili tregues përcaktohen në varësi të peshës që ka ai tregues. Gjithashtu, për secilin prej dimensioneve përcaktohet pesha që zë ai në llogaritjen e indeksit përfundimtar. Për ilustrim, shuma e pikave për çdo dimension si dhe pesha e secilit dimension janë përcaktuar më poshtë.

Dimensionet, pikët dhe pesha relative

	Institucioni	Pikët	Pesha
I ₁	Transparenca	10	5
I ₂	Aksesueshmëria	15	10
I ₃	Digjitalizimi	30	10
I ₄	Korrektimi	50	20
I ₅	Gjurmueshmëria	30	10
I ₆	Mbrojtja e të dhënave	20	10
I ₇	Përgjigjshmëria	15	15
I ₈	Efiçenca	50	20
	Total	200	100

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

Dimensionet llogariten si shuma e pikave të treguesve dhe nëntreguesve të tij. Më pas, ai numër pikësh shndërrohet në një sistem prej 100 pikësh, duke shprehur kështu shkallën e realizimit. Pra, nëse një dimension në total pritet të marrë maksimumi 10 pikë, por në bazë të të dhënave merr 5 pikë, ai dimension vlerësohet të ketë arritur në 50% të pikës totale. Për shembull, nëse dimensionin "Transparenca" mund të marrë deri në 10 pikë, por efektivisht merr 8 pikë, ai dimension arrin një shkallë arritjeje prej 80%.

Indeksi përfundimtar llogaritet si funksion i tetë dimensioneve. Indeksi konvertohet gjithashtu në një sistem prej 100 pikësh, bazuar në vlerat e dimensioneve dhe peshës së tyre përkatëse.

4.4.5 Mbledhja, përpunimi dhe verifikimi i të dhënave

Mbledhja e të dhënave

Të dhënat mbledhen përmes formularëve që janë krijuar për të përmbajtur informacionin e nevojshëm për llogaritjen e treguesve. Në plotësimin e formularëve, institucionet duhet të angazhojnë disa nga burimet e tyre të brendshme. Plotësimi i formularëve duhet të plotësohet brenda një kohe të caktuar, jo më shumë se 15 ditë pune.

Përpunimi dhe verifikimi i të dhënave

Pasi të plotësohen bazat e të dhënave, të dhënat duhet të kalojnë së pari një proces verifikimi dhe pastrimi. Kjo do të thotë se çdo e dhënë duhet të kontrollohet për koherencë dhe konsistencë, duke identifikuar nëse ka pasur probleme gjatë plotësimit, nëse problemet lidhen me kuptueshmërinë e pyetësorit apo nëse janë thjesht probleme që lidhen me kapërcimet. Kujdes i veçantë duhet treguar në trajtimin e "të dhënave të jashtme" (vlera shumë të larta ose shumë të ulëta) dhe "të dhënave që mungojnë". Trajtimi i tyre i të dhënave të jashtme duhet të bëhet në mënyrë të qëndrueshme në mënyrë që të mos dëmtohet integriteti i indeksit.

Analiza e të dhënave

Pasi treguesit të jenë llogaritur, verifikuar, ponderuar, ata mund të agregohen sipas grupeve të ndryshme dhe mund të bëhet një analizë krahasuese ndërmjet shërbimeve të të njëjtit lloj.

Këto të dhëna më pas duhet t'i shërbejnë institucionit për të bërë korrigjimet e nevojshme, si për të ulur koston, ashtu edhe për të përmirësuar cilësinë e dorëzimit.

4.4.6 Ripërdorimi i treguesve si një mjet për të matur riskun e korrupsionit

Në kuadrin e sektorit publik, përmbushja e detyrimeve të transparencës, llogaridhënies, etikës, ndershmërisë, efektivitetit dhe efikasitetit garanton një qeverisje të përgjegjshme, përmirëson performancën e administratës publike, si dhe minimizon rrezikun e korrupsionit, duke rritur besimin e qytetarëve në institucionet publike.

Mjetet digjitale të qeverisë ndryshojnë mënyrën në të cilën të dhënat e krijuara nga aktiviteti qeveritar regjistrohen, ruhen dhe vihen në dispozicion. Ofrimi i shërbimit të menaxhuar në mënyrë digjitale lejon gjurmimin, zbulimin, monitorimin dhe hetimin e përmirësuar të parregullsive. Për më tepër, ai rrit efektivitetin dhe efikasitetin e ofrimit të shërbimeve publike, duke kursyer kohë, kostot e çiftimit të shërbimeve dhe kostot e prokurimit, etj. Në përgjithësi, automatizimi i ofrimit të shërbimeve publike redukton burokracitë e tepërta dhe diskrecionin e zyrtarëve publikë dhe luan një rol të rëndësishëm në thyerjen e zinxhirëve ekzistues të korrupsioni në ofrimin e shërbimeve.

Në Barometër përfshihen disa tregues dhe nëntregues, të cilët synojnë të masin riskun e korrupsionit të institucionit në përgjithësi dhe për shërbime të caktuara në veçanti. Kështu, për shembull, përpunimi i parë në renditje ose i pari në daljen e parë të aplikacioneve për një shërbim do të thotë që aplikacioni i parë në listë përpunohet i pari. Nëpërmjet këtij sistemi nuk favorizohet askush, por është rendi i aplikimit që dikton trajtimin. Qëllimi i këtij treguesi është të matë nëse shërbimi është trajtuar sipas këtij sistemi të radhës. Gjithashtu, një analizë e refuzimeve mund të nxjerrë në pah problemet në hartimin e shërbimit dhe mund të shkaktojë një proces rishikimi të proceseve. Por numri i madh i refuzimeve mund të lidhet edhe me faktin se shërbimi refuzohet për shkak se nuk është paguar “bakshishi”.

Gjithsesi duhet bërë kujdes se digjiitalizimi/automatizimi është një mundësues në ekuacion. Prandaj, treguesit digjitalë mund të llogariten vetëm si përfaqësues dhe kanë nevojë për shumë interpretim të kujdesshëm/ apo kërkim më të thellë. Pra, ato mund të kenë vetëm një funksion sinjalizues dhe jo më shumë.

4.5 Platforma për ofrimin e Standardeve të Shërbimeve Publike

Për zbatimin e standardeve të shërbimit ofruar nga institucionet publike dhe vlerësimin e tyre për çështjen e përmbushjes së kërkesave të standardeve, do të krijohet një sistem i veçantë për platformën e standardeve të ofrimit të shërbimeve publike.

Gjatë zhvillimit, sistemi duhet të lejojë garantimin e funksioneve kryesore të mëposhtme:

- Organizimin dhe publikimin e një formulari për mbledhjen e të dhënave;
- Mbledhjen e të dhënave;
- Kontrollimin e të dhënave të mbledhura dhe konfirmimin e tyre;
- Publikimin e të dhënave të mbledhura në formate të ndryshme raporti të gjeneruara në mënyrë dinamike;
- Menaxhimin e përmbajtjes;
- Mjetet e bashkëpunimit për përdoruesit e brendshëm.

Sistemi do të zhvillohet *ad-hoc* për të mbështetur performancën e këtij funksioni.

4.6 Parakushtet për sukses

Bashkëpunimi Ndërinstitucional

Të gjitha i institucioneve/agjencive shërbim ofruese duhet të plotësojnë informacionin për dimensionet, treguesit, nëntreguesit në të njëjtën mënyrë dhe ta bëjnë atë publik. .

Shkëmbimi në kohë i të dhënave

Në mbledhjen e të dhënave, disa prej tyre kërkojnë bashkëpunimin e institucioneve të tjera të përfshira në mënyrë indirekte në cilësinë e të dhënave, si AKSHI me informacionin për aplikimet, apo Bashkëqeverisja me informacionin për ankesat. Në çdo rast, vetë institucioni duhet të mbajë evidencë për menaxhimin e shërbimeve të tij.

Llogaridhënia e strukturave përgjegjëse institucionale

Institucionet që ofrojnë shërbime publike caktojnë një punonjës të përkushtuar për mbledhjen dhe hedhjen e të dhënave për plotësimin e Barometrit, duke shtuar këtë përgjegjësi dhe detyrë të re në përshkrimin e punës.

Platforma unike qeveritare e-Albania.al shërben si porta e centralizuar, përmes së cilës çdo qytetar dhe biznes i interesuar mund të marrë nëpërmjet internetit, shërbime elektronike të ofruara nga institucionet publike në Shqipëri. Platforma e-albania ofron aktualisht mbi 1,225 shërbime elektronike. Portali e-Albania vepron si një pikë e drejtpërdrejtë ndërveprimi për institucionet qeveritare për të ofruar shërbimet e tyre, duke rezultuar kështu si e vetmja mënyrë që qytetarët të aksesojnë shërbimet e qeverisë online, si dhe të kenë informacion mbi shërbimet publike 24/7.

Instrumentet e "BI" në çdo institucion

Instrumentet e ashtuquajtura *BI-Business Intelligence* janë aplikacione të zhvilluara në sistemet elektronike të bazës së të dhënave dhe synojnë të përpunojnë ose kombinojnë këto baza të dhënash për të informuar përdoruesin me një sërë treguesish të përmbledhur. Pra, nëse një mjet BI do të zbatohet dhe mund të hynte në bazat e të dhënave të menaxhimit të shërbimit, ankesave, etj., ky mjet mund të nxirrte lehtësisht informacione të rëndësishme për një shërbim të caktuar. Kështu, këto instrumente inteligjente do të garantonin plotësimin pothuajse automatikisht të të dhënave sasiore të kërkuara nga Barometri për institucione dhe shërbime të caktuara, të cilat në të kundërt do të kërkonin angazhimin dhe trajnimin e vazhdueshëm të burimeve njerëzore. Për më tepër, sisteme të tilla inteligjente sigurojnë gjithashtu një shkallë të lartë saktësie në raportimin e të dhënave.

Certifikimi ISO 9001

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

Për të gjithë ofruesit e shërbimeve që duhet të përmirësojnë cilësinë e produkteve dhe shërbimeve të tyre dhe të përmbushin vazhdimisht pritshmëritë e klientëve të tyre, ISO 9001 ka një përgjigje. Trajtimi me aspekte të ndryshme të menaxhimit të cilësisë, proceset e punës,

korrigjimet e bazuara në ankesa, etj. ISO 9001 lejon agjencinë të jetë më operacionale në ofrimin e shërbimeve të saj.

Ofruesit e shërbimeve rekomandohen të pajisen me sistemin ISO 9001 për sistemin e menaxhimit të cilësisë së institucionit brenda njw periudhe sa më të shpejtë.

5 QEVERISJA DHE ZBATIMI I STANDARDEVE

Angazhimi i qëndrueshëm nga niveli më i lartë i Qeverisë dhe institucionet që ofrojnë shërbime për qytetarët dhe bizneset, përbën një parakusht për të siguruar që vizioni, fokusi dhe vazhdimësia të ruhen gjatë gjithë kohës së rrugëtimit të reformës së ofrimit të shërbimeve dhe standardeve të shërbimeve. Për zbatimin efektiv të standardit të cilësisë së shërbimit publik, është e nevojshme të përcaktohen qartë 2 shtyllat më të rëndësishme të tij; të cilin mund ta quajmë modeli standard i qeverisjes:

- Niveli politik;
- Niveli operacional.

5.1 Niveli politik

Në nivelin më të lartë politik, struktura qeverisëse përbëhet nga niveli strategjik dhe funksional, duke harmonizuar vendimmarrjen në nivelin më të lartë të qeverisë bazuar në planifikimin e integruar.

Niveli politik tregon funksionet e qeverisjes së nivelit të lartë, që duhet të ekzekutohen nga aktorët politikë që ushtrojnë pushtetin legjislativ. Ky nivel i paraprin nivelit strategjik dhe siguron vendime të përgjithshme afatgjata, udhëheqje dhe përkushtim ndaj vizioneve strategjike dhe qeverisja e fushës së veprimit funksionon në të gjitha nivelet e tjera. Grupet e Menaxhimit të Politikave të Integruara (IPMG) konsiderohen si vendi më i mirë për mbështetjen politike për zbatimin e standardit të cilësisë së shërbimit publik.

Funksioni i IPMG bazohet në një kuadër rregullator të mirëpërcaktuar dhe ndër të tjera, ato luajnë një rol kyç në koordinimin e reformave dhe procesin e vendimmarrjes në një nivel të lartë politik, në mbështetjen e planifikimit, programimit dhe monitorimit të asistencës zhvillimore për sektorët e përfshirë. Grupi i Menaxhimit të Integruar të Politikave për Qeverisjen e Mirë dhe Administratën Publike, kryesohet nga Ministri përgjegjës për Qeverisjen e Mirë dhe Reformën e Administratës Publike.

Ministri përgjegjës për Standardet e Shërbimeve Publike do të jetë përgjegjës për IPMG-të, do të sigurojë politikat dhe dokumentet teknike përkatëse për shqyrtim dhe miratim, do të japë raporte për zbatimin e standardeve, do të informojë për problemet e identifikuar dhe do të japë rekomandime për zgjidhjen e tyre.

5.2 Niveli operacional

Niveli operacional identifikon palët e interesuara dhe proceset e qeverisjes që lidhen me diskutimet strategjike dhe vendimmarrjen, duke mbështetur nivelin politik nga njëra anë dhe duke e përkthyer vullnetin politik në rrymën ekzekutive të shtetit nga ana tjetër. Palët e interesuara në këtë nivel mund të përgatisin vizione strategjike dhe dokumente politikash për

nivelin politik, si dhe të marrin vendime strategjike për zbatimin e mëtejshëm të objektivave të politikave të zbatuara nga niveli politik.

IPMG për Qeverisjen e Mirë dhe Administratën Publike përdor në nivel teknik edhe instrumentin e Grupeve Tematike, që shërbejnë për të mbështetur koordinimin ndërinstitucional. Ai përfshin një grup Tematik për Shërbimet Publike (për shërbimet publike, e-qeverisjen & digjiitalizimin).

Çdo IPMG ka një sekretariat teknik. Agjencia Shtetërore e sapokrijuar për Programimin Strategjik dhe Koordinimin e Ndihmës (SASPAC) në varësi të Kryeministrit vepron si sekretariat qendror për të mbështetur mekanizmin e përgjithshëm të IPMG.

Institucionet qeveritare me funksione specifike në ofrimin e shërbimeve me në qendër qytetarin si: Agjencia e Bashkëqeverisjes, AKSHI dhe ato me përgjegjësi ligjore për ofrimin e shërbimeve publike administrative, luajnë rolin parësor në zbatimin e politikave të kësaj reforme. Ministri përgjegjës për reformën dhe grupet e punës të institucioneve të varësisë përbëjnë mekanizmat operacionalë brenda agjencisë.

5.3 Pjesëmarrja e palëve të interesit

Për të mbështetur zbatimin dhe suksesin e standardit për ofrimin e shërbimeve, mekanizma si ato të matjes së kënaqësisë së marjes së shërbimit nga qytetarët dhe bizneset do të vihen në zbatim. Këto mekanizma monitorimi dhe vlerësimi do të jenë periodikë për të mundësuar korrektimin dhe përmirsimin e mëtejshëm.

5.4 Hapat për zbatimin e Standardit të Shërbimit

Standardi i Shërbimit do të vendoset në një nivel që është kërkuar, por realist. Kjo do të thotë se ato duhet të pasqyrojnë një nivel shërbimi që mund të arrihet me përpjekje të përkushtuara. Për të arritur objektivin për ta bërë Shqipërinë konkurruese globalisht, standardet do të krahasohen me standardet ndërkombëtare dhe ato të BE-së, duke marrë parasysh nivelin aktual të zhvillimit të Shqipërisë.

Matja periodike e cilësisë së shërbimit do të shoqërohet me një publikim, ku do të bëhen me dije rezultatet për çdo agjenci shërbim-ofruese.

Publikimi i standardeve dhe performancës kundrejt standardeve duhet të behet rregullisht dhe rezultatet të publikohen të paktën një herë në dy vjet.

Këta hapa formojnë një mekanizëm thelbësor për t'i mundësuar publikut të kërkojë llogari nga qeveritë kombëtare dhe vendore për performancën e tyre. Ato janë gjithashtu mjete thelbësore për të gjurmuar përmirësimet në shërbime nga viti në vit dhe për të informuar vendimet e mëvonshme për nivelet në të cilat standardet duhet të ngrihen në të ardhmen.

Ministri i Shtetit përgjegjës për standardet e shërbimeve dhe për përmbushjen e parimeve të mirëqeverisjes do të monitorojë të gjithë procesin.

Hapat e ardhshëm do të përfshijnë gjithashtu hartimin e vendimit (ve) të ministrit të Këshillit, Urdhrit (at) e Kryeministrit dhe dokumente të tjera specifike:

- Vendimi i Këshillit të Ministrave për Standardet;
- Rregullorja e barometrit.
- Marrja e ISO 9001 nga një pjesë e agjencive shërbim-ofruese dhe lidhja e SOP me performancën e stafit të caktuar për ofrimin e shërbimeve.

6 MODELET E FINANCIMIT

Modelet e financimit për ofrimin e shërbimeve me në qendër qytetarin, i cili integron masat dhe burimet e detajuara sipas Strategjisë së PAR-it si dhe në Udhërrëfyesin për Qeverisje të Mirë dhe Administratë Publike për Shqipërinë 2030. Ai konsiston në:

- Financim nga buxheti i shtetit;
- Financim nga partnerët e zhvillimit (përmes programimit IPA të financuar nga BE dhe partnerëve të tjerë).

Në përgjithësi, zgjedhja e modelit më të përshtatshëm të financimit do të bazohet në konsideratat që lidhen me:

- Llojin e iniciativës dhe rezultatet e pritura;
- Shpenzimet që kryhen vetëm një herë ose shpenzime periodike;
- Kërkesat për financim afatgjatë ose afatshkurtër;
- Kthimin nga investimet;
- Studimin e fizibilitetit.

7 MONITORIMI DHE VLERËSIMI (M&V)

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

Nga pikëpamja e përgjithshme strategjike, dokumenti i politikave do të rishikohet dhe rivlerësohet në baza trevjeçare, duke u mbështetur në vlerësimin e ndikimit si një instrument i cili do të ndihmojë në vlerësimin nëse qëllimet e përcaktuara janë përmbushur, si dhe do të udhëzojë e detajojë më tej hapat e mëtejshëm. Ky vlerësim do të jetë gjithashtu instrumental në identifikimin dhe përcaktimin sasior të ndikimit social të reformës.

8 KOMUNIKIMI DHE ANGAZHIMI I PALËVE TË INTERESIT

Strategjia e komunikimit do të trajtojë aspektet e mëtejshme të reformës së ofrimit të shërbimeve me qendër qytetarin, duke synuar anëtarët e publikut/përfituesit, si dhe punonjësit e institucioneve qeveritare:

- Rritja e ndërgjegjësisimit dhe informacionit për vizionin, objektivat dhe rezultatet;
- Ndërtimi i mbështetjes për ndryshime, dmth procese të ri-inxhinieruara, kanale të reja dhe të transformuara të ofrimit të shërbimeve, etj.;
- Krijimi i besimit tek anëtarët e publikut që ndërveprojnë me institucionet qeveritare për përdorimin e teknologjisë dhe shërbimeve elektronike;

- Krijimi i kërkesës për përdorimin e shërbimeve të përmirësuara;
- Përmirësimi i vazhdueshëm i shkëmbimit të informacionit;
- Angazhimi i qytetarëve, si përfituesit kryesorë, në proceset e reformës dhe motivimi i punonjësve për të kontribuar në mënyrë efektive dhe të vazhdueshme në arritjen e objektivave.

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

9 POLITIKA AKTUALE DHE KUADRI LIGJOR

9.1 Politika dhe korniza strategjike

Modernizimi i shërbimeve publike është një nga prioritetet kryesore të Programit të Qeverisë 2017-2021. Objektivi kryesor i tij është eliminimi i dritareve të shërbimit fizik dhe thjeshtimi dhe lehtësimi i të gjithë procesit duke përdorur infrastrukturën digjiitale. Kjo është përcaktuar edhe në Strategjinë Kombëtare për Zhvillim dhe Integrim 2015–2020 (SKZHI II) dhe është theksuar në SKZHI III 2021-2030.

Ky objektivi është përcaktuar në strategjitë sektoriale dhe ndërsektoriale, të cilat përbëjnë kuadrin e përgjithshëm për modernizimin, transformimin e institucioneve dhe praktikave të administratës publike në vend, me vizionin e ofrimit të shërbimeve me cilësi të lartë për qytetarët dhe bizneset në një vend; në mënyrë transparente, efektive dhe efikase nëpërmjet përdorimit të teknologjive moderne dhe shërbimeve inovative dhe në përputhje me kërkesat e anëtarësimit në BE përmes nëpunësve civilë të paanshëm, profesionistë dhe të përgjegjshëm, pjesë e strukturave efikase. Më gjerë:

- Strategjia Ndërsektoriale e Reformës së Administratës Publike 2015–2020 (CCPARS);
- Agjenda Digjitale e Shqipërisë 2022-2026 (DAA);
- Strategjia Kombëtare e Sigurisë Kibernetike 2020-2025.

Kuadri i politikave për zhvillimin e aftësive digjitale përfshihet kryesisht në Agjendën Digjiitale të Shqipërisë 2022-2026²⁰, i cili ka si vizion krijimin e “*Shërbimeve dixhitale gjithëpërfshirëse dhe pa kufij për qytetarët dhe bizneset*”. DAA synon të promovojë investimet në fushat kyçe të informatikës së avancuar dhe përpunimit të të dhënave, inteligjencës artificiale, sigurisë kibernetike dhe aftësive të avancuara digjitale të nevojshme për t'i zhvilluar ato. Ai ka potencialin për të lidhur bizneset, administratën publike, qytetarët me teknologjitë më të fundit dhe do të ndihmojë për të qenë globalisht konkurrues dhe autonom nga pikëpamja strategjike, duke zhvilluar dhe udhëhequr shoqërinë drejt Transformimit Digjital.

²⁰Approved by Decision of Council of Ministers No. 370, on 01.06.2022

Strategjia Kombëtare e Sigurisë Kibernetike 2020-2025 dhe Plani i saj i Veprimit²¹ synon të garantojë sigurinë kibernetike përmes krijimit dhe funksionimit të mekanizmave institucionale ndërveprues, instrumenteve ligjore, teknike dhe elementeve kritike të mbrojtjes së hapësirës kibernetike për infrastrukturën digjitale, transaksionet dhe komunikimin elektronik; nëpërmjet zhvillimit të kapaciteteve profesionale, ndërgjegjësimit mbarëkombëtar, forcimit të bashkëpunimit kombëtar dhe ndërkombëtar për një hapësirë digjitale më të sigurt.

Transformimi digjital i shërbimeve do të jetë pjesë e Udhërrëfyesit për Qeverisjen e Mirë dhe Administratën Publike për Shqipërinë 2030 (në përgatitje deri në fund të vitit 2022).

9.2 Kuadri Ligjor

Ekosistemi shqiptar i qeverisjes elektronike dhe ofrimi i shërbimeve rregullohet nga instrumente ligjore që ofrojnë kuadrin për ofrimin e shërbimeve publike, sigurinë dhe mbrojtjen e të dhënave personale të ruajtura brenda bazave përkatëse të të dhënave qeveritare, etj.

Aktet e mëposhtme ligjore dhe nënligjore janë më të rëndësishme në lidhje me qeverisjen elektronike dhe ofrimin e shërbimeve në Shqipëri.

Tabela 2. Normat ligjore që ofrojnë sfondin institucional për ofrimin e shërbimeve në Shqipëri dhe qeverisjen elektronike

Akti	Përmbledhje e shkurtër
Projektligji për qeverisjen elektronike	Projektligji për qeverisjen elektronike i është nënshtruar konsultimit publik dhe aktualisht është duke u rishikuar në bazë të të gjitha komenteve të marra nga institucionet qeveritare. Projektligji përcakton parimet e përgjithshme të qeverisjes elektronike, rolet dhe përgjegjësitë e institucioneve të ndryshme publike dhe subjekteve private në TIK, shërbimet e qeverisjes elektronike dhe shërbimet elektronike, zhvillimin e qeverisjes elektronike dhe ofrimin e shërbimeve publike ndërvepruese për qytetarët, bizneset dhe rregullon sektorin e TIK-ut. Miratimi i Ligjit për qeverisjen elektronike do të jetë një hap pozitiv drejt politikëbërjes për digjitalizimin.
Ligji Nr. 107/2021 për Bashkëqeverisjen	Qëllimi i këtij ligji është përcaktimi i rregullave për bashkëqeverisjen me

²¹Approved by Decision of Council of Ministers No.1084 on 24.12.2020

	qytetarët përmes gjithëpërfshirjes dhe pjesëmarrjes së tyre në politikëbërje dhe vendimmarrje, si dhe rritjen e përgjegjësisë dhe llogaridhënies së administratës shtetërore.
Ligji Nr. 44/2015 për Kodin e Procedurave Administrative (KPA) miratuar më 30 prill 2015, KPA hyri në fuqi një vit pas publikimit të tij, pra më 28 maj 2016 dhe shfuqizoi Kodin e Procedurave Administrative të vitit 1999, i pari që kodifikoi çështjen juridike administrative në Shqipëri.	Ligji më i rëndësishëm që rregullon vendimmarrjen administrative është Kodi i Procedurave Administrative (KAP), me objektiv sigurimin e zbatimit efektiv të funksioneve publike për qytetarët dhe mbrojtjen e të drejtave të tyre ligjore.
Ligji nr. 2/2017 për Sigurinë Kibernetike u miratua në shkurt 2017.	Ai është pjesërisht i përafruar me Direktivën për sigurinë e rrjeteve dhe sistemeve të informacionit (NIS).
Ligji nr. 9887 datë 10.03.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, ndryshuar me ligjin nr.48/2012, datë 26.04.2012, ndryshuar me ligjin nr.120/2014	Ky ligj synon të përcaktojë rregullat për mbrojtjen dhe përpunimin ligjor të të dhënave personale.

Në datën 18 shkurt 2016, Kuvendi i Republikës së Shqipërisë miratoi ligjin nr. 13 për ofrimin e shërbimeve publike në nivel *front office* në Republikën e Shqipërisë.

Gjithashtu, aktualisht ekziston një kuadër i pasur ligjor që rregullon drejtpërdrejt dhe tërthorazi Shoqërinë e Informacionit dhe Teknologjisë së Informacionit në Shqipëri. Ai përfshin Kornizën Kombëtare të Ndërveprueshmërisë dhe aktet ligjore si:

- Ligji Nr. 9918/2008 për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë,
- Vendimi i Këshillit të Ministrave Nr. 357/2013 për Menaxhimin e Dokumenteve Elektronike në Republikën e Shqipërisë,
- Ligji Nr. 273/2010 për Dokumentet Elektronike,
- Ligji Nr. 325/2010 për Bazat Shtetërore të të Dhënave, etj,
- Vendimi i Këshillit të Ministrave nr.495/2017 për miratimin e rregullave për përfitimin e shërbimeve publike elektronike

Ligji Nr. 9880/2008 për Nënshkrimet Elektronike është në përputhje me Direktivën 1999/93/KE. Një pjesë e çështjes që rregullohet nga Rregullorja e BE-së për Identifikimin Elektronik dhe Shërbimet e Mirëbesimit (eIDAS) e vitit 2014 është rregulluar gjithashtu nga Ligji për Nënshkrimet Elektronike i vitit 2008, i ndryshuar në vitin 2009. Pjesa tjetër e rregulloreve u përafruan me Ligjin Nr. 107/2015 për Identifikimin Elektronik dhe Shërbimet e Besuara vetëm për pjesën që prek Shqipërinë si vend kandidat. Pra, të dy ligjet e sipërpërmendura e

përputhin legjislationin shqiptar me Rregulloren eIDAS në proporcion me angazhimin e vendit si vend kandidat në mënyrë plotësuese.

10 RËNDËSIA E MENAXHIMIT TË CILËSISË ORGANIZATIVE

Në kontekstin e kërkesave në rritje për ofrim/hartim shërbimesh më cilësore dhe burimeve të kufizuara, sektori publik dhe institucionet e tij duhet të bëhen më efektive dhe efikas.

Duke qenë se ofrimi i shërbimeve të administratës publike varet fuqishëm nga proceset, pronësia e proceseve, optimizimi i rregullt dhe në disa raste, ridizenjimi i shërbimeve dhe produkteve përfundimtare, vendosja e mjeteve dhe sistemeve të menaxhimit të cilësisë mund të jetë e dobishme për palët e përgjithshme të interesit dhe qasjen me orientimin drejt klientit.

Menaxhimi i cilësisë totale (MCT) karakterizohet nga mobilizimi i përhershëm i të gjitha burimeve (në veçanti njerëzve) për të përmirësuar vazhdimisht: të gjitha aspektet e një organizate, cilësinë e mallrave dhe shërbimeve të ofruara, kënaqësinë e palëve të interesuara dhe integritimin e organizatës në mjedis. Qëllimi i parë dhe përfundimtar i MCT është të përmbushë pritjet e përdoruesve. Menaxhimi i cilësisë totale përfshin ndryshimin kulturor.

Modelet e ndryshme të menaxhimit të cilësisë organizative synojnë të ofrojnë shërbime me cilësi të lartë. Ekziston një shumëllojshmëri e gjerë teknikash nga të cilat Qeveria dhe institucionet e saj mund të zgjedhin për të vlerësuar dhe përmirësuar cilësinë e ofrimit të shërbimeve të tyre. Bazuar në faktin, se qëllimi është zhvillimi i standardeve për cilësinë e shërbimeve publike, institucionet që kërkojnë të adoptojnë sisteme të menaxhimit të cilësisë zakonisht mund të zgjedhin një ose disa standarde të rëndësishme:

- Përdorimi i një organizmi të njohur globalisht, dmth: Organizata Ndërkombëtare për Standardizim (ISO), duke përmbushur standardet e vendosura me certifikim;
- Përdorimi i Kornizës së Përbashkët të Vlerësimit (CAF);
- Përdorimi i Modelit të Fondacionit Evropian për Menaxhimin e Cilësisë;
- Përdorimi i kornizave të tjera të vetëvlerësimit, çmime të cilësisë.

Modele si CAF / EFQM apo ISO janë korniza/standarde të menaxhimit të cilësisë organizative. ISO dhe CAF janë tani instrumentet më të përdorura të MCT në kontekstin e administratës publike evropiane. Karakteristikat dhe praktikat kryesore janë theksuar më poshtë.

Seria ISO 9000 është një standard i njohur ndërkombëtarisht për sigurimin e cilësisë, nën Organizatën Ndërkombëtare për Standardizim (ISO). Familja ISO 9000 e standardeve dhe udhëzimeve ndërkombëtare të menaxhimit të cilësisë ka fituar një reputacion global si bazë për krijimin e sistemeve efektive dhe efikase të menaxhimit të cilësisë në sektorin privat dhe publik. Ai është i përgjithshëm dhe vlen për të gjithë sektorët.

ISO 9001:2015 specifikon kërkesat bazë për një sistem të menaxhimit të cilësisë (SMC) që një organizatë duhet të përmbushë për të demonstruar aftësinë e saj për të ofruar vazhdimisht produkte dhe shërbime që rrisin kënaqësinë e përdoruesit dhe plotësojnë kërkesat e aplikueshme statutores dhe rregullatore. Është standardi i vetëm në familjen ISO 9000 që mund të certifikohet. Mund të përdoret nga çdo institucion/agjensi, e madhe apo e vogël, pavarësisht nga fusha e veprimtarisë së saj. Ai bazohet në shtatë parime të menaxhimit të cilësisë: fokusi i përdoruesit; udhëheqja; angazhimi i njerëzve; qasja e procesit; përmirësim; vendimmarrja e bazuar në dëshmi dhe menaxhimin e marrëdhënieve. Për t'u përshtatur me

kërkesat e këtij standardi ndërkombëtar, një organizatë duhet të planifikojë dhe zbatojë veprime për të adresuar risqet dhe mundësitë. Adresimi i risqeve dhe mundësive krijon një bazë për rritjen e efektivitetit të sistemit të menaxhimit të cilësisë, arritjen e rezultateve të përmirësuara dhe parandalimin e efekteve negative.

Korniza e Përbashkët e Vlerësimit (CAF) është një model i përshtatur me MCT për sektorin publik. Është një mjet unik menaxhimi për vetëvlerësimin dhe vlerësimin e performancës për organizatat e sektorit publik. Konsiderohet si mjeti evropian i cilësisë për qeverisje të mirë dhe përsosmëri në sektorin publik, me fokus në digjitalizim, përshtatshmëri, qëndrueshmëri, diversitet dhe inovacion. CAF synon të jetë një katalizator për një proces të plotë përmirësimi brenda institucionit, duke synuar ofrimin e shërbimeve më të mira për qytetarët. Ai kontribuon në transformimin e administratës publike. CAF po përdoret si model për arritjen e cilësisë në sektorin publik në shumë vende të BE-së si dhe në disa vende jashtë BE-së. Konteksti i përbashkët evropian është një referencë e rëndësishme për përdoruesit e CAF, duke marrë parasysh vlerat dhe parimet e përbashkëta të sektorit publik.²²

²²European Commission (2017), *Quality of Public Administration: A Toolbox for Practitioners*: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=en&pubId=8055&type=2&furtherPubs=no>