

DOKUMENTIN KONSULTATIV

PËR DRAFTIN “DOKUMENT POLITIKASH PËR STANDARDET E SHËRBIMEVE NË SHQIPËRI”

Ministri i Shtetit për Standardet e Shërbimeve, në kuadër të procesit të konsultimit të projekt-Dokumentit të Politikave për Standardet e Shërbimeve, mirëpret sugjerimet nga qytetarët, ekspertë të fushës, nga të gjitha institucionet dhe subjektet e interesuara, organizata jofitimprurëse, shoqëria civile, të cilat ndikohen në mënyrë të drejtpërdrejtë ose jo, nga parashikimet e dokumentit.

Kohëzgjatja e konsultimeve:

Konsultimet në portalin e Regjistrimit Elektronik: 20 ditë pune, duke filluar nga data 24 tetor 2022, deri më datë 21 nëntor 2022.

Si të përgjigjeni:

Kontributet që në kuadër të procesit të konsultimit dhe përmirësimit të përmbajtjes së projekt-dokumentit, do të përcillen nga institucionet/aktorët e interesuar nëpërmjet regjistrimit elektronik në linkun <https://konsultimipublik.gov.al/Konsultime/Detaje/529> në adresën postare të Ministrit të Shtetit për Standardet e Shërbimeve: Kryeministria, Bulevardi “Dëshmorët e Kombit”, Nr. 1 Tiranë, në adresën e e-mailit të koordinatorit për konsultimin publik Emerlinda.Pema@kryeministria.al si dhe nëpërmjet komenteve të drejtpërdrejta në tryezat e konsultimit që eventalisht mund të zhvillohen nga Ministri i Shtetit për Standardet e Shërbimeve.

Kontakti:

Emerlinda Pema Koordinatorë për konsultimin publik: Emerlinda.Pema@kryeministria.al

Datat dhe vendet e takimeve publike:

E-Konsultimi: në portalin “Regjistri Elektronik për Njoftimet dhe Konsultimet Publike” 20 ditë pune, duke filluar nga data 24 tetor 2022.

Sfondi i propozimit legjislativ

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.

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.

Propozimet

- Objektivat e politikës së propozuar janë: -

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

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

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

- **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.

Pyetjet

Çështjet kryesore që mendojmë se duhet të diskutohen lidhur me këtë nismë janë:

- A mendoni se vendosja e standardeve të shërbimeve publike duhet të jetë detyruese për agjencitë shërbim-ofruese?
- A mendoni se dimensionet për matjen dhe monitorimin e nivelit të performancës së agjencive shërbim-ofruese dhe cilësisë së shërbimeve që ato ofrojnë mund të përdoren edhe në nivel vendor?