

Raporti i Monitorimit të Reformës në Administratën Publike (RAP)

Shërbimet Publike dhe Digjitalizimi

2024/2025



PUBLIKIMI:

Raporti i Monitorimit të Reformës në Administratën Publike (RAP)
Shërbimet Publike dhe Digjitalizimi
2024/2025

PUBLIKUAR NGA:

Instituti për Demokraci dhe Ndërmjetësim

AUTORI:

Naim Çabej – Hulumtues, Instituti për
Demokraci dhe Ndërmjetësim

Përkthyer nga: Gaspër Gjeluci

PËRMBAJTJA

FALENDERIME	4
RRETH WEBER 3.0	5
PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE	6
SHKURTIME DHE AKRONIME	8
I. MONITORIMI WEBER I RAP: ÇFARË MONITOROJMË DHE SI?	9
I.1 QASJA E WEBER NË MONITORIMIN E RAP	9
I.2 PSE DHE SI E MONITORON WEBER FUSHËN E “SHËRBIMEVE PUBLIKE DHE DIGJITALIZIMIN”	10
II. TRANSPARENCA DHE QASJA E PËRQENDRUAR TEK QYTETARI NË HARTIMIN DHE OFRIMIN E SHËRBIMEVE	17
II.1 SHËRBIMI PUBLIK I PËRQENDRUAR TEK QYTETARI	17
SI PARAQITET SHQIPËRIA NË KRAHASIM ME RAJONIN?	22
II.2 QASJA NË SHËRBIME DHE NË INFORMACIONIN RRETH SHËRBIMEVE	23
SI PARAQITET SHQIPËRIA NË KRAHASIM ME RAJONIN?	31
II.3 DIGJITALIZIMI I SHËRBIMEVE PUBLIKE	32
SI PARAQITET SHQIPËRIA NË KRAHASIM ME RAJONIN?	34
II.4 REKOMANDIME PËR SHËRBIMET PUBLIKE DHE DIGJITALIZIMIN	36
II.4.1 NDJEKJA E REKOMANDIMEVE NGA MONITORIMI I RAP 2021/2022	36
II.4.2 REKOMANDIME NGA RAPORTI I MONITORIMIT TË 2024/2025	41
METOLOGJIA	42
LISTA E BURIMEVE TË REFERUARA NË RAPORT	51

FALENDERIME

Raporti “Shërbimet Publike dhe Digjitalizimi – Shqipëria 2024/2025” është produkt i një procesi monitorimi tre-mujor, i cili bazohet në disa forma të mbledhjes së të dhënave të cilat kanë rezultuar në një mori gjetjesh.

Ashtu si edhe në rastet e raporteve të mëparshme të monitorimit në nivel kombëtar të RAP, të botuara në vitet 2017/2018, 2019/2020 dhe 2021/2022, falenderime të veçanta i shkojnë anëtarëve të platformës WeBER dhe Grupit Kombëtar të Punës në Shqipëri, gjithashtu dhe aktorëve të tjerë që ndanë me ne përvojat e tyre përmes intervistave, ku kontribuan jashtëmase në përmbajtjen e këtij raporti dhe në cilësinë e tij, por të cilët nuk do të identifikohen në respekt të parimit të anonimitetit. Së fundi, ekipi i WeBER 3.0 dëshiron të falënderojë edhe partnerët dhe bashkëpunëtorët kryesorë, të cilët kanë mbështetur projektin në kërkimin shkencor dhe veprimtari të tjera. Këtu përfshihen Sigma (Mbështetja për Përmirësimin në Qeverisje dhe Menaxhim)¹, ReSPA (Shkolla Rajonale e Administratës Publike), Agjencia Kombëtare për Shoqërinë e Informacionit dhe Ministria për Administratën Publike dhe Antikorrupsionin në Shqipëri, si bashkëpunëtore e projektit.

¹ Një iniciativë e përbashkët mes Bashkimit Evropian dhe OECD-së.

RRETH WEBER 3.0

Duke u bazuar në rezultatet e dy projekteve të mëparshme WeBER (2015 – 2018) dhe WeBER 2.0 (2019 – 2023), projekti **Nxjtja e Reformimit të Administratave Publike të Ballkanit Perëndimor Weber 3.0**, është projekti i tretë radhazi i financuar nga BE-ja si iniciativa më e madhe e shoqërisë civile për të monitoruar reformën në administratën publike (RAP) në Ballkanin Perëndimor. Periudha e zbatimit është nga shkurti 2023 deri në korrik 2026. Të udhëhequra nga Parimet e SIGMA/OECD, dy fazat e para të kësaj nisme hodhën themelet e qëllimit të WeBER 3.0 për **të fuqizuar më tej organizatat e shoqërisë civile (OSHC), në mënyrë që ato të kontribuojnë në institucione publike më transparente, të hapura, të përgjegjshme, të përqendruara te qytetari dhe, rrjedhimisht, më në përputhje me standardet e BE-së në rajonin e Ballkanit Perëndimor.**

WeBER 3.0 vazhdon të promovojë rolin kryesor që luajnë OSHC në RAP, ndërkohë që avokon gjithashtu për një angazhim më të gjerë të qytetarëve në këtë proces dhe për masa reformuese gjithëpërfshirëse, të cilat janë të përshtatura sipas nevojave të përdoruesve dhe që sjellin përmirësime të prekshme.

Duke i bazuar veprimet në të dhëna dhe analiza monitorimi të sakta, WeBER 3.0 fuqizon shoqërinë civile që të ndikojë në mënyrë më efikase në hartimin dhe zbatimin e RAP. Për të nxitur një politikëbërje bashkëpunuese dhe për të kapërcyer hendekun midis aspiratave dhe zgjidhjeve të zbatueshme, projekti ka si qëllim të lehtësojë një dialog politik të qëndrueshëm midis qeverive dhe OSHC-ve përmes Platformës WeBER dhe Grupeve Kombëtare të Punës për RAP-in. Së fundi, përmes granteve të vogla për OSHC-të vendore, WeBER 3.0 forcon angazhimin për RAP-in në nivel vendor, duke forcuar pjesëmarrjen e qytetarëve – përfituesit fundorë të punës së institucioneve publike.

Produktet e WeBER 3.0 dhe informacionet e mëtejshme rreth tyre janë të disponueshme në faqen zyrtare të projektit: www.par-monitor.org.

WeBER 3.0 zbatohet nga Rrjeti “Think for Europe” (TEN), i përbërë nga gjashtë institute kërkimore të orientuara drejt politikave të BE-së në Ballkanin Perëndimor:



Në bashkëpunim me Qendrën për Kërkime në Administratën Publike (KDZ) nga Vjena, WeBER 3.0 ka siguruar një vizibilitet në nivel të Bashkimit Evropian.



PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE

2. Shërbimet Publike dhe Digjitalizimi

Vlerësimi i transparencës dhe i niveli i përqendrimit të qytetari në hartimin dhe ofrimin e shërbimeve fokusohet në tre aspekte thelbësore. – 1) ofrimi dhe hartimi i shërbimeve të përqendruara të qytetari, 2) Qasja në shërbime dhe disponueshmëria e informacionit mbi këto shërbime, dhe 3) digjitalizimi i shërbimeve publike. Aspekti i parë përqendrohet në vlerësimin e shkallës dhe formës së institucionet përfshijnë qytetarët në hartimin dhe ofrimin e shërbimeve, duke u fokusuar në praktikën e mbledhjes së përshtypjeve dhe adresimin e tyre në rihartimin e shërbimeve. Aspekti i dytë fokusohet te qasja në shërbime, ku theksohet qasja miqësore ndaj qytetarit kur informohet mbi ofrimin e shërbimeve dhe qasja në shërbime e personave me aftësi të kufizuara, grupeve vulnerabel dhe ato të marginalizuar. Së fundi, aspekti i tretë shqyrton ecurinë e digjitalizimit të shërbimeve, duke vënë në pah praktikën e ngritjes së platformave digjitale të orientuara drejt përdoruesit dhe mekanizmave lehtësues për qytetarët. Gjetjet e këtij raporti reflektojnë periudhën që nga dalja e raportit monitorues RAP të vitit 2021/2022, duke filluar nga gjysma e dytë e 2022 deri në fund të vitit 2024.

Vlerësimi i shërbimeve publike administrative dhe i sistemit të digjitalizimit për periudhën 2024-2025, me fokus në tri aspektet kryesore të mësipërme tregon se Shqipëria po përmirësohet për sa i përket transparencës dhe po synon të bëhet plotësisht digjitale. Megjithatë vendi po has vështirësi ta vendosë qytetarin në qendër të hartimit dhe të ofrimit të shërbimeve. Në të tre komponentët e matur (përqendrimi të qytetari, aksesibiliteti/qasja dhe digjitalizimi), Shqipëria merr 57 pikë nga 100 të mundshme. Ndërsa vendi arrin pothuajse pikët maksimale për digjitalizimin (mbi 85 për qind), ai siguron vetëm një të tretën e pikëve për treguesit që lidhen me hartimin e shërbimeve të përqendruara të qytetari dhe mekanizmat e përshtypjeve.

Agjenda digjitale 2022-2026², si dokumenti kryesor i RAP për udhërrefyesin digjital, platforma e ndërveprimit të qeverisë dhe më i rëndësishmi, portali e-Albania, të gjithë sëbashku krijojnë kuadrin ligjor dhe praktik që bën të mundur që qytetarët të kenë qasje të vazhdueshme online për të kërkuar dokumente dhe për të ndërmarrë procedura administrative. Legjislacioni u njeh dokumenteve elektronike vlefshmëri të plotë ligjore dhe parashikon identitetin digjital, nënshkrimin elektronik dhe pagesat elektronike³, ndërsa Agjencia

2 <https://www.qbz.gov.al/eli/vendim/2022/06/01/370/8fd7b0cf-6848-431f-8bcb-5d08d16deaa7;q=agjenda%20digjitale>

3 Zbatimi praktik i shërbimeve të pagesave elektronike ende nuk është realizuar në mënyrë të plotë dhe të duhur.

Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit (AKSHI) përqendrohet si në mbikqyrjen e politikave ashtu dhe në kontrollin operativ pas marrjes në administrim të rrjetit të pikave të shërbimit me një ndalesë të ADISA-s⁴. Këto reforma shpjegojnë pse të intervistuarit kyç për vlerësimin përshkruajnë vazhdimisht besueshmërinë transaksionale dhe lehtësinë e aksesit të përdoruesit edhe pse mbetet ende shumë për t'u bërë në drejtim të grupeve vulnerabel⁵.

Aksesi në shërbime dhe në informacionin bazë procedural gjithashtu është përmirësuar. Faqe udhëzuese, informacione rreth tarifave dhe informacionet e kontaktit janë tashmë online për çdo

shërbim të përzgjedhur⁶. Me përshtatjen elektronike të shërbimeve publike, pjesa më e madhe e sporteleve fizike, gjithashtu për shërbimet e përzgjedhura, tashmë janë mbyllur. Megjithatë, formatet miqësore për qytetarët si videot shpjeguese, infografikat, skedarët audio apo Braille, dhe përmbajtja në disa gjuhë të cilat janë të parashikuara qartë në ligj nuk janë të disponueshme plotësisht për çdo shërbim, duke i lënë pjesërisht të pashërbyer personat me aftësi të kufizuara apo qytetarët që hasin vështirësi në përdorimin e teknologjisë.

Elementi më i dobët i sistemit është marrja e përshtypjeve nga përdoruesit dhe dëgjimi i zërit të tyre. Vetëm tre nga shtatë shërbime të përzgjedhura aktualisht marrin përshtypje të strukturuar, ndërkohë që asnjë nga institucionet përgjegjëse nuk publikon të dhëna të përmbledhura mbi kënaqësinë e qytetarëve dhe nuk ka të dhëna që komentet e përdoruesve ndikojnë sistematikisht në vendimet për rihartimin e shërbimeve. Aktorët e intervistuar konfirmojmë që workshopet e bashkë-krijimit janë të ralla dhe grupet e punës më tepër bazohen te opinionet e ekspertëve se sa te testimi i përdoruesit fundor. Parimi vetëm njëherë pasqyron qartë boshllëkun mes parashikimeve ligjore dhe zbatimit në praktikë. Edhe pse ndërveprimtaria mes regjistrave është dhe duhet të jetë e disponueshme, gjysma e qytetarëve⁷ raportojnë se i kërkojnë akoma dokumente të cilat shteti i ka në zotërim.

Në terësi, gjetjet sugjerojnë se Shqipëria ka përfunduar në masë të madhe digjitalizimin e shërbimeve administrative dhe vazhdon të bëjë përpjekje për të adresuar çështjet që lidhen me transparencën e këtyre shërbimeve. Megjithatë, hapi i radhës duhet të përfshijë krijimin e një kulture të përfshirjes së vazhdueshme të përdoruesve, hartimin gjithëpërfshirës të shërbimeve, menaxhimin e performancës të bazuar në të dhëna dhe një strategji të qartë për përmirësimin e aksesueshmërisë dhe aftësive digjitale të grupet e vulnerabel.

4 Agjencia për Ofrimin e Shërbimeve të Integruara në Shqipëri e cila kishte për detyrë të ndihmonte dhe të lehtësonte përdorimin e shërbimeve publike nga ana e qytetarëve.

5 Të qenit vulnerabel përkufizohet si nevoja për kujdes, mbështetje apo mbrojtje të veçantë për shkak të moshës, pa aftësisë, rrezikut për abuzim apo neglizhencës. Grupet vulnerabel përfshijnë personat me aftësi të kufizuara, grupet minoritare, personat në vështirësi ekonomike dhe të moshuarit.

6 Shërbimet e përzgjedhura për vëzhgim janë: regjistrimi i pronës, regjistrimi i kompanisë, regjistrimi i automjetit, lëshimi i pasaportës, lëshimi i kartës së identitetit, deklarimi i TVSH-së dhe pagesa e TVSH-së.

7 Anketa mbi perceptimin e publikut bazohet në një pyetësor të drejtuar ndaj publikut (banorë të përher-shëm mbi 18 vjeç) në Shqipëri. Anketa është kryer përmes intervistimit telefonik të asistuar nga kompjuteri (CATI) në kombinim me intervistimin online të asistuar nga kompjuteri (CAWI). Ajo është zhvilluar në periudhën 11-18 shkurt 2025. Marzhi i gabimit për kampionin prej 1026 qytetarësh është +/- 3.49%.

SHKURTIME DHE AKRONIME

LISTA E SHKURTIMEVE DHE AKRONIMEVE

ADISA	Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve të Integruara në Shqipëri
ASPA	Shkolla Shqiptare për Administratën Publike
KM	Këshilli i Ministrave
OSHC	Organizatat e Shoqërisë Civile
BE	Bashkimi European
FOI	Liria për Informacion
DPT	Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve
KDZ	Qendra për Kërkime në Administratën Publike
IK	Informuesit kryesorë
IKP	Indikatorët Kyç të Performancës
MAPA	Ministria e Administratës Publike dhe e Antikorrupsionit
AKSHI	Agjensia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit
RAP	Reforma në Administratën Publike
ReSPA	Shkolla Rajonale për Administratën Publike
SIGMA	Mbështetja për Përmirësimin në Qeverisje dhe Menaxhim
TEN	Think for Europe Network
TVSH	Tatim mbi Vlerën e Shtuar
WEBER	Projekti i Ballkanit Perëndimor për Fuqizimin e Shoqërisë Civile në Monitorimin e Reformës së Administratës Publike

I. MONITORIMI I RAP WEBER: ÇFARË MONITEROJMË DHE SI?

I.1 Qasja e WeBER në monitorimin e RAP

Metodologjia e Monitorimit të Reformës së Administratës Publike (RAP) u zhvillua në vitet 2015–2016, si pjesë e projektit të parë “Projekti i Ballkanit Perëndimor për Fuqizimin e Shoqërisë Civile në Monitorimin e Reformës së Administratës Publike” (WeBER). Që në fillim, WeBER ka ndërmarrë një qasje të bazuar në të dhëna si përpjekje për të shtuar rëndësinë, pjesëmarrjen dhe kapacitetin e organizatave të shoqërisë civile (OSHC) në Ballkanin Perëndimor, për të avokuar dhe ndikuar në hartimin dhe zbatimin e RAP. Zhvillimi i metodologjisë për monitorimin e RAP është një nga rezultatet kryesore të projektit, e cila ka si qëllim të lehtësojë punën e shoqërisë civile në monitorimin e RAP bazuar në të dhëna dhe analizë.

Në linjë me fokusin e WeBER mbi procesin e integritetit të rajonit në BE, kur SIGMA rishikoi në 2023 *Parimet e Administratës Publike*⁸, WeBER gjithashtu rishikoi metodologjinë e monitorimit të RAP në 2024. Kjo është bërë me qëllim që rekomandimet e WeBER-it të mbeten të përqendruara te reformat në përputhje me standardet e BE-së, duke udhëhequr kështu qeveritë e rajonit drejt një anëtarësimi të suksesshëm në BE në të ardhmen. Ndryshimet kryesore në metodologjinë e rishikuar të monitorimit të RAP janë të rënditura më poshtë.⁹

Tabela 1: Ndryshimet kryesore në metodologjinë e monitorimit

Stuktura

- Përdorimi i një treguesi të vetëm për secilën fushë të RAP, i ndarë në nëntregues, të cilët ndahen më tej në disa elementë (kriteret specifike të vlerësuar)
- Përdorimi i disa elementeve të treguesve, që do të thotë që secili element ka një fokus të veçantë në një nga aspektet e reformës:
 1. Strategjia dhe Politika
 2. Legjislacioni
 3. Struktura Institucionale
 4. Praktika në zbatim, dhe
 5. Rezultatet dhe impakti
- Përdorimi i një shkalle prej 100 pikësh, e cila mundëson një vlerësim më të detajuar të progresit në secilën prej fushave të RAP.

⁸ E disponueshme në: <https://www.sigmaweb.org/publications/principlesofpublicadministration.htm>.

⁹ Për informacion të detajuar mbi qëllimin dhe procesin e rishikimit të metodologjisë shikoni: <https://www.par-monitor.org/par-monitor-methodology/>.

Burimet e të dhënave

- Intervistat me “informatorë kyç”, pra aktorë jo-shtetërorë të angazhuar dhe të njohur me proceset. Këto intervista shërbejnë si burim të dhënash për elementët “Rezultate dhe impakti”, në vend të anketës së mëparshme me organizatat e shoqërisë civile.
- Përdorimi i anketave të perceptimit të opinionit publik si burim të dhënash për “rezultatin dhe impaktin”, dhe zgjerimi i fushëveprimit për të plotësuar vlerësimin në pesë fusha të RAP, me perjashtim të “strategjisë së RAP”
- Heqja e anketimit të nëpunësve civil si burim i të dhënave për shkak të problematikave të përsëritura në sigurimin e një shkalle të përshtatshme të përgjigjeve në të gjithë administratat e rajonit.

Raportimi i monitorimit të RAP

- Gjashtë raporte kombëtare monitorimi të RAP, një për fushë të RAP (36 në total për të gjithë monitorimin e RAP), për të mundësuar publikimin në kohë dhe për të avokuar mbi rezultatet e monitorimit në vend të publikimit të rezultateve të 18 muajve kërkime në fund të procesit.
- Gjashtë raporte rajonale përmbledhëse në Ballkanin Perëndimor, një për çdo fushë të RAP (6 në total)

I.2 Pse dhe si WeBER monitoron fushën e “Shërbimit Publik dhe Digjitalizimin”

Fokusi i WeBER’s në transparencën dhe hartimin dhe ofrimin e shërbimeve të përqendruara te qytetari është i rëndësishëm për disa arsye. Shërbimet e administratës publike shërbejnë si pika kryesore e ndërveprimit ndërmjet institucioneve dhe qytetarëve, duke e bërë qasjen, reagueshmërinë dhe cilësinë e tyre thelbësore për një qeverisje efektive. Për të arritur këto standarde, shërbimet publike duhet të hartohet bazuar në nevojat dhe kërkesat e qytetarëve dhe jo sipas komoditetit burokratik. Një qasje e cila vendos në qendër përdoruesin ndihmon në rritjen e efikasitetit, përmirëson kënaqësinë dhe në të njëjtën kohë rrit legjitimitetin e institucioneve publike. Monitorimi i zhvillimeve në këtë fushë ofron informacion bazuar në të dhëna të cilat mbështesin avokimin për përmirësimin se si institucionet publike hartojnë dhe ofrojnë shërbimet qytetarëve, dhe gjithashtu se si ata angazhohen me qytetarët përgjatë këtyre proceseve. Për më tepër, fokusi te gjithpërfshirja siguron që shërbimet janë hartuar dhe ofruar në mënyrë që të gjithë individët mund të kenë qasje dhe të përfitojnë, pavarësisht gjëndjes socioekonomike, vendndodhjes gjeografike, gjinisë, statusit të paaftësisë apo faktorëve të tjerë. Me ndjekjen e ecursisë dhe identifikimin e sfidave, monitorimi ofron rekomandime të zbatueshme për reforma të qëndrueshme në fushën e shërbimit publik të përqendruar te qytetari.

Monitorimi në **Shërbimin Publik dhe Digjitalizimin** bazohet në katër parimet e SIGMAS në këtë fushë:

Parimi 19: Përdoruesit janë në qendër të hartimit dhe ofrimit të shërbimeve administrative.

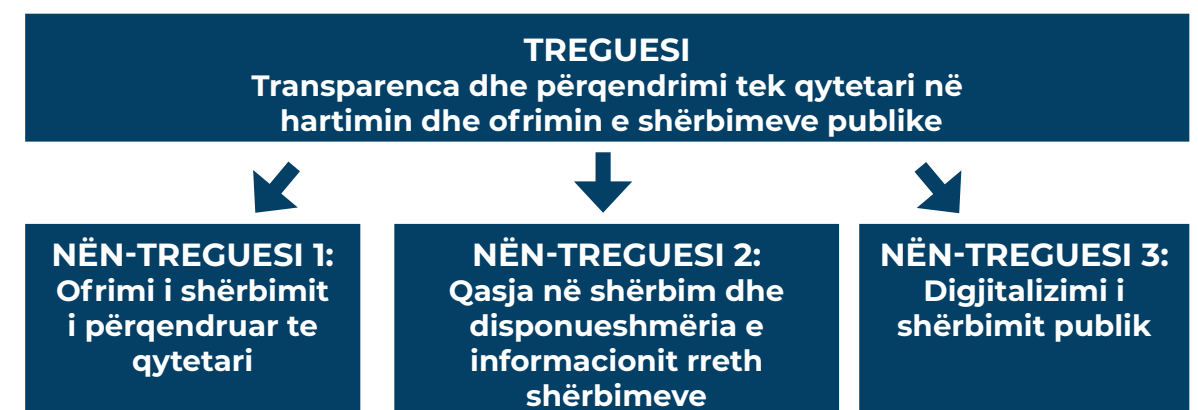
Parimi 20: Administrata publike ofron shërbime cilësore dhe efikase.

Parimi 21: Shërbimet administrative janë lehtësisht të aksesueshme elektronikisht dhe fizikisht, duke marrë parasysh nevojat, zgjedhjet dhe kufizimet e ndryshme.

Parimi 22: Digjitalizimi mundëson marrjen e vendimeve të bazuara në të dhëna dhe politika, shërbime dhe procese efektive, efikase dhe reaguese në të gjithë sistemin qeverisës.

Këto Parime vlerësohen nga këndvështrimi i përfshirjes së publikut në proceset e hartimit dhe ofrimit të shërbimeve, si dhe nga aspektet e jashtme të administratës që janë thelbësore për ofrimin e përditshëm të shërbimeve administrative dhe kontaktin me administratën.

Fokusi te transparenca dhe përqendrimi te qytetari synon të përcaktojë se në çfarë mase nevojat dhe mendimet e palëve të interesuara konsultohen dhe merren parasysh nga autoritetet gjatë zhvillimit dhe ofrimit të shërbimeve administrative, si në formë elektronike ashtu edhe fizike.



Periudha e monitorimit për Shërbimin Publik dhe Digjitalizimin mbulon zhvillimet duke filluar nga cikli i fundit i monitorimit të RAP, i cili zgjati nga Janari deri në Nëntor të vitit 2022. Prandaj ky raport mbulon kryesisht vitet 2023 dhe 2024 gjithashtu edhe zhvillimet e fundit të vitit 2022 të cilat nuk janë të mbuluara në ciklin e parë. Megjithëse ky raport ofron një krahasim të gjetjeve me botimet e mëparshme të Monitorimit të RAP-it, rezultatet e vendeve nuk janë të krahasueshme me ato të monitorimeve të mëparshme për shkak të ndryshimeve metodologjike të përshkruara më sipër.

Për elementët që kanë në fokus Praktikën në zbatim, bazuar në një kampion të përbashkët për të tre nëntreguesit, vëzhgohen të njëjtat shtatë shërbime

administrative për të ndarë pikët.¹⁰

Këto kampionë shërbimesh përfshijnë:

- 1. Regjistrimin e pronës
- 2. Regjistrimin e Kompanisë (biznesit)
- 3. Regjistrimin e automjeteve
- 4. Lëshimin e pasaportës
- 5. Lëshimin e kartës së identitetit
- 6. Deklarimin e TVSH-së
- 7. Pagesën e TVSH-së.

Nënindikator i parë fokusohet te prania e mekanizmave të cilat mundësojnë hartimin dhe ofrimin e shërbimeve të përqendruara te qytetari. WeBER vlerëson nëse dokumente të politikave publike në këtë fushë parashikojnë masa dhe aktivitete specifike që vendosin qytetarët në qendër të hartimit dhe ofrimit të shërbimeve dhe nëse kuadri ligjor e mundëson një qasje të tillë. Gjithashtu, ai shqyrton ekzistencën e mekanizmave të marrjes së përshtypjeve dhe praktiken e autoriteteve përkatëse për sa i përket analizimit dhe përdorimit të përshtypjeve në hartimin e shërbimeve të reja apo përmirësimin e shërbimeve ekzistuese.

Monitorimi i aspekteve të strategjisë dhe politikave, legjislacionit dhe praktikës në zbatim kryhet duke kombinuar burime të ndryshme të dhënash për të siguruar besueshmërinë e rezultateve, përfshirë analizën cilësore të dokumenteve strategjike dhe të dhëna zyrtare që janë publikisht të disponueshme ose të marra nga institucionet përgjegjëse përmes kërkesave për të drejtën e informimit. Për vlerësimin e rezultateve dhe të impaktit, studiuesit zhvillojnë intervista me informatorë kyç nga aktorë jo-shtetërorë që zotërojnë ekspertizë të konsiderueshme në këtë fushë dhe përdorin gjetjet nga anketa mbi perceptimin e publikut të realizuar në kuadër të këtij vlerësimi.

Elementet e treguesve të cilët janë vlerësuar te nëntreguesi një janë të renditura në Tabelen 1.

Tabela 2: Elementet e treguesve te nën-treguesi 1

Elementet e treguesit – numri dhe titulli	Fusha
E1.1 Ka një dokument strategjik në fuqi i cili parashikon hartimin dhe ofrimin e shërbimeve te përqendruara te qytetari.	Strategji dhe Politika
E1.2 Rregulloret përcaktojnë hartimin dhe ofrimin e shërbimeve te përqendruara te qytetari	Legjislacion

10 Përveç rasteve kur specifikohet ndryshe në metodologjinë e elementeve individual.

Elementet e treguesit – numri dhe titulli	Fusha
E1.3 Rregulloret përcaktojnë detyrimin e ofruesve të shërbimeve për të mbajtur dhe publikuar metrika mbi pjesëmarrjen e përdoruesve në hartimin e shërbimeve.	Legjislacion
E1.4 Rregulloret përcaktojnë zbatimin e parimit “vetëm një herë”.	Legjislacion
E1.5 Përgjegjësia institucionale për drejtimin dhe përmirësimin e vazhdueshëm të hartimit dhe ofrimit të shërbimeve në nivelin e administratës qendrore është e përcaktuar.	Struktura Institucionale
E1.6 Shërbimet publike mbledhin dhe publikojnë informacion mbi përfshirjen e përdoruesve në hartimin e shërbimit	Praktika në zbatim
E1.7 Shërbimet publike mbledhin dhe publikojnë përshtypjet e përdoruesve në lidhje me përvojën e tyre me ofrimin e shërbimit.	Praktika në zbatim
E1.8 Administrata përdor përshtypjet e qytetarëve për të përmirësuar shërbimet administrative	Praktika në zbatim
E 1.9 Shërbimet publike zbatojnë parimin vetëm një herë gjatë ofrimit të shërbimit	Praktika në zbatim
E 1.10 Aktorët kyç jo shtetëror e konsiderojnë hartimin dhe ofrimin e shërbimit si te përqendruara te qytetari	Rezultati dhe impakti
E 1.11 Perceptimi i qytetarëve në aftësinë e tyre për të ndikuar në një hartim të shërbimi	Rezultati dhe impakti
E 1.12 Përceptimi i qytetarëve rreth mundësisë së tyre për të ofruar përshtypjet mbi cilësinë e shërbimeve publike.	Rezultati dhe impakti
E 1.13 Ndërgjegjësimi i qytetarëve mbi parimin vetëm një herë	Rezultati dhe impakti
E1.14 Qytetarët raportojnë mbi përvojën e tyre me zbatimin e parimit vetëm një herë	Rezultati dhe impakti.

Nëntreguesi i dytë vlerëson qasjen në shërbime, si ato elektronike apo fizike, dhe disponueshmërinë e informacionit të nevojshëm për marrë një shërbim. Më specifikisht, vlerësimi fokusohet konkretisht në shkallën në të cilën ofruesit e shërbimeve marrin parasysh nevojat e grupeve vulnerabel dhe minoriteteve gjatë procesit të ofrimit të shërbimeve, formatin dhe shpërndarjen territoriale të shërbimeve, si dhe dhënien e udhëzimeve dhe informacionit të nevojshëm.

Monitorimi i këtij nëntreguesi bazohet në shqyrtimin e dokumenteve zyrtare

dhe faqeve të internetit të institucioneve përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve, me qëllim vlerësimin e aspekteve të ndryshme që lidhen me çështjet e aksesueshmërisë. Gjithashtu janë marrë parasysh dokumentet zyrtare dhe të dhënat e siguruara nga institucionet përkatëse përmes kërkesave për të drejtën e informimit. Për vlerësimin e rezultatit dhe të impaktit, hulumtuesit kanë zhvilluar intervista me informatorë kyç, me aktorë jo shtetëror të cilët kanë ekspertizë në këtë fushë dhe kanë përdorur gjetjet nga sondazhet e perceptimit publik të zhvilluara brenda qëllimit të vlerësimit.

Elementet e treguesit që janë vlerësuar në këtë nën-tregues të dytë janë të renditura në Tabelen 2.

Table 3: Elementet e treguesit nën kategorinë e nën-treguesit 2

Elementet e treguesit – numri dhe titulli	Fusha
E 2.1 Kuadri strategjik parashikon përmirësimin e qasjes në shërbime dhe disponueshmërinë e informacionit mbi ofrimin e shërbimeve.	Strategji dhe politika
E 2.2 Rregulloret parashikojnë ofrimin e shërbimeve nëpërmjet pikave të shërbimit me një ndalesë	Legjislacion
E 2.3 Rregulloret parashikojnë që ofruesit e shërbimeve publike mbajnë metrika kryesore mbi përdorimin e shërbimeve	Legjislacion
E 2.4 Rregulloret parashikojnë ofrimin e shërbimeve në formën e ngjarjeve të jetës.	Legjislacion
E 2.5 Rregulloret parashikojnë përshtatje të detyrueshme të ofrimit të shërbimit për grupet vulnerabel	Legjislacion
E 2.6 Ofruesit e shërbimeve publikojnë informacionin bazë procedural se si të qasen shërbimet publike elektronikisht	Praktika në zbatim
E 2.7 Ofruesit e shërbimeve publikojnë udhëzime të thjeshta për qytetarin se si të qasen shërbimet publike elektronikisht	Praktika në zbatim
E 2.8 Ofruesit e shërbimeve publikojnë informacionin mbi shërbimet që ata ofrojnë si ngjarje të jetës	Praktika në zbatim
E 2.9 Informacioni mbi shërbimet është i disponueshëm në formate të ndryshme për të plotësuar nevojat e ndryshme të përdoruesve	Praktika në zbatim
E 2.10 Informacioni mbi ofrimin e shërbimeve publike është i disponueshëm në disa gjuhë për të plotësuar nevojat e ndryshme të qytetarëve	Praktika në zbatim

Elementet e treguesit – numri dhe titulli	Fusha
E 2.11 Ofruesit e shërbimeve publikojnë informacionin rreth çmimeve të shërbimeve	Praktika në zbatim
E 2.12 Ofruesit e shërbimeve publikojnë informacionin mbi të drejtat dhe detyrimet e përdoruesve	Praktika në zbatim
E 2.13 Ofruesit e shërbimeve publikojnë informacionin e kontaktit të saktë për ofrimin e shërbimit	Praktika në zbatim
E 2.14 Të dhënat mbi shërbimet administrative janë të disponueshme në formate të hapura	Praktika në zbatim
E 2.15 Ofruesit e shërbimeve trajnojnë stafin e tyre se si të trajtojnë grupet vulnerabel	Praktika në zbatim
E 2.16 Ofruesit e shërbimit sigurojnë shpërndarje të përshtatshme territoriale	Praktika në zbatim
E 2.17 Aktorët kryesorë jo shtetëror i konsiderojnë të qasshme ofrimin e shërbimeve	Rezultatet dhe impakti
E 2.18 Përceptimi i qytetarëve rreth qasjes në informacionin e nevojshëm për marrjen e shërbimeve	Rezultatet dhe impakti
E 2.19 Përceptimi i qytetarëve rreth lehtësisë në qasjen fizike për shërbimet	Rezultatet dhe impakti
E 2.20 Përceptimi i qytetarëve rreth lehtësisë në qasjen e informacionit elektronikisht	Rezultatet dhe impakti

Së fundi, nën-indikatori i tretë i kushtohet ofrimit të shërbimit në formatin elektronik dhe procesit të digjitalizimit të shërbimit publik. Vlerësimi përqendrohet në kuadrin strategjik përkatës që siguron një proces të lehtë dhe të qëndrueshëm të digjitalizimit; kuadrin legjislativ që rregullon të gjitha aspektet kyçe të ofrimit të shërbimeve elektronike; përgjegjësitë institucionale; orientimin e përdoruesit në platformën e shërbimeve elektronike; dhe disponueshmërinë e mjeteve digjitale të nevojshme për të hyrë në shërbimet elektronike.

Monitorimi bazohet në shqyrtimin e dokumenteve zyrtare dhe faqeve të internetit të institucioneve përkatëse për hartimin dhe ofrimin e shërbimeve elektronike, duke marrë gjithashtu parasysh dokumentet zyrtare dhe të dhënat e siguruara nga institucionet përgjegjëse përmes kërkesave për të drejtën e informimit. Për vlerësimin e rezultatit dhe të impaktit, hulumtuesit kanë zhvilluar intervista me informatorë kyç, me aktorë jo shtetëror të cilët kanë ekspertizë në këtë fushë.

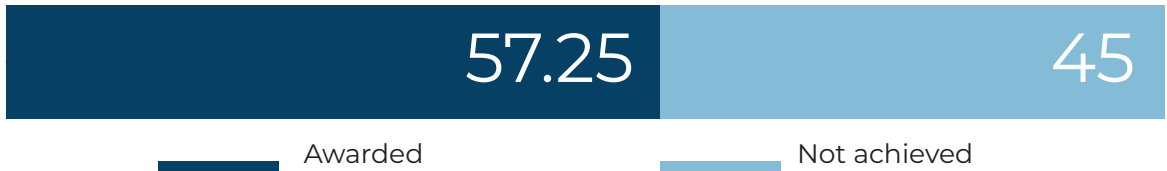
Elementet e treguesve që janë vlerësuar në nën-treguesin e tretë janë të renditura në tabelën 3.

Tabela 4: Elementet e treguesit në nëntreguesin e 3

Elementet e treguesit – numri dhe titulli	Fusha
E 3.1 Ka një dokument strategjik të miratuar i cili parashikon digjitalizimin e ofrimit të shërbimit publik	Strategjia dhe politikat
E 3.2 Rregulloret parashikojnë ofrimin e shërbimeve digjitale, nënshkrimin elektronik dhe pagesat elektronike në kuadër të ofrimit të shërbimeve digjitale.	Legjislacioni
E 3.3 Përgjegjësia institucionale për drejtimin e ofrimit të shërbimeve digjitale në administratën qendrore është e përcaktuar.	Struktura institucionale
E 3.4 Platforma qendrore elektronike për ofrimin e shërbimeve digjitale është krijuar dhe është e orientuar drejt përdoruesit.	Praktika në zbatim

II. TRANSPARENCA DHE PËRQENDRIMI TEK QYTETARI NË HARTIMIN DHE OFRIMIN E SHËRBIMEVE PUBLIKE

Transparenca dhe përqendrimi tek qytetari në hartimin dhe ofrimin e shërbimeve publike (pikë 0-100)



II.1 Ofrimi i shërbimeve të përqendruara te qytetari

Parimi 19: Përdoruesit janë në qendër të hartimit dhe ofrimit të shërbimeve administrative.

Parimi 20: Administrata publike ofron shërbime efikase dhe me cilësi të lartë

Nën-treguesi 1: Ofrimi i shërbimeve të përqendruara te qytetari¹¹

Elementet e indikatorit	Fusha e elementit	Pikë
E 1.1 Ekziston një dokument strategjik në fuqi që parashikon hartimin dhe ofrimin e shërbimeve të përqendruara te qytetari.	Strategji dhe politika	0.5/0.5
E 1.2 Rregulloret përcaktojnë hartimin dhe ofrimin e shërbimeve publike të përqendruara te qytetari	legjislacioni	1/2
E1.3 Rregulloret përcaktojnë detyrimin e ofruesve të shërbimeve për të mbajtur dhe publikuar metrika mbi pjesëmarrjen e përdoruesve në hartimin e shërbimeve.	Legjislacion	0/2

¹¹ Përmes këtij nën-treguesi monitorohen nënparimet e SIGMAS si: Qeveria harton dhe bashkërendon një politikë mbarëqeveritare për të përmirësuar në mënyrë të vazhdueshme hartimin dhe ofrimin e shërbimeve administrative publike, bazuar në nevojat në ndryshim të përdoruesve; Organet e administratës publike angazhojnë përdoruesit për të kuptuar nevojat, pritshmëritë dhe përvojat e tyre dhe për t'i përfshirë ata në mënyrë aktive në (ri)hartimin e shërbimeve administrative publike (bashkë-krijim); Administrata publike monitoron rregullisht cilësinë e shërbimeve kundrejt standardeve të ofrimit të shërbimit dhe metrikave të tjera, për të nxjerrë mësim dhe për të përmirësuar hartimin dhe ofrimin e shërbimeve; dhe Përdoruesit kanë të drejtën ligjore që t'i ofrojnë administratës publike informacion dhe dokumente vetëm një herë. Administrata publike e zbaton këtë të drejtë në mënyrë të qëndrueshme.

Elementet e indikatorit	Fusha e elementit	Pikë
E 1.4 Rregulloret përcaktojnë zbatimin e parimit “vetëm një herë”.	Legjislacion	1/1
E 1.5 Përgjegjësia institucionale për drejtimin dhe përmirësimin e vazhdueshëm të hartimit dhe ofrimit të shërbimeve në nivelin e administratës qendrore është e përcaktuar.	Struktura institucionale	2/2
E 1.6 Shërbimet publike mbledhin dhe publikojnë informacion mbi përfshirjen e përdoruesve në hartimin e shërbimit	Praktika në zbatim	0/3.5
E 1.7 Shërbimet publike mbledhin dhe publikojnë përshtypjet e përdoruesve në lidhje me përvojën e tyre me ofrimin e shërbimit.	Praktika në zbatim	0/4
E 1.8 Administrata përdor përshtypjet e qytetarëve për të përmirësuar shërbimet administrative	Praktika në zbatim	0/3
E 1.9 Ofruesit e shërbimeve publike zbatojnë parimin “vetëm një herë” gjatë ofrimit të shërbimeve.	Praktika në zbatim	3/3
E 1.10 aktorët kyç jo shtetëror e konsiderojnë hartimin dhe ofrimin e shërbimit si te përqendruara te qytetari	Rezultati dhe impakti	0/3
E 1.11 perceptimi i qytetarëve në aftësinë e tyre për të ndikuar në një hartim të shërbimi	Rezultati dhe impakti	1/2
E 1.12 Përceptimi i qytetarëve rreth mundësisë së tyre për të ofruar përshtypjet mbi cilësinë e shërbimeve publike.	Rezultati dhe impakti	1.5/2
E 1.13 Ndërgjegjësimi i qytetarëve mbi parimin vetëm një herë	Rezultati dhe impakti	1/2
E 1.14 Qytetarët raportuan mbi përvojën e tyre me zbatimin e parimit vetëm një herë	Rezultati dhe impakti	0.5/2
Pikët totale për nën-treguesin 1		11.5/32

Që nga cikli i mëparshëm i monitorimit WeBER, kanë ndodhur disa ndryshime strukturore të rëndësishme, më e rëndësishmja prej të cilave është mbyllja e ADISA-s dhe marrja e funksioneve të saj nga Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit, si dhe integrimi i mbi 90% të të gjitha

shërbimeve administrative publike në platformën qeveritare elektronike e-Albania. Ajo çka del në pah, megjithëse me sfidat dhe mangësitë e saj, janë hapat vendimtarë që Shqipëria ka ndërmarrë për të ristruktuar shërbimet publike rreth nevojave të përdoruesve dhe përpjekja për të thjeshtuar dhe optimizuar burokracinë përmes digjitalizimit të ofrimit të shërbimeve, duke shkurtuar kështu kohën e nevojshme për përfitimin e shërbimeve dhe kostot përkatëse.

Gjatë periudhës¹² të këtij vlerësimi, dy strategji të rëndësishme të RAP përcaktuan drejtimin për organizimin e ofrimit të shërbimit publik të përqendruara te qytetari: Plani i Veprimit për Reformën e Administratës Publike (RAP) 2023–2030, i cili e vendos përqendrimin te qytetari në një objektiv themelor të shtyllës “Ofrimi i Shërbimeve dhe Digjitalizimi”, dhe Agjenda Digjitale 2022–2026. Plani i Veprimit thekson ristrukturimin e ofrimit të shërbimeve përmes efikasitetit administrativ, integritetit teknologjik dhe reduktimit të barrës burokratike, duke përcaktuar qartë përgjegjësitë e mbikëqyrjes te Departamenti i Administratës Publike, pranë Ministrit të Shtetit për Administratën Publike dhe Antikorrupsionin.¹³ Agjenda Digjitale specifikon më tej ambicien e qeverisë, duke vendosur objektiva të qarta për të siguruar që të paktën 95% e shërbimeve publike të jenë të aksesueshme elektronikisht, të lehta për t’u përdorur dhe të bazuara në përshtypjet e përdoruesve, me AKSHI-n që udhëheq zbatimin teknik dhe garanton ndërfaqe digjitale miqësore dhe të aksesueshme për përdoruesit.¹⁴

Korniza ligjore përforcon këtë vizion strategjik. Ligji nr. 43/2023 “Për Qeverisjen Elektronike” përcakton ofrimin e shërbimeve sipas parimit “së pari digjital”, duke kërkuar që institucionet publike të përdorin portalin e-Albania si pikë kryesore aksesimi, duke e futur kështu qasjen e përqendruar te qytetari në ofrimin e shërbimeve.¹⁵ Kësaj i shtohet edhe Kodi i Procedurës Administrative, i cili institucionalizon modelin e pikave të shërbimit me një ndalesë në Nenin 74, duke kanalizuar me efikasitet ndërveprimet me qytetarët.¹⁶ Megjithatë, ekziston një boshllëk i dukshëm, pasi nuk ka një rregullim që përcakton qartë kërkesat për hartimin e shërbimeve të përqendruara te qytetari. Në aspektin institucional, Shqipëria ka konsoliduar përgjegjësinë për drejtimin e hartimit dhe ofrimit të shërbimeve brenda Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë

¹² Me Strategjinë e RAP-it 2024–2030 në fazën përfundimtare të hartimit, udhërrefyesi i sipërpërmendur vazhdon të shërbejë si dokumenti kryesor strategjik i RAP-it deri në miratimin zyrtar të saj.

¹³ Plani i Veprimit për Reformën në Administratën Publike 2023–2030, Seksioni IV “Ofrimi i Shërbimeve dhe Digjitalizimi”; <https://www.qbz.gov.al/eli/vendim/2023/12/13/737/01303320-3536-4f02-991f-7f59fc-de80b3;q=udherrefysi>

¹⁴ Agjenda digjitale 2022–2026, kapitulli 2.3 “Shërbimet për qytetaret”, kapitulli 9 “Pasaporta e treguesve të agjendës digjitale”; <https://www.qbz.gov.al/eli/vendim/2022/06/01/370/8fd7b0cf-6848-431f-8bcb-5d08d16deaa7;q=agjenda%20digjitale>

¹⁵ Ligji Nr. 43/2023 “Mbi Qeverisjen Elektronike”, Neni 13 “Komunikimi në formë elektronike për shërbime elektronike”, Neni 14 “Portali qeveritar ‘e-Albania’”; <https://www.qbz.gov.al/eli/ligj/2023/06/15/43/9fb689d7-75d3-4621-a5a4-dab6e3a52d93;q=P%C3%8BR%20QEVERISJEN%20ELEKTRONIKE>

¹⁶ Ligji Nr. 44/2015 “Kodi i Procedurës Administrative”, neni 74 “Pikat e shërbimit me një ndalesë”, <https://www.qbz.gov.al/eli/ligj/2015/04/30/44/49b2fb39-de15-4b0b-a030-487b57c57a85;q=KODI%20I%20PROCE-DURAVE%20ADMINISTRATIVE%20I%20REPUBLIK%C3%8BS%20S%C3%8B%20SHQIP%C3%8BRIS%C3%8B>

së Informacionit (AKSHI).¹⁷ Me shfuqizimin e Ligjit nr. 13/2016, i cili i caktonte ADISA-s rolin parësor — tashmë i kaluar te AKSHI — ky i fundit është autoriteti kryesor përgjegjës jo vetëm për infrastrukturën teknike të shërbimeve digjitale, por edhe për mbikëqyrjen e përmirësimeve të vazhdueshme të shërbimeve, zhvillimin dhe administrimin e platformave digjitale të shërbimeve, përfshirë platformën e-Albania¹⁸ Për më tepër, roli i AKSHI-t është forcuar edhe më tej përmes përgjegjësi të shumta që i janë ngarkuar, përfshirë ofrimin e shërbimeve publike digjitale, autentifikimin, nënshkrimet elektronike dhe shërbimet e interoperabilitetit.¹⁹

Pavarësisht këtyre mekanizmave institucionalë efektivë, zbatimi praktik i hartimit dhe ofrimit të shërbimeve të përqendruara te qytetari mbetet pjesërisht i fragmentuar. Platforma e-Albania integron në mënyrë efektive analizat e përdoruesve²⁰ dhe i përfshin mekanizmat bazë të marrjes së përshtypjeve përmes sistemit të vlerësimit me yje, ndërkohë që publikimi sistematik i metrikës së pjesëmarrjes së përdoruesve në proceset e hartimit të shërbimit publik mungon. Gjithashtu, parashikimet ligjore që kërkojnë mbledhjen dhe publikimin e metrikës së pjesëmarrjes së përdoruesve nuk janë qartësisht të përcaktuara.

Kodi i procedurës administrative inkurajon përfshirjen e përdoruesit por nuk detyron të mbajë apo të publikojë të dhëna sasiore mbi pjesëmarrjen në proceset e hartimit të shërbimeve.²¹ Megjithatë AKSHI ka shprehur plane për më shumë transparencë në përfshirjen e përdoruesve dhe po punon aktivisht në këtë drejtim, këto ende nuk janë shndërruar në metrika konkrete publike.²²

Një tipar tjetër themelor në fushën e ofrimit të shërbimit në kontekstin e optimizimit në përfitim të qytetarit, është parimi vetëm një herë. Ky parim i “paraqitjes vetëm një herë” ndalon institucionet publike të kërkojnë dokumente apo të dhëna që tashmë janë të disponueshme në databazat shtetërore dhe është i përcaktuar qartë nga ligji “Për Qeverisjen Elektronike”. Në përgjithësi, ai është

zbatuar në mënyrë efektive, duke reduktuar ndjeshëm barrën administrative.²³ Gjatë vlerësimit të zbatimit të këtij parimi, si edhe të përshtypjeve të mbledhur dhe publikuar nga ofruesit e shërbimeve mbi përvojën e përdoruesve me ofrimin e shërbimeve, raporti ka shqyrtuar 7 shërbime kyçe. Këto shërbime të kampionuara përfshijnë regjistrimin e pronës, regjistrimin e kompanisë (biznesit), regjistrimin e automjetit, lëshimin e pasaportës, lëshimin e kartës së identitetit, deklarimin dhe pagesën e TVSH-së. Për pjesën më të madhe të këtyre shërbimeve mekanizmat e marrjes së përshtypjeve janë të disponueshme,²⁴ dhe ndërveprueshmëria për të ripërdorur të dhënat e qytetarëve shfrytëzohet në mënyrë efektive, duke përmbushur kështu kërkesën e parimit “vetëm një herë”. Megjithatë, shërbime si regjistrimi i automjeteve, i cili ende kryhet fizikisht në drejtoritë rajonale të Drejtorisë së Përgjithshme të Shërbimeve të Transportit Rrugor, vazhdojnë të kërkojnë të dhëna të dorëzuara njëherë, duke nxjerrë në pah boshllëqet ende ekzistuese. Për më tepër, nuk ka të dhëna të disponueshme publikisht mbi marrjen e përshtypjeve të përdoruesve për grupin specifik të shërbimeve të monitoruara.²⁵

Përceptimet e aktorëve kyç jo-shtetërorë nënvizojnë sfida të vazhdueshme sistematike. Këta aktorë dhe ekspertë në reformën e administratës publike, në masë të konsiderueshme, shprehin skepticizëm ndaj interesit të singertë mbi shërbimin e përqendruar te qytetari, duke theksuar vendimmarrjen nga lart-poshtë, pengesat burokratike dhe përfshirjen e pamjaftueshme të grupeve vulnerabel. Gjithashtu, ata theksojnë mangësi në integrimin e mekanizmave të marrjes së përshtypjeve dhe aksesibilitetit, veçanërisht për të moshuarit dhe grupet e marginalizuara në aspektin digjital²⁶, duke theksuar nevojën për reforma sistematike dhe përfshirje më të madhe të shoqërisë civile.

Përceptimet publike në lidhje me ndikimin e qytetarëve dhe mundësitë për të ofruar përshtypje reflektojnë eksperiencat e ndryshme.²⁷ Përafërsisht gjysma e qytetarëve të anketuar besojnë se ata kanë pasur mundësinë për të ndikuar zhvillimin e shërbimeve të administratës publike²⁸, duke treguar një kënaqësi të ekuilibruar por duke theksuar dhe nevojën për përmirësime të ndjeshme. Pjesa më e madhe e qytetarëve të anketuar deklaruan se ata kishin

17 Ligji Nr. 43/2023 “për qeverisjen elektronike”, neni 22 “Autoriteti përgjegjës i qeverisjes elektronike”; <https://www.qbz.gov.al/eli/ligj/2023/06/15/43/9fb689d7-75d3-4621-a5a4-dab6e3a52d93;q=P%C3%8BR%20QEVERISJEN%20ELEKTRONIKE>

18 Ibid., Neni 24 “Përgjegjësitë e AKSHI-t”

19 Ibid., Neni 25 “Detyrat e AKSHI-t si ofrues i shërbimeve publike”

20 <https://e-albania.al/Pages/MostRatedServices.aspx>

21 Ligji No. 44/2015 “Kodi i Procedurës Administrative”, Neni 10 “Asistenca Aktive”, <https://www.qbz.gov.al/eli/ligj/2015/04/30/44/49b2fb39-de15-4b0b-a030-487b57c57a85;q=KODI%20I%20PROCEDURAVE%20ADMINISTRATIVE%20I%20REPUBLIK%C3%8BS%20S%C3%8B%20SHQIP%C3%8BRIS%C3%8B>

22 Përgjigjja e marrë përmes kërkesës për të drejtën e informimit nga AKSHI konfirmon se janë zhvilluar konsultime të përgjithshme me shoqërinë civile dhe qytetarët në kuadër të hartimit të shërbimeve elektronike (GovTech dhe Ligji për Qeverisjen Elektronike). Megjithatë, AKSHI deklaroi se publikimi i metrikave të detajuara mbi pjesëmarrjen e përdoruesve në hartimin e shërbimeve nuk është ende i zbatuar në mënyrë sistematike. Ata planifikojnë ta zbatojnë këtë dhe i përgjigjen kërkesës për informim si më poshtë: Si pjesë e përpjekjeve për të siguruar transparencë dhe pjesëmarrje të gjerë publike, njoftimet dhe informacioni në lidhje me ecurinë e projektit do të publikohen në mënyrë të vazhdueshme. Këto do të jenë të disponueshme në përputhje të plotë me programin institucional të transparencës, duke garantuar qasje të hapur për të gjithë qytetarët, përfaqësuesit e shoqërisë civile dhe grupet e interesit që dëshirojnë të kontribuojnë në këtë proces

23 Ligji nr. 43/2023 “për qeverisjen elektronike”, Neni 6 “Parimi i paraqitjes vetëm një herë”; <https://www.qbz.gov.al/eli/ligj/2023/06/15/43/9fb689d7-75d3-4621-a5a4-dab6e3a52d93;q=P%C3%8BR%20QEVERISJEN%20ELEKTRONIKE>

24 Mekanizmi i marrjes së përshtypjeve (sistemi i vlerësimit me 1–10 yje dhe kutia për komente) është i integruar brenda portalit e-Albania, duke mbuluar pothuajse të gjitha shërbimet digjitale. Megjithatë, për shkak të shërbimeve specifike të përmendura dhe kriterëve të nevojshme për të marrë pikët e plota në këtë tregues (5 nga 7 shërbimet e listuara), vlerësimi ka konstatuar se për tre prej tyre, siç shpjegohet më poshtë, nuk ka mekanizma përshtypjesh të disponueshëm. Përdoruesi duhet të logohet në sistemin për të parë mekanizmat e përshtypjeve për shërbimet e vlerësuara më poshtë. Shërbimet e TVSH-së kanë portalin e tyre e-Filing i cili ofrohet nga Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve.

25 Përgjigjja e AKSHI-t përmes kërkesës për të drejtën e informimit konfirmon gjithashtu se nuk ka publikim të centralizuar dhe sistematik të të dhënave mbi marrjen e përshtypjeve për grupin specifik të shërbimeve të monitoruara.

26 Ata e njohin ADISA si me impact pozitiv në fillim edhe pse efektiviteti i saj ra me futjen e digjitalizimit.

27 Sondazhi u zhvillua gjatë periudhës 11 deri 18 shkurt 2025.

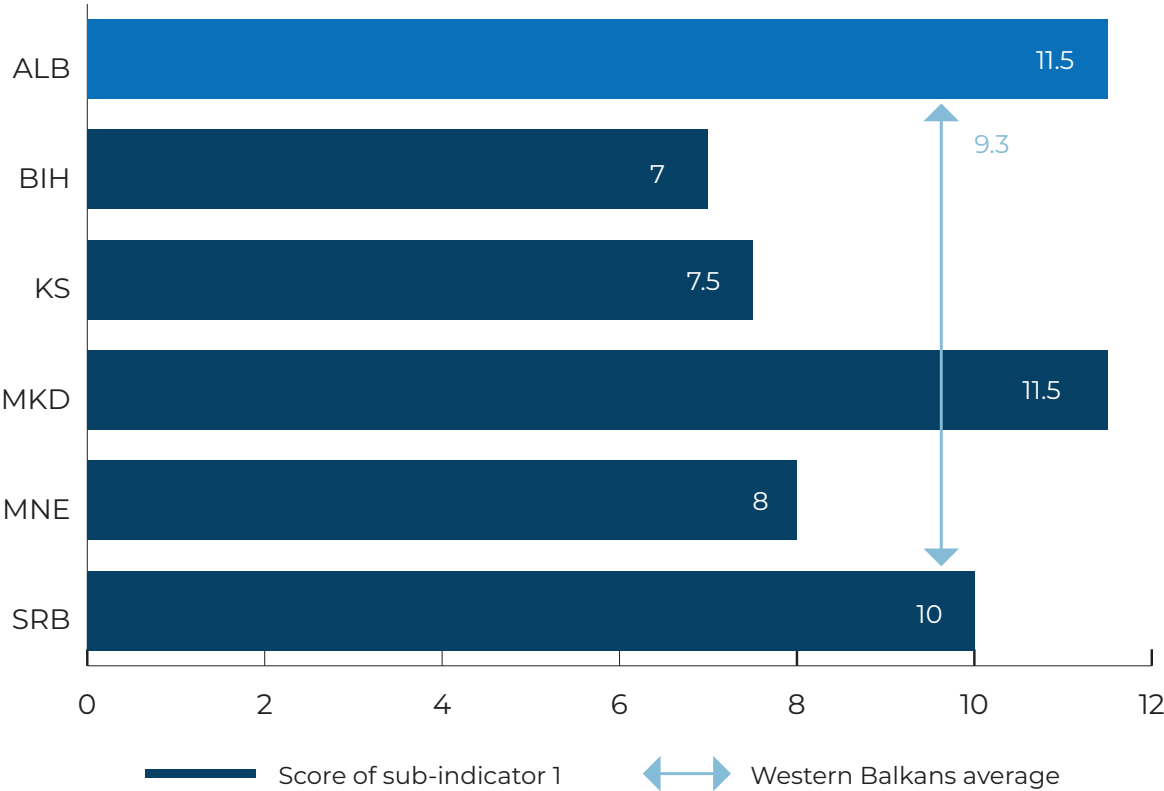
28 Rezultatet e anketës: plotësisht kundër – 31.1%, kundër – 15.7%, dakord – 29%, plotësisht dakord – 19.9%, nuk e di/pa mendim – 4.3%.

mundësinë për të ofruar mendimin e tyre mbi cilësinë e shërbimeve publike.²⁹ Ndërgjegjësimi dhe përvojat lidhur me parimin “vetëm një herë” tregojnë një zbatim të pjesshëm, pasi gjysma e qytetarëve të anketuar pranuan se nuk u është kërkuar të dorëzojnë dokumente që tashmë mbahen nga shteti (si certifikatat e lindjes, shtetësisë, papunësisë, etj.).³⁰

Në përgjithësi, Shqipëria ka ndërtuar një bazë të fortë strategjike, ligjore dhe institucionale për ofrimin e shërbimeve të përqendruara te qytetari, por mbeten ende sfida të rëndësishme për realizimin e plotë të këtij vizioni. Prioritetet për të ardhmen përfshijnë hartimin e akteve nënligjore detyruese për përfshirjen e qytetarëve në bashkëhartimin e shërbimeve, si dhe publikimin sistematik të metrikave të detajuara mbi feedback-un dhe pjesëmarrjen.

Si është Shqipëria në aspektin rajonal?

Nën-treguesi 1: Ofrimi i shërbimeve publike i përqendruar te qytetari



29 Rezultatet e anketës: plotësisht kundër – 16.3%, kundër – 11.3%, dakord – 33.5%, plotësisht dakord – 36.2%, nuk e di/pa mendim – 2.6%.

30 Rezultatet e anketës: plotësisht kundër – 20.8%, kundër – 13.5%, dakord – 34.9%, plotësisht dakord – 22%, nuk e di/pa mendim – 8.7%

II.2 Qasja në shërbime dhe disponueshmëria e informacionit mbi shërbimet

Parimi 19: Përdoruesit janë në qendër të hartimit dhe të ofrimit të shërbimeve administrative.

Parimi 20: Administrata publike ofron shërbime efikase dhe me cilësi të lartë.

Parimi 21: Shërbimet administrative janë lehtësisht të qasshme elektronikisht dhe fizikisht, duke marrë parasysh nevojat, zgjedhjet dhe kufizimet e ndryshme.

Parimi 22: Digjitalizimi mundëson marrjen e vendimeve bazuar në të dhëna dhe gjithashtu politika, shërbime dhe procese efektive, eficiente dhe përgjegjëse në të gjithë sistemin qeverisës.

Nën-treguesi 2: Qasja në shërbime dhe disponueshmëria e informacionit mbi shërbimet publike³¹

31 Përmes nëntreguesit të dytë monitorohen nënparimet e mëposhtme të SIGMA-s: Qeveria harton dhe koordinon një politikë gjithëpërfshirëse qeveritare për të përmirësuar në mënyrë të vazhdueshme hartimin dhe ofrimin e shërbimeve administrative publike, bazuar në nevojat në zhvillim të përdoruesve; Administrata publike monitoron rregullisht cilësinë e shërbimeve në raport me standardet e ofrimit dhe tregues të tjerë, për të nxjerrë mësim dhe për të përmirësuar hartimin dhe ofrimin e shërbimeve; Administrata publike siguron që ofrimi i shërbimeve të jetë efikas duke siguruar lehtësinë maksimale të përdoruesve të shërbimeve; Administrata publike organizon dhe ofron shërbimet publike në formën e “ngjarjeve të jetës”; Administrata publike ofron shërbimet në disa kanale, duke kombinuar kanalet elektronike dhe ato fizike të asistuar digjitalisht, në mënyrë që përdoruesit të kenë një përvojë të pandërprerë me mundësinë për të ndërvepruar në mënyrë digjitale me çdo pjesë të administratës, nëse ata e dëshirojnë; të gjithë përdoruesit e mundshëm kanë qasje në shërbime publike të cilësisë së lartë brenda një distance të arsyeshme, përmes bashkëpunimit me organet e administratës publike dhe koordinimit me të gjitha nivelet e qeverisë; administrate publike merr parasysh nevojat e ndryshme të grupeve të përdoruesve gjatë ofrimit të shërbimit (siç janë aftësia fizike dhe intelektuale, aftësitë digjitale dhe gjuha) dhe siguron që nuk ka pengesa në qasjen në shërbime; administrate publike siguron që përdoruesit mund të gjejnë lehtësisht kanalet e tyre të preferuara dhe kanë qasje në informacion për të drejtat, detyrimet e tyre shërbimet dhe institucionet që i mbulojnë, për shembull përmes një katalogu shërbimesh; Në mjetet e komunikimit (faqe interneti, fletëpalosje, broshura, etj) dhe në kontekstin e vendimeve administrative, organet e administratës publike përdorin një gjuhë koncize dhe të kuptueshme që e transmeton të gjithë informacionin në një mënyrë të duhur përdoruesve të shërbimit në kushte të ndryshme (gjuha e pakicave sipas ligjit, për personat me aftësi të kufizuara në shikim dhe dëgjim); Regjistrat publikë janë të ndërtuar në mënyrë digjitale që në konceptim, dhe qeverisja e të dhënave është koherente dhe sistematike, për të garantuar besueshmërinë dhe cilësinë e lartë të të dhënave si dhe aksesin në to, me përdorim aktiv dhe shkëmbim të të dhënave brenda administratës publike dhe përtej saj; dhe administrate publike bashkëpunon në mënyrë aktive me aktorët përkatës për të rritur riperdorimin e zgjidhjeve digjitale të zhvilluara me budget të shtetit për nxitur një ekosistem bashkëpunues në përdorimin e shërbimeve digjitale në të gjithë ekonominë.

Nën-treguesi 1: Ofrimi i shërbimeve të përqendruara te qytetari³²

Elementet e indikatorit	Fusha e elementit	Pikë
E 2.1 Kuadri strategjik parashikon përmirësimin e aksesueshmërisë së shërbimeve dhe disponueshmërisë së informacionit mbi ofrimin e shërbimeve.	Strategji dhe Politika	0.5/0.5
E 2.2 Rregulloret parashikojnë ofrimin e shërbimeve nëpërmjet "pikave me një ndalesë"	Legjislacion	1/1
E 2.3 Rregulloret parashikojnë që ofruesit e shërbimeve publike mbajnë metrika kyçe mbi përdorimin e shërbimeve	Legjislacion	1.5/1.5
E 2.4 Rregulloret parashikojnë ofrimin e shërbimeve në formën e ngjarjeve të jetës	Legjislacion	1/1
E 2.5 Rregulloret parashikojnë përshtatje të detyrueshme të ofrimit të shërbimit për grupet vulnerabel	Legjislacion	1.5/2
E 2.6 Ofruesit e shërbimeve publikojnë informacionin bazë procedural se si të qasen shërbimet publike elektronikisht	Praktika në zbatim	5/5
E 2.7 Ofruesit e shërbimeve publikojnë udhëzime të thjeshta për qytetarin se si të qasen shërbimet publike elektronikisht	Praktika në zbatim	0/3
E 2.8 Ofruesit e shërbimeve publikojnë informacionin mbi shërbimet që ata ofrojnë si ngjarje të jetës	Praktika në zbatim	0/4
E 2.9 Informacioni mbi shërbimet është i disponueshëm në formate të ndryshme për të plotësuar nevojat e ndryshme të përdoruesve	Praktika në zbatim	0/3
E 2.10 Informacioni mbi ofrimin e shërbimeve publike është i disponueshëm në disa gjuhë për të plotësuar nevojat e ndryshme të qytetarëve	Praktika në zbatim	3/3

32 Përmes këtij nën-treguesi monitorohen nënparimet e SIGMAS si: Qeveria harton dhe bashkërendon një politikë mbarëqeveritare për të përmirësuar në mënyrë të vazhdueshme hartimin dhe ofrimin e shërbimeve administrative publike, bazuar në nevojat në ndryshim të përdoruesve; Organet e administratës publike angazhojnë përdoruesit për të kuptuar nevojat, pritshmëritë dhe përvojat e tyre dhe për t'i përfshirë ata në mënyrë aktive në (ri)hartimin e shërbimeve administrative publike (bashkë-krijim); Administrata publike monitoron rregullisht cilësinë e shërbimeve kundrejt standardeve të ofrimit të shërbimit dhe metrikave të tjera, për të nxjerrë mësim dhe për të përmirësuar hartimin dhe ofrimin e shërbimeve; dhe Përdoruesit kanë të drejtën ligjore që t'i ofrojnë administratës publike informacion dhe dokumente vetëm një herë. Administrata publike e zbaton këtë të drejtë në mënyrë të qëndrueshme.

Elementet e indikatorit	Fusha e elementit	Pikë
E 2.11 Ofruesit e shërbimeve publikojnë informacionin rreth çmimeve të shërbimeve	Praktika në zbatim	3/3
E 2.12 Ofruesit e shërbimeve publikojnë informacionin mbi të drejtat dhe detyrimet e përdoruesve	Praktika në zbatim	3/3
E 2.13 ofruesit e shërbimeve publikojnë informacionin e kontaktit të saktë për ofrimin e shërbimit	Praktika në zbatim	3/3
E 2.14 Të dhënat mbi shërbimet administrative janë të disponueshme në formate të hapura	Praktika në zbatim	0/4
E 2.15 Ofruesit e shërbimeve trajnojnë stafin e tyre se si të trajtojnë grupet vulnerabel	Praktika në zbatim	2/3
E 2.16 Ofruesit e shërbimit sigurojnë shpërndarje të përshtatshme territoriale	Praktika në zbatim	3.5/3.5
E 2.17 Aktorët kryesorë jo shtetëror i konsiderojnë të qasshme ofrimin e shërbimeve	Rezultatet dhe impakti	0/3
E 2.18 Përceptimi i qytetarëve rreth qasjes në informacion i nevojshëm për marrjen e shërbimeve	Rezultatet dhe impakti	2/2
E 2.19 Përceptimi i qytetarëve në lehtësinë e qasjes fizike në shërbime	Rezultatet dhe impakti	2/2
E 2.20 Përceptimi i qytetarëve në lehtësinë e qasjes së informacionit elektronikisht	Rezultatet dhe impakti	2/2
Totali i pikëve për nën-treguesin 2		32.5/52.5

Që nga cikli i mëparshëm i monitorimit, Shqipëria ka shënuar përmirësime modeste, por të matshme, në mënyrën se si u ofrohet informacioni mbi shërbimet përdoruesve, veçanërisht përmes centralizimit të detajeve procedurale, çmimeve dhe të dhënave të kontaktit për shumicën e shërbimeve me volum të lartë në portalin e-Albania. Ndërsa kjo tregon vazhdimësi në qasjen digjitale të vlerësuar më parë, qasja në informacion mbetet e pabarabartë. Përmbajtja në gjuhë të ndryshme ofrohet pjesërisht, formatet alternative për personat me aftësi të kufizuara rrallëherë zbatohen, dhe të dhënat e hapura mbi ofrimin e shërbimeve mungojnë në shumicën e sektorëve. Trajnimi i stafit për asistimin e përdoruesve vulnerabel ka filluar, por mbetet i kufizuar në shkallë. Në përgjithësi, detyrimet ligjore janë të kodifikuara më qartë, por zbatimi në praktikë mbetet i fragmentuar dhe i pjesshëm.

Kuadri strategjik i Shqipërisë e prioritetizon qartë përmirësimin e qasjes në shërbim dhe disponueshmërinë e informacionit lidhur me shërbimin. Agjenda digjitale 2022-2026 angazhohet qartësisht në zgjerimin e qasjes digjitale, duke theksuar shërbimet elektronike të përqendruara te qytetari, me përgjegjësi të dhëna qartësisht Agjencisë Kombëtare për Shoqërinë e Informacionit (AKSHI)³³ Masat specifike të parashikuara përfshijnë sigurimin e qasjes online dhe të përshtatur për pajisjet telefonike përmes portalit dhe aplikacionit e-Albania, si dhe përmirësimin sistematik të informacionit mbi shërbimet përmes “pasaportave të shërbimit” të strukturuar.³⁴ Këto përfshijnë korniza të strukturuar për të organizuar në mënyrë sistematike dhe për të paraqitur qartë informacionin që lidhet me çdo shërbim digjital të ofruar përmes portalit e-Albania. edhe njëherë konfirmohet përgjegjësia e AKSHI-t për menaxhimin, përmirësimin dhe zbatimin e vazhdueshëm të këtyre treguesve të “pasaportës së shërbimit”, me qëllim rritjen e transparencës, përdorimit dhe thjeshtimit të informacionit për përdoruesin mbi shërbimet digjitale.³⁵

Një komponent tjetër i rëndësishëm për ofrimin e shërbimit miqësor për qytetarin është ngritja dhe funksionimi i pikave me një ndalesë për shërbimin publik. Në Shqipëri baza ligjore për ofrimin e shërbimit përmes këtyre pikave është solide. Kodi i procedurës administrative mandaton qartësisht ngritjen dhe funksionimin e pikave me një ndalese si fizike ashtu edhe digjitale, duke e thjeshtëzuar në mënyrë të ndjeshme ndërveprimin me qytetarët.³⁶

Gjithashtu, edhe Ligji “Për Qeverisjen Elektronike”, e përforcon këtë duke e caktuar portarin e-Albania si pika kryesore me një ndalesë, duke e centralizuar në mënyrë efikase transaksionin administrativ³⁷. Një standard tjetër të cilin ofruesit e shërbimit publik duhet të ruajnë dhe të raportojnë janë metrikat kyç të performancës. Rregulloret parashikojnë mbajtjen dhe raportin e këtyre metrikave, duke përfshirë volumin e shërbimit, kohën e procesimit dhe kostot nga ana e përdoruesve. Dokumenti i Standardeve të Shërbimit Publik mandaton agjencitë për të ndërtuar dhe monitoruar këto metrika, duke mundësuar vlerësimin e efektivitetit dhe transparencës së shërbimit, edhe pse raportet e detajuara mbi zbatueshmërinë mbeten të kufizuara.³⁸

Kuadri ligjor i Shqipërisë gjithashtu përcakton se cilat shërbime administrative duhet të riorganizohen dhe të ofrohen si “ngjarje të jetës”, sipas dokumentit të standardeve të shërbimit publik.³⁹ Në përgjigje të kërkesës për informacion dërguar AKSHI-t, ai shpjegon: *“Në bashkëpunim me 14 institucione të ngarkuara nga qeveria, ata kanë hyrë në një fazë të rëndësishme të riorganizimit të shërbimeve publike sipas modelit të “ngjarjeve të jetës”. Kjo qasje synon të ofrojë një eksperiencë më të thjeshtë, më të aksesueshme dhe të përqendruar te qytetari gjatë momenteve kyçe të jetës, si lindja e një fëmije, regjistrimi në shkollë, fillimi i një biznesi, dalja në pension, etj. Për këtë qëllim, puna e kryer deri më tani është udhëhequr nga Urdhri nr. 72 i Kryeministrit, datë 09.06.2023, i cili themeloi grupin ndërinstitucional të punës përgjegjës për riorganizimin dhe digjitalizimin e shërbimeve publike bazuar në modelin e “ngjarjeve të jetës”, të aksesueshme përmes portalit e-Albania.”*

Planet për krijimin e të paktën gjashtë “ngjarje të jetës” u theksuan gjatë një prezantimi të dhënë nga drejtoresha e portalit e-Albania, znj. Nevila Repishti kur foli për përditësimin e platformës.⁴⁰

Pavarësisht këtyre angazhimeve strategjike, asnjë shërbim administrativ nuk është zbatuar siç duhet apo strukturuar publikisht si ngjarje jete.

Faktorë të tjerë thelbësorë drejt bërjes së shërbimeve publike efektive dhe gjithëpërfshirëse për të gjitha grupet e qytetarëve janë përmeshja e kërkesave që i bëjnë shërbimet të përshtatshme për nevojat e grupeve vulnerabël. U vlerësuan disa kriteret specifike që monitoruan nëse është e rregulluar aksesueshmëria fizike e ndërtesave të ofruesve të shërbimeve, nëse informacioni është i disponueshëm në formate dhe gjuhë zyrtare të ndryshme, si dhe nëse asistencë falas për grupet e synuara është gjithashtu e parashikuar me ligj. Legjislacioni në fuqi e adreson përshtatjen e shërbimeve për grupet vulnerabël në pjesën më të madhe të rasteve.⁴¹

I njëjti Vendim nr. 1074 u kërkon enteve publike të garantojnë një proces komunikimi dhe informimi për individët me aftësi të kufizuar të shikimit ose verbërisë, duke kërkuar qartë që materialet informuese të publikohen në format Braille, me shtyp të madh dhe në formate audio. Vendimi i jep përparësi shërbimeve që lidhen me rendin dhe sigurinë publike, tatimet, arsimin, shëndetësinë, punësimin dhe transportin.⁴² Gjithashtu, neni 24 i këtij vendimit të Këshillit të Ministrave i kërkon institucioneve që të garantojnë në mënyrë graduale masa për qasjen digjitale për personat me aftësi të kufizuar intelektuale duke ndërtuar dhe përshtatur mediumin e komunikimit përmes

33 Agenda digjitale 2022–2026, Seksioni 5, Nën-seksioni 5.1, Seksioni 8, Nën-seksioni 8.1; <https://www.qbz.gov.al/eli/vendim/2022/06/01/370/8fd7b0cf-6848-431f-8bcb-5d08d16deaa7?g=agjenda%20digjitale>

34 Ibid., Nën-seksioni 5.3, Seksioni 9 "Pasaporta e treguesve të agendës digjitale"

35 Ibid., Seksioni 9, Treguesi 1 “Qeverisja Digjitale”

36 Ligji Nr. 44/2015 "Kodi i procedurës administrative", Neni 74 "Pikat e shërbimit me një ndalesë", Neni 75 "Përgjegjësitë e pikave të shërbimit me një ndalesë" <https://www.qbz.gov.al/eli/ligj/2015/04/30/44/49b-2fb39-de15-4b0b-a030-487b57c57a85;q=KODI%20I%20PROCEDURAVE%20ADMINISTRATIVE%20I%20REPUBLIK%3C%8B%20S%3C%8B%20SHQIP%3C%8B%20RIS%3C%8B>

37 Ligji Nr. 43/2023 “Për qeverisjen elektronike”, Article 14 “Portali qeveritar e-Albania”, <https://www.qbz.gov.al/eli/ligj/2023/06/15/43/9fb689d7-75d3-4621-a5a4-dab6e3a52d93;q=P%C3%8BR%20QEVERISJEN%20ELEKTRONIKE>

38 Vendimi i Këshillit të Ministrave nr. 204, datë 7.4.2023, “Dokumenti i Politikave për Standartet e Shërbimeve Publike”, Seksioni 3.6 “Planifikimi i ndërhyrjeve”, Seksioni 3.5 “Ndërhyrjet kyçe për arritjen e standardeve”, Aneksi 1 “Parimi – dimensionet – treguesi – nëntreguesi””, <https://www.qbz.gov.al/eli/vendim/2023/04/07/204/db1126c8-c1d6-4281-8d7b-5a5b45d7f465;q=P%3C3%8BR%20MIRATIMIN%20E%20DOKUMENTIT%20T%3C3%8B%20POLITIKAVE%20P%3C3%8BR%20STANDARDET%20E%20SH%3C3%8BRBI-MEVE%20PUBLIKE%20N%3C3%8B%20REPUBLIK%3C3%8BN%20E%20SHOIP%3C3%8BRIS%3C3%8B>

39 Ibid., Seksioni 2.4, Pika 1, Pjesa 2

40 Deklaratë e dhënë me datë 04.02.2025 gjatë një prezantimi të raportit të SIGMAs për Shqipërinë.

41) Vendim i Këshillit të Ministrave Nr.1074, datë 23.12.2015, neni 1,3,4,5,6,10; <https://www.qbz.gov.al/eli/vendim/2015/12/23/1074/f88d9e96-da78-42fa-b3c5-8fc5415ddd8e;q=P%3C3%ABr%20p%3C3%ABrcaktimin%20e%20masave%20p%3C3%ABr%20m%3C3%ABnjanimin%20e%20pengesave%20n%3C3%AB%20komunikim%20dhe%20infrastruktur%3C3%AB%20n%3C3%AB%20ofrimin%20e%20sh%3C3%ABrbimeve%20publike%20p%3C3%ABr%20personat%20me%20aft%3C3%ABsi%20t%3C3%AB%20kufizuar>

42 Ibid., neni 3

internetit me nevojat e tyre të veçanta.⁴³

Informacioni është i disponueshëm veç në gjuhën zyrtare të republikës së Shqipërisë, që është gjuha shqipe. Kodi i procedurës administrative mandaton qartë përdorimin e gjuhës shqipe dhe transkriptet në të gjitha procedurat administrative dhe në komunikimin e shërbimit publik. Nuk ka detyrime të tjera për përdorimin e komunikimit në gjuhë të tjera.⁴⁴ Pavarësisht kësaj, ndërsa pjesa më e madhe e kërkesave të mësipërme janë të rregulluara me ligj, ndihma falas për grupet vulnerabel nuk përcaktohet qartë, duke lënë boshllëqe ligjore që mund të ndikojnë në shërbimin për këtë grup të popullatës. Neni 12 i vendimit të Këshillit të Ministrave nr 1074/2015 parashikon ndihmën për personat me aftësi të kufizuar në dëgjim dhe në të folur, për sa i përket ofrimit të shërbimit të përkthimit në gjuhën e shenjave dhe përshtatjet që vijnë me të.⁴⁵ Megjithatë ky nen nuk e përmend qartë që kjo asistencë duhet të ofrohet falas.

Gjatë vlerësimit të shtatë shërbimeve të kampionuara ⁴⁶ për sa i përket ofrimit të informacionit të nevojshëm si përshkrimi i shërbimit, qasja fizike dhe elektronike, numri i telefonit i ndihmës së parë dhe informacioni mbi dokumentacionin e kërkuar, u konstatua se të dhënat kryesore janë kryesisht të ofruara në mënyrë të kuptueshme elektronikisht. Shpjegimet e detajuara, hapat proceduriale, vendndodhja fizike dhe kontaktet telefonike publikohen sistematikisht duke rritur ndjeshëm transparencën dhe lehtësirat për qytetarët. Nga ana tjetër, publikimi i formateve miqësore për qytetarët si video shpjeguese dhe infografikat mbeten të kufizuara.

Informacioni për këto shërbime të përzgjedhura është kryesisht i disponueshëm vetëm në formate të shkruara dhe vetëm shërbimet për lëshimin e pasaportës dhe kartës së identitetit ofrojnë mbështetje të gjerë audio-vizuale, ndërkohë që shërbimeve të tjera thelbësore i mungojnë këto forma komunikimi, duke treguar se ka ende hapësirë për përmirësim që qytetarët ta kenë më të thjeshtë ta kuptojnë dhe ti përdorin këto shërbime.⁴⁷ Këto mungesa të formateve të ndryshme kufizojnë qasjen për përdoruesin me nevoja të veçanta siç janë aftësia e kufizuar në shikim apo mangësitë në shkrim dhe lexim, duke theksuar nevojën për një përmirësim dhe rregullim të ndjeshëm në këtë fushë.

43 Ibid., neni 24

44 Ligji Nr. 44/2015 "Kodi i Procedurës Administrative", neni 20; <https://www.qbz.gov.al/eli/ligj/2015/04/30/44/49b2fb39-de15-4b0b-a030-487b57c57a85;q=KODI%20I%20PROCEDURAVE%20ADMINISTRATIVE%20I%20REPUBLIK%C3%8BS%20S%C3%8B%20SHQIP%C3%8BRIS%C3%8B>

45 Vendim i Këshillit të Ministrave Nr.1074, date 23.12.2015, neni 12; <https://www.qbz.gov.al/eli/ven-dim/2015/12/23/1074/f88d9e96-da78-42fa-b3c5-8fc5415ddd8e;q=P%C3%ABr%20p%C3%ABrcaktimin%20e%20masave%20p%C3%ABr%20m%C3%ABnjanimin%20e%20pengesave%20n%C3%AB%20komunikim%20dhe%20infrastruktur%C3%AB%20n%C3%AB%20ofrimin%20e%20sh%C3%ABrimeve%20publike%20p%C3%ABr%20personat%20me%20aft%C3%ABsi%20t%C3%AB%20kufizuara>

46 Regjistrimi i pasurisë: https://e-albania.al/eAlbaniaServices/UseService.aspx?service_code=9472
Regjistrimi i biznesit (kompanisë): https://e-albania.al/eAlbaniaServices/UseService.aspx?service_code=15186
Regjistrimi i automjetit: <https://www.dpshtrr.al/mjete/regjistrimi-i-mjetit>
Lëshimi i pasaportës dhe i kartës së identitetit: https://e-albania.al/eAlbaniaServices/UseService.aspx?service_code=13851; <https://identitek.al>
Deklarimi dhe pagesa e tatimeve: <https://www.tatime.gov.al/c/7/154/per-sipermarresit>

47 Ibid.

Ofrimi i informacionit në shumë gjuhë i plotëson kërkesat në mënyrë efektive, ku shërbime si regjistrimi i pronës, regjistrimi i biznesit, lëshimi i pasaportës dhe kartës së identitetit, si dhe shërbimet e TVSH-së janë të disponueshme si në gjuhën shqipe, ashtu edhe atë angleze.⁴⁸ Kjo qasje në shumë gjuhë lehtëson ndjeshëm përdorimin e shërbimeve nga përdorues që nuk kuptojnë shqip dhe nga përdorues ndërkombëtarë, megjithatë informacioni për regjistrimin e automjeteve mbetet ekskluzivisht në gjuhën shqipe. Ofruesit e shërbimeve gjithashtu publikojnë në mënyrë të vazhdueshme dhe të strukturuar informacion të qartë mbi çmimet e shërbimeve për të gjitha shërbimet e përzgjedhura, si në faqet zyrtare të internetit ashtu edhe në portalin e-Albania. Informacioni mbi çmimet është transparent dhe i aksesueshëm, duke përmbushur në mënyrë efektive standardet e transparencës dhe duke ndihmuar qytetarët në nevojat e tyre. Informacioni mbi të drejtat dhe detyrimet e përdoruesve publikohet në mënyrë të plotë elektronikisht për të gjitha shërbimet e përzgjedhura, duke detajuar kërkesat për dokumentacion dhe duke sqaruar përgjegjësitë e përdoruesve.

Të dhëna të tjera të rëndësishme si detaje të sakta të kontakteve duke përfshirë adresën fizike, numrin e telefonit dhe adresën e emailit, janë të disponueshme për të gjitha shërbimet e shqyrtuara.⁴⁹ Kjo qasje e qëndrueshme pëmirëson ndjeshëm përgjigjen administrative dhe lehtësinë nga ana e përdoruesit. Pavarësisht kësaj, të dhënat e shërbimeve administrative mbeten të padisponueshme në formatet e hapura dhe të ripërpunueshme⁵⁰, përveç të dhënave të regjistrimit të automjeteve të ofruara nga Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimit të Transportit Rrugor.⁵¹ Rritja e disponueshmërisë së të dhënave në format të hapur mbetet një fushë kritike për përmirësim për rritjen e transparencës dhe llogaridhënies.

Në lidhje me përpjekjet për të trajnuar stafin e administratës publike mbi trajtimin e grupeve vulnerabel, duhet theksuar që këto aktivitete kanë filluar. Në vitin 2023, ASPA ⁵² zhvilloi një program të veçantë trajnimi rreth problematikës së antigjipsizmit ⁵³ me titull "Antigjipsizmi dhe Roli i Administratës Publike kundër këtij Fenomeni". Ky trajnim u fokusua te pakicat Rome dhe Egjiptiane si pjesë e Planit Kombëtar të Veprimit për Barazi, Përfshirje dhe Pjesëmarrje të Romëve dhe Egjiptianëve (2021-2025). ⁵⁴ Në vitin 2024, ASPA zhvilloi tre trajnime mbi këtë temë, i cili përfshiu dy kurse online të certifikuara dhe një sesion informimi online. 83 nëpunës civil morën pjesë në këto trajnime. Edhe pse ky është një

48 Për shërbimet në e-Albania informacioni është i disponueshëm në Anglisht përmes përdorimit të chat-botit pasi përdoruesi të kyçet Brenda.

49 Kontrolloni faqet e internetit të shërbimeve të kampionuara si në referencën nr. 14.

50 Formatet lehtësisht të lexueshme përfshijnë: XML, XLSX, XLS, ODS, CSV, TSV, JSON.

51 <https://www.dpshtrr.al/open-data-dpshtrr-english>; <https://lookerstudio.google.com/reporting/01cc295b-4aee-409b-9026-48f57c807175/page/CU40B>

52 Shkolla Shqiptare e Administratës Publike, <https://aspa.gov.al/en/>

53 Informacioni është marrë përmes kërkesës së drejtës së informimit.

54 <https://www.undp.org/albania/publications/national-action-plan-equality-inclusion-and-participation-roma-and-egyptians-albania>

rezultat i rëndësishëm, zgjerimi dhe rregullimi i këtyre programeve të trajnimit mund të përmirësojë më tej vëmendjen dhe reagimin e administratës publike ndaj grupeve vulnerabël.

Shpërndarja territoriale e shërbimeve administrative garantohet në mënyrë efektive, me akses të siguruar në nivel bashkie për të gjitha shërbimet e shqyrtuara. Zyrat fizike bashkiake në mbarë vendin sigurojnë ndërveprimin fizik, kur qasja digjitale është e pamundur ose kur shërbimet kërkojnë ende ndërveprim fizik, duke ruajtur kështu një mbulim të gjerë territorial.

Opinionet nga ekspertë jo shtetëror dhe anëtarë të shoqërisë civile sjellin në vëmendje barrierat e vazhdueshme në qasjen fizike dhe digjitale, të cilat përfshijnë infrastrukturë të papërshtatshme, mungesën e aftësive digjitale dhe përmirësime të fragmentuara të shërbimeve. Pavarësisht njohjes së përmirësimeve të fragmentuara, siç është modeli i centralizuar i ADISA dhe iniciativa të izoluara si autobuzët e pajisur me audio në një bashki⁵⁵, ekspertët i përshkruajnë këta si masa të kufizuara dhe jo të integruara mjaftueshëm. Gjithashtu, u theksua fort infrastruktura e pamjaftueshme e internetit dhe mungesa e mbështetjes së dedikuar. Përmirësimet e rekomanduara përfshijnë reformë ligjore, rritjen e aftësive digjitale, integrimin sistematik të standardeve të aksesueshmërisë dhe bashkëpunimin më të fortë ndërmjet institucioneve publike dhe shoqërisë civile, për të garantuar një akses të balancuar dhe të drejtë në shërbime, veçanërisht për banorët e zonave rurale, të moshuarit dhe personat me aftësi të kufizuara.

Përceptimi qytetar⁵⁶ pasqyron në përgjithësi qëndrime të balancuara dhe kryesisht pozitive në lidhje me aksesin në shërbime. Sa i përket pyetjes mbi aksesin në informacionin e nevojshëm për përfitimin e shërbimeve, shumica e qytetarëve të anketuar vlerësojnë se informacioni dhe udhëzimet thelbësore janë lehtësisht të aksesueshme.⁵⁷ Në lidhje me pyetjen për lehtësinë e qasjes fizike të informacionit gjithashtu pjesa më e madhe e qytetarëve shpreh pikëpamje pozitive.⁵⁸ E njëjta shkallë vlerësimi u shpreh edhe për lehtësinë e qasjes në shërbimet online, duke theksuar një progres të rëndësishëm.⁵⁹ Megjithatë, pakica e konsiderueshme që ende përballet me barrierë thekson nevojën për përpjekje të vazhdueshme për të zvogëluar përjashtimin dhe për të zhvilluar më tej qasjen e përgjithshme të shërbimeve.

⁵⁵ Bashkia Kamëz

⁵⁶ Anketa e përceptimit public u zhvilluar nga 11 shkurti deri me 18 shkurt 2025. Kampioni i përdorur ishte, N=1026

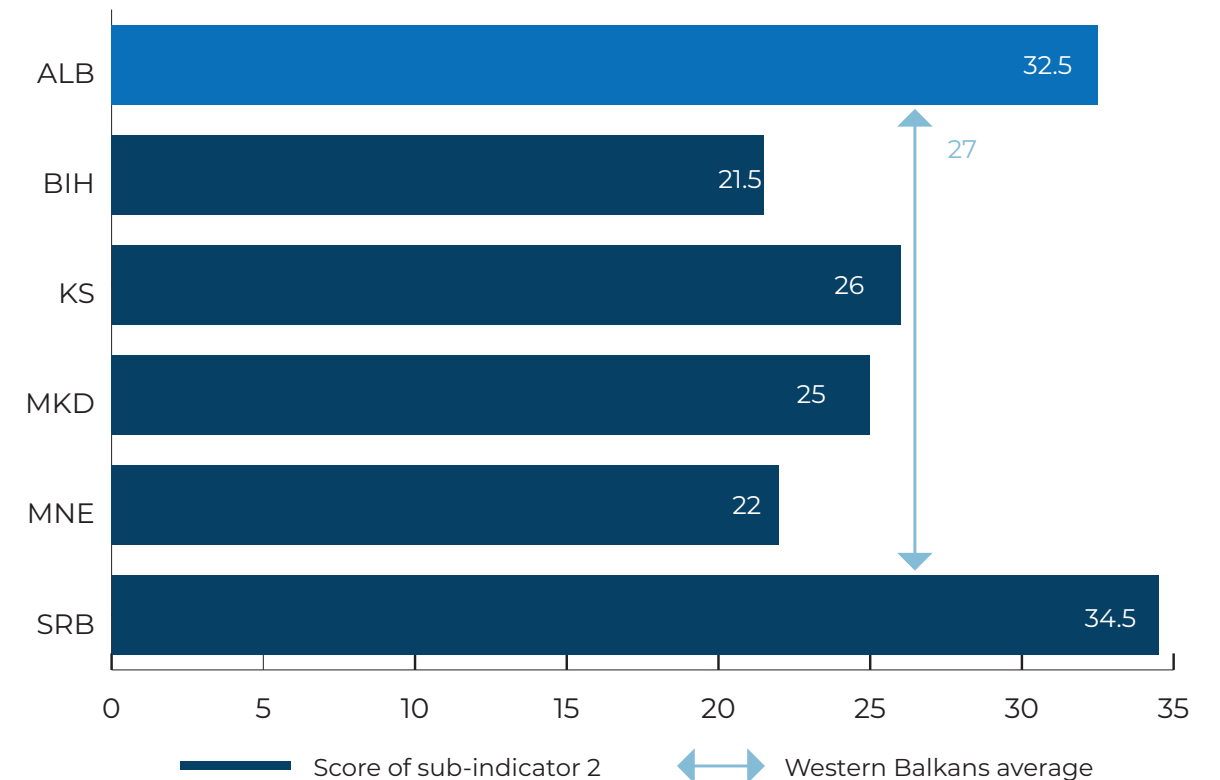
⁵⁷ Nuk jam fare dakord – 16.8%, nuk jam dakord – 17.8%, dakord – 41%, plotësisht dakord – 22.2%, nuk e di/pa mendim – 2.2%.

⁵⁸ Nuk jam fare dakord 17.4%, nuk jam dakord 18.6%, dakord 36%, plotësisht dakord 25%, nuk e di/pa mendim 2.9

⁵⁹ Rezultatet e anketimit: nuk jam fare dakord 15.5%, nuk jam dakord 15%, dakord 32.3%, plotësisht dakord 34.6%, nuk e di/pa mendim 2.7%

Si është Shqipëria në aspektin rajonal?

Nën-treguesi 2: Qasja në Shërbime dhe disponueshmëria e informacionit rreth shërbimeve



II.3 Digjitalizimi i shërbimeve publike

Parimi 19: Përdoruesit janë në qendër të hartimit dhe të ofrimit të shërbimeve administrative.

Parimi 22: Digjitalizimi mundëson marrjen e vendimeve të bazuara në të dhëna dhe politika, shërbime dhe procese efektive, efikase dhe përgjegjëse në të gjithë sistemin qeverisës..

Nën-tregues 3: Digjitalizimi i shërbimeve publike ⁶⁰

Elementet e indikatorit	Fusha e elementit	Pikë
E 3.1 Ka një dokument strategjik të miratuar i cili parashikon digjitalizimin e ofrimit të shërbimit publik	Strategjia dhe politika	0.5/0.5
E 3.2 Rregulloret parashikojnë ofrimin e shërbimeve digjitale, nënshkrimin elektronik dhe pagesat elektronike në kuadër të ofrimit të shërbimeve digjitale.	Legjislacioni	1.5/1.5
E 3.3 Përgjegjësia institucionale për drejtimin e ofrimit të shërbimeve digjitale në administratën qendrore është e përcaktuar.	Struktura institucionale	2/2
E 3.4 Platforma qendrore elektronike për ofrimin e shërbimeve digjitale është krijuar dhe është e orientuar drejt përdoruesit.	Praktika në zbatim	4/4
E 3.5 Nënshkrimi dhe pagesat digjitale janë të disponueshme për të gjithë përdoruesit.	Praktika në zbatim	2/4.5
E 3.6 Aktorë kryesorë jo shtetëror i konsiderojnë shërbimet digjitale të thjeshta për tu përdorur	Rezultati dhe impakti	3/3
Pikët totale për nën-treguesin 3		13.25/15.5

60 Përmes nëntreguesit të tretë monitorohen nënparimet e mëposhtme të SIGMA-s: Qeveria harton dhe koordinon një politikë gjithëpërfshirëse në nivel qeverisës për të përmirësuar në mënyrë të vazhdueshme hartimin dhe ofrimin e shërbimeve administrative publike, bazuar në nevojat në zhvillim të përdoruesve; Administrata publike siguron lidhshmëri, koordinim dhe kapacitete për krijimin e strategjive dhe shërbimeve qeveritare efektive, të integruara dhe digjitale; si dhe identiteti digjital, nënshkrimi elektronik dhe shërbimet e besimit, pagesat dhe zgjidhjet për ofrimin digjital të shërbimeve janë lehtësisht të disponueshme për të gjithë, të sanksionuara ligjërisht, funksionale teknikisht dhe të përdorura gjerësisht

Që nga cikli i mëparshëm i monitorimit, Shqipëria ka zhvilluar një kuadër të qëndrueshëm strategjik dhe legjislativ që konsolidon angazhimin për ofrimin e shërbimeve publike në mënyrë digjitale. Përgjegjësitë e centralizuara institucionale dhe platformat digjitale të orientuara drejt përdoruesit përmirësojnë ndjeshëm efikasitetin administrativ dhe aksesueshmërinë. Megjithatë, finalizimi i procesit të integritetit të kapaciteteve për pagesa elektronike dhe adresimi sistematik i sfidave të gjithëpërfshirjes mbeten prioritet kryesorë për të siguruar akses të barabartë dhe përdorim të shërbimeve digjitale për të gjithë qytetarët.

Angazhimi strategjik i Shqipërisë për digjitalizimin e ofrimit të shërbimeve publike është shprehur qartë, ashtu siç theksohet edhe në pjesët e tjera të raportit përmes Agjendës Digjitale 2022–2026. Ky dokument themelor përcakton në mënyrë të qartë prioritetet drejt transformimit digjital, me synimin për të ofruar shërbime elektronike të plota dhe të aksesueshme për qytetarët, ekskluzivisht përmes platformës e-Albania.⁶¹ Ajo i ngarkon përgjegjësi të qarta Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit (AKSHI) për digjitalizimin e plotë të shërbimeve publike, duke vënë theksin te ndërveprueshmëria, integrimi i pandërprerë dhe eliminimi i nevojës që qytetarët të ndërveprojnë fizikisht me institucione të shumta publike. AKSHI menaxhon komponentë kritikë si nënshkrimet elektronike, autentifikimin, infrastrukturën e ndërveprueshmërisë dhe katalogun e shërbimeve digjitale, duke siguruar kështu një ofrim të unifikuar dhe koherent të shërbimeve digjitale në të gjithë administratën publike shqiptare.

Gjithashtu, ligji nr. 43/2023 “Për Qeverisjen Elektronike” e përcakton qartë shërbimet digjitale si një detyrim statutor për organet publike, duke mandatuar përdorimin e kanaleve të sigurta elektronike për ofrimin e shërbimeve publike.⁶²

Ligji specifikon më tej zbatimin e nënshkrimeve elektronike dhe vulave elektronike, duke garantuar vlefshmërinë ligjore dhe legjitimitetin e dokumenteve të lëshuara në mënyrë elektronike.⁶³ Për më tepër, ligji përcakton mundësinë për pagesa elektronike të jenë të disponueshme drejtpërdrejt përmes portalit e-Albania, një masë që do të rriste ndjeshëm efikasitetin e transaksioneve për përdoruesit.⁶⁴ Megjithatë, shkalla e zbatimit të pagesave elektronike tregon pak progres dhe mbetet e kufizuar në praktikë. Gjatë vlerësimit të shtatë shërbimeve të përzgjedhura, rezulton se shërbimet e regjistrimit të pronës dhe të biznesit përdorin plotësisht nënshkrimin elektronik dhe pagesat elektronike⁶⁵,

61 Agjenda digjitale 2022–2026, Pika 2, Seksioni 2.2 (<https://www.qbz.gov.al/eli/vendim/2022/06/01/370/8fd7b-0cf-6848-431f-8bcb-5d08d16deaa7;q=agjenda%20digjitale>)

62 Ligji Nr. 43/2023 “Për qeverisjen elektronike”, Neni 1 “Qëllimi i ligjit”; <https://www.qbz.gov.al/eli/ligj/2023/06/15/43/9fb689d7-75d3-4621-a5a4-dab6e3a52d93;q=P%C3%8BR%20QEVERISJEN%20ELEKTRONIKE>

63 Ibid., neni 37, 48, 49

64 Ibid., neni 51

65 Mundësia për të paguar në mënyrë elektronike është një opsion në faqen “e-Albania” për këto shërbime, pasi përdoruesi të jetë kyçur. Megjithatë, në shumicën e rasteve kjo nuk do të thotë se përdoruesi mund të vazhdojë me pagesën elektronike, sepse zakonisht ajo nuk funksionon.

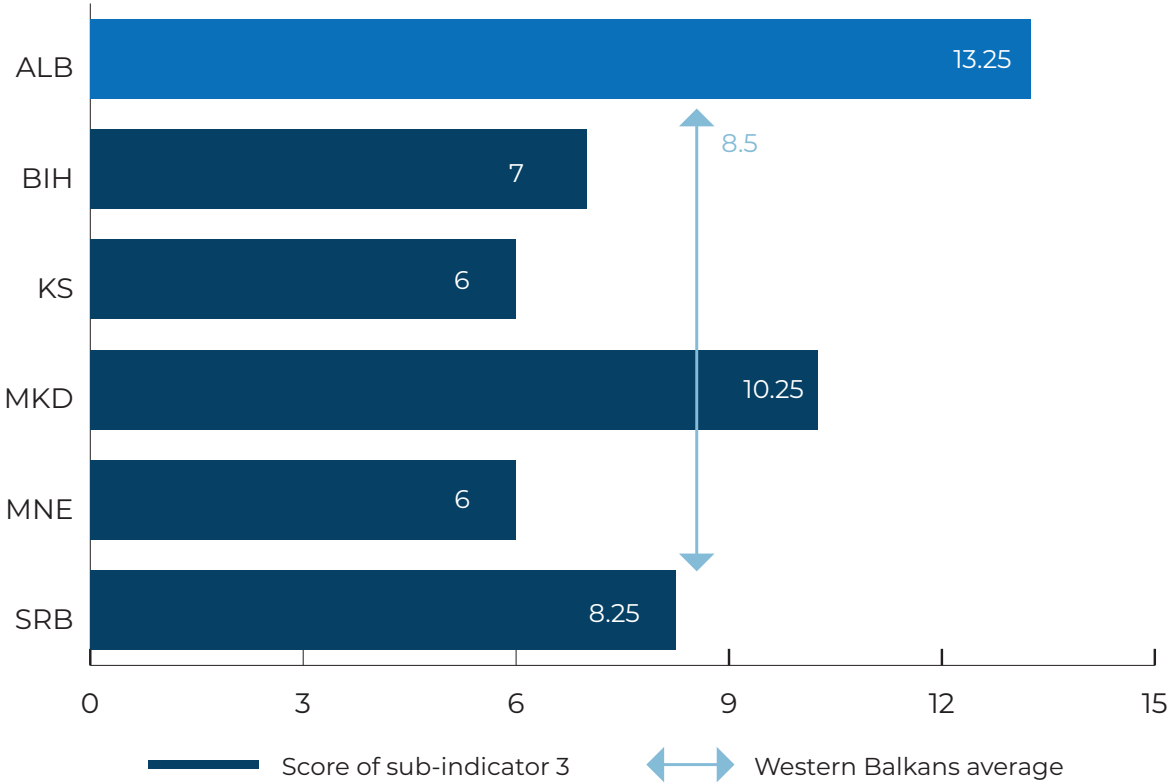
duke ofruar procese digjitale të plota. Regjistrimi i automjeteve, lëshimi i pasaportave dhe i kartave të identitetit, si dhe shërbimet e TVSH-së përdorin në mënyrë të qëndrueshme nënshkrimin digjital, por ende kërkojnë veprime fizike për proceset e pagesës, duke reflektuar një disponueshmëri të pjesshme të pagesave elektronike.

Platforma qendrore për ofrimin e shërbimeve digjitale, portali e-Albania është kryesisht stabël dhe i orientuar drejt përdoruesit. Ai respekton rreptësisht rregulloret kombëtare për mbrojtjen e të dhënave, duke detajuar qartë politikat për mbledhjen, përpunimin dhe ruajtjen e të dhënave në dokumentet e publikuara “Politika e Privatësisë” dhe “Kushtet e Përdorimit”⁶⁶. Portali gjithashtu përfshin veçori të avancuara për përdoruesin si një platformë komunikimi interaktive AI si në gjuhën shqipe edhe atë angleze.

Informatorët kryesorë shprehen përgjithësisht të kënaqur me lehtësinë e përdorimit të shërbimeve digjitale në Shqipëri, duke shënuar një përmirësim të ndjeshëm krahasuar me metodat tradicionale me prezencë fizike dhe dokumente në letër. Megjithatë, ekspertët e shoqërisë civile të intervistuar theksojnë vazhdimisht sfidat e vazhdueshme për grupe të caktuara, përfshirë qytetarët e moshuar, banorët e zonave rurale, pakicat dhe shtresat ekonomikisht të pafavorizuara.

Si është Shqipëria në aspektin Rajonal?

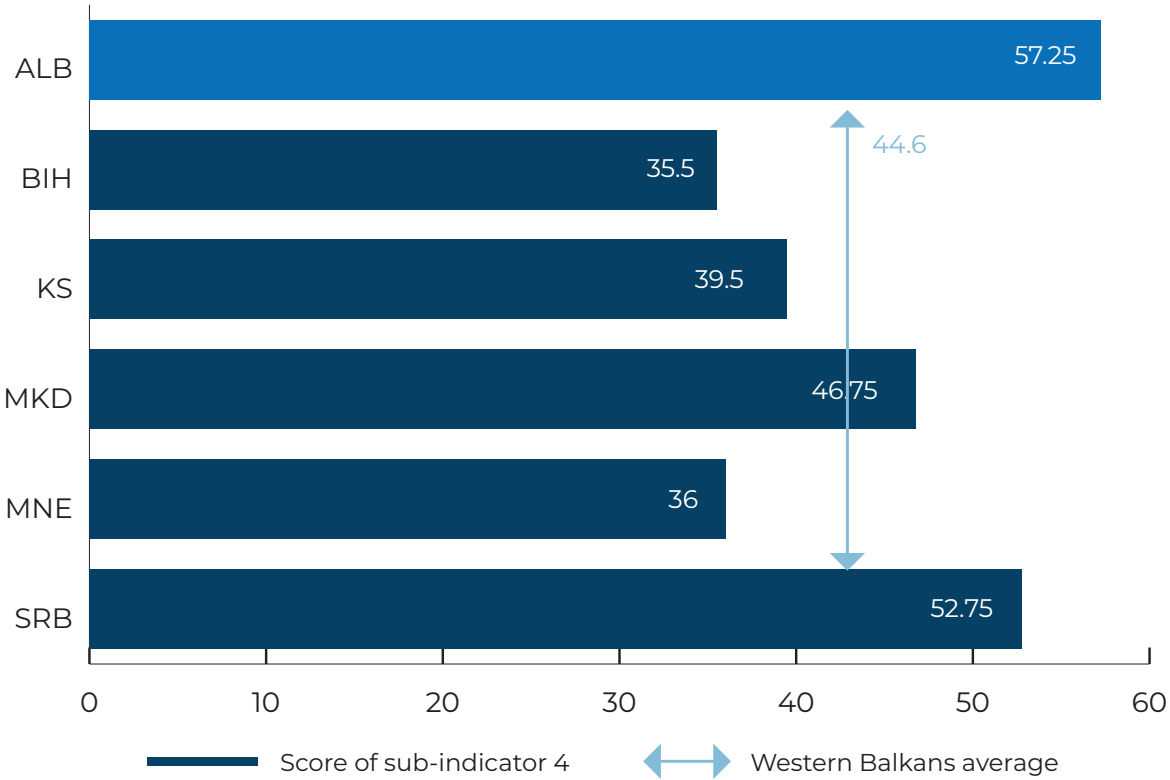
Nën treguesi 3: Digjitalizimi i shërbimeve



66 Politika e privatësisë; <https://e-albania.al/Pages/PrivacyPolicy.aspx>
Kushtet e përdorimit; <https://e-albania.al/Pages/TermOfUse.aspx>

Tabela e krahasimit të pikëve totale në Shërbimet Publike dhe Digjitalizim

Tregues: “Transparenca dhe përqendrimi te qytetari në hartimin dhe ofrimin e shërbimeve.



Raporti Rajonal për fushën e Hartimit dhe të Digjitalizimit të Shërbimeve, me rezultatet e administratave nga Ballkani Perendimor mund të gjendet në: www.par-monitor.org

II.4 Rekomandime për Ofrimin e Shërbimeve dhe Digjitalizimin

II.4.1 Ndjekja e rekomandimeve nga Monitorimi i RAP 2021/2022

Rekomandime	Lloji (Afat-shkurtër/ Afatmesëm/ Afatgjatë) ⁶⁷	Statusi	Shpjegim
ADISA duhet të identifikojë boshllëqet në zbatimin e politikës së ofrimit të shërbimeve, veçanërisht në lidhje me dallimet midis: (a) zonave rurale dhe atyre urbane; (b)qendrës dhe periferisë; (c) qytetarëve të arsimuar dhe atyre më pak të arsimuar; (d) grupeve shoqërore që nuk kanë nevoja të posaçme dhe atyre të përjashtuara dhe në nevojë. Për këtë qëllim, ADISA duhet të angazhojë intensivisht OSHC-të që punojnë për të drejtat e personave me aftësi të kufizuara dhe të grupeve të përjashtuara nga shoqëria për të përmirësuar cilësinë e ofrimit të shërbimeve për këto grupe.	Afat shkurtër	Zbatuar Pjesërisht	Pas shkrirjes së ADISA-s me AKSHIn, janë ndërmarrë masa dhe iniciativa për të adresuar boshllëqet në ofrimin e shërbimeve dhe për të rritur angazhimin me organizatat e shoqërisë civile që fokusohen te personat me aftësi të kufizuara dhe grupet e marginalizuara. Pavarësisht përmirësimeve të dukshme, sfidat vazhdojnë, veçanërisht në zonat rurale dhe mes popullatave me vështirësi në njohuritë digjitale.

⁶⁷ Rekomandimet për të cilat vlerësohet se koha e nevojshme për zbatim është deri në një vit kategorizohen si afatshkurtra. Rekomandimet afatmesme janë ato që mund të zbatohen brenda një periudhe nga një deri në tre vjet. Rekomandimet afatgjata kërkojnë më shumë se tre vjet për t'u zbatuar.

Rekomandime	Lloji (Afat-shkurtër/ Afatmesëm/ Afatgjatë) ⁶⁷	Statusi	Shpjegim
ADISA duhet t'i japë përparësi zhvillimit të një kornize tërësore të politikave për sigurimin e cilësisë së shërbimeve administrative. Për këtë qëllim, mbledhja e të dhënave dhe raportimi për përvojën e qytetarëve gjatë marrjes së shërbimeve është thelbësore.	Afatgjatë	Zbatuar Pjesërisht	AKSHI, tashmë përgjegjëse për funksionet e mëparshme të ADISA-s, ka integruar mekanizma sistematike të mbledhjes së të dhënave brenda platformës e-Albania, por i mungon një kuadër i plotë raportimi që fokusohet në mënyrë të qartë te përvoja dhe kënaqësia e qytetarëve në të gjitha shërbimet.
Institucionet ofruese të shërbimeve administrative duhet të mundësojnë dhe promovojnë në faqet e tyre të internetit mundësitë për të dhënë komente për përmirësimin e shërbimeve administrative.		Zbatuar	Në përgjithësi, ky rekomandim është i arritur pasi kanalet e dhënies së përshtypjeve si sistemet e pikëzimit dhe kutitë e komenteve janë përfshirë në portalin e-Albania. Megjithatë, disa shërbime të ofrura jashtë portalit e-Albania iu mungon mundësia për të ofruar komente dhe përshtypje si psh shërbimi i regjistrimit të automjetit apo shërbimet e TVSH-së.

Rekomandime	Lloji (Afat-shkurtër/ Afatmesëm/ Afatgjatë)67	Statusi	Shpjegim
Institucionet ofruese të shërbimeve administrative duhet të publikojnë në mënyrë aktive të dhëna bazë në lidhje me përshtypjet e qytetarëve për shërbimet administrative që ata marrin.		I pazbatuar	Nuk ka publikim sistematik apo të plotë të marrjes së pështypjeve. Vetëm të dhëna të kufizuara dhe atë agreguara si shërbimet e renditura si më të mirat në portalin e-albaniaa botohen por pa analiza të detajuara.
Qeveria duhet të promovojë monitorimin gjithëpërfshirës të ofrimit të shërbimeve nga shoqëria civile dhe qytetarët.		Zbatuar Pjesërisht	Mekanizmat gjithëpërfshirës të monitorimit duke përfshirë shoqërinë civile dhe qytetarët promovohen në mënyrë aktive, dhe ka një plan për ta zhvilluar më tej këtë proces, por aktualisht akoma kjo pikë mbetet e kufizuar. Informatorët kyç theksojnë mungesën e përfshirjes dhe konsultimit sistematik veçanërisht te grupet vulnerabël.
Institucionet ofruese të shërbimeve administrative duhet të sigurojnë që personeli i tyre të jetë i trajnuar për të komunikuar në mënyrë profesionale dhe për të ndihmuar personat me aftësi të kufizuara dhe grupeve të tjera në nevojë.		Zbatuar Pjesërisht	Programet e trajnimit kanë filluar (83 nëpunës civil janë trajnuar në 2024), megjithatë këto trajnime nuk janë përhapur akoma dhe nuk janë përfshirë në programet e trajnimit të administratës publike

Rekomandime	Lloji (Afat-shkurtër/ Afatmesëm/ Afatgjatë)67	Statusi	Shpjegim
ADISA dhe institucionet e tjera ofruese të shërbimeve administrative duhet të bëjnë të disponueshëm informacionin mbi shërbimet administrative në formate të dhënave të përpunueshme (open data).		I pazbatuar	Përveç regjistrimit të automjeteve, publikimi i të dhënave të hapura mbetet shumë e kufizuar. Shërbimet administrative, në përgjithësi, nuk ofrojnë të dhëna në formate të ripërpunueshme dhe që të jenë të hapura për publiku.
ADISA dhe Agjencia për Dialog dhe Bashkëqeverisje duhet të kenë kompetenca të dallueshme nga njëra-tjetra. Aktualisht ka mbivendosje të dy institucioneve në lidhje me monitorimin, vlerësimin dhe raportimin dhe kjo nuk e ndihmon politikën efektive të ofrimit të shërbimeve.		I zbatuar	Shfuqizimi i ADISA-s dhe integrimi i përgjegjësive të saj te AKSHI i ka zgjidhur mbivendosjet institucionale. AKSHI tani ka përgjegjësinë për shërbimet digjitale, ndërkohë që Agjencia për Dialog dhe Bashkëqeverisje ruan kompetenca të veçanta që lidhen me llogaridhënien dhe transparencën.

Rekomandime	Lloji (Afat-shkurtër/ Afatmesëm/ Afatgjatë) ⁶⁷	Statusi	Shpjegim
Agjencia për Dialog dhe Bashkëqeverisje duhet të ketë faqen e saj të dhe të përgatitë në përputhje me Ligjin për të Drejtën e Informimit, Programin e saj të Transparencës.		I zbatuar	Agjencia për Dialog dhe Bashkëqeverisje aktualisht mban faqen e saj të internetit dhe është në përputhje me detyrimet për transparencë sipas ligjit për të drejtën e informimit, i cili përditëson rregullisht programin e tij të transparencës.

II.4.2 Rekomandime nga raporti i monitorimit 2024/2025

1. Në një periudhë afatmesme, Ministria e Shtetit e Administratës Publike dhe Antikorrupsion (MAPA), në bashkëpunim me AKSHI-n duhet të hartojnë dhe të dorëzojnë në parlament të gjitha amendimet e nevojshme për legjislacionin e shërbimit civil duke e bërë të detyrueshme metrikën për matjen e kënaqshmërisë së përdoruesit. Ndryshimet e parashikuara duhet të bëjnë që çdo institucion qendror që ofron shërbime të mbledhë dhe të publikojë të dhëna tremujore të ndara sipas gjinisë, aftësisë së kufizuar, rajonit dhe të shpjegojë se si rezultatet janë përdorur për të përmirësuar shërbimet e tyre.
2. Në një periudhë afatmesme, MAPA dhe AKSHI duhet të dalin me metodologjinë kombëtare për hartimin e shërbimeve të përqendruara te qytetari që kërkojnë që institucionet të bashkëkrijojnë, të zhvillojnë prototipe, të testojnë dhe hapa pas hapi të përshtasin çdo shërbim të ri apo të rihartuar në bashkëpunim direkt me përdoruesin fundor.
3. Për një periudhë afatmesme, AKSHI në bashkëpunim me ministrinë e linjës, duhet të grupojë shërbimet sipas ngjarjeve të jetës dhe ti publikojë ato si procese të unifikuara në e-Albania, të shoqëruara me një udhëzues në një gjuhë të thjeshtë në shqip dhe anglisht dhe në formate të aksesueshme si (audio, PDF, video me shenja ose me titra).
4. Për të zbatuar efektivisht parimin “vetëm një herë”, AKSHI, MAPA dhe bashkitë e Shqipërisë duhet brenda një periudhe afatgjatë, të lidhin regjistrat lokal me platformën e të dhënave kombëtare. Ata duhet të mbajnë një regjistër online që tregon sa herë u kërkohet qytetarëve të dorëzojnë dokumente që shteti i ka tashmë në zotërim.
5. Në një periudhë afatmesme, AKSHI dhe autoritetet lokale duhet të hapin dhe të financojnë pika të dedikuara ku nëpunës civil të trajnuar asistojnë pa pagesë për shërbimet digjitale qytetarët e moshuar, njerëzit nga zonat rurale dhe personat me aftësi të kufizuara.
6. AKSHI duhet në një periudhë afat shkurtër të publikojë një qendër open data për shërbimet e Treguesve Kryesorë të Performancës, kohën e procesimit, kostot dhe volumet e përdorimit në mënyrë që Shoqëria Civile, media dhe të gjithë aktorët e interesuar mund të monitorojnë trendet dhe metrikat e performancës nëpër agjencitë publike.

METODOLOGJIA

Për raportin për Shqipërinë janë përdorur metodat dhe mjetet e mëposhtme të kërkimit për mbledhjen e të dhënave dhe llogaritjen e elementeve:

- Analiza e dokumenteve dhe të dhënave zyrtare dhe adresat zyrtare të internetit
- Kërkesa për informacion përmes të drejtës së informimit
- Intervista me aktorë dhe informuese kryesorë
- Anketa të perceptimit publik.

Monitorimi u bazua kryesisht te analiza e dokumenteve zyrtarë të disponueshme publikisht në adresa zyrtare interneti të organeve administrative dhe në të dhënat dhe informacionin që mbahet aty. Megjithatë, në raste kur të dhënat nuk ishin të disponueshme, hulumtuesit dërguan kërkesa për informacion institucioneve përkatëse në mënyrë që të merrnin informacionin e duhur për të vendosur pikët elementëve.

Tabela 5. Kërkesa për informim të dërguara në Shqipëri

Institucioni	Data e dërgimit të kërkesës	Data e marrjes së përgjigjes
Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit	25.02.2025	10.03.2025
Shkolla Shqiptare e Administratës Publike	25.02.2025	26.02.2025
Drejtorja e përgjithshme e tatimeve	25.02.2025	06.03.2025

Intervistat me informatorët kyç u përdorën si baza për ndarjen e pikëve për elementet 1.10, 2.17 dhe 3.6. gjithashtu, ata u përdorën për marrjen e të dhënave cilësore, të fokusuara dhe të thelluara mbi fenomenet e monitoruara. Intervistat me aktorët të tjerë (si përfaqësues të organeve të administratës publike) u përdorën në kërkim për të plotësuar dhe verifikuar të dhënat e mbledhura dhe gjetjet. Përzgjedhja e të intervistuarve u bë me një kampionim selektiv jo-probabilistik duke synuar bashkëbisedues bazuar në ekspertizën e tyre në lidhje me temën.

Intervistat me informantët kryesor u ndanë në një grup prej katër pyetjesh

ku pjesëmarrësit shprehen dakordësinë e tyre për shkallën e vlerësimit me 4 pikë: nuk jam fare dakord, prirem të mos jem dakord, prirem të jem dakord dhe jam plotësisht dakord. Pikët për elementet 1.10, 2.17 dhe 3.6 u vendosën nëse informantët kryesorë pohonin që ishin dakord apo ishin plotësisht dakord. Gjithashtu u përdorën edhe pyetje të hapura duke mundësuar diskutimin me të intervistuarit dhe duke bërë nënpyetje gjatë diskutimit në vend që të ndiqej strikt formati i pyetjeve të paracaktuara. Të intervistuarit iu garantua anonimat i plotë për informacionin personal dhe institucionin nga ata vinin.

Tabela 6. Intervistat e zhvilluara në Shqipëri

Date	Të intervistuarit
19.02.2025	Drejtor OSHC
21.02.2025	Drejtor OSHC
27.02.2025	Ekspert OSHC/Hulumtues

Lista e pyetjeve të intervistës

- Elementi 1.10

A jeni dakord me pohimin e mëposhtëm: **Hartimi dhe ofrimi i shërbimeve janë të përqendruara te qytetari.**

- nuk jam fare dakord
- prirem të mos jem dakord
- prirem të jem dakord
- jam plotësisht dakord

A jeni dakord me pohimin e mëposhtëm: **Kanalet që qytetarët të ofrojnë përshtypjet e tyre janë të disponueshme.**

- nuk jam fare dakord
- prirem të mos jem dakord
- prirem të jem dakord
- jam plotësisht dakord

A jeni dakord me pohimin e mëposhtëm: **Përshtypjet e qytetarëve përdorën për të përmirësuar ofrimin e shërbimeve.**

- nuk jam fare dakord

- b. prirem të mos jem dakord
- c. prirem të jem dakord
- d. jam plotësisht dakord

Pyetje të tjera shtesë (jo të ndara me pikë por të rëndësishme për informacion cilësor për vlerësimin):

1. Sipas përvojës tuaj cilat janë pengesat kryesore në hartimin dhe ofrimin e shërbimeve të përqendruara te qytetari?
2. A mund të ndani me ne praktika pozitive në ofrimin e shërbimeve të përqendruara te qytetari?
3. Sipas jush cilat janë kanalet kryesore të dhënies së përshtypjeve më efektive sipas qytetarëve për të komunikuar nevojat dhe përvojat e tyre?
4. A janë mekanizmat e dhënies së përshtypjeve të qasshme për të gjithë grupet e popullatës (grupet vulnerabel apo të marginalizuar)?
5. Si mendoni se analizohen përshtypjet e qytetarëve dhe si veprojnë ofruesit e shërbimeve mbi analizën e tyre?
6. A mund të na jepni shembuj ku përshtypjet e qytetarëve kanë çuar në përmirësim të ndjeshëm në ofrimin e shërbimeve?
7. Sipas mendimit tuaj, çfarë ndryshimesh sistemike janë të nevojshme për të forcuar hartimin dhe ofrimin e shërbimit të përqendruar te qytetari?
8. Si mundën që aktorët jo shtetëror të kontribuojnë që përshtypjet e qytetarëve të integrohen në përmirësimin e proceseve të ofrimit të shërbimit?

• Element 2.17

Sa jeni dakord me pohimin e mëposhtëm: **Rrjeti territorial e qasjes në shërbimet administrative është e përshtatshme.**

- a. nuk jam fare dakord
- b. prirem të mos jem dakord
- c. prirem të jem dakord
- d. jam plotësisht dakord

Sa jeni dakord me pohimin e mëposhtëm: **hapësirat për ofrimin e shërbimeve publike janë të qasshme fizikisht për të gjithë qytetarët**

- a. nuk jam fare dakord

- b. prirem të mos jem dakord
- c. prirem të jem dakord
- d. jam plotësisht dakord

Sa jeni dakord me pohimin e mëposhtëm: **Shërbimet që ofrohen elektronikisht janë lehtësisht të qasshëm nga ana e qytetarëve.**

- e. nuk jam fare dakord
- f. prirem të mos jem dakord
- g. prirem të jem dakord
- h. jam plotësisht dakord

Pyetje të tjera shtesë (jo të ndara me pikë por të rëndësishme për informacion cilësor për vlerësimin):

1. Cilat janë sfidat për të ofruar një mbulim të përshtatshëm territorial për qasjen në shërbimet administrative?
2. A janë këto grupe apo zona të papërfaqësuar nga rrjeti aktual?
3. A ka barriera specifike për qasjen fizike në hapësirat e institucioneve që ofrojnë shërbimet (psh infrastruktura apo vendndodhja)?
4. A mund të përmendi shembuj pozitiv në përmirësimin e qasjes fizike?
5. Cilat janë barrierat kryesore me të cilat përballen qytetarët kur kërkojnë shërbime përmes internetit/online?
6. Si mund të përmirësojnë ofruesit e shërbimeve qasjen dhe përdorshmërinë e platformave online?
7. Sipas mendimit tuaj, çfarë përmirësimesh sistemike duhet të bëhen që qytetarëve t'u sigurohet qasje e barabartë në shërbimet administrative?
8. Si mundën aktorët e shoqërisë civile dhe aktorët jo shtetëror të mbështesin një qasje më të mirë në shërbime?

• Element 3.6

Sa jeni dakord me pohimin e mëposhtëm: **Shërbimet digjitale janë lehtësisht të përdorshme nga të gjithë qytetarët.**

- a. nuk jam fare dakord
- b. prirem të mos jem dakord
- c. prirem të jem dakord
- d. jam plotësisht dakord

Pyetje të tjera shtesë (jo të ndara me pikë por të rëndësishme për informacion cilësor për vlerësimin):

- 1. Cilat janë sfidat kryesore që qytetarët hasin kur përdorin shërbimet digjitale?
- 2. A ka grupe specifike popullatash (psh të moshuarit, banorët e zonave rurale, personat me aftësi të kufizuara) ku shërbimet digjitale janë më pak të qasshme?
- 3. Cilat veçori apo mekanizma mbështetës mund ti bëjnë shërbimet digjitale me të lehta për përdorim nga ana e qytetarëve?
- 4. A mund të sillni shembuj nga praktika të mira apo të sukseshme të zbatimit të shërbimeve digjitale?
- 5. Si mundet që ofruesit e shërbimeve të sigurojnë që shërbimet digjitale janë të qasshme për qytetarët të cilët nuk kanë lidhje të qëndrueshme interneti apo njohuri për përdorimin e shërbimeve digjitale?

Anketimi i shërbimit publik bazohet te një pyetësor për popullatën e gjerë (banorë mbi 18 vjeç) në Shqipëri. Sondazhi u bë përmes intervistave telefonike të asistuara nga kompjuteri (CATI) në kombinim me intervistën përmes internetit të asistuar nga kompjuteri (CAWI).

Sondazhi u zhvilluar gjatë periudhës 11 deri me 18 shkurt 2025. Marzhi i gabimit i kampionimit prej 1026 qytetarësh është ±3,49 %, dhe 95% nivel besimi.

Tabela X: pyetjet e anketës të perceptimit publik në fushën e Ofrimit të Shërbimit dhe Digjitalizimit⁶⁸

Statement 8					
Në dy vitet e kaluara, a keni pasur kontakt me administratën publike në Shqipëri për të marrë shërbime administra-tive? (si rinovimi i doku-menteve të identitetit, aplikimi për përfitime nga papunësia apo mbështetje të tjera so-ciale, regjitrimin e mar-tesës apo të lindjes së një fëmije, regjistrimin e një biznesi, të automjetit, etj.)					
a. Po					
b. Jo					
Pohimi 9	Nuk jam fare dakord	Nuk jam dakord	Jam Dakord	Jam plotësisht dakord	Nuk e di/skam mendim
Unë kam mundësinë të ndikoj në zhvillimin e shërbimeve të adminis-tratës publike (si lëshimi i dokumenteve personale, regjistrimi i automjeteve, pagesa e taksave, etj.)	1	2	3	4	99
Pohimi 10	Nuk jam fare dakord	Nuk jam dakord	Jam Dakord	Jam plotësisht dakord	Nuk e di/skam mendim

68 Pohimet e mëposhtme nga ky seksion nuk janë përdorur për të vendosur pike në metodologjinë e fushës së Ofrimit të Shërbimit dhe Digjitalizimit: pohimi 8, pohimi 10, pohimi 15, pohimi 16 dhe pohimi 19.

Statement 8					
Administrata publike duhet të marrë parasysh përvojat e qytetarëve për të përmirësuar shërbimet e administratës publike.	1	2	3	4	99
Pohimi 11	Nuk jam fare dakord	Nuk jam dakord	Jam Dakord	Jam plotësisht dakord	Nuk e di/skam mendim
Kam mundësinë që të shpreh opinionet e mia mbi cilësinë e shërbimeve të administratës publike me autoritetet shtetërore përkatëse.	1	2	3	4	99
Pohimi 12	Nuk jam fare dakord	Nuk jam dakord	Jam Dakord	Jam plotësisht dakord	Nuk e di/skam mendim
Mund të gjej lehtësisht informacionin dhe udhëzimet për të marrë shërbimet nga administrata publike.	1	2	3	4	99
Pohimi 13	Nuk jam fare dakord	Nuk jam dakord	Jam Dakord	Jam plotësisht dakord	Nuk e di/skam mendim
Mund të marrë lehtësisht shërbime publike në zyrat dhe sportelet e shërbimit të autoriteteve përkatëse	1	2	3	4	99
Pohimi 14	Nuk jam fare dakord	Nuk jam dakord	Jam Dakord	Jam plotësisht dakord	Nuk e di/skam mendim

Statement 8					
Mund të marrë lehtësisht shërbime publike përmes internetit (përmes portalit e-qeverisje dhe portalit të autoriteteve tatimore, etj.).	1	2	3	4	99
Pohimi 15	Si do donit të keni qasje në shërbimet publike?				
a. Qasje në shërbimet përmes internetit (online)					
b. Qasje në shërbime përmes zyrave dhe sporteleve të autoritetet përkatëse					
c. nuk kam preferencë					
Pohimi 16	Kur mendon për dy vitet e kaluara sa herë e keni përdorur shërbimet përmes internetit të administratës publike?				
a. Asnjëherë					
b. Rallë herë					
c. Ndonjëherë					
d. Shpeshherë					
Pohimi 17	Nuk jam fare dakord	Nuk jam dakord	Jam Dakord	Jam plotësisht dakord	Nuk e di/skam mendim
Kur kërkoj shërbime publike nuk më kërkohet që të dorëzoj dokumente që shteti i disponon siç janë (certifikatë lindje, shtetësinë, vërtetim papunësie, etj.).	1	2	3	4	99

Statement 8					
Pohimi 18	Nuk jam fare dakord	Nuk jam dakord	Jam Dakord	Jam plotësisht dakord	Nuk e di/skam mendim
Herën e fundit që mora një shërbim nga administrata publike mu desh të dorëzoja dokumente që i disponon shteti (si certifikatë lindjet, shtetësinë, vërtetim papunësie, etj.).	1	2	3	4	99
Pohimi 19	Nuk jam fare dakord	Nuk jam dakord	Jam Dakord	Jam plotësisht dakord	Nuk e di/skam mendim
Në dy vitet e fundit, qytetarët dhe shoqëria civile është përfshirë në monitorimin e shërbimeve të administratës publike.	1	2	3	4	99

LISTA E BURIMEVE TË REFERUARA NË KËTË RAPORT

Vendimi i Këshillit të ministrave nr. 204, datë 7.4.2023 “ Dokumenti i Politikave Standarde të Shërbimit Publik”, Seksioni 3.6 “Planifikimi i ndërhyrjeve”; <https://www.qbz.gov.al/eli/vendim/2023/04/07/204/db1126c8-c1d6-4281-8d7b-5a5b45d7f465;q=P%C3%8BR%20MIRATIMIN%20E%20DOKUMENTIT%20T%C3%8B%20POLITIKAVE%20P%C3%8BR%20STANDARDET%20E%20SH%C3%8BRBIMEVE%20PUBLIKE%20N%C3%8B%20REPUBLIK%C3%8BN%20E%20SHQIP%C3%8BRIS%C3%8B>

Vendimi i Këshillit të Ministrave Nr.1074, date 23.12.2015, <https://www.qbz.gov.al/eli/vendim/2015/12/23/1074/f88d9e96-da78-42fa-b3c5-8fc5415ddd8e;q=P%C3%ABr%20p%C3%ABrcaktimin%20e%20masave%20p%C3%ABr%20m%C3%ABnjanimin%20e%20pengesave%20n%C3%AB%20komunikim%20dhe%20infrastruktur%C3%AB%20n%C3%AB%20ofrimin%20e%20sh%C3%ABrbimeve%20publike%20p%C3%ABr%20personat%20me%20aft%C3%ABsi%20t%C3%AB%20kufizuara>

https://e-albania.al/eAlbaniaServices/UseService.aspx?service_code=9472

https://e-albania.al/eAlbaniaServices/UseService.aspx?service_code=15186

<https://www.dpshttr.al/mjete/regjistrimi-i-mjetit>

https://e-albania.al/eAlbaniaServices/UseService.aspx?service_code=13851

<https://identitek.al>

<https://www.tatime.gov.al/c/7/154/per-sipermarresit>

<https://www.dpshttr.al/open-data-dpshttr-english>

<https://lookerstudio.google.com/reporting/01cc295b-4aee-409b-9026-48f57c807175/page/CU40B>

<https://aspa.gov.al/en/>

<https://www.undp.org/albania/publications/national-action-plan-equality-inclusion-and-participation-roma-and-egyptians-albania>

<https://e-albania.al/Pages/MostRatedServices.aspx>

<https://e-albania.al/Pages/PrivacyPolicy.aspx>

<https://e-albania.al/Pages/TermOfUse.aspx>

Ligji Nr. 43/2023 “Për qeverisjen elektronike”, <https://www.qbz.gov.al/eli/ligj/2023/06/15/43/9fb689d7-75d3-4621-a5a4-dab6e3a52d93;q=P%C3%8BR%20QEVERISJEN%20ELEKTRONIKE>

Ligji Nr. 44/2015 “Kodi i Procedures Administrative”, <https://www.qbz.gov.al/eli/ligj/2015/04/30/44/49b2fb39-de15-4b0b->

a030-487b57c57a85;q=KODI%20I%20PROCEDURAVE%20
ADMINISTRATIVE%20I%20REPUBLIK%C3%8BS%20S%C3%8B%20
SHQIP%C3%8BRIS%C3%8B

Agjenda digjitale 2022-2026, [https://www.qbz.gov.al/eli/
vendim/2022/06/01/370/8fd7b0cf-6848-431f-8bcb-
5d08d16deaa7;q=agjenda%20digjitale](https://www.qbz.gov.al/eli/vendim/2022/06/01/370/8fd7b0cf-6848-431f-8bcb-5d08d16deaa7;q=agjenda%20digjitale)

Udhërrefyesi për Reformën në Administratën Publike 2023–2030, [https://
www.qbz.gov.al/eli/vendim/2023/12/13/737/01303320-3536-4f02-991f-
7f59fcde80b3;q=udherrefysi](https://www.qbz.gov.al/eli/vendim/2023/12/13/737/01303320-3536-4f02-991f-7f59fcde80b3;q=udherrefysi)

[23/12/13/737/01303320-3536-4f02-991f-7f59fcde80b3;q=udherrefysi](https://www.qbz.gov.al/eli/vendim/2023/12/13/737/01303320-3536-4f02-991f-7f59fcde80b3;q=udherrefysi)



Funded by
the European Union

With funding from
 Austrian
Development
Agency

Produced within Western Balkan Enablers for Reforming Public Administrations – WeBER 3.0 project. WeBER 3.0 is implemented by Think of Europe Network - TEN and Centre for Public Administration Research – KDZ.

WeBER 3.0 is funded by the European Union and the Austrian Development Agency - ADA. Views and opinions expressed are however those of the authors only and do not necessarily reflect those of the European Union or ADA. Neither the European Union, ADA, TEN nor KDZ can be held responsible for them.

For more information, please visit www.par-monitor.org.