



REPUBLIKA E SHQIPËRIE

**PARTNERITETI I QEVERISJES SE HAPUR
PLANI KOMBETAR I VEPRIMIT PER SHQIPERINE
2020 - 2022**

Open
Government
Partnership



Qeverisja Dixhitale

Angazhimet

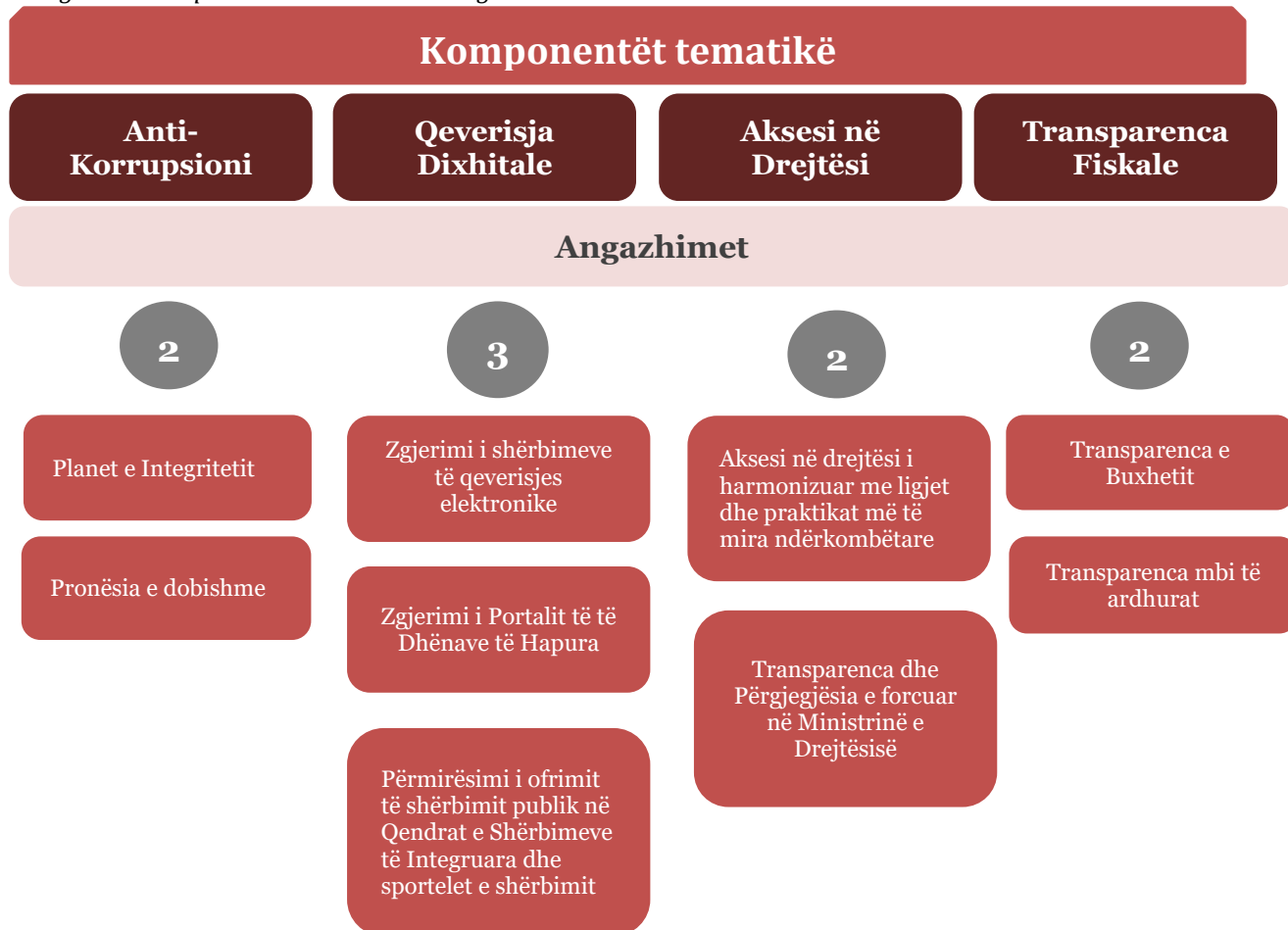
Në përgatitjen e Planit të Veprimit të Partneritetit të Qeverisjes së Hapur 2020-2022 (OGP) u zgjodhën katër fusha të politikave për të qenë çështjet tematike të planit të veprimit bazuar në standartet e bashkëbërjes. Prioritetet bazuar në rekomandimet kombëtare dhe ndërkombëtare për mirëqeverisjen dhe reformën e administratës publike menaxhohen nga koordinatori tematik dhe pika e kontaktit të OGP-së në mënyrë të harmonizuar.

Figura 1: Komponentët Tematik dhe Institucionet Kryesore të Pikave Fokale

Anti-Korrupsioni	<ul style="list-style-type: none">Ministria e Drejtësisë (MD)Ministria e Financave dhe Ekonomisë (MFE)
Qeverisja Dixhitale	<ul style="list-style-type: none">Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit (AKSHI)Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve të Integruara në Shqipëri (ADISA)
Aksesi në Drejtësi	<ul style="list-style-type: none">Ministria e Drejtësisë (MD)
Transparenca Fiskale	<ul style="list-style-type: none">Ministria e Financave dhe Ekonomisë (MFE)

Bazuar në strategjitë dhe prioritetet e qeverisë si dhe komentet/idetë e nxjera nga konsultimet me palët e interesit, u përcaktuan nëntë objektiva strategjike/nëntë angazhime të strukturuar në Planin e Veprimit të OGP-së 2020-2022. Këto angazhime fokusohen kryesisht (i) në rritjen e aksesit në shërbimet publike dhe rritjen e përgjegjësisë përmes qasjeve të koordinuara për të përmirësuar cilësinë e informacionit për publikun. Mundësimi i iniciativave të tilla për të promovuar pjesëmarrjen qytetare dhe besimin e publikut mbështesin të gjitha angazhimet e zgjedhura.

Figura 2: Komponentët Tematikë dhe angazhimet e OGP 2020-2022



Komponenti 2

Qeverisja Dixhitale: Shërbimet Publike

Pse është qeverisja dixhitale një prioritet për Shqipërinë?

Në botën moderne të globalizuar, sukcesi ekonomik dhe cilësia e lartë e jetës arrihen në vendet që i japin përparësi përdorimit të teknologjisë me qëllim përmirësimin e shoqërisë përmes zgjerimit të njohurive dhe shërbimeve publike dhe ofrimit të tyre. Zhvillimi i shoqërisë së informacionit në vend është një objektivi i përbashkët në të gjithë sektorin publik, akademinë, organizatat joqeveritare (OJQ), organizatat e shoqërisë civile (OSHC) dhe sektorin privat. Arritja e këtij objektivi kërkon një koordinim dhe harmonizim të konsoliduar midis të gjithë sektorëve dhe aktorëve. Prandaj, dhe për vendin tonë zhvillimi i ekonomisë së bazuar në dije, administrata publike efikase dhe efektive dhe përfshirja e të gjithë qytetarëve në organizimin e jetës publike kanë një rëndësi të veçantë.

Në vend, Teknologjitë e Informacionit dhe Komunikimit (TIK) po përdoren gjithnjë e më shumë si një mjet që shërben për transformimin e përmirësuar të jetës së përditshme, organizimin e punës, tregjet ekonomike duke krijuar kështu mundësi dhe modele të reja për biznesin, pjesëmarrjen qytetare dhe ndërveprimin me qeverinë drejt një modeli transparent qeverisës. Në këtë këndvështrim, vëmendje e veçantë i kushtohet lehtësimit të të dhënave të hapura në administratën publike, me qëllim që të dhënat dhe burimet e informacionit të krijuara nga administrata publike të bëhen lehtësisht të arritshme për shoqërinë, duke krijuar kështu një parakusht për promovimin e ideve, shërbimeve dhe produkteve të reja inovative.

Përdorimi i teknologjisë dhe inovacionit mund të ndihmojë në optimizimin e proceseve operacionale në administratën publike dhe rritjen e efikasitetit të saj. Thjeshtimi i ofrimit të shërbimeve publike, përmes shërbimeve elektronike efektive dhe ndërveprimit të sistemeve të informacionit pritet të nxisin rritjen ekonomike përmes uljes së barrës administrative dhe kostove për qytetarët dhe bizneset dhe rritjen e efikasitetit të institucioneve të shërbimit publik.

Përpjekjet dhe përparimi i qeverisë

Që nga viti 2013, Qeveria e Shqipërisë ka ndjekur një reformë novatore që rigjeneron mënyrën se si administrata publike u jep shërbime qytetarëve të saj drejt ofrimit të shërbimeve publike online dhe dixhitalizimit të plotë të proceseve të punës së administratës. Kjo reformë merr një përjasje me në qendër qytetarët dhe mbështetet shumë tek inovacioni dhe përdorimi i teknologjisë së informacionit (IT) për të përmirësuar standardet, procedurat dhe organizimin e ofrimit të shërbimeve. Qëllimi i reformës së ofrimit të shërbimit publik ishte krijimi i një administrate që përqendrohej kryesisht në nevojat e qytetarëve, me vëmendje të veçantë për t'i kushtuar adresimit të nevojave të aksesit të grupeve të marginalizuara.

Shqipëria, në rrugën e saj drejt shoqërisë së informacionit, ka bërë një përparim të konsiderueshëm duke pasur përparësi investimet në infrastrukturën e qendëruara të cilat kanë mundur standardizimin e shërbimit publik, kosto më të ulët të mirëmbajtjes, rritjen e cilësisë së shërbimeve publike dhe produkteve ndërsa kryhen proceset e sigurimit të cilësisë. Shqipëria ka qenë e para në rajonin e saj për të zhvilluar dhe zbatuar një Platformë Qeveritare të Ndërveprimit. Kjo Platformë Qeveritare e Ndërveprimit ofron arkitekturën themelore që mundëson shkëmbimin e të dhënave dhe informacioneve në kohë reale midis institucioneve të administratës publike në një mënyrë të sigurt dhe të besueshme. Platforma e ndërveprimit ka qenë një hap i domosdoshëm për të thjeshtuar shërbimet që shteti u ofron qytetarëve, bizneseve dhe administratës publike, si dhe uljen e numrit të dokumenteve që kërkohen nga qytetarët ose biznesi për të marrë shërbime publike.

Progresi transformues i Shqipërisë është përshpejtuar drejt dixhitalizimit të plotë të shërbimeve publike ku Qeveria e Shqipërisë është e vendosur t'i kthejë institucionet në shërbim të plotë ndaj qytetarëve dhe e ka përqendruar plotësisht vëmendjen e saj në transformimin e sporteve fizike në elektronike. Portali qeveritar e-Albania, është pika e vetme e kontaktit për institucionet qeveritare për të ofruar shërbimet e tyre dhe si rrjedhojë pika e vetme e aksesit për qytetarët 24/7. Portali, i cili aktualisht ofron më shumë se 8000 shërbime, është i lidhur me Platformën Qeveritare të Ndërveprimit që është arkitektura themelore dhe thelbësore që lejon ndërveprimin midis 53 sistemeve elektronike të institucioneve publike. Portali e-Albania u mundëson qytetarëve të gjetjen e shërbimeve publike në internet përmes një ndërfaqe lehtësisht të arritshme që siguron shërbime elektronike cilësore dhe të shpejta për qytetarët dhe bizneset.

Nga 1 janari 2020, ka filluar një proces i ri për shërbimet publike, ai i ofrimit të 472 aplikimeve të shërbimeve publike për qytetarët dhe bizneset vetem online përmes portalit e-Albania. Deri në fund të vitit 2020, më shumë se 1200 shërbime publike ose 95% e të gjithë aplikimeve për shërbimet publike do të sigurohen në portalin e-Albania.

Nga ana tjetër, qeveria ka zhvilluar gjithashtu sisteme shumëfunktionale dhe të qendëruaraku secili institucion ka sisteme të tij të përshtatur për nevojat specifike. Sistemet e trashëgimisë janë azhurnuar në vitet e kaluara dhe shumë të tjerë janë zhvilluar rishtazi. Investime të rëndësishme janë bërë në dixhitalizimin e arkivave fizike, përmirësimin e infrastrukturës fizike dhe zhvillimin e platformave të dedikuara për qarkullimin e dokumenteve elektronike të vlefshme ligjërish, pajisjen e aktorëve përkatës me një vulë ose nënshkrim elektronik, etj.

Në vitin 2017, duke njohur inovacionin si një shtyllë kryesore të transformimit të shërbimit publik, Agjencia e Ofritit të Shërbime Publike të Integruara (ADISA) krijoi një laborator inovacioni. ADISALab, i cili u krijua për të qenë një rrjet i pranishëm në të gjitha entitetet brenda administratës publike me qëllim rritjen e qëndrueshmërisë së reformave të ofritit të shërbimeve. Përmes ndërtimit të kapaciteteve dhe promovimit të praktikave më të mira përmes ndihmës së ngritur, trajnimit dhe udhëzimit, laboratorit kërkohet të mbështesë ndryshimin e nevojshëm në kulturën institucionale dhe të menaxhimit të sektorit publik për të promovuar përmirësimin e vazhdueshëm të ofritit të shërbimeve publike dhe jetëgjatësinë e këtyre përmirësimeve. Laboratori është i përqendruar te përdoruesi dhe përdor mjetet dhe proceset që ndihmojnë në përshpejtimin e procesit të krijimit dhe zhvillimit.

Për më tepër, ADISA ka krijuar standarde të reja për formularët e aplikimit. Si rezultat, 349 formularë aplikimi për 47 institucione janë standardizuar për të siguruar një qasje të unifikuar për ofrimin e shërbimeve në të gjitha institucionet shtetërore. Për më tepër, ADISA përgatiti pasaporta shërbimi (kartela informative) për përdoruesit/qytetarët për secilin shërbim administrativ për të thjeshtuar dhe standardizuar informacionin në lidhje me to. Kartelat informative sigurojnë që qytetarët të kenë një referencë të standardizuar për gjithçka që kërkohet për të aplikuar për një shërbim, duke përfshirë dokumentet që janë të nevojshme, tarifën që duhet të paguhet dhe afatet e paraqitjes. Informacioni i standardizuar është lehtë i kuptueshëm dhe tani në dispozicion të publikut për më shumë se 1,127 shërbime publike, ndërsa pjesa tjetër është në përgatitje e sipër.

Për herë të parë, qytetarët marrin informacion në një mënyrë të mirë-strukturuar dhe të parashikueshëm. Ata mund të gjejnë udhëzime përmes disa mënyrave: dritaret e shërbimit personal, faqen e internetit të ADISA, aplikacionin celular ADISA ose portalin online e-Albania. Përveç kësaj, ADISA ka krijuar një numër unik të telefonit 0800 0118 (falas) për qytetarët për të marrë informacion mbi shërbimet publike.

Në kuadër të progresit të rëndësishëm në transformimin e shërbimeve publike, Organizata për Bashkëpunim Ekonomik dhe Zhvillim (OECD) e paraqiti Shqipërinë në "Pasqyrën e qeverisjes në Ballkanin Perëndimor" se ka përparuar për krijimin e një modeli pozitiv në rajon për qeverisjen elektronike. Raporti arriti në përfundimin se Shqipëria ka përmbushur të gjitha kërkesat e qeverisjes elektronike për një qeverisje efikase për shkak të digjitalizimit të shërbimeve publike në portalin unik qeveritar e-Albania.

Bashkëpunimi me shoqërinë civile

Qeveria shqiptare është e përkushtuar të punojë për një qeverisje më të mirë, cilësore, të hapur dhe transparente. Me rritjen e kërkesave publike për një qeveri transparente dhe të përgjegjshme me një komunikim më të hapur me qytetarët dhe shoqërinë civile në 2016 përmes Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit (AKSHI) krijoi Regjistrin Elektronik të Njoftimeve dhe Konsultimeve Publike. Bazuar në Ligjin Nr. 119/2014 datë 18.09.2014 "Për të Drejtën e Informimit" dhe Ligjin Nr. 146/2014, datë 30.10.2014 "Për njoftimin dhe konsultimin publik", AKSHI ka zhvilluar një platformë për të mundësuar konsultimin midis qytetarëve dhe institucioneve vendimmarrëse në Shqipëri. Çdo projektligj publikohet në regjistrin elektronik për njoftimin dhe konsultimin publik. Ky regjistër shërben si një pikë fokale e konsultimit, dhe përmes këtij regjistri sigurohet qasja dhe ofrimi i mundësive të komunikimit të të gjitha palëve të interesuara me organin publik. Kjo formë siguron dhe forcon barazinë në lidhje me aksesin në informacion dhe shërbim, duke pasur vëmendje dhe nevoja specifike për individë ose grupe të veçanta.

Përveç kësaj, në vitin 2018 për të mundësuar më tej Ligjin Nr. 119/2014 datë 18.09.2014 "Për të Drejtën e Informimit" dhe Ligjin Nr. 146/2014 datë 30.10.2014 "Për Njoftimin dhe Konsultimin Publik", u hartua/krijua Portali i të Dhënave të Hapura. Përmes tre moduleve të tij kryesorë Portali i të Dhënave të Hapura shërben si një dritare informacioni për ecurinë e qeverisjes së hapur, si një platformë konsultimi midis qytetarëve dhe institucioneve vendimmarrëse dhe si dhe një burim unik i publikimit të të dhënave të hapura. Portali Open Data tani është funksional dhe ofron të dhëna të hapura në fushat e shëndetit, thesarit, buxhetit, doganave, arsimit, biznesit etj.

Gjithashtu, për të rritur bashkëpunimin me qytetarët dhe shoqërinë civile u lançua platforma e bashkëqeverisjes "Shqipëria që duam 1". Platforma u ofron qytetarëve dhe shoqërisë civile aftësinë për të siguruar reagime në kohë reale mbi politikat aktuale, qeverisjen dhe reformat, për të lehtësuar komunikim më të hapur midis qytetarëve dhe institucioneve qeveritare dhe për të promovuar bashkëqeverisjen. Kjo platformë u mundëson qytetarëve të zgjedhin institucionin për të cilin dëshirojnë të japin komente në mënyrë që të mbështesin një model qeverisjeje me në qendër qytetarin.

Për më tepër, ADISA ka takime periodike dhe grupe fokusi me përfaqësues të shoqërisë civile për të promovuar përmirësimin e vazhdueshëm të procesit të ofrimit të shërbimeve dhe për të mbështetur ndryshimin e nevojshëm në kulturën institucionale dhe të menaxhimit.

Sfidat e mbetura

Deri më tani, aktivitetet në lidhje me politikat e teknologjisë së informacionit dhe komunikimit në Shqipëri janë përqendruar kryesisht në zhvillimin e infrastrukturës së TIK dhe krijimin e sistemeve të nevojshme për zbatimin e politikave sektoriale. Sidoqoftë, për të krijuar një shoqëri të orientuar drejt transparencës, më shumë theks duhet t'i kushtohet zhvillimit të një shoqërie gjithëpërfshirëse dhe me në qendër të qytetarëve dhe ekonomisë së bazuar në dije, si dhe një administratë publike transparente dhe efikase.

Për më tepër, në përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike ekziston nevoja për të standardizuar kërkesat, për të unifikuar procedurat e aplikimit dhe për të vendosur bazën ligjore për reformën. Së fundmi, promovimi i përgjegjësisë publike, angazhimit dhe pjesëmarrjes qytetare kërkon jo vetëm rritje të aksesit në informacion dhe burime, por edhe ndryshim të mentalitetit në lidhje me ofrimin e shërbimeve publike dhe ngritjen e vetëdijes së qytetarëve për të drejtat e tyre si përfitues të shërbimeve publike.

¹<https://www.shqiperiaqeduam.al/>

Angazhimi 3

Objektivi specifik: **Zhvillimi i qeverisjes elektronike përmes ofrimit të shërbimeve publike elektronike interaktive për qytetarët dhe bizneset**

Janar 2020 deri në Dhjetor 2022

Agjencia / aktori kryesor zbatues

Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit (AKSHI)

Përshkrimi i angazhimit

Cili është problemi publik që angazhimi do të adresojë?

Modelet efikase dhe efektive të ofrimit të shërbimeve publike janë thelbësore jo vetëm për të përmbushur nevojat e qytetarëve, por edhe për të dobësuar mundësitë për korrupsion. Përdorimi i shërbimeve publike mund të imponojë barrë të konsiderueshme administrative mbi qytetarët dhe bizneset nëse u kërkon atyre të anagazhohen personalisht në modele që marrin shumë kohë duke qënë sejanë komplekse dhe të pa standardizuara.

Kur qytetarët dhe bizneset kanë kontakt të drejtpërdrejtë me zyrtarë të administratës, midis ndërlikimeve të tjera që sjell një model i tillë i ofrimit të shërbimeve publike, kjo lloj mënyre përdorimi nxit dhe jep mundësi për të rritur riskun e korrupsionit në ofrimin e shërbimeve publike. Për më tepër, joefikasiteti i këtyre modeleve të ofrimit të shërbimeve të ndërlikuara, shpërdoron burimet qeveritare që përndryshe mund të kanalizohen në shërbimet publike.

Që nga viti 2014, me udhëzim nga Zyra e Kryeministrit, Shqipëria ka punuar për transformimin e ofrimit të shërbimit publik drejt një modeli të ofrimit të shërbimit efikas dhe me në qendër qytetarët. Promovimi i llogaridhënies publike, angazhimit dhe pjesëmarrjes qytetare kërkon jo vetëm rritje të aksesit në informacion dhe burime, por edhe ndryshim të mentalitetit për ofrimin e shërbimeve publike dhe ngritjen e vetëdijes së qytetarëve për të drejtat e tyre si përfitues të shërbimeve publike.

Zhvillimi i një modeli të ofrimit të shërbimeve që përdor teknologjinë dhe platformat online për të drejtuar burokracinë në një mënyrë transparente dhe të standardizuar rrit mundësinë e arritjes dhe përgjegjshmërinë e ofrimit të shërbimeve publike me qëllim ndërtimin e besimit të publikut në shërbimet qeveritare, për efektivitetin e këtij modeli gjithëpërfshirës.

Cili është detyrimi i angazhimit?

Portali qeveritar, e-Albania, vepron si një pikë unike për institucionet qeveritare për të ofruar shërbimet e tyre online. Duke operuar si një pikë e vetme aksesit për qytetarët 24/7, portali, është i lidhur me Platformën Qeveritare të Ndërveprimit që mundëson bashkëveprimin midis 53 sistemeve elektronike të institucioneve dhe aplikacioneve për shërbimet e tyre publike.

Ky angazhim zgjeron numrin e shërbimeve elektronike në portalin e-Albania në mënyrë që të përmirësojë procesin që qytetarët dhe bizneset të kenë qasje efektive dhe efikase në shërbimet publike. Gjatë një procesi prej tre fazash, portali do të sigurojë 95% ose mbi 1,200 aplikime të

shërbimeve publike ekskluzivisht vetëm online në portalin e-Albania. Aplikimet për shërbimet publike për qytetarët dhe bizneset do të bëhen vetëm online, ndërkohë që dokumentacioni i tyre shoqëruet kur prodhohet nga institucionet e administratës publike, do të sigurohet nga vetëpunonjësit e administratës publike. Punonjësit e administratës publike do të sigurojnë këto dokumente në emër të qytetarit, ose duke shkarkuar versionin e tyre me vullë elektronike ose duke i kërkuar ato nga institucioni sigurues përmes një sistemi elektronik të posaçëm të zhvilluar për këtë qëllim. Për të mbështetur qytetarët dhe bizneset në kalimin e modalitetet online, po zbatohet dhe do të vijojë zbatimin gjithashtu një fushatë sensibilizuese.

Objektivi:

Zgjerimi i numrit të shërbimeve elektronike në portalin e-Albania synon të krijojë kornizën dhe mekanizmat e nevojshëm jo vetëm për rritjen e efikasitetit dhe cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike, por edhe për ndryshimin e mentalitetit të qytetarëve drejt komunikimit elektronik me institucionet publike. Kalimi në aplikimet vetëm online synon të zvogëlojë ndjeshëm burokracinë dhe kostot administrative, për qytetarët dhe bizneset duke i lehtësuar ata nga barra e detyrimit për të mbledhur kopje fizike të dokumenteve shtetërore, si dhe për administratën publike përmes një modelimë të efektshëm të ofrimit të shërbimeve publike.

Rezultatet e pritura:

- 95% të të gjitha aplikimeve të shërbimeve publike në mënyrë elektronike;
- Rritja e aftësive digjitale të qytetarëve në lidhje me mjetet e qeverisjes elektronike;
- Rritja e angazhimit të qytetarëve dhe rritja e llogaridhënies publike nga qytetarët;
- Rritja e transparencës dhe cilësisë së ofrimit të shërbimeve;
- Ulja e kostove të ofrimit të shërbimeve;
- Proçedurat e efektshme burokratike;
- Parandalimi i mundësive për korrupsion.

Zgjerimi i shërbimeve publike në e-Albania:

Portali e-Albania u mundëson qytetarëve të kenë akses në shërbimet e ofruara nga administrata publike duke vepruar si portë digjitale për të lehtësuar aksesin e ofruesve të shërbimeve dhe përfituesve në informacion, proçedurat elektronike dhe ndihmën për marrjen e shërbimeve. Portali e-Albania është dizenuar duke pasur parasysh përdoruesit, duke lejuar këdo, pavarësisht nga niveli i tij i aftësive digjitale, të ketë qasje në shërbimet online përmes një ndërfaqeje të adaptueshme dhe intuitive. Sipas sondazhit të opinionit 'Besimi në qeveri' të qytetarëve që kanë përdorur shërbimet elektronike të e-Albania 94.6% e kanë gjetur atë funksionale dhe 80.1% e kanë të lehtë për ta përdorur. Si një sistem i përputhshëm me standardendërkombëtare, portali e-Albania është i arritshëm nga çdo pajisje, përfshirë telefonat inteligjentë, televizionet dhe kioskat digjitale në vendet publike.

Faza e parë e këtij angazhimi (**pika e referimit 1**) do të sigurojë 472 aplikime për shërbimet publike të disponueshme vetëm online në portalin e-Albania për të vijuar më tej me sigurimin e 95% të të gjithë aplikimeve të shërbimeve publike vetëm online, deri në fund të vitit 2020. Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit (AKSHI), në bashkëpunim me të gjitha institucionet publike kanë iniciuar një plan veprimi të ndarë në tre faza, në lidhje me aplikimet për shërbimet publike vetëm online në portalin e-Albania:

- Faza e parë (janar 2020): kalimi i 472 aplikimeve të shërbimeve publike vetëm online;

Si do të kontribuojë angazhimi në zgjidhjen e problemit publik?

- Faza e dytë (qershor 2020): kalimii 395 aplikimevetë shërbimevepublike vetëm online;
- Faza e tretë (dhjetor 2020): kalimii 394 aplikimevetë shërbimeve publike vetëm online.

Pasi të implementohen në mënyrë efektive aplikimet për pothuajse të gjithë shërbimet publike në portal, angazhimi do të vendosë portalin e-Albania si pikën e vetme të kontaktit, duke ulur në mënyrë drastike kohën që qytetarët dhe bizneset duhet të kalojnë për marrjen e shërbimeve publike.

Rritja e aksesit të portalit e-Albania:

Sipas sondazhit të opinionit ‘Besimi në qeveri’ më shumë se 71% e qytetarëve janë në dijeni të portalit e-Albania me mbi 53% që raportojnë se kanë marrë shërbime elektronike përmes portalit. Faza e dytë e angazhimit (**milestone 2**) do të përqendrohet në lehtësimin e përdorimit të portalit dhe krijimin e një mekanizmi përmirësimi të përqendruar te qytetarët. Një fushatë ndërgjegjësimi, me materiale shoqëruese shpjeguese, do të synojë qëjo vetëm të edukojë qytetarët mbi aplikimet dhe përdorimin e portalit në mënyrë që ata të mund të përdorin plotësisht gamën e plotë të shërbimeve në dispozicion, por gjithashtu që ata të kontribuojnë me vlerësimet e tyre. Si e tillë, kjo fushatë do të shoqërohet me një mekanizëm reagimesh në mënyrë që qytetarët të jenë në gjendje të komentojnëmbi portalindhe të kontribuojnë drejt një përmirësimi të vazhdueshëm të përqendruar te qytetarët dhe qasjes në portal.

Nxitja e përgjegjesisë publike:

Qendërzimii shërbimeve publike në portalin elektronik e-Albania mundëson rritjen e llogaridhënies publike në tre nivele:

- Së pari, krijon gjurmueshmëri për veprimet e ofrimit të shërbimeve dhe zvogëlon nevojën për kontakte fizike midis qytetarëve dhe punonjësve të administratës publike duke zvogëluar mundësitë e korrupsionit që mund të ndodh ose të kalojë pa u vënë re.
- Së dyti, shërbimet publike në portalduhet të përmbushin kriteret e vendosura dhe pajtueshmëria me këto kriteret monitorohet nga AKSHI. Vendosja dhe zbatimi i një kriteri të unifikuar ndërmjet institucioneve publike eliminon ndryshimet në praktikat administrative nëpër institucione dhe heq paqartësinë dhe për pasojë, jo vetëm që promovon rritjen e efikasitetit në të gjithë administratën publike, por gjithashtu zvogëlon mundësitë për korrupsion dhe keqmenaxhim.
- Së treti, portalie-Albania nuk është transparent vetëm për institucionet siguroese të shërbimeve, por edhe për qytetarit dhe bizneset përmes mekanizmave të jashtëm që mundësojnë pjesëmarrjen qytetare drejt përmirësimit të saj të vazhdueshëm. Vlerësimet e shërbimeve elektronike në portalin e-Albania do të kryhen në koordinim me shoqërinë civile (**pika e referimit 1**) për të siguruar që portali të vlerësohet jo vetëm sipas kriterëve transparente dhe uniforme të vendosura, por edhe sipas nevojave të atyre që e përdorin atë. Përmes fushatës së ndërgjegjësimit për të aftësuar qytetarët dhe bizneset dhe mekanizmit të tij (**pika e referimit 2**), rritja e numrit të shërbimeve elektronike në portalin e-Albania promovon një kulturë dhe përjasje me në qendër qytetarin për transformimin e shërbimeve publike. Një format online që eliminon reagimet personale ose fizike dhe siguron mbrojtjen e garantuar të privatësisë për qytetarët duke stimuluar ata që jo vetëm të përdorin portalin, por të japin rekomandimet e tyre, të sigurtë që identiteti i tyre do të mbrohet.

Sfida e OGP e prekur nga këto masa	Përmirësoni shërbimet publike	Rritja e menaxhimit efikas të burimet publike	Rritja e integritetit public	Rritni përgjegjësinë e korporatave	Krijoni një komunitet më të sigurt për qytetarët dhe shoqërinë civile
	☒	☒	☒	☒	☒

- A zbulon ideja më shumë informacion për publikun?
- A e përmirëson ideja cilësinë e informacionit të zbuluar për publikun??
- A e përmirëson ideja aksesin e informacionit për publikun?
- A e lejon ideja të drejtën për informacion?

Po Jo

Rritja e numrit të shërbimeve elektronike në portalin e-Albania do të zgjerojë aksesin elektronik të qytetarëve për aplikimet eshërbimevpublike. Portali siguron qasje në:

- Informacioninenevojshëm për të drejtat, detyrimet dhe rregullat për marrjen e shërbimeve publike në Republikën e Shqipërisë;
- Informacionin në lidhje me procedurat online dhe offline për të përfituar shërbime publike, për t'u dhënë mundësi përdoruesve të ushtrojnë të drejtat e tyre dhe të përmbushin detyrimet dhe rregullat e marrjes së shërbimeve në Republikën e Shqipërisë.
- Informacionin dhe lidhjet përkatëse për ndihmë në marrjen e shërbimeve, ku qytetarët, bizneset dhe punonjësit e administratës mund të drejtohen në rast të pyetjeve ose pasigurive në lidhje me detyrimet, rregullat dhe procedurat e përcaktuara në shkronjën i) dhe ii) më sipër.

Informacioni nëportaline-Albania monitorohet nga AKSHI dhe institucionetofruesve të shërbimeve në mënyrë që të plotësojë kriteret e mëposhtme:

- Të jetë lehtësisht i përdorshëm, t'u mundësojë përdoruesve që të gjejnë dhe kuptojnë lehtësisht informacionin, si dhe të identifikojnë me lehtësi se cilat pjesë të tij lidhen me situatën e tyre specifike;
- Të jetë mjaft i saktë dhe i plotë për të përfshirë të gjithë informacionin që përdoruesit duhet të dinë në mënyrë që të ushtrojnë të drejtat e tyre në përputhje të plotë me rregullat dhe detyrimet në fuqi;
- Përfshin referencat, lidhjet me aktet ligjore, specifikimet teknike dhe udhëzimet, kur është e përshtatshme;
- Përfshini emrin e insitucionit të papërgjegjshëm për përmbajtjen e informacionit;
- Përfshin detajet e kontaktit për çdo ndihmë ose shërbim të zgjidhjes së problemeve, të tilla si një adresë emaili, numër telefoni, një formë aplikimi në internet ose ndonjë mjet tjetër elektronik i komunikimit i përdorur zakonisht, që është më i përshtatshmi për llojin e shërbimit të ofruar dhe për audiencën e synuar të këtij shërbim;
- Është i prezantuar dhe mirëstrukturuar, në mënyrë që përdoruesit të gjejnë shpejt informacionin që u nevojitet;
- Mirëmbahet dhe azhurnohet, dhe;
- Është shkruar në gjuhë të qartë dhe të thjeshtë që përshtatet me nevojat e përdoruesve të synuar..

AKSHI dhe institucionet që ofrojnë këto shërbime sigurojnë që informacioni i publikuar në portalin e-Albania për secilin shërbim individual, garanton aksesin dhe transparencën e nevojshme për palët e interesit. Mundësimi i të drejtës për informacion është i rëndësishëm në parandalimin e korrupsionit, si dhe synon të arrijë më shumë informacion në dispozicion, të sigurojë qasje të barabartë në informacion në të gjithë sektorët e komunitetit dhe të garantojë mbrojtje të përshtatshme për privatësinë e individëve. Mundësimi i çdo qytetari për t'u njohur me informacionin e shërbimeve publike përmes portalit e-Albania, i garantuar 24/7 në çdo kohë.

Transparenca & Qasja në Informacion

- A krijon apo përmirëson ideja rregullat, rregulloret dhe mekanizmat për t'i mbajtur zyrtarët qeveritarë përgjegjës ndaj veprimeve të tyre?
- A e bën ideja qeverinë të përgjegjshme para publikut dhe jo vetëm ndaj sistemeve të brendshme?

Po Jo

Portali e-Albania u mundëson qytetarëve dhe bizneseve të japin edhekomente në lidhje me shërbimet publike. Portalie-Albania do t'i nënshtrohet vlerësimit të kryer me shoqërinë civile duke e bërë atë të përgjegjshme para qytetarëve dhe një fushatë ndërgjegjësimit do të promovojë ndërgjegjësimitin në lidhje me mënyrën se si qytetarët mund të japin reagimet e tyre. Portali gjithashtu mundësongjurmueshmëripër procesin e përfitimit të shërbimeve publike pasi që pas përfundimit të aplikimit online, qytetari pajiset me një numër unik që imundëson gjurmimin estatusittëaplikimit të tyre, duke i bërë institucionet publike të përgjegjshme për përpunimin e aplikimit.

Për më tepër, llogaridhënia publike promovohet gjithashtu përmes një kriteri të unifikuar të vendosur për shërbimet publike në portalin e-Albania që gjithashtu zvogëlon mundësitë për korrupsion dhe keqmenaxhim.

Mekanizmi ivlerësimit dhe komentevepër shërbimet elektronike në portalin e-Albania gjithashtu mundësojnë gjurmueshmërinë dhe promovojnë aftësinë për të gjurmuar ndryshimet në

Përgjegjësia publike

Pse është ky angazhim i rëndësishëm për vlerat e OGP?

		perceptimet me kalimin e kohës, duke promovuar përgjegjësi më të madhe të institucioneve publike për të adresuar reagimet dhe shqetësimet e qytetarëve.
Pjesëmarrja Publike dhe Qytetare		<ul style="list-style-type: none"> • A krijon apo përmirëson ideja mundësi, ose aftësi për publikun për të informuar ose ndikuar në vendimet? • A krijon apo përmirëson ideja mjedisin e mundshëm për shoqërinë civile? <input checked="" type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <p>Rritja e numrit të shërbimeve publike nëportale-Albania do të mundësojë që më shumë qytetarë të japin reagime për më shumë shërbime publike. Me privatësinë e tyre të mbrojtur, qytetarët mund të ndjehen të sigurt në dhënieve reagimeve dhe rekomandimeve të tyre. Ndërsa reagimet e tilla pritet të rriten, gjë që do t'i ofrojë qeverisë kontribut më të mëdhe si shërbimet e qeverisjes elektronike mund të përmirësohen më tej dhe do të ndihmojë në ndërtimin e një kulture të përqendruar te qytetarët për ofrimin e shërbimeve publike. Ky proces i gjerë i komunitetit krijon besim dhe mundëson mundësi për pjesëmarrje të publikut drejt përmirësimit të shërbimeve.</p> <p>Kështu qeveria do të ketë informacion holistik dhe në kohë për qytetarët ose bizneset që marrin shërbime publike. Kjo nënkupton që do të ketë transparencë të plotë për shërbimet publike ose përfitimet që marrin qytetarët ose bizneset bazuar në identifikimin e tyre unik dhe sigurimin e ndërveprimit midis të gjitha institucioneve të administratës publike.</p>
Teknologji & Inovacion		<ul style="list-style-type: none"> • A do të përdoret inovacioni teknologjik me një nga tre vlerat e tjera të OGP për të avancuar pjesëmarrjen, transparencën ose llogaridhënien? <input checked="" type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <p>Përmes teknologjisë dhe inovacionit, portali-Albania mundëson përmirësime thelbësore në ofrimin e shërbimeve publike duke ulur numrin e dokumenteve shoqëruese të kërkuara nga qytetarët / bizneset; si dhe rinxhinierimin e të gjithë procesit të shpërndarjes së tyre, në mënyrë që të zvogëlohen hapat e nevojshëm për marrjen e shërbimit, dixhitalizimit të proceseve të brendshme duke ulur burokracinë, kostot dhe kohën për qytetarët.</p> <p>Përmes portalit e-Albania, qytetarët dhe bizneset duhet të kenë vetëm një burim për të gjitha shërbimeve publike, në krahasim me nevojën për të kërkuar disa institucione. Përmes portalit qytetarët dhe bizneset mund të kenë informacion në kohë reale, si dhe të shprehin mendimin e tyre pavarësisht nga vendndodhja ose koha, duke pasur kështu mundësi më të mira për ndikimin e tyre në vendimmarrje, duke rritur transparencën dhe dhënien e llogarisë publike nga institucionet përkatëse.</p> <p>Përdorimi i portalit e-Albania gjithashtu heq nevojën për ndërveprim njerëzor në ofrimin e shërbimeve qeveri-qytetar dhe si e tillë zvogëlon mundësitë për korrupsion dhe siguron mbrojtjen e privatësisë për qytetarët duke i inkurajuar ata të përdorin burimet më lirshëm dhe të sigurojnë reagime të ndershme.</p>

Aktivitetet e pikës së referimit

Pika referimi	Treguesit		Institucion / et përgjegjës		Ide e re ose e vazhduar	Afati kohor	
Arritjet e matshme dhe të verifikueshme për të përmbushur këtë objektivi	Treguesit e Rezultateve	Nxjerrjet e rezultateve	Institucioni përgjegjës kryesor	Agjencitë / Institucionet Mbështetëse / Koordinuese	E re ose e vazhduar nga 2018-2020 OGP AP	Data e fillimit	Data e përfundimit

Masa prioritare 1: Zgjerimi i portalit e-Albania

Pika referimi 1: Zhvillimi i shërbimeve të reja elektronike në portalin e-Albania	Zgjerimi i shërbimeve publike në dispozicion në portalin e-Albania. Vlerësimi i kryer në koordinim me shoqërinë civile për të identifikuar fushat e ardhshme të përmirësimit.		Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit (AKSHI)	Ministritë e linjës dhe institucionet e tyre të varura, qeveria lokale, institucionet e pavarura	<input checked="" type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/> Po	Jan. 2020	Dhj. 2022
---	--	--	---	--	---	-----------	-----------

<p>Pika referimi 2: Promovimi i shërbimeve elektronike të portalit e-Albania</p>	<p>Fushata ndërgjegjësuere.</p> <p>Materiale shpjeguese për të edukuar qytetarët mbi përdorimin e portalit e-Albania.</p> <p>Mekanizmi i reagimeve kthjese për rekomandimet e qytetarëve për të përmirësuar aksesin.</p>		<p>Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit (AKSHI)</p>	<p>Ministritë e linjës dhe institucionet e tyre të varura, qeveria lokale, institucionet e pavarura</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/> Po</p>	<p>Jan. 2020</p>	<p>Dhj. 2022</p>
---	--	--	--	---	---	------------------	------------------

Informacioni i Kontaktit

<p><u>Emri i personit përgjegjës nga agjencia zbatuese</u></p>	
<p><u>Titulli, Departamenti</u></p>	
<p><u>Email dhe Telefon</u></p>	
<p><u>Aktorë të tjerë të përfshirë</u></p>	<p><u>Aktorët shtetërorë të përfshirë</u></p> <p><i>Agjencitë e tjera qeveritare të përfshira: Ministritë e linjës dhe institucionet e tyre të varura, qeveria lokale, institucionet e pavarura</i></p> <p><i>Agjencitë joqeveritare të përfshira: Qytetarë / biznese / punonjës të administratës publike</i></p>

Angazhimi 4

Objektivi specifik: Zgjerimi dhe rritja e aksesit të Portalit të të Dhënave të Hapura për të rritur transparencën

Janar 2020 - Dhjetor 2022

Agjencia / aktori kryesor zbatues

Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit (AKSHI)

Përshkrimi i angazhimit

Cili është problemi publik që angazhimi do të adresojë?

Transparenca dhe llogaridhënia publike po përforcojnë reciprokisht parimet e mirëqeverisjes dhe gjithashtu mbështesin besimin e publikut në qeveri dhe rrjedhimisht angazhimin dhe pjesëmarrjen qytetare dhe publike. Si e tillë, adresimi dhe përmirësimi i nivelit të transparencës ndërmjet institucioneve publike është veçanërisht i rëndësishëm për Shqipërinë.

Sipas sondazhit të opinionit "Besimi në Qeverisjen 2019" të 2500 qytetarëve të zgjedhur rastësisht rezulton se shumica e popullatës/qytetarëve shqiptarë është në dijeni të së drejtës për ligjin e informacionit, por një pjesë e shqiptarëve të anketuar nuk i perceptonin institucionet qendrore dhe lokale të ishin transparente. Adresimi i këtij perceptimi do të kërkojë koordinim, angazhim të shtuar nga institucionet publike për të vepruar me transparencë më të madhe dhe për të lehtësuar qasjen e qytetarëve në informacionin dhe të dhënat e qeverisë.

Të dhënat e hapura/Open data forcon qeverisjen dhe besimin në institucionet publike, forcon detyrimin e qeverive për të respektuar sundimin e ligjit dhe siguron një bazë transparente dhe të përgjegjshme për të përmirësuar vendimmarrjen dhe sigurimin e shërbimeve publike.

What is the commitment?

Portali i të dhënave të hapura/Open data është një ndërfaqe e bazuar në internet që i lejon çdokujt të ketë qasje, përdorim dhe rishpërndarje të të dhënave. Portali i të dhënave të hapura/Open data publikon të dhëna që kanë karakteristikat teknike dhe ligjore që lejojnë përdorimin e qytetarëve, bizneseve, organizatave joqeveritare, organizatave të shoqërisë civile, studiuesve dhe gazetarëve për të hyrë në të dhënat e metadatave, kryesisht në formën e të dhënave numerike për tu përdorur lirshëm.

Portali Open Data aktualisht ofron të dhëna të hapura për disa sektorë - për shembull: shëndetësia, thesari, doganat, arsimit, biznesi - ky angazhim do të përmirësojë shkallëzimin e vëllimit dhe cilësisë së të dhënave të hapura. Një numër i organeve publike janë të angazhuar në mënyrë aktive me iniciativën, por në këtë aspekt kërkohet më shumë angazhim për të përfshirë institucione të tjerë publikë për t'i bërë të dhënat e tyre të disponueshme si të dhëna të hapura.

Gjithashtu kërkohet edhe promovim më i madh i portalit midis përdoruesve të mundshëm. Ky

angazhim do të vërë në dispozicion të dhëna të reja nga institucione shtesë publike, si dhe do të zhvillojë strategji për të përmirësuar kuptimin e qytetarëve për përdorimin dhe zbatimin e Portalit Open Data dhe për të rritur mundësinë e hyrjes për qytetarët.

Objektivi:

Ky angazhim synon të përmirësojë aksesin në informacion dhe të forcojë transparencën duke zgjeruar sasinë e të dhënave në dispozicion të portalit Open Data të Qeverisë përmes rritjes së angazhimit dhe pjesëmarrjes nga institucionet publike drejt vënies në dispozicion të të dhënave të tyre si të dhëna të hapura. Angazhimi synon të promovojë përdorimin e të dhënave të hapura për qytetarët dhe në të gjithë administratën publike për të përmirësuar rrjedhën e informacionit ndërmjet qytetarëve dhe institucioneve për të rritur vendimmarrjen e informuar dhe llogaridhënien publike.

Rezultatet e pritura:

- Numri i zgjeruar i grupeve të të dhënave përmes portalit Open Data;
- Promovimi i ideve, shërbimeve dhe produkteve të reja inovative;
- Rritja e ndërgjegjësimit dhe përdorimit të të dhënave të hapura nga qytetarët dhe institucionet;
- Angazhimi i shtuar i qytetarëve dhe aftësia për t'u kërkuar llogari institucioneve publike.

How will the commitment contribute to solving the public problem?

Rritja e numrit të të dhënave të arritshme përmes portalit të hapur forcon qeverisjen dhe besimin në institucionet publike, forcon detyrimin e qeverive për të respektuar shtetin dhe ligjin dhe siguron një bazë transparente dhe të përgjegjshme për të përmirësuar vendimmarrjen dhe për të rritur sigurimin e shërbimeve të publikut. Sigurimi që të dhënat në Portalin e Open Data përmbushin normat e rëna dakord globalisht për publikimin e të dhënave të hapura - (i) të parazgjedhur; ii) në kohë dhe gjithëpërfshirëse; iii) të arritshme dhe të përdorshme; iv) të krahasueshëm dhe të ndërveprueshëm; v) lehtëson angazhimin e qytetarëve - do të ndihmojë në ndërtimin e një kulture të hapjes brenda administratës publike, në përfundimin e respektit të qeverisë për sundimin e ligjit dhe rrjedhimisht ndihmon në ndërtimin e besimit të qytetarëve në institucionet publike.

Ky angazhim do të bëjë të dhëna të disponueshme dhe do të zhvillojë mënyra të reja për ndarjen e të dhënave qeveritare (**pika referimi 1**) që nuk kishin qenë më parë të disponueshme për publikun, duke rritur kështu përgjegjësinë e institucioneve publike ndaj qytetarëve. Kjo transparencë e shtuar e vendimeve dhe proceseve qeveritare mund të ndihmojë në promovimin e përgjegjësisë dhe rritjen e debatit publik. Ndërsa Portalet e Open Data ndihmojnë për të përmirësuar rrjedhën e informacionit brenda dhe nëpër institucionet publike, zgjerimi i këtyre të dhënave mund të lehtësojë gjithashtu përmirësimin e koordinimit dhe vendimmarrjes brenda dhe ndërmjet institucioneve publike që do të promovojnë më tej përgjegjësinë dhe besimin e publikut.

Për të siguruar zgjerimin e portalit, përmbushjen e objektivave të angazhimit, do të hartohet një strategji dhe fushata ndërgjegjësimi (**pika referimit 2**) për qytetarët lidhur me gamën e plotë të aplikacioneve të të dhënave të hapura dhe të orientojë përdorueshmërinë e portalit nga qytetarët.

Sfida e OGP e prekur nga këto masa	Përmirësoni shërbimet publike	Rritja e menaxhimit efikas të burimet publike	Rritja e integritetit publik	Rritni përgjegjësinë e korporatave	Krijoni një komunitet më të sigurt për qytetarët dhe shoqërinë civile
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

<p>Pse është ky angazhim i rëndësishëm për vlerat e OGP?</p>	<p>Transparenca & Qasja në Informacion</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A zbulon ideja më shumë informacion për publikun? • A e përmirëson ideja cilësinë e informacionit të zbuluar për publikun?? • A e përmirëson ideja aksesin e informacionit për publikun? • A e lejon ideja të drejtën për informacion? <p><input checked="" type="checkbox"/>Po <input type="checkbox"/>Jo</p> <p>Ndërsa Portali Open Data qendërzon të dhënat e disponueshme publikisht në një vend, kjo rrit lehtësinë dhe thjeshtësinë për ata që dëshirojnë të kenë qasje në të dhëna dhe siguron qasjen e informacionit për publikun.</p> <p>Shkallëzimi i vëllimit të të dhënave të hapura të disponueshme në Portalin e Open Data të qeverisë do të rrisë shumë aksesin e publikut për informacione më të mëdha dhe grupe të të dhënave. Ndërsa të dhënat në Portalin e Open Data publikohen në një format që është lehtësisht i kërkueshëm dhe mund të shkarkohet në formate të ndryshme, ato mund të arrihen lehtësisht dhe në mënyrë efektive nga diapazoni më i gjerë i përdoruesve.</p> <p>Të dhënat e hapura ndihmojnë në përmirësimin e rrjedhës së informacionit brenda dhe midis qeverive, dhe i bëjnë vendimet dhe proceset e qeverisë më transparente.</p> <p>Meqenëse të dhënat e hapura u lejojnë përdoruesve të krahasojnë dhe kombinojnë lidhjet midis grupeve të ndryshme të të dhënave, gjurmimi i të dhënave nëpër një numër programesh dhe sektorësh, përdoruesit mund të identifikojnë nëse ka ndonjë boshllëk ose informacion jo të saktë dhe të ofrojnë reagime pasuese për institucionin përgjegjës, duke promovuar një sistem të përgjegjesisë dhe informacion të saktë të besueshëm.</p> <p>Ndërsa portali i jep përparësi transparencës dhe të dhënave të hapura, mundëson edhe të drejtën ligjore të shqiptarëve për informacion dhe përmes kësaj transparence dhe përmirësimit të qasjes në informacion do të ndihmojë në rritjen e besimit tek qeveria.</p>
	<p>Përgjegjësia publike</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A krijon apo përmirëson ideja rregullat, rregulloret dhe mekanizmat për t'i mbajtur zyrtarët qeveritarë përgjegjës ndaj veprimeve të tyre? • A e bën ideja qeverinë të përgjegjshme para publikut dhe jo vetëm ndaj sistemeve të brendshme? <p><input checked="" type="checkbox"/>Po <input type="checkbox"/>Jo</p> <p>Të dhënat e hapura, nëse janë në kohë, gjithëpërfshirëse, të arritshme, të krahasueshme dhe të ndërveprueshme, kanë kapacitetin për t'u ofruar qytetarëve mundësinë për të kuptuar më mirë se çfarë po bëjnë zyrtarët dhe politikanët dhe çfarë veprimesh dhe procesesh qeveritare po ndodhin që si rezultat stimulojnë institucionet publike për të vepruar në një mënyrë etike dhe efikase.</p> <p>Siguria që të dhënat në portalin Open Data merren përmes ndërveprimit nga regjistra të tjerë elektronikë, ndjekin standardet e rena dakord dhe janë të krahasueshme, lejon përdoruesit të krahasojnë dhe kombinojnë grupe të ndryshme të të dhënave. Rritja e numrit të grupeve të të dhënave të arritshme përmes portalit të Open Data ka një efekt shumëzues, për shkak se të dhënat e hapura lejojnë përdoruesit të krahasojnë dhe kombinojnë lidhjet midis grupeve të ndryshme të të dhënave, gjurmimin e tyre nëpër një numër programesh dhe sektorësh, identifikiminnëse ka ndonjë boshllëk ose informacion jo të sakte dhe reagimemëvonshme për institucionin përgjegjës, duke promovuar një sistem të përgjegjesisë ndaj informacionit të duhur, të saktë, të besueshëm dhe vendimmarrjes me përgjegjësi.</p> <p>Të dhënat e hapura përforcojnë detyrimin e qeverive për të respektuar sundimin e ligjit dhe sigurojnë një themel transparent dhe të përgjegjshëm për të përmirësuar vendimmarrjen dhe për të përmirësuar sigurimin e shërbimeve publike.</p> <p>Të dhënat e hapura mund të ndihmojnë në përmirësimin e rrjedhës së informacionit brenda dhe midis qeverive, dhe të bëjnë vendimet dhe proceset qeveritare më transparente. Transparenca e rritur promovon përgjegjshmërinë dhe mirë qeverisjen, rrit debatin publik dhe ndihmon në luftimin e korrupsionit.</p>
	<p>Pjesëmarrja Publike dhe Qytetare</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A krijon apo përmirëson ideja mundësi, ose aftësi për publikun për të informuar ose ndikuar në vendimet? • A krijon apo përmirëson ideja mjedisin e mundshëm për shoqërinë civile? <p><input checked="" type="checkbox"/>Po <input type="checkbox"/>Jo</p> <p>Të dhënat e hapura forcojnë qeverisjen dhe besimin në institucionet publike, forcojnë detyrimin e qeverive për të respektuar sundimin e ligjit dhe sigurojnë një bazë transparente dhe të përgjegjshme për të përmirësuar vendimmarrjen dhe për të rritur ofrimin e shërbimeve publike.</p> <p>Të dhënat e hapura inkurajojnë zhvillimin, zbatimin dhe vlerësimin më të mirë të programeve dhe politikave për të përmbushur nevojat e qytetarëve, mundësojnë pjesëmarrjen qytetare dhe një angazhim më të mirë të informuar midis qeverive dhe qytetarëve.</p>

	Teknologji & Inovacion	<ul style="list-style-type: none"> A do të përdoret inovacioni teknologjik me një nga tre vlerat e tjera të OGP për të avancuar pjesëmarrjen, transparencën ose llogaridhënien? <input checked="" type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <p>Ky angazhim përdor teknologjitë e të dhënave të hapura dhe kapacitetet online si mekanizmat themelore për të arritur të gjitha objektivat e tij. Të dhënat e hapura sigurojnë mundësinë për ndarjen e informacionit dhe llogaridhënien në kohë reale dhe mundësojnë një qasje pjesëmarrëse në ndërtimin dhe ndarjen e njohurive. Të dhënat e hapura paraqesin mundësi për të ofruar zgjidhje inovative, të bazuara në prova të politikave dhe për të mbështetur përfitimet ekonomike dhe zhvillimin shoqëror për të gjithë anëtarët e shoqërisë.</p>
--	-----------------------------------	--

Aktivitetet e pikës së referimit

Pika referimi	Treguesit	Institucion / et përgjegjës		Ide e re ose e vazhduar	Afati kohor		
Arritjet e matshme dhe të verifikueshme për të përmbushur këtë objektiv	Treguesit e Rezultateve	Nxjerrjet e rezultateve	Institucioni përgjegjës kryesor	Agjencitë / Institucionet Mbështetëse / Koordinuese	Arritjet e matshme dhe të verifikueshme për të përmbushur këtë objektiv	Treguesit e Rezultateve	Nxjerrjet e rezultateve

Masa prioritare 1: Zgjerimi i kontekstit dhe aksesit të Portalit Open Data

Pika referimi 1: Rritja e numrit të grupeve të të dhënave të arritshme përmes portalit Open Data.	Grupet e të dhënave në portal nga institucionet publike		Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit (AKSHI)	Ministritë e linjës; Institucionet vartëse dhe institucionet e varura prej tyre; qeverisja lokale, institucionet e pavarura	<input checked="" type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/> Po	Jan. 2020	Dhj. 2022
Pika referimi 2: Rritja e ndërgjegjësimit dhe promovimi i përdorimit përmes kanaleve të shumta të komunikimit.	Strategjia e komunikimit krijuar për të shpjeguar përdorimin e portalit dhe për të rritur aksesin për qytetarët. Fushatat e ndërgjegjësimit të kryera.		Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit (AKSHI)	Ministritë e linjës; Institucionet vartëse dhe institucionet e varura prej tyre; qeverisja lokale, institucionet e pavarura	<input checked="" type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/> Po	Jan. 2020	Dhj. 2022

Informacioni i Kontaktit

Emri i personit përgjegjës nga agjencia zbatuese	
Titulli, Departamenti	
Email dhe Telefon	
Aktorë të tjerë të përfshirë	<p>Aktorët shtetërorë të përfshirë</p> <p><i>Agjencitë e tjera qeveritare të përfshira: Ministritë e linjës dhe institucionet e varura prej tyre, qeveria lokale, institucionet e pavarura</i></p> <p><i>Agjencitë joqeveritare të përfshira: Qytetarë / biznese / punonjës të administratës publike</i></p>

Angazhimi 5

Objektivi specifik: **Përmirësimi i cilësisë së ofrimit të shërbimit publik në Qendrat e Shërbimeve të Integruara ADISA (ISC) dhe sportelet e shërbimit**

Janar 2020 - Dhjetor 2022

Agjencia / aktori kryesor zbatues

Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve të Integruara në Shqipëri

Përshkrimi i angazhimit

Cili është problemi publik që angazhimi do të adresojë?

Që nga viti 2013, qeveria ka synuar të krijojë qasjen e ofrimit të shërbimeve publike në mënyrë që të përmbushë më mirë nevojat e qytetarëve, të përmirësojë kënaqësinë e qytetarëve dhe të përmirësojë aksesueshmërinë për grupet e marginalizuara. Agjencia për Ofrimin e Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) shërben si "truri" që përcakton modelin dhe monitoron shërbimet dhe standardet në të gjitha zyrat përkatëse qeveritare. Ajo është gjithashtu fytyra publike e shërbimeve, që do të thotë se vendos dhe administron sportelet pritëse në Qendrat ADISA. Në Qendrat e Integruara ADISA ofrohen shërbime publike për një numër institucionesh të qeverisë qendrore, duke vepruar si një 'one stop shop' për shërbimet publike që mundëson hyrjen e shpejtë, të lehtë dhe transparente të qytetarëve dhe bizneseve në shërbimet publike. Menaxhimi i radhës, ambientet mikpritëse ku qytetarët trajtohen me respekt, sistemi i menaxhimit të ankesave dhe procedurat e thjeshtuara në sportele janë disa nga standardet në secilën qendër ADISA. Qendrat janë gjithashtu të pajisura me udhëzime të qarta, ambiente parkimi, zona pritjeje, salla lojërash për fëmijë dhe rampa për personat me aftësi të kufizuara. Nga 2500 qytetarët e anketuar në sondazhin e opinionit të mirëbesimit në qeverisjen 2019 rezultoi se 23.9% kishin marrë shërbime përmes sporteleve në qendrat ADISA (window-service) në 2019, dhe prej këtyre rezultoi se 70% të qytetarëve ishin të kënaqur ose shumë të kënaqur me ofrimin e shërbimit. Në veçanti, 78.2% ishin të kënaqur ose shumë të kënaqur me ofrimin e shërbimit. Si e tillë, ekziston nevoja për të rritur mundësinë e ofrimit të shërbimeve publike me cilësi të lartë, veçanërisht për grupet e marginalizuara dhe vulnerabël dhe në zonat ku shërbimet publike mungojnë. Meqenëse kënaqësia e qytetarëve për ofrimin e shërbimeve publike është vërtetuar se është e lidhur pozitivisht me besimin e qytetarëve në qeveri dhe qeverisje, në këtë aspekt synohet për të përmirësuar ofrimin e shërbimeve publike duke siguruar vazhdimin dhe forcimin e përpjekjeve për të fituar dhe ndërtuar këtë besim, e cila rezultoi të jetë thelbësore. Rritja e mundësive për qytetarët për të dhënë reagime mbi nevojat dhe sfidat e tyre të ofrimit të shërbimeve publike dhe integrimi i tyre në zgjidhje do të jetë i nevojshëm në mënyrë që të rritet qasja e shërbimeve publike për të gjithë qytetarët, por veçanërisht ata nga grupet e marginalizuara dhe vulnerabël.

Cili është detyrimi i angazhimit?

Funksionimi i Qendrave të Integruara ADISA dhe pjesëve të tjera të shërbimit nuk do të ishte i plotë pa monitorimin dhe vlerësimin rigoroz të performancës për të ndihmuar në identifikimin e mënyrave për të përmirësuar vazhdimisht aktivitetin e qendrave/pjesëve të shërbimit kundrejt objektivave dhe synimeve.

Ky angazhim krijon një strategji gjithëpërfshirëse për vlerësimin e cilësisë dhe mundësisë së ofrimit të shërbimeve publike në ADISA, e cila përqendrohet në dëgjimin e nevojave të qytetarëve. Ai siguron mundësi dhe platforma të shumta për qytetarët për të shprehur nevojat, mendimet, rrethanat dhe reagimet e tyre dhe angazhohet për një proces transparent të përfshirjes së kontributeve të qytetarëve drejt përmirësimit të cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike dhe mundësisë së arritjes.

Si i tillë, ky angazhim do të përfshijë kryerjen e sondazheve të qytetarëve për të monitoruar kënaqësinë e qytetarëve në ofrimin e shërbimeve publike dhe kohën e duhur të këtyre shërbimeve, si dhe focus grupeve specifike. Rezultatet e këtyre sondazheve dhe konsultimeve do të integrohen në vlerësimet e monitorimit të performancës në mënyrë që të identifikohen mënyrat për të përmirësuar ofrimin e shërbimeve në ADISA dhe në përgjithësi.

Objektivi:

Vlerësimi i performancës së ADISA për kanalet e shërbimit synon të përmirësojë ofrimin e shërbimit publik për qytetarët, mundësinë e arritjes së tij dhe rritjen e kënaqësisë së përgjithshme të përdoruesve të shërbimeve. Duke monitoruar cilësinë e ofrimit të shërbimeve publike në ADISA përmes mekanizmave të vlerësimit të kënaqësisë së qytetarëve, ky angazhim synon të përmirësojë shërbimin e publikut duke dëgjuar drejtpërdrejt nevojat e qytetarëve në mënyrë që të rritet mundësia e ofrimit të këtyre shërbimeve publike në mënyrë cilësore.

Rezultatet e pritura:

- Qendra të Integruara të cilat janë të arritshme dhe aksesueshme për të gjithë qytetarët, përfshirë grupet e marginalizuara dhe vulnerabël;
- Mekanizma të ndryshëm për reagime të vazhdueshme nga qytetarët mbi ofrimin e shërbimeve publike me në qendër qytetarin;
- Ofrimi i përmirësuar i shërbimeve publike duke reflektuar nevojat e qytetarëve;
- Koha e reduktuar e aplikimit në qendrat ADISA;
- Rritja e përgjegjësisë së ofruesve të shërbimeve publike;
- Rritja e kënaqësisë së qytetarëve;
- Rritja e besimit të publikut që nevojat e qytetarëve dëgjohen dhe adresohen.

Përmirësimi i cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike nënkupton marrjen në konsideratë të nevojave të ofrimit të shërbimeve publike të të gjithë qytetarëve dhe përfshirjen e këtyre nevojave në veprime të qarta. Kjo qasje e shtuar është e mundur vetëm kur ofruesit e shërbimeve publike u ofrojnë qytetarëve mundësinë për të kontribuar në këto ndryshime.

Ky angazhim krijon mekanizma për reagime të vazhdueshme nga qytetarët. Përmes sondazheve të qytetarëve për kënaqësinë e qytetarëve në qendrat ADISA(**pika referim 1**) dhe për kohën e duhur të proceseve të aplikimit në këto qendra(**pika referim 2**) qytetarët do të inkurajohen të japin reagime të sinqerta. Sondazhet do të synojnë të identifikojnë pikat e forta dhe të dobëta; duke vendosur objektiva të mëtejshëm për përmirësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve; krahason kënaqësinë e qytetarëve me pikat e informacionit, pritjen, akomodimin, procesin e aplikimit; dhe reagime mbi përmirësimet e bëra nga ADISA në çdo qendër të integruar. Këto rezultate do t'u ofrojnë ofruesve të shërbimeve publike një pasqyrë të fushave të fuqisë dhe dobësisë në ofrimin e shërbimeve publike. Realizimi i focus group-eve do të sigurojë mundësinë për të kuptuar nevojat specifike të qytetarëve dhe do të ofrojnë njohuri në fushat e mundshme për përmirësim, veçanërisht nga ato nga grupet e pakicave (**pika**

Si do të kontribuojë angazhimi në zgjidhjen e problemit publik?

referimit 3).

Këto mekanizma të feedback-ut do të jenë pjesë e një procesi transparent vlerësimi që do të përfshijë publikimin e feedback-ut dhe përfshirjen e feedback-ut në strategjitë e përmirësimit. Mbajtja e një regjistri elektronik të reagimeve (feedback) përmes gjurmueshmërisë të bazës së të dhënave në internet dhe gjurmimi i rezultateve të reagimeve do të mbështesë përgjegjësinë për adresimin e nevojave të qytetarëve dhe të sigurojë një mjet për të matur përmirësimin me kalimin e kohës.

Përfundimisht, përfshirja e shtuar do të jetë një përparësi e angazhimit dhe do të mbështesë mekanizmat e feedback-ut për të siguruar vendosjen në qendër të qytetarit. Vëmendje e veçantë do t'i kushtohet përmirësimit të aksesit të shërbimeve publike për të përmbushur nevojat e grupeve të marginalizuara dhe vulnerabël dhe për të siguruar përfshirjen e tyre në procesin e ofrimit të shërbimeve publike (**pika referimi 4).**

<p>Sfida e OGP e prekur nga këto masa</p>	<p>Përmirësoni shërbimet publike</p>	<p>Rritja e menaxhimit efikas të burimet publike</p>	<p>Rritja e integritetit publik</p>	<p>Rritni përgjegjësinë e korporatave</p>	<p>Krijoni një komunitet më të sigurt për qytetarët dhe shoqërinë civile</p>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<p>Pse është ky angazhim i rëndësishëm për vlerat e OGP?</p>	<p>Transparenca & Qasja në Informacion</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A zbulon ideja më shumë informacion për publikun? • A e përmirëson ideja cilësinë e informacionit të zbuluar për publikun?? • A e përmirëson ideja aksesin e informacionit për publikun? • A e lejon ideja të drejtën për informacion? <p><input checked="" type="checkbox"/>Po <input type="checkbox"/>Jo</p> <p>Sondazhet e qytetarëve dhe focus group-et do të jenë pjesë e një procesi transparent të vlerësimit të vazhdueshëm të ofrimit të shërbimit publik. Në veçanti ky angazhim do të përfshijë:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publikimi i rezultateve nga sondazhet e qytetarëve do të sigurojë transparencë në performancën e ofrimit të shërbimeve publike. • Proçese të standardizuara për të siguruar integrimin e reagimeve të qytetarëve. • Identitetet e qytetarëve anonime në mënyrë që të mbrohet e drejta e qytetarëve për privatesi. • Publikimi i strategjive të zhvilluara drejt përmirësimit të ofrimit të shërbimeve publike dhe të vëna në dispozicion për komentet publike. 			
	<p>Përgjegjësia publike</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A krijon apo përmirëson ideja rregullat, rregulloret dhe mekanizmat për t'i mbajtur zyrtarët qeveritarë përgjegjës ndaj veprimeve të tyre? • A e bën ideja qeverinë të përgjegjshme para publikut dhe jo vetëm ndaj sistemeve të brendshme? <p><input checked="" type="checkbox"/>Po <input type="checkbox"/>Jo</p> <p>Ndjekja e kënaqësisë së qytetarëve në proçese të qëndrueshme dhe të standardizuara lehtëson logaridhënien e atyre institucioneve dhe agjencive që ofrojnë shërbime publike duke i bërë ata më të përgjegjshëm ndaj objektivave të tyre dhe drejt përmirësimit të ofrimit të tyre. Konkretisht ky angazhim do të krijojë:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mundësitë për reagime të qytetarëve qe promovojnë përgjegjësinë e ofrimit të shërbimeve publike. • Mekanizmat e feedback-ut - sondazhet, grupet e fokusit - do të kryhen në vazhdim e sipër për të promovuar. • Mirëmbajtja e një regjistri elektronik të reagimeve përmes një gjurmueshmërie të bazës së të dhënave në internet dhe proçeseve të standardizuara për gjurmimin e rezultateve të reagimeve do të mbështesë përgjegjësinë për adresimin e nevojave të qytetarëve dhe të sigurojë një mjet për të matur përmirësimin me kalimin e kohës. 			

	<p>Pjesëmarrja Publike dhe Qytetare</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A krijon apo përmirëson ideja mundësi, ose aftësi për publikun për të informuar ose ndikuar në vendimet? • A krijon apo përmirëson ideja mjedisin e mundshëm për shoqërinë civile? <input checked="" type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <p>Për të rritur pjesëmarrjen publike dhe qytetare, ADISA ka qenë gjithmonë e angazhuar me shoqërinë civile duke organizuar focus group-e dhe gjithashtu duke përfshirë grupe të marginalizuara për të qenë sa më gjithëpërfshirës dhe për t'pranuar dhe përfshirë nevojat e secilit. Në këtë formë është e mundur të përmirësohen mundësitë që publiku të informojë ose edhe të ndikojë në vendimet. Ky angazhim:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jep disa lloje të ndryshme të mundësive për qytetarët për të siguruar komente mbi ofrimin e shërbimeve publike. • Mekanizmi i feedback-ut - sondazhet, grupet e fokusit - do të kryhen në mënyrë të vazhdueshme për t'u siguruar qytetarëve mundësi të vazhdueshme për të kontribuar me reagime dhe ide. • Grupet e fokusit do të mundësojnë që qytetarët të japin reagime, ide dhe kontribute të thelluara. • Grupet e fokusit do të promovojnë përfshirjen e pjesëmarrjes dhe do të sigurojnë që zërat e grupeve të marginalizuara dhe të prekshme të përfshihen dhe dëgjohen në mënyrë që të bëjnë më të arritshëm ofrimin e shërbimeve publike; • Reagimet e qytetarëve do të përfshihen në strategjitë e përmirësimit. • Strategjitë do të publikohen në internet dhe do të jenë të disponueshme për komente dhe kontribute nga publiku.
	<p>Teknologji & Inovacion</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A do të përdoret inovacioni teknologjik me një nga tre vlerat e tjera të OGP për të avancuar pjesëmarrjen, transparencën ose llogaridhënien? <input checked="" type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <p>Përdorimi i platformave elektronike dhe burimeve online do të ndihmojë në sigurimin e transparencës së proceseve, llogaridhënien publike drejt përmirësimit të ofrimit të shërbimeve publike dhe mundësimin e angazhimit dhe përmes pjesëmarrjes qytetare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemet elektronike mundësojnë sisteme legjitime të reagimeve të qytetarëve dhe rrisin aksesin për të gjithë qytetarët. • Platformat online dhe bazat e të dhënave elektronike sigurojnë gjurmueshmërinë dhe gjurmimin e rezultateve të sondazhit. • Bazat e të dhënave elektronike të rezultateve të sondazhit do të lehtësojnë llogaridhënien publike duke siguruar një mekanizëm të qartë për të ndjekur progresin e agjencive në adresimin e shqetësimeve të qytetarëve, duke i bërë ato më të përgjegjshme.

Aktivitetet e pikës së referimit

Pika referimi	Treguesit		Institucion / et përgjegjës		Ide e re ose e vazhduar	Afati kohor	
Arritjet e matshme dhe të verifikueshme për të përmbushur këtë objektiv	Treguesit e Rezultateve	Nxjerrjet e rezultateve	Institucioni përgjegjës kryesor	Agjencitë / Institucionet Mbështetëse / Koordinuese	Arritjet e matshme dhe të verifikueshme për të përmbushur këtë objektiv	Treguesit e Rezultateve	Nxjerrjet e rezultateve

Masa prioritare 1:

Përmirësimi i cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike në Qendrat e Shërbimeve të Integruara ADISA (ISC) dhe sportelet e shërbimit

Pika referimit 1: Kryerja e sondazheve të qytetarëve në ADISA ISC	Ofrim i përmirësuar i shërbimeve që pasqyrojnë nevojat e	Publikimi i raporteve të rezultateve të reagimeve të	Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve të Integruara në Shqipëri (ADISA)	Zyra e Kryeministrit	<input type="checkbox"/> Jo <input checked="" type="checkbox"/> Po Shërbime Publike	Jan. 2020	Dhj. 2022
---	--	--	--	----------------------	---	-----------	-----------

	qytetarëve; Rritja e përgjegjësive së ofruesve të shërbimeve publike;	qytetarëve; Reagimet e qytetarëve të përfshira në strategjitë për përmirësim; Mekanizmi për reagime të vazhdueshme nga qytetarët mbi ofrimin e shërbimeve publike; Platformat në internet dhe bazat e të dhënave elektronike sigurojnë gjurmueshmërinë dhe gjurmimin e rezultateve të feedback-ut.					
Pika referimit 2: Kryerja e sondazheve për të matur kohën e aplikimit në ADISA ISC.	Reduktimi i kohës së aplikimit në qendrat e integruara ADISA		ADISA	Zyra e Kryeministrit	<input type="checkbox"/> Jo <input checked="" type="checkbox"/> Po Shërbime Publike	Jan. 2020	Dhj. 2022
Pika referimit 3: Fokusohe grupet për të identifikuar nevojat dhe fushat e përmirësimit	Rritja e kënaqësisë së qytetarëve dhe besimi i publikut për të cilat ka nevojë qytetari heard & addressed.		ADISA	Zyra e Kryeministrit	<input type="checkbox"/> Jo <input checked="" type="checkbox"/> Po Shërbime Publike	Jan. 2020	Dhj. 2022
Pika referimit 4: Rritja e aksesit në ADISA ISC për të përfshirë në procesin e ofrimit të shërbimit publik grupe të marginalizuara dhe të prekshme	Të qenit gjithëpërfshirës në procesin e ofrimit të shërbimit publik		ADISA	Zyra e Kryeministrit	<input type="checkbox"/> Jo <input checked="" type="checkbox"/> Po Shërbime Publike	Jan. 2020	Dhj. 2022

Informacioni i Kontaktit

Emri i personit përgjegjës nga agjencia zbatuese	
Titulli, Departamenti	
Email dhe Telefon	
Aktorë të tjerë të përfshirë	Aktorët shtetërorë të përfshirë Agjencitë e tjera qeveritare të përfshira: Agjencitë joqeveritare të përfshira: UNDP; IDRA; Roma Active Albania; Sindroma Daun Shqipëri