



Albania
Investment
Council

Improving Transparency and Investment Climate

PËR PËRMIRËSIMIN E CILËSISË SË SHËRBIMEVE PUBLIKE TË DIGJITALIZUARA NDAJ BIZNESIT

Tiranë, Shtator 2023

LISTA E SHKURTIMEVE

Ky dokument pune është përgatitur në kuadër të Mbledhjes XXXI të Këshillit të Investimeve (6 tetor 2023) nga ekspertët e Sekretariatit të Këshillit të Investimeve, znj. Elida Fara, eksperte Ekonomike, z. Elvis Zerva, Ekspert Ligjor dhe Rregullator, znj. Xaira Shurdha, Eksperte Monitorimi dhe Ndërlidhjes, dhe z. Auron Pashaj, ekspert i jashtëm, nën drejtimin e Drejtores së Sekretariatit, znj Dr. Diana Leka (Angoni). Mbështeti në redaktimin gjuhësor të materialit, znj. Elisa Lula, Oficere Administrative dhe Komunikimit në Sekretariat. Falenderojmë Qendrën Kombëtare të Biznesit (QKB), Agjencinë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit (AKSHI), Dhomën Ekonomike të Gruas (DHEG), ekspertët e pavarur (z. Artur Papajani, znj. Silvana Meko, z. Alban Gjikondi, z. Gledis Shehu, z. Shkëlzen Marku, znj. Nuriona Sokoli [Bërdica]) si dhe 55 kompanitë që kontribuan në mbledhjet fokuse grup dhe 324 kompanitë që u përgjigjën anketës, për bashkëpunimin e tyre të çmuar në përgatitjen e këtij materiali.

ADISA	Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara
AKBPM	Agjencia Kombëtare e Barnave dhe Pajisjeve Mjekësore
AKPA	Agjencia Kombëtare për Punësim dhe Aftësi
AKSHI	Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit
AKTI	Agjencia Kombëtare e Teknologjisë së Informacionit
AKU	Agjencia Kombëtare e Ushqimit
ASHK	Agjencia Shtetërore e Kadastrës
AZHBR	Agjencia e Zhvillimit Bujqësor dhe Rural
BE	Bashkimi Evropian
BERZH	Banka Evropiane për Rindërtim dhe Zhvillim
COD	Agjencia për Dialog dhe Bashkëqeverisje
DPD	Drejtoria e Përgjithshme e Doganave
DPDe	Drejtoria e Përgjithshme Detare
DPPI	Drejtoria e Përgjithshme e Pronësisë Industriale
DPSHTRR	Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve të Transportit Rrugor
DPT	Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve
FSDKSH	Fondi i Sigurimit të Detyrueshëm të Kujdesit Shëndetësor
KE	Komisioni Evropian
KI	Këshilli i Investimeve
KLSH	Kontrolli i Lartë i Shtetit
MBZHR	Ministria e Bujqësisë dhe Zhvillimit Rural
MSHMS	Ministria e Shtetit për Mbrojtjen e Sipërmarrjes
MSHSHS	Ministria e Shtetit për Shërbimet dhe Standardet
MTM	Ministria e Turizmit dhe Mjedisit
PSV	Procedurat Standarde të Veprimit
SQDNE	Sistemi i Qarkullimit të Dokumenteve me Nënshkrim Elektronik
SHGPAZ	Shoqata e Grave Profesioniste, Afariste e Zejtare
TIK	Teknologjia e Informacionit dhe Komunikimit

PËRMBAJTJA

HYRJE	5
METODOLOGJIA	7
KONTEKSTI	8
KUADRI LIGJOR DHE INSTITUCIONAL	15
GJETJE DHE ANALIZA	19
REKOMANDIME	31
ANEKSI I	35
ANEKSI II	41
BIBLIOGRAFIA	49

HYRJE

Ulja e barrës administrative dhe korrupsionit, aktualisht konsiderohen ndër shtyllat kryesore të debatit publik në lidhje me përmirësimin e cilësisë së klimës së të bërit biznes në vend. Ndaj edhe përpjekjet publike për digjitalizimin e shërbimeve publike në përgjithësi dhe veçanërisht shërbimeve kundrejt biznesit, janë intensifikuar e bashkërenduar/koordinuar me masat për ri-inxhinierimin dhe derregullimin e shërbimeve duke synuar njëkohësisht thjeshtimin e marrjes së shërbimit, si në kohë ashtu edhe në numër procedurash. Gjatë krizës së Covid-19, investimet e bëra për përmirësimin e infrastrukturës së teknologjisë së infomacionit dhe komunikimit (TIK), si edhe platformave të ndërveprimit elektronik nëpërmjet platformës e-Albania, lehtësuan thelbësisht mirëfunksionimin e shërbimeve publike në përgjithësi, dhe ndaj biznesit në veçanti¹.

Raporti i Progresit i Bashkimit Evropian

¹ <https://www.investment.com.al/wp-content/uploads/2022/03/COVID-19-dhe-sipermarrja-ne-Shqiperi-Analize-Krahasuese-2020-2021.pdf>

(2022), evidenton ecurinë pozitive të digjitalizimit të shërbimeve publike duke theksuar se: “...Mjedisi i biznesit përfitoi nga një nivel më i lartë i dixhitalizimit të shërbimeve publike. Të shtyrë nga pandemia COVID-19, mësimi elektronik, shërbimet e trajnimit dixhital dhe tregtia elektronike po rriten midis bizneseve. Më shumë shërbime publike dhe financiare në internet po vihen në dispozicion pasi qeveria synon të ofrojë 95% të shërbimeve publike online (megjithëse ndryshimi i shpejtë ka ngritur pyetje për cilësinë e ofrimit dhe aksesin).”

Por megjithë progresin, sulmet kibernetike gjatë 2022, pezullimi i përkohshëm i shërbimeve online, apo debati publik lidhur me përpunimin dhe publikimin e paautorizuar të të dhënave, apo edhe raportime të bizneseve për shërbime ende problematike jo vetëm në aspektin teknik, por edhe thelbësor (p.sh. shkelja e afateve nga institucionet e veçanta, përgjigjet e paqarta nga administrata dhe trajtimi jo sistemik i çështjeve, konfuzioni mbi mjetet e ankimit administrativ, etj.) mbeten sfida që kërkojnë vëmendje të serioze dhe adresim në kuadër të angazhimit për opti-

mizim të funksioneve derregullatore dhe ri-inxhinierimit të tyre.

Objekti i kësaj analize është stimulimi i debatit mbi cilësinë e shërbimeve publike të digjitalizuara me fokus sektorin privat, duke evidentuar progresin dhe prioritetizuar problematikat kryesore në tre shtylla:

- vlerësimi mbi barrën administrative dhe praktikatat korruptive;
- eksperiencat me platformat online (e-Albania, e-taksa, e-fiskalizimi, nënshkrimi elektronik dhe platformat e bashkive);
- vlerësimi për elemente të veçantë të platformave elektronike të shërbimeve (siguria, aksesit, afatet, navigimi, ankimimi, etj.).

Problematika është përzgjedhur dhe votuar nga anëtarët e KI në fillim të vitit 2023 dhe prioritetizohet edhe në kontekstin e promovimit të Axfordës Digjitale. Qëllimi përfundimtar është të nxisë transparencën mbi reformën si pjesë e misionit të Këshillit të Investimeve (KI) dhe të sjellë për diskutim pikëpamjet e palëve në lidhje me sfidat të cilat duhet të adresohen si **përsa i takon aspekteve teknike të përmirësimit të shërbimeve të veçanta**

ta që ofrohen për biznesin (QKB, e-Taksa, Fiskalizimi, e-Albania, etj.), ashtu edhe sa i takon kuadrit mbështetës të reformës.

Shërbimet e veçanta të digjitalizuara që ofrohen për biznesin janë trajtuar në disa tema të mëparshme që prej vitit 2015 në KI përfshirë: *Lehtësimi i Procedurave Doganore (2017); Platforma e-Lejet (2018); Reforma e Inspektimeve (2019); Pronësia dhe Siguria Juridike (2019); Reforma e Fiskalizimit (2019); Mbështetja e Start-Up (2020/2021); Ndërveprimi Biznes-Bashki (2020); Inovacioni dhe Sipërmarrja (2021); Konsultimi Publik dhe Sipërmarrja (2022).*

Aktualisht, diskutimi që shtrohet sot nuk është më mbi nevojën ose jo të transformimit digjital të shërbimeve publike, por në a) hapin dhe cilësinë e tyre, b) nivelin e absorbimit nga ana e përdoruesve të sistemeve dhe platformave online, c) mekanizmat e asistencës për përdoruesit, d) sigurinë e informacionit dhe të të dhënave, si dhe në e) kapacitetet rregullatore, administrative dhe financiare që duhet të krijohen dhe alokohen si nga institucionet, ashtu edhe nga biznesi për t'ju përgjigjur sfidave të digjitalizimit.

METODOLOGJIA

Analiza bazohet në një metodologji gjithëpërfshirëse e cila konsiston në:

HULUMTIM I TËRTHORTË

- Konsultimi* i dokumenteve, ligjeve dhe akteve nënligjore, praktikave institucionale kuadrit institucional përgjegjës për transformimin digjital dhe kompetencave të tyre.
- Sinteza e gjetjeve dhe rekomandimeve* të paraqitura në raportet kombëtare dhe ndërkombëtare nga aktorë të ndryshëm në lidhje transformimin digjital me fokus shërbimet publike të digjitalizuara për biznesin.
- Sinteza e komenteve* të bëra nga komuniteti i biznesit (shoqëri tregtare, dhoma të tregtisë dhe industrisë dhe shoqata biznesi) dhe të dokumentuara në raporte publike/indekse kombëtare apo ndërkombëtare. Sekretariatit në përgatitjen e analizës ka konsideruar edhe çështjet e ngritura për diskutim dhe ankesat e komunitetit të biznesit pranë Sekretariatit dhe në mbledhjet e KI dhe të administruara në *datbazën e brendshme mbi Klimën e Investimeve dhe Çështjet e Biznesit (2015-2023).*

HULUMTIM I DREJTPËRDREJTË

Hulumtim Cilësor

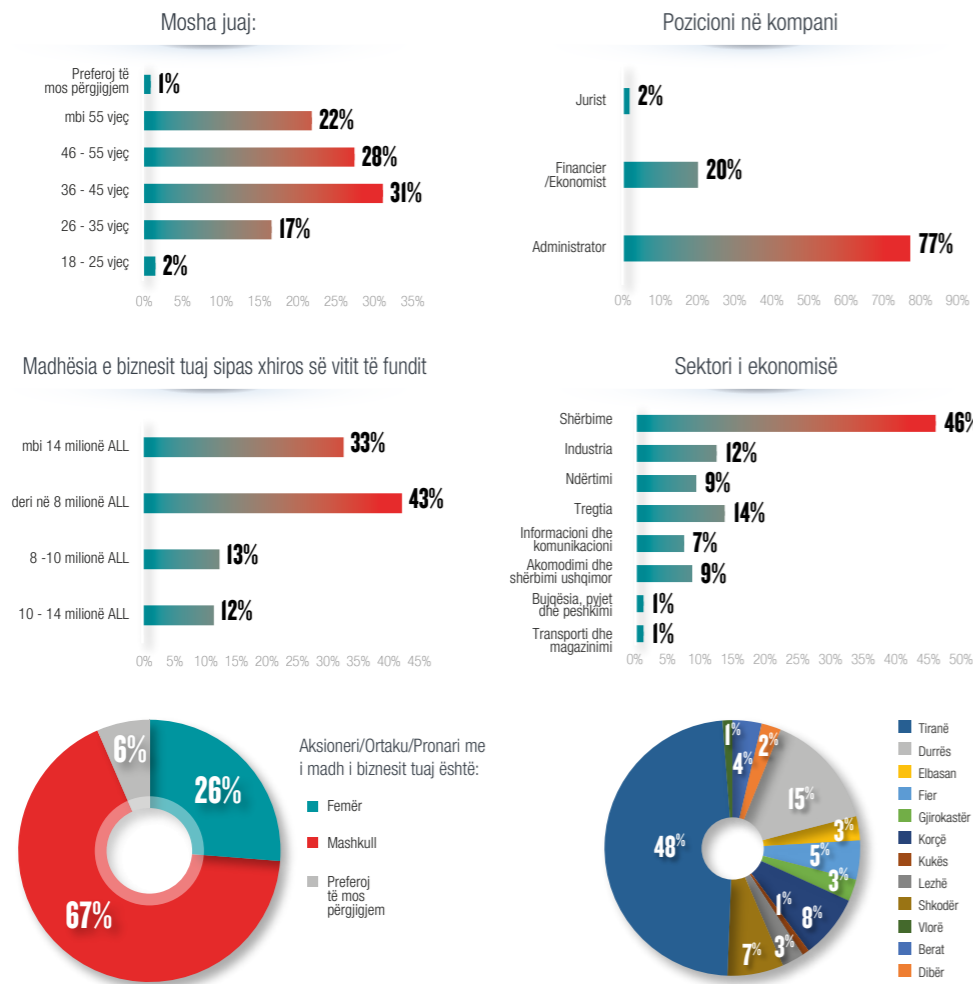
- Model interviste gjysëm e strukturuar* për 6 takime të drejtpërdrejta me institucione dhe komunitetin e biznesit.
 - Organizimi i dy konsultimeve me Grupe të Fokusuar* (24 pjesëmarrës) – 1) një takim i organizuar me 15 përfaqësues të Dhomës Ekonomike të Gruas (DHEG), dhe 2) një takim i organizuar në bashkëpunim me Drejtorën e Qendrës Kombëtare të Biznesit me pjesëmarrjen e 25 përfaqësuesve të dhomave dhe shoqatave të biznesit dhe përfaqësuesve të AKSH-it.
 - Diskutim i thelluar* - me 8 ekspertë të pavarur të fushës, njohës të digjitalizimit sipas aspekteve të ndryshme të shërbimeve që ofrohen për biznesin (p.sh. regjistrimi në regjistrat tregtarë, shërbime konsulence në fushën doganore dhe tatimore qendrore apo vendore, inspektime, etj.), me pjesëmarrjen edhe të dy ekspertëve nga AKSHI.
- Qëllimi i Grupeve të Fokusuar ishte për të testuar gjetjet paraprake të analizës dhe për të përgatitur draft rekomandimet gjithëpërfshirëse dhe konkrete.*

Hulumtim Sasior

a) *Anketë e Strukturuar me biznesin*² – një pyetësor i strukturuar u dërgua online në të paktën 30,000 kompani. Gjatë muajit maj - qershor 2023, Sekretariati i KI ndërmori një anketim me kompani që operojnë në sektorë të ndryshëm të ekonomisë me synim identifikimin e sfidave kryesore me të cilat përballlet sektori privat në kuadër të axhendës

digjitale të qeverisë fokusuar në: barrën administrative dhe praktikat korruptive, platformat online (e-Albania, e-taksa, e-fiskalizimi), nënshkrimi elektronik dhe platforma të bashkive. Anketa u plotësua nga 324 anketues në mënyrë anonime. Profili i të anketuarve përfshin sipërmarrje nga të gjithë sektorët e ekonomisë të shpërndarë në të gjithë qarqet e vendit, si më poshtë:

Figura 1. Profili i kompanive të anketuara



Burimi: Anketë e Sekretariatit, Qershor 2023

2 <https://forms.gle/81WDj1wwCY6rMD9r9>

KONTEKSTI

1. VIZIONI POLITIK DHE DIGJITALIZIMI I SHËRBIMEVE PUBLIKE

Strategjia ndërsektoriale “Agjenda Digjitale e Shqipërisë 2015–2020”³ promovoi rëndësinë e shërbimeve digjitale në vend. Prioritetet kryesore ishin përmirësimi i infrastrukturës kombëtare të TIK, zhvillimi i qeverisjes elektronike, si edhe krijimi i kadastrës shumëqëllimshme. Pavarësisht prioriteteve të saj, është tashmë e pranuar se vetëm 70% e aksioneve të planifikuara në planin e veprim-it (i cili përfshinte në total 230 aktivitete bazë për t’u zbatuar deri në vitin 2020) u përfunduan. Pjesa e mbetur e aktiviteteve u tjetërsuan apo nuk gjetën fonde investimi⁴, ndërsa një strategji tjetër digjitale për periudhën 2022-2026 u miratua dhe është aktualisht në fuqi.

Vëmendja e biznesit dhe e publikut për rëndësinë e shërbimeve publike digjitale u rrit pas bërjes funksionale të pasaportave/kartelave informative të shërbimeve elektronike në kuadër të e-Albania. Kjo e fundit shërben si një platformë unike qeveritare e qendëruar nëpërmjet së cilës ofrohen shërbime elektronike të ofruara nga institucionet publike në Shqipëri. Megjithatë, përdorimi i shërbimeve elektronike u bë në mënyrë të gjerë

në momentin kur u vendos që institucionet do të ishin përgjegjëse për marrjen dhe shkëmbimin e dokumentacionit shoqëruar midis tyre për aplikimet që kryhenin nga qytetarët/bizneset nëpërmjet Sistemit të Qarkullimit të Dokumenteve me Nënshkrim Elektronik (SQDNE)⁵. Kjo e zhvendosi barrën administrative (numrin e procedurave, afatet e përpunimit, etj.) të dokumentacionit nga biznesi tek institucionet, si p.sh. në rastin e aplikimeve për regjistrimin e biznesit në seksionin e dedikuar në QKB në platformën e-Albania. Viti 2022 shënoi një ndryshim rrënjësor në shërbimin e administratës publike ndaj bizneseve. Që prej majit 2022, për të gjitha shërbimet publike për të cilat aplikohet nëpërmjet e-Albania, dokumenti administrativ final ofrohet vetëm online, duke shmangur në këtë mënyrë plotësisht kontaktin e drejtpërdrejtë fizik me institucionet publike⁶.

Praktikat për të shmangur kontaktet fizike me administratën u riafirmuan së fundi edhe sa i takon aplikimeve dhe shërbimeve që do të ofrohen posaçërisht nga kadastra vetëm nëpërmjet e-Albania⁷. Aktualisht, në Shqipëri jepen 1,227 shër-

5 VKM nr. 43, datë 15.1.2020 “Për Funkcionimin e Procesit të Shkëmbimit të Dokumenteve ndërmjet Institucioneve, nëpërmjet Sistemit të Qarkullimit të Dokumenteve me Nënshkrim Elektronik”

6 Deri në vitin 2021 për disa nga shërbimet publike aplikohet online por për tërheqjen e dokumentit administrativ final duhet të paraqiteshin pranë sporteve të institucioneve

7 <https://www.kryeministria.al/newsroom>

3 Miratuar me VKM nr. 284, datë 1.4.2015

4 Agjenda Digjitale e Shqipërisë 2022–2026, fq. 3.

bime online nga 14 të tilla të cilat jepeshin në vitin 2013. Nga këto, 457 janë shërbime elektronike të dedikuara vetëm për biznesin, ndërsa 299 janë të vlefshme për përdorim si nga bizneset ashtu edhe nga individët.⁸

Rëndësia e cilësisë së shërbimeve publike të digjitalizuara është gjithmonë e më shumë në fokusin e vendimmarrësve. Komisioni Evropian (KE) prej kohësh mat cilësinë e shërbimeve publike të digjitalizuara (35 vende përfshirë edhe Shqipërinë)⁹ në kuadrin e ambicies për ofrimin e shërbimeve publike 100% online deri në 2030. Raporte si *eGovernment Benchmark* dhe vlerësimi i indikatorëve të cilësisë së shërbimeve publike duhet të shërbejnë si shtysa për të nxitur reformën e digjitalizimit edhe në kuadrin e procesit të negociatave për anëtarësim dhe për t'a shtrirë “*garën e digjitalizimit*” me standardet e Bashkimit Evropian (BE)¹⁰. Nga ana tjetër, përveçse një mundësi integrimi sipas kriterëve politike, digjitalizimi duhet parë edhe si një mekanizëm për integrimin ekonomik, pasi është tashmë e provuar lidhja direkte midis tij dhe rritjes së produktivitetit të ndërmarrjeve dhe konkurrueshmërisë¹¹ së tyre.

2. VLERËSIMET TË PROCESIT TË DIGJITALIZIMIT NGA RAPORTE NDËRKOMBËTARE

Transformimi digjital i shërbimeve publike i referohet procesit të përdorimit të teknologjisë dhe zgjidhjeve dixhitale për të modernizuar

⁸ Burimi: AKSHI

⁹ *eGovernment Benchmark 2022*

¹⁰ Ref. OECD 2020 “Qeveria në një vështrim: Ballkani Perëndimor”, në nivel rajonal Shqipëria është renditur në vend të parë midis vendeve të Ballkanit Perëndimor për sa i përket Qeverisjes Digjitale.

¹¹ OECD: “Digitalisation and Productivity: A Story of Complementarities”, <https://www.oecd.org/economy/growth/digitalisation-productivity-and-inclusiveness/>

dhe përmirësuar ofrimin e shërbimeve publike si për individët dhe për bizneset, për të përmirësuar operacionet e brendshme dhe për të përmirësuar qeverisjen në nivel qendror dhe vendor. Organizata për Bashkëpunim dhe Zhvillim Ekonomik (OECD) evidenton 12 parime të cilat mbështesin zhvillimin dhe zbatimin e strategjive digjitale të cilat sjellin sjellin më afër institucionet tek qytetarët dhe bizneset.¹²

Ndërkohë përfitimet nga shërbimet publike të digjitalizuara konsiderohen të dyanshme dhe mund të përmbledhen në 3 shtylla kryesore: (a) transparencë dhe llogaridhënie; (b) eficiencë dhe produktivitet; (c) vazhdimësi dhe strukturim. Digjitalizimi nuk duhet të konsiderohet qëllim në vetvete, por një mekanizëm për të përmirësuar performancën e administratës publike në ofrimin e shërbimeve publike sipas parimeve të OECD/SIGMA.¹³ Më poshtë paraqiten të përmbledhura vlerësimet nga raportet ndërkombëtare më relevante sipas indikatorëve të tyre dhe për sa lidhen me digjitalizimin e shërbimeve publike dhe qeverisjes elektronike.

a. Raporti i Progresi i BE-së për Shqipërinë 2022¹⁴

Sikurse evidentuar edhe në hyrje, raporti evidenton progresin por edhe sfidat për biznesin në lidhje me cilësinë dhe sigurinë e shërbimeve. Përsa i përket konsolidimit të të drejtave pronësore nënvizon se “...*dixhitalizimi i të dhënave kadastrale është i nevojshëm dhe sektori mbetet i privur ndaj korrupsionit*”. Nga ana tjetër

¹² OECD Digital Government Toolkit- <https://www.oecd.org/governance/digital-government/toolkit/12principles/>

¹³ <https://www.sigmaxweb.org/publications/principles-public-administration.htm>

¹⁴ <https://neighbourhood-enlargement.ec.europa.eu/albania-report-2022-en>

nënvizohen edhe mangësitë në aftësimin digjital në dy drejtime: (a) “...dixhitalizimi dhe arsimimi u përmirësuan, por njohuritë sipërmarrëse dhe teknologjike mbeten të ulëta”; (b) Shqipëria ofron një kompjuter për 26 nxënës sipas UNICEF-it, gjë që është e pamjaftueshme për të siguruar dixhitalizimin dhe mbetet shumë më e ulët se mesatarja e BE-së, një kompjuter për pesë nxënës.

b. Raporti i KE-së “eGovernment Benchmark” 2022¹⁵

Raporti vlerëson në mënyrë periodike ofrimin e shërbimeve të qeverisjes elektronike në 35 vende të Evropës të cilave u referohet si ‘EU27+’: 27 vendet anëtare të BE, plus Islanda, Norvegjia, Zvicra, Shqipëria, Mali i Zi, Maqedonia e Veriut, Serbia dhe Turqia. Përdorues të platformave qeveritare (qytetarë dhe biznese) të trajnuar si përdorues misterioz (Mystery Client) kanë vizituar 14,252 faqe web qeveritare në periudhën tetor 2020 dhe korrik-gusht 2021 dhe kanë vlerësuar 9 “ngjarje” (life events) që i përkasin qytetarëve apo bizneseve. Këto “ngjarje” kanë të bëjnë me “fillimin e një biznesi”, “Veprimtari të rregullt të biznesit”, “punësimi dhe karriera”, “studimi”, “ngjarje familjare”, “shëndeti”, “procedura e një ankese”, “transporti”, etj.

Figura 2. eGovernment Benchmark

Studimi vlerëson 4 dimensione, që konsistojnë në 14 indikatorë të vlerësuar nga 48 pyetje specifike. Dimensionet janë:

a) Fokusi tek përdoruesit – Cili është niveli i ofrimit të shërbimeve online për përdoruesit? Sa të përdorshme janë shërbimet nëpërmjet aplikacioneve mobile? Çfarë mekanizmesh asistence dhe vlerësimi nga

¹⁵ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2022>

ana e përdoruesit ekzistojnë?

- b) Transparenca** – A ofrojnë institucionet publike informacion të qartë dhe të hapur për mënyrën e ofrimit dhe kërkesat e shërbimeve publike? A është qeveria transparente për politikëbërjen dhe proceset e dizajnimit dhe ri-inxhimirimit të shërbimeve publike? Si trajtohen të dhënat personale të përdoruesve?
- c) Lehtësuesit teknologjikë (platformat)** për ofrimin e shërbimeve të e-Qeverisjes – Çfarë platformash teknologjike ekzistojnë për dhënie e e-shërbimeve?
- d) Shërbimet Ndërkufitare** – Sa të lehtë e kanë qytetarët jashtë vendit, të aksesojnë dhe të përdorin shërbimet online? Çfarë mekanizmesh mbështetës ka për këta lloj përdoruesish?

Bazuar në vlerësimet e mësipërme, çdo vend merr një rezultat të përbërë të të ashtuquajturit “Maturiteti i e-Qeverisjes” i cili varion nga 0% në 100% (rezultati maksimal).

Bazuar në vlerësimin e këtij indeksi (Figura 2.) **Shqipëria ka arritur një Maturitet në nivelin 46%, duke zënë vendin e 32 nga 37 vende të Evropës të vlerësuar** (duke pasur parasysh që vendet lidere si Malta apo Estonia kanë maturitet 96% dhe 90% respektivisht).

Duhet patur parasysh se ky është një rezultat i arritur nga vlerësimi i vetë “përdoruesve” dhe jo nga vlerësimi teknik, rregullator apo infrastrukturor sic është rasti i indekseve të e-Qeverisjes nga UNDESA.

Ky rezultat tregon se ndërsa platformat e shërbimeve publike mund të vlerësohen mirë teknikisht për Shqipërinë (duke reflektuar një renditje të mirë relativisht të Shqipërisë), nga pikëpamja e vlerësimit të përdoruesve ka ende shumë punë për t'u bërë.

c. Raporti i OKB-së për e-Qeverisjen 2022¹⁶

Raporti analizon në mënyrë periodike zhvillimin e qeverisjes elektronike të të gjitha shteteve anëtare të Organizatës së Kombeve të Bashkuara (OKB) duke matur performancën e qeverisjes elektronike të vendeve në raport me njëri-tjetrin. Raporti prodhon 2 indekse:

- » **Indeksi i Zhvillimit të e-Qeverisjes** (e-Government Development Index (EGDI)) i cili vlerëson stadin e qeverisjes elektronike në çdo vend duke u bazuar në 3 dimensione:
 - o Shërbimet Online – Indeksi i shërbimeve online (OSI)
 - o Konektiviteti – Indeksi i Infrastrukturës së Telekomunikacionit (TII)
 - o Kapaciteti njerëzor – Indeksi i Kapitalit Njerëzor (HCI)
- » **Indeksi i e-Pjesëmarrjes** (e-Participation Index) – si një indeks plotësues i EGDI, i cili vlerëson 3 nivele të pjesëmarrjes publike:
 - o Informacionin elektronik (e-Information)
 - o Konsultimin publik në format elektronik (e-Consultation)
 - o Vendimmarrjen në format elektronik (e-Decision-making)

Shqipëria duket se ka një përkeqësim në renditje nga vitit 2020, ku renditej e 59 nga 193 vende në 2022 renditet në vendin e 63. **Përsa i përket Indeksit të e-Pjesëmarrjes, Shqipëria gjendet në një pozicion shumë më të mirë, duke u renditur e 22a në botë dhe e 10a në Europë (nga 43 vende).**

Në tabelën e mëposhtme gjenden rezultatet e dimensioneve të EGDI për Shqipërinë duke u krahasur me vendet e tjera të Europës.

Duket se Shqipëria ka arritur një pozicion të mirë në Evropë përsa i përket Indeksit të Shërbimeve Online duke u renditur e 17a në Evropë duke lënë pas vende si Gjermania, Norvegjia, Zvicra apo Greqia.

Nga ana tjetër, Shqipëria **renditet e parafundit përsa i përket indeksit të Infrastrukturës së Telekomunikacionit (e 42a nga 43 vende) që tregon një nivel të pamjaftueshëm të konektivitetit dhe e 36a (nga 43 vende) përsa i përket indeksit të Kapitalit Njerëzor që tregon gjithashtu një dis-nivel midis sofistikimit të shërbimeve online dhe kapaciteteve njerëzore për t'i absorbuar ato.**

Figura 3. EGDI dhe EPI i Shqipërisë matur nga UNDESA, 2022

Shqipëria	Vlera	Renditja në botë	Renditja në Europë
EGDI	0.74	63 (nga 193 vende)	36 (nga 43 vende)
EPI	0.76	22 (nga 193 vende)	10 (nga 43 vende)

Figura 4. Dimensionet e EGDI, Shqipëria 2022 nga UNDESA

Dimensionet EGDI	OSI	Renditja në Evropë (OSI)	TII	Renditja në Evropë (TII)	HCI	Renditja në Evropë (HCI)
Shqipëria	0.81	17 (nga 43 vende)	0.6	42 (nga 43 vende)	0.8	36 (nga 43 vende)

¹⁶ <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Eeb%20version%20E-Government%202022.pdf>

d. UN Albania- Albania Digital Development Country Profile 2022¹⁷

Raporti përmbledh ecurinë e Shqipërisë në 5 dimensioneve të digjitalizimit:

(a) *Konektiviteti si premisë për zhvillimin dhe transformimin digjital* - Raporti vlerëson se përsa i përket indikatorëve të TIK, Shqipëria megjithëse në shumë aspekte është mbi mesataren botërore, ka akoma një hendek jo pak të konsiderueshëm me mesataren e vendeve Evropiane për indikatorë kyç. Konektiviteti i zonave rurale mbetet akoma një sfidë me një penetrim të ulët dhe kosto relativisht të mëdha. Megjithëse rrjeti me shpejtësi të lartë (*broadband*) ka pasur zgjerim të vazhdueshëm në Shqipëri, zhvillimi i teknologjisë 5G është akoma në faza fillestare.

(b) *Transformimi digjital me në fokus qytetarin* - Për këtë komponent, vlen të theksohet se raporti vlerëson se aftësitë digjitale të popullsisë kanë nevojë të përmirësohen. Sipas Eurostat, në 2019 vetëm 21% e popullsisë në moshë 16-74 vjeç kishin aftësi bazë digjitale duke qenë një nga përqindjet më të ulta ndërmjet vendeve evropiane.

(c) *Transformimi digjital me fokus - Qeverinë* - Qasja strategjike e Qeverisë ka qenë “agresive” në drejtim të digjitalizimit të shërbimeve publike dhe ka krijuar një kuadër ligjor të nevojshëm për këtë zhvillim.

(d) *Transformimi digjital me fokus sektorial* - Raporti vlerëson se sidomos në “digjitalizimin e bujqësisë”, si sektor i rëndësishëm i ekonomisë, *Shqipëria ka akoma shumë për të bërë*. Nga ana tjetër duke u fokusuar tek tregtia elektroni-

ke vlerësohet se Shqipëria është mbrapa vendeve të tjera të Ballkanit Perëndimor dhe nuk ka mekanizma për të informuar apo mbështetur ndërmarrjet e vogla dhe të mesme (NVM-të) në implementimin e tregtisë elektronike. Programet e mëparshme për mbështetjen e NVM-ve në këtë drejtim kanë dështuar edhe për shkak të sasisë së vogël të parave të ofruara për aplikantët.

(e) *Ekosistemi inovacionit me fokus digjital* - Shqipëria *renditet nën mesataren e indekseve globale për sipërmarrjen, inovacionin dhe teknologjinë*. Indeksi Global i Inovacionit (2020) e rendit Shqipërinë në vendin e 83 nga 131 vende ndërsa Indeksi Global i Sipërmarrjes e rendit po ashtu në vendin e 83 nga 137 vende.

3. NJË PASQYRË E SFIDAVE TË IDENTIFIKUARA NGA KOMUNITETI I BIZNESIT GJATË VITEVE 2015 – 2023 NË LIDHJE ME DIXITALIZIMIN E SHËRBIMEVE PUBLIKE

Në funksion të evidentimit sistematik të problematikave mbi klimën e biznesit në vend, Sekretariati mban një databazë të brendshme *Mbi Klimën e Investimeve dhe Problematika të Biznesit*. Aty dokumentohen raste dhe problematika konkrete, përfshirë dhe ato që lidhen me shërbimet publike dhe domosdoshmërinë e digjitalizimit të tyre, të evidentuara nga takimet direkte, fokus grupe dhe indekset kombëtare dhe ndërkombëtare të vlerësimit të klimës së biznesit gjatë 2015-2023. Disa prej tyre janë përmbledhur më poshtë. Ato ndihmojnë për të analizuar kontekstin historik të reformave, pikënisjen e tyre dhe progresin e bërë ndër vite, problemet e zgjidhura dhe ato që ende duhet të zgjidhen.

¹⁷ https://albania.un.org/sites/default/files/2022-05/Digital%20Development%20Country%20Profile%20Albania_final_02.22.pdf

- **Barrë administrative për biznesin dorëzimi i dokumentacionit shkresor (tatime dhe dogana-2016):**
- **Blloqet e faturave janë mekanizma arkaikë të monitorimit të biznesit dhe lënë hapësira për evazion (tatime dhe dogana-2016):**
- **Edhe pse organet tatimore kanë ndërmarrë një sërë trajnimesh për tatimpaguesit të ndarë sipas kategorisë së tyre të biznesit, ato ende nuk janë në gjendje të shpjegojnë dhe të japin zgjidhje praktike për problemet apo zgjidhjen e problemeve me të cilat përballen proceset e faturimit (fiskalizimi-2019):**
- **Dixhitalizimi i procesit të faturimit shoqërohet me kosto të larta të cilat nuk rimburohen apo subvencionohen nga qeveria për shkak të zbatimit të shpejtë të ligjit (fiskalizimi-2019):**
- **Lejet e ndërtimit burokratike dhe jo-transparente (e-Lejet/Indikator Doing Business-2017):**
- **Duhet të përmirësohet procesi i dhënies së lejeve për të reflektuar nevojat e industrive të veçanta dhe reduktimi i zonave për marrjen e lejeve të ndërtimit duke riorganizuar procedurat e Këshillit Kombëtar të Rregullimit të Territorit dhe të gjitha autoriteteve të tjera të pushtetit kombëtar dhe vendor përgjegjës për dhënien e lejeve të ndërtimit (e-Lejet/Indikator Doing Business-2017):**
- **Mbivendosje e inspektimeve dhe mungesë koordinimi si barrë për bizneset (reforma e inspektimit-2019):**
- **Ekosistemi dixhital i komplikuar (nënshkrimi elektronik, vula dixhitale, etj.-2020):**
- **Duhet investime në kapacitetet e nënshkrimit elektronik, për sa i përket infrastrukturës teknologjike publike dhe ligjërimit për**

sa i përket njohjes së saj nga gjykatat (**nënshkrimi elektronik, vula dixhitale etj.-2020**):

- **Dixhitalizim, por edhe optimizimi: investoni në shpërndarjen më të shpejtë dhe më të sigurt të certifikatave publike (taksave, pronës, penale, etj.) që janë tashmë të dixhitalizuara, por ende jo mjaft efikase për t'i dorëzuar ato tek përfituesi përfundimtar (nënshkrimi elektronik, vula dixhitale etj.-2020):**
- **Mbështesni vendosjen e shpejtë të ID-ve biometrike dixhitale si një mjet për të ulur rreziqet në prag të rritjes së shpejtë të transakcioneve dixhitale duke përfshirë aktivizimin e opsioneve dixhitale që ID-ja ka (kodi, leximi i të dhënave biometrike nga palët e treta, etj.) (nënshkrimi elektronik, vula dixhitale etj.-2020):**
- **Shërbimet për bankat nga ZVRPP (kadastra) burokratike dhe të pasigurta/Mungon regjistrimi i pronave si parakusht për hedhjen e tyre në qarkullimin civil (regjistrimi i pronave-2019):**
- **Kadastra duhet të jetë online (regjistrimi i pronave-2019):**
- **Përdorim i ulët i kartave të debitit dhe kreditit (kostot e larta/informaliteti/cilësia e ofertës turistike) (shërbimet bankare-2018):**
- **Inovacioni dhe investimet në teknologji si parakushte për rritjen e produktivitetit dhe konkurrueshmërisë (inovacioni-2021):**
- **Kapacitetet, shpejtësia dhe asistencat e platformave të shërbimeve janë problematike dhe koordinimi midis institucioneve për trajtimin e ankesave në lidhje me shërbimet mungon (koordinimi institucional-2022).**

KUADRI LIGJOR DHE INSTITUCIONAL

1. STRATEGJI DHE LIGJE¹⁸

a. Shtyllat kryesore të Agjendës Digjitale 2022-2026 dhe Plani i Veprimit¹⁹

Fokusi i planit të veprimit është për të maksimizuar potencialin ekonomik dhe shoqëror të teknologjisë së informacionit dhe komunikimit, përmirësimit të ofrimit të cilësisë së shërbimeve, duke parashikuar investime në integrimin e teknologjive të reja në sistemet elektronike qeveritare, si dhe përmirësimin e aftësive digjitale. Digjitalizimi konsiderohet si një proces i pakthyesëm i çdo institucioni. Synimet e Strategjisë janë:

- (1) **Qeveria digjitale:** Mundësimi i politikave digjitale, proceseve inteligjente dhe zgjidhjeve të përparuara në platforma të sigurta.
- (2) **Biznesi digjital:** Shërbime të aksesueshme, proaktive dhe veprime të gatshme për bizneset.
- (3) **Qytetarët digjitalë:** Qytetarët dhe privatësia, transparencat e të dhënave dhe shërbimeve ndaj qytetarëve.
- (4) **Edukimi digjital dhe aftësitë digjitale:** Transformimi i të mësuarit dhe mësimdhënies.

¹⁸ Për qëllime të analizës këtu janë konsideruar vetëm aktet më të rëndësishme me të cilat rregullohet edhe kuadri institucional përgjegjës për administrimin dhe monitorimin e zbatimit të shërbimeve publike të digjitalizuara.

¹⁹ Miratuar me VKM nr. 370 datë 01.06.2022 dhe zëvendësoi "Agjendën Digjitale 2015-2020"

Realizimi i synimeve të mësipërme parashikohet të bëhet nëpërmjet 47 masave të mbështetura me financim buxhetor dhe nga donatorët e huaj, ndërkohe që evidentohen dhe sfidat si p.sh.: *njohja e nënshkrimit dhe vulës elektronike fillimisht në vendet e rajonit, për lehtësimin e lëvizjes së qytetarëve dhe bërjes së biznesit me Ballkanin Perëndimor dhe më pas me vendet e Bashkimit Evropian.*

b. Fokusi i Dokumentit të Politikave për Standardet e Shërbimeve Publike²⁰

Dokumenti vendos për herë të parë në nivel politik objektiva për standardet e shërbimeve publike dhe kornizën që duhet të ndjekin institucionet për:

- (1) Vlerësimin e performancës së ofruesve të shërbimeve përkundrejt standardeve dhe monitorimin e cilësisë së shërbimeve.
- (2) Përditësimin dhe korrektimin e standardeve bazuar në evidenca dhe politika të tjera që influencojnë standardet.
- (3) Automatizimin e proceseve, me qëllim lehtësimin e jetës së qytetarëve dhe të bizneseve, si edhe të veprimtarisë së administratës publike.

Si pjesë e politikave afatgjata për standardizimin e shërbimeve dhe matjes së cilësisë së tyre

²⁰ Miratuar me VKM nr. 207 datë 07.04.2023

identifikohen ndërhyrjet si vijojnë: (a) miratimi i standardeve minimale; (b) hartimi i metodologjisë së matjes së cilësisë së shërbimeve; (c) marrja e opinionëve të qytetarëve dhe bizneseve; (d) pilotimi i ISO në disa agjenci shërbim-ofruese; (e) hartimi i procedurave standarde të veprimit (PSV) në agjencitë shërbim-ofruese, që janë pajisur me ISO; (f) Trajnim dhe forcim kapacitetesh; (g) Hartimi i KPI për agjencitë shërbim-ofruese; (h) Funkzioni i sistemit të performancës së agjencive shërbim-ofruese/punonjësve; (i) Hartimi i instrumenteve të Business Intelligence; (j) Ndjekje e parimeve të qeverisjes së mirë.

Ndërkohë, nga konsultimet me institucionet, rezulton se për vendosjen në zbatim të indikatorëve për matjen e cilësisë së shërbimeve po përgatitet edhe një Barometër, i cili do të krijojë modelin e vlerësimit të cilësisë së shërbimeve publike, sipas objektivit të politikave. Nëpërmjet tij parashikohet të matet dhe monitorohet niveli i performancës së agjencive shërbim-ofruese dhe cilësia e shërbimeve që ato ofrojnë. Qëllimi i Barometrit është mbledhja, përpunimi, vlerësimi dhe publikimi i treguesve për cilësinë e shërbimeve publike të ofruara nga institucionet e ndryshme, duke rritur kështu transparencën e institucioneve për shërbimet e tyre. Barometri është ende në fazë përpunimi nga MSHSHS dhe ende i papërfunduar.

c. Ligji 43/2023 "Për Qeverisjen Elektronike"

Miratimi i ligjit plotësoi një vakuum për e-qeverisjen, rregullimet ligjore për të cilën ishin kryesisht në nivelin e akteve nënligjore e të shpërndara në disa pjesë legjislacioni. Ligji konsiderohet si një instrument rregullator në kuadër të Strategjisë Agjenda Digjitale, duke krijuar përfshirë qëllimet, objektin, fushën e veprimtarisë dhe parimet e qeverisjes elektronike në një akt ligjor të plotë

të unifikuar²¹, si edhe adreson rekomandimet e KLSH për përmirësimin e bazës ligjore dhe fushës së veprimtarisë së AKSHI-it. Në ligj rridimensionohet roli i AKSHI-it në AKTI si institucioni i vetëm përgjegjës për infrastrukturën qendrore të shërbimeve të qeverisjes elektronike dhe ofrimin e shërbimeve elektronike të përqendruara, si dhe për certifikimin elektronik dhe sigurinë kibernetike. Platforma e-Albania, do të jetë pika e vetme e kontaktit për ofrimin e shërbimeve elektronike online të institucioneve publike dhe subjekteve private, ndërkohë që ligji promovon edhe fuqinë ligjore të dokumentit elektronik, i cili sikurse kopja në letër janë të barasvlershme në kryerjen e transaksioneve të veprimeve juridike.

d. Ligji 107/2021 "Për Bashkëqeverisjen"

Ky ligj rregullon aspektet që lidhen më trajtimin e ankesave dhe kërkesave të subjekteve (individë apo biznese) në lidhje me veprimtarinë administrative të administratës shtetërore. Ligji zbatohet nga institucionet nën përgjegjësinë e Këshillit të Ministrave, si nga entet publike dhe njësitë e vetëqeverisjes vendore. Qëllimi i ligjit është krijimi i kushteve dhe nxitja e ndërveprimit ndërmjet administratës shtetërore dhe individëve, personave fizikë dhe juridikë dhe grupeve të interesit, pavarësisht formës së tyre të organizimit, me qëllim rritjen e rolit të tyre në përmirësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike. Neni 8 promovon koordinimin e institucioneve të administratës shtetërore nëpërmjet mekanizmave të posaçëm institucionalë për zhvillimin e praktikave të mira dhe përdorimin e tyre në të gjithë administratën shtetërore, për gjithëpërfshirjen e çdo qytetari në politikëbërje, për garantimin e pjesëmarrjes së tyre në procedurat

²¹ Me hyrjen në fuqi, ligji nr. 10273/2010 "Për Dokumentin Elektronik" shfuqizohet.

administrative vendimmarrëse dhe për rritjen e përgjegjshmërisë e të llogaridhënies së administratës shtetërore. **Ligji parashikon mundësinë e biznesit për të paraqitur ankim në lidhje me veprimtarinë dhe shërbimet administrative të cilat çënojnë klimën e biznesit dhe bien në kundërshtim me aktet rregullatore, nëpërmjet platformës "Me ty për Shqipërinë që duam" nën administrimin e Agjencisë për Dialog dhe Bashkëqeverisje.** Ankimi në platformë nuk kufizon të drejtën e ankimit administrativ sipas ligjeve të veçanta dhe parimeve të Kodit të Procedurave Administrative.

2. INSTITUCIONET PËRGJEGJËSE

Për qëllime të analizës këtu janë konsideruar vetëm institucionet të cilat **kanë funksione kryesore ekzekutive, koordinuese dhe monitoruese sa i takon shërbimeve publike të digjitalizuara.** Çdo institucion është përgjegjës për inovacionin e vazhdueshëm në shërbimet e ofruara sipas nenit 7 të ligjit 107/2021. "Parimi i inovacionit të vazhdueshëm"- institucionet e administratës shtetërore nxisin përdorimin e teknologjisë dhe metodologjisë inovative të komunikimit për ndërveprimin me grupet e interesit dhe çdo qytetar, me qëllim zhvillimin e ideve dhe bashkëkrijimin e zgjidhjeve për mirëqeverisjen e vendit, duke përdorur mundësitë që krijohen nga platformat elektronike qeveritare, përfshirë edhe përdorimin e publikimit e të dhënave sipas parimit të qeverisjes së hapur. Evidentojmë se duke qenë se digjitalizimi i shërbimeve publike ka natyrë operacionale, kompetencat e monitorimit dhe koordinimit të digjitalizimit të shërbimeve publike në nivelin praktik ndahen midis COD dhe AKSHI, ku i **pari ka si fushë veprimtarie analizimin e procedurave administrative, derregullimin dhe ri-inxhinierimin e shërbimeve duke u nisur nga analiza**

sistemi e ankesave të paraqitura dhe të trajtuara prej saj, ndërsa e dyta si fushë veprimtarie zbatimin teknik të këtyre ndërhyrjeve në aspektin e digjitalizimit të shërbimeve

a. MSHSSH

Ministri i Shtetit për Standardet e Shërbimeve, në bashkëpunim me institucionet përgjegjëse, harton, zhvillon dhe monitoron politikat shtetërore dhe strategjitë për:

- o sigurimin e standardeve në ofrimin e shërbimeve publike;
- o rritjen e cilësisë së shërbimeve në çdo sektor publik;
- o lehtësimin e ofrimit të shërbimeve publike;
- o rritjen e efektivitetit të shërbimeve për të garantuar aksesin e qytetarëve në marrjen e shërbimeve publike.

Ministri i Shtetit për Standardet e Shërbimeve koordinon dhe, rast pas rasti, udhëheq procesin e riinxhinierimit dhe derregullimit, me qëllim thjeshtimin, rritjen e efikasitetit dhe të efikasitetit të shërbimeve publike të ofruara nga institucionet e administratës shtetërore.²²

b. AKSHI

AKSHI është përgjegjës midis të tjerave për zbatimin e politikave dhe strategjive për zhvillimin e sektorit të shoqërisë së informacionit dhe në veçanti të TIK dhe koordinimi i programeve në këtë fushë, si edhe nxitja e investimeve dhe promovimi i teknologjive të reja në fushën e shoqërisë së informacionit. Institucioni është përgjegjës në nivel operacional për rishikimin dhe miratimin e të gjitha sistemeve të reja të IT-së dhe garantimin e zbatimit të parimeve që lidhen me ofrimin e shërbimit. AKSHI koordinon gjithashtu integrimin me

²² VKM 22.09.2021 "Për Përcaktimin e Fushës së Përgjegjësisë Shtetërore të Ministrisë të Shtetit për Standardet e Shërbimeve"

zgjdhjen teknike të ndërveprueshmërisë për të mundësuar shkëmbimin e të dhënave ndërmjet regjistrave qeveritarë. AKSHI përgatit raportin për digjitalizimin e shërbimeve dhe ofrimin e tyre, si të dhënat për numrin dhe përqindjen e aplikimeve online, nëpërmjet portalit e-Albania.

a. Agjencia për Dialog dhe Bashkëqeverisje

Kompetencat kryesore të Agjencisë janë:

- o rekomandon ndryshimin e rregullave dhe të procedurave të brendshme të institucioneve ose të strukturës së tyre, si dhe i propozon institucionit përgjegjës ndërmarrjen e nismës për ndryshimin e akteve ligjore ose nënligjore në rastet kur çmon se ofrimi i shërbimeve publike nuk mund të realizohet me efektivitet për shkak të pengesave që krijohen nga rregullat dhe procedurat e brendshme;
- o kontrollon veprimtarinë administrative që kryhet nga institucionet e administratës shtetërore për ofrimin e shërbimeve publike;
- o ndërmjetëson zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndërmjet institucionit të administratës

shtetërore, qytetarëve apo subjekteve private;

- o koordinon ngritjen e rrjetit të koordinatorëve të biznesit në institucione dhe administron të gjitha ankesat me shkrim drejtuar institucioneve qendrore.

b. ADISA

Institucioni u krijua për herë të parë në vitin 2014 si pjesë e reformës së shërbimeve publike. *Mandati i saj përfshinte rishikimin e ofrimit të shërbimeve publike në Shqipëri me vendosjen e standardeve të ofrimit të shërbimeve për qytetarët dhe monitorimin e performancës për nëpunësit e dritareve të shërbimit, bazuar në parimet e kujdesit ndaj klientit.* Dritaret e Shërbimit të ADISA-s u përhapën në 23 qendra, të cilat ofronin asistencë aplikimi dhe informacioni, si dhe mbështetje për aksesin online dhe marrjen e më shumë se 1000 shërbimeve administrative të qeverisë qendrore. Që nga data 1 maj 2022 me mbylljen e sporteve fizike, ADISA kryen vetëm funksione të asistencës ndaj përdoruesve të shërbimeve të digjitalizuara dhe jo koordinimin sa i takon riinxhinierimit dhe derregullimit të shërbimeve.

GJETJE DHE ANALIZA²³

Gjetjet kryesore janë grupuar sipas shqetësimeve të ngritura nga biznesi, me fokus a) lehtësirat e përftuara nga digjitalizimi i shërbimeve publike b) sfidat e hasura si edhe kërkesat për përmirësime të mëtejshme në lidhje me cilësinë aktuale, c) mundësinë e riinxhinierimit dhe derregullimin e mundshëm të shërbimeve si në nivel qendror ashtu edhe në nivel vendor.

1. PERCEPTIME TE BIZNESIT – MBI CILËSINË E SHËRBIMEVE PUBLIKE DIGJITALE

Përmbledhje e rezultateve të anketimit:

- » *Ulje të barrës administrative:* Kompanitë perceptojnë ulje të barrës administrative si rezultat i digjitalizimit të shërbimeve publike (9 në 10 kompani të anketuara), ndërkohë 79% e atyre që mendojnë se barra administrative nuk është reduktuar janë biznese deri në 14 mln dhe që ofrojnë shërbime.
- » *Reduktim të praktikave korruptive* si rezultat i minimizimit të kontaktit njerëzor: Digjitalizimi i shërbimeve publike ka sjellë reduktim të praktikave korruptive sipas perceptimit e

biznesit (8 nga 10 kompani të anketuar mendojnë kështu. Ndërkohë që 72% e atyre që mendojnë se praktikatat korruptive nuk janë reduktuar janë biznese me xhiro vjetore deri në 14 mln dhe që ofrojnë kryesisht shërbime.

- » *Platforma e-Albania:* Eksperienca e përgjithshme me platformën e-Albania, bazuar në vizitat më të fundit në portal duket se është përgjithësisht pozitive, 8 në 10 kompani shprehen të kënaqura (deri diku/plotësisht) me përdorimin e platformës.
- » *Platforma e-Tax/e-Filing* e Drejtorisë së Përgjithshme të Tatimeve: 82% e kompanive janë deri diku/plotësisht të kënaqur me përdorim e platformës. Mungesa e kontaktit dhe kursimi i kohës vlerësohen nga kompanitë ndërkohë bllokimi dhe ngarkesa e sistemit, elementë të ndërfaqjes së dokumentacionit si edhe rakordimi me platformën qendrore

²³ Gjetjet kryesore në këtë dokument pune janë produkt i analizave bazuar në dokumenta publik, anketim me sektorin privat, si edhe i takimeve të realizuara me shoqata, biznese si edhe ekspertë të fushës dhe institucionet kryesore.

- të faturave shtojnë pakënaqësitë tek përdoruesit e saj.
- » **Platforma Qendrore e Faturave (e-Fiskalizimi):** 77% e kompanive shprehen deri diku/plotësisht të kënaqur me platformën. Fleksibiliteti, komoditeti, kursimi i kohës, faturimi në kohë reale janë disa nga elementët që e bëjnë këtë platformë të vlerësuar nga ana e përdoruesve. Ndërkohë, kryesisht rakordimet, shfaqja e të dhënave dhe elementë të faturave, përgjigjet e vonuara nga ana e suportit kanë ende nevojë për rregullime dhe sistemime të mëtejshme.
 - » **Platforma e Nënshkrimit Elektronik:** 78% e kompanive janë deri diku/plotësisht të kënaqura me platformën. Lehtësia në aplikim, komoditeti dhe kursimi i kohës janë elementët më të vlerësuar, por kosto e lartë e përdorimit, mungesa e pagesave online si edhe vonesat në marrjen e shërbimit ulin kënaqësinë tek biznesi.
 - » **Platforma e Bashkive:** Vetëm 59% e bizneseve kanë përdorur ndonjë platformë të bashkive (dhe këtu kuptueshmëria e platformave bashkiake shpesh reduktohet në nivelin e faqes së internetit dhe jo në platforma shërbimi të mirëfillta) dhe në masën 69% shprehen deri diku/plotësisht të kënaqura. Kursimi i kohës dhe marrja e detyrimeve në kohë reale vlerësohen nga biznesi, megjithatë ka ende shumë shërbime të cilat mund të integrohen dhe të jepen online ndaj biznesit i cili, platformat e bashkive, i vlerëson shumë bazike dhe të paintegruara me platformat e tjera online.
 - » **Vlerësimi i detajuar i platformës e-Albania:** Platforma vlerësohet të përmbajë elementët kryesorë të ndërveprimit gjatë përfutimit të shërbimeve. Ndërkohë, elementët më pak

- të vlerësuar në portal janë (i) *Siguria e të dhënave*, (ii) *Procedura e ankimimit*, (iii) *Vonesa në marrjen e shërbimit*, (iv) *Asistenca në marrjen e shërbimit – vonesa në kthim përgjigje, vështirësi në ndërveprim me institucionet*, etj.
- » **Gadishmëri në përdorimin e pagesave online:** Kompanitë janë të gatshme të përdorin pagesat online gjatë përfutimit të shërbimeve publike në platformat online, por kanë rezerva në drejtim të elementëve të sigurisë së të dhënave të tyre.
- » **Përdorim minimal i Qendrës së Informimit për Shërbimet Publike:** 64% e kompanive nuk e kanë përdorur numrin jeshil dhe 23% nuk e dinë se kjo mundësi ekziston.

2. SFIDAT E SEKTORIT PRIVAT NDAJ PËRDORIMIT TË SHËRBIMEVE DIGJITALE

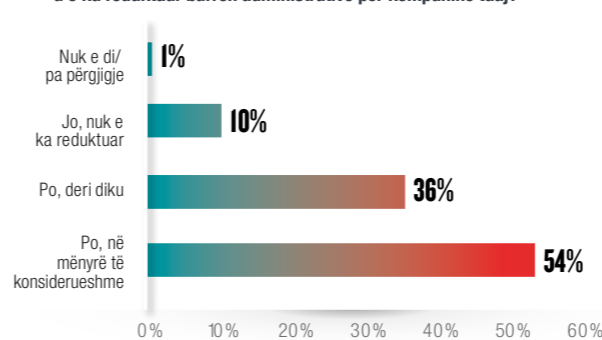
A. Ka një konsensus të gjerë mes sektorit privat për sa i përket efektivitetit dhe komoditetit të të bërit biznes falë dixhitalizimit të shërbimeve publike në dispozicion të bizneseve. Ndërsa dixhitalizimi i shërbimeve publike vlerësohet gjerësisht, ka ende shqetësim në lidhje me efikasitetin, aksesin, transparencën dhe reagimin në kohë si të administratës qendrore ashtu edhe asaj lokale.

01. Biznesi duket i ndërgjegjësuar që shërbimet online e kanë reduktuar barrën administrative për kompaninë e tyre. 9 në 10 kompani deklarojnë se shërbimet publike të digjitalizuara kanë ndihmuar në uljen e barrës administrative si rezultat i minimizimit të kohës së nevojshme për përfutimin e shërbimeve publike kryesisht për shkak të komoditetit në

aplikim. Vetëm 10% e të anketuarve (shumica dërrmuese e këtyre bizneseve janë biznese me xhiro vjetore deri në 14 milionë lekë në fushën e shërbimeve) deklarojnë se këto shërbime “nuk e kanë reduktuar barrën administrative” për kompanitë e tyre. 54% deklarojnë që e kanë reduktuar barrën administrative “në mënyrë të konsiderueshme” dhe 36% që e kanë reduktuar “deri diku”. Këto rezultate tregojnë që kur vjen puna për “ndërveprimin me zyrat e shtetit”, biznesi është i qartë që barra administrative është reduktuar. Megjithatë, nga diskutimet kualitative me grupe të fokusuara, **një “barrë tjetër administrative” e brendshme e kompanisë duket se po lind, sidomos për kompanitë e vogla dhe të mesme** – përshtatja me digjitalizimin në mënyrë që këto kompani t’i përthithin dhe t’i përdorin si duhet shërbimet online. *Kjo*

Figura 5. Perceptimi i sektorit privat mbi uljen e barrës administrative

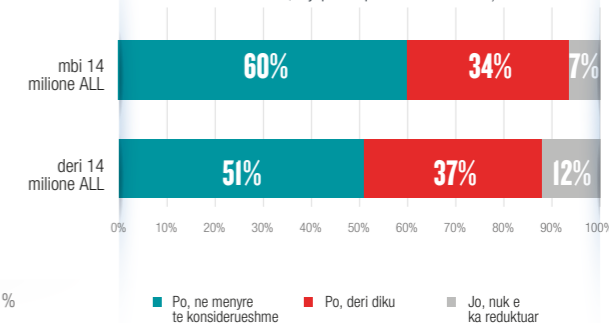
Marrja e shërbimeve publike administrative në mënyrë elektronike, a e ka reduktuar barrën administrative për kompaninë tuaj?



është e lidhur me nivelin e digjitalizimit të brendshëm të kompanive dhe me rritjen e njohurive digjitale të punonjësve të tyre (aftësimi teknologjik apo pagesa të shtuara për angazhimin e ekspertëve të fushës). Menaaxhimi elektronik i dokumentave, arkivimi, përdorimi i nënshkrimit elektronik (jo vetëm në mënyrë rastësore) madje deri edhe përdorimi bazik i platformave online janë sfida për NVM-të.

02. Transformimi dixhital ka fituar rëndësi si një taktikë kundër korrupsionit në nivel global, veçanërisht në lidhje me shërbimet publike pasi ai fokusohet jo vetëm në dixhitalizimin, por në ndryshimin kulturor, organizativ dhe operacional brenda një institucioni.²⁴ Shmangia e kontaktit fizik të aplikuesve për shërbime të ndryshme publike, ardhur si rezultat i digjitalizimit në vend ka reduktuar praktikatat korruptive ba-

Ne opinionin tuaj, marrja e shërbimeve publike administrative në mënyrë elektronike (të digjitalizuara), a e ka reduktuar barrën administrative për kompaninë tuaj (kohën e harxhuar, kostot financiare, etj. për të përfutur shërbimet)

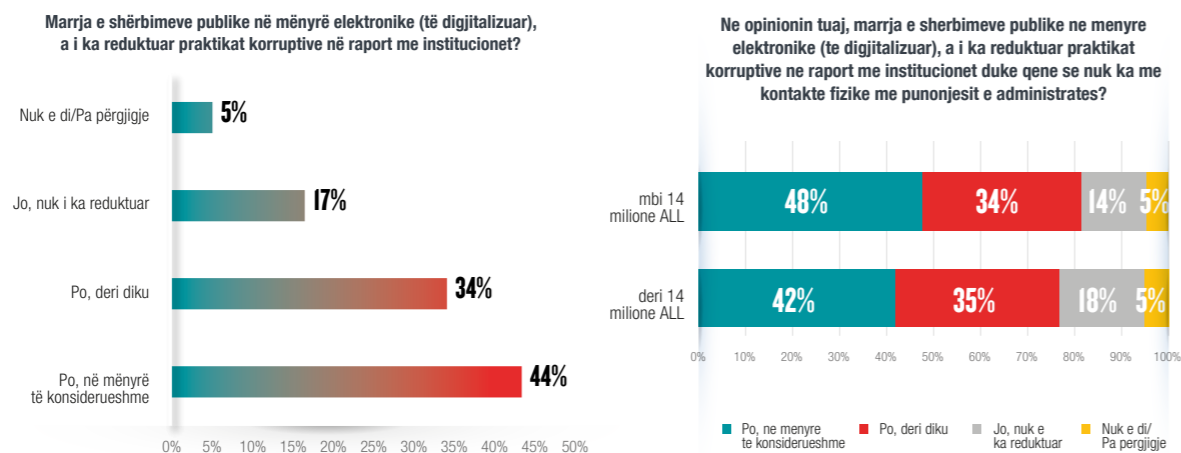


Burimi: Anketa e Sekretariatit, Qershor 2023

²⁴ <https://www.ifes.org/news/digital-transformation-anti-corruption-tactic-evidence-and-experience-europe>

zuar në perceptimet e 8 në 10 kompani të pyetura. Megjithëse jo në të njëjtin nivel si për "barrën administrative", të anketuarit deklarojnë se edhe "praktikat korruptive" përgjithësisht janë reduktuar në sajë të përdorimit të shërbimeve online. Rreth 44% deklarojnë që këto praktika janë reduktuar në "mënyrë të konsiderueshme" dhe 34% që janë reduktuar "deri diku". Janë 17% të të anketuarëve (përsëri, më së shumti biznese me xhiro vjetore deri në 14 milionë lekë në fushën e shërbimeve) që megjithatë deklarojnë se praktikat korruptive nuk janë reduktuar me shërbimet online dhe 5% nuk dinë të japin një përgjigje për këtë. Nga diskutimet e thelluara dhe pyetjet e hapura, duket se ende ekziston perceptimi se "nëse shërbimi i kërkuar nuk jepet në kohën e duhur apo dalin pengesa" të lidhura me interpretimet apo procedurat e "back office" të institucioneve që japin

Figura 6. Perceptimi i sektorit privat mbi uljen e praktikave korruptive

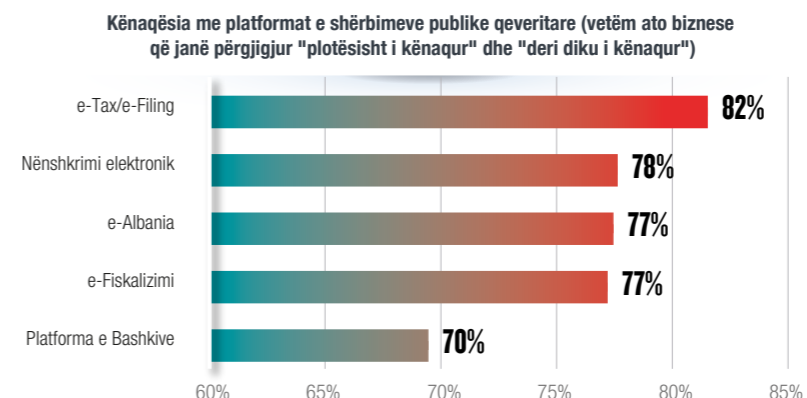


Burimi: Anketa e Sekretariatit, Qershor 2023

shërbime, kjo është një shenjë që ka akoma "presion të fshehur" për të kontaktuar drejtpërdrejt institucionin për të gjetur një zgjidhje. Kontakti i drejtpërdrejtë shpesh here nënkupton "praktika korruptive".

03. Pavarësisht rezultateve përgjithësisht pozitive në vlerësim të platformave online, diskutimet kualitative kanë nxjerrë në pah se kur bie fjala për shërbime specifike, të veçanta, bizneset vazhdojnë të hasin vështirësi dhe kanë pritshmëri për përmirësime. Të anketuarit u pyetën në lidhje me kënaqësinë e përdorimit të platformave të ndryshme qeveritare që ofrojnë shërbime administrative për biznesin. Platformat e vlerësuara përfshijnë: Platformën e-Albania, Platformën e-tax/e-filing, Platformën e e-fiskalizimit, Platformën e nënshkrimit elektronik (e-sign). Figura më poshtë paraqet rezultatet e këtij vlerësimi

Figura 7. Kënaqësia me platformat e shërbimeve publike administrative



Burimi: Anketa e Sekretariatit, Qershor 2023

vetëm për ato biznese që janë përgjigjur i) Plotësisht i kënaqur dhe ii) Deri diku i kënaqur. *Vihet re që përgjithësisht bizneset janë të kënaqura me përdorimin e platformave me nivelin e kënaqësisë që shkon nga 77% (e-Albania, e-fiskalizimi), 78% (Nënshkrimi elektronik) dhe 82% (e-tax/e-filing).*

Platformat e mësipërme kanë nivele të ndryshme të ofrimit të shërbimeve, me e-Albania që është platforma më e sofistikuar dhe komplekse për shkak të shumëllojshmërisë së shërbimeve të ofruara, ndërsa platformat e tjera kanë shërbime më të thjeshtuara dhe të drejtpërdrejta.

04. Duke analizuar vlerësimet e elementëve të veçantë të platformës e-Albania dalin disa rezultate interesante që kërkojnë vëmendje të veçantë. Mbrojtja e identitetit online konsiderohet si sfida bazuar në perceptimet e sektorit privat. Pavarësisht zhvillimeve dhe arritjeve publike në krijimin e platformave të sigurta dhe të pajisura me elementët përkatës

në lidhje me mbrojtjen e të dhënave online të përdoruesve të tyre, sërish siguria ngelet elementi më problematik bazuar në perceptimet e sektorit privat dhe përdoruesit kanë nevojë për ndërgjegjësime në këtë drejtim. Vetëm 39% e të anketuarve janë "dakord" ose "plotësisht dakord" që "portali është i sigurt dhe mbron informacionin e tyre konfidencial". Pothuasje 1 në 4 biznese (25%) nuk është dakord me këtë pohim dhe afërsisht po kaq (28%) janë të pavendosur/neutral në lidhje me këtë gjë. **Ky perceptim i "sigurisë" dhe "konfidencialitetit" është shumë i rëndësishëm të trajtohet pasi ka të bëjë drejtpërdrejt me besimin tek institucionet dhe me të "bërit biznes në mënyrë të ndershme dhe të drejtë". Perceptimi mund të "inflacionohet" edhe nga fakti që shpeshherë nuk është e qartë se çfarë informacioni është konfidencial dhe çfarë publik kur vjen puna te biznesi/pronarët/punonjësit.**

05. Në vijim, **mbështetja dixhitale ose shërbimi ndaj klientit i ofruar përmes kanaleve dixhitale si email, chat, aplikacionet celulare, mediat sociale, etj., konsiderohet i pamjaftueshëm dhe cënon efikasitetin e shërbimeve digjitale të ofruara të cilat shpesh vlerësohen se nuk merren në kohën e duhur.**

- o Vetëm 41% e bizneseve të anketuara janë “dakord” që **“portali përmban kontaktet e nevojshme të emailit apo telefonit për çdo ankesë në lidhje me shërbimin”**. Në fakt, kjo është një nga çështjet më të përmendura në diskutimet dhe pyetjet e hapura si dhe gjatë diskutimeve në grupe të fokusuar. Mungesa e një asistence të shpejtë dhe efçente kur vjen puna te nevoja për informacion dhe ankesa. **“Sistemi i ankesave” për shërbimet që merren nëpërmjet platformës duket shumë i copëzuar dhe vështirësisht i përdorshëm nga bizneset, sidomos kur vjen puna për të marrë një përgjigje të shpejtë në lidhje me shërbimet që kanë presione kohore.** Emaillet e institucioneve përgjegjëse për dhënien e shërbimit, shpesh ose nuk funksionojnë ose kërkojnë një kohë të gjatë për të dhënë përgjigje dhe kjo i krijon probleme biznesit. Nga ana tjetër biznesi vetë e ka të paqartë kur bën ankesën se cila pjesë e ankesës i përket përdorimit të platformës (që kërkon komunikim me e-Albania) dhe cila pjesë i përket përmbajtjes së shërbimit (që kërkon komunikim me institucionin

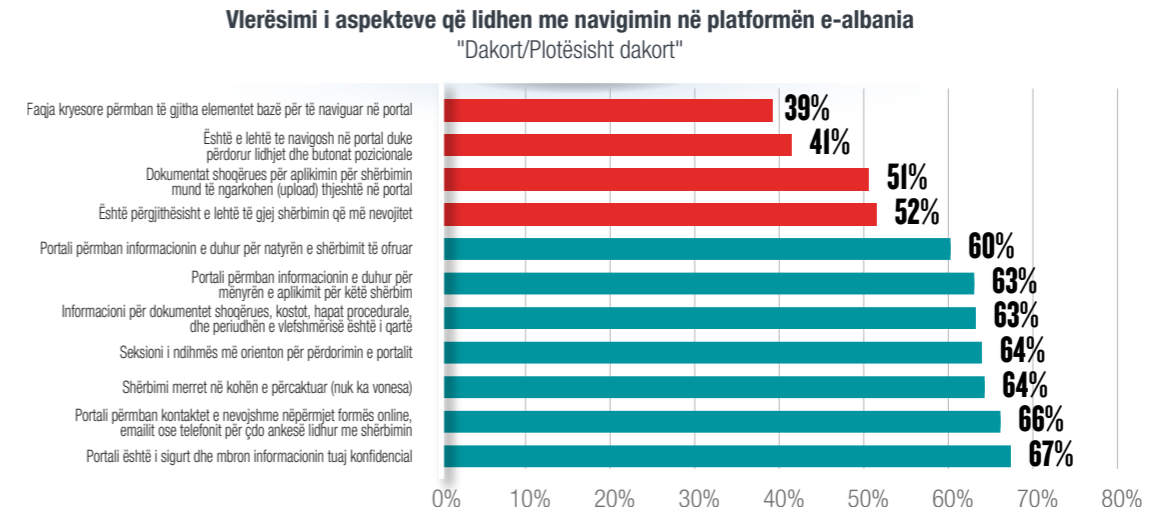
përkatës). Shpesh here këto janë të lidhura. Email apo numrat e kontaktit të vendosura në platforma shpesh nuk janë funksionale dhe kjo krijon vonesa dhe problematika në marrjen e shërbimit të kërkuara. **Cjithashtu, biznesi vë në dukje faktin që edhe kur institucioni përgjigjet, shpesh përgjigjet nuk janë të strukturuar dhe shteruese në përmbajtje.** Mungesa e një sporteli fizik për marrjen e informacionit rreth shërbimeve të kërkuara është identifikuar si problematik nga kompanitë duke marrë parasysh edhe faktin që asistencja nga kanalet e tjera të informimit nuk mbulon nevojat e biznesit. Një pjesë e mirë e ankesave, edhe mund të shmangeshin nëse asistencja do të ishte e shpejtë dhe efçente gjatë kohës kur merret shërbimi në platformë. Krijimi i një kanali komunikimi të shpejtë me përdoruesin do të zgjidhte shumë nga problematikat me të cilat haset biznesi gjatë përdorimit.

- o E lidhur me këtë çështje është edhe pohimi “Seksioni i ndihmës më orienton për përdorimin e portalit”. Edhe për këtë element vetëm 52% e të anketuarve janë “dakord” duke lënë një pjesë shumë të konsiderueshme që “nuk janë dakord”. **Seksioni i ndihmës është e nevojshme të pasurohet dhe të targetojë tipologjitë e ndryshme të problematikave që hasin bizneset.**
- o Megjithëse 51% e bizneseve deklarojnë se janë “dakord” me

pohimin se “Shërbimi merret në kohën e caktuar (nuk ka vonesa)”, është shqetësues fakti që 49% e tyre nuk e kanë këtë vlerësim. **Pothuajse gjysma e të anketuarve, vlerësojnë se “shërbimi nuk merret në kohën e caktuar”. Këtu natyrisht bëhet fjalë për ato shërbime të biznesit që kanë nevojë “për përpunim”**

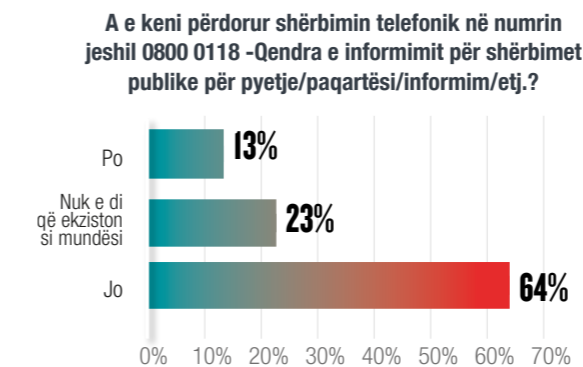
nga back-office i institucionit përgjegjës për shërbimin. *Një mënyrë që të mund të “gjurmojë” mosrespektimin e afateve për shërbimet do të ishte shume e nevojshme, pasi do të ndihmonte që të bënte presion tek institucionet për të ri-shikuar procedurat ose burimet e tyre njerëzore të dedikuara për këto shërbime.*

Figura 8. Dakordësi me elemente të ndryshme tek e-Albania



Burimi: Anketa e Sekretariatit, Qershor 2023

Figura 9. Përdorimi i numrit jeshil



Burimi: Anketa e Sekretariatit, Qershor 2023

06. **Vërehet mungesë ndërgjegjësimi nga ana e biznesit në lidhje me kanalet e informimit ekzistuese në lidhje me përfundimin e shërbimeve publike.** Pyetjes “A e keni përdorur shërbimin telefonik në numrin jeshil 08000118 - Qendra e informimit për shërbimet publike për pyetje/paqartësi/informim, etj?”, 64% e të anketuarve iu përgjigj negativisht dhe 23% as nuk e njihnin ekzistencën e numrit jeshil.

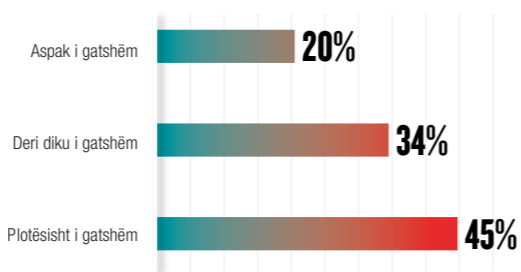
Edhe gjatë diskutimeve me grupet e fokusuar, u vërejt se ky numër jeshil nuk njihet nga bizneset, dhe *pyetja kryesore që dilte ishte se “pse ky numër nuk gjendet në platformën e-Albania, si informacion por vetëm në faqen e internetit të ADISA-s?”*²⁵ Biznesi nuk është në dijeni të rolit të tanishëm të ADISA-s, dhe nuk e ka informacionin se duhet të hapë këtë faqe për të gjetur numrin jeshil. Gjithsesi, edhe në ato pak raste që bizneset e kanë përdorur këtë numër, ka dalë që punonjësit e “call-center” që përgjigjen nuk kanë dijeni mbi përmbajtjen e shërbimit, por japin informacion vetëm në nivelin e kartelës informative që ekziston në e-Albania.

07. Pagesat online për përfitimin e shërbimeve publike digjitale konsiderohen të pazhvilluara dhe me mungesa. Që prej sulmit kibernetik ndaj e-Albania, përdorimi i pagesave online (që ishte i kufizuar vetëm nëpërmjet një banke) nuk ekziston më. Bizneset e anketuara megjithatë shprehin konsensus në lidhje me gadishmërinë mbi përdorimin e pagesave online ku 8 në 10 kompani janë plotësisht/deri diku të gatshme ta përdorin si opsion. *Kompanitë që hezitojnë në përdorimin e këtij opsioni theksojnë kryesisht çështjen e mungesës së besimit në elementët e sigurisë së pagesave online.*

25 www.adisa.gov.al

Figura 10. Gadishmëria për pagesat online

Sa i gatshëm jeni për të përdorur pagesën online për shërbimet publike për të cilat mund të ofrohet si opsion në platformat online?



Burimi: Anketa e Sekretariatit, Qershor 2023

B. Aktualisht pushteti vendor konsiderohet i pintepruar në platformat e shërbimeve online dhe bizneset i perceptojnë platformat ekzistuese lokale si bazike dhe në mungesë shërbimesh.

Momentalisht të integruara në platformën e-Albania janë këto shërbime për biznesin:

- o *E-lejet* – sistemi i lejeve të ndërtimit, i cili më parë ka patur një funksion lokal, tashmë e ka të gjithë procedurën të kaluar në platformën e-Albania. Ky sistem konsiderohet si praktikë e mirë ku funksione të pushtetit vendor janë integruar në platformën e-Albania dhe shërbimi merret pothuajse i plotë (me përjashtim të pagesave online momentalisht).
- o Vetëm *Bashkia e Tiranës dhe ajo e Durrësit* kanë implementuar *Taksa dhe Tatime Lokale në platformë* po edhe kjo vetëm në formën e informimit për detyrimet.
- o Disa Bashki kanë krijuar disa *platforma të tyre të copëzuara* (rasti i Bashkisë Shkodër, Fier dhe Patos) që japin disa shërbime kryesisht në nivelin I (niveli i informimit dhe generimit të faturës me detyrime).

- o Në tërësi, edhe nga diskutimet kualitative është e qartë që biznesi konsideron që ka një hendek të madh përse i përket zhvillimit të shërbimeve online për pushtetin vendor krahasuar me ato në nivel qendror. Janë një sërë shërbimesh në nivel vendor që biznesi i konsideron me barrë administrative (që kërkojnë aplikime dhe dokumenta që mund të eliminoheshin në kuadër të një derregullimi apo ri-inxhinierimi) të tilla si:
 - » **Regjistrimi dhe ç’regjistrimi i biznesit** për efekt të taksave dhe tarifave vendore. Momentalisht ky regjistrim apo ç’regjistrim bëhet me një aplikim të veçantë ku i vetmi dokument shtesë që duhet të paraqesë biznesi (krahas regjistrimit në QKB) është kontrata e qerasë për selinë në bashkinë përkatëse. Momentalisht praktika është që QKB dërgon me email (çdo muaj) në çdo bashki listën e bizneseve të regjistruara sipas bashkive dhe më pas bashkitë krijojnë procedurën e tyre për regjistrimin vendor. Po kështu QKB dërgon me email listën e bizneseve të ç’regjistruara në formë jo-periodike në bashki (sipas rastit). *Në kuadër të një ri-inxhinierimi i gjithë ky proces mund të ezaurohej online duke mundësuar edhe dërgimin e kontratës së qerasë nëpërmjet një sistemi për të shmangur vajtjen dhe regjistrimin në sportelet fizike të bashkive.*
 - » **Pagesa e tatim-taksave vendore.** Paketat fiskale të bashkive janë të gjitha të përcaktuara ndërsa detyrimet e biznesit janë lehtësisht të llogaritshme. *Ofrimi i këtij shërbimi tërësisht online është i mundshëm duke lejuar edhe pagesat online që do të shmangte vajtjet në bashki dhe në bankat e nivelit të dytë për të bërë*

pagesat që krijojnë një barrë administrative për bizneset. Mundësia e “logimit” të çdo biznesi për të parë “Detyrimet e mia vendore” dhe për t’i paguar ato online do të ishte një zgjidhje e kërkuar nga bizneset.

- » Lejet bashkiake të kërkuara për aktivitetin normal të biznesit, të tilla si: leje për përdorimin e hapësirave publike, transport, etj., mund të ofroheshin online duke ndjekur shembullin e qeverisjes qendrore në këtë drejtim.

C. Ndërlidhja e regjistrave të Qendrës Kombëtare të Biznesit me regjistrat e institucioneve të tjera publike do të lehtësonte përfitimin e shërbimeve publike duke minimizuar dublikimet e dokumentave të kërkuara. Konsultimet me kompani që operojnë në sektorë të ndryshëm të ekonomisë nxorren në pah çështjen e kërkesave të rritura nga institucionet publike për dokumentacione të cilat nëse do të ekzistonte ndërlidhja e regjistrave publike nuk do të ishte e nevojshme të dorëzoheshin nga vetë biznesi, të tilla si: vërtetime të hapjes/mbylljes së bizneseve, vërtetime të sigurimeve shoqërore/shëndetësore, raporte mjekësore, etj.

D. Shërbimet e ofruara nga Agjencia Shtetërore e Kadastrës nëpërmjet platformës e-Albania janë më problematike për biznesin. Kjo ka rezultuar si nga rezultatet e Anketës, ashtu edhe gjatë takimeve të zhvilluara me biznese dhe ekspertë të cilët kanë sjellë jo vetëm perceptimin e biznesit, por edhe atë individual. Ankesat e ngritura nuk lidhen vetëm me aspektet e digjitalizimit të shërbimeve të ofruara dhe funksionalite-

tin e tyre në platformë. Ato kanë të bëjnë me thelbin e shërbimit dhe të drejtën e pronësisë dhe qasjen e drejtorive rajonale të ASHK-së për t'u dhënë përgjigje aplikimeve të bëra nëpërmjet platformës e-Albania, pavarësisht se për pjesën më të madhe të aplikimeve paguhen tarifat kadastrale dhe komisionet bankare të cilat arrijnë edhe 20% të tarifës. Problematikat e evidentuara përfshijnë, por nuk kufizohen vetëm në: (a) moskthimin e përgjigjeve për aplikimet e bëra sipas kartelave të informacionit dhe afateve ligjore në e-Albania; (b) kthimin e përgjigjeve të paqarta dhe me referenca ligjore konfuze shpesh duke iu referuar vetëm numrit të ligjit 111/2018 "Për Kadastrën" apo ligjit 20/2020 "Për Përfundimin e Proceseve Kalimtare të Pronësisë në Republikën e Shqipërisë" dhe jo neneve konkrete; (c) kërkesave për plotësimin e dokumentave shtesë të cilat disponohen ose janë lëshuar më parë nga vetë Kadastra ose që mund të merren nga institucionet e tjera; (d) moskonfirmimin e kopjeve të kartelave të pronësisë zyrove noteriale sipas afateve ligjore duke penguar transaksionet e pronësisë dhe ato bankare. Nga komentet cilësore të bëra nga bizneset kuptohet se problematikat e mësipërme ekzistojnë në një masë të gjerë edhe për individët, të cilët në mungesë edhe të shërbimeve nga sportelet e ADISA-s, aftësive të kufizuara digjitale dhe kompleksitetit/terminologjisë që kanë aplikimet, detyrohen të paguajnë edhe persona të tretë për kryerjen e aplikimeve. Problematikat e mësipërme janë tashmë një fakt i njohur dhe i pranuar gjerësisht, nisur edhe nga fakti që Qeveria ka vendosur ndryshimin e procedurave të dhënies së shërbimeve nga ASHK duke

"mbyllur" plotësisht kanalin e komunikimit fizik për aplikantët, i cili formalisht është mbyllur që me mbylljen e shërbimeve të ADISA. Sekretariati nuk është ndalur këtë herë në një analizë të detajuar të shkaqeve mbi problematikat e mësipërme të cilat mund të lidhen me faktorë objektivë (pamundësi reale për t'iu përgjigjur aplikimeve)²⁶ dhe subjektive (praktika korruptive). Sikurse është evidentuar nga Sekretariati në analizën e bërë në vitin 2019 "Mbi Sigurinë Juridike të Pronësisë", regjistrimi i pronësisë dhe përfundimi i proceseve kalimtare të pronësisë janë parakushte për ofrimin e shërbimeve cilësore kadastrale të digjitalizuara sipas përcaktimeve dhe afateve ligjore. Nisur nga iniciativa e fundit për të ri-inxhinieruar shërbimet kadastrale dhe derisa të qartësohet mënyra e re e ofrimit të shërbimeve online, administrimit dhe trajtimit të ankesave dhe ankimeve administrative, kjo çështje do të jetë në të ardhmen objekt i analizës së thelluar dhe pjesë e raportimit të ecurisë së rekomandimeve të miratuara në KI që në 2019.

²⁶ Sipas Raportit Përfundimtar të Auditimit të Teknologjisë së Informacionit për ASHK, kryer nga KLSH në Shtator 2022, <https://panel.klsh.org.al/storage/phi5ZMpPc.pdf>, midis shumë gjetjeve evidentohet edhe se: Sistemi multifunksional vazhdimisht punon me ndërprerje dhe ka probleme me ecurinë normale të punës duke ndikuar në veprimtarinë e specialistëve dhe institucionit në ofrimin e shërbimeve kundrejt qytetareve dhe bizneseve. Përdoruesit nuk kanë kufizime në varësi të drejtorive vendore; Janë vërejtur raste kur në raportet finale të gjeneruara për të parë vijimësinë e plotësimin të kërkesave dhe aplikimeve, në raportet finale nuk gjenden të gjitha praktikrat që iu është vonuar trajtimi; Raportet përmbledhëse që i nevojiten drejtorit të drejtorisë për të parë se sa nga aplikimet kanë ngelur pa u trajtuar mund të gjenerohen vetëm pas orës 18:00 pasdite, pasi vetëm në këtë orar sistemi ka fluksin e ulët të përdorimit dhe e përfundon procesin e nxjerrjes së raporteve; Në sistemin multifunksional nuk është e mundur ripërcaktimi dhe ridelegimi i një praktike nga përgjegjësi i zyrës tek një specialist tjetër, në qoftë se në delegimin e parë e ka zgjedhur gabimisht specialistin; Kur plotësohen të dhënat e një pasurie, jo të gjitha fushat e afishuara nga sistemi multifunksional popullohen saktë nga specialistët.

3. V.III RI-INXHINIERIMI DHE DERREGULLIMI I SHËRBIMEVE PUBLIKE

Digjitalizimi, ri-inxhinierimi dhe derregullimi i shërbimeve publike dhe praktikave administrative të institucioneve influencojnë njëri-tjetrin në mënyrë dinamike dhe të ndërsjelltë. Pritshmëritë janë që digjitalizimi i shërbimeve publike duhet të shoqërohet me: (a) qasje proaktive nga vetë institucionet (buxhetim të dedikuar për digjitalizim, konsultim të vazhdueshëm me komunitetin e biznesit mbi praktikrat e tyre administrative me qëllimin final thjeshtimin dhe propozime për ndryshime të kuadrit ligjor dhe nënligjor për derregullim dhe ri-inxhinierim të shërbimeve që ofron) dhe (b) qasje koordinuese nga institucionet përgjegjëse për hartimin e politikave apo agjencitë ekzekutive të cilët kanë edhe funksione monitoruese.

Nga analiza e kuadrit ligjor dhe e kompetencave të institucioneve përgjegjëse për digjitalizimin, rezulton se funksionet e ri-inxhinierimit/derregullimit janë të decentralizuara dhe të shpërndara në disa ligje dhe midis disa institucioneve duke krijuar edhe mbivendosje të kompetencave.

» Konkretisht **AKSHI** është përgjegjës për ri-inxhinierimin elektronik të shërbimeve publike duke u vënë në lëvizje për këtë qëllim nga institucioni përkatës. Kjo kompetencë i jepet sipas nenit 29/f të ligjit nr. 43/2023 "Për Qeverisjen Elektronike" sipas të cilit "AKSHI ndërmerr, kryesisht ose mbi bazën e kërkesave të institucioneve të administratës shtetërore të interesuara, nisma për procesin e ri-inxhinierimit elektronik të shërbimeve nëpërmjet platformës qeveritare të ndërveprimit, në varësi të nevojës për përmirësim të procedurave, riorganizimit të proceseve

të punës, me qëllim thjeshtimin, rritjen e efikasitetit të administratës publike, si edhe të zhvillimeve teknologjike";

» Nga ana tjetër **ADISA** ka kompetenca për të iniciuar ri-inxhinierimin e shërbimeve publike. Sipas përcaktimeve të nenit 13 të ligjit nr. 13/2016 "Për Mënyrën e Ofrimit të Shërbimeve Publike në Sportel në Republikën e Shqipërisë", ADISA midis të tjerash: "(c) kërkon ndryshimin e sistemeve, procedurave në zyrat përgjegjëse për shërbimet dhe krijimin e shërbimeve të reja, me qëllim ofrimin e shërbimeve publike sa më cilësore nga sportelet e shërbimit; (e) merr pjesë në procesin e ri-inxhinierimit të shërbimeve, duke ndërmarrë dhe nismën për zhvillimin e këtij procesi". Nuk është e qartë në praktikë roli i këtij institucioni sa i takon ri-inxhinierimit të shërbimeve publike edhe në kontekstin kur "de facto" sportelet e saj fizike nuk janë më të hapura për qytetarët dhe bizneset, pavarësisht investimeve të mëdha të bëra ndër vite për ngritjen e tyre. Vlen të nënvizohet se ligji 13/2016 i parashikuar për t'u shfuqizuar sipas draftit fillestar të ligjit nr. 43/2023 "Për Qeverisjen Elektronike"²⁷ të nxjerrë për konsultim publik, është ende në fuqi duke e bërë edhe më të mjegullt rolin e ADISA-s.

» **Agjencia për Dialog dhe Bashkëqeverisje** i është shtuar arkitekturës së institucioneve të përfshira në ri-inxhinierimin/derregullimin e shërbimeve publike, sipas parashikimeve të ligjit nr 107/2021 "Për Bashkëqeverisjen". Sipas nenit 12/c agjencia ndërmjet të tjerave ka edhe kompetencën: "për të rekomanduar ndryshimin e rregullave dhe të procedurave të

²⁷ <https://konsultimipublik.gov.al/Konsultime/Detaje/413>
<https://konsultimipublik.gov.al/Konsultime/Detaje/413>

brendshme të institucioneve ose të strukturës së tyre, si dhe i propozon institucionit përgjegjës ndërmarrjen e nismës për ndryshimin e akteve ligjore ose nënligjore në rastet kur çmon se ofrimi i shërbimeve publike nuk mund të realizohet me efektivitet për shkak të pengesave që krijohen nga rregullat dhe procedurat e brendshme, nga struktura e institucionit të administratës shtetërore ose aktet ligjore ose nënligjore në fuqi. Në lidhje me këtë aspekt Agjencia ka edhe kompetenca monitoruese për të kontrolluar veprimtarinë administrative që kryhet nga institucionet e administratës shtetërore për ofrimin e shërbimeve publike sipas rregullave dhe procedurave të përcaktuara nga ky ligj (neni 12/ë).

» Qasja e mësipërme për të patur kompetenca të shpërndara në lidhje me ri-inxhinierimin/derregullimin e shërbimeve publike nuk është domosdoshmërisht e gabuar, por e bën kompleks qasjen e integruar e të fokusuar për të gjitha elementet e ofrimit të shërbimit

publik. Nisur nga sa më sipër dhe në funksion të qartësimit të rolit të çdo institucioni, Sekretariati e diskutoi specifikisht këtë çështje me Agjencinë për Dialog dhe Bashkëqeverisje. Sekretariati konfirmoi gjatë takimit, se Agjencia ka përgatitur një raport analitik mbi praktikën administrative kryesore që lidhen me shërbimet ndaj biznesit (përfshirë dhe ato të digjitalizuara) nisur nga analizimi sistemik i ankesave të administruara nëpërmjet platformës “Me ty, Për Shqipërinë që Duam”. Qëllimi i raportit do të jetë koordinimi, ri-inxhinierimi dhe derregullimi i shumë procedurave të cilat do të sjellin një lehtësim të mëtejshëm të barrës administrative për bizneset.

» Aktivitetet e planifikuara dhe roadmap përkatës në lidhje me sa më sipër ende nuk janë të publikuara. Raporti më i fundit mbi ankesat e paraqitura dhe të zgjidhura nga Platforma e Bashkëqeverisjes i përket vitit 2020²⁸.

28 <https://www.shqiperiaqeduam.al/>

REKOMANDIME

Megjithë progresin, reformimi i Shërbimeve Publike në vetvete është proces kompleks dhe kërkon angazhim serioz të palëve për hir të kostove dhe të përfitimeve. Bazuar në sa më lart, rezultoni se perceptimet e biznesit në lidhje me nivelin e sigurisë së të dhënave, mbështetjes në lehtësimin e përdorimit të platformave, kanaleve të ankimimit, apo nivelit të saktësisë së përgjigjeve nga institucionet, mbeten sfiduese. Gjithashtu, edhe në vijim të vlerësimeve publike, problematike mbeten qëndrueshmëria institucionale dhe koordinimi, aftësimi digjital dhe edukimi në vazhdimësi i stafit të administratës dhe përdoruesve (sidomos bizneseve). Theksojmë se në këtë fazë, inkurajimi dhe ndërtimi i besimit të përdoruesve është thelbësor për suksesin e reformës, ndërkohë që fondet buxhetore apo investimet e mëtejshme në teknologji duhet të harmonizohen me përpjekjet në kohë për institucione të angazhuara seriozisht, me detyra të qarta në nivel drejtorie, dhe staf me kapacitete dhe aftësi digjitale në koherencë me shpejtësinë e reformës dhe më specifikisht me pritshmëritë e taksapaguesve. Duke marrë në konsideratë sa më lart, sugjerojmë që ndërhyrjet të prioritizohen si më poshtë vijon:

REKOMANDIMI 1.

Institucionalizimi i procesit të ri-inxhinierimit dhe derregullimit dinamik të shërbimeve publike administrative të ofruara nga institucionet qendrore për biznesin. *Procesi i ri-inxhinierimit dhe derregullimit të shërbimeve në përgjithësi por sidomos shërbimeve ndaj biznesit në veçanti, duhet të ketë një fokus të përqendruar dhe qasje të integruar përmes një strukture të veçantë, e cila të kishte në vëmendje në mënyrë të qëndrueshme përmirësimin e standartit të shërbimeve duke propozuar dhe ndjekur zbatimin e propozimeve*

përmes zgjidhjeve inovative dhe efçente²⁹. Kështu do të shmangeshin ndërhyrjet ad-hoc dhe jo të integruara.

29 Megjithëse momentalisht duket se ka një iniciativë të përbashkët të Agjencisë për Bashkëqeverisje dhe AKSHI/AKTI për të koordinuar një proces ri-inxhinierimi të shërbimeve, përsëri ideja është që kjo të mos konsiderohet një “aksion” në një moment kohor të caktuar, por të jetë një strukturë që në mënyrë të vazhdueshme mendon për zgjidhje inovative, derregullim dhe ri-inxhinierim dinamik në bazë të kushteve gjithnjë të ndryshueshme të ambientit të të bërit biznes. Ndoshta një shkrirje e ADISA-s brenda Agjencisë për Bashkëqeverisje ku një strukturë e posaçme (brenda Agjencisë për Bashkëqeverisje) të specializohet dhe të punojë vetëm për “inovacionin e shërbimeve me fokus përdoruesin” duke shkrirë në zgjidhje të ndryshme elemente teknologjike dhe rregullatore mund të ishte një zgjidhje afatgjatë për këtë çështje.

REKOMANDIMI 2.

Digjitalizimi i shërbimeve publike administrative vendore për biznesin. Shërbimet administrative vendore për biznesin kanë një hendek të madh për nga pikëpamja e digjitalizimit krahasuar me shërbimet administrative të institucioneve të qeverisjes qendrore. Me përjashtim të disa rasteve sporadike (si e-lejet), digjitalizimi është pothuajse inekzistent edhe pse “Strategjia e Decentralizimit” e ka identifikuar digjitalizimin e shërbimeve vendore si një nga shtyllat e saj prioritare. Në këtë drejtim do të ishte e rekomandueshme: (1) Qartësimi ligjor dhe institucional për koordinimin dhe implementimin e procesit të digjitalizimit të shërbimeve vendore. Kjo do të kërkonte bashkëpunimin midis agjencive në nivel qendror (AKSHI, Agjencia për Dialog dhe Bashkëqeverisje, Agjencia për mbështetjen e vetëqeverisjes vendore, QKB) dhe bashkive (në nivel shoqatash) për të krijuar një mekanizëm koordinues. (2) Një proces harmonizimi, kategorizimi, kodifikimi dhe ri-inxhinierimi të shërbimeve vendore të identifikuar dhe përcaktuara në nivel vendor. Inventarizimi i plotë i shërbimeve administrative vendore është një proces i domosdoshëm duke pasur parasysh që bashkitë kanë autonomi në “krijimin” e shërbimeve. Bazuar në një analizë fillestare, do të rekomandohej prioritizimi i grupit kryesor të shërbimeve që janë “të harmonizuara” për të gjitha bashkitë (kanë të njëjtën natyrë dhe kërkesa) dhe të kalojnë në një proces ri-inxhinierimi dhe digjitalizimi të aplikueshme për të gjitha bashkitë.

REKOMANDIMI 3.

Mbështetje për “digjitalizim” dhe edukim/aftësim digjital të bizneseve, me fokus sidomos bizneset e vogla dhe të mesme, përmes (a) programeve me grante/asistencë për NVM-të, (b) edukim digjital përmes fushatave masive ndërgjegjësuese të vazhdueshme (p.sh. ditët digjitale shqiptare), (c)

programe trajnimi të ofruara për biznesin për të lehtësuar përdorueshmërinë dhe adoptimin me tranzicionin digjital, si p.sh. përdorimi i e-albania, menaxhimi i dokumentave elektronike, përdorimi i nënshkrimit elektronik, sistemet e menaxhimit të informacionit, etj., dhe (ç) tutoriale të dedikuara për çdo shërbim.

REKOMANDIMI 4.

Rritja e cilësisë së shërbimit ndaj biznesit, si një nga taksapaguesit kryesorë të buxhetit, kushtëzohet jo vetëm nga niveli i investimeve në kapacitete teknike/teknologji apo lehtësimi i procedurave përkatese, por edhe nga cilësia e aftësimin digjital të stafit të administratës publike. Sugjerohet: (1) hartimi dhe publikimi vjetor i një udhërrëfyese me aktivitete të qarta, detyra konkrete dhe buxhete trajnimi³⁰, (b) rritja e kapaciteteve të administratës përmes trajnimit të vazhdueshëm mbi ndryshimet digjitale, (3) monitorimi dhe raportimi transparent i rezultateve për sa i përket arritjes së objektivave të reformës, kostove buxhetore dhe cilësisë së llogaridhënies ndaj taksapaguesve.

REKOMANDIMI 5.

Referuar sigurisë së informacionit të shkëmbyer në platformat digjitale ku ofrohen shërbime administrative sugjerohet që: (1) të krijohen plane të qarta dhe mekanizma eficientë për “back up” dhe “recovery” të shpejtë të sistemit dhe të të dhënave në rast sulmesh kibernetike dhe të bëhen transparent për bizneset e publikun e gjerë që të nxitet e rritet besimi në platforma; (2) të mundësohet klasifikimi më i qartë dhe përcaktimi i të dhënave e informacionit që bëhet publik, pra një pjesë e të dhënave të deklaruara nga bizneset të jenë me akses të limituar (p.sh. me pagesë).

³⁰ Për shembull, trajnimi në “digital bootcamps”.

REKOMANDIMI 6.

Lehtësimi i përdorueshmërisë së platformave nga bizneset, nëpërmjet unifikimit të procesit të udhëzimit dhe asistencës së përdoruesve përmes një sistemi të integruar suporti. Ky sistem duhet të përfshijë të gjitha kanalet e ofrimi të shërbimeve administrative digjitale për të pasur një proces të shpejtë dhe efektiv të zgjidhjes së problemeve që ka përdoruesi. “Sistemi” aktual i copëzuar krijon shumë konfuzion dhe paqartësi dhe perceptohet si jo-efektiv. Për të krijuar një sistem të integruar udhëzimi/asistence të bazuar në eksperiencën dhe aftësitë e përdoruesit, do ishte e rëndësishme të bëhet hartëzimi dhe përcaktimi në mënyrë të detajuar i niveleve/“pikave të kontaktit” (touchpoints) që duhet të kalojë/prekë përdoruesi për të marrë përgjigjet që kërkon në mënyrë sa më eficiente. Një hartëzim i tillë, do të përmbledhonte ciklin e plotë të marrëdhënies me përdoruesin për asistencën mbi shërbimet. Si pikënisje e sistemit, sjellim si shembull krijimin e të ashtuquajturit “udhëtimi i përdoruesit” në lidhje me çështjen “Kam një pyetje” nga ana e përdoruesit. Ky “udhëtim” duhet të ketë një pikë hyrje dhe të devijojë më pas në bazë të llojit të pyetjes që ka përdoruesi. Gjithashtu sugjerohet që të unifikohet një numër telefoni suporti dhe të jepet mundësia e “chatbot” në kohë reale mbi problematikat në shërbime.

REKOMANDIMI 7.

Thjeshtimi i procesit të ankesave nëpërmjet harmonizimit, integritetit dhe përmirësimit të sistemit të ankesave për shërbimet administrative digjitale. Rekomandohet fillimisht hartëzimi i “udhëtimit të përdoruesit” për çështjen “Kam një ankesë për shërbimin” që duhet të përcaktojë të gjitha nivelet e kontaktit dhe të integrojë rrugën që duhet të ndjekë përdoruesi. Ky hartëzim duhet të shërbejë si baza e “digjitalizimit” brenda platformës e-Albania (e lidhur me shërbimin specifik

të kërkuar) të ankesës dhe eficientë e zgjidhjes së ankesave në përgjithësi. Prioritare për biznesin vlerësohen “ankesat” që kanë të bëjnë me marrjen e shërbimeve nga (1) QKB, (2) Doganat, (3) Administrata Tatimore.

REKOMANDIMI 8.

Rishikimi, vlerësimi dhe rregullimi i shërbimeve administrative për biznesin bujqësor dhe fermerët në drejtim të: (1) Regjistrimit fillestar të shoqërive për bashkëpunim bujqësor pasi i gjithë procesi i regjistrimit të këtyre shoqërive dhe kërkesave dokumentare duhet rishikuar meqënëse momentalisht konsiderohet i vështirë dhe subjekt intepretimesh të paqarta; (2) Rregullimit dhe unifikimit të regjistrimit të fermerëve me NIPT. Fermerët që cilët shesin prodhimet e tyre tek sipërmarrësit (tregtarë), janë të detyruar të regjistrohen dhe të pajisen me certifikatën e NIPT-it, një proces që bëhet pranë Drejtorive Rajonale Tatimore nëpërmjet dorëzimit të dokumentave fizike. Ky regjistrim shërben për skemën e TVSH-së dhe më e rëndësishmja për të përfituar nga Skema Kombëtare e mbështetjes për Bujqësinë. Ndërkohë që, për të përfituar nga fondet e IPARD, fermerët nuk mund të përdorin këtë NIPT të lëshuar nga Drejtoria Tatimore por u kërkohet të regjistrohen në QKB (si persona fizikë apo juridikë) duke marrë edhe një NIPT tjetër. Praktikisht, një procedurë që i detyron fermerët të operojnë me dy NIPT-e. Do të ishte e rekomandueshme që kjo procedure të unifikohet dhe fermerët të bëjnë një regjistrim të vetëm, mundësisht pranë QKB (si për çdo biznes tjetër), dhe të operonin me një NIPT të vetëm. Megjithatë, pavarësisht vendimit nëse ky regjistrim do të kalojë nga QKB apo do të mbetet kompetencë e Drejtorive Rajonale Tatimore (që të mirëmbajnë më vete regjistrin e fermerëve me NIPT), procesi duhet të unifikohet e të digjitalizohet pasi momentalisht është në formë fizike.

REKOMANDIMI 9.

Përmirësimi i sistemit të pagesave online, të paktën për shërbimet administrative qendrore. Aktualisht pagesat për shërbimet administrative qendrore ofrohen përmes dy kanaleve (a) përmes bankave fizikisht, (2) përmes Bankës Credins online në e-Albania (opsion që nuk funksionon rregullisht dhe jo çdo biznes e ka të mundur). Nga komuniteti i biznesit është shprehur gatishmëri për të operuar me pagesat online (përtej skepticizmit mbi sigurinë e transaksioneve), ndaj rekomandohet që në e-Albania të mundësohen pagesat online përmes të gjithë bankave të nivelit të dytë apo edhe opsioneve të tjera të pagesave duke lejuar diversifikim, lehtësim dhe përshpejtim të shërbimeve për bizneset.

REKOMANDIMI 10.

Thjeshtim i ndërveprimit dhe përdorueshmërisë së platformave për bizneset, përmes: (1) filtrimit/shfaqjes të shërbimeve që ofrohen vetëm për bizneset në e-Albania që në momentin e hyrjes në platformë (momentalisht biznesit i shfaqen të gjitha shërbimet që përfshijnë platforma, edhe ato për qytetarët individ edhe pse biznesi nuk mund t'i përdorë ato); (2) mundësimin të gjurmueshmërisë së proceseve, ruajtjes së informacionit gjatë plotësimit dhe rimarrjes së procesit në një hap të dytë aty ku është lënë më parë, sidomos në rastet e bllokimit të platformës; (3) në sistemin e fiskalizimit të mundësohet kodifikimi i numrit identifikues të veçantë të faturës (NIVF-ve) sipas një rendi logjik (jo numër pa lidhje); dhe (4) mundësimin të shkarkimit të faturave njëheri në bazë javore/mujore në mënyrë automatike nga sistemi i fiskalizimit, gjë që do lehtësonte arkivimin nga ana e bizneseve.

REKOMANDIMI 11.

Ri-inxhinierimi i praktikave administrative dhe procedurave që lidhen me depozitimin e pasqyrave financiare duke përfituar nga funksionalitetet që ofron digjitalizimi, si një mundësi për të ulur barrën administrative si për biznesin ashtu edhe për administratën. Aktualisht, ka një barrë administrative të shtuar për biznesin që lidhet me depozitimin e pasqyrave financiare sipas formateve të ndryshme, në dy institucione, respektivisht DPT dhe QKB dhe sipas detyrimeve ligjore që rrjedhin nga dy ligje të ndryshme. Konkretisht mbështetur në Ligjin Nr.9723, datë 03.05.2007, "Për Qendrën Kombëtare të Biznesit", i ndryshuar, neni 43, pika 3 (a), subjektet kanë detyrimin të depozitojnë pasqyrat financiare vjetore, raportin e ecurisë së veprimtarisë dhe raportin e auditimit, të mbajtur sipas kërkesave ligjore, kur mbajtja e këtyre dokumenteve është e detyrueshme. Depozitimi i tyre bëhet aktualisht online në QKB në format elektronik dhe deri në 31 korrik të vitit pasardhës. Ndërkohë, që një detyrim të ngjashëm bizneset e kanë edhe në bazë të nenit 22 të ligjit Nr. 25/2018 "Për kontabilitetin dhe pasqyrat financiare", duke bërë dorëzimin e pasqyrave financiare dhe anekseve shpjeguese në DPT brenda 7 muajve nga momenti i raportimit (31 mars i vitit pasardhës).

Nisur nga qëllimi që ka procesi i digjitalizimit të informacionit dhe procedurave, për të thjeshtuar dhe lehtësuar hapat burokratikë që kryhen apo administrohen nga institucionet e administratës publike dhe për të rritur efikasitetin e tyre sipas konceptit shërbim me një ndalesë ("one-stop shop"), unifikimi i procedurave të mësipërme do të ishte një masë e arsyeshme, më përfitueshmëri të ndërsjelltë dhe do të kërkonte vetëm pak ndryshime ligjore në bazën e mësipërme ligjore.

ANEKSI I

1. ECURIA E SHËRBIMEVE TË DIGJITALIZUARA DHE STADI AKTUAL I TYRE

Të dhënat e mëposhtme janë vendosur në dispozicion nga AKSHI pas kërkesës për informacion nga ana e Sekretariatit, në funksion të transparencës dhe nevojës për promovimin e shërbimeve digjitale për biznesin:

A. AUTOMATIZIMI I PROCEDURAVE ADMINISTRATIVE

Ndërveprimi nëpërmjet *Platformës Qeveritare të Ndërveprimit* me bazat e të dhënave shtetërore mundëson lehtësimin e procedurës së aplikimeve duke i marrë të dhënat në kohë reale nga regjistrat e tjerë elektronike:

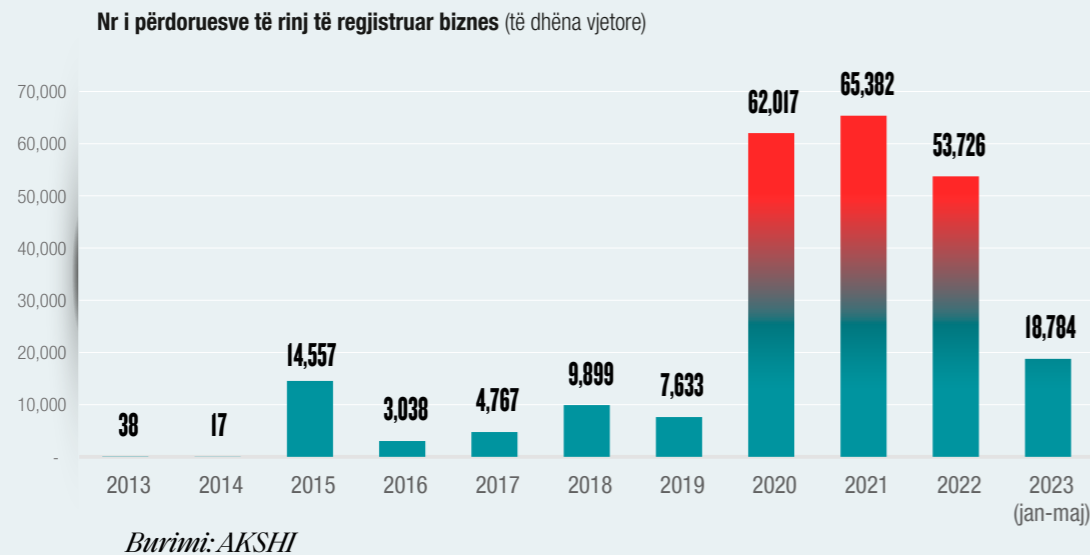
- » 60 sisteme elektronike janë të lidhur në Platformën Qeveritare të Ndërveprimit deri më tani në vitin 2023, të cilët shkëmbejnë të dhëna në kohë reale, duke bërë të mundur automatizimin e procedurave administrative në trajtimin e tyre si dhe eliminimin e dokumenteve shoqëruese.

- » 66% e fushave në formularët e aplikimit plotësohen automatikisht nga ndërveprimi dhe shkëmbimi i të dhënave midis këtyre regjistrave në kohë reale.

B. NUMRI NË RITJE I PËRDORIMIT TË SHËRBIMEVE TË OFRUARA NË PLATFORMËN E-ALBANIA PËR BIZNESIN

Gjatë vitit 2022, numërohen mbi 265 milionë veprime të kryera nëpërmjet platformës, shifër e cila është 0.23 herë më e lartë se një vit më parë, ose thënë ndryshe 380 herë më e lartë se numri i veprimeve të kryera gjatë vitit 2013.

Gjatë vitit 2022 në portalin e-Albania u regjistruan 53,726 biznese, ndërsa 18,784 biznese janë regjistruar për periudhën janar - maj 2023. 170,000 subjekte të regjistruar në portal ndër vite kanë përdorur të paktën një shërbim gjatë vitit 2022 dhe 164,114 subjekte të regjistruar në portal kanë përdorur të paktën një shërbim gjatë periudhës janar - maj 2023.

Grafiku 12. Numri i përdoruesve të rinj të regjistruar – biznes

Për vitin 2022 janë marrë nëpërmjet e-Albania 8,700,000 shërbime publike nga të cilat 1,600,000 janë shërbime publike të ofruara për kategorinë e bizneseve sipas kategorive të shërbimeve të mëposhtme:

1. QKB

- » 787,800 aplikime të realizuara për 178 shërbimet e biznesit në QKB gjatë vitit 2022
- » 460,000 aplikime të realizuara për 178 shërbimet e biznesit në QKB gjatë periudhës janar-maj 2023

Shërbimet me numrin më të lartë të aplikimeve për QKB janë si më poshtë:

- » Ekstrakt i thjeshtë/historik (Biznes);
- » Certifikatë Regjistrimi;
- » Aplikim për ndryshim të regjistrimit të Personit Fizik.

Gjatë vitit 2022 është shtuar shërbimi i ri i QKB-së “*Certifikatë çregjistrimi*” i cili ofrohet menjëherë me vulë elektronike.

2. DPT

- » 200,000 aplikime të realizuara për 26 shërbimet e biznesit në DPT;
- » 109,000 aplikime të realizuara për 26 shërbimet e biznesit në DPT gjatë periudhës janar-maj 2023.

Shërbimet më të përdorura të DPT-së nga bizneset janë:

- » Listëpagesa e kontributeve të sigurimeve shoqërore, shëndetësore dhe tatimit mbi të ardhurat nga punësimi (eSig25);
- » Njoftim i ndryshimeve në regjistrim;
- » Vërtetim për pagim detyrimesh.

3. DPD

- » Ofron 38 shërbime për biznesin për të cilat janë kryer 17,000 aplikime gjatë vitit 2022 dhe 9700 aplikime gjatë periudhës janar-maj 2023.

Shërbimet më të përdorura të DPD gjatë këtij viti janë:

- » Autorizim për regjim të përpunimit aktiv;

- » Kërkesë për shtesa në autorizimin e regjimit të përpunimit aktiv;
- » Autorizim për përjashtimin nga detyrimet e akcizës të karburantit për anijet e peshkimit.

4. ASHK

- » 214,000 aplikime të realizuar për 72 shërbimet e biznesit për ASHK për vitin 2022 dhe 74,000 aplikime të realizuara gjatë periudhës janar-maj 2023.

Shërbimet më të përdorura të ASHK nga bizneset janë:

- » Aplikim për lëshim certifikate pronësie;
- » Aplikim për lëshim vërtetimesh (negativ/pozitiv);
- » Aplikim për lëshim kopje karte të pasurisë.

5. MTM

- » 24,000 aplikime të realizuar për 21 shërbimet që ofrohen për bizneset për MTM gjatë vitit 2022 dhe 6800 aplikime të realizuara gjatë periudhës janar-maj 2023.

Shërbimet më të përdorura të MTM nga bizneset janë:

- » Kërkesë për ushtrimin e veprimtarisë si stacion plazhi;
- » Aplikim për vlerësimin e ndikimit në mjedis;
- » Aplikim për pajisje me certifikatë kategorizimi strukturë akomoduese.

6. AZHBR

- » Aplikim për skemën e karburantit për bujqësinë- për vitin 2022 janë realizuar nga fermerët 51,711 aplikime të kryera në total.
- » Aplikim për skemën e karburantit për bujqësinë - për vitin 2023 (janar-maj) janë realizuar 54,691 aplikime.

7. ISSH

- » Raportohen 90,000 aplikime për ISSH për 5 shërbimet elektronike që ofrohen për biznesin për vitin 2022 dhe 45,000 aplikime të realizuara gjatë periudhës janar-maj 2023 në lidhje me:
 - Kërkesë për shpërblim lindje dhe grant për fëmijë të lindur për personat e punësuar
 - Të ardhura për paaftësi të përkohshme nga sëmundje të përgjithshme
 - Të ardhura për paaftësi të përkohshme nga aksidenti në punë dhe sëmundje profesionale
 - Të ardhurat për kompensim për sëmundje kur ndryshon vendi i punës
 - Të ardhura për paaftësi të përhershme në masë të vogël nga aksidente në punë dhe sëmundje profesionale

8. AKSHI

- » Shërbimi “*Aplikim për certifikatë elektronike për projektin e fiskalizimit*” numëron 111,062 aplikime për vitin 2022 duke i ardhur në ndihmë subjekteve tatimpaguese për faturën elektronike në kuadër të projektit të fiskalizimit dhe 50,000 aplikime të realizuara gjatë periudhës janar-maj 2023;
- » “*Aplikim për pajisje me nënshkrim elektronik për të punësuarit dhe subjektet tatimpaguese*” është një tjetër shërbim që e-Albania ofron ku kostoja për biznesin, në marrëdhënie me shtetin por edhe në marrëdhënien biznes-biznes ulet ndjeshëm çdo ditë që kalon. Ky shërbim ka 124,103 aplikime gjatë vitit 2022 dhe 82,000 aplikime të realizuara gjatë periudhës janar-maj 2023.

9. BASHKIA TIRANË

- » Bizneset që ushtrojnë aktivitetin nën juridiksionin e Bashkisë Tiranë kanë mundësi të informohen dhe paguajnë taksat dhe tarifën e papaguara vendore, si dhe të pajisen online me vërtetimin e likuidimit të taksave me vulë elektronike. Për këto shërbime gjatë vitit 2022 numërohen 114,000 aplikime dhe 31,000 aplikime gjatë periudhës janar-maj 2023.

10. AZHT

- » Aplikimet e bizneseve për lejet e ndërtimit të AZHT dhe licencat e lëshuara nga QKB dhe MIE numërojnë 36,000 aplikime për vitin 2022 dhe 17,000 aplikime gjatë periudhës janar-maj 2023.

B. SHËRBIME TË REJA GJATË VITIT 2022 DHE 2023

Gjatë vitit 2022, në portalin e-Albania janë shtuar shërbime të reja, të cilat ofrohen nga institucionet si:

1. ARKIVI SHTETËROR I SISTEMIT GJYQËSOR

- » Aplikim online për dokumente arkivore gjyqësore nga Arkivi Shtetëror i Sistemit Gjyqësor. Ky shërbim u vjen në ndihmë qytetarëve dhe subjekteve të aplikojnë online për dokumente gjyqësore me objekt: trashëgimi, atësi, birësim, pronësi dhe çështje penale e hetimore.

2. MSHMS

- Një risi inovative e këtij viti janë dhe dy shërbimet e MSHMS me qëllim përfitimin e granteve dhe masave mbështetëse për subjektet aplikuese:
- » Pasaporta e lehtësuesit/Facilitator's passport;
 - » Pasaporta e Startup-it/Start-up Passport.

3. DPD

DPG ka shtuar shërbimet elektronike të mëposhtme, për verifikimin në kohë reale të statuseve të deklarimeve doganore të mallrave dhe pagesave:

- » Gjendja e llogarisë parapaguese në doganë;
- » Statusi i deklarimit doganor të mallrave;
- » Statusi i deklarimit të tranzitit të mallrave;
- » Statusi i pagesave në doganë.

4. DP DETARE

Janë shtuar shërbime të reja që kanë të bëjnë me certifikimin e mjeteve të ndryshme lundruese të aplikantëve, të cilët tashmë e ndjekin gjithë procesin e aplikimit dhe certifikimit online:

- » Aplikim për pajisjen e anijes me certifikatë sipas konventës;
- » Aplikim për regjistrim dhe pajisje me certifikatë kompetence;
- » Aplikim për regjistrim dhe pajisje me certifikatë "endorsement";
- » Aplikim për regjistrimin e të dhënave të ndryshuara të anijes/mjetit lundrues.

5. DPPI

Ka implementuar shërbimin e mëposhtëm, i cili u vjen në ndihmë qytetarëve dhe subjekteve të aplikojnë për hartimin e raportit të kërkimit nga Zyra Evropiane e Patentave (ZEP): Aplikim për hartimin e raportit të kërkimit nga ZEP në lidhje me patentën për shpikje.

6. DPSHTRR

Ofron shërbimet e mëposhtme dedikuara transportit ndërqytetës:

- » Autorizim stacion qëndrimi për linjat e transportit ndërqytetës;
- » Certifikim mjete në linjat e transportit ndërqytetës;

- » Dublikatë Licence/Certifikate për transportin ndërqytetës;
- » Kërkesë për akses në e-Transport për transportin ndërqytetës;
- » Kërkesë për miratim linje të transportit ndërqytetës;
- » Kërkesë për shtim/ndryshim/heqje orari në linjat e transportit ndërqytetës;
- » Kërkesë për shtim/ndryshim/heqje stacioni në linjat e transportit ndërqytetës;
- » Licencimi në linjat e transportit ndërqytetës.

7. QKB

Ka shtuar shërbime të reja që kanë të bëjnë procedurat e çregjistrimit të personit fizik në QKB:

- » Aplikim për çregjistrimin e personit fizik;
- » Certifikatë çregjistrimi.

8. MTM

- » Aplikim për pajisje me certifikatë kategorizimi 'strukturë akomoduese'.

Gjatë vitit 2023, në platformën qeveritare e-Albania janë zhvilluar dhe publikuar shërbimet elektronike të reja për biznesin, të cilat janë të evidentuara si më poshtë vijon:

- » Agjencia Kombëtare e Punësimit dhe Afërsive gjatë vitit 2023, ka shtuar një shërbim të ri *Kërkesë për Kompensim Financiar të Kontributeve të Sigurimeve Shoqërore dhe Shëndetësore* duke i ardhur në ndihmë të gjithë subjekteve juridike apo fizike që kanë të punësuar punëmarrës që paguhen me pagë minimale dhe ushtrojnë aktivitet në fushat e veprimtarisë ekonomike të industrisë përpunuese, peshkimit, bujqësisë, dhe pyjeve. Këto subjekte kanë të drejtë të aplikojnë për të përfituar nga fondi i kontigjencës për kompesimin financiar.

- » Agjencia Kombëtare e Barnave dhe Pajisjeve Mjekësore ka publikuar 4 shërbime të reja në ndihmë të Prodhuesve/Përfaqësuesve të prodhuesve të huaj/Tregtuesve me shumicë të pajisjeve mjekësore për kryerjen e regjistrimit dhe ndryshimit/anulimit të regjistrimit të pajisjeve mjekësore, ose subjekteve tregtuese të cilët kanë kryer regjistrimin e pajisjeve mjekësore pranë AKBPM-së të kryejnë vetëdeklarim të importit për pajisje mjekësore.

- Aplikim për regjistrim pajisje mjekësore
- Aplikim për ndryshim regjistrimi pajisje mjekësore
- Aplikim për anulim regjistrimi pajisje mjekësore
- Autodeklarimi i importit për pajisje mjekësore

C. SHËRBIMET NË PROCES GJATË VITIT 2023

Në kuadër të ndryshimeve ligjore, gjatë vitit 2023 janë në proces implementimi shërbimet si më poshtë:

1. AKU

- » Njoftimi paraprak për import dhe transit të produkteve me origjinë jo shtazore në Republikën e Shqipërisë;
- » Njoftim paraprak për import dhe transit të kafshëve të gjalla në Republikën e Shqipërisë;
- » Aplikim për njoftim paraprak për import dhe transit të produkteve me origjinë shtazore në Republikën e Shqipërisë;
- » Njoftim paraprak për import dhe transit të bimëve, produkteve bimore dhe inputeve bujqësore në republikën e Shqipërisë.

2. MZHBR

- » Kërkesë për regjistrim/rinovim regjistrimi dhe ndryshimin e fushës së Regjistrimit të Organizmave Certifikues për Prodhim Biologjik;
- » Regjistrim të produkteve bujqësore dhe ushqimore me emërtimin “Specialitet Tradicional i Garantuar”.

3. FSDKSH

Do t'u mundësohet institucioneve shëndetësore jo publike të aplikojnë për lidhje apo rilidhje kontrate me Drejtorinë e Shërbimeve Spitalore Universitare apo me Drejtorinë Rajonale të Fondit të Sigurimit të Detyrueshëm të Kujdesit Shëndetësor, në mënyrë që të realizohet financimi i paketave të shërbimeve shëndetësore që do të ofrohen nga institucioni shëndetësor jo publik.

- » Aplikimi për lidhje/rilidhje kontrate me Institucionet Shëndetësore Jo Publike.

4. MTM

Do të ofrojë në portalin e-Albania shërbimin elektronik i cili do ju mundësojë subjekteve paraqitjen e kërkesës për miratimin e ndryshimit të sipërfaqeve dhe pakësimin në volum nga fondi pyjor kombëtar apo zgjerimin e tyre.

- » Aplikim për ndryshimin e sipërfaqeve dhe pakësimin në volum nga fondi pyjor kombëtar apo zgjerimin e tyre.

D. STATISTIKA NË LIDHJE ME KURSIMIT NË KOHË DHE FINANCA PËR BIZNESET NGA OFRIMI I DIGJITALIZUAR I KËTYRE SHËRBIMEVE

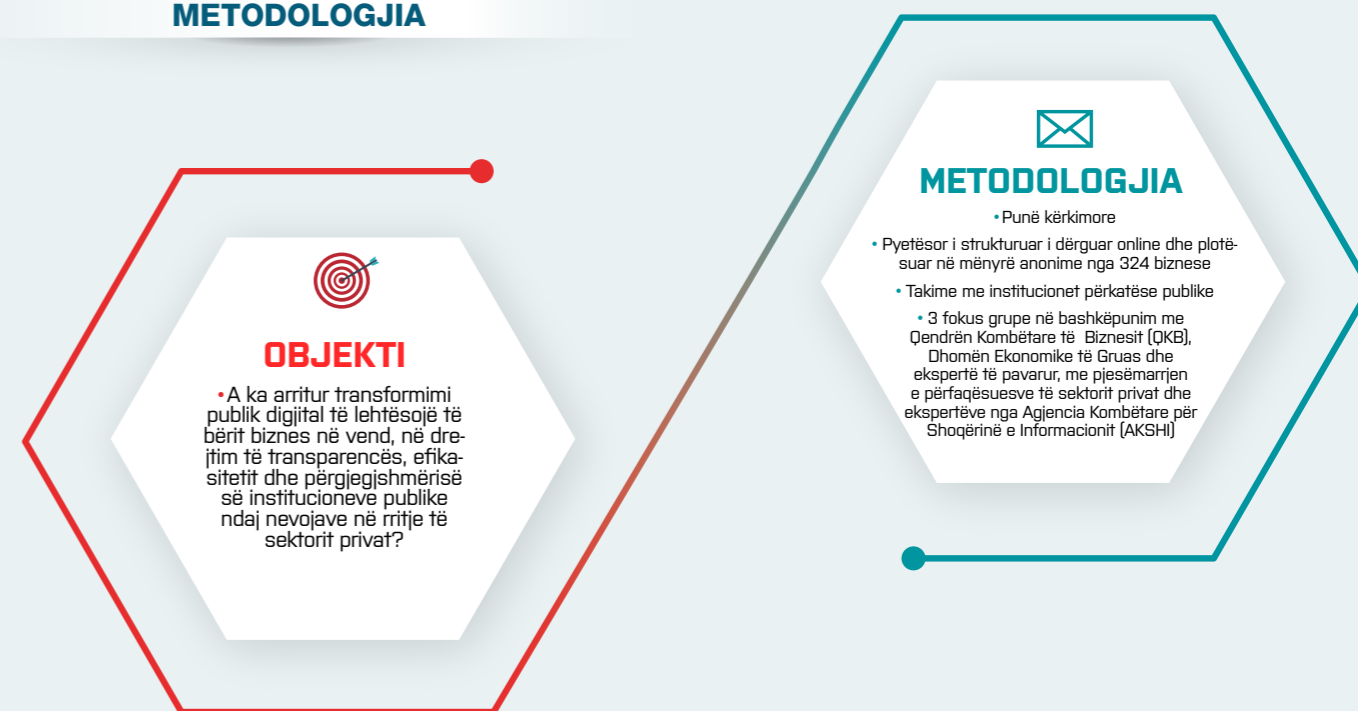
Ndikimi që ka patur ofrimi i shërbimeve elektronike për bizneset është përkthyer në ulje të kostove të marrjes së shërbimeve, lehtësim të procedurave burokratike, ulje të kohës për të marrë shërbimet, por edhe përmirësim të transparencës dhe të cilësisë së ofrimit të shërbimeve. Digjitalizimi dhe gjenerimi i dokumentave tyre me vulë elektronike nëpërmjet e-Albania ka mundësuar ofrimin e tyre pa pagesë. Sipas vlerësimeve të AKSHI, bizneseve ju janë kursyer:

- » mbi 333 vite pritje nëpër radha për marrjen e dokumenteve shtetërore me vulë elektronike;
- » rreth 3 milionë Euro heqja e tarifave të këtyre dokumenteve që ofrohen tashmë pa pagesë;
- » rreth 22 milionë Euro kosto në kohë pune vetëm nga shkarkimi në kohë reale i dokumenteve me vulë elektronike, pa llogaritur këtu shpenzimet operative që mendohet se e çojnë kursimin për bizneset në disa qindra milionë Euro.

Që nga viti 2017 e deri më tani janë gjeneruar mbi 27 milionë dokumente me vulë elektronike nga qytetarët, subjektet dhe punonjësit e administratës publike, përkthyer kjo në kursime në kohë dhe kosto për qytetarët dhe bizneset. Gjatë vitit 2022, vetëm në portalin e-Albania janë gjeneruar në total 6.7 milionë dokumente me vulë elektronike nga *qytetarët dhe bizneset*. Vetëm për kategorinë e bizneseve janë gjeneruar 1,1 milionë dokumente me vulë elektronike.

ANEKSI II GJETJET E PYETËSORIT

OBJEKTI & METODOLOGJIA

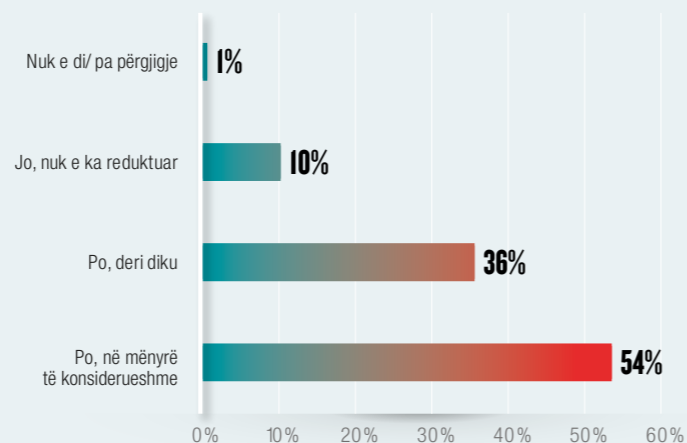


Vlerësim i përgjithshëm BARRA ADMINISTRATIVE



79% e subjekteve që mendojnë se barra administrative nuk është reduktuar janë biznese me **xhiro vjetore deri në 14 mln lekë dhe që ofrojnë shërbime**

Marrja e shërbimeve publike administrative në mënyrë elektronike, a e ka reduktuar barrën administrative për kompaninë tuaj?

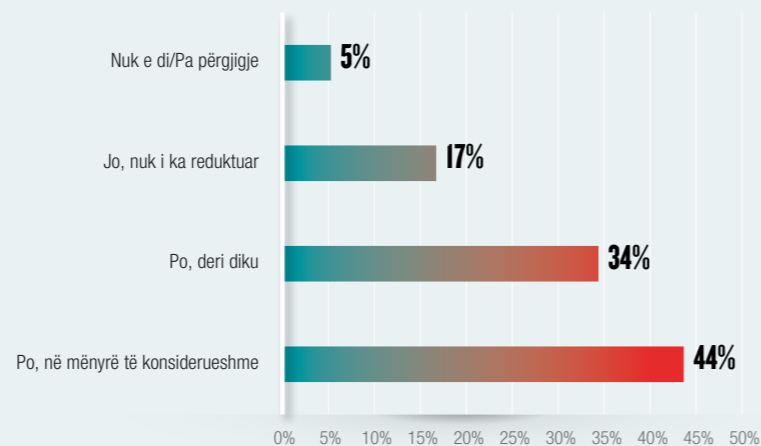


Vlerësim i përgjithshëm PRAKTIKAT KORRUPTIVE



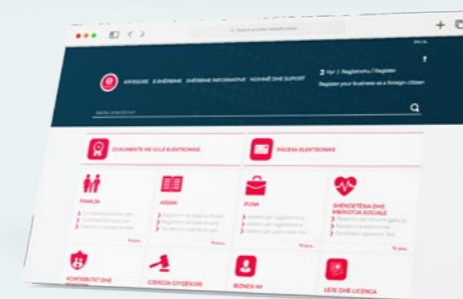
72% e subjekteve që mendojnë se praktikat korruptive nuk janë reduktuar janë biznese me **xhiro vjetore deri në 14 mln lekë dhe që ofrojnë shërbime**

Marrja e shërbimeve publike në mënyrë elektronike (të digjitalizuar), a i ka reduktuar praktikat korruptive në raport me institucionet?

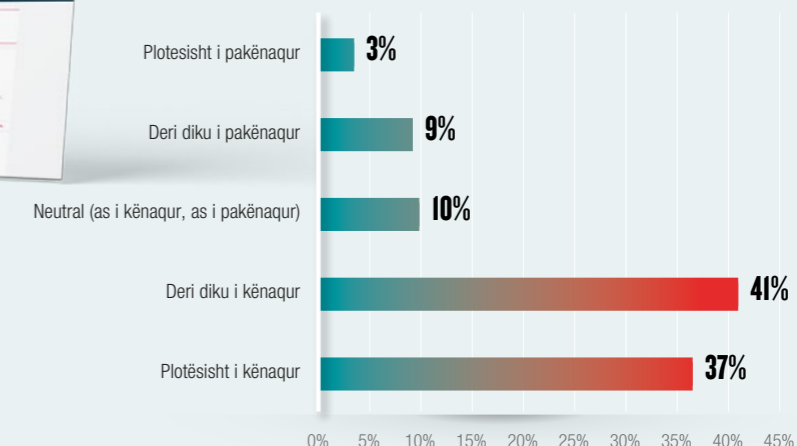


EKSPERIENCA ME PËRDORIMIN E PLATFORMAVE PUBLIKE ONLINE

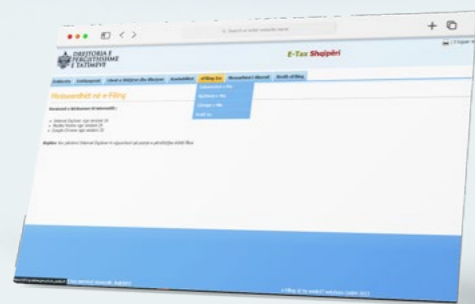
Eksperienca me platformën E-ALBANIA



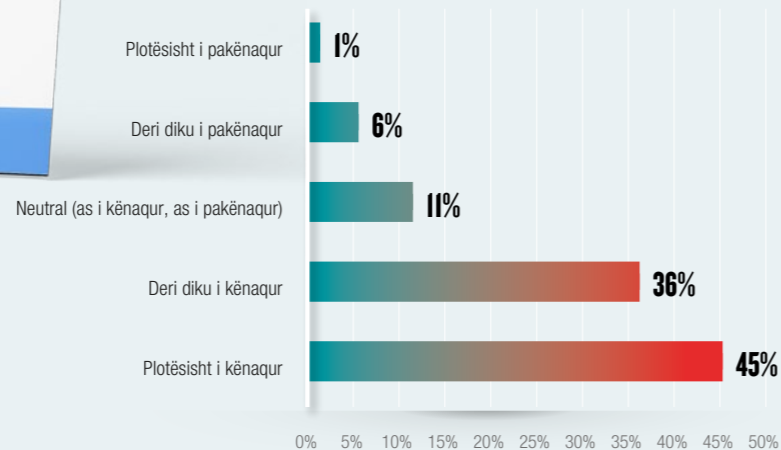
Duke menduar për vizita të fundit që keni pasur sa të kënaqur ishit me gjithë eksperiencën?



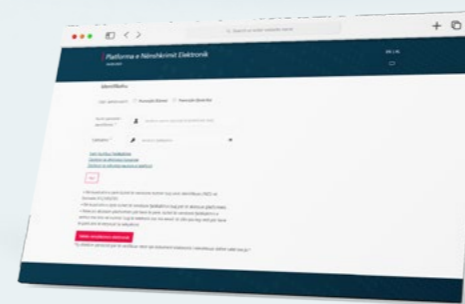
Eksperiencia me platformën **E-TAX**



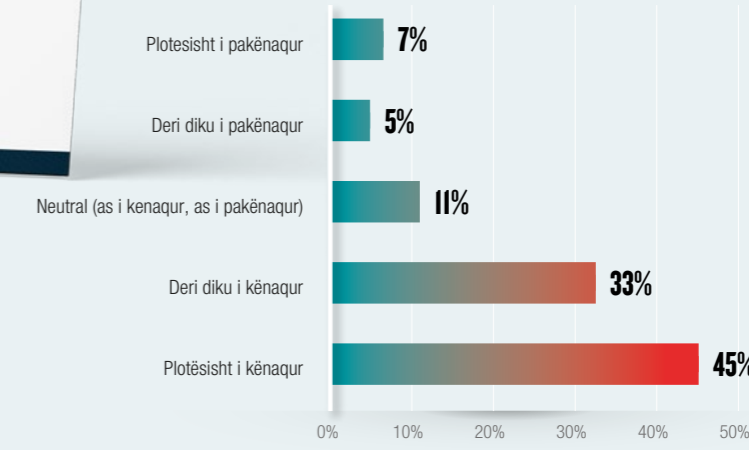
Duke menduar për vizita të fundit që keni pasur sa të kënaqur ishit me gjithë eksperiencën?



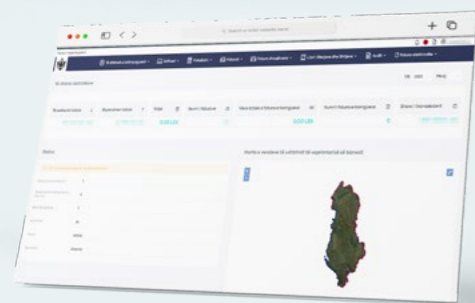
Eksperiencia me platformën e **NËNSHKRIMIT ELEKTRONIK**



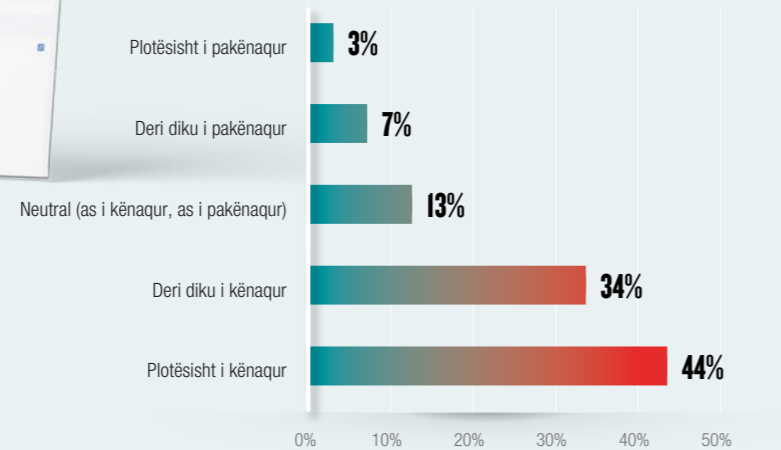
Duke menduar për vizita të fundit që keni pasur sa të kënaqur ishit me gjithë eksperiencën?



Eksperiencia me platformën **E-FISKALIZIMI**

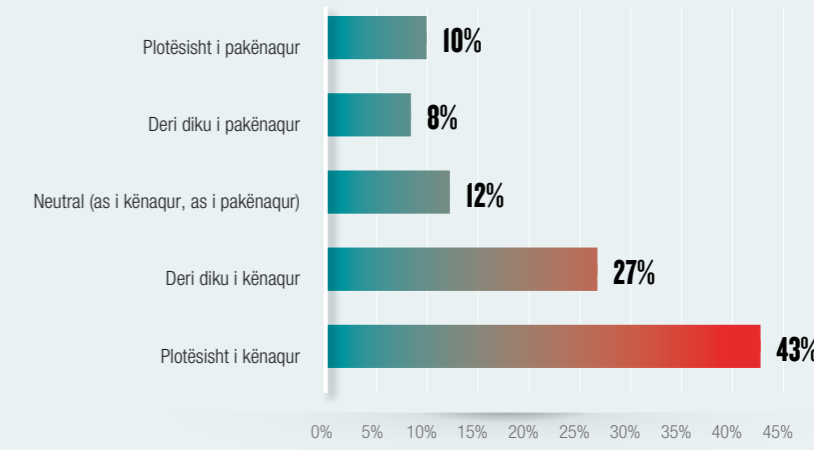


Duke menduar për vizita të fundit që keni pasur sa të kënaqur ishit me gjithë eksperiencën?



Eksperiencia me platforma **TË BASHKISË**

Duke menduar për vizita të fundit që keni pasur sa të kënaqur ishit me gjithë eksperiencën?





VLERËSIMI MBI PLATFORMËN E-ALBANIA

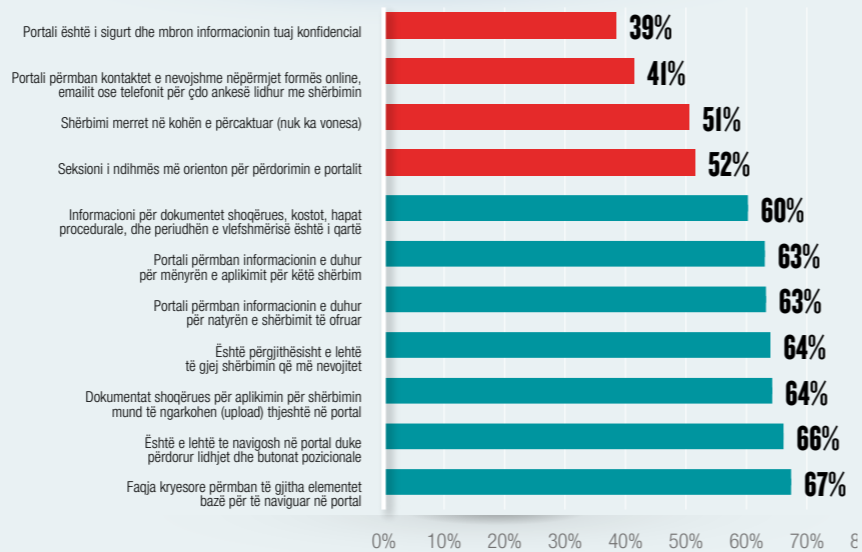
Vlerësimi mbi platformën E-ALBANIA



Elementët më pak të vlerësuar në portal janë:

1. **Siguria** e të dhënave
2. Procedura e **ankimit**
3. **Vonesa** në marrjen e shërbimit
4. **Asistenca** në marrjen e shërbimit – vonesa në kthim përgjigje, vështirësi në ndërveprimin me institucionet

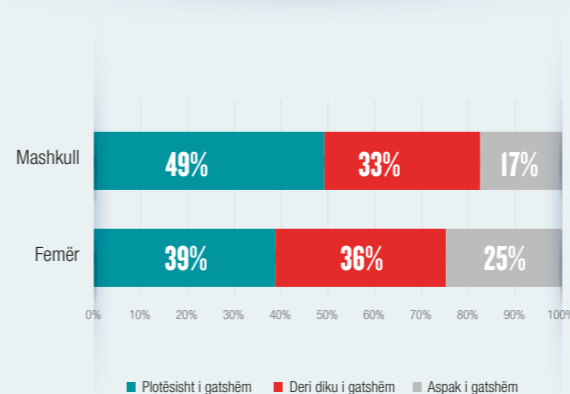
Dakort/Plotësisht dakort



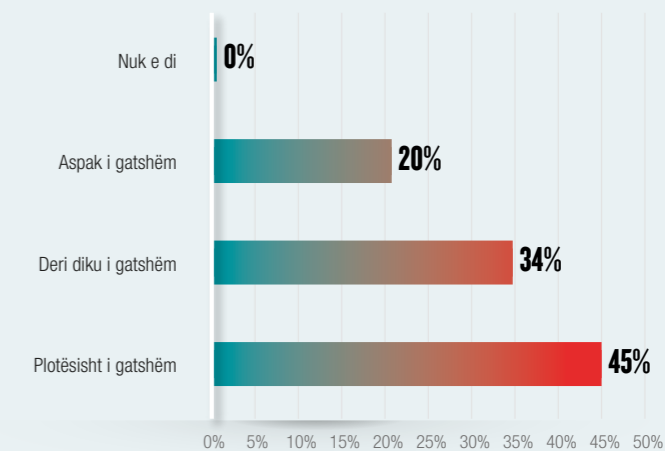
PËR PËRMIRËSIMIN E CILËSISË SË SHËRBIMEVE PUBLIKE TË DIGJITALIZUARA NDAJ BIZNESIT

PAGESA ONLINE Për shërbimet elektronike

Sa i gatshëm jeni për të përdorur pagesën online për shërbimet publike për të cilat mund të ofrohet si opsion në platformat online?

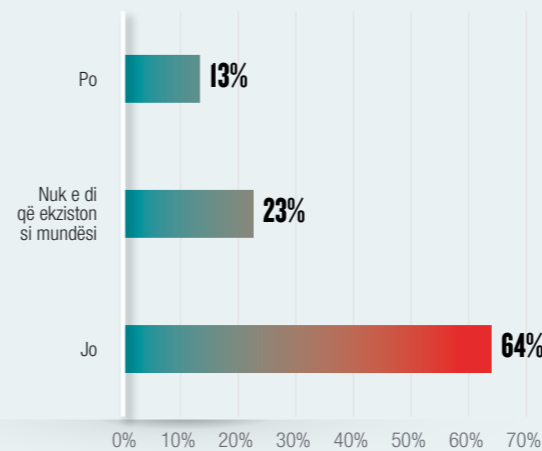


Sa i gatshëm jeni për të përdorur pagesën online për shërbimet publike për të cilat mund të ofrohet si opsion në platformat online?

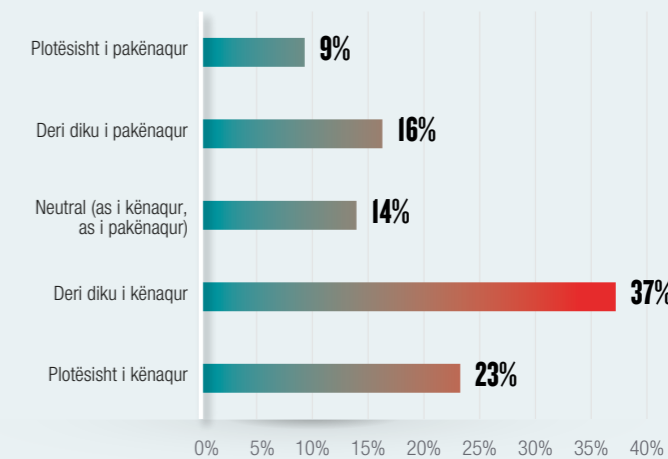


SHËRBIMI TELEFONIK Qendra e Informimit për shërbimet publike

A e keni përdorur shërbimin telefonik në numrin jeshil 0800 0118 - Qendra e informimit për shërbimet publike për pyetje/paqartësi/informim/etj.?



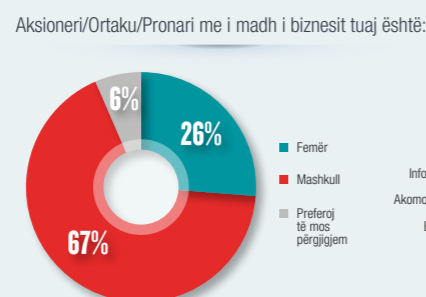
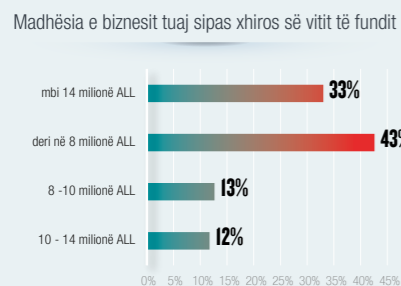
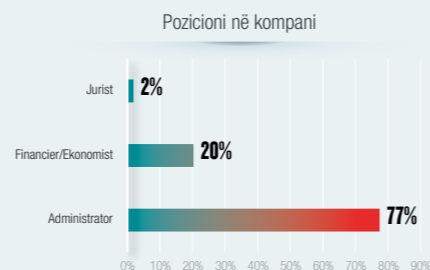
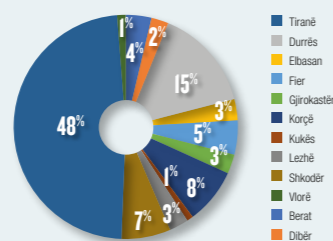
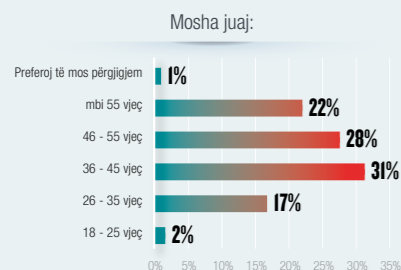
Sa i kënaqur jeni me shërbimin e marrë?



KONKLUZIONE

1. Biznesi **në përgjithësi është i kënaqur** me ofrimin e shërbimeve publike elektronike të cilat kanë ndikuar **në uljen e barrës administrative dhe praktikave korruptive** për shkak të shmangies së kontaktit fizik me administratën publike.
2. Vërehet një **mungesë e digjitalizimit në nivel vendor**, shërbimet elektronike të të cilat konsiderohen në nivel bazik nga ana e sipërmarrjes.
3. Vlerësohet e-Albania si portal lehtësisht i aksesueshëm por, **si elementë më problematikë** gjatë përdorimit të platformës e-Albania vlerësohen: (1) Siguria (2) Ankimimi (3) Marrja në kohë e shërbimit (4) Asistenca.
4. **Agjencia Shtetërore e Kadastrës** cilësohet si **institucioni më problematik** në lidhje me përfitim të shërbimeve online (brenda platformës e-Albania) dhe mbështetjes së ofruar në marrjen e shërbimeve.
5. Biznesi **është i gatshëm të përdorë pagesat online** për përfitim të shërbimeve elektronike, por problematike mbetet **çështja e sigurisë së të dhënave**.
6. Pavarësisht se mbështet ofrimi i shërbimeve online, **biznesi kërkon ri-hapje edhe të pikave fizike** për përfitim të shërbimeve për arsye të pamundësisë së përdorimit të platformave online apo edhe mungesës së mbështetjes institucionale.

PROFILI I KOMPANIVE



BIBLIOGRAFIA

1. RAPORTE ZYRTARE & DOKUMENTE LIGJORE

- » UN- The 2030 Agenda for Sustainable Development
- » OECD Digital Government Toolkit- <https://www.oecd.org/governance/digital-government/toolkit/12principles/>
- » EU Progress Report Albania 2022
- » Agjenda Digjitale e Shqipërisë 2022-2026 dhe Plani i Veprimit
- » EU Commission eGovernment Benchmark 2022
- » OECD 2020 “Qeveria në një vështrim: Ballkani Perëndimor”
- » OECD: “Digitalisation and Productivity: A Story of Complementarities”, <https://www.oecd.org/economy/growth/digitalisation-productivity-and-inclusiveness/>
- » Ligji 43/2023 “Për Qeverisjen Elektronike”
- » Ligji 107/2021 “Për Bashkëqeverisjen”
- » VKM nr. 284, datë 1.4.2015
- » VKM nr. 43, datë 15.1.2020 “Për Funkcionimin e Procesit të Shkëmbimit të Dokumenteve ndërmjet Institucioneve, nëpërmjet Sistemit të Qarkullimit të Dokumenteve me Nënshkrim Elektronik”
- » VKM nr. 370 datë 01.06.2022
- » VKM nr. 207 datë 07.04.2023

- » VKM 22.09.2021 “Për Përcaktimin e Fushës Së Përgjegjësisë Shtetërore Të Ministrit Të Shtetit Për Standardet E Shërbimeve”

2. FAQE INTERNETI

- » <https://www.sigmaxweb.org/publications/principles-public-administration.htm>
- » <https://www.kryeministria.al/neesroom>
- » <https://www.mckinsey.com/capabilities/strategy-and-corporate-finance/our-insights/how-covid-19-has-pushed-companies-over-the-technology-tipping-point-and-transformed-business-forever>
- » https://neighbourhood-enlargement.ec.europa.eu/albania-report-2022_en
- » <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2022>
- » <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web%20version%20E-Government%202022.pdf>
- » <https://publicadministration.un.org/egovkb/data-center>
- » https://albania.un.org/sites/default/files/2022-05/Digital%20Development%20Country%20Profile_Albania_final_02.22.pdf
- » <https://www.shqiperiaqeduam.al/>
- » <https://akshi.gov.al>



Albania
Investment
Council

Improving Transparency and Investment Climate

RRETH KËSHILLIT TË INVESTIMEVE NË SHQIPËRI

Këshilli i Investimeve ka si qëllim rritjen e besimit të ndërsjellë midis biznesit dhe qeverisë duke kontribuar në institucionalizimin e dialogut mbi politikat në vend. Kontribuon në reformat kombëtare dhe procesin e tranzicionit ekonomik duke ndihmuar në përmirësimin e institucioneve, ligjeve dhe politikave që promovojnë mirëfunksionimin e tregut.

Dr. Diana Leka (Angoni)

Drejtoare e Sekretariatit
lekad@investment.com.al

Elvis Zerva

Ekspert Ligjor dhe Rregullator
zervae@investment.com.al

Elida Fara

Eksperte Ekonomie
farae@investment.com.al

Xaira Shurdha

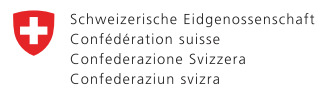
Eksperte për Monitorimin dhe Bashkëpunimin
shurdhax@investment.com.al

Elisa Lula

Oficere Administrative dhe Komunikimi
lulae@investment.com.al

Publikuar nga Sekretariati i Këshillit të Investimeve (SKI), Dëshmorët e Kombit, Tiranë, Shqipëri
info@investment.com.al / www.investment.com.al / SKI është përgjegjës për përmbajtjen e këtij publikimi.

Albania Investment Council ALInvestCouncil Albania Investment Council



Sekretariati i Shtetit për Çështjet Ekonomike SECO

Këshilli i Investimeve mbështetet nga Ministria e Financave dhe Ekonomisë, BERZH dhe Sekretariati Shtetëror Zvicerian për Çështje Ekonomike (SECO).