

Gjetjet e Anketës
**CILËSIA E SHËRBIMEVE
PUBLIKE DIGJITALE
SIPAS KËNDVËSHTRIMIT
TË BIZNESIT**

KORRIK 2023



PËRMBAJTJA

1. VLERËSIM I PËRGJITHSHËM MBI SHËRBIMET PUBLIKE ONLINE
2. SFIDA TË SEKTORIT PRIVAT NË PËRDORIMIM E SHËRBIMEVE PUBLIKE DIGJITALE
3. KONKLUZIONE



OBJEKTI & METODOLOGJIA



OBJEKTI

- A ka arritur transformimi publik digjital të lehtësojë të bërit biznes në vend, në drejtim të transparencës, efikasitetit dhe përgjegjshmërisë së institucioneve publike ndaj nevojave në rritje të sektorit privat?



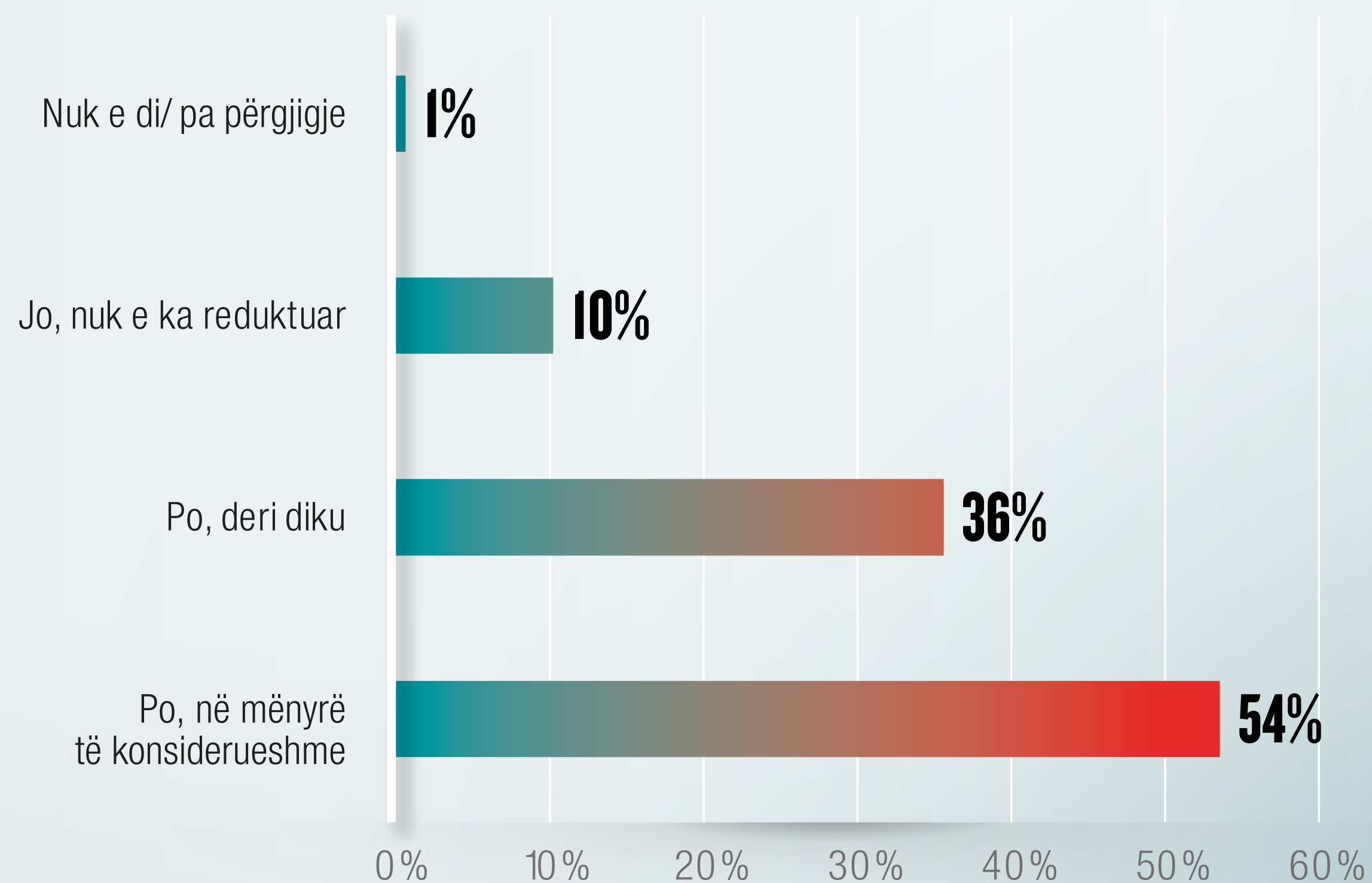
METODOLOGJIA

- Punë kërkimore
- Pyetësor i strukturuar i dërguar online dhe plotësuar në mënyrë anonime nga 324 biznese
- Takime me institucionet përkatëse publike
- 3 fokus grupe në bashkëpunim me Qendrën Kombëtare të Biznesit (QKB), Dhomën Ekonomike të Gruas dhe ekspertë të pavarur, me pjesëmarrjen e përfaqësuesve të sektorit privat dhe ekspertëve nga Agjencia Kombëtare për Shoqërinë e Informacionit (AKSHI)



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**

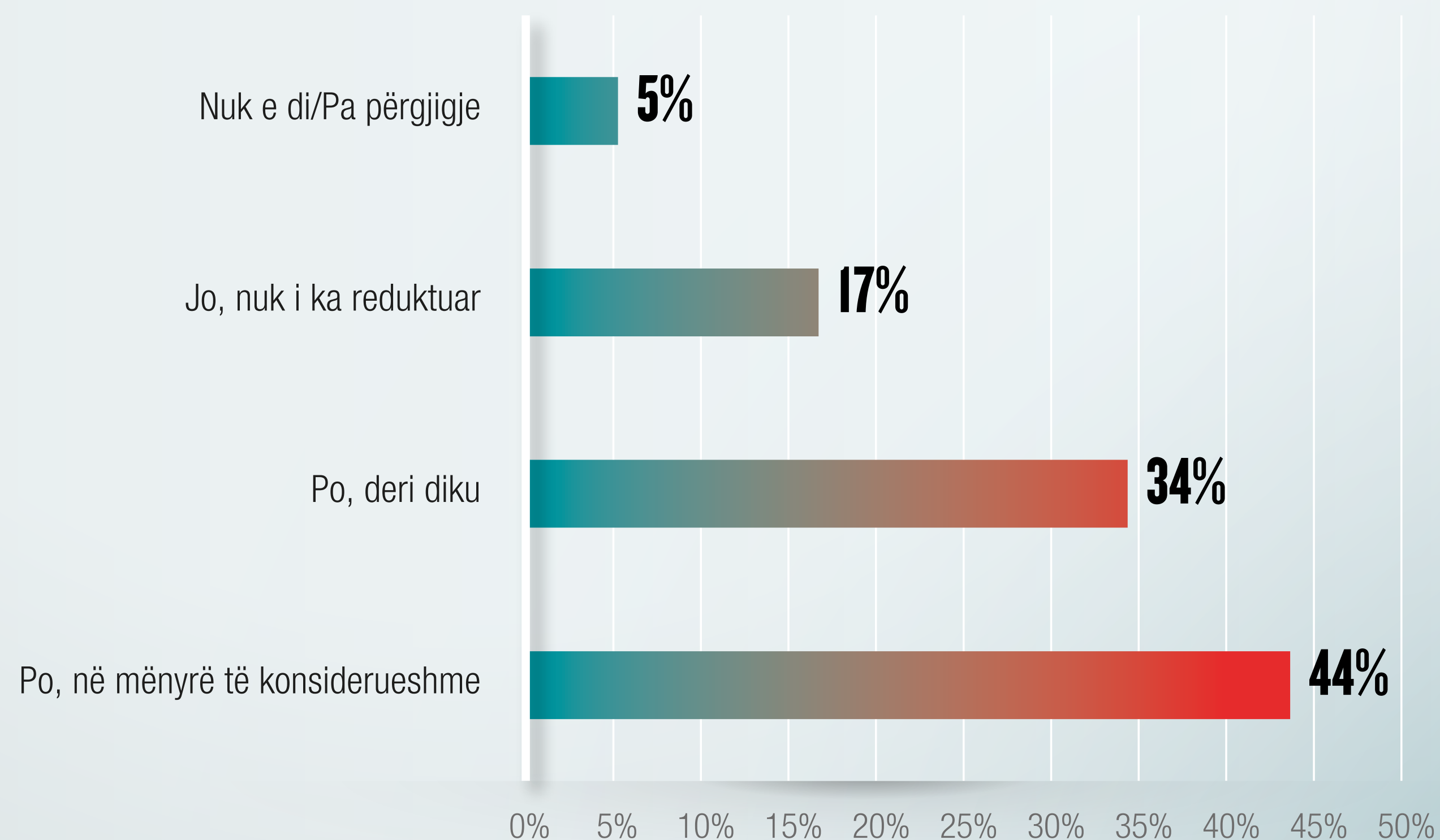
Marrja e shërbimeve publike administrative në mënyrë elektronike a e ka reduktuar barrën administrative për kompaninë tuaj?





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**

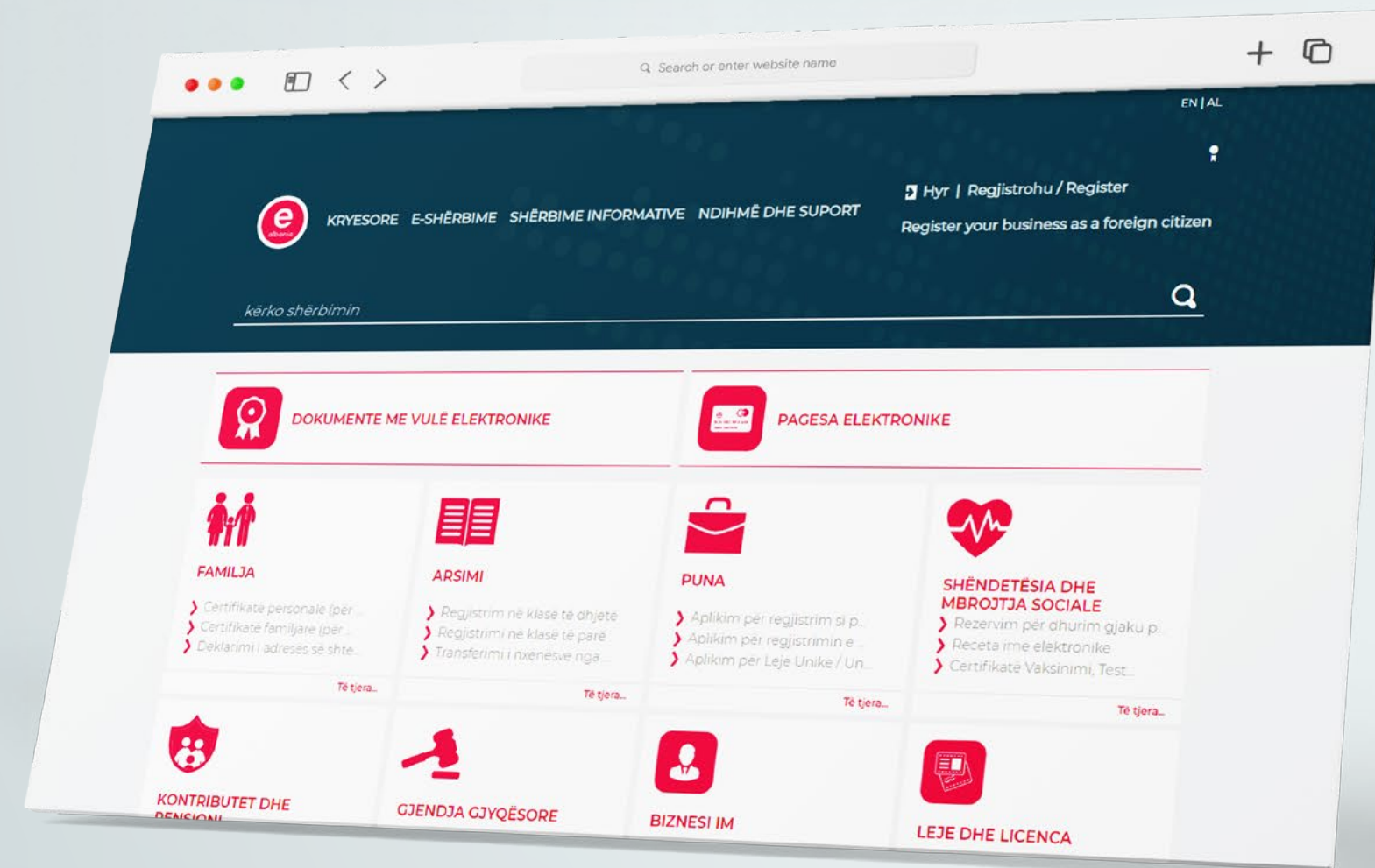
Marrja e shërbimeve publike në mënyrë elektronike (të digjitalizuar), a i ka reduktuar praktikat korruptive në raport me institucionet?



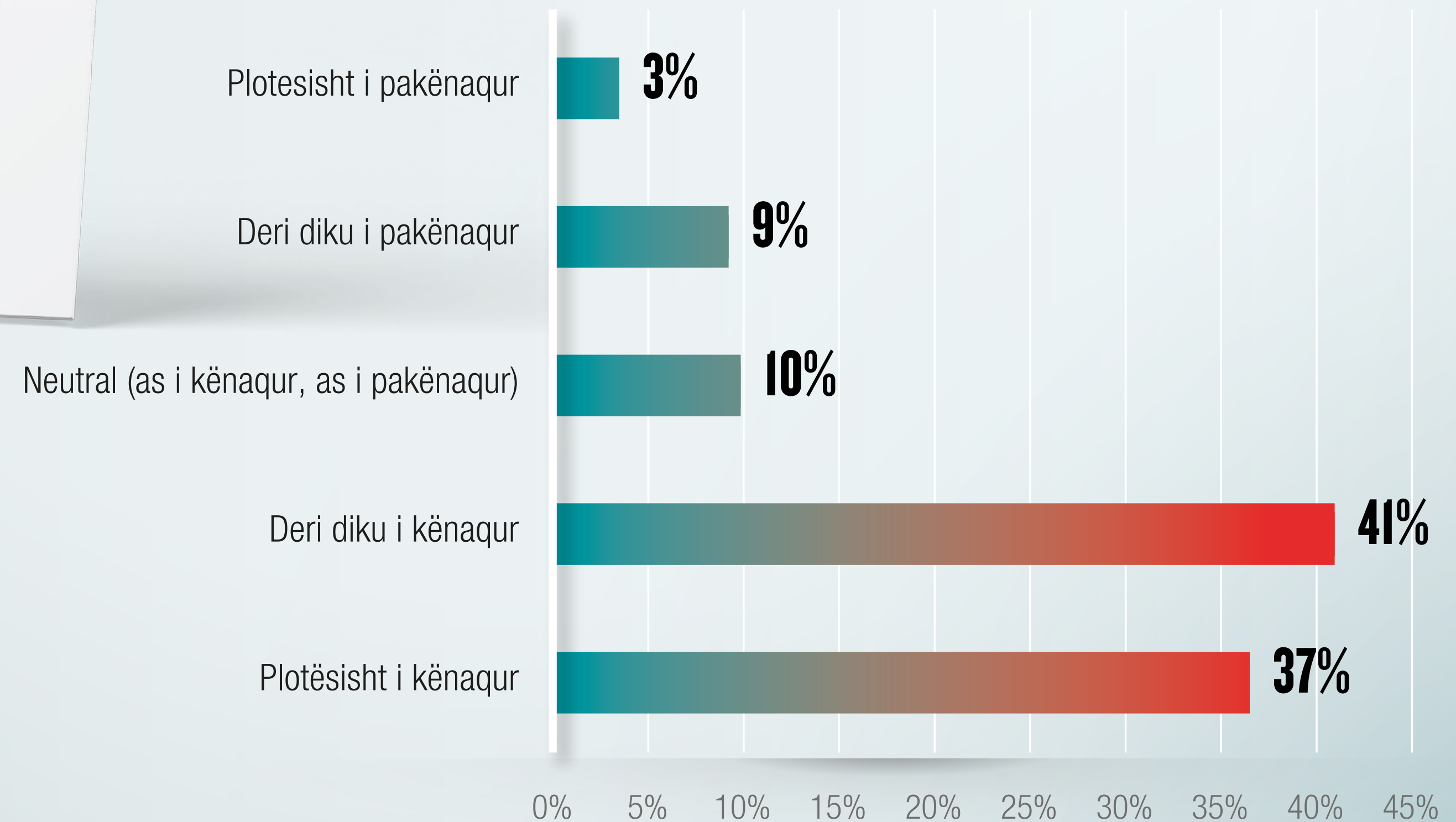


EKSPERIENCA ME PËRDORIMIN E PLATFORMAVE PUBLIKE ONLINE

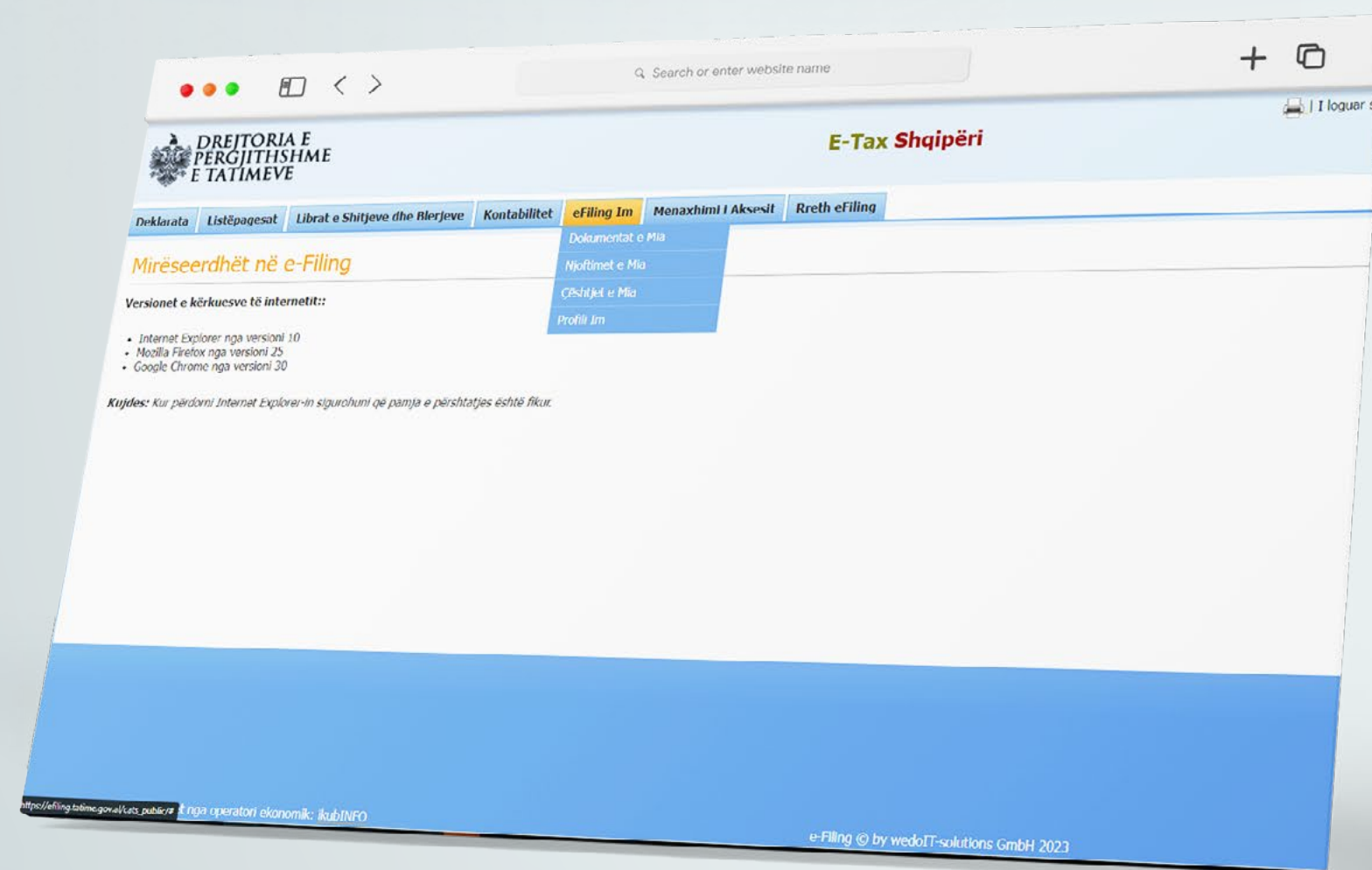
Eksperienca me platformën **E-ALBANIA**



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



Eksperienca me platformën **E-TAX**



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

Plotësisht i pakënaqur

1%

Deri diku i pakënaqur

6%

Neutral (as i kënaqur, as i pakënaqur)

11%

Deri diku i kënaqur

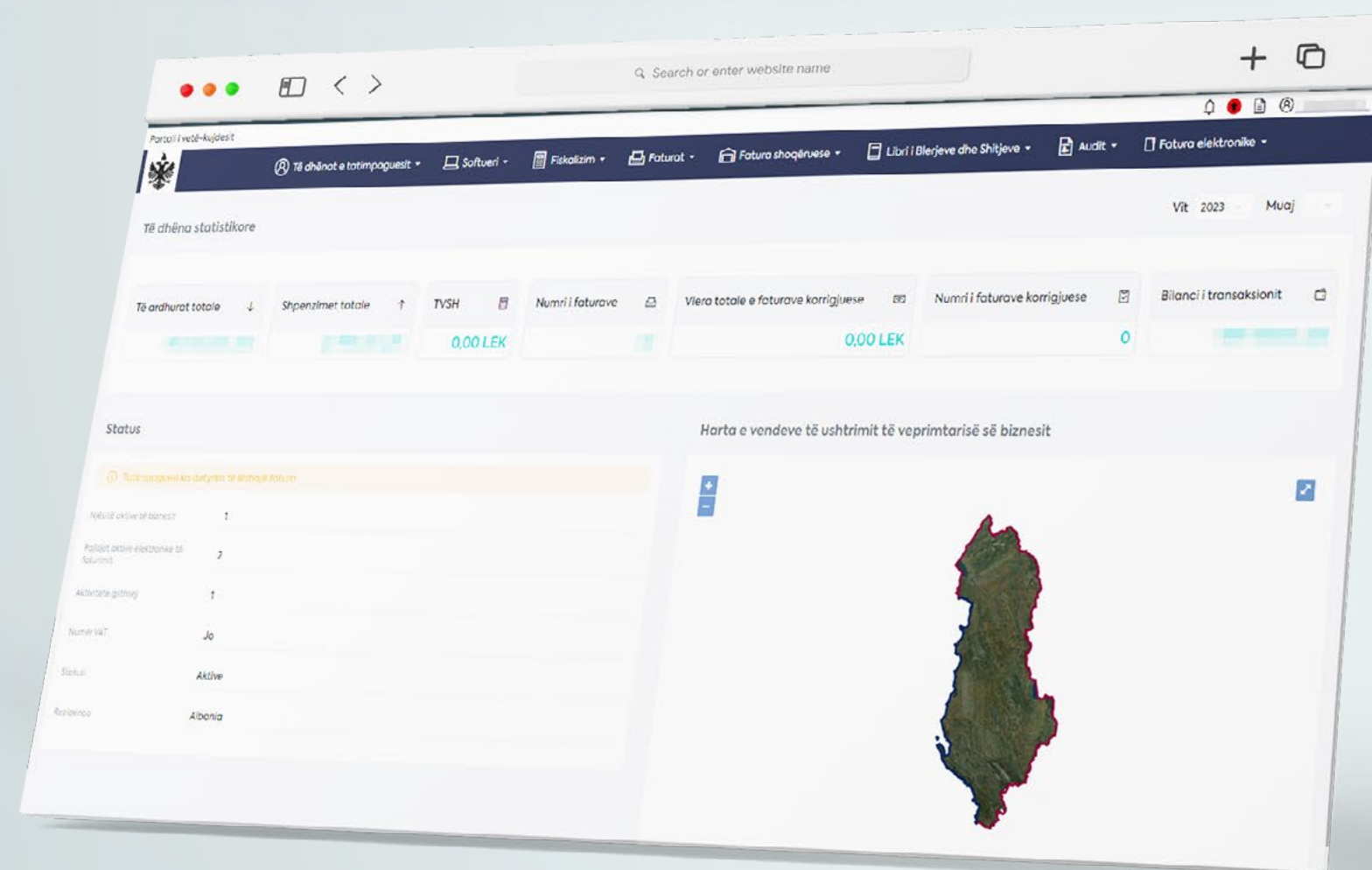
36%

Plotësisht i kënaqur

45%

0% 5% 10% 15% 20% 25% 30% 35% 40% 45% 50%

Eksperienca me platformën **E-FISKALIZIMI**



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

Plotësisht i pakënaqur

3%

Deri diku i pakënaqur

7%

Neutral (as i kënaqur, as i pakënaqur)

13%

Deri diku i kënaqur

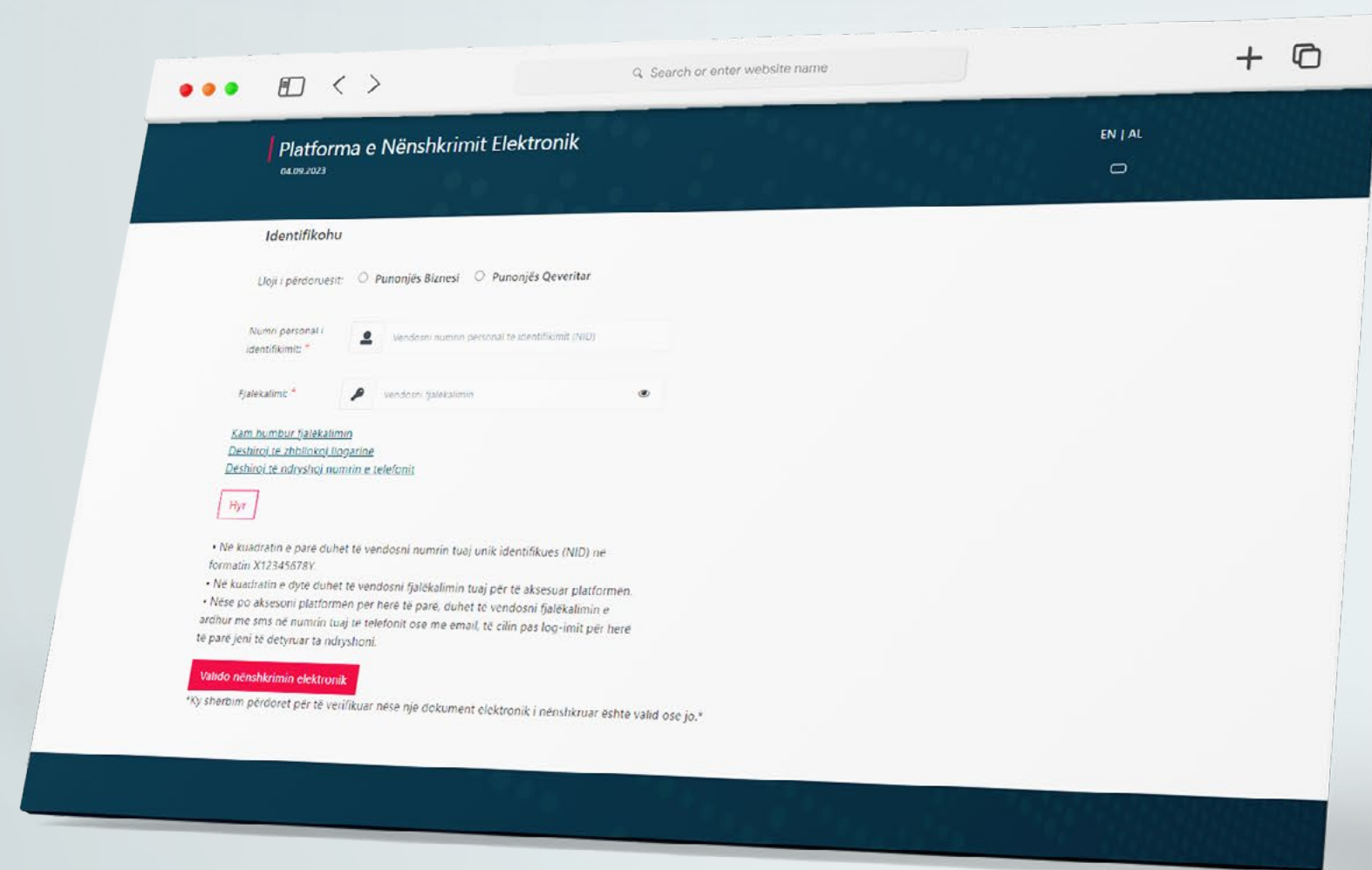
34%

Plotësisht i kënaqur

44%

0% 10% 20% 30% 40% 50%

Eksperienca me platformën e **NËNSHKRIMIT ELEKTRONIK**



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

Plotësisht i pakënaqur

7%

Deri diku i pakënaqur

5%

Neutral (as i kenaqur, as i pakënaqur)

11%

Deri diku i kënaqur

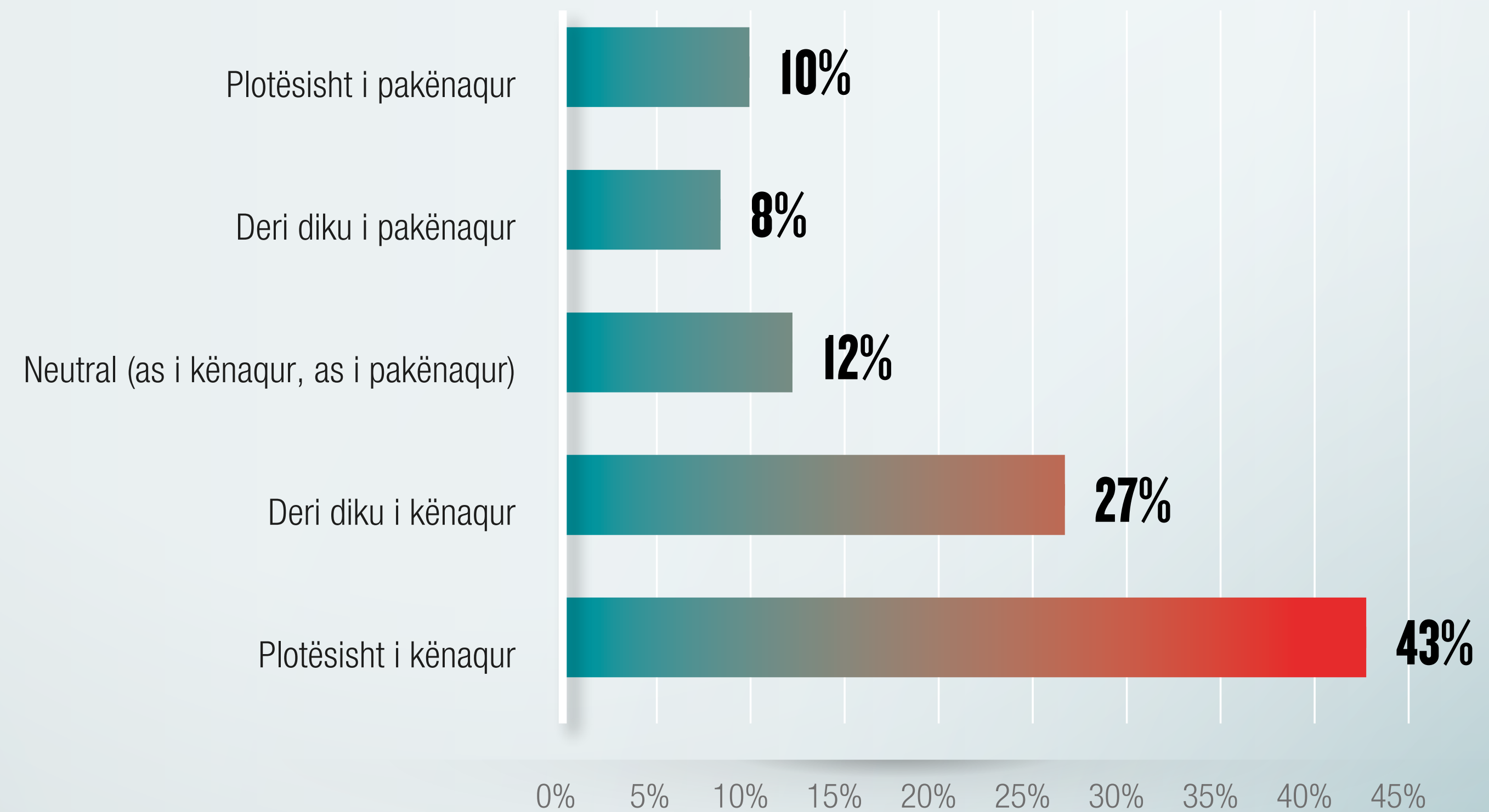
33%

Plotësisht i kënaqur

45%

0% 10% 20% 30% 40% 50%

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





VLERËSIMI MBI PLATFORMËN E-ALBANIA

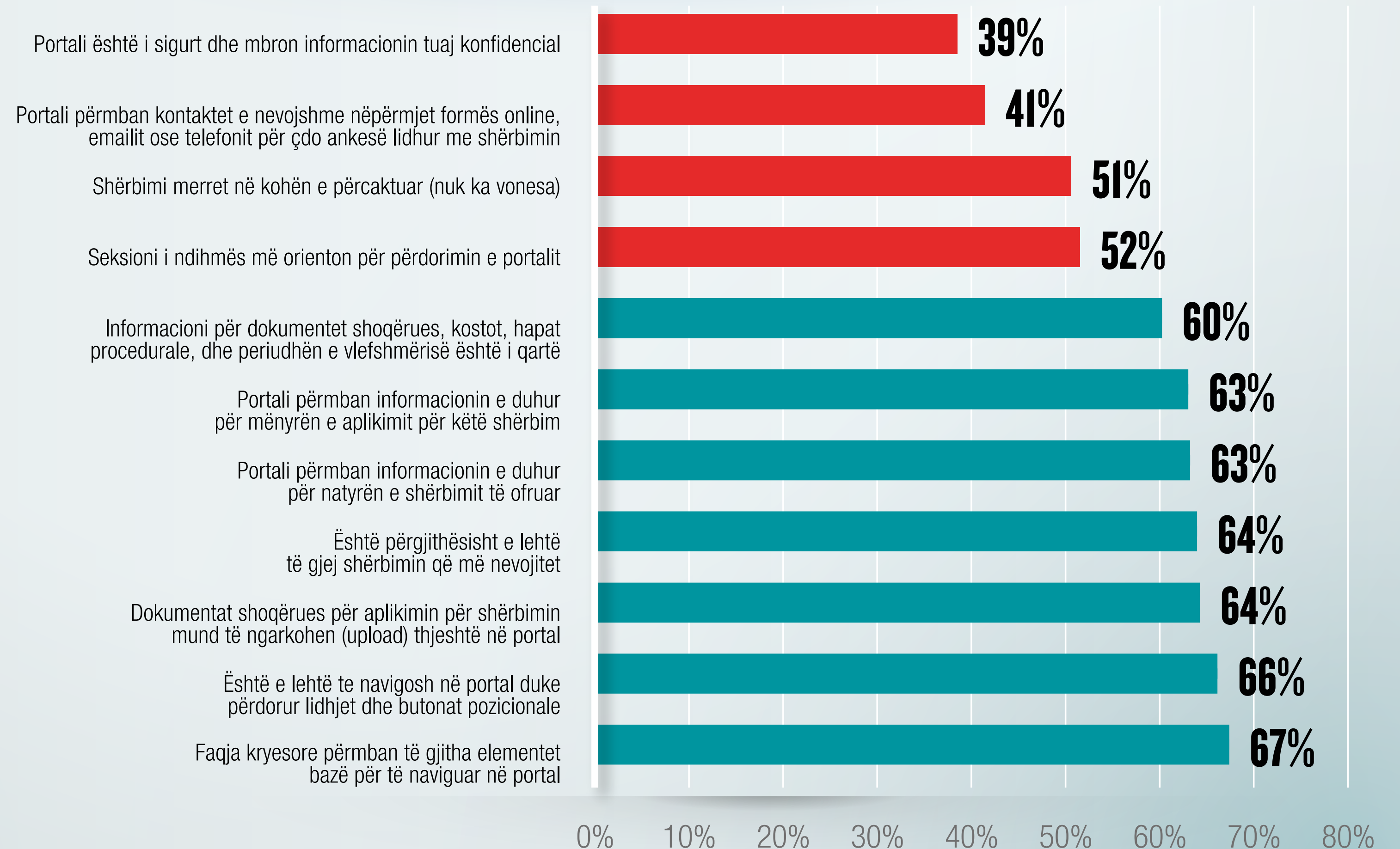
Vlerësimi mbi platformën **E-ALBANIA**



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

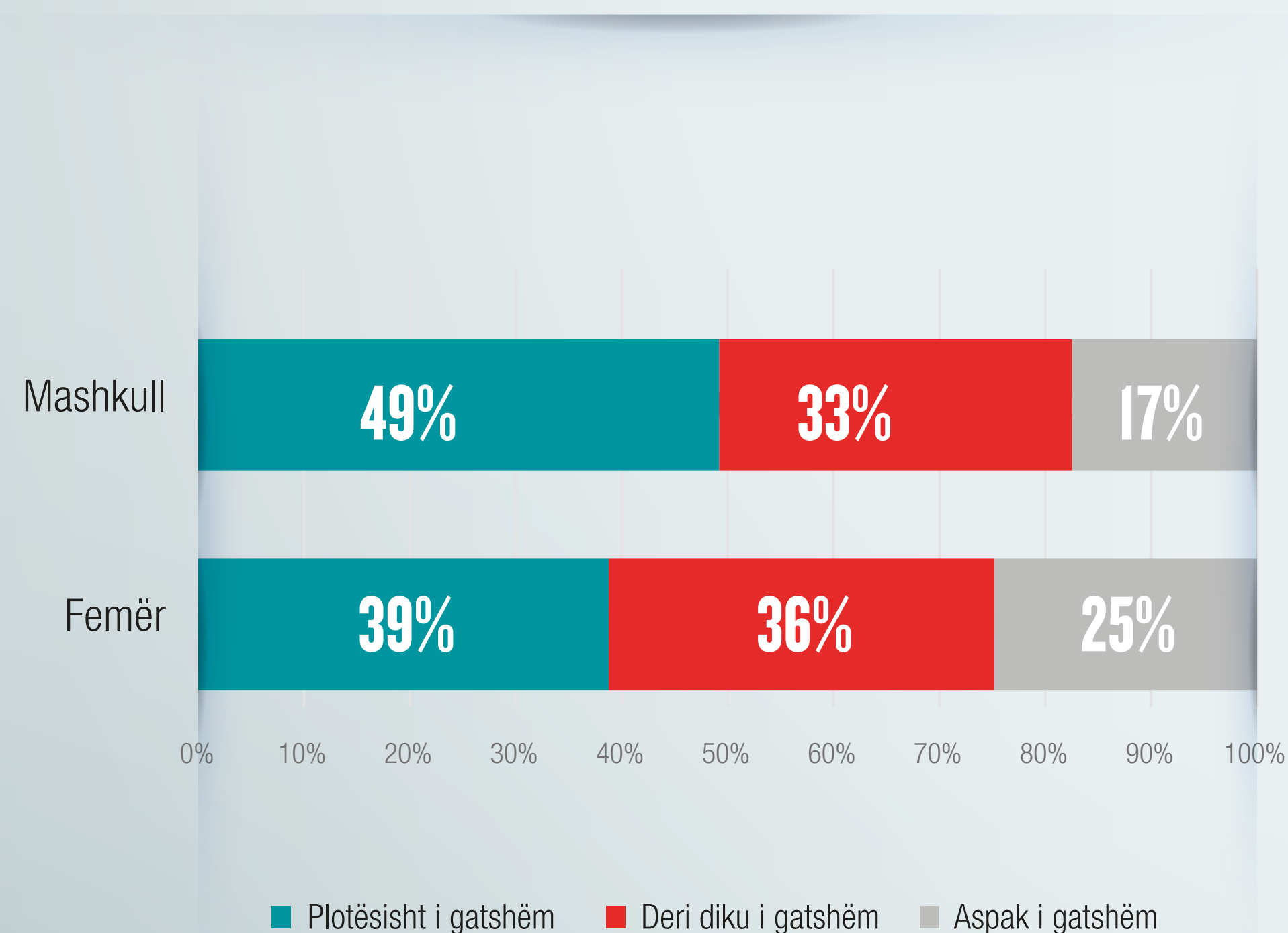
Vlerësimi i aspekteve që lidhen me navigimin në platformën e-albania



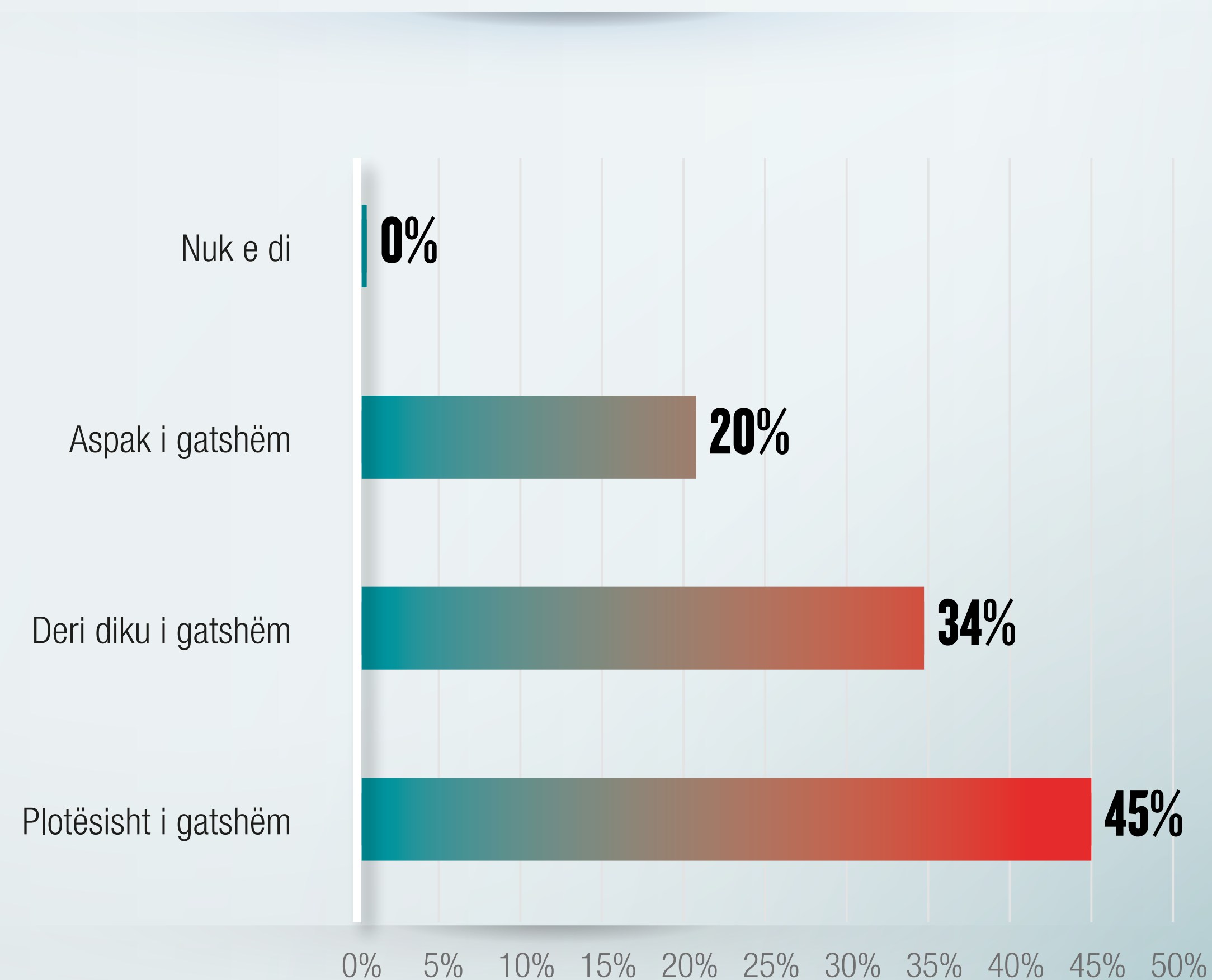
PAGESA ONLINE

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?



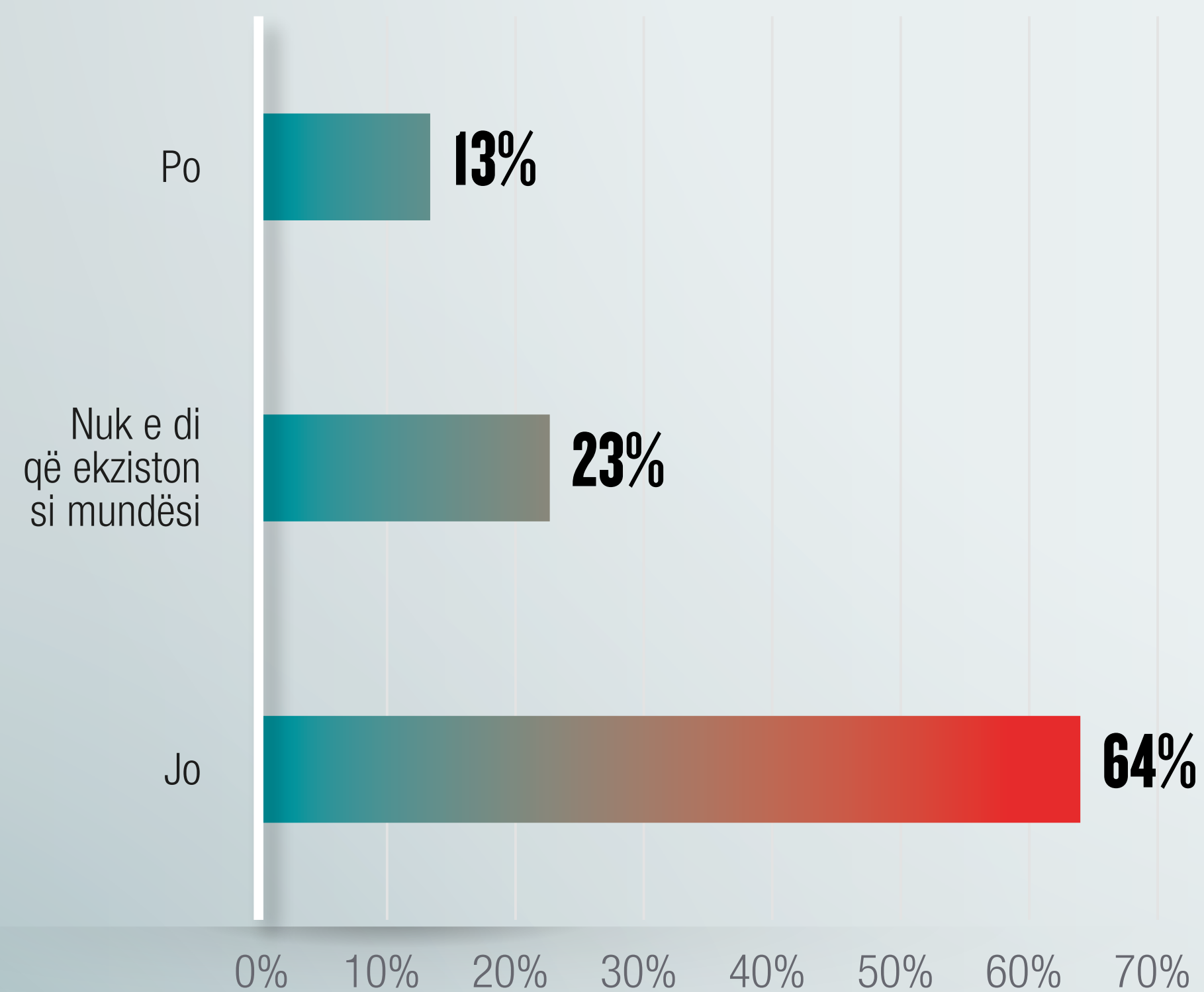
Sa i gatshëm jeni për të përdorur pagesën online për shërbimet publike për të cilat mund të ofrohet si opsion në platformat online?



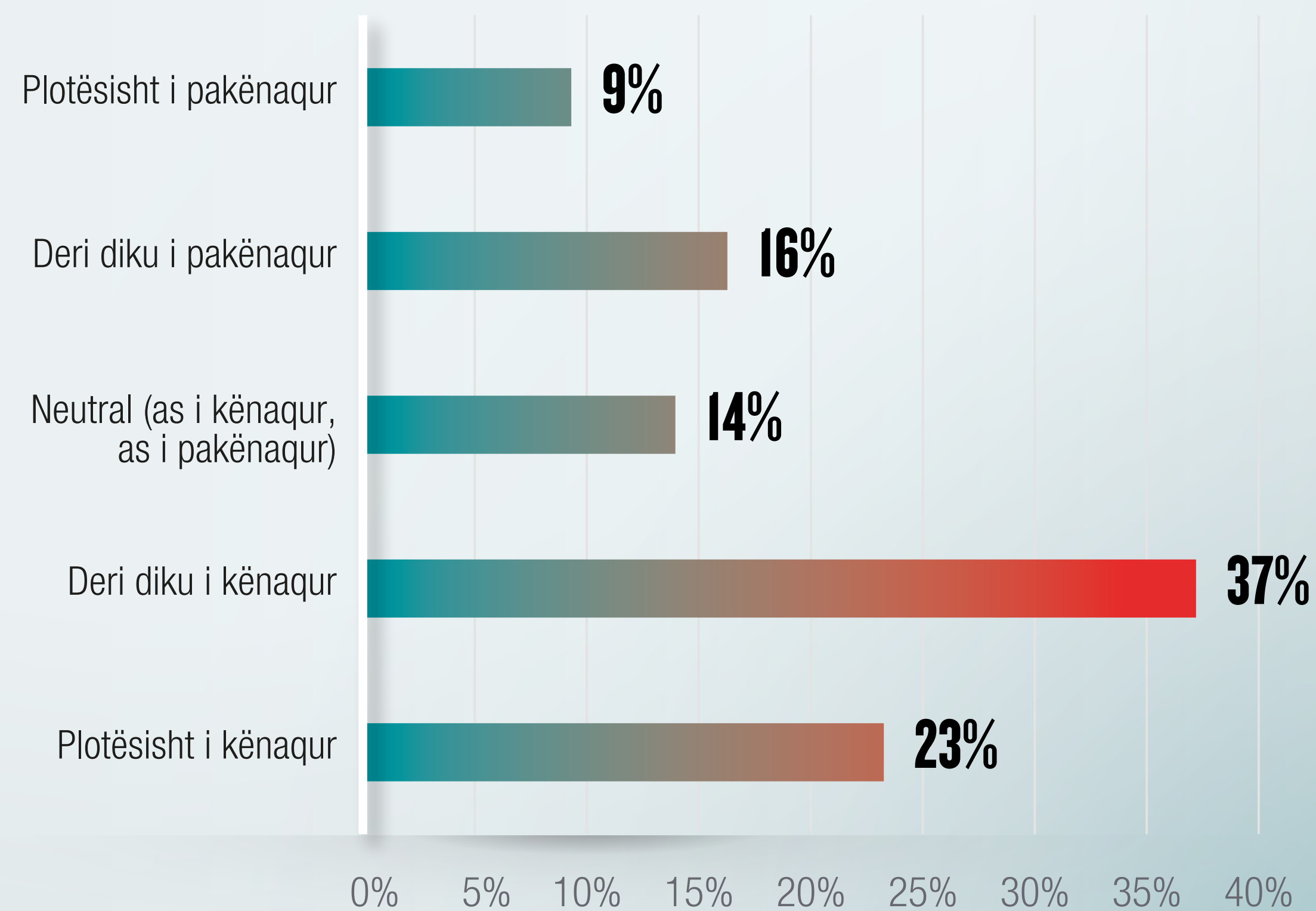
SHËRBIMI TELEFONIK

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?



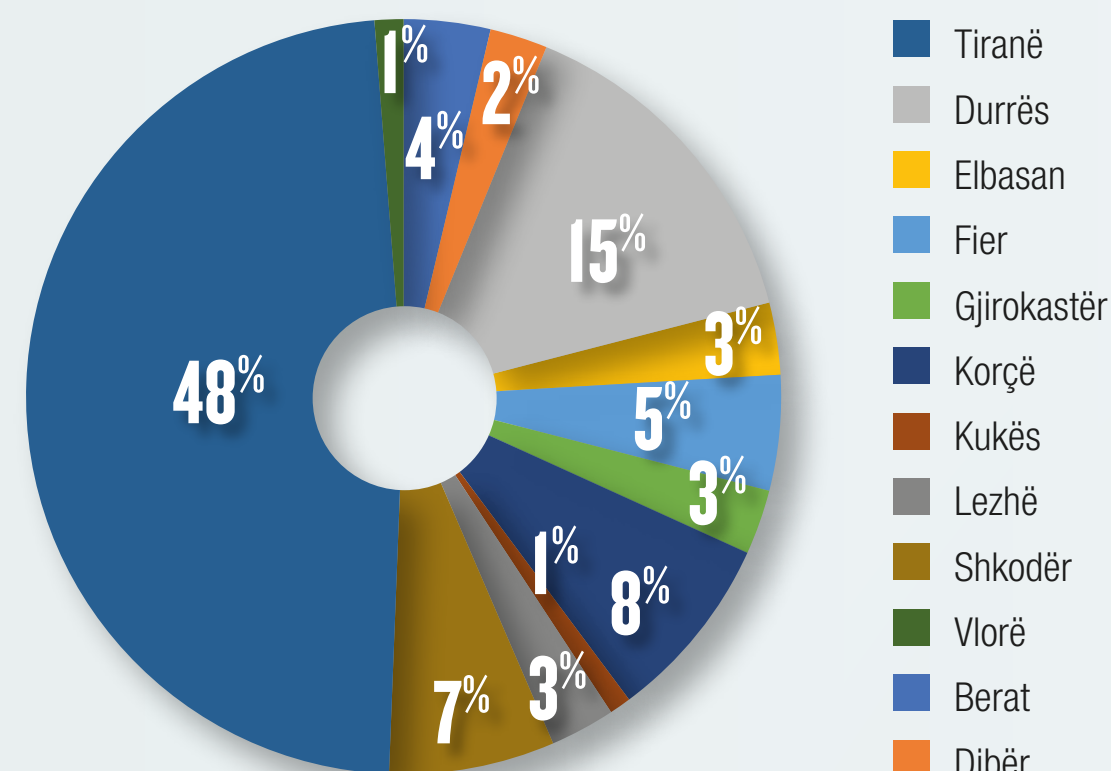
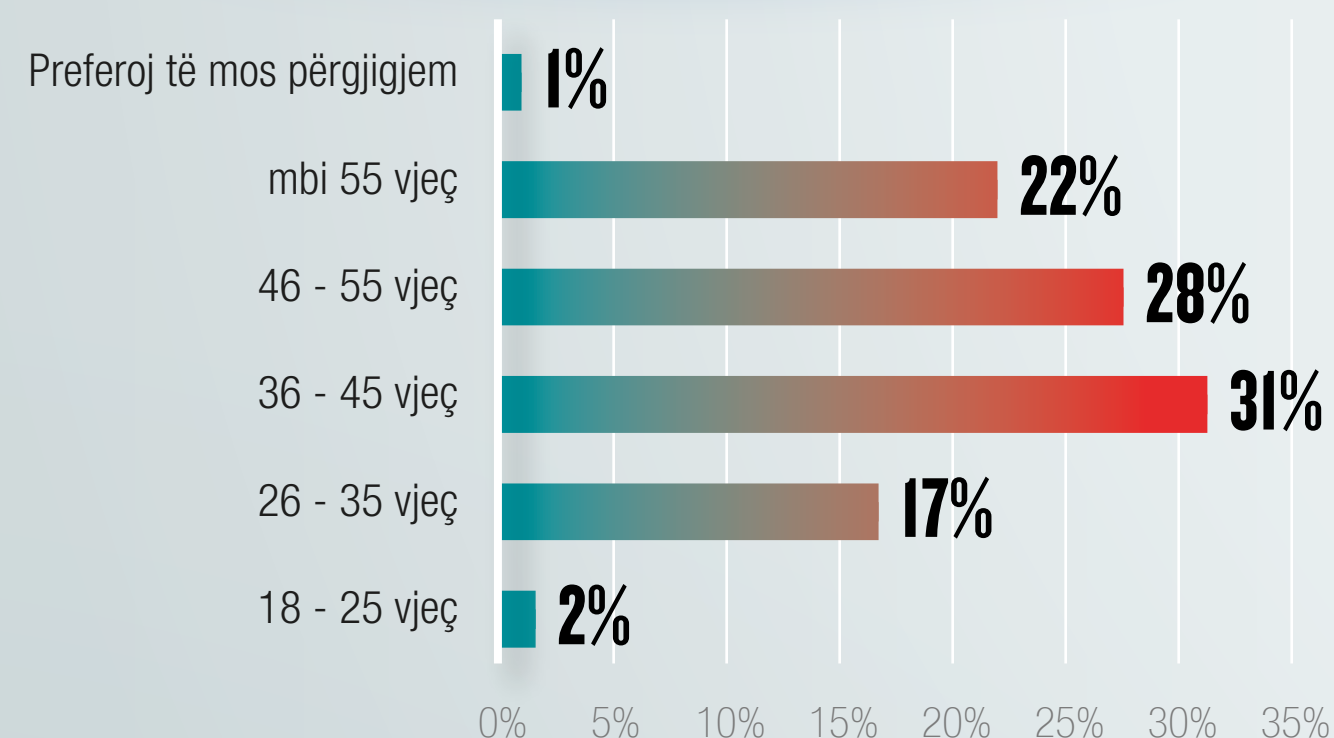
KONKLUZIONE

1. Biznesi **në përgjithësi është i kënaqur** me ofrimin e shërbimeve publike elektronike të cilat kanë ndikuar **në uljen e barrës administrative dhe praktikat korruptive** për shkak të shmangies së kontaktit fizik me administratën publike.
2. Vërehet një **mungesë e digjitalizimit në nivel vendor**, shërbimet elektronike të të cilit 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 përfitimin e shërbimeve online (brenda platformës e-Albania) dhe mbështetjes së ofruar në marrjen e shërbimeve.
5. Biznesi **është i gatshëm të përdorë pagesat online** për përftimin e 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 përftimin e shërbimeve për arsye të pamundësisë së përdorimit të platformave online apo edhe mungesës së mbështetjes institucionale.

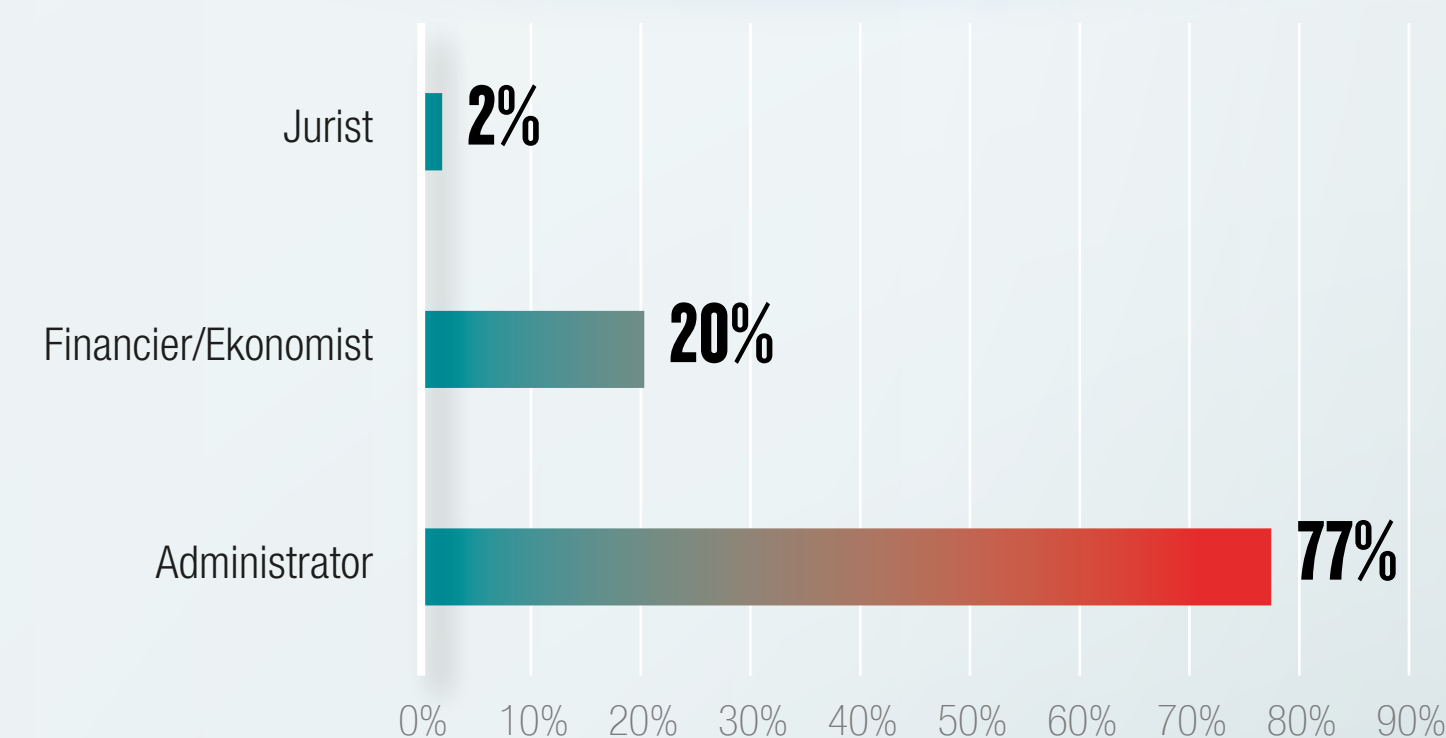


PROFILI I KOMPANIVE

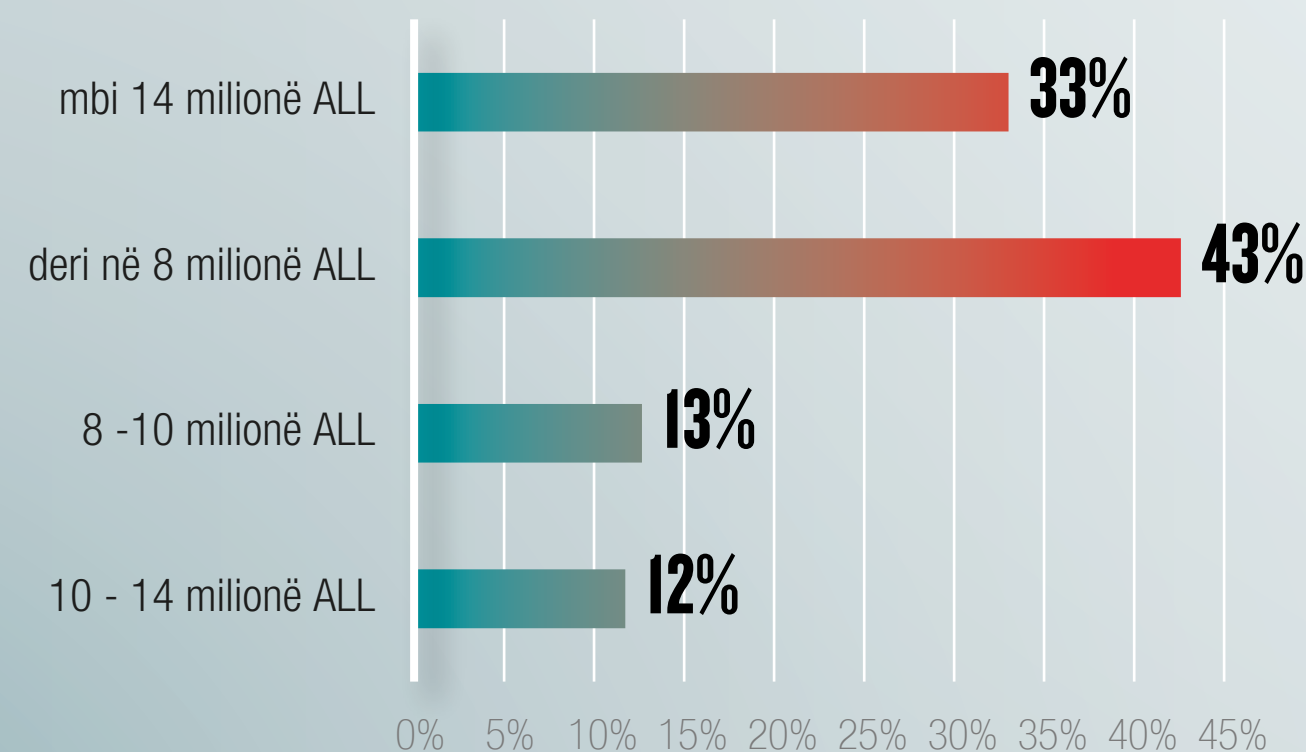
Mosha juaj:



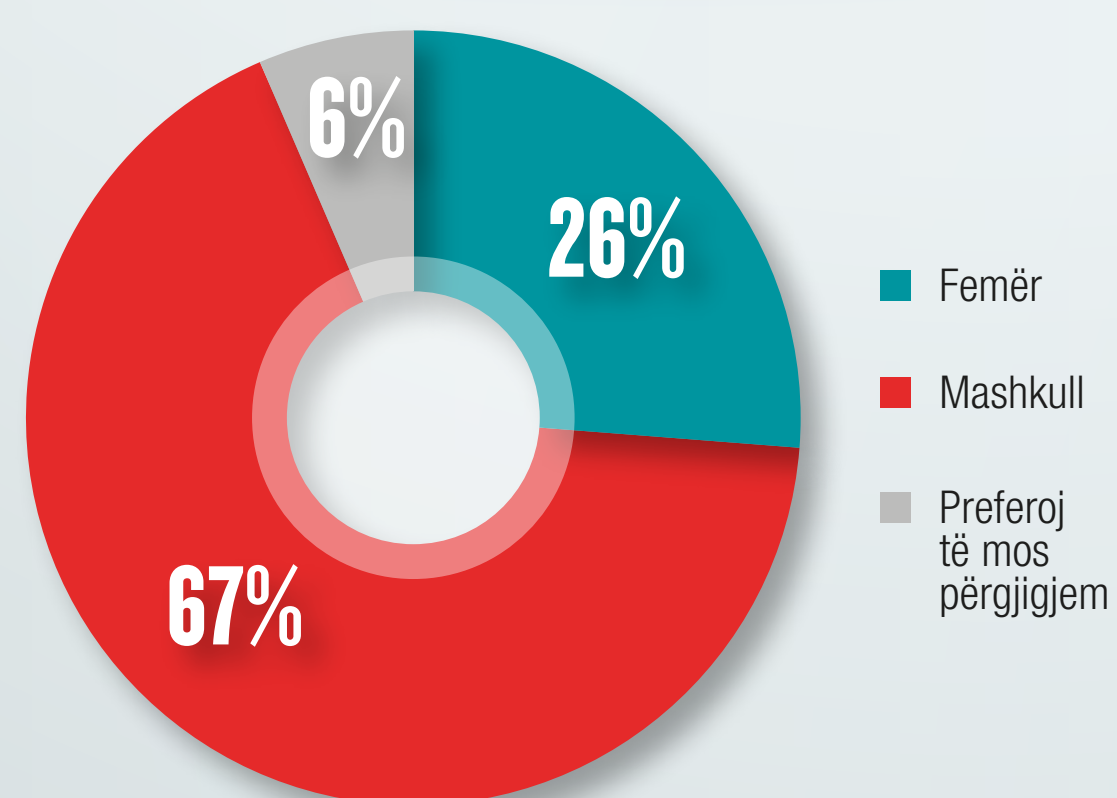
Pozicioni në kompani



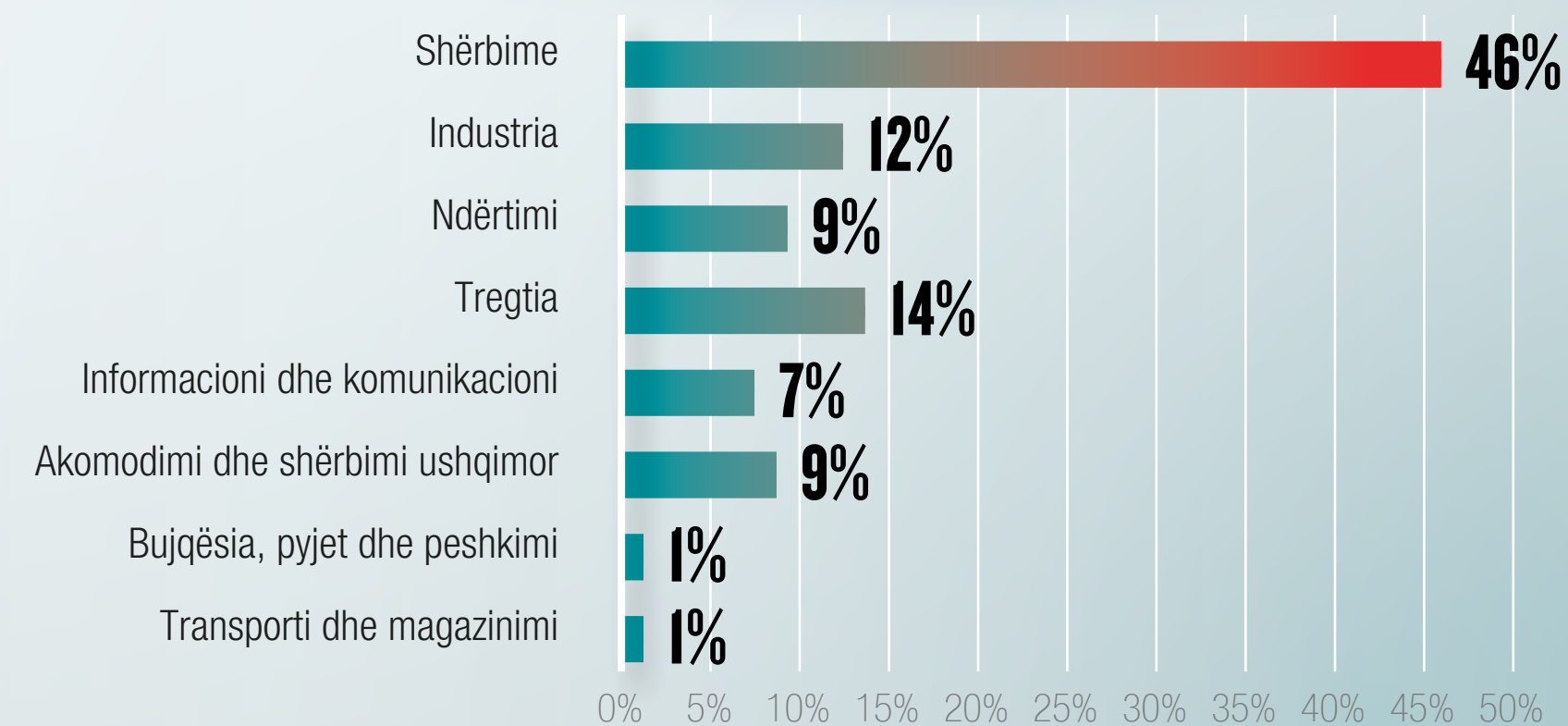
Madhësia e biznesit tuaj sipas xhiros së vitit të fundit



Aksioneri/Ortaku/Pronari me i madh i biznesit tuaj është:



Sektori i ekonomisë



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.

Sekretariati i Këshillit të Investimeve - Stafi

Puna e Këshillit të Investimeve mbështetet nga Sekretariati, një organ i pavarur me profesionistë të përzgjedhur dhe kontraktuar nga BERZH për t'u angazhuar drejtpërsëdrejti me komunitetin e biznesit.

Dr. Diana Leka (Angoni)

Drejtoreshë 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

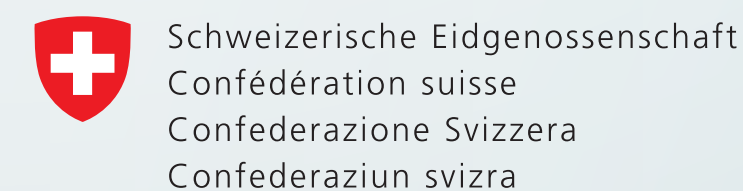
Oficere Administrative dhe Komunikimi
lulae@investment.com.al

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 përmbatjen 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).