

MIRËQENIA SOCIALE

SHËRBIMET PUBLIKE

PLAFONI TËRHEQËS  
Eletorale

SHËRBIMET PUBLIKE



NDALOHET  
DËRANI

# RAPORT

## Shërbimet e ofruara nga njësitë e pushtetit vendor

*Shënim: Ky raport prezanton vetëm gjetje të ndërmjetme!  
Dldp nuk merr përsipër saktësinë dhe referimin e tyre si të tilla.*



Ky raport është përgatitur nga Programi për Decentralizim dhe Zhvillim Lokal (dldp), me mbështetjen financiare të Agjensisë Zvicerane për Zhvillim dhe Bashkëpunim (SDC).

Zhvilluar nga:  
Endri Xhina  
**ICT Solutions**

Me mbështetjen e  
Valbona karakaci dhe Erida Erida Dobrushhi  
Programi për Decentralizim dhe Zhvillim Lokal (dldp)

**HELVETAS Swiss Intercooperation** | Albania  
Adresa: Rruga "Ibrahim Rugova",  
Pallati i PLUS, kati i 2-të / Nr. 3. Tiranë | Shqipëri  
[www.dldp.al](http://www.dldp.al) | [www.km.dldp.al](http://www.km.dldp.al)

## **Përmbajtja**

Qëllimi i raportit.....	4
Kampioni i studimit.....	5
Njësitë që do të shërbejnë si qendra të njësive të reja të qeverisjes vendore.....	5
Njësitë administrative përbërëse.....	6
Metodologjia .....	8
Mbledhja e skedave të shërbimeve .....	9
Konsolidimi i listës së shërbimeve .....	10
Lista e shërbimeve .....	17
Dokumentimi i rrjedhës së punës.....	19
Skedat e dizhitalizuara të shërbimit.....	21

## **Lista e figurave**

Figura 1 – Qëllimi i raportit .....	4
Figura 2 - Profili i bashkive që u bënë pjesë e studimit .....	5
Figure 3 - Profili i njësive vendore përbërëse që u bënë pjesë e studimit.....	7
Figura 4 - Metodika e fazës së parë të studimit.....	8
Figure 5 - Modeli i skedës së shërbimit.....	10
Figura 6 - Numri i shërbimeve të identifikuara sipas njësive të qeverisjes vendore .....	11
Figure 7 - Shërbimet e identifikuara sipas funksionit.....	12
Figura 8 - Numri i shërbimeve që i përkasin funksioneve të deleguara sipas institucioneve për llogari të të cilave ofrohen shërbimet .....	13
Figure 9 - Numri i shërbimeve sipas llojit të njësisë së qeverisjes vendore.....	14
Figure 10 - Shpërndarja e shërbimeve sipas funksioneve.....	15
Figura 11 - Prerja e listës së shërbimeve midis bashkive dhe komunave.....	16
Figure 12 - Përmbajtja e skedës së detajuar të shërbimit .....	19
Figure 13 - Skeda e shërbimit, seksioni të dhëna bazë .....	21
Figure 14 - Skeda e shërbimit , baza ligjore .....	22
Figure 15 - Skedat e shërbimit, Skeda e aktit ligjor .....	23
Figure 16 - Skeda e shërbimit, Perfituesit.....	24
Figure 17 - Skeda e shërbimit , Formularet tip .....	26
Figure 18 - Skeda e shërbimit, Rrjedha e punës.....	27
Figure 19 - Skeda e shërbimit, Të ardhurat nga tarifat.....	28

## **Lista e tabelave**

Tabela 1 - Tetë njesite e qeverisjes vendore që janë pjesë e studimit .....	6
Table 2 - Lista e shërbimeve .....	17

## Qëllimi i raportit

Ky raport prezanton rezultatin *paraprak* të punës për përgatitjen e një modeli për zyrat e integruara me një ndalesë për ofrimin e shërbimit në njësitë e qeverisjes vendore pas hyrjes në fuqi të ndarjes së re administrative territoriale në Republikën e Shqipërisë.

Raporti përmbyll fazën e dytë të aktiviteteve me dokumentimin e rrjedhës së punës për ofrimin e shërbimeve që ofrohen aktualisht në njësitë e qeverisjes vendore që shërbyen si kampion i këtij studimi.

Puna për dokumentimin e rrjedhës së punës për ofrimin e shërbimeve është bazuar në listën e shërbimeve të evidentuara në fazën e parë të studimit. Figura 1 – Qëllimi i raportit, tregon pozicionimin e këtij raporti në funksion të të gjithë studimit për përgatitjen e modelit të integruar të zyrave me një ndalesë.

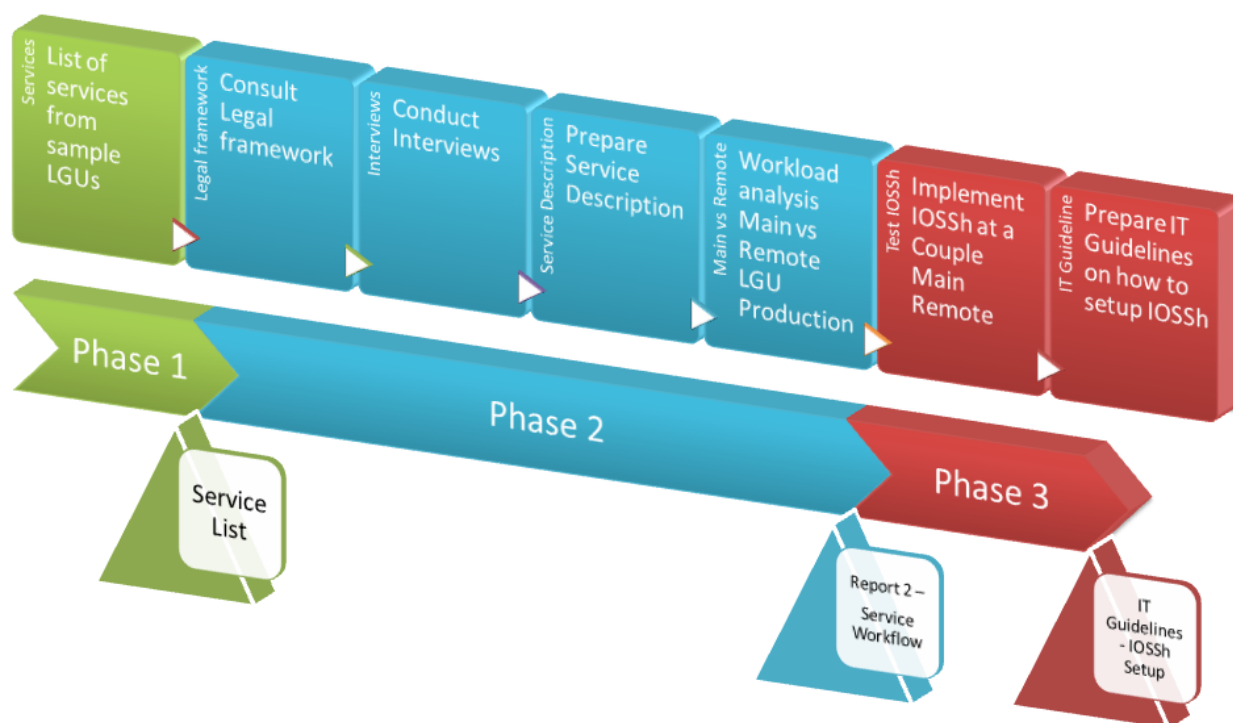


Figura 1 – Qëllimi i raportit

Në fazën e dytë është dokumentuar rrjedha e punës për shërbimet e identifikuara duke u bazuar në bazën ligjore për ofrimin e shërbimit dhe në intervistat në terren në katër njësi të qeverisjes vendore. Rrjedha e punës e dokumentuar është duke u analizuar më tej për të propozuar një riorganizim të proceseve të punës për ofrimin e shërbimeve duke patur parasysh organizimin e ri të njësive të qeverisjes qendore. Kjo analizë do të rezultojë në *“Udhëzuesin e Procedurave Administrative që përshkruan rrjedhën e punës për ofrimin e shërbimeve për qytetarët nëpërmjet zyrave të integruara me një ndalesë”*.

## Kampioni i studimit

Për efekt të këtij studimi u zgjodh një kampion prej tetë njësish të qeverisjes vendore, të përbërë nga katër dyshe njësish të tilla që me ndarjen e re administrative territoriale i përkasin të njëjtës njësi vendore. Njëra nga njësite vendore do të jete qendra e njësise vendore të ardhshme, ndërsa tjetra do të jetë njësi përbërëse administrative e saj.

Përzgjedhja e kampionit të njësive të qeverisjes vendore u përqëndruar në njësitë e qeverisjes vendore që janë pjesë e qarqeve me të cilët programi dldp ka një përvojë disa vjeçare asistence. Kampioni i zgjedhur synon nga njëra anë të dokumentojë një listë sa më të gjerë shërbimesh dhe nga ana tjetër të ofrojë situatë të ndryshme për nga niveli I administrimit të procesit të ofrimit të shërbimit.

## Njësitë që do të shërbejnë si qendra të njësive të reja të qeverisjes vendore

Fillimisht u përzgjedhën një listë me katër njësi të qeverisjes vendore që me hyrjen në fuqi të ndarjes së re administrative territoriale do të shërbejnë si qendra të njësive të reja vendore. Njësitë e përzgjedhura si kampion për realizimin e këtij studimi janë:

- Bashkia Durrës
- Bashkia Shkodër
- Bashkia Lezhë
- Bashkia Vau i Dejës

Figura 2 - Profili i bashkive që u bënë pjesë e studimit liston tiparet përfaqësuese të njësive kryesore të përzgjedhura si kampion i studimit.

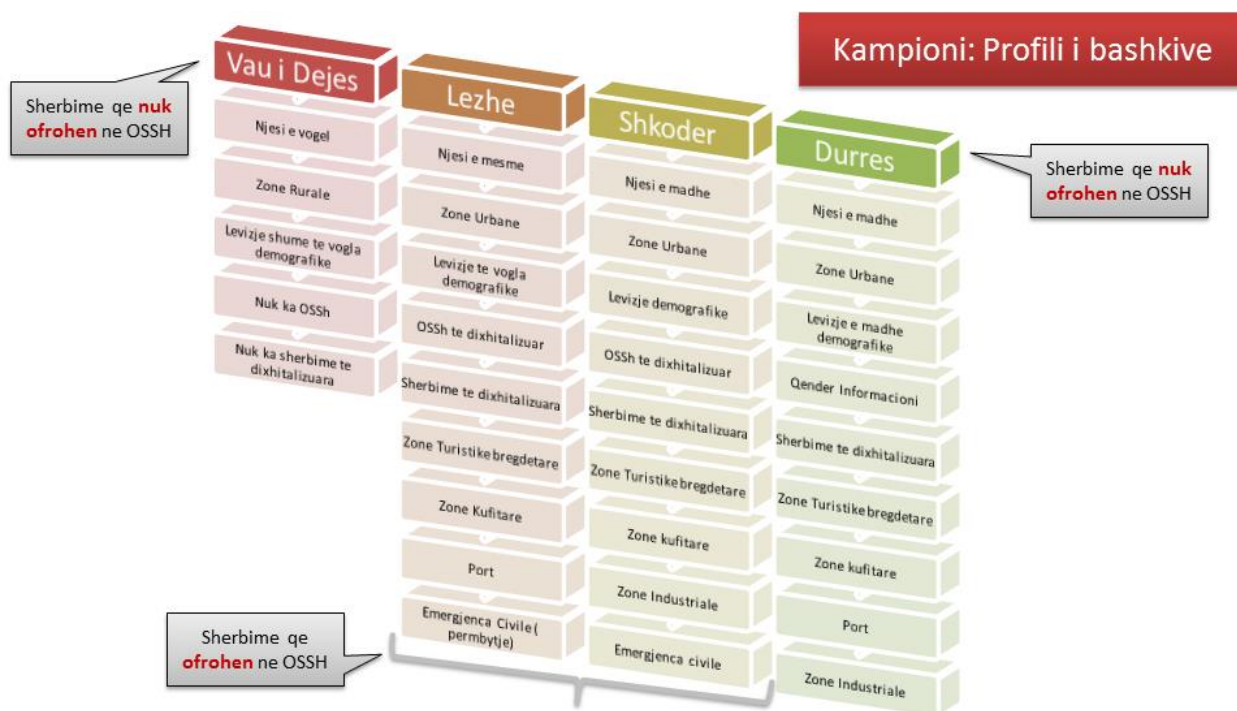


Figura 2 - Profili i bashkive që u bënë pjesë e studimit

## Njësitë administrative përbërëse

Për çdonjërin nga njësitë e qeverisjes vendore që do të shërbejnë si qendra të njësive të reja të qeverisjes vendore u përzgjedh nga një njësi e qeverisjes vendore që do të jetë njësi përbërëse me hyrjen në fuqi të ndarjes së re administrative territoriale. Tabela 1 - Tetë njësitë e qeverisjes vendore që janë pjesë e studimit, paraqet njësinë vendore që janë pjesë e studimit për secilën nga bashkitë:

**Tabela 1 - Tetë njësitë e qeverisjes vendore që janë pjesë e studimit**

Qendër e NjQV të reja	Njësitë përbërëse të NjQV të reja
Bashkia Durrës	Komuna Manzë
Bashkia Shkodër	Komuna Dajç
Bashkia Lezhë	Komuna Kallmet
Bashkia Vau i Dejës	Komuna Bushat

Figure 3 - Profili i njësive vendore përbërëse që u bënë pjesë e studimit liston tiparet përfaqësuese të njësive përbërëse të përzgjedhura si kampion i studimit.

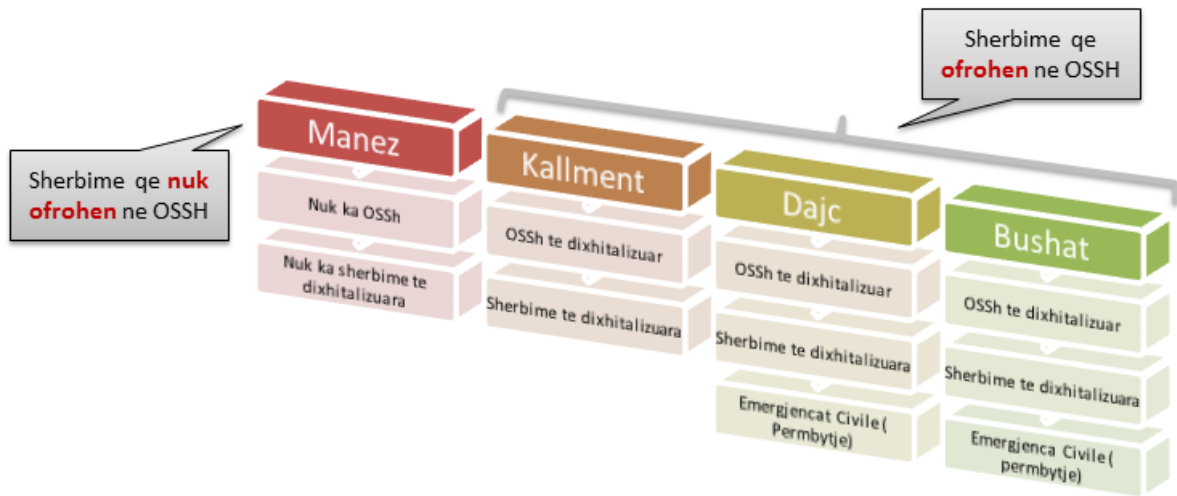


Figure 3 - Profili i njësive vendore përbërëse që u bënë pjesë e studimit



## Metodologjia

Së pari metodologjia u bazua në përkufizimin e disa termave të rëndësishëm që do të ndikonin listën e shërbimeve të identifikuar.

- Për efekt të këtij studimi “Shërbim konsiderohet një proces pune i ngritur me baze ligjore, i njësisë vendore që merr nisje nga një kërkesë e qytetarit dhe rezulton në një përgjigje për qytetarin<sup>1</sup>”
- Për efekt të këtij studimi “Funksion konsiderohet një funksion i qeverisjes vendore sic përcaktohet nga ligji organik për pushtetin vendor i detajuar më tej sipas zërave të buxhetit sipas FPT te ndertuar nga DLDP<sup>2</sup>”

Figure 4 - Metodika e fazës së parë të studimit paraqet skematikisht metodikën e zbatuar për identifikimin listës së shërbimeve.

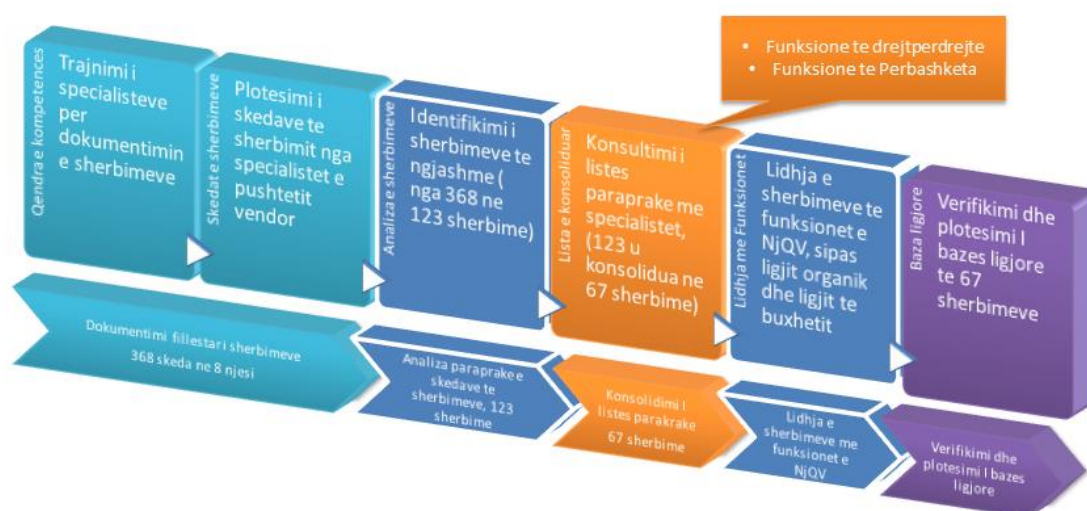


Figure 4 - Metodika e fazës së parë të studimit

<sup>1</sup> Semantic Technologies for E-Government, Peristeras V., Vitvar T., Tabaranis K. (Eds), Springer, 2010, ISBN 978-3-642-03506-7,2010

<sup>2</sup> Publikim i dldp

## **Mbledhja e skedave të shërbimeve**

### **Qendra e kompetencës**

Për identifikimin e listës së shërbimeve u bashkëpunua ngushtë me qendrën e kompetencës të ngritur nga dldp. Në kuadër të këtij bashkëpunimi specialistës e pushtetit vendor pranë qendrës së kompetencës që punonë aktualisht në njësitë vendore të marra në studim u bënë pjesë e rëndësishme për identifikimin paraprak të listës së shërbimeve.

### **Programi i mbledhjes së skedave të shërbimeve**

Në funksion të mbledhjes dhe analizës së të dhënave për këtë studim u përdor gjithashtu një program kompjuterik. Programi kompjuterik i mundësoi specialistëve të qendrës së kompetencës hedhjen e informacioneve të mbledhura në njësitë përkatëse nëpërmjet internetit drejtpërdrejt në një bazë të qendrëzuar të të dhënave për shërbimet. Ekspertët që drejtojnë dhe koordinojnë studimin monitoruan në kohë reale të dhënat e mbledhura duke ndërhyrë me udhëzime në ato raste kur kishte paqartësi në mbledhjen e të dhënave. Përdorimi i software bëri të mundur mbledhjen e informacioneve në lidhje me shërbimet në një format të standartizuar në formën e një formulari të emëruar "Skeda e shërbimit".

## Skeda e shërbimit

Skeda e shërbimit mban informacionet bazë për identifikimin e një shërbimi:

- Emërtimin
- Përshkrim të shkurtër
- Bazën ligjore
- Kategoritë përfituese të këtij shërbimi (Qytetar, Biznes, OJF, Te tjere)
- Nivelin e kompetencës (Funksion i Drejtperdrejte, i Perbashket, i Deleguar)

Figure 5 - Modeli i skedës së shërbimit paraqet një model të skedës së shërbimit të përdorur të nxjerrë si dokument në formatin Ms. Word nga programi kompjuterik në të cilin u hodhën informacionet për shërbimet.

Leje per shfrytezim te hapesires publike

Baza Ligjore:

Lloji	Numri	Data	Emertimi
Ligj	9632	30-10-2006	Per sistemin e taksave vendore
	8652	31-07-2000	"Per organizimin dhe funksionimin e organeve te qeverisjes vendore"
Ligj	85	17-07-2014	Per sistemin e taksave vendore

Të dhëna shtesë për shërbimin:

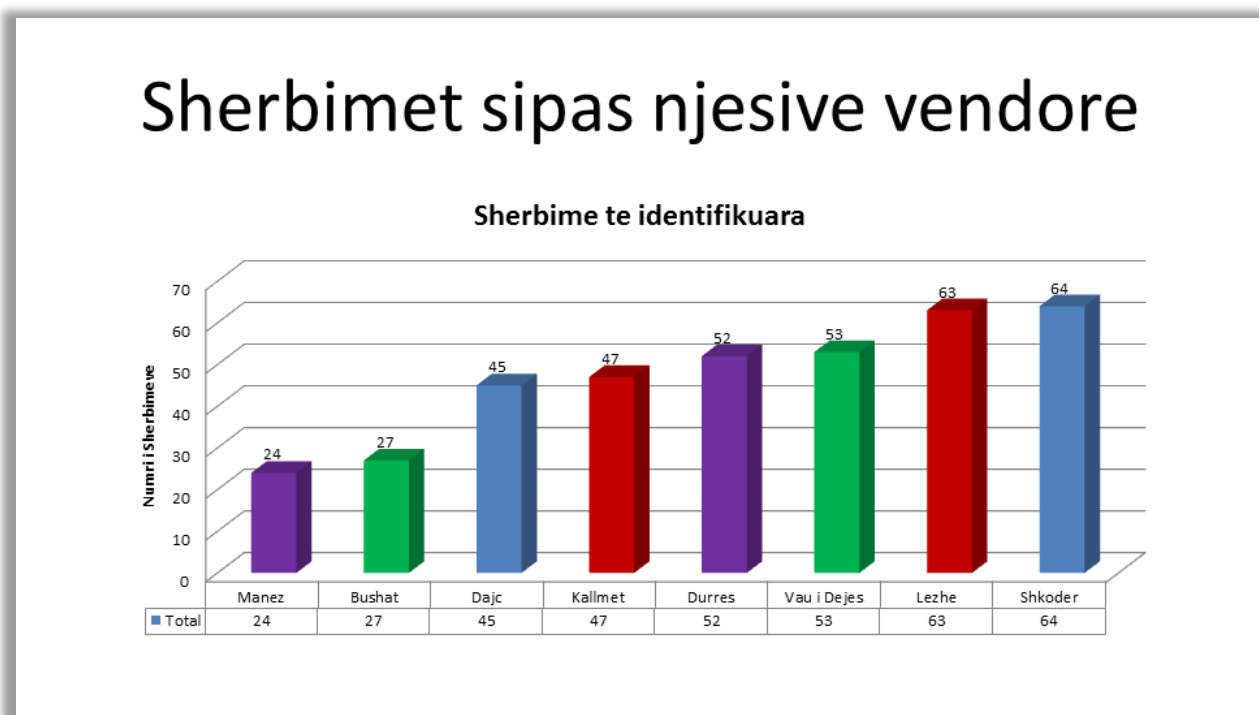
Njesitë vendore ku ofrohet ky shërbim	Kategoritë për të cilat ofrohet shërbimi	Niveli kompetencës shërbimi											
<table border="1"><thead><tr><th>Njësia vendore</th></tr></thead><tbody><tr><td>Bashkia Shkoder</td></tr><tr><td>Bashkia Durres</td></tr><tr><td>Bashkia Lezhe</td></tr><tr><td>Komuna Bushat</td></tr><tr><td>Komuna Dajç</td></tr></tbody></table>	Njësia vendore	Bashkia Shkoder	Bashkia Durres	Bashkia Lezhe	Komuna Bushat	Komuna Dajç	<table border="1"><thead><tr><th>Kategoria</th></tr></thead><tbody><tr><td>Te tjere</td></tr><tr><td>OJF</td></tr><tr><td>Biznes</td></tr><tr><td>Qytetar</td></tr></tbody></table>	Kategoria	Te tjere	OJF	Biznes	Qytetar	Funksion i vete njesise vendore
Njësia vendore													
Bashkia Shkoder													
Bashkia Durres													
Bashkia Lezhe													
Komuna Bushat													
Komuna Dajç													
Kategoria													
Te tjere													
OJF													
Biznes													
Qytetar													

Figure 5 - Modeli i skedës së shërbimit

## Konsolidimi i listës së shërbimeve

## Konsolidimi paraprak i listës së shërbimeve

Fillimisht u evidentuan 375 shërbime në të tetë njësitë vendore të marra në studim. Kjo listë paraprake u analizua duke evidentuar shërbime të njëjta në njësitë e ndryshme vendore duke rezultuar në një listë me 123 shërbime të ndryshme. *Figura 6 - Numri i shërbimeve të identifikuara sipas njësive të qeverisjes vendore* tregon numrin e shërbimeve të identifikuara në secilën nga njësitë e qeverisjes vendore. Njësitë që do të jenë pjesë e të njëjtës njësi të qeverisjes vendore pas hyrjes në fuqi të ndarjes së re administrative territorial paraqiten me të njëjtën ngjyrë në grafik.



**Figura 6 - Numri i shërbimeve të identifikuara sipas njësive të qeverisjes vendore**

Për evidentimin e shërbimeve të njëjta u përdor fillimisht si kriter emërtimi i shërbimit, i cili për një pjesë të shërbimeve ishte i njëjtë ose shumë i përafërt në të gjitha njësitë që e kishin raportuar atë shërbim. Për të shmangur gabimet pas evidentimit të shërbimeve të ngjashme për nga emërtimi u konsultuan gjithashtu informacionet e tjera që gjendeshin në skedat e shërbimeve:

- përshkrimi i shërbimit
- përfituesit e shërbimit
- dhe baza ligjore

Në këtë fazë u identifikuan vetëm ato shërbime, të cilat nuk linin vend për interpretim pas verifikimit të informacioneve të skedës së shërbimit.

## Konsultimi i listës prej 123 shërbimesh me specialistet e qendrës së kompetencës

Lista prej 123 shërbimesh u konsultua me specialistët e qendrës së kompetencës të cilët kishin mbledhur informacionet mbi skedat e shërbimeve në njësitë e tyre vendore. Pas një analize një ditore duke u bazuar në praktikat e njëjësive të tyre vendore specialistët ranë dakord që lista mund të konsolidohej më tej duke rezultuar përfundimisht me një listë prej 67 shërbimesh të pranuar si gjithëpërfshirëse për të tetë njësite vendore që ishin pjesë e studimit. Kjo listë me 67 shërbime i përket funksioneve të derjtpërdrejta ose të përbashkëta të njësisë së qeverisjes vendore. Gjithashtu u identifikuan 37 shërbime që i përkasin funksioneve të deleguara të njësisë së qeverisjes vendore. Këto shërbime ofrohen për llogari të Gjengjes Civile dhe Qendrës Kombëtare të Regjistrimit.

Figure 7 - Shërbimet e identifikuara sipas funksionit paraqet numrin e shërbimeve të identifikuara sipas llojit të funksionit të njësisë së qeverisjes vendore.

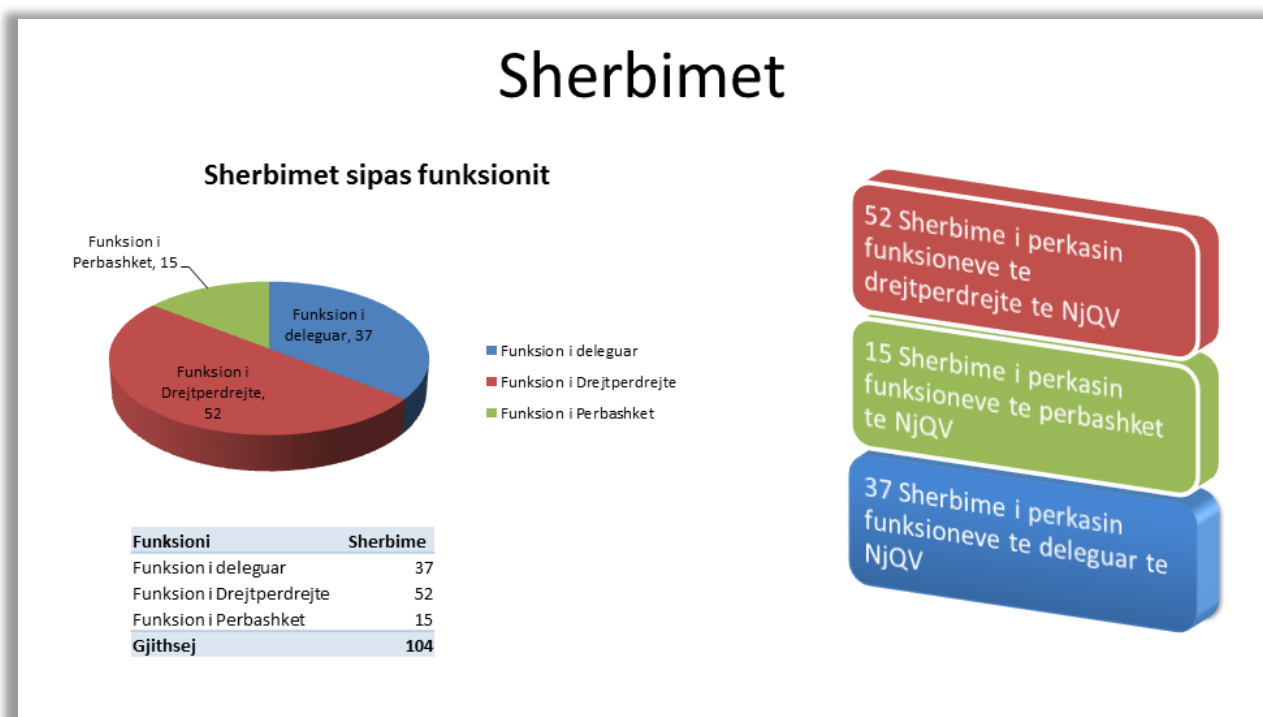


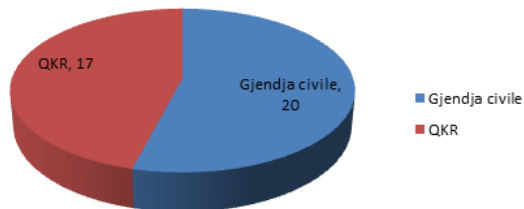
Figure 7 - Shërbimet e identifikuara sipas funksionit

## Numri i shërbimeve që i përkasin funksioneve të deleguara

Figura 8 - Numri i shërbimeve që i përkasin funksioneve të deleguara sipas institucioneve për llogari të të cilave ofrohen shërbimet paraqet ndarjen e shërbimeve të identifikuara që i përkasin funksioneve të deleguara sipas institucionit të qeverisjes qendrore për llogari të të cilit ato ofrohen.

# Sherbimet e deleguara

Sherbime te deleguara



Institucioni	Sherbime
Gjendja civile	20
QKR	17
<b>Gjithsej</b>	<b>37</b>

17 Sherbime jane te deleguar nga Qendra Kombetare e Regjistrimit

20 Sherbimet jane te deleguata nga Gjendja Civile

Figura 8 - Numri i shërbimeve që i përkasin funksioneve të deleguara sipas institucioneve për llogari të të cilave ofrohen shërbimet

## Numri i shërbimeve në bashki dhe komuna

Numri i shërbimeve të evidentuara në bashkitë e studjuara është më i madh se numri i shërbimeve të ofruara në komuna. Ky rezultat i studimit ishte i pritshëm duke patur parasysh që bashkitë duhet të kishin një numër më të madh shërbimesh për efekt të dimensionit dhe një game më të gjërë shërbimesh.

Figure 9 - Numri i shërbimeve sipas llojit të njësisë së qeverisjes vendore tregon numrin e shërbimeve të identifikuara sipas llojit të njësisë së qeverisjes vendore.

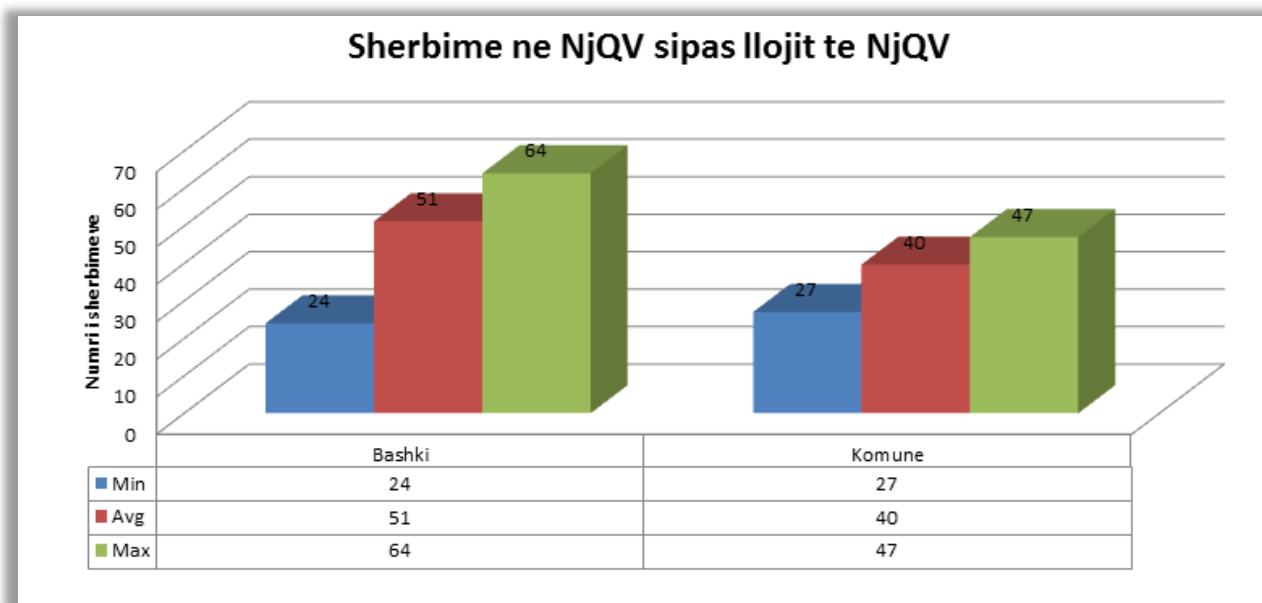


Figure 9 - Numri i shërbimeve sipas llojit të njësisë së qeverisjes vendore

Në grafik megjithatë bën përshtypje që numri minimal i shërbimeve të evidentuara, 24 të tilla është tek bashkitë. Ky numër është më i vogël se numri minimal i shërbimeve të ofruara në komuna. Ky fakt mund të shpjegohet me faktin, që në listën e bashkive të marra në studim është bashkia Vau i Dejës e cila ka një tipologji rurale, nuk ka zyrë me një ndalesë dhe nuk ka shërbime të dixhitalizuara.

## Shpërndarja e shërbimeve sipas funksionit të njësisë së qeverisjes vendore

Figure 10 - Shpërndarja e shërbimeve sipas funksioneve paraqet shpërndarjen e shërbimeve që i përkasin funksioneve të drejtpërdrejta dhe të përbashkëta të pushtetit vendor sipas funksioneve. Lista e funksioneve e paraqitur në grafik është marrë nga një detajim i funksioneve të njësisë të qeverisjes vendore siç përcaktohen në ligjin organik për pushtetin vendor, sipas zërave të buxhetit të bazuar në ligjin e buxhetit dhe të ndërtuar nëpërmjet Instrumentit për Planifikimin Financiar (të njohur si FPT) të zhvilluar nga DLDP.

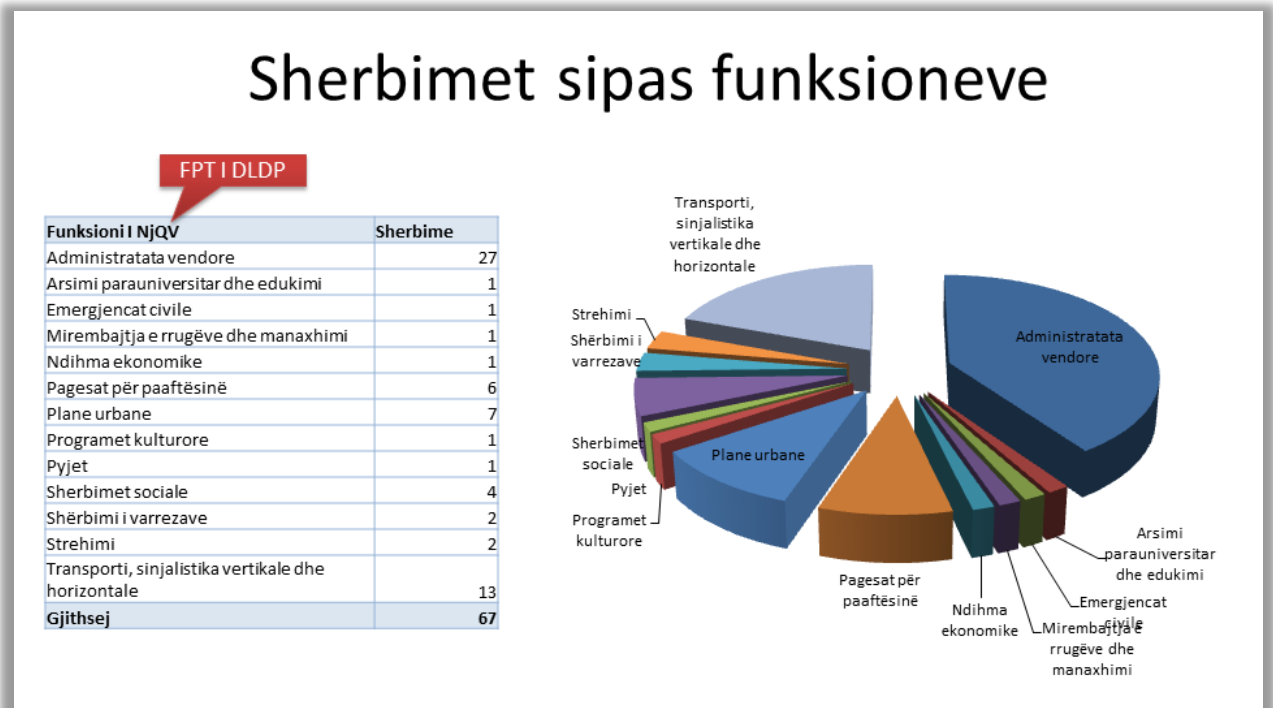


Figure 10 - Shpërndarja e shërbimeve sipas funksioneve

Siç duket nga grafiku numrin më të madh të shërbimeve e ka funksioni "Administrata Vendore" me 27 shërbime ndjekur nga "Transporti, sinjalistika vertikale dhe horizontale" me 13 shërbime dhe "Planet Urbane" dhe "Pagesat për paaftësinë" me përkatësisht 7 dhe 6 shërbime.

Funksionet e tjera përmbledhin një numër më të vogël shërbimesh.



## Prerja e shërbimeve midis njësisë kryesore dhe njësisë përbërëse

Në fillim të studimit pritshmëria ishte që numri i shërbimeve në bashkitë dhe komunat të ishte i ndryshëm për efekt të dimensionit dhe tipologjisë së ndryshme të njësisë. Ky fakt është i rëndësishëm për studimin duke patur parasysh faktin që bashkitë do të jenë qendrat e njësive të ardhshme administrative ndërsa komunat pjesë përbërëse e tyre. Studimi faktoi këtë pritshmëri duke rezultuar jo vetëm me një numër të ndryshëm shërbimesh por duke evidentuar 3 grupe të ndryshme shërbimesh:

- Shërbime që ofrohen në të dy njësitë
- Shërbime që ofrohen në bashki por nuk ofrohen ne komunë
- Shërbime që ofrohen në komunë por nuk ofrohen në bashki

Figura paraqet numrin e shërbimeve në secilen

Shërbimet që hyjnë në grupin b) përfshin shërbime që kanë të bëjnë me natyrën urbane të bashkive për këtë arsye nuk ofohen në komuna. Shërbimet që hyjne në grupin c) janë shërbime që kanë të bëjnë me natyrën rurale të komunës për këtë arsye nuk ofrohen nga bashkitë.

Figura 11 - Prerja e listës së shërbimeve midis bashkive dhe komunave paraqet numrin e shërbimeve sipas tre grupeve të mësipërme në tetë njësite e qeverisjes vendore.

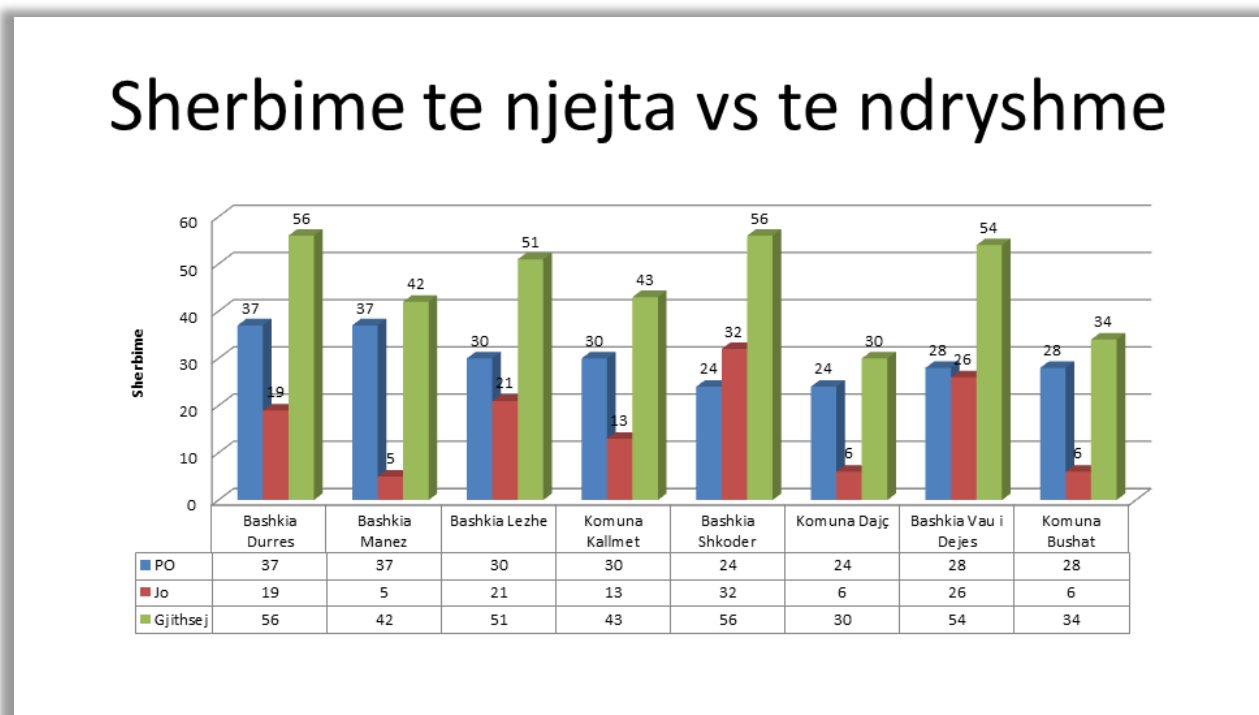


Figura 11 - Prerja e listës së shërbimeve midis bashkive dhe komunave

## Lista e shërbimeve

Table 2 - Lista e shërbimeve paraqet listën e shërbimeve të identifikuara

Table 2 - Lista e shërbimeve

Nr	SHERBIMI
1	Autorizim per tregtim me pakice te karburanteve
2	Per qerane e trojeve nen object
3	Konfirmim kufizim prone private me prone shteti
4	Leje veterinare per pike grumbullimi lekurash
5	Leje veterinare per njesiëpunishte bulmeti
6	Leje veterinare per fabrike sallami
7	Per reduktim te takses familjare
8	Kerkese per vend parkim te rezervuar
9	Vertetim per ushtrim aktiviteti bujqesor dhe blegtoral
10	Kerkese per informacion
11	Ankese
12	Kerkese per fotokopje dokumenti arshivor njehsuar me origjinalin
13	Kerkese per pajisje me aktin e marrjes se tokes ne pronesi
14	Vertetim fakti Anetar i ish koopertives bujqesore deri me 01 Gusht 1991
15	Vertetim i tokes ne pronesiëperdorim
16	Saktesim adrese banimi
17	Vertetim bashkejetese
18	Dhenie me qera asetet e njesise vendore pajisje teknologjike
19	Dhenie me qera asetet e njesise vendore
20	Formular vleresimi per punime te ngjashme
21	Leje per tregtim mishi
22	Kerkese per sherbim Sanitar-Veterinar ne komunitet
23	Konfirmim per azhornim te prones
24	Vertetim shlyerje detyrimesh vendore
25	Vertetim pagese takse infrastrukture per legalizim
26	Regjistrim i subjektit per zyren e tarifave vendore
27	Leje per shfrytezim te hapesires publike
28	Kerkese per burse studimi brenda vendit
29	Kerkese per perfitim ndihme financiare ne rast djegie banese
30	Leje zhvillimore te vecanta
31	Vertetim per trajtimin me ndihme ekonomike
32	Regjistrim per perftim te pageses me aftesi ndryshe
33	Regjistrim per perfitimin e pageses per verberine
34	Kerkese per perfitimin e ndihmes ekonomike
35	Regjistrim per perfitimin e pageses se e shteses se invaliditetit
36	Regjistrim per perfitim pagese per paraplegjike dhe tetraplegjike
37	Vertetim trajtimi me pagesen e aftesise ndryshe

38	Per njohje te tokes bujqesore
39	Per privatizimin e banesave
40	Leja e perdorimit per urbanistiken
41	Leje zhvillimore infrastrukture
42	Leje zhvillimore ndertimore
43	Leje per vendosje reklamash
44	Leje per plazh privat
45	Miratim mbeshtetje financiare per projekte artistike, kulturore, sportive dhe rinore ( Grant App, nuk kalon nga OSSH)
46	Leje per prerje lende drusore
47	Vertetim i te ardhurave ekonomike
48	Kerkese per pranim te personave te moshuar ne institucionet rezidenciale
49	Kerkese per pranim te personave me aftesi ndryshe ne institucionet rezidenciale
50	Kerkese per ndihme ekonomike per sherbim kujdestarie per te mitur
51	Autorizim per transportimin e kufomave
52	Kerkese per leje zhvarrimi
53	Kerkese per privatizim banese per objektet e ndertuara para 1991
54	Kerkese per Strehim
55	Certifikate per transport mallrash per te trete dhe me qera brenda vendit
56	Liçense per transport mallrash per te trete dhe me qera brenda vendit
57	Certifikate per transportin e udhetareve me taksi
58	Çertifikate transport udhetaresh ne linje te rregullt nderqytetese brenda qarkut
59	Liçense per transport udhetaresh ne linje te rregullt nderqytetase brenda qarkut.
60	Çertifikate transport udhetaresh ne linje te rregullt rrethqytetese
61	Liçense per transport udhetaresh ne linje te rregullt rrethqytetese
62	Çertifikate transport udhetaresh ne linje te rregullt qytetese
63	Liçense per transport udhetaresh ne linje te rregullt qytetese
64	Leje kalimi kundra sinjalit rrugor, ndalim qarkullimi
65	Certifikate per transport mallrash brenda vendit per llogari te vet
66	Licensim per transportin e udhetareve me taksi
67	Autorizim i levizjes jashte linjes pa ndalese

## Dokumentimi i rrjedhës së punës

Për dokumentimin e rrjedhës së punës si një element metodik, u ndërtua një dokument model i emërtuar në këtë studim skeda e detajuar e shërbimit. Skeda e detajuar e shërbimit përmbante informacionet e nevojshme për dokumentimin e rrjedhës së punës të shërbimit. Figura më poshtë ilustron seksionet e skedës së detajuar të shërbimit.

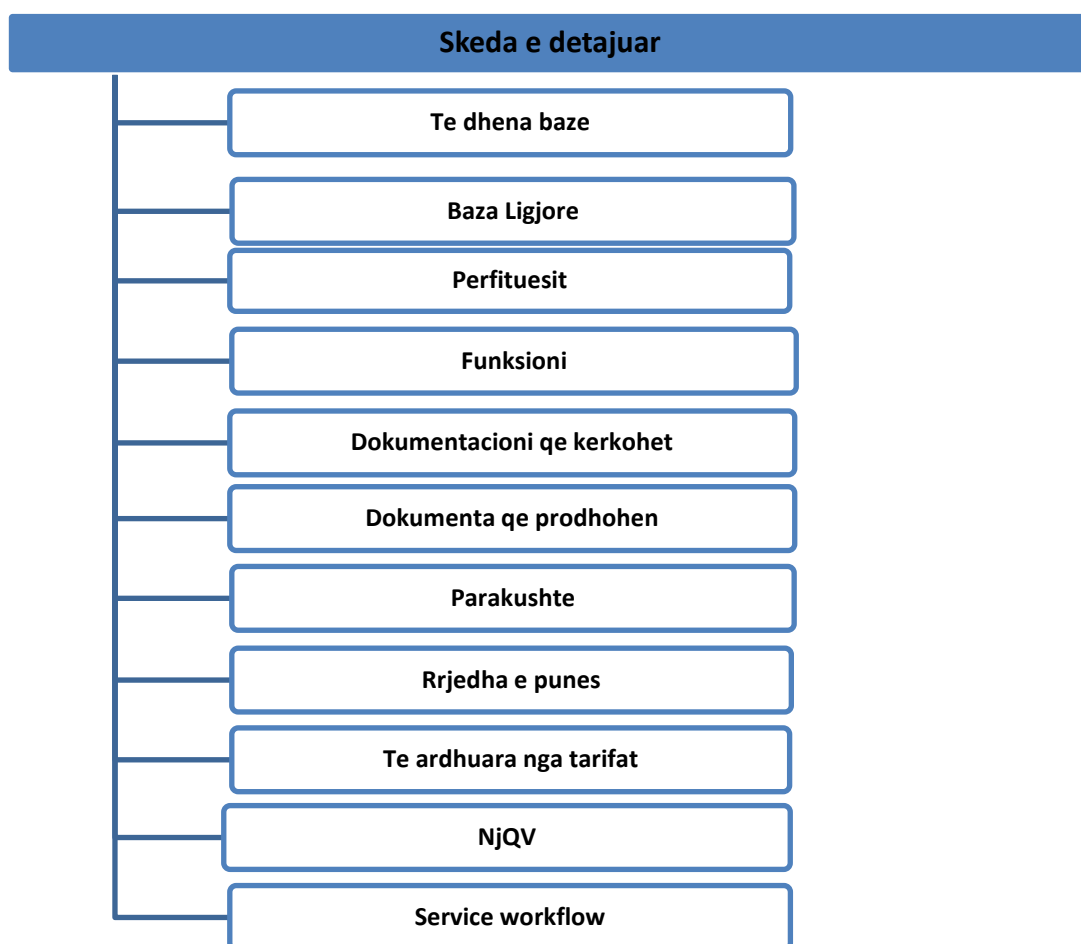


Figure 12 - Përmbajtja e skedës së detajuar të shërbimit

### *Dixhitalizimi i skedave të detajuara të shërbimit*

Skedat e detajuara të shërbimit u projektuan në një version të "Smart Processes<sup>3</sup>" duke mundësuar hedhjen e tyre nëpërmjet ëeb direkt në program. Përdorimi i skedave të dixhitalizuara krijoi infrasturën bazë koordinimi për specialistët gjatë punës së tyre në terren, e cila bëri të mundur përpunimin e një volumi të madh informacionesh në mënyrë eficiente.

### ***Dokumentimi i formularëve tip dhe i përmbajtjes së akteve ligjore***

Ruajtja e skedave të shërbimit në një softëare krijoi mundësi për ruajtjen jo vetëm të të dhënave mbi shërbimet por edhe të dokumentave shembull që kanë të bëjnë me shërbimet. Shpesh aktet ligjore dhe nënligjore që rregullojnë ofrimin e shërbimit përcaktojnë edhe modele formularësh që duhen të përdoren si pjesë e procedurës për ofrimin e shërbimit. Këta formularë janë bashkëngjitur në skedat e detajuara të shërbimeve.

Gjithashtu, referenca e akteve ligjore dhe nënligjore është shoqëruar edhe me bashkëngjitjen e skedareve në format Ms. Word me përmbajtjen e ketyre akteve ligjore.

Në momentin e shkrimit të raportit është në process puna për dixhitalimin e të gjitha shërbimeve të identifikuara në Bashkinë Lezhë dhe komunën Kallmet.

### ***Analiza e mëtejshme e rrjedhës së punës për ofrimin e shërbimeve***

Procesi i dixhitalizimit të shërbimeve do të shërbejë gjithashtu për analizën e mëtejshme të rrjedhës së punës për ofrimin e shërbimeve. Njohuritë e përfituara gjatë procesit të dixhitalizimit do të shërbejnë për të rekomanduar procedura administrative për trajtimin e shërbimeve të cilat të jenë jo vetëm konform bazës ligjore por edhe të zbatueshme në terrenin konkret.

---

<sup>3</sup> Smart Processes është software që u përdor për mbledhjen e të dhënave të studimit si edhe për dixhitalizimin e shërbimeve në Bashkinë Lezhë dhe komunën Kallmet. Smart Processes është software i ICT Solutions, i vënë në dispozicion të dldp për realizimin e këtij studimi nga kompania.

## Vënia në dispozicion të të dhënave të skedave të detajuara

Të dhënat e hedhura në skedat e detajuara të shërbimit konsiderohen si shtojcë e këtij raporti dhe paraqesin dokumentimin e rrjedhës së punës deri në momentin e shkrimit të këtij raporti.

Duke qenë se në momentin e shkrimit të këtij raporti të dhënat në skedat e detajuara të shërbimeve janë në përpunim e sipër, ato do të bëhen disponibël për tu konsultuar nëpërmjet një kodi hyrje në programin në të cilin janë ruajtur skedat e shërbimeve. Kodi i hyrjes në program do të bëhet disponibël nëpërmjet postës elektronike.

## Skedat e dizhitalizuara të shërbimit

Në këtë seksion të raportit do të sillen disa pamje ilustrative ngë programi në të cilin janë regjistruar skedat e detajuara të shërbimeve. Ky seksion është konceptuar që të shërbejë si një udhëzues mbi mënyrën si është i organizuar informacioni në skedat e detajuara të shërbimit.

Informacionet e skedave të detajuara të shërbimit janë të organizuar në disa seksione:

### Te dhëna bazë

Në seksionin e të dhënave bazë ruhen informacione bazë mbi shërbimin. Figura më poshtë ilustron përmbajtjen e seksionit të të dhënave bazë për një shërbim.

I. Skeda e Shërbimit	<a href="#">Download filled form</a>	II. Public Service Code	K50
III. Public Service Name	Kerkese per Strehim	IV. Administrative Level	Lokal
V. Service Collaborator	--Choose one--	VI. Service Provider Role	Evidence Provider
VII. Description		VIII. Shared with	--Choose one --
IX. Number of Workflow Steps	4	X. Statusi i studimit	I perfunduar
XI. Departamenti Pergjegjes			
DEPARTAMENTI ▼			
Zyra e Strehimit			
<a href="#">Edit content</a> <a href="#">New case</a> <a href="#">Browse existing...</a>			
XII. Afati Minimal (dite)		XIII. Afati Maksimal (dite)	
XIV. Yearly Revenue	0	XV. Skeda finale sherbimit	<a href="#">Attach file...</a>

Figure 13 - Skeda e shërbimit, seksioni të dhëna bazë

## Baza Ligjore

Në seksionin "Baza ligjore", listohen aktet ligjore dhe nënligjore bazë qëpërcaktojnë mënyrën e ofrimit të shërbimit. Figura më poshtë ilustron përmbajtjen e këtij seksioni në një shërbim:

Baza Ligjore

I. Law

LLOJI	NUMRI	DATA	EMERTIMI ▲		
Udhezim	6257	02-09-2008	Mbi percaktimin e mases se subvencionit per familjet qe perfitojne kredi te lehtesuara nga shteti		X
Ligj	54	10-05-2012	Per disa ndryshime dhe shtesa ne ligjin 9232 date 13-05-2004 "Per programet sociale per strehimin per banoret e zoneve urbane", te ndryshuar		X
Ligj	9719	23-04-2007	PËR DISA SHITESA DHE NDRYSHIME NË LIGJIN NR.9232, DATË 13.5.2004 "PËR PROGRAMET SOCIALE TË STREHIMIT TË BANORËVE TË ZONAVE URBANE"		X
VKM	526	06-08-2014	Per kategorite e personave me aftesi te kufizuara qe trajtohen me perparesi si perfitues te programeve sociale te strehimit		X
VKM	260	24-02-2010	Per metodiken e llogareitjes se mases se qirase, kur banesaat sociale me qera financohen nga buxheti i shtetit ose buxheti i bashkive apo nga kombinimi i te dyjave		X
VKM	574	29-08-2012	Per percaktimin e dokumentacionit qe duhet te paraqese familja per tu strehuar sipas njerit prej programeve sociale te strehimit, dhe te afateve e te procedurave te miratimit nga organet e qeverisjes vendore		X
VKM	54	05-02-2014	Per percaktimin e kriterëve, procedurës dhe mënyrës së dhenies me qira, enfiteoze apo kontrata të tjera të pasurisë shtetërore		X
Udhezim	3	17-03-2014	Per percaktimin e rregullave te pergjithshme te zbatimit te programit te banesave me kosto te ulet per komunitetin rom.		X
Ligj	9232	13-05-2004	Per programet sociale per strehimin e banoreve te zonave urbane.		X

Figure 14 - Skeda e shërbimit , baza ligjore

Skedës së bazës ligjore i është kushtuar një vëmëndje e veçantë duke qenë se ka shërbyer edhe si pikë referimi për shqyrtimin e të gjitha shërbimeve të ofruara nga njësitë vendore të marra në studim. Në secilin shërbim është bashkëngjitur legjisllacioni përkatës, i shfuqizuar në vite si edhe legjisllacioni aktual në fuqi, duke pasqyruar dhe një informacion të përgjithshëm rreth tij, të tillë si; numri i ligjit, data e hartimit të tij, numri i tij në fletoren zyrtare, etj. Gjithashtu në secilën skedë të shërbimit është bashkëngjitur edhe ligjisllacioni përkatës i cili ka shërbyer si pikë referimi në çdo hap të këtij studimi. Figura më poshte ilustron pamjen e detajuar të seksionit të një akti ligjor. Nq pjesën e poshtme është shenjuar vendi nga ku mund të shkarkohet përmbajtja e aktit.

I. Type	Ligj	II. Number	8378															
III. Date	22-07-1998	IV. Name	Kodi rrugor i Republikes se Shqiperise.															
V. Clause																		
VI. Public Service	<p><b>PUBLIC SERVICE NAME ▼</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Liçense per transport udhetaresh ne linje te rregullt rrethqytetese</td> <td></td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Liçense per transport udhetaresh ne linje te rregullt nderqytetese brenda qarkut.</td> <td></td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Çertifikate transport udhetaresh ne linje te rregullt nderqytetese brenda qarkut</td> <td></td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Certifikate per transport mallrash per te trete dhe me qera brenda vendit</td> <td></td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Certifikate per transport mallrash brenda vendit per llogari te vet</td> <td></td> <td>X</td> </tr> </table> <p>Browse existing...</p>			Liçense per transport udhetaresh ne linje te rregullt rrethqytetese		X	Liçense per transport udhetaresh ne linje te rregullt nderqytetese brenda qarkut.		X	Çertifikate transport udhetaresh ne linje te rregullt nderqytetese brenda qarkut		X	Certifikate per transport mallrash per te trete dhe me qera brenda vendit		X	Certifikate per transport mallrash brenda vendit per llogari te vet		X
Liçense per transport udhetaresh ne linje te rregullt rrethqytetese		X																
Liçense per transport udhetaresh ne linje te rregullt nderqytetese brenda qarkut.		X																
Çertifikate transport udhetaresh ne linje te rregullt nderqytetese brenda qarkut		X																
Certifikate per transport mallrash per te trete dhe me qera brenda vendit		X																
Certifikate per transport mallrash brenda vendit per llogari te vet		X																
VII. Newspaper Name	Fletore Zyrtare	VIII. Newspaper Number	19															
IX. Newspaper Publication Year	22.07.1998	X. Attach the document	L I GJ.8378.docx X															



Figure 15 - Skedat e sherbimit, Skeda e aktit ligjor



Perfituesit

I. Perfituesit e shërbimit

PERFITUESIT ▲

Qytetar  

Browse existing...

**Figure 16 - Skeda e shërbimit, Perfituesit**





Seksioni "Përfituesit" evidentun se cila kategori e mëposhtme është përfituese e këtij shërbimi:

- Qytetar
- Biznes Person Fizik
- Biznes Person Juridik
- OJF
- Të tjerë

## Dokumentacioni që kërkohet

































Dokumentacioni që kërkohet

I. Dokumentat

EMERTIMI ▲	PERSHKRIM	LLOJI
Formulari Tip i autodeklarimit	Formulari percaktohen nga VKM Nr 574 Date 29.08.2012 PËR PËRCAKTIMIN E DOKUMENTACIONIT, QË DUHET TË PARAQESË FAMILJA PËR TË STREHUAR SIPAS NJËRIT PREJ PROGRAM	Attach Forms  
Fotokopje e dokumentit të identifikimit		Attach Documents  

[Edit content](#)

II. Shenime per dokumentacionin

**B** *I* U                                

Në seksionin "dokumentacioni që kërkohet" është dokumentuar lista e dokumenteve që duhen bashkëngjitur nga qytetari pranë sportelit të ZIN.

Në rastet kur pjesë e dosjes së aplikimit duhet të jetë ndonje formular I paracaktuar nga akte ligjore dhe nënligjore atëhere në skedë është bashkëngjitur edhe një model i formularit. Figura më poshte ilustron pamjen e programit për një formular.

I. Name	Formulari Tip i autodeklarimit	II. Input Types	Attach Forms
III. Form Type	Original	IV. Attach the file	Formulari_kerkese_per_strehim_11_1.pdf x
V. Public Services			
<p>PUBLIC SERVICE NAME ▼</p> <p>Kerkese per Strehim</p>			
VI. Description	<p>Formulari percaktohen nga VKM Nr 574 Date 29.08.2012  PËR PËRCAKTIMIN E DOKUMENTACIONIT, QË SHËNËTË PARAGJEFË	VII. Input form	--Choose One--
VIII. Document Generated by	--Choose One--		
IX. Prof of Preconditions			
<p>PRECONDITION PUBLIC SERVICE NAME ▲ NUMBER</p> <p>Edit content New case Browse existing...</p>			
X. Input Required by			
<p>TYPE LAW NR DATE CLAUSE LAW NAME</p> <p>Browse existing...</p>			

Figure 17 - Skeda e shërbimit, Formularët tip

## Rrjedha e punës

Në seksionin rrjedha e punës është dokumentuar rrjedha e punës për ofrimin e shërbimit.

Figura më poshtë ilustron me një pamje nga programi seksionin e rrjedhës së punës.

Rrjedha e punes

I. Workflow Steps

HAPI NR :	EMERTIMI	PERSHKRIMI ▲	METODA	AFATI	NDERVEPRIM ME QYTETARIN	TITULLARI	EMERTIMI		
1		Aplikanti ben kerkesen prane sportelit te Z1N dhe paraqet dokumentacionin perkates.	Elektronike	0	Po	Jo	Zyra me Nje Ndalese		X
2		Sportelisi ne Z1N krijon praktiken elektronike te kerkeses.	Elektronike	0	Po	Jo	Zyra me Nje Ndalese		X
3		Sportelisi ne Z1N ploteson formularin elektronik te kerkeses.	Elektronike dhe fizike	0	Po	Jo	Zyra me Nje Ndalese		X
4		Spotelisi ne Z1N printon dy kopje te formularit elektronik .	Elektronike	0	Jo	Jo	Zyra me Nje Ndalese		X
5		Aplikanti firmos formularin e kerkeses.	Fizike	0	Po	Jo	Zyra me Nje Ndalese		X
6		Aplikanti merr nje kopje te formularit te kerkeses me kodin e praktikës.	Fizike	0	Po	Jo	Zyra me Nje Ndalese		X
7		Sportelisi ne Z1N firmos dhe vulos formularin e kerkeses.	Fizike	0	Jo	Jo	Zyra me Nje Ndalese		X
8		Sportelisi ne Z1N skanon dokumentacionin dhe formularin .	Elektronike dhe fizike	0	Jo	Jo	Zyra me Nje Ndalese		X
9		Sportelisi ne Z1N bashkangjit dokumentat ne dosjen elektronike.	Elektronike	0	Jo	Jo	Zyra me Nje Ndalese		X
10		Sportelisi ne Z1N percjell dosjen fizike ne zyren e seksionit te transportit rrugor.	Elektronike	1	Jo	Jo	Seksioni i transportit		X

Figure 18 - Skeda e shërbimit, Rrjedha e punës

Rrjedha e punës është dokumentuar si një listë hapash, ku për të cilin ruhet një informacion mbi

- Radhën e veprimit në rrjedhën e punës
- Emërtim të veprimit
- Një përshkrim të shkurtër
- Metodën e kryerjes së veprimit (Elektronike, Fizike)
- Nëse ka apo jo ndërveprim me qytetarin gjatë veprimit
- Nëse kërkon angazhimin e drejtuesit të institucionit apo jo
- Zyrën përgjegjëse
- Afatin

Gjithashtu, rrjedha e punës është ilustruar edhe nëpërmjet diagrameve, si në figurën më poshtë

## Të ardhura nga tarifa

Në seksionin "të ardhura nga tarifat" ruhet informacioni mbi të ardhurat që gjenerohet nga tarifat e shërbimit. Figura më poshtë ilustron përmbajtjen e këtij seksioni:

Te ardhura nga tarifat

I. Fee Per Case	<input type="text" value="0"/>	II. Calculation Description	<input type="text" value="Nuk ka tarife sherbimi"/>										
III. NoOfCases	<input type="text" value="79"/>	IV. Service Fee	<input type="text" value="0"/>										
V. Revenue Category													
<table><thead><tr><th>NAME</th><th>DESCRIPTION</th><th>AMOUNT LAST YEAR</th><th>PUBLIC SERVICES</th><th>DATE</th></tr></thead><tbody><tr><td>Dokumenta strehimi</td><td></td><td>17,200</td><td></td><td>2015-01-29 04:54:53</td></tr></tbody></table>				NAME	DESCRIPTION	AMOUNT LAST YEAR	PUBLIC SERVICES	DATE	Dokumenta strehimi		17,200		2015-01-29 04:54:53
NAME	DESCRIPTION	AMOUNT LAST YEAR	PUBLIC SERVICES	DATE									
Dokumenta strehimi		17,200		2015-01-29 04:54:53									

Figure 19 - Skeda e shërbimit, Të ardhurat nga tarifat

## Rrjedha e punës së shërbimeve:

Të dhënat e mbledhura deri tani mund të konsultohen në adresën e Portalit të Smart Processes Portal:

Link: <https://www.ictsofts.com>

Username: [Erida.Dobrushki@helvetas.org](mailto:Erida.Dobrushki@helvetas.org)

Passowrd: Dldp\$Albania3

- Overview**
- Features
- Editions and Pricing
- About us

## Overview

### Why Smart Processes

System administrators select Smart Processes as a workflow software solution because they don't have to spend a lot of time programming, thanks to its intuitive point and click interface and end users prefer Smart Processes because it is so easy to use. Smart Processes are extremely efficient and flexible which can provide solutions for a variety of industries including manufacturing, telecommunications, finance and government, healthcare and education etc.

### Flexible to changes

Smart Process Management® provides a highly flexible web based software solution for business process automation. It could accommodate different scenarios serving multiple types of businesses and institutions. Smart Process Management® is highly configurable software, making it possible to adopt very fast to application changes.

### Rich Toolbox

Smart Processes features an extensive toolbox which provides the ability to easily create digital forms and map out fully functioning workflows. The software is completely web based and accessed via any web browser, making it simple to manage and coordinate workflows throughout an entire organization. Smart Processes can interact with other applications through SOAP interface such as ERP, business intelligence, CRM and document management.

### Sign in

[Forgot password?](#)

-- or --

Don't have an account yet? [Sign Up Now!](#)

### Contact Us

Phone: +355 67 20 29 552  
 Email : [info@ictsolutions.co](mailto:info@ictsolutions.co)

