

Qeverisja Vendore Elektronike

ZYRA ME NJË NDALESË

Ofertë për Qeverisje Mirë dhe Qasje në Botën
e Shoqërisë së Informacionit



UDHEZUES

Hartuar në "Kulturën e Informacionit" Programit për zhvillim lokal dhe decentralizim

Qeverisja Vendore Elektronike

ZYRA ME NJË NDALESË

Ofertë për Qeverisje Mirë dhe Qasje në
në Botën e Shoqërisë së Informacionit

U D H E Z U E S

Hartuar në Kuadër të Programit Programit
per Zhvillim Lokal dhe Decentralizim (dldp) / SDC, 2011

QYTETARI
ËSHTË I PARI.

*Informacioni është
monedha e demokracisë*
Thomas Jefferson

Pesë parimet bazë të BE
për sundimin e ligjit dhe qeverisje të mirë:

Besushmëria
Parashikueshmëria
Llogaridhënja
Transparenca
Shërbime publike të orientuara ndaj publikut

Ky publikim është përgatitur në kuadër të Programit për Decentralizim dhe Zhvillim Vendor (dldp) me mbështetjen financiare të SDC.

Përgatitur nga:

Artan Rroji

FONDACIONI PËR AUTONOMI VENDORE DHE QEVERISJE,
www.flag-al.org

Bashkëpunuan Voltana Ademi, Arben Kopliku, Valbona Karakaci, Djana Bejko nga dldp, dhe Erind Kraja e Ani Plaku ekspertë të FLAG.

Redaktore
Denada Mesi

Ky publikim reflekton qëndrimin e autorëve të tij dhe, jo domosdoshmërisht, qëndrimin e SDC-së. Publikuar nga "Programi për Decentralizim dhe Zhvillim Vendor " (DLDP), Intercooperation Albania .

*L. Kongresi Përmetit, Rr. Oso Kuka, Nr. 11
Shkodër, Albania
Tel. & Fax. 003552 2250999 / 2250247
www.dldp.al*

SHKURTIME

- AMC** Komunikimet Mobil Shqiptare
- Dajç BB** Komuna Dajç Bregu i Bunës
- dldp** Programi i Decentralizimit dhe Zhvillimit Lokal (Decentralisation and Local Development Programme)
- FLAG** Fondacioni për Autonomi Vendore dhe Qeverisje
- IC** Intercooperation, Svicër
- IT** Teknologjia e Informacionit
- MSA** Marrëveshja e Stabilizim Asocimit mes Shqipërisë dhe BE
- NjOrg** Njësi Organizative e NjQV
- NjQV** Njësi e Qeverisjes Vendore
- Qev-E** Qeverisje Elektronike
- QKR** Qendra Kombëtare e Rregjistrimit
- RSh** Republika e Shqipërisë
- SCD** Agjencia Zvicerane për Zhvillim dhe Bashkëpunim (Swiss Agency for Development and Cooperation)
- SKBGj** Strategjia Kombëtare e RSh për Barazinë Gjinore
- Z1N** Zyra më Një Ndalesë

Tabela e Permbajtjes

1.	Hyrje	12
2.	Përdorimi i udhëzuesit	14
3.	Tranzicioni i qeverisjes së mirë vendore në Shqipëri	16
4.	Z1N në kontekstin e qeverisjes së mirë dhe elektronike	22
5.	Z1N në kuadër të mirë-qeverijes vendore	26
5.1	Koncepti i Z1N	26
5.2	Modelet e Z1N	27
5.3	Koncepti i Klientit.....	35
5.4	Situata përpara instalimit të Z1N:.....	36
5.5	Dobia e instalimit të Z1N.....	40
5.6	Parakushte për instalimin e Z1N.....	43
5.7	Para instalimit të Z1N.....	44
6.	Organizimi për instalimin e Z1N	46
6.1	Vlerësimi organizativ dhe i kapaciteteve të NjQV.....	46
6.2	Vlerësimi i fluksit dhe nevojave të vizitorëve.....	48
7.	Instalimi i Z1N në një rrjetëzim organizativ elektronik	50
7.1	Përshtatja organizative dhe zhvillimi i kapaciteteve njerëzore.....	50
7.2	Përgatitja e kuadrit rregullativ për instalimin e Z1N.....	54
7.3	Modelimi i sporteve të shërbimit për klientin në Z1N.....	58
7.4	Hartimi i dokumentave informativë për publikun.....	62
7.5	Zhvillimi i mjediseve fizike ku do të instalohet Z1N.....	63
7.6	Mjetet e Informimit dhe komunikimit të Z1N.....	67
7.7	Kostoja e instalimit të Z1N.....	68
7.8	Sfidat e instalimit të Z1N dhe sistemit të qeverisjes elektronike.....	70
8.	Instalimi i Sistemit Elektronik të menaxhimit të punëve	72
8.1	Zhvillimi dhe instalimi i moduleve elektronike.....	73
8.2	Instalimi i infrastrukturës fizike elektronike.....	77
8.3	Trajnimi i ekzekutivit për përdorimin e sistemin elektronik...79	
8.4	Idixhitalizmi i informacioneve dhe krijimi i bazës së të dhënave.....	80
8.5	Dixhitalizmi i menaxhimit të punëve.....	84
8.5.1	Faqja e internetit.....	88
8.6	Testimi dhe vënja në funksion i sistemit elektronik.....	92
9.	Zhvillimi i qëndrueshem i Z1N në Qëv-E	93
9.1	Operimi i Z1N në fazën e parë të tij.....	93
9.2	Përdorimi dhe mbështetja e Z1N nga Komuniteti.....	96
9.3	Matja e Performancës së Z1N.....	97
9.4	Qëndrueshmëria e Z1N	100
10.	Shtojcat	102
11.	Figurat	00

- Shtojca 1. Hierarkia e Z1N në strukturën organizative të rishikuar
- Shtojca 2. Model formulari për leje ndërtimi i disponueshëm në Z1N dhe internet
- Shtojca 3. Model formulari për vrojtimin e fluksit të vizitorëve në NjQV
- Shtojca 4. Treguesit e Komunës Dajç BB për monitorimin e barazisë gjinore, statusin e mbrojtje sociale të gruas dhe zbatimin e SKBGj
- Shtojca 5. Kërkimi i aktit administrativ në Dajç BB duke përdorur modulet dhe intranetin
- Shtojca 6. Katalogu evropian për shërbimet e qeverisjes elektronike
- Shtojca 7. Kriteret për vlerësimin e faqes së internetit të NjQV

- Fig 1. e-Albania, portal elektronik zyrtar në Shqipëri.
- Fig 2. Ch.Ch, portal elektronik zyrtar i Federatës Zviceriane
- Fig 3. Directgov, portal elektronik zyrtar i Britanisë
- Fig 4. Skema e komunikimit dhe ndërveprimit të publikut me NjQV që ka Z1N
- Fig 5. Diagrama e komunikimit dhe ndërveprimit mes publikut dhe Qev- E
- Fig 6. Z1N i Bashkisë Bronckhorst, hapur në 2010
- Fig 7. NYC 311, portal GIS i Bashkisë sw Nju Jorkut, me navigim hartografik për marrje informacioni për shërbimet
- Fig 8. Skema e pozicionit dhe funksioneve të Z1N në Qev- E
- Fig 9. Grafiku mujor i vlerësimit të fluksit të vizitorëve përpara Z1N në Dajç BB
- Fig 10. Mjedisi organizativ i ri në NjQV me Z1N
- Fig 11. Marrëdhënjet e Z1N me Zyrat Prodhuese
- Fig 12. Bashkia Lezhë, faqja zyrtare me informacion për gjendjen civile
- Fig 13. Bashkia Sarandë, faqja zyrtare me informacion promovues për turizmin
- Fig 14. Planimetria e hapsirës Z1N në Dajç BB
- Fig 15. Bashkia Kuçovë, faqja zyrtare me informacion për investimet publike dhe të ardhurat
- Fig 16. Funksionet e modullit të menaxhimit të dokumentacionit me internet/ intranet
- Fig 17. Bashkia Tiranë, faqja zyrtare me informacion GSI për lëvizjen në qytet
- Fig 18. Hedhja e të dhënave në regjistrin e kërkesave, Dajç BB
- Fig 19. Hedhja e të dhënave të regjistrin e ankesave, Dajç BB

- Fig 20. Hedhja e të dhënave në modulin e shërbimeve shoqëore, Dajç BB
- Fig 21. Hedhja e informacioneve për dokumentat e aplikimit për leje ndërtimi, Dajç BB
- Fig 22. Identifikimi i një aplikimi, ankesës së ardhur tek zyra prodhuese, Dajç BB
- Fig 23. Printimi i konfirmimit të marrjes së aplikimit/kërkesës apo ankesës nga Z1N, Dajç BB
- Fig 24. Libri elektronik i dorëzimit të kërkesave, ankesave, Dajç BB
- Fig 25. Lëvizja në organizatë e aplikimit/ kërkesës, ankesës nëpërmjet intranetit, Dajç BB
- Fig 26. Marrja e përgjigjes përfundimtare nga klienti, Dajç BB
- Fig 27. Bashkia Korçë, faqja zyrtare me informacion për shërbimet dhe ngjarjet kulturore
- Fig 28. Bashkia Durrës, faqja zyrtare ku prezantohet buxheti
- Fig 29. Bashkia Shkodër, faqja zyrtare me informacion për planin rregullues urban
- Fig 30. Bashkia Kukës, faqja zyrtare ku dokumentohet komunikimi online me komunitetin
- Fig 31. Mirëmbajtja e të dhënave në modulin e administrimit të taksave, Dajç BB
- Fig 32. Bashkia Vlorë, faqja zyrtare ku informohet biznesi për prokurimin elektronik

FALENDERIME

Autori i këtij udhëzuesi ishte drejtues i projektit për instalimin e Zyrës me Një Ndalesë (Z1N) në Komunën Dajç BB dhe përgjegjës për çështjet e menaxhimit të projektit si dhe për çështjet e konceptimit, përmbajtjes dhe strukturimit të Z1N në Komunë dhe pati fatin të punontë dhe bashkëpunonte me shumë specialistë si dhe drejtues dhe punonjës të komunës.

Autori dëshiron të shprehë falenderimet e sinqerta për SDC si financues dhe dhe IC si zbatues të programit dldp, për stafin e Komunës Dajç BB dhe stafin e programit dldp në Shkodër, të cilët në mënyrë direkte kontribuan në aktivitete për instalimin e Z1N në Komunë Dajç Bregu i Bunës, eksperiencë e cila është përdorur si referenca kryesore në hartimin e këtij udhëzuesi.

Falenderime të sigërta janë për Arben Gjuraj, Kryetar i Komunës Dajç Bregu i Bunës, Emiliana Mandi, drejtuese e Z1N në Komunën Dajç BB, Rajmonda Gjuraj, drejtuesja e Sektori të Urbanistikës në Komunën Dajç BB, Anduena Shkurti, trajnuese për çështjet e informim komunikimit, dhe stafin e Arkit.



FJALORTH

Termet e këtij fjalorthi janë dhënë në kuptim dhe shpjegim të këtij udhëzuesi.



Administrata-E: Përcakton marrëdhëniet të brendshme organizative apo komponentin e brendshëm të menaxhimit të sektori publik dhe përfshin planifikimin strategjik të kalimit drejt ofrimit të shërbimeve elektronike, llogaritjen e efektivitetit të kostos së ofrimit të shërbimeve elektronike, krahasimit dhe matjen e performancës, menaxhimin e burimeve njerëzore në ofrimin e shërbimeve elektronike.

Cikël i dokumentit - është qarkullimi i dokumentit elektronik nga çasti i krijimit deri tek arkivimi ose asgjësimi i tij (neni 3, ligji 10 273).

Cilësi dokumentare - është informacioni detyrues që i bashkëlidhet ose shoqëron dokumentin elektronik, të tillë si: nënshkrimi elektronik, koha e krijimit, emri i krijuesit dhe të dhëna të tjera që krijohen së bashku me dokumentin elektronik, me qëllim regjistrimin, ruajtjen e autenticitetit, tërësinë dhe vlefshmërinë e dokumentit elektronik përgjatë ciklit të dokumentimit (neni 3, ligji 10 273).

Demokraci-E: ka të bëjë me proceset dhe strukturat që përfshijnë të gjitha format e elektronike të bashkë veprimit gjithëpërfshirës në mes të Qeverisë (e zgjedhur) dhe qytetarëve (elektorati), mundëson zgjerimin e hapsirave për pjesëmarrje të të gjithë qytetarëve dhe votimin për opsionet nëpërmjet internetit, duke siguruar transparencë për të gjithë dhe ushtrim të barabartë të së drejtën së qytetarëve për të qenë pjesë e proceseve të vendim-marrjes, të

cilat i ndikojnë atyre direkt apo indirekt në kushtet dhe cilësinë e jetës.

Dokument elektronik - është çdo informacion i krijuar me "cilësi dokumentare", i dërguar, i marrë ose i ruajtur në formë elektronike nga një sistem kompjuterik apo nga një mekanizëm i ngjashëm dhe që plotëson kushtet për vlefshmërinë, në përputhje me nenet 5 deri në 9 të këtij ligji. Përmbajtja e dokumentit elektronik përfshin të gjitha format e të dhënave, pasqyruar me shkronja, numra, simbole, zë dhe imazh (neni 3, ligji 10 273).

Imazhi: Ideja dhe përshtypja që ka një individ në lidhje me një organizatë, markë, etj. Imazhi po ndikon pritjet e grupit të synuar në lidhje me lëvrimin e shërbimeve ose produktet e organizatës.

Informacioni: Mund të jetë shpërndarje me një drejtim e një mesazhi, ose të jetë një mënyrë tjetër për të përshkruar vetë mesazhin.

Internet: Rrjet fizik mbarëbotëror në të cilin ofrohen disa shërbime, p.sh. e-maili, informacioni web (hiperteksti dhe pamja), transferimi i dokumentave, i zërit etj.

Kanal komunikimi: Mënyra se si përçohet/ shpërndahet një mesazh/ informacion, p.sh. në takim, përmes letrës, postës elektronike, telefonit, broshurave, etj.

Komunikim: Shkëmbim i dyanshëm informacioni ndërmjet dy a më shumë aktorëve.

Komuniteti: Komuniteti dhe organizatat dhe agjencitë në juridiksionin e NJQV.

Marrëdhëniet: Janë shuma e gjithë kontakteve, të planifikuara ose të pa-planifikuara, që një organizatë ka pasur me grupin/individin e synuar.

Modul elektronik: Program elektronik i dedikuar për një fushë veprimtarie të caktuar.

Ndërfaqe: është tërësia e karakteristikave që përshkruajnë pikën e lidhjes ndërmjet dy njësive të komunikimeve elektronike, si p.sh. ndërmjet dy rrjeteve të komunikimeve, ose ndërmjet një rrjeti të komunikimeve dhe pajisjes së përdoruesit. Ndërfaqja mund të jetë pajisje (hardware) ose program (software), (neni 3 ligji 9918).

Postë elektronik: është çdo mesazh në formën e tekstit, tingullit apo imazhit, të dërguar nëpërmjet rrjetit publik të komunikimeve, i cili mund të ruhet në rrjet ose në pajisjen fundore të marrësit derisa marrësi ta marrë atë (neni 3 ligji 9918).

Profil: Pamja që një organizatë do që të ketë para botës/grupeve të synuara kryesore që e rrethojnë.

Profili grafik: Mënyra se si shihet një organizatë përmes skicimit të produkteve të saj, duke përfshirë mënyrën se si përdoret logoja.

Publiku: Komuniteti në juridiksionin e NjQV, agjencitë qeveritare dhe jo qeveritare, partnerët dhe kushdo tjetër që kërkon informacion, shërbime e produkte nga NjQV.

Qeveria-E: Karakterizohet nga marrëdhëniet ndërorganizative duke përfshirë koordinimin dhe zbatimin e politikave, menaxhimin e punëve në formë elektronike, ofrimin e informacioneve, shërbimeve e produkteve nëpërmjet internetit apo përmes mjeteve të tjera elektronike për qytetarët, si dhe votimin elektronik, ndërkohë që harton programe që kanë në qëndër qytetarin, promovimin dhe rritjen e pjesëmarrjes qytetare, përsosjen e ofrimit të shërbimeve nëpërmjet internetit, matjen e efikasitetit dhe krahasimit ndaj formave të tjera të ofrimit të shërbimeve në mënyrë elektronike.

Qeverisje-E: Është përdorim nga sektori publik i teknologjive më të avancuara të informimit dhe komunikimit, siç është internet etj, për të formësuar politikë, politika e zhvillim me përfshirje dhe konsultim të gjërë të publikut, aktorëve dhe grupet e synuara, duke siguruar informacion të besueshëm dhe njohuri të shumta që lehtësojnë aksesin dhe kontributin në procesin e vendimarrjes dhe verifikimit të rezultateve, për të inkurajuar ndërveprim intensiv mes qytetarëve, organizatave qeveritare dhe zyrtarë të zgjedhur dhe për të forcuar partneritetin mes qytetarëve dhe sektorit publik në qeverisje.

Sistem i informacionit elektronik: është rrjeti i komunikimit të informacionit, që përfshin një bashkësi programesh, mjetesh të komunikimit elektronik dhe informacionit, metodat dhe procedurat e zbatueshme për përgatitjen, dërgimin, marrjen, kontrollin dhe sigurinë e dokumentit elektronik (neni 3, ligji 10 273).

Sistem kompjuterik: është ai sistem, i cili përbëhet prej pajisjeve, grupi pajisjesh apo pajisje të lidhura, ku njëra ose më shumë prej tyre janë vazhduese dhe që kryejnë një proces automatik të transmetimit të të dhënave (neni 3, ligji 10 273).

Transparent: Të qënurit e hapur dhe e arritshme, për një organizatë, sa më liberale në dhënien e informacionit, e dukshme dhe e lehtë për të parë se kush është përgjegjës për ç'farë dhe kush është duke bërë ç'farë. Të qënurit e lehtë për të parë dhe për të pasur qasje në rezultatet e ofrimit të shërbimeve

të një organizate.

Zyra Pritëse Fizike: Është zyra e cila pret dhe menaxhon kontaktet me të gjithë klientët që vijnë fizikisht apo kanë qasje nepërmjet kanaleve të tjera në të, dhe i ofron informacione për shërbimet dhe produktet e NjQV, asistencë për aplikime, e dhënjën e produkteve, si dhe monitorim të trajtimit të klientit, të gjitha këto pavarësisht nga kanalet e komunikimit që përdor klienti me Z1N.

Zyrat Prodhuese: Janë zyrat e NjQV ku përgatiten përgjigjet ndaj aplikimeve, kërkesave apo ankesave, si dhe produktet në formë dokumentare, shkresore dhe elektronike. Këto janë të ndara funksionalisht dhe fizikisht nga Z1N, dhe nuk kanë kontakte fizike rutinë me klientët, përveç rasteve të veçanta të këshillimit apo sqarimit, dhe këto të bëra në mjediset e Z1N.

Zyra e Mesme Elektronike: Është zyra e NjQV e cila disponon vetëm bazë të dhënash dhe informacion elektronik dhe ofron për klientët, që kanë qasje në të nëpërmjet internetit, informacione të përgjithshme, përgjigje ndaj pyetjeve të gatshme, shërbimin e aplikimit online e ndjekjen e statusit të aplikimit, bërjen e regjistrimeve dhe pagesave, marrjen e produkteve elektronike, dhe procesimin e të dhënave elektronike për reagimet, votimet, anketimet online.

1. HYRJE

Programi i Decentralizimit dhe Zhvillimit Lokal, dldp, i financuar nga SDC, mbështet ecurinë e procesit të decentralizimit në vend, për të konsoliduar demokracinë dhe për të siguruar standarde evropiane të shërbimeve publike për qytetarët, si një elementë të rëndësishëm të Strategjisë Kombëtare të Shqipërisë për Zhvillim dhe Integrim. Qëllimi i programit është " Forcimi i kapaciteteve të bashkive dhe komunave në Qarqet Shkodër e Lezhë për t'i kontribuar përmirësimit të zhvillimit rajonal në Veriun e Shqipërisë dhe reformës së decentralizimit në nivel kombëtar".

Gjatë fazës së parë të dldp, zbatuar në periudhën 2006 -2009 në Qarkun Shkodër, u mundësua projekti i asistencës për ngritjen e Zyrës me Një Ndalesë në Komunë Dajç Bregu i Bunës, një projekt i zbatuar nga Fondacioni për Autonomi Vendore dhe Qeverisje - FLAG gjatë periudhës 2008 - 2010.

Projekti u kërkua nga kryetari i komunës dhe u mbështet fuqishëm nga stafi. Pavarësisht nga madhësia e komunës me rreth 8600 banorë, komuna arriti të zbatojë me sukses një nga iniciativat më të avancuara të ofrimit të shërbimeve administrative në nivel vendor. Nëpërmjet këtij projekti në komunë u instalua një metodë e një kulturë e re pune, e mbështetur nga teknologjia informatike, e cila mundësoi një përmirësim rrënjësor të cilësisë së ofrimit të shërbimeve për komunitetin dhe një standart informimi dhe komunikimi me klientët që u mirëprit shumë nga komuniteti.

Zbatimi i projektit u bashkë financua nga Komuna Dajç BB dhe dldp duke prodhuar katër rezultate madhore; 1- rehabilitimin e plotë dhe modern të mjediseve të punës së NjQV, 2- instalimin e Z1N, 3- bërjen e një reforme të madhe në menaxhimin e punëve, proceseve dhe procedurave, për ofrimin e shërbimeve ndaj komunitetit, dhe 4- instalimin e një sistemi të avancuar të informimit dhe komunikimit me publikun.

Programi Dldp ka fillur tashmë fazën e dytë të tij, e cila do të zbatohet gjatë periudhës Mars 2010 deri në Shkurt 2013. Aktivitetet dhe rezultatet e fazës së dytë të dldp synojnë të ndikojë në punën e të gjitha komunave dhe bashkive të Qarqeve Shkodër e të Lezhë, si dhe në legjisllacionin dhe hartimin e politikave të decentralizimit në nivel kombëtar.

Rezultati 1.4 i fazës së dytë të dldp shprehet për përdorimin e mekanizmave inovativë të komunikimit dhe informimit, duke përfshirë instalimin e Zyrave me Një Ndalesë në ofrimin shërbimeve nga NjQV.

Ky rezultat synon të gjitha llojet e mekanizmave të komunikimit dhe informimit të cilat rrisin transparencën e politikë bërjes dhe të ofrimit të shërbimeve nga qeveritë vendore, që nga shërbimet administrative deri tek investimet e mëdha të bëra me mbështetjen e palëve të treta.

Përvoja në përmirësimin e shërbimeve publike, e përfitura nga Z1N i Komunës Dajç Bregu i Bunës, synohet të zhvillohet më tej e të promovohet në Shqipëri nëpërmjet këtij udhëzuesi, për të nxitur riprodhimin e modelit Z1N në NjQV të tjera e për t'i ndikuar një debati kombëtar mbi reformimin e qeverisjes vendore në Shqipëri.

2. PERDORIMI I UDHEZUESIT

2.1 Qëllimi i udhëzuesit

I nderuar lexues, ky udhëzues synon të ndihmojë NjQV të Shqipërisë e më tej në përpjekjet e tyre për të modernizuar dhe ta bërë me eficente qeverisjen dhe shërbimet ndaj publikut, kryesisht aspektet e marrëdhënieve dhe informimi komunikimit me publikun, si dhe të prezantojë modelin e Z1N si një instrument bashkëkohor për të zgjeruar transparencën e politikë bërjes dhe ofrimit të shërbimeve në qeverisjen vendore, kryesisht shërbimet administrative ndaj qytetarëve.

Udhëzuesi jep një listë veprimesh të NjQV, rrjetëzimesh dhe partneritetesh më aktorë vendore e kombëtarë që një NjQV mund dhe duhet të ndërmarrë për instalimin e Z1N dhe të Qev-E të sukseshme dhe të qëndrueshme.

Udhëzuesi ka si objektivi të lehtësojë, inkurajojë dhe promovojë instalimit Z1N në NjQV-të e Shqipërisë, duke prezantuar një praktikë të instalimit hap pas hapi të kësaj zyre, në reference të stadeve të zhvillimit të Z1N që operojnë sot në disa bashki e komuna të Shqipërisë por edhe në Evropë.

Udhëzuesi e prezanton Z1N si një instrument të dobishëm për NjQV vendore që kanë ambicie për qeverisje moderne dhe janë të gatshme të ofrojnë shërbimet e tyre duke përdoruar teknikat e menaxhimit dhe infrastrukturës dixhitale të avancuara në ofrim e informacionit dhe shërbimeve ndaj publikut.

Udhëzuesi i lehtëson NjQV në kapërcimin nga një kulturë dhe sistem pune tradicional të ofrimit të informacion, shërbimeve dhe produkteve, në një kulturë dhe sistem pune modern, eficient dhe elektronik.

Ai synon të udhëzojë NjQV për fazat e zhvillimit të Z1N, përjasjen që mund

të zbatohen si dhe zgjidhjet organizative, teknologjike dhe menaxheriale për ngritjen dhe funksionimin e Z1N, duke i ndihmuar politikë bërësve dhe stafit menaxherial në hartimin e projekteve dhe planeve të veprimit për të ndërmarrë një iniciativë të tillë transformuese në administratë.

Udhëzuesi synon të japë një mozaik të lehtë për t'u kuptuar e të qartë për t'u zbatuar të hapave që duhen ndjekur dhe proceseve të kërkuara për instalimin e Z1N, si dhe ofron të dhëna të dobishme dhe të mjaftueshme për zhvillimin e mëtejshëm të shërbimeve elektronik, duke i motivuar NjQV t'i ofrojnë qytetarëve shërbime të orientuara ndaj Klientëve me mjete bashkëkohore elektronike që përdoren sot gjërësisht në mjaft vendet evropiane e më tej.

Ky udhëzues nuk tenton të prezantojë një model që i përshtatet çdo NjQV, por një model i cili mund të adoptohet sipas madhësisë së NjQV dhe politikave dhe prioriteteve të vetë NjQV.

Praktika e instalimit hap pas hapi të Z1N, e prezantuar në këtë udhëzues, ka si referencë kryesore eksperiencën e instalimit të Z1N në Komunën Dajç Bregu i Bunës, Qarku Shkodër, ndërkohë vlerësime pilote të disa prej NjQV në Shqipëri janë përdorur për të zgjeruar spektrin e eksperiencave që ka me Z1N në Shqipëri dhe për t'i bërë ato pjesë të këtij udhëzuesi.

Ne besojmë se ndjekja e këtij udhëzuesi do t'i kursejë NjQV shumë kohë vendimmarrjeje, punë stafi dhe fonde publike dhe do të shpejtonte shumë procesin e instalimit të Z1N në NjQV të Shqipërisë.

3. QEVERISJA ELEKTRONIKE SI PRAKTIKE E QEVERISJES SE MIRE

Njësitë e Qeverisjes Vendore filluan funksionimin e tyre në 1992 mbas një periudhe prej afro gjysmë dekadë të ç'bërjes së tyre nga diktatura komuniste, mbas Luftës së Dytë Botërore. Me miratimin e Ligjit nr. 8652 datë 31.07.2000 "Për Organizimin dhe Funksionimin e Qeverisjes Vendore", NjQV-të hynë në një fazë tjetër të ushtrimit të qeverisjes, pasi ky ligj krijoi detyrime dhe përgjegjësi të shumta të cilat deleguan mjaft vendimmarrjen në nivel vendor dhe specifikuan e intensifikuan sasinë e shërbimeve dhe të komunikimit të qeverisë vendore me publikun.

Qeverisja në nivel vendor është faktor kyç në zbatimin e demokracisë dhe ofrimin e shërbimeve dhe qasje në informacion në nivel vendor, ndërkohë që një pengesë e rëndësishme në ushtrimin e qeverisjes së mirë, efçente dhe bashkëkohore në Shqipëri mbetet qasja tek praktikat moderne të qeverisjes dhe veçanërisht mungesa e qasjeve dixhitale të komunave e bashkive në ofrimin e shërbimeve dhe produkteve për komunitetin.

Aktualisht, NjQV-të janë ajo pjesë e administratës publike që mundësojnë lidhjen më të afërt në mes njerëzve dhe vendimarrjes vendore dhe zgjidhjen e çështjeve vendore brenda juridiksionit të tyre territorial. Por me avancimin e teorive dhe praktikave qeverisëse, parimi territorial i qeverisjes, i cili ka dominuar të kaluarën e afërt qeverisëse në Evropë e më gjërë, është duke e humbur kuptimin e tij, pasi teknologjia e informacionit dhe qeverisja elektronike po shmangin kufijtë e qeverisjes në hapësirën kibernetike globale.

Ndërkohë që qeveria vendore nuk është vetëm për të ofruar shërbime e produkte, por edhe për të siguruar udhëheqje për demokraci aktive dhe efektive e për të mundësuar angazhimin e njerëzve në dhënien formë të së ard-

hmes së tyre, sfidat me të cilat NjQV përballen sot në ofrimin e një qeverisje me demokraci ka gjasa të adresohen me sukses me prezantimin e koncepteve dhe praktikave të qeverisë e qeverisjes elektronike.

Qeveritë vendore të Shqipërisë, ashtu si edhe ato të rajonit, operojnë sot në një mjedis të hapur ndaj standarteve të avancuara të qeverisjes dhe ofrimit të shërbimeve në hapësirën Evropiane, të hapur ndaj tregjeve globale e konkurrencës, të hapur ndaj kërkesave gjithnjë e në rritje të komuniteteve dhe biznesit vendas dhe atij të huaj.

Në përgjigje të sfidave me të cilat përballet sot qeveritë vendore në Shqipëri, Strategjia e Decentralizmit dhe e Qeverisjes Vendore në RSh përcakton disa synime dhe veprime strategjike për rritjen e performancës së qeverisjes vendore në drejtim të përmbushjes së të cilave shkojnë edhe rezultate e projekti dldp por edhe ato të ngritjes dhe funksionimit të Z1N dhe sistemit elektronik të punëve në qeveritë vendore. Ndër këto strategji citon:

- Hartimi i akteve ligjore dhe nën-ligjore për krijimin e standarteve të shërbimeve publike, uniformiteti dhe përcaktimi i nivelit minimal të tyre. Adoptimi i standarteve në fushat e shërbimeve publike dhe mbështetja financiare,
- Zhvillimi i aftësive menaxhuese të qeverisjes vendore,
- Rritja e përgjegjshmërisë dhe përmirësimi i qeverisjes vendore dhe ngritja e një sistemi për matjen e performancës dhe rezultateve në nivel vendor,
- Rritja e transparencës dhe përgjegjshmërisë së qeverisjes vendore para qytetarëve dhe komunitetit të cilit i shërben,
- Rritja e pjesëmarrjes së komuniteteve në përcaktimin e prioriteteve për shërbime dhe investime publike,
- Matja cilësore e perceptimeve të qytetarëve për qeverisjen vendore,

Shqipëria dhe shqiptarët jetojnë sot në epokën e shkëmbimeve intensive të informacionit elektronik dhe të informatizimit, pra në një shoqëri të informacionit, ndërkohë që hapësira kibernetike po bëhet me shpejtësi të madhe ekuivalente e botës reale, dhe organet e administratës publike, veçanërisht NjQV, po rritet në të e po bëhet pjesë e saj.

Në këtë sfond global Strategjia Ndërsektoriale për Shoqërinë e Informacionit në Shqipëri, 2008-2013, shtjellon vizonin, synimet strategjike dhe përpjekjet që duhet të bëjë shoqëria dhe institucionet publike dhe private në Shqipëri, në një periudhë afatmesme, për t'ju përgjigjur avancimeve të botës dixhitale. *Kjo strategji shprehet se " Modeli evropian i zhvillimit është modeli i një*

ekonomie të bazuar në njohuritë dhe në shoqërinë e informacionit.Shqipëria e ka rikonfirmuar angazhimin e saj për të ecur drejt rrugës së funksionimit të një ekonomie të bazuar në njohuritë dhe krijimin e një shoqërie të informacionit, përmes nënshkrimit në tetor të vitit 2007 të eSEE Agenda+ së bashku me vendet e tjera të Evropës Juglindore. Kjo axhendë e përbashkët rajonale u nënshkrua nën frymën e planit të veprimit të Bashkimit Evropian i 2010 për shoqërinë e Informacionit. Angazhimet e marra në këto dy dokumenta përbëjnë një sfidë të madhe për Shqipërinë, nëse marrim parasysh gjendjen aktuale të zhvillimit të sektorit të teknologjisë së informacionit dhe komunikimit (TIK) në Shqipëri.”

Vizioni që përcakton kjo strategji është: “Progresin e Shqipërisë drejt një ekonomie të bazuar në njohuritë, përmes një zhvillimi të qëndrueshëm të shoqërisë së informacionit që do të çojë në një shoqëri ku të gjithë qytetarët përfitojnë nga teknologjitë e informacionit dhe të komunikimit me qëllim shpirtin e njohurive, rritjen e efektshmërisë dhe të transparencës në administratën publike”.

Qëllimet strategjike që do të ndiqen për përmbushjen e vizionit të kësaj strategjie janë: A- Përmirësimi i infrastrukturës së teknologjisë së informacionit dhe komunikimit, nëpërmjet së cilës synohet që deri në vitin 2013 administrata qendrore dhe vendore në të gjithë Shqipërinë, si dhe qytetarët dhe bizneset të kenë mundësi përdorimi të shërbimeve të rrjetit të shpejtësisë së lartë; B- krijimi i mundësisë për internet të lirë, të shpejtë dhe të sigurtë nëpërmjet:

- garantimit të aksesit të shpejtë dhe me më pak kosto në internet për të gjithë qytetarët në pikat publike të aksesit, të preferuara me lidhje broadband, në komuna dhe bashki;
- ofrimit të internetit të shpejtë për studentët dhe kërkimin shkencor;
- rrjete të sigurtë dhe karta inteligjente « smart » për zhvillimin e tregtisë elektronike.

Në fushën e zhvillimit të Qeverisjes Elektronike, Strategjia synon: Kalimin nga faza e parë e shpërndarjes së informacionit në rrugë elektronike në atë të ofrimit të shërbimeve elektronike dhe interaktive;

Zhvillimi i shoqërisë së informacionit që i ndikon në mënyrë të drejtpërdrejtë edhe NjQV në Shqipëri, kushtëzohet dhe nga përshtatja e legjislacionit përkatës të nevojshëm. Deri tani, janë hartuar dhe miratuar në përputhje me angazhimet e marra në MSA një sërë ligjesh të rëndësishme në fushën e shoqërisë së informacionit.

Fig 1. e-Albania, portal elektronik zyrtar në Shqipëri.

Ligji Nr. 10273, datë. 29.04.2010 "Për Dokumentin Elektronik";
 Ligji Nr. 9880, date. 25.02.2008 "Për nënshkrimin elektronik";
 Ligji Nr. 9880, date. 25.02.2008 "Për mbrojtjen e të dhënave personale";
 Ligji Nr. 9887, datë. 10.03.2008, "Për mbrojtjen e të dhënave personale";
 Ligji Nr. 9917, datë. 19.05.2008, "Për Komunikimet Elektronike në RSH"
 Ligji Nr. 9918, datë. 19.05.2008, "Për komunikimet elektronike në RSH";
 Ligji Nr. 9723, datë. 3.05. 2007, "Për Qendrën Kombëtare të Regjistrimit";
 Ligji Nr. 9643, datë. 20.11.2006, i ndryshuar, "Për prokurimet publike", që realizon mundësinë e prokurimit elektronik;

Në fushën e krimit kibernetik Shqipëria ka nënshkruar dhe ratifikuar Konventën për Krimin Kibernetik në vitin 2002 dhe ka reflektuar në Kodin Penal dhe Kodin e Procedurës Penale kërkesat e kësaj konvente.

Qeverisja elektronike do të shtrihet në nivelin qendror dhe atë lokal nëpërmjet portaleve të të gjitha institucioneve, gjë që do të sigurojë akses elektronik në shërbimet publike për të gjithë. Strategjia citon se: Deri në fund të vitit 2013 shërbimet publike bazë do të ofrohen në mënyrë interaktive, të thjeshtë dhe

të aksesueshme për të gjithë. Për këtë është i nevojshëm shfrytëzimi i rrjeteve broadband dhe aksesit në platform të ndryshme. Lista e këtyre shërbimeve do të përcaktohet në përputhje me praktikën më të mira evropiane. Strategjia ndërkohë citon se:

- Synohet standartizimi i paraqitjes së institucioneve publike në internet;
- Shërbimet publike që ofrohen online do të shoqërohen me përshkrimin e tyre dhe dokumentet e nevojshme për të përfutur prej tyre do të jenë të disponueshëm dhe do të mund të shkarkohen nga interneti;
- Do të krijohet një ambient i sigurt komunikimi midis shërbimeve publike dhe për shkëmbimin e informacionit të klasifikuar qeveritar."

Iniciativat për reformimin e qeverisjes vendore tradicionale në një qeverisje elektronike bashkëkohore inkurajohet dhe mbështet nga kjo strategji dhe nga një vullnet kombëtar për të avancuar cilësinë dhe standartet e qeverisjes në Shqipëri.

Fig2. Ch.Ch, portal elektronik zyrtar i Federatës Zviceriane

The screenshot shows the Swiss government portal (www.ch.ch) with a navigation bar and several content sections. The main header includes the logo 'www.ch.ch' and 'The Swiss Portal'. Below the header, there are navigation tabs for 'Individuals', 'Businesses', 'Authorities', and 'About Switzerland'. The main content area features a large banner for 'Votes and elections' with the text 'Votes and elections made easy. Information on political participation in Switzerland.' Below this, there are three columns: 'VOTES' with a link to 'Federal votes' and 'Cantonal votes'; 'ELECTIONS' with a link to 'Federal elections 2011' and 'Cantonal elections'; and 'LATEST NEWS' with a link to 'Votes and elections'. On the right side, there are additional sections for 'Advanced search', 'Localization', 'Publics', 'Directory of authorities', 'Test your civic knowledge', and 'Hazards Portal'.

Si të votohet nga jashtë vëndit,
informacion nga portali i Federatës Zviceriane

Intalimi i Z1N dhe i sistemeve të punës të lidhura më të, në një qeverisje elektronike vendore, janë në funksion të vizionit dhe qëllimeve të kësaj strategjie. Shtimi i madh i nevojave për shërbime të shpejta dhe cilësore nga komuniteti dhe biznesi e bën këtë ambicie një fuqi lëvizëse të madhe drejt modernizimit të qeverisjes vendore.

Shtimi i kërkesave, rregulloreve dhe procedurave për leje e liçenca për çështje biznesi, kryesisht për ndërtime, për çështje të zhvillimit e zbatimit të projekteve, të marrjes së shërbimeve dhe përfitimeve shoqërore, të bashkërendimeve me agjencitë e tjera shtetërore apo jo publike në ofrimin e shërbimeve, dikton nevojën për shpejtësi informacioni dhe komunikimi, për qeveri të zhërvjellët dhe që i përgjigjet avancimit të shoqërisë.

Sot shoqëria shqiptare është gjithnjë e më intensivisht pjesë e hapsirë dixhitale globale, ndërkohë që mjaft shqiptarë jetojnë dhe banojnë në shumë vende të botës, kryesisht të Evropës, dhe shumë prej tyre komunikojnë me Shqipërinë në mënyrë elektronike. Ky fenomen dikton nevojën për t'ju përgjigjur zhvillimeve dhe kërkesave të shqiptarëve me një përjasje bashkëkohore dhe elektronike, dhe ky udhëzues synon të inkurajojë NjQV të bëhen sa më shpejt pjesë e këtyre zhvillimeve dhe pritshmërive.

Në botën e sotme të dixhitalizuar dhe të shoqërisë të informacionit NjQV kanë rolin e tyre të rëndësishëm, kryesisht në:

- Përcaktimin e politikave dhe strukturave rregullative për qeverisje elektronike,
- Zbatimin e programeve dhe ofrimin e shërbimeve e produkteve elektronike ndaj qytetarëve,
- Përdorimin e infrastrukturavë të informacionit për të përmirësuar së brendëshmi praktikatat administrative,
- Ndërveprimin me qytetarët në proceset demokratike të qeverisjes,
- Edukimin e qytetarëve me qeverisjen elektronike.

Prezenca gjithnjë e më shumë e NjQV-ve të Shqipërisë me faqet e tyre në internet me informacione, shërbime dhe marketim, prezanca e disa NjQV në facebook janë sot praktika pune të avancuara që demonstrojnë ambicien e fortë të qeverisjes vendore në Shqipëri drejt qeverisjes elektronike, por ky stad zhvillimi vazhdon të jetë larg asaj që njihet si Qeverisje Elektronike në vendet e zhvilluara.

Ndërkohë, NjQV-të në Shqipëri po zhvillojnë me sukses sjelljen e tyre ndaj botës elektronike dhe po mësojnë mënyrat e sjelljes në botën e komunikimit elektronik. Kjo sjelle ka prodhuar një reformë të madhe në qeverisje, që sot është standarti drejt të cilit synojnë NjQV ambicioze dhe që në filozofinë e tyre qeverisëse e kanë qytetarin të parin.



4.Z1N NE KONTEKSTIN E QEVERISJES SE MIRE DHE ELEKTRONIKE

Globalizmi, përdorimi në shkallë të gjërë i internetit, rritja e kërkesave për cilësi jete individuale dhe në komunitet, rritja e pritshmërive për zgjerim të demokracisë dhe përfshirjes në vendimmarrje, shkëmbimi i informacionit dixhital në shkallë të gjërë janë bërë femomene kryesore me të cilat përballen sot qeveritë nacionale dhe ato vendore në botë.

Përdorimi i kompjuterave në mënyrë intensive që nga viti 1980 ka sjellë një përjasje të re në mbledhjen e të dhënave, dhënjen e informacionin dhe komunikimin elektronik, dhe sot ato janë bërë pjesë e punës së përditshme të administratës publike, paravësisht se përdorimi i tyre mbetet në nivele të ulta të optimizimit maksimal në një pjesë të NjQV të Rajonit dhe Shqipërisë.

Është e kuptueshme, ndërkohë, që zhvillimi i një infrastrukture efektive dhe efikase dixhitale për ofrimin e shërbimeve elektronike nga qeveritë vendore kërkon shumë kohë, burime, përpjekje dhe angazhim, kërkon ndryshime të mëdha organizative dhe transformime në kulturën dhe administrimin e punëve në organizatë.

Angazhimi i plotë drejt instalimit të Qev-E demonstroi se udhëheqësit e NjQV njohin faktin se informacioni është bërë tashmë një pasuri shoqërore dhe ekonomike po aq e rëndësishme dhe e vlefshme sa edhe mallrat tradicionale dhe burimet natyrore.

“Qev-E është ambicie e një NjQV për të avancuar shprehjen demokratike të një komuniteti, autonominë dhe dinjitetin njerëzor, të mbështesë zhvillimin ekonomik dhe të inkurajojë shpërndarjen e drejtë dhe efikase të shërbimeve. (Roger E’O Okot-Uma, [ëëë.electronicgov.net /pubs/p5 index.shtml](http://ëëë.electronicgov.net/pubs/p5_index.shtml)”.

Në rastin e Shqipërisë, Qev- E është ambicie evropine për ta reformuar dhe modernizuar qeverisjen vendore, si dhe përpjekje për të punura në sinergji me reformat në nivel qëndror dhe strategjitë kombëtare, të cilat përcaktojnë drejtimet dhe objektivat strategjike për të instaluar në Shqipëri një qeverisje që performon dhe që ndjek avancimin e teknologjisë elektronike në shërbim të njerëzve.

Qeverisja Elektronike nuk është një qëllim në vetvete, por një mjet për të modernizuar qeverisjen vendore dhe ofrimin e shërbimeve, për të forcuar demokracinë vendore duke mundësuar qeveri vendore të hapura, llogaridhënëse, gjithëpërfshirëse, komunitet i informuar dhe i angazhuar në qeverisje. Qev-E e avancon në mënyrë rrënjesore cilësinë e vendimmarrjes dhe të udhëheqjes së komunitetit, si dhe promovon intensivisht ekonominë vendore, kryesisht biznesin, si dhe potencialet ekonomike dhe natyrore të komunitetit. Për të kuptuar më mirë së çfarë kuptohet shkurtazi me Qev- E, cilat janë veprimet dhe ndërveprimet të cilat e formësojnë Qev- E, më poshtë është dhënë Korniza¹ e Qeverisjes Elektronike, e cila përbëhet nga tre stade kryesore zhvillimi.

Administrata - E: <i>marrëdhëniet brenda-organizatës së NjQV.</i>	Qeveria-E: <i>marrëdhëniet ndër-organizative të NjQV.</i>
Zhvillim i politikave	Koordinim i politikave
Aktivitetet e organizatës	Zbatim i politikave
Manaxhim i njohurive të dhenave	Ofrim i shërbimeve publike

PUBLIKU KLIENTI

Qeverisja-E:
Ndërveprim mes qytetarëve, organizatave qeveritare, publikut dhe të zgjedhurve vendorë.

Proçes demokratik
Qeveri e hapur
Vendim-marrje transparente

¹ Benchmarking E-government: A Global Perspective, UN and ASPA, 2003.

Me futjen e NjQV-ve në reformën për një Qev- E, një rol kyç ka udhëheqja e NjQV-ve si dhe presioni pozitiv nga rritja e pritshmërive të komunitetit dhe biznesit për cilësinë e qeverisjes. Një udhëheqje vizionare është garanci e madhe dhe shtysa kryesore për një reformë të tillë thellë dhe afatgjatë.

Qev- E, duke zgjeruar dukshëm qasjen ndaj informacionit, profilin e NjQV-ve dhe të komunitetit, qasjen ndaj politikave qeverisëse, potencialeve zhvillimore dhe shërbimeve, nxit e fuqizon në të njëjtën kohë bashkëpunimin me partnerët dhe agjencitë e tjera qeveritare dhe organizatat brenda dhe jashtë Shqipërisë.

Në përpjekjen e saj për të instaluar Qev- E, NjQV-të duhet të bashkëpunojnë ngushtë me Qeverinë Qëndrore dhe agjencitë e saj si dhe me organizata dhe biznesin, pasi një pjesë e shërbimeve që mund t'i ofrohen komunitetit, janë shërbime që ofrohen nga agjenci qeveritare qendrore dhe baza e të dhënave të këtyre agjencive është një aset i madh për Qev-E në shërbimet e dhëna komunitetit.

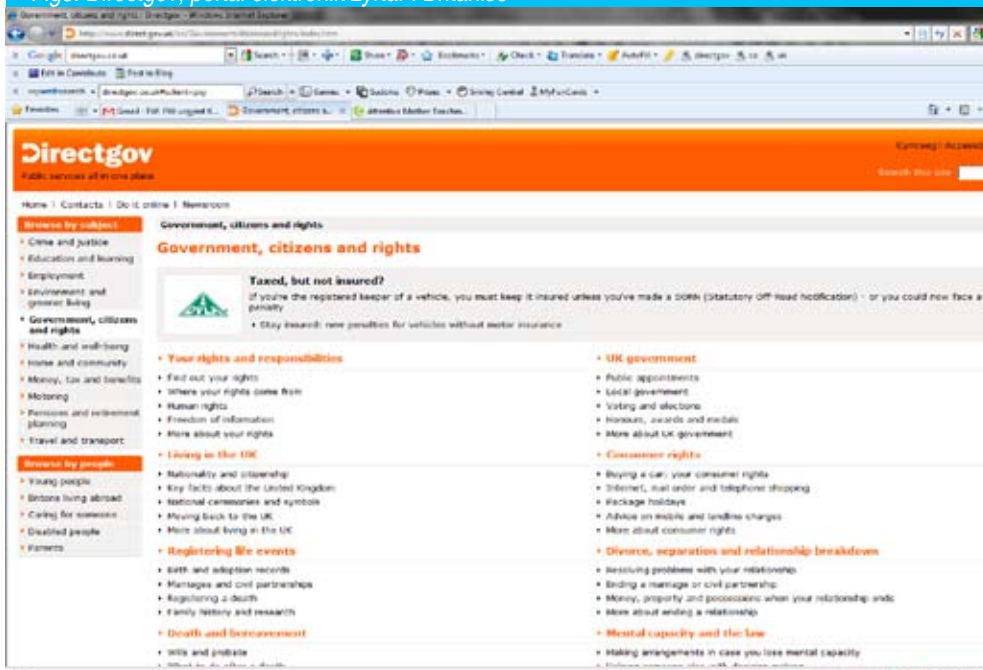
Ndërkohë që Qev-E përmirëson shpejtësinë dhe efikasitetin e proceseve që prodhojnë shërbimet dhe produktet e NjQV, kjo nuk presupozon se të gjitha shërbimet duhet të ofrohen nëpërmjet faqes së internetit, si portali kryesor në një Qev-E, duke shmangur mundësitë e tjera. Kjo për arsye se jo të gjithë anëtarët e komunitetit dhe të biznesit janë të mundur të përdorin lehtësirat e Qev -E dhe internetin. Kjo situatë dikton nevojën për shërbime elektronike të thjeshta në fillim e të përshkallëzuara, të cilat mund të përdoren gjëra të tjera nga komuniteti dhe të interesuarit e tjerë, për të përparuar pas sipas nevojave të komunitetit dhe objektivave të qeverisë vendore.

Qev- E është në vetvete përpjekja për të ndërtuar një organizatë elektronike, e cila mundëson transparencën e qeverisjes, arritjen e synimeve dhe objektiva të NjQV-ve dhe zbatimin e strategjive dhe planeve të veprimeve të miratuara nga NjQV-të në partneritet me komunitetin dhe palët e interesuara. Ajo është një rilindje e administratës në epokën e shoqërisë së informacionit dixhital dhe një përgjigje ndaj përparimit të shoqërisë dhe përhapjes masive të internetit.

Instalimi i Z1N dhe i gjithë sistemit që lidhet funksionalisht me të është paradhoma dhe përpjekja e parë dhe madhore e NjQV drejt Qev- E. Nëpërmjet Z1N NjQV-ja mundëson hapat e parë drejt shërbimeve elektronike, drejt demokracisë elektronike, drejt një qeverie cilësore dhe miqësore ndaj komunitetit dhe partnerëve.

Në të njëjtën kohë Z1N është tashmë pjesë integrale e një qeverisje të mirë dhe, kjo është arsyeja përse rekomandimi për instalimin e saj në çdo NjQV ,është një domosdoshmëri për të demonstruar se qeverisja vendore ofrohet në përgjigje të përparimit të shoqërisë moderne dhe pritshmërive të saj.

Fig3. Directgov, portal elektronik zyrtar i Britanisë



QEV - E MUNDËSON:

Organizatë – Elektronike

Ofrim Shërbimesh – Elektronik

Politikë bërje – Elektronike

Transparencë – Elektronike

Demokraci – Elektronike



5. Z1N NE KUADER TE MIRE - QEVERIJES VENDORE

5.1 Koncepti i Z1N

Z1N është sot një model i përdorur gjërësisht dhe me sukses në mjaft bashki në Evropë dhe në vende të tjera të zhvilluara në kuadër të Qev-E. Ky model është instaluar në zbatim të politikave për qeverisje të mirë vendore dhe elektronike, një koncept i cili ka nxitur mjaft reforma në modelimin e qeverisjen vendore. Ndërkohë përparimi i teknologjisë elektronike i ka dhënë formë virtuale mekanizmave të menxhimit në qeverisje dhe i ka mundësuar komuniteteve të rrisin aksesin ndaj shërbimeve cilësore e të drejtave individuale.

Aktualisht Z1N në Shqipëri është një përvojë e instaluar, por jo në stadi të avancuara dhe përhapja e kësaj përvojë është shumë e ulët dhe në shumë pak NjQV, pavarësisht faktit të shtimit në masë të madhe të njerëzve dhe bizneseve që kanë qasje në internet.

Parimi që shoqëron ngritjen dhe funksionimin e sukseshëm të Z1N si pjesë e Qev-E është **QYTETARI ËSHTË I PARI**.

Z1N në vetvete është reforma administrative që bën një NjQV për të ndryshuar pozitivisht kënaqshmërinë e publikut ndaj qeverisjes dhe për të përmirësuar cilësinë dhe shpejtësinë e dhënjes së informacionit si dhe të shërbimeve e produkteve të NjQV.

Z1N parakupton instalimin e një kulture pune në organizatë, riformatim të organizatës e proceseve të punëve të cilat mundësojnë eliminimin e barrierave të komunikimit dhe të informacionit mes NjQV-ve dhe komunitetit e partnerëve, duke prezantuar sistemet dhe standardet e punës për një Qev- E. Z1N mundëson një transparencë të madhe ndaj politikëbërjes, vendimmarrjes, përdorimit të fondeve publike, hartimit dhe zbatimit të rregulloreve dhe procedurave.

durave të NjQV, dhe nepërmjet qasjes në informacion, mundëson respektimin e të drejtës së individit për të marrë informacion për politikat dhe rezultatet e qeverisjes vendore.

5.2 Modelet e Z1N

Z1N është mekanizëm komunikimi dhe ofrimi shërbimesh që ngrihet nga NjQV-të për të mundësuar që klientët e NjQV-ve të marrin në çdo kohë dhe nga çdo vend shërbime dhe informacion nga NjQV-të . Ai ndërtohet dhe funksionon në një kornizë ku bashkëveprojnë shoqëria, politika dhe politikat e NjQV-ve, administrata e NjQV-ve, shërbimet e NjQV-ve dhe teknologjia.

Aplikimet e bëra tek një Qeverie- E lidhen në vetvete me automatizimin e veprimeve të qeverisë në zyrat prodhuese dhe ofrimin e shërbimeve në Z1N. Në këtë perspektivë, instalimi i Z1N mund të behët me faza, sipas mundësive e stadi të zhvillimit të NjQV-ve, nevojave të komunitetit si dhe të teknologjisë dixhitale që përdoret nga komuniteti. E thënë më thjeshtë, zhvillimi i Z1N, dhe i sistemit Qev-E që e shoqëron, varet shumë nga mbështetja e drejtuesve dhe stafit për zhvillimin e Z1N dhe Qev-E, si dhe nga niveli i qasjes së komunitetit në internet dhe nga ana tjetër e përdorimit nga ana e tij e infrastrukturës dixhitale.

5.2.1 Modeli - Sporteli Pritës si Ndalesa e Parë

Modeli aktual dhe më i përdoruri në Shqipëri është ai i Sportelit Pritës, si ndalësja e parë. Kur njerëzit vijnë në hollin e godinës së NjQV-ve ato drejtohen te sporteli pritës, pyesin për informacion paraprak për shërbimin apo produktin, e më pas orientojnë nga stafi i këtij sporteli drejt NjOrg-së që e ofron shërbimin apo produktin, nepërmjet së cilës vizitori dorëzon dokumentet apo merr sqarim apo këshillim, si dhe shërbimin apo produktin e kërkuar.

Stafi i sportelit pritës, në këtë fazë zhvillimi të komunikimit me publikun, shërben vetëm informacion shumë të kufizuar për procesin e punës , dokumentacionin, procedurat e NjQV-ve, ndërkohë që stafi i sportelit, që në të gjitha rastet është një person njih shumë pak aspekte të sqarimit dhe këshillimit të vizitorëve, pasi njohuritë e thelluara i kanë drejtuesit dhe stafi i NjOrg.

5.2.2 Modeli Z1N – Zyra Prodhuese

Ky model mundëson instalimin e Qev-E jo në shkallë të gjerë. Nepërmjet këtij modeli organizata ndahet strukturalisht në Z1N dhe Zyra Prodhuese gjithashtu modelohet si një organizatë e orientuar drejt klientit.

Sipas këtij modeli ngrihet një sistem pune ku ndahet puna në organizatë për dhënien e informacionit, njoftimeve shërbimit dhe produktit, e bërë ngadetyrë e Z1N nga puna në organizatë që prodhon informacion, të dhëna, shërbime e produkte, e bërë ngadetyrë e Zyrat Prodhuese, ndërkohë që të dy këto pjesë të strukturës së organizatës janë të lidhura në mënyrë organike dhe komunikojnë papushim gjatë punëve të administratës dhe komunikimit me klientët.

Ky model, në variatën e tij fillestar, mund të mos zbatohet informatizimin e të dhënave, fakteve rreth procesit të punës, por thjesht prezanton konceptin dhe modelin e punës me Z1N gjë që do të thotë se stafi i Z1N ofron të gjithë informacionin për shërbimet dhe produktet e NjQV-ve dhe të disa shërbimeve jo elektronike.

Në fazën e tij të përparuar, ky model zbaton informatizimin e të dhënave dhe të punëve dhe instalimin e fazës së parë të Qev-E, një model i domosdoshëm ky për NjQV, të cilat futen për herë të parë në reformën për modernizimin e qeverisjes.

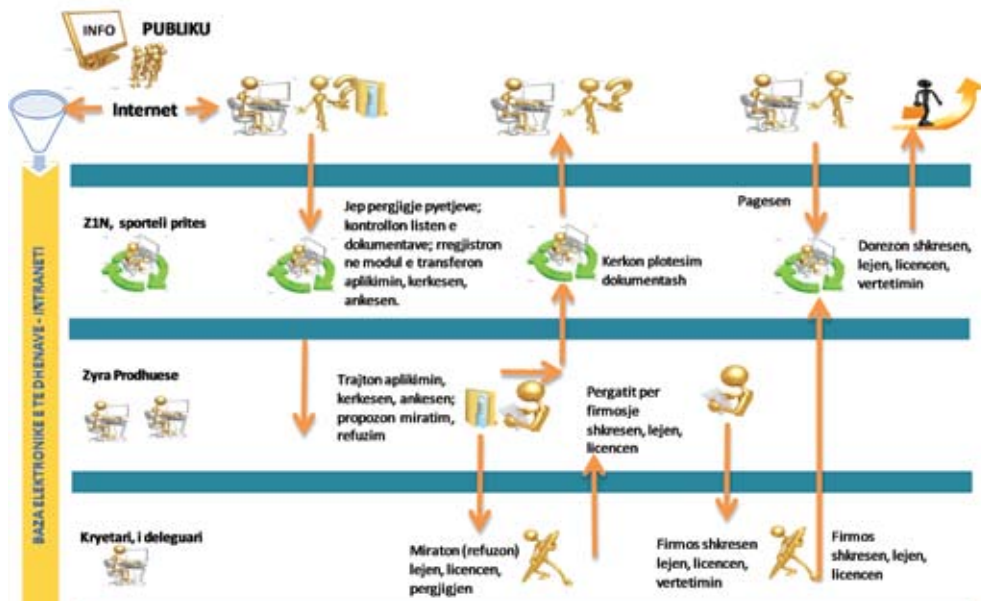
Klientëve, në modelin e përparuar, ndalesa në Z1N i mundëson marrje informacioni paraprak në sportelin pritës, si për dokumentet, procedura dhe afatet kohore për marrje shërbimi apo produkti, dorëzim dhe regjistrim elektronik të aplikimit dhe marrje të një seri produkteve të shërbimesh të NjQV në një zyrë. Ndalesa në Z1N është fizike, kur klientët vijnë në Z1N apo sjellin me postë aplikimin, kërkesën apo, ankesën dhe virtuale kur klientët kanë qasje në informacionet e NjQV dhe porosisin shërbime apo produkte nëpërmjet intranetit apo internetit.

Pra klientët përdorin disa kanale komunikimi për të marrë shërbime dhe produkte nëpërmjet këtij modeli të Z1N, dhe kryesisht:

- zyra pritëse fizike në godinën e NjQV;
- posta fizike dhe elektronike e NjQV;
- kioska elektronike e vendosur nga NjQV në mjedise publike;
- telefoni dhe faksi i NjQV;
- faqja e internetit e NjQV-ve.

Ky model i mundëson NjQV, që nëpërmjet Z1N, të adresojë aplikimet elektronike të regjistruara, nga Z1N, nëpërmjet portalit të intranetit të secili prej posteve të punës së drejtuesve të Zyrave Prodhuese. Më pas ato përcillen tek specialisti për administrim dhe trajtim të aplikimit. Me përfundimin e punës produkti apo shërbimi miratohet elektronikisht nga drejtuesi i Zyrës Prod-

Fig 4. Skema e komunikimit dhe ndërveprimit të publikut me NjQV që ka Z1N



huese, nga Kryetari i Bashkisë (nëse kjo kërkohet me ligj apo rregullore të brendshme të NjQV) e më pas kthehen tek Z1N për t'ia përcjellë kërkuarit që vjen fizikisht në Z1N apo për t'ja dërguar me postë.

Ky cikël i lëvizjes së dokumentit (aplikimit/ kërkesës apo ankesës) nga Klienti – Z1N – Zyra Prodhuese – Kryetari – Zyra Prodhuese – Z1N – Klienti është itinerari elektronik që ndjek praktika administrative në sistemin e ri twbërjes së punëve. Ky cikël dhe kjo procedurë pune shmang pothuajse plotësisht kontaktet e klientit me Zyrat Prodhuese, duke e kthyer Z1N pikën e vetme të kontaktit të klientit me NjQV.

Dixhtalizimi i të dhënave, informacioneve e dokumenteve është kusht për vepërimin e Z1N në kuadër të Qev-E. Modeli i mundëson NjQV –të dokumentimin në dosje elektronike të dhënies së shërbimeve dhe produkteve, rezultati i të cilit bën të mundur arkivimin e të gjithë dokumentacionit elektronik të NjQV dhe Klientit për shërbimin apo produktin e kërkuar dhe ofruar. Kjo përqasje mundëson zbatimin e parimit QYTETARI ËSHTË I PARI.

Në variantin e avancuar të këtij modeli njohuritë e stafit të NjQV dhe të publikut për NjQV bëhen njohuri virtuale dhe të hapura për të gjithë. Ky model mundëson diskutime on-line, me e-mail apo diskutime në forume virtuale mes publikut nga njëra anë dhe drejtuesve të ekzekutivit të NjQV nga ana tjetër, gjë e

cila i mundëson p.sh, Kryetarit dhe këshilltarëve të NjQV njohuri për situatën në komunitet, nevojat dhe pritshmëritë e komunitetit për zhvillim, pritshmëritë për cilësi jete, si dhe reagimet ndaj politikave dhe vendimmarrjes.

Organizimi i funksioneve, shërbimeve dhe stafit të Z1N përcaktohen nga NjQV në varësit të hapsirës, llojshmërisë dhe thellësisë së informacionit dhe komunikimit që NjQV vendos të ketë me komunitetin në këtë fazë të zhvillimit të Qev-E. Ndërkohë, përcaktimi i funksioneve të Z1N varet shumë edhe nga numri i grupeve të shënjestruara që NjQV vendos t'i ofrojë shërbime dhe produkte në formë elektronike, si dhe nga kapaciteti që kanë këto grupe për qasje në internet.

Për të lehtësuat shërbimet e Z1N ndaj klientëve, të cilët nuk vijnë fizikisht në mjediset e Z1N, NjQV bën pjesë integrale në Z1N dhe Qendrën e Pyetjeve (Call Center). Kjo qendër shërben për të marrë pyetje dhe dhënë përgjigje (të menjëhershme apo mbas pak kohe) për klientët jashtë mjediseve të Z1N. Stafi i kësaj qendre është automatikisht staf i Z1N dhe ka të njëjtat njohuri si dhe stafi që punon në sportelin pritës dhe sportelet e tjerë të shërbimeve. Ky uniformitet njohurish mundëson lëvizjen e këtij stafi nga sporteli pritës dhe sportelet e tjera tek Qendra e Pyetjeve dhe anasjelltas për t'u mësuar të gjithë me punët e Z1N.

Kjo qendër duhet të jetë në mjediset e brendëshme të NjQV apo në hapsirën e Z1N, në këtë rast e izoluar fizikisht nga hapsira e Z1N, në mënyrë që të mundësojë funksionimin e saj normal dhe pa ndërhyrje në normalitetin e punës së stafit të vetë qendrës apo të stafit dhe klientëve që gjenden në mjediset e Z1N.

Stafi i Z1N përbëhet nga stafi i sportelit pritës, i sporteleve të shërbimeve dhe i qendrës së pyetjeve. Ky model kërkon që secili nga stafi i Z1N të ketë të gjithë informacionin që i duhet klientit për marrje shërbimi dhe produkti nga NjQV. Padyshim që paisja me njohuritë e plota të stafit të Z1N do të vijë graduale nga momenti i instalimit të Z1N e në vazhdim, por sugjerohet që ky proces të mos zgjasë më shumë se dy vjet, kohë kjo e mjaftueshme që stafi i Z1N të njihet me të gjithë informacionin dhe procedurat e një sistemi pune me cilësitë e qeverisjes elektronike.

Me funksionimin e të gjithë elementëve të këtij modeli Z1N shpejtohet shumë arritja e informacionit dhe shërbimeve tek pjesa më e madhe e komunitetit duke përdorur një ndalesë. Në këtë fazë zhvillimi Z1N mundëson marrje informacioni nga interneti dhe sportelet e Z1N për shërbimet dhe produktet kryesore të NjQV-ve, si dhe bërje aplikimesh elektronike, bërje pagesash të menjëhershme për detyrimet ndaj NjQV-ve, trajtim elektronik të aplikimeve

dhe dokumentim elektronik të punëve nga Zyrat Prodhuese, akses elektronik ndaj vendimarrjes, arkivim dhe akses elektronik të dokumentacionit të NjQV-ve etj.

Përfitimet e Z1N do t'i prekë menjëherë komuniteti, veçanërisht biznesi e organizatat që kanë kontakte të shpeshta me NjQV, por edhe personat që kanë vështirësi fizike për të ardhur e kërkuar shërbime në Z1N. Një grup që përfiton shumë nga Z1N, që është lënë jashtë aksesit të shpejtë, janë emigrantët, të cilët kanë nevojë të marrin informacion e shërbime, të bëjnë aplikime apo porosi aplikimesh on-line që nga vendet ku jetojnë.

Rasti i Komunës Dajç Bregu i Bunë është një rast ilustrues. Një komunitet i madh nga kjo komunë jeton në Itali. Ato e mirëpritën shumë instalimin e Z1N, pasi u krijoi shumë lehtësira dhe kursim kohe për marrjen e informacioneve, shërbimeve dhe produkteve gjatë periudhës së ngushtë prej një apo dy mujore, kur ato janë në Dajç BB. Nepërmjet Z1N, postës elektronike dhe, së shpejti, nepërmjet faqes së internetit ato do të vazhdojnë të marrin shërbimet e Komunës Dajç BB nga Italia apo vende të tjera ku ato kanë emigruar.

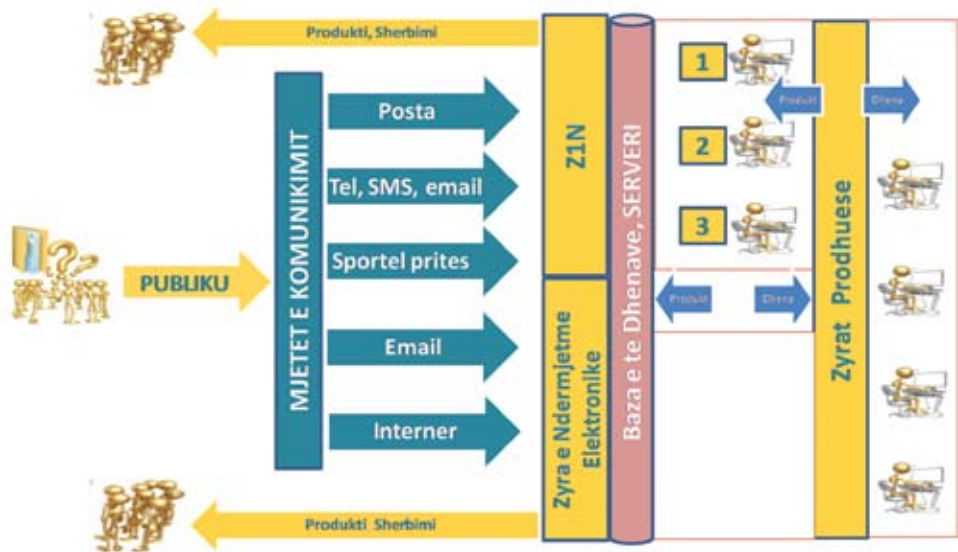
5.2.3 Modeli Z1N - Zyra e Ndërmjetme Elektronike Zyra Prodhuese.

Modeli më i avancuar i Z1N në një qeverisje elektronike është modeli i cili mundëson instalimin e Qev-E në shkallë të gjërë dhe kryesisht realizon aplikimit dhe marrjen e shërbimeve dhe produkteve në mënyrë elektronike nëpërmjet internetit. Ky stad zhvillimit të Z1N mundëson instalimin e asaj që quhet Zyra e Ndërmjetme Elektronike.

Zyra e Ndërmjetme Elektronike është e pajisur me informacione, të dhëna, dokumente dhe transferime elektronike të punëve nëpërmjet së cilës bëhet i mundur adresimi elektronik i pyetjeve, kërkesës/ ankesave dhe aplikimeve elektronike të dërguara nëpërmjet internetit nga klientët. Përpos këtyre, kjo zyre dërgon aplikimit, ardhur sipas kërkesës, te secili prej posteve të punës së drejtuesve të Zyrave Prodhuese, nga ku bëhet administrimi dhe trajtimi i aplikimit nga specialisti, miratohet nga drejtuesi për t'ju kthyer më pas Klientit si shërbim apo produkt në formë elektronike apo me postë.

Pjesa më e madhe e pyetjeve, në këtë model, marrin përgjigje elektronike nga qasja e hyrjes te rubrika Pyetjet Më të Shpeshta, të cilat janë përgatitur nga Zyrat Prodhuese, në koordinim me Z1N, dhe janë ngarkuar në faqen e internetit. Për pyetje më specifike, klientët telefonojnë apo dërgojnë mesazh elektronik tek Z1N, stafi i të cili i përgjigjet po elektronikisht.

Fig 5. Diagrama e komunikimit dhe ndërveprimit mes publikut dhe Qev- E

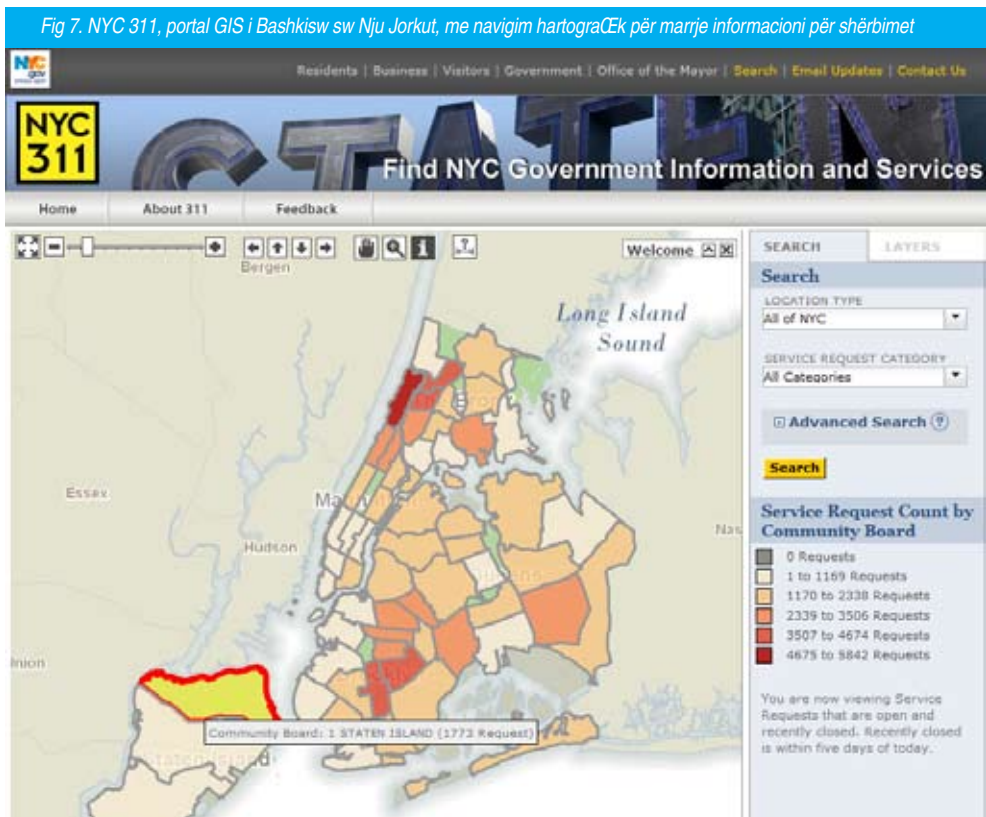


Ky model i mundëson publikut aplikim dhe marrje shërbimesh dhe produktesh në mënyrë elektronike nëpërmjet internetit apo intranetit si pagesa të detyrimeve ndaj NjQV, bërje aplikimesh dhe ndjekje të statusit të aplikimit on- line, regjistrim dhe çregjistrim të biznesit, ndryshim adrese dhe votim on- line, por edhe ndërveprim elektronik me NjQV, si reagim on- line ndaj vendim- marrjes dhe politikëbërjes së NjQV si dhe ndaj rregulloreve, procedurave dhe standaretet për shërbimet dhe produktet e NjQV-ve.



Fig 6. Z1N i Bashkisë Bronckhorst, hapur në 2010

Fig 7. NYC 311, portal GIS i Bashkisw Nju Jorkut, me navigim hartograçek për marrje informacioni për shërbimet

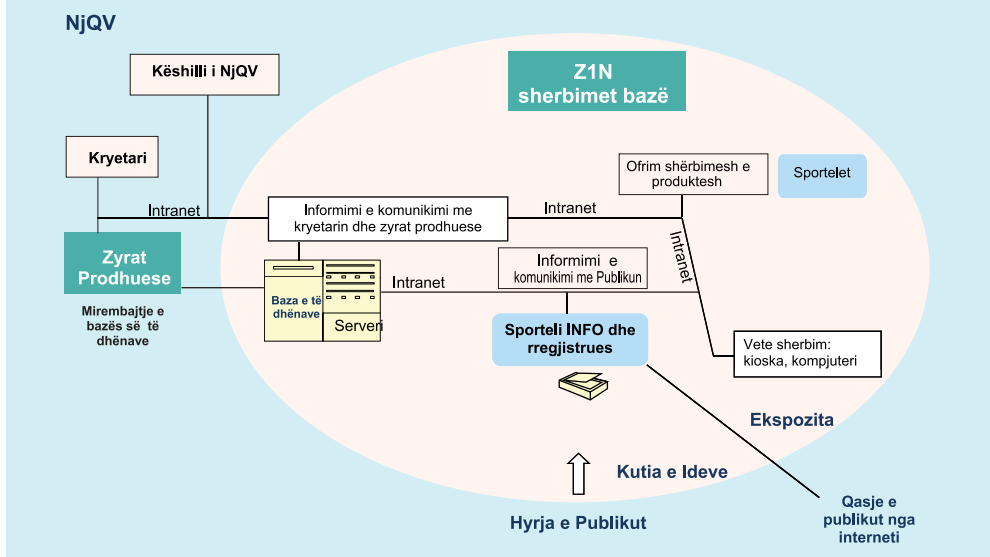


Modeli i mundëson NjQV transformimin e shërbimeve dhe produkteve nga dosje tradicionale në praktika dokumentare elektronike e ku regjistrohet i gjithë dokumentacioni dhe komunikimi elektronik mes NjQV dhe klientit për shërbimin apo produktin e kërkuar dhe të dhënë.

Ky model kërkon një sistem të besuar të hyrjeve në bazën e të dhënave të NjQV, nëpërmjet Zyrës së Ndërmjetme Elektronike, dhe regjistrimin e identifikimin e kërkuarit nga komuniteti me emër përdoruesi dhe fjalëkalimi, si dhe përdorimin dhe mbrojtjen e firmës elektronike për të mundësuar cilësinë dokumentare dhe arkivore të elementëve të praktikave elektronike.

Me poshtë është dhënë një skemë e thjeshtë që prezanton pozicionimin e Z1N në organizatën e një NjQV në kuadër të Qev –E.

Fig 8. Skema e pozicionit dhe funksioneve të Z1N në Qev- E



5.3 Koncepti i Klientit

Koncepti Klient është koncepti bazë që shoqëron ngritjen e funksionimin e Z1N.

“Një konsumator është vizitori më i rëndësishëm në mjediset tona. Ai nuk është i varur nga ne. Ne jemi të varur nga ai. Ai nuk është një ndërhyrës në punën tonë. Ai është qëllimi i punës sonë. Ai nuk është një i huaj në biznesit tonë. Ai është një pjesë e biznesit tonë. Ne nuk jemi duke i bërë atij një nder duke i shërbyer. Ai është duke na bërë një favor ne, duke na dhënë një mundësi për t'i shërbyer.”

Mahatma Gandhi.

Vetën një NjQV që e sheh Klientin si të tillë, ka predispozitën fillestare për të ndërtuar, menaxhuar dhe zhvilluar një Z1N të suksesshëm dhe në dobi të komunitetit e për të ofruar një Qev-E.

Koncepti Klient e sheh qytetarin si:

- Qytetari Votues që mundëson qeverisjen vendore,
- Qytetari Taksapagues dhe Pagues shërbimesh e produkteve,
- Qytetari si Konsumator produkteve dhe shërbimesh të NjQV,
- Qytetari si Kontribues dhe Bashkëformules politikash vendore.

Në konceptin e Z1N Klientët janë jo vetëm njerëzit që vijnë fizikisht në godinën e komunës, por që vijnë dhe virtualisht nëpërmjet aplikimeve të bëra me postë elektronike, aplikimeve të bëra në kioskën elektronike, kërkesave/ ankesave apo aplikimeve të dërguara përmes faqes së internetit si dhe telefonatave me pyetje e kërkesa për informacion.

Nëse një Klient kërkon informacion, psh. për marrjen e një leje ndërtimi, dhe këtë e kërkon pranë Z1N, nëpërmjet tel., postës elektronike, qendrës së pyetjeve, në kioskat apo kompjuterat me vetëshërbim, faqes së interneti të NjQV, ai duhet ta marrë të njëjtin informacion pavarësisht nga kanali i komunikimit që përdor. Kjo është kultura, etika dhe standardi që shoqëron Qeverinë –E në marrëdhënje e në komunikim me Klientin.

Dhe kjo përjasje është e plotësisht e mundur pasi informacioni është zhvilluar e standardizuar nga Z1N në bashkëpunim me Zyrat Prodhuese dhe gjendet në një bazë të vetme të dhënash që kanë qasje nga të gjitha kanalet që NjQV-ja ka vënë në dispozicion të klientëve, dhe kujdo tjetër, duke përfshirë edhe vendimmarrësit, drejtuesit dhe stafin e NjQV.

5.4 Situata përpara instalimit të Z1N:

Për të kuptuar më mirë dobinë dhe përfitimet nga Z1N është e nevojshme që NjQV të skanojë dhe vlerësojë në mënyrë të gjithanshme dhe me objektivitet situatën organizative dhe atë të informimit e komunikimit me komunitetin dhe partnerët. Dy situatat e përshkruara më poshtë ilustron shkurtimisht gjendjen e shërbimeve në një NjQV që nuk ka të instaluar Z1N dhe sistem të shërbimeve elektronike.

Njëra situatë rutinë, që gjendet në mjaft NjQV, është e tillë: Një klienti i kërkohen të marrë një vërtetim së ka paguar taksat vendore në mënyrë që më pas të marrë një vërtetim së është banor i NjQV-së. Kjo kërkesë i bëhet klientit ndërkohë që NjQV administron bazën e të dhënave për taksapaguesit dhe pagesat; do të mjaftonte që sporteli



që lëshon vërtetimin të hynte në bazën e të dhënave dhe të verifikonte nëse klienti i ka paguar taksat apo jo, pa pasur nevojë që ku i fundit të sjell një vërtetim nga drejtoria e taksave.

Një rast i dytë është kur një banor/ biznes kërkon të paguajë taksat vendore ndërkohë që vjen fizikisht në godinën e NjQV. Atij/asaj i kërkohet të shkojë tek specialisti i zyrës së taksave për të marrë vërtetimin se sa është shuma e taksave në total dhe për çdo taksë që duhet të paguaj - më pas të shkojë tek një apo me shumë sportele të arkës për të bërë pagësën (kjo në rastin më të mirë kur ka një sportel arke ku mund të paguhen të gjitha taksat njëherësh) - e më pas të shkojë tek drejtoria e taksave për të marrë vërtetimin se i ka paguar taksat, për t'ia paraqitur më pas një drejtorie tjetër të NjQV nga e cila kërkon të marrë një shërbim apo produkt.

Mjaftojnë këto dy raste, të cilat ndodhin çdo ditë në një NjQV që nuk ka Z1N, për të kuptuar se sa joefektive, e lodhshme dhe aspask dashamirëse ndaj klientëve është puna e administratës së NjQV.

Për të lehtësuar skanimin dhe vlerësimin e situatës në një NjQV, para instalimit të Z1N, më poshtë janë dhënë përmbledhtazi disa vlerësime për aspektet negative me të cilat përballen çdo ditë komuniteti, drejtuesit ekzekutivë dhe stafi administrativ iNjQV, të cilat duhet të adresohen gjatë fazës së dizenjimit dhe instalimit të Z1N.

Komunitetit i mungon një mjedis komod dhe sistem i organizuar pritjeje, fluksi i vizitorëve që vijnë në NjQV mbetet i paorientuar nga mungesa e një sistemi të informimit dhe komunikimit, situatë kjo e cila shton mos- dëshirën e viz-

Komuna Dajç BB para instalimit të Z1N



itorëve për të ardhur në një organizatë që iu harxhon kohën e tyre të vlefshme, duke lëvizur nga një zyrë në tjetrën;

Ka një përcëptim të lartë tek komuniteti për mungesë transparence të NjQV dhe besim të ulët të komunitetit ndaj administratës së NjQV, për arsye se sistemi i punës nuk mundëson transparencë, besushmëri, efikasitet dhe efektivitet të punës së administratës;



Administrata e NjQV nuk i jep publikut përgjigje në kohë dhe në mënyrë të unifikuar për kërkesat e tij, nuk mundëson gjetjen e shpejtë të historikut të përgjigjeve të dhëna nga NjQV ndaj kërkesave/ ankesave apo aplikimeve të bëra nga publiku;

Komunitetit nuk i mundësohet gjetja në një vend e informacionit të plotë ,dhe të mirëformular në lidhje me kërkesat, tarifat dhe procedurat për të marrë një shërbim apo produkt si leje apo liçencë, kjo për shkak se mungojnë formularët, fletëpalosjet dhe tabelat informative me të dhëna të rifreskuar e të dobishme për vizitorët.

Vizitorët nuk trajtohen si klientë dhe kënaqësia e tyre ndaj shërbimeve të NjQV është e ulët, kjo edhe për arsye se detyrimet ligjore për t'ju përgjigjur kërkesave apo ankesave zyrtare të publikut nuk respektohen plotësisht dhe brenda

afatave ligjore të përcaktuara, ndërkohë që NjQV nuk matë metodologjikisht dhe periodikisht kënaqësinë e komunitetit ndaj NjQV.

Mënyra se si funksionon organizata është e tillë që të gjitha zyrat ofrojnë informacion për shërbime e produkte në të njëjtën kohë dhe ndërveprimi mes NjOrg është i ulët, secila prej tyre funksionon si një **ishull më vete**.

Organizata e NjQV gjendet në një situatë ku marrëdhëniet e ekzekutivit me Këshillin e NjQV nuk janë efektive dhe plotësisht transparente, për arsye se nuk ka politika të mirëformuluara, objektiva dhe tregues rezultatesh për të matur performancën e stafit në raport me informimin dhe komunikimin me publikun dhe përcetimin për cilësinë e qeverisjes.

Organizata nuk ka plotësisht të inventarizuar shërbimet, produktet dhe proceset perkatese dhe nuk ka një bazë të dhënash unike të mirë zhvilluar dhe me qasje menjëhershme nga publiku dhe stafi administrativ, ndërkohë që të dhënat që disponohen nga NjQV janë të fragmentuara dhe të ndryshme në NjOrg të ndryshme.

Koha dhe kostoja për ofrimin e shërbimeve është e lartë, duke marrë parasysh organizimin dhe ndarjen e detyrave dhe procedurave të punëve.

Faqja e internetit, edhe kur egziston, shërben kryesisht për të dhënë informacione të përgjithshme për NjQV, shërbimet dhe aktivitete e saj, dhe jo për të ofruar shërbime e produkte elektronike dhe për më tepër për të mundësuar komunikime dhe reagime elektronike të publikut ndaj vendimmarrjes dhe performancës së NjQV.

Drejtuesit ekzekutivë dhe stafi i NjQV kanë një komunikim kryesisht ad-hok dhe jo të mbështetur në një sistem të integruar pune dhe mungon një sistem raportimi i shpejtë për performancën e NjOrg në raport me shërbimet dhe produktet për publikun.

Ka shpesh mbivendosje të detyrave mes zyrave, kryesisht për sa i përket informimit, komunikimit dhe raportimit, dhe mënyra se si shpërndahet ngarkesa e punës, nisur edhe nga numri i pamjaftueshëm i stafit, krijon hapsira për abuzime dhe shërbime korruptive.

Administrata e komunës është e mbingarkuar dhe investon shumë energji dhe kohë kryesisht duke takur njëri-z dhe dhënë përgjigje, duke mos i lejuar vetes kohë dhe përpjekje për projekte apo aktivitete që inkurajojnë dhe lehtësojnë zhvillimin e mëtejshëm të komunitetit dhe përmirësimit të shërbimeve, duke krijuar përceptimin se NjQV ka staf të pamjaftueshëm dhe mos dëshirë për të punuar në një ambient me debate dhe shpjegime rutinë.

Arkivimi i kërkesave, ankesave dhe aplikimi bëhet në mënyrë tradicionale, që do të thotë se i gjithë dokumentimi bëhet me dorë dhe jo elektronikisht, gjithashtumjaft prej pyetjeve dhe kërkesave për informacion dhe sqarime nuk dokumentohen në memorien institucionale të NjQV.

5.5 Dobia e instalimit të Z1N

Qëllimi i ngritjes së Z1N dhe i sistemit elektronik, të punëve që e mbështetin atë, është të themelojë një Qev- E në dobi dhe në shërbim të komunitetit, të sjellë një standard të përparuar si në cilësinë e një qeverisjeje vendore e demokratike duke mundësuar një reformim dhe modernizim të organizatës në ofrimin e shërbimeve publike vendore dhe në ushtrimin e të drejtave të komunitetit në bashkëqeverisje vendore.

Nëpërmjet Z1N NjQV garanton realizimin e plotë të detyrimeve ligjore të NjQV ndaj komunitetit, kryesisht ato për shpalljen e vendimeve të Këshillit dhe të informimit të publikut (kryesisht zbatimin e ligjit për vetë qeverisjen vendore, ligjit për informimin e publikut dhe kodit për procedurat administrative), Z1N siguron performancë qeverisëse duke garantuar sinergji mes drejtorive/ sektorëve që ofrojnë shërbime dhe produkte në mjedise pritëse të rehatshme dhe që lehtësojnë kontaktet sociale me publikun, veçanërisht me shtresat në nevojë.

Përfitimet nga instalimi i Z1N dhe i sistemit elektronik të shërbimeve janë të shumta si për publikun ashtu edhe për vendimmarrësit dhe stafin e NjQV, dhe me konkretisht:

Për publikun përfitimet janë të shumta, duke nisur nga përmirësimi i cilësisë dhe efektivitetit të marrjes së shërbimeve dhe produkteve, informacioni i shpejtë dhe i kurdo, një kursim i madh i kohës dhe burocracisë në ofrimin e informacionit dhe shërbimeve administrative,

Reformimi i komunikimit të brendshëm mes NjOrg-ve të NjQV dhe komunikimit të jashtëm, me

Sporteli i arkës në Z1N, Dajç BB



publikun dhe agjencitë e tjera, rritë në masë shumë të madhe pavarësinë e publikut ndaj kontakteve me stafin e NjQV dhe eliminim i konfuzionit dhe keqkuptimeve mes NjQV dhe publikut në ofrimin e shërbimeve dhe produkteve,

Ky sistem pune forcon shumë kulturën pjesëmarrëse në komunitet dhe inkurajon sjellje proaktive në adresimin e nevojave dhe përfshirje e shpejtë të publikut në politikëbërje, gjë e cila siguron pronësi dhe transparencë në vendimarrjen e këshillit të NjQV, proceseve të punës dhe rezultateve të qeverisjes,

Edhe grupet e komunitetit të interesuara për kërkime kanë përfitimet e veta nga Z1N, pasi ky sistem i avancuar qeverisjeje i mundëson atyre qasje të shpejtë dhe kërkime profesionale për performacën, cilësinë e punëve dhe rezultatet e politikave të qeverisjes si dhe ndikimet e qëllimeve dhe objektivave strategjike zhvillimore të qeverisë vendore në zhvillimin e komunitetit.

Për NjQV përfitimet janë të gjithanshme. Z1N garanton ulje të ndjeshme të pakënaqësisë së publikut (banorëve, biznesit) ndaj drejtuesve dhe administratës qeverisëse si pasojë e shpejtësisë dhe saktësisë së informacionit dhe përmirësimit të cilësisë së aplikimeve për produkte e shërbime.

Z1N i mundëson NjQV integrim funksional të organizatës, ku çdo NjOrg (zyrë, sektor, drejtori) punon në intranet e me sisteme pune të hapura dhe standarde të përbashkëta për të gjitha NjOrg ngaku raportimet e performacës për menaxherët mundësohen në kohë reale nga stafi, të gjitha këto me shpenzime administrative shumë të zvogëluara.

Zbatimi i plotë nga NjQV i ligjeve që garantojnë informacionin dhe transparencën e qeverisjes dhe përfshirjen e publikut në politikëbërje si dhe ruajtjen e memories institucionale dhe dokumentare të NjQV është përfitim afatgjatë.

Nepërmjet Z1N NjQV garanton akses të menjëhershëm të të interesuarve ndaj potencialeve të komunitetit, biznesit dhe rezultateve të qeverisjes, duke forcuar dukshëm identitetin dhe imazhin e NjQV, duke nxitur interesin dhe kontaktet me komunitetin dhe duke rritur interesin e donatorëve dhe investitorëve për projekte në një NjQV, e cila demonstroi ambicie për qeverisje bashkëkohore.

Vendimarrësit përfitojnë shumë nga informacioni i shumëllojshëm, idetë dhe komentet e komunitetit që i prezantohen vendimarrëse gjatë procesit të draftimit të politikave e të cilat grumbullohen e sistemohen nga Z1N.

Ndërkohë komunikimi elektronik nëpërmjet internetit mundëson marrjen e

menjëhershme të reaguesve dhe përcetimeve të komunitetit për rezultatet e qeverisjes, influencën e politikave në cilësinë dhe standardet e shërbimeve dhe produkteve të NjQV.

Për Ekzekutivin instalimi i Z1N ka ndikimin të madh me ndryshimet dhe përmirësimet që sjell. Së pari ekzekutivi ka shumë më kënaqësi në punë, pezantohet me një kulturë të punës në grup mes stafit dhe mes NjOrg, duke mundësuar një menaxhim të përmirësuar dhe reduktim të burokracisë, kohë më shumë për kryetarin dhe stafin e NjQV për t'u fokusuar në analizat dhe çeshtjet e politikëbërjes.

Reforma që prezanton Z1N çon në një përmirësim të madh të imazhit dhe në rritjen e mirëbesimit të komunitetit ndaj ekzekutivit të NjQV, pasi rritet shumë shpejtësia dhe besueshmëria e proceseve të punës për ofrimin e shërbimeve dhe produkteve, duke ndikuar drejtpërsëdrejti në përmirësimin e cilësisë së aplikimeve dorëzuar tek NjQV dhe ruajtjen dixhitale të dokumentacionit dhe shkëmbimit elektronik të të dhënave që prodhohen nga secila NjOrg e NjQV. Sistemi i ri elektronik i punëve garanton ruajtje dhe gjetje të shpejtë të historikut të përgjigjeve që kanë marrë aplikimet, kërkesat apo ankesat e depozituara zyrtarisht në NjQV, gjë e cila fuqizon qëndrueshmërinë dhe profesionalizimin e ekzekutivit në kontaktet me qytetarët.

Përmbledhtazi Z1N GARANTON:

- Qytetarë të kënaqur dhe me besim tek qeveria vendore,
- Demokraci aktive dhe politikëbërje me përfshirje të publikut,
- Shërbime e produkte cilësore në kohë dhe me kosto të ulët,
- Qeveri efçente, profesionale dhe që performon,
- Ofrim informacionesh e shërbimesh elektronikisht kudo në botë,
- Forcim institucional dhe organizativ të NjQV,
- Bërjen e NjQV pjesë të shoqërisë së informacionit.

5.6 Parakushte për instalimin e Z1N

Instalimi i Z1N kërkon përgatitje të drejtuesve dhe stafit për një reformë të thellënë NjQV, si dhe bashkërendimin dhe bashkëpunimin me komunitetin. Parakushtet bazë për instalimin e Z1N janë:

- a. Vizion të drejtuesve të NjQV për qeverisje elektronike; vullnet të kryetarit dhe këshillit të NjQV për t'ju përgjigjur me vendimmarrje dhe fonde të gjithë ndryshimeve që kërkon instalimi i Z1N;

- b. Staf ambicioz, të përkushtuar, të motivuar dhe entuziast për projektin dhe që ka frymën e punës në grup mes drejtuesve të NjOrg dhe stafit gjatë zbatimit të projektit,
- c. Ofrimi i asistencës teknike nga një organizatë e specializuar si dhe bashkëpunimi me një NjQV që operon me sukses një Z1N.

Për të qënë e sukseshme në funksionalizimin e Z1N, NjQV duhet të ketë angazhim dhe pronësi të plotë gjatë gjithë procesit të instalimit të Z1N, pasi vetëm kështu rritet besimi, ndërveprimi, komunikimi dhe bashkëpunimi mes drejtuesve dhe stafit të NjQV në një sistem të ri pune, dhe vetëm kështu Z1N bëhet një iniciativë e sukseshme dhe e qëndrueshme.

5.7 Para instalimit të Z1N

Vendimet dhe veprimet që duhet të merren nga NjQV para instalimit të Z1N janë kyçe për të garantuar suksesin e kësaj iniciative madhore.

Është e nevojshme që drejtuesit e NjQV t'i bëjnë pyetje vetes:

1. Për kë duam të dizenjojmë Z1N: banorët, biznesin, të gjithë komunitetin, turistët, publikun e gjërë?
2. Çfarë modelit të Z1N është më i përshtatshëm të përzgjedhim, të thjeshtë, pjesërisht apo plotësisht të informatizuar?

Është e nevojshme që në fillim drejtuesit e NjQV të identifikojnë një NjQV në vend, rajon apo Evropë që ka Z1N të përafërt me modelin që kemi përzgjed-

Sporteli i arkës në Z1N, Dajç BB



hur të instalojmë, si dhe organizatën/ agjencinë që mund të ofrojë asistencën teknike për vlerësimin e situatës, udhëzimin e procesit për instalimin e Z1N dhe ngritjen e kapaciteteve të stafit,

Informimi dhe ndërgjegjësimi i vendimarrësve dhe stafit për reformën është jetikë për fazën përgatitore. Kryetari i NjQV duhet të bëjë pjesë të diskutimit me këshilltarët vendorë nevojat, mundësitë dhe përfitimet e Z1N dhe të kërkojë mbështetje politike dhe financiare për projektin.

Është e dobishme që kryetari t'i shpjegojë stafit vullnetin politik të këshillit dhe Kkryetarit të NjQV për instalimin e Z1N, të organizojë takime për t'i prezantuar konceptin, përfitimet, funksionet dhe veprimin e Z1N, dhe t'i shpjegojë domosdoshmërinë e mbështetjes së stafit për suksesin e projektit.

Për të garantuar një mënaxhim efikas të projektit dhe pronësinë e komunitetin në përmbajtjen e shërbimeve të Z1N këshillohet që Kryetari të emërojë Grupin e Projektit, të përbërë nga drejtuesit e NjOrg dhe të drejtuar nga Kryetari për NjQV të vogla dhe të mesme dhe nga nën-kryetari për NjQV të mëdha, is dhe Grupin Këshillues për Z1N, më përbërje: përfaqësues të grupeve të komunitetit, të shoqatave të biznesit, të rinjve e të OJF-ve vendorë. Ky grup do të prezantojë përpara Grupit të Projektit prishmëritë dhe prioritetet e komunitetit për shërbimet dhe produktet që duhet të adresojë Z1N.

Identifikimi i hapsirës se ku do të instalohe Z1N dhe hartimi i projektit dhe elementët teknik të tij do t'i mundësojë NjQV përcaktimin e kostove paraprake të instalimit të Z1N, dhe nxitjen e procesit vendimmarrës për alokimin e fondin nga NjQV dhe/ apo partnerë vendorë,ndërkombëtarë.



6. ORGANIZIMI PER INSTALIMIN E Z1N

NjQV duhet të përgatitet mirë nga ana organizative për të bërë sa më të lehtë instalimin e Z1N dhe të sistemit që e mbështet atë. Edhe modeli që do të përzgjedhë NjQV varet shumë nga rezultatet e vlerësimit të organizatës dhe të kapaciteteve të NjQV-së, nevojave dhe pritshmërive të komunitetit.

Në këtë proces duhen të përfshihen kryetari dhe këshilli i NjQV, të gjithë drejtuesit e NjOrg, për të garantuar kështu një të kuptuar të përbashkët të kapaciteteve, nevojave dhe pritshmërive, mbështetjen e nevojshme politike dhe financiare për projektin dhe uljen e rezistencës ndaj reformës, si dhe lehtësimin e përcjelljes brenda organizatës të ndryshimeve që dikton projekti.

Për këtë NjQV duhet të ndërmerret, me ndihmën e një organizate nga jashtë, dy aktivitete:

1. Vlerësimin e situatën organizative dhe kapaciteteve të NjQV.
2. Anketimin dhe vlerësimin e fluksit të vizitorëve dhe të nevojave të tyre.

6.1 Vlerësimi organizativ dhe i kapaciteteve të NjQV

Skanimi i punëve dhe i marrëdhënieve brenda organizatës si dhe të organizatës me publikun, do të mundësonte një vlerësim të përgjithshëm të kapaciteteve dhe strukturimit të NjQV, dhe njëkohësisht do të ofronte zgjidhje dhe sugjerime se si më mirë, me më pak kosto, me një strukturë organizative efikase si dhe me rezultate të miratuara dhe të mundshme do të garantohet instalimi i Z1N.

Skanimi organizativ i NjQV do t'i mundësojë drejtuesve identifikimin e dobësive, pikave të forta dhe nevojave për ndërhyrje dhe përmirësime për të ga-

rantuar një Z1N të suksesshëm (për një listë gjetjes ju lutem shihni “Situata përpara instalimit të Z1N” në faqen ?????).

Për të lehtësuar këtë vlerësim, më poshtë janë dhënë disa nga pyetjet dhe përgjigjet e të cilave do të ndihmojnë në vendimarrjen e drejtuesve të NjQV përpara se të kryhet instalimi i Z1N:

- Si i informojmë qytetarët?
- Si i mbajmë qytetarët të kënaqur?
- Si i administrojmë kërkesat, ankesat, aplikimet?
- Si e masim kënaqshmërinë e qytetarëve ndaj qeverisjes?
- Si i informojmë vendimmarrësit politikë?
- Si dhe sa japim llogari për përformacën e qeverisjes?
- Si i ndajmë punët brenda organizatës?
- Cila është shtrirja gjeografike e NjQV, deri ku arrijnë shërbimet?
- Si të kursejmë kohe pune të stafit dhe kostot e shërbimeve e produkteve?
- Si e zhvillojmë imazhin e NjQV dhe të komunitetit?
- Si dhe sa e reklamojmë komunitetin tonë dhe burimet e tij?
- Sa është NjQV dhe komuniteti jonë pjesë e shoqërisë së informacionit, sa akses ka në internet?

Informacioni që marrin drejtuesit e NjQV nga skanimi organizativ është baza mbi të cilën ngrihen të gjitha veprimet dhe ndërhyrjet për instalimin e Z1N si dhe përcaktohen partnerët që do të kërkojë NjQV për të mundësuar adresimin e të gjithë çështjeve dhe problemeve të identifikuar. Përmbledhtazi skanimi organizativ i siguron NjQV informacion për:

- a. Shpërndarjen e funksioneve, përgjegjësi dhe detyrave brenda administratës së NjQV dhe ngarkesën e punëve për çdo NjOrg;
- b. Listimin e shërbimeve dhe produkteve të ofruara nga çdo NjOrg, proceset dhe procedurat e ndjekura nga administrata, si dhe identifikimin e kapaciteteve të mangësive elektronike në NjQV;
- c. Dokumentimin e mjeteve, kanaleve, proceseve dhe procedurat të komunikimit të NjQV me publikun;
- d. Identifikimin e dokumenteve të prodhuara nga NjQV, e që duhet të jenë të disponueshme tek Z1N, të cilat mundësojnë transparencën e vendimmarrjes dhe përdorimit të parave nga NjQV, si dhe identifikimin e informacionit që duhet të zhvillohet në lidhje me çështjet gjinore dhe të grupeve shoqërisht të mënjanuara;
- e. Identifikimin e nevojave për trajnim të stafit dhe nevojave për ndërgjegjësim të komunitetit.

Mbas finalizimit të skanimit organizativ, raporti i hartuar nga agjencia që asiston NjQV, i prezantohet Kryetarit me propozimet për ndryshime dhe përmirësime organizative, ndërhyrjet për rritje të kapaciteteve njerëzore dhe aspekte rregullative të organizatës në një konceptim të ri të funksionimit me Z1N (*Shih shtojcën nr për modelm organograme*).

6.2 Vlerësimi i fluksit dhe nevojave të vizitorëve

Para instalimit të Z1N është e domosdoshme të bëni një anketim për të bërë një vlerësim të situatës së nevojave, problemeve që përballen vizitorët në marrjen e shërbimeve, vlerësimin e fluksit të vizitorëve që vijnë në NjQV gjatë një muaji, me qëllim marrjen e shërbimeve dhe produkteve, si dhe inventarizimin e sasisë së shërbimeve e produkteve që ofrohen momentalisht nga secila NjOrg. Në këtë proces është mirë të përfshini një organizatë nga jashtë, e cila mund të bëjë një vlerësim sa më objektiv.

Për të lehtësuar bërjen e vlerësimit të fluksit të vizitorëve që vijnë në NjQV gjatë një muaji, hartoni një pyetësor të thjeshtë (shih shtojcën ???), pasi kjo mundëson krijimin e një baze të dhënash për vizitorët që vijnë në NjQV dhe ngarkesën tek Zyrrat Prodhuese që krijon ky fluks.

Intervistoni drejtuesit e NjOrg-ve si dhe drejtuesit e njësive administrative/ kryetarët e fshatrave për fluksin e vizitorëve që i kontaktojnë, dhe trajtimin e ankesave dhe kërkesave nga ana e tyre, identifikoni problemet dhe nevojat e tyre.

Një nga grupet që Z1N synon t'i lehtësosh aksesin tek shërbimet dhe produktet është edhe grupi i njerëzve shoqërisht të anësuar, si gratë dhe vajzat me probleme të mëdha sociale, banorë apo familje me probleme të rënda shëndetësore dhe sociale. Mbajtja e një takimi me anëtarë të këtyre grupeve sociale do t'i ndihmonte shumë dizenjuesit e Z1N në identifikimin e nevojave të këtyre grupeve apo individëve në marrjen e shërbimeve dhe produkteve nga NjQV.

Anketimi i vizitorëve i shërben NjQV-së për:

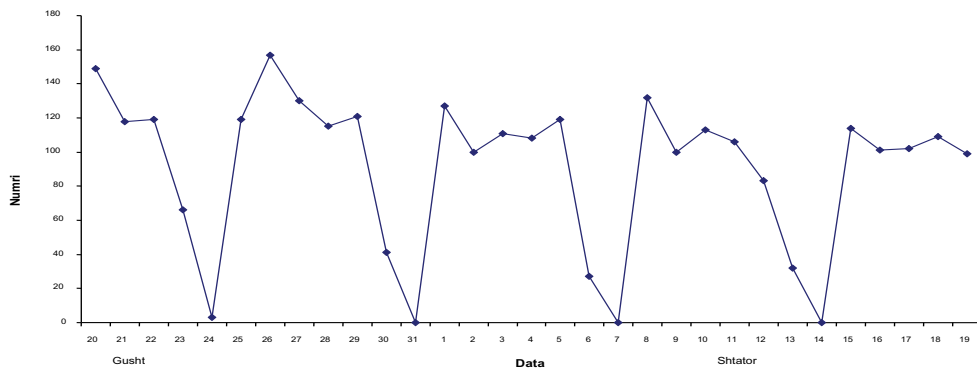
- identifikimin e nevojave e pritshmërive të komunitetit,
- identifikimin e fluksit dhe drejtimit të aplikimeve, kërkesave/ ankesave,
- numrin e shërbimeve dhe produkteve të kërkuara nga secila Zyrrë Prodhuese,
- llojet dhe sasinë e pyetjeve për shërbime e produktet e kërkuara,
- sasinë e pyetjeve që vijnë për shërbime dhe produkte që nuk ofrohen nga NjQV-të,
- identifikimin e dokumentacionit për të cilat kërkohen shumë sqarime dhe këshillime.

Fig 9. Grafiiku mujor i vlerësimit të cësksit të vizitorëve përpara Z1N në Dajç BB



Vleresimi i Fluksit te Klienteve

Monitorim nje mujor nga te gjitha zyrat





7. ARKITEKTURA E Z1N NE NJE RRJETEZIM ORGANIZATIV ELEKTRONIK

Z1N, i prezantuar në mënyrë simbolike, është pigmenti elektronik që formëson arkitekturën e Qev-E në një mjedis ku ndërveprojnë rrjetëzimi organizativ i NJQV me rrjetëzimin shoqëror të komunitetit e më gjerë, duke mundësuar një qeverisje që ofron shërbime me një portal fizik dhe elektronik.

Reforma që shoqëron këtë ndërveprim dhe instalimin e Z1N kalon nëpër shtatë etapa kryesore: 1- përshtatja organizative dhe zhvillimi i kapaciteteve njerëzore, 2- përgatitja e kuadrit rregullativ për instalimin e Z1N, 3- modelimi i sporteve të shërbimit për klientët në Z1N, 4-hartimi i dokumenteve informative për publikun, 5- zhvillimi i mjediseve fizike të Z1N, 6- zhvillimi i mjeteve të informimit të Z1N, 7- instalimi i sistemit elektronik të menaxhimit të punëve dhe shërbimeve (shih kapitullin ___).

7.1 Përshtatja organizative dhe zhvillimi i kapaciteteve njerëzore të NjQV

Përshtatja organizative e NjQV-së për të mundësuar instalimin e Z1N është hapi kryesor që duhet të ndërmerret NjQV-ja. Kjo nënkupton vlerësimin, dizejimin dhe miratimin e strukturës dhe ndërlidhjeve organizative, të cilat ndajnë dukshëm, nga ana strukturore, funksionale dhe hierarkike, organizatën në një mënyrë të tillë që të ndërveprojnë efektivisht Z1N dhe Zyra Prodhuese.

Gjatë këtij procesi përshtatjeje, drejtuesit e NjQV-së bëjnë një inventarizim të plotë të shërbimeve dhe produkteve që ofrohen nga NjQV-ja në respekt të kuadrit ligjor, specifikojnë proceset e punës në mjedisin e ri organizativ, si dhe përcaktojnë se cilat shërbime dhe produkte do të ofrohen nga secila prej zyrave prodhuese, dhe cilat nëpërmjet sporteve të Z1N dhe nga kush. Mbi bazën e këtij vlerësimi dhe strukturimi organizativ kryetari i NjQV-së për-

cakton fillimisht se sa staf do të lëvizet nga Zyrat Prodhuese për t'i kaluar në Z1N dhe sa staf i ri do të rekrutohet për Z1N.

Është jetike që drejtuesi i Z1N të rekrutohet që në fillim të procesit të instalimit të Z1N. Ky person duhet të ketë cilësi komunikimi shumë të mira, pasi është pika e parë e kontaktit mes klientëve dhe NjQV-së, të jetë i përkushtuar si dhe të njohë funksionimin e NjQV. Duhet pasur parasysh se njohja e plotë e drejtuesit dhe stafit të Z1N me informacionin për procedurat, shërbimet dhe produktet e ofruara NjQV-ja do të plotësohet dhe konsolidohet në vazhdimësi gjatë funksionimit dhe zhvillimit të Z1N.

Padyshim numri i stafit që do të rekrutohet tek Z1N do të jetë në varësi të madhësisë së NjQV-së dhe numrit të shërbimeve dhe produkteve që NjQV-ja vendos t'i kalojë Z1N në fazën e parë të instalimit.

Këshillohet që i gjithë stafi i Z1N të jetë në varësi të drejtuesit të Z1N, ndërkohë që në NjQV të vogla stafi që punon në sportelet e Z1N, sidomos në sportelin e këshillimit teknik dhe ligjor, mund të jetë në varësi të Zyrës Prodhuese përkatëse, për arsye se ky staf nuk e konsumon të gjithë kohën ditore të punës në zbatim të shërbimeve dhe detyrave të Z1N.

Zhvillimi i kapaciteteve të të gjithë administratës së NjQV-së dhe rritja e njohurive dhe aftësive të stafit për të instaluar dhe operuar me efikasitet një sistem pune me Z1N, dhe elementë të qeverisjes elektronike, është kyç për suksesin e reformës.

Ndryshimi i madh që imponon kjo reformë brenda organizatës në informimin dhe komunikimin profesional dhe elektronik me publikun, bën të nevojshme trajnime intensive të drejtuesve të NjOrg dhe stafit për komunikimin me publikun dhe ndërveprim organizativ në një qeverisje elektronike.

Procesi i instalimit të Z1N dhe ndërveprimi funksional në organizatë dhe me publikun, këshillohet të fokusohet së paku në dy lloj trajnimesh.

Trajnim i stafit për funksionimin e Z1N dhe Qev -E, me fokus:

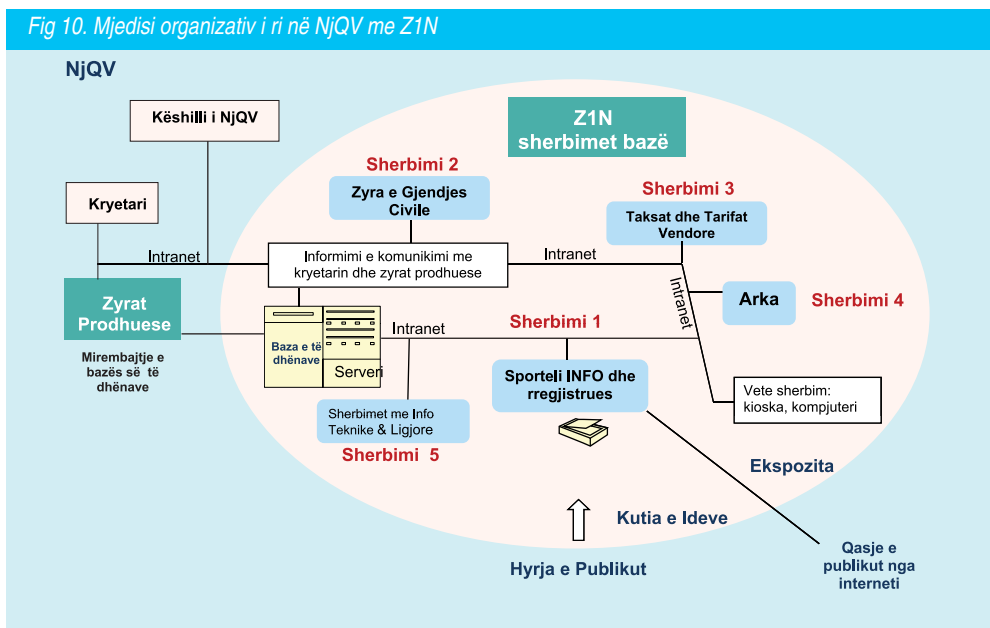
- çfarë është qeverisja elektronike,
- strukturimi i organizatës për të akomoduar qeverisjen elektronike,
- ndërveprimi elektronik brenda organizatës,
- modelimi elektronik i komunikimit me klientët.

Trajnimi i stafit mbi komunikimin dhe etikën, me fokus:

- njohja e publikut dhe llojet e tij, koncepti klient,
- metodat dhe mjetet e komunikimit dhe ndërveprimit me klientët,

- shkrimi dhe prezantimi i mesazhit tek publiku,
- shkrimi dhe dizenjimi i dokumenteve informative,
- mënyrat dhe teknikat e komunikimit me median,
- dizenjimi dhe mirëmbajtja e faqes së internetit,
- shkrim gazete të NjQV,
- etika në punë,
- rrjetëzimi në komunitet dhe me partnerët,
- komunikimi në organizatë,
- hartimi dhe zbatimi i strategjisë së informim komunikimit.

Fig 10. Mjedisi organizativ i ri në NjQV me Z1N



Trajnimi I Stafit në Dajç BB



7.2 Përgatitja e kuadrit rregullator për instalimin e Z1N

Hartimi i kuadrit rregullator të ndërveprimit organizativ mes NjOrg-së në lidhje me procedurat për proceset e punëve, lëvizjen e dokumenteve dhe të dhënave mes Z1N dhe Zyrate Prodhuese, është etapë kyçe për të sanksionuar në terma rregullator funksionimin e sistemit të ri të punëve. Kjo etapë reflekton përmirësimet e sugjeruara nga skanimit organizativ, anketimi i vizitorëve dhe zgjidhjet e miratuara për modelin e Z1N që është paraparë të instalohet.

Gjatë kësaj etape bëhet dokumentimi i plotë i shërbimeve, i produkteve dhe i dokumenteve ligjore që kërkohet nga NjQV dhe i procedurave për ofrimin e tyre, si dhe hartohen funksionet dhe detyrat e Z1N dhe të secilës Zyrë Prodhuese, përpilohen përshkrimet e punëve të drejtuesve dhe stafit, si dhe sanksinohen dhe dokumentohen komunikimet e Z1N me Zyrat Prodhuese dhe menaxhimin e NjQV-së.

Për të përgatitur një kuadër rregullator sa më eficient duhet marrë parasysh fakti se Z1N në fazën fillestarë të opsionit të avancuar përbëhet nga Sporteli Pritës, Sporteli i Infomacioneve për Shërbimet dhe Produktet e NjQV-së, Sporteli i Arkës, Sporteli i Gjendjes Civile, Sporteli i Këshillimeve Teknike e Juridike, Sporteli i Shërbimeve Shoqërore, Sporteli i Informacionit për Turistët, si dhe sporteli i ndonjë agjencie tjetër publike e private që është rënë dakord të jenë brenda Z1N.

Sporteli i Këshillimeve Teknike e Juridike i ofrohet të gjitha Zyrate Prodhuese të cilat dërgojnë një specialist të tyre për këshillim më të specializuar, e që vjen në ditën dhe orarin e caktuar apo sipas kërkesës së drejtuesve të Z1N.

Të gjitha marrëdhëniet dhe komunikimet brenda sporteleve të Z1N dhe ndërmjet Z1N dhe Zyrate Prodhuese duhet të sanksionohet në rregulloren e brendshme të NjQV-së. Për të lehtësuar hartimin e rregullores, më poshtë janë dhënë disa shërbime dhe produkte që ofron Z1N në këtë fazë zhvillimi.

Z1N ofron informacion, shërbime dhe këshillim paraprak për çështjet e mëposhtme:

- Informacion e shërbime për:
- marrje lejesh, licencash,
- marrje vërtetimesh e kopje të dokumneteve zyrtare,
- pagesa e detyrimeve ndaj NjQV-së,
- regjistrim të votuesit, korigjime të të dhënave të regjistrit,
- regjistrim apo ndryshim adrese banimi dhe biznesi,

- shpjegime për formularët, fletët informative etj,
- sqarime juridike dhe të legjislacionit,
- dorëzim dhe regjistrim të aplikimeve për shërbime e produkte,
- lënie takimi me drejtues apo specialistë të NjOrg-së,
- ndjekje të ecurisë së aplikimit nëpërmjet faqes së internetit të NjQV-së (nëpërmjet Zyrës Elektronike të Ndërmjetme), etj.

Informacion për:

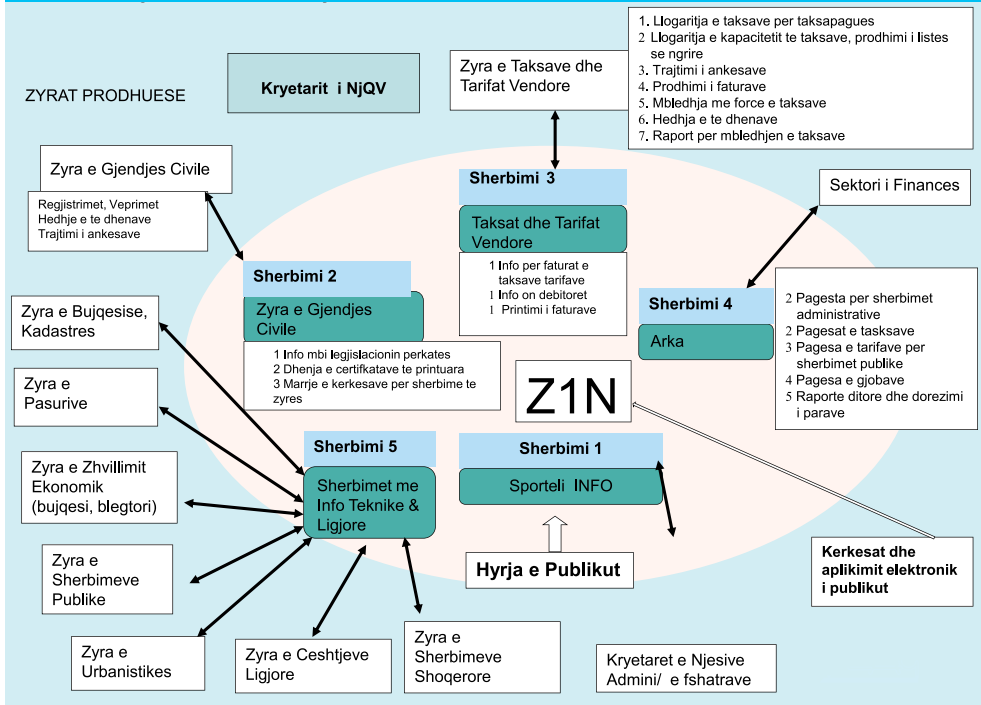
- shërbimet shoqërore, ndihmën ekonomike,
- buxhetin vjetor e afatmesëm, paketën fiskale,
- mbledhjet dhe vendimet e Këshillit dhe Kryetarit,
- strehimin social, kreditë sociale,
- planin urban dhe studime urbanistike pjesore,
- përgatitjen e dosjes së aplikimit,
- shëndetin e publikut,
- mjedisin,
- bizneset, prodhimet vendore,
- pronat publike,
- mjediset edukative, kulturore, sportive, çlodhëse,
- turizmin dhe aktivitete në komunitet,

Produkte bazë në Z1N:

- leje dhe licenca,
- vërtetime të ndryshme,
- certifikata të gjendjes civile,
- kopje të studimeve urbanistike,
- kopje të vendimeve të Këshillit dhe Kryetarit të NjQV-së,
- kopje të dokumenteve arkivore nga NjQV-ja,
- kopje të publikimeve zyrtare të NjQV-së, etj.

Një pjesë e informacioneve për çështjet e mësipërme ofrohen rutinë nga faqja e internetit e pjesës më të madhe të NjQV-ve në Shqipëri. Këto informacione ngarkohen në faqet e internetit, kryesisht nga personi i ngarkuar për mirëmbajtjen e faqes së internetit, si dhe në mënyrë automatike nga modulet elektronike të rrjetëzuara në intranet. Varianti i dytë është shumë më i avancuar dhe kërkon filtrimin paraprak të infomacioneve nga Zyrat Prodhuese në këshillim me Z1N.

Fig 11. Marrëdhënjet e Z1N me Zyrat Prodhuese



7.3 Modelimi i sporteleve të shërbimit për klientin në Z1N

Modelimi i sporteleve në banakun e Z1N, si nga ana funksionale e përmbajtësore ashtu edhe nga ana fizike, varet shumë nga pesha që do të ketë Z1N në fazën e parë të instalimit të Qev-E, pra të numrit të shërbimeve dhe produkteve që do të ofrohen nëpërmjet sporteleve të Z1N dhe internetit.

Nga ana tjetër numri i sporteleve do të varet nga intensiteti i rrjetëzimit elektronik të punëve në organizatë, numri i stafit në dispozicion të Z1N, si dhe nga përqsja e komunikimit me klientët që adopton NjQV-ja.

Rasti i Bashkisë Kamëz evidenton iniciativën për të shtuar shërbimet për komunitetin brenda Z1N, duke përfshirë sportelet e Postës Shqiptare, QKR, AMC, bankës, zyra barazisë e gjinore dhe kundër e dhunës në familje, zyra e punës, shoqata e biznesit.



Sporteli Pritës

Sporteli Pritës është kontakti i parë i klientit me NjQV-në. Ai ofron informacion, të drejtuar apo të vetëshërbyer (nga kioska apo kompjuteri vetëshërbyes), për marrjen e produkteve, shërbimeve dhe përgjigjeve nga NjQV-ja, apo i orienton klientët drejt institucioneve e agjencie të tjera qeveritare.

Ky sportel i ndihmon klientët me shpjegime për plotësimin e formularëve, u ofron fletë palosje e dokumente të tjera informative të disponueshme në Z1N, si dhe u jep përgjigje klientëve për pyetjet e marra nga telefonatat, email-et dhe faqja e internetit, për çështje të kompetencës së Z1N (nëse ky shërbim nuk ofrohet nga Qendra e Pyetjeve).

Sporteli bën regjistrimin dhe dokumentimin elektronik të kërkesave/ aplikimeve dhe ankesave, si dhe dorëzon tek klientët produktet e përgatitura nga Zyrat Prodhuese (kjo e fundit ku ato nuk ofrohen nga sportelet e tjera).



Z1N e Komunës Dajç BB është ndër të rrallat në RSh që ofron shërbimin e marrjes dhe regjistrimit elektronik të aplikimeve, dhe transferimin e tyre elektronik tek Zyrat Prodhuese, e më pas dorëzon tek klienti përgjigjen apo produktin e NjQV-së.

Stafi i këtij sporteli komunikon me Zyrat Prodhuese për marrjen e këshillimit të specializuar për klientët, dhe organizon takimet e tyre me specialistët e Zyrave Prodhuese apo në dhomën konfidenciale. Mbledh idetë dhe ankesat e

publikut mbi punët dhe shërbimet e NjQV-së nga kutitë për publikun.

Klientët nga ky sportel mund të marrin kopje të printuara të vendimeve të Këshillit dhe Kryetarit të NjQV-së, dhe të dokumenteve të publikuara nga NjQV-ja.

Ky sportel në NjQV të vogla mund të luajë edhe rolin e zyrës së protokollit, që në disa NjQV kryhet nga zyra prodhuese e protokollit, duke kryer kështu edhe një shërbim tjetër të dobishëm për lehtësimin e punëve në organizatë.

Sporteli i Arkës

Sporteli i Arkës është pika e vetme për të gjitha pagesat për detyrimet ndaj NjQV-së. Ky sportel mund të ketë një apo më shumë staf në varësi të madhësisë së NjQV-së dhe ofron:

- Pagesat e taksave dhe tarifave
- Pagesat e gjobave
- Pagesat për shërbimet administrative
- Informacion për masën e pagesave
- Dhënie fature dhe vërtetim pagese



Komuniteti i Komunës Dajç BB, biznesi dhe familjarët, përdorin sot një pikë, sportelin e arkës, për të marrë faturën dhe bërë pagesën për të gjitha taksat dhe tarifat vendore. Ky shërbim mundësohet sot për komunitetin edhe në disa bashki të mëdha në Shqipëri.

Sporteli i Zyrës së Gjendjes Civile

Sporteli i Gjendjes Civile mund të bëhet lehtësisht pjesë e Z1N, pavarësisht faktit se ajo varet nga Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile në Ministrinë e Brendshme. Në fund të fundit kjo zyrë ofron shërbime për anëtarët e komunitetit të NjQV-së dhe është e instaluar në mjediset e godinës së NjQV-së.

Transferimi i një kompjuteri të zyrës në sportelin e Z1N mundëson lidhjen e shërbimeve të kësaj zyre me ato të NjQV-së. Baza e të dhënave mbetet në Zyrën Prodhuese të Gjendjes Civile, ku kryhen veprimet e regjistrimit apo ndryshimit të gjendjes civile, ndërsa marrja e aplikimeve, dhënia e informacionit dhe produkteve bëhet në sportelin e Z1N. Ky sportel ofron kryesisht:

- Marrje të aplikimeve për kartat e indentitetit dhe pasaportat biometrike,

Fig 12. Bashkia Lezhë, faqja zyrtare me informacion për gjendjen civile

The screenshot shows the website for the Municipality of Lezhë. The main heading is 'BASHKIA LEZHE'. Below it is a navigation menu with 'HOME', 'LAJME', 'FOTO GALERI', 'KONTAKT', and 'NJOFTIME'. A search bar is on the right. The left sidebar has a menu with categories: 'Cyteti', 'Bashkia', 'Shtetimi', 'Biznesi', 'Urbanistika', 'Investime', and 'Projekte'. Below this is an 'ONLINE LIBRARY' section with 'QYTETI I LEZHES' and 'PAMJE AIRORE'. The main content area is titled 'Zyra e Gjendjes Civile' and lists services: 'Mbjajtja e aktit të lindjes', 'Mbjajtja e aktit të vdekjes', 'Mbjajtja e aktit të martesës', and 'Pajisja e shtetasve me certifikate'. Under 'Pajisja e shtetasve me certifikate', there are sub-options: 'Familjare', 'Personale', 'Vdekje', 'Lindje', and 'Martese'. Further down, there are services like 'Dhenia e lejes se banimit', 'Ndërrim emri / mbiemri', 'Ndarje familjare', 'Njoftime të ndryshme martesë', and 'C'rregjistrim i lejes se banimit'. The right sidebar shows a photo of the building, contact info (phone: +355 215 22270, fax: +355 215 22570), and an 'POSTA ELEKTRONIKE' section with an email address field, a subject field, and a 'Login' button. The footer of the page says 'Editimi i fundit: E Martë, 09 Janar 2007'.

lidhje martesë, ndryshim emri apo mbiemri, etj.,

- Informacion mbi legjislacionin e gjendjes civile,
- Dhënie përgjigjeve dhe këshillim teknik e juridik për çështje të kompetencës së zyrës,
- Produkte, si dhënie të certifikatave, kartave të identitetit, vërtetimeve.

Sporteli i Këshillimit Ligjor e Teknik

Ky sportel ofron dhënien e sqarimeve specifike dhe këshillimeve të kualifikuara juridike e teknike për çështje të veçanta, të cilat bëhen nga drejtuesit apo specialistët e zyrave prodhuese, të cilët vijnë në sportel sipas rregullores së brendshme apo sipas kërkesave specifike të Z1N.

Pjesën më të madhe të këshillimeve e zënë ato juridike, për çështjet e urbanistikës dhe ndërtimit, të pronësisë, të stehimit social, dhe shërbimet e këtij sporteli do të zvogëlohen gradualisht, sa më shumë të shtohen njohuritë e stafit të Z1N dhe sa më elektronike dhe të standardizuara do të bëhen informacionet për këto çështje nëpërmjet internetit.

Fig 13. Bashkia Sarandë, faqja zyrtare me informacion promovues për turizmin



Sporteli i Shërbimeve Shoqërore

Ky sportel trajton kryesisht çështjet e ndihmës ekonomike, informacione për mënyrat, masën dhe ofruesit e shërbimeve shoqërore ndaj njerëzve në nevojë, njerëzve të mënjanuar shoqërisht, persona me aftësi të kufizuara, fëmijët dhe vajzat e gratë me probleme shoqërore, familiare e në risk, të moshuarit e braktisuar apo të sëmurë. Shërbimi i këtij sporteli është shumë i vlefshëm për nevojtarët, pasi i informon jo vetëm për shërbimet shoqërore të ofruara nga NjQV-ja, por edhe nga agjencitë e tjera qeveritare dhe OJF-të.

Sporteli i Shërbimeve të Regjistrimit (adresave, votuesve, pronave të paluajtshme, dëmeve pasurore etj.).



Ky sportel këshillohet të instalohet në mënyrë të veçantë, pasi të gjitha bashkitë dhe komunat e RSh janë në procesin e përfundimit të adresarit publik, të legalizimit të pronave të paluajtshme dhe të plotësimit dhe korigjimit të listës së votuesve. Ky sportel do të jetë pika e kontaktit e klientëve me NjQV-në për sa i përket dëmeve të shkaktuara nga natyra, emergjencave civile, çështjeve të qetësisë dhe rregullit publik.

Sporteli i Informacionit për Turistët.

Ky sportel këshillohet të jetë pjesë e Z1N në komuna e bashki, kryesisht të mëdha, të cilat kanë potenciale turistike dhe fluks vizitorësh. Do të ishte e dobishme nga ana financiare që NjQV-ja këtë sportel ta bashkëfinancojë me agjencitë turistike dhe operatorët e tjerë turistikë, duke përdorur në të njëjtën kohë mjetet informative të zhvilluara nga ky grup interesi. Ekzistenca e këtij sporteli duhet të njoftohet në faqen e internetit të NjQV-së.

Në të gjitha rastet e mësipërme, secili prej drejtuesve dhe specialistëve, nëpërmjet intranetit, ka akses në dokumentacionin elektronik të aplikimit, kërkesës apo ankesës, përgjigjet e dhëna si dhe gjurmon elektronikisht trajtimin e aplikimit, kërkesës, ankesës nga zyra apo zyrat prodhuese të NjQV-së, dhe kjo mundëson një efikasitet të madhe në këshillimin e klientit me profesionalizëm pranë sporteleve të Z1N.

7.4 Hartimi i dokumenteve informative për publikun

Hartimi i formularëve, fletëve informative, udhëzuesve, broshurave, shpjeguesve legjislativ, e publikimeve të tjera të NjQV-së përbush anën përmbytësore të informacionit për publikun dhe formëson profilin e NjQV-së. Kjo etapë është shumë e rëndësishme në procesin e instalimit të Z1N dhe mundësohet kryesisht nga Zyrat Prodhuese. Cilësia e përgatitjes së këtyre publikimeve është jetike për performancën e Z1N dhe të komunikimit fizik dhe elektronik të NjQV-së me publikun.

Gjatë hartimit për herë të parë të të gjithë serisë së dokumenteve informative të përmendura më sipër, është e nevojshme që Zyrat Prodhuese të këshillohen nga organizata që asiston NjQV-në, zyra juridike si dhe specialistët e Z1N në NjQV të tjera.

Për ato NjQV që nuk kanë të zhvilluar elemente të profilit grafi të NjQV-së është e rëndësishme të ndërmerret një aktivitet i tillë, i cili duhet të kryhet përpara botimit të dokumenteve informative. Këtu përfshihen stema, flamuri, adresa e plotë, koka e letrës zyrtare të NjQV-së, dokumentet identifikues të stafit etj., të cilat miratohen nga Këshilli i NjQV-së.



Çdo dokument apo botim që del apo postohet nga NjQV-ja, në formë shkresore apo elektronike, duhet të ketë elementet zyrtare të profilit grafik të NjQV-së. Kjo i krijon NjQV-së, drejtuesve dhe stafit të saj, një imazh të një qeverie profesionale e që vlerëson klientët.

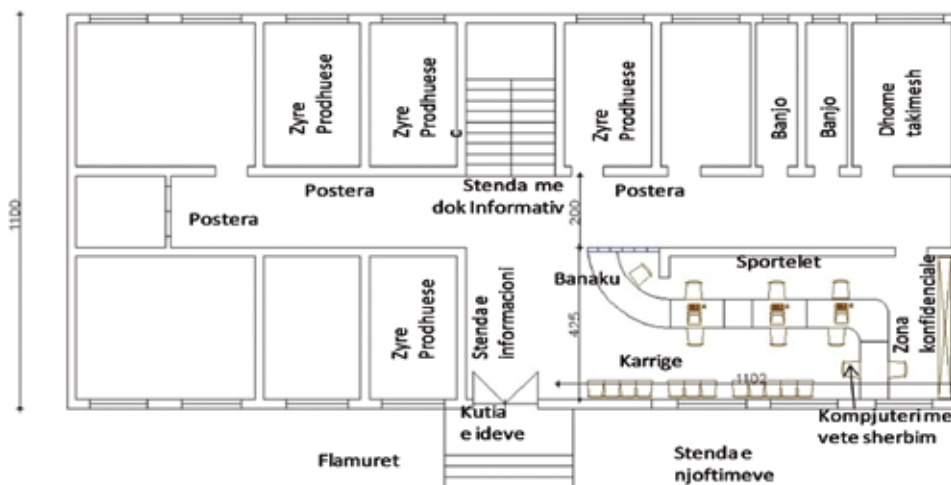
7.5 Zhvillimi i mjediseve fizike ku do të instalohet Z1N

Instalimi i Z1N, siç u prezantua edhe më sipër, këkon një hapësirë të madhe në hollin e godinës. Për NjQV-të që kanë të diponueshme hapësirë hollin në katin e parë, është një avantazh i madh, ndërsa për ato NjQV të cilat nuk kanë hapësirë i duhet të shkrijnë mjediset e zyrave në katin e parë për të krijuar hollin në dispozicion të Z1N.

Për të pasur një hapësirë funksionale të Z1N rekomandohet një hapësirë fizike në katin e parë, me një sipërfaqe minimumi prej 100m².

Në dizenjimin e elementeve të hapësirës fizike për operimin e Z1N, është e këshillueshme të konisderohen: hapësira për banakun, mjediset pritëse, vendosja e mobiljeve, vendi për vendosjen e fletëve informative dhe formularëve, librave, vendi për vendosjen e kompjuterit me vetëshërbim, vendet për posterat dhe tabelën informative, për vendosjen e skanerit, të fotokopjes dhe pikat e lidhjes së kompjuterave me energjinë elektrike dhe intranetin.

Fig 14. Planimetria e hapësirës Z1N në Dajç BB



Pjesa më e madhe e NjQV-ve në Shqipëri, që kanë instaluar Z1N të stadiit fillestar apo të avancuar, kanë përdorur mjediset e katit të parë të godinës së NjQV-së, siç është rasti i bashkive të mëdha dhe i Komunës Dajç BB.

Rasti i Komunës Dajç BB është një shëmbull i mirë se si një NjQV e vogël



mund të shfytëzojë hapësirën fizike të katit të parë të godinës për të akomoduar shërbimet e Z1N. Kjo komunë ka rehabilituar një hapësirë prej 130m² për mundësuar punën e 5 punonjësve në 5 sportele dhe pritjen e vizitorëve.

Nëse nuk keni hapësirë fizike brenda katit të parë të godinës ekzistuese, këshillohet ndërtimi i një mjedisi shtesë në katin e parë, me konstruksion të lehtë, për të akomoduar Z1N, hyrja e secilës të jetë nga hyrja qendrore e godinës së NjQV-së.



Rasti i Bashkisë Kamëz është një shëmbull i mirë i ndërtimit të hapësirës fizike dhe zhvillimit funksional të Z1N. Kjo bashki ka 87 000 banorë dhe ka ndërtuar një hapësirë shtesë prej 240 m² për të akomoduar 19 punonjës, 30 sportele dhe pritjen e vizitorëve.

Në çdo rast përmirësimet fizike të hapësirës duhet të krijojnë një mjedis të hapur dhe komod për pritjen e vizitorëve, dhe dizajni i brendshëm duhet të jetë jo i rënduar nga ana e ngjyrave, e të ketë foto nga jeta dhe aktivitetet e komunitetit.

Është e rëndësishme të garantohet instalimi i rrjetit elektrik, intranetit, mjeteve dhe masat kundër zjarrit, si dhe instalimi i pajisjeve të ngrohjes dhe ftohjes, për të mundësuar gjatë gjithë vitit një mjedis normal pune për stafin dhe pritjen e klientëve.

Për të lehtësuar inventarizimin e punëve, mjeteve dhe pajisjeve të rekomanduara për t'u përfshirë si elemente të hapësirës fizike dhe funksionimit të Z1N, më poshtë është një listë përmbljedhëse:

- Sporteli pritës dhe sportelet e tjera të shërbimit;

- Shënjat e posteve të banakut (informaconi, arka, gjendja civile, aplikimet, këshillim etj. në varësi të posteve të punës në Z1N);
- Posti i kompjuterit me vetëshërbim/ kioska;
- Mbjajtëset e formularëve, fletëve informative, broshurave, udhëzuesve, e publikimeve të tjera të NjQV-së;
- Flamuri kombëtar dhe ai i NjQV-së;
- Stenda informative për vendime apo njoftime;
- Karriget për pritje dhe për ulje pranë sporteleve të shërbimit;
- Hapësira apo dhoma/t për biseda konfidenciale me vizitorët;
- Hapësira e mbyllur për Qendrën e Pyetjeve;
- Tavolinë për vizitorët më materiale informative për NjQV-në; aktivitetet në komunitet, dhe materiale promovuese;
- Tabela elektronike për mbajtjen e radhës së vizitorëve;
- Kutia e Ankesave, Kutia e Ideve dhe Sugjerimeve, Kutia Postare;
- Hapësirë murale për posterat;
- Hapësirë për ekspozim të maketeve dhe studimeve urbanisitike;
- Hapësirë për dizenjot e objekteve publike që do të ndërtohen;
- Tv ku prezantohet NjQV-ja, aktivitetet, projektet dhe shërbimet;
- Banjot dhe aksesore të tjerë në shërbim të pritjes së vizitorëve.



7.6 Mjetet e Informimit dhe komunikimit të Z1N



Z1N ka një larmi mjetesh me anë të të cilave NjQV-ja informon dhe komunikon me publikun, të cilat mund të bëhen pjesë e shumë mjeteve të komunikimit si, hollitë pritës në Z1N, stendat, posterat, faqja e internetit, kioska elektronike, fletëpalosjet e formularët, gazetatat dhe botimet. Llojshmëria e këtyre mjeteve është e gjerë dhe varet nga kapacitetet teknike dhe profesionale që ka stafi, por edhe nga kapaciteti financiar i NjQV-së për t'i zhvilluar këto mjete, e ndër më kryesoret:

- Formularë për aplikim për marrje produktesh;
- Fletëpalosjet informative për shërbimet dhe produktet;
- Udhëzues për procedurat dhe standardet e shërbimeve;
- Shpjegues për legjislacionin vendor;
- Kopje të vendimeve të Këshillit dhe të Kryetarit;
- Artikuj dhe informacione në gazetën e NjQV-së;
- Njoftime dhe informacion në postera dhe stendat e infomacionit;
- Planet strategjike, ato sektoriale dhe planet e veprimt;
- Dokumenti i buxhetit vjetor dhe afatmesëm dhe raporti i zbatimit të buxhetit;
- Plani i investimeve publike dhe raporti i realizimit të investimeve publike;
- Paketa fiskale dhe raporti i realizimit vjetor të të ardhurave;
- Vjetari statistikor i NjQV-së;
- Anketimet për cilësinë e qeverisjes, shërbimeve dhe produkteve;
- Kalendari i aktiviteteve kulturore, artistike dhe sportive;
- Etj.

Fig 15. Bashkia Kuçovë, faqja zyrtare me informacion për investimet publike dhe të ardhurat

The screenshot shows the official website of the Municipality of Kuçovë. At the top, there is a banner with the coat of arms and the text "KUÇOVA, QYTETI KUÇECIM SE BASHKU". Below this is a navigation menu with items like Home, Qyteti, Bashkia, Keshilli Bashkiak, Urbanistika, Sherbime, Bizneset, and Njoftime. The main content area is divided into several sections:

- Koordinim-Zhvillimi:** A sidebar menu with options like Faqja e Pare, Qyteti, Kultura, Qendra Rinore, and Njoftime.
- Jeni pozicionuar ne faqen: Faqja e pare:** A section titled "Investimet e vitit 2010" with a sub-header "Mungesa e fondve do te ndihet me shume ne fushen e investimeve." It provides data for 2009 (23,323,000 Lekë) and 2010 (2,811,539 Lekë), noting an 88% increase.
- PROJEKTI PER REHABILITIMIN E ZONES SE PERPUNIMIT TE:** A section titled "Shoqatat qe veprojne ne Kucove" with a sub-header "Ne qytetin e Kucoves, edhe pse nje qytet i vogel, veprojne aktualisht rreth 30 shoqata, te cilat ne menyre aktive kontribuojne ne zhvillimin social dhe kulturor te qytetareve." It lists "Gruaja Nafetarene ne Fokusin e Zhvillimit" with 150 members and "Shoqata e Invalideve" with 370 members.
- Shprehjet e tyre per cdo qytetar i cili eshte anetar apo deshirojne te jete:** A section titled "Drejtoria e te Ardhurave Lokale" with a sub-header "Me shume..."
- Korrik 2010:** A section titled "Lajme" with a sub-header "Shpenzimet per 2009" and "Investime per 2009". It mentions "Perzgjedhja e investimeve per vitin 2009 eshte bere duke u bazuar" and "Vendimet e Keshillit Bashkiak 2009" with "Vendim Nr. 77, dt. 26.12.2008 Mbi miratimin e Buxhetit te Bashkise".

7.7 Kostoja e instalimit të Z1N

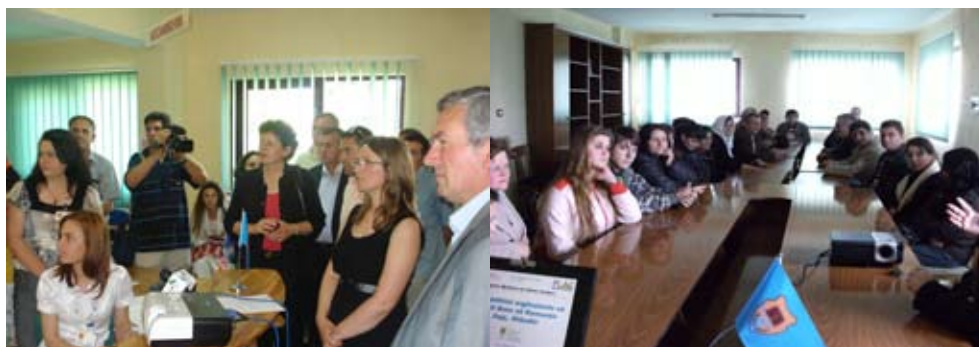
Kostoja e instalimit të Z1N dhe e sistemit elektronik të shërbimeve varet shumë nga madhësia e NjQV-së dhe thellësia e reformës për një qeverisje elektronike që kanë dëshirë të bëjnë vendimmarrësit e NjQV-së.

Është e këshillueshme që kostoja e instalimit të ndahet me faza, faza e parë ajo e modelit Z1N elektronik – Zyra Prodhuese, dhe faza e dytë ajo e modelit Z1N - Zyra e Ndërmjetme Elektronike - Zyra Prodhuese, në një periudhë mbas 4-5 vjet nga instalimi i Z1N.

Kostoja për instalimin e Z1N elektronik, mund të variojë nga 4,140,000 Lekë (30,000 Euro) deri në rreth 207,000,000 Lekë (150,000 Euro), në varësi kjo të numrit të stafit, hapësirës fizike të Z1N, të cilësisë së mjeteve, pajisjeve dhe mobiljeve që do të instalohen në Z1N dhe Zyrat Prodhuese, si dhe të llojshmërisë dhe cilësisë së mjeteve dhe kanaleve të komunikimit që do t'i vihet në dispozicion Z1N.

Gjithësesi çdo NjQV duhet të përllorarisë kostot, sëpaku, të shpenzimeve të mëposhtme:

- Dizenjimi i hapësirës së Z1N dhe banakut pritës;
- Përmirësimet fizike të hapësirës ku instalohet Z1N;
- Blerja e banakut me sportele;
- Kompjuterat, serveri, instalimi i rrjetit të intranetit, skanerit të llojit HP Digital Sender 9250C Scanner, fotokopje e printer A3, 2 aparate telefoni;
- Modulet kompjuterike, trajnimi i stafit, mirëmbajtja e moduleve nga kompania private (nëse kontraktohet për modulet);
- Kioska me vetëshërbim;
- Abonimi në lidhjen e internetit, dizenjim i faqes së internetit, ngarkim fillestar i informacionit në faqen e internetit,
- Krijimi i bazës së të dhënave dhe informacioneve elektronike, koha e paguar për staf të përkohshëm;
- Rekrutimi i stafit të ri në Z1N, staf për komunikimin me publikun dhe mirëmbajtje e faqes së internetit;
- Dizenjim e botimi i formularëve, fletëpalosjeve, broshurave informative, posterave, njoftimeve, udhëzuesve;
- Zhvillimi i elementeve të profilit të NjQV-së, stema, flamujt;
- Dizenjim dhe prodhim i posterave informativë;
- Stendat informative në Z1N dhe në secilin fshat / njësi administrative;
- Asistenca teknike nga jashtë për vlerësimin organizativ, anketime dhe udhëzimin e instalimit të Z1N;
- Instalim të sistemit ngrohës;
- Blerje aksesorësh për publikun në mjediset e Z1N;
- Aktiviteti për inaugurimin e hapjes së Z1N.



7.8 Sfidat e instalimit të Z1N dhe sistemit të qeverisjes elektronike

Instalimi i Qev-E është një proces i gjatë dhe i mundimshëm. Prezantimi i Z1N, si hapi i madh drej kësaj qeverisjeje dhe i një sistemi të ri elektronik të punës në NjQV, pritet të krijojë rezistencë tek një pjesë e stafit, të cilat Kryetari dhe organizata që ndihmon NjQV-në në instalimin e sistemit elektronik është mirë t'i ketë parasysh.

Sfidat më kryesore me të cilat përballlet projekti për instalimin e Z1N dhe sistemit të qeverisjes elektronike dhe të Z1N janë së pari për menaxhuesit, pasi ata prirën të ndjehen me më pak pushtet dhe autoritet nga hapja e shërbimeve e produkteve, përgjigjeve nga një drejtues ndaj drejtuesve dhe departamenteve/ sektorëve të tjerë, si nga bërja pjesë e një sistemi ku cilësia e ofrimit të infomacionit, produktit dhe shërbimit nuk varet vetëm nga drejtuesi i cili ka përgjegjësinë për të procesuar një informacion, produkt apo shërbim, por nga e gjithë organizata apo disa NjOrg.

Ekspozimi i Z1N ndaj komunikimit të brendshëm dhe me publikun, si dhe ndaj raporteve të punëve në NjQV i bën drejtuesit e NjOrg ta përceptojnë Z1N si vëzhgueseN dhe kontrolloreN e performancës së tyre dhe të të departamenteve/ sektorëve që menaxhojnë.

Njohuritë janë në dispozicion të të gjithëve dhe jo vetëm të disa drejtuesve, ndaj rezistenca ndaj instalimit të proceseve dhe procedurave të punës standarde, ndryshe nga situata ku secili departament/ drejtues ka procedurat dhe standardet e veta, jep ndjesinë se sistemi i punës i instaluar është i pakthyeshëm dhe duhet ndjekur me çdo kusht, ndryshe mund t'i rrezikojë vendin apo karrierën në punë.

Ndërkohë NjQV-ja përballlet me sfidën që stafi është shumë i familjarizuar dhe i lidhur me sistemin tradicional të punës, dhe motivimi i stafit për t'u angazhuar në një projekt me shumë të panjohura, ku frika e daljes së punëve në një mjedis elektronik shumë transparent, i bën disa prej tyre rezistent dhe refraktarë ndaj reformës.

Shtimi i ngarkesës së punës, si pasojë e ekspozimit të produkteve, informacioneve ndaj publikut nëpërmjet intranetit dhe internetit, si dhe mundësia që krijon sistemi për të ndjekur gjurmët e çdo hyrjeje apo ndërhyrjeje në bazën e të dhënave, krijon ndjesinë e varësisë nga sistemi i ri.

Ekspozimi i cilësisë së produkteve, shërbimeve, informacionit, formularëve, rregulloreve e procedurave ndaj të gjithëve është frustruespër stafin.

Niveli i ulët i njohurive të përdorimit të kompjuterit dhe kërkesa për t'u zhvilluar dhe aftësuar shpejt, në përdorimin e një sistemi pune që përdoret nga të

gjithë, në të njëjtën kohë i bën ata të varuar nga asistencë e personelit IT. Komuniteti nga ana e tij ka sfidat e veta përballë kësaj reforme në qeverisje. Ai vazhdon të ndjekë mënyrën tradicionale të komunikimit, të shkojë direkt tek specialisti apo drejtuesi që njeh, apo prej të cilit pret shërbimin apo produktin, (kjo më e dukshme në NjQV të vogla ku edhe njerëzit njihen personalisht) dhe vazhdon të jetë skeptik dhe të mos i besojnë deri në fund informacionit të dhënë nga sportelet e Z1N.

Ndërkohë që një pjesë e vizitorëve refuzojnë të respektojnë procedurat e regjistrimit elektronik të aplikimeve e kërkesave, e sidomos të ankesave, dhe nuk ndihen të sigurtë për firmën elektronike dhe të dhënat personale që i kërkohen të futen në sistem.

Komuniteti nuk pritet të angazhohet shpejt në procesin e diskutimeve dhe reagimeve në forumet elektronike për çështje të vendimmarrjes apo politike, ndërkohë që NjQV-ja duhet të demonstrojë në mënyrë të besueshme se i merr në konsideratë propozimet dhe komentet e publikut dhe veçanërisht të grupeve të interesit dhe të rinjve. Për këtë, NjQV-ja duhet të regjistrojë zyrtarisht reagimet, komentet dhe propozimet e marra nga publiku nga kanale elektronike ose jo të komunikimit.



8. INSTALIMI I SISTEMIT ELEKTRONIK TE MENAXHIMIT TE PUNEVE DHE SHERBIMEVE

Instalimi i infrastrukturës elektronike në Z1N dhe në Zyrat Prodhuese mundëson realisht instalimin e qeverisjes elektronike në NjQV-së. Kjo fazë prezanton një ndryshim të madh në organizatë në mënyrën se si operon dhe komunikon organizata brenda vetes dhe në marrëdhënie me publikun.

Në një sistem të dixhitalizuar klientët janë shumë më afër produktit e shërbimit dhe procesit të marrjes së tij. Ky ndryshim mundësohet si fillim nëpërmjet moduleve elektronike të cilat krijojnë për herë të parë sistemin e proceseve elektronike të punës në ofrim të shërbimeve dhe produkteve.

Menaxhimi dhe mirëmbajtja e infrastrukturës dhe informacioneve dixhitale të sistemit kërkon shpenzim mjetesh, stafi dhe fondesh. Ky menaxhim dhe mirëmbajtje duhet të bëhet nga Njësia Menaxhuese e Projektit për instalimin e Z1N, e ngritur nga Kryetari i NjQV-së, deri në momentin kur do të përfundojnë të gjitha zgjidhjet organizative dhe elektronike dhe të fillojë funksionimi i Z1N.

Kjo njësi duhet të drejtohet nga drejtuesi i Z1N me anëtarë personin IT dhe drejtuesit e NjOrg-ve më të larta në NjQV. Persoi IT është ka rol kyç në këtë njësi, pasi garanton zgjidhjet për operimin e sistemit elektronik dhe mbrojtjen e cilësisë dhe sigurisë së tij.

Faza e instalimit të infrastrukturës elektronike për menaxhimin e punëve kalon nëpër disa etapa:

- Zhvillimi dhe instalimi i moduleve elektronike;
- Trajnimi i drejtuesve dhe stafit për përdorimin e moduleve dhe sistemin

elektronik;

- Instalimi i infrastrukturës fizike elektronike;
- Informatizimi i shërbimeve dhe krijimi i bazës së të dhënave;
- Dixhitalizimi i menaxhimit të fluksit të punëve;
- Testimi dhe vënia në funksion e sistemit elektronik.

8.1 Zhvillimi dhe instalimi i moduleve elektronike.

Modulet elektronike mund të përgatiten nga vetë NjQV-ja, të porositen në sektorin privat apo të blihen të gatshme nga sektori privat. Në marrjen e këtij vendimi lot rol kapaciteti IT që ka NjQV-ja, çfarë sistemi kanë zhvilluar NjQV-të e tjera që punojnë me modelin Qev-E dhe çfarë lloji e cilësi modulesh elektronike janë të disponueshme në tregun privat.

Zhvillimi i moduleve nga vetë stafi IT i NjQV-së është opsioni më i vështirë por më i mirë, pasi sistemi zhvillohet në përputhshmëri të plotë me nevojat dhe ambiciet e NjQV-së për qeverisje elektronike, ndërkohë që porosia e zhvillimit të moduleve apo blerja e tyre e gatshme në sektorin privat, e më pas instalimi i moduleve nga kompania private, nëpërmjet kontratës, krijon një lidhje varësie mes NjQV-së dhe kompanisë për sa i përket mirëmbajtjes së sistemit elektronik dhe zhvillimit të tyre në një stad më të lartë.

Në rastin kur modulet elektronike zhvillohen nga një kompani private, hartimi i kontratës është një moment i rëndësishëm për të garantuar qëndrueshmërinë e sistemit elektronik, kjo sidomos në NjQV të vogla, të cilat nuk kanë mundësi të kenë staf IT për mirëmbajtjen dhe përmirësimin e sistemit.

Sigurohuni që NjQV-ja të mbajë një kopje të dokumentacionit, në version elektronik dhe në letër, të shpjegimeve si dhe shënimet që lidhen me modulet dhe manualin e përdorimi të modulit të ofruar nga kompania private. Gjatë hartimit të kontratës kujdesuni që të bihet dakord me kompaninë që: *“Të gjitha azhurnimet dhe/ apo shtimi i elementeve të modulit/eve të përmendura në kontratë, të cilat lindin si nevojë e ndryshimeve dhe/ apo rregulimeve ligjore apo nënligjore të kërkuara, do të bëhen falas dhe menjëherë nga kompania”.*

Modulet më të domodoshme të cilat duhet të bëhen menjëherë pjesë e sistemit elektronik sugjerohen: moduli i kërkesave/ aplikimeve dhe ankesave, moduli i taksave dhe tarifave, moduli i shërbimeve shoqërore, moduli i librarisë ligjore, moduli i menaxhimit të dokumentacionit internet/intranet, moduli GIS, moduli i faqes së internetit, moduli i gjendjes civile (aktualisht është standard për të gjithë Shqipërinë dhe i ofruar nga qeveria qendrore). Këto module mund të

lidhen në intranet edhe me modulën e menaxhimit financiar, modulën e menaxhimit të asetëve të NjQV-së, modulën e menaxhimit të burimeve njerëzore etj., për të mundur kështu një informatizim të plotë të menaxhimit të punëve nga NjQV-ja. Në mënyrë të përbledhur funksionet e moduleve, që janë të lidhura më direkt me shërbimet ndaj publikut, janë si më poshtë:

Moduli i Kërkesave dhe Ankesave është moduli kryesor për një Z1N dhe që themelon qeverinë elektronike në shërbim të publikut. Ky modul garanton dokumentimin elektronik të të gjitha pyetjeve, aplikimeve, ankesave të paraqitura në Z1N apo edhe nëpërmjet kanaleve të komunikimit të lidhura me Z1N. Funksionet kryesore janë:

- Regjistrimi i kërkesë/ ankesave, aplikimeve, pyetjeve;
- Regjistrimi elektronik i dokumenteve bashkëngjitur kërkesës, aplikimit apo ankesës (dosja dixhitale);
- Caktimi automatik i njësisë organizative, personit përgjegjës kryesor që do të shqyrtojë dosjen e njoftimit automatik për marrjen e saj;
- Caktimi i oraveve të shqyrtimit të kërkesë/ aplikimeve, ankesave;
- Regjistrimi i përgjigjes/vendimit të personit kryesor përgjegjës;
- Gjurmimin e përdoruesit dhe gjenerim të statistikave.

Moduli i Administrimit të Taksave dhe Tarifave mundëson dokumentimin e të gjitha taksave/ tarifave dhe pagesve të tyre, në një bazë të dhënash që aksesohet nëpërmjet intranetit nga sporteli i arkës në Z1N dhe nga zyrat prodhuese. Funksionet kryesore janë:

- Menaxhimi administrativ i dosjes së klientit për aplikim, ankesë apo kërkesë;
- Krijimi i regjistrimit të taksave dhe tarifave, të taksave e tarifave të pagesve;
- Raporti i taksave e tarifave të paguara sipas taksave e tarifave të pagesve;
- Raporti i të ardhurave sipas taksave e tarifave të pagesve, taksave e tarifave;
- Gjenerimin e statistikave dhe gjurmim të përdoruesit.

Moduli i Shërbimeve Shoqërore ofron regjistrimin e të dhënave dhe prodhimin e statistikave dhe raporteve sipas grupeve në nevojë dhe gjinisë, dokumentimin sipas kategorive të përfituesve të ndihmës ekonomike, duke profesionalizuar hartimin e politikave sociale nga NjQV-ja dhe monitorimin e treguesve për strategjinë e barazisë gjinore. Funksionet kryesore janë:

- Konfigurimi i tipeve të dokumenteve që kërkohen për ndihmën ekonomike dhe shërbime të tjera shoqërore;
- Dokumentim dhe mirëmbajtje të informacionit për çdo dosje;
- Përpunimi i informacionit të dosjeve sipas priudhës së caktuar;
- Kërkim i detajuar dhe gjurmimin e përdoruesit;
- Raporte periodike e të specifikuara në grupe apo gjini përfituesish;
- Gjenerim statistikash dhe të dhëna për treguesit e performancës.

Moduli i Librarisë Ligjore ofron regjistrimin dhe indeksimin e të gjitha vendimeve të Këshillit dhe Kryetarit, duke mundësuar qasjen ndaj këtyre vendimeve nëpërmjet intranetit dhe internetit. Funksonet kryesore janë:

- Ngarkimin automatik në faqen e internetit;
- Kategorizimin dhe indeksimin e gjithë informacionit ligjor;
- Kronologjinë e dinamikës së ndryshimit të vendimeve të NjQV-së dhe relacionin ndërmjet pjesëve të ndryshuara;
- Pasqyrimin e përditësimit të legjislacionit në Librarinë Ligjore nga zyra juridike;
- Integrimin e vendimeve dhe rregullave që nxirren nga NjQV-ja;

Moduli i Menaxhimit të Dokumentacionit Internet/Intranet përfshin:

- Kategorizimin, klasifikimin dhe indeksimin e gjithë informacionit dhe dokumenteve që hyjnë ose dalin nga sistemi;
- Autorët që nga krijimi dhe deri në arkivimin e dokumenteve;
- Sistemin e njoftimeve, kronologjinë e kontrollin e versionit të dokumenteve;
- Informacionin dhe shërbimet brenda NjOrg (në grup pune) me intranet dhe internet;
- Menaxhimin e arkivës dhe kërkime dhe filtrim të dokumenteve.



Fig 16. Funksionet e moduli të menaxhimit të dokumentacionit me internet/ intranet

Moduli i Faqes së Internetit ofron integrimin e të dhënave e informacioneve të moduleve, nëpërmjet intranetit, në një interface të integruar dhe të automatizuar. Funksionet kryesore janë:

- Dizenjim të faqes së internetit;
- Mirëmbajtje e faqes së internetit;
- Transferim automatik i të dhënave dhe informacionit dixhital nga modulet në faqen e internetit;
- Transferim automatik i të dhënave dhe informacionit dixhital nga klienti tek modulet e më pas tek Z1N dhe Zyra Prodhuese.

Moduli i GIS i ofron publikut një kërkim hartografik të informacioneve e pronave, orientimeve të lëvizjes, vendodhjen e agjencive, zonave e objekteve me interes turistik, kulturor dhe argëtues. Rasti i Bashkisë Tiranë mundëson navigimin hartografik nëpër qytet.

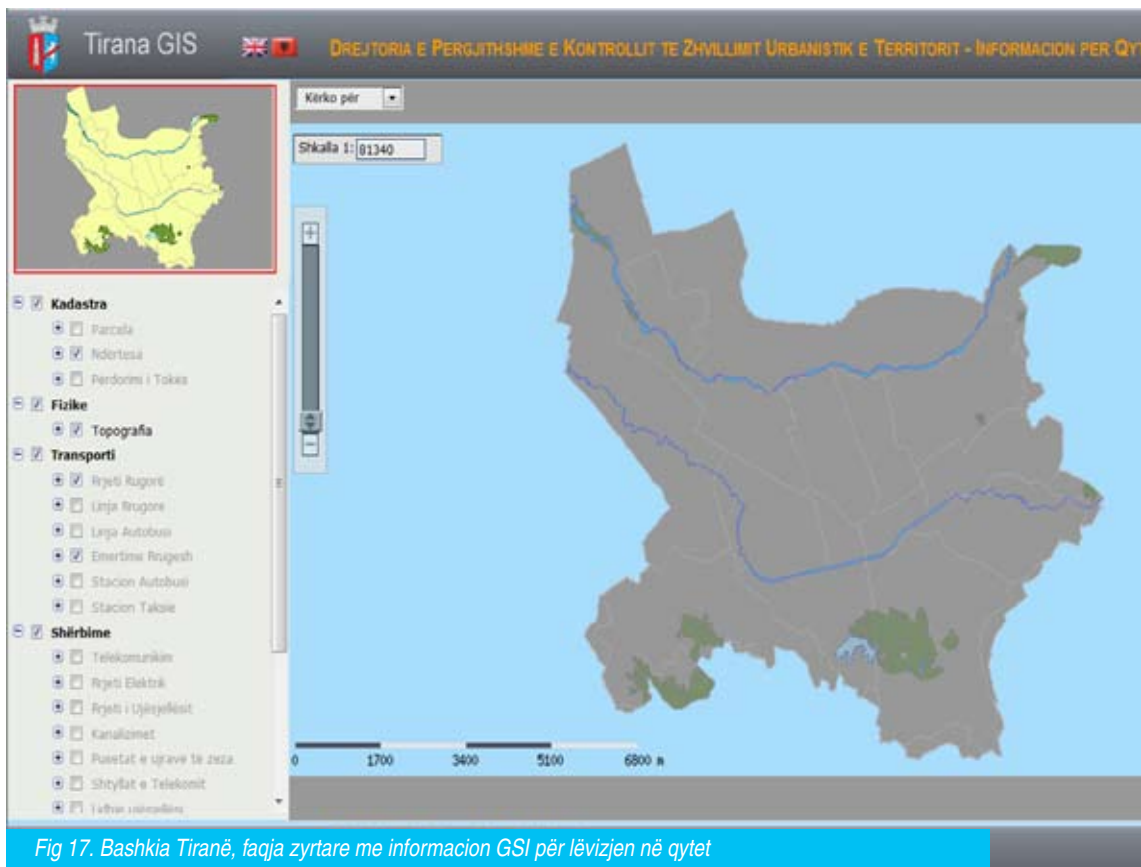


Fig 17. Bashkia Tiranë, faqja zyrtare me informacion GSI për lëvizjen në qytet

8.2 Instalimi i infrastrukturës fizike elektronike

Kjo etapë ka të bëjë me instalimin e kompjuterave, moduleve, serverit, rrjetit të intranetit, lidhjen e moduleve në sistem, instalimin e skanerit dhe lidhjes në internet.

Është kërkesë minimale që sëpaku secila zyrë/ sektor të pajiset me kompjuter dhe të lidhet në intranet. Në një fazë të dytë zhvillimi i gjithë stafi specialist, që është i përfshirë në dhënjën e shërbimit apo produktit, duhet të pajiset me kompjuter dhe të lidhet në sistem.

Është e rëndësishme të bëhet kujdes që një dhomë e vogël të behët e disponueshme për vendosjen e serverit si dhe të kompjuterave egzistues të përshtatur sipas kërkesave teknike të sistemit.



8.3 Trajnimi i drejtuesve dhe stafit për përdorimin e moduleve dhe sistemin elektronik

Trajnimi i stafit për përdorimin e moduleve është jetik për fillimin e informatizimit të shërbimeve, krijimin e bazës së të dhënave dhe dixhitalizimin e proceseve të punës.

Këshillohet që ky trajnim të bëhet në godinën e NjQV-së dhe në grup për të gjithë drejtuesit dhe stafin e përfshirë në sistem (duke ditur se stafi nuk është shumë i madh në numër). Ky trajnim duhet të zhvillohet, sëpaku, në tre raunde: në fillim, gjatë dhe në fund të procesit të informatizimit si dhe të kombinohet me trajnimin gjatë procesit të punës, në mënyrë që trajnuesi të takojë secilin drejtues të NjOrg-e për të identifikuar defektet e funksioneve dhe produkteve të moduleve ,vështirësitë e stafit për të vepruar me modulet dhe sistemin elektronik.

8.4 Dixhitalizimi i informacioneve dhe krijimi i bazës së të dhënave

Ky aktivitet mundëson dixhitalizimin e të gjithë informacionit dhe të dhënave të Zyrove Prodhuese në lidhje me dokumentacionin që duhet dorëzuar dhe procedurat që duhen ndjekur për ofrimin e shërbimeve dhe produkteve.

Në këtë fazë është shumë e rëndësishme të bëhet mirë përshtatja e moduleve elektronike ndaj dizenjimit funksional të proceseve të punës që është bërë paraprakisht nga NjQV-të, duke filluar nga modulet të ankesë/kërkesave. Secila NjOrg është përgjegjëse dhe realizon hedhjen, në mënyrë të pavarur, të të dhënave dhe informacioneve në modulën përkatës.

Moduli i kërkesave dhe ankesave është moduli ku hidhen të gjitha informacionet dhe baza e të dhënave të përcaktuara në lidhje më proceset e punës, procedurat për dhënje shërbimi e produkti, procese të cilat bëhen nga secila Zyre Prodhuese. Më pas informacioni elektronik i përfituar përdoret nga sporteli pritës dhe stafi tjetër i Z1N gjatë komunikimit me klientin. Kjo punë kërkon mjaft përgjegjshmëri nga stafi i Zyrove Prodhuese, pasi kërkohet saktësi në identifikimin, formulimin dhe hedhjen e të dhënave dhe informacioneve sipas kërkesave të ligjit dhe vendimeve dhe rregulloreve të NjQV-ve.

Hedhja e të dhënave në modulën e administrimit të taksave e tarifave është më e lehtë, pasi pjesa më e madhe e NjQV-ve e mbajnë bazën e të dhënave

në exel, nga ku mund të transferohet lehtësisht në modul e më pas të plotësohet për pasaktësitë apo shtesat. Me hedhjen në modul të të gjithë bazës së të dhënave për taksat / tarifat dhe taksapaguesit, NjQV-ja ka mundësi të vlerësojë kapacitetin e taksave në total dhe për çdo taksë; të prodhojë listë

Fig 18. Hedhja e të dhënave në regjistrin e kërkesave, Dajç BB

vjetore të ngrirë për taksapaguesit me detyrimet e tyre në total dhe për çdo taksë si dhe të prodhojë raportet me të dhëna për nivelin ditor, periodik e vjetor të pagesave në total e për çdo taksë.

Kjo bazë të dhënash më pas përdoret nga sporteli i arkës në Z1N ku klientët marrin informacion për detyrimin fiskal, faturën e printuar dhe bëjnë pagesën. Theksojmë se kjo bazë të dhënash përdoret edhe nga Kryetari dhe çdo NjOrg tjetër e NjQV për t'u informuar në kohë reale për ecurinë e mbledhjes së taksave e tarifave.

Personi përgjegjës për mirëmbajtjen e modulit të librisë ligjore ka përgjegjësinë për hedhjen në modul të të gjithë vendimeve të Këshillit të Kryetarit të

NjQV. Ky informacion mund të hidhet i skanuar, nesë një pjesë e vendimeve nuk janë punuar apo ruajtur më parë në formë elektronike, dhe në rastin kur është i disponueshëm në formë elektronike informacioni i vendimeve duhet të kontrollohet me shumë kujdes me variantin zyrtar të shpallur të vendimit, përpara se vendimet të hidhen në internet.

Nga momenti kur baza e të dhënave të librarisë ligjore bëhet pjesë e faqes së internetit, ajo mundëson shpallje zyrtare të vendimeve të cilat më pas kanë efekte ligjore për subjektet që i drejtohen.

Fig 19. Hedhja e të dhënave të regjistrin e ankesave, Dajç BB

E njëjta punë për krijimin e bazës së të dhënave bëhet edhe nga stafi i drejtorisë së shërbimeve shoqërore, i cili hedh në modul të dhënat që disponon NjOrg për pagesën e ndihmës ekonomike personat që përfitojnë apo kërkojnë shërbime shoqërore.

Plotësimi dhe mirëmbajtja e kësaj baze të dhënash i mundëson drejtorisë së shërbimeve shoqërore dhe drejtuesve të NjQV-sëtë marrin raporte dhe infor-

Fig 20. Hedhja e të dhënave në modulën e shërbimeve shoqërore, Dajç BB

The screenshot shows a web application interface for social services. At the top, there is a navigation bar with icons for 'Dalje', 'Ruaj', 'E Re', 'Kerko', and 'Ndihme'. Below this, there are several input fields for personal information:

- Nr. Dosjes: [Text input field]
- Zyra: [Dropdown menu with 'Qend' selected]
- Emri: [Text input field]
- Atësia: [Text input field]
- Mbiemri: [Text input field]

There are red asterisks next to the 'Nr. Dosjes', 'Emri', 'Atësia', and 'Mbiemri' fields, indicating they are required. A 'Gender' label is positioned to the right of the 'Zyra' dropdown.

Below the personal information fields, there are two tabs: 'Te dhena te Pergjithshme' (selected) and 'Te dhena Specifike'. Under the 'Te dhena te Pergjithshme' tab, there is a grid of checkboxes and input fields for various social services:

Take	<input type="checkbox"/>	Invalid pune	<input type="checkbox"/>	Vajza me femije	<input type="checkbox"/>
Te ardhurat toke	[Text input field]	Me aftesi te kufizuar	<input type="checkbox"/>	Vajza pa femije	<input type="checkbox"/>
Te ardhurat nga pensioni	[Text input field]	Dhune ne familje	<input type="checkbox"/>	Femije pa regjistruar	[Text input field]
Te ardhurat e invaliditetit	[Text input field]	Perdorim Alkoli	<input type="checkbox"/>	Kryefamiljar ne burg	<input type="checkbox"/>
Gra te divorcuara	<input type="checkbox"/>	Perdorim droge	<input type="checkbox"/>	Gruaja ne burg	<input type="checkbox"/>
Gra te veja	<input type="checkbox"/>	Trafik i qenieve njerezore	<input type="checkbox"/>	Femija ne burg	<input type="checkbox"/>
Femije me nje prind	<input type="checkbox"/>	Perfitim nga QJF	<input type="checkbox"/>	Rast me gjakmarje	<input type="checkbox"/>
Te moshuar vetem	<input type="checkbox"/>	QJF	[Text input field]	Femije jo ne shkolle	<input type="checkbox"/>
Femije braktisur shkollen	[Text input field]	Niveli Ekonomik	[Dropdown menu]		

macione në kohë reale për kërkuesit dhe përfituesit e shërbimeve shoqërore dhe duke mundësuar, në të njëjtën kohë, matjen e treguesve të performacës për çështjet shoqërore dhe gjinore në NjQV-së. Shih shtojcën_

Një punë voluminoze për NjQV-të është hedhja e dokumenteve arkivorë në modulën e arkivës. Ky është një proces i cili vazhdon edhe pas instalimit të Z1N-së, pasi volumi i dokumentacionit që duhet skanur dhe hedhur në modul është shumë i madh, kjo edhe për arsye të trashigimisë sonë dokumentare jo elektronike në arkivat e NjQV. Me mbarimin e dixhitalizimit të arkivës, NjQV-së, stafit të saj dhe publikut i krijohet një mundësi hyrjeje e pamatë në dokumentacionin dhe produktet e qeverisë dhe qeverisjes, duke mundësuar në të njëjtën kohë transparencën e kërkuar nga ligji, por duke ruajtur konfidencialitetin për çështje dhe dokumenta që mbrohen nga ligji.

Mbas hedhjeve të informacioneve dhe të dhënave në modulet e përmendura më sipër apo në modulet e tjera, NjQV-të kanë krijuar bazën e të dhënave për funksionimin e Z1N dhe fillimin e punës për qeverisje elektronike.

Fig 21. Hedhja e informacioneve për dokumentat e aplikimit për leje ndërtimi, Dajç BB

Komuna e Dajçit - Sistemi për Kërkesat dhe Ankesat

Dgsje Organizime të Brendshme Administrim i Aplikimit Statistika Regjistra Ndihma Dritare Mbyllje

Dokumentet shkresore për Kërkesën që po rregjistroni

Data e dorëzimit të dokumentit: 11.11.2010

Data e leshimit nga burimi: []

Nr. Aktit: []

Burimi (kush e leshon): []

Titulli i Dokumentit Shkresor: []

Pershkrimi i dokumentit:

- Kerkese me shkrim ne formen e Formularit 1
- Plani e vendosjes shkalla 1:500 (kater kopje)
- Formulari 3/1 i plotesuar (lidhja me infrastrukturen inxhinierike)
- Projekti i zbatimit te objektit (arkitekture, konstruksion, instalime)
- Preventivi i punimeve
- Grafik punimesh
- Plani i organizimit te punimeve
- Kontrate me firmen ndertimore e noterizuar

Sjelle nga: [] Tipi i dokumentit: [] Nr.Fleteve: 1

Nr. Doc.	Dt. Dorëzimit	Dt. Leshimit	Titulli	Burimi
1	12.02.2010		Çertifikata e pronesise ng	
2	12.02.2010		Harte treguese e regjistrir	
3	12.02.2010		Kartela e pasurise se pali	

modifiko

Fshij

Skano

Zgjidh dok. nga PC

Sifraq dok. plotë

Mbyllni

Administrimi efektiv dhe ligjor nga stafi i bazës së të dhënave të krijuar është një përgjegjësi ligjore dhe profesionale e cila duhet rregulluar me vendim të Këshillit të NjQV-së. Për këtë është e domodoshme që specialisti i IT-së i NjQV-së apo i stafi që ka instaluar infrastrukturen IT, të përcaktojë për çdo përdorues të këtij programi emrin dhe fjalëkalimin (kodi elektronik) me qëllim hyrjen në bazën e të dhënave nëpërmjet intranetit.

Ndërkohë, intraneti mundëson një komunikim organizativ efektiv dhe sapo secili nga stafi të hap kompjuterin, prezantohet me informacion të brendëshme të dërguar nëpërmjet intranetit, nga kryetari apo drejtuesi i NjOrg për çështje të planifikimit dhe menaxhimit të punëve, gjë e cila bën të mundur instalimin e një sistemi elektronik të menaxhimit të punëve.

Kjo i mundëson stafi të mësohet me interface-in e sistemit të ri dhe mund të shkëmbejë menjëherë informacion të brendëshëm me drejtuesin apo stafin e një NjOrg tjetër.

Secili staf mund të hyjë te modulën që përdor apo në bazën e të dhënave të NjQV-së, duke përdorur emrin e përdoruesit dhe fjalëkalimin e tij, nga çdo kompjuter i NjQV-je i lidhur në intranet. Kjo e bën shumë më fleksibël dhe më

efektive punën e stafit, nuk lidh detyrimisht një person me një kompjuter të caktuar dhe mundëson që i gjithë stafi të ketë akses në sistem pavarësisht edhe se NjQV-ja nuk ka patur mundësi të sigurojnë një kompjuter për çdo staf.

8.5 Dixhitalizmi i menaxhimit të punëve

Dixhitalizmi i menaxhimit të punëve është faza fundore që mundëson në praktikë fillimin e komunikimit elektronik brenda organizatës për dhënie shërbimesh e produktesh.

Më konkretisht, dorëzimi në Z1N nga klienti i aplikimit/ kërkesës apo ankesës konfirmohet nga marrësi në dorëzim duke i dhënë klientit një dokument ku specifikohet data e dorëzimit, lloji i dokumentave të dorëzuara, emrin e NjOrg që do ta shqyrtojë dhe datën e marrjes së përgjigjes.

Transferimi i praktikës elektronike nga Z1N tek NjOrg identifikohet menjëherë në ekranin e kompjuterit të NjOrg përgjegjëse, e cila konfirmon elektronikisht marrjen në dorëzim të praktikës, me datën e marrjes dhe datën e dhënjes së përgjigjes dhe nga ky moment fillon afti i shqyrtimit për NjOrg.

Ky komunikim dhe lëvizja e praktikave bëhet pjesë e dokumentimit dhe arkivimit elektronik të trajtimit të aplikimit/ kërkesës apo ankesës nga NjQV. Zyrat prodhuese në çdo rast mund të refuzojnë marrjen në shqyrtim të praktikës të ardhur nga klienti nepërmjet Z1N, duke dhënë arsyetimin dhe shpjegimet në mënyrë elektronike.

Fig 22. Identifikimi i një aplikimi, ankesës së ardhur tek zyra prodhuese, Dajç BB

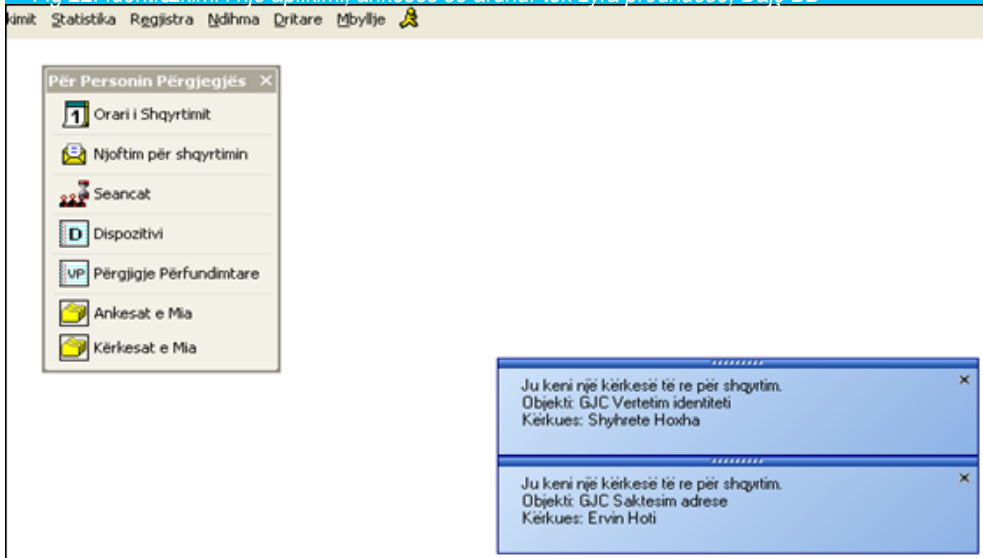


Fig 23. Printimi i konCermimit të marrjes së aplikimit/kërkesës apo ankesës nga Z1N, Dajç BB



Adresa:
 Komuna Dajç Bregu i Bunës
 Shkodër - Albania
 Tel./Fax: +355 26 720 565
 e-mail: info@komunadajc.com.al

Nr. _____ Protokollit

I/E nënshkruari(a) Ejll Ejlli me adresë Dajç me Nr. Telefoni 0039573380053 Ligji nr. 8652, date 31.07.2000 " Per organizimin dhe funksionimin e qeverisjes vendore ", Ligji Nr. 8405 date 17.09.1998 " Per Urbanistikën ". me ndryshimet

Paraqet kërkesën me objekt :

URB Kerkese per leje ndertimi

Shënime:

Kerkoj leje per rikonstruksionin e nderteseva te ndhodhura ne fshatin Mushan Keto ndertesa mbajne numer pasurie 183/3, ne zonen kadastrale me nr.2750.

KËRKUESI

Ejll Ejlli

Deklaroj respektimin e detyrimeve ligjore lidhur me procedurat sipas legjislacionit ne fuqi.

Plotësohet nga specialisti i bashkisë

Marrësi në dorëzim: Emiljana Mandi

më 12.02.2010

Përgjegjës(e) për të shqyrtuar këtë kërkesë, në bazë të procedurave të Bashkisë është:

Zyra e urbanistikes, planifikimit te investimeve dhe hartimit te projekteve

Afati i marrjes së përgjigjes: **90 ditë**

Bashkëngjitur u dorëzuan dokumentet:

Çertifikata e pronesisë nga ZRPP (e konfirmuar 3 mujorin e fundit)	1 Fletë
Harte treguese e regjistrimit	1 Fletë
Kartela e pasurisë së paluajtshme	1 Fletë

KERKUES/ANKUES

MARRE NE DOREZIM NGA:

Fig 24. Libri elektronik i dorëzimit të kërkesave, ankesave, Dajç BB

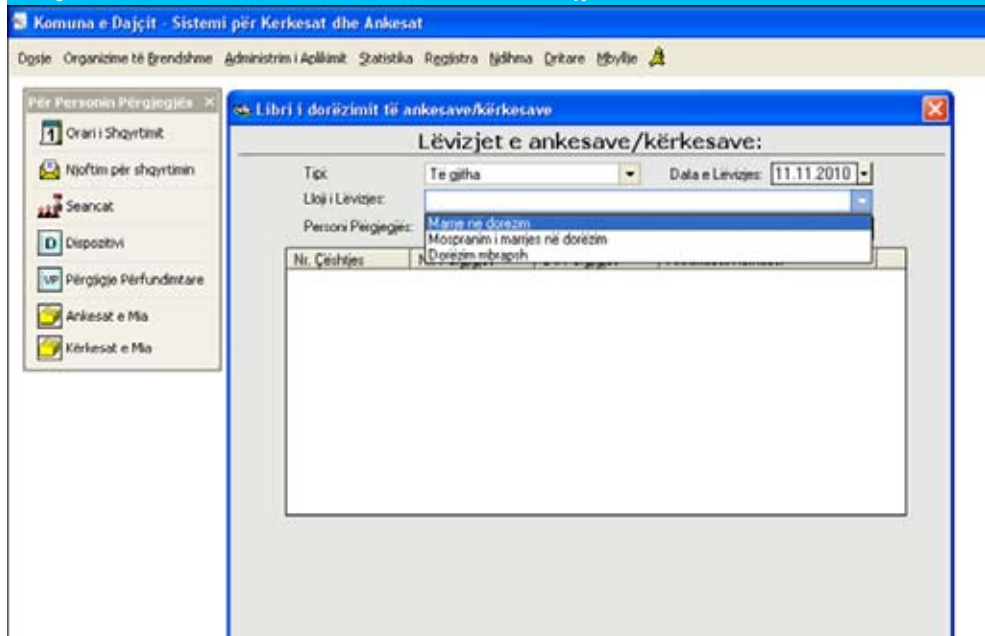
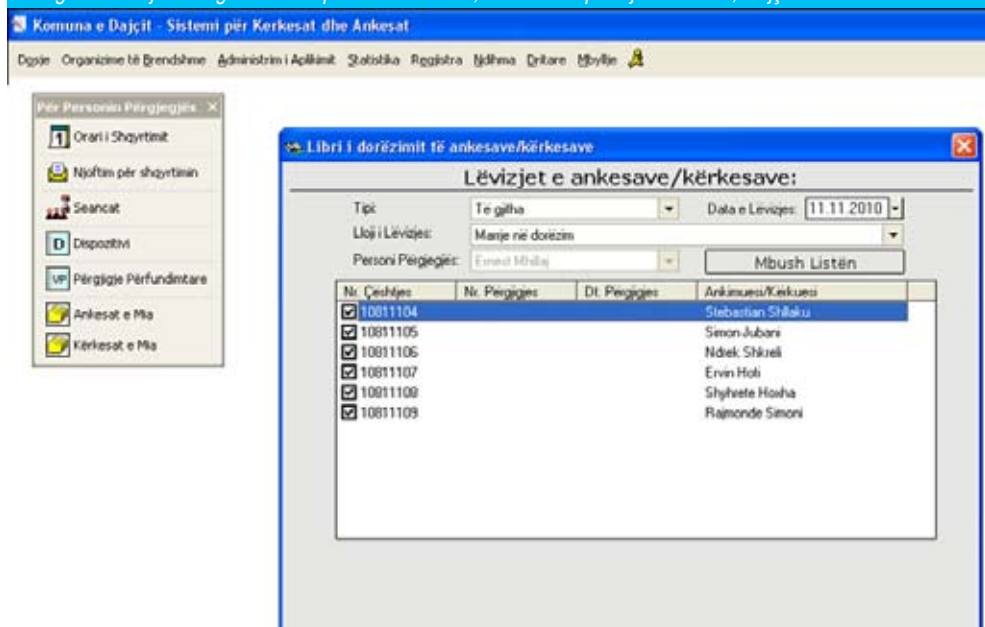


Fig 25. Lëvizja në organizatë e aplikimit/ kërkesës, ankesës nëpërmjet intranetit, Dajç BB



Përgjigjet e dhëna dhe të konfirmuara, sipas rregullores së brendëshme të NjQV, nga zyra prodhuese në formë shërbimi apo produkti, protokollohet në mënyrë automatike nga sistemi dhe gjenerohet e gatshme për printim nga Z1N, për t'iu dhënë më pas klientit.

Fig 26. Marrja e përgjigjes përfundimtare nga klienti, Dajç BB



KOMUNA DAJÇ
BREGU I BUNËS

Adresa:

Komuna Dajç Bregu i Bunës

Shkodër - Albania

Tel./Fax: +355 26 720 565

e-mail: info@komunadajc.com.al

NR. 11111101

NR. PËRGJIGJES 11111101-P

PERGJIGJE E PA PROTOKOLLUAR

Nr. _____ Prot

Date 10.11.2010

VERTETIM

Vertetojme se familja e **Hil Mark Frasheri** lindur me 26/04/1937, banor i fshatit Dajç te kesaj Komune , ne baze te ligjit 7501 "Per Token", ka perfituar 12.8 dy toke. Familja e te lartepemendurit eshte e vetepunesuar ne fermen e tyre dhe ushtrone aktivitet bujqesor dhe blegtoral.

Vertetimi leshohet per sigurime shoqerore.

P/ZYRES SE PRONAVE

Ernest LUKA

KRYETARI I KOMUNES

ARBEN GJURAJ

Shenimi i arkës

Pagoi shumën 100 leke

Mandat nr _____ date _____

Nenshkrimi

8.5.1 Faqja e internetit

Interneti, si mjeti që ka revolucionarizuar komunikimin global mes njerëzve, është padyshim kanali kryesor i komunikimit që përdor një qeveri elektronike në përfitim e dobi të publikut.

Instalimi i Faqes së Internetit të NjQV dhe ndërveprimi elektronik nëpërmjet saj klientët është momenti kyç në menaxhimin e punëve për një qeverisje elektronike dhe shërben si sportel pritës elektronik i NjQV në komunikimin me publikun.

NjQV ka një rol të madh për të luajtur në stimulimin e përdorimit të internetit nga komuniteti. Faqja e internetit të NjQV i shërben si qytetarëve ashtu edhe profesionistëve, pasi aty ata mund të gjejnë pyetje dhe përgjigje për përmbajtjen dhe zbatimin e ligjeve, vendimeve, politikave, strategjive, planeve operationale, procedurave dhe standarteve.

Një rezultat i dukshëm i një Faqe Interneti të mirëorganizuar dhe mirëmbajtur është rënia e numrit të telefonatave për informacion në drejtim të NjQV-ve. Nëpërmjet saj klientët marrin informacion paraprak nga NjQV-të në çdo kohë e nga çdo vend, e në rastet kur bëhet fjalë për legjislacion të unifikuar në nivel kombëtar, marrja e informacionit paraprak mund të bëhet nga çdo NjQV, pavarësisht se nga cila NjQV do ta kërkojë produktin apo shërbimin klienti.

Zhvillimi i faqes së Internetit ka si qëllim kryesor informimin dhe është fazë paraprake për lehtësim të marrjes së produkteve apo shërbimeve në mënyrë elektronike nga NjQV. Në të gjenden informacione që u drejtohen publikut, me tekst dhe statistika, me instrumente komunikimi që kanë si qëllim të informojnë publikun rreth organizimit dhe funksionimit të NjQV- së shërbimeve e produkteve të saj, aktivitetet dhe ngjarjet në komunitet. Faqja e internetit i shërben komunitetit për t'u informuar për të drejtat e tyre e përfitimet shoqërore.

Faqja e internetit është i burimi më i shpejtë për t'u njohur me vendimmarrjen dhe politikë-bërjen e NjQV.

- Faqja e internetit e NjQV duhet t'i mundësojë publikut të drejtën për në:
- statutin, vendimet e Këshillit të NjQV, rregulloret, buxhetin, strategjitë e përgjithshme zhvillimore dhe ato sektoriale, planet e urbanistikës të përgjithshëm dhe pjesorë, projektet zhvillimore;
- informacionin për kontakte (adresa, numrin i telefonit, e-mail, orarit të punës);
- informacionin për shërbimet e NjQV, për këshillin dhe administratën të

NjQV;

- informacionin dhe shërbimet në lidhje me ekonominë, sportin, shërbimet mjekësore, shkollat dhe veprimtaritë e tjera në komunitet (më së shumti adresat, numrat e telefonit dhe lidhje të faqet e internetit të tjera);
- informacionin dhe shërbimet për turistët (vende, njerëz, histori, pamjet, kultura, ngjarjet, furnizimin, etj).

Sot disa NjQV në Shqipëri kanë zhvilluar faqet e tyre të internetit nëpërmjet të cilave ofrojnë informacion për NjQV, vendimmarrjen, aktivitete e ngjarje, si dhe formularë e fletë informative elektronike për shërbime dhe produktet që ofrojnë.

Fig 27. Bashkia Korçë, faqa zyrtare me informacion për shërbimet dhe ngjarjet kulturore

The screenshot shows the official website of the Municipality of Korça. The header features the coat of arms and the slogan "Korça ku dua të jetoj" (Korça where I want to live). The main navigation menu includes "Faqja e parë", "Qyteti", "Bashkia", "Turizmi", "Bazoni", "Urbanistika", and "Programet". The left sidebar contains a "Lajset" (News) section with links for "Stop Informalitetit", "Shërbime publike", "Shërbime të tjera", "Institucione kulturore", "Revista Qyteti", "Vide", "Opinion", "Mqetbime", "Informacione të dobishme", "Harta e faqes", and "Kontaktimi". The main content area displays two news items: "Rehabilitimi i Lajtes 16 të qytetit të Korçës drejt përfundimit" (Rehabilitation of Lajtes 16 of the city of Korça towards completion) and "130 pemë të reja në Lajtes 17" (130 new trees in Lajtes 17). The right sidebar includes a search bar, a "Kërkesë Ankesë" (Complaint Request) form, and a "Stop Informalitetit" (Stop Informality) campaign with the phone number 25844.

Zhvillimi i Faqes Ndërvepruese (interaktive) të Internetit mundësohen ndërverimin mes NjQV dhe publikut së pari për produktet dhe shërbimet elektronike.

Faza e përdorimit të faqes së internetit si faqe ndërveprimi shërben jo vetëm simarrje produkti e shërbimi nga NjQV, në formë elektronike, por edhe si mundësi për publikun për të reaguar në kohë reale ndaj iniciativave, politikave

Fig 28. Bashkia Durrës, faqja zyrtare ku prezantohet buxheti

Bashkia Durrës

Filmi Kryetari Keshilli Administrata Rajonet **Projekte** Shërbime Njëfime Zyrë e Shtyllë

shkruaj fjalen...

Filmi > Projekte > Buxhet për Vite 2010

Buxheti i Bashkise per Viten 2010

Bashkia e Durrësit për vitin 2010 paraqitet me një program të zhvillimit të saj ekonomik ku janë hartuar dhe përcaktuar programe sektoriale dhe prioritare të mbështetura në koston e reze. Në të përkrahjen qartë objektive për çdo sektor si dhe raporti produktiviteti.

Për realizimin e këtij buxheti janë organizuar takime të kryetarit me komitetin të shtirra në të gjithë qytetin, në kuadër të praktikave të buxhetit me pjesëmarrje të cilat janë praktikë të konsoliduara në Bashkinë e Durrësit dhe në vijim të procesit qytetar dhe të nevojave të tyre në buxhet. Gjynimet e këtyre takimeve kuan çmimet:

- Rritja e transparencës në administrim e fondeve publike dhe përgjegjësi të drejtuesve lokalë,
- Vendimmarrja të përballues me prioritetet e zhvillimit dhe të mirëqenies së komunitetit - Krijimin e një kulture gjithëpërfshirëse të komunitetit
- Orientim të burimeve financiare, njerëzore dhe materiale të Bashkisë sipas prioritetëve të vendosura nga vetë qytetari.
- Hartimin e një buxheti gjithëpërfshirës për qytetin e Durrësit duke përmendur objektivat: "Me shumë ngjyra këte vit për Durrësin"

Gjatë hartimit të buxhetit i kemi kuzhuar gjithëmend rëndësi vlerësim të opinionit të qytetarëve për shërbimet e ofruara, që e cila është bërë bashkë me model , që vjen duke u përmirësuar nga vit në vit.

Nga përfundimi i kësaj takimesi dhe nga rezultatet e diskutimeve të organizuara ka rezultuar që për qytetaret e Durrësit për vitin 2009 janë rëndësor si më prioritar këta sektore:

- Infrastruktura Rrugore
- Shërbimet Publike
- Rikualifikimet urbane dhe gjetenim
- Pastërtimi i Qytetit
- Shërbimet Social

Qyteti i Durrësit

- Emblema e Qytetit
- Levizjet Demografike
- Historiku i Qytetit
- Arti dhe Kultura
- Biznesi
- Turizmi /Vizitori
- Galeria e Fotove

Projekti i Rinise
Përmirësimi i Arit, Vizitori i Tret

Fig 29. Bashkia Shkodër, faqja zyrtare me informacion për planin rregullues urban

BASHKIA SHKODER

Për Qytetin Për Bashkinë Keshilli Bashkiak Shërbime **Urbanistika** Akcizete Projekte

Urbanistika **Zhvillimi urban i qytetit më vite**

Rregullorja
Plani Rregullues
Studime Urbanistike
KRRT
Vendimet e KRRT
Leje Ndërtim

Veshtrim historik i zhvillimit urban të qytetit.

dhe vendimarrjes së NjQV. Në këtë fazë zhvillimi, faqja e internet kthehet në një hapësirë dhe forum të hapur elektronik ku mundësohen pyetje, komente e sugjerime për qeverinë dhe qeverisjen.

Fig 30. Bashkia Kukës, faqja zyrtare ku dokumentohet komunikimi online me komunitetin

bashkia kukës

Qyteti i mikpritjes dhe bujarisë | Kryeradhë | Libri i Vizitorëve | Njoftime | Kontakte

Libri i Vizitorëve
Bashkia Kukës duke qenë e hapur me Qytetarët ju fton të bëheni pjesë e saj me ankesat dhe sugjerimet duke na shkruar ne librin e vizitorëve. Kryetari i Bashkisë dhe stafi t'ju do ju përgjigjen.

Qyteti
Bashkia
Sherbimet
Urbanistika
Informacione

muli, 09-01-2011 10:01:02
Pershendetje Z.Kryetar . Kam nje problem qe i takon anes time personale per te mbrojtur shendetin , ne radhe te pare dhe atyre te pakteve qe kane te njejtin shqetesim.Krahas viteve qyteti u mbi popullua nga te ardhur fshatar te pa ditur dhe shkeles ligji te cdo natyre,te cilet me siguri kan pushtuar institucionet e shendetesise dhe banesa qytetare.Problemi eshte tek djegiet e mbetjeve organike dhe ato jo organike ne kazanat e mbeturinave.Si rezultat i hulumtimit te disa diteve vura re qe bran sodinave te Spiza mbetur incener qytetar mejedis ketyre. aircond

kryetari, 10-01-2011 14:42:06
Pershendetje .
Shqetsimi juaj eshte i drejte , por do te doja bashkepunimin me gjith qytetare e Kukesit qe ky fenomen te mos ndodhe . Hedhja ne kazane te mbeturinave e prushit te ndezur eshte shqetesim aktualisht per ne . Besoj qe do permiresojme gjendjen .
Me shume rrespekt

Ekspozimi ndajhapësirës elektronike i mundëson kryetari dhe këshilltarëve të NjQv të ndërveprojnë më komunitetin dhe grupet e interesit për çështje të buxhetit, paketës fiskale, prioritetëve të zhvillimit, investimeve publike, zhvillimit urban e ekonomik etj.

Në këtë fazë të progresit të qeverisjes elektronike NjQV-ja identifikon me numër përdoruesi dhe fjalëkalim (kodi hyrës), të gjithë banorët që hyjnë nëpërmjet internetit nga ku më pas mund të pranojë aplikime, anketime dhe votim elektronik, duke identifikuar në të njejtën kohë kush ka dërguar informacionin, aplikimin apo ankestën. Përdorimi i kodit hyrës nga individ i krijon atij/ asaj shumë lehtësi të tjera për marrje informacioni apo ndërveprime me NjQV, psh:

Për marrjen lejes së ndërtimit, kërkuesi aplikon elektronikisht te NjQV-ja, nëpërmjet faqes së internetit të zyrës së ndërmjetme elektronike, aplikim i cili i shkon NjOrg përgjegjëse për procesim. Kjo mundëson krijimin në NjQV të një dosje / praktike elektronike për aplikuesin të cilën ai/ ajo mund ta gjurmojë

elektronikisht gjatë gjitha fazave të procesimit të lejes deri në lëshimin e saj. Më pas leja i dërgohet kërkuarit me postë në adresën e regjistruar me NjQV.

8.6 Testimi dhe vënja në funksion e sistemit elektronik

Me përfundimin e dixhitalizimit të informacioneve dhe të dhënave, Z1N dhe sistemi elektronik mund të vihen në funksionim.

Testoni funksionimin e sistemit të punës brenda NjQV me stafin duke përfshirë të gjithë hallkat e përfshita në proces nga dorëzimi i pyetjes, aplikimit, kërkesës, ankesës deri te dhënja e përgjigjës dhe produktit shërbimit.

Stimuloni ardhjen e një vizitori, duke përdorur një nga punonjësit dhe vlerësoni përsa kohë stafi i Z1N mund të regjistrojë elektronikisht një aplikim, një kërkesë apo ankesë. Kërkojini stimuluesve të vijë në Z1 me kërkesa dhe pyetje spontane dhe vlerësoni reagimin e Z1N ndaj tyre.

Testoni funksionimin e moduleve elektronike dhe lidhjen dhe komunikimin e tyre në intranet.

Testoni përgjigjen e niveleve të Zyrave Prodhuese e më pas të titullarit ndaj aplikimit të regjistruar nga Z1N dhe të dërguar elektronikisht nëpërmjet sistemit.

Ky është vetëm fillimi, pasi një NjQV që ka si objektiv instalimin e qeverisjes elektronike do të jetë për disa vite organizatë në mësim të vazhdueshëm të këtij modeli qeverisjeje.

9. ZHVILLIMI I QENDRUESHEM I Z1N NE SHERBIM TE QEV-E TE SUKSESHME



9.1 Operimi i Z1N në fazën e parë të tij

Operimi i Z1N kërkon një përkushtim të madh nga stafi në vitin e parë mbas instalimit, pasi ky është momenti i krijimit të besushmërisë dhe rezultateve të para të reformës si për administratën e NjQV-së ashtu edhe për komunitetin. Fillimi kërkon ruajtjen e optimizmit të kryetarit dhe stafit në përdorimin e sistemit të ri.

Faza e parë e operimit të Z1N kërkon një koordinim intensiv mes menaxhimit dhe stafit, qoftë për të mundur funksionimin e sistemit apo edhe për të adresuar sfidat që i vijnë nga mos përvoja dhe kultura e punës e stafit dhe sjellja e komunitetit. Koordinimi i punëve mes drejtuesve të NjQV, Z1N dhe zyrave prodhuese duhet të bëhet nga Bordi i Shërbimeve Elektronike me anëtarët dhe drejtuesit e gjithë NjOrg, i monitoruar nga kryetari për NjQV të vogla dhe të mesme dhe nga zëv – kryetari për NjQV të mëdha, e me coordi-

Fig 31. Mirëmbajtja e të dhënave në modulën e administrimit të taksave, Dajç BB

Komuna Dajç - Program për Zyrën e Taksave

Taksat Administrimi

Pagesa e Taksave/Tatimeve

ID Taksas/Pagues: 53 Mandati Nr. Data: 11/11/2010

Emi: Mbëimi: **Fatura**

ID Taksas	Pershkrimi	Sasia		Tarifa	Vlefte Standard	Sitkonto		Shuma
		Madhesia	Njësia			%	Shuma	
11		00.00	m2	5.00	400.00			400.00
Taksë Ndërtuese 5 Llogaritë e Kapitalëve të vetës, të fondëve të tjerë të vetës, të huave dhe të detyrimeve të ngjashme								
P2		1.00	lek.	800.00	800.00			800.00
Taksë Partimi 800 Llogaritë e Kapitalëve të vetës, të fondëve të tjerë të vetës, të huave dhe të detyrimeve të ngjashme								
PP		17,268.80	lek.	1.00	17,268.80			17,268.80
Vlerë e Papanbetur Llogaritë e Kapitalëve të vetës, të fondëve të tjerë të vetës, të huave dhe të detyrimeve të ngjashme								
T1		17.20	m2	294.00	5,056.80			5,056.80
Taksë Tokë 1 Llogaritë e Kapitalëve të vetës, të fondëve të tjerë të vetës, të huave dhe të detyrimeve të ngjashme								
Totali i paguar								23,525.60

nator drejtuesin e Z1N.

Një nga sfidat e fazës së parë është dokumentimi elektronik i punëve gjatë operimit të Z1N dhe zhvillimit në vazhdimësi i bazës së të dhënave, e cila nuk korigjohet apo ndryshohet nga drejtuesi apo specialisti pa lënë gjurmë elektronikisht. Kjo situatë i nxit disa nga stafi të bëjë punë jashtë sistemit për të eliminuar gjurmët elektronike të punëve.

Punonjësit në moshë të vjetër tentojë të jenë më rezistues ndaj operimit të sistemit të ri, pasi puna në një sistem elektronik përthithet më ngadalë dhe vështirësi nga këta. Është e këshillueshme të rekrutoni staf në moshë të re e që kanë njohuri për kompjuterin dhe me shumë ambicie.

Këto difekte korigjohen me trajnime në vazhdimësi dhe intervista të shkurtra apo me pyetje nëpërmjet telefonatave të njerëzve që kanë marrë shërbime apo produkte nga NjQV, me qëllimin jo për të penalizuar stafin por për të identifikuar nevojat për korigjime dhe rregullime në procedurat dhe kulturën e punës.

Është jetike që për një funksionim minimal të Z1N, që sëpaku një (1) staf i Z1N, të jetë gjatë gjithë orarit zyrtar në sportelin pritës, i gatshëm për të dhënë informacion, për t'iu përgjigjur telefonatave dhe email-ve si dhe për të bërë regjistrimin e të dhënave për aplikimet e bëra, ndryshe do të vihej në rrezik funksionimi i sistemit të sapo instaluar.

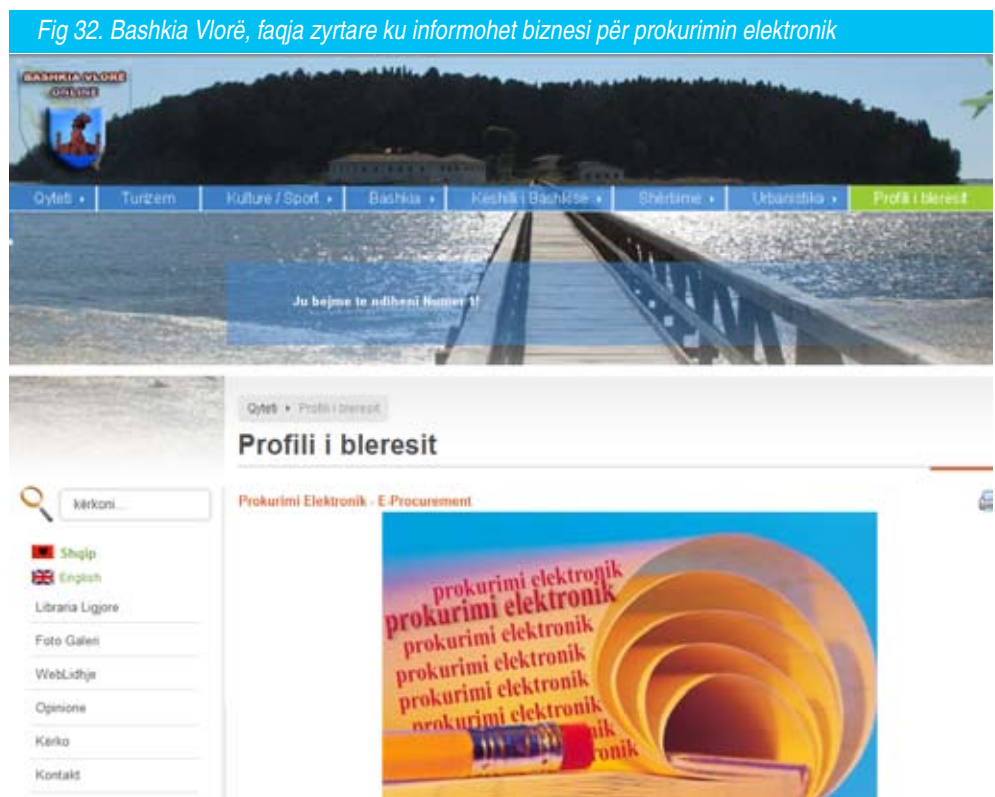
Z1N është i dobishëm të jetë e hapur atëherë ku njerëzit janë më shumë të mundur ta përdorin atë. Përveç orarit zyrtar, hapja mbasdite deri në darkë, në një nga ditët e punës dhe hapja të shtunën paradite, me një orar të kufizuar, do të ishte një ndihmë shumë e madhe për komunitetin. Kjo përjasje nuk është e lehtë në rastin kur NjQV ka pak staf dhe për më tepër ka 1 apo 2 persona si staf të Z1N.



Tërheqja e njerëzve mbetet një sfidë gjatë fazës së parë të funksionimit të Z1N. Një përqsasje inteligjente është tërheqja e njerëzve duke përdorur ato që quhet ndryshe “magnete” si: sportel banke, automat për tërheqje parash, zyre poste, sportel informacioni nga një organizatë që ofron shërbime për qytetarët me probleme sociale, etj.

Sfidat e gjurmara gjatë funksionimit të Z1N janë të shumta, ato duhet të identifikohen, vlerësohen dhe të behën pjesë e monitorimit të performancës së NjQV dhe e planeve të saj të punës.

Në Bashkinë Vlorë 2 sportele të Z1N ofrojnë informacion për turizmin, në bashkëpunim me organizata të turizimit.



ndërkohë **mos** u zhgënjani nëse:

- kultura e përdorimit të sistemit të ri nuk është zhvilluar ende plotësisht nga i gjithë stafi në fazën e parë të operimit të Z1N dhe kryetari mund të mos jetë gjithnjë i disponueshëm për të dhënë OK elektronik në sistem për disa prej produkteve, pasi nuk është fizikisht në godinën e NjQV, kujdesuni që të bëhet delegimi i detyrës të zëv - kryetari apo drejtues i NjOrg;
- jo i gjithë stafit ka të njëjtin angazhim për funksionimin normal të sistemit, jo i gjithë stafi mund të përdor sistemin me të njëjtin ritëm dhe në përputhje me të gjitha kërkesat e tij, defekte këto që sjellin pengesa në rezultatet e menjehershme dhe reputacionin e Z1N, ndërkohë që jo i gjithë stafi është aq i shpejtë në reagimet ndaj kërkesave në rritje të sistemit, sidomos me përfshirjen në qeverisjen elektronike të shërbimeve të reja,
- stafi akoma nuk e ka zhvilluar mjaftueshëm reagimin e shpejtë ndaj komenteve dhe sugjerimeve të marra elektronikisht nëpërmejet email-it apo internetit për t'i reflektuar në draftimin e rregullorve apo politikave;
- stafi ende përdor email-in privat për të komunikuar me komunitetin për çështje pune të NjQV-së, dhe akoma njerëz të komunitetit vazhdojnë të telefonojnë në numrat privat të stafit, pavarësisht se NjQV ka njoftuar me nr. telefonit të Z1N-së dhe të qendrës së thirrjeve/ pyetjeve;
- jo i gjithë komuniteti është i njohur me Z1N dhe i vetëdijshëm për shërbimet dhe dobinë e tij dhe akoma disa njerëz insistojnë për të takuar kryetarin dhe drejtuesit e NjOrg, si rezultat i një kulture të vjetër, pa kaluar nëpër Z1N edhe pse informacioni i kërkuar i është dhënë atyre paraprakisht nga Z1N, ky ndryshim kulture kërkon kohë;
- akoma besimi i komunitetit tek Z1N-ja dhe tek sistemi i ri i punës nuk është në nivelin e pritur nga NjQV, besimi ndërtohet ditë mbas dite.

9.2 Përdorimi dhe mbështetja e Z1N nga Komuniteti

Mirëfunksionimi dhe pëmirësimi i Z1N dhe Qev-E është një përpjekje afatgjate e cila kërkon që të dy palët ndërvepruese, NjQV dhe Komuniteti, të kuptojnë dhe pranojnë sfidat rregullat, kostot, kufizimet dhe pritshmëritë e njëra-tjetrës. Pa mirëkuptimin dhe mbështetjen e komunitetit Z1N nuk mund të ketë sukses të menjehershëm.

Ndërkohë, pavarësisht së ku gjenden, klientët presin të marrin shërbime dhe



produkte të NjQV-së nëpërmjet Z1N dhe faqes së internetit në kohën dhe standardet e premtuara nga NjQV. Për këtë Z1N duhet të sigurohet që komuniteti është i informuar për mundësinë e aksesimit të shërbimeve të Z1N dhe Zyrës së Ndërmjetme Elektronike si dhe për rregullat dhe standardet e vendosura nga NjQV për t'i përfituar ato.

Për këtë Z1N duhet të mundësojë:

- Fushatë ndërgjegjësimi të komunitetit për përdorimin e Z1N dhe shërbimeve elektronike nëpërmjet internetit duke përdorur TV, gazetën vendore, postera, stenda;
- Takime të hapura me komunitetin për të shpjeguar Z1N dhe shërbimet e tij;
- Shpërndarje të fletëpalosjes për Z1N shërbimeve elektronike në komunitet, sidomos në shkollë dhe nëpërmjet faqes së internetit;
- Mbledhje periodike të grupit komunitar ad-hok për të rritur mbështetjen për Z1N;
- Anketimi vjoror në komunitet për njohjen dhe përdorimin e Z1N.

9.3 Matja e Performancës së Z1N

Matje e performancës së Z1N-së dhe e sistemit elektronik të punëve varet drejtpërsëdrejti nga vizioni, qëllimi, objektivat dhe shënjestrat që janë përcaktuar në NjQV në lidhje me fazat e zhvillimit të qeverisë dhe qeverisjes elektronike. Kjo matje performancë do t'i shërbejë NjQV-së të vlerësojë efikasitetin dhe efikasitetin e përdorimit të burimeve njëzore e teknike dhe të fondeve për realizimin e planit të punës dhe pritshmërive të NjQV-së dhe komunitetit për një Z1N dhe qeverisjes elektronike të shërbimit të qytetarit.

Sistemi elektronik i instaluar, nëpërmjet moduleve, i mundëson NjQV-të një xhenerim të shpejtë të dhënash dhe informacionesh të cilat i mundësojnë vendimmarrësve dhe komunitetit matjen e progresit në raport me vizionin dhe objektivat e miratuara nga Këshilli i NjQV.

Gjithësesi NjQV duhet të zhvillojë një seri treguesish, nëpërmjet të cilëve do të mund të masë ecurinë dhe performancën e Z1N dhe Qev-E. Këto tregues janë sasiorë dhe cilësorë.

Nepërmjet treguesve sasiorë NjQV do të mund të masë kryesisht performancën e administratës, cilësinë e standartet e shërbimeve dhe produkteve, të proceseve të punës, të menaxhimit të sistemeve të punës, të ndërveprimit mes NjOrg dhe të mjeteve dhe kanaleve të komunikimit të brendëshëm dhe ato me publikun.

Një listë jo ezauruese e treguesve sasiorë:

1. Numri i shërbimeve të ofruara nga Z1N;
2. Numri i produkteve të dorëzuara nga Z1N;
3. Numri i qytetarëve të shërbyer çdo muaj, çdo 6 muaj, çdo vit në hapsirën fizike dhe elektronikisht nga Z1N;
4. Numri i klientëve që përdorin kioskën/ kompjuterin me vetëshërbim, çdo 6 muaj e çdo vit;
5. Numri i personave shoqërisht të anësuar apo me problem shoqërore dhe shëndetësore të shërbyer nga Z1N çdo 6 muaj dhe çdo vit;
6. Numri i aplikimeve elektronike të regjistruata nga Z1N çdo muaj, çdo 6 muaj e çdo vit;
7. Numri i aplikimeve/ kërkesave e ankesave të trajtuara brenda afatit ligjor;
8. Numri i aplikimeve/ kërkesave e ankesave të trajtuara përtej afatit ligjor;
9. Numri i aplikimeve të kthyer për plotësim tek Z1N nga zyrat prodhuese;
10. Numri i produkteve të dorëzuara/ postuara nga Z1N çdo 6 muaj e çdo vit;
11. Numri dhe lloji i pyetjeve të marra nga Z1N apo qendra e pyetjeve në periudhë 6 mujore dhe një vjeçare;
12. Numri i ankesave të vëna në kutitë Ankesa e iDE;
13. Numri i tarifave të vëna për shërbimet e Z1N;
14. Nivelin e tarifave të marra për shërbimet administrative;
15. Kohën e shpenzuar nga klienti për të marrë një certifikatë;
16. Koha e shpenzuar nga klienti për të paguar detyrimet ndaj NjQV;
17. Koha e shpenzuar nga klienti për të marrë një vertetim;
18. Koha e shpenzuar nga klienti për të marrë kopje të një dokumenti arkivor;
19. Numri i formularëve dhe fletëve informative të marra nga klientët në një periudhë 6 mujore dhe 1 vjeçare;
20. Koha e pritjes që shpenzon klienti përpara se t'i afrohet sportelit për shërbim apo informacion;

21. Numri dhe lloji i pyetjeve që Z1N duhet t'i drejtohet zyrave prodhuese për përgjigje;
22. Numri i klientëve që shërbehen në dhomat e konfidencës çdo vit;
23. Koha e shpenzuar për regjistrimin e një aplikimi;
24. Numri i mjeteve dhe kanaleve të informimit dhe komunikimit që përdor Z1N;
25. Mjetet e llogaridhënjes dhe transpatencës në dispozicion të publikut.

Ndërkohë, nepërmjet treguesve cilësorë NjQV do të mund të masë kryesisht ndikimin e Z1N dhe të sistemeve të Qev- E në komunitet, tek grupet e synuara, tek rrjetëzimet qeveritare, komunitare dhe ato sociale, të masë cilësinë e qeverisë dhe qeverisjes.

Një listë jo ezauruese e treguesve cilësorë:

1. Niveli i kënaqësisë së klientëve ndaj NjQV dhe shërbimet e saj (anketime me intervista apo në faqe internet, takime të hapura);
2. Niveli i kënaqësisë së klientëve ndaj shërbimet e NjQV për çështjet gjinore;
3. Cilësia e hartimit të politikave dhe objektivave qeverisëse nga vendimmarrësit dhe mbështetja nga komuniteti;
4. Cilësia e ndërveprimit mes NjQrg të NjQV;
5. Cilësia e ndërveprimit të NjQV me biznesin;
6. Cilësia e ndërveprimit të NjQV me agjencitë e tjera qeveritare dhe jo-qeveritare;
7. Cilësia e raportimit të Z1N dhe zyrave prodhuese për adresimin e aplikimeve dhe pyetjeve nga klientët;
8. Vendimmarrje e përmirësime rregullative të iniciuara përmes Z1N;
9. Niveli i pjesëmarrjes së grupeve të interesuara në vendimmarrje;
10. Numri i klientëve që komentojnë dhe reagojnë me email, SMS apo nëpërmjet faqes së internetit ndaj projekt politikave, vendimmarrjes apo standarteve të shërbimeve publike të NjQV;
11. Llojet e ankesave ndaj qeverisë të marra nga Z1N me email apo SMS,
12. Hyrjet e klientëve në faqen e internetit të NjQV, sipas rubrikave, dhe dokumentave kryesore;
13. Niveli i llogaridhënjes dhe transpatencës së NjQV ndaj publikut;
14. Periodiciteti i takimit të Grupit Komunitar për Vlerësimin e Performancës së Z1N dhe Qev- E.

Për të siguruar një vazhdimësi të matjes së performancës Kryetari i NjQV duhet të mbajë takime, së paku një herë në vit, në komunitet dhe me grupe

interesi për të diskutuar çështjet e Z1N dhe të Qev-E, si dhe të mbajë takime periodike me Grupin Komunitar për Vlerësimin e Performacës së Z1N. Drejtuesi i Z1N duhet të mbajë një bazë të dhënash për treguesit e performancës të përmendur më sipër, si dhe të përgatisë raport 6 mujor dhe vjetor për Kryetarit për ecurinë e Z1N dhe zyrave prodhuese në raport me Qev-E.

9.4 Qëndrueshmëria e Z1N

Qëndrueshmëria e Z1N varet shumë nga performanca e punëve përgjatë gjithë zinxhirit, proceseve dhe procedurave që mundësojnë ofrimin e shërbimeve dhe produkteve nga NjQV, e lidhur ngushtë kjo me informacionin dhe sistemin elektronik.

Operimi i sukseshëm dhe zhvillimi i mëtejshëm i Z1N duhet të garantohet nga Këshilli i NjQV nëpërmjet buxhetimit vjetor të kostove për mirëmbajtje, zhvillim të burimeve njerëzore dhe zgjerim apo rritje të standartit të teknologjisë dhe infrastrukturës elektronike.

Zyrat Prodhuese duhet t'i ofrojnë Z1N në vazhdimësi informacion të rifreskuar dhe legjislacion të amenduar për kërkesat, procedurat, dokumentat për ofrimin e shërbimeve dhe produkteve të tyre. Drejtuesit e NjOrg duhet të garantojnë zhvillimin e fletëpalosjeve dhe formularëve për Z1N duke reflektuar, në konsultim me zyrën juridike, ndryshimet apo përmirësimet e tyre.

Menaxhuesit e NjQV duhet të rregullojnë në vazhdimësi dhe periodikisht proceset e punës në mes Z1N dhe Zyrave Prodhuese, duke adresuar problemet dhe nevojat e koordinimit dhe rrjetëzimit organizativ mes tyre. Shtimi i moduleve dhe shërbimeve dhe produkteve, që bëhen pjesë e sistemit elektronik të punëve, është shënjë e qartë e dobisë dhe rritjes së kënaqshmërisë së komunitetit ndaj përfaqesës së qeverisjes elektronike dhe mirë funksionimit të Z1N.

Drejtuesit e Z1N dhe të Zyrave Prodhuese duhet të ruajnë besueshmërinë e informacionit dhe cilësisë së shërbimeve në sistemin elektronik, pasi kjo është jetike për operimin me sukses të Z1N. Është shumë e rëndësishme që informacioni që ofrohet nga NjQV, dhe kryesisht nëpërmjet Z1N dhe Zyrës së Ndërmjetme Elektronike, qoftë në mjediset e Z1N apo nëpërmjet internetit të vazhdojë të jetë i saktë, i qartë, i rifreskuar dhe në çdo moment i disponueshëm për klientët.

Forcimi i mëtejshëm i lidhjeve të Z1N me agjencitë e tjera, qeveritare e një jo-qeveritare, vendore dhe kombëtare, si dhe shtimi i shërbimeve "magnet" në Z1N, është një tjetër angazhim i NjQV për të rritur ndikimin dhe zgjeruar arrijen e shërbimeve dhe rezultateve të Qev-E.

Gjatë fazës së zhvillimit të Z1N dhe shtimit të shërbimeve dhe produkteve elektronike NjQV duhet të rishikojë tarifën për shërbimet (psh. marrje të kopjeve të dokumentave zyrtare nëpërmjet Z1N apo pagesa të detyrimeve), si dhe marrje të produkteve nëpërmjet Zyrës së Ndërmjetme Elektronike (psh lejes së ndërtimit apo regjistrimit të adresës), duke mundur në çdo rast tarifim në respekt të kostove reale.

Grupi Komunitar i Vlerësimit të Performancës së Z1N duhet të prezantojë çdo vit, në takim me kryetarin e NjQV, nevojat, problemet, sugjerimet për përmirësime dhe shtime të shërbimeve të Z1N. Prodhimin në mënyrë periodike të raporteve të performancës nga sistemi elektronik dhe prezantimin e tyre tek Kryetari e Këshilli i NjQV si dhe tek Grupi Komunitar i Vlerësimit është një tregues i qartë i instalimit të një kulture pune në organizatë e cila garanton

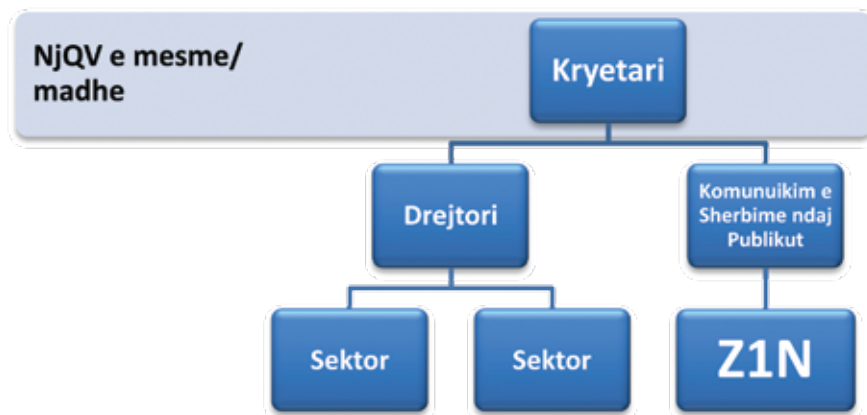
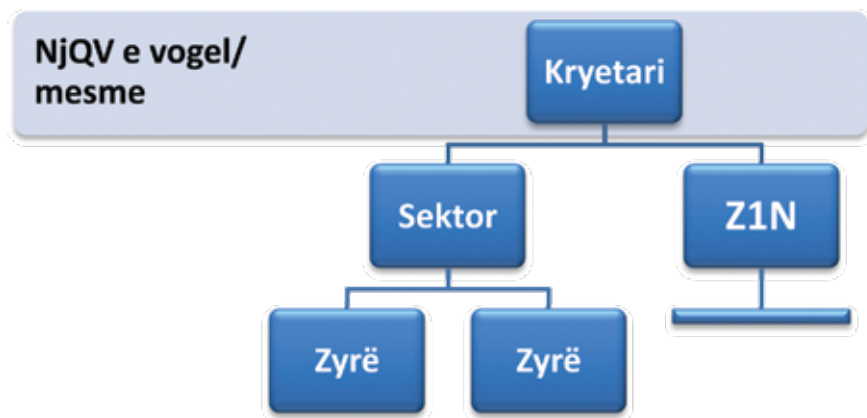


qeverisje që performon në të gjitha hallkat e saj dhe që ofron transparencë të vetëdijshme ndaj komunitetit.

Në mbyllje të këtij udhëzuese është e dobishme të theksohet se përpjekja për instalimin e Z1N dhe e Qev- E nuk duhet të konsiderohet si një sfidë e Kryetarit të NjQV apo e një mandati politik qeverisës, por si një vizion për një qeverisje moderne që i oftohet nëpërmjet një portali komunikimi dhe shërbimesh një komuniteti ambicioz e me pritshmëri të larta.

Shtojcat

Shtojca1. Hierarkia e Z1N në strukturën organizative të rishikuar



Shtojca 2. Model formulari për leje ndërtimi i disponueshëm në Z1N dhe internet



FORMULAR Nr. 1

KERKESE

Per Miratimin e Destinacionit dhe Kondicioneve Urbane te Sheshit te Ndertimit

Ligji Nr.8405 datë 17.9.1998 Për Urbanistikën

O B J E K T I _____

SEKRETARISE TEKNIKE TE K.RR.T.-së NE KESHILLIN E RRETHIT _____

Kërkuesi..... _____

Emri Mbiemri _____

Adresa..... _____

Adresa e sheshit të ndërtimit _____

Sipërfaqja e sheshit..... [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [m2]..... ose..... [] [] [] [] [ha]

Pozicioni topografik (kufizimet) me reliev të hartuar nga organe ose individë me licensë gjeodezike _____

- Veriu..... _____

- Jugu..... _____

- Lindje..... _____

- Perëndim..... _____

- Dokumenti i pronësisë së sheshit (private ose publike)..... _____

Studimi urbanistik për vendosjen e objektit ose objekteve:

- Volumi..... [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [m3]
- Sipërfaqja e ndërtimit..... [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [m2]
- Koeficienti i shfrytëzimit të truallit..... [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] []
- Lartësia e përgjithshme..... [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [m]
- Numri maksimal i kateve mbi e nën tokë..... [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] []
- Fotokopje e licensës së urbanistit që ka bërë studimin.

Bashkë me këtë kërkesë paraqes:

- Relievi i zonës Shkalla 1:500 dhe reliev ndihmës 1:1000, 2000, 5000.
- Azhornimet në planimetri Shkalla 1:500.
- Infrastruktura rrugë, kanalizime, elektrike, telefoni.
- Plan vendosja e objektit që do të ndërtohet ku evidentohen konturi i ndërtimit, distancat nga kufiri i pronës dhe nga pronat e objektet kufitare si dhe lidhja me rrugën dhe distancën nga aksi i rrugës.
- Vija kryesore e ndërtimit.
- Pikat e lidhjeve në infrastrukturën e rrjetit publik.
- Intensiteti sizmik i sheshit të ndërtimit mbi bazën e studimit sizmiologjik dhe mikrozonimit sizmik.
- Dokumenti i pronësisë për pronësinë private nga zyra e hipotekës.
- Dokumenti që vërteton që pronë është publike dhe i është dhënë kërkuesit.
- Mendimi i zyrës së Urbanistikës sipas përkatësisë.

SHENIM: Ky formular përdoret edhe për rastet kur kërkohet miratimi i studimeve urbanistike.

KERKUESI
(.....)

Datë// 200...

Shtojca 3. Model formulari për vrojtimin e fluksit të vizitorëve në NjQV

<p style="text-align: center;">Bashkia/ Komuna _____ Drejtoria/ Sektori/ Zyra e _____</p> <p>Periodha: (p.sh) 01 – 31 Qershor (Afati maksimal i trajtimit të Kërkesave dhe Ankesave 30 ditore sipas Ligjit 8485 "Kodi për Procedurat Administrative")</p> <p>Shënim: Tek kolonat Kërkesa dhe Ankesa përfshihen ato me shkrim dhe me cel/ tel/ email.</p> <p>Vizitorë: Numri i vizitorëve që erdhën: me Kërkesë, për Ankesë apo me Kërkesë për Informacion. Pra = Pranuar, Ref = Refuzuar K/Ap & A: Pranuar - ka lidhje me funksionet, shërbimet e NjQV dhe dokumentacioni i plotë. Refuzuar - duhet plotësuar dokumentacioni apo i duhet dërguar institucioni jashtë NjQV Totali: V+K/Ap+A = Totalin e Klienteve në ditë</p>												
Qershor Data	Vizitorë në godinë - V					Kërkesa/ Aplikime – K/Ap			Ankesa - A			Totali
	Kërkesa/ Ap		Ankesa		Info	Pranuar	Refuzuar		Pranuar	Refuzuar		
	Pra	Ref	Pra	Ref			Dok+	jashtë		Dok+	jashtë	
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
26												
27												
28												
29												
30												
31												

Shtojca 4.Treguesit e Komunës Dajç BB për monitorimin e barazisë gjinore, statusin e mbrojtje sociale të gruas dhe zbatimin e SKBGj

Strategjia Kombëtare për Barazinë Gjinore (SKBGj), qëllimi 5 citon: Përmirësimi i situatës sociale të grave në risk nëpërmjet rritjes së qasjes së tyre ndaj shërbimeve sociale cilësore (*Pagesa e Ndhmës Ekonomike - PNE, Familje – F*)

Nr	Treguesi	Formula e llogaritjes	Burimi
1	Nr i familjeve me kryefamiljar femër dhe kryefamiljar mashkull me qasja në PNE, në komunë.	Totali i familjeve me kryefamiljar femra/ meshkuj që marrin PNE pjesëtuar me numrin e përgjithshëm të familjeve në Dajç.	Zyra e shërbimeve shoqërore në Komunë.
2	Nr i familjeve me kryefamiljar femër dhe kryefamiljar mashkull që aplikojnë për PNE.	Totali i familjeve me kryefamiljar femra/ meshkuj që aplikojnë për PNE pjesëtuar me numrin e përgjithshëm të familjeve në Dajç.	Zyra e shërbimeve shoqërore në Komunë.
3	Kategoritë, sipas ligjit, të grave që përfitojnë PNE, në familje me nevojat më të mëdha.	Numri i kategorive të përshkruara në ligj dhe në sistemin e ri të shërbimeve në Dajç.	Zyra e shërbimeve shoqërore në Komunë.
4	% e femrave dhe meshkujve që i refuzohet dhënja e shërbimit shoqëror në Dajç.	Totali i familjeve me kryefamiljar femra/ meshkuj që i refuzohet dhënja pjesëtuar me numrin e atyre që i jepet.	Zyra e shërbimeve shoqërore në Komunë.
5	Numri i femrave në skemën e PNE e që marrin shërbimeve sociale	Numri i femrave dhe vajzave që marrin PNE.	Zyra e shërbimeve shoqërore në Komunë.
6	Numri i femrave që marrin shërbime shoqërore të ofruara nga komuna.	Numri total i femrave.	Zyra e shërbimeve shoqërore në Komunë.
7	Numri i femrave në nevojë që marrin shërbime shoqërore nga komuna apo OJF vendore, e që nuk marrin PNE nga komuna.	Numri total i femrave.	Zyra e shërbimeve shoqërore në Komunë.

Sigurimi i qasjes së përmirësuar dhe në të gjithë vendin ndaj shërbimeve komunitare të grate dhe vajzave në rrezik, SKBGj, qëllimi 5.1.

Nr	Treguesi	Formula e llogaritjes	Burimi
8	Shpërndarja e burimeve nga granti i qeverisë qendrore për OJQ-të mbështetësin qasjen e grave në shërbimet shoqërore.	Totali i buxhetit nga donatorët që përdoren për mbështetjen e shërbimit shoqërore që shënjestrojnë çështjet e grave.	Mund të mblidhet nga Zyra e shërbimeve shoqërore në Komunë.
9	Nr i familjeve me kryefamiljare femra dhe kryefamiljar meshkuj në gjakëmarrje, të cilat kanë qasje PNE.	Totali i familjeve me kryefamiljar femra/ meshkuj në gjakëmarrje.	Zyra e shërbimeve shoqërore në Komunë.
10	Numri i organizatave OJF-ve që ofrojnë mbështetje në nivel komunitetit për familjet në gjakëmarrje.	Totali OJF-ve në Dajç.	Mund të mblidhet nga Zyra e shërbimeve shoqërore në Komunë.

SKBGj, qëllimi 4 citon: Promovimi i aksesit të barabartë të grave dhe vajzave në arsimin cilësor.

Nr	Treguesi	Formula e llogaritjes	Burimi
11	Norma femër / mashkull e braktisjes së shkollës në nivele fillore (mosha e detyrueshme 5 deri në 16 vjet).	Numri i përgjithshëm i braktisjeve të shkollës nga femra / meshkuj në 5-16 vjeç / në raport me popullsinë e përgjithshme femra / meshkuj në këtë grup moshe * 100.	Mund të mblidhet nga Zyra e shërbimeve shoqërore në Komunë.
12	Rregjistrimi bruto në arsimin fillor për vajzat / djemtë në Dajç.	Totali i femra/meshkujve që shkojnë në shkollën 9 vjeçare në raport me popullatën e Dajç, sipas gjinisë.	Zyra e shërbimeve shoqërore në Komunë.

13	Regjistrimi bruto në arsimin parashkollor sipas gjinisë (3-5 vjeç).	Totali fema/ meshkujve që shkojnë në arsimin parashkollor në raport me numër total të popullsisë femra / meshkuj në këtë grupmoshë.	Mund të mblidhet nga Zyra e Shërbimeve shoqërore në Komunë.
----	---	---	---

SKBGj, qëllimi 3 citon: Fuqizimi ekonomik i gruas dhe rritja e mundësive të saj për punësim dhe kualifikim profesional.

Nr	Treguesi	Formula e llogaritjes	Burimi
14	% femër / % mashkull si pronar biznesi të regjistruar në zyrën e komunës.	Numri i pronarëve biznesi femra komunës së oëner / numrin e përgjithshëm të bizneseve. Numri i pronarëve biznesi meshkuj / numrin e përgjithshëm të bizneseve.	Zyra e Taksave në Komunë.
15	% punonjësve femëra në regjistrin e biznesit.	Numri i punonjësve femra pjesëtuar me numrin total të punonjësve regjistruar.	Mund të mblidhet nga Zyra e Shërbimeve Shoqërore në Komunë.
16	Numri i bizneseve sipas sektori.	Numri i bizneseve sipas sektori të regjistruar në zyrat e komunës.	Zyra e Taksave në Komunë.
17	Pagesa e taksave sipas gjinisë së kryefamiliarit.	Të dhënat për pagesën e taksave sipas gjinisë së kryefamiliarit.	Zyra e Taksave në Komunë.

SKBGj, qëllimi 6.1 citon: Sigurimi i politikave dhe programeve shëndetësore që t'ju përgjigjen dallimeve gjinore dhe nevojave shëndetësore të grave/vajza.

Nr	Treguesi	Formula e llogaritjes	Burimi
18	Numri i femrave që kanë sigurim shëndetësor.	Total i femrave në komunë që kanë sigurim shëndetësor.	Mund të mblidhet nga Zyra e shërbimeve shoqërore në Komunë.

SKBGj, qëllimi 6 citon: Përmirësimi i shëndetit të popullsisë duke rritur përgjigjen e sistemit shëndetësor ndaj nevojave të veçanta shëndetësore të grave dhe burrave. Qëllimi 6.3 citon: Akses i plotë dhe i barabartë në të gjitha nivelet e shërbimit shëndetësor për gratë dhe burrat.

Nr	Treguesi	Formula e llogaritjes	Burimi
19	Përqindja e vdekshmërisë sipas gjinisë.	Numri i përgjithshëm i vdekjeve femra / numrit të përgjithshëm të popullsisë femra * 100 në Dajc.	Mund të mblidhet nga Zyra e shërbimeve shoqërore në Komunë. Kjo statistikë mblidhet nga certifikatat e vdekjes në rregjistrin e gjendjes civile në komunë.
20	Përqindja e lindjeve të ndjekura nga një mjek, infermiere, mami apo person i trajnuar.	Numri total i lindjeve me ndihmë mjekësorë / numrin e përgjithshëm të lindjeve* 100 në komunën.	Zyra e shërbimeve shoqërore në Komunë.
21	Përqindja e vdekjes së nënave gjatë lindjes.	Totali i vdekjeve të nënave gjatë lindjes / nënat që lindin* 100, në komunë.	Mund të mblidhet nga Zyra e shërbimeve shoqërore në Komunë.
22	Përqindja e vdekshmërisë foshnjore.	Totali i vdekshmërisë (në grup moshën 0-1 vjeç)/ popullsia në total prej 0-1 vjeç, sipas gjinisë.	Mund të mblidhet nga Zyra e shërbimeve shoqërore në Komunë.
23	Përqindja e vdekshmërisë nga kanceri i gjirit dhe i qafës së mitrës.	Numri total i vdekjeve femra nga kanceri i gjirit dhe kanceri i qafës së mitrës / numrit të përgjithshëm të popullsisë femra në moshën 16-50 vjeç.	Mund të mblidhet nga Zyra e shërbimeve shoqërore në Komunë.

Shtojca 5. Kërkimi i aktit administrativ në Dajç BB duke përdorur modulet dhe intranetin

Libraria Ligjore

Libraria Ligjore Libraria Ime Aktet e ndryshuara Aktet e reja Kodi Administrimi i programit

Kërkim Tipi i aktit Aktiviteti i aktit Propozuesi i aktit Data e aktit Fletorja Zyrtare

Titulli: Vendim i Keshillit te Komunes

Aktiviteti:

Propozuesi:

Nr akti: 31

Dt akti:

Dt miratimi:

Dt fletore:

Nr fletore:

Statusi:

Fjala/Fjalët:

Rendja: [Ditimi] [Zbërës]

Kërko Pastro

Akti - Print Preview

Per nje shtese ne listen e prioriteteve

Tipi: Vendim i Keshillit te Komunes

Aktiviteti: Urbanistike

Propozuesi: Zyra e Urbanistikes , Planifikimi te Investimeve dhe Hartimit te Projekteve

Numri i aktit: 31

Data e aktit: 15.10.2010

Dt.miratimi: 15.10.2010

Dt.hyryes fuqi: 28.10.2010

Fletorja zyrtare: Nr: Faqja:

Statusi i aktit: Ne fuqi

Te dhënat për votimin

Te pranishem: 12

Votuan Pro: 12

Votuan kunder:

Abstenuari:

VENDIM

Nr 31 Datë 15.10.2010

"Për një shtesë në listën e prioriteteve"

Këshilli i Komunes Dajç 8/Bunes në mbledhjen e tij të datës 11.10.2010, mori në shqyrtim propozimin e Kryetarit të Komunes, projekt vendimin nr. 07, datë 11.10.2010 "Për një shtesë në listën e prioriteteve" si dhe relacionin shoqërues të Zyrës së Urbanistikës.

Pas diskutimeve të keshilltarëve dhe bazuar ne nenin 32, 33, të ligjit 8652, datë 31.07.2000 "Për Organizimin dhe Funkcionimin e Qeverisjes Vendore, të ndryshuar, Këshilli i Komunes më 12 vota pro:

VENDOSI

1. Te miratoje shtesën në listën e prioriteteve për vitin 2010 si më poshtë:

Shtojca 6. Katalogu europian për shërbimet e qeverisjes elektronike

Angazhimi i qytetarëve: shërbimet e përfshira në këtë kategori inkurajojnë marrëdhëniet në mes të qytetarëve dhe administratës së tyre, duke promovuar rrugën drejt Demokracisë-E.

Transferimi në kanale komunikimi: shërbimet e përfshira në këtë kategori transver-sale janë përdorur për të përmirësuar kontaktin mes qytetarëve dhe pagesave të tyre ndaj NjQV ose të qasjes ndaj pagesave tashmë të bëra; SMS për Qytetarët përdoren për të dërguar informacione të ndryshme drejtpërdrejt në celularin e personit.

Arsimimi: shërbimet e përfshira në këtë kategori adresojnë përbushjen e nevojave të qytetarëve për arsimim. Kjo kategori përfshin shërbimet që lidhen me fëmijët, të rritur, të mësuarit virtual, shërbime të lidhura me projektet kulturore dhe bibliotekat.

Punësimi dhe biznesi: shërbimet e përfshira në këtë kategori këndë për qëllim të ndihmojnë qytetarët të gjejnë një vend pune apo t'i bëjnë më të lehta procedurat e biznesit. Në këtë kategori janë të përfshira shërbimet që lidhen me rekrutimin, tenderimin dhe promovimin e biznesit të vogël.

Mjedisi: shërbimet e pranuar në këtë kategori lidhen me kujdesin ndaj mjedisit. Ky grup përfshin shërbimet që lidhen me mirëmbajtjen e pronave vendore, si dhe inkurajimin dhe nxënjen e shprehive që mbështesin rritjen e qëndrueshme urbane.

Cikli i Jetës: shërbime e përfshira në këtë kategori i dedikohen lehtësimit të transaksioneve të nevojshme në mes të qytetarëve dhe NjQV, në lidhje me ciklin e jetës së një personi që jeton në komunitet, të tilla si çertifikata personale, sistemet e menaxhimit të dokumentave dixhitale ose të regjistrimit të popullsisë.

Kujdesit Social: shërbime e përfshira në këtë kategori janë të lidhura me shërbime të integruar që ofrohen nga agjencitë e shëndetit publik dhe kujdesit social. Ky grup përfshin edhe shërbimet e strehimit dhe kujdesit për personat me nevoja të veçanta (persona me aftësi të kufizuara, fëmijët ose njerëzit e moshës së tretë).

Transportit: shërbime e përfshira në këtë kategori i dedikohen plotësimit të nevojat e qytetarëve për lëvizje. Në këtë kategori janë të përfshira shërbimet që lehtësojnë lëvizjen fizike nëpër komunitet me mjete të ndryshme të transportit.

Planifikimi urban: shërbime e përfshira në këtë kategori janë të lidhura me përdorimin e tokës dhe çështjet pronësore, si leje për ndërtim, rregullat për ndërtim, çertifikatat e pronësisë apo blerja e tokës.

Shtojca 7. Kriteret për vlerësimin e faqes së internetit të NJQV

Privacia / Siguria	Përdorimi	Përbajtja	Shërbimet	Pjesëmarrja e Qytetarëve
1-2. Politika/ deklaratat e privacisë/ sigurisë	20-21. Gjatësia a faqes hyrëse, gjatësia e faqes	40. Informacion në lidhje me vendndodhjen e zyrave	59-61. Pagesa e taksave, tarifave dhe gjobave	79-80. Komente ose reagimet
3-6. Mbledhja e të dhënave	22. Audiencia e synuar	41. Listing e jashtme lidhjeve	62. Aplikimet për leje	81-82. Gazeta e lajmeve
7. Mundësia për të përdorur informacion personal	23-24. Butonat e kërkimit	42. Informacioni i kontaktit	63. Ndjekja Online e aplikimit	83. Buletini i shpalljeve
8. Dhënia e informacione palëve të treta	25. Harta e faqes	43. Proçesverbali i takimeve	64. Aplikimi për lëçensa	Online, ose afësisht për bashkëbisedim (chat)
9. Afërsia për të shqyrtuar regjistrimin e të dhënave personale	26-28. Ngjyra e shkronjave	44. me publikun	65. Prokurimit elektronik	84. Forum i diskutimeve
10. Masat menaxhuese	29-32. Format e faqes	44. Statuti i NJQV dhe rregullat për komunitetin	66. Vlerësimi i pronës	Online për çështje të politikave
11. Përdorimi i encryption	33-38. Mjetet e kërkimit	45. Karta e NJQV dhe prioritet e politikës	67. Baza të dhënash që mund të kërkohen	85. Axlenda e takimeve të
12. Sigurimi i serverit	39. Përditësimi i faqes së internetit	46. Deklarata e Misioni	68. Ankesat	për caktuarat për diskutim
13. Përdorimi i "cookies"	40. Informacion për buxhetin	47. Informacion për buxhetin	69-70. Buletini i shpalljeve të aplikimeve civile	86. Anketat/ votime Online
14. Njofimi i politikës së privacisë	48-49. Dokumenteve, raporteve, apo libra (botime)	48-49. Dokumenteve,	71. Përgjigjet ndaj pyetjeve	87. Video Sinkronizuese
15. Adresa e kontaktit ose e-mail për pyetje	50. Afërsitë e përdorimit GIS	50. Afërsitë e përdorimit GIS	72. Kërkesë informacioni	88-89. Anketat për kënaqshmëri të qytetarëve
16. Informimi i publikut përmes një zone e kufizuar	51. Menaxhimi i emergjencës	51. Menaxhimi i emergjencës	73. Përshatja individuale e faqes kryesore internetit	90-92. Masat e performancës, standardet, dhe krahasimet e performancës
17. Qasja në informacion publik për punonjësit	52-53. Qasjet e personave me afërsi të kufizuara	52-53. Qasjet e personave me afërsi të kufizuara	74. Qasja online ndaj informacionit privat	
18. Përdorimi i firmës elektronike	54. Teknologjia wireless	54. Teknologjia wireless	75. Blerje biletash	
19. Funkcionimi i kontrollit nga virusi	55. Qasja në më shumë se një gjuhë	55. Qasja në më shumë se një gjuhë	76-77. Përgjigjet nga webmaster	
	56-57. Informacion mbi burimet njerëzore	56-57. Informacion mbi burimet njerëzore	78. Raportimi i shkeljeve të ligjeve dhe rregullave administrative	
	58. Kalendari i ngjarjeve	58. Kalendari i ngjarjeve		

Qeverisja dixhitale në bashkitë në botë. Një vlerësim i faqes së internetit të bashkive në botë, 2003 (*The E-Governance Institute/ National Center for Public Productivity- Rutgers, the State University of New Jersey, Campus at Newark*)

