



Albania  
Investment  
Council

Improving Transparency and Investment Climate

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

**KORRIK 2023**



## PËRMBAJTJA

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



## OBJEKTI & METODOLOGJIA



### OBJEKTI

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



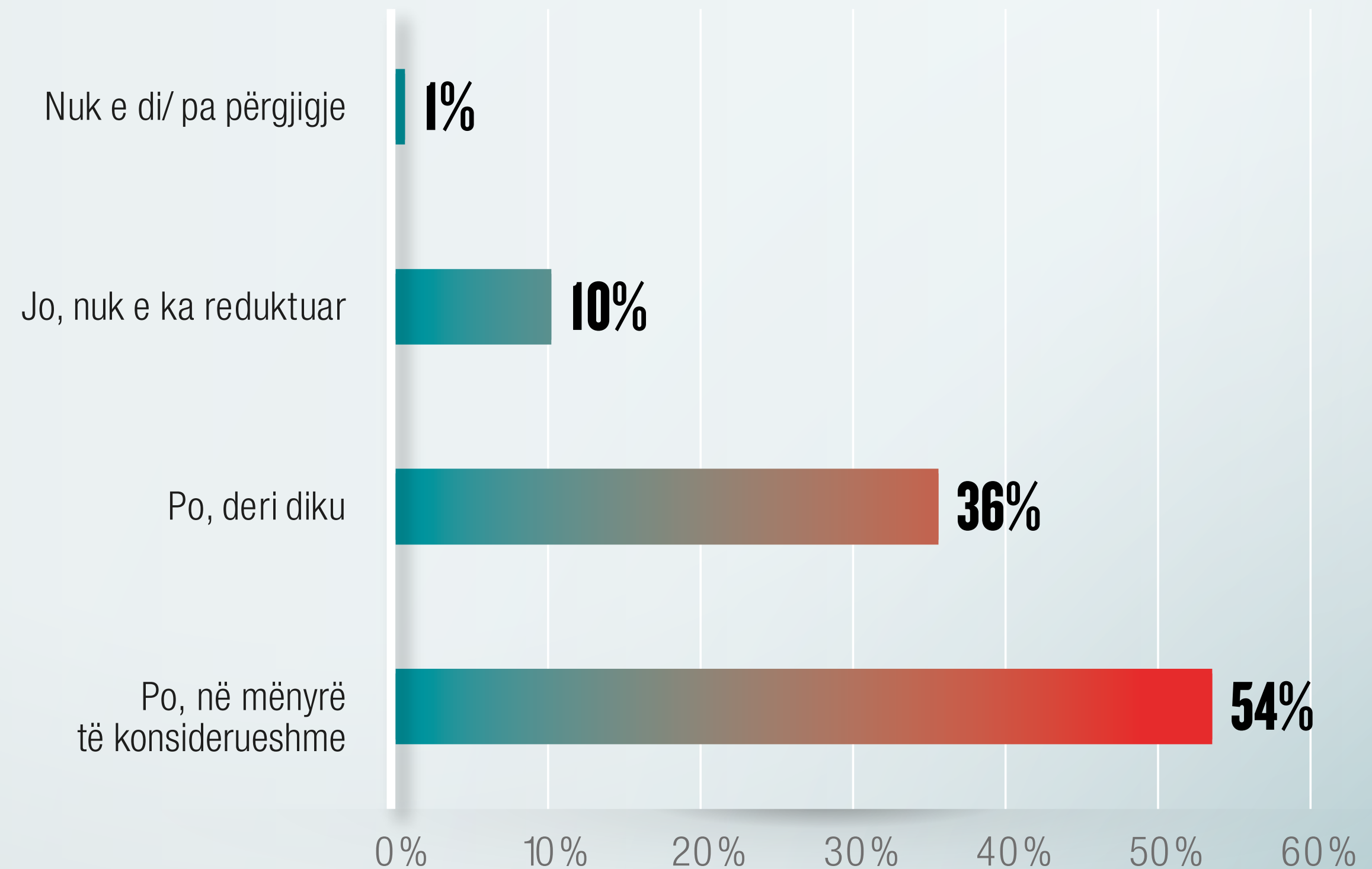
### METODOLOGJIA

- Desk research
- Pyetësor i strukturuar dërguar online dhe plotësuar në mënyrë anonime nga 324 biznese
- Takime me institucionet publike
- Fokus grupe me sektorin privat



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

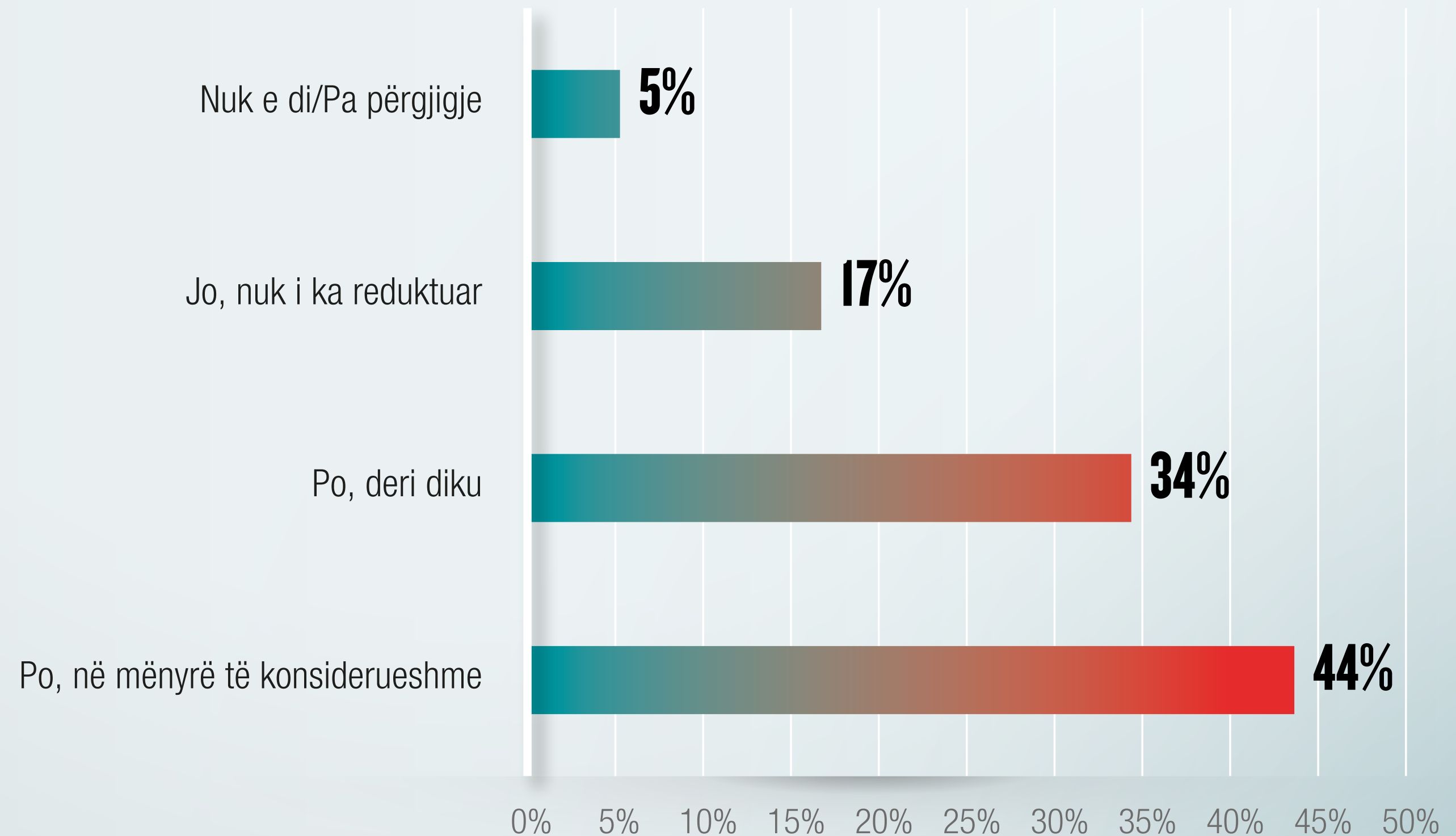
Marrja e shërbimeve publike administrative në mënyrë elektronike a e ka reduktuar barrën administrative për kompaninë tuaj?





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

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



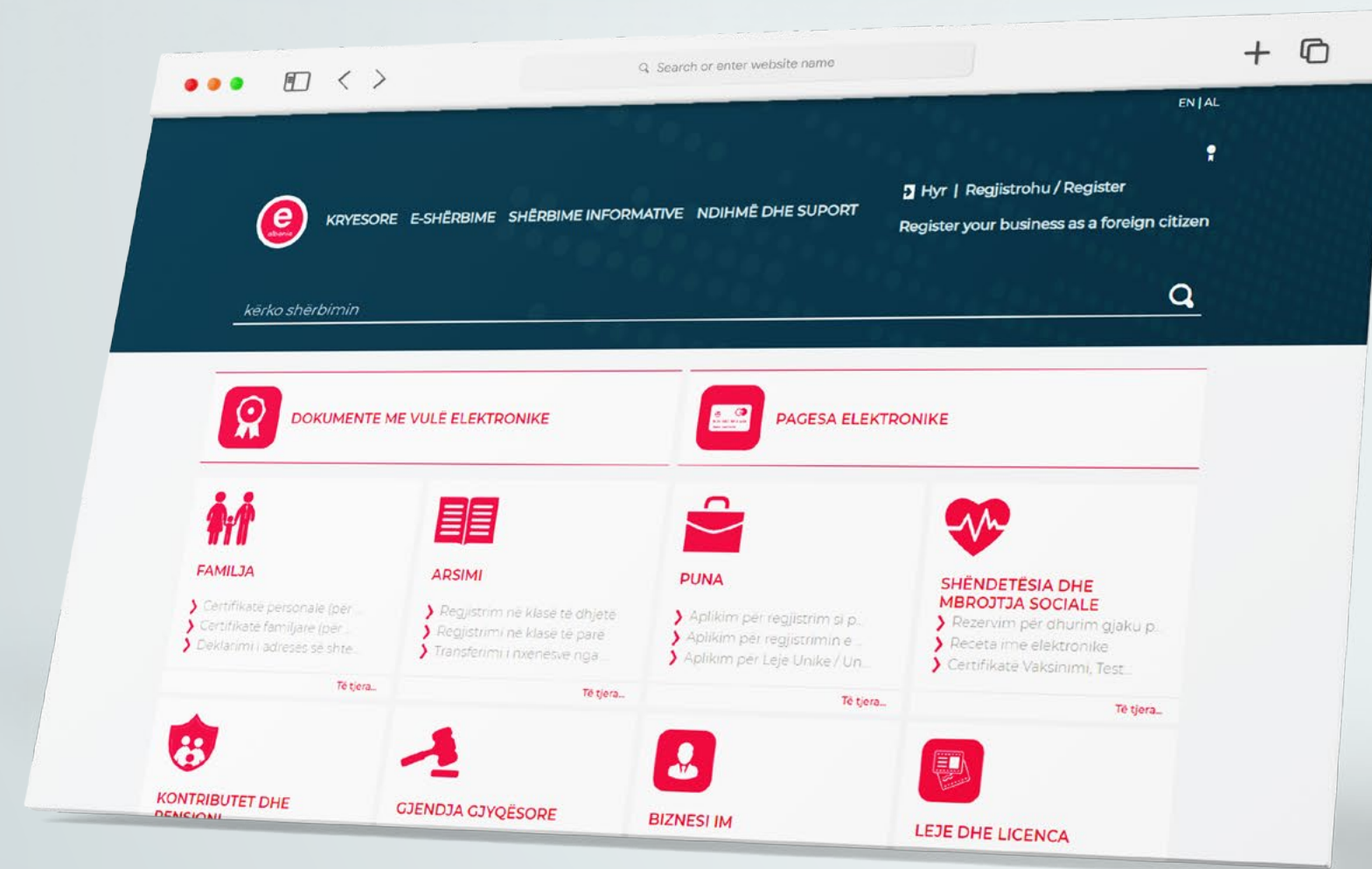


---

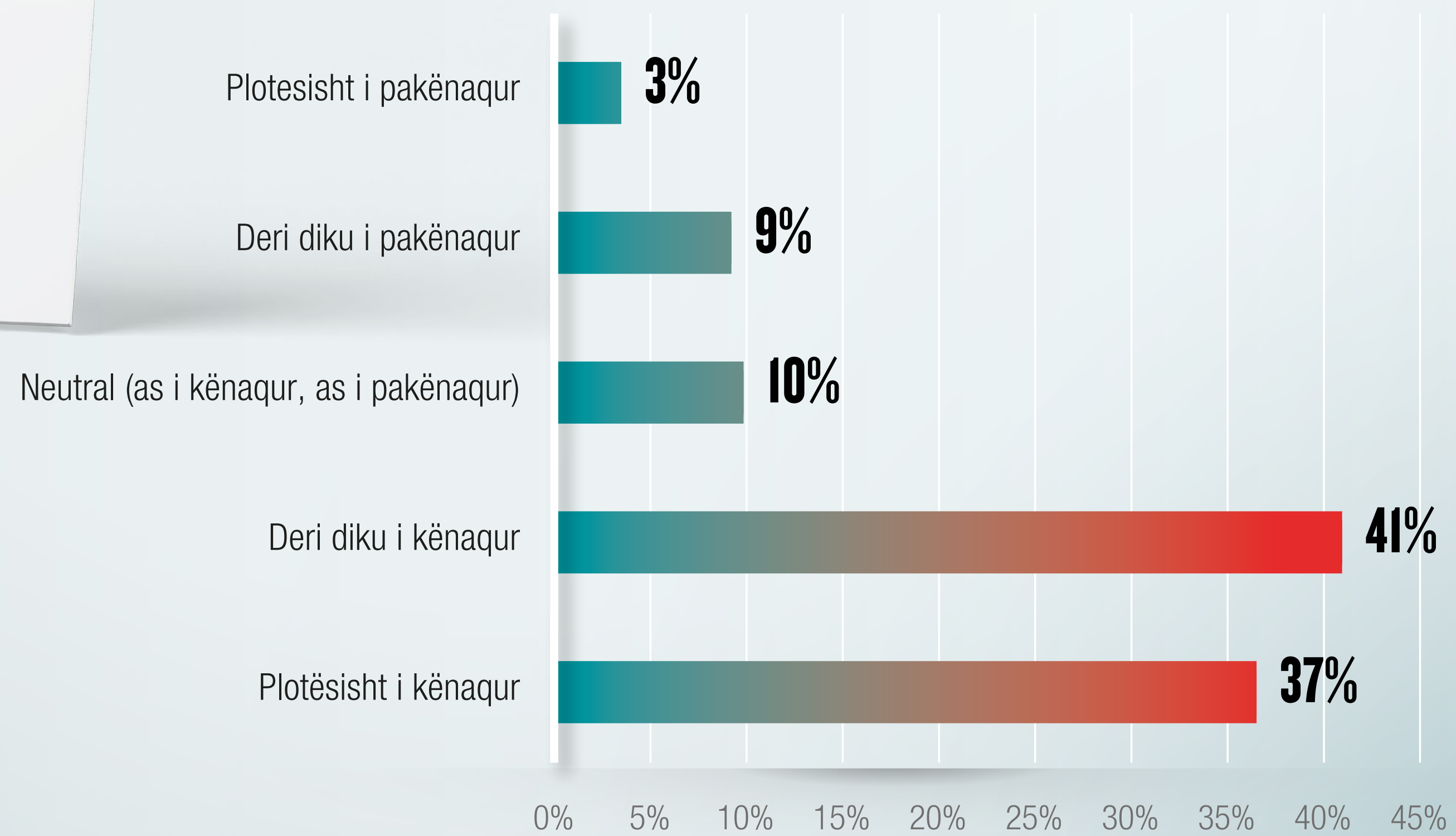
# **EKSPERIENCA ME PËRDORIMIN E PLATFORMAVE PUBLIKE ONLINE**

---

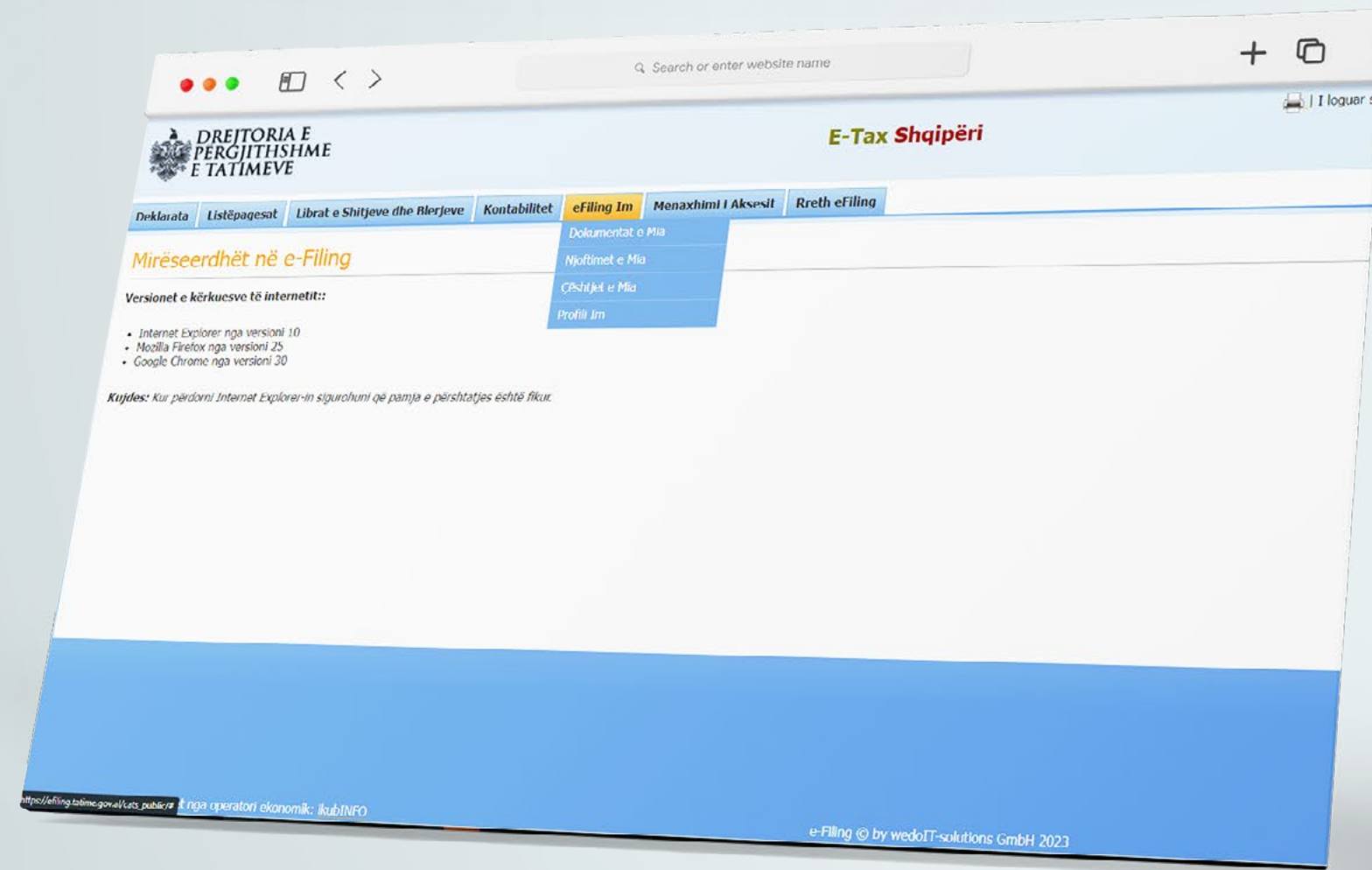
# Eksperienca me platformën **E-ALBANIA**



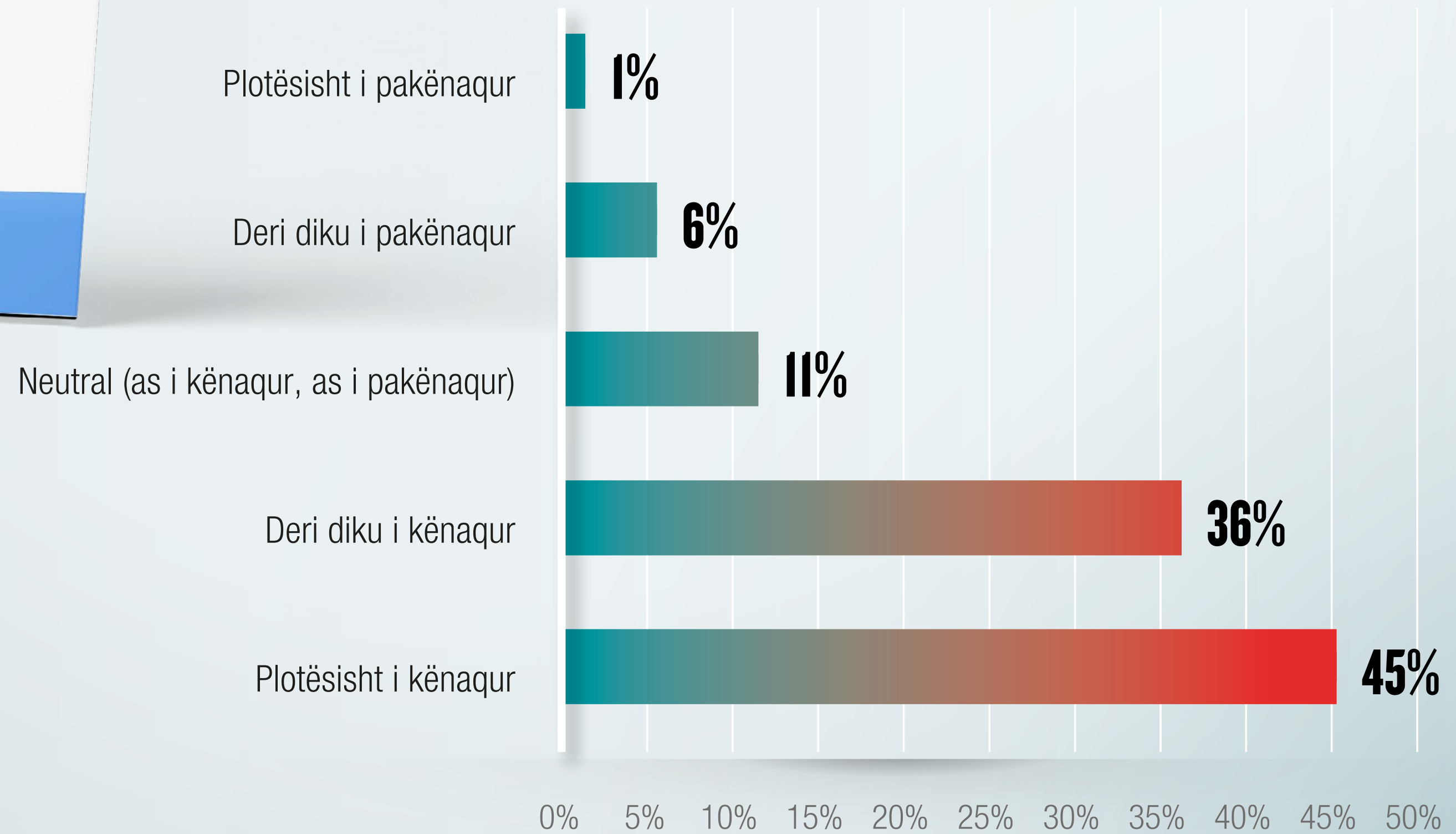
Duke menduar për vizita të fundit që keni pasur sa të kënaqur ishit me gjithë eksperiencën?



# Eksperienca me platformën **E-TAX**

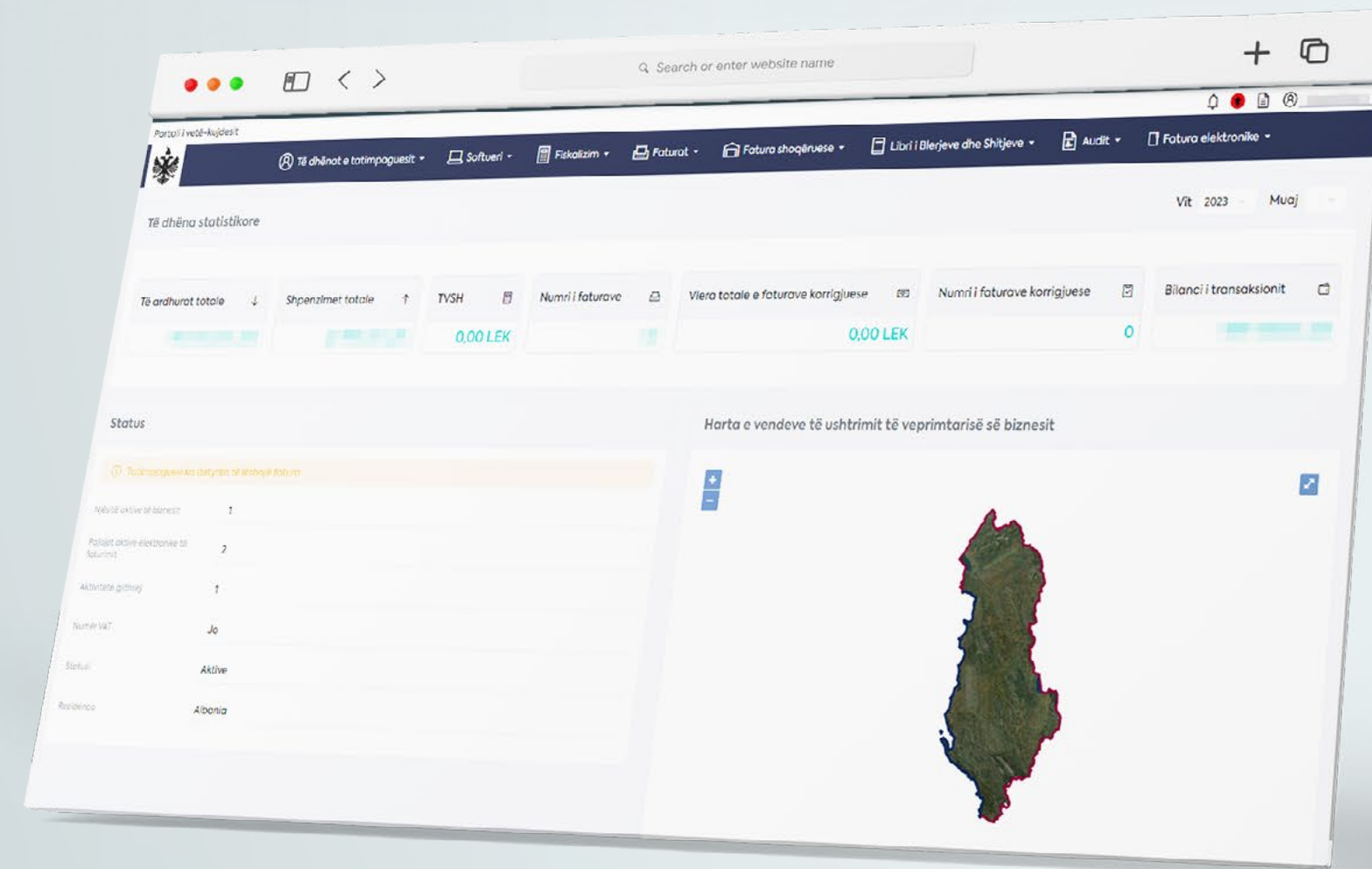


Duke menduar për vizita të fundit që keni pasur sa të kënaqur ishit me gjithë eksperiencën?

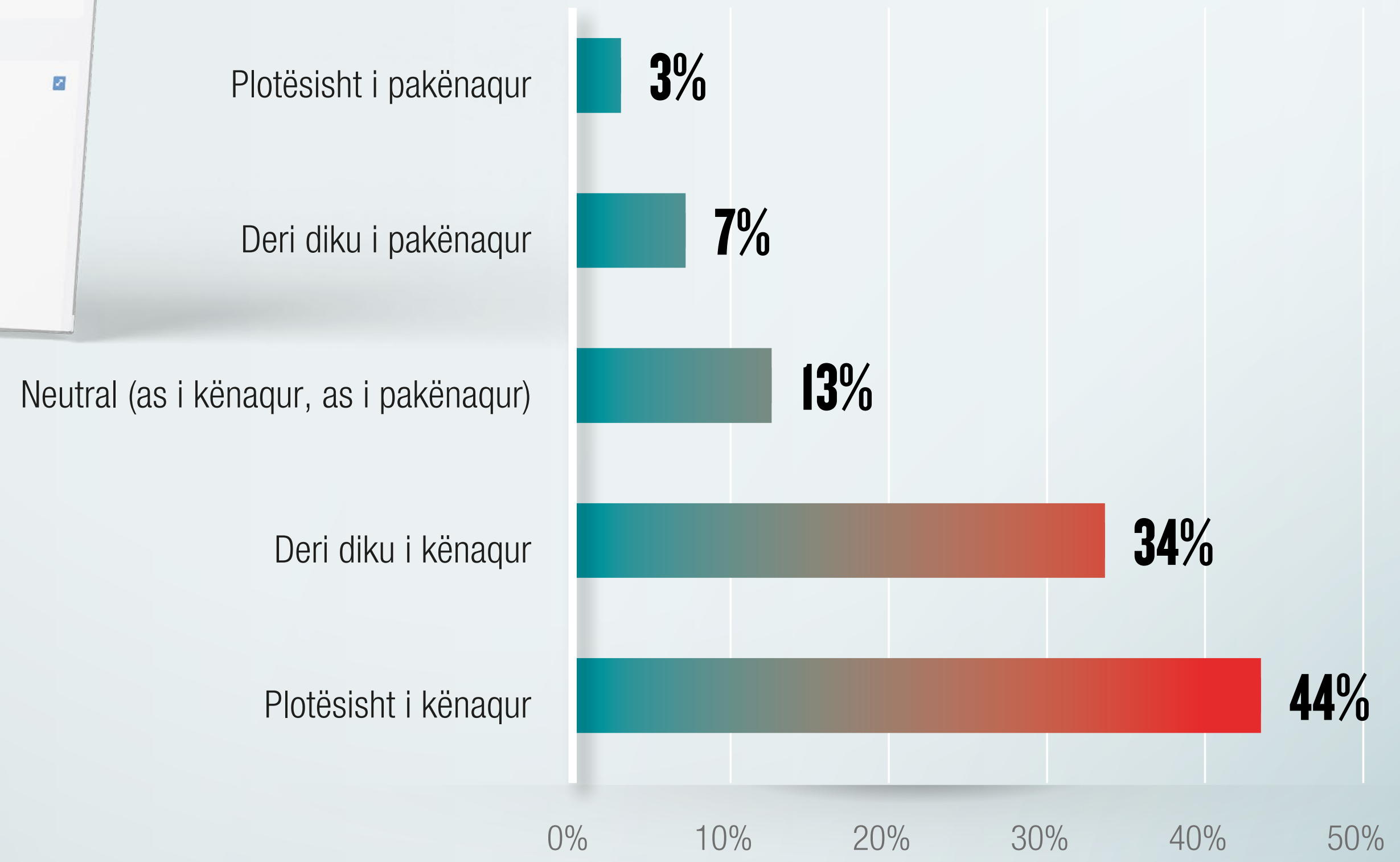




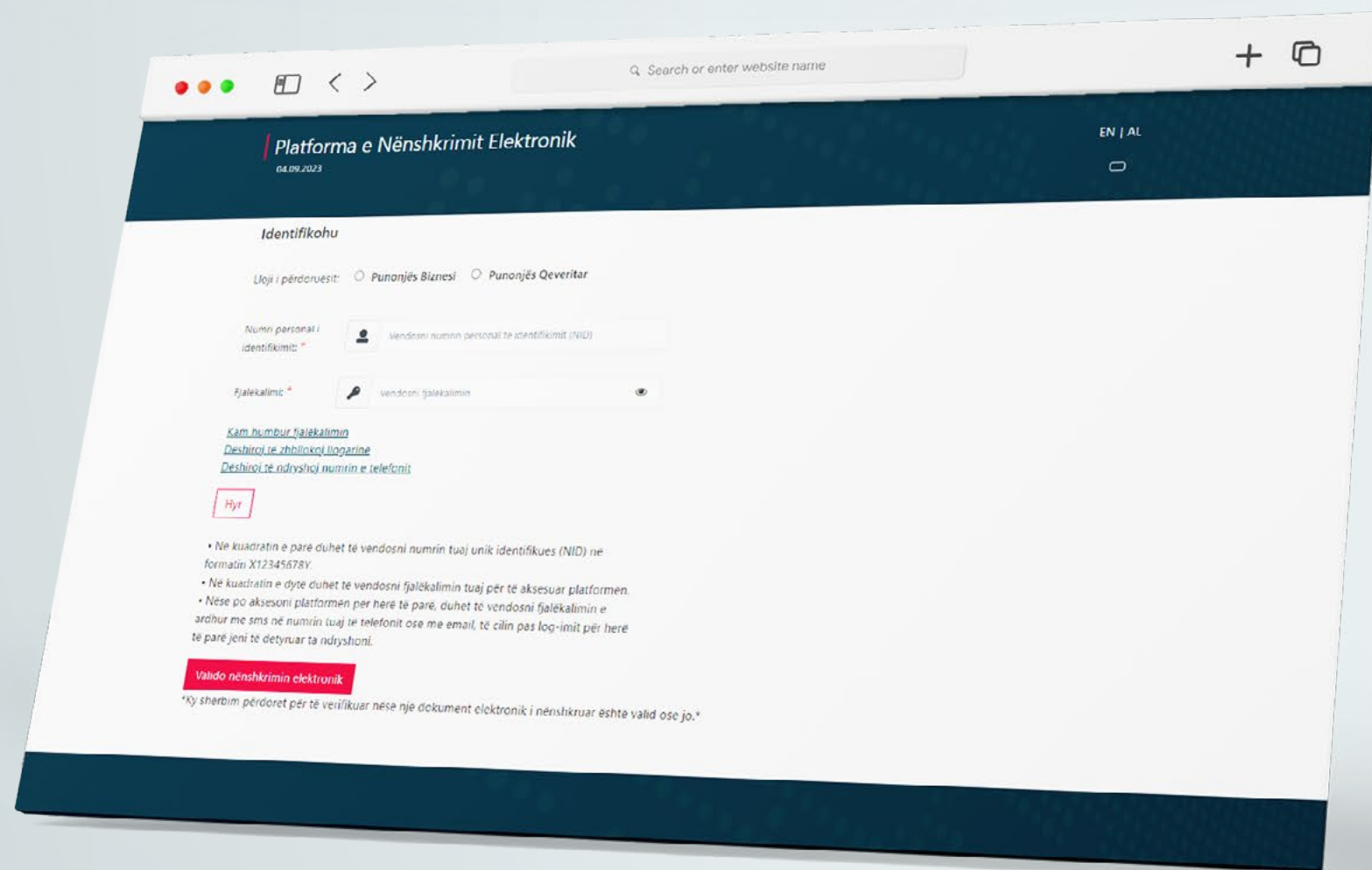
# Eksperienca me platformën **E-FISKALIZIMI**



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



# Eksperienca me platformën e NËNSHKRIMIT ELEKTRONIK



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

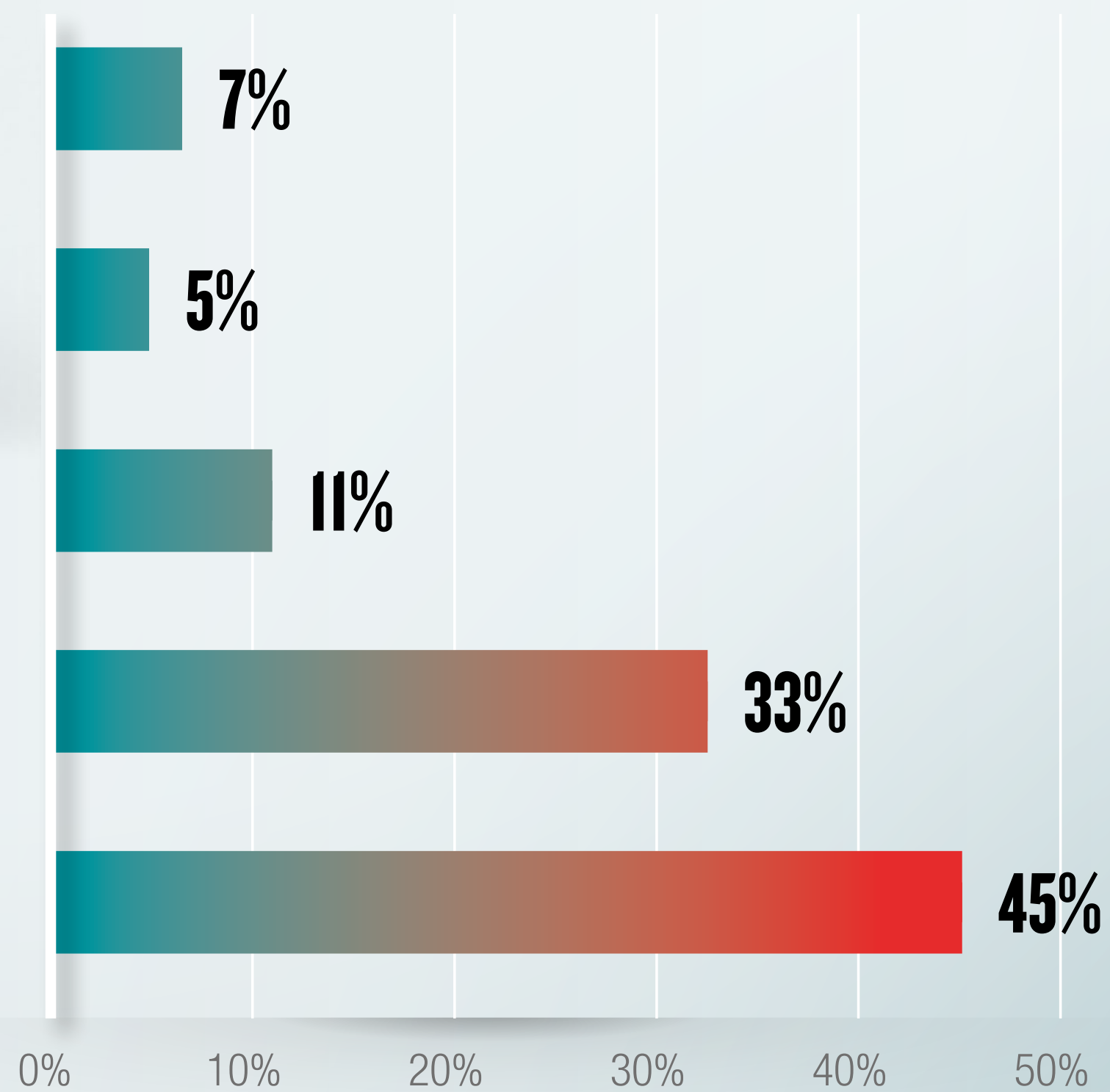
Neutral (as i kenaqur, as i pakënaqur)

Plotësisht i pakënaqur

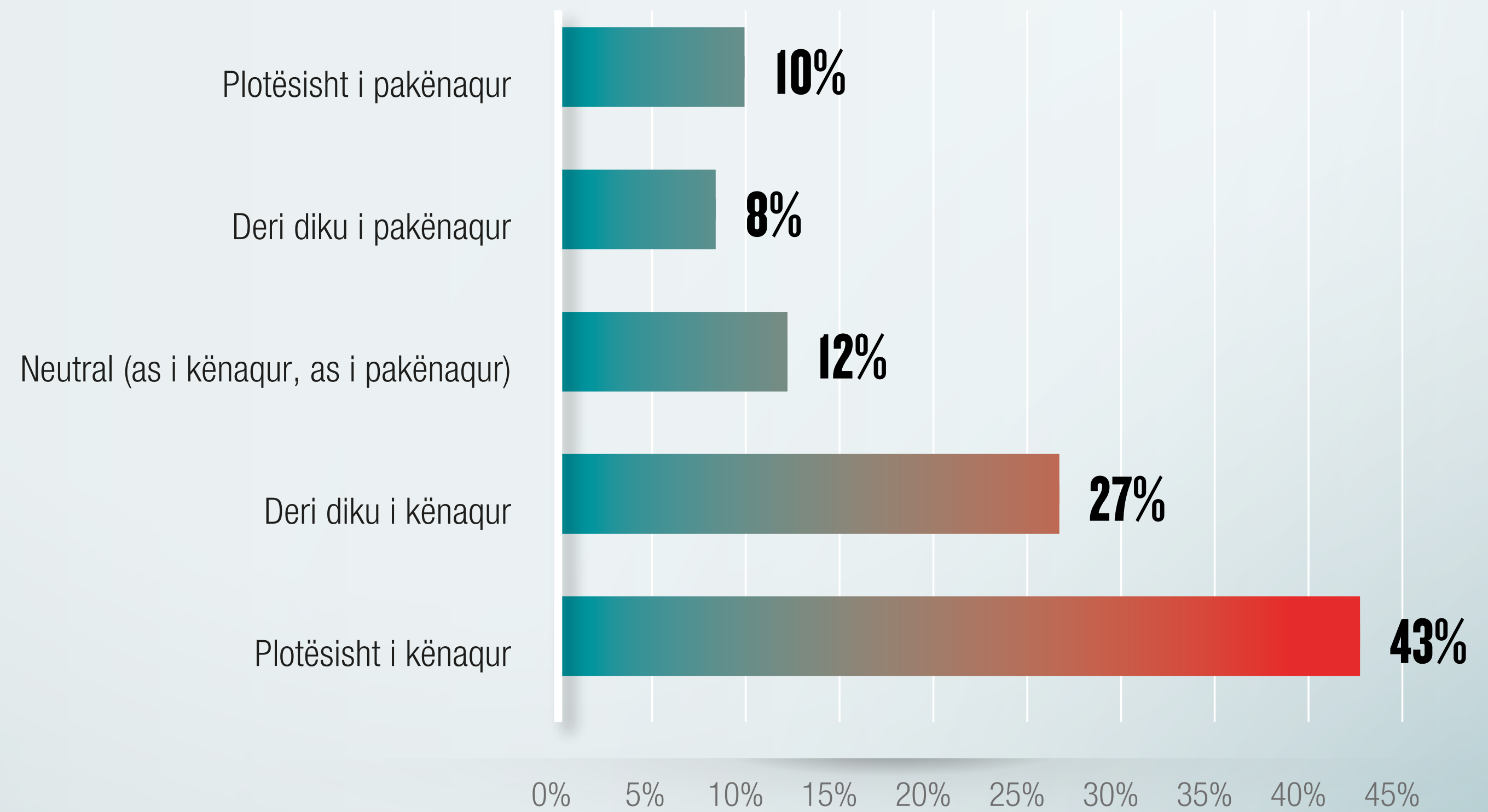
Deri diku i pakënaqur

Deri diku i kënaqur

Plotësisht i kënaqur



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





---

# VLERËSIMI MBI PLATFORMËN E-ALBANIA

---

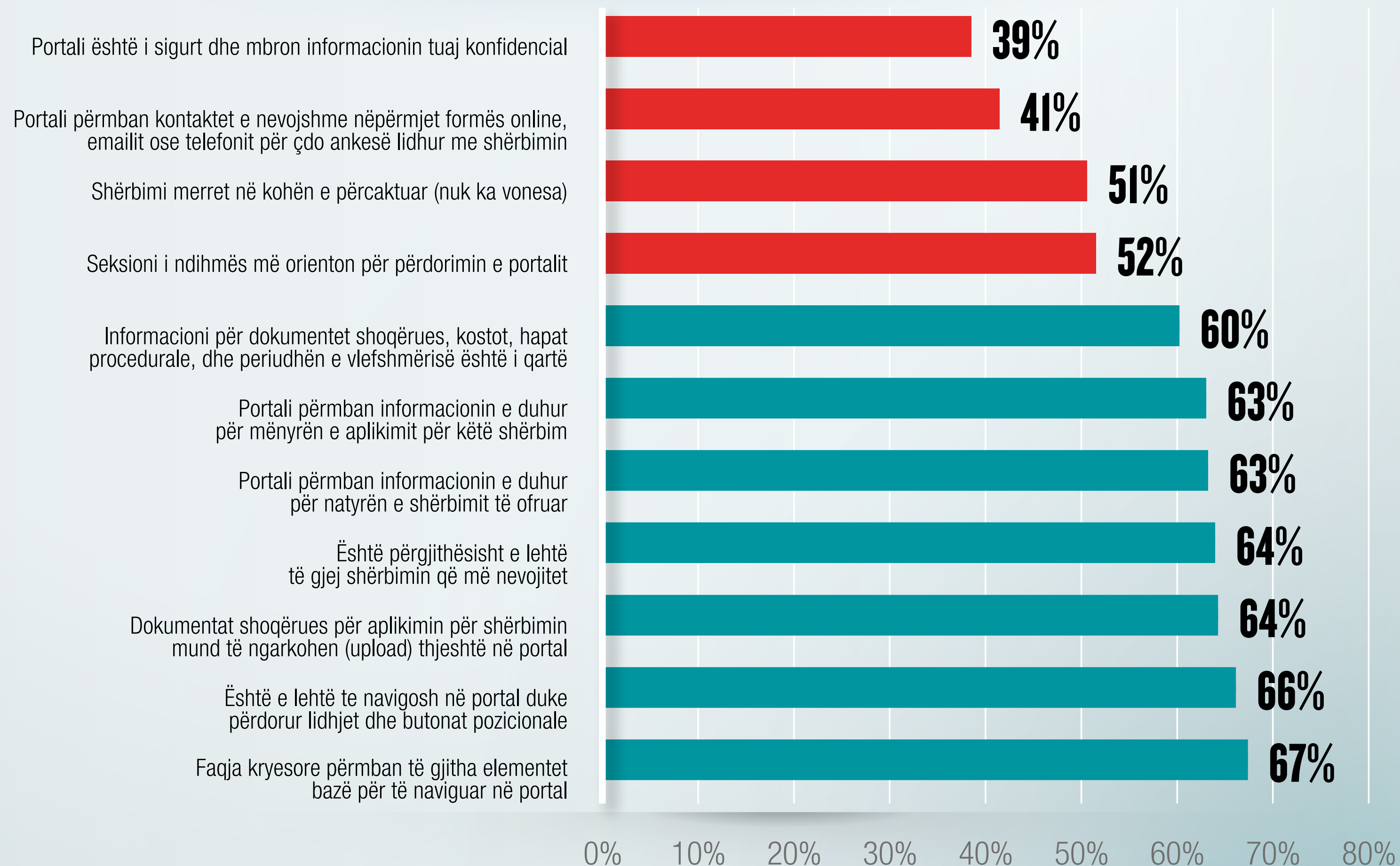
## Vlerësimi mbi platformën **E-ALBANIA**



Elementët **më pak të vlerësuar** në portal janë:

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

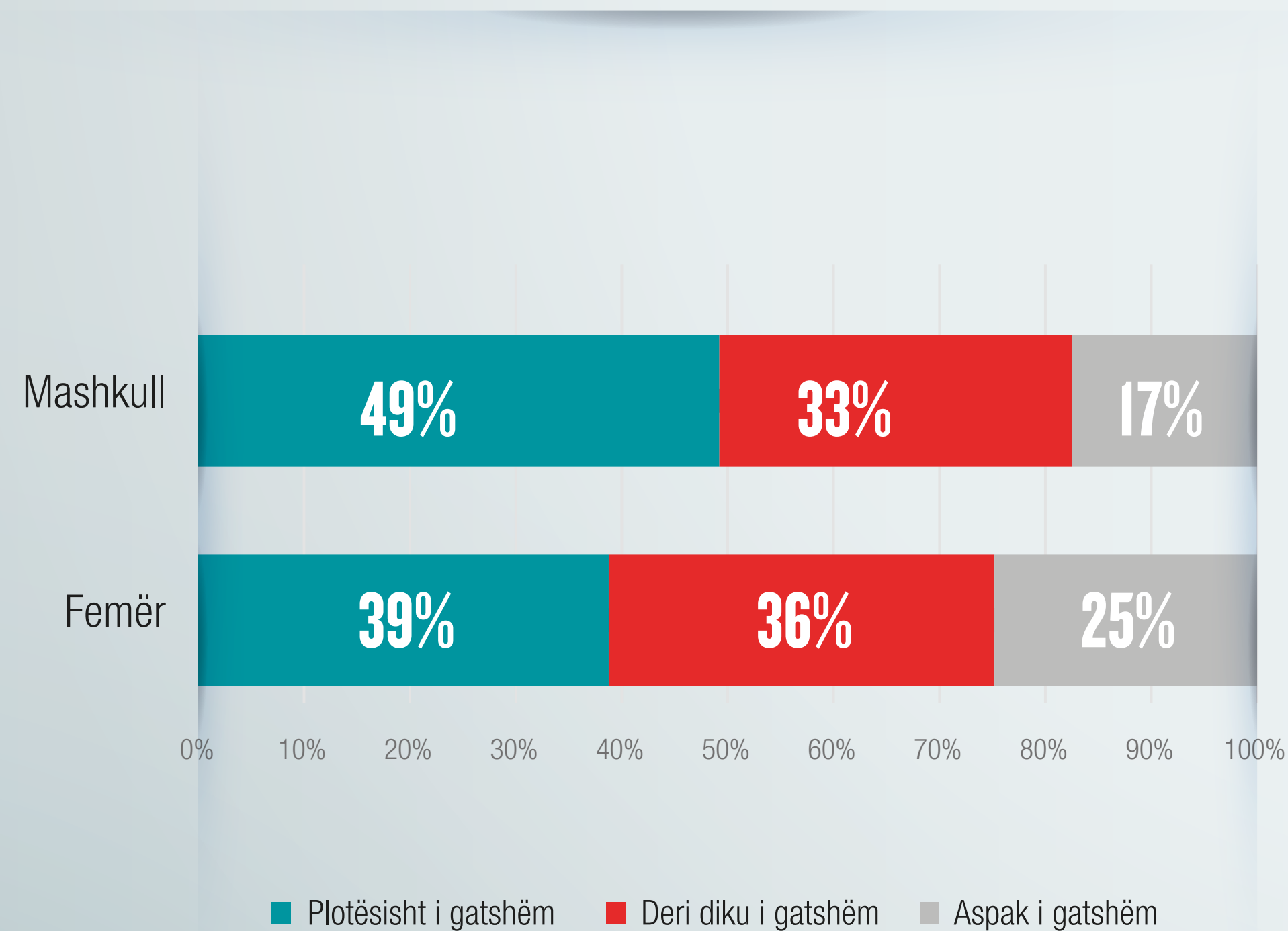
Dakort/Plotësisht dakort



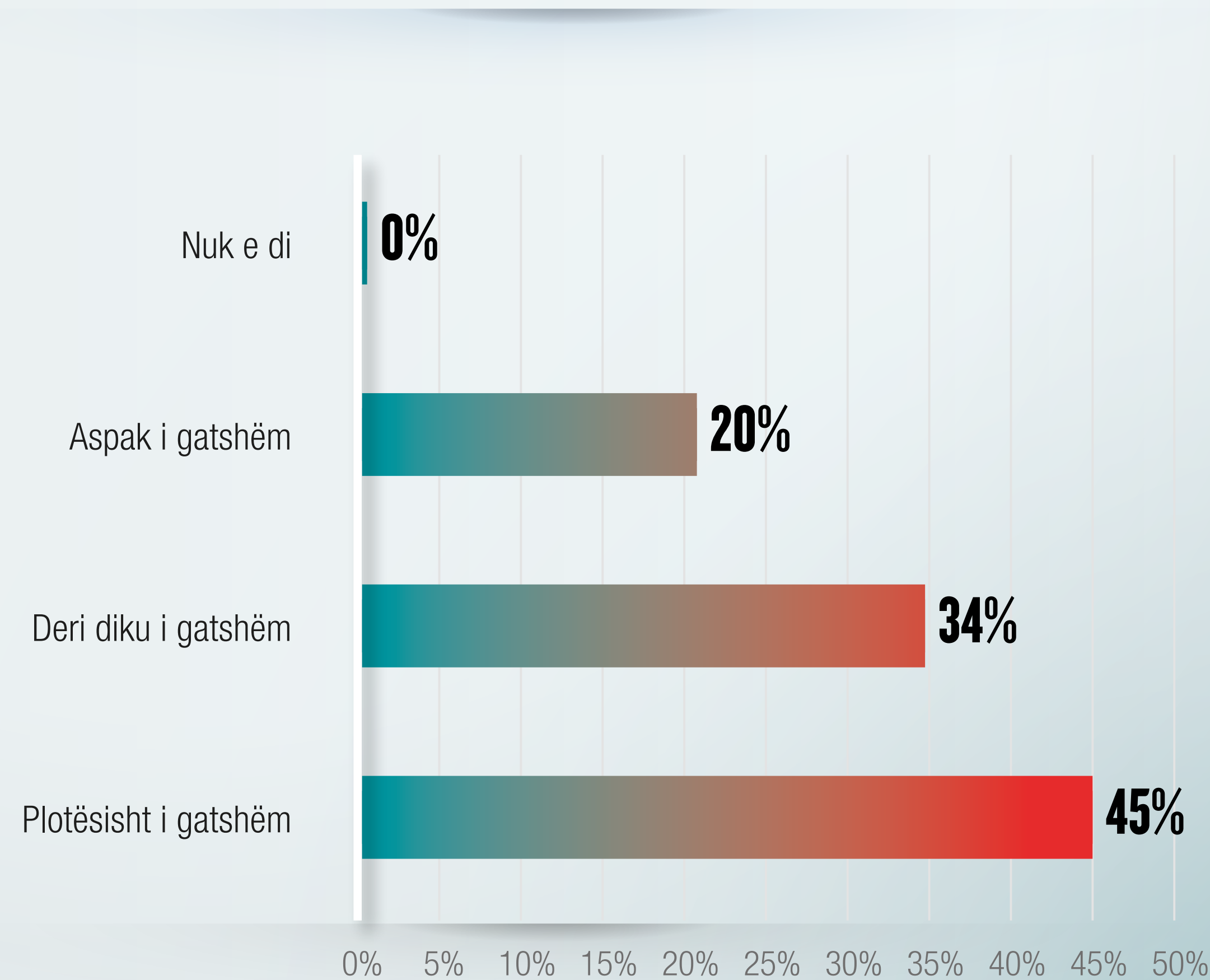
## PAGESA ONLINE

### Për shërbimet elektronike

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



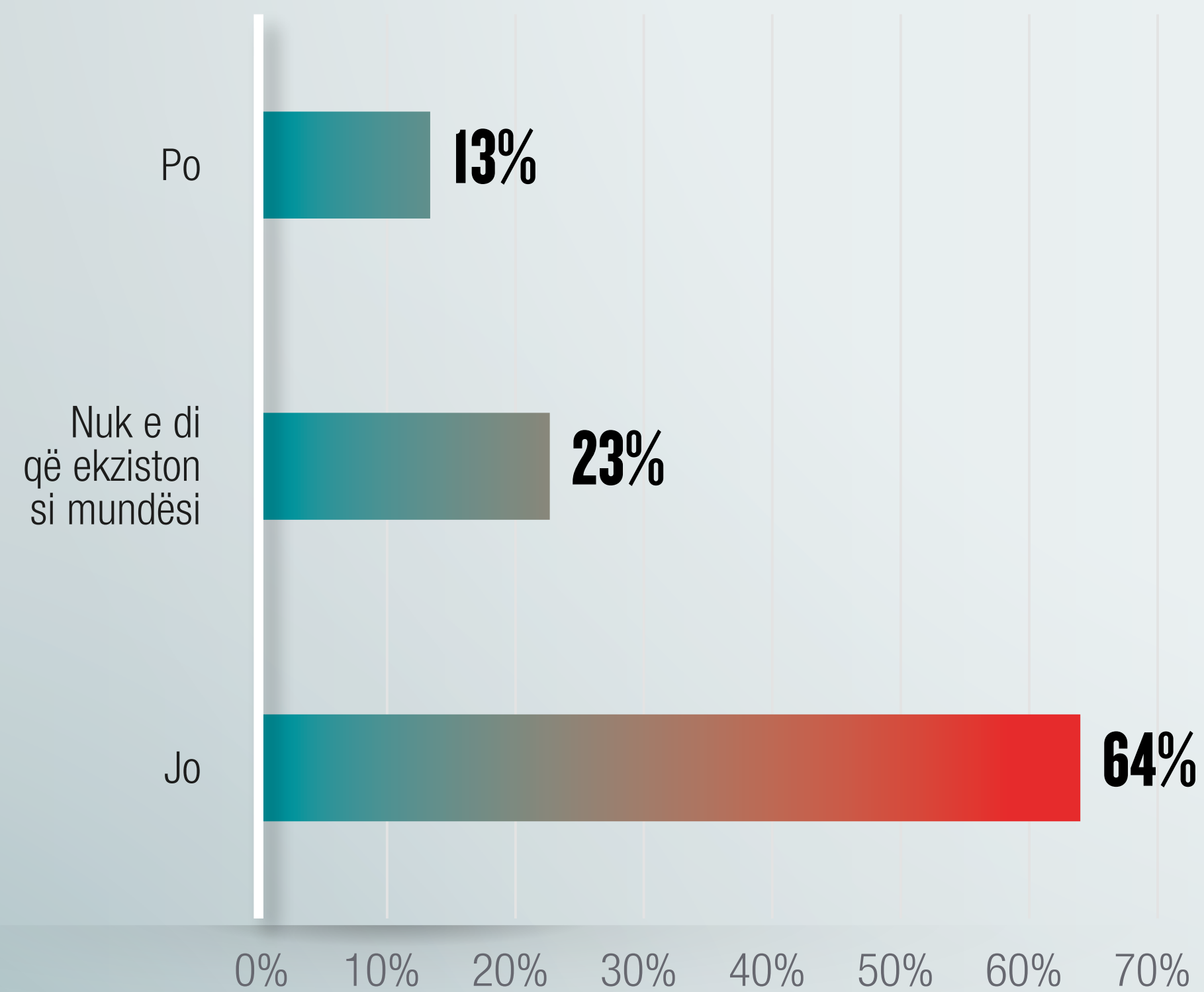
Sa i gatshëm jeni për të përdorur pagesën online për shërbimet publike për të cilat mund të ofrohet si opsion në platformat online?



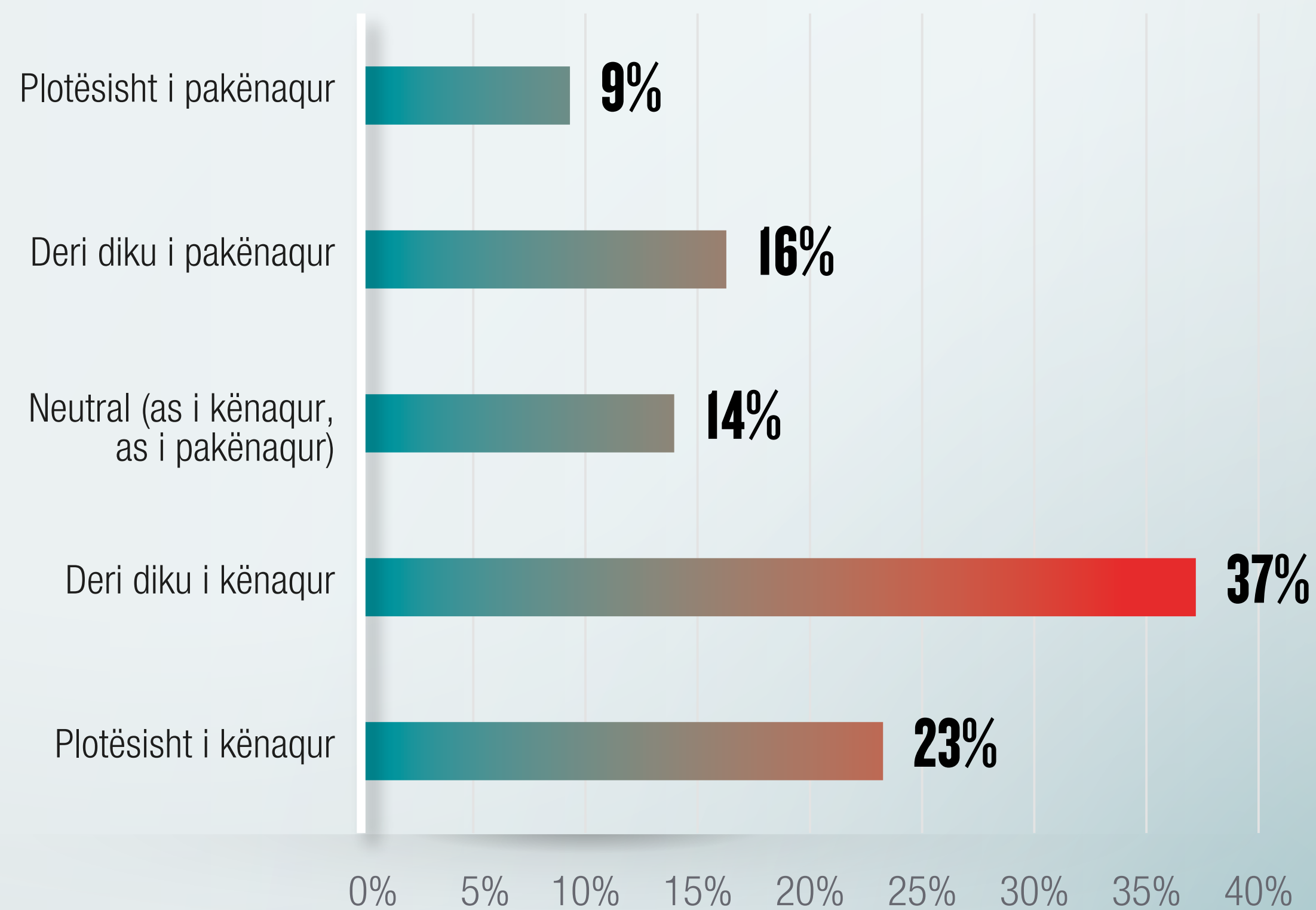
## SHËRBIMI TELEFONIK

### Qendra e Informimit për shërbimet publike

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



Sa i kënaqur jeni me shërbimin e marrë?



## KONKLUZIONE

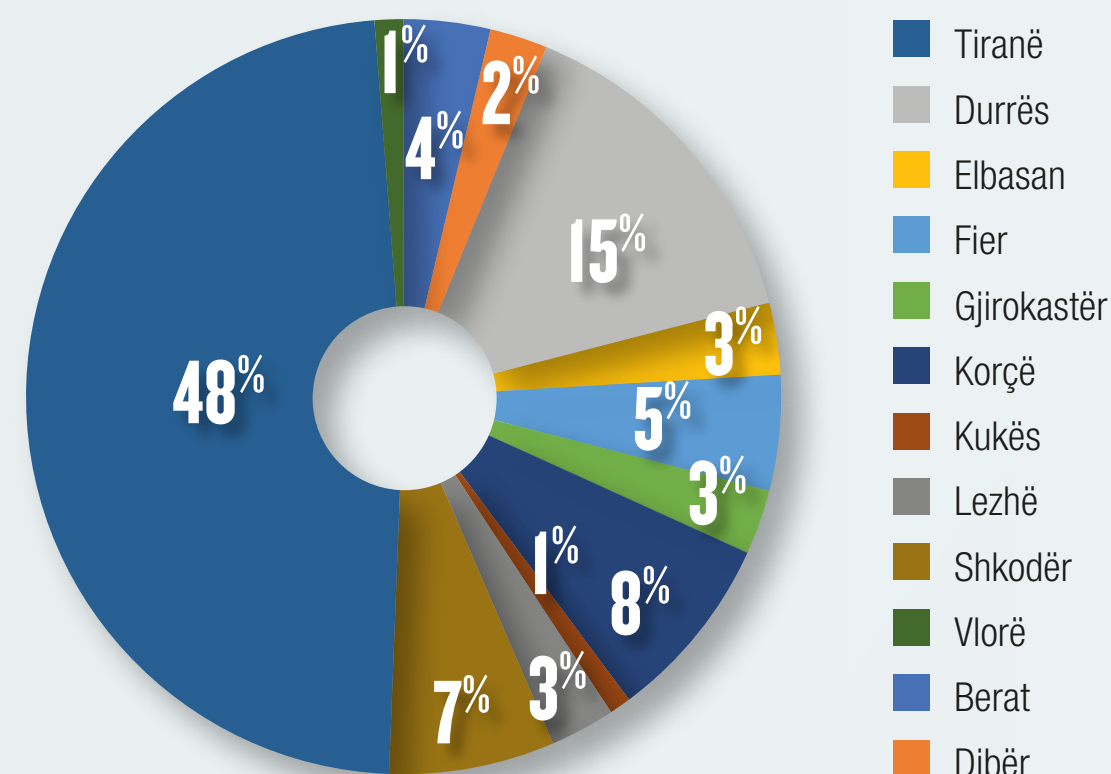
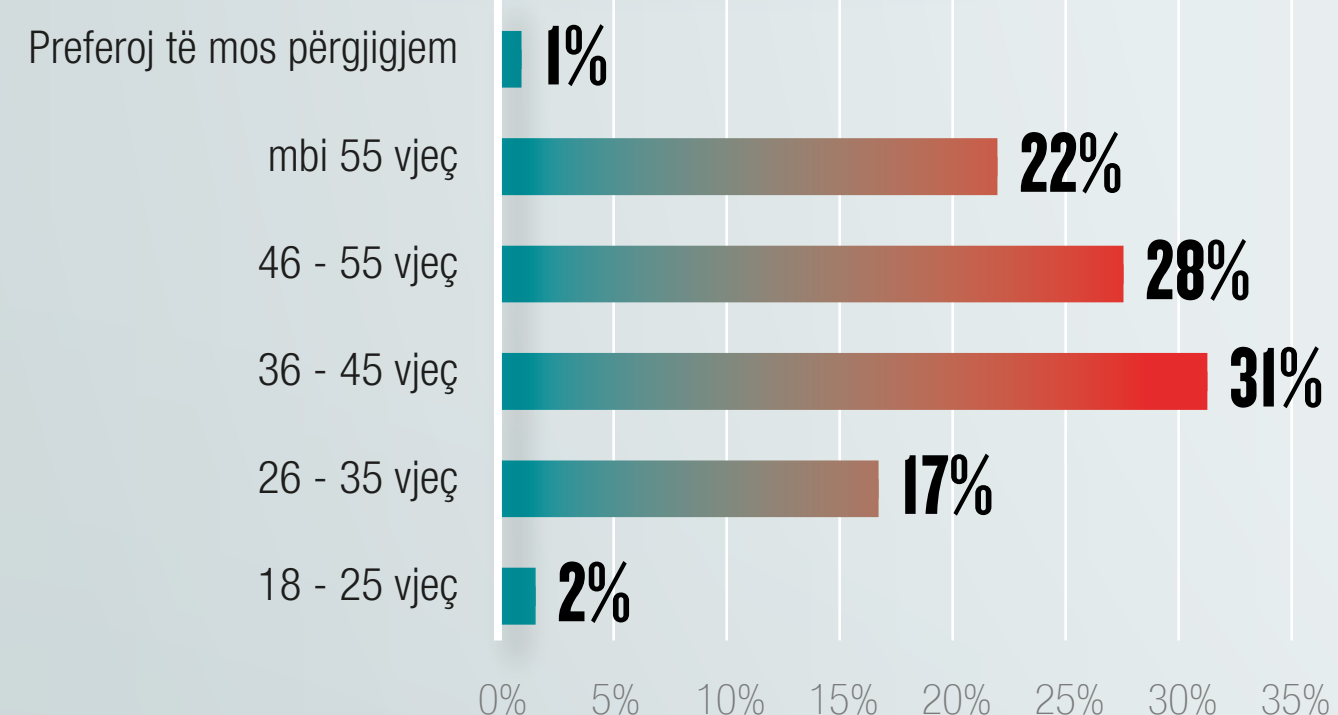
1. Biznesi **në përgjithësi është i kënaqur** me ofrimin e shërbimeve publike elektronike të cilat kanë ndikuar **në uljen e barrës administrative dhe praktikave korruptive** për shkak të shmangies së kontaktit fizik me administratën publike.
2. Vërehet një **mungesë e digjitalizimit në nivel vendor**,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



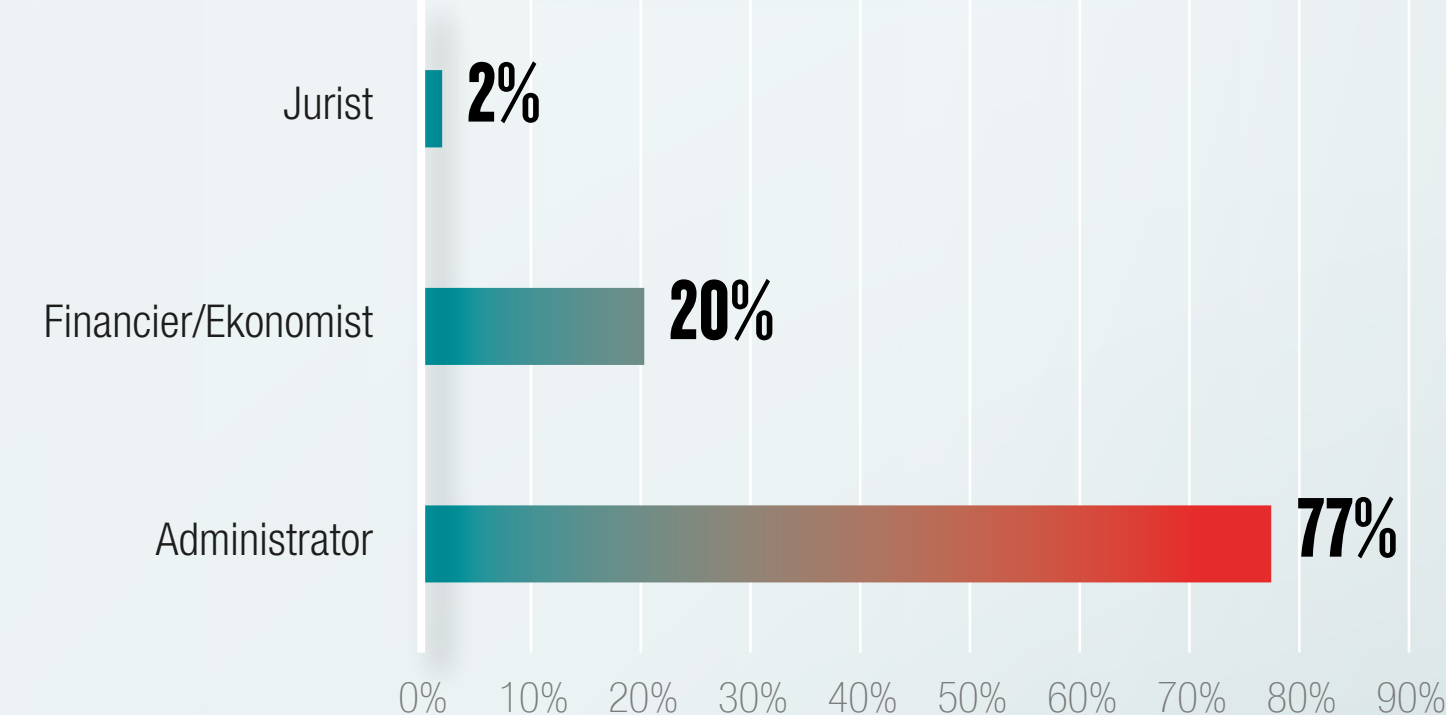


## PROFILI I KOMPANIVE

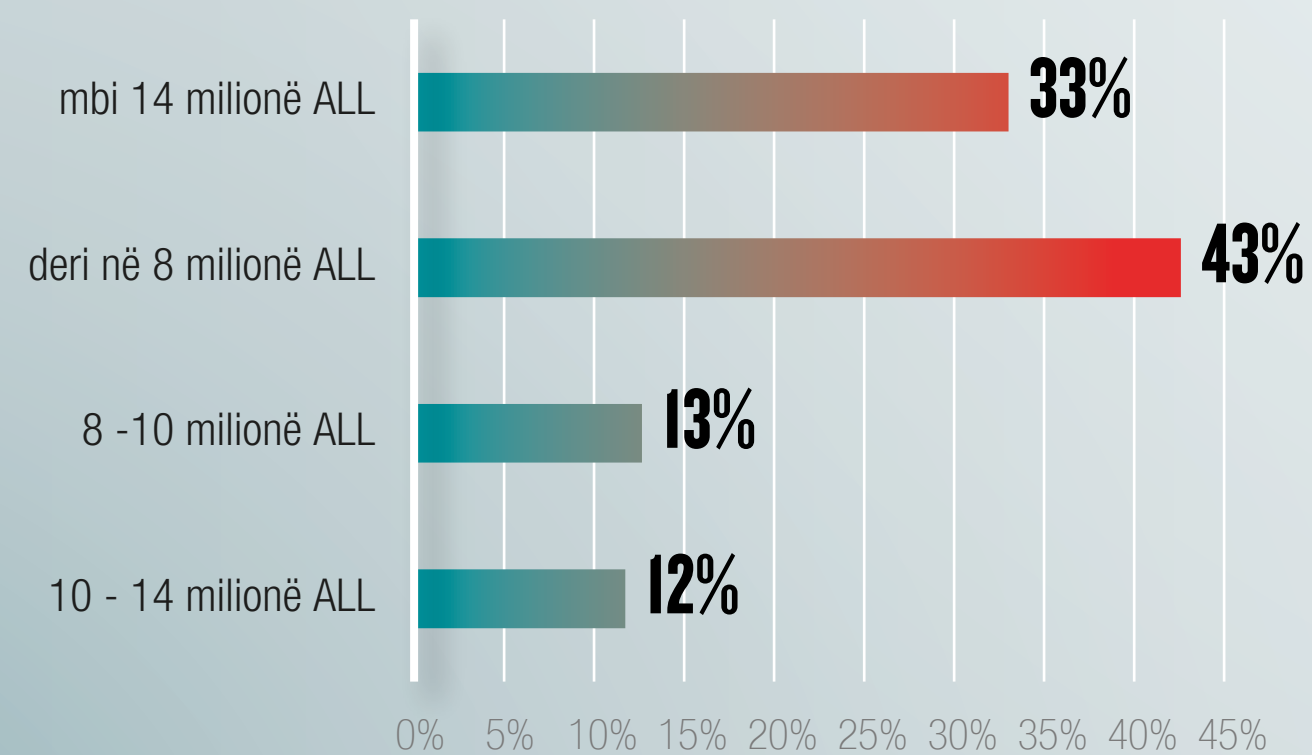
Mosha juaj:



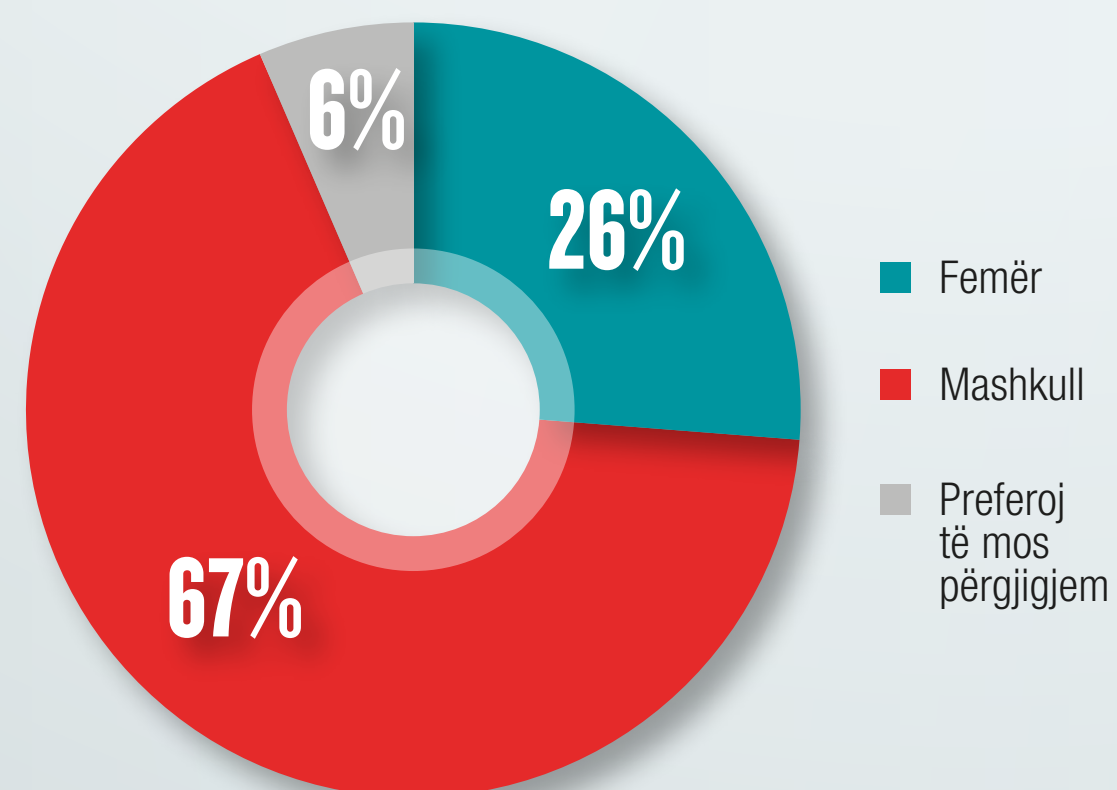
Pozicioni në kompani



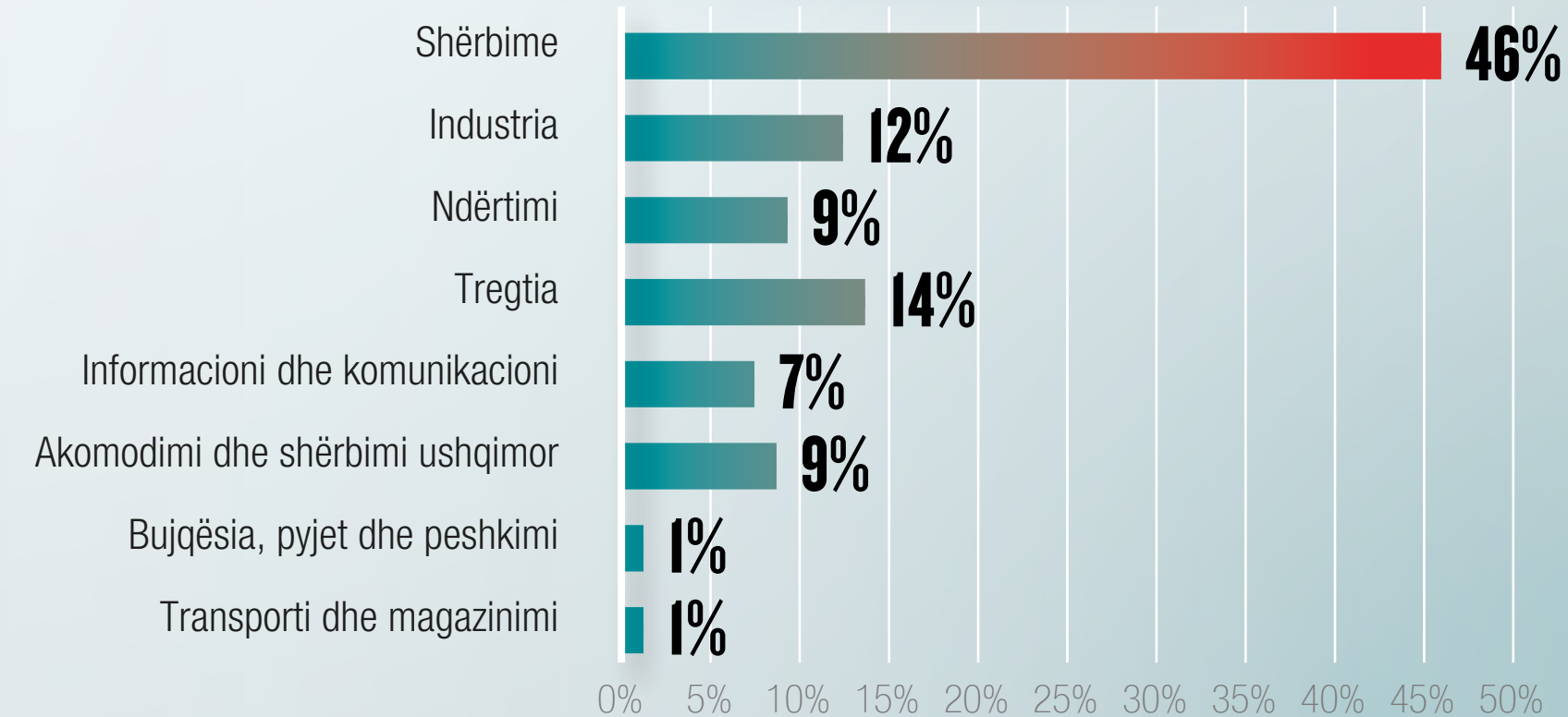
Madhësia e biznesit tuaj sipas xhiros së vitit të fundit



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



Sektori i ekonomisë



# RRETH KËSHILLIT TË INVESTIMEVE NË SHQIPËRI

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

## **Sekretariati i Këshillit të Investimeve - Stafi**

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

### **Dr. Diana Leka (Angoni)**

Drejtoreshë e Sekretariatit  
[lekad@investment.com.al](mailto:lekad@investment.com.al)

### **Elvis Zerva**

Ekspert Ligjor dhe Rregullator  
[zervae@investment.com.al](mailto:zervae@investment.com.al)

### **Elida Fara**

Eksperte Ekonomie  
[farae@investment.com.al](mailto:farae@investment.com.al)

### **Xaira Shurdha**

Eksperte për Monitorimin dhe Bashkëpunimin  
[shurdhax@investment.com.al](mailto:shurdhax@investment.com.al)

### **Elisa Lula**

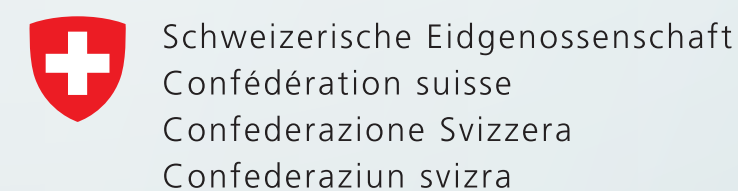
Oficere Administrative dhe Komunikimi  
[lulae@investment.com.al](mailto:lulae@investment.com.al)

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

 Albania Investment Council

 ALInvestCouncil

 Albania Investment Council



**Sekretariati i Shtetit për Çështjet Ekonomike SECO**

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