QSNNN

Institute edutask

Blink 42-21
POWERING SOCIAL INNOVATION

ALBANIA GUIDE

Norway

SMART Balkans
Civil Society for Shared Society in the Western Balkans

CPCD
Centar za promociju civilnog društva

Institute for Democracy and Mediation

CRPM Center for Research and Policy Making
... policy impact since 2004

ALBANIA GUIDE

@ Ky material është prodhuar në kuadër të Projektit " Përfshirja dixhitale për OSHC - të dhe Angazhimin e Qytetarëve në Bashkëpunimin Rajonal (DIGI-CORE), me mbështetje nga SMART Balkans dhe i zbatuar nga “Qendra Sociale në Ndihmë të Njerëzve në Nevojë” Fushë-Arrëz (QSNNN), Instituti Edutask, dhe Qendra për Inovacionet Sociale “Blink 42-21”. Përmbajtja është përgjegjësi e vetme e “Qendrës Sociale në Ndihmë të Njerëzve në Nevojë” Fushë-Arrëz (QSNNN) dhe nuk reflekton domosdoshmërisht pikëpamjet e Ministrisë së Punëve të Jashtme të Norvegjisë (NMFA) as të konsorciumit SMART Balkans.

Udhëzues Praktik për Përdorimin e Shërbimeve Publike Online

Rreth portalit

Platforma qeveritare "e-Albania" shërben si një portë nëpërmjet së cilës çdo person i interesuar mund të marrë nëpërmjet internetit, shërbime elektronike të ofruara nga institucionet publike në Shqipëri. Qytetarët e interesuar , përmes procedurave të thjeshta dhe duke përdorë një kompjuter, tablet apo smartfon, përmes platformës e-albania, mund të shkarkojnë në kohë reale dokumente me vlerë ligjore dhe të bëjnë printimin e tyre përmes një printeri e një letre të zakonshme.

Prej vitit 2020, aplikimet për shërbime publike për qytetarët dhe bizneset bëhen vetëm online, përmes platformës e-albania. Punonjësit e administratës publike janë ata që mbledhin të gjitha dokumentet shtetërore të shërbimeve. Të dhënat dhe dokumentet shtetërore tani përdoren dhe ripërdoren. Qytetarët më nuk kanë nevojë të bëjnë grumbullimin e dokumentev të tyre fizikisht, në letër në sportelet e shtetit.

Portali qeveritar e-Albania është i lidhur me Platformën Qeveritare të Ndërveprimit. Kjo platformë e mundëson ndërveprimin me sistemet elektronike të institucioneve publike dhe bazat e të dhënave shtetërore, me qëllim ofrimin e shërbimeve elektronike.

Çfarë ofron e-Albania

- e-Albania është pika e vetme për ofrimin e shërbimeve publike të institucioneve qeveritare
- shërbimet publike ofrohen online, 24 orë në 7 ditë të javës
- ofron shërbime elektronike me vule elektronike dhe nënshkrim elektronik
- pagesa për shërbimin mund të bëhet online nëpërmjet kartave të debitit dhe kreditit
- ofron komunikimi për çdo paqartësi, pyetje apo problem rreth shërbimeve të ofruara në portal, përmes forumit të portalit, postës elektronike, komenteve dhe mesazheve në rrjetet sociale
- ofron shërbim të përmirësuar, duke reduktuar kohën e marrjes së shërbimit, duke shmangur burokracitë, si dhe duke ulur korrupsionin
- ofron informacion në lidhje me shërbime elektronike që ofrohen nga institucione të ndryshme publike dhe private.

Kush janë përdoruesit?

- të gjithë qytetarët shqiptarë
- te gjithë shtetasit e huaj me leje qëndrimi në Shqipëri
- shtetasit e huaj jo rezidentë që përdorin shërbime të veçanta
- bizneset e regjistruara në Republikën e Shqipërisë
- punonjësit e administratës publike në active directory
- vizitorët e portalit

Cilat shërbime ofrohen?

- Dokumente me vulë elektronike
- Pagesa elektronike
- Familja – çertifikata të ndryshme
- Arsimi – regjistrimi, kurse profesionale, aplikime për institucione arsimore
- Punë ë shërbime për punëkërkues, punëdhënës
- Shëndetësia dhe mbrojtja sociale
- Kontribute dhe pensione – aplikime, kërkesa, vërtetime
- Gjendja gjyqësore
- Shërbime për bizneset
- Leje dhe licenca të ndryshme
- Transport dhe automejete – leje drejtimi dhe qarkullimi, gjoba dhe taksa
- Pasuri e paluajtshme – çertifikata, aplikime dhe vërtetime të ndryshme
- Shërbime konsullore – pasaporta, vize, leje, akte noteriale, legalizime , shtetësia
- Shërbime doganore – vërtetime, autorizime, licenca

Standarde të përgjithshme

- Informacioni i paraqitur në portal përditësohet nga vetë institucionet që japin shërbimet sipas nevojës
- siguron disponueshmërinë 24/7/365 me mbi 99% funksionalitet të portalit
- lidhet me Platformën Qeveritare të Ndërveprimit (Government Gateway), në të cilën janë lidhur 60 sisteme të cilat shkëmbejnë të dhëna në kohë reale

- pagesat e shërbimeve elektronike realizohen në mënyrë të sigurt nëpërmjet Platformës Qeveritare të Pagesave Elektronike, e cila është e lidhur me institucione bankare dhe jo-bankare

- Procesi i regjistrimit kryhet nëpërmjet portalit qeveritar dhe të dhënat e plotësuara, nga përdoruesit gjatë procesit të regjistrimit, verifikohen elektronikisht me të dhënat e Regjistrit Kombëtar të Gjendjes Civile për individët dhe Regjistrit Kombëtar Tregtar për bizneset (QKB)

- Për çdo përdorues krijohet identiteti unik, kurse procesi i autentifikimit dhe identifikimit përdor strategjinë e "Single-Sign-On", duke përdorur NID për qytetarin dhe NUIS për bizneset

- është në përputhje me versionet më të fundit të shfletuesve të internetit si Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari etj

- Qasja mundësohet në versionet web mobile, app mobile iOS dhe Android

- Portali ofron sqarime të shumta për të gjtha shërbimet. Në raste kur ka nevojë për sqarime shtesë apo thjeshtë për ndihmë, përdoruesit mund të shkruajnë në adresën helpdesk@e-albania.al.

Si të filloni me e-Albania?

1. **Hapni një llogari - regjistrohuni:**
   Nëse nuk keni ende një llogari, mund ta krijoni lehtësisht duke ndjekur disa hapa të thjeshtë në faqen e e-Albania.

2. **Identifikohuni:**
   Pasi të keni llogarinë tuaj, identifikohuni për të hyrë në portal dhe për të filluar përdorimin e shërbimeve.

3. **Zgjidhni shërbimin që ju nevojitet:**
   Pasi të jeni futur në portal, kërkoni shërbimin që ju nevojitet dhe ndiqni udhëzimet e thjeshta për të përfunduar kërkesën tuaj.

Kjo është faqja e parë që do të shfaqet, duke ju ofruar asistentin virtual për ndihmë:

Nëse e mbyllni, do të shihni faqen kryesore:

- Shërbimet e ofruara 1
- Ndihma 2
- Regjistrimi dhe hyrja në portal 3

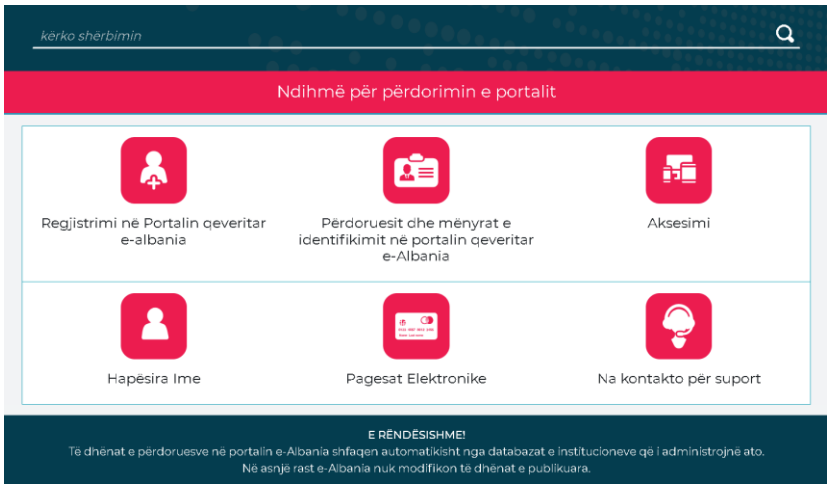
Në pjesën e poshtme të faqes keni qasje informata rreth informatave për lajme rreth portalit, institucionet ofruese të shërbimeve, forumi me pyetjet më të shpeshta si dhe te hapësira e personalizuar për secilin përdorues.

- Hapësira e pesonalizuar 1

Portali ofron ndihmë të konsiderueshme dhe të strukturuar mirë.

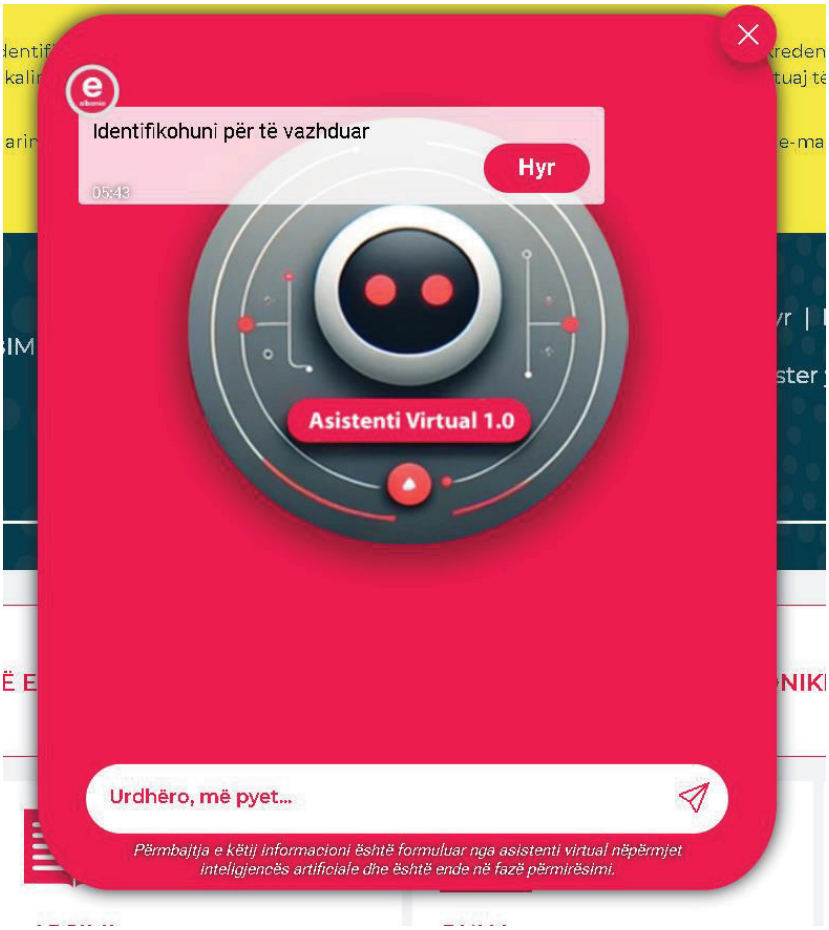
Në qoftë se zgjidhet opcioni 'Ndihmë dhe suport', do të ofrohen mundësitë si në figurën në të djathtë:

Kurse zgjedhja ‘Ndihmë për përdorimine portalit’ ofron ndihmë të mëtejmë të detajuar’



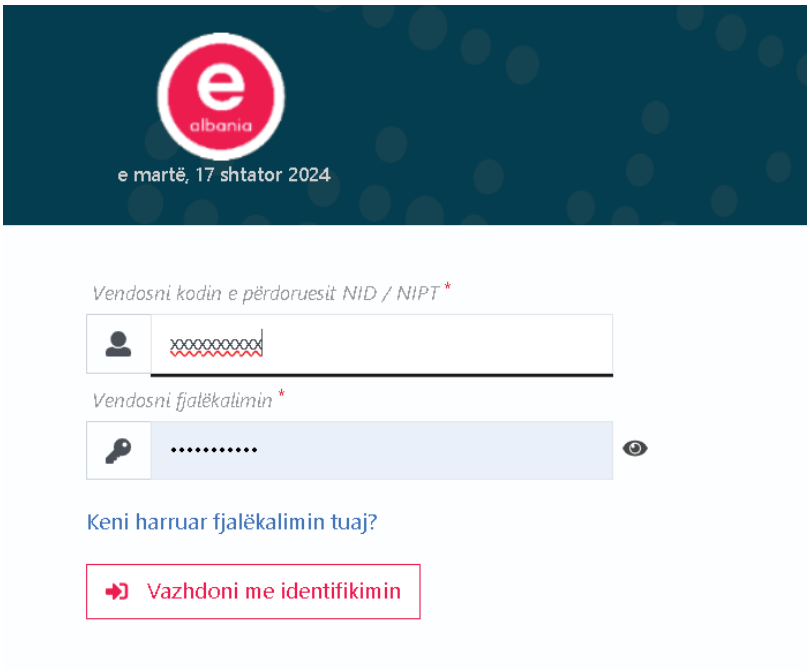
Portali ofron asistentin virtual.

Përdoruesi mund shkruajë pyetje të ndryshme rreth mënyrës së përdorimit dhe shërbimeve të ofruara në portal.



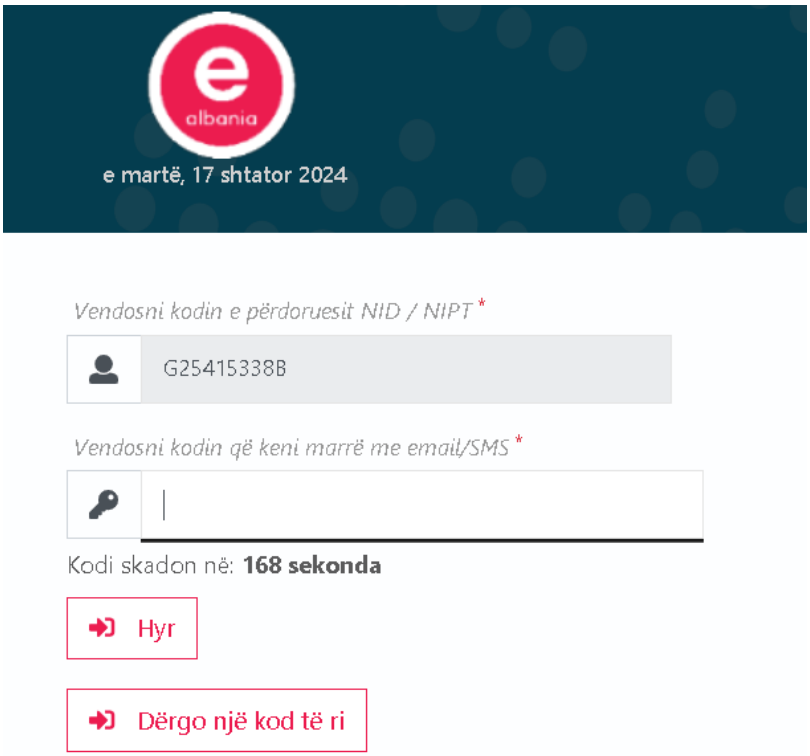
Për të vazhduar, përdoruesi duhet të identifikohet me njerën prej mënyrave të ofruara.

Për të vazhduar, përdoruesi duhet të identifikohet me njerën prej mënyrave të ofruara.



Proçesi i identifikimit të përdoruesit kompletohet duke vendosur kodin e pranuar përmes SMS ose email. Kodi i pranuar është i vlefshëm 180 sekonda.
Pas këtij intervali është e nevojshme të kërkohet kodi i ri.

Përdoruesi kyçet në portal duke shtypur 'Hyr'.



Kush janë përdoruesit?

Kodi i përdoruesit (NID: Numri personal i identifikimit) / User Personal Identification Number (NID) :
Është numri personal i identifikimit.

Data e skadimit të kartës së identitetit / Identification document expiry date:
Vendosni datën e skadimit të kartës së identitetit në formatin datë.muaj.vit.

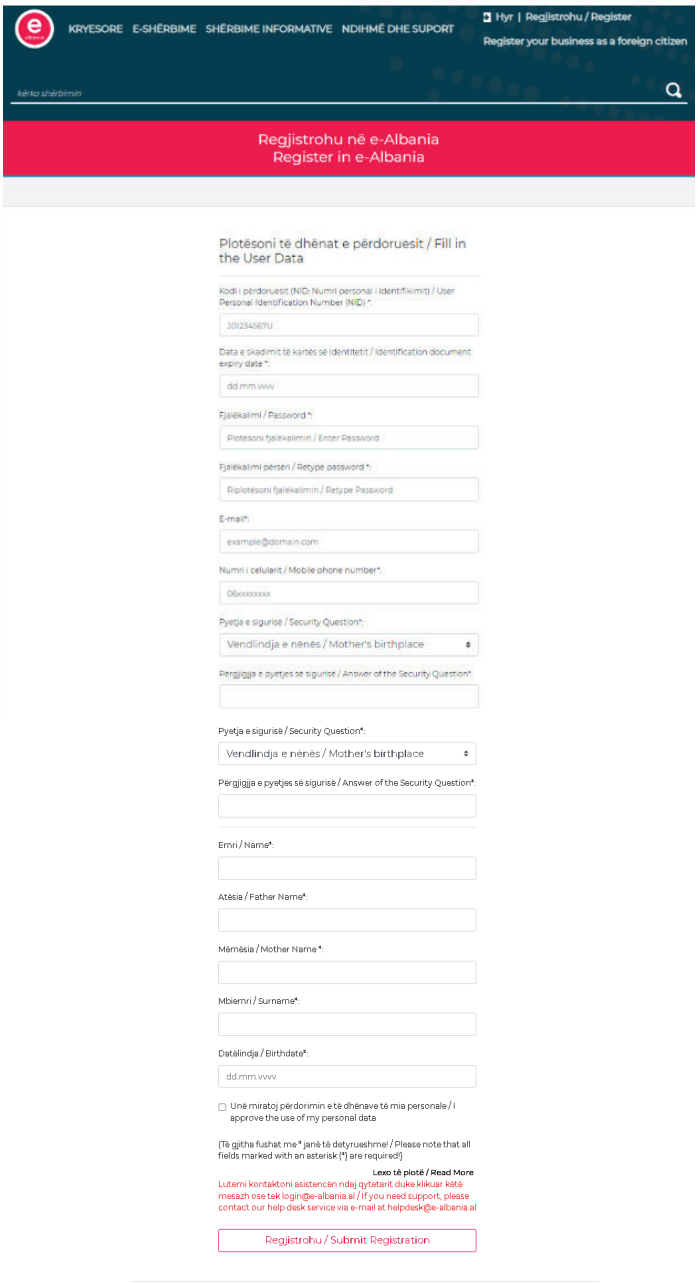
Fjalëkalimi / Password:
Sigurohuni që fjalëkalimi të jetë 8 deri në
12 karaktere i gjatë dhe nuk duhet të fillojë ose mbarojë me hapësira.

E-mail:
Në këtë adresë do të vijë linku i aktivizimit të llogarisë dhe të gjitha njoftimet që kanë te bëjnë me aplikimet tuaja.

Numri i celularit / Mobile phone number: Sigurohuni që të vendoset në formatin e duhur. Për numrat shqiptarë formati është
'06xxxxxxxx' ndersa për numrat jashtë Shqipërisë, formati i saktë është '0044/0039/0032xxxxxxxx', në varësi të shtetit ku jetoni.

Të dhënat personale (Emri / Name, Mbiemri / Surname, Atësia /
Father Name, Mëmësia / Mother Name, Datëlindja / Birthdate):
Duhet të bëhet kujdes që të gjitha të dhënat të jenë të sakta dhe të përputhen më të dhënat e Regjistrit të Gjendjes Civile.

** Kujdes me të dhënat që mund të kenë "ë", ose "ç".*



Nëse edhe pas verifikimit të të dhënave tuaja në Gjendjen Civle do të keni vështirësi me regjistrimin kontaktoni me helpdesk në helpdesk@e-albania.al.

c. Plotësoni kodin gjashtë shifror të dërguar me SMS në numrin tuaj të telefonit dhe klikoni në linkun e aktivizimit në adresën tuaj e-mail për aktivizimin e llogarisë tuaj.

Për më tepër ndihmë për proceduren e regjistimit në portalin unik qeveritar e-albania, ndiqni këtë video ilustruese: klikoni këtu

Për çdo qytetar shqiptar apo të huaj që zotëron apo administron një biznes, e-Albania ofron mundësinë e regjistrimit të biznesit.

Në rastin e qytetarëve shqiptarë dhe të huaj të pajisur me leje qëndrimi, regjistrimi mund të kryhet nëpërmjet llogarive personale në portal. Pasi të jetë bërë regjistrimi si individ dhe identifikimi në portalin e-Albania, në faqen kryesore mund të kryhet regjistrimi i biznesit duke klikuar "Regjistro një biznes".

Identifikimi në llogarinë e biznesit mund të bëhet nëpërmjet Numrit të Identifikimit të biznesit, Fjalëkalimit dhe kodit me një përdorim të dërguar në numrin e telefonit.

**Kujdes, për të regjistruar biznesin duhet patjetër të jeni loguar në portalin e-Albania me llogarinë e personit i cili është administrator i biznesit.*

Kujdes, nëse fjalëkalimi vendoset tre herë gabim, llogaria do të bllokohet për tre ore. Për të bërë zhbllokimin e llogarisë duhet të kontaktoni në helpdesk@e-albania.al.

Gjithkujt mund t'i ndodh ta harrojë fjalëkalimin. Si të veprohet në atë rast?

Nëse nuk mbani mend fjalëkalimin, për të vendosur një fjalëkalim të ri, ndiqni hapat e mëposhtme:

1. Klikoni "Keni harruar fjalëkalimin tuaj?"
2. Vendosni NID / NIPT për konfirmimin e identitetit tuaj
3. Vendosni kodin 6 shifror që keni marrë me email/SMS
4. Klikoni butonin vazhdoni me identifikimin
5. Vendosni përgjigjen e pyetjes suaj të sigurisë
6. Vendosni fjalëkalimin e ri 6 shifror me një përdorim që u dërgua me email/SMS
7. Vendosni kodin tjetër 6 shifror që keni marrë me email/SMS
8. Vendosni fjalëkalimin e ri

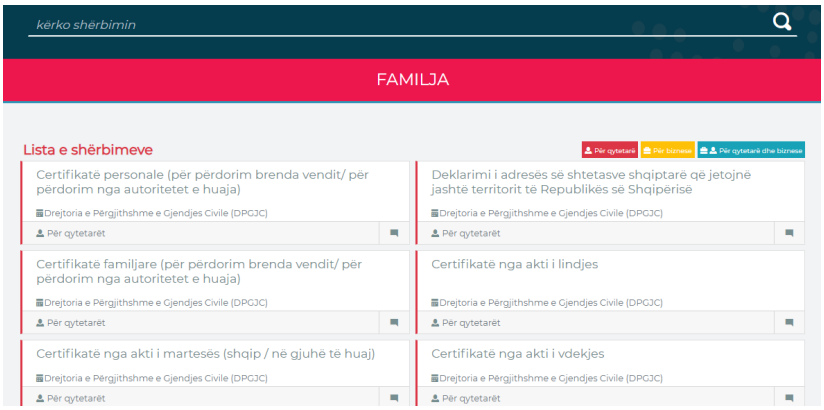
Nëse nuk mbani mend "Pyetjen e sigurisë" ndiqni hapat e mëposhtëm:

1. Klikoni "Keni harruar fjalëkalimin tuaj?"
2. Vendosni NID / NIPT për konfirmimin e identitetit tuaj
3. Vendosni kodin 6 shifror që keni marrë me email/SMS
4. Klikoni butonin vazhdoni me identifikimin
5. Klikoni "Keni harruar pyetjen e sigurisë?"
6. Vendosni emailin për të verifikuar identitetin tuaj
7. Fjalëkalimi u dërgua me sukses! Ju do të njoftoheni me email dhe sms për kodin e ri 6 shifror
8. Klikoni butonin "Identifikohuni në portalin e-Albania" për të vijuar me vendosjen e fjalëkalimit
9. Vendosni NID dhe fjalëkalimin 6 shifror me një përdorim që keni marrë me email/SMS
10. Vendosni kodin tjetër 6 shifror që keni marrë me email/SMS
11. Vendosni fjalëkalimin e ri

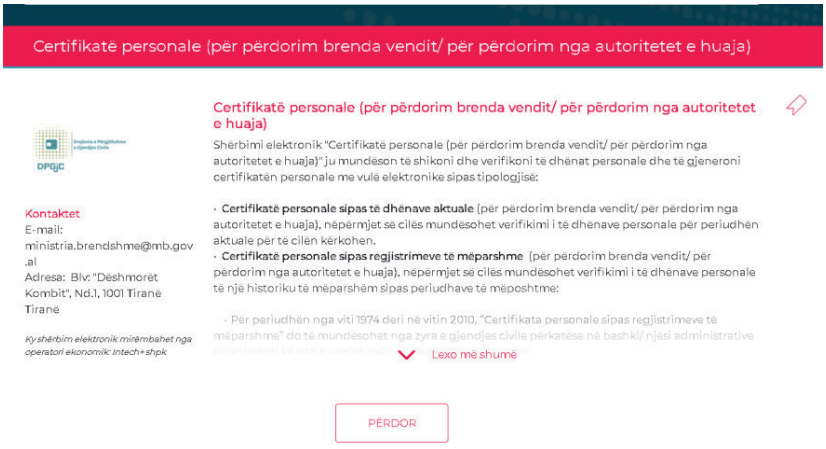
Si të mirren shërbime të ndryshme në portal?

Shembull:
Certifikata personale

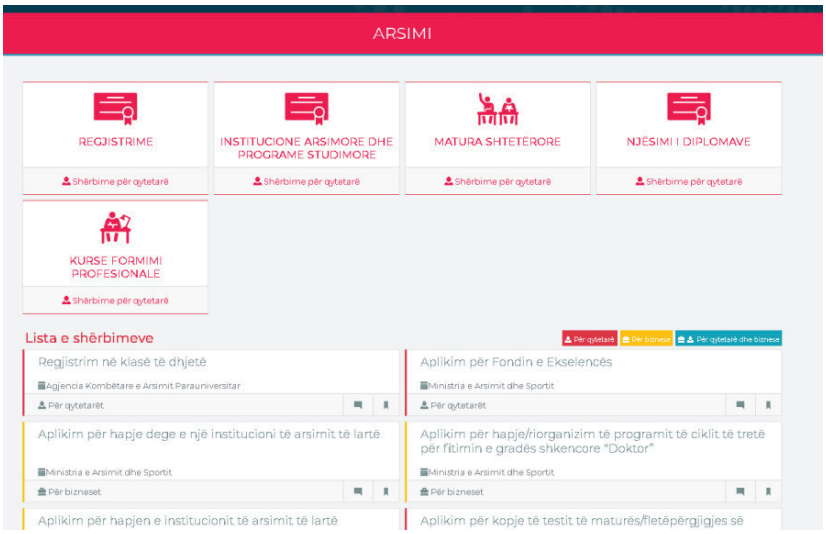
Nga lista e shërbimeve për familje, do ta zgjedhim atë për 'Certifikatë personale (për përdorim brenda vendit/për përdorim nga autoritetet e huaja)'



Portali ofron spjegime me detaje për mënyrën e aplikimit, hapat e procedurës që duhet të ndiqet, si dhe bazën ligjore të shërbimit. Si edhe shume shërbime të tjera në e Albania, edhe ky ipet pa pagesë. Nëse kushtet janë plotësuar, përdoruesi mund të vazhdojë duke shtypur 'Përdor'.

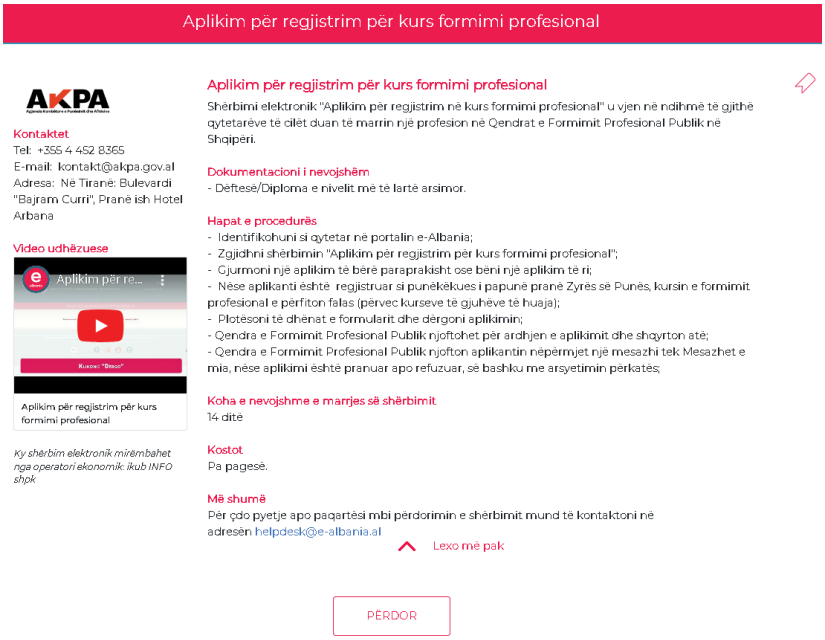


Nga lista e shërbimeve në arsim, do ta zgjedhim atë për ‘Kurse Formimi Profesional’



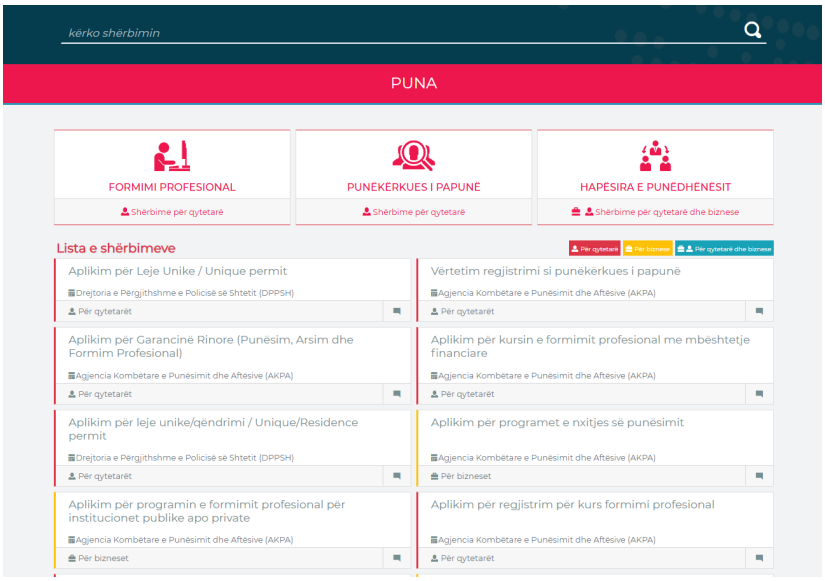
Në hapin e ardhshëm, nga lista e shërbimeve për ‘Kurse Formimi Profsional’, do ta zgjedhim ‘Aplikim për regjistrim për kurs formimi profesional’

Portali ofron spjegime me detaje për mënyrën e aplikimit, dokumentet e nevojshme, hapat e procedurës që duhet të ndiqet. Si edhe shume shërbime të tjera në e=Albania, edhe ky ipet pa pagesë. Nëse kushtet janë plotësuar, përdoruesi mund të vazhdojë duke shtypur ‘Përdor’.

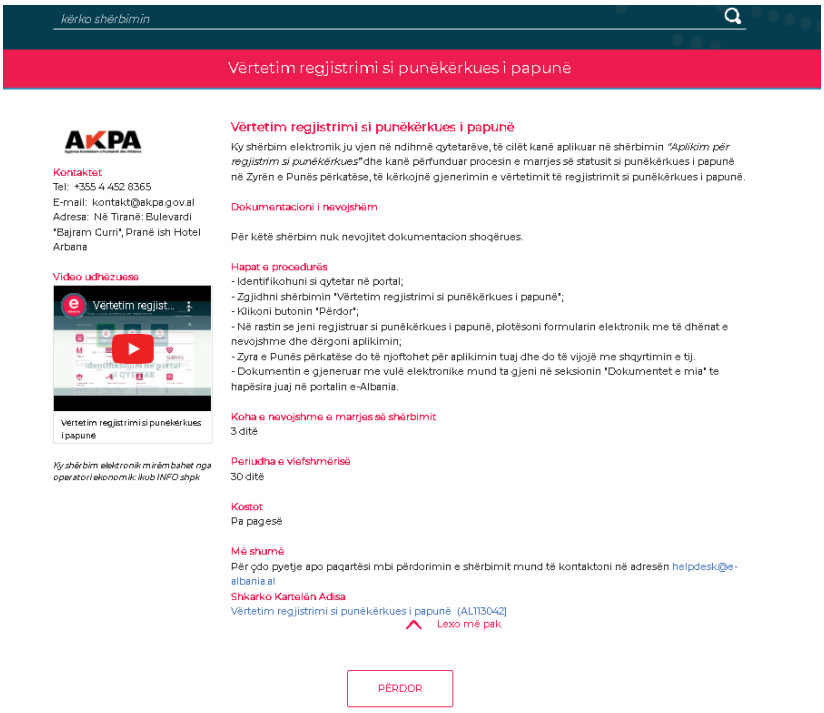


Shembull:
Vërtetim Regjistrimi si Punëkërkues i Papunë

Nga lista e shërbimeve ‘Puna’, do ta zgjedhim atë për ‘Vërtetim regjistrimi si punëkërkues i papunë’



Ky shërbim i ofrohet qytetarëve të cilët kanë aplikuar dhe përfunduar marrjen e statusit si i papunë dhe kanë nevpjë për vërtetimin e këtij statusi.
Janë përshkruar hapat e procedurës që duhet të ndiqet. Si edhe shume shërbime të tjera në e=Albania, edhe ky ipet pa pagesë.
Përdoruesi mund të vazhdojë duke shtypur ‘Përdor’.

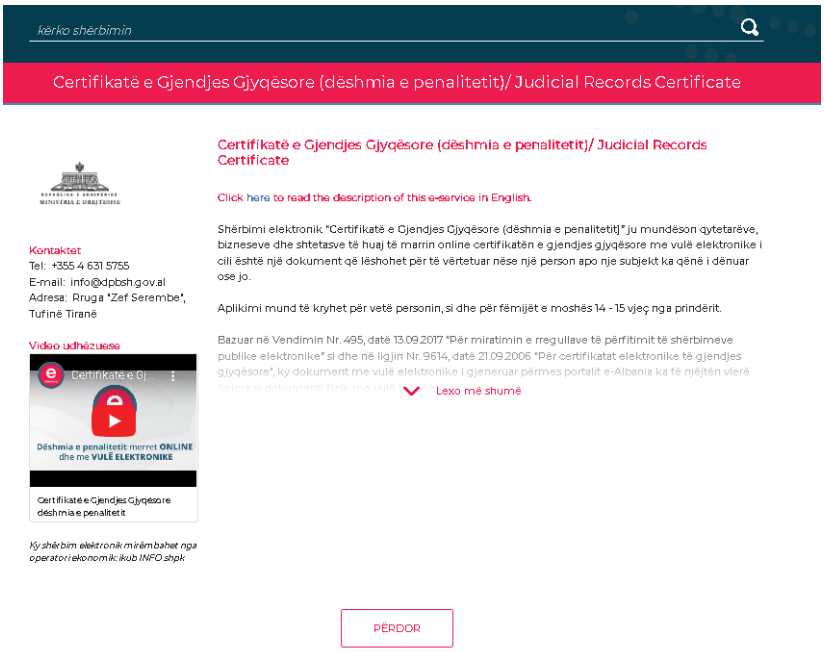


Për të vazhduar, duhet të vazhdohet me numrin e aplikimit, nëse është fjala për aplikimit të nisur më parë, ose duke shtypur ‘Aplikim i ri’ për të krijuar aplikimin e ri.

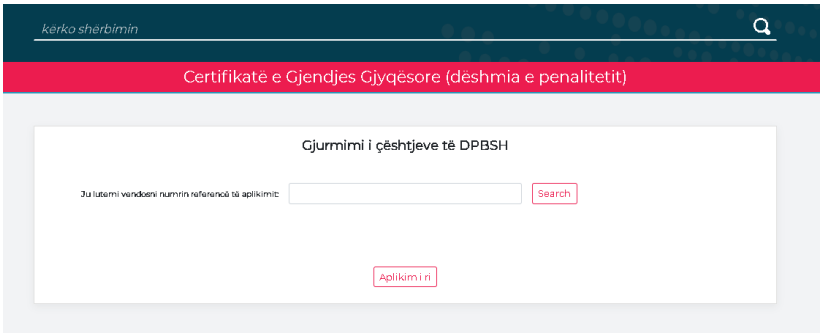
Shembull:
Certifikata e gjendjes gjyqësore

Nga opcionet e ofruara te ‘Gjendja Gjyqësore’, zgjidhni ‘Certifikata e Gjendjes Gjyqësore (dëshmia e penalitetit)

Portali ofron spjegime me detaje për certifikatën, kush dhe si mund të aplikojë, si dhe për bazën ligjore. Nëse kushtet janë plotësuar, përdoruesi mund të vazhdojë duke shtypur ‘Përdor’.



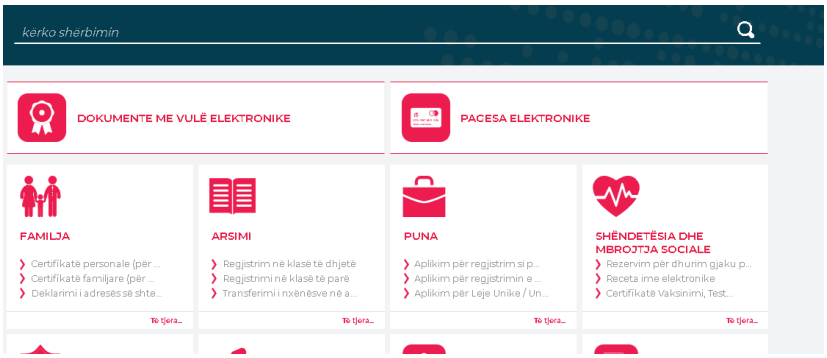
Për të vazhduar, duhet të vazhdohet me numrin e referencës së aplikimit, nëse është fjala për gjurmim të aplikimit të nisur më parë, ose duke shtypur ‘Aplikim i ri’.



Shembull:
Vërtetim Regjistrimi si Punëkërkues i Papunë

Më poshtë lista e hapave të nevojshëm për kryerjen e pagesës për energji elektrike

Nga faqja e pare zgjedh opcionin ‘Pagesa elektronike’



Për të thjeshtuar pamjen, zgjedhim opcionin ‘Për qytetarë’ i cili na shfaq vetëm shërnimet për qytetarë.

Zgjidh opcionin ‘Faturat e eneregjisë elektrike’

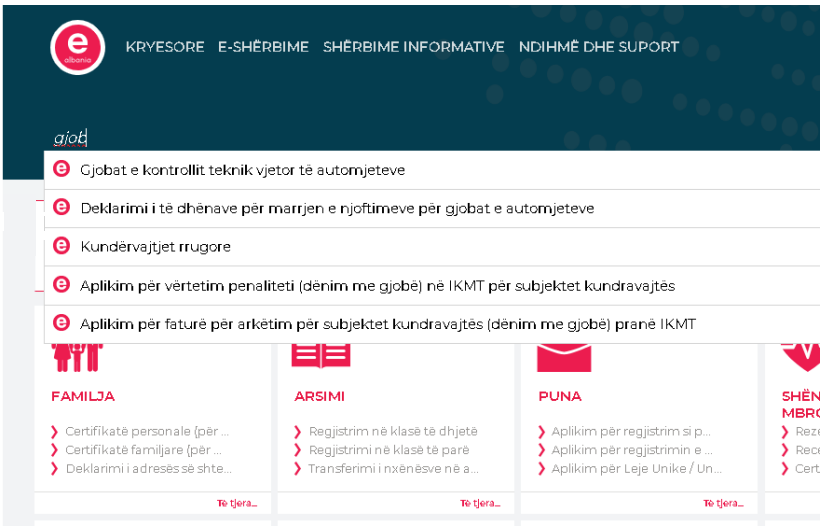
Përshkrimi i detajuar i shërbimit.
Për të kaluar te pagesa, shtype ‘Përdor’

Vazhdo me shënimet e kontratës dhe pagesën

Shembull i mënyrës alternative për të kryer shërbimin duke pëdorë opcionin e kërkimit të shërbimit:

Përdor fushën ‘kërko shërbimin’ për të gjetur shërbimin e kërkuar.

Në këtë shembull kërkohet fjala ‘gjobë’. Portali do të shfaq listën me të gjitha shërbimet në titullin e të cilave ndodhet fjala e kërkuar. Nga kjo listë zgjidhet opcioni i dëshiruar dhe vazhdohet me hapat tjerë



ALBANIA GUIDE