



STRATEGJIA E SHËRBIMIT PËR TATIMPAGUESIT 2026-2028

Kjo strategji u hartua me asistencën e Administratës Tatimore Suedeze në kuadër të projektit të bashkëpunimit mes DPT dhe STA.

Tabela e përmbajtjes

I.	Rëndësia e Strategjisë së shërbimit për tatimpaguesit	2
	• <i>Procesi i hartimit të Strategjisë së Shërbimit</i>	2
II.	Vizioni	3
III.	Mbështetja dhe gjithëpërfshirja	3
IV.	Situata Aktuale	4
V.	Prioritetet	5
VI.	Parimet udhëzuese të AT për forcimin e Shërbimit ndaj klientit	6
VII.	Objektivat e strategjisë së Shërbimit	7
	<i>1- Përmbushja vullnetare e tatimpaguesve për pagimin e tatimeve</i>	7
	<i>2- Rritja e nivelit të shërbimit për tatimpaguesit</i>	8
	<i>3- Zhvillimi i Qendrës së Thirrjeve (Call Center)</i>	10
	<i>4- Përmirësimi i vazhdueshëm</i>	11
	<i>5- Forcimi i llogaridhënies dhe transparencës</i>	11
VIII.	Monitorimi dhe zbatimi i Strategjisë	12
IX.	Plani i veprimit	13

I. Rëndësia e Strategjisë së shërbimit për tatimpaguesit

Administrata Tatimore qëndrore përmbush misionin kryesor të përcaktuar në ligj, nëpërmjet disa funksioneve bazë si pjesë integrale të strukturës së saj. Një ndër funksionet bazë operacionale dhe shumë i rëndësishëm në këtë aspekt është edhe shërbimi ndaj tatimpaguesve.

Rëndësia e strategjisë së shërbimit buron dhe ka si bazë planin Strategjik të DPT-së 2024-2028, si dhe uljen e risqeve të paraqitura në Planin e Integritetit të AT për periudhën 2024-2028.

Performanca dhe niveli i administrimit tatimor të një administrate tatimore lidhet fort me nivelin dhe shërbimet që ofron ajo ndaj klientëve të saj tatimpagues dhe individeve, të cilët janë vendimtarët dhe kryesorët në realizimin e misionit të administratës tatimore. Si tatimpaguesi dhe AT janë përgjegjës për zbatimin e ligjit, ndaj ka shumë rëndësi bashkëpunimi dhe ndërveprimi i vazhdueshëm midis tyre. Ndërsa ligji i jep mundësi dhe të drejtë tatimpaguesit për të vetdeklaruar, vetvlerësuar dhe paguar detyrimin e tij tatimor, kjo e drejtë aktualisht rezulton si një nga mënyrat kryesore në përmbushjen e detyrimeve tatimore për realizimin e të ardhurave në Buxhetin e shtetit.

Bazuar këtij fakti është shumë e rëndësishme që kjo strategji e administratës tatimore, duhet të fokusohet tek kërkesat dhe shërbimet që kërkohen nga ana e T_p, me qëllim uljen e kohës e kostos për përfitimin e një shërbimi nga ana e tij, dhe pavarësisht këtyre përfitimeve synimi më i rëndësishmi mbetet angazhimi i zbatimit të parimit të përmbushjes vullnetare të ligjit nga ana e tatimpaguesve.

Nevoja për një strategji shërbimi është e arsyetuar edhe për faktin se Administrata Tatimore është në transformim të vazhdueshëm, duke përqafuar dixhitalizimin dhe modernizuar menaxhimin e punës së saj. Ky ndryshim nuk është thjesht një përmirësim teknologjik por një ndryshim themelor që synon rritjen e efikasitetit të shërbimit ndaj tatimpaguesit, transparencës dhe pajtueshmërisë.

Duke qënë, se reformat po zhvillohen në një shkallë të gjerë, një strategji solide shërbimi është thelbësore për të informuar dhe angazhuar tatimpaguesit, individët, qytetarët dhe palët e interesuara. Komunikimi i shpejtë dhe efektiv me administratën tatimore do të sigurojë që bizneset dhe palët e interesuara ta kuptojnë dhe të bashkëpunojnë me besim për zgjidhjen e nevojave dhe problemeve të tyre.

Në përmbledhje, strategjia e shërbimit është një komponent vendimtar i nismës së AT për tu siguruar që palët e interesuara të jenë të informuara, të angazhuara për të përdorur në mënyrë efektive sistemet dhe përditësimet që bëhen në to për çdo ndryshim ligjor. Ajo merr në analizë kërkesat e reja, ndërton besimin dhe krijon një bazë transparence dhe llogaridhënie për të mbështetur misionin dhe objektivat e Administratës Tatimore.

- **Procesi i hartimit të Strategjisë së Shërbimit**

Faza e parë;

Strategjia e Shërbimit për tatimpaguesit të AT është rezultat i një procesi të gjatë dhe të detajuar vlerësimi që filloj rreth 9 muaj më parë, duke u bërë pjesë e projektit STA-DPT dhe mbas miratimit të Planit Strategjik të DPT për periudhën 2024-2028, u vlerësua si domozdoshmëri hartimi i saj. Në këtë fazë në gjithë takimet e zhvilluara, bazuar sugjerimeve të ekipit të STA, u diskutuan

nevojat dhe objektivat që duhet të përmbajë një strategji shërbimi për të përmbushur kërkesat e tatimpaguesve në një teren dhe realitet të ri bashkëkohor.

Faza e dytë;

U ngrit grupi i punës me menaxheret e funksionit të shërbimit dhe komunikimit në DPT si dhe menaxherët e shërbimit në DRT Durrës, Tiranë, DTM i cili hartoj Strategjinë e Shërbimit për një afat 3-vjeçar. Në këtë strategji, është përfshirë kontributi dhe disa aktivitete nga puna që duhet të bëjnë komponentë dhe departamente të tjera brenda AT, për zbatimin e lehtësimin e disa proceseve që lehtësojmë përmbushjen e kërkesave të tatimpaguesve.

Grupi i punës, hartoj një Plan veprimi me aktivitetet dhe masat që duhet të kryhen në realizimin hap pas hapi të strategjisë së shërbimit, për garantimin e përmirësimit të vazhdueshëm të shërbimit ndaj klientit, tatimpagues-individ-qtetar.

II. Vizioni

Të ofrojmë një shërbim efikas, transparent dhe miqësor për tatimpaguesit, që mbështet përputhshmërinë vullnetare dhe ndihmon në përmirësimin e marrëdhënieve midis administratës tatimore-tatimpaguesve- dhe qytetarëve, duke pëdorur teknologji dhe mjete bashkëkohore.

III. Mbështetja dhe gjithëpërfshirja

Strategjia e Shërbimit të tatimpaguesve mbështetet nga niveli i lartë drejtues i AT, i cila garanton realizimin e sfidës së transformimit të vazhdueshëm të saj, në një Administratë Tatimore të respektuar shërbimesh.

Bashkëpunimi dhe ndërveprimi për të arritur këtë sfidë, do të prodhojë një klient të kënaqur por dhe do të forcojë e risë shumë besimin e publikut tek administrata tatimore.

Strategjia e Shërbimit për tatimpaguesit është gjithëpërfshirëse, ajo zhvillohet me forcën e kontributin e gjithë departamenteve dhe funksioneve kryesore të Administratës Tatimore.

Çdo proces pune që kryen Administrata Tatimore, është në shërbim të tatimpaguesit, dhe në këtë këndvështrim forcimi i marrëdhënieve e bashkëpunimi i brendshëm për përmbushjen e zbatimitin e rregullave, mbetet një detyrë kryesore e gjithë aktorëve brenda organizatës.

IV. Situata Aktuale

Rezultatet nga shërbimet operacionale.

Aktualisht në komponentin e shërbimit ndaj tatimpaguesve AT ka bërë hapa të rëndësishëm drejt transformimit digjital, duke ofruar aktualisht 31 shërbime online, përmes platformës qeveritare *e-Albania*. Ky modernizim i sistemeve i ka bërë shërbimet më efikase dhe më të aksesueshme për tatimpaguesit, individët dhe qytetarët. Për më tepër, këto shërbime kanë thjeshtuar procedurat administrative dhe përmirësuar ndërveprimin ndërmjet AT, duke krijuar një kuadër më koheziv për plotësimin e kërkesave të tatimpaguesve.

Administrata tatimore, përveç ofrimit të shërbimeve dixhitale, për lehtësimin e punës së tatimpaguesve ka bërë zhvillime të vazhdueshme për garantimin e dorëzimit të deklaratave vetëm në mënyrë elektronike por dhe për plotësimin automatik të tyre, për disa deklaratave mujore dhe vjetore.

Për vitin 2025 janë realizuar tregues pozitivë në shërbimet që ka ofruar AT në mënyrë dixhitale nga portalin e-albania, si dhe shërbimet që ofrohen me kanalet e tjera të komunikimit elektronik nga Drejtoritë Rajonale Tatimore, të cilat do të vazhdojnë të jenë një nga drejtimet parësore për ofrimin e shërbimit dhe zgjidhjen e problemeve të tatimpaguesit.

Gjatë viteve 2026-2028 shërbime të tjera dixhitale do të shtohen në e-albania për të plotësuar kërkesat dhe nevojat që kanë paraqitur tatimpaguesit, individët dhe qytetarët.

Rezultate nga Anketat e zhvilluara.

Kryerja e Anketave tematike dhe gjithëpërfshirëse, të zhvilluara nga bashkepunimi midis DPT dhe AT Suedeze, "Qytetarët dhe Bizneset rreth Tatimeve", në vitin 2023 dhe 2025, janë një përvojë e re për të identifikuar situatën, problemet dhe mësimet për të përmirësuar punën e Administratës tatimore.

Anketat studimore paraqesin një situatë reale:

- për perceptimin që kanë qytetarët dhe bizneset për Administratën Tatimore,
- për nivelin e kënaqësisë së shërbimeve që ofrohen për tatimpaguesit,
- për mundësinë e kontaktimit të tatimpaguesve me strukturat e AT,
- për besimin që kanë qytetarët dhe bizneset tek Administrata Tatimore,
- për trajtimin e barabartë të tatimpaguesve,
- për perceptimin e korupsionit në Administratën Tatimore,

Treguesit dhe arritjet janë analizuar e janë krahasuar midis viteve 2023 e 2025 dhe kanë një trend përmirësimi pozitiv.

Synohet, që rezultatet e Anketave të vleresohen dhe të analizohen vazhdimisht nga të gjithë funksionet dhe departamentet brenda AT, për të orientuar e për të drejtuar punën e tyre të përditshme, me qëllimin final – rritjen e besimit të klienteve, si qytetarë dhe biznese, ndaj AT.

Aktualisht, AT ju shërben një armate tatimpaguesish prej 350 mijë tatimpaguesve/individëve aktivë, të cilët janë objekt i punës së aktivitetit të shërbimit, ndërsa të tjerë tatimpagues të rinj regjistrohen çdo muaj. AT është përballë sfidave të reja bazuar kërkesave të vazhdueshme të tatimpaguesve për të lehtësuar proceset e punës, apo kërkesave shtesë të diktuar nga përditësimi në legjislacionin tatimor, ku gjithashtu mijra individë do ti shtohen armatës që do të kërkojnë shërbime të thjeshta, cilësore dhe bashkëkohore, për të deklaruar dhe paguar detyrimin tatimor.

Kanalet e komunikimit

AT aktualisht ofron shërbimet ndaj tatimpaguesve në shumë kanale komunikimi, konkretisht;

- a- shërbimeve dixhitale të ofruara nëpërmjet portalit e-Albania,
- b- komunikimin me tatimpaguesin nëpërmjet sistemit e-filing,
- c- komunikimi me tatimpaguesin nëpërmjet sistemit Call-center
- d- informimi dhe shërbimi nëpërmjet faqes zyrtare të DPT
- e- komunikimi me e-mail apo numrave të telefonit të tatimpaguesit,
- f- informimi dhe shërbimi nëpërmjet faqes zyrtare të DPT,
- g- komunikimi nëpërmjet rrjeteve të ndryshme sociale, dhe mediave vizive
- h- komunikimin telefonik me punonjësit e shërbimit në sportelet e DRT,
- i- Takime dhe trajnime me individë, biznese, fokus grupe dhe palë të interesuara,
- j- Anketimeve të ndryshme fizike dhe dixhitale për individë dhe biznese.

Të gjitha këto kanale jo vetëm duhet të mirëmbahen e forcohen por dhe duhen zhvilluar e përditësuar në shërbim të gjithë tatimpaguesve (qytetarë dhe biznese).

Bazuar situatës aktuale të të dhënave, në aktivitetin e shërbimit të tatimpaguesve, është me shumë rëndësi orientimi i duhur i gjithë strukturave të administrates tatimore, duke u fokusuar tek cilësia dhe zgjidhjet e kërkesave të vazhdueshme që kanë tatimpaguesit.

V. Prioritetet

Në realizimin e vizionit të synuar në këtë Strategji Shërbimi dhe përmbushjes së detyrave ligjore të Administratës Tatimore, puna e DPT-së do të fokusohet në disa prioritete;

- Shtimin e shërbimeve të reja dixhitale dhe përmirësimin e shërbimeve egzistuese.
- Modernizimin dhe strukturimin e shërbimit Call-Centër.
- Rikonceptimin e faqes së Eëb-it, të DPT-së e cila do të jetë më orientuese, më e thjeshtë, më komunikuese me Tatimpaguesit.

Drejtimi i punës në këto prioritete, jo vetëm do të garantojë një shërbim më bashkëkohor ndaj tatimpaguesve, por dhe do të ndihmojë në përmirësimin e imazhit dhe besimit tek tatimpaguesit për Administratën Tatimore.

VI. Parimet udhëzuese të AT për forcimin e Shërbimit ndaj klientit

Puna e Administratës Tatimore do të udhëhiqet nga këto parime;

1-Rritja e ndërveprimit me klientët, dhe krijimi i kushteve të nevojshme që ata të bëjnë gjerat në mënyrën e duhur kur ndërveprojnë me AT,

2-Mbështetja në realitetin praktik të klientit dhe ofrimin e shërbimit në çdo kanal komunikimi të zgjedhur prej tij,

3-Rritja e besimit të klientët që ata të ndihen të sigurtë dhe të mbështeten në shërbimet tona,

4- Punonjësit e AT, pranojnë gabimet dhe kërkojnë falje nëse diçka nuk shkon mirë,

5- Zhvillimi i sistemeve dhe shërbimeve dixhitale sipas nevojave të klientit, duke e vlerësuar si të parë klientin,

6- Plotësimi automatik i deklaratave tatimore të tatimpaguesit duke qënë transparente në të dhënat që administrojmë, për të minimizuar gabimet e tatimpaguesve,

7- Informimi i klientit elektronikisht nëpërmjet sistemeve sa herë ka ndryshime në të dhënat e tij,

8- Forcimi i bashkëpunimit dhe partneritetit me klientët për të rritur besimin e tij tek Administrata Tatimore,

Nëpërmjet këtyre parimeve udhëzuese, ne dëshirojmë që klienti në aspektin e shërbimit, ta perceptojë Administratën Tatimore, si:

- a) Një institucion që qëndron në gadishmeri, për ta bërë atë të vetdijshëm për të drejtat dhe detyrimet ligjore në mënyrë që të parandalohet rreziku i gabimeve dhe pasojave të papritura,
- b) Një institucion që ofron përgjigje të kuptueshme dhe të sakta, ku klienti të ndihet i sigurtë dhe ti besojë përgjigjes,
- c) Një institucion transparent në veprimet dhe ndarjen e informacionit që kërkon klienti.
- d) Një institucion ku komunikimi apo takimi me klientin të jetë i thjeshtë, i drejtë dhe i sigurt, ku ai të ketë mundësi që të bëjë gjënë e duhur në situatën në të cilën ndodhet,
- e) Një institucion që ofron zgjidhje dixhitale apo të automatizuara shërbimi, të cilat të jenë zgjedhja e parë për të zgjidhur kërkesën e tatimpaguesit.
- f) Një institucion ku klienti të ndjejë, që ne e vendosim veten në vendin e tij, dhe ofrojmë ndihmë nga çdo vendodhje që ne kontaktin e parë.
- g) Një institucion ku klienti të mendojë se takimi apo kontaktimi me AT është personal dhe i përshtatur për situatën dhe nevojat e tij, që ai të ndihet i parë dhe i kuptuar.

VII. Objektivat e strategjisë së Shërbimit

Strategjia e Shërbimit për Tatimpaguesit synon të përmirësojë mënyrën se si Administrata Tatimore ndërvepron me tatimpaguesit, individët, qytetarët, dhe palët e interesuara. Duke u

fokusuar tek qartësia, bashkëpunimi dhe transparencja, strategjia adreson disa drejtime të punës së saj në vijim, forcon besimin tek tatimpaguesit, thjeshton proceset e procedurat dhe siguron që të gjithë klientët, tatimpaguesit, individët dhe qytetarët i kuptojnë dhe përfitojnë zhvillimet në favorin e tyre.

Administrata tatimore Shqiptare garanton se shërbimi me standarte europiane dhe i orientuar tek klienti (tatimpagues, individe, palët e interesuara dhe publiku), janë thelbësore për të siguruar që misioni i saj të realizohet ashtu si është i parashikuar.

Disa nga objektivat dhe aktivitetet e shërbimit që nevojiten për t'u realizuar, në funksion të misionit të administratës tatimore, përcaktuar në Planin Strategjik të saj, do të jenë:

1-Përmbushja vullnetare e tatimpaguesve për pagimin e tatimeve

Për përmbushjen dhe pjesëmarrjen vullnetare të tatimpaguesve, Administrata tatimore do të jetë e fokusuar, kryesisht në:

a)-Përmirësimin e strukturimin e faqes zyrtare të internetit

Një faqe e strukturuar mirë është thelbësore për të pakësuar konfuzionin dhe për të rritur efikasitetin e shërbimit ndaj tatimpaguesve dhe ndaj publikut. Ajo ul koston dhe burokracitë, ndihmon tatimpaguesit dhe individët në kohë reale, rrit transparencën dhe besimin tek administrata tatimore.

Synohet, që faqja e AT të jetë më orientuese, më e thjeshtë dhe më komunikuese, duke ju referuar në çdo kohë udhëzuesve të publikuar dhe lehtësisë së përdorimit të saj.

b)-Asistencë dhe ndihme konkrete në shërbim të tatimpaguesit

Sa më mirë dhe më shpejt të asistojmë tatimpaguesit dhe individët në zgjidhjen e problemeve dhe nevojave të tyre, aq më rezultative dhe inkurajuese do të jetë pjesëmarrja e tyre në përmbushjen vullnetare të ligjit.

Synohet rritja e nivelit të kuptueshmërisë dhe rëndësisë së zbatimit të ligjit nga ana e klientëve, tatimpagues, individë, qytetareve dhe palëve të interesuara.

c)-Përcaktimi i rregullave udhëzuese.

Sa më të strukturuar të jenë rregullat orientuese aq më efektive dhe më rezultative do të jetë strategjia e shërbimit dhe realizimi i objektivit të përmbushjes vullnetare të ligjit. Rregullat si; – qasja e orientuar nga tatimpaguesi, - të qënurit të hapur, - sqarimet dhe zgjidhja në kohë e problemit, - përmirësimi i vazhdueshëm i tyre, do të jenë thelbësore për ecurinë pozitive të komponentit të shërbimit ndaj tatimpaguesve.

Synohet që rregullat udhëzuese duhet të përcaktojnë vlerat bazë që formojnë strategjinë e shërbimit. Përmirësimi i rregullave të kursej kohë, pakësojë gabimet dhe risë besimin e tatimpaguesve dhe publikut ndaj AT.

d)-Komunikimi nëpërmjet rrjeteve sociale (facebook, Instagram etj)

Rrjetet sociale janë një platformë interaktive për ndërveprimin dhe shpërndarjen e informacionit të AT. Ato krijojnë një linjë të drejtpërdrejtë komunikimi me tatimpaguesit, individët dhe publikun duke nxitur besimin, transparencën dhe ndërgjegjësimin e tyre për reformat dhe shërbimet e Administratës Tatimore.

Synohet që përdorimi i gjuhës së thjeshtë në rrjetet sociale do të vlerësohet shumë e rëndësishme për kuptimin qartë dhe saktë të mesazheve dhe informacionit që prezanton AT.

e)-Ndërveprimi me median (tradicionale dhe dixhitale)

Ndërveprimi me median rrit ndërgjegjësimin, forcon transparencën dhe rrit besimin e publikut tek AT. Kanalet mediatike luajnë një rol kyç në shpërndarjen e informacionit në shkallë të gjerë.

Synohet, kryerja e fushatave të herëpashershme për informimin e ligjit apo ndryshimeve ligjore tek tatimpaguesit dhe tek publiku.

f)- Ndërveprimi me profesionistët dhe shoqatat e biznesit

Profesionistët, siç janë zyrat e kontabilitetit, zyrat juridike dhe shoqatat e biznesit, dhomat e tregëtisë etj, japin një garanci të madhe në kuptimin dhe zbatimin e ligjit nga ana e tatimpaguesve. Ata janë propoganduesit e parë tek tatimpaguesi për të përcjelle çdo kërkesë dhe shqetësim të administratës tatimore dhe janë shumë të vlerësuar në punën që bëjnë.

Synohet, forcimi i urave të komunikimit e takimeve të para më këtë kategori në mënyrë dixhitale apo fizike sa herë që ka ndryshime ligjore apo kërkesa specifike që duhen zbatuar nga ana e tatimpaguesit.

2- Rritja e nivelit të shërbimit për tatimpaguesit

Për rritjen e nivelit të shërbimit ndaj tatimpaguesve Administrata Tatimore do të jetë e

fokusuar, kryesisht në:

a)-Shtimin e shërbimeve të reja dixhitale që ofron AT nëpërmjet portalit e-albania

Shërbimet dixhitale që i ofrohen tatimpaguesit janë thelbësore për të zvogëluar burokracinë, ngatëresat e mundshme dhe minimizuar vonesat në shërbime. Jane identifikuar dhe do të plotësohen nevojat e kërkesat e tatimpaguesve dhe individëve për të bërë zhvillimet e duhura në sistemet përkatëse që në vitin 2026-2027 të shtohen dhe 5 shërbime të reja dixhitale për bizneset dhe individët nëpërmjet portalit e-albania.

Synohet, që bazuar këtyre kërkesave të paraqitura nga Tatimpaguesit dhe individët, të shtohen shërbime të reja online që ofron AT nëpërmjet portalit e-albania, me përparësi që një pjesë e tyre të jenë automatike me firmë dhe vulë dixhitale dhe të gjenerohen në kohë reale.

b)-Përmirësimi dhe përditësimi i shërbimeve aktuale dixhitale

Lind nevoja që disa formate dhe vërtetime që gjenerohen online nga portali duhen ndryshuar apo përditësuar si rezultat i kërkesave të tatimpaguesve, individëve apo qytetarëve, por dhe të diktuar nga ndryshimet ligjore që bëhen nëpër sisteme.

Synohet, zgjidhje e menjëhershme e kërkesës së tatimpaguesit, individit, qytetarit, për të përmbushur sa më mirë dhe cilësisht nevojat e tij.

c)-Komunikimi me tatimpaguesit/individët nëpërmjet telefonit dhe e-mail-it

Komunikimi me tatimpaguesin nëpërmjet telefonit dhe e-mailit janë kanale të rëndësishme të ofrimit të shërbimit nga Drejtoritë Rajonale Tatimore, për çdo kërkesë, asistencë teknike dhe zgjidhje të problemeve të TP. Kanalet e komunikimit të aksesueshëm dhe pa pagesë rrisin besimin tek Tatimpaguesi, individët, që të ndihen më të dëgjuar dhe të mbështetur.

Synohet, zgjidhja e problemeve dhe kërkesave në një kohë sa më të arsyeshme dhe rritja e besimit të tatimpaguesve dhe individëve tek administrata tatimore.

d)- Shërbimi dhe Komunikimi me TP, nëpërmjet sistemit E-filing

Shërbimi që i ofrohet tatimpaguesit nëpërmjet sistemit e-filing është një kanal parësor dhe shumë i kompletuar për vetë faktin se ky sistem ndërvepron me sistemin tatimor dhe i jep mundësi tatimpaguesit që të shikojë gjithë situatën dhe dosjen që ai ka të krijuar në sistemin Cats të AT. Ky shërbim ofron gjithashtu një transparencë të lartë midis TP-AT.

Synohet, forcimi i lidhjeve dhe besimit midis TP-AT si dhe komunikimi i vazhdueshëm në mënyrë elektronike për zgjidhjen e kërkesave, të problemeve dhe detyrimeve që kanë TP dhe AT.

e)- Forcimi i shërbimit ndaj TP, nga të gjitha funksionet e AT

Në kuptimin e përgjithshëm por jo vetëm, çdo proces pune që kryhen AT, është një shërbim që i ofrohet TP, ndaj në këtë kontekst çdo department duhet të kuptojë dhe të përfshihet në kontributin e ecurisë së komponentit “Përmirësimin e shërbimit ndaj tatimpaguesve”, për ta bërë Administratën Tatimore një “Institucion të respektuar shërbimesh”.

Synohet, që çdo department që i shërben tatimpaguesit, qartësisht duhet të ndërmarë hapa konkretë për lehtësimin e procedurave dhe proceseve të punës së tyre, me prioritet zgjidhjen në kohë dhe me cilësi të problemeve, për të rritur transparencën dhe besimin e tatimpaguesve ndaj AT.

f) Ofrimi i shërbimit në sportele, për personat me aftësi e njohuri të kufizuara

Aksesueshmëria e shërbimeve nuk është e mundur dhe e garantuar për personat me aftësi e njohuri të kufizuara, teknike apo dixhitale. Në funksion të përmirësimit të punës, administrata tatimore me punonjësit dhe teknikën e saj, do të ofrojë asistencë dhe ndihmë konkrete për këtë kategori duke pranuar vizitat e tyre në sportele jo vetëm në zyrat aktuale të shërbimit në DRT, por duke ofruar shërbim në çdo qytet apo njësi administrative teritoriale.

Synohet, që për të siguruar aksesueshmëri shërbimesh edhe për personat me aftësi apo njohuri të kufizuara, të rigjallërohet puna në agjensitë e shërbimeve në të gjitha qytetet e vendit, dhe pajisjen e tyre me mjetet teknike përkatëse dhe punonjësit e duhur.

Është e rëndësishme të theksojmë, se egzistenca e numrit të madh të kanaleve të komunikimit me tatimpaguesit dhe klientët në tërësi, si dhe konsolidimi i vazhdueshëm i tyre, i paraprin çdo risku

që do të paraqitet në mosfunksionimin e ndonjë kanali specifik për një kohë të caktuar. Pra, ne garantojmë që të njëjtin shërbim, një tatimpagues mund ta marrë në disa kanale komunikimi me administratën tatimore.

3- Zhvillimi i Qendrës së Thirrjeve (Call Center)

Zhvillimi Qendrës së Thirrjeve duke komunikuar me numrin papagesë 0800 00 02, dhe në mënyrë interaktive është e ardhmja e një shërbimi cilësor ndaj Tp, pasi jemi përballë një realiteti ku komunikimi dixhital po merr një rëndësi të veçantë dhe parësore në komunikimin me Tatimpaguesin, individët dhe qytetarët.

Synohet që bazuar projektit të bashkëpunimit STA-DPT (të financuar nga qeveria Suedeze) do të bëhet e mundur, vendosja e një teknologjie të re, sistem i Ri, i cili të mund të kontribuojë në përfitime për tatimpaguesit dhe për Administratën Tatimore, për modernizimin e shërbimeve, drejt një Administrate Tatimore të spektrit European.

Përfitimet për tatimpaguesit

- Tatimpaguesi merr një shërbim e përgjigje në kohë dhe nuk ka nevojë të komunikojë me struktura të tjera të DRT-së,
- Përdorimi i bisedës live ndihmon tatimpaguesit në zgjidhjen e problemeve të tyre në kohë.
- Transparencë në komunikimin me tatimpaguesin, duke marrë një përgjigje sa më cilesore.
- Tatimpaguesi do të njoftohet edhe për përgjigjet e vonuara, që duan trajtim më të gjatë kohor.

Përfitimet e admistratës

- Organizimi i punës dhe zgjidhjeve teknike ndihmon në trajtimin shpejt të problemeve,
- Monitorimi i cilisë së thirrjeve, do të rritë përgjegjësinë e punonjësve të shërbimit.
- Menaxhimi efikas i kohës dhe burimeve njerëzore.

4- Përmirësimi i vazhdueshëm

Për përmirësimin e vazhdueshëm të shërbimit puna do të orientohet në;

- **Identifikimi i nevojave dhe kërkesave të Biznesit dhe individeve**

Komunikimi nëpërmjet kanaleve elektronike, (e-filing, call-center etj) me qëllim mbledhjen e reagimeve dhe nevojave që kanë tatimpaguesit, të cilat do të orientojnë kërkesat e biznesit për zhvillime të reja.

Mbledhja e opinionëve të tatimpaguesit apo perfaqesuesit e tyre, kontabiliste, shoqata biznesi, dhomat e tregëtisë, etj, nëpërmjet takimeve fizike apo dixhitale për të përmirësuar materialet dhe qasjet për një shërbim më të mirë ndaj tyre.

Synohet, nxitja e një kulture përmirësimi të vazhdueshëm shërbimi përmes përdorimit të teknikave dhe metodave të reja të shërbimit. Kjo do të bëjë që ky objektivi të mbetet efektiv me kalimin e kohës.

- **Zhvillimi i Anketave me biznese dhe individë**

Zhvillimi i anketave me tatimpagues dhe individë është i rëndësishëm në vlerësimin e punës së administratës tatimore, matjen e kënaqësisë së tatimpaguesit/individëve për shërbimet që ofrohen ndaj tij, si dhe matjen e nivelit të besimit të tyre ndaj Administratës tatimore.

Anketat do të shërbejnë gjithashtu për përmirësim të vazhdueshëm të gjithë aktivitetit dhe punës të Administratës Tatimore. Procesi i transformimit dixhital është dinamik, me nevoja të reja të tatimpaguesve, individëve dhe qytetarëve, dhe sfidave që dalin herë pas here.

Synohet, që anketa të detikuara për lloje të ndryshme shërbimesh, për kategori të caktuara të tatimpaguesve të mund të bëhen çdo vit, nëpërmjet platformave të ndryshme dixhitale.

Ndërsa Anketa të përgjithshme më të gjera, me qytetaret e bizneset, për ofrimin e shërbimeve në të gjitha kanalet, perceptimin e punës së AT, të trajtimit të barabartë të tyre dhe besimit ndaj AT, do të zhvillohen çdo 2-3 vjet.

5-Forcimi i llogaridhënies dhe transparencës

Tatimpaguesit, individët apo qytetarët shpesh përballen me vonesa në trajtimin e kërkesave dhe kthimin e përgjigjeve për shkak të organizimit jo të mirë të punës kryesisht në Drejtoritë Rajonale Tatimore ku ka shumë kërkesa në njësinë e kohës. Këto çështje dëmtojnë nivelin e besueshmërisë ndaj Administratës Tatimore. Llogaridhënia dhe transparencën janë thelbësore për ndërtimin e besimit dhe rritjen e efikasitetit të shërbimit ndaj tatimpaguesit.

Synohet, caktimi i përgjegjësive të qarta për secilin punonjës dhe përcaktimi i afateve të arsyeshme në trajtimin e çështjeve të ngarkuara, pasi kjo ndihmon menaxherët për monitorimin e detyrave, raportimin e punës për çdo punonjës si dhe ndikon në rritjen e performancës për punonjësit e shërbimit.

Të gjitha DRT do të raportojnë vazhdimisht çdo muaj për gjithë treguesit e punës të realizuar nga ana e tyre.

Informime të vazhdueshme në faqe apo rrjete sociale për punën që bën administrata tatimore dhe treguesit e arritur do të jenë transparente për qytetarët dhe bizneset. Kur tatimpaguesit dhe qytetarët informohen lidhur me treguesit e punës së kryer nga ana e saj, kanë më shumë arsye ti besojnë Administratës Tatimore në tërësi dhe çdo Drejtorie Rajonale Tatimore në veçanti.

Vendosja e indikatorëve të performancës (KPI) si; - niveli i kënaqësisë së tatimpaguesit për shërbimet e marra, - niveli i besueshmërisë të biznesit dhe individëve për AT, -numri i shërbimeve online të përdorura, koha e përgjigjeve të kërkesave, -sondazhe periodike për faqen e EEB etj, janë të rëndësishme për të evidentuar situatën aktuale me tatimpaguesit.

VIII. Monitorimi dhe zbatimi i Strategjisë

Zbatimit i kësaj Strategjie të Shërbimit për Tatimpaguesit është për një periudhë 3-vjeçare.

Kjo do të sigurohet duke kryer veprime konkrete sipas afateve të përcaktuara në ndjekjen e detyrave operacionale të drejtorive në DPT dhe çdo njësie në DRT përkatëse, të cilat garantojnë një përmirësim sistematik në rritjen e performancës.

Për realizimin e treguesve pozitiv, zbatimi efektiv i Strategjisë së Shërbimit ndaj klientit/tatimpaguesit kërkon një kordinim brenda strukturave në DPT por dhe në DRT për një angazhim më të madh të gjithë stafit tatimor që kontakton dhe komunimon me tatimpaguesin, pavarësisht departamentit ku punon punonjësi.

Roli dhe përgjegjësitë e strukturave dhe departamenteve specifike, për zbatimin e kësaj Strategjie janë të përcaktuara në Planin e Veprimit i cili është Aneks i Strategjisë së Shërbimit, ku janë parashikuar aktivitete dhe veprime konkrete, për tu realizuar. Drejtoria e Shërbimit të tatimpaguesve dhe Drejtoria e Komunikimit dhe Informacionit kanë rolin kryesor për monitorimin e treguesve, ndërveprimin online apo elektronik me tatimpaguesit, përshtatjen e materialeve në kanalet e komunikimit, konsolidimin e praktikave të mira me tatimpaguesit, forcimin e komunikimit të jashtëm dhe bashkëpunimin e brendshëm.

DSHT do të përgatisë çdo vit një raport përmbledhës vjetor të arritjeve të Strategjisë, mësimet e problemet e evidentuara dhe rekomandimet për përmirësimet në vijim, lidhur me aktivitetin e shërbimit dhe kontributin e gjithë komponentëve e funksioneve të tjera brenda Administratës tatimore.

IX. Plani i veprimit

Pjesë e kësaj Strategjie Shërbimi është dhe Shtojca 1, “Plani i veprimit”, (bashkëlidhur), për ta bërë atë me konkrete në realizimin e qëllimit të saj, “Përmirësim të mëtejshëm të Shërbimit ndaj Tatimpaguesve”.

Plani i veprimit të përmirësimit të shërbimit ndaj tatimpaguesve nga administrata tatimore, për periudhën 2026-2028, përfshin veprimtari dhe masa konkrete për realizimin e objektivave të Strategjisë, të cilat janë të fokusuara tek:

1. Përbushja vullnetare e tatimpaguesve për pagimin e tatimeve
2. Rritja e nivelit të shërbimeve për tatimpaguesit
3. Përmirësimi i vazhdueshëm dhe bashkëpunimi me tatimpaguesit dhe qytetarët

Objektivat synojnë të përmirësojnë veprimtarinë e shërbimit dhe transparencën e administratës tatimore në vazhdimësi. Në shumë aktivitete që janë përfshirë në Planin e veprimit, ato më

prioritare aktualisht dhe që kanë burime të mjaftueshme për zbatimin e tyre, me pjesmarrje dhe mbështetje nga shumë departamente brenda DPT, janë;

- Përmirësimi e strukturimi i faqes zyrtare të internetit të DPT,
- Ristrukturimi dhe vendosja e një sistemi bashkëkohor Call-Centër
- Shtimi i shërbimeve të reja dixhitale për plotësimin e nevojave dhe kërkesavë të biznesit.

Me qëllim sigurimin e zbatimit të praktikave më të mira, plani i veprimit do të monitorohet një herë në vit për të siguruar që është në përputhje me qëllimet dhe nevojat e aktualizuara.

Monitorimi vjen si një mekanizëm i rëndësishëm për të siguruar zbatimin e planit të veprimit dhe trajtimin e reziqeve për mosfunksionimin si duhet të shërbimeve apo masave të caktuara sipas afateve kohore të parashikuara. Ky process që do të kryhet nga njësia e shërbimit në DPT, do të përcaktojë dhe do të identifikojë edhe nevojën e ndonjë rishikimi të planit në raste të ndryshimeve të kontekstit apo të kërkesave të reja.

Në këtë përmbledhje vjetore, do të përfshihen edhe masat e propozuara nga përdoruesit gjatë vitit, për të siguruar mbarëvajtjen e zbatimit të planit për të ardhmen.

Për të garantuar transparencën dhe për të informuar publikun për punën e bërë, për zbatimin e Planit të Veprimit dhe gjithë Strategjinë e shërbimit, raportet vjetore do të publikohen në Programin e Transparencës të DPT-së. Kjo do të sigurojë që publiku të ketë një informacion të vazhdueshëm lidhur me masat dhe ecurinë e zbatimit të planit, duke shtuar nivelin e besimit dhe transparencës në administratën tatimore.

Në Planin e Veprimit janë vendosur disa tregues kryesorë KPI, të cilët me kalimin e kohës duhet të përmirësohen dhe në vijim DPT-ja;

- të vendosë tregues më konkretë për të bërë çdo objektiv më të matshëm,
- të përfshijë më drejtpërdrejt përdoruesit për zhvillimin e shërbimeve të reja, nëpërmjet projekteve pilot ose grupeve fokale,
- të sigurojë asesueshmëri shërbimesh edhe për personat me aftësi apo njohuri të kufizuara dixhitale, duke rigjallëruar agjensitë e shërbimeve në të gjitha qytetet e vendit, dhe pajisjen e tyre me mjetet teknike përkatëse dhe punonjësit e duhur.

STRATEGJIA E SHËRBIMIT PËR TATIMPAGUESIT 2026-2028
PLANI I VEPRIMIT

OBJEKTIVA	AKTIVITETET	VEPRIMET	STRUKTURA PËRQJEGJËSE	AFATE	
1 Përbushja vullnetare e Tatimpaguesve për pagimin e tatimeve	Përmirësimin e strukturimin e faqes zyrtare të internetit	Zhvillimi i Faqes së internetit të AT, me orientuese, më të thjeshtë dhe më komunikuese, për tatimpaguesit e qytetarët, duke ju referuar në çdo kohë udhëzuesve të publikuar të përdorimit të saj.	Grup pune me punonjës të DPT	6-mujori i parë 2026	
		Do të bëhet një dizajnim i ri i faqes së internetit dhe të rishikohen të gjitha dritaret që ofrojnë informacion.			
		Implementimi i motorëve në faqe për të gjetur sa më shpejt informacionin sipas natyrës, llojit e dokumentit dhe formularët e njoftimit që kërkon klienti nëpërmjet fjalëve kyçe.	Drejtoria e Shërbimit	6-mujori i dytë 2026	
	Asistencë dhe ndihmë konkrete në shërbim të tatimpaguesit	Shërbimet online do të kategorizohen sipas grup klientëve , - individë privatë, -persona fizikë, -entitete			
		Do të kryhen trajnime dhe takime të vazhdueshme me klientët/tatimpaguesit/individët e regjistruar për herë të parë, për informimin mbi ligjin , manualët e përdoruesit dhe detyrimet që duhet të përbushen	DSHT në DPT dhe DRT	Vazhdimisht (2026- 2028)	
		Përditësimi i udhëzuesve orientues, të dedikuar për kategori të caktuara tatimpaguesish, me një gjuhë të thjeshtë dhe të kuptueshme (detyrimet për deklarim dhe plotësimi i deklaratave, ndryshimin e të dhënave, çregjistrimin)	DSHT , D Teknike dhe DI	6-mujori i dytë 2026	
		Do të presim çdo telefonatë nëpërmjet shërbimit call center, për çdo thirrje hyrëse të tatimpaguesit, duke synuar që të zgjidhim kërkesat e tij që në telefonatën e parë.	Shërbimi Call Center	Vazhdimisht	
		Do të mbyjme ne gausimien përdorimin interaktiv dhe enkas të gjitne mjeteve dhe kanaleve të komunikimit me tatimpaguesin, si numrat fiks të telefonave pa pagesë, e-mail, median, rrjetet sociale	DSHT dhe Drejtoria e informacionit	Vazhdimisht (2026- 2028)	
	Trajnimi i stafit, për ligjin, udhezimet, manualët e ndryshuara, si dhe zhvillimet në sistemin tatimor	DBNJ dhe DSHT	çdo vit, sipas kalendarëve të miratuar		
	Përcaktimi i rregullave udhëzuese	Hartimi i udhëzuesit për takimin dhe komunikimin e klientit me Administratën Tatimore	DSHT në DPT dhe DRT	6- mujori i parë 2026	
		Tatimpaguesit do ti jepet një përgjigje shtruese që i shërben atij, dhe jo një përgjigje përgjithëse.	DSHT në DPT dhe DRT	Vazhdimisht	
		Mirëmbajtja dhe përditësimi i materialeve në faqen e internet, në një gjuhë të thjeshtë dhe të kuptueshme	DI	Vazhdimisht	
	Komunikimi nëpërmjet rrjeteve sociale (facebook, Instagram etj)	Rritja e njohurive të punonjësve dhe trajnimi i vazhdueshëm i tyre për etikën, për përditësimet në sistem dhe ndryshimet ligjore.	DBNJ dhe DSHT	Sipas Planeve të trajnimeve	
		Përdorimi i gjuhës së thjeshtë në rrjetet sociale për kuptimin qartë dhe saktë të mesazheve dhe informacionit që prezanton Administrata Tatimore	D Informacionit	Sipas afateve në Planet e komunikimit	
		Krijimi dhe publikimi i videove dhe materialeve informuese sipas nevojave të planeve të komunikimit për fushata me biznese të caktuara.			
Caktimi i stafit përgjegjës për menaxhimin e mesazheve, adresimin e komenteve dhe ankesave		D Informacionit	6- mujori dytë 2027		
Ndërveprimi me median (tradicionale dhe dixhitale)	Kryerja e anketave të ndryshme për të marrë vlerësimet nga publiku për probleme të detikuara	D Informacionit	6- mujori parë 2028		
	Analizimi i treguesve për të identifikuar postimin me të ndjekur dhe për të rregulluar punën në vijim				
	Kryerja e fushatave për informimin e ligjit apo ndryshimeve ligjore	D Informacionit	Sipas afateve në Planet e komunikimit		
Ndërveprimi me profesionistët dhe shoqatat e biznesit	Ndarja e njoftimeve për shtyp, organizimin e intervistave rreth ndryshimit të politikave apo shërbimeve.	DSHT në DPT dhe DRT/DPB	Çdo vit, dhe Sa here ka ndryshime ligjore		
	Mbledhja e reagimeve për të kuptuar shqetësimet dhe pritshmëritë e tatimpaguesve, individëve apo publikut në tërësi.				
	Kryerja e takimeve të para më këtë kategori në mënyrë dixhitale apo fizike, sa herë që ka ndryshime ligjore apo nevoja dhe kërkesa specifike që duhen zbatuar nga e tatimpaguesit.	6- mujori parë 2028			
	Kryerja e Workshopeve për të kuptuar shqetësimet e tyre dhe të tatimpaguesve dhe pritshmëritë që ata kanë.				
Kryerja e anketave të ndryshme në platforma të thjeshta më këtë kategori për të identifikuar nevojat që ka biznesi por dhe për të identifikuar problemet.					
Pjesëmarrje në aktivitete të përbashkta që ju shërbejnë jo vetëm promovimit të rezultateve të arritura por që japin dhe vision në përmirësimet e kërkuara.					
	Identifikimi i nevojave dhe kërkesave që kanë tatimpaguesit dhe individët për shërbime të dixhitalizuara	DSHT/DPB/DK/DI/DMD/DIOT	Çdo vit		
	Diskutimi i kërkesave me përfaqësues të departamenteve në DPT, mbi rregullimet dhe prioritetet e shtimit të shërbimeve.				

2	Rritja e nivelit të shërbimit për tatimpaguesit	Shtimi i shërbimeve të reja dixhitale që ofron AT nëpërmjet portalit e-albania	Shtimi i 5 shërbimeve të reja në portalin e-albania gjatë vitit 2026, për konfirmimin automatik të dokumentacionit dhe deklaratave të dorëzuara nga tatimpaguesit dhe individët. Trajnimi dhe njohja e punonjësve të administratës për zhvillimet e kryera dhe mënyra e përdorimit të tyre nga ana e tatimpaguesit Publikimi i udhëzuesve të përdorimit të çdo shërbimi në faqen zyrtare dhe që i shërben tatimpaguesve dhe individëve. Njoftimi i gjithë tatimpaguesve për shërbimet e reja dixhitale duke përdorur të gjitha mënyrat e komunikimit Ofrimi i asistencës dhe ndihmës për tatimpaguesit apo përfaqësuesit të tyre, të cilët kërkojnë njohuri më të hollësishme për përdorimin e këtyre shërbimeve.	DSHT/DPB/DI dhe pala mirëmbajtëse	Gjatë vitit 2026 Vazhdimisht për çdo shërbim të ri, që do të kryhet 2026, 2027, 2028
		Përmirësimi dhe përditësimi i shërbimeve aktuale dixhitale	Identifikimi i kërkesave që kanë tatimpaguesit dhe individët për ndryshime të shërbimeve të dixhitalizuara që ofrohen nga portal e-albania apo shërbime të tjera që ofrohen nëpërmjet e-filing. Diskutimi i kërkesave me përfaqësuesit të drejtorive të tjera në DPT, mbi mundësinë dhe realizimin e këtyre ndryshimeve. Ndryshimi i udhëzuesve apo formateve sipas llojit të shërbimit që duhet përditësuar dhe kryerja e ndryshimeve në sistemet përkatëse Njoftim në faqen e internetit për ndryshimet dhe përditësimet në shërbimet dixhitale apo duke përdorur të gjitha mënyrat e tjera të komunikimit	DSHT/DPB/DI dhe pala mirëmbajtëse	Vazhdimisht për çdo shërbim të ndryshuar
		Përmirësimi i komunikimit me tatimpaguesit/individët nëpërmjet telefonit dhe e-mail-it	Rritja e cilësisë së përgjigjeve nga punonjësi tatimor, i cili duhet të ketë një nivel të mirë njohurish për të gjitha proceset e punës së AT. Të ofrojmë qetësi dhe etikë në komunikimin me tatimpaguesit, individët dhe qytetarët që ata të ndihen të i degjuar dhe të vlerësuar nga administrata tatimore. Tatimpaguesi duhet të flasë i pari dhe të kuptohet për shqetësimin dhe problemin që parashtron. Kthimi i përgjigjeve automatike për konfirmimin e marrjes së e-mailit. Kthimi i përgjigjeve në kohë duke bashkëpunuar dhe me strukturat e tjera brenda DRT, duke synuar uljen e kohës së këtij shërbimi.	DSHT ne DRT	Vazhdimisht, 2026, 2027, 2028
		Ofrimi i shërbimit në sportele, për personat me aftësi të njohuri të kufizuara	Përmirësimi i infrastrukturës në agjencitë e shërbimit në çdo qytet Shërbim dhe asistencë të drejtëpërdrejtë për target grupe të caktuara(moshuar, PAK, etj) Identifikimi i nevojave dhe kërkesave për përmirësim të vazhdueshme të shërbimeve për këtë kategori personash	DSHT në DRT	6-parë 2027 Vazhdimisht
		Standartizimi i Komunikimit me TP, nëpërmjet Sistemit E-filing	Dërgimi i vazhdueshëm i informacionit të tatimpaguesit, nga doja e tij në sistemin Cats të AT në Sistemin e-filing të tatimpaguesit.	DSHT / DPB	Vazhdimisht
			Dërgimi në adresën e tatimpaguesit të disa deklaratave të paraplotsuara nga sistemi, për të ulur kohën dhe gabimet nga ana e TP, dhe parandalimin e raste abuzive nga disa tatimpagues.		
			Trajtimi i çdo pyetje dhe kërkesë apo problemi, që vjen drejt njësive të shërbimit në DRT përkatëse nëpërmjet e-filing. Gjurmimi nëpërmjet sistemit i kërkesave dhe pyetje hyrëse, për të rritur dhe forcuar mbikqyrjen dhe llogaridhënjen e punonjësve	DSHT / DPB	gjashtemujori I dytë 2027
		Të ofrojmë shërbim cilësor ndaj Tp, nga të gjitha funksionet e AT	Monitorimi i kohës së trajtimit të çështjes duke ofruar transparencë dhe përgjegjësi direkte tek punonjësit të cilët nuk janë korekt me kryerjen e detyrës. Profilizimi i trajtimit të kërkesave sipas funksionit dhe llojeve të ndryshme të tatimeve	DBNJ dhe DSHT	Sipas Planit të Trajnimit
			Përmirësimi i vazhdueshëm i bashkëveprimt apo kordinimit midis sistemit të tatimeve dhe sistemit e-filing për të bërë të mundur kryerjen e sondazheve, anketave të ndryshme		
			Informatizimi (i pjesshëm) i procesit të punës të kontrollit lidhur me sistemin dhe kompensimin e detyrimeve tatimore në llogarinë e tij	DKT	2026
Dërgimi në e-filing të dokumentit zyrtar për detyrimet, me vulën e institucionit i cili do të jetë i ankimueshëm, pa patur nevojë që tatimpaguesi të bëjë kërkesa shtesë apo të paraqitet pranë DRT përkatëse	DKT		2026		
TP të njoftohet brenda 5 ditëve në adresën e tij elektronike, për lirin nga masat shtërguese, kur ai përbush pagesat e detyrimeve tatimore.	DMDT		6-mujori i parë 2026		
Çregjistrimi i tatimpaguesve (persona fizikë)në sistemin tatimor në mënyrë automatike. mbas çregjistrimit në QKB, duhet të bëhet funksional. Prioritet hartimi i kërkesave dhe zhvillimi i sistemit tatimor	DIOT/ Pala mirembajtëse		6-mujori i parë 2027		
Vendosja e një Sistemi të Ri Call Center për të rritur	Trajtimi i tatimpaguesve si dhe individëve të paregjistruar, në mënyrë të barabartë nga ana e strukturave tatimore të verifikimit në teren. Publikim materialeve mbi punën e bërë. Publikimin vazhdimisht në faqen zyrtare të vendimeve teknike të DPT, me qëllim ndihmën e tatimpaguesve , individëve, e qytetarëve për zbatimin sa më të unifikuar të ligjeve.	DVTeren/D.Informacionit	çdo 6-muaj		
	Kryerja e sondazheve dhe anketave të thjeshta të AT, për shërbimin e funksioneve të caktuara në DRT, për cilësinë e përgjigjeve të kthyerat për Tatimpaguesit.	DTL dhe çdo Drejtori	çdo 6-muaj		
	Riorganizimi i zyrës call centër dhe vendosja në punë e sistemit të Ri Call Centër	DSHT ne DRT	2027		
	Ndërtimi i një strukture dhe kategorizim në sistemin të ri, për pyetjet më të shpeshta që paraqet tatimpaguesi gjatë komunikimit me administratën tatimore. Krijimi i një mekanizmi të automatizuar për menaxhimin e fluksit të thirrjeve hyrëse, me qëllim që asnjë pyetje hyrëse të mos humbasë. Profilizimi i specialistëve të thirrjeve hyrëse sipas fushave specifike, që tatimpaguesi të marrë një përgjigje profesionale, të personalizuar dhe shpejtë. Aktivizimi i platformës Live-chat me qëllim lehtësim të komunikimit me tatimpaguesit.	DSHT/CALL Center/ Pala	6-mujori i parë 2026 Gjatë vitit 2026 6-mujori i dytë 2026 6-mujori i dytë 2026 6-mujori i parë 2027		

3	Zavimimi i Qenures se Klienteve (Call Center)	përmirësimet për tatimpaguesit dhe për Administratën tatimore.	<p>Integrimi i sistemit që mundëson transferimin e menjëhershëm të thirrjeve drejt një drejtorie përkatëse të Drejtorisë Rajonale Tatimore, sipas natyrës së çështjes.</p> <p>Përgatitja e një manuali praktik për përdoruesit e sistemit të ri dhe publikimi i tij në faqen intranetit të D</p> <p>Organizimi i trajnimeve të punonjësve të shërbimit Call Center, për njohuritë, mundësitë dhe përparësitë që ofron sistemi i ri.</p> <p>Mbledhja dhe analizimi automatik i opinioneve të tatimpaguesve, kontabilistëve dhe grupeve të interesit për të përmirësuar vazhdimisht cilësinë e ofrimit të shërbimeve.</p> <p>Pas vënies në funksion të plote të sistemit të Ri, synohet shtimi me rreth 20% i numrit të punonjësve</p>	mirëmbajtëse	<p>2028</p> <p>gjate vitit 2026</p> <p>gjate vitit 2026</p> <p>gjate vitit 2027</p> <p>6-mujori i parë 2028</p>
4	Pëmirësimi i vazhdueshëm	<p>Identifikimi i nevojave dhe kërkesave të biznesit dhe individëve</p> <p>Zhvillimi i anketave me tatimpagues dhe individë për perceptimin dhe vlerësimin e punës së administratës tatimore,</p>	<p>Mbledhja e opinioneve nga tatimpaguesit apo përfaqësuesit e tyre, kontabilistë, shoqata biznesi, dhomat e tregëtisë, etj nëpërmjet takimeve fizike apo dixhitale për të përmirësuar materialet dhe qasjet për një shërbim më të mirë ndaj tyre.</p> <p>Mbledhja e kërkesave dhe nevojave të tatimpaguesve nëpërmjet e-filing dhe shërbimit Call Center, për të orientuar kërkesat e biznesit për zhvillime të reja</p> <p>Kryerja e analizës së kërkesave të tatimpaguesve dhe zhvillimet në sistemet përkatëse.</p> <p>Hatrimi i pyetjeve që do të përdoren për matjen e kënaqësisë së tatimpaguesve për cilësinë e shërbimeve</p> <p>Zhvillimi i anketës dixhitale për matjen e kënaqësisë së tatimpaguesve për cilësinë e shërbimeve të ofruara nga AT</p> <p>Zhvillimi i anketës dixhitale, për përdorimin e faqes zyrtare të DPT</p> <p>Analiza e rezultateve të Anketave dhe vlerësimi i tyre, si mund të përdoren ato në përmirësimin e të punës së AT.</p> <p>Njohja e rezultateve të Anketave për punonjësit e administratës tatimore dhe publikimi i tyre</p> <p>Hatrimi i pyetjeve që do të përdoren për anketim të përgjithshëm në shtator 2027</p> <p>Kryerja e anketës së përgjithshme për bizneset dhe individët,</p> <p>Prezantimi e Analizimi i rezultateve të Anketës dhe publikimi i tyre, dhe si mund të përdoren ato në funksion të punës së DPT.</p>	<p>DSHT ne DRT</p> <p>DSHT</p> <p>DSHT</p> <p>DSHT</p> <p>DSHT dhe DI</p> <p>DSHT</p> <p>DSHT/Shoqëria qe kryhen anketen</p> <p>DSHT/DI/Shoqëria zhvilluese</p>	<p>6-mujori dytë 2026, 6- mujori i dytë 2027</p> <p>2026/2027/2028</p> <p>mentor 2026</p> <p>Dhjetor 2026</p> <p>Mars 2027</p> <p>Janar-qershor 2027</p> <p>Janar 2026, Prill 2027</p> <p>maj 2027</p> <p>shtator 2027</p> <p>tetor 2027</p>
5	Forcimi i llogaridhënies dhe transparencës	Të rrisim performancën dhe transparencën për forcimin e besimit dhe të efikasitetit të punës së shërbimit ndaj tatimpaguesve	<p>Mbajtja e të dhënave të përditshme dhe ndërtimi i evidencave të sakta për të evidentuar punën e bërë për një periudhë të caktuar (javë/muaj/vit)</p> <p>Raportimi i të dhënave të sakta dhe dinamike mbi treguesit kryesorë të shërbimit nga DRT.</p> <p>Publikimin e treguesve kyç të punës së bërë nga AT me qëllim informimin e tatimpaguesve, publikut dhe palëve të interesuara.</p> <p>Monitorimi i punës së menaxhereve dhe punonjësve nëpërmjet sistemit, duke bërë përshtatjet dhe zhvillimet përkatëse në sistem për këtë qëllim.</p> <p>Takime me stafin për përmirësimet e nevojshme duke siguruar që punonjësit e vijës së parë të kontribojnë në përmirësimin e strategjisë së shërbimit.</p>	<p>DSHT ne DRT</p> <p>DSHT/DI</p> <p>DSHT ne DRT dhe DPT</p>	<p>çdo muaj</p> <p>vazhdimisht 2026, 2027, 2028</p> <p>2028</p> <p>2027</p>
6	Monitorimi dhe zbatimi i Strategjisë së Shërbimit për Tatimpaguesit	Prezantimi i punës dhe rezultateve çdo fund viti	<p>Mbledhja e informacionit nga funksionet përkatëse, për punën që kanë bërë në realizimin e pikave të Strategjisë, si lehtësimin e procedurave në proceset e tyre, masat për ndryshimin e perceptimit të Tp për AT, rritjen e besimit për AT tek tatimpaguesit, etj .</p> <p>Hartimi i Analizës vjetore mbi arritjet e startegjisë së Shërbimit për tatimpaguesit për vitin 2026 duke përcaktuar dhe sugjerimet për vitet në vijim</p> <p>Hartimi i Analizës vjetore mbi arritjet e startegjisë së Shërbimit për tatimpaguesit për vitin 2027 duke përcaktuar dhe sugjerimet për vitet në vijim</p> <p>Hartimi i Analizës vjetore mbi arritjet e startegjisë së Shërbimit për tatimpaguesit për vitin 2028 duke përcaktuar dhe sugjerimet për vitet në vijim</p>	<p>Drejtorië në DPT</p> <p>DSHT në DPT</p>	<p>Dhjetor 2026</p> <p>Dhjetor 2026</p> <p>Dhjetor 2027</p> <p>Dhjetor 2028</p>
7	Vendosja e indikatorëve të performancës	Matja dhe evidentimi i treguesve, për periudha të caktuara	<p>Numri i telefonatave hyrese të pranuara</p> <p>Koha mesatare e komunikimit me tatimpaguesit</p> <p>Numri telefonatave të humbura</p> <p>Numri i thirrjeve dalëse të realizuara</p> <p>Niveli i kënaqësisë së Tatimpaguesve të asistuar nga Call Center</p> <p>80% e kërkesave nga thirrjet hyrëse të marrin sqarim e zgjidhje që në telefonatën e parë</p> <p>Numri i çështjeve të trajtuara të ardhura nga e-albania dhe afati i trajtimit të tyre</p> <p>Numri i njoftimeve/sqarimeve të dërguara tatimpaguesve në adresat elektronike</p> <p>Numri i tatimpaguesve të asistuar (në sportele / online)</p> <p>Numri i kërkesave dhe pyetjeve të regjistruara të ardhura nga e-filing</p>	<p>Spektori i Call Center</p> <p>Spektori i DSHT në DRT</p>	<p>çdo muaj</p> <p>çdo muaj</p> <p>çdo muaj</p> <p>çdo muaj</p> <p>çdo 6 muaj</p> <p>2028</p> <p>çdo muaj</p> <p>çdo muaj</p> <p>çdo muaj</p> <p>çdo muaj</p>

Koha mesatare e AT për kthimin e përgjigjes nga kanali i komunikimit nëpërmjet e-filing	DSHT dhe Drejtoria e TI	3-muaj
Treguesit e shërbimit dixhital nga portali e-Albania, dhe cilat janë tre shërbimet me të përdorura	DSHT dhe Drejtoria e TI	çdo muaj
Matja e nivelit të kënaqësisë për shërbimet e ofruara online	DSHT në DPT	dhjetor 2026
Rritja e besimit të tatimpaguesve ndaj AT në masën 5%, krahasuar me vitin 2025	DSHT në DPT	dhjetor 2027
Sa përqind e kërkesave dhe ankesave zgjidhen brenda afatit	DSHT dhe Drejtoria e TI	2028