REPUBLIKA E SHQIPËRISË
FONDI I SIGURIMIT TË DETYRUESHËM
TË KUJDESIT SHËNDETËSOR

FONDI I SIGURIMIT TE DETYRUESHEM TE KUJDESIT SHENDETESOR

DREJTORIA E MARRËDHENIEVE ME PUBLIKUN

Janar 2015	RREGULLORE E PERDORIMIT TE FAQES WEB

Aprovimi

EMER MBIEMER	POZICIONI	DATA
Astrit Beci	Drejtor i Përgjithshëm	29.01.2015

Rregullorja e mësipërme është pronë e Fondit të Sigurimit të Detyrueshëm të Kujdesit Shëndetësor. Çdo shumëfishim apo shpërndarje e saj jashtë institucionit është e ndaluar.

PËRMBAJTJA

- HYRJE 3
- QËLLIMI 3
- OBJEKTIVAT 3
- PËRSHKRIMI I AKTIVITETIT 4
- REFERENCAT DHE BAZA LIGJORE 4
- PËRSHKRIMI I FAQES 5
- PJESËMARRËSIT, ROLET DHE PËRGJEGJËSITE 5
- PERSONAT PËRGJEGJËS PËR PËRMBAJTJEN E FAQES WEB 6
- ZHVILLIMI I PËRMBAJTJES DHE PROCESI I RISHIKIMIT 7
- AUDIENCA DHE MONITORIMI I FAQES 7
- STAFI SUPORT IT 7
- PËRDORUESIT DHE NIVELI I AKSESIT 8-9
- PËRSHKRIMI TEKNIK 10
- MENAXHIMI I LINKUT E-ANKESA 11

HYRJE

Ofrimi i informacionit dhe shërbimeve në internet duhet të menaxhohet me po të njëjtin nivel cilësie si ajo e ofrimit e informacioneve dhe shërbimeve te tjera. Faqja zyrtare Web e FSDKSH është e aksesueshme me domain-in www.fsdksh.com.al dhe ka një rëndësi të veçantë për rritjen e nivelit të informimit të insitucionit ndaj publikut të gjerë, ofrueseve të shërbimeve, etj.

QELLIMI

Të krijohet akses në dhënien e informacionit për fushën ku vepron, shërbimet që ofrohen dhe aktivitetin e FSDKSH.

OBJEKTIVAT

Menaxhimi fillestar dhe i vazhdueshëm i shërbimeve online kërkon përfshirje të njësive kyçe të institucionit si: Drejtoria e Marrëdhënieve me Publikun, Drejtoria e TIK-ut (Drejtoria DIAS), etj.

Objektivat kryesore për menaxhimin sa më mirë të faqes web janë:

1. Faqja e internetit të ketë përmbajtje informuese dhe të përditësuar, të shkruar saktë, që u përgjigjet kërkesave të një game të gjerë audience dhe që është e lehtë për t'u aksesuar.
2. Organizimi i informacionit që publikohet duhet të jetë i tillë, që të përthithet shpejt dhe me efiçencë nga përdoruesi, të përdoret gjuha e pastër dhe pa zhargon apo gjuhë burokratike, të tërheqë vëmendjen drejt informacionit kyç dhe të rritë besueshmërinë e faqes së internetit.
3. Duhet konsideruar me kujdes përshtatshmëria e informacionit dhe e dokumentave për publikim (si psh.: nuk duhen publikuar informacione të natyrës personale apo me ndjeshmëri komerciale)
4. Të sigurohet që burimet e informacionit të faqes së internetit janë të përshtatshme dhe që mbështesin të gjitha kërkesat ligjore.

5. Të sigurojë ofrimin e burimeve të informacionit dhe të shërbimeve në faqen e internetit, duke përfshirë dhe prioritetin dhe progresin e implementimit të tyre
6. Të kryejë mbikqyrje cilësore për të monitoruar cilësinë e informacionit dhe të shërbimeve të ofruara në faqen e internetit.
7. Të kryejë mbikqyrje për të monitoruar përdorimin e faqes së internetit
8. Të identifikojë përmirësimet e objektivave në lidhje me shërbimet dhe iniciativat e reja për t'i përmbushur këto objektiva dhe t'i zbatojë ato.
9. Menaxhimin në tërësi të faqes së internetit të institucionit.

PËRSHKRIMI I AKTIVITETIT

Sigurimi Shëndetësor në Republikën e Shqipërisë është institucionalizuar në bazë të Ligjit "Për Sigurimet Shëndetësore në Republikën e Shqipërisë" (Nr. 7870), datë 13.10.1994. Skema e Sigurimeve Shëndetësore ka hyrë në zbatim me 1 mars 1995 si një mekanizëm i rëndësishëm në reformimin e sistemit shëndetësor, si në drejtim të mënyrës së financimit dhe rritjes së burimeve për kujdesin shëndetësor, ashtu dhe të përmirësimit të cilësisë së shërbimeve.

Sot Instituti është shndërruar në Fond në bazë të ligjit Nr. 10 383, datë 24.2.2011"PËR SIGURIMIN E DETYRUESHËM TË KUJDESIT SHËNDETËSOR NË REPUBLIKËN E SHQIPËRISË", të ndryshuar me: Ligjin nr. 126/2013, datë 25.4.2013, "Për një shtesë dhe ndryshim në ligjin nr. 10 383, datë 24.2.2011, "Për sigurimin e detyrueshëm të kujdesit shëndetësor në Republikën e Shqipërisë"; Ligjin nr. 184/2013, datë 28.12.2013, "Për disa ndryshime dhe shtesa në ligjin nr. 10 383, date 24.2.2011, "Për sigurimin e detyrueshëm të kujdesit shëndetësor në Republikën e Shqipërisë, të ndryshuar".

REFERENCAT DHE BAZA LIGJORE

Kjo rregullore është bazuar në referencat e mëposhtme ligjore:

- **LIGJI Nr. 10 383, DATË 24.2.2011, "PËR SIGURIMIN E DETYRUESHËM TË KUJDESIT SHËNDETËSOR NË REPUBLIKËN E SHQIPËRISË", dhe RREGULLORJA E PËRGJITHËSHME FUNKSIONALE E FONDIT.**
- **KËSHILLI I MINISTRAVE, AGJENCIA KOMBËTARE E SHOQËRISË SË INFORMACIONIT, RREGULLORE PER FAQET ZYRTARE TE INTERNETIT TE ADMINISTRATES PUBLIKE, Versioni 1.0**

- **LIGJI 119/2014 MBI TË DREJTËN E INFORMIMIT, KOMISIONERI PER TË DREJTEN E INFORMIMIT DHE MBROJTEN E TË DREJTAVE PERSONALE.**

PËRSHKRIMI I FAQES

Faqja web e FSDKSH është e ndarë në rubrikat kryesore që janë:

- Informacion rreth FSDKSH me nën rubrikat përkatëse, statuti, historiku, organizimi dhe organet drejtuese, panoramë e përgjithshme;
- Rubrika e përfituesve të shërbimeve ku të detajuara do të jenë të gjitha detajet mbi përfituesit e sigurimit shëndetësor, çfarë përfitojnë dhe si të sigurohen;
- Rubrika e ofruesve të shërbimeve ku përfshihen: Qendrat Shëndetësore, Spitalet, Farmacitë dhe Depot Farmaceutike;
- Rubrika e njoftimeve, publikimeve dhe aktiviteteve;
- Rubrika e shërbimeve që përmban: e-farmaci, e-barna, e-shërbime, e-ankesa;
- Rubrika e legjislacionit, statistikave dhe analizave, projekteve, privatësisë dhe postës elektronike;
- Rubrikat e mësipërme dhe nën rubrikat mund të shtohen ose përditësohen në varësi të nevojave të institucionit.

PJESËMARRESIT, ROLI DHE PËRGJEGJËSITË

- Menaxhimi i faqes web është përgjegjësi e Drejtorisë së Marrëdhënieve me Publikun. Kjo drejtori bën menaxhimin e përmbajtjes së faqes, rubrikave përkatëse, përditësim me informacionet, korrigjimin dhe editimin e tyre.
- Drejtoritë e Fondit kanë si detyrim të sjellin tek Drejtoria e Marrëdhënieve me Publikun të gjitha informacionet, aktivitetet, dokumentacionet, ligjet, sipas specifikave të fushës së operimit dhe mbulimit ose përditësime të dokumentacioneve të ndryshme, për t'u publikuar në faqen web.

- Njoftimet për shtyp, botimet dhe aktivitetet e publikuara në median vizive dhe atë të shkruar që kanë lidhje me Fondin, duhet të dërgohen nga Zëdhënësi i Shtypit i FSDKSH, tek Drejtoria e Marrëdhënieve me Publikun.
- Drejtoria e Marrëdhënieve me Publikun, monitoron informacionin në faqen web dhe në funksion të pasurimit të faqes web dhe përditësimit të saj me informacionet përkatëse, ka të drejtë të kërkojë nga çdo drejtori informacionet përkatëse sipas tematikave të ndryshme.
- Drejtoria e Marrëdhënieve me Publikun bën shpërndarjen e punëve dhe përgjegjësive përkatëse sipas sektorëve. Sektori i Marrëdhënieve me Publikun është përgjegjës për menaxhimin dhe përditësimin e faqes, për korrigjime dhe editime të ndryshme. Ky sektor menaxhon dhe linkun e-ankesa (detaje në paragrafin "Menaxhimi i linkut e-ankesa").
- Sektori i Marrëdhënieve me Publikun ka si përgjegjësi të publikojë informacionin përkatës brenda 24 orëve nga marrja zyrtare e tij. Brenda kësaj periudhe kohore ky sektor bën redaktimin final dhe filtrimin e informacionit. Në rast mos përshtatshmërie të informacionit dhe dokumentave për publikim, Drejtori i Drejtorisë së Marrëdhënieve me Publikun, kthen për rishikim ose kërkon konsulencë nga Drejtoria përkatëse.
- Përgatitja dhe përkthimi i të gjitha materialeve dhe informacioneve ne anglisht, të cilat vendosen në faqen e web-it, përgatiten nga Sektori i Marrëdhënieve me Jashtë, në Drejtorinë Juridike.
- Menaxhimi i rrjeteve sociale si: Facebook, Twitter, etj, që linkohen nga faqja web e FSDKSH, bëhet nga Zëdhënësi i Shtypit. Informacioni i publikuar në faqen zyrtare te Facebook dhe Twitter të FSDKSH, mund të përdoren si burim informacioni për faqen web.
- Administrimi teknik për mirëmbajtjen e faqes dhe çdo suport tjeter teknik i nevojshëm për stafin përgjegjës të Marrëdhënieve me Publikun, do të bëhet nga Drejtoria e DIAS, duke respektuar të gjitha standartet dhe rregulloret përkatëse të IT për këtë rast.

PËRGJEGJËSITË E PËRMBAJTJES SË FAQES

Vendosja e përmbajtjes kryesore të faqes web, bëhet nga Drejtoria e Marrëdhënieve me Publikun. Drejtori i Drejtorisë përcakton rolet dhe përgjegjësitë përkatëse brenda drejtorisë.

Sektori i Marrëdhënieve me Publikun, ka përgjegjësinë kryesore të përditësimit dhe mirëmbajtjes së përmbajtjes së faqes. Sektori i Marrëdhënieve me Publikun është përgjegjës për mbajtjen dhe dokumentimin e të gjithë informacionit që vjen për t'u publikuar, por edhe të kërkesave për ndryshim, korrigjim dhe përmirësim të përmbajtjes së faqes. Dokumentimi i informacioneve dhe kërkesave për korrigjim do të bëhet në mënyrë zyrtare (hard-copy ose email).

Ky sektor do të bashkëpunojë ngushtë me sektorin përkatës të IT-së për çdo suport, trainim ose orientim për detaje teknike të faqes.

ZHVILLIMI I PËRMBAJTJES DHE PROCESI I RISHIKIMIT

Çdo informacion që do të hidhet në përmbajtjen e faqes, stafi i mësipërm do të vendosë se në cilat rubrika përkatëse do të vendoset sipas tematikave të përshkruara. Çdo informacion që vjen do të rishikohet dhe aprovohet nga Drejtoria e Marrëdhënieve me Publikun. Kjo Drejtori bën dhe aprovimin e materialeve për publikim. Çdo ndryshim i propozuar, rishikohet dhe aprovohet (via email) nga kjo Drejtori dhe me pas vendosen per publikim. Te gjitha ndryshimet e propozuara, rishikuara dhe aprovuara dokumentohen ne soft copy me anë të email-eve. Ndryshimet e vogla në korrigjim ose editime të rastit nuk kanë nevojë për aprovim. Në rast mos përshtatshmërie të informacionit dhe dokumentave për publikim, Drejtori i Drejtorisë së Marrëdhënieve me Publikun kthen për rishikim ose kërkon konsulencë nga Drejtoria përkatëse.

STAFI SUPPORT IT

Stafi support IT kanë përgjegjësinë për suportin teknik të administrimit të faqes. Stafi IT është përgjegjës për koordinimin me operatorin ku është hostuar faqja zyrtare web e Fondit, për të siguruar aksesin e përhershëm të faqes, back up të rregullta të faqes, monitorimi i sigurisë dhe performancës së faqes dhe adresimi i çështjeve teknike të ndeshura nga përdoruesit.

AUDIENCA DHE MONITORIMI I FAQES

Monitorimi është një tjetër element kyç i menaxhimit të website. Faqja e internetit e FSDKSH përcaktohet si e suksesshme ose jo dhe nga shkalla e monitorimit dhe modifikimit të saj sipas nevojave të lexuesit dhe përdoruesit. Vlerësimi i përdoruesit duhet parë si indikatori i parë i një faqeje interneti të suksesshme apo të dështuar. Mekanizmi i vlerësimit ofron mundësinë e njohjes nga administratori i faqes, se çfarë kërkon të gjejë dhe të shohë në kohë reale një përdorues, si edhe rrit profesionalizmin e saj. Monitorimi i faqes ka si qëllim:

i. Vlerësohet se cili informacion është kërkuar dhe hapur më shumë;

ii. Do të jepen ide se çfarë janë duke kërkuar përdoruesit dhe pse, e gjetën ose jo;

iii. Do të përcaktohet një mesatare e aksesimit të informacionit apo shërbimit.

Pasi janë bërë monitorime të vazhdueshme të faqes, rezultatet përkatëse i propozohen grupit të punës, përgjegjës për të shtuar apo përmirësuar rubrika të caktuara ose ide të reja.

PËRDORUESIT DHE NIVELI I AKSESIT

Përdoruesit e Fondit përfshijnë të gjitha rolet teknike dhe jo teknike të shoqëruara me gjenerimin, publikimin dhe menaxhimin e përmbajtjes web duke përdorur këtë Web CMS. Aktualisht përdoruesit e Web CMS do të jenë 3 (tre), duke parë më vonë dhe mundësinë e ndryshimit të këtij numri në bazë të nevojave që mund të lindin.

Përdoruesit vizitorë përfshijnë të gjithë përdoruesit e jashtëm të cilët shikojnë faqen nëpërmjet internetit në çdo kohë. Këta tip përdoruesish nuk kanë të drejta logimi në brendësi të faqes, por ata mund të aksesojnë vetëm informacionin publik të faqes.

Më poshtë jepen të listuar kategoritë e përdoruesve, duke u bazuar në rolin e tyre dhe nivelin e aksesimit të cilët do të bashkëveprojnë me këtë Web CMS.

Tabela 1. Përdoruesit

Përdorues	Numri i përdoruesve	Niveli i aksesit	Përshkrimi
Editues	2	Akses i limtuar në brendësi të Web CMS	Edituesi (menaxheri) i informacionit mund të shtojë artikuj (informacione) të reja, të ndryshojë ose të fshijë artikujt ekzistues të krijuara prej tij dhe t'i publikojë ato në faqen e internetit. Artikujt mund të përmbajnë informacione tekst, imazhe, video ose file të upload-eshëm. Ai, gjithashtu, mund të menaxhojë forma kontakti, dokumenta online, galeri imazhesh etj, në varësi të moduleve që përmban faqja.
Administrator	1	Akses i plotë në brendësi të Web CMS	Administratori i Sistemit është përgjegjës për menaxhimin dhe suportin teknik të faqes ose të WEBCMS-së. Administratori i sistemit menaxhon parametrat teknikë të faqes, ku përfshihet, menaxhimi i moduleve, menuve, backup-eve, shtimi i userave dhe grupeve, si edhe karakteristika të tjera teknike dhe specifike të niveleve të ndryshme software të faqes.
Vizitor	Pa limit	Akses vetëm në informacionin publik	Vizitori nuk ka të drejta logimi në brendësi të WEBCMS, por mund të aksesojnë vetëm informacionin publik të faqes zyrtare të Fondit.

PËRSHKRIMI TEKNIK

Struktura e faqes

Faqja zyrtare e Fondit **www.fsdksh.com.al** është e organizuar në menu/nën menu dhe module për publikimin e informacionit si më poshtë:

Seksioni i Menusë kryesore (e cila përmban edhe nën-menutë), i kategorizuar:

1. Seksioni i menuve sekondare, menu të cilat shfaqen vetëm në kategori të caktuara, psh. Rreth FSDKSH;
2. Slide prezantues;
3. Modulet, E-Sherbime, Ofruesit, Perfituesit;
4. Modulet e Artikujve dhe Botimeve;
5. Moduli i kërkimit në faqe;
6. Moduli i ndryshimit të gjuhës së ndërfaqjes;
7. Moduli i abonimit në rrjetet sociale;
8. Moduli i kontaktit;
9. Artikujt (të kategorizuar, të ndara në kategori dhe nën-kategori) menaxhimi i të cilëve ofrohet nëpërmjet:
   a. Editor HTML interaktiv ku lajmet, artikujt, produktet ose kategoritë e shërbimit janë plotësisht të editueshme dhe të menaxhueshme;
   b. Media Manager - Menaxhim dhe upload të dokumentave dhe imazheve të formateve të ndryshëm (PNG, PDF, DOC, XLS, GIF, JPEG etj);
   c. Trash Manager, dmth një Recycle Bin për website-in në rastet e fshirjes gabim të dokumentave nga Menaxheri që të mund të jenë të rikthyeshem;
   d. Galeri për imazhet (fotot);
   e. Archive Manager - Arkivë për dokumenta dhe informacione të ndryshme të kaluara;
   f. Komponenti për përkthim (përkthen artikujt, menutë, modulet etj. nga gjuha bazë në çdo gjuhë tjetër të konfiguruar).

MENAXHIMI I LINKUT E-ANKESA

Linku e-ankesa ka si qëllim krijimin e hapësirave që publiku i gjerë, përfitues i shërbimeve të kenë akses të shprehë mendimet, sugjerimet, vërejtjet për shërbimet e ofruara ose për problematika të veçanta. Kjo gjë do të bëjë që FSDKSH të përmiresojë më tej cilësinë e shërbimeve të ofruara dhe t'i japë zgjidhje çdo problematike, por edhe të marrë në konsideratë të gjitha sugjerimet për përmirësimin e skemës së sigurimeve shëndetësore dhe të paketave përkatëse.

- Çdo e-mail i ardhur në linkun e-ankesa do të dokumentohet në soft dhe hard copy nga Drejtoria e Marrëdhënieve me Publikun.

- Çdo komenti përkates që do të bëhet në këtë link dhe çdo email-I, do t'i jepet përgjigje brenda 24-48 orëve, nga momenti i ardhjes se email-it, duke përjashtuar këtu rastet specifike teknike.

- Stafi përgjegjës për dhënien e përgjigjes dhe dokumentimin përkates është Sektori i Marrëdhënieve me Publikun.

- Stafi përkatës i këtij sektori konsultohet dhe kërkon përgjigje zyrtare nga Drejtoritë përkatëse të Fondit, në varësi të problematikës së sjellë për të dhënë përgjigje sa më të saktë dhe për të zgjidhur deri në fund problematikën e ngritur.

- Për çdo rast ku ka ankesa të ngritura kundrejt stafit përkatës të Fondit për shërbime të caktuara vërejtjet e ardhura dërgohen në Drejtorinë e Burimeve Njerëzore dhe hapat që ndiqen janë të bazuara në rregulloren përkatëse të Fondit.