

RAPORT FINAL ANGAZHIMI

I. HYRJE

Në zbatim të programit të auditimit nr 886/1 prot, date 30.08.2016 u krye auditim në Drejtorinë Operacionale në ADISA përfaqësuar nga Znj.Fotilda Dhimitri me detyrë Drejtor,Drejtoria Operacionale me objekt **“Auditimi i performancës së kësaj drejtorie dhe të sektorëve që mbulon, puna e bërë, si ka funksionuar drejtoria, planet e detyrat e ngarkuara dhe të realizuara,si është performanca dhe zbatimi i rregullores së brendëshme,si dhe sa janë standartet për të cilat po punohet,ecuria në këtë drejtim,vlerësimi i tyre dhe krahasimi me objektivat,mbi performancën e punëve në sektor si dhe të punonjësve të saj”**.

Auditimi u krye në bazë të të Ligjit Nr.114, datë 22.10,2015 “Për Auditimin e Brendshëm në Sektorin Publik”, Manualin e Auditimit të Brendshëm, Kodit Etik për Auditët e Brendshëm , Kartës së Auditimit të Brendshëm Publik dhe Programit të Auditimit Nr.886/1 prot, datë 30.08.2016 të miratuar nga titullari, nga grupi i auditimit në ADISA I përbërë nga Z. Thoma Papadhimitri dhe Znj. Shkurte Halili, për periudhën 01.01.2015 deri më 30.06.2016.

Objekti i këtij auditimi është Auditimi i performancës së kësaj drejtorie dhe të sektorëve që mbulon, puna e bërë, si ka funksionuar drejtoria, planet e detyrat e ngarkuara dhe të realizuara ,si është performanca dhe zbatimi i rregullores së brendëshme, si dhe sa janë standartet për të cilat po punohet, ecuria në këtë drejtim,vlerësimi i tyre dhe krahasimi me objektivat, mbi performancën e punëve në sektor si dhe të punonjësve të saj, duke verifikuar dokumentacionin e përgjithshëm të kësaj drejtorie. Përvec auditimit të dokumentacionit jemi bazuar dhe në ballafaqimin me stafin drejtues të drejtorisë dhe verifikimeve në terren të sporteleve të ADISA në ZVRPP.

Projektraporti i angazhimit u mbajt në përfundim të misionit të angazhimit, mbi bazën e gjetjeve të konstatuara dhe rekomandimeve të dhëna sipas natyrës së gjetjeve, i cili u dorëzua në protokoll me shkresën nr.886/2 prot, datë 17.10.2016 .

Për këtë projektraport angazhimi nga nëpunësi përgjegjës është kthyer observacion sipas shkresës nr.886/3 prot , datë 27.10.2016 i cili pasi u shqyrtua nga grupi i auditimit janë bërë rregullimet dhe sqarimet përkatëse dhe në përfundim u përgatit ky Raport Final Angazhimi.

II. PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE:

Nga misioni i auditimit të realizuar në Drejtorinë Operacionale u konstatuan gjetje për të cilat janë lënë dhe rekomandimet për përmirësimin e punës në të ardhmen.

Në mënyrë të përmbledhur u konstatua si më poshtë vijon:

Veprimtaria e Drejtorisë Operacionale është organizuar dhe ka funksionuar në zbatim të Vendimit Nr. 693, datë 22.10.2014 “ Për krijimin e Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara”, Ligji nr.13 datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofritit të shërbimeve publike në sportel

në Republikën e Shqipërisë”, dhe akteve të tjera ligjore e nënligjore që rregullojnë veprimtarinë e kësaj drejtorie.

Nga auditimi i dokumentacionit për periudhën e përfshirë në auditim rezultoi si më poshtë:

Gjetjet kyçe të auditimit.

- 1. Në kundërshtim me Ligjin nr.10.296, datë 08.07.2010 “Për Menaxhimin Financiarë dhe Kontrollin” dhe Manualin për Menaxhimin Financiarë dhe Kontrollin nuk është përcaktuar risku i arritjes së objektivave, ku të gjithë menaxherët e një njësie duhet të jenë përgjegjës për identifikimin, vlerësimin, menaxhimin dhe dokumentimin e riskut brenda fushës së tyre të punës, nën udhëzimet e koordinatorit të rriskut.***
- 2. Në kundërshtim me Ligjin nr.10.296, datë 08.07.2010 “Për Menaxhimin Financiarë dhe Kontrollin” dhe VKM nr. 693 datë 22.10.2014 “Për krijimin e Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve të Integruara”, Drejtoria Operacionale nuk ka bërë hartimin e programeve afatshkurtër e afatgjatë për realizimin e detyrave të përcaktuara sipas Ligjit dhe objektivave të përcaktuara në programin vjetor të ADISA, për ecurinë e dhënies së shërbimeve qytetarëve dhe bizneseve si dhe për eliminimin e problematikave e të vështirësive në implementimin e objektivave, gjithashtu nga kjo drejtori nuk është bërë analiza e punës mujore, tre mujore, gjatë mujore e vjetore për të analizuar objektivat e realizuara sipas programeve,ecurinë e punës dhe detyrat e ngarkuara nga institucioni.***
- 3. Nga ana e Drejtorisë Operacionale për periudhën e audituar,në asnjë rast nuk na u paraqit programi i punës vjetore ose për periudha kohore më të shkurtëra për trajnimin e punonjësve të saj për rritjen e shkallës së kualifikimit nëpërmjet trajnimeve,seminareve dhe mënyra të tjera.***
- 4. Në kundërshtim me Ligjin Nr.13 datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, Ligjit nr.10296, datë 08.07.2010 Për Menaxhimin Financiarë dhe Kontrollin” kreu II, neni 23 “Informacioni dhe Komunikimi”, pika 4,5 materialet e përgatitura nga grupet e punës në përgjithësi janë të shkurtra, jo cilësore në mënyrën e parashtrimit të problematikave dhe dhënien e rekomandimeve për përmirësimin e shërbimit në momentin e ofrimit të shërbimeve nga ADISA. Materialet nuk janë protokolluar dhe bashkëngjitur urdhërit të shërbimit, praktikë që është ndjekur nga të gjitha grupet e punës të dërguara për takime me institucionet e ndryshme. Materialet e vëna në dispozicion nga Drejtoria Operacionale nuk ju referohen urdhërave të shërbimeve (cilit urdhër i përket dhe nga kush është pregatit ky informacion), duke e vështirësuar punën në dhënien e një opinionit të cilin nga grupet e punës ka bërë një punë profesionale referuar urdhërit të shërbimit.***

III. METODA E AUDITIMIT.

Për auditimin mbi zbatimin e Rregullores së Brendshme dhe rritjen e performancës së Drejtorisë Operacionale,sektorëve dhe punonjësve për zbatimin e detyrave të ngarkuara, raportimet mujore për realizimin e detyrave, u përdor metoda e auditimit të përgjithshëm të

dokumentacionit pas vlerësimit të riskut të mesëm të mjedisit të kontrollit që u krye në dokumentimin e sistemit të kontrollit të brendshëm.

Auditimi u krye gjatë periudhës 01.09.2016 deri më 15.10.2016 nga grupi auditimit z.Thoma Papadhimetri, përgjegjës i sektorit të auditit dhe znj.Shkurte Halili, specialist i sektorit të auditit.

Qëllimi i këtij auditimi është rritja e performancës së drejtorie dhe të punonjësve për zbatimin me cilësi dhe në kohë të objektivave të ngarkuara, ecuria në këtë drejtim dhe përmirësimin në të ardhmen, si ka funksionuar drejtoria, planet dhe detyrat e ngarkuara dhe të realizuara, si dhe performanca dhe zbatimi i rregullores së brendshme , si dhe sa janë standartet për të cilat po punohet, ecuria në këtë drejtim, vlerësimi i tyre dhe krahasimi me objektivat, mbi evidentimin e sistemeve me performancën më të ulët dhe dhënien e rekomandimeve.

Metoda dhe teknika e përdorur është: Ekzaminimi i dokumentacionit të vënë në dispozicion grupit të auditimit, intervistimi, vëzhgimi direkt,pyetsorët,analizat statistikore, studimi i punës.

IV. GJETJET DHE KONKLuzionET SIPAS PIKAVE TE PROGRAMIT:

Risku

Nëse është përcaktuar risku i arritjes së objektivave nga kjo drejtori, masat e marra për pakësimin e rriskut.

Gjetje nr.1

Në kundërshtim me Manualin për Menaxhimin Financiarë dhe Kontrollin nuk është përcaktuar risku i arritjes së objektivave, ku të gjithë menaxherët e një njësie duhet të jenë përgjegjës për identifikimin, vlerësimin, menaxhimin dhe dokumentimin e riskut brenda fushës së tyre të punës, nën udhëzimet e koordinatorit të rriskut. Lidhur me këtë gjetje nga nëpunësi përgjegjës nuk u kthye observacion , kështu që kjo gjetje do të pasqyrohet dhe në Raportin Final të Angazhimit.

Rekomandim nga auditimi.

Në zbatim të Ligjin nr.10.296, datë 08.07.2010 “Për Menaxhimin Financiarë dhe Kontrollin” Drejtoria Operacionale të përcaktojë risqet për realizimin e objektivave strategjik, operacional dhe të kontrollit, duke përcaktuar çfarë mund të shkojë gabim, çfarë mund të dështojë dhe çfarë duhet të funksionojë që të arrihen këto objektiva.

1. Si ka funksionuar Drejtoria Operacionale, si janë përgatitur politikat dhe strategjitë, si ka qenë efektshmëria e organizimit të punës për studimet e raporteve të ndryshme, si është organizuar analiza e detyrave të përcaktuara me ligj dhe në rregullore, detyrat si drejtori për të ardhmen.

ADISA është ngritur si një institucion i cili ka si qëllim ndryshimin e konceptit të shërbimit publik duke kontribuar në modernizimin e dhënies së këtyre shërbimeve. Për të arritur këto objektivat ADISA vazhdon të koordinojë punën me institucionet qeveritare në tre drejtime:

- Ri-inxhinierimi i shërbimeve publike.
- Reforma ligjore dhe institucionale
- Menaxhimin e përqëndruar të sporteve.

Nga auditimi i dokumentacionit të Drejtorisë Operacionale rezultoi se kjo drejtori ka funksionuar në zbatim të Vendimit Nr. 693, datë 22.10.2014 “Për krijimin e Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara”, Ligji nr.13 datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, Rregullores se Brendshme të ADISA si dhe akteve të tjera ligjore dhe nënligjore.

Objektivi kryesor i punës së Drejtorisë Operacionale është hartimi, implementimi dhe kontrolli i sistemeve të qarta për: Lëvrimin e shërbimeve në sportele të integruara për qytetarin, bashkëpunimi me kompanitë e konsulencës për kryerjen e studimit të fizibilitetit dhe ofrimin e zgjidhjeve për riinxhinierimin, përpunimin e raporteve të konsulencës, vlerësimi i kapaciteteve ekzistuese dhe marrja e masave për shtimin e këtyre kapaciteteve.

Në ngritjen e funksionimit të saj Drejtoria Operacionale në bazë të vendimeve të qeverisë është krijuar si hallka kryesore për zbatimin e vënien në efikasitet të objektivave të qeverisë për rritjen e shërbimeve, qëndrimin sa më afër qytetarit dhe luftës kundër korrupsionit. Aktivitetin e saj për periudhën e audituar kjo drejtori e ka kryer bazuar në planin e punës së ADISA.

Për të qënë sa më efikas në realizimin e objektivave, Drejtoria Operacionale ka patur në organikën e saj gjithsejt 29 punonjës, nga të cilët 17 punonjës janë pjesë e punës në sportele pranë ZVRPP-Tiranë dhe e ndarë në 4 sektor, nga të cilët 2 sektor janë pranë ZVRPP-Tiranë. Gjatë periudhës së auditimit drejtoria ka pësuar ndryshime në organikën e saj sipas VKM nr. 654 dt.14.09.2016 “Për miratimin e strukturës dhe të organikës së Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)”, me këtë organizim sipas VKM-s së mësipërme kjo drejtori do të ketë gjithsejt 16 punonjës dhe 3 sektor.

Gjetje nr.2

Në kundërshtim me Ligjin nr.10.296, datë 08.07.2010 “Për Menaxhimin Financiarë dhe Kontrollin” dhe VKM nr. 693 datë 22.10.2014 “Për krijimin e Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve të Integruara”, Drejtoria Operacionale nuk ka bërë hartimin e programeve afatshkurtër e afatgjatë për realizimin e detyrave të përcaktuara sipas Ligjit dhe objektivave të përcaktuara në programin vjetor të ADISA, për ecurinë e dhënies së shërbimeve qytetarëve dhe bizneseve si dhe për eliminimin e problematikave e të vështirësive në implementimin e objektivave.

Nga nëpunësi përgjegjës u kthye observacion lidhur me këtë gjetje duke theksuar se: ***Për vitin 2015 ADISA filloi punën e saj për ndarjen fizike për 4 Institucione (me shërbime të përzgjedhura) në 4 Qytete dhe po brenda 6 mujorit të parë të 2015 ADISA mori tjetër drejtim pra, menaxhimin e vetëm 1 zyre atë të FO ZVRPP, Tiranë. Pra, në këto kushte drejtoria nuk mund të hartojë plane kur në vitin e parë të funksionimit të saj vendimet ndryshonin***

vazhdimisht. Nga Tetori 2015 i vetmi objektiv për drejtorinë ishte mirëfunksionimi i FO-ZVRPP Tiranë, ku u punua dhe u hartua manuali i parë i projektit pilot, gjithashtu në observacion është theksuar se: U përdor plani ekzistues pasi përkonte me objektivat e VKM nr.384 dt.25.05.2016 “Për miratimin e dokumentit të politikave afatgjata për ofrimin e shërbimeve me në qëndër qytetarin nga administrata shtetërore në Shqipëri”.

Lidhur me këtë gjetje opinioni i audititit mbetet i pa ndryshuar pasi referuar ligjit nr.10296, datë 08.07.2016 “Per menaxhimin financiarë dhe kontrollin”, kreu II “Përgjegjshmëria menaxheriale”neni 8, pika 8, gërma a dhe neni 9, pika 4, germa a,b, nëpunësi zbatues ka përgjegjësi për hartimin e objektiveve dhe zbatimin e planeve strategjike dhe vjetore, në përputhje me objektivat e miratuar nga titullari i njësisë publike, kështu observacioni nuk meret parasyshtë dhe gjetja do te pasqyrohet dhe në Raportin Final të Angazhimit.

Gjetje nr.3

Në bazë të dokumentacionit të vënë në dispozicion grupit të auditimit për periudhën tetor-dhjetor 2015 dhe janar-gusht 2016, nga ana e kësaj drejtorie në asnjë rast **nuk është bërë analiza e punës mujore,tre mujore, gjashtë mujore e vjetore për të analizuar objektivat e realizuara sipas programeve,ecurinë e punës dhe detyrat e ngarkuara nga institucioni.**

Nga nëpunësi përgjegjës u kthye observacion lidhur me këtë gjetje duke theksuar se: **“Analiza e punës nuk mund të bëhet në rastet kur plani i punës gjatë këtij viti dhe objektivat që duhen të arrihen kanë ndryshuar në mënyrë të vazhdueshme. Pra, drejtoria nuk ka patur mundësi për analizë 3 mujore apo 6 mujore sepse pavarësisht raporteve dhe vlerësimeve të kryera nga stafi i drejtorisë, objektivat kryesor kanë ndryshuar drejtim”.**

Lidhur me këtë gjetje opinioni i audititit mbetet i pa ndryshuar pasi referuar ligjit nr.10296, datë 08.07.2016 “Për menaxhimin financiarë dhe kontrollin”, kreu II “Përgjegjshmëria menaxheriale”neni 9, pika 4, gërma b dhe Rregullores së Brendshme të Organizimit dhe Funksionimit të Administratës për adisa neni 12 drejtoria operationale pika 12.2 ku theksohet se”drejtori i kesaj drejtorie analizon kryerjen e detyrave dhe jep opinion në lidhje me to”, kështu observacioni nuk meret parasyshtë dhe gjetja do të pasqyrohet dhe në Raportin Final të Angazhimit.

Gjetje nr.4

Për periudhën e audituar,u konstatua se nga ana e qytetarëve nëpërmjet letrave janë bërë dhe një sërë vrejtesh, ankesa, sugjerime për përmirësimin e punës në të ardhmen, për etikën e punonjësve, por nga ana e Drejtorisë Operacionale në të gjitha rastet e paraqitura **nuk janë marrë në shqyrtim e vlerësuar për të përmirësuar punën në të ardhmen.**

Nga nëpunësi përgjegjës u kthye observacion lidhur me këtë gjetje duke theksuar se : **“Ju bëjmë me dije se drejtoria ka mare masa shumë herë, aty ku e ka parë të nevojshme, kundrejt operatorëve për të cilët janë shprehur vërejtje, apo janë konstatuar gabime nga vete drejtori i drejtorisë apo përgjegjësi përkatës. Madje, në një rast ku personi kishte marrë vërejtje më shumë se 3 herë, është larguar nga posti i punës. (Vërejtjet mund ti gjeni te sektori i burimeve njerëzore) Gjithashtu sektori i trajnimeve ka kryer një sërë trajnimesh mbi etikën,**

performancën etj. me qëllim përmirësimin e vazhdueshëm”. Pas verifikimit të dokumentacionit të paraqitur nga nëpunësi përgjegjës, Auditi i Brendshëm pajtohet me sqarimin e dhënë dhe këtë gjetje nuk e pasqyron në Raportin Final të Angazhimit

Gjetje nr.5

Nga auditimi rezultoi se nga ana e ADISA-s si dhe zyrës qendrore ZVRPP Tiranë deri në momentin e auditimit ***nuk është bërë miratimi i marrëveshjes për kartelat–info,rregullorja FO***,pavarësisht se nga ana e ADISA-s me shkresën me nr.390 dt.12.04.2016 me subjekt “Mbi kartelat info” dhe nr.390/3 dt.09.05.2016 “Rikujtesë”, është kërkuar lidhja e marrëveshjeve të mësipërme.

Nga nëpunësi përgjegjës u kthye observacion lidhur me këtë gjetje duke theksuar se: ***“Ju bëjmë më dije se hartimi i kartelave informative nuk është detyrë funksionale e Drejtorisë Operacionale (D.O) dhe asnjë sektori në varësi të kësaj Drejtorie. Hartimi i kartelave informative është detyrë funksionale e Sektorit të Standardeve në varësi të Drejtorisë së Monitorimit dhe Zhvillimit të Standardeve. Sugjerojmë të hiqet si pjesë e këtij raporti pasi nuk ka lidhje me drejtorinë. Drejtoria Operacionale ka vënë në dispozicion të Sektorit të Standardeve materialin e nevojshëm për hartimin e kartelave, të mbledhur nga Sektori i Riinxhinierimit dhe Shërbimeve. Auditi i Brendshëm pajtohet me sqarimin e dhënë dhe këtë gjetje nuk e pasqyron në Raportin Final të Angazhimit***

Gjetje nr.6

Nga ana e Drejtorisë Operacionale në bashkëpunim me institucionet e tjera në zbatim të VKM nr.384 dt.25.05.2016 “Për miratimin e dokumentit të politikave afatgjata për ofrimin e shërbimeve me në qendër qytetarin nga administrata shtetërore në Shqipëri”,***nuk është punuar sa e si duhet për përgatitjen dhe publikimin e kartës së qytetarit.***

Nga nëpunësi përgjegjës u kthye observacion lidhur me këtë gjetje duke theksuar se: ***Karta e qytetarit nuk është përgjegjësi e D.O. Info për kartën e qytetarit mund të kërkonte VETEM nga Sektori i Zhvillimit të Standardeve. Auditi i Brendshëm pajtohet me sqarimin e dhënë dhe këtë gjetje nuk e pasqyron në Raportin Final të Angazhimit.***

Gjetje nr.7

Nga ana e Drejtorisë Operacionale për periudhën e audituar,në asnjë rast ***nuk na u paraqit programi i punës vjetore ose për periudha kohore më të shkurtëra për trajnimin e punonjësve të saj për rritjen e shkallës së kualifikimit nëpërmjet trajnimeve,seminareve dhe mënyra të tjera.***

Nga nëpunësi përgjegjës u kthye observacion lidhur me këtë gjetje duke theksuar se: ***“Propozime janë paraqitur pranë Sektorit-t të Trajnimeve. Mund t’iu vihen në dispozicion”.***

Lidhur me këtë gjetje opinioni i auditit mbetet i pa ndryshuar pasi nga ana e kësaj drejtorie nuk na u vu në dispozicion asnjë plan pune apo kërkesë për trajnimet e planifikuara (që janë kryer ose parashikohen të kryhen në të ardhmen), kështu observacioni nuk meret parasysh dhe gjetja do të pasqyrohet dhe në Raportin Final të Angazhimit.

Aktivitetet e planifikuara për tu kryer nga Drejtoria Operacionale sipas planit vjetor të ADISA për periudhën Tetor 2015 e në vazhdim janë:

Marrja në administrim e ZVRPP Tiranë.

Gjatë vitit 2015 me daljen e VKM nr. 674, datë 29.07.2015 “Për kalimin e sporteleve pritëse për qytetarët të ZVRPP në administrim të ADISA”, nga Drejtoria Operacionale janë marrë në administrim sportelet pritëse të ZVRPP Tiranë dhe deri në momentin e auditimit këto shërbime po lëvrohen nga ADISA. Aktualisht ADISA lëvron të gjitha shërbimet e Zyrës Qendrore të Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme (51 shërbime nga 51 shërbime në total).

Hapja e zyrave pritëse nëpër rrethe.

Në fazën e parë është planifikuar studimi i zonave dhe shërbimeve në të gjithë qytetet e Shqipërisë në 4 Institucionet e para ISSH,FSDKSH,ZRPP,DPSHTRR.

Kjo do të arrihej:Duke kryer me grupe pune vizita në terren,përpunimin e informacionit të grumbulluar,identifikimin e miniqendrave dhe zyrave të vecanta, vendimarrje për miniqendrat dhe zyrat e veçanta.

Për realizimin e këtyre objektivave nga Drejtoria Operacionale në bashkëpunim me drejtoritë e tjera janë ngritur grupe të ndryshme pune të cilët kanë bërë takime me të gjithë përfaqësuesit e këtyre institucioneve nëpër rrethe gjatë vitit 2015-2016 duke u njohur me dokumentacionin dhe inspektuar në terren objektet që janë përcaktuar nga këto institucione për të kaluar nën administrim ose në pronësi të ADISA.

Në fazën e dytë është planifikuar Riinxhinierimi i shërbimeve nga konsulentët dhe ADISA në 19 institucionet e para në fokus.

Ri-inxhinierimi

Nga Drejtoria Operacionale në bashkëpunim me drejtoritë e tjera në kuadër të reformës në shërbimet publike janë ngritur grupet e punës për të bërë identifikimin e shërbimeve që kryhen përgjithësisht në *19 institucione publike* me synim dokumentimin e shërbimeve ekzistuese (përfshirë përgatitjen e një inventari ligjor për çdo shërbim) dhe shqyrtimi mbi këtë bazë i mënyrës së ofrimit të tyre, me objektiv uljen me të paktën me 25% të kohës që i duhet qytetarëve për të aplikuar dhe marrë miratimin për shërbimet publike administrative. Në këtë kuadër gjatë periudhës prill-gusht 2015, sektori i riinxhinierimit është angazhuar në plotësimin e udhëzuesve për rreth *450 shërbime për 19 institucione*, këto udhëzues janë plotësuar nga sektori i riinxhinierimit dhe grupet e punës në secilin institucion.

Për një studim më të plotë dhe profesional për procesin e ri-inxhinierimit nga ADISA është lidhur kontratë me kompaninë DELOTTE ALBANIA shpk me nr.572/2 prot, datë 20.01.2016 me Objekt “Procesi i riinxhinierimit për Qendrën e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara” me kohëzgjatjë 9- muaj për riinxhinierimin e shërbimeve në *10 institucione publike për rreth 400 shërbime*.

Grupi i punës i ADISA që bëri mbledhjen e informacionit dhe përpunimin e të dhënave, hartoi udhëzuesit dhe kartelat, sipas urdhërit nr.119 prot, datë 03.02.2016 “Për ngritjen e grupit të punës për zbatim dhe ekzekutim të kontratës me objekt “Procesi i Riinxhinierimit në ADISA”, vazhdon të bashkëpunojë me kompaninë DELOITT Albania shpk për marrjen e informacioneve

të mëtejshme dhe përpunimin e tyre nga institucionet në fokus, deri në momentin e finalizimit të kontratës nga kjo kompani.

Bazuar në urdhrin nr.119 prot, datë 03.02.2016 “Për ngritjen e grupit të punës, për zbatim dhe ekzekutim të kontratës së shërbimit me objekt : “Proçesi i riinxhinimit për Qendrën e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara

Studimi i Fizibilitetit

Drejtoria Operacionale në bashkëpunim me drejtoritë e tjera ka bërë mbledhjen dhe përpunimin e informacionit të shërbimeve publike nga institucionet qëndrore si dhe ka përgatitur dhe shpërndarë pyetësin e fizibilitetit në 4 institucione.

Gjatë muajit janar 2016 janë ngritur grupe pune dhe organizuar takime nga ADISA, me institucionet e ZRPP, ISSH, DRSHTRR dhe FSDKSH në rrethe të ndryshme, me qëllim mënyrën e organizimit të zyrave të shërbimit nga këto institucione (kostot mujore për çdo shërbim, institucionet me të cilat bashkëpunojnë, numrin e sporteleve të shërbimit, mbulimi i popullsisë, sistemi IT etj), identifikimi i mënyrës së ofrimit të shërbimeve publike dhe më pas standartizimin e tyre kryesisht për mundësinë e ndarjes së shërbimeve midis FO dhe BO. Në përfundim të takimeve nga Drejtoria Operacionale është hartuar një memo informuese për efektivitetin e takimeve të organizuara sipas grupeve dhe institucioneve.

Për një studim më të plotë dhe profesional të fizibilitetit duke e shtrirë studimin në 15 institucione, me ndërmjetësimin e Ministrisë së Financës sipas shkresës nr.320 prot, datë 23.03.2016 e ADISA dhe nr.4031/1 prot datë 18.03.2016 e Ministrisë së Financës “Dërgim kontrate në kuadër të “Paradhënies për projektin shërbime publike me në qendër qytetarin”, nga ADISA është lidhur një kontratë shërbimi “Feasibility Study on Implementing Front Office-Back Office Separation” me kompaninë Joint Venture of Ernest and Young Albania, Ernest and Young Baltic and IDRA Research and Consulting, për të bërë studimin e fizibilitetit në 15 institucione.

Studimi i sistemit IT

Gjatë studimit për mbledhjen e informacioneve për mënyrën e funksionimit të zyrave pritëse nëpër rrethe përveç mënyrës së ofrimit të shërbimeve është bërë studim dhe për mënyrën e funksionimit të sistemeve IT në këto institucione, cilët nga ato përdorin sisteme IT dhe cilët jo. Të gjitha të dhënat janë pasqyruar në materialin në exel të hartuar nga Drejtoria Operacionale.

3. Ndërtimi i Qendrave të Integruara të Shërbimeve.

Në fokus të Drejtorisë Operacionale për vitin 2016 janë qendrat e integruara Kavajë, Fier, Krujë dhe Gjirokastrë, janë marre në përdorim me VKM qendrat Krujë, Fier dhe Kavajë dhe është në proces Gjirokastra.

Për qendrat e integruara Kavajë dhe Fier janë hartuar plane të vecanta pune të cilat kanë të bëjnë me tenderimin për mobilim, sistemet e ndricimit, ajrimit dhe sistemit IT. Baza ligjore hartimi i marrëveshjes së bashkëpunimit (për ISSH, ZVRPP, FSDKSH dhe DPSHTRR), burimet

njerëzore (rekrutimi i punonjësve, trajnimet e ndryshme), financa, hartimi i manualeve të funksionimit të këtyre qendrave për ZVRPP, FSDKSH, ISSH dhe DPTSHTRR.

Veprimet e mësipërme në mosplotësimin e kërkesave ligjore për mbarëvajtjen e administrimit e punës në Drejtorinë Operacionale bien ndesh me Ligjit nr.13 datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, VKM nr. 693 datë 22.10.2014 “Për krijimin e Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve të Integruara”. VKM nr. 674, datë 29.07.2015 “Për kalimin e sporteleve pritëse për qytetarët të ZVRPP në administrim të ADISA”, VKM nr.384 dt.25.05.2016 “Për miratimin e dokumentit të politikave afatgjata për ofrimin e shërbimeve me në qëndër qytetarin nga administrata shtetërore në Shqipëri”, Ligjit nr.9154 dt.06.11.2003 “Për arkivat”, Ligjit nr.90/2012 “Për organizimin dhe funksionimin e administratës shtetërore”, Ligjit nr.9131 dt.08.09.2003 “Për rregullat e etikës në administratën publike”, Ligjit nr.10296 dt.08.07.2010 “Për menaxhimin financiar dhe kontrollin”, Kreu II – Përgjegjshmëria menaxheriale-, neni 8, pika 8, gërma a dhe neni 9, pika 4, gërma b dhe ngarkon me përgjegjësi drejtuesin e kësaj drejtorie.

2. Si ka qenë dhe është koordinimi dhe mbarëvajtja e punës me ZVRPP, si është garantuar nga sportelet garantimi i zbatimit të ligjit, mbrojtja e interesave të shtetit dhe të drejtave të shtetasve, si është komunikimi midis ADISA dhe ZVRPP për dorëzimin e praktikave, si bëhet regjistrimi i kërkesave dhe zbatimi i afateve në kryerjen e shërbimeve si bëhet aplikimi i gjobave në raste vonesash në ofrimin e shërbimeve (ankesat), si dhe sa janë zgjidhur e dokumentuar ankesat pranë sporteleve të ZVRPP, si është bërë realizimi i bashkëpunimit ndërmjet Back Office (ZVRPP) dhe ADISA.

Bazuar në VKM nr.693, datë 22.10.2014 “Për krijimin e Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve publike të integruara” si dhe VKM nr.674, datë 29.07.2015 “Për kalimin e sporteleve pritëse për qytetarët të Zyrave Vendore të Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme në administrim të Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara”, zyrat pritëse të ZVRPP kanë kaluar nën administrim të ADISA nga 1 Tetor 2016. Mënyra e komunikimit midis këtyre dy institucioneve u vendos me Marrëveshjen e Bashkëpunimit nr.332 prot, datë 30.09.2015 të ADISA dhe nr.1116 prot, datë 30.09.2015 të ZRPP “Për përcaktimin e bashkëpunimit midis Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve publike të Integruara dhe Zyrës Vendore të Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme”, Urdhërit të Përbashkët nr.332/1, datë 30.09.2015 të ADISA dhe nr.1116/6 prot, datë 30.09.2015 të ZRPP “Për bashkëpunimin e ADISA dhe ZVRPP “Për ofrimin e shërbimit të pritjes së qytetarëve dhe e marrjes së aplikimeve nga ADISA”, Urdhërit të Përbashkët nr.332/4 prot, datë 21.10.2015 të ADISA dhe nr.7534/2, datë 21.10.2015 prot të ZRPP “Për bashkëpunimin e ADISA dhe ZRPP për ofrimin e shërbimit të pritjes së qytetarëve për çështjet ekonomiko- financiare”.

Në përfundim të auditimit të dokumentacionit për mënyrën e organizimit dhe funksionimit të sporteleve pritëse për qytetarët të menaxhuara nga operatorët e ADISA-s rezultoi se:

Organizimi i punës në sportelet e administruara nga ADISA është sipas kuadrit ligjor dhe nënligjor të vëna në dispozicion nga ZVRPP, në zbatim të marrëveshjes së bashkëpunimit midis këtyre dy institucioneve.

Gjetje nr.8

Nga Drejtoria Operacionale është hartuar rregullore e brendshme për funksionimin e sporteleve pritëse për qytetarët në Zyrat Vendore të Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme dhe Manuali për Funksionimin e ZVRPP Tiranë por deri në momentin e auditimit këto materiale nuk janë miratuar.

Nga nëpunësi përgjegjës në bashkëpunim me sektorin juridik, grupit të auditimit ju vu në dispozicion Vendimi nr.2, datë 03.10.2016 të Këshillit Drejtues “Për Miratimin e Rregullores së Brendshme për Funksionimin e Sporteleve Pritëse të qytetarit në Zyrat Vendore të Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme”. Auditi i Brendshëm e konsideron të realizuar këtë gjetje kështu që nuk e pasqyron në Raportin Final të Angazhimit.

ADISA ka vendosur në funksion të informimit të qytetarit një strukturë të vecantë (Infopoint) ku nëpërmjet tij operatori jep informacione të ndryshme për qytetarët që paraqiten në sportel. Për të gjithë dokumentacionin që qytetari ka nevojë të paiset me numër protokollit për aplikim (dosjet/ shkresat e ardhura nga zyrat përmbartimore, ALUIZNI, gjykatat, bashkia, enti i banesave, të cilat janë të protokolluara nga ZVRPP, personi i autorizuar i ZVRPP mundëson database elektronike për operatorët e ADISA-s për të kryer verifikimet përkatëse i cili i shërben operatorit të ADISA-s (Infopoint) për të informuar qytetarët të aplikojnë në sportel.

Dorëzimi i Praktikave nga ADISA të ZVRPP

Për mënyrën e pranimit të praktikave nga operatorët e ADISA-s, është vënë në dispozicion të tyre moduli për marrjen e praktikave nga ZVRPP.

ADISA dhe ZVRPP, komunikojnë vetëm nëpërmjet personave të kontaktit të përcaktuar në marrëveshjen e bashkëpunimit ndërmjet dy institucioneve, në mënyrë elektronike dhe/ose të drejtpërdrejtë.

Supervizori i ADISA në prani të personit të autorizuar të ZVRPP, dorëzon në protokoll me procesverbal të gjitha praktikat e ditës. ZVRPP mundëson gjenerimin nga sistemi të raportit i cili i bashkëlidhet procesverbalit të dorëzimit. Procesverbali firmoset nga të dy përfaqësuesit e institucioneve. Bashkëlidhur procesverbalit është dhe libri i bankës, ditari i taksës së kalimit të pronesisë, ditari i tatimit të kalimit të së drejtës së pasurisë së paluajtshme si dhe një kopje e mandate pagesës gjeneruar nga banka.

Pas verifikimeve të bëra në sportelet e ADISA u konstatua se të gjitha këto procedura kryhen sipas standarteve të vendosura në marrëveshjet e bashkëpunimit midis ADISA dhe ZVRPP.

Me anë të shkresave të ndryshme Drejtoria Operacionale në ADISA ka dhënë informacion mbi ofrimin e shërbimit pranë zyrave vendore të regjistrimit të pasurive të paluajtshme Tiranë duke filluar nga Tetor 2015 e në vazhdim Drejtoria Operacionale ka

informuar Ministren e Shtetit për Inovacionin në Administratën Publike, Kryeregjistruesin e ZQRPP për aplikimet e qytetarëve në sportelet e ADISA dhe shërbimet e ofruara qytetarëve gjatë kësaj periudhe për çdo muaj.

Gjetje nr.9

Në sportelet e ADISA-ZVRPP nuk funksionon ruajtja, arkivimi i dokumentacionit si në rastin e proces verbaleve të dorëzimit, të ankimimeve, kthim përgjigje etj. në zbatim të Ligjit nr.9154 dt.06.11.2003 “Për arkivat”.

Nga nëpunësi përgjegjës u kthye observacion lidhur me këtë gjetje duke theksuar se: ***“Në bazë të Ligjit Nr.13/2016 ‘Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë’, ADISA NUK ka të drejtë të arkivojë dokumentet (aplikimin) e kryer nga qytetari. Arkivimi ndodh vetëm nga Institucioni përgjegjës për dhënien e shërbimit (Back Office) dhe jo nga institucioni përgjegjës për pranimin e aplikimit (Front-Office). Për këtë arsye ADISA ka për detyrë të dorëzojë dokumentet e pranuar nga qytetari në fund të çdo dite për tu proceduar me shqyrtimin e tyre nga BO”.*** Auditi i Brendshëm pajtohet me sqarimin e dhënë dhe këtë gjetje nuk e pasqyron në Raportin Final të Angazhimit

Në asnjë rast nuk është bërë evidentimi nga sportelet i aplikimeve të cunguara dhe me dokumentacion të mangët, gjë që vërtetohet dhe nga opinionet e qytetarëve me arësien se nuk ka një dokument se çfarë duhet të paraqesim në sportel si aplikus.

Në raportet periodike janë pasqyruar me hollësi numri i aplikimeve gjatë një muaji si dhe duke bërë e hartuar periodikisht e rregullisht informacionet përkatëse.

Për periudhën e audituar nga ana e sporteleve pranë ZRPP Tiranë është përballuar volum pune si më poshtë:

Gjatë periudhës Tetor 2015 deri në Gusht 2016 janë kryer gjithsej 80924 aplikime për përpunim dhe 9127 shërbime I6 (vërtetime negative).

Janë kthyer përgjigje për këto aplikime gjithsej 80456 dhe kanë mbetur pa përgjigje 468 aplikime.

Muajt me volumin më të madh të punës kanë qenë muaji Dhjetor 2015 me 8695 aplikime dhe muaj Prill 2016 me 9.064 aplikime.

Gjetje nr.10

Krahas volumit të madh të përditshëm të punës, në bazë të dokumentacionit të paraqitur grupit të auditimit, rezulton se për periudhën Tetor-dhjetor 2015 ka patur 3 ankesa në drejtim të etikës së punonjësve në sportelet e ADISA-s dhe për periudhën janar-gusht 2016 rezultojnë 4 ankesa. ***Nga ana e Drejtorisë Operacionale në të gjitha rastet e paraqitura nuk janë marrë në shqyrtim e vlerësuar këto ankesa për të përmirësuar punën në të ardhmen.***

Lidhur me këtë gjetje nga nëpunësi përgjegjës u kthye observacion duke sqaruar se: “Ankesat e mësipërme janë vlerësuar dhe personat përgjegjës janë vënë në dijeni verbalisht, por duke

marrë parasysh faktin se ankesa është drejtuar vetëm 1 herë nuk mund të merren masa më të rënda disiplinore. Gjss, siç është sqaruar edhe më sipër, vërejtje me shkrim mund të gjeni në sektori i burimeve njerëzore, pasi ekzistojnë aty ku është vlerësuar e arsyeshme”. Pas verifikimit të dokumentacionit të paraqitur, grupi I auditit të brendshëm pajtohet me sqarimin e dhënë dhe këtë gjetje nuk e pasqyron në Raportin Final të Angazhimit.

Në sportelet e ADISA është vënë në dispozicion të qytetarit një formular ankesash për ofrimin e shërbimit, ky formular plotësohet nga qytetarët në momentin që ata nuk janë të kënaqur me shërbimin e ofruar si nga operatorët e ADISA ashtu dhe nga operatorët e ZVRPP. Ankesat e adresuara për shërbimet e ofruara nga operatorët e ZRPP në fund të ditës, mbledhen nga sportelisti dhe me një procesverbal i dorëzohen supervizorit. Ky i fundit i dorëzon në BO, të protokolluara. BO shqyrton ankesat brenda afatit të përcaktuar dhe pasi i jep përgjigje, ia dorëzon supervizorit të ADISA pranë ZVRPP të protokolluara me procesverbalin përkatës (ADISA në dijeni). Supervizori i dorëzon të gjitha formularët tek sporteli i ankesave. ADISA merr përsipër të njoftojë qytetarin, përmes të gjitha kanaleve të komunikimit për tërheqjen e përgjigjes.

Për periudhën e vitit 2015 (tetor- dhjetor) ankesa janë gjithsej 1329 ankesa sipas të dhënave nga sektori i ankesave. Muaji me më shumë ankesa është muaj nëntor me 578 ankesa.

Ankesat nga qytetarët në 99.9 % të rasteve janë për vonesa në kthimin e përgjigjeve nga zyrat e ZVRPP dhe vetëm 0.01 % është për sportelet pritëse të ADISA, kështu nga 1338 ankesa vetëm një ankesë është për mungesë etike në komunikim nga zyrat pritëse.

Gjithashtu vihet re se kategoritë e ankesave për back-office janë për mosrespektim afati ligjor për kthim përgjigje nga ZVRPP, kërkesë me shkrim për të njëjtin dokumentacion në 1265 aplikime ose 94.5 %, si dhe në rastin e shërbimit, dokumenti përfundimtar është me gabime në më shumë se një herë në 50 aplikime ose 3.8 %.

Më datë 19.08.2016 nga ADISA është vendosur që ankesat që qytetarët bëjnë në sportelet e ADISA do të dorëzohen te ZVRPP në fund të ditës me procesverbal të firmosur nga përfaqësuesit e të dy institucioneve. Kthimi i përgjigjes së qytetarit nga ZVRPP dorëzohet dorazi te përgjegjësi i sektorit të sporteleve të ADISA.

Gjetje nr. 11

Nga analiza e treguesve të pasqyrës së aplikimit, të kthimit të përgjigjeve, të ankesave e kthimit të tyre por dhe të ankesave për të cilat nuk janë kthyer përgjigje si brenda e jashtë afatit ligjor tregon për një mosrakinim e mosbashkëveprim midis ADISA-s dhe ZVRPP-së Tiranë e cila bie ndesh me Ligjin nr.13 datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, VKM nr. 693 datë 22.10.2014 “Për krijimin e Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve të Integruara”. Ligjit nr.90/2012 “Për organizimin dhe funksionimin e administratës shtetërore”, Ligjit nr.90/2012 “Për organizimin dhe funksionimin e administratës shtetërore” si dhe me Urdhërin e përbashkët “Për mënyrën e bashkëpunimit në çështjen e teknologjisë së informacionit ndërmjet ZVRPP dhe ADISA për administrimn e sporteleve të pritjes së qytetarëve” dhe “Për bashkëpunimin e ADISA dhe ZVRPP për ofrimin

e shërbimeve të pritjes së qytetarëve e marrjes së aplikimeve nga ADISA' dhe ngarkon me përgjegjësi personelin që punon pranë zyrave të ZVRPP Tiranë.

Nga nëpunësi përgjegjës u kthye observacion lidhur me këtë gjetje duke theksuar se: *“Në bazë të nenit 39/2/c të ligjit 13/2016 Sportelet e shërbimit (që administrohen nga ADISA) kanë funksion për dërgimin e kërkesës dhe praktikës administrative shoqëruese në institucionin përgjegjës për shërbimin publik dhe ndjekjen e realizimit të procedurës, sipas afateve ligjorë. Referuar përcaktimeve të mësipërme ligjorë funksionet e ADISA nisin dhe përfundojnë me marrjen e aplikimit dhe praktikës shoqëruese dhe përcjelljen e saj në BO. Ajo monitoron ndjekjen e procedurës dhe respektimin e afateve, respektimi i të cilave është detyrim i institucionit ofrues të shërbimit, i cili në marrëdhënie me zyrat pritëse të ADISA përfaqësohet nga zyra përgjegjëse”. Grupi i auditit të brendshëm pajtohet me sqarimin e dhënë dhe këtë gjetje nuk e pasqyron në Raportin Final të Angazhimit.*

1. Rritja e performancës së operatorëve të ADISA.

Për rritjen e cilësisë së ofrimit të shërbimeve në sportele, për operatorët e ADISA në ZVRPP janë kryer trajnime të ndryshme, kryesisht për mënyrën e komunikimit dhe sjelljes me qytetarin në sportele, nga donatorë të huaj (pa pagesë) dhe ASPA. Për periudhën 2015- 2016 janë kryer gjithsej 7 trajnime të ndryshme për 13 operatorë që ofrojnë shërbime në sportelet e ZVRPP Tiranë.

Pas kryerjes së trajnimeve janë bërë testimet e njohurive.

2. Monitorimi i sporteleve për mënyrën e ofrimit të shërbimeve nga operatorët e ADISA.

Lidhur me mbarëvajtjen e punës në sportelet e ADISA nga Drejtori Ekzekutiv me urdhër nr. 122 prot, datë 13.11.2015 “Për ngritjen e një grupi pune për monitorimin e sporteleve për cilësinë e ofrimit të shërbimeve nga operatorët e FO të ZVRPP”, është ngritur një grup pune për të bërë monitorimin e punës së operatorëve në sportele.

Për vitin 2015 janë kryer gjithsej 3 monitorime ku janë kontrolluar 200 praktika në operatorë të ndryshëm, për vitin 2016 deri në momentin e auditimit janë kryer 3 monitorime ku janë kontrolluar 146 praktika. Kontrolli i praktikave është përcaktuar mbi disa pika të përcaktuara nga Drejtoria Operacionale në bashkëpunim me drejtoritë e tjera. Në përfundim të monitorimit nga grupi i punës janë hartuar 6 raporte monitorimi me nr.532 prot, datë 27.11.2015, nr.574 prot, datë 10.12.2015, nr.631 prot, datë 28.12.2015, nr.127 prot, datë 04.02.2016 dhe nr.359 prot, datë 01.04.2016, dhe nr.359/1 prot, datë 01.06.2016, duke informuar titullarin e institucionit për problematikat e hasura.

Në përfundim janë konstatuar parregullsi në 26 praktika nga 346 të monitoruara që kanë të bëjnë me:

Parregullsi në vendosjen e vulës, në 4 raste, parregullsi në plotësimin e emrit dhe mbiemrit të kërkesit në 7 raste, parregullsi në vendosjen e nr të fletëve të praktikës së dorëzuar në 12 raste, parregullsi në pranimin e dokumentacionit kur mungon certifikata e pronësisë në 1 rast, parregullsi në pranimin e dokumentacionit kur mungon autorizimi në 2 raste.

Gjetje nr.12

Në kundërshtim me Ligjin nr.10.296, datë 08.07.2010 “Për Menaxhimin Financiarë dhe Kontrollin”, kreu II, neni 11 “Përgjegjshmëria menaxheriale e menaxherëve të tjerë të njësisë”, pika 5, deri në momentin e auditimit nuk u gjet asnjë informacion nëse parregullsitë e konstatuara janë marrë në shqyrtim e vlerësuar nga Drejtoria Operacionale, për përmirësimin e punës në të ardhmen (trajnime të mëtejshme, tërheqje vëmendje, vërejtje).

Nga nëpunësi përgjegjës u kthye observacion lidhur me këtë gjetje duke theksuar se: **“Për parregullsitë e realizuara nga operatorët e ADISA është realizuar workshop, pikërisht për tu sqaruar drejt-përdrejt nga juristët e ZQRPP për çdo lloj paqartësie apo problematike të hasur gjatë aplikimeve.....periudha 02.03.2016”** Auditi i Brendshëm pajtohet me sqarimin e dhënë dhe këtë gjetje nuk e pasqyron në Raportin Final të Angazhimit.

Për kryerjen e monitorimeve të sporteleve edhe gjatë vitit 2016 ngritja e grupeve vazhdon sipas Urdhërit nr.122 prot, datë 13.11.2015 “Për ngritje e një grupi pune për monitorimin e sporteleve për cilësinë e ofrimit të shërbimeve nga operatorët e FO të ZVRPP”, megjithëse për këtë periudhë është ndryshuar përbërja e grupit.

Lidhur me këtë gjetje nga nëpunësi përgjegjës u kthye observacion ku theksohet se: **“Nuk u ndryshua urdhri i vitit 2015, por për arsye se nga dr. ekzekutiv u komunikua verbalisht që mos bëhen të ditur emrat e personave që do të shkojnë për monitorim (për arsye të kuptueshme)”**. Grupi I auditit të brendshëm pajtohet me sqarimin e dhënë dhe këtë gjetje nuk e pasqyron në Raportin Final të Angazhimit.

3. Vlerësimi i Performancës së sporteleve sipas pyetsorëve dhe anketimit të qytetarë ve.

Për periudhën e audituar nga sektori i performancës dhe opinionit të qytetarit janë hartuar pyetësorë dhe zhvilluar anketime për opinionin e qytetarëve gjatë ofrimit të shërbimeve nga sportelet e ZVRPP dhe pritshmëritë dhe kërkesat për përmirësimin e punës në momentin që këto shërbime po kryhen nga operatorët e ADISA. Nga ky sektor janë bërë sondazhe në muajin shtator kur këto shërbime ofroreshin nga ZVRPP, dhe për periudhën në vazhdim kur këto shërbime kryhen nga operatorët e ADISA. Nga materiali i vënë në dispozicion rezultoi se:

Metoda e përdorur është ajo e intervistave me anë të pyetsorit, ky pyetsor është zhvilluar te qytetarët e paraqitur pranë ZVRPP, ku për këtë periudhë janë plotësuar pyetsorët sipas periudhave dhe kampioneve si më poshtë:

	Periudha	Personat e intervistuar		
	2015 - 2016	Persona	Përfaqësues biznesi	Total
1	shtator 2015	150	20	170
2	nëntor 2015	176	24	200
3	dhjetor 2015	98	52	150

4	janar 2016	105	45	150
5	Qershor 2016	117	43	160

Pas përpunimit të të dhënave, grupi i punës ka arritur në konkluzionin se në momentin e marrjes nën administrim nga ADISA të zyrave të ZVRPP, ka një rritje të dukshme të kënaqësisë së qytetarëve për shërbimet e ofruara nga operatorët e ADISA.

Përmirësimet .

Lidhur me kohëzgjatjen e aplikimit: Në muajin janar 2016 kohëzgjatja mesatare e një aplikimi është 7 minuta nga 10 minuta në shtator 2015 që ishte kur ky shërbim kryhej nga ZVRPP.

Lidhur me kënaqësinë e qytetarëve ndaj performancës së sporteleve, 82 % e të intervistuarve në qershor 2016 ishin shumë të kënaqur nga 38 % që ishin në shtator 2015.

Vlerësimet mbi ndryshimet nga ADISA kanë qenë në rritje sipas muajve më poshtë:

- Nëntor 2011 56 %
- Dhjetor 2015 46%
- Janar 2016 56 %
- Qershor 2016 58 %

Në përfundim të sondazhit ky sektor ka hartuar një raport monitorimi mbi rezultatet e sondazheve duke lënë dhe rekomandime për Drejtorinë e Zhvillimit të Standarteve dhe Drejtorinë Operacionale.

Nga nëpunësi përgjegjës u kthye observacion lidhur me këtë konstatim duke theksuar se : ***Objektivat e përshkruar nuk janë kompetencë e D.O, por të drejtorive apo sektorëve të tjerë të ADISA. Drejtoria e zhvillimi dhe Monitorimit të Standardeve & Sektori IT, etj.***

Rekomandimet e mësipërme nuk janë gjetje për audituesin pasi këto rekomandime janë përcaktuar nga Sektori i Opinionit të Qytetarit për Drejtorinë Operacionale.

Auditi i Brendshëm për këtë konstatim rekomandon që midis drejtorive të ADISA të rritet bashkëpunimi me qëllim përmirësimin e performancës, pasi objektivat e drejtorive nuk janë të shkëputura por në funksion të njëra tjetrës, për sondazhet e kryera Sektori i Performancës dhe Opinionit të Qytetarit, duhet të informojë Drejtorinë Operacionale për përfundimet e rezultateve, me qëllim që kjo drejtori të analizojë të gjitha mangesitë si dhe të marrë masa për përmirësimin e shërbimit, në zbatim të Ligjit nr.10296 dt.08.07.2010 “Për menaxhimin financiar dhe kontrollin”,Kreu II –Përgjegjshmëria menaxheriale-,neni 8,pika 8,gërma a dhe neni 9,pika 4,gërma c dhe Ligjit nr.13 datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”.

3.Si ka qenë efektiviteti i takimeve të organizuara me institucionet publike dhe problemet e dala, si janë zgjidhur, si janë pasqyruar në punën e drejtorisë takimet ndërinstitucionale.

Për realizimin e objektivave të vëna, gjatë vitit 2015 -2016, nga Drejtoria Operacionale në bashkëpunim me drejtoritë e tjera janë ngritur grupe të ndryshme pune të cilët kanë bërë takime

me përfaqësuesit e 4 institucioneve ku mendohej se do të kryhej riinxhinierimi i shërbimeve për të marrë informacionet e duhura për arritjen e konkluzioneve për mënyrën e funksionimit të institucioneve në ofrimin e shërbimeve të ndryshme dhe dhënien e rekomandimeve për përmirësimin e këtyre shërbimeve në momentin e marrjes nga ADISA.

Grupet e punës janë fokusuar në tre drejtime:

-Me njohjen e anës operacionale të shërbimeve të ofruara (nr.e shërbimeve, hapat që ndiqen për ofrimin e shërbimeve, mënyra e kthimit të përgjigjes, ankesat e ndryshme etj).

-me anën ligjore të ofrimit të shërbimeve nga institucionet publike.

- me funksionimin e sistemeve të informacionit (TIK).

Kështu është bërë verifikimi në terren, përpunimi i informacionit, identifikimi i miniqendrave dhe zyrave të vecanta në të gjitha qytetet e Shqipërisë duke përgatitur pyetsorë për mënyrën e ofrimit të shërbimit, gjendjen dhe sipërfaqet e aseteve, proceset e punës në ofrimin e shërbimeve, a ka rregulla të përcaktuara për menaxhimin dhe mardhëniet me klientin, mbi infrastrukturën dhe shërbimet e IT, ankesat dhe zgjidhja e mosmarrveshjeve, marrja e opinionit nga qytetarët, numrin e punonjesve, kostot e shërbimit etj në institucionet ekzistuese.

Gjatë muajit janar 2016 janë ngritur grupe pune dhe organizuar takime nga ADISA, me institucionet e ZRPP, ISSH, DRSHTRR dhe FSDKSH në rrethe të ndryshme, me qëllim identifikimi i mënyrës së ofrimit të shërbimeve publike dhe më pas standartizimin e tyre. Në përfundim të takimeve nga Drejtoria Operacionale është hartuar një memo informuese për efektivitetin e takimeve të organizuara sipas grupeve dhe institucioneve.

Këto takime janë realizuar në bazë të urdhërave të dala nga Titullari i institucionit. Në përfundim të punës nga këto grupe janë pasqyruar në informacione të gjitha problematikat e shfaqura gjatë vëzhgimit dhe rekomandimet për masat që duhen marrë për përmirësimin e ofrimit të shërbimeve në momentin që këto shërbime do të ofrohen nga ADISA.

Gjetje nr.13

Në kundërshtim me Ligjin Nr.13 datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, Ligjit nr.10296, datë 08.07.2010 Për Menaxhimin Financiarë dhe Kontrollin” kreu II, neni 23 “Informacioni dhe Komunikimi”, pika 4,5 materialet e përgatitura nga grupet e punës në përgjithësi janë të shkurtra, jo cilësore në mënyrën e parashtrimt të problematikave dhe dhënien e rekomandimeve për përmirësimin e shërbimit në momentin e ofrimit të shërbimeve nga ADISA.

- Materialet nuk janë protokolluar dhe bashkëngjitur urdhërit të shërbimit, praktikë që është ndjekur nga të gjitha grupet e punës të dërguara për takime me institucionet e ndryshme.

- Materialet e vëna në dispozicion nga Drejtoria Operacionale nuk ju referohen urdhërave të shërbimeve (cilit urdhër i përket dhe nga kush është pregatit ky informacion), duke e vështirësuar punën në dhënien e një opinionit së cili nga grupet e punës ka bërë një punë profesionale referuar urdhërit të shërbimit.

Nga nëpunësi përgjegjës u kthye observacioni lidhur me këtë gjetje duke theksuar se ***“Ju bëjmë me dije se materiali nuk mund të konsiderohet i shkurtër apo jo cilësor, pasi nga ky material i mbledhur nga grupet e punës dhe i paraqitur ashtu si u kërkuar nga titullarët, këta të fundit vlerësojnë dhe dolën në konkluzionin të hapen qendra të integruara dhe jo të bëhet ndarja fizike FO-BO në vendodhjen ekzistuese dhe ky vlerësim dhe vendim nuk mund të merret nga materiali nuk është i mjaftueshëm, i qartë dhe i plotë.***

Lidhur me këtë gjetje opinioni i auditimit mbetet i pa ndryshuar pasi referuar Ligjit nr.10296, datë 08.07.2010 Për Menaxhimin Financiarë dhe Kontrollin” kreu II, neni 23 “Informacioni dhe Komunikimi”, pika 1 deri 5, theksohet se ***“titullarët e njësive duhet të vënë në funksion sisteme informimi që të sigurojnë identifikimin, mbledhjen dhe përhapjen e një informacioni të vërtetë dhe të besueshëm, në një format të përshtatshëm, brenda afateve të duhura duke bërë të mundur që çdo punonjës të marrë përsipër përgjegjësitë përkatëse.....me qëllim që të sigurohet gjurma e auditimit për vijueshmërinë dhe monitorimin (pika 5)”. Po kështu referuar urdhërave të titullarit të institucionit, në përfundim të punës çdo grup pune duhet të hartonte një raport të detajuar për punën e bërë dhe problematikat e ngritura, nga dokumentacioni që ju vu në dispozicion grupit të auditimit këto materiale nuk ishin protokolluar, mënyra e hartimit ishte jo korrekte për një raport ose informacion zyrtarë (pa ju referuar urdhërave të shërbimeve, bazës ligjore ose rregulloreve, vendimeve etj), dhe pa u nënshkruar nga personat që kishin hartuar këtë material. Bazuar në këto konstatime dhe referuar ligjit dhe urdhërave të titullarit, observacioni nuk meret parasyshtë nga grupi i auditimit, kështu që kjo gjetje do të pasqyrohet dhe në Raportin Final të Angazhimit.***

1.Në kuadër të bashkëpunimit institucional dhe përmirësimit të punës së sporteleve FO-ADISA pranë ZQRPP,Drejtoria Operacionale në bashkëpunim me drejtorinë juridike në Zyrën e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme, organizuan një workshop me datë 02.03.2016, Ora 15:00-16:00 me objekt “workshop mbi problematikat FO/ZVRPP”.Pjesëmarrës nga ZQRPP: Përgjegjës sek. juridik në ZQRPP, Përgjegjës sek. ankesa në ZQRPP dhe specialistët përkatës.Qëllimi i këtij workshopi është sqarimi nga ZRPP i problematikave të ndeshura nga operatorët e ADISA gjatë procesit të aplikimit, gjatë 5 mujorit të parë.

2.Gjatë muajit janar 2016 janë ngritur grupe pune dhe organizuar takime nga ADISA, me institucionet e ZRPP,ISSH,DRSHTRR dhe FSDKSH në rrethe të ndryshme,me qëllim identifikimi i mënyrës së ofrimit të shërbimeve publike dhe më pas standartizimin e tyre. Në përfundim të takimeve nga Drejtoria Operacionale është hartuar një memo informuese për efektivitetin e takimeve të organizuara sipas grupeve dhe institucioneve.

4. Si dhe sa janë rekomandimet e dhëna për ri-inxhinierimin dhe si janë zbatuar ato, si janë pasqyruar dhe vlerësuar analizat për dokumentacionin për sistemet ekzistuese të teknologjisë.

Riinxhinierimi ka për qëllim thjeshtimin e procedurave administrative dhe shkurtimin e kohës së lëvrimit të shërbimit. Procedurat e reja të thjeshtëzuara dhe të standartizuara do të kontribuojnë në rritjen e cilësisë dhe efikasitetit në ofrimin e shërbimeve dhe në rritjen e transparencës dhe llogaridhënies së administratës publike dhe ofrimin e shërbimeve,drejtuar qytetarëve dhe bizneseve.

Nga Drejtoria Operacionale në bashkëpunim me drejtoritë e tjera në kuadër të reformës në shërbimet publike kanë ngritur grupet e punës për të bërë identifikimin e shërbimeve në *19 institucione publike të caktuara fillimisht* me synim dokumentimin e shërbimeve ekzistuese (përfshirë përgatitjen e një inventari ligjor për çdo shërbim) dhe shqyrtimi mbi këtë bazë i mënyrës së ofrimit të tyre, me objektiv uljen me të paktën me 25% të kohës që i duhet qytetarëve për të aplikuar dhe marrë miratimin për shërbimet publike administrative. Në këtë kuadër gjatë periudhës prill-gusht 2015 sektori i riinxhinierimit është angazhuar në plotësimin e udhëzuesve për rreth *450 shërbime të evidentuara në 19 institucione*. Këto udhëzues janë plotësuar nga sektori i riinxhinierimit dhe grupet e punës të ngritura në secilin institucion.

Të gjithë udhëzuesit dhe hartëzuesit janë hedhur në dropbox të aksesueshëm nga grupet e punës ADISA dhe grupet e punës në institucionet përkatëse, gjithashtu ky sistem është i aksesueshëm dhe nga personat që janë të angazhuar me kartelat informative. Këto informacione janë përdorur si bazë të dhënash nga Drejtoria e Standarteve për të bërë të mundur një standartizim më të detajuar të këtyre kartelave deri në miratimin e tyre nga institucionet.

Për një studim më të plotë dhe profesional për procesin e riinxhinierimit nga ADISA është lidhur kontratë me kompaninë DELOTTE Albania shpk me nr.572/2 prot, datë 20.01.2016 me Objekt “Procesi i riinxhinierimit për Qendrën e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara” me kohëzgjatje 9 muaj për riinxhinierimin e shërbimeve në *11 Institucione Publike për rreth 400 shërbime*.

Grupi i punës ADISA bëri mbledhjen e informacionit dhe përpunimin e të dhënave, ka kartuar udhëzuesit dhe kartelat, sipas urdhërit nr.119 prot, datë 03.02.2016 “*Për ngritjen e grupit të punës për zbatim dhe ekzekutim të kontratës me objekt “Procesi i Riinxhinierimit në ADISA”*”, vazhdon të bashkëpunojë me kompaninë DELOITT Albania shpk për marrjen e informacioneve të mëtejshme dhe përpunimin e tyre nga institucionet në fokus, deri në momentin e finalizimit të kontratës nga kjo kompani.

Specialistët e këtij sektori kanë ndjekur dhe përditësuar vazhdimisht udhëzuesit (shërbimet) e ofruara nga vetë institucionet si dhe kanë evidentuar shërbime të reja që këto institucione ofrojnë.

Në fokus të procesit të ri-inxhinierimit janë 10 institucionet dhe shërbimet e ofruara nga ana e tyre.

5.Si janë përgatitur informacionet për dokumentacionin që duhet të paraqesin qytetarët dhe efektiviteti i tyre.

Bazuar në marrëveshjet e bashkëpunimit midis ZVRPP dhe ADISA është përcaktuar që nga ZVRPP të vihen në dispozicion të operatorëve të ADISA gjithë dokumentacioni i nevojshëm për mënyren e ofrimit të shërbimeve në sportele me të cilët kishte punuar ZVRPP. Nga ZVRPP janë hedhur në sistem dokumentacionet që duhet të paraqiten në sportel nga qytetari për çdo shërbim të kërkuar.

Kartelat informative të përgatitura nga Sektori i Standarteve në bashkëpunim me Drejtorinë Operacionale (e cila gjatë takimeve me institucionet dhe grupet teknike të punës ka mbledhur, konsoliduar, analizuar dhe studiuar informacion mbi secilin shërbim, me qëllim detajimin e hapave të ofrimit të shërbimit, ka hartuar Udhëzuesin, që përmban informacion të detajuar të shërbimit, procedurat, sistemet IT dhe bazën ligjore si dhe ka krijuar skemat vizio, ose paraqitjen grafike të shërbimeve të ofruara nga institucionet), janë dakortësuar me disa institucione si ISSH, ISKSH, DPSHTRR, por deri në momentin e auditimit këto kartela nuk janë

dakortësuar me ZQRPP, megjithëse me shkresën nr.390, datë 12.04.2016 me subjekt “Mbi kartelat info” dhe shkresës me nr.390/3, datë 09.05.2016 me objekt “Rikujtese”, ADISA i është drejtuar ZQRPP për marrjen e një përgjigjeje për dakortësimin e këtyre kartelave.

Për informimin e qytetarëve me shërbimet që ofrohen nga operatorët në sportele, nga ADISA në ambientet e ZVRPP janë vënë në dispozicion të qytetarëve broshura (flete palosje) të ndryshme.

Konkluzioni i përgjithshëm i auditimit: Nga auditimi i plotë i dokumentacionit dhe ballafaqimit me drejtuesit e kësaj drejtorie për periudhën e përfshirë në auditim, opinioni i përgjithshëm i auditit është se Drejtoria Operacionale (Drejtoria e Zhvillimit të Shërbimeve sipas VKM nr.654, datë 14.09.2016) në përgjithësi ka realizuar një veprimtari në përputhje me aktet ligjore e nënligjore, por referuar gjetjeve të konstatuara, rezulton se ka vend për forcimin e sistemit të kontrollit të brendshëm në drejtim të hartimit të planeve afatshkurtra dhe afatgjata për objektivat e vendosur, të analizojë punën e bërë dhe të ndërmarrë hapa të mëtejshëm për përmirësimin e punës. Gjithashtu kjo drejtori duhet të punojë për dokumentimin e shkresave me qëllim që të sigurohet gjurma e auditimit për vijueshmërinë dhe monitorimin e performancës së saj.

V. PLAN VEPRIMI

(Rekomandime sipas nivelit të drejtimit)

Rekomandim i mesëm.

1.- Në zbatim të Ligjin nr.10.296, datë 08.07.2010 “Për Menaxhimin Financiarë dhe Kontrollin” Drejtoria Operacionale të përcaktojë risqet për realizimin e objektivave strategjik, operacional dhe të kontrollit, duke përcaktuar çfarë mund të shkojë gabim, çfarë mund të dështojë dhe çfarë duhet të funksionojë që të arrihen këto objektiva.

Në vazhdim

2.-Nga ana e Drejtorisë Operacionale të hartohen programet e punës vjetore për objektivat që do të realizohen, të përcaktohen e të programohen afatet për realizimin e këtyre objektivave të përcaktuara, të bëhen analizat e punës mujore,tre mujore, gjashtë mujore e vjetore për të analizuar objektivat e realizuara sipas programeve,ecurinë e punës dhe detyrat e ngarkuara nga institucioni sipas Ligji nr.13 datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë” dhe VKM nr. 693 datë 22.10.2014 “Për krijimin e Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve të Integruara”, Ligjit nr.10296 dt.08.07.2010 “Për menaxhimin financiar dhe kontrollin”,Kreu II –Përgjegjshmëria menaxheriale-,neni 8,pika 8,gërma a dhe neni 9,pika 4,gërma b të detyrave të përcaktuara në programin e qeverisë.

Menjëherë e vazhdimisht

3.-Nga ana e Drejtorisë Operacionale në bashkëpunim me drejtoritë e tjera pranë ADISA-s, në zbatim të VKM nr.384 dt.25.05.2016 “Për miratimin e dokumentit të politikave afatgjata për ofrimin e shërbimeve me në qëndër qytetarin nga administrata shtetërore në Shqipëri” te rritet

bashkëpunimi me qëllim përmirësimin e performancës, pasi objektivat e drejtorive nuk janë të shkëputura por në funksion të njëra tjetrës, për sondazhet e kryera Sektori i Performancës dhe Opinionit të Qytetarit, duhet të informojë Drejtorinë Operacionale për përfundimet e rezultateve, me qëllim që kjo drejtori të analizojë të gjitha mangesitë si dhe të marrë masa për përmirësimin e shërbimit.ne zbatim te Ligjit nr.10296 dt.08.07.2010 “Për menaxhimin financiar dhe kontrollin” Kreu II –Përgjegjshmëria menaxheriale-,neni 8,pika 8,gërma a dhe neni 9,pika 4,gërma c dhe Ligjit nr.13 datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”.

Menjëherë

4.-Në mbështetje të Ligjit nr.13 datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, VKM nr. 693 datë 22.10.2014 “Për krijimin e Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve të Integruara”, VKM nr.384 datë 25.05.2016 “Për miratimin e dokumentit të politikave afatgjata për ofrimin e shërbimeve me në qëndër qytetarin nga administrata shtetërore në Shqipëri,Ligjit nr.90/2012 “Për organizimin dhe funksionimin e administratës shtetërore”,Ligjit nr.10296 dt.08.07.2010 “Për menaxhimin financiar dhe kontrollin”,Kreu II – Përgjegjshmëria menaxheriale-,neni 8,pika 8,gërma a dhe neni 9,pika 4,gërma b nga ana e Drejtorisë Operacionale të hartohet programi i punës vjetore ose për periudha kohore më të shkurtëra për trajnimin e punonjësve të saj për rritjen e shkallës së kualifikimit nëpërmjet trajnimeve,seminareve dhe mënyrave të tjera.

Vazhdimisht

5.-Në mbështetje të Ligjit 90/2012 “Për Organizimin dhe Funksionimin e Administratës Shtetërore dhe Ligji nr.9154, datë 06.11.2003 “Për Arkivat”,Drejtoria Operacionale në bashkëpunim me sektorin juridik në ADISA, të përcaktojë etapat e raportimit të shkresave dhe protokollimin e tyre, për të gjitha rastet kur titullari i institucionit inicion me shkresë zyrtare (të protokulluar) kryerjen e një shërbimi ose detyre të caktuar për këtë drejtori.

Menjëherë e vazhdimisht

Grupi i Auditimit të Brendshëm

Thoma PAPADHIMITRI

Shkurte HALILI