

## RAPORT FINAL ANGAZHIMI

### I. HYRJE

Mbështetur në ligjin nr.114, datë 22.10.2015 “Për Auditimin e Brendshëm në Sektorin Publik”, Manualin e Auditimit të Brendshëm miratuar me Urdhër të Ministrit të Financave nr.100, datë 25.10.2016 “Për miratimin e Manualit të Auditimit të Brendshëm në Sektorin Publik”, në zbatim të programit të angazhimit nr.590/1, datë13/08/2018 të miratuar nga Drejtori Ekzekutiv në Drejtorinë e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standardeve përfaqësuar nga Z.Ili Sado me detyrë Drejtor i kësaj drejtorie, u krye auditimi **“Mbi funksionimin, realizimin e detyrave të programuara, bashkëveprimi i punës me sektorët në varësi, problemet e konstatuara dhe të zgjidhura nga sektorët për këtë periudhë, analiza e punës për objektivat e realizuara dhe detyrat në të ardhmen”**, nga grupi i auditimit i përbërë nga : **Thoma Papadhimitri (përgjegjës grupi) dhe Shkurte Halili anëtar.**

Auditimi u krye në zbatim të Ligjit në zbatim të Ligjit Nr.114 datë 22.10.2015, “Për Auditimin e Brendshëm në Sektorin Publik”, Manualit të Auditimit të Brendshëm 2016, Kodit Etik për Auditët e Brendshëm dhe të Kartës së Auditimit të Brendshëm Publik, nga grupi i Auditimit z.Thoma Papadhimitri Përgjegjës grupi dhe znj.Shkurte Halili anëtar për periudhën 13.08.2018 deri më 10.10.2018.

Për kryerjen e auditimit mbi performancën dhe përputhmërinë mbi detyrat e objektivat e programuara dhe të realizuara,si kanë funksionuar e si ka qënë bashkëveprimi i punës me sektorët në varësi, me drejtoritë,me sektorët e zyrat pritëse,si janë zbatuar akt-marrëveshjet e lidhura me institucionet e tjera,legjisllacioni në fuqi,respektimit të rregullores së brendëshme.kodit të etikës të institucionit për periudhën Tetor 2015 deri më 30 Prill 2018, u përdor metodologjia e bazuar në kombinimin e të dhënave primare dhe sekondare.

-intervistimi i Prëgjegjësave të Sektorëve

- të dhënat sekondare janë mbledhur dhe analizuar të gjitha dokumentat e sektorëve ( në mënyrë elektronike dhe shkresore) për të arritur një vlerësim sa më të sakt mbi vlerësimin e efektshmërisë së punës së sektorëve, gjithashtu janë analizuar analizat 6-mujore dhe vjetore etj , pas vlerësimit të riskut të mesëm të mjedisit të kontrollit të brendshëm që u krye në dokumentimin e sistemit të kontrollit të brendshëm.

Në përfundim të punës në terren me datë 10.10.2018, u krye takimi përmbyllës në subjektin e audituar ku u diskutuan konkluzionet e auditimit, të cilat janë trajtuar gjerësisht në Projekt Raportin e Angazhimit

Projekt Raporti 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 sekretari më shkresën nr.590/2, datë 19.10.2018.

Nga nëpunësi përgjegjës me shkresën nr.590/3, datë 31.10.2018 u paraqit observacion lidhur me gjetjen mbi respektimin e afateve ligjore në shqyrtimin e ankesave ndaj Zyrës Pritëse e

konstatuar në Projekt Raportin e Angazhimit. Ky observacion pasi u shqyrtua nga grupi i auditimit u krye rregullimi dhe sqarimi përkatës dhe në përfundim u përgatit ky Raport Final Angazhimi.

## **II. PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE:**

Veprimtaria e Drejtorisë së Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve është organizuar dhe ka funksionuar në zbatim të Ligjit nr.13 datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, Ligji nr.9131, datë 08.09.2003 “Për rregullat e etikës në administratën publike”, Vendimit të Këshillit Drejtues nr.2, datë 10.03.2016 “Për miratimin e rregullores së brendshme për organizimin dhe funksionimin e administratës së ADISA”, ligji nr.7961, datë 12.07.1995 “Kodi i punës i Republikës së Shqipërisë” i ndryshuar, - Ligjit nr.10296 dt.08.07.2010 “Për menaxhimin financiar dhe kontrollin” i ndryshuar me ligjin nr.110, datë 15.10.2015, Udhëzimit nr.3477/2015 “Për metodologjinë e klasifikimit, kodifikimit dhe formularët e aplikimit të shërbimeve që ofrohen nga administrata shtetërore”, Vendimit nr. 343, datë 4.5.2016 “Për përcaktimin e autoritetit përgjegjës për hartimin e modeleve”, Vendimit nr. 584, datë 27.7.2016 “Për standardizimin e mënyrës së klasifikimit dhe kodifikimit të shërbimeve publike dhe të hartimit të formularëve për aplikimin në shërbime”, Vendimit të Këshillit të Ministrave nr. 384, datë 25.5.2016 “Për miratimin e dokumentit të politikave afatgjata për ofrimin e shërbimeve me në qendër qytetarin nga administrata shtetërore në Shqipëri”, si dhe akteve të tjera ligjore e nënligjore që rregullojnë veprimtarinë e kësaj drejtorie (Urdhërave dhe VKM mbi ndryshimet në strukturën e ADISA) etj.

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

### **Gjetjet kyçe të auditimit**

*1.Në Rregulloren e Brendëshme të Institucionit mungon përshkrimi i proceseve të punës sipas aktiviteteteve që kryhen nga strukturat e ADISA, në kundërshtim me Ligjin nr.10.296, datë 08.07.2010 “Për Menaxhimin Financiarë dhe Kontrollin ndryshuar dhe Manualin për Menaxhimin Financiar dhe Kontrollin, Mjedisi i Kontrollit, Struktura organizative ,politikat dhe praktikat e burimeve njerëzore,duke u paraqitur sistemin me rrisht të lartë.*

*2.Institucioni nuk ka të miratuar një rregullore për dokumentimin e shkresave që qarkullojnë brenda institucionit në mënyrë shkresore dhe elektronike, në zbatim të Manualit për Menaxhimin Financiar dhe Kontrollin, miratuar me Urdhër Ministrin të Financave nr.108, datë 17.11,2016 “Për menaxhimin financiar dhe kontrollin”,Aktivitetet e kontrollit, Procedurat për dokumentimin, arkivimin dhe ruajtjen e informacionit si dhe të VKM nr. 10, datë 31.10.2017 “Për një shtesë në normat tekniko-profesionale dhe metodologjike të shërbimit arkivorë në Republikën e Shqipërisë” neni 12/1. Grupi i auditimit ka hasur shumë vështirësi gjatë auditimit në Drejtorinë e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve duke qenë se shumica e dokumentave nuk është protokolluar por ekzistojnë vetëm elektronikisht.*

*3. Drejtoria e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve (Sektori i Mbikqyrjes së Lëvrimit të Shërbimeve) për periudhën e audituar është autorizuar për mbikqyrjen me kamera të Qendrave të Integruara ADISA dhe shqyrtimin e problematikave të raportuara nga Përgjegjësit e këtyre qendrave, konformë me Ligjin nr.10.296, datë 08.07.2010 “Për Menaxhimin Financiarë dhe Kontrollin ndryshuar me ligjin nr.110/2015, datë 23.10.2015, neni 15 ,Rregulla të përgjithshme për delegimin e detyrave.*

*Por lidhur me delegimin/autorizimin nuk ka dokumenta të shkruara/elektronike se si është kryer autorizimi për monitorimin e qendrave dhe raportimin e Përgjegjësve të Zyrave Pritëse të Sektori i Mbikqyrjes së Lëvrimit të Shërbimit, në kundërshtim me Ligjin nr.44/2015 Kodi i Procedurave Administrative në Republikën e Shqipërisë, pjesa e pestë Veprimtaria Administrative, kreu I, Akti Administrativ, neni 98, 99 etj.*

*4. Nuk ka një plan vjetor trajnimesh për punonjësit e drejtorisë, në kundërshtim me Manualin për Menaxhimin Financiar dhe Kontrollin, Kap. II, pika 2.5.1 “Mjedisi i kontrollit (ose mjedisi i brendshëm i njësisë), paragrafet “Politikat dhe praktikat që lidhen me burimet njerëzore” dhe “Profesionalizmi i stafit”.*

*5. Për problematikat e konstatuara gjatë monitorimit, të raportuara me E/mail nga Specialistët e Sektorit të Mbikqyrjes së Lëvrimit të Shërbimit, te Përgjegjësi dhe Drejtori i Drejtorisë, nuk u konstatua ndonjë shkresë zyrtare e protokolluar ose elektronike se çfarë masash janë marrë për përmirësimin e situatës si dhe masat e marra ndaj personave përgjegjës për situatën e krijuar në ZVRPP Tiranë.*

*Nga Menaxhimi nuk janë përcaktuar politikat apo metodat që do përdoren për informimin ose vënien në dispozicion të asistentëve të shërbimit të rasteve të aplikimeve të konstatuara me gabime për evitimin e përsëritjes së të njëjtit gabim gjatë aplikimit. ( risk i lartë).*

*6. Sektori i Ankesave dhe Opinioneve të Qytetarit gjatë shqyrtimit të ankesave të qytetarëve për zyrat pritëse ADISA, nuk ka respektuar afatet dhe procedurat ligjore për kthimin e përgjigjes, në kundërshtim me ligjin nr.13/2016, datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, neni 43, pika 3 e këtij ligji ku theksohet se “ Drejtori Ekzekutiv duhet të kthejë përgjigje të arsyetuar për ankesën brenda 5 ditëve pune nga data e depozitimit të saj”.*

### **III. METODA E AUDITIMIT.**

Për auditimin me bazë sistemi performancës dhe përputhshmërisë mbi detyrat e programuara dhe të realizuara, si kanë funksionuar e si ka qenë bashkëveprimi i punës me sektorët në varësi, me drejtoritë, me sektorët e zyrat pritëse, si janë zbatuar akt-marrëveshjet e lidhura me institucionet e tjera, legjislacioni në fuqi, respektimit të rregullores së brendshme, kodit të etikës të institucionit, u përdor metodologjia e bazuar në kombinimin e të dhënave primare dhe sekondare.

- Intervistimi i përgjegjësve të sektorëve.

- Të dhënat sekondare

Janë mbledhur dhe analizuar të gjitha dokumentat e sektorëve për të arritur një vlerësim sa më kompetent mbi vlerësimin e efektshmërisë së punës së sektorëve.

Sektorët kanë bashkëpunuar dhe kanë ofruar të gjithë dokumentacionin që ato kanë (shkresorë dhe elektronik) me qëllim të arritjes së një vlerësimi sa më objektiv dhe të kompletuar.

#### **Dokumentat e analizuar.**

Në kuadër të dokumentave që janë analizuar për të kryer vlerësimin e sistemit të performancës së Drejtorisë së Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve, ka patur ligje të miratuara, rregullore të brendshme, VKM, Urdhëra, Raporte, përshkrime të punës dhe dokumenta të tjera.

#### **Disa nga dokumentat e analizuar nga grupi i auditimit për të kryer vlerësimin e sistemit të performancës dhe përputhshmërisë janë:**

- Ligjit nr. 13/2016, datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”.

- Vendimit nr. 343, datë 04.05.2016, Këshilli i Ministrave ka përcaktuar se Autoriteti Përgjegjës për hartimin e modeleve

- VKM nr. 584, datë 27.07.2016 “ Për standardizimin e mënyrës së klasifikimit dhe kodifikimit të shërbimeve dhe të hartimit të formularëve për aplikimin e shërbimeve”.

- Rregullores së Brendshme të miratuar me Vendimin Nr. 2 i Këshillit Drejtues, datë 03.11.2016 “Për miratimin e Rregullores së Brendshme për organizimin dhe funksionimin e administratës së ADISA”.

- VKM Nr.654, datë 14.09.2016 “Për miratimin e strukturës dhe organikës së Agjencisë së Ofritit të shërbimeve Publike të Integuara (ADISA)”

- Analiza 6- mujore dhe vjetore

- Raporte mujore

- Raporte 6 - mujore dhe vjetore.

- Dokumenta për vlerësimin e rrisqeve etj.

Mbledhja e dokumentacionit është bërë në mënyrë elektronike dhe shkresore nga përgjegjësit e sektorëve të Drejtorisë së Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve, pas vlerësimit të riskut të mesëm të mjedisit të kontrollit që u krye në dokumentimin e sistemit të kontrollit të brendshëm.

Auditimi përfshin periudhën Tetor 2015 – Prill 2018.

Auditimi u krye gjatë periudhës 13/08/2018 deri më 10/10/2018 nga grupi i auditimit Thoma Papadhimitri përgjegjës grupi, Shkurte Halili anëtarë.

*Qëllimi dhe misioni i këtij auditimi është shqyrtimi, vlerësimi i sistemeve të kontrollit të brendshëm dhe dhënia e rekomandimeve për përmirësimin e tyre duke përdorur burimet njerëzore në mënyrë ekonomike dhe efiçente, për arritjen e objektivave, në përputhje me legjislacionin në fuqi.*

#### **IV. GJETJET DHE KONKLuzionET SIPAS PIKAVE TE PROGRAMIT:**

##### **1.-Ndjekja dhe zbatimi i rekomandimeve të lëna nga auditimet e mëparshme.**

Bazuar në Programin e Angazhimit nr.250/1 prot, datë 03.04.17 “**Mbi zbatimin e objektivave të planifikuara për kryerjen e analizës së performancës së stafit përgjegjës për ofrimin e shërbimeve të qytetarëve, zbatimin e rregullores së brendshme të institucionit si dhe realizimin e detyrave të ngarkuara**” gjatë periudhës 03.04.2017 deri më 21.04.2017 nga Sektori i Auditit është kryer auditim në Sektorin e Performancës për periudhën Qershor 2015 - Dhjetor 2016. Rekomandimet e lëna për këtë periudhë auditimi janë ;

***Rekomandimi nr.1 Në bazë dhe në zbatim të Manualit për Menaxhimin Financiarë dhe Kontrollin, Ligjit Nr.10.296, datë 08.07.2010 “Për Menaxhimin Financiarë dhe Kontrollin” neni 11, pika 3, shkronja d, Drejtoria e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve të hartoj regjistrin e riskut për objektivat strategjik, operacional dhe të kontrollit për një parashikim sa më objektiv të realizimit të planeve afatshkurtra dhe afatgjata, duke përcaktuar çfarë mund të shkojë gabim, çfarë mund të dështojë dhe çfarë duhet të funksionojë që të arrihen këto objektiva.***

Ky rekomandim është realizuar pasi, gjatë vitit 2017 dhe vitit 2018 Sektori i Performancës si pjesë e strukturës së Drejtorisë së Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve ka hartuar regjistrin e riskut, gjurmët e auditit dhe hartën e proceseve të punës.

***Rekomandim nr.2 Nga Sektori i Performancës (Drejtoria e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve ), të kryhet analiza e punës për periudha, 3- mujore, 6- mujore e vjetore për të analizuar objektivat e realizuar sipas programeve, ecurinë e punës së sektorit dhe detyrat e ngarkuara nga institucioni në zbatim të nenit 23 Informacioni dhe komunikimi, pika 4,5 të Ligjit nr.10296, datë.08.07.2010 Për menaxhimin Financiar dhe Kontrollin .***

Ky rekomandim është realizuar pasi, gjatë vitit 2017 dhe vitit 2018 Sektori i Performancës si pjesë e strukturës së Drejtorisë së Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve ka kryer analizat 6-mujore dhe vjetore të punës.

***Rekomandim nr.3 Sektori i Performancës të kryej analizën e performancës së stafit përgjegjës për ofrimin e shërbimeve të qytetarëve në mënyrë periodike lidhur me mënyrën sesi është duke i përmbushur objektivat e punës së tij/të saj, duke vënë në dukje si operatorët me performancën më të mirë, ashtu edhe ato me performancën më të dobët. Feedback-u i herë pas hershëm i bën punonjësit që të vetëkorrigjohen vazhdueshmërisht dhe i jep atyre një ndjenjë kontrolli për rezultatet e performancës së tyre. Kjo është gjithashtu edhe një mundësi që të reflektohet mbi qëllimet strategjike të sektorit, tendencat aktuale dhe praktikën më të mirë, në bazë dhe në zbatim të Rregullores së Brendshme miratuar me Vendim .2, datë 03.10.2016 të Këshillit Drejtues të ADISA.***

Ky rekomandim është realizuar pasi gjatë vitit 2017 është kryer studimi i vetëvlerësimit të punonjësve të Zyrës Pritëse ZVRPP Tiranë dhe Qendrës së Integruar Kavajë, kurse gjatë vitit 2018 janë hartuar 5 raporte përmbledhëse mbi Performancën e Stafit Përgjegjës për Ofrimin e Shërbimit në Qendrat e Integruara Fier, Krujë, Gjirokastër, Kavajë dhe Zyrat Pritëse ZVRPP Tiranë për periudhën Janar – Mars 2018.

***Rekomandim nr.4 Drejtoria e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve të fillojë menjëherë përmirësimin e sistemit të arkivimit të dokumentacionit bazë të këtij sektori, gjithashtu të rrisë bashkëpunimin me Drejtoritë e tjera në ADISA për diskutimin e problematikave të ndryshme të ngritura nga Sektori I Performancës ( por jo vetëm) për gjetjen e alternativave të tjera për të***

***arritur performancën me të mirë ose për të eliminuar faktorët që pengojnë efektivitetin e kryerjes së shërbimeve (ose arritjen e objektivave) nga ADISA.***

Ky rekomandim nuk është realizuar pasi kjo drejtori vazhdon të komunikojë me email, dhe vetëm në raste të veçanta me dokumenta shkresorë të protokolluara.

**2.-Mbi funksionimin në tërësi të Drejtorisë së Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve, realizimi i objektivave të programuara, zbatimin e legjislacionit në fuqi, bashkëveprimin e punëve me drejtoritë e tjera në ADISA dhe zyrat pritëse, objektivat për të ardhmen.**

Funksionet dhe përgjegjësitë e ADISA.

ADISA ka si mision të veprimtarisë të ofrojë shërbime publike nëpërmjet ngritjes dhe administrimit të sporteleve pritëse për qytetarët (front office) si dhe qendrave të shërbimeve publike me një ndalesë (one-stop-shop) për shërbimet që kryhen nga institucionet dhe agjencitë e qeverisë qendrore ose të njëjstëve të qeverisjes vendore sipas legjislacionit në fuqi ose marrëveshjeve përkatëse.

- Merr pjesë në hartimin e procedurave dhe standarteve për sportelet pritëse të qytetarëve (front office) dhe zyrave mbështetëse (back office).
- Monitoron cilësinë dhe transparencën e ofrimit të shërbimit ndaj qytetarit në sportelet pritëse.
- Garanton aksesin për të gjithë qytetarët dhe saktësinë e informacionit për procedurat administrative.
- Harton dhe përditëson kartelat informative dhe formularët standart për marrjen e shërbimeve publike si dhe mirëmban bankën e tyre, për tu aksesuar nga çdo punonjës i administratës publike etj.

Për realizimin e këtyre objektivave është ngritur Drejtoria e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve si pjesë përbërëse e këtij institucioni.

**Funksionimi i kësaj drejtorie në realizimin e detyrave dhe objektivave të saj.**

Objekti i Drejtorisë së Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve është përmirësimi i standarteve në ofrimin e shërbimeve, duke krijuar një standart të ri sipas modeleve më të mira ndërkombëtare, matjen e performancës së ofrimit të shërbimeve, nëpërmjet marrjes së opinionit të qytetarëve.

Nga auditimi rezultoi se, Drejtoria e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve ka funksionuar dhe funksionon mbi bazën e Rregullores së Brendshme miratuar me Vendimin e Këshillit Drejtues nr.2, datë 03.10.2016 “Për miratimin e rregullores së brendshme për organizimin dhe funksionimin e administratës së Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)”, deri në këtë periudhë kjo drejtori ka ndryshuar emërtim, strukturë dhe menaxherë të nivelit të mesëm dhe të lartë drejtues disa herë gjatë periudhës nën auditim kështu:

- Në vitin 2014, struktura është miratuar me Urdhrin e Kryeministrit nr.266, datë 16.12.2014, "Për miratimin e strukturës dhe të organikës së Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara", e ndërtuar me 3 drejtori ( ku një nga këto drejtori është Drejtoria e Programimit dhe Zhvillimit) ku deri më 31 dhjetor 2014 ky urdhër i shtrin efektet financiare vetëm për 3 punonjës.

- Sektori i Standarteve është pjesë e Drejtorisë së Programimit dhe Zhvillimit dhe ka funksionuar me një përgjegjës e 2 specialistë.
- Në Shtator të vitit 2015, është bërë ristrukturim i ADISA duke miratuar strukturën e re me Urdhër të Kryeministrit nr.103, datë 16.07.2015 me katër drejtori dhe sektorin e auditit duke e ndryshuar numrin gjithsej nga 81 në 73 veta. Drejtoria e Zhvillimit të Standarteve dhe Informacionit ishte me 4 sektor, 1) Sektori i Standarteve, 2) Sektori i Marketingut dhe Projekteve, 3) Sektori i Informacionit dhe 4) Sektori i Performancës dhe Opinionit të Qytetarëve gjithsej numri i punonjësve të kësaj drejtorie ishte 15 punonjës.
- Me VKM Nr.654, datë 14.09.2016 “Për miratimin e strukturës dhe organikës së Agjencisë së Ofrimit të shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)” struktura e ADISA ka pësuar ndryshime duke u ristrukturuar në 4 drejtori dy sektore dhe katër zyra vendore/rajonale, numri i punonjësve nga 73 shkoi në 117 punonjës ku Drejtoria e Zhvillimit dhe Informacionit ndryshoi emërtim në Drejtoria e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve me 15 punonjës gjithsej dhe struktura e drejtorisë ndryshon duke përfshirë 1). Sektorin e Zhvillimit të Standarteve 2). Sektorin e Ankesave dhe Opinionit të Qytetarëve 3). Sektorin e Mbikqyrjes së Lëvrimin të Shërbimeve dhe 4). Sektorin e Performancës, kjo strukturë ka pësuar ndryshime sipas VKM nr.306, datë 05.04.2017 ku Drejtoria e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve është miratuar me 18 punonjës gjithsej e cila funksionon si e tillë dhe në momentin e auditimit.

Nga auditimi rezultoi se stafi i kësaj drejtorie për periudhën objekt auditimi, në kuadër të përmirësimit dhe standartizimit të shërbimeve, si strukturë e përcaktuar nga ADISA për standartizimin, kodifikimin dhe mbikqyrjen e shërbimeve, ka përgatitur programin e punës në realizim të objektivave, dhe ka koordinuar programin e veprimeve për vendosjen e standarteve në ofrimin e shërbimeve, mbikqyrjen e mënyrës së ofrimit të shërbimeve sipas standarteve të vendosura si dhe matjen e performancës dhe opinionit të qytetarit.

Për vitin 2017 dhe 2018 kjo drejtori ka hartuar planin vjetorë të zbërthyer në objektiva specifike dhe plane veprimi konkret me afate kohore për realizimin e tyre. Stafi i drejtorisë ka bashkërenduar punën në vazhdimësi dhe raportuar në mënyrë periodike, mbi punën e kryer dhe aktivitetet e saj. (ky plan nuk është miratuar).

Nga ana e përgjegjësve të sektorëve në realizim të detyrave funksionale dhe objektivave të drejtorisë, janë përgatitur dhe raportuar përpara eprorëve direkt, në mënyrë periodike materiale ku përfshihen raporte, analiza, studime, informacione për ndjekje për problematikat e ndryshme në ofrimin e shërbimeve dhe në respektimin e marrëveshjeve të lidhura midis ADISA dhe institucioneve përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve, por nuk janë të dokumentuara në formë zyrtare.

### ***Konkluzion***

***Struktura aktuale e Drejtorisë së Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve, është organizuar konformë strukturës organizative dhe organikës së përcaktuar dhe miratuar me Vendimin e Këshillit Drejtues nr.2, datë 03.10.2016 “Për miratimin e rregullores së brendshme për organizimin dhe funksionimin e administratës së ADISA”. Kjo strukturë i përshtatet karakterit të aktivitetit të saj dhe është në gjendje ti japë informacionin e nevojshëm titullarit për marrjen e vendimeve të menaxhimit.***

### ***Organizimin e kontrollit të brendshëm në Drejtorinë e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve***

Vlerësimi i efektivitetit të komponentëve të kontrollit të brendshëm bëhet në drejtim të hartimit të kontrolleve të brendshme, implimentimit të tyre dhe në fund funksionimit. Për sa më sipër, komponentët e kontrollit të brendshëm në Drejtorinë e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve, rezultojnë si më poshtë:

#### **1. Mjedisi i kontrollit**

***a) Integriteti personal dhe etika profesionale e nivelit menaxhues dhe punonjësve të tjerë të kësaj drejtorie.***

Drejtoria e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve ka funksionuar mbi bazën e Rregullores së Brendshme miratuar me Vendimin e Këshillit Drejtues nr.2, datë 03.10.2016 “Për miratimin e rregullores së brendshme për organizimin dhe funksionimin e administratës së Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)”, përpara kësaj rregulloreje institucioni nuk ka patur rregullore të miratuar. Lidhur me respektimin e etikës, institucioni nuk ka të miratuar veçmas një kod të tillë sikur kërkohet në ligjin nr.10296, datë 08.07.2010 “Për mënaxhimin financiar dhe kontrollin” i ndryshuar neni.20, pika (2), gërma (a), sa më sipër është e përcaktuar në rregulloren e brendshme të institucionit ADISA, punonjësit duhet të respektojnë normat etike dhe profesionale të bashkëpunimit e të ndihmës së ndërsjellë.

***b) Struktura organizative, garantimi i ndarjes së detyrave, rregullat e qarta, të drejtat, përgjegjësitë dhe linjat e raportimit.***

Për periudhën Shtator 2016 deri në momentin e auditimit drejtoria ka funksionuar dhe është organizuar mbi bazën e strukturës së miratuar me VKM Nr.654, datë 14.09.2016 “Për miratimin e strukturës dhe organikës së Agjencisë së Ofrimit të shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)” ku kjo drejtori është organizuar në 4 sektorë dhe numri i punonjësve është 15, me VKM nr.306, datë 05.04.2017 është miratuar numri i punonjësve të kësaj drejtorie me 18 punonjës. Gjatë auditimit konstatohet se numri faktik i punonjësve të kësaj drejtorie është 17 nga 18 punonjës të miratuar, pra konstatohet 1 vend vakant.

Struktura dhe organika e institucionit ka të përcaktuar numrin e punonjësve gjithsej, pozicionin e vendit të punës si dhe kategorinë për çdo pozicion. *Gjatë periudhës së audituar ka patur ndryshime të shpeshta të Përgjegjësve të Sektorëve dhe Drejtorëve të kësaj drejtorie.*

Struktura ofron vija të qarta të përgjegjësive dhe të kalimit të informacionit, që lejon monitorimin e veprimtarisë së institucionit nga Drejtori i Drejtorisë deri tek specialistët dhe e ndihmon drejtuesin në vendimarrje.

Nga drejtuesi i institucionit, është siguruar mbikëqyrja e monitorimi i punës për secilin punonjës, në mënyrë që të sigurohet si duhet integriteti personal dhe etika profesionale, duke përjashtuar konfliktin e interesit në kryerjen e detyrave funksionale, në përputhje me ligjin nr.10296, datë 08.07.2010 “Për menaxhimin financiar dhe kontrollin” ndryshuar me ligjin nr.110, datë 15/10/2015 në lidhje me “*ndarjen e detyrave në fushën e dhënies së autorizimit në atë formë, në mënyrë që i njëjti punonjës të mos jetë përgjegjës në të njëjtën kohë për propozimin, miratimin, zbatimin, kontabilitetin dhe kontrollin*”.

**c.Politikat dhe praktikat e menaxhimit të burimeve njerëzore;**

Procedurat e rekrutimi të stafit në ADISA dhe në veçanti për Drejtorine e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve janë kryer bazuar në kodin e punës në Republikën e Shqipërisë..

**d.Përshkrimet e proceseve të punës.**

Pozicionet e punës për secilin punonjës të kësaj drejtorie nuk kanë ndonjë kërkesë specifike të përcaktuar në aktet ligjore në fuqi. Në rregulloren e brendshme të institucionit nuk janë kryer përshkrimet e proceseve të punës në përputhje me punën që kryen secili pozicion, duke përfshirë dhe objektivat, qëllimi i punës, përgjegjësitë, etj.

Për periudhën e audituar, gjatë vitit 2017 nga të gjithë sektorët e drejtorisë janë hartuar hartat e proceseve të punës, por nuk janë të miratuara, kurse për vitin 2018 në zbatim të urdhërit të Drejtorit Ekzekutiv nr. 277, datë 19.03. 2018 “Për hartimin dhe dorëzimin e regjistrimit të riskut, gjurmët e auditit dhe hartën e proceseve të punës nga drejtoritë dhe zyrat rajonale/vendore”, janë hartuar hartat e proceseve të punës dhe janë miratuar nga Drejtori Ekzekutiv.

**e. Vlerësimeve mbi performancën e punës së stafit.**

Në Rregulloren e Brendëshme të miratuar me Vendimin e Këshillit Drejtues nr.2, datë 03.10.2016 “Për organizimin dhe funksionimin e administratës në ADISA”, nuk ka të përcaktuar rregullat e funksionimit të brendshëm lidhur me strukturën organike, të drejtat dhe detyrimet e punonjësve, marrëdhëniet ndërmjet strukturave të njësisë, shkeljet disiplinore etj.

Nga auditimi rezultoi se performanca e punonjësve është kryer nga eprorët direkt çdo 6-mujor, në përputhje me aktet ligjore në fuqi. Për periudhat viti 2016, 2017 dhe 3- mujorin I parë i vitit 2018, rezultoi se janë plotësuar dhe janë depozituar në dosjet personale të punonjësve vlerësimet e punës së tyre. Ato ishin të konfirmuara nga specialisti përkatës dhe eprori direkt, në përputhje me aktet ligjore në fuqi. Edhe për punonjësit e punësuar rishtazi, vlerësirmet janë kryer për periudhën që ata kanë ushtruar funksionin. Sa më lart nuk u konstatuan parregullsi.

Për ruajtjen dhe zhvillimin e kompetencave profesionale Drejtoria e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve në bashkëpunim me Sektorin e Trajnimeve ka trajnuar punonjësit e saj.

Kështu për vitin 2016 punonjësit e kësaj drejtorie kanë marrë pjesë në ëorkshop nga konsulentë të huaj lidhur me komponentin e Kartës së Qytetarit, organizuar nga kompanitë konsulente Abkons dhe Deloitte si dhe ëorkshop Lidërshipi Strategjik, Qeverisje e Mirë dhe Krijimi i Politika, organizuar nga Regional School of Public Administration, ReSPA.

Gjatë vitit 2017 për rritjen e kapacitetit të tyre profesional punonjësit e Drejtorisë së Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve kanë kryer trajnim me temë Microsoft Visio 2013, organizuar nga Sektori i Trajnimeve në bashkëpunim me Sektorin e IT-së, po kështu gjatë vitit 2018 nga kjo drejtori kanë kryer trajnim përgjegjësit e sektorëve dhe disa nga specialistët e saj për tema të ndryshme në kuadër të projektit IPSD-Support to Improve Citizen--Centric Public Service Delivery in Albania dhe trajnime të organizuara nga AKSHI.

Nga auditimi u konstatua se, në drejtori nuk ka një plan vjetor trajnimesh për punonjësit e saj, në kundërshtim me Manualin për Menaxhimin Financiar dhe Kontrollin, Kap. II, pika 2.5.1 “Mjedisi i kontrollit (ose mjedisi i brendshëm i njësisë), paragrafet “Politikat dhe praktikrat që lidhen me burimet njerezore” dhe “Profesionalizmi i stafit”.

## ***2. Menaxhimi i riskut***

Menaxhimi i riskut të institucionit është i rëndësishëm për arritjen e objektivave të ADISA si dhe për përcaktimin e përgjegjësive të përshtatshme ndaj këtyre risqeve. Në lidhje me hartimin dhe miratimin e regjistrit të rrishtit, gjurmëve të auditimit dhe hartën e proceseve të punës, rezulton se kjo drejtori ka hartuar për vitin 2017 këto komponentë por nuk i ka miratuar nga Drejtori Ekzekutiv, për vitin 2018 me urdhërin nr. 277, datë 19.03 2018 “Për hartimin dhe dorëzimin e regjistrit të riskut, gjurmet e auditit dhe hartën e proceseve të punës nga drejtoritë dhe zyrat rajonale/vendore”, janë hartuar dhe miratuar këto komponentë të cilët kanë të përcaktuar dhe masat që do merren për minimizimin e rrishtit sipas sektorëve.

Regjistri i riskut është përditësuar në varësi të ndryshimeve të riskut ( mund të lindin risqe të reja ose të zbuten ato ekzistuese), në të janë përfshirë risqet më të rëndësishme që kanë lidhje me realizimin e objektivave të drejtorisë si dhe niveli i rëndësisë së tyre.

## ***3. Aktiviteti i kontrollit.***

Në lidhje me procedurat dhe autoritetin për delegimin, transferimin dhe regjistrimin e autorizimit standart dhe të rasteve të veçanta, rezulton se për periudhën 2015- 2016 nuk ka të miratuar një manual për kryerjen e proceseve të punës pavarësisht se këto procedura respektohen ato nuk janë të shkruara/miratuara. Gjatë vitit 2017 drejtorja ka hartuar hartën e proceseve të punës ku janë të përshkruar të gjitha proceset e punës sipas sektorëve , hallkat e vendimarrjes për këtë drejtori dhe kontrollet e brendshme të vendosura për realizimin e objektivave, këto komponentë janë dërguar me e-mail nga sektorët tek Drejtori i Drejtorisë, por nuk janë miratuar nga Drejtori Ekzekutiv.

Për vitin 2018 bazuar në urdhërin nr. 277, datë 19.03 2018 “Për hartimin dhe dorëzimin e regjistrit të riskut, gjurmet e auditit dhe hartën e proceseve të punës nga drejtoritë dhe zyrat rajonale/vendore”, janë hartuar hartat e proceseve të punës të cilat janë miratuar nga Drejtori i Drejtorisë dhe Drejtori Ekzekutiv.

Lidhur me delegimin e detyrave u konstatua se për periudhën e audituar Drejtorja e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve (Sektori i Mbikqyrjes së Lëvrimit të Shërbimit) është autorizuar për mbikqyrjen me kamera të Qendrave të Integruara ADISA dhe shqyrtimin e problematikave të raportuara nga Përgjegjësit e këtyre qendrave, konformë me Ligjin nr.10.296, datë 08.07.2010 “Për Menaxhimin Financiarë dhe Kontrollin ndryshuar me ligjin nr.110/2015, datë 23.10.2015, neni 15 ,Rregulla të përgjithshme për delegimin e detyrave.

Nuk ka dokumenta të shkruara/elektronike se si është kryer autorizimi për monitorimin e qendrave dhe raportimin e Përgjegjësve të Zyrave Pritëse te Sektori i Mbikqyrjes së Lëvrimit të Shërbimit (me shkrim/elektronike) në kundërshtim me Ligjin nr.44/2015 Kodi i Procedurave Administrative në Republikën e Shqipërisë, pjesa e pestë, Veprimtaria Administrative, kreu I, Akti Administrativ, neni 98, 99 etj.

**a.Për sa i përket garantimit e ruajtjes së informacionit** (ruajtja e dokumentacionit), rezulton se ky proces kryhet në bashkëpunim me zyrën e protokollit, në përputhje me rregullat në fuqi, për përcaktimin e niveleve të fshehtësisë së informacionit dhe kofidencialitetin.

Drejtoria gjatë zhvillimit të veprimtarisë së saj deri në momentin e auditimit ka shumë pak shkresa të dokumentuara me protokoll, Plane Vjetore të punës, Raporte, Analiza, Sondazhe , Informacione të ndryshme mbi problematikat e hasura sipas sektorëve janë dërguar vetëm në mënyrë elektronike , këto dokumenta nuk janë printuar duke ju bashkëlidhur dhe e/mail për ti dërguar në zyrën e protokollin, kjo dhe në kundërshtim me VKM nr. 10, datë 31.10.2017 “Për një shtesë në normat tekniko-profesionale dhe metodologjike të shërbimit arkivorë në Republikën e Shqipërisë” neni 12/1.

Për një komunikim sa më të përshtatshëm brenda strukturave në ADISA nuk ka ndonjë dokument (rregullore, urdhër,vendim etj) që të trajtojë procedurat mbi dokumentat ose aktet administrative që hartohen në ADISA. Nuk ka të përcaktuar rregullat për përgatitjen, qarkullimin dhe administrimin e dokumentacionit që qarkullon brenda institucionit, në përmbushje të detyrave funksionale të strukturave përkatëse, kështu që dhe Drejtoria e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve për këtë periudhë auditimi nuk ka shumë shkresa të dokumentuara me protokoll.

Me qëllim që të sigurohet gjurma e duhur e auditimit për vijueshmërinë dhe monitorimin e veprimtarisë së drejtorisë, gjatë vitit 2017 – 2018 janë hartuar gjurmët e auditimit në bazë të urdhërit të cituar më sipër për çdo sektor të kësaj drejtorie, në përputhje me Ligjin dhe Manualin “Për Menaxhimin Financiar dhe Kontrollin”.

**b.Për sa i përket procedurave të verifikimit,** rezulton se ADISA i ka zbatuar procedurat e vleresimit, kontrollit dhe monitorimit të sistemit por nuk ka te miratuar nje manual të procedurave të brendshme të institucionit. Pamvarësisht kësaj proceset e punës kontrollohen/mbikqyren në nivel hierarkik, ku përgjegjësi i sektorit është në rolin e kontrolluesit, me pas procedura kalon tek drejtori i drejtorisë i cili e konfirmon atë dhe më pas procedura kalon tek drejtori i përgjithshëm i cili miraton/aprovon atë.

Natyra e punës së kësaj drejtorie e bën të nevojshme përdorimin e sistemit IT për kryerjen e aktivitetit të kësaj drejtorie kështu që ADISA ka ndërtuar rregulla dhe një sistem të përshtatshëm kontrolli për funksionimin e Institucionit në tërësi.

#### **4.Informacioni dhe komunikimi.**

Informimi dhe komunikimi është një proces thelbësorë për zbatimin e gjithë objektivave të kontrollit të brendshëm. Nga auditimi rezulton se në Drejtorinë e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve komunikimi realizohet në mënyrë elektronike dhe në formë shkresore.

**-Në lidhje me identifikimin, mbledhjen dhe përhapjen e një informacioni të vërtetë dhe të besueshëm** në një format te përshtatshëm, brenda afateve të duhura, duke bërë të mundur që çdo punonjës të marrë përsipër përgjegjësitë përkatëse, rezulton se informacioni përgatitet dhe dërgohet nga specialisti te përgjegjësi dhe nga përgjegjësi te Drejtori i Drejtorisë pothuajse vetëm në mënyrë elektronike, megjithëse përcjellja në këtë mënyrë garanton se infomacioni merret i plotë, i saktë, në kohë, si dhe nga kush merret, si përpunohet dhe se si komunikohet në instancat përkatëse, dokumenti final i miratuar nga Drejtori i Drejtorisë nuk protokollohet, gjithashtu qarkullimi i dokumentacionit nga njëri sektor në tjetrin është i pa dokumentuar.

#### **5. Monitorimi.**

Në lidhje me ngritjen e një sistemi për monitorimin e menaxhimit financiar dhe të kontrollit rezultoi se sistemet e kontrollit të brendshëm janë ngritur me qëllim vlerësimin e sistemit të cilësisë së performancës në kohë. Sistemi i monitorimit të kontrollit të brendshëm kryhet nëpërmjet monitorimit në vazhdimësi dhe vlerësimeve të shkëputura. Në lidhje me sa më sipër drejtori i drejtorisë ka vendosur rregull që secili punonjës të kryej raportimin javor për aktivitetet e kryera (për punën që ka kryer) tek eprori direkt, rregull i cili pamvarësisht se zbatohet, duhet të jetë i shkruar dhe miratuar, (të përfshihet në manualin e proceseve të punës).

Drejtori i Drejtorisë së Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve duhet të monitorojë efektivitetin e sistemit të kontrollit të brendshëm brenda drejtorisë që ai drejton dhe ta raportojë tek titullari.

Në përfundim grupi i auditimit konstaton se:

*1.Në Rregulloren e Brendëshme të Institucionit mungon përshkrimi i proceseve të punës sipas aktiviteteteve që kryhen nga strukturat e ADISA, në kundërshtim me Ligjin nr.10.296, datë 08.07.2010 “Për Menaxhimin Financiarë dhe Kontrollin” i ndryshuar dhe Manualin për Menaxhimin Financiar dhe Kontrollin, Mjedisi i Kontrollit, Struktura organizative ,politikat dhe praktikat e burimeve njerëzore.*

*2.Institucioni nuk ka të miratuar një rregullore për dokumentimin e shkresave që qarkullojnë brenda institucionit në mënyrë shkresore dhe elektronike, në zbatim të Manualit për Menaxhimin Financiar dhe Kontrollin, miratuar me Urdhër Ministrin të Financave nr.108, datë 17.11.2016 “Për menaxhimin financiar dhe kontrollin”,Aktivitetet e kontrollit, Procedurat për dokumentimin, arkivimin dhe ruajtjen e informacionit si dhe të VKM nr. 10, datë 31.10.2017 “Për një shtesë në normat tekniko-profesionale dhe metodologjike të shërbimit arkivorë në Republikën e Shqipërisë” neni 12/1. Grupi i auditimit ka hasur shumë vështirësi gjatë auditimit në Drejtorinë e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve duke qenë se shumica e dokumentave nuk është protokolluar por ekzistojnë vetëm elektronikisht.*

*3.Drejtoria e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve (Sektori i Mbikqyrjes së Lëvrimin të Shërbimeve) për periudhën e audituar është autorizuar për mbikqyrjen me kamera të Qendrave të Integruara ADISA dhe shqyrtimin e problematikave të raportuara nga Përgjegjësit e këtyre qendrave, konformë me Ligjin nr.10.296, datë 08.07.2010 “Për Menaxhimin Financiarë dhe Kontrollin ndryshuar me ligjin nr.110/2015, datë 23.10.2015, neni 15 ,Rregulla të përgjithshme për delegimin e detyrave.*

*Por lidhur me delegimin/autorizimin nuk ka dokumenta të shkruara/elektronike se si është kryer autorizimi për monitorimin e qendrave dhe raportimin e Përgjegjësve të Zyrave Pritëse të Sektori i Mbikqyrjes së Lëvrimin të Shërbimit, në kundërshtim me Ligjin nr.44/2015 Kodi I Procedurave Administrative në Republikën e Shqipërisë, pjesa e pestë Veprimtaria Administrative, kreu I, Akti Administrativ, neni 98, 99 etj.*

*4.Nuk ka një plan vjetor trajnimesh për punonjësit e drejtorisë, në kundërshtim me Manualin për Menaxhimin Financiar dhe Kontrollin, Kap. II, pika 2.5.1 “Mjedisi i kontrollit (ose mjedisi i brendshëm i njësisë), paragrafet “Politikat dhe praktikat që lidhen me burimet njerëzore” dhe “Profesionalizmi i stafit”.*

*5. Drejtoria nuk ka të hartuar një procedurë për mbledhjen dhe dokumentimin e gabimeve dhe analizën e tyre, si dhe nuk ka rregulla të brendshme të miratuara nga titullari, të cilat trajtojnë delegimin e detyrave dhe mënyrën e dokumentimit të tyre.*

**Konkluzion;** Për sa trajtuar më sipër arrijmë në kokluzionin se drejtoria ka një sistem të kontrollit të brendshëm që funksionon mirë, por duhet që proceset të cilat zbatohen të jenë dhe të shkruara apo miratuara në rregulla.).

*Nga grupi I auditimit u rekomanduar që:*

*1. Drejtoria e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve në bashkëpunim me menaxherët e tjerë në ADISA të hartojnë dhe miratojnë rregulla të brendshme ku të përshkruhen proceset e operacioneve për secilën strukturë, duke përfshirë dhe qarkullimin e informacionit, hallkat e vendimarrjes, procedurat dhe format e delegimit të detyrave, kontrollet e brendshme, monitorimin e sistemeve të Menaxhimit Financiar dhe Kontrollit, etj. (Rëndësia/ risku- i Lartë).*

*2. Drejtoria e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve në bashkëpunim me menaxherët e tjerë në ADISA ( pjesë e grupit të menaxhimit strategjik), të hartojnë një rregullore të brendshme për përgatitjen, qarkullimin dhe administrimin e dokumentacionit që qarkullon brenda institucionit në përmbushje të detyrave funksionale të strukturave përkatëse si dhe të rishikojnë rregulloren e brendshme të funksionimit të ADISA duke pasqyruar në këtë rregullore, të gjitha hapat e proceseve të punës të miratuara nga Titullari (në përputhje me Manualin e MFK). (Rëndësia/ risku- i lartë).*

*3. Delegimi i detyrave të kryhet sipas procedurave dhe formatit të përcaktuar në ligjin nr.10.296, datë 08.07.2010 “Për Menaxhimin Financiarë dhe Kontrollin ndryshuar me ligjin nr.110/2015, datë 23.10.2015, neni 15 ,Rregulla të përgjithshme për delegimin e detyrave si dhe*

*Ligjin nr.44/2015 Kodi i Proçedurave Administrative në Republikën e Shqipërisë, pjesa e pestë Veprimtaria Administrative, kreu I, Akti Administrativ, neni 98, 99 etj (me shkrim ose në mënyre elektronike).*

*4. Të planifikohen nevojat për trajnim për të gjithë strukturën e drejtorisë sipas kërkesave të punonjësve bazuar dhe në vlerësimet e punës nga eprorët direkt, mbi realizimin e objektivave të ngarkuar dhe nevojat për përmirësim pas vlerësimit të kryer.*

**Nga nëpunësi përgjegjës nuk u kthye observacion lidhur me këto gjetje kështu që gjetjet do të pasqyrohen dhe në Raportin Final të Angazhimit.**

**3.-Si kanë funksionuar sektorët në varësi të drejtorisë për të realizuar detyrat, si kanë bashkëvepruar punën me sektorët e tjerë e zyrat pritëse, si është zbatuar rregullorja e brendshme dhe legjislacioni në fuqi.**

- Metodologjia e përdorur bazohet në kombinimin e të dhënave primare dhe sekondare.
- Intervistimi i përgjegjësve të sektorëve.
- Të dhënat sekondare

Janë mbledhur dhe analizuar të gjitha dokumentat e sektorëve për të arritur një vlerësim sa më kompetent mbi vlerësimin e efektshmërisë së punës së sektorëve. Sektorët kanë bashkëpunuar dhe kanë ofruar të gjithë dokumentacionin që ato kanë (shkresorë dhe elektronik) me qëllim të arritjes së një vlerësimi sa më objektiv dhe të kompletuar.

- **SEKTORI I ZHVILLIMIT TË STANDARTEVE**

Ky sektor ka funksionuar me një përgjegjës e 2 specialistë që me strukturën e miratuar me Urdhrin e Kryeministrit nr.266, datë 16.12.2014, "Për miratimin e strukturës dhe të organikës së Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Intëgruara", si pjesë e Drejtorisë së Programimit dhe Zhvillimit.

Nisur nga mungesa e informacionit të nevojshëm, transparencës, përgjegjshmërisë si dhe nga statistikat e kryera, të cilat rezultuan se një masë e madhe e aplikantëve për marrjen e shërbimeve që kryhen nga institucionet shtetërore, paraqiten në sportel vetëm për informacion, lindi nevoja e krijimit të modeleve standarte për të informuar qytetarët, si dhe për një transparencë të dokumentacionit, tarifave dhe afatit kohor për të shmangur rastet abuzive.

Inventarizimi i shërbimeve publike, standardizimi i **kartelave informative** dhe **formularëve të aplikimit**, kanë qenë objektivat kryesorë të Sektorit të Zhvillimit të Standardeve.

Nga të dhënat e marra nga ky sektor u konstatua se: duke qenë se nuk ka patur më parë **një inventarizim të shërbimeve publike**, institucionet që ofrojnë shërbime, e kishin shumë të vështirë të identifikojnë dhe validojnë listën e shërbimeve, kështu që gjatë vitit 2015 ky sektor ka punuar për Inventarizimin e shërbimeve. I gjithë ky proces ka nisur me inventarizimin e shërbimeve publike dhe më pas me **kodifikimin** e tyre.

Gjatë vitit 2015 në fillimet e punës së tij Sektori i Standardeve është bazuar në VKM nr.444, datë 27.05.2015 "Për disa ndryshime në VKM nr.693, datë 22.10.2014 "Për krijimin e Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Intëgruara", VKM nr.3477, datë 22.07.2015 "Për Metodologjinë e Klasifikimit, Kodifikimit dhe Formularët e Aplikimit të Shërbimeve që ofrihen nga Administrata Shtetërore".

**Me miratimin e Ligjit nr.13/2016, datë 18.02.2016 "Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë"** në zbatim të nenit 36 pika 1 të këtij ligji, nëpërmjet VKM nr. 343, datë 04.05.2016, Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Intëgruara (ADISA) është përcaktuar si **Autoriteti Përgjegjës për hartimin e modeleve** (rregullat e sjelljes në sportelet fizike, për aplikimin e shërbimeve, për ankim, komunikimin dhe etikën, etj), klasifikimin dhe kodimin e shërbimeve të institucioneve publike qendrore, krijimin e formularëve të standardizuar të aplikimit, si dhe thjeshtëzimin dhe unifikimin e informacionit për shërbimet publike.

Për të garantuar zbatueshmërinë dhe detajimin e detyrimi ligjor të ADISA për hartimin e modeleve, Këshilli i Ministrave nëpërmjet **VKM nr. 584, datë 27.07.2016 "Për standardizimin e mënyrës së klasifikimit dhe kodifikimit të shërbimeve dhe të hartimit të formularëve për aplikimin e shërbimeve"** ka përcaktuar rregullat për standardizimin e mënyrës së klasifikimit dhe kodifikimit të shërbimeve dhe të hartimit të formularëve për aplikimin e shërbimeve publike në Republikën e Shqipërisë si dhe ka ngarkuar ADISA-n si

autoritet përgjegjës për hartimin e modeleve dhe institucionet e administratës shtetërore të cilat ofrojnë shërbime publike për zbatimin e këtij vendimi.

Realizimi i objektivave të këtij sektori për periudhën objekt auditimi rezultoi:

**1. Në lidhje me standartizimin e mënyrës së ofrimit të Shërbimeve Publike në sportel, nëpërmjet hartimit të modeleve.**

Sektori i Standarteve gjatë periudhës së audituar ka punuar për hartimin e modeleve për standartizimin e mënyrës së ofrimit të shërbimeve (rregullat e sjelljes në sportelet fizike, për aplikimin e shërbimeve, për ankim, komunikimin dhe etikën, etj) kështu:

- **Gjatë vitit 2015 – 2016 janë kategorizuar dhe kodifikuar mbi 1400 shërbime për 134 institucioneve shtetërore dhe jo shtetërore.**

- **Gjatë vitit 2017 janë kategorizuar dhe kodifikuar gjithsej 73 shërbime për 8 institucione qëndrore.**

- **Gjatë 6- mujorit të parë të vitit 2018, janë koduar gjithsej 373 shërbime ku 107 prej tyre janë shërbime të Bashkisë dhe 266 shërbime për 23 institucione të qeverisjes qëndrore.**

Informacionet për shërbimet janë marrë nga ky sektor nëpërmjet takimeve të organizuara me institucione të ndryshme.

**2. Në lidhje me hartimin dhe validimin e Kartelave Informative sipas institucioneve.**

Informacioni i Kartelave Informative është menaxhuar nëpërmjet një sistemi të veçantë. Ky sistem është ndërtuar për të administruar informacionin e detajuar të Kartelave Informative si: Lista e dokumentacionit të nevojshëm për marrjen e shërbimit, tarifa e shërbimit, afati i vlefshmërisë së dokumentit, ku mund të aplikoj, si mund të kryej një ankesë etj.

Me anë të këtij sistemi bëhet më i thjeshtë përpunimi dhe shpërndarja e informacionit për shërbimet drejt qytetarëve.

Ky sistem përdoret aktualisht nga ADISA dhe nga Call Center, i cili është një nga kanalet kryesore për informimin e qytetarëve rreth shërbimeve publike.

**Gjatë periudhës së audituar Sektori i Standarteve ka hartuar dhe miratuar kartelat si më poshtë:**

- **Për vitin 2016** 421 kartela informative për 10 institucionet e para në fokus të ADISA përkatësisht (AQTN, AZHT, DPD, DPSHTRR, DPGJC, FSDKSH, ISSH, MAS, QKB, ZRPP).

- **Për vitin 2017**, 88 Kartelat Informative për 9 institucione përkatësisht (DPB, DPT, QSHA, ABSA, SHSSH, ATP, ALUIZNI, DPP, MZHU).

- **Për 4/mujorin e parë të vitit 2018** në bashkëpunim me Sektorin e Ri-inxhinierimit në ADISA ky sektor ka realizuar inventarizimin e shërbimeve të Drejtorisë së Përgjithshme të Pronësisë Industriale (DPPI), ku u dakortësua lista me 154 shërbime.

Me daljen e Urdhërit të Kryeministrit nr.15, datë 22.01.2018 “Për projektin qeveritar në fushën e shërbimeve publike e të qeverisjes elektronike dhe për krijimin e strukturave për administrimin e tij” është përmirësuar puna për hedhjen e të dhënave nga institucionet në platformën e dizenuar mbi menaxhimin e bazës së të dhënave shtetërore të shërbimeve, duke përsheptuar punën për marrjen e të dhënave nga cdo institucion për shërbimet që ofrohen, me qëllim hartimin e kartelave informative dhe formularëve të aplikimit nga Sektori i Standarteve.

Gjatë periudhës së auditimit sektori ka propozuar disa ndryshime në formatin e kartelës informative, me qëllim për ta bërë sa më të thjeshtë për qytetarin për tu lexuar. Gjithashtu, ka reflektuar edhe sugjerimet e AKSHIT për disa elementë për tu shtuar në kartelën informative që publikohet on-line.

Institucionet që kanë pësuar ndryshime të bazës ligjore, janë dakortësuar që të plotësonin platformën e dizenuar për shërbimet, për të patur një reflektim sa më të saktë të ndryshimeve. Më pas Sektori i Standarteve ka gjeneruar në sistem kartelat e përditësuara .

Deri në momentin e auditimit Sektori i Standarteve ka hartuar 717 kartela informative për 31 institucione, ka validuar( miratuar) 578 kartela nga 28 institucione, pjesa tjetër e kartelave të hartuara janë dërguar pranë institucioneve dhe pritet miratimi nga ana e tyre.

Kartelat informative për 28 institucione kryesore të cituara më lart janë konfirmuar nga institucionet, janë të disponueshme për qytetarët dhe në formë të printueshme për të marrë informacion mbi shërbimin që ju nevojitet.

### **3. Në lidhje me standartizimin e Formularëve të Aplikimit.**

**Formulari i aplikimit** është dokumenti nëpërmjet të cilit institucioni mbledh informacionin e nevojshëm për aplikuesin me qëllim lëvrimin e shërbimit. Modeli i formularit ka për qëllim unifikimin dhe përmirësimin e marrjes së aplikimeve nga personat fizik dhe juridik nga të gjitha institucionet e administratës shtetërore që ofrojnë shërbime publike.

**Për vitin 2016**, ky sektor ka standardizuar **46 formularë** për **7 institucione**, përkatësisht (QKB,AQTN, ATP, DPGJC, MMSR, MAS, SHKP).

Gjithashtu pas miratimit të VKM-së Nr. 584, datë 27.7.2016 “Për standardizimin e mënyrës së klasifikimit dhe kodifikimit të shërbimeve publike dhe të hartimit të formularëve për aplikimin në shërbime”, sektori ka bërë ndryshimet dhe rregullimet e nevojshme (shtimi i logos, klauzola deklarative, etj) për të gjithë formularët ADISA, që janë aktualisht në përdorim nga Call Center dhe institucionet e ndryshme.

Gjithashtu **gjatë vitit 2017**, ky sektor ka standardizuar **17 formularë** për **3 institucione**, dhe ka **përditësuar 38 formularë përkatësisht** (DPT,ALUIZNI, MSHMS të përditësuar QKB, QSHA, MASR)

- Gjatë **4- mujorit të parë të 2018**, sektori ka hartuar **101 formularë aplikimi** dhe ka **përditësuar 35** të tillë për institucionet si më poshtë (ISSH, SHSSH, SHKP, DPPI,DPP MBZHR).

Deri në momentin e auditimit Sektori i Zhvillimit të Standarteve ka hartuar dhe miratuar nga institucionet rreth 260 formularë aplikimi për 21 institucione në focus të ADISA. Sipas të dhënave janë në përdorim 161 formularë nga 14 institucione.

Nga auditimi i dokumentacionit të paraqitur nga Sektori i Standarteve (në mënyrë shkresore dhe elektronike) rezultoi se procedurat e ndjekura për standartizimin e ofrimit të shërbimeve që ofrohen nga institucionet publike janë bazuar në bazën ligjore me të cilën ka funksionuar ky sektor kështu: për kartelat informative ADISA ka hartuar dhe dërguar shkresa për bashkëpunim institucioneve të ndryshme, nga institucionet janë kthyer përgjigje duke rënë dakort mbi diskutimet në lidhje me dhënien e informacionit të nevojshëm strukturave të ADISA për shërbimet që ato ofrojnë, Sektori I Zhvillimit të Standarteve ka koduar shërbimet, ka hartuar Kartelat informative dhe formularët e aplikimit. Këto dokumenta të standartizuar pas dakortësimit nga institucionet respektive I ka dërguar në institucion dhe ka filluar përdorimi i tyre, gjithashtu këto dokumenta të standartizuar janë dërguar dhe te AKSHI për ti përdorur në e-albania.

- Në rastet kur institucionet kërkojnë ndryshimin/përditësimin e kartelave dhe formularëve, i janë drejtuar me shkresë zyrtare ADISA, pasi ADISA ka kryer ndryshimet këto dokumenta janë dërguar me shkresë për miratim institucionit, dhe vetëm pasi miratohen nga institucioni këto dokumenta dërgohen për përdorim institucionit, AKSHIT dhe Call Centër ADISA.

- Në rastet e ndryshimeve të bazës ligjore të institucioneve, këto të fundit kanë vënë në dispozicion të ADISA bazën ligjore të ndryshuar dhe kërkesën për standartizimin e Kartelave dhe Formularëve. Sektori I Standarteve në ADISA ka kodifikuar shërbimet, hartuar Kartelat Informative dhe Formularët e Aplikimit dhe në përfundim I ka dërguar në institucion për përdorim.

#### **4. Në lidhje me trajnimet e zhvilluara nga Sektori i Standarteve për Zyrat pritëse, Operatorët Call Center mbi kartelat informative të shërbimeve dhe standartet e ofrimit të shërbimeve publike.**

Në muajt Qershor dhe Dhjetor 2017 Sektori I Standarteve në bashkëpunim me Sektorin e Trajnime ka zhvilluar trajnime për operatorët e call center për kartelat informative për shërbimet e institucioneve SHSSH, ABSA, ATP, QSHA.

Ky sektor ka planifikuar trajnimin e operatoreve të Call Center në bashkëpunim me Sektorin e Trajnimeve dhe Menaxhimit të Njohurive, sa herë që të konfirmohen shërbime të reja nga institucionet.

#### ***Bashkëpunimi me sektorët e tjerë në ADISA***

- Janë kontaktuar institucionet zyrtarisht (QSHA, SHSSH, ATP, ALUIZNI, ABSA, SHKP, DPP) për të bashkëpunuar mbi shërbimet, numrin e saktë të tyre dhe mbi mbledhjen e informacionit që nevojitet për rubrikat e kartelave informative;
- Në bashkëpunim me sektorin e Ri-inxhinierimit dhe Marrëdhënieve Institucionale, janë zhvilluar takime me institucionet (QSHA, SHSSH, ATP, ALUIZNI, ABSA, SHKP, DPP) për të hartuar udhëzuesit dhe përgatitur kartelat informative për të 7 institucionet e sipërpërmendura. Duke përjashtuar SHKP, institucionet e tjera kanë konfirmuar përmbajtjen e kartelave informative.

- Kartelat informative të konfirmuara nga institucionet, janë dërguar tek sektori i Trajnimeve dhe Menaxhimit të Njohurive, për të kryer trajnimet për operatorët e Call Center ADISA. Po përgatiten materialet e nevojshme dhe në gjashtëmujorin e parë të 2018, është planifikuar trajnimi i operatorëve.
- Rakordimi i vazhdueshëm me sektorin IT për përditësimin e kartelave informative në databazën e Call Center.
- Rakordimi i vazhdueshëm me sektorin IT, për publikimin e formularëve në faqen e-albania, për të mundësuar plotësimin e tyre në mënyrë digjitale
- Ndjekja e procesit ligjor të kartelave informative në bashkëpunim me sektorin Juridik, për miratimin e projekt aktit mbi kartelat informative nga Këshilli i Ministrave. Bashkëpunimi ka konsistuar mbi sqarimin e elementëve kryesor të standardit që duhet të ketë kartela informative dhe mbi gjithë procesin e përgatitjes së kartelës informative deri në validimin e saj.
- Bashkëpunim me sektorin e Mbikëqyrjes dhe Lëvrimit të Shërbimeve, për matjen e standardeve të vendosura (aksesi i njerëzve me aftësi ndryshe, respektimi i radhës, zyrat komode, etj)
- Prezantimi dhe promovimi i kartës së qytetarit në takimin e katërt të grupit teknik etj.

#### *Konkluzion*

*Në përfundim të auditimit mbi funksionimin e sistemit në standartizimin e ofrimit të shërbimeve publike dhe respektimin e procedurave ligjore gjatë funksionimit të këtij sektori për kodifikimin e shërbimeve, hartimin e kartelave informative dhe formularëve të aplikimit rezultoi se:*

*Sistemi i ngritur nga ADISA për standartizimin e ofrimit të shërbimeve publike ka funksionuar në të gjitha hallkat e tij, megjithëse ka ecur me hapa të ngadaltë (jo nga neglizhenca e ADISA) por institucionet shtetërore nuk kanë paraqitur informacion të mjaftueshëm për të kryer në fillim inventarizimin e shërbimeve, kodimin e tyre dhe më pas hartimin e kartelave informative dhe formularët e aplikimit. Gjithashtu nga grupi i auditimit u konstatua se me daljen e Urdhërit të Kryeministrit nr.15, datë 22.01.2018 “Për projektin qeveritar në fushën e shërbimeve publike e të qeverisjes elektronike dhe për krijimin e strukturave për administrimin e tij” institucionet kanë filluar të hedhin të dhënat në lidhje me shërbimet që ofrojnë është përshpejtuar puna për kodimin e shërbimeve, hartimin e kartelave dhe formularëve të aplikimit nga Sektori i Standarteve.*

*Nuk ka bazë ligjore që ADISA të monitorojë nëse institucionet po përdorin kartelat dhe formularët e aplikimit të standartizuar.*

#### **• SEKTORI I MBIKQYRJES SE LËVRIMIT TË SHËRBIMEVE.**

Sektori i Mbikëqyrjes së Lëvrimit të Shërbimeve është ngritur me VKM Nr.654, datë 14.09.2016 “Për miratimin e strukturës dhe organikës së Agjencisë së Ofrimit të shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)” si pjesë përbërëse e Drejtorisë së Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve e përbërë nga një përgjegjës e 2 specialist me ndryshimin e Strukturës me VKM nr.306, datë

05.04.2017 “Për disa ndryshime në VKM nr.654, datë 14.09.2016” numri I punonjësve të këtij sektori ka ndryshuar në 1 përgjegjës e 5 specialistë, në momentin e audituar ky sektor funksionon me 1 përgjegjës dhe 4 specialiste, pra është një vend vakant.

Sipas funksioneve të përcaktuara në Vendimin Nr. 2 i Këshillit Drejtues, datë 03.11.2016 “Për miratimin e Rregullores së Brendshme për organizimin dhe funksionimin e administratës së ADISA, Sektori i Mbikëqyrjes së Lëvrimin të Shërbimit, kryen verifikimin e proceseve të punës për ofrimin e shërbimeve publike, menaxhimin dhe monitorimin e organizimit dhe funksionimit të Sporteve Pritëse ADISA dhe Qendrave të Integruara të Shërbimeve Publike. Në strukturën e miratuar Zyrat Vendore/Rajonale kanë varësi direkte te Drejtori Ekzekutiv në ADISA.

Sipas të dhënave nga ky sektor në fillimet e punës janë kryer matjet e kohës për ofrimin e shërbimeve në ZRPP Tiranë, gjatë vitit 2016 ky sektor ka kryer monitorim të kohës në muajt Nëntor, Dhjetor 2016 në ZVRPP Tiranë dhe në muajin Dhjetor 2016 në Qendrën e Integruar Kavajë.

Të dhënat e marra nga matja e kohës janë përpunuar nga Sektori i Performancës duke konkluduar në përfundimin se ka një ulje të kohës së ofrimit të shërbimit pas kalimit në administrim të ADISA të sporteve për ofrimin e shërbimeve.

**Për vitin 2017** Drejtoria e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve ka hartuar planin vjetorë të punës dhe ka planifikuar disa objektiva në lidhje me monitorimin e ofrimit të shërbimeve nga zyrat rajonale/vendore duke përcaktuar dhe metodat që do të përdorë për të arritur këto objektiva., kështu për vitin 2017 ky sektor ka planifikuar.

1. Mbikëqyrjen e mënyrës së ofrimit të shërbimit (respektim i rregullave të punës, rregullave mbi procesin e aplikimeve, kujdesi ndaj qytetarit, ndërveprimi FO/BO etj).
2. Matja e kohës së pritjes në sportel, e procesimit të aplikimit dhe dorëzimit të praktikave nga FO në BO.

**Në fillimet e vitit 2017** Sektori i Mbikëqyrjes ka kryer monitorime të kohës në sportelet ADISA mbi matjen e kohës së qëndrimit të qytetarit në sportelet e Zyrave Vendore dhe Rajonale, matjen e kohës së pritjes (momenti nga marrja e biletës deri në uljen në sportel), matjen e kohës së aplikimit (koha nga ulja në sportel deri në mbylljen e aplikimit) sipas periudhave;

Ky sektor ka planifikuar të kryej 6 vizita në terren në ZVRPP Tiranë, 6 vizita në Qendrën e Integruar Kavajë, 5 vizita në Qendrën e Integruar Krujë, 7 vizita në Qendrat e Integruara Fier dhe Gjirokastrë. Në përfundim të auditimit rezultoi se ky plan nuk ishte realizuar, pasi për 6- mujorin e parë të vitit 2017 ky sektor ka realizuar vizita si me poshtë;

- Në ZVRPP Tiranë gjatë periudhës, Janar- Shkurt, Mars- Prill 2017.
- Në Qendrën e Integruar Kavajë në periudhën Mars - Prill 2017.

Për 6- mujorin e dytë të 2017 ky sektor nuk ka kryer monitorimet e planifikuara në qendrat ADISA, për shkak të ristrukturimit të institucioneve të administratës shtetërore dhe mos përcaktimit të varësisë së ADISA, është udhëzuar mosrealizimi i monitorimit në sportele e për rrjedhojë dhe kryerja e analizës së tyre, bazuar kjo dhe në shkresën që ADISA i ka dërguar Sekretarit të Përgjithshëm në Kryeministri nr.62 prot, datë 17.01.2018 “Lidhur me varësinë e

ADISA”si dhe përgjigjen e kthyer me shkresën nr. 288/1 prot, datë 04.04.2018 “Kthim përgjigjë”.

Zyrat Rajonale /Vendore sipas strukturës dhe organikës së miratuar me VKM Nr.654, datë 14.09.2016 “Për miratimin e strukturës dhe organikës së Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)”, kanë varësi direkte nga Drejtori Ekzekutiv në ADISA, rrjedhimisht Përgjegjësit e këtyre zyrave duhet të raportojnë te Drejtori Ekzekutiv.

Nga muaji Prill 2017 Sektorit të Mbikqyrjes së Lëvrimit të Shërbimeve i është ngarkuar ( në mënyrë verbale) nga Drejtori Ekzekutiv mbikqyrja me kamera e funksionimit të Zyrave Rajonale/Vendore ADISA dhe komunikimi me Përgjegjësit e Qendrave ADISA për mirëfunksionimin e tyre dhe çdo problematike të dalë gjatë punës në këto qendra, nuk u konstatua asnjë dokument shkresorë apo elektronik për këtë autorizim (është përcaktuar si gjetje).

### **1.Si ka funksionuar sistemi i kontrollit të brendshëm gjatë monitorimit të kryher nëpërmjet kamerave.**

Ky sektor ka kryer monitorimin nëpërmjet sistemit të kamerave i cili ka konsistuar në organizimin dhe funksionimin e sporteve pritëse ADISA duke përfshirë aspekte si respektimi i orarit zyrtarë të punës të stafit ADISA dhe të sporteve të alokuar të institucioneve jo ADISA, respektimi i postit të punës, i etikës (paraqitja dhe veshja) si dhe çdo problematikë tjetër e cila mund të ndikojë në cilësinë e ofrimit të shërbimit dhe mirëfunksionimit të Qendrave.

Gjithashtu nëpërmjet monitorimit në kamera, Sektori i Mbikqyrjes së Lëvrimit të shërbimit ka synuar të verifikojë jo vetëm “praninë” e standardeve të ADISA por edhe zbatimin e tyre nga stafi i ADISA dhe stafi i Institucioneve të alokuara pranë sporteve ADISA. Një pjesë e standardeve janë të parashikuara dhe preken në “Rregulloren e brendshme për funksionimin e Zyrave Pritëse Miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues Nr. 3 datë 25.04.2017”, në Draft Manualin e Funksionimit për secilën Zyrë Rajonale/Vendore si dhe në Marrëveshjet e Bashkëpunimit midis ADISA dhe Institucioneve që ofrojnë shërbimet e tyre nëpërmjet sporteve të ADISA.

- Për periudhën e audituar ( muaji Prill 2017) ky sektor ka kryer monitorimin me kamera për të gjitha zyrat rajonale/vendore në tre fasha kohore të përcaktuara nga Drejtori i Drejtorisë nga komunikimi në mënyrë elektronike me e/mail datë 24.04.2017 “Mbi caktimin e specialistëve të këtij sektori për mbikqyrjen me kamera së paku dy deri në tre hëre në ditë në intervale kohore, funksionimin e zyrave vendore/rajonale”, raportimi do kryhet në fund të ditës nga specialisti të Përgjegjësi i sektorit për problematikën e ditës., në mungesë të përgjegjësit vendoset në dijeni Drejtori i Drejtorisë.

Specialistët e këtij sektori në fund të ditës bazuar në e/mail e mësipërm kanë raportuar në mënyrë elektronike të Përgjegjësi i Sektorit problematikën ditore gjatë punës në zyrat Vendore/Rajonale.

-Nëpërmjet komunikimeve elektronike në muajin Qershor 2017 ju është komunikuar specialistëve të sektorit që raportimet ditore të mos i dërgohen Përgjegjësit me e/mail por të dhënat ditore mbi ecurinë e punës në sportele, të hidhen në google formë për çdo qendër që ato mbikqyrin, akses në google form kanë specialistët, përgjegjësi i sektorit dhe Drejtori i Drejtorisë. Në këtë program specialistët kanë pasqyruar të dhëna për mirëfunksionimin e qendrave dhe problematikat e ndryshme që kanë vënë re gjatë monitorimit.

- Megjithëse Zyrat Vendore/Rajonale sipas strukturës organizative të miratuar kanë varësi të Drejtorit Ekzekutiv, me e/mail datë 09.05.2017 Drejtori i Drejtorisë ju rikujton Përgjegjësve të Zyrave Vendore/Rajonale që për çdo çështje apo problematikë gjatë administrimit të zyrave, përgjegjësit duhet të raportojnë në formë të shkruar pranë Sektorit të Mbikqyrjes së Lëvrimit të Shërbimeve përkatësisht te Përgjegjësi i Sektorit. (Nuk u konstatua asnjë shkresë).

- Me e/maile të herëpashershëme (duke qenë se përgjegjësit e zyrave nuk kanë zbatuar udhëzimet e dhëna me e/mailet e mësipër) nga përgjegjësi i sektorit u është rikujtuar këtyre të fundit raportimi me shkrim mbi problematikat e hasura.

- me e/mail datë 07.07.2017 Përgjegjësi i sektorit komunikon me specialistët e tij dhe i udhëzon se për çdo problematikë të hasur gjatë vëzhgimit me kamera, specialistët sipas qendrave që monitorojnë, duhet të kontaktojnë me përgjegjësit e këtyre qendrave. Nëse problematikat lidhen me institucionet që janë pjesë e zyrave, përgjegjësit duhet të kontaktojnë me Përgjegjës të Sektorit të Mbikqyrjes.

**Gjatë vitit 2018** ky sektor ka kryer monitorim të kohës në sportelet e ZVRPP Tiranë gjatë muajit Shkurt 2018, pasqyrimi i të dhënave nga specialistët gjatë monitorimit është kryer në raportet javore dhe mujore të hartuara prej tyre dërguar përgjegjësit të sektorit. Nga përgjegjësi në fund të muajit janë pasqyruar problematikat në një raport mujorë ku i është dërguar Drejtorit të Drejtorisë. Gjithashtu problematikat e konstatuara i janë dërguar dhe Sektorit të Raportimeve dhe Statistikave për ti paraqitur në raportin mujorë për funksionimin e qendrave ADISA në rrethe.

**Konstatohet** se të gjitha këto raporte nuk janë protokolluar. Nuk ka të evidentuar se çfarë është bërë më tej me raportet e dërguara me e/mail Drejtorit të Drejtorisë dhe Sektorit të Raportimeve (strukturë e Drejtorisë së Zhvillimit të Shërbimeve), nëse janë diskutuar problematikat e ngritura me punonjësit e drejtorisë dhe masat që do meren për problematikat e ngritura, po kështu nuk ka të evidentuar nëse këto raporte janë dërguar Drejtorit Ekzekutiv ose janë diskutuar në mbledhjet e zhvilluara me Drejtorët e tjerë në ADISA.

**Gjatë vitit 2018** Drejtoria e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve ka hartuar planin vjetor për funksionimin e saj, Sektori i Mbikqyrjes së Lëvrimit të Shërbimit nuk ka planifikuar monitorime të kohës në Zyrat Pritëse, por përveç monitorimit me kamera dhe Mbikqyrje të Zyrave Vendore dhe Rajonale në terren, ka planifikuar të kryej dhe verifikimin e proceseve të punës për ofrimin e shërbimeve publike kryesisht, monitorim rastësor i praktikave për shërbimet e atyre institucioneve sportelet e të cilave kanë kaluar në administrimin e ADISA (ZRPP, ISSH dhe FSDKSH).

## **2.Mbikqyrja e Zyrave Vendore dhe Rajonale në terren.**

Sektori i Mbikqyrje së Lëvrimit të Shërbimit ka kryer vizita në terren në zyrat Rajonale/Vendore për të monitoruar respektimin e rregullave të punës, mënyrën e administrimit të aplikimeve, ndërveprimi me qytetarët dhe zbatimin e Marrëveshjeve të Bashkëpunimit në sportelet e ADISA. Zyrat Rajonale/Vendore janë “inspektuar” 1 herë në muaj ku përpos konstatimit të ecurisë të secilës Qendër, janë zhvilluar takime me përfaqësues të Institucioneve shërbimet e të cilave ofrohen nëpërmjet sporteleve të ADISA. Bazuar në dokumentat shkresorë dhe elektronik të vëna në dispozicion grupit të auditimit u konstatua së ky sektor ka mbikqyrur hapjen e qendrave të reja ADISA në Krujë, Kavajë, Fier dhe Gjirokastrë, ka zhvilluar takime me përfaqësues të institucioneve që e ofrojnë shërbimin në sportelet ADISA si dhe me ato institucione që janë alokuar në Zyrat Pritëse .

Gjithashtu ka asistuar nëpërmjet punonjësve të saj në trajnimin e asistentëve të shërbimit në qendrat e reja gjatë fillimit të punës së tyre, në lidhje me të gjithë komponentët e detyrës funksionale të asistentëve të shërbimit të përcaktuar në rregulloren e brendshme dhe në rregulloren e funksionimit të Zyrave pritëse.

Mbi ecurinë e punë në këto qendra dhe problemet e konstatuara gjatë periudhës së mbikqyrjes së funksionimit të qendrave dhe takimet me institucionet e tjera për marrëveshjet e lidhura midis tyre ka raportuar me email te Drejtori i Drejtorisë dhe në disa raste direkt të Drejtori Ekzekutiv (këto raporte nuk janë protokolluar).

*Sistemi i kontrullit të brendshëm në lidhje me mbikqyrjen e procesit të hapjes së qendrave ADISA nëpër rrethe dhe asistencën e dhënë për punonjësit e këtyre qendrave në fillimet e punës së tyre ka funksionuar pasi gjatë monitorimit të kohës dhe matjes së kënaqësisë së qytetarit ka rezultuar se janë përmirësuar koha e lëvrimit të shërbimit dhe është rritur shkalla e kënaqësisë së qytetarit si ndaj asistentëve të shërbimit ashtu dhe për ambjentet e akomodimit, që në momentin që këto qendra kanë kaluar në administrim të ADISA.*

— Në planin vjetorë të vitit 2018 ky sektor ka planifikuar monitorimin e qendrave ADISA lidhur me verifikimin e proceseve të punës për ofrimin e shërbimeve publike duke monitoruar ekzistencën e bazës ligjore/standarteve përkatëse të vendosura si dhe monitorimin e organizimit të sporteleve të shërbimit. Për të realizuar këto objektiva Sektori i Mbikqyrje së Lëvrimit të Shërbimit në bashkëpunim me Sektorin e Standarteve ka hartuar dy formularë për mbikqyrje/monitorim.

- Formulari/Kartela e parë prek cilësinë e shërbimit të ofruar në sportel duke u mbështetur në zëra si mirëpritja, komunikimi dhe ndërveprimi i Asistentit të Shërbimit dhe Qytetarit, marrja e një shërbimi sa më efektiv etj.

- Formulari/Kartela e dytë prek aspekte që lidhen me ambientin për ofrimin e shërbimeve dhe mbështetet në zëra si ekzistenca e kushteve për personat me aftësi të kufizuara, kushtet e ambienteve, sinjalistika, mirëfunksionimi i pajisjeve të punës, etj.

Këto formularë plotësohen nga specialistët e sektorit në momentin që shkojnë për monitorim në terren në Qendrat ADISA.

Sipas informacionit të dhënë nga Sektori i Mbikqyrjes ky objektivi nuk është realizuar pasi për këtë 6 - muaj kjo mbikqyrje është mbuluar nga Kontrata “Klienti Misterioz: Vlerësimi i performancës në ofrimin e shërbimeve publike nga institucionet qendrore”, ku pjesë e këtij vlerësimi shumë të rëndësishëm kanë qenë edhe Qendrat e Integruara ADISA (4) si dhe Zyra Pritëse FO ADISA Tiranë.

Objektivi i planifikuar për vitin 2018 për monitorimin në terren të funksionimit të qendrave ADISA rezulton i përpiluar, grupi i auditimit rekomandon që për periudhën në vazhdim objektivat e planifikuar nga Sektori I Mbikqyrjes së Lëvrimin të Shërbimit të realizohen pamvarësisht aktiviteteve që kryhen nga institucione të tjera të qeverisjes qendrore apo vendore. Qëllimi i ngritjes së strukturës së Sektorit të Mbikqyrjes së Lëvrimin të Shërbimit është mbikqyrja e qendrave në aspekte të ndryshme të funksionimit si dhe evidentimin e problematikave në funksionimin e sistemit të kontrollit të brendshëm në këto qendra, cdo aktivitet/studim i kryer nga institucionet e tjera realizohet për marrjen e informacionit dhe hartimin e politikave qeveritare për përmirësimin e ofrimit të shërbimit ose qëllime të tjera të përcaktuara nga institucioni .

### **3. Monitorim rastësor i praktikave për shërbimet e institucioneve, sportelet e të cilave kanë kaluar në administrimin e ADISA (ZRPP, ISSH dhe FSDKSH).**

Monitorimi i praktikave të skanuara ka lindur si një metodë që do përdorej për të evidentuar aplikimet e kryera në kundërshtim me rregulloren e ZVRPP, udhëzimeve të ZQRPP pas raporteve të Auditit të Brendshëm të ZQRPP të kryer në ZVRPP Tiranë, në të cilin janë konstatuar disa aplikime në kundërshtim me Ligjet dhe Udhëzimet e ZRPP duke gjeneruar dhe vlera financiare.

- **Për vitin 2017** në ZVRPP Tiranë dhe Qendrën e Integruar Kavajë është kryer auditimi i këtyre qendrave nga Auditimi i Brendshëm i ADISA, ku një nga objektivat e auditimit ishte dhe verifikimi me zgjedhje e disa praktikave për këto qendra, pjesë e grupit të auditimit ishte dhe Përgjegjësi i Sektorit të Mbikqyrjes. Nga auditimi u konstatuan aplikime me gabime të cilat janë vënë në dispozicion të sportelistëve të këtyre qendrave për të përmirësuar punën për periudhën në vazhdim.

- **Gjatë periudhës Janar - Prill 2018** ky sektor ka planifikuar dhe ka kryer monitorim me përzgjedhje të praktikave të administruara në sportel. Monitorimi është kryer duke iu referuar informacionit që ADISA disponon në Udhëzuesit e shërbimit dhe Kartelën Informative. Ky monitorim ka synuar në konstatimin e problematikave në procesin e aplikimit, unifikimin e administrimit të praktikave dhe në fund lëvrimin e shërbimit.

Janë kryer monitorim praktikash për Qendrat e Integruara ADISA në Kavajë, Krujë, Fier dhe Gjirokastër kështu;

- Sektori i Mbikqyrjes ka monitoruar praktika rastësore të cilat i përkasin shërbimeve të ZRPP – së të ofruara në sportelet e ADISA. Monitorimi për këto shërbime është lehtësisht i realizueshëm pasi vet sistemi aktual i ZRPP –së lejon aksesin për aplikimet e administruara dhe dokumentacionin e skanuar. Nëpërmjet këtij monitorimi ky sektor ka evidentuar aplikime të administruara jo konform kartelave informative ADISA, por dhe në shkelje të udhëzimeve të lëna nga Zyra Qendrore e Regjistrimit të Pasurive. Janë hartuar raporte përmbledhëse të gjetjeve për çdo qendër dhe janë dërguar në mënyrë elektronike Drejtorit të Drejtorisë.

Megjithëse janë konstatuar praktika me probleme nuk ka të evidentuar ndonjë shkresë mbi masat e marra për përmirësimin e gjetjeve të konstatuara.

Në mënyrë të përmbledhur praktikatat e monitoruara për secilën Qendër janë si më poshtë:

- Qendra e Integruar Kavajë – Janë përzgjedhur 182 praktika;
- Qendra e Integruar Krujë – Janë përzgjedhur 50 praktika;
- Qendra e Integruar Fier – Janë përzgjedhur 80 praktika;
- Qendra e Integruar Gjirokastrë – Janë përzgjedhur 30 praktika

Nga këto monitorime janë konstatuar problematika si:

- *Aplikime jo konformë kartelave informative të standartizuara nga ADISA.*

- *Aplikime në kundërshtim me Udhëzimet e lëna nga Zyra Qendrore e Regjistrimit të Pasurive (ZQRPP), dhe Ligji nr.33/2016 “Për regjistrimin e pasurive të paluajtshme”, I ndryshuar.*

*Nga analizimi i të dhënave për praktikatat e monitoruara nga specialistët e Sektorit në Qendrën e Integruar Kavajë rezultoi se për periudhën Janar 2018 numri i aplikimeve të kryera me gabime nga asistentët e shërbimit është ulur krahasuar me periudhën Maj 2017, pas rekomandimeve të lëna nga grupi i auditimit).*

- Sektori i Mbikqyrjes ka monitoruar praktika rastësore në ZVRPP Tiranë duke përdorur metodologjinë ndryshe nga qendrat e tjera në rrethe. Gjatë periudhës Nëntor 2017 – Mars 2018 është kryer monitorimi më kamera e praktikave të skanuara nga operatorët e shërbimit për të vëzhguar kontaktet e mundëshme mes operatorit dhe persona të tjerë përpos përfituesit të shërbimit. Në përfundim të monitorimit janë hartuar dhe dy draft- raporte monitorimi dhe janë dërguar me e/mail Drejtorit të Drejtorisë. Gjatë monitorimit janë krahasuar dokumentet e administruara nga operatori përgjatë procesit të aplikimit, të skanuara në sistem, me ato të dallueshme përmes kamerës, siç dhe është verifikuar identiteti i aplikuesit me atë të dukshëm në mjetin e identifikimit të paraqitur në sportel. Krahasimi realizohet me qëllim evidentimin e rasteve të kryerjes së aplikimeve të mundshme nga vetë operatori pa prezencën në sportel të përfituesit të shërbimit. Në raportet e monitorimit të dërguara Drejtorit të Drejtorisë janë pasqyruar disa gjetje si:

*Në data të ndryshme janë konstatuar administrim i një numri aplikimesh më i lartë në sportele të ndryshme se numri i personave të paraqitur në sportel, rrjedhimisht operatorët e shërbimit kanë kryer aplikime pa prezencën e vetë aplikuesit në disa raste, po kështu është konstatuar dhe përdorimi i telefonit celularë disa herë gjatë ditës, nga sportelisti që ka administruar më shumë aplikime se personat e paraqitur në sportel. (nuk janë përcaktuar personat përgjegjës).*

### **Gjetje nga auditimi**

**Për problematikat e konstatuara gjatë monitorimit, të raportuara me E/mail nga Specialistët e Sektorit të Mbikqyrjes së Lëvrimit të Shërbimit të Përgjegjësi dhe Drejtori i Drejtorisë, nuk u konstatua ndonjë shkresë zyrtare e protokolluar ose elektronike se çfarë masash janë marrë për përmirësimin e situatës si dhe masat e marra ndaj personave përgjegjës për situatën e krijuar në ZVRPP Tiranë.**

**Nga Menaxhimi nuk janë përcaktuar politikat apo metodat që do përdoren për informimin ose vënien në dispozicion të asistentëve të shërbimit të rasteve të aplikimeve të konstatuara me gabime për evitimin e përsëritjes së të njëjtit gabim gjatë aplikimit. ( *risk i lartë*).**

*Konkluzioni*

*Sistemi i ngritur për monitorimin e aplikimeve të kryera nga asistentët e shërbimit ( praktikave të skanuara) nëpërmjet sistemit të ZRPP, FSDKSH dhe praktikave të ISSH, ka funksionuar, por nuk është ngritur një sistem për marrjen e masave për problematikat e ngritura ndaj personave përgjegjës dhe përmirësimin e aplikimeve pa gabime, pasi nuk u konstatua asnjë dokument shkresor ose elektronik.*

*Nga Grupi i auditimit u rekomandua ngritja e një sistemi për grupimin e problematikave të konstatuara nga të gjitha strukturat e ADISA (Përgjegjësit e Zyrave Pritëse, Sektori i Mbikqyrjes së Lëvrimit të Shërbimit, Sektori i Ankesave dhe Opinionit të Qytetarit etj), përcaktimin e shkallës së përgjegjësisë për çdo punonjës dhe marrjen e masave deri në zgjidhjen e problematikave. Gjithashtu menaxhimi bazuar në gjetjet e konstatuara nga monitorimi, të organizojë trajnime të ndryshme për rritjen e aftësive profesionale të asistentëve të shërbimit në bashkëpunim me stafin e ZVRPP bazuar në marrëveshjet midis ADISA dhe ZQRPP, të organizojë ëorkshope të ndryshme me asistentët e shërbimit të të gjitha qendrave duke ju komunikuar dhe gjetjet nga monitorimi i praktikave të skanuara. etj. (rekomandim në nivel të lartë prioriteti).*

**Nga nëpunësi përgjegjës nuk u kthye observacion lidhur me këto gjetje kështu që gjetjet do të pasqyrohen dhe në Raportin Final të Angazhimit.**

#### **4. Ndjekja e Kontratës së Shërbimit ndërmjet ADISA dhe digjital Netëorks (Call Center)**

Sektori i Mbikqyrjes së Lëvrimit të Shërbimit gjatë periudhës së audituar ka në përbërje të saj si pjesë e monitorimit të respektimit të standarteve të vendosura dhe ndjekjen e kontratës së shërbimit ndërmjet ADISA dhe Dixhital Netëorks (Call Center). Matja e cilësisë së ofrimit të shërbimit nga stafi i Call Center, është kryer nëpërmjet telefonatave në formën e “Mystery Shopper” duke zgjedhur kartelat informative të shërbimeve që janë vlerësuar si më të kërkuara nga qytetarët. Për çdo mangësi të konstatuar në dhënien e informacionit, stafi i ADISA, zhvillon trajnimet përkatëse mbi këto kartela.

Raportimi mbi ecurinë, problematikat dhe gjithçka tjetër i lidhur me shërbimin që ofron Digital Netëorks sipas kushteve të kontratës, bazuar në raportet e dërguara nga kjo e fundit dhe transkriptimi i telefonatave (rastësore), është javor dhe i është dërguar në rrugë elektronike Sektorit të Raportimeve. Ky raport vlen dhe për matjen dhe vlerësimin e treguesve KPI.

Krahas telefonatave të transkriptuara, janë realizuar edhe telefonata në formën e një Mystery shopper.

Për 6 – mujorin e parë të vitit 2018:

- Janë transkriptuar 1618 ( Njëmijë e gjashtëqind e tetëmbëdhjetë ) telefonata.
- Janë realizuar 39 ( tridhjetë e nëntë ) telefonata Mystery shopper

Nga transkriptimi në total i telefonatave, bazuar edhe në tabelën e KPI - ve, ku janë marrë në konsideratë faktorë të ndryshëm si prezantimi, etika, komunikimi, shpejtësia, saktësia etj, ka rezultuar se:

- Është gjithmonë në rritje cilësia e informimit dhe e ndërveprimit midis operatorit – qytetarëve;
- Koha e pritjes dhe cilësia e telefonatës në tërësi është në përputhje me tabelën e KPI-ve parashikuar në kontratë dhe kanë mbetur të pa ndikuara nga shtimi i numrit të telefonatave;
- I vetmi tregues i pa realizuar është numri i telefonatave për një operator, ku referuar kontratës dhe tabelës së KPI-ve ky numër parashikohet në 50 telefonata në ditë për operator.

Për rritjen çdo ditë e më shumë të cilësisë së shërbimit të ofruar ky sektor ka bashkëpunuar me sektorët e tjerë të drejtorisë por jo vetëm, konkretisht:

- Janë asistuar në kohë reale operatorët mbi problematika të hasura gjatë dhënies së informacionit;
- Janë koordinuar vërejtjet dhe sygjerimet e ndërsjella;
- Janë zhvilluar trajnime një ditore për kartela të veçanta informative sipas rastit;
- Është bashkërenduar puna me Sektorin e Standarteve për kartela të veçanta informative;
- Është bashkërenduar puna me Sektorin e Ankesave, për trajtimin e rasteve të telefonatave me natyrë ankimore e veçanërisht për sportelet.

#### *Konkluzion*

*Sistemi i ngritur për informimin e qytetarit mbi shërbimet që ofrohen në sportelet e qendrave ADISA nëpërmjet Call Center (11800) ka funksionuar dhe rezulton të jetë efektiv, pasi përveç informimit të qytetarëve nëpërmjet kartelave informative për shërbimet ka ndikuar dhe në përmirësimin e punës së sektorëve të tjerë në ADISA nga problematikat e paraqitura nga telefonatat e qytetarëve (bazuar në email e dërguar sektorëve të tjerë në ADISA dhe kartelat e përmirësuara.*

#### ***Bashkëpunimi me sektorët e tjerë në ADISA***

Ky sektor ka ndjekur ecurinë e hapjes së qendrave Adisa në rrethe (problematikat janë dërguar me email Drejtorit të Drejtorisë , në disa raste Drejtorit Ekzekutiv).

- Në bashkëpunim me Sektorin Juridik ka zhvilluar takime të ndryshme me institucionet e alokuara pranë sporteleve ADISA (raportuar me email ).
- Në bashkëpunim me Sektorin e Shërbimeve Mbështetëse dhe Sektorin e Financës ka marrë pjesë në studimin dhe takimet e zhvilluara në Berat, Burrel etj për mundësinë e hapjes së qendrave ADISA në këto qytete (Raportuar me MEMO), etj detyra të ngarkuara në funksion të ADISA.

Ky sektor nëpërmjet specialistëve të tij ka kryer trajnime për asistentët e shërbimit në momentin e hapjes së qendrave të reja ADISA për mënyrën e ofrimit të shërbimeve në këto sportele duke i asistuar për periudha një mujore.

- **SEKTORI I ANKESAVE DHE OPINIONIT TË QYTETARIT.**

Ky sektor e ka filluar aktivitetin e tij sipas strukturës së miratuar me Urdhër të Kryeministrit nr.103, datë 16.07.2015 si pjesë e Drejtorisë Operacionale, me 1 përgjegjës e 2 specialistë. Me hyrjen në fuqi të VKM Nr. 654, Dt 14/09/2016 “Për miratimin e Strukturës dhe Organikës së ADISA, Sektorit të Ankesave i është shtuar dhe Opinioni i Qytetarit (detyrë që më parë është ushtruar nga Sektori i Performancës) duke u emërtuar Sektori i Ankesave dhe Opinioni të Qytetarit me 1 përgjegjës e 2 specialistë.

Tashmë fusha e veprimtarisë nuk përfshin më vetëm menaxhimin e ankesave të qytetarëve, por edhe matjen e kënaqësisë së tyre. Kjo e fundit realizohet në bashkëpunim të ngushtë me Sektorin e Performancës: Sektori i Ankesave dhe Opinioni të Qytetarit realizon pyetësorët, organizimin dhe drejtimin e Focus Group-eve, hedhjen e të dhënave në google form dhe më pas, mbi bazën e tyre Sektori i Performancës gjeneron Raportet dhe Analizat e nevojshme.

Për periudhën e audituar ky sektor ka planifikuar dhe realizuar:

**1. Menaxhimin e Ankesave:**

- Menaxhimin e Ankesave për Back Office: Gjenerimi nga Sistemi i Ankesave i Raporteve Javore dhe raportimeve mujore në mënyre periodike;
- Menaxhimin e Ankesave për Front Office: Mbledhjen, analizimin dhe zgjidhjen e ankesave dhe sugjerimeve të qytetarëve të ardhura në formën e “Zërit të Qytetarit” në mënyrë periodike;
- Mbikëqyrjen e mënyrës së regjistrimit në Sistem të Ankesave nga Specialistët e Ankesave, mbikëqyrjen e përgjigjeve të kthyer nga Institucionet, mbikëqyrjen e tejkalimit të afateve ligjore në mënyrë të vazhdueshme;

**2. Matjen e kënaqësisë së Qytetarit:**

- Zhvillimi i Sondazheve
- Zhvillimi i Focus Group-eve

**1. Menaxhimi i Ankesave**

**1.1 Në lidhje me menaxhimin e ankesave drejtuar Zyrave Përgjegjëse për Lëvrimin e Shërbimit (BO).**

***Ngritja e Sistemit të menaxhimit të ankesave.***

Sistemi i menaxhimit të ankesave është një mekanizëm ku qytetarët mund të shprehin pakënaqësitë e tyre në lidhje me shërbimet e ofruara nga insitucione si: ZRPP, ISSH, FSDKSH,

DPGJC, DPT etj. Me anë të këtij sistemi bëhet i mundur regjistrimi dhe manaxhimi i ankesave të paraqitura nga qytetarët në Qendrat e Integruara ADISA.

Të gjitha ankesat ruhen në bazën e të dhënave dhe bëhet e mundur ndjekja e statusit të tyre deri në përfundimin e procesimit të ankesës nga institucioni për të cilin është paraqitur një ankesë.

Ky sistem përdoret nga punonjësit e ADISA-s në të gjitha Qendrat e Integruara, të cilët kanë kryer regjistrimin e ankesave.

Menaxhimi i Ankesave ADISA i përdorur aktualisht në Sportelin Pritës pranë ZVRPP Tiranë, në Qendrën e Integruar me një ndalesë në Kavajë, Krujë, Fier dhe Gjirokastrë, konsiston në regjistrimin e ankesave të qytetarëve në Sportelin Pritës ADISA (Front Office) dhe në përcjelljen e ankesave te Zyra Përgjegjëse e Shërbimit (Back Office) dhe në Zyrën Qendrore ADISA dhe regjistrimin e tyre në Sistemin e Ankesave.

- Me hapjen e 3 qendrave të Integruara në Krujë, Fier dhe Gjirokastrë, është bërë e mundur që nëpërmjet këtij sistemi të ruhen të gjitha detajet kryesore të një ankese, për të gjitha institucionet të cilat janë pjeë e këtyre qendrave. Të gjitha këto të dhëna kanë mundësuar kryerjen e analizave të detajuara mbi problematikat kryesore për të cilën kryhet ankesa, si dhe krijimin e raporteve për secilin institucion në mënyrë që bashkëpunimi ADISA-Institucion të sjellë një ulje të numrit të ankesave, e si rrjedhim dhe një ulje të pakënaqësisë së shprehur nga qytetarët.

Më të detajuara të dhënat për ankesat e drejtuara institucioneve përgjegjëse për lëvrimin e shërbimit që ofrojnë shërbime pranë sporteleve ADISA, trajtimi i tyre brënda dhe jashtë afateve ligjore janë paraqitur në Aneksin nr.2 bashkëlidhur projektraportit.

- Në bazë të të dhënave të gjeneruara nga Sistemi, Sektori i Ankesave ka hartuar raporte javore dhe mujore në mënyrë periodike, përkatësisht:

- Raportet Javor për ZOS ku evidentohet numri i ankesave të regjistruara në bazë ditore pranë ADISA Tiranë dhe të gjithë Qendrave të integruara. Ka hartuar dhe përcjellë pranë Sektorit të Raportimeve gjithsej 26 raporte.

- Infografi Javore ku përmbledhet informacion mbi ankesat e marra e të trajtuara gjatë javës në të gjitha FO si dhe bëhet disagregimi i tyre sipas arsyeve;

- Raportet mujore për ZVRPP Tiranë dhe Qendrat e Integruara ku është kryer një analizë mujore e ankesave të drejtuara Zyrës Pritëse dhe atyre drejtuar Back Office. Për këto të fundit është evidentuar numri total i ankesave mujore, numri i kthim përgjigjeve për këto ankesa, numri total i ankesave të mbartura si dhe numri i kthimit të përgjigjeve të ankesave të mbartura. Janë hartuar dhe përcjellë pranë Sektorit të Raportimeve 6 Raporte në total;

- Infografi mujore ku është raportuar për çdo Qendër të Integruar dhe FO Tiranë mbi ankesat e marra gjatë muajit, ato jashtë afatit ligjor, ankesat e trajtuara gjatë muajit, ankesat e pa trajtuara të disagreguara sipas arsyes;

- Raportin tremujor për PMU, ku raportohen ankesat e ndara sipas arsyeve si dhe kthim përgjigjet. Gjatë 3-mujorit të parë të vitit 2018 është hartuar 1 raport.

Të gjitha këto dokumenta janë dërguar me e/mail Drejtorit të Drejtorisë, Sektorit të Raportimeve, (ZOS) në Kryeministri, PMU. Këto material nuk janë dokumentuar me shkresë zyrtare.

Gjithashtu Sektori i Ankesave dhe Opinionit të Qytetarit ka monitoruar në bazë ditore:

- Saktësinë e hedhjes së ankesave në Sistem nga Specialistët e Ankesave në FO dhe Qendrat e Integruara;
- Saktësinë dhe plotësinë e përgjigjeve të kthyer nga Institucionet mbi këto ankesa;
- Shkeljen e afateve ligjore në kthimin e përgjigjeve nga Institucionet.

Në bazë të problematikave të konstatuara nga monitorimi janë marrë masa dhe me e/mail janë udhëzuar asistentët e shërbimit për mënyrën e hedhjes së ankesave në Sistem dhe dokumentacionin që duhet bashkëlidhur.

Gjithashtu nga Përgjegjësi i Sektorit është hartuar shkresë dhe dërguar me e/mail Drejtorit të Drejtorisë për Institucionet përgjegjëse për lëvrimin e shërbimeve ku ftohen të përmirësojnë formën e kthimit të përgjigjeve dhe shtimin e numrit të përgjigjeve të kthyer brenda afateve ligjore.

### **1.2.Në lidhje me menaxhimin e ankesave drejtuar Zyrave Pritëse (FO) ADISA.**

Në rastet kur qytetarët dëshirojnë të bëjnë ankesë për cilësinë e shërbimit, asistentët e shërbimit apo ambientet e akomodimit, mund të plotësojnë formularin e ankesës ndaj FO, i cili shërben për të shprehur të gjitha ankesat mbi cilësinë e shërbimit dhe rrisin performancën e asistentëve të shërbimit. I njëjti proces si me ankesat drejtuar Back Office, përsëritet për ankesat drejtuar Front Office ADISA: citohet ankesa e qytetarit dhe firmoset nga ai dhe asistenti i shërbimit. Ankesa hidhet në Sistem duke i krijuar akses Sektorit të Ankesave, i cili është përgjegjës për zgjidhjen e tyre dhe informimin e qytetarëve.

Deri në momentin e auditimit për Zyrat Pritëse janë regjistruar 4 ankesa, të cilat pasi janë shqyrtuar nga Sektori i Ankesave, janë njoftuar qytetarët për zgjidhjen e tyre (është kthyer përgjigje rreth bazës ligjore për ankesën e kryer). Gjatë auditimit rezultoi se ankesat e drejtuara ndaj zyrave pritëse ADISA janë trajtuar jashtë afateve ligjore dhe përgjigja e tyre nuk është kthyer sipas procedurave të vendosura.. Nga Sektori I Ankesave u konfirmua se përgjigja e ankesave është kthyer me vonesë pasi shqyrtimi i tyre duhej të konsultohet dhe me akore të tjerë brenda dhe jashtë ADISA.

Të dhëna më të detajuara mbi Ankesat e drejtuara ndaj Zyrave Pritëse ADISA janë paraqitur në Aneksin nr.1 bashkëlidhur projektraportit.

### **Gjetje nga auditimi n.6**

**Sektori i Ankesave dhe Opinionit të Qytetarit gjatë shqyrtimit të ankesave të qytetarëve për zyrat pritëse ADISA, nuk ka zbatuar afatet dhe procedurat e vendosura në ligjin nr. 13/2016, datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, neni 43, pika 3 e këtij ligji ku theksohet “ Drejtori Ekzekutiv**

*duhet të kthejë përgjigje të arsyetur për ankesën brenda 5 ditëve pune nga data e depozitimit të saj”.*

**U rekomandua që Sektori i Ankesave dhe Opinionit të Qytetarit të marrë masa që për periudhën në vazhdim të shqyrtojë ankesat brenda afateve ligjore të përcaktuara në ligjin nr. 13/2016, datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, neni 43, pika 3. Përgjigja e kthyer të kryhet sipas procedurave të caktuara në këtë ligj.**

**Nga nëpunësi përgjegjës u kthye observacion lidhur me këtë gjetje duke sqaruar se:**

*“... nisur nga natyra e komplikuar e ankesave të regjistruara si dhe për të ruajtur saktësinë dhe korrektesën në kthimin e përgjigjes, është e nevojitur konsultimi me aktorë të tjerë të jashtëm dhe të brendshëm përfshirë këtu dhe komunikimin shkresorë, duke bërë të pamundur respektimin e afatit (5 ditë pune) të kthimit të përgjigjes. Sigurisht që Sektori I Ankesave dhe opinionit të qytetarit është prirur të veprojë konformë ligjit ....”*

**Lidhur me këtë observacion grupi I auditimit sqaron se: në takimet e zhvilluara më datë 10.10.2018 përpara hartimit të Projekt Raportit me përfaqësues të Drejtorisë së Zhvillimit dhe Monitorimit të Standardeve dhe ish Drejtorin e kësaj drejtorie u diskutua dhe mbi arsyet e kthimit me vonesë të përgjigjeve të ankesave. Observacioni I paraqitur dhe pretendimet e parashtruara gjatë takimit (të cilat ishin të njëjta me ato të trajtuara në observacion) nuk justifikojnë thimin e përgjigjeve me më shumë se një muaj vonesë, kështu që opinion I grupit të auditimit mbetet I pandryshuar dhe kjo gjetje do të pasqyrohet dhe në raportin Final të Angazhimit.**

#### *Zëri i Qytetarit*

Në fillimet e punës për marrjen e opinionit të qytetarit ndaj zyrave pritëse ADISA Sektori i ankesave ka vënë në dispozicion të Qytetarëve kutitë transparente “Zëri i qytetarit”, të pranishme pranë çdo Zyre Pritëse, ku Qytetari mund të shprehë vlerësimet apo sugjerimet për performancën dhe ambientet e Zyrave Pritëse.

Mbledhja e sugjerimeve nga kutitë dhe dërgimi tek Sektori i Ankesave është kryer në bazë javore nga Zyra Pritëse Tiranë dhe të gjithë Qendrat e Integruara. Bazuar në sugjerimet e qytetarëve Sektori i Ankesave ka marrë masa për maksimizimin e kënaqësisë së Qytetarëve.

Gjatë vitit 2018 është ndryshuar mënyra e marrjes së opinionit të qytetarit duke plotësuar në sportel një formularë/ankese për Zyrat Pritëse, dhe pasi shqyrtohet nga sektori i ankesave përgjigjen e merr në sportel nëpërmjet formularit/ankesë ( nuk rezultuan ankesa).

#### **2.Matja e kënaqësisë së qytetarit.**

Matja e kënaqësisë së qytetarit është realizuar nëpërmjet tre instrumentave:

- a) Sondazhet nëpërmjet intervistimeve;
- b) Sondazhet online;
- c) Focus Group.

## **2.1 Në lidhje me zhvillimin e sondazheve në zyrat pritëse nëpërmjet intervistimeve.**

Sondazhet nëpërmjet intervistimeve janë zhvilluar në FO ZVRPP Tiranë, në katër Qendrat e Integruara, si dhe pranë Institucioneve që raportojnë në sistemin e-Report. Këto Sondazhe kanë synuar matjen e nivelit të kënaqësisë së qytetarëve ndaj shërbimeve të ofruara në Qendrat e Integruara duke krahasuar gjendjen aktuale pas marrjes në administrim të ADISA me gjendjen e mëparshme të ofrimit të shërbimeve nga vetë institucionet përkatëse. Një nga objektivat e këtij sondazhi është dhe vlerësimi i perceptimit të korrupsionit nga qytetarët. Me të dhënat e mbledhura nga intervistimet, janë planifikuar dhe zhvilluar Focus Group-et.

Gjatë periudhës së audituar Sektori i Ankesave dhe Opinionit të qytetarit ka planifikuar të kryej gjithsej 15 sondazhe të drejtpërdrejta dhe ka zhvilluar:

- Katër sondazhe të drejtpërdrejta në periudhat ( Dhjetor 2016, Janar - Shkurt 2017 , Mars -Prill 2017 dhe Shkurt 2018) në ZVRPP Tiranë.

- Dy sondazhe të drejtpërdrejta për 5 institucionet që ofrojnë shërbimin në sportelet e Qendrës së Integruar ADISA Kavajë (periudha Mars - Prill 2017 dhe Korrik- Gusht 2017).

Për 6- mujorin e dytë të 2017 ky sektor nuk ka kryer monitorimet e planifikuara në qendrat ADISA, për shkak të ristrukturimit të institucioneve të administratës shtetërore dhe mos përcaktimit të varësisë së ADISA, është udhëzuar mosrealizimi i monitorimit në sportele e për rrjedhojë dhe kryerja e analizës së tyre (nuk ka dokument të shkruar ose elektronik).

Të dhënat e marra nga sondazhet e drejtpërdrejta janë hedhur në Google form, janë përpunuar të dhënat nga Sektori i Raportimeve dhe janë hartuar raporte për matjen e kënaqësisë qytetare.

Në raportet e hartuara rezulton se është rritur niveli i kënaqësisë së qytetarëve si ndaj asistentëve të shërbimit ashtu dhe për ambjentet e akomodimit në momentin që këto sportele janë marrë në administrim nga ADISA, krahasuar me periudhën kur shërbimet ofroheshin në sportele të menaxhuara nga institucionet përgjegjëse për lëvrimin e shërbimit.

## **2.2 Në lidhje me zhvillimin e sondazheve online.**

Sondazhet online konsistojnë në postimin e një pyetje të vendosur në faqen zyrtare të ADISA (“Si i vlerësoni ndryshimet në cilësinë e shërbimit, të kryera nga ADISA në ZVRPP Tiranë/ Qendrën e Integruar Kavajë/ Krujë/ Fier/ Gjirokastrë?”) përkatësisht për ZVRPP Tiranë dhe të gjithë Qendrat e Integruara.

Qëllimi i sondazhit on-line është matja e nivelit të kënaqësisë së qytetarëve ndaj ndryshimeve të kryera nga ADISA në Qendrat e Integruara dhe në zyrën pritëse të ZVRPP Tiranë dhe vlerësimi i përvojës së tyre gjatë marrjes së shërbimeve pranë FO ADISA.

Në sondazhet e zhvilluara qytetarët në përgjithësi kanë shprehur vlerësimin e tyre pozitiv për ndryshimet në cilësinë e shërbimit të kryera nga ADISA në ZVRPP Tiranë.

Për periudhën e audituar janë planifikuar dhe zhvilluar gjithsej 23 sondazhe për të gjitha qendrat ADISA, të dhënat e marra nga sondazhet online janë përpunuar nga Sektori i Performancës dhe janë hartuar 23 analiza për vlerësimin e ofrimit të shërbimeve nga sportelet ADISA.

### **2.3 Në lidhje me zhvillimin e fokus grupeve.**

Gjatë vitit 2016 është zhvilluar një Focus Group në muajin Shkurt 2016. Qëllimi kryesor i focus group është matja e nivelit të kënaqshmërisë së qytetarëve ndaj shërbimeve të ZVRPP Tiranë duke krahasuar gjendjen aktuale pas marrjes në administrim nga ADISA, me gjendjen e mëparshme të ofrimit të shërbimeve në ZVRPP Tiranë, si dhe adresimi i problemeve të ndryshme nga qytetarët dhe sugjerimet e tyre.

Gjatë intervistave të sondazheve, qytetarët janë pyetur nëse do të ishin të interesuar në zhvillimin dhe pjesëmarrjen e tyre në një Focus Group ku problematikat e tyre do të trajtoheshin më hollësisht. Të dhënat e mbledhura ndihmojnë në organizimin e Focus Grupeve sipas tematikave të caktuara apo grupeve të ndryshme të qytetarëve. Organizimi, drejtimi dhe mbledhja e të dhënave të diskutuara gjatë Focus Group është kryer nga Sektori i Ankesave dhe Opinioni Qytetar, i cili më vonë i ka përcjell këto të dhëna tek Sektori i Performancës për gjenerimin e analizave përkatëse.

Për periudhën tjetër të auditimit ky sektor nuk ka zhvilluar fokus grupe, arsyeja, se gjatë marrjes së intervistave të drejtpërdrejta qytetarët nuk kanë treguar interes për të marrë pjesë në zhvillimin e tyre.

#### *Konkluzion.*

*Sistemi i ngritur për menaxhimin e ankesave ndaj Zyrate Përgjegjëse për Lëvrimin e Shërbimit (BO) ka funksionuar pasi janë evidentuar dhe raportuar ankesat te institucionet përgjegjëse për lëvrimin e shërbimit, por nuk ka ndikuar në uljen e ankesave të qytetarëve për shërbimin e ofruar nga institucionet e alokuara pranë sporteleve ADISA.*

*Lidhur me funksionimin e sistemit të ngritur për shqyrtimin e ankesave dhe opinionit të qytetarit ndaj Zyrate Pritëse ADISA (FO) dhe respektimin e afateve ligjore për shqyrtimin e tyre, ky sistem paraqitet me rrisht të lartë pasi gjatë shqyrtimit të ankesave dhe zgjidhjes së tyre nuk janë respektuar afatet ligjore dhe procedurat e vendosura sipas përcaktimeve në ligjin nr. 13/2016, datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, neni 43, pika 3 e ligjit.*

### **Angazhime jashtë planit të punës së Sektorit (Njësia IPA).**

Gjatë gjashtëmujorit të parë 2018 është ngritur Njësia IPA pranë ADISA, funksioni i së cilës është të implementojë dhe monitorojë zbatimin e projekteve të financuara nga BE, pjesë e punës së kësaj njësie është dhe Sektori i Ankesave dhe Opinioni të Qytetarit.

## • SEKTORI I PERFORMANCËS

Sipas funksioneve të përcaktuara në Vendim Nr. 2 i Këshillit Drejtues, datë 10.03.2016 “Për miratimin e Rregullores së Brendshme për organizimin dhe funksionimin e administratës së ADISA”, Sektori i Performancës kryen analizën e performancës të stafit përgjegjës për ofrimin e shërbimeve të qytetarëve, si dhe marrjen e feed-back të qytetarëve, analizën e tij dhe jep sugjerime për përmirësimin e performancës. Ky sektor për periudhën 2015 -2016 është audituar nga Sektori i Auditit në ADISA, ku në përfundim të auditimit janë lënë rekomandime për përmirësimin e punës.

### Objektivat

Sipas planit të paraqitur për Sektorin e Performancës nga Drejtoria e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standardeve, objektivat e këtij sektori janë si më poshtë:

1. Analiza e sondazheve për matjen e kënaqësisë së qytetarit të kryera në Qendrat e Integruara dhe në FO ADISA ZVRPP Tiranë;
2. Analiza e sondazheve për matjen e kënaqësisë së qytetarit për institucionet që raportojnë në sistemin eRaport;
3. Analiza e sondazheve online për Qendrat e Integruara dhe FO ADISA ZVRPP Tiranë;
4. Studimi i Vetëvlerësimit për Qendrat e Integruara dhe FO ADISA ZVRPP Tiranë;
5. Raporti i performancës së institucioneve që raportojnë në sistemin eRaport;
6. Analiza e rezultateve të Focus Group;
7. Ekspertiza për Monitorimin e Performancës dhe Kënaqësisë së Qytetarit.

### **1.Në lidhje me Vlerësimin e performancës së sporteleve të shërbimit ADISA.**

Për kryerjen e këtij vlerësimi Sektori i Performancës ka mbledhur të dhënat e nevojshme për analizimin e performancës së sporteleve pritëse ADISA, përkatësisht:

- numrin e aplikimeve, ankesave dhe shërbimeve informative të dhëna në sportelet pritëse ADISA;
- përfshirjen në grupet e punës për marrjen e opinionit të qytetarit me anë të mekanizmave të ndryshëm dhe analizimin e këtyre të dhënave për gjenerimin e raporteve të kënaqësisë qytetare;
- analizimin e të dhënave të sondazheve online;
- analizimin e të dhënave për monitorimin e kohës së pritjes dhe të aplikimit;
- të dhëna rreth monitorimit dhe vetëvlerësimit nga ana e përgjegjësve të Zyrave Rajonale/ Vendore ADISA për zbatimin e standardeve të vendosura; dhe
- vlerësimi i performancës së sporteleve pritëse nga burime të treta vlerësimi.

Sektori i Performancës pas mbledhjes së të dhënave nga sektorët përkatës, i ka përpunuar ato në bazë të metodologjisë së përcaktuar për matjen e performancës së sporteleve të shërbimit ADISA dhe ka hartuar raportet përkatëse në bazë tremujore ose në bazë të sondazheve të realizuara. Për

periudhën e audituar ky sektor ka analizuar të dhënat e marra nga sektorët dhe në përfundim ka hartuar:

- **Tre (3) raporte për monitorimin e kohës në sportelet ADISA** për Qendrën e Integruar Kavajë dhe ZVRPP Tiranë. Nga analiza e monitorimit të kohës së ofrimit të shërbimit në sportel ka rezultuar se, është ulur ndjeshëm koha e ofrimit të shërbimit, jo vetëm në krahasim me periudhën para marrjes në administrim të sporteleve nga ADISA, por dhe nga muaji në muaj.
- **Nëntëmbëdhjetë (19) analiza të hartuara** nga të dhënat e marra nga sondazhet e drejtpërdrejta **për matjen e kënaqësisë qytetare në Qendrat ADISA**. Rezultatet e sondazheve, niveli i kënaqësisë qytetare është në rritje, jo vetëm me situatën para marrjes së sporteleve pritëse nga ADISA, por dhe nga muaji në muaj. Në përgjithësi të intervistuarit kanë vlerësuar pozitivisht ndryshimet e kryera nga ADISA.
- **Tetë (8) dashboard në bazë mujore në lidhje me transaksionet në Qendrat e Integruara ADISA** në Kavajë, Krujë, Fier dhe Gjirokastrë dhe në sportelet pritëse në ZVRPP Tiranë.
- **Njëzet e dy (23) Sondazhe/analizë për vlerësimin e performancës nëpërmjet sondazhit online**. Qytetarët në përgjithësi kanë shprehur vlerësimin e tyre pozitiv për ndryshimet në cilësinë e shërbimit të ofruara në qendrat ADISA.

#### **2.Në lidhje me Matjen e performancës së stafit përgjegjës për ofrimin e shërbimit.**

Gjatë vitit 1018 Sektori i Performancës ka mbledhur të dhënat e nevojshme për analizimin e performancës së stafit përgjegjës për ofrimin e shërbimit, përkatësisht:

- vlerësimet mujore të performancës së stafit nga ana e përgjegjësve të Zyrave Rajonale/ Vendore ADISA;
- vlerësimet pozitive në Kutinë e “Opinionit të Qytetarit”/ vërejtjet/ ankesat drejtuar për stafin përgjegjës;
- vlerësimi i performancës së stafit nga sondazhet e ndryshme të zhvilluara;
- monitorimi i kohës së aplikimit për shërbim për secilin punonjës;
- monitorimi me anë të kamerave/ vizitave në terren për zbatimin e kodit të etikës, respektimin e orarit zyrtar dhe respektimin e kodit të veshjes dhe paraqitjes fizike;
- vlerësimi i performancës së stafit përgjegjës për ofrimin e shërbimit nga burime të treta vlerësimi.

Sektori i Performancës pas mbledhjes së të dhënave nga sektorët përkatës, i ka përpunuar ato në bazë të metodologjisë së përcaktuar për matjen e performancës së stafit përgjegjës për ofrimin e shërbimit dhe ka hartuar raportet përkatëse në bazë tremujore ose në bazë të sondazheve të realizuara.

Për periudhën e audituar ky sektor **ka hartuar raportet tremujore për Vlerësimin e Performancës së Sporteleve të Shërbimit** në ZVRPP Tiranë dhe në Qendrat e Integruara ADISA në Kavajë, Krujë, Fier dhe Gjirokastrë **7 raporte në total**;

### **3.Në lidhje me matjen e performancës së 12 Institucioneve të Administratës Shtetërore:**

Në kuadër të Dokumentit të Politikave Afatgjata për Ofrimin e Shërbimeve me në Qendër Qytetarin në Administratën Shtetërore në Shqipëri, miratuar me VKM nr.384, datë 25.05.2016, ku një nga prioritetet e Qeverisë është dhe vlerësimi I performancës së institucioneve shtetërore për shërbimet e ofruara qytetarit, ADISA është një ndër aktorët kryesorë në zbatimin e programit të reformës për shërbimet publike me në qendër qytetarin, bazuar në këto prioritete Sektori I Performancës ka kryer Matjen e Performancës së 12 Institucioneve.

Për periudhën e audituar ky sektor ka përgatitur në bazë mujore Raportin e Performancës në lidhje me lëvrimin e shërbimit dhe trajtimin e ankesave për 12 institucione si DPB, ZRPP, SHKP, DPP, ATP, DPT, QKB, FSDKSH, ISSH, DPD, DPSHTRR dhe AQTN. Institucionet raportojnë në sistemin eRaport për 12 indikatorë të cilët ndihmojnë në përllogaritjen nga ADISA të 5 indikatorëve të performancës, përkatësisht “Lëvrimi i Shërbimit”, “Shërbime të Lëvruara Brenda Afatit Ligjor” “Plotësim Dokumentacioni”, “Trajtimi i Ankesave” dhe “Ankesa të Trajtuar Brenda Afatit Ligjor”. Pas raportimit të indikatorëve nga ana e institucioneve, janë nxjerre dhe validuar të dhënat. Në rastet kur janë hasur problematika në lidhje me raportimin dhe/ose validimin e të dhënave janë mbajtur kontakte të vazhdueshme me institucionet dhe me Zyrën Operacionale të Situatës për zgjidhjen e problematikave.

Raportimi ka filluar në muajin Shtator 2016. Me institucionet raportuese janë zhvilluar takime të njëpasnjëshme për qartësimin e mënyrës së raportimit të indikatorëve në sistem.

Sektori i Performancës pasi ka validuar të dhënat përfundimtare të hedhura në sistemin eRaport ose të dërguara me email në rastin e problematikave me sistemin, ka hartuar raportin e performancës në bazë të 5 indikatorëve të përllogaritur në bazë mujore dhe krahasimore, si dhe ka kryer analizimin e të dhënave për disa nga institucionet specifike të cilat kanë nivele të ulëta për indikatorët e përllogaritur dhe/ose kanë luhate të vazhdueshme e të paqëndrueshme nga muaji në muaj në ecurinë e tyre.

Gjithashtu, për matjen e performancës së këtyre institucioneve nga grupet e punës janë kryer sondazhe marrjen e opinionit të qytetarit për shërbimet e ofruara nga këto institucione .

Për periudhën e audituar ky sektor ka hartuar:

**- Shtatëmbëdhjetë (17) Raporte për Performancën e Institucioneve të Administratës Shtetërore.**

**- Shtatë (7) Analiza për Matjen e Kënaqësisë Qytetare për Institucionet e Administratës Shtetërore gjatë vitit 2017, kurse për vitin 2018 nuk janë kryer këto analiza pasi nuk janë zhvilluar sondazhe.**

**- Gjatë vitit 2018 nga ky sektor është hartuar Udhëzuesi për Metodologjinë e matjes së kënaqësisë qytetare për punonjësit e Institucioneve të Administratës Shtetërore.**

*Të gjitha dokumentat e hartuara nga ky sektor janë dërguar me e/mail Drejtorit të Drejtorisë, Sektorit të Raportimeve, ZOS (Kryeministri), PMU etj. Nga grupi i auditimit u konstatua se asnjë nga këto dokumenta nuk është protokolluar dhe dërguar në mënyrë shkresore (është pasqyruar si gjetje).*

#### **4. Hartimi i Kuadrit për Vlerësimin e Cilësisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike**

Gjatë tremujorit të parë të vitit 2018 Sektori i Performancës ka hartuar Kuadrin për Vlerësimin e Cilësisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike. Hartimi i këtij kuadri ka si qëllim monitorimin e performancës së institucioneve të administratës shtetërore, analizimin e gjendjes aktuale të performancës së institucioneve dhe të sfidave që duhet adresuar në kuadër të procesit të përmirësimit të ofrimit të shërbimeve publike tek qytetari. Në dokumentin e hartuar janë përzgjedhur 147 indikatorë, ndër të cilët 67 indikatorë ndihmues dhe 80 indikatorë rezultate sipas metodologjisë CAF të përcaktuar në produktet e dorëzuara nga konsulenca “Ekspertiza për Monitorimin e Performancës dhe Kënaqësisë së Qytetarit”.

#### ***Konkluzioni***

***Sistemet e ngritura për matjen, vlerësimin dhe analizimin e performancës së sporteleve të shërbimit ADISA dhe 12 Institucioneve të Administratës Shtetërore, ka rezultuar të jetë efektiv pasi ky sektor ka realizuar objektivat e vendosur në planet vjetore të punës.***

***Përveç detyrave të ngarkuara në rregulloren e brendshme të ADISA Drejtoria e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve në bashkëpunim me drejtoritë dhe sektorët e tjerë në ADISA ka hartuar modele dhe standarte si:***

- Kodin e Sjelljes dhe Etikës në Punë në Agjencinë e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA);
- Manualin e Standardeve në Qendrat e Integruara, dhe formularit mbi matjen e standardeve në qendrat e Integruara ADISA.
- Manualin mbi “Etikën në Ofrimin e Shërbimeve Publike në Sportel”.
- Manualin “Standardizimi i ngritjes dhe funksionimit të sportelit të shërbimit publik”.
- Ka kryer hartimin dhe standardizimin e formularëve për monitorimin e ofrimit të shërbimeve në zyrat pritëse dhe monitorimin e ambienteve të zyrave pritëse etj.

*Konkluzioni i përgjithshëm i auditimit: Nga auditimi i dokumentacionit shkresorë dhe elektronik të Drejtorisë së Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve për periudhën e përfshir në auditim, opinioni i përgjithshëm i grupit të auditimit është se Drejtoria e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve përgjithësisht ka realizuar një veprimtari në përputhje me aktet ligjore e nënligjore, po kështu sitemet e ngritura për arritjen e objektivave të drejtorisë në tërësi dhe sektorëve të kësaj drejtorie kanë funksionuar, por referuar gjetjeve të konstatuara, rezulton se ka vend për forcimin e sistemit të kontrollit të brendshëm në drejtim të, ngritjes së një sistemi efektiv për shqyrtimin e problematikave të ngritura gjatë monitorimit nga sektori përgjegjës për monitorimet, Përgjegjësit e Zyrave Pritëse, nga shërbimi Call Center etj me qëllim rritjen e performancës së punonjësve gjatë ofrimit të shërbimit, gjithashtu ka nevojë për përmirësim e sistemit të ngritur për shqyrtimin e ankesave të drejtuara ndaj sporteleve ADISA si dhe përmirësimin e sistemit të arkivimit të dokumentave të hartuara nga kjo drejtori.*

## **V. PLANI I VEPRIMIT**

### **Rekomandime sipas nivelit të drejtimit.**

*1.Drejtoria e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve në bashkëpunim me menaxherët e tjerë në ADISA, të hartojnë dhe miratojnë rregulla të brendëshme ku të përshkruhen proceset e operacioneve për secilën strukturë, duke përfshirë dhe qarkullimin e informacionit, hallkat e vendimarrjes, kontrollet e brendshme, monitorimin e sistemeve të Menaxhimit Financiar dhe Kontrollit, etj. (Rëndësia/ risku- i Lartë).*

*Deri në fund të vitit 2018*

*2.Drejtoria e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve në bashkëpunim me menaxherët e tjerë në ADISA ( pjesë e grupit të menaxhimit strategjik), të hartojnë një rregullore të brendshme për përgatitjen, qarkullimin dhe administrimin e dokumentacionit që qarkullon brenda institucionit në përmbushje të detyrave funksionale të strukturave përkatëse si dhe të rishikojnë rregulloren e brendëshme të funksionimit të ADISA duke pasqyruar në këtë rregullore, të gjitha hapat e proceseve të punës të miratuara nga Titullari (në përputhje me Manualin e MFK). (Rëndësia/ risku- i larte).*

*Deri në fund të vitit 2018*

*3.Drejtoria e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve të ngrejë një sistem që të shërbejë për grupimin e problematikave të konstatuara nga të gjitha strukturat e ADISA (Përgjegjësit e Zyrave Pritëse, Sektori i Mbikqyrjes së Lëvrimin të Shërbimit, Sektori i Ankesave dhe Opinioni të Qytetarit etj), të përcaktojë shkallën e përgjegjësisë për çdo punonjës si dhe të monitorojë problematikave të konstatuara, deri në zgjidhjen e tyre. Gjithashtu kjo drejtori të organizojë trajnime të ndryshme për rritjen e aftësive profesionale të asistentëve të shërbimit në bashkëpunim me stafin e ZVRPP bazuar në marrëveshjet midis ADISA dhe ZQRPP, të organizojë ëorkshope të ndryshme me asistentët e shërbimi të gjitha qëndrave, për rritjen e aftësive profesionale në komunikimin me qytetarët dhe kryerjen e aplikimeve me sa më pak*

*gabime, duke ju komunikuar dhe gjetjet nga monitorimi i praktikave të skanuara. (Rëndësia/ risku- i Lartë).*

*Për periudhën në vazhdim*

*4.Delegimi i detyrave të kryhet sipas procedurave dhe formatit të përcaktuar në ligjin nr.10.296, datë 08.07.2010 “Për Menaxhimin Financiarë dhe Kontrollin ndryshuar me ligjin nr.110/2015, datë 23.10.2015, neni 15 ,Rregulla të përgjithshme për delegimin e detyrave si dhe Ligjin nr.44/2015 Kodi i Procedurave Administrative në Republikën e Shqipërisë, pjesa e pestë Veprimtaria Administrative, kreu I, Akti Administrativ, neni 98, 99 etj (me shkrim ose në mënyre elektronike). (Rëndësia/ risku – i mesëm).*

*Vazhdimisht*

*5.Sektori i Ankesave dhe Opinioni të Qytetarit të marrë masa që për periudhën në vazhdim të shqyrtojë ankesat brenda afateve ligjore të përcaktuara në ligjin nr. 13/2016, datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, neni 43, pika 3. Përgjigja e kthyer të kryhet sipas procedurave të caktuara në këtë ligj. (Rëndësia/ risku- i mesëm).*

*Vazhdimisht*

*6.Drejtoria e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve të planifikojë nevojat për trajnim për të gjithë strukturën e drejtorisë bazuar në kërkesat e punonjësve si dhe bazuar në vlerësimet e punës nga eprorët direkt, mbi realizimin e objektivave të ngarkuar dhe nevojat për përmirësim pas vlerësimit të kryer.(Rëndësia /risku- i ulët)*

*Për periudhën në vazhdim*

Raporti Final i Angazhimit mbahet në 3 (tre) kopje origjinale, ku një kopje I dërgohet Subjektit të Audituar, një kopje lihet në Protokoll dhe një kopje mbahet nga Auditi i Brendshëm.

### **Grupi i Auditimit**

**Thoma PAPADHIMITRI**

**Shkurte HALILI**