

RAPORT FINAL ANGAZHIMI

I. HYRJJE

Në zbatim të Programit të Auditimit nr.250/1 prot, datë 03.04.2017 u krye auditim në Sektorin e Performancës (Drejtoria e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve) në ADISA , përfaqësuar nga z. Erkand Kola me detyrë Drejtor, Drejtoria e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve , znj.Isida Mansaku me detyrë Përgjegjës, Sektori I Performancës me objekt: **“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 ”**

Auditimi u krye 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 03.04.2017 deri më 21.04.2017.

Auditimi u krye mbi rritjen e performancës së sektorit dhe të punonjësve për zbatimin me cilësi dhe në kohë të objektivave të planifikuar e të ngarkuara, ecuria në këtë drejtim dhe përmirësimin në të ardhmen, evidentimin e sistemeve të performancës me nivel të ulët, masat e marra dhe dhënia e rekomandimeve, evidentimi i performancës së punonjësve dhe realizimi në kohë e me cilësi i detyrave të ngarkuara sipas rregullores së brendshme, duke verifikuar dokumentacionin e përgjithshëm të këtij sektori. Përveç auditimit të dokumentacionit jemi bazuar dhe në ballafaqimin me stafin e këtij sektori.

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 me shkresën nr.250/2 prot, datë 03.05.2017.

Për këtë Projektraport Angazhimi nga nëpunësi përgjegjës janë kthyer observacionet përkatëse sipas shkresës nr.250/3 prot, datë 16/ 05/ 2017. Këto observacione pasi u shqyrtuan nga grupi i auditimit janë bërë rregullimet dhe sqarimet përkatëse dhe në përfundim u përgatit ky Raport Final Angazhimi.

II. PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE:

ADISA është ngritur si një institucion i cili ka si qëllim ndryshimin e konceptit të shërbimit publik duke kontribuar në modernizimin e dhënies së këtyre shërbimeve.

Veprimtaria e Sektori të Performancës dhe Opinionit të Qytetarëve ndryshuar sipas VKM nr. 654 dt.14.09.2016 “Për miratimin e strukturës dhe të organikës së Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)” në Sektori i Performancës është organizuar dhe ka funksionuar në zbatim të Vendimit Nr. 693, datë 22.10.2014 “ Për krijimin e Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara”, Ligji nr.13 datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, Ligji nr.9131, datë 08.09.2003 “Për

rregullat e etikës në administratën publike”, Vendim nr.2, i Këshillit Drejtues datë 10.03.2016 “Për miratimin e Rregullores së Brendshme për organizimin dhe funksionimin e administratës së ADISA” si dhe akteve të tjera ligjore e nënligjore që rregullojnë veprimtarinë e këtij sektori.

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

Në mënyrë të përmbledhur u konstatua si më poshtë vijon:

Gjetjet kyçe të auditimit.

Gjetje nr.1

Nga Sektori i Performancës nuk është përcaktuar risku i arritjes së objektivave brenda fushës së tyre të punës, në kundërshtim me Ligjin dhe Manualin për Menaxhimin Financiar dhe Kontrollin.

Gjetje nr.2

Për periudhën e audituar Sektori i Performancës (Drejtoria e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve) nuk ka bërë analizat e punës për periudha 3- mujore, 6- mujore e vjetore për të analizuar objektivat e realizuara sipas programeve, ecurinë e punës dhe detyrat e ngarkuara nga institucioni.

Gjetje nr.3

Nga grupi i auditimit u konstatua se nga ky sektor nuk është bërë analiza mbi vlerësimin e performancës së punonjësve që meren me ofrimin e shërbime në ZVRPP Tiranë.

Gjetje nr.4

Në Drejtorinë e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve nuk u gjet asnjë material i protokolluar se çfarë është bërë nga kjo drejtori për adresimin e problematikave të hasura për përmirësimin e punës dhe diskutimi i materialeve dhe raporteve të ndryshme të hartuara nga Sektori i Performancës me drejtoritë dhe sektorët e tjerë në ADISA për rekomandimet e adresuara.

III. METODA E AUDITIMIT.

Për auditimin 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 u përdor metoda e auditimit të përgjithshëm të dokumentacionit duke u nisur nga misioni, vizioni dhe objektivat e ADISA, politikat, programet e organizimit, dhe aktivitetet, pas vlerësimit të riskut të ulët të mjedisit të kontrollit që u krye në dokumentimin e sistemit të kontrollit të brendshëm.

Auditimi përfshin periudhën nga Qershor 2015 deri më Dhjetor 2016.

Auditimi u krye gjatë periudhës 03.04.2017 deri më 21.04.2017 nga grupi i auditimit z.Thoma Papadhimitri, përgjegjës i grupit dhe znj.Shkurte Halili anëtar.

Adresa: Bulevardi “Zhan d ‘Ark”, ish Hoteli i Oficerave, kati i 6-të Tiranë, Albania

E-mail: informacion@adisa.gov.al

QËLLIMI: Rritja e performancës së sektorit dhe të punonjësve për zbatimin me cilësi dhe në kohë të objektivave të planifikuara dhe të ngarkuara, ecuria në këtë drejtim dhe përmirësimin në të ardhmen, evidentimin e sistemeve të performancës me nivel të ulët, masat e marra dhe dhënia e rekomandimeve, evidentimi i performancës së punonjësve dhe realizimi në kohë e me cilësi i detyrave të ngarkuara sipas rregullores së brendshme.

IV. GJETJET DHE KONKLuzionET SIPAS PIKAVE TË PROGRAMIT:

Risku

Nëse është përcaktuar risku i arritjes së objektivave të këtij sektori. Indikatorët për matjen e kënaqësisë së qytetarëve mund të mos jenë efektiv. Nëse është bërë analiza e performancës së punonjësve që meren me ofrimin e shërbimeve etj.

Gjetje nr.1

Nga Sektori i Performancës nuk është përcaktuar risku i arritjes së objektivave brenda fushës së tyre të punës, në kundërshtim me Ligjin dhe Manualin për Menaxhimin Financiar dhe Kontrollin.

Rekomandim nr.1

U rekomandua që 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”, 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.

Nëpunësi përgjegjës ishte dakort me të gjeturën nga auditimi por sqaroi se: përcaktimi i riskut të arritjes së objektivave brenda fushës përkatëse të përgjegjësive të sektorëve të ADISA, konform kuadrit ligjor referuar prej Jush, duhet realizuar ndër të tjera sipas një regjistri përkatës të riskut. Menaxhimi financiar dhe ai i riskut, po sipas kuadrit ligjor përkatës, realizohet nga institucioni si një i tërë sipas një planveprimi, makete të së cilit jepen dhe në Manualin e Menaxhimit Financiar dhe të Kontrollit dhe Udhëzimin e Min. të Financave (të sipërcituar) ku secili Sektor pranë Drejtorive të ADISA-s jep kontributin e tij, gjithë kjo e udhëhequr nga koordinatori i riskut (qoftë dhe i deleguar). Rol proaktiv në hartimin e planveprimit dhe regjistrin të riskut luan këtu njësisia përgjegjëse për financat pranë ADISA.

Në mungesë të një planveprimi e të një regjistri të riskut në nivel institucioni, Sektori i Performancës nuk ka mundur të përcaktojë riskun e të parashikojë menaxhimin e tij. Megjithatë, pas miratimit nga Këshilli Drejtues i ADISA të “Draft-Rregullores për Procedurat e Analizimit, Vlerësimit dhe Trajtimin të Riskut në Agjencinë e Ofrimit të Shërbimeve Publike

të Integruara (ADISA)”, si dhe caktimit të koordinatorit përkatës, Sektori i Performancës do të marri masat e duhura për përcaktimin e riskut sipas rekomandimit Tuaj.

Lidhur me këtë observacion grupi i auditimit sqaron se: Me urdhër nr.100,datë 22.05.2015 “Për ngritjen e Grupit të Menaxhimit Strategjik (GMS) në Qendrën e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara” bazuar në ligjin nr.10296, datë 08.07.2010 “Për Menaxhimin Financiar dhe Kontrollin” është ngritur Grupi i Menaxhimit Strategjik (i cili ka pësuar ndryshime disa herë gjatë periudhës së audituar). Bazuar në ligjin për Menaxhimin Financiar dhe Kontrollin si dhe në Udhëzimin nr.16, datë 20.07.2016 “Për përgjegjësitë dhe detyrat e koordinatorit të menaxhimit financiar dhe koordinatorit të riskut në njësitë publike”,risqet duhet të identifikohen gjatë procesit të përgatitjes së programit Buxhetorë. Cdo menaxher i strukturave të institucionit analizon regjistrin e riskut për strukturën përkatëse dhe identifikon risqet me nivel të lartë dhe përgatiti planin e veprimit për minimizimin e tyre. Ky grup pune duhej të kishte hartuar regjistrin e riskut dhe plan veprimin mbështetur në risqet e parashikuara sipas drejtorive. Duke qenë se sektori Juaj është shprehur dakort për rekomandimin e dhënë grupi i auditimit është në pritje të realizimit të këtij rekomandimi. Kjo gjetje do të pasqyrohet dhe në Raportin Final të Angazhimit.

1. Si është ndërtuar puna në programimin dhe kryerjen e sondazheve dhe pyetësorëve sipas institucioneve të përfshira, dhe paraqitja e tyre.

ADISA që nga krijimi dhe në vazhdimësi ka bërë përpjekje për zbatimin e reformave në ofrimin e shërbimeve qytetarëve dhe përmirësimin e ofrimit të këtyre shërbimeve . Për matjen e kënaqësisë së qytetarëve është ngritur Sektori i Performances dhe Opinionit të Qytetarit në varësi të Drejtorisë së Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve i përbërë nga 1 përgjegjes dhe 2 specialistë.

Në bazë të të dhënave ky sektor në fillim të punës është marrë me mbledhjen e informacionit mbi gjendjen e 4 institucioneve në fokus të ADISA për mënyrën e ofrimit të shërbimeve nga këto institucione si dhe kushtet e ambjenteve ku qytetarët marrin shërbimet e kërkuara. Për periudhën Shkur – Mars 2015 stafi i ADISA ka kryer anketime në 16 institucione në focus të ADISA mbi shërbimet më të kërkuara në sportelet e këtyre institucioneve,tarifat e paguara, kohën e pritjes, kohën e kryerjes se shërbimit si dhe cilësinë e shërbimit të ofruar.

Në përfundim të anketimeve nga Sektori i Performancës është bërë analiza e këtyre indikatorëve që ndikojnë në performancën e institucioneve duke dhënë dhe rekomandime për përmirësimin e tyre në momentin që këto shërbime do të ofrohen nga ADISA.

Në Shtator të vitit 2015 ka filluar puna për marrjen e opinioneve për kënaqësinë e qytetarëve mbi shërbimet e ofruara nga institucionet publike si ZVRPP Tiranë e cila ka shërbyer si piknisje për marrjen e opinionit për institucionet e tjera.

Qëllimi i këtij sondazhi ishte evidentimi i gjendjes para marrjes në administrim nga ADISA për të identifikuar anët e forta / të dobëta si dhe për të përcaktuar mundësi të reja për përmirësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve.

Më pas janë zhvilluar periodikisht faza të tjera të sondazhit mbi kënaqësinë e qytetarëve ndaj shërbimeve të ofruara në zyrën pritëse të ZVRPP Tiranë. Bazuar në Marrëveshjet e Bashkëpunimit të lidhura midis ZVRPP dhe ADISA gjatë marrjes së shërbimeve u arrit që të

bëhet marrja e njohurive tek stafi i ADISA nëpërmjet trajnimeve të ndryshme nga punonjësit e ZVRPP për mënyrën e funksionimit të sistemit për ofrimin e shërbimeve ndaj qytetarit.

Informacioni i mbledhur nga mbikqyrja e performancës së operatorëve që ofrojnë shërbimet në sportelet e ZVRPP është bërë për të konstatuar performancën e sistemit të ofrimit të shërbimeve duke identifikuar mangësitë e këtij sistemi, fushat kryesore të identifikuara si të mangëta dhe që kërkojnë përmirësim. Bazuar në të dhënat e mbledhura në fazën e parë të sondazheve të zhvilluara, nga Sektori i Performancës është punuar për hartimin e pyetësorëve më cilësorë për marrjen e opinionëve nga qytetarët dhe bizneset. Nga ky sektor është hartuar një metodologji për vlerësimin e shërbimeve të kryera nga ZVRPP nëpërmjet sondazheve, focus grupeve dhe sondazheve online për të mundësuar vlerësimin e faktorëve kyç.

Në periudha të mëvonshme qëllimi i sondazhit ishte krahasimi i gjendjes pas ndryshimeve të sjella nga ADISA me gjendjen e mëparshme të ofrimit të shërbimeve në ZVRPP Tiranë dhe Qendrën e Integruar Kavajë.

Po kështu nga Sektori i Performancës gjatë vitit 2015, 2016 janë kryer sondazhe dhe në institucione të tjera në fokus të ADISA si : **ISSH Tiranë, ZVRPP, ISSH, QKB, FSDKSH, DPGJC Kavajë**

Faza e parë e sondazhit mbi kënaqësinë qytetare para se ADISA të marrë në administrim zyrën pritëse të ISSH në Tiranë ka përfunduar në muajin Maj 2016, kurse për institucionet e tjera në Kavajë gjatë muajit Tetor 2016 janë kryer sondazhe për matjen e kënaqësisë së qytetarëve ndaj shërbimeve të ofruara nga këto institucione.

Përzgjedhja e institucioneve publike për kryerjen e sondazheve nga ky sektor është realizuar bazuar në prioritetet e ADISA për marrjen e shërbimeve nga institucionet e tjera publike.

Për matjen e performancës dhe pajtueshmërisë së sistemit të shërbimeve si dhe matjen e indeksit të kënaqësisë së qytetarëve lidhur me shërbimet që realizohen Sektori I Performancës është bazuar në katër objektiva kryesorë:

1- Informimi paraprak i qytetarëve me indikator (- Burimi i informacionit, - qartësi mbi informacionin, kënaqshmëria (Info-point).

2.- Pritja dhe akomodimi me indikator (Akomodimi, respektimi i radhes, koha e pritjes para paraqitjes ne sportel).

3.- Procesi i aplikimit me indikator (Sportel ,banka, posta, zbatimi i afateve ligjore kohëzgjatja e aplikimit, performanca e stafit)

4.- Vlerësimi i ndryshimeve të kryera nga ADISA.

Ky proces është kryer nga Sektori i Performancës në mënyrë të rregullt përmes anketimeve, marrjes së opinionit nëpërmjet sondazheve apo konsultimeve me grupet e interes, kështu për marrjen e opinionit të qytetarëve për shërbimet e ofruara nga ADISA janë përdorur një sërë kanalesh:

1. Nëpërmjet opinionit të marrë nga qytetarët nëpërmjet pyetësorëve të hartuar nga Sektori

i Performancës në bashkëpunim me sektorët e tjerë të ADISA.

2. Nëpërmjet faqes së internetit marrjes së opinionit online.

3.Nëpërmjet Focus Groupeve. Për matjen në mënyrë cilësore të kënaqësisë së qytetarëve për shërbimet e ofruara si dhe adresimin e problematikave të ndryshme si dhe marrjen e sugjerimeve për përmirësim nga ana e tyre.

Hapat e ndjekur gjatë procesit të organizimit të sondazheve janë:

- Ndërtimi i pyetësorit në versionin “ëord” dhe në “google forms”
- Përcaktimi i qëllimit dhe metodologjisë së ndjekur
- Diskutim me stafin e ADISA (brainstorming) me qëllim përmirësimin e cilësisë së pyetësorit
- Testimi i pyetësorit “on-line” nga stafi i ADISA
- Intervistimi i qytetarëve pranë ZVRPP Tiranë
- Hedhja e të dhënave (data entry)
- Përgatitja e Raportit, analiza e të dhënave dhe dhënia e sugjerimeve.

Marrja e opinionit të qytetarit dhe bizneseve nga Sektori i Performancës i ka shërbyer matjes së nivelit të kënaqësisë së qytetarëve dhe bizneseve, identifikimi i problemeve në lëvrimin e shërbimeve, duke përfshirë dhe ato të karakterit gjinorë dhe rasteve të korrupsionit, monitorimit dhe performancës, si dhe zhvillimit të strategjive për përmirësimin e këtyre shërbimeve.

Gjithashtu mbikëqyrja e shërbimeve të ofruara nga operatorët është për të lehtësuar përgatitjen e raporteve të ndryshme të Drejtorisë së Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve dhe drejtorive të tjera të ADISA që mbështesin kryerjen e reformave në sektorin e ofrimit të shërbimeve në përgjithësi.

Duke u bazuar në faktin që për periudhën e audituar ADISA ishte një institucion i ngritur rishtas dhe nuk kishte bazë ligjore, programe të qarta, stafin e nevojshëm për mirëfunksionimin e saj, grupi i auditimit e quan të efektshëm sitemin e ngritur për marrjen e opinionit të qytetarëve nëpërmjet kanaleve të ndryshme për ndryshimet që ndodhin në mënyrën e ofrimit të shërbimeve dhe rritjen e performancës së ADISA për vitet e para të punës.

Me rritjen e kërkesave për përmirësimin e ofrimit të shërbimeve ndaj qytetarit nga ADISA lindi nevoja për ndërtimin e një sistemi më të specializuar të Menaxhimit të Performancës për këtë qëllim me mbështetjen e Bankës Botërore është kontaktuar një kompani konsulente eGOV Consulting Ltd në bashkëpunim me Compet- Terra Ltd ka kryer Ekspertizë për Monitorimin e Performancës dhe Kënaqësisë së Qytetarit” “Performance Monitoring and Customer Satisfaction Expertise” e cila ka nisur në Qershor 2016 dhe raporti përfundimtar është dorëzuar në Mars 2017. Kjo konsulencë synon ndërtimin e një Sistemi të Menaxhimit të Performancës për të vlerësuar përvojën e qytetarëve ndaj shërbimeve të ofruara në kohën e duhur dhe me cilësi të lartë si dhe për të siguruar që Zyrat Pritëse të kenë arritur në një nivel të qëndrueshëm qëllimet

dhe objektivat, duke kënaqur dhe përmbushur nevojat dhe pritshmëritë e të gjithë aktorëve të përfshirë në ofrimin e shërbimeve.

Për të garantuar që lëvrimi i shërbimeve të jetë sa më efikas Sektori i Performancës në bashkëpunim me Sektorin e Raportimit dhe Statistikave si dhe PMU ka haruar një dokument udhëzues për institucionet publike për hedhjen e të dhënave për zbatimin e një sistemi të monitorimit të performancës që ofron një panoramë të situatës së shërbimeve për qytetarët dhe bizneset (aplikimeve,shërbimeve të lëvruara, respektimi i afateve, ankesat, që mundëson analizën krahasimore të performancës , në bazë kohore etj). Bazuar në këtë udhëzues sipas raportimeve të bëra nga institucionet e ndryshme Sektori i Performancës harton nje raport përmbledhës duke bërë dhe analizën e performancës se ofrimit të shërbimeve sipas këtyre elementeve.

2. Si është performanca e këtij sektori në zbatimin e rregullores së brendëshme dhe të programeve e planeve vjetore të punës.

Gjatë vitit 2015 me daljen e Vendimit nr. 674, datë 29.07.2015 Për kalimin e sporteleve pritëse për qytetarët të ZVRPP në administrim të ADISA, nga punonjësit e Drejtorisë së Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve si dhe të Sektorit të Performancës dhe Opinionit të Qytetarit është punuar për plotësimin e pyetësorëve për mënyrën e ofrimit të shërbimeve nga institucionet shtetërore në fokus të ADISA dhe hedhjen e të dhënave në një program në excel të krijuar për këtë qëllim. Sektori i Performancës është marrë me hartimin e pyetësorëve për kryerjen e sondazheve për marrjen e opinionëve të kënaqshmërisë së qytetarëve për shërbimet e ofruara nga këto institucione duke dhënë sugjerime për përmirësimin e këtyre shërbimeve në momentin që do të ofrohen nga ADISA.

Gjatë vitit 2015 nuk janë hartuar plane të mirëfillta pune për funksionimin e sektorëve, kështu që ky sektor objekt auditimi ka punuar për njohjen e shërbimeve të ofruara nga institucionet publike duke marrë dhe opinionin e qytetarëve nëse ishin të kënaqur me këto shërbime. Grupit të auditimit ju vu në dispozicion nga Sektori i Performancës një plan pune për periudhën Nentor 2015 deri në Dhjetor 2016, ku janë të përcaktuar aktivitetet që do të kryhen nga ky sektor për këtë periudhë si : Përgatitja e pyetësorëve, kryerjen e sondazheve në bazë të këtij pyetësi, analiza e punës së kryer dhe dërgimi i produktit përfundimtarë të sektorët dhe drejtoritë përkatëse për marrjen e masave për përmirësimin e punës aty ku ky sektor i vlerëson se kërkojnë përmirësim etj.

Për vitin 2015 nga ky sektor janë zhvilluar:

- a) Gjatë periudhës Shkurt - Mars 2015 janë zhvilluar anketime në 16 institucione në fokus të ADISA.**
- b) 3 sondazhe** për matjen e kënaqësisë së qytetarëve në ZVRPP Tiranë për periudhën (Shtator, Nëntor,Dhjetor).
- c) 3 fokus grupe** për marrjen e opinionëve për kënaqësinë e qytetarëve për ZVRPP.

Për vitin 2016 nga ky sektor janë zhvilluar:

a) Tetë sondazhe për matjen e kënaqësisë së qytetarëve në:

- ZVRPP Tiranë, - 2 sondazhe (Janar, Qershor).
- ISSH Tiranë, - 1 sondazh (Maj).
- Kavajë (ZVRPP,ISSH,QKB,FSDKSH,DPGJC), - 5 sondazhe (Tetor)

b) Një fokus grup për ZVRPP Tiranë.

d) Tre sondazhe on-line, për periudhën Janar – Prill për ZVRPP Tiranë.

Gjetje nr.2

Për periudhën e audituar Sektori i Performancës (Drejtoria e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve) nuk ka bërë analizat e punës për periudha tre mujore, gjashtë mujore e vjetore për të analizuar objektivat e realizuara sipas programeve,ecurinë e punës dhe detyrat e ngarkuara nga institucioni.

Rekomandim nr.2

U rekomandua që nga ana e Drejtorisë së Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve të bëhen analizat e punës 3- mujore, 6- mujore e vjetore për të analizuar objektivat e realizuara sipas programeve,ecurinë e punës dhe detyrat e ngarkuara nga institucioni sipas Ligji nr.13 datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë” dhe VKM nr. 693 datë 22.10.2014 “Për krijimin e Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve të Integruara”,”Ligjit nr.10296 dt.08.07.2010 “Për menaxhimin financiar dhe kontrollin”,Kreu II –Përgjegjshmëria menaxheriale,-neni 8,pika 8,gërma a dhe neni 9,pika 4,gërma b.

Nëpunësi përgjegjës ishte dakort me të gjeturën nga auditimi por sqaroi se: Sektori i Performancës vëren fillimisht se referuar Urdhërit Nr.103, datë 16.07.2015, Sektori i Performancës dhe Opionit të Qytetarëve është bërë pjesë e Drejtorisë së Zhvillimit të Standardeve dhe Informacionit duke filluar nga kjo datë. Ky sektor nuk ka qenë pjesë e Strukturës dhe Organikës së Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (më pas Agjencia) pra nuk ka ekzistuar para kësaj date (referuar Urdhërit Nr. 266, datë 16.12.2014).

Sektori i Performancës është formuar nga një përgjegjës dhe dy specialistë duke filluar nga fundi i muajit nëntor 2015. Kësisoj, deri në këtë periudhë nuk ka pasur një plan pune të përcaktuar për sektorin në fjalë. Detyrat janë ngarkuar ad hoc nga eprorët si dhe një pjesë e mirë janë iniciuar nga vetë punonjësit e sektorit. Në mungesë të një plani pune për periudhën e sipërpërmendur nuk ka qenë e mundur të realizohej dhe analiza përkatëse.

Në dhjetor 2015 është realizuar fillimisht një planifikim pune i Drejtorisë së Standardeve dhe Informacionit nga Drejtori i Drejtorisë, bazuar dhe në sugjerimet e Përgjegjësit të këtij Sektori. Në të evidentohen datat e fillimit dhe të mbarimit të aktiviteteve për sektorët përkatës, përfshirë

dhe të këtij sektori objekt auditimi. Planifikimi në fjalë ka shërbyer si e vetmja menyrë për analizimin e punës së kryer për periudhën nëntor 2015- dhjetor 2016.

Megjithatë, për arsye se afatet e përfundimit të aktiviteteteve janë përditësuar periodikisht nga Përgjegjësi i Sektorit (me dakordësinë e Drejtorit të Drejtorisë si dhe në raste të veçanta edhe nga Drejtori Ekzekutiv) e bazuar ndryshimeve të planit të punës (ngarkim me detyra të tjera të paparashikuara, shtyrje afati në realizimin e kontratave etj), nuk ka ekzistuar një bazë e mirëfilltë për të analizuar dhe për të nxjerrë rezultate konkrete mbi realizimin e planit. Sidoqoftë, në fillim të vitit 2017 është përgatitur vetëm një raport vjetor përmbledhës mbi aktivitetet e kryera në përgjithësi nga Sektori i Performancës për vitin 2015 dhe 2016. Gjithashtu, çdo punë e kryer nga sektori është përmbledhur në një raport javor, të dhënat e të cilit janë mbledhur në bazë ditore me iniciativë të vetë Përgjegjësi të Sektorit dhe është raportuar te Drejtori i Drejtorisë, deri në kohën kur ky raport është kërkuar nga i gjithë stafi i ADISA. Sektori i Performancës gjithashtu ka raportuar periodikisht aktivitetet e tij sipas kërkesave të ndryshme (raport javor, Project Manager 600 ditor etj).

Për më tepër, Sektori i Performancës ka raportuar disa nga aktivitetet e kryera sipas kërkesës të Sektorit të Financave, i cili ka hartuar “Raportin e Monitorimit për Zbatimin e Programit Buxhetor Afatmesëm” për periudhën Janar-Dhjetor 2015 (Nr.99 Prot, datë 29.01.2016) si dhe për periudhën Janar-Dhjetor 2016 (Nr. 87 Prot, datë 30.01.2017) ku janë analizuar dhe vlerësuar disa nga produktet e Sektorit të Performancës përkundrejt implikimeve financiare. Ky i fundit mund të konsiderohet si përmbushje e detyrimit për analize periodike në mungesë të një analize sistematike të punës së realizuar përgjatë periudhës objekt auditimi. Në çdo rast vërehet se Sektori i Performancës disponon një plan pune të miratuar për vitin 2017, në bazë të së cilit do të realizohen analiza periodike mbi ecurinë e punës.

Lidhur me këtë observacion grupi i auditimit sqaron se: Periudha e audituar është Qershor 2015 deri në Dhjetor 2016, periudhë që ky sektor rezulton të jetë në strukturën e ADISA. Aktiviteti i kryer nga Sektori i Performancës bazuar në dokumentacionin e vënë në dispozicion nga ky sektor besojmë që është pasqyruar gjerësisht në Projekt Raportin e Angazhimi duke pasqyruar dhe punën e bërë nga ky sektor jashtë objektivave të tij sipas nevojave që ka patur ADISA në fillimet e aktivitetit të saj, por referuar gjetjes ky sektor nuk ka kryer analiza për periudha të ndryshme kohe, të punës së tij mbi aktivitetet e realizuara, sa nga aktivitetet e planifikuara janë realizuar dhe sa prej tyre kanë mbetur pa u realizuar dhe arsyet e mosrealizimit, gjë e cila do kishte shërbyer dhe si indikator në parashikimin e riskut dhe parandalimin e tij per periudhen ne vazhdim.Grupi i auditit e vlerëson punën e bërë nga ky sektor dhe raportimet e herëpasherëshme te Nëpunësi Përgjegjës dhe Titullari i Institucionit, por këto raportime kanë qënë të copëtuara duke dhënë informacion vetëm për aktivitetet e kryera dhe jo për ato të përealizuara dhe shkaqet e mosrealizimit (siç është kryerja e sondazheve ose fokus grupeve për periudhën qershor 2016 deri në dhjetor 2016 megjithëse ishin parashikuar të kryheshin cdo 3- muaj). Duke qënë se sektori Juaj është shprehur dakort për rekomandimin e dhënë grupi i

auditimit është në pritje të realizimit të këtij rekomandimi dhe njoftimin me shkresë në momentin që ky rekomandim do të realizohet, kështu që grupi i auditimit nuk e ndryshon opinionin lidhur me kete gjetje duke e pasqyruar dhe në Raportin Final të Angazhimit.

Sektori i Performancës mbikëqyr performancën e operatorëve të ZVRPP Tiranë dhe Qendrave të Integruara në rrethe për lëvrimin e shërbimeve ndaj qytetarëve për të garantuar përmbushjen e përgjegjësisë të tyre dhe për të parë progresin që ata bëjnë për të përmirësuar shërbimet. Operatorët duhet të jenë të përgjegjshëm për shërbimet që ata ofrojnë, kështu që mbikqyrja dhe monitorimi i performancës nga Sektori I Performancës përbën një rol shumë të rëndësishëm në përpjekjet për rritjen e transparencës dhe performancës së tyre.

Rregullorja e Brendshme neni 10/4, i jep Sektorit të performancës, autoritetin dhe përgjegjësinë të mbikëqyr dhe në bazë të kësaj të analizojë dhe raportojë për sistemin e performancës së punonjësve që meren me ofrimin e shërbimeve si dhe të rekomandojë për përmirësime dhe ndërhyrje në fushat e identifikuar me mangësi në këtë sistem në mënyrë që gjatë ofrimit të shërbimeve nga operatorët e ADISA, të zbatohet korniza legjislative e ofrimit të shërbimeve si dhe të ndihmojë në vendosjen e standardeve dhe praktikave me të mira në këtë fushë.

Gjetje nr.3

Nga grupi i auditimit u konstatua se nga ky sektor nuk është bërë analiza mbi vlerësimin e performancës së punonjësve që meren me ofrimin e shërbimeve në ZVRPP Tiranë.

Ndikimi

Mos kryerja e analizës së vlerësimit të performancës- bërja e ditur punonjësve se çfarë kërkohet me ekzaktesë prej tyre, si është performance e tyre deri në momentin e vlerësimit dhe çfarë duhet të bëhet për përmirësimin e performancës, bën që punonjësi të mos vetekorigjohet dhe të mos ketë motivimin e duhur për arritjen e objektivave të caktuar.

Rekomandim nr.3

Sektori i performancës të bëjë vlerësimin dhe analizën e performancës së punonjësve 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.

Nga nëpunësi përgjegjës u kthye observacion lidhur me këtë gjetje duke theksuar se: Sektori i Performancës konstaton se bazuar në “Rregulloren e Brendshme të Organizimit dhe Funkcionimit të Administratës për Agjencinë e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)”, miratuar me Vendim Nr. 2, datë 03.10.2016 të Këshillit Drejtues, në referencë të nenit 10/4 të saj, Sektori i Performancës ndër të tjera “[kryen analizën e performancës të stafit përgjegjës për ofrimin e shërbimeve të qytetarëve [...]].” Kjo dispozitë duhet kuptuar në sens të

Adresa: Bulevardi “Zhan d’Ark”, ish Hoteli i Oficerave, kati i 6-të Tiranë, Albania

E-mail: informacion@adisa.gov.al

gjerë, çka nënkupton detyrimin e matjes së performancës në lëvrimin e shërbimeve nga Zyrat Pritëse të ADISA nga Sektori i Performancës e jo në matjen e performancës së punës të stafit përgjegjës aty për lëvrimin e shërbimeve (individualisht). Vlerësimi individual i stafit përgjegjës është atribut ekskluziv i eprorit direkt: në rastin në fjalë stafi përgjegjës për ofrimin e shërbimit i ADISA (në ZVRPP Tiranë) ka qenë në varësi të Drejtorisë Operacionale e tashme në varësi të drejtpërdrejtë të Drejtorit Ekzekutiv të ADISA. Rrjedhimisht interpretimi i ngushtë i nenit 10/4 të Rregullores së ADISA vjen ndesh me kompetencat ekskluzive për nga shkalla hierarkike të organeve të sipërpërmendura për të vlerësuar individualisht stafin përgjegjës për ofrimin e shërbimeve, njëherazi dikton dhe mos kompetencën e Sektorit të Performancës në vlerësimin individual të stafit në fjalë.

Megjithatë, vlen të theksohet se Sektori i Performancës ka analizuar dhe vlerësuar performancën e asistentëve të shërbimit të zyrave pritëse të ZVRPP Tiranë, ISSH Tiranë, ZVRPP Kavajë, ISSH Kavajë, DPGJC Kavajë, FSDKSH Kavajë dhe QKB Kavajë në kuadër të matjes së performancës në lëvrimin e shërbimeve në sportel, si nga ana sasiore ashtu edhe cilësore nëpërmjet kanaleve të ndryshme të informimit dhe implementimit të instrumentave të përcaktuar për matjen e performancës si më poshtë:

- *Sondazheve me anë të intervistimit të qytetarëve të paraqitur pranë këtyre institucioneve;*
- *Focus Group-eve;*
- *Takimeve të drejtpërdrejta me qytetarë, të kontaktuar nëpërmjet kanaleve të ndryshme;*
- *Sondazhit on-line.*

Pyetsori i cili është përdorur gjatë intervistimit të qytetarëve përmban pyetje konkrete (pyetje, të cilat janë hartuar mbi indikatorë të përcaktuar) lidhur me performancën e stafit. Gjithashtu, edhe takimet e organizuara janë zhvilluar me qëllim matjen më cilësore të indikatorëve bazë të performancës të stafit përgjegjës gjatë ndërveprimit (informim/proces aplikimi) me qytetarët. Bazuar në rezultatet (gjetjet) e secilit instrument të lartpërmendur lidhur me performancën e stafit, Sektori i Performancës ka arritur në disa konkluzione si dhe ka bërë rekomandime për përmirësimin e performancës së asistentëve të shërbimit gjatë ofrimit të shërbimit, si nga ana profesionale ashtu edhe nga ana e komunikimit, të cilat janë adresuar edhe në Sektorët e tjerë të ADISA për të marrë masat e duhura. Me qëllim analizimin sa më të detajuar të performancës të stafit përgjegjës për ofrimin e shërbimeve, kryesisht në ZVRPP Tiranë është bërë përpjekje për diversifikimin e grupit të targetuar (qytetarët e paraqitur pranë sporteleve të ndryshme) si gjatë intervistimit ashtu edhe gjatë organizimit të focus group-eve (rezultatet e paraqitura në raporte në pikë përqindje për secilin sportel). Gjithashtu, janë bërë sugjerime pranë Drejtorit të Drejtorisë për implementimin e instrumentave të tjerë si:

- *Anketime nëpërmjet operatorëve të Call Center (outbound-telefonata dalëse);*

- *Mystery Shopping;*
- *Monitorim periodik me anë të një "Checklist" për matjen e standardeve.*

Si përfundim, përdorimi i të gjithë instrumentave dhe kanaleve të ndryshme, ku ndër të tjera është edhe marrja e opinionit të qytetarëve ka si qëllim kryesor përcaktimin e objektivave për përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike ku një komponent shumë i rëndësishëm është edhe performanca e stafit (në tërësi e jo individualisht). Kësisoj, Sektori i Performancës vlerëson se Gjetja 3 është e pabazuar.”

Lidhur me këtë observacion grupi i auditimit sqaron se: Vlerësimi i performancës së punonjësve që punojnë në sportetelet e zyrave pritëse për ofrimin e shërbimeve në ZVRPP Tiranë dhe Qendrën e Integruar Kavajë është bërë nga përgjegjësit e sektorëve të këtyre qendrave , por bazuar në rregulloren e brendshme të ADISA **Sektori i Performancës ka për detyrë funksionale vlerësimin e performancës së stafit që merit me ofrimin e shërbimeve,** dhe marrjen e opinioneve nga qytetarët **bazuar në të gjithë opinionet e marra nëpërmjet instrumentave të ndryshëm (sondash mbi kenaqësinë e qytetarit nëpërmjet pyetesorit me qytetarë pranë sporteleve, sondazheve online, fokus grupeve, vlerësimet nëpërmjet formularëve “Zeri i qytetarit” si dhe Vlerësimet e performancës së punës nga përgjegjësit e këtyre sporteleve)** dhe me të gjithë këto opinione të hartojë një sistem për vlerësimin e performancës së stafit. Gjë e cila nuk është realizuar nga ky sektor,*kështu që grupi i auditimit nuk pajtohet me sqarimin e dhënë duke e pasqyruar këtë gjetje dhe në Raportin Final të Angazhimi.*

3. Si është bashkërenduar puna me drejtoritë e sektorët e tjerë në ADISA për përmirësimin e punës në bazë të sugjerimeve pas përfundimit të sondazheve e opinioneve të realizuara.

Pas marrjes së opinioneve nga qytetarët për mënyrën e ofrimit të shërbimeve nga institucionet publike dhe krahasimin me shërbimet që ofrohen nga ADISA Sektori i Performancës bën analizën e këtyre opinioneve dhe jep sugjerime për përmirësimin e performancës.

Kështu nga ky sektor është bërë analiza e punës pas përfundimit të sondazheve duke bërë vlerësimin sipas opinionit të qytetarëve nëpërmjet intervistave dhe opinioneve online dhe duke evidentuar problemet e paraqitura për ofrimin e këtyre shërbimeve (dhe operatorëve) për periudhën kur këto shërbime ofrohen nga institucionet shtetërore dhe periudhën kur këto shërbime kryhen nga ADISA. Në përfundim këto gjetje janë diskutuar dhe me sektorët përgjegjës për ofrimin e shërbimeve duke specifikuar sipas shërbimeve që mbulojnë.

Takimet me fokus grupet janë organizuar nga Drejtoria e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve (Sektori i Performancës) duke informuar të gjithë drejtoritë mbi organizimin e fokus grupeve dhe konfirmim nga ana e tyre për pjesëmarrësit në Focus Group nga secili sektor. Bashkërendimi i punës midis drejtorive vlerësohet si efektiv pasi ky sektor që në momentin e formulimit të pyetësorit është konsultuar dhe me drejtoritë e tjera duke marrë opinionin e tyre dhe sugjerimet përkatëse sipas detyrave të kryera nga këto drejtori me qëllim hartimin e një

pyetësoi sa më të përshtatshëm për të nxjerrë në pah vlerësimin nëpërmjet sondazheve, pyetësorëve online si dhe focus groupeve, kënaqshmërinë e qytetarëve për shërbimet e ofruara nga ADISA .

Grupit të auditimit ju vu në dispozicion gjithë korespondenca e bërë me sektorët e tjerë duke nisur nga diskutimi ndërmjet tyre për hartimin e pyetësorëve duke marrë mendimin e gjithë sektoreve që meren me shërbimet e ofruara nga ADISA. Lidhur me marrjen e opinionit nëpërmjet kanaleve të ndryshme për kënaqësinë e qytetarëve ndaj shërbimeve të ofruara nga institucionet publike dhe ADISA për ato institucione që janë marrë në administrim, grupit të auditimit ju vunë në dispozicion materiale të ndryshme duke filluar nga korespondenca e zhvilluar midis Sektorit të Performancës me Drejtorin e Drejtorisë dhe sektorët e tjerë në ADISA për hartimin e pyetësorëve duke i përshtatur sipas institucioneve ku do kryhet intervistimi, kryerjen e fokus groupeve me qytetarë të ndryshëm dhe marrja e opinionëve online, gjithashtu na u vu në dispozicion e gjithë puna e bërë për marrjen e të dhënave për shërbimete kryera nga institucionet publike, në focus të ADISA si dhe sondazhet e kryera në këto institucione për mënyrën e ofrimit të shërbimeve, sa të kënaqyr ishin qytetarët me shërbimet e ofruara dhe ankesat e tyre për mënyrën e ofrimit të shërbimeve , akomodimin , respektimi I afateve ligjore si dhe ankesat e ndryshme. Në përfundim të sondazheve të zhvilluara me të gjitha mënyrat e komunikimit me qytetarët, nga ky sektor janë përgatitur raporte mbi sondazhet e kryera (të vlerësuara si cilësore nga grupi I auditimit) duke pasqyruar të gjithë opinionet e marra nga qytetarët lidhur me problematikat e shfaqura dhe përmirësimet e mundëshme që mund të kryhën nga ADISA.

Në përfundim të sondazheve të organizuara, ky sektor ka bërë analizën e rezultateve të arritura dhe sugjerimet e dhëna për përmirësimin e punës në të ardhmen. Dokumenti përfundimtar i hartuar pas kryerjes së sondazheve i është dërguar Drejtorit të Drejtorisë ku ky sektor ka varësin, për diskutim me drejtoritë që meren me përmirësimin e shërbimeve.

Gjetje nr.4

Në Drejtorin e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve nuk u gjet asnjë material i protokolluar se çfarë është bërë nga kjo drejtori për adresimin e problematikave të hasura për përmirësimin e punës dhe diskutimi i materialeve dhe raporteve të ndryshme të hartuara nga Sektori i Performancës me drejtorit dhe sektorët e tjerë në ADISA që u janë adresuar rekomandimet.

Rekomandim nr.4

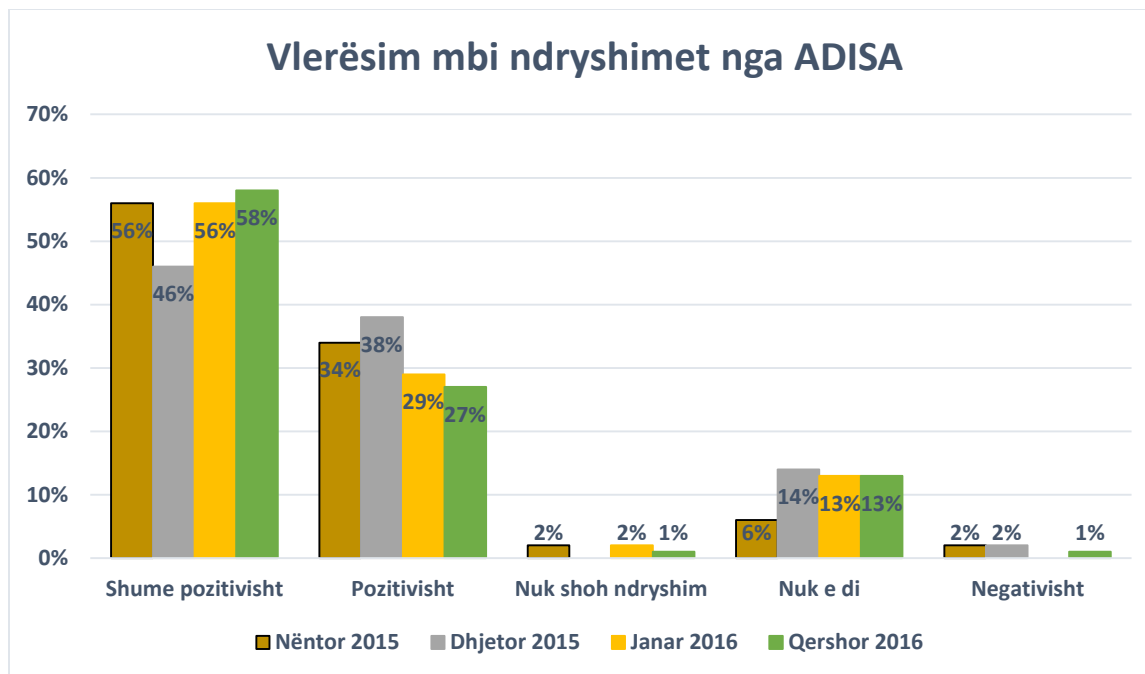
Drejtoria e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve të fillojë menjëherë përmirësimin e sistemit të arkivimit të dokumentacionit bazë të këtij sektori gjithashtu të rrisë bashkëpunimin me Drejtoritë e tjera në ADISA për diskutimin e problematikave të ndryshme të ngritura nga Sektori I Performancës (por jo vetëm) për gjetjen e alternativave të tjera për të arritur performancën me të mirë ose për të eliminuar faktorët që pengojne efektivitetin e kryerjes së shërbimeve dhe arritjen e objektivave nga ADISA.

Nëpunësi përgjegjës ishte dakort me të gjeturën nga auditimi por sqaroi se: Sektori i Performancës vëren se pas realizimit të anketimeve dhe marrjes së opinionit qytetar për mënyrën e ofrimit të shërbimeve (si për institucionet përgjegjëse për shërbimin ashtu dhe për sportelet ADISA) dhe analizimit të këtyre të fundit, gjetjet i janë bërë me dije gjithnjë eprorit të drejtpërdrejtë dhe në raste të caktuara edhe Drejtorit Ekzekutiv të ADISA. Këto të fundit janë diskutuar ad hoc nga niveli drejtues i ADISA-s. Në përfundim këto gjetje janë diskutuar dhe me sektorët përgjegjës për ofrimin e shërbimeve duke u detajuar sipas shërbimeve që mbulojnë. Po ashtu, që në momentin e formulimit të pyetësorëve ka patur konsulta me drejtoritë e tjera përkatëse, me qëllim marrjen e opinionit dhe sugjerimeve për hartimin e pyetësorëve sa më të përshtatshëm dhe lehtësimin e analizës së tyre të mëpasshme.

Megjithatë, deri më tani nuk ka patur materiale të protokolluara (kjo për mungesë praktike institucionale) apo diskutime mbi to apo rekomandime për njësitë përkatëse sipas një sistemi adresimi të mirëpërcaktuar.

Lidhur me këtë observacion grupi i auditimit thekson se: Në projekt raportin e angazhimit është theksuar bashkëpunimi me sektorët dhe drejtoritë e tjera për gjithë punën e bërë nga ky sektor, por theksojmë se gjetja e auditimit ka të bëjë me mosprotokollimin e shkresve për të shërbyer si bazë të dhënash për vlerësimin e punës së bërë, pasi mënyra e dërgimit të shkresave dhe vecanërisht e planeve të punës, raporteve, analizave dhe problematikave të ndryshme të ngritura nga sektori apo drejtoria si dhe vendimet e marra për përmirësimin e punës nuk është bërë në mënyrën e duhur për ngritjen e dokumentacionit bazë të kësaj drejtorie (por jo vetem) për punën e bërë dhe sfidat që e presin në të ardhmen. ADISA është një institucion i ri që rritet dhe ndryshon çdo ditë, është detyrë e cdo drejtorie për të krijuar një arkiv të dokumentimit të punës së bërë nga ADISA që në fillimet e punës së saj, sepse vetëm kështu do të vlerësohet ecuria dhe arrijtet e këtij institucioni gjatë viteve në vazhdim. Duke qenë se sektori Juaj është shprehur dakort për rekomandimin e dhënë grupi i auditimit është në pritje të realizimit të këtij rekomandimi dhe njoftimin me shkresë në momentin që ky rekomandim do të realizohet. *Kjo gjetje do të pasqyrohet dhe në raportin Final të Angazhimit*

Gjatë analizës së bërë rreth kënaqshmërisë së qytetarit pas intervistave të kryera nga punonjësit e Sektorit të Performancës, opinionëve online dhe takimeve më focus grupeve është arritur në konkluzionin se gjatë periudhës që shërbimet janë ofruar nga ADISA ka përmirësime të dukshme krahasuar me periudhën kur këto shërbime ofroheshin nga ZVRPP Tiranë, këto ndryshime janë paraqitur sipas grafikut më poshtë:



Lidhur me indikatorët kyç të performancës , ADISA ka shënuar progres të dukshëm. Në krahasim me vitin 2015, performanca e vitit 2016 ka rezultuar në rritje në të gjithë indikatorët e matjes së ofrimit të shërbimeve kështu:

Informimi

- Tashmë qytetarët janë ndërgjegjësuar më shumë që para se të shkojnë për aplikim, të informohen më parë tek Info Point mbi shërbimin që kërkojnë.

Pritja dhe akomodimi

- Qytetarët kanë kërkuar përmirësim të respektimit të radhës dhe askush nuk ka kërkuar përmirësimin e sallës së akomodimit.

Proçesi I aplikimit

- Lidhur me kënaqësinë e qytetarëve ndaj performancës së sportelistëve në tërësi gjatë Qershor 2016, vetëm (1%) e të intervistuarve nuk ishin të kënaqur.

Ndryshimet nga ADISA

- Lidhur me vlerësimin e ndryshimeve të kryera nga ADISA, mesatarisht, 82% e personave kanë votuar pozitivisht.

Megjithatë në përfundim të analizës së bërë ky sektor ka konstatuar dhe disa gjetje për të cilat ka adresuar dhe rekomandime te sektorët dhe drejtoritë e tjera të ADISA për përmirësimin e punës në të ardhmen.

Bazuar në këto të dhëna opinion i grupit të auditimit është se për periudhën e audituar është rritur cilësia e ofrimit të shërbimeve publike për disa komponentë, por referuar opinionit të

Adresa: Bulevardi "Zhan d'Ark", ish Hoteli i Oficerave, kati i 6-të Tiranë, Albania

E-mail: informacion@adisa.gov.al

qytetarëve sipas sondazheve të kryera me mënyra të ndryshme ka akoma vend për përmirësime, pasi dhënia e shërbimeve nga Operatorët e ADISA nuk e ka zgjidhur problemin e respektimit të afateve ligjore për marrjen e shërbimit të kërkuar.

Konkluzion i përgjithshëm.

Në përfundim të auditimit rezultoi se Sektori i Performancës ka një performancë të mirë gjatë periudhës së audituar por referuar gjetjeve nga auditimi ka vend për përmirësim e kontrollit të brendshëm në drejtim të, analizës së punës dhe vlerësimit të performancës së punonjësve në varësi që meren me ofrimin e shërbimeve në Zyrat Vendore dhe Rajonale si dhe përmirësimin e sistemit të arkivimit të dokumentacionit.

Në përfundim të auditimit për përmirësimin e punës në të ardhmen rekomandojmë:

PLAN VEPRIMI PËR ZBATIMIN E REKOMANDIMEVE.

(Rekomandime sipas nivelit të drejtimit).

Rekomandim i mesëm

Rekomandim 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.

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 .

Rekomandim nr.3

Sektori i performancës të bëjë 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.

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.

Grupi i Auditimit

Thoma PAPADHIMITRI

Shkurte HALILI