

## RAPORT FINAL AUDITIMI

### I. HYRJE

Në zbatim të Programit të Auditimit nr.86/1 prot, datë 31.01.2017 u krye auditim në Sektorin e Trajnimeve dhe Menaxhimit të Njohurive (Drejtoria e Administrimit të Brendshëm) në ADISA , përfaqësuar nga znj. Edlira Cimbi me detyrë Drejtor, Drejtoria e Administrimit të Brendshëm dhe znj.Eralda Brahimasi me detyrë Përgjegjës, Sektori i Trajnimeve dhe Menaxhimit të Njohurive me objekt: **“Mbi zbatimin e objektivave të planifikuara si sektor për trajnimin e punonjësve, menaxhimin e njohurive, zbatimin e rregullores së brendshme të institucionit si dhe realizimi i 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 i Sektorit të Auditimit dhe zj.Shkurte Halili Specialist Auditimi për periudhën 01.02.2017 deri më 20.02.2017.

Auditimi u krye mbi rritjen e performancës së Sektorit të Trajnimeve dhe Menaxhimit të Njohurive dhe punonjësve për zbatimin me cilësi dhe në kohë të objektivave të planifikuara e të ngarkuara duke verifikuar dokumentacionin e përgjithshëm të këtij sektori. Përveç auditimit të dokumentacionit jemi bazuar dhe në ballafaqimin me stafin e këtyre sektorëve.

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.86/2 prot, datë 24.02.2017.

Për këtë Projektraport Angazhimi nga nëpunësi përgjegjës janë kthyer observacionet përkatëse sipas shkresës nr.86/3 prot, datë 08.03.2017 të cilat 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:

Nga misioni i auditimit të realizuar në Sektorin e Trajnimeve dhe Menaxhimit të Njohurive 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:

Veprimtaria e Sektorit të Trajnimit dhe Menaxhimit të Njohurive 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”, Rregullores së Brendshme të ADISA si dhe akteve të tjera ligjore e nënligjore që rregullojnë veprimtarinë e këtij sektori.

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

#### **Gjetjet kyce të auditimit.**

##### **Gjetje nr.1**

*Nga Sektori i Trajnimeve dhe Menaxhimit të Njohurive në varësi të Drejtorisë së Administrimit të Brendshëm nuk është përcaktuar risku i arritjes së objektivave brenda fushës së tyre të punës, në kundërshtim me Manualin për Menaxhimin Financiar dhe Kontrollin.*

##### **Gjetje nr.2**

*Lidhur me trajnimet e kryera nga Sektori i Trajnimeve dhe Menaxhimit të Njohurive rezulton se nga ky sektor janë realizuar 13 tema trajnimi për vitin 2016, krahasuar me totalin e trajnimeve nga ky sektor është realizuar vetëm 15 % e tyre ose 4 trajnime /punonjës. Rezulton se ngarkesa e punës për çdo punonjës të këtij sektori mbetet e ulët.*

##### **Gjetje nr.3**

*Për ruajtjen dhe zhvillimin e kompetencave profesionale të punonjësve gjatë vitit 2016 Sektori i trajnimeve ka organizuar trajnime për njohuri të përgjithëshme lidhur me prezantimin mbi ADISA, ligjin dhe dokumentin e politikave, sistemin e ankesave etj dhe trajnime specifike sipas kërkesave të punonjësve, por këto trajnime janë të pamjaftueshëm nëse nuk kombinohen me plane të qarta institucionale për trajnimin e vijueshëm të kapaciteteve njerëzore që ka institucioni.*

##### **Gjetje nr.4**

*Nuk është kryer monitorimin dhe rishikimi i progresit të të trajnuarve përmes pyetësorëve dhe diskutimi me përgjegjësit, nëse trajnimet e zhvilluara kanë qenë efektive për rritjen e njohurive në tema të caktuara sipas sektorëve.*

##### **Gjetje nr.5**

*Nuk është bërë analiza e punës 3-mujore ose vjetore për të pasqyruar realizimin e trajnimeve nga ky sektor, për vlerësimin e performancës së punonjësve të trajnuar bazuar në rezultatet e testeve dhe motivimi pas përfundimit të testimit për punonjësit e vlerësuar maksimalisht.*

##### **Gjetje nr.6**

*Sektori i Trajnimeve nuk ka një plan lidhur me sa kohë afërsisht shpenzohet në vit për trajnime në ADISA për çdo punonjës, trajnimet e kryera dhe koston për këto trajnime me qëllim që të llogaritet dhe ngarkesa e punës për çdo punonjës të këtij sektori.*

##### **Gjetje nr.7**

*Procedura e ndjekur për realizimin e trajnimeve të planifikuara gjatë vitit nga Sektori i Trajnimeve nuk janë dokumentuar me shkresa zyrtare të protokolluara, gjithashtu nuk janë evidentuar dhe protokolluar rregullisht për periudha 1-mujore, 3-mujore ose periudha më të gjata kohore, trajnimet e kryera ku korespondenca e kryer me këto institucione (kërkesa për trajnim dhe punonjësit që do trajnohen, trajnimet e kryera dhe rezultatet e testeve nëse ka) të jenë protokolluar, duke bërë që ky sektor të ketë mangësi në pasqyrimin dhe dhënien e një informacioni të saktë, se sa punonjës janë trajnuar, sa janë certifikuar, sa punonjës janë testuar për njohuritë e fituara, sa trajnime janë kryer klasifikuar sipas institucioneve etj.*

*Informacionet dhe komunikimet me Titullarin dhe sektorin e Burimeve Njerëzore janë të cunguara, jepen informacione ditore, por nuk ka informacion që të pasqyrojë, sa trajnime ishin planifikuar, sa janë realizuar dhe sa janë në proces.*

### III. METODA E AUDITIMIT.

Për auditimin mbi rritjen e performancës së Sektorit të Trajnimeve dhe Menaxhimit të Njohurive dhe punonjësve për zbatimin me cilësi dhe në kohë të objektivave të planifikuara e të ngarkuara u përdor metoda e auditimit të përgjithshëm të dokumentacionit pas vlerësimit të riskut të mesëm të mjedisit të kontrollit që u krye në dokumentimin e sistemit të kontrollit të brendshëm.

Auditimi përfshin periudhën nga Tetor 2015 deri më Dhjetor 2016.

Auditimi u krye gjatë periudhës 01.02.2017 deri më 20.02.2017 nga grupi auditimit z.Thoma Papadhimitri Përgjegjës i Sektorit të Auditit dhe znj.Shkurte Halili Specialist në Sektorin e Auditit.

*Qëllimi i këtij auditimi është rritja e performancës së sektorit dhe të punonjësve për zbatimin me cilësi dhe në kohë të objektivave të planifikuar e të ngarkuar, ecuria në këtë drejtim dhe përmirësimin në të ardhmen, evidentimin e sistemeve të performancës me nivel të ulët, masa të marra dhe dhënia e rekomandimeve, evidentimi i performancës së punonjësve dhe realizimi në kohë e me cilësi të detyrave të ngarkuara sipas rregullores së brendshme.*

### IV. GJETJET DHE KONKLuzionET SIPAS PIKAVE TË PROGRAMIT:

#### Risku

*Nuk është përcaktuar risku i arritjes së objektivave të këtij sektori. Trajnimet nuk kanë qenë efektive. Nuk janë trajnuar të gjithë punonjësit e ADISA etj.*

#### *Gjetje nr.1*

Nga Sektori i Trajnimeve dhe Menaxhimit të Njohurive ( Drejtoria e Administrimit të Brendshëm) nuk është përcaktuar risku i arritjes së objektivave brenda fushës së tyre të punës, në kundërshtim me Manualin për Menaxhimin Financiar dhe Kontrollin.

*U rekomandua që në bashkëpunim me ASPA ose institucione të tjera punonjësit e ADISA të trajnohen dhe në kuptimin e Ligjit dhe Manualit për Menaxhimin Financiar dhe Kontrollin pasi deri në momentin e auditimit nga drejtuesit e drejtorive apo sektorëve nuk konstatuam të jetë hartuar një regjistër rrisht për të evituar mundësinë e ndodhjes së rrishtit gjatë realizimit të objektivave të tyre, kështu që vlerësojmë se nuk ka një informacion të mjaftueshëm për qëllimet dhe rëndësinë e Ligjit për Menaxhimin Financiar dhe Kontrollin.*

Nga nëpunësi përgjegjës u kthye observacion lidhur me këtë gjetje duke theksuar se: **“Sektori i Trajnimeve dhe Menaxhimit të Njohurive nuk mund të përcaktonte riskun e arritjes së objektivave për sa kohë që mungon Manuli për Menaxhimin Financiar dhe Kontrollin ( aktualisht është draft i pa miratuar nga Bordi Drejtues i ADISA)”**.

*Lidhur me këtë observacion grupi i auditimit thekson se: referuar auditimeve të kryera dhe në drejtorinë dhe sektorët e tjerë të ADISA në asnjë rast nuk është konstatuar të jenë marrë masa për përcaktimin e riskut për arritjen e objektivave dhe për këtë arsye **është lënë si rekomandim planifikimi i trajnimeve në kuptimin e Ligjit dhe Manualit për Menaxhimin Financiar dhe Kontrollin, për ngritjen e përgjegjshmërisë së menaxherëve dhe stafit në fushën e zbatimit të tij**, pasi bazuar në këtë Udhëzim çdo institucion publik ndër të tjera është i detyruar të ngrijë Grupin e Menaxhimit Strategjik i cili në bashkëpunim me menaxherët e tjerë të institucionit do të përgatisë dhe regjistrin e riskut për arritjen e objektivave të institucionit, **kështu që observacioni i paraqitur nuk merit parasyshë nga grupi i auditimit dhe gjetja do të pasqyrohet dhe në Raportin Final të Angazhimit.***

***1-Si është bërë identifikimi i nevojave për trajnim dhe zhvillim brenda ADISA, analizat e kryera për këtë qëllim dhe komunikimi me drejtuesit dhe sektorin e burimeve njerëzore pranë ADISA.***

ADISA është ngritur si një institucion i cili ka si qëllim ndryshimin e konceptit të shërbimit publik duke kontribuar në modernizimin e dhënies së këtyre shërbimeve. Për arritjen e objektivave të përcaktuar nga ADISA kërkohen punonjes të kualifikuar dhe trajnuar për ofrimin e shërbimeve qytetarëve. Burimet njerëzore janë një faktor i rëndësishëm në suksesin e ADISA. Në pjesë e rëndësishme e zhvillimit të Burimeve Njerëzore është trajnimi i stafit kryesisht në Shqipëri, por dhe jashtë vendit në Institucione të ngjashme. Stafi i ADISA mund të përshkruhet si staf i motivuar dhe i hapur për të mësuar të rejtat pasi gjatë periudhës së audituar ky staf ka marrë pjesë në shumë trajnime për të krijuar një njohje të përgjithshme për gjithë aktivitetin që ushtron ky institucion dhe në trajnime specifike sipas profesionit të tyre. Trajnimi është një proces i vazhdueshëm që synon përmirësimin e performancës së stafit në pozicionet aktuale, duke përmirësuar efikasitetin dhe produktivitetin e tyre dhe duke forcuar bazën për arritje afatgjata. Në anën tjetër, së bashku me avantazhet e përgjithshme të institucionit, duke marrë trajnimin e duhur, shtohet kënaqësia e stafit në punë duke pasur një njohuri më të thelluar lidhur me detyrat e tij dhe duke rritur koefidencën e tyre gjë e cila shton gjithashtu entuziazmin në punë dhe përkushtimin në institucion

Fushëveprimi i Sektorit të Trajnimeve dhe Menaxhimit të Njohurive është identifikimi dhe realizimi i trajnimeve dhe programeve të tjera për zhvillimin profesional të stafit të ADISA dhe të Front Office nën administrimin e saj, nëpërmjet analizave të punës, skemave të vlerësimit dhe konsultimit të rregullt me drejtuesit e ADISA dhe sektorin përgjegjës për burimet njerëzore.

Sektori i Trajnimeve dhe Menaxhimit të Njohurive gjatë vitit 2015- 2016 ka qenë sektor në varësi të Drejtorisë së Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve, me ndryshimet 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)”, ky sektor ka kaluar në varësi të Drejtorisë së Administrimit të Brendshëm si Sektori i Trajnimit dhe Menaxhimit të Njohurive. Ky sektor ka në përbërje një përgjegjës dhe dy specialist.

Sektori i Trajnimeve është përgjegjës për trajnimet e punonjësve në institucion në bashkëpunim me institucione të tjera përmes: Programeve trajnuese kualitative të dedikuara për stafin e ADISA; Përmirësimi i vazhdueshëm i kurrikulave për programet e trajnimit sipas nevojave operacionale dhe trajnuese; Ngritjen e cilësisë duke përdorur metoda bashkëkohore për mësim dhe zhvillim; Sigurimin e cilësisë së punës për një performance sa më të mirë dhe përmirësim të vazhdueshëm.

Për vitin 2015 duke qenë se ADISA ishte një institucion i ri dhe punonjësit e këtij institucioni ishin të rinj dhe pa shumë eksperiencë, trajnimet e para janë zhvilluar për njohuritë bazë të punonjësve për komunikimin në administratën publike, organizimi dhe funksionimi i administratës, hartimi i shkresave zyrtare dhe komunikimi shkresore etj, në këto trajnime ka marrë pjesë i gjithë stafi i ADISA në periudha të ndryshme kohore.

Po kështu në momentin e kalimit të ZVRPP nën administrimin e ADISA sipas VKM Nr.674, datë 29.07.2015 “Për kalimin e sporteveleve pritëse për qytetarët të Zyrave Vendore të Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme në administrim të Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara”, sektori i Trajnimit në Bashkëpunim me Punonjësit e ZVRPP kanë organizuar trajnime dhe Ëorkshope me sportelistët e FO për mënyrën e ofrimit të shërbimeve në këto sportele.

Për vitin 2016 sipas të dhënave nga Sektori i Trajnimeve dhe Menaxhimit të Njohurive është hartuar një plan trajnimesh për 3- mujorin e parë të këtij viti bazuar në kërkesat e paraqitura nga drejtoritë dhe sektorët e ADISA, duke përcaktuar temat dhe punonjësit që do të kryejnë këto trajnime.

- Për trajnimet që janë planifikuar të kryhen nga Sektori i Trajnimeve në ADISA janë hartuar temat dhe përgatitur materiali i cili është përdorur për trajnim.
- Trajnimi i punonjësve në sportelet e ZVRPP në Tiranë dhe Qendrave të Integruara nëpër rrethe është bërë nga institucionet e ndryshme në fokus të ADISA-s (FSDKSH,ZVRPP ISSH,DPRTSH,), gjithashtu Informacione të përgjithshme rreth ligjit dhe rregullave për funksionimin e ADISA, Rregullores së Brendshme të organizimit dhe funksionimit të sporteveleve dhe objektivave për të ardhmen këta punonjës i kanë marrë nga trajnimet e zhvilluara nga Sektori i Trajnimeve dhe specialistë të tjerë në ADISA.
- Për trajnimet që nuk kryhen nga ky sektor, planifikimi i trajnimeve dhe afatet kohore për kryerjen e tyre janë koordinuar me ASPAN sipas publikimeve që bën ky institucion për periudha 3- mujore dhe temave të paraqitura në këtë program të afishuara online në faqet e internetit, dhe institucionet e tjera me të cilat ADISA ka marrëdhënie bashkëpunimi për përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike.
- Janë organizuar dhe kryer trajnime në ambientet e ADISA nga konsulentë të huaj dhe punonjës të Sektorit të Trajnimeve dhe në përfundim të trajnimeve dhe Ëork-Shopeve të zhvilluara, janë kryer teste rreth njohurive të fituara.

***2-Si janë realizuar trajnimet dhe programe të tjera për zhvillimin profesional të punonjësve të stafit të ADISA dhe të Front Office nën mbikëqyrjen e Sektorit të Trajnimeve dhe si është bërë informimi me drejtuesit e ADISA dhe Sektorit të Burimeve Njerëzore.***

Për periudhën e audituar Sektori i Trajnimeve në bashkëpunim të ngushtë me ASPA-n dhe institucionet e tjera kanë organizuar trajnime të ndryshme sipas nevojave të paraqitura nga punonjësit e ADISA.

Kështu janë kryer trajnime në bashkëpunim me ASPA-n sipas temave dhe periudhës së caktuar për trajnim.

- Trajnime në bashkëpunim me qendrën e trajnimeve Ardex Consulting kryesisht trajnime për Specialist për Burimet Njerëzore dhe Specialist për Këshillimin Ligjor dhe Financiarë.
- Trajnime të zhvilluara nga Sektori i Trajnimeve dhe Monitorimit të Njohurive në ADISA.
- Trajnime specifike Online
- Trajnime në bashkëpunim me RESPA për tema që ndihmojnë stafin në kryerjen e punës me cilësi
- Në bashkëpunim me AGNA Academy janë kryer trajnime specifike të avancuara (në bazë të kërkesave të ADISA).
- Trajnime për specialistët e FO në bashkëpunim me FSDKSH,ZVRPP,DPRTSH, ISSH.

## **Viti 2015**

- Gjatë vitit 2015 Sektori i Trajnimeve dhe Monitorimit të Njohurive në ADISA në bashkëpunim me institucionet e tjera si AGNA Academy ka kryer 5 trajnime sipas temave të mëposhtmë: Komunikimi dhe Puna në Skuadër datë 15.09.2015, Vetë- Disiplina dhe Menaxhimi i Kohës datë 21.09.2015, Mendimi Pozitiv dhe Vetëbesimi datë 21.09.2015, Ligjet e Suksesit dhe Vlerësimi dhe Motivimi i Punonjësve datë 23.09.2015, Sjellja e Pëlqyeshme dhe Mençuria në Komunikim datë 25.09.2015 për 13 punonjësit e FO (sporteleve në ZVRPP Tiranë) në fund të trajnimit nga Sektori i Trajnimeve në ADISA janë zhvilluar dhe testime për njohuritë e fituara duke bërë dhe vlerësimin për çdo punonjës.

- Në bashkëpunim me Canadian Institute of Technology (CIT) janë kryer 3 trajnime për periudha një ditore datë 07, 14, 21 Dhjetor 2015, për 2 punonjës të Sektorit të Performancës (Trajnim për Performancën me tema të ndryshme).
- Trajnime të kryera nga Shkolla Rajonale e Administratës Publike (RESPA) në bashkëpunim me Sektorin e Trajnimeve 1 trajnim në datat 1-2 Dhjetor 2015 për 1 punonjës i cili në përfundim të trajnimit është paisur me certifikatë.
- Për specialistët e FO (sporteleve në ZVRPP Tiranë) është kryer trajnim nga punonjësit e ZVRPP për 13 operatorë për menyrën e funksionimit të sporteleve për ofrimin e shërbimeve qytetarit.

## **Viti 2016**

Për këtë vit Sektori i Trajnimeve ka planifikuar rreth 85 tema trajnimi në bazë të kërkesave dhe nevojave të punonjësve në ADISA. Përveç trajnimit të stafit të ADISA, Sektori i Trajnimeve ka

ndihmuar dhe ndihmon në mënyrë aktive në aftësimin dhe trajnimin e Operatorëve të FO ZVRPP Tiranë dhe Qendrës së Integruar Kavajë që ofrojnë shërbime për qytetarët.

- Sektori i Trajnimeve në bashkëpunim me Canadian Institute of Technology (CIT) ka zhvilluar 3 trajnime për tema të ndryshme për periudha një ditore në datë 11, 25 Janar, datë dhe datë 1, 8 Shkurt 2016, për dy punonjës të Sektorit të Performancës (Trajnim për Performancën me tema të ndryshme).

- Në bashkëpunim me Shkollën Rajonale të Administratës Publike (RESPA) ka zhvilluar 3 trajnime ”, në datat 21-22 Dhjetor 2016 dy punonjes, tema e trajnimit “Aftësi udhëheqje në praktikë, në datat 23-26 Shkurt 4 punonjës, tema e trajnimit “ E folura dhe prezantimi në publik”, në datat 17-18 Mars 4 punonjës, tema e trajnimit “Llogjika personale e të mësuarit”. Punonjësit të cilët kanë kryer trajnimet pranë këtij institucioni në përfundim të trajnimit janë pajisur me certifikatë.

- Në bashkëpunim me ARDEC Consulting ka zhvilluar 2 trajnime “Si të zhvillojmë këshillin ligjorë dhe financiarë”, në datat 26-27 Shkurt dhe 4-5 Mars 1 punonjës dhe “Kontabiliteti në praktikë në shoqëritë tregtare”, për periudhën 17-19 mars, 24-26 mars dhe 1-2 prill 2016 1 punonjës. Në përfundim të trajnimit, punonjësit janë paisur me certifikatë.

- Në bashkëpunim me Deloitte & Abkons ka kryer gjithsej 6 trajnime për periudhën gusht-shtator 2016, me temë “Karta e qytetarit” nga këto 5 trajnime janë zhvilluar për 9 punonjës ndërsa 1 trajnim është kryer në periudhën 01- 09 Dhjetor 2016, tema e trajnimit “Karta e qytetarit, kodi i etikës dhe sjellja profesionale”. Gjatë këtij trajnimi janë trajnuar 25 punonjës (staf i ADISA dhe sportelistët e FO).

- ASPA në bashkëpunim me Sektorin e Trajnimeve dhe Monitorimit të Njohurive për periudha të ndryshme kohe ka zhvilluar 4 trajnime kështu në datën 7 mars është kryer trajnim me temë “Menaxhimi i procesit të integritetit dhe asistencë financiare e BE” për 4 punonjës , për periudhën 04- 06, 11- 13, 20-22 Prill me temë “Menaxhimi financiarë publik” 2 punonjës, në periudhën 13-14 , 20-22, 27-29 Prill 2016 dhe 5-6 ,12-13 Maj 2016 me temë “Sistemi i planifikimit të integruar” për 2 punonjës, për periudhën 05-09 Dhjetor 2016 me temë “Për auditimin e brendshëm në sektorin publik” për dy punonjës. Në përfundim këta punonjës janë paisur me certifikatë.

- Gjatë periudhës 4-9 Prill 2016 një ekip i ADISA ka kryer 1 vizitë studimore në Baku Azerbajxhan për implementimin e shembujve më të mirë në ofrimin e shërbimeve publike të integruara. Gjithashtu është kryer një trajnim në Seongnam, South Korea nga 1 specialist IT me temë “Trajnim për resurset njerëzore në infrastrukturë dhe sisemi i ndërtesës dhe operimit” gjatë periudhës 3-23 Korrik 2016. Në përfundim të trajnimit specialisti është pajisur me certifikatë.

- Në bashkëpunim me konsulentë të huaj Sektori i Trajnimeve ka kryer 33 trajnime nga këto: 14 tema janë zhvilluar nga vetë Sektori i Trajnimeve për stafin e ADISA, në datën 05 Janar me temë “Etika dhe konflikti i interesit” trajnuar 10 punonjës, në datat 9, 10,16,18 Shkurt 2016 me temë “Microsoft Exel i thelluar”, trajnuar 7 punonjës, në datën 10 Shkurt me temë “Procesi i menaxhimit dhe aftësitë menaxhuese” trajnuar 16 punonjës (përgjegjës dhe specialistë), në datën 11 Shkurt me temë “Komunikimi Shkresorë në administratë” trajnuar 16 punonjës (përgjegjës

dhe specialistë), në datë 12 Shkurt me temë “Organizimi dhe funksionimi i administratës shtetërore” trajnuar 13 punonjës (përgjegjës dhe specialistë), datë 23 Shkurt me temë Trajnime online “Menaxhimi i Shërbimeve” trajnuar 10 punonjës (përgjegjës dhe specialistë), në datë 25 Shkurt me temë “Shërbimi ndaj klientit” trajnuar 8 punonjës (specialistë), në datë 10 Mars me temë “Menaxhimi strategjik, procesi i vendimarrjes dhe mjetet”, trajnuar 9 punonjës, në datë 3 Mars me temë “Menaxhimi i kohës”, trajnuar 8 punonjës.

Trajnime janë kryer për operatorët e Call center dhe Qendrës së Integruar Kavajë kështu në datat 15,16,17,19,20,21, 22,23 shtator operatorët e call center , në datat 10 Tetor deri më 4 Nëntor 2016, sportelistët e Qendrës së Integruar Kavajë me temë “Mbi prezantimin e ADISA”, “Informimin mbi 400 Shërbime”, “Mbi përdorimin e programit të IT” etj, ndërsa temat e zhvilluara nga konsulentë të huaj janë kryesisht për kartën e qytetarit, standartet e lëvrimit të shërbimeve dhe procesin e ri-inxhinierimit të shërbimeve publike.

Në përfundim të auditimit u konstatua se për periudhën e audituar Tetor 2015 – Dhjetor 2016 janë realizuar gjithsej 54 trajnime të cilat krahasuar me 85 tema të planifikuara dalin me një mosrealizim të trajnimeve, por pas diskutimit me sektorin e trajnimeve u sqarua se: në trajnimet e zhvilluar në ASPA ose institucione të tjera brenda së njëjtës temë janë zhvilluar 2 ose 3 tema specifike të kërkuara nga punonjës të ndryshëm ,kështu që në përfundim rezultoi se trajnimet e planifikuara për këtë periudhë janë realizuar.

### ***Gjetje nr.2***

**Lidhur me trajnimet e kryera nga Sektori i Trajnimeve dhe Menaxhimit të Njohurive rezulton se nga ky sektor janë realizuar 13 tema trajnimi për vitin 2016, krahasuar me totalin e trajnimeve nga ky sektor është realizuar vetëm 15 % e tyre ose 4 trajnime /punonjës. Rezultoni se ngarkesa e punës për çdo punonjës të këtij sektori mbetet e ulët.**

***U rekomandua që bazuar në Rregulloren e Brendshme të Organizimit dhe Funksionimit të Administratës për Agjencinë e Shërbimeve Publike të Integruara, Sektori i Trajnimeve dhe Menaxhimit të Njohurive duhet të punojë për identifikimin e trajnimeve nëpërmjet analizës së punës dhe skemave të vlerësimit dhe të realizojë programe të tjera trajnimi për zhvillimin profesional të stafit të ADISA dhe të Front Offis nën administrimin e saj duke ju përshtatur ndryshimeve që ndodhin në vendin e punës.Gjithashtu ky sektor duhet të hartojë një strategji trajnimi për të kryer trajnime për gjithë stafin e ADISA për çdo ndryshim që ndodh në prioritetet e Institucionit.***

Nga nëpunësi përgjegjës u kthye observacion lidhur me këtë gjetje duke theksuar se : “ **Sektori i Trajnimeve dhe Menaxhimit të Njohurive ka kryer të gjitha trajnimet e ofruara pa pagesë nga institucione Trajnimi. Mungesa e një zëri të posaçëm në buxhetin e 2016 për trajnimet , ka sjell dhe një numër të reduktuar për trajnime specifike**”.



Lidhur me këtë observacion pas diskutimit me Përgjegjësën e Sektorit të Trajnimeve grupi i auditimit pajtohet me sqarimin e dhënë, dhe këtë gjetje nuk e pasqyron në Raportin Final të Angazhimit.

Me përfundimin e trajnimeve sipas periudhave të caktuara, nga Sektori i Trajnimeve janë kryer teste lidhur me njohuritë e fituara. Punonjësit të cilët janë trajnuar për periudha me shumë se 1 ditore në përfundim të trajnimit janë paisur me certifikatë, të cilat janë vënë në dispozicion të Sektorit të Burimeve Njerëzore dhe Sektorit të Trajnimeve dhe Monitorimit të Njohurive.

Lidhur me shkëmbimin e informacioneve për trajnimet e kryera, punonjësit që kanë marrë pjesë në trajnim dhe rezultatet e testeve të zhvilluara, ky sektor ka informuar në mënyrë elektronike (me email) Titullarin dhe Sektorin e Burimeve Njerëzore në ADISA.

***3-Si janë parashikuar dhe pasqyruar në programe, zgjerimi i trajnimeve sipas programeve të punës vjetore e të perspektivës.***

Qëllimi i trajnimit është ngritja e një procesi të vazhdueshëm kualifikimi, i cili e plotëson arsimimin me kompetenca praktike, për një shërbim publik profesional.

Për periudhën e audituar nga Sektori i Trajnimeve dhe Monitorimit të Njohurive bazuar në kërkesat sipas sektorëve është hartuar program trajnimi me 85 tema të ndryshme për vitin 2016, ndërsa gjatë vitit 2015 janë kryer kryesisht trajnimet baze për njohuritë e përgjithme të legjislacionit, kontabilitetit, komunikimit dhe mardhëniet me njerëzit, etika në komunikim, kodi i punës etj.

Trajnimet e kryera gjatë vitit 2016 janë orientuar drejt temave specifike të kërkuara nga punonjësit sipas nevojave dhe sektorëve.

Temat e planifikuara për trajnim për vitin 2016 janë kryesisht për rritjen e performancës në ofrimin e shërbimeve ndaj qytetarit, rritjen e njohurive për shërbimet ndaj klientëve, tema lidhur me prezantimin dhe të folurën në publik, menaxhimi strategjik, procesi i vendimmarrjes dhe mjetet, këshilla për menaxhimin e kohës, trajnime mbi rregulloren e brendshme të sporteve në ZVRPP dhe qendrat e integruara, karta e qytetarit, standartet e lëvrimit të shërbimeve, ri-inxhinierimi i shërbimeve publike etj.

Programet e trajnimit sipas të dhënave nga ky sektor janë orientuar rreth rritjes së njohurive për ofrimin e shërbimeve në sportet dhe ri-inxhinierimi i shërbimeve që ofrohen nga ADISA. Për periudhën në vazhdim sipas të dhënave nga ky sektor prioritet për trajnime kanë punonjësit e që do punësohen në momentin e hapjes së qendrave të reja të shërbimit dhe trajnime të vazhdueshme për të gjithë stafin e ADISA brenda dhe jashtë vendit.

### ***Gjetje nr.3***

**Për ruajtjen dhe zhvillimin e kompetencave profesionale të punonjësve për periudhën e audituar Sektori i Trajnimeve ka organizuar trajnime për njohuri të përgjithshme lidhur**

me prezantimin mbi ADISA, ligjin dhe dokumentin e politikave, sistemin e ankesave etj dhe trajnime specifike sipas kërkesave të punonjësve, por këto trajnime janë të pamjaftueshëm nëse nuk kombinohen me plane të qarta institucionale për trajnimin e vijueshëm të kapaciteteve njerëzore që ka institucioni.

#### **Ndikimi**

Kryerja e trajnimeve pa një plan të qartë institucional bën që trajnimet e kryera të mos jenë eficiente.

U rekomandua që për arritjen dhe zhvillimin e kompetencave profesionale të punonjësve, sektori i trajnimeve të hartojë dhe miratojë një sistem trajnimesh i cili duhet të synojë analizimin sa më të saktë të nevojave për trajnim dhe ofrimin e trajnimeve në nivele bashkëkohore.

- Krahas trajnimeve masive, duhen krijuar më tepër programe specifike trajnimesh që iu përgjigjen më tepër nevojve të veçanta dhe dinamikës së problematikave në ADISA si dhe të përdoren një numër i kufizuar trajnimesh dhe testimesh të detyrueshme e periodike.
- Të punohet për ngritjen e një sistemi informacioni që mbledh dhe dokumenton nevojat e cdo punonjësi për trajnim dhe nivelin e trajnimeve të realizuara gjatë vitit dhe ta bëjë këtë indikator, pjesë të vlerësimit periodik të punës së tyre.

Nga nëpunësi përgjegjës u kthye observacion lidhur me këtë gjetje duke theksuar se : “ Sektori i Trajnimeve dhe Menaxhimit të Njohurive ka zhvilluar një sërë trajnimesh bazë sepse në shkurt u miratua ligji Nr.13/2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në Sportel në Republikën e Shqipërisë”, dhe pas hyrjes në fuqi të ligjit Agjencia mori një formë më të gjerë dhe fokusi i qëllimit të saj tashmë ishte më i qartë dhe i detajuar. Në kuadër të këtij fakti stafi kishte nevojë për trajnime të përgjithshme për ligjin Nr.13/2016 dhe dokumentin e politikave, sistemin e ankesave etj dhe disa trajnime specifike emergjente për të zhvilluar kapacitet e tyre institucionale. Pra si rrjedhojë stafi duhej të angazhohej në përmbushjen e qëllimit dhe misionit të ri të ADISA. Për të zhvilluar kapacitetet njerëzore dhe kapacitetet institucionale, u vendos që të organizohej një vizitë studimore në Baku, për të implementuar shembullin më të mirë në Ofrimin e Shërbimeve Publike të Intergruara, e cila do të përmbyste më se miri qëllimin për trajnimin e stafit. Stafi do të prekte nga afër mënyrën e organizimit të punës, ndarjes së sektorëve dhe funksionimit të Qendres së Integruar me një Ndalesë”.

Lidhur me këtë gjetje grupi i auditit pajtohet me sqarimin e dhënë kështu që kjo gjetje nuk do të pasqyrohet në Raportin Final të Angazhimit

***4-Si janë ndërtuar dhe vlerësuar programet e trajnimeve dhe si është pasqyruar performanca e punonjësve në këto programe.***

#### **Gjetje nr.4**

Nuk është kryer monitorimi dhe rishikimi i progresit të të trajnuarve përmes pyetësorëve dhe diskutimi me përgjegjësit, nëse trajnimet e zhvilluara kanë qenë efektive për rritjen e njohurive në tema të caktuara sipas sektorëve.

#### **Ndikimi**

Nuk do meren masa për përmirësimin e komponentëve të trajnimeve nëse nuk meren opinionet e punonjësve të trajnuar.

**U rekomandua që në përfundim të trajnimeve të kryera nga Sektori i Trajnimeve të hartohen pyetësor për vetëvlerësimin e cdo punonjësi për të vlerësuar nëse janë të kënaqur me temat e trajnuara, me materialet e trajnimit dhe lektorët e këtij trajnimi, në mënyrë që ky sektor për periudhën në vazhdim të përmirësojë këto komponentë që trajnimi të jetë sa më efektiv për punonjësit.**

Nga nëpunësi përgjegjës u kthye observacion lidhur me këtë gjetje duke theksuar se : **“Sektori i Trajnimeve dhe Menaxhimit të Njohurive në bashkëpunim me sektorin e IT ka përgatitur një Formular për Vlerësimin e trajnimit, i përbërë nga disa fusha, i cili iu është dërguar gjithë stafit pjesëmarrës në trajnim në rrugë elektronike. Të dhënat mbi përgjigjet janë ruajtuar dhe është ndërtuar një tabelë me të dhënat e këtij Formulari '. Gjithashtu rritja e kapaciteteve vihet re dhe në performancën e gjithë secilit, e cila është depozituar pranë sektorit të Burimeve Njerëzore. Lëvizjet e punonjësve brenda institucionit nga njëri sektor në tjetrin , si dhe ngritjet në detyrë kanë qënë si rrezultat i rritjes së kapaciteteve të tyre profesionale. Gjithashtu është kryer monitorim pranë zyrës pritëse të ZVRPP-së për mënyrën e ofrimit të shërbimeve në Sportel nga operatorët e shërbimit( Infopoint, protokolli, operatorët e shërbimit, meetergreter si dhe sjellja e përgjegjësit të zyrës). ' Bashkëlidhur gjeni dhe një kopje të këtij Formulari”.**

*Grupi i auditit pas diskutimit me Përgjegjësën e Sektorit të Trajnimit lidhur me këtë observacion, pajtohet me sqarimin e dhënë kështu që kjo gjetje nuk do të pasqyrohet në Raportin Final të Angazhimit.*

#### **Gjetje nr.5**

**Nuk është bërë analiza e punës 3-mujore ose vjetore për të pasqyruar realizimin e trajnimeve nga ky sektor, për vlerësimin e performancës së punonjësve të trajnuar bazuar në rezultatet e testeve dhe motivimi pas përfundimit të testimit për punonjësit e vlerësuar maksimalisht.**

#### **Ndikimi**

Mosanaliza e punës së kryer për periudha 3-mujore ose më të gjata kohore bën që të mos arrihet në konkluzione nëse trajnimet e planifikuara janë kryer, nëse këto trajnime kanë qënë efektive dhe cilësore etj.

**U rekomandua që sektori i trajnimeve të kryej analizën e punës 3- mujore ose për periudha më të gjata kohore duke analizuar punën e kryer dhe përcaktuar strategji më efektive për trajnimet që do të kryhen, rritjen e cilësisë së programeve të trajnimeve si dhe të analizojë rezultatet e trajnimeve duke motivuar punonjësit me rezultate shumë të mira në teste dhe performancën në punë, si dhe të planifikojë trajnime të tjera për punonjësit me rezultate më të dobta.**

Nga nëpunësi përgjegjës u kthye observacion lidhur me këtë gjetje duke theksuar se : **“Sektori i Trajnimeve dhe Menaxhimit të Njohurive ka vënë në dijeni Sektorin e Burimeve Njerëzore dhe drejtorin e linjës mbi rezultatet e provimeve. Në detyrat e sektorit nuk është e parashikuar që ne si sektor të motivojmë punonjësit e vlerësuar maksimalisht.**

Në fund të vitit është vënë në dijeni për trajnimet e kryera gjatë vitit nëpërmjet një tablele exeli e dërguar në mënyrë elektronike (nëpërmjet email-it zyrtar), Drejtorit Ekzekutiv. Znj. Gjika, Drejtoresha e linjës. Znj.Cimbi, dhe Burimet Njerëzore. Mbi ecurinë e punës së Sektorit gjithashtu është raportuar edhe pranë Ministrisë së Inovacionit dhe Administratës Publike si ministri e linjës. Rezultat i ecurisë së trajnimeve ka qënë dhe vlerësimi i bërë nga strukturat drejtuese, të cilat kanë mundur dhe përfshirjen e kurrikulave të përgatitura nga Sektori i Trajnimeve për Shkollën Shqiptare të Administratës Publike (ASPA)”.

*Lidhur me këtë observacion grupi i auditit thekson se kryerja e analizave të punës në mënyrë të vazhdueshme, bazuar në vlerësimet e testimeve, vlerësimet e performancës nga përgjegjësit ose drejtorët si dhe pyetesorët e vlerësimit do kishte çuar në nxjerrjen e konkluzioneve të rëndësishme mbi problematikat e hasura, hallkat që kërkojnë përmirësim dhe adresimin e këtyre rezultateve të personat e duhur që do meren me përmirësimet e tyre ose me motivimin e punonjësve të vlerësuar maksimalisht, kështu që kjo gjetje do të pasqyrohet dhe në Raportin Final të Angazhimit.*

Shpenzime për udhëtime e dieta jashtë vendit për vitin 2015 , janë realizuar në shumën 1 135 928 lekë (vizitë për shkëmbim eksperience Vienë dhe Tbilisi Gjeorgji për 7 persona).

Për vitin 2016 shpenzime për udhëtim e dieta janë realizuar në shumën 1.270.535 lekë (vizitë në Baku Azerbajxhan për shkëmbim eksperience 8 persona).

Nga PMU-ja shpenzimet e realizuara për trajnime për punonjësit e ADISA për vitin 2015 janë 3.156 Euro ndërsa për vitin 2016 janë realizuar në shumën 4200 Euro.

#### **Gjetje nr.6**

**Sektori i Trajnimeve nuk ka një plan lidhur me sa kohë afërsisht shpenzohet në vit për trajnime në ADISA për çdo punonjës, trajnimet e kryera dhe koston për këto trajnime me qëllim që të llogaritet dhe ngarkesa e punës për çdo punonjës të këtij sektori.**

#### **Ndikimi**

Mosllogaritja e kohës së shpenzuar për trajnim për çdo punonjës bën që të mos përcaktohet qartë dhe efektiviteti i trajnimeve të kryera, pasi nëse punonjësit kryejnë shpesh trajnime që nuk kanë lidhje me vendin e punës, është një kohë e shpenzuar jo produktive që nuk ndikon në rritjen e performancës së tyre.

*U rekomandua që për rritjen e efektivitetit të trajnimeve bazuar në programimin dhe realizimin e trajnimeve në bashkëpunim dhe me institucionet e tjera, ky sektor të llogarisë sa orë trajnime janë kryer nga çdo punonjës gjatë vitit, koston financiare të trajnimeve me qëllim*

*rritjen e efektivitetit dhe uljen e orëve të trajnimit duke bërë të mundur që trajnimet të kryhen kryesisht trajnime specifike lidhur me vendin e punës.*

Nga nëpunësi përgjegjës u kthye observacion lidhur me këtë gjetje duke theksuar se : **“Sektori i Trajnimeve dhe Menaxhimit të Njohurive nuk e ka të parashikuar në Rregulloren e Brendshme si detyrë sektori këtë Gjetje. Si detyrë e Sektorit e parashikuar në Rregulloren e Brendshme është përgatitja e një plani vjetor trajnimesh. Ngarkesa e sektorit nuk përcaktohet vetëm nga trajnimet. Detyrë e sektorit është hartimi i kurrikulave për trajnimin e operatorëve të qendrave me një ndalesë, trajnimi i operatorëve; koordinimi me Shkollën Shqiptare të Administratës Publike (ASPA) për hartimin e kurrikulave për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në Republikën e Shqipërisë si dhe për hartimin e planit vjetor të trajnimeve për ASPA. Gjithashtu koordinon me Shkollën Rajonale të Administratës Publike (RESPA) , me Departamentin e Administratës Publike si dhe cdo institucioni tjetër që bashkëpunon për realizimin e trajnimeve ( AKSHI, ISSH, FSDKSH,ZRPP) etj.**

*Lidhur me këtë observacion pas diskutimit me Përgjegjësën e Sektorit të Trajnimit, grupi i auditit pajtohet me sqarimin e dhënë dhe këtë gjetje nuk do ta pasqyrojë në Raportin Final të Angazhimit.*

***5-Si janë marrëdhëniet me institucionet e tjera dhe sidomos me ASPA-n për ndjekjen e kryerjen e trajnimeve të punonjësve.***

Në momentin e krijimit të ADISA si institucion, punonjësit e punësuar ishin me përvojë të pakët pune në fushën e shërbimeve, për këtë arsye lindi nevoja e trajnimit të gjithë stafit. Bashkëpunimi me Shkollën Shqiptare të Administratës Publike (ASPA) e cili është një institucion i krijuar për zhvillimin e trajnimeve afatshkurtra dhe afatgjata duke filluar nga trajnime për periudhë prove e deri në trajnime të specifikuar shërbeu, si mjet strategjik për zhvillimin e kapaciteteve të punonjësve të ADISA. Bashkëpunimi me këtë institucion vazhdon dhe për periudhën e audituar, ku një pjesë e mirë trajnimesh janë kryer në këtë institucion.

Sektori i Trajnimeve dhe Monitorimit të Njohurive ka bashkëpunuar dhe me institucione të tjera për kryerjen e trajnimeve për tema të caktuara kështu:

Në bashkëpunim me RESPA, Ardex Consulting , Deloitte & Abkons, Canadian Institute of Technology (CIT), AGNA Acedemy”, dhe institucione të tjera jashtë vendit si Baku Azerbajxhan, Seongnam, Korea e Jugut dhe Malin e Zi ka organizuar trajnime të ndryshme.

Kontaktet me këto institucione për trajnimet e kryera, sipas të dhënave nga Sektori i Trajnimeve dhe Menaxhimit të Njohurive janë bërë nëpërmjet komunikimit me email, bazuar në publikimet online të faqeve zyrtare, për temat dhe afatet e kryerjes së trajnimeve. Në momentin e shpalljes ky sektor përcakton punonjësit që do dërgohen për trajnime në këto institucione duke dërguar këtë listë për konfirmim me email pranë tyre.

***Gjetje nr.7***

Procedura e ndjekur për realizimin e trajnimeve të planifikuara gjatë vitit nga Sektori i Trajnimeve nuk janë dokumentuar me shkresa zyrtare të protokolluara, gjithashtu nuk janë evidentuar dhe protokolluar rregullisht për periudha 1- mujore, 3-mujore ose periudha më të gjata kohore, trajnimet e kryera ku korespondenca e kryer me këto institucione (kërkesa për trajnim dhe punonjësit që do trajnohen, trajnimet e kryera dhe rezultatet e testeve nëse ka) të jenë protokolluar, duke bërë që ky sektor të ketë mangësi në pasqyrimin dhe dhënien e një informacioni të saktë , se sa punonjës janë trajnuar, sa janë certifikuar, sa punonjës janë testuar për njohuritë e fituara, sa trajnime janë kryer klasifikuar sipas institucioneve etj. Informacionet dhe komunikimet me Titullarin dhe Sektorin e Burimeve Njerëzore janë të cinguara, jepen informacione ditore, por nuk ka informacion që të pasqyrojë, sa trajnime ishin planifikuar ,sa janë realizuar dhe sa janë në proces.

### **Ndikimi**

Mosevidentimi i punës nëpërmjet analizave, informacioneve dhe raporteve të ndryshme nëpërmjet shkresave zyrtare të protokolluara, nuk lejon dhënien e informacioneve të plota dhe të sakta në cdo kohë për Titullarin dhe strukturat e tjera që u nevojitet ky informacion.

U rekomandua që të fillojë menjëherë përmirësimi i sistemit të arkivimit të dokumentacionit bazë të këtij sektori. Sektori i Trajnimeve të marrë masa që për periudhën në vazhdim të hartojë një regjistër për të gjithë punonjësit, ku të evidentohen të gjitha trajnimet ku punonjësi ka marrë pjesë, të evidentojë rezultatet e arritura në testeve, certifikatat e marra nga cdo punonjës, dhe të kryej vlerësimin e performancës së arritur gjatë trajnimeve për cdo punonjës duke bërë arkivimin e këtyre dokumentave.

Nga nëpunësi përgjegjës u kthye observacion lidhur me këtë gjetje duke theksuar se :  
“Informacioni në lidhje me trajnimet është protokolluar dhe është dërguar pranë sektorit të Burimeve Njerëzore në formën e memove për cdo trajnim. Memo përmban informacion mbi temën, vendin, llojin e trajnimit dhe nëse janë certifikuar apo jo punonjësit. Korrespondenca me institucionet jo publike është kryer nëpërmjet e-mail zyrtar. Memo është në vëmendje të drejtorisë së linjës dhe për dijeni të sektorit të Burimeve Njerëzore. Bashkëlidhur, po ju vë në dispozicion edhe një kopje të Memos”.

*Lidhur me këtë observacion grupi i auditit thekson se në gjetjen e mësipërme është vënë theksi në mungesën e anës dokumentare të këtij sektori lidhur me gjithë procedurën e ndjekur gjatë aktivitetit të tij dhe krijimin e një baze të dhënash për tu përdorur ose për t’ju vënë në dispozicion grupit të auditimit ose aktorëve të tjetër të interesuar, kështu që grupi i auditimit nuk pajtohet me sqarimin e dhënë duke e pasqyruar këtë gjetje dhe në Raportin Final të Angazhimi.*

### **Konkluzion i përgjithshëm.**

Në përfundim të auditimit rezultoi se Sektori i Trajnimeve dhe Monitorimit të Njohurive ka një performancë të mirë gjatë periudhës së audituar, por referuar gjetjeve nga auditimi ka vend për përmirësimin e sistemit të kontrollit të brendshëm në drejtim të hartimit të programeve trajnuese, analizës së punës dhe evidentimin e trajnimeve bashkëkohore duke i

**përshtatur me objektivat e ADISA, përmirësimin e sistemit të arkivimit të dokumentacionit etj.**

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 bashkëpunim me ASPA ose institucione të tjera, punonjësit e ADISA të trajnohen dhe në kuptimin e Ligjit dhe Manualit për Menaxhimin Financiar dhe Kontrollin pasi deri në momentin e auditimit nga Sektori i Trajnimeve dhe Menaxhimin të Njohurive apo Drejtuesit e Drejtorive apo Sektorëve të tjerë në ADISA, grupi i auditimit nuk ka konstatuar të jetë hartuar një regjistër rrishtu për të evituar mundësinë e ndodhjes së rrishtut gjatë realizimit të objektivave të tyre, kështu që vlerësojmë se nuk ka një informacion të mjaftueshëm për qëllimet dhe rëndësinë e Ligjit dhe Manualit për Menaxhimin Financiar dhe Kontrollin dhe për këtë qëllim duhet të kryhen dhe trajnimet. (Rëndësia risk /i mesëm).*

#### ***Rekomandim nr.2***

*Bazuar në Rregulloren e Brendshme të Organizimit dhe Funksionimit të Administratës për Agjencinë e Shërbimeve Publike të Integruara, Sektori i Trajnimeve dhe Monitorimit të Njohurive duhet të punojë për identifikimin e trajnimeve nëpërmjet analizës së punës dhe skemave të vlerësimit dhe të realizojë programe të tjera trajnimi për zhvillimin profesional të stafit të ADISA dhe të Front Offis nën administrimin e saj duke ju përshtatur ndryshimeve që ndodhin në vendin e punës. Gjithashtu ky sektor duhet të hartojë një strategji trajnimi për të kryej trajnime për gjithë stafin e ADISA për çdo ndryshim që ndodh në prioritetet e Institucionit. (Rëndësia risk /i mesëm)*

#### ***Rekomandimi nr.3***

*Për arritjen dhe zhvillimin e kompetancave profesionale të punonjësve, sektori i trajnimeve të hartojë dhe miratojë një sistem trajnimesh i cili duhet të synojë analizimin sa më të saktë të nevojave për trajnim dhe ofrimin e trajnimeve në nivele bashkëkohore.*

*- Krahas trajnimeve masive, duhen krijuar më tepër programe specifike trajnimesh që iu përgjigjen më tepër nevojave të veçanta dhe dinamikës së problematikave në ADISA si dhe të përdoren një numër i kufizuar trajnimesh dhe testimesh të detyrueshme e periodike*

- Të punohet për ngritjen e një sistemi informacioni që mbledh dhe dokumenton nevojat e cdo punonjësi për trajnim dhe nivelin e trajnimeve të realizuara gjatë vitit dhe ta bëjë këtë indikator, pjesë të vlerësimit periodik të punës së tyre. (Rëndësia risk /i mesëm)

#### **Rekomandimi nr.4**

Në përfundim të trajnimeve të kryera nga Sektori i trajnimeve të hartohen pyetësor për vetëvlerësimin e cdo punonjësi për të vlerësuar nëse janë të kënaqur me tëmat e trajnuara, me materialetv e trajnimit dhe lektorët e këtij trajnimi, në mënyrë që ky sektor për periudhën në vazhdim të përmirësojë këto komponentë që trajnimi të jetë sa më efektiv për punonjësit. (Rëndësia risk /i mesëm)

#### **Rekomandimi nr.5**

Rekomandojmë sektorin e trajnimeve të kryej analizën e punës 3- mujore ose për periudha më të gjata kohore duke analizuar punën e kryer dhe përcaktuar strategji më efektive për trajnimet që do të kryhen, rritjen e cilësisë se programeve të trajnimeve si dhe të analizojë rezultatet e trajnimeve duke motivuar punonjësit me rezultate shumë të mira në testime dhe performancën në vendin e punës. (Rëndësia risk /i mesëm).

#### **Rekomandim nr.6**

Për rritjen e efektivitetit të trajnimeve bazuar në programimin dhe realizimin e trajnimeve në bashkëpunim dhe me institucionet e tjera, ky sektorë të llogarisë sa orë trajnime janë kryer nga cdo punonjës gjatë vitit, koston financiare të trajnimeve me qëllim rritjen e efektivitetit dhe uljen e orëve të trajnimit duke bërë të mundur që trajnimet të kryhen kryesisht trajnime specifike lidhur punë, si dhe të planifikojë trajnime të tjera për punonjësit me rezultate më të dobta. (Rëndësia risk /i mesëm).

#### **Rekomandim nr.7**

Të fillojë menjëherë përmirësimi i sistemit të arkivimit të dokumentacionit bazë të këtij sektori. Sektori i Trajnimeve të marrë masa që për periudhën në vazhdim të hartojë një regjistër për të gjithë punonjësit, ku të evidentohen të gjitha trajnimet ku punonjësi ka marrë pjesë, të evidentojë rezultatet e arritura në testimeve, certifikatat e marra nga cdo punonjës, dhe të kryej vlerësimin e performancës së arritur gjatë trajnimeve për cdo punonjës duke bërë arkivimin e këtyre dokumentave. (Rëndësia risk /i lartë).

### **Grupi i Auditimit**

**Thoma PAPADHIMITRI      Shkurte HALILI**



