

RAPORT FINAL ANGAZHIMI

I. HYRJE

Në zbatim të Programit të Auditimit nr.61/1 prot, datë 26.01.2018 u krye auditim në Zyrën Rajonale Tiranë, përfaqësuar nga znj. Anisa Brano me detyrë Përgjegjës, Zyra Rajonale Tiranë me objekt: *“Mbi ofrimin e shërbimeve publike nëpërmje administrimit të sporteve FO dhe lidhjes me BO për qytetarët, përmirësimi i cilësisë së shërbimit, si kryhet shërbimi ndaj qytetarëve në sportlet e FO, mbi informacionin e dhënë qytetarëve, zbatimi i Akt-marrëveshjes me ZVRPP-në, si ndiqen e zgjidhen ankesat e qytetarëve ndaj operatorëve, mënyra e marrjes së opinionit të qytetarëve dhe si veprohet me to, respektimi i kodit të etikës dhe rregullores së brendshme të institucionit.”*, të miratuar nga Titullari.

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 miratuar me urdhër nr.100, datë 25.10.2016 “Për miratimin e manualit të auditimit të brendshëm në sektorin publik”, Kodit Etik për Auditët e Brendshëm dhe të Kartës së Auditimit të Brendshëm Publik, nga grupi i Auditimit Thoma Papadhimitri Përgjegjës grupi, Shkurte Halili antarë, Enea Turla antarë dhe Fjoral Behari antarë për periudhën Korrik 2016 deri më Dhjetor 2017.

Auditimi mbi ofrimin e shërbimeve publike qytetarëve, rritja e numrit të tyre, cilësia dhe zbatimi i afateve të aplikimeve, ndjekja dhe zgjidhja e ankesave të qytetarëve, lidhja e bashkëpunimi me zyrat e ZVRPP-së (FO e BO), mbarëvajtja e organizimi i punës në sportele, respektimi i kodit të etikës nga punonjësit e zyrës dhe zbatimi i rregullores së brendshme të institucionit, u krye duke u përdorur metodën e ekzaminimit të letrave, auditimi me zgjedhje i praktikave të aplikuara në sportel, sondazhet mbi kënaqësinë e qytetarëve për mënyrën e ofrimit të shërbimeve, monitorimi dhe testimet e ndryshme mbi kohën e aplikimit etj, pas vlerësimit të riskut të mesëm të mjedisit të kontrollit që u krye në dokumentimin e sistemit të kontrollit të brendshëm.

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.61/4 prot, datë 28.02.2018.

Nga nëpunësi përgjegjës me shkresën nr.61/5, datë 05.03.2018 u konfirmua pranimi i gjetjeve dhe rekomandimeve të lëna në këtë Projekt/Raport, i cili pasi u lexua u firmos nga Përgjegjësi i Zyrës Vendore Kavajë. Në përfundim nga grupi i auditimit u përgatit ky Raport Final Angazhimi.

II. PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE:

Veprimtaria e Zyrës Rajonale në ZVRPP Tiranë 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”, VKD 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, -Ligji nr.10296 dt.08.07.2010 “Për menaxhimin financiar dhe kontrollin”,Akt-Marrëveshjet ZVRPP-ADISA,Rregullore e Brendshme për funksionimin e Zyrave Pritëse, si dhe akteve të tjera ligjore e nënligjore që rregullojnë veprimtarinë e kësaj zyre.

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

Gjetjet kyce të auditimit.

Gjetje nr.1

Nuk kanë gjetur zbatim rekomandimet mbi përcaktimin e risqeve për realizimin e objektivave si dhe kryerja e analizave periodike të punës nga kjo zyrë, në mbështetje dhe në zbatim të Ligjit nr.10296 dt.08.07.2010 “Për menaxhimin financiar dhe kontrollin” dhe Manualit për Menaxhimin Financiarë dhe Kontrollin miratuar me Urdhër M.F nr.108, datë 17.11.2016, kapitulli i II “Roli dhe aktorët në sistemin e MFK-së, pika 2.2.9 “Menaxherët e tjerë të njësive publike”.

Gjetje nr.2

Në Rregulloren e Brendshme për Funksionimin e Zyrave Pritëse të miratuar me Vendimin e Këshillit Drejtues nr.3 datë 25.04.2017, nuk janë të përcaktuara përgjegjësitë për çdo asistent shërbimi që rrjedhin nga përdorimi i sistemeve të aplikimit për më tepër kur këto sisteme gjenerojnë vlera financiar

Gjetje nr.3

Stafi i Zyrës Rajonale në ZVRPP nuk është trajnuar lidhur me ligjet dhe udhëzimet e ndryshme me të cilat funksionon ZVRPP me qëllim thellimin e njohurive për plotësimin e formularëve të aplikimit, përcaktimin sa më të sakt të kodeve dhe tarifave të shërbimit etj, duke bërë që për periudhën e auditimit për arsye të vendosjes gabim të kodeve të shërbimit të kërkuar nga qytetarët asistentet e shërbimit kanë vendosur në shumë raste kode dhe tarifa shërbimi në kundërshtim me Udhëzimin e Përbashkët të Ministrisë së Drejtësisë dhe Ministrisë së Financave nr.5341/5, datë 07.09.2012 “Për miratimin e tarifave të shërbimeve në ZVRPP, Buletin nr.35 i ZQRPP etj.

Gjetje nr.4

Shqyrtimi i aplikimeve për shërbim nga Zyrat Përgjegjëse për Lëvrimin e Shërbimit (BO) realizohet përtej afateve të caktuara në Ligjin nr.33/2012 “Për regjistrimin e pasurive të paluajtshme”, neni 70 “ Informim për kërkesën e paraqitur në Zyrën e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme”, kështu për gjithë periudhën e audituar (2016-2017) janë kryer në total 226644 aplikime, ndër të cilat janë kryer 24809 aplikime për shërbime “Lëshim vërtetimesh positive/negative”.

Gjetje nr.5

Zyrat Përgjegjëse për Lëvrimin e Shërbimeve i trajtojnë ankesat e depozituara pranë sporteleve pritëse përtej afatit të caktuar në Ligjin nr.13, datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, neni 44 i këtij ligji .Referuar të dhënave të vëna në dispozicion grupit të auditimit rezultoi se për periudhën e audituar ka një trend në rritje të numrit të ankesave dhe mosrespektim të afateve ligjore në trajtimin e tyre kështu nga 5488 ankesa gjithsej janë marrë në shqyrtim dhe kthyer përgjigje 3.057 ankesa dhe mbetur pa kthim përgjigje gjithsej 2431 ankesa.

Gjetje nr.6

Nga auditimi i 180 aplikimeve, në 126 raste procedurat e ndjekura nga asistentët e shërbimit gjatë pranimit të dokumentacionit nuk janë në përputhje me Ligjin nr.33/2012 “Për regjistrimin e pasurive të paluajtshme” dhe Buletinin 35 të ZQRPP, dërguar në ZVRPP me datë 08.04.2014. Më konkretisht në testin e realizuar janë konstatuar aplikime të administruara nga asistentët e shërbimit pa kërkuar aktin e përfaqësimit (prokurë/autorizim).

Gjetje nr.7

Nga auditimi i 110 aplikime, në 61 raste procedurat e ndjekura nga asistentët e shërbimit gjatë pranimit të dokumentacionit dhe plotësimit të rubrikave të caktuara në formularin e aplikimit nuk janë në përputhje me Ligjin nr.33/2012 “Për regjistrimin e pasurive të paluajtshme” dhe Buletinin 35, dërguar në ZVRPP me datë 08.04.2014. Në testin e realizuar janë konstatuar një numër aplikimesh pa Regjistrimin e Dëshmisë së Trashëgimisë dhe pa dokumente pronësie.

Gjetje nr.8

Nga auditimi i 241 aplikime, në 203 raste procedurat e ndjekura nga asistentët e shërbimit gjatë pranimit të dokumentacionit dhe plotësimit të rubrikave të caktuara në formularin e aplikimit, nuk janë në përputhje me Ligjin nr.33/2012 “Për regjistrimin e pasurive të paluajtshme”, pasi në testin e realizuar janë konstatuar aplikime për Regjistrimin e Dëshmisë së Trashëgimisë, pa elementët e tjerë të nevojshëm (certifikata/vërtetimi i pronësisë, kopje e kartelës së pasurisë dhe kopje të fragmentit të hartës kadastrale).

Gjetje nr.9

Bazuar në komunikimin shkresor midis ADISA-s dhe ZQRPP të cituar më sipër dhe nga vëzhgimet e realizuara gjatë periudhës së auditimit, rezultoi se sistemi me të cilin operon Zyra Pritëse në disa raste nuk ishte funksional duke penguar punën e asistentëve të shërbimit të Zyrës Pritëse në ofrimin e shërbimeve dhe irritim të qytetarëve për vonesat në marrjen e shërbimit.

Gjetje nr.10

Shpenzimet e kryera për mirëmbajtjen e aktiveve dhe kosto e materialeve të shpenzuara gjatë ofrimit të shërbimeve për qytetarët si kancelari + letër, bojra dhe printer, detergjente pastrimi etj për periudhën e audituar janë në vlerën 6,996,781 lekë,shpenzime për paga dhe sigurime

shoqërore janë në vlerën 24,151,120 lekë. Referuar këtyre shpenzimeve dhe bazuar në Ligjet dhe Udhëzimet e deritanishme për funksionimin e zyrave pritëse në të cilat nuk ka të përcaktuar një tarifë për përfitim të të ardhurave nga shërbimet e kryera nga ADISA, këto shpenzime janë në nivele të konsiderueshme duke zënë 5,8% të totalit të përgjithshëm të shpenzimeve për këto zëra.

Gjetje nr.11

Referuar rotacionit të aplikuar për muajin Shtator, Tetor, Nëntor dhe Dhjetor 2017, është konstatuar se nuk është respektuar ky rotacion gjë që ka rezultuar me shkelje në pranimin e aplikimeve të subjekteve. Në testin nr.4 të realizuar në 120 aplikime rezultoi se në 66 raste aplikimi është administruar në kundërshtim me rotacionin e caktuar nga Përgjegjësi i Zyrës Pritëse Tiranë.

III. METODA E AUDITIMIT.

Për auditimin mbi performancën e Zyrës Rajonale Tiranë mbi ofrimin e shërbimeve publike qytetarëve, rritja e numrit të tyre, cilësia dhe zbatimi i afateve të aplikimeve, ndjekja dhe zgjidhja e ankesave të qytetarëve, lidhja e bashkëpunimi me zyrat e ZVRPP-së (FO e BO), mbarëvajtja e organizimi i punës në sportele, respektimi i kodit të etikës nga punonjësit e zyrës dhe zbatimi i rregullores së brendshme të institucionit, u përdor metoda e ekzaminimit të letrave, auditimi me zgjedhje të praktikave të aplikuara në sportel, sondazhet mbi kënaqësinë e qytetarëve për mënyrën e ofrimit të shërbimeve në sportel, monitorimi dhe testimet e ndryshme mbi kohën e aplikimit etj, pas vlerësimit të riskut të mesëm të mjedisit të kontrollit që u krye në dokumentimin e sistemit të kontrollit të brendshëm.

Auditimi përfshin periudhën Korrik 2016 deri më 31.12.2017.

Auditimi u krye gjatë periudhës nga grupi i auditimit z.Thoma Papadimitri përgjegjës grupi, znj.Shkurte Halili anëtar. Në bazë të urdhërit të brendshëm nr.61/3, datë 30.01.2018 “Për angazhimin e punonjësve, në programin e angazhimit të auditimit nr. 61/1, datë 26.01.2018, pranë Zyrës Rajonale Tiranë” u angazhuan në këtë grup auditimi dhe z. Enea Turlla me detyrë Përgjegjës, Sektori i Lëvrimin të Shërbimeve anëtar dhe z.Fjorald Behari Specialist, Sektori Juridik anëtar.

Qëllimi dhe misioni i këtij auditimi është shqyrtimi e vlerësimi i sistemeve të kontrollit të brendshëm dhe dhënia e rekomandimeve për përmirësimin e tyre duke përdorur burimet njerëzore në mënyrë ekonomike dhe eficiente, 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.

Auditimi mbi funksionimin e Zyrës Pritëse Tiranë është zhvilluar sipas Programit të Angazhimit në Drejtorinë Operacionale (ku kjo zyrë ishte pjesë e strukturës së saj) nr.886/1 prot, datë 30.08.2016 “Mbi realizimin e rregullores së brendshme dhe rritjen e performancës së drejtorisë, sektorëve e punonjësve për zbatimin e detyrave të ngarkuara, raportimet mujore për realizimin e detyrave”. Rekomandimet e lëna kanë të bëjnë me hartimin e regjistrit të riskut, kryerjen e analizave periodike për realizimin e objektivave si dhe trajnimin e punonjësve për tema specifike sipas sektorëve pjesë e kësaj drejtorie. Me ndryshimin e strukturës sipas VKM nr.654, datë 14.09.2016 Zyra Rajonale Tiranë kaloi në varësi të Drejtorit Ekzekutiv duke bërë që në momentin e adresimit të rekomandimeve të lëna, Drejtoria e Zhvillimit të Shërbimeve të mos i adresoj për zbatim këto rekomandime të Zyra Rajonale Tiranë.

Gjetje nga auditimi

Nuk kanë gjetur zbatim rekomandimet mbi përcaktimin e risqeve për realizimin e objektivave si dhe kryerja e analizave periodike të punës nga kjo zyrë, në mbështetje dhe në zbatim të Ligjit nr.10296 dt.08.07.2010 “Për menaxhimin financiar dhe kontrollin” dhe Manualit për Menaxhimin Financiarë dhe Kontrollin miratuar me Urdhër M.F nr.108, datë 17.11.2016, kapitulli i II “Roli dhe aktorët në sistemin e MFK-së, pika 2.2.9 “Menaxherët e tjerë të njësive publike”.

Rekomandim

Përgjegjësi i Zyrës Pritëse Tiranë së bashku me stafin të kryhej analizat periodike të punës lidhur me realizimin e objektivave të vendosura në planin vjetore të punës si dhe të marrë masa për hartimin e regjistrit të riskut, gjurmëve të auditimit dhe hartën e proceseve të punës, në zbatim të Ligjit nr.10296 dt.08.07.2010 “Për menaxhimin financiar dhe kontrollin” dhe Manualit për Menaxhimin Financiarë dhe Kontrollin miratuar me Urdhër M.F nr.108, datë 17.11.2016.

2.Auditim mbi ofrimin e shërbimeve nëpërmjet sporteleve të Zyrës Pritëse bazuar në Rregulloren e Brendshme të Organizimit dhe funksionimit të Administratës për ADISA dhe Rregullores së Brendshme për funksionimin e Zyrave Pritëse, administrimi e mbarëvajtja e punës në sportele.

Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integuara (ADISA), nga data 01/10/2015 ka marrë përsipër menaxhimin e sporteleve të ZRPP Tiranë. Janë realizuar ndryshimet përkatëse për mirëfunksionimin e sporteleve me qëllim përmirësimin e ofrimit të shërbimeve, dhënien e informacionit të saktë dhe të shumëkërkuar nga qytetarët, përmirësimin e ambjentit të pritjes, menaxhimin e rradhës pritëse, por dhe janë evidentuar problematikat kryesore për të cilat janë marrë dhe po merren masa për zgjidhjen e tyre.

Bazuar në Rregulloren e Brendshme për Funksionimin e Zyrave Pritëse në ZVRPP Tiranë miratuar me Vendim nr.3, datë 25.04.2017 të Këshillit Drejtues dhe Rregulloren e Brendshme për Funksionimin e ADISA miratuar me Vendim nr.2, datë 03.10.2016 është ngritur një sistem i

funksionimit në këtë zyrë nëpërmjet 17 sporteleve pritëse, të ndara nga zyrat përgjegjëse për dhënien e shërbimit.

Sporteli i dhënies së Informacionit përbëhet nga 3 persona të cilët sqarojnë qytetarët për çdo lloj problematike apo udhëzimi se ku duhet të drejtohen për aplikimet përkatëse, ky sportel verifikon nëse qytetari ka dokumentacionin e nevojshëm para se të futet në aplikim, verifikon nëse qytetari është pajisur me biletë, kontrollon statusin e aplikimit, orienton qytetarin për nevojat që ka për aplikim në sportelin specifik, jep çdo llojë informacioni në lidhje me oraret afatet dhe mënyrat e aplikimit.

Nga ky sportel nuk mbahen statistika për informacionet e ndryshme që qytetarët marrin, por mbahen të dhëna vetëm për numrin e biletave të dhëna gjatë ditës (Info point).

Vendosja e sportelit të dedikuar të ankesave, ku qytetarët mund të shprehin ankesën lidhur asistentët e shërbimit të Zyrës Pritëse (FO) ADISA dhe ankesat për Zyrat Përgjegjëse për dhënien e shërbimit (BO) ZVRPP. Ankesat dorëzohen në fund të ditës me procesverbal të firmosur nga personat e autorizuar nga ADISA dhe ZVRPP.

Për sigurimin e një informacioni sa më cilësor dhe për të shmangur pasiguri të qytetarëve gjatë aplikimit për shërbim lidhur me dokumentacionin e kërkuar për përfitimin e çdonjërit prej shërbimeve që ofrohen nga ZVRPP, nga ADISA janë hartuar kartelat informative të cilat janë dakortësuar nga ZQRPP Tiranë me shkresën nr.6729/1 prot, datë 09.10.2017 Kartelat Informative janë plotësuar për 51+1 shërbime të ZRPP dhe kanë informacion të detajuar mbi çdo shërbim (dokumentacioni i nevojshëm, tarifata, afatet ligjore për kthimin e përgjigjes ku afishohet edhe në faqen e a-albania (për ata që duan të marrin informacion online).

Gjatë periudhës së auditimit në Zyrën Pritëse Tiranë u konstatua se kryerja e aplikimit kur qytetarët paraqiten në sportelet e ADISA-s realizohet në bazë të programeve të trashëguara nga ish zyra hipotekore. Gjatë realizimit të aplikimeve të qytetarëve nga auditimi i realizuar por dhe nga auditimet e jashtëme (jashtë institucionit të ADISA), janë konstatuar parregullsi në aplikimin që bëjnë qytetarët kryesisht në vendosjen e kodeve dhe tarifave të shërbimit, gjë që ka sjellë dhe krijimin e diferencave në vlera monetare.

Gjetje nga auditimi

Në Rregulloren e Brendshme për Funkcionimin e Zyrave Pritëse të miratuar me Vendimin e Këshillit Drejtues nr.3 datë 25.04.2017, nuk janë të përcaktuara përgjegjësitë për çdo asistent shërbimi që rrjedhin nga përdorimi i sistemeve të aplikimit për më tepër kur këto sisteme gjenerojnë vlera financiare.

Rekomandim

Përgjegjësi i Zyrës Rajonale Tiranë në bashkëpunim me Drejtorinë e Administrimit të Brendshëm (Sektori Juridik) dhe Drejtorinë e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve (Sektori i Mbikqyrjes dhe Lëvrimin të Shërbimeve) të marrin masa për rishikimin e Rregullores së Brendshme për Funksonimin e Zyrave Pritëse, me qëllim përmirësimin e punës, eliminimin e të metave e mangësive të konstatuara si dhe rritjen e përgjegjësisë së çdo asistenti në shkeljet administrative e financiare në aplikimet që kryen për qytetarin, duke implementuar të gjitha kërkesat që rrjedhin nga zbatimi i bazës ligjore (ZVRPP) me të cilën operon në punën e përditshme Zyra Pritëse Tiranë si dhe Rregullores për përcaktimin e procedurave dhe dokumentacionit tekniko –ligjor për çdo shërbim që ofrohet nga Zyra e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme (ZVRPP), për regjistrimin e pasurive të paluajtshme në Sistemin e Regjistrimit Elektronik të Pasurive të Paluajtshme(ALBSReP).

2.1. Mbi mënyrën e dorëzimit të praktikave në ZVRPP Tiranë.

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

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

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

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

Me anë të shkresave të ndryshme Drejtoria Operacionale në ADISA ka dhënë informacion mbi ofrimin e shërbimit pranë zyrave vendore të regjistrimit të pasurive të paluajtshme Tiranë duke filluar nga Tetor 2015 e në vazhdim Drejtoria Operacionale ka informuar Ministren e Shtetit për Inovacionin në Administratën Publike, Kryeregjistruesin e ZVRPP për aplikimet e qytetarëve në sportelet e ADISA dhe shërbimet e ofruara qytetarëve gjatë kësaj periudhe për çdo muaj.

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

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

Në raportet periodike janë pasqyruar me hollësi numri i aplikimeve gjatë një muaji si dhe informacionet përkatëse lidhur me shqyrtimin e tyre brenda afatit ligjorë dhe jashtë afatit ligjorë.

2.2. Zbatimi i rregullave të përgjithshme për ofrimin e shërbimeve nga asistentët e shërbimit të përcaktuara në Rregulloren e Funkcionimit të Zyrave Pritëse.

Për rritjen e cilësisë së ofrimit të shërbimeve në sportel, stafi i ADISA në ZVRPP është bazuar në përgjegjshmërinë dhe korrektesën kolektive. Stafi i cili është në shërbim të qytetarëve është trajnuar kryesisht për mënyrën e komunikimit dhe sjelljes me qytetarin në sportele, nga donatorë të huaj (pa pagesë) dhe ASPA. Gjithashtu sipas të dhënave nga Përgjegjësi i Zyrës dhe Sektori i Trajnimeve, asistentet e shërbimit janë trajnuar dhe për menaxhimin e situatave të vështira, kartën e qytetarit, kodin e etikës, Etikë në komunikim dhe mardhënie me qytetarët etj. Për periudhën Qershor 2016 – Dhjetor 2017 janë kryer gjithsej 6 trajnime 2 trajnime për 6- mujorin e dytë të vitit 2016 dhe 4 trajnime për vitin 2017 për të gjithë stafin e Zyrës Rajonale që ofrojnë shërbime në sportelet e ZVRPP Tiranë.

Gjetje nga auditimi

Stafi i Zyrës Rajonale në ZVRPP nuk është trajnuar lidhur me ligjet dhe udhëzimet e ndryshme me të cilat funksionon ZVRPP me qëllim thellimin e njohurive për plotësimin e formularëve të aplikimit, përcaktimin sa më të sakt të kodeve dhe tarifave të shërbimit etj, duke bërë që për periudhën e auditimit për arsye të vendosjes gabim të kodeve të shërbimit të kërkuar nga qytetarët asistentet e shërbimit kanë vendosur në shumë raste kode dhe tarifa shërbimi në kundërshtim me Udhëzimin e Përbashkët të Ministrisë së Drejtësisë dhe Ministrisë së Financave nr.5341/5, datë 07.09.2012 “Për miratimin e tarifave të shërbimeve në ZVRPP, Buletin nr.35 i ZQRPP etj.

Ndikimi

Mosnjohja e bazës ligjore për ofrimin e shërbimeve me të cilën punojnë asistentët e shërbimit ka bërë që për periudhën e audituar të ketë parregullsi në plotësimin e formularëve të aplikimit , vendosje gabim të kodeve dhe tarifave të shërbimit etj.

Rekomandim

ADISA në bashkëpunim me ZVRPP të organizojë takime të ndryshme dhe trajnime për stafin e Zyrës Pritëse me qëllim njohjen me ndryshimet ligjore të ndodhura dhe aftësimin e tyre në evitimin e gabimeve gjatë vendosjes së kodeve të shërbimit dhe aplikimin e tarifave të duhura për çdo shërbim.

Menaxhimi dhe supervizimi i punës në sportelet pritëse është organizuar në mënyrë të tillë që çdo javë specialistët me anë të një grafiku bëjnë rrotacion në sportele të ndryshme shërbimi duke dhënë çdo shërbim të kërkuar nga qytetarët, për aplikimet e kryera kontrollohen nëpërmjet sistemit për të gjitha praktikat e skanuara për shërbimet e ofruara.

Kujdesi ndaj qytetarit. Në fokus të shërbimeve të ofruara nga operatorët e ADISA në ZVRPP janë kërkesat e qytetarit për marrjen e shërbimit me shpejtësi, siguri, vlerë, komunikim, këshillim, respekt dhe përfshirje. Për këtë qëllim nga operatorët i kushtohet një rëndësi e madhe identifikimit dhe adresimit të kërkesave të qytetarit, gjithashtu nëpërmjet sistemit të ZVRPP asistenti i shërbimit kontakton me qytetarët për ti siguruar që ofrimi i shërbimit është në process. Në vëzhgimet e kryera nga grupi i auditimit u vu re se shërbimi jepej për të gjithë qytetarët pa neglizhuar një qytetarë për një qytetarë tjetër ose një shërbim për një shërbim tjetër, duke ofruar shërbimin për të gjithë qytetarët e paraqitur në sportel. Marrja e informacionit dhe shërbimit është e aksesueshme për të gjitha grupet vulnerabël.

Komunikimi. Zyrat pritëse janë të pajisura me mjetet e duhura të komunikimit si: me telefon, nëpërmjet postës elektronike të publikuar në Eëb-in e ADISA etj. Nga grupi i auditimit u konstatua se komunikimi i asistentëve të shërbimit me qytetarët është shumë korrekt duke ju përgjigjur pyetjeve të tyre në mënyrë sa më të kuptueshme, për problematikat e ndryshme që ato hasin gjatë punës së tyre komunikojnë me kolegët ose me përgjegjësin për një mendim më të kualifikuar.

Transparenca. Asistentët e shërbimit të Zyrë Rajonale janë të hapur me qytetarët gjatë gjithë kohës duke i informuar se çfarë do të duhet të bëjnë , çfarë dokumentash duhet të paraqesin, për sa kohë ofrohet shërbimi sa duhet të presin për marrjen e shërbimit, mënyrën e ankesës nëse qytetari nuk është i kënaqur me shërbimin e kërkuar osë me me etikën dhe sjelljen e operatorit i cili ofron shërbimin.

Mirësjellje. Gjatë vëzhgimeve të kryera nga grupi i auditimit u konstatua se asistentët e shërbimit përpiqen t'u japin përgjigje dhe zgjidhje kërkesave të qytetarëve në një kohë sa më të shkurtër. Nëse nuk është e mundur operatori i shpjegon qytetarit arsyet dhe kohën se kur do të jetë e mundur dhënia e një përgjigje.

Shërbim cilësor. Bazuar në të dhënat e marra nga Përgjegjësi i Zyrës Rajonale nga të dhënat e marra nga Sektori i Mbikqyrjes së Lëvrimit të Shërbimeve dhe vëzhgimet nga grupi i auditimit (gjatë periudhës së auditimit) u konstatua se:

- ❖ Koha mesatare për aplikim gjatë muajit *Shkurt 2017* është **7'53" minuta**, ndërsa koha mesatare e aplikimit në muajin *Shkurt 2018* ka rënie të dukshme në **3'10" minuta**, përkatësisht **4'43" minuta** (rënie me 60%). Në muajin *Shkurt 2017* është evidentuar koha më e lartë e aplikimit prej **120 minuta**, vlerë kjo afërsisht 5 (pesë) herë më e lartë krahasuar me muajin *Shkurt 2018* ku koha më e lartë e aplikimit është **23 minuta**.
- ❖ Koha mesatare e pritjes gjatë muajit *Shkurt 2017* është **52'26" minuta**, ndërsa koha mesatare e pritjes në muajin *Shkurt 2018* ka rënie të dukshme në **6'36" minuta**, përkatësisht **45'50" minuta** (rënie me 87%). Në muajin *Shkurt 2017* është evidentuar koha më e lartë e pritjes prej **3 orë e 10 minuta**, vlerë kjo afërsisht 5 (pesë) herë më e lartë krahasuar me

muajin *Shkurt 2018* ku koha më e lartë e pritjes është **40 minuta**.

Dy janë shkaqet e uljes së kohës së pritjes dhe e ofrimit të shërbimit:

1. Asistentët e shërbimit kanë fituar përvojën dhe eksperiencën e duhur për orientimin e qytetarëve, kuptimin e shërbimit që kërkojnë qytetarët etj.
2. Standartizimi i kartelave dhe miratimi i tyre nga ZVRPP Tiranë.

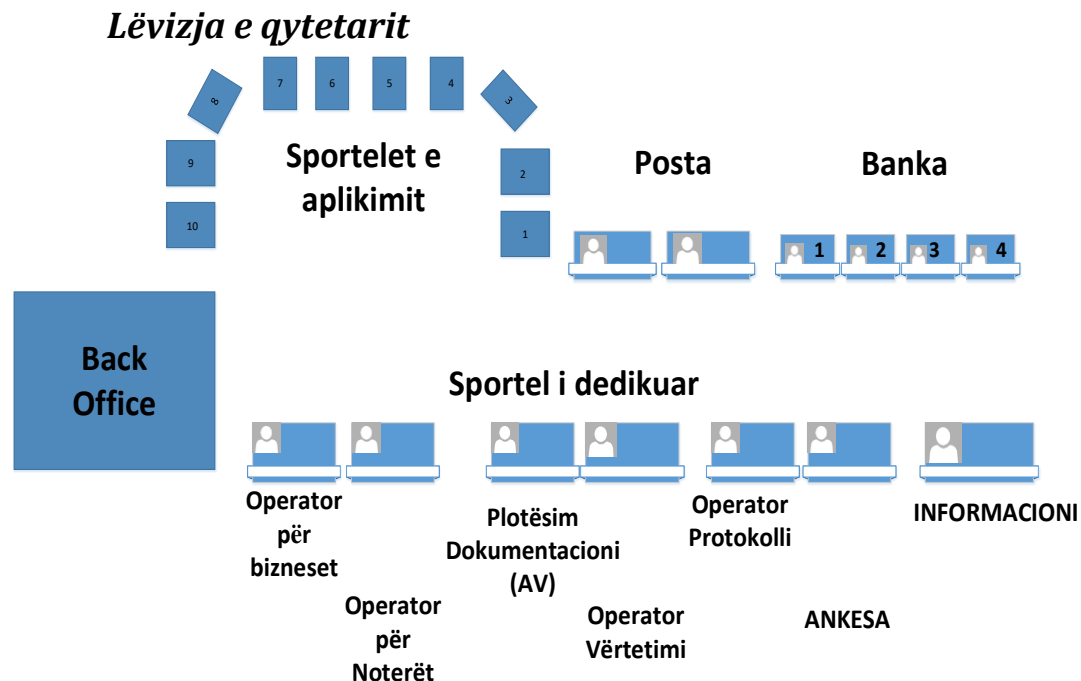
Problematikat e ndryshme të hasura gjatë punës nga asistentët e shërbimit janë ngritur dhe adresuar nga ADISA në ZQRPP dhe ZVRPP Tiranë në mënyrë të herëpashërshme gjatë gjithë periudhës së audituar, kështu me shkresën nr.1193 prot, datë 27.11.2016 “Në lidhje me funksionimin e sistemit të aplikimeve dhe bashkëpunimin me ZVRPP Tiranë për ofrimin e shërbimeve në sportel”, shkresën nr.1278 prot, datë 10.11.2016 “Në lidhje me ndryshimet e procedurës së regjistrimit të pasurive të legalizuara dhe mbarëvajtjen e punës në Zyrën Pritëse ADISA- ZVRPP Tiranë”, me shkresës nr.143 prot, datë 13.02.2017 “Kërkesë për interpretim ligjorë” dhe shkresën nr.889 prot, datë 08.08.2017 “Raport mbi ecurinë dhe problematikat e konstatuara gjatë ofrimit të shërbimit pranë sporteleve pritëse të ZVRPP në administrimin e ADISA” është informuar ZQRPP për problematikat dhe marrjen e masave për zgjidhjen e tyre. Në të gjitha këto raste ZQRPP është përgjigjur me shkresë zyrtare duke dhënë informacionin e nevojshëm për zgjidhjen e problematikave të ndryshme të hasura gjatë punës nga asistentët e shërbimit të Zyrës Pritëse.

Në respektim të detyrave të përcaktuara në rregullore Përgjegjësi i Zyrës Rajonale në fund të muajit ka kryer vlerësimin e respektimit të komponentëve të standarteve të sjelljes gjatë ofrimit të shërbimit nga të gjithë stafi i zyrave pritëse, rregullat e veshjes dhe paraqitjes në vendin e punës si dhe respektimi i orarit zyrtarë të punës.

2.3. Ofrimi i shërbimeve në sportel.

Për ofrimin e shërbimit në sportel asistentët në Zyrat Pritëse përdorin sistemin kompjuterik të ZVRPP IPS (i vjetri) i cili nuk kryen skanime si dhe sistemin IPS ËEB. Me këto sisteme kryhen gjithsej 51 shërbime ku disa nga këto shërbimeve sipas kodeve janë L1 (certifikate), I4 (harte) I5 (kartele), R6 (pjesëtim, ndarje ose bashkim i pasurisë), R7(regjistrim i akteve te bashkëpronësisë), RVP (rivlerësim pasurie) etj.

MANAXHIMI I RADHËS



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

Mbarëvajtja e punës në sportelet e Zyrës Rajonale gjatë vitit 2016 është kryer nga grupe pune të cilat monitoronin aplikimet (me zgjedhje) për çdo operator duke evidentuar dhe problematikat e hasura gjatë monitorimit. Që nga muaji Prill 2017 mbarëvajtja e punës në sportel monitorohet nga Sektori i Mbikqyrjes dhe Lëvrimit të Shërbimeve (Drejtoria e Monitorimit të Standarteve) në ADISA. Monitorimi nga kamerat gjatë gjithë orarit të punës ka evidentuar problematikat e hasura gjatë punës në sportel si nga ana organizative ashtu dhe nga ana funksionale. Këto problematika janë evidentuar nga ky sektor dhe janë adresuar për zgjidhje te menaxherët e institucionit

Nga ky sektor gjatë muajit shtator 2017 ka filluar dhe monitorimi i praktikave për çdo operator. Gjatë këtij monitorimi janë konstatuar parregullësi gjatë procesit të aplikimit, të trajtuara me hollësisht në pikën 3 të projektraportit.

b. Vlerësimi i Performancës së sporteleve sipas pyetësorëve dhe anketimit të qytetarëve.

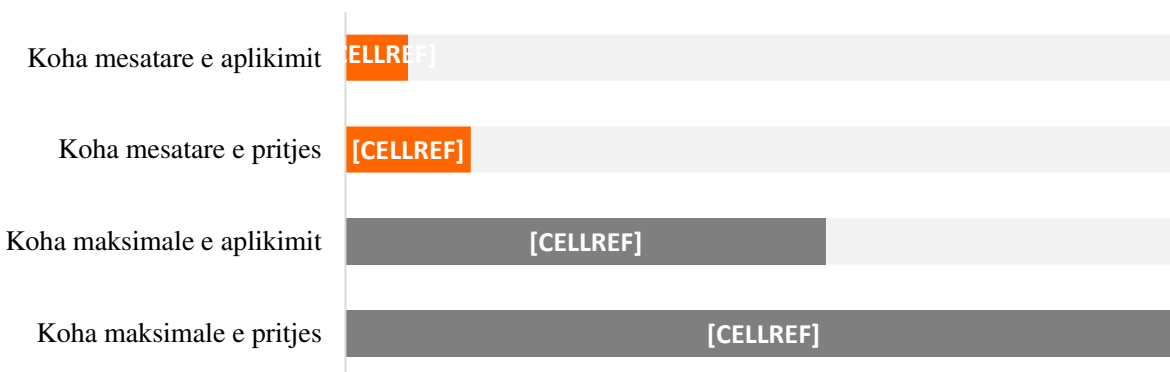
Për periudhën e audituar nga Sektori i Performancës dhe Opinioneve të Qytetarit në bashkëpunim dhe me Zyrën Pritëse Tiranë janë hartuar pyetësor dhe zhvilluar anketime për marrjen e opinionit të qytetarëve gjatë ofrimit të shërbimeve nga sportelet e ADISA në ZVRPP Tiranë dhe pritshmëritë, kërkesat për përmirësimin e ofrimit të shërbimit. Nga ky sektor janë kryer sondazhe gjatë periudhës së auditimit, po kështu grupi i auditimit në bashkëpunim me këtë sektor organizoj

anketimin e qytetarëve për marrjen e opinionëve të qytetarëve, anketim i zhvilluar gjatë muajit Shkurt 2018 në datat 14-16.02.2018, gjithashtu grupi i auditimit mori pjesë dhe në matjen e kohës gjatë ofrimit të shërbimit nga asistentët e shërbimit në këto data. Pyetësi dhe matja e kohës është kryer pranë sporteve të ADISA në ZVRPP me qytetarët e paraqitur pranë këtyre sporteve. Në përfundim të këtij anketimi u hartua materiali i cili i bashkëlidhet këtij projektraporti si shtojcë.

Me qëllim kryerjen e analizës përllogariten indikatorët e mëposhtëm:

1. **Koha e pritjes** = Ora e uljes së qytetarit në sportel – Ora e tërheqjes së biletës;
2. **Koha e aplikimit** = Ora e përfundimit të aplikimit – Ora e fillimit të aplikimit.
3. **Koha mesatare e pritjes** = Mesatarja (Kohëve të pritjes) [sipas kushtit];
4. **Koha maksimale e pritjes** = Maksimumi (Kohëve të pritjes) [sipas kushtit];
5. **Koha mesatare e aplikimit** = Mesatarja (Kohëve të aplikimit) [sipas kushtit];
6. **Koha maksimale e aplikimit** = Maksimumi (Kohëve të aplikimit) [sipas kushtit].

Gjatë muajit Shkurt 2018 janë kryer monitorime të kohës së aplikimit dhe të kohës së pritjes. Gjithsej janë monitoruar **279 aplikime**. Në matjen e kohës ndikojnë faktorë të ndryshëm si ndërprerja e sistemit, ndërprerja e energjisë elektrike dhe natyra e aplikimit (tatim ose numër njësisish të aplikuar). Nga të dhënat e raportuara, rezulton se: *koha mesatare e aplikimit është 3 minuta e 10 sekonda* dhe *koha mesatare e pritjes është 6 minuta e 36 sekonda*.



Koha mesatare për aplikim gjatë muajit *Shkurt 2017* është **7’53” minuta**, ndërsa koha mesatare e aplikimit në muajin *Shkurt 2018* ka rënie të dukshme në **3’10” minuta**, përkatësisht **4’43” minuta** (rënie me 60%). Në muajin *Shkurt 2017* është evidentuar koha më e lartë e aplikimit prej **120 minuta**, vlerë kjo afërsisht 5 (pesë) herë më e lartë krahasuar me muajin *Shkurt 2018* ku koha më e lartë e aplikimit është **23 minuta**.

Koha mesatare e pritjes gjatë muajit *Shkurt 2017* është **52’26” minuta**, ndërsa koha mesatare e pritjes në muajin *Shkurt 2018* ka rënie të dukshme në **6’36” minuta**, përkatësisht **45’50” minuta** (rënie me 87%). Në muajin *Shkurt 2017* është evidentuar koha më e lartë e pritjes prej **3 orë e 10**

minuta, vlerë kjo afërsisht 5 (pesë) herë më e lartë krahasuar me muajin *Shkurt 2018* ku koha më e lartë e pritjes është **40 minuta**.

Përmirësimet

Lidhur me kohëzgjatjen e aplikimit: Në muajin *Shkurt 2017* kohëzgjatja mesatare e një aplikimi është 7 minuta e 53 sekonda ndërsa në muajin *Shkurt 2018* është 3 minuta e 10 sekonda.

Gjatë muajit *Shkurt 2018* janë kryer intervistime të qytetarëve të paraqitur në zyrën pritëse të ZRPP Tiranë me qëllim matjen e kënaqësisë qytetare. Gjithsej janë intervistuar *43 persona*, ndër të cilët 34 qytetarë dhe 9 përfaqësues të subjekteve të tjera. Në përgjithësi të intervistuarit kanë vlerësuar me **mbi 90%** pozitivisht ndryshimet e kryera nga ADISA.

Të intervistuarit kanë shprehur nivel të lartë të kënaqësisë për shërbimin në përgjithësi, përkatësisht në nivelin *84%*. Gjithashtu, ata shprehen shumë të kënaqur me *sportelin infopoint* në nivelin *91%* dhe *ambjentet e akomodimit dhe respektimin e radhës* në nivelet *84%*. Për nivelin e kënaqësisë me respektimin e afateve ligjore për marrjen e shërbimit janë përgjigjur tetë (8) të intervistuar, katër (4) prej të cilëve e kanë vlerësuar me shkallën *“I pakënaqur”*. Për nivelin e kënaqësisë me sportelin e ankesave janë përgjigjur dy (2) prej të intervistuarve, të cilët kanë vlerësuar me shkallën *“Shumë i kënaqur”* këtë indikator. Për nivelin e kënaqësisë me sportelin e protokollit janë përgjigjur katër (4) prej të intervistuarve, të cilët kanë vlerësuar me shkallën *“Shumë i kënaqur”* këtë indikator.

Sistemi i Performancës

Kontrolli i brendshëm, zbatimi i detyrimeve në funksion të rregullave të vendosura, drejtimi i aktivitetit, veprimtarisë janë mbështetur në kërkesat e ligjit nr.13 datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, Rregullores së Brendshme për Funkcionimin e Zyrave Pritëse në ZVRPP Tirane miratuar me Vendim nr.3, datë 25.04.2017 të Këshillit Drejtues dhe Rregullores së Brendshme për Funkcionimin e ADISA miratuar me Vendim nr.2, datë 03.10.2016 dhe akte të tjera ligjore.

Në lidhje me marrjen e opinionit të qytetarëve nga vetë Zyra Pritëse për mënyrën e ofrimit të shërbimeve në sportel janë vendosur në dispozicion të qytetarëve kuti transparente, ku qytetari mund të shprehë nëpërmjet formularit të ankesave (Zëri i Qytetarit) pakënaqësitë, vlerësimet apo sugjerimet për institucionet lehtësuese të shërbimit (BO) dhe Zyrat Pritëse (FO) mbi performancën e stafit, ambjentet e akomodimit dhe shërbimin e ofruar.

Grupit të auditimit nuk ju paraqitën të dokumentuar takime me stafin e zyrës, ku të jenë marrë në analizë problematikat e ngritura nga asistentët e shërbimit dhe vështirësitë e hasura gjatë procesit të punës, në zbatim të ligjit nr.13 datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, Rregullores së Brendshme për Funkcionimin e Zyrave Pritëse në ZVRPP Tirane miratuar me Vendim nr.3, datë 25.04.2017 të Këshillit Drejtues

dhe Rregullores së Brendshme për Funkcionimin e ADISA miratuar me Vendim nr.2, datë 03.10.2016.

Opinioni i grupit të auditimit lidhur me sistemin e performancës së stafit të Zyrës Rajonale Tiranë lidhur me etikën dhe komunikimin me qytetarët gjatë dhënies së shërbimit po kështu dhe në respektimin e kodit të veshjes dhe respektimit të orarit zyrtarë të punës është: se gjatë punës së tyre ky staf ka patur një performancë të kënaqshme.

3. Auditimi i praktikave të aplikuara në përputhje me kuadrin rregullator ligjor dhe marrëveshjeve midis institucioneve ADISA-ZVRPP, monitorimi i afateve ligjore për kthim përgjigje në zyrat përpunuese ZVRPP.

Bazuar në VKM nr.693, datë 22.10.2014 “Për krijimin e Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve publike të integruara” si dhe VKM nr.674, datë 29.07.2015 “Për kalimin e sporteleve pritëse për qytetarët të Zyrave Vendore të Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme në administrim të Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara”, zyrat pritëse të ZVRPP kanë kaluar nën administrim të ADISA nga 1 Tetor 2016. Mënyra e komunikimit midis këtyre dy institucioneve u vendos me Marrëveshjen e Bashkëpunimit nr.332 prot, datë 30.09.2015 të ADISA dhe nr.1116 prot, datë 30.09.2015 të ZRPP “Për përcaktimin e bashkëpunimit midis Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve publike të Integruara dhe Zyrës Vendore të Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme”, Urdhërit të Përbashkët nr.332/1, datë 30.09.2015 te ADISA dhe nr.1116/6 prot, date 30.09.2015 të ZRPP “Për bashkëpunimin e ADISA dhe ZVRPP “Për ofrimin e shërbimit të pritjes së qytetarëve dhe e marrjes së aplikimeve nga ADISA”, Urdhërit të Përbashkët nr.332/4 prot, datë 21.10.2015 te ADISA dhe nr.7534/2 , datë 21.10.2015 prot të ZRPP “Për bashkëpunimin e ADISA dhe ZRPP për ofrimin e shërbimit të pritjes së qytetarëve për çështjet ekonomiko - financiare”, Marrëveshje Bashkëpunimi nr.1267 prot, datë 08.11.2016 midis ADISA dhe ZRPP “Mbi përcaktimin e bashkëpunimit midis ADISA dhe ZRPP”.

ADISA në Zyrën Rajonale Tiranë ofron **51+1 shërbime** me standard të përmirësuar për qytetarët nëpërmjet **17** sporteleve pritëse, të ndara nga zyrat përgjegjëse për shërbimet.Referuar Marrëveshjes së Bashkëpunimit, sporteli ADISA shërben si zyrë pritje e kërkesave të qytetarëve për shërbimet e ofruara nga ZVRPP Tiranë, ndërsa kjo e fundit është përgjegjëse për shqyrtimin e kërkesave për shërbim dhe lëvrimin e shërbimit brenda afateve të caktuar në aktet ligjore e nënligjore në fuqi.

Ligji nr. 33/2012 "*Për regjistrimin e pasurive të paluajtshme*", parashikon të drejtën e Regjistruarit dhe punonjësve të BO, të kryejnë të gjitha veprimet dhe verifikimet e nevojshme me qëllim lëvrimin e shërbimit dhe mbështetur në këto verifikime Regjistruari ka të drejtë që nëpërmjet akt – verifikimeve të kërkojë plotësimin me dokumentacionin e nevojshëm apo aplikime shtesë sipas mangësive të konstatuara nga punonjësit e saj.

Duke filluar nga data 1 Shtator 2016, pranë FO ADISA në ZVRPP Tiranë, qytetarët kanë aplikuar për shërbimin “Rivlerësimi i pasurisë së paluajtshme”. Gjatë vitit 2017 në total numëri i biletave të marra tek informacioni për periudhën Janar -Dhjetor 2017 është **155,150** bileta, nga

këto të kthyer për perudhën (Prill -Dhjetor 2017) janë **3516 bileta**. Arsyet e refuzimit të dhënies së shërbimit janë si më poshtë:

- 1· nuk figuronte në listën e as/noterëve
- 2· nuk kishte ardhur protokoll nga ALUIZNI
- 3· nuk ishte vetë personi as nuk kishte prokurë
- 4· nuk kishte kopjen e kthim përgjigje
- 5· nuk kishte pagesën për gjobën
- 6· nuk kishte plotësuar të gjithë dok. E AV
- 7· nuk kishte plan rievimi
- 8· nuk kishte shkresën për regjistrimin e lejes së legalizimit
- 8· nuk e kishte dok origjinalë dhe ishte hera e parë që po e regjistronte
- 9· duhej çelur dëshmia e trashëgimisë
- 10· nuk kishte marrë shkresën me shërbimet përkatëse
- 11· kishte dal me tatim/ nuk ishte dakord
- 12· jo dakord për pagesën

Për gjithë periudhën e audituar rezultoi se janë kryer këto aplikime ndarë sipas viteve.

Tabela 1 - Numri i aplikime në FO ADISA ZVRPP Tiranë (Janar 2016 deri në Dhjetor 2017)

| | Viti | | | | | | | |
|----------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| | 2016 | | | | 2017 | | | |
| Muaji/ indikatori | Aplikime | AV | Vertetime | Totali | Aplikime | AV | Vërtetime | Totali |
| Janar | 5303 | 1671 | 836 | 7810 | 7327 | 1157 | 1475 | 9959 |
| Shkurt | 6357 | 1910 | 575 | 8842 | 8065 | 1190 | 1363 | 10618 |
| Mars | 5654 | 1622 | 685 | 7961 | 8510 | 1340 | 1240 | 11090 |
| Prill | 6109 | 1918 | 1036 | 9063 | 8861 | 1281 | 972 | 11114 |
| Maj | 6096 | 1840 | 1056 | 8992 | 15388 | 1459 | 3036 | 19883 |
| Qershor | 5744 | 1634 | 886 | 8264 | 6796 | 1664 | 1164 | 9624 |
| Korrik | 4492 | 1268 | 800 | 6560 | 5690 | 1227 | 821 | 7738 |
| Gusht | 4949 | 1195 | 935 | 7079 | 5629 | 1463 | 759 | 7851 |
| Shtator | 9683 | 1443 | 992 | 12118 | 6089 | 1584 | 1095 | 8768 |
| Tetor | 7426 | 1286 | 1140 | 9852 | 6587 | 1621 | 732 | 8940 |
| Nentor | 7075 | 1225 | 1004 | 9304 | 6087 | 1419 | 622 | 8128 |
| Dhjetor | 7047 | 1218 | 1018 | 9248 | 5845 | 1391 | 567 | 7803 |
| Totali | 75935 | 18230 | 10963 | 105128 | 90874 | 16796 | 13846 | 121516 |

Gjatë periudhës së 6 - mujorit të dytë të vitit 2016 janë kryer **5120 aplikime për rivlerësim**. Gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2017 janë kryer **16.182 aplikime për rivlerësim**. Në total numri i aplikimeve për rivlerësim për gjithë periudhën e audituar është **21302 aplikime**.

Duke bërë krahasimin e periudhave për numrin e aplikimeve të kryera nga asistentët e shërbimit është konstatuar se gjatë vitit 2017 është rritur numri i aplikimeve në sportel kjo duke ju referuar numrit total të aplikimeve për vitin 2016 janë kryer 105128 aplikime kurse për vitin 2017 janë kryer në total 121516 aplikime, me një diferencë në rritje prej 16388 aplikime.

3.1. Ecuria e punës gjatë administrimit të Zyrës Rajonale pranë ZVRPP Tiranë lidhur me ofrimin e shërbimeve në sportel në aspektin procedural, operacional dhe IT.

Nisur nga të dhënat e vëna në dispozicion grupit të auditimit nga Përgjegjësi i Zyrës Rajonale Tiranë dhe Drejtoria e Monitorimit të Standarteve rezultoi se administrimi nga ADISA i sporteve pritëse të ZVRPP-së Tiranë gjatë gjithë periudhës së audituar është shoqëruar me një sërë problematikash që lidhen me lëvrimin e shërbimit jashtë afateve të përcaktuara ligjore e me trajtimin e ankesave jashtë afateve respektive, me shqyrtimin jo të njëtrajtshëm të aplikimeve si dhe në aspekte operacionale të ndërveprimit të Zyrës Pritëse me Zyrën Përgjegjëse për Lëvrimin e Shërbimit.

Në takimet e përbashkëta të zhvilluara për vitin 2016 e më konkretisht në ëorkshopin e parë të zhvilluar më datë 02.03.2016 në ambientet e ZQRPP-s nga ana e asistentëve të shërbimit janë ngritur disa problematika lidhur me mënyrën e administrimit të aplikimeve në sportelet e shërbimit.

Gjetje nga auditimi

Shqyrtimi i aplikimeve për shërbim nga Zyrat Përgjegjëse për Lëvrimin e Shërbimit (BO) realizohet përtej afateve të caktuara caktuara në Ligjin nr.33/2012 “Për regjistrimin e pasurive të paluajtshme”, neni 70 “ Informim për kërkesën e paraqitur në Zyrën e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme”, kështu për gjithë periudhën e audituar (2016-2017) janë kryer në total 226644 aplikime, ndër të cilat janë kryer 24809 aplikime për shërbime “Lëshim vërtetimesh positive/negative”.

Rekomandim

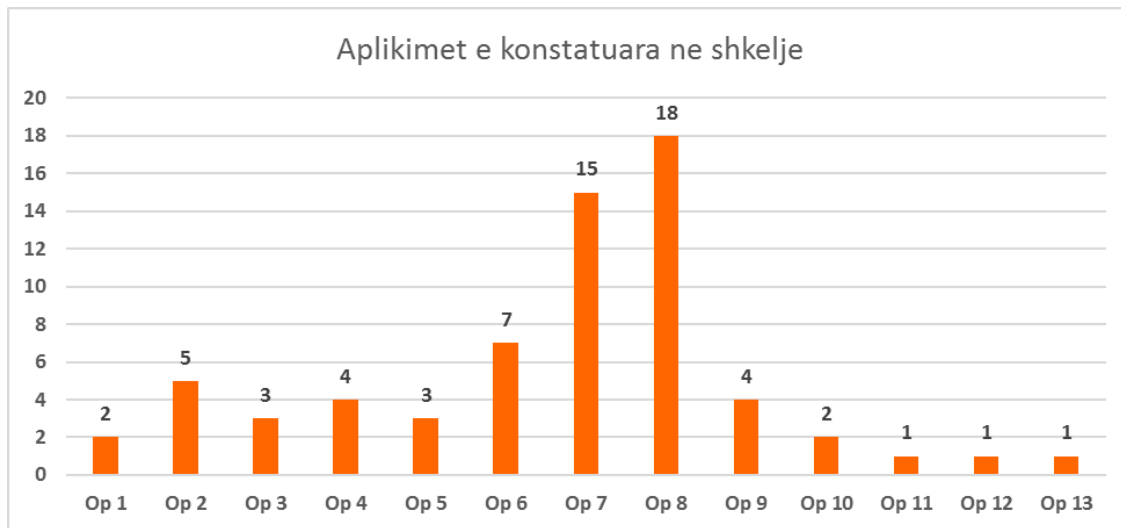
Nga Përgjegjësi i Zyrës Rajonale në bashkëpunim me ZVRPP Tiranë të punohet për rritjen e efikasitetit të shqyrtimit të aplikimeve për shërbim nga Zyrat Përgjegjëse për Lëvrimin e Shërbimit brenda afateve të caktuara në Ligjin nr.33/2012 “Për regjistrimin e pasurive të paluajtshme”, neni 70 “ Informim për kërkesën e paraqitur në Zyrën e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme”, me qëllim uljen e numrit të aplikimeve të shqyrtuara tej afateve ligjore.

Përgjegjësi i FO ADISA Tiranë, është personi i caktuar për mënyrën e organizimit dhe shpërndarjes së sporteve duke aplikuar çdo fillim muaji rotacionin e secilit asistent shërbimi. Sipas orientimve të Përgjegjësit të Sporteve në momentin e aplikimeve subjektet duhet të udhëzoheshin nga asistentet që të paraqiteshin pranë sporteve të dedikuara.

Gjetje nga auditimi

Referuar rotacionit të aplikuar për muajin Shtator, Tetor, Nëntor dhe Dhjetor 2017, është konstatuar se nuk është respektuar ky rotacion gjë që ka rezultuar me shkelje në pranimin e aplikimeve të subjekteve. Në testin e realizuar në 120 aplikime rezultoi se në 66 raste aplikimi është administruar në kundërshtim me rotacionin e caktuar nga Përgjegjësi i Zyrës Pritëse Tiranë.

Në grafikun në vijim gjenden aplikimet e konstatuara në kundërshtim me rotacionin.



3.2. Respektimi i afateve ligjore në trajtimin e ankesave të bëra nga qytetarët për Zyrat Pritëse(FO) dhe Zyrat Përgjegjëse për Lëvrimin e Shërbimit (BO).

Gjatë periudhës Korrik 2016 - Dhjetor 2016 janë paraqitur në sportelin e ankesave **263 ankesa**, kurse gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2017 janë paraqitur **4177 ankesa**.

Për periudhën e vitit 2016, nga ana e qytetarëve janë paraqitur ankesat sipas tabelës së mëposhtme:

| | |
|------------------------------------|-------------|
| -Gjendje nga viti 2015 | 65 ankesa |
| -Për periudhën Janar-Qershor 2016 | 1383 ankesa |
| -Për periudhën Korrik-Dhjetor 2016 | 263 ankesa |
| Totali | 1711 ankesa |

Për periudhën e vitit 2017 ankesat paraqiten sipas tabelës:

| | |
|------------------------------------|-------------|
| -Gjendje viti 2016 | 400 ankesa |
| -Për periudhe Janar-Qershor 2017 | 1513 ankesa |
| -Për periudhën Korrik-Dhjetor 2017 | 2264 ankesa |

Totali

4177 ankesa

Për periudhën Janar - Qershor 2016 janë marrë në shqyrtim dhe kthyer përgjigje për 1311 ankesa nga 1711 ankesa gjithsej, mbetur pa shqyrtuar në fund të vitit 400 ankesa.

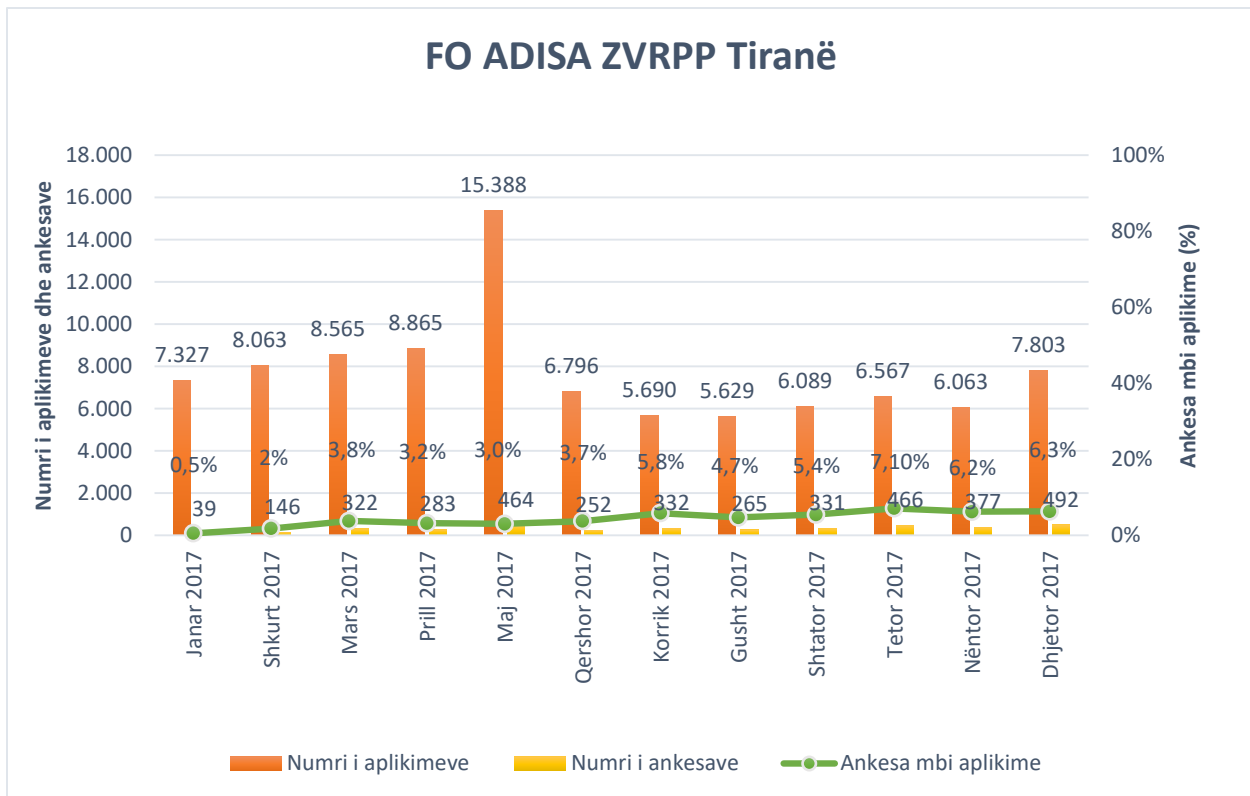
Për periudhën Janar 2017 - Dhjetor 2017 janë marrë në shqyrtim dhe kthyer përgjigje për 1746 ankesa nga 4177 ankesa gjithsej, mbetur pa shqyrtuar për këtë periudhë 2431 ankesa.

Siç shihet dhe nga të dhënat e mësipërme konstatohet se për vitin 2017 janë gjithësejt 3777 ankesa dhe në krahasim me vitin 2016 është me rritje të theksuar, çka detyron drejtuesin e kësaj zyre të rris bashkëpunimin me ZVRPP Tiranë për zgjidhjen e këtyre ankesave në kohë dhe në cilësi.

Ankesat e qytetarëve janë adresuar në 99.9 % të rasteve ndaj Zyrave Përgjegjëse për dhënien e shërbimit, dhe vetëm 0.01 % për asistentët e shërbimit të Zyrave Pritëse.

Nga ana e Zyrës Rajonale Tiranë për periudhën e vitit 2016 kanë të evidentuar në zërin “Kthim përgjigje” gjithësejt 1126 përgjigje dhe për vitin 2017 ka të evidentuar 724 përgjigje

Më poshtë paraqitja grafike e aplikimeve dhe ankesave në FO ADISA ZVRPP Tiranë. Niveli i ankesave mbi aplikime ka **trend rritës**.



Siç shihet nga grafiku numri i ankesave ndaj zyrave përgjegjëse për lëvrimin e shërbimeve është shumë i lartë, muajt me më shumë ankesa paraqiten muaji Maj me 464 ankesa, tetor me 466 ankesa dhe Dhjetor 2017 me 492 ankesa.

Gjetje nga auditimi

Zyrat Përgjegjëse për Lëvrimin e Shërbimeve i trajtojnë ankesat e depozituara pranë sporteleve pritëse përtej afatit të caktuar në Ligjin nr.13, datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, neni 44 i këtij ligji. Referuar të dhënave të vëna në dispozicion grupit të auditimit rezultoi se për periudhën e audituar ka një trend në rritje të numrit të ankesave dhe mosrespektim të afateve ligjore në trajtimin e tyre kështu nga 5488 ankesa gjithsej janë marrë në shqyrtim dhe kthyer përgjigje 3.057 ankesa dhe mbetur pa kthim përgjigje gjithsej 2431 ankesa.

Rekomandim

Përgjegjësi i Zyrës Rajonale Tiranë në bashkëpunim me Sektorin e Ankesave pranë ADISA-s të rrisin bashkëpunimin me ZVRPP Tiranë për uljen në minimum të ankesave të qytetarëve, nëpërmjet respektimit të afateve ligjore të caktuara për kthim përgjigje në Ligjin nr.13, datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, neni 44 i këtij ligji.

3.3. Problematikat në aspektin operacional

Gjatë administrimit të sporteleve pritëse të ZVRPP Tiranë janë konstatuar disa problematika në aspektin operacional, të cilat kanë ndikuar drejtpërsëdrejti në mbarëvajtjen e punës dhe komunikimin FO-BO, me pasojë tejzgjatjen e kohës së lëvrimit të shërbimit.

- ❖ Dokumenti përfundimtar në disa raste është i punuar me gabime materiale për të cilat qytetari kërkon korrigjimin e tyre brenda orarit zyrtar. Për këto raste qytetari është i detyruar të fillojë dhe një herë procedurën e tejzgjatur të pritjes për korrigjimin e gabimit.
- ❖ Dërgimin e dokumentave të gatshme nëpërmjet shërbimit postarë në adresën e gabuar ose mosdërgim i tyre.
- ❖ Vonesa në dërgimin e databazës të protokollit për aplikimet, në të cilat duhet numri i protokollit hyrës në ZVRPP nga institucioni në mënyrë që qytetari të procedojë me aplikimin.

3.4. Auditimi i dokumentacionit të skanuar nëpërmjet sistemit, për aplikimet e kryera nga asistentët e shërbimit.

Gjatë periudhës së auditimit nga grupi i punës u krye auditimi i disa aplikimeve (me zgjedhje të rastësishme) lidhur me;

- ❖ Procedurat e ndjekura nga asistenti i shërbimit në pranimin e dokumentacionit gjatë aplikimit në sportel (duke filluar nga skanimi i dokumentave, plotësimi i rubrikave përkatëse në fletën e aplikimit deri në printimin e fletës së aplikimit).

- ❖ Aplikimi i kodeve të sakta për çdo shërbim të kërkuar nga qytetari për tatimin e kalimit të pasurisë dhe rivlerësimin e saj dhe zbatimin e tarifave të shërbimit.

Në përfundim të auditimit rezultuan me problematika aplikimet si më poshtë:

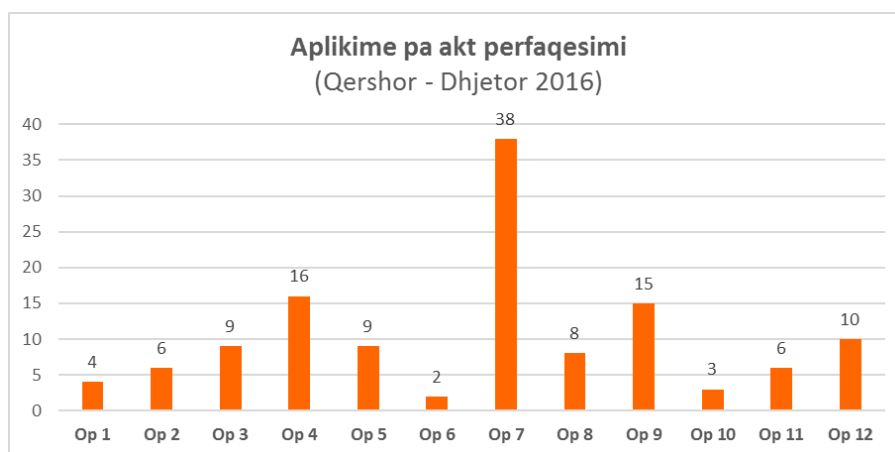
- ❖ **Aplikime pa aktin e përfaqësimit (prokurë/autorizim).**

Auditimi me zgjedhje i praktikave lidhur me dokumentacionin e pranuar në sportel nga asistentët e shërbimit dhe procedurat e ndjekura duke filluar nga skanimi i dokumentave, plotësimi i rubrikave përkatëse në fletën e aplikimit deri në printimin e fletës së aplikimit dhe dorëzimi në ZVRPP u realizua në 180 praktika.

Gjetje nga auditimi

Nga auditimi i 180 aplikimeve, në 126 raste procedurat e ndjekura nga asistentët e shërbimit gjatë pranimit të dokumentacionit nuk janë në përputhje me Ligjin nr.33/2012 “Për regjistrimin e pasurive të paluajtshme” dhe Buletinin 35 të ZQRPP, dërguar në ZVRPP me datë 08.04.2014. Më konkretisht në testin e realizuar janë konstatuar aplikime të administruara nga asistentët e shërbimit pa kërkuar aktin e përfaqësimit (prokurë/autorizim) paraqitur në grafikun në vijim .

Aplikimet e kryera pa akt përfaqësimi.



Nga grupi i auditimit u krye auditimi i aplikimeve (me zgjedhje) nga asistentet e shërbimit nëse janë respektuar procedurat lidhur me pranimin e dokumentacionit të nevojshëm për aplikim, vendosjen e kodeve dhe tarifave të shërbimeve në përputhje dhe në zbatim të VKM nr.576, datë 29.08.2012 “Për përcaktimin e listës së shërbimeve që ofron ZVRPP”, Udhëzimit nr.5341, datë 07.09.2012 i Ministrisë së Drejtësisë dhe Ministrisë së Financës “Për miratimin e tarifave të shërbimeve në ZVRPP” dhe të Buletinit “Të unifikimit të tarifave” nr.35, datë 08.04.2017.

- ❖ **Aplikime për Regjistrimin e Dëshmisë së Trashëgimisë pa dokumenta pronësie.**

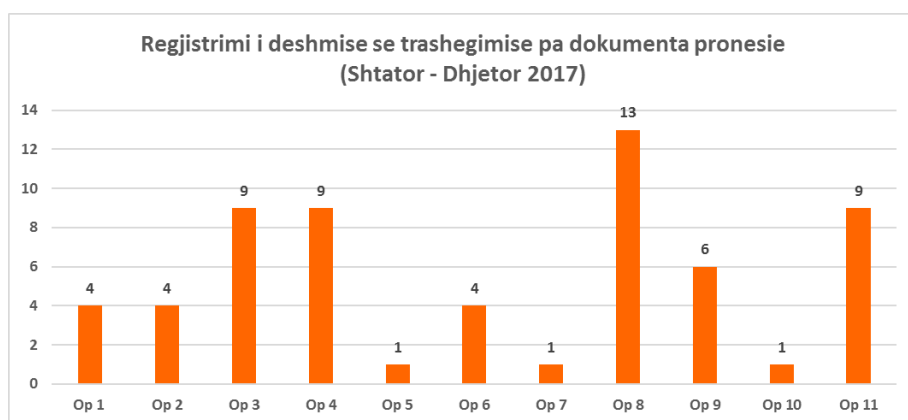
Lidhur me mënyrën e aplikimit për shërbimin “Regjistrimi i dëshmisë së trashëgimisë” në rastet kur trashëgimlënësi nuk ka të regjistruar pasuri ose trashëgimtari nuk ka dijeni për pasuri të regjistruara në regjistrat hipotekorë, në Ligjin nr.33/2012 “Për regjistrimin e pasurive të

paluajtshme” dhe Buletinin nr.35, datë 08.04.2014 theksohet se; aplikimet do të pranohen vetëm kur disponohet pasuri e paluajtshme e regjistruar në ZVRPP, kjo për arsye se dëshmia regjistrohët mbi një pasuri.

Gjetje nga auditimi

Nga auditimi i 110 aplikime, në 61 raste procedurat e ndjekura nga asistentët e shërbimit gjatë pranimit të dokumentacionit dhe plotësimit të rubrikave të caktuara në formularin e aplikimit nuk janë në përputhje me Ligjin nr.33/2012 “Për regjistrimin e pasurive të paluajtshme” dhe Buletinin 35, dërguar në ZVRPP me datë 08.04.2014. Në testin e realizuar janë konstatuar një numër aplikimesh pa Regjistrimin e Dëshmisë së Trashëgimisë dhe pa dokumente pronësie.

Në grafikun në vijim gjenden aplikimet e kryera pa dokumenta pronësie.



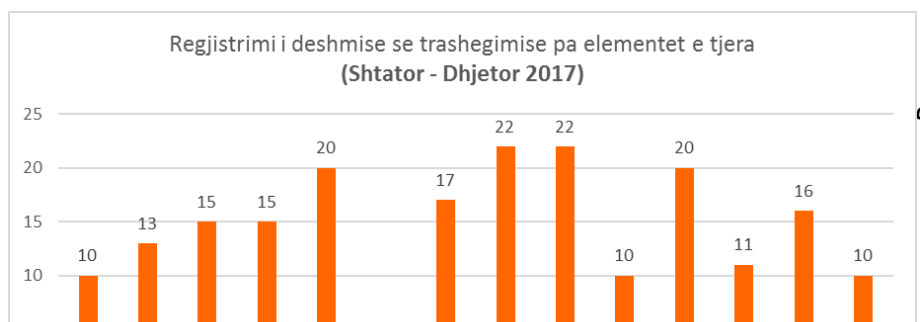
❖ Aplikime për Regjistrimin e Dëshmisë së Trashëgimisë, pa elementët e tjerë të nevojshëm

Në Ligjin nr.33/2012 “Për regjistrimin e pasurive të paluajtshme” dhe Buletinin nr.35, dërguar me shkresën nr.3842 prot, datë 08.04.2014 mbi aplikimin e shërbimeve theksohet se “në të gjitha rastet e regjistrimit fillestar, (ndërtimet e reja, legalizime, akt administrative, kontrata shitje, kontrata shkëmbimi, **akt trashëgimie** apo ndarje pasurie), çdo aplikim duhet të shoqërohet me lëshim certifikate/vërtetim e shoqëruar me kopje kartele dhe harte treguese”.

Gjetje nga auditimi

Nga auditimi i 241 aplikime, në 203 raste procedurat e ndjekura nga asistentët e shërbimit gjatë pranimit të dokumentacionit dhe plotësimit të rubrikave të caktuara në formularin e aplikimit, nuk janë në përputhje me Ligjin nr.33/2012 “Për regjistrimin e pasurive të paluajtshme”, pasi në testin e realizuar janë konstatuar aplikime për Regjistrimin e Dëshmisë së Trashëgimisë, pa elementët e tjerë të nevojshëm (certifikata/vërtetimi i pronësisë, kopje e kartelës së pasurisë dhe kopje të fragmentit të hartës kadastrale).

Në grafikun në vijim gjenden aplikimet e kryera pa elementet e nevojshem.



Në përfundim të auditimit me zgjedhje për procedurat e ndjekura nga asistentët e shërbimit gjatë aplikimeve për shërbimet e kërkuara, u konstatuan parregullësi në 390 praktika nga 531 të audituara gjithsej ose 73,4% e praktikave të përzgjedhura, gjë që flet për një risk të lartë në aplikimet e përditshme të kryera nga qytetarët (51 + 1 shërbime).

Rekomandim nga auditimi

Grupi i auditimit duke e përcaktuar si fushë me risk të lartë ndjekjen e procedurave të caktuara gjatë kryerjes së aplikimit rekomandon që; në mbështetje të Ligjit nr.10296 datë 08.07.2010 “Për menaxhimin financiar dhe kontrollin”, i ndryshuar, neni 12 “Përgjegjësite menaxheriale e nëpunësve zbatues”, pika a,c,ç,dh, Përgjegjësi i Zyrës Pritëse Tiranë të marrë masa për funksionimin e sistemit të kontrollit të brendshëm në këtë zyrë për eliminimin e risqeve, përcaktimin e proceseve me risk të lartë si dhe nxjerrjen e përgjegjesisë për çdo punonjës, gjithashtu në mënyrë të herëpashërëshme të kërkojë nga drejtoritë përkatëse ndryshimet në bazën ligjore që ka të bëjë me ofrimin e shërbimeve në sportelet e administruara nga ADISA, bazuar në Marreveshjet e Bashkëpunimit të lidhura midis saj dhe ZVRPP.

3.5. Sistemi IPS dhe problematikat e konstatuara në procesin e aplikimit.

Në bazë të urdhrit të përbashkët “Për mënyrën e bashkëpunimit në çështjet e teknologjisë së informacionit ndërmjet ZRPP dhe ADISA për administrimin e sporteleve të pritjes së qytetarëve” është vendosur që ADISA si një zyrë për pritjen e kërkesave e aplikimeve të publikut për ofrimin e shërbimeve të ZRPP-së Tiranë, të mbështetet në teknologjitë e Informacionit dhe Komunikimit të ZRPP-së. ZRPP e mbështet ADISA, në dy aspekte kryesore teknike: Mbështetje Infrastrukturore IT dhe Akses së sistemin ALBSReP nëpërmjet një moduli të përbashkët.

Akses në sistemin ALBSReP

ADISA-s i është mundësuar akses në disa module të sistemit ALBSReP, të cilat bëjnë të mundur funksionimin e sporteleve pritëse. Gjatë mbarëvajtjes së punës nga Përgjegjësi i Zyrës Pritëse , Drejtoria e Monitorimit të Standarteve, gjithashtu nga vëzhgimet e grupit të auditimit në Zyrën Pritëse janë konstatuar disa problematika në system të cilat kanë ndikuar në cilësinë e ofrimit të shërbimeve.

Problematika të ndryshme lidhur me funksionimin e sistemit ALBSReP janë ngritur dhe nga asistentët e shërbimit, Përgjegjësi i Zyrës Pritëse dhe Drejtoria e Monitorimit të Standarteve me shkresë nr.1193 prot, datë 27.10.2016 “ Në lidhje me funksionimin e sistemit të aplikimeve dhe bashkëpunimin me ZVRPP Tiranë” dhe shkresën nr.889 prot, datë 08.08.2017 “raport mbi ecurinë dhe problematikat e konstatuara gjatë ofrimit të shërbimit pranë sporteve pritëse të ZVRPP në administrim të ADISA.

Në zyrën pritëse Tiranë në sportele aplikimi i shërbimeve për qytetarët kryhet nëpërmjet sistemit ALBSReP, sistem i cili në funksionimin e tij gjeneron vlera financiare nëpërmjet vendosjes së kodeve për shërbimet që ofron dhe në rastet me zgjedhje të audituara vendosja gabim e kodeve ka sjellë diferenca në vlera financiare.

Gjetje nga auditimi

Bazuar në komunikimin shkresor midis ADISA-s dhe ZQRPP të cituar më sipër dhe nga vëzhgimet e realizuara gjatë periudhës së auditimit, rezultoi se sistemi me të cilin operon Zyra Pritëse në disa raste nuk ishte funksional duke penguar punën e asistentëve të shërbimit të Zyrës Pritëse në ofrimin e shërbimeve dhe irritim të qytetarëve për vonesat në marrjen e shërbimit.

Rekomandim

Përgjegjësi i Zyrës Rajonale Tiranë në bashkëpunim me Drejtorinë e Zhvillimit të Shërbimeve (Sektori IT dhe Sistemeve) të rrisin bashkëpunimin me IT e ZVRPP për funksionimin sa më normal të sistemit dhe eliminimin e rasteve të mosfunksionimit të tij, për mos pengimin e punës së asistentëve me qëllim ofrimin e shërbimeve qytetarëve në kohë e me cilësi në zbatim të Urdhërit të Përbashkët nr.332/3 prot, datë 30.09.2015 midis ADISA dhe ZVRPP “Për mënyrën e bashkëpunimit në çështjet e teknologjisë së informacionit ndërmjet ZVRPP dhe ADISA për administrimin e sporteve të pritjes së qytetarëve” dhe Marveshjes së Bashkëpunimit nr.1267 prot, datë 08.11.2016 midis ADISA dhe ZVRPP “Për përcaktimin e bashkëpunimit midis ADISA dhe ZVRPP”.

3.6. Asetet

Në bazë të Marrëveshjes së Bashkëpunimit “Për përcaktimin e bashkëpunimit midis Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve të Integruara (ADISA) dhe Zyrës së Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme (ZRPP)” ambjentet e nevojshme për kryerjen e veprimtarisë së ADISA si dhe pajisjet e orëditë e zyrave dhe çdo aset tjetër të luajtshme dhe të paluajtshme të cilat ishin në përdorim të ZVRPP, aktualisht janë në përdorim të sporteve të Zyrës Pritëse të ADISA .

Shpenzimet e kryera për mirëmbajtjen e këtyre aktiveve dhe kosto e materialeve të shpenzuara gjatë ofrimit të shërbimeve për qytetarët si kancelari + letër, bojra dhe printer, detergjente pastrimi etj për periudhën e audituar janë në **vlerën 6,996,781 lekë**, shpenzime për paga dhe sigurime shoqërore janë në **vlerën 24,151,120 lekë**.

Paraqitur e detajuar sipas viteve në tabelën e mëposhtme.

| Emërtimi | Viti | Totali |
|-----------------|-------------|---------------|
|-----------------|-------------|---------------|

| | 2016 | 2017 | |
|-----------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Shpenzime Paga dhe sigurime | 10,618,388 | 13,532,732 | 24,151,120 |
| Shpenzime operative | 4,095,117 | 2,901,664 | 6,996,781 |
| Totali | 14,713,505 | 16,434,396 | 31,147,901 |

Në total shpenzimet e kryera nga Zyra Rajonale për periudhën e audituar është në vlerën 31,147,901 lekë.

Bazuar në këto të dhëna rezulton se gjatë vitit 2017 janë ulur shpenzimet operative krahasuar me vitin 2016 në vlerën 1,193,453 lekë. Totali i shpenzimeve operative të realizuara gjatë vitit 2016 është 4,095,117 lekë nga 60,941 mijë lekë të totalit të buxhetit të planifikuar për ADISA ose 19.2 % të buxhetit të planifikuar. Për vitin 2017 rezulton se shpenzimet operative janë realizuar në vlerën 2,901,664 lekë krahasuar me vlerën prej 49,955 mijë lekë të planifikuar për ADISA për vitin 2017 ose 5.8 % të totalit të buxhetit të planifikuar.

Gjetje nga auditimi

Shpenzimet e kryera për mirëmbajtjen e aktiveve dhe kosto e materialeve të shpenzuara gjatë ofrimit të shërbimeve për qytetarët si kancelari + letër, bojra dhe printer, detergjente pastrimi etj për periudhën e audituar janë në vlerën 6,996,781 lekë, shpenzime për paga dhe sigurime shoqërore janë në vlerën 24,151,120 lekë. Referuar këtyre shpenzimeve dhe bazuar në Ligjet dhe Udhëzimet e deritanishme për funksionimin e zyrave pritëse në të cilat nuk ka të përcaktuar një tarifë për përfitimin e të ardhurave nga shërbimet e kryera nga ADISA, këto shpenzime janë në nivele të konsiderueshme duke zënë 5,8% të totalit të përgjithshëm të shpenzimeve për këto zëra.

Rekomandim

ADISA të propozojë një tarif të përshtatëshme për shërbimet e ofruara me qëllim sigurimin e të ardhurave nga vetë institucioni për mbulimin e shpenzimeve që kryhen në Zyrat Pritëse. Nga ana e Përgjegjës të Zyrës Rajonale Tiranë të ushtrohet një kontroll më i lartë në përdorimin e materialeve të konsumit me qëllim uljen e shpenzimeve për këto materiale.

Konkluzion i përgjithshëm i auditimit. *Për periudhën e audituar, opinioni i përgjithshëm i grupit të auditit është se Zyra Rajonale Tiranë në përgjithësi ka realizuar një veprimtari në përputhje me aktet ligjore e nënligjore, por referuar gjetjeve të konstatuara ka vend për përmirësimin e sistemit të kontrollit të brendshëm në drejtim të: rishikimit të rregullores së brendshme të funksionimit të Zyrës Pritëse, njohjen e bazës ligjore me të cilën operon kjo zyrë, në rritjen e nivelit profesional të stafit nëpërmjet trajnimeve të vazhdueshme, kryerjen e analizave periodike për realizimin e objektivave si dhe identifikimit e menaxhimit të riskut, hartimit dhe miratimit të gjurmëve të auditimit .*

PËR GRUPIN E AUDITIMIT

Thoma PAPADHIMITRI

Shkurte HALILI

Enea TURLLA

Fjorald BEHARI