

## RAPORT FINAL ANGAZHIMI

### I. HYRJE

Mbështetur në ligjin nr.114, datë 22.10.2015 “Për Auditimin e Brendshëm në Sektorin Publik”, Manualin e Auditimit të Brendshëm miratuar me Urdhër të Ministrit të Financave nr.100, datë 25.10.2016 “Për miratimin e Manualit të Auditimit të Brendshëm në Sektorin Publik”, në zbatim të Urdhërit të Drejtorit Ekzekutiv nr.1014/2, datë 03.12.2018 “Për shtyrjen e afatit të auditimit në Drejtorinë e Financës dhe Administrimit të të Ardhurave dhe fillimin e Auditimit të Qëllimit në Zyrën Pritëse ADISA në ZVRPP Tiranë ” si dhe Programit të Angazhimit nr.1121 prot, datë 04.12.2018 në Zyrën Pritëse ADISA në ZVRPP Tiranë përfaqësuar nga znj. Ledia Shuperka me detyrë Përgjegjëse, Zyra Pritëse ADISA Tiranë, u krye auditimi **“Mbi ofrimin e shërbimeve publike nëpërmjet administrimit të sporteve FO për qytetarët, përmirësimi i cilësisë së shërbimit, respektimi i kodit të etikës dhe Rregullores së Brendshme të Institucionit”**.

Auditimi u krye në zbatim të Ligjit Nr.114 datë 22.10.2015, “Për Auditimin e Brendshëm në Sektorin Publik”, Manualit të Auditimit të Brendshëm 2016, Kodit Etik për Auditët e Brendshëm dhe të Kartës së Auditimit të Brendshëm Publik, nga grupi i Auditimit z.Thoma Papadhimitri Përgjegjës grupi dhe znj.Shkurte Halili anëtar për periudhën Shtator 2018 deri në Dhjetor 2018.

Për kryerjen e auditimit mbi ofrimin e shërbimeve publike qytetarëve, mbarëvajtja e organizimi i punës në sporte, respektimi i kodit të etikës, zbatimi i Rregullores së Brendshme të Institucionit u përdor metoda e investigimit direkt për çdo Asistent Shërbimi dhe Përgjegjës in Zyrës, ekzaminimi i letrave, auditimi me zgjedhje i disa aplikimeve të gjendura në tavolinat e punës etj.

Në përfundim të punës në terren me datë 14.12.2018, u krye takimi përmblyës në subjektin e audituar ku u diskutuan konkluzionet e auditimit, të cilat janë trajtuar gjerësisht në Projekt Raportin e Angazhimit.

Projekt Raporti i Angazhimit u mbajt në përfundim të misionit të angazhimit, mbi bazën e gjetjeve të konstatuara dhe rekomandimeve të dhëna sipas natyrës së gjetjeve i cili u dorëzua në sekretari me shkresën nr.1121/1, datë 24.12.2018.

Me shkresën nr.1121/2 prot, datë 04.01.2019 u kthye Projekt Raporti i Angazhimit i firmosur nga Përgjegjësi i Zyrës Pritëse, i cili nuk paraqiti observacione në lidhje me gjetjet dhe rekomandimet e lëna në këtë Projekt Raport. Nga grupi i auditimit pasi u kryen rregullimet dhe sqarimet përkatës, në përfundim u përgatit ky Raport Final Angazhimi.

### II. PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE:

Veprimtaria e Zyrës Pritëse ADISA në ZVRPP Tiranë është organizuar dhe ka funksionuar në zbatim të Ligjit nr.13 datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, Ligjit 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”, Udhëzimi MF nr.30 dt.27.12.2011 “Për Menaxhimin e Aktiveve në Njësitë e Sektorit Publik”. 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 Pritëse 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*

*- Gjatë auditimit mbi respektimin e rregullave të veshjes dhe të paraqitjes, u konstatua se pavarësisht kujdesit që tregonin Asistentët e Shërbimit, uniformat ishin të konsumuara, asistentët nuk përdornin jelekët, nuk kishte uniformitet si për meshkujt ashtu dhe për femrat, në disa raste shajet dhe kravatat mungonin, në kundërshtim me Rregulloren e Funksionimit të Zyrave Pritëse neni 6 “Rregullat e veshjes dhe paraqitjes”.*

#### *Gjetje nr.2*

*Në furnizimin me uniforma të Asistentëve të Shërbimit u konstatua se:*

*-Sektori i Shërbimeve Mbështetëse ka nxjerrë nga magazina 100 uniforma (set Xhaketë, pantallona,këmisha,shaje dhe kollare), duke i bërë dalje Sektorit të Marketingut gjithë sasinë e mallit të blerë sipas kontratës, megjithëse Sektori i Marketingut nuk ka ambiente për mbajtjen e gjithë sasisë së mallit dhe nuk e justifikonte kërkesën e bërë për furnizimin me këto uniforma.*

*- Gjatë verifikimit në magazinë nga grupi i auditimit dhe konfirmimit nga magazinieri dhe Sektori i Marketingut rezultoi se; që nga momenti i blerjes deri në momentin e auditimit këto uniforma janë mbajtur në magazinë ( në ruajtje) pamvarësisht se janë bërë dalje që në Shtator 2017. -Nga Sektori i Marketingut nuk është kryer shpërndarja e rregullt e uniformave sipas punonjësve në mbështetje të ligjit nr.9228 datë 20.04.2004 “Për kontabilitetin dhe pasqyrat financiare”,i ndryshuar pasi nuk janë hapur kartelat personale për çdo punonjës. Nga verifikimi që u krye në magazinë nga grupi i auditimit datë 13.12.2018, rezultoi se këto uniforma nuk janë shpërndarë set komplet duke bërë që të mbeten gjendje në magazinë (në ruajtje): jelek copë 81, pantallona copë 3, kostum komplet copë 9 (xhaketë+pantallona), këmisha copë 5. -Sektori i Financës ka kryer regjistrimin në kontabilitet të uniformave të punonjësve në llogarinë shpenzime duke bërë që në kartelat e Asistentëve të Shërbimit të mos regjistrohen si objekte inventari. Të gjitha këto veprime bien në kundërshtim me Ligjin nr.9228 datë 20.04.2004 “Për kontabilitetin dhe pasqyrat financiare”,i ndryshuar dhe Udhëzimi M.F nr.30, datë 27.12.2011 “Për menaxhimin e aktiveve në njësitë e sektorit publik” i ndryshuar pika 85, gërma a dhe b, pika 103, gërma a,pika 107,gërma a.*

### Gjetje nr.3

*Gjatë vitit 2018 Asistentët e Shërbimit nuk kanë zhvilluar trajnime specifike për njohjen e zbatimin e ndryshimeve në bazën ligjore si dhe për ngritjen e tyre profesionale, po kështu nga vëzhgimet e grupit të auditimit rezultoi se ka asistentë që nuk janë trajnuar për postet e punës në të cilin ishin caktuar sipas rotacionit duke paraqitur vështirësi gjatë ofrimit të shërbimit për qytetarët (sporteli i protokollit).*

### Gjetje nr.4

*Në lidhje me menaxhimin e sallës.*

*- Qytetarët e paraqitur në Zyrën Pritëse nuk orientohen me tabelat LED që kanë të pasqyruar numrin e radhës sipas sporteleve të shërbimit gjithashtu dy prej tabelave (në sportelet 7 dhe 8) janë jashtë funksionit. - Asistentët e shërbimit gjatë gjithë orarit të punës duhet të thërrisin me zë të lartë numrin e radhës (nuk kishte mikrofon i cili ishte kërkuar 3 muaj rrjesht). - Tabela e shërbimit të shpejtë (Fast Track) dhe dy tabelat LED (që shfaqin numrin e radhës sipas sporteleve të shërbimit) ishin vetëm në gjuhën Angleze dhe pa logon e ADISA duke mos u kuptuar nga shumica e qytetarëve. - Nuk kishte një menaxhues salle, kur kishte fluks qytetarësh krijohej konfuzion dhe Përgjegjësi i Zyrës kryente rolin e menaxhuesit të sallës duke thirrur numrin e biletës së radhës. - Disa nga Asistentët e Shërbimit lëviznin shpesh nga posti i punës për të pyetur lidhur me aplikimin që po kryenin, duke e lënë qytetarin të priste në sportel.*

### Gjetje nr.5

*Administrimi nga ADISA i sporteleve pritëse pranë ZVRPP-së sipas të dhënave nga Përgjegjësi i Zyrës, është shoqëruar me një sërë problematikash që kanë të bëjnë me lëvrimin e shërbimit nga ZVRPP jashtë afateve të përcaktuara ligjore, me trajtimin e ankesave jashtë afateve respektive, po kështu ka pasur probleme dhe në aspektin operacionale si:- Në sistem nuk shfaqen Aktet e Verifikimit (AV) dhe qytetarët që paraqiten në sportel nuk marrin përgjigje për statusin e aplikimit të kryer.- Kishte gabime në Vërtetimet Negative – Pozitive. Situata të përsëritura disa herë për të njëjtët persona të cilët kishin prona dhe në sistem dilnin pa prona ose kur nuk kishin prona dhe në sistem figuronin me pronë.- Në ditë të veçanta të periudhës së auditimit sistemi me të cilën operon Zyra Pritëse nuk funksiononte duke bërë shtimin e numrit të qytetarëve në sportel të cilët presin në radhë deri në mbarimin e orarit zyrtarë të punës, mosfunksionimi i rregullt i sistemit u konstatua dhe në ditë të zakonshme ku sistemi ngadalësohej ose punonte me shpëputje.- Praktika pa zarf dhe pse qytetari e ka dorëzuar në momentin e aplikimit,ose rastet kur zarfet ngatërrohen dhe përgjigjet shkojnë në adresën e gabuar.- Gabime të bëra në dokumentin e pronësisë, si emra personash, adresa ose numra pasurish nga ana e hipotekës dhe ku qytetari i kërkohet të paguaj përsëri për gabime të bëra jo nga ata, por nga ZVRPP-ja.- Problem kanë qenë pagesat e aplikimeve në Postë. Posta dhe ZVRPP-ja kanë nënshkruar një marrëveshje bashkëpunimi dhe ky institucion nga fillimi i muajit Shtator kryen pagesat për të gjitha aplikimet e kryera pranë ADISA-s. Kjo ka rezultuar shqetësuese pasi ka*

*aplikime të kryera nga qytetaret të cilat kanë pasur një afat tre ditor për kthim - përgjigje (ose më pak, në rastin e Vërtetimeve) dhe nuk kanë përfunduar, pasi nuk është konfirmuar pranë financës së hipotekës pagesa e kryer nga Posta dhe në këtë rast aplikimi nuk është punuar. - Shqetësuese ka qenë mungesa e shkresës së konfirmimit të pagesës ( dyfletëshi) i cili duhet të dërgohet qytetarit nga ALUIZNI në mënyrë që qytetari të vazhdojë aplikimin.- Problem shqetësues ka qenë dhe përgjigja që i jepet qytetarit në rast ankese. Qytetari merr të njëjtën përgjigje që mund ti jepet dhe në sportelin e informacionit në lidhje me statusin e dosjes përkatëse. Të gjitha këto anomali të cilat janë raportuar nga Përgjegjësi i Zyrës, nuk janë adresuar nga ADISA për tu rregulluar nga ZVRPP, në kundërshtim me Urdhërin e Përbashkët nr.332/3, datë 30.09.2015 “Për mënyrën e bashkëpunimit në çështjet e teknologjisë së informacionit ndërmjet ZRPP dhe ADISA për administrimin e sporteleve të pritjes së qytetarëve”.*

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

*Nga Përgjegjësi i Zyrës nuk janë parashikuar rrisqet që mund të pengojnë arritjen e objektivave, kryesisht për funksionimin e sistemit kompjuterik, po kështu mungesa e një plani alternativ për ofrimin e shërbimit kur ka shkëputje të sistemit qëndror, bën që të krijohen probleme për qytetarët të cilët nuk marrin shërbimin e kërkur kur paraqiten në sportelet e Zyrave Pritëse ADISA.*

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

*- Për periudhën e audituar Sektori i Mbikëqyrjes ka kryer monitorimin e Zyrave vetëm nëpërmjet kamerave. Pas verifikimit nga grupi i auditimit në librin e protokollit rezultoi se gjatë monitorimit të punës në Zyrën Pritëse ky sektor nuk ka ngritur problematika në lidhje me funksionimin e zyrës. Gjithashtu ky sektor nuk ka kryer verifikime në terren nëse respektohen të gjitha rregullat për funksionimin normal të zyrave pritëse, duke bërë që problematikat reale që pengojnë funksionimin normal të kësaj zyre të mos evidentohen dhe të mos adresohen siç duhet, kjo në kundërshtim me detyrat e përcaktuara në Rregulloren e Brendshme të Organizimit dhe Funksionimit të Administratës në ADISA neni 10/3, pika 2 dhe 3.*

*- Përgjegjësi i Zyrës gjatë periudhës së audituar ka dërguar informacione në drejtoritë përkatëse duke pasqyruar problematika që kanë në vëmendje problemet që lidhen me zyrat përgjegjëse për dhënie shërbimit (BO) si dhe informacione mbi problematikat që pengojnë funksionimin normal të sporteleve të shërbimit ADISA. Grupi i auditimit konstatoi se gjatë periudhës Shtator – Dhjetor 2018 problematikat e ngritura për funksionimin e sporteleve janë pothuajse të njëjta duke konfirmuar se këto problematika nuk janë marrë në shqyrtim nga drejtoritë dhe nuk janë zgjidhur ( mungesa e një mikrofoni në sallë ku operatorët të thërrasin numrin e radhës, mosfunksionimi i printerave, mungesa e uniformave etj.*

#### **Gjetje nr.8**

*-Nga auditimi i vlerësimeve të kryera për Asistentët e Shërbimit nga Përgjegjësi për periudhën Shtator –Dhjetor 2018 u konstatua se vlerësimi për të gjithë punonjësit, në të gjithë komponentët ishte shumë pozitiv, gjë që nuk rezultoi i tillë gjatë auditimit në këtë zyrë pasi kishte disa problematika (këto të trajtuara në gjetjet më sipër) duke bërë që sistemi i kontrollit të brendshëm të paraqitet me probleme në identifikimin dhe menaxhimin e rrishtit, organizimin e brendshëm në shpërndarjen e volumit të punës, ndarjen e detyrave si dhe në ushtrimin e kompetencave në marrjen e masave ndaj punonjësve që nuk respektojnë kriteret e vendosura në Kodin e Punës, në Manualin dhe Rregulloren e Funkcionimit të Zyrave Pritëse si dhe Rregulloren e Organizimit dhe Funkcionimit të Administratës në ADISA etj.*

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

Për auditimin e Qëllimit në Zyrën Pritëse Tiranë (me inicimin e Drejtorit Ekzekutiv) mbi ofrimin e shërbimeve publike qytetarëve, mbarëvajtja e organizimi i punës në sportele, respektimi i kodit të etikës, zbatimi i rregullores së brendshme të institucionit , u përdor metoda e investigimit direkt për çdo Asistent Shërbimi dhe Përgjegjës të Zyrës, ekzaminimi i letrave, auditimi me zgjedhje i disa aplikimeve të gjendura në tavolinat e punës etj.

Auditimi përfshin periudhën Shtator 2018 deri më 14.12.2018.

Auditimi u krye gjatë periudhës 04.12.2018 deri më 14.12.2018 nga grupi i auditimit z.Thoma Papadhimitri përgjegjës grupi, znj.Shkurte Halili anëtar, në bazë të urdhërit të brendshëm nr.1014/2, datë 03.12.2018 “Për shtyrjen e afatit të auditimit në Drejtorinë e Financës dhe Administrimit të të Ardhurave dhe fillimin e Auditimit të Qëllimit në Zyrën Pritëse ADISA në ZVRPP Tiranë ”.

*Qëllimi dhe misioni i këtij auditimi është vlerësimi mbi ofrimin e shërbimeve publike qytetarëve, mbarëvajtja e organizimi i punës në sportele, respektimi i kodit të etikës, zbatimi i rregullores së brendshme të institucionit, vlerësimi i sistemit të kontrollit të brendshëm në sportelet e ZVRPP Tiranë.*

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

***1- Mbi ofrimin e shërbimeve publike nëpërmjet administrimit të sporteleve FO për qytetarët, përmirësimi i cilësisë së shërbimit, respektimi i kodit të etikës dhe rregullores së brendshme të institucionit.***

Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (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 Funkcionimin e Zyrave Pritëse në ZVRPP Tiranë miratuar me Vendim nr.3, datë 25.04.2017 të Këshillit Drejtues dhe Rregulloren e Brendshme për Funkcionimin e ADISA miratuar me Vendim nr.2, datë 03.10.2016 është ngritur një sistem i funksionimit në këtë zyrë nëpërmjet 16 sporteleve pritëse, të ndara nga zyrat përgjegjëse për dhënien e shërbimit.

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 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, tarifat, afatet ligjore për kthimin e përgjigjes ku afishohet edhe në faqen e a-albania (për ata që duan të marrin informacion online).

Në fillim të muajit Nëntor 2018, në Zyrën Pritëse krahas sporteleve ekzistues të shërbimit për të rritur gamën e shërbimeve si dhe shkurtuar afatet e aplikimit funksionon sporteli Fast-Track ku operojnë 2 sportele të cilat për këtë periudhë punojnë me numër të plotë aplikimesh. Nga ana e Zyrës Pritëse është treguar kujdes në funksionimin e këtyre sporteleve me qëllimin për të cilën u hapën, shërbimi i kërkuar dhe i aplikuar nga qytetari do të plotësohet brenda 24 orëve dhe tarifa e këtij shërbimi do të jetë sa dyfishi i tarifës për aplikimin e zakonshëm.

### **Auditim i Sistemit të Përputhshmërisë**

#### ***- Kodit Etik, përputhshmëria me Rregulloren e Brendshme të funksionimit të ADISA***

Zyra Pritëse ADISA pranë ZVRPP Tiranë për periudhën e audituar ka funksionuar me 12 sportele pasi kishte mungesa në 4 punonjës, ku 3 prej tyre me leje të zakonshme dhe 1 me raport mjekësor. Nga ana e përgjegjësit ishin marrë të gjitha masat për vazhdimin normal të aplikimeve ditore pavarësisht ngarkesave ditore në fluksin e qytetarëve.

Menaxhimi dhe supervizimi i punës në sportelet pritëse është organizuar në mënyrë të tillë që çdo muaj specialistët me anë të një grafiku kryejnë rrotacion në sportele të ndryshme shërbimi duke dhënë çdo shërbim të kërkuar nga qytetarët. Gjatë auditimit u konsatua se :

- Disa nga asistentët e shërbimit nuk kanë qarkulluar në të gjitha pozicionet e punës.

- Nga aplikimet e kryera sipas muajve mesatarja e aplikimit për një ditë nëse asistentët e shërbimit punojnë në sportele për aplikim, është rreth 28 aplikime në ditë. Nga analizimi i të dhënave sipas testit nr.1 ( të vëna në dispozicion nga Përgjegjësi i Zyrës Pritëse), grupi i auditimit konstaton se

në ndryshim nga punonjësit e tjerë Asistenti i Shërbimit E.M ka një mesatare të aplikimeve të kryera gjatë 3 mujorit rreth 38 aplikime në ditë. Asistenti i Shërbimit me mesataren më të ulët ditore të aplikimeve për këtë periudhë është J.Xh me rreth 17 aplikime në ditë. Grupi i auditimit nuk mund të japë një opinion të kualifikuar mbi arsyen e nivelit të lartë apo të ulët të aplikimeve, pasi duhet një periudhë dhe afat kohor me i gjatë për të analizuar arsyet e kësaj diference, me mesataren kolektive të asistentëve të tjerë të shërbimit (matja e kohës për aplikimet e kryera duke krahasuar kohëzgjatjen për të njëjtin aplikim për çdo asistent. ( *testi nr.1 bashkëlidhur Projekt Raportit*).

Me fillimin e orarit të punës në çdo moment funksiononte sistemi i biletarisë si dhe shërbimi për qytetarin sipas numrit të biletës përkatëse.

U konstatua se nga personeli orari i punës respektohej e zbatohet rigorozisht nga ora 8 deri në orën 15, në këtë zyrë mbahej çdo ditë listë prezenca ditore dhe firmosej rregullisht nga çdo punonjës në momentin e paraqitjes në punë, në fund të ditës nga ana e asistentëve të shërbimit bëhej mbyllja e aplikimeve të kryera me proces verbal dhe dorëzoheshin tek përgjegjësi i zyrës i cili kryente dorëzimin me proces verbal tek përfaqësuesi i ZVRPP-së, konformë procedurave të caktuara në marrëveshjen e bashkëpunimit midis institucioneve. Gjatë auditimit u konstatua se nga asistentët e shërbimit respektohet kodi etik në sjellje dhe komunikim, duke menaxhuar me shumë nivel komunikimin me qytetarët dhe në rastet kur ai ishte i revoltuar për vonesat në aplikime për shkak të ndërprerjes së sistemit, duke respektuar kriteret e vendosura në Rregulloren dhe Manualin e Funksionimit të Zyrave Pritëse.

**- Kodi i veshjes dhe paraqitjes, përputhshmëria e tyre me Rregulloren e Brendshme të Funksionimit të ADISA.**

Nga auditimi i kryer mbi dokumentacionin e magazinës për blerjen e uniformave për punonjësit e Zyrave Pritëse rezultoi se; nga ADISA është kryer furnizimi me “uniforma për stafin” (këmisha,shaje,xhaketa,pantallona,kravata) set 100 copë me vlerë 1.315.000 lekë me datë 06.05.2016 në bazë të Kontratës nr.484, Ref-AL-8521/CS/CQ/5.01. Me urdhër dorëzimin nr.133/1 dt.05.09.2017, fletë daljen nr.133 dt.05.09.2017 është bërë dalje për Sektorin e Marketingut me përfaqësues (tërheqës i mallit) zj.P. Bajo kjo sasi malli prej 100 copë kostume (set).

### **Gjetje nga auditimi**

**- Gjatë auditimit mbi respektimin e rregullave të veshjes dhe të paraqitjes, u konstatua se pavarësisht kujdesit që tregonin Asitentët e Shërbimit, uniformat ishin të konsumuara, asitentët nuk përdornin jelekët, nuk kishte uniformitet si për meshkujt ashtu dhe për femrat, në disa raste shajet dhe kravatat mungonin, në kundërshtim me Rregulloren e Funksionimit të Zyrave Pritëse neni 6 “Rregullat e veshjes dhe paraqitjes”.**

**Lidhur me këtë shqetësim nga grupi i auditimit u konstatua se punonjësit e Zyrës Pritëse janë pajisur me uniforma në momentin e fillimit të marrdhënieve të punës në ADISA, duke**



bërë që disa nga punonjësit ti përdorin këto uniforma që nga viti 2015 kur është hapur Zyra Pritëse ADISA Tiranë.

Në furnizimin me uniforma të Asistentëve të Shërbimit u konstatuan këto gjetje:

-Sektori i Shërbimeve Mbështetëse ka nxjerrë nga magazina 100 uniforma (set Xhaketë, pantallona,këmisha,shaje dhe kollare), duke i bërë dalje Sektorit të Marketingut gjithë sasinë e mallit të blerë sipas kontratës, megjithëse Sektori i Marketingut nuk ka ambjente për mbajtjen e gjithë sasisë së mallit dhe nuk e justifikonte kërkesën e bërë për furnizimin me këto uniforma.

- Gjatë verifikimit në magazinë nga grupi i auditimit dhe konfirmimit nga magazinieri dhe Sektori i Marketingut rezultoi se; që nga momenti i blerjes deri në momentin e auditimit këto uniforma janë mbajtur në magazinë ( në ruajtje) pavarësisht se janë bërë dalje që në Shtator të 2017.

-Nga Sektori i Marketingut nuk është kryer shpërndarja e rregullt e uniformave sipas punonjësve në mbështetje të ligjit nr.9228 datë 20.04.2004 “Për kontabilitetin dhe pasqyrat financiare”,i ndryshuar pasi nuk janë hapur kartelat personale për çdo punonjës. Nga verifikimi që u krye në magazinë nga grupi i auditimit datë 13.12.2018, rezultoi se këto uniforma nuk janë shpërndarë set komplet duke bërë që të mbeten gjendje në magazinë (në ruajtje): jelek copë 81, pantallona copë 3, kostum komplet copë 9 (xhaketë+pantallona), këmisha copë 5.

-Sektori i Financës ka kryer regjistrimin në kontabilitet të uniformave të punonjësve në llogarinë shpenzime duke bërë që në kartelat e asistentëve të shërbimit të mos regjistrohen si objekte inventari.

Të gjitha këto veprime janë kryer në kundërshtim me Ligjin nr. 10296 dt.08.07.2010 “Për menaxhimin financiar dhe kontrollin”,i ndryshuar,Ligjin nr.9228 dt. 20.04.2004 “Për kontabilitetin dhe pasqyrat financiare”,i ndryshuar,Udhëzimin MF nr.30 dt.27.12.2011 “Për menaxhimin e aktiveve në njësitë e sektorit publik”,i ndryshuar,pika 85,gërma a dhe b,pika 103,gërma a,pika 107,gërma a

*U rekomandua që për përmirësimin e punës të merren masa që:*

- *Përgjegjësi i Zyrës në bashkëpunim me Sektorin e Shërbimeve Mbështetëse të marrë masa për blerjen dhe paisjen me uniforma të reja të gjithë asistentëve të shërbimit . Paisja me uniformë të kryhet nga magazina duke bërë dalje për çdo punonjës uniformën e tërhequr, duke e regjistruar dhe në kartelën personale të tyre.*

- *Sektori i Financës të kryej regjistrimin në kontabilitet të uniformave në llogarinë inventariale duke i regjistruar dhe në kartelat personale të punonjësve në zbatim të Ligjin nr. 10296 dt.08.07.2010 “Për menaxhimin financiar dhe kontrollin”,i ndryshuar,ligjin nr.9228 dt. 20.04.2004 “Për kontabilitetin dhe pasqyrat financiare”,i ndryshuar,Udhëzimin MF nr.30 dt.27.12.2011 “Për menaxhimin e aktiveve në njësitë e sektorit publik”,i ndryshuar,pika 85,gërma a dhe b,pika 103,gërma a,pika 107,gërma a, duke përcaktuar dhe afatet e përdorimit të tyre.(Rëndësia/ risk i lartë).*



**Koment:** Lidhur me këto gjetje nga Përgjegjësi i Zyrës nuk u kthye observacion, kështu që grupi i auditimit i merr të mirëqena këto gjetje duke i pasqyruar dhe në Raportin Final.

#### **- Trajnimet e stafit**

Për vitin 2018 Përgjegjësi i zyrës në bashkëpunim me drejtoritë përkatëse pranë ADISA-s, ka planifikuar trajnime për stafin e Zyrës Pritëse (FO) dhe deri në periudhën e auditimit rezultoi se janë realizuar në total 3 trajnime, temat e trajtuara janë të përgjithshme dhe deri diku nuk i kanë shërbyer ngritjes profesionale. Këto trajnime janë zhvilluar nga Sektori I Trajnimeve dhe Zhvillimit të Njohurive në ADISA-s. Trajnime të tjera për Zyrën Pritëse janë kryer nga firmat konsulente me të cilat ADISA ka lidhur kontrata shërbimi në të cilat kanë marrë pjesë vetëm Përgjegjësit e Zyrave Pritëse.

#### **Gjetje nga auditimi**

Gjatë vitit 2018 Asistentët e Shërbimit nuk kanë zhvilluar trajnime specifike për njohjen e zbatimit të ndryshimeve në bazën ligjore si dhe për ngritjen e tyre profesionale, po kështu nga vëzhgimet e grupit të auditimit rezultoi se ka asistentë që nuk janë trajnuar për postet e punës në të cilin ishin caktuar sipas rotacionit duke paraqitur vështirësi gjatë ofrimit të shërbimit për qytetarët (sporteli i protokollit).

*U rekomandua që nisur nga nevoja dhe rëndësia për trajnimet në vazhdimësi që ka stafi i kësaj zyre për rritjen e aftësive profesionale, rekomandojmë që Përgjegjësi i Zyrës në bashkëpunim me drejtoritë përkatëse pranë ADISA-s, për vitin 2019 të bëjnë një planifikim më të detajuar e konkret për temat e trajnimeve që do të realizohen si dhe të shtohet numri i trajnimeve të planifikuara. ( Rëndësia/risk i mesëm)*

**Koment:** Lidhur me këtë gjetje nga Përgjegjësi i Zyrës nuk u kthye observacion, kështu që grupi i auditimit e merr të mirëqenë këtë gjetje duke e pasqyruar dhe në Raportin Final.

#### **- Menaxhimi i radhës, përputhshmëria me Regulloren e Brendshme dhe Manualin për Funksionimin e Zyrave Pritëse.**

Funksionimi në tërësi i Zyrës Pritëse është organizuar dhe funksionon sipas rregullave të vendosur në Manualin e Funksionimit të Zyrave Pritëse, duke bërë që të respektohen të gjitha hallakat e krijuara për një funksionim sa më të mirë të tyre, por gjatë investigimit të kryer në këtë Zyrë u konstatua se :

#### **Gjetje nga auditimi**

- Qytetarët e paraqitur në Zyrën Pritëse nuk orientohen me tabelat LED që kanë të pasqyruar numrin e radhës sipas sporteleve të shërbimit gjithashtu dy prej tabelave (në sportelet 7 dhe 8 ) janë jashtë funksionit.

- Asistentët e shërbimit gjatë gjithë orarit të punës duhet të thërrisnin me zë të lartë numrin e radhës (nuk kishte mikrofon i cili ishte kërkuar 3 muaj rrjesht).

- Tabela e shërbimit të shpejtë (Fast Track) dhe dy tabelat LED (që shfaqin numrin e radhës sipas sporteleve të shërbimit) ishin vetëm në gjuhën Angleze dhe pa logon e ADISA duke mos u kuptuar nga shumica e qytetarëve.

- Nuk kishte një menaxhues salle, kur kishte fluks qytetarësh krijohej konfuzion dhe Përgjegjësi i Zyrës kryente rolin e menaxhuesit të sallës duke thirrur numrin e biletës së radhës.

- Disa nga Asistentët e Shërbimit lëviznin shpesh nga posti i punës për të pyetur lidhur me aplikimin që po kryenin, duke e lënë qytetarin të priste në sportel.

*U rekomandua që për periudhën në vazhdim të merren masa që:*

- Nga Përgjegjësi i Zyrës Pritëse të merren masa që çdo ditë njëri nga asistentët e shërbimit të caktohet në rolin e menaxhuesit të sallës. (Rëndësia /risk i mesëm)

- Nga punonjësi i IT në bashkëpunim me Sektorin IT në ADISA të merren masa për zgjidhjen e problemit të tabelave LED ( sistemi i menaxhimit të radhës) për ti bërë ato më të lexueshme nga qytetarët dhe për të vënë në funksionim tabelat që janë jashtë funksionit. Nëse është e mundur grupi i auditimit rekomandon vendosjen e një ekrani në mes të sallës që të jetë i dukshëm nga të gjithë qytetarët në sallë. Në ekran të shfaqej vetëm numri i biletës së radhës dhe sporteli që është i lirë për të kryer aplikimin. (Rëndësia /risk i lartë)

- Nga Përgjegjësi i Zyrës të zhvillohen takime me stafin të paktën një herë në javë ( dhe të dokumentohet) për të diskutuar mbi problematikat e konstatuara gjatë punës dhe masat e propozuara për zgjidhjen e tyre. (Rëndësia /risk i mesëm)

**Koment:** Lidhur me këto gjetje nga Përgjegjësi i Zyrës nuk u kthye observacion, kështu që grupi i auditimit i merr të mirëqena këto gjetje duke i pasqyruar dhe në Raportin Final.

- **Funksionimi i sistemit kompjuterik sipas marrëveshjeve të lidhura midis institucioneve.**

Për ofrimin e shërbimit në sportel Asistentët e Shërbimit në Zyrën Pritëse Tiranë përdorin sistemin kompjuterik IPS ËEB. Me këtë sisteme kryhen gjithsej 51+1 shërbime.

Gjatë auditimit të kryer në Zyrën Pritëse u konstatua se :

### **Gjetje nga auditimi**

- Në sistem nuk shfaqen Aktet e Verifikimit (AV) dhe qytetarët që paraqiten në sportel nuk marrin përgjigje për statusin e aplikimit të kryer.

- Kishte gabime në Vërtetimet Negative – Pozitive. Situata të përsëritura disa herë për të njëjtët persona të cilët kishin prona dhe në sistem dilnin pa prona ose kur nuk kishin prona dhe në sistem figuronin me pronë.

- Në ditë të veçanta të periudhës së auditimit sistemi me të cilën operon Zyra Pritëse nuk funksiononte duke bërë shtimin e numrit të qytetarëve në sportel të cilët presin në radhë

deri në mbarimin e orarit zyrtarë të punës, mosfunksionimi i rregullt i sistemit u konstatua dhe në ditë të zakonshme ku sistemi ngadalësohej ose punonte me shkëputje.

- Programi i instaluar për të gjitha shërbimet që ofrohen në sportelet e shërbimit të shpejtë, përveç pagesës dyfish për shërbimin e kërkuar, gjatë periudhës së auditimit u konstatua se ky sistem aplikonte dyfishin e vlerave dhe për gjobat e vendosura për shërbime të caktuara.

*U rekomandua që nisur nga problematikat e mosfunksionimit të rregullt të sistemit, të mosparaqites në sistem të akteve të vlerësimit (AV), të vendosjes së kodeve gabim nga ana e punonjësve të bankës dhe dyfishimit të tarifës për gjobat sipas shërbimeve, rekomandojmë që Përgjegjësi i Zyrës përveç informimit të bashkëpunojë me drejtoritë përkatëse për zgjidhjen e problemeve dhe stabilizimin e situatës.*

**Koment:** Lidhur me gjetjen mbi problemet e shfaqura nga programi kompjuterik mbi aplikimin dyfish të gjobave në shërbimin e dhënë në sportelin Fast Track, pas konsultimeve me Përgjegjësin e Zyrës Pritëse ADISA Tiranë, bazuar dhe në nenin 39 të Ligjit Nr. 33/2012 “Për Regjistrimin e Pasurive të Paluajtshme” ku theksohet se “Nëse një kërkesë për regjistrim, sipas nenit 38 të këtij ligji, paraqitet më vonë se 30 ditë nga data e realizimit të tij, **përveç tarifës së regjistrimit, për çdo ditë vonesë, që ka kaluar nga kjo datë, paguhet kamatëvonesë, e barabartë me 10 për qind të tarifës së regjistrimit,** por jo më shumë se 300 000 lekë si dhe në Udhëzimin e Përbashkët nr.37, datë 31.10.2018 të M.D dhe M.F.E “Për disa shtesa në Udhëzimin e Përbashkët Nr.5341 /5 prot, datë 07.09.2012 “për miratimin e tarifave të shërbimit të ZVRPP” ku përcaktohet që për 9 shërbime të ofruara nga sportelet e shërbimit të shpejtë do të jenë dyfishi I tarifave të mëparshme, **grupi i auditimit e ndryshon opinionin e tij lidhur me këtë gjetje duke mos e pasqyruar në Raportin Final të Angazhimit, lidhur me gjetjet e tjera nga nëpunësi përgjegjës nuk është kthyer observacion, kështu që këto gjetje merren të mirëqena dhe pasqyrohen dhe në Raportin Final të Angazhimit.**

- *Aplikimet e kryera, përputhshmëria me bazën ligjore dhe kartelat informative.*

Përgjegjësi i Zyrës gjatë muajit kishte kontrolluar disa aplikime me zgjedhje për respektimin e kriterëve ligjore dhe kartelave informative gjatë kryerjes së këtyre aplikimeve. Në vlerësimet mujore të kryera nga Përgjegjësi, u konstatua se ato janë pozitive për të gjithë Asistentet e Shërbimit.

Po kështu nga grupi i auditimit u krye një testim mbi disa praktika të ndodhura në tavolinat e punës gjatë periudhës së auditimit dhe në përfundim nuk rezultoi të kishte gabime në aplikimet e kryera. Nga auditimi me zgjedhje i dosjeve të aplikimit të dorëzuara në fund të ditës, u konstatua se në këto dosje bileta ishte e bashkangjitur praktikës sipas kriterëve të caktuara në rregulloren e brendëshme. ( *testin nr.2 bashkëlidhur Projekt Raportit*).

***Menaxhimi i riskut, përputhshmëria me bazën ligjore.***

Për vitin 2018 nga Zyra Pritëse ADISA Tiranë nuk janë planifikuar dhe vlerësuar risqet e mundshme për realizimin e objektivave të vendosur (psh nga përdorimi i sistemeve të

teknologjisë së informacionit në rast të dëmtimeve, bllokimeve etj), po kështu nuk ka një plan për zgjidhjen e rrisqeve në rast se ndodhin. Janë hartuar gjurmët e auditit por nuk janë miratuar.

#### **Gjetje nga auditimi**

**Nga Përgjegjësi i Zyrës nuk janë parashikuar rrisqet që mund të pengojnë arritjen e objektivave, kryesisht për funksionimin e sistemit kompjuterik, po kështu mungesa e një plani alternativ për ofrimin e shërbimit kur ka shkëputje të sistemit qendror, bën që të krijohen probleme për qytetarët të cilët nuk marrin shërbimin e kërkur kur paraqiten në sportelet e Zyrave Pritëse ADISA.**

#### **- *Mardhëniet e ADISA-s me ZVRPP-n***

Bazuar në 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 është vendosur me Marrëveshjen e Bashkëpunimit nr.332 prot, datë 30.09.2015 të ADISA dhe nr.1116 prot, datë 30.09.2015 të ZRPP “Për përcaktimin e bashkëpunimit midis Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve publike të Integruara dhe Zyrës Vendore të Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme”, Urdhërit të Përbashkët nr.332/1, datë 30.09.2015 të ADISA dhe nr.1116/6 prot, datë 30.09.2015 të ZRPP “Për bashkëpunimin e ADISA dhe ZVRPP “Për ofrimin e shërbimit të pritjes së qytetarëve dhe e marrjes së aplikimeve nga ADISA”, Urdhërit të Përbashkët nr.332/4 prot, datë 21.10.2015 të ADISA dhe nr.7534/2 , datë 21.10.2015 prot të ZRPP “Për bashkëpunimin e ADISA dhe ZRPP për ofrimin e shërbimit të pritjes së qytetarëve për çështjet ekonomiko - financiare”, Marrëveshje Bashkëpunimi nr.1267 prot, datë 08.11.2016 midis ADISA dhe ZRPP “Mbi përcaktimin e bashkëpunimit midis ADISA dhe ZRPP”.

Referuar Marrëveshjeve të 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.

#### **Gjetje nga auditimi**

**Nisur nga të dhënat e vëna në dispozicion grupit të auditimit nga Përgjegjësi i Zyrës Rajonale Tiranë rezultoi se administrimi nga ADISA i sporteleve pritëse pranë ZVRPP-së gjatë gjithë periudhës së audituar është shoqëruar me një sërë problematikash që kanë të bëjnë me lëvrimin e shërbimit nga ZVRPP jashtë afateve të përcaktuara ligjore, me trajtimin e ankesave jashtë afateve respektive, po kështu ka pasur probleme dhe në aspektin operacionale si:**

- Kishte gabime në Vërtetimet Negative – Pozitive. Situata të përsëritura disa herë për të njëjtët persona të cilët kishin prona dhe në sistem dilnin pa prona ose kur nuk kishin prona dhe në sistem figuronin me pronë.

- Praktika pa zarf dhe pse qytetari e ka dorëzuar në momentin e aplikimit,ose rastet kur zarfet ngatërrohen dhe përgjigjet shkojnë në adresën e gabuar.

- Gabime të bëra në dokumentin e pronësisë, si emra personash, adresa ose numra pasurish nga ana e hipotekës dhe ku qytetarit i kërkohet të paguaj përsëri për gabime të bëra jo nga ata, por nga ZVRPP-ja.

- Problem kanë qenë pagesat e aplikimeve në Postë. Posta dhe ZVRPP"-ja kanë nënshkruar një marrëveshje bashkëpunimi dhe ky institucion nga fillimi i muajit Shtator kryen pagesat për të gjitha aplikimet e kryera pranë ADISA-s. Kjo ka rezultuar shqetësuese pasi ka aplikime të kryera nga qytetarët të cilat kanë pasur një afat tre ditor për kthim - përgjigje (ose më pak,në rastin e Vërtetimeve) dhe nuk kanë përfunduar, pasi nuk është konfirmuar pranë financës së hipotekës pagesa e kryer nga Posta dhe në këtë rast aplikimi nuk është punuar.

-Shqetësuese ka qenë mungesa e shkresës së konfirmimit të pagesës ( dyfletëshi) i cili duhet ti dërgohet qytetarit nga ALUIZNI në mënyrë që qytetari të vazhdoj aplikimin.

- Problem shqetësues ka qenë dhe përgjigja që i jepet qytetarit në rast ankese. Qytetari merr të njëjtën përgjigje që mund ti jepet dhe në sportelin e informacionit në lidhje me statusin e dosjes përkatëse.

**Të gjitha këto anomali së bashku me anomalitë e funksionimit të sistemit IT, janë raportuar nga Përgjegjësi i Zyrës, por nuk janë adresuar nga ADISA për tu rregulluar nga ZVRPP, në kundërshtim me Urdhërin e Përbashkët nr.332/3, datë 30.09.2015 “Për mënyrën e bashkëpunimit në çështjet e teknologjisë së informacionit ndërmjet ZRPP dhe ADISA për administrimin e sporteleve të pritjes së qytetarëve”.**

*U rekomandua që për periudhën në vazhdim Përgjegjësi i Zyrës Pritëse të marrë masa dhe të këmbëngulë më shumë në zgjidhjen e problematikave që hasen gjatë punës në lidhje me problematikën me ZVRPP dhe ato që kanë të bëjnë me funksionimin e Zyrës Pritëse ADISA, duke i adresuar ato me shkresë zyrtare ose Email te Drejtoritë përkatëse për zgjidhjen e tyre sipas kompetencave dhe detyrave të ngarkuara me rregullore, në të kundërt këto problematika të bëhen prezent tek Drejtori Ekzekutiv për tu zgjidhur. (Rëndësia /risk i mesëm).*

*(Sistemi i përputhshmërisë paraqitet me tregues negative duke u paraqitur me risk të lartë)*

**Koment:** Lidhur me këto gjetje nga Përgjegjësi i Zyrës nuk u kthye observacion, kështu që grupi i auditimit i merr të mirëqena këto gjetje duke i pasqyruar dhe në Raportin Final.

## **2. Auditim mbi Sistemin e Performancës.**

*- Drejtimi dhe monitorimi i veprimtarisë në funksion të akteve ligjore dhe rregulloreve, kontrolli i brendshëm, shtrirja dhe zgjerimi i tij në funksion të realizimit të objektivave.*

*Gjetje nga auditimi*

**- 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 Funkzionimin e Zyrave Pritëse në ZVRPP Tiranë miratuar me Vendim nr.3, datë 25.04.2017 të Këshillit Drejtues dhe Rregullores së Brendshme për Funkzionimin e ADISA miratuar me Vendim nr.2, datë 03.10.2016.**

Spektori i Mbikëqyrjes së Lëvrimin të Shërbimit sipas përcaktimeve në Rregulloren e Brendshme të Organizimit dhe Funkcionimit të Administratës në ADISA, neni 10/3 i kesaj rregulloreje Menaxhon dhe Monitoron organizimin dhe funksionimin e Zyrave Pritëse.

**- Për periudhën e audituar Spektori i Mbikëqyrjes ka kryer monitorimin e Zyrave vetëm nëpërmjet kamerave. Pas verifikimit nga grupi i auditimit në librin e protokollit rezultoi se gjatë monitorimit të punës në Zyrën Pritëse ky sektor nuk ka ngritur problematika në lidhje me funksionimin e zyrës. Gjithashtu ky sektor nuk ka kryer verifikime në terren nëse respektohen të gjitha rregullat për funksionimin normal të zyrave pritëse, duke bërë që problematikat reale që pengojnë funksionimin normal të kësaj zyre të mos evidentohen dhe të mos adresohen sic duhet, kjo në kundërshtim me detyrat e përcaktuara në Rregulloren e Brendshme të Organizimit dhe Funkcionimit të Administratës në ADISA neni 10/3, pika 2 dhe 3.**

**- Përgjegjësi i Zyrës gjatë periudhës së audituar ka dërguar informacione në drejtoritë përkatëse duke pasqyruar problematika që kanë në vëmendje problemet që lidhen me zyrat përgjegjëse për dhënien e shërbimit (BO) si dhe informacione mbi problematikat që pengojnë funksionimin normal të sporteleve të shërbimit ADISA. Grupi i auditimit konstatoi se gjatë periudhës Shtator –Dhjetor 2018 problematikat e ngritura për funksionimin e sporteleve janë pothuajse të njëjta duke konfirmuar se këto problematika nuk janë marrë në shqyrtim nga drejtoritë dhe nuk janë zgjidhur ( mungesa e një mikrofoni në sallë ku operatorët të thërrasin numrin e radhës, mosfunksionimi i printerave, mungesa e uniformave etj.**

*U rekomandua që Spektori i Mbikëqyrjes së Lëvrimin të Shërbimit të ushtrojë detyrat e tij funksionale për mbikëqyrjen dhe verifikimin e funksionimit të Zyrave Pritëse në ofrimin e shërbimit, jo vetëm nëpërmjet kamerave por dhe me vizita në terren për të mbikëqyrur nga afër funksionimin e tyre dhe evidentimin e raportimin e problematikave të konstatuara. (Rëndësia/risk i lartë)*

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

## Gjetje nga auditimi

Nga auditimi i vlerësimeve të kryera nga Përgjegjësi për periudhën Shtator – Dhjetor 2018 u konstatua se vlerësimi për të gjithë punonjësit, në të gjithë komponentët ishte shumë pozitiv, gjë që nuk rezultoi i tillë gjatë auditimit në këtë zyrë pasi kishte disa problematika. (këto të trajtuara në gjetjet më sipër) duke bërë që sistemi i kontrollit të brendshëm të paraqitet me probleme.

*(Sistemi i performancës paraqitet me tregues negativ duke u paraqitur me rrisht të mesëm).*

**Koment:** Lidhur me këto gjetje nga Përgjegjësi i Zyrës nuk u kthye observacion, kështu që grupi i auditimit i merr të mirëqena këto gjetje duke i pasqyruar dhe në Raportin Final.

**Konkluzion i përgjithshëm i auditimit.** Qëllimit i Auditimit të zhvilluar në Zyrën Pritëse ADISA Tiranë ishte vlerësimi i sistemit të kontrollit të brendshëm në të gjithë komponentët e funksionimit të saj. Në përfundim të angazhimit opinionimi i përgjithshëm i grupit të auditimit është se: në Zyrën Pritëse në përgjithësi janë respektuar kriteret e vendosura në Rregulloren e Funksionimit të Zyrave Pritëse gjatë funksionimit të saj, por referuar gjetjeve të konstatuara ka vënd për përmirësim lidhur me funksionimin e sistemit të kontrollit të brendshëm në identifikimin dhe menaxhimin e rrishtit, organizimin e brendshëm në shpërndarjen e volumit të punës, ndarjen e detyrave si dhe në ushtrimin e kompetencave në marrjen e masave ndaj punonjësve që nuk respektojnë kriteret e vendosura në Kodin e Punës, në Manualin dhe Rregulloren e Funksionimit të Zyrave Pritëse si dhe Rregulloren e Organizimit dhe Funksionimit të Administratës në ADISA etj.

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

## V. PLAN VEPRIMI PËR ZBATIMIN E REKOMANDIMEVE.

*1- Përgjegjësi i Zyrës të analizojë me stafin treguesit e performancës, të përcaktohen masat, të shtohen kontrollet, për përmirësimin e performancës në ofrimin e shërbimeve. (Rëndësia/nivel i lartë prioriteti)*

*Vazhdimisht*

*2 - Sektori i Financës të kryej regjistrimin në kontabilitet të uniformave në llogarinë inventariale duke i regjistruar dhe në kartelat personale të punonjësve në zbatim të Ligjit nr. 10296 dt.08.07.2010 “Për menaxhimin financiar dhe kontrollin”, i ndryshuar, ligjin nr.9228 dt. 20.04.2004 “Për kontabilitetin dhe pasqyrat financiare”, i ndryshuar, Udhëzimin MF nr.30 dt.27.12.2011 “Për menaxhimin e aktiveve në njësitë e sektorit publik”, i ndryshuar, pika 85, gërma a dhe b, pika 103, gërma a, pika 107, gërma a, duke përcaktuar dhe afatet e përdorimit të tyre. (Rëndësia/nivel i lartë prioriteti)*

*Menjëherë*

*3- Nga punonjësi i IT në bashkëpunim me Sektorin IT në ADISA të merren masa për zgjidhjen e problemit të tabelave LED ( sistemi i menaxhimit të radhës) për ti bërë ato më të lexueshme*



*nga qytetarët dhe për të vënë në funksionim tabelat që janë jashtë funksionit. Nëse është e mundur grupi i auditimit rekomandon vendosjen e një ekrani në mes të sallës që të jetë i dukshëm nga të gjithë qytetarët në sallë. Në ekran të shfaqet vetëm numri i biletës së radhës dhe sporteli që është i lirë për të kryer aplikimin. (Rëndësia/nivel i lartë prioriteti)*

*Gjatë 6-mujorit të parë të vitit 2019*

*4- Sektori i Mbikqyrjes së Lëvrimin të Shërbimit të ushtrisë detyrat e tij funksionale për mbikqyrjen dhe verifikimin e funksionimit të Zyrave Pritëse në ofrimin e shërbimit, jo vetëm nëpërmjet kamerave por dhe me vizita në terren për të mbikëqyrur nga afër funksionimin e tyre dhe evidentimin e raportimin e problematikave të konstatuara. (Rëndësia/nivel i lartë prioriteti)*

*Vazhdimisht*

*5- Përgjegjësi i Zyrës në bashkëpunim me Sektorin e Shërbimeve Mbështetëse të marrë masa për blerjen dhe paisjen me uniforma të reja të gjithë asistentëve të shërbimit . Paisja me uniformë të kryhet nga magazina duke bërë dalje për çdo punonjës uniformën e tërhequr, duke e regjistruar dhe në kartelën personale të tyre. (Rëndësia/ nivel i mesëm prioriteti)*

*Gjatë 3- mujorit të parë të vitit 2019*

*6- Nisur nga nevoja dhe rëndësia për trajnime në vazhdimësi që ka stafi i Zyrës Pritëse për rritjen e aftësive profesionale, rekomandojmë që përgjegjësi i zyrës në bashkëpunim me drejtorinë përkatëse pranë ADISA-s, për vitin 2019 të bëjnë një planifikim më të detajuar e konkret për temat e trajnimeve që do të realizohen si dhe të shtohet numri i trajnimeve të planifikuara. (Rëndësia/ nivel i mesëm prioriteti)*

*Gjatë 3- mujorit të parë 2019*

*7- Nga Përgjegjësi i Zyrës Pritëse të merren masa që çdo ditë njëri nga asistentët e shërbimit të caktohet në rolin e menaxhuesit të sallës. (Rëndësia/nivel i mesëm prioriteti)*

*Vazhdimisht*

*8- Për periudhën në vazhdim Përgjegjësi i Zyrës Pritëse të marrë masa dhe të këmbëngulë më shumë në zgjidhjen e problematikave që hasen gjatë punës në lidhje me problematikat me ZVRPP dhe ato që kanë të bëjnë me funksionimin e Zyrës Pritëse ADISA, duke i adresuar ato me shkresë zyrtare ose E-mail te Drejtorinë përkatëse për zgjidhjen e tyre sipas kompetencave dhe detyrave të ngarkuara me rregullore, në të kundërt këto problematika të bëhen prezent tek Drejtori Ekzekutiv për tu zgjidhur. (Rëndësia/nivel i mesëm prioriteti)*

*Vazhdimisht*

**9- Nga Përgjegjësi i Zyrës të zhvillohen takime me stafin të paktën një herë në javë ( dhe të dokumentohet) për të diskutuar mbi problematikat e konstatuara gjatë punës dhe masat e propozuara për zgjidhjen e tyre. (Rëndësia/ nivel i ulët prioriteti)**

***Vazhdimisht***

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

### **Grupi i Auditimit**

**Thoma PAPADHIMITRI**

**Shkurte HALILI**