

RAPORT FINAL ANGAZHIMI

I. HYRJE

Në zbatim të Programit të Angazhimit nr.341/1 prot, datë 27.04.2018 u krye një mision Angazhimi në Zyrën Vendore Kavajë, përfaqësuar nga znj. Dorina Uku me detyrë Përgjegjës, Zyra Vendore Kavajë me objekt: “ *Mbi ofrimin e shërbimeve publike nëpërmjet sporteleve FO për qytetarët, përmirësimi i cilësisë së shërbimit, si kryhet shërbimi ndaj qytetarëve në sportelet e FO, zbatimi i Akt-marveshjes me ZVRPP-në, ISSH-në, FSDKSH-në, DPT-në dhe Bashkinë Kavajë, si ndiqen e zgjidhen ankesat e qytetarëve, 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 Nëntor 2016 deri më Dhjetor 2017.

Auditimi mbi ofrimin e shërbimeve publike nëpërmjet sporteleve për qytetarët ,përmirësimi i i cilësisë së shërbimit, si kryhet shërbimi ndaj qytetarëve në sportelet e ADISA, zbatimi i Akt-Marrëveshjes me ZVRPP-në, ISSH-në, FSDKSH-në, DPT-në, Bashkinë Kavajë , si ndiqen e zgjidhen ankesat e qytetarëve, mënyra e marrjes së opinionit të qytetarëve dhe si veprohet me to, respektimi i kodit të etikës dhe Rregullores së Brendshme të institucionit u krye duke 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, raportimet nga sektorë të ndryshëm në ADISA etj, pas vlerësimit të riskut të mesëm të mjedisit të kontrollit që u krye në dokumentimin e sistemit të kontrollit të brendshëm.

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

Ky Projekt Raport u mbajt në përfundim të misionit të angazhimit, mbi bazën e gjetjeve të konstatuara dhe rekomandimeve të dhëna sipas natyrës së gjetjeve i cili i është dërguar njësisë së audituar me shkresën nr.341/4 prot, datë 07.06.2018.

Nga nëpunësi përgjegjës me shkresën nr.341/5, datë 13.06.2018 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 Vendore Kavajë është organizuar dhe ka funksionuar në zbatim të Ligjit nr.13 datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, Ligji nr.9131, datë 08.09.2003 “Për rregullat e etikës në administratën publike”, 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”, Marrëveshje bashkëpunimi ZVRPP-ADISA nr. 332 prot, date 30.09.2015, Marrëveshje Bashkëpunimi midis ADISA dhe FSDKSH nr.1157, datë 17.10.2016, Kontraten Administrative midis ADISA dhe Institutit të Sigurimeve Shoqërore (ISSH) nr.1274, datë 09.11.2016, Marrëveshje Bashkëpunimi midis ADISA dhe Bashkisë Kavajë nr.1044 dhe 1044/1 datë 27.09.2016, Marrëveshje Bashkëpunimi midis ADISA dhe Drejtorisë së Përgjithshme e Tatimeve nr.261, datë 08.03.2017, 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 angazhimit të realizuar në Zyrën Vendore Kavajë 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

Në lidhje me respektimin e marrëveshjeve të bashkëpunimit u konstatua se institucionet nuk i respektojnë ato, më konkretisht:

- *Aplikimet për shërbime trajtohen jashtë afateve ligjore në kundërshtim me 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”.*
- *Trajtimi i ankesave jashtë afateve ligjore dhe mosrespektimi i nenit 4 “Të drejtat dhe detyrimet” pika 8 e marrëveshjes nr.1267 prot, datë 08.11.2016 në kthimin e përgjigjes së ankesës ku ZRPP mjaftohet me informimin e qytetarit / ankimuesit sa i takon statusit të aplikimit objekt ankese dhe nuk e dërgon përgjigjen në sportelet e ADISA Kavajë sipas kushteve të marrëveshjes.*
- *Përlllogaritja e tatimit mbi fitimin, realizohet duke dërguar dorazi dokumentet e nevojshëm, ku sipas marrëveshjes duhet të dërgohet në rrugë elektronike duke sjellë vonesa në përlllogaritjen e tatimit.*
- *Konfirmimi i pagesës së tarifës së shërbimit në këto zyra kryhet nëpërmjet mandat pagesës, ku sipas marrëveshjes duhet të kryhet nëpërmjet pasqyrës përmbledhëse të gjeneruar nga sistemi.*
- *Nuk bëhet i mundur gjenerimi i raporteve të detajuara mbi përgjigjet e kthyer nga ZRPP ku kanë të bëjnë me aplikime të përfunduara brenda afatit, jashtë afatit, aplikime të papërfunduara brenda afatit jashtë afatit.*

- 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
- Nga Përgjegjësi i Zyrës Kavajë është ngritur shqetësimi se një nga sportelet e dedikuara për ofrimin e shërbimeve për DPGJC dhe DPT ka mbetur pa operator shërbimi për një periudhë të gjatë (shkak largimi i punonjësit nga puna), po kështu është konstatuar se largimet e punonjësve për shërbime jashtë sporteleve të ADISA kryhet pa lajmëruar më parë Përgjegjësin e Zyrës ADISA Kavajë.

Gjetje nr.2

Në lidhje me respektimin e Rregullores së Brendshme të Funksionimit të Zyrave Pritëse u konstatua se:

- Nga vëzhgimet me kamera janë raportuar në mënyrë të herë pas herëshme mosrespektimi i kodit të veshjes dhe orarit zyrtar të punës , ndërprerje të Internetit dhe energjisë elektrike, komunikimi me celularë nga sportelisti i QKB etj
- Nga opinioni i marrë nga qytetarët u konstatua se në sportelet që kanë varësi nga bashkia nuk kanë etikë në komunikim, flasin në celularë gjatë orarit të punës mungesë profesionalizmi në punë etj .

Gjetje nr.3

- Shqyrtimi i aplikimeve për shërbim nga Zyrat Përgjegjëse për Lëvrimin e Shërbimit (BO) kryesisht (ZRPP Kavajë) 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 16890 aplikime,nga të cilat deri në fund të muajit Prill 2018 kanë mbetur pa u trajtuar 2449 aplikime ose 15 % e totalit të përgjithshëm.

- Zyrat Përgjegjëse për Lëvrimin e Shërbimeve kryesisht (ZRPP Kavajë) i trajton 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 ankesat e drejtuara ndaj Zyrës Vendore Kavajë nuk janë marrë në shqyrtim duke tejkaluar afatet ligjore për trajtimin e tyre kështu nga 283 ankesa gjithsej janë marrë në shqyrtim dhe kthyer përgjigje 58 ankesa dhe mbetur pa kthim përgjigje deri në fund të vitit 2017 gjithsej 225 ankesa (ndaj ZRPP Kavajë). E njëjta situatë vazhdon dhe gjatë vitit 2018 ku deri në fund të muajit Prill kanë mbetur pa u trajtuar 335 ankesa ndaj ZRPP.

Vetë numri i madh i këtyre ankesave që qytetarët kanë paraqitur dhe vazhdojnë të paraqesin në Zyrat pritëse për ZRPP në lidhje me mosrespektimin e afateve ligjore në kthimin e përgjigjeve dhe shqyrtimin e ankesave tregon për shkallën e lartë të parregullshmërisë dhe papërgjegjshmërisë në ZRPP Kavajë dhe moskompetencën e ADISA në kërkesën e llogarisë

institucioneve me të cilët bashkëpunon për realizimin e shërbimeve ndaj qytetarit në kohë dhe me cilësi si një ndër objektivat kryesorë të ADISA që me krijimin e saj.

Gjetje nr.4

Në lidhje me kënaqësinë e qytetarëve për ambientet e akomodimit dhe mënyrën e ofrimit të shërbimeve në sportel u konstatua:

1. Rënie e nivelit të kënaqësisë qytetare në muajin Maj 2018 në krahasim me periudhat e tjera pas marrjes në administrim të sporteleve pritëse për :

- *Shërbimin në sportel, që vjen si rrjedhim i performancës së ulët të stafit në sportelin e shërbimit të QKB ku të intervistuarit shprehen të pakënaqur me komunikimin dhe profesionalizmin e stafit përgjegjës për ofrimin e shërbimit të cilët nuk kanë etike në komunikim me qytetarët dhe përdorin mjete komunikimi mobile gjatë ofrimit të shërbimit.*
- *Ambientet e akomodimit, që vjen si rrjedhim i mungesës së ajrit të kondicionuar dhe ndriçimit në ambientet e Qendrës së Integruar Kavajë.*

2. Të intervistuarit kanë shprehur pakënaqësi mbi respektimin e afateve ligjore për kthim përgjigje ku rreth gjysma e tyre kanë vlerësuar me shkallët “Shumë i pakënaqur” dhe “I pakënaqur” këtë indikator.

3. Rënie të kënaqësisë mbi shërbimet e ofruara janë konstatuar dhe për kthimin e përgjigjeve të ankesave dhe trajtimin e tyre jashtë afateve ligjore.

4. Sistemet me të cilat funksionojnë Zyrat Pritëse Kavajë nuk mund të nxjerrin të dhëna mbi statusin e aplikimit, sa aplikime janë trajtuar sa janë pa trajtuar brenda dhe jashtë afatit ligjore, një pjesë e të intervistuarve kanë shprehur nevojën e përmirësimit të sistemit të DPT. Është konstatuar se për periudhën Maj –Korrik 2017 sistemi i ZRPP nuk ka funksionuar duke bërë të pamundur marrjen e informacionit mbi statusin e aplikimit dhe për këtë periudhë nga sektori i IT në ADISA nuk është nxjerrë asnjë e dhënë me qëllim raportimin e ecurisë së shqyrtimit të aplikimeve nga zyrat përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve.

Nw lidhje me respektimin e procedurave ligjore për aplikimet e kryera pranë sporteleve.

Gjetje nr.5

Në testin e realizuar në 134 aplikime rezultoi se në 27 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 Udhëzimet e lëna nga ZQRPP e dërguar me shkresën numër 215/24 i datës 28.04.2017, ku më konkretisht në testin e realizuar janë konstatuar aplikime për Regjistrimin e Dëshmisë së Trashëgimisë, pa dokumente pronësie.

Gjetje nr.6

Në testin e realizuar në 134 aplikime janë konstatuar se 101 aplikime për Regjistrimin e Dëshmisë së Trashëgimisë janë kryer pa elementët e tjerë (certifikata/vërtetimi i pronësisë, kopje e kartelës së pasurisë dhe kopje të fragmentit të hartës kadastrale) në kundërshtim me Ligjin nr. 33 datë 21.03.2012 “Për regjistrimin e pasurive të paluajtshme” dhe udhëzimeve të lëna nga ZQRPP mbi aplikimin e shërbimeve në zbatim të buletinit numër 35, datë 08.04.2014.

Gjetje nr.7

Në testin e realizuar në 151 aplikime e më konkretisht “Akti i Verifikimit” rezultoi se në 46 raste procedurat e ndjekura nga asistentët e shërbimit gjatë pranimit të dokumentacionit dhe plotësimit të rubrikave të caktuara në formularin e aplikimit për këtë shërbim nuk janë në përputhje me udhëzimet e lëna nga ZQRPP në zbatim të Ligjit nr. 33 i datës 21.03.2012 dhe akteve ligjore e nën ligjore që rregullojnë veprimtarinë e ZRPP-së.

Gjetje nr. 8

Në testin e realizuar në 101 aplikime e më konkretisht “Bllokimet e pasurive (inskriptet)” rezultoi se në 29 raste, procedurat e ndjekura nga asistentët e shërbimit gjatë pranimit të dokumentacionit dhe plotësimit të rubrikave të caktuara në formularin e aplikimit për këtë shërbim nuk janë në përputhje me udhëzimet e lëna nga ZQRPP, në zbatim të Ligjit nr. 33 i datës 21.03.2012 dhe akteve ligjore e nën ligjore që rregullojnë veprimtarinë e ZRPP-së, kështu në testet e kryera në 101 aplikime, është evidentuar se sportelistët kryerjnë gabime të cilat lidhen me:

- *Mosplotësimin e të dhënave të prokurës së përfaqësimit në sistemin e aplikimit si dhe aplikimin e disa praktikave nga subjekte të cilët nuk kishin tagër për kryerjen e tyre;*
- *Ekzistencën e paqartësive lidhur me regjistrimin e kontratave të shitjes me kusht ose rezervë. Sportelistët nuk arrijnë të kategorizojnë kontratat për të cilat duhet të aplikohet kalimi i pronësisë tek blerësi shoqëruar me bllokim në favor të palës shitëse dhe kontratave për të cilat nuk kalohet pronësia por bllokohet vetëm në favor të palës blerëse.*
- *Aplikimin e gabuar të njësive të bllokimeve (inskripteve) ose zhbllokim. Disa kontrata hipoteke nga bankat, kanë si objekt bllokimin e një ose disa pasurive më dy ose më shumë vlera kredie, për të cilat duhen aplikuar për secilën (vlerë kredie) nga një njësi e veçantë kodi B10/11/12.*
- *Aplikimin e gjobave. Nga aplikimet e testuara është vënë re se sportelistët për të llogaritur dhe plotësuar vlerën e gjobës kryejnë aplikimin dhe kombinimin e disa kodeve të shërbimit. Sugjerohet që llogaritja e gjobës të kryhet nëpërmjet kodit specifik të shërbimit sipas ditëve të vonesës.*

Gjetje nr.9

Në testin e realizuar në 63 aplikime e më konkretisht “Kalimet e Pronësisë” dhe “Korrigjimet” rezultoi se në 12 raste procedurat e ndjekura nga asistentët e shërbimit gjatë pranimit të dokumentacionit dhe plotësimit i rubrikave të caktuara në formularin e aplikimit për këtë shërbim nuk janë në përputhje me udhëzimet e lëna nga ZQRPP në zbatim të Ligjit nr. 33 i datës 21.03.2012 dhe akteve ligjore e nën ligjore që rregullojnë veprimtarinë e ZRPP-së, kështu në testet e kryera në 63 aplikime, është evidentuar se sportelistët kryejnë gabime të cilat lidhen me:

- Përfundimin e aplikimit në bazë të një kërkesë për plotësim dokumentacioni nga ZRPP pa e lidhur me aplikimin paraardhës.
- Aplikimin e gabuar të njësive të shërbimeve për kalimin e pronësisë (Nëse një kontratë dhurimi/shitje ka për objekt 3 pasuri sportelistët aplikojnë vetëm një kod shërbimi).
- Llogaritjen e taksës për kalimin e pronësisë (m^2).
- Aplikimin vetëm të kodeve për kalimin e pronësisë (KP1, KP2) pa e shoqëruar me kodet për shërbimin e pajisjes me Certifikatë Pronësie/Vërtetim Pronësie, Kartelë Pasurie dhe Hartë Treguese.

Gjetje nr.10

Në përfundim të auditimit të praktikave të skanuara u konstatua se nuk ka një strukturë të veçantë për evidentimin e aplikimeve të kryera me gabime dhe nuk është marrë asnjë masë për përmirësimin e situatës .Në ZRPP Kavajë, sistemi i kontrollit të brendshëm nuk është efektiv në parandalimin, evidentimin dhe marrjen e masave për aplikimet me gabime që gjenerojnë vlera financiare në kundërshtim me Ligjin nr. 33 , datë 21.03.2012 dhe Udhëzimet e ZRPP duke bërë që ky sistem të paraqitet me rrisht të lartë .

Gjetje nr.11

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 Funksionimin e Zyrave Pritëse miratuar me Vendim nr.3, datë 25.04.2017 të Këshillit Drejtues dhe Rregullores së Brendshme për Funksionimin e ADISA miratuar me Vendim nr.2, datë 03.10.2016. Po kështu nga kjo zyrë nuk janë evidentuar rrishtet e mosrealizimit të objektivave dhe nuk janë hartuar hartat e proceseve të punës dhe gjurmët e auditit.

Gjetje nr.12

Kostoja e shpenzimeve të kryera për investime, paga dhe sigurime si dhe e shpenzimeve operative (kancelari + letër, bojra dhe printer, detergjente pastrimi etj) për periudhën e audituar janë në vlerën 38,080,092 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 8.5 % të totalit të përgjithshëm të shpenzimeve për këto zëra.

III. METODA E AUDITIMIT.

Për auditimin mbi bazë sistemi të kombinuar (performancë dhe përputhshmëri) në Qendrën e Integruar Kavajë 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, ISSH-së, FSDKSH-së, DPT-së, Bashkisë Kavajë (per shërbimet e DPT dhe DPGJC) (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 i 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 dhe opinionin e qytetarëve, raportet e ndryshme të përgatitura nga drejtori të ndryshme në ADISA, 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 Nëntor 2016 deri më 31.12.2017.

Auditimi u krye gjatë periudhës 02.05.2018 deri më 25.05.2018 nga grupi i auditimit z.Thoma Papadhimitri përgjegjës grupi, znj.Shkurte Halili anëtar. Në bazë të urdhërit të brendshëm nr.341/3, datë 30.04.2018 “Për angazhimin e punonjësve, në programin e angazhimit të auditimit nr. 341/1, datë 27.04.2018, pranë Zyrës Vendore Kavajë” u angazhuan në këtë grup auditimi dhe z. Enea Turlla me detyrë Përgjegjës, Sektori i Mbikqyrjes dhe Lëvrimit të Shërbimeve anëtar dhe z.Fjoralb Behari Përgjegjës, 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 efçente, për arritjen e objektivave në përputhje me legjislacionin në fuqi.

IV. GJETJET DHE KONKLuzionET SIPAS PIKAVE TE PROGRAMIT:

1.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 Ofritit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), nga muaji Nëntor 2016 ka marrë përsipër ngritjen dhe vënien në funksionim të Zyrës Vendore Kavajë për ofrimin e shërbimit për qytetarët në një qendër të vetme (one stop shoop) për 5 institucione ZVRPP, ISSH, FSDKSH, DPT, DPGJC + QKB. Në këtë qendër janë realizuar ndryshimet përkatëse për mirëfunksionimin e sporteleve me qëllim përmirësimin e ofritit të shërbimeve, dhënien e

informacionit të saktë dhe të shumëkërkuar nga qytetarët, përmirësimin e ambjentit të pritjes, menaxhimin e rradhës pritëse etj.

Bazuar në Rregulloren e Brendshme për Funksionimin e Zyrave Pritëse 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 sporteleve pritëse, të ndara nga zyrat përgjegjëse për dhënien e shërbimit.

Numri i shërbimeve që ofrohen në qendrën e Integruar Kavajë është 206 nga këto: 51+1 shërbime ofrohen nga ZRPP, 1 shërbim ofrohet nga FSDKSH, 64 shërbime nga ISSH, 67 shërbime nga QKB dhe 22 shërbime ofrohen nga DPGJC.

Sporteli i dhënies së Informacionit përbëhet nga një punonjës i cili sqaron 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.

Është ngritur një sportel i dedikuar për ankesat, ku qytetarët mund shprehin ankesën lidhur me asistentët e shërbimit të Zyrës Pritëse (FO) ADISA dhe ankesat për Zyrat Përgjegjëse për dhënien e shërbimit (BO) ZVRPP,ISSH,FSDKSH,DPT,DPGJC. Ankesat dorëzohen në fund të ditës me procesverbal të firmosur nga personat e autorizuar nga ADISA dhe institucionet e tjera.

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 përfitim të çdonjërit prej shërbimeve që ofrohen nga ZVRPP,ISSH,FSDKSH,DPT,DPGJC nga ADISA janë hartuar kartelat informative të cilat janë dakortësuar me ZQRPP me shkresën nr.6729/1 prot, datë 09.10.2017, me FSDKSH me shkresën nr.5312/1 prot, datë 23.11.2017, me ISSH me shkresën nr.3240/2 prot datë 20.05.2016, me DPT me shkresën nr.4998/1 prot, datë 15.03.2017 dhe DPGJC me shkresë nr.2249/1 prot, datë 14.06.2016.

Kartelat Informative 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).

Gjatë periudhës së auditimit në Qendrën e Integruar Kavajë u konstatua se kryerja e aplikimit kur qytetarët paraqiten në sportelet e ADISA-s realizohet në bazë të programeve me të cilat punojnë institucionet sipas marrëveshjeve të lidhura me to.

1.1 Auditim mbi zbatimin e marrëveshjeve të bashkëpunimit të lidhura midis ADISA dhe Institucioneve si ZRPP,ISSH,FSDKSH,DPGJC,DPT dhe Bashkinë Kavajë për ofrimin e shërbimeve në Qendrën e Integruar ADISA Kavajë.

Bazuar në VKM 757, datë 26.10.2016 “ Për kalimin e sporteleve pritëse për qytetarët të Zyrave Vendore të Regjistrimit të Pasurive të paluajtshme në administrim të ADISA”, VKM nr.640, datë 14.09.2016 “Për transferimin e sporteleve të FSDKSH, për Kavajën dhe Fierin në administrim të ADISA”, Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) nga muaji Nëntor 2016 ka marrë përsipër ngritjen dhe vënien në funksionim të Zyrës Vendore Kavajë për ofrimin e shërbimit për qytetarët në një qendër të vetme (one stop shoop) për 5 institucione ZVRPP, ISSH, FSDKSH, DPT, DPGJC + QKB zyrat pritëse të ZVRPP kanë kaluar nën administrim të ADISA që nga 1 Tetori 2016. Mënyra e komunikimit midis këtyre dy institucioneve është vendosur me Marrëveshjen e Bashkëpunimit ndërmjet ADISA dhe ZQRPP nr.1267 prot, datë 08.11.2016 “Për përcaktimin e bashkëpunimit midis Qendrës së Ofrimit të Shërbimeve publike të Integruara dhe Zyrës Vendore të Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme”, marrëveshjes së nënshkruar nr.1156 prot, datë 17.10.2016 “Për rregullimin në mënyrë të detajuar bashkëpunimin midis ADISA dhe FSDKSH “Për ofrimin e shërbimeve publike”, marrëveshjes së bashkëpunimit midis ADISA dhe ISSH nr.1274 prot, datë 09.11.2016 “ Për ofrimin në sportel të shërbimeve të ISSH”, marrëveshjes së bashkëpunimit nr.261, datë 08.03.2017 të lidhur ndërmjet ADISA dhe Drejtorisë së Përgjithshme të Tatimeve, marrëveshjes së bashkëpunimit ndërmjet ADISA dhe Bashkisë Kavajë nr.1044, datë 27.09.2016 “Për ofrimin e shërbimeve të Qendrës Kombëtare të Biznesit” dhe Marrëveshjes së bashkëpunimit nr.1044/1, datë 27.09.2016 “Për ofrimin e shërbimeve të Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile”.

Për mënyrën e pranimit të praktikave nga operatorët e ADISA-s, janë vënë në dispozicion të tyre modulet për marrjen e praktikave nga të gjitha institucionet.

ADISA dhe institucionet si ZRPP,ISSH,FSDKSH,DPT,DPGJC, komunikojnë vetëm nëpërmjet personave të kontaktit të përcaktuar në marrëveshjen e bashkëpunimit ndërmjet ADISA dhe këtyre institucioneve, në mënyrë elektronike dhe/ose të drejtpërdrejtë.

Supervizori i ADISA në prani të personit të autorizuar për çdo institucion, dorëzon në protokoll me procesverbal të gjitha praktikat sipas afateve të përcaktuara në marrëveshjet e bashkëpunimit. Institucionet mundësojnë gjenerimin nga sistemi të raporteve të cilat i bashkëlidhen procesverbalit të dorëzimit. Procesverbali firmoset nga supervizori i ADISA dhe përfaqësuesit e tjerë të caktuar sipas institucioneve. Bashkëlidhur procesverbalit (për ZRPP) është dhe libri i bankës, ditari i taksës së kalimit të pronësisë, ditari i tatimit të kalimit të së drejtës së pasurisë së paluajtshme si dhe një kopje e mandat pagesës gjeneruar nga banka.

Në rastet e konstatimit të problematikave të ndryshme në respektimin e marrëveshjeve të bashkëpunimit nga këto institucione gjatë ofrimit të shërbimit, Përgjegjësi i Zyrës Vendore Kavajë kontakton me personat e kontaktit të miratuar nga institucionet, nëse nuk meren masa për zgjidhjen e problemeve atëherë me shkresë zyrtare ose e-mail njoftohen zyrat qendrore ADISA.

Nisur nga të dhënat e vëna në dispozicion grupit të auditimit nga Përgjegjësi i Zyrës Vendore Kavajë dhe Drejtoria e Monitorimit të Standarteve rezultoi se administrimi nga ADISA i sporteleve pritëse të Qendrës Kavajë 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 Zyrat Përgjegjëse për Lëvrimin e Shërbimit.

Përgjegjësi i FO ADISA Kavajë, është personi i caktuar nga ADISA për mënyrën e organizimit të punës në sportele si ato në varësi të ADISA ashtu dhe për sportelet e tjera të bashkisë gjithashtu është personi i kontaktit me institucionet e tjera në rastin e problematikave të konstatuara gjatë ofrimit të shërbimit të sportele.

Për dhënien e opinionit mbi funksionimin e sistemit të kontrollit të brendshëm lidhur me respektimin e Marrëveshjeve të Bashkëpunimit ndërmjet institucioneve, grupi i auditimit është bazuar në të dhënat e marra nga kanale të ndryshme raportimi:

- në raportimet mujore të kryera nga Përgjegjësi i Zyrës Vendore Kavajë, Drejtoria e Monitorimit të Standarteve dhe Drejtoria e Zhvillimit të Shërbimeve rezulton se në disa raste këto marrëveshje nuk janë respektuar duke sjellë vonesa në ofrimin e shërbimeve në sportelet që administrohen nga ADISA.
- nisur nga raportimet ditore të kryera nga Sektori i Mbikqyrjes dhe Lëvrimin të Shërbimeve bazuar në mbikqyrjen me kamera gjatë orarit të punës rezulton se janë ngritur të njëjtat problematika .
- në të dhënat e marra nga vizitat në këto zyra dhe marrja e opinionit të qytetarit nëpërmjet pyetësorëve se sa të kënaqur janë nga ofrimi i shërbimit dhe ambjentet e akomodimit rezulton që janë ngritur disa problematika kryesisht për asistentet e shërbimit që janë në varësi të Bashkisë Kavajë.

Gjatë administrimit të sporteleve pritëse në Zyrën Vendore Kavajë janë konstatuar disa problematika të cilat kanë ndikuar drejtpërsëdrejti në mbarëvajtjen e punës dhe komunikimin FO-BO, me pasojë tejzgjatjen e kohës së lëvrimin të shërbimit.

Gjetje nr.1

Në lidhje me respektimin e marrëveshjeve të bashkëpunimit u konstatua se institucionet nuk i respektojnë ato, më konkretisht:

- ***Trajtimin e aplikimeve jashtë afateve ligjore dhe mosrespektim i Ligjit nr.33/2012 “Për regjistrimin e pasurive të paluajtshme”, neni 70 “ Informim për kërkesën e paraqitur në Zyrën e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme”.***
- ***Trajtimin e ankesave jashtë afateve ligjore dhe mosrespektimi i nenit 4 “Të drejtat dhe detyrimet” pika 8 e marrëveshjes nr.1267 prot, datë 08.11.2016 në kthimin e përgjigjes së ankesës ku ZRPP mjaftohet me informimin e qytetarit / ankimesit sa i takon statuesit te aplikimit objekt ankese dhe nuk e dërgon përgjigjen në sportelet e ADISA Kavajë sipas kushteve të marrëveshjes.***
- ***Përlllogaritja e tatimit mbi fitimin, realizohet duke dërguar dorazi dokumentet e nevojshëm, ku sipas marrëveshjes duhet të dërgohet në rrugë elektronike duke sjellë vonesa në përlllogaritjen e tatimit.***

- *Konfirmimi i pagesës së tarifës së shërbimit në këto zyra kryhet nëpërmjet mandat pagesës, ku sipas marrëveshjes duhet të kryhet nëpërmjet pasqyrës përmbledhëse të gjeneruar nga sistemi.*
- *Nuk bëhet i mundur gjenerimi i raporteve të detajuara mbi përgjigjet e kthyer nga ZRPP ku kanë të bëjnë me aplikime të përfunduara brenda afatit, jashtë afatit, aplikime të papërfunduara brenda afatit jashtë afatit.*
- *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*
- *Nga Përgjegjësi i Zyrës Kavajë është ngritur shqetësimi se sportelet e dedikuara për ofrimin e shërbimeve për DPGJC dhe DPT kanë mbetur pa operator shërbimi për një periudhë të gjatë (shkak largimi i punonjësit nga puna), po kështu është konstatuar se largimet e punonjësve për shërbime jashtë sporteleve të ADISA kryhet pa lajmëruar më parë Përgjegjësin e Zyrës ADISA Kavajë.*

Konkluzioni.

Në përgjithësi evidentohet predispozicioni në një shkallë efektive i strukturave të ADISA në procesin e zbatimit të marrëveshjeve me institucionet. Nga raportimet e strukturave të ndryshme të ADISA vihet re se shkalla e përgjegjësisë për ofrimin e shërbimeve dhe respektimin e marrëveshjeve shkon deri në raportimet e ndryshme për problematikat e hasura gjatë ofrimit të shërbimeve nga përgjegjësi i Zyrës Vendore Kavajë dhe Sektori i Mbikqyrjes dhe Lëvrimit të Shërbimeve.

Megjithëse strukturat e përfshira në dhënien e shërbimit dhe mbikqyrjen e dhënies së këtij shërbimi janë angazhuar në rritjen e bashkëpunimit midis institucioneve nuk kanë qenë efektiv në shkallën e duhur për respektimin e marrëveshjeve, janë mjaftuar me dërgimin e raporteve dhe paraqitjen e problematikave në mënyrë të hërë pas herëshme pa arritur ti zgjidhin ato.

Funksionimi i sistemit të kontrollit të brendshëm në lidhje me respektimin e marrëveshjeve të bashkëpunimit ndërmjet institucioneve nuk është efektiv duke bërë që ky sistem të paraqitet me një rrisht të lartë.

Rekomandim nr.1

Meqenëse nga Përgjegjësi i Zyrës Kavajë dhe Sektori i Mbikqyrjes së Lëvrimit të Shërbimeve janë ngritur disa herë shqetësime mbi mosrespektim të marrëveshjeve nga asistentët e shërbimit që kanë varësi nga Bashkia duke e bërë funksionimin e sistemit të kontrollit të brendshëm me rrisht të lartë atherë bëhet e domosdoshme ndryshimi i kushteve të Marrëveshjeve të lidhur me këto institucione. Përgjegjësi i Zyrës Kavajë të informojë me shkrim Menaxhimin e ADISA mbi këto problematika dhe Menaxhimi të komunikojë me Institucionet për zgjidhjen e problemeve ose zgjidhjen e marrëveshjeve.

.2 Auditim mbi zbatimin e rregullave të përgjithshme të përcaktuara në Rregulloren e Funksionimit të Zyrave Pritëse gjatë ofrimit të shërbimeve nga asistentët e shërbimit.

Për rritjen e cilësisë së ofrimit të shërbimeve në sportel, stafi i ADISA-së në Qendrën Kavajë është bazuar në përgjegjshmërinë dhe korrektesën kolektive. Stafi i cili është në shërbim të qytetarëve është trajnuar kryesisht përpara hapjes së zyrës pritëse për mënyrën e komunikimit dhe sjelljes me qytetarin në sportele, nga sektori i trajnimeve në ADISA dhe institucionet e tjera me të cilat ADISA ka lidhur marrëveshje bashkëpunimi .

Në kuadër të hapjes së qendrës së Integruar me një ndalesë ADISA Kavajë janë planifikuar dhe kryer trajnime për stafin e ri të përzgjedhur (10 punonjës). Trajnimet e kryera në fillim të hapjes së qendrës kanë të bëjnë me:

- Prezantimin e përgjithshëm mbi ADISA
- Ligji nr 13/2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”
- Dokumenti i politikave
- Prezantim i Manualit Operacional mbi Funksionimin e Qendrës me një Ndalesë
- Rregullore e Brendshme për Funksionimin e Qendrës me një Ndalesë

Për periudhën Janar-Dhjetor 2017 janë kryer temat e trajnimit si më poshtë:

- Të drejtat e njeriut;
- Ofrimi i shërbimeve në sportel;
- Etikë në komunikim dhe marrëdhënie me qytetarët;
- Menaxhimi i situatave problematike

Menaxhimi dhe supervizimi i punës në sportelet pritëse kryhet nga Përgjegjësi i Zyrës Kavajë, nga Sektori i Mbikqyrjes dhe Lëvrimit të Shërbimeve nëpërmjet kamerave gjatë gjithë orarit të punë, kurse aplikimet e kryera kontrollohen nëpërmjet sistemit për të gjitha praktikatat e skanuara për shërbimet e ofruara.

Në dhënien e opinionit mbi funksionimin e sistemit kontrollit të brendshëm lidhur me respektimin e rregullave të përgjithshme për ofrimin e shërbimeve nga asistentët e shërbimit të përcaktuara në Rregulloren e Funksionimit të Zyrave Pritëse miratuar me Vendim nr.3, datë 25.04.2017 të Këshillit Drejtues grupi i auditimit është bazuar në katër indikatorë:

1- Nga vëzhgimet e kryera nga grupi i auditimit mbi respektimin e komponenteve të sjelljes dhe komunikimit të përcaktuara në Rregulloren e Brendshme për Funksionimin e Zyrave Pritëse, ku në përfundim është dhënë opinionin sipas komponentëve më poshtë:

Kujdesi ndaj qytetarit. Në fokus të shërbimeve të ofruara nga operatorët e ADISA në Qendrën e Integruar Kavajë 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 , FSDKSH, ISSH 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 ëeb-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 Zyrës Vendore 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 ose me etikën dhe sjelljen e operatorit i cili ofron shërbimin.

Mirësjellje. Gjatë vëzhgimeve të kryera nga kamerat dhe vëzhgimi në ambjentet e zyrave pritëse 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.

Në dhënien e opinionit mbi funksionimin e sistemit kontrollit të brendshëm lidhur me respektimin e rregullave të përgjithshme për ofrimin e shërbimeve nga asistentët e shërbimit të përcaktuara në Rregulloren e Funksionimit të Zyrave Pritëse grupi i auditimit është bazuar në tre indikatorë:

2- Raportet e Sektorit të Mbikqyrjes nëpërmjet kamerave mbi respektimin e komponentët e mësipërm të kodit të sjelljes, veshjes dhe orarit zyrtarë të punës. Në këto raporte janë evidentuar disa problematika kryesisht në lidhje me respektimin e orarit të punës, respektimin e kodit të veshjes sipas përcaktimeve në Rregulloren e Brendshme të funksionimit të Zyrave Pritëse si dhe komunikimin me qytetarët e paraqitur në sportel. Këto probleme janë hasur kryesisht në sportelet që janë në varësi të Bashkisë (QKB, DPT, DPGJC).

3- Raportet e ndryshme mbi performancën e punonjësve mbështetur në opinionin e qytetarit. Në raportet e paraqitura nga Sektori i performancës të hartuara mbi bazën e të dhënave të marra nga zhvillimi i Pyetësorëve në ambjentet e Zyrave Pritëse në Kavajë gjatë vitit 2017 dhe opinionit të qytetarëve të marrë gjatë periudhës së auditimit, është konstatuar se problematikat e

ngritura nga monitorimi me kamera janë evidentuar dhe nga qytetarët gjatë dhënies së intervistës punonjësve të këtij sektori.

4- Vlerësimi i performancës nga Përgjegjësi i Zyrës Kavajë. Nga raportimet mujore të kryera nga Përgjegjësi i Zyrës Kavajë mbi vlerësimin e performancës së punonjësve në varësi të ADISA nuk ka të evidentur asnjë nga këto problematika duke qenë se vlerësimi në fund të muajit është shumë i mirë pothuajse për të gjithë punonjësit.

Gjetje nr.2

Në lidhje me respektimin e Rregullores së Brendshme të Funkcionimit të Zyrave Pritëse u konstatua se:

- *Nga vëzhgimet me kamera janë raportuar në mënyre të herë pas herëshme mosrespektimi i kodit të veshjes dhe orarit zyrtar të punës , ndërprerje të Internetit dhe energjisë elektrike, komunikimi me celularë nga sportelisti i QKB etj*
- *Nga opinioni i marrë nga qytetarët u konstatua se në sportelet që kanë varësi nga bashkia nuk kanë etikë në komunikim, flasin në celularë gjatë orarit të punës, mungesë profesionalizmi në punë etj .*

Konkluzioni

Sistemi i kontrollit të brendshëm lidhur me performancën e punonjësve për respektimin e Kodit të veshjes, sjelljes dhe komunikimit me qytetarët nuk ka qenë efektiv duke u paraqitur me rrisht të mesëm pasi, megjithëse në raportet e Sektorit të Mbikqyrjes së Lëvrimit të Shërbimeve është raportuar për problematika të ndryshme lidhur me këto komponentë, nuk janë marrë masa për zgjidhjen e tyre gjë që reflekton dhe një rënie të kënaqësisë së qytetarit gjatë vitit 2018 në krahasim me periudhën Mars – Prill 2017.

Nga grupi i auditimit u konstatua se referuar raporteve të monitorimit vihet re se sektorët që merren me marrjen e informacioneve për mënyrën e ofrimit të shërbimeve, evidentimin e problematikave dhe dhënien e rekomandimeve për përmirësimin e situatës nuk kanë bërë aq sa duhet në punën e tyre pasi vizitat në terren për monitorimin e ofrimit të shërbimeve dhe matjen e kënaqësisë së qytetarëve kanë qenë të pakta gjatë periudhës së audituar.

Rekomandim nr.2

Përgjegjësi i Zyrës Vendore Kavajë të planifikojë dhe organizojë trajnime të ndryshme për asistentët e shërbimit, me institucionet përgjegjëse për dhënien e shërbimit me qëllim rritjen e profesionalizmit në drejtim të ofrimit të shërbimit sipas kushteve të përcaktuara në Marrëveshjet e Bashkëpunimit të lidhura me Bashkinë Kavajë dhe Institucionet e tjera si dhe të rrisë kërkesën e llogarisë ndaj asistentëve me qëllim rritjen e përgjegjësisë së tyre në ofrimin e shërbimeve sa më cilësore për qytetarët. Nga Drejtoria e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve të merren masa që përveç mbikqyrjes me kamera të përcaktohet një frekuencë e mjaftueshme e vizitave në Zyrat Vendore/ Rajonale për mbikqyrjen e mënyrës së ofrimit të shërbimeve në sportelet e ADISA.

- a. **Auditim mbi aplikimet e kryera në Qendrën e Integruar Kavajë për 5 institucionet monitorimi i afateve ligjore për kthim përgjigje në zyrat përpunuese të këtyre institucioneve, ankesat e marra në lidhje me zyrat përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve (BO) dhe Zyrat Pritëse (FO) për një shërbim sa me cilësor.**

Aplikimet

Opinion i grupit të auditimit mbi funksionimin e sistemit të kontrollit të brendshëm në lidhje me aplikimet e kryera dhe zgjidhjen e ankesave për një shërbim sa më cilësorë është bazuar në raportimet mujore mbi ofrimin e shërbimeve pranë Zyrës Vendore Kavajë, në raportimet mbi Monitorimin e Kohës në Zyrat Pritëse dhe Matjen e kënaqësisë së qytetarit gjatë periudhës Mars – Prill 2017 dhe gjatë periudhës së auditimit Maj 2018, kështu në përfundim të auditimit u konstatua se:

ADISA në Zyrën Vendore Kavajë ofron **gjithsej 206 shërbime** me standard të përmirësuar për qytetarët nëpërmjet **12** sporteleve pritëse, të ndara nga zyrat përgjegjëse për dhënien e shërbimit. Referuar Marrëveshjeve të Bashkëpunimit, sporteli ADISA shërben si zyrë pritje e kërkesave të qytetarëve për shërbimet e ofruara nga 5 institucionet e Qendrës së Integruar Kavajë, ndërsa institucionet e tjera janë përgjegjëse për shqyrtimin e kërkesave për shërbim dhe lëvrimin e shërbimit brenda afateve të caktuar në aktet ligjore e nënligjore në fuqi.

Për periudhën e audituar (Nëntor 2016 – Dhjetor 2017) në total numri i aplikimeve të kryera në Qendrën e Integruar Kavajë është 62903 aplikime. Për periudhën Janar -Dhjetor 2017 (sipas të dhënave nga Përgjegjësi i Zyrës) ka patur anulime praktikash, përkatësisht për shërbimet e ZRPP-së, kjo për arsye kur sistemi ka marrë të njëjtin aplikim disa herë, ose kur nuk kanë sjellë mandatet e pagesave në kohën e përcaktuar nga ZVRPP.

Gjatë periudhës Janar- Maj 2017 pranë FO ADISA në ZVRPP Kavajë, qytetarët kanë aplikuar për shërbimin “Rivlerësimi i pasurisë së paluajtshme”.

Për gjithë periudhën e audituar rezultoi se janë kryer këto aplikime ndarë sipas muajve dhe institucioneve.

Më poshtë praqitja tabelare e numrit të aplikimeve gjatë vitit 2016:

<i>Muaji/ Institucioni</i>	ZRPP	ISSH	FSDKSH	Total (Muaj)
Nëntor 2016	655	207	158	1020
Dhjetor 2016	1305	425	402	2132
Total (Institucion)	1960	632	560	3152

Më poshtë praqitja tabelare e numrit të aplikimeve gjatë vitit 2017:

<i>Muaji/ Institucioni</i>	ZRPP	ISSH	FSDKSH	DPGJC	QKB	DPT	Total (Muaj)
Janar 2017	1,362	338	681	2,581	181		5,143
Shkurt 2017	1,381	555	510	1,808	218		4,472
Mars 2017	1,312	557	363	1,623	225		4,080
Prill 2017	1,211	428	518	1,153	187		3,497
Maj 2017	1,865	490	509	1,586	267	282	4,999
Qershor 2017	1,475	453	391	1,598	232	428	4,577
Korrik 2017	993	370	386	3,222	274	321	5,566
Gusht 2017	1,469	507	387	4,902	232	355	7,852
Shtator 2017	1,105	486	648	4,104	345	517	7,205
Tetor 2017	1,094	638	622	1,755	329	601	5,039
Nëntor 2017	841	717	420	1,030	277	361	3,646
Dhjetor 2017	822	595	429	1,172	268	389	3,675
Total (Institucion)	14,930	6,134	5,864	26,534	3,035	3,254	59,751

Duke bërë krahasimin e periudhave për numrin e aplikimeve të kryera nga asistentët e shërbimit është konstatuar se gjatë vitit 2017 për ZRPP muaji me më shumë aplikime është muaji Maj me 1865 aplikime dhe muaji me më pak aplikime është muaji Dhjetor me 822 aplikime, për ISSH muaji me më shumë aplikime është muaji Nëntor me 717 aplikime dhe muaji me më pak aplikime është muaji Janar me 338 aplikime, për FSDKSH muaji me më shumë aplikime është muaji Janar me 681 aplikime dhe muaji me më pak aplikime është muaji Maj me 363 aplikime. Për DPGJC muaji me më shumë aplikime është muaji Gusht me 4902 aplikime kurse muaji me pak aplikime është muaji Nëntor me 1030 aplikime. Për QKB muaji me më shumë aplikime është muaji Shtator me 325 aplikime kurse muaji me pak aplikime është muaji Janar me 181 aplikime. Për DPT muaji me më shumë aplikime është muaji Tetor me 601 aplikime kurse muaji me pak aplikime është muaji Maj me 282 aplikime.

Nga raportimet e kryera nga Sektori i Raportimeve dhe Sektori i Mbikqyrjes dhe Lëvrimit të shërbimeve dhe anketimi i zhvilluar me qytetarët e paraqitur në sportel mbi lëvrimin e shërbimeve dhe respektimin e afateve ligjore në shqyrtimin e aplikimeve është konstatuar se: Shqyrtimi i aplikimeve nga Zyrat Përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve të institucioneve të ndryshme me të cilat ADISA ka lidhur marrëveshjet e bashkëpunimit nuk janë shqyrtuar brenda afateve ligjore të përcaktuara 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 është evidentuar se aplikimet e shqyrtuara janë në një përqindje më të vogël se aplikimet e patrajtuara nga këto zyra, duke bërë që të kalojë afati ligjore për shqyrtimin e tyre.

Lëvrimi i shërbimeve të ZRPP

Më poshtë praqitja tabelare e numrit të shërbimeve të lëvruara gjatë vitit 2017 dhe shërbimet në proces të palëvruara:

Muajt/ Indikatori	Shërbime të lëvruara brenda afateve ligjore	Shërbime të lëvruara jashtë afateve ligjore	Shërbime në process (të mbartura sipas muajve)	
			Brenda afatit ligjorë	Jashtë afatit ligjorë
Dhjetor 2016	311	177	320	359
Janar 2017	274	366	457	814
Shkurt 2017	589	633	352	738
Mars 2017	348	360	404	1107
Prill 2017	678	514	307	1085
Gusht 2017	387	339	490	1737
Shtator 2017	315	586	317	1737
Tetor 2017	227	532	300	1791
Nëntor 2017	274	338	194	1779
Dhjetor 2017	319	319	243	1795

Gjatë periudhës së auditimit nga të dhënat e marra nga raportimet e kryera në muajin Prill 2018 rezultoi se Aplikime në proces(të patrajtuara) janë gjithsej 2449 aplikime nga të cilat 221 aplikime janë brenda afatit ligjore për trajtim kurse 2228 aplikime kanë kaluar afatin ligjore për trajtimin e tyre.

Ankesat

1.4. 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 Nëntor 2016 - Dhjetor 2017 janë paraqitur në sportelin e ankesave gjithsej 290 ankesa për zyrat përgjegjëse për dhënien e shërbimeve (BO) , kurse për sportelistët e Zyrave Pritëse (FO) nuk ka patur ankesa.

Më poshtë janë paraqitur ankesat dhe shqyrtimi i tyre sipas institucioneve.

Nr	Institucionet	Ankesa	Kthim përgjigje brenda afatit ligjorë	Kthim përgjigje jashtë afatit ligjore	Të pashqyrtuara
1	ZRPP	283	51	7	225
2	ISSH	5	5	-	-
3	QKB	2	2	-	-
	Totali	290	58	7	225

Për periudhën e audituar nga 283 ankesa gjithsej drejtuar ZRPP Kavajë, janë marrë në shqyrtim dhe kthyer përgjigje 58 ankesa, kanë mbetur pa u shqyrtuar deri në fund të vitit 2017 gjithsej 225 ankesa.

Ndaj institucioneve të tjera si ISSH dhe QKB janë drejtuar gjithsej 7 ankesa (ISSH 5 ankesa dhe QKB 2 ankesë) të cilat janë shqyrtuar brënda afatit ligjor.

Ankesat e qytetarëve janë adresuar ndaj Zyrave Përgjegjëse për dhënien e shërbimit ku në 97,9 % të rasteve ankesat janë ndaj ZRPP, 1.7 % të rasteve ndaj ISSH dhe 0.7 % të rasteve ndaj QKB, nuk ka asnjë ankesë për asistentët e shërbimit të Zyrave Pritëse.

Kështu është evidentuar se ankesat e shqyrtuara janë në një përqindje më të vogël se ankesat e patrajuara nga këto zyra, duke bërë që të kalojë afati ligjorë për shqyrtimin e tyre. Në muajin Prill 2018 rezultoi se ankesa të patrajuara janë gjithsej 335 ankesa nga të cilat 29 ankesa të patrajuara brenda afatit ligjorë për kthim përgjigje dhe 306 ankesa kanë kaluar afatin ligjorë për kthim përgjigje të përcaktuara 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.

Nga analiza e të dhënave mbi aplikimet dhe ankesat e qytetarëve në Qendrën e Integruar Kavajë rezulton se sistemi i kontrollit të brendshëm në lidhje me monitorimin e ofrimit të shërbimeve në shqyrtimin e aplikimeve dhe ankesave nga Zyrat Përgjegjëse për Lëvrimin e shërbimit brenda afatit ligjorë nuk ka funksionuar si duhet duke bërë që ky sistem të paraqitet me rrisht të lartë.

Opinionin e grupit të auditimit është se problemi i mosshqyrtimit të aplikimeve ka bërë që të rritet dhe numri i ankesave në drejtim të ZRPP dhe ky numër ka pësuar rritje në krahasim me vitin 2017.

Gjetje nr.3

- Shqyrtimi i aplikimeve për shërbim nga Zyrat Përgjegjëse për Lëvrimin e Shërbimit (BO) kryesisht (ZRPP Kavajë) 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 16890 aplikime, nga të cilat deri në fund të muajit Prill 2018 kanë mbetur pa u trajtuar 2449 aplikime ose 15 % e totalit të përgjithshëm. Testi nr.2

- Zyrat Përgjegjëse për Lëvrimin e Shërbimeve kryesisht (ZRPP Kavajë) i trajton 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 ankesat e drejtuar ndaj Zyrës Vendore Kavajë nuk janë marrë në shqyrtim duke tejkaluar afatet ligjore për trajtimin e tyre kështu nga 283 ankesa gjithsej janë marrë në shqyrtim dhe kthyer përgjigje 58 ankesa dhe mbetur pa kthim përgjigje deri në fund

të vitit 2017 gjithsej 225 ankesa (ndaj ZRPP Kavajë). E njëjta situatë vazhdon dhe gjatë vitit 2018 ku deri në fund të muajit Prill kanë mbetur pa u trajtuar 335 ankesa ndaj ZRPP.

Numri i madh i këtyre ankesave që qytetarët kanë paraqitur dhe vazhdojnë të paraqesin në Zyrat pritëse për ZRPP në lidhje me mosrespektimin e afateve ligjore në kthimin e pergjigjeve dhe shqyrtimin e ankesave tregon për shkallën e lartë të parregullshmërisë dhe papërgjegjshmërisë në ZRPP Kavajë dhe moskompetencën e ADISA në kërkesën e llogarisë institucioneve me të cilët bashkëpunon për realizimin e shërbimeve ndaj qytetarit në kohë dhe me cilësi si një ndër objektivat kryesorë të ADISA që me krijimin e saj. Testi nr.3

Rekomandim nr.3

Përgjegjësi i Zyrës Rajonale në bashkëpunim me Institucionet me të cilat janë lidhur marrëveshjet e bashkëpunimit të punojnë 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 jashtë afateve ligjore gjithashtu në bashkëpunim me Sektorin e Ankesave pranë ADISA-s të rrisin bashkëpunimin me ZRPP Kavajë 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.

b. Auditim mbi realizimin e objektivave për ndryshimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve nga ADISA nëpërmjet reduktimit të kohës së shërbimit në sportel.

Vlerësimi i ndryshimeve në cilësinë e ofrimit të shërbimeve pas marrjes në administrim nga ADISA të sporteleve në Qendrën e Integruar Kavajë është bazuar në raportimet e kryera nga Sektori i Performancës dhe Sektori i Mbikqyrjes së Lëvrimit të Shërbimit mbi matjen e performancës së ofrimit të shërbimit në Qendrën e Integruar Kavajë (për institucionet ZRPP, ISSH, FSDKSH, QKB, DPT dhe DPGJC) me anë të matjes së kohës së pritjes dhe kohës së aplikimit. Për kryerjen e analizës krahasimore janë marrë në konsideratë **dy periudha** në të cilat janë kryer vlerësime për matjen e kohës përkatësisht periudha para një viti (*Mars - Prill 2017*) dhe monitorim i zhvilluar gjatë muajit Maj 2018 në datat 07,10,14.05.2018. Matja e kohës dhe matja e kënaqësisë së qytetarit janë kryer pranë sporteleve të ADISA në Qendrën e Integruar Kavajë në të gjithë sportelet.

Opinionin e grupit të auditimit mbi vlerësimin e ndryshimeve në cilësinë e ofrimit të shërbimeve pas marrjes në administrim të sporteleve në Qendrën e Integruar Kavajë është bazuar në raportimet e kryera nga Sektori i Performancës në Qendrën e Integruar Kavajë (për institucionet ZRPP, ISSH, FSDKSH, QKB, DPT dhe DPGJC) me anë të matjes së kohës së pritjes dhe kohës së aplikimit.

Për monitorimin e kohës janë nxjerrë rezultate për kohën *mesatare të pritjes, kohën maksimale të pritjes, kohën mesatare të aplikimit dhe kohën maksimale të aplikimit.*

Lidhur me kohën mesatare të pritjes në sportel dhe aplikim sipas institucioneve kemi këto të dhëna:

Për ZRPP koha mesatare për aplikim gjatë muajit *Mars 2017* është **7’42” minuta** dhe gjatë muajit *Prill 2017* është **5’37” minuta**, ndërsa koha mesatare e aplikimit në muajin *Maj 2018* ka rënie të dukshme me **5’9” minuta** krahasuar me muajin *Mars 2017* dhe gjithashtu ka rënie **2’4” minuta** krahasuar me muajin *Prill 2017*.

Në muajin *Mars 2017* është evidentuar koha më e lartë e pritjes prej **1 orë e 15 minuta** dhe gjatë muajit *Prill 2017* është evidentuar koha më e lartë e pritjes **15 minuta**, ndërsa në muajin e fundit të matjes së kohës, koha maksimale e pritjes është **45 minuta**.

Për ISSH koha mesatare për aplikim gjatë muajit *Mars 2017* është **7’18” minuta**, krahasuar me muajin *Maj 2018* ka rënie të dukshme me **3’59” minuta**. Në muajin *Mars 2017* është evidentuar koha maksimale e aplikimit prej **32 minuta** krahasuar me muajin *Maj 2018* koha maksimale ka rënie me **18 minuta**.

Në muajin *Mars 2017* është evidentuar koha më e lartë e pritjes prej **28 minuta**, ndërsa në muajin *Maj 2018*, koha maksimale e pritjes ka rënie me **10 minuta**.

Për DPGJC koha mesatare për aplikim gjatë muajit *Mars 2017* është **3’14” minuta**, ndërsa koha mesatare e aplikimit në muajin *Maj 2018* ka rënie me **8” minuta**. Në muajin *Mars 2017* është evidentuar koha më e lartë e pritjes prej **13 minuta**, ndërsa në muajin e fundit të matjes së kohës, koha maksimale e pritjes ka rënie me **4 minuta**.

Për FSDKSH koha mesatare e aplikimit është **2 minuta e 5 sekonda** dhe koha mesatare e pritjes është **1 minuta e 42 sekonda**. Koha më e lartë e pritjes **14 minuta**, ndërsa koha maksimale e aplikimit është **5 minuta**.

Për QKB koha mesatare e aplikimit është **4 minuta e 27 sekonda** koha maksimale e aplikimit është **31 minuta**. Koha mesatare e pritjes është **33 sekonda**. Koha maksimale e pritjes **3 minuta**.

Për DPT koha mesatare e aplikimit është **3 minuta e 30 sekonda** dhe koha mesatare e pritjes është **3 minuta 40 sekonda**. Në muajin *Maj 2018* është evidentuar koha më e lartë e pritjes prej **45 minuta**, 30 minuta më e lartë se muaji *Prill 2017* ku koha më e lartë e pritjes është **15 minuta**.

Monitorimi i kohës së pritjes dhe aplikimit sipas muajve

Institucion i/Sporteli	Viti/ Muaji/ Indikatori	Koha mesatare e pritjes	Koha maksimal e e pritjes	Koha mesatare e aplikimit	Koha maksimale e aplikimit
------------------------	-------------------------	-------------------------	---------------------------	---------------------------	----------------------------

Mars 2017	ISSH	00:03:12	00:28:00	00:07:18	01:02:00
	ZRPP	00:12:09	01:15:00	00:07:42	00:32:00
	DPGJC	00:01:23	00:13:00	00:03:14	00:17:00
Prill 2017	ZRPP	00:02:38	00:15:00	00:05:37	00:16:00
Maj 2018	ISSH	00:02:40	00:18:00	0:03:19	0:11:00
	ZRPP	00:02:35	00:45:00	0:02:33	0:14:00
	QKB	00:00:33	00:03:00	0:04:27	0:31:00
	DPT	00:03:40	00:12:00	0:03:30	0:10:00
	DPGJC	00:01:45	00:09:00	0:03:06	0:17:00
	FSDKSH	00:01:42	00:14:00	0:02:05	0:05:00

b. Auditim mbi realizimin e objektivave të ADISA për rritjen e kënaqësisë së qytetarit mbi ofrimin e shërbimeve nga asistentët e shërbimit dhe ambjentet e akomodimit.

Për periudhën e audituar nga Sektori i Performancës dhe Opinioneve të Qytetarit në bashkëpunim dhe me Zyrën Pritëse Kavajë janë hartuar pyetësor dhe zhvilluar anketime për marrjen e opinionit të qytetarëve gjatë ofrimit të shërbimeve nga sportelet e ADISA në Qendrën e Integruar Kavajë dhe pritshmëritë, kërkesat për përmirësimin e ofrimit të shërbimit. Nga ky sektor janë kryer anketime para marrjes në administrim nga ADISA të sporteleve pritëse të institucioneve që ofrojnë shërbim në Qendrën e Integruar Kavajë përkatësisht në Tetor 2016 dhe periudhat pas marrjes në administrim nga ADISA të këtyre sporteleve përkatësisht Janar 2017, Mars 2017. Me qëllim evidentimin e gjendjes aktuale të ofrimit të shërbimeve grupi i auditimit në bashkëpunim me këtë sektor organizoi anketimin për marrjen e opinioneve të qytetarëve, anketim i zhvilluar gjatë muajit Maj 2018 në datat 07,10,14.05.2018. Intervista e drejtperdrejtë dhe matja e kohës është kryer pranë sporteleve të ADISA në Qendrën e Integruar Kavajë me qytetarët e paraqitur pranë këtyre sporteleve.

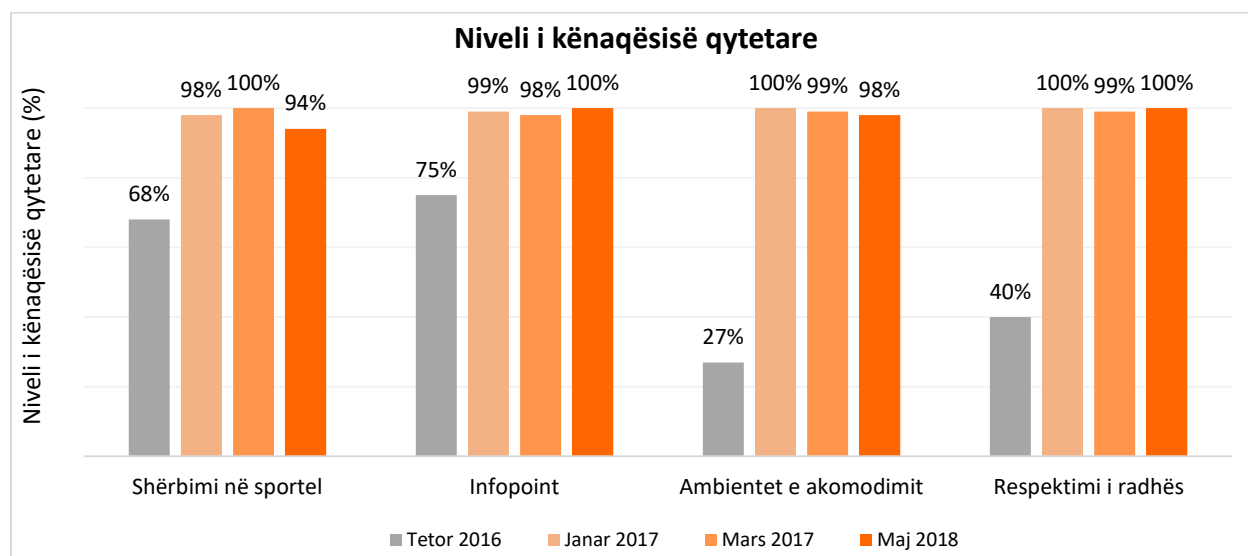
Për kryerjen e analizës krahasimore janë marrë në konsideratë **katër periudha** në të cilat janë zhvilluar sondazhe për matjen e kënaqësisë qytetare, përkatësisht:

1. Periudha para marrjes në administrim të sporteleve pritëse të institucioneve që ofrojnë shërbim në Qendrën e Integruar Kavajë me qëllim krahasimin me gjendjen pas marrjes në administrim të sportelit pritëse nga ADISA **Tetor 2016**.
2. Periudhat pas marrjes në administrim të sporteleve pritëse me qëllim evidentimin e elementëve të cilët kanë nevojë për përmirësim për shkak të uljes së nivelit të kënaqësisë qytetare **Janar 2017, Mars 2017**,
3. Periudha e zhvillimit të sondazheve me qëllim evidentimin e gjendjes aktuale të ofrimit të shërbimeve **Maj 2018**.

Në muajin Maj 2018 janë intervistuar 144 persona të paraqitur në sportelet e shërbimit të ZRPP, ISSH, FSDKSH, DPGJC, QKB dhe DPT. Në përgjithësi të intervistuarit kanë vlerësuar me **mbi 95%** pozitivisht ndryshimet e kryera nga ADISA.

Nga analizimi i të dhënave, vihet re rritje e dukshme e nivelit të kënaqësisë qytetare në të gjithë indikatorët e analizuar me periudhën para marrjes në administrim të sporteleve pritëse nga ADISA. Në periudhat e tjera të analizuara, pas marrjes në administrim të sporteleve pritëse pothuajse të gjithë të intervistuarit kanë vlerësuar pozitivisht ndryshimet e kryera nga ADISA. Në muajin Maj 2018, ka rënie të raportit të personave që vlerësojnë ndryshimet e kryera nga ADISA me shkallën “Shumë pozitivisht” me totalin e personave të interesuar krahasuar me periudhat e tjera të intervistimit.

Më poshtë paraqitet grafikisht niveli i kënaqësisë qytetare i disagreguar sipas indikatorëve të ndryshëm për matjen e performancës për shkallët e vlerësimit “Shumë i kënaqur” dhe “I kënaqur”:



Nga grafikët e mësipërm, vihet re **rritje e dukshme** e nivelit të kënaqësisë qytetare në të gjithë indikatorët e analizuar *me periudhën para hapjes së zyrave pritëse*. Ky ndryshim është më i dukshëm për ambientet e akomodimit dhe për respektimin e radhës. Gjithashtu, *për periudhën pas marrjes në administrim të sporteleve pritëse*, niveli i kënaqësisë është mbi nivelin 90%. Rënie e nivelit të kënaqësisë qytetare në krahasim me periudhat e tjera pas marrjes në administrim të sporteleve pritëse vihet re për shërbimin në sportel dhe për ambientet e akomodimit. Rënia në nivelin e kënaqësisë të shërbimit në sportel vjen si rrjedhim i performancës së ulët të stafit në sportelin e shërbimit të QKB. Rënia në nivelin e kënaqësisë për ambientet e akomodimit vjen si rrjedhim i mungesës së ajrit të kondicionuar dhe ndriçimit në ambientet e Qendrës së Integruar Kavajë.

Për nivelin e kënaqësisë mbi respektimin e afateve ligjore për kthim përgjigje, gjatë gjithë periudhës së intervistimit, të paktën gjysma e të intervistuarve kanë vlerësuar me shkallët “Shumë i pakënaqur” dhe “I pakënaqur” këtë indikator. Përsa i përket nivelit të kënaqësisë me sportelin e postës, pothuajse të gjithë të intervistuarit janë të kënaqur.

ISSH. Nga analizimi i të dhënave vihet re rritje e dukshme në nivelin e kënaqësisë qytetare në të gjithë indikatorët e analizuar me priudhën para marrjes në administrim të sporteleve pritëse. Të intervistuarit janë shprehur shumë të pakënaqur me respektimin e afateve ligjore për kthimin e përgjigjes.

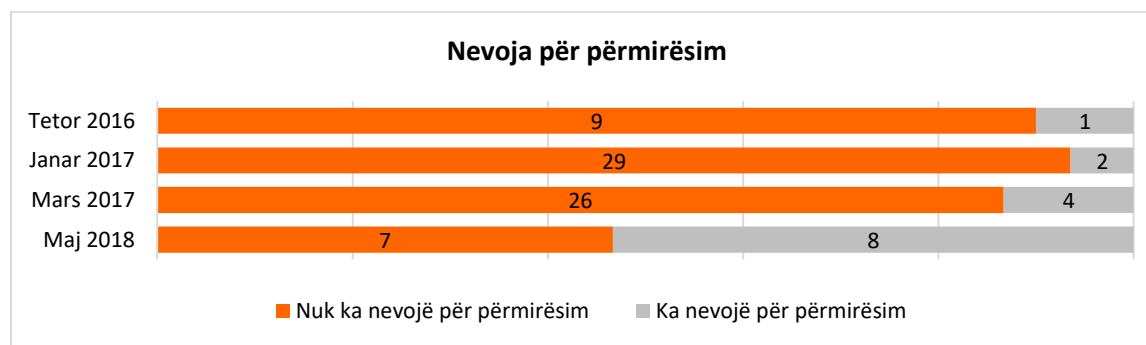
FSDKSH. Nga analizimi i të dhënave vihet re rritje e dukshme në nivelin e kënaqësisë qytetare në të gjithë indikatorët e analizuar me priudhën para marrjes në administrim të sporteleve pritëse. Pas marrjes në administrim të sporteleve pritëse, niveli i kënaqësisë qytetare është 100% për indikatorët e marrë në analizë.

DPGJC. Nga analizimi i të dhënave vihet re rritje në nivelin e kënaqësisë qytetare në të gjithë indikatorët e analizuar me periudhën para marrjes në administrim të sporteleve pritëse. Në krahasim me periudhat e tjera të intervistimit pas marrjes në administrim të sporteleve pritëse vihet re rënie e nivelit të kënaqësisë në ambientet e akomodimit. Kjo rënie vjen si rrjedhim i mungesës së ajrit të kondicionuar në sportelet pritëse të DPGJC.

QKB. Nga analizimi i të dhënave vihet re rënie e nivelit të kënaqësisë qytetare me shërbimin në sportel, ndërsa për indikatorët e tjerë niveli i kënaqësisë është pothuajse në të njëjtat nivele para dhe pas marrjes në administrim të sporteleve pritëse. Gjysma e të intervistuarve shprehen të pakënaqur me komunikimin dhe profesionalizmin e stafin përgjegjës për ofrimin e shërbimit. Këta të fundit nuk kanë etikë në komunikimin me qytetarët dhe përdorin mjete komunikimi mobile gjatë ofrimit të shërbimit.

DPT. Të gjithë të intervistuarit janë të kënaqur me ofrimin e shërbimit në sportelet pritëse të DPT dhe janë shprehur se nuk ka nevojë për përmirësim.

Më poshtë paraqitja grafike e perceptimit për përmirësim:



(Të dhëna më të detajuara për Matjen e kënaqësisë së qytetarit dhe Matjen e kohës së shërbimit janë paraqitur në materialet bashkëlidhur këtij projektraporti të cilët u hartuan nga

Sektori i Performancës bazuar në të dhënat e marra nga grupi i punës i ngritur me urdhër nr.404, datë 07.05.2018, nr.415, datë 09.05.2018, nr.418, datë 11.05.2018 “Për dërgimin me shërbim në Kavajë” në prani dhe të grupit të auditimit).

Konkluzioni

Bazuar në analizën e të dhënave nga Sektori i Performancës dhe Mbikqyrjes së Lëvrimit të Shërbimeve dhe nga vizita në terren e grupit të auditimit rezultoi se është ulur ndjeshëm koha e pritjes në sportel të qytetarit për marrjen e shërbimit, po kështu është ulur ndjeshëm dhe procedura e kryerjes së aplikimit nga asistentët e shërbimit duke bërë që qytetari të marrë një shërbim cilësorë, në një kohë sa më të shkurtër por referuar të dhënave dhe problematikave të ngritura nga qytetarët dhe Përgjegjësi i Zyrës në përfundim të auditimit rezultoi:

Gjetje nr.4

Në lidhje me kënaqësinë e qytetarëve për ambientet e akomodimit dhe mënyrën e ofrimit të shërbimeve në sportel për vitin 2018 kemi:

1. Rënie të nivelit të kënaqësisë qytetare në krahasim me periudhat e tjera pas marrjes në administrim të sporteleve pritëse për :

- Shërbimin në sportel që vjen si rrjedhim i performancës së ulët të stafit në sportelin e shërbimit të QKB ku të intervistuarit shprehen të pakënaqur me komunikimin dhe profesionalizmin e stafit përgjegjës për ofrimin e shërbimit të cilët nuk kanë etike në komunikim me qytetarët dhe përdorin mjete komunikimi mobile gjatë ofrimit të shërbimit.

- Ambientet e akomodimit që vjen si rrjedhim i mungesës së ajrit të kondicionuar dhe ndriçimit në ambientet e Qendrës së Integruar Kavajë.

2. Të intervistuarit kanë shprehur pakënaqësi mbi respektimin e afateve ligjore për kthim përgjigje ku rreth gjysma e tyre kanë vlerësuar me shkallët “Shumë i pakënaqur” dhe “I pakënaqur” këtë indikator.

3. Rënie të kënaqësisë mbi shërbimet e ofruara janë konstatuar dhe për kthimin e përgjigjeve të ankesave dhe trajtimin e tyre jashtë afateve ligjore.

4. Sistemet me të cilat funksionojnë zyrat pritëse në Kavajë nuk mund të nxjerrin të dhëna mbi statusin e aplikimit, sa aplikime janë trajtuar sa janë pa trajtuar brenda dhe jashtë afatit ligjore, një pjesë e të intervistuarve kanë shprehur nevojën e përmirësimit të sistemit të DPT.

Është konstatuar se për periudhën Maj –Korrik 2017 sistemi i ZRPP nuk ka funksionuar duke bërë të pamundur marrjen e informacionit mbi statusin e aplikimit dhe për këtë periudhë nga sektori i IT në ADISA nuk është nxjerrë asnjë e dhënë me qëllim raportimin e ecurisë së shqyrtimit të aplikimeve nga zyrat përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve.

Testi nr.4

Rekomandim nr.4

- Përgjegjësi i Zyrës Kavajë të rrisë kërkesën e llogarisë për rritjen e performancës së stafit në lidhje me etikën në komunikim, modelet e sjelljes, menaxhimit të presionit në punë, më aplikimin e kodeve dhe tarifave të shërbimit dhe aspekteve të tjera që përmirësojnë ofrimin e shërbimeve publike ndaj qytetarit, në bazë të Rregullores së Funksionimit të Zyrave Pritëse dhe Marrëveshjeve të Bashkëpunimit të lidhura me Bashkinë Kavajë dhe Institucionet e tjera.
- të marrë masa për përmirësimin e ambienteve të akomodimit kryesisht sistemit të kondicionimit dhe ndriçimit.

. 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 për Regjistrimin e Dëshmisë së Trashëgimisë pa pronë.

Me anë të Udhëzimeve dhe orientimeve të herë pas herëshme ZQRPP udhëzon dhe orienton sportelet e ADISA mbi aplikimin e shërbimeve dhe më konkretisht mbi 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 hipotekor.

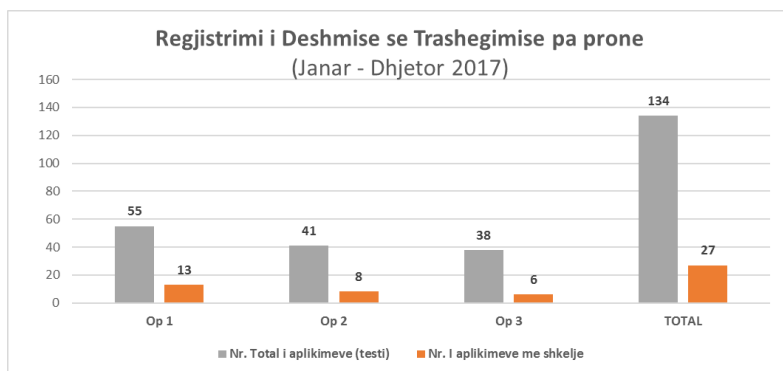
Në këto kushte ZQRPP shprehet se aplikimet do të pranohen vetëm kur disponohet pasuri e paluajtshme e regjistruar në ZVRPP, kjo për arsye se dëshmia regjistrohet mbi një pasuri.

Gjetje nr.5

Në testin e realizuar në 134 aplikime rezultoi se në 27 raste procedurat e ndjekura nga asistentët e shërbimit gjatë pranimin të dokumentacionit dhe plotësimit i rubrikave të caktuara në formularin e aplikimit nuk janë në përputhje me Udhësimet e lëna nga ZQRPP e dërguar me shkresën numër 215/24 i datës 28.04.2017, ku më konkretisht në testin e realizuar janë konstatuar aplikime për Regjistrimin e Dëshmisë së Trashëgimisë, pa dokumente pronësie.

Në tabelën dhe grafikun në vijim gjenden aplikimet e konstatuara me shkelje

As i shërbimit	Nr. Total i aplikimeve (testi)	Nr. I aplikimeve me shkelje
Op 1	55	13
Op 2	41	8
Op 3	38	6
Total	134	27



Testi nr.6

❖ Aplikime mbi Regjistrimin e Dëshmisë së Trashëgimisë pa elementët e tjerë (akt trashëgimie)

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 regjistrohet mbi një pasuri.

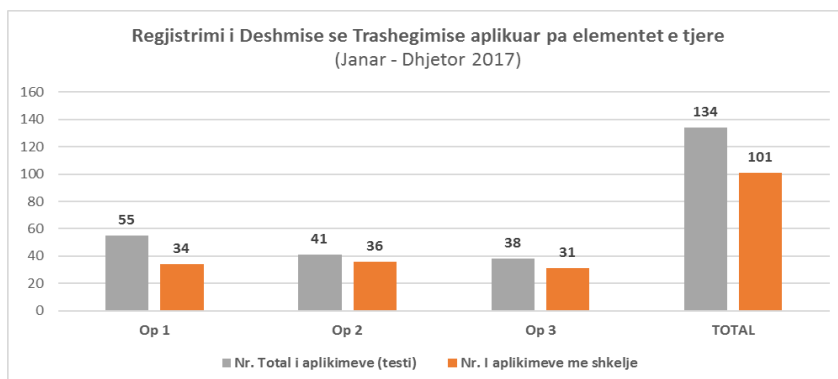
Gjetje nr.6

Në testin e realizuar 134 aplikime janë konstatuar 101 aplikime për Regjistrimin e Dëshmisë së Trashëgimisë, pa elementet e tjerë (certifikata/vërtetimi i pronësisë, kopje e kartelës së pasurisë dhe kopje të fragmentit të hartës kadastrale) në kundërshtim me Ligjin nr. 33 datë 21.03.2012 “Për regjistrimin e pasurive të paluajtshme” dhe udhëzimeve të lëna nga ZQRPP mbi aplikimin e shërbimeve në zbatim të buletinit numër 35, datë 08.04.2014.

Nga 134 aplikime të testuara mbi “regjistrimi i dëshmisë së trashëgimisë” rezultoi se në 101 raste procedurat e ndjekura nga asistentët e shërbimit gjatë pranimit të dokumentacionit dhe plotësimit i rubrikave të caktuara në formularin e aplikimit nuk janë në përputhje me udhëzimet e lëna nga ZQRPP mbi aplikimin e shërbimeve në zbatim të buletinit numër 35 i datës 08.04.2014 ku ndër të tjera 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 karte dhe harte treguese”

Në tabelën dhe grafikun në vijim gjenden aplikimet e konstatuara me shkelje

As i shërbimit	Nr. Total i aplikimeve (testi)	Nr. I aplikimeve me shkelje
Op 1	55	34
Op 2	41	36
Op 3	38	31
Total	134	101



Testi nr.7

❖ Aplikime Akt-Verifikimi me shkelje

Zyrat Vendore të Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme e konkretisht Zyra Kavajë, pasi shqyrton dokumentacionin tekniko – ligjor dhe pas këtij shqyrtimi konstaton mangësi, i drejtohet subjektit aplikues me një kërkesë për plotësim dokumentacioni brenda një afati të caktuar. Ky i fundit, subjekti aplikues, paraqitet në sportel për të dorëzuar dokumentacionin përkatës. Asistenti i Shërbimit ADISA administron dokumentacionin sipas “Aktit të Verifikimit” duke kryer lidhjen edhe në sistemin eIPS. Kërkesa për plotësim dokumentacioni bëhet pjesë e dosjes së aplikuar dhe në fund të ditës dorëzohet në ZVRPP (BO).

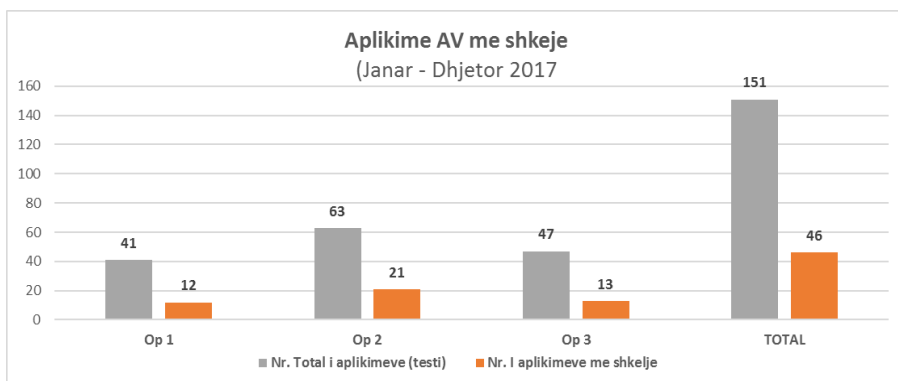
Gjetje nr.7

Në testin e realizuar në 151 aplikime e më konkretisht “Akti i Verifikimit” rezultoi se në 46 raste procedurat e ndjekura nga asistentët e shërbimit gjatë pranimit të dokumentacionit dhe plotësimit të rubrikave të caktuara në formularin e aplikimit për këtë shërbim nuk janë në përputhje me udhëzimet e lëna nga ZQRPP në zbatim të Ligjit nr. 33 i datës 21.03.2012 dhe akteve ligjore e nën ligjore që rregullojnë veprimtarinë e ZRPP-së.

Më konkretisht në testin e realizuar janë konstatuar aplikime të administruara në kundërshtim me procesin e sipërcituar ku aplikimi është kryer pa kërkesën e ZVRPP për plotësim dokumentacioni

Në tabelën dhe grafikun në vijim gjenden aplikimet e konstatuara me shkelje

As i shërbimit	Nr. Total i aplikimeve (testi)	Nr. I aplikimeve me shkelje
Op 1	41	12
Op 2	63	21
Op 3	47	13
Total	151	46



❖ **Aplikime për Shërbimet e Zhbllokimit**

Regjistrimi i bllokimeve (inskrifteve) në regjistrin e pasurive të paluajtshme kryhet nëpërmjet vullnetit të qytetarit të shprehur në aktin noterial dhe/ose nëpërmjet përcaktimeve të ligjit/vendimit të gjykatës.

Gjetja nr.8

Në testin e realizuar në 101 aplikime e më konkretisht “Bllokimet e pasurive (inskriftet)” rezultoi se në 29 raste, procedurat e ndjekura nga asistentët e shërbimit gjatë pranimi të dokumentacionit dhe plotësimit i rubrikave të caktuara në formularin e aplikimit për këtë shërbim nuk janë në përputhje me udhëzimet e lëna nga ZQRPP, në zbatim të Ligjit nr. 33 i datës 21.03.2012 dhe akteve ligjore e nën ligjore që rregullojnë veprimtarinë e ZRPP-së, kështu në testet e kryera në 101 aplikime, është evidentuar se sportelistët kryerjnë gabime të cilat lidhen me:

- *Mosplotësimin e të dhënave të prokurës së përfaqësimit në sistemin e aplikimit si dhe aplikimin e disa praktikave nga subjekte të cilët nuk kishin tagër për kryerjen e tyre;*
- *Ekzistencën e paqartësive lidhur me regjistrimin e kontratave të shitjes me kusht ose rezervë. Sportelistët nuk arrijnë të kategorizojnë kontratat për të cilat duhet të aplikohet kalimi i pronësisë tek blerësi shoqëruar me bllokim në favor të palës shitëse dhe kontratave për të cilat nuk kalohet pronësia por bllokohet vetëm në favor të palës blerëse.*
- *Aplikimin e gabuar të njësive të bllokimeve (inskrifteve) ose zhbllokim. Disa kontrata hipoteke nga bankat, kanë si objekt bllokimin e një ose disa pasurive më dy ose më shumë vlera kredie, për të cilat duhen aplikuar për secilën (vlerë kredie) nga një njësi e veçantë kodi B10/11/12.*
- *Aplikimin e gjobave. Nga aplikimet e testuara është vënë re se sportelistët për të llogaritur dhe plotësuar vlerën e gjobës kryejnë aplikimin dhe kombinimin e disa kodeve të shërbimit. Sugjerohet që llogaritja e gjobës të kryhet nëpërmjet kodit specifik të shërbimit sipas ditëve të vonesës.*

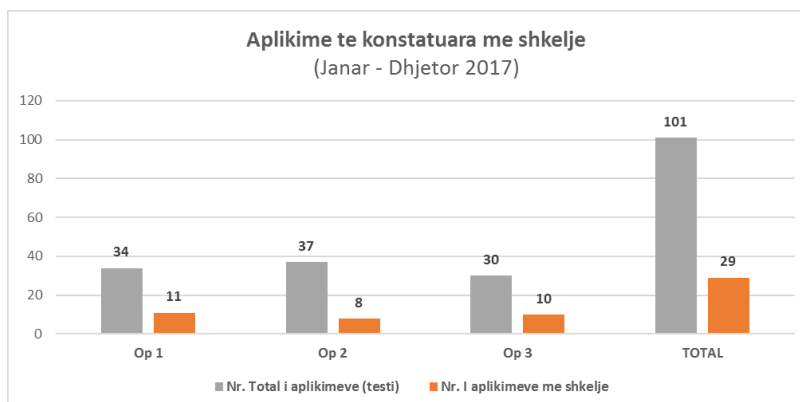
Në tabelën dhe grafikun në vijim gjenden aplikimet e konstatuara me shkelje.

As i shërbimit	Nr. Total i aplikimeve (testi)	Nr. I aplikimeve me shkelje
Op 1	34	11

Op 2	37	8
Op 3	30	10
TOTAL	101	29

❖ *Aplikime për shërbimin Kalim pronësie/Korrigjim)*

Regjistrimi i kalimeve të pronësisë kryhet nëpërmjet kërkesës së qytetarit dhe dorëzimit të aktit noterial (K.Shitje, K.Dhurimi, Deklaratë për Heqje Dorë) pranë sporteleve të ADISA/ZRPP. Ndërsa kërkesa për korrigjim gabimesh materiale është shërbim që kryhet nëpërmjet kërkesës së qytetarit kur evidenton një gabim në dokumentin e pronësisë ose gjatë shqyrtimit të një dosje ZRPP konstaton një gabim të tillë dhe nëpërmjet akt verifikimit kërkon nga aplikuesi kryerjen e një aplikimi shtesë për korrigjim



Gjetje nr.9

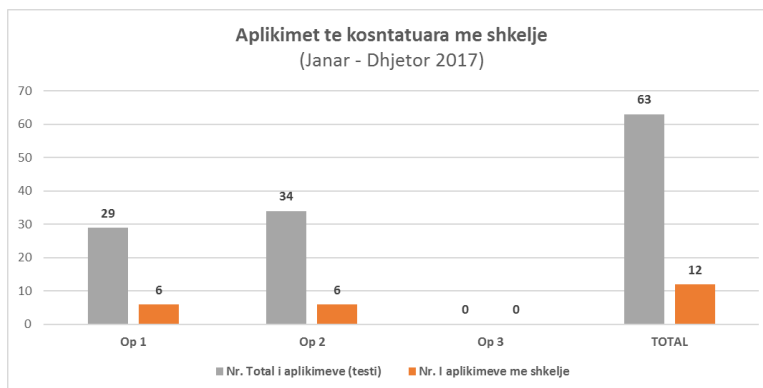
Në testin e realizuar në 63 aplikime e më konkretisht “Kalimet e Pronësisë” dhe “Korrigjimet” rezultoi se në 12 raste procedurat e ndjekura nga asistentët e shërbimit gjatë pranimit të dokumentacionit dhe plotësimit i rubrikave të caktuara në formularin e aplikimit për këtë shërbim nuk janë në përputhje me orientimet e lëna nga ZQRPP në zbatim të Ligjit nr. 33 i datës 21.03.2012 dhe akteve ligjore e nën ligjore që rregullojnë veprimtarinë e ZRPP-së, kështu në testet e kryera në 63 aplikime, është evidentuar se sportelistët kryejnë gabime të cilat lidhen me:

- *Përfundimin e aplikimit në bazë të një kërkesë për plotësim dokumentacioni nga ZRPP pa e lidhur me aplikimin paraardhës.*
- *Aplikimin e gabuar të njësive të shërbimeve për kalimin e pronësisë (Nëse një kontratë dhurimi/shitje ka për objekt 3 pasuri sportelistët aplikojnë vetëm një kod shërbimi).*
- *Llogaritjen e taksës për kalimin e pronësisë (m²).*
- *Aplikimin vetëm të kodeve për kalimin e pronësisë (KP1, KP2) pa e shoqëruar me kodet për shërbimin e pajisjes me Certifikatë Pronësie/Vërtetim Pronësie, Kartelë Pasurie dhe Hartë Treguese.*
- *Vlen për t’u përmendur fakti që Operatori 3 nuk ka kryer asnjë aplikim për shërbimet e kalimit të pronësisë/korrigjimeve për shkak se gjatë kësaj periudhe ofronte shërbim pranë sportelit të informacionit.*

Në tabelën dhe grafikun në vijim gjenden aplikimet e konstatuara me shkelje.

As i shërbimit	Nr. Total i aplikimeve (testi)	Nr. i aplikimeve me shkelje
----------------	--------------------------------	-----------------------------

Op 1	29	6
Op 2	34	6
Op 3	0	0
TOTAL	63	12



Testi nr.9

Gjetje nr.10

Në përfundim të auditimit (me zgjedhje) të aplikimeve për shërbime të ndryshme të kryera në sportelet e ZVRPP u konstatua se në bazën ligjore me të cilën funksionon ADISA nuk ka të përcaktuar qartë se cila strukturë e institucionit ka përgjegjësinë për evidentimin e aplikimeve të kryera me gabime, kompetencën për përcaktimin e personave përgjegjës dhe marrjen e masave për përmirësimin e situatës. Në ZRPP Kavajë, sistemi i kontrollit të brendshëm nuk është efektiv në parandalimin, evidentimin dhe marrjen e masave për aplikimet me gabime që gjenerojnë vlera financiare në kundërshtim me Ligjin nr. 33 , datë 21.03.2012 dhe Udhëzimet e ZRPP, duke bërë që ky sistem të paraqitet me rrisk të lartë .

Rekomandim nr.5

Grupi i auditimit duke e përcaktuar si fushë me risk të lartë ndjekjen e procedurave të caktuara gjatë kryerjes së aplikimit dhe mungesën e bazës ligjore në lidhje me këtë procedurë rekomandon ngritjen e një strukture të veçantë që të merret me kontrollin e aplikimeve të kryera nga asistentët e shërbimit, ose të kryhen ndryshimet në bazën ligjore për të ngarkuar me përgjegjësi Sektorin e Mbikqyrjes së Lëvrimit të Shërbimeve që përveç detyrave që ka të përcaktuar në Rregulloren e Brendshme të ADISA të merret dhe me kontrollin e aplikimeve të kryera në sportelet e shërbimit për evitimin e gabimeve gjatë kryerjes së aplikimit që çojnë në gjenerim të vlerave financiare.

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 Funksionimin e Zyrave Pritëse miratuar me Vendim nr.3, datë 25.04.2017 të Këshillit Drejtues dhe Rregullores së Brendshme për Funksionimin 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 shpreh 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.

Gjetje nr.11

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 Funksionimin e Zyrave Pritëse miratuar me Vendim nr.3, datë 25.04.2017 të Këshillit Drejtues dhe Rregullores së Brendshme për Funksionimin e ADISA miratuar me Vendim nr.2, datë 03.10.2016. Po kështu nga kjo zyrë nuk janë evidentuar rrisqet e mosrealizimit të objektivave dhe nuk janë hartuar hartat e proceseve të punës dhe gjurmët e auditit.

Rekomandim nr.6

Përgjegjësi i Zyrës Vendore Kavajë të marrë masa për kryerjen e analizave periodike të punës, të diskutojë dhe dokumentojë me stafin të gjitha problematikat e ngritura gjatë procesit të punës për rritjen e cilësisë së ofrimit të shërbimeve dhe rritjen e performancës në sjellje dhe komunikim me qytetarët.

Asetet

Në bazë të Vendimit të Këshillit Bashkiak Kavajë nr.10, datë 04.03.2016 “Për dhënien në përdorim nga Bashkia Kavajë Ministrit të Shtetit për Inovacionin dhe Administratën Publike për vendosjen e ADISA” ambjentin me sipërfaqe prej 494 m2 në katin e parë të Pallatit të Kulturës Kavajë, nga ADISA janë marrë masa dhe kryer investime për përmirësimin e ambjentit dhe përshtatjen për funksionimin e sporteleve të shërbimit.

Shpenzimet e kryera për Investime për rikonstruksionin e këtij ambjenti janë në **vlerën 29,090,367 lekë**, kosto e shpenzimeve operative (materialet e shpenzuara gjatë ofrimit të shërbimeve për qytetarët si kancelari + letër, bojra dhe printer, detergjente pastrimi etj për përiudhën e audituar janë në **vlerën 2,262,874 lekë** si dhe shpenzime për paga dhe sigurime shoqërore janë në **vlerën 6,726,851 lekë**.

Paraqitur e detajuar sipas viteve në tabelën e mëposhtme.

Emërtimi	Viti
	2016 +2017
Shpenzime Paga dhe sigurime	6,726,851
Shpenzime operative	2,262,874
Investime	29,090,367
Totali	38,080,092

Në total shpenzimet e kryera për Qendrën e Integruar Kavajë për periudhën e audituar janë në vlerën 38,080,092 lekë.

Gjetje nr.12

Kostoja e shpenzimeve të kryera për investime, paga dhe sigurime si dhe e shpenzimeve operative (kancelari + letër, bojra dhe printer, detergjente pastrimi etj) për periudhën e audituar janë në vlerën 38,080,092 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 8.5 % të totalit të përgjithshëm të shpenzimeve për këto zëra.

Rekomandim nr.7

Përgjegjësi i Zyrës Vendore Kavajë të ushtrojë kontroll më të lartë në përdorimin e materialeve të konsumit me qëllim uljen e shpenzimeve për këto materiale.

V. PLAN VEPRIMI PËR ZBATIMIN E REKOMANDIMEVE.

1. Meqenëse nga Përgjegjësi i Zyrës Kavajë dhe Sektori i Mbikqyrjes së Lëvrimin të Shërbimeve janë ngritur disa herë shqetësime mbi mosrespektim të marrëveshjeve nga asistentët e shërbimit që kanë varësi nga Bashkia duke e bërë funksionimin e sistemit të kontrollit të brendshëm me rrisht të lartë atëherë bëhet e domosdoshme ndryshimi i kushteve të Marrëveshjeve të lidhur me këto institucione. Përgjegjësi i Zyrës Kavajë të informojë me shkrim Menaxhimin e ADISA mbi këto problematika dhe Menaxhimi të komunikojë me Institucionet për zgjidhjen e problemeve ose zgjidhjen e marrëveshjeve.

Deri në Tetor 2018

2. Përgjegjësi i Zyrës Vendore të planifikojë dhe organizojë trajnime të ndryshme për asistentët e shërbimit, me institucionet përgjegjëse për dhënien e shërbimit me qëllim rritjen e profesionalizmit në drejtim të ofrimit të shërbimit sipas kushteve të përcaktuara në Marrëveshjet e Bashkëpunimit të lidhura me Bashkinë Kavajë dhe Institucionet e tjera si dhe të rrisë kërkesën e llogarisë ndaj asistentëve me qëllim rritjen e përgjegjësisë së tyre në ofrimin e shërbimeve sa më cilësore për qytetarët. Nga Drejtoria e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve të merren masa që përveç mbikqyrjes me kamera të përcaktohet një frekuencë e mjaftueshme e vizitave në Zyrat Vendore/ Rajonale për mbikqyrjen e mënyrës së ofrimit të shërbimeve në sportelet e ADISA.

Vazhdimisht

3. Përgjegjësi i Zyrës Vendore në bashkëpunim me Institucionet me të cilat janë lidhur marrëveshjet e bashkëpunimit të punojnë 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 jashtë afateve ligjore, gjithashtu në bashkëpunim me Sektorin e Ankesave pranë ADISA-s të rrisin bashkëpunimin me ZRPP Kavajë 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.

Vazhdimisht

4- Përgjegjësi i Zyrës Kavajë të rrisë kërkesën e llogarisë për rritjen e performancës së stafit në lidhje me etikën në komunikim, modelet e sjelljes, menaxhimit të presionit në punë, më aplikimin e kodeve dhe tarifave të shërbimit dhe aspekteve të tjera që përmirësojnë ofrimin e shërbimeve publike ndaj qytetarit, në bazë të Rregullores së funksionimit të Zyrave Pritëse dhe Marrëveshjeve të Bashkëpunimit të lidhura me Bashkinë Kavajë dhe Institucionet e tjera.

- të marrë masa për përmirësimin e ambjenteve të akomodimit kryesisht sistemit të kondicionimit dhe ndriçimit.

Vazhdimisht

5. Grupi i auditimit duke e përcaktuar si fushë me risk të lartë ndjekjen e procedurave të caktuara gjatë kryerjes së aplikimit dhe mungesën e bazës ligjore në lidhje me këtë procedurë rekomandon ngritjen e një strukture të veçantë që të merret me kontrollin e aplikimeve të kryera nga asistentët e shërbimit, ose të kryhen ndryshimet në bazën ligjore për të ngarkuar me përgjegjësi Sektorin e Mikqyrjes së Lëvrimin të Shërbimeve që përveç detyrave që ka të përcaktuar në Rregulloren e Brendshme të ADISA të merret dhe me kontrollin e aplikimeve të kryera në sportelet e shërbimit për evitimin e gabimeve gjatë kryerjes së aplikimit që çojnë në gjenerim të vlerave financiare.

Deri në fund të vitit 2018

6. Përgjegjësi i Zyrës Vendore Kavajë të marrë masa për kryerjen e analizave periodike të punës, të diskutojë dhe dokumentojë me stafin të gjitha problematikat e ngritura gjatë procesit të punës për rritjen e cilësisë së ofrimit të shërbimeve dhe rritjen e performancës në sjellje dhe komunikim me qytetarët.

Vazhdimisht

7. Përgjegjësi i Zyrës Vendore Kavajë të ushtrojë një kontroll më të lartë në përdorimin e materialeve të konsumit me qëllim uljen e shpenzimeve për këto materiale.

Vazhdimisht

Ky Raport Final hartohet 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.

Për Grupin e Auditimit

Thoma PAPADHIMITRI

Shkurte HALILI

Enea TURLLA

Fjorald BEHARI