



---

REPUBLIKA E SHQIPËRISË  
KRYEMINISTRIA  
AGJENCIA E OFRIMIT TË SHËRBIMEVE PUBLIKE TË INTEGRUARA  
(ADISA)

## RAPORT FINAL ANGAZHIMI

(Auditim Performance)

“ZYRA RAJONALE FIER”

*Tiranë, Shkurt 2020*

## Përmbajtja

<b>I. PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE</b> .....	4
1. Përmbledhje.....	4
2. Qëllimi i auditimit.....	5
3. Risqet e aktiviteteve të subjekteve.....	6
4. Objektivi i auditimit .....	7
<b>II. HYRJE</b> .....	7
1. Veprimtaria dhe detyrat e subjektit të audituar.....	7
2. Burimet e kritereve.....	8
2.1 Kriteret politike.....	8
2.2 Kriteret e monitorimit dhe raportimit .....	8
2.3 Kriteret teknike .....	8
2.4 Kriteret e tjera.....	9
3. Strategjia e Sektorit të Auditit në auditimet e performacës.....	9
4. Auditime të mëparshme në këtë fushë .....	9
<b>III. METODA E AUDITIMIT</b> .....	9
<b>IV. GJETJET, KONKLuzionET DHE REKOMANDIMET PËR ÇDO SISTEM</b> .....	11
1. A janë hartuar dhe zbatuar politika të përshtatshme nga ADISA për menaxhimin e sporteve të shërbimit?.....	11
1.1 A është i plotësuar kuadri ligjor mbi ofrimin e shërbimeve publike në sportel dhe a ka qenë efektiv?.....	12
1.2 A funksionon komunikimi eficient ndërmjet Institucioneve ofruese të shërbimeve dhe ADISA? A respektohen marrëveshjet e lidhura?.....	14
1.3 A janë përcaktuar qartë detyrat e personelit që lidhen me ofrimin e shërbimeve në sportel?.....	19
1.4 A ka ndikuar administrimi i burimeve njerëzore në veprimtarinë e Zyrës Rajonale për arritjen e objektivave?.....	21
1.5 A janë hartuar dhe zbatuar rregullat e përgjithshme të sjelljes, për kanalet e shërbimit? .....	21
1.6 A janë hartuar dhe respektuar standardet e vendosura për ofrimin e shërbimeve (ngritjen e qendrave)? .....	24
2. A janë arritur objektivat për përmirësimin e ofrimit të shërbimit në Zyrën Rajonale Fier?.....	28
2.1 A janë realizuar objektivat në lidhje me aplikimet e kryera dhe trajtimi i ankesave të paraqitura në sportelet e shërbimit? .....	28
2.2 A janë realizuar objektivat për ndryshimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve nga ADISA nëpërmjet reduktimit të kohës së shërbimit? .....	35

2.3 A janë respektuar standardet e vendosura për ngritjen dhe funksionimin e sporteve të shërbimit? .....	37
2.4 A është rritur performanca e stafit përgjegjës për ofrimin e shërbimeve? .....	39
2.5 A është realizuar procesi i menaxhimit të riskut?.....	40
3. A janë menaxhuar si duhet Asetet Fizike në Zyrën Rajonale Fier?.....	42
3.1 A është kryer transferimi i ambienteve nga institucionet e tjera shtetërore të ADISA sipas procedurave ligjore? .....	42
3.2 A menaxhohen si duhet mallrat dhe mjetet kancelarike me të cilat furnizohet Zyrën Rajonale Fier? .....	42
4. A është efektiv sistemi i kontrollit, monitorimit dhe raportimit të funksionimit të Zyrës Rajonale Fier? .....	43
4.1 A raporton Zyra Rajonale Fier sipas afateve të vendosura? .....	44
4.2 A është kryer monitorimi sipas objektivave të vendosur. A ka funksionuar monitorimi i qendrave dhe a është efektiv? .....	46
5. Pyetja Kryesore. A ka qenë efektive ngritja e Zyrës Rajonale Fier për përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike nëpërmjet sporteve të shërbimit ? .....	55
V. PLAN VEPRIMI PËR ZBATIM REKOMANDIMESH .....	58
VI. ANEKSET	

# I. PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE

## 1. Përmbledhje

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 programit të angazhimit nr. 1322/1 prot, datë 25.11.2019, të miratuar nga Drejtori Ekzekutiv, në Zyrën Rajonale ADISA Fier u krye auditim mbi “Vlerësimin e performancës të veprimtarisë së Zyrës Rajonale Fier gjatë ofrimit të shërbimeve për qytetarët, duke analizuar efektivitetin e kësaj zyre dhe drejtorive të cilat janë përgjegjëse për ofrimin e shërbimit, kontrollin, monitorimin dhe raportimin e respektimit të standardeve gjatë ofrimit të shërbimeve publike në sportel”.

Misioni i angazhimit në Zyrën Rajonale Fier u krye nga grupi i auditimit i përbërë nga Shkurte Halili dhe Blerina Peshkëpia për periudhën 01.06.2017 deri më 31.06.2019, afati i kryerjes së auditimit është 25 Nëntor 2019 deri më 24 Janar 2020.

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 pasi u miratua nga titullari u përcjellë në subjektin e audituar më shkresën nr.1322/3 prot, datë 03.02.2020.

Nga nëpunësi përgjegjës me shkresën nr.1322/4 prot, datë 07.02.2020 u kthye observacion lidhur me disa nga gjetjet dhe rekomandimet e lëna. Nga grupi i auditimit pasi u kryen rregullimet dhe sqarimet përkatëse, në përfundim u përgatit Raporti Final i Angazhimit.

Strategjia Kombëtare për Zhvillim dhe Integrim (SKZHI) 2015 - 2020, kishte në fokus transformimin e mënyrës së ofrimit të shërbimeve në Shqipëri, përmes qasjes me në qendër qytetarin. Kjo mishërohet në Strategjinë Ndër sektoriale të Reformës në Administratën Publike (SNRAP) 2015 - 2020, e cila përbën kuadrin e përgjithshëm për modernizimin dhe transformimin e institucioneve dhe praktikave të administratës publike në vend, me vizionin e “sigurimit të shërbimeve me cilësi të lartë për qytetarët dhe bizneset në mënyrë transparente, efektive dhe efikase, nëpërmjet përdorimit të teknologjive moderne dhe shërbimeve inovative, në përputhje me kërkesat e integritetit evropian, nëpërmjet nëpunësve civilë të paanshëm, profesionalë dhe të përgjegjshëm, pjesë e strukturave eficientë”.

Konsolidimi i hapave të ndërmarra do të shoqërohej me shtrirjen e veprimit në të gjitha shërbimet për qytetarët dhe bizneset nga institucionet e administratës shtetërore në gjithë territorin e Republikës së Shqipërisë. Në zbatim të kësaj strategjia nga Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara është ngritur Qendra e Integruar me një ndalesë në Fier, e cila ka nisur funksionimin e saj për qytetarët në datë 12.05.2017.

Për vlerësimin e performancës së veprimtarisë së Zyrës Rajonale Fier, nga Sektori i Auditit në ADISA u planifikua një auditim performance për të vlerësuar funksionimin e sistemit të kontrollit të brendshëm në këtë zyrë, për të evidentuar problematikat e ndryshme dhe dhënë rekomandime për përmirësimin e tyre.

Në përfundim të misionit të angazhimit rezultoi se:

- Gjatë periudhës objekt auditimi marrëveshjet e bashkëpunimit të lidhura midis ADISA-s dhe institucioneve përgjegjëse për dhënien e shërbimit nuk janë respektuar në shkallën e duhur, duke paraqitur problematikat si më poshtë:
  - ZVRPP në lidhje me mos respektimin e afateve ligjore për dhënien e shërbimit qytetarëve, si dhe mos respektimi i afateve ligjore për shqyrtimin e ankesave dhe kthimin e përgjigjes;
  - ISSH në lidhje me mosfunksionimin e sistemit me të cilën punon ISSH në lënien e gjurmëve të aplikimit të realizuar në sistem;
  - QKB në lidhje me mungesën e një punonjësi në sportelin e dedikuar këtij institucioni për një kohë të gjatë, duke bërë që shërbimi të ofrohet me dy sportele nga tre që është projektuar për ofrimin e shërbimit;
  - Posta Shqiptare në lidhje me radhën e krijuar në sportelet e dedikuara pasi në këtë sportel nuk është i integruar sistemi i biletarisë.

Niveli i Riskut/i mesëm:

- Për periudhën e audituar drejtoritë e caktuara për mbikëqyrjen dhe monitorimin e standardeve të vendosura për funksionimin e Zyrave Rajonale/Vendore, për periudhën objekt auditimi nuk kanë realizuar të gjitha objektivat e vendosura (kryesisht aktivitet e planifikuara për mbikëqyrjen dhe monitorimin në terren të qendrave ADISA, në lidhje me respektimin e standardeve të vendosura për funksionimin e tyre si dhe për rritjen e performancës së stafit).
- Formatet standarde të raportimit nuk janë të miratuara, ato janë ndryshuar disa herë gjatë periudhës objekt auditimi duke bërë që aktivitetet e kryera sipas sektorëve të mos evidentohen (referuar hartave të proceseve të punës dhe gjurmëve të auditit të miratuara).
- Raportet e hartuara nga strukturat e caktuara për mbikëqyrjen, monitorimin dhe vlerësimin e performancës nuk janë përcjellë në mënyrë zyrtare titullarit dhe qendrave të monitoruara (Zyra Rajonale/Vendore) me qëllim marrjen në analizë të raportit të monitorimit dhe zgjidhjen e problemeve të konstatuara. Niveli i Riskut/i mesëm.

## **2. Qëllimi i auditimit**

Qëllimi i auditimit është ti ofrojë titullarit një raportim të besueshëm, të pavarur dhe objektiv mbi efektivitetin e veprimtarisë së Zyrës Rajonale Fier duke e konsideruar përmirësimin e ofrimit të shërbimeve për qytetarët një prioritet të institucionit. Në përfundim të auditimit u konstatua se:

Zyra Rajonale Fier ofron shërbime publike për qytetarët nëpërmjet sporteleve pritëse të ngritura në këtë zyrë. Veprimtaria e kësaj zyre 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”, Vendimit të Këshillit Drejtues nr. 2, datë 10.03.2016 “Për miratimin e rregullores së brendshme për organizimin dhe funksionimin e administratës së ADISA”, ligjit nr. 7961, datë 12.07.1995

“Kodi i punës i Republikës së Shqipërisë”, i ndryshuar, ligji nr. 10296, datë 08.07.2010 “Për menaxhimin financiar dhe kontrollin”, i ndryshuar me ligjin nr. 110, datë 15.10.2015, Udhëzimit nr. 3477/2015 “Për metodologjinë e klasifikimit, kodifikimit dhe formularët e aplikimit të shërbimeve që ofrohen nga administrata shtetërore”, Vendimit nr. 343, datë 04.05.2016 “Për përcaktimin e autoritetit përgjegjës për hartimin e modeleve”, Vendimit nr. 584, datë 27.7.2016 “Për standardizimin e mënyrës së klasifikimit dhe kodifikimit të shërbimeve publike dhe të hartimit të formularëve për aplikimin në shërbime”, Vendimit të Këshillit të Ministrave nr. 384, datë 25.5.2016 “Për miratimin e dokumentit të politikave afatgjata për ofrimin e shërbimeve me në qendër qytetarin nga administrata shtetërore në Shqipëri”, Marrëveshjeve të bashkëpunimit që rregullojnë të drejtat dhe detyrimet e palëve gjatë ofrimit të shërbimeve në sportel, si dhe akteve të tjera ligjore e nënligjore që rregullojnë veprimtarinë e kësaj Zyre (Urdhrave dhe VKM mbi ndryshimet në strukturën e ADISA) etj.

### 3. Risqet e aktiviteteve të subjekteve

Risqet e aktiviteteve të subjektit të përfshira në këtë auditim, pra Zyra Rajonale Fier, Drejtoria e Administrimit të Qendrave (Sektori i Mbikëqyrjes së Lëvrimin të Shërbimeve dhe Sektori i Komunikimit me Qytetarin) si dhe Drejtoria e Standardeve (Sektori i Performancës dhe Raportimeve) kanë të bëjnë me vështirësitë dhe pengesat që subjektet hasin në realizimin e detyrave dhe funksioneve të përcaktuara në kuadrin ligjor në fuqi, ato lidhen kryesisht me risqe të jashtme dhe të brendshme. Për të kryer analizën e riskut, jemi mbështetur në Rregulloren për Vlerësimin e Riskut në ADISA, në regjistrin e riskut të institucionit. Janë marrë në konsideratë vetëm risqet e nivelit mesatar dhe të lartë. Për të përcaktuar nivelin e riskut, grupi i auditimit është bazuar në analizat e punës dhe raportet e veprimtarisë së Zyrës Rajonale Fier në veçanti dhe ADISA-s në përgjithësi për vitet 2017, 2018, 6-mujorin e parë 2019, Rregulloren e Brendshme të institucionit si dhe Rregulloren për Funksionimin e Zyrave Rajonale /Vendore. Në funksion të përmbushjes së kësaj kornize, është lidhur secili risk me pyetjet audituese që drejtojnë këtë program auditimi.

TABELA E RISQEVE

Nr	Përshkrimi i riskut	Risku para kontrollit	Kontrollet ekzistuese
1	Risk i jashtëm Mos funksionim i sistemit në ofrimin e shërbimeve për institucionet përkatëse.	i lartë	-Rregullore e brendshme për funksionimin e zyrave pritëse; -Marrëveshje bashkëpunimi midis ADISA-s dhe Institucioneve përkatëse.
2	Risk i brendshëm Mos realizimi në kohë dhe me efikasitet i procesit të aplikimit nga asistentet e shërbimit	i mesëm	-Rregullore e brendshme për funksionimin e zyrave pritëse.
3	Risk i brendshëm Mos administrimi i procesit të ankesave si dhe nevojës për realizim, nga asistenti i shërbimit	i mesëm	- Ligji nr.13/2016 ,Rregullore e brendshme për funksionimin e Zyrave Pritëse
4	Risk i jashtëm.		Marrëveshje bashkëpunimi ZVRPP / Posta Shqiptare

	Mos funksionim i sportelit postar.	i mesëm	
5	Risk i jashtëm. Mos dhënia e shërbimit në kohën e duhur dhe me cilësinë nga ZVRPP.	i lartë	Ligji për ADISA dhe Ligji për ZVRPP
6	Risk i jashtëm. Shqyrtimi me vonesë i ankesave nga zyrat përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve.	i lartë	Ligji për ADISA, dhe marrëveshjet e bashkëpunimit.
7	Risk i Brendshëm. Mos kryerja e Monitorimit dhe Vlerësimit sipas metodologjisë së caktuar dhe për të gjitha qendrat ADISA.	i lartë	Rregullore e Brendshme e ADISA-s

#### 4. Objektivi i auditimit

Auditimi me temë “**Funksionimi i Zyrës Rajonale ADISA Fier gjatë ofrimit të shërbimeve në sportel**” është shtrirë në periudhën Qershor 2017 - Qershor 2019 dhe ka analizuar efektivitetin e subjekteve objekt auditimi, të cilat janë përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve për qytetarët nëpërmjet sporteleve të shërbimit, mbikëqyrjen e ofrimit të shërbimeve nëse ato realizohen sipas standardeve të vendosura, vlerësimi i performancës së qendrave nëpërmjet kanaleve të ndryshme të ofrimit të shërbimeve etj, si dhe problematikave të dala prej tyre. Ky auditim ka për qëllim të ofrojë një tablo të qartë mbi situatën legjislative për mënyrën e ofrimit të shërbimeve për qytetarët, përputhshmërinë e veprimtarisë së zhvilluar me standardet e vendosura si dhe gjendjen reale të ofrimit të shërbimeve në Zyrën Rajonale Fier, duke analizuar masat e marra nga subjektet që kanë për detyrë kontrollin, monitorimin, raportimin e mënyrës së ofrimit të shërbimeve në këtë qendër. Kushtet të cilat janë të nevojshme për të siguruar efektivitetin kanë të bëjnë me nivelin e performancës së subjektit nën auditim.

Në përfundim të punës në terren më datë 24.01.2020, 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.

Diskutimi i këtyre gjetjeve do të kryhet edhe një herë përpara hartimit të Raportit Përfundimtar.

## II. HYRJE

### 1. Veprimtaria dhe detyrat e subjektit të audituar

Zyra Rajonale Fier është pjesë e strukturës së ADISA e ngritur në bazë të VKM nr.306, datë 05.04.2007 “Për disa ndryshime në VKM nr.654, datë 14.09.2016 “Për miratimin e strukturës dhe organikës së Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara”. Kjo zyrë ka nisur shërbimin për qytetarët në dt.12.05.2017. Fushëveprimi i i këtij subjekti është ofrimi i shërbimeve publike në sportel.

Veprimtaria e Zyrës Rajonale Fier zhvillohet në zbatim të Ligjit 13/2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë” si dhe marrëveshjeve të lidhura me

institucionet e tjera që ofrojnë shërbime në këtë zyrë. Në ADISA Fier ofrohen shërbime publike në sportele nga 9 institucione të nivelit qendror dhe vendore. Ofrimi i shërbimeve publike realizohet nga sportelet e institucioneve që janë nënë administrimin e Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara si dhe nga sportelet e institucioneve të tjera më të cilat ADISA ka nënshkruar marrëveshje për ofrimin e shërbimeve publike përkatëse në sportel në ambientet e qendrës së integruar.

## **2. Burimet e kritereve**

### **2.1 Kriteret politike**

Strategjia Kombëtare për Zhvillim dhe Integrim (SKZHI) 2015 - 2020, Strategjia Ndër sektoriale e Reformës në Administratën Publike (SNRAP) 2015 – 2020. Dokumenti i politikave afatgjata për Ofrimin e Shërbimeve me në Qendër Qytetarin nga administrata shtetërore në Shqipëri.

### **2.2 Kriteret e monitorimit dhe raportimit**

Raport Vjetor 2017, 2018 për Veprimtarinë e ADISA, Analiza 6- mujore dhe vjetore të vitit 2017, 2018, 2019 për funksionimin e Zyrës Rajonale Fier. Raportet e Monitorimit të qendrave, Raportet e Vlerësimit të Performancës. Vlerësimi fillestar për projektin e Shërbimeve Publike me në Qendër Qytetarin nga ISDA. Studim fizibiliteti për zbatimin e ndarjes së sporteleve për qytetarët (front office) nga Strukturat përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve publike (back office) në institucionet e administratës shtetërore (ref no. 04.01). Raport Final IDRA Research & Consulting, Inovacion kundër korrupsionit: “Ndërtimi i një modeli të ofrimit të shërbimit me në qendër qytetarin”. Klienti Misterioz “ Vlerësimi i performancës në ofrimin e shërbimeve publike nga institucionet qendrore” etj.

### **2.3 Kriteret teknike**

- Ligji nr. 13/2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”;
- VKM nr. 343, datë 4.5.2016 Për përcaktimin e autoritetit përgjegjës për hartimin e modeleve
- Vendim nr. 522, datë 13.07.2016 i Këshillit të Ministrave “Për krijimin e bazës të të dhënave shtetërore “Sistemi i menaxhimit të kartelave informative për shërbimet publike”;
- Vendim nr. 584, datë 27.07.2016 i Këshillit të Ministrave “Për standardizimin e mënyrës së klasifikimit dhe kodifikimit të shërbimeve publike dhe të hartimit të formularëve për aplikimin në shërbime”;
- Vendim nr. 640, datë 07.09.2016 i Këshillit të Ministrave “Për kalimin e sporteleve të shërbimit të Fondit të Sigurimit të Detyrueshëm të Kujdesit Shëndetësor në administrim të Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)”, i ndryshuar;



- Vendim nr. 757, datë 26.10.2016 i Këshillit të Ministrave “Për kalimin e sporteleve pritëse për qytetarët të zyrave vendore të regjistrimit të pasurive të paluajtshme në administrim të Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara”;
- Vendim nr. 624, datë 26.10.2018 i Këshillit të Ministrave “Për miratimin e manualit për standardizimin e ngritjes dhe funksionimit të sportelit të shërbimit publik”;
- Vendim nr. 625, datë 26.10.2018 i Këshillit të Ministrave “Për miratimin e manualit për etikën në ofrimin e shërbimeve publike në sportel”;
- Vendim nr. 648, datë 31.10.2018 i Këshillit të Ministrave “Për kartelat informative për shërbimet publike që u ofrohen qytetarëve”.

#### **2.4 Kriteret e tjera**

- Rregullore e brendshme e organizimit dhe funksionimit të administratës së ADISA;
- Rregullore e brendshme për funksionimin e Zyrave Pritëse;
- Rregullore për menaxhimin e aktiveve në ADISA;
- Marrëveshjet me institucionet e pavarura dhe njësitë e qeverisjes vendore si dhe akte të tjera ligjore e nënligjore që normojnë fushën e ofrimit të shërbimeve publike për qytetarët.

### **3. Strategjia e Sektorit të Auditit në auditimet e performacës**

Auditi i Brendshëm duke synuar realizimin e misionit të tij, për dhënien e sigurisë titullarit se sistemet e ngritura për funksionimin e ADISA në tërësi dhe Zyrës Rajonale Fier në shërbim të qytetarit në veçanti, jep një informacion më të gjerë mbi ecurinë e projekteve dhe programeve të ADISA për përmirësimin e ofrimit të shërbimeve për qytetarët. Nëpërmjet auditimit të performancës synohet të analizohet ekonomiciteti, eficientia dhe efektiviteti i veprimtarisë së Zyrës Rajonale Fier dhe Drejtorive të cakruara për mbikëqyrjen dhe monitorimin e veprimtarisë së saj. Ky auditim do të ndihmojë Zyrën Rajonale Fier të masë rezultatet e saj, të identifikojë mangësitë në politikat e hasura dhe të synojë përdorimin e politikave të hartuara dhe të synojë përdorimin e metodave dhe mjeteve sa më efektive për rritjen e rezultateve me të njëjtën kosto.

### **4. Auditime të mëparshme në këtë fushë**

Në ADISA nuk janë kryer auditime performance lidhur me fushën e ofrimit të shërbimeve publike për qytetarin, por auditime përputhshmërie mbi përputhshmërinë veprimtarisë së Zyrave Rajonale/Vendore me standardet e vendosura, politikat dhe kriteret ligjore në lidhje me ofrimin e shërbimeve për qytetarët.

## **III. METODA E AUDITIMIT**

Për auditimin e sistemit të performancës mbi “Vlerësimin e performancës të veprimtarisë së Zyrës Rajonale Fier, gjatë ofrimit të shërbimeve për qytetarët, duke analizuar efektivitetin e kësaj zyre

dhe drejtorive të cilat janë përgjegjëse për ofrimin e shërbimit, kontrollin, monitorimin dhe raportimin e respektimit të standardeve gjatë ofrimit të shërbimeve publike në sportel” janë mbledhur dhe analizuar dokumentet e Zyrës Rajonale ADISA Fier dhe drejtorive të tjera në institucion që kanë të bëjnë me monitorimin, mbikëqyrjen dhe vlerësimin e performacës së qendrave ADISA dhe raportimin e tyre.

Subjektet kanë bashkëpunuar dhe kanë ofruar të gjithë dokumentacionin që kanë (shkresorë dhe elektronik) me qëllim arritjen e një vlerësimi sa më objektiv dhe të kompletuar.

Për hartimin e këtij projekt raporti grupi i auditimit mori në shqyrtim disa lloje dokumentesh si:

- Marrëveshjet e nënshkruara;
- Raporte sipas modelit të standardizuar të hartuara nga Zyra Rajonale Fier, Sektori i Performancës dhe Raportimeve etj.;
- Komunikimet elektronike midis përgjegjësit të Zyrës Rajonale Fier me Drejtoritë në ADISA dhe Institucione të tjera që ofrojnë shërbime pranë qendrave ADISA;
- Plane pune, përshkrime pune etj.;
- Pyetje të drejtpërdrejta dhe konsultime të herëpashershëm;
- Dokumente për vlerësimin e risqeve, gjurmët e auditit etj.;
- Raporte të tjera të hartuara nga Konsulenca të ndryshme që kanë punuar pranë ADISA për vlerësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike për qytetarët.

Në kuadër të planifikimit të auditimit, mbi bazën e dokumentacionit që grupi i punës kishte në dispozicion duke u bazuar në udhëzimet e manualit, u krye një vlerësim i përgjithshëm i mjedisit të kontrollit. Duke konsideruar ngarkesën e punës të raportuar në raportet mujore, në eksperiencën e grupit të auditimit në auditimet e kryera në qendrat e tjera ADISA si dhe dokumentacionin relativisht të pakët për të kryer angazhimin e auditimit, risku i përgjithshëm i mjedisit të kontrollit u vlerësua i Mesëm.

Gjatë angazhimit të grupit të auditimit u mbartën disa risqe që lidhen me:

1. Mungesa e stafit të sektorit të auditimit;
2. Pamundësia e grupit të punës për të kryer punën në terren në ambientet e Zyrës Rajonale Fier;
3. Mungesa e të dhënave për të bërë të mundur një vlerësim sa më objektiv për përmirësimet e realizuara nga ADISA gjatë ofrimit të shërbimeve në krahasim me periudhën kur këto shërbime ofroheshin në institucionet përgjegjëse për dhënien e shërbimeve.

Nga analiza e këtyre faktorëve u përcaktua metoda që do të aplikohet që kalonte nëpërmjet njohjes së fushës, kuadrit ligjor dhe profesional të menaxhimit të saj. Vlerësimin e faktorëve ndikues në veprimtarinë audituese për të siguruar përmbushjen e qëllimit të angazhimit të auditimit; Sigurimin e menaxhimit efektiv të riskut të zbulimit nga grupi i auditimit. Auditimi i Zyrës Rajonale Fier u krye për periudhën Maj 2017 deri më Qershor 2019 duke bërë ballafaqimet me personat përgjegjës.

#### **IV. GJETJET, KONKLuzionET DHE REKOMANDIMET PËR ÇDO SISTEM**

##### **1. A janë hartuar dhe zbatuar politika të përshtatshme nga ADISA për menaxhimin e sporteve të shërbimit?**

Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) nisur nga planifikimi për shtrirjen në territor në Republikën e Shqipërisë ka marrë përsipër ngritjen dhe vënien në funksionim të Zyrës Rajonale Fier. 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 sporteve pritëse, të ndara nga zyrat përgjegjëse për dhënien e shërbimit.

Veprimtaria e kësaj zyre zhvillohet në zbatim të Ligjit 13/2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”. Në Zyrën Rajonale Fier ofrohen shërbime publike në sportele nga 9 institucione të niveleve qendrore dhe vendore. Ofrimi i shërbimeve publike realizohet nga sportelet e institucioneve që janë nënë administrimin e Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara si dhe nga sportelet e institucioneve të tjera me të cilat ADISA ka nënshkruar marrëveshje për ofrimin e shërbimeve publike përkatëse në sportel në ambientet e qendrës së integruar.

Përkatësisht nën administrimin e ADISA Fier janë sportelet e institucioneve, si:

- Zyra Vendore e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme (5 sportele dhe ofrohen 51 shërbime);
- Instituti i Sigurimeve Shoqërore (3 sportele dhe ofrohen 67 shërbime);
- Fondi i Sigurimeve të Detyrueshëm të Kujdesit Shëndetësor (1 sportel dhe ofrohen 5 shërbime);
- Info Point (ankesa 1 sportel, informacion 1 sportel, protokoll 1 sportel);
- Posta Shqiptare 2 sportele.

Në ambientet e qendrës së integruar Fier ofrojnë shërbime publike në sportel dhe institucionet, si:

- Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve (2 sportele dhe ofrohen 28 shërbime);
- Qendra Kombëtare e Biznesit ( 3 sportele dhe ofrohen 169 shërbime);
- Shërbimi Kombëtar i Punësimit ( 2 sportele dhe ofrohen 24 shërbime);
- Shërbimet Vendore me dy sportele ( taksa vendore dhe regjistrimi i tokave bujqësorë) të cilat së bashku kanë (8 shërbime).

Këto institucione realizojnë ofrimin e shërbimeve publike në sportel në ambientet e ADISA, por nënë drejtimin dhe orientimin e drejtorive përkatëse, në total në këtë zyrë ofrohen 352 shërbime. Ofrimi i shërbimeve publike në sportel realizohet nga specialistët e shërbimit të secilit institucion. Institucionet janë të ndara midis tyre dhe identifikohen nëpërmjet emërtimeve përkatëse. Për mbarëvajtjen dhe zhvillimin e punës është përcaktuar, përgjegjësi i zyrës rajonale ADISA Fier.

Gjithashtu, për mbështetje dhe asistencë teknike në rastin e problematikave me sistemin apo pajisjet është përcaktuar një specialistë IT.

Sporteli i dhënies së Informacionit përbëhet nga 1 specialist shërbimi 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 lloje 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, QKB, SHKP, DPGJC, Shërbimet Vendore). 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 përfitimin e çdonjërit prej shërbimeve që ofrohen nga institucionet që ofrojnë shërbime në Qendrën e Integruar Fier, nga ADISA janë hartuar kartelat informative të cilat janë dakordësuar 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 etj.

Kartelat Informative kanë informacion të detajuar mbi çdo shërbim (dokumentacioni i nevojshëm, tarifat, afatet ligjore për kthimin e përgjigjes etj). Gjithashtu janë ndërmarrë disa hapa duke standardizuar informacionin mbi shërbimet publike duke e bërë informacionin të disponueshëm në platforma të shumëfishta, si digjitale dhe jo-digjitale, për të arritur të gjitha kategoritë e popullsisë. Këto platforma përfshijnë një linjë të dedikuar 118 00, sporteli i informacionit në çdo qendër ADISA, portalin e e-Albania dhe faqen e internetin të ADISA.

Gjatë periudhës së auditimit në Qendrën e Integruar Fier 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 A është i plotësuar kuadri ligjor mbi ofrimin e shërbimeve publike në sportel dhe a ka qenë efektiv?**

Ngritja e Qendrave ADISA ka si qëllim ofrimin e një modeli të ri dhe të integruar të shërbimeve publike, duke vendosur në qendër qytetarin. Ky qëllim realizohet nëpërmjet administrimit dhe mirëfunksionimit të sporteleve FO për qytetarët, duke përmirësuar cilësinë e shërbimit, rritjen e aksesit në informacion si dhe përfitimin më të madh të shtresave vulnerabil nga shërbimet publike.

Ligji nr. 13/2016, datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë” i cili është miratuar në Shkurt të vitit 2016 ka si qëllim përcaktimin e rregullave për ofrimin e shërbimeve publike nga institucionet e administratës shtetërore përmes heqjes së pengesave administrative dhe ofrimit të tyre në mënyrë të shpejtë, efikase, transparente dhe me cilësi të lartë. Veprimtaria e Agjencisë së Ofritit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) gjatë viteve 2016-2019 është përqendruar në përmirësimin e ofritit të shërbimeve publike nëpërmjet ngritjes së Qendrave të Ofritit të Shërbimeve Publike të Integruara me një ndalesë dhe ndarjes së Zyrave Pritëse (FO) nga Zyrat Përgjegjëse (BO), si dhe krijimi i standardeve dhe modeleve në mënyrën e ofritit të shërbimeve publike në administratën shtetërore.

Për mënyrën e ofritit të shërbimeve publike në Zyrat Rajonale /Vendore është hartuar një kuadër ligjorë ku përfshihen: Ligji nr. 13/2016 “Për mënyrën e ofritit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”.

- Në kuadër të prioritetit të qeverisë për shërbimet publike inovatore me në qendër qytetarin si dhe në zbatim të ligjit nr. 13/2016 datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofritit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, funksionet kryesore të Agjencisë së Ofritit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) lidhen me:
- Ngritjen dhe administrimin e sporteve fizike, pavarësisht formës së organizimit të tyre (Qendra të Integruara, kolokime, sportele të dedikuara) për ofrimin e shërbimeve publike me në qendër qytetarin;
- Hartimin e disa dokumenteve të cilat kanë si qëllim standardizimin e mënyrës së ofritit të shërbimeve publike;
- Procesin e Ri-inxhinierimit të shërbimeve publike, i cili nëpërmjet përmirësimit të procedurave, riorganizimit të proceseve të punës ka si qëllim thjeshtimin, rritjen e eficiencës dhe efikasitetit të administratës publike.
- Akte nënligjore të miratuar në kuadër të krijimit të standardeve dhe modeleve në ofrimin e shërbimeve publike: Kanë të bëjnë me mënyrën e ofritit të shërbimeve publike, institucionet që i ofrojnë ato dhe proceset e përfshira në të;
- Akte Nënligjore të miratuara në kuadër të kalimit të sporteve të institucioneve të administratës shtetërore në administrimin e ADISA-s : kanë të bëjnë me kalimin e sporteve pritëse për qytetarët të institucioneve të ndryshme të kolokuara pranë ADISA;
- Marrëveshje Ndërinstitucionale. Marrëveshjet e bashkëpunimit të lidhura ndërmjet ADISA-s, në cilësinë e ofruesit të shërbimit dhe institucioneve të tjera publike, në cilësinë e zotëruesit/lëvruarit të shërbimeve publike. Ato sigurojnë ndarjen efektive të funksioneve të Zyrës Pritëse nga Zyra Përgjegjëse e Shërbimit, duke përcaktuar përgjegjësitë, proceset, strukturat, IT dhe aspektet financiare, si dhe elementët e tjerë të ndihmës dhe bashkëpunimit të ndërsjellët mes institucioneve;
- Rregullore të ndryshme. Rregulloret e brendshme të miratuara nga Këshilli Drejtues i ADISA-s për të rregulluar organizimin e brendshëm dhe funksionimin e administratës së saj në selinë qendrore dhe atë të kanaleve rajonale dhe vendore të ofritit të shërbimeve, pra të QSHI-ve.

Më i detajuar kuadri i ligjorë për përmirësimin e ofritit të shërbimeve publike në sportel është paraqitur në Aneksin nr.1 bashkëlidhur projekt raportit.

Bazuar në dokumentacionin e vënë në dispozicion në përfundim të punës opinioni i grupit të auditimit është se: kuadri ligjor i hartuar për Ri-inxhinierimin e shërbimeve publike, ngritjen dhe administrimin e sporteve fizike, standardizimin e mënyrës së ofrimit të shërbimeve; standardizimin e vlerësimit të performancës së QSHI-ve etj, ka qenë efektive duke krijuar standarde të reja për ngritjen e qendrave të shërbimit dhe mënyrën e ofrimit të shërbimit në sportelet.

## **1.2 A funksionon komunikimi eficient ndërmjet Institucioneve ofruese të shërbimeve dhe ADISA? A respektohen marrëveshjet e lidhura?**

Dërgimi dhe marrja e informacionit është baza e komunikimit që nevojitet për kryerjen e aktiviteteve dhe monitorimin e tyre. Komunikimi është jetësor në menaxhimin dhe kontrollin e aktiviteteve. Instalimi i një komunikimi eficient ndihmon në shkëmbimin e informacioneve të dobishme ndërmjet institucioneve të ndryshme dhe ADISA-s me qëllim marrjen e vendimeve për bashkërendimin e aktiviteteve.

Që komunikimi të jetë eficient nevojitet që të dërgohet në kohën e duhur, të përmbajë hollësitë e mjaftueshme dhe është i përshtatshëm, gjithashtu të kryhet brenda një periudhe të caktuar me qëllim përmirësimin e mënyrës së dhënies së shërbimit për qytetarët, veprime këto që janë të rëndësishëm në rritjen e efektivitetit të kontrollit të brendshëm.

Mënyra e komunikimit midis ADISA-s dhe institucioneve të tjera 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”, dhe shtojcë "Për disa shtesa në Marrëveshjen e bashkëpunimit nr. 1156", Marrëveshjes së bashkëpunimit midis ADISA dhe ISSH nr. 1274 prot., datë 09.11.2016 “ Për ofrimin në sportel të shërbimeve të ISSH”, Shtojcë kontrate nr. 1274/2, datë 08.05.2017, Marrëveshjes së bashkëpunimit nr.9035, datë 20.04.2017 të lidhur ndërmjet ADISA dhe Drejtorisë së Përgjithshme të Tatimeve, Marrëveshjes së bashkëpunimit ndërmjet ADISA dhe Bashkisë Fier nr.3813, datë 08.05.2017 “Për ofrimin e shërbimeve të Qendrës Kombëtare të Biznesit” dhe Marrëveshjes së bashkëpunimit nr.409/3, datë 25.05.2017 “Për ofrimin e shërbimeve të Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile”. Marrëveshje bashkëpunimi “Për përcaktimin e bashkëpunimit midis ADISA dhe ASHK nr.1295/1, datë 01.11.2019, Marrëveshje bashkëpunimi (kuadër) “Për përcaktimin e rregullave të bashkëpunimit midis Postës Shqiptare dhe ADISA-s” nr.520, datë 20.02.2019,

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, QKB, SHKP, DPTTV, DRTB) 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. *Nuk u konstatuan parregullsi.*

Në rastet e konstatimit të problematikave të ndryshme në respektimin e marrëveshjeve të bashkëpunimit nga këto institucione gjatë ofrimit të shërbimit, Përgjegjësi i Zyrës Rajonale kontakton me personat e kontaktit të miratuar nga institucionet, nëse nuk merren masa për zgjidhjen e problemeve atëherë me shkrësë zyrtare ose e-mail njoftohen zyrat qendrore ADISA. Nisur nga të dhënat e vëna në dispozicion grupit të auditimit nga Përgjegjësi i Zyrës Rajonale Fier dhe Drejtoria e Monitorimit të Standardeve rezultoi se administrimi nga ADISA i sporteve pritëse të Qendrës Fier 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 Fier, është personi i caktuar nga ADISA për mënyrën e organizimit të punës në sporte 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 sportel.

### **Problematikat e konstatuara**

Në raportimet mujore të kryera nga Përgjegjësi i Qendrës së Integruar Fier, nga problematikat e evidentuara nga Sektori i Mbikëqyrjes së Lëvrimin të Shërbimeve dhe Sektori i Performancës rezultoi se, në disa raste këto marrëveshje nuk janë respektuar duke sjellë vonesa në ofrimin e shërbimeve në sportelet që administrohen nga ADISA, kjo e paraqitur më poshtë sipas institucioneve për gjithë periudhën Maj 2017 deri më Qershor 2019:

### **Problematikat e konstatuara në sportelet e dedikuara për ZVRPP-n:**

- Mos respektimi i afateve ligjore për dhënien e shërbimit ndaj qytetarëve në ZVRPP
- Mos respektimi i afateve në shqyrtimin e ankesave dhe afateve ligjore për kthimin e përgjigjeve. Kjo ka sjell humbjen e besimit të qytetarëve në sportelin e Ankesave në ZVRPP.
- Adresimi i problematikave të mbartura në vite të ZVRPP-së në ADISA.

Në muajin Tetor 2017 në sportelet e shërbimit të dedikuara për ZVRPP aplikimet e kryera nga specialistët e shërbimit nuk shfaqen në sistemin e përdorur nga punonjësit të ZVRPP Fier, në disa raste është kërkuar që aplikimet të përsëriten për të vazhduar procesin e aplikimit.

Kërkesa për plotësim dokumentacioni në sportelet e shërbimit nuk kryhet nëpërmjet Akt Verifikimit kështu që qytetarët janë të detyruar të paraqiten disa herë në sportel për të sjellë dokumente të tjera shtesë.

*Problematikat e konstatuara në sportelet e dedikuara për FSDKSH (DPT):*

- Nga monitorimi me kamera nga Sektori i Mbikëqyrjes së Lëvrimin të Shërbimit është konstatuar se gjatë ditës ka raste që specialisti i shërbimit shkëputet pa arsye gjatë punës duke bërë që sporteli i këtij institucioni të mbetet bosh.
- Gjenerimi i dokumenteve të nevojshëm për përfitimin e shërbimit siç janë; Vërtetimet e Drejtorisë së Përgjithshme të Tatimeve (në rastet kur aplikanti është i vetëpunësuar) dhe certifikata të ndryshme të Gjendjes Civile.
- Mungesa e kodit të pacientit i domosdoshëm për aplikim lidhur me ofrimin e shërbimit pranë sportelit të dedikuar FSDKSH, ka shkaktuar vonesa në ofrimin e shërbimit në sportelet pritëse si rezultat i pritjes së verifikimit të kodit të pacientit nga punonjësit e këtij institucioni.
- Vështirësi në ofrimin e shërbimit “Kartë shëndeti”, pasi degët rajonale të këtij institucioni nuk janë pajisur me llogaritë përkatëse.

*Të gjitha këto veprime/mosveprime bien në kundërshtim me Marrëveshjen e Bashkëpunimit nr. 1156 prot, datë 17.10.2016 (të ndryshuar me Shtojcën nr.409/3, datë 25.05.2017), neni 10, pika 2.*

### **Problematikat e konstatuara në sportelet e dedikuara për QKB**

Punonjësit e këtij institucioni nuk kanë respektuar orarin zyrtar të punës, nuk kanë respektuar standardet e kodit të veshjes të përcaktuara në Rregulloren e Brendshme të Funkcionimit të Zyrave Pritëse dhe në Marrëveshjen e Bashkëpunimit nr.503 prot, datë 05.05.2017, neni 4, pika 3 e neni 8 të saj.

Në sportelin e QKB që prej muajt Qershor shërbimi ofrohet me dy sportele nga tre që është projektuar për ofrimin e shërbimit, kjo për arsye se një nga specialistet është larguar nga puna. Në këto kushte numri i lartë i qytetarëve që paraqiten në sportel ka sjellë rritjen e kohës së pritjes së qytetarëve në radhë.

### **Problematikat e konstatuara në sportelet e dedikuara për ISSH**

Sistemi për ofrimin e shërbimit për institucionin e ISSH-së ka shfaqur probleme të vazhdueshme duke cenuar mbarëvajtjen e punës në ofrimin e shërbimeve. Sistemi ka shfaqur probleme në lënien e gjurmëve të aplikimit të realizuar në sistem. Në këto kushte asistentet i kanë realizuar praktikat gjatë gjithë muajit si: plotësimi i formularit dhe dokumentacionit plotësues në një aplikim nëpërmjet komandës “shto lidhje”.



Lidhur me ofrimin e shërbimit në sportelet e dedikuara të ISSH-së në fillimet e punës së Qendrës së Integruar Fier ka patur shprehje të vazhdueshme të procesit të realizimit të praktikave, si pasojë e aktivizimit të VPN, duke sjellë mos kryerjen e aplikimit. Asistenti i shërbimit është detyruar të riaktivizojë sistemin për të siguruar vazhdimësinë e punës. E njëjta problematikë është shfaqur disa herë gjatë periudhës objekt auditimi.

Mos ofrimi i të gjitha shërbimeve (67 shërbime) të ALSSH-se. Në sportelet e ISSH janë ofruar vetëm shërbimet që aplikohen në sistem, në marrëveshjen midis dy institucioneve shërbimet duhet të ofrohen të gjitha në sportelet ADISA.

*Të gjitha këto veprime/mosveprime bien në kundërshtim me Kontratën Administrative nr.1274 prot, datë 09.11.2016, të ndryshuar, të lidhur midis ADISA-s dhe ISSH-së përkatësisht shtojcës nr.II, pika III “ Mbështetje teknike” ku institucioni është përgjegjës për mirëmbajtjen dhe funksionimin e sistemit me të cilën punon ky institucion”.*

### **Problematikat e konstatuara në sportelet e dedikuara për SHKP**

Në lidhje me ofrimin e shërbimit në sportelet e dedikuara të SHKP-së në Qendrën e Integruar ADISA Fier është konstatuar se sportelet operojnë vetëm me 2 operatorë nga 3 të parashikuar. Kjo problematikë ka vazhduar dhe për një periudhë të gjatë kohe, në kundërshtim me neni 1 të Marrëveshjes së Bashkëpunimit Nr.670 prot, datë 13.06.2017 të lidhur mes dy institucioneve.

### **Problematikat e konstatuara në sportelet e dedikuara për Posta Shqiptare**

Nisur nga fakti që në sportelet e Posta shqiptare në ADISA ofrohen dhe shërbime të tjera përveç shërbimeve për Institucionet e kolokuara në Qendrat ADISA për ASHK, është shtuar radha e qytetarëve që marrin shërbime në këtë sportel. Nisur nga kjo problematikë në Zyrën Rajonale Fier është krijuar mundësia e shtimit dhe të një posti pune për këtë institucion. Gjatë vitit 2019 ky institucion ofron shërbime në dy sportele të dedikuara por përsëri nga Përgjegjësi i Zyrës është ngritur si shqetësim numri i lartë i qytetarëve që presin në radhë. Kjo situatë ka sjell konflikt midis qytetarëve pasi në këtë sportel nuk është i integruar sistemi i biletarisë.

*Në përfundim të auditimit rezultoi se disa nga problematikat e hasura gjatë punës janë zgjidhur hap pas hapi por në përfundim të periudhës së audituar në qendrën e Integruar Fier vazhdon të paraqiten akoma problematika të shfaqura gjatë gjithë periudhës objekt auditimi.*

### **Gjetje nga auditimi**

*Gjatë periudhës objekt auditimi nuk janë respektuar marrëveshjet e bashkëpunimit nga institucionet përgjegjëse për dhënien e shërbimit duke paraqitur problematikat si më poshtë;*

- *ZVRPP në lidhje me mos respektimin e afateve ligjore për dhënien e shërbimit qytetarëve si dhe mos respektimi i afateve ligjore për shqyrtimin e ankesave dhe kthimin e përgjigjes.*

- ISSH në lidhje me mosfunksionimin e sistemit me të cilën punon ISSH në lënien e gjurmëve të aplikimit të realizuar në sistem,
- QKB në lidhje me mungesën e një punonjësi në sportelin e dedikuar këtij institucioni që prej muajt Qershor, duke bërë që shërbimi të ofrohet me dy sportele nga tre që është projektuar për ofrimin e shërbimit.

*Posta Shqiptare në lidhje me radhën e krijuar në sportelet e dedikuara pasi në këtë sportel nuk është i integruar sistemi i biletarisë.*

*Të gjitha këto veprime/mosveprime bien në kundërshtim me Kontratën Administrative nr.1274 prot, datë 09.11.2016, të ndryshuar, të lidhur midis ADISA-s dhe ISSH-së përkatësisht shtojcës nr II, pika III “ Mbështetje teknike” ku institucioni është përgjegjës për mirëmbajtjen dhe funksionimin e sistemit me të cilën punon ky institucion. Marrëveshjen e Bashkëpunimit midis ADISA-s dhe Bashkisë Fier me nr.503 prot, datë 05.05.2017, neni 4, pika 3 e netit 8 të saj, Marrëveshjen e Bashkëpunimi midis ADISA -ZQRPP datë 08.11.2016 Aneksi II.*

Niveli i Riskut/ i mesem

## **Ndikimi**

Të gjitha këto problematika që vijnë nga Mosrespektimi i Marrëveshjeve të Bashkëpunimit kanë sjellë vonesa në realizimin e aplikimeve për qytetarët, kanë krijuar radhë në sportelet e shërbimit dhe rritjen e kohës së pritjes së qytetarëve në sportel duke ndikuar në standardet e vendosura nga ADISA.

## **Konkluzioni**

Në përgjithësi evidentohet pre dispozicioni në një shkallë efektive i strukturave të ADISA në procesin e zbatimit të marrëveshjeve me institucionet. Grupi i auditimit referuar dokumenteve të vëna në dispozicion konstatoi se të gjitha problematikat e evidentuara gjatë funksionimit të Qendrës së Integruar Fier janë trajtuar, ku nëpërmjet shkresave të ndryshme janë informuar të gjitha institucionet përgjegjëse për dhënien e shërbimit të kolokuara në ambientet e ADISA Fier dhe i është kërkuar marrja e masave për zgjidhjen e problemeve.

Funksionimi i sistemit të kontrollit të brendshëm në lidhje me respektimin e marrëveshjeve të bashkëpunimit ndërmjet institucioneve është përmirësuar nga viti në vit megjithatë referuar problematikave të përsëritura ky sistem paraqitet me risk të mesëm.

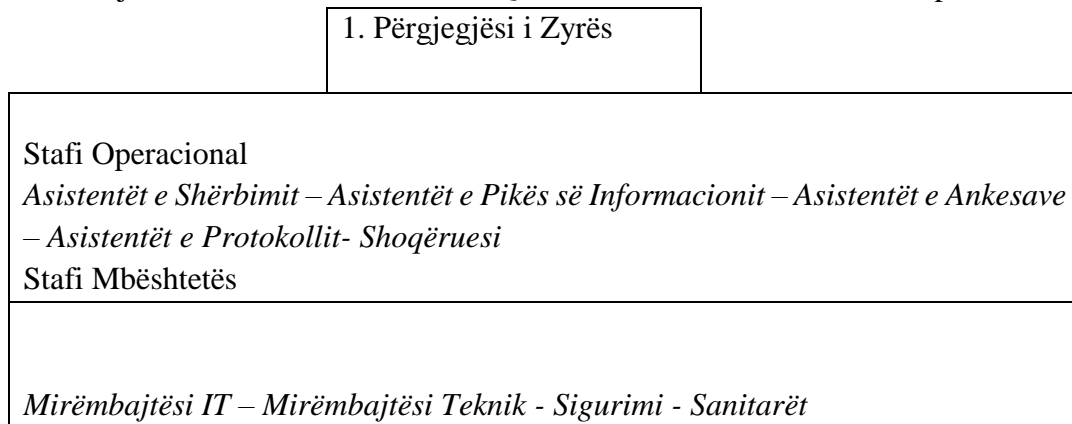
Nga grupi i auditimit u rekomandua që në zbatim të Marrëveshjeve të Bashkëpunimit nga Drejtoria e Administrimit të Qendrave në bashkëpunim me titullarin e institucionit të kontaktohet me institucionet që ofrojnë shërbime në sportelet e Qendrës së Integruar Fier për të evituar problematikat e paraqitura të cilat vazhdojnë të përsëriten vit pas viti.

*Nga nëpunësi përgjegjës nuk u kthye observacion lidhur me këtë gjetje kështu që gjetja do të pasqyrohet dhe në Raportin Final të Angazhimit*

### **1.3 A janë përcaktuar qartë detyrat e personelit që lidhen me ofrimin e shërbimeve në sportel?**

Zyra Rajonale Fier sipas strukturës dhe organikës së miratuar me VKM Nr.306, datë 05.04.2017 “Për miratimin e strukturës dhe organikës së Agjencisë së Ofritit të shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)”, ka varësi direkt nga Drejtori Ekzekutiv në ADISA.

QSHI-të kanë një strukturë me tre nivele, në QSHI-n Fier struktura është si më poshtë:



Fushëveprimi i Zyrave Rajonale/Vendore është ofrimi i shërbimeve publike nëpërmjet sporteleve pritëse pavarësisht formës së organizimit të tyre (sportel i dedikuar, sportel i kolokuar, qendra të integruara etj.)

Detyrat funksionale të Përgjegjësit të Zyrës si zyrtari më i lartë i QSHI-së janë; mbikëqyrja, menaxhimi dhe përfaqësimi në kuadër të legjislacionit të zbatueshëm për ADISA-n i Zyrës Rajonale Fier nën mbikëqyrjen e drejtpërdrejtë të Drejtorit Ekzekutiv.

Detyrat funksionale të specialistit të shërbimeve në sportele janë: Ofrimi në mënyrë efektive dhe efektive i shërbimeve publike të integruara për qytetarët dhe përfituesit e tjerë të shërbimit në sportelet e shërbimit të QSHI-së në bazë ditore, duke zbatuar konkretisht parimet e kujdesit ndaj qytetarit dhe procedurat standarde të punës të vendosura në Rregulloren e Brendshme për Organizimin dhe Funkcionimin e Administratës për ADISA, miratuar me Vendimin nr.2, datë 03.10.2016 të Këshillit Drejtues, Rregulloren e Brendshme për Funkcionimin e Zyrave Pritëse miratuar me VKM nr.3 datë 25.04.2017 të Këshilli Drejtues si dhe në Manualin e Operacional të kanaleve të ofritit të shërbimeve të integruara.

Për monitorimin e punës dhe vlerësimin e performancës së cilësisë së ofrimit të shërbimit dhe performancën e punonjësve përveç vlerësimit të kryer nga Përgjegjësi i Zyrës, këto vlerësime kryhen dhe nga Drejtoria e Zhvillimit të Shërbimit (Sektori i Performancës dhe Raportimeve) si dhe Drejtoria e Standardeve (Sektori i Mbikëqyrjes së Lëvrimit të Shërbimeve, Sektori i Ankesave dhe Opinioneve të Qytetarit).

Ngritja e Qendrave ADISA është kryer në interes të qytetarit për ti ofruar atij një shërbim sa më cilësorë duke reduktuar kohën e pritjes dhe të shërbimit.

Për të siguruar realizimin efektiv të detyrave të ngarkuara, objektivat, sfera e përgjegjësi dhe detyrave, kufijtë brenda të cilave ushtrojnë përgjegjësitë dhe janë individualisht përgjegjës, kërkesat profesionale që lidhen me edukimin, kualifikimet, eksperiencën njohuritë dhe aftësitë të kësaj kategorie nëpunësish janë përcaktuar në Rregulloren e Brendshme për Organizimin dhe Funksionimin e ADISA dhe Kriteret e punësimit të miratuara me Vendimin nr.2, datë 03.10.2016 të Këshillit Drejtues.

Grupi i auditimit konstatoi se në përshkrimet e punës është evidentuar arsimi që duhet të ketë një specialist shërbimi dhe nuk është përcaktuar eksperiencën në punë. Gjatë vitit 2019 në Rregulloren e Brendshme për Organizimin dhe Funksionimin e ADISA dhe kriteret e punësimit miratuar me Vendimin nr.7, datë 09.05.2019 të Këshillit Drejtues këto kritere kanë pësuar ndryshime duke përcaktuar që preferohen si specialistë shërbimi kandidatët që kanë të paktën 1 vit eksperiencë në punë.

Përmirësimi i mënyrës së ofrimit të shërbimeve publike në sportel dhe zbatimi i standardeve të vendosura në qendrat ADISA në lidhje me aftësinë e stafit për të kryer shërbimin e kërkuar dhe për një performancë sa më të mirë në mënyrën e sjelljes dhe komunikimit me qytetarët, kërkon një staf me përvojë dhe i mirë trajnuar.

### ***Konkluzioni:***

*Grupi i auditimit konstatoi se gjatë periudhës së audituar punonjësit e Zyrës Rajonale ADISA Fier janë trajnuar që në fillimet e punës për etikën në sjellje dhe komunikim, kartelat informative, ligjin për ADISA-s, gjithashtu gjatë periudhës objekt auditimi këta punonjës janë trajnuar në lidhje me:*

- *Përdorimin e Portalit e-abania;*
- *Kodin e etikës, kuadri ligjor;*
- *Standardizimin e shërbimeve publike;*
- *Kujdesin ndaj Klientit dhe Aftësitë Komunikuese;*
- *Vlerësimin e Sistemit të Performancës dhe Trajnimi Online;*
- *Ofrimin e shërbimeve në sportel;*
- *Etikën në komunikim dhe marrëdhënie me qytetarët;*
- *Menaxhimi i situatave problematike etj.*

*Trajnimet janë kryer pranë sporteleve të shërbimit në Zyrën ADISA Fier nga Sektori i Trajnimeve dhe Menaxhimit të Njohurive, nga Konsulenca të ndryshme pranë ADISA nga institucionet e tjera përgjegjëse për dhënien e shërbimit si dhe gjatë gjithë periudhës së audituar kanë patur mbështetje dhe asistencë nga punonjës të stafit ADISA qendër.*

#### **1.4 A ka ndikuar administrimi i burimeve njerëzore në veprimtarinë e Zyrës Rajonale për arritjen e objektivave?**

Në Zyrën Rajonale Fier gjatë periudhës objekt auditimi 2017-2019 janë punësuar 16 punonjës 1 përgjegjës dhe 15 specialistë shërbimi me kontrata individuale pune, sipas Ligjit nr.7961, datë 12.07.1995 “Kodi i Punës në Republikën e Shqipërisë” të ndryshuar.

Nga auditimi i strukturës organike dhe kapaciteteve profesionale ekzistuese rezultoi se në Zyrën Rajonale Fier janë të punësuar 16 punonjës të profileve jurist, ekonomist, shkenca sociale e natyrore. Nga ballafaqimi i kërkesave të përcaktuara për rekrutimin e punonjësve në këtë zyrë rezulton që për specialistet e punësuar për ofrimin e shërbimeve në sportel është kërkuar minimalisht diplomë Bachelor në shkencat juridike/ekonomike dhe nuk është kërkuar eksperiencë pune. Me ndryshimin e Kriteve të punësimit miratuar me Vendimin nr.7, datë 09.05.2019 të Këshillit Drejtues është kërkuar që punonjësit që do të punësohen në Zyrat Rajonale/Vendore të kenë të paktën 1 vit eksperiencë në vende pune të ngjashme/ekuivalente.

Nga ballafaqimi i kërkesave të përcaktuara për rekrutimin e punonjësi me faktet sipas kontratave të punës rezulton se në Zyrën Rajonale ADISA Fier janë punësuar 4 punonjës me shkenca sociale, 6 juridik, 3 punonjës me shkenca ekonomike, 2 punonjës me shkenca natyrore si dhe 2 punonjës me arsim të mesëm, ku 8 punonjës kanë 2 vite eksperiencë, 5 punonjës kanë më shumë se 3 vite eksperiencë, 3 punonjës kanë 1 vit eksperiencë.

#### ***Konkluzioni:***

*Grupi i auditimit konstaton se kapacitetet profesionale të punësuarve në Zyrën Rajonale Fier janë sipas specifikimeve në Rregulloren e Brendshme dhe Kriteret e punësimit të miratuar me Vendim nr.2, datë 30.10.2016 të Këshillit Drejtues. Por referuar vlerësimeve të performancës për këtë qendër, të kryer nga Konsulenca “Klienti Misterioz” dhe Sektori i Performancës rezultoi se në fillimet e punës specialistët e shërbimit të punësuar nuk kanë patur eksperiencën e duhur për realizimin e objektivave të vendosur, duke bërë që vlerësimet e cilësisë për këtë zyrë të jenë më të ultë se zyrat e tjera ADISA (është evidentuar si problematikë profesionalizmi i stafit).*

*Mbetet detyrë e Burimeve Njerëzore marrja e masave për punësimin në sportelet e shërbimit të punonjësve me njohuritë dhe eksperiencën e duhur për realizimin e objektivave të ADISA-s.*

#### **1.5 A janë hartuar dhe zbatuar rregullat e përgjithshme të sjelljes, për kanalet e shërbimit?**

#### **Rregullat e përgjithshme të sjelljes:**

Përmbushja e suksesshme e misionit të QSHI-ve dhe kanaleve alternative të shërbimit varet nga sjellja e shëndoshë etike e punonjësve të tyre, po aq sa edhe nga vetë ofrimi i shërbimeve publike. Specialistët e shërbimeve janë përgjegjës jo vetëm për ofrimin e shërbimeve, por edhe për shfaqjen e kujdesit maksimal për qytetarët që u shërbejnë dhe për përcjelljen e një imazhi pozitiv të të gjithë administratës publike.

Personeli i QSHI-ve dhe i kanaleve alternative të ofrimit të shërbimeve udhëhiqen nga parimet e përgjithshme të sjelljes të përcaktuara në nenin 3 të ligjit nr. 9131/2003 "Për rregullat e etikës në administratën publike", në Rregulloren e Brendshme për Organizimin dhe Funkcionimin e ADISA miratuar me Vendim nr.2, date 30.10.2016 të Këshillit Drejtues si dhe në Rregulloren e brendshme për funksionimin e Zyrave Rajonale/Vendore.

Me VKM nr.625, datë 26.10.2018 është miratuar Manuali i Etikës në Ofrimin e Shërbimeve Publike në Sportel.

Ky manual ka si qëllim që të shërbejë si udhëzues lidhur me veprimet e përditshme apo ato vendimmarrëse në punë, në përputhje me misionin, parimet dhe vlerat të cilat duhet të karakterizojnë një punonjës të administratës shtetërore në raport me qytetarët.

Një ndër prioritetet e ADISA-s me ngritjen e qendrave të integruara të shërbimit është dhe rritja e kënaqësisë së qytetarëve ndaj shërbimit publik nëpërmjet: Respektimit të standardeve të larta të sjelljes, integritetit dhe profesionalizmit të operatorëve/asistentëve të shërbimit. Për rritjen e cilësisë së ofrimit të shërbimeve në sportel, stafi i ADISA-së në Zyrën Rajonale Fier 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 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 Funkcionimit të Zyrave Pritëse miratuar me Vendim nr.3, datë 25.04.2017 të Këshillit Drejtues grupi i auditimit është bazuar në:

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

*Njohja e klientit:* Në fokus të shërbimeve të ofruara nga operatorët e ADISA në Qendrën e Integruar Fier janë kërkesat e qytetarit për marrjen e shërbimit me shpejtësi, siguri, vlerë, komunikim, këshillim, respekt dhe përfshirje. Për këtë qëllim nga specialistët e shërbimit 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 vulnerabil. Informimi dhe 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 përgjegjësën për një mendim më të kualifikuar. Në sportelet e QSHI-s Fier qytetarët informohen për statusin e aplikimit ose ankesës së kryer pranë sporteleve të kësaj qendre. Për çdo pakënaqësi ose për çdo vlerësim pozitiv marrja e kënaqësisë së qytetarit funksionon nëpërmjet Kutisë së transparencës “Zëri i qytetarit”. Grupi i auditimit për gjithë periudhën objekt auditimi, nuk konstatoi raste të ankesave të qytetarëve për asistentët e shërbimit në qendrën ADISA Fier.*

*Profesionalizmi dhe transparenca. Në fillimet e punës së tyre stafi i zyrës Rajonale Fier është vlerësuar si stafi me pak i përgatitur nga të gjitha qendrat e tjera ADISA. Por me trajnimet e kryera dhe mbikëqyrjen e vazhdueshme të përgjegjësit të zyrës është rritur dhe profesionalizmi i këtij stafi si në komunikimin me qytetarët ashtu dhe në trajtimin e aplikimeve për shërbimin e kërkuar, kjo referuar vlerësimin të performancës së kryer nga sondazhet e nëpërmjet telefonit dhe sondazhet online. Grupi i auditimit konstatoi se specialistët e shërbimit të Zyrës Rajonale janë të hapur me qytetarët gjatë gjithë kohës duke i informuar se çfarë do të duhet të bëjnë, çfarë dokumentesh 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. Stafi i QSHI-s Fier vlerësohen si staf i edukuar, të përgjegjshëm dhe të dedikuar për ofrimin e shërbimeve në mënyrë sa më cilësore brenda një periudhe sa më të shkurtër për qytetarët.*

*Ofrimi i shërbimeve: Shfrytëzimi i dokumentacionit të disponueshëm; lehtësimi i procesit të aplikimit. Në sportelet e shërbimit çdo punonjës disponon kartelat informative për të gjithë shërbimet që ofrohen në këtë qendër, gjithashtu mund ti aksesojnë dhe në faqen online [ëëë.adisa.gov.al/kartelat-informative](http://ëëë.adisa.gov.al/kartelat-informative).*

*Masa anti-korrupsion. Referuar vlerësimeve të kryera në bazë të marrjes së opinionit të qytetarit nëpërmjet sondazheve online të gjithë të intervistuarit janë shprehur se nuk u është kërkuar rryshfet për të marrë shërbim më të shpejtë.*

*Ruajtjen e konfidencialitetit të informacionit, është kryer duke miratuar rregullat dhe procedurat për informacionin konfidencial për të gjitha kanalet e shërbimit të administruara nga ADISA.*

*Në nenin 25, të “Rregullores së brendshme për mbrojtjen e të dhënave personale në ADISA” të miratuar me Vendimin nr.7, datë 09.05.2019 të Këshillit Drejtues, janë përcaktuar rregullat për konfidencialitetin për përpunimin e të dhënave, gjithashtu në pikën 4, të nenit 5 të Rregullores së Brendshme për organizimin dhe funksionimin e Zyrave Rajonale/Vendore të ADISA-s, miratuar*

nga Këshilli Drejtues me Vendimin nr.8, datë 05.11.2019 janë përcaktuar dhe rregullat për ruajtjen e konfidencialitetit gjatë punës.

*Grupi i auditimit nuk konstatoi raste të evidentuara nga strukturat ADISA mbi thyerjen e rregullave dhe procedurave të vendosura në lidhje me ruajtjen e konfidencialitetit gjatë ushtrimit të detyrës nga specialistët e shërbimit të kësaj qendre.*

2- Raportet e Sektorit të Mbikëqyrjes nëpërmjet kamerave mbi respektimin e komponentët e mësipërm të kodit të sjelljes, veshjes dhe orarit zyrtarë të punës.

Në këto raporte është evidentuar se Stafit ADISA dhe jo ADISA ka treguar korrektësi për sa i takon proceseve të punës, respektimit të rregullores, standardeve, Manualit të Funkcionimit dhe Marrëveshjeve të Bashkëpunimit. *Për periudhën objekt auditimi nuk janë konstatuar raste problematike.*

Qendra e Integruar Fier përballon një fluks të lartë të kërkesave për shërbim apo për informacion. *Nga sa konstatohet nëpërmjet sistemit të monitorimit me kamera, nuk janë konstatuar raste të keq menaxhuara apo situata që kanë cenuar mirëfunksionimin e qendrës.*

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 ambientet e Zyrës Pritëse Fier gjatë periudhës objekt auditim dhe opinionit të qytetarëve të marrë nëpërmjet telefonit dhe sondazheve online, është konstatuar se ka nuk ka patur problematika në lidhje me profesionalizmin e stafit dhe etikën në komunikim.

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

### ***Konkluzioni***

*Pyetjes nëse janë hartuar dhe zbatuar rregullat e përgjithshme të sjelljes për kanalet e shërbimit, opinionin i grupit të auditimit është se; nga ADISA janë marrë masa dhe janë hartuar rregulla të përgjithshme të sjelljes dhe komunikimit në Rregulloren e Brendshme për Organizimin dhe Funkcionimin e ADISA si dhe është hartuar dhe miratuar Manuali i Etikës në ofrimin e shërbimeve publike në sportel. Nga grupi i auditimit u arrit në konkluzionin se gjatë gjithë periudhës objekt auditimi stafi i Zyrës Rajonale Fier ka zbatuar dhe zbaton rregullat e përgjithshme të sjelljes dhe komunikimit gjatë kryerjes së detyrave të ngarkuara sipas legjislacionit në fuqi.*

**1.6 A janë hartuar dhe respektuar standardet e vendosura për ofrimin e shërbimeve (ngritjen e qendrave)?**



Respektimi i standardeve për paraqitjen dhe funksionimin e QSHI-s.

Një ndër prioritetet e qeverisë për përmirësimin e mënyrës së ofrimit të shërbimeve publike për qytetarët është dhe krijimi i standardeve për ngritjen dhe funksionimin e Zyrave Pritëse për qytetarët, për këtë qëllim është përgatitur Manuali Operacional i Zyrave Pritëse nga Projekti nr. EuropeAid/138272/IH/SER/AL complemented by Contract Nr.AL/IPA 2014/03 si pjesë e Strategjinë Ndër sektoriale të Reformës në Administratën Publike (SNRAP) 2015 – 2020.

Me hartimin e këtij manuali u përcaktuan standardet për ngritjen dhe funksionimin e sporteleve të shërbimit publik duke vendosur një standard të ri, sa i përket respektimit të vendndodhjes së sportelit dhe pozicionimit të tij me sinjalistikën përkatëse, hapësirës së nevojshme fizike, aksesit në aplikim, rritjen e cilësisë dhe transparencës përmes strukturave të posaçme të informacionit, marrja e opinionit qytetar, depozitimi i ankesave, si dhe më e rëndësishmja, sigurimi i kushteve fizike për aksesimin e sportelit nga personat me aftësi të kufizuara.

Gjatë auditimit të zhvilluar në QSHI-n Fier lidhur me respektimin e standardeve të vendosura për ngritjen e Qendrës së Integruar Fier dhe dokumentacionit të vënë në dispozicion në mënyrë shkresore dhe elektronike, nga grupi i auditimit u konstatua se për ngritjen e kësaj qendre janë ndjekur të gjitha hapat dhe standardet e vendosura në Manualin për ngritjen e qendrave të shërbimit, krahasuar me gjendjen e ofrimit të shërbimeve publike kur këto shërbime kryheshin nga vetë institucionet përgjegjëse për dhënien e shërbimit ku nga vetë institucionet kishte një menaxhim jo efektiv të radhës, ishin 10 sportele për marrjen e aplikimeve, mungonte një sportel i dedikuar ku qytetarët të plotësonin dokumente shtesë, koha e punës ishte 4 ditë në javë nga ora 8:30 -13.30.

*Bazuar në informacionin e mbledhur dhe vizita në qendrën ADISA Fier janë konstatuar përmirësime të mëdha në termat e godinës, vendndodhjes, ambienteve të brendshme dhe ofrimit të shërbimit. Që me marrjen e shërbimeve nga ADISA është kryer rinovimi i të gjitha sporteleve të shërbimit ku përveç sporteleve të dedikuara për çdo institucion, janë prezantuar dhe sportele shërbimi të dedikuara për një informacion më të mirë kundrejt qytetarëve si sporteli i dedikuar për informacionin, sporteli i dedikuar për ankesat, sporteli i postës.*

Standardet e vendosura dhe të respektuara në Qendrën e Integruara Fier kanë të bëjnë me vendndodhjen. Qendra ADISA Fier është ngritur në vende të aksesueshme për qytetarët, afër qendrave të banimit, afër stacionit të autobusit, në ambientet e jashtme është vendosur tabela e Institucionet gjithashtu në vende të dukshme janë vendosur postera të ndryshëm me informacione rreth ADISA, numri i jeshil etj.

Logjistika e përdorur. Mjedisi i brendshëm i qendrës është i aksesueshme nga të gjithë, ka hapësirën e nevojshme për pritjen e qytetarëve, po kështu është respektuar dhe hapësira e nevojshme midis dy sporteleve. Ambientet janë të pastra të ndriçuara, të aksesueshëm nga njerëzit me aftësi të kufizuara etj.

Paraqitja e specialistëve të shërbimit. Rregulla të qarta të paraqitjes së specialistit të shërbimit në qendrat ADISA janë përcaktuar në Nenin 26 të Rregullores së Brendshme për Funksionimin e Zyrave Rajonale/Vendore miratuar me Vendimin nr.8, datë 05.11.2019 të Këshillit Drejtues si dhe në Rregulloren e Brendshme për Organizimin dhe Funksionimin e ADISA miratuar me

Vendimin nr.2, datë 03.10.2016 të Këshillit Drejtues. Lidhur me Specialistët e shërbimit për institucionet e kolokuara në qendrat ADISA, rregullat e paraqitjes së jashtme janë përcaktuar në Marrëveshjet së Bashkëpunimit të lidhura midis ADISA dhe Institucioneve të tjera dhe Bashkinë Fier. *Marrëveshjen e Bashkëpunimit nr. 1156 prot, datë 17.10.2016 (të ndryshuar me Shtojcën nr. 409/3, datë 25.05.2017), neni 10, pika 2. Marrëveshjen e Bashkëpunimit nr.503 prot, datë 05.05.2017, neni 4, pika 3 e nenit 8 të saj etj.*

*Bazuar në vëzhgimin e grupit të auditimit gjatë vizitës në QSHI-n Fier u konstatua se paraqitja e jashtme e specialistëve të shërbimit është në përputhje me rregullat e përcaktuara.*

Bazuar në vlerësimin e performancës së përgjegjësit të qendrës për respektimin e kriterëve të vendosura për paraqitjen e jashtme, nga grupi i auditimit u konstatua se vlerësimi i paraqitjes së jashtme për specialistët e shërbimit të punësuar nga ADISA ka qenë shumë i mirë, *problematika lidhur me përdorimin e uniformës janë paraqitur me specialistët e shërbimit të institucioneve të kolokuara në qendrën ADISA Fier (është pasqyruar në gjetjen nr.1).*

Sistemi i Biletarisë. Sistemi i biletarisë përbëhet nga element të digjitalizuar dhe integruar si kioska e biletarisë, tabelat elektrike që kanë edhe numrin e sportelit shfaqin dhe numrin e radhës, ekranet LCD si dhe tastierën me thirrje zanore për thirrjen e radhës.

Kioska e biletarisë është e vendosur në hyrje të qendrës së integruar është lehtësisht e aksesueshme për çdo qytetarë për tu pajisur me biletën e radhës të institucionit që qytetari dëshiron të marrë shërbimin. Nëpërmjet prekjes së ekranit në emërtimin e institucionit ku dëshiron të merret shërbimi del automatikisht bileta e radhës. Në këtë zyrë është paraqitur problematika e krijimit të radhëve në sportelet e Postës Shqiptare, për arsye se në sistemin e biletarisë nuk është integruar ky shërbim. *(Është lënë si rekomandim).*

Sportelet e shërbimit të dedikuar sipas institucioneve. *Në qendrën e integruar Fier jepen shërbime për 9 institucione sipas sporteleve të dedikuara për to sipas përcaktimeve në Marrëveshjet e Bashkëpunimit.* Ofrimi i shërbimeve publike në sportel realizohet nga specialistët e shërbimit të secilit institucion. Institucionet janë të ndarë midis tyre dhe identifikohen nëpërmjet emërtimeve përkatëse

Në ambientet e Zyrës Pritëse Fier ka sportel të dedikuar për Ankesat, Protokollin dhe Info-pointin. Sporteli i ankesave. Në sportelin e Ankesave qytetari paraqitet në rastet ku ka ankesa për Front Office ose për Back Office. Asistenti i Ankesave ndjek të gjithë procesin e realizimit të ankesës që nga momenti që qytetari bënë ankesën në sportel e deri në kthimin e përgjigjes nga institucioni përgjegjës për dhënien e shërbimit dhe vendosjen në dijeni të qytetarit për përgjigjen. Afati i përpunimit të një ankese është 30 ditë kalendrike. Specialisti i Ankesave i dorëzon praktikat ditore tek Përgjegjësi i Zyrës i cili i parashikon edhe këto në procesverbalin e dorëzimit të praktikave së bashku me praktikat e tjera ditore. Formulari i ankesës për Zyrën Pritëse për ofrimin e shërbimeve firmoset gjithmonë nga aplikanti.

Sporteli i Informacionit. Në sportelin e informacionit, mund te marrë informacion çdo qytetar lidhur me institucionet që ofrojnë shërbime në ADISA dhe mënyrën e ofrimit të shërbimeve, informacioni bënë të mundur orientimin e qytetarëve për domosdoshmërinë e pajisjes me biletën përkatëse për çdo sportel. Gjithashtu në këtë sportel çdo qytetar mund të marrë informacion të detajuar mbi shërbimet e ZVRPP-së si dhe qytetarët që kanë aplikuar në ISSH në informacion bëjnë tërheqjen e librezes së pensionit.

Sporteli i Protokollit. Protokoll i ADISA çdo ditë paraqet kërkesën për tërheqjen e dosjeve nga arkiva, kërkesa përpilohet në bazë të kërkesave që qytetarët kanë paraqitur pranë këtij sporteli. Qytetarët në momentin që bëjnë kërkesë për tërheqjen e dosjes janë të pajisur me *datë* dhe *nr.prot* që dosja e tyre mban në momentin që është nisur nga institucioni përkatës për në ZVRPP. Dosjet tërhiqen nga arkiva me procesverbal të nënshkruar nga punonjëset përkatëse. Shërbimi i protokollit ofrohet në qendrën e Fierit vetëm për institucionin e ASHK ku në korrespondencën e protokollit mbahen dosjet e marra nga arkiva e ASHK për aplikim në sportel dhe kërkesat për tërheqje dosje nga qytetarët në sportelin e protokollit drejtuar arkivës së ASHK.

Vendosja e kartelave informative. Informacioni për çdo shërbim është i standardizuar në kartela informative të cilat i vihen në dispozicion çdo qytetari në lidhje me shërbimin e kërkuar. Asistentët e shërbimit kanë në tavolinat e tyre të punës të printuar kartelat informative për shërbimet që ofron institucioni. Gjithashtu ata mund ti aksesojnë dhe në faqen online [ëëë.adisa.gov.al/kartelat-informative](http://ëëë.adisa.gov.al/kartelat-informative) për çdo ri konfirmim apo azhurnim për ndryshimet e reja. Gjithashtu, në ambientet e brendshme janë vendosur broshura të ndryshme që japin informacione mbi shërbimet e ofruara nga ADISA në sportele.

Janë trajnuar punonjësit. Trajnimet janë kryer pranë sporteleve të shërbimit në Zyrën ADISA Fier nga Sektori i Trajnimeve dhe Menaxhimit të Njohurive, nga Konsulenca të ndryshme pranë ADISA nga institucionet e tjera përgjegjëse për dhënien e shërbimit. Trajnimet janë kryer përpara hapjes së qendrës për të gjithë stafin e përzgjedhur për tu punësuar në Zyrën Rajonale Fier ashtu dhe pas hapjes së qendrave, po kështu gjatë gjithë periudhës së audituar specialistët e shërbimit janë mbështetur dhe asistuar nga punonjës të stafit ADISA qendër.

Për mënyrën e funksionimit të qendrës është hartuar dhe miratuar Rregullore për funksionimin e Zyrave Rajonale/Vendore si dhe Manuali i Funksionimit të Zyrave Pritëse.

Janë lidhur Marrëveshje bashkëpunimi me institucionet që ofrojnë shërbime në Zyrën Rajonale Fier duke përcaktuar të drejtat dhe detyrimet e të dy palëve.

Në Zyrat Rajonale/Vendore është caktuar një përgjegjës si person kontakti midis ADISA dhe institucioneve që ofrojnë shërbime në këto qendra. Gjithashtu përgjegjësi është personi i përgjegjës për mbarëvajtjen e këtyre qendrave.

Mekanizmat për marrjen e opinionit të qytetarit. Për të qenë sa më transparent me qytetarin dhe për të marrë opinionin e tij në lidhje me ofrimin e shërbimit në QSHI-n Fier është ngritur

mekanizmi i marrjes së opinionit të qytetarit. Marrja e opinionit funksionon nëpërmjet Kutia e transparencës “Zëri i qytetarit”. Për këtë qëllim në një vend të dukshëm të sallës është vendosur kutia transparente që shërben për mbledhjen e të gjithë opinioneve (Pozitive /negative) për shërbimin e ofruar. Mbledhja e sugjerimeve nga kutitë dhe dërgimi tek Sektori i Ankesave kryhet në bazë javore nga Zyra Pritëse Tiranë dhe të gjithë Qendrat e Integruara. Pasi janë shqyrtuar të gjitha sugjerimet e ardhura, planifikohet për veprimet që do të ndërmerren për maksimizimin e kënaqësisë së Qytetarëve. *Nga grupi i auditimit nuk u konstatuan parregullsi.*

*Pyetjes a janë vendosur dhe respektuar standardet e paraqitjes së QSHI-ve dhe nëse ato janë respektuar në QSHI-n Fier, opinioni i grupit të punës bazuar në dokumentacionin e vënë në dispozicion, vizitës në terren të grupit të auditimit si dhe bazuar në vlerësimet e kryera nga Sektori i Performancës dhe Raportimeve dhe Konsulenca Mister Shoopër lidhur me ngritjen dhe respektimin e standardeve të vendosura për qendrat e shërbimit, rezulton se në qendrën ADISA Fier janë respektuar të gjitha standardet e vendosura.*

## **2. A janë arritur objektivat për përmirësimin e ofrimit të shërbimit në Zyrën Rajonale Fier?**

Realizimi i qëllimit të ngritjes së ADISA-s dhe objektivave të saj kryhet nëpërmjet plotësimit të një sërë detyrash çdonjëra nga të cilat kryhet nëpërmjet një sërë aktiviteteve të detajuara në kohë dhe që finalizohen me produkte të caktuara si ngritjen e qendrave, ofrimin e shërbimit ndaj qytetarit, përmirësimin e ofrimit të shërbimit, uljen e kohës së pritjes, aplikimit, administrimin e ankesave etj të përcaktuara që në ngritjen e qendrave ADISA.

Vlerësimi i performancës së veprimtarisë së Zyrës Rajonale Fier u realizua nëpërmjet grumbullimit, analizës dhe vlerësimit të evidencës së disponueshme nga drejtoritë e caktuara në rregulloren e Brendshme për funksionimin e ADISA-s, për Mbikëqyrjen, monitorimin dhe vlerësimin e performancës me qëllim krijimin dhe komunikimin tek Menaxhimi i Lartë i ADISA,

Objektivat e ADISA-s janë ofrimi i shërbimeve me një standard të lartë dhe ambiente bashkëkohore duke rritur kështu besimin e qytetarëve në marrjen e shërbimeve publike.

Vlerësimi i cilësisë së ofrimit të shërbimit publik në sportelet pritëse të Qendrës së Integruar Fier ka të bëjë me monitorimin e vazhdueshëm të cilësisë dhe transparencës në ofrimin e shërbimeve nëpërmjet, kryerjes së aplikimeve, vlerësimit të performancës së stafit, matjes së kënaqësisë së qytetarëve dhe monitorimit të standardeve.

### **2.1 A janë realizuar objektivat në lidhje me aplikimet e kryera dhe trajtimi i ankesave të paraqitura në sportelet e shërbimit?**

Indikatorët për lëvrimin e shërbimit dhe trajtimi i ankesave janë indikatorë sasiorë. Ato përfshijnë numrin e kërkesave dhe të lëvrimit të shërbimit sipas një periudhe të caktuar, si dhe përqindjen e lëvrimit sipas afateve.

Gjatë vitit 2017 në këtë qendër janë ofruar 343 shërbime të 8 (tetë) institucioneve të nivelit qendror dhe vendor në 23 sportele pritëse, përkatësisht FSDKSH, ZRPP, ISSH, DPT, QKB, SHKP, Taksa Vendore dhe Drejtoria e Regjistrimit të Tokave Bujqësore, për rreth 61.658 qytetarë dhe biznese (shërbime të regjistrimit të pasurisë, sigurimet shoqërore, karta e shëndetit, regjistrimi i biznesit, shërbimet e punësimit, tatimet dhe taksat vendore, regjistrimi i tokave bujqësore).

Totali i aplikimeve të kryera në sportelet pritëse është 44,652 aplikime. Më poshtë tabela e aplikimeve për këtë periudhë për secilin institucion:

Numri i aplikimeve në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar në Fier

Muaji/ Institucioni	ZRPP	ISSH	FSDKSH	SHKP	QKB	DPT	Shërbime vendore	Total (Muaj)
Maj 2017	1,650	470			664	1,002	505	4,291
Qershor 2017	1,540	1,031		555	877	1,354	769	6,126
Korrik 2017	1,264	459		1,556	1,920	1,477	162	6,838
Gusht 2017	1,419	433		1,218	834	1,450	145	5,499
Shtator 2017	1,186	527	234	1,201	1,096	1,412	69	5,725
Tetor 2017	1,471	493	779	1,310	1,276	1,295	89	6,713
Nëntor 2017	1,050	519	477	1,090	886	819	31	4,872
Dhjetor 2017	1,115	516	530	934	880	594	19	4,588
Total (Institucion)	10,695	4,448	2,020	7,864	8,433	9,403	1,789	44,652

Të dhënat janë marrë nga Sektori i Performancës dhe Raportimeve

Gjatë vitit 2017, numri i ankesave të depozituara në sportelin e ankesave është 740 ankesa. Më poshtë tabela e ankesave për këtë periudhë:

Numri i ankesave të depozituara për institucionet në Qendrën e Integruar në Fier

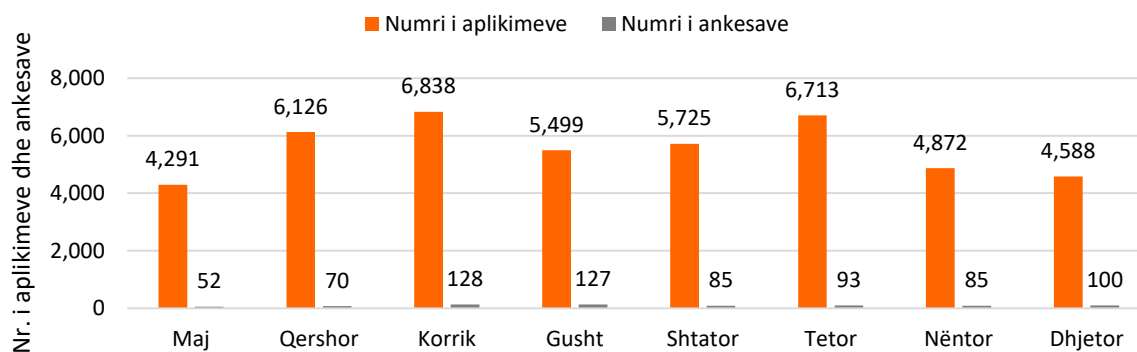
Muaji/ Institucioni	ZRPP	ISSH	FSDKSH	SHKP	QKB	DPT	Shërbime vendore	Total (Muaj)
Maj 2017	52	0			0	0	0	52
Qershor 2017	70	0		0	0	0	0	70
Korrik 2017	128	0		0	0	0	0	128
Gusht 2017	120	6		0	1	0	0	127

Shtator 2017	81	4	0	0	0	0	0	85
Tetor 2017	90	3	0	0	0	0	0	93
Nëntor 2017	80	5	0	0	0	0	0	85
Dhjetor 2017	95	5	0	0	0	0	0	100
Total (Institucion)	716	23	0	0	1	0	0	740

Të dhënat janë marrë nga Sektori i Performancës dhe Raportimeve

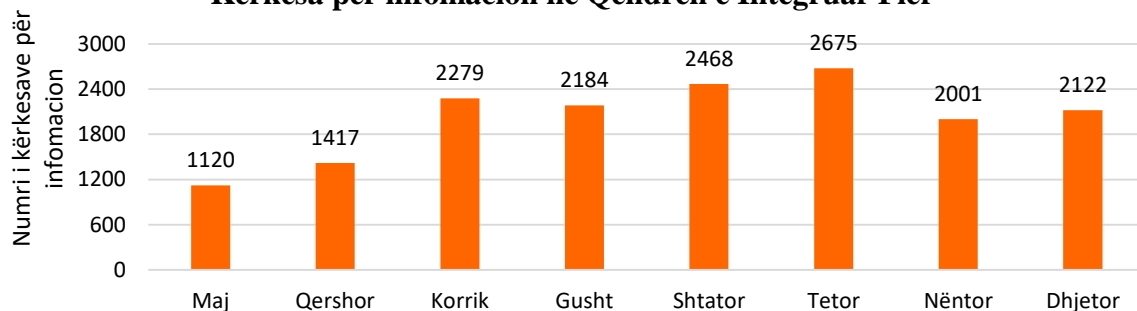
Më poshtë paraqitja grafike e aplikimeve dhe ankesave në Qendrën e Integruar në Fier

### Qendra e Integruar Fier



Gjatë vitit 2017, janë paraqitur në sportelin e informacionit 16,266 persona. Më poshtë paraqitja grafike e kërkesave për informacion gjatë muajve:

### Kërkesa për informacion në Qendrën e Integruar Fier



Paraqitja grafike e kërkesave për informacion në Qendrën e Integruar në

*Për vitin 2018*

Gjatë vitit 2018 në Qendrën e Integruar në Fier janë ofruar 343 shërbime<sup>1</sup> të 8 (tetë) institucioneve të nivelit qendror dhe vendor në 23 sportele pritëse, përkatësisht FSDKSH, ZRPP, ISSH, DPT, QKB, SHKP (deri në Qershor 2018), Taksa Vendore (deri në Korrik 2018), Drejtoria e Regjistrimit

<sup>1</sup> Në Qendrën e Integruar në Fier ofrohen 343 shërbime, përkatësisht: 51 shërbime ZRPP, 64 shërbime ISSH, 1 shërbim FSDKSH, 169 shërbime QKB, 23 shërbime SHKP, 28 shërbime DPT dhe 8 shërbime vendore.

të Tokave Bujqësore dhe ALUIZNI (pilotim shërbimesh, i cili filloi në Shtator 2018) për rreth 78936 qytetarë dhe biznese (shërbime të regjistrimit të pasurisë, sigurimet shoqërore, karta e shëndetit, regjistrimi i biznesit, shërbimet e punësimit, tatimet dhe taksat vendore, regjistrimi i tokave bujqësore).

Totali i aplikimeve të kryera në sportelet pritëse është 49,677 aplikime. Më poshtë tabela e aplikimeve për këtë periudhë për secilin institucion:

Numri i aplikimeve në sportelet pritëse në Qendrën e Integruar në Fier

<i>Muaji/ Institucioni</i>	ZRPP	ISSH	FSDKS H	SHK P	QK B	DPT	Shërbim e vendore	ALUIZ NI	Total (Muaj)
Janar 2018	1332	451	909	1280	101 2	515	16	0	5,515
Shkurt 2018	1223	387	545	1003	946	175	9	0	4,288
Mars 2018	1426	592	628	1079	971	216	18	0	4,930
Prill 2018	1306	570	597	1439	998	219	8	0	5,137
Maj 2018	1527	562	550	1179	707	209	8	0	4,742
Qershor 2018	1175	553	559	1005	712	209	9	0	4,222
Korrik 2018	1372	506	548	0	982	262	7	0	3,677
Gusht 2018	1274	423	421	0	650	207	5	0	2,980
Shtator 2018	1086	536	466	0	776	177	6	413	3,460
Tetor 2018	1471	585	470	0	101 6	251	7	510	4,310
Nëntor 2018	1198	549	360	0	663	225	8	313	3,316
Dhjetor 2018	1468	573	377	0	515	243	8	302	3,486
Total (Institucion )	15,85 8	6,28 7	6,051	6,98 5	9,94 8	2,90 8	102	1,538	49,677

Të dhënat janë marrë nga Sektori i Performancës dhe Raportimeve

Gjatë vitit 2018, numri i ankesave të depozituara në sportelin e ankesave është 1,539 ankesa.

Më poshtë tabela e ankesave për këtë periudhë:

Numri i ankesave të depozituara për institucionet në Qendrën e Integruar në Fier

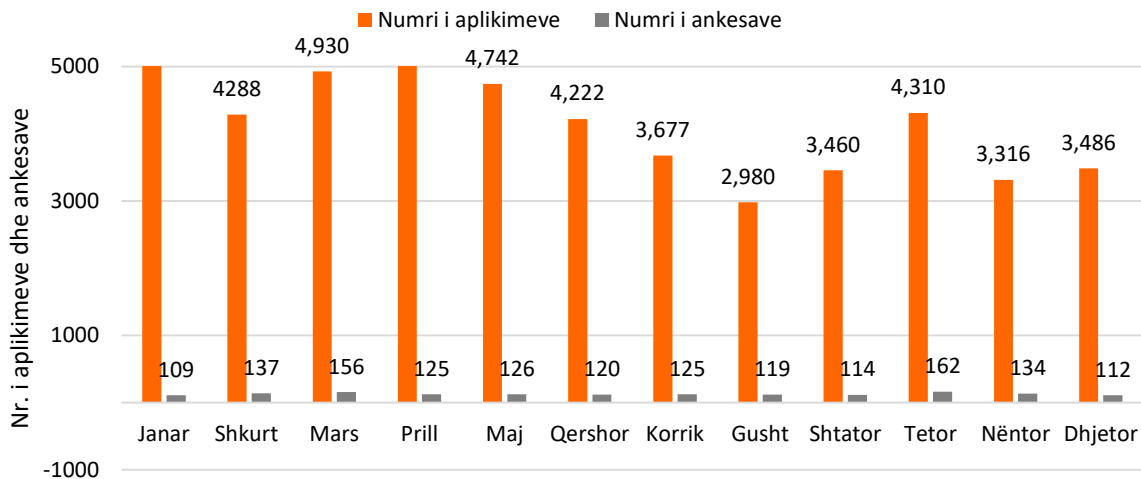
<i>Muaji/ Institucioni</i>	ZRPP	ISSH	FSDKS H	SHK P	QK B	DP T	Shërbim e vendore	ALUIZ NI	Total (Muaj )
Janar 2018	106	3	0	0	0	0	0	0	109
Shkurt 2018	136	1	0	0	0	0	0	0	137
Mars 2018	153	3	0	0	0	0	0	0	156
Prill 2018	125	0	0	0	0	0	0	0	125
Maj 2018	126	0	0	0	0	0	0	0	126
Qershor 2018	119	1	0	0	0	0	0	0	120
Korrik 2018	124	1	0	0	0	0	0	0	125
Gusht 2018	119	0	0	0	0	0	0	0	119
Shtator 2018	114	0	0	0	0	0	0	0	114
Tetor 2018	162	0	0	0	0	0	0	0	162
Nëntor 2018	134	0	0	0	0	0	0	0	134
Dhjetor 2018	112	0	0	0	0	0	0	0	112
Total (Institucion )	1,530	9	0	0	0	0	0	0	1,539

Të dhënat janë marrë nga Sektori i Performancës dhe Raportimeve

Më poshtë paraqitja grafike e aplikimeve dhe ankesave në Qendrën e Integruar në Fier:

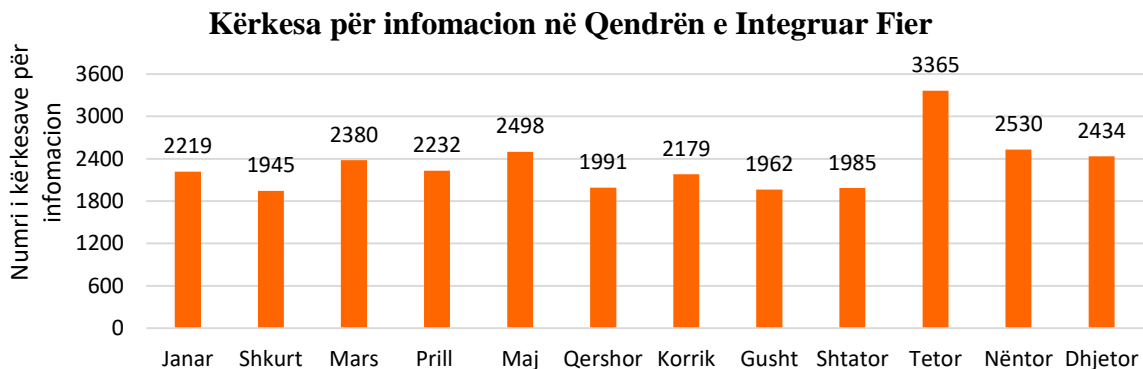


## Qendra e Integruar Fier



Të dhënat janë marrë nga Sektori i Performancës dhe Raportimeve

Gjatë vitit 2018, janë paraqitur në sportelin e informacionit 27,720 persona. Më poshtë paraqitja grafike e kërkesave për informacion gjatë muajve:



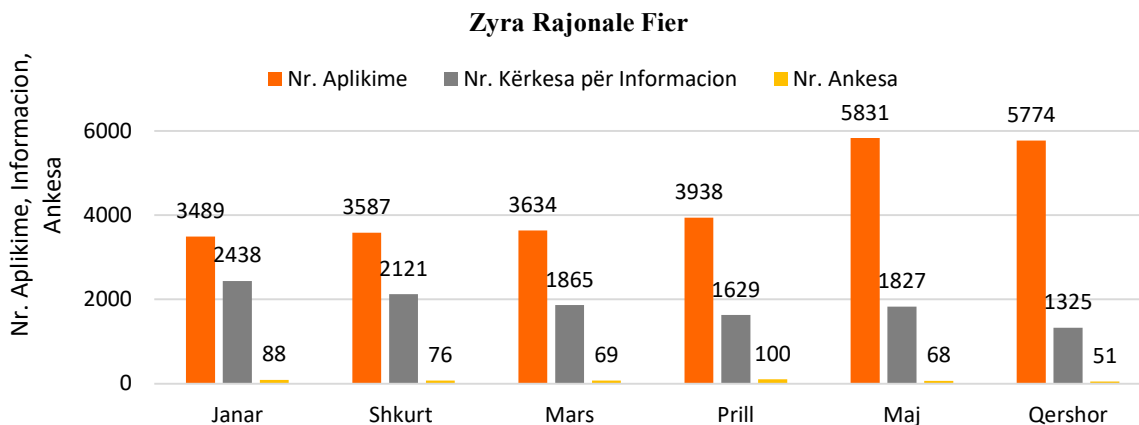
Të dhënat janë marrë nga Sektori i Performancës dhe Raportimeve

### Për vitin 2019 (6-mujori i I)

Realizimi i objektivave në sportelet pritëse të Zyrës Rajonale Fier

Gjatë vitit 2019 në Zyrën Rajonale Fier janë ofruar 359 shërbime të 9 institucioneve të nivelit qendror dhe vendor, përkatësisht FSDKSH, ASHK, ISSH, DPT, QKB, SHKP, DRTB dhe Posta Shqiptare për rreth 37,740 qytetarë dhe biznese.

Gjatë periudhës Janar - Qershor 2019, në sportelet pritëse janë kryer gjithsej 26,253 aplikime, janë paraqitur në sportelin e informacionit 11,205 persona si dhe janë asistuar 282 persona për shërbimet online, ndërsa totali i ankesave për të njëjtën periudhë është 452 ankesa. Më poshtë paraqitja grafike e aplikimeve, kërkesave për informacion dhe ankesave në Zyrën Rajonale Fier:



Të dhënat janë marrë nga Sektori i Performancës dhe Raportimeve

Për periudhën (Maj 2017- Shtator 2019) në total numri i aplikimeve të kryera në Qendrën e Integruar Fier është 124.236 aplikime. Numri i Ankesa në total është 2.957 ankesa dhe janë dhënë në total 55.394 informacione.

*Duke bërë krahasimin e shërbimeve të ofruara ndër vite konstatohet se me rritjen e sporteve të shërbimit dhe institucioneve që ofrojnë shërbime në këtë qendër trendi i shërbimeve të kryera ka qenë në rritje.*

Nga raportimet e kryera nga Përgjegjësi i Zyrës dhe Sektori i Raportimeve dhe anketimi i zhvilluar me qytetarët e nëpërmjet telefonit dhe sondazheve online 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, kryesisht ZVRPP me të cilën ADISA ka lidhur marrëveshje bashkëpunimi 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 pa trajtuara nga ky institucion, rreth 70 % e aplikimeve të kryera ju ka kaluar afati ligjorë i përcaktuar.*

Nga analizimi i sondazheve të drejtpërdrejta dhe sondazheve online të kryera në lidhje me cilësinë e ofrimit të shërbimit në sportelet pritëse të ZVRPP Fier, është vënë re nivel i lartë i kënaqësisë qytetare, pavarësisht se ky i fundit ka ulje krahasuar me anketat e zhvilluara më parë. Nga analizimi i sondazheve të drejtpërdrejta, aspekti që ka nevojë për përmirësim është respektimi i afateve ligjore nga zyra përgjegjëse e shërbimit (BO). Për përmirësimin e këtij aspekti, në bazë mujore nga Sektori i Performancës janë përgatitur raporte në lidhje me lëvrimin e shërbimit nga ZRPP ku vihen në dukje aplikimet të cilat janë të pa trajtuara jashtë afateve ligjore. Gjithashtu, në raport theksohet fakti që numri i lartë i ankesave të depozituara janë për shkak të mosrespektimit të afateve ligjore.

*Opiniononi i grupit të auditimit është;*

- *Shqyrtimi i aplikimeve për shërbim nga Zyrat Përgjegjëse për Lëvrimin e Shërbimit (BO) kryesisht (ZRPP Fier) 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 rreth 70 % e aplikimeve të kryera ju ka kaluar afati ligjor i përcaktuar për dhënien e shërbimit.*
- *Zyrat Përgjegjëse për Lëvrimin e Shërbimeve kryesisht (ZRPP Fier ) 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 Fier nuk janë marrë në shqyrtim duke tejkaluar afatet ligjore për trajtimin e tyre, kështu rreth 50 % e ankesave ju ka kaluar afati ligjorë i përcaktuar për trajtimin dhe kthimin e përgjigjes.*

*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 pa rregullshmërisë dhe pa përgjegjshmërisë në ZRPP Fier për realizimin e shërbimeve ndaj qytetarit në kohë dhe me cilësi si një ndër objektivat kryesorë të ADISA që me krijimin e saj.*

## **2.2 A janë realizuar objektivat për ndryshimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve nga ADISA nëpërmjet reduktimit të kohës së shërbimit?**

Vlerësimi i ndryshimeve në cilësinë e ofrimit të shërbimeve pas marrjes në administrim nga ADISA të sporteleve në Qendrën e Integruar Fier është bazuar në raportimet e kryera nga Sektori i Performancës dhe Sektori i Mbikëqyrjes së Lëvrimin të Shërbimit. Vlerësimi i performancës së ofrimit të shërbimit në Zyrën Rajonale Fier, është kryer për periudha të ndryshme kohe bazuar në analizat e të dhënave të marra nga grupe të përbashkëta pune për matjen e kohës së shërbimit, matjen e kënaqësisë së qytetarëve, monitorimin e standardeve të vendosura në aspektin fizik të qendrës, performanca e stafit etj duke krahasuar rezultatet e fundit me rezultatet e periudhës së mëparshme.

Matja e kohës dhe matja e kënaqësisë së qytetarit janë kryer pranë sporteleve të ADISA në Qendrën e Integruar Fier nëpërmjet sondazheve të zhvilluara nëpërmjet telefonit dhe Sondazheve online. Gjithashtu për vlerësimin e reduktimit të kohës së shërbimit në sportel grupi i auditimit është mbështetur dhe në vlerësimin e kryer nga Klienti Misterioz.

Nga vlerësimet e kryera për matjen e kënaqësisë së qytetarit nëpërmjet sondazheve online dhe një sondazhi në formë pyetësoi të zhvilluar nëpërmjet telefonit rezultoi se:

Matja dhe perceptimi i kohës së pritjes dhe të aplikimit në sportelet e shërbimit të Qendrës së Integruar Fier është përlogaritur si mesatare e ponderuar e nivelit të uljes së kohës së pritjes dhe të aplikimit për matjet e kohës të zhvilluara (koeficient 8) dhe të perceptimit të kohës së pritjes dhe të aplikimit në sondazhet e zhvilluara (koeficient 2). Gjithsej janë intervistuar 52 *persona*, nga të cilët 30 janë *përfaqësues të bizneseve* dhe 22 *individ*. Në përgjithësi të intervistuarit kanë vlerësuar me mbi 95% pozitivisht ndryshimet e kryera nga ADISA.

Në përfundim të analizës së kryer perceptimi i kohës nga qytetarët e intervistuar gjatë periudhës Nëntor 2017- Janar 2018 paraqitet si më poshtë ;

Koha e pritjes. Ndër të intervistuarit, 89% e të intervistuarve mendojnë se koha e pritjes është *shumë e shkurtër* ose *e shkurtër*. Mesatarisht *koha e pritjes* deri në momentin e paraqitjes në sportel për të intervistuarit është 7'24" minuta.

Koha e ndërveprimit. Të gjithë të intervistuarit janë shprehur se koha e ndërveprimit(aplikimit/informimit) është *shumë e shkurtër* ose *e shkurtër*. Mesatarisht *koha e procedurës së ndërveprimit* është 5'30" minuta.

Perceptimi i kohës për periudhën Korrik 2018-Shtator 2018 paraqitet si më poshtë:

Koha e pritjes. Pothuajse të gjithë të intervistuarit shprehen se koha e pritjes ishte shumë e shkurtër. Mesatarisht *koha e pritjes* deri në momentin e paraqitjes në sportel për të intervistuarit është 1'22" minuta.

Koha e ndërveprimit. Pothuajse të gjithë të intervistuarit janë shprehur se koha e ndërveprimit (aplikimit/informimit) është *shumë e shkurtër* dhe/ose *e shkurtër*. Mesatarisht *koha e procedurës së ndërveprimit* është 4'38" minuta.

Në krahasim me periudhën Janar 2018, për ZVRPP Fier koha e perceptuar e pritjes ka rënie nga 7'24" minuta në 1'44", përkatësisht me 76.7%. Koha e perceptuar e aplikimit ka rënie nga 5'30" në 4'38", përkatësisht me 15.8%. Bazuar metodologjisë së përcaktuar për matjen e nivelit të përgjithshëm të kënaqësisë qytetare, koha e pritjes dhe e aplikimit vlerësohet me 2 pikë. Në total, vlerësimi për këtë element është 2 pikë.

Nga Klienti Misterioz 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.

Në përfundim të analizës së kryer nga konsulenca janë konstatuar përmirësime të dukshme lidhur me menaxhimin e radhës dhe kohën e pritjes së qytetarëve në sportel ku 85 % e të anketuarve kanë pritur deri në 10 minuta (duhet patur parasysh se vlerësimi nga klienti misterioz është kryer në fillimet e punës së Qendrës së Integruar Fier). Gjithashtu sipas të anketuarve menaxhimi i radhës

ka qenë shumë efektiv nëpërmjet sistemit të biletarisë dhe ndarjes së zonave të pritjes dhe ofrimit të shërbimit.

### **Konkluzion**

*Pyetjes a janë realizuar objektivat për ndryshimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve nga ADISA nëpërmjet reduktimit të kohës së shërbimit grupi i auditimit duke analizuar të dhënat nga konsulenca në lidhje me kohën e pritjes në sportel dhe kohën e aplikimit e cila është kryer në fillimet e punës së Zyrës Rajonale Fier, dhe të dhënat e paraqitura në raportet e Sektorit të Performancës dhe Statistikave të kryera në periudha të ndryshme të veprimtarisë së saj, arrin në konkluzionin se; në Zyrën Rajonale Fier është realizuar objektivi i vënë duke përmirësuar kohën e pritjes dhe kohën e ndërveprimit në sportel, duke ulur kohën e pritjes nga 10 minuta në 1'44" dhe kohën e aplikimit nga 5'30" në 4'38".*

### **2.3 A janë respektuar standardet e vendosura për ngritjen dhe funksionimin e sporteleve të shërbimit?**

Monitorimi i standardeve është kryer në bazë të një seti prej 15 indikatorësh të monitoruar gjatë vizitave në terren, nëpërmjet vlerësimeve nga Sektori i Mbikëqyrjes së Lëvrimit të Shërbimit dhe nëpërmjet raportimeve nga përgjegjësi i Zyrës Rajonale Fier. Çdo indikator vlerësohet në dy nivele, përkatësisht indikator është sipas standardeve e cila vlerësohet me 2 pikë dhe indikator ka nevojë për përmirësim i cili vlerësohet me 1 pikë. Elementi vlerësohet si mesatare e pikëve për indikator.

Për periudhën objekt auditimi analiza e përgjithshme e standardeve të monitoruara është kryer bazuar në raportimet e kryera nga Përgjegjësi i Zyrës dhe Sektori i Mbikëqyrjes dhe Lëvrimit të Shërbimit (nëpërmjet kamerave) për periudhën objekt auditimi, në përfundim të analizës respektimi i standardeve në Qendrën e Integruar Fier paraqitet si më poshtë:

Nr.	Indikator	Sipas standardit	Ka nevojë për përmirësim
1.	Sistemi i menaxhimit të rradhës	√	<input type="checkbox"/>
2.	Sporteli i informacionit	√	<input type="checkbox"/>
3.	Sporteli i ankesave	√	<input type="checkbox"/>
4.	Infrastruktura lehtësuese	√	<input type="checkbox"/>

5.	Sinjalistika orientuese	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Duhet afishur orari i ri i funksionimit të Qendrës së Integruar Fier.			
6.	Vendosja e kartelave informative	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Mekanizmat për marrjen e opinionit të qytetarit	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Kushte të përshtatshme për pritjen e qytetarëve	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Kushte të përshtatshme në ambjentet e punës	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ajri i kondicionuar pozicionuar në mënyrë të tillë që pengon procesin e punës.			
10.	Profesionalizimi i stafit	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Në përgjithësi, profesionalizmi i stafit është në nivele të larta, megjithatë ka nevojë për përmirësime të mëtejshme në mënyrën e ndërveprimit me qytetarin dhe me komunikim me të. Këto problematika janë vërejtur në sportelin e shërbimeve vendore.			

Bazuar në metodologjinë e përcaktuar më lart, vlerësimi për këtë element është 1.7 pikë.  
Për sa më sipër, monitorimi i standardeve është vlerësuar mesatarisht me 1.85 pikë.

Në përfundim të sondazheve të zhvilluara dhe analizës së kryer mbi sondazhet e drejtpërdrejta për matjen e kënaqësisë qytetare në sportelet e shërbimit të Qendrës së Integruar Fier, të intervistuarit kanë vlerësuar shërbimin në përgjithësi për shkallën “Shumë i kënaqur”, përkatësisht në nivelin 98%. Gjithashtu, ata shprehen shumë të kënaqur me *infopoint* dhe *ambientet e akomodimit*, përkatësisht në nivelin 96%. Për sa i përket nivelit të kënaqësisë në lidhje me respektimin e radhës, ky i fundit është në nivelin 98%. Të gjithë të intervistuarit kanë vlerësuar shumë pozitivisht ndryshimet e kryera nga ADISA në cilësinë e ofrimit të shërbimit dhe shprehen se nuk ka nevojë për përmirësime të mëtejshme.

Përveç monitorimit të standardeve për ambientin dhe respektimin e rregullave të vendosura për stafin e zyrës, Sektori i Mbikëqyrjes ka monitoruar praktika rastësore të cilat i përkasin shërbimeve të ZRPP –së të ofruara në sportelet e ADISA. Monitorimi është kryer për aplikimet e administruara nëpërmjet dokumentacionit të skanuar.

Në Qendra e Integruar Fier janë përzgjedhur 80 praktika për monitorim, *nuk janë konstatuar problematika në lidhje me praktikat e monitoruara.*

*Referuar të gjitha të dhënave të vëna në dispozicion, Opinioni i grupit të auditimit në lidhje me pyetjen, a janë respektuar standardet e vendosura për ngritjen dhe funksionimin e sporteleve të shërbimit është se; për ngritjen e Zyrës Rajonale Fier janë respektuar të gjitha standardet e vendosura për ngritjen e një qendre shërbimi të përcaktuar në VKM nr.624, datë 26.10.2018 “Për*

*miratimin e manualit për standardizimin e ngritjes dhe funksionimit të sporteve të shërbimit”, po kështu i është kushtuar dhe i kushtohet një vëmendje e shtuar dhe ruajtjes dhe përmirësimit të standardeve të vendosura.*

## **2.4 A është rritur performanca e stafit përgjegjës për ofrimin e shërbimeve?**

Performanca e stafit përgjegjës për ofrimin e shërbimit është përlogaritur si mesatare e ponderuar e vlerësimeve për performancën e stafit përgjegjës për ofrimin e shërbimit sipas 6 indikatorëve (koeficient 5), vlerësimin e performancës së stafit nëpërmjet sondazheve të zhvilluara (koeficient 2), numrin e ankesave/ çështjeve etike dhe vlerësimin të stafit përgjegjës për ofrimin e shërbimeve nga qytetarët (koeficient 1) dhe vlerësimin e performancës së stafit nëpërmjet sondazheve të zhvilluara nga burime të jashtme (koeficient 2).

Në përfundim të auditimit grupi i punës konstatoi se Performanca e stafit në Qendrën e Integruar Fier është kryer gjatë gjithë periudhës së auditimit nëpërmjet Vlerësimit të performancës nga Përgjegjësi i Zyrës, sondazheve të drejtpërdrejta nga telefoni dhe sondazheve online. Gjithashtu vlerësimi i performancës për stafin e kësaj qendre është kryer dhe nga klienti Misterioz gjatë periudhës objekt auditimi. Nga analizat e këtyre të dhënave nga Sektori i Performancës dhe Statistikave rezultoi se;

Për periudhën objekt auditimi janë monitoruar sportelet e shërbimit në Qendrën e Integruar Fier.

Gjithsej janë kryer 16 monitorime për këto sportele. Në përgjithësi, ndërveprimi i punonjësve me qytetarët është vlerësuar në nivele të larta, përkatësisht 15 vlerësime për shkallën *e shkëlqyer* dhe 1 vlerësime për shkallën *e mirë*.

Cilësia e shërbimit në përgjithësi vlerësohet brenda standardeve. Nuk janë hasur raste në të cilat i është shërbyer më shumë se një qytetari në një kohë. Gjithashtu, informacioni i qytetarit ruhet me kujdes. Ndërveprimi me qytetarin vlerësohet si shumë profesional dhe efektiv.

Për sa i përket komunikimit me qytetarët ka qenë brenda standardeve të kërkuara, duke filluar nga hapja dhe mbyllja e bisedës në mënyrë miqësore, tonaliteti, qartësia dhe kuptueshmëria e informacionit që përcjellin me qytetarët.

Informacioni i dhënë nga punonjësit për qytetarët për shërbimet e kërkuara është i qartë dhe i kuptueshëm. Gjatë dhënies së informacionit nuk përdoren terma të cilat mund të përdoren me vështirësi nga qytetarët dhe stafi përgjegjës për ofrimin e shërbimit u është përgjigjur në çdo rast pyetjeve mbi shërbimet për të cilat interesohen qytetarët.

Të gjithë punonjësit respektojnë orarin zyrtar të hapjes dhe mbylljes së Qendrës së Integruar Fier dhe nuk ka pasur raste të largimit nga sporteli i shërbimit gjatë orarit të punës. Gjithashtu

punonjësit e kësaj qendre respektojnë kodin e veshjes dhe paraqitjes fizike, si dhe elementët identifikues ADISA të vendosur në uniformë.

Për sa më sipër, vlerësimi i performancës së stafit nga monitorimi i kryer është 1.97 pikë. Në kutinë “Zëri i Qytetarit” për periudhën e audituar nuk ka pasur vlerësime pozitive/negative nga ana e qytetarëve. Gjithashtu, nuk ka patur çështje etike të raportuara për stafin përgjegjës për ofrimin e shërbimit nga qytetarët dhe nuk është depozituar asnjë ankesë për stafin përgjegjës për ofrimin e shërbimit.

Nga analiza e kënaqësisë qytetare, asnjë ndër të intervistuarit nuk është shprehur se ka nevojë për përmirësim në profesionalizmin e stafit përgjegjës për ofrimin e shërbimit. Bazuar në metodologjinë e përcaktuar për vlerësimin e performancës së stafit me anë të sondazheve, ky element është vlerësuar me 2 pikë. Të dhëna më të detajuara në lidhje me performancën e stafit të ndarë në 3-mujore të ndryshme gjatë periudhës objekt auditimi, paraqiten në testin nr.1 bashkëlidhur projekt raportit.

*Bazuar në të dhënat e vëna në dispozicion nga grupi i auditimit u konstatua se me gjithë vlerësimet pozitive për performancën e stafit në këtë zyrë, në të gjitha sondazhet e zhvilluara dhe analizat e kryera nga Sektori i Performancës dhe Statistikave dhe Konsulenti Mister Shoopër performanca e stafit paraqitet si indikator që ka nevojë për përmirësim. Lidhur me vlerësimin e performancës së stafit janë lënë gjithmonë rekomandime për trajnime të mëtejshme, përsëri në monitorimet e radhës është konstatuar e njëjta problematikë. Në përfundim opinioni i grupit të auditimit lidhur me pyetjen a është rritur performanca e stafit përgjegjës për ofrimin e shërbimeve është se; punonjësit e punësuar në Zyrën Rajonale Fier në varësi të ADISA kanë një performancë të mirë, por duhet ti kushtohet një vëmendje më e madhe punonjësve të institucioneve të tjera të kolokuara në zyrat ADISA me qëllim trajnimet e mëtejshme të tyre në lidhje me ndërveprimin dhe komunikimet me qytetarin për arritjen e standardeve të vendosura për të gjithë punonjësit e qendrave ADISA. Po kështu të gjitha Raportet e monitorimit të hartuara për vlerësimin e performancës së punonjësve duhet tu vihen në dispozicion me shkresë zyrtare Zyrave Rajonale/Vendore për të marrë masa për zbatimin e rekomandimeve të lëna.*

## **2.5 A është realizuar procesi i menaxhimit të riskut?**

Nëpërmjet vlerësimit të procesit të menaxhimit të risqeve grupi i auditimit synon ti japë përgjigje pyetjes se a janë vendosur procedura të përshtatshme nga ADISA për evidentimin, analizën, adresimin e përshtatshëm dhe reduktimin e mundësisë dhe impaktit negativ të risqeve, me qëllim mbajtjen nën kontroll dhe menaxhimin efektiv të tyre.

Procedura e analizës së riskut kryhet sipas Procedurave të vendosura në Rregulloren për Analizimin dhe Vlerësimin e Riskut në ADISA miratuar me Vendimin e Këshillit Drejtues nr.2, datë 30.10.2016 ”.



Në bazë të dokumenteve të vëna në dispozicion konstatohet se Zyra Rajonale Fier ka hartuar regjistrin e riskut, hartën e proceseve të punës si dhe gjurmët e auditit, të cilat janë përditësuar çdo vit. Risqet e hasura gjatë punës janë evidentuar në raportet mujore, 3/mujore dhe Vjetore të hartuara nga Përgjegjësi i Zyrës dhe të dërguara në Drejtorinë e Zhvillimit të Shërbimeve (Sektori i Performancës dhe Raportimeve) dhe Drejtori Ekzekutiv. Dokumentet janë hartuar në përputhje me formatet standard të hartuar nga Sektori i Performancës dhe Raportimeve.

Për periudhën objekt auditimi nga përgjegjësi i zyrës janë parashikuar risqet e brendshme dhe të jashtme të cilat mund të pengojnë realizimin e objektivave. Në përfundim të auditimit rezultoi se risqet e brendshme të planifikuara ishin mbajtur nën kontroll pasi nuk janë evidentuar problematika në lidhje me stafin dhe ofrimin e shërbimit nga ana e tyre. Risqet e parashikuara si risqe të jashtme të cilat kanë të bëjnë kryesisht me shqyrtimin e aplikimeve brenda afateve ligjore, shqyrtimin e ankesave dhe trajtimin e tyre brenda afateve të përcaktuara, nuk janë ulur por vazhdojnë të mbeten si risqe më nivel të lartë. Me shkresa të ndryshme gjatë gjithë periudhës së auditimit ADISA ka informuar institucionet përgjegjëse për dhënien e shërbimit dhe trajtimin e ankesave brenda afateve ligjore si dhe në lidhje me respektimin e Marrëveshjeve të Bashkëpunimit mbi problematikat e hasura gjatë punës si dhe nivelin e aplikimeve dhe ankesave të pa trajtuara nga këto institucione, duke ju kërkuar marrjen e masave për zgjidhjen e problemeve.

Grupi i punës konstatoi se nga ADISA çdo muaj gjatë gjithë periudhës objekt auditimi janë dërguar raporte të detajuara për të gjitha institucionet që ofrojnë shërbime në Zyrën Rajonale Fier duke evidentuar aplikimet e kryera, ankesat, sa shërbime janë dhënë brenda afatit ligjorë dhe sa jashtë afatit, sa ankesa janë trajtuar brenda afatit sa jashtë afatit, problematikat e hasura gjatë muajit etj.

*Lidhur me pyetjen, a është realizuar procesi i menaxhimit të riskut nga Zyra Rajonale Fier, opinioni i grupit të auditimit është se është realizuar procesi i menaxhimit të riskut për ato risqe që kanë të bëjnë me funksionimin e qendrës Fier duke i minimizuar ato. Për risqet e jashtme janë kryer procedurat e nevojshme për zvogëlimin e tyre/për ti mbajtur nën kontroll, disa nga këto risqe janë zvogëluar kryesisht ato që kanë të bëjnë me respektimin e standardeve të sjelljes dhe komunikimit për punonjësit e institucioneve jo ADISA, por duke qenë se përgjegjës risku nuk është ADISA si institucion por institucionet përgjegjëse për dhënien e shërbimit dhe trajtimin e ankesave, këto risqe vazhdojnë të mbarten vit pas viti me të njëjtin nivel risku.*

*Konkluzion.*

*Në lidhje me pyetjen a janë arritur objektivat për përmirësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimit në Zyrën Rajonale Fier opinioni i grupit të auditimit referuar të dhënave të vëna në dispozicion është se; me hapjen e kësaj zyre është rritur besimi i qytetarëve në marrjen e shërbimeve publike duke ofruar shërbime me një standard të lartë dhe ambiente bashkëkohore duke rritur numrin e qytetarëve që marrin shërbime në sportel, duke ulur kohën e pritjes dhe aplikimit si dhe duke rritur cilësinë dhe transparencën në ofrimin e shërbimeve nëpërmjet stafit të kualifikuar. Rekomandohet ti kushtohet më shumë rëndësi rekomandimeve të lëna për trajnimet e stafit për arritjen e standardeve të vendosura për të gjithë punonjësit e qendrave ADISA.*

### **3. A janë menaxhuar si duhet Asetet Fizike në Zyrën Rajonale Fier?**

#### **3.1 A është kryer transferimi i ambienteve nga institucionet e tjera shtetërore të ADISA sipas procedurave ligjore?**

Me VKM nr.306, datë 20.04.2016 “Për kalimin në përgjegjësi administrimi, nga Ministria e Punëve të Brendshme të ADISA të mjediseve të katit përdhe të pronës me emërtimin “Shtëpia e Ushtarakëve” Fier, edhe për një ndryshim në VKMnr.250, datë 24.04.2003, “Për miratimin e Listës së inventarit të pronave të paluajtshme shtetërore, të cilat i kalojnë në përgjegjësi administrimi Ministrisë së Rendit Publik” të ndryshuar. Nëpërmjet kësaj VKM është miratuar kalimi në përgjegjësi administrimi mjediset e katit përdhe, me sipërfaqe 396 m2 të pronës me emërtimin “Shtëpia e Ushtarakëve” me vendndodhje në Fier për tu përdorur si mjedisë pune për ushtrimin e veprimtarisë administrative të ADISA-s.

#### **3.2 A menaxhohen si duhet mallrat dhe mjetet kancelarike me të cilat furnizohet Zyrën Rajonale Fier?**

Në momentin e hapjes së QSHI në Fier është kryer dhe pajisja e posteve të punës me tavolina, karrige, kompjutera, printera, skanera, etj të cilat janë evidentuar me Fletë Dalje nga Magazina Qendrore, duke plotësuar dhe Kartelat individuale të personit përgjegjës. Në QSHI Fier të gjitha këto asete janë marrë në dorëzim nga Përgjegjësi i Zyrës.

Në kartelat e magazinës dhe në kontabilitet këto asete janë të regjistruara në kartelat përkatëse sipas numrat identifikues për çdo aset.

Bazuar në shpenzimet e kryera për kancelari në Zyrën Rajonale Fier gjatë 3 mujorit të parë të fillimit të punës në këtë qendër dhe konsumit mujorë të qendrave të tjera ADISA, nga Drejtoria e Administrimit të Brendshëm është kryer dhe parashikimi i nevojave për kancelari dhe materiale të tjera (kryesisht materiale pastrimi).

Përgjegjësi i Zyrës në fund të muajit kryen inventarizimin e gjendjes së materialeve në magazinën e qendrës. Pas evidentimit të gjendjes së artikujve në magazinë, harton dhe dërgon në ADISA (Drejtorinë e Administrimit të Brendshëm) kërkesën për furnizim për muajin pasardhës. Drejtoria

e Administrimit të Brendshëm pas miratimit të kërkesës kryen dhe furnizimin e kësaj qendre me materialet e nevojshme. Furnizimi i qendrës kryhet çdo muaj, për raste të veçanta kur gjatë muajit në qendër ka fluks të shtuar qytetarësh për marrje shërbimesh, Përgjegjësi mund të hartojë dhe kërkesë shtesë (të argumentuar) për furnizimin me materiale.

Nevojat për blerje për kancelari dhe mjeteve pastrimi për vitin në vazhdim kryhet bazuar në normativat e harxhuara gjatë vitit dhe gjenden në magazinë.

*Pyetjes nëse janë menaxhuar si duhet Asetet Fizike në Zyrën Rajonale Fier, opinioni i grupit të auditimit është se menaxhimi i aktiveve nga OSHI është kryer në përputhje me përcaktimet ligjore.*

*Monitorimi*

#### **4. A është efektiv sistemi i kontrollit, monitorimit dhe raportimit të funksionimit të Zyrës Rajonale Fier?**

##### **Monitorimi dhe vlerësimi**

Realizimi i qëllimit të ngritjes së ADISA-s dhe objektivave të saj kryhet nëpërmjet plotësimit të një sërë detyrash çdonjëra nga të cilat kryhet nëpërmjet një sërë aktiviteteve të detajuara në kohë dhe që finalizohen me produkte të caktuara si ngritjen e qendrave, ofrimin e shërbimit ndaj qytetarit, përmirësimin e ofrimit të shërbimit, uljen e kohës së pritjes, aplikimit, administrimin e ankesave etj të përcaktuara që në ngritjen e qendrave ADISA të cilat janë përcaktuar në Rregulloren e Brendshme për Funksionimin e Zyrave Rajonale/Vendore, miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues, Nr. 8, datë 05.11.2019.

Realizimi i të gjitha këtyre aktiviteteve si dhe objektivave të vendosur përbën një nga fazat kryesore të menaxhimit të qendrave. Për të mundur monitorimin dhe kontrollin e funksionimit të qendrave pas ngritjes së tyre, nevojitet vendosja e një sërë procesesh menaxhimi për kohën, koston, cilësinë, ndryshimet, risqet, komunikimet dhe problematikat e tjera që lindin gjatë veprimtarisë. Sigurisht që të gjithë këto procese janë përgjegjësi e stafit përgjegjës për ofrimin e shërbimit por kuadri rregullator për funksionimin e qendrave dhe Rregullorja e Brendshme për funksionimin e ADISA ka përcaktuar rol thelbësor monitorues mbi këto procese për Drejtorinë e Administrimit të Qendrave dhe Drejtorinë e Shërbimeve të Brendshme.

Ky rol realizohet nëpërmjet pjesëmarrjes së këtyre strukturave për monitorimin e vijueshëm dhe periodik të zbatimit të standardeve nga Zyrat Rajonale/Vendore, përkatësisht Sektori i Mbikëqyrjes së Lëvrimit të Shërbimit, Sektori i Komunikimit me Qytetarin si dhe Sektori i Performancës dhe Raportimeve mbi evidentimin e aplikimeve të kryera, respektimin e afateve për shqyrtimin e aplikimeve dhe ankesave, respektimin e standardeve të vendosura për etikën dhe sjelljen me qytetarin, mbi performancën e punës nëpërmjet opinionit të qytetarëve dhe mbi këtë bazë, marrjen dhe komunikimin e masave të duhura për përmirësimin e situatës.

Monitorimi dhe vlerësimi luajnë një rol thelbësor për matjen e ndikimit të politikave të reformës për shërbime me në qendër qytetarin, vlerësimin e arritjeve të objektivave dhe identifikimin e drejttimeve kryesore për përmirësim në nivelin e politikave. Si pjesë e Monitorimit dhe Vlerësimit janë analizat e rregullta tremujore, gjashtëmujore dhe vjetore në bazë të një kuadri të rezultateve që përfshijnë indikatorët përkatës duke iu referuar dhe strategjive të miratuara. Kjo është arritur duke marrë parasysh analizat dhe raportet e ecurisë së zbatimit të veprimtarisë së qendrës ADISA Fier dhe Drejtorive të caktuara për monitorimin e tyre.

Vlerësimi i performancës së veprimtarisë u realizua nëpërmjet grumbullimit, analizës dhe vlerësimit të evidencës së disponueshme nga këta sektorë me qëllim krijimin dhe komunikimin tek Menaxhimi i Lartë i ADISA, të opinionit për efektivitetin e sistemeve monitoruese gjatë gjithë aktivitetit të këtyre qendrave dhe vlerësimin e përgjithshëm të punës së tyre, dhe progresit të qendrave në plotësimin e objektivave të vendosura.

Grupi i auditimit për vlerësimin e procesit të monitorimit të qendrave dhe vlerësimin e performancës së tyre sipas indikatorëve të vendosur, bëri shqyrtimin e dokumentacionit që lidhet me proceset e vendosura nga këta sektorë në Planin Vjetor të punës së Drejtorive dhe Zyrës Pritëse, për të mbajtur në mbikëqyrje dhe kontroll të përhershëm qendrat ADISA, për të vlerësuar plotësinë, përshtatshmërinë dhe efikasitetin e tyre.

#### **4.1 A raporton Zyra Rajonale Fier sipas afateve të vendosura?**

Përgjegjësi i Zyrës kryen detyrat në përputhje me përgjegjësit dhe pozicionin e përcaktuar në kontratën individuale të punës dhe rregulloren e institucionit.

Fushëveprimi i Zyrave Rajonale/Vendore është ofrimi i shërbimeve publike nëpërmjet sporteleve pritëse pavarësisht formës së organizimit të tyre (sportel i dedikuar, sportel i kolokuar, qendra të integruara etj.)

Detyrat funksionale të Përgjegjësit të Zyrës si zyrtari më i lartë i Zyrës Rajonale Fier janë; mbikëqyrja, menaxhimi dhe përfaqësimi në kuadër të legjislacionit të zbatueshëm për ADISA-n i Zyrës Rajonale Fier nën mbikëqyrjen e drejtpërdrejtë të Drejtorit Ekzekutiv.

Detyrat funksionale të specialistit të shërbimeve në sportele janë: Ofrimi në mënyrë efektive dhe efektive të shërbimeve publike të integruara për qytetarët dhe përfituesit e tjerë të shërbimit në sportelet e shërbimit të Zyrës Rajonale në bazë ditore, duke zbatuar konkretisht parimet e kujdesit ndaj qytetarit dhe procedurat standarde të punës të vendosura në Rregulloren e Brendshme për Organizimin dhe Funksonimin e Administratës për ADISA, miratuar me Vendimin nr.2, datë 03.10.2016 të Këshillit Drejtues, Rregulloren e Brendshme për Funksonimin e Zyrave Pritëse

miratuar me VKM nr.3 datë 25.04.2017 të Këshilli Drejtues si dhe në Manualin e Operacional të kanaleve të ofrimit të shërbimeve të integruara.

Në nenin 14/1 pika 9,10 të Rregullores së Brendshme për Funksonimin dhe Organizimin e ADISA, miratuar me Vendimin nr.2. datë 03.10.2016 të Këshillit Drejtues, është përcaktuar se Përgjegjësi i Zyrës duhet të raportojë (raport ditor/mujor etj) për praktikat e çdo lloji që rezultojnë nga asistentët e shërbimit. Të dorëzojë raporte mbi performancën e stafit etj.

Në nenin 11 të Rregullores së Brendshme për Organizimin dhe funksionimin e Zyrave Rajonale/Vendore të miratuar nga Këshilli Drejtues me Vendimin nr.8, datë 05.11.2019, është përcaktuar dhe detyra e çdo përgjegjësi zyre për të hartuar plane mujore dhe vjetore të punës dhe ti dorëzojë te Drejtori Ekzekutiv ose strukturat përgjegjëse për raportimet.

Nisur nga këto përcaktimi grupi i punës analizojë raportet e përgatitura dhe të dërguara në ADISA qendër nga Përgjegjësi i Zyrës Fier.

Gjatë auditimit të dokumentacionit të venë në dispozicion grupi i punës konstatoi se;

Nga Përgjegjësi i Zyrës Fier janë përgatitur raporte të ndryshme dhe janë dërguar me e-mail në Drejtorinë e Zhvillimit të Shërbimeve (Sektorit të Raportimit dhe Statistikave).

Në këto raporte është evidentuar ecuria e punës për periudhën e raportuar duke pasqyruar, numrin e biletave të cilat janë tërhequr nga qytetarët, numrin e aplikimeve për çdo institucion që ofron shërbime në sportelet ADISA Fier, numrin e ankesave sipas periudhës të klasifikuar sipas institucioneve, performancën e punonjësve si dhe problematikat e dala gjatë aktivitetit të kësaj zyre sipas periudhave raportuese.

Gjithashtu Përgjegjësi i Zyrës ka përgatitur dhe dërguar në Sektorin e Raportimit dhe Statistikave, vlerësimin e performancës së Stafit (çdo 3 muaj) në lidhje me indikatorët e përcaktuar në formatin standard të përgatitur nga ky sektor.

Nga përgjegjësi i Zyrës është kryer vlerësimi i punës çdo 6- muaj për çdo specialist shërbimi sipas formatit Tip dhe janë dërguar në Sektorin e Burimeve Njerëzore dhe Protokollit.

Analizat e punës janë përgatitur dhe dërguar në Sektorin e Raportimit dhe Statistikave mbi aktivitetin e zyrës për periudhën 6-mujore dhe vjetore, sipas përcaktimeve dhe formatit të miratuar. Në këtë qendër janë zhvilluar takime të rregullta me stafin ku janë diskutuar problematikat e hasura gjatë punës, mënyra e zgjidhjes së tyre si dhe objektivat për periudhën në vazhdim. Që në fillimet e punës së kësaj qendre është ngritur një grup pune i cili ka kryer takime me institucionet e ndryshme të kolokuara në ADISA Fier për të diskutuar dhe zgjidhur problematikat që dalin gjatë ofrimit të shërbimit në sportel. Problematika të tjera të cilat kanë kërkuar një vëmendje më të shpejtë lidhur me aspektin operacional të kësaj qendre nga përgjegjësi i zyrës është komunikuar me e-mail ose telefon me strukturat e ADISA qendër.

*Në përfundim të auditimit grupi i punës nuk konstatoi ndonjë pa rregullsi në realizimin e afateve të raportimit të aktivitetit të veprimtarisë së QSHI-s Fier.*

*Lidhur me pyetjen a raporton QSHI Fier sipas afateve të vendosura: opinioni i grupit të auditimit është Përgjegjësi i Zyrës Rajonale Fier ka respektuar detyrat dhe afatet e përcaktuara në rregullore lidhur me raportimin e ecurisë së aktivitetit të kësaj qendre dhe problematikat e hasura gjatë realizimit të detyrave.*

#### **4.2 A është kryer monitorimi sipas objektivave të vendosur. A ka funksionuar monitorimi i qendrave dhe a është efektiv?**

Nga verifikimet e kryera mbi dokumentacionin shkresorë dhe elektronik të vëna në dispozicion nga strukturat e këtyre dy drejtorive si raportet mujore, 3- mujore, analizat e punës 6-mujore dhe vjetore, planet vjetore të punës, rezulton se për periudhën objekt auditimi janë planifikuar dhe miratuar objektivat që do të realizohen nga këto dy drejtori dhe aktivitetet që do të ndërmerren për realizimin e tyre.

- a) Monitorimi dhe Mbikëqyrja nga Drejtorja e Administrimit të Qendrave (Sektori i Mbikëqyrjes së Lëvrimit të Shërbimit si dhe Sektori i Komunikimit me Qytetarin.

Sipas funksioneve të përcaktuara në Vendimin Nr. 2 i Këshillit Drejtues, datë 03.11.2016 “Për miratimin e Rregullores së Brendshme për organizimin dhe funksionimin e administratës së ADISA, Sektori i Mbikëqyrjes së Lëvrimit të Shërbimit, kryen verifikimin e proceseve të punës për ofrimin e shërbimeve publike, menaxhimin dhe monitorimin e organizimit dhe funksionimit të Sporteve Pritëse ADISA dhe Qendrave të Integruara të Shërbimeve Publike.

Për vitin 2017 Drejtorja e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standardeve ka hartuar planin vjetor të punës dhe ka planifikuar disa objektiva në lidhje me monitorimin e ofrimit të shërbimeve në Zyrat Rajonale/Vendore duke përcaktuar dhe aktivitetet që do të ndërmerren për të arritur këto objektiva, kështu për vitin 2017 ky sektor ka planifikuar.

Mbikqyrjen e mënyrës së ofrimit të shërbimit (respektim i rregullave të punës, rregullave mbi procesin e aplikimeve, kujdesi ndaj qytetarit, ndërveprimi FO/BO etj).

Matja e kohës së pritjes në sportel, e procesimit të aplikimit dhe dorëzimit të praktikave nga FO në BO

Për realizimin e këtyre aktiviteteve për vitin 2017 ky sektor ka planifikuar të kryej 7 vizita në Qendrat e Integruara Fier dhe Gjirokastër.

-Vizitat në terren. Në fillimet e punës së Zyrës Rajonale Fier ky sektor në bashkëpunim me sektoret e tjerë në ADISA sipas urdhër shërbimit nr. 536, datë 15,05,2017 dhe urdhër shërbimit nr.538, datë 15.05.2017 ka kryer monitorimin e procesit të kryerjes së aplikimit dhe ka asistuar në takimet e zhvilluara me institucionet e tjera. Gjatë monitorimit të funksionimit të qendrës janë konsultuar disa problematika dhe për zgjidhjen e tyre janë zhvilluar takime me titullarët e institucioneve. Gjithashtu vizita në këtë qendër për monitorimin e respektimit të standardeve në aspektin fizik të

zyrës si dhe Matjen e kohës së pritjes në sportel, në Zyrën Rajonale Fier është kryer gjatë periudhës Korrik - Shtator 2018, nga grupi i punës së ngritur për monitorimin e kohës, marrjen e opinionit të qytetarit dhe monitorimi i respektimit të standardeve të aspektit fizik të zyrës.

Të dhënat e marra lidhur me këto aktivitete janë hedhur në Googl forms dhe janë përpunuar nga Sektori i Performancës i cili ka përgatitur dhe raportin e vlerësimit të cilësisë për këtë qendër.

Mbikqyrja me kamera e mënyrës së ofrimit të shërbimit (respektim i rregullave të punës, rregullave mbi procesin e aplikimeve, kujdesi ndaj qytetarit, ndërveprimi FO/BO etj është kryer gjatë gjithë periudhës objekt auditimi. Të dhënat mbi problematikat e konstatuara janë hedhur nga specialistët e sektorit në google form, nga Sektori i Performancës dhe Statistikës është përgatitur raport mujor për çdo institucion që ofron shërbime në sportelet ADISA ku janë paraqitur dhe problematikat e evidentuar nga monitorimi nëpërmjet kamerave.

Gjatë vitit 2018 Drejtoria e Zhvillimit dhe Monitorimit të Standarteve ka hartuar planin vjetor për funksionimin e saj, Sektori i Mbikqyrjes së Lëvrimin të Shërbimit nuk ka planifikuar monitorime të kohës në Zyrat Pritëse, por përveç monitorimit me kamera dhe Mbikqyrje të Zyrave Vendore dhe Rajonale në terren, ka planifikuar të kryej dhe verifikimin e proceseve të punës për ofrimin e shërbimeve publike kryesisht, monitorim rastësor i praktikave për shërbimet e atyre institucioneve sportelet e të cilave kanë kaluar në administrimin e ADISA (ZRPP, ISSH dhe FSDKSH).

Nga të dhënat e vëna në dispozicion të grupit të auditimit rezultoi se:

- Monitorimi në terren i zyrave pritëse nuk është realizuar pasi për këtë periudhë është marrë në konsideratë, monitorimi i qendrave nga Konsulenca Klienti Misterioz. Për kryerjen e monitorimit në terren ky sektor ka hartuar dy formularë me nga 10 indikatorë të përcaktuar sipas metodologjisë së Konsulentit.
- Monitorimi me kamera është kryer gjatë gjithë periudhës objekt auditimi në Qendrën e Integruar Fier, problematikat janë hedhur në google form të cilat janë përpunuar nga Sektori i Performancës dhe janë përgatitur raporte për çdo institucion.
- Monitorimi i praktikave. Ky aktivitet është kryer për Zyrën Rajonale Fier ku janë monitoruar praktika rastësore të cilat i përkasin shërbimeve të ZRPP –së të ofruara në sportelet e ADISA. Janë përzgjedhur dhe monitoruar 80 praktika, në përfundim nuk kanë rezultuar parregullsi.

Bazuar në dokumentet shkresorë dhe elektronik të vëna në dispozicion grupit të auditimit u konstatua së ky sektor ka mbikqyrur hapjen e qendrave të reja ADISA në Krujë, Kavajë, Fier dhe Gjirokastër, ka zhvilluar takime me përfaqësues të institucioneve që e ofrojnë shërbimin në sportelet ADISA si dhe me ato institucione që janë alokuar në Zyrat Pritëse.

*Për 6-mujorin e parë të vitit 2019 ky sektor ka kryer:*

- *Monitorimin me kamera gjatë gjithë periudhës, nuk janë konstatuar pa rregullsi.*
- *Monitorimi në terren.* Deri në momentin e auditimit në Qendrën Fier nuk është kryer ky aktivitet. Kanë filluar monitorimet në qendrat ADISA por deri në momentin e auditimit në

Qendrën Fier nuk është kryer ky monitorim (kjo për arsye se nuk ishin miratuar lëvizjet e punonjësve në distanca më shumë se 100 km).

- *Mbikëqyrja dhe monitorimi i standardeve gjatë hapjes së qendrave të reja.* Gjatë vitit 2019 është ndjekur hapja e ambienteve One Stop Shop, Bashkia Patos (Kolokimi i sportelit ADISA në këto ambiente). Në përfundim me një Memo është Informuar titullari mbi rezultatin e punës.

Spektori i Mbikëqyrjes ka mbajtur kontakt të vazhdueshëm me stafin ADISA të caktuar pranë sporteleve të alokuara si dhe me përgjegjësën e Zyrës Rajonale Fier duke asistuar në zgjidhjen e problematikave të konstatuara. Nga komunikimi me përgjegjësën e Qendrës Fier u konstatua se ky sektor ka dhënë një suport të vazhdueshëm me telefon dhe me E-mail, për çdo problematikë të hasur gjatë punës.

*Në përfundim të auditimit rezultoi se:*

*Spektori i Mbikëqyrjes së Lëvrimit të Shërbimeve ka realizuar disa nga aktivitetet e planifikuara për mbikëqyrjen e subjektit objekt auditimi, por punën e kryer nuk e ka evidentuar në raporte të hollësishme sipas përcaktimeve në hartën e proceseve të punës dhe gjurmët e auditit të miratuara për vitin 2019.*

*Nga grupi i auditimit u rekomandua planifikimi dhe kryerja e monitorimeve në terren sipas një grafiku të miratuar për afate kohore të paktën 2 herë në vit për çdo qendër ADISA me qëllim monitorimin e respektimit të standardeve të vendosura për ngritjen dhe funksionimin e qendrave. Në përfundim të monitorimit të hartohen raporte të hollësishme dhe ti përcillen në mënyrë zyrtare titullarit dhe qendrave të monitoruara me qëllim marrjen në analizë të raportit të monitorimit dhe zgjidhjen e problemeve të konstatuara.*

*Nga nëpunësi përgjegjës nuk u kthye observacion lidhur me këtë gjetje kështu që gjetja do të pasqyrohet dhe në Raportin Final të Angazhimit.*

#### **b) *Spektori i Ankesave dhe Opinionit të Qytetarit (Spektori i Komunikimit me Qytetarin).***

Fushë veprimi i këtij sektori i përcaktuar në Rregulloren e Brendshme për organizimin dhe funksionimin e ADISA-s është garantimi i zbatimit të ligjit, mbrojtjen e interesave të ligjshme e të drejtave të qytetarëve nga veprimet dhe mosveprimet e kundërligjshme të punonjësve të shërbimeve dhe stafit ADISA si dhe monitorimi i ofrimit të shërbimeve dhe dhënies së informacionit mbi shërbimet publike qytetarëve. Për vitin 2017 janë ndjekur ankesat e adresuara në drejtim të institucioneve përgjegjëse për dhënien e shërbimit dhe ankesat e adresuara për asistentët e shërbimit si pjese e stafit ADISA.

Për vitin 2018 fusha e veprimtarisë së Sektorit të Komunikimit me Qytetarin përfshin jo vetëm menaxhimin e ankesave të qytetarëve, por edhe matjen e kënaqësisë së tyre. Kjo e fundit realizohet në bashkëpunim të ngushtë me Sektorin e Performancës: Spektori i Ankesave dhe Opinionit të



Qytetarit realizon pyetësorët, organizimin dhe drejtimin e Focus Group-eve, hedhjen e të dhënave në google form dhe më pas, mbi bazën e tyre Sektori i Performancës gjeneron Raportet dhe Analizat e nevojshme.

Për vitin 2019 fusha e veprimtarisë së Sektorit të Komunikimit me Qytetarin përfshin menaxhimin e ankesave, matjen e kënaqësisë së qytetarëve dhe komunikimin me këta të fundit nëpërmjet kanalit telefonik të vënë në dispozicion nga ADISA duke ofruar informacion apo zgjidhje të problematikave të ngritura nga qytetarët.

Menaxhimi i ankesave për Zyrat përgjegjëse për dhënien e shërbimit (BO):

Me hapjen e 3 qendrave të Integruara në Krujë, Fier dhe Gjirokastrë, është bërë e mundur që nëpërmjet këtij sistemi të ankesave të ruhen të gjitha detajet kryesore të një ankese, për të gjitha institucionet të cilat janë pjesë e këtyre qendrave. Të gjitha këto të dhëna kanë mundësuar kryerjen e analizave të detajuara mbi problematikat kryesore për të cilën kryhet ankesa, si dhe krijimin e raporteve për secilin institucion në mënyrë që bashkëpunimi ADISA-Institucion të sjellë një ulje të numrit të ankesave, e si rrjedhim dhe një ulje të pakënaqësisë së shprehur nga qytetarët.

Në bazë të të dhënave të gjeneruara nga Sistemi, Sektori i Ankesave ka hartuar raporte javore dhe mujore në mënyrë periodike, përkatësisht:

- Raportet Javor për ZOS ku evidentohet numri i ankesave të regjistruara në bazë ditore pranë ADISA Tiranë dhe të gjithë Qendrave të integruara.
- Infografi Javore ku përmbledhet informacion mbi ankesat e marra e të trajtuara gjatë javës në të gjitha FO si dhe është kryer disagregimi i tyre sipas arsyeve;
- Infografi mujore ku është raportuar për çdo Qendër të Integruar dhe FO Tiranë mbi ankesat e marra gjatë muajit, ato jashtë afatit ligjor, ankesat e trajtuara gjatë muajit, ankesat e pa trajtuara të disagreguara sipas arsyes. *Të gjitha këto dokumenta nuk janë dërguar me shkresë zyrtare.*

Në bazë të problematikave të konstatuara nga monitorimi janë marrë masa dhe me e/mail janë udhëzuar asistentët e shërbimit për mënyrën e hedhjes së ankesave në sistem dhe dokumentacionin që duhet bashkëlidhur.

Menaxhimin e ankesave drejtuar Zyrave Pritëse (FO) ADISA. Për periudhën objekt auditimi nuk janë konstatuar ankesa drejtuar specialistëve të shërbimit në Zyrën Rajonale Fier.

Matja e kënaqësisë dhe perceptimit të korrupsionit:

- Sondazheve online, nëpërmjet telefonit. Për periudhën e audituar janë planifikuar dhe zhvilluar sondazhe për të gjitha qendrat ADISA, të dhënat e marra nga sondazhet online janë përpunuar nga Sektori i Performancës dhe janë hartuar analiza për vlerësimin e ofrimit të shërbimeve nga sportelet ADISA.

- Sondazhe nëpërmjet intervistimeve në Zyrën pritëse. Në Qendrën e Integruar Fier rezultoi se nuk është realizuar ky aktivitet.

Organizimi i Focus Group, për periudhën objekt auditimi rezultoi se nuk është realizuar ky aktivitet.

- Komunikimi me Qytetarin nëpërmjet kanalit 11 800; Me kalimin e kanalit 11 800 nën administrimin e ADISA, më datë 04.02.2019 ka filluar pritja e telefonatave hyrëse nga Sektori i Komunikimit me Qytetarin. Gjatë kësaj periudhe, për gjashtëmujorin e parë, janë regjistruar gjithsej 1132 telefonata hyrëse.

Me aktivizimin e thirrjeve dalëse gjatë muajit Maj, janë kryer gjithsej 16 telefonata dalëse me qëllim informimin e mëtejshëm të qytetarëve.

Gjatë veprimtarisë së këtij sektori janë konstatuar disa problematika për të cilat janë marrë masa dhe janë zgjidhur si:

- Është marrë kontakt me e-Albania për adresimin e shqetësimeve të hasura nga qytetarët;
- Janë zhvilluar trajnime për kartelat informative dhe përdorimin e e-Albania;
- Është bashkërenduar puna me Sektorin e Standardeve dhe IT për probleme në kartela informative apo pasqyrimin e tyre në data bazë.

*Në përfundim të auditimit rezultoi se:*

- *Sektori nuk ka realizuar vizitat në terren për matjen e kënaqësisë së qytetarëve nëpërmjet intervistimeve në Zyrën pritëse ( pasi për këtë aktivitet janë marrë në konsideratë, të dhënat e nxjerra nga monitorimi i qendrave nga Konsulenca Klienti Misterioz).*
- *Nuk ka realizuar Focus Group lidhur me ofrimin e shërbimit në sportel në Zyrën Rajonale Fier.*

**c) Monitorimi nga Drejtoria e Zhvillimit të Shërbimit (Sektori i Performancës dhe Statistikave)**

Sipas funksioneve të përcaktuara në Vendim Nr. 2 i Këshillit Drejtues, datë 10.03.2016 “Për miratimin e Rregullores së Brendshme për Organizimin dhe Funkcionimin e Administratës së ADISA “Sektori i Performancës dhe Statistikave” kryen analizën e performancës së stafit përgjegjës për ofrimin e shërbimeve, analizon matjen e kënaqësisë qytetare face to face dhe online, raporton mbi monitorimin e kohës si dhe realizon në mënyrë periodike Matjen e Performancës së Institucioneve që raportojnë në sistemin e-Raport.

Për periudhën objekt auditimi ky sektor ka analizuar të dhënat e marra nga sektorët dhe në përfundim ka hartuar:

- Raporte për monitorimin e kohës në sportelet ADISA për Qendrën e Integruar Kavajë dhe ZVRPP Tiranë.

- Janë hartuar analiza nga të dhënat e marra nga sondazhet e drejtpërdrejta për matjen e kënaqësisë qytetare në Qendrat ADISA.
- Janë hartuar dashboard në bazë mujore në lidhje me transaksionet në Qendrat e Integruara ADISA në Kavajë, Krujë, Fier dhe Gjirokastër dhe në sportelet pritëse në ZVRPP Tiranë (numri i aplikimeve ankesave dhe informacioneve).
- Janë përgatitur Sondazhe/analizë për vlerësimin e performancës nëpërmjet sondazhit online.

#### *Në lidhje me Matjen e performancës së stafit përgjegjës për ofrimin e shërbimit*

Gjatë vitit 2018 Sektori i Performancës ka mbledhur të dhënat e nevojshme për analizimin e performancës së stafit përgjegjës për ofrimin e shërbimit, përkatësisht: vlerësimet mujore të performancës së stafit nga ana e përgjegjësve të Zyrave Rajonale/ Vendore ADISA; vlerësimet pozitive në Kutinë e “Opinionit të Qytetarit”/ vërejtjet/ ankesat drejtuar për stafin përgjegjës; vlerësimi i performancës së stafit nga sondazhet e ndryshme të zhvilluara; monitorimi i kohës së aplikimit për shërbim për secilin punonjës; monitorimi me anë të kamerave/ vizitave në terren për zbatimin e kodit të etikës, respektimin e orarit zyrtar dhe respektimin e kodit të veshjes dhe paraqitjes fizike; vlerësimi i performancës së stafit përgjegjës për ofrimin e shërbimit nga burime të treta vlerësimi.

Sektori i Performancës pas mbledhjes së të dhënave nga sektorët përkatës, i ka përpunuar ato në bazë të metodologjisë së përcaktuar për matjen e performancës së stafit përgjegjës për ofrimin e shërbimit dhe ka hartuar raportet përkatëse në bazë tremujore ose në bazë të sondazheve të realizuara.

Gjatë gjashtëmujorit të parë të vitit 2019, sipas planit të paraqitur për sektorin e Performancës dhe Statistikave nga Drejtoria e Zhvillimit të Shërbimeve objektivat janë si më poshtë:

- Matja e Kënaqësisë së Qytetarit, Monitorimi i Kohës dhe Performancës së Stafit;
- Raportimi periodik i planit të punës dhe veprimtarisë së ADISA në bashkëpunim me sektorët përkatës;
- Përpunimi i Raporteve të ADISA për aktivitete të veçanta;
- Matja e Kënaqësisë së Qytetarit, Monitorimi i Kohës dhe Performancës së Stafit.

#### *Gjatë vitit 2019 (6-mujori i parë):*

- Përgatitja dhe dërgimi i Raportit Sondazheve Online. Ky raport është përgatitur në përmbushje të matjes së kënaqësisë së qytetarit dhe me qëllim monitorimin e standardeve të ofrimit të shërbimeve publike.
- Sondazhet online. Ishin planifikuar për tu zhvilluar dy sondazhe online në bazë tremujore për Zyrat Rajonale/ Vendore ADISA, të cilat janë realizuar në kohë nga Sektori i Performancës dhe Statistikave. Nga rezultatet e marra për secilën zyrë pritëse qytetarët janë shprehur më së shumti se kanë vlerësim pozitiv për ndryshimet e realizuara nga ADISA dhe në nivel shumë të ulët qytetarët shprehen se zyrat pritëse kanë nevojë për përmirësim.

- Përgatitja dhe dërgimi i Raportit të Monitorimit të kohës. Me qëllim evidentimin e kohës së pritjes dhe kohës së aplikimit, në bazë të një formulari të përgatitur nga Sektori i Performacës dhe Statistikave në bashkëpunim me konsulentin e UNDP, gjatë këtij gjashtëmujori janë planifikuar të realizohen Matjet e Kohës pranë Zyrës Rajonale Tiranë dhe Zyrës Vendore Krujë, të cilat janë realizuar përkatësisht në muajin Shkurt dhe Qershor 2019.
- *Përgatitja dhe dërgimi i Raportit Përmbledhës mbi Performancën e Stafit përgjegjës për ofrimin e shërbimit.* Me qëllim matjen e performancës së stafit përgjegjës për ofrimin e shërbimit Sektori i Performacës dhe Statistikave në bashkëpunim me konsulentin e kontraktuar nga UNDP ka ri hartuar formularin e Matjes së Performacës së Stafit përgjegjës për ofrimin e shërbimeve. Gjatë gjashtëmujorit të parë të vitit 2019 janë realizuar raportet tremujore të performancës së stafit përgjegjës për ofrimin e shërbimit në Zyrat Vendore Kavajë dhe Krujë si dhe në Zyrat Rajonale Tiranë, Fier dhe Gjirokastrë në bazë të indikatorëve që lidhen me trajtimin e aplikimeve, etikën në komunikim dhe në sjellje, respektimin e orarit zyrtar dhe të veshjes dhe marrëdhënieve me kolegët.
- Për gjithë periudhën objekt auditimi janë kryer 6 vlerësime performance dhe përgatitur 6 raporte për qendrën ADISA Fier ku në tre raportet e para është kryer një vlerësim i përgjithshëm për gjithë qendrën ADISA në bazë të indikatorëve që lidhen me trajtimin e aplikimeve, etikën në sjellje dhe komunikim, respektimin e orarit zyrtarë dhe të veshjes, marrëdhënieve me kolegët, si dhe vlerësimeve pozitive/negative të depozituara nga ana e qytetarëve, përgjegjësve të zyrave të shërbimit dhe raporteve të vlerësimit nga burime të tjera.

Për periudhën objekt auditimi nuk u konstatuan raste të kryerjes së aktiviteteve si Matja e Kënaqësisë së Qytetarit, Monitorimi i Kohës dhe Performancës së Stafit nga vizitat në terren në Zyrën Rajonale Fier, por të gjitha këto aktivitete janë realizuar vetëm nëpërmjet sondazheve të zhvilluara online dhe me telefon. Në përfundim të auditimit të dokumentacionit u konstatuan këto problematika;

#### **Gjetje nga auditimi.**

- *Për periudhën e audituar drejtoritë e caktuara për mbikëqyrjen dhe monitorimin e standardeve të vendosura për funksionimin e Zyrave Rajonale/Vendore, për periudhën objekt auditimi nuk kanë realizuar të gjitha objektivat e vendosura (kryesisht aktivitetet e planifikuara për mbikëqyrjen dhe monitorimin në terren të qendrave ADISA, në lidhje me respektimin e standardeve të vendosura për funksionimin e tyre si dhe për rritjen e performancës së stafit).*
- *Grupi i auditimit konstatoi se formatet standarde të raportimit nuk janë të miratuara, ato janë ndryshuar disa herë gjatë periudhës objekt auditimi duke bërë që aktivitetet e kryera sipas sektorëve të mos evidentohen (referuar hartave të proceseve të punës dhe gjurmëve të auditit të miratuara).*
- *Në raportet e hartuara nga Sektori i Performacës dhe Statistikave nuk janë evidentuar burimet e informacionit për analizën e kryer në lidhje me matjen e performancës së sporteve të shërbimit ( performanca e stafit, monitorimi i kohës, opinionin e qytetarit, sondazhet online etj).*

- *Raportet e hartuara nga strukturat e caktuara për mbikëqyrjen, monitorimin dhe vlerësimin e performancës nuk janë përcjellë në mënyrë zyrtare titullarit dhe qendrave të monitoruara me qëllim marrjen në analizë të raportit të monitorimit dhe zgjidhjen e problemeve të konstatuara. Niveli i Riskut/i mesëm*

### **Ndikimi**

Kryerja e vizitave në Zyrat Rajonale/Vendore, mbikëqyrja e drejtpërdrejtë e procesit të ofrimit të shërbimit në sportel, matja e kohës, marrja e opinionit të qytetarëve etj do të mundësonte krijimin e një panorame me të qartë mbi problematikat, mbarëvajtjen e procesit të punës si dhe ruajtjen e standardeve ADISA. Gjithashtu mosmiratimi i formateve standarde të mënyrës së raportimit dhe mos pasqyrimi i punës së kryer sipas hartave të proceseve të punës dhe gjurmëve të auditit, nuk lë gjurmë për një auditim objektiv mbi performancën e punës së çdo sektori. Mos marrja e masave për dërgimi në mënyrë zyrtare të raporteve të monitorimit dhe vlerësimit të performancës ka sjellë mos marrjen e masave për përmirësimin e problematikave të evidentuara të trajtuara në mënyrë të përsëritur në këto raporte.

#### **Konkluzion**

*Pyetjes a është efektiv sistemi i kontrollit, monitorimit dhe raportimit të funksionimit të Zyrës Rajonale Fier opinioni i grupit të auditimit bazuar në dokumentacionin e vënë në dispozicion është se; Strukturat e caktuara për monitorimin dhe kontrollin e funksionimit të qendrave ADISA kanë funksionuar mirë, monitorimi dhe vlerësimi është kryer sipas metodologjive të vendosura (të pa miratuara) megjithatë ky sistem ka nevojë për përmirësim në drejtim të planifikimit dhe kryerjes në terren të monitorimit për matjen e kohës, matjen e kënaqësisë së qytetarëve dhe aspektet fizike të funksionimit të të gjitha qendrave ADISA nëpërmjet një grafiku të miratuar, si dhe përmirësimit të mënyrës së raportimit të rezultateve të punës. Referuar rezultateve të paraqitura në raportet e vlerësimit të cilësisë, masave të marra për përmirësimin e ofrimit të shërbimit në sportel dhe gjetjeve të konstatuara, sistemi i kontrollit të brendshëm në lidhje me monitorimin dhe raportimin e mënyrës së funksionimit të Zyrave Rajonale/Vendore vlerësohet si efektiv.*

#### **Nga grupi i auditimit u rekomandua:**

- Drejtoritë e ngarkuara me mbikëqyrjen dhe monitorimin e qendrave në bashkëpunim me titullarin e institucionit të planifikojnë dhe realizojnë vizitat në Zyrat Rajonale/Vendore të paktën një herë në vit për çdo qendër, në zbatim të detyrave të ngarkuara në Rregulloren e Brendshme për funksionimin e ADISA-s, me qëllim mbikëqyrjen e drejtpërdrejtë të procesit të ofrimit të shërbimit në lidhje me standardet e vendosura, matjen e kënaqësisë së qytetarit, matjen e kohës si dhe evidentimin e problematikave dhe marrjen e masave për zgjidhjen e tyre.

***Nga nëpunësit përgjegjës me shkresën nr 1322/4 prot, datë 07.02.2020 nuk kishte pretendime lidhur me këtë gjetje duke u shprehur se rekomandimi pranohet kështu që kjo gjetje do të pasqyrohet dhe në Raportin Final të Angazhimit.***

- Drejtoritë e ngarkuara me mbikëqyrjen dhe monitorimin e qendrave të hartojnë dhe miratojnë një format standard për raportimet mujore të aktiviteteve të kryera për çdo sektor, pasi me ndryshimet e fushëveprimit të sektorëve dhe formateve të Raporteve të Sektorit të Performancës, nuk evidentohet puna e kryer nga çdo sektor (referuar gjurmëve të audititit dhe hartave të proceseve të punës të miratuara).

***Nga nëpunësit përgjegjës me shkresën nr 1322/4 prot, datë 07.02.2020 nuk kishte pretendime lidhur me këtë gjetje duke u shprehur se rekomandimi pranohet, kështu që kjo gjetje do të pasqyrohet dhe në Raportin Final të Angazhimit.***

- Në raportet e hartuara nga Sektori i Performancës dhe Statistikave të evidentohet burimi i informacionit të përdorur për të kryer analizat e vlerësimit të performancës së qendrave ADISA( performanca e stafit, monitorimi i kohës, opinioni i qytetarit etj).

***Lidhur me këtë rekomandim nga nëpunësi përgjegjës me shkresën nr. 1322/4 prot, datë 07.02.2020 u kthye observacion duke theksuar se:***

*“Burimet e informacionit të përdorur në raportin e matjeve të performancës citohen në rubrikën “Përmbledhje e gjetjeve” si me poshtë: “Në bazë të të dhënave të raportuara nga përgjegjësi i zyrës, vlerësimi i performancës së stafit përgjegjës për ofrimin e shërbimit është si më poshtë:”.*

***Koment:*** Grupi i auditimit mori në shqyrtim observacionin e paraqitur nga Sektori i Performancës dhe Statistikave, verifikoi dhe një herë dokumentacionin e paraqitur lidhur me këtë gjetje dhe në përfundim arriti në konkluzionin se observacioni qëndron.

***Grupi i auditimit pajtohet me sqarimin e dhënë duke e ndryshuar opinionin në lidhje me këtë gjetje duke mos e pasqyruar në Raportin Final të Angazhimit.***

- Raportet e hartuara nga strukturat e caktuara për mbikëqyrjen, monitorimin dhe vlerësimin e performancës në çdo rast ti përcillen në mënyrë zyrtare titullarit të institucionit dhe qendrave të monitoruara (Zyrave Rajonale/Vendore) me qëllim marrjen në analizë të raportit të monitorimit dhe zgjidhjen e problemeve të konstatuara.

***Lidhur me këtë rekomandim nga nëpunësi përgjegjës me shkresën nr 1322/4 prot, datë 07/02/2020 u kthye observacion duke theksuar se:***

*“Raportet e hartuara nga Sektori i Performances dhe Statistikave i janë dërguar në mënyrë shkresore titullarit që nga data 21/02/2019.*

***Koment:*** Grupi i auditimit mori në shqyrtim observacionin e paraqitur nga Sektori i Performancës dhe Statistikave, verifikoi dhe një herë dokumentacionin e paraqitur lidhur me këtë gjetje dhe në përfundim arriti në konkluzionin se: raportet e përgatitura nga Sektori i Performances dhe Statistikave kanë filluar ti përcillen titullarit me shkresë zyrtare që nga data 21.02.2019 por nuk u janë adresuar qendrave të monitoruara (Zyrave Rajonale/Vendore) për marrjen e masave dhe

zgjdhjen e problematikave të konstatuara pasi qëllimi i hartimit të raportit është matja e performancës së sporteve të shërbimit për të vënë në dukje aspekte të cilat kanë nevojë për përmirësim gjatë ofrimit të shërbimit në sportel.

**Grupi i auditimit nuk e ndryshon opinionin e tij lidhur me këtë gjetje pasi konstatimi qëndron dhe kjo gjetje do të pasqyrohet dhe në Raportin Final të Angazhimit.**

**5. Pyetja Kryesore. A ka qenë efektive ngritja e Zyrës Rajonale Fier për përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike nëpërmjet sporteve të shërbimit ?**

**Konkluzioni i Auditit**

Në kuadër të reformës për modernizimin e Shërbimeve Publike në Shqipëri është bërë e mundur krijimi i Qendrave të Integruara me një Ndalesë. Ky model i ri shërbimesh, synon t'u kursejë qytetarëve kohë dhe energji, si dhe t'u sigurojë atyre cilësinë e duhur të shërbimit, duke mbyllur shtigjet për korrupsion. Standardi i ri në ofrimin e shërbimeve publike është arritur nëpërmjet thjeshtimit dhe standardizimit të procedurave administrative, digjitalizimit të shërbimeve dhe ngritjes së sistemeve të Teknologjisë së Informacionit, zgjerimit të hapësirave për marrjen e informacionit të shpejtë dhe të saktë për shërbimet nga qytetarët. Sfida dhe qëllimi kryesor i ADISA është përmirësimi dhe lehtësimi i jetës së qytetarëve në ofrimin e shërbimeve publike. Për këtë arsye, krijimi i qendrave të Integruara ADISA ofron shërbimet e disa institucioneve, të renditura dhe të përzgjedhura në bazë të kërkesave të qytetarëve, në një vend të vetëm. Kështu, evitohen pritjet në radhët e gjata, reduktohet koha e veprimeve në sportel, me ndarjen "Front Office- Back Office" reduktohet korrupsioni, me sistemin e radhës evitohen keqkuptimet ndërmjet qytetarëve dhe me ambientet komode që ADISA ka krijuar, ofrohen të gjitha këto shërbime me standardet më bashkëkohore në Shqipëri. Shtrirja në territor i Qendrave të Integruara, është një sfidë e vazhdueshme, të cilën ADISA po e realizon me sukses dhe do të vazhdojë me ritme të përshpejtuara për t'i ardhur në ndihmë sa më shumë qytetarëve në Republikën e Shqipërisë.

Për këtë qëllim ADISA ka hartuar një sërë aktesh nënligjore duke plotësuar kuadrin ligjorë për ofrimin e shërbimeve publike në sportel. Ligji 13/2016 "Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë" dhe aktet nënligjore në zbatim të tij kanë gjetur zbatim në qendrën e Integruar Fier duke përmirësuar mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel, përmes heqjes së pengesave administrative dhe ofrimit të tyre në mënyrë të shpejtë, efikase, transparente, me cilësi të lartë, të aksesueshëm dhe të integruar duke ulur mundësitë për korrupsion dhe forcuar etikën në ofrimin e shërbimeve në sportel.

**Arritjet e Zyrës Rajonale ADISA Fier:**

Në Zyrën Rajonale Fier ofrohen shërbime publike në sportele nga 9 institucione të niveleve qendrore dhe vendore. Ofrimi i Shërbimeve publike realizohet nga sportelet e institucioneve që janë nënë administrimin e Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara si dhe nga sportelet e institucioneve të tjera më të cilat ADISA ka nënshkruar marrëveshje për ofrimin e shërbimeve publike përkatëse. Në ambientet e qendrës së integruar ofrohen 352 shërbime publike.

Është lehtësuar procesi i aplikimit. Në sportelet e shërbimit çdo punonjës disponon kartelat informative për të gjithë shërbimet që ofrohen në këtë qendër, gjithashtu mund ti aksesojnë dhe në faqen online [ëëë.adisa.gov.al/kartelat-informative](http://ëëë.adisa.gov.al/kartelat-informative). Standardizimi i mënyrës së ofrimit të shërbimeve publike në sportel ka bërë të mundur standardizimin në të gjitha shërbimet, ka siguruar për qytetarin një përvojë të njëtrajtshme dhe me cilësi të lartë të marrjes së shërbimit në parimin e kujdesit për qytetarin, nga ana tjetër procedura të caktuara pune për të gjitha sportelet e shërbimit.

Që me hapjen e qendrës së integruar Fier është bërë i mundur që të ofrohen shërbimet në një qendër të vetme shërbimi duke ulur barrën e qytetarit për të mbledhur dokumentacionin e duhur për marrjen e një shërbimi. Është rritur numri i institucioneve të cilat ofrojnë shërbime në sportelet e qendrës së Integruar Fier kështu gjatë vitit 2019 nga 7 institucione që ishin në (ZVRPP,ISSH, FSDKSH,SHKP,QKB,DPT, Shërbimet vendore) të cilat ofronin shërbime në momentin e hapjes së qendrës ADISA Fier, në vitin 2019 në këtë qendër ofrojnë shërbime 9 institucione ( ASHK,ISSH,FSDKSH,SHKP,QKB,DPT, DRTB, dhe Posta Shqiptare) gjithashtu në këtë qendër është alokuar dhe sporteli i Komisionerit për Mbrojtjen nga Diskriminimi. Në rrethin e Fierit përveç Qendrës së integruar Fier është ngritur dhe qendra e shërbimit one stop shop, Bashkia Patos ku ADISA ka të kolokuar 2 sportele duke ofruar shërbime për ASHK, Drejtorinë Vendore Fier (51 shërbime), ISSH 67 shërbime si dhe shërbime online.

Është rritur numri i qytetarëve që kanë marrë shërbime pranë qendrës ADISA Fier kështu gjatë vitit 2017 në sportelet e shërbimit janë kryer 44652 aplikime, gjatë vitit 2018 janë kryer 49 677 aplikime dhe gjatë vitit 2019 janë kryer 29.907 aplikime. Në sportelin e informacionit janë paraqitur për të marrë informacione të ndryshme në vitin 2017 gjithsej 16.266 qytetarë dhe biznese, në vitin 2018 gjithsej 27.720 qytetar dhe në vitin 2019 janë paraqitur për të marrë informacion 11.408 qytetarë, po kështu në sportelet e kësaj qendre gjatë vitit 2019 u është ofruar ndihmë qytetarëve për të kryer aplikime në portalin e-albania në total 1958 aplikime.

Është përmirësuar aksesimi i qytetarëve. Hartimi i Kartelave Informative për institucionet që ofrojnë shërbimet e tyre në sportelet e ADISA për informacion të detajuar për çdo shërbim (dokumentacion i nevojshëm, tarifrat, afatet ligjore për kthimin e përgjigjes ku janë afishuar dhe në faqen e-albania etj) gjithashtu janë krijuar dhe lehtësira fizike duke krijuar lehtësira për personat me aftësi të kufizuara, duke vendosur rampa në ambientet hyrëse të kësaj qendre. Janë krijuar ambiente me standarde të larta shërbimi për qytetarët ku hapësira e është e mjaftueshme janë vendosur ndenjësë për qytetarët që presin në radhë, janë përmirësuar kushtet e ndriçimit dhe kondicionimit, ambienti është i pastër etj.

Është përmirësuar sistemi i menaxhimit të radhës. Sistemi i Biletarisë. Sistemi i biletarisë përbëhet nga element të digjitalizuar dhe integruar si kioska e biletarisë, tabelat elektrike që kanë edhe numrin e sportelit shfaqin dhe numrin e radhës, ekranet LCD si dhe tastierën me thirrje zanore për thirrjen e radhës.



Kioska e biletarisë është e vendosur në hyrje të qendrës së integruar është lehtësisht e aksesueshme për çdo qytetarë për tu pajisur me biletën e radhës të institucionit që qytetari dëshiron të marrë shërbimin.

Është vendosur sistemi i menaxhimit të ankesave. Vendosja e sportelit të dedikuar të ankesave, ku qytetarët mund të shprehin ankesën lidhur me shërbimin e kërkuar (për problematikat lidhur me BO/FO) dhe në rastin e zyrave përgjegjëse për dhënien e shërbimit, dërgohen zyrtarisht te kjo e fundit nga ku dhe kthehet përgjigja për tu përcjellë tek qytetari po nga ADISA.

Sportel i dedikuar për marrjen e Informacionit, ku nëpërmjet këtij sporteli jepet informacion i detajuar për anën procedurale dhe dokumentacionin e nevojshëm për çdo shërbim që qytetarët shprehin interes ku për periudhën e objekt auditimi në sportelet e Qendrës Fier janë paraqitur për të marrë informacion 55473 qytetarë dhe biznese. Është zgjatur orari punës në sportelet e shërbimit dhe ofrimi i shërbimit edhe ditën e Premte ( ditë e cila nuk ofrohej shërbimi më parë).

Janë marrë masa për ruajtjen e konfidencialitetit të informacionit, duke miratuar rregullat dhe procedurat për informacionin konfidencial për të gjitha kanalet e shërbimit të administruara nga ADISA.

Masa anti-korrupsion. Është krijuar mundësia e dëgjimit të zërit të qytetarëve duke shprehur opinionin e tyre në Kutin e Ankesave dhe Stop Korrupsionit, referuar vlerësimeve të kryera në bazë të marrjes së opinionit të qytetarit nëpërmjet sondazheve online të gjithë të intervistuarit janë shprehur se nuk u është kërkuar rryshfet për të marrë shërbim më të shpejtë.

Është ulur koha e pritjes dhe ndërveprimit krahasuar me periudhën kur shërbimet ofroheshin në sportelet e institucioneve përgjegjëse për dhënien e shërbimit, është rritur cilësia e shërbimeve publike të ofruara, shkurtimi i kohës për kryerjen e praktikave si dhe gjenerimi i zgjidhjeve për problematikat dhe nevojat e ndryshme të qytetarëve. Koha e pritjes ka rënie nga 7'24" minuta në 1'44", përkatësisht me 76.7%. Koha e perceptuar e aplikimit ka rënie nga 5'30" në 4'38", përkatësisht me 15.8%. Ndër të intervistuarit, 89% e të intervistuarve mendojnë se koha e pritjes është *shumë e shkurtër* ose *e shkurtër*.

Është rritur niveli i kënaqësisë qytetare në lidhje me shërbimet e ofruara. Për periudhën objekt auditimi janë kryer sondazhe të ndryshme për marrjen e opinionit të qytetarëve në lidhje me performancën e Qendrës së Integruar Fier ku në të gjitha sondazhet e zhvilluara të intervistuarit kanë shprehur nivel të lartë të kënaqësisë për shërbimin në përgjithësi, përkatësisht në nivelin 83%, Gjithashtu, ata shprehin shumë të kënaqur me *ambjentet e akomodimit dhe respektimin e radhës* në nivelet 77% dhe 78%. Për nivelin e kënaqësisë në lidhje me marrjen e informacionit në sportelin e dedikuar *Infopoint* të intervistuarit kanë vlerësuar me shkallën "*Shumë i kënaqur*" këtë indikator. Vetëm për nivelin e kënaqësisë në lidhje me respektimin e afateve ligjore për marrjen e shërbimit dhe trajtimin e ankesave, shumica e të intervistuarve janë shprehur të pakënaqur.

### **Konkluzion i Përgjithshëm**

Pyetjes “A ka qenë efektive ngritja e Zyrës Rajonale Fier për përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike nëpërmjet sporteve të shërbimit ? opinioni i përgjithshëm i grupit të auditimit është se referuar arritjeve të mësipërme kjo qendër ka patur një performancë të mirë duke arritur objektivat e parashikuara për përmirësimin e mënyrës së ofrimit të shërbimeve në sportel duke vendosur standarde bashkëkohore në aspektin fizik të ngritjes së qendrave, cilësisë së ofrimit të shërbimit dhe luftën ndaj korrupsionit. Grupi i auditimit rekomandon marrjen e masave nga Drejtoritë e caktuara për mbikëqyrjen dhe monitorimin e qendrave ADISA për kryerjen e aktiviteteve të parashikuara për vlerësimin e performancës së Qendrave ADISA me qëllim ruajtjen e standardeve të vendosura dhe marrjen e masave për evidentimin e problematikave të shfaqura dhe zgjidhjen e tyre.

## **V. PLAN VEPRIMI PËR ZBATIM REKOMANDIMESH**

### ***Rekomandim nr. 1***

*Në zbatim të Marrëveshjeve të Bashkëpunimit nga Drejtoria e Administrimit të Qendrave në bashkëpunim me titullarin e institucionit të kontaktohet me institucionet që ofrojnë shërbime në sportelet e Qendrës së Integruar Fier për të evituar problematikave të paraqitura të cilat vazhdojnë të përsëriten vit pas viti.*

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

- *Drejtoritë e ngarkuara me mbikëqyrjen dhe monitorimin e qendrave në bashkëpunim me titullarin e institucionit të planifikojnë dhe realizojnë vizitat në Zyrat Rajonale/Vendore të paktën një herë në vit për çdo qendër, në zbatim të detyrave të ngarkuara në Rregulloren e Brendshme për funksionimin e ADISA-s, me qëllim mbikëqyrjen e drejtpërdrejtë të procesit të ofrimit të shërbimit në lidhje me standardet e vendosura, matjen e kënaqësisë së qytetarit, matjen e kohës si dhe evidentimin e problematikave dhe marrjen e masave për zgjidhjen e tyre;*
- *Drejtoritë e ngarkuara me mbikëqyrjen dhe monitorimin e qendrave të hartojnë dhe miratojnë një format standard për raportimet mujore të aktiviteteve të kryera për çdo sektor, pasi me ndryshimet e fushëveprimit të sektorëve dhe formateve të Raporteve të Sektorit të Performancës, nuk evidentohet puna e kryer nga çdo sektor (referuar gjurmëve të auditimit dhe hartave të proceseve të punës të miratuara);*
- *Raportet e hartuara nga strukturat e caktuara për mbikëqyrjen, monitorimin dhe vlerësimin e performancës në çdo rast ti përcillen në mënyrë zyrtare titullarit të*

*institucionit dhe qendrave të monitoruara (Zyrave Rajonale/Vendore) me qëllim marrjen në analizë të raportit të monitorimit dhe zgjidhjen e problemeve të konstatuara.*

Grupi i auditimit, falënderon stafin e Zyrës së Integruar Fier si dhe stafin e Drejtorisë së Administrimit të Qendrave dhe Drejtorisë së Zhvillimit të Shërbimit për bashkëpunimin në realizimin e këtij auditimi.

### **Grupi i Auditimit**

**Shkurte HALILI**

**Blerina PESHKËPIA**