



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT
K R Y E T A R I

Adresa: Rruga "Abdi Toptani", Tiranë; Tel-Fax: 04-228485
E-mail: bleskaj@klsh.org.al; Web-site: www.klsh.org.al

Nr. Prot. 1424/14

Tiranë, më 17/09/2019

V E N D I M

Nr.76 , Datë17/09/2019

PËR
EVADIMIN E MATERIALEVE TË AUDITIMIT TË PERFORMANCËS

"Performanca e Institutit të Sigurimeve Shoqërore"

Në zbatim të Planit Vjetor Institucional 2019, Kontrolli i Lartë i Shtetit, në kuadër të përmbushjes së funksionit të tij Kushtetues, zbatimit të Udhëzimeve dhe Standardeve Ndërkombëtare të Auditimit (INTOSAI, EUROSAI, etj.), në bazë të Programit të Auditimit të miratuar nga Kryetari i Kontrollit të Lartë të Shtetit me nr. prot. 1424/1, datë 12.03.2019.

Faza studimore e auditimit nisi më datë 28.12.2018 me shkresën njoftim-fillim auditimi, drejtuar Institutit të Sigurimeve Shoqërore, me nr. prot. 1424, datë 28.12.2018.

Faza në terren e auditimit nisi më datë 12.03.2019 me programin e auditimit të cituar më lart dhe iu përcoll subjekteve nën auditim.

Projekt-raporti i auditimit mori formë përfundimtare më datë 27.05.19 dhe iu përcoll subjekteve nën auditim, përkatësisht me nr.prot. 1424/6; 1424/7 dhe 1424/8:

1. Instituti i Sigurimeve Shoqërore;
2. Drejtoria Rajonale e Sigurimeve Shoqërore Korçë;
3. Drejtoria Rajonale e Sigurimeve Shoqërore Kukës.

Në respektim të afatit 1-mujor, grupi i auditimit priti observacionet nga subjektet nën auditim, të cilët nuk përcollën asnjë koment apo observacion lidhur me projekt-raportin e auditimit.

Duke vlerësuar dhe respektuar rëndësinë e punës institucionale të ISSH-së dhe duke marrënë konsideratë rëndësinë e rekomandimeve të këtij auditimi, me qëllim përmirësimin administrimit të skemës së sigurimeve shoqërore, grupi i auditimit dërgoi edhe njëherë pranë Institutit të Sigurimeve Shoqërore projekt-raportin e përfunduarnëpërmjet shkresës përcjellëse Nr. Prot 1424/10 datë 09.08.2019, me

qëllim që ISSH të përcillte komentet apo observacionet lidhur me punën audituese. ISSH përcolli komentet dhe observacionet me shkresën Nr. Prot 1424/12 datë 02.09.2019.

Pas konsultimit të observacioneve, grupi i auditimit, aty ku e gjykoi të arsyeshme reflektoi përshtatjet dhe ndryshimet përkatëse.

Në përfundim, pasi u njoha me raportin përfundimtar të auditimit dhe projekt-vendimin e paraqitur nga grupi i auditimit të Departamentit të Auditimit të Performancës, mendimin për cilësinë e auditimit nga Drejtori i Drejtorisë së Standarteve dhe Sigurimit të Cilësisë, vlerësimin mbi objektivitetin dhe cilësinë e auditimit nga Kryeaudituesi dhe Drejtori i Departamentit të Auditimit të mësipërm, në mbështetje të nenit 15, shkronja "c" të Ligjit nr. 154/2014, datë 27.11.2014, "Për organizimin dhe funksionimin e Kontrollit të Lartë të Shtetit":

KONKLUDOVA

Sistemi i pensioneve është forma më e mirë e mbrojtjes shoqërore për personat të cilëve u reduktohen të ardhurat si pasojë e paaftësisë për punë për arsye moshe apo arsye të tjera. Aktualisht në Shqipëri përfitojnë pensione 621 mijë pensionistë dhe paguajnë kontribute 752 mijë kontribues. Norma e varësisë së sistemit është 1.22, që do të thotë se 122 kontribues mbulojnë 100 pensionistë.¹ Të ardhurat e mbledhura nga kontributet janë të pamjaftueshme për të mbuluar të gjitha shpenzimet për përfitime dhe për rrjedhojë diferenca mbulohet nga buxheti i shtetit. Defiçiti i skemës në vitin 2018 përbën 20% të fondit të ISSH-së dhe 5.12% të total buxhetit të shtetit apo 1.6% të GDP-së.² Edhe pse në vitin 2014 u ndërmor një reformë e re në sistemin e sigurimeve shoqërore ku një nga objektivat e saj ishte ulja e defiçitit në 1% të GDP-së deri në vitin 2018,³ mesa duket reforma nuk ka rezultuar e suksesshme në përmbushjen e këtij objekti.

Nëse shohim shkallën e zëvendësimit të pensioneve e cila llogaritet si raport i pensionit mesatar me pagën mesatare, është në nivele të ulëta, që do të thotë se pensionistët përfitojnë një pension shumë më të vogël sesa paga mesatare. Një pensionist rural që merr pension familjar, përfiton një pension në vlerën e 11.3% të pagës mesatare në vitin 2017, e nëse merr pension pleqërie e përfiton në vlerën e 40% të pagës mesatare.

Duke u nisur nga problematikat e mësipërme, ky auditim kishte si objektiv vlerësimin e performancës së Institutit të Sigurimeve Shoqërore, me fokus në rolin dhe kontributin e tij në menaxhimin e skemës dhe shërbimin ndaj qytetarit, si institucioni përgjegjës për administrimin dhe rregullimin e këtij sistemi. Grupi auditues ka vlerësuar, kështu:

¹ISSH. "Libri i Statistikave 2017". Tiranë;

²ISSH. "Raporti Vjetor", Tiranë;

³Këshilli i Ministrave. "Strategjia Kombëtare për Zhvillim dhe Integrim 2015-2020" Maj 2016, fq 145;

1. Eficiensën dhe efektivitetin e ISSH-së kah rregullimit, administrimit dhe mbikëqyrjes së sistemit të sigurimeve shoqërore për periudhën 2015-2018;
2. Efektivitetin e shërbimeve të ofruara kah qytetarëve, me qëllim përmirësimin e tyre dhe rritjen e transparencës;
3. Koordinimin me institucionet e varësisë në kuadër të përmbushjes së misionit institucional dhe raportin me aktorët e tjerë, të përfshirë në sistem (MFE, DPT etj.).

Subjekti nën auditim ishte Instituti i Sigurimeve Shoqërore dhe dy drejtori rajonale të tij, konkretisht DRSSH Korçë dhe DRSSH Kukës.

Pas ngritjes së pyetjes kryesore të auditimit *“A ka qenë efiçiente dhe efektive veprimtaria e ISSH-së gjatë periudhës 2015-2018?”* dhe pas shqyrtimit të dokumentacionit, fokusimit të problemit, përcaktimit të objektivave në fazën studimore, analizimit dhe testimit të evidencave gjatë fazës analitike, grupi i auditimit arriti në këtë përfundim:

“Instituti i Sigurimeve Shoqërore për periudhën nën auditim 2015-2018, nuk ka përmbushur me efektivitet misionin institucional gjatë ushtrimit të veprimtarisë së tij.”

Reforma e vitit 2014, pavarësisht qëllimeve të mira nuk ka rezultuar efektive. Kjo reformë paraqitet e vakët, pasi nuk pasqyron ndryshime thelbësore të ligjit ekzistues dhe nuk ka reflektuar zgjidhje për problematikat e konstatuara përpara hartimit të saj. ISSH nuk ka një strategji institucionale dhe plane veprimi, si dhe nuk disponon një rregullore të brendshme në përputhje me strukturën organizative.

Organet e ISSH-së nuk janë treguar eficiente në përmbushjen e funksioneve të tyre. Si pasojë e moskryerjes së analizave kosto/përfitim lidhur me alternativat e mundshme të investimit të fondit rezervë nga KA, ISSH ka të ardhura të munguara në vlerën 710 milion lekë.

ISSH duhet të zbatojë me efektivitet marrëveshjet e bashkëpunimit me DPT-në dhe Postën Shqiptare. Aktualisht, borxhi nga debitorët për kontribute të papaguara është 12 miliard lekë dhe DPT nuk ka dërguar në ISSH 1.4 milion listëpagesa.

ISSH nuk ka vepruar në mënyrë të koordinuar me institucionet e varësisë dhe marrëdhënia e tyre paraqitet evazive duke mos u mbështetur në një akt nënligjor.

ISSH, pavarësisht përpjekjeve, nuk ka arritur të ofrojë një shërbim cilësor kah qytetarëve duke mos iu vënë në dispozicion të gjithë informacionin e nevojshëm dhe duke reflektuar vonesa dhe tejkalim afatesh në lidhjen e pensioneve.

Procedura e lidhjes së pensionit është burokratike dhe me afate të tejzgjatura dhe të pajustificuara. DRSSH-të nuk kanë një format për paraqitjen e ankesave nga qytetarët duke mos marrë në konsideratë të gjitha pretendimet e paraqitura prej tyre.”

Nisur nga konkluzionet e mësipërme të veprimtarisë audituese, duke synuar përmirësimin e mëtejshëm të rezultateve:

V E N D O S A:

I. Të miratoj Raportin e Auditimit me temë **“Performanca e Institutit të Sigurimeve Shoqërore”** të ushtruar në Institutin e Sigurimeve Shoqërore; Drejtorinë Rajonale të Sigurimeve Shoqërore Kukës dhe Drejtorinë Rajonale të Sigurimeve Shoqërore Korçë.

II. Të miratoj rekomandimet e përcaktuara dhe të kërkoj marrjen e masave për sa vijon:

I. Për pyetjen: **“A ka hartuar ISSH kuadrin e nevojshëm rregullator, me qëllim mirëfunksionimin e tij?”**

ISSH nuk ka shfrytëzuar me efektivitet kompetencat e veta në zbatim të misionit institucional, duke mos hartuar kuadrin e nevojshëm rregullator me qëllim mirëfunksionimin e tij si dhe duke mos përmbushur detyrat funksionale nga organet e tij. Aktualisht, sistemi i sigurimeve shoqërore rregullohet me ligjin nr. 7703, datë 11.05.1993 “Për sigurimet shoqërore në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar. Ky ligj ka qenë objekt i amendimeve të shpeshta dhe disa reformave në vite. Pavarësisht reformave dhe amendimeve të ndërmarra, sistemi i sigurimeve shoqërore deri në vitin 2013 shfaqej mjaft problematik, si rrjedhojë, reforma e vitit 2014 erdhi si një domosdoshmëri për t’i gjetur zgjidhje problemeve të shumta që pasqyronte ky sistem.

Reforma e vitit 2014 u pasua sërish me disa amendime të tjera ligjore dhe pavarësisht ndryshimeve të pësura, kjo reformë nuk i ka përmbushur qëllimet e saj. Sistemi aktual i sigurimeve shoqërore paraqet ende disa nga problematikat e konstatuara përpara hartimit të reformës së vitit 2014 dhe si pasojë e këtij konstatimi, mund të themi se kjo reformë është e vakët, nuk ka reflektuar ndryshime thelbësore në legjislacion, nuk është hartuar me kujdes dhe nuk i ka qendruar kohës. Ndryshimet e shpeshta ligjore si dhe mbivendosja herë pas here e përcaktimeve të reja ligjore është një pengesë objektive për thjeshtëzimin dhe qartësinë e ligjit si dhe implementimin dhe zbatueshmërinë e tij.

Gjithashtu, amendimi i ligjit pasohet edhe me nxjerrjen e disa akteve nënligjore, të cilat kanë për qëllim specifikimin e tij dhe trajtimin në mënyrë më të hollësishme të normave të krijuara. Ligji nr. 7703, datë 11.05.1993 “Për sigurimet shoqërore në Republikën e Shqipërisë” (i ndryshuar), parashikon ekzistencën dhe miratimin e një numri të madh VKM-sh, të cilat rregullojnë përcaktimet ligjore. ISSH nuk ka

implementuar dhe vënë në zbatim VKM-në Nr. 425, datë 10.5.2017 “Për Rregullat e Organizimit, Funksionimit të Komisionit për Dhënien e Dëshmisë së Statusit të Punonjësve të Industrisë së Naftës dhe të Gazit, Kriteret dhe Procedurat për Lëshimin e Vërtetimit të Posaçëm Zyrtar”, që pas hyrjes së saj në fuqi. Statuti i Institutit të Sigurimeve Shoqërore, i miratuar me Vendim të Këshillit të Ministrave nuk është përditësuar me ndryshimet që solli reforma e vitit 2014 si dhe ISSH nuk ka dhënë shpërbllim për çdo fëmijë të lindur në masën që përcaktohet në nenin 29 pika 2 të ligjit për sigurimet shoqërore.

Instituti i Sigurimeve Shoqërore, si institucioni kompetent për mirëadministrimin e sigurimeve shoqërore, duhet të kishte hartuar Strategji Institucionale dhe Plane Veprimi për vënien në zbatim të Strategjisë, me qëllim përcaktimin e prioriteteve institucionale dhe fushave të veprimit. Pavarësisht kësaj, ISSH nuk ka hartuar një Strategji, ku përcaktohen objektivat dhe prioritetet e veprimtarisë institucionale dhe as Plane Veprimi.

Me qëllim mirëadministrimit të sistemit dhe përcaktimin e detyrave, ISSH gjithashtu duhet të hartonte rregulloret dhe akte institucionale të brendshme për kryerjen e veprimtarisë së saj institucionale. Rregullorja për organizimin e Detyrave Funksionale në Drejtorinë e Përgjithshme të ISSH-së nuk përputhet me strukturën dhe organigramën e ISSH-së, duke përcaktuar kështu rregulla për Drejtori të cilat nuk janë pjesë e strukturës aktuale të këtij institucioni. Rregullorja Financiare, Rregullorja e Brendshme e Drejtorisë së Kontributeve, Rregullorja e Drejtorisë së auditimit të Brendshëm dhe Rregullorja që përcakton detyrat funksionale të Drejtorisë së Financës nuk janë hartuar nga ISSH në përputhje me elementët formal që kërkohen në përpilimin e akteve nënligjore. Këto akte nuk referojnë as bazën ligjore në përputhje të së cilës kanë dalë, as datën e aktit dhe firmën e titullarit dhe as nuk janë të ndara në dispozita.

Nga sa më sipër, pas konstatimit të fakteve, grupi auditues rekomandoi që ISSH të kryejë analiza dhe studime të mirëfillta, si dhe të mbështetet në rekomandimet që pasqyrojnë aktet ndërkombëtare dhe praktikat e mira të vendeve të tjera, për përpilimin e një reforme të qendrueshme, që i përgjigjet problematikave të sistemit. Të implementojë dhe të marrë masa për vënien në zbatim të dispozitave ligjore, VKM-ve dhe akteve të tjera nënligjore në fuqi. Të hartojë Strategji Institucionale në të cilën të përcaktohen objektivat dhe prioritetet institucionale, si dhe plane veprimi me qëllim vënien në zbatim të këtyre objektiveve. Të përditësojë të gjitha aktet nënligjore në përputhje me dispozitat ligjore dhe gjithashtu të përpilojë dhe hartojë aktet ligjore në mungesë, në përputhje me rregullat e teknikës legislative, duke u përbërë nga elementë të tekstit zyrtar.

Gjetje:

- Reforma e vitit 2014 nuk është një reformë e mirëfilltë. Nëse i referohemi përkufizimeve doktrinale, me “reformë” nënkuptohen ndryshimet thelbësore të pasqyruara në legjislacion. Reformat legislative/ ligjore kërkojnë vëmendje të posaçme dhe duhet të hartohen me kujdes, me qëllim që të jenë lehtësisht të zbatueshme dhe t’i qendrojnë kohës, duke reflektuar zgjidhje për problematikat e konstatuara. Reforma e vitit 2014 u pasua sërish me amendime të tjera ligjore: ligjin nr. 144/2015; ligjin nr. 111/2016 dhe ligjin 25/2017, duke treguar kështu mungesën e efektivitetit të vetë reformës së vitit 2014.
- Reforma e vitit 2014 nuk i përgjigjet problematikave me të vetëpunësuarit në bujqësi. Shqetësimi kryesor që evidentohet është nevoja e formulimit dhe zbatimit të një skeme sigurimi të personave të vetëpunësuar në bujqësi, e cila të ketë kontribute bazuar në punën dhe rendimentin aktual të ekonomisë bujqësore. Pjesëmarrja në këtë skemë mbetet e kufizuar dhe paraqitet problematike.
- ISSH nuk ka një Strategji Institucionale, ku përcaktohen objektivat dhe prioritetet e veprimtarisë së saj. Gjithashtu ISSH nuk ka hartuar as Plane Veprimi për vënien në zbatim të Dokumentit të Politikave të Pensioneve.
- Sektorët e ISSH-së dhe DRSSH-të nuk kanë përgatitur dhe nuk disponojnë regjistra risku ku evidentojnë në mënyrë të materializuar listimin e risqeve, sikurse përcaktohet në Ligjin nr. 10296, datë 08.07.2010 “Për Menaxhimin Financiar dhe Kontrollin” si dhe në Metodologjinë e Planifikimit të Riskut për vitin 2018.
- Regjistrat e përgjithshëm të riskut të ISSH-së paraqiten të njëjtë nga viti 2015-2018, duke mos evidentuar risqe të reja por duke hartuar një regjistër risku “copy-paste” nga viti në vit.
- Statuti i Institutit të Sigurimeve Shoqërore nuk është përditësuar me ndryshimet që solli reforma e vitit 2014. Në nenin 5 të këtij Statuti përcaktohet se: *“ISSH-ja krijon një fond rezervë, të barabartë me shumën e pagesave që nevojiten për të përballuar të paktën 3 muaj shpenzimet për pensione”*, ndërkohë që neni 70 i ligjit nr. 7703, datë 11.05.1993 “Për sigurimet shoqërore në Republikën e Shqipërisë” (i ndryshuar), parashikon se: *“Instituti i Sigurimeve Shoqërore krijon një fond rezervë që të mbulojë të paktën 1 muaj shpenzimet për pensione”*.
- ISSH nuk ka implementuar dhe vënë në zbatim VKM-në Nr. 425, datë 10.5.2017 “Për Rregullat e Organizimit, Funksionimit të Komisionit për Dhënien e Dëshmisë së Statusit të Punonjësve të Industrisë së Naftës dhe të Gazit, Kriteret dhe Procedurat për Lëshimin e Vërtetimit të Posaçëm Zyrtar”, që pas hyrjes së saj në fuqi.
- ISSH nuk ka përdorur një terminologji të harmonizuar, në përpilimin e akteve ligjore dhe nënligjore. Terminologjia duhet të përdoret në mënyrë uniforme gjatë aktit ligjor dhe akteve nënligjore që dalin për zbatimin e tij. I njëjti term duhet të përdoret për të njëjtin rast dhe një term i ndryshëm për një rast të ndryshëm.
- ISSH nuk ka hartuar Rregulloren për Organizimin e Detyrave Funksionale në Drejtorinë e Përgjithshme të ISSH-së, konform rregullave të teknikës legislative. Kjo rregullore nuk përbëhet nga elementët e tekstit zyrtar dhe nuk referon asnjë akt ligjor ku bazohet dhe në bazë të të cilit ka dale, si dhe nuk përmban as datën e përpilimit dhe as firmën e Drejtuesit të Institucionit. Rregullorja për Organizimin e Detyrave Funksionale në Drejtorinë e Përgjithshme të ISSH-së nuk është e ndarë në dispozita, nuk përcakton në mënyrë të kuptueshme problematikat që rregullohen në të duke mos përvijuar qartë të drejtat dhe detyrat e secilit pozicion pune.

- Rregullorja për organizimin e Detyrave Funksionale në Drejtorinë e Përgjithshme të ISSH-së nuk përputhet me strukturën dhe organigramën e ISSH-së, duke përcaktuar kështu rregulla për Drejtori të cilat nuk janë pjesë e strukturës aktuale të këtij institucioni.
- Ligji dhe Statuti i ISSH-së nuk përmbajnë asnjë përcaktim tjetër ligjor, me qëllim evidentimin e saktë dhe të qartë të funksioneve që ka komisioni revizionit dhe përbërjes së tij.
- Rregullorja Financiare, Rregullorja e Brendshme e Drejtorisë së Kontributeve, Rregullorja e Drejtorisë së auditimit të Brendshëm dhe Rregullorja që përcakton detyrat funksionale të Drejtorisë së Financës nuk janë hartuar nga ISSH në përputhje me elementët formal që kërkohen në përpilimin e akteve nënligjore. Këto akte nuk referojnë as bazën ligjore në përputhje të së cilës kanë dalë, as datën e aktit dhe firmën e titullarit dhe as nuk janë të ndara në dispozita.
- ISSH nuk ka përditësuar me aktet e tjera ligjore e nënligjore në fuqi Rregulloren Financiare.
- ISSH dhe njësitë e varësisë nuk kanë respektuar procedurat e rekrutimit dhe as nuk është bërë shpallje e vendeve vakante me qëllim rekrutimin e punonjësve të rinj. Procesi i rekrutimit të personelit të ISSH-së nuk bëhet në përputhje me Vendimin nr. 3/2, datë 26.02.2008 “Për miratimin e rregullores për personelin e sigurimeve shoqërore”.
- Numri i punonjësve dhe struktura administrative e ISSH-së ka ndryshuar nga 144 në vitin 2014 në 158 në aktualisht, megjithatë pavarësisht ndryshimeve të reflektuara, ISSH nuk i ka mbështetur këto ndryshime mbi argumenta ligjorë dhe objektiv.

Për sa më sipër, rekomandoj:

- ISSH të kryejë analiza dhe studime të mirëfillta, si dhe të mbështetet në rekomandimet që pasqyrojnë aktet ndërkombëtare dhe praktikën e mira të vendeve të tjera, për përpilimin e një reforme të qendrueshme, që i përgjigjet problematikave të sistemit.

Në vijimësi

- ISSH të hartojë Strategji Institucionale në të cilën të përcaktohen objektivat dhe prioritetet institucionale, si dhe plane veprimi me qëllim vënien në zbatim të këtyre objektivave.

Menjëherë

- ISSH të evidentojë çdo vit të gjitha risqet e mundshme, si dhe Sektorët e ISSH-së dhe DRSSH-të të hartojnë regjistra risku, duke evidentuar dhe listuar ngjarjet potencialisht të dëmshme në kryerjen e veprimtarisë së tyre, të cilat rrezikojnë mospërmblidhjen e objektivave.

Në vijimësi

- ISSH të unifikojë të gjithë terminologjinë e përdorur në aktet ligjore dhe nënligjore të saj.

Në vijimësi

- ISSH të përditësojë Statutin e Institutit të Sigurimeve Shoqërore dhe Rregulloren Financiare konform dispozitave ligjore. Gjithashtu të përditësojë Rregulloren për Organizimin e Detyrave Funksionale në Drejtorinë e Përgjithshme të ISSH-së dhe çdo akt tjetër nënligjorë në bazë të të cilit kryen veprimtarinë e saj, bazuar në strukturën organizative të institucionit dhe në përputhje me rregullat e teknikës legislative, duke u përbërë nga elementë të tekstit zyrtar.

Në vijimësi

- ISSH të marrë të gjitha masat për vënien në zbatim të VKM-së Nr. 425, datë 10.5.2017.

Menjëherë

- ISSH dhe DRSSH-të të zbatojnë Vendimin nr. 3/2, datë 26.02.2008 “Për miratimin e rregullores për personelin e sigurimeve shoqërore”, për procedurën e rekrutimit të punonjësve, si edhe të argumentojnë me arsyetim ligjor çdo ndryshim të pësuar në strukturën institucionale.

Menjëherë

- ISSH të hartojë dhe formulojë një skemë të re për të vetëpunësuarit në bujqësi. Kjo skemë duhet të parashikojë kontribute të përballueshme, bazuar në punën dhe rendimentin aktual të ekonomisë bujqësore dhe të bëjë të mundur forcimin e qendrueshmërisë financiare të sistemit.

Në vijimësi

- ISSH të zbatojë procedurën e rekrutimit në përputhje me Vendimin nr. 3/2, datë 26.02.2008 “Për miratimin e rregullores për personelin e sigurimeve shoqërore”

Menjëherë

II. Për pyetjen: “A kanë përmbushur organet e ISSH-së detyrat e tyre funksionale?”

Instituti i Sigurimeve Shoqërore drejtohet nga Këshilli Administrativ dhe Drejtori i Përgjithshëm. Këshilli Administrativ i Institutit të Sigurimeve Shoqërore është organi më i lartë ekzekutiv. Ai përbëhet nga 12 anëtarë, me përfaqësues të qeverisë, të punëmarrësve dhe punëdhënësve. Si organi më i lartë ekzekutiv, kompetencat e Këshilli Administrativ përcaktohen në ligjin për sigurimet shoqërore, ndërkohë që statuti i Institutit të Sigurimeve Shoqërore në mënyrë eksplicite përcakton se këshilli administrativ mbledhet jo më pak se 4 herë në vit. Nga shqyrtimi i evidencave u konstatua se për vitin 2014 KA është mbledhur 4 herë dhe në vitin 2016 gjithashtu është mbledhur 5 herë. Për vitin 2015, 2017 dhe 2018 nuk ka asnjë procesverbal që pasqyron mbledhjet e këtij këshilli. Bazuar në tagrin që ka KA për investimin e fondit rezervë me qëllim rritjen e tij, nga grupi auditues u konstatua se KA nuk ka bërë një studim të mirëfilltë lidhur me vlerësimin e alternativave investuese më fitimprurëse.

Ky fond është investuar kryesisht në bono thesari ku norma e interesit ka qenë më e ulët, ndërkohë nëse do të zgjidhej si alternativë investimi obligacioni, norma e interesit do të ishte më e lartë. Nga sa më sipër, grupi i auditimit konstatoi një fitim të munguar në vlerën 710 milion lekë.

Organ tjetër drejtues në ISSH është edhe Drejtori i Përgjithshëm, kompetencat dhe përgjegjësitë e të cilit përcaktohen në ligjin për sigurimet shoqërore. Drejtori i përgjithshëm i ISSH-së zgjidhet nga këshilli administrativ i ISSH-së. Ai përfaqëson ISSH-në dhe drejton veprimtarinë institucionale. Përgjigjet për administrimin dhe raporton çdo vit për veprimtarinë e ISSH-së në këshillin administrativ.

Drejtori i Përgjithshëm i ISSH-së nuk ka miratuar rregulloren për organizimin dhe funksionimin e ISSH-së bazuar në ligjin për sigurimet shoqërore dhe në strukturën e institucionit. Gjithashtu, grupit të auditimit nuk i është vënë në dispozicion asnjë procesverbal që vërteton mbledhjet e bordit të drejtuesve, të thirrura nga Drejtori i Përgjithshëm i ISSH-së, siç përcaktohen në pikën c të nenit 75 të ligjit për sigurimet shoqërore. Pavarësisht kësaj, grupi i auditimit ka konstatuar dhe vlerësuar pozitivisht disponibilitetin dhe angazhimin personal që Drejtori i Përgjithshëm tregon kah qytetarëve.

Në nenin 68, të ligjit për sigurimet shoqërore parashikohet se: *“Përfitimet dhe shpenzimet e sigurimeve shoqërore pasqyrohen rregullisht dhe do të revizionohen çdo vit nga Komisioni i Revizionit, i ngritur në përputhje me Statutin e Institutit të Sigurimeve Shoqërore”*.⁴

Me përjashtim të dy klauzolave të përcaktuara në ligjin për sigurimet shoqërore, Statuti dhe aktet e tjera nënligjore të ISSH-së nuk përmbajnë asnjë përcaktim tjetër ligjor, me qëllim evidentimin e saktë dhe të qartë të funksioneve që ky komision ka dhe përbërjes së tij. *De Facto*, anëtarët e Komisionit të Revizionit nuk kryejnë asnjë veprimtari të mirëfilltë institucionale. Ata paguhen vetëm për firmosjen e raportit të auditit të brendshëm dhe nuk kryejnë vetë kontrole të mirëfillta.

Përfitimet, shpenzimet dhe gjendja financiare e fondit të sigurimeve shoqërore duhet të auditohengjithashtu, një herë në pesë vjet edhe nga subjekte të specializuara në këtë fushë⁵, zgjedhja e të cilëve bëhet nëpërputhje me ligjin nr. 7971, datë 26.07.1995 “Për prokurimin publik”, (i ndryshuar). ISSH nuk e ka përmbushur këtë detyrim ligjor. Gjendja financiare e fondit të sigurimeve shoqërore nuk është audituar sikurse përcaktohet në nenin 68 pika 4. ISSH. Në intervistën për konfirmimin e të dhënave zyrtare është pohuar se: *“Skema është audituar nga audite të jashtëm vetëm në periudhën 2000-2004”*.

Në bazë të nenit 27 të ligjit nr. 10 296 “Për menaxhimin financiar dhe kontrollin”, në ISSH është krijuar Grupi për Menaxhimin Strategjik (GMS). ISSH nuk disponon asnjë

⁴ Ligji nr. 7703, datë 11.05.1993 “Për sigurimet shoqërore në Republikën e Shqipërisë” (i ndryshuar), neni 68;

⁵ Ligji nr. 7703, datë 11.05.1993 “Për sigurimet shoqërore në Republikën e Shqipërisë” (i ndryshuar), neni 68.4;

dokument që formalizon dhe evidenton veprimtarinë e ndërmarrë nga GMS, në kuadër të përmbushjes së detyrimeve ligjore.

Me qëllim dhënien e një sigurie objektive dhe ofrimin e këshillimit të pavarur, strukturat institucionale parashikojnë edhe organizimin e Auditit të Brendshëm. Pas shqyrtimit të evidencave, grupi i auditimit doli në përfundimin se AB nuk kryen auditime pranë Drejtorisë Qendrore por vetëm në Drejtoritë Rajonale dhe gjithashtu Drejtoria e AB-së nuk ndjek rekomandimet e lëna dhe implementimin e tyre në fund të procesit të auditimit.

Nëse i referohemi kompetencave të përcaktuara në rregulloren për auditin e brendshëm, konstatojmë se pika 2.I përcakton të drejtën që ka AB në Identifikimin, vlerësimin dhe menaxhimin e riskut. Ky përcaktim ligjor mbivendos kompetencat ndërmjet GMS-së dhe AB-së, duke krijuar konfuzion dhe paqartësi në përcaktimin e saktë të detyrave funksionale për secilin nga këto organizime strukturore të ISSH-së.

Nga sa më sipër, me qëllim zgjidhjen e problematikave të konstatuara, grupi i auditimit rekomandoi që Organet e ISSH-së duhet të zbatojnë me përpikmëri dhe rigorozitet të gjitha përcaktimet e sanksionuara në ligj dhe cdo akt tjetër nënligjor në fuqi. ISSH duhet të krijojë një njësi që merret me analizën e investimeve, në mënyrë që të zgjedhë alternativat investuese më fitimprurëse për fondin e saj rezervë dhe fondet e lira. Nxjerrjen e një urdhëri nga Drejtori i përgjithshëm për ngritjen e GMS-së, si edhe evidentimin e mbledhjeve dhe aktiviteteve të kësaj strukture me protokoll të veçantë, si edhe përcaktimin e funksioneve të Komisionit të Revizionit. ISSH duhet të auditohet nga subjekte të specializuara në këtë fushë, siç përcaktohet në nenin 64.8 të ligjit për sigurimet shoqërore dhe Auditit i Brendshëm duhet të kryejë auditime pranë Drejtorisë Qendrore të ISSH-së, si dhe të marrë masa për shkeljet e konstatuara në auditimet e kryera, me qëllim vënien përpara përgjegjësisë të personave përgjegjës.

Gjetje

- Nga evidencat e vëna në dispozicion Grupit të Auditimit, rezulton se KA nuk është mbledhur 4 herë në vit sikurse parashikohet në Statutin e ISSH-së.
- KA nuk ka kryer analiza kosto/përfitim lidhur me alternativat e mundshme të investimit të fondit rezervë dhe si rrjedhojë ka një fitim të munguar në vlerën 710 milion lekë.
- Grupit të Auditimit nuk i është vënë në dispozicion asnjë procesverbal që vërteton mbledhjet e bordit të drejtuesve, të thirrura nga Drejtori i Përgjithshëm i ISSH-së, siç përcaktohen në pikën c të nenit 75 të ligjit për sigurimet shoqërore.
- Drejtori i Përgjithshëm nuk ka miratuar rregulloret e Institutit të Sigurimeve Shoqërore për organizimin, administrimin dhe procedurat administrative, sipas pikes 2 të nenit 75 të ligjit për sigurimet shoqërore.
- Nuk ka asnjë dokument shkresor, në të cilin materializohet dhe evidentohet në mënyrë të formalizuar puna e kryer nga Komisioni i Revizionit.

- Anëtarët e Komisionit të Revizionit nuk kryejnë asnjë veprimtari të mirëfilltë institucionale. Ata paguhen vetëm për firmosjen e raportit të auditit të brendshëm dhe nuk kryejnë vetë kontrolle të mirëfillta.
- Grupit të Auditimit nuk i është vënë në dispozicion asnjë urdhër për ngritjen e GMS. Gjithashtu nuk janë të dokumentuara me procesverbale të veçanta mbledhjet e GMS-së dhe aktivitetet e përcaktuara në pikën 2.2.6 të Manualit të Menaxhimit Financiar dhe Kontrollit që GMS duhet të kryente.
- Nëse i referohemi kompetencave të përcaktuara në rregulloren për auditin e brendshëm, konstatojmë se pika 2.1 përcakton të drejtën që ka AB në Identifikimin, vlerësimin dhe menaxhimin e riskut. Ky përcaktim ligjor mbivendos kompetencat ndërmjet GMS-së dhe AB-së, duke krijuar konfuzion dhe paqartësi në përcaktimin e saktë të detyrave funksionale për secilin nga këto organizime strukturore të ISSH-së.
- ISSH nuk është audituar nga subjekte të specializuara në këtë fushë, siç përcaktohet në nenin 64.8 të ligjit për sigurimet shoqërore.
- Audit i Brendshëm nuk ka kryer auditime pranë Drejtorisë Qendrore të ISSH-së.
- Audit i Brendshëm nuk ka marrë masa për shkeljet e konstatuara në auditimet e kryera, me qëllim vënien përpara përgjegjësisë të personave përgjegjës.

Për sa më sipër, rekomandoj:

- KA të mbledhet të paktën 4 herë në vit, sikurse përcaktohet në ligjin për sigurimet shoqërore. Gjithashtu për çdo mbledhje të mbahen procesverbale dhe minutat e mbledhjes.

Në vijimësi

- ISSH të krijojë një njësi që merret me analizën e investimeve, në mënyrë që të zgjedhë alternativat investuese më fitimprurëse për fondin e saj rezervë dhe fondet e lira.

Menjëherë

- Drejtori i Përgjithshëm të miratojë rregulloret e Institutit të Sigurimeve Shoqërore për organizimin, administrimin dhe procedurat administrative, sipas pikës 2 të nenit 75 të ligjit për sigurimet shoqërore.

Menjëherë

- Drejtori i përgjithshëm të nxjerrë një urdhër për ngritjen e GMS-së, si edhe mbledhjet e GMS-së dhe aktivitetet e përcaktuara në pikën 2.2.6 të Manualit të Menaxhimit Financiar dhe Kontrollit, të evidentohen dhe mbahen me protokoll të veçantë.

Menjëherë

- ISSH të saktësojë funksionet e Komisionit të Revizionit dhe të marrë masa për kryerjen e detyrave funksionale të këtij Komisioni.

Menjëherë

- ISSH të auditohet nga subjekte të specializuara në këtë fushë, siç përcaktohet në nenin 64.8 të ligjit për sigurimet shoqërore.

Në vijimësi

- Auditi i Brendshëm të kryejë auditime pranë Drejtorisë Qendrore të ISSH-së, si dhe të marrë masa për shkeljet e konstatuara në auditimet e kryera, me qëllim vënien përpara përgjegjesisë të personave përgjegjës.

Në vijimësi

III. Për pyetjen: "A ka marrë ISSH masat e nevojshme për të siguruar zbatimin e marrëveshjeve të bashkëpunimit?"

Shtetet që synojnë anëtarësimin në Bashkimin Europian duhet të përafrojnë legjislacionin e tyre të brendshëm me legjislacionin e Bashkimit Europian dhe ta zbatojnë atë me efektivitet. Strategjia Kombëtare për Zhvillim dhe Integrim (SKZHI) përfaqëson dokumentin themelor strategjik që kombinon agjendën e integritit në Bashkimin Europian me zhvillimin e qëndrueshëm ekonomik eshoqëror të vendit, përfshirë edhe ndërlidhjen me Objektivat e Zhvillimit të Qëndrueshëm. ISSH nuk ka ndërmarrë masa për zbatimin me rigorozitet të gjitha përcaktimeve të parashikuara në SKZHI për koordinimin e skemës së sigurimeve shoqërore me ato të vendeve të tjera të rajonit dhe në veçanti me ato të BE-së, si edhe garantimin e mbrojtjes gjithë përfshirëse shoqërore. Ende nuk është ratifikuar marrëveshja me Rumaninë, nuk kanë përfunduar negociatat për lidhjen e marrëveshjes me Kanadanë dhe nuk kanë filluar negociatat për lidhjen e marrëveshjeve me Spanjën dhe Bullgarinë.

Në vitin 2012 KE ka publikuar një "Libër të Bardhë" për pensione të përshtatshme, të sigurta dhe të qëndrueshme. Ky dokument fokusohet në çështjet se si shtetet mund të punojnë për të trajtuar sfidat kryesore me të cilat përballen sistemet e pensioneve, në krijimin e kushteve të duhura drejt një ekuilibri më të mirë midis kohës në punë dhe kohës në pension dhe bashkëpunimin institucional të shteteve. Në rekomandimet e propozuara, Libri i Bardhë rekomandon në veçanti që të zhvillohen skema pensionesh private plotësuese në sistemin e sigurimeve shoqërore, me qëllim zbutjen e deficitit të krijuar nga skemat e mëparshme dhe rritjen e qëndrueshmërisë financiare. Reforma e vitit 2014 e ligjit për sigurimet shoqërore ishte e pa studiuar mirë dhe nuk ka reflektuar rekomandimet e propozuara nga ky libër, pavarësisht se ky dokument është botuar që në vitin 2012.

Për sa i përket zbatimit të marrëveshjes së bashkëpunimit ISSH – DPT është konstatuar se kjo marrëveshje nuk ka qenë efektive. Aktualisht rezultojnë 1.4 milion listëpagesa të padorëzuara pranë ISSH-së dhe transmetimi i listëpagesave të subjekteve paguese shoqërohet me anomali. ISSH nuk ka ndërmarrë asnjë plan veprimi me qëllim nxitjen e DPT-së për të evidentuar dhe luftuar informalitetin ndaj subjekteve të cilat veprojnë, deklarojnë dhe paguajnë kontributet mbi paga jo reale. ISSH nuk ka hartuar as plane pune të përbashkëta me DPT-në me qëllim mbledhjen e

borxheve të kontributeve nga subjektet debitore, pasi shuma e borxhit nga debitorët e kontributeve është 12 miliard lekë.

Me qëllim kryerjen e pagesës së pensioneve dhe përfitimeve të tjera nga sigurimet shoqërore, ISSH i beson Postës Shqiptare sh.a kryerjen e këtij shërbimi. Posta Shqiptare sh.a realizon pagesën e përfitimeve bazuar në marrëveshjet me ISSH-në.

Zbatimi i marrëveshjeve me Postën ka rezultuar problematik. Gjatë periudhës 2015-2018 janë gjetur shkelje të natyrave të ndryshme si, pagesa jashtë afatit, pagesa pas vdekjes, pagesa marrë tepër, pagesa të bëra në kundërshtim me procedurat ligjore si edhe raste të abuzimeve me fondet e pensioneve. Pavarësisht se këto problematika kanë ekzistuar çdo vit, nga 2015 deri në 2018 dhe kanë qenë të njëjta, ISSH nuk ka ndërmarrë asnjë plan veprimi dhe as nuk ka përcaktuar masa shtrënguese për mos rrespektimin e kushteve dhe detyrimeve që rrjedhin nga këto marrëveshje në kuadër të bashkëpunimit institucional dhe ofrimit të një shërbimi cilësor kah qytetarëve.

Për ti dhënë zgjidhje dhe reflektuar përmirësim në problematikat e konstatuara, grupi auditues rekomandoi që ISSH, të marrë të gjitha masat e nevojshme për vënien në zbatim me efektivitet të plotë të marrëveshjes së bashkëpunimit me DPT-në dhe Postën Shqiptare sh.a. si edhe të hartojë plane veprimi të cilat të kenë si qëllim zgjidhjen e problematikave të konstatuara.

ISSH dhet të marrë të gjitha masat për zbatimin me rigorozitet të përcaktimeve në SKZHI 2015-2020, si dhe të lidhë marrëveshje dhe të hapë negociata me të gjitha vendet që parashikon kjo strategji. Gjithashtu, gjatë procesit të amendimeve ligjore dhe nënligjore të marrë në konsideratë të gjitha aktet ndërkomëtare (Konventën e ILO-s, Rekomandimet e ILO-s, Librin e Bardhë, etj.).

Gjetje:

- ISSH nuk ka zbatuar me efektivitet marrëveshjen e bashkëpunimit me DPT-në dhe nuk ka plane veprimi për vënien në zbatim të kësaj marrëveshjeje.
- Protokoli i Komunikimit Elektronik nuk është zbatuar me korrektësi. Nga DPT në ISSH trasmetimi i të dhënave është shoqëruar me anormali të transmetimit të listëpagesave.
- ISSH nuk ka marrë masa që të bashkëpunojë me efektivitet me DPT-në në kuadër të listëpagesave të munguara. Aktualisht DPT nuk ka dërguar në ISSH 1.4 milion listëpagesa.
- ISSH nuk ka hartuar plane pune të përbashkëta me DPT-në me qëllim mbledhjen e borxheve të kontributeve nga subjektet debitore, pasi shuma e borxhit nga debitorët e kontributeve është 12 miliard lekë.
- ISSH nuk ka marrëveshje bashkëpunimi me DPT dhe Inspektoriatin e punës, me qëllim luftën kundër informalitetit dhe rritjes së numrit të kontribuesve në skemën e sigurimeve shoqërore. Si pasojë e mungesës së bashkëpunimit ndërmjet këtyre institucioneve për këtë qëllim aktualisht 442.6 mijë të punësuar nuk paguajnë kontribute.

- ISSH nuk ka zbatuar me efektivitet marrëveshjen e bashkëpunimit me Postën Shqiptare sh.a, nuk ka hartuar plane veprimi për vënien në zbatim të kësaj marrëveshje dhe zgjidhjen e problematikave të konstatuara. Janë gjetur shkelje të natyrave të ndryshme si, pagesa jashtë afatit, pagesa pas vdekjes, pagesa marrë tepër, pagesa të bëra në kundërshtim me procedurat ligjore si edhe raste të abuzimeve me fondet e pensioneve.
- ISSH nuk ka raportuar çdo vit në ISSA, në profilin e shtetit Shqiptar, në rubrikën e reformave, nuk janë rifreskuar të dhënat që prej vitit 2006. Reforma e vitit 2014 nuk është e reflektuar në këtë rubrikë dhe gjithashtu edhe skema e pensioneve vullnetare është me informacion të pa rifreskuar që prej 1 Janarit të vitit 2015. Gjithashtu në profilin e shtetit Shqiptar nuk ka një rubrikë ku pasqyrohet ecuria e marrëveshjeve të ndryshme me shtetet e tjera.
- Nga vështrimi krahasues i ligjit shqiptar të sigurimeve shoqërore me Konventën nr. 102 të ILO-s, ISSH nuk ka respektuar të gjitha parashikimet e përcaktuara në këtë Konventë (Kjo Konventë përcakton si moshë për pension pleqërie moshën 65 vjeç, gjithashtu parashikon se pensioni mund të ndërpritet nëse personi kryen aktivitet fitimprurës ose mund të caktohet një shumë, me qëllim që pensioni plus të ardhurat të mos e kalojnë atë).
- ISSH nuk ka marrë në konsideratë përcaktimet e Rekomandimit të ILO-s nr. 191/2000, "Leja e barrëlindjes", sa i takon kapitullit "Llojet e lejeve të ngjashme", pikat 10 (1, 2, 3, 4), në hartimin dhe përpilimin e dispozitave ligjore.
- ISSH nuk ka marrë në konsideratë përcaktimet e Librit të Bardhë të publikuar në vitin 2012, në procesin e hartimit të Reformës së vitit 2014, i cili përcakton rekomandime për pensione të përshtatshme, të sigurta dhe të qëndrueshme duke u fokusuar në çështjet se si shtetet mund të punojnë për të trajtuar sfidat kryesore me të cilat përballen sistemet e pensioneve.
- ISSH nuk ka ndërmarrë masa për zbatimin me rigorozitet të të gjitha përcaktimeve të parashikuara në SKZHI për koordinimin e skemës së sigurimeve shoqërore me ato të vendeve të tjera të rajonit dhe në veçanti me ato të BE-së, si edhe garantimin e mbrojtjes gjithë përfshirëse shoqërore. Ende nuk është ratifikuar marrëveshja me Rumaninë, nuk kanë përfunduar negociatat për lidhjen e marrëveshjes me Kanadanë dhe nuk kanë filluar negociatat për lidhjen e marrëveshjeve me Spanjën dhe Bullgarinë.

Për sa më sipër, rekomandoj:

- ISSH, të marrë të gjitha masat e nevojshme për vënien në zbatim me efektivitet të plotë të marrëveshjes së bashkëpunimit me DPT-në dhe të hartojë plane veprimi të cilat të kenë si qëllim zgjidhjen e problematikave të konstatuara.

Menjëherë

- ISSH dhe DRSSH-të të marrin të gjitha masat e nevojshme me qëllim mbledhjen e të gjitha listëpagesave të munguara.

Në vijimësi

- ISSH dhe DRSSH-të të hartojnë plane pune të përbashkëta me DPT-ne dhe DRT-të me qëllim mbledhjen e borxheve të kontributeve nga subjektet debitore.

Menjëherë

- ISSH të bashkëpunojë me Inspektoriatin e Punës dhe DPT-në me qëllim luftën kundër informalitetit dhe rritjen e numrit të kontribuesve në skemën e sigurimeve shoqërore.

Menjëherë

- ISSH, të marrë të gjitha masat e nevojshme për vënien në zbatim me efektivitet të plotë të marrëveshjes së bashkëpunimit me Postën Shqiptare sh.a dhe të hartojë plane veprimi të cilat të kenë si qëllim zgjidhjen e problematikave të konstatuara.

Menjëherë

- ISSH të përmbushë detyrimet ligjore për të raportuar në mënyrë periodike në ISSA dhe të, dhe të bazohet në praktikat e mira dhe rekomandimet e ISSA gjatë ushtrimit të veprimtarisë institucionale dhe përpilimit të akteve ligjore dhe nënligjore.

Në vijimësi

- ISSH të marrë në konsideratë të gjitha aktet ndërkombëtare (Konventën e ILO-s, Rekomandimet e ILO-s, Librin e Bardhë, etj.) gjatë procesit të amendimeve ligjore dhe nënligjore me qëllim dhënien e zgjidhjeve të qëndrueshme që këto akte synojnë të arrijnë.

Në vijimësi

- ISSH të marrë të gjitha masat për zbatimin me rigorozitet të përcaktimeve në SKZHI 2015-2020, si dhe të lidhë marrëveshje dhe të hapë negociata me të gjitha vendet që parashikon kjo strategji.

Në vijimësi

IV. Për pyetjen: “A ka ndërvepruar ISSH në mënyrë të koordinuar me institucionet e tjera të varësisë?”

Përsa i përket ndërveprimit të ISSH-së me institucionet e saj të varësisë, rezulton se nuk ka asnjë dokument ligjor që rregullon marrëdhënien midis tyre. Gjithashtu, DRSSH-të nuk kanë një rregullore të brendshme të përditësuar me strukturën e tyre aktuale në të cilën përcaktohen qartë përgjegjësitë dhe detyrat për çdo pozicion pune, por bazohen në një rregullore të vitit 2001.

Auditi i brendshëm i ISSH-së, si organi përgjegjës për kontrollin e veprimtarisë së ISSH-së dhe institucioneve të saj të varësisë, ka ardhur duke ulur në mënyrë të konsiderueshme numrin e auditiveve nga viti në vit. Të gjitha auditivet janë kryer auditime Drejtoritë Rajonale dhe nuk është kryer asnjë auditim në Drejtorinë e Arkivit Qendror. AB, për auditimet e kryera në vitin 2017 dhe 2018 nuk ka ndjekur zbatimin e rekomandimeve dhe masave të marra, si dhe nuk ka kryer asnjë auditim performance në Drejtoritë Rajonale në periudhën 2016-2018. Gjithashtu, gjatë kësaj periudhe AB nuk ka kryer asnjë auditim tematik në ALSSH.

Procesi i dixhitalizimit, përveç të tjerash synonte uljen e kohës për lidhjen e pensioneve nëpërmjet verifikimeve të shpejta që mund të bëhen online nga sistemet e të dhënave DMAIS dhe CMIS. Por, këto sisteme nuk përdoren për të bërë verifikime online dhe në pjesën më të madhe të rasteve përdoren rrugët shkresore të cilat kërkojnë një procedurë të gjatë dhe burokratike. Në përgjigjet e intervistës zyrtare, përfaqësuesit e institucionit pohojnë vonesat shkojnë deri në 40 ditë. Këto vonesa tregojnë mungesë efieience si të Arkivit Qendror edhe të DRSSH-ve duke cenuar në mënyrë të drejpërdrejtë afatin e lidhjes së pensionit dhe kohën e pritjes së qytetarit.

Një funksion të rëndësishëm ka Njësia e Inspektimit, e cila çertifikon dosjet e pensioneve në lidhje me ligjshmërinë e tyre. Nga kontrolli i dosjeve të pensioneve nga grupi i auditimit në DRSSH Kukës dhe Korçë, u konstatua se përveç vonesave në lidhjen e tyre, në VCP-të ka korrigjime, në kundërshtim me Rregulloren nr.1, datë 21.10.2008 "Për Caktimin, Administrimin dhe Pagesën e Pensioneve". Po ashtu, fleta e shoqërimit nuk ishte si në formatin e kërkuar në rregullore dhe nuk firmosej nga të gjithë personat përgjegjës, si dhe në rastet kur kishte rishqyrtim të pensioneve në dosje nuk ishte kërkesa e qytetarit për rishqyrtim. Pjesa më e madhe e këtyre dosjeve të kontrolluara nga grupi i auditimit, edhe pse me gabimet e sipërpërmendura, ishin të çertifikuara nga ISSH. Kjo, së pari tregon mungesë përgjegjshmërie të personave përgjegjës për lidhjen e pensioneve, dhe së dyti mungesë efektiviteti në punën e inspektorëve çertifikues.

Për problematikat e konstatuara më sipër, grupi i auditimit rekomandoi që ISSH të hartojë dhe miratojë rregulloret nëpërmjet të cilave të rregullohet marrëdhënia me institucionet e varësisë: Drejtori Rajonale, Drejtori e Arkivit Qendror, ALSSH; si dhe të hartojë një rregullore të brendshme të përditësuar me strukturën aktuale për DRSSH-të. Auditi i Brendshëm i ISSH-së të ndjekë zbatimin e rekomandimeve dhe masave të lëna në auditimet e kryera dhe të kryejë auditime performance në Drejtoritë Rajonale si dhe auditime tematike në ALSSH. Gjithashtu grupi i auditimit rekomandoi Drejtoritë Rajonale të përdorin sistemin online DMAIS për verifikimet e nevojshme dhe të zbatojnë afatet e tyre sipas rregullores.

Gjetje:

- ISSH nuk ka një rregullore nëpërmjet të cilës rregullohet marrëdhënia ndërmjet Drejtorisë Qendore – DRSSH-ve dhe ALSSH-ve.
- ISSH nuk ka një rregullore nëpërmjet të cilës rregullohet marrëdhënia ndërmjet Drejtorisë Qendore – Drejtorisë së Arkivit Qendror si dhe Drejtorive Rajonale – Drejtorisë së Arkivit Qendror.
- DRSSH-të nuk kanë një rregullore të brendshme të përditësuar me strukturën e tyre aktuale në të cilën përcaktohen qartë përgjegjësitë dhe detyrat për çdo pozicion pune.
- ISSH nuk ka hartuar një rregullore apo urdhër të drejtorit të përgjithshëm të ISSH-së, në të cilën përcaktohen proceset e punës në bazën e të dhënave DMAIS, ashtu siç kërkohet në pikën 7 të VKM nr. 121, datë 17.02.2016 *“Për krijimin e bazës së të dhënave shtetërore të sistemit të arkivimit dhe menaxhimit të dokumenteve të vjetërsisë në punë dhe të periudhave të Sigurimit (DMAIS)”*.
- Auditimi i Brendshëm i ISSH-së nuk ndjek zbatimin e rekomandimeve dhe masave të lëna në auditimet e kryera në DRSSH.
- AB nuk ka kryer asnjë auditim performance në Drejtorinë Rajonale në periudhën 2016-2018. Gjithashtu, gjatë kësaj periudhe AB nuk ka kryer asnjë auditim tematik në ALSSH.
- AB nuk ka kryer asnjë auditim në Drejtorinë e Arkivit Qendror të ISSH-së gjatë periudhës 2015-2018, në kundërshtim me nenin 12 të Statutit në të cilin përcaktohet se *“auditimi i brendshëm i ISSH-së auditon veprimtarinë e strukturave të saj jo më pak se një herë në dy vjet”*.
- DRSSH-të nuk përdorin sistemin online të Menaxhimit dhe Arkivimit të Dokumentave (DMAIS) për verifikimet e nevojshme, por përdorin rrugët shkresore tepër burokratike duke shkaktuar vonesa në lidhjet e pensioneve apo rishqyrtimeve.
- DRSSH-të dhe Arkivi Qendror nuk zbatojnë afatet e verifikimeve që përcaktohen në Rregulloren nr.1, datë 21.10.2008 *“Për Caktimin, Administrimin dhe Pagesën e Pensioneve”*, duke shkaktuar vonesa deri në 40 ditë.
- Në dosjet e pensioneve në DRSSH Kukës dhe Korçë, rezulton se në VCP-të ka korrigjime, fleta e shoqërimit nuk është si në formatin e kërkuar në rregullore dhe nuk firmoset nga të gjithë personat përgjegjës, në kundërshtim me Rregulloren nr.1, datë 21.10.2008 *“Për Caktimin, Administrimin dhe Pagesën e Pensioneve”*.

Njësia e inspektimit të ISSH ka certifikuar dosje të cilat kanë vonesa në lidhjen e pensionit, korrigjime në VPC dhe mungesa firmash të personave përgjegjës.

Për sa më sipër, rekomandoj:

- ISSH të hartojë dhe miratojë rregulloret nëpërmjet të cilave të rregullohet marrëdhënia me institucionet e varësisë: Drejtori Rajonale, Drejtori e Arkivit Qendror, ALSSH;

Menjëherë

- ISSH të hartojë dhe të miratojë një rregullore të brendshme të përditësuar me strukturën aktuale për DRSSH-të;

Menjëherë

- Auditi i Brendshëm i ISSH-së të ndjekë zbatimin e rekomandimeve dhe masave të lëna në auditimet e kryera në DRSSH;

Menjëherë

- Auditi i Brendshëm i ISSH-së të kryejë auditime performance në Drejtoritë Rajonale si dhe auditime tematike në ALSSH;

Në vijimësi

- Drejtoritë Rajonale të përdorin sistemin online DMAIS për verifikimet e nevojshme dhe të zbatojnë afatet e tyre sipas rregullores;

Menjëherë

- DRSSH-të të zbatojnë Rregulloren nr.1, datë 21.10.2008 “Për Caktimin, Administrimin dhe Pagesën e Pensioneve” në lidhje me plotësinë dhe rregullshmërinë e dokumentave të dosjeve të pensioneve;

Menjëherë

V. Për pyetjen: “A është përmirësuar cilësia e shërbimeve të ofruara nga ISSH, nga këndvështrimi i qytetarëve?”

Përsa i përket cilësisë së shërbimeve që ofron ISSH ndaj qytetarëve, rezulton se qytetarët janë të pakënaqur dhe kanë besueshëmi të ulët në institucionet e sigurimeve shoqërore.

Inspektorët pritës nuk iu japin të interesuarve të gjithë informacionin e nevojshëm siç përcaktohet në Rregulloren për Caktimin e Pensioneve si dhe në disa qytete zyrtarët e pritjes së qytetarëve janë të papërshtatshme. Afati i lidhjes së pensioneve nuk zbatohet nga DRSSH-të dhe ky afat nuk është i unifikuar në të gjitha dokumentat zyrtare të ISSH-së. Ligji parashikon si afat maksimal ditën e fundit të muajit të ardhshëm, rregullorja përcakton si afat 42-60 ditë, ndërsa ISSH në raportet vjetore si afat maksimal paraqet afatin 45 ditë.

Përsa i përket rregullores, përcaktimi i afateve për çdo hallkë nuk ndjek një linjë logjike dhe procedura mund të kalojë deri në 33 hallka. Përveç kësaj, kjo rregullore është miratuar në vitin 2008 ku çdo verifikim duhet të bëhet në rrugë shkresore e cila kërkonte një kohë të gjatë. Ndërkohë, në vitin 2016 falë krijimit të bazës së të dhënave të sistemeve DMAIS, PCAMS dhe CMIS, të cilat mundësojnë verifikimin e vjetërsisë në

punë dhe llogaritjen e pensioneve online, koha e lidhjes së pensioneve duhet të rishikohet dhe të shkurtohet ndjeshëm.

Për të vërtetuar afatin e caktimit të pensioneve që paraqet ISSH në raportet vjetore, grupi i auditimit, kontrolloi fizikisht dosjet e pensioneve në DRSSH-të Kukës dhe Korçë dhe konstatoi se një pjesë e madhe e pensioneve janë lidhur jashtë afatit dhe afati i lidhjes së tyre është më i madh sesa deklaron ISSH në raportet vjetore.

Edhe pse një çështje shumë e rëndësishme të cilës duhet t'i tregohet vëmendje dhe të monitorohet vazhdimisht nga ISSH, grupit të auditimit nuk i është vënë në dispozicion asnjë evidencë që tregon numrin e ankesave dhe kërkesave të mbërritura në ISSH dhe në secilën DRSSH, zgjidhjen që u është dhënë dhe respektimin e afatit për kthimin e përgjigjes. Gjithashtu, ISSH nuk ka një format për paraqitjen e ankesave nga qytetarët. Nga takimet me përfaqësuesit e DRSSH Korçë dhe Kukës, ata u shprehën se pjesa më e madhe e ankesave bëhen në mënyrë verbale.

ISSH nuk i ka vënë në dispozicion grupit të auditimit evidencat që vërtetojnë mbledhjet e KQA, databazën me numrin e rasteve të shqyrtuara, vendimin e marrë për secilin rast si dhe afatin e kthimit të përgjigjes. Nëse mbledhjet e degëve, KRA-të dhe KQA do të funksiononin siç duhet duke zbatuar ligjin, numri i qytetarëve që marrin zgjidhje do të vinte në rritje dhe si rrjedhojë do të ulej numri i çështjeve që shqyrtohen në gjykata me të njëjtin objekt.

Një pjesë të madhe të evidencave që ISSH nuk ia ka vënë në dispozicion grupit auditues, duhet t'i kishte të publikuara në faqen zyrtare web në zbatim të ligjit Nr. 119/2014 "Për të Drejtën e Informimit". Nga vëzhgimi i faqes zyrtare web të ISSH-së (www.issh.gov.al) rezulton se nuk është zbatuar pothuajse asnjë nga kërkesat që përcaktohen në pikën 1 të nenit 7, me përjashtim të disa pikave.

Përveç shqyrtimit të dokumentacionit, për të vlerësuar cilësinë e shërbimit që marrin qytetarët, besueshmërinë dhe kënaqësinë ndaj institucioneve të sigurimeve shoqërore, ata janë anketuar nëpërmjet një pyetësoi.

Në lidhje me besueshmërinë, nga përgjigjet e të anketuarve rezultoi se 61% besojnë aspak ose pak se këto institucione trajtojnë qytetarët në mënyrë të drejtë dhe të barabartë; 56% besojnë aspak ose pak se këto institucione japin në kohë përfitimet; 52% besojnë pak ose aspak se këto institucione llogarisin në mënyrë të drejtë pensionet e përfituara; 66% besojnë pak ose aspak se këto institucione marrin në shqyrtim të gjitha ankesat e qytetarëve.

Përveç besueshmërisë, qytetarët janë pyetur se sa të kënaqur janë me shërbimet që marrin nga këto institucione. Nga përgjigjet e tyre rezultoi se janë të pakënaqur: me vlerën e pensionit që marrin 62% e të anketuarve; me përlllogaritjen e pensionit që u është bërë 61% e të anketuarve; me zbatimin e afatit për lidhjen e pensionit 48% e të

anketuarve; me njohjen e viteve të punës 52% e të anketuarve; me trajtimin e ankesave 55% e të anketuarve; me ambientet e pritjes 46% e të anketuarve; me shërbimin që marrin 48% e të anketuarve.

Niveli i ulët i besueshmërisë dhe niveli i lartë i pakënaqësisë së qytetarëve ndaj institucioneve të Sigurimeve Shoqërore, tregon për mungesë efektiviteti dhe cilësi të ulët shërbimesh.

Për problematikat e konstatuara më sipër, me qëllim zgjidhjen e tyre, grupi i auditimit rekomandon ISSH-në që të kryejë inspekte pranë ALSSH-ve për të vlerësuar përshtatshmërinë e ambienteve ku priten qytetarët si dhe për të identifikuar mënyrën se si ata priten dhe trajtohen. ISSH të rishikojë afatin e caktimit të pensioneve për çdo hallkë të procesit duke vendosur afate të arsyetuara, të përcaktojë një afat të unifikuar, të deklarojë afatin real të caktimit të pensioneve i cili fillon me dërgimin e dokumentave në ALSSH dhe përfundon me transferimin e parave në llogarinë e pensionistit si dhe të marrë masa ndaj personave përgjegjës që në mënyrë të pajustificuar nuk zbatojnë afatet e caktimit të pensionit sikurse përcaktohen në Rregullore. Gjithashtu grupi i auditimit ka rekomanduar ISSH-në që të marrë të gjitha masat e nevojshme për ngitjen e një call center-i, i cili të funksionojë nga ora 08:00-20:00, duke ju ofruar qytetarëve shërbim të shpejtë dhe cilësor për t'i qartësuar ata në lidhje me çdo pretendim të tyre.

Gjetje:

- Inspektorët pritës në ALSSH nuk iu japin të interesuarve të gjithë informacionin e nevojshëm siç përcaktohet në Rregulloren nr. 1, datë 21.10.2008 “Për caktimin, administrimin dhe pagesën e pensioneve”
- Ambientet e pritjes së qytetarëve në ALSSH-në Kukës janë të papërshtatshme. ALSSH ndodhet në të njëjtën godinë me DRSSH-në dhe është e pozicionuar në një zyrë të vogël e cila nuk ka kushtet e mjaftueshme për të pritur dhe informuar qytetarët.
- ISSH nuk ka një afat të unifikuar për caktimin e pensionit. Ligji e përcakton si afat fundin e muajit pasardhës, që nënkupton 30-60 ditë; rregullorja përcakton si afat 42-60 ditë, në varësi të vendndodhjes së ALSSH-së dhe verifikimeve të nevojshme; ndërsa ISSH në raportet vjetore i referohet si afat maksimal afatit prej 45 ditë.
- Rregullorja nr. 1, datë 21.10.2008 “Për caktimin, administrimin dhe pagesën e pensioneve”, nuk ndjek një linjë logjike në afatin e caktimit të pensionit për çdo hallkë të procesit. Në hallkën 3. “Posta”, në rastin kur agjencia është brenda qendrës së DRSSH-së, për transferimin e dosjeve nga ALSSH në DRSSH është përcaktuar se postës i duhen 3 ditë, ndërsa kur agjencia është jashtë qendrës së DRSSH-së, është përcaktuar se postës i duhen 0 ditë. Gjithashtu, në hallkën 18. “Kur verifikimet janë jashtë DRSSH”, dy rasteve të para të cilat nuk kërkojnë verifikime u është përcaktuar 7 ditë për këtë proces, ku në fakt ky duhet të jetë 0 ditë. Gjithashtu

procedura e përcaktuar në këtë rregullore është shumë burokratike ku për lidhjen e një pensioni procesi kalon në 33 hallka.

- ISSH i referohet si afat maksimal për lidhjen e pensioneve të njëjtit afat si para vitit 2016 kur çdo verifikim duhet të bëhet në rrugë shkresore dhe kërkonte një kohë të gjatë, po ashtu edhe pas vitit 2016 ku falë krijimit të bazës së të dhënave të sistemeve DMAIS, PCAMS dhe CMIS verifikimi i vjetërsisë në punë dhe llogaritja e pensioneve bëhet në një kohë shumë të shkurtër.
- Në DRSSH-të Kukës dhe Korçë, nga kontrolli fizik i dosjeve të pensioneve, grupi i auditimit konstatoi se një pjesë e madhe e pensioneve janë lidhur jashtë afatit. Nga kontrolli i fletës shoqëruese në dosjen e pensionit, në të cilën paraqiten datat për kalimin në secilën hallkë të lidhjes së pensionit, u konstatua se periudha nga VCP (vendimi i caktimit të pensionit) deri në përgatitjen e urdhërpagesës ishte e gjatë, ku në disa raste shkonte edhe 1 muaj dhe kjo periudhë nuk llogaritet si pjesë e afatit të caktimit të pensionit.
- DRSSH-të nuk zbatojnë afatet për çdo hallkë të procesit të caktimit të pensionit sikurse përcaktohen në Rregullore nr. 1, datë 21.10.2008 “Për caktimin, administrimin dhe pagesën e pensioneve”
- Afati i lidhjes së pensioneve është më i gjatë sesa deklarojnë DRSSH-të dhe ISSH në raportet vjetore. DRSSH-të si afat për lidhjen e pensionit llogarisin periudhën që nga momenti i dorëzimit të dokumentave në ALSSH e deri në datën e VCP-së, por sipas Rregullores nr. 1, datë 21.10.2008 “Për caktimin, administrimin dhe pagesën e pensioneve” afati për lidhjen e pensioneve është afati nga data e dorëzimit të dokumentave në ALSSH e deri në dorëzimin e urdhërpagesës në postë.
- ISSH deklaron të dhëna të ndryshme nga ato që deklaron DRSSH Korçë dhe Kukës, mbi numrin e ankesave të trajtuara nga KQA për këto rajone. DRSSH Korçë deklaron për një numër më të lartë ankesash që ia ka përcjellë KQA, ndërsa DRSSH Kukës deklaron një numër më të ulët.
- ISSH nuk ka një format të standartizuar për paraqitjen e ankesave nga qytetarët. Nga takimet me përfaqësuesit e DRSSH Korçë dhe Kukës, ata u shprehën se pjesa më e madhe e ankesave bëhen në mënyrë verbale.
- ISSH nuk ka vënë në dispozicion të publikut në faqen zyrtare web kategoritë e informacionit që përcaktohen në pikën 1 të nenit 7 të ligjit Nr. 119/2014 “Për të Drejtën e Informimit”. Në faqen zyrtare të ISSH nuk janë publikuar:
 - tekstet e plota: (i) të konventave që janë ratifikuar nga Republika e Shqipërisë; ii) të ligjeve; (iii) të akteve nënligjore; (v) të çdo dokumenti politikash; në shkelje të pikës b)
 - informacion për procedurat që duhen ndjekur për të bërë një kërkesë për informim, adresën postare dhe elektronike për depozitimin e kërkesave për informim, si dhe procedurat e ankimit të vendimit përkatës; në shkelje të pikës c)

- të dhëna për arsimin, kualifikimet dhe pagat e funksionarëve, të cilët kanë detyrimin për deklarimin e pasurisë, sipas ligjit, strukturat e pagave për nëpunësit e tjerë, si dhe një përshkrim të procedurave të zgjedhjes, kompetencave dhe detyrave të funksionarëve të lartë të autoritetit publik dhe procedurën që ata ndjekin për të marrë vendime; në shkelje të pikës d)
- mekanizmat monitorues dhe të kontrollit që veprojnë mbi autoritetin publik, përfshirë planet strategjike të punës, raportet e auditimit nga Kontrolli i Lartë i Shtetit ose subjekte të tjera, si dhe dokumentet që përmbajnë tregues të performancës së autoritetit; në shkelje të pikës dh)
- informacion për procedurat e prokurimit apo procedurat konkurruese të koncesionit/partneritetit publik privat, përkatësisht, sipas parashikimeve të ligjit nr. 9643, datë 20.12.2006, “Për prokurimin publik”, dhe të ligjit nr. 125/2013, “Për koncesionet dhe partneritetin publik privat”, që kryhen për llogari të autoritetit publik, duke përfshirë: (i) listën e kontratave të lidhura; (ii) shumën e kontraktuar; (iii) palët kontraktuese dhe përshkrimin e shërbimeve apo mallrave të kontraktuara; (iv) informacionin për zbatimin dhe monitorimin e kontratave, si dhe udhëzues e politika të ndryshme; në shkelje të pikës ë)
- çdo mekanizëm dhe procedurë për bërjen e kërkesave dhe ankesave, në lidhje me veprimet ose mosveprimet e autoritetit publik; në shkelje të pikës g)
- çdo mekanizëm apo procedurë, përmes së cilës personat e interesuar mund të paraqesin mendimet e tyre apo të ndikojnë në çfarëdo mënyre tjetër në hartimin e ligjeve, të politikave publike apo ushtrimin e funksioneve të autoritetit publik; në shkelje të pikës gj)
- një përshkrim të thjeshtë të sistemit që përdor autoriteti publik për mbajtjen e dokumentacionit, të llojeve, formave të dokumenteve, si dhe të kategorive të informacionit që bëhet publik pa kërkesë; në shkelje të pikës h)
- informacione dhe dokumente që kërkohen shpesh; në shkelje të pikës k)
- ISSH nuk ka publikuar regjistrin e kërkesave dhe përgjigjeve sikurse përcaktohet në nenin 8 të ligjit Nr. 119/2014 “Për të Drejtën e Informimit”
- Në faqen web të ISSH nuk funksionon portali e-pensione.

Për sa më sipër, rekomandoj:

- ISSH të kryejë inspektime pranë ALSSH-ve për të vlerësuar përshtatshmërinë e ambienteve ku priten qytetarët si dhe për të identifikuar mënyrën se si ata priten dhe trajtohen. Raportet e inspektimit të publikohen në faqen zyrtare të ISSH-së;

Në vijimësi

- ISSH të marrë masat e nevojshme për krijimin e ambienteve të përshtatshme (zyrë më hapësirë të mjaftueshme, stola për të pritur në rradhë, karrige për tu ulur gjatë

kohës që merr informacion, afishim të materialeve informuese në mure, etj) për qytetarët në ALSSH-në Kukës dhe në të gjitha ALSSH-të e tjera të cilat kanë të njëjtat kushte;

Në vijimësi

- ISSH të rishikojë afatin e caktimit të pensioneve për çdo hallkë të procesit duke vendosur afate të arsyetuara. Gjithashtu, të marrë në konsideratë kohën reale që duhet për lidhjen e një pensioni pas krijimit të bazës së të dhënave të sistemeve DMAIS, PCAMS dhe CMIS ku verifikimi i vjetërsisë në punë dhe llogaritja e pensioneve bëhet online.

Menjëherë

- ISSH, të përcaktojë një afat të unifikuar për caktimin e pensioneve dhe të përditësojë dokumentet të cilat parashikojnë afatet e caktimit të pensioneve.

Menjëherë

- ISSH të rishikojë rregulloren nr. 1, datë 21.10.2008 “Për caktimin, administrimin dhe pagesën e pensioneve” dhe të përfshijë si detyrë të inspektorit pritës në dhënien e informacionit, edhe informimin e të interesuarve në lidhje me afatin e caktimit të pensionit si edhe të drejtën dhe mënyrën e ankimimit.

Menjëherë

- ISSH të krijojë një format të standartizuar për ankesat që drejtojnë qytetarët pranë ALSSH-ve si dhe këto ankesa të dërgohen me protokoll në DRSSH-në përkatëse për tu trajtuar.

Menjëherë

- ALSSH-të dhe DRSSH-të të mbajnë në mënyrë elektronike regjistrin e ankesave në të cilin të përcaktohen data e marrjes së ankesës, e kthimit të përgjigjes dhe zgjidhja që i jepet.

Menjëherë

- DRSSH-të dhe ISSH të deklarojnë afatin real në caktimin e pensioneve, i cili fillon me dërgimin e dokumentave në ALSSH dhe përfundon me transferimin e parave në llogarinë e pensionistit.

Menjëherë

- ISSH të marrë masa ndaj personave përgjegjës që në mënyrë të pajustificuar nuk zbatojnë afatet për çdo hallkë të procesit të caktimit të pensionit sikurse përcaktohen në Rregullore nr. 1, datë 21.10.2008.

Menjëherë

- ISSH të ndjekë zbatimin e ligjit nga mbledhjet e degëve, KRA-të dhe KQA, si dhe të nxisë eficiencën dhe efektivitetin e këtyre komisioneve në mënyrë që të zgjidhin sa më shumë ankesa dhe të ulët numri i atyre që marrin zgjidhje në gjykatë.

Menjëherë

- ISSH të vërë në dispozicion të publikut në faqen zyrtare web të gjitha kategoritë e informacionit që përcaktohen në pikën 1 të nenit 7 të ligjit Nr. 119/2014 “Për të Drejtën e Informimit” që të rrisë informimin dhe transparencën ndaj publikut.

Menjëherë

- ISSH të publikojë regjistrin e kërkesave dhe përgjigjeve sikurse përcaktohet në nenin 8 të ligjit Nr. 119/2014 “Për të Drejtën e Informimit”, dhe tu japë përgjigje në kohë të gjitha ankesave dhe kërkesave të qytetarëve.

Menjëherë

- ISSH të marrë të gjitha masat e nevojshme për vënien në funksionon të portalit e-pensione me qëllim përlllogaritjen e përfitimeve nga çdo i interesuar.

Menjëherë

- ISSH të marrë të gjitha masat e nevojshme për ngritjen e një call center-i, i cili të funksionojë nga ora 08:00-20:00, duke ju ofruar qytetarëve shërbim të shpejtë dhe cilësor për t’i qartësuar ata në lidhje me çdo pretendim të tyre.

Menjëherë

Me ndjekjen dhe kontrollin e zbatimit të detyrave dhe masave të përcaktuara në këtë vendim, ngarkohet Departamenti i Auditimit të Performancës.

Grupi i Auditimit

Silvana RAMADANI

Miranda MISINI

Megi KURUSHI

Bujar LESKAJ

Konceptoi: S. Ramadani

Miratoi: R. Muça

K R Y E T A R