



REPUBLIKA E SHQIPËRISË

**KONTROLLI I LARTË I SHTETIT
KRYETARI**

Nr.152/5 Prot.

Tiranë, më 30.06.2018

V E N D I M

Nr. 67, Datë 30.06.2018

PËR

**AUDITIMIN E USHTRUAR NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES
CIVILE MBI AUDITIMIN E SISTEMEVE TË TEKNOLOGJISË SË
INFORMACIONIT
PËR PERIUdhËN NGA DATA 01.01.2016 DERI MË DATËN 31.12.2017.**

Nga auditimi i sistemeve të teknologjisë së informacionit ushtruar në Drejtorinë e Përgjithshme të Gjendjes Civile u konstatua se, nuk janë marrë masa të mjaftueshme rregulatore dhe organizative, për garantimin e shërbimeve, konfidencialitetin, integritetin dhe disponibilitetin e të dhënave.

Pasi u njoha me Raportin Përfundimtar të Auditimit dhe Projektvendimin e paraqitur nga Grupi i Auditimit të Departamentit të Auditimit TI dhe Investimeve të Huaja/ Drejtoria e Auditimit TI shpjegimet e dhëna nga subjekti i audituar, si dhe vlerësimet mbi objektivitetin dhe cilësinë e auditimit nga Drejtori i Departamentit të mësipërm, Drejtori i Departamentit Juridik dhe Kontrollit të Zbatimit të Standardeve të Auditimit dhe Etikës si dhe Drejtori i Përgjithshëm, në mbështetje të neneve 10, 15, 25 dhe 30, të ligjit nr.154/2014 miratuar në datën 27.11.2014 “Për Organizimin dhe Funkcionimin e Kontrollit të Lartë të Shtetit”.

V E N D O S A:

I. Të miratoj Raportin Përfundimtar të Auditimit “Për auditimin e Sistemeve të Teknologjisë së Informacionit”, të ushtruar në Drejtorinë e Përgjithshme të Gjendjes Civile, sipas programit të auditimit nr. 152/1 prot, datë_02.03.2018, për veprimtarinë nga data 01.01.2016 deri më datën 31.12.2017, me periudhë auditimi nga data 05.03.2018 deri në datë 27.04.2018.

II. Të miratoj rekomandimet për përmirësimin e gjendjes dhe të kërkoj marrjen e masave sa vijon;

OPINIONI I AUDITIMIT:

Bazuar në ligjin nr. 154/2014, datë 27.11.2014 “Për Organizimin dhe Funksionimin e KLSH”, ISSAI 5300, Manualin e Auditimit IT, u realizua vlerësimi i Sistemeve të teknologjisë së informacionit në Drejtorinë e Përgjithshme të Gjendjes Civile, si institucioni përgjegjës për tërësinë e të dhënave personale të shtetasve shqiptarë në Republikën e Shqipërisë, nga i cili u konstatua se nuk janë marrë masa të mjaftueshme rregullatore dhe organizative, për garantimin e shërbimeve, konfidencialitetin, integritetin dhe disponibilitetin e të dhënave në sistemet e informacionit që posedon.

Mungesa e burimeve të nevojshme për ngritjen, zhvillimin dhe mirëmbajtjen e sistemeve të Teknologjisë së Informacionit, kanë ndikuar negativisht në garantimin dhe ofrimin e shërbimit.

Mungesa e kontrolleve të vazhdueshme dhe masave parandaluese në aksesimin mbi të dhënat e shtetasve ka sjellë mosmenaxhimin e elementëve kritikë të sigurisë dhe risk të lartë për qasje të paautorizuara në këto të dhëna.

A. MASA ORGANIZATIVE:

1. Nga auditimi i kuadrit rregullator të funksionimit të sistemeve teknologjike u konstatua se DPGJC:

- Nuk ka Rregullore të Teknologjisë së Informacionit ku të mbështesë aktivitetin e saj;
- Nuk disponon rregullore/udhëzime operationale që përcakton detyra periodike apo të vazhdueshme, hapat që duhet të ndiqen, si dhe personat përgjegjës lidhur me veprimet, që përdorues të ndryshëm kryejnë në sistem, sipas pozicionit të punës dhe të drejtave të çdo punonjësi/përdoruesi;
- Nuk disponon procedura kontrolli apo rregullore, për menaxhimin dhe zhvillimin e ndryshimeve që implementohen në sistem me përfshirjen e autorizimit nga menaxhimi; rezultatet e testimeve, autorizim nga menaxhimi përpara kalimit të ndryshimeve në mjedisin live, rishikimi i menaxhimit të efekteve të çdo ndryshimi, mirëmbajtje e regjistrimeve të përshtatshme; procedura e kthimit në një hap më përpara (rollback) në rast se diçka nuk shkon mirë si dhe procedurat për kryerjen e ndryshimeve emergjente. Shqyrtimi dhe marrja e masave lidhur me incidentet është bërë rast pas rasti nga specialistët IT.
- Nuk disponon analizë të dokumentuar mbi performancën e sistemit në kohë reale apo periodike në funksion të përmirësimeve të tij.
- Nuk ka të dokumentuar një procedurë, për përfshirjen e kërkesave të përdoruesve në kërkesat e MNSH.
- Mungojnë trajnimet për rritjen profesionale të një stafi të brendshëm të kualifikuar specialistë TI, me qëllim rritjen e nivelit të suportit dhe zvogëlimin në kosto të mirëmbajtjeve.
- Nuk rezulton e dokumentuar ndarja e detyrave nga nivel drejtorie deri në nivel specialisti, në mënyrë që përmbushja e detyrave dhe përgjegjësia mbi punën e kryer të kenë tregues të matshëm.

Për sa më sipër rekomandojmë:

Nga ana e Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile të merren masa për hartimin e një Rregulloreje të Përgjithshme mbi Teknologjinë e Informacionit, ku të përfshihen operationet TI, afatet dhe burimet e nevojshme, kontrollet e brendshme, menaxhimi dhe miratimi i ndryshimeve, kryerja e analizave periodike lidhur me performancën e sistemit, përshkrimet e sakta të punës

dhe trajnimet periodike për gjithë punonjësit klasifikuar sipas profilit dhe përgjegjësi përkatese.

Brenda vitit 2018 dhe në vijimësi

2. Nga auditimi i veprimeve operacionale mbi korrigjimet materiale që DPGJC kryen lidhur me të dhëna jo të sakta të regjistruara për shtetasit, konstatojmë se:

- Kërkesat e shtetasve për korrigjime materiale vijnë si rezultat i hedhjes gabim të dhënave në regjistrin elektronik të gjendjes civile, në periudhën kur ka filluar dixhitalizimi për popullimin e regjistrit elektronik në vitin 2010.
- DPGJC nuk disponon regjistër, me detajet e nevojshme mbi vendimet e marra (edhe pse ka një numër të konsiderueshëm vendimesh vetëm për vitin 2017 janë 3,700 vendime për korrigjime materiale), gjë që ka penguar vetë institucionin në analizimin dhe zgjidhjen e rasteve të ngjashme.
- Nga auditimi i praktikës së ndjekur për korrigjimin material, konstatohet se duhet një kohë e gjatë, që kërkesa të pasqyrohet në sistem, pasi shërbimi postar dhe ditët e nevojshme për marrjen e një vendimi i cili nuk mund të jetë negativ në momentin që ka një dokumentacion justifikues, kërkon të paktën 20 ditë pune nga momenti i kërkesës deri në pasqyrimin e ndryshimit në sistem.

Për sa më sipër rekomandojmë:

Nga ana e Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile si institucion qendror që menaxhon të dhënat personale, të veprojë për hartimin dhe miratimin e veprimeve unifikuese, rregulloreve, standardeve, në monitorimin dhe përmirësimin e sistemeve, materialeve trajnues dhe udhëzues për punonjësit dhe zyra të gjendjes civile si dhe shtetasit Shqiptarë.

Në vijimësi

3. Nga auditimi mbi gjenerimin e certifikatave nëpërmjet portalit e-albania rezultoi se mungon dokumentimi dhe udhëzimi lidhur me çfarë hapash do të ndjekin institucionet apo qytetarët Shqiptarë, që marrin të dhënat online kur portali e-albania, për shkaqe të njohura ose të panjohura nuk funksionon, ndërkohë që punonjësit e zyrës së gjendjes civile janë urdhëruar me urdhrin nr. 933, datë 27.09.2017 “Për marrjen e masave për zbatimin e rregullave për përfitimin e certifikatave nëpërmjet shërbimit publik elektronik”, në të cilin kërkohet që zyrat e gjendjes civile të mos lëshojnë më certifikata personale dhe familjare për shtetasit, por ti informojnë ata mbi ofrimin e këtij shërbimi nëpërmjet portalit e-albania.

Gjithashtu, nga verifikime të certifikatës personale/familjare të gjeneruar nga e-albania u konstatuan mospërputhje lidhur me “Gjendja civile” dhe “Lidhja me Kryefamiljarin”, në kundërshtim me nenin 13, të ligjit nr.134/2016 “Për disa shtesa dhe ndryshime në ligjin nr. 10129, në të cilin specifikohet emërtimi mbi gjendjen civile.

Për sa më sipër rekomandojmë:

- a. Nga ana e Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile në plotësim të urdhrin nr. 933, datë 27.09.2017 “Për marrjen e masave për zbatimin e rregullave për përfitimin e certifikatave nëpërmjet shërbimit publik elektronik”, të marrë masat, duke udhëzuar punonjësit dhe shtetasit lidhur me veprimet që duhet të ndiqen kur sistemet (Portali, Regjistri apo çdo sistem i ndërmjetëm) nuk janë në funksion për arsye të ndryshme.

- b. Nga ana e Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile në bashkëpunim me AKSHI-n, të marrë masat e nevojshme për unifikimin e fushave që gjenden në dy dokumentat personal që gjenerohen nga portali e-albania.

Menjëherë

4. Nga auditimi i identifikimit, dokumentimit dhe menaxhimit të incidenteve dhe problemeve në DPGJC u konstatua se nuk janë hartuar rregulla mbi menaxhimin e incidenteve, problemeve dhe institucioni nuk ka të dokumentuar një plan masash për trajtimin e problemeve dhe incidenteve që mund të ndodhin në infrastrukturën IT. Në mungesë të këtyre procedurave të shkruara, problemet dhe incidentet për periudhën nën auditim, menaxhoheshin mbi bazë ngjarjesh dhe nëpërmjet shkëmbimeve verbale dhe nëpërmjet email-eve.

Si hallkë monitoruese, nuk ekzistojnë procedura dhe indikatorë të matjes së performancës për gabimet ose incidentet e ndodhura dhe masat reaguese ndaj tyre për të verifikuar efektivitetin e punës së kryer. Në këtë mënyrë, institucioni nuk ka politika të ruajtjes së dokumenteve dhe nuk ka të dokumentuar një plan masash për trajtimin e gabimeve dhe incidenteve që mund të ndodhin në infrastrukturën IT.

Për sa më sipër rekomandojmë:

Strukturat Drejtuese dhe zbatuese në DPGJC të marrin masa për hartimin e një plani veprimi për identifikimin, raportimin, trajtimin, dokumentimin dhe monitorimin e incidenteve. Gjithashtu të merren masa për menaxhimin e ndryshimeve dhe dokumentimin e të gjithë procesit të ndryshimeve.

Institucioni të identifikojë risqet me efekt negativ në IT dhe veprimet që duhet të ndiqen si reagim ndaj kërcënimeve.

Brenda vitit 2018 dhe në vijimësi

5. Nga auditimi se si DPGJC identifikon dhe menaxhon risqet në teknologjinë e informacionit, u konstatua se DPGJC nuk disponon një regjistër rrisht për teknologjinë e informacionit në kundërshtim me ligjin nr. 10296, datë 08.07.2010, “Për menaxhimin financiar dhe kontrollin”, i ndryshuar, Udhëzimi nr. 30, datë 27.12.2011 “Për Menaxhimin e Aktiveve në Njësitë e Sektorit Publik”, i ndryshuar, Udhëzimin nr. 21, datë 25.10.2016 “Për nëpunësit zbatues të të gjitha niveleve”, UMF nr. 16, datë 20.07.2016 “Për përgjegjësitë dhe detyrat e koordinatorit të menaxhimit financiar dhe kontrollit dhe koordinatorit të rrishtit në njësitë publike”.

Nga strukturat drejtuese të Drejtorisë nuk është iniciuar asnjë proces për identifikimin e risqeve të lidhura me projektet e investuara, ku krahas tyre përcaktohen detyrat dhe përgjegjësitë për menaxhimin e tyre, aktivitetet/funksionet e DPGJC të ofruara nëpërmjet aplikacioneve.

DPGJC nuk disponon asnjë mekanizëm për vlerësimin e proceseve të kompjuterizuara dhe sigurisë së të dhënave në funksion të ofrimit të shërbimeve dhe vazhdimësisë së aktivitetit, si elementë shumë të rëndësishëm të analizës së rrishtit.

Për sa më sipër rekomandojmë:

DPGJC të marrë masat e nevojshme për hartimin dhe dokumentimin e një plan-veprimi për identifikimin, raportimin, trajtimin dhe dokumentimin e risqeve, në përputhje me ligjin nr. 10296, datë 08.07.2010, “Për menaxhimin financiar dhe kontrollin”, i ndryshuar, Udhëzimin nr. 30, datë 27.12.2011 “Për Menaxhimin e Aktiveve në Njësitë e Sektorit Publik”, i ndryshuar, për

shmangien, adresimin, transferimin apo pranimin e risqeve të identifikuara, si dhe monitorimin periodik për zbatimin e masave të marra nga sektori përgjegjës.

Brenda vitit 2018 dhe në vazhdimësi

6. Nga auditimi u konstatua se DPGJC, si institucion përgjegjës për të dhënat e Regjistrat Kombëtar të Shtetasve Shqiptar, nuk rezulton të ketë asnjë kërkesë apo marrëveshje dypalëshe të dokumentuar me institucionin/organin përkatës, për aksesin në të dhënat personale në kundërshtim me përmbledhësen e miratuar nga MB me Komisionerin për Mbrojtjen e të Dhënave Personale, aneksi 1 i udhëzimit nr. 95, datë 07.04.2014 “Për përcaktimin e institucioneve dhe organeve që marrin të dhëna personale nga shërbimi i gjendjes civile, si dhe mënyrën, llojin dhe sasinë e informacionit që duhet të marrin” dhe nenin 3 të ligjit nr. 10129, datë 11.05.2009 “Për Gjendjen Civile” i ndryshuar.

Për sa më sipër rekomandojmë:

- a. Strukturat drejtuese të DPGJC në bashkëpunim me MB dhe Komisionerin për Mbrojtjen e të Dhënave Personale, të marrin masa për përditësimin në mënyrë të vazhdueshme të Aneksit 1 të Udhëzimit nr. 95, datë 07.04.2014 “Për përcaktimin e institucioneve dhe organeve që marrin të dhëna personale nga shërbimi i gjendjes civile, si dhe mënyrën, llojin dhe sasinë e informacionit që duhet të marrin”.
- b. Drejtori i Drejtorisë së Përgjithshme i Gjendjes Civile, në vazhdimësi të autorizojë aksesin mbi të dhënat në përputhje me përmbledhësen e përditësuar dhe miratuar prej tij dhe Komisionerit për Mbrojtjen e të Dhënave Personale në përputhje me kërkesat e ligjit nr. 10129, datë 11.05.2009 “Për Gjendjen Civile” i ndryshuar dhe Udhëzimit nr. 95, datë 07.04.2014 “Për përcaktimin e institucioneve dhe organeve që marrin të dhëna personale nga shërbimi i gjendjes civile, si dhe mënyrën, llojin dhe sasinë e informacionit që duhet të marrin”.

Brenda vitit 2018 dhe në vijimësi

7. Nga auditimi u konstatua se DPGJC nuk ka të ndërtuar një strategji të rimëkëmbjes nga katastrofat si dhe nuk ka plane të shkruara që përcaktojnë vazhdimësinë e proceseve të punës. Mungesa e Strategjisë së Teknologjisë së Informacionit ka sjellë mos pasqyrimin qartë të objektivave të DPGJC lidhur me infrastrukturën TI dhe burimet e nevojshme për ngritjen, zhvillimin dhe mirëmbajtjen.

DPGJC, nuk rezulton të ketë dokumentim/implementim të politikave mbi sigurinë e informacionit duke patur parasysh disa elementë si:

- Përkufizim dhe kategorizim të sigurisë së informacionit me objektivat, qëllimin, konfidencialitetin e të dhënave, parimet dhe standardet, të përcaktuara në ligjin nr. 10129, datë 11.05.2009 “Për Gjendjen Civile”, i ndryshuar.
- Përkufizim të përgjegjësive të përgjithshme dhe specifike për të gjitha aspektet e sigurisë së informacionit;
- Të përdorimit të aseteve të informacionit dhe aksesit në informacion;
- Procedurat e backup-it, trajnimit dhe edukimit mbi sigurinë;
- Planet e vazhdueshmërisë së punës (BCP) dhe rimëkëmbjes nga katastrofat (DRC);
- Dokumentim të ndikimit nga ndërprerjet në lidhje me: kohën, burimet dhe sistemet e tjera të lidhura me sistemin e RKGJC;
- Planet e sigurisë.

Për sa më sipër rekomandojmë:

Strukturat drejtuese në DPGJC, duke marrë në konsideratë kohën dhe burimet e nevojshme të marrin masa për:

- a. Hartimin e Planit Strategjik të Teknologjisë së Informacionit, ku të adresohen qartë objektiva e Drejtorisë;
- b. Ndërtimin dhe hartimin e Planeve të Vazhdimësisë së Biznesit duke përfshirë planet për backup dhe rimëkëmbjen nga katastrofat për sistemet, pajisjet kompjuterike dhe të dhënat, hartimin e planit të sigurisë së informacionit dhe implementimin e tij duke përfshirë ndarjen e detyrave/përgjegjësi të sigurisë në IT. Planifikimi dhe testimi i sistemeve IT të kryhet në përputhje me kërkesat për të cilat këto sisteme ndërtohen.

Brenda vitit 2018 dhe në vijimësi

8. DPGJC është përgjegjëse për të siguruar që të gjitha të dhënat e ruajtura në serverat e DPGJC, t'u bëhet backup (kopje) e rregullt në përputhje me procedurat e përcaktuara.

Nga auditimi u konstatua se:

- Ruajtja e backup në vende jashtë godinës së DPGJC-së (MB), në distancë realizohet tek AKSHI në Qendrën e Vazhdimësisë së Biznesit;
- Kopjet (backup) e të dhënave nuk testohen rregullisht për t'u siguruar që mund të përdoren në raste të nevojshme;
- Procedurat e rikthimit (restore) të të dhënave nuk testohen për t'u siguruar që ato janë të efektshme dhe që ato mund të ekzekutohen brenda kohës së lejuar.

Për sa më sipër rekomandojmë:

DPGJC të marrë masa për kryerjen dhe testimin periodik të backup-it për sistemet, pajisjet kompjuterike dhe të dhënat që disponon, për të siguruar vazhdimësinë e ofrimit të shërbimeve në rast ndërprerje.

Brenda vitit 2018 dhe në vijimësi

9. Nga auditimi i gjurmëve të komunikimit me zyrat e gjendjes civile u konstatua se:

- Nuk ka një procedurë standarde se si veprohet për komunikimin e përdoruesve të sistemit RGJJC me Drejtorinë e Përgjithshme të Gjendjes Civile në lidhje me problematikat e ndryshme që hasen gjatë punës. Gjithashtu këto komunikime, si dhe zgjidhjet e problemeve nuk ruhen, duke humbur kështu eksperiencë për zgjidhjen e problemeve të njëjta.
- Nga ana e DPGJC-së nuk disponohet dokumentacion për kontrollin e konfigurimeve dhe rregullimet e aplikacioneve IT. Nga auditimi i dokumentacionit të vënë në dispozicion u konstatua:
 - Nuk ka një rregullore apo përcaktim të saktë për sa i përket llojit të profileve për përdoruesit. Rastet vlerësohen në vazhdimësi dhe në bazë të situatës, konfirmuar dhe nga Drejtori i Gjendjes Civile. Kjo mënyrë e përcaktimit rast pas rasti të profilit të përdoruesit nuk jep garanci të arsyeshme, për mirëfunksionimin e hierarkisë së përdoruesve në sistemin e RKGJC-së.

Për sa më sipër rekomandojmë:

- c. Nga ana e Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile të merren masa për hartimin e një procedure standarde për mënyrën e komunikimit me zyrat e Gjendjes Civile, si dhe të ruhen e të dokumentohen zgjidhjet për problemet e hasura, kontrollet e konfigurimeve dhe

rregullimet e aplikacionit, veprim i cili do të mundësojë krijimin e një arkive me eksperiencat e mëparshme.

- d. Nga ana e Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile të merren masa për standardizimin e llojit të profilit të user-ave, veprim i cili ndihmon në uljen e riskut të dhënies së gabuar të aksesit për përdoruesit si dhe garantimin e mirëfunksionimit të hierarkisë së përdoruesve në sistemin e RKGJC-së.

Menjëherë dhe në vijimësi

10. Nga auditimi u konstatua se nuk ka politika apo procedura për zbulimin dhe trajtimin e ndërhyrjeve, si dhe nuk ka kontrole rutinë periodike. Në rast sinjalizimi, verifikohen loget nga Sektori i Zhvillimit në DPGJC në bashkëpunim me operatorin ekonomik mirëmbajtës së sistemit. Në lidhje me këtë, edhe pse ekziston një sektor kontrolli të procedurave i cili verifikon procedurat fizike dhe ato elektronike, niveli i trajtimit të ndërhyrjeve konsiderohet i pamjaftueshëm duke marrë në konsideratë rëndësinë kombëtare të sistemit dhe të dhënave që DPGJC administron.

Për sa më sipër rekomandojmë:

Nga ana e Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile të merren masa për hartimin e një procedure dhe caktimin e personave përgjegjës për zbulimin, trajtimin dhe monitorimin e vazhdueshëm të ndërhyrjeve. Sistemi i RKGJC-së është një sistem me rëndësi kombëtare si dhe konsiderohet si sistem me të dhëna sensitive për shoqërinë, e për pasojë kontrollet periodike janë të detyrueshme për ruajtjen e sistemit dhe të dhënave që mban.

Në vijimësi

11. DPGJC nuk ka caktuar Administrator sistemi për asnjërin prej tyre, veprim i cili rrezikon menaxhimin dhe vazhdimësinë e punës, kryesisht në rastet kur nuk ka mirëmbajtje nga kompanitë e specializuara të kontraktuara si dhe nuk ka një pikë reference në lidhje me trajtimin e problemeve të ndryshme që dalin gjatë punës.

Për sa më sipër rekomandojmë:

Nga ana e Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile të merren masa për emërimin apo kalimin e një punonjësi me detyrë Administrator i sistemit, duke shërbyer si pikë reference në lidhje me trajtimin e problemeve të ndryshme të dala gjatë punës, si dhe të mundësojë vazhdimësinë e sistemit në rastet e përkohshme kur të jemi në kushtet e mungesës së mirëmbajtjes së sistemit nga kompanitë e specializuara.

Menjëherë

12. Nga auditimi i të dhënave të sistemit të RKGJC me 4,537,448 rekorde të sistemit “Regjistrat kombëtar të gjendjes civile” me teknikat CAAT rezultoi:

- Ekzistojnë 30,249 fusha të paplotësuara për “adresën”, 8 fusha të paplotësuara për “ID familjare”, 28,858 fusha të paplotësuara për “lidhja me kryefamiljarin”;
- Ekzistojnë 588 rekorde të përsëritura
- U konstatuan rekorde jashtë logjikës; 5,555 raste kombësia e të cilave është shënuar XXX, XXA apo XXZ; Fusha “radha në familje” në 2,787 raste ka vlerë “0”, dhe në mjaft raste ka numra që nuk përputhen minimalisht me numrin e anëtarëve në familje; u konstatuan 6 emra

me përbërje “Xxx”, nga të cilët 1 prej tyre ka edhe mbiemrin “Xxx”, dhe 1 rast ka edhe emrin e të atit “Xxx”.

- Numri i personave me moshë mbi 100 vjeç rezultoi 8,674, nga të cilët 485 janë të bllokuar dhe nuk marrin shërbim, ndërsa 8,189 persona rezultojnë nga sistemi si marrës të shërbimit (mosha e personave të filtruar arrin deri në afërsisht 150 vjeç). Referuar të dhënave nga ISSH, janë në kushtet e përfitimit të pensionit rreth 603 persona. Bazuar në komunikimet verbale me përfaqësues të DPGJC, personat mbi 100 vjeç u hiqet e drejta për të votuar deri në momentin që vetëdeklarohen. Ky veprim është konsideruar diskriminues edhe nga raporte periodike të OSBE-ODIHR, për arsye se çdo shtetas i Republikës së Shqipërisë ka të drejtën e votës.
- Në sistemin e DPGJC, mungojnë parametrizime të fushave të detyrueshme “*mandatory fields*”, çfarë ndikon në numrin e konsiderueshëm të fushave të paplotësuara si dhe mangësi në “*logical conditions*”, duke pranuar të dhëna shpesh herë jashtë logjikës së përdorimit të sistemit.
- Kontrollat e inputit të të dhënave nga sistemi nuk japin siguri të arsyeshme për marrjen e të dhënave 100% të sakta.

Për sa më sipër rekomandojmë:

Nga ana e Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile:

- a. Të analizohen rastet e konstatuara, duke dhënë zgjidhje të cilat të shërbejnë jo vetëm për rregullimet momentale të problematikave por gjithashtu për krijimin e një kontrolli paraprak të këtyre inputeve edhe në vazhdimësi.
- b. Të merren masa që në bashkëpunim me institucionet vendore dhe të tjera sipas nevojës, të kryejnë verifikimet e nevojshme për shtetasit mbi 100 vjeç duke mos i ndërprerë automatikisht të drejtën e votimit në përputhje me parimet e mosdiskriminimit dhe të drejtave të barabarta para ligjit.

Menjëherë dhe në vijimësi

13. Nga auditimi i procedurës së prokurimit me objekt “*Mirëmbajtja dhe zhvillimi i mëtejshëm i Regjistrisë Kombëtare të Gjendjes Civile*”, u konstatua se:

- Nuk ka argumente në lidhje me vendosjen e kërkesave dhe kriterëve për kualifikimin, veprim në kundërshtim me nenin 61 pika 2 të VKM nr. 914, datë 29.12.2014 “Për miratimin e rregullave të prokurimit publik”, i ndryshuar, nenin 46, pika 3, dhe nenin 23, pika 1 të ligjit nr. 9643, datë 20.11.2006 “Për prokurimin publik”, i ndryshuar.
- Në shkresën nr. 33/4 prot, datë 27.09.2017 të Drejtorit të Përgjithshëm të Gjendjes Civile, është kërkuar ndryshimi i kriterëve për kualifikim, për të cilën nuk rezulton asnjë relacion në lidhje me arsyetimin apo argumentimin e këtyre ndryshimeve nga specialistët e fushës si dhe nuk ka asnjë kërkesë apo ankesë të operatorëve ekonomik.

Për sa më sipër rekomandojmë:

Nga ana e Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile në vazhdimësi të merren masa për argumentimin e kriterëve për kualifikim dhe ndryshim të mundshme të tyre me qëllim rritjen e nivelit të transparencës në përputhje me parimet e zhvillimit të procedurave të prokurimit publik.

Në vijimësi

14. Nga auditimi i procedurës së prokurimit me objekt “*Mirëmbajtja dhe zhvillimi i mëtejshëm i Regjistrisë Kombëtare të Gjendjes Civile*”, u konstatua se përcaktimi i fondi limit është realizuar

me metodën e çmimit të tregut duke marrë tre oferta. Kjo metodë konsiderohet si e papërshtatshme, pasi bëhet fjalë për një program specifik të krijuar nga kompania “Xion IT Systems gbmh”. Ky veprim është në kundërshtim me VKM nr. 914, datë 29.12.2014 “Për miratimin e rregullave të prokurimit publik”, i ndryshuar, neni 9 “Llogaritja e vlerës së kontratës”. (Trajtuar më hollësisht në faqet 9-23 të Raportit të Auditimit)

Për sa më sipër rekomandojmë:

Nga ana e Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile, krahas testimit të tregut të merren në konsideratë edhe kontratat e ngjashme për përllogaritjen e fondit limit, për të qenë sa më afër saktësisë së këtij fondi.

Në vijimësi

15. Aktualisht sistemi i Regjistrimit Kombëtar të Gjendjes Civile është pa mirëmbajtje, duke vënë në rrezik vazhdueshmërinë e punës së këtij institucioni si dhe ofrimit të shërbimit online ndaj qytetarëve. Gjatë periudhës së auditimit në terren janë evidentuar 5 raste të ndërprerjes së shërbimit të sistemit të Gjendjes Civile. Grupi i auditimit vlerëson se kjo situatë ka ardhur si pasojë e ngjarjeve të mëposhtme:

-Përgatitja me vonesë e specifikimeve teknike nga grupi i punës i ngritur me urdhrin nr. 689, datë 24.05.2017 të Sekretarit të Përgjithshëm të Ministrisë së Brendshme. Relacioni i përgatitur nga ky grup është me datë 15.09.2017, pra rreth 4 muaj më pas. Theksojmë se kjo është një procedurë e cila nuk zhvillohet për herë të parë dhe për përfitim kohor mund të përdoret për referencë specifikimet e kontratës së kaluar.

-Vonesa e dhënies së vendimit nga ana e Komisionit të Prokurimit Publik në kundërshtim me ligjin nr. 9643, datë 20.11.2006 “Për prokurimin publik”, i ndryshuar, Kreu VII “Procedurat e rishikimit administrativ”, Neni 63 “Të drejtat e personit të interesuar”, pika 9.

Sa më sipër, afati maksimal ligjor për kthimin e përgjigjes nga ana e Komisionit të Prokurimit Publik ishte data 03.02.2018, pra KPP ka shkelur afatin maksimal të shqyrtimit të ankesës me 2 muaj e 13 ditë.

Si rezultat i vonesave të sipërcituara dhe përfundimit të kontratës ekzistuese të mirëmbajtjes, sistemi i RKGJC është pa suport, duke vënë në rrezik funksionimin e këtij sistemi dhe vazhdimësinë e shërbimeve të DPGJC.

Për sa më sipër rekomandojmë:

Drejtoria e Përgjithshme të Gjendjes Civile të analizojë situatën e për mungesën e mirëmbajtjes të sistemit “Regjistrimit Kombëtar të Gjendjes Civile”, i cili është në shërbim të qytetarëve të Republikës së Shqipërisë duke përcaktuar shkaqet, pasojat dhe përgjegjësitë individuale dhe institucionale, si dhe të marrë masa të menjëhershme për garantimin e ofrimit të shërbimeve.

Brenda vitit 2018 dhe në vijimësi

16. Nga auditimi i procedurës së mirëmbajtjes, kontratë shërbimi nr. 64/7 datë 31.12.2014 “Mirëmbajtja dhe Zhvillimi i mëtejshëm i sistemit të RKGJC” u konstatua se:

- Nuk ka dokumentacion shkresor që të përcaktojë personat që do të jenë për nivelin e parë dhe të dytë të suportit, në kundërshtim me pikën 7.8 “Mbështetja operationale IT” e MNSH të specifikimeve teknike.

- Raportet (ditore/javore) nuk janë gjeneruar dhe nuk kanë qenë pjesë e dokumentacionit shoqërues mujor për marrjen në dorëzim të MNSH, në kundërshtim me pikën 7.8.3 “Dorëzimi dhe Miratimi i Raporteve” dhe pikën 7.11 të MNSH-s “Kontraktori duhet të shkruajë një raport të përditshëm deri në orën 09:00 të ditës vijuese”.
- Stafi i DPGJC ka zhvilluar trajnimin për pjesën e parë pas nënshkrimit të kontratës, ndërsa trajnimet në përfundim të kontratës nuk janë zhvilluar, në kundërshtim me pikën 7.8.6 të specifikimeve teknike të MNSH-së. Trajnimet e stafit të DPGJC referuar pikës 7.8.6 të specifikimeve teknike duhej të realizoheshin përgjatë gjashtëmujorit të parë pas nënshkrimit të kontratës dhe gjashtëmujorit të fundit në përfundim të kontratës.
- Nuk është hartuar plan i detajuar për marrjen në dorëzim të gjithë elementëve të shërbimit të mirëmbajtjes, në kundërshtim me pikën 7.9.6 të specifikimeve të MNSH-s, nga ku Kontraktori ka për detyrim të ndihmojë DPGJC-në në hartimin e një plani të detajuar të marrjes në dorëzim nga ana e DPGJC, të gjithë elementëve të këtij shërbimi në tremujorin e fundit të kontratës.
- Nga auditimi i kontratës nr. 730/10 datë 17.07.2017 me objekt “Mirëmbajtja dhe Zhvillimi i Mëtejshëm i Regjistrimit Kombëtar të Gjendjes Civile”, u konstatua se specifikimet teknike, janë identike me kontratën fillestare të procedurës së mirëmbajtjes edhe pse kjo kontratë është lidhur për mirëmbajtjen e site-t sekondar. Këto specifikime nuk janë përgatitur në përputhje me objektin e prokuruar duke mos u ndalur në zërat e nevojshëm, por duke vendosur specifikimet bruto të kontratës së mëparshme.

Përlllogaritja e penaliteteve për mangësitë e sipërcituara, nuk është e mundur për arsye se kontrata nuk është hartuar me zëra specifikë, por si një shërbim mirëmbajtjeje në total.

Për sa më sipër rekomandojmë:

Nga ana e Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile të merren masa, për vendosjen e treguesve të matshëm për monitorimin dhe ndjekjen e kontratave për kontratat që i përkasin të ardhmes. Saktësimi i treguesve për matjen e efektivitetit dhe disponueshmërinë e shërbimit për të cilat këto kontrata realizohen do të lehtësojë dhe përlllogaritjen e penaliteteve në rastet e nevojshme.

Menjëherë dhe në vijimësi

17. Nga auditimi i procedurës së mirëmbajtjes, kontratë shërbimi nr. 64/7 datë 31.12.2014 “Mirëmbajtja dhe Zhvillimi i mëtejshëm i sistemit të RKGJC” u konstatua se nga ana e kontraktuesit janë zhvilluar 3 module të reja (Importimin e dokumenteve të letërnjoftimit në sistemin e RKGJC, Reflektimin e adresave nga sistemi i ndërfaqes RKA, Shërbimet Web me palët e treta) me kërkesë të bazuar në kushtet e kontratës, të cilat rezultuan se nuk janë kaluar në LIVE, në kundërshtim me pikën 7.9.4 të MNSH-së “Zhvillime të mëtejshme, ndërfaqe të reja për aplikacione të tjera, funksionalitete të reja”.

Për sa më sipër rekomandojmë:

Nga ana e Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile në kuadër të respektimit të marrëdhënieve kontraktuale me ofruesin e shërbimit të mirëmbajtjes duhet të marrë masa për kalimin në Live të funksionaliteteve të kërkuara që kanë mbetur në mjedisin test, për mos u përballur me kosto shtesë për të njëjtën nevojë në zhvillim me ofruesin e shërbimeve në vijim.

Brenda vitit 2018 dhe në vijimësi

8. Nga auditimi i specifikimeve teknike për dy procedurat e sistemeve: “Ndërtimi i një sistemi funksional online të adresave dhe përditësimi i të dhënave të tij” dhe “Ndërtimi i ndërfaqes së komunikimit ndërmjet RKGJC dhe RKA”, u konstatua se kërkesat për mirëmbajtjen nuk janë hartuar në përputhje me Udhëzimin nr. 1159 datë 17.03.2014 “Për Hartimin e Marrëveshjeve të Nivelit të Shërbimit”, duke lënë jashtë mirëmbajtjes detaje të rëndësishme të marrëveshjes në nivel shërbimi me pasojë në menaxhimin e shërbimit dhe ndarjes së përgjegjësive që kanë palët për këtë mirëmbajtje:

- Pika 4 Përkufizimet e termave teknik në dokument;
- Pika 5 Përshkrimi i shërbimeve me përgjegjësitë që ka secila palë;
- Pika 8 Menaxhimi i Shërbimeve, disponueshmëria, kufizimet e mundshme, vazhdueshmëria e punës duke qenë se janë ndërtuar 2 site (parësor dhe dytësor), si dhe matja e cilësisë së shërbimit.

Për sa më sipër rekomandojmë:

Nga ana e Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile të marrë masat për kontratat e lidhura si marrëveshje në nivel shërbimi që do të ketë në të ardhmen, në mënyrë që të përfshijë të gjithë elementët që përshkruhen në udhëzimet lidhur me mirëmbajtjen, si standard detyrues.

Në vijimësi

19. Nga Auditimi për sistemet “Ndërtimi i një sistemi funksional online të adresave dhe përditësimi i të dhënave të tij” - RKA dhe “Ndërtimi i ndërfaqes së komunikimit ndërmjet RKGJC dhe RKA” – Ndërfaqja rezultoi se:

- Dy sistemet e mësipërme RKA dhe Ndërfaqja që janë në mirëmbajtje nuk janë në “LIVE”, sepse nuk ka përfunduar popullimi plotësisht me të dhëna mbi adresat në përmbushje të qëllimit për të cilin janë ndërtuar.
- DPGJC nuk ka bërë përpjekje për rinegociim të afatit të mirëmbajtjes (marrëveshje mirëkuptimi), deri në popullimin e plotë të informacionit këto pa të cilat këto sisteme nuk kanë kuptim ku përgjegjësia i takon OSHEE si institucion qendror blerës i ngarkuar me anë të VKM nr. 207, datë 16.03.2016.
- Në marrëveshjen institucionale ndërmjet OSHEE dhe MPB nuk është përcaktuar një afat përfundimtar në lidhje me dorëzimin e të dhënave nga ana e OSHEE si institucion i ngarkuar për popullimin, ndërkohë që kontrata e OSHEE me OE për popullimin ka përfunduar.

Për sa më sipër rekomandojmë:

- a. Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile si institucion i ngarkuar me ligj për administrimin e adresave të shtetasve Shqiptarë, në bashkëpunim me OSHEE të analizojë shkaqet që kanë shkaktuar vonesën në popullimin e të dhënave duke nxjerrë edhe përgjegjësitë.
- b. DPGJC të marrë masat për kalimin sa më shpejt të sistemit të adresave në LIVE, nga i cili varet dhe sistemi i ndërfaqes së komunikimit, me qëllim realizimin e objektivit për secilën prej kontratave.

Menjëherë

20. Nga auditimi mbi vazhdimësinë e Dixhitalizimit të regjistrave dhe akteve u konstatua se:

- Fotografimi nuk vazhdon të kryhet dhe transkriptimi nga regjistrat në programin e arkivës realizohet sa herë që ka një kërkesë (rast pas rasti).
- Të dhënat, për periudhën 1974-2010 plotësohen manualisht nga punonjësi i zyrës së gjendjes civile sipas kërkesës së çdo shtetasi, për efekt gjenerimi certifikate, por ruajtja e të dhënave nuk bëhet në sistem, për arsye se sistemi aktual i RKGJC nuk është zhvilluar për ruajtjen e rekordeve me të dhëna të mëparshme që i përkasin kësaj periudhe.

Për sa më sipër rekomandojmë:

Nga ana e Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile të marrë masat e nevojshme për vazhdimin e dixhitalizimit të arkivave duke trajtuar me përparësi fotografimin e regjistrave dhe akteve. Transkriptimi të kryhet me punonjësit e zyrave të gjendjes civile dhe ata të arkivës, në mënyrë që gabimi material të jetë sa më i vogël.

Në vijimësi

B. MBI PËRCJELLJEN E RAPORTIT PËRFUNDIMTAR TË AUDITIMIT

Raporti Përfundimtar i Auditimit dhe Vendimi i Kryetarit të KLSH-së, do të përcillen krahas subjektit të audituar Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile dhe Ministrisë së Brendshme si institucion të cilit kjo drejtori i përket, si dhe tek Kuvendi i Shqipërisë (Kryetarit të Kuvendit, zv. Kryetarit të Kuvendit dhe Komisionit të Reformës Zgjedhore).

Me ndjekjen dhe kontrollin e zbatimit të detyrave dhe masave të përcaktuara në këtë vendim ngarkohet Departamenti i Auditimit të Teknologjisë së Informacionit dhe Investimeve të Huaja. Ky vendim përcillet në formë rekomandimi në subjektin e auditimit.

Bujar LESKAJ

K R Y E T A R