

TREGUESIT E PERFORMANCËS DHE KLSH

nga Selime BREGU – Audituese e parë dhe Kozma KONDAKÇIU – Përgjegjës sektori¹

botuar në gazetën “Ekonomia”, më 23 prill 2014 dhe gazetën “Telegraf”, më 30 prill 2014.



Treguesit Kyç të Performancës, rasti i KLSH-së

Treguesit Kyç të Performancës (TKP) (Key Performance Indicators (KPI) ndihmojnë institucionet për të kuptuar se si kanë vepruar në përputhje me objektivat dhe qëllimet e tyre strategjike. Në kuptimin më të gjerë, një TKP mund të përkufizohet si informacioni më i rëndësishëm që i mundëson institucioneve të kuptojnë nëse janë në rrugën e duhur apo jo.

Matja e TKP-së shërben për të zvogëluar natyrën komplekse të treguesve të performancës në një numër të vogël të treguesve kryesorë, në mënyrë që ta bëjnë performancën më të kuptueshme. Kjo është e njëjta metodë që përdorim në jetën tonë të përditshme, kur shkojmë tek mjeku dhe ai na mat presionin e gjakut, nivelin e kolesterolit, temperaturën, si treguesit kryesorë të shëndetit tonë. Me TKP ne bëjmë të njëjtën gjë në një institucion.

Problemet me TKP

Në praktikë, TKP është term shumë i përdorur dhe shpesh kuptohet si përshkrim i formës sasiore të matjes së performancës së institucionit, në vend të identifikimit qartë të nevojave informative dhe pastaj të projektimit me kujdes të treguesve më

të përshtatshëm për të vlerësuar performancën. Një veprim i tillë kryhet nëpërmjet tre hapave: Identifiko – Mblidh - Përfundo (**IMP**).



1. Identifiko çdo gjë që është e lehtë për t'u matur.
2. Mblidh, raporto të dhënat për çdo gjë që është e lehtë për t'u matur.
3. Përfundo, duke menduar "Çfarë po bëjmë me gjithë këto gjëra?"

Pse e masim performancën?

Tri arsyt kryesore për matjen e performancës janë:

1. Për të mësuar e përmirësuar;
2. Për të raportuar dhe për të demonstruar përputhshmërinë;
3. Për të kontrolluar dhe monitoruar burimet njerëzore.



Shpesh arsyeja e matjes së performancës së një institucioni reduktohet nga predikime të tilla si: "Ju nuk mund të menaxhoni çdo gjë nëse nuk matet "ose" ajo që matet realizohet".

Matja për të mësuar dhe për t'u përmirësuar

Është forma më e natyrshme e përdorimit të TKP-së që bëjmë në jetën tonë të përditshme. Qëllimi është për të pajisur punonjësit tanë me informacionet që u nevojiten për të marrë vendime që çojnë në përmirësime. Në këtë kontekst, TKP-të janë përdorur brenda institucionit si dëshmi për të informuar vendimet e menaxhimit, për të sfiduar supozimet strategjike dhe për mësim të vazhdueshëm dhe përmirësim, duke kuptuar qartë se çfarë treguesish janë të nevojshëm.

Matja për të raportuar dhe demonstruar përputhshmërinë

Një tjetër arsye për mbledhjen e TKP është që të informojë palët e interesuara në përputhje me rregullat e raportimit të jashtëm dhe kërkesave për informacion.

Çdo raport dhe treguesit e paraqitur në të rrjedhin nga një sasi e madhe informacioni, si pasqyrat financiare vjetore, informacionet statistikore etj. **Përdorimi i TKP** shmang konfuzionin dhe mbingarkesën në raportim.

Matja për të kontrolluar dhe monitoruar burimet njerëzore

Burimet njerëzore janë elementi më dinamik e një faktor i rëndësishëm për rritjen e performancës së një institucioni. Për këtë arsye, përdorimi sistematik i **TKP** në selektimin, trajnimin, vlerësimin, qëndrueshmërinë dhe avancimin e punonjësve shërben për të kuptuar se si kemi vepruar në përputhje me objektivat dhe qëllimet strategjike në fushën e burime njerëzore.

TKP shkojnë përtej numërimit

Ne shpesh e lidhim TKP me numra, si transaksionet, fitimi, numri i personave të trajtuar, ankesat etj, por nuk marrim në konsideratë gjëra të tilla si ofrimin e shërbimeve të përgjithshme, kulturën organizative, pikat e forta të marrëdhënieve të konsumatorëve ose reputacionin e organizatës. TKP-të e zgjedhura duhet të na japin një pamje sa më rigoroze të realitetit.

A mund të masim çdo gjë ?... Po

Nuk ka asgjë që ne nuk mund të masim. Por, në të njëjtën kohë, duhet të jemi të vetëdijshëm se nuk mund të kemi tregues të përsosur. TKP na shërbejnë për të na informuar dhe ndihmuar në marrjen e vendimeve dhe reduktimin e pasigurisë, duke përdorur tregues të përafërt. Ne preferojnë këtë logjikë për të përdorur fjalën 'tregues', dhe jo 'masë'. Një TKP 'tregon' një nivel (jo masë) të performancës.

Si duhet t'i hartojmë TKP-të?

Një pikënisje e mirë është hartimi i **P**yetjeve të **P**erformancës **K**ryesore (**PPK**) për çdo objektivi strategjik para se të fillojmë dizenjimin e TKP.

Disa nga treguesit e mundshëm për TKP mund të përmbliidhen në:

- Treguesit sasiore.
- Treguesit cilësorë.
- Treguesit kryesorë që mund të parashikojnë rezultatin e një procesi.

- Treguesit e mbetur, që paraqesin suksesin apo dështimin.
- Tregues e të dhëna që masin sasinë e burimeve të konsumuara.
- Treguesit e procesit, që përfaqësojnë efikasitetin ose produktivitetin.
- Treguesit që pasqyrojnë rezultatin apo rezultatet e aktiviteteve.
- Treguesit financiarë.

TKP si praktikë e KLSH

Për të gjykuar mbi performancën e KLSH-së gjatë viteve 2012 dhe 2013, për të kuptuar se si institucioni ka vepruar në përputhje me objektivat dhe qëllimet strategjike, le të shikojmë mes shifrave dhe fakteve tre nga Treguesit Kyç të Performancës (TKP), tek Efektiviteti i Auditimeve, Burimet Njerëzore dhe Transparenca në Informim.

a. Efektiviteti i Auditimeve

Shifra e fakte

Për vitin 2012, në luftën kundër korrupsionit: krahasuar me vitin 2011, ku janë bërë gjithsej 6 kallëzime për 13 persona dhe vlerë dëmi 367,657 mijë lekë, në vitin 2012 janë bërë 40 kallëzime për 125 persona dhe vlerë dëmi 1,366,689 mijë lekë.

Numri i kallëzimeve penale bërë në vitin 2012, është 2 herë më i madh se ai i 3 (tre) viteve të fundit (2009-2011) të marra së bashku.

Në rekomandimet për përmirësime ligjore, KLSH ka sjellë në vitin 2012 gjithsej 58 propozime për përmirësim të legjislacionit, përfshi dhe kërkesën për një ndryshim në Kushtetutë, nga të cilat 25 janë zbatuar tashmë, ndërsa 16 janë në proces zbatimi. Kemi rekomanduar 2,194 masa organizative, nga të cilat janë zbatuar 1,659 ose 76 përqind e tyre dhe kemi rekomanduar 1,221 masa disiplinore dhe administrative, nga të cilat 860 ose 70 përqind janë realizuar që gjatë vitit 2012.

Për vitin 2013, nga 147 auditime të planifikuara, KLSH ka kryer 164 auditime, ose 11 % më shumë, nga të cilat 153 auditime janë përfunduar dhe evaduar plotësisht, ndërsa 11 janë në fazën e evadimit.

Nga auditimet e vitit 2013, KLSH ka zbuluar parregullsi dhe shkelje financiare (në të ardhurat publike dhe shpenzimet e kryera) në nivelin 15.1 miliardë lekë (ose rreth 108 milionë euro), duke kërkuar shpërblimin e dëmit, pra arkëtimin në 99.9 përqind të tyre. Dëmi ekonomik i zbuluar në të dy vitet 2012 dhe 2013, është rreth dy herë

më i madh se vlera e dëmit të zbuluar në tre vitet 2009, 2010 dhe 2011, të marra së bashku.

TKP nr. 1 – KLSH-ja Ka rritur efektivitetin pasi ka zbuluar 51.8 lekë dëm ekonomik për çdo 1 lekë që ka shpenzuar në vitin 2013 me një trend të dukshëm në rritje nga viti në vit.



b. Burimet Njerezore

Shifra e fakte

Gjatë vitit 2012, janë rekrutuar gjithsej 36 punonjës prej të cilëve 25 nëpërmjet 11 konkurseve të zhvilluara sipas procedurave të përcaktuara në Ligjin nr. 8549, datë 11.11.1999 "Statusi i Nëpunësit Civil". Për t'u theksuar se, gjatë këtij viti është rekrutuar dhe staf me kualifikime të larta dhe grada shkencore, përkatësisht 5 punonjës me gradë shkencore, 1 prej të cilëve me titullin Profesor i Asociuar dhe 4 Doktor Shkencash që përbëjnë 3.2% të totalit të stafit.

Faktor i rëndësishëm në rritjen e cilësisë së punës audituese është zhvillimi i pandërprerë i trajnimeve të stafit me përvojat e praktikat bashkëkohore të auditimit. Në krahasim me vitet e kaluara, ky faktor është vlerësuar maksimalisht si nevojë e domosdoshme dhe emergjente, për të cilën janë vënë objektiva të qarta për vitin 2012, duke arritur në 19.4 ditë trajnime në vit për punonjës, nga 2.1 të realizuar një vit më parë.

Për vitin 2012, për punonjësit e porsa rekrutuar në KLSH u vu detyra që secili prej tyre të kryejë mbi 25 ditë trajnimi në vit.

Gjatë vitit 2013 u trajnuan 120 persona jashtë vendit duke arritur një mesatare trajnimi 5,3 ditë trajnim/punonjës. Në total u realizuan 25 ditë trajnim punonjës.

TKP nr. 2 – KLSH ka zhvilluar burimet njerëzore duke kryer 3090 ditë njerëz trajnime në vitit 2013 me një trend të dukshëm në rritje nga viti në vit.



c. Transparenca në informim

Shifra e fakte

Gjatë vitit 2013, institucioni ka trajtuar 401 letra dhe ankesa nga qytetarët, për probleme të ndryshme, në krahasim me një numër të papërfillshëm të letrave dhe ankesave të trajtuara në vitin 2011.

Krahas shtimit të vullshëm të pranisë së rezultateve dhe gjetjeve të auditimeve të institucionit në mediane shkrues dhe elektronike, të vërejtur edhe gjatë vitit 2012, risi e vitit 2013 ishte angazhimi i 42 punonjësve të KLSH, kryesisht kryeauditues dhe auditues të lartë, në përgatitjen dhe botimin e mbi 140 shkrimeve, analizave dhe opinioneve, në të gjitha gazetatat e vendit.

Në dy vitet 2012 dhe 2013, në zbatim të standardeve ISSAI për publikimin e gjetjeve dhe referencave të SAI-ve, institucioni ka botuar 22 tituj librash profesionale, udhëzuesish auditimi, si dhe me karakter informativ dhe historik.

TKP nr. 3 – KLSH ka rritur transparencën duke qenë prezente 690 herë në shtypin e shkruar dhe 332 herë në median vizive në vitin 2013 me një trend të dukshëm në rritje nga viti në vit.



Në përfundim mund të themi me bindje se mjaftojnë edhe vetëm këta tre tregues të TPK-së për të konstatuar se KLSH është në rrugë të mbarë, në përputhje me Objektivat Strategjike, e Standartet Ndërkombëtare dhe ka plotësuar detyrimet Kushtetuese.

¹ Shkrime të tjera të botuara nga Kozma KONDAKÇIU për periudhën Janar–Qershor 2014:

- *Auditimi i TI, sfida e mijëvjeçari..*

(Botuar në gazetën “Telegraf”, më 06 janar 2014.)