



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KONTROLLI I LARTË I SHTETIT
DEPARTAMENTI I AUDITIMIT TË PERFORMANCËS

RAPORT AUDITIMI PERFORMANCE

“Shërbimi i Policisë në Përgjigje të Qytetarëve”



TIRANË 2023

📖 PËRMBAJTJA

PËRMBLEDHJA.....	4
1. PROBLEMI SOCIAL DHE RËNDËSIA E AUDITIMIT	6
1.1 Konteksti i problemit social	6
1.2 Rëndësia e auditimit të performancës	7
2. SUBJEKTI/ET NËN AUDITIM	7
2.1 Hyrje në subjektet nën auditim.....	7
2.2 Baza ligjore që rregullon çështjen nën auditim	9
2.3 Rëndësia e produkteve të subjekteve.....	11
2.4 Pesha në buxhet	12
2.5 Feedback-u i subjekteve në fazën studimore	14
3. DETAJET E AUDIMIT	14
3.1 Vlerësimi i risqeve të aktiviteteve të subjektit.....	14
3.2 Objektiva të auditimit.....	15
3.3 Pyetjet e auditimit	16
3.4 Fushëveprimi i auditimit	16
4. SHTJELLIMI I PYETJEVE TË AUDITIMIT	17
4.1 A është mbështetur shërbimi i P.SH ndaj qytetarëve nga një planifikim i mirë i aktiviteteve dhe burimet e nevojshme?.....	17
4.1.1 A ka qenë e plotë dhe e përditësuar baza ligjore dhe rregullatore?	17
4.1.2 A ka siguruar menaxhimi i burimeve ndikim pozitiv në shërbimin ndaj qytetarëve?	19
4.2 A është siguruar përmirësimi i shërbimeve të P.SH në përgjigje të qytetarëve?	22
4.2.1 A kanë funksionuar në mënyrë të plotë kanalet e komunikimit midis qytetarëve dhe strukturave të P.SH?	22
4.2.2 A është monitoruar në mënyrë të vazhduar funksionimi i kanaleve të komunikimit midis qytetarëve dhe strukturave të P.SH?	45
5. ANEKSET	51

✂ **LISTA E SHKURTIMEVE**

DPPSH	Drejtoria e Përgjithshme e Policisë së Shtetit
DVP	Drejtoria Vendore e Policisë
DSHM	Departamenti i Shërbimeve Mbështetëse
DTI	Drejtoria e Teknologjisë së Informacionit
G.A	Grupi i auditimit
INTOSAI	<i>International Organization of Supreme Audit Institutions</i> Organizata Ndërkombëtare e Institucioneve Supreme të Auditimit
ISSAI	<i>International Standards of Supreme Audit Institutions</i> Standardet Ndërkombëtare të Institucioneve Supreme të Auditimit
KLSH	Kontrolli i Lartë i Shtetit
VKM	Vendim i Këshillit të Ministrave
PK	Policimi në komunitet
P.SH	Policia e Shtetit
SMSK	Sistemi i Matjes së Sigurisë në Komunitet
SPZ	Ndihmës specialist i Policimit në Komunitet

PËRMBLEDHJA

Auditimi me temë “*Shërbimi i Policisë në Përgjigje të Qytetarëve*”, kishte si objektiv kryesor të tij vlerësimin e veprimitarisë së strukturave përgjegjëse të Policisë së Shtetit në shërbim të qytetarit të cilët raportojnë, denoncojnë apo përcjellin ankesat e tyre përmes kanaleve të komunikimit si: numrit unik të emergjencave 112, numrave të tjerë të reklamuar nga policia, portalit të bashkëqeverisjes, komisariatit dixhital dhe ankesave dorazi nga qytetarët. Subjekt i këtij auditimi ka qenë Drejtoria e Përgjithshme e Policisë së Shtetit dhe tre drejtori vendore të policisë (Tiranë, Shkodër dhe Durrës). Drejtoria e Përgjithshme e Policisë Shtetit është institucioni kryesor që ka përgjegjësi për garantimin e zbatimit të ligjit dhe mbrojtjen e rendit dhe sigurisë publike si dhe është përgjegjëse për veprimtarinë e tyre ndaj qytetarëve. Strukturat e varësisë dhe mënyra se si përgjigjen ndaj ankesave të qytetarëve mund të ndryshojnë në varësi të kohës, mënyrës së raportimit dhe trajtimit por ofrimi i shërbimit ndaj qytetarit dhe trajtimit të ankesave, duhet të jenë gjithmonë në zbatim të dinjitetit njerëzor, lirisë, demokracisë, sundimit të ligjit, respektimit të drejtave të njeriut përfshirë dhe pakicat, të cilat janë vlerat themelore dhe njëkohësisht, instrumente kyçe.

Drejtorja e Përgjithshme e Policisë Shtetit dhe strukturat e varësisë në përgjigjeje të ankesave të qytetarëve, kërkohet të kenë një angazhim të vazhdueshëm e qëndrueshëm në përmirësimin e ofrimit të shërbimit sa më cilësor ndaj qytetarëve, duke kërkuar: procedura e rregulla të qarta dhe të njohura nga të gjithë punonjësit e policisë e qytetarët; ndërtimin e një sistemi efikas për të pranuar dhe trajtuar ankesat e qytetarëve; shtrirjen, përdorimin dhe përgjigjen në kohën më të shkurtër të telefonatave nëpërmjet numrit të unifikuar të emergjencave 112 dhe mirë administrimin e tij; monitorimin e veprimeve të policisë në linjë me parimet e policimit në komunitet, në mbrojtje dhe respektim të drejtave të njeriut, si objektiva të rëndësishëm në ndërtimin e një shoqërie të sigurt dhe të drejtë për të gjithë qytetarët.

Më konkretisht nga auditimi është konstatuar se Policia e Shtetit nuk ka garantuar përditësim të duhur të bazës së saj rregullatore për trajtimin e ankesave anonime dhe atyre që vijnë nga Portali i Bashkëqeverisjes, duke mos siguruar kështu koherencë në trajtimin e këtyre ankesave, në veçanti lidhur me respektimin e afateve për trajtimin e tyre dhe identifikimin e strukturës përgjegjëse për trajtim.

Gjithashtu, janë konstatuar mangësi në fushën e burimeve njerëzore sa i takon mos plotësimin të strukturave, rotacionit të lartë të stafit dhe trajnimet specifike në veçanti ato që trajtojnë çështjet e numrit unik të emergjencave. Kjo problematikë nuk ka krijuar kushtet e duhura për një menaxhim efektiv të ankesave të qytetarëve, sidomos atyre që vijnë nëpërmjet kanaleve telefonike të komunikimit si për shembull numri unik i emergjencave 112, si dhe nuk ka favorizuar konsolidimin e këtij shërbimi.

Përveç këtyre mangësi është evidentuar se, sistemi i numrit unik të emergjencave 112, i cili duhet të funksiononte në të gjithë vendin tonë, aktualisht funksionon me sistem teknologjik për administrimin e thirrjeve emergjente vetëm në Tiranë. Mos funksionimi i plotë i tij me sistem teknologjik për administrimin e thirrjeve emergjente në të gjithë vendin tonë nuk ka garantuar përmirësimin e jetesës së qytetarëve, pasi nuk është garantuar akses i pakufizuar në shërbimet policore nëpërmjet një kanali komunikimi të unifikuar për të gjitha strukturat vendore të policisë. Aktualisht, Drejtoritë Vendore të Policisë së vendit tonë ende vazhdojnë të përdorin telefona fiks dhe celularë pa pagesë për të prituri thirrjet e qytetarëve. Në këto kushte, operatorët e sallave të komandimit nëpër DVP nuk arrijnë gjithmonë të plotësojnë sistemin e menaxhimit të çështjes me të gjitha të dhënat e telefonatave. Në lidhje me këtë aspekt gjatë auditimit është konstatuar se ka telefonata që nuk rezultojnë të regjistruara në sistem; ka raste kur komunikimi me qytetarin nuk është arritur, telefonata nuk është regjistruar në sistem dhe telefonuesi nuk është rimarrë nga salla operative etj. Gjithashtu, është evidentuar se përgjithësisht koha e reagimit të strukturave të policisë ndaj telefonatave të qytetarëve ka qenë më e lartë se koha e synuar prej 13 minutash.

Në lidhje me kanalet e tjera të komunikimit të vendosura në dispozicion është konstatuar se aplikacioni “Komisariati Dixhital” aktualisht nuk është në funksion, për shkak të sulmeve kibernetike të vitit 2022. Ky aplikacion ka funksionuar pa ndërprerje nga viti 2016 deri më datë 14 korrik 2022 e në vazhdim.

Po kështu ka rezultuar se ngritja dhe funksionimi i Sistemit të Sigurisë në Komunitet nuk është realizuar sipas planifikimeve të kryera nga Policia e Shtetit, pasi nuk është arritur të konsolidohet funksionimi i plotë i zyrave policore. Gjithashtu, strukturat e Policisë nuk kanë ngritur dhe nuk kanë bërë funksional Sistemin e Matjes së Sigurisë në Komunitet (SKMS) si një sistem i cili, nëpërmjet anketimeve të qytetarëve, ka për qëllim të masë performancën e shërbimit të policimit dhe kënaqësinë e opinionit publik. Mos ngritja dhe konsolidimi i Sistemit të Matjes së Sigurisë në Komunitet nuk ka lejuar Policinë e Shtetit të ngrjë bazën e të dhënave të këtij sistemi, për ta përdorur atë në mbështetje të planifikimit strategjik të punës dhe funksionimit të brendshëm të institucionit.

Për përmirësimin e situatës dhe trajtimin e problematikave të evidentuara gjatë këtij auditimit, Kontrolli i Lartë i Shtetit ka hartuar rekomandimet përkatëse me synim rritjen e eficiencës dhe efektivitetit të përgjigjes së Policisë së Shtetit kundrejt qytetarëve.

1. PROBLEMI SOCIAL DHE RËNDËSIA E AUDITIMIT

1.1 Konteksti i problemit social

Vendi ynë ka nisur një proces transformimi rrënjësor në të gjitha aspektet që rregullojnë funksionimin e administratës shtetërore si rezultat i marrjes së statusit të vendit kandidat të BE – së. Anëtarësimi në BE, është objektivi më i rëndësishëm strategjik i vendit gjatë dhjetëvjeçarit të ardhshëm. Dinjiteti njerëzor, liria, demokracia, sundimi i ligjit, respektimi i të drejtave të njeriut përfshirë dhe pakicat, janë vlerat themelore evropiane dhe njëkohësisht, instrumente kyçe që do ta transformojnë Shqipërinë në një vend anëtar të BE-së.

Në këtë kontekst, edhe Policia e Shtetit pas vitit 1999, i është nënshtruar një procesi të vazhdueshëm reformimi, i cili synon ta shndërrojë atë në një shërbim publik. Ky shërbim, aktualisht, është i organizuar sipas modelit dhe parimeve të policimit demokratik¹ dhe zhvillon veprimtarinë e tij në shërbim të mbrojtjes së ligjit, individit dhe rendit publik.²

Pikërisht mbrojtja e individit dhe aftësia e Policisë së Shtetit për t'u përgjigjur qytetarëve nëpërmjet kanaleve të komunikimit të përzgjedhura për këtë qëllim është në fokus të këtij auditimi, nisur edhe nga fakti se vitet e fundit është rritur transparenca ndaj qytetarëve dhe trajtimit të problematikave të tyre.³ Nga ana tjetër edhe vetë qytetarët kanë filluar t'i drejtohen gjithnjë edhe më shumë shërbimeve të policisë për të gjetur zgjidhje të problematikave të ndryshme që mund t'i shqetësojnë ata.

Sipas Progres raportit të BE – së për vendin tonë, aktualisht Policia e Shtetit nuk garanton numër të mjaftueshëm oficerësh policie për 100 000 banorë. Vendi ynë ka 73 policë më pak për 100 000 banorë krahasuar me mesataren evropiane 333 policë/100 000 banorë, gjë kjo e cila ndikon në kapacitetin e këtij institucioni për të mbuluar me shërbime të gjithë territorin e vendit sipas problematikave specifike që mund të ekzistojnë. Aty evidentohet gjithashtu edhe rotacion i shpeshtë i stafit si një çështje që ndikon në kapacitetin operacional të këtij institucioni.⁴

Në këtë raport tërhiqet vëmendja mbi nismën kombëtare për shtrirjen e numrit unik të emergjencave 112 në të gjithë territorin e Shqipërisë, i cili ende nuk është konkretizuar duke nisur nga fakti se ky numër është i aksesueshëm për qytetarët vetëm për qytetin e Tiranës dhe pjesërisht në zonat jashtë tij.

Përveç numrit unik, Shteti shqiptar ka ndërmarrë edhe iniciativa të tjera për të rritur fluksin e komunikimeve midis Policisë së Shtetit dhe qytetarëve si për shembull përmes Portalit të Bashkëqeverisjes, Komisarariatit Dixhital, si dhe përgjigjes së ankesave dorazi të qytetarëve qoftë edhe për ankesa ndaj punonjësve të policisë.

Në median vizive dhe të shkruar vazhdojnë të raportohen problematika lidhur me aftësinë e Policisë së Shtetit për t'u përgjigjur qytetarëve në kushtet kur jo gjithmonë garantohet mbulim me sinjal celular gjatë telefonatave kundrejt numrave të emergjencës; koha të pritjes në telefon vazhdon të mbetet e konsiderueshme; telefonatat e humbura për shkak të mungesës së numrit të mjaftueshëm të operatorëve nuk regjistrohen; në disa raste është e pamundur të kontaktohen numrave të telefonit vendosur në dispozicion; ka vonesa në adresimin e çështjeve apo qoftë edhe ka adresim të gabuar të tyre.

Për arsyet e shpjeguara më sipër, Kontrolli i Lartë i Shtetit ka gjykuar të rëndësishëm kryerjen e këtij auditimi me fokus shërbimin e ofruar nga Policia e Shtetit në përfitim të qytetarëve nëpërmjet numrit unik të emergjencave, portalit të bashkëqeverisjes, komisariatin dixhital dhe ankesat e dorëzuara dorazi nga qytetarët.

¹ Strategjia e Rendit Publik 2015 – 2021, faqe 13: “Parimet bazë të policimit demokratik përfshijnë ato për organizimin e funksionimin e brendshëm, të cilat kërkojnë që policia të jetë: “përfaqësuese, e përgjegjshme, e besueshme dhe e kontrollueshme”, si dhe ato për veprimtarinë e policimit nga të cilat ajo duhet të udhëhiqet për kryerjen e detyrave dhe ushtrimin e kompetencave. Ato kanë të bëjnë me zbatimin e ligjshmërisë, respektimin e të drejtave dhe lirive themelore të njeriut, paanshmërinë politike, mosdiskriminimin, ushtrimin e fuqisë në mënyrë proporcionale, profesionalizimin, transparencën, llogaridhënien etj.”

² Strategjia e Rendit Publik 2015–2021.

³ Neni 5, germa e, Ligji nr. 108/2014, datë 31.7.2014, “Për Policinë e Shtetit”, faqe 4.

⁴ Albania Progress Report 2022, page 39.

1.2 Rëndësia e auditimit të performancës

Auditimi i performancës është një shqyrtim i pavarur, objektiv dhe i besueshëm i faktit nëse sipërmarrjet, sistemet, operacionet, programet, aktivitetet dhe organizatat qeveritare po veprojnë në përputhje me parimet e ekonomicitetit, eficiencës dhe efektivitetit, si dhe nëse ekziston mundësia për përmirësim të mëtejshëm. Kontrolli i Lartë i Shtetit e ka vendosur auditimin e performancës si një nga shtyllat moderne të zhvillimit institucional. Në planin strategjik, KLSH e ndërton misionin e vet si institucion i pavarur kushtetues duke qenë partner strategjik i Kuvendit, i qytetarit shqiptar dhe palëve të interesit, duke i informuar në mënyrë të vazhdueshme, të paanshme dhe të plotë, mbi përgjegjshmërinë që qeveria dhe entet publike tregojnë në përdorimin e kontributit të taksapaguesve shqiptarë e duke kontribuar në përmirësimin e qeverisjes nëpërmjet luftës kundër korrupsionit.

Synimi i KLSH-së në auditimin e performancës është përmirësimi i eficiencës dhe efektivitetit në shërbimet publike që i ofrohen taksapaguesit shqiptar, duke ekonomizuar njëkohësisht përdorimin e fondeve publike. Në kuadër të strategjive institucionale, Kontrolli i Lartë i Shtetit ndërmarrin auditimin e performancës me temë *“Shërbimi i policisë në përgjigje të qytetarëve”*.

“Policimi në komunitet (PK) është një filozofi dhe strategji organizative e të vepruarit që fokusohet në krijimin e lidhjeve me komunitetin dhe i lejon policisë të punojë ngushtësisht me anëtarët e komunitetit, për të zgjidhur problemet e rendit dhe çështjet e sigurisë dhe për të përmirësuar cilësinë e jetës së gjithsecilit në komunitet”⁵.

Ngritja dhe funksioni i plotë i rrugëve të komunikimit me anë të të cilave qytetarët mund të kontaktojnë Policinë e Shtetit për të marr shërbimet nën juridiksionin e saj, apo për të paraqitur kërkesa/ankesa, etj., ndikon pozitivisht në përmirësimin e komunikimit dhe bashkëpunimit me publikun, e rrjedhimisht rrit sigurinë në komunitet. Në këtë kontekst, fokusi i këtij auditimi do të jetë tek performanca e kanaleve të komunikimit me Policinë e Shtetit, në shërbim të publikut.

Në përfundim të këtij auditimi, Kontrolli i Lartë i Shtetit synon të jap një pamje të qartë për publikun dhe palët e interesit mbi performancën e veprimtarisë së strukturave përgjegjëse dhe funksionimin e rrugëve kryesore të komunikimit me anë të të cilave qytetarët i drejtohen Policisë së Shtetit, si dhe të japë rekomandimet e nevojshme me qëllim përmirësimin.

2. SUBJEKTI/ET NËN AUDITIM

2.1 Hyrje në subjektet nën auditim

Auditimi i performancës me temë *“Shërbimi i Policisë në përgjigje të qytetarëve”* do të shtrihet në Drejtorinë e Përgjithshme të Policisë së Shtetit dhe drejtoritë vendore të policisë (DVP). *“Policia e Shtetit ka për mision ruajtjen e rendit e të sigurisë publike, garantimin e zbatimit të ligjit, në përputhje me Kushtetutën dhe aktet ndërkombëtare, duke respektuar të drejtat dhe liritë e njeriut”⁶.*

Ndër të tjera, detyrat e Policisë së Shtetit janë⁷:

- ✓ ruan rendin dhe sigurinë publike
- ✓ merr, trajton dhe/ose referon pranë strukturave përgjegjëse, ankesat e shtetasve.
- ✓ organizon fushata ndërgjegjësuese dhe informuese, me qëllim parandalimin e kryerjes së veprave penale, si dhe rritjen e bashkëpunimit me publikun etj.

Hartimi dhe mbikëqyrja e zbatimit të politikave të veprimtarisë së Policisë së Shtetit, me qëllim garantimin e rendit e të sigurisë publike, si dhe përcaktimi i drejtimeve strategjike dhe objektivat e Policisë së Shtetit udhëhiqen nga ministri përgjegjës për rendin dhe sigurinë publike. Ministri, ndër të tjera mbikëqyr procesin e ankimeve në Policinë e Shtetit dhe shqyrton ankesat ndaj Drejtorit të Përgjithshëm të Policisë së Shtetit⁸, si dhe përgatit dhe publikon raportin vjetor për arritjen e objektivave nga Policia e Shtetit.

⁵ Vendim nr. 1139, datë 24.12.2020 *“Për Miratimin e Strategjisë Ndërsektoriale të Sigurisë Në Komunitet 2021 – 2026 dhe të Planit të Veprimit 2021 – 2023”*.

⁶ Ligji nr. 108/2014 *“Për Policinë e Shtetit”*, i ndryshuar, neni 2.

⁷ Ligji nr. 108/2014 *“Për Policinë e Shtetit”*, i ndryshuar, neni 17, pika 1, shkronjat “b”. “i” dhe “ç”.

⁸ Ligji nr. 108/2014 *“Për Policinë e Shtetit”*, i ndryshuar, neni 7, pika 1, shkronja d).

Më saktësisht strukturat nën auditimi paraqiten si më poshtë. Në vijim të auditimit, në rast të identifikimit të strukturave të tjera, detyrat funksionale të të cilave lidhen me temën nën auditim, ato gjithashtu do të jenë pjesë e këtij auditimi.

1. Në aparatën e DPPSH-së:

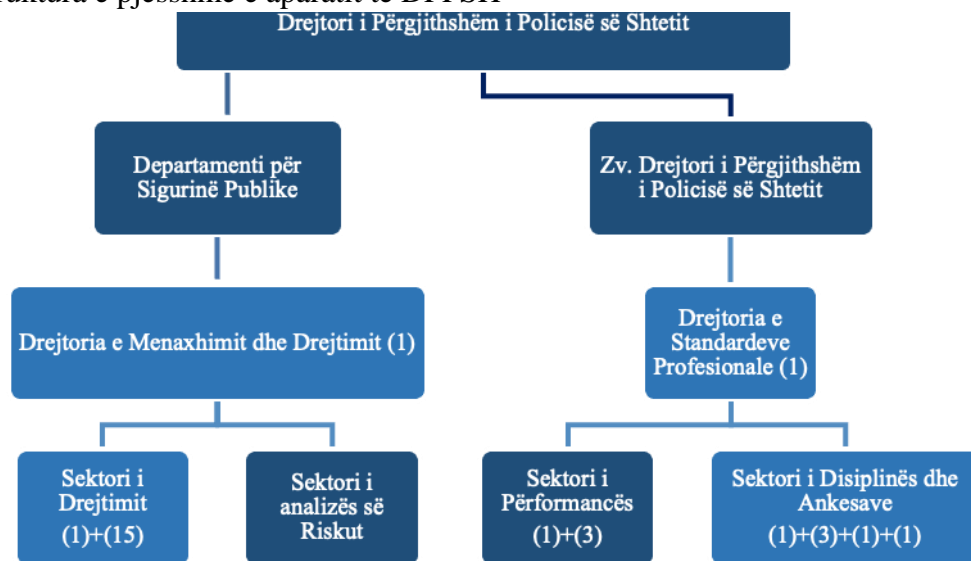
Referuar ligjit nr. 108/2014 “Për Policinë e Shtetit”, i ndryshuar:

- ✓ *Drejtori i Përgjithshëm i Policisë së Shtetit* është autoriteti më i lartë ekzekutiv, administrativ e operacional i policisë dhe përgjigjet drejtpërdrejt para ministrit për realizimin e politikave, performancës dhe objektivave të përcaktuar.
- ✓ *Zv. Drejtori i Përgjithshëm i Policisë së Shtetit* mbështet Drejtorin e Përgjithshëm të Policisë së Shtetit, gjatë ushtrimit të kompetencave të tij.
- ✓ *Drejtori i departamentit* përgjigjet para Drejtorit të Përgjithshëm të Policisë së Shtetit për veprimtarinë e departamentit që drejton.

Me anë të urdhrin të Ministrit të Brendshëm nr. 177, datë 13.03.2018, të ndryshuar⁹ është miratuar struktura dhe organika e DPPSH-së.

Në aparatën e DPPSH, auditimi do të fokusohet kryesisht në Drejtorinë e Menaxhimit dhe Drejtimit dhe në Drejtorinë e Standardeve Profesionale, e më specifikisht në Sektorin e Drejtimit dhe në Sektorin e Disiplinës dhe Ankesave. Struktura e pjesshme e aparatit të DPPSH-së, paraqitet si më poshtë:

Skema 1 Struktura e pjesshme e aparatit të DPPSH



Burimi: Urdhrit të Ministrit të Brendshëm nr. 177, datë 13.03.2018, i ndryshuar, Përpunoi: G.A

2. Në Policinë e Shtetit në nivel vendor:

“Drejtoria vendore e Policisë është shërbim policor, i cili në partneritet me komunitetin dhe në përputhje me të drejtat kushtetuese të individit, garanton zbatimin e ligjit nëpërmjet parandalimit dhe luftës kundër krimit, si dhe krijojnë një ambient të sigurt, nëpërmjet kontrollit të territorit nga shërbimet e Policisë në nivel vendor.”¹⁰ Ndër të tjera, DVP është përgjegjëse për organizimin e punës për pritjen dhe trajtimin me përgjegjësi të ankesave, kërkesave, informacioneve dhe kallëzimeve të shtetasve në juridiksionin e drejtorisë vendore dhe ndjekjen e procedurave për zgjidhjen e tyre.¹¹

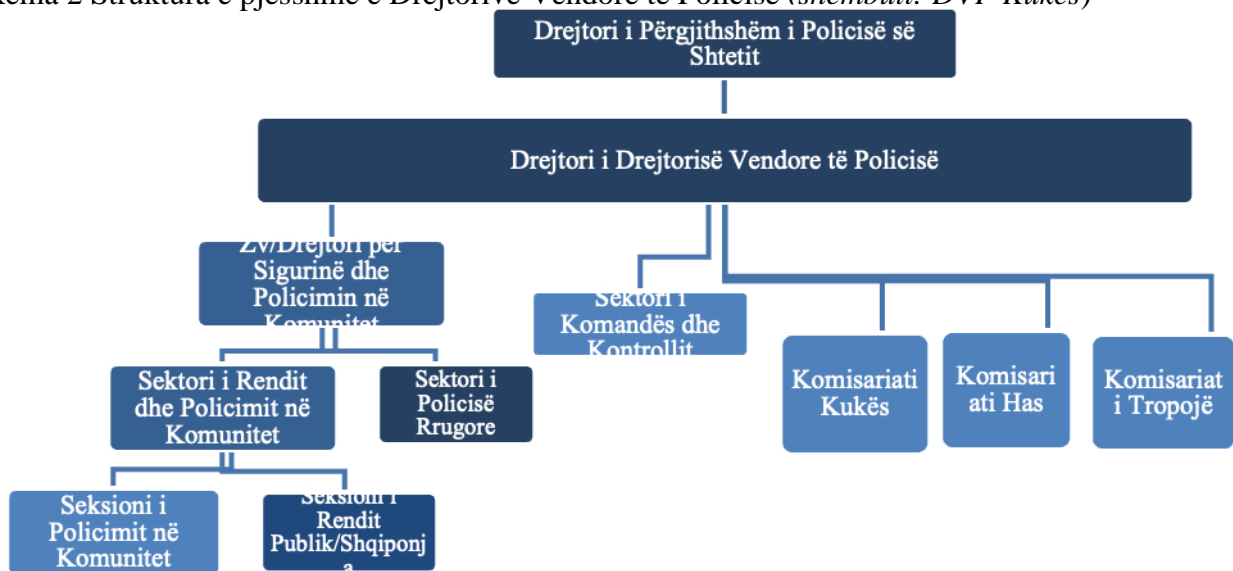
⁹ Kjo strukturë është ndryshuar në vijim 6 herë, me: Urdhrin nr. 106, datë 25.03.2020; Urdhrin nr. 201, datë 30.07.2020; Urdhrin 434, datë 26.11.2020; Urdhrin nr. 157, datë 17.02.2021; Urdhrin nr. 203, datë 13.04.2021; Urdhrin datë 26.10.2022, të Ministrit të Brendshëm, pa ndryshuar strukturën fokus të këtij auditimi.

¹⁰ Rregullore për Policinë e Shtetit, miratuar me VKM nr. 750, datë 16.09.2015, e ndryshuar, neni 21, pika 4.

¹¹ Rregullore për Policinë e Shtetit, miratuar me VKM nr. 750, datë 16.09.2015, e ndryshuar, neni 21, pika 5, shkronja “dh”.

“Komisariati i Policisë është strukturë policore operationale që vepron në një territor të caktuar dhe garanton sigurinë, paqen, respektimin e lirive e të drejtave të njeriut, nëpërmjet parandalimit e goditjes së krimit dhe zbatimit të ligjit, kontrollit të territorit e bashkëveprimit me komunitetin.”¹² Komisaritet organizojnë punën për zbatimin e detyrave të kontrollit të territorit nëpërmjet zbatimit të strategjisë së policimit në komunitet, si dhe organizon punën për pritjen dhe trajtimin me përgjegjësi të ankesave, informacioneve dhe kallëzimeve të shtetasve, si dhe ndjek procedurat për verifikimin dhe zgjidhjen e tyre. Stacioni i policisë është njësi policore operationale në varësi të komisaritetit ose, në raste të veçanta, kur nuk ka komisaritet në varësi të drejtorisë vendore të policisë. Ndërsa, Posta e Policisë është njësi më e vogël operationale në Policinë e Shtetit, në varësi të komisaritetit të Policisë ose në raste të veçanta kur nuk ka komisaritet, në varësi të drejtorisë vendore të Policisë. Ajo kryen detyra si stacioni i Policisë. Më poshtë paraqitet struktura e pjesshme e një DVP-je:

Skema 2 Struktura e pjesshme e Drejtorive Vendore të Policisë (shembull: DVP Kukës)



Burimi: Urdhrit nr. 328/1, datë 02.05.2018, i ndryshuar, Përpunoi: G.A

2.2 Baza ligjore që rregullon çështjen nën auditim

2.2.1 Kriteret politike:

- VKM nr. 1139, datë 24.12.2020 “Për miratimin e Strategjisë Ndërsektoriale të Sigurisë në Komunitet 2021 – 2026 dhe të Planit të Veprimit 2021 – 2023”.
- VKM nr. 702, datë 26.8.2015 “Për miratimin e Strategjisë së Rendit publik 2015–2020” dhe të “Planit të veprimit 2015–2017”.
- Plani Veprimit IPSIS kostimi financiar për SMIK datë 30.12.2020.
- Plani Strategjik dhe Vjetori Sektorit të Auditimit të Brendshëm në Drejtorinë e Përgjithshme të Policisë së Shtetit, për periudhën 2023-2025 me nr. prot.7066/1, datë 14.10.2022.
- Strategjitë Vjetore të Policimit në Komunitet, sipas DVP-ve, për periudhën 2020 – 2022.

2.2.2 Kriteret teknike dhe të monitorimit:

- Ligji nr. 108/2014 “Për Policinë e Shtetit”, i ndryshuar
- Ligji nr. 107/2021 “Për Bashkëqeverisjen”.
- Ligji nr. 9918, datë 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”
- “Rregullore për Policinë e Shtetit,” miratuar me VKM nr. 750, datë 16.09.2015, e ndryshuar.
- “Rregullore e brendshme për sinjalizimin, hetimin administrativ dhe mbrojtjen nga hakmarrja të sinjalizuesit”, miratuar me Urdhër të Drejtorit të Përgjithshëm të Policisë së Shtetit nr. 964, datë 25.10.2021.

¹² Rregullore për Policinë e Shtetit, miratuar me VKM nr. 750, datë 16.09.2015, e ndryshuar, neni 23, pika 3.

- Urdhër DPPSH nr. 665, me nr. 4872/1 prot, datë 01.08.2020 *“Për disa ndryshime në urdhrin nr.328/1, datë 02.05.2018 Për miratimin e strukturës dhe organikës në nivel vendor në policinë e shtetit , i ndryshuar”*.
- Urdhër DPPSH nr. 950, me nr. 6579/5 prot., datë 01.12.2020, *“Për ndryshim në urdhrin nr. 328, datë 30.03.2018 “Për miratimin e strukturës dhe organikës të strukturave të veçanta në milicinë e shtetit”, i ndryshuar.*
- Urdhër DPPSH nr. 1263, me nr. 7820/2 prot., datë 23.10.2019 *“Ndryshim në urdhrin nr. 328, datë 30.03.2018 të Drejtorit të Përgjithshëm të Policisë së Shtetit për, miratimin e strukturës dhe organikës për strukturat e veçanta”*.
- Urdhër i Ministrit të Brendshëm nr. 201, nr. 4746/3 prot., datë 30.07.2020, *“ Për disa ndryshime në urdhrin e Ministrit nr. 177, datë 13.03.2018 “Për miratimin e strukturës dhe të organikës të Drejtorisë së Përgjithshme të Policisë së Shtetit”*.
- Urdhër i Ministrit të Brendshëm nr. 132, me nr. 7105/2 prot., datë 15.07.2022 *“Për ndryshime në strukturat organike të Policisë së Shtetit”*.
- Urdhër i Ministrit të Brendshëm nr. 157, me nr. 463/4, prot., datë 17.02.2021 *“Për disa ndryshime në strukturat organike të Policisë së Shtetit.”*
- Urdhër i Ministrit të Brendshëm nr. 203, me nr. 1825/1, prot., datë 13.04.2021 *“Për disa ndryshime në urdhrin e Ministrit të Brendshëm nr. 177, datë 13.03.2018, për disa ndryshime në urdhrin e ministrit nr. 177, datë 13.03.2018 për miratimin e strukturës dhe të organikës të Drejtorisë së Përgjithshme të Policisë së Shtetit”*.
- Urdhër i Ministrit të Brendshëm nr. 5449/7 prot., datë 26.10.2022. *“Për disa ndryshime në urdhrin e Ministrit të Brendshëm nr. 177, datë 13.03.2018, për disa ndryshime në urdhrin e Ministrit nr. 177, datë 13.03.2018, për miratimin e strukturës dhe të organikës të Drejtorisë së Përgjithshme të Policisë së Shtetit”*.
- Urdhër i Ministrit të Brendshëm nr. 434, datë 26.11.2020, *“Për disa ndryshime në urdhrin e Ministrit nr. 177, datë 13.03.2018, për miratimin e strukturës dhe të organikës të Drejtorisë së Përgjithshme të Policisë së Shtetit”, i ndryshuar.*
- Urdhër nr. 361 dërgohet me shkresën nr. prot. 1721/1 datë 26.11.2021 *“Dërgohet për njohje dhe zbatim Urdhri i Ministrit të Brendshëm, me nr. 361, datë 12.11.2021, Për ngritjen e ekipit të trajtimit të ankesave dhe koordinimit”*.
- Procedurë standarde: *“Vlerësimi i performancës së strukturave të Policisë së Shtetit”* miratuar me urdhrin nr. 847 datë. 07.09.2018.
- Urdhër nr. 328/1, datë 02.05.2018, *“Për miratimin e strukturës dhe organikës në nivel vendor në Policinë e Shtetit”*.
- Procedura standarde e punës, Urdhër nr. 1005, datë 09.08.2019, *“Për kryerjen e anketimit të matjes së sigurisë në komunitet, elementët e sigurisë që maten në komunitet, periodiciteti i kryerjes.”*
- Procedura standarde e punës, Urdhër nr. 738, datë 04.08.2021, *“Për marrjen e administrimit e njoftimeve në portalin “Komisariati Dixhital”*.
- Procedura standarde e punës, Urdhër nr. 340/1, datë 19.05.2016, *“Për marrjen dhe menaxhimin e thirrjeve telefonike në numrin e emergjencave 112”*.
- Procedura standarde Urdhrin nr. 695/2, datë 16.07. 2018 të D.P. të DPPSH. *“Për trajtimin e ankesave në Policinë e Shtetit”*.
- Manual për Procedurat Standarde të Operimit për Sektorin e Emergjencave Koordinimit dhe Sallat Operative të të gjithë niveleve, me nr. 1424 prot., datë 15. 11 . 2010.
- Urdhër nr. 1097, prot., datë 24.12.2020, *“Për miratimin e programit të shkollimeve dhe trajnimeve të Policisë së Shtetit për vitin 2021”*.
- Urdhër nr. 1116, datë 30.12.2020, *“Për miratim e programit të detyrueshëm në shërbim për punonjësit e Policisë së Shtetit për vitin 2021”*.
- Urdhër nr. 1264 datë, 22.12.2021, *“Për trajnimin e detyruar në shërbim (për nivelin bazë të veprimtimit policor)”*.
- Urdhër nr. 144, datë 04.02. 2020, *“Për trajnimin e detyruar në shërbim”*.

- Procedura Standarde e punës ”Rishikim i Procedurave Standarde të punës për Menaxhimin Policor të Çështjes”. Data e miratimit: nr. 370, datë 15.04.2016.

2.2.3 Krite të tjera/Praktikat e mira:

- Raporti i Kontrollorit dhe Auditit të Përgjithshëm të Indisë mbi auditimin e performancës së ”Menaxhimit të fuqisë punëtore dhe logjistikës në policinë e Delhi” mars 2019.
- Zyra e kontrolluesit, New York “Raporti i Auditimit mbi Policinë e New York përpjekjet civilizuese të Departamentit 19/01/2022.”
- Zyra e Auditimit Queensland “Mbajtja e njerëzve të sigurt nga dhe dhuna në familje”, Raporti 5: 2022–23.
- Zyra e auditimit të Wales “Reagimet e policisë ndaj dhunës në familje”, 02.09.2022.
- OECD 2011: “Parandalimi dhe Reduktimi i Dhunës së Armatosur në Zonat Urbane”.

2.3 Rëndësia e produkteve të subjekteve


“Në qytetet ku mbizotëron rendi dhe qetësia publike edhe mundësitë e zhvillimit, modernizimit dhe përthithjes së investimeve janë shumë më të mëdha.”¹³

Policia e Shtetit, në ushtrimin e detyrave të saj funksionale, udhëhiqet nga filozofia e Policimit në komunitet. “Policimi në komunitet është mënyrë e policimit, që synon shndërrimin e policisë në polici komunitare, pjesë integrale e komunitetit ku ajo shërben. Policimi në komunitet kërkon që prioriteti kryesor i veprimtarisë së Policisë së Shtetit të jenë qytetarët dhe komuniteti.”¹⁴

“Policimi në komunitet synon të reduktojë krimin përmes partneritetit me komunitetin, duke e përcaktuar policimin si diçka që nuk u bëhet njerëzve, por që bëhet sëbashku me njerëzit.”¹⁵

Pra, referuar praktikave të mira, si dhe filozofisë që udhëheq Policinë e Shtetit, bashkëpunimi me publikun është një faktor kyç për rritur sigurinë në komunitet.

Në vendin tonë, qytetarët kanë disa kanale komunikimi me anë të të cilave qytetarët mund t’i drejtohen strukturave të P.SH. Në vijim do të paraqesim në mënyrë të përmbledhur secilën prej mënyrave me anë të të cilave qytetarët, apo komuniteti mund të komunikojë me strukturat e P.SH, të cilat do të jenë në fokus të këtij auditimi.

 Numri i telefonit 112/ numri i telefonit 129 - “Është politikë e Policisë së Shtetit që të ofrojë shërbim sa më cilësor ndaj qytetarëve, duke iu përgjigjur në kohën më të shkurtër të gjithë telefonatave nëpërmjet numrit të unifikuar të emergjencave 112, si dhe mirë administrimin e këtyre telefonatave.”¹⁶ Në rastet që numri 112 nuk funksion (p.sh. telefonuesi ndodhet jashtë rrethit të Tiranës), qytetarët mund t’i drejtohen strukturave të Policisë së Shtetit, nëpërmjet numrit 129, nëpërmjet numrit 126 (për strukturat e Policisë Rrugore), ose numrave të tjerë të publikuar në faqen zyrtare të Policisë së Shtetit.



Platforma e Bashkëqeverisjes - Platforma “Me ty për Shqipërinë që duam” është një bazë të dhënash shtetërore elektronike e organizuar në bazë seksionesh dhe ka si qëllim të jetë një platformë e hapur komunikimi dhe ndërveprimi me publikun¹⁷. Një nga seksionet e platformës është edhe “ankesa ime”, ku qytetarët mund të paraqesin ankesa ose kërkesa të lidhura me veprimtarinë e strukturave të Policisë së Shtetit.

¹³ Vendim nr. 1139, datë 24.12.2020: “Për Miratimin e Strategjisë Ndërsektoriale të Sigurisë në Komunitet 2021 – 2026 dhe të Planit të Veprimit 2021 – 2023”, fq.13.

¹⁴ Rregullore për Policinë e Shtetit, miratuar me VKM nr. 750, datë 16.09.2015, e ndryshuar, neni 84, pika 1 dhe 2.

¹⁵ OECD 2011: “Parandalimi dhe Reduktimi i Dhunës së Armatosur në Zonat Urbane”, që citon “The Economist, 2009”, në fq. 28

¹⁶ Titulli i procedurës: “Për marrjen dhe menaxhimin e thirrjeve telefonik në numrin e emergjencave 112”, miratuar me Urdhër nr. 340/1, datë 19.05.2016 të D.P të DPPSH.

¹⁷ Ligji nr. 107/2021 “Për bashkëqeverisjen”, neni 16, pika 1.

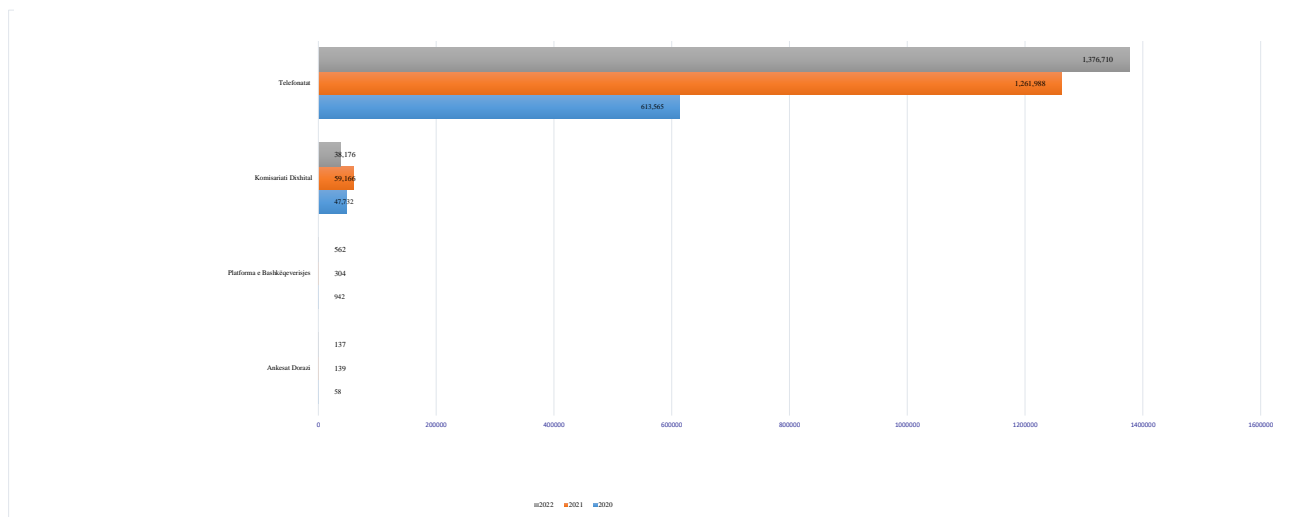


Komisariati Dixhital- Është një aplikacion që shkarkohet falas në telefonat celularë, (në play store dhe app store), e që i jep mundësinë qytetarëve të denoncojnë nga vendi ku ato ndodhen, në kohë reale, ngjarjen që po dëshmojnë.¹⁸ “Është politikë e Policisë së Shtetit që të ofrojë shërbim sa më cilësor ndaj qytetarëve, duke iu përgjigjur në kohën më të shkurtër të gjithë njoftimeve, ankimeve, informacioneve apo kërkesave të tyre, edhe në formë elektronike, nëpërmjet portalit “Komisariati Dixhital”, si dhe miradministrimin e këtij informacioni.”¹⁹



Përcjellja dorazi e kërkesave, ankesave, etj. – Qytetarët kanë të drejtë që të paraqesin ankesa pranë strukturave të Policisë, të cilat mund të jenë formale shkresave, telegrameve, postës elektronike etj.

Grafiku 1 Numri i raportimeve të qytetarëve, sipas mënyrave kryesore të komunikimit, në total për çdo vit



Burimi: DPPSH, Përpunoi: G.A

Në grafikun më sipër është pasqyruar numri total i raportimeve të kryera nga qytetarët në kanalet e komunikimit të vëna në dispozicion nga P.SH, të cilat do të jenë fokus i këtij auditimi. Analizat e detajuara mbi secilën mbi kanalet e komunikimit të marra në shqyrtim do të pasqyrohen në nënpyetjen audituese përkatëse, pas përfundimit të fazës së terrenit.

2.4 Peshë në buxhet

DPPSH është një institucion buxhetor i administratës shtetërore, person juridik në varësi administrative të ministrit përgjegjës për çështjet e rendit dhe të sigurisë publike. Në tabelën në vijim është paraqitur në total buxheti i programit “*Policia e Shtetit*” i ndarë në shpenzime korrente dhe shpenzime kapitale i ndarë për DPPSH dhe njësitë e varësisë në total.

Tabela 1 Buxheti i programit “Policia e Shtetit”, për vitet 2020 - 2022

Viti 2020	Buxheti Fillestar	Buxheti i Rishikuar	Realizimi
Shpenzime Korrente	13,096,795,000	15,037,017,444	14,852,431,253
Aparati DPPSH	1,047,034,000	1,051,453,850	1,026,467,741
Drejtoritë Rajonale	12,049,761,000	13,985,563,594	13,825,963,512
Shpenzime Kapitale	1,536,019,000	1,328,019,000	1,272,412,634
Aparati DPPSH	1,021,714,699	823,482,299	770,515,230

¹⁸ <https://mb.gov.al/aplikacioni-komisariati-dixhital-policia-ne-doren-tende/>

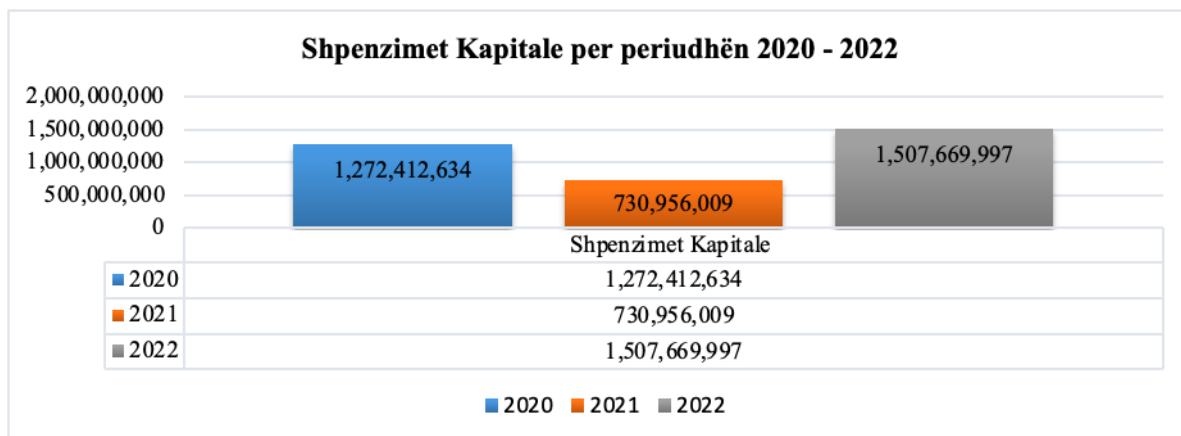
¹⁹ Titulli: Procedurë standarde pune “për marrjen e administrimin e njoftimeve në portalin “Komisariati dixhital”, miratuar me Urdhër nr.738, datë 04.08.2021 të D.P të DPPSH.

Drejtoritë Rajonale	514,304,301	504,536,701	501,897,404
Total 2020	14,632,814,000	16,365,036,444	16,124,843,887
Viti 2021	Buxheti Fillestar	Buxheti i Rishikuar	Realizimi
Shpenzime Korrente	15,456,000,000	15,691,200,000	15,649,322,029
Aparati DPPSH	1,345,813,000	1,043,553,053	1,039,330,307
Drejtoritë Rajonale	14,110,187,000	14,647,646,947	14,609,991,722
Shpenzime Kapitale	1,307,019,000	941,527,397	730,956,009
Aparati DPPSH	963,344,362	458,606,000	340,632,662
Drejtoritë Rajonale	343,674,638	482,921,397	390,323,347
Total 2021	16,763,019,000	16,632,727,397	16,380,278,038
Viti 2022	Buxheti Fillestar	Buxheti i Rishikuar	Realizimi
Shpenzime Korrente	15,819,570,000	16,793,270,375	16,763,116,817
Aparati DPPSH	1,163,335,000	1,044,657,467	1,041,517,560
Drejtoritë Rajonale	14,656,235,000	15,748,612,908	15,721,599,257
Shpenzime Kapitale	1,078,040,000	1,561,978,126	1,507,669,997
Aparati DPPSH	476,848,000	817,154,011	926,927,246
Drejtoritë Rajonale	601,192,000	744,824,115	580,742,751
Total 2022	16,897,610,000	18,355,248,501	18,270,786,814

Burimi: DPPSH, Përpunoi: G.A

Sikurse mund të shihet nga të dhënat më sipër Programi buxhetor “Policia e Shtetit” ka vlera të konsiderueshme. Për qëllimet e këtij auditimi, vetëm pjesa e buxhetit (shpenzime kapitale) e cila ka të bëjë me sallat operative do të merret në konsideratë në këtë fazë.

Grafiku 2 Shpenzime kapitale të programit buxhetor “Policia e Shtetit”, 2020 - 2022



Burimi: DPPSH, Përpunoi: G.A

2.5 Feedback-u i subjekteve në fazën studimore

Gjatë fazës studimore grupi i auditimit ka kryer intervista si dhe ka vëzhguar marrjen, regjistrimin, ndjekjen dhe trajtimin e raportimeve, informacioneve, ankesave etj. të qytetarëve nga strukturat përgjegjëse në DPPSH, DVP Tiranë dhe DVP Shkodër. Gjithashtu, gjatë kësaj periudhe grupi i auditimit ka përcjellë disa kërkesa për informacion në strukturat e mësipërme. Në përgjithësi, grupi i auditimit është hasur me vonesa në vënien në dispozicion të një zyre të përshtatshme për të zhvilluar veprimtarinë e vet audituese, në marrjen e informacioneve të kërkuara, si dhe në sigurimin e informacionit sipas formatit të kërkuar prej tij.

3. DETAJET E AUDIMIT

3.1 Vlerësimi i risqeve të aktiviteteve të subjektit

Tabela 2 Klasifikimi i risqeve në risk strategjik, financiar, rregullatorë dhe juridik & operacional.

Nr.	Risku i Subjektit	Kategorizimi i riskut	Niveli i Riskut
1	Dokumente politikash dhe veprimi jo të qëndrueshme	Risk Strategjik	I Lartë
2	Mungesë apo financime të pakta në ngritjen dhe funksionimin e sallave të operimit	Risk Financiar	I Mesëm
3	Bazë ligjore jo e përditësuar	Risk Rregullator dhe Juridik	I Lartë
4	Numri i punonjësve të Policisë/banorë, më i ulët se në vendet e Bashkimit Evropian	Risk Operacional	I Mesëm
5	Struktura me vakanca dhe rotacion i lartë		I Mesëm
6	Numri unik 112 jo i shtrirë në të gjithë territorin		I lartë
7	Eficiencë e cenuar në përdorimin e numrave të tjerë të Policisë së shtetit		I Mesëm
8	Mosfunksionim i aplikacionit Komisarati Dixhital		I lartë
10	Ndjekja jo në mënyrë të plotë e procedurës për trajtimin e ankesave të ardhura dorazi apo nëpërmjet Platformës së Bashkëqeverisjes		I Mesëm
11	Fushata ndërmjetësimi për të nxitur ndërveprimin e qytetarëve me P.SH, jo të shumta në numër		I Mesëm
12	Matja e sigurisë në komunitet një proces i cili nuk kryhet periodikisht dhe mungesa e e një baze të plotë të të dhënave		I Mesëm
13	Monitorim i pamjaftueshëm i funksionimit të kanaleve të komunikimit me anë të të cilëve qytetarët raportojnë shqetësimet, apo përcjellin ankesat e tyre në strukturat e Policisë së Shtetit		I Mesëm

Burimi: Dokumentacioni i auditimit, Përpunoi: Grupi i auditimit

Tabela 3 Analiza SWOT

	Fuqitë (S)	Dobësitë (E)
Faktorë të brendshëm	<ul style="list-style-type: none"> - Baza ligjore e miratuar; - Strategji dhe plane veprimi të miratuara; - Procedura Standarde të miratuara; - Adaptimi i filozofisë së Policimit në Komunitet; - Numra telefoni me anë të të cilëve qytetarët raportojnë shqetësimet e tyre pranë Strukturave të Policisë së Shtetit; - Platforma dhe aplikacione të ndërtuara për të siguruar mënyra të ndryshme me anë të të cilave qytetarët i drejtohen Policisë së Shtetit. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bazë ligjore jo e përditësuar; - Dokumente politikash dhe veprimi jo të qëndrueshme; - Mosfunksionimi i librarisë së akteve të DPPSH-së - Mungesë apo financime të pakta në ngritjen dhe funksionimin e sallave të operimit; - Numri i punonjësve të Policisë/banorë, më i ulët se në vendet e Bashkimit Evropian; - Struktura me vakanca dhe rotacion i lartë ; - Numri unik 112 jo i shtrirë në të gjithë territorin; - Eficiencë e cenuar në përdorimin e numrave të tjerë të Policisë së shtetit; - Mosfunksionim i aplikacionit Komisariati Dixhital; - Ndjekja jo në mënyrë të plotë e procedurës për trajtimin e ankesave të ardhura dorazi apo nëpërmjet Platformës së Bashkëqeverisjes; - Fushata ndërmjetësimi për të nxitur ndërveprimin e qytetarëve me P.SH, jo të shumta në numër; - Matja e sigurisë në komunitet një proces i cili nuk kryhet periodikisht dhe mungesa e e një baze të plotë të të dhënave; - Monitorim i pamjaftueshëm i funksionimit të kanaleve të komunikimit me anë të të cilëve qytetarët raportojnë shqetësimet, apo përcjellin ankesat e tyre në strukturat e Policisë së Shtetit.
	Shanset (O)	Kërcënimet (T)
Faktorë të jashtëm	<ul style="list-style-type: none"> - Direktivat e BE-së; - Çelja e negociatave me BE; - Mbështetje teknike nga struktura të huaja; - Donacione nga donatorë të huaj apo shqiptarë; - Praktika të mira. 	<ul style="list-style-type: none"> - Situata e krijuar nga Pandemia Covid-19; - Situata e krijuar nga sulmi kibernetik i korrikut 2022; - Pa gjëndrueshmëria ekonomike/Shkurtim i fondeve nga MFE - Bashkëpunim jo intensiv nga institucionet e tjera, të përfshira në proceset nën auditim - Ndryshimet e shpeshta teknologjike

Burimi: Dokumentacioni i auditimit, Përpunoi: Grupi i auditimit

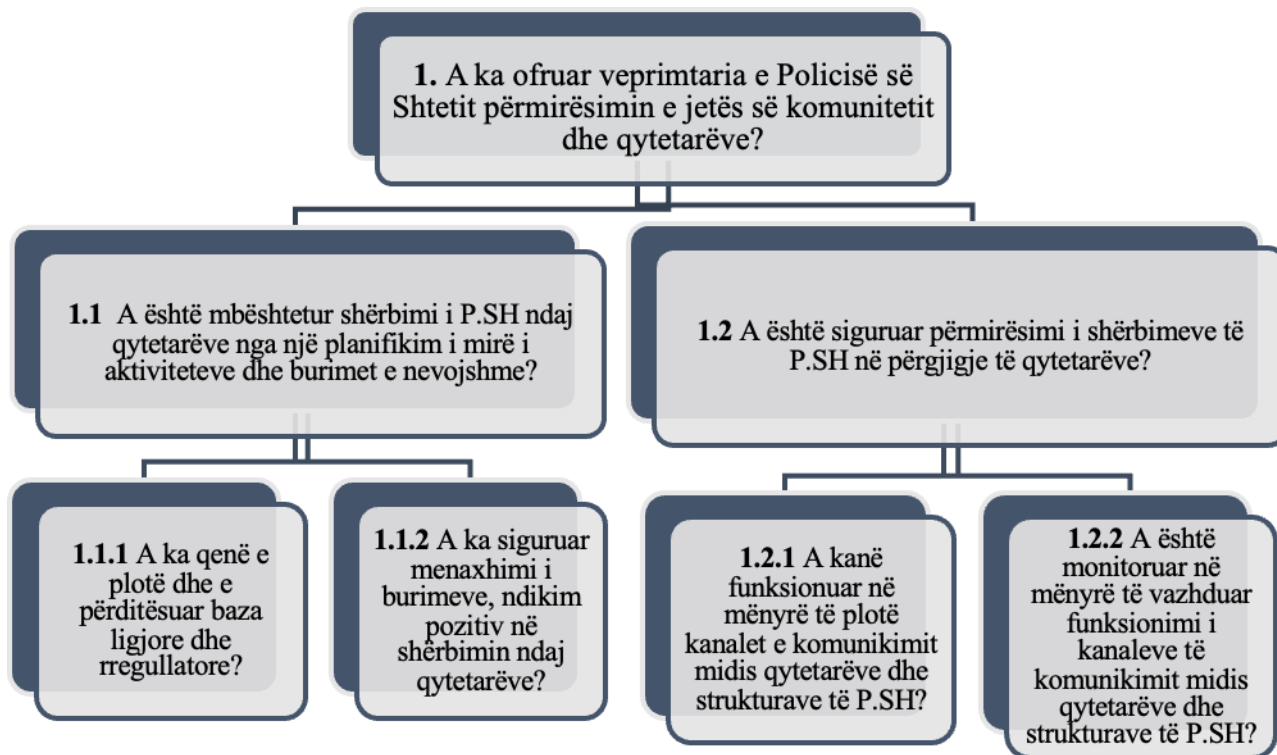
3.2 Objektiva të auditimit

Ky auditim ka si objektiv vlerësimin e performancës së veprimtarisë së strukturave përgjegjëse dhe të kanaleve të komunikimit me anë të të cilave qytetarët, raportojnë, denoncojnë apo përcjellin ankesat e tyre për trajtim në Policinë e Shtetit. Për të vlerësuar ekonomikitetin, auditimi përgjithësisht fokusohet tek inputet, për të vlerësuar eficiencën fokusi vendoset tek inputet e përdorura dhe outputet e prodhuara, ndërsa për të vlerësuar efektivitetin fokusi vendoset tek rezultatet e arritura në raport me objektivat e synuara.

Mbështetur në punën e kryer gjatë fazës studimor, ky auditim do të përqendrohet kryesisht tek planifikim i aktiviteteve dhe burimeve të nevojshme të strukturave të Policisë me qëllim ofrimin e një shërbimi cilësorë në përmbushje të nevojave të qytetarëve, funksionimi i kanaleve të komunikimit me anë të të cilave qytetarët i drejtohen policisë së shtetit, si dhe tek procesi i ngritur i monitorimit me qëllim identifikimin në kohë të problematika dhe hapësirave për përmirësim në këto procese.

3.3 Pyetjet e auditimit

Piramida e pyetjeve të auditimit:



Përgatiti: Grupi i auditimit

3.4 Fushëveprimi i auditimit

Ky auditim ka në fokus analizimin dhe vlerësimin e veprimtarisë së strukturave përgjegjëse dhe funksionimin e kanaleve kryesore të komunikimit me anë të të cilëve qytetarët dhe komuniteti mund të raportojnë, përcjellin informacione, shprehin shqetësime, apo të drejtojnë ankesa në fushën e veprimtarisë së Policisë së Shtetit, me qëllim trajtimin e tyre. Kanalet kryesore të komunikimit që do të merren në shqyrtim në këtë auditim do të jenë: telefonatat në numrat e P.SH-së, aplikacioni “Komisariati Dixhital”, Platforma e Bashkëqeverisjes dhe ankesat dorazi. Gjatë fazës studimore grupi i auditimit ka kryer takime të shpeshta, si dhe ka përcjellë kërkesa të ndryshme për informacion në strukturat përgjegjëse në DPPSH. Gjithashtu, gjatë kësaj fazë grupi i auditimit ka kryer edhe vizita në DVP Tiranë dhe DVP Shkodër me qëllim për të vëzhguar nga afër sallat e komandimit, proceset e kryera për marrjen, regjistrimin dhe trajtimin e raportimeve të qytetarëve nëpërmjet numrave të telefonit, ndjekjen e procedurës për ankesat e përcjella dorazi apo në Platformën e Bashkëqeverisjes, etj.

Gjatë fazës së terrenit, grupi i auditimit ka vijuar me vëzhgimet në Drejtoritë Vendore (dhe strukturat vendore në varësi), si dhe me takimin e nevojshme me strukturat përgjegjëse në DPPSH, për të siguruar një pamje të plotë të mënyrës sesi kanë funksionuar deri më tani këto kanale komunikimi, e për të identifikuar hapësira për përmirësim. Periudha e auditimit është 2020 - 2022, megjithatë edhe dokumentet, aktivitete, apo produktet e gjeneruara jashtë kësaj periudhe, të cilat ndikojnë performancën e arritur në periudhën nën auditim, do të merren në konsideratë nga grupi i auditimit.

4. SHTJELLIMI I PYETJEVE TË AUDITIMIT

Pyetja kryesore: A ka ofruar veprimtaria e Policisë së Shtetit përmirësimin e jetës së qytetarëve dhe komunitetit?

Mesazhi i auditimit

Drejtoria e Përgjithshme e Policisë Shtetit dhe strukturat e varësisë të nxisin një angazhim të vazhdueshëm e qëndrueshëm në përmirësimin e ofrimit të shërbimit sa më cilësor ndaj qytetarëve, duke kërkuar: procedura e rregulla të qarta dhe të njohura nga të gjithë punonjësit e policisë e qytetarët; ndërtimin e një sistemi efikas për të pranuar dhe trajtuar ankesat e qytetarëve; shtrirjen, përdorimin dhe përgjigjen në kohën më të shkurtër të telefonatave nëpërmjet numrit të unifikuar të emergjencave 112 dhe mirë administrimin e tij; monitorimin e veprimeve të policisë në linjë me parimet e policimit në komunitet, në mbrojtje dhe respektim të drejtave të njeriut, si objektiva të rëndësishëm në ndërtimin e një shoqërie të sigurt dhe të drejtë për të gjithë qytetarët.

4.1 A është mbështetur shërbimi i P.SH ndaj qytetarëve nga një planifikim i mirë i aktiviteteve dhe burimet e nevojshme?

4.1.1 A ka qenë e plotë dhe e përditësuar baza ligjore dhe rregullatore?

Policia e Shtetit (më tej PSH) duhet të garantojë një shërbim sa më të mirë ndaj qytetarëve që i drejtohen kësaj strukturë për të zgjidhur problematikat që ata kanë. Duhet theksuar se ky institucion është një nga institucionet pararojë për shkak të vetë qëllimit dhe përgjegjësisë që shërbimi policor ka për jetesën e gjithë komunitetit në tërësi dhe individëve në veçanti. Në këtë drejtim, angazhimi i PSH për tu dhënë përgjigje ankesave dhe shqetësimeve të qytetarëve ka një rëndësi thelbësore. Strukturat, proceset dhe procedurat që janë ngritur dhe funksionojnë për përmbushjen e kësaj përgjegjësie nuk operojnë në një vakum ligjor. Ato i përgjigjen një drejtimi dhe qëllimi të mirë përcaktuar, që ka të bëjë me krijimin e një klime besimi dhe respekti ndaj punës së strukturave të policisë së shtetit për të dhënë zgjidhje të duhura ankesave të qytetarëve, brenda kompetencave ligjore të këtij institucioni.

Policia e Shtetit trajton ankesat e qytetarëve që vijnë nga shumë kanale komunikimi. Një pjesë e rëndësishme e këtyre ankesave vijnë nëpërmjet Portalit të Bashkëqeverisjes, ankesat dorazi, Komisarati Dixhital si dhe telefonatat në numrat pa pagesë të PSH, përfshirë këtu edhe numrin unik të emergjencave 112.

Në këtë drejtim ka rezultuar se me miratimin e ligjit për bashkëqeverisjen ka munguar nga ana e strukturave të PSH harmonizimi i disa akteve të brendshme të kësaj strukture për trajtimin e ankesave dhe koordinimin. Më konkretisht, PSH nuk ka rishikuar procedurën standarde për trajtimin e ankesave që vijnë nëpërmjet Platformës së Bashkëqeverisjes²⁰, si dhe procedurën standarde për trajtimin e ankesave në Policinë e Shtetit²¹. Ky harmonizim duhet të kishte ndodhur në vijim të publikimit të Urdhrit të Ministrit të Brendshëm për trajtimin e ankesave dhe koordinimin.²²

Më konkretisht, evidentohet një mospërputhje në afatet e vendosur për trajtimin e ankesave nga strukturat përgjegjëse brenda PSH, ku sipas urdhrin të Ministrit trajtimi i ankesave nga strukturat përgjegjëse duhet të bëhet brenda 5 ditëve nga marrja e saj, ndërsa, referuar urdhrin të Drejtorit të

²⁰ Urdhër nr. 533, datë 28.05.2018 i Drejtorit të Përgjithshëm të Policisë së Shtetit.

²¹ Urdhër nr. 695/2, datë. 16.07.2018 i Drejtorit të Përgjithshëm të Policisë së Shtetit.

²² Urdhër i Ministrit të Brendshëm nr. 361, datë 12.11.2021 “Për ngritjen e ekipit për trajtimin të ankesave dhe koordinimit”

Përgjithshëm dhe procedurës standarde trajtimi i ankesës kryhet aktualisht nga strukturat përgjegjëse në PSH brenda 10 ditëve.

Evidentohet gjithashtu paqartësi mbi strukturën përgjegjëse që duhet të trajtojë ankesën. Më konkretisht, referuar urdhri të Ministrit përgjigja duhet kthyer nga struktura përgjegjëse tek Ekipi për trajtimin e ankesave. Ndërsa, në urdhrin e Drejtorit të Përgjithshëm të PSH, vijon të parashikohet kthimi i përgjigjes nga drejtorët e drejtorive vendore të Policisë së Shtetit.

Një aspekt tjetër i rëndësishëm për trajtimin e ankesave që i drejtohen PSH nga këndvështrimi ligjor ka të bëjë me trajtimin apo mos trajtimin e ankesave (ndaj punonjësve të policisë së shtetit) që i drejtohen këtij institucion në formë anonime. Në rregulloren e brendshme të këtij institucioni parashikohet se qytetari mund të sjellë ankesë për punonjësit e policisë së shtetit personalisht apo me përfaqësues, me telefon, me postë, elektronikisht dhe anonim.²³

Nga ana tjetër, për trajtimin e ankesave të qytetarëve në Policinë e Shtetit aktualisht është në fuqi edhe procedura standarde për trajtimin e ankesave në Policinë e Shtetit²⁴, e cila zbatohet si për ankesa formale (ankimin e shtetasit/punonjësit nëpërmjet plotësimit të formularit të ankesës ose i drejtohet strukturave policore nëpërmjet shkresave, telegrameve, postës elektronike, SMS-ve apo nëpërmjet Platformës së Bashkëqeverisjes), ashtu dhe ankesat jo -formale (ankimin që shtetasi/punonjësi bën në mënyrë verbale para punonjësit të policisë apo nëpërmjet komunikimit të drejtpërdrejtë me telefon). Sipas kësaj procedure në të gjitha rastet ankuesi duhet të jetë i identifikueshëm dhe ankesa anonime nuk trajtohet²⁵. Sikurse mund të shihet, nuk janë reflektuar parashikimet e rregullores së brendshme të institucionit në procedurën standarde sa i takon trajtimin të ankesave anonime ndaj punonjësve të policisë së shtetit.

Për sa më sipër DPPSH ka paraqitur observacionet ardhur me shkresën nr. 2697/5, datë 23.11.2023, protokolluar me tonën me nr. 1183/10, datë 24.11.2023, ku shprehen se ka nisur zbatimin e rekomandimit nr. 1.1 të kësaj pyetje auditimi.

Qëndrimi i grupit të auditimit: Kjo tregon se konstatimet janë të drejta, në përputhje me legjislacionin dhe të pranuar, të cilat duhet të konkretizohen më tej me hartimin e planeve të masave për zbatimin e tyre me afate dhe persona përgjegjës.

1. Gjetje nga auditimi:

Policia e Shtetit nuk ka garantuar përditësim të duhur të bazës rregullatore me qëllim sjelljen e saj në linjë me akte të tjera ligjore dhe rregullatorë pararendëse. Më konkretisht nuk është përditësuar procedura standarde për trajtimin e ankesave në Policinë e Shtetit sipas përcaktimit të rregullores së brendshme, e cila parashikon detyrimin për trajtimin e ankesave anonime ndaj punonjësve të policisë së shtetit.

Gjithashtu, nuk është përditësuar procedura standarde për trajtimin e ankesave nga Portali i Bashkëqeverisjes, për të reflektuar dispozitat e Urdhrit të Ministrit të Brendshëm lidhur me këto ankesa në drejtim të respektimit të afateve për trajtimin e tyre dhe identifikimin e strukturave përgjegjëse.

Konkluzione:

1. Mungesa e koherencës midis Rregullores së Brendshme, procedurës standarde për trajtimin e ankesave në Policinë e Shtetit dhe procedurave të tjera standarde në fuqi, për sa i përket ankesave

²³ VKM nr. 750, datë 16.09.2015 “Për Miratimin e Rregullores së Policisë së Shtetit”, i ndryshuar, neni 2018, pika 7, germa d), të pikës 7.

²⁴ Urdhër nr. 695/2, datë. 16.07.2018 i Drejtorit të Përgjithshëm të Policisë së Shtetit.

²⁵ Idem, Kapitulli IV, paragrafi 1.4.

anonime të raportuara në Policinë e Shtetit krijon paqartësi lidhur me trajtimin apo jo të tyre. Gjithashtu, përmban riskun për adresimin me dy standarde të ankesave anonime (marrjen ose jo në konsideratë) nga struktura të ndryshme që trajtojnë ankesa në Policinë e Shtetit. Mos rishikimi i Urdhrave të brendshëm të Policisë, me miratimin e Ligjit për Bashkëqeverisjen dhe Urdhrit të Ministrisë të Brendshme, nuk ndihmon strukturat e policisë që trajtojnë ankesat që vijnë në platformën “Me ty për Shqipërinë që duam” për sa i përket: afateve të trajtimit të rasteve, strukturës vendore ku dërgohet ankesa (nga DPPSH në Drejtorinë Vendore), strukturës që kthen përgjigjen mbi hapat e ndërmarrë për trajtimin e rastit, etj.

1.1 Rekomandimi: Drejtori i Përgjithshëm i Policisë së Shtetit të ngrëjë grup pune për të përditësuar procedurat standarde të trajtimit të ankesave që vijnë nëpërmjet Platformës së Bashkëqeverisjes dhe atyre drejtuar drejtpërdrejtë Policisë së Shtetit.

Brenda datës 30.06.2024

4.1.2 A ka siguruar menaxhimi i burimeve ndikim pozitiv në shërbimin ndaj qytetarëve?

Për të garantuar një shërbim në përfitim të qytetarëve sa më domethënës dhe efektiv PSH ndër vite ka angazhuar burimet e saj njerëzore dhe financiare për të përmbushur sa më shumë parimet e policimit në komunitet. Ndryshimi i vizionit të policisë si një institucion në shërbim të qytetarëve dhe në mbrojtje dhe garantim të sigurisë e qetësisë së tyre është shoqëruar edhe me sfida të vazhdueshme, sidomos në kushtet e kufizimit të këtyre burimeve.

Sipas Strategjisë për Sigurinë dhe Rendin Publike 2015 - 2020, PSH duhet të siguronte 12.000 punonjës policie deri në vitin 2020. Aktualisht, numri i forcave të policisë është 11058 funksione organike. Ky është rritur me 1143 funksione organike ose 11.5 %, por nuk ka rritur të barazohet kështu me kriterin e BE –së sipas të cilit raporti popullsi/forca policore për 100,000 banorë duhet të jetë mesatarisht 333 policë/100,000 banorë. Aktualisht, sipas të dhënave të Eurostat - it për periudhën 2018 – 2020 është 260 policë/100,000 banorë.²⁶ Pra evidentohet, në përbërjen tërësore të këtij institucioni mos arritje e numrit të synuar (12.000 brenda vitit 2020) dhe mos përmbushje e raportit forca policore për 100.000 banorë (mesatarisht 333/100.000 banorë). Kjo mos arritje pa dyshim ka ndikuar në menaxhimin në tërësi të burimeve njerëzore në sistemin policor në vendin tonë.

Nëse këtë çështje e fokusojmë në një dimension më mikro, duke marrë në konsideratë vetëm strukturat e sallave operative të cilat presin telefonata nga qytetarët vërejmë se mos përveç mos plotësimit të stafit me numrin e parashikuar të punonjësve evidentohen edhe disa problematika të tjera. Për këtë qëllim, janë marrë në analizë dy Drejtori Vendore të Policisë, DVP Tiranë dhe DVP Shkodër nga ku ka rezultuar se organikat e miratuara nuk janë plotësuar me stafin e parashikuar, si dhe ka pasur një rotacion të lartë stafi për pozicion pune. Rotacion i lartë i stafit policor në vendin tonë është sjellë në vëmendje edhe në dy Raportet e Progresit të fundit të BE-së për vendin tonë.²⁷

Në DVP Tiranë për periudhën 2020 – 2022 gjendja paraqitet si më poshtë:

²⁶ Raport Progresi i BE-se- 2022, fq. 39.

²⁷ Raport Progresi i BE-se- 2022, fq. 39 dhe Raport Progresi i BE-se- 2021 fq. 37.

Tabela 4 Vakancat në Sallën Operative të DVP Tiranë

Nr.	Emertimi	Statusi	Grada e funksionit	Limiti organik	Gjendja faktike	Vende vakante
1	Shef sektori	P.P.	Kryekomisar	1	1	0
2	Shef seksioni per komanden dhe koordinimin	P.P.	Komisar	5	4	1
3	Ndihmës specialist për komandën dhe kordinimin	P.P.	Inspektor	49	46	3
4	Operator Kamerat	P.P.	Inspektor	10	8	2
5	Operator	P.A	P.A	20	15	5
Totali vende vakante				85	74	11

Burimi: DPPSH, Përpunoi: G.A

Struktura nuk rezulton e plotë pasi nga limiti organik i miratuar me 85 punonjës, aktualisht janë të plotësuar vetëm 74 pozicione pune. Mungesat më të larta në numër pozicionesh sipas strukturës vërehen për pozicionin e operatorit (5 vakanca), për pozicionin e ndihmës specialistit për komandën dhe koordinimin (3 pozicione) etj.

- për pozicionin e shefit të seksionit në sallën e komandimit janë alternuar mesatarisht 2 punonjës për periudhën e auditimit. Duke marrë në konsideratë që në strukturë salla e komandimit ka 5 pozicione shef seksioni, janë alternuar 11 persona, nga të cilët vetëm 2 kanë dalë në pension, 4 janë transferuar dhe janë në funksion, të tjerët janë larguar nga detyra, 1 pozicion është vakant.

- për pozicionin operator kamera në strukturë parashikohen 8 pozicione nga të cilat 2 pozicione kanë qenë të plotësuar që nga viti 2017 dhe 1 nga viti 2019, ndërsa 5 të tjera kanë qenë pozicione të lira të paplotësuar deri në vitin 2022.

- për pozicionin ndihmës specialist për komandën dhe koordinimin nga totali prej 49 pozicione në strukturë, 10 pozicione kanë qenë bosh e janë plotësuar gjatë periudhës 2022 – 2023, 24 punonjës janë emëruar gjatë periudhës 2017 – 2019 dhe ende vazhdojnë në këto pozicione, 3 janë liruar me kërkesë dhe kanë mbushur moshën për pension 2 punonjës. Në 13 pozicione nga 49 të parashikuara evidentohet lëvizshmëri mesatare e stafit me 2.3 punonjës.

- për pozicion operator në strukturë janë parashikuar 20 pozicione, nga këto në 2 raste punonjësit janë liruar me kërkesën e tyre dhe janë zëvendësuar me staf tjetër; për 8 pozicione emërimet në detyrë janë kryer gjatë periudhës 2016 – 2019 dhe vijojnë të jenë në detyrë, ndërsa 5 kanë qenë pozicione vakante që janë plotësuar në periudhën 2020 -2022. Për 12 pozicione janë alternuar mesatarisht 2.1 punonjës për pozicion.

Në DVP Shkodër për periudhën 2020 – 2022 gjendja paraqitet si më poshtë:

Tabela 5 Organika e Sallës Operative në DVP Shkodër

ORGANIKA E SEKTORIT TE KOMANDES DHE KONTROLLIT DVP SHKODËR					
Periudha 01.01.2020 - 31.12.2022					
Emërtimi i strukturës dhe funksionit	Statusi	Grada	Emer Atesi Mbiemer	Koha e qendrimit ne detyre	
				Data fillimit	Datë Transferimit
Sektori i Komandës dhe Kontrollit					
Shef Sektori/specialist	P.P.	Kryekomisar	A.H	03.02.2022	Vazhdim
			B.K	01.01.2020	02.02.2022
Shef seksioni/specialist	P.P.	Komisar	Gj.XH	01.01.2020	Vazhdim
Shef seksioni/specialist	P.P.	Komisar	K.D	01.01.2020	Vazhdim
Shef seksioni/specialist	P.P.	Komisar	P.D	01.06.2022	Vazhdim
Shef seksioni/specialist	P.P.	Komisar	Z.B	01.12.2022	Vazhdim
			A.K	02.11.2021	02.02.2022
			I.H	01.02.2021	01.06.2022
			B.D	24.04.2020	19.09.2021
			Gj.B	01.01.2020	03.04.2020
			A.Xh	20.09.2021	02.11.2021

Ndihmes specialist	P.P.	Inspektor	E.H	01.01.2020	Vazhdim
Ndihmes specialist	P.P.	Inspektor	Q.K	01.01.2020	Vazhdim
Ndihmes specialist	P.P.	Inspektor	M.L	01.01.2020	Vazhdim
Ndihmes specialist	P.P.	Inspektor	A.T	01.01.2020	Vazhdim
Ndihmes specialist	P.P.	Inspektor	A.P	17.06.2020	Vazhdim
Ndihmes specialist	P.P.	Inspektor	R.M	01.01.2020	22.05.2020

Burimi: DVP Shkodër, Përpunoi: GA

- ✓ (1) Shefi i Sektorit - Kryekomisar: për periudhën objekt auditimi, 2020 - 2022, janë alternuar 2 persona për pozicion pune.
- ✓ (4) Shef Sektori - Komisar: për periudhën objekt auditimi, 2020 - 2022, 3 vite, 2 prej tyre kanë nisur në 01.01.2020 dhe vijnë të jenë edhe tani, ndërsa 2 te tjerët kanë ndryshuar si më poshtë:
 - (1) pozicion ka qenë vakant nga data 01.01.2020- deri më 01.02.2021. Në vijim ka ardhur punonjësi I.H i cili ka qëndruar deri më 01.06.2022, më pas është zëvendësuar nga punonjësi P.D i cili vijon dhe tani.
 - (1) pozicion ka qenë punonjësi Gj.B për datat 01.01.2020 - 03.04.2020. Pas tij ka ardhur punonjësi B.D i cili ka qëndruar për periudhën 24.04.2020 - 19.09.2021. Në vijim, ka ardhur punonjësi A.XH që ka qëndruar për periudhën 20.09.2021 -02.11.2021. Më pas, ai është zëvendësuar nga punonjësi A.K i cili ka qëndruar për periudhën 02.11.2021- 02.02.2022. Për periudhën 02.02.2022 deri në 1.12.2022 ky pozicion ka qenë vakant, dhe me datë 01.12.2022 ka ardhur Z.B cili vijon edhe tani.
- ✓ (5) ndihmës specialist: për periudhën objekt auditimi, 2020 - 2022, 3 vite, 4 prej tyre kanë nisur në 01.01.2020 dhe vijnë të jenë edhe tani, ndërsa për 1 pozicion ka pasur dy ndryshime.

Për funksionimin e sallave operative dhe vendosjen e tyre në punë të plotë është i rëndësishëm edhe analizimi i ecurisë së fondeve dhe projekteve të parashikuara për ngritjen e tyre dhe shtrirjen e këtij mjeti komunikimi në të gjithë vendin tonë. Duhet theksuar se aktualisht çdo DVP ka një sallë operative nëpërmjet të cilës priten telefonatat e qytetarëve dhe trajtohen rastet e tyre. Gjithashtu është e rëndësishme të shpjegohet se çdo DVP ka vendosur në dispozicion të qytetarëve numra telefonik pa pagesë me qëllim lehtësimin e komunikimeve nëpërmjet këtij kanali komunikimi, përveç numrit unik të emergjencave 112, i cili ende nuk është shtrirë në rang vendi, por është plotësisht funksional vetëm në qytetin e Tiranës. Procesi i shtrirjes së këtij numri unik emergjencash në të gjithë vendin tonë, nga këndvështrimi financiar ka nisur me parashikimet e fondeve për rikonstrukcionin e godinave të DVP – ve në vitin 2018 dhe në vitin 2020.

Konstatohet se ende nuk janë përfunduar punimet për vendosjen e plotë në punë të sallave operative për Numrin Unik të Emergjencave, pasi në disa prej tyre vazhdojnë punimet për rikonstrukcionin e godinave dhe përmirësimin e infrastrukturës ekzistuese. Më konkretisht kanë përfunduar punimet në DVP Durrës dhe Shkodër sa i takon rikonstrukcionit të godinave dhe sallave operative, por ende nuk janë pajisur me pjesën e mbetur të hardëare dhe softëare për të vendosur në funksionim të plotë numrin Unik 112 njësoj siç është edhe në DVP Tiranë. Është në proces zbatimi i rikonstrukcionit të Komisarariatit të Sarandës, DVP Elbasan dhe DVP Dibër. Ende nuk ka nisur zbatimi për DVP Fier dhe Gjirokastrë. Vlera e kontratave të nënshkruara për realizimin e këtyre projekteve për periudhën 2018 – 2022 ka qenë 1,617,358 mijë lekë. Për periudhën 2018 – 2022 janë planifikuar punime në vlerën totale prej 894,403 mijë lekë, të cilat janë realizuar në masën 98% ose 879,362 mijë lekë. Megjithatë, në total niveli i realizimit këtyre projekteve krahasuar me vlerën totale të kontratave të nënshkruara është 54%. Aktualisht zbatimi

i tyre ndodhen në gjysmën e fazës, duke evidentuar një nivel të ulët realizimi. Për sa i përket DVP – ve të tjera ende nuk janë parashikuar projekte të tjera për shtrirjen e këtij shërbimi.

1. Gjetje nga auditimi:

Policia e Shtetit është angazhuar për të ndikuar pozitivisht në jetën e qytetarëve, por ky institucion ka funksionuar me numër të reduktuar punonjësish dhe me rotacion stafi të lartë për pozicionet e punës së parashikuara për sallat operative (mesatarisht 2–3 punonjës për pozicion punë). Gjithashtu nuk ka rritur të përmirësojë raportin midis forcave të policisë dhe numrit të popullsisë sipas objektivit të vendosur, 12.000 punonjës deri në vitin 2020.

2. Gjetje nga auditimi:

Për ngritjen dhe funksionimin e numrit unik 112 vlera e kontratave të nënshkruara për realizimin e projekteve të investimeve në DVP – të për periudhën 2018 – 2022 ka qenë 1,617,358 mijë lekë. Për periudhën 2018 – 2022 janë planifikuar punime në vlerën totale prej 894,403 mijë lekë. Kjo vlerë është realizuar në masën 98%, ose 879,362 mijë lekë, çka do të thotë që niveli i realizimit në total i këtyre angazhimeve financiare për vendosjen në funksion të numrit unik të emergjencave është 54%.

Konkluzione:

1. Mangësitë e evidentuara në fushën e burimeve njerëzore (mos plotësim i strukturave, rotacionet e stafit etj.) dhe financiare (vonesa në ngritjen dhe funksionimin e sallave operative) nuk ka krijuar kushtet e duhura për menaxhimin e ankesave që vijnë nga qytetarët nëpërmjet telefonatave, duke mos favorizuar konsolidimin e këtij shërbimi me të gjitha burimet e nevojshme njerëzore, financiare dhe logjistike për të funksionuar plotësisht në shërbim të të gjithëve.

1.1 Rekomandimi: Drejtori i Drejtorisë së Përgjithshme të Policisë së Shtetit të ngrejë grup pune për kryerjen e një analize të detajuar mbi arsyet e mos plotësimit të vendeve të punës dhe rotacionit të lartë të stafit në sallat operative të strukturave vendore për periudhën 2020 - 2022.

Brenda datës 30.06.2024

2.1 Rekomandimi: Drejtori i Përgjithshëm i Policisë së Shtetit, të ngrejë grup pune për të kryer një analizë të detajuar për shpenzimet, donacionet dhe realizimin e procesit hap pas hapi të ngritjes dhe funksionimit të sistemit të numrit unik 112 në drejtoritë vendore të policisë dhe t'i përcillet Ministrisë të Brendshme për informim.

Brenda datës 30.06.2024

4.2 A është siguruar përmirësimi i shërbimeve të P.SH në përgjigje të qytetarëve?

4.2.1 A kanë funksionuar në mënyrë të plotë kanalet e komunikimit midis qytetarëve dhe strukturave të P.SH?

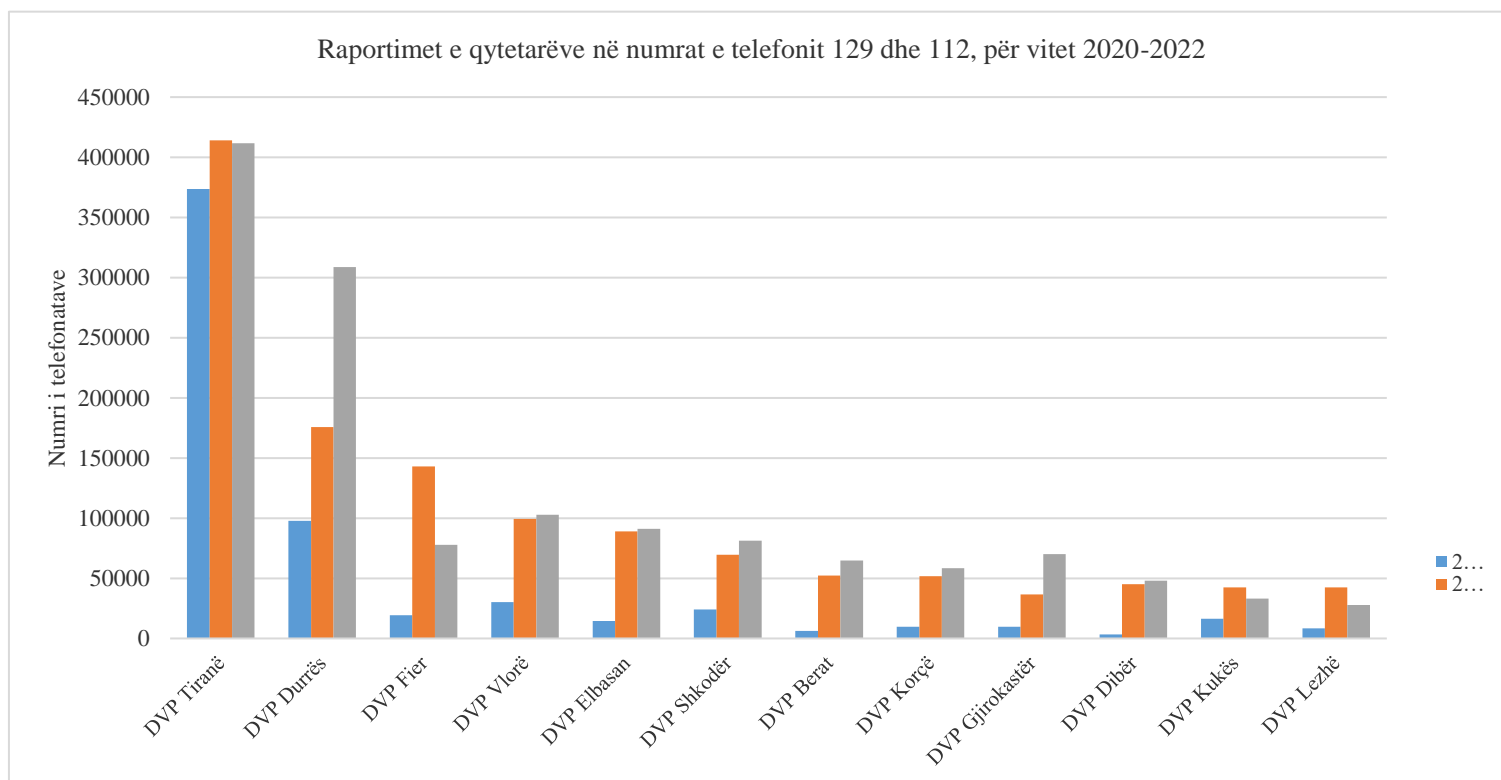
Në përputhje me parimet e policimit demokratik, PSH ka rritur ndjeshëm transparencën në drejtim të trajtimit të ankesave të qytetarëve si dhe ka krijuar mundësi të ndryshme aksesit në strukturat e saj, me qëllim rritjen e besimit të qytetarëve ndaj këtij institucioni dhe përmirësimin e jetës së gjithë komunitetit. Për këtë arsye në vendin tonë qytetari mund të kontaktojë Policinë e Shtetit nëpërmjet shumë kanalesh komunikimi.

Kanalet e komunikimit që përdoren më së shumti nga qytetarët për të kontaktuar PSH-në, për periudhën objekt auditimi, kanë qenë numri unik i emergjencave 112 dhe numrat e tjerë pa pagesë të publikuar nga PSH, Komisariati Dixhital, Portali i bashkëqeverisjes, Ankesat Dorazi.

I. Numri unik i emergjencave 112 dhe numrat e tjerë pa pagesë të publikuar nga PSH

Telefonatat në numrat e vendosur në dispozicion nga Policia e Shtetit janë kanali më i përdorur i komunikimit nga qytetarët për të kërkuar shërbimet e Policisë së Shtetit, për të përcjellë raportimet e tyre, apo ankesat e tyre. Përgjatë periudhës 2020 – 2022 vihet re një rritje e vazhdueshme e numrit të telefonatave nga 613,565 telefonata në 2020 në 1,376,710 në 2022²⁸. DVP Tiranë ka trajtuar numrin më të lartë të telefonatave krahasuar me qytetet e tjera, me një rritje graduale ndër vitet 2020-2022. Sikurse mund të identifikohet edhe nga grafiku i mëposhtëm, një numër të konsiderueshëm telefonatash kanë trajtuar edhe strukturat e policisë vendore në DVP Durrës, Fier, Vlorë, Elbasan, Shkodër, etj.

Grafik 3 Numri i raportimeve, në numrat e telefonit të P.SH



Numri unik i emergjencave (112) nuk është numri i vetëm nëpërmjet të cilit mund të kontaktohet strukturat e PSH – së. Shtrirja e këtij numri në rang republike është një iniciativë relativisht e re e cila ende është në fazë zbatimi. Për këtë arsye, PSH mund të kontaktohet nga qytetarët nëpërmjet telefonit edhe në numrat pa pagesë të publikuara në faqen zyrtare të PSH – së. Më konkretisht, përveç 112 (i cili do të jetë numër unik i emergjencave pa pagesë dhe që aktualisht funksionon vetëm në DVP Tiranë) numrat e tjerë janë si më poshtë:

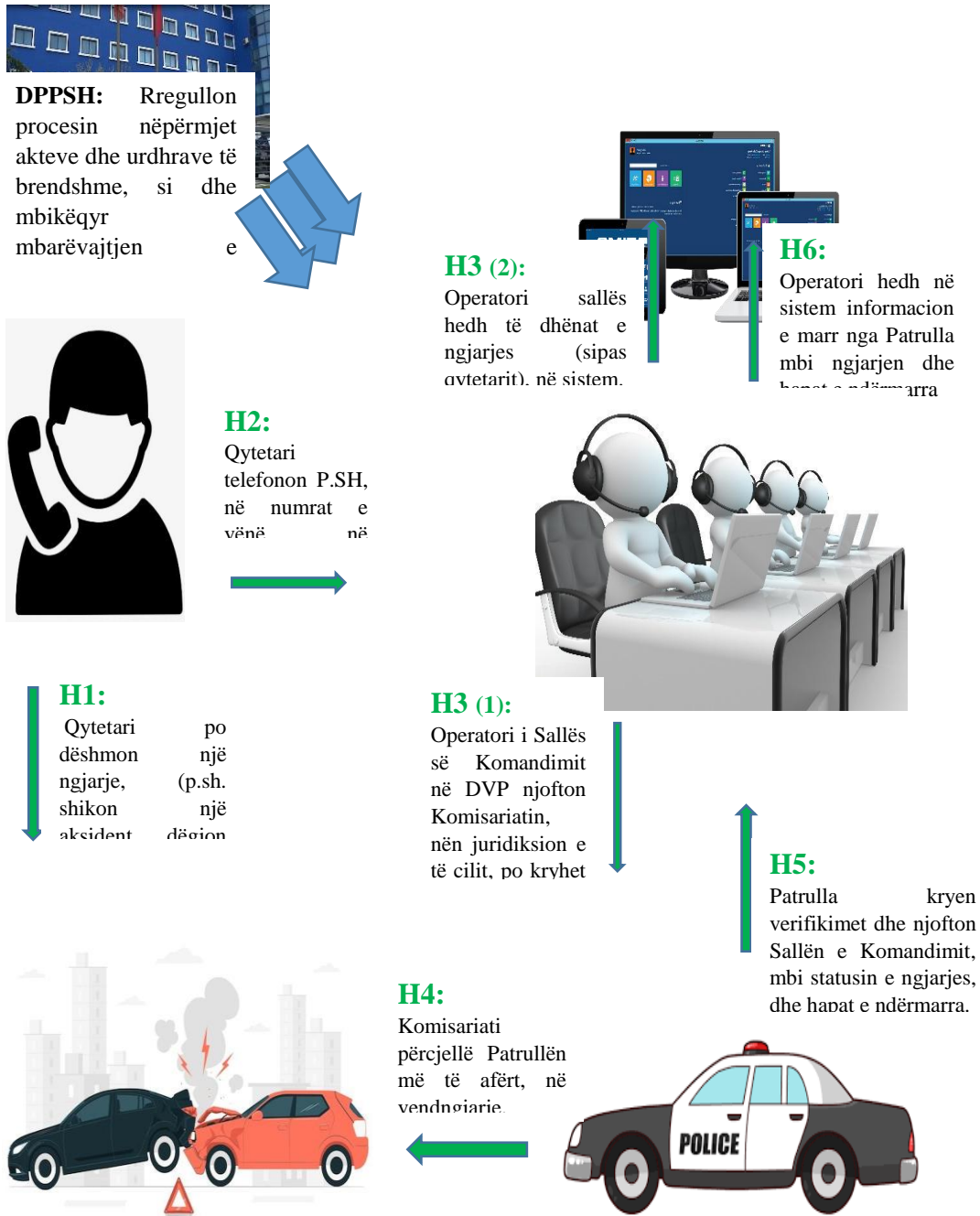
- i. Numri i telefonit 129 - me anë të të cilit qytetarë mund të telefonojnë Policinë e Shtetit, për të marr shërbim policor në DVP-të e tjera, në të cilat ende nuk ka nisur të funksionojë numri unik 112

²⁸ Referuar Strategjisë për Sigurinë dhe Rendin Publik 2015-2020, shtimi i numrit të telefonatave të publikut është një indikator performace i përmirësimit të sigurisë në komunitet. Me qëllim rritjen e ndërveprimit me publikun, strukturat e Policisë duhet të promovojnë përdorimin e numrit pa pagesë nga qytetarët.

- ii.* Numri i telefonit 126 - me anë të të cilit qytetarët mund të telefonojnë Policinë e Shtetit, për të marr shërbim nga Policia Rrugore. Ai funksionon njëloj si numri 129.
- iii.* Numrat me pagesë për të kontaktuar sallat operative të DVP-ve në vend, ose Komisaritet të cilat kanë salla komandimi.
- iv.* Numrat me pagesë për të kontaktuar Drejtorët respektiv të DVP-ve në vend.

Pavarësisht mungesës së një numrit unik për të gjitha DVP – të, mënyra se si funksionon veprimtaria e strukturave të PSH në momentin e marrjes së thirrjes nga qytetari është parimisht dhe praktikisht e njëjta. Pra, qytetari telefonon policinë në numrat e vendosura në dispozicion. Operatori i sallës pret telefonatën dhe hedh të dhënat e ngjarjes në sistemin e menaxhimit të çështjes dhe njofton komisaritetin të cilit i takon menaxhimi i çështjes. Komisariteti dërgon patrullën përkatëse në vendngjarje për të verifikuar situatën. Patrulla kryen verifikimin dhe njofton sallën e komandimit. Operatori hedh në sistem përfundimin e ngjarjes sipas raportimit të patrullës së policisë (sipas skemës më poshtë).

Skema 3, Telefonatat në numrat e telefonit të Policisë së Shtetit



Burimi: DPPSH dhe strukturat vendore, Përpunoi: G.A

Sikurse mund të vërehet, ende vijohet me mbajtjen e disa kanaleve të komunikimit telefonik nga Policia e Shtetit, në mungesë të zbatimit kombëtar të numrit unik të emergjencave 112.

Nga intervista dhe përgjigjet e pyetësorëve konstatohet se nga momenti i parashikimit fillestar të ekzistencës së një numri unik 112 e deri në vitin 2019 nuk ka qenë plotësisht e qartë cili duhet të ishte institucioni përgjegjës për menaxhimin e këtij numri.

Si fillim, ky numër përmendet në ligjin për urgjencën mjekësore²⁹ ku dhe parashikohet se shërbimi i urgjencës mjekësore përdor një numër telefoni unik, 112, të cilin e promovon në publik. Sipas këtij ligji, thirrja kalon automatikisht nga çdo kompani telefonike në vend, fikse dhe celulare, në njësinë e koordinimit të urgjencave mjekësore, pranë Qendrës Kombëtare të Urgjencave Mjekësore. Njësia e Koordinimit të Urgjencave Mjekësore nuk ka përdorur asnjëherë numrin 112 si numër unik. Ajo aktualisht përdor numrin 127, i cili është edhe numri identifikues i Urgjencës së Tiranës. Në vetvete dispozita përkatëse e ligjit për urgjencën mjekësore nuk përcakton saktësisht nëse ky numër do të menaxhohet nga njësia e koordinimit, por kufizohet vetëm me faktin që ky numër duhet të përdoret nga kjo njësi.

Duke filluar nga viti 2016, Policia e Shtetit vendosi në dispozicion të qytetarëve përdorimin e numrit unik të emergjencave 112, i cili është promovuar gjerësisht nga ky institucion duke nxitur qytetarët që t'i drejtohen në këtë mënyrë strukturave të saj për zgjidhjen e problematikave të ndryshme. Për këtë qëllim është miratuar edhe procedura standarde përkatëse me titull “Për marrjen dhe menaxhimin e thirrjeve telefonike në numrin e emergjencave 112”³⁰. Në vijim është ngritur Salla e Komandimit në DVP Tiranë në të cilën ka gjetur plotësisht zbatim numri unik i emergjencave 112, por pa arritur të shtrihet në të gjithë vendin tonë.

Në vitin 2019 me miratimin e ligjit për mbrojtjen civile përcaktohet për herë të parë saktësisht që ngritja dhe funksionimi i sistemit të numrit të unifikuar të thirrjeve emergjente 112 miratohet me vendim të Këshillit të Ministrave, me bashkë propozim të ministrit përgjegjës për emergjencat civile dhe të ministrit përgjegjës për punët e brendshme.³¹

Deri në momentin e kryerjes së këtij auditimi, ka rezultuar vetëm përgatitja e një draft urdhër të përbashkët, përgatitur nga Ministri i Mbrojtjes drejtuar Ministrit të Brendshëm³², për ngritjen e grupit ndërinstitucional të punës për hartimin dhe implementimin e projektit për numrin 112.

Në këtë draft Urdhër parashikohet ndër të tjera, përllogaritja e kostos financiare për ngritjen dhe funksionimin e numrit të unifikuar të thirrjeve emergjente 112, përllogaritja e kostos financiare të kalimit të infrastrukturës së ngritur aktualisht për numrin e unifikuar të thirrjeve emergjente 112 nga Ministria e Brendshme te Ministria e Mbrojtjes etj.

Nga përgjigjet zyrtare të institucioneve ka rezultuar se ende po punohet nga Agjencia Kombëtare e Mbrojtjes Civile, Ministria e Mbrojtjes dhe Ministria e Brendshme për hartimin e draftit paraprak të VKM-së “Për ngritjen dhe funksionimin e numrit të unifikuar të thirrjeve emergjente 112”.

Në muajt e parë të vitit 2023, ka pasur një zhvillim të ri në këtë drejtim, pasi Këshilli i Ministrave ka miratuar Strategjinë Kombëtare për Zvogëlimin e Riskut nga Fatkeqësitë 2023 - 2030 dhe Planin e saj të Veprimit³³. Strategjia parashikon në objektivin strategjik nr. 3 që zbatimi i plotë dhe në të gjithë territorin e Shqipërisë i numrit të unifikuar të Emergjencave Civile 112, do të kalojë nëpërmjet fazave të mëposhtme:

²⁹ Ligji nr. 147/2014 “Për Urgjencën Mjekësore”, neni 10, pika 3.

³⁰ Urdhër nr.340/1, datë.19.05.2016 i Drejtorit të Përgjithshëm të Policisë së Shtetit.

³¹ Ligji nr. 45/2019 “Për Mbrojtjen Civile”, neni 47, pika 3.

³² Urdhri i përbashkët i sipër cituar është përcjellë me shkresën nr. 5056/2 prot., datë 10.10.2022.

³³ VKM nr. 94, datë 22.02.2023 “Për miratimin e Strategjisë Kombëtare për Zvogëlimin e Riskut nga Fatkeqësitë 2023-2030, dhe Planit të Veprimit”.

1. Hartimi dhe miratimi i VKM-së “Për ngritjen dhe funksionimin e sistemit të unifikuar të thirrjeve emergjente 112.
2. Hartimi i një studimi për gjendjen e zbatimit të 112 në Shqipëri, bazuar në gjendjen faktike dhe studimin e fizibilitetit dhe projektin e zbatimit të vitit 2011.
3. Nëse është e nevojshme, bazuar në përfundimet e studimit, hartimi i një projekti të ri për zbatimin e numrit 112.
4. Zbatimi i numrit të unifikuar të Emergjencës Civile 112, bazuar në konkluzionet e studimit të kryer dhe projektit të ri/studimit të fizibilitetit dhe projektit të zbatimit, të kryer në dhjetor 2011 , në kuadër të Projektit të Bankës Botërore “*Projekti për Zbutjen dhe Përshtatjen ndaj Riskut të Fatkeqësive*”.
5. Planifikimi i buxhetit dhe kryerja e të gjithë pagesave të nevojshme për zbatimin e numrit të unifikuar të emergjencës civile 112 sikurse pagesat e tjera vjetore të funksionimit dhe operimit të tyre.”

Sipas Strategjisë, këto aktivitete parashikohet të kryhen në afatin kohor 2023 - 2026, me kosto të përafërt prej 30 milionë euro, me institucion përgjegjës Agjencinë Kombëtare e Mbrojtjes Civile (Ministria e Mbrojtjes), dhe institucion kontribuues Ministrinë e Brendshme dhe ministritë e tjera të linjës.

Ky proces i nisur në vitin 2014, ende rezulton i papërfunduar, kjo për shkak se ka munguar një vizion i përbashkët për shtrirjen e këtij shërbimi në të gjithë vendin. Vlen të theksohet se vendit tonë i është vendosur shpeshherë në dukje mungesa e një angazhimi thelbësor në këtë drejtim.

Në progres raportin e BE – së të publikuar në vitin 2021 mbi punën e kryer gjatë vitit 2020 thuhet se “*Finalizimi i kalimit dixhital përfundoi në dhjetor 2020 dhe nevojiten ende përpjekje të mëtejshme financiare për të zbatuar numrin evropian të urgjencës 112. Nuk është bërë përparim në implementimin e numrit të vetëm evropian të urgjencës 112. Siç është planifikuar në Programin Buxhetor Afatmesëm 2020 - 2022, numri i unifikuar i emergjencës 112 pritet të zbatohet në të gjithë Shqipërinë deri në vitin 2021.*”³⁴

Në progres raportin e BE-së të publikuar në vitin 2022 mbi punën e kryer gjatë vitit 2021 (Kapitullin 10 mbi Transformimin Dixhital dhe Median) thuhet se: “*Në vitin e ardhshëm, Shqipëria duhet të arrijë zgjerimin e numrit të emergjencës 112 në të 12 rajonet e vendit. Siç është planifikuar në programin buxhetor afatmesëm 2021 - 2023, afati i fundit për shtirjen e numrit të unifikuar të emergjencave 112 është fundi i vitit 2022.*”³⁵

Pavarësisht faktit se ky numër ende nuk është shtrirë në të gjithë vendin, ai është plotësisht funksional në DVP Tiranë (vetëm për qytetin e Tiranës), e për këtë arsye është marrë në shqyrtim gjatë këtij auditimi. Përveç DVP Tiranë, janë marrë në shqyrtim edhe dy DVP të tjera të cilat kanë pasur për periudhën objekt auditimi një numër të konsiderueshëm thirrjesh: DVP Durrës dhe DVP Shkodër.

³⁴ <https://neighbourhood-enlargement.ec.europa.eu/system/files/2021-10/Albania-Report-2021.pdf>, fq. 85

³⁵ <https://neighbourhood-enlargement.ec.europa.eu/system/files/2022-10/Albania%20Report%202022.pdf>, fq.86

I. 1 Sistemi i numrit 112 funksionon me sistem teknologjik për administrimin e thirrjeve emergjente vetëm në Tiranë

Përgjatë këtij auditimi në DVP-të e përzgjedhura u evidentua se në zonën e Tiranës, numri 112 funksionon me sistem teknologjik për administrimin e thirrjeve emergjente. Për zonat e tjera, numrat pa pagesë për shërbimin e P.SH.-së funksionojnë me telefona fizik me kartë SIM.³⁶

Funksionimi i 112 pritet të shtrihet në DVP Durrës, DVP Fier, DVP Gjirokastrë, DVP Shkodër, dhe Komisariatit e Policisë Sarandë.

Gjatë vëzhgimit në terren të kryer për të verifikuar mënyrës se si priten dhe trajtohen telefonatat e qytetarëve në DVP Tiranë, Shkodër dhe në Durrës u evidentuan disa problematika.

Në DVP Tiranë, procesi i thjeshtuar i marrjes dhe trajtimit të telefonatave nga qytetarët, nis me marrjen e thirrjes së qytetarit dhe vijon me:

- Hedhjen e të dhënave të çështjes manualisht nga operatori i sallës së komandimit në Sistemin e Menaxhimit të Çështjes. Telefonata audio regjistrohet automatikisht në sistemin Live2.0;
- Dërgimin e patrullës në vendngjarje, dhe marrjen e informacionit mbi hapat e ndjekur nga kjo e fundit. Operatori plotëson manualisht rastin në Sistemin e Menaxhimit të Çështjes bazuar në raportimin e patrullës.

Në sistemin e ngritur në DVP Tiranë mbërrijnë dhe kryen regjistrimet audio të telefonatave që vijnë në numrat edhe nga numrat e tjerë të PSH: 129 numri tjetër i PSH dhe 126 numri i Policisë Rrugore. Gjithashtu, priten edhe telefonatat e ardhura për shërbimin e urgjencës mjekësore, apo zjarrfikësen. Këto lloj telefonatash përcillen në njësinë e Koordinimit të Urgjencës Mjekësore, apo tek strukturat e zjarrfikëses.

Në DVP Durrës, salla në të cilën aktualisht priten telefonatat, ka funksionuar si e tillë prej 3 - 4 vitesh.

Në sallën e komandimit, dy punonjësit e turnit, presin telefonata nga qytetarët në 6 telefona në numrat e emergjencës (112, 129, 126 dhe numrat me pagesë të publikuar në faqen eeb të DPPSH-së, për DVP Durrës) dhe 3 numra të brendshëm të punës:

- 1 telefon fiks për numrat me operator Vodafone;
- 1 telefon fiks për numrat me operator ONE (068);
- 1 telefon celular për numrat me operator Vodafone (069);
- 1 telefon celular për numrat me operator ONE (068);
- 1 telefon celular për numrat me operator ONE (067);
- 1 telefon fiks për numrin 05222266 (ky numër nuk identifikohet ku është i publikuar, e me të cilin mund të njihet publiku, si numër që është në shërbim për të kontaktuar DVP Durrës);
- 2 telefona fiks për numrat Albtelekom, që nuk funksionojnë, pasi ky operator nuk është më në treg.

Salla operative priste edhe thirrjet e ardhura në numrin me pagesë (0694110217). Nga 8 telefona janë funksional 6 prej tyre.

Gjatë vëzhgimit në terren rezultoi se në disa raste telefonatat e kryera kundrejt numrit 112 nga rrethinat e qytetit të Durrësit mund të kryheshin, si për shembull në rastin kur numri 112 telefonohej nga një telefon me SIM kartë të operatorit Vodafone. Në këtë rast në ekranin e telefonit

³⁶ Shkresa e Departamentit të Shërbimeve Mbështetëse në DPPSH, nr. 989 prot., datë 06.03.2023 “Kthim përgjigje mbi informacionin e kërkuar”, kategoria D, përgjigja nr. 2 dhe 3.

të sallës operative nuk shfaqet numri i thirrësit, por shfaqet termi “*I pa disponueshëm*”. Këto telefonata nuk hapen nga operatorët e sallës.

Kur numri 112, telefonohej nga një telefon me SIM kartë të operatorit ONE në ekranet e telefonave të sallës operative shfaqet numri i thirrësit dhe vijohet me trajtimin e ngjarjes.

Kur numri 129 dhe numri 126 telefonohej nga një telefon me SIM kartë të operatorit Vodafone, në ekranin e telefonit të sallës operative shfaqet numri i thirrësit.

Kur numri 129 dhe numri 126 telefonoheshin nga një telefon me SIM kartë të operatorit ONE në ekranet e telefonave të sallës operative shfaqet numri i thirrësit.

Rezultoi nga vëzhgimi në terren se, në mungesë të sistemit teknologjik për administrimin e thirrjeve, aktualisht telefonatat audio nuk regjistrohen.

Gjatë vëzhgimit në terren në DVP Shkodër, u konstatua se qytetarët mund t’i drejtohen strukturave të Policisë së Shtetit nëpërmjet numrave pa pagesë 129, 126 dhe numrave celular me pagesë, publikuar në faqen zyrtare ëeb të Policisë së Shtetit për qarkun e Shkodrës. Në sallën e komandimit në DVP Shkodër gjatë një turni punojnë zakonisht 2 punonjës (operatorë) dhe shefi i sallës. Krahas detyrave të tjera, ata duhet të menaxhojnë njëkohësisht 7 celularë/telefona:

- 2 telefona fiks (një për të pritur thirrjet që vijnë në numrin 126 dhe një për të pritur thirrjet që vijnë në numrin 129), për qytetarët që kartat telefonike/celulare i kanë me kompaninë *Eagle*. Këto telefona nuk e tregojnë numrin e thirrësit e për këtë arsye operatori nuk mund të rikontaktojë thirrësin.
- 1 telefon celular me dy karta (një për të pritur thirrjet që vijnë në numrin 126 dhe një për të pritur thirrjet që vijnë në numrin 129), për qytetarët me Sim kartë të kompanisë Vodafone.
- 1 telefon celular me dy karta (një për të pritur thirrjet që vijnë në numrin 126 dhe një për të pritur thirrjet që vijnë në numrin 129), për qytetarët me Sim kartë të kompanisë One.
- 3 telefona me numra policor, (1 telefon fiks për kontaktet me eprorët dhe 2 telefona me pagesë në shërbim për qytetarët).

Duhet theksuar se në këtë situatë vijon të plotësohet manualisht edhe sistemi i menaxhimit të çështjes me të dhënat e ngjarjes, si dhe njoftohet telefonikisht edhe patrulla për të verifikuar ngjarjen e raportuar.

Administrimi manualisht i 7 telefonave, nga 2 punonjës policie përgjatë një turni cenon eficiencën dhe efektivitetin e procesit, sidomos në raste fluksi telefonatash apo edhe ngjarjesh të rënda.

I. 2 Sistemi teknologjik për administrimin e thirrjeve emergjente në Tiranë nuk lokalizon vendndodhjen e thirrësit

Sistemi aktualisht nuk lokalizon vendndodhjen e përafërt të thirrësit, pasi teknologjia në dispozicion dhe përdorim nga ky sistem nuk e ka të integruar këtë opsion.

Nga ana tjetër evidentohet gjithashtu se ligjërisht jo gjithmonë lejohet identifikimi i vendndodhjes së thirrësit. Më konkretisht, ligji për komunikimet elektronike në R.SH³⁷ parashikon që sipërmarrësit e rrjeteve publike telefonike ose shërbimeve telefonike të disponueshme për publikun janë të detyruar të lejojnë thirrjet pa pagesë drejt shërbimeve të emergjencës dhe, nëse është e mundur teknikisht, të sigurojnë informacion për vendndodhjen e tij. Megjithatë, informacioni për vendndodhjen mund të përcillet vetëm nëse përdoruesi i numrit telefonik të këtë rënë dakord.

³⁷ Ligji nr. 9918, datë 19.5.2008 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë, i ndryshuar, nenit 89, pika 1 dhe 2.

Në procedurën standarde për marrjen dhe menaxhimin e thirrjeve telefonike në numrin e emergjencave 112³⁸, parashikohet që sistemi të lokalizojë vendndodhjen e përafërt të thirrësit, në rastet kur thirrësi nuk mund të përcaktojë vendndodhjen e tij.

*“Një detyrë thelbësore në një situatë emergjence ose krize është pozicionimi dhe lokalizimi i personit në ankth. Shpesh personi që telefonon 112 është i tronditur ose i hutuar nga situata, kështu që është e rëndësishme të përdoret teknologjia për të ndihmuar lokalizimin e vendi ku duhet të drejtohet ndihma. Vendndodhja e personit në ankth është kështu në varësi të zgjidhjeve teknike të përditësuar, hartave dhe regjistrave të adresave. Adresat e vendndodhjes janë një mjet i rëndësishëm në përcaktimin e vendndodhjes.”*³⁹

Në këto kushte, kur qytetari dëshiron të tregojë vendndodhjen, por si rezultat i pamundësisë shkaktuar nga ankthi apo gjendja e rënduar psikologjike etj nuk e përcakton dot atë, ai duhet të asistohet nga zgjidhjet teknologjike, me qëllim arrijten në kohë të shërbimit të emergjencës së kërkuar.

Aktualisht në vendin tonë ende është në diskutim që përveç shërbimit të thirrjeve të numrit unik 112, të përfshihen shërbimet si MC-LTE, E-Call, AML⁴⁰, Geolocation⁴¹ dhe integrimi me shërbimet e tjera të P.SH⁴².

I. 3 Operatorët e sallës së komandimit në DVP Tiranë nuk arrijnë gjithmonë të plotësojnë sistemin e menaxhimit të çështjes me të dhënat e telefonatës.

Në DVP Tiranë, sistemi i numrit unik 112 regjistron telefonatat ofron mundësinë për të dëgjuar thirrjet e ardhura. Sistemi ruan të dhënat e bisedës audio, datës së telefonatës, kohëzgjatjen dhe orën e telefonatës. Gjithashtu sistemi gjeneron të dhëna statistikore për punën e çdo punonjësi⁴³.

➤ *Janë identifikuar 6 raste të raportimeve të qytetarëve, të cilat nuk rezultojnë të regjistruara në sistem*

Të gjithat telefonatat e regjistruara në sistem duhet të hidhen manualisht gjatë telefonatës nga operatori i sallës në sistemin e menaxhimit të çështjes.⁴⁴ Pavarësisht kësaj janë evidentuar raste kur ky hap nuk është kryer. Nga 16 telefonata të shqyrtuara nga grupi i auditimit në sistemin kompjuterik *Live 2.0* kanë rezultuar 6 raste të telefonatave të qytetarëve të cilat nuk janë regjistruar në sistem. Këtu përfshihen edhe rastet e telefonatave të ndryshme për të njëjtën ngjarje, Rrjedhimisht, nuk mund të identifikohen hapat e ndërmarrë nga Strukturat e Policisë së Shtetit, për trajtimin e rasteve në fjalë (të dhënat e tabelës 10, në anekse).

➤ *Janë identifikuar 11 raste kur komunikimi me qytetarin nuk është arritur, telefonata nuk është regjistruar në sistem dhe telefonuesi nuk është rimarrë nga salla operative*

³⁸ Urdhër nr. 340/1, datë.19.05.2016 i Drejtorit të Përgjithshëm të Policisë së Shtetit.

³⁹ Zyra Kombëtare e Auditimit Suedez: Qeverisja e Alarmit SOS– e rëndësishme për sigurinë e njerëzve”, 2015, fq. 3.

⁴⁰ AML- Advance Mobile Location është shërbim që mundëson që qytetari në rast emergjence të mundet t’i mundësoj sallës operative identifikimin e vendndodhjes.

⁴¹ Geolocation - është shërbim që lejon identifikimin në kohë të vendndodhjes në rast se qytetari i bie numrit të emergjencave 112.

⁴² Shkresa e Departamentit të Shërbimeve Mbështetëse në DPPSH, nr. 989 prot., datë 06.03.2023 “*Kthim përgjigje mbi informacionin e kërkuar*”, kategoria D, përgjigja nr. 4. E-mail zyrtar, DTI, kthim përgjigje, 12 prill 2023

⁴³ Përgjigje e DVP Tiranë nr. prot. 3092/4, datë 29.03.2023, në vijim të kërkesës për informacion të grupit të auditimit.

⁴⁴ Urdhri nr. 340/1, datë.19.05.2016 i Drejtorit të Përgjithshëm të Policisë së Shtetit, Kapitulli .5.1, pika 3.

Nëse operatori merr një telefonatë dhe nga ana tjetër nuk përgjigjet njeri apo bie linja, operatori nëse është e mundur identifikon numrin thirrës, duke bërë edhe regjistrimet e të dhënave në sistem dhe i telefonon numrit thirrës për të marrë informacion mbi arsyen e thirrjes.⁴⁵

Nga auditimi është konstatuar se, në rastet kur qytetarët kanë telefonuar sallën operative të DVP Tiranë dhe nuk është arritur komunikimi me ta (p.sh. operatori i sallës operative është prezantuar, por qytetari nuk i përgjigjet), megjithëse identifikohet numri thirrës, rasti nuk rezulton i regjistruar në sistem dhe me mbylljen e telefonatës thirrësi nuk është telefonuar nga salla operative, për të marrë informacion mbi arsyet e telefonatës. Grupi i auditimit ka veçuar disa raste të tilla, të identifikuar gjatë fazës së terrenit, në DVP Tiranë, paraqitura në tabelën nr. më poshtë, nga ku do të veçonim rastin nr. 11 (në regjistrimin audio dëgjohet një zonjë e cila po dhunohet në kohën e telefonatës).

Tabela 6 Raste në të cilat nuk është arritur komunikimi me qytetarin që ka telefonuar, të cilat nuk rezultojnë të regjistruara në sistem dhe nuk janë ritefonuar

Nr.	Nr. telefoni	Data	Ora	Kohëzgjatja e telefonatës
1	0685353714	21 prill 2022	10:40 : 34 PM	8 sekonda
2	0683026642	21 prill 2022	10:37:45 PM	16 sekonda
3	0694841023	21 prill 2022	10:22: 54 PM	18 sekonda
4	0697528464	21 prill 2022	8:39 :35 PM	10 sekonda
5	0695155191	21 gusht 2022	10:25 PM	7 sekonda
6	0692206703	12 tetor 2022	11:23 :35 PM	9 sekonda
7	0686080301	12 gusht 2022	11:50:25 PM	6 sekonda
8	0685363610	22 korrik 2022	11: 55:04 PM	10 sekonda
9	0674041684	26 qershor 2022	11:53:18 PM	7 sekonda
10	0684301444	15 maj 2022	11:52:56 PM	6 sekonda
11	0693868831	11 gusht 2022	12:40 PM	Dëgjohet që zonja po dhunohet

Burimi: Sistemi Live 2.0 DVP Tiranë Përpunoi: G.A

➤ *Koha e reagimit të strukturave të policisë ka qenë më shumë se 13 minuta*

Trajtimi në kohë dhe i plotë i rasteve të raportuara nga qytetarët në kanalet e komunikimit të Policisë së Shtetit është vendimtar për të siguruar mbrojtjen e jetës, sigurisë publike dhe sundimin e ligjit në vend. Koha e synuar e reagimit policor është 13 minuta⁴⁶.

Referuar të dhënave të regjistruara në Sistemin e Menaxhimit të Çështjes, ka rezultuar se përgjithësisht strukturat e Policisë kanë mbërritur në vendngjarje në një afat kohor më të gjatë se 13 minuta nga momenti i marrjes së telefonatës nga qytetarët.

Tabela 7: Koha e reagimit të Strukturave Policore (referuar të dhënave të regjistruara në Sistemin e Menaxhimit të Çështjes), DVP Shkodër

Datat	Raste gjithsej gjatë ditës ⁴⁷	Raste gjithsej nga qytetarët (marr në shqyrtim)	Mbi 13 minuta		Mbi 30 minuta		1-10 orë	
			Në numër	Në % ndaj rasteve në shqyrtim	Në numër	Në % ndaj rasteve në shqyrtim	Në numër	Në % ndaj rasteve në shqyrtim
31.12.2022	21	6	6	100%	6	100%	5	83%
24.07.2022	22	9	6	67%	4	44%	2	22%
24.12.2021	77	12	9	75%	9	75%	6	50%
06.08.2021	113	23	17	74%	12	52%	8	35%

⁴⁵ Urdhri nr. 340/1, datë.19.05.2016 i Drejtorit të Përgjithshëm të Policisë së Shtetit, Kapitulli 5, pika 8.

⁴⁶ Kthim përgjigje mbi kërkesën për informacion të grupit të KLSH-së, nr. prot. 1394, datë 06.04.2023.

⁴⁷ Krahas rasteve të raportuara nga qytetarët, në sistem janë regjistruar dhe raportime të punonjësve të policisë të cilët raportojnë përgjithësisht për gjopa të vëna, raste kur qendrat e urgjencës raportojnë për raste të mbërritur të qytetarëve të dëmtuar (p.sh. ka pirë alkool në vend të ujit), njoftime të Gardës për shoqërim, etj.

18.04.2020	21	13	9	69%	4	31%	3	23%
Total	254	63	47	75%	35	56%	24	38%

Burimi: Të dhëna të shkarkuara nga Sistemi i Menaxhimit të Çështjes, Përpunoi: Grupi i auditimit

Tabela 8: Koha e reagimit të Strukturave Policore (referuar të dhënave të regjistruara në Sistemin e Menaxhimit të Çështjes), DVP Tiranë

Raste të marra në Shqyrtim ⁴⁸	Nuk është shënuar koha e mbërritjes së patrullës		Është shënuar koha	Mbi 13 minuta		Mbi 30 minuta deri në 1 orë	
	Në numër	Në % ndaj rasteve të marra në shqyrtim		Në numër	Në % ndaj rasteve që është shënuar koha	Në numër	Në % ndaj rasteve që është shënuar koha
26 ⁴⁹	10	38.5%	16	12	75%	7	44%

Burimi: Të dhëna të shkarkuara nga Sistemi i Menaxhimit të Çështjes, Përpunoi: Grupi i auditimit

Në rastet e analizuara, përveç mangësive, janë konstatuar edhe raste ku veprimi në kohë dhe i organizuar i Policisë së Shtetit ka parandaluar ngjarje të cilat mund përfundonin në pasoja të rënda, si p.sh.:

- raste të rrëmbimit me dhunë të fëmijëve (p.sh. rast i datës 16.02.2022, ku është Policia e Tiranës ka identifikuar dhe gjetur mjetin, autorin dhe të miturin e marrë në mjete në kundërshtim me dëshirën e tij);
- raste të futjes me dhunë të personit në mjet dhe konflikt (p.sh. rasti i datës 12.03.2022, ku është Policia e Tiranës ka identifikuar dhe kontaktuar në kohë personat e përfshirë) etj.
- raste të konflikteve midis qytetarëve, të adresuara në kohë dhe pa pasojë nga strukturat e Policisë Shkodër etj.

➤ *Jo gjithmonë të dhënat e rastit janë plotësuar në mënyrë të plotë dhe të saktë në sistemin e menaxhimit të çështjes*

Operatori duhet të shkruajë në sistem tekstin e plotë të telefonatës dhe përshkrimin e saktë të ngjarjes së ndodhur. Ai/Ajo duhet të dëgjojë me vëmendje, të bëjë pyetje specifike sqaruese dhe të hedhë në sistem çdo gjë të rëndësishme që qytetari raporton. Gjithashtu, pas përfundimit të veprimeve nga ana e shërbimeve policore për verifikimin e telefonatës, bën plotësimet e të dhënave në modulën e telefonatave, duke bërë shënime të plota, se kush e ndoqi ngjarjen apo zgjidhjen e problemit, kush u njoftua për të dhe oraret e veprimeve përkatëse verifikuese, si dhe mënyrën e zgjidhjes.⁵⁰

⁴⁸ Numri i raportimeve të marra në shqyrtim nga grupi i auditimit është më i lartë, por raportimet e ardhura për të njëjtën ngjarje janë përlogaritur si 1 ras, dhe koha është përlogaritur nga raportimi i parë i marrë për ngjarjen në fjalë. Në DVP Tiranë analiza është kryer e plotë për telefonatat e marra në shqyrtim, ku ato janë ndjekur që nga regjistrimet audio, e në vijim në regjistrimet manuale të hapave të ndërmarra. Në DVP Shkodër, për shkak të mungesës së sistemit 112 kjo analizë është kryer vetëm nëpërmjet të dhënave manuale të hedhura në Sistemin e Menaxhimit të Çështjes

⁴⁹ Në këta analizë duke qenë se janë marrë në shqyrtim edhe rastet e ardhura nëpërmjet Komisarariatit Dixhital, për të cilat nuk ofrohet siguri mbi numrin e raportimeve të marra (gjetja në trajtimin e pyetjes audituese 1.2.1), nuk mund të konkludohet mbi numrin e njoftimeve total ta marra në ditë të caktuara (në të cilat grupi i auditimit ka përzgjedhur rastet e marra në Shqyrtim). Pra, nuk mund të kryhet e njëjta analizë si në DVP Shkodër (ku kemi edhe numrin total të rasteve të marrë në një ditë, pasi grupi ka shkarkuar nga sistemi numrin total të raportimeve të marra në çdo ditë, nga ku janë përzgjedhur rastet e marra në shqyrtim)

⁵⁰ “Rishikimi i Procedurave Standarde të punës për Menaxhimin Policor të Çështjes” miratuar me Urdhrin e Drejtorit të Përgjithshëm të Policisë së Shtetit nr. 370, datë 15.4.2016, 2 të Kapitullit 2, pika 2 dhe kapitulli 3, pika 4.

Sikurse paraqitur edhe në tabelën (tabela nr. 9): “Koha e reagimit të Strukturave Policore (referuar të dhënave të regjistruara në Sistemin e Menaxhimit të Çështjes), DVP Tiranë”, në 38.5% të rasteve të ndërmarrë në shqyrtim në DVP Tiranë, nuk është shënuar koha kur është kryer verifikimi i rasteve të raportuara nga qytetarët. Ndërsa sikurse paraqitura në tabelën nr. 11 në anekse, në disa raste përshkrimi i ngjarjes së marrë nga qytetari nuk përkon me problemin e regjistruar në sistem.

II. Komisariati Dixhital

Komisariati dixhital është një aplikacion me anë të së cilit qytetarët mund t’i drejtohen Policisë së Shtetit për ankesat apo problematikat e tyre. Ky aplikacion ka nisur të funksionojë rregullisht në vitin 2016⁵¹. Aplikacioni i është dhuruar Policisë së Shtetit nga Fondacioni Vodafone Albania. Aplikacioni funksionon si një sistem *portal mobile* për menaxhimin e informacionit, i organizuar 24 orë në 24, për marrjen në kohë reale të raportimeve nga shtetasit për ngjarje dhe shqetësime që kërkojnë zgjidhje.⁵²

Sipas procedurës standarde në fuqi disa nga avantazhet e përdorimit të tij janë:

- ✓ funksionimi 24/7, pa ndërprerje, duke ofruar mundësinë e raportimit në kohë reale;
- ✓ në sistem mund të ngarkohen foto dhe video nga ngjarja;
- ✓ përdoruesi mund të zgjedh të mbetet anonim;
- ✓ sistemi merr automatikisht vendndodhjen e saktë të përdoruesit që po kryen raportimin, në rast se ky i fundit dëshiron ta tregojë vendndodhjen gjeografike të tij etj;

➤ Aktualisht aplikacioni “Komisariati Dixhital” nuk funksionon

Nga verifikimi i kryer konstatohet se aplikacioni aktualisht nuk është në funksion. Ky sistem nuk ka funksionuar nga data 14 korrik 2022 e në vazhdim, për shkak të sulmeve kibernetike të vitit të kaluar.

Gjatë kohës kur ky aplikacion ka qenë plotësisht në funksion ka pasur raportime të shumta nga qytetarët. Për periudhën 2020 – 2021 raportimet në total kanë qenë 106,898, përkatësisht 47,732 raste për 2020 dhe 59,166 raste për 2021.

Tabela 9 Raportimet e kryera nëpërmjet Komisarariatit Dixhital sipas DVP-ve, për periudhën 2020 - 2022

Struktura	2020	2021	2022 ⁵³	Totali 2020-2022
DVP Tiranë	26,624	34,391	22,808	83,823
DVP Durrës	3,833	4,343	3,096	11,272
DVP Vlore	4,302	3,988	2,255	10,545
DVP Shkodër	2,332	4,935	2,126	9,393
DVP Elbasan	2,588	3,427	2,534	8,549
DVP Korçë	3,019	2,347	1,491	6,857
DVP Fier	1,557	2,312	1,169	5,038
DVP Gjirokastrë	1,631	1,451	1,357	4,439
DVP Lezhe	524	517	417	1,458
DVP Berat	459	439	383	1,281
DVP Dibër	463	491	274	1,228
DVP Kukës	400	525	266	1,191
Totali	47,732	59,166	38,176	145,074

⁵¹ Me miratimin e Procedurës Standarde për marrjen dhe administrimin e njoftimeve në këtë portal, me Urdhrin nr. 215, datë 07.03.2016 të D.P të P.SH. Në vitin 2021, ky urdher u shfuqizua për të miratuar Procedurën Standarde të përditësuar, me Urdhrin nr. 738, datë 04.08.2021 të D.P.

⁵² Urdhri nr. 738, datë 04.08.2021, i Drejtorit të Përgjithshëm të Policisë së Shtetit, i cili ka miratuar Procedurën Standarde të përditësuar për marrjen dhe administrimin e njoftimeve në Portalin Komisarariatit Dixhital,

⁵³ Për vitin 2022, të dhënat për Komisarariatit Dixhital janë deri më 14.07.2022 pasi më tej, ky aplikacion nuk ka funksionuar.

Në total për tre vitet 2020, 2021 dhe 2022, DVP Tiranë është struktura që ka marrë numrin më të lartë të raportimeve 83,823, e ndjekur nga DVP Durrës me 11,272 raportime etj.

Në Sistemin e Menaxhimit të Çështjes, përveç telefonatave të qytetarëve, hidhen edhe të dhëna nga raportimet e ardhura përmes Komisarariatit Dixhital, së bashku me veprimet e kryera nga strukturat e policisë.

Sistemi i menaxhimit të çështjes lejon filtrimin veçmas të rasteve të raportuara në aplikacionin Komisaritati Dixhital, duke përjashtuar rastet e ardhura nëpërmjet numrave të telefonit pa pagesë. Gjatë auditimit rezultoi se nuk mund të kryhet filtrim i rasteve të ardhura nëpërmjet aplikacionit Komisarariatit Dixhital kundrejt totalit të raportimeve të marra.

Për këtë arsye, vërehet mungesë koherence në të dhënat e raportuara në Analizën e veprimtarisë së punës së Policisë së Shtetit për periudhën objekt auditimi.

Në tabelën e mëposhtme paraqiten në mënyrë të përmbledhur rastet e publikuara në Analizat vjetore të DPPSH-së krahasuar me si të ardhura dhe trajtuara në aplikacionin e Komisarariatit Dixhital, krahasuar me numrin e rasteve të raportuar dhe pastruar nga duplikimet për qëllimet e këtij auditimi.

Tabela 10 Rastet e publikuara në Analizat vjetore të DPPSH-së

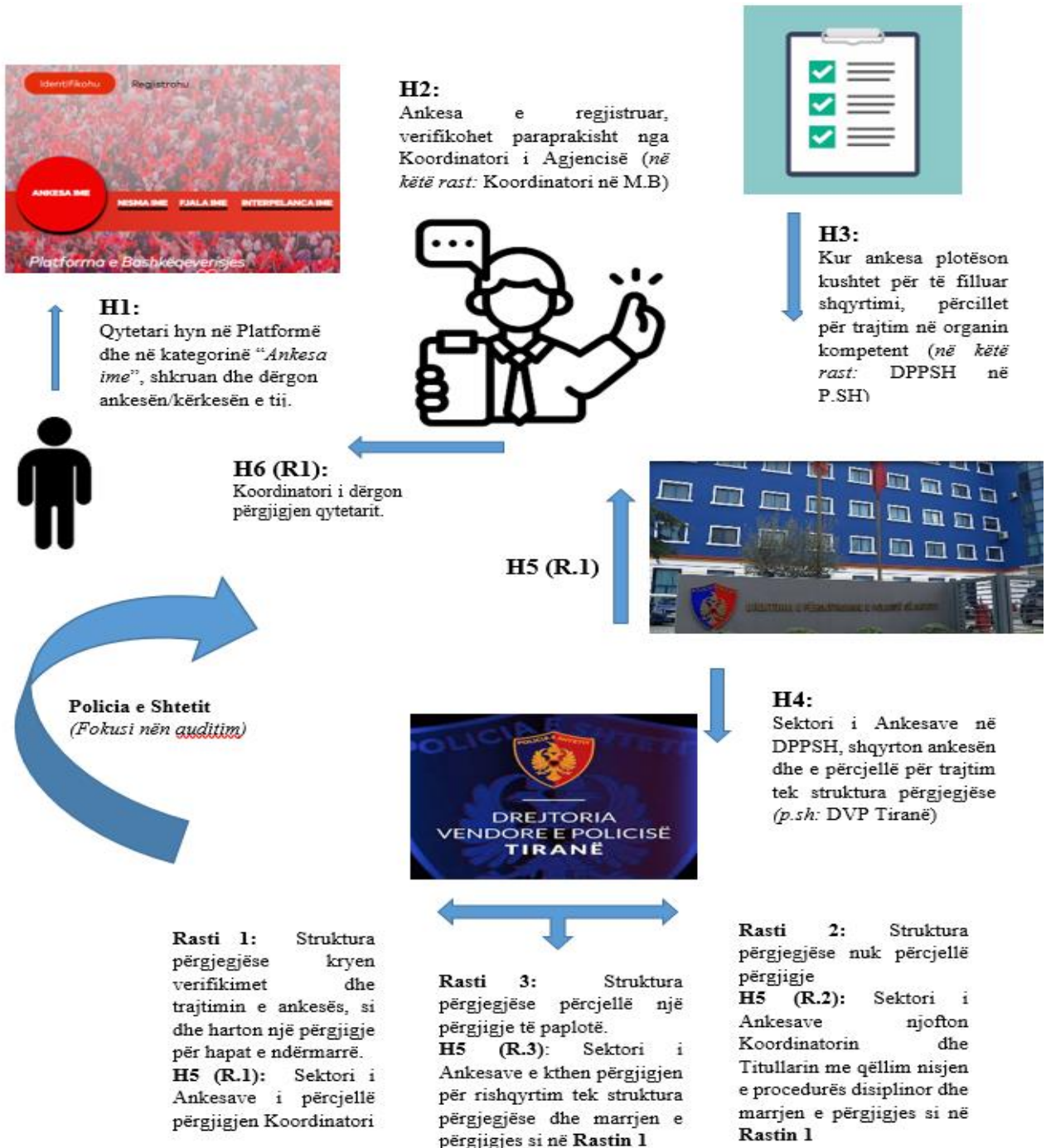
Burimi/ viti	2020	2021	2022
Raportuar në Analizat Vjetore të DPPSH-së si raste të ardhura dhe trajtuara në aplikacionin e “Komisarariatit Dixhital” ⁵⁴	47,732	59,166	38,176
Përcjellë me e-mail zyrtar në datën 29 Mars 2023, nga DVP Tiranë	32,999	52,401	41,252
Përcjellë me e-mail zyrtar në datën 24 Prill 2023 (databaza e përmirësuar, e pastruar nga duplikatet)	17,328	27,474	22,840
<i>Diferenca në raportim, Analiza e punës krahasuar databaza e përmirësuar</i>	175%	115%	67%

Burimi: DPPSH dhe DVP Tiranë, Përpunoi: G.A

⁵⁴Analiza e veprimtarisë së punës së Policisë së Shtetit për vitin 2020, miratuar dhe protokolluar me nr. 86, datë 27.01.2021; Analiza e veprimtarisë së Punës së Policisë së Shtetit për vitin 2021, miratuar dhe protokolluar me nr. 67 prot., datë 21.01.2022 dhe Analiza e veprimtarisë së Punës së Policisë së Shtetit për vitin 2022, miratuar dhe protokolluar me nr. 217 prot., datë 23.01.2023.

III. Ankesat në Platformën e Bashkëqeverisjes

Skema 4 Harta e thjeshtuar e procesit të trajtimit të raportimeve të marra nga qytetarët nëpërmjet Platformës së Bashkëqeverisjes.



Burimi: Baza ligjore dhe DPPSH⁵⁵, Përpunoi: G.A

⁵⁵ Hapi 4 ka 3 raste, R1, R2, R3, R.1= rasti I parë. Rrjedhimisht dhe hapi 5, ka 3 raste, në varësi të rasteve në hapin 4.

Platforma “*Me ty për Shqipërinë që duam*” është një bazë të dhënash shtetërore elektronike, e organizuar në bazë seksionesh dhe ka si qëllim të jetë një platformë e hapur komunikimi dhe ndërveprimi për të adresuar ndër të tjera ecurinë e punës së çdo ministrie dhe institucioneve të tjera të administratës shtetërore, me qëllim garantimin e bashkëqeverisjes me qytetarët⁵⁶. Një nga seksionet e platformës është edhe “*ankesa ime*”, ku paraqiten ankesa ose kërkesa të lidhura me veprimtarinë e administratës shtetërore të cilat, mund të jenë:

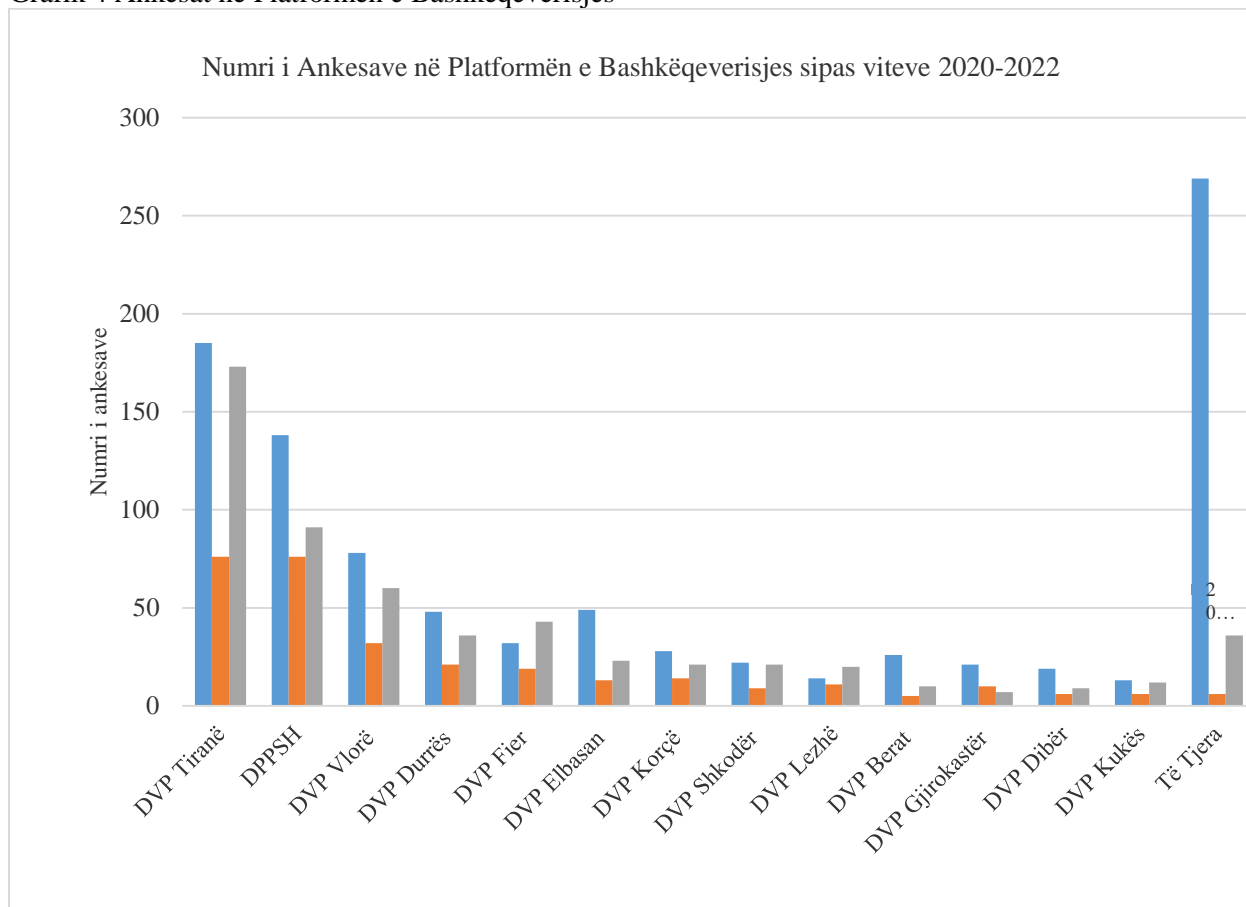
- a) mosveprimi apo neglizhenca e organeve të administratës shtetërore për të nxjerrë akte ose për të kryer veprime administrative;
- b) pretendime për parregullsi ose paligjshmëri në veprimtarinë administrative të organit të administratës shtetërore. Në çdo rast këto ankesa ose kërkesa nuk shqyrtohen në themel nga Agjencia, por trajtohen përmes ridërgimit për shqyrtim tek organi administrativ kompetent ose i ndërmjetësimit sipas rregullave të këtij ligji.
- c) për rishikimin në përmbajtjen e akteve me karakter normativ për të cilat pretendohet se ka trajtim të padrejtë, të pabarabartë apo të paarsyeshëm, mangësi ose çdo shkak tjetër objektiv.

Baza e të dhënave të platformës “*Me ty për Shqipërinë që duam*” administrohet nga Agjencia për Dialog dhe Bashkëqeverisje. Kur qytetari kryen ankesën, duke e plotësuar drejtpërdrejtë në platformë, ajo merr një numër unik, një datë, dhe listë dokumentesh bashkëlidhur (nëse ka). Koordinatori (punonjës i Agjencisë për Dialog dhe Bashkëqeverisje) kryen verifikimin paraprak nëse ankesa plotëson kushtet për tu trajtuar. Në rast se po, ajo përcillet me e-mail tek pika e kontaktit në institucionin shtetëror përgjegjës. Në Policinë e Shtetit, pikë kontakti është një punonjës i Drejtorisë Standardeve Profesionale. Ai pasi shqyrton ankesën e përcjellë atë me e-mail tek struktura përgjegjëse në Policinë e Shtetit për trajtimin e rastit (struktura përgjegjëse mund të jetë në Drejtorinë e Përgjithshme, Drejtorinë Vendore, Komisarariat e të tjerë). Struktura përgjegjëse duhet ta trajtojë rastin brenda 5 ditëve dhe të kthejë përgjigje tek pika e kontaktit në DPPSH (punonjësi i Drejtorisë Standardeve Profesionale). Kjo e fundit shqyrton përgjigjen e kthyer nga struktura përgjegjëse. Në rast se ajo është e plotë dhe e argumentuar e përcjellë përgjigjen tek Koordinatori (punonjës i Agjencisë për Dialog dhe Bashkëqeverisje). Në rast se përgjigja është e paplotë ose e paargumentuar, etj. (rastet 2 dhe 3 në hartën e mësipërme), e rikthen për trajtim tek struktura përgjegjëse, deri sa të marrë një përgjigje të plotë, për ta përcjellë tek Koordinatori. Koordinatori e shqyrton përgjigjen dhe ja përcjellë qytetarit. Fokus i këtij auditimi ishte vetëm procesi që kryhet nga strukturat e policisë, pa përfshirë proceset që kryen Koordinatorin apo struktura të tjera jashtë Policisë së Shtetit.

Nga grafiku i mëposhtëm vëmë re se, në Platformën e Bashkëqeverisjes, në vitin 2021 ka pasur një rënie të konsiderueshme të ankesave të raportuara nga qytetarët dhe komuniteti krahasuar me vitin 2020. Në vitin 2022 shihet një rritje në numrin e ankesave të dërguara nëpërmjet kësaj platforme krahasuar me vitin 2021, megjithëse numri i ankesave të dërguara në platformën e Bashkëqeverisjes në këtë vit mbetet më i ulët se në vitin 2020. DPPSH dhe DVP Tiranë janë strukturat që adresojnë numrin më të lartë të ankesave, krahasuar me DVP-të e qyteteve të tjera. Në vitin 2020, kategoria *Të Tjera*, siç vihet re në grafik, ka një numër shumë të lartë të ankesave dhe kjo për arsye se në të dhënat e mbajtura nga DPPSH, nuk është identifikuar struktura që duhet të adresojë/ka adresuar ankesën (e dhëna është lënë bosh). (Të dhënat e detajuara mbi numrin e raportimeve të përcjella për trajtim në P.SH. nëpërmjet Platformës së Bashkëqeverisjes, janë paraqitur në tabelën nr. 3 në Anekse)

⁵⁶ Ligji nr. 107/2021 “*Për bashkëqeverisjen*”, neni 16, pika 1.

Grafik 4 Ankesat në Platformën e Bashkëqeverisjes



Burimi: DPPSH, Përpunoi: G.A

➤ Në trajtimin e ankesave që vijnë nga platforma e bashkëqeverisjes strukturat përgjegjëse e policisë së shtetit kanë tejkaluar afatet ligjore për trajtimin e tyre.

Sipas rregullave aktualisht në fuqi⁵⁷ të miratuara nga Ministri i Brendshëm struktura përgjegjëse brenda policisë së shtetit të cilës i delegohet trajtimi i një anese nga koordinatori i bashkëqeverisjes në DPPSH ka në dispozicion 5 ditë kohë për të trajtuar përgjigjen.

Nga auditimi u konstatua se, edhe pse hyri në fuqi Urdhri i Ministrit të Brendshëm nr. 361, datë 12.11.2021 “Për ngritjen e ekipit të trajtimit të ankesave dhe koordinimit të trajtimit të ankesave dhe koordinimit”, i cili përcakton afatin **5 ditor** për trajtimin e rasteve nga struktura përgjegjëse, në shkresat që DVP Tiranë i përcjellë Komisariateve për trajtimin e rasteve të Bashkëqeverisjes, ende vijon të citohet afati **10 ditor**⁵⁸ (afat ky i parashikuar në Urdhrin e mëparshëm të Drejtorit të Përgjithshëm të Policisë së Shtetit nr. 533, date 28.05.2018).

Për periudhën 2020-2021, për trajtimin e ankesave të ardhura nëpërmjet platformës së bashkëqeverisjes ka qenë në zbatim Urdhri i Drejtorit të Përgjithshëm të Policisë së Shtetit nr. 533, datë 28.05.2018. Referuar këtij urdhri, afati për trajtimin e ankesave ishte 10 ditë. Nga analizimi ka rezultuar, se edhe gjatë periudhës 2020-2021 nuk është respektuar afati 10 ditor në fuqi për trajtimin e ankesave të bashkëqeverisjes.

⁵⁷ Urdhri i Ministrit të Brendshëm, nr. 361, datë 12.11.2021 “Për ngritjen e ekipit të trajtimit të ankesave dhe koordinimit” pika 4.c,

⁵⁸ *Shembull*: Shkresa e DVP Tiranë, nr. E-28 prot., datë 18.01.2022, drejtuar Komisarariatit Rajonal të Policisë Rrugore

Tejkalim i afateve u konstatua edhe në trajtimin e ankesave të ardhura dorazi. Të dhëna konkrete paraqiten në tabelën 9.

➤ *Koordinatori i bashkëqeverisjes në DPPSH nuk arrin të identifikojë saktësisht brenda policisë së shtetit strukturën përgjegjëse për trajtimin e ankesës.*

Nga momenti i miratimit të rregullave të reja për trajtimin e ankesave nga portali i bashkëqeverisjes⁵⁹, në DPPSH nuk ka pasur një harmonizim të bazës rregullatorë të brendshme në këtë drejtim. Koordinatorin nuk ka në dispozicion udhëzime të sakta dhe të harmonizuara për identifikimi e strukturës përgjegjëse e cila duhet të vijojë me trajtimin në thelb të ankesave që duhen deleguar. Dy urdhra të ndryshëm të miratuar nga Drejtori i Përgjithshëm i DPPSH – së identifikojë tre struktura të ndryshme si struktura përgjegjëse për trajtimin e ankesave:

- referuar urdhrin të Drejtorit të Përgjithshëm të Policisë së Shtetit nr. 513, datë 28.05.2018 përgjigja duhet të përcillet nga titullari i policisë vendore,
- referuar Urdhrit nr. 361, datë 12.11.2021 të Ministrit të Brendshëm përgjigja duhet të përcillet nga struktura përgjegjëse,
- ndërsa referuar Urdhrit të Drejtorit të Përgjithshëm të Policisë së Shtetit nr. 695/2, datë 16.07.2018 përgjigja duhet të përcillet nga Struktura policore që merr ankesën (*këtu sjellim në vëmendje se, personi përgjegjës në DPPSH për bashkëqeverisjen, ja përcjellë përgjithësisht rastet Sallave të Komandimit dhe Kontrollit në DVP).*

➤ *DPPSH nuk ka caktuar anëtarin zëvendësues për trajtimin e rasteve të Bashkëqeverisjes*

Titullarët e institucioneve janë të detyruar, që përveç organizimit të punës, të përcaktojnë punonjës të dedikuar në përmbushjen e prioritetit të bashkëqeverisjes, si dhe të caktojnë të anëtarët zëvendësues.⁶⁰ DPPSH nuk ka përcaktuar asnjëherë anëtarin zëvendësues në ekipin e trajtimit të ankesave.

➤ *Drejtoria e Standardeve Profesionale në DPPSH nuk rishqyrton ankesat e përsëritura*

Nga auditimi u konstatua se, për rastet e përsëritura të ankesave të ardhura nëpërmjet Platformës së Bashkëqeverisjes, Drejtoria e Standardeve Profesionale (në Drejtorinë e Përgjithshme të Policisë së Shtetit), nuk i ka marrë vetë rastet për trajtim, por ia ka përcjellë për trajtim sërish strukturës e cila e ka trajtuar atë ankesë edhe herën e parë.

Në vijim, paraqiten disa raste të identifikuar nga grupi i auditimit, ku qytetarët e kanë ripërsëritur ankesën e tyre, e megjithatë ajo ka vijuar të trajtohet nga struktura që e ka trajtuar këtë ankesë edhe herën e parë.

Tabela 11 Ankesat e Ripërsëritura

Rastet	Nr. i çështjes	Data e ankesës	Arsyeja e ankesës	Trajtuar dhe kthyer përgjigje:
<i>Rasti 1</i>	279293	16.06.2020	Ankesë për punime	Komisariati i policisë Nr.3, Drejtoria e Policisë së Tiranës
	293961	10.08.2020	Ankesë për vazhdimin e punimeve	Komisariati i policisë Nr.3, Drejtoria e Policisë së Tiranës;

⁶⁰ Urdhër nr. 361, datë 12.11.2021 “Për ngritjen e ekipit të trajtimit të ankesave dhe koordinimit”, pika 2

Rasti 2	297569	01.09.2020	Ankesë për zhurmë	Komisariati i Policisë Nr.1, Drejtoria e Policisë Tiranë
	284643	06.07.2020	Ankesë për zhurmë	Komisariati i Policisë Nr.1, Drejtoria e Policisë Tiranë
Rasti 3	303977	13.11.2020	Ankesë për marrëdhënie informale pune	Drejtoria e Policisë së Tiranës
	317760	02.12.2020	Ankesë për marrëdhënie informale pune	Drejtoria e Policisë së Tiranës
Rasti 4	327726	27.01.2021	Ankesë për dhunë nga punonjës policie	Komisariati i Policisë Shkodër, Drejtoria e Policisë Shkodër
	413502	06.01.2022	Ankesë për dhunë nga punonjës policie	Drejtoria e Policisë Shkodër

Burimi: DPPSH dhe dosjet e rasteve në DVP Tiranë dhe DVP Shkodër, Përpunoi: G.A

Referuar Urdhrit Nr.533, datë 28.05.2018, të Drejtorit të Përgjithshëm të Policisë së Shtetit , pika 6 përcaktohet se: *“Në rastet kur përgjigja nuk është e plotë apo ankuesi ankohet përsëri në lidhje me të njëjtën problematikë, në platformën e bashkëqeverisjes, ankesa verifikohet dhe rishqyrtohet nga Drejtoria e Standardeve Profesionale”*

- *Administrimi i dokumentacionit për verifikimin e ankesës në DVP dhe strukturat që kanë trajtuar rastet.*

Nga analizimi i rasteve konkrete është konstatuar se në strukturat vendore të policisë Tiranë dhe Shkodër, që janë marrë me verifikimin e ankesave, të cilat kanë ardhur nëpërmjet Platformës së Bashkëqeverisjes, gjendet vetëm dokumentacioni si më poshtë:

- ankesa e përcjellë nëpërmjet e-mailit nga DPPSH –DVP Tiranë/DVP Shkodër (pas marrjes së ankesës nga DPPSH, salla e komandimit në DVP-të përkatëse e përcjell ankesën në strukturën përkatëse për verifikim);
- kthimi i përgjigjes pas verifikimit të ankesës nga ana e strukturës përgjegjëse.

Në vijim paraqiten disa prej rasteve të identifikuar nga grupi i auditimit, ku në sekretarinë e institucionit përkatës ndodhet vetëm ankesa e qytetarit dhe kthimi i përgjigjes nga struktura. Në praktikat që janë mbajtur në strukturat që kanë trajtuar rastet përkatëse, përgjithësisht nuk janë gjetur dokumentet justifikuese të hapave të ndërmarrë për të trajtuar rastin në mënyrë shteruese.

Tabela 12 Ankesat e shqyrtuara

Nr. i çështjes	Arsyeja e ankesës	Administrimi i dokumentacionit
336343	Ankesë në lidhje me zhurmat që shkakton një aktivitet privat	-Ankesa e ardhur nëpërmjet Platformës së Bashkëqeverisjes ; - Kthim përgjigje nga ana e Drejtorisë së Policisë Tiranë (në kthim përgjigje citohet se; <i>është porositur patrulla e përgjithshme e policisë për monitorimin 24 orë të bar-kafe.... dhe deri tani nuk rezulton ndonjë problem. Në dosjen e praktikës së rastin, mungon dokumenti justifikues për monitorimin e kryer dhe rezultatet e tij</i>)
323842	Ankesë për punonjës policie për moskryerjen e detyrës me korrektëse	- Ankesa e ardhur nëpërmjet Platformës së Bashkëqeverisjes ; -Kthimi i përgjigjes nga Drejtoria e Policisë Tiranës(<i>citon se nga ana e komisarariatit të Policisë nr.6 janë bërë verifikimet për rastin, por në dosjen e praktikës së rastit nuk identifikohen dokumentet justifikuese për verifikimet e kryera. Bashkëlidhur nuk ka kthim përgjigje nga struktura e varësisë</i>)

341991	Konflikt pronësie dhe ankesë për punonjës policie	- Ankesa e ardhur nëpërmjet Platformës së Bashkëqeverisjes -Kthim përgjigje nga Drejtoria Vendore e Policisë Tiranë (në shkresë përmendet se nga ana e komisarariatit nr.6 janë bërë verifikime për rastin , por në dosjen e praktikës së rastit nuk identifikohen dokumentet justifikuese për verifikimet e kryera. Bashkëlidhur nuk ka kthim përgjigje nga Komisarati nr. 6)
448474	Ndihmë nga policia sepse në Shkodër janë vjedhur një nr. targash dhe makinash	- Ankesa e ardhur nëpërmjet Platformës së Bashkëqeverisjes -Kthimi i përgjigjes nga ana e komisarariatit të Shkodrës. (Në kthim përgjigje e policisë citohet se është marrë takim me ankuesin. Në praktikë mungojnë dokumentet justifikuese për trajtimin e rastit në mënyrë shteruese)
337944	Ankesë për vendosje gjobe	- Ankesa e ardhur nëpërmjet Platformës së Bashkëqeverisjes ; Kthim përgjigje nga ana e Drejtorisë së Policisë Shkodër(Në përgjigje citohet se është marrë në pyetje agjenti verifikues dhe filluar hetimi disiplinor ndaj punonjësi., Në praktikë mungojnë dokumentet justifikuese për trajtimin e rastit në mënyrë shteruese)

Burimi: DPPSH dhe dosjet e rasteve në DVP Tiranë dhe DVP Shkodër, Përpunoi: G.A

Referuar kthimit të përgjigjes së Drejtorisë së Standardeve Profesionale me nr.479 prot., datë 19.04.2023, “*strukturat policore përkatëse duhet të zbatojnë detyrat e deleguara në shkresën përkatëse, ku për të gjitha veprimet e kryera duhet të kenë praktikë për rastin, të protokolluar në sekretarinë e strukturave policore.*”

➤ *Mbi regjistrimin e ankesave dhe kthimin e përgjigjes:*

Referuar Urdhrit nr.533, datë 28.05.2018 të Drejtorit të Përgjithshëm të Policisë së Shtetit, pika 3, ku përcakton se:

“Struktura përkatëse e regjistron ankesën menjëherë në regjistrin e ankesave, regjistër i cili duhet të mbahet në të gjitha strukturat policore duke filluar nga stacioni i policisë.”

Referuar Procedurës Standarde “*Për trajtimin e ankesave në Policinë e Shtetit*” miratuar me Urdhrit nr.695/2, datë. 16.07.2018 të Drejtorit të Përgjithshëm të Policisë së Shtetit, pika 2.1 ku përcakton se:

Ankesat e ardhura nga shtetas apo institucione jashtë strukturës së policisë, evidentohet në strukturat vendore në sekretarinë e strukturës përkatëse, ku është adresuar ankesa. Ankesa regjistrohet në regjistrin e ankesave i cili mbahet në çdo strukturë policore, duke filluar nga stacioni i policisë. Nga kontrolli i kryer në strukturat e varësisë së policisë së shtetit (DVP Tiranë, DVP Shkodër dhe DVP Durrës) ka rezultuar se në drejtori vendore të ndryshme të policisë, regjistri i ankesave mbahet në mënyra të ndryshme.

- Në DVP Shkodër, për periudhën objekt auditimi (janar 2020 - prill 2022) rezultoi se ankesat e ardhura; nëpërmjet Platformës së Bashkëqeverisjes, nga Shërbimi për Çështjet e Brendshme dhe Ankesave (SHÇBA) dhe ankesat nga qytetarët, regjistroheshin në regjistrin e ankesave dhe kërkesave që mbahej në sekretari. Në muajin maj 2022 e në vijim, në DVP Shkodër dhe në Komisarariatit të Policisë Shkodër nuk mbahej më regjistri i ankesave.
- Në DVP Tiranë dhe në strukturat e varësisë së saj, regjistri i ankesave mbahet ndryshe. Në DVP Tiranë, ankesa e ardhur nëpërmjet “*Platformës së Bashkëqeverisjes*” dhe kthimi i përgjigjes, regjistrohet në regjistrin e ankesave dhe kërkesave që mbahej në Sekretari, i cili nuk ishte një regjistër i veçantë vetëm për ankesat (jo vetëm i dedikuar vetëm për ankesat). Gjithashtu, ankesat regjistrohen edhe në regjistrin e ankesave (i dedikuar vetëm për ankesat),

të cilin e mban Sektori i Rendit në DVP Tiranë, ku për 30 çështje të kërkuara nga grupi i auditimit ishin të regjistruara vetëm 2 nr. ankesash (nr. çështjesh)⁶¹.

- Në Komisariatin e Policisë nr. 1, ankesat e qytetarëve dhe kthimi i përgjigjes regjistrohen në një regjistër që mbahet në Sekretari, i cili nuk ishte i dedikuar vetëm për ankesat por në të shënohen edhe kërkesa të ndryshme si; kërkesa për pajisje me leje për armë etj.
- Në Komisariatin e Policisë nr.3, ardhja e ankesës regjistrohet në Sekretari në regjistrin e ankesave dhe kërkesave (jo i dedikuar vetëm për ankesat⁶²), ndërsa kthimi i përgjigjes regjistrohet në regjistrin e korrespondencës.
- Në DVP Durrës ardhja e ankesës dhe kthimi i përgjigjes regjistrohen në një regjistër⁶³ jo të dedikuar vetëm për ankesat që mbahet në Sekretari.
 - Në Komisariatin e policisë Durrës, ankesat regjistrohen në regjistrin e ankesave dhe kërkesave (jo i dedikuar vetëm për ankesat). Nëse, ankesat që vijnë nëpërmjet Platformës së Bashkëqeverisjes, konsiderohen më të rëndësishme regjistrohen në regjistrin e korrespondencës.
 - Në Komisariatin e Shijakut, ankesat e ardhura nëpërmjet Platformës së Bashkëqeverisjes regjistrohet në një regjistër të veçantë vetëm për ankesat e ardhura në këtë Platformë.
- Sipas shkresës së ardhur nga Drejtoria e Përgjithshme e Policisë së Shtetit me nr.479 prot., datë 19.04.2023, *sekretaria regjistron në regjistër të gjitha ankesat e ardhura në DPPSH dhe i adresojnë ato sipas strukturës përkatëse. Regjistrat administrohen nga Drejtoria e Informacionit dhe Mbrojtjes të Dhënave , Sektori Sekretari-Arkiv.*

Në Drejtorinë e Përgjithshme të Policisë së Shtetit, ankesat e ardhura nëpërmjet Platformës së Bashkëqeverisjes, regjistrohen në regjistrin e korrespondencës që mbahet në Drejtorinë e Standardeve Profesionale. Drejtoria e Standardeve Profesionale administron edhe regjistrin e ankesave-kërkesave, ku regjistrohen ankesat e qytetarëve (ankesat dorazi) dhe kthimi i përgjigjes.

IV. Ankesat dorazi

Sipas ligjit për bashkëqeverisjen të gjitha institucionet e administratës shtetërore duhet të hedhin në platformën e bashkëqeverisjes të *gjitha tipologjitë* e çështjeve që administrohen fizikisht në rrugë zyrtare, në pamundësi të adresimit të tyre në platformë nga qytetari apo subjekti ka bërë një ankesë me shkrim.

Hapat nëpër të cilat kalon trajtimi i këtyre ankesave në strukturat e Policisë së Shtetit përfaqësojnë: *“Pranimi i ankesave; Administrimi i ankesave; Verifikimi i ankesave; Njoftimi i palëve me konkluzionet e verifikimit të ankesës; si dhe Administrimi i dokumentacionit për verifikimin e ankesave.”*⁶⁴

Bazuar në të dhënat e mëposhtme vëmë re se, ankesat e paraqitura dorazi në DPPSH⁶⁵ kanë pasur një rënie në vitin 2022 krahasuar me dy vitet e mëparshme, 2020 dhe 2021 ku ankesat e marra dorazi ka pasur tendencë konstante rritëse. Vihet re se, DVP Tiranë dhe DPPSH janë dy strukturat

⁶¹Nr. çështje 346172, Nr .çështje 336343

⁶² Në regjistrin e ankesave/kërkesave përfshihen edhe kërkesat e qytetarëve si psh; kërkesa për pajisje me armë, kërkesa për lënie shtetësie etj.

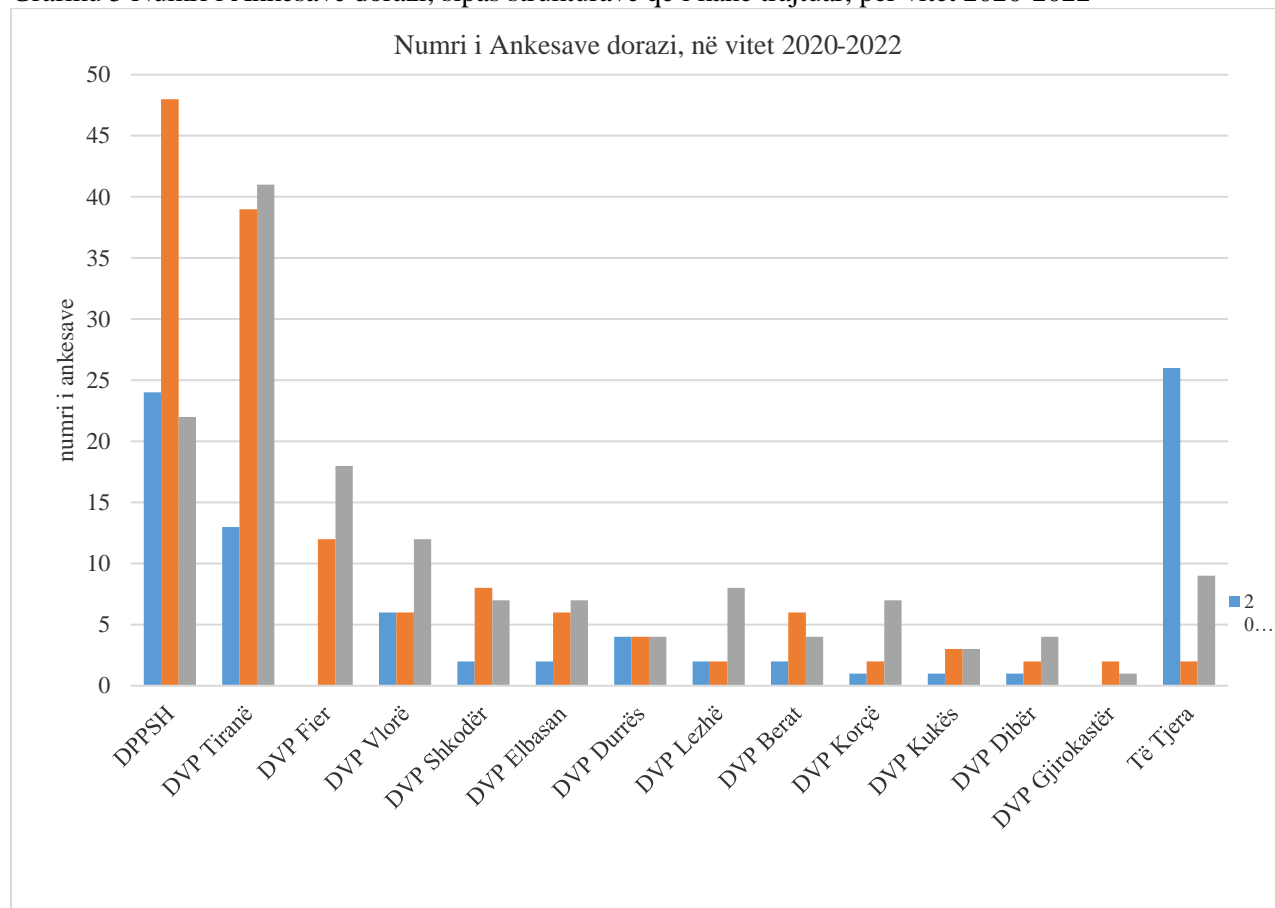
⁶³ Në regjistrin e ankesave/kërkesave regjistrohen ankesa të ardhur nëpërmjet Platformës së Bashkëqeverisjes, e-mail nga DPPSH, e-mail nga Ministria e Brendshme

⁶⁴ Titulli: *Procedura standarde “Për trajtimin e ankesave në Policinë e Shtetit”*, miratuar me Urdhrin nr.695/2, datë. 16.07. 2018 të D.P. të DPPSH.

⁶⁵ Sjellim në vëmendje se, të dhënat e paraqitura mbi ankesat dorazi paraqesin vetëm ankesat e përcjella dorazi në DPPSH (pra nuk përfshijnë ato të përcjella dorazi nga qytetarët drejtpërdrejtë në DVP), të cilat më pas jenë shpërndarë për t’u takuar në strukturat brenda DPPSH-së, në DVP, etj.

që kanë adresuar numrin më të lartë të ankesave. Të dhënat e detajuara mbi numrin e ankesave të përcjella dorazi në DPPSH janë paraqitur në tabelën nr. 5, në Aneksë.

Grafiku 5 Numri i Ankesave dorazi, sipas strukturave që i kanë trajtuar, për vitet 2020-2022



Burimi: DPPSH, Përpunoi: G.A

Nga auditimi u konstatua se ankesat e ardhura dorazi në DPPSH dhe në strukturat vendore të policisë, nuk hidhen në vijim në Platformën e Bashkëqeverisjes. Aktualisht ankesat e ardhura dorazi nga qytetarët regjistrohen në sekretarinë e strukturave të policisë⁶⁶, pasi nuk ka asnjë strukturë në varësi të Drejtorisë së Përgjithshme të Policisë së Shtetit, apo punonjës të saj, të cilët mund të ndërveprojnë drejtpërdrejtë me platformën, ku mund të ngarkojë apo të shkarkojë dokumente.

(Në tabelën nr. 8 në anekse, janë paraqitur disa prej ankesave të ardhurave dorazi në Drejtorinë e Përgjithshme të Policisë së Shtetit, të cilat nuk janë pasqyruar në Platformën e Bashkëqeverisjes.)

Për sa më sipër DPPSH ka parqitur observacionet ardhur me shkkresën nr. 2697/5, datë 23.11.2023, protokolluar me tonën me nr. 1183/10, datë 24.11.2023, ku shprehen se:

- Për rekomandimin nr. 2.1 “Sallat e komandimit dhe kontrollit në Drejtoritë Vendore të Policisë Tiranë dhe Shkodër, në çdo rast të shënojnë në sistem në mënyrë të plotë dhe të

⁶⁶ Shkresa e Drejtorisë së Përgjithshme të Policisë së Shtetit me nr.479 prot., datë 19.04.2023.

saktë të gjitha të dhënat e telefonatave/njoftimeve të marra nga qytetarët dhe hapat e ndjekura nga strukturat e policisë për trajtimin shterues të tyre.”me urdhër të Zv/Drejtorit të Përgjithshëm të PSH është zhvilluar trajnim i 961 punonjësish policie të funksioneve të ndryshme nga lektorët e Departamentit të Teknologjisë së Informacionit.

- Për rekomandimin nr. 4.1 “Drejtori i Përgjithshëm i DPPSH, të sigurojë hartimin e një procedure të standardizuar për mënyrën si duhet të dokumentohet nga strukturat përgjegjëse verifikimi i ankesave të qytetarëve, për të siguruar trajtimin në mënyrë të plotë dhe shterues të rasteve.”

Lidhur me sa më sipër, subjekti ka nisur zbatimin e rekomandimeve për përmirësimin e situatës. Qëndrimi i grupit të auditimit: Kjo tregon se konstatimet janë të drejta, në përputhje me legjislacionin dhe të pranuar, të cilat duhet të konkretizohen më tej me hartimin e planeve të masave për zbatimin e tyre me afate dhe persona përgjegjës.

1. Gjetje nga auditimi:

Sistemi i numrit 112 funksionon me sistem teknologjik për administrimin e thirrjeve emergjente vetëm në Tiranë. Funksionimi i 112 pritët të shtrihet në DVP Durrës, DVP Fier, DVP Gjirokastrë, DVP Shkodër, dhe Komisariatit e Policisë Sarandë. Për zonat e tjera, numrat pa pagesë për shërbimin e P.SH.-së funksionojnë me telefona fizik me kartë SIM.⁶⁷

Në sallën e komandimit të DVP Durrës priten telefonata nga qytetarët në 6 telefona në numrat e emergjencës (112, 129, 126) dhe numrat me pagesë të publikuar në faqen ëeb të DPPSH-së. Në sallën e komandimit në DVP Shkodër, gjatë një turni, 2 punonjës (operatorë) menaxhojnë njëkohësisht 7 celularë/telefona.

2. Gjetje nga auditimi:

Operatorët e sallës së komandimit në DVP Tiranë nuk arrijnë gjithmonë të plotësojnë sistemin e menaxhimit të çështjes me të dhënat e telefonatës. Gjatë auditimit ka rezultuar se: në 6 nuk rezultojnë të regjistruara në sistem; në 11 raste kur komunikimi me qytetarin nuk është arritur, telefonata nuk është regjistruar në sistem dhe telefonuesi nuk është rimarrë nga salla operative; koha e reagimit të strukturave të policisë ka qenë më shumë se 13 minuta; jo gjithmonë të dhënat e rastit janë plotësuar në mënyrë të plotë dhe të saktë në sistemin e menaxhimit të çështjes.

3. Gjetje nga auditimi:

Nga verifikimi i kryer konstatohet se, aplikacioni “Komisariati Dixhital” aktualisht nuk është në funksion, për shkak të sulmeve kibernetike të vitit të kaluar. Ky aplikacion ka funksionuar pa ndërprerje nga viti 2016 deri më datë 14 korrik 2022. e në vazhdim. Gjatë kohës kur ky aplikacion ka qenë plotësisht në funksion ka pasur raportime të shumta nga qytetarët. Për periudhën 2020 – 2021 raportimet në total kanë qenë 106,898, përkatësisht 47,732 raste për 2020 dhe 59,166 raste për 2021.

4. Gjetje nga auditimi:

Nga auditimi i platformës së bashkëqeverisjes është konstatuar se: në trajtimin e ankesave që vijnë nga kjo platformë strukturat përgjegjëse të policisë së shtetit kanë tejkaluar afatet ligjore për trajtimin e tyre; koordinatori i bashkëqeverisjes në DPPSH nuk arrin të gjithmonë identifikojë saktësisht brenda policisë së shtetit strukturën përgjegjëse për trajtimin e ankesës; DPPSH nuk ka

⁶⁷ Shkresa e Departamentit të Shërbimeve Mbështetëse në DPPSH, nr. 989 prot., datë 06.03.2023 “Kthim përgjigje mbi informacionin e kërkuar”, kategoria D, përgjigja nr. 2 dhe 3.

caktuar anëtarin zëvendësues për trajtimin e rasteve të platformës së bashkëqeverisjes; Drejtoria e Standardeve Profesionale në DPPSH nuk rishqyrton ankesat e përsëritura në platformën e bashkëqeverisjes.

5. Gjetje nga auditimi:

Nga auditimi i ankesave të ardhura fizikisht në rrugë zyrtare, rezultoi se për periudhën objekt auditimi, ankesat e qytetarëve janë regjistruar në sekretarinë e strukturave policore dhe nuk janë ngarkuar më tej në Platformën e Bashkëqeverisjes. Referuar bazës ligjore në fuqi, në Platformën e Bashkëqeverisjes duhet të hidhen edhe ankesat që administrohen fizikisht në rrugë zyrtare, për të cilat në pamundësi të adresimit në platformë qytetari apo subjekti ka bërë një ankesë me shkrim.

Konkluzione:

1. Mos funksionimi i plotë i numrit unik të emergjencave me sistem teknologjik për administrimin e thirrjeve emergjente nuk ka garantuar përmirësimin e jetesës së qytetarëve duke qenë se ky sistem nuk është shtrirë në të gjithë vendin si dhe ka problematika të tjera që vështirësojnë lokalizimin dhe identifikimin e thirrësit.

2. Mos funksionimi i aplikacionit “Komisariati Dixhital” pas korrikut të vitit 2022 dhe mos veprimi për rivendosjen e tij në punë, ka privuar qytetarët përdorimi i një kanali komunikimi me policinë i cili pa dyshime kishte avantazhe për ta, për thjeshtësinë në përdorimin e tij.

3. Mos menaxhimi i duhur nga strukturat e policisë të ankesave që vijnë nga portali i bashkëqeverisjes ka krijuar konfuzion dhe vonesa në kthimin e përgjigjeve ndaj qytetarëve.

1.1 Rekomandimi: Drejtori i Përgjithshëm i Policisë së Shtetit nëpërmjet strukturave të tij të ushtrisë kontroll të detajuar në të gjithë Drejtoritë Vendore të Policisë për kohën faktike të reagimit të strukturave policore ndaj thirrjeve të qytetarëve për ndihmë dhe të njoftojë Ministrin e Brendshëm.

Brenda datës 30.06.2024

2.1 Rekomandimi: Sallat e komandimit dhe kontrollit në Drejtoritë Vendore të Policisë Tiranë dhe Shkodër si dhe sallat e komandimit në të gjitha DVP – të e tjera, në çdo rast të shënojnë në sistem në mënyrë të plotë dhe të saktë të gjitha të dhënat e telefonatave/njoftimeve të marra nga qytetarët dhe hapat e ndjekura nga strukturat e policisë për trajtimin shterues të tyre.

Brenda datës 30.06.2024

3.1 Rekomandimi: Drejtoria e Teknologjisë së Informacionit, së bashku me Departamentin e Sigurisë Publike në Drejtorinë e Përgjithshme të Policisë së Shtetit të analizojnë pasojat e shkaktuara si rezultat i mosfunksionimit të aplikacionit “Komisariati Dixhital”, si dhe rrugët alternative për rikthimin e tij në funksion.

Brenda datës 30.06.2024

4.1 Rekomandimi: Drejtori i Përgjithshëm i Policisë së Shtetit, të marrë masa të hartojë një procedure të dokumentuar, standardizuar, të plotë dhe shteruese për mënyrën e verifikimit të rasteve të ankesave të qytetarëve nga strukturat përgjegjëse të policisë.

Brenda datës 30.06.2024

4.2.2 A është monitoruar në mënyrë të vazhduar funksionimi i kanaleve të komunikimit midis qytetarëve dhe strukturave të P.SH?

Funksionimi i kanaleve të komunikimit në Policinë e Shtetit monitorohet nëpërmjet procesit të raportimit nga ana e strukturave të brendshme të këtij institucioni sipas rregullave të përcaktuara nga procedurat standarde të miratuara nga Drejtori i Përgjithshëm, apo edhe nga detyrimet që rrjedhin nga zbatimi i strategjive.

➤ *Mungesë raportimesh mujore dhe tre mujore mbi ankesat e qytetarëve për P.SH*

Sipas procedurës standarde çdo strukturë që administron ankesa për punonjësit e policisë, krahas verifikimit dhe shqyrtimit të ankesës, brenda **datës 10 të çdo muaji**,⁶⁸ duhet të dërgojë në Drejtorinë e Standardeve Profesionale informacion mujor të detajuar, në lidhje me ankesat dhe ecurinë e tyre. Lidhur me këtë çështje ka rezultuar se ky kriter nuk zbatohet,⁶⁹ nuk rezulton të ketë pasur raportime mujore zyrtare nga çdo strukturë që administron ankesa për punonjësit e policisë në Drejtorinë e Standardeve Profesionale.

Kanalet e komunikimit të Policisë së Shtetit me qytetarët monitorohen edhe nëpërmjet raportimeve tremujore të hartuara nga Sektori i Hetimit Disiplinor dhe Ankesave mbi bazën e informacionit që merr nga njësitë policore për Drejtorinë e Standardeve Profesionale⁷⁰, duke e vënë në dijeni atë, për problemet që ngrihen në ankesat që kanë ardhur dhe si janë zgjidhur ato. Sektori i hetimit disiplinor dhe ankesave duhet të përgatisë një raport të shkurtër për Drejtorinë e Standardeve Profesionale duke e vënë atë në dijeni të problemeve që ngrihen nga ankesat që kanë ardhur dhe se si zgjidhen ato. Pavarësisht kësaj, u konstatua se këto raporte nuk hartohen sipas afatit kohor të përcaktuar në procedurën standarde. Gjithashtu, dokumentacioni i paraqitur nga Sektori i Hetimit dhe Ankesave nuk përbën evidencë të plotë, të mjaftueshme dhe të besueshme, për të krijuar sigurinë e arsyeshme se kërkesat e procedurës së kërkesat e procedurës standarde për raportimin e detyrueshëm tremujor përgatiten dhe dërgohen zyrtarisht pranë Drejtorisë së Standardeve Profesionale sikurse kërkohet aty.

➤ *Mungesë e raporteve 6 mujore dhe vjetore të monitorimit të strategjive*

Raportet e monitorimit të strategjive, si dhe analizat vjetore të punës, tregojnë si dhe propozojnë hapat për të adresuar problematikat e hasura, me aktivitet objekt auditimi.

Në vitin 2015, është miratuar Strategjia e Rendit Publik për periudhën 2015 – 2020 dhe Plani i saj i veprimit për periudhën 2015 – 2017. Kjo strategji dhe plani i saj i veprimit i janë dërguar për njohje dhe zbatim të gjitha strukturave të policisë së shtetit nga DPPSH. Gjatë auditimit ka rezultuar se për këtë strategji nuk është miratuar plani i veprimit për periudhën 2018 – 2020. Referuar monitorimit të saj, në këtë dokument specifikohet se Raportet vjetore të monitorimit duhet të përgatiten një herë në vit (brenda datës 31 mars) dhe t'i paraqiten Drejtorit të Përgjithshëm së Policisë së Shtetit dhe Këshillit të Politikave, për t'u njohur me progresin e organizatës për periudhën raportuese, si dhe informimin e ministrit të Punëve të Brendshme dhe qeverisë. Nga

⁶⁸ Procedura standarde “Për trajtimin e ankesave në Policinë e Shtetit”, miratuar me Urdhër Nr.695/2, datë. 16.07.2018,kapitulli 4, pika 2.5

⁶⁹ Shkresa nr. 128, prot., datë 03.02.202, “Tërheqje vëmendje për trajtimin dhe evidentimin e ankesave në Policinë e Shtetit. Shkresë e klasifikuar si informacion i “Kufizuar”.

⁷⁰ Procedura standarde “Për trajtimin e ankesave në Policinë e Shtetit”, miratuar me Urdhër nr. 695/2, datë. 16.07.2018,kapitulli 5, pika 2.

auditimi është evidentuar se nuk janë hartuar raporte monitorimi vjetore për zbatimin e saj, por është hartuar vetëm një raport për periudhën 2015 – 2019.⁷¹

Strategjia Ndërsektoriale e Sigurisë në Komunitet 2021 – 2026 është dokumenti strategjik që merret konkretisht me sigurinë publike dhe policimin në komunitet. Kjo strategji vijon pas përmbushjes së periudhës së zbatimit të Strategjisë së Sigurisë Publike. Referuar monitorimit të rezultateve, në këtë strategji kërkohet që të gjithë institucionet të ngarkuara me zbatimin e saj të hartojnë raporte 6 - mujore dhe një vjeçare në zbatim të detyrimeve të përcaktuara në Planin e Veprimit. Nuk rezulton nga auditimi hartimi i raporteve 6 mujore dhe një vjeçare të kësaj strategjie. Nga vizita në terren e zhvilluar në DVP Tiranë dhe nga pyetjet e pyetësorëve drejtuar specialistëve të policimit në komunitet ka rezultuar se, ky institucion ka hartuar dy strategji të policimit në komunitet dhe të sigurisë publike për vitin 2021 dhe për vitin 2022, por nuk janë hartuar raporte monitorimi për këto dy dokumente.

➤ *Zyrat policore nuk funksionojnë në mënyrë të plotë.*

Ngritja dhe funksionimi i Sistemit të Sigurisë në Komunitet realizohet edhe nëpërmjet funksionimit të plotë të zyrave policore.⁷² Në lagje të caktuara të qyteteve dhe në njësitë administrative, në bashkëpunim me drejtuesit e Bashkive respektive, në ambientet e zyrave të njësisë administrative, krijohet një zyrë pune për specialistin e policimit në komunitet. Kjo zyrë duhet të ketë të afishuar në vend të dukshëm emërtimin “Zyrë Policore”, orarin e pritjes së qytetarëve nga punonjësit e zyrës policore. Orari i zyrës policore duhet të jetë i ndryshëm në “zonat policore urbane”, “zonat policore mikse” dhe në “zonat policore rurale”. Ky orar përcaktohet nga Shefi i Komisarariatit të Policisë së zonës në konsultim dhe drejtuesit e njësisë administrative. Në këto zyra zhvillohet takimet me komunitetin nga specialisti i policimit në komunitet, jo më pak se dy herë në javë. Gjithashtu në këto zyra duhet të jenë të afishuara në vende të dukshme numrat e telefonit të specialistëve të policimit në komunitet.

Krijimi dhe vendosja në funksion të plotë i zyrave policore ka për qëllim: zhvillimin e takimeve të specialistit të policimit në komunitet me qytetarët për t’u dhënë sqarime të mundshme, si dhe këshilla për kërkesa të mundshme; zhvillimi i takimeve me qytetarët që mund të adresohen nga drejtuesit e njësisë administrative për probleme të ndryshme që lidhen me rendin publik; trajtimin e çështjeve që shqetësojnë qytetarët përfshirë këtu edhe konflikte për motive të ndryshme etj.

Ndarja e territorit në zona policore është bërë duke ndjekur udhëzimet e parashtruara në urdhrin për planifikimin dhe organizimin e punës së komisariateve të policisë mbi bazën e zonave policore.⁷³ Në vijim të zbatimit të këtij urdhri, nga përgjigjet e pyetësorëve drejtuar DPPSH janë raportuar të dhëna mbi gjendjen aktuale të zonave policore, ndihmës specialistëve të policimit në komunitet si dhe gjendjen e zyrave policore për çdo zonë.⁷⁴ Në total në vendin tonë janë identifikuar dhe janë funksionale 228 zona policore, nga të cilat 90 janë zona policore urbane, 43 janë zona policore mikse dhe 95 janë zona policore rurale. Gjithashtu rezultojnë të hapura 201 zyra policore; funksionojnë 176 patrulla të përgjithshme si dhe janë aktualisht të angazhuar në sistemin e sigurisë në komunitet 630 ndihmës specialistë të policimit në komunitet ose të quajtur ndryshe

⁷¹ Raporti i Monitorimit për Strategjinë për Rendin Publik 2015-2020, Janar 2015 - Dhjetor 2019).

⁷² Urdhër nr. 1308, datë 07.11.2022, “Për Planifikimin, organizimin dhe drejtimin e shërbimeve policore të kontrollit mbi bazën e “Zonës Policore”.

⁷³ Urdhër nr. 407, datë 26.04.2018 “Për planifikimin dhe organizimin e shërbimeve të Komisariateve të Policisë mbi bazën e “Zonës Policore”.

⁷⁴ Shkresa nr. 834, datë 28.02.2023, Kthim përgjigje tuajës të datës 27.01.2023, protokolluar në KLSH me nr. 1183/2, prot., datë 01.03.2023.

SPZ. Në tabelën në vijim paraqiten të e planifikimit për hapjen e zyrave policore të përmbledhura për secilën DVP në vendin tonë.

Tabela 13 Zonat Policore

Nr.	Strukturat	Zona - Policore				Zyrat Policore të planifikuara	Patrulla të përgjithshme	Nd/Specialist i Policimit në Komunitet
		Gjithsej	Zona Urbane	Zona Rurale	Zona Mikse			
1	DVP Tiranë	43	33	7	3	19	58	150
2	DVP Durrës	16	5	7	4	5	17	42
3	DVP Shkodër	20	6	11	3	19	11	56
45	DVP Vlorë	17	10	5	2	13	15	53
6	DVP Elbasan	20	6	8	6	24	12	56
7	DVP Fier	28	8	14	6	28	14	62
8	DVP Korçë	18	4	9	5	29	10	50
9	DVP Kukës	9	3	6	0	17	3	23
10	DVP Dibër	14	0	10	4	13	8	32
11	DVP Gjirokastrë	16	5	8	3	16	8	34
12	DVP Berat	14	6	7	1	12	8	38
13	DVP Lezhë	13	4	3	6	6	12	34
14	Total	228	90	95	43	201	176	630

Për të verifikuar gjendjen reale të sistemit të sigurisë në komunitet në veçanti sa i takon hapjes së zyrave policore brenda zonave policore përkatëse, grupi i auditimit bëra disa vizita në terren. Gjatë vizitës në DVP Durrës u identifikua se në këtë DVP nuk ka zyra policore funksionale. Për Komisaratin e Durrësit nuk janë vënë në dispozicion zyra policore nga Njësitë Administrative pasi, këto të fundit i kanë zyrat e tyre në ambiente me qira. Në Komisaratin e Shijakut kanë qenë dy zyra policore, të cilat pas tërmetit janë përshtatur në magazina për Njësinë Administrative të Shijakut. Në Komisaratin e Krujës, janë dy zyra policore në Njësinë Administrative Bubq dhe Thumanë, të cilat janë të rindërtuara pas tërmetit, por nuk janë të pajisura me logjistikën e nevojshme për të funksionuar në mënyrë të plotë si zyra policore. Edhe më herët, kur zyrat policore kanë funksionuar, ato nuk ishin të pajisura me mjetet e nevojshme logjistike, por shërbenin vetëm për të bërë deklaratatë pajtimi.

Në përfundim të vizitës në DVP Durrës rezultoi se, nga 5 zyra policore që duhet të rezultojnë të hapura dhe funksionale, aktualisht asnjë prej tyre nuk është në funksion.

Në DVP Tiranë, në Komisaratin nr. 3 duhet të ishin hapur 3 zyra policore. Nga vëzhgimi në terren i zyrave policore në njësitë administrative nr. 9, 10 dhe 11 rezultoi se, përgjithësisht në këto zyra logjistika nuk funksiononte; nuk u gjet i afishuar emërtimi Zyrë Policore, orari i pritjes me publikun dhe numrat e telefonit të ndihmës specialistëve të policimit në komunitet; nuk kishte sistem ngrohje apo kondicionimi; si dhe nuk u gjeten dosje të punës së kryer nga kjo Zyrë Policore. Në Komisaratin nr. 6 janë planifikuar për tu hapur 5 Zyra Policore. Nga 6 zona të planifikuara, situata aktuale janë funksionale dy zyra policore: Zyra Policore në Njësinë Administrative Pezë dhe ajo në Njësinë Administrative nr. 14 (Astir). Katër zyrat e tjera policore janë jo-funksionale:

- Njësinë Administrative nr. 6 nuk ka ambiente të mjaftueshme për të vënë në dispozicion një zyrë, në shërbim të Policimit në Komunitet;
- Njësia Administrative Ndroq është prishur nga tërmeti, e rrjedhimisht edhe Zyra Policore në këtë Njësi është e prishur;

- Njësia Administrative Kashar nuk ka ambiente të mjaftueshme për të vënë në dispozicion një zyrë, në shërbim të Policimit në Komunitet;
- Njësia Administrative Vaqarr e cila ka marrë një godinë me qira, nuk ka ambiente të mjaftueshme për të vënë në dispozicion një zyrë, në shërbim të Policimit në Komunitet.

Nga vizita në terren në Zyrën Policore në Njësinë Administrative nr. 14 rezultoi se në derën dhe xhamat e zyrës identifikohet stema e Policisë së Shtetit, ndërsa në brendësi të zyrës identifikohet që zyra ishte e Komisarariatit nr. 6, DVP Tiranë. Zyra nuk kishte mjetet minimale për të funksionuar. Në vend të dukshëm të zyrës nuk u gjetën të afishuar numrat e telefonit të ndihmës specialistëve të policimit në komunitet. Nuk kishte sistem ngrohje apo kondicionimi si dhe nuk u gjetën dosje të punës së kryer nga kjo Zyrë Policore.

➤ *Sistemi i monitorimit periodik nuk është ngritur*

Strukturat e Policisë duhet të ngrenë dhe të bëjnë funksional një sistem për të siguruar një *feedback* të vazhdueshëm dhe në mënyrë periodike nga qytetarët mbi cilësinë e shërbimit që ata marrin nga strukturat e Policisë së Shtetit.⁷⁵

Referuar këtij kriteri auditues, grupi i auditimit i është drejtuar DPPSH me një pyetësor specifik për të eksploruar mënyrat e përzgjedhura nga Policia e Shtetit për të ngritur dhe konsoliduar një sistem i cili jep *feedback* të vazhdueshëm nga qytetarët lidhur me cilësinë e shërbimit që ata marrin kur i drejtohen strukturave të institucionit. Në këtë drejtim theksojmë se Policia e Shtetit duhet të ngrejë një sistem të matjes së sigurisë në komunitet⁷⁶ (i quajtur ndryshe SMSK). Në Strategjinë për Sigurinë Publike theksohet pikërisht nevoja për institucionalizim dhe zhvillim të këtij sistemi, i cili duhet të shërbejë për të matur performancën e shërbimit të policimit dhe kënaqësinë e opinionit publik, nëpërmjet anketimit të qytetarëve. Aty parashikohet gjithashtu se rezultatet e këtyre anketimeve duhet të publikohen rregullisht, si dhe gjetjet e këtyre anketimeve duhet të jenë objekt analizimi nga strukturat përkatëse vendore të policisë (komisariate apo drejtori vendore). Kjo qasje duhet të shërbejë për të identifikuar shkaqet dhe faktorët e mundshëm që çojnë në probleme të sigurisë në komunitet.

Gjithashtu Policia e Shtetit krijon bazën e të dhënave të SMSK-së. Kjo bazë të dhënash krijohet për të mbështetur planifikimin strategjik të punës dhe funksionimin e brendshëm të Policisë së Shtetit.⁷⁷ Nga përgjigjet ka rezultuar se deri më tani nuk është krijuar një bazë e tillë të dhënash, duke sjellë si pasojë formalizëm në procesin e planifikimit strategjik të punës në të gjitha strukturat e policisë së shtetit.

Sipas Rregullores së brendshme të Policisë së Shtetit, matja bëhet nëpërmjet anketimit të komunitetit lokal dhe kryhet nga organizata të specializuara, të pavarura nga Policia e Shtetit, në bazë të marrëdhënieve të partneritetit apo prokurimit si shërbim. Duhet theksuar në këtë drejtim se aktualisht në asnjë DVP nuk janë kryer matjet të sigurisë në komunitet siç specifikohet në rregulloren e brendshme me përjashtim të dy matjeve nëpërmjet një projekti të financuar nga qeveria suedeze për DVP Elbasan dhe Kukës.

Nga përgjigjet e marra për këtë kriter është evidentuar se pavarësisht parashikimeve të periodicitetit të zhvillimit të matjes së sigurisë në komunitet çdo 1 ose 2 vite, strukturat e DPPSH referojnë se nuk ka një periodicitet të caktuar në kryerjen e këtyre matjeve nga ana e strukturave

⁷⁵ Procedura standarde e punës, Urdhër nr. 1005, datë 09.08.2019, “Për kryerjen e anketimit të matjes së sigurisë në komunitet, elementët e sigurisë që maten në komunitet, periodiciteti i kryerjes”. Zyra e auditimit të Welsit “Reagimet e policisë ndaj dhunës në familje”, 02.09.2022, fq. 3.

⁷⁶ Ngritja e këtij sistemi është një kërkesë që buron nga Strategjia e Sigurisë Publike 2015 – 2020.

⁷⁷ Neni 87 i Rregullores së Brendshme të Policisë së Shtetit miratura me VKM nr. 750, datë 16.9.2015.

vendore. Në këtë drejtim evidentohet se nuk ka një konsolidim të mjaftueshëm të këtij mekanizmi në nivel të strukturave vendore të policisë për atë kohë sa këto struktura aktualisht nuk kanë marrë iniciativën për të hartuar dhe miratuar “Planin e Zhvillimit të Matjes së Sigurisë në Komunitet”, (sikurse kërkohet nga procedura standarde), duke mos identifikuar kështu “Grupin teknik të vlerësimit të rezultateve” si dhe detaje të tjera të rëndësishme të cilat garantojnë suksesin e këtyre matjeve.

Një tjetër aspekt i cili reflekton maksimalisht konsolidimin e këtij mekanizmi ka të bëjë me publikimin dhe diskutimin e rezultateve të nxjerra nga këto matje të sigurisë në komunitet. Në procedurën standarde përkatëse theksohet maksimalisht rëndësia e publikimit të rezultateve si një mënyrë për të rritur transparencën e institucioneve vendore dhe për të treguar ndjeshmërinë e tyre ndaj shqetësimeve të komunitetit. Për këtë arsye, rezultatet e Sistemit të Matjes së Sigurisë në Komunitet, përveç administrimit të brendshëm, duhet të jenë në dispozicion për tu konsultuar nga institucionet shtetërore qendrore dhe lokale, shoqërinë civile, partnerët ndërkombëtar, komunitetin etj. Publikimi i tyre duhet të bëhet edhe nëpërmjet medias bazuar në procedurat përkatëse, si dhe në seminare apo tryeza të përbashkëta të Policisë së Shtetit me aktorët bashkëpunues dhe të interesuar, për të nxjerrë konkluzione në lidhje me sigurinë në komunitet.

Për sa më sipër, DPPSH ka parqitur observacionet ardhur me shkkresën nr. 2697/5, datë 23.11.2023, protokolluar me tonën me nr. 1183/10, datë 24.11.2023 ku thuhet se:

- Për rekomandimin nr. 1.1 “Drejtoria e Standardeve Profesionale në Drejtorinë e Përgjithshme të Policisë së Shtetit të hartojë raport periodik monitorimi të ankesave për punonjësit e policisë dhe të njoftojë Ministrin e Brendshëm.”, ka nisur marrja e masave nga subjekti i auditimit.
- Për rekomandimin nr. 2.1 “Drejtoria e Përgjithshme e Policisë së Shtetit të ngrëjë një grup pune për të analizuar gjendjen e zyrave policore në rang vendi, duke verifikuar nëse këto i përmbushin kërkesat e procedurës standarde për tu quajtur plotësisht në shërbim të qytetarëve.”, Drejtoria Vendore e Policisë Tiranë dhe Durrës kanë kryer një verifikim mbi gjendjen e zyrave policore në këto dy DVP.

Qëndrimi i grupit të auditimit: Qëndrimi i grupit të auditimit: Kjo tregon se konstatimet janë të drejta, në përputhje me legjislacionin dhe të pranuar, të cilat duhet të konkretizohen më tej me hartimin e planeve të masave për zbatimin e tyre me afate dhe persona përgjegjës.

Për rekomandimin nr. 1.1, në fazën e hartimit të planit të masave 20 ditor pas evadimit të Raportit përfundimtar të auditimit, subjekti të trajtojë rekomandimin si “të pranuar” dhe “të realizuar”. Në lidhje me rekomandimin nr. 2.1 të vijohet nga ana e subjektit të auditimit me verifikimin e gjendjes së zyrave policore në rang vendi.

1. Gjetje nga auditimi:

Nga auditimi ka rezultuar se strukturat që administrojnë ankesa për punonjësit e policisë në Policinë e Shtetit, krahas verifikimit dhe shqyrtimit të ankesës, nuk i dërgojnë Drejtorisë së Standardeve Profesionale informacion mujor të detajuar brenda datës 10 të çdo muaji. Gjithashtu, Sektori i Hetimit Disiplinor dhe Ankesave nuk ka hartuar për Drejtorinë e Standardeve Profesionale raportet tre mujore mbi bazën e informacioneve që merr nga njësitë policore mbi bazën e informacionit që merr nga njësitë policore për Drejtorinë e Standardeve Profesionale, duke e vënë në dijeni atë, për problemet që ngrihen në ankesat që kanë ardhur dhe si janë zgjidhur ato.

2. Gjetje nga auditimi: Nga auditimi është konstatuar se ngritja dhe funksionimi i Sistemit të Sigurisë në Komunitet realizohet nëpërmjet funksionimit të plotë të zyrave policore nuk është realizuar sipas planifikimeve të kryera nga Policia e Shtetit. Nga verifikimet e kryera ka rezultuar se, në DVP Durrës nuk ka aktualisht zyra policore funksionale. Në DVP Tiranë, në komisariat nr. 3 raportohen si funksionale 3 zyra policore, por këto nuk janë të pajisura me elementët për tu quajtur funksionale sipas procedurës standarde përkatëse. Në komisariat nr. 6 të DVP Tiranë nga 6 zyra policore të raportuara si funksionale, asnjë nga to nuk plotëson kriteret për tu quajtur plotësisht funksionale.

3. Gjetje nga auditimi: Strukturat e Policisë nuk kanë ngritur dhe nuk kanë bërë funksional Sistemin e Matjes së Sigurisë në Komunitet (SKMS) si një sistem i cili, nëpërmjet anketimeve të qytetarëve, ka për qëllim të masë performancën e shërbimit të policimit dhe kënaqësinë e opinionit publik.

Konkluzione:

1. Mangësitë e evidentuara në drejtim të raportimeve mujore dhe tremujore për Drejtorinë e Standardeve Profesionale në DPPSH nga çdo strukturë që trajton ankesa në policinë e shtetit si dhe nga Sektori i Hetimit Disiplinor dhe Ankesave nuk lehtëson punën e kësaj strukture në gjurmimin dhe analizimin e problematikave që nxjerr në pah trajtimi i tyre.

2. Mos ngritja dhe konsolidimi i Sistemit të Matjes së Sigurisë në Komunitet nuk ka lejuar Policinë e Shtetit të ngrejë bazën e të dhënave të këtij sistemi, për ta përdorur atë në mbështetje të planifikimit strategjik të punës dhe funksionimit të brendshëm të institucionit.

1.1 Rekomandimi: Drejtoria e Standardeve Profesionale në Drejtorinë e Përgjithshme të Policisë së Shtetit të hartojë raport periodik monitorimi të ankesave për punonjësit e policisë dhe të njoftojë Ministrin e Brendshëm.

Brenda datës 30.06.2024

2.1 Rekomandimi: Drejtoria e Përgjithshme e Policisë së Shtetit të ngrejë grup pune për të analizuar gjendjen e zyrave policore në rang vendi, nëse këto i përmbushin kërkesat e procedurës standarde për tu quajtur plotësisht në shërbim të qytetarëve.

Brenda datës 30.04.2024

3.1 Rekomandimi: Drejtoria e Përgjithshme e Policisë së Shtetit të ngrejë grup për të përcaktuar koston financiare për ngritjen e Sistemit të Matjes së Sigurisë në Komunitet e të hartojë një plan veprimi për ngritjen e tij.

Brenda datës 31.12.2024

KONTROLI I LARTE I SHTETIT

5. ANEKSET

Tabela 1 Informacion i përmbledhur mbi DVP-të, Komisaritet nën varësi të DVP-ve, Zonat dhe Zyrat Policore, Patrullat e përgjithshme dhe SPZ

Nr.	Strukturat	Zona policore				Zyra Policore		Patrulla të Përgjithshme	SPZ
		Zona policore gjithsej	Zonë urbane	Zonë rurale	Zonë mikse	Të planifikuara	Hapur në fakt		
	TOTALI:	228	90	95	43	301	201	176	630
1.	Shuma DVP Tirane	43	33	7	3	36	19	58	150
1	Komisariati Policisë Nr. 1	9	8	1	0	7	6	12	28
2	Komisariati Policisë Nr. 2	6	6	0	0	2	2	8	22
3	Komisariati Policisë Nr.3	7	7	0	0	3	3	10	22
4	Komisariati Policisë Nr. 4	5	3	1	1	5	0	7	20
5	Komisariati Policisë Nr.5	4	3	1	0	5	0	7	15
6	Komisariati Policisë Nr.6	4	2	2	0	6	5	7	17
7	Komisariati Policisë Vore	3	1	1	1	3	0	3	7
8	Komisariati Policisë Kavajë	5	3	1	1	5	3	4	19
2.	Shuma DVP Durrës	16	5	7	4	16	5	17	42
9	Komisariati Policisë Durrës	7	5	2	0	7	1	11	27
10	Komisariati Policisë Kruje	7	0	4	3	7	2	4	10
11	Komisariati Policisë Shijak	2	0	1	1	2	2	2	5
3.	Shuma DVP Shkodër	20	6	11	3	39	19	11	56
12	Komisariati Policisë Shkodër	10	5	5	0	18	6	6	34
13	Komisariati Policisë Vau Dejës	3	1	2	0	5	1	2	6
14	Komisariati Policisë Malësi e Madhe	3	0	2	1	6	4	1	6
15	Komisariati Policisë Puke	4	0	2	2	10	8	2	10
4.	Shuma DVP Vlore	17	10	5	2	17	13	15	53
16	Komisariati Policisë Vlore	8	5	1	2	8	6	9	31
17	Komisariati Policisë Himare	2	1	1	0	2	2	2	5
18	Komisariati Policisë Sarandë	5	3	2	0	5	3	3	14
19	Komisariati Policisë Delvine	2	1	1	0	2	2	1	3
5.	Shuma DVP Elbasan	20	6	8	6	34	24	12	56
20	Komisariati Policisë Elbasan	8	4	2	2	8	6	6	20
21	Komisariati Policisë Cërrik	4	0	2	2	3	3	2	10
22	Komisariati Policisë Librazhd	4	0	2	2	8	2	2	12
23	Komisariati Gramsh	2	1	1	0	9	9	1	8
24	Komisariati Policisë Peqin	2	1	1	0	6	4	1	6
6.	Shuma DVP Fier	28	8	14	6	40	28	14	62
25	Komisariati Policisë Fier	15	5	7	3	21	14	8	33
26	Komisariati Lushnje Policisë	7	2	4	1	13	10	3	15
27	Komisariati Divjakë Policisë	3	0	2	1	3	2	2	6
28	Komisariati Mallakastër Policisë	3	1	1	1	3	2	1	8
7.	Shuma DVP Korçë	18	4	9	5	36	29	10	50
29	Komisariati Policisë Korçë	6	3	3	0	11	7	4	19
30	Komisariati Policisë Maliq	2	0	1	1	7	6	1	7
31	Komisariati Policisë Pogradec	5	1	2	2	8	7	2	11
32	Komisariati Policisë Kolonje	3	0	2	1	5	5	1	7
32	Komisariati Policisë Devoll	2	0	1	1	5	4	2	6
8.	Shuma DVP Kukës	9	3	6	0	28	17	3	23
34	Komisariati Policisë Kukës	4	1	3	0	16	5	3	12
35	Komisariati Policisë Tropoje	3	1	2	0	9	9	2	7
36	Komisariati Policisë Has	2	1	1	1	3	3	1	4
9.	Shuma DVP Dibër	14	0	10	4	14	13	8	32
37	Komisariati Policisë Diber	5	0	4	1	5	4	2	15
38	Komisariati Policisë Bulqize	4	0	3	1	4	4	3	6
39	Komisariati Policisë Mat	5	0	3	2	5	5	3	11
10	Shuma DVP Gërokaster	16	5	8	3	26	16	8	34

40	Komisariati Policisë Gjirokastër	6	2	2	2	10	3	4	15
41	Komisariati Policisë Përmet	5	1	3	1	9	7	2	9
42	Komisariati Policisë Tepelene	5	2	3	0	7	6	2	10
11	Shuma DVP Berat	14	6	7	1	2	12	8	38
43	Komisariati Policisë Berat	7	3	3	1	2	5	4	20
44	Komisariati Policisë Skrapar	4	2	2	0	0	4	2	11
45	Komisariati Policisë Kuçove	3	1	2	0	0	3	2	7
12	Shuma DVP Lezhe	13	4	3	6	13	6	12	34
46	Komisariati Policisë Lezhe	5	2	1	2	5	1	4	16
47	Komisariati Policisë Mirdite	3	0	2	1	3	3	3	8
48	Komisariati Policisë	5	2	0	3	5	2	5	10

Burimi: Departamenti për Sigurinë Publike DPPSH

Përpunoi: G.A

Tabela 2 Numri i raportimeve, në numrat e telefonit 129 dhe 112, sipas DVP-ve, për 2020-2022

Struktura	Viti 2020	Viti 2021	Viti 2022	Totali 2020-2022
DVP Tiranë	373,525	414,096	411,803	1,199,424
DVP Durrës	97,867	175,687	308,613	582,167
DVP Fier	19,290	143,097	77,912	240,299
DVP Vlorë	30,285	99,488	102,920	232,693
DVP Elbasan	14,536	89,125	91,189	194,850
DVP Shkodër	24,194	69,591	81,399	175,184
DVP Berat	6,392	52,347	64,781	123,520
DVP Korçë	9,745	51,806	58,522	120,073
DVP Gjirokastër	9,610	36,550	70,238	116,398
DVP Dibër	3,385	45,182	48,130	96,697
DVP Kukës	16,266	42,524	33,279	92,069
DVP Lezhë	8,470	42,495	27,924	78,889
Totali	613,565	1,261,988	1,376,710	3,252,263

Burimi: DPPSH

Përpunoi: G.A

Tabela 3 Numri i Ankesave në Platformën e Bashkëqeverisjes, sipas DVP-ve të cilat i kanë trajtuar, për vitet 2020-2022

Struktura	2020	2021	2022	Total 2020-2021
DVP Tiranë	185	76	173	434
DPPSH	138	76	91	305
DVP Vlorë	78	32	60	170
DVP Durrës	48	21	36	105
DVP Fier	32	19	43	94
DVP Elbasan	49	13	23	85
DVP Korçë	28	14	21	63
DVP Shkodër	22	9	21	52
DVP Lezhë	14	11	20	45
DVP Berat	26	5	10	41
DVP Gjirokastër	21	10	7	38
DVP Dibër	19	6	9	34
DVP Kukës	13	6	12	31
Të Tjera	269	6	36	311
Total	942	304	562	1808

Burimi: DPPSH

Përpunoi: G.A

Tabela 4 Raportimet e kryera nëpërmjet Komisarariatit Dixhital sipas DVP-ve, për periudhën 2020-2022

Struktura	2020	2021	2022 ⁷⁸	Totali 2020-2022
DVP Tiranë	26,624	34,391	22,808	83,823
DVP Durrës	3,833	4,343	3,096	11,272
DVP Vlore	4,302	3,988	2,255	10,545
DVP Shkodër	2,332	4,935	2,126	9,393
DVP Elbasan	2,588	3,427	2,534	8,549
DVP Korçë	3,019	2,347	1,491	6,857
DVP Fier	1,557	2,312	1,169	5,038
DVP Gjirokastrë	1,631	1,451	1,357	4,439
DVP Lezhe	524	517	417	1,458
DVP Berat	459	439	383	1,281
DVP Dibër	463	491	274	1,228
DVP Kukës	400	525	266	1,191
Totali	47,732	59,166	38,176	145,074

Burime: DPPSH

Përpunoi: G.A

Tabela 5 Numri i Ankesave dorazi, sipas strukturave që i kanë trajtuar, për vitet 2020-2022

Struktura	2020	2021	2022	Total
DPPSH	24	48	22	94
DVP Tiranë	13	39	41	93
DVP Fier	0	12	18	30
DVP Vlorë	6	6	12	24
DVP Shkodër	2	8	7	17
DVP Elbasan	2	6	7	15
DVP Durrës	4	4	4	12
DVP Lezhë	2	2	8	12
DVP Berat	2	6	4	12
DVP Korçë	1	2	7	10
DVP Kukës	1	3	3	7
DVP Dibër	1	2	4	7
DVP Gjirokastrë	0	2	1	3
Të Tjera	26	2	9	37
Totali	84	142	147	373

Tabela 6 Numri i raportimeve të qytetarëve, sipas mënyrave të komunikimit, në total për çdo vit

Kanalet e Komunikimit	2020	2021	2022
Ankesat Dorazi	58	139	137
Platforma e Bashkëqeverisjes	942	304	562
Komisariati Dixhital	47,732	59,166	38,176
Telefonatat	613,565	1,261,988	1,376,710

Burime: DPPSH

Përpunoi: G.A

Tabela 7 Raste në të cilat nuk është arritur komunikimi me qytetarin që ka telefonuar, të cilat nuk rezultojnë të regjistruara në sistem, dhe nuk janë ritelefonuar

Nr.	Nr. telefoni	Data	Ora	Kohëzgjatja e telefonatës
1	0685353714	21 prill 2022	10:40 : 34 PM	8 sekonda
2	0683026642	21 prill 2022	10:37:45 PM	16 sekonda
3	0694841023	21 prill 2022	10:22: 54 PM	18 sekonda
4	0697528464	21 prill 2022	8:39 :35 PM	10 sekonda
5	0695155191	21 gusht 2022	10:25 PM	7 sekonda

⁷⁸ Për vitin 2022, të dhënat për Komisarariat Dixhital janë deri më 14.07.2022 pasi më tej, ky aplikacion nuk ka funksionuar.

6	0692206703	12 tetor 2022	11:23 :35 PM	9 sekonda
7	0686080301	12 gusht 2022	11:50:25 PM	6 sekonda
8	0685363610	22 korrik 2022	11: 55:04 PM	10 sekonda
9	0674041684	26 qershor 2022	11:53:18 PM	7 sekonda
10	0684301444	15 maj 2022	11:52:56 PM	6 sekonda
11	0693868831	11 gusht 2022	12:40 PM	Dëgjohet që zonja po dhunohet

Burimi: Sistemi Live 2.0 DVP Tiranë Përpunoi: G.A

Tabela 8 Raste të ankesave të ardhurave dorazi në Drejtorinë e Përgjithshme të Policisë së Shtetit, të cilat nuk janë pasqyruar në Platformën e Bashkëqeverisjes

Nr. i protokollit të ankesës në DPPSH	Arsyeja e ankesës
Nr.6932 prot., datë 20.09.2022	Ankesë për një punonjës policie
Nr. D-5/3 prot., datë 24.06.2022	Ankesë për punonjës policie
Nr.D-24 prot. datë 05.07.2022	Ankesë për dhunë nga persona të panjohur ndaj bashkëshortit
Nr.B-12 prot., datë 14.02.2022	Ankesë për kthim sendi
Nr.A-19 prot., datë 01.02.2022	Ankesë për zënie prone
Nr.R-16 prot., datë 20.04.2022	Ndihmë nga policia sepse e kërcënon ish bashkëshorti

Burimi: DPPSH, Përpunoi: G.A

Tabela 9 Disa prej rasteve të identifikuar të tejkalim të afateve të ankesave të ardhura dorazi

Nr.prot. dhe data e dërgimit të ankesës nga DPPSH në DVP Tiranë /Shkodër	Arsyeja e ankesës	Data e dërgimit të kthimit të përgjigjes nga DVP përkatëse
Nr. 1087/1 Datë 21.09.2022	Ankesë për punonjës policie	Nr.14633/3 prot., datë 26.10.2022(kthim përgjigje nga DVP Tiranë)
Nr. H-18 prot. (Dërguar me email në DVP Tiranë në datë 22.10.2021)	Ankesë për efektiv policie	Nr.9488/1 prot. datë 17.11.2021(Komisarati i Policisë nr.1, DVP Tiranë)
Nr. G -58/1 prot., datë 23.07.2020	Ndihmë nga policia	Nr.1742/1 prot., datë 17.08.2020 (kthimi i përgjigjes nga Komisarati i Policisë Vorë drejtuar DVP Tiranë. Ndërsa DVP Tiranë e ka nisur kthimin e përgjigjes në DPPSH me shkresë nr. Gj-22/1 prot. datë 02.09.2020)
Nr. XH-3/1 prot. datë 30.06.2020	Ankesë për punonjës policie	Nr. 4716/2 prot. datë 27.07.2020(Drejtoria e Policisë Tiranë)

Nr. Sh-2/1 prot. , datë 15.07.2020	Ankesë për punonjës policie	Nr.5257/3 prot, datë 11.08.2020(Drejtoria e Policisë Tiranë
Nr. D-10/1 prot. datë 13.07.2022	Ndihmë nga policia	Nr. 10142/3 prot. datë 04.08.20202(DVP Tiranë)
Nr. B-12 prot. (përcjellë me email në DVP Shkodër në datë 17.02.2022	Ankesë për kthim sendi	Kthimi i përgjigjes nga DVP Shkodër është pa nr.prot, por në dosjen e DPPSH është bërë një email kujtesë në datë 27.02.2022 dhe është lënë si afat për verifikimin e ankesës deri në datë 01.03.2022

Burimi: DPPSH, Përpunoi: G.A

Tabela 10 Të dhënat e telefonatave audio të shqyrtuar nga grupi i auditimit, dhe ndjekja e tyre sipas SMC

DVP Tiranë Sistemi Live 2.0					DVP Tiranë Sistemi i Menaxhimit të Çështjes (shënime të audituesve mbi rastin)
Nr.	Data	Nr. telefoni	Ora	Shënime nga telefonata	
1.	04.01.2022	0697078944	8:41 PM	Telefona zgjatë 8:28 minuta. Rasti transmetohet tek Urgjenca mjekësore	Nuk është gjetur i regjistruar ky rast
2.	06.01.2022	0692057057	11:32 PM	Parkim i gabuar	Nuk është gjetur i regjistruar ky rast
3.	22.02.2022	0697112202	10:49 PM	Qytetari ka telefonuar 3 herë. Herën e parë nuk ka kërkuar patrulla. Në vijim ka njoftuar për aksident dhe kërkon patrullë.	Regjistruar telefonata në sistem në orën 11:09 PM. Në përshkrim është vendosur shpejtësi dhe problemi është dëm materiale. Nuk ka të regjistruar në sistem orarin e mbërritjes së patrullës. Patrulla ka raportuar se nuk është konstatuar rasti.
			11:08 PM		
			11:26 PM		
4.	18.03.2022	0674092888	7:39 PM	Blokim rruge, prej 30 minutash	Regjistruar telefonata në sistem në orën 7:40 PM. Patrulla ka raportuar se nuk është identifikuar parkim i gabuar. Nuk ka të regjistruar në sistem orarin e mbërritjes së patrullës.
5.	14.04.2022	0694889695	5:15 PM	Manovra të rrezikshme në rrugë	Regjistruar telefonata në sistem në orën 5:17 PM. Patrulla ka raportuar se mjeti nuk është identifikuar në orën 5:30 PM.
6.	26.05.2022	042253881	11:55 PM	Muzikë e lartë	Regjistruar telefonata në sistem në orën 11: 56 PM. Patrulla ka arritur në orën 00:06 PM. Pronari është këshilluar të ul muzikën
7.	15.05.2022	0694100990	1:49 PM	Punonjës policie përfshirë në aksident	Regjistruar telefonata në sistem në orën 1:50 PM. Patrulla ka arritur në orën 2:14 PM
		0683035207	2:05 PM	Rinjoftim për aksidentin	Nuk është gjetur i regjistruar ky rast
8.	28.06.2022	0699908899	2:09 PM	Trafik rënduar	Regjistruar telefonata në sistem në orën 2:11 PM. Nuk ka të regjistruar në sistem orarin e mbërritjes së patrullës. Është raportuar se po punohet për normalizimin e trafikut.
9.	28.06.2022	069647301	2:07 PM	Konflikt	Regjistruar telefonata në sistem në orën 2:09 PM. Patrulla ka arritur në orën 2:59 PM. Nuk është konstatuar konflikt.
10.	07.07.2022	0692688945	2:48 PM	Risk për aksident dhe konflikt	Regjistruar telefonata në sistem në orën 2:49 PM. Nuk ka të regjistruar në sistem orarin e mbërritjes së patrullës. Patrulla raporton se ka arritur në adresën e dhënë dhe nuk konstaton mjete që lëvizin me shpejtësi.
11.	11.08.2022	0693868831	12:40 PM	Telefonata mbyllet pa kontakt, Në fund të telefonatës, dëgjohej që zonjë e cila është në risk dhunimi.	Telefonata nuk është e regjistruar
12.	05.09.2022	0673322223	8:27 PM	Konflikt	Regjistruar telefonata në sistem në orën 8:28 PM. Patrulla raporton në orën 8:51 PM, se ka arritur në adresën e dhënë e ka marr takim me qytetaren të cilën e ka drejtuar të bëj kallëzim në Komisarariat.

13.	12.10.2022	0685557499	10:59 AM	Automjet që lëviz me shpejtësi	Regjistruar telefonata në sistem në orën 11:00 PM. Patrulla raporton në orën 11:34 PM, se ka arritur në adresën e dhënë dhe mjete nuk është konstatuar.
14.	19.11.2022	0677371266	6:23 PM	Konflikt	Regjistruar telefonata në sistem në orën 6:24 PM. Patrulla raporton në orën 6:34 PM, se ka arritur në adresën e dhënë dhe ka identifikuar personat në konflikt dhe kërkon dërgimin edhe të një patrulle tjetër për shoqërimin e personave të konfliktuar.
			6:25 PM	Konflikt	
		0682063530	6:27 PM	Konflikt	Nuk rezultoi i regjistruar
15	25.12.2022	0692020890	8:30 PM	Telefonon herën e parë: bllokim rruge	Patrulla ka mbërritur në vendndodhje rreth 30 minuta më vonë nga kur është regjistruar telefonata (në orën 8:31 PM). Megjithatë qytetari ka telefonuar 4 herë, ky fakt nuk është regjistruar në sistem, si mund të këtë ndodhur në raste të tjera ku është reflektuar fakti se telefonata është e përsëritur.
			8:38 PM	Telefonon, telefonata hapet nuk kryhet komunikimi, policia nuk e rimerr	
			8:40 PM	Telefon sërish dhe njofton që ka fëmijën 8 muajsh në mjet, por s'mund të lëviz sepse është bllokuar rruga nga një mjet tjetër.	
			8:45 PM	Telefon sërish për të 4-tërtën herë.	
16.	30.11.2022	0674059945	3:17 PM	I kanë vjedhur para në makinë	Regjistruar telefonata në sistem në orën 3:18 PM. Patrulla raporton në orën 4:12 PM, se ka arritur në adresën e dhënë, ka marrë takim me qytetarin dhe është këshilluar të bëjë kallëzim në komisariat.
			3:43 PM		Nuk është regjistruar telefonata e dytë

Burimi: Sistemi Live 2.0 DVP Tiranë, Përpunoi: G.A

Tabela 11 Të dhënat e telefonatave dhe ndjekja e tyre sipas SMC

DVP Tiranë-Sistemi i Menaxhimit të Çështjes (telefonata)				
Nr.	Data	Nr. telefoni	Ora	Shënime të audituesve mbi rastin
1.	11.02.2022	0692729952	22:13 PM	Referuar shënimeve mbi telefonatën të regjistruara në sistem, përshkrimi i rastit është "Ka shpejtësi", ndërsa, problemi është "Dëme materiale". Në këtë rast nuk është regjistruar ora kur ka arritur patrulla në vendngjarje. Pas verifikimit të kryer nga Patrulla është raportuar se rasti nuk është konstatuar. <ul style="list-style-type: none"> - Përshkrimi dhe problemi nuk përcaktojnë në mënyrë të qartë nëse kemi të bëjmë me mjet që lëviz me shpejtësi, apo aksidente që kanë shkaktuar dëme materiale. - Është e pamundur të identifikohet kur ka arritur patrulla, edhe pse rasti është raportuar tek ETC, në - Në kushtet kur nuk është raportuar ora dhe nuk identifikohet vendi ku Patrulla ka tentuar të verifikojë rastin, nuk mund të konkludohet më tej mbi trajtimin e tij, pasi një mjet që raportohet që lëviz me shpejtësi në momente të ndryshme të kohës nuk mund të identifikohet në vendndodhjen e raportuar nga qytetari.
2.	18.05.2022	0697626666	01:00 AM	Referuar telefonatës, në rrugën Jordan Misja, që lidh bulevardin e ri, është raportuar zhurmë nga punimet, dhe prishje e qetësisë publike. Edhe pse telefonata është kryer në orën 1 pas mesnate, patrulla ka mbërritur 40 minuta më vonë, dhe nuk ka konstatuar punime.

3.	22.02.2022	0697112202	10:49 PM	Qytetari ka telefonuar 3 herë. Herën e parë nuk ka kërkuar patrulla. Në vijim ka njoftuar për aksident dhe kërkon patrullë.
			11:08 PM	
			11:26 PM	
			3:43 PM	

Burimi: Sistemi SMÇ, Përpunoi: G.A

Tabela 12 Të dhënat e disa rasteve të ardhura në aplikacion dhe ndjekja e tyre sipas SMÇ, DVP Tiranë

DVP Tiranë Komisarati dixhital (regjistruar në Sistemin e Menaxhimit të Çështjes)				
Nr.	Data	Ora	Rasti	Shënime të audituesve mbi rastin
1.	31.12.2021	12:05	Parkim i gabuar	Referuar përshkrimin, qytetari ka raportuar tregtim i ujit me bot, pa licencë, ndërsa në sistem është Problemi është shënuar në mënyrë të pasaktë "parkim i gabuar". Me mbërritjen e patrullës, nuk është konstatuar rasti. Në sistem nuk është regjistruar ora kur ka mbërritur patrulla për të kryer verifikimin
2.	31.12.2021	14:08	Parkim i gabuar, mjete ka bllokuar rrugën	Patrulla ka mbërritur në orën 14:39, dhe ka njoftuar se nuk është identifikuar mjete i raportuar se ka bllokuar rrugën
3.	31.12.2021	12:26	Manovra të rrezikshme në rrugë	Patrulla ka mbërritur në orën 13:32, dhe raporton se nuk ka konstatuar mjet në kryen manovra të rrezikshme. Ka pasur vonesë në mbërritje pasi shërbimet kanë qenë të planëzuara në normalizimin e trafikut
4.	31.12.2021	13:04	Hedhin fishekëzjarr	Patrulla raporton se ka mbërritur 13:23 dhe nuk është konstatuar rasti
5.	25.05.2022	23:01	Motorr që bën manovra të rrezikshme në rrugë, qytetari ka dhënë numrin e targës së motorit	Nuk është shënuar kur ka mbërritur patrulla. Patrulla u njoftua se u morr masë në mungesë për motorin në fjalë
6.	20.11.2020	14:36	Parkim i gabuar	Në orën 14:45 patrulla njofton që aktualisht ajo ndodhet në një njoftim tjetër të kryer më herët (në orën 14:26) dhe me përfundimin e tij do kalojë të trajtojë rastin e raportuar në komisaratin dixhital . Në orën 15:13 ka mbërritur patrulla dhe është marrë masë administrative ndaj mjeteve.
7.	22.05.2022	18:27	Pushim mjete në vendqëndrim taksi	Nuk ka të regjistruar orën kur ka kaluar patrulla. Kur ka kaluar patrulla nuk e ka identifikuar.

Burimi: Sistemi SMÇ, Përpunoi: G.A

Tabela 13 Të dhënat e disa rasteve të ardhurave në aplikacion dhe ndjekja e tyre sipas SMÇ, DVP Shkodër

DVP Shkodër-Sistemi i Menaxhimit të Çështjes (telefonata) ⁷⁹					
Nr.	Data	nr. telefoni	Ora	Shënime mbi rastin	
1.	18.04.2020	Qytetar	11:41	Mos respektim i orarit covid-19	Patrulla ka njoftuar në orën 12:34, se nuk është konstatuar rasti.
2.	18.04.2020	Qytetar	11:24	Kërkon ndihmën e policisë tek dyqanet e vjetra ne Dergut, pasi ka një problem	Koha e verifikimit nga patrulla 13:01: u be sqarimi i te dy palëve

⁷⁹ Në këtë tabelë nuk janë regjistruar të gjitha rastet e marra në shqyrtim nga grupi i auditimit, por vetëm disa prej rasteve që përfaqësojnë arsyet më të shpeshta të raportimeve të qytetarëve. Të dhënat mbi rastet e marra në shqyrtim në DVP Shkodër trajtohen në Tabelën: Koha e reagimit të Strukturave Policore (referuar të dhëna te regjistruara në Sistemin e Menaxhimit të Çështjes), DVP Shkodër.

3.	18.04.2020	Qytetar	8:47	Njofton se ka një mosmarrëveshje me vëllain.	Koha e verifikimit nga patrulla 13:07: u sqaruan për mosmarrëveshjen qe kane
4.	06.08.2021	Qytetar	18:59	Në banesen e shtetasve x dhe y, me banim në fshati prekal, njësia administrative posttribe, shkodër, ka drogë dhe armë.	Koha e verifikimit nga patrulla 19:42: nuk u konstatua
5.	06.08.2021	Komisariati Dixhital	11:59	Parkim i gabuar	Koha e verifikimit nga patrulla 13:17: nuk u konstatua
6.	06.08.2021	Komisariati Dixhital	08:57	Qytetari raporton për një veturë 4+1, e cila në mënyrë të palicensuar punon çdo ditë rregullisht në të njëjtën linjë që kryejnë edhe autobuzat e linjës, “shkoder grude e re shkodër”. qytetari raporton se drejtuesi i mjetit i bën presion shoferëve të tjerë, dhe së favorizohet nga strukturat e policisë.	Koha e verifikimit nga patrulla 15:18: mjete i dërguar me foto nuk u konstatua në lëvizje
7.	24.12.2021	Komisariati Dixhital	23:12	Lokalet ne shkodër vazhdojnë hap dhe pas orës policore çdo nate. policia nuk merr masa	Koha e verifikimit nga patrulla 01:35: u bë mbyllja e lokalit
8	24.12.2021	Qytetar		Një mjet i ka zene hyrjen e baneses	Koha e verifikimit nga patrulla 21:36: u konstatua mjeti, drejtuesi i mjetit nuk ndodhet aty. Nuk mund te marrim masa administrative sepse mjeti është me targa te huaja.
9	24.12.2021	Komisariati Dixhital	08:08	Veturë 4+1 e palicensuar punon çdo dite rregullisht ne linjën e autobusit “shkoder grude e re” në të njëjtën linjë me autobuzat	Koha e verifikimit nga patrulla 13:36. Patrulla raporton fillimisht për një tjetër njoftim (furgoni është identifikuar dhe është i licensuar), ndërsa për mjetin e raportuar në këtë njoftim raporton se nuk është identifikuar në lëvizje.
10	24.07.2022	Qytetar	23:43	Muzikë e lartë	Koha e verifikimit nga patrulla 00:28: Marr kontakt me pronarin e lokalit i cili tha se ka patur nje gezim familjar dhe muziken e ka mbyllur.
11	24.07.2022	Qytetar	16:29	Ne afërsi te shkolles 9-vjeçare "ismail qemali", po konfliktohen disa persona	Koha e verifikimit nga patrulla 18:04: Mosmarveshja u zgjidh me mirekuptim mes shtetasve ne fjale
12	31.12.2022	Qytetar	21:29	Aksident	Koha e verifikimit nga patrulla 22:19, është verifikuar rasti, është vënë gjobë.
13	31.12.2022	Qytetar	01:08	Ikane goditur djalin i cili eshte me aftesi te kufizuara	Koha e verifikimit nga patrulla 02:10 babai me të birin u përcollën për në komisarjat për të bërë denoncimin.

Burimi: Sistemi SMÇ, Përpunoi: G.A

Buxheti për sallat operative

- Buxheti i Shtetit

Për ngritjen e sallave operative në rang vendi janë kryer parashikime në PBA në kuadrin e rikonstruksionit të godinave të DVP-ve. Si fillim rikonstruksioni i godinave të disa drejtorive vendore është parashikuar në PBA – në e vitit 2018 dhe në vitin 2020 si më poshtë⁸⁰:

Tabela 14 Parashikimi në PBA i projekteve të lidhura me funksionimin e sallave operative
Në 000/lekë

Nr.	Projektet	PBA 2018	PBA 2020
1	Ndërtim/ Rikonstruksion të godinës së DVP Shkodër	360,595	
2	Blerje Pajisje për NUE 112 në DVP dhe Komisaritet e Policisë	182,000	
3	Informatizimi i zyrave të qytetarëve (QFMT ⁸¹)	70,000	
4	Rikonstruksion i Godinës së DVP Dibër	360,402	
5	Rikonstruksion i Godinës DVP Elbasan	391,613	
6	Rikonstruksion i Godinës së Komisaritet Sarandë	0	193,698
7	Rikonstruksion i Godinës së Drejtorisë së Policisë së Qarkut Berat	0	271,260
8	Rikonstruksion i Sallave operative të NUE në DVP e Komisaritet e Policisë	60,000	
-	- Durrës	10,344	
-	- Shkodër	11,764	
-	- Gjirokastrë	12,140	
-	- Fier	13,581	
-	- Sarandë	12,702	
TOTAL		1,424,610	464,958

Burimi: DPPSH, Përpunoi: G.A

Nga këto projekte, ende nuk është realizuar projekti i Rikonstruksion i Godinës së Drejtorisë së Policisë së Qarkut Berat, parashikuar në PBA-në e vitit 2020 në vlerën 271,260 mijë lekë dhe projekti Blerje Pajisje për Numrin Unik të Emergjencave 112 në DVP dhe Komisaritet e Policisë, parashikuar në PBA-në e vitit 2018 në vlerën 182,000 mijë lekë.

Pavarësisht se në parim këto ndërhyrje për përmirësimin e infrastrukturës së drejtorive vendore janë parashikuar në PBA-në e vitit 2018, ato kanë vijuar të parashikohen edhe në PBA të mëvonshme dhe realizimi i këtyre projekteve ka nisur më vonë.

Tabela 15 Të dhënat buxhetore të projekteve për rikonstruksionin e DVP-ve dhe funksionimin e sallave operative, deri më 31.12.2022
në 000/lekë

Projekti	2018			2019		2020		2021		2022		Tot. Plan	TOT. Fakt
	PBA	Plani	Fakti	Plani	Fakti	Plani	Fakti	Plani	Fakti	Plan	Fakt		
DVP Shkodër	360,595	140,215	140,103	182,495	182,401	90,415	88,558	2,192	2,192			275,102	273,151
DVP Dibër	360,402							87,715	87,709	179,567	179,558	267,282	267,267
DVP Elbasan	391,613									57,167	46,424	57,167	46,424
Sallat NUE:	60,000 ⁸²									35,000	34,986	35,000	34,986
Durrës	10,344										9,637		

⁸⁰ Shkresa Kthim Përgjigje nr. 904, prot., datë 01.03.2023.

⁸¹ Qendra e Furnizimit Materialo – Teknik.

⁸² Vlerë projekti prej 59,050 mijë lekë.

Shkodër	11,764			8,536		
Gjirokastër	12,140			7,715		
Fier	13,581			9,098		
Sarandë	12,702			0		
Kom. Sarandë	193,698 ⁸³		14,637	14,637	14,637	14,637

Burimi: DPPSH, Përpunoi: G.A

Vetëm rikonstruksioni i godinës së DVP Shkodër ka nisur në vitin 2018 me parashikimin e këtij projekti në vlerën 360,595 mijë lekë e duke vijuar me zbatimin e projektit që prej vitit 2018. Ky projekt është realizuar në vitin 2021 në një vlerë totale prej 273,151 lekë ose 99% krahasuar me planin, pra rreth 87,444 mijë lekë më pak krahasuar me parashikimin fillestar në PBA për vlerën e këtij projekti.

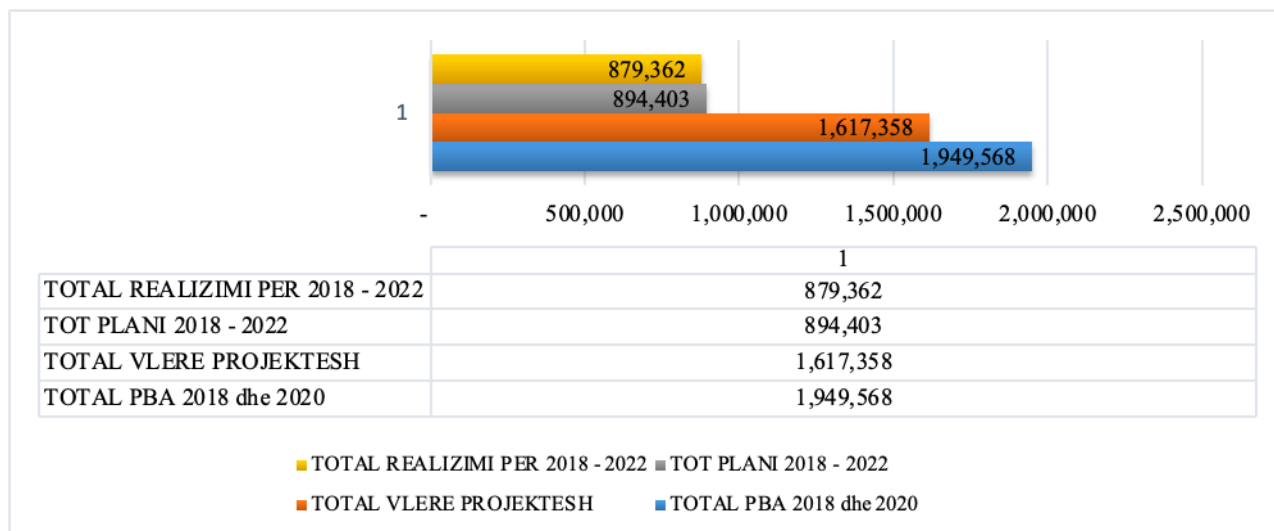
Nga projektet e parashikuara, gjatë vitit 2019 ka vijuar zbatimi i projektit të rikonstruksionit të DVP Shkodër dhe nuk ka nisur asnjë projekt tjetër. Po kështu edhe në vitin 2020, me përjashtim të parashikimit në PBA të dy projekteve Rikonstruksion i Godinës së Komisarariatit Sarandë dhe Rikonstruksion i Godinës së Drejtorisë së Policisë së Qarkut Berat.

Në vitin 2021 ka nisur zbatimi i projektit për Rikonstruksionin e Godinës së DVP Dibër në vlerën 360,402 mijë lekë. Ky projekt është aktualisht në përfundim e sipër.

Në vitin 2022 ka nisur zbatimi i projekteve për rikonstruksionin e godinës së DVP Elbasan dhe Godinës së Komisarariatit Sarandë, të cilat janë ende në proces zbatimi. Po në këtë vit ka nisur gjithashtu edhe projekti për rikonstruksionin e disa prej sallave operative të drejtorive vendore të policisë. Këto rikonstruksione janë ende në vijim dhe janë realizuar në masën 59% krahasuar me vlerën e projektit. Rikonstruksioni i sallës operative të Komisarariatit të Policisë Sarandë ende nuk ka nisur në vitin 2022.

Grafiku 6 Realizimi i projekteve për rikonstruksion DVP dhe sallat operative deri me 31.12.2022

000/lekë



Burimi: DPPSH, Përpunoi: G.A

Sikurse evidentohet nga të dhënat më lart, vlera totale e shpenzimeve të parashikuara në PBA në vitin 2018 dhe në vitin 2020 për rikonstruksionin e godinave të DVP-ve dhe Komisariateve të

⁸³ Parashikuar në PBA – në e vitit 2020.

Policisë së bashku me rikonstruksionin e sallave operative për periudhën 2018 – 2022 ka qenë 1,949,568 mijë lekë (shih grafikun më poshtë).

Vlera e kontratave të nënshkruara për realizimin e këtyre projekteve për periudhën 2018 – 2022 ka qenë 1,617,358 mijë lekë. Për periudhën 2018 – 2022 janë planifikuar punime në vlerën totale prej 894,403 mijë lekë, vlerë kjo e realizuar në total me 879,362 mijë lekë ose 98% krahasuar me planin total të periudhës 2018 - 2022. Në total niveli i realizimit krahasuar me vlerën totale të projekteve është 54%, pra ende në gjysmën e fazës së zbatimit, duke evidentuar një nivel të ulët realizimi në total të parashikimeve. Kjo gjë evidentohet edhe nga fakti se aktualisht vetëm projekti i rikonstruksionit të godinës së DVP Shkodër është i përfunduar, ndërkohë që janë ende në proces të gjitha projektet e tjera për rikonstruksionin e godinave përfshirë këtu edhe rikonstruksionin e sallave operative.

Realizimi në % i projekteve për rikonstruksionin e godinave të DVP – ve dhe sallave operative krahasuar me totalin e realizimit të shpenzimeve kapitale të Drejtorisë së Përgjithshme të Policisë së Shtetit është një përqindje shumë e vogël e shpenzimeve kapitale të realizuara nga DPPSH për periudhën 2020 – 2022 si më poshtë:

Tabela 16 Realizimi shpenzimeve kapitale të Policisë së Shtetit krahasuar me realizimin e projekteve të ndërmarra për çështjen objekt auditimi, 2020-2022.

në 000/lekë

Viti 2020	
Shpenzime kapitale realizimi total	1,272,413
Shpenzime kapitale realizimi projekte rikonstruksion godina/salla operative	88,558
Realizimi në % i projekteve rikonstruksion godina/salla operative kundrejt totalit të shpenzimeve kapitale	0.07%
Viti 2021	
Shpenzime kapitale realizimi total	730,956
Shpenzime kapitale realizimi projekte rikonstruksion godina/salla operative	89,901
Realizimi në % i projekteve rikonstruksion godina/salla operative kundrejt totalit të shpenzimeve kapitale	0.12%
Viti 2022	
Shpenzime kapitale realizimi total	1,507,670
Shpenzime kapitale realizimi projekte rikonstruksion godina/salla operative	310,591
Realizimi në % i projekteve rikonstruksion godina/salla operative kundrejt totalit të shpenzimeve kapitale	0.21%

Burimi: DPPSH, Përpunoi: G.A