



KONTROLI I LARTË I SHTETIT
RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË
INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT

TË TEKNOLOGJISË SË INFORMACIONIT



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT
RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË
INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

PËRMBAJTJA

Nr.	EMËRTIMI	Faqe
I.	PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE	3
II.	HYRJA	5
	a Objektivat dhe qëllimi	6
	b Identifikimi i çështjes	6
	c Përgjegjësitë e strukturave drejtuese	6
	d Përgjegjësitë e audituesve	6
	e Kriteret e vlerësimit	6
	f Standardet e auditimit	6
III.	PËRSHKRIMI I AUDITIMIT	7
IV	GJETJET DHE REKOMANDIMET	9
	1 Auditimi i projekteve e investimeve në teknologjinë e informacionit	9
	<i>Marrëveshjet e Nivelit të Shërbimit (MNSH)</i>	9-23
	2 Auditimi i Operacioneve në TIK	24
	<i>Identifikimi dhe menaxhimi i risqeve në TIK</i>	24-27
	3 Auditimi i Sigurisë së Informacionit	27
	<i>Identifikimi dhe menaxhimi i risqeve në IT / Siguria e të dhënave dhe vazhdimësia e biznesit</i>	27-32
	4 Auditimi i Sistemit Informatik të RKGJC	32
	<i>Verifikim i kontrolleve të aplikacioneve për të dhënat Input/Output dhe shkalla e sigurisë së përdoruesve</i>	32-36
IV.1	REKOMANDIMEVE PËR PËRMIRËSIME	37



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT
RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË
INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

I. PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE

Tërësia e të dhënave personale të shtetasve shqiptarë, shtetasve të huaj, si dhe të personave pa shtetësi, që janë me banim të përkohshëm apo të përhershëm në Republikën e Shqipërisë, të cilat regjistrohen dhe mbahen në Regjistrin Kombëtar të Gjendjes Civile dhe që vërtetojnë lindjen, ekzistencën, individualitetin, lidhjet ose marrëdhëniet ndërmjet tyre, përbëjnë elementë të Gjendjes Civile.

Nisur nga rëndësia e të dhënave të regjistrit të shtetasve si dhe funksionaliteti i Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile me përdorim të gjerë të teknologjisë me qëllim garantimin dhe vazhdueshmërinë e ofrimit të shërbimeve online, mbrojtjen dhe ruajtjen e të dhënave personale, fokusi i auditimit për periudhën 2016-2017 ishte në:

- 1 Auditimi i projekteve e investimeve në teknologjinë e informacionit / Marrëveshjet e Nivelit të Shërbimit (MNSH)
- 2 Auditimi i Operacioneve në TIK / Vlerësimi mbi menaxhimin e shërbimeve dhe dokumentimi i problemeve, incidenteve, ndryshimeve
- 3 Auditimi i Sigurisë së Informacionit / Identifikimi dhe menaxhimi i risqeve në IT / Siguria e të dhënave dhe vazhdimësia e biznesit
- 4 Auditimi i Sistemit Informatik të Gjendjes Civile / Verifikim i kontrolleve të aplikacioneve për të dhënat Input/Output dhe shkalla e sigurisë së përdoruesve.

Gjetjet Kryesore nga auditimi IT në DPGJC janë si më poshtë:

1. Dy sistemet e mësipërme RKA dhe Ndërfaqja që janë në mirëmbajtje nuk janë në “LIVE” sepse nuk ka përfunduar popullimi plotësisht me të dhëna mbi adresat në përmbushje të qëllimit për të cilin janë ndërtuar. Në marrëveshjen institucionale ndërmjet OSHEE dhe MPB nuk është përcaktuar një afat përfundimtar në lidhje me të dhënat, që OSHEE si institucion i ngarkuar për popullimin, duhet t’i dorëzojë DPGJC-së. DPGJC nuk ka bërë asnjë përpjekje për një shtyrje të afatit të mirëmbajtjes (*marrëveshje mirëkuptimi*), deri në popullimin e plotë të informacionit pa të cilin këto sisteme nuk kanë kuptim. Vlera e mirëmbajtjes rezulton jo efektive në vlerën e plotë të shpenzuar deri tani që është 14,059,992 lekë.
2. Mungon dokumentimi dhe udhëzimi lidhur me çfarë hapash do të ndjekin institucionet apo qytetarët Shqiptarë, që marrin të dhënat online kur portali e-albania, për shkaqe të njohura ose të panjohura nuk funksionon, ndërkohë që punonjësit e zyrës së gjendjes civile janë urdhëruar me urdhrin nr. 933, datë 27.09.2017 “*Për marrjen e masave për zbatimin e rregullave për përfitimin e certifikatave nëpërmjet shërbimit publik elektronik*”, në të cilin kërkohet që zyrat e gjendjes civile të mos lëshojnë më certifikata personale dhe familjare për shtetasit, por ti informojnë ata mbi ofrimin e këtij shërbimi nëpërmjet portalit e-albania. Gjithashtu, nga verifikime të certifikatës personale/familjare të gjeneruar nga e-albania u konstatuan mospërputhje lidhur me “*Gjendja civile*” dhe “*Lidhja me Kryefamiljarin*”, në kundërshtim me nenin 13, të ligjit nr.134/2016 “*Për disa shtesa dhe ndryshime në ligjin nr. 10129, në të cilin specifikohet emërtimi mbi gjendjen civile*”.
3. Nga auditimi u konstatua se DPGJC, si institucion përgjegjës për të dhënat e Regjistrin Kombëtar të Shtetasve Shqiptar, nuk rezulton të ketë asnjë kërkesë apo marrëveshje dypalëshe të dokumentuar me institucionin/organin përkatës, për aksesin në të dhënat



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT

RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

personale në kundërshtim me përmbledhësen e miratuar nga MB me Komisionerin për Mbrojtjen e të Dhënave Personale, aneksi 1 i udhëzimit nr.95, datë 07.04.2014 “Për përcaktimin e institucioneve dhe organeve që marrin të dhëna personale nga shërbimi i gjendjes civile, si dhe mënyrën, llojin dhe sasinë e informacionit që duhet të marrin” dhe me nenin 3 të ligjit nr. 10129, datë 11.05.2009 “Për Gjendjen Civile” i ndryshuar.

4. Në të dhënat e sistemit të RKGJC me 4,537,448 rekorde të sistemit “Regjistrin kombëtar të gjendjes civile” me teknikat CAAT rezultoi:
- Ekzistojnë 30,249 fusha të paplotësuara për “adresën”, 8 fusha të paplotësuara për “ID familjare”, 28,858 fusha të paplotësuara për “lidhja me kryefamiljarin”;
 - Ekzistojnë 588 rekorde të përsëritura
 - U konstatuan rekorde jashtë logjikës; 5,555 raste kombësia e të cilave është shënuar XXX, XXA apo XXZ; Fusha “*radha në familje*” në 2,787 raste ka vlerë “0”, dhe në mjaft raste ka numra që nuk përputhen minimalisht me numrin e anëtarëve në familje; u konstatuan 6 emra me përbërje “Xxx”, nga të cilët 1 prej tyre ka edhe mbiemrin “Xxx”, dhe 1 rast ka edhe emrin e të atit “Xxx”.
 - Numri i personave me moshë mbi 100 vjeç rezultoi 8,674, nga të cilët 485 janë të bllokuar dhe nuk marrin shërbim, ndërsa 8,189 persona rezultojnë nga sistemi si marrës të shërbimit (mosha e personave të filtruar arrin deri në afërsisht 150 vjeç). Referuar të dhënave nga ISSH, janë në kushtet e përfitimit të pensionit rreth 603 persona. Bazuar në komunikimet verbale me përfaqësues të DPGJC, personat mbi 100 vjeç u hiqet e drejta për të votuar deri në momentin që vetëdeklarohen. Ky veprim është konsideruar diskriminues edhe nga raporte periodike të OSBE-ODIHR, për arsye se çdo shtetas i Republikës së Shqipërisë ka të drejtën e votës.
 - Në sistemin e DPGJC, mungojnë parametrizime të fushave të detyrueshme “*mandatory fields*”, çfarë ndikon në numrin e konsiderueshëm të fushave të paplotësuara si dhe mangësi në “*logical conditions*”, duke pranuar të dhëna shpesh herë jashtë logjikës së përdorimit të sistemit.
 - Kontrollat e inputit të të dhënave nga sistemi nuk japin siguri të arsyeshme për marrjen e të dhënave 100% të sakta.

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

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

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



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT

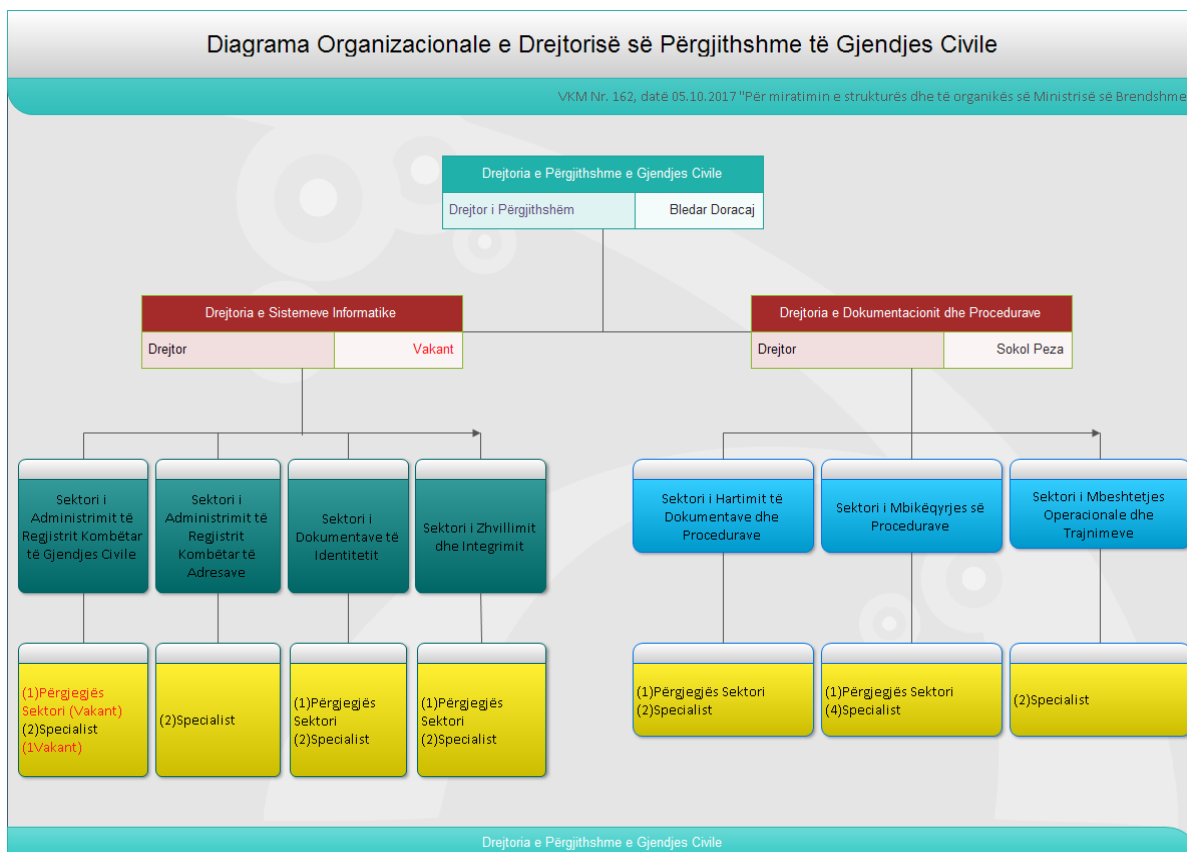
RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

II. HYRJE

Mbështetur në Ligjin 154/2014, datë 27.11.2014 “Për Organizimin dhe Funksionimin e KLSH”, në zbatim të Programit të Auditimit nr. 152/1, datë 02.03.2018 miratuar nga Kryetari i KLSH, nga data 05.03.2018 deri në datë 27.04.2018, në Drejtorinë e Përgjithshme të Gjendjes Civile, për periudhën nga 01.01.2016 deri në 01.12.2017, u krye auditimi mbi “Auditimin e Sistemeve të Teknologjisë së Informacionit”, nga Grupi i Auditimit me përbërje:

- Elira Cukalla, përgjegjës grupi
- Benard Haka, anëtar
- Bledi Dervishaj, anëtar

Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile (DPGJC) është drejtori e Ministrisë së Brendshme, që aktivitetin e realizon me 24 punonjës në strukturë dhe një ndarje organizative të cilën grupi i auditimit e ka pasqyruar në skemën e mëposhtme.





KONTROLLI I LARTË I SHTETIT
RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË
INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

- a. *Objektivat dhe qëllimi:* Përcaktimi nëse objektivat e subjektit arrihen në mënyrë efektive duke përdorur burimet IT, duke përfshirë pajtueshmërinë me kërkesat ligjore dhe rregullatorë, konfidencialitetin, integritetin si dhe disponueshmërinë e sistemeve të informacionit dhe të dhënave që gjenden në të.
- Qëllimi i Auditimit:* Vlerësimi nëse menaxhimi i lartë drejton, vlerëson dhe monitoron në mënyrë efektive kontrollet dhe mekanizmat e duhur me qëllim krijimin / mirëmbajtjen / zhvillimin e burimeve IT dhe funksioneve për të cilat këto burime shërbejnë. Vlerësimin nëse të dhënat janë të sigurta kundrejt keqpërdorimeve.
- b. *Identifikimi i çështjes:* Nisur nga rëndësia e të dhënave të regjistrit të shtetasve si dhe funksionaliteti i DPGJC nëpërmjet teknologjisë me qëllim garantimin dhe vazhdueshmërinë e ofrimit të shërbimeve online, focusi i auditimit ishte në:
1. Auditimi i projekteve e investimeve në teknologjinë e informacionit. Marrëveshjet e Nivelit të Shërbimit (Service Level Agreement)
 2. Auditimi i Operacioneve në TIK. Vlerësimi mbi menaxhimin e shërbimeve dhe dokumentimi i problemeve, incidenteve, ndryshimeve
 3. Auditimi i Sigurisë së Informacionit. Identifikimi dhe menaxhimi i risqeve në IT / Siguria e të dhënave dhe vazhdimësia e biznesit
 4. Auditimi i Sistemit Informatik të Gjendjes Civile. Verifikim i kontrolleve të aplikacioneve për të dhënat Input/Output dhe shkalla e sigurisë së përdoruesve.
5. *Përgjegjësitë e strukturave drejtuese:* Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile është administratori i vetëm i i dokumentit unik shtetëror Regjistrin Kombëtar të Gjendjes Civile si dhe i të dhënave mbi adresën e shtetasve shqiptarë, bazuar në ligjin nr. 10129, datë 11.05.2009 “Për gjendjen civile”, i ndryshuar me ligjin nr.134/2016, datë 22.12.2016 si dhe ligjin nr. 9270, datë 29.07.2014, “Për sistemin e adresave”.
6. *Përgjegjësitë e audituesve:* Kontrolli i Lartë i Shtetit auditoi DPGJC, mbi periudhën e veprimtarisë nga 01.01.2016 deri në 31.12.2017, duke i kushtuar vëmendje çështjeve që lidhen me zbatimin e ligjshmërisë dhe rregullshmërisë si dhe standarteve ndërkombëtare të teknologjisë dhe auditimit IT. Nga Grupi i auditimit, me përgjegjësi të plotë, janë analizuar të gjitha çështjet që përmban Programi i Auditimit nr. 152/1, datë 02.03.2018, miratuar nga Kryetari i Kontrollit të Lartë të Shtetit. Në realizimin e këtij Projekt Auditimi, Grupi i auditimit është mbështetur në bazën ligjore mbi të cilën funksionon KLSH, standardet e auditimit, legjislacionin e fushës në të cilën operon DPGJC. Gjithashtu, gjatë veprimtarisë audituese, është siguruar një evidencë e përshtatshme, e mjaftueshme dhe e besueshme auditimi, në të cilën jemi mbështetur në dhënien e konkluzioneve dhe rekomandimeve.
7. *Kriteret e vlerësimit:* Vlerësimi në lidhje me konkluzionet është bazuar në ligjet, rregulloret në fuqi, standardet e përcaktuara nga AKSHI si dhe praktikat më të mira mbështetur në Standardet Kombëtare dhe Ndërkombëtare të Auditimit.
8. *Standardet e auditimit:* Gjatë auditimit IT në këtë subjekt janë patur parasysh standartet ndërkombëtare si: COBIT 4.1, Manuali i Auditimit IT, ISSAI 5310.



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT
RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË
INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

III. PËRSHKRIMI I AUDITIMIT

Veprimtaria e DPGJC, mbështetet në bazën ligjore si më poshtë:

- Ligji Nr. 10 129, datë 11.05.2009 “Për gjendjen civile”;
- Ligji Nr. 134/2016 “Për disa shtesa dhe ndryshime në ligjin nr. 10 129, datë 11.5.2009, “Për gjendjen civile”, të ndryshuar;
- Ligji Nr. 89/2016 Për disa ndryshime dhe shtesa në Ligjin Nr. 9270, datë 29.7.2004, “Për sistemin e adresave”, të ndryshuar;
- Udhëzim_nr. 95_date_7.4.2014 “Për përcaktimin e institucioneve dhe organeve që marrin të dhëna personale nga shërbimi i gjendjes civile, si dhe mënyrën, llojin dhe sasinë e informacionit që duhet të marrin”.
- Udhëzimi nr. 481, datë 05.09.2013 për “Procedurat e korrigjimit të emrit/mbiemrit si korrigjim material”.
- VKM nr. 496, datë 13.9.2017, “Për disa shtesa në vendimin nr. 332, datë 17.3.2010, të këshillit të ministrave”
- VKM nr. 332, datë 17.3.2010, “Për përcaktimin e formës, elementëve përbërës, mënyrës së mbajtjes e afatit të përdorimit të dokumenteve bazë, që mbahen dhe lëshohen nga shërbimi i gjendjes civile”, i ndryshuar.

Shërbimi i gjendjes civile është shërbim unik shtetëror. Shërbimi i Gjendjes Civile funksionon në përputhje me ligjin nr. 10129, datë 11.5.2009, “Për gjendjen civile” i ndryshuar dhe përbëhet nga Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile, nga degët e gjendjes civile në qark, nga zyrat e gjendjes civile në bashki/njësi bashkiake ose komuna. Shërbimi i Gjendjes Civile funksionon edhe pranë përfaqësive diplomatike dhe konsullore shqiptare.

Administrimi i Regjistrat Kombëtar të Gjendjes Civile bëhet nga Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile. Përditësimi i të dhënave të regjistrat bëhet vetëm nga nëpunësit e shërbimit të gjendjes civile në zyrat e gjendjes civile në bashki/njësi bashkiake/komuna.

Dokumentet bazë, që mban shërbimi i gjendjes civile, janë:

- Akti i lindjes
- Akti i martesës
- Akti i vdekjes
- Regjistrat themeltarë
- Regjistri Kombëtar i Gjendjes Civile

Dokumentet bazë, që lëshon zyra e gjendjes civile, janë:

- Certifikatë lindje
- Certifikatë personale
- Certifikatë martesore
- Certifikatë familjare
- Certifikatë vdekje

Të dhënat, individuale e familjare, të përbërësve të gjendjes civile kanë karakter personal. Aktet, të dhënat dhe konfirmimet shkresore për gjendjen civile i jepen vetëm personit, që i përket këto të dhëna, anëtarit të familjes, apo përfaqësuesit ligjor si dhe atyre, që kanë legjitimitetin e kërkimit të trashëgimisë ligjore. Këto të dhëna mund të kërkohen dhe të merren nga institucionet apo organet, të cilave kjo e drejtë u njihet me ligj dhe i përdorin ato vetëm për qëllimin, për të cilin janë marrë.



KONTROLI I LARTË I SHTETIT
RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË
INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

Objekti i Auditimit IT, ushtruar në DPGJC është përcaktimi nëse objektivat e subjektit arrihen në mënyrë efektive duke përdorur burimet IT, duke përfshirë pajtueshmërinë me kërkesat ligjore dhe rregullatorë, konfidencialitetin, integritetin si dhe disponueshmërinë e sistemeve të informacionit dhe të dhënave që gjenden në të.

Qëllimi i Auditimit IT është dhënia e opinionit apo vlerësimi nëse menaxhimi i lartë drejton, vlerëson dhe monitoron në mënyrë efektive kontrollet dhe mekanizmat e duhur me qëllim krijimin / mirëmbajtjen / zhvillimin e burimeve IT dhe funksioneve për të cilat këto burime shërbejnë. Vlerësimin nëse të dhënat janë të sigurta kundrejt keqpërdorimeve.



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT
RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË
INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

IV. GJETJET DHE REKOMANDIMET:

1. Auditimi i projekteve e investimeve në teknologjinë e informacionit. Marrëveshjet e Nivelit të Shërbimit (MNSH)

A. Procedura e prokurimit me urdhër nr. 689 datë 24.05.2017 “Mirëmbajtja dhe zhvillimi i mëtejshëm i Regjistrit Kombëtar të Gjendjes Civile”.

Nga auditimi i dokumentacionit të vënë në dispozicion u konstatua:

-Me Urdhrin nr. 689, datë 24.05.2017 të Sekretarit të Përgjithshëm të Ministrisë së Brendshme është ngritur grupi i punës, për llogaritjen e fondit limit si dhe hartimin e specifikimeve teknike dhe termave të referencës për procedurën e prokurimit “*Mirëmbajtja dhe zhvillimi i mëtejshëm i Regjistrit Kombëtar të Gjendjes Civile*”,

-Dokumenti për Marrëveshjen e Nivelit të Shërbimit, përgatitur nga grupi i punës ngritur me Urdhrin nr. 689, datë 24.05.2017, është miratuar në datën 07.09.2017 nga: Drejtori i Përgjithshëm i Gjendjes Civile dhe Përgjegjësi për Proceset TIK.

-Me shkresën nr. 689/2 prot, datë 07.09.2017 të Sekretarit të Përgjithshëm të Ministrisë së Brendshme, drejtuar Drejtorit të Përgjithshëm të AKSHI-t, është kërkuar miratimi i specifikimeve teknike, për procedurën “*Mirëmbajtja dhe zhvillimi i mëtejshëm i Regjistrit Kombëtar të Gjendjes Civile*”.

-Me shkresën nr. 2615/1 prot, datë 12.09.2017 të Drejtorit të Përgjithshëm të AKSHI-t, drejtuar Sekretarit të Përgjithshëm të Ministrisë së Brendshme, është dërguar miratimi i kërkesës dërguar me shkresën nr. 689/2 prot, datë 07.09.2017, për vijimin e projektit “*Mirëmbajtja dhe zhvillimi i mëtejshëm i Regjistrit Kombëtar të Gjendjes Civile*”, në zbatim të VKM nr 703 datë 29.10.2014 “*Për Agjencinë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit*”.

-Me shkresën nr. 689/4 prot, datë 15.09.2017 të Drejtorit të Përgjithshëm të Gjendjes Civile, drejtuar Sekretarit të Përgjithshëm të Ministrisë së Brendshme është dërguar dokumentacioni, për vijimin e procedurave për prokurimin “*Mirëmbajtja dhe zhvillimi i mëtejshëm i Regjistrit Kombëtar të Gjendjes Civile*”.

-Me anë të procesverbalit të mbajtur në datën 15.09.2017, grupi i punës ngritur me Urdhrin nr. 689 datë 24.05.2017 ka përcaktuar kriteret teknike dhe profesionale të kualifikimit për procedurën e prokurimit me objekt “*Mirëmbajtja dhe zhvillimi i mëtejshëm i Regjistrit Kombëtar të Gjendjes Civile*”.

-Me anë të relacionit të mbajtur në datën 15.09.2017, grupi i punës ngritur me Urdhrin nr. 689 datë 24.05.2017 ka përcaktuar fondin limit për procedurën e prokurimit me objekt “*Mirëmbajtja dhe zhvillimi i mëtejshëm i Regjistrit Kombëtar të Gjendjes Civile*”. Sipas relacionit fondi limit është llogaritur 303,000,000 lekë.

Fondi limit është përlogaritur me metodën e testimit të tregut duke marrë 3 oferta,

-Me shkresën nr. 1228 prot, datë 19.09.2017 të Sekretarit të Përgjithshëm të Ministrisë së Brendshme, drejtuar Sekretarit të Përgjithshëm të Këshillit të Ministrave, është dërguar Kërkesa për miratim për vijimin e procedurës për prokurimin “*Mirëmbajtja dhe zhvillimi i mëtejshëm i Regjistrit Kombëtar të Gjendjes Civile*”.

-Me shkresën nr. 4873/1 prot, datë 20.09.2017 të Sekretarit të Përgjithshëm të Këshillit të Ministrave, drejtuar Ministrisë së Brendshme, është dërguar miratimi për vijimin e procedurës për prokurimin “*Mirëmbajtja dhe zhvillimi i mëtejshëm i Regjistrit Kombëtar të Gjendjes Civile*”.



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT
RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË
INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

-Me Urdhrin e Prokurimit nr. 33 prot, datë 22.09.2017 të Sekretarit të Përgjithshëm të Ministrisë së Brendshme është ngritur njësia e hartimit të dokumenteve të procedurës së prokurimit “*Mirëmbajtja dhe zhvillimi i mëtejshëm i Regjistrisë Kombëtare të Gjendjes Civile*”,
-Në formularin e njoftimit të kontratës nr. 33/1 prot, datë 22.09.2017 miratuar nga Sekretari i Përgjithshëm i Ministrisë së Brendshme, për procedurën e prokurimit “*Mirëmbajtja dhe zhvillimi i mëtejshëm i Regjistrisë Kombëtare të Gjendjes Civile*” është caktuar data e fundit e dorëzimit si dhe afati kohor, për hapjen e ofertave 09.11.2017.

-Data e publikimit të njoftimit në faqen e internetit të APP-së është data 02.10.2017. Publikimi i tenderit është bërë edhe në gazeta ndërkombëtare.

-Me Urdhrin e nr. 33/7 prot, datë 27.09.2017 të Sekretarit të Përgjithshëm të Ministrisë së Brendshme, është ngritur Komisioni i Vlerësimit të Ofertave, për procedurën e prokurimit “*Mirëmbajtja dhe zhvillimi i mëtejshëm i Regjistrisë Kombëtare të Gjendjes Civile*”,

-Me shkresën nr. 33/4 prot, datë 27.09.2017 të Drejtorit të Përgjithshëm të Gjendjes Civile, drejtuar Sekretarit të Përgjithshëm të Ministrisë së Brendshme, është kërkuar ndryshim kriteresh, për kualifikim për procedurën e prokurimit “*Mirëmbajtja dhe zhvillimi i mëtejshëm i Regjistrisë Kombëtare të Gjendjes Civile*”.

-Me shkresën nr. 33/5 prot, datë 27.09.2017 të njësisë së prokurimit drejtuar Sekretarit të Përgjithshëm të Ministrisë së Brendshme, është kërkuar pezullimi i përkohshëm i procedurës në mënyrë që të hidhen ndryshimet e kriterëve të kualifikimit. Afati kohor për dorëzimin e ofertave është shtyrë në datën 20.11.2017.

-Me shkresën nr. 33/6 prot, datë 27.09.2017 të njësisë së prokurimit, drejtuar Sekretarit të Përgjithshëm të Ministrisë së Brendshme, është kërkuar heqja e pezullimit të procedurës në mënyrë që të hidhen ndryshimet e kriterëve të kualifikimit.

-Me Urdhrin e nr. 33/10 prot, datë 04.12.2017 të Sekretarit të Përgjithshëm të Ministrisë së Brendshme, është ndryshuar anëtari i Komisionit të Vlerësimit të Ofertave x, referuar kërkesës së saj nr. 1479 prot, datë 04.12.2017 me anëtarin Y.

-Në datën 04.12.2017 nga Komisioni i Vlerësimit të Ofertave është mbajtur procesverbali i shqyrtimit dhe vlerësimit të ofertave nga ku janë renditur operatorët e kualifikuar si më poshtë:

1. Bashkimi i operatorëve ekonomik “” me vlerë të ofruar 257,135,310 lekë pa TVSH.

2. Operatori ekonomik “” me vlerë të ofruar 298,400,000 lekë pa TVSH.

-Formulari i ankesës së operatorit ekonomik të renditur i dyti “” nr.1495 prot, datë 11.12.2017 kërkon rishikimin e vendimit të KVO, për arsye se pretendon se operatori i shpallur fitues nuk ka kapacitetin për kryerjen e shërbimit dhe se nuk duhet të ishte kualifikuar.

-Me Urdhrin e nr. 33/11 prot, datë 18.12.2017 të Sekretarit të Përgjithshëm të Ministrisë së Brendshme, është pezulluar procedura e prokurimit “*Mirëmbajtja dhe zhvillimi i mëtejshëm i Regjistrisë Kombëtare të Gjendjes Civile*”. Gjithashtu është ngritur grupi, për të shqyrtuar ankesën e paraqitur nga operatori ekonomik “”.

-Me shkresën e nr. 1495/1 prot, datë 18.12.2017 të Sekretarit të Përgjithshëm të Ministrisë së Brendshme, i është kthyer përgjigje operatorit ekonomik “”, me vendimin se ankesa rrëzohet.

-Me Urdhrin nr. 33/12 prot, datë 21.12.2017 të Sekretarit të Përgjithshëm të Ministrisë së Brendshme, kërkohet vazhdimi i procedurës së prokurimit “*Mirëmbajtja dhe zhvillimi i mëtejshëm i Regjistrisë Kombëtare të Gjendjes Civile*”.

-Me shkresën nr. 1585 prot, datë 28.12.2017, operatori ekonomik “”, e drejton ankesën në Komisionin e Prokurimit Publik, kërkon rishikimin e vendimit të KVO, për arsye se pretendon se operatori i shpallur fitues nuk ka kapacitetin për kryerjen e shërbimit dhe se nuk duhet të ishte kualifikuar.



KONTROLI I LARTË I SHTETIT

RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

-Me shkresën nr. 02 prot datë 03.01.2018 të Komisionit të Prokurimit Publik, kërkohet informacioni në lidhje me procedurën e zhvilluar për *“Mirëmbajtja dhe zhvillimi i mëtejshëm i Regjistrit Kombëtar të Gjendjes Civile”*.

-Me shkresën nr. 1585/1 prot datë 03.01.2018 të Sekretarit të Përgjithshëm të Ministrisë së Brendshme i dërgohet Komisionit të Prokurimit Publik informacioni në lidhje me procedurën e zhvilluar për *“Mirëmbajtja dhe zhvillimi i mëtejshëm i Regjistrit Kombëtar të Gjendjes Civile”*.

-Me shkresën nr. 2/1 prot datë 03.01.2018 të Sekretarit të Përgjithshëm të Ministrisë së Brendshme i dërgohet Komisionit të Prokurimit Publik informacioni në lidhje me pezullimin e procedurës *“Mirëmbajtja dhe zhvillimi i mëtejshëm i Regjistrit Kombëtar të Gjendjes Civile”*.

-Vendimi i KPP nr. 217/2018 datë 16.04.2018, ka vendosur anulimin e procedurës në zbatim të nenit 24 të ligjit Nr. 9643, datë 20.11.2006 *“Për prokurimin publik”*, i ndryshuar. Referuar Vendimit të marrë nga KPP, ndër të tjera shprehet: *“..Në këtë kuadër, bazuar në nenin 24 të ligjit të prokurimit publik, në kushtet kur jemi përpara shkaqeve që nuk varen nga autoriteti kontraktor dhe kanë qenë të paparashikueshme, siç janë ndryshimet e akteve normative në lidhje me organizimin dhe funksionimin e Agjencisë Kombëtare të Informacionit, e cila ka marrë përsipër të gjithë monitorimin dhe menaxhimin e sistemeve të informacionit të organeve të varësisë nga Këshilli i Ministrave, si dhe bazuar në arsyetimin teknik të dhënë nga AKSHI, Komisioni i Prokurimit Publik, gjykon se kjo procedurë prokurimi duhet anuluar..”*.

Nga auditimi i dokumentacionit shkresor si dhe atij elektronik në faqen e APP, u konstatua se:

1. Kjo procedurë prokurimi ka nisur me Urdhrin nr. 689 datë 24.05.2017 të Sekretarit të Përgjithshëm të Ministrisë së Brendshme, për ngritjen e grupit të punës për llogaritjen e fondit limit si dhe hartimin e specifikimeve teknike dhe termave të referencës, por nuk ka një shkresë ku të jetë evidentuar nevoja për këtë shërbim nga ana e Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile.

2. Kërkesat dhe kriteret e kualifikimit nuk janë të argumentuara, veprim në kundërshtim me nenin 61 pika 2 të VKM Nr. 914, datë 29.12.2014 *“Për miratimin e rregullave të prokurimit publik”*, i ndryshuar, ku citohet: *“Në çdo rast, hartimi i kriterëve për kualifikim dhe specifikimet teknike duhet të argumentohen dhe të dokumentohen në një procesverbal të mbajtur nga personat e ngarkuar për përgatitjen e tyre”*, nenin 46, pika 3, të ligjit Nr. 9643, datë 20.11.2006 *“Për prokurimin publik”*, i ndryshuar, ku citohet: *“Kërkesat për kualifikim duhet të hartohen në mënyrë të tillë që të stimulojnë pjesëmarrjen e biznesit të vogël dhe të mesëm dhe në çdo rast të jenë sipas përcaktimeve në rregullat e prokurimit publik”* dhe nenin 23, pika 1, të ligjit Nr. 9643, datë 20.11.2006 *“Për prokurimin publik”*, i ndryshuar, ku citohet: *“Specifikimet teknike, që përcaktojnë karakteristikat e mallrave, punëve dhe shërbimeve që do të prokurohen, duhet të përgatiten për të përshkruar sa më saktë dhe në mënyrë të plotë objektin e prokurimit, duke krijuar kushte për konkurrim të paanshëm e të hapur ndërmjet të gjithë kandidatëve e ofertuesve. Kur është e mundur, specifikimet teknike duhet të përcaktohen në mënyrë të tillë që të kuptohen nga personat me aftësi të kufizuara”*.

3. Referuar shkresës së Drejtorit të Përgjithshëm të Gjendjes Civile nr. 33/4 prot, datë 27.09.2017, drejtuar Sekretarit të Përgjithshëm të Ministrisë së Brendshme, për ndryshimin e kriterëve për kualifikim për procedurën me objekt *“Mirëmbajtja dhe zhvillimi i mëtejshëm i*



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT
RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË
INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

Regjistrin Kombëtar të Gjendjes Civile”, nuk rezulton asnjë relacion apo argumentim nga specialistët e fushës, kërkesë apo ankesë të operatorëve ekonomik në lidhje me këto ndryshime. Sipas dokumentacionit shkresor të vënë në dispozicion, ky ndryshim është kërkuar nga Drejtori i Gjendjes Civile.

4. Fondi limit për këtë procedurë është caktuar me metodën e çmimit të tregut duke marrë tre oferta. Grupi i auditimit e vlerëson si të papërshtatshme me këtë metodë për këtë rast, pasi bëhet fjalë për një program specifik të krijuar nga kompania Duke patur parasysh faktin që kjo është kontratë e përsëritur, në opinion të grupit të auditimit duhet të ishte përdorur metoda e eksperiencave të mëparshme.

5. Komisioni i Prokurimit Publik ka marrë vendimin në lidhje me ankesën e OE “”, në datën 16.04.2018, pra 3 muaj e 13 ditë pas marrjes së informacionit nga ana e Autoritetit Kontraktor, veprim ky në kundërshtim me ligjin Nr. 9643, datë 20.11.2006 “Për prokurimin publik”, i ndryshuar, Kreu VII “Procedurat e rishikimit administrativ”, Neni 63 “Të drejtat e personit të interesuar”, pika 9 citohet: “Me marrjen e ankesës me shkrim të ankimesit, Komisioni i Prokurimit Publik përgjigjet me shkrim lidhur me përmbushjen e elementeve formale të ankimit, brenda 5 ditëve, duke filluar nga dita e nesërme e punës. Kur për shqyrtimin e ankesës i kërkohet informacion apo dokumentacion Autoritetit Kontraktor, Komisioni i Prokurimit Publik merr vendim, jo më vonë se 15 ditë pas marrjes së informacionit apo dokumentacionit të kërkuar.

Përfundimisht, nëse Komisioni i Prokurimit Publik, për shkaqe të ligjshme, nuk arrin të marrë një vendim brenda afatit 15-ditor, duhet t'i bëjë të ditur palëve në proces, arsyet e mos marrjes së këtij vendimi. Nga ky moment, brenda 15 ditëve, Komisioni i Prokurimit Publik ka detyrimin të dalë me vendimin përfundimtar për shqyrtimin e ankesës”.

Referuar sa më sipër, afati maksimal për kthimin e përgjigjes nga ana e Komisionit të Prokurimit Publik është data 03.02.2018. Për pasojë, KPP ka shkelur afatin maksimal të shqyrtimit të ankesës me 2 muaj e 13 ditë.

6. Aktualisht sistemi i Regjistrin Kombëtar të Gjendjes Civile është pa mirëmbajtje, duke vënë në rrezik vazhdueshmërinë e punës së këtij institucioni si dhe nevojave të qytetarëve për shërbim (Gjatë periudhës së auditimit në terren janë evidentuar 5 raste të ndërprerjes së shërbimit të sistemit të Gjendjes Civile). Grupi i auditimit vlerëson se kjo situatë ka ardhur si pasojë e ngjarjeve të mëposhtme:

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

-Vonesa në dhënien e vendimit nga Komisioni i Prokurimit Publik , në kundërshtim me ligjin nr. 9643, datë 20.11.2006 “Për prokurimin publik”, i ndryshuar, Kreu VII “Procedurat e rishikimit administrativ”, Neni 63 “Të drejtat e personit të interesuar”, pika 9 citohet: “Me marrjen e ankesës me shkrim të ankimesit, Komisioni i Prokurimit Publik përgjigjet me shkrim lidhur me përmbushjen e elementeve formale të ankimit, brenda 5 ditëve, duke filluar nga dita e nesërme e punës. Kur për shqyrtimin e ankesës i kërkohet informacion apo dokumentacion autoritetit kontraktor, Komisioni i Prokurimit Publik merr vendim, jo më vonë se 15 ditë pas marrjes së informacionit apo dokumentacionit të kërkuar.

Përfundimisht, nëse Komisioni i Prokurimit Publik, për shkaqe të ligjshme, nuk arrin të marrë një vendim brenda afatit 15-ditor, duhet t'i bëjë të ditur palëve në proces, arsyet e



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT
RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË
INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

mosmarrjes së këtij vendimi. Nga ky moment, brenda 15 ditëve, Komisioni i Prokurimit Publik ka detyrimin të dalë me vendimin përfundimtar për shqyrtimin e ankesës".

Vlerësimi i ofertave nga KVO:

Referuar procesverbalit të mbajtur nga Komisioni i Vlerësimit të Ofertave, për shqyrtimin dhe vlerësimin e ofertave, u konstatua se për kualifikimin e bashkimit të operatorëve “”, i cili është shpallur fitues nga autoriteti kontraktor, ka mendime të ndryshme. Në vlerësimin e kryetarit të KVO, operatori ekonomik nuk përmbush kriterin e vendosur tek shtojca 7 “*Kriteret e veçanta të kualifikimit*”, 3.3 Kapaciteti teknik, pika 1, në lidhje me punët e ngjashme. Për plotësimin e kësaj pike OE ka paraqitur punë të cilat në vlerësimin e z.Krenar Fortuzi, nuk vlejnë si punë të ngjashme në lidhje me objektin e shërbimit të prokuruar. Gjithashtu, sipas tij, nga ana e OE nuk janë paraqitur certifikatat e kërkuara në kriterit e vendosura tek shtojca 7 “*Kriteret e veçanta të kualifikimit*”, 3.3 Kapaciteti teknik, pika 5. Sipas vlerësimit të tij testet e kaluara me sukses të paraqitura nga OE për punonjësit, nuk vlejnë si plotësim i kushtit të certifikatave pasi për të marrë këto certifikata duhet të kalohen shtatë nivele. Ndërkohë testet janë paraqitur për nivelin e tretë. Për sa më sipër kryetari i KVO shprehet negativisht në lidhje me kualifikimin e operatorit ekonomik “”. Nga ana tjetër pjesëtarët e tjerë të komisionit, shprehen se këto janë devijime të vogla, dhe janë pro kualifikimit të këtij operatori ekonomik.

Sipas vlerësimit të grupit të auditimit:

1. Bashkimi i operatorëve ekonomik të shpallur fitues nuk përmbush kriterin e vendosur tek shtojca 7 “*Kriteret e veçanta të kualifikimit*”, 3.3 Kapaciteti teknik, pika 1, në lidhje me punët e ngjashme. Kontratat e paraqitura nga bashkimi i operatorëve ekonomik, nuk arrijnë vlerën prej 40% të fondit limit, kriter i kërkuar në DST, pasi shumica e kontratave nuk kanë lidhje me objektin e prokuruar, një pjesë nuk kanë të dhëna të mjaftueshme dhe një pjesë tjetër nuk përputhet me platformën e sistemit aktual të gjendjes civile. Për pasojë ky kriter nuk është plotësuar nga bashkimi i operatorëve ekonomik.

2. Bashkimi i operatorëve ekonomik, në lidhje kriterin e shtojcës 7 “*Kriteret e veçanta të kualifikimit*”, 3.3 Kapaciteti teknik, pika 5, ka paraqitur rezultate testesh, dhe jo certifikatat e kërkuara në dokumentet e tenderit.

Për sa më sipër grupi i auditimit vlerëson se bashkimi i operatorëve ekonomik “” nuk duhet të ishte kualifikuar. Kualifikimi i bashkimit të operatorëve ekonomik është në kundërshtim me nenin 66, pika 3, VKM Nr. 914, datë 29.12.2014 “Për miratimin e rregullave të prokurimit publik”, i ndryshuar, ku citohet: “Pas mbylljes së seancës publike, komisioni i vlerësimit të ofertave verifikon dhe vlerëson ofertat e dorëzuara, duke kualifikuar vetëm ato oferta, që përmbushin kriteret për kualifikim, të përcaktuara në dokumentet e tenderit”.

Për kualifikimin e gabuar të operatorit ekonomik mbajnë përgjegjësi anëtarët e Komisionit të Vlerësimit të Ofertave, ngritur me urdhrin nr. 33/7 prot, datë 27.09.2017, ndryshuar me urdhrin nr. 33/10 prot, datë 04.12.2017 të Sekretarit të Përgjithshëm të Ministrisë së Brendshme, janë shprehur pozitivisht për kualifikimin dhe shpalljen fitues të bashkimit të operatorëve ekonomik “”, si dhe grupi i ngritur me urdhrin nr. 33/11 prot, datë 18.12.2017 të Sekretarit të Përgjithshëm të Ministrisë së Brendshme, për të shqyrtuar ankesën e paraqitur nga operatori ekonomik “”. Së fundmi, referuar Vendimit të KPP nr. 217/2018, datë 16.04.2018, për anulimin e procedurës së prokurimit, grupi i auditimit e vlerëson situatën e krijuar tepër shqetësuese, pasi sistemi aktual i gjendjes civile nuk ka suport teknik që prej datës 1 janar 2018 (rreth 4 muaj), dhe me shumë gjasa kjo situatë do të vazhdojë për një



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT

RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

periudhë relativisht të gjatë. Kujtojmë se për procedurën e hapur, me vlerë më të lartë se kufiri i lartë monetar, afati për paraqitjen e ofertave është jo më pak se 52 ditë nga data në të cilën është shpallur njoftimi i kontratës në faqen e internetit të APP-së (neni 33, pika 4/a, VKM nr. 914 datë 29.12.2014 “Për miratimin e rregullave të prokurimit publik”, i ndryshuar). Duke marrë parasysh edhe afatet e tjera administrative të procedurave të prokurimit, periudha e ardhshme në të cilën sistemi do të jetë pa mirëmbajtje është jo më pak se dy muaj. Në të tilla kushte grupi i auditimit e vlerëson me tepër risk situatën e krijuar, duke vënë në rrezik mirëmbajtjen dhe funksionimin e sistemit me rëndësi Kombëtare siç është Regjistri Kombëtar i Gjendjes Civile, i cili gjithashtu është i lidhur me sisteme të tjera të rëndësishme për shkëmbimin e të dhënave, përfshirë këtu edhe platformën qeveritare.

Titulli i gjetjes: Mangësi procedurale në procedurën me objekt “Mirëmbajtja dhe zhvillimi i mëtejshëm i Regjistrimit Kombëtar të Gjendjes Civile”.

Situata: Nga auditimi i procedurës së prokurimit me objekt “Mirëmbajtja dhe zhvillimi i mëtejshëm i Regjistrimit Kombëtar të Gjendjes Civile”, u konstatua se:

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

Kriteri: Ligji Nr. 9643, datë 20.11.2006 “Për prokurimin publik”, i ndryshuar, VKM Nr. 914, datë 29.12.2014 “Për miratimin e rregullave të prokurimit publik”, i ndryshuar.

Ndikimi/efekti: Mangësi procedurale

Shkaku: -

Rëndësia: E mesme

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

Titulli i gjetjes: Përcaktimi i fondit limit

Situata: Nga auditimi i procedurës së prokurimit me objekt “Mirëmbajtja dhe zhvillimi i mëtejshëm i Regjistrimit Kombëtar të Gjendjes Civile”, u konstatua se përcaktimi i fondi limit është realizuar me metodën e çmimit të tregut duke marrë tre oferta. Kjo metodë konsiderohet si e papërshtatshme, pasi bëhet fjalë për një program specifik të krijuar nga kompania “”. Ky veprim është në kundërshtim me VKM nr. 914, datë 29.12.2014 “Për miratimin e rregullave të prokurimit publik”, i ndryshuar, neni 9 “Llogaritja e vlerës së kontratës”.

Ndikimi/efekti: Përcaktim jo i saktë i fondit limit.

Shkaku: Ndjekja e metodës me “testim tregu”.

Rëndësia: E mesme

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



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT
RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË
INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

Titulli i gjetjes: Vonesë në kontraktimin e shërbimi.

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

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

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

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

Kriteri: Ligji Nr. 9643, datë 20.11.2006 “Për prokurimin publik”, i ndryshuar.

Ndikimi/efekti: Sistemi aktualisht është pa mirëmbajtje.

Shkak: Vonesat e KPP dhe njësisë së prokurimit.

Rëndësia: E lartë

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

Në lidhje me këtë pikë nga grupi i auditimit u mbajt Akt Konstatimi nr. 2, datë 27.04.2018, si dhe trajtuar në faqet 10-16 të Projekt raportit të auditimit, për të cilin është observuar me shkresën nr.1799/10 Prot, datë 30.05.2018.

Në përgjigje të observacioneve të bëra nga grupi i punës ngritur me urdhrin nr. 689 prot, datë 24.05.2017, në lidhje me përgatitjen me vonesë të specifikimeve teknike, sqarojmë se:

Grupi i auditimit i vlerëson afatet e paraqitura në observacion tejet të egzagjeruara, e për pasojë ka dhënë opinionin se koha e realizimit të detyrës së ngarkuar grupit të punës së cituar më sipër ka ndikuar në vonesën e procedurës në fjalë.

Në përgjigje të observacioneve të bëra nga KVO si dhe grupi i ngritur për shqyrtimin e ankesës, në lidhje me trajtimin e procedurës së prokurimit me urdhrin nr. 689 datë 24.05.2017 “Mirëmbajtja dhe zhvillimi i mëtejshëm i Regjistrimit Kombëtar të Gjendjes Civile”, sqarojmë se:

Në observacion thuhet se: “kontratat nuk duhet të jenë të njëjta por të ngjashme dhe se grupi i auditimit duhet ta kishte parë këtë fakt nisur që nga testi i tregut ku vete institucioni i DPGJC-së ka kërkuar ofertë nga njëri nga operatorët e këtij bashkimi si dhe ka pranuar atë”.



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT
RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË
INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

Sqarojmë se grupi i auditimit i ka vlerësuar të gjitha **kontratat e ngjashme** të paraqitura nga bashkimi i operatorëve ekonomik, dhe shuma e tyre nuk arrin vlerën 40% të vlerës së përlllogaritur të kontratës që prokurohet. Gjithashtu, sqarojmë se fakti që njëri nga operatorët pjesë e bashkimit të operatorëve ka pranuar të japë ofertë ekonomike nuk përbën asnjë motivacion për tu marrë në konsideratë”.

Në lidhje me plotësimin e kushtit të certifikatave, ku në observacion konsiderohen si devijim i vogël, sqarojmë se grupi i auditimit është vënë në dijeni të këtij pretendimi edhe gjatë auditimit, edhe gjatë fazës së përgatitjes së projektraportit, dhe opinioni i grupit të auditimit në lidhje me këtë pikë nuk ndryshon. Vlerësojmë se kjo mangësi nuk përbën devijim të vogël.

Në observacion gjithashtu është shprehur se vlera e diferencës së dy ofertave është e lartë. Në këtë rast rikujtojmë se renditja sipas vlerës ekonomike, vijon pas vlerësimit të dokumentacionit të paraqitur nga operatorët ekonomik. Konkretisht sqarohet në pikën 3 të nenit 66 të VKM-së, “Për miratimin e rregullave të prokurimit publik”, i ndryshuar, ku citohet se “Pas mbylljes së seancës publike, komisioni i vlerësimit të ofertave verifikon dhe vlerëson ofertat e dorëzuara, duke kualifikuar vetëm ato oferta, që përmbushin kriteret për kualifikim, të përcaktuara në dokumentet e tenderit”.

Për sa më sipër observacionet nuk merret në konsideratë.

Për sa i përket tërheqjes amtarit nga komisioni i vlerësimit të ofertës, dhe zëvendësimit, grupi i auditimit do ta reflektojë këtë ndryshim në material.

B. Procedura e mirëmbajtjes, kontratë shërbimi nr. 64/7 datë 31.12.2014 “Mirëmbajtja dhe Zhvillimi i mëtejshëm i sistemit të RKGJC”

Për ndërtimin në formatin elektronik të Regjistrin Kombëtar të Gjendjes Civile me anë të ligjit nr. 9971, datë 28.07.2008 u ratifikua “Marrëveshja ndërmjet Këshillit të Ministrave të Republikës së Shqipërisë dhe Qeverisë së Republikës së Austrisë, për realizimin e një sistemi kompjuterik për Regjistrin Kombëtar të Gjendjes Civile në Shqipëri” Në këtë marrëveshje është përcaktuar koha dhe vlera e zhvillimit dhe mirëmbajtjes (1,300,000 euro për një periudhë 4 muajore nga data e nënshkrimit) (Shërbimet për vazhdimin dhe përmirësimin e sistemit, MNSH, për një periudhë 2 vjeçare me vlerë 600,000 euro për të dy vitet duke filluar nga data 1 janar 2009).

Më përfundimin e marrëveshjes së parë dhe në funksion të garantimit, mirëfunksionimit dhe zhvillimit të mëtejshëm të sistemit RKGJC, me anë të ligjit nr. 10467, datë 06.10.2011 “Për ratifikimin e Marrëveshjes ndryshuese ndërmjet Këshillit të Ministrave të Republikës së Shqipërisë dhe Qeverisë së Republikës së Austrisë për Realizimin e një sistemi kompjuterik për Regjistrin Themeltar të Gjendjes Civile në Shqipëri”, u bë e mundur që mirëmbajtja për sistemin RKGJC të shtyhej për një periudhë 3 vjeçare duke filluar që nga 01.01.2011. Kjo shtesë e marrëveshjes u bazua në rregullat dhe përgjegjësitë që rridhnin nga marrëveshja fillestare kur u ndërtua sistemit RKGJC, e nënshkruar më 25 qershor 2008 në Tiranë.

Pas përfundimit të marrëveshjeve të ratifikuara me ligj, DPGJC në vitin 2014 ka zhvilluar procedurën e prokurimit për mirëmbajtjen dhe zhvillimin e mëtejshëm të Regjistrin Kombëtar të Gjendjes Civile me procedurë prokurimi mbi kufirin e lartë monetar (tender ndërkombëtar).

Procedura e prokurimit e zhvilluar “Procedurë e hapur mbi kufirin e lartë monetar” me fond limit 246,166,125 lekë pa TVSH. Kjo procedurë prokurimi ka përfunduar me lidhjen e kontratës në datën 31.12.2014 me firmën fituese “” me vlerë 244,500,000 lekë pa TVSH ose 293,400,000 lekë me TVSH.



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT
RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË
INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

Dokumentacioni për procedurën e mësipërme ka vijuar në mënyrë kronologjike si më poshtë: Me shkresën nr. 645, datë 17.06.2014 të Ministrit të Punëve të Brendshme është ngritur grupi i punës për llogaritjen e fondit limit si dhe hartimin e specifikimeve teknike dhe termave të referencës për procedurën e prokurimit “*Për Mirëmbajtjen dhe Zhvillimin e Mëtejshëm të RKGJC*”. Ky grup pasi ka bërë studimin e tregut duke marrë katër oferta nga operatorë të ndryshëm të jashtëm dhe të brendshëm ka bërë përllogaritjen e fondit limit me vlerë 246,166,125 lekë pa TVSH siç është përmendur në shkresën nr. 645/1, datë 10.07.2014 “*Informacion nga grupi i punës lidhur me specifikimet teknike të procedurës së prokurimit*” për procedurën “*Mirëmbajtje dhe zhvillimi i mëtejshëm i RKGJC*”, drejtuar Sekretarit Përgjithshëm i Ministrisë së Brendshme.

Pas llogaritjes së fondit limit dhe hartimit të specifikimeve teknike me shkresën nr. 895, datë 22.08.2014 drejtuar AKSHI-t është kërkuar miratimi i tyre. Me anë të shkresës nr. 1216/1, datë 09.09.2014 të Drejtorit të Përgjithshëm të AKSHI-t drejtuar Sekretarit të Përgjithshëm të Ministrisë së Punëve të Brendshme, është dhënë miratimi i specifikimeve teknike të procedurës së prokurimit me objekt “*Për mirëmbajtjen dhe zhvillimin e mëtejshëm të RKGJC*”.

Me shkresën nr. 8723/25 datë 02.10.2014 të Drejtorit të Drejtorisë së Financave dhe Drejtorit të Sistemeve Informatike, dhe shkresën nr. 1055, datë 06.10.2014 të Drejtorit të Përgjithshëm të Gjendjes Civile, drejtuar Sekretarit të Përgjithshëm, është kërkuar konfirmimi për fillimin e procedurave të prokurimit për shërbimin e mirëmbajtjes dhe zhvillimit të mëtejshëm të sistemit RKGJC.

Me shkresën nr. 1055/1, datë 15.10.2014, drejtuar Drejtorit të Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile për përcaktimin e kriterëve të kualifikimit, për procedurën e prokurimit me objekt: “*Mirëmbajtja dhe zhvillimi i mëtejshëm i sistemit të regjistrat Kombëtar të Gjendjes Civile*”, kërkohej specialistë të fushës për përcaktimin e kërkesave për kualifikim dhe kriterëve tekniko-profesionale për këtë procedurë prokurimi me arsyetimin që njësia nuk ka kapacitetet e duhura për përgatitjen e këtyre kërkesave.

Pas kërkesës së Drejtorisë së Prokurimeve të Përqendruara për specialistë të fushës me shkresën nr. 1055/2, datë 23.10.2014 drejtuar Drejtorit të Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile, janë dërguar përcaktimi i kriterëve të kualifikimit për procedurën e prokurimit dhe kriteret e veçanta për kualifikim.

Mbështetur në specifikimet teknike të MNSH dhe nga dokumentacioni i administruar në lidhje me plotësimin e specifikimeve teknike të kërkuara dhe marrjen në dorëzim të shërbimit të mirëmbajtjes, u konstatua se:

Titulli i gjetjes: Plotësimi i specifikimeve teknike të kërkuara dhe marrjen në dorëzim të shërbimit të mirëmbajtjes.

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

- Nuk ka asnjë dokumentacion shkresor që të përcaktojë personat që do të jenë për nivelin e parë dhe të dytë të suportit, në kundërshtim me pikën 7.8 “*Mbështetja operationale IT*” e MNSH të specifikimeve teknike.
- Nga auditimi u konstatua se raportet (ditore/javore) nuk janë gjeneruar dhe nuk kanë qenë pjesë e dokumentacionit shoqërues mujor për marrjen në dorëzim të MNSH, në kundërshtim me pikën 7.8.3 “*Dorëzimi dhe Miratimi i Raporteve*” dhe pikën 7.11 të



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT

RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

MNSH-s “Kontraktori duhet të shkruajë një raport të përditshëm deri në orën 09:00 të ditës vijuese”.

- Nga auditimi u konstatua se stafi i DPGJC ka zhvilluar trajnimin për pjesën e parë pas nënshkrimit të kontratës, ndërsa trajnimet në përfundim të kontratës nuk janë zhvilluar, në kundërshtim me pikën 7.8.6 të specifikimeve teknike të MNSH-së. Trajnimet e stafit të DPGJC referuar pikës 7.8.6 të specifikimeve teknike duhej të realizoheshin përgjatë gjashtëmujorit të parë pas nënshkrimit të kontratës dhe gjashtëmujorit të fundit në përfundim të kontratës.
- Nga dokumentacioni i administruar u konstatua se nuk ka asnjë plan të detajuar për marrjen në dorëzim të gjithë elementëve të shërbimit të mirëmbajtjes, në kundërshtim me pikën 7.9.6 të specifikimeve të MNSH-s, nga ku Kontraktori ka për detyrim të ndihmojë DPGJC-në në hartimin e një plani të detajuar të marrjes në dorëzim nga ana e DPGJC, të gjithë elementëve të këtij shërbimi në tremujorin e fundit të kontratës.
- Nga auditimi i kontratës shtesë shërbimi nr. 730/10 datë 17.07.2017 me objekt “Mirëmbajtja dhe Zhvillimi i Mëtejshëm i Regjistrat Kombëtar të Gjendjes Civile” shtesë kontrate për mirëmbajtjen e site-t sekondar të lokalizuar tek AKSHI u konstatua se specifikimet teknike të shtesës së kontratës së shërbimit nr. 730/10 datë 17.07.2017 me objekt “Mirëmbajtja dhe Zhvillimi i Mëtejshëm i Regjistrat Kombëtar të Gjendjes Civile”, janë identike me kontratën fillestare të procedurës së mirëmbajtjes. Këto specifikime nuk janë përgatitur në përpjesëtim me objektin e prokuruar duke mos u ndalur në zërat e nevojshëm, por duke vendosur specifikimet bruto të kontratës së mëparshme. Grupi i auditimit e vlerëson se përpilimi i kontratës shtesë nuk reflekton saktësisht objektin për të cilin kërkohet shërbim.

Ndikimi/efekti: Marrja e shërbimeve të kërkuara në raport me cilësinë e shërbimeve të ofruara.

Shkaku: Mungesa e kërkesës së llogarisë dhe rigoroziteti ndaj shërbimeve të kërkuara.

Rëndësia: E lartë.

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

Titulli i gjetjes: Plotësimi i specifikimeve teknike të kërkuara dhe marrjen në dorëzim të shërbimit të mirëmbajtjes.

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

Ndikimi/efekti: Marrja e shërbimeve të kërkuara në raport me cilësinë e shërbimeve të ofruara.

Shkaku: Mungesa e kërkesës së llogarisë dhe rigoroziteti ndaj shërbimeve të kërkuara.

Rëndësia: E lartë.

Rekomandimi: Nga ana e Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile në kuadër të respektimit të marrëdhënieve kontraktuale me ofruesin e shërbimit të mirëmbajtjes duhet të



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT
RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË
INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

marrë masa për kalimin në Live të funksionaliteteve të kërkuara që kanë mbetur në mjedisin test, për mos u përballur me kosto shtesë për të njëjtën nevojë në zhvillim me ofruesin e shërbimeve në vijim.

C. Kontrata shtesë shërbimi nr. 730/10 datë 17.07.2017 me objekt “Mirëmbajtja dhe Zhvillimi i Mëtejshëm i Regjistrit Kombëtar të Gjendjes Civile” shtesë kontrate për mirëmbajtjen e site sekondar të lokalizuar tek AKSHI

Drejtorja e Përgjithshme e Gjendjes Civile ka realizuar mirëmbajtjen e sistemit të Regjistrit Kombëtar të Gjendjes Civile me kompaninë me kontratën nr. 64/7, datë 31.12.2014 me objekt: “Mirëmbajtja dhe Zhvillimi i mëtejshëm i Regjistrit Kombëtar të Gjendjes Civile”.

Nisur nga rëndësia që ka sistemi i RKGJC-së, DPGJC në vitin 2016, ka realizuar përmirësime në infrastrukturën e sistemit nëpërmjet projektit “Ndërtimi i Qendrës së Vazhdueshmërisë së Punës/ Disaster Recovery Center dhe përmirësimi i infrastrukturës së sistemit të Regjistrit Kombëtar të Gjendjes Civile”, duke rinovuar pajisjet ekzistuese ku punon sistemi kryesor i RKGJC. Sistemi dytësor është hostuar në ambientet e godinës së AKSHI-t dhe ka të njëjtat aplikacione si në sitin e parë.

Gjatë funksionimit të site-t dytësor, nga strukturat përgjegjëse të DPGJC është vënë re se mirëmbajtja në nivel hardëare që kryen OE sipas kontratës përmendur më sipër, nuk është e mjaftueshme për të siguruar qëndrueshmërinë e sistemit RKGJC nga ana softëare-ike. Për sistemin RKGJC në sitin dytësor ka qenë e nevojshme shërbim mirëmbajtje në nivel softëare për të siguruar funksionimin normal të site dhe kalimin e tij në funksion (live) sa herë që siti primar mos të funksionojë.

Në vijim i është kërkuar kompanisë që të mirëmbajë dhe site-n e dytë të RKGJC, me argumentin se kodi burim i sistemit mirëmbahet dhe zhvillohet nga ky operator dhe sistemi është identik në të dy sitet. Për këtë arsye, midis Autoritetit Kontraktor (MB/DPGJC) dhe Kontraktuesit (Shoqëria) është lidhur kontrata shtesë shërbimi nr. 730/10, datë 17.07.2017, me objekt “Mirëmbajtja dhe Zhvillimi i Mëtejshëm i Regjistrit Kombëtar të Gjendjes Civile” me vlerë 31,120,000 lekë me TVSH. Zbatimi i kontratës ka filluar më 17.07.2017 dhe afati i saj është deri më 31.12.2017.

Në lidhje me këtë pikë nga grupi i auditimit u mbajt Akt Konstatimi nr. 6, datë 27.04.2018, si dhe trajtuar në faqet 17-20 të Projekt raportit të auditimit, për të cilin nga subjekti i audituar nuk është observuar.

D. Ndërtimi i një sistemi funksional online të adresave dhe përditësimi i të dhënave të tij

Qëllimi i projektit për ndërtimin e një sistemi online të adresave është finalizimi i databazës së sistemit të adresave dhe përditësimin e të dhënave të tij. Periudha e mirëmbajtjes për këtë sistem do të jetë 4 vjeçare në përputhje me dispozitat e VKM-së nr. 710, datë 21.08.2013, “Për krijimin dhe funksionimin e sistemeve të ruajtjes së informacionit, vazhdueshmërisë së punës dhe Marrëveshjeve të Nivelit të Shërbimit”.

E. Ndërtimi i ndërfaqes së komunikimit ndërmjet RKGJC dhe RKA



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT
RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË
INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

Projekti për ndërtimin e ndërfaqes së komunikimit ka patur për qëllim krijimin e komunikimit të të dhënave ndërmjet Regjistrit Kombëtar të Gjendjes Civile, Regjistrit Kombëtar të Adresave, Regjistrit të Emigrantëve dhe sistemeve të tjera. Periudha e mirëmbajtjes edhe për këtë sistem do të jetë 4 vjeçare në përputhje me dispozitat e VKM-së nr. 710, datë 21.08.2013, “Për krijimin dhe funksionimin e sistemeve të ruajtjes së informacionit, Vazhdueshmërisë së punës dhe Marrëveshjeve të Nivelit të Shërbimit”.

OSHEE dhe MPB kanë nënshkruar një marrëveshje dy palëshe në datën 06.10.2016 për realizimin e popullimit të adresave me përfitues DPGJC, duke qene se OSHEE është institucioni i ngarkuar për zbatimin e detyrimeve që rrjedhin nga VKM nr. 207, datë 16.03.2016 dhe VKM nr. 656, datë 21.09.2016.

DPGJC si institucion përfitues specifikuar dhe në marrëveshje, ka kërkuar vazhdimisht me shkresa zyrtare gjatë vitit 2017 saktësimin e 600 mijë rekordeve të para, dërguar nga operatori ekonomik. Personat përgjegjës të DPGJC pas verifikimeve me zgjedhje në objekte të ndryshme i konfirmuan si të dhëna që përmbushin pritshmërinë e projektit, duke i pranuar ato në Tetor të vitit 2017. Kontrata ndërmjet OSHEE dhe OE ka përfunduar në Maj të vitit 2017, ndërkohë që MPB me anë të shkresës nr. 791/1 prot, datë 02.04.2018, kërkon konfirmimin e rekordeve për 122,252 persona të regjistruar sipas adresave të raportuara nga OSHEE të cilët nuk janë të pajisur me NID, çfarë i bën këto rekorde të pa identifikueshme dhe të pavlefshme për importim në bazën e të dhënave. Me këto të dhëna sistemi nuk është e mundur të dalë në “Live” deri në konfirmimin e të gjitha rekordeve.

Të dy sistemet rezultuan ende në fazë testimi lidhur me popullimin e gjurmës së ndërtimit, adresave të shtetasve Shqiptarë si dhe regjistrin e emigrantëve. Kalimi në “Live” për sistemin e ndërfaqes së komunikimit, është i lidhur ngushtësisht me vënien në funksion të sistemit të adresave.

DPGJC bazuar në marrëdhëniet kontraktuale për RKA dhe ndërfaqen ka paguar:

- Mirëmbajtjen e sistemit të adresave që prej muajit Mars të vitit 2016 vlerën 590,000 lekë në muaj;
- Mirëmbajtjen e sistemit të ndërfaqes së ngritur për komunikimin ndërmjet sistemit të adresave dhe atij të regjistrit të gjendjes civile, që prej muajit Mars të vitit 2017 vlerën 180,000 lekë në muaj.

Saktësisht pasqyrohet në tabelën e mëposhtme:

Nr	Projekti	Mirëmbajtja Totale	Muaj	VI Mujore	Totali	Pagu ar në %
1	Mirëmbajtja e Sistemit të Regjistrit Kombëtar të Adresave	23,920,000	24	498,333	11,960,000	50%
2	Mirëmbajtja e Ndërfaqes së komunikimit të RKGJC me RKA	7,200,000	14	150,000	2,100,000	29%
Shuma					14,059,992	

Titulli i gjetjes: Mirëmbajtja për dy sistemet: “Ndërtimi i një sistemi funksional online të adresave dhe përditësimi i të dhënave të tij” dhe “Ndërtimi i ndërfaqes së komunikimit ndërmjet RKGJC dhe RKA”.

Situata: Nga auditimi i specifikimeve teknike, lidhur me MNSH si pjesë e kontratave nënshkruar ndërmjet AK me OE për të dy projektet, u konstatua se kërkesat për mirëmbajtjen



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT
RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË
INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

nuk janë hartuar në përputhje me Udhëzimin nr. 1159 datë 17.03.2014 “Për Hartimin e Marrëveshjeve të Nivelit të Shërbimit”, duke lënë jashtë saj detaje të rëndësishme si:

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

Kriteri: Udhëzimi nr. 1159, datë 17.03.2014 “Për Hartimin e Marrëveshjeve të Nivelit të Shërbimit”.

Ndikimi/efekti: Ndarja e përgjegjësiave dhe matja lidhur me cilësinë e shërbimit

Shkaku: Mosnjohja e udhëzimit përmendur më sipër lidhur me mirëmbajtjen.

Rëndësia: E lartë

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

Titulli i gjetjes: Auditimi për sistemet “Ndërtimi i një sistemi funksional online të adresave dhe përditësimi i të dhënave të tij” - RKA dhe “Ndërtimi i ndërfaqes së komunikimit ndërmjet RKGJC dhe RKA” - Ndërfaqja.

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

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

Ndikimi/efekti: Shpenzim pa efektivitet të gjithë vlerën e deritanishme të mirëmbajtjes prej 14,059,992 lekë, për dy sistemet, për të cilën përgjegjësi mban drejtor i përgjithshëm i DPGJC dhe OSHEE si institucion i ngarkuar për popullimin.

Shkaku: Për të dy sistemet nuk është arritur qëllimi për të cilin janë ndërtuar.

Rëndësia: E lartë

Rekomandimi:

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



KONTROLI I LARTË I SHTETIT
RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË
INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

Në lidhje me këtë pikë, nga grupi i auditimit u mbajt Akt Konstatimi nr. 3, datë 27.04.2018, si dhe trajtuar në faqet 20-22 të Projekt raportit të auditimit, për të cilin subjekti ka observuar me anë të shkresës nr.152/2, datë 31.05.2018, por nuk ka paraqitur asnjë argument apo fakt të ri lidhur me konstatimet e grupit të auditimit. Shpjegimi për të njëjtin observacion është dhënë që në Projektraportin e këtij auditimi fq24 dhe argumentet tua nuk janë marrë në konsideratë për tu pasqyruar.

F. Sistemi i Arkivave

DPGJC ka filluar procesin e dixhitalizimit të arkivave në vitin 2012 dhe deri tani ka përfunduar dixhitalizimi dhe indeksimi për regjistrat e viteve 1923-1974, proces ky i realizuar në 37 zyra të arkivave ku ndodhen regjistrat, pranë Prefekturave/Nënprefekturave përfshirë dhe bashkinë e Tiranës. Në dispozicion të përdoruesve të arkivës është instaluar një program arkive që funksionon lokalisht, i shoqëruar me manualin e përdoruesit. Për ndërtimin dhe mirëmbajtjen e këtij sistemi, DPGJC nuk shpenzon fonde nga buxheti i shtetit, sepse ky program kompjuterik është ndërtuar nga specialistët e drejtorisë së informatikës me qëllim krijimin e kushteve teknike për ecurinë dhe mbarëvajtjen e dixhitalizimit të regjistrave dhe akteve.

Numri total i regjistrave që DPGJC disponon është afërsisht 6,000,000 akte dhe 9,000 regjistra themeltare që duhet të fotografohen e më pas të transkriptohen për çdo fotografim.

Regjistrat themeltare fizikë gjenden dhe përdoren në 355 zyrat e Gjendjes Civile, ndërsa librat e akteve ndodhen fizikisht dhe përdoren nga 37 zyrat e arkivave. Në bashkëpunim me OSBE fotografimi ka përfunduar me sukses për 10,312 regjistra themeltare të periudhës para vitit 1974.

Prej vitit 1974 deri në vitin 2010, janë fotografuar 7,414 regjistra ndërkohë që janë 9,000 regjistra që ruhen pranë zyrave të gjendjes civile në Bashki dhe Njësi Administrative respektive. Regjistri elektronik i gjendjes civile përmban të dhënat e shtetasve shqiptarë për të cilët nuk është mbajtur një akt vdekje deri në vitin 2010 vit në të cilin ka përfunduar digjitalizimi. Të dhënat për pjesën tjetër të popullsisë plotësohen manualisht sipas kërkesës, për efekt gjenerimi certifikate, por ruajtja e të dhënave nuk bëhet në sistem, për arsye se sistemi aktual i RKGJC nuk është zhvilluar, për ruajtjen e rekordeve me të dhëna të kësaj periudhe.

Lloji i dokumentit	Fotografuar	Transkriptuar	Pa fotografuar	Pa Transkript.	Statusi
Akteve	0	Sipas kërkesës	6,000,000	6,000,000	I papërfunduar
Regjistrave pas vitit 1974	7,414	0	9,000	16,480	I papërfunduar
Regjistrave para vitit 1974	10,312	Sipas kërkesës	-	-	I papërfunduar

Burimi i të dhënave: DPGJC

Gjithashtu, DPGJC në bashkëpunim me punonjësit e zyrave të Gjendjes Civile ka vazhduar deri në 2013 me procesin e digjitalizimit të regjistrave themeltare për periudhën pas vitit



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT

RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

1974, duke fotografuar 7,414 regjistra nga 16,480 që janë në total, bazuar në eksperiencën e kaluar duke ndjekur të njëjtën logjike.

Titulli i gjetjes: Dizhitalizimi i regjistrave dhe akteve

Situata: Nga auditimi mbi vazhdimësinë e këtij procesi u konstatua se:

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

Ndikimi/efekti: Fotografimi i akteve është i një rëndësie të veçantë, për arsye se garanton ruajtjen e dokumentit original, duke patur parasysh që këto akte datojnë që prej vitit 1923, risku që ato mund të pësojnë dëmtime fizike apo të dekompozohen është mjaft i lartë.

Shkak: Mungesë fondesh për të realizuar vazhdimësinë e procesit të dixhitalizimit

Rëndësia: E lartë

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

Në lidhje me këtë pikë, nga grupi i auditimit u mbajt Akt Konstatimi nr. 3, datë 27.04.2018, si dhe trajtuar në faqet 22-23 të Projekt raportit të auditimit, për të cilin subjekti i audituar nuk ka observuar në lidhje me konstatimet nga auditimi.

2. Auditimi i Operacioneve në TIK. Vlerësimi mbi menaxhimin e shërbimeve dhe dokumentimi i problemeve, incidenteve, ndryshimeve

A. Dokumentimi i problemeve dhe incidenteve

DPGJC si institucioni përgjegjës për menaxhimin e të dhënave të shtetasve shqiptarë, nëpërmjet teknologjisë së informacionit u ofron shërbime të gjitha institucioneve të tjera shtetërore. Në pjesën më të madhe burimet njerëzore dhe profesionale për ofrimin dhe garantimin e shërbimit i ka të kontraktuara, duke ndjekur për përgjigjen e incidenteve mënyrën e paraqitur me anë të specifikimeve teknike të çdo projekti, sipas formatit të AKSHI-t.

Titulli i gjetjes: Dokumentimi i problemeve dhe incidenteve në sistemet që disponojnë.

Situata: Nga auditimi u konstatua se DPGJC:

- Nuk ka Rregullore të Teknologjisë së Informacionit ku të mbështesë aktivitetin e saj;
- Nuk disponon rregullore/udhëzime që përcakton detyra periodike apo të vazhdueshme, hapat që duhet të ndiqen, si dhe personat përgjegjës lidhur me veprimet, që përdorues të ndryshëm kryejnë në sistem, sipas pozicionit të punës dhe të drejtave të çdo punonjësi/përdoruesi.
- Nuk disponon procedura kontrolli apo rregullore, për menaxhimin dhe zhvillimin e ndryshimeve që implementohen në sistem me përfshirjen e autorizimit nga menaxhimi; rezultatet e testimeve, autorizim nga menaxhimi përpara kalimit të ndryshimeve në mjedisin



KONTROLI I LARTË I SHTETIT

RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

live, rishikimi i menaxhimit të efekteve të çdo ndryshimi, mirëmbajtje e regjistrimeve të përshtatshme; procedura e kthimit në një hap më përpara (rollback) në rast se diçka nuk shkon mirë si dhe procedurat për kryerjen e ndryshimeve emergjente. Shqyrtimi dhe marrja e masave lidhur me incidentet është bërë rast pas rasti nga specialistët IT.

- Nuk disponon analizë të dokumentuar mbi performancën e sistemit në kohë reale apo periodike në funksion të përmirësimeve të tij.
- Nuk ka të dokumentuar një procedurë, për përfshirjen e kërkesave të përdoruesve në kërkesat e MNSH.
- Mungojnë trajnimet për rritjen profesionale të një stafi të brendshëm të kualifikuar specialistë IT, me qëllim rritjen e nivelit të suportit dhe zvogëlimin në kosto të mirëmbajtjeve.
- Nuk rezulton e dokumentuar ndarja e detyrave nga nivel drejtorie deri në nivel specialisti, në mënyrë që përmbushja e detyrave dhe përgjegjësia mbi punën e kryer të kenë tregues të matshëm.

Ndikimi/efekti: Vështirësi në njohje dhe matje të rasteve që konsiderohen incidente, të zgjidhjeve dhe personave përgjegjës për ndjekjen deri në zgjidhjen e tyre.

Shkaku: --

Rëndësia: E lartë

Rekomandimi: Nga ana e Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile të merren masa për hartimin e një Rregulloreje të Përgjithshme mbi Teknologjinë e Informacionit, ku të përfshihen operacionet TI, afatet dhe burimet e nevojshme, kontrollet e brendshme, menaxhimi dhe miratimi i ndryshimeve, kryerja e analizave periodike lidhur me performancën e sistemit, përshkrimet e sakta të punës dhe trajnimet periodike për gjithë punonjësit klasifikuar sipas profilit dhe përgjegjësi përkatëse.

B. Menaxhimi i shërbimeve dhe dokumentimi i ndryshimeve

Dixhitalizimi i regjistrave dhe akteve që gjenden në zyrat e Arkivave, merr një rëndësi të veçantë kur bëhet fjalë për dokumentacionin që duhet të plotësojë një shtetas shqiptar në rast se kërkon korrigjim material bazuar në udhëzimin nr. 481, datë 05.09.2013 “Për procedurat e korrigjimit të emrit/mbiemrit si korrigjim material”.

Procedura e hartuar në këtë udhëzim kërkon që personi që paraqet kërkesën për korrigjim material të shkoj deri tek aktet e lindjes së personit për të cilin po kërkohet ndryshimi.

Spektori i Mbikëqyrjes së Procedurave me 5 specialistë (përfshirë përgjegjësin e spektorit) ka si mision mbikëqyrjen e veprimtarisë së nëpunësve të shërbimit të gjendjes civile, me qëllim zbatimin drejt të procedurave, parandalimin e rasteve të falsifikimit dhe mbikëqyrjen e funksionaliteteve të RKGJC-së.

Ndërsa, detyrat kryesore të specialistëve të këtij spektori janë:

- Kryerja e kontrolleve në zyrat e gjendjes civile për zbatimin korrekt të procedurave që parashikohen nga aktet ligjore/nënligjore
- Nëpërmjet kontrollit të praktikave, kontrollon dhe funksionalitetet e RKGJC
- Ruan unicitetin e veprimeve për të gjitha zyrat e gjendjes civile

Pjesa më e madhe e ndryshimeve në sistem që kryhen nga punonjësit lidhen me **korrigjimet materiale**, ku me anë të udhëzimit nr. 481, datë 05.09.2013, për “Procedurat e korrigjimit të emrit/mbiemrit, si korrigjim material” specifikohet se kërkesa duhet të shoqërohet me dokumentet e mëposhtme:

- Kopje të aktit të lindjes ose certifikatë nga akti i lindjes.



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT
RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË
INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

- Certifikatë personale apo familjare nga çdo regjistrim ku i interesuari ka patur vendbanimin, me të gjitha shënimet që ekzistojnë në regjistër, për ndryshime apo korrigjime të mëparshme.

Sektor i ngarkuar në DPGJC, për zbatimin e udhëzimit përmendur më sipër, ka shqyrtuar dhe marrë vendime në vitin 2016 për 2,970 raste, për vitin 2017 afërsisht 3,700 raste. Nisur nga numri i kërkesave për korrigjime materiale për 3 muajt e parë të vitit 2018 (afërsisht 700 raste) pritshmëria e shqyrtimit të kërkesave për korrigjim material edhe për këtë vit do të jetë në po të njëjtën shifër si 2 vitet e kaluara. Në nenin 30/pika 2, të ligjit nr. 10129 “Për gjendjen civile” i ndryshuar, specifikohet se përgjegjës për veprimet në sistem janë punonjësit e zyrës së Gjendjes Civile. Njëkohësisht, në udhëzim ngarkohet Përgjegjësi i zyrës së gjendjes civile të hartojë relacionin ku shpreh mendimin e tij në lidhje me korrigjimin dhe shoqëruar me dokumentacionin justifikues e përcjell për në DPGJC.

Titulli i gjetjes: Menaxhimi i shërbimeve dhe dokumentimi i ndryshimeve

Situata: Nga auditimi i veprimeve operacionale konstatohet se:

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

Ndikimi/efekti: Kohëzgjatje në zbatimin e kërkesës nga shtetasit për korrigjimet e kërkuara

Shkaku: Udhëzimi nr. 481, datë 05.09.2013, për “Procedurat e korrigjimit të emrit/mbiemrit si korrigjim material” ku specifikohet se vendimi do të merret nga ana e DPGJC.

Rëndësia: E lartë

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

C. Certifikata Personale dhe Familjare nëpërmjet portalit e-albania

Në shtator të vitit 2017 u prezantua gjenerimi i certifikatave personale (pa fotografi) dhe familjare si një shërbim që realizohet nëpërmjet portalit e-albania. Tabela e mëposhtme jep informacionin e detajuar mbi rritjen që ka patur ky portal dhe uljen e gjenerimit të tyre nga zyrat e gjendjes civile.

Viti 2017	Qershor	Korrik	Gusht	Shtator	Tetor	Nëntor	Dhjetor
Certifikatë Familjare + Personale nga RKGJC	282,706	280,171	310,247	365,188	170,270	107,701	118,025

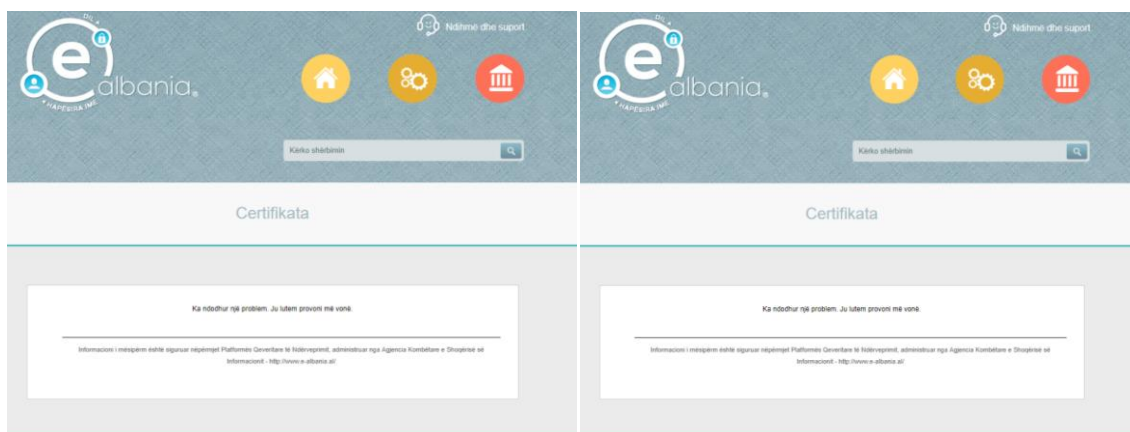


KONTROLLI I LARTË I SHTETIT

RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

Viti 2017	Qershor	Korrik	Gusht	Shtator	Tetor	Nëntor	Dhjetor
Kërkime dhe Autentifikime për Certifikatë Familjare + Personale nga e-albania	901,348	741,161	629,216	1,107,903	2,208,108	3,193,444	3,544,580

Me anë të urdhrit nr. 933, datë 27.09.2017 “Për marrjen e masave për zbatimin e rregullave për përfitimin e certifikatave nëpërmjet shërbimit publik elektronik”, zyrat e gjendjes civile nuk lëshojnë më certifikata personale dhe familjare për shtetasit, por ju kërkohet ti informojnë ata mbi ofrimin e këtij shërbimi nëpërmjet portalit e-albania.



Rubrika	Certifikata e Gjendjes Civile	Certifikata nga e-albania
Lidhja me kryefamiljarin	Bashkëshortja, e reja	Gruaja, Nusja
Gjendja Civile	i/e martuar, beqar/e, i/e divorcuar, i/e ve	I Martuar/ Beqar, I Divorcuar,

Pasaktësia në rubrikat “Lidhja me Kryefamiljarin” dhe “Gjendja Civile” është në kundërshtim me nenin 13, të ligjit nr. 134/2016 “Për disa shtesa dhe ndryshime në ligjin nr. 10129, datë 11.5.2009, “Për gjendjen civile”, të ndryshuar” në të cilin janë specifikuar qartë emërtimet mbi gjendjen civile të një personi. DPGJC është institucioni që autorizon, lëshimin e certifikatave dhe në rastet kur ato gjenerohen online, çka do të thotë se nga ana e saj duhet të ishte iniciuar më herët lidhja e saktë të fushave të populluara nëpërmjet portalit e-albania.

Titulli i gjetjes: Gjenerimi i Certifikatave nëpërmjet portalit e-albania.

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

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



KONTROLI I LARTË I SHTETIT

RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

Ndikimi/efekti: Risku që të mos ofrohet shërbimi ndaj shtetasve për pajisjen me certifikatë personale ose familjare është i lartë, për arsye se portali e-albania ka qenë disa here jashtë funksionit. Gjendja Civile dhe Lidhja me Kryefamiljarin në certifikatat që gjenerohen nga e-albania, nuk janë të njëjta me ato që printon sistemi i RKGJC

Shkaku: Mungesa e udhëzimeve dhe veprimeve unifikuese.

Rëndësia: E lartë

Rekomandimi:

- Nga ana e Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile në plotësim të urdhrit nr. 933, datë 27.09.2017 “Për marrjen e masave për zbatimin e rregullave për përfitimin e certifikatave nëpërmjet shërbimit publik elektronik”, të marrë masat, duke udhëzuar punonjësit dhe shtetasit lidhur me veprimet që duhet të ndiqen kur sistemet (Portali, Regjistri apo çdo sistem i ndërmjetëm) nuk janë në funksion për arsye të ndryshme.
- Nga ana e Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile në bashkëpunim me AKSHI-n, të marrë masat e nevojshme për unifikimin e fushave që gjenden në dy dokumentat personal që gjenerohen nga portali e-albania.

Në lidhje me këtë pikë nga grupi i auditimit u mbajt Akt Konstatimi nr. 4, datë 27.04.2018, si dhe trajtuar në faqet 25-28 të Projekt raportit të auditimit, për të cilin subjekti i audituar nuk ka observuar në lidhje me konstatimet nga auditimi.

3. Auditimi i Sigurisë së Informacionit. Identifikimi dhe menaxhimi i risqeve në TI / Siguria e të dhënave dhe vazhdimësia e biznesit

Bazuar në VKM nr. 710, datë 21.08.2013 “Për krijimin dhe funksionimin e sistemeve të ruajtjes së informacionit, vazhdueshmërisë së punës dhe marrëveshjeve të nivelit të shërbimit” i ndryshuar, pika 1,a “Institucioni duhet të sigurojë që sistemet e teknologjisë së informacionit të përpunojnë informacionin në mënyrë që të garantohet efikasiteti i ofrimit të shërbimeve”, dhe pika 1,b “Institucioni duhet të evidentojë sistemet ose pjesë të sistemeve të cilat janë kritike për ofrimin e shërbimit 24 orë në 7 ditë të javës dhe të ketë plane të dokumentuara për menaxhimin e riskut, teknikat e menaxhimit dhe të vlerësimit të performancës së tij. Me qëllim garantimin e mirëfunksionimit të këtyre teknikave të menaxhimit të riskut, institucioni kryen auditime të brendshme”.

Menaxhimi i incidenteve në IT

Titulli i gjetjes: Identifikimi dhe menaxhimi i incidenteve në teknologjinë e informacionit.

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

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



KONTROLI I LARTË I SHTETIT

RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

Ndikimi/efekti: Reduktimi i kohës së zgjidhjes, në rast përsëritjes të të njëjtit problem apo incident dhe masat reaguese ndaj tyre

Shkaku: Neglizhenca ndaj veprimtarisë dhe përparësive që ka DPGJC.

Rëndësia: E mesme.

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

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

Menaxhimi i risqeve në TI

Vlerësimi i riskut është procesi i identifikimit, analizës, dhe vlerësimit të risqeve në infrastrukturën e Sigurisë së Teknologjisë së Informacionit.

Për periudhën e audituar, në mungesë të procedurave të shkruara, risqet menaxhohehen mbi bazë ngjarjesh dhe rast pas rasti, duke mos realizuar identifikimin e dhe regjistrimin e risqeve. Në këtë mënyrë, DPGJC rrezikon që mënyra dhe koha e zgjidhjes së problemeve të jetë e papërcaktuar, e për pasojë cenon ecurinë normale të punës së sistemeve, ndërprerjen e shërbimeve etj.

Dokumentimi i risqeve ndihmon në eliminimin e:

- aksesit të paautorizuar të përdoruesve edhe ndërhyrjet e paautorizuara;
- dështimeve të rrjetit;
- funksionalitetit të ulët të programeve (ofrimi i shërbimeve).

Titulli i gjetjes: Identifikimi dhe menaxhimi i risqeve në teknologjinë e informacionit.

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

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

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

Ndikimi/efekti: DPGJC rrezikon që mënyra dhe koha e zgjidhjes së problemeve të jetë e papërcaktuar, e për pasojë cenon ecurinë normale të punës së sistemeve, ndërprerjen e shërbimeve etj. Dokumentimi i risqeve ndihmon në eliminimin e aksesit të paautorizuar të përdoruesve edhe ndërhyrjet e paautorizuara, dështimeve të rrjetit, funksionalitet të ulët të programeve (ofrimi i shërbimeve), etj.

Shkaku: Mosnjohja e mos reagim ndaj risqeve të njohura, por të pa dokumentuara.

Rëndësia: E lartë.



KONTROLI I LARTË I SHTETIT

RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

Rekomandimi: Strukturat drejtuese të DPGJC në bashkëpunim me Drejtorinë e Auditit të Brendshëm, të marrin masat e nevojshme për hartimin dhe dokumentimin e një plan-veprimi për identifikimin, raportimin, trajtimin dhe dokumentimin e risqeve, në përputhje me ligjin nr. 10296, datë 08.07.2010, *“Për menaxhimin financiar dhe kontrollin”*, i ndryshuar, Udhëzimin nr. 30, datë 27.12.2011 *“Për Menaxhimin e Aktiveve në Njësitë e Sektorit Publik”*, i ndryshuar, për shmangien, adresimin, transferimin apo pranimin e risqeve të identifikuar, si dhe monitorimin periodik për zbatimin e masave të marra nga sektori përgjegjës.

Siguria e të dhënave dhe vazhdimësia e biznesit

Auditimi mbi Planin e Vazhdueshmërisë së Biznesit u bazua mbi VKM nr. 710, datë 21.08.2013 *“Për krijimin dhe funksionimin e sistemeve të ruajtjes së informacionit, vazhdueshmërisë së punës dhe marrëveshjeve të nivelit të shërbimit”*, i ndryshuar, risqeve të identifikuar dhe praktikave më të mira. Referuar sa më sipër, çdo institucion që ka ose do të zhvillojë sisteme në fushën e teknologjisë së informacionit, me qëllim ofrimin e shërbimeve tek qytetarët, për biznesin dhe për ndërveprim e shkëmbim informacioni për administratën publike nëpërmjet këtyre sistemeve, duhet të parashikojë dhe të realizojë investime për krijimin e sistemit të vazhdueshmërisë së punës dhe sistemit të ruajtjes së informacionit, me qëllim mundësimin e ofrimit të shërbimit pa ndërprerje dhe parandalimin e humbjes ose shkatërrimit të të dhënave.

Titulli i gjetjes: Mbrojtja e të dhënave personale dhe autorizimi i nevojshëm për shpërndarjen e këtyre të dhënave.

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

Kriteri: Ligji nr. 10129, datë 11.05.2009 *“Për Gjendjen Civile”* i ndryshuar, Udhëzimi nr. 95, datë 07.04.2014 *“Për përcaktimin e institucioneve dhe organeve që marrin të dhëna personale nga shërbimi i gjendjes civile, si dhe mënyrën, llojin dhe sasinë e informacionit që duhet të marrin”*

Ndikimi/efekti: Mos monitorim i të dhënave personale të shtetasve Shqiptar.

Shkaku: Mos zbatim i ligjit nr. 10129, datë 11.05.2009 *“Për Gjendjen Civile”* i ndryshuar.

Rëndësia: E lartë.

Rekomandimi:

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



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT

RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

nga shërbimi i gjendjes civile, si dhe mënyrën, llojin dhe sasinë e informacionit që duhet të marrin”.

Titulli i gjetjes: Mungesa e Strategjisë së Teknologjisë së Informacionit.

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

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

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

Ndikimi/efekti: Mos pasqyrim i qartë i objektivave të institucionit.

Shkaku: Mos adresimi i qartë i objektivave nga strukturat drejtuese.

Rëndësia: E mesme.

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

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

Procedurat e Backup-it

Backup-i i bazës së të dhënave për sistemin RKGJC

- Procesi i backup-it të bazës së të dhënave është i automatizuar dhe është i ndarë në tre tipe:
Backup to Tape Storage, MKSYB to management server NFS Share dhe Backup to disk (data and logfile backup) to management server NFS share.
- Backup-i bëhet çdo ditë në fund të ditës (9:00 pm) dhe është i natyrës: Backup ditor, backup javor dhe backup vjetor;
- Në fund të ditës kryhet një backup i plotë;
- Struktura përgjegjëse e cila administron kryerjen e backup-it është Sektori i Administrimit të Regjistrisë Kombëtare të Gjendjes Civile në Drejtorinë e Sistemeve Informatike.



KONTROLI I LARTË I SHTETIT

RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

Titulli i gjetjes: Realizimi i procesit të ruajtjes së të dhënave backup.

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

Nga auditimi u konstatua se:

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

Ndikimi/efekti: Humbje masive e të dhënave.

Shkaku: Mos zbatim i standardeve të përcaktuara për ruajtjen e të dhënave.

Rëndësia: E lartë.

Rekomandimi: Nga ana e Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile të merren masa për kryerjen dhe testimin periodik të backup-it për sistemet, pajisjet kompjuterike dhe të dhënat që disponon, për të siguruar vazhdimësinë e ofrimit të shërbimeve në rast ndërprerje.

Menaxhimi i aseteve

Nga auditimi u konstatua se:

Në bazë të Udhëzimit nr. 30 datë 27.12.2011 "*Për menaxhimin e aktiveve në njësitë e sektorit publik*" të Ministrit të Financave, pikat 12 dhe 13, pajisjet vihen në kartelën e një personi që i ka në përgjegjësi.

- DPGJC-ja ka një inventar fizik të të gjitha pajisjeve elektronike që janë në dhomën e serverave dhe në përdorim nga punonjësit (PC, skanera ose printera) si dhe pajisjet servera, router, fireëall, PC, printera etj.
- Pajisjet elektronike si serverat dhe pajisjet e rrjetit janë të ruajtura në ambiente të mbyllura ku kanë akses vetëm personat e autorizuar. Ky ambient është i mbyllur me derë të blinduar dhe gjithashtu bëhet regjistrimi me video (kamera sigurie) për monitorimin e portave hyrëse për në qendrën e të dhënave dhe në pjesë të tjera të perimetrit të ndërtesës.

Akresi në qendrën e të dhënave është i kontrolluar me teknologji të tipit "lexues karte".

- DPGJC-ja nuk disponon pajisje që përmbajnë informacione sekrete.

Në lidhje me këtë pikë grupi i auditimit ka mbajtur Akt konstatimin nr. 5, datë 27.04.2018, si dhe është trajtuar në faqet 30-31 të Projekt raportit të Auditimit, ku nga subjekti i audituar janë paraqitur observacione me anë të shkresës Nr. 1799/10 prot, datë 30.05.2018.

Në mënyrë të përmbledhur citohet se:

1. "... ju informojmë se Sistemi i RKA ka 2 site. Site parësor është ngritur ne ambientet e dhomës së server-ve të DPGJC dhe Site dytësor është ngritur në data center-in e AKSHI-t. Skema logjike funksionimit të këtyre 2 siteve është e tillë: në rast ngarkese te ndonjërit, kërkesat kalojnë tek site tjetër dhe ne rast se dështon në funksionim ndonjëri nga site-et, kërkesat kalojnë te gjitha tek site-i funksional ..."

Për sa më sipër observacioni merret pjesërisht në konsideratë dhe është reflektuar në Raportin Përfundimtar të Auditimit.

2. "...Lidhur me këtë çështje, ju bëjmë me dije se sistemi i RKA ka te konfiguruar backup-et automatike ditore, javore dhe mujore. Backup-i ditor, është parcial, vetëm për ndryshimet që



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT

RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

kane ngjare gjate 24 orëve te fundit. Backup-i javor është backup i plote i të dhënave të sistemit të adresave ...”

Për sa më sipër observacioni merret në konsideratë dhe është reflektuar në Raportin Përfundimtar të Auditimit.

4. Auditimi i Sistemit Informatik të Gjendjes Civile (RKGJC). Verifikim i kontrolleve të aplikacioneve për të dhënat Input/Output dhe shkalla e sigurisë së përdoruesve.

Gjendja civile ofron shërbim nëpërmjet 387 zyrave të gjendjes civile nga të cilët 350 zyra ndodhen në njësitë administrative dhe 37 zyra të arkivave të gjendjes civile në prefektura, nën prefektura dhe Bashkinë Tiranë. Në total operojnë 558 përdorues. Gjithashtu Gjendja Civile ofron shërbim nëpërmjet rrjetit GOV-NET për mbi 32 institucione duke ofruar të dhënat me anë të ëeb serviceve, kjo nënkupton që sistemet e institucioneve konsultojnë të dhënat online me sistemin e RKGJC. Nga shtatori i vitit 2017 Portali E-Albania po shërben certifikatat personale dhe familjare në format elektronik të vulosura elektronikisht për shtetasit dhe për përdoruesit e institucioneve.

Në 350 e zyrat e gjendjes civile punohet online me sistemin e RKGJC për të mbajtur aktet (lindje, vdekje dhe martesave), për të kryer ndryshime të të dhënave të shtetasve sipas rastit dhe për lëshimin e certifikatave të ndryshme. Vetëm punonjësit e zyrave të gjendjes civile kanë të drejtë të krijojnë akte dhe të ndryshojnë të dhënat në këtë sistem.

Në 37 zyrat e arkivave ofrohet shërbim nëpërmjet një sistemi i cili ruan të dhënat lokalisht dhe popullohet vetëm me të dhënat që kërkohen.

Të dhënat e gjendjes civile që ekzistonin në Regjistrat Themeltarë të vitit 1974 u dixhitalizuan në shkallë vendi dhe u krijua data baza kombëtare e gjendjes civile.

Në bazë të Ligjit nr. 9971, datë 28.7.2008 u ratifikua “Marrëveshja ndërmjet Këshillit të Ministrave të Republikës së Shqipërisë dhe Qeverisë së Republikës së Austrisë, për realizimin e një sistemi kompjuterik për Regjistrin Kombëtar të Gjendjes Civile në Shqipëri”

Në bazë të Ligjit nr. 10030, datë 11.12.2008 u ratifikua “Marrëveshja ndërmjet Këshillit të Ministrave të Republikës së Shqipërisë dhe Qeverisë së Republikës Federale të Gjermanisë për mbrojtjen e ndërsjellë të informacioneve të klasifikuara”.

Në dhjetor të vitit 2008 është realizuar ndërfaqja e RKGJC me kompaninë koncensionare Aleat për prodhimin e pasaportave dhe kartave të identitetit.

DPGJC nuk disponon dokumentacion për kontrollin e konfigurimeve dhe rregullimet e aplikacioneve IT. Për këtë, fillimisht procedohet duke u bërë kërkesë tek operatori ekonomik mirëmbajtës i sistemit, i cili merr një afat kohor sipas natyrës së problemit. Zgjidhja e ofruar testohet fillimisht në mjedis test e më pas nëse rezulton e suksesshme, implementohet në mjedis live.

Titulli i gjetjes: Gjurmët e komunikimit me zyrat e gjendjes civile.

Situata: Nga auditimi i gurmëve të komunikimit me zyrat e gjendjes civile u konstatua se:

-Nuk ka një procedurë standarde se si veprohet për komunikimin e përdoruesve të sistemit RKGJC me Drejtorinë e Përgjithshme të Gjendjes Civile në lidhje me problematikat e ndryshme që hasen gjatë punës. Gjithashtu këto komunikime, si dhe zgjidhjet e problemeve nuk ruhen, duke humbur kështu eksperiencë për zgjidhjen e problemeve të njëjta.

- Nga ana e DPGJC-së nuk disponohet dokumentacion për kontrollin e konfigurimeve dhe rregullimet e aplikacioneve IT. Nga auditimi i dokumentacionit të vënë në dispozicion u konstatua:



KONTROLI I LARTË I SHTETIT

RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

- Nuk ka një rregullore apo përcaktim të saktë për sa i përket llojit të profileve për përdoruesit. Rastet vlerësohen në vazhdimësi dhe në bazë të situatës, konfirmuar nga Drejtori i Gjendjes Civile. Kjo mënyrë e përcaktimit rast pas rasti të profilit të përdoruesit nuk jep garanci të arsyeshme, për mirëfunksionimin e hierarkisë së përdoruesve në sistemin e RKGJC-së.

Ndikimi/efekti: Humbje e eksperiencave të mëparshme.

Shkaku: Mungesa e një procedure standard për komunikimin.

Rëndësia: E mesme.

Rekomandimi:

- a. Nga ana e Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile të merren masa për hartimin e një procedure standarde për mënyrën e komunikimit me zyrat e Gjendjes Civile, si dhe të ruhen e të dokumentohen zgjidhjet për problemet e hasura, kontrollet e konfigurimeve dhe rregullimet e aplikacionit, veprim i cili do të mundësojë krijimin e një arkive me eksperiencat e mëparshme.
- b. Nga ana e Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile të merren masa për standardizimin e llojit të profilit të user-ave, veprim i cili ndihmon në uljen e riskut të dhënies së gabuar të aksesit për përdoruesit si dhe garantimin e mirëfunksionimit të hierarkisë së përdoruesve në sistemin e RKGJC-së.

Titulli i gjetjes: Mungesa e politikave për zbulimin dhe trajtimin e ndërhyrjeve.

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

Ndikimi/efekti: Risk i lartë për evidentimin me vonesë të ndërhyrjeve.

Shkaku: Mungesa e procedurave për zbulimin dhe trajtimin e ndërhyrjeve.

Rëndësia: E lartë.

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

Në lidhje me sistemet e DPGJC, rezultojnë të jenë implementuar zonat e aksesit të përdoruesve, nga ku jepet akses sipas rastit dhe në mënyrë të qendëruar, por për këtë nuk ka politika të qarta dhe eficiente mbi kontrollin e aksesit. Përdoruesit e sistemit kanë akses në të gjitha sitet e gjendjes civile, pra me kredencialet e tyre mund të hyjnë në të gjitha njësitë e gjendjes civile dhe të punojnë më userin e tyre. Secili nga punonjësit e gjendjes civile ka akses për të gjithë popullatën, kjo për arsyen e thjeshtë të lëvizjes potenciale të popullsisë. Në lidhje me aksesin e punonjësve të drejtorisë, ata kanë të drejta vetëm “search only”. Gjithsej janë 8 lloje profilesh, saktësisht:

CCR-Update (E drejtë për punonjësit e zyrave të gjendjes civile krijim, modifikim, printim)

CCR-Embassy (E drejtë vetëm për konsujt)

CCR-Print-Only (E drejtë për printimi)

CCR-Search-Only (E drejtë vetëm për kërkim)



KONTROLI I LARTË I SHTETIT

RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

CCR-Election (Menaxhimi dhe gjenerimi i listave të zgjedhësve)
CCR-Clearing (anulim i veprimt të fundit)
CCR-Person-Merge (Pastrim dublimi)
CCR-ChangeBirthPlace-Only (korrigjim i vendlindjes)

Titulli i gjetjes: Mungesa e Administratorit të sistemit.

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

Ndikimi/efekti: Mungesa e një pike reference për sistemin.

Shkaku: -

Rëndësia: E lartë.

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

Sistemet e DPGJC rezultojnë se kanë të implementuara disa procedura dhe funksione kontrolli të inputeve. Këto kontrole realizohen automatikisht nga vetë sistemet. Në rastin e datës, sistemi nuk pranon data që nuk ekzistojnë, për shembull nuk mund të vendosim datë lindje të vitit 2100, pra vendosen data deri në momentin e hedhjes së të dhënave. Në rastin e martesave, nuk mund të bëhet pa kaluar 10 ditë nga shpallja, pasi sistemi nuk e lejon. Gjithashtu u konstatua se nuk modifikohen të dhënat për personat e vdekur, etj. Pra rezulton se sistemi ka një mori mekanizmash të kontrollit të inputeve.

-Të dhënat e sistemit të RKGJC në input janë alfa numerike. Për sa i përket sistemit të Regjistrat Kombëtar të Adresave të dhënat janë alfanumerike dhe gjeohapësinore. Në regjistrin kombëtar të adresave të dhënat arrijnë të përzgjidhen deri në nivel kodi postar, ndërsa pjesa tjetër plotësohet manualisht, veprim ky që lë mundësi gabimi, dhe sjell një mungesë unifikimi të adresave zyrtare.

-Aksesi u jepet punonjësve duke i pajisur me username dhe passëord (me të drejtë ndryshimi nga ana e tyre), duke ju përmbajtur kërkesës së Drejtorisë së Mbikëqyrjes së Procedurave për punonjësit e zyrave të gjendjes civile për rastin e sistemit të RKGJC. Për sa i përket punonjësve të zyrave të urbanistikes për rastin e sistemit të Regjistrat Kombëtar të Adresave, kërkesa vjen nga bashkia përkatëse, drejtuar Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile. Për këtë procedurë u konstatua se nuk ka një rregullore për gjurmën e auditimit që ndjek ky proces. Kur një punonjës largohet nga puna, user-i nuk fshihet, thjesht mbetet inaktiv. Kjo për arsye se fshirja e userit do të sillte humbje të pjesëve të gjurmëve të auditimit, ose në rastin më të keq fshirjen e këtyre gjurmëve. Për bërjen inaktiv të user-it, fillimisht vjen kërkesa ose njoftimi për largim nga puna.

Përdoruesit e ardhshëm në rastet e rekrutimeve të reja, trajnohen në qendër. Trajnimet bëhen në mjedis test.

-Rregullat dhe kërkesat e implementuara në sistem janë të realizuara sipas kërkesave të specifikuara paraprakisht nga DPGJC. Këto kërkesa janë referuar në Ligjin e Gjendjes Civile dhe udhëzimeve, përkatëse, si dhe Kodit zgjedhor.



KONTROLI I LARTË I SHTETIT

RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

-Në sistemet e DPGJC janë të implementuara metodat e sigurimit të kontrollit të inputit me qëllim sigurimin e një produkti cilësor final, por nuk ka raporte mbi saktësinë e outputit. Nga auditimi u konstatua se mungojnë kontrollet periodike të outputit. Kontrollet kryhen vetëm në rastet kur ka sinjalizime për ndonjë parregullsi ose në periudha të caktuara si periudha zgjedhore.

-Në lidhje me raportet, ato gjenerohen vetëm në kërkesë, pra sistemi nuk gjeneron raporte vetë. Gjithashtu sistemi nuk i ruan raportet e nxjerra, për pasojë nuk ekzistojnë gjurmët e auditimit në lidhje me raportet e nxjerra.

-Sistemet e DPGJC-së kanë të implementuar mekanizmat e gjurmimit të veprimeve të kryera në aplikacion. Sistemi arrin të ruajë të gjitha veprimet e përdoruesve. Çdo veprim i kryer në aplikacion ruhet dhe regjistrohet tek lojet e sistemit, duke vendosur se cili përdorues e ka kryer një veprim apo ndryshim në sistem.

-Çdo e dhënë ruhet në mënyrë të sigurt në bazën e të dhënave të sistemeve të DPGJC-së. Regjistri nuk merr të dhëna nga sisteme të tjera, por vetëm jep të dhëna sistemeve të tjera shtetërore. Të dhënat e regjistrit të të dhënave klasifikohen si të dhëna primare.

-DPGJC disponon listën e përdoruesve (aktiv/inaktiv) me të drejta përkatëse dhe që menaxhohen nga sistemi. Në total operojnë 558 përdorues, nëpërmjet 387 zyrave të gjendjes civile nga të cilët 350 zyra ndodhen në njësitë administrative dhe 37 zyra të arkivave të gjendjes civile në prefektura, nën prefektura dhe Bashkia e Tiranë.

-Për çdo rast krijimi përdoruesi të ri:

- RKGJC - kërkohet shkresa zyrtare nga Drejtoria e Mbikëqyrjes dhe e Procedurave për krijimin/mbylljen/ndryshimin e përdoruesve. Nuk aplikohet fshirja e përdoruesve;

- RKA - kërkohet shkresa zyrtare nga bashkia përkatëse dhe vijohet me krijimin/mbylljen/ndryshimin e përdoruesve.

Sa i përket politikave të fjalëkalimeve, janë aplikuar politikat standarde të sigurimit të password-eve, duke mundësuar ruajtjen e tyre në bazën e të dhënave në format të enkriptuar.

Grupi i auditimit vlerëson se sistemi "Regjistrit Kombëtar i Gjendjes Civile" ka nevojë për kontrolle të shpeshta periodike dhe të vazhdueshme në lidhje me input-in dhe output-in e të dhënave për të dhënë siguri të arsyeshme për saktësinë e rekordeve dhe fushave të sistemit, duke ndihmuar kështu në ekzistencën e të dhënave të besueshme. Ekzistenca e rekordeve pa gabime do të ndihmonte qytetarët në marrjen e saktë të dokumenteve produkt të gjendjes civile, si dhe do të ndihmonte në marrjen e raporteve statistikore të sakta të cilat janë interes publik.

Titulli i gjetjes: Databaza e sistemit të DPGJC.

Situata: Nga auditimi i të dhënave të sistemit të RKGJC me 4,537,448 rekorde të sistemit "Regjistrit kombëtar të gjendjes civile" me teknikat CAAT rezultoi:

Ekzistojnë 30,249 fusha të paplotësuara për "adresën", 8 fusha të paplotësuara për "ID familjare", 28,858 fusha të paplotësuara për "lidhja me kryefamiljarin";

Ekzistojnë 588 rekorde të përsëritura

U konstatuan rekorde jashtë logjikës; 5,555 raste kombësia e të cilave është shënuar XXX, XXA apo XXZ; Fusha "*radha në familje*" në 2,787 raste ka vlerë "0", dhe në mjaft raste ka numra që nuk përputhen minimalisht me numrin e anëtarëve në familje; u konstatuan 6 emra me përbërje "Xxx", nga të cilët 1 prej tyre ka edhe mbiemrin "Xxx", dhe 1 rast ka edhe emrin e të atit "Xxx".

Numri i personave me moshë mbi 100 vjeç rezultoi 8,674, nga të cilët 485 janë të bllokuar dhe nuk marrin shërbim, ndërsa 8,189 persona rezultojnë nga sistemi si marrës të shërbimit



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT

RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

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

Ndikimi/efekti: Të dhëna jo të sakta.

Shkak: Mangësitë e sistemit, mungesa e kontrolleve.

Rëndësia: E lartë.

Rekomandimi: Nga ana e Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile:

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

Në lidhje me këtë pikë nga grupi i auditimit u mbajt Akt Konstatimi nr. 2, datë 27.04.2018, si dhe trajtuar në faqet 32-37 të Projekt raportit të auditimit, për të cilin subjekti i audituar nuk ka observuar në lidhje me konstatimet nga auditimi.

IV.1 REKOMANDIMEVE PËR PËRMIRËSIME

MASA ORGANIZATIVE:

1. Nga auditimi mbi bazën rregullatore të funksionimit të sistemeve teknologjike u konstatua se DPGJC:

- Nuk ka Rregullore të Teknologjisë së Informacionit ku të mbështesë aktivitetin e saj;
- Nuk disponon rregullore/udhëzime operacionale që përcakton detyra periodike apo të vazhdueshme, hapat që duhet të ndiqen, si dhe personat përgjegjës lidhur me veprimet, që përdorues të ndryshëm kryejnë në sistem, sipas pozicionit të punës dhe të drejtave të çdo punonjësi/përdoruesi;
- Nuk disponon procedura kontrolli apo rregullore, për menaxhimin dhe zhvillimin e ndryshimeve që implementohen në sistem me përfshirjen e autorizimit nga menaxhimi; rezultatet e testimeve, autorizim nga menaxhimi përpara kalimit të ndryshimeve në mjedisin live, rishikimi i menaxhimit të efekteve të çdo ndryshimi, mirëmbajtje e regjistrimeve të përshtatshme; procedura e kthimit në një hap më përpara (rollback) në rast se diçka nuk shkon mirë si dhe procedurat për kryerjen e ndryshimeve emergjente. Shqyrtimi dhe marrja e masave lidhur me incidentet është bërë rast pas rasti nga specialistët IT.
- Nuk disponon analizë të dokumentuar mbi performancën e sistemit në kohë reale apo periodike në funksion të përmirësimeve të tij.



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT

RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

- Nuk ka të dokumentuar një procedurë, për përfshirjen e kërkesave të përdoruesve në kërkesat e MNSH.
- Mungojnë trajnimet për rritjen profesionale të një stafi të brendshëm të kualifikuar specialistë TI, me qëllim rritjen e nivelit të suportit dhe zvogëlimin në kosto të mirëmbajtjeve.
- Nuk rezulton e dokumentuar ndarja e detyrave nga nivel drejtorie deri në nivel specialisti, në mënyrë që përmbushja e detyrave dhe përgjegjësia mbi punën e kryer të kenë tregues të matshëm. *(Trajtuar më hollësisht në faqet 24-27 të Projekt Raportit të Auditimit)*

Për sa më sipër rekomandojmë:

Nga ana e Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile të merren masa për hartimin e një Rregulloreje të Përgjithshme mbi Teknologjinë e Informacionit, ku të përfshihen operacionet TI, afatet dhe burimet e nevojshme, kontrollet e brendshme, menaxhimi dhe miratimi i ndryshimeve, kryerja e analizave periodike lidhur me performancën e sistemit, përshkrimet e sakta të punës dhe trajnimet periodike për gjithë punonjësit klasifikuar sipas profilit dhe përgjegjësi përkatesë.

Brenda vitit 2018 dhe në vijimësi

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

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

(Trajtuar më hollësisht në faqet 24-27 të Raportit të Auditimit)

Për sa më sipër rekomandojmë:

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

Në vijimësi

3. Nga auditimi mbi gjenerimin e certifikatave nëpërmjet portalit e-albania rezultoi se mungon dokumentimi dhe udhëzimi lidhur me çfarë hapash do të ndjekin institucionet apo qytetarët Shqiptarë, që marrin të dhënat online kur portali e-albania, për shkaqe të njohura ose të panjohura nuk funksionon, ndërkohë që punonjësit e zyrës së gjendjes civile janë urdhëruar me urdhrin nr. 933, datë 27.09.2017 “Për marrjen e masave për zbatimin e rregullave për



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT
RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË
INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

përfitimin e certifikatave nëpërmjet shërbimit publik elektronik”, në të cilin kërkohet që zyrat e gjendjes civile të mos lëshojnë më certifikata personale dhe familjare për shtetasit, por ti informojnë ata mbi ofrimin e këtij shërbimi nëpërmjet portalit e-albania.

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

(Trajtuar më hollësisht në faqet 24-27 të Raportit të Auditimit)

Për sa më sipër rekomandojmë:

- a. Nga ana e Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile në plotësim të urdhrit nr. 933, datë 27.09.2017 “Për marrjen e masave për zbatimin e rregullave për përfitimin e certifikatave nëpërmjet shërbimit publik elektronik”, të marrë masat, duke udhëzuar punonjësit dhe shtetasit lidhur me veprimet që duhet të ndiqen kur sistemet (Portali, Regjistri apo çdo sistem i ndërmjetëm) nuk janë në funksion për arsye të ndryshme.
- b. Nga ana e Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile në bashkëpunim me AKSHI-n, të marrë masat e nevojshme për unifikimin e fushave që gjenden në dy dokumentat personal që gjenerohen nga portali e-albania.

Menjëherë

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

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

(Trajtuar më hollësisht në faqet 27-32 të Raportit të Auditimit)

Për sa më sipër rekomandojmë:

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

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

Brenda vitit 2018 dhe në vijimësi

5. Nga auditimi se si DPGJC Identifikon dhe menaxhon risqet në teknologjinë e informacionit, u konstatua se DPGJC nuk disponon një regjistër risku për teknologjinë e informacionit në kundërshtim me ligjin nr. 10296, datë 08.07.2010, “Për menaxhimin financiar dhe kontrollin”, i ndryshuar, Udhëzimi nr. 30, datë 27.12.2011 “Për Menaxhimin e



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT
RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË
INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

Aktiveve në Njësitë e Sektorit Publik”, i ndryshuar, Udhëzimin nr. 21, datë 25.10.2016 “Për nëpunësit zbatues të të gjitha niveleve”, UMF nr. 16, datë 20.07.2016 “Për përgjegjësitë dhe detyrat e koordinatorit të menaxhimit financiar dhe kontrollit dhe koordinatorit të riskut në njësitë publike”.

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

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

(Trajtuar më hollësisht në faqet 27-32 të Raportit të Auditimit)

Për sa më sipër rekomandojmë:

DPGJC të marrë masat e nevojshme për hartimin dhe dokumentimin e një plan-veprimi për identifikimin, raportimin, trajtimin dhe dokumentimin e risqeve, në përputhje me ligjin nr. 10296, datë 08.07.2010, “Për menaxhimin financiar dhe kontrollin”, i ndryshuar, Udhëzimin nr. 30, datë 27.12.2011 “Për Menaxhimin e Aktiveve në Njësitë e Sektorit Publik”, i ndryshuar, për shmangien, adresimin, transferimin apo pranimin e risqeve të identifikuar, si dhe monitorimin periodik për zbatimin e masave të marra nga sektori përgjegjës.

Brenda vitit 2018 dhe në vazhdimësi

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

(Trajtuar më hollësisht në faqet 27-32 të Raportit të Auditimit)

Për sa më sipër rekomandojmë:

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

Brenda vitit 2018 dhe në vijimësi



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT
RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË
INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

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

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

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

(Trajtuar më hollësisht në faqet 27-32 të Raportit të Auditimit)

Për sa më sipër rekomandojmë:

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

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

Brenda vitit 2018 dhe në vijimësi

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

Nga auditimi u konstatua se:

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

(Trajtuar më hollësisht në faqet 27-32 të Raportit të Auditimit)

Për sa më sipër rekomandojmë:



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT
RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË
INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

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

Brenda vitit 2018 dhe në vijimësi

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

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

(Trajtuar më hollësisht në faqet 32-36 të Raportit të Auditimit)

Për sa më sipër rekomandojmë:

- c. Nga ana e Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile të merren masa për hartimin e një procedure standarde për mënyrën e komunikimit me zyrat e Gjendjes Civile, si dhe të ruhen e të dokumentohen zgjidhjet për problemet e hasura, kontrollet e konfigurimeve dhe rregullimet e aplikacionit, veprim i cili do të mundësojë krijimin e një arkive me eksperiencat e mëparshme.
- d. Nga ana e Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile të merren masa për standardizimin e llojit të profilit të user-ave, veprim i cili ndihmon në uljen e riskut të dhënies së gabuar të aksesit për përdoruesit si dhe garantimin e mirëfunktionimit të hierarkisë së përdoruesve në sistemin e RKGJC-së.

Menjherë dhe në vijimësi

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

(Trajtuar më hollësisht në faqet 32-36 të Raportit të Auditimit)

Për sa më sipër rekomandojmë:

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



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT
RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË
INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

Në vijimësi

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

(Trajtuar më hollësisht në faqet 32-36 të Raportit të Auditimit)

Për sa më sipër rekomandojmë:

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

Menjëherë

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

- Ekzistojnë 30,249 fusha të paplotësuara për “adresën”, 8 fusha të paplotësuara për “ID familjare”, 28,858 fusha të paplotësuara për “lidhja me kryefamiljarin”;
- Ekzistojnë 588 rekorde të përsëritura
- U konstatuan rekorde jashtë logjikës; 5,555 raste kombësia e të cilave është shënuar XXX, XXA apo XXZ; Fusha “radha në familje” në 2,787 raste ka vlerë “0”, dhe në mjaft raste ka numra që nuk përputhen minimalisht me numrin e anëtarëve në familje; u konstatuan 6 emra me përbërje “Xxx”, nga të cilët 1 prej tyre ka edhe mbiemrin “Xxx”, dhe 1 rast ka edhe emrin e të atit “Xxx”.
- Numri i personave me moshë mbi 100 vjeç rezultoi 8,674, nga të cilët 485 janë të bllokuar dhe nuk marrin shërbim, ndërsa 8,189 persona rezultojnë nga sistemi si marrës të shërbimit (mosha e personave të filtruar arrin deri në afërsisht 150 vjeç). Referuar të dhënave nga ISSH, janë në kushtet e përfitimit të pensionit rreth 603 persona. Bazuar në komunikimet verbale me përfaqësues të DPGJC, personat mbi 100 vjeç u hiqet e drejta për të votuar deri në momentin që vetëdeklarohen. Ky veprim është konsideruar diskriminues edhe nga raporte periodike të OSBE-ODIHR, për arsye se çdo shtetas i Republikës së Shqipërisë ka të drejtën e votës.
- Në sistemin e DPGJC, mungojnë parametrizime të fushave të detyrueshme “mandatory fields”, çfarë ndikon në numrin e konsiderueshëm të fushave të paplotësuara si dhe mangësi në “logical conditions”, duke pranuar të dhëna shpesh herë jashtë logjikës së përdorimit të sistemit.
- Kontrollat e inputit të të dhënave nga sistemi nuk japin siguri të arsyeshme për marrjen e të dhënave 100% të sakta.

(Trajtuar më hollësisht në faqet 32-36 të Raportit të Auditimit)

Për sa më sipër rekomandojmë:

Nga ana e Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile:



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT
RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË
INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

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

Menjëherë dhe në vijimësi

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

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

(Trajtuar më hollësisht në faqet 9-23 të Raportit të Auditimit)

Për sa më sipër rekomandojmë:

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

Në vijimësi

14. Nga auditimi i procedurës së prokurimit me objekt “*Mirëmbajtja dhe zhvillimi i mëtejshëm i Regjistrisë Kombëtare të Gjendjes Civile*”, u konstatua se përcaktimi i fondi limit është realizuar me metodën e çmimit të tregut duke marrë tre oferta. Kjo metodë konsiderohet si e papërshtatshme, pasi bëhet fjalë për një program specifik të krijuar nga kompania “X”. Ky veprim është në kundërshtim me VKM nr. 914, datë 29.12.2014 “Për miratimin e rregullave të prokurimit publik”, i ndryshuar, neni 9 “Llogaritja e vlerës së kontratës”.
(Trajtuar më hollësisht në faqet 9-23 të Raportit të Auditimit)

Për sa më sipër rekomandojmë:

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

Në vijimësi

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



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT
RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË
INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

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

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

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

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

(Trajtuar më hollësisht në faqet 9-23 të Raportit të Auditimit)

Për sa më sipër rekomandojmë:

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

Brenda vitit 2018 dhe në vijimësi

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

- Nuk ka dokumentacion shkresor që të përcaktojë personat që do të jenë për nivelin e parë dhe të dytë të suportit, në kundërshtim me pikën 7.8 “Mbështetja operationale IT” e MNSH të specifikimeve teknike.
- Raportet (ditore/javore) nuk janë gjeneruar dhe nuk kanë qenë pjesë e dokumentacionit shoqërues mujor për marrjen në dorëzim të MNSH, në kundërshtim me pikën 7.8.3 “Dorëzimi dhe Miratimi i Raporteve” dhe pikën 7.11 të MNSH-s “Kontraktori duhet të shkruajë një raport të përditshëm deri në orën 09:00 të ditës vijuese”.
- Stafi i DPGJC ka zhvilluar trajnimin për pjesën e parë pas nënshkrimit të kontratës, ndërsa trajnimet në përfundim të kontratës nuk janë zhvilluar, në kundërshtim me pikën 7.8.6 të specifikimeve teknike të MNSH-së. Trajnimet e stafit të DPGJC referuar pikës 7.8.6 të specifikimeve teknike duhej të realizoheshin përgjatë gjashtëmujorit të parë pas nënshkrimit të kontratës dhe gjashtëmujorit të fundit në përfundim të kontratës.
- Nuk është hartuar plan i detajuar për marrjen në dorëzim të gjithë elementëve të shërbimit të mirëmbajtjes, në kundërshtim me pikën 7.9.6 të specifikimeve të MNSH-s, nga ku Kontraktori ka për detyrim të ndihmojë DPGJC-në në hartimin e një plani të detajuar të marrjes në dorëzim nga ana e DPGJC, të gjithë elementëve të këtij shërbimi në tremujorin e fundit të kontratës.
- Nga auditimi i kontratës nr. 730/10 datë 17.07.2017 me objekt “Mirëmbajtja dhe Zhvillimi i Mëtejshëm i Regjistrat Kombëtar të Gjendjes Civile”, u konstatua se specifikimet teknike, janë identike me kontratën fillestare të procedurës së mirëmbajtjes edhe pse kjo kontratë është lidhur për mirëmbajtjen e site-t sekondar. Këto specifikime nuk janë



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT
RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË
INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

përgatitur në përputhje me objektin e prokuruar duke mos u ndalur në zërat e nevojshëm, por duke vendosur specifikimet bruto të kontratës së mëparshme. Përlllogaritja e penaliteteve për mangësitë e sipërcituara, nuk është e mundur për arsye se kontrata nuk është hartuar me zëra specifikë, por si një shërbim mirëmbajtjeje në total.
(Trajtuar më hollësisht në faqet 9-23 të Raportit të Auditimit)

Për sa më sipër rekomandojmë:

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

Menjëherë dhe në vijimësi

17. Nga auditimi i procedurës së mirëmbajtjes, kontratë shërbimi nr. 64/7 datë 31.12.2014 “*Mirëmbajtja dhe Zhvillimi i mëtejshëm i sistemit të RKGJC*” u konstatua se nga ana e kontraktuesit janë zhvilluar 3 module të reja (Importimin e dokumenteve të letërnjoftimit në sistemin e RKGJC, Reflektimin e adresave nga sistemi i ndërfaqes RKA, Shërbimet Web me palët e treta) me kërkesë të bazuar në kushtet e kontratës, të cilat rezultuan se nuk janë kaluar në LIVE, në kundërshtim me pikën 7.9.4 të MNSH-së “*Zhvillime të mëtejshme, ndërfaqe të reja për aplikacione të tjera, funksionalitete të reja*”.
(Trajtuar më hollësisht në faqet 9-23 të Raportit të Auditimit)

Për sa më sipër rekomandojmë:

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

Brenda vitit 2018 dhe në vijimësi

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

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

(Trajtuar më hollësisht në faqet 9-23 të Raportit të Auditimit)



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT
RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË
INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

Për sa më sipër rekomandojmë:

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

Në vijimësi

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

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

(Trajtuar më hollësisht në faqet 9-23 të Raportit të Auditimit)

Për sa më sipër rekomandojmë:

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

Menjëherë

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

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

(Trajtuar më hollësisht në faqet 9-23 dhe në faqet 27-32 të Raportit të Auditimit)

Për sa më sipër rekomandojmë:

Nga ana e Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile të marrë masat e nevojshme për vazhdimin e dixhitalizimit të arkivave duke trajtuar me përparësi fotografimin e regjistrave



KONTROLLI I LARTË I SHTETIT
RAPORT PËRFUNDIMTAR I AUDITIMIT TË TEKNOLOGJISË SË
INFORMACIONIT NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

dhe akteve. Transkriptimi të kryhet me punonjësit e zyrave të gjendjes civile dhe ata të arkivës, në mënyrë që gabimi material të jetë sa më i vogël.

Në vijimësi

Për sa më sipër paraqitet ky Raport Auditimi

Tabela e Shkurtimeve

Nr	Shkurtimi	Emërtimi i Plotë
1	KLSH	Kontrolli i Lartë i Shtetit
2	DPGJC	Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile
3	RKGJC	Rregjistri Kombëtarë i Gjendjes Civile
4	RKA	Rregjistri Kombëtarë i Adresave
5	MB	Ministria e Brendshme
6	AKSHI	Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit
7	DPGJC	Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile
8	KPP	Komisioni i Prokurimit Publik
9	BCP	Business Continuity Plan
10	DR	Disaster Recovery
11	DRC	Disaster Recovery Center
12	DRP	Disaster Recovery Plan
13	KM	Këshilli i Ministrave
14	LPP	Legjislacioni i Prokurimit Publik
15	MNSH	Marrëveshjeve të Nivelit të Shërbimit
16	NID	Numri i Identifikimit
17	SLA	Service-Level Agreement
18	TI(IT)	Teknologjia e Informacionit
19	TIK	Teknologjia e Informacionit dhe Komunikimit
20	VKM	Vendim i Këshillit të Ministrave
21	WS	Web-Services