



**RAPORT I AUDITIMIT TEMATIK USHTRUAR NË DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË
POLICISË SË SHTETIT “PËR VERIFIKIMIN E ZBATIMIT TË REKOMANDIMEVE TË LËNA NË
NË AUDITIMET E MËPARSHME TË EVADUARA NË GJASHTË MUJORIN E DYTË TË
VITIT 2023**

**RAPORT I AUDITIMIT TEMATIK
“PËR VERIFIKIMIN E ZBATIMIT TË REKOMANDIMEVE TË LËNA NË
AUDITIMET E MËPARSHME TË EVADUARA”**

PËR PERIUDHËN E GJASHTËMUJORIT TË DYTË TË VITIT 2023

**MBI AUDITIMIN ME TEMË: “SHËRBIMI I POLICISË NË PËRGJIGJE TË
QYTETARËVE”**

NË SUBJEKTIN:

- ✓ **DREJTORIA E PËRGJITHSHME E POLICISË SË SHTETIT DHE
DREJTORITË VENDORE TË POLICISË**

PRILL 2025

I. PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE	3
I. 1. Përshkrimi i shkurtër i Raportit të Auditimit	3
I. 2. Respektimi i afatit ligjor prej 20 ditësh	3
I. 3. Respektimi i afatit ligjor prej 6 muajsh	4
I. 4. Statusi i pranimit të rekomandimeve	4
II. HYRJA	4
II. 1. OBJEKTI I AUDITIMIT	4
II. 2. Qëllimi i auditimit	4
II. 3. Metodologjia e auditimit	5
II. 4. Konkluzioni	5
II. 5. Opinion i përgjithshëm mbi zbatimin e rekomandimeve të lëna	5
III. ZBATIMI I REKOMANDIMEVE TË LËNA NË AUDITIMIN E MËPARSHËM:	5
III. 1. Masa Organizative	5
IV. KONKLUZIONE DHE REKOMANDIME	11
IV.1. Masa Organizative	11
VII. ANEKSE	14

I. PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE

I. 1. Përshkrimi i shkurtër i Raportit të Auditimit

Auditimi është kryer në bazë të programit të auditimit të miratuar nga Kryetari i Kontrollit të Lartë të Shtetit me nr. 1483 prot., datë 12.12.2024 “Për zbatimin e rekomandimeve të lëna në auditimet e performancës të evaduar në gjashtëmujorin e dytë të vitit 2023”. Auditimi u ushtrua auditim në Drejtorinë e Përgjithshme të Policisë së Shtetit për zbatimin e rekomandimeve të lëna, lidhur me auditimin e performancës me temë “Shërbimi i policisë në përgjigje të qytetarëve”, të realizuar në 6 mujorin e parë të vitit 2023, sipas Raportit Përfundimtar të Auditimit, të përcjellë me shkresën nr., 1183/13 prot., datë 13.12.2023. për Raportin Përfundimtar të Auditimit “**Shërbimi i policisë në përgjigje të qytetarëve**”.

Për përmbushjen e misionit të këtij auditimi me qëllim raportimin e saktë të zbatimit të rekomandimeve, grupi i auditimit ka zhvilluar në DPPSH takimin fillestar prezantues më datë 17.12.2024 me Drejtorin e Departamentit për sigurinë Publike në DPPSH dhe Shefen e sektorit të shërbimeve ekonomike për aparatin e Drejtorisë së Përgjithshme të Policisë së Shtetit. gjatë të cilit u dakordësua se DPPsë shtetit do të shpërndajë pranë institucioneve të varësisë, subjekte të auditimit, kërkesën për informacion, si dhe do të rakordojë përgjigjet përfundimtare në një dokument përgjigje kërkesës për informacion për grupin e auditimit. Në vijim të këtij takimi, grupi i auditimit ka dërguar me anë të emailit zyrtar kërkesën për informacion më datë 16.12.2024. Përgjigjet përfundimtare nga DPPSH i janë vendosur në dispozicion grupit të auditimit me anë të emailit zyrtar më datë 14.01.2025 nga personi i kontaktit.

Për sa më sipër, KLSH ka kryer verifikimin e zbatimit të rekomandimeve të lëna me shkresën cituar më sipër pranë Drejtorisë së Përgjithshme të Policisë së Shtetit dhe DVP-të e varësisë sa i takon statusit të zbatimit të rekomandimeve, afateve dhe nivelit të zbatueshmërisë së tyre, koherencën e tyre si dhe përgjegjshmërinë menaxheriale referuar standardeve të auditimit; duke i kushtuar vëmendjen e posaçme çështjeve, që lidhen me:

- a. Vlerësimin e rekomandimeve të KLSH-së, të lëna nga auditimi i evaduar në 6 mujorin e dytë të vitit 2023, hartimi i programeve (plan veprimeve) nga subjektet e audituara, duke ngarkuar me detyra personat përgjegjës dhe përcaktuar afatet konkrete për zbatimin e rekomandimeve për çdo njësi vartëse;
- b. Nxjerrjen nga titullari i njësisë publike, të akteve administrative të nevojshme, si vendime e urdhra për zbatimin e masave organizative;
- c. Të tjera masa e rekomandime që i përcillen subjektit të audituar nëpërmjet Vendimit të Kryetarit të Kontrollit të Lartë të Shtetit.

I. 2. Respektimi i afatit ligjor prej 20 ditësh

Në zbatim të nenit 15, shkronja “j”, të ligjit nr. 154/2014 datë 27.11.2014 “Për organizimin dhe funksionimin e Kontrollit të Lartë të Shtetit”, KLSH ka të drejtë të vendos një afat kohor të për zbatimin e rekomandimeve dhe të informohet nga subjektet e audituara ose institucionet më të larta rreth programeve të tyre, për të zbatuar rekomandimet e bëra sipas paragrafëve të mësipërm, brenda 20 ditëve nga data e marrjes së kërkesës.

- Drejtoria e Përgjithshme e Policisë së Shtetit me shkresën nr. 2697/8 prot, datë 19.12.2023 ka miratuar plan –veprimin “Për zbatimin e rekomandimeve të lëna në raportin përfundimtar të KLSH-së “Shërbimi i policisë në përgjigje të qytetarëve “. Megjithatë, Drejtoria e Përgjithshme e Policisë së Shtetit nuk ka informuar Kontrollin e Lartë të Shtetit brenda afatit ligjor 20 ditor. për masat e marra për zbatimin e rekomandimeve të lëna në zbatim të nenit 15, shkronja “j”, të ligjit nr. 154/2014 datë 27.11.2014 “Për organizimin dhe funksionimin e Kontrollit të Lartë të Shtetit”.

I. 3. Respektimi i afatit ligjor prej 6 muajsh

Për raportimin në KLSH, të ecurisë së zbatimit të rekomandimeve të lëna, në zbatim të nenit 30, të ligjit nr. 154/2014, datë 27.11.2014, "Për organizimin dhe funksionimin e Kontrollit të Lartë të Shtetit", "Subjekti i audituar, brenda 6 muajve nga data e njoftimit të raportit të auditimit, i raporton Kontrollit të Lartë të Shtetit mbi ecurinë e zbatimit të rekomandimeve të lëna".

Nga verifikimi mbi zbatimin respektimin e kësaj kërkesë rezultoi se:

- Drejtoria e Përgjithshme e Policisë së Shtetit nuk ka raportuar në Kontrollin e Lartë të Shtetit mbi ecurinë e zbatimit të rekomandimeve të lëna.

I. 4. Statusi i pranimit të rekomandimeve

KLSH ka dërguar me shkresën nr. 1183/13 prot., datë 13.12.2023. për Raportin Përfundimtar të Auditimit "Shërbimi i policisë në përgjigje të qytetarëve" të ushtruar në Drejtorinë e Përgjithshme të Policisë së Shtetit dhe DVP-të e varësisë,

Në këtë auditim, me shkresën e sipërcituar, KLSH ka rekomanduar 10 "Masa organizative" për zbatim. Nga 10 masat e rekomanduara, nga subjektet janë pranuar 10 masa ose 100 % e tyre.

Në mënyrë të përmbledhur statusi i pranimit të rekomandimeve paraqitet si më poshtë:

Nr.	Lloji i rekomandimit	Rekomanduar	Pranuar	Pa pranuar
1	Organizative	10	10	
	Totali	10	10	

II. HYRJA

Auditimi është kryer në përputhje me Ligjin nr. 154/2014, datë 27.11.2014 "Për organizimin dhe funksionimin e Kontrollit të Lartë të Shtetit", manualin "Për ndjekjen e zbatimit të rekomandimeve të KLSH-së, si dhe bazuar në regjistrin elektronik institucional të zbatimit të rekomandimeve", miratuar me shkresën nr. 754/3, datë 05.07.2021, të Kryetarit të KLSH-së.

Auditimi i zbatimit të rekomandimeve të lëna në auditimin e mëparshëm, sipas drejtimeve të Programit të Auditimit nr. 1484, prot., datë 12.12.2024, të miratuar nga Kryetari i Kontrollit të Lartë të Shtetit, është kryer nga audituesit e KLSH-së:

- Xh. Ç., përgjegjës grupi
- A. H., anëtar
- Sh. H., anëtare
- G. Sh., anëtare

II. 1. Objekti i auditimit

Zbatimi i masave të rekomanduara të dërguara me shkresën e KLSH-së e cituar në pikën I/4 të këtij Raporti, për auditimin e performancës me temë "Shërbimi i policisë në përgjigje të qytetarëve".

II. 2. Qëllimi i auditimit

Auditimi i zbatimit të rekomandimeve, kryhet në funksion të hartimit të Raportit Vjetor të aktivitetit të Kontrollit të Lartë të Shtetit, që paraqitet në Kuvendin e Shqipërisë brenda tremujorit të parë të vitit pasardhës, bazuar në pikën 3, të nenit 31, të ligjit nr. 154/2014, datë 27.11.2014, "Për Organizimin dhe Funksionimin e Kontrollit të Lartë të Shtetit".

II. 3. Metodologjia e auditimit

Auditim i plotë i gjithë dokumentacionit të paraqitur nga subjekti dhe që lidhet me zbatimin e masave të rekomanduara nga KLSH, për përmirësimin e gjendjes në të ardhmen të subjekteve të audituara.

II. 4. Konkluzioni

Në subjektin e audituar rezultoi që Drejtoria e Përgjithshme e Policisë nuk ka marrë masa për respektimin e afatit ligjor prej 20 ditësh, në zbatim të nenin 15, shkronja "j", të ligjit nr. 154/2014, datë 27.11.2014, "Për organizimin dhe funksionimin e Kontrollit të Lartë të Shtetit", për të informuar KLSH në mbi planin e veprimeve të subjektit për zbatimin e rekomandimeve të lëna..

DPPSH nuk ka marrë masa për dërgimin e informacioneve në KLSH, mbi ecurinë e zbatimit të rekomandimeve të lëna, brenda afatit 6 mujor. Afat ky i përcaktuar në nenin 30, të ligjit nr. 154/2014, datë 27.11.2014, "Për organizimin dhe funksionimin e Kontrollit të Lartë të Shtetit". Nga auditimi në terren i dokumentacionit të paraqitur nga subjektet e auditimit, në lidhje me zbatimin e rekomandimeve të lëna nga KLSH^{ja}, me shkresat e cituara në pikën I/4 të këtij Raporti, rezulton se:

Nga 10 masat e rekomanduara, nga subjekti janë pranuar 10 masa ose 100 % i tyre.

Nga 10 masat e pranura janë zbatuar plotësisht 2 masa ose 20% tyre, është zbatuar pjesërisht 1 masë ose 10 % i tyre, janë në proces zbatimi 2 masa ose 20% i tyre, si dhe janë pa zbatuar 5 masa ose 60 %.

Në mënyrë të përmbledhur statusi i rekomandimeve paraqitet si më poshtë:

Nr.	Lloji i rekomandimit	Pranuar	Pa pranuar	Statusi i zbatimit			
				Zbatuar	Zbatuar pjesërisht	Në proces zbatimi	Pa zbatuar
b	Organizative	10		2	1	2	5

Në numër dhe në % statusi i masave paraqitet:

Nr.	Statusi i masave	Në numër	Në %
1	Totali	10	
2	Pa pranuar		
3	Pranuar	10	100
	Nga të pranuarat:	10	Në % ndaj të pranuarave
1	Zbatuar	2	20
2	Zbatuar pjesërisht	1	10
3	Në proces	2	20
4	Pa zbatuar	5	50

II. 5. Opinion i përgjithshëm mbi zbatimin e rekomandimeve të lëna

Zbatimi i plotë i rekomandimeve është në nivelin 20 %.

III. ZBATIMI I REKOMANDIMEVE TË LËNA NË AUDITIMIN E MËPARSHËM:

Më konkretisht, ecuria e zbatimit të rekomandimeve të lëna paraqitet si më poshtë:

III. 1. Masa Organizative

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

1. Gjetje nga auditimi: Policia e Shtetit nuk ka garantuar përditësim të duhur të bazës rregullatore me qëllim sjelljen e saj në linjë me akte të tjera ligjore dhe rregullatorë pararendëse. Më konkretisht nuk është përditësuar procedura standarde për trajtimin e ankesave në Policinë

e Shtetit sipas përcaktimit të rregullores së brendshme, e cila parashikon detyrimin për trajtimin e ankesave anonime ndaj punonjësve të policisë së shtetit.

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

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

Brenda datës 30.06.2024

Komentet e Subjektit:

DPPSH ka ngritur grupin e punës në Urdhër të Drejtorit të Përgjithshëm nr. 400, datë 07.04.2024 për krijimin e Procedurës së re për Trajtimin e ankesave të Drejtuara drejtë për drejtë në Policinë e Shtetit.

Qëndrimi i grupit të auditimit:

Me shkresën nr. 2052/1 prot, datë 27.02.2024 Drejtori i Përgjithshëm i Policisë së Shtetit ka miratuar procedurën standarde të punës për trajtimin e ankesave në policinë e shtetit me Urdhër nr. 400, datë 27.02.2024, duke rishikuar procedurën standarde të punës “Për trajtimin e ankesave në Policinë e Shtetit” në zbatim dhe të rekomandimeve të lëna nga KLSH dhe masave të marra për plan veprimin për zbatimin e tyre.

Statusi: Rekomandimi rezulton i pranuar, i zbatuar.

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

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

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

Brenda datës 30.06.2024

Komentet e Subjektit:

Lidhur me ngritjen e grupit të punës për kryerjen e një analize të detajuar, mbi arsyet e mos plotësimit të vendeve të punës dhe rotacionit të lartë të stafit të sallave operative të strukturave vendore në Policinë e Shtetit, për periudhën 2020 - 2022, ju sqarojmë se nga verifikimi nuk rezulton të kemi të dhëna të administruara për periudhën raportuese për sa ju kërkoni.

Qëndrimi i grupit të auditimit

Subjekti nuk ka paraqitur dokumentacionin përkatës shkresor që të ketë realizuar rekomandimin.

Statusi: Rekomandimi rezulton i pranuar, i pa zbatuar.

2. Gjetje nga auditimi: Për ngritjen dhe funksionimin e numrit unik 112 vlera e kontratave të nënshkruara për realizimin e projekteve të investimeve në DVP – të për periudhën 2018 – 2022 ka qenë 1,617,358 mijë lekë. Për periudhën 2018 – 2022 janë planifikuar punime në vlerën totale prej 894,403 mijë lekë. Kjo vlerë është realizuar në masën 98%, ose 879,362 mijë lekë,

çka do të thotë që niveli i realizimit në total i këtyre angazhimeve financiare për vendosjen në funksion të numrit unik të emergjencave është 54%.

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

Brenda datës 30.06.2024

Komentet e Subjektit:

Është ngritur grupi i punës dhe është ushtruar auditim i të gjithë sistemit të telefonatave LIVE sepse ka një numër të konsiderueshëm të humbjes së tyre.

Pas kontrollit të ushtruar në DVP Tiranë struktura pretendon se telefonatat tek LIVE 112 pasqyrohen dy herë edhe kur nuk trajtohet edhe kur kthehet mbrapsht. Edhe kur ka disa telefonata për të njëjtën ngjarje ajo regjistrohet nga sistemi vetëm një herë. Pas auditimit nga struktura e DPPShtetit dhe Departamenti i IT nga struktura drejtuese e Sallave të Drejtimit ju dhanë vërejtje 9 punonjësve të sallës së Drejtimit në DVP Tiranë.

Qëndrimi i grupit të auditimit

Me shkresën nr. 2108/1, prot., datë 06.03.2024, Urdhër nr. 405/1 datë 06.03.2024 për një ndryshim në Urdhrin nr. 405, datë 28.02.2024 “ Për ngritjen e grupit të punës për kryerjen e analizës së detajuar për realizimin dhe funksionimin e sistemit unik 112”.

Subjekti nuk ka paraqitur dokumentacionin përkatës shkresor për zbatimin e rekomandimit lidhur me përcjelljen e informacionit Ministrisë të Brendshme.

Me shkresën 827 prot, datë 28.01.2025, të DPPSH-së, shkresë e protokolluar në KLSH me numër 1483/1 prot, datë 28.01.2025, subjekti sqaron se grupi i punës do të informojë Ministrinë e Brendshme brenda datës 06.02.2025

Statusi: Rekomandimi rezulton i pranuar, i zbatuar pjesërisht.

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

1. Gjetje nga auditimi: Sistemi i numrit 112 funksionon me sistem teknologjik për administrimin e thirrjeve emergjente vetëm në Tiranë. Funksionimi i 112 pritet të shtrihet në DVP Durrës, DVP Fier, DVP Gjirokastër, DVP Shkodër, dhe Komisaratin e Policisë Sarandë. Për zonat e tjera, numrat pa pagesë për shërbimin e P.SH.-së funksionojnë me telefona fizik me kartë SIM.¹

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

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

¹ Shkresa e Departamentit të Shërbimeve Mbështetëse në DPPSH, nr. 989, prot., datë 06.03.2023 “Kthim përgjigje mbi informacionin e kërkuar”, kategoria D, përgjigja nr. 2 dhe 3.

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

Brenda datës 30.06.2024

Komentet e Subjektit:

Reagimi i strukturave policore ndaj kërkesës për ndihmë të qytetarëve është respektuar me rigorozitet, nga kontrolli i ushtruar në të gjitha DVP rezulton se afati 3 minuta i reagimit të shërbimit të Patrullës së Përgjithshme është respektuar dhe nuk është evidentuar asnjë rast kur kjo kërkesë dhe ky reagim të jetë kryer më shumë se sa koha e kërkuar standard.

Në të gjithë regjistrat e sallave të Drejtimit në DVP dhe Drejtorinë e Përgjithshme janë të shënuara të gjithë veprimet pas çdo kërkesë për ndihmë dhe janë mbyllur në mënyrë shteruese të gjitha nevojat e komunitetit.

Qëndrimi i grupit të auditimit:

DPSSH nuk ka vënë në dispozicion të grupit të auditimit dokumentacionin përkatës për sa janë parashtruar në komentet e dhëna., si dhe nuk ka shkresë ku të jetë njoftuar Ministri i Brendshëm.

Statusi: Rekomandimi rezulton i pranuar, i pa zbatuar.

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

Brenda datës 30.06.2024

Komentet e Subjektit:

Janë marrë masat dhe nga strukturat e Komandimit në DVP janë hedhur në sistem të gjitha telefonatat përfshirë edhe ato LIVE 112 dhe sipas procedurës standarde nr. 340/1, datë 19.05.2016 hapat e ndjekura gjatë reagimit dhe trajtimit shterues të tyre nga punonjësit e policisë në këto struktura është bërë në mënyrë korrekte.

Qëndrimi i grupit të auditimit:

DPSSH nuk ka vënë në dispozicion të grupit të auditimit dokumentacionin përkatës për sa janë parashtruar në komentet e dhëna.

Statusi: Rekomandimi rezulton i pranuar, i pa zbatuar.

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

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

Brenda datës 30.06.2024

Komentet e Subjektit:

Ju bëjmë me dije se ky aplikacion nuk ka funksionuar nga data 15.07.2022 dhe për pasojë është ulur numri i telefonatave në shkallë vendi si dhe ka ndikuar në marrjen në kohë të njoftimeve

nga çdo qytetar thënë kjo edhe për reagimin dhe ndërhyrjen në kohë të shërbimeve policore. Është diskutuar gjatë vitit 2024 për ta vënë në funksionim, por deri tani nuk është bërë e mundur.

Qëndrimi i grupit të auditimit:

Subjekti pranon se aplikacioni nuk ka funksionuar nga data 15.07.2022 dhe vijon të mos jetë në funksion dhe gjatë vitit 2024.

Me shkresën nr. 827 prot, datë 28.01.2025, të DPPSH-së, shkresë e protokolluar në KLSH me nr. 1483/1 prot, datë 28.01.2025, subjekti informon KLSH se: “Departamenti i Teknologjisë dhe Informacionit me shkresën nr.120/1 datë 22.01.2025, bën me dije se është përfunduar projekti dhe po vazhdon me specifikimet teknike pranë Agjencisë Kombëtare për shpejtësinë dhe Informacionin(nga informacioni i fundit procesi është tek AKSHI për tenderim.

Statusi: Rekomandimi rezulton i pranuar, në proces zbatimi.

4. Gjetje nga auditimi: Nga auditimi i platformës së bashkëqeverisjes është konstatuar se: në trajtimin e ankesave që vijnë nga kjo platformë strukturat përgjegjëse të policisë së shtetit kanë tejkalar afatet ligjore për trajtimin e tyre; koordinatori i bashkëqeverisjes në DPPSH nuk arrin të gjithmonë identifikojë saktësisht brenda policisë së shtetit strukturën përgjegjëse për trajtimin e ankesës; DPPSH nuk ka caktuar anëtarin zëvendësues për trajtimin e rasteve të platformës së bashkëqeverisjes; Drejtoria e Standardeve Profesionale në DPPSH nuk rishqyrton ankesat e përsëritura në platformën e bashkëqeverisjes.

5. Gjetje nga auditimi:

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

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

Brenda datës 30.06.2024

Komentet e Subjektit:

Është krijuar regjistri bazë i regjistrimit të ankesave që vijnë në adresë të Policisë së Shtetit dhe është kthyer përgjigje për 82 raste për Drejtorin e Përgjithshëm dhe 22 raste për Ministrin e Brendshëm gjatë vitit 2024.

Qëndrimi i grupit të auditimit:

Referuar komenteve të dhëna nga DPPSH nga verifikimi dhe shqyrtimi i dokumentacionit të vënë në dispozicion të grupit të auditimit konstatohet se me shkresën nr.2052/1 prot, datë 27.02.2024 është nxjerrë urdhri nr.400 datë 27.02.2024 “ Për miratimin e procedurës standarte të punës për trajtimin e ankesave në policinë e shtetit

Statusi: Rekomandimi rezulton i pranuar, i zbatuar

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

1. Gjetje nga auditimi: Nga auditimi ka rezultuar se strukturat që administrojnë ankesa për punonjësit e policisë në Policinë e Shtetit, krahas verifikimit dhe shqyrtimit të ankesës, nuk i dërgojnë Drejtorisë së Standardeve Profesionale informacion mujor të detajuar brenda datës 10 të çdo muaji. Gjithashtu, Sektori i Hetimit Disiplinor dhe Ankesave nuk ka hartuar për

Drejtorinë e Standardeve Profesionale raportet tre mujore mbi bazën e informacioneve që merr nga njësitë policore mbi bazën e informacionit që merr nga njësitë policore për Drejtorinë e Standardeve Profesionale, duke e vënë në dijeni atë, për problemet që ngrihen në ankesat që kanë ardhur dhe si janë zgjidhur ato.

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

Brenda datës 30.06.2024

Komentet e Subjektit:

Janë hartuar raporte mujore, 3 - mujore, 6 - mujore, 9 - mujore dhe vjetore duke informuar edhe Kabinetin e Ministrisë të Brendshëm për çdo rast dërgimi raporti në lidhje me zgjidhjen e ankesave të publikut.

Qëndrimi i grupit të auditimit:

Referuar komentëve të subjektit, pas verifikimit dhe shqyrtimit të dokumentacionit të vënë në dispozicion të grupit të auditimit, u konstatua se informacioni i dhënë nga DPPSH nuk është i shoqëruar me dokumentacion shkresor ligjor ku të ketë njoftuar Ministrin e Brendshëm për zbatimin e rekomandimit.

Statusi: Rekomandimi rezulton i pranuar, i pa zbatuar.

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

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

Brenda datës 30.06.2024

Komentet e Subjektit:

Është ngritur grupi i punës dhe ka monitoruar në vijimësi ecurinë e këtij projekti, nga kontrollet e ushtruara gjendja është të planifikuara 352 zyra nga të cilat 220 janë hapur dhe nga këto funksionojnë 168, nuk janë hapur akoma 132 zyra të parashikuara në projekt dhe 52 zyra nuk janë funksionale në Zonat Policore. Bashkëlidhur materialit keni edhe infon e fundit mbi gjendjen e këtyre zyrave dhe ecurinë e këtij projekti. Nuk është raportuar pasi është në proces dhe nuk ka zhvillime.

Qëndrimi i grupit të auditimit:

Nga shqyrtimi dhe verifikimi i dokumentacionit shkresor vënë në dispozicion të grupit të auditimit konstatohet se DPPSH nuk ka vënë në dispozicion dokumentacion vërtetues shkresor

Statusi: Rekomandimi rezulton i pranuar, i pa zbatuar.

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

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

Brenda datës 30.06.2024

Komentet e Subjektit:

Ky grup është ngritur me Urdhër të Drejtorit të Përgjithshëm të Policisë së Shtetit nr.405, datë 06.03.2024 dhe nuk është bërë asnjë veprim tjetër për të llogaritur koston financiare të kërkuar nga rekomandimi. Nuk është raportuar dhe është në proces.

Qëndrimi i grupit të auditimit:

Nga shqyrtimi dhe verifikimi i dokumentacionit rezulton se për zbatimin e rekomandimeve të lëna në Raportin Përfundimtar të KLSH-së me shkresën nr. 2107/1 prot. datë 06.03.2024, Drejtoria e Përgjithshme e Policisë së Shtetit ka nxjerrë Urdhrin nr. 406/3, prot., datë 06.03.2024, “Për një ndryshim në Urdhrin nr. 406, datë 28.02.2024 “Për ngritjen e grupit të punës për përcaktimin e koston së përafërt financiare për ngritjen e Sistemit të Matjes së Sigurisë në Komunitet.

Statusi: Rekomandimi rezulton i pranuar, në proces zbatimi.

IV. KONKLUZIONE DHE REKOMANDIME

Në përfundim të procesit të auditimit ri kërkimë nga DPPSH dhe institucionet e varësisë zbatimin e rekomandimeve të KLSH-së, si më poshtë:

IV.1. Masa Organizative

Për nën pyetjen 1.2 A ka siguruar menaxhimi i burimeve ndikim pozitiv në shërbimin ndaj qytetarëve?

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

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

Menjëherë

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

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

Menjëherë

Për nën pyetjen 2.1 A kanë funksionuar në mënyrë të plotë kanalet e komunikimit midis qytetarëve dhe strukturave të P.SH?

1. Gjetje nga auditimi: Sistemi i numrit 112 funksionon me sistem teknologjik për administrimin e thirrjeve emergjente vetëm në Tiranë. Funksionimi i 112 pritet të shtrihet në DVP Durrës, DVP Fier, DVP Gjirokastrë, DVP Shkodër, dhe Komisaratin e Policisë Sarandë. Për zonat e tjera, numrat pa pagesë për shërbimin e P.SH.- së funksionojnë me telefona fizik me kartë SIM.²

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

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

1 - 2.1 Rekomandimi: Drejtori i Përgjithshëm i Policisë së Shtetit nëpërmjet strukturave të tij të ushtrisë kontroll të detajuar në të gjithë Drejtoritë Vendore të Policisë për kohën faktike të reagimit të strukturave policore ndaj thirrjeve të qytetarëve për ndihmë dhe të njoftojë Ministrin e Brendshëm.

Brenda vitit 2025

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

Menjëherë

Për nën pyetjen 2.2 A është monitoruar në mënyrë të vazhduar funksionimi i kanaleve të komunikimit midis qytetarëve dhe strukturave të P.SH?

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

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

Menjëherë

2. Gjetje nga auditimi: Nga auditimi është konstatuar se ngritja dhe funksionimi i Sistemit të Sigurisë në Komunitet realizohet nëpërmjet funksionimit të plotë të zyrave policore nuk është realizuar sipas planifikimeve të kryera nga Policia e Shtetit. Nga verifikimet e kryera ka rezultuar se, në DVP Durrës nuk ka aktualisht zyra policore funksionale. Në DVP Tiranë, në komisaratin nr. 3 raportohen si funksionale 3 zyra policore, por këto nuk janë të pajisura me

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

elementët për tu quajtur funksionale sipas procedurës standarde përkatëse. Në komisariat nr. 6 të DVP Tiranë nga 6 zyra policore të raportuara si funksionale, asnjë nga to nuk plotëson kriteret për tu quajtur plotësisht funksionale.

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

Menjëherë

TË TJERA

Për të gjitha masat e dhëna të cilat nga auditimi i kryer kanë rezultuar me statusin ***në proces zbatimi***, duke vlerësuar proceset e ndërmarra nga subjektet e audituara dhe afatet e nevojshme për implementimin e plotë të tyre, kërkohet përmbushja e plotë e tyre **brenda vitit 2025**.

Për sa më sipër mbajt ky Raport Auditimi.

KONTROLLI I LARTË I SHTETIT

VII. ANEKSE

PËR ZBATIMIN E REKOMANDIMEVE TË LËNA NË AUDITIMET E PERFORMANCËS TË EVDUARA NË VITIN 2023, PËR AUDITIMIN ME TEMË “SHËRBIMI I POLICISË NË PËRGGJIGJE TË QYTETARËVE” NË DREJTORINË E PËRGGJITHSHME TË POLICISË SË SHTETIT.

Përmbledhëse e masave sipas llojit.

Në 000/lekë

Nr.	LLOJET E MASAVE	Rekomanduar gjithsej		Pranuar subjekti		Pa pranuar nga subjekti		Shkalla e pranimit		Statusi i rekomandimeve te pranuar											
		Nr.	Vlera lekë	Nr.	Vlera	Nr.	Vlera	Nr.	Vlera	Zbatuar		Zbatuar pjesërisht		Proces zbatimi		Nga e cila		Pa zbatuar		Ne proces gjyq	
										Nr.	Vlera	Nr.	Vlera	Nr.	Vlera	Arkëtuar	Mbetja	Nr.	Vlera	Nr.	Vlera
1	Masa organizative	10		10						2		1		2				5			
	TOTALI	10		10																	