



**REPUBLIKA E KOSOVËS/REPUBLIKA KOSOVA/REPUBLIC OF KOSOVA
ZYRA E AUDITORIT GJENERAL/KANCELARIJA GENERALNOG
REVIZORA
OFFICE OF THE AUDITOR GENERAL**

Dokumenti Nr: 21.7.9-2008-08

**RAPORTI I AUDITIMIT TE PERFORMANCËS PËR
SKEMËN PENSIONALE PËR PERSONAT ME AFTËSI TË
KUFIZUARA-MINISTRIA E PUNËS DHE MIRËQENIES
SOCIALE**

Prishtinë, 24 Qershor 2009

LETËR PËRCJELLËSE

Data:24/06/2009

I nderuar,Ministër i MPMS,Nenad RASHIQ

Kam kënaqësinë të ju njoftoj me qasjen e re të auditimit e cila vetëm sa ka filluar të praktikohet nga zyra ime-Auditimi i Performancës. Gjatë kryerjes së auditimit të performancës ne e ekzaminojmë mënyrën se si institucioni i ka shfrytëzuar burimet në kryerjen e detyrave të saja. Auditimi i performancës përqendrohet në një program ose funksion specifik dhe kërkon ta përcaktojë shkallën në të cilën janë përmbushur objektivat e programit (efektiviteti) dhe nëse kjo është arritur në mënyrë ekonomike dhe efikase.

Luteni të gjeni të bashkangjitur raportin tim final të auditimit të performancës lidhur me programin e pensioneve për personat me aftësi të kufizuar në kuadër të Ministrisë së Punës dhe Mirëqenies Sociale e cila përfshin periudhën prej korrikut të vitit 2007 deri në qershor të vitit 2008.

Në pajtim me kërkesat ligjore ky raport do të publikohet. Si përgjigje në këtë, unë pres një raport nga ju brenda 30 ditësh, i cili raport i drejton masat e planifikuara për përmbushjen e rekomandimeve të dhëna në raportin tonë.

Unë e vlerësoj lartë bashkëpunimin dhe sjelljen e treguar ndaj personelit tim gjatë auditimit. Zyra e Auditorit të Përgjithshëm mendon të bashkëpunojë me ju edhe në të ardhmen.

Cc:Sekretari Permanent,Eshref SHABANI

Cc:Kryetar i Komisionit për Buxhet dhe Financa, Gani KOCI

Cc:Kryetar i Komisionit për Shëndetësi,Punë dhe Mirëqenie Sociale, Sadik IDRIZ

Cc:Drejtori i DAP-së, Basri IBRAHIMI

Sinqerisht ,
Lars Lage OLOFSSON

Auditor Gjeneral

PËRMBAJTJA

	LISTA E SHKURTESAVE	4
I	Përmbledhje Ekzekutive	5
II	Historiku	7
III	Objektiva studiuese dhe çështjet kryesore	7
IV	Fushë veprimi i auditimit	8
V	Metodologjia	8
VI	Të Gjeturat	9-11

LISTA E SHKURTESAVE

DAP	Departamenti i Administrates Pensionale
MPMS	Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale
TI	Teknologjia Informative
UA	Udhëzim Administrativ
ZAGJ	Zyra e Auditorit Gjeneral

I. Përmbledhja Ekzekutive

Departamenti i Administratës Pensionale, brenda Ministrisë së Punës dhe Mirëqenies Sociale është përgjegjës për administrimin e programit të pensioneve për personat me aftësi të kufizuara. Departamenti procedon aplikacionet nga ankuesit, përcakton të drejtën, dhe bënë pagesat e pensioneve .Programi i pensioneve për persona me aftësi të kufizuar është prezantuar në Nëntor të 2003, 27500 qytetar kanë pranuar pagesën e pensioneve nga ky program.

Ne vitin 2007 numri i pensionistëve të ri ka qenë 1792 kurse në 2008 ka qenë 1907 persona përfitues nga kjo skemë.

Zyra e Auditorit Gjeneral (ZAGj) ka kryer auditimin e performancës të këtij programi me objektiven e përcaktimit nëse është menaxhuar në mënyra efektive dhe efikase. Auditimi është fokusuar në tri çështje kryesore:

- A janë aplikuar në mënyre të besueshme dhe konsistente kriteret për përcaktimin e shkallës së kualifikimit për pensione të personave me aftësi të kufizuara .
- A merren në kohën e duhur vendimet për të drejtën e pensioneve të personave me aftësi të kufizuara .
- A paguhen në shumën e saktë pensionet e personave me aftësi të kufizuar dhe nga koha kur ato duhet të paguhen .

Të gjeturat kryesore të auditimit tonë ,të cilat janë diskutuar me menaxhmentin e Departamentit Pensional , janë si më poshtë:

- Koha mesatare e kaluar për procedimin e një aplikacioni për pensionin e personave me aftësi të kufizuara ka qenë 149 ditë në krahasim me kërkesat ligjore që thuhet 90 ditë;
- Instruksioni Administrativ për Departamentin e Pensioneve (15/2004) për programin e pensioneve për persona me aftësi të kufizuar specifikon kohën e lejuar për 180 ditë për procedimin e aplikacionit, i cili shkel legjislacionin në lidhje me kohën që lejon ligji.;
- Departamenti i Pensioneve nuk ka qasje në informatat për të cilat kanë nevojë për të monitoruar procedimin e aplikacioneve dhe siguruar kohën e marrjes së vendimit;
- Ka kontrole të pamjaftueshme mbi futjen e të dhënave dhe rezultatet e gjeneruara nga aplikimi i TI-së që është përdorur për ta përcaktuar të drejtën e pensionit dhe shkallën e paaftësisë;
- Nuk ka ndarje të mjaftueshme të detyrave ndërmjet autorizimit dhe pagesës së pensioneve ;
- Pensionet për personat me aftësi të kufizuar janë paguar me kohë dhe shumë korrekte;
- Departamenti i Pensioneve duhet të identifikoj arsyet për vonesat për marrjen parasysh të ankesave dhe të sigurojë që të gjithë aplikuesit janë të informuar zyrtarisht për rezultatin.

Ne rekomandojmë:

Që Ministri i Punës dhe Mirëqenies Sociale të iniciojë një projekt zhvillimor i cili i drejton mangësitë e treguara në auditimin tonë.

Gjatë bërjes së kësaj,duhet të bëjë dhe dokumentojë një analizë të materialitetit dhe rrezikut të përgjithshëm për tërë sistemin për identifikimin e proceseve më kritike të keqmenaxhimit, parregullsive dhe mashtrimit.

Ne rekomandojmë ministrin që t'i përforcojë kontrollet e menaxhimit dhe të sigurojë që Departamenti Pensional:

1. Të ndërmerr veprimin për vënien e konturës së procedimit të aplikacioneve dhe largimit të ndonjë prej “fytave të ngushta” dhe paaftësive në sistem, për të siguruar që aplikacionet janë proceduar kurdoherë që është e mundur brenda 90 ditëve.
2. Të siguroj që instruksioni i brendshëm për kohën e lejuar për procedimin e aplikacioneve është në linje më legjislacionet relevante.
3. Të identifikoj, dhe ti vijë në dispozicion, informatat e nevojshme nga menaxhmenti për ta mbikëqyrë procedimin e aplikacioneve për të siguruar kompletimin e procesit në kohë.
4. Të ofroj siguri për vlerësime të sakta për të drejtën.Menaxhmenti i Departamentit të Pensioneve duhet të përhap kontrollin mbi kohën e hyrjeve dhe procedimin e të dhënave;
5. Të sigurohet që ka ndarje adekuate të detyrave ndërmjet autorizimit dhe funksioneve të pagesës.
6. Të identifikoj arsyet për vonesën e shqyrtimit te ankesave dhe siguroj që të gjithë aplikantet janë njoftuar lidhur me rezultatin.
7. Të bëjë për çdo vit një studim-mostrimin e disa qindra pranuesve për të verifikuar nëse ata janë vlerësuar dhe proceduar saktë nga Departamenti Pensional për të drejtën në pension dhe që ata janë ende gjallë.

II. Historiku

Ligji Nr. 03/L-075, Neni 3.4 siguron Auditorin Gjeneral për të kryer auditimin e performancës në Ministrinë e Punës dhe Mirëqenies Sociale (përcaktuar në Artikullin 3.2 të ligjit si Ministri e Republikës së Kosovës). Në kryerjen e auditimit të performancës, Auditori Gjeneral ekzaminon mënyrën se si Ministria ka përdorur burimet e saj në kryerjen e detyrave të saj. Auditimi i Performancës fokusohet në program apo funksion specifik dhe kërkon të përcaktoj nivelin në të cilin objektivat e programit janë realizuar (efektshmëria) dhe nëse janë bërë në mënyrë ekonomike dhe efikase.

Departamenti i Administratës Pensionale , brenda Ministrisë së Punës dhe Mirëqenies Sociale, është përgjegjës për menaxhimin e të gjitha programeve të pensioneve brenda Republikës së Kosovës. Pensionet për personat me aftësi të kufizuara paguhen ne pajtim me Ligjin Nr. 2003/23, shpallur me Rregulloren 2003/40, efektive nga 6 Nëntor 2003.

Personat e kanë të drejtën në pensionin për personat me aftësi të kufizuar nëse janë diagnostifikuar si të “paaftë”, janë me banim të përhershëm në Kosovë dhe janë me moshë ndërmjet 18 vjet dhe 65 vjet. Shuma mujore e pensionit te aftësisë së kufizuar është 40 € në muaj e njëjte me shumën e pensionit bazë. Qe nga Nëntori 2003 rreth 27 500 persona kanë përfituar nga kjo skemë. Në vitin 2007 numri i pensionistëve te ri ka qenë 1792 kurse në vitin 2008 ka qenë 1907 persona përfitues nga kjo skemë.

III. Objektiva Studiuese dhe çështjet kryesore

Objektiva e auditimit të performancës ishte të përcaktohet nëse veprimet/aranzhimet e Departamentit për procedimin e aplikacioneve të pensioneve për personat me aftësi të kufizuara, dhe për ta përcaktuar të drejtën, për të siguruar që ata qytetar që kanë të drejtën për pension për paaftësi edhe e pranojnë pensionin e tyre në kohën qe ju takon. Brenda kësaj ne kemi ekzaminuar:

- A janë aplikuar në mënyrë të besueshme dhe konsistente kriteret për përcaktimin e shkallës së kualifikimit për pensione të personave me aftësi te kufizuara .
- A merren në kohen e duhur vendimet për të drejtën e pensioneve të personave me aftësi te kufizuara .
- A paguhen në shumën e saktë pensionet e personave me aftësi te kufizuar dhe nga koha kur ato duhet te paguhen .

IV. Fushëveprimi i Auditimit

Fushëveprimi i studimit ka qenë i kufizuar në aplikacionet e pensioneve për persona me aftësi të kufizuar në dy qendra regjionale, Prishtinë dhe Gjilan, në periudhat 12 muajshe , Korrik 2007 deri Qershor 2008.

V. Metodologjia

Metodologjia e studimit ka përfshirë rishikimin e sistemeve dhe kontrolleve, ekzaminimin e dokumenteve, testimin e numrit të vogël te transaksioneve të selektuara, dhe intervista me stafin relevant. Detyrat specifike të auditimit të kryera janë:

- Rishikimi i ligjeve dhe rregulloreve për të identifikuar kriteret e së drejtës dhe afatin kohorë të lejuar për procedimin e aplikacioneve;
- Rishikimi i instruksioneve dhe udhëzuesve të brendshëm të dhëna për stafin;
- Vlerësimin e përshtatshmërisë dhe operimit efektiv në kontrollet e brendshme mbi procedimin e aplikacioneve;
- Rishikimi i raporteve të lëshuara nga Departamenti për të konfirmuar nëse ato mbajnë informata të mjaftueshme për ti mundësuar menaxhmentit të identifikojnë vonesat në procedimin e aplikacioneve;
- Testimi i mostrimit për 41 aplikacione për të përcaktuar nëse ato janë proceduar në afat kohor dhe nëse vendimi në të drejtën e marrjes (aprovimi apo mos aprovimi) kanë qenë korrekt;
- Intervistat me zyrtarët relevant në Departament dhe qendrat regjionale.

Numri i kufizuar i mostrave të shfrytëzuara mund të shpjegohet nga e dhëna që kjo është hera e parë që zyra e ka kryer një auditim me këtë qasje. Kjo po ashtu i kufizon mundësitë për përgjithësimin e konkluzioneve tona. Por, në të njëjtën kohë të gjeturat tona tregojnë qartë numrin e mangësive, të rëndësishme për tu analizuar më hollësisht nga vet ministria.

VI. Të Gjeturat

Koha mesatare për procedimin e një aplikacion ka marr 149 ditë në krahasim me kërkesat ligjore ku thuhet 90 ditë

- Ne kërkuam të përcaktojmë nëse aplikacionet janë proceduar brenda kohës së lejuar prej 90 ditësh sikurse specifikohet në ligj (Ligji Nr 2003/23). Ne kemi intervistuar stafin e angazhuar në procedimin e aplikacioneve (rreth procedurave të ndjekura dhe progresin e aplikacioneve nëpër shkallë të ndryshme të sistemit) dhe rishikuam 24 aplikacionet e zgjedhura për testim.

- Nga rishikimet tona të aplikacioneve të proceduara, ne kemi vërejtur që koha mesatare që i është dashur Departamentit për ta proceduar një aplikacion, nga paraqitja e aplikacionit deri te njoftimi i vendimit, ka qenë 149 ditë- 59 ditë (65 përqind) më shumë se sa e lejuar.

- Ne kemi shikuar kohën e kaluar për kompletimin e aplikacioneve në të gjithë fazat e procesit, nga paraqitja e aplikacionit deri te njoftimi i vendimit, dhe kemi vërejtur që nuk kishte fazë të veçantë që kontribuon në vonimin e përgjithshëm- vonesat kanë ndodhur në çdo fazë.

Konkluzioni: Aplikantët për pension të paaftësisë janë duke përjetuar vonesa të tepërta në vendimin e aplikacionit të tyre.

Rekomandimi nr.1 Departamenti i Pensioneve duhet të ndërmarr veprime në mënyrë të efektshme në procedimin e aplikacioneve, dhe të largoj çdo ‘pengesë’ në sistem, për të siguruar që aplikacionet mundën kurdo, të procedohen brenda 90 ditëve.

Instrukcioni Administrativ i Departamentit të Administratës (15/2004) kundërshton legjislacionin në lidhje me kohën që e lejon ligji për procedimin e një aplikacioni

- Gjatë hetimit të arsyes për vonesat e procedimit të aplikacioneve, ne kemi vërtetuar se Instrukcioni Administrativ i Departamentit (15/2004) lejon periudhën prej gjashtë muaj (180 ditë) për procedimin e aplikacionit. Si i tillë, instruksioni i brendshëm i Departamentit kundërshton ligjin në lidhje me kohën për procedimin e një aplikacioni.

Konkluzioni: Instrukcioni i brendshëm i Departamentit ofron për dy here më shumë kohë në procedimin e një aplikacioni se sa thuhet në ligj.

Rekomandimi nr.2 Departamenti duhet të siguroj që instruksioni i brendshëm për kohen e lejuar për procedimin e aplikacioneve është në linjë më legjislacionet relevante.

Menaxhmenti i Departamentit Pensionsal nuk ka qasje në informatat për te cilat kanë nevojë për monitorimin e procedimit të aplikacioneve

- Ne kërkua të vërtetojmë nëse menaxhmenti i Departamentit ka qasje në informatat se sa kohë merret për tu proceduar aplikacionet dhe nëse ata hetojnë ndonjë vonesë. Në lidhje me këtë, ne kemi intervistuar zyrtarët relevant dhe rishikuar raportet në dispozicion.

- Ne kemi vërejtur që informatat që mbajnë këto raporte nuk janë të mjaftueshme për menaxhmentin që të identifikojnë ndonjë vonesë në procesin e aplikacionit. Menaxhmenti pranon raporte mujore dhe vjetore nga 'sektori i regjistrimeve', 'sektori i vendimeve' dhe 'sektori i pagesave' duke treguar numrin total të aplikacioneve që kanë shqyrtuar. Kjo informatë nuk përfshinë kohën që ka marr një aplikacion për tu kompletuar në të gjitha fazat.

Konkluzioni: Menaxhmenti i Departamentit Pensionsal nuk ka informata të nevojshme për të identifikuar dobësitë apo mangësitë në sistem dhe të ndërmarr veprime korrigjuese.

Rekomandimi nr.3 Departamenti i Pensioneve duhet të identifikoj, dhe ti vë në dispozicion, informatat e nevojshme nga menaxhmenti për ta mbikëqyrë procedimin e aplikacioneve për të siguruar kompletimin e procesit në kohë.

Departamenti Pensionsal duhet ta krijojë në regjistër mundësinë për të parë apo studiuar se ku gjendet ne proces secili aplikacion në kohën e dhënë. Treguesit kryesor të performancës në këtë aspekt- afati kohor-duhet të krijohet dhe të zbatohet nga menaxhmenti.

Nuk ka kontrolle të mjaftueshme mbi përcaktimin kompjuterik në të drejtën

- Kur një aplikacion është shqyrtuar nga Komisioni Mjekësor, informata relevante dhe të dhënat hynë në aplikacionin kompjuterik për të përcaktuar të drejtën e pensionit për paaftësi. Programi kompjuterik jep një llogaritje të përgjithshme dhe përdoret për ta përcaktuar të drejtën.

- Duke e parë rëndësinë e këtij aplikacioni është e rëndësishme që të ekzistojë kontrolli mbi elementet hyrëse dhe procedimi i tyre. Kontrolli i elementeve hyrëse duhet të përfshijë një verifikim të pavarur për të gjitha elementet e të dhënave. Kontrolli i procedimit duhet të përfshijë menaxhmentin i cili i kryen kontrollimet e zakonshme të rregullta për të verifikuar që aplikacioni është duke sjell rezultate që do të pritëshin prej elementeve të dhënave. Asnjëra nga këto kontrolle nuk ekziston.

Konkluzioni: Ka mungesë complete të kontrollit mbi vlerësimin kompjuterik të së drejtës.

Rekomandimi nr.4 Të ofrojnë siguri për vlerësime të sakta të së drejtës, menaxhmenti i Departamentit Pensionsal duhet të përhap kontrollin mbi hyrjet dhe procedimin e të dhënave.

Ndarja e detyrave nuk është e mjaftueshme ndërmjet autorizimit dhe pagesës së pensioneve.

- Ne kërkua të vërtetojmë nëse ka ndarje adekuate të detyrave ndërmjet zyrtarëve të involvuar në autorizimin dhe kalkulimin/pagimin e pagesave. Sipas Instruksionit të Brendshëm (UA 13/2004), autorizimi i pagesave duhet të bëhet nga udhëheqësi i sektorit të pagesave përdërisa funksionet e kalkulimit dhe pagesës janë kryer nga 'sektori i TI-së'. Sido që të jetë ne kemi vërejtur që funksionin e autorizimit dhe funksionin e pagesave janë kryer nga 'sektori i TI-së'.

Konkluzioni: Mungesa e ndarjes së detyrave në mënyrë adekuate ngrit rrezikun e pagesave të paautorizuara.

Rekomandimi nr.5 Departamenti i Pensioneve duhet të sigurohet që ka ndarje adekuate të detyrave ndërmjet autorizimit dhe funksioneve të pagesës.

Pensionet e paaftësisë janë paguar në kohë dhe shumë korrekte

- Nga testimi i aplikacioneve të selektuara, ne kemi përcaktuar se pensionet janë paguar në shumën korrekte prej 40 eurove për muaj dhe pagesat janë bërë deri në datën e aplikimit. Aplikacionet që janë refuzuar nuk kanë rezultuar në pagesë.

Shqyrtimi i ankesave nga aplikuesit e pa suksesshëm merr shumë kohë

Ne kemi kërkuar të përcaktojmë nëse ankesat kundër vendimit janë marrë në baza kohore – brenda 60 ditësh sikur kërkohet me ligj. Ne kemi intervistuar zyrtarët relevant dhe ekzaminuar selektimin e tetë rasteve.

- Ne kemi vërejtur që jo të gjitha vendimet e ankesave janë lajmëruar tek aplikuesit brenda 60 ditëve. Veç kësaj procesi formal i njoftimit të një aplikuesi lidhur me rezultatin e ankesës, në veçanti nëse është refuzim, jo gjithëherë është bërë.

Konkluzioni: Procesi i ankimit është subjekt i vonësve dhe jo të gjithë aplikantët janë të njoftuar formalisht për rezultatin.

Rekomandimi nr.6 Departamenti i Pensioneve duhet të identifikojë arsyet për vonësën e shqyrtimit të ankesave dhe siguroj që të gjithë aplikantët janë njoftuar lidhur me rezultatin.

Monitorimi dhe përcjellja e përgjithshme

Ekziston nevoja e përgjithshme për përmirësimin e mbikëqyrjes së përgjithshme të menaxhmentit dhe përcjellja në një qasje më sistematike.

Rekomandimi nr.7 Të bëjë për çdo vit një studim-mostrimin e disa qindra pranuesve për të verifikuar nëse ata janë vlerësuar dhe proceduar saktë nga Departamenti Pensional për të drejtën në pension dhe që ata janë ende gjallë.

Konkluzioni dhe Rekomandimi jonë i Përgjithshëm është:

Që Ministri i Punës dhe Mirëqenies Sociale të iniciojë një projekt zhvillimor i cili i drejton mangësitë e treguara në auditimin tonë. Gjatë bërjes së kësaj, duhet të bëjë dhe dokumentojë një analizë të materialitetit dhe rrezikut të përgjithshëm për tërë sistemin për identifikimin e proceseve më kritike të keqmenaxhimit, parregullsive dhe mashtrimit.