



Republika e Kosovës

Republika Kosova - Republic of Kosovo
Qeveria - Vlada - Government

Ministria e Drejtësisë - Ministarstvo Pravde - Ministry of Justice

Këshilli i Përgjithshëm i Shërbimeve Sociale dhe Familjare
Generalni Savet Socijalnih i Porodičnih Usluga
General Council of Social and Family Services



MODULI MBI **MONITORIMIN DHE INSPEKTIMIN E SHËRBIMEVE SOCIALE DHE FAMILJARE**

Maj 2023

Hartimi i këtij moduli është përkrahur nga Koalicioni i OJQ-ve për Mbrojtjen e Fëmijëve – KOMF, në kuadër të projektit “Fuqizimi i akterëve të shërbimeve sociale për të ofruar shërbime cilësore dhe të qëndrueshme për fëmijët dhe familjet e cënueshme në Kosovë”, i cili mbështetet nga UNICEF në Kosovë në partneritet me USAID në Kosovë.

Përmbajtja dhe pikëpamjet e shprehura në kuadër të këtij Moduli Trajnues janë të ekspertëve të angazhuar nga KOMF, dhe nuk përfaqësojnë domosdoshmërisht pikëpamjet e UNICEF në Kosovë apo të USAID në Kosovë.

Autor: Ardian Klaiqi, Ekspert i çështjeve sociale

PËRMBAJTJA

HYRJE	6
SHKURTESA.....	7
PJESA E PARË: MONITORIMI	13
Çka është monitorimi	13
Roli i monitorimit në konceptin e 'M&E'	13
Parimet dhe udhëzimet	15
Baza ligjore	16
Funksioni i monitorimit.....	16
Kompetencat.....	16
Llojet e monitorimit.....	17
Shmangia e konfliktit të interesit.....	18
Legjitimiteti	18
PJESA E DYTË: INSPEKTIMI	19
Çka është inspektimi	19
Parimet dhe udhëzimet	19
Baza ligjore	20
Funksionet dhe kompetencat e inspektimit.....	20
Llojet e inspektimit	22
Refuzimi dhe pengimi i inspektimit.....	23
Autorizimi për inspektim të jashtëzakonshëm	24
Programi i inspektimit.....	24
Njoftimi për inspektimin	24
Kontrollimi i dokumentacionit.....	24
Konfiskimi (tërheqja) e dokumenteve/materialeve	25
Legjitimiteti	25
Konflikti i interesit.....	25
PJESA E TRETË: NDËRLIDHJA DHE BASHKËRENDIMI I VEPRIMEVE.....	26
Ndërlidhja e funksioneve.....	26
Bashkërendimi i veprimeve.....	26
Roli i zyrtarëve të Qendrave për Punë Sociale	27
Bashkëpunimi me nivelin qendror	27
PJESA E KATËRT: LLOJET E VENDIMEVE, REKOMANDIMET DHE ZBATIMI.....	28
Përpilimi i shkresave dhe vendimeve.....	28
Përmbajtja	28
Afati i përpilimit të raportit.....	29
Rekomandimet.....	29
Zbatimi i rekomandimeve inspektuese.....	30
Vendimet.....	30
Përcjellja e vendimeve.....	30

Konfidencialiteti	31
E drejta për ankesë.....	31
PJESA E PESTË: KOMUNIKIMI	32
Format e komunikimit.....	32
Komunikimi me ofruesit e shërbimeve.....	32
Komunikimi me publikun, mediat dhe palët e treta.....	32
ANEKSE	33
A) Terme dhe përkufizime	33
B) Raste studimi	35
C) Agjenda.....	37
D) Burimet e referimit	38
E) Vlerësim trajnimi.....	39

HYRJE

Shërbimet sociale dhe familjare përfshijnë mbrojtjen dhe ofrimin e shërbimeve për kategori të ndryshme të personave në nevojë për mbrojtje sociale, siç përcaktohen në Ligjin për Shërbimet Sociale dhe Familjare dhe legjislacionin tjetër relevant.

Gjithsesi, për ofrimin e shërbimeve sociale për personat në nevojë duhet të themelohen dhe funksionalizohen edhe institucione dhe subjekte të cilat më pas do t'i jetësonin këto shërbime në praktikë.

Mirëpo vetëm themelimi dhe funksionalizimi i tyre nuk është i mjaftueshëm për të siguruar që shërbimet janë duke iu ofruar qytetarëve në nevojë.

Në këtë aspekt, legjislacioni dhe standardet minimale kanë përcaktuar obligimin e monitorimit dhe inspektimit të këtyre shërbimeve që ofrohen qoftë nga institucionet publike, private, organizatatat jo-qeveritare apo edhe individët.

Monitorimi dhe inspektimi paraqesin hallkën kyçe në sigurimin e llogaridhënies dhe ngritjen e cilësisë të shërbimeve sociale dhe familjare. Ato poashtu kanë rol të rëndësishëm në zbatimin e ligjeve dhe akteve nënligjore dhe mund të konsiderohen si mekanizma kujdestar që mbikëqyrin zbatimin e ligjeve, akteve nënligjore dhe standardeve minimale në praktikë. Megjithatë, zbatimi i ligjeve në praktikë nuk është i lehtë. Zbatimi i ligjeve kërkon që institucionet të kenë mandat të qartë, të jenë të organizuara mirë dhe të jenë përgjegjëse për punën që e kanë obligim për të kryer.

Në këtë aspekt nevoja për ngritjen e kapaciteteve në fushën e monitorimit dhe inspektimit është e natyrës jetike për të siguruar që këto ligje dhe standarde janë duke u zbatuar.

Ky modul trajnues dhe trajnimet që do të pasojnë, pa dyshim do të kontribuojnë në ngritjen e këtyre kapaciteteve.

Moduli është zhvilluar duke u bazuar në legjislacionin e aplikueshëm (parësor dhe dytësor) si dhe duke marrë parasysh standardet dhe praktikat e punës nga fusha e monitorimit dhe inspektimit.

SHKURTESA

MPMS	Ministria për Punë dhe Mirëqenie Sociale
MFPT	Ministria e Financave, Punës dhe Transfereve
MD	Ministria e Drejtësisë ¹
DPSF	Departamenti për Politika Sociale dhe Familjare
DSHMS	Drejtoria e Shëndetësisë dhe Mirëqenies Sociale
KPSHSF	Këshilli i Përgjithshëm për Shërbime Sociale dhe Familjare
QPS	Qendra për Punë Sociale
PSV	Procedurat Standarde të Veprimit
OJQ	Organizata jo Qeveritare
LMF	Ligji për Mbrojtjen e Fëmijës
KDF	Konventa për të Drejtat e Fëmijës
LFK	Ligji për Familjen i Kosovës
LSHSF	Ligji për Shërbime Sociale dhe Familjare
OKB	Organizata e Kombeve të Bashkuara
KDFKB	Komiteti i të Drejtave të Fëmijës i Kombeve të Bashkuara

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe numri	Monitorimi dhe Inspektimi i Shërbimeve Sociale dhe Familjare	Nr. 4
Qëllimi	Qëllimi i këtij moduli është rritja e njohurive profesionale mbi rolin, përgjegjësinë dhe qëllimin e monitorimit dhe inspektimit për rritjen e cilësisë së shërbimeve sociale dhe familjare.	
Kohëzgjatja e modulit dhe kreditë	40 orë mësimore, 2 kredi	
Kërkesat për qasje në modul	Moduli është obligativ për kualifikimin përkatës por mund të zgjedhet poashtu si trajnim i veçantë për tu ndjekur.	

Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit RM1 (titulli): Kandidati përshkruan qëllimin, objektivat dhe llojet e monitorimit dhe inspektimit

Përmbajtja	Kriteret e vlerësimit (performancës), njohuritë, shkathhtësitë dhe kompetencat	Instrumentet e vlerësimit
<ul style="list-style-type: none"> Çka është monitorimi, evaluimi dhe inspektimi; Dallimi në mes të monitorimit, evaluimit dhe inspektimit; Qëllimi, objektivat dhe rëndësia e monitorimit dhe inspektimit të shërbimeve sociale dhe familjare në rritjen e cilësisë të shërbimeve sociale dhe familjare; Llojet e monitorimit dhe inspektimit të shërbimeve sociale dhe familjare; Hierarkia e raportimit dhe periudhat e raportimit. 	<ul style="list-style-type: none"> Testimi 60% Detyrat individuale 20% Projekte/leximet individuale 20 % <p>Kriteret e vlerësimit: Kandidati duhet të ndjek ligjëratat min. 80% të kohës, të dorëzojë detyrat në kohë dhe t'i nënshtrohet testit të modulit.</p> <p>Njohuritë që përvetësohen nga kandidati:</p> <ul style="list-style-type: none"> Roli dhe rëndësia e monitorimit dhe inspektimit të shërbimeve sociale dhe familjare. Dallimi në mes të monitorimit, evaluimit dhe inspektimit. Qëllimi dhe objektivat e monitorimit, evaluimit dhe inspektimit. Rëndësia e monitorimit dhe inspektimit të shërbimeve sociale dhe familjare në rritjen e cilësisë të shërbimeve sociale dhe familjare. Llojet e monitorimit dhe inspektimit të shërbimeve sociale dhe familjare. Hierarkia e raportimit dhe periudhat e raportimit. <p>Shkathhtësitë që përvetësohen nga kandidati:</p> <ul style="list-style-type: none"> Përcaktimi i qëllimit dhe objektivave. Dallimi në mes të monitorimit, evaluimit dhe inspektimit. Raportimi sipas nivelit të hierarkisë. <p>Kompetencat që zhvillohen te kandidati:</p> <ul style="list-style-type: none"> Rritja e përgjegjësisë profesionale. Rritja e nivelit të pavarësisë në punë. Aftësia për ushtrimin e detyrave me kompetencë. Komunikimi dhe bashkëpunimi korrekt. Ndjenja e përgjegjësisë. Respektimi i hierarkisë. 	<ul style="list-style-type: none"> Testi me shkrim duhet të përmbajë pyetje shkallën e përvetësimit nga çdo nxënës të 51% kriterëve të vlerësimit me karakter teorik. Detyra me shkrim të jetë individuale dhe ti referohet çështjeve që kanë të bëjnë me objektivat dhe llojet e monitorimit dhe inspektimit. Reflektimet mbi leximet individuale duhet të përcjellen në kohë.

Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit		
RM2 (titulli): Kandidati përshkruan rolin, përgjegjësitë dhe kompetencat e monitorimit dhe inspektimit		
Përmbajtja	Kriteret e vlerësimit (performancës), njohuritë, shkathtësitë dhe kompetencat	Instrumentet e vlerësimit
<ul style="list-style-type: none"> Roli i monitorimit dhe inspektimit përcaktuar të shërbimeve sociale dhe familjare të përcaktuar sipas legjislacionit; Përgjegjësitë dhe kompetencat e monitorimit dhe inspektimit të shërbimeve sociale dhe familjare; Vlerësimi dhe analiza e rezultateve të të gjeturave gjatë procesit të monitorimit dhe inspektimit; Qëllimi i nxjerrjes së rekomandimeve dhe shqiptimit të masave për zbatim, bazuar në rezultatet e të gjeturave gjatë monitorimit dhe inspektimit; Plani i veprimit për zbatimin e rekomandimeve dhe masave sipas afateve të përcaktuara. 	<ul style="list-style-type: none"> Testimi 60% Detyrat individuale 20% Projekte/leximet individuale 20 % <p>Kriteret e vlerësimit: Kandidati duhet të ndjek ligjëratat min. 80% të kohës, të dorëzojë detyrat në kohë dhe t'i nënshtrohet testit të modulit.</p> <p>Njohuritë që përvetësohen nga kandidati:</p> <ul style="list-style-type: none"> Roli, përgjegjësitë dhe kompetencat e monitorimit dhe inspektimit. Vlerësimi, analiza e rezultateve të të gjeturave gjatë monitorimit dhe inspektimit bazuar në Legjislacion, Standarde Minimale, Procedura Standarde të veprimit dhe Kodin Etik. Qëllimi i nxjerrjes së rekomandimeve dhe shqiptimit të masave për zbatim, bazuar në rezultatet e të gjeturave gjatë monitorimit dhe inspektimit. Hartimi i planit të veprimit për zbatimin e rekomandimeve sipas afateve të përcaktuara. <p>Shkathtësitë që përvetësohen nga kandidati:</p> <ul style="list-style-type: none"> Vlerësimi dhe analizimi i të gjeturave të nxjerrura nga monitorimi dhe inspektimi. Nxjerrja e rekomandimeve dhe masave për zbatim. Hartimi i planit të veprimit. <p>Kompetencat që zhvillohen te kandidati:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aftësia për ushtrimin e detyrave me kompetencë. Vlerësimi i drejtë i punës profesionale. Vlerësimi i drejtë të performancës profesionale. Aftësia për mbikëqyrjen profesionale të ofruesve të shërbimeve. Ndërmarrja e hapave për ndryshime dhe përmirësim mbi bazen e vlerësimit dhe analizës. 	<ul style="list-style-type: none"> Testi me shkrim duhet të përmbajë pyetje shkallën e përvetësimit nga çdo nxënës të 51% të kriterëve kriterëve të vlerësimit me karakter teorik. Detyra me shkrim të jetë individuale dhe ti referohet çështjeve që kanë të bëjnë me objektivat dhe llojet e monitorimit dhe inspektimit. Reflektimet mbi leximet individuale duhet të përcjellen në kohë.

RM3 (titulli): Kandidati përshkruan sistemin e organizimit dhe funksionimit të monitorimit dhe inspektimit

Përmbajtja	Kriteret e vlerësimit (performancës), njohuritë, shkathtësitë dhe kompetencat	Instrumentet e vlerësimit
<ul style="list-style-type: none"> • Sistemi i organizimit të monitorimit dhe inspektimit për shërbime sociale dhe familjare bazuar në legjislacionin në fuqi; Mënyra e organizimit dhe funksionimi i sistemit të monitorimit sipas niveleve të përgjegjësisë: <ol style="list-style-type: none"> a. nivel të organizatës; b. nivel lokal; c. nivel qendror; <p>Mënyra e organizimit, funksionimit dhe kompetencat e inspektimit në nivel qendror; Koordinimi dhe bashkëpunimi në mes nivelit qendror, lokal dhe të organizatës.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Testimi 60% • Detyrat individuale 20% • Projekte/leximet individuale 20 % <p>Kriteret e vlerësimit: Kandidati duhet të ndjek ligjëratat min. 80% të kohës, të dorëzojë detyrat në kohë dhe t'i nënshtrohet testit të modulit.</p> <p>Njohuritë që përvetësohen nga kandidati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemi i organizimit të monitorimit dhe inspektimit, për shërbime sociale dhe familjare bazuar në legjislacionin në fuqi. • Përgjegjësitë dhe kompetencat ligjore të nivelit qendror, lokal dhe të organizatës për monitorimin e zbatimit të legjislacionit, standardeve minimale të cilësisë në ofrimin e shërbi meve dhe Kodit Etik. • Përgjegjësitë dhe kompetencat ligjore të nivelit qendror për inspektimin e zbatimit të legjislacionit, standardeve minimale të cilësisë në ofrimin e shërbimeve dhe Kodit Etik. • Koordinimi dhe bashkëpunimi mes nivelit qendror, lokal dhe të organizatës gjatë procesit të monitorimit dhe inspektimit. <p>Shkathtësitë që përvetësohen nga kandidati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemi i organizimit të monitorimit, evaluimit dhe inspektimit. • Përgjegjësitë dhe kompetencat ligjore të nivelit qendror, lokal dhe të organizatës. • Koordinimi dhe bashkëpunimi. <p>Kompetencat që zhvillohen te kandidati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rritja e përgjegjësisë dhe kompetencës në punë. • Aftësi profesionale për monitorimin dhe inspektimin e shërbimeve sociale dhe familjare. • Vlerësimin e performancës. • Vlerësimi për ndryshime dhe përmirësime. • Koordinimi dhe bashkëpunimi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Testi me shkrim duhet të përmbajë pyetje shkallën e përvetësimit nga çdo nxënës të 51% të kriterëve të vlerësimit me karakter teorik. • Detyra me shkrim të jetë individuale dhe ti referohet çështjeve që kanë të bëjnë me objektivat dhe llojet e monitorimit dhe inspektimit.

Përmbajtja	Kriteret e vlerësimit (performancës), njohuritë, shkathtësitë dhe kompetencat	Instrumentet e vlerësimit
<p>Planifikimi, caktimi i objektivave dhe qëllimi i monitorimit dhe inspektimit të shërbimeve sociale dhe familjare; Monitorimi dhe evaluimin në nivel të organizatës;</p> <p>Monitorimi në nivel lokal; Monitorimi në nivel qendror; Inspektimi në nivel qendror; Koordinimi dhe bashkëpunimi gjatë procesit të monitorimit dhe inspektimit; Hartimi i raportit të monitorimit dhe inspektimit; Nxjerrja e rekomandimeve të monitorimit dhe inspektimit; Përdorimi i rezultateve të monitorimit dhe inspektimit, si mjet për avansim të shërbimeve sociale në nivel lokal dhe qendror; Raportimi në nivel hierarkik.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Testimi 60% • Detyrat individuale 20% • Projekte/leximet individuale 20 % <p>Kriteret e vlerësimit: Kandidati duhet të ndjek ligjëratat min. 80% të kohës, të dorëzojë detyrat në kohë dhe t'i nënshtrohet testit të modulit.</p> <p>Njohuritë që përvetësohen nga kandidati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planifikimi, caktimi i objektivave dhe qëllimi i planifikimit të monitorimit dhe inspektimit. • Realizimi i procesit të monitorimit dhe evaluimit në nivel të organizatës. • Realizimi i procesit të monitorimit në nivel qendror dhe në nivel lokal. • Realizimi i procesit të inspektimit në nivel qendror. • Koordinimi dhe bashkëpunimi gjatë procesit të monitorimit dhe inspektimit. • Mënyra e hartimit të raportit të monitorimit. • Mënyra e hartimit të raportit të inspektimit. • Zbatimi i rekomandimeve dhe planit të veprimit. • Përdorimi i rezultateve të monitorimit dhe inspektimit, si mjet për avancim të shërbimeve sociale në nivel lokal dhe qendror. • Raportimin në nivel hierarkik. <p>Shkathtësitë që përvetësohen nga kandidati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hartimi i planit vjetor të punës. • Përcaktimi i objektivave dhe qëllimin e monitorimit dhe inspektimit. • Koordinimi dhe bashkëpunimi. • Monitorimi në nivel të organizatës që punon. • Inspektimi nga niveli qendror. • Hartimi i raportit të monitorimit dhe inspektimit. 	<ul style="list-style-type: none"> • Testi me shkrim duhet të përmbajë pyetje shkallën e përvetësimit nga çdo nxënës të 51% të kriterëve të vlerësimit me karakter teorik. • Detyra me shkrim të jetë individuale dhe ti referohet çështjeve që kanë të bëjnë me objektivat dhe llojet e monitorimit dhe inspektimit.

	<ul style="list-style-type: none"> • Zbatimi i rekomandimeve, masave dhe planit të veprimit. • Përdorimi i rezultateve të monitorimit dhe inspektimit për avansim të shërbimeve. • Raportimi në nivel hierarkik. <p>Kompetencat që zhvillohen te kandidati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aftësia për punë të pavarur. • Aftësia për planikimin dhe përfundimin e punëve profesionale. • Aftësia për vlerësimin e performancës të të tjerëve. • Ndërmarrja e hapave për ndryshim dhe përmirësim mbi bazën e vlerësimit dhe analizës. • Komunikimi dhe bashkepunimi korrekt. • Ndjenja e përgjegjësisë dhe respektimi i hierarkisë. 	
Udhëzimet për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e kandidatëve	Ky modul duhet të zbatohet në kuadër të kualifikimit “Menaxher i mirëqenies sociale” dhe ky modul ofron bazën teorike të procesit të monitorimit dhe inspektimit, ku mundësohet kuptimi i organizimit të sistemit të monitorimit dhe inspektimit, përgjegjësit dhe kompetencat e nivelit qendror, lokal dhe organizatës, mënyra e zbatimit të procesit të monitorimit dhe inspektimit për shërbime sociale dhe familjare.	
Baza materiale e domosdoshme	<p>Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salla për ligjërime me hapësirë të mjaftueshme që ofron kushte për punë me grupe. • Salla me mjete përkatëse e pajisuar me video-projektorë. • Materiale shpenzuese. • Literaturë përkatëse për modulin. 	

PJESA E PARË: MONITORIMI

Çka është monitorimi

Fjala monitorim është njëra prej fjalëve që profesionistët e fushave të ndryshme e përdorin qoftë për të treguar veprimet që ndërmerren rreth një procesi, apo edhe për të shprehur një qëndrim për të mbikqyrur apo kontrolluar të tjerët.

Në literaturë ka shumë përkufizime të ndryshme të cilat përdoren varësisht nga fusha në të cilën zbatohen:

- *“Një funksion i vazhdueshëm që përdorë mbledhjen sistematike të të dhënave mbi treguesit e përcaktuar për t’i siguruar menaxhmentit dhe palëve kryesore të interesit në lidhje me ecurinë e ndërhyrjeve duke treguar nivelin e progresit dhe të arriturave së objektivave dhe progresit në përdorimin e fondeve të alokuara”. Nëpërmjet monitorimit ne përcjellim rregullisht inputet, aktivitetet, outputet, dhe ndikimin e zhvillimeve në projekte, programe, sektorë në nivele lokale dhe qendrore. (Independent Evaluation Group - World Bank Group duke u bazuar në përkufizimin e Organizatës për Bashkëpunim Ekonomik dhe Zhvillim (OECD) <https://ieg.worldbankgroup.org/what-monitoring-and-evaluation>. Të njëjtin përkufizim e disa modifikime të vogla e përdorin edhe disa organizata ndërkombëtare siç janë: IOM <https://emm.iom.int/handbooks/stage-7-policy-monitoring-and-evaluation/what-monitoring> dhe UNWOMEN <https://www.endvawnow.org/en/articles/330-what-is-monitoring-and-evaluation-.html>.*

Edhe në shërbimet sociale dhe familjare sikur në çdo sferë dhe fushë profesionale, monitorimi luan rol të jashtëzakonshëm në kuptim të kontrollit dhe vlerësimit të ofrimit të shërbimeve sociale dhe familjare.

Monitorimi në shërbimet sociale dhe familjare duhet kuptuar si një proces i vazhdueshëm dhe shumë dimenzional i përcjelljes, kontrollit dhe rishikimit të shërbimeve që i ofrohen përfituesve të shërbimeve sociale kundrejt të drejtave të përfituesve të përcaktuara në ligj, akte nënligjore si dhe standardet minimale.

Roli i monitorimit në konceptin e ‘M&E’

Monitorimi është pjesë kryesore dhe e pazëvendësueshme e procesit të ‘M&E’ (Monitoring and Evaluation = Monitorim dhe Vlerësim), nëpërmjet të cilës zyrtarët përkatës kanë mundësi të marrin dhe japin informata dhe të dhëna në lidhje me ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare, si dhe planeve dhe programeve të përcaktuara në kuadër të këtyre shërbimeve.

Monitorimi na ndihmon në arritjen e këtyre synimeve por jo vetëm:



- **Përcjellja e progresit:** monitorimi ndihmon në gjurmimin e progresit drejt arritjes së qëllimeve dhe objektivave specifike, duke ofruar informacion mbi atë që është arritur dhe çfarë duhet përmirësuar;
- **Identifikimi i sfidave:** monitorimi ndihmon në identifikimin e sfidave të zbatimit që mund të pengojnë arritjen e rezultateve të synuara. Ky informacion mund të përdoret për të zhvilluar strategji për të adresuar këto sfida dhe për të përmirësuar zbatimin e shërbimeve të planifikuara;
- **Vlerësimi i planeve dhe programeve:** monitorimi ndihmon për të vlerësuar efektivitetin e planeve dhe programeve, si dhe për të përcaktuar nëse ato po arrijnë rezultatet e synuara. Ky informacion mund të përdoret për të rregulluar qasjen e zbatimit për të përmirësuar efektivitetin e shërbimeve sociale dhe familjare;
- **Dokumentimi i të arriturave dhe dështimeve:** monitorimi ofron një mundësi për të dokumentuar dhe raportuar të arriturat si dhe në rast kur evidentohen edhe dështimet;
- **Rritja e llogaridhënies:** monitorimi rritë llogaridhënien dhe përgjegjësinë duke siguruar që ofrimi i shërbimeve sociale dhe familjare bëhet sipas kushteve të përcaktuara në legjislacion dhe standardet kryesore ndërkombëtare.

ME RËNDËSI:

Hapat apo hallkat duhet ndjekur sipas konceptit të vazhdimësisë dhe duhet zbatuar në tërësi pa nënvlerësuar apo mbivlerësuar njërin nga tjetra.

Parimet dhe udhëzimet

- **Pavarësia dhe paanshmëria:** monitoruesi, përgjatë zbatimit të detyrave dhe përgjegjësi të përcaktuara në ligj duhet të jetë i paanshëm dhe i pavarur. Të gjitha vendimet dhe veprimet që i ndërmerr duhet të jenë të pavarura nga ndikimet politike, konfliktet e interesit dhe animet që cenojnë integritetin personal dhe profesional.

Monitoruesi duhet të jetë i paanshëm, duke ruajtur në të njetën kohë interesin publik dhe interesat e subjektit që monitorohet.

- **Proporcionaliteti i veprimeve:** monitoruesi, ndërmerr veprime në mënyrë të tillë që të ndërhijë në veprimtarinë e subjektit të monitorimit vetëm për atë që është e domosdoshme dhe e përshtatshme për arritjen e qëllimit të monitorimit.

Në përcaktimin e rekomandimit apo vendimit që duhet marrë, monitoruesi, në përputhje me rëndësinë e lëshimeve apo shkeljeve të konstatuara apo pasojave të tyre, vendos për atë sugjerim apo propozim që është i domosdoshëm dhe i përshtatshëm për arritjen e qëllimit të eliminimit apo korigjimit të lëshimit apo shkeljes, dhe që cenon më pak të drejtat apo interesat e ligjshme të subjektit të monitorimit.

Në përcaktimin e një afati për korigjimin e lëshimeve, shkeljeve të konstatuara si dhe eliminimin e pasojave të tyre nga subjekti i monitoruar, monitoruesi merr në konsideratë rëndësinë e lëshimit apo shkeljes, pasojat e tyre dhe rrethanat konkrete që përcaktojnë kohën e nevojshme për kryerjen e veprimeve për këtë qëllim, me përpjekjet maksimale nga ana e subjektit të monitoruar.

- **Vazhdimësia e monitorimit:** një subjekt duhet të monitorohet në mënyrë të rregullt dhe të vazhduar. Plani, programi dhe afatet e monitorimit duhet të jenë të bazuara në vlerësimin e nevojave dhe rreziqeve që mund të kenë subjektet të cilat i nënshtrohen monitorimit. Përgjithësisht, një subjekt mund të monitorohet edhe jashtë programit dhe planeve të paracaktuara, nëse identifikohet nevoja për realizimin e monitorimit.
- **Transparenca:** monitoruesi dhe inspektori informojnë Ministrinë, Qendrën për Punë Sociale dhe publikun për konstatimet e nxjerra nga monitorimi, nëse kjo është e nevojshme për mbrojtjen e të drejtave dhe interesave të përfituesve të shërbimeve sociale.

Baza ligjore

Monitorimi rregullohet sipas këtyre ligjeve dhe akteve nënligjore:

- Ligji nr. 04/I-081 për ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit nr. 02/I-17 për Shërbime Sociale dhe Familjare;
- Udhëzimi Administrativ (MPMS) nr.14/2013 për monitorimin dhe inspektimin e subjekteve juridike/organizatave që ofrojnë shërbime sociale dhe familjare;
- Rregullore për punën e njësisë për monitorimin dhe inspektimin e shërbimeve sociale dhe familjare (nr.prot.999 njësia org. DPSF, datë 26.04.2014).

Funksioni i monitorimit

Monitorimi është një proces i vazhdueshëm dhe shumë dimensional i rishikimit të shërbimeve që i ofrohen përfituesve të shërbimeve sociale kundrejt të drejtave të përfituesve të përcaktuara në ligj, akte nënligjore si dhe standardet minimale.

Monitorimi përfshin edhe identifikimin e dobësive profesionale të ofruesve të shërbimeve profesionale, si dhe ofrimin e këshillave për zbatimin e legjislacionit dhe standardeve minimale.

Funksioni i monitorimit realizohet duke u bazuar në:

- Mbledhjen e të dhënave dhe analizën e tyre;
- Shikimit në vendin e ngjarjes;
- Takimeve dhe vizitave gjithëpërfshirëse.

Të gjitha këto monitoruesi i realizon sipas parimit të menaxhimit të të dhënave në bazë të bashkëpunimit të vazhdueshëm dhe të ndërsjellë.

Kompetencat

Monitorimi realizohet ndaj subjekteve publike, jo qeveritare dhe private që janë të licencuara për ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare.

Monitorimi përfshin nivelin qendror dhe lokal, pavarësisht mandatit dhe shtrirjes gjeografike të ofruesve të shërbimeve sociale dhe familjare.

Monitoruesi gjatë monitorimit të subjekteve të ofruesve të shërbimeve sociale dhe familjare ka këto kompetenca:

- Analizimin e situatës së ofrimit të shërbimeve sociale dhe familjare;
- Përcaktimin nëse shërbimet janë duke ofruar sipas kushteve të licencës;
- Identifikimin e problemeve gjatë ofrimit të shërbimeve;
- Identifikimin e plotë dhe kërkimin e të dhënave të nevojshme për personat e pranishëm në vendet e tyre të punës, duke kërkuar prova identifikimi;
- Analizimin e të dhënave dhe krahasimin e tyre në kuptim të përputhjes së respektimit të

- dispozitave të ligjeve, akteve nënligjore dhe standardeve minimale të aprovuar nga ministria;
- Shikimin dhe analizën e mënyrës së mbajtjes dhe menaxhimit të lëndës, duke respektuar procedurat për menaxhimin e rastit, plotësimin e formave, regjistrimin e të dhënave në bazën e të dhënave;
 - Ofrimin e këshillave dhe ndihmës së nevojshme për gjetjen e zgjidhjeve;
 - Në rastet kur monitoruesi konstaton se prania e udhëheqësit apo ndonjë zyrtari të subjektit që monitorohet, gjatë punës së tij është pengesë, mund të kërkojë që monitorimi të bëhet pa prezencën e tyre;
 - Monitorimin në mjediset e punës, lidhur me ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare;
 - Intervistimin dhe diskutimin me përfaqësuesit e autorizuar të subjektit që ofron shërbime sociale dhe familjare si dhe përfituesin e shërbimeve sociale dhe familjare.

Llojet e monitorimit

Monitorimi mund të jetë:

- I rregullt;
- I përsëritur.

Monitorimi i rregullt zbatohet ndaj të gjithë subjekteve që ofrojnë shërbime sociale dhe familjare, sipas planit të rregullt të punës me qëllim të vlerësimit dhe konstatimit se sa është zbatuar legjislacioni në fuqi si dhe sa janë respektuar standardet minimale të caktuara për shërbimet sociale dhe familjare.

Monitorimi i përsëritur është formë e rikontrollimit, kur pas afatit të caktuar nga monitorimi i kaluar është dhënë afat kohor për eliminimin e pa rregullsive, të të gjeturave të cilat janë konstatuar me procesverbal.

Monitorimi i përsëritur mund të ndodhë edhe në rastet kur inspektori kërkon monitorimin e zbatimit të rekomandimeve të dala nga inspektimi, kur subjektit i nevojitet ndihma profesionale.

Monitorimi grupor

Në rastet kur monitorimi kryhet në grup nga dy e më tepër zyrtarë, njëri nga zyrtarët duhet të caktohet si udhëheqës i grupit.

Kur monitorimi kryhet nga niveli qendror, vendimin për caktimin e udhëheqësit të grupit e merr me vendim të veçantë Drejtori i Departamentit përkatës pranë Ministrisë përkatëse. Ndërsa kur monitorimi kryhet nga komuna, vendimin për caktimin e udhëheqësit të grupit e merr me vendim të veçantë Drejtori i Drejtoratit Komunal për Mirëqenie Sociale. Kur monitorimi bëhet nga Qendra për Punë Sociale, vendimin e merr Drejtori i Qendrës për Punë Sociale, në kompetencë territoriale dhe lëndore të së cilës kryhet monitorimi.

Udhëheqësi i grupit merr përsipër përgjegjësitë e hartimit të dokumenteve që kërkohen sipas ligjit dhe udhëzimit administrativ.

Ndërsa zyrtarët tjerë në cilësi të monitoruesit që janë pjesë e grupit duhet të nënshkruajnë çdo dokument që hartohet nga udhëheqësi.

Në rast të mospajtimit rreth dokumenteve të hartuara, zyrtari në cilësi të monitoruesit që ka pasur rezervë, mendim apo opinion tjetër, ai duhet të përpilojë një dokument shtesë të cilin duhet nënshkruar dhe bashkëngjitur dokumentit kryesor të përpiluar nga udhëheqësi.

Shmangia e konfliktit të interesit

Monitoruesi nuk mund të ushtrojë funksionin dhe kompetencat e tij nëse ka dyshim të bazuar për ndonjë konflikt interesi ashtu siç është përcaktuar në ligjin përkatës për parandalimin e konfliktit të interesit në ushtrimin e funksionit publik.

Legjitimiteti

Monitoruesi para dhe përgjatë kryerjes së monitorimit duhet të kujdeset sipas detyrës zyrtare në paraqitjen e identitetit të tij/saj nëpërmjet kartelës identifikuese të lëshuar nga Ministria përkatëse për mirëqenie sociale apo nga komuna.

Forma dhe elementet e kartës identifikuese përcaktohen në detaje në rregulloren për rregullimin e punës së monitorimit dhe inspektimit.

PJESA E DYTË: INSPEKTIMI

Çka është inspektimi

Ashtu sikur tek monitorimi edhe tek inspektimi gjenden lloje të ndryshme të përkufizimeve të cilat synojnë ofrimin e elementeve kryesore nëpërmjet të cilave identifikohen veprimet përgjatë inspektimit.

“Akti i shikimit të diçkaje me kujdes, ose një vizitë zyrtare në një institucion apo organizatë për të kontrolluar nëse gjithçka është e saktë dhe e ligjshme”.

(<https://dictionary.cambridge.org/us/dictionary/english/inspection>)’

Inspektimi në shërbimet sociale dhe familjare duhet kuptuar si një proces nëpërmjet të cilit synohet kryerja e kontrollit dhe mbikëqyrjes formale të funksioneve të ofruesve të shërbimeve sociale dhe familjare, si dhe shërbimet që i ofrohen përfituesve të shërbimeve sociale kundrejt të drejtave të përfituesve të përcaktuara në ligj, akte nënligjore si dhe standardet minimale.

Parimet dhe udhëzimet

Pavarësia dhe paanshmëria: inspektori, përgjatë zbatimit të detyrave dhe përgjegjësive të përcaktuara në ligj dhe udhëzim administrativ duhet të jetë i paanshëm dhe i pavarur. Të gjitha vendimet dhe veprimet që ata i ndërmarrin duhet të jenë të pavarura nga ndikimet politike, konfliktet e interesit dhe animet që cenojnë integritetin personal dhe profesional.

Inspektori duhet të jetë i paanshëm, duke ruajtur në të njëjtën kohë interesin publik dhe interesat e subjektit që inspektohet.

Proporcionaliteti i veprimeve: inspektori ndërmerr veprime në mënyrë të tillë që të ndërhyjë në veprimtarinë e subjektit të inspektimit vetëm për aq sa është e domosdoshme dhe e përshtatshme për arritjen e qëllimit të inspektimit.

Në përcaktimin e rekomandimit apo vendimit që duhet marrë, inspektori, në përputhje me rëndësinë e shkeljeve të konstatuara apo pasojave të tyre, vendos për atë masë që është domosdoshme dhe e përshtatshme për arritjen e qëllimit të eliminimit apo korigjimit të lëshimit apo shkeljes, dhe që cenon më pak të drejtat apo interesat e ligjshme të subjektit të inspektimit.

Në përcaktimin e një afati për korigjimin e lëshimeve dhe shkeljeve të konstatuara dhe eliminimin e pasojave të tyre nga subjekti i inspektimit, inspektori merr në konsideratë rëndësinë e lëshimit apo shkeljes, pasojat e tyre dhe rrethanat konkrete që përcaktojnë kohën e nevojshme për kryerjen e veprimeve për këtë qëllim, me përpjekjet maksimale nga ana e subjektit të inspektimit.

Programimi i inspektimit: një subjekt mund të inspektohet vetëm sipas programit dhe afateve të përcaktuar nga Ministria përkatëse për Mirëqenie Sociale. Përrjashtimisht, një subjekt mund të inspektohet edhe jashtë programit dhe afateve, ashtu siç është e përcaktuar shprehimisht në ligj dhe udhëzimin administrativ për inspektim.

Dispozita më e favorshme ligjore: kur dispozitat ligjore, në bazë të të cilave vepron inspektori, janë të paqarta apo bien në kundërshtim me njëra-tjetrën, inspektori vepron në mënyrën që cenon më pak subjektin e inspektimit.

Transparenca: Inspektori informon Ministrinë, Qendrën për Punë Sociale dhe publikun për konstatimet e nxjerra nga inspektimi dhe masat e marra gjatë procedimit administrativ të inspektimit, nëse kjo është e nevojshme për mbrojtjen e të drejtave dhe interesave të personave fizikë e juridikë.

Konfidencialiteti: të dhënat dhe informatat që mblidhen gjatë inspektimit duhet të mbahen dhe ruhen me konfidencialitet të plotë. Të dhënat dhe informatat mbahen sipas, dhe brenda kufijve të ligjit për mbrojtjen e të dhënave personale.

Baza ligjore

Inspektimi rregullohet dhe kryhet sipas këtyre ligjeve dhe akteve nënligjore:

- Ligji nr. 04/I-081 për ndryshimin dhe plotësimin e ligjit nr. 02/I-17 për Shërbime Sociale dhe Familjare;
- Udhëzimi Administrativ (MPMS) nr.14/2013 për monitorimin dhe inspektimin e subjekteve juridike/organizatave që ofrojnë shërbime sociale dhe familjare;
- Rregullore për punën e njësisë për monitorimin dhe inspektimin e shërbimeve sociale dhe familjare (nr.prot.999 njësia org. DPSF, datë 26.04.2014).

Funksionet dhe kompetencat e inspektimit

Funksionet:

Inspektimi kryen funksionin e kontrollit dhe mbikëqyrjes formale në lidhje me zbatimin e ligjeve, akteve nënligjore dhe standardeve minimale në fushën e shërbimeve sociale dhe familjare nga të gjitha subjektet që ofrojnë shërbime sociale dhe familjare.

Kompetencat:

Inspektimi realizohet ndaj subjekteve publike, jo qeveritare dhe private që janë të licensuara për ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare. Inspektimi përfshin nivelin qendror dhe lokal, pavarësisht mandatit dhe shtrirjes gjeografike të ofruesit të shërbimeve sociale dhe familjare.

Inspektorët gjatë zbatimit të funksionit për inspektimin e subjekteve të ofruesve të shërbimeve sociale dhe familjare, kanë këto kompetenca:

- Inspektimin e zbatimit të Ligjit të Familjes, Ligjit për Shërbime Sociale dhe Familjare dhe të ligjeve tjera, të akteve nënligjore të nxjerra në bazë të tyre, si dhe standardeve minimale strukturore dhe funksionale me të cilat janë rregulluar fusha e shërbimeve sociale dhe familjare;

- Analizimin e të dhënave dhe krahasimin e tyre në kuptim të përputhjes së respektimit të dispozitave të ligjeve, akteve nënligjore dhe standardeve minimale të aprovuar nga Ministria;
- Shikimin dhe analizën e mënyrës së mbajtjes dhe menaxhimit të lëndës, duke respektuar procedurat për menaxhimin e rastit, plotësimin e formave, regjistrimin e të dhënave në bazën e të dhënave;
- Përcaktimin nëse shërbimet janë duke ofruar sipas kushteve të licencës;
- Identifikimin e problemeve gjatë ofrimit të shërbimeve;
- Inspektimin në mjediset e punës, lidhur më ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare;
- Intervistimin e udhëheqësit, zyrtarëve për shërbime sociale dhe familjare të licencuar dhe të gjithë atyre që ofrojnë shërbime sociale dhe familjare, si dhe përfituesin e shërbimeve sociale dhe familjare dhe për këtë procedurë të mbahet shënim zyrtar;
- Kërkimin e informatave dhe mbajtjen e takimeve individuale apo në grup;
- Verifikimin dhe dokumentimin e të gjitha shkeljeve eventuale gjatë inspektimit me procesverbal si dhe fotografi/video;
- Kërkimin nga udhëheqësi, krijimin e kushteve për inspektimin dhe vlerësimin si dhe respektimin e standardeve minimale për ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare;
- Verifikimin e pagesave të cilat bëhen nëpërmes bankës, duke vërtetuar destinimin e tyre, shumën, duke verifikuar anën juridike, mënyrën e pagesës, dhe përpilimin e raportit;
- Kontrollimin e respektimit të procedurave të kërkesave, kompletimit të dokumentacionit duke respektuar afatet ligjore të përcaktuara me ligj;
- Identifikimin e plotë dhe kërkimin e të dhënave të nevojshme për personat e pranishëm në vendet e tyre të punës, duke kërkuar prova identifikimi;
- Inspektimin e punëve me rëndësi për statusin e kryesit të veprimtarisë së shërbimit social dhe familjar;
- Inspektimin për plotësimin e kushteve që i përkasin hapësirës, infrastrukturës, pajisjeve dhe kuadrit profesional për kryerjen e veprimtarisë nga shërbimi social dhe familjar;
- Inspektimin për realizimin e të drejtave dhe plotësimin e obligimeve të shfrytëzuesit, të përcaktuar në ligj;
- Inspektimin për plotësimin e kushteve të nevojshme për kryerjen e punëve të punëtorit profesional dhe të punëtorit tjetër tek subjekti që ofron shërbime sociale dhe familjare;
- Mbikëqyrjen për zbatimin e rekomandimeve dhe vendimeve, të shqiptuara me rastin e inspektimeve të kryera më parë;
- Kontrollimin e mjediseve që shërbejnë për banim dhe strehim, që ofrohen sipas shërbimeve sociale dhe familjare. Për këtë kontroll duhet autorizim i veçantë dhe që bazohet në arsyetim të mjaftueshëm për të realizuar këtë kontrollë;
- Inspektori mund të hyjë në mjediset e punës të çdo subjekti që ofron shërbime sociale dhe familjare pa paralajmërim brenda 24 orëve, me përjashtim të mjediseve të banimit;
- Kontrolli i realizuar sipas pikave të fundit duhet të bëhet sipas kujdesit më të lartë në ruajtjen e privatësisë së personave dhe gjësendeve që janë brenda. Çdo tejkalim i autorizimit i nënshtrohet procedurave disiplinore dhe ligjore;
- Ofrimin e këshillave dhe ndihmës së nevojshme për gjetjen e zgjidhjeve.

Në rastet kur inspektori konstaton se prania e udhëheqësit apo ndonjë zyrtari të subjektit që inspektohet, gjatë punës së tij është pengesë, mund të kërkojë që inspektimi të bëhet pa prezencën e tyre.

Llojet e inspektimit

Inspektimi mund të jetë:

- I rregullt;
- I përsëritur dhe
- I jashtëzakonshëm.

Inspektimi i rregullt zbatohet ndaj të gjithë subjekteve si ofrues të shërbimeve sociale dhe familjare, sipas programit të rregullt të punës më qëllim të vlerësimit dhe konstatimit se sa është zbatuar legjislacioni në fuqi, si dhe sa janë respektuar standardet minimale të caktuara për shërbimet sociale dhe familjare.

Inspektimi i përsëritur është formë e rikontrollimit, kur pas afatit të caktuar nga inspektimi i kaluar është dhënë afat kohor për eliminimin e pa rregullsive, të të gjeturave të cilat janë konstatuar me procesverbal.

Inspektimi i jashtëzakonshëm bëhet duke u bazuar në shënimet dhe informatat e pranuar nga individë, grupe dhe organe të jashtme lidhur me mos ofrimin apo neglizhimin e ofrimit të shërbimeve sociale dhe familjare ndaj kërkuesve të këtyre shërbimeve, apo mos veprimin sipas detyrës zyrtare të organit kompetent për të ofruar shërbime të caktuara, bazuar në kompetencën dhe obligimin ligjor.

Inspektimi i jashtëzakonshëm mund të bëhet edhe nga rekomandimi i monitoruesit, kur ky i fundit gjen elemente të dyshimta mbi të cilat konkludohet nevoja për zbatimin e inspektimit të jashtëzakonshëm.

Inspektimi i jashtëzakonshëm nuk do të kryhet nëse nga iniciativa konstatohet se:

- procedura e realizuar sipas ankesës për ofrimin e shërbimit social dhe familjar nuk është përfunduar në mënyrë dhe formë të prerë;
- më parë për të njëjtën punë është kryer inspektimi dhe nuk është gjetur ndonjë lëshim apo shkelje;
- nga dokumentacioni i prezantuar qartë shihet se procedura është zhvilluar në pajtim me dispozitat ligjore;
- kryerja e inspektimit është në kompetencë të organit tjetër inspektues, apo autoriteteve të rendit dhe sigurisë për të ndërmarrë hetime sipas ligjit.

Para se të fillohet me kryerjen e inspektimit të jashtëzakonshëm, inspektori i ndërmerr këto aktivitete dhe veprime:

- e njofton dhe kërkon nga drejtori i departamentit përkatës për politika sociale dhe familjare pranë ministrisë përkatëse për mirëqenie sociale për lëshimin e autorizimit për inspektim të jashtëzakonshëm;
- kur është e mundur e fton propozuesin e kërkesës, rekomanduesin, përkatësisht të iniciativës për inspektim të jashtëzakonshëm që t'i furnizojë me informata, dokumentet e nevojshme apo që në mënyrë të detajuar ta arsyetojë iniciativën;

- të kryejë vlerësimin profesional, verifikimin e kompetencës së tij, si dhe të subjektit që ofron shërbime sociale dhe familjare;
- kurdo që është e mundur dhe koha e lejon një gjë të tillë, analizon dosjen dhe tërë dokumentacion në dispozicion para se të fillojë me realizimin e inspektimit.

Inspektimi grupor

Në rastet kur inspektimi, kryhet nga dy e më tepër inspektorë, njëri nga ata duhet të caktohet si udhëheqës i grupit, të cilin e cakton me vendim të veçantë drejtori i departamentit përkatës për shërbime sociale, pranë Ministrisë përkatëse për mirëqenie sociale.

Udhëheqësi i inspektorëve merr përsipër përgjegjësitë e hartimit të dokumenteve që kërkohen sipas ligjit dhe udhëzimit administrativ.

Ndërsa inspektorët që janë pjesë e grupit duhet të nënshkruajnë çdo dokument që hartohet nga udhëheqësi.

Në rast të mospajtimit rreth dokumenteve të hartuara, inspektori që ka pasur rezervë, mendim apo opinion tjetër, duhet të përpilojë një dokument shtesë të cilin duhet nënshkruar dhe bashkëngjitur dokumentit kryesor të përpiluar nga udhëheqësi.

Në rastet kur subjekti dhe lënda që do të inspektohet është gjithëpërfshirëse dhe multidisiplinare, pjesë e grupit të inspektorëve mund t'iu bashkëngjiten edhe profesionistë apo zyrtarë të shërbimeve sociale nga niveli qendror dhe lokal.

Profesionistët dhe zyrtarët që janë pjesë e grupit të inspektimit, mund të ofrojnë mbështetje nëpërmjet këshillave dhe opinioneve por asesi të jenë pjesë e vendimeve që marrin në fund grupi i inspektorëve.

Refuzimi dhe pengimi i inspektimit

Në rastet kur subjekti që do të inspektohet refuzon inspektimin, inspektori përpilon raport të shkurtër me konstatimin që inspektimi nuk është realizuar për shkak të refuzimit nga personat e autorizuar të subjektit që ofron shërbime sociale dhe familjare.

Inspektori e njofton verbalisht dhe me shkrim personin e autorizuar të subjektit që ofron shërbimet sociale dhe familjare që refuzimi apo pengimi, ka për pasojë pezullimin apo edhe revokimin e licencës.

Përveç pezullimit dhe revokimit të licencës, nëse ka dyshime që refuzimi apo pengimi i inspektimit është si rezultat i shmangies së qëllimshme për të fshehur ndonjë keqpërdorim gjatë ofrimit të shërbimeve sociale dhe familjare, inspektori duhet të raportojë dhe referojë rastin tek policia me kërkesë për realizimin e hetimeve të nevojshme.

Autorizimi për inspektim të jashtëzakonshëm

Përrjashtimisht nga inspektimi i rregullt, për realizimin e inspektimit të jashtëzakonshëm, inspektori duhet të pajiset me autorizim të shkruar në të cilin përshkruhet arsyetimi për realizimin e inspektimit.

Autorizimin e nxjerr në afat sa më të shkurtër të mundshëm drejtori i departamentit për shërbime sociale pranë ministrisë përkatëse për mirëqenie sociale.

Për lëshimin e autorizimit dhe realizimin e inspektimit të jashtëzakonshëm duhet të njoftohet edhe kabineti i Ministrit, si dhe vetë Ministri kur rrethanat dhe ndjeshmëria e rastit e kërkojnë një gjë të tillë.

Programi i inspektimit

Njësia e inspektimit, e cila operon në kuadër të ministrisë përkatëse për mirëqenie sociale, duhet të hartojë një program vjetor të inspektimit me qëllim të zbatimit dhe ngritjes së efikasitetit të inspektimit.

Programi i inspektimit duhet të bazohet në praktikatat e vitit paraprak duke i dhënë prioritet inspektimit të atyre segmenteve në të cilat janë evidentuar më tepër lëshime dhe shkelje të ligjit, akteve nënligjore dhe standardeve minimale, gjatë ofrimit të shërbimeve sociale dhe familjare.

Programi i inspektimit dërgohet për aprovim tek drejtori i departamentit përkatës pranë ministrisë përkatëse për mirëqenie sociale.

Një kopje e planit të aprovuar i dërgohet edhe kabinetit të ministrit të ministrisë përkatëse për mirëqenie sociale, si dhe së paku drejtorive përkatëse për shëndetësi dhe mirëqenie sociale në komunat ku vepron Qendra për Punë Sociale, e në kuadër të territorit të së cilës ofrojnë shërbime sociale dhe familjare subjektet e licencuara.

Njoftimi për inspektimin

Inspektori e informon personin udhëheqës ose personin tjetër të autorizuar për ardhjen e tij në subjektin që ofron shërbime sociale dhe familjare.

Përrjashtimisht, inspektori në zbatimin e inspektimit ka të drejtë që në çdo kohë, pa paralajmërim dhe leje nga personi udhëheqës, që të hyjë në lokalet e subjektit që ofron shërbime sociale dhe familjare.

Kontrollimi i dokumentacionit

Me rastin e kryerjes së inspektimit, inspektori mund të kontrollojë objektin dhe lokalet e punës, librat, regjistrat, evidencën dhe dokumentacionin, dokumentet dhe shkresat e lëndëve, t'i marrë në pyetje përfituesit e shërbimit social dhe familjar, të punësuarit, si dhe personat e tjerë, të vërtetojë identitetin e personit me kontrollimin e dokumentit personal, ta kontrollojë zbatimin e masave të caktuara për evitimin e parregullsive të konstatuara, si dhe që të ndër marrë veprime tjera në pajtim me ligjin, dhe standardet minimale.

Gjatë kontrollit të dokumenteve, inspektori mund të fotokopjojë ndonjë dokument me rëndësi që nevojitet për analizë të mëtejshme.

Personi udhëheqës dhe personi tjetër i autorizuar tek subjekti që ofron shërbime sociale dhe familjare janë të detyruar që inspektorit t'ia sigurojnë në disponim dhe shikim të gjitha mjetet dhe dokumentacionin e nevojshëm.

Konfiskimi (tërheqja) e dokumenteve/materialeve

Inspektori mund të konfiskoj (tërheq) ndonjë dokument/material që mund t'i shërbej atij për të analizuar më tej rrethanat e dyshimta.

Konfiskimi (tërheqja) e dokumentit mund të mbahet më së tepërmi për 15 ditë. Pas përfundimit të këtij afati, inspektori duhet t'ia kthej dokumentin/materialin subjektit që ia ka konfiskuar.

Përrjashtimisht, nëse analizimi i dokumenteve/materialeve është i komplikuar, afati mund të zgjatet më së shumti edhe për një periudhë prej 15 ditësh.

Gjatë konfiskimit (tërheqjes) së dokumentit, inspektori duhet t'i dorëzojë subjektit dëshminë e konfiskimit, duke ofruar edhe një arsyetim për këtë veprim.

Dëshminë e konfiskimit të dokumenteve/materialeve duhet ta nënshkruajë edhe personi përgjegjës i subjektit të cilit iu janë konfiskuar dokumentet.

Legjitimiteti

Inspektori para dhe përgjatë kryerjes së inspektimit duhet të kujdeset sipas detyrës zyrtare në paraqitjen e identitetit të tij/saj nëpërmjet kartelës identifikuese.

Forma dhe elementet e kartës identifikuese përcaktohen në detaje në rregulloren për funksionimin e njësisë për monitorim dhe inspektim.

Konflikti i interesit

Inspektori nuk mund të ushtrojë funksionin dhe kompetencat e tij nëse ka dyshim të bazuar për ndonjë konflikt interesi ashtu siç është përcaktuar në ligjin përkatës për parandalimin e konfliktit të interesit në ushtrimin e funksionit publik.

PJESA E TRETË: NDËRLIDHJA DHE BASHKËRENDIMI I VEPRIMEVE

Ndërlidhja e funksioneve

Monitorimi dhe inspektimi janë funksione të ndërlidhura sepse nga zbatimi i funksioneve të tyre arrihet të:

- Kuptohet më lehtë zbatimi i ligjit dhe akteve nënligjore duke përfshirë edhe standardet minimale në ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare;
- Konstatohet përputhshmëria e ofrimit të kushteve të licencës kundrejt ofrimit të shërbimeve sociale dhe familjare;
- Përmirësohet cilësia e ofrimit të shërbimeve sociale dhe familjare.

Bashkërendimi i veprimeve

Monitorimi dhe inspektimi në parim kryhen si veprime të ndara dhe të pavarura nga njëra tjetra, mirëpo gjatë zbatimit të tyre ato ndërveprojnë njëra me tjetrën me qëllim të plotësimit, lehtësimit të veprimeve dhe arritjes së qëllimit përfundimtar të monitorimit dhe inspektimit.

Monitorimi si proces, zhvillohet përgjatë gjithë vitit, sipas konceptit të vazhdimësisë së monitorimit të shërbimeve sociale dhe familjare, si në nivel qendror e po ashtu edhe në nivel lokal.

Nëse gjatë monitorimit, vërehen apo konstatohen shkelje, lëshime apo keqpërdorime nga ana e ofruesit të shërbimeve sociale dhe familjare, monitoruesi duhet të evidentojë këto shkelje dhe të njoftojë në një afat sa më të shkurtër të mundshëm inspektorin për ndërmarrjen e veprimeve nga ana e inspektorit.

Nëse gjatë inspektimit, inspektori vlerëson që subjekti i ofrimit të shërbimeve për ndonjë shërbim të caktuar duhet të monitorohet brenda një periudhe të caktuar, ai mund të kërkojë dhe sugjerojë monitorimin e atij subjekti, qoftë në nivel qendror apo në nivel lokal.

Përgjatë monitorimit, mund të zbatohet edhe në rastet kur nga informatat e pranuar nga individët, profesionistët apo mediat raportohet për dyshime apo për lëshime në ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare. Ky lloj i monitorimit duhet të shërbejë për vërtetimin e dyshimeve dhe ofrimin e ndihmës profesionale në eliminimin e atyre lëshimeve. Nëse vërtetohen dyshimet e raportuara, monitoruesi duhet të njoftojë në afatin më të shkurtër të mundshëm inspektorin për ndërmarrjen e veprimeve konform të gjeturave nga monitorimi.

Monitorimi dhe inspektimi në parim kryhen ndaj të gjitha subjekteve të shërbimeve sociale dhe familjare si dhe për të gjitha shërbimet. Përgjatë monitorimit dhe kur e kërkojnë rrethanat, monitorimi dhe inspektimi mund të kryhen vetëm ndaj një kategorie të shërbimeve sociale dhe familjare të cilat vlerësohen si më të ndjeshme dhe që janë të natyrës urgjente.

Roli i zyrtarëve të Qendrave për Punë Sociale

Zyrtarët pranë Qendrave për Punë Sociale në kuadër të kompetencave dhe mandatit të tyre zbatojnë edhe rolin e monitoruesit të ofruesve të shërbimeve sociale.

Monitorimin këta zyrtarë e kryejnë sipas vlerësimit dhe planifikimit të brendshëm që del nga Ligji përkatës për Shërbime Sociale dhe Familjare, aktet nënligjore në fuqi dhe standardet minimale në fushën e shërbimeve sociale dhe familjare.

Zyrtarët pranë Qendrave për Punë Sociale, mund të ofrojnë ndihmë dhe përkrahje edhe gjatë realizimit të inspektimit. Zyrtarët pranë Qendrave për Punë Sociale, mund të ofrojnë ndihmë profesionale në zbatimin e rekomandimeve të dala pas inspektimit. Përgjatë bërjes rastet kur subjekti i monitorimit dhe inspektimit janë vet Qendrat për Punë Sociale, si ofrues të shërbimeve sociale dhe familjare.

Bashkëpunimi me nivelin qendror

Ofruesit e licencuar të cilët ofrojnë shërbimeve sociale dhe familjare në nivel komunal, bashkëpunojnë me nivelin qendror për realizimin e monitorimit dhe inspektimit të shërbimeve sociale dhe familjare.

Zyrtarët e Qendrave për Punë Sociale përgjatë zbatimit të monitorimit, mund të kërkojnë ndihmë dhe mbështetje profesionale nga niveli qendror. Në këtë aspekt, niveli qendror duhet t'i ofrojë përkrahje nivelit lokal për të rritur nivelin dhe efikasitetin e monitorimit të shërbimeve sociale dhe familjare.

Ofruesit e shërbimeve sociale dhe familjare në nivel lokal, i ofrojnë bashkëpunim dhe ndihmë zyrtarëve të nivelit qendror, në rastet kur monitorimi autorizohet nga niveli qendror.

Të gjithë ofruesit e shërbimeve sociale dhe familjare duhet t'i ofrojnë bashkëpunim inspektorëve dhe të vënë në dispozicion të gjithë dokumentacionin gjatë realizimit të ndonjëres prej formave të inspektimit.

Niveli lokal bashkëpunon me nivelin qendror për të përgaditur dhe zhvilluar plane të bazuara, për monitorimin e shërbimeve sociale dhe familjare, qoftë në nivel lokal apo qendror.

Ministria përkatëse për mirëqenie sociale nëpërmjet departamentit përkatës për politika sociale dhe familjare duhet të koordinojë dhe lehtësojë komunikimin ndërmjet nivelit qendror dhe lokal, për realizimin pa pengesa të monitorimit dhe inspektimit të shërbimeve sociale dhe familjare.

PJESA E KATËRT:

LLOJET E VENDIMEVE, REKOMANDIMET DHE ZBATIMI

Përpilimi i shkresave dhe vendimeve

Pas çdo monitorimi dhe inspektimi, duhet të përpilohet:

- Shënim formal apo jo formal;
- Procesverbal;
- Raport me shkrim apo verbal.

Të gjitha subjektet ofruese të shërbimeve sociale dhe familjare duhet të bashkëpunojnë në vazhdimësi me monitoruesit dhe inspektorët, duke lehtësuar dhe mundësuar monitorimin dhe inspektimin e shërbimeve sociale dhe familjare. Ata duhet të mundësojnë që menjëherë të shihen në mënyrë të papenguar të gjitha shënimet, dokumentet dhe personat të cilët i kërkohen nga inspektori apo monitoruesi. Në të kundërtën, mos-bashkëpunimi me monitoruesit dhe inspektorët, mund të rezultojë me rekomandimin për nxjerrjen e vendimit për marrje/pezullim licence, dhe në rastet më të rënda edhe revokimin e licencës për ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare.

Nëse është në interes të dokumentimit të lëshimit apo shkeljeve eventuale, dhe kur ka rrezik që ndonjë fakt, provë apo dëshmi e caktuar të dëmtohet apo zhduket, monitoruesi apo inspektori, në kuadër të autorizimeve ligjore mund të bëjë xhirime apo fotografi.

Me rastin e xhimit dhe fotografimit, duhet të mbahet shënim i veçantë të cilin duhet ta nënshkruajë monitoruesi apo inspektori si dhe kur është e mundur edhe përgjegjësi i subjektit që monitorohet dhe inspektohet.

Nëse nga vizita dhe konsultimet paraprake, konstatohet ndonjë lëshim apo mosveprim që nuk është i natyrës së shkeljes, ky konstatim duhet evidentuar.

Monitoruesi apo inspektori ndërmarrin masa për të eliminuar atë lëshim apo mosveprim qoftë drejtpërdrejtë nga ata apo nëpërmjet referimit të rastit tek zyrtarët përgjegjës.

Përmbajtja

Procesverbalet apo raportet e përpiluara, duhet të përmbajnë këto elemente:

- Logon e ministrisë apo Qendrës për Punë Sociale;
- Datën dhe ditën;
- Subjektin që është monitoruar apo inspektuar;

- Vendin;
- Dokumentet dhe materialet e shfrytëzuara dhe analizuar;
- Zyrtarët dhe personat tjerë prezent.

Procesverbali duhet të përmbajë këto pjesë:

- Dispozitivin;
- Vendimin apo rekomandimin nëse ka;
- Arsyetimin; si dhe
- Udhëzimin për mjetin juridik;
- Emrin dhe mbiemrin, dhe nënshkrimin e monitoruesit gjatë monitorimit, apo inspektorit gjatë inspektimit. Nëse janë grup, nënshkruhet nga të gjithë, duke specifikuar cili ka qenë udhëheqësi.

Përgjatë monitorimit dhe inspektimit konstatohet ndonjë lëshim apo shkelje që ka dyshime të veprës penale, monitoruesi dhe inspektori duhet të hartojë një raport të veçantë kur përkruhen rrethanat e rastit konkret dhe çka është evidentuar në atë rast, si dhe detajet e referimit të rastit tek policia dhe organet tjera kompetente për hetimin e atyre rrethanave.

Afati i përpilimit të raportit

Monitoruesi apo inspektori pas përfundimit të monitorimit apo inspektimit duhet të hartojë një raport brenda 15 ditëve të punës.

Nëse çështja e monitoruar apo inspektuar është e ndërlikuar dhe kërkon analiza shtesë, duke përfshirë marrjen e informatave kthyesë nga personat përgjegjës, afati mund të zgjatet edhe për 15 ditë shtesë.

Përgjatë monitorimit dhe inspektimit nuk vërehen lëshime dhe shkelje, monitoruesi dhe inspektori njoftojnë subjektin e monitorimit dhe inspektimit që përveç shënimit zyrtar apo procesverbalit të hartuar, nuk do të përpilohet raport me shkrim.

Raportit, duhet t'i bashkëngjiten prova dhe fakte që dëshmojnë arsyetimin dhe rekomandimet e ofruara për subjektin e monitoruar apo inspektuar.

Rekomandimet

Pas monitorimit dhe inspektimit, dhe konform të gjeturave, monitoruesi dhe inspektori duhet të përpilojnë rekomandime konkrete drejtuar subjektit të monitoruar dhe inspektuar.

Rekomandimet e përpiluara mund të jenë të karakterit:

- Tërheqje e vërejtjes për ndërmarrjen e veprimeve të caktuara;
- Këshillë.

Subjektit të cilit i është rekomanduar një veprim i caktuar, i duhet ofruar ndihma apo këshilla e nevojshme për eliminimin apo korrigjimin e atij lëshimi apo shkeljeje.

Zbatimi i rekomandimeve inspektuese

Në zbatimin e rekomandimeve, inspektori paralajmëron subjektin të cilit i është adresuar rekomandimi që duhet t'i ndërmarrë këto masa:

- Të bëjë evitim/largimin, në afatin e përcaktuar, të të metave dhe të parregullsive të konstatuara;
- Të urdhërojë nxjerrësin e vendimit, që të njëjtin ta rishqyrtojë dhe të nxjerrë vendim të ri me të cilin do ta zëvendësojë vendimin paraprak të nxjerrë në kundërshtim me ligjin

Rekomandimi duhet të përcillet edhe me një afat kohor, brenda të cilit subjekti i ofrimit të shërbimeve sociale duhet të përmbushë zbatimin e tij.

Nëse del në pah rreziku i drejtpërdrejtë për shëndetin apo për jetën e shfrytëzuesve të shërbimeve sociale dhe familjare, inspektori do të tregojë rekomandimin verbal dhe menjëherë do të urdhërojë zbatimin e tij. Vendimi gojor shënohet në procesverbal, ndërsa detajet e tjera shënohen në raport në afat prej tetë ditësh nga dita e rekomandimit verbal.

Vendimet

Në rast se subjekti i ofrimit të shërbimeve sociale dhe familjare dështon të zbatojë rekomandimet e parapara, inspektori duhet të kërkojë nga autoriteti që ka lëshuar licencën e ofrimit të atij shërbimi të:

- Pezullojë licencën për ofrimin e atij shërbimi. Koha e pezullimit nuk duhet të kalojë periudhën prej 3 apo 6 muaj. Pezullimi i licencës duhet të shërbejë si mundësi shtesë për korrigjimin e lëshimeve dhe shkeljeve të evidentuara;
- Pas kalimit të afatit të paraparë prej 6 muajsh, të revokojë licencën;
- Të revokojë drejtpërdrejtë licencën nëse nga rrethanat e rastit konstatohet që lëshimi apo shkelja është e natyrës së rëndë dhe pa mundësi korrigjimi.

Licenca duhet të pezullohet dhe revokohet edhe:

- Kur me rastin e monitorimit dhe inspektimit gjenden lëshime dhe shkelje të kushteve të licencës në atë masë që është i pamundur vazhdimi i ofrimit të atij shërbimi;
- Në rastet kur subjekti i ofrimit të shërbimeve sociale dhe familjare refuzon apo pengon zbatimin e inspektimit.

Vendimi për pezullim apo revokim të licencës duhet t'i dërgohet subjektit të cilit i është pezulluar apo revokuar licenca. Vendimi për pezullim apo revokim duhet të ketë edhe mjetin juridik.

Përcjellja e vendimeve

Monitoruesi apo inspektori mund të kërkojë nga subjekti i ofrimit të shërbimeve sociale dhe familjare dërgimin e informatave kthyesë në lidhje me zbatimin e rekomandimeve të dhëna atij subjekti.

Inspektori mund të autorizojë monitoruesin për realizimin e vizitës shtesë, me qëllim të ndihmës së subjektit të inspektuar për zbatimin e duhur të vendimit apo rekomandimit të dhënë.

Monitoruesi mund të autorizojë ndonjë zyrtar përgjegjës pranë subjektit të monitoruar për të ndërmarrë ndonjë veprim shtesë me qëllim të evitimit apo korigjimit të lëshimit të evidentuar.

Monitoruesi dhe inspektori duhet t'i ofrojnë këshilla profesionale subjektit të monitoruar dhe inspektuar kurdo që i kërkohet.

Konfidencialiteti

Monitoruesi dhe inspektori i shërbimeve sociale dhe familjare janë të obliguar të ruajnë konfidencialitetin e të dhënave përkatëse që ata mund t'i hasin dhe mund t'i kenë gjatë monitorimit dhe inspektimit të rasteve.

Të dhënat dhe informacioni i tillë mund të ndahen me të tjerët vetëm aq sa është e nevojshme për të ofruar shërbimin, ose nëse ka interes më të lartë publik ose me urdhëresë gjyqësore.

Monitoruesi dhe inspektori apo çdo zyrtar apo profesionist i shërbimeve sociale dhe familjare i cili nga pakujdesia, me paramendim ose nga keqdashja shpërndan informacionin lidhur me ndonjë rast të monitoruar apo inspektuar, tek palët e treta të paautorizuara, do të përgjigjet sipas legjislacioni në fuqi.

E drejta për ankesë

Pala e pakënaqur mund të ushtrojë ankesë apo kundërshtim ndaj vendimit, raportit, konkluzioneve, procesverbaleve të monitoruesit dhe inspektorit.

Ankesa mund t'i paraqitet Komisionit të ankesave të ministrisë përkatëse për mirëqenie sociale në afat prej 8 ditësh nga dita e pranimi të parashtresës.

Procedura sipas ankesës dhe kundërshtimit zhvillohet sipas Ligjit për Procedurën Administrative. Ankesa nuk e ndalon ekzekutimin e vendimit.

Përrjashtimisht, ekzekutimi i vendimit mund të shtyhet deri sa vendimi të marrë formën përfundimtare sipas ankesës, nëse atë veprim e lejon natyra e marrëdhënieve, nëse shtyrja nuk është në kundërshtim me interesin publik dhe nëse me ekzekutimin e vendimit do t'i shkaktohet dëm subjektit të inspektimit apo shfrytëzuesve të shërbimeve të tij. Propozimi për shtyrjen e ekzekutimit të vendimit deklarohet në ankesë.

PJESA E PESTË: KOMUNIKIMI

Format e komunikimit

Monitoruesi dhe inspektori mund të komunikojnë nëpërmjet ndonjërës prej formave si më poshtë:

- Komunikim verbal;
- Komunikim të shkruar;
- Komunikim elektronik.

Format e komunikimit, vlejnë si për komunikimin e brendshëm po ashtu edhe për komunikimin e jashtëm.

Përgjegjës për komunikim me publikun, median dhe palët e treta, është udhëheqësi i njesisë për monitorim dhe inspektim.

Përrjashtimisht, në rastet e ndjeshme dhe që kërkojnë vëmendjen e drejtuesve dhe përgjegjësve të tjerë brenda ministrisë, kjo përgjegjësi mund të bartet tek zyrtari i caktuar nga përgjegjësit e ministrisë përkatëse për mirëqenie sociale.

Komunikimi me ofruesit e shërbimeve

Monitoruesi dhe inspektori i trajton me respekt, dashamirësi dhe durim të gjithë profesionistët dhe stafin e punësuar tek ofruesit e shërbimeve sociale dhe familjare.

Në mënyrë reciproke edhe ofruesit e shërbimeve sociale dhe familjare duhet t'i trajtojnë me respekt monitoruesit dhe inspektorët. Në të kundërtën, monitoruesi dhe inspektori duhet të komunikojnë me përgjegjësit e ofruesit të shërbimit që të përdoret gjuhë dhe sjellje të përshtatshme.

Nëse profesionistët dhe stafi tjetër i punësuar tek ofruesi i shërbimit nuk ndryshojnë qasje, përkundër paralajmërimit për përmirësimin e sjelljes dhe komunikimit, monitoruesi apo inspektori duhet të ndërmarrin masa konform rrethanave të rastit dhe të gjitha këto duhet t'i shënojnë në procesverbal.

Komunikimi me publikun, mediat dhe palët e treta

Monitoruesi dhe inspektori gjatë punës së tij duhet të promovojnë standard të lartë të sjelljes dhe integritetit profesional, si dhe respektimin e tyre me qëllim të ruajtjes së reputacionit dhe fuqizimit të publikut dhe mediave në punën e monitoruesve dhe inspektorëve.

Komunikimi duhet të jetë transparent dhe gjithnjë në shërbim të fuqizimit të sistemit të shërbimeve sociale dhe familjare si dhe ngritjes së besimit të përfituesve të shërbimeve sociale.

Monitoruesi dhe inspektori duhet të jenë të kujdesshëm gjatë komunikimit me palët e treta.

Kjo përfshinë ofrimin dhe njoftimin me ndonjë prej të gjeturave si psh: njoftimi i familjeve (prindërve të fëmijës që është duke pranuar ndonjë shërbim të caktuar).

ANEKSE

A) Terma dhe përkufizime

Shprehjet e përdorura në këtë modul trajnues duhet të interpretohen dhe lexohen konform kuptimit të dhënë në Udhëzimin Administrativ nr.14/2013 për monitorimin dhe inspektimin e subjekteve juridike/organizatave që ofrojnë shërbime sociale dhe familjare dhe Rregulloren për punën e njësive për monitorimin dhe inspektimin e shërbimeve sociale dhe familjare (nr.prot.999 njësia org. DPSF, datë 26.04.2014) Ligjin për Shërbime Sociale dhe Familjare dhe Ligjin për Mbrojtjen e Fëmijës, dhe kanë këto kuptime:

Subjekti: nënkupton personin fizik/juridik publik, privat dhe joqeveritar që ofron shërbime sociale dhe familjare;

Ministria: Ministrinë përkatëse për mirëqenie sociale;

Departamenti Përkatës: nënkupton Departamentin e Politikave Sociale dhe Familjes (DPSF).

Monitoruesi: nënkupton zyrtarin e shërbimeve sociale apo ndonjë zyrtar tjetër përkatës që ka Qendra për Punë Sociale në nivel lokal, apo Ministria përkatëse për mirëqenie sociale në nivel qendror e në kuadër të përkrahimit të detyrave të punës parashohin edhe rolin për monitorimin e subjekteve si ofrues të shërbimeve sociale dhe familjare.

Inspektori: nënkupton zyrtarin përkatës që Ministria përkatëse për Drejtësi e përzgjedh që të zbatojë rolin e inspektorit, për inspektimin subjekteve si ofrues të shërbimeve sociale dhe familjare

Shërbimet sociale dhe familjare: janë veprime mbështetëse që ofrohen përmes metodave të punës sociale dhe metodave të tjera, me qëllim rritjen e mirëqenies për individët, dhe familjet e cenuara, grupin dhe komunitetin, të cilat ndihmojnë në eliminimin e rreziqeve, zvogëlimin e varfërisë, përmirësimin e përfshirjes dhe integritimit me qëllim të arritjes së potencialit të plotë në jetë. Ato janë të dizajnuara për t'i shërbyer fëmijëve, të rriturve dhe të moshuarave, si dhe familjes dhe komunitetit, aty ku këto janë të ndërlidhura.

Këshilli i Përgjithshëm i Shërbimeve Sociale dhe Familjare (KPSHSF): nënkupton mekanizëm, monitorues, regjistruar, certifikuar, licencuar dhe trajnues i Ministrisë për ofruesit individual dhe fuqinë punëtore në fushën e shërbimeve sociale për sektorin publik dhe joqeveritar.

Qendra për Punë Sociale (QPS): është institucion profesional dhe administrativ i nivelit komunal, kompetent për mbrojtjen e qytetarëve në nevojë sociale.

Organizatave shoqërisë civile: janë grupet e qytetarëve dhe fondacionet, si dhe organizatat e tjera të regjistruara sipas legjisllacionit në fuqi.

Komision i ankesave: nënkupton Komisionin e ankesave, të formuar nga Ministria përkatëse për mirëqenie sociale apo Departamenti përkatës i Politikave Sociale dhe Familjes.

Licencë për organizata: nënkupton dokumentin zyrtar, certifikatën formale, e cila i mundëson subjektit juridik/organizatës, të ofrojë shërbime sipas legjislacionit në fuqi dhe standardeve minimale të shërbimeve sociale dhe familjare.

Përfituesit e shërbimeve sociale dhe familjare: janë individët, anëtarët e familjes dhe familja në tërësi, të cilët realizojnë të drejta dhe shërbime në pajtim me ligjin.

Licencë për ofruesit individual: nënkupton dokumentin zyrtar, certifikatën formale, e cila i mundëson personit fizik të ofrojë Shërbime Sociale dhe Familjare sipas legjislacionit në fuqi dhe standardeve minimale të shërbimeve sociale dhe familjare.

Mjedisi i banimit: nënkupton ambientet ku mund të jenë të vendosur përfituesit e shërbimeve sociale dhe familjare.

B) Raste studimi

'Dyshime për abuzim seksual' Roli i monitoruesit

Anda është një vajzë të cilës i kanë vdekur prindërit në moshën 4 vjeçare dhe është vendosur në strehim familjar brenda farefisit.

Pas disa vitesh kujdesi dhe strehimi në familjen strehuese brenda farefisit, Anda arrinë moshën e moshën e adoleshencës.

Menaxheri i rastit dhe kujdestari i caktuar nga Qendra për Punë Sociale kompetente, gjatë vizitës monitoruese dhe diskutimeve me familjen si dhe vetë Andën, krijojnë dyshimet se ka një ftohje në raportet ndërmjet Andës dhe familjes, mirëpo asnjëra nga këta të fundit nuk deklarohen rreth këtij dyshimi.

Pas kësaj vizite, menaxheri dhe kujdestari dakordohen që të organizojnë një takim shtesë vetëm me Andën me qëllim që të sqarohen dyshimet e ngritura.

Në takimin ndërmjet këtyre të fundit, Anda fillon të shprehet, mirëpo ka hezitime të mëdha për të treguar realitetin dhe sqaruar dyshimet, gjithnjë nën frikën që nga tregimi i të vërtetës do të ketë pasoja vetë ajo.

Nga vizita monitoruese dhe grumbullimi i informatave dyshimi për abuzim fizik del të jetë i bazuar, mirëpo akoma nuk është arritur të nxirret e vërteta e plotë nga Anda.

**Pas analizimit të rastit, ju lutem në mënyrë të detajuar përshkruani dhe prezantoni cilat vep-
rime do t'i kishit ndërmarrë më tutje në cilësinë e monitoruesit?**

'Mungesa e profesionistëve në ofrimin e shërbimeve sociale' Roli i inspektorit

Institucioni "Alfa" para 4 vitesh është licencuar nga Ministria përkatëse për Mirëqenie Sociale, për ofrimin e shërbimeve të strehimit rezidencial për persona të moshuar.

Pjesë e kushteve të licencës janë edhe sigurimi i personelit apo profesioneve të cilët do të ofrojnë shërbime sociale për personat të cilët do të vendosen në këtë strehimore.

Pas disa vizitave monitoruese nga ana e Qendrës për Punë Sociale dhe zyrtarëve të Ministrisë përkatëse, konstatohet që këtij institucioni i mungojnë stafi kryesor për ofrimin e shërbimeve sociale siç janë: punëtori social dhe psikologu. Për më tepër edhe stafi i cili angazhohet përkohësisht nuk është adekuat dhe nuk plotëson kushtet dhe kriteret për të ofruar shërbime në këtë institucion.

Po ashtu, ky institucion edhe përkundër obligimeve ligjore nuk e mirëmban dosjen e personave të vendosur, si dhe ka lëshime shumë të mëdha në përditësimin e informatave në lidhje me gjendjen shëndetësore.

Monitoruesi nga Qendra për Punë Sociale dhe ai nga ministria përkatëse hartojnë raporte, ku në mënyrë të qartë evidentohen dhe konstatohen këto lëshime dhe shkelje të kushteve të licencës. Rasti referohet tek inspektori i shërbimeve sociale dhe familjare për procedim të mëtejshëm.

Si inspektor i rastit pas referimit të rastit dhe analizimit të raporteve nga monitoruesit, ju lutem në mënyrë të detajuar të përshkruani dhe prezantoni cilat veprime do t'i kishit ndërmarrë më tutje?

C) Agjenda

MODULI: Monitorimi dhe Inspektimi

AGJENDA

Dita e parë	
09:00 - 09:15	Qëllimi, objektivat e trajnimit dhe pritjet e pjesëmarrësve
09:15 - 09:45	Sesioni i parë: Shqyrtime të përgjithshme rreth monitorimit Konceptet bazë, përfshirë qëllimin, objektivat dhe llojet e monitorimit Baza ligjore për monitorim
09:45 - 10:30	Aspektet proceduriale, funksionet dhe kompetencat e monitoruesit
10:30 - 12:00	Vazhdim i sesionit të parë Diskutime dhe ndarja e përvojave nga praktika e zbatimit të monitorimit Sesion plenar
12:00 - 13:00	Dreka
13:00 - 14:00	Sesioni i dytë: Shqyrtime të përgjithshme rreth inspektimit Konceptet bazë, përfshirë qëllimin, objektivat dhe llojet e inspektimit Baza ligjore për inspektim
14:00 - 14:30	Aspektet proceduriale, funksionet dhe kompetencat e inspektorit
14:30 - 15:30	Vazhdimi i sesionit të dytë Diskutime rreth rasteve praktike të inspektimit - analiza dhe krahasime Punë në grupe Prezantimi i grupeve
16:00	Reflektim dhe përmbyllja e ditës së parë

Dita e dytë	
09:00 - 09:30	Përmbledhje dhe rifreskimi i çështjeve kryesore nga dita e parë Përcaktimi i detyrave grupore
09:30 - 10:45	Sesioni i tretë: Ndërlidhja dhe bashkërendimi përgjatë zbatimit të monitorimit dhe inspektimit
10:45 - 12:00	Vazhdim i sesionit të tretë: Ndërlidhja dhe bashkërendimi përgjatë zbatimit të monitorimit dhe inspektimit Punë në grupe, raste studimi Prezantimi i punës në grupe
12:00 - 13:00	Dreka
13:00 - 14:30	Sesioni i katërt: Llojet e vendimeve dhe zbatimi i tyre në praktikë Punë në grupe, raste studimi Prezantimi i punës në grupe
14:30 - 15:00	Sesioni i pestë: Komunikimi
14:45 - 15:30	Sesioni i pestë: Komunikimi Sesion plenar me pjesëmarrësit
15:30 - 16:00	Përmbyllja e trajnimit Vlerësimi i trajnerëve

Burimet e referimit

- Kushtetuta e Republikës së Kosovës <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=3702>
- Konventa për të Drejtat e Fëmijës <https://www.unicef.org/montenegro/media/9291/file/MNE-media-MNEpublication505.pdf>
- Karta Evropiane Sociale <https://rm.coe.int/168047e169>
- Korniza Evropiane Vullnetare e Cilësisë për Shërbimet Sociale <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1169&langId=en>
- Udhëzimet e Kombeve të Bashkuara për Kujdesin Alternativ <https://resourcecentre.savethechildren.net/document/united-nations-guidelines-alternative-care-children>
- Ligji për Mbrojtjen e Fëmijës (Ligji Nr.06/L-064). <https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=20844>
- Ligji nr. 02/l-17 për Shërbime Sociale dhe Familjare <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2447>
- Ligji nr. 04/l-081 për Ndryshimin dhe Plotësimin e Ligjit nr. 02/l-17 për Shërbime Sociale dhe Familjare <https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=2808>
- Ligji nr. 2004/32 për Familjen i Kosovës <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2410>
- Ligji nr. 03/l-040 për Vetëqeverisjen Lokale <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2530>
- Ligji nr. 03/l-049 për Financat e Pushetit Lokal <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2525>
- Udhëzimi Administrativ (MPMS) nr. 14/2013 për monitorimin dhe inspektimin e subjekteve juridike/organizatave që ofrojnë shërbime sociale dhe familjare
- Rregullore për punën e njësisë për monitorimin dhe inspektimin e shërbimeve sociale dhe familjare (nr.prot.999 njësia org.DPSF, datë 26.04.2014)

D) Vlerësim trajnimi

Shënim: Ky vlerësim është anonim. Do të shërbejë për të bërë rregullimet e nevojshme dhe për të avancuar më tej programin e trajnimit. Luteni të shfrytëzoni kohën e nevojshme dhe na jepni komentet tuaja të vlefshme.

1. Aspektet logjistike	Jo	Nganjëherë	Shumicën e kohës	Po, plotësisht
1.1 Unë jam informuar me kohë për datën e punëtorisë				
1.2 Vendi i takimit ishte i rehatshëm dhe i përshtatshëm për aktivitetet e trajnimit				
1.3 E kam pranuar me kohë agjendën e punëtorisë				
2. Trajneri, efikasiteti dhe efektiviteti	Jo	Nganjëherë	Shumicën e kohës	Po, plotësisht
2.1 Trajneri ka prezantuar qëllimin dhe rezultatet e pritura të modulit të trajnimit				
2.2 Trajneri ishte kompetent në fushat përkatëse				
2.3 Trajneri kontribuojë në pjesëmarrjen aktive të të trajnuarëve				
2.4 Prezantimet ishin të elaboruara dhe të qarta				
2.5 Trajneri ofroi shembuj të mjaftueshëm dhe të duhur në ilustrime përmbajtjes				
2.6 Trajneri aplikoi metoda interaktive të trajnimit				
2.7 Vëmendje e veçantë iu kushtua punës në çifte, në grupe ose punë individuale				
2.8 Trajneri ofroi përgjigje adekuate për pyetjet e ngritura nga pjesëmarrësit				
2.9 Trajneri ofroi komentet adekuate për prezantimet e punës në grupe / punës individuale / ose punës në çifte				
3. Përshtypjet e përgjithshme	Jo	Nganjëherë	Shumicën e kohës	Po, plotësisht
3.1 Jam i kënaqur me cilësinë e përgjithshme të trajnimit.				
3.2 Trajnimi ka përmbushur rezultatet e pritura				
3.3 Do t'i përdor materialet që janë shpërndarë për punën time pasuese				
3.4 Trajnimi kishte ekuilibër të duhur të aspekteve teorike dhe praktike				

Lutemi t'i përgjigjeni pyetjeve të mëposhtme:

- Cilat tema ishin në interesin tuaj më të madh?
- Cilat tema ishin më pak të rëndësishme për ju?
- Çfarë ndryshimesh do të rekomandonit në këtë program të trajnimit?
- A keni ndonjë koment tjetër?

