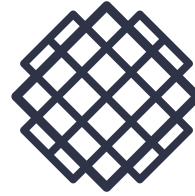




Republika e Kosovës
Republika Kosova
Republic of Kosovo



Zyra Kombëtare e Auditimit
Nacionalna Kancelarija Revizije
National Audit Office

UDHËZUES PËR KOMUNIKIM NË ZYREN KOMBËTARE TË AUDITIMIT

Prishtinë, korrik 2024

Tabela e përmbajtjes

1. Hyrje.....	1
2. Objektivat e komunikimit	1
3. Fushëveprimi.....	1
4. Parimet e komunikimit	2
5. Kanalet e komunikimit	2
6. Përgjegjësitë në komunikim	6
7. Komunikimi me media.....	7
8. Konferenca për media	8
9. Komunikata për media.....	8
10.Shkresat zyrtare.....	9
11.Konferencat, punëtoritë dhe ngjarjet tjera.....	9
12.Koordinimi i komunikimit dhe bashkëpunimit me jashtë.....	9
13.Publikimet dhe botimet	10
14.Biblioteka	10
15.Publikimi i informacioneve në uebfaqe, mediat sociale dhe platformat e brendshme	10
16.Mirënjohjet.....	10
17.Ndryshimi, rishikimi dhe plotësimi.....	10
18.Hyrja në fuqi	10
Shtojca I – Shkresat dhe dokumentet tjera zyrtare.....	11
Shtojca II – Dërgimi i raporteve në Kuvend dhe entitetet subjekt i auditimit	14
Shtojca III - Publikimi	18

Lista e Shkurtesave

AP	Auditori i Përgjithshëm
DD	Drejtor Departamenti
DDA	Drejtor i Departamentit të Auditimit
DKBN	Departamenti për Komunikim dhe Bashkëpunim Ndërkombëtar
DP	Drejtor i Përgjithshëm
LL/A	Llogari të arkëtueshme
LL/P	Llogari të pagueshme
MNXh	Menaxhmenti
NAP	Ndihmës Auditor i Përgjithshëm
SITA	Softueri i Auditimit
TI	Teknologjisë së Informacionit
ZKA	Zyra Kombëtare e Auditimit
ZV. AP	Zëvendës Auditori i Përgjithshëm

1. Hyrje

Ky udhëzues synon të sigurojë se komunikimi institucional në Zyrën Kombëtare të Auditimit (ZKA) është i koordinuar dhe menaxhuar në mënyrë efektive dhe të përgjegjshme për nevoja organizative dhe funksionale. Gjithashtu, promovon misionin, vizionin dhe vlerat e institucionit përmes informimit dhe bashkëpunimit të vazhdueshëm dhe të bazuar në parimet e mirëkuptimit. Ky udhëzues është i aplikueshëm për të gjithë punonjësit e ZKA-së dhe siguron se komunikimi është i qartë, në kohë dhe i qasshëm për të gjithë punonjësit.

Po ashtu, ZKA-ja është e përkushtuar për të qenë transparente karshi mediave, publikut dhe palëve tjera të interesit. Udhëzuesi përcakton mënyrën e komunikimit, duke përfshirë kanalet e përdorura, si dhe përgjegjësitë institucionale për komunikim brenda dhe jashtë institucionit. Kjo ndihmon në sigurimin e një komunikimi të përshtatshëm dhe të koordinuar në të gjitha nivelet e ZKA-së.

2. Objektivat e komunikimit

Objektivat e komunikimit të cilat i kontribuojnë marrëdhënieve të mira dhe rrisin ndikimin e punës së ZKA-së janë:

- Komunikimi efektiv për rolin, mandatin dhe punën e ZKA-së në nivel kombëtar dhe ndërkombëtar;
- Komunikimi i drejtë dhe i thjeshtë i gjetjeve dhe rekomandimeve të auditimit;
- Promovimi i rezultateve të punës së ZKA-së;
- Ruajtja dhe ngritja e imazhit të ZKA-së;
- Shpërndarja dhe përditësimi me kohë i informatave;
- Ndarja e përvojave të punonjësve; si dhe
- Kultivimi i një atmosfere të hapur dhe pozitive në institucion.

3. Fushëveprimi

Ky udhëzues i siguron mbështetje ZKA-së në përmbushjen e detyrave organizative dhe funksionale përmes komunikimit efektiv, informimit, përditësimit dhe shpërndarjes me kohë të informatave.

4. Parimet e komunikimit

ZKA-ja zhvillon komunikimin institucional bazuar në parimet themelore të komunikimit dhe inkurajon punonjësit të angazhohen në mënyrë aktive në zhvillimin e komunikimit dhe ndarjen e informatave sipas përgjegjësive të përcaktuara.

Parimet e komunikimit në ZKA janë:

- **I hapur:** Të gjithë punonjësit duhet të jenë të gatshëm për të dëgjuar dhe për të ndarë informacione pa kufizime. Kjo përfshin lirinë për të shprehur mendimet e tyre, bërjen e pyetjeve dhe dhënien e kontributit në diskutime me vlerë.
- **Profesional:** Bisedat zyrtare mes stafit duhet të jenë të respektueshme dhe të bazohen në standarde profesionale të komunikimit, duke përdorur gjuhë të rregullt, konstruktivitet, respekt ndaj kolegëve dhe diversitetit.
- **Gjithëpërfshirës:** Punonjësit duhet të jenë të përfshirë për të siguruar një marrëdhënie të barabartë dhe të drejtë ndaj të gjithëve, duke ndihmuar në krijimin e një mjedisi të barabartë dhe të drejtë.
- **I saktë, i kuptueshëm dhe i bazuar në fakte:** Informacioni duhet të jetë i vërtetë, i qartë dhe i kuptueshëm, dhe duhet të mbështetet në fakte dhe të dhëna të verifikuara.
- **Angazhues:** Punonjësit inkurajohen të jenë pjesëmarrës dhe të kontribuojnë në mënyrë aktive, duke krijuar një mjedis bashkëpunimi dhe ndërveprimi më të mirë, dhe të angazhohen në arritjen e qëllimeve të organizatës në mënyrë të përkushtuar.
- **Transparent dhe në kohë:** Punonjësit informohen në mënyrë të qartë dhe të drejtpërdrejtë për çdo ndryshim të rëndësishëm dhe me interes për ta që ndodh në institucion, duke siguruar një ambient të bësueshëm dhe transparent në institucion.

5. Kanalet e komunikimit

Menaxhmenti i ZKA-së angazhohet që të sigurojë kanalet e duhura të komunikimit brenda dhe jashtë Institucionit. Përdorimi i kanaleve të përshtatshme është thelbësor për të pasur komunikim efektiv që mesazhi të arrijë në kohën e duhur. Për këtë qëllim do të përcaktohen kanalet e komunikimit, si dhe do të përdoren mjete, platforma dhe instrumentet e duhura.

Kanal kryesor i komunikimit të brendshëm në ZKA janë takimet, të cilat mbulojnë komunikimin që zhvillohet në linjat lartë – poshtë dhe anasjelltas, drejtpërdrejtë ndërmjet punonjësve si dhe sipas linjave zyrtare.

Llojet e takimeve të rregullta të përcaktuara me këtë udhëzues janë:

- Takimet e menaxhmentit të lartë. Marrin pjesë: Auditori i Përgjithshëm (AP), Zëvendës Auditori i Përgjithshëm (Zv. AP), Ndihmës Auditor i Përgjithshëm (NAP), Drejtori i Përgjithshëm (DP), Kabineti;
- Takimet e menaxhmentit të mesëm. Marrin pjesë: Zv. AP me Drejtorët e Departamenteve (DD) funksionale, NAP me DD të Auditimit, DP me DD për mbështetje administrative; dhe
- Takimet e drejtorëve me njësitë vartëse. Marrin pjesë: DDA me ekipet e auditimit apo njësitë në kuadër të departamentit përkatës.

Qëllimi i këtyre takimeve është të kuptuarit, ndarja e njohurive dhe informacionit si dhe vendimmarrja.

Kanalet mbështetëse të komunikimit të brendshëm janë:

- Takimet në nivel të menaxherëve (AP, MNXh i lartë, MNXh)
- Takimet e menaxhmentit të mesëm (NAP me shtyllën përkatëse)
- Takimet në mes të DD sipas shtyllave;
- Takimet me të gjithë stafin ;
- Konferenca Vjetore e ZKA-së;
- Softueri i Auditimit (SITA) dhe e-mail; dhe
- Platforma e Brendshme Dixhitale (Folderët publik).

Qëllimi i kanaleve mbështetëse të komunikimit të brendshëm është për të diskutuar çështje të rëndësishme, për të prezantuar strategjitë, për të përmirësuar bashkëpunimin në ekip, si dhe të kuptuarit dhe ndarja e njohurive dhe informacionit.

ZKA-ja për nevoja të veta dhe me miratimin e Auditorit të Përgjithshëm mund të ndryshojë kanalet e komunikimit të brendshëm.

Fig. 1: Kanalet kryesore dhe kanalet mbështetëse të komunikimit të brendshëm në ZKA



KANALI KRYESOR

Takimet e menaxhmentit të lartë	Takimet e menaxhmentit	Takimet e DD dhe ekipet/ njësitë
<i>një herë në javë</i>	<i>një herë në javë</i>	<i>një herë në javë</i>
I	I	I
Njohuri; të kuptuar; vendimmarrje	Njohuri; të kuptuar; vendimmarrje	Njohuri; të kuptuar; vendimmarrje

KANALET MBËSHETËSE

Takimet në nivel të menaxherëve (punëtori)	Takimet e menaxhmentit të mesëm NAP me Divizionin përkatës (punëtori)	Takimet në mes të DD sipas Divizioneve	Takimet me të gjithë stafin (dixhital)	Konferenca vjetore e ZKA-së	SITA/e-mail	Platforma e brendshme dixhitale (folderët publik)
<i>katër herë në vit</i>	<i>dy herë në vit</i>	<i>çdo dy muaj</i>	<i>çdo tre muaj</i>	<i>një herë në vit</i>	<i>e vazhdueshme</i>	<i>e vazhdueshme</i>
I	I	I	I	I	I	I
Njohuri; të kuptuar	Njohuri; të kuptuar	Njohuri; të kuptuar	Njohuri; të kuptuar	Njohuri; të kuptuar	Njohuri; të kuptuar; vendimmarrje	Informim; Njohuri; të kuptuar

Të gjitha takimet organizohen nga personat përgjegjës duke marrë për bazë elementet e nevojshme që ato të jenë efektive dhe të arrijnë qëllimin e dëshiruar.

Personi që fton takimin siguron se janë bërë përgatitjet e nevojshme si:

- Njoftimi/ Agjenda;
- Pjesëmarrësit;
- Qëllimi/Tema;
- Vendi;
- Kohëzgjatja;
- Udhëheqësi i takimit;
- Diskutimi sipas pikave të rendit të ditës;
- Dakordimi për veprimet përcjellëse; dhe
- Sekretaria (Procesverbali).

Punonjësit e ZKA-së zhvillojnë komunikimin e tyre dhe informohen edhe përmes formave tjera të komunikimit si:

- Uebfaqja;
- Mediat sociale, etj.
- Material i shtypur (broshura, fletushka etj.)

Kanal kryesor i komunikimit të jashtëm në ZKA është uebfaqja, ndërsa kanale mbështetëse të komunikimit të jashtëm janë mediat sociale, komunikatat për media dhe ngjarjet publike (konferenca, punëtori, seminare etj.).

Punonjësit e ZKA-së gjatë komunikimit angazhohen për përdorimin e kritereve të gjuhës së thjeshtë dhe në përputhje me Kodin e Etikës.

6. Përgjegjësitë në komunikim

Auditori i Përgjithshëm, përfaqëson institucionin dhe është përgjegjës për sigurimin e komunikimit efektiv. Me autorizimin e tij/saj rregullohet mënyra, metodat dhe kanalet e komunikimit të brendshëm dhe të jashtëm. Vetëm Auditori i Përgjithshëm mund të delegojë detyra dhe të drejtën për të dhënë informata të caktuara.

Kabineti i Auditorit të Përgjithshëm siguron që komunikimi i brendshëm është i koordinuar dhe menaxhuar në mënyrë efektive dhe të përgjegjshme ndaj nevojave të brendshme. Gjithashtu, koordinon komunikimin e AP dhe Zv. AP me strukturat tjera organizative dhe me palët e jashtme sipas përgjegjësive që ka.

Menaxhmenti (Zv. AP, NAP, DP) është përgjegjës të zhvillojë komunikim të vazhdueshëm në nivel të organizatës dhe sigurojë që punonjësit nën përgjegjësi t'i qasen me lehtësi informatave të nevojshme dhe relevante.

Menaxhmenti zhvillon bashkëbisedim me Sindikatën e ZKA-së përmes dialogut social me qëllim të konsultimit dhe shkëmbimit të informacionit për çështjet me interes të përbashkët.

Secili punonjës në ZKA ka përgjegjësinë që të jetë aktiv në komunikimin e brendshëm, të marrë dhe ndajë informatat me rëndësi dhe të jetë pjesë konstruktive në bashkëbisedimet dhe proceset e brendshme për qëllime të punës.

Komunikimi me shkrim (e-mail) është formë e komunikimit zyrtar, dhe varësisht nga qëllimi vendoset pranuesi dhe personat që duhet të jenë të informuar (për dhe kopje).

Departamenti për Komunikim dhe Bashkëpunim Ndërkombëtar (DKBN) është përgjegjës që të drejtojë, zhvillojë dhe sigurojë një bazë të duhur për komunikimin e brendshëm dhe të jashtëm në nivel të përgjithshëm. Planifikon dhe organizon aktivitetet, koordinon proceset me departamentet e tjera dhe personat përgjegjës, me qëllim të informimit dhe prezantimit të informacionit të saktë dhe të shpejtë brenda dhe jashtë institucionit. Ndërsa njësia kërkuese ofron mbështetje për të realizuar aktivitetin.

DKBN është përgjegjës të luaj rol proaktiv dhe këshillues për shpалosje, promovim dhe aktivitete të tjera të kësaj natyre që kontribuojnë në ruajtje dhe avansim të imazhit të institucionit.

Komunikimi me media dhe palët tjera të jashtme bëhet sipas ligjeve në fuqi, rregulloreve të brendshme dhe këtij Udhëzuesi.

Në rast të rrethanave të jashtëzakonshme apo krizave, Auditori i Përgjithshëm mund të autorizojë përgjegjësitë e DKBN-së për të përgatitur mesazhe konsistente dhe shpërndarë informacione të duhura për palët.

Komunikimi me media

Kontakti kryesor i mediave në ZKA është drejtori i DKBN-së dhe Zyrtari për media. Në mungesë të Drejtorit të Departamentit zyrtari për media merr përsipër të gjitha përgjegjësitë e komunikimit dhe koordinimit të punës me media. Të gjitha kontaktet dhe komunikimet e tjera adresohen në koordinim me DKBN.

Për të siguruar informacionin e saktë për kërkesat nga mediat, Zyrtari për media koordinon aktivitetet e nevojshme me zyrtarët përgjegjës të ZKA-së.

Zyrtari që posedon informatat e kërkuara nga DKBN është përgjegjës t'i përcjellë me shkrim të gjitha informatat relevante brenda një periudhe kohore të arsyeshme, por jo më vonë se 48 orë. Për pyetjet ose temat që kanë të bëjnë me zhvillimet e ditës, përgjigjet duhet të sigurohen para fundit të të njejtës ditë.

Për rastet kur kërkohet më shumë kohë për të siguruar informatat e kërkuara nga mediat, afati për përgjigje, me miratim të Auditorit të Përgjithshëm, mund të zgjatet për një kohë të arsyeshme. Pala kërkuese (media) duhet të informohet për këtë.

DKBN informon mediat për aktivitetet e Auditorit të Përgjithshëm dhe ZKA-së, publikimin e raporteve apo pjesëmarrje në konferenca, takime, punëtori etj., sipas autorizimeve të Auditorit të Përgjithshëm.

Zyrtarët e ZKA-së mund të komunikojnë apo japin informacion për media vetëm me autorizimin e Auditorit të Përgjithshëm.

7. Konferenca për media

Konferenca për media autorizohet nga Auditori i Përgjithshëm. Kabineti njofton DKBN mbi Konferencën për Media brenda një afati optimal. Konferenca për shtyp/media organizohet nga DKBN, përfshirë komunikimin me media pas konferencës.

Njësitë organizative përgjegjëse për fushën me të cilën ka të bëjë konferenca për media, njoftojnë me kohë dhe brenda kompetencave të tyre, ndihmojnë DKBN-në në organizimin e konferencës.

Njësitë organizative përgatisin draft fjalimet për Auditorin e Përgjithshëm apo të deleguarin/en, më pas DKBN ka përgjegjësi të rishikojë/ plotësojë fjalimin preliminar, i cili më pas finalizohet dhe miratohet nga Auditori i Përgjithshëm apo personi i autorizuar.

DKBN siguron mbarrëvajtje të duhur dhe të rregullt të Konferencës. Njofton shërbimet mbështetëse të TI-së, logjistikës dhe të tjera të nevojshme, në kërkim të mbështetjes në realizimin e konferencës. Të gjitha Njësitë organizative përkatëse obligohen t'u përgjigjen kërkesave të DKBN-së.

Konferencat për media mund të jenë të rregullta apo të jashtëzakonshme.

Me përjashtim të konferencave të jashtëzakonshme për media, mediat e përcaktuara sipas listës së kontakteve ftohen të marrin pjesë në konferencë një deri në tri ditë më herët. Kur rrethanat kohore lejojnë dërgohet së paku një ftesë rikujtim. Njoftimi dhe komunikimi me mediat bëhet përmes e-mailës.

Temat dhe folësit për konferencë autorizohen nga Auditori i Përgjithshëm.

Pritja e mediave në sallën e konferencës dhe pranimi i pyetjeve gjatë konferencës bëhet nga DKBN.

8. Komunikata për media

Komunikatat për media përgatiten nga DKBN me ndihmën zyrtarëve përgjegjës për fushën apo temën me të cilën ka të bëjë komunikata.

Përmbajtjen finale të komunikatës e aprovon AP apo zyrtari i autorizuar prej tij.

Komunikata për media u përcillet mediave me anë të e-mailës dhe publikohet në uebfaqen dhe kanalet e mediave sociale të ZKA-së.

Të gjitha komunikatat do të publikohen në tri gjuhë atë shqipe, serbe dhe angleze.

9. Shkresat zyrtare

Komunikimi formal i ZKA-së bëhet përmes shkresave me gjuhë zyrtare dhe formatit të përcaktuar.

Shkresat zyrtare të dërguara nga ZKA-ja duhet t'i përmbahen nivelit hierarkik si dhe të kenë të gjitha elementet e nevojshme si: logon shtetërore dhe të ZKA-së, emrin, pozitën zyrtare dhe adresën e pranuesit, përshëndetjen, tekstin e shkresës, përshëndetjen përmbyllëse, emrin e dërguesit dhe nënshkrimin e dërguesit.

Shkresat zyrtare të ZKA-së duhet t'i përmbahen plotësisht standardit dhe formatit të përcaktuar sipas Shtojcës I të këtij udhëzuesi.

10. Konferencat, punëtoritë dhe ngjarjet tjera

Nevoja për organizimin e konferencave, punëtorive dhe ngjarjeve tjera me interes për ZKA-në, vlerësohet nga njësitë organizative.

Organizimi dhe mbajtja e konferencave, punëtorive dhe ngjarjeve tjera bëhet me autorizim të Auditorit të Përgjithshëm. Mënjeherë pas autorizimit, iniciuesi i aktivitetit e njofton DKBN-në për të ndërmarrë veprimet e nevojshme.

DKBN është përgjegjëse për organizimin e ngjarjeve me ndihmën zyrtarëve përgjegjës për fushën apo temën me të cilën ka të bëjë ngjarja dhe zyrtarëve për mbështetje teknike dhe logjistike.

Në rastet e organizimit të ngjarjeve të nivelit të lartë apo me qëllime të veçanta, AP themelon grupin organizativ dhe ndan përgjegjësitë.

Prezantimet e temave, materialeve dhe informatave të tjera bëhen në standarde dhe formate të përcaktuara nga ZKA, sipas shtojcës 1.

11. Koordinimi i komunikimit dhe bashkëpunimit me jashtë

DKBN koordinon zhvillimin e bashkëpunimit të ZKA-së me institucionet shtetërore dhe ndërkombëtare.

DKBN koordinon bashkëpunimin me Kuvendin e Republikës së Kosovës respektivisht Komisionet Parlamentare. Komunikimi dhe dërgimi i raporteve të auditimit dhe shkresave zyrtare në Kuvend i përmbahet standardit dhe formateve të përcaktuara sipas shtojcës II të këtij udhëzuesi.

DKBN në rast nevojë dhe sipas kërkesës, pa tejkalluar kompetencat e veta, ndihmon komunikimin me të audituarit.

Komunikimi gjatë procesit të auditimit, me institucionet e sigurisë dhe drejtësisë dhe palët e kontraktuara rregullohet sipas akteve tjera të veçanta.

Kabineti i Auditorit të Përgjithshëm koordinon komunikimin dhe bashkëpunimin me jashtë për nevojat e Auditorit të Përgjithshëm, menaxhmentit të lartë dhe sipas përgjegjësive të caktuara nga AP. DKBN e këshillon dhe e ndihmon në rast nevojë Kabinetin për të realizuar komunikimin.

12. Publikimet dhe botimet

Përveç raporteve të auditimit dhe dokumenteve tjera të brendshme, nevoja për publikime, dhe botime do të vlerësohet nga njësitë organizative të ZKA-së. Të gjitha publikimet dhe botimet autorizohen nga Auditori i Përgjithshëm.

Publikimet dhe botimet përgatiten nga ana e njësive organizative varësisht nga përmbajtja e tyre.

Nëse është e aplikueshme DKBN aranzhon shtypjen e publikimeve dhe botimeve, ruajtjen dhe shpërndarjen e tyre.

Publikimet dhe botimet përgatiten në tri gjuhë, atë shqipe, serbe dhe angleze.

13. Publikimi i informacioneve në uebfaqe, mediat sociale dhe platformat e brendshme

ZKA-ja ofron informacion të gjerë dhe të plotë mbi veprimtarinë e saj dhe aktivitetet e saj në uebfaqe, mediat sociale dhe platformat e brendshme të komunikimit.

Dizajni, struktura dhe përmbajtja e uebfaqes dhe platformave për komunikim të brendshëm miratohet nga AP apo personi i autorizuar.

Përgjegjësitë e publikimit të raporteve, komunikatave, lajmeve, materialeve dhe informatave tjera rregullohen sipas Shtojcës III të këtij udhëzuesi.

14. Mirënjohjet

Mirënjohjet u jepen individëve dhe institucioneve për të shprehur falenderim dhe nderuar për kontributin e veçantë ndaj ZKA-së.

Mirënjohjet jepen nga Auditori i Përgjithshëm apo me autorizim të tij.

Ndarja e mirënjohjeve bëhet përmes organizimit ceremonial siç parashihet me protokoll zyrtar. Pjesëmarrësit në këto ceremoni caktohen sipas autorizimeve të AP-së.

Llojet e mirënjohjeve të ZKA-së përcaktohen sipas formatit të përcaktuar me shtojcën I të këtij udhëzuesi.

15. Ndryshimi, rishikimi dhe plotësimi

Ky udhëzues mund të ndryshohet, rishikohet dhe plotësohet në përputhje me rrethanat dhe kërkesat në mënyrën e njëjtë siç është aprovuar.

16. Hyrja në fuqi

Ky udhëzues hyn në fuqi ditën e nënshkrimit nga Auditorja e Përgjithshme.

03.07.2024

Vlora SPANCA

Auditore e Përgjithshme

Shtojca I – Shkresat dhe dokumentet tjera zyrtare

Shkresat zyrtare të ZKA-së i përmbahen kërkesave dhe formatit të përcaktuar sipas kësaj shtojce. Çdo shkresë duhet të përmbajë informacionin e rëndësishëm në një mënyrë të qartë, të rregullt dhe profesionale. Elementet themelore që duhet të ketë shkresa janë:

- **Header-i ose shenja e identifikimit:** shkresa duhet të ketë logon shtetërore dhe logon zyrtare të ZKA-së.
- **Data:** shkresa duhet të ketë datën dhe numrin e protokollit të dërgimit.
- **Adresa e pranuesit (Për):** përfshinë emrin dhe mbiemrin, pozitën e personit të cilit i është drejtuar shkresa, si dhe institucionin.
- **Subjekti (Lënda):** Një subjekt i qartë dhe i përcaktuar duhet të përfshihet për të identifikuar temën ose qëllimin e shkresës.
- **Struktura e tekstit:**
 - teksti i shkresës duhet të jetë i strukturuar në paragrafe të qarta, pa gabime gjuhësore dhe të përfshijë informacionin e rëndësishëm në një mënyrë të organizuar dhe të lehtë për tu kuptuar;
 - gjuha e përdorur duhet të jetë e thjeshtë dhe objektive;
 - referenca në akte apo burime të jashtme duhet të jetë e saktë.
- **Fjala e fundit:** shkresa duhet të përfundojë me një përsëritje të rregullt dhe me shprehjen e mirënjohjes.
- **Nënshkrimi:** nënshkrimi zyrtar duhet të vendoset në fund të shkresës, përveç në rastet kur kërkohet ndryshe, si dhe të përmbajë emrin e plotë dhe pozitën e dërguesit.
- **Fundi i faqes (footer):** emri i zyrës, adresa dhe numri i tel.

Në fund, është e rëndësishme të rishikohet shkresa nga mbikëqyrësi i shkruarit, apo zyrtari kompetent përpara dërgimit për të siguruar që të gjitha informacionet janë të sakta dhe të përcaktuara në një mënyrë të qartë dhe të kuptueshme.

Fonti dhe madhësia e karaktereve

Shkresa zyrtare duhet t'ju përmbahet pikave si në vijim:

- **Fonti:** Për të gjitha shkresat të përdoret fontin "Times New Roman".
- **Madhësia:** Karakteret e shkronjave të përdoren: në titull 14, nëntitull 13 ndërsa brendia e tekstit 11.5.
- **Ngjyra:** E zezë.

Shkresat zyrtare kryesore në përdorim në ZKA:

Auditimi

Njoftimi për fillimin e parastudimit

Letër angazhimi

Formular për konfirmime (banka, LI/A, LI/P pozitive dhe negative)

Letër përfaqësimi

Letër menaxhmenti

Letër përcjellëse e draft raportit

Letër përcjellëse e raportit final

Dëshmia e dorëzimit të raportit final

Përmbledhje për Komisionet parlamentare

Menaxhimi dhe shërbimet e përbashkëta

Vendimet e Auditorit të Përgjithshëm

Vendimet tjera

Autorizimet

Marrëveshjet e bashkëpunimit

Shkresat tjera protokollare (ftesa, urime, ngushëllime etj)

Mirënjohet (pensionimi, ndërprerja e marrëdhënies së punës dhe për palët e jashtme sipas autorizimeve të AP)

Lajmi, Komunikata për media, Prezantime (Powerpoint)

Shkresat e tjera administrative

Agjenda, procesverbali

Marrëveshjet/Kontratave

Kërkesat buxhetore

Raportet e punës

Raport - pranimit teknik i mallrave, shërbimeve, pasurive të liferuara

Raport mbi përmbushje mujore të kontratave

Raportet periodike lidhur me shpenzimet e buxhetit

Kërkesa për pushim

Kërkesa për trajnime dhe zhvillim profesional

Kërkesa për kompensim të shpenzimeve për zhvillim profesional

Kërkesa për transport

Kërkesa për të mira materiale dhe shërbime

Kërkesa për udhëtim zyrtar

Vizitkarta

Formatet dhe specifikat e letrave

Raportet dhe publikimet tjera të dizajnuara dhe shtypura, mund t'ju përmbahen specifikave të përcaktuara. Tabela në vijim mund të shërbejë si referencë:

Raportet e botuara periodike (RVA, RVP, etj.)	(Formati A4, Ballina 300 gr., kolor, plastifikimi mat, brendia, 80 - 135 gr., sipas dizajnit)
Broshurat	(Formati A4/A5/B5, Ballina 300 gr., kolor, plastifikimi mat, brendia, 80 - 135 gr., kolor ose bardh e zi)
Botimet e tjera	Fletëpalosjet (Formati A4, me 3 thyerje, plastifikimi mat, kolor, letra 150 gr.)
Mënyra e lidhjes	(Lidhja e materialeve mund të bëhet me binder, spirale dhe me tel)
Lloji i letrës	(Për ballina letra duhet të jetë e trashë minimum 250 gr.) (Letra e preferueshme është MAT)
Certifikatat	(Formati A4, letra mat)
Mirënjohjet	(Format A5,)
Zarfat dhe pakot	(Format A5, A4, A3)
Qeset e letres	(Formati A4, Kolor, letra 300gr, plastifikimi mat)
Etiketa e emrit për tryezë	(21x10 cm, letra mat, 80 - 135 gr.)
Urimet	(Formati A5, A4, kolor, letra konstrukt, mat)
Kartvizitat	(Formati 5cm x 9cm, kolor, letra 200 gr, mat)
Shenjat orientuese në objektin e ZKA-së	

Shtojca II – Dërgimi i raporteve në Kuvend dhe entitetet subjekt i auditimit

Kjo shtojcë ka për qëllim qartësimin e hapave dhe veprime që duhet të ndërmarrin personat përgjegjës në ZKA për dërgimin e raporteve të auditimit në Kuvend dhe entiteteve subjekt i auditimit.

RAPORTET/ INSTITUCIONET	PRANUESI I RAPORTIT	MËNYRA E DERGIMIT	DËRGIMI
Raporti Vjetor i Performancës	Kryetarit të Kuvendit	Fizike	Drejtori i Departamentit për Planifikim Strategjik.
	(Sekretariatit - Zyra për pranim dhe parashtrës)		
	Komisioni për Mbikëqyrje të Financave Publike		
	Komisioni për Buxhet, Punë dhe Transfere	Elektronike	Zyrtar për bashkëpunim me Kuvendin
	Zyrtarit Ndërlidhës me Institucionet e Pavarura		
	Komisioni për Mbikëqyrje të Financave Publike		
Komisioni për Buxhet, Punë dhe Transfere			
Raporti Vjetor i Auditimit	Kryetarit të Kuvendit	Fizike dhe elektronike	Zyrtari përgjegjës për RVA
	(Sekretariatit - Zyra për pranim dhe parashtrës)		
	Kryeministrit		
	Ministrit të MFPT	Elektronike	Zyrtarja/i për bashkëpunim me Kuvendin
	Komisioni për Mbikëqyrje të Financave Publike		
	Komisioni për Buxhet, Punë dhe Transfere		
Zyrtarit Ndërlidhës me Institucionet e Pavarura	Elektronike	Zyrtarja/i për bashkëpunim me Kuvendin	
Komisioni për Mbikëqyrje të Financave Publike			
Komisioni për Buxhet, Punë dhe Transfere			

Komunat	Kuvendit Komunal	Fizike dhe elektronike	Drejtores/i i Departamentit/NAP
	Kryetarit të Komunës		
	Kryetarit të Kuvendit		
	(Sekretariatit-Zyra për pranim dhe parashtrës)		
Ministritë	Komisioni për Mbikëqyrje të Financave Publike	Elektronike	Zyrtarja/i për bashkëpunim me Kuvendin
	Komisioni për Buxhet, Punë dhe Transfere		
	Ministrit		
	Sekretarit		
Institucionet e pavarura	Kryetarit të Kuvendit	Fizike	Drejtori i Departamentit/NAP
	(Sekretariatit-Zyra për pranim dhe parashtrës)		
	Komisioni për Mbikëqyrje të Financave Publike		
	Komisioni për Buxhet, Punë dhe Transfere		
Ndërmarrjet publike	Kryesuesit të Bordit të Drejtorëve/ Sekretarit të NP-së	Fizike	Drejtori i Departamentit/NAP
	Kryeshefit Ekzekutiv		
	Ministrit të Ekonomisë (Niveli qendror)		
	Udhëheqësit të Njesisë për Monitorim të Ndërmarrjeve Publike (Niveli qendror)		
	Kryetarit të Kuvendit/Aksionarit (niveli qendror/lokal)		
	Komisioni për Mbikëqyrje të Financave Publike		
Komisioni për Buxhet, Punë dhe Transfere			

Institucionet e tjera	Kreu/ Kryesuesi i institucionit/ Bordi	Fizike	Drejtori i Departamentit/NAP
	Kryeshefit/Drejtorit të Përgjithshëm		
	Kryetarit të Kuvendit		
	(Sekretariatit-Zyra për pranim dhe parashtrës)		
Auditimet e veçanta	Komisioni për Mbikëqyrje të Financave Publike	Elektronike	Zyrtari/ja për bashkëpunim me Kuvendin
	Komisioni për Buxhet, Punë dhe Transfere		
	Menaxherit të Projektit		
	Ministrit përkatës		
Auditimet e performancës	Sekretari i Përgjithshëm	Fizike	Drejtori i Departamentit/NAP
	Kryetarit të Kuvendit		
	(Sekretariatit-Zyra për pranim dhe parashtrës)		
	Donatorit		
Auditimet e performancës	Komisioni për Mbikëqyrje të Financave Publike	Elektronike	Zyrtari/ja për bashkëpunim me Kuvendin
	Komisioni për Buxhet, Punë dhe Transfere		
	Ministrit/Kryetarit të Komunës/ Kuvendit Komunal/ Bordit të Organizatës/ Kryesuesit të Kuvendit/ Kryesuesit të institucioneve tjera përgjegjëse. (institucioneve relevante të përfshira në auditim)		
	Kryetarit të Kuvendit		
Auditimet e performancës	(Sekretariatit-Zyra për pranim dhe parashtrës)	Elektronike	Zyrtari/ja për bashkëpunim me Kuvendin
	Komisioni për Mbikëqyrje të Financave Publike		
	Komisioni për Buxhet, Punë dhe Transfere		
Auditimet e performancës	Komisione tjera parlamentare relevante		

Në proces të finalizimit dhe dërgimit të raporteve, duhet që:

- Raporti i auditimit i shtypur përmban gjuhët zyrtare;
- Letra përcjellëse përgatitet në të dy gjuhët zyrtare dhe së bashku me raportin dërgohen për nënshkrim të AP, si dhe protokolohehet (numri i kopjeve varet prej numrit të pranuesve fizik);
- Dëshmia e dorëzimit të pranimit të raportit e nënshkruar nga pranuesi dorëzohet në arkiv;
- Pas dërgimit fizik, kopjet e elektronike të raportit në gjuhët zyrtare, letra përcjellëse dërgohen tek zyrtari/ja për bashkëpunim me Kuvendin;
- Raportet e auditimit publikohen në 3 gjuhë (shqip, serbisht, anglisht);
- Raportet publikohen siç përcaktohet me Ligjin Nr. 05/L-055 një ditë pas dërgimit në entitet.

Shtojca III - Publikimi

Hapat e publikimit në platformat elektronike si dhe tabelën e njoftimeve janë:

Uebfaqja:

Publikimi në kategoritë Për ne, Auditimi, Shpalljet dhe Kontakti bëhet nga Departamenti i TI-së sipas përgjegjësive.

Publikimi në kategoritë Lajme dhe Galeritë bëhet nga Departamenti për Komunikim dhe Bashkëpunim Ndërkombëtar sipas përgjegjësive.

Materialet për publikim (versioni përfundimtar) dërgohen përmes e-mailit dhe duhet të përmbajnë të gjitha elementet informuese përfshirë specifikat kohore dhe kategorinë e publikimit.

Mediat Sociale:

Publikimi i materialit në mediat sociale bëhet nga Departamenti për Komunikim dhe Bashkëpunim Ndërkombëtar sipas përgjegjësive.

Platformat e brendshme:

Publikimi në platformat e brendshme bëhet nga Departamenti i TI-së.

Në të gjitha rastet kur publikohet diçka e re në platformat e brendshme, një njoftim automatik duhet të shkoj tek të gjithë përdoruesit.

Tabela e njoftimeve:

Njoftimet për proceset e rekrutimit dhe njoftimet tjera administrative vendosen në tabelën e njoftimeve në hyrje të institucionit. Tabela e njoftimeve duhet të vendoset në një vend të dukshëm dhe lehtë të qasshëm për të interesuarit. Publikimi në tabelë bëhet nga Departamenti për Burime Njerëzore dhe Njësia për Logjistikë

Përgatitja e materialit:

Përmbajtja e materialit për publikim, për cilëndo platformë dhe pavarësisht përgjegjësive të publikimit, përgatitet nga Departamentet/ Njësitë përgjegjëse.

Monitorimi dhe Përmirësimi:

Pas publikimit të përmbajtjes, Udhëheqësi i Departamentit/ Njesisë përgjegjëse për materialin monitoron dokumentin e publikuar. Nëse është e nevojshme, mund të bëhen korrigjime në përmbajtjen e publikuar. Ndryshimet mund të bëhen vetëm me miratimin e menaxherit përkatës pas njoftimit dhe konfirmimit nga Auditorja e Përgjithshme apo personi i autorizuar.

Mirëmbajtja dhe mbështetja teknike e kanaleve dixhitale në përdorim bëhet nga Departamenti i TI-së.