VENDIM
Nr. 623, datë 26.10.2018

PËR MIRATIMIN E KARTËS SË TË DREJTAVE TË QYTETARIT PËR PËRFITIMIN E SHËRBIMEVE PUBLIKE

Në mbështetje të nenit 100 të Kushtetutës dhe të neneve 35 e 36, të ligjit nr. 13/2016, "Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë", me propozimin e zëvendëskryeministrit, Këshilli i Ministrave

VENDOSI:

1. Miratimin e dokumentit "Karta e të drejtave të qytetarit për përfitimin e shërbimeve publike", sipas tekstit që i bashkëlidhet këtij vendimi dhe është pjesë përbërëse e tij.
2. Të drejtat e parashikuara në këtë kartë janë të zbatueshme për ministritë e linjës, institucionet e tjera përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve publike, institucionet e pavarura dhe njësitë e vetëqeverisjes vendore, sipas parashikimeve në legjislacionin në fuqi për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel.
3. Ngarkohen ministritë e linjës dhe institucionet e tjera, përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve publike, për ndjekjen dhe zbatimin e këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

KRYEMINISTRI
Edi Rama

KARTA E TË DREJTAVE TË QYTETARIT PËR PËRFITIMIN E SHËRBIMEVE PUBLIKE

Të drejtat e qytetarëve dhe të biznesit në procesin e përfitimit të shërbimeve publike nga institucionet që janë të autorizuara nga legjislacioni për dhënien e tyre janë, si më poshtë vijon:

1. E drejta për informim

Ne, institucionet e administratës shtetërore, ju informojmë për llojet e shërbimeve publike që ofrohen nga administrata shtetërore, qëllimin e tyre, mundësinë e përfitimit të tyre, dokumentacionin që duhet të sigurohet, me qëllim marrjen e shërbimit, procedurat që duhen ndjekur, llojet e vendimmarrjes gjatë procesit të dhënies së shërbimit dhe mundësinë për ankim. Informacioni, në çdo rast, duhet që të jetë i përditësuar dhe i plotë. Në asnjë rast, ne nuk mundet t'ju kërkojmë dokumentacion shtesë jashtë atyre të kërkuara nga legjislacioni në fuqi për dhënien e shërbimit dhe atyre që janë publikuar nga organi ofrues i shërbimit publik.

Ne ju garantojmë mundësinë që të njiheni dhe të informoheni në çdo kohë për ecurinë dhe fazën në të cilën ndodhet kërkesa juaj, duke ju garantuar informacion të saktë e të plotë. Ju keni të drejtë të njiheni me tarifat e shërbimit dhe nuk duhet të përballeni me tarifa të fshehta apo tarifa të tjera shtesë gjatë procesit të shqyrtimit të kërkesës suaj.

2. E drejta për përdorimin e shërbimeve publike

Ju, qytetarë dhe biznese, duhet të keni mundësi të plotë në përfitimin e shërbimeve publike. Për të realizuar këtë të drejtë, ju nuk keni detyrimin që të pajiseni me një autorizim apo të bëni një deklaratë para institucioneve të administratës shtetërore. Për këtë qëllim, ne ju krijojmë mundësi reale e të shpejtë për përfitimin e shërbimeve publike nëpërmjet sporteleve fizike dhe sporteleve elektronike. Sportelet fizike, në çdo rast, duhet t'i sigurojnë akses, për aq sa është e mundur, të gjithë popullsisë, pavarësisht se ku banon ajo. Gjithashtu, duke aplikuar zgjidhjet TIK, ne duhet të përpiqemi për ofrimin e shërbimeve nëpërmjet

sporteleve elektronike dhe zgjidhjeve të tjera inovative.

3. E drejta e tërheqjes nga kërkesa

Ju keni të drejtë të tërhiqeni në çdo kohë nga kërkesa juaj për përfitimin e shërbimeve publike, me kusht që kërkesa juaj të mos jetë trajtuar me vendim përfundimtar nga ana e institucioneve të administratës publike. Këto institucione duhet t'u përgjigjen sa më shpejt kërkesave.

4. Mënjanimi i barrës mbi qytetarët dhe bizneset

Ne duhet të kujdesemi të mos kërkojmë nga ju që të paraqisni informacion dhe/ose dokumen-tacion që prodhohet apo ndodhet pranë institucioneve. Ne, nëpërmjet zgjidhjeve inovative apo formave të tjera të përshtatshme, duhet të kujdesemi që informacionin/dokumentacionin e nevojshëm ta sigurojmë vetë. Në ato raste kur informacioni/dokumentacioni i kërkuar është në bazën e të dhënave të organeve të administratës shtetërore, mbajtësi i bazës së të dhënave duhet të sigurojë mundësinë e përdorimit të drejtpërdrejtë për institucionet e administratës shtetërore. Në çdo rast, informacioni/dokumentacioni i integruar apo që sigurohet vetë nga ana e institucioneve të administratës shtetërore bëhet publik, por ka vetëm vlerë informuese për ju. Ky informacion bëhet publik që ju të keni dijeni për të dhënat tuaja personale që do të përpunohen, por, në asnjë rast, nuk do të jetë detyrim për ju që t'i paraqisni ato.

5. E drejta për trajtim të barabartë në ofrimin e shërbimeve publike

Ne ju mundësojmë trajtim të barabartë në ofrimin e shërbimeve publike. Procesi i dhënies së shërbimit nuk mund të përmbajë kritere diskriminuese lidhur me gjininë, racën, ngjyrën, etninë, gjuhën, identitetin gjinor, orientimin seksual, bindjet politike, fetare ose filozofike, gjendjen ekonomike, arsimore ose shoqërore, shtatzëninë, përkatësinë prindërore, përgjegjësinë prindërore, moshën, gjendjen familjare ose martesore, gjendjen civile, vendbanimin, gjendjen shëndetësore, predispozicionin gjenetik, aftësinë e kufizuar, përkatësinë në një grup të veçantë ose me çdo shkak tjetër. Ne ju garantojmë mundësi të barabarta për të përfituar nga shërbimet e ofruara.

Personat me aftësi të kufizuara kanë përparësi gjatë procesit të ofrimit të shërbimeve publike, duke mënjanuar pritjet në sportele, si dhe nëpërmjet ofrimit të asistencës nga ana e nëpunësve përgjegjës për ofrimin e shërbimit. Ofrimi i shërbimeve do të jetë në zbatim të standardeve të aksesueshmërisë fizike dhe në informacion. Mjetet, mënyrat dhe formatet e komunikimit të përdorura në ofrimin e shërbimeve publike do të përmbushin kërkesat e përshtatshmërisë në komunikim, në përputhje me legjislacionin në fuqi.

6. E drejta për ndihmë aktive gjatë procesit të ofrimit të shërbimeve

Ju keni të drejtë të asistoheni nga nëpunësit e institucionit përgjatë procesit të marrjes së shërbimit, duke filluar që nga momenti i formulimit të kërkesës dhe në të gjitha fazat që kalon procesi për dhënien e shërbimit. Nëpunësit përgjegjës për ofrimin e shërbimit duhet të japin informacion dhe të kryejnë veprime aktive në favorin tuaj, me qëllim, lehtësimin e procedurës administrative, si edhe realizimin dhe ofrimin në mënyrë përfundimtare të shërbimeve të kërkuara nga ju. Ofruesi i shërbimit duhet të jetë bashkëpunues edhe në rastet kur ai nuk është kompetent për ofrimin e shërbimit të kërkuar, duke ju orientuar e sqaruar për vendin dhe mënyrën se si mund ta merrni shërbimin e kërkuar.

7. E drejta për zgjidhje efektive

Ju keni të drejtë të merrni një shërbim përfundimtar për kërkesën e paraqitur. Ne ju garantojmë zgjidhje efektive për shërbimet e kërkuara, duke ju ofruar zgjidhje të shpejtë e të sigurt në favorin tuaj, në përputhje me legjislacionin në fuqi. Ne nuk ju ngarkojmë me kërkesa, kritere apo dokumentacione shtesë, të cilat nuk janë të nevojshme në ofrimin e shërbimit të kërkuar. Në çdo rast, ne duhet t'ju garantojmë një vendim përfundimtar për çdo kërkesë për përftimin e shërbimeve publike të paraqitur.

8. E drejta për të proceduar kërkesën tuaj sipas radhës së aplikimit

Ne ju garantojmë që kërkesa/aplikimi juaj do të trajtohet nga ana jonë sipas radhës së paraqitjes së saj dhe, kurdoherë, brenda afatit të parashikuar.

9. E drejta për marrjen e shërbimit brenda afateve të arsyeshme

Ne ju ofrojmë shërbimin e kërkuar brenda afateve të përcaktuara në aktet ligjore apo nënligjore në fuqi dhe, kur nuk ka afate të tilla, brenda një afati të arsyeshëm, sipas natyrës së kërkesës, në përputhje me

përcaktimet në Kodin e Procedurave Administrative dhe/ose në legjislacionin sektorial. Në çdo rast, ne duhet të përpiqemi që kërkesat tuaja t'i trajtojmë edhe përpara përfundimit të afatit të përcaktuar për secilin shërbim publik.

Ne duhet të mënjanojmë kryerjen e hapave të panevojshëm në ofrimin e shërbimeve, të cilat zgjasin në mënyrë të paarsyeshme ofrimin e shërbimit të kërkuar. Ne duhet t'ju asistojmë në momentin e paraqitjes së kërkesës dhe të dokumentacionit, me qëllim reduktimin dhe/ose mënjanimin e kërkesave me të meta, të cilat sjellin tejzgjatje të paarsyeshme në procesit e ofrimit të shërbimeve publike.

Ne ju garantojmë respektimin e një afati të arsyeshëm edhe gjatë pritjes apo kryerjes së veprimeve administrative pranë sporteleve të ofrimit të shërbimeve.

10. E drejta për marrjen e një shërbimi në mënyrë transparente

Ne duhet t'ju informojmë për mënyrën e trajtimit të kërkesave tuaja, me qëllim mënjanimin e pengesave ligjore apo ndikimeve të papër-shtatshme.

Ne duhet t'ju garantojmë një strukturë përgjegjëse për trajtimin e rasteve të korrupsionit, abuzimit, si dhe të hartojmë një procedurë të brendshme, që do të shërbejë për trajnimin dhe raportimin e këtyre rasteve.

Çdo informacion në lidhje me përfitimin e shërbimit ne do ta publikojmë në vende të dukshme, në sportelet ku aplikohet për marrjen e shërbimit, si dhe në faqen e internetit të çdo institucioni.

Ju keni të drejtë të pajiseni me numrat përkatës, që identifikojnë aplikimet tuaja, me qëllim gjurmueshmërinë e kërkesës suaj.

11. Alternativat në paraqitjen e kërkesës dhe në ofrimin e shërbimit

Ne ju mundësojmë mënyra alternativa për paraqitjen e kërkesave për shërbim, nëpërmjet kanaleve të ndryshme të aplikimit, si p.sh., drejtpërdrejt në sportelet e shërbimit, të postës, në shërbime elektronike, si dhe në çdo mënyrë tjetër, që nuk ndalohet shprehimisht në aktet ligjore apo nënligjore në fuqi dhe që është e përshtatshme dhe përmbush qëllimin. Ne do të përpiqemi të sigurojmë, për aq sa është e mundur, realizimin e shërbimeve publike kurdo e kudo.

Ju keni të drejtë që të kërkoni që komunikimi me ne, gjatë ofrimit të shërbimit, të realizohet nëpërmjet të njëjtit kanal komunikimi që ju keni përzgjedhur.

12. E drejta për të mos u penalizuar për gabimet/pasaktësitë e institucioneve të admi-nistratës shtetërore

Ne ju garantojmë që çdo gabim apo pasaktësi në shërbimin publik që ju është ofruar dhe që rrjedh si rezultat i veprimeve apo mosveprimeve të nëpunësve/punonjësve tanë nuk do të rëndojë mbi ju. Ne marrim përsipër që pa kosto shtesë dhe brenda një afati të arsyeshëm të korrigjojmë dhe/apo plotësojmë gabimet e pasaktësitë, me qëllim ofrimin e një shërbimi publik sa më të plotë.

13. E drejta për ankim

Ju keni të drejtë të ankoheni kundër çdo veprimi administrativ, me të cilin shërbimi i kërkuar nga ana juaj është refuzuar, është ofruar jashtë afatit apo është dhënë i mangët ose paplotë. Ne ju mundësojmë mjetet e nevojshme për realizimin e ankimit tuaj. Njësia përgjegjëse për marrjen dhe shqyrtimin e ankimit, afati i paraqitjes së tij, periudha e shqyrtimit dhe e drejta për t'ju drejtuar gjykatës duhet t'ju bëhet e njohur që në momentin e paraqitjes së aplikimit për dhënien e shërbimit. Në çdo rast, ne duhet t'ju kthejmë një përgjigje të arsyetuar për trajtimin e kërkesës së ankuesit. Trajtimi i ankesave kundër shërbimeve të ofruara duhet të bëhet brenda një afati të arsyeshëm, sipas pikës 8 të kësaj karte.

14. Infrastruktura në ofrimin e shërbimeve publike

Ju keni të drejtë që të keni në dispozicion ambiente të përshtatshme gjatë pritjes, paraqitjes së kërkesave apo marrjes së shërbimit të kërkuar. Ne duhet t'ju sigurojmë infrastrukturën e duhur në marrjen e shërbimit, duke siguruar prioritet në trajtimit subjekteve dhe të kërkesave të paraqitura më parë në kohë.

Ne duhet të sigurojmë një përshtatje të arsyeshme në ambientet tona edhe për qytetarët me aftësi ndryshe (vendosje e sinjalistikës, rampës, parkimit etj.), të cilët kërkojnë të përfitojnë nga ofrimi i shërbimeve publike. Po ashtu, ne, për aq sa është e mundur, do të caktojmë një nëpunës/punonjës, i cili

do të ketë njohuritë e duhura për të komunikuar me personat me aftësi ndryshe.

15. Përgjegjshmëria ndaj qytetarëve dhe biznesit

Ju gëzoni të drejtën e një shërbimi të përgjegjshëm nga ana jonë, për të përmbushur kërkesat dhe për realizimin e të drejtave tuaja. Në rastet kur ju dëmtoheni nga veprimet apo mosveprimet e kryera nga ana jonë, keni të drejtë të shpërbleheni për dëmin e pësuar, sipas legjislacionit në fuqi.

16. Mbrojtja e të dhënave personale, informacioneve apo sekreteve tregtare

Ne ju garantojmë se, nëse gjatë ofrimit të shërbimeve publike përpunojmë të dhënat tuaja, ato do të ruhen dhe nuk do të përhapen në mënyrë të paautorizuar dhe pa shkaqe ligjore. Me të dhëna kuptohen të dhënat personale, gjyqësore, sensitive, si dhe çdo e dhënë tjetër, që, në origjinë ose gjatë përpunimit, nuk mund t'ju publikohen. Po ashtu, ne duhet të ruajmë edhe informacionet apo sekretet tregtare të bizneseve, të cilat lidhen me ushtrimin e aktivitetit e tyre.

17. E drejta për këshillim paraprak

Ju keni të drejtë të kërkoni një mendim nga institucionet e administratës publike në lidhje me trajtimin e kërkesave dhe mënyrën e realizimit të së drejtës suaj. Në këto raste, institucionet e administratës shtetërore, që nuk janë kompetente për trajtimin e kërkesave të paraqitura, duhet t'ju këshillojnë për institucionin e administratës shtetërore kompetent, procedurën dhe afatet që duhen ndjekur, si dhe çdo të dhënë tjetër për marrjen e shërbimit të kërkuar.

Në rastet e këshillimit, ne do të shmangim terminologjinë e rënduar, duke ju orientuar qartë dhe thjesht në marrjen e shërbimit të kërkuar.

18. E drejta për shërbim cilësor

Ne detyrohemi të trajnojmë nëpunësit/ punonjësit tanë, të ngarkuar me ofrimin e shërbimeve publike, me qëllim ofrimin e një shërbimi cilësor dhe me korrektësi. Trajnimet duhet të përfshijnë, por pa u kufizuar në to, njohjen e të drejtave të parashikuara në këtë Kartë, rregullat e etikës dhe të sjelljes në shërbimin ndaj qytetarit, si dhe zhvillimin e koncepteve të tjera, në funksion të trajtimit të kërkesave tuaja. Paraqitja dhe mënyra e shërbimit është edhe një nga matësit e cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike.

19. Pjesëmarrja në përmirësimin e shërbimeve publike

Juve ju garantohet e drejta për të marrë pjesë në ndryshimin apo përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike nëpërmjet mendimeve, vlerësimeve dhe/ose sugjerimeve të dërguara në drejtimin tonë. Në rastet kur ne vendosim të ndryshojmë mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike, duhet të marrim në konsideratë mendimet tuaja përgjatë procesit të ofrimit të shërbimeve.

20. Publikimi, informimi dhe edukimi

Ne marrin masa për publikimin në mënyrë të përshtatshme të kësaj Karte në ambientet tona, me qëllim njoftimin tuaj për të drejtat e njohura dhe të parashikuara në këtë akt. Ky publikim duhet të bëhet jo më vonë 30 ditë, nga hyrja në fuqi e vendimit të Këshillit të Ministrave, që miraton këtë kartë.

Të drejtat e njohura dhe të garantuara në këtë kartë duhet të transmetohen në mënyra të ndryshme te nëpunësit/punonjësit që ofrojnë shërbime publike, si dhe te ju, me qëllim edukimin dhe respektimin e këtyre të drejtave gjatë ofrimit të shërbimeve publike në praktikë.