



www.qbz.gov.al

FLETORJA ZYRTARE E REPUBLIKËS SË SHQIPËRISË



Viti: 2018 – Numri: 155

Botim i Qendrës së Botimeve Zyrtare

Tiranë – E premte, 2 nëntor 2018

PËRMBAJTJA

	Faqe	
Vendim i Këshillit të Ministrave nr. 621, datë 26.10.2018	Për disa ndryshime dhe shtesa në vendimin nr. 184, datë 29.3.2018, të Këshillit të Ministrave, “Për hapjen e procedurës së pranimit në kategorinë e ulët dhe të mesme drejtuese edhe për kandidatë të tjerë, jashtë shërbimit civil, për vitin 2018”, të ndryshuar.....	10267
Vendim i Këshillit të Ministrave nr. 623, datë 26.10.2018	Për miratimin e kartës së të drejtave të qytetarit për përfitimin e shërbimeve publike.....	10268
Vendim i Këshillit të Ministrave nr. 624, datë 26.10.2018	Për miratimin e manualit për standardizimin e ngritjes dhe të funksionimit të sportelit të shërbimit publik.....	10271
Vendim i Këshillit të Ministrave nr. 625, datë 26.10.2018	Për miratimin e manualit të etikës në ofrimin e shërbimeve publike në sportel.....	10282
Vendim i Këshillit të Ministrave nr. 626, datë 26.10.2018	Për kalimin në pronësi, nga Ministria e Mbrojtjes te Bashkia Tiranë, të disa sipërfaqeve nga trualli funksional, i pronës nr. 180, me emërtim “Policia Ushtarake (reparti ushtarak nr. 6620)” dhe i pronës nr. 1265, me emërtim “Objekte të dhëna për strehim”, me vendndodhje në Sauk, Tiranë, dhe për një ndryshim në vendimin nr. 515, datë 18.7.2003, të Këshillit të Ministrave, “Për miratimin e listës së inventarit të pronave të paluajtshme shtetërore, të cilat i kalojnë në përgjegjësi administrimi Ministrisë së Mbrojtjes”, të ndryshuar.....	10294
Vendim i Këshillit të Ministrave nr. 629, datë 26.10.2018	Për rishpërndarje fondesh, ndërmjet programeve buxhetore të buxhetit të vitit 2018, miratuar për Ministrinë e Financave dhe Ekonomisë.....	10297

Vendim i Këshillit të Ministrave
nr. 631, datë 26.10.2018

Për një shtesë në vendimin nr. 629, datë 15.7.2015, të
Këshillit të Ministrave, “Për miratimin e manualeve teknike
të çmimeve të punimeve të ndërtimit dhe analizave teknike
të tyre”

10297

Vendim i Këshillit të Ministrave
nr. 633, datë 26.10.2018

Për masat kundër ndotjes së ajrit nga shkarkimet e mjeteve
motorike dhe reduktimin e shkarkimeve në ajër të ndotësve
të gaztë dhe të lëndës së ngurtë pezull nga motorët me
ndezje pozitive dhe ata me ndezje me kompresion që djegin
gaz natyror apo të lëngshëm për përdorim në automjete.....

10298

**VENDIM****Nr. 621, datë 26.10.2018****PËR DISA NDRYSHIME DHE SHTESA
NË VENDIMIN NR. 184, DATË 29.3.2018,
TË KËSHILLIT TË MINISTRAVE, “PËR
HAPJEN E PROCEDURËS SË
PRANIMIT NË KATEGORINË E ULËT
DHE TË MESME DREJTUESE EDHE
PËR KANDIDATË TË TJERË, JASHTË
SHËRBIMIT CIVIL, PËR VITIN 2018”,
TË NDRYSHUAR**

Në mbështetje të nenit 100 të Kushtetutës dhe të pikës 4, të nenit 26, të ligjit nr. 152/2013, “Për nëpunësin civil”, të ndryshuar, me propozimin e Kryeministrit, Këshilli i Ministrave

VENDOSI:

Në vendimin nr. 184, datë 29.3.2018, të Këshillit të Ministrave, të ndryshuar, bëhen ndryshimet dhe shtesat, si më poshtë vijon:

1. Pika 3 ndryshohet, me këtë përmbajtje:

“3. Pozicionet, në të cilat mund të konkurrojnë edhe kandidatë nga jashtë shërbimit civil, për nivelin e mesëm drejtues (gjithsej 18), si dhe për nivelin e ulët drejtues (gjithsej 48), përcaktohen në lidhjen nr. 1, që i bashkëlidhet këtij vendimi dhe është pjesë përbërëse e tij”.

2. Në lidhjen nr. 1, të përmendur në pikën 3, bashkëlidhur vendimit, bëhen ndryshimet, si më poshtë vijon:

a) Në nënndarjen I, “Niveli i mesëm drejtues dhe të barasvlershëm”:

i. emërtesa “Koordinator në Njësinë e Transparencës dhe Antikorrupsionit, në Departamentin e Burimeve, Transparencës dhe Administrimit në Kryeministri”, në numrin rendor 3, zëvendësohet me emërtesën “Drejtor i Qendrës së Botimeve Zyrtare, kategoria II-b”;

ii. emërtesa “Drejtor i Drejtorisë së Konceptimit dhe Fizibilitetit të Projekteve të Infrastrukturës dhe Territorit, në Drejtorinë e Përgjithshme të Politikave dhe Zhvillimit të Infrastrukturës dhe Territorit, në Ministrinë e Infrastrukturës dhe Energjisë”, në numrin rendor 13, zëvendësohet me emërtesën “Sekretariati për Nismë dhe Transparencë në Industrinë Nxjerrëse”;

iii. emërtesa “Drejtor i Drejtorisë së Aeroporteve, në Autoritetin e Aviacionit Civil”, në numrin rendor 14, zëvendësohet me emërtesën “Drejtori i Institutit të Transportit”.

b) Në nënndarjen II, “Niveli i ulët drejtues dhe të barasvlershëm”, pas numrit rendor 39 bëhen shtesat, si më poshtë vijon:

“40. Përgjegjës i Sektorit të Veterinarisë dhe Mirëqenies së Kafshëve, në Drejtorinë e Derregullimit, Lejeve, Licencave dhe Monitorimit, në Drejtorinë e Përgjithshme Rregullatore dhe të Përputhshmërisë në Bujqësi, Ushqim dhe Zhvillim Rural, në Ministrinë e Bujqësisë dhe Zhvillimit Rural, kategoria III-a.

41. Përgjegjës i Sektorit të Analizës së Riskut, në Drejtorinë e Menaxhimit të Riskut, në Drejtorinë e Përgjithshme të Tatimeve, kategoria III-a/1.

42. Përgjegjës i Sektorit të Përmbushjes, në Drejtorinë e Menaxhimit të Riskut, në Drejtorinë e Përgjithshme të Tatimeve, kategoria III-a/1.

43. Përgjegjës i Sektorit të Programimit, Hartimit dhe Harmonizimit të Akteve Rregullatore, në Drejtorinë e Programimit, Standardizimit dhe Harmonizimit të Akteve Rregullatore, Drejtoria e Përgjithshme Rregullatore dhe e Përputhshmërisë në Fushën e Mbrojtjes, në Ministrinë e Mbrojtjes, kategoria III-a.

44. Përgjegjës i Sektorit të Auditimit të Ndërmarrjeve, në Drejtorinë e Auditimit, në Ministrinë e Mbrojtjes, kategoria III-a.

45. Përgjegjës i Sektorit të Ankesave Administrative dhe Gjyqësore, në Drejtorinë e Miradministrimit të Burimeve Njerëzore, në Drejtorinë e Përgjithshme Ekonomike dhe Shërbimeve Mbështetëse, në Ministrinë e Mbrojtjes, kategoria III-a.

46. Përgjegjës i Sektorit të Komunikimit Strategjik të Mbrojtjes, në Drejtorinë e Monitorimit dhe Jetësimit të Prioriteteve, në Drejtorinë e Përgjithshme të Politikës së Mbrojtjes, në Ministrinë e Mbrojtjes, kategoria III-a.

47. Përgjegjës i Sektorit të Lajmeve nga Kronika, Kultura dhe Sporti, në Agjencinë Telegrafike Shqiptare, kategoria III-a/1.



48. Përgjegjës i Sektorit të Marrëdhënieve Juridiksionale me Jashtë në Fushën Penale, në Drejtorinë për Marrëdhëniet Juridiksionale dhe Bashkëpunimin Ndërgjyqësor, në Drejtorinë e Përgjithshme Rregullatore dhe të Çështjeve të Drejtësisë, në Ministrinë e Drejtësisë, kategoria III-a.”.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

KRYEMINISTRI
Edi Rama

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 ministrinë 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 ministrinë 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 autorizuar 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 dokumentacion 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 përfutur 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 përshtatshëmërisë 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 përfutimin 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 papërshtatshme.

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 ndalohej 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 kërkonit 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 administratës 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 trajtimin 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 kërkonit 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 trajtojmë 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.

VENDIM**Nr. 624, datë 26.10.2018****PËR MIRATIMIN E MANUALIT PËR STANDARDIZIMIN E NGRITJES DHE TË FUNKSIONIMIT TË SPORTELET TË SHËRBIMIT PUBLIK**

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 manualit për standardizimin e ngritjes dhe të funksionimit të sportelit të shërbimit publik, që i bashkëlidhet këtij vendimi dhe është pjesë përbërëse e tij.

2. Ngarkohen të gjitha institucionet e administratës shtetërore, që administrojnë sportele shërbimi, për zbatimin e këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

KRYEMINISTRI**Edi Rama**



STANDARDIZIMI I NGRITJES DHE I
FUNKSIONIMIT TË SPORTEELIT TË
SHËRBIMIT PUBLIK
(MANUAL)

HYRJE

Ligji nr. 13/2016, datë 18.2.2016, “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë” është pjesë e akteve ligjore të miratuara në fushën e ofrimit të shërbimeve publike, të cilat kanë për qëllim të krijojnë një sistem të njësuar të ofrimit të shërbimeve publike nga institucionet shtetërore, si në nivel qendror ashtu edhe në nivel lokal, duke respektuar parimet e organizimit dhe të funksionimit të administratës shtetërore, hartimin e modeleve dhe përcaktimin e detyrimeve ligjore në fushën e shërbimeve publike.

Qëllimi i ligjit është përcaktimi i rregullave të ofrimit të shërbimeve publike nga institucionet e administratës shtetërore përmes heqjes së pengesave administrative dhe ofrimit të tyre në mënyrë të shpejtë, efikase, transparente dhe cilësore, sipas parimit të ndarjes së zyrave pritëse nga ato përgjegjëse të shërbimit dhe zhvillimit të standardeve të ofrimit të shërbimeve publike, bazuar në parimet e kujdesit ndaj qytetarit.

Agjencia e Ofritit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) ushtron funksionet dhe veprimtarinë e saj administrative në bazë të ligjit nr. 13/2016, datë 18.2.2016, “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë” dhe si institucioni përgjegjës për hartimin e modeleve, i përcaktuar me vendim të Këshillit të Ministrave nr. 343, datë 4.5.2016, “Për përcaktimin e autoritetit përgjegjës për hartimin e modeleve”, ka si funksion të ndërmarrë, kryesisht ose mbi bazën e kërkesave të institucioneve, nisma për hartimin ose ndryshimin e standardeve të ofrimit të shërbimit.

Në kuadër të procesit të standardizimit të shërbimeve dhe unifikimit të mënyrës së ofrimit të tyre, ligji 13/2016, “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë” në kreun VI të tij, parashikon se standardizimi i mënyrës së ofrimit të shërbimeve publike në sportel bëhet sipas modeleve kombëtare, si dhe modeleve evropiane dhe ndërkombëtare, të cilat hartohen dhe përshtaten si modele shqiptare nga autoriteti përgjegjës për

modele, i cili do të përcaktohet me vendim të Këshillit të Ministrave¹.

Për këtë qëllim, ky manual synon të përcaktojë standardet për ngritjen dhe funksionimin e sportelit të shërbimit, pavarësisht formës së organizimit të tij (sportel shërbimi, sportel i dedikuar apo pikë e shërbimit me një ndalesë etj.), të cilat duhet të merren parasysh nga të gjitha institucionet e administratës shtetërore që ofrojnë shërbime publike për aq sa është e mundur, bazuar në natyrën e shërbimeve që ofrohen dhe kapacitetet respektive (standartet e vendosura nga ky manual kanë vlerë rekomanduese për shërbimet që ofrohen nga institucionet e pavarura dhe njësitë e qeverisjes vendore²).

Manuali, në tërësinë e tij, përcakton standarde bazuar në parimin e ndarjes së zyrave pritëse (sporteleve të shërbimit) nga zyrat përgjegjëse të ofrimit të shërbimit, pavarësisht nëse këto struktura administrohen nga i njëjti institucion apo institucione të ndryshme.

Manuali synon t'u vijë në ndihmë institucioneve të administratës shtetërore gjatë ofrimit të shërbimeve publike në sportel.

KUADRI LIGJOR

Ky manual është hartuar duke u bazuar në legjislacionin në fuqi që rregullon mënyrën e ofrimit e shërbimeve në sportel dhe standardet e miratuara për ndërtimet, si vijon:

- Ligji nr. 13/2016, datë 18.2.2018, “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”;

- Ligji nr. 8402, datë 10.9.1998, “Për kontrollin dhe disiplinimin e punimeve të ndërtimit”, i ndryshuar;

- Ligji nr. 93/2014, datë 24.7.2014, “Për përfshirjen dhe aksesueshmërinë e personave me aftësi të kufizuara”;

- VKM-ja nr. 343, datë 4.5.2016, “Për përcaktimin e autoritetit përgjegjës për hartimin e modeleve”;

- VKM-ja nr. 68, datë 15.2.2001, “Për miratimin e standardeve dhe të kushteve teknike të

¹ Neni 36, pika 1, e ligjit nr. 13/2016, “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në RSH.

² Këto modele mund të bëhen detyruese për këtë kategori institucionesh, në bazë të marrëveshjeve që lidhen sipas përcaktimeve të ligjit nr. 13/2016, “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”.



projektimit dhe të zbatimit të punimeve të ndërtimit”, e ndryshuar;

VKM-ja nr. 1503, datë 19.11.2008, “Për miratimin e rregullores për shfrytëzimin e hapësirave nga ana e personave me aftësi të kufizuara”.

Në rast të konfliktit të normave ligjore/nënligjore me këtë manual, zbatohet hierarkia e normave.

QËLLIMI

Qëllimi i këtij manuali është të përcaktojë standarde për ngritjen dhe funksionimin e sportelit të shërbimit për institucionet e administratës shtetërore që ofrojnë shërbime publike në sportel, në mënyrë që përfituesit të shërbimit t’i sigurohet aksesit në shërbime publike, një përvojë e njëtrajtshme dhe e parashikueshme në marrjen e shërbimeve, si dhe cilësi e lartë në përfitimin e tyre, pavarësisht institucionit përgjegjës për ofrimin shërbimit apo të formës së organizimit të sportelit të shërbimit.

OBJEKTI I MANUALIT

Manuali trajton aspekte teknike të ngritjes dhe të funksionimit të sportelit të shërbimit, konkretisht aksesueshmërinë e sporteleve në raport me përfituesit e shërbimit, përcaktimin e standardeve të infrastrukturës fizike, sistemet TIK, si dhe aspektet funksionale lidhur me ndërveprimin mes sportelit të shërbimit dhe përfituesit të shërbimit, këtij të fundit dhe zyrës përgjegjëse të shërbimit, mënyrën e raportimit dhe matjes së performancës dhe rritjen e kapaciteteve të burimeve njerëzore.

PËRKUFIZIME

Në këtë manual, termat e mëposhtëm kanë këto kuptime:

“ADISA” është Agjencia e Ofritit të Shërbimeve Publike të Integruara.

“Autoritet përgjegjës” është një institucion ekzistues apo një institucion varësie, që krijohet me vendim të Këshillit të Ministrave, sipas legjislacionit përkatës, të cilit i ngarkohen një ose disa nga detyrat, funksionet dhe kompetencat e përcaktuara në këtë ligj.

“Institucion i administratës shtetërore”, “institucion i pavarur” dhe “njësi e qeverisjes vendore” janë ato institucione, sipas kuptimit që u jepet nga legjislacioni përkatës.

“Përfituesi i shërbimit” është çdo person fizik dhe juridik, shqiptar apo i huaj, i cili, në bazë të kërkesës së tij, përfiton shërbimin publik.

“Sporteli i shërbimit” është sporteli fizik dhe elektronike (hapësirë e dedikuar shërbimi), ku personat depozitojnë kërkesën e tyre për të marrë një shërbim publik të caktuar dhe përmes të cilit realizohet ofrimi i shërbimit si funksion i ndarë nga zyrat përgjegjëse të shërbimit.

“Shërbim publik” është produkti që u ofrohet nga institucionet e administratës shtetërore, të pavarura dhe të qeverisjes vendore, brenda juridiksionit të tyre, personave fizikë dhe juridikë, në bazë të kërkesës së tyre dhe që rezulton në një përgjigje të formave të ndryshme, si certifikatë, licencë, leje, vërtetim etj., nga institucioni përgjegjës, i parashikuar në ligj.

“Vlerësim i cilësisë” është procesi i vlerësimit të cilësisë së ofritit të shërbimit publik, sipas parashikimeve të këtij ligji.

“Zyra përgjegjëse e shërbimit” është struktura pranë ofruesit të shërbimit, e cila është e ngarkuar për të shqyrtuar kërkesat për shërbim që vijnë nga sportelet e shërbimit dhe nga pikat e shërbimit me një ndalesë.

“Dhomë serveri” është vendi fizik ku ruhen dhe qëndrojnë kryesisht serverët dhe pajisje të tjera ndihmëse që nevojiten për shërbimet e komunikimit, sinjalizimit dhe pajisje të tjera elektronike.

“Open Space” është hapësira e dedikuar për ofrimin e shërbimit pa barriera fizike dhe vizuale.

“PAK” janë personat me aftësi të kufizuara.

“TIK” i referohet Teknologjisë së Informacionit dhe të Komunikimit.

KAPITULLI I

NGRITJA E SPORTELIT TË SHËRBIMIT

1.1 Standardet e infrastrukturës fizike

Të përgjithshme

Ngritja e sportelit të shërbimit shoqërohet me standarde të mirëpërcaktuara sa i takon vendndodhjes së sportelit, paraqitjes së jashtme të tij, si dhe organizimit të sportelit brenda. Standardet e paraqitjes së infrastrukturës fizike dhe organizimit të sportelit synojnë garantimin e aksesit fizik në shërbime për qytetarët, identifikimin e institucionit që ofron shërbime, identifikimin e shërbimeve që ofrohen në sportel e orientimin me lehtësi të qytetarit në procesin e marrjes së shërbimeve publike.

Hapësira e shërbimit është një zonë pa kufizime e barriera ku përfituesi i shërbimit lëviz lirisht, i

orientuar nga fillimi e deri në përfundimin e aplikimit. Organizimi i hapësirës së ofrimit të shërbimeve përbëhet nga zinxhiri i elementeve, si vendndodhja e kësaj hapësire (godina apo ndërtesa), hapësira e pritjes, hapësira e marrjes së shërbimeve dhe elementet identifikuese, jo vetëm të institucionit por edhe të shërbimeve që ky institucion ofron.

Vendndodhja

Optimizimi i aksesit të shërbimeve publike për qytetarët fillon me përzgjedhjen e vendndodhjes për krijimin dhe ngritjen e ambienteve të ofrimit të shërbimit, në mënyrë që të jenë sa më afër nevojave të përfituesit të shërbimeve. Vendndodhja optimale për ngritjen e sportelit apo grupit të sporteleve duhet të përmbushë kriteret e mëposhtëm:

- i. afërsia me qendrën e qytetit/të fshatit;
- ii. akses në transport publik;
- iii. pozicionim në rrugë kryesore ose në afërsi të saj;
- iv. të aksesueshme për PAK-në.

Hapësira e jashtme

Hapësira e jashtme e sportelit/sportelevë duhet të përfshijë elementet e mëposhtme:

- i. Sinjalistikën orientuese:

Në hapësirën e jashtme duhet të vendoset sinjalistikë për të orientuar fluksin e lëvizjes së qytetarëve drejt ambienteve të brendshme. Elementet sinjalizuese duhet të jenë lehtësisht të lexueshme dhe të identifikueshme nga qytetari dhe duhet të përbëhen nga elementet e mëposhtme:

- a) Emërtimi i institucionit;
- b) Tabela e Republikës së Shqipërisë;
- c) Sinjalistikë të pikave të aksesit në godinë (hyrjet);
- d) Brandim i përgjithshëm identifikues për institucionin;

ii. Sinjalistikë informuese:

Kjo tipologji e sinjalistikës u referohet vetëm të dhënave mbi shërbimet të cilat do të ofrohen në sportelin e shërbimit dhe përbëhet nga elementet e mëposhtme:

- a) Lista e shërbimeve;
- b) Tabela informuese;
- iii. Kushtet e aksesit për PAK-në:

Me qëllim krijimin e kushteve lehtësuese për personat me aftësi të kufizuara, institucioni duhet të marrë masat e nevojshme për instalimin e RAMP-it dhe sinjalistikës së nevojshme për aksesueshmërinë e PAK-së.



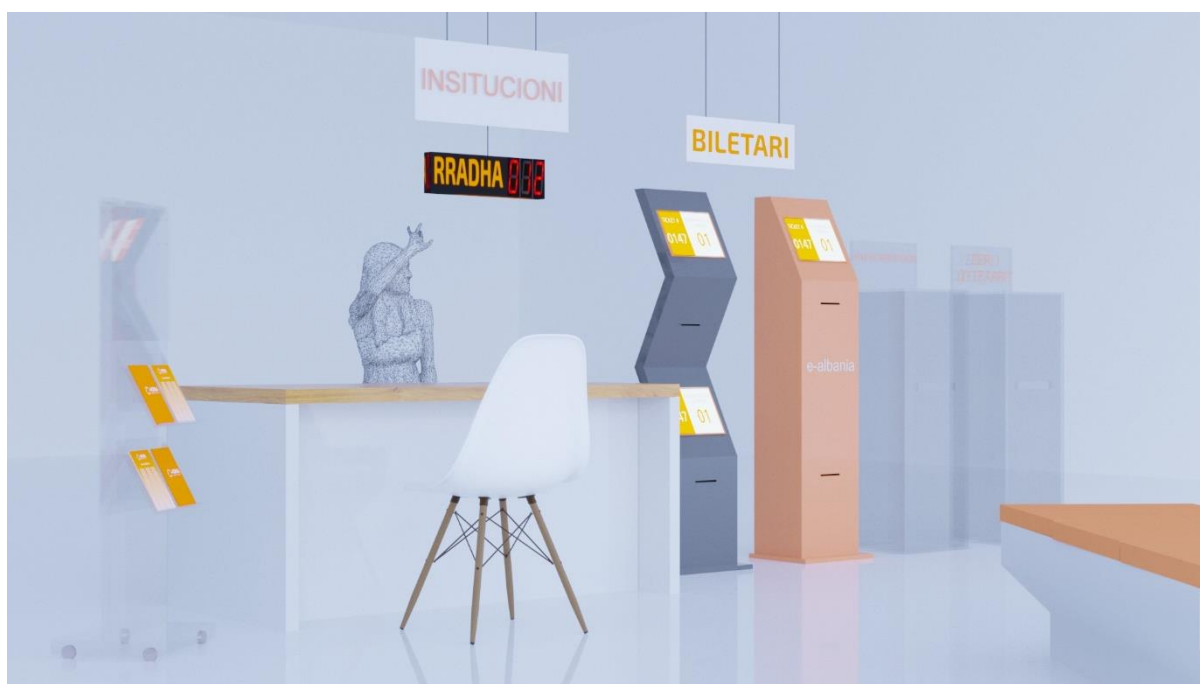
Figurë 1. Sinjalistika e jashtme

1.2 Organizimi i brendshëm

Organizimi i hapësirës së brendshme duhet të garantojë aksesueshmeri të mirë ndaj të gjitha kategorive të përfituesve, duke përfshirë këtu dhe personat me aftësi të kufizuara. Ambienti i marrjes së shërbimit duhet të organizohet në formën *open space*, të mos ketë barriera fizike dhe vizuale. Ambienti duhet të ketë një skemë të qartë të fluksit të lëvizjes së qytetarit gjatë gjithë procesit të aplikimit, nga momenti i hyrjes, informimit, marrjes së shërbimit dhe daljes nga godina.

Organizimi i brendshëm duhet të përmbajë elementet, si më poshtë:

- i. hapësirën e informacionit;
- ii. biletarinë;
- iii. hapësirën e vetëshërbimit (aty ku është e mundur);
- iv. hapësirën e marrjes së opinionit të qytetarit dhe depozitimin e ankesave;
- v. hapësirën e ofrimit të shërbimit; dhe
- vi. hapësirën e pritjes.



Figurë 2. Sporteli i shërbimit

Në rastin e ofrimit të shërbimit përmes sportelit të vetëm hapësirat e mësipërme duhet të përshtaten sipas kushteve hapësinore të sportelit.

Në rastin e ofrimit të shërbimit përmes sporteleve të shumëfishta, hapësirat e mësipërme organizohen në hapësira të dedikuara për këtë qëllim, lehtësisht të identifikueshme dhe të veçuara nga njëra-tjetra.

Në organizimin e brendshëm duhen parashikuar, aty ku është e mundur, ambiente në mbështetëse, si më poshtë:

- i. ambient ngrënie/shplodhës;
- ii. ambient teknik;
- iii. ambient magazinimi/ambient arkivi; dhe
- iv. ambientet e pritjes, të përshtatura për të gjitha grup-moshat.

Sinjalistika orientuese

Në hapësirën e brendshme duhet të vendoset sinjalistikë identifikuese lidhur me elementet përbërëse të sportelit të shërbimit. Kjo sinjalistikë duhet të jetë e mirëstrukturuar për nga mënyra e vendosjes dhe përmbajtja, për të kryer funksionin e orientimit të qytetarit.

Sinjalistika përbëhet nga elementet e mëposhtme: tabelë orientuese mbi lëvizjen e qytetarëve në ambientin e brendshëm, si dhe sinjalistika e nevojshme për identifikimin e hapësirës së marrjes së opinionit të qytetarit dhe depozitimin e ankesave:

- i. tabela orientuese drejt sportelit të shërbimit;
- ii. tabela orientuese drejt zonës së pritjes;
- iii. tabela e shërbimit;
- iv. tabela orientuese të lëvizjes drejt daljes/daljeve.



Sinjalistika informuese

Në hapësirën e brendshme duhet të vendosen elementet e nevojshme, lidhur me informimin e qytetarit për shërbimet që ofrohen në sportel si më poshtë:

- i. lista e shërbimeve;
- ii. materiale informative dhe promocionale.

Kushte të aksesit për PAK-në

Me qëllim krijimin e kushteve lehtësuese për personat me aftësi të kufizuara, institucioni duhet të marrë masat për kushtet lehtësuese për PAK-në në lëvizje, shikim, dëgjim, duke siguruar aksesin me të gjitha elementet e përshtatshmërisë, si: hapësira e duhur, rampa me standarde (nëse është e nevojshme në ambientet e brendshme), shirita udhëzues për të verbrit, tualete të përshtatur (në qendrat me shumë sportele), përshtatjes së informacionit mbi shërbimet, si dhe përshtatjes së strukturës fizike të sportelit të shërbimit, sipas përcaktimeve të vendimit nr. 1503, datë 19.11.2008 të Këshillit të Ministrave, “Për miratimin e rregullores për shfrytëzimin e hapësirave nga personat me aftësi të kufizuara”.

Dimensionet e hapësirës së shërbimit

Dimensionet e nevojshme për ofrimin e shërbimit në sportel në formë të përshtatshme rekomandohet të jenë:

- i. sporteli i shërbimit: 10 m²;
- ii. hapësira e pritjes: 10 m²; dhe
- iii. hapësira për qarkullim: 5 m².

Materialet e punës

Materialet e nevojshme për funksionimin e sportelit të shërbimit janë:

- i. tavolinë;
- ii. raft;
- iii. sirtarier; dhe
- iv. materiale kancelarie.

Pajisjet TIK

Pajisjet TIK të nevojshme për funksionimin e sportelit të shërbimit janë:

- i. kompjuter;
- ii. printer;
- iii. skaner; dhe
- iv. telefon.

Rekomandohet vendosja në dispozicion e pajisjeve të mësipërme TIK sipas nevojave të punës. Në rastet kur nuk është e arsyeshme vendosja e një printeri dhe skanerit specifik për çdo sportel, punonjësit duhet të aksesojnë një printer/skaner të përbashkët të vendosur në një distancë të afërt.

Në rastin kur sporteli i shërbimit përdor sistemin elektronik të menaxhimit të radhës, duhet të sigurojë vendosjen dhe instalimin e pajisjeve të tjera, si:

- i. *Call-Pad*;
- ii. tabelë LED elektronike për menaxhimin e radhës;
- iii. kioska e biletarisë.

Parametrat teknikë për funksionimin e sportelit të shërbimit

Vendosja dhe zbatimi i kriterëve teknike mundëson krijimin e kushteve optimale të ofrimit të shërbimeve në sportel, si dhe garanton shfrytëzimin e ambienteve sipas parametrave të kërkuar.

Tërësia e kriterëve teknike të nevojshme përfshin:

- i. furnizimi me energji të vazhdueshme elektrike;
- ii. sistemi i ndriçimit i përshtatur sipas tipologjisë së ambienteve;
- iii. sistemi i mbrojtjes nga zjarri;
- iv. sistemi i furnizimit me ujë; dhe
- v. sistemi i aspirimit dhe i kondicionimit.

Parametrat TIK

Sistemet TIK kanë si qëllim përmirësimin dhe automatizimin e proceseve të punës, duke ofruar efektivitet në menaxhimin dhe përpunimin e të dhënave, si dhe zgjidhje teknike për optimizimin e infrastrukturës.

Me qëllim ofrimin e shërbimit në mënyrë të vazhdueshme dhe pa ndërprerje, janë të nevojshme elementet, si në vijim:

- i. rrjeti LAN;
- ii. dhoma e serverit;
- iii. sistemi i telefonisë;
- iv. sistemi i menaxhimit të radhës;
- v. sistemi i monitorimit CCTV;
- vi. sistemi i *Access Control*.

KAPITULLI II MËNYRA E FUNKSIONIMIT TË SPORTELET TË SHËRBIMIT

2.1 Funksionimi i sportelit të shërbimit

Sipas ligjit nr. 13/2016, “Për ofrimin e shërbimeve publike në sportel në RSH”, rolet e sportelit të shërbimit dhe të zyrës përgjegjëse për ofrimin e shërbimit janë të ndara funksionalisht e njëherazi janë plotësuese të njëra-tjetrës.



Sporteli i shërbimit është përgjegjës, për:

i. informimin e përfituesit të shërbimit mbi shërbimin/shërbimet publike që ofron sporteli dhe mbi statusin e kërkesës për shërbim;

ii. administrimin dhe depozitimin e kërkesës për shërbim pranë zyrës përgjegjëse për ofrimin e shërbimit;

iii. livrimin e shërbimit/produktit si rezultat i kërkesës për shërbim (aty ku është rasti);

iv. administrimin dhe depozitimin pranë zyrës përgjegjëse për ofrimin e shërbimit të ankesës ndaj shërbimit.

Ndërsa, zyra përgjegjëse për ofrimin e shërbimit është përgjegjëse për shqyrtimin e kërkesës për shërbim, përgatitjen dhe livrimin e produktit përfundimtar/dokumentit zyrtar që përfitohet nga qytetari në bazë të kërkesës së tij/saj e që merr formë të ndryshme, si: certifikatë, licencë, leje, vërtetim etj. Rolet respektive të sportelit të shërbimit dhe të zyrës përgjegjëse për ofrimin e shërbimit janë qartazi plotësuese të njëra-tjetrës në zinxhirin e ofrimit të shërbimit më në fokus qytetarin.

Në varësi të rrethanave, forma e organizimit e sportelit të shërbimit mund të jetë dylojëshe: sportel i vetëm shërbimi ose sportele të shumëfishta shërbimi. Në rastin e parë, të gjitha funksionet kryhen nga sporteli i vetëm i shërbimit e në të dytin rekomandohet kryerja e funksioneve përmes sporteleve të dedikuara për këtë qëllim.

Pavarësisht formës së organizimit të sporteleve, funksionimi i tyre do të bazohet në parimin e ndarjes së kompetencave ndërmjet zyrave pritëse nga ato përgjegjëse për shërbimin, si dhe parimet e përcaktuara nga ligji nr. 13/2016, “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, si vijon:

Parimet e përgjithshme dhe të drejtat e përfituesve të shërbimeve publike gjatë këtij procesi

Ofrimi dhe siguri i shërbimeve publike nga institucionet shtetërore, kryhet në bazë të parimeve të ligjshmërisë, mosdiskriminimit, objektivitetit, transparencës dhe proporcionalitetit sipas kuptimit të dhënë në Kodin e Procedurave Administrative.

Gjithashtu, shërbimet publike nga sportelet duhet të ofrohen edhe në përputhje me të drejtat e përfituesve të shërbimit, siç është përcaktuar në kartën e qytetarit të miratuar për këtë qëllim.

Sistemi i Menaxhimit të Radhës

Sistemi i Menaxhimit të Radhës konsiston në menaxhimin e fluksit të përfituesve të shërbimit të

paraqitur pranë sportelit të shërbimit, me qëllim depozitimin e kërkesës për shërbim, përmes pajisjes së këtyre të fundit me biletë pritjeje në radhë për marrjen e shërbimit apo në formë të tjera të përshtatshme për këtë qëllim.

Shpërndarja e biletave të radhës mund të realizohet përmes një pajisjeje manuale të thjeshtë biletarie (ruloni biletë) apo përmes një pajisjeje digjitale të integruar.

Sistemi i thjeshtë i menaxhimit të radhës

Aty ku përzgjidhet përdorimi i pajisjes së thjeshtë të biletarisë (ruloni të biletës), bileta e gjeneruar përmban minimalisht numrin e radhës në rend rritës. Përdorimi i kësaj pajisjeje rekomandohet në rast të ofrimit të shërbimit nga një sportel i vetëm, kjo dhe me qëllim të reduktimit të kostove të instalimit të një sistemi digjital. Në këtë rast, përfituesit e shërbimit pajisen me biletë si për marrjen e informacionit pranë sportelit, ashtu dhe për depozitimin e kërkesës për shërbim.

Në rastin e sporteleve të shumëfishta të shërbimit e aty ku përzgjidhet përdorimi i pajisjes së thjeshtë manuale të biletarisë, rekomandohet pajisja me biletë e përfituesve të shërbimit vetëm për depozitim të kërkesës për shërbim dhe depozitim të ankesës. Informacioni në këtë rast duhet ofruar në sportel të dedikuar, pa pasur nevojë për pajisje me biletë.

Sistemi digjital i menaxhimit të radhës

Aty ku përzgjidhet përdorimi i një pajisjeje digjitale të integruar për menaxhimin e radhës, sistemi konsiston, në: kioskën digjitale me ekran me prekje, pultin e thirrjes së radhës në sportel (*Call Pad*), tabelën e radhës në sportel (*Counter Display*) dhe ekranin LCD. Përdorimi i këtij sistemi rekomandohet në rastin e ofrimit të shërbimeve përmes sporteleve të shumëfishta e të shërbimeve të më shumë se një institucioni të administratës shtetërore.

Kioska e biletarisë

Kioska e biletarisë shfaq logot dhe emrat e institucioneve, shërbimet e të cilave ofrohen në sportel dhe numrin e shërbimeve të ofruara prej tyre, si dhe logon e biletës për ankesa.

Gjatë përdorimit të kioskës, qytetari mund:

i. të përzgjedhë institucionin, shërbimin e të cilit synon të përfitojë apo të përzgjedhë biletën për ankesa;

ii. të përzgjedhë shërbimin e kërkuar nga lista e shërbimeve e shfaqur në ekran;



iii. të pajiset me biletën e printuar nga kioska, e cila duhet të përmbajë emrin e shërbimit, numrin e biletës, numrin e sportelit, numrin e personave në radhë dhe orën e lëshimit të biletës;

iv. të presë në hapësirën e pritjes;

v. të paraqitet pranë sportelit përkatës, pasi të jetë shfaqur në ekranin LCD dhe tabelën e radhës pranë sportelit numri i biletës respektive.

Në çdo rast, rekomandohet orientimi i qytetarit, si për përdorimin e kioskës së biletarisë, ashtu dhe për orientimin drejt sportelit të shërbimit, sidomos të grupeve vulnerabël.

2.2 Informacioni

Sporteli i shërbimit ofron informacion për përfituesit e shërbimit sipas kërkesës së këtyre të fundit. Informacioni mund të jepet lidhur me shërbimet e ofruara nga sporteli apo ato të ofruara përmes *e-Albania*, procedurën e aplikimit për përfitimin e një shërbimi publik, statusin e aplikimit, mënyrën e organizimit dhe të funksionimit të sportelit apo tjetër informacion lidhur me institucione të tjera publike, shërbimet e të cilave nuk ofrohen në sportel.

Në rastin e sportelit të vetëm të shërbimit, informacioni ofrohet nga ky i fundit. Në rast të sporteleve të shumëfishta të shërbimit, informacioni ofrohet nga sporteli i dedikuar për këtë qëllim, i veçuar nga sportelet e tjera dhe lehtësisht i identifikueshëm e i aksesueshëm. Roli i këtij të fundit është, ndër të tjera, të shërbejë si “filter” për sportelet e tjera dedikuar ofrimit të shërbimit, duke mundësuar informim cilësor mbi shërbimet e mënyrën e përfitimit të tyre.

Informacioni mbi shërbimet ofrohet i standardizuar bazuar në kartelat informative, të cilat mund t’u vihen në dispozicion përfituesve të shërbimit të printuara në sportel, përmes Qendrës Telefonike të Shërbimeve 11-800 dhe portalit qeveritar *e-Albania*.

Çdo shërbim publik i ofruar në sportelin e shërbimit duhet të jetë i mbuluar me kartelën informative përkatëse. Sporteli siguron disponueshmërinë e kartelave informative në sistemin e vet IT (aty ku ekziston një i tillë) dhe i printon ato sipas kërkesës apo merr masa për sigurimin e tyre në tjetër formë të përshtatshme. Kartelat informative japin informacion, për sa në vijim: kodin e shërbimit, emërtimin e shërbimit, përshkrimin e shërbimit, qëllimin për marrjen e shërbimit, përfituesit e shërbimit, dokumentet e

kërkuara për përfitimin e shërbimit, emërtimin e dokumentit përfundimtar zyrtar të përfituar si rezultat i aplikimit për shërbim, afatet për livrimin e shërbimit, tarifat e shërbimit, mënyrën e pagesës, vlefshmërinë e dokumentit të gatshëm, mënyrën e ankimimit dhe bazën ligjore për livrimin e shërbimit.

Funksionet bazë të informimit

Në ofrimin e informacionit, sporteli i vetëm i shërbimit apo sporteli i dedikuar për këtë qëllim, është përgjegjës për:

i. pritjen e qytetarit dhe kujdesin ndaj kërkesave të tij;

ii. ofrimin e një këshillimi të shkurtër, të qartë e tërësor mbi nevojën e qytetarit për përfitimin e një shërbimi;

iii. ofrimin e informacionit mbi shërbimet që ofrohen pranë sportelit dhe mënyrën e përfitimit të tyre (bazuar në kartelën informative);

iv. informimin e përfituesit të aplikimit mbi statusin e aplikimit;

v. informimin e përfituesit të shërbimit mbi mënyrën dhe formën e ankimimit apo mbi statusin e ankesës së depozituar;

vi. informimin e përfituesit të shërbimit mbi mundësinë e adresimit të sugjerimeve dhe opinioneve me qëllim përmirësimin e cilësisë në ofrimin e shërbimit;

vii. informimin e përfituesit të shërbimit mbi mundësinë e denoncimit të rasteve korruptive nga punonjësit e administratës publike, gjatë marrjes së shërbimit, jo vetëm në sportel, por edhe nga institucioni përgjegjës për livrimin e shërbimit, nëpërmjet Kutisë Antikorrupsion dhe kanaleve të tjera, si Platforma e Bashkëqeverisjes;

viii. informimin e përfituesit të shërbimit mbi mundësinë e aksesimit të shërbimeve *online* nëpërmjet portalit qeveritar *e-Albania*;

ix. pajisjen e përfituesit të shërbimit me biletë radhe dhe orientimin e këtij të fundit drejt sportelit të dedikuar për shërbim, aty ku shërbimi ofrohet përmes sporteleve të shumëfishta të dedikuara për këtë qëllim.

2.3 Sporteli i shërbimit (i aplikimit)

Procesi i aplikimit konsiston në administrimin e kërkesës për shërbim (aplikimi) nga sporteli i shërbimit. Ky është funksioni bazë i sportelit të shërbimit, i cili mundëson nisjen e procesit të marrjes së shërbimit përmes pranimit të kërkesës për shërbim, me qëllim livrimin e tij në favor të përfituesit.



Administrimi i kërkesës për shërbim kryhet nga sporteli i vetëm i shërbimit ose nga sporteli i dedikuar për këtë qëllim, aty ku shërbimi ndaj qytetarit ofrohet përmes sporteleve të shumëfishta. Për administrimin e kërkesës për shërbim, sporteli përdor sistemin e tij IT të aplikimit (aty ku ka një të tillë) ose vepron manualisht me administrimin.

Në çdo rast, kërkesa për shërbim administrohet bazuar në formularin përkatës të standardizuar të aplikimit. Ky i fundit i vihet në dispozicion aplikuesit për plotësim në formë të printuar ose plotësohet në sportel përmes sistemit IT të aplikimit e në çdo rast nënshkruhet nga aplikuesi. Në fund të procesit, aplikuesi pajiset dhe me një kopje të aplikimit.

Për shërbimet subjekt tarife, sporteli i shërbimit pajis aplikuesit me mandatpagesën përkatëse.

Administrimi i kërkesës për shërbim

Në administrimin e kërkesës për shërbim sporteli i vetëm i shërbimit apo sporteli i dedikuar për këtë qëllim është përgjegjës, për:

i. pritjen e aplikuesit sipas radhës, duke kontrolluar së pari biletën e radhës;

ii. verifikimin e identitetit të aplikuesit apo të tagrit të përfaqësimit (aty ku aplikimi realizohet përmes përfaqësuesit);

iii. verifikimit të dokumenteve të nevojshme për aplikim;

iv. sigurimin për saktësinë e kërkesës për shërbim;

v. informimin e aplikuesit mbi shërbimin dhe mënyrën e përfitimit të tij, aty ku përfituesi rezulton të mos jetë i informuar në mënyrë të përshtatshme;

vi. informimin e aplikuesit mbi mënyrën e ankimimit, aty ku ky i fundit rezulton të mos jetë i informuar në mënyrë të përshtatshme;

vii. vënien në dispozicion të formularit të aplikimit për shërbimin e kërkuar dhe këshillimin mbi mënyrën e plotësimit (aty ku është e nevojshme);

viii. plotësimin e formularit të aplikimit për shërbim në sistemin përkatës IT dhe vënien në dispozicion të tij për nënshkrim nga aplikuesi (aty ku është rast);

ix. gjenerimin e kopjeve të nevojshme të formularit të aplikimit dhe vënien në dispozicion të aplikuesit të një kopjeje;

x. skanimin e kërkesës për shërbim dhe dokumentacionit bashkëlidhur në sistemin përkatës IT të aplikimit (aty ku është rast) dhe sigurimin fizik të dosjeve të aplikimeve ditore;

xi. livrimin e shërbimit të sportel (aty ku shërbimi livrohet automatikisht);

xii. gjenerimin e dokumenteve elektronike të nevojshme për përfitimin e shërbimit të kërkuar, sipas autorizimit të dhënë nga aplikuesi;

xiii. përpilimin e procesverbaleve përkatëse të dorëzimit të dosjeve të aplikimit në përfundim të orarit zyrtar të punës.

2.4 Ankesat

Procesi i administrimit të ankesave konsiston në pranimin e ankesave ndaj shërbimit dhe mënyrës së ofrimit të tij. Administrimi i ankesave kryhet nga sporteli i vetëm i shërbimit ose nga sporteli i dedikuar për këtë qëllim, lehtësisht i identifikueshëm e i aksesueshëm, i veçuar nga sportelet e tjera, aty ku shërbimi ndaj qytetarit ofrohet përmes sporteleve të shumëfishta. Për administrimin e ankesave për shërbim sporteli përdor sistemin e tij IT të ankesave (aty ku ka një të tillë) ose vepron manualisht me administrimin.

Në rastin kur ankesa administrohet nga sporteli i vetëm i shërbimit, ky i fundit vendos në dispozicion të ankimuesit një kuti të posaçme për depozitimin e ankesës.

Në çdo rast, ankesa ndaj shërbimit administrohet bazuar në formularin përkatës të standardizuar. Ky i fundit i vihet në dispozicion ankimuesit për plotësim në formë të printuar ose plotësohet në sportel përmes sistemit IT të aplikimit e në çdo rast nënshkruhet nga ankimuesi.

Administrimi i ankesave

Në administrimin e ankesave sporteli i vetëm i shërbimit apo sporteli i dedikuar për këtë qëllim është përgjegjës për:

i. vënien në dispozicion të ankimuesit të formularit standard të ankimimit dhe kutisë përkatëse për depozitimin e ankesave (aty ku aplikohet), si dhe këshillimin e ankimuesit mbi mënyrën e plotësimit të formularit;

ii. pritjen e ankimuesit dhe verifikimin e biletës së radhës (aty ku ankesa administrohet nga sporteli i dedikuar për këtë qëllim);

iii. verifikimin e identitetit të ankimuesit apo të tagrit të përfaqësimit (aty ku ankimimi realizohet përmes përfaqësuesit);



iv. sigurimin për saktësinë e depozitimit të ankesës (aty ku ankesa administrohet nga sporteli i dedikuar);

v. informimin e ankimuesit mbi afatet e trajtimit të ankesës dhe statusit të trajtimit të saj;

vi. plotësimin e formularit të ankesës në sistemin përkatës IT dhe vënien në dispozicion të tij për nënshkrim nga ankimuesi (aty ku është rasti);

vii. gjenerimin e kopjeve të nevojshme të formularit të ankesës dhe vënien në dispozicion të ankimuesit të një kopjeje;

viii. skanimin e dokumentacionit provues, bashkëlidhur formularit të ankesës, aty ku ankesa administrohet përmes sistemit IT dhe sigurimin fizik të dosjeve të ankesave;

ix. përpilimin e procesverbaleve përkatëse të dorëzimit të dosjeve të ankesave në përfundim të orarit zyrtar të punës.

2.5 Ndërveprimi mes sportelit të shërbimit dhe zyrës përgjegjëse të ofrimit të shërbimit

Sportelet e shërbimit, pavarësisht nga forma e organizimit të tyre, funksionojnë si njësi e ndarë nga zyra përgjegjëse për shërbimin, arsye kjo e cila rrit domosdoshmërinë e përcaktimit të detajuar të procedurës dhe të formës së bashkëpunimit ndërinstitucional.

Ndërveprimi ndërmjet sportelit të shërbimit dhe zyrës përgjegjëse të shërbimit konsiston në elementet e përcaktuara, si vijojnë:

i. Dorëzimi/kalimi i aplikimeve dhe dokumenteve shoqëruese (praktikës)

Dorëzimi/kalimi i aplikimit nga sportelet e shërbimit në zyrat përgjegjëse të shërbimit, realizohet elektronikisht nëpërmjet mjeteve të teknologjisë së informacionit dhe kur për shkaqe objektive, të cilat varen nga natyra e shërbimit që ofrohet, ky komunikim nuk është i mundur, atëherë zbatohen forma të tjera të komunikimit, të njohura nga legjislacioni në fuqi.

ii. Dorëzimi i ankesave dhe dokumenteve shoqëruese

Dorëzimi/kalimi i ankesave nga sportelet e shërbimit në zyrat përgjegjëse të shërbimit, kryhet elektronikisht, nëpërmjet mjeteve të teknologjisë së informacionit (nëse ekziston një sistem i cili e lejon këtë proces) dhe nëse ky kalim nuk është i mundur, atëherë zbatohen rregullat e përcaktuara nga ligji për qarkullimin e dokumentacionit.

iii. Komunikimi ndërinstitucional

Komunikimi ndërinstitucional përfshin formën shkresore dhe atë verbale (rekomandohet që edhe komunikimi verbal të dokumentohet).

Në rastet kur sportelet e shërbimit administrohen nga një institucion i ndryshëm nga zyra përgjegjëse për shërbimin (për analogji ADISA, sipas përcaktimeve të ligjit nr. 13/2016), institucionet mund të nënshkruajnë marrëveshje bashkëpunimi, në të cilan detajohen format, procedurat dhe mënyrat e bashkëpunimit.

Nëse sportelet dhe zyrat përgjegjëse për shërbimin janë pjesë e një institucioni, titullari i tij nëpërmjet një akti të brendshëm detajon mënyrën dhe formën e bashkëpunimit, dorëzimin e praktikave, komunikimin dhe afatet, në përputhje me legjislacionin në fuqi.

KAPITULLI III

RAPORTIMI, MATJA E PERFORMANCËS DHE ZHVILLIMI I KAPACITETEVE NJERËZORE

3.1 Matja e performancës së sportelit të shërbimit

Qëllimi

Me qëllim vlerësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimit publik, rritjes së përgjegjshmërisë së administratës gjatë ofrimit të shërbimit, përmirësimin e vazhdueshëm të cilësisë së shërbimit dhe të transparencës në ofrimin e shërbimeve, sporteli i shërbimit raporton në bazë periodike mbi performancën e tij.

Mënyra e raportimit

Raportimet realizohen në bazë ditore/mujore/tremujore/gjashtëmujore apo sipas tjetër periodiciteti, të parashikuar nga aktet e rregullimit të brendshëm të institucionit përgjegjës për ofrimin e shërbimit. Rekomandohet përdorimi i sistemeve TIK për mbledhjen e të dhënave për qëllime raportimi dhe hartimi i raporteve përkatëse (aty ku është e mundur) ose përdorimi i pasqyrave *Excel*.

Objekti dhe mënyrat e matjes së performancës

Objekti i matjes së performancës është mënyra e ofrimit të shërbimit në sportel dhe trajtimi i ankesave të depozituara aty, si dhe matja e kënaqësisë së qytetarit me shërbimin, matja e kohës së livrimit të shërbimit dhe vlerësimi i performancës së operatorëve të shërbimit në sportel.

Matja e performancës realizohet përmes aplikimit të një sërë indikatorëve sasiorë e cilësorë



dhe mjeteve të ndryshme për mbledhjen e të dhënave.

Indikatorët e ofrimit të shërbimit dhe të trajtimit të ankesave

Indikatorët për livrimin e shërbimit dhe trajtimin e ankesave janë indikatorë sasiorë dhe njësia e tyre matëse është numër. Indikatorët që sugjerohen të maten në periudhën raportuese, për këto aspekte, janë:

- i. numri i aplikime të reja të marra për shërbim;
- ii. numri i aplikimeve të mbartura nga periudhat paraardhëse për shërbim;
- iii. numri i shërbimeve të livruara;
- iv. numri i shërbimeve të livruara brenda afatit ligjor;
- v. numri i shërbimeve të livruara jashtë afatit ligjor;
- vi. numri i ankesave të reja të marra për ofrimin dhe/ose livrimin e shërbimit;
- vii. numri i ankesave të mbartura nga periudhat paraardhëse;
- viii. numri i ankesave të trajtuara/shqyrtuara;
- ix. numri i ankesave të trajtuara/shqyrtuara brenda afatit ligjor; dhe
- x. numri i ankesave të trajtuara/shqyrtuara jashtë afatit ligjor.

Indikatorët për matjen e kënaqësisë së qytetarëve

Indikatorët e kënaqësisë së qytetarëve rekomandohet të maten përmes formularëve të standardizuar të opinionit të qytetarit, si dhe përmes sondazheve të drejtpërdrejta, sondazheve *online* dhe tryezave të përbashkëta të diskutimit me përfituesit e shërbimit (*focus-group*) edhe këto përmes formularëve të strukturuar.

Indikatorët sasiorë, me njësi matëse numër, që rekomandohet të maten, për këtë aspekt, janë:

- i. numri i vlerësimeve pozitive për ofrimin e shërbimit;
- ii. numri i sugjerimeve për përmirësimin e ofrimit të shërbimit;
- iii. numri i rasteve korruptive të denoncuara nga përfituesit e shërbimit.

Indikatorët cilësorë, me njësi matëse në shkallën superiore, që sugjerohen të maten për këtë aspekt janë:

- i. niveli i kënaqësisë me cilësinë e ofrimit të shërbimit;
- ii. niveli i kënaqësisë me dhënien e informacionit;

iii. niveli i kënaqësisë me ambientet e akomodimit;

iv. niveli i kënaqësisë me menaxhimin e radhës;

v. niveli i kënaqësisë me respektimin e afateve ligjore për livrimin e shërbimit;

vi. niveli i kënaqësisë me trajtimin/shqyrtimin e ankesave; dhe

vii. niveli i kënaqësisë me profesionalizmin e punonjësve që ofrojnë shërbimin në sportel.

Indikatorët për matjen e kohës së livrimit të shërbimit

Indikatorët për monitorimin e kohës së pritjes dhe të aplikimit janë indikatorë sasiorë dhe njësia e tyre matëse është koha (formati hh:mm:ss). Indikatorët që sugjerohen të maten në periudhën raportuese, për këtë aspekt, janë:

- i. koha mesatare e pritjes;
- ii. koha mesatare e pritjes për sportel shërbimi;
- iii. koha mesatare e aplikimit; dhe
- iv. koha mesatare e aplikimit për shërbim për punonjës.

Indikatorët për matjen e performancës së stafit

Indikatorët sasiorë, me njësi matëse numër, që sugjerohen të maten për matjen e performancës së stafit janë:

- i. numri i vlerësimeve pozitive për punonjësin e ofrimit të shërbimit; dhe
- ii. numri i vlerësimeve negative për punonjësin e ofrimit të shërbimit.

Indikatorët cilësorë që sugjerohen të maten për matjen e performancës së punonjësve të ofrimit të shërbimit janë:

- i. trajtimi i aplikimeve nga punonjësi i ofrimit të shërbimit;
- ii. respektimi i Kodit të Etikës nga punonjësi i ofrimit të shërbimit;
- iii. respektimi i orarit zyrtar nga punonjësi i ofrimit të shërbimit;
- iv. ndërveprimi i punonjësit për ofrimin e shërbimit me përfituesin e shërbimit; dhe
- v. marrëdhënia e punonjësit për ofrimin e shërbimit me kolegët.

3.2 Zhvillimi i kapaciteteve të burimeve njerëzore (trajnimet)

Qëllimi

Ofrimi i shërbimeve publike në sportel me cilësi, eficiencë e transparencë realizohet përmes zhvillimit të vazhdueshëm të kapaciteteve të



burimeve njerëzore. Trajnimet e vazhdueshme për operatorët e shërbimit në sportel garantojnë cilësi në ofrimin e shërbimit dhe njëtrajtshmëri e qëndrueshmëri në mënyrën e ofrimit të shërbimit.

Mënyra e zhvillimit dhe periodiciteti

Trajnimet zhvillohen në bazë të kurrikulave dhe moduleve të hartuara për këtë qëllim, në bashkëpunim me Shkollën Shqiptare të Administratës Publike. Modulet e trajnimit mund të jenë manuale dhe/ose virtuale.

Trajnimet zhvillohen në bazë periodike (tremujore dhe/ose gjashtëmujore) apo sipas tjetër periodiciteti, të parashikuar nga aktet e rregullimit të brendshëm të institucionit përgjegjës për ofrimin e shërbimit. Pjesëmarrja në trajnim është e detyrueshme për operatorët e shërbimit në sportel.

Kurrikula bazë e trajnimit

Kurrikula bazë e trajnimit duhet të përfshijë, por pa u kufizuar, në temat si në vijim:

Zhvillimin e aftësive komunikuese dhe organizuese:

- i. organizimi dhe funksionimi i administratës shtetërore;
- ii. komunikimi dhe puna në grup;
- iii. menaxhimi i kohës së punës me eficiencë;
- iv. zhvillimi i aftësive personale;
- v. kënaqësia e qytetarit dhe zgjidhja e situatave konfliktuale.

Zhvillimin e aftësive teknike

- i. administrim të procedurave;
- ii. njohje të legjislacionit lidhur me ofrimin e shërbimeve publike; dhe
- iii. procedura teknike: mënyra dhe forma e ofrimit të shërbimit publik, përmbushja e afateve kohore për ofrimin e shërbimit etj.

Rekomandohet ngritja e strukturave përgjegjëse nga të gjitha institucionet shtetërore për monitorimin e zbatimit të standardeve të përcaktuara sipas këtij manuali.

VENDIM

Nr. 625, datë 26.10.2018

PËR MIRATIMIN E MANUALIT TË ETIKËS NË OFRIMIN E SHËRBIMEVE PUBLIKE NË SPORTELE

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

Faqe | 10282

VENDOSI:

1. Miratimin e manualit të etikës në ofrimin e shërbimeve publike në sportel, që i bashkëlidhet këtij vendimi dhe është pjesë përbërëse e tij.

2. Ngarkohen të gjitha institucionet e administratës shtetërore, të cilat administrojnë sportele shërbimi, për zbatimin e këtij manuali.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

KRYEMINISTRI
Edi Rama

ETIKA NË OFRIMIN E SHËRBIMEVE PUBLIKE NË SPORTELE (MANUAL)

HYRJE

Manuali i Etikës në ofrimin e shërbimeve publike në sportel është një përmbledhje tërësore e vlerave dhe e parimeve, të cilat duhet të udhëheqin punën e përditshme të të gjithë nëpunësve/punonjësve të administratës shtetërore, të cilët ofrojnë shërbime publike në sportel, përfshirë edhe nivelin drejtues të sporteleve. Ai ka si qëllim që të shërbejë si udhëzues lidhur me veprimet e përditshme apo me ato vendimmarrëse në punë, në përputhje me misionin, parimet dhe vlerat, të cilat duhet të karakterizojnë një punonjës të administratës shtetërore në raport me qytetarët.

Gjithashtu, manuali i etikës në ofrimin e shërbimeve publike në sportel (në vijim “manuali”) siguron kornizën etike në të cilën nëpunësit/punonjësit e sporteleve bazojnë sjelljen dhe veprimet e tyre gjatë ofrimit të shërbimeve publike. Ai bazohet në parimet etike, legjislacionin në fuqi, si dhe në ofrimin e shërbimeve publike në sportel me në qendër qytetarin.

Manuali përcakton parimet e përgjithshme të etikës dhe të sjelljes së mirë administrative, të cilat zbatohen në marrëdhëniet ndërmjet të gjitha niveleve të punëmarrësve, si dhe ndërmjet punëmarrësve dhe qytetarëve me të cilët ata kanë marrëdhënie administrative.

Rregullat e përcaktuara në këtë manual do të zbatohen për të gjithë dhe nga të gjithë nëpunësit/punonjësit e administratës shtetërore, të cilët ofrojnë shërbime publike në sportel, gjatë dhe jashtë ushtrimit të funksionit.

Rregullat e manualit vendosin detyrime për të gjithë punonjësit, të cilët duhet të angazhohen në



promovimin, njohjen, kuptimin e saktë dhe zbatimin korrekt të rregullave etike.

Rregullat etike të parashikuara nga ky manual do të merren në konsideratë, si dhe do të përbëjnë bazën për kurrikulat e trajnimeve nga institucionet e administratës shtetërore, gjatë përzgjedhjes së nëpunësve/punonjësve me kohë të plotë apo të pjesshme apo praktikantëve, të cilët do të angazhohen në ofrimin e shërbimeve publike në sportel.

KUADRI LIGJOR

Ky manual është hartuar në zbatim të akteve ligjore dhe nënligjore, si më poshtë vijnë:

a) Ligji nr. 9131, datë 8.9.2003, “Për rregullat e etikës në administratën publike”;

b) Ligji nr. 13/2016, datë 18.2.2016, “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”;

c) Ligji nr. 9367, datë 7.4.2005, “Për parandalimin e konfliktit të interesave në ushtrimin e funksioneve publike”, i ndryshuar;

ç) Ligji nr. 9887, datë 10.3.2008, “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, i ndryshuar;

d) Ligji nr. 119/2014, “Për të drejtën e informimit”;

dh) Ligji nr. 10221, datë 4.2.2010, “Për mbrojtjen nga diskriminimi”;

e) Vendimi nr. 714, datë 22.10.2004, i Këshillit të Ministrave, “Për veprimtarinë e jashtme dhe dhënien e dhuratave gjatë veprimtarisë së nëpunësit të administratës publike”.

Në rast të konfliktit të normave ligjore/nënligjore me këtë manual, zbatohet hierarkia e normave.

QËLLIMI

Manuali i etikës së ofrimit të shërbimeve publike në sportel është një tërësi rregullash që ka për qëllim të përcaktojë mënyrën e sjelljes dhe të komunikimit të nëpunësve/punonjësve të sporteleve me qytetarët për marrjen e shërbimit, të shërbejë si udhëzues administrativ i nëpunësve/punonjësve, në përputhje me misionin, parimet dhe vlerat e institucionit, si dhe të sigurojë kornizën etike, të sjelljes dhe të komunikimit që duhet të ndjekin nëpunësit/punonjësit që ofrojnë shërbime publike në sportel.

FUSHA E ZBATIMIT

Parashikimet e këtij manuali zbatohen nga të gjithë nëpunësit/punonjësit e institucioneve të administratës shtetërore, të cilët ofrojnë shërbime

publike në sportel, pavarësisht formës së ofrimit të tyre (shërbimin e ofrojnë vetë nëpërmjet pikave të shërbimit me një ndalesë, qendrave të integruara, sporteleve të dedikuara për dhënien e një shërbimi konkret, si dhe nëpërmjet zyrave përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve publike).

Manuali i etikës në sportelet e ofrimit të shërbimeve publike ka vlerë rekomanduese për punonjësit e institucioneve të pavarura, njësitë e qeverisjes vendore dhe subjektet private që ofrojnë shërbime publike në sportel. Ky manual bëhet detyrues për këta nëpunës/punonjës, në bazë të marrëveshjeve që lidhen sipas ligjit nr. 13/2016, “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”.

PËRKUFIZIME

Në këtë manual, termat e mëposhtëm kanë këto kuptime:

a) “Epror”, eprori direkt sipas përcaktimeve të legjislacionit në fuqi për nëpunësin civil;

b) “Institucion i administratës shtetërore”, “institucion i pavarur” dhe “njësi e qeverisjes vendore”, ato institucione, sipas kuptimit që u jepet nga legjislacioni përkatës në fuqi;

c) “Pikë e shërbimit me një ndalesë”, qendra ku janë organizuar sportelet e shërbimit, sipas përcaktimeve të Kodit të Procedurave Administrative dhe të ligjit nr. 13/2016, “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”;

ç) “Pronë publike”, çdo pasuri e luajtshme dhe e paluajtshme, që kanë në përdorim, gëzim dhe disponim institucionet e administratës shtetërore;

d) “Nëpunës/punonjës”, punonjësi i administratës shtetërore dhe/ose i subjekteve private, marrëdhënia e të cilit rregullohet në bazë të legjislacionit për nëpunësin civil dhe/ose të Kodit të Punës, që ofrojnë shërbime publike në sportele, pavarësisht formës së organizimit të tyre;

dh) “Sportelet e shërbimit”, sportelet fizike dhe elektronike, ku personat depozitojnë kërkesën e tyre për të marrë një shërbim publik të caktuar dhe përmes të cilave realizohet ofrimi i shërbimit si funksion i ndarë nga zyrat përgjegjëse të shërbimit;

e) “Shërbim publik”, produkti që u ofrohet nga institucionet e administratës shtetërore, të pavarura dhe të qeverisjes vendore, brenda juridiksionit të tyre, personave fizikë dhe juridikë, në bazë të kërkesës së tyre dhe që rezulton në një përgjigje të formave të ndryshme, si: certifikatë, licencë, leje,



vërtetim etj., nga institucioni përgjegjës i parashikuar në ligj.

ë) “Qytetari”, çdo person fizik ose përfaqësues i personit juridik, shqiptar apo i huaj, i cili, në bazë të kërkesës së tij, përfiton shërbimin publik;

f) “Zyra përgjegjëse e shërbimit”, struktura pranë ofruesit të shërbimit, e cila është e ngarkuar për të shqyrtuar kërkesat për shërbim që vijnë nga sportelet e shërbimit dhe nga pikat e shërbimit me një ndalesë.

KREU I INTEGRITETI PERSONAL

Integriteti është sjellja e nëpunësit/punonjësit të administratës shtetërore që ofron shërbime publike në sportel, bazuar në respektimin e të drejtave themelore të qytetarëve dhe shmangien e çdo sjelljeje të pandershme, diskriminuese dhe korruptive.

- NDERSHMËRIA DHE PAANSHMËRIA

Ndershmëria dhe paanshmëria përkufizohen si sjellja e nëpunësit/punonjësit të sportelit, në mënyrë të ndershme dhe të paanshme, pa u ndikuar nga interesat e tij privatë dhe pa bërë diferencime gjatë ofrimit të shërbimeve publike.

Me qëllim arritjen e këtij standardi gjatë ushtrimit të detyrës:

- Nëpunësi/punonjësi nuk duhet të bëjë dallime të pajustificuara ndaj qytetarëve;

- Nëpunësi/punonjësi duhet të jetë i pavarur nga ndikime të jashtme apo të brendshme në kryerjen e detyrave, si dhe duhet të veprojë në mënyrë të pavarur nga presione të ndryshme, që mund të vijnë nga kolegë në pozicione më të larta, nga partitë e ndryshme politike apo persona të tretë;

- Pavarësia e nëpunësit/punonjësit nuk duhet të dëmtohet nga interesa personale ose të jashtëm;

- Gjatë orarit të punës, nëpunësi/punonjësi nuk duhet të shfaqë, në mënyrë verbale apo nëpërmjet simboleve (veshje/aksesorë), bindjet e tij/saj politike, si dhe nuk duhet të ndërmarrë asnjë veprim, i cili mund të konsiderohet si propagandë në favor të një ose disa partive politike;

- Nëpunësi/punonjësi duhet të shmangë çdo sjellje që prek negativisht qytetarët, është në dëm të interesave të një personi, organi të administratës publike apo subjekti tjetër privat;

- Nëpunësi/punonjësi, gjatë ofrimit të shërbimeve publike në sportel, duhet të jetë i

ndershëm, i paanshëm dhe efikas, duke konsideruar interesin publik mbi atë privat;

- Nëpunësi/punonjësi duhet të sillet gjithnjë në mënyrë që besimi i qytetarëve në ndershmërinë, paanshmërinë dhe efektivitetin e shërbimit publik të ruhet dhe të rritet.

- MOSDISKRIMINIMI

Nëpunësit/punonjësit e sportelit, gjatë ushtrimit të detyrës, i ndalohej çdo lloj diskriminimi 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, predispozicione gjenetike, aftësinë e kufizuar, përkatësinë në një grup të veçantë ose me çdo shkak tjetër.

Gjatë ofrimit të shërbimeve publike në sportel, nëpunësit/punonjësit nuk u lejohen veprimet, si më poshtë vijojnë:

- Sjelljet fyese ndaj qytetarëve;

- Sjelljet armiqësore ose denigruese;

- Përdorimi i sharjeve dhe i shakave;

- Krijimi i lehtësirave/pengesave të pajustificuara;

- Komentet lidhur me mënyrën e jetesës ose çdo shkak tjetër që mund të përbëjë diskriminim;

- Kërkesa të pajustificuara gjatë ofrimit të shërbimeve;

- Krijimi i konfidencave me persona të caktuar, të cilat mund të dëmtojnë interesat e personave të tjerë;

- Nuk kundërshton asnjëherë dhe në asnjë rrethanë ofrimin e shërbimit ndaj qytetarit.

Nëpunësi/punonjësi i sportelit duhet të krijojë lehtësira gjatë procedurës për marrjen e aplikimit nga qytetarët me aftësi të kufizuara (PAK) ose nga qytetarët, të cilët, për shkak të moshës, e kanë të nevojshëm krijimin e këtyre lehtësirave.

- PËRGJEGJSHMËRIA NË KRYERJEN E DETYRËS

Çdo nëpunës/punonjës duhet të jetë i përgjegjshëm mbi detyrimet që administrata shtetërore ka kundrejt qytetarit.

Për këtë qëllim:

- Nëpunësi/punonjësi duhet të informojë qytetarin lidhur me detyrat dhe përgjegjësitë që ka kundrejt tij gjatë marrjes së shërbimeve në sportel;

- Nëpunësi/punonjësi duhet të informojë apo të



vërë në dispozicion të të interesuarve të gjithë informacionin e nevojshëm për procedurën administrative. Informacioni përfshin edhe të dhëna për mjetet dhe kushtet për aksesin në regjistrat publikë dhe në bazat e të dhënave shtetërore, si dhe për mjetet e ankimit, në rast mosmarrëveshjeje;

- Informacioni që i ofrohet qytetarit nga nëpunësi/punonjësi duhet të jetë sa më i qartë, në mënyrë që mos të krijohen keqkuptime mbi detyrat që ka sporteli i ofrimit të shërbimeve publike.

- PROAKTIVITETI

Nëpunësi/punonjësi i administratës shtetërore që ofron shërbime publike në sportel duhet të jetë aktiv në marrëdhënie me qytetarin, duke ofruar zgjidhje rast pas rasti.

Për këtë qëllim:

- Nëpunësi/punonjësi ofron informacionin dhe ndihmën e tij rreth shërbimit të dëshiruar nga qytetari;

- Nëpunësi/punonjësi merr iniciativë dhe bashkëvepron me qytetarin pa pritur që qytetari të flasë i pari;

- Nëpunësi/punonjësi dëgjon qytetarin me kujdes dhe me vëmendje pa e ndërprerë bisedën, aprovon, specifikon pyetjet, si dhe ofron zgjidhje për rastin;

- Nëpunësi/punonjësi jep informacion dhe rekomandon zgjidhje edhe për raste përtej detyrave të tij (për aq sa është e mundur e aty ku nëpunësi/punonjësi sigurohet për saktësinë e informacionit dhe të zgjidhjes së ofruar).

- NDALIMI I SJELLJEVE KORRUPTIVE

Nëpunësi/punonjësi nuk duhet të përfshihet në asnjë formë të korrupsionit apo veprimi tjetër të ngjashëm gjatë ofrimit të shërbimeve publike në sportel dhe jashtë tij.

Për këtë qëllim:

- Nëpunësi/punonjësi nuk duhet të kërkojë ose të pranojë asnjë përfitim ekonomik (ryshfet/bakshish) ose çdo lloj përfitimi tjetër material ose jo nga qytetarët;

- Nëpunësi/punonjësi nuk duhet të përdorë detyrën e besuar për përfitime personale (ekonomike ose jo) për veten ose çdo person tjetër të lidhur me të;

- Nëpunësi/punonjësi nuk duhet të shërbejë si ndërmjetës midis zyrës përgjegjëse për shërbimin dhe qytetarit, përkundrajt përfitimeve personale dhe krijimit të lehtësirave të padrejta për qytetarin.

- Nëpunësi/punonjësi i sportelit ushtron detyrën vetëm për qëllime të ligjshme. Nëpunësi/punonjësi duhet të shmangë sjellje ose veprime, të cilat nuk kanë bazë ligjore apo nuk janë të motivuara nga interesi publik;

- Nëpunësi/punonjësi i sportelit duhet të shmangë çdo veprim që tejkalon detyrat dhe përgjegjësitë e pozicionit të tij të punës, duke mundësuar realizimin e qëllimeve korruptive.

- Nëpunësi/punonjësi ka detyrimin të raportojë çdo rast abuzimi, vjedhjeje, mashtrimi dhe korrupsioni ose çdo formë të njëjtë me to, gjatë ushtrimit të detyrës apo që lidhet me detyrën;

- Në rastet kur nëpunësi/punonjësi njihet apo konstaton një rast korruptiv dhe nuk e raporton pranë strukturave përkatëse, nëpunësi/punonjësi përgjigjet për mosdeklarim apo fshehje të shkeljes.

- KONFLIKTI I INTERESIT

Konflikti i interesit është gjendja e konfliktit ndërmjet detyrës publike dhe interesave privatë të nëpunësit/punonjësit, në të cilën nëpunësi/punonjësi ka interesa privatë, të drejtpërdrejta ose të tërthortë, që ndikojnë, mund të ndikojnë ose duket sikur ndikojnë në kryerjen në mënyrë të drejtë të detyrave dhe përgjegjësi të tij/saj publike.

Interesat privatë të nëpunësit/punonjësit përfshijnë çdo përparësi për veten, familjen, të afërmit deri në shkallën e dytë, personat ose organizatat, me të cilët nëpunësi/punonjësi ka ose ka pasur marrëdhënie biznesi ose lidhje politike.

Kur nëpunësi/punonjësi ka dijeni se një situatë e tillë ekziston, ai/ajo:

- Verifikon nëse ka një konflikt aktual të mundshëm interes;

- Ndërmerr hapat e nevojshëm për të shmangur një konflikt të tillë;

- Vë në dijeni menjëherë, me nismën e tij/saj, eprorin direkt dhe njësinë e personelit për konfliktin aktual ose të mundshëm të interesit;

- Në rast dyshimi për gjendjen në një situatë konflikti interesi, këshillohet me eprorin direkt dhe/ose me njësinë e personelit të institucionit;

- I bindet çdo vendimi përfundimtar për të mos marrë pjesë në procesin e vendimmarrjes ose të heqë dorë nga përparësitë që shkakton konflikti;

- Konfliktet e mundshme të interesit të një kandidati për t'u punësuar në sportelet e shërbimeve publike zgjidhen përpara emërimit të tij/saj.



Nëpunësi/punonjësi, i cili gjatë ofrimit të shërbimit publik në sportel, gjendet në konflikt interesi, njofton menjëherë eprorin direkt. Eprori direkt e zëvendëson menjëherë me një nëpunës/punonjës tjetër nëpunësin/punonjësin, i cili është në kushtet e konfliktit të interesit.

- DHURATAT E FAVORET

Nëpunësi/punonjësi nuk duhet të përdorë marrëdhëniet e punës apo të kryejë veprime për të krijuar mundësi për dhurata ose favore nga qytetarët.

Për këtë qëllim:

- Nëpunësi/punonjësi që ofron shërbime publike në sportel nuk kërkon apo pranon drejtpërsëdrejti apo indirekt dhurata, shpërblime, favore, për veten, familjen, të afërmit apo personat e lidhur më të;

- Nëpunësi/punonjësi nuk kërkon apo pranon hua, sende me vlerë apo çdo gjë tjetër që ka vlerë monetare, që ndikojnë ose mund të ndikojnë në paanshmërinë e kryerjes së detyrës apo janë ose duket sikur janë shpërblim për mënyrën e kryerjes së detyrës, qofshin këto edhe nga persona me të cilët mund të ketë njohje apo lidhje farefisnore;

- Nëpunësi/punonjësi lejohet që të pranojë dhurata spontane të dhëna me dëshirë për raste të veçanta, si: lindje, martesë, ditëlindje, dalje në pension, raste ngushëllimi për vdekje apo për sëmundje.

Nëse nëpunësit/punonjësit që ofron shërbime publike në sportel i ofrohet një dhuratë apo favor, ai/ajo:

- Refuzon dhe nuk e pranon atë, qoftë edhe me qëllimin për ta përdorur si provë, për të raportuar apo identifikuar personin që bëri ofertën e padrejtë;

- Përpiqet që ta identifikojë personin që i bën ofertën;

- Shmang kontaktet e gjata me personin që bëri ofertën. Gjatë kontaktit me personin, nëpunësi/punonjësi mundohet të kuptojë arsyen për të cilën bëhet oferta, e cila mund të shërbejë si provë;

- Në qoftë se dhurata nuk mund të refuzohet, e ruan dhe e përdor sa më pak të jetë e mundur, duke ia raportuar menjëherë eprorit direkt;

- Siguron dëshmitarë (nëse është e mundur, kolegët që punojnë me të);

- Raporton përpjekjen, sa më shpejt që të jetë e mundur, tek eprori i tij/saj ose te njësia e personelit;

- Vazhdon punën normalisht, sidomos për problemin për të cilin avantazhi i padrejtë është ofruar.

KREU II

SJELLJA ETIKE DHE PROFESIONALIZMI

Etika e nëpunësit/punonjësit në sportel dhe profesionalizmi i këtij të fundit karakterizohen nga mirësjellja gjatë ofrimit të shërbimit, kujdesi ndaj qytetarit, ligjshmëria e veprimeve, siguria profesionale në ofrimin e shërbimit, kujdesi ndaj pronës publike dhe përcaktimit të rregullave të sjelljes lidhur me marrëdhëniet në punë e ato ndërinstitucionale.

- USHTRIMI I DETYRËS NË ZBATIM TË LIGJIT

Nëpunësi/punonjësi që ofron shërbime publike përmbush detyrat e tij/saj në përputhje me ligjet dhe aktet nënligjore, kontratat e punës dhe rregulloret e brendshme të organizimit dhe funksionimit të institucioneve të administratës publike.

Nëpunësi/punonjësi i sportelit kujdeset, veçanërisht, që:

- Vendimet, të cilat prekin të drejtat apo interesat e qytetarit, të kenë bazë ligjore dhe përmbajtja e tyre të jetë në respekt të ligjit;

- Informacioni i ofruar për shërbimet që ofrohen të jetë i plotë dhe i saktë në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe t'u përcillet qytetarëve në mënyrë korrekte e sipas nevojave të tyre;

- T'i bëjë me dije qytetarit kanalet e informacionit ku ai mund të gjejë informacionin e kërkuar, si dhe të dhëna për mjetet dhe kushtet për aksesin në regjistrat publikë dhe në bazat e të dhënave shtetërore;

- Të informojë çdo qytetar lidhur me ushtrimin e së drejtës së tij për ankimin në rast se ai e gjykon se duhet ta ushtrojë.

- KUJDESI NDAJ PRONËS PUBLIKE

Nëpunësit/punonjësit që ofron shërbime publike në sportel i jepen në dorëzim, për kryerjen e detyrave funksionale, materialet e punës, të cilat mbrohen, ruhen e përdoren vetëm për qëllimin që janë dhënë. Nëpunësi/punonjësi përdor ose lejon të përdoret prona që institucioni zotëron ose ka në përdorim, vetëm për kryerjen e detyrës së ofrimit të shërbimeve publike ndaj qytetarit dhe për asnjë qëllim tjetër.



Nëpunësi/punonjësi kujdeset, veçanërisht, që:

- Të mbrojë dhe të ruajë pronën e institucionit, përfshirë këtu dhe dokumentacionin zyrtar;
- Të përdorë mjetet që ofron pozicioni i punës vetëm për realizimin e detyrave të tij/saj dhe jo për qëllime personale apo private;
- Të mbrojë pronën dhe pajisjet e institucionit nga dëmtimi dhe veprimet vandaliste;
- Të kontribuojë në ruajtjen e një ambienti të pastër pune dhe të jetë përgjegjës për të siguruar që tavolinat, pajisjet me të cilat kryhen detyrat dhe hapësirat e përbashkëta të mbahen pastër.

- KOHA E PUNËS

Nëpunësi/punonjësi që ofron shërbime publike në sportel përdor në mënyrë efektive kohën e punës vetëm për kryerjen e detyrave funksionale, të cilat i janë ngarkuar, në përputhje me përshkrimin e punës.

Nëpunësi/punonjësi kujdeset, veçanërisht:

- Të mos përdorë kohën e punës për asnjë qëllim tjetër, përveç se në rastet kur përdorimi i saj për qëllime të tjera të ligjshme është i autorizuar nga eprori përkatës;
- Të respektojë dhe të zbatojë me efektivitet orarin e punës;
- Të paraqesë justifikim të arsyeshëm për rastet e mosparaqitjes në detyrë, në përputhje me legjislacionin në fuqi;
- Në rast vonese apo mungese, të njoftojë së paku 1 orë para fillimit të punës, pavarësisht arsyeve;
- Të mos largohet nga posti i punës, përveç arsyeve të justifikuara, me leje të eprorit dhe pas marrjes së masave për zëvendësimin e tij (kohëzgjatja e largimit përcaktohet në rregulloret e brendshme të institucioneve sipas natyrës dhe objektit të ofruesit të shërbimit. Ky rregullim zbatohet për të gjithë nëpunësit/punonjësit, përfshirë këtu edhe përgjegjësin e sporteleve);
- Eprori (përgjegjësi i sportelit/sporteleve) të mos inkurajojë apo lejojë që vartësit të përdorin kohën e punës për qëllime të tjera, përveç atyre që kërkon pozicioni i vendit të punës.
- Së paku 15 minuta para orarit të fillimit të punës, nëpunësi/punonjësi duhet të jetë gati për pritjen e qytetarëve e duhet të kujdeset, veçanërisht:
 - Të ndezë kompjuterin e punës dhe/ose të përgatisë materialet e nevojshme për punë;
 - Të kontrollojë nëse ka internet;

- Të hapë *e-mail*-in zyrtar dhe të gjitha aplikacionet që përdoren gjatë kryerjes së detyrës;

- Të sigurojë pajisjen dhe sasinë e përshtatshme të dokumenteve për t'u përdorur në sportel, si: formularët e aplikimit, shërbimet sqaruese, kartelat informative të shërbimeve, broshura etj.;

- Të kontrollojë që pajisjet si vulat të jenë të gjendje funksionale për punë.

- PROFESIONALIZMI DHE KOMPE-TENCA

Çdo nëpunës/punonjës kryen detyrën në mënyrë të ndershme, pa diferencuar qytetarët nga njëri-tjetri dhe sillet në mënyrë profesionale, duke u fokusuar në pozicionin e tij të punës dhe në parimet etike që drejtojnë veprimtarinë e institucionit publik. Ai/ajo sigurohet që cilësia e punës të përmbushë përgjegjësitë funksionale në përputhje me nevojat e qytetarit. Nëpunësi/punonjësi punon bazuar në parime të etikës profesionale dhe kompetencës për të rritur standardin në ofrimin e shërbimeve publike në sportel.

Për këtë qëllim:

- Nëpunësi/punonjësi gjatë gjithë kohës udhëhiqet nga profesionalizmi. Atij/asaj i ndalohet çdo veprim apo sjellje e papranueshme për pozicionin;

- Nëpunësi/punonjësi ruan të pastër figurën e tij morale, duke shmangur sjellje apo veprime të tilla të padenja, si: dehja, shpërdorimi i postit zyrtar, marrja e borxheve me mashtrim apo çdo sjellje tjetër, që cenon autoritetin dhe imazhin e institucionit para opinionit publik;

- Nëpunësi/punonjësi angazhohet në trajnime për përmirësimin e aftësive të tij/saj profesionale në ofrimin e shërbimeve publike në sportel;

- Nëpunësi/punonjësi i sportelit duhet ta përdorë kompetencën e tij profesionale në shërbim të qytetarit, duke mos tejkalluar në arrogancë, por duke vendosur gjithë informacionin e tij në shërbim të qytetarit.

- MIRËSJELLJA

Nëpunësi/punonjësi i shërben qytetarit në sportel duke u përgjigjur dhe komunikuar në mënyrë të qartë, me ton miqësor, duke transmetuar ndjenjën e besimit kundrejt qytetarit.

Për këtë qëllim:

- Nëpunësi/punonjësi identifikohet me emër dhe pozicion të qytetari, i cili paraqitet për të marrë shërbim;



- Nëpunësi/punonjësi e trajton qytetarin me mirësjellje, duke e përshëndetur që në qasjen e parë të qytetarit në sportel, si edhe në largimin e këtij të fundit në përfundim të shërbimit;

- Nëpunësi/punonjësi duhet të fokusohet vetëm te qytetari, të cilit po i ofron shërbim në sportel, nuk duhet t'u shërbejë dy ose më shumë qytetarëve njëkohësisht, si dhe nuk duhet të kryejë asnjë proces tjetër pune, që nuk është i lidhur me shërbimin që po ofron në sportel ndaj qytetarit;

- Nëpunësi/punonjësi duhet ta informojë qytetarin për çdo vonesë në kryerjen e procedurës e të kërkojë ndjesë për vonesën e krijuar;

- Nëpunësi/punonjësi duhet të tregojë vëmendje ndaj pritshmërive dhe nevojave të qytetarit, duke e trajtuar me respekt dhe përkushtim përgjatë gjithë procesit të marrjes së shërbimit.

- VEPRIMTARI TË JASHTME TË PUNONJËSIT TË SPOTELIT

Me veprimtari të jashtme të punonjësit kuptohet çdo lloj veprimtarie e rregullt ose e rastësishme, që kërkon angazhimin e tij/saj, qoftë për qëllime fitimi ose jo, që nëpunësi/punonjësi zhvillon jashtë detyrës zyrtare:

- Ndalimi i veprimtarive të jashtme;

- Nëpunësi/punonjësi nuk duhet të angazhohet në një veprimtari të jashtme, që pengon kryerjen e detyrës së tij/saj zyrtare ose që kërkon një angazhim mendor a fizik të tij/saj, që e bën të vështirë kryerjen e detyrës ose është vazhdim i kësaj detyre, që cenon, në çfarëdo mënyre, imazhin e punonjësit;

- Në rast dyshimi për kualifikimin e një veprimtarie si të lejueshme ose jo, nëpunësi/punonjësi këshillohet me njësinë e personelit të institucionit;

- Lejimi i veprimtarive të jashtme;

- Kryerja e veprimtarive të jashtme duhet t'i njoftohet paraprakisht eprorit direkt të punonjësit të sportelit, si dhe njësisë së personelit;

- Veprimtaritë, në kuadër të veprimtarive sindikale ose të përfaqësimit të punëmarrësve ose veprimtaritë mesimdhënëse, janë të lejueshme kur ato nuk pengojnë në kryerjen e detyrës përgjatë orarit zyrtar të punës.

KREU III

KOMUNIKIMI, MARRËDHËNIET E BRENDSHME DHE NDËRINSTITUCIONALE

Komunikimi është procesi me anën e të cilit shkëmbehen informacionet ndërmjet nëpunësit/punonjësit dhe qytetarit gjatë procesit të ofrimit të shërbimeve publike në sportel.

Komunikimi, qoftë verbal ose me shkrim, duhet të kryhet profesionalisht dhe duhet t'u përmbahet standardeve etike. Standardet e etikës në komunikim zbatohen, gjithashtu, gjatë ndërveprimit të nëpunësit/punonjësit me kolegët dhe eprorët përkatës, si dhe gjatë ndërveprimit të këtyre me nëpunës/punonjës të institucioneve të tjera.

- KOMUNIKIMI ME QYTETARIN

Gjatë ndërveprimit dhe komunikimit me qytetarin, nëpunësi/punonjësi që ofron shërbime publike në sportel, duhet:

- T'i drejtohet qytetarit në mënyrë profesionale nga fillimi deri në fund të shërbimit;

- Të mbajë një qëndrim të drejtë fizik, të përqendruar te qytetari;

- Të mbajë kontakt të drejtpërdrejtë me qytetarin, duke e parë në sy;

- Të komunikojë me qytetarin në mënyrë sa më të thjeshtë;

- Të komunikojë me qytetarin i buzëqeshur dhe në mënyrë miqësore;

- Të dëgjojë kërkesat e qytetarit dhe të ndërmarrë veprimet e nevojshme për t'i shërbyer atij, duke e mbajtur të informuar për vonesa të papritura gjatë marrjes së shërbimit;

- Të informojë qytetarin për kohën normale të procesit, si dhe çdo vonesë që mund të lindë;

- T'i drejtohet qytetarit në emër, në bazë të dokumentit të identifikimit të dorëzuar;

- Të interesohet për identitetin e qytetarit, në rast se ky i fundit nuk përcaktohet në bazë të dokumentit përkatës;

- T'i përgjigjet qytetarit në mënyrë të detajuar për çdo pyetje;

- Në përfundim të ofrimit të shërbimit në sportel, të informojë qytetarin për mundësitë e marrjes së informacionit për shërbim përmes kanaleve të ndryshme të informimit (*website-i* i institucionit, *e-Albania*, *call-center*, ADISA etj.).



- SHMANGIA E PENGESAVE NË KOMUNIKIM

Pengesat në komunikim janë një nga problemet më serioze me të cilat nëpunësi/punonjësi ndeshet në praktikë. Pengesat në komunikim, në shumë raste, shërbejnë për të paralajmëruar ekzistencën e problemeve më të thella, prandaj nëpunësi/punonjësi duhet ta trajtojë çështjen në mënyrë më të detajuar për të zbuluar shkaqet e vërteta të pengesave në komunikim.

Me qëllim kapërcimin e pengesave në komunikim, nëpunësi/punonjësi kujdeset, veçanërisht:

- Të tregojë kujdes në dhënien e informacionit të plotë, të saktë e të thjeshtë për t'u kuptuar;
- Të përmirësojë aftësinë e të dëgjuarit me vëmendje;
- Të përdorë fjalë të shkurtra, të thjeshta e t'i përshtatë ato sipas nevojës së qytetarit;
- Të mbajë vazhdimisht kontakt me sy me qytetarin;
- Të miratojë e të pohojë dakordësi me fjalë dhe/ose me veprime të tjera (tundje koke etj.);
- Të buzëqeshë në shenjë mirëkuptimi;
- Të qëndrojë drejt, përballë qytetarit;
- Të kontrollojë intonacionin e zërit, për të mos qenë as shumë i ulët e as shumë i lartë;
- Të shpjegojë me durim një frazë apo fjalë që qytetari e ka të paqartë gjatë aplikimit.

- KOMUNIKIMI SHKRESOR DHE ELEKTRONIK

Për hartimin e korrespondencës dhe postës elektronike kërkohet zbatimi i rregullave të formës dhe të mënyrës së të shkruarit. Veçanërisht, formatimi i postës elektronike zyrtare ka një formë estetike dhe zbatohen një sërë rregullash për mënyrën e të shkruarit. Përdorimi i saj nuk limitohet vetëm në dërgimin e mesazheve të thjeshta në formë teksti, por edhe në dërgimin e skedarëve të formateve të ndryshëm me kapacitete të limituara. Rekomandohet përgatitja e një formati bazë, të përgjithshëm, si i korrespondencës, ashtu dhe i mesazheve elektronike, që mund t'u bashkëngjitet rregulloreve të miratuara nga institucionet në formën e një aneksi.

Për këtë qëllim rekomandohet:

- Të tregohet kujdes me komente konfidenciale në hartimin e korrespondencës dhe të mesazheve elektronike (këto mund të publikohen për nevoja zyrtare);

- Të përdoret në çdo rast gramatika dhe gjuha letrare;

- Mesazhi/teksti të rilexohet para dërgimit;
- Mesazhi të përmbajë formatim të pranueshëm të tekstit;

- Të shmangët përdorimi i fjalive shumë të gjata (këshillohet përdorimi i 10 deri në 20 fjalëve për fjalë);

- Të mos formulohen mesazhe/tekste krejtësisht me shkronja të mëdha apo me të vogla;

- Të shkruhet në mënyrë koncize dhe të drejtpërdrejtë;

- Mesazhet të jenë në përputhje me etikën në administratën publike;

- Të mos bashkëlidhen skedarë të panevojshëm.

- KOMUNIKIMI ELEKTRONIK PERSONAL

Komunikimi elektronik personal konsiston në hartimin dhe dërgimin e mesazheve elektronike për qëllime personale, përmes përdorimit të postës elektronike dhe/ose aplikacioneve të posaçme për këtë qëllim. Komunikimi elektronik përfshin dhe konsultimin e faqeve të internetit dhe/ose rrjeteve sociale të ndryshme.

Nëpunësi/punonjësi, i cili komunikon në formë elektronike për qëllime personale, duhet:

- Të mos përdorë komunikim elektronik personal gjatë orarit të punës;

- Të kufizojë përdorimin e komunikimit elektronik personal brenda orarit të pushimit (aty ku zbatohet një i tillë);

- Të mos konsultojë faqe të internetit dhe/ose rrjeteve sociale, të cilat mund të diskreditojnë figurën e nëpunësit/punonjësit që ofron shërbime publike në sportel dhe imazhin e administratës shtetërore;

- Të mos përdorë adresën elektronike zyrtare për qëllime personale.

- KOMUNIKIMI TELEFONIK

Komunikimi telefonik konsiston në zhvillimin e bisedave telefonike (dalëse/hyrëse), përmes telefonit fiks apo celular, për qëllime pune. Komunikimi karakterizohet nga norma mirësjelljeje, duhet të jetë profesional dhe informacioni që përcillet të jetë i saktë, duke ruajtur shkallën e konfidencialitetit, nëse informacioni është i klasifikuar ose mund të cenojë të dhënat personale të përfutuesve të shërbimit.

Nëpunësi/punonjësi kujdeset, veçanërisht, që:



- Biseda telefonike të zhvillohet vetëm për arsye zyrtare dhe të jetë sa më e shkurtër;

- Të përgjigjet sa më shpejt në telefon e të jetë i/e qartë e miqësor/e dhe i sjellshëm;

- Të identifikohet duke dhënë emrin, pozicionin dhe strukturën ku bën pjesë;

- Të prezantohet me emrin e tij, pozicionin në institucion, si dhe emrin e institucionit në rast të një telefonate të kryer jashtë institucionit;

- Të pyesë telefonuesin për identitetin dhe numrin tij/saj të kontaktit, për çfarë i nevojitet dhe nëse dëshiron të lërë ndonjë mesazh a porosi, nëse nëpunësi/punonjësi përgjigjet në vend të një tjetri;

- Të mos përdorë telefonin celular për arsye personale gjatë ushtrimit të detyrës, përveç se për raste të justifikuara (p.sh., urgjencë) apo kur telefoni celular shërben për çështje pune.

- MARRËDHËNIET INSTITUCIONALE TË BRENDSHME

Gjatë ndërveprimit dhe komunikimit me kolegët, nëpunësi/punonjësi që ofron shërbime publike në sportel duhet:

- Të ndërtojë marrëdhënie me kolegët, si dhe me eprorin e drejtpërdrejtë, mbi baza mirëkuptimi, respekti reciprok dhe solidariteti, me qëllim realizimin e detyrave;

- Të jetë i komunikueshëm me kolegët, të tregojë respekt ndaj tyre, pavarësisht shkallës së hierarkisë dhe të mos cenojë kolegët apo vartësit nga ana morale, etike dhe profesionale;

- Të bashkëpunojë me kolegët dhe vartësit, në funksion të kryerjes së detyrave funksionale, të japë informacion të plotë dhe të saktë, kur i kërkohet, dhe në asnjë rast të mos diktojë dhe të mos ushtrojë presion në vendimmarrjet e kolegëve dhe të vartësve të tij;

- Të informojë kolegët/vartësit për raste të gabimeve që mund të kenë bërë gjatë procesit të punës e të mos shprehet në prani të qytetarit lidhur me to apo të mos evidentojë të meta të kolegëve në prani të qytetarit;

- Të shkëmbejë mendime apo informacione me kolegët mbi mbarëvajtjen e punës.

- MARRËDHËNIET NDËRINSTITUCIONALE

Gjatë ndërveprimit dhe komunikimit me institucionet e tjera, nëpunësi/punonjësi që ofron shërbime publike në sportel, duhet:

- Të sigurohet që mbledhja e informacionit, shqyrtimi i dokumenteve dhe korrespondenca me

institucionet e tjera të jetë në përputhje me qëllimin për të cilin kërkohet apo mblidhet dhe jo në tejkalim të tij;

- Në marrëdhëniet e vendosura me institucionet publike dhe subjektet e ndryshme të marrë masa që komunikimi të kryhet vetëm për përmbushjen e detyrave funksionale;

- Komunikimi elektronik të trajtohet njësoj si komunikimi verbal. Gjatë komunikimit elektronik ndërinstitucional është e nevojshme vënia në dijeni e eprorit direkt.

KREU IV

TRANSPARENCA DHE KONFIDENCIALITETI

Nëpunësi/punonjësi i vendosin në dispozicion qytetarëve të gjithë informacionin dhe/ose dokumentacionin e nevojshëm lidhur me shërbimet e ofruara në sportel, veprimtarinë e institucionit, aplikimet e kryera, si dhe çdo informacion tjetër të kërkuar nga qytetarët, me kushtin që mos të cenojë të dhënat personale të subjekteve të treta.

Kërkimi, mbledhja dhe përdorimi i informacionit të qytetarëve apo i institucioneve shtetërore nga nëpunësi/punonjësi e administratës shtetërore, të cilët ofrojnë shërbime publike në sportel, kryhet në mbrojtje të konfidencialitetit dhe informacionit të klasifikuar.

- DETYRIMI PËR INFORMIM DHE AKSESI NË INFORMACION

Nëpunësi/punonjësi që ofron shërbime publike në sportel u jep qytetarëve informacionin që ata kërkojnë. Nëse ai e vlerëson si të përshtatshme, i jep atyre këshilla se si të fillojnë një procedurë administrative brenda fushës së tij të kompetencës. Nëpunësi/punonjësi kujdeset që informacioni i komunikuar të jetë i saktë, i qartë dhe i kuptueshëm.

Nëse një kërkesë verbale për informacion është shumë e komplikuar apo shumë e gjerë për t'u trajtuar, nëpunësi/punonjësi këshillon qytetarin të formulojë kërkesën e tij me shkrim.

Nëse, për shkak të konfidencialitetit, një punonjës nuk mund të zbulojë informacionin e kërkuar, ai/ajo i tregon personit të interesuar arsyen përse ai nuk mundet ta komunikojë informacionin.

Për kërkesat për informacion, lidhur me çështje që nëpunësi/punonjësi nuk i ka në trajtim dhe për kompetencë, ai orienton qytetarin te



nëpunësi/punonjësi kompetent, duke i treguar të dhënat e tij. Për kërkesat për informacion që lidhen me një tjetër institucion apo organ të administratës publike, nëpunësi/punonjësi drejton kërkesën tek institucioni apo organi përkatës, duke ia dokumentuar këtë me dokumentacionin përkatës (p.sh. përmes kartelës informative).

Nëpunësi/punonjësi, në varësi të kërkesës, drejton qytetarin, që kërkon informacionin, te personi përgjegjës për dhënien e këtij informacioni.

Nëpunësi/punonjësi trajton kërkesat për akses në dokumente, në përputhje me rregullat e miratuara nga institucioni, si dhe me parimet e përgjithshme e kufizimet e përcaktuara në legjislacionin në fuqi.

Nëse nëpunësi/punonjësi nuk mund të veprojë në përputhje me kërkesën e bërë gojarisht për akses në dokumente, qytetari këshillohet të formulojë kërkesën e tij me shkrim.

- INFORMACIONI I KLASIFIKUAR

Gjatë përmbushjes së detyrës, nëpunësit/punonjësit kanë qasje në informacione që në përgjithësi nuk janë në dispozicion të publikut ose konsiderohen konfidenciale, të cilat lidhen me vetë institucionin apo qytetarët. Si pasojë, nëpunësit/punonjësit e sportelit mbrojnë të gjitha këto informacione me karakter konfidencial, si dhe i ruajnë nga qasja e tyre në mënyrë të paaautorizuar.

Në veçanti:

- Çdo nëpunës/punonjës ka përgjegjësinë të mbrojtë sigurinë e informacionit të klasifikuar, të njohur apo të prodhuar gjatë punës, si dhe të jetë i kujdesshëm për mënyrën e përdorimit të këtij informacioni, duke shmangur përhapjen e paaautorizuar të tij;

- Gjatë marrëdhënies së punës dhe pas përfundimit të saj, ndalohej zbulimi apo publikimi i informacioneve jopublike, për të cilat është marrë dijeni gjatë detyrës. Ndalohet, gjithashtu, përdorimi i këtij informacioni për përfitime personale;

- Nëpunësi/punonjësi sigurohet që, gjatë dhe jashtë orarit të punës, asnjë informacion konfidencial nuk është i arritshëm nga persona të jashtëm;

- Nëpunësi/punonjësi sigurohet që kompjuteri i tij, në përfundim të ditës së punës apo kur nuk është i pranishëm në vendin e punës, të jetë i kyçur dhe dokumentacioni të jetë i ruajtur në vendin e duhur dhe i paaksesueshëm nga persona të tretë.

- KONFIDENCIALITETI

Një nga çështjet më të rëndësishme në ofrimin e shërbimeve publike është konfidencialiteti. Është përgjegjësi e nëpunësve/punonjësve për të siguruar privatësinë, etikën dhe besimin, si pjesë integrale e ruajtjes së konfidencialitetit gjatë ushtrimit të detyrës së tij në sportel.

- KONFIDENCIALITETI NDAJ QYTETARIT

Nëpunësi/punonjësi, i cili gjatë ushtrimit të detyrës ka fituar ose ka njohuri mbi të dhëna personale të qytetarëve, duhet të ruajë konfidencialitetin e të dhënave të tyre.

Në veçanti:

- Nëpunësi/punonjësi shmang përpunimin e të dhënave personale për qëllime jolegjitime apo transmetimin e të dhënave të tilla te persona të paaautorizuar;

- Nëpunësi/punonjësi ruan konfidencialitetin e informacionit që ka në zotërim gjatë ushtrimit të detyrës së tij apo gjatë aktivitetit në institucion, takime pune etj., por pa cenuar përmbushjen e së drejtës për të informuar qytetarët.

- KONFIDENCIALITETI NDAJ INSTITUCIONIT

Informacioni i institucionit i konsideruar konfidencial apo i rezervuar nuk u vendoset në dispozicion personave të tretë.

Në veçanti:

- Korrespondenca, materialet e printuara, informacionet elektronike, dokumentet ose regjistrat e ndryshëm, konfidencialë ose jo, janë pronë e institucionit dhe nuk nxirren jashtë ambienteve të tij, me përjashtim të rasteve kur bëhet në mënyrë të autorizuar për çështje pune;

- Nëse nëpunësi/punonjësi ka zgjidhur marrëdhënien e punës me institucionin apo është në procedurë për zgjidhjen e saj, respekton rregullat përkatëse lidhur me përdorimin dhe ruajtjen e informacionit;

- Punonjësi/nëpunësi nuk përdor apo zbulon informacione të rezervuara për të cilat është vënë në dijeni për shkak të pozicionit që ka pasur, si dhe nuk kontakton me ish-kolegët për të kërkuar informacione të rezervuara.

- KONFIDENCIALITETI NDAJ KOLEGËVE

Nëpunësit/punonjësit që ofrojnë shërbime publike në sportel respektojnë të dhënat personale të kolegëve, të cilët janë të punësuar në institucion.



Në veçanti:

- Informacionet konfidenciale (përfshirë dosjet personale, informacione lidhur me aplikime të ndryshme, si dhe masa disiplinore) nuk mund të keqpërdoren;
- Informacionet konfidenciale u vihen në dispozicion vetëm personave të autorizuar;
- Nëpunësi/punonjësi ruan konfidencialitetin e çdo informacioni në përputhje me aktet ligjore dhe nënligjore përkatëse.

KREU V KODI I VESHJES

Paraqitja e jashtme (veshja) e çdo nëpunësi/punonjësi që ofron shërbime në sportel, pavarësisht pozicionit dhe ambientit të punës, kontribuon në përfaqësimin e administratës shtetërore në mënyrë dinjitoze në marrëdhënie me qytetarët, duke siguruar, gjithashtu, zbatimin e standardeve të cilësisë së shërbimit dhe standardeve të komunikimit. Çdo nëpunës/punonjës që ofron shërbime publike në sportelet pritëse, gjatë orarit të punës, ka për përgjegjësi të drejtpërdrejtë që të njohë dhe të zbatojë me përpikëri rregullat e veshjes të përshkruara në këtë manual, të njohë standardet e cilësisë së shërbimit dhe standardet e komunikimit. Institucionet mund të përcaktojnë në mënyrë më të hollësishme rregullat e veshjes dhe të paraqitjes së jashtme të nëpunësve/punonjësve nëpërmjet rregulloreve të brendshme.

- RREGULLA TË PËRGJITHSHME

- Të gjithë nëpunësit/punonjësit e sporteleve pritëse, gjatë orarit të punës, si dhe në takime, seminare apo trajnime, kanë veshje të rregullt, zyrtare, e cila shpreh nivelin e duhur të higjienës, kujdesit dhe seriozitet të pranueshëm.

- Veshjet duhet të jenë të pastra, të hekurosura, të rregullta, pa stampime (jo të grisura, të shqepura apo të dala boje).

- Veshja duhet të jetë zyrtare, e thjeshtë dhe e rregullt që ndihmon nëpunësin/punonjësin të ndihet komod gjatë orarit të punës, por edhe të sigurojë afërsi gjatë komunikimit me qytetarin.

- Flokët duhet të jenë të pastër dhe të rregullt në mënyrë që të mos zënë fytyrën e punonjësit në raste komunikimi apo plotësimi dokumentacioni;

- Mjeti i identifikimit (*badge*) duhet të mbahet dhe të përdoret nga i gjithë stafi gjatë gjithë orarit zyrtar të punës.

- Duart duhet të jenë të pastra dhe me thonj në gjatësi të pranueshme që të mos krijohen zhurma të forta në përdorimin e tastierës, duke shkakësuar vëmendjen, si dhe krijojnë vështirësi në procesim të shpejtë të veprimeve në përdorim tastiere.

- Nëpunësit/punonjësit duhet të veshin këpucë të pastra, të lyera, si dhe të mbajtura mirë.

- Ngjyrat që duhet të përdoren në veshje/këpucë të jenë mundësisht të kombinuara dhe jo me shumë kontraste, gjithashtu, preferohen ngjyra të lehta (nëse nuk ka një uniformë të përcaktuar në rregulloren e institucionit).

- Aksesorët e lejueshëm (shalle, rripa, varëse, vathë, byzylykë, ora) duhen të jenë në ngjyra që përputhen me veshjen e nëpunësit/punonjësit dhe në modele të thjeshta, e zyrtare që përputhen me stilin e veshjes së institucionit. Modelet nuk duhet të jenë ekstravagante.

- RREGULLA BAZË PËR NËPUNËSË/PUNONJËSË FEMRA

Veshje të përshtatshme dhe të pranueshme, me qëllim që të ruhet serioziteti në marrëdhënien ndërmjet nëpunësve/punonjësve dhe qytetarëve, konsiderohen të gjitha llojet e mëposhtme të veshjeve, si dhe kombinimi midis tyre, i cili siguron respektim të një veshjeje zyrtare të thjeshtë dhe komode, ku përshtaten ngjyrat dhe materialet dhe rregullat e përcaktuara, si më poshtë vijon:

- Xhakëtë, pantallona, kombinim i tyre, si dhe kostume me ngjyrë të errët (ndalohet përdorimi i pantallonave shumë të ngushta, material xhins, të grisura, me shënime apo lule ekstravagante);

- Këmishë dhe bluzë serioze me mëngë të shkurtra/të gjata sipas stinës (ndalohet përdorimi i bluzave apo këmishëve dekolte apo transparente);

- Funde dhe fustane me mëngë të shkurtra/të gjata. Do të sugjerohet kombinimi i tyre me një xhakëtë të stinës apo triko klasike (ndalohet përdorimi i fundeve dhe i fustaneve shumë të shkurtra dhe të gjata);

- Këpucë/gjysmë këpucë/sandale në ngjyra/lartësi të pranueshme (deri në 3 cm);

Aksesorë (shall, kapëse flokësh, varëse, byzylykë, vathë) të thjeshtë, jo shumëngjyrësh dhe jo vezullues;



- Përdorimi i grimit me tonet dhe sasinë e duhur i jep nëpunëses/punonjëses një pamje profesionale. Grimi duhet të jetë i lehtë dhe i rregullt;

- Flokët duhet të jenë të pastra dhe të krehura. Për nëpunëset/punonjëset, të cilat kanë flokë të gjatë rekomandohet të mbajnë flokë të mbledhura në mënyrë të rregullt;

- Duart duhet të jenë të pastra dhe me thonj në gjatësi të pranueshme që të mos krijohen zhurma të forta në përdorimin e tastierës, të shkëpusin vëmendjen, si dhe krijojnë vështirësi në procesim të shpejtë të veprimeve gjatë përdorimit të tastierës;

- Thonjtë e lyer nuk duhet të jenë në ngjyra të ndezura, si: e zezë, gurkali, blu e ndezur, jeshile etj.

- **RREGULLA BAZË PËR NËPUNËS/PUNONJËS MESHKUJ**

Veshje të përshtatshme dhe të pranueshme do të konsiderohen të gjitha llojet e mëposhtme të veshjeve, si dhe kombinimi midis tyre, i cili siguron respektim të një veshje zyrtare të thjeshtë dhe komode, ku përshtaten ngjyrat dhe materialet, si dhe rregullat e përcaktuara, si më poshtë vijon:

- Xhakëtë, pantallona serioze klasike, kombinimi i tyre, kostume (ngjyrë e errët);

- Këmishë me mëngë të gjata;

- Triko me/pa kopsa dhe jelek;

- Këpucë serioze (praktike, të përditshme dhe të rregullta), në ngjyra të pranueshme, si: të zeza, kafe, gri e errët;

- Përdorimi i kollares është i detyrueshëm për nëpunësit/punonjësit meshkuj (në përputhje me ngjyrën e përcaktuar në rregulloret e brendshme të institucionit);

- Fytyra dhe flokët duhet të jenë të pastër, të rregullt dhe të mbajtur shkurt dhe thjeshtë;

- Nëpunësit/punonjësit që mbajnë mjekër/mustaqe duhet të sigurohen që të jenë të rregullt dhe të mbajtura shkurt;

- Nëse nuk ka një kod veshjeje të miratuar nga vetë institucioni, veshja e nëpunësve/punonjësve meshkuj të përfshirë në procesin e ofrimit të shërbimeve publike është xhakëtë, pantallona serioze klasike, kombinim i tyre, kostume (preferohet ngjyrë e errët), këmishë (e cila futet brenda në pantallona), kravatë, këpucë serioze në ngjyra të pranueshme (e zezë, kafe, gri e errët).

KREU VI MONITORIMI

- STRUKTURAT PËRGJEGJËSE TË MONITORIMIT

- Institucionet e administratës shtetërore (qendrore), të cilat ofrojnë shërbime publike në sportel, krijojnë ose caktojnë strukturat përgjegjëse për monitorimin e zbatimit dhe respektimit të rregullave të etikës dhe sjelljes të përcaktuara në këtë manual.

- Struktura përgjegjëse duhet të përbëhet nga jo më pak se tre nëpunës/punonjës në nivel drejtues, të cilët duhet të jenë pjesë e drejtorive që mbulojnë burimet njerëzore dhe ato përgjegjëse për shërbimet që ofrohen nga institucioni.

- Rregullat e etikës dhe të sjelljes duhen të zbatohen nga çdo nëpunës/punonjës i administratës dhe, në veçanti, nga ata që ofrojnë shërbime në sportel, në çdo ambient, në çdo pozicion e natyrë pune (në punë, në trajnim, në seminare), gjatë gjithë orarit zyrtar, në të gjitha ditët e javës.

Në raste kur do të vërehen shkelje të rregullave të etikës, eprori direkt duhet:

- T'i komunikojë stafit rëndësinë e respektimit të rregullave të etikës, duke kërkuar ndryshim të menjëhershëm në mënyrën e veshjes apo të sjelljes në ditët në vijim, në rastin kur ato nuk përbëjnë shkelje të rënda me pasoja;

- Të marrë masa konkrete, në rast se diskutimi është bërë tashmë me këtë staf dhe ai/ajo vazhdon të mos respektojë rregullat e përcaktuara dhe të bëra me dije;

- Të raportojë pranë strukturës përgjegjëse në adresën elektronike zyrtare, në rast sjelljeje të përsëritur. Rasti do të jetë pjesë për diskutim dhe vendimmarrje në këtë strukturë;

Gjithashtu, në rast se identifikimi i shkeljes nuk vjen nga eprori direkt, por nga qytetarë, biznes apo palë të treta (ankesë e shprehur), këto subjekte, mund të raportojnë, gjithashtu, edhe pranë strukturës përgjegjëse (*e-mail* apo çdo e dhënë kontakti), i cili analizon situatën mbi shkeljen e bërë dhe mungesën e raportimit nga eprori direkt.

- SANKSIONE

Për shkelje të rregullave të parashikuara në këtë manual, kur ato nuk përbëjnë veprë penale, zbatohen masat disiplinore të përcaktuara nga legjislacioni në fuqi ose në rregulloren e brendshme apo në kontratën e punës.



- TË TJERA

Për çështjet që ky manual nuk ka dhënë parashikime specifike në përmbajtjen e tij, zbatohen rregullat e përcaktuara nga legjislacioni në fuqi, sipas hierarkisë së normave.

VENDIM

Nr. 626, datë 26.10.2018

PËR KALIMIN NË PRONËSI, NGA MINISTRIA E MBROJTJES TE BASHKIA TIRANË, TË DISA SIPËRFAQEVE NGA TRUALLI FUNKSIONAL, I PRONËS NR. 180, ME EMËRTIM “POLICIA USHTARAKE (REPARTI USHTARAK NR. 6620)” DHE I PRONËS NR. 1265, ME EMËRTIM “OBJEKTE TË DHËNA PËR STREHIM”, ME VENDNDODHJE NË SAUK, TIRANË, DHE PËR NJË NDRYSHIM NË VENDIMIN NR. 515, DATË 18.7.2003, TË KËSHILLIT TË MINISTRAVE, “PËR MIRATIMIN E LISTËS SË INVENTARIT TË PRONAVE TË PALUAJTSHME SHTETËRORE, TË CILAT I KALOJNË NË PËRGJEGJËSI ADMINISTRIMI MINISTRISË SË MBROJTJES”, TË NDRYSHUAR

Në mbështetje të nenit 100 të Kushtetutës, të neneve 13 e 15, të ligjit nr. 8743, datë 22.2.2001, “Për pronat e paluajtshme të shtetit”, të ndryshuar, dhe të neneve 3, 5, 7 e 8, të ligjit nr. 8744, datë 22.2.2001, “Për transferimin e pronave të paluajtshme të shtetit në njësitë e qeverisjes vendore”, të ndryshuar, me propozimin e ministrit të Mbrojtjes, Këshilli i Ministrave

VENDOSI:

1. Kalimin në pronësi, nga Ministria e Mbrojtjes te Bashkia Tiranë, të sipërfaqes prej 506.14 (pesëqind e gjashtë pikë katërmëdhjetë) m² nga trualli funksional i pronës nr. 180, me emërtim “Policia Ushtarake (reparti ushtarak nr. 6620)” dhe të sipërfaqes prej 143.2 (njëqind e dyzet e tre pikë dy) m², nga trualli funksional i pronës nr. 1265, me emërtim “Objekte të dhëna për strehim”, me vendndodhje në Sauk, Tiranë, sipas planvendosjeve që i bashkëlidhen këtij vendimi dhe janë pjesë përbërëse të tij, për t'i përdorur për nevoja

urbanistike, për zbatimin e projektit të ndërtimit të rrugës “Danish Jukniu”, me vendndodhje në Sauk, Tiranë.

2. Në listën e inventarit të pronave të paluajtshme shtetërore, që i bashkëlidhet vendimit nr. 515, datë 18.7.2003, të Këshillit të Ministrave, “Për miratimin e listës së inventarit të pronave të paluajtshme shtetërore, të cilat i kalojnë në përgjegjësi administrimi Ministrisë së Mbrojtjes”, të ndryshuar, të hiqet sipërfaqja prej 506.14 (pesëqind e gjashtë pikë katërmëdhjetë) m² nga trualli funksional i pronës nr. 180, me emërtim “Policia Ushtarake (reparti ushtarak nr. 6620)” dhe sipërfaqja prej 143.2 (njëqind e dyzet e tre pikë dy) m² nga trualli funksional i pronës nr. 1265, me emërtim “Objekte të dhëna për strehim”, me vendndodhje në Sauk, Tiranë, sipas planvendosjeve dhe të shtohen në listën e inventarit të pronave të paluajtshme shtetërore, që i kanë kaluar në pronësi ose në përdorim Bashkisë Tiranë.

3. Bashkisë Tiranë i ndalohet të ndryshojë destinacionin e përdorimit të sipërfaqeve të pronave të përcaktuara në pikën 1 të këtij vendimi, t'i tjetërsojë ose t'ua japë ato në përdorim të tretëve.

4. Për sigurinë dhe ruajtjen e pronave, para fillimit të punimeve, Bashkia Tiranë të ndërtojë rrethimin në kufijtë e rinj të pronave nr. 180, me emërtim “Policia Ushtarake (reparti ushtarak nr. 6620)” dhe nr. 1265, me emërtim “Objekte të dhëna për strehim”, me vendndodhje në Sauk, Tiranë, duke i kthyer ato në gjendjen e tyre të mëparshme, të kryejë spostimin e rrjeteve inxhinierike që prek gjurma e rrugës, sipas parametrave dhe kushteve teknike dhe për këtë të hartohet aktmarrëveshje ndërmjet Bashkisë Tiranë dhe Shtabit të Përgjithshëm të Forcave të Armatosura.

5. Ngarkohen ministri i Mbrojtjes, kryetari i Bashkisë Tiranë, Agjencia e Inventarizimit dhe Transferimit të Pronave të Paluajtshme dhe kryeregjistruesi i Republikës së Shqipërisë për ndjekjen e zbatimit e këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

KRYEMINISTRI
Edi Rama



PLAN RILEVIMI

PRONA Nr.180 "Policia Ushtarake", Sauk Tirane.

MIRATO HET

KOMANDANTI POLICISE USHTARAKE
KOLONEL EKLAN DAUTI

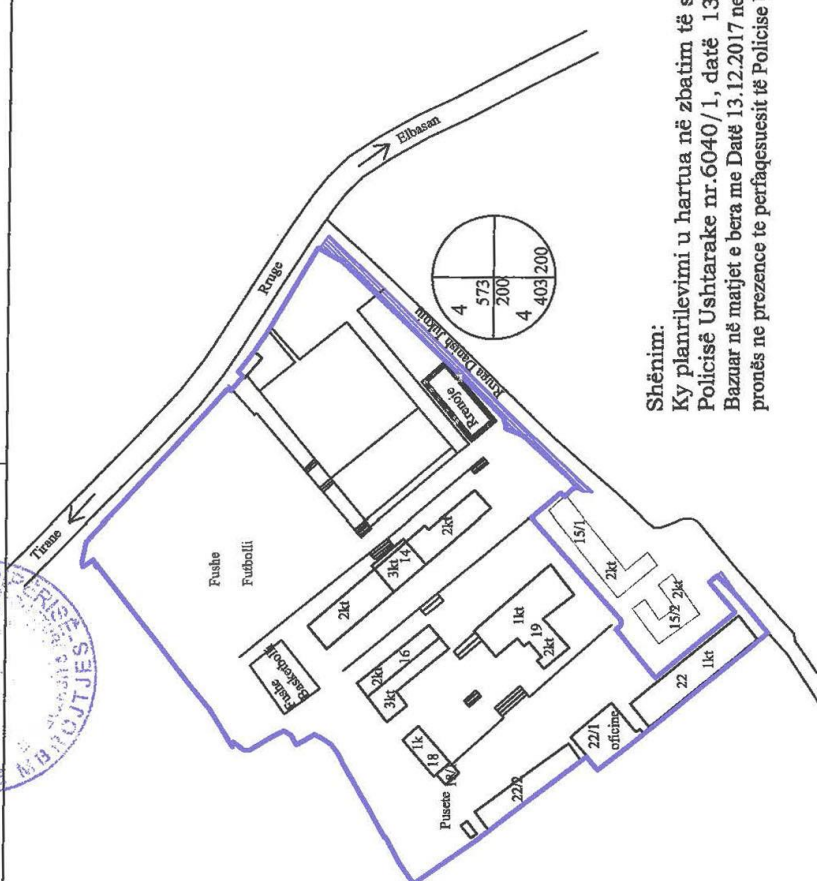
DIREKTORINGJUI
NR. 180 "POLICIA USHTARAKE"
SAUK TIRANE

PUNOI

Ing. Ernal MACI

SHPJEGJESE

- Kufiri i pronës nr.180 sipas matjeve me GPS Dhjetor 2017
- Sip.e Prones nr.180 matur ne dhjetor 2017 = 32147.54 m²
- Sip. qe ze rikonstrukcioni i rrugës "Danish Jukniu" = 506.14 m²
- Sip. që i mbetet pronës nr.180 = 31 641.4 m²**



Shënim:
Ky planrilevimi u hartua në zbatim të shkresës së Policisë Ushtarake nr.6040/1, datë 13.12.2017.
Bazuar në matjet e bera me Datë 13.12.2017 ne kufijtë faktik të pronës ne prezencë të përfaqësuesit të Policisë Ushtarake

Tirane 14/12/2017

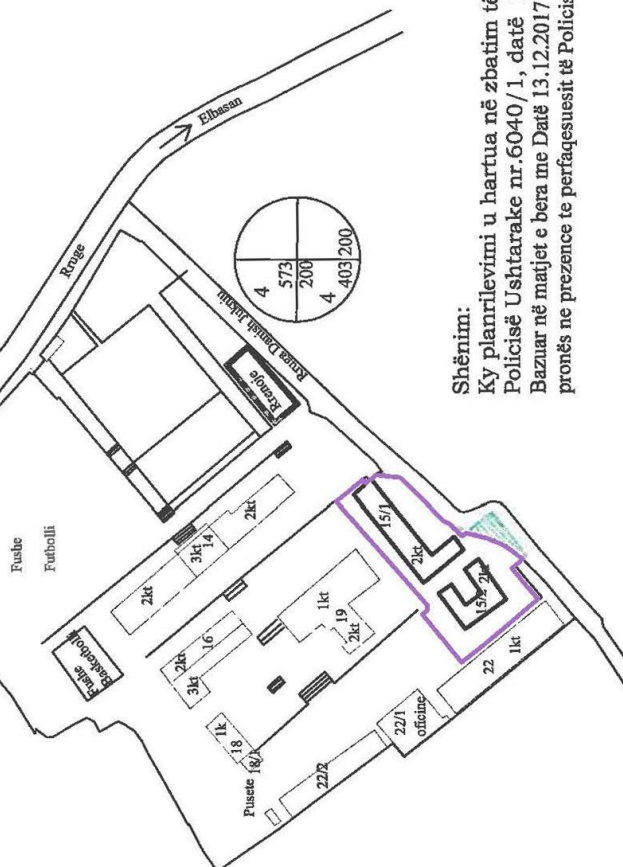
Prona nr.1265 "Objekte të dhëna për strehim Ushtarakëve", Sauk Tirane.

PUNOI
Ing. Eraldo M.

DREJTORI I IGJË
N/Kol. Ark. FERDI HYRAJ

SHPJEGUESE

- Kufiri i pronës nr.1265 sipas matjeve me GPS Dhjetor 2017
Sip.e Prones nr.1265 matur ne dhjetor 2017 = 2798.9 m²
Sip. qe ze rikonstrukcioni i rrugës "Danish Juknit"= 143.2 m²
Sip. që i mbetet pronës nr.1265 =2655.7 m²



Shënim:
Ky planrilevimi u hartua në zbatim të shkresës së Policisë Ushtrake nr.6040/1, datë 13.12.2017.
Bazuar në matjet e bera me Datë 13.12.2017 ne kufijtë faktik të pronës ne prezente te perfaqesuesit të Policisë Ushtrake

Tirane 14/12/2017

**VENDIM**

Nr. 629, datë 26.10.2018

**PËR RISHPËRNDARJE FONDESH,
NDËRMJET PROGRAMEVE
BUXHETORE TË BUXHETIT TË VITIT
2018, MIRATUAR PËR MINISTRINË E
FINANCEVE DHE EKONOMISË**

Në mbështetje të nenit 100 të Kushtetutës, të ligjit nr. 9936, datë 26.6.2008, “Për menaxhimin e sistemit buxhetor në Republikën e Shqipërisë”, të ndryshuar dhe të nenit 18, të ligjit nr. 190/2017, “Për buxhetin e vitit 2018”, të ndryshuar, me propozimin e ministrit të Financave dhe Ekonomisë, Këshilli i Ministrave

VENDOSI:

1. Në buxhetin e miratuar për Ministrinë e Financave dhe Ekonomisë, planifikuar për vitin 2018, në zërin “Shpenzime kapitale të brendshme”, bëhet rishpërndarje fondi, si më poshtë vijon:

- Në programin 01110, “Planifikim, menaxhim dhe administrim”, pakësohet fondi prej 28 000 000 (njëzet e tetë milionë) lekësh;

- Në programin 04130, “Mbështetje për zhvillimin ekonomik”, pakësohet fondi prej 29 000 000 (njëzet e nëntë milionë) lekësh;

- Në programin 09240, “Arsimi i mesëm profesional”, shtohet fondi prej 57 000 000 (pesëdhjetë e shtatë milionë) lekësh.

2. Ngarkohet Ministria e Financave dhe Ekonomisë për zbatimin e këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi menjëherë dhe botohet në Fletoren Zyrtare.

KRYEMINISTRI
Edi Rama

SHTOJCA NR. 1

VENDIM

Nr. 631, datë 26.10.2018

**PËR NJË SHITESË NË VENDIMIN NR.
629, DATË 15.7.2015, TË KËSHILLIT TË
MINISTRAVE, “PËR MIRATIMIN E
MANUALEVE TEKNIKE TË ÇMIMEVE
TË PUNIMEVE TË NDËRTIMIT DHE
ANALIZAVE TEKNIKE TË TYRE”**

Në mbështetje të nenit 100 të Kushtetutës, të nenit 18, të ligjit nr. 8402, datë 10.9.1998, “Për kontrollin dhe disiplinimin e punimeve të ndërtimit”, të ndryshuar, dhe të ligjit nr. 9920, datë 19.5.2008, “Për procedurat tatimore në Republikën e Shqipërisë”, të ndryshuar, me propozimin e ministrit të Infrastrukturës dhe Energjisë, Këshilli i Ministrave

VENDOSI:

1. Në manualin nr. 3, “Analiza teknike për punimet e rrugëve, kullim-ujitje dhe hidrocentraleve”, bashkëlidhur vendimit nr. 629, datë 15.7.2015, të Këshillit të Ministrave, shtohet tabela “Analiza: An-1”, sipas shtojcës nr. 1, që i bashkëlidhet këtij vendimi, e cila implementohet fillimisht në punimet e rrugëve të kategorive C, D, E dhe F.

2. Ky vendim i shtrin efektet për projektet, të cilat fillojnë të zbatohen pas hyrjes në fuqi të tij.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

KRYEMINISTRI
Edi Rama

MANUALI 3 ANALIZA TEKNIKE PER PUNIMET E RRUGEVE, KULLIM - UJITJE DHE HIDROCENTRALEVE (Përmbledhëse e çmimeve)							
NR.	NR. ANALIZE	EMERTIMI	NJESIA	ÇMIMI	Shpenzime te pergjith. Max. 8%	Fitimi Max. 10%	TOTALI
1	An-1	Stabilizim bazamenti rruge t=20 cm (metode alternative)	m2	1,519	121	152	1,792



Analiza: An-1

Nr.	EMERTIMI	Njesia	PUNTORI			TRANSPORT			MAKINERI			MATERIAL			Shuma	Shp pl 8%	Fitim 10%	TOTALI
			op	çmimi	Vlefte	T/km	çmimi	Vlefte	o.p	çmimi	Vlefte	Sasia	çmimi	Vlefte				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
An-1	Stabilizim bazamenti rruge t=20 cm (metode alternative)	m2																
	Sp + p	op	0.05	185	9													
	Sigurime shoqerore 16.7%	leke	9	0.167	2													
	Grejder	op							0.01	4500	23							
	Autocisterne (per sperkatje aditiv)	op							0.001	3000	3							
	Makineri per perzierje shiresa Buldozer S-80/100 KF	op							0.03	4800	120							
	Rul (cilinder) me dhembe	op							0.01	2200	11							
	Rul me kompresor	op							0.01	1770	9							
	Aditiv organik (per kompaktim)	m2										1	1305.18	1305				
	Argjile	m3				1.5	18	27.0				0.036	285	10				
	Shuma				11			27.0			165			1315	1519	121	152	1792

VENDIM**Nr. 633, datë 26.10.2018**

**PËR MASAT KUNDËR NDOTJES SË
AJRIT NGA SHKARKIMET E MJETEVE
MOTORIKE DHE REDUKTIMIN E
SHKARKIMEVE NË AJËR TË NDOTËSVE
TË GAZTË DHE TË LËNDËS SË
NGURTË PEZULL NGA MOTORËT ME
NDEZJE POZITIVE DHE ATA ME
NDEZJE ME KOMPRESION QË DJEGIN
GAZ NATYROR APO TË LËNGSHËM
PËR PËRDORIM NË AUTOMJETE**

Në mbështetje të nenit 100 të Kushtetutës, të pikave 1 e 3, të nenit 13, të ligjit nr. 162/2014, “Për mbrojtjen e cilësisë së ajrit në mjedis”, të nenit 79, të ligjit nr. 8378, datë 22.7.1998, “Kodi Rrugor i Republikës së Shqipërisë”, të ndryshuar, me propozimin e ministrit të Turizmit dhe Mjedisit dhe të ministrit të Infrastrukturës dhe Energjisë, Këshilli i Ministrave

VENDOSI:**I. DISPOZITA TË PËRGJITHSHME**

1. Qëllimi i këtij vendimi është mbrojtja e shëndetit të njeriut dhe mjedisit nga shkarkimet e ndotësve të gaztë prej mjeteve motorike dhe lëndës së ngurtë pezull nga motorët me ndezje pozitive dhe ata me ndezje me kompresion, që djegin gaz natyror apo të lëngshëm për përdorim në automjete, nëpërmjet përcaktimit të kushteve të importit të tyre në Republikën e Shqipërisë dhe kushteve për mjetet ekzistuese në qarkullim.

2. Ky vendim zbatohet për mjetet motorike të kategorisë M (M1, M2) për transport njerëzish dhe N (N1) për transport mallrash.

Faqe | 10298

3. Ky vendim nuk zbatohet për importin e:

a) Automjeteve të hershme me interes historik dhe koleksionimi, siç janë:

i. automjetet e prodhuara deri në dhjetor 1970;
ii. automjetet e prezantuara si model i prodhimit deri më 31 dhjetor 1970, pavarësisht vitit aktual të prodhimit të një automjeti të veçantë;

iii. automjetet, të cilat paraqesin vlera teknike muzeale apo kulturore, trashëgimi tradicionale dhe sociale.

b) Mjeteve motorike, të cilat janë të importuara nga subjekte fizike e juridike, me qëllim ndihmën humanitare, në përputhje me legjislacionin kombëtar që rregullon donacionet dhe ndihmat humanitare.

4. Për qëllime të këtij vendimi, termat e mëposhtëm kanë këto kuptime:

a) “Ndotës të gaztë”, janë shkarkimet e gazta të monoksidit të karbonit (CO), oksideve të azotit të shprehura si ekuivalent i dyoksidit të azotit (NO₂) dhe hidrokarbureve në total (THC), përfshirë lëndë të ngurta pezull (PM);

b) “Mjete motorike kategoria M dhe N”, janë mjetet rrugore me motor, sipas përkufizimit në nenin 47, të ligjit nr. 8378, datë 22.7.1998, “Kodi Rrugor i Republikës së Shqipërisë”, të ndryshuar;

c) “Euro 3”, janë për mjetet motorike, sipas listës së standardeve të vitit 2000, hyrë në fuqi me direktivën 98/69/EC.

ç) “Euro 4”, janë për makinat e pasagjerëve, sipas listës së standardeve të vitit 2005, hyrë në fuqi me direktivën 98/69/EC dhe 2002/80/EC;

d) “Euro 5”, janë për makinat e lehta tregtare dhe të pasagjerëve, sipas listës së standardeve të vitit 2009, hyrë në fuqi me direktivën 715/2007/EC.



II. MASAT KUNDËR NDOTJES SË AJRIT NGA SHKARKIMET E MJETEVE MOTORIKE DHE REDUKTIMET E SHKARKIMEVE NË AJËR

5. Përdoruesit e automjeteve, vendës ose të huaj, që qarkullojnë në territorin e Republikës së Shqipërisë, janë të detyruar t'i përdorin automjetet e tyre në përputhje me kushtet e përcaktuara nga prodhuesi, të pasqyruara në dokumentet dhe instruksionet përkatëse, si dhe të respektojnë normat e lejuara të shkarkimeve në ajër të ndotësve të gaztë dhe të lëndës së ngurtë pezull, të përcaktuara.

6. Kontrollit të shkarkimeve në ajër të ndotësve të gaztë dhe të lëndës së ngurtë pezull, që shkarkohen nga automjetet rrugore, u nënshtrohen të gjitha automjetet e pajisura me motorë me djegie të brendshme, që përdorin si lëndë djegëse benzinë, naftë dhe gaz të lëngshëm ose natyral, dhe që janë në përdorim nga individë, subjekte fizike dhe juridike.

7. Kontrolli bëhet mbi bazën e normave që përcaktojnë nivelet e lejuara të shkarkimeve në ajër të ndotësve të gaztë dhe të lëndës së ngurtë pezull, në përputhje me legjislacionin kombëtar për mbrojtjen e cilësisë së ajrit në mjedis, si dhe për vlerësimin e cilësisë së ajrit të mjedisit dhe kërkesat për disa ndotës në lidhje me të.

8. Me hyrjen në fuqi të këtij vendimi, në përputhje të plotë me legjislacionin kombëtar për mbrojtjen e cilësisë së ajrit në mjedis, si dhe për vlerësimin e cilësisë së ajrit të mjedisit e kërkesat për disa ndotës në lidhje me të dhe në varësi të kategorizimit të automjeteve, sipas peshës e kohës së përdorimit, lejohen të regjistrohen për herë të parë për qarkullim në territorin e Republikës së Shqipërisë, mjetet motorike dhe automjetet, të cilat plotësojnë kushtet e mëposhtme:

a) Autoveturat e reja me zero km dhe që nuk janë regjistruar më parë për qarkullim në asnjë shtet tjetër, të cilat përmbushin normën Euro 5, të Bashkimit Evropian;

b) Mjetet motorike të tjera të reja si motorë, autobusë, kamionë të kategorive M2 dhe N1, me zero km dhe që nuk janë regjistruar më parë për qarkullim në asnjë shtet tjetër, të cilat përmbushin normën Euro 5, të Bashkimit Evropian;

c) Autoveturat e përdorura (të gjitha ato që nuk janë me zero km dhe që janë regjistruar më parë për qarkullim në rrugë në një shtet tjetër, të cilat përmbushin normën Euro 4) duhet të jenë prodhuar jo më shumë se 10 vjet para datës së regjistrimit të parë në Shqipëri;

ç) Mjetet motorike të tjera të përdorura si motorë, autobusë, kamionë, të kategorive M2 dhe N1, (të gjitha ato që nuk janë me zero km dhe që janë regjistruar më parë për qarkullim në rrugë në një shtet tjetër, të cilat përmbushin normën Euro 3) duhet të jenë prodhuar jo më shumë se 15 vjet para datës së regjistrimit të parë në Shqipëri.

9. Automjetet të cilat kanë hyrë në territorin shqiptar para hyrjes në fuqi të këtij vendimi, por nuk kanë përfunduar procedurat e regjistrimit, kanë afat deri në 1 mars 2019, për kryerjen e procedurave të nevojshme.

10. Automjetet që do të importohen në Republikën e Shqipërisë, në përputhje me këtë vendim, duhet të përmbushin kushtet teknike lidhur me karakteristikat funksionale të sistemeve dhe të pajisjeve dhe gjendjes tekniko-fizike të tyre, të cilat duhet t'u korrespondojnë mjeteve të parashikuara në pikën 8, të këtij kreu. Këto kushte përcaktohen me udhëzim të ministrit përgjegjës për transportet.

III. DISPOZITA TË FUNDIT

11. Ngarkohen autoritetet doganore të kontrollojnë dokumentacionin shoqërues të mjetit motorik dhe të ndalojnë importin e mjeteve motorike që nuk plotësojnë kushtet e përcaktuara në pikën 4 të këtij vendimi.

12. Ngarkohen Ministria e Turizmit dhe Mjedisit, Ministria e Infrastrukturës dhe Energjisë, autoritetet doganore, njësitë e vetëqeverisjes vendore dhe Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve të Transportit Rrugor për zbatimin e këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi 30 ditë pas botimit në Fletoren Zyrtare.

KRYEMINISTRI
Edi Rama

	Formati 61x86/8
--	-----------------

Shtypshkronja e Qendrës së Botimeve Zyrtare
Tiranë, 2018

Adresa: Rr. “Nikolla Jorga”, Tiranë
Tel./fax: +355 4 24 27 004 Tel.: +355 4 24 27 006

Çmimi 252 lekë