



www.qbz.gov.al

FLETORJA ZYRTARE E REPUBLIKËS SË SHQIPËRISË

Botim i Qendrës së Botimeve Zyrtare

Viti: 2026 – Numri: 148

Tiranë – E mërkurë, 8 korrik 2026

PËRMBAJTJA

	Faqe
Rezolutë e Kuvendit datë 30.6.2026	Për vlerësimin e veprimtarisë së Komisionerit për Mbikëqyrjen e Shërbimit Civil për vitin 2025 dhe rekomandimet për vitin 2026..... 15537
Rezolutë e Kuvendit datë 30.6.2026	Për vlerësimin e veprimtarisë së Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale, për vitin 2025 dhe rekomandimet për vitin 2026..... 15539
Rezolutë e Kuvendit datë 30.6.2026	Për vlerësimin e veprimtarisë së Departamentit të Administratës Publike për vitin 2025 dhe rekomandimet për vitin 2026..... 15540
Rezolutë e Kuvendit datë 30.6.2026	Për vlerësimin e veprimtarisë së Autoritetit të Konkurrencës për vitin 2025 dhe rekomandimet për vitin 2026..... 15543
Rezolutë e Kuvendit datë 30.6.2026	Për vlerësimin e veprimtarisë së Komisionit të Prokurimit Publik për vitin 2025 dhe rekomandimet për vitin 2026..... 15544
Rezolutë e Kuvendit datë 30.6.2026	Për vlerësimin e veprimtarisë së Autoritetit për Informimin mbi Dokumentet e ish-Sigurimit të Shtetit për vitin 2025 dhe rekomandimet për vitin 2026..... 15546
Rezolutë e Kuvendit datë 30.6.2026	Për vlerësimin e veprimtarisë së Institutit të Studimeve për Krimet dhe Pasojat e Komunizmit në Shqipëri për vitin 2025 dhe rekomandimet për vitin 2026..... 15548
Rezolutë e Kuvendit datë 30.6.2026	Për vlerësimin e veprimtarisë së Agjencisë së Sigurimit të Depozitave për vitin 2025 dhe rekomandimet për vitin 2026..... 15549
Rezolutë e Kuvendit datë 2.7.2026	Për vlerësimin e veprimtarisë së Komisionerit për Mbrojtjen nga Diskriminimi, për vitin 2025 dhe rekomandimet për vitin 2026..... 15550
Dekret i Presidentit nr. 379, datë 6.7.2026	Për dhënie të shtetësisë shqiptare..... 15552

Dekret i Presidentit nr. 380, datë 6.7.2026	Për dhënie të shtetësisë shqiptare.....	15552
Dekret i Presidentit nr. 381, datë 6.7.2026	Për dhënie të shtetësisë shqiptare.....	15552
Dekret i Presidentit nr. 382, datë 6.7.2026	Për dhënie të shtetësisë shqiptare.....	15553
Dekret i Presidentit nr. 383, datë 6.7.2026	Për dhënie të shtetësisë shqiptare.....	15553
Dekret i Presidentit nr. 384, datë 6.7.2026	Për dhënie të shtetësisë shqiptare.....	15553
Dekret i Presidentit nr. 385, datë 6.7.2026	Për lejimin e lënies së shtetësisë shqiptare.....	15554
Dekret i Presidentit nr. 386, datë 6.7.2026	Për lejimin e lënies së shtetësisë shqiptare.....	15554
Udhëzim i ministrit të Shëndetësisë dhe Mirëqenies Sociale nr. 313, datë 30.4.2026	Për miratimin e modelit dhe standardeve të shërbimit të linjës kombëtare të këshillimit për të moshuarit, si dhe manualit udhëzues për zbatimin e tyre.....	15554
Urdhër i ministrit të Bujqësisë dhe Zhvillimit Rural nr. 678, datë 29.6.2026	Për disa ndryshime në urdhrin nr. 141, datë 26.3.2020, “Për miratimin e rregullores së funksionimit dhe organizimit të Komisionit të Regjistrimit të Produkteve Plehëruese”.....	15606
Urdhër i ministrit të Bujqësisë dhe Zhvillimit Rural nr. 687, datë 1.7.2026	Për disa masa mbrojtëse ndaj sëmundjes së murtajës afrikane të derrave, të shfaqur në shtetin e Italisë.....	15606
Vendim i Gjykatës Kushtetuese nr. 58, datë 26.5.2026	Me objekt shfuqizimin e vendimit nr. 00-2025-726, datë 19.2.2025, të Kolegjit Civil të Gjykatës së Lartë, si të papajtueshëm me Kushtetutën e Republikës së Shqipërisë. Dërgimin e çështjes për rishqyrtim në Gjykatën e Lartë.....	15609
Vendim i Gjykatës Kushtetuese nr. 63, datë 2.6.2026	Me objekt konstatimin e shkeljes së afatit të arsyeshëm në gjykimin e ankimit të veçantë nga Gjykata Administrative e Apelit. Konstatimin e mungesës së një mjeti ligjor efektiv për përshpejtimin e gjykimit. Urdhërimin e Gjykatës Administrative të Apelit për përshpejtimin e gjykimit të çështjes nr. 31138-02088-86-2025, të regjistruar në datën 3.7.2025.....	15615



**REZOLUTË
PËR VLERËSIMIN E VEPRIMTARISË SË
KOMISIONERIT PËR MBIKËQYRJEN E
SHËRBIMIT CIVIL PËR VITIN 2025 DHE
REKOMANDIMET PËR VITIN 2026**

Kuvendi i Shqipërisë,

Duke vlerësuar rolin e Komisionerit për Mbikëqyrjen e Shërbimit Civil në garantimin e zbatimit të legjislacionit të shërbimit civil dhe mbikëqyrjen e administrimit të shërbimit civil në institucionet publike;

Duke vlerësuar rëndësinë e funksionit mbikëqyrës të këtij institucioni në forcimin e ligjshmërisë, profesionalizmit, transparencës dhe qëndrueshmërisë së administratës publike;

Duke vlerësuar veprimtarinë e institucionit në drejtim të evidentimit të problematikave që lidhen me zbatimin e procedurave të rekrutimit, masave disiplinore dhe ekzekutimit të vendimeve gjyqësore në shërbimin civil;

Duke vlerësuar kontributin e institucionit në drejtim të rritjes së ndërgjegjësimit të institucioneve publike për detyrimet që burojnë nga legjislacioni i shërbimit civil dhe forcimit të standardeve të administrimit publik;

Duke vlerësuar bashkëpunimin institucional me Departamentin e Administratës Publike, njësitë e qeverisjes vendore dhe institucionet e tjera publike në funksion të përmirësimit të zbatimit të legjislacionit të shërbimit civil;

Duke vlerësuar rëndësinë e reformës në administratën publike në kuadër të procesit të integritetit evropian dhe nevojën për forcimin e mëtejshëm të mekanizmave të mbikëqyrjes dhe llogaridhënies administrative;

Shqyrtoi veprimtarinë e Komisionerit për Mbikëqyrjen e Shërbimit Civil për vitin 2025 dhe vlerëson:

Vijimin e ushtrimit të funksionit mbikëqyrës për zbatimin e legjislacionit të shërbimit civil në institucionet e administratës shtetërore dhe njësitë e qeverisjes vendore.

Evidentimin e problematikave që lidhen me procedurat e rekrutimit, lëvizjes paralele, ngritjes në detyrë dhe administrimit të marrëdhënieve të shërbimit civil.

Vijimin e monitorimit të zbatimit të vendimeve gjyqësore për rikthimin në detyrë të nëpunësve civilë

gjyqfitues dhe evidentimin e problematikave të konstatuara gjatë këtyre proceseve.

Angazhimin në drejtim të forcimit të ligjshmërisë në procedurat disiplinore dhe monitorimit të zbatimit korrekt të masave administrative në institucionet publike.

Bashkëpunimin institucional me Departamentin e Administratës Publike dhe institucionet e tjera përgjegjëse në funksion të përmirësimit të zbatimit të legjislacionit të shërbimit civil.

Evidentimin e nevojës për forcimin e planifikimit të burimeve njerëzore dhe reduktimin gradual të vendeve vakante në administratën publike.

Vijimin e rekomandimeve për përmirësimin e procedurave administrative dhe forcimin e standardeve të administrimit të shërbimit civil.

Angazhimin në drejtim të rritjes së transparencës dhe llogaridhënies administrative në institucionet pjesë e shërbimit civil.

Evidentimin e nevojës për forcimin e kapaciteteve profesionale të administratës publike dhe zhvillimin e mëtejshëm të trajnimeve për nëpunësit civilë.

Kontributin e institucionit në forcimin e administratës publike profesionale, të qëndrueshme dhe të bazuar në meritë, në përputhje me standardet e reformës së administratës publike dhe procesit të integritetit evropian.

Kuvendi i Shqipërisë kërkon që Komisioneri për Mbikëqyrjen e Shërbimit Civil për vitin 2026, në përmbushje të detyrave të ngarkuara me ligj, të angazhohet veçanërisht edhe në këto drejtime:

1. Të zhvillojë dhe konsolidojë mekanizma të monitorimit të vazhdueshëm dhe në kohë reale për zbatimin e ligjit nr. 152/2013 “Për nëpunësin civil”, i ndryshuar, në institucionet e administratës shtetërore, njësitë e vetëqeverisjes vendore dhe institucionet e pavarura pjesë e sistemit të shërbimit civil.

2. Të përfundojë ngritjen dhe funksionalizimin e platformave digjitale për monitorimin e treguesve të shërbimit civil, raportimin e shkeljeve, administrimin e ankesave dhe identifikimin e hershëm të rasteve të mosrespektimit të legjislacionit, duke mundësuar raportimin automatik të të dhënave nga institucionet publike.

3. Të hartojë dhe publikojë një raport vjetor analitik për nivelin e zbatimit të legjislacionit të



shërbimit civil, duke evidentuar institucionet me shkelle të përsëritura, masat e ndërmarra, rezultatet e arritura dhe rekomandimet përkatëse për institucionet përgjegjëse.

4. Të përmbyllë hartimin e raportit analitik për kostot financiare që i shkaktohen buxhetit të shtetit nga emërimet në kundërshtim me ligjin dhe nga vendimet gjyqësore të paekzekutuara për institucionet e administratës shtetërore, njësitë e vetëqeverisjes vendore dhe institucionet e pavarura pjesë e sistemit të shërbimit civil.

5. Të përdorë në mënyrë të plotë mekanizmat ligjorë për rastet e moszbatimit ose zbatimit të pjesshëm të vendimeve të Komisionerit, duke forcuar metodologjinë e mbikëqyrjes dhe duke rritur efektivitetin e kontrollit administrativ.

6. Të rrisë efektivitetin e mbikëqyrjes përmes zgjerimit të inspektimeve të bazuara në analizën e riskut dhe identifikimin e sektorëve apo institucioneve me problematika të përsëritura në administrimin e shërbimit civil duke propozuar masa konkrete për parandalimin e përsëritjes së tyre.

7. Të marrë pjesë aktive në proceset e reformimit të administratës publike dhe në diskutimet për ndryshimet ligjore që prekin sistemin e shërbimit civil, duke paraqitur propozime konkrete për përmirësimin e mekanizmave të mbikëqyrjes dhe rritjen e nivelit të zbatimit të legjislacionit.

8. Të finalizojë hartimin dhe miratimin e strategjisë afatmesme të institucionit për periudhën 2026–2030, duke përcaktuar objektiva të matshëm dhe tregues performance për ushtrimin e funksioneve mbikëqyrëse.

9. Të forcojë rolin e institucionit në unifikimin e praktikave administrative dhe hartimin e metodologjive standarde, me qëllim reduktimin e interpretimeve të ndryshme dhe garantimin e zbatimit të njëtrajtshëm të legjislacionit në të gjitha institucionet.

10. Të intensifikojë monitorimin e procedurave të rekrutimit në administratën publike, përfshirë monitorimin periodik të praktikave të ndjekura nga Departamenti i Administratës Publike dhe njësitë e vetëqeverisjes vendore, me qëllim rritjen e efikasitetit të procedurave dhe reduktimin e vendeve vakante.

11. Të vijojë monitorimin e zbatimit të vendimeve gjyqësore për rikthimin në detyrë të nëpunësve civilë, veçanërisht në njësitë e vetëqeverisjes vendore, duke evidentuar rastet e

përsëritura të moszbatimit ose vonesave në ekzekutim, ndikimin financiar që ato sjellin për buxhetin e shtetit, si dhe duke forcuar bashkëpunimin institucional për garantimin e zbatimit efektiv dhe në kohë të tyre.

12. Të hartojë një raport përmbledhës për problematikën që lidhen me përfundimin e marrëdhënieve të shërbimit civil për shkak të ligjit, përfshirë rastet e daljes në pension, duke evidentuar ndikimin e tyre në administrimin e burimeve njerëzore në institucionet publike.

13. Në bashkëpunim me Departamentin e Administratës Publike dhe institucionet e pushtetit vendor të organizojë programe trajnimi, aktivitete ndërgjegjësuëse dhe shkëmbim praktikash më të mira për zbatimin e legjislacionit të shërbimit civil.

14. Të konsolidojë monitorimet tematike para dhe pas periudhave zgjedhore, duke zbatuar metodologji të posaçme mbikëqyrjeje dhe duke marrë masa paraprake për informimin e institucioneve lidhur me detyrimet ligjore të nëpunësve civilë gjatë proceseve zgjedhore, me qëllim garantimin e paanshmërisë politike dhe profesionalizmit të administratës publike.

15. Të kryejë një analizë të plotë për efektivitetin e mekanizmave aktualë të shqyrtimit dhe zgjidhjes së mosmarrëveshjeve në fushën e shërbimit civil, duke paraqitur pranë Kuvendit rekomandime konkrete për përmirësime ligjore dhe institucionale.

16. Të vijojë të kryejë vlerësime periodike të strukturës organizative, burimeve njerëzore dhe kapaciteteve institucionale të Komisionerit të Mbikëqyrjes së Shërbimit Civil, duke paraqitur pranë institucioneve përgjegjëse propozime për riorganizim dhe fuqizim institucional sipas nevojave të evidentuara.

17. Në bashkëpunim me Departamentin e Administratës Publike, institucionet e pushtetit vendor, institucionet e pavarura dhe ato të krijuara me ligj, të fillojnë punën për unifikimin e pozicioneve të shërbimit civil, duke evidentuar pengesat ekzistuese dhe duke propozuar masa konkrete ligjore për harmonizimin e tyre, me qëllim garantimin e lëvizshmërisë ndërinstitucionale dhe administrimin e njëtrajtshëm të burimeve njerëzore në shërbimin civil.

18. Të vijojë bashkëpunimin me partnerët ndërkombëtarë dhe institucionet homologe, me qëllim shkëmbimin e përvojave dhe përvetësimin e



standardeve më të mira në fushën e mbikëqyrjes së shërbimit

19. Të forcojë transparencën dhe llogaridhënien institucionale përmes publikimit proaktiv dhe të përditësuar të informacionit publik, fuqizimit të kapaciteteve të strukturave përgjegjëse për të drejtën e informimit, si dhe promovimit të standardeve të të dhënave të hapura për të garantuar aksesueshmëri, ripërdorim dhe komunikim efektiv me publikun.

20. Të bashkëpunojë me strukturat përgjegjëse të Kuvendit të Shqipërisë për zhvillimin dhe konsolidimin e metodologjisë të standardizuar të treguesve kyç të performancës si bazë për monitorimin dhe vlerësimin e zbatimit të rekomandimeve të rezolutës së Kuvendit në funksion të llogaridhënies dhe mbikëqyrjes parlamentare. Ky angazhim të përmbushet brenda tremujorit të tretë të këtij viti.

Miratuar në datën 30.6.2026

KRYETAR
Niko Peleshi

**REZOLUTË
PËR VLERËSIMIN E VEPRIMTARISË SË
KOMISIONERIT PËR TË DREJTËN
E INFORMIMIT DHE MBROJTJEN E TË
DHËNAVE PERSONALE, PËR VITIN 2025
DHE REKOMANDIMET PËR VITIN 2026**

Kuvendi i Shqipërisë,

Duke vlerësuar rolin e Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale në garantimin e ushtrimit të së drejtës për informim dhe mbrojtjes së të dhënave personale, në përputhje me standardet kushtetuese dhe legjislacionin në fuqi;

Duke vlerësuar rëndësinë e këtij institucioni në forcimin e transparencës, llogaridhënies dhe besimit të publikut ndaj institucioneve shtetërore;

Duke vlerësuar veprimtarinë e institucionit në drejtëm të monitorimit të zbatimit të legjislacionit për të drejtën e informimit dhe mbrojtjen e të dhënave personale nga autoritetet publike dhe subjektet përkatëse;

Duke vlerësuar angazhimin e institucionit në trajtimin e ankesave administrative, zhvillimin e hetimeve administrative dhe ndjekjen e respektimit të detyrimeve ligjore nga institucionet publike;

Duke vlerësuar kontributin e institucionit në forcimin e transparencës proaktive, promovimin e të dhënave të hapura dhe rritjen e ndërgjegjësimit për standardet e mbrojtjes së të dhënave personale;

Duke vlerësuar rolin e institucionit, në kuadër të procesit të integritetit evropian, veçanërisht në drejtëm të përafrimit të legjislacionit dhe standardeve me *acquis* të Bashkimit Evropian në fushën e mbrojtjes së të dhënave personale dhe të drejtës për informim;

Shqyrtoi veprimtarinë e Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale për vitin 2025 dhe vlerëson:

Vijimin e monitorimit të autoriteteve publike për zbatimin e legjislacionit për të drejtën e informimit dhe publikimin e informacionit me interes publik.

Angazhimin në drejtëm të forcimit të transparencës proaktive dhe monitorimit të programeve të transparencës në institucionet publike.

Trajtimin e ankesave administrative të qytetarëve dhe ndjekjen e rasteve që lidhen me mosdhënien ose kufizimin e aksesit në informacionin publik.

Vijimin e hetimeve administrative dhe ushtrimin e kompetencave mbikëqyrëse në funksion të garantimit të respektimit të së drejtës për informim dhe mbrojtjes së të dhënave personale.

Kontributin në përmirësimin e kuadrit ligjor dhe nënligjor në fushën e mbrojtjes së të dhënave personale dhe të drejtës për informim, në përputhje me standardet evropiane.

Angazhimin në drejtëm të rritjes së ndërgjegjësimit dhe forcimit të kapaciteteve të autoriteteve publike për zbatimin korrekt të legjislacionit në këto fusha.

Bashkëpunimin institucional me autoritetet publike, organizatat e shoqërisë civile dhe partnerët ndërkombëtarë në funksion të promovimit të standardeve të transparencës dhe mbrojtjes së të dhënave personale.

Vijimin e përpjekjeve për promovimin e të dhënave të hapura dhe rritjen e aksesueshmërisë së informacionit publik për qytetarët.

Angazhimin në drejtëm të forcimit të standardeve të sigurisë dhe mbrojtjes së të dhënave personale në institucionet publike dhe subjektet që përpunojnë të dhëna personale.

Kontributin e institucionit në forcimin e kulturës së transparencës, llogaridhënies dhe



mbrojtjes së të drejtave të qytetarëve, në përputhje me standardet demokratike dhe procesin e integritetit evropian.

Kuvendi i Shqipërisë kërkon që Komisioneri për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale për vitin 2026, në përmbushje të detyrave të ngarkuara me ligj, të angazhohet veçanërisht edhe në këto drejtime:

1. Të vijojë forcimin e asistencës teknike dhe ligjore që informacioni i publikuar nga autoritetet publike të jetë i plotë, i përditësuar dhe lehtësisht i aksesueshëm për një transparencë proaktive dhe funksionale për qytetarët sipas modeleve të Programit të Transparencës për Autoritetet Publike dhe Njësitë e Qeverisjes Vendore.

2. Të intensifikohet monitorimi për autoritetet me nivel të ulët ose minimal transparence, me qëllim përmirësimin e përputhshmërisë me detyrimet ligjore.

3. Të kontribuojë në standardizimin e interpretimit të kufizimeve ligjore për aksesin në informacion.

4. Të intensifikojë përpjekjet për të orientuar dhe mbështetur institucionet publike në zbatim të njëtrajtrashëm të detyrimeve për publikimin e të dhënave të hapura, duke nxitur përdorimin e formateve të përshtatshme, të licencave standarde dhe duke sqaruar dallimin ndërmjet të dhënave të hapura dhe programit të transparencës.

5. Të përditësohet Regjistri i Nëpunësve për Mbrojtjen e të dhënave Personale, si dhe të punohet për ndërgjegjësimin e rolit të tyre.

6. Të përmirësohen mekanizmat e ndjekjes së rekomandimeve përmes raportimit periodik për zbatimin e tyre.

7. Të kryejë një vlerësim të plotë për zbatimin në praktikë të akteve nënligjore të miratuara në fushën e mbrojtjes së të dhënave personale, me qëllim evidentimin e vështirësive, boshllëqeve dhe ndikimit real në zgjidhjen e rasteve konkrete brenda tremujorit të tretë të këtij viti.

8. Të intensifikojë fushatat informuese për qytetarët, me fokus në mënyrat praktike të ushtrimit të të drejtave dhe mekanizmat e ankimit për mbrojtjen e të dhënave personale.

9. Të kontribuojë në hartimin e programeve periodike të trajnimit, të detyrueshme për administratën publike dhe subjektet private që përpunojnë të dhëna personale.

10. Të hartojë dhe publikojë udhëzues për përpunimin e të dhënave personale nga autoritetet publike dhe private, në zbatim të ligjit nr. 124/2024, “Për mbrojtjen e të dhënave personale”.

11. Të pasqyrojë në raportin vjetor të veprimtarisë së tij ankesat dhe verifikimet, në lidhje me procesin e zgjedhjeve parlamentare të vitit 2025, në të dyja fushat e mandatit të tij.

12. Të vijojë monitorimin e rregullt të transparencës proaktive të institucioneve përgjegjëse për publikimin e informacionit për kontratat publike sipas ligjit nr. 119/2014, “Për të drejtën e informimit”, i ndryshuar.

13. T’i kushtohet vëmendje e veçantë përpunimit të të dhënave personale të kategorive vulnerabël, fëmijëve, personave me aftësi ndryshe, si dhe pacientëve në sistemin shëndetësor.

14. Të bashkëpunojë me strukturat përgjegjëse të Kuvendit të Shqipërisë për zhvillimin dhe konsolidimin e metodologjisë së standardizuar të treguesve kyç të performancës si bazë për monitorimin dhe vlerësimin e zbatimit të rekomandimeve të rezolutës së Kuvendit, në funksion të llogaridhënies dhe mbikëqyrjes parlamentare. Ky angazhim të përmbushet brenda tremujorit të tretë të këtij viti.

Miraturar në datën 30.6.2026.

KRYETAR
Niko Peleshi

**REZOLUTË
PËR VLERËSIMIN E VEPRIMTARISË
SË DEPARTAMENTIT TË
ADMINISTRATËS PUBLIKE PËR VITIN
2025 DHE REKOMANDIMET
PËR VITIN 2026**

Kuvendi i Shqipërisë,

Duke vlerësuar rolin e Departamentit të Administratës Publike në garantimin e funksionimit të një administrate publike profesionale, të qëndrueshme dhe të bazuar në meritë në zbatim të legjislacionit të shërbimit civil;

Duke vlerësuar rëndësinë e reformës në administratën publike, në kuadër të procesit të integritetit evropian, forcimit të profesionalizmit, transparencës, llogaridhënies dhe eficiencës administrative;



Duke vlerësuar angazhimin e Departamentit të Administratës Publike, në drejtim të përmirësimit të menaxhimit të burimeve njerëzore, zhvillimit të sistemeve digjitale dhe forcimit të kapaciteteve administrative në sektorin publik;

Duke vlerësuar përpjekjet për përmirësimin e procedurave të rekrutimit, zhvillimit profesional dhe monitorimit të zbatimit të legjislacionit të shërbimit civil;

Duke vlerësuar bashkëpunimin institucional me Shkollën Shqiptare të Administratës Publike (ASP), institucionet e administratës shtetërore dhe njësitë e qeverisjes vendore në funksion të forcimit të kapaciteteve profesionale të administratës publike;

Duke vlerësuar angazhimin në drejtim të modernizimit të administratës publike përmes zhvillimit të aftësive digjitale, përdorimit të platformave elektronike dhe rritjes së kapaciteteve në fushën e sigurisë kibernetike dhe teknologjive inovative;

Shqyrtoi veprimtarinë e Departamentit të Administratës Publike për vitin 2025 dhe vlerëson:

Vijimin e masave për forcimin e administrimit të shërbimit civil dhe monitorimin e zbatimit të legjislacionit për nëpunësin civil në institucionet e administratës shtetërore.

Angazhimin në drejtim të përmirësimit të proceseve të vlerësimit të performancës së nëpunësve civilë dhe zhvillimit të instrumenteve digjitale për administrimin e këtij procesi.

Vijimin e monitorimit të zbatimit të vendimeve gjyqësore për rikthimin në detyrë të nëpunësve civilë gjyqësues dhe ruajtjen e një niveli të lartë të zbatimit të tyre.

Përpjekjet për analizimin e proceseve gjyqësore që lidhen me rikthimin në detyrë të nëpunësve civilë dhe evidentimin e problematikave të konstatuara gjatë këtyre proceseve.

Bashkëpunimin me institucionet e administratës shtetërore dhe njësitë e qeverisjes vendore për ofrimin e asistencës në zbatimin korrekt të procedurave të shërbimit civil.

Vijimin e përpjekjeve për përmirësimin e procedurave të rekrutimit dhe reduktimin gradual të vendeve vakante në administratën publike.

Angazhimin në drejtim të konsolidimit dhe zgjerimit të përdorimit të sistemit HRMIS në funksion të përmirësimit të administrimit të

burimeve njerëzore dhe automatizimit të proceseve administrative.

Angazhimin e Shkollës Shqiptare të Administratës Publike (ASP) në zhvillimin e programeve trajnuese për forcimin e kapaciteteve profesionale dhe digjitale të administratës publike.

Zhvillimin e trajnimeve në fushën e transformimit digjital, inteligjencës artificiale dhe sigurisë kibernetike për nëpunësit e administratës publike.

Thellimin e bashkëpunimit institucional të ASPA-s me partnerë kombëtarë dhe ndërkombëtarë në funksion të shkëmbimit të praktikave më të mira dhe modernizimit të administratës publike.

Vijimin e përpjekjeve për forcimin e integritetit, profesionalizmit dhe qëndrueshmërisë së administratës publike, në përputhje me standardet e reformës së administratës publike dhe procesit të integritetit evropian.

Kuvendi i Shqipërisë kërkon që DAP-i për vitin 2026, në përmbushje të detyrave të ngarkuara me ligj, të angazhohet veçanërisht edhe në këto drejtime:

1. Të vijojë përpjekjet për përmirësimin e procedurave të rekrutimit në administratën publike, me synim rritjen e nivelit të plotësimit të vendeve vakante dhe rritjen e përputhshmërisë së profileve të kandidatëve me kërkesat e pozicioneve.

2. Të vijojë konsolidimin dhe zgjerimin e përdorimit të sistemit HRMIS në të gjitha institucionet e administratës publike, në funksion të përmirësimit të menaxhimit të burimeve njerëzore dhe automatizimit gradual të proceseve administrative, përfshirë gjenerimin e centralizuar të listëpagesave të institucioneve, si dhe të sigurojë plotësimin, cilësinë dhe përditësimin e vazhdueshëm të të dhënave në sistem, me qëllim përdorimin e tyre për planifikim strategjik dhe vendimmarrje të bazuar në evidencë.

3. Të paraqesë një analizë më të detajuar mbi efektet administrative dhe financiare të riorganizimeve institucionale dhe reformave strukturore të ndërmarra në administratën publike.

4. Në bashkëpunim me ASPA-n, të vijojë përditësimin e programeve trajnuese në fushën e teknologjisë, transformimit digjital dhe sigurisë kibernetike, në përputhje me nevojat e administratës publike dhe prioritetet e transformimit digjital në planin vjetor të trajnimit për vitin 2026.



5. Të forcojë bashkëpunimin institucional me KMSHC-në në funksion të planifikimit vjetor të nevojave për rekrutim, përshkrimet e punës dhe administrimit të masave disiplinore.

6. Të informojë Kuvendin për ecurinë e zbatimit të Strategjisë Ndërsektoriale të Reformës në Administratën Publike (SNRAP) nga institucionet përgjegjëse sipas planit të veprimit përkatës, duke raportuar në mënyrë të veçantë mbi treguesit e performancës, masat e vonuara, nivelin e financimit dhe progresin në përmbushjen e angazhimeve të Udhërrëfyesit për Reformën në Administratën Publike 2023–2030.

7. Të angazhohet në zhvillimin e një sistemi të avancuar të monitorimit dhe vlerësimit të performancës së punonjësve të administratës publike mbi baza të matshme transparente, që të përdoret edhe për identifikimin e nevojave për trajnime shtesë.

8. Të përgatisë një analizë për ecurinë e proceseve gjyqësore të kthimit në detyrë të nëpunësve civilë, problematikat e konstatuara, përgjegjësitë e strukturave përgjegjëse në dhënien e masave disiplinore dhe ndjekjen e tyre në proceset gjyqësore, dhe përcaktimin e masave në këtë fushë.

9. Të forcojë masat për rritjen e integritetit të administratës publike, duke përfshirë programe trajnimi mbi etikën, konfliktin e interesit, Kodin Zgjedhor dhe komunikimin me publikun, si dhe të monitorojë funksionimin e këshilltarëve të etikës dhe zbatimin e standardeve të etikës në institucionet publike.

10. Të vlerësojë reflektimin e orarit fleksibël të organizimit të punës, në kuadër të procesit të rishikimit të kuadrit ligjor të shërbimit civil, si dhe sipas natyrës së funksioneve mundësinë e aplikimit të formave alternative të organizimit të punës, duke garantuar vijimësinë dhe eficiencën e ofrimit të shërbimeve publike.

11. Të vijojë masat për unifikimin e pozicioneve të punës në shërbimin civil, me synim krijimin e mundësive për lëvizjen e nëpunësve civilë ndërmjet administratës publike, njësive të vetëqeverisjes vendore dhe institucioneve të pavarura.

12. Të paraqesë një analizë për ecurinë e zbatimit të rekomandimeve të organizatave ndërkombëtare që lidhen me shërbimin civil dhe administratën publike, duke evidentuar masat e marra dhe sfidat e mbetura për forcimin e profesionalizmit dhe qëndrueshmërisë së administratës.

13. Të përfshijë në raportimin vjetor një analizë të plotë mbi ndikimin e riorganizimeve institucionale dhe ndryshimeve strukturore në administratën publike, duke evidentuar problematikat e evidentuara gjatë zbatimit të tyre, si dhe të sigurojë paraqitjen e raportit vjetor dhe dokumentacionit përkatës, në përputhje me kërkesat e përcaktuara në vendimin e Kuvendit nr. 134/2018, “Për miratimin e manualit të monitorimit vjetor dhe periodik”.

14. Të hartojë dhe të zbatojë mekanizma për planifikimin afatmesëm dhe afatgjatë të nevojave për burime njerëzore në administratën publike, duke identifikuar pozicionet kritike në nivelet drejtuese dhe masat për garantimin e vazhdimësisë institucionale, dhe ruajtjen e kapaciteteve profesionale.

15. Të forcojë transparencën dhe llogaridhënien institucionale përmes publikimit proaktiv dhe të përditësuar të informacionit publik, fuqizimit të kapaciteteve të strukturave përgjegjëse për të drejtën e informimit, si dhe promovimit të standardeve të të dhënave të hapura për të garantuar aksesueshmëri, ripërdorim dhe komunikim efektiv me publikun.

16. Të vazhdojë të thellojë kapacitetet profesionale të administratës publike për procesin e negociatave të anëtarësimit në Bashkimin Evropian përmes programeve të dedikuara të rekrutimit, trajnimit dhe zhvillimit profesional.

17. Të bashkëpunojë me strukturat përgjegjëse të Kuvendit të Shqipërisë për zhvillimin dhe konsolidimin e metodologjisë së standardizuar të treguesve kyç të performancës, si bazë për monitorimin dhe vlerësimin e zbatimit të rekomandimeve të rezolutës së Kuvendit, në funksion të forcimit të llogaridhënies dhe mbikëqyrjes parlamentare. Ky angazhim të përmbushet brenda tremujorit të tretë të këtij viti.

Miraturar në datën 30.6.2026.

KRYETAR
Niko Peleshi



**REZOLUTË
PËR VLERËSIMIN E VEPRIMTARISË SË
AUTORITETIT TË KONKURRENCËS
PËR VITIN 2025 DHE REKOMANDIMET
PËR VITIN 2026**

Kuvendi i Shqipërisë,

Duke vlerësuar rolin e Autoritetit të Konkurrencës në sigurimin e konkurrencës së lirë dhe efektive në treg, në zbatim të ligjit nr. 9121, datë 28.7.2003, “Për mbrojtjen e konkurrencës”, i ndryshuar;

Duke njohur rëndësinë e Autoritetit të Konkurrencës si institucion i pavarur në monitorimin, hetimin dhe analizimin e tregjeve me ndikim në ekonominë kombëtare, funksionimin e tregut dhe mirëqenien e konsumatorëve;

Duke konsideruar rekomandimet e progresraportit të Bashkimit Evropian për forcimin e zbatimit të rregullave të konkurrencës, si dhe për rritjen e ndërgjegjësimit mbi këto rregulla;

Vlerëson veprimtarinë e Autoritetit të Konkurrencës gjatë vitit 2025 në drejtim të:

Zhvillimit të 18 monitorimeve në tregje të ndryshme; 7 procedurave hetimore; shqyrtimit të 83 ankesave, nga të cilat 3 kanë sjellë aktivizimin e procedurave të monitorimit; trajtimit të 2 rasteve në kuadër të përjashtimit nga ndalimi i marrëveshjeve; njoftimit të 71 transaksioneve, nga të cilat 58 kanë kaluar në procedurat e kontrollit të përqendrimeve dhe janë autorizuar nga Komisioni i Konkurrencës; si dhe dhënies së mendimit për 17 projektakte dhe vlerësimit të 26 projektakteve normative të enteve rregullatore;

Ushtrimit të funksioneve ligjore në mbrojtje të konkurrencës së lirë dhe efektive përmes monitorimeve, hetimeve, kontrollit të përqendrimeve dhe vendimmarrjes së Komisionit të Konkurrencës;

Monitorimit të një game të gjerë tregjesh me ndikim në ekonomi dhe te konsumatori, përfshirë tregje të ndjeshme, si: produktet ushqimore, shërbimet bankare, sigurimet, shërbimet celulare, shërbimi spitalor, transporti, barnat dhe produktet e shportës ushqimore;

Hapave të ndërmarrë në drejtim të përafrimit të kuadrit ligjor dhe praktikës institucionale me standardet e Bashkimit Evropian, përfshirë hartimin e ndryshimeve në ligjin nr. 9121, datë 28.7.2003, “Për mbrojtjen e konkurrencës”, i ndryshuar;

Ushtrimit aktiv të funksionit të vlerësimit të akteve dhe projektakteve normative, veçanërisht në sektorë të rregulluar dhe me ndikim te konsumatori, si: komunikimet elektronike, energjia, gazi dhe furnizimi me ujë;

Kuvendi rekomandon që Autoriteti i Konkurrencës për vitin 2026 të përmirësojë punën në këto drejtime:

1. Të vijojë përafrimin e kuadrit ligjor dhe nënligjor me standardet e Bashkimit Evropian në përputhje me detyrimet e PKIE-së dhe praktikat më të mira evropiane në fushën e konkurrencës.

2. Të prioritetizojë tregjet që do t'i nënshtrohen monitorimit dhe hetimit, me qëllim rritjen e efikasitetit në përdorimin e burimeve institucionale dhe orientimin e ndërhyrjeve drejt tregjeve që paraqesin problematika më të theksuara ose pasoja më të drejtpërdrejta për konkurrencën dhe interesin publik.

3. Të përdorë në mënyrë efektive kompetencat ligjore për sigurimin e informacionit nga ndërmarrjet, palët e treta dhe institucionet publike, në përputhje me nenet 33 dhe 34 të ligjit nr. 9121, datë 28.7.2003, “Për mbrojtjen e konkurrencës”, i ndryshuar, dhe të intensifikojë bashkëpunimin me institucionet përgjegjëse për kontrollin financiar, tatimet, doganat dhe entet rregullatore.

4. Të forcojë bashkëpunimin me autoritetet simotra të konkurrencës dhe të mbrojtjes së konsumatorit në përputhje me nenet 71 dhe 72 të ligjit nr. 9121, datë 28.7.2003, “Për mbrojtjen e konkurrencës”, i ndryshuar. Të përdorë në mënyrë aktive mekanizmat e shkëmbimit të informacionit me këto autoritete, veçanërisht për tregjet ku operojnë kompani ndërkombëtare, zinxhirë rajonalë furnizimi ose operatorë, që tregtojnë të njëjtat produkte në disa vende.

5. Të rrisë ndërgjegjësimin publik mbi përdorimin e instrumentit të ankesës dhe të hartojë formate standarde orientuese për qytetarët dhe bizneset. Në raportimin vjetor të pasqyrohen arsyet e pranimit ose mosshqyrtimit të ankesave, si dhe rastet kur ato kanë shërbyer si indicie për nisjen e monitorimeve apo hetimeve.

6. Të sigurojë monitorimin periodik të marrëveshjes për shkëmbimin e informacionit në tregun e sigurimeve TPL/MTPL dhe të garantojë konkurrueshmërinë, duke verifikuar që të dhënat e shkëmbyera të jenë vetëm statistikore, të përmbledhura dhe jo të dhëna të ndjeshme tregtare.



Të vijojë bashkëpunimin me AMF në shkëmbimin e informacionit me qëllim mbajtjen nën vëmendje të shtuar të këtij tregu dhe parandalimin e çdo forme të koordinimit antikonkurrues dhe mbrojtjen e interesit të konsumatorëve.

7. Të hetojë tregun e hidrokarbureve duke analizuar strukturën e tregut, zinxhirin e furnizimit, formimin e çmimeve, rolin e ndërmjetësve tregtarë dhe sjelljen e operatorëve. Një raport mbi gjetjet dhe rezultatet e këtij hetimi të paraqitet në Kuvend brenda muajit shtator 2026.

8. Të monitorojë evolucionin e tregut të shërbimeve spitalore private, duke analizuar nëse ka elemente të abuzimit me pozitën dominuese në treg, si dhe duke verifikuar nëse niveli i formalizimit, gjurmueshmëria e shërbimeve dhe pagesave, transparenca e tarifave dhe kontrolli rregullator janë të mjaftueshme për të parandaluar çmimet e tepruara dhe kufizimin e ofertës.

9. Të kryejë sa më parë një hetim të tregut të shërbimeve televizive me pagesë dhe platformave OTT/IPTV, duke analizuar strukturën e tregut, marrëdhëniet ndërmjet operatorëve, paketat e kanaleve dhe përdorimin e të drejtave ekskluzive të transmetimit. Hetimi të zhvillohet brenda afateve procedurale dhe me ritëm të përshpejtuar, në mënyrë që ndërhyrja e Autoritetit të mos humbasë efektivitetin dhe të parandalojë në kohë konsolidimin e praktikave të mundshme antikonkurruese në treg. Një raport mbi gjetjet dhe rezultatet e këtij hetimi të paraqitet në Kuvend brenda muajit tetor 2026.

10. Të vijojë monitorimin e tregut të shërbimeve celulare, me fokus në strukturën duopolistike të tregut, sinkronizimin e çmimeve, ngjashmërinë e ofertave, transparencën e metodologjisë kosto-çmim dhe aplikimin e klauzolave të indeksimit me inflacionin. Në vijim të hetimit të thelluar të hapur me vendimin nr. 1226, datë 18.11.2025, “Për hapjen e procedurës së hetimit të thelluar ndaj ndërmarrjeve Vodafone Albania sh.a. dhe One Albania sh.a. në tregun me pakicë të shërbimeve celulare”, Autoriteti të raportojë në Kuvend mbi gjetjet, masat e ndërmarra dhe efektet për konkurrencën efektive dhe mbrojtjen e konsumatorit. Një raport mbi gjetjet dhe rezultatet e këtij procesi të paraqitet në Kuvend brenda muajit nëntor 2026.

11. Të bashkëpunojë me strukturat përgjegjëse të Kuvendit të Shqipërisë për zhvillimin dhe konsolidimin e metodologjisë së standardizuar të

treguesve kyç të performancës, si bazë për monitorimin dhe vlerësimin e zbatimit të rekomandimeve të rezolutës, në funksion të forcimit të llogaridhënies dhe mbikëqyrjes parlamentare. Ky angazhim të përmbushet brenda 3-mujorit të tretë të vitit 2026.

12. Të angazhohet për përmbushjen e plotë të standardeve të transparencës institucionale në përputhje me Programin e Transparencës dhe rekomandimet e Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale, duke siguruar publikimin sistematik dhe të përditësuar të informacionit me interes publik.

13. Të konsolidojë mekanizmat e transparencës institucionale, duke forcuar funksionin e koordinatorit për të drejtën e informimit dhe duke garantuar publikimin e informacionit sipas standardeve të të dhënave të hapura dhe ripërdorimit të informacionit të sektorit publik.

14. Të sigurojë zbatimin në kohë të rekomandimeve dhe vendimeve të institucioneve të pavarura, duke raportuar periodikisht çdo 4-muaj në Kuvend për masat e ndërmarra dhe statusin e zbatimit të tyre në përmbushje të detyrimeve institucionale, si dhe standardeve evropiane.

Miraturar në datën 30.6.2026.

KRYETAR
Niko Peleshi

REZOLUTË PËR VLERËSIMIN E VEPRIMTARISË SË KOMISIONIT TË PROKURIMIT PUBLIK PËR VITIN 2025 DHE REKOMANDIMET PËR VITIN 2026

Kuvendi i Shqipërisë,

Duke e konsideruar Komisionin e Prokurimit Publik si organin më të lartë në fushën e prokurimeve, që shqyrton ankesat për procedurat e prokurimit në përputhje me kërkesat e përcaktuara në ligj;

Duke e vlerësuar shumë të rëndësishme për KPP-në paanësinë në vendimmarrje, transparencën, efikasitetin dhe në mënyrë të veçantë mbrojtjen e interesit publik përmes një administrate të përgjegjshme, e cila mirëmenaxhon fondet publike, si dhe mbrojtjen e interesave të ligjshëm të



operatorëve ekonomikë nga veprimet ose mosveprimet e autoriteteve kontraktore;

Duke e vlerësuar shumë të rëndësishëm rolin që KPP-ja ka në rritjen e efikasitetit dhe të besueshmërisë në sistemin e prokurimit publik;

Duke e vlerësuar si një arritje tepër të rëndësishme implementimin e reformës së digjitalizimit të shërbimeve dhe menaxhimit të ankesave, me ndikim të drejtpërdrejtë në rritjen e transparencës dhe minimizimin e korrupsionit;

Shqyrtoi veprimtarinë e Komisionit të Prokurimit Publik për vitin 2025 dhe vlerëson:

Rritjen e numrit të ankesave të paraqitura dhe të shqyrtuara, duke reflektuar intensifikimin e aktivitetit institucional dhe rritjen e përdorimit të mekanizmit administrativ të ankimit.

Pranimin e një pjese të konsiderueshme të ankesave, plotësisht ose pjesërisht, çka reflekton rolin aktiv të KPP-së në korrigjimin e shkeljeve dhe garantimin e ligshmërisë së procedurave të prokurimit.

Përmirësimin e treguesve të kohës së shqyrtimit të ankesave dhe reduktimin e përqindjes së rasteve të trajtuara jashtë afatit ligjor, ndonëse mbeten ende raste të trajtuara jashtë afatit procedural.

Qëndrueshmërinë e pjesës më të madhe të vendimeve të KPP-së në kontrollin gjyqësor, duke reflektuar konsistencë të praktikës administrative të institucionit.

Identifikimin e problematikave të përsëritura në hartimin e dokumenteve të tenderit dhe në vlerësimin e ofertave, të cilat vijojnë të përbëjnë burimet kryesore të kontestimeve administrative.

Referimin e rasteve për hetim administrativ dhe në organet e ndjekjes penale duke reflektuar funksionin mbikëqyrës dhe evidentues të institucionit ndaj shkeljeve të konstatuara.

Zhvillimin e projekteve të rëndësishme të digjitalizimit dhe publikimit të të dhënave sipas standardeve ndërkombëtare, duke kontribuar në rritjen e transparencës dhe aksesit publik.

Zgjerimin e përdorimit të sistemeve elektronike dhe mekanizmeve digjitale në procesin e shqyrtimit administrativ dhe komunikimit me operatorët ekonomikë.

Kuvendi kërkon që Komisioni i Prokurimit Publik gjatë vitit 2026, në përmbushje të detyrave të ngarkuara me ligj, të angazhohet veçanërisht edhe në këto drejtime:

1. Të vijojë përmirësimin e aksesueshmërisë dhe efektivitetit të mekanizmeve të ankimit administrativ, duke përfshirë në raportimet vjetore në vijim informacionin për masat e ndërmarra për reduktimin e rasteve të refuzimit të ankesave për shkaqe procedurale dhe për rritjen e përdorimit të shërbimeve elektronike nga operatorët ekonomikë.

2. Të forcojë monitorimin dhe transparencën e procesit të zbatimit të vendimeve të Komisionit, duke raportuar periodikisht çdo 6-muaj në Kuvend për nivelin e zbatimit, problematikat e evidentuara dhe zhvillimet kryesore të praktikës vendimmarrëse, përfshirë çështjet me interes të veçantë dhe interpretimet ligjore me ndikim në konsolidimin e praktikës administrative.

3. Të përmirësojë më tej respektimin e afateve ligjore për shqyrtimin e ankesave, me qëllim rritjen e efikasitetit të veprimtarisë institucionale dhe të raportojë në Kuvend, brenda muajit dhjetor, për faktorët që ndikojnë në tejkalimin e tyre.

4. Të rrisë rolin orientues dhe unifikues të institucionit në sistemin e prokurimit publik përmes publikimit periodik të vendimeve interpretuese, praktikave të konsoliduara dhe udhëzimeve orientuese, me synim garantimin e një zbatimi sa më të njëjtrajtshëm të legjislacionit nga autoritetet kontraktore.

5. Të ndërmarë masa për forcimin e kapaciteteve institucionale dhe plotësimin e strukturës së miratuar organizative, duke raportuar në Kuvend, brenda muajit dhjetor, për ecurinë e procesit të rekrutimit dhe ndikimin e tij në përballimin e ngarkesës së punës.

6. Të angazhohet për përmbushjen e plotë të standardeve të transparencës institucionale, në përputhje me Programin e Transparencës dhe rekomandimet e Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale, duke siguruar publikimin sistematik dhe të përditësuar të informacionit me interes publik.

7. Të kryejë dhe t'i paraqesë Kuvendit, brenda muajit dhjetor, një analizë për ndikimin e tarifave të ankimit në aksesin efektiv të operatorëve ekonomikë në mekanizmat administrativë të mbrojtjes juridike, duke marrë në konsideratë praktikën e vendeve të rajonit, standardet e Bashkimit Evropian dhe rekomandimet e organizmave ndërkombëtarë.

8. Në raportimet vjetore në vijim, të analizojë në mënyrë më të detajuar të dhënat mbi të ardhurat e krijuara nga tarifat e ankimit, shumat e kthyera



operatorëve ekonomikë, si dhe kontributin neto të këtyre të ardhurave në buxhetin e shtetit, me qëllim rritjen e transparencës financiare dhe të llogaridhënies institucionale.

9. Të vijojë kontributin në procesin e harmonizimit të praktikës institucionale me *acquis* të Bashkimit Evropian në fushën e prokurimit publik, si dhe në raportimet vjetore në vijim të përfshijë informacionin për masat e ndërmarra për adresimin e rekomandimeve të progresraportit të Komisionit Evropian dhe raporteve të SIGMA/OECD.

10. Të kryejë një analizë të detajuar për faktorët që ndikojnë në nivelin e konkurrencës në procedurat e prokurimit publik, duke evidentuar veçanërisht rastet e procedurave me një ofertë të vetme. Gjithashtu, të raportojë për masat e ndërmarra dhe rezultatet e arritura për rritjen e konkurrencës, zgjerimin e pjesëmarrjes së operatorëve ekonomikë dhe garantimin e përdorimit sa më efikas të fondeve publike, duke ia përcjellë këtë analizë Kuvendit, brenda muajit tetor 2026.

11. Të bashkëpunojë me strukturat përgjegjëse të Kuvendit të Shqipërisë për zhvillimin dhe konsolidimin e metodologjisë së standardizuar të treguesve kyç të performancës, si bazë për monitorimin dhe vlerësimin e zbatimit të rekomandimeve të rezolutës, në funksion të forcimit të llogaridhënies dhe mbikëqyrjes parlamentare. Ky angazhim të përmbushet brenda 3-mujorit të tretë të vitit 2026.

12. Të paraqesë pranë Kuvendit, brenda dhjetorit 2026, një analizë të praktikës gjyqësore lidhur me vendimet e Komisionit të Prokurimit Publik, duke evidentuar përqindjen e vendimeve të lëna në fuqi, të ndryshuara ose të shfuqizuara, arsyet kryesore të kontrollit gjyqësor dhe masat e ndërmarra për përmirësimin e cilësisë dhe konsistencës së vendimmarrjes.

13. Të konsolidojë mekanizmat e transparencës institucionale, duke forcuar funksionin e koordinatorit për të drejtën e informimit dhe duke garantuar publikimin e informacionit sipas standardeve të të dhënave të hapura dhe ripërdorimit të informacionit të sektorit publik.

14. Të sigurojë zbatimin në kohë të rekomandimeve dhe vendimeve të institucioneve të pavarura, duke raportuar periodikisht çdo 4 muaj në Kuvend për masat e ndërmarra dhe statusin e zbatimit të tyre, në përmbushje të detyrimeve institucionale, si dhe standardeve evropiane.

15. Të pasqyrojë në mënyrë të veçantë në raportimet vjetore masat e ndërmarra për garantimin e barazisë dhe mosdiskriminimit, rezultatet e arritura në zbatim të detyrimeve ligjore përkatëse, bashkëpunimin institucional me Komisionerin për Mbrojtjen nga Diskriminimi dhe zbatimin efektiv të vendimeve të tij.

Miratuar në datën 30.6.2026.

KRYETAR
Niko Peleshi

**REZOLUTË
PËR VLERËSIMIN E VEPRIMTARISË SË
AUTORITETIT PËR INFORMIMIN MBI
DOKUMENTET E ISH-SIGURIMIT TË
SHTETIT PËR VITIN 2025
DHE REKOMANDIMET PËR VITIN 2026**

Kuvendi i Shqipërisë,

Duke vlerësuar rolin e Autoritetit për Informimin mbi Dokumentet e ish-Sigurimit të Shtetit në përmbushje të misionit të tij për dhënien e informacionit për dokumentet e ish-Sigurimit të Shtetit, në mënyrë që të edukojë publikun e të mbështesë vlerat demokratike të drejtësisë, të vërtetën, pajtimin e përgjegjësinë për brezat e ardhshëm;

Duke konsideruar se veprimtaria e Autoritetit është udhëhequr nga parimi i ligjshmërisë, mbrojtjes së të dhënave personale, dhënies së informacionit publikut, institucioneve dhe medias në kohë dhe me cilësi;

Duke vlerësuar bashkëpunimin e Autoritetit me institucione të tjera vendase dhe institucione homologe ndërkombëtare për shkëmbimin e informacionit e të përvojës, lidhur me objektin e punës së Autoritetit;

Vlerëson veprimtarinë e Autoritetit për Informimin mbi Dokumentet e ish-Sigurimit të Shtetit për vitin 2025, në drejtim të:

Avancimit të procesit të identifikimit të personave të zhdukur gjatë diktaturës përmes hetimeve administrative, verifikimeve në terren dhe bashkëpunimit me Komisionin Ndërkombëtar për Personat e Zhdukur (ICMP), duke sjellë progres konkret në evidentimin e vendvarrimeve të dyshuara dhe konfirmimin shkencor të rasteve me interes hetimor.



Finalizimit të sistemit të databazës kombëtare për personat e zhdukur dhe integritetit të të dhënave të mbledhura për periudhën 2017–2025.

Intensifikimit të punës ndërgjegjëse me pushtetin vendor, me qëllim zbatimin korrekt të ligjit për kryerjen e procesit të verifikimit të figurës së personave që propozohen për dekorim, tituj nderi apo propozimeve për emërtimin e hapësirave publike me emra personalitetesh.

Intensifikimin e bashkëpunimit ndërinstitucional për marrjen në administrim të materialeve arkivore të ish-Sigurimit të Shtetit.

Zhvillimin e një programi aktiviteteve edukative, ndërgjegjëse dhe përkujtimore në bashkëpunim me institucionet partnere, me fokus edukimin qytetar, kujtesën historike dhe promovimin e vlerave demokratike.

Rritjen e konsiderueshme të volumit të dokumenteve të trajtuara për qëllime studimore dhe mediatike.

Kuvendi rekomandon që Autoriteti për Informimin mbi Dokumentet e ish-Sigurimit të Shtetit, për vitin 2026:

1. Të kryejë një analizë krahasuese të kuadrit ligjor dhe institucional të vendeve që kanë kaluar përvoja historike të ngjashme me Shqipërinë, me qëllim identifikimin e praktikave më të mira për gjetjen, identifikimin dhe dokumentimin e rasteve të personave të zhdukur gjatë regjimit komunist, si dhe t'i paraqesë Kuvendit gjetjet dhe rekomandimet përkatëse për ndërmarrjen e nismave ligjore dhe institucionale.

2. Të vijojë procesin e verifikimeve administrative dhe bashkëpunimin ndërinstitucional për identifikimin, evidentimin, mbrojtjen dhe ruajtjen e vendvarrimeve të personave të zhdukur gjatë regjimit komunist, duke vënë në dispozicion dokumentacionin arkivor dhe ekspertizën institucionale për zbardhjen e fatit të viktimave dhe informimin e familjarëve të tyre.

3. Të përfundojë marrëveshjen e bashkëpunimit me ministrin e Shtetit për Pushtetin Vendor, me qëllim garantimin e zbatimit të njëtrajtshëm dhe efektiv të legjislacionit në fuqi për verifikimin e figurës së personave që propozohen për dekorata, tituj nderi, emërtimin e hapësirave publike apo forma të tjera të vlerësimit publik.

4. Të intensifikojë procesin e digjitalizimit të fondit arkivor, duke hartuar dhe zbatuar një plan veprimi me objektiva të matshëm dhe afate të qarta,

si dhe të zgjerojë aksesin publik në dokumentacionin arkivor përmes platformave elektronike, në përputhje me legjislacionin për mbrojtjen e të dhënave personale.

5. Të forcojë mekanizmat e bashkëpunimit institucional me partitë politike dhe subjektet zgjedhore, si dhe të ndërmarrë hapa proaktivë për garantimin e informacionit të nevojshëm në funksion të verifikimit të pastërtisë së figurës së kandidatëve në zgjedhjet parlamentare dhe vendore.

6. Të përmirësojë menaxhimin e fluksit të kërkesave dhe kapacitetet administrative e operacionale, me qëllim reduktimin e afateve të shqyrtimit, rritjen e cilësisë së shërbimit dhe garantimin e aksesit sa më efektiv të qytetarëve në dokumentacionin arkivor.

7. Të forcojë bashkëpunimin me institucionet homologe të vendeve të Evropës Qendrore dhe Lindore që administrojnë arkivat e ish-shërbimeve të sigurisë, me qëllim shkëmbimin e praktikave më të mira, zhvillimin e projekteve të përbashkëta kërkimore dhe rritjen e kapaciteteve institucionale.

8. Të zhvillojë programe edukimi dhe ndërgjegjësimi për të rinjtë dhe publikun e gjerë në bashkëpunim me institucionet arsimore dhe kulturore, duke përdorur dokumente autentike arkivore për promovimin e kujtesës historike, të drejtave të njeriut dhe vlerave demokratike.

9. Të hartojë tregues të matshëm të performancës për veprimtarinë institucionale dhe të raportojë periodikisht mbi ecurinë e zbatimit të rekomandimeve të Kuvendit, me qëllim rritjen e transparencës, llogaridhënies dhe efektivitetit të veprimtarisë së Autoritetit.

10. Të bashkëpunojë me strukturat përgjegjëse të Kuvendit të Shqipërisë për zhvillimin dhe konsolidimin e metodologjisë së standardizuar të treguesve kyç të performancës si bazë për monitorimin dhe vlerësimin e zbatimit të rekomandimeve të rezolutës së Kuvendit në funksion të llogaridhënies dhe mbikëqyrjes parlamentare. Ky angazhim të përmbushet brenda tremujorit të tretë të këtij viti.

Miraturar në datën 30.6.2026.

KRYETAR
Niko Peleshi



**REZOLUTË
PËR VLERËSIMIN E VEPRIMTARISË
SË INSTITUTIT TË STUDIMEVE
PËR KRIMET DHE PASOJAT E
KOMUNIZMIT NË SHQIPËRI PËR
VITIN 2025 DHE REKOMANDIMET
PËR VITIN 2026**

Kuvendi i Shqipërisë,

Duke vlerësuar rolin e Institutit të Studimeve për Krimet dhe Pasojat e Komunizmit në grumbullimin, administrimin, ruajtjen dhe dokumentimin e materialeve të kësaj periudhe në Shqipëri;

Duke njohur bashkëpunimin e këtij Instituti me institucionet kërkimore, kulturore, arsimore dhe institucione të tjera vendase e të huaja për shkëmbimin e informacionit e të përvojës lidhur me objektin e punës së Institutit;

Duke konsideruar se detyrat kryesore të punës së këtij Instituti kërkojnë mbështetjen e vazhdueshme të organeve shtetërore, medias, shoqërisë civile dhe partnerëve, në funksion të ruajtjes së kujtesës sonë kolektive;

Vlerëson veprimtarinë e Institutit të Studimeve për Krimet dhe Pasojat e Komunizmit në Shqipëri për vitin 2025 në këto drejtime:

Rritjen e prodhimit shkencor dhe botuese të institucionit, me përgatitjen për botim të një kolane prej 11 titujsh, përfshirë monografi, përmbledhje dokumentesh arkivore, libra memuaristik, albume dhe numra të revistës shkencore “Memoria”.

Zgjerimin dhe forcimin e bashkëpunimit ndërkombëtar përmes pjesëmarrjes në rrjete dhe platforma evropiane të kujtesës historike, nënshkrimit të marrëveshjeve të bashkëpunimit me institucione homologe, si dhe zhvillimit të projekteve të përbashkëta kërkimore.

Zgjerimin e veprimtarisë edukative dhe përfshirjen në sistemin arsimor përmes leksioneve të hapura në shkolla dhe universitete, bashkëpunimit me Ministrinë e Arsimit, si dhe realizimit të aktiviteteve në institucionet arsimore në nivel kombëtar.

Pasurimin e arkivit institucional dhe forcimin e dokumentimit historik përmes shtimit të materialeve arkivore, intervistave me ish-të përndjekur politikë dhe zgjerimit të fondit audioviziv të Institutit.

Zhvillimin e projekteve kërkimore afatgjata të fokusuara në studimin e institucioneve represive,

mekanismave të kontrollit shtetëror, politikave ekonomike dhe propagandës së regjimit komunist.

Kuvendi rekomandon që Instituti i Studimeve për Krimet dhe Pasojat e Komunizmit në Shqipëri për vitin 2026 të angazhohet veçanërisht në këto drejtime:

1. Të finalizojë hartimin e udhëzuesit praktik për mësuesit për periudhën e komunizmit dhe të sigurojë pilotimin e tij në sistemin arsimor në bashkëpunim me institucionet përgjegjëse të arsimit përpara integritet të plotë në procesin mësimor.

2. Të priorizohen studimet afatgjata për strukturat represive, kufirin, propagandën dhe institucionet e diktaturës, duke vendosur afate të qarta dhe rezultate të matshme për publikime shkencore.

3. Të zgjerojë më tej veprimtarinë edukative në të gjitha nivelet e arsimit përmes institucionalizimit të leksioneve të hapura në universitete, bashkëpunime me departamentet e historisë dhe zgjerimit të programit në shkollat parauniversitare.

4. Të thellojë bashkëpunimin ndërkombëtar me institucione homologe, duke e orientuar atë drejt projekteve të përbashkëta kërkimore, botimeve dhe aktiviteteve akademike në kuadër të rrjeteve evropiane të kujtesës historike.

5. Të nxisë dhe të kontribuojë në një diskutim në nivel kombëtar për mënyrat e trajtimit të trashëgimisë materiale të komunizmit, me synimin për ta kthyer këtë trashëgimi në një instrument informimi dhe edukimi për brezat e rinj.

6. Të intensifikojë angazhimin për pasurimin e koleksioneve të muzeve të ndryshëm në vend me botimet e Institutit, me qëllim rritjen e aksesit publik ndaj dokumentimit historik dhe forcimin e rolit edukativ të institucioneve muzeore.

7. Të intensifikojë bashkëpunimin me Autoritetin për Informimin mbi Dokumentet e ish-Sigurimit të Shtetit dhe institucionet arsimore në funksion të edukimit dhe ndërgjegjësimit qytetar dhe zhvillimit të programeve dhe aktiviteteve edukative për ruajtjen dhe promovimin e kujtesës historike për periudhën e regjimit komunist.

8. Të bashkëpunojë me strukturat përgjegjëse të Kuvendit të Shqipërisë për zhvillimin dhe konsolidimin e metodologjisë së standardizuar të treguesve kyç të performancës si bazë për monitorimin dhe vlerësimin e zbatimit të rekomandimeve të rezolutës së Kuvendit në funksion të llogaridhënies dhe mbikëqyrjes



parlamentare. Ky angazhim të përmbushet brenda tremujorit të tretë të këtij viti.

Miratuar në datën 30.6.2026.

KRYETAR
Niko Peleshi

**REZOLUTË
PËR VLERËSIMIN E VEPRIMTARISË
SË AGJENCISË SË SIGURIMIT
TË DEPOZITAVE PËR VITIN 2025 DHE
REKOMANDIMET PËR VITIN 2026**

Kuvendi i Shqipërisë,

Duke njohur dhe vlerësuar rolin e Agjencisë së Sigurimit të Depozitave në mbrojtjen e depozituesve dhe garantimin e sigurisë së depozitave të vendosura në subjektet anëtare të skemës së sigurimit të depozitave;

Duke vlerësuar kontributin e saj në ruajtjen e stabilitetit financiar dhe forcimin e besimit të publikut në sistemin bankar dhe financiar të vendit;

Duke mbështetur përpjekjet e institucionit për harmonizimin e kuadrit ligjor dhe institucional me *acquis* të Bashkimit Evropian në fushën e garantimit të depozitave;

Duke vlerësuar bashkëpunimin e vazhdueshëm të Agjencisë me Bankën e Shqipërisë, Ministrinë e Financave, Autoritetin e Mbikëqyrjes Financiare, si dhe me partnerët ndërkombëtarë në funksion të forcimit të rrjetit të sigurisë financiare;

Pasi shqyrtoi raportin vjetor të veprimtarisë së Agjencisë së Sigurimit të Depozitave për vitin 2025, pasqyrat financiare të audituara, raportin e audituesit të pavarur dhe analizën e Shërbimit të Monitorimit të Institucioneve të Pavarura pranë Kuvendit;

Vlerëson veprimtarinë e Agjencisë së Sigurimit të Depozitave gjatë vitit 2025 në drejtim të:

Ruajtjes së një pozicioni të qëndrueshëm financiar dhe institucional, të reflektuar në rritjen e aktiveve totale në rreth 77.8 miliardë lekë, forcimin e Fondit të Sigurimit të Depozitave në nivelin 77.7 miliardë lekë dhe administrimin e kujdesshëm të burimeve financiare në përputhje me parimet e sigurisë, likuiditetit dhe eficiencës.

Rritjes së mëtejshme të kapaciteteve financiare të skemës së sigurimit të depozitave, duke garantuar gatishmërinë e nevojshme për përmbushjen e

detyrimeve ligjore ndaj depozituesve në rast të materializimit të një ngjarjeje sigurimi.

Kontributit në ruajtjen e besimit të publikut ndaj sistemit financiar në kushtet kur depozitat e sigurueshme në sistemin bankar arritën mbi 1.7 trilionë lekë, ndërsa depozitat e siguruar afro 1 trilion lekë në fund të vitit 2025.

Administrimit të kujdesshëm të Fondit të Sigurimit të Depozitave dhe Fondit të Ndërhyrjes së Jashtëzakonshme, duke ruajtur balancën ndërmjet sigurisë së investimeve, likuiditetit dhe kthimit financiar.

Avancimit të procesit të harmonizimit të legjislacionit kombëtar me direktivën 2014/49/BE të Parlamentit Evropian dhe Këshillit mbi skemat e garantimit të depozitave, përfshirë përgatitjen e projektligjit të ri “Për sigurimin e depozitave”, në funksion të përmbushjes së detyrimeve që rrjedhin nga kapitulli 9 “Shërbimet financiare”.

Bashkëpunimit efektiv me Bankën e Shqipërisë, Ministrinë e Financave, Autoritetin e Mbikëqyrjes Financiare, Bankën Botërore dhe Departamentin e Thesarit të Shteteve të Bashkuara të Amerikës në kuadër të forcimit të kuadrit institucional dhe përafrimit me standardet ndërkombëtare.

Forcimit të kapaciteteve operacionale dhe teknologjike të institucionit përmes realizimit të ushtrimeve të simulimit për kompensimin e depozituesve, testimit të procedurave të ndërhyrjes dhe përmirësimit të infrastrukturës teknologjike që mbështet proceset kritike të institucionit.

Adresimit të rekomandimeve të përcaktuara në rezolutën e Kuvendit për vitin 2024, veçanërisht në drejtim të harmonizimit ligjor, forcimit të kapaciteteve profesionale, zhvillimit institucional dhe përmirësimit të koordinimit me institucionet e tjera të rrjetit të sigurisë financiare.

Vijimit të aktiviteteve të edukimit financiar dhe ndërgjegjësimit publik për funksionimin e skemës së sigurimit të depozitave, me synim rritjen e njohurive të qytetarëve për të drejtat dhe garancitë që ofron kjo skemë.

Kuvendi rekomandon që Agjencia e Sigurimit të Depozitave gjatë vitit 2026 të përmirësojë punën në këto drejtime:

1. Të përshpejtojë procesin e harmonizimit të plotë të legjislacionit kombëtar me direktivën 2014/49/BE dhe standardet e Bashkimit Evropian në fushën e garantimit të depozitave, duke



mbështetur miratimin dhe zbatimin e kuadrit të ri ligjor në bashkëpunim me Bankën e Shqipërisë.

2. Të vijojë analizat teknike dhe financiare për afrimin gradual të nivelit të mbulimit të depozitave me standardet evropiane, duke garantuar njëkohësisht qëndrueshmërinë financiare të skemës.

3. Të forcojë më tej kapacitetet operacionale, procedurat e menaxhimit të krizave dhe planet e vazhdimësisë së veprimtarisë, në funksion të reagimit të shpejtë dhe efektiv në rastet e ndërhyrjes ose kompensimit të depozituesve.

4. Të intensifikojë investimet në modernizimin e infrastrukturës teknologjike, sigurinë kibernetike dhe sistemet e përpunimit të të dhënave në përputhje me standardet më të avancuara ndërkombëtare.

5. Të zhvillojë më tej programet e edukimit financiar dhe ndërgjegjësimit publik nëpërmjet përdorimit të mjeteve moderne të komunikimit dhe bashkëpunimit me institucionet arsimore, mediat dhe grupet e interesit.

6. Të forcojë koordinimin institucional me Bankën e Shqipërisë, Ministrinë e Financave, Autoritetin e Mbikëqyrjes Financiare dhe institucionet e tjera të rrjetit të sigurisë financiare, në funksion të rritjes së efektivitetit të mekanizmave të parandalimit dhe menaxhimit të krizave.

7. Agjencia e Sigurimit të Depozitave, në koordinim me Bankën e Shqipërisë dhe nën udhëheqjen e saj, të ndjekë dhe të vlerësojë zhvillimet institucionale, rregullatore dhe prudenciale që lidhen me Bankën Shqiptare të Zhvillimit, me qëllim vlerësimin e mundësisë së përfshirjes së saj në skemën e sigurimit të depozitave, në rast se veprimtaria e këtij institucioni hyn në kushtet dhe kriteret e përcaktuara nga legjislacioni në fuqi për sigurimin e depozitave në Republikën e Shqipërisë.

8. Të vijojë zhvillimin profesional të burimeve njerëzore përmes programeve të specializuara të trajnimit, certifikimit profesional dhe shkëmbimit të praktikave me institucionet homologe ndërkombëtare.

9. Të përmirësojë më tej mekanizmat e kontrollit të brendshëm, auditimit, menaxhimit të riskut dhe raportimit institucional, me synim rritjen e transparencës, llogaridhënies dhe eficiencës operacionale.

10. Të bashkëpunojë me strukturat përgjegjëse të Kuvendit të Shqipërisë për zhvillimin dhe

konsolidimin e metodologjisë së standardizuar të treguesve kyç të performancës, si bazë për monitorimin dhe vlerësimin e zbatimit të rekomandimeve të rezolutës, në funksion të forcimit të llogaridhënies dhe mbikëqyrjes parlamentare. Ky angazhim të përmbushet brenda 3-mujorit të tretë të vitit 2026.

Miraturar në datën 30.6.2026.

KRYETAR
Niko Peleshi

**REZOLUTË
PËR VLERËSIMIN E VEPRIMTARISË SË
KOMISIONERIT PËR MBROJTJEN NGA
DISKRIMINIMI, PËR VITIN 2025
DHE REKOMANDIMET PËR VITIN 2026**

Kuvendi i Shqipërisë,

Duke njohur rolin e Komisionerit për Mbrojtjen nga Diskriminimi si autoriteti përgjegjës që siguron mbrojtjen efektive nga diskriminimi dhe nga çdo formë sjelljeje që nxit diskriminimin;

Duke vlerësuar rëndësinë e zbatimit të mekanizmave ligjorë kombëtarë dhe ndërkombëtarë për mbrojtjen e të drejtave të njeriut;

Duke mbajtur në konsideratë nevojën për forcimin e mekanizmave institucionale të barazisë, mosdiskriminimit dhe mbrojtjes efektive të grupeve vulnerabël;

Duke vlerësuar rëndësinë e përafrimit të kuadrit ligjor dhe institucional për mosdiskriminimin me *acquis* të Bashkimit Evropian dhe standardet evropiane për organet e barazisë;

Duke mbështetur bashkëpunimin e Komisionerit me institucionet publike në nivel qendror e vendor, shoqërinë civile, medien, publikun dhe partnerët ndërkombëtarë;

Vlerëson veprimtarinë e Komisionerit për Mbrojtjen nga Diskriminimi gjatë vitit 2025, në këto drejtime:

Trajtimin e 424 çështjeve, nga të cilat 404 ankesa dhe 20 çështje *ex-officio*, dhënien e 284 vendimeve dhe 3 rekomandimeve; adresimin e 64 rekomandimeve ndaj institucioneve të tjera; si dhe dhënien e 8 rekomandimeve dhe opinioneve ligjore, me iniciativën e tij apo me kërkesë të institucioneve.

Rritjen e ndërgjegjësimit dhe raportimit të rasteve të diskriminimit, veçanërisht në fushën e të mirave dhe shërbimeve, punësimit dhe arsimit, duke



evidentuar njëkohësisht sfida të vazhdueshme në garantimin efektiv të barazisë.

Trajtimin e çështjeve që lidhen me të drejtat e fëmijëve, gjuhën e urrejtjes dhe mbrojtjen e shtetasve të huaj, si fusha me rëndësi të veçantë për mbrojtjen e grupeve në situatë vulnerabël dhe për përputhjen me standardet ndërkombëtare të të drejtave të njeriut.

Ushtrimin e kompetencës për nisjen e çështjeve *ex officio*, si tregues i rolit proaktiv të Komisionerit në identifikimin dhe adresimin e rasteve të diskriminimit përtej ankesave individuale.

Dhënien e rekomandimeve dhe opinioneve ligjore për projektakte, përfshirë projektligje dhe projektvendime që lidhen me barazinë gjinore, vullnetarizmin, shërbimet, Avokatin e Popullit, dhunën ndaj grave dhe dhunën në familje, Kodin Penal dhe draftin e Kodit të ri Penal.

Kuvendi i Shqipërisë rekomandon që Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi, për vitin 2026:

1. Të përmirësojë raportimin vjetor, duke paraqitur të dhëna për numrin dhe tipologjinë e ankesave, bazat e diskriminimit, grupet e prekura, afatet e shqyrtimit, vendimmarrjet, masat administrative, zbatimin e rekomandimeve dhe rezultatet e ndërhyrjeve të institucionit, si dhe të publikojë informacionin me interes publik, në përmbushje të standardeve të Programit të Transparencës dhe të drejtës për informim.

2. Të forcojë rolin institucional në garantimin e mbrojtjes efektive nga diskriminimi, në përputhje me *acquis* të Bashkimit Evropian dhe standardet evropiane për organet e barazisë.

3. Të rrisë eficiencën në trajtimin e ankesave, duke përmirësuar afatet, cilësinë dhe transparencën e procedurave administrative, me qëllim garantimin e një mbrojtjeje më efektive për qytetarët.

4. Të forcojë veprimtarinë monitoruese për përmirësimin dhe zbatimin e legjislacionit kundër diskriminimit, duke evidentuar problematikat e përsëritura dhe duke ndjekur zbatimin e rekomandimeve të dhëna ndaj institucioneve publike.

5. Të rrisë dhe të konsolidojë praktikën e shqyrtimit me vetiniciativë (*ex officio*) të çështjeve, si mekanizëm për identifikimin dhe adresimin e rasteve të diskriminimit, veçanërisht në rastet me karakter sistematik ose me ndikim mbi grupe vulnerabël.

6. Të forcojë bashkëpunimin me institucionet publike dhe organizatat e shoqërisë civile, me qëllim rritjen e ndërgjegjësimit dhe kapaciteteve për trajtimin efektiv të rasteve që lidhen me diskriminimin, gjuhën e urrejtjes dhe krimet e urrejtjes.

7. Të forcojë mekanizmat për identifikimin, raportimin dhe adresimin e diskriminimit, gjuhës së urrejtjes në mjedisin publik dhe *online*, veçanërisht ndaj grave dhe vajzave, personave LGBTI, fëmijëve, pakicave etnike, personave me aftësi të kufizuara dhe grupeve të tjera vulnerabël, në përputhje me gjetjet e IBAR-it dhe rekomandimet e BE-së. Të nxisë edukimin digjital, mbrojtjen efektive të fëmijëve dhe koordinimin institucional për adresimin e diskriminimit dhe gjuhës së urrejtjes në hapësirën digjitale.

8. Të zhvillojë sistemin e mbledhjes, përpunimit dhe analizimit të të dhënave për diskriminimin, gjuhën e urrejtjes dhe krimet e urrejtjes, me qëllim krijimin e një baze për vlerësimin e situatës dhe orientimin e politikave publike.

9. Të rrisë ndërgjegjësimin publik për të drejtat në fushën e barazisë dhe mosdiskriminimit, kompetencat e Komisionerit dhe procedurat e ankimit, përmes fushatave informuese dhe aktiviteteve edukative, me fokus të veçantë në zonat rurale, zonat e largëta, institucionet arsimore dhe komunitetet në nevojë.

10. Të kryejë sondazhe për diskriminimin sipas përcaktimeve të nenit 32, shkronja “e”, të ligjit nr. 10/2011, datë 4.2.2010, “Për mbrojtjen nga diskriminimi”, i ndryshuar.

11. Të kryejë një vlerësim të strukturuar për ndikimin e përdorimit të teknologjisë në ofrimin e shërbimeve publike bazë, përfshirë shërbimet arsimore, sociale dhe shërbime të tjera të domosdoshme, me qëllim evidentimin e pasojave diskriminuese ndaj shtresave në nevojë dhe personave në kushte vështirësie ekonomike dhe ta përcjellë këtë vlerësim pranë Kuvendit të Shqipërisë brenda muajit dhjetor 2026.

12. Të forcojë kapacitetet profesionale të punonjësve të Zyrës së Komisionerit përmes trajnimeve në fushën e diskriminimit të shumëfishtë, gjuhës së urrejtjes, krimeve të urrejtjes, barazisë gjinore dhe mbrojtjes së grupeve vulnerabël.

13. Të forcojë bashkëpunimin ndërinstitucional me institucione të tjera, si: Avokatin e Popullit, AMA-n, KLSH-në dhe shoqërinë civile, si kusht për



përmbushjen e standardeve të Bashkimit Evropian në fushën e mbrojtjes nga diskriminimi, barazisë dhe respektimit të të drejtave të njeriut.

14. Të bashkëpunojë me strukturat përgjegjëse të Kuvendit të Shqipërisë për zhvillimin dhe konsolidimin e metodologjisë së standardizuar të treguesve kyç të performancës, si bazë për monitorimin dhe vlerësimin e zbatimit të rekomandimeve të rezolutës, në funksion të forcimit të llogaridhënies dhe mbikëqyrjes parlamentare. Ky angazhim të përmbushet brenda tremujorit të tretë të vitit 2026.

15. Të sigurojë zbatimin në kohë të rekomandimeve dhe vendimeve të institucioneve të pavarura, duke raportuar periodikisht çdo katër muaj në Kuvend për masat e ndërmarra dhe statusin e zbatimit të tyre në përmbushje të detyrimeve institucionale, si dhe standardeve evropiane.

16. Të parashikojë në planifikimin buxhetor afatmesëm fondet e nevojshme për projektimin, ngritjen, zhvillimin dhe mirëmbajtjen e një sistemi të integruar elektronik për menaxhimin e ankesave, administrimin e çështjeve, monitorimin e zbatimit të rekomandimeve dhe raportimin institucional.

Miraturar në datën 2.7.2026.

KRYETAR
Niko Peleshi

DEKRET
Nr. 379, datë 6.7.2026

PËR DHËNIE TË SHTETËSISË
SHQIPTARE

Në mbështetje të nenit 92, shkronjës “c”, nenit 93 të Kushtetutës, neneve 16, 20 e në vijim të ligjit nr. 113/2020, “Për shtetësinë”, i ndryshuar, me propozim të ministrit të Punëve të Brendshme,

DEKRETOJ:

Neni 1

Dhënen e shtetësisë shqiptare, me kërkesë të tij, shtetasit:

1. Edvin Reshit Çollaku

Neni 2

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

PRESIDENT I REPUBLIKËS
SË SHQIPËRISË
Bajram Begaj

DEKRET
Nr. 380, datë 6.7.2026

PËR DHËNIE TË SHTETËSISË
SHQIPTARE

Në mbështetje të nenit 92, shkronjës “c”, nenit 93 të Kushtetutës, neneve 16, 20 e në vijim të ligjit nr. 113/2020, “Për shtetësinë”, i ndryshuar, me propozim të ministrit të Punëve të Brendshme,

DEKRETOJ:

Neni 1

Dhënen e shtetësisë shqiptare, me kërkesë të tyre, shtetasve:

1. Arvit Ismet Beci
2. Sulejman Faik Gurmani

Neni 2

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

PRESIDENT I REPUBLIKËS
SË SHQIPËRISË
Bajram Begaj

DEKRET
Nr. 381, datë 6.7.2026

PËR DHËNIE TË SHTETËSISË
SHQIPTARE

Në mbështetje të nenit 92, shkronjës “c”, nenit 93 të Kushtetutës, neneve 16, 20 e në vijim të ligjit nr. 113/2020, “Për shtetësinë”, i ndryshuar, me propozim të ministrit të Punëve të Brendshme,



DEKRETOJ:

Neni 1

Dhënien e shtetësisë shqiptare, me kërkesë të tyre, shtetasve:

1. Dhurata Haki Hoxha
2. Gabriela Fatbardh Markja

Neni 2

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

PRESIDENT I REPUBLIKËS
SË SHQIPËRISË
Bajram Begaj

DEKRET
Nr. 382, datë 6.7.2026

**PËR DHËNIE TË SHTETËSISË
SHQIPTARE**

Në mbështetje të nenit 92, shkronjës “c”, nenit 93 të Kushtetutës, neneve 16, 20 e në vijim të ligjit nr. 113/2020, “Për shtetësinë”, i ndryshuar, me propozim të ministrit të Punëve të Brendshme,

DEKRETOJ:

Neni 1

Dhënien e shtetësisë shqiptare, me kërkesë të tyre, shtetasve:

1. Anxhela Kostandin Metani
2. Nadire Shefqet Markja

Neni 2

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

PRESIDENT I REPUBLIKËS
SË SHQIPËRISË
Bajram Begaj

DEKRET

Nr. 383, datë 6.7.2026

**PËR DHËNIE TË SHTETËSISË
SHQIPTARE**

Në mbështetje të nenit 92, shkronjës “c”, nenit 93 të Kushtetutës, neneve 16, 20 e në vijim të ligjit nr. 113/2020, “Për shtetësinë”, i ndryshuar, me propozim të ministrit të Punëve të Brendshme,

DEKRETOJ:

Neni 1

Dhënien e shtetësisë shqiptare, me kërkesë të tyre, shtetasve:

1. Astrit Xhaferr Hoxha
2. Fatime Riza Kenga

Neni 2

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

PRESIDENT I REPUBLIKËS
SË SHQIPËRISË
Bajram Begaj

DEKRET

Nr. 384, datë 6.7.2026

**PËR DHËNIE TË SHTETËSISË
SHQIPTARE**

Në mbështetje të nenit 92, shkronjës “c”, nenit 93 të Kushtetutës, neneve 16, 20 e në vijim të ligjit nr. 113/2020, “Për shtetësinë”, i ndryshuar, me propozim të ministrit të Punëve të Brendshme,

DEKRETOJ:

Neni 1

Dhënien e shtetësisë shqiptare, me kërkesë të tyre, shtetasve:

1. Mira Qamil Sinani
2. Jani Spiro Radomi



Neni 2

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

PRESIDENT I REPUBLIKËS
SË SHQIPËRISË
Bajram Begaj

DEKRET**Nr. 385, datë 6.7.2026****PËR LEJIMIN E LËNIES SË
SHTETËSISË SHQIPTARE**

Në mbështetje të nenit 92, shkronjës “c”, nenit 93 të Kushtetutës, neneve 13, 20 e në vijim të ligjit nr. 113/2020, “Për shtetësinë”, i ndryshuar, me propozim të ministrit të Punëve të Brendshme,

DEKRETOJ:

Neni 1

I lejohet lënia e shtetësisë shqiptare, me kërkesë të saj, shtetases:
1. Gisela Albert Meça

Neni 2

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

PRESIDENT I REPUBLIKËS
SË SHQIPËRISË
Bajram Begaj

DEKRET**Nr. 386, datë 6.7.2026****PËR LEJIMIN E LËNIES SË
SHTETËSISË SHQIPTARE**

Në mbështetje të nenit 92, shkronjës “c”, nenit 93 të Kushtetutës, neneve 13, 20 e në vijim të ligjit nr. 113/2020, “Për shtetësinë”, i ndryshuar, me propozim të ministrit të Punëve të Brendshme,

DEKRETOJ:

Neni 1

I lejohet lënia e shtetësisë shqiptare, me kërkesë të tij, shtetasit:
1. Alfred Murat Nenada

Neni 2

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

PRESIDENT I REPUBLIKËS
SË SHQIPËRISË
Bajram Begaj

UDHËZIM**Nr. 313, datë 30.4.2026****PËR MIRATIMIN E MODELIT DHE
STANDARDEVE TË SHËRBIMIT TË
LINJËS KOMBËTARE TË KËSHILLIMIT
PËR TË MOSHUARIT, SI DHE
MANUALIT UDHËZUES PËR
ZBATIMIN E TYRE**

Në mbështetje të nenit 102, pika 4, të Kushtetutës së Republikës së Shqipërisë dhe pikës 3, të nenit 27 dhe 51, të ligjit nr. 121/2016, “Për shërbimet e kujdesit shoqëror në Republikën e Shqipërisë”,

UDHËZOJ:

1. Miratimin e “Modelit dhe standardeve të shërbimit të linjës kombëtare të këshillimit për të moshuarit, si dhe manualit udhëzues për zbatimin e tyre”, sipas dokumentit, që i bashkëlidhet këtij udhëzimi.

2. Inspektorati përgjegjës për shërbimet e kujdesit shoqëror siguron inspektimin e zbatimit të standardeve, nga subjektet publike dhe jopublike të licencuara.

3. Shërbimi Social Shtetëror siguron monitorimin e zbatimit të standardeve të shërbimeve të kujdesit shoqëror, prej strukturës së posaçme për shërbimet e kujdesit shoqëror, apo dhe/ose personave juridik publik/privat, që ofrojnë



shërbime të kujdesit shoqëror, të cilat financohen pjesërisht apo tërësisht nga buxheti i shtetit.

4. Ngarkohet Ministria e Shëndetësisë dhe Mirëqenies Sociale, Shërbimi Social Shtetëror dhe Inspektorati Përgjegjës për Shërbimet e Kujdesit Shoqëror, për zbatimin e këtij udhëzimi.

Ky udhëzim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

MINISTËR I SHËNDETËSISË DHE
MIRËQENIES SOCIALE
Evis Sala

MODELI DHE STANDARDET E
SHËRBIMIT TË LINJËS KOMBËTARE TË
KËSHILLIMIT PËR TË MOSHUARIT,
SI DHE MANUALI PËR ZBATIMIN E TYRE

PËRMBAJTJA

PJESA E PARË: MODELI I SHËRBIMIT TË
LINJËS KOMBËTARE TË KËSHILLIMIT
PËR TË MOSHUARIT

1. Qëllimi i shërbimit
2. Vizioni
3. Misioni
4. Objektivat strategjikë
5. Parimet e shërbimit
6. Kategoritë përfituese
7. Kriteret e pranimit
8. Tipologjitë e shërbimit

Konkretisht:

- a) Këshillimi psikosocial
- b) *Screening* dhe vlerësim i shpejtë (*Rapid psychosocial assessment*)

- c) *Psychoeducation* dhe orientim
- d) Vlerësim dhe referim rast
- e) *Crisis intervention* (ndërhyrje në rast krize)
9. Struktura e shërbimit dhe burimet njerëzore
10. Standardet infrastrukturore
11. Siguria dhe mirëqenia e stafit

PJESA E DYTË: STANDARDET E
SHËRBIMIT TË LINJËS KOMBËTARE TË
KËSHILLIMIT PËR TË MOSHUARIT

TEMA 1: QEVERISJA DHE ZHVILLIMI I
FUQISË PUNËTORE

Standardi 1: Qeverisja dhe menaxhimi i mirë

Standardi 2: Zhvillimi i personelit dhe fuqisë punëtore

Standardi 3: Përmirësimi i cilësisë së shërbimit

TEMA 2: KUJDESI DHE MBËSHTETJA

Standardi 4: Mbrojtja e të drejtave të
përdoruesve të shërbimit

Dokumentacion

Standardi 5: Sistemi i menaxhimit të rasteve dhe
planifikimit të kujdesit

Standardi 6: Mbrojtja dhe konfidencialiteti i të
dhënave

Standardi 7: Ankesat

TEMA 3: SHËNDETI, MIRËQENIA DHE
SIGURIA

Standardi 8: Ambienti fizik dhe pajisjet

Standardi 9: Shëndeti dhe mirëqenia e
përdoruesit të shërbimit

Standardi 10: Aksidentet, emergjencat dhe krizat

PJESA E TRETË: MANUAL UDHËZUES
PËR ZBATIMIN E STANDARDEVE TË
LINJËS KOMBËTARE TË KËSHILLIMIT
PËR TË MOSHUARIT

1. Qëllimi, objektivat dhe fusha e zbatimit të
standardeve
2. Parimet dhe vlerat e shërbimit
3. Përfituesit dhe kriteret e pranimit
4. Tipologjitë e shërbimeve dhe përmbajtja e tyre
5. Organizimi dhe funksionimi i shërbimit
6. Rolet dhe përgjegjësitë
7. Terminologjia
8. Zbatimi i standardeve specifike për Linjën
Kombëtare të Këshillimit për të Moshuarit

Standardi 1: Qeverisja dhe menaxhimi i mirë –
Standardet specifike për linjën e këshillimit për të
moshuarit

Standardi 2: Zhvillimi i personelit dhe fuqisë
punëtore të linjës së këshillimit për të moshuarit

Standardi 3: Përmirësimi i cilësisë së shërbimit në
linjën e këshillimit për të moshuarit

Standardi 4: Mbrojtja e të drejtave të përfituesve
në linjën e këshillimit për të moshuarit

Standardi 5: Sistemi i menaxhimit të rasteve dhe
planifikimit të kujdesit për linjën e këshillimit për të
moshuarit

Standardi 6: Mbrojtja dhe konfidencialiteti i të
dhënave

Standardi 7: Ankesa, shqetësime dhe
mekanizmat e *feedback*-ut

Standardi 8: Ambienti fizik dhe pajisjet

Standardi 9: Shëndeti dhe mirëqenia e
përdoruesit të shërbimit

Standardi 10: Aksidentet, emergjencat dhe krizat



PJESA E PARË MODELI I SHËRBIMIT TË LINJËS KOMBËTARE TË KËSHILLIMIT PËR TË MOSHUARIT

HYRJE

Plakja e popullsisë përbën një nga zhvillimet më të rëndësishme demografike të kohëve moderne, duke sjellë sfida të reja për sistemet sociale, shëndetësore dhe institucionale. Rritja e jetëgjatësisë, ndryshimet në strukturën familjare, migrimi dhe transformimet socio-ekonomike kanë ndikuar ndjeshëm në mënyrën se si të moshuarit jetojnë, marrin mbështetje dhe aksesojnë shërbimet publike. Në këtë kontekst, garantimi i një sistemi të integruar, të qëndrueshëm dhe të aksesueshëm shërbimesh për të moshuarit përbën një domosdoshmëri, e lidhur ngushtë me respektimin e dinjitetit njerëzor dhe të drejtave themelore.

Të moshuarit përballen shpesh me një sërë sfidash të ndërthurura, të cilat përfshijnë probleme shëndetësore kronike, kufizime funksionale, izolim social, pasiguri emocionale dhe mungesë informacioni mbi të drejtat dhe shërbimet që u takojnë. Në shumë raste, këto nevoja mbeten të paidentifikuara ose adresohen me vonesë, duke çuar në përkeqësim të cilësisë së jetës dhe rritje të varësisë nga të tjerët. Për këtë arsye, zhvillimi i mekanizmave që mundësojnë identifikimin e hershëm të nevojave dhe reagimin në kohë reale është thelbësor për një sistem efektiv të mbrojtjes sociale.

Në këtë kuadër, **Linja Kombëtare e Këshillimit për të Moshuarit (linja e gjelbër)** përfaqëson një shërbim komunitar të specializuar, i cili ofron një mekanizëm të drejtpërdrejtë, të aksesueshëm dhe të besueshëm për komunikim, informacion dhe mbështetje. Ky shërbim funksionon si një pikë e parë kontakti për të moshuarit, familjarët dhe kujdestarët e tyre, duke mundësuar:

- identifikimin e hershëm të nevojave;
- vlerësimin paraprak të situatave;
- ofrimin e këshillimit dhe mbështetjes emocionale;
- si dhe orientimin dhe referimin drejt shërbimeve përkatëse sociale, shëndetësore apo ligjore.

Ndryshe nga shërbimet tradicionale të kujdesit social, Linja e Këshillimit operon kryesisht në distancë (telefonikisht dhe/ose përmes platformave

të komunikimit), çka e bën atë një shërbim me akses të gjerë dhe me potencial për të arritur edhe tek individët që ndodhen në izolim apo në zona të vështira për t'u shërbyer fizikisht. Kjo tipologji shërbimi kërkon një organizim të veçantë, ku cilësia e ndërhyrjes varet, kryesisht nga:

- aftësitë profesionale të stafit në komunikim dhe vlerësim në distancë;
- ekzistenca e protokolleve të qarta të ndërhyrjes;
- dhe funksionimi efektiv i mekanizmave të referimit dhe bashkëpunimit ndërinstitucional.

Funksionimi i Linjës së Këshillimit bazohet në një qasje të integruar dhe multidisiplinare, ku ndërthuren dimensionet sociale, psikologjike dhe shëndetësore të mbështetjes. Roli i saj është njëkohësisht informues, këshillues, ndërmjetësues dhe mbrojtës, duke kontribuar në fuqizimin e të moshuarve për të ushtruar të drejtat e tyre dhe për të përmirësuar mirëqenien e tyre. Përmes këtij shërbimi synohet jo vetëm adresimi i nevojave ekzistuese, por edhe parandalimi i situatave të neglizhencës, abuzimit dhe izolimit social.

Ky dokument paraqet modelin e organizimit dhe funksionimit të linjës së këshillimit për të moshuarit, duke përcaktuar standardet profesionale, procedurat operative dhe mekanizmat e monitorimit që garantojnë cilësinë dhe efektivitetin e shërbimit. Ai shërben si një kuadër i unifikuar metodologjik dhe praktik për të gjitha strukturat dhe profesionistët e përfshirë, duke siguruar që ndërhyrjet të jenë të koordinuara, të dokumentuara dhe të orientuara drejt rezultateve konkrete.

Në thelb të këtij modeli qëndrojnë parimet e cilësisë së shërbimeve sociale, të përshtatura për tipologjinë specifike të një shërbimi këshillimi në distancë.

1. Qëllimi i shërbimit

Linja e këshillimit për të moshuarit është konceptuar si një shërbim social i specializuar, që ofron mbështetje në distancë përmes komunikimit telefonik (dhe potencialisht kanaleve të tjera), me synim përmirësimin e mirëqenies, sigurisë dhe përfshirjes sociale të personave të moshuar.

Qëllimi i këtij shërbimi nuk është thjesht ofrimi i informacionit apo këshillimit, por krijimi i një **mekanizmi të besueshëm dhe të vazhdueshëm mbështetjeje**, i cili vepron si pikë e parë kontakti për të moshuarit në nevojë. Në këtë kuptim, linja e këshillimit përmbush një funksion kyç në sistemin e mbrojtjes sociale: identifikon në kohë nevojat,



ndërhyn në mënyrë të menjëhershme në situata të ndjeshme dhe orienton përdoruesit drejt zgjidhjeve të përshtatshme.

Shërbimi kontribuon në:

- reduktimin e izolimit social dhe ndjenjës së vetmisë;
- rritjen e aksesit në shërbime publike dhe komunitare;
- identifikimin dhe adresimin e situatave të rrezikut;
- fuqizimin e të moshuarve për të marrë vendime të informuara;

2. Vizioni

Vizioni i këtij shërbimi është ndërtimi i një sistemi gjithëpërfshirës, ku çdo person i moshuar ka akses të menjëhershëm në mbështetje profesionale, pavarësisht vendndodhjes, gjendjes ekonomike apo nivelit të integritetit social.

Ky vizion synon një shoqëri ku të moshuarit jetojnë me dinjitet, siguri dhe autonomi, dhe ku sistemet e mbështetjes janë të ndërlidhura dhe të përgjegjshme ndaj nevojave të tyre.

3. Misioni

Misioni i linjës së këshillimit është të ofrojë një shërbim të standardizuar, të besueshëm dhe të orientuar drejt përdoruesit, që përmes komunikimit profesional, ndërhyrjes së shpejtë dhe koordinimit me shërbime të tjera, kontribuon në përmirësimin e cilësisë së jetës së të moshuarve.

Ky mision realizohet përmes:

- ofrimit të këshillimit psikosocial cilësor;
- sigurimit të informacionit të saktë dhe të përditësuar;
- ndërtimit të urave lidhëse midis përdoruesve dhe sistemit të shërbimeve;

4. Objektivat strategjikë

Në një nivel strategjik, shërbimi synon të:

- Sigurojë akses universal dhe të barabartë për të gjithë të moshuarit, duke minimizuar barrierat teknologjike dhe komunikative;
- Forcojë mekanizmat e identifikimit dhe menaxhimit të rasteve në risk, përfshirë situatat e abuzimit, neglizhencës dhe krizave;
- Zhvillojë një sistem të integruar referimi dhe koordinimi me shërbimet sociale, shëndetësore dhe institucionet publike;
- Rrisë cilësinë e shërbimit përmes standardizimit të procedurave, trajnimit të stafit dhe monitorimit të vazhdueshëm;

- Gjenerojë të dhëna dhe evidenca që mund të përdoren për përmirësimin e politikave sociale për të moshuarit.

5. Parimet e shërbimit

Shërbimi mbështetet në një sërë parimesh që udhëheqin çdo aspekt të funksionimit të tij. Këto përfshijnë respektimin e dinjitetit dhe autonomisë së përdoruesit, garantimin e konfidencialitetit dhe mbrojtjes së të dhënave, sigurimin e aksesueshmërisë dhe barazisë në shërbim, si dhe transparencën dhe llogaridhënien në ofrimin e tij.

Këto parime janë të integruara në standardet e cilësisë dhe nuk trajtohen vetëm si deklarime teorike, por si kërkesa konkrete që reflektohen në praktikën e përditshme të shërbimit.

6. Kategoritë përfituese

Shërbimi i drejtohet personave të moshuar, me fokus të veçantë tek ata që ndodhen në situata vulnerabiliteti. Kjo përfshin individë që jetojnë vetëm, që përballen me izolim social, që kanë akses të kufizuar në shërbime, apo që janë të ekspozuar ndaj rreziqeve sociale dhe shëndetësore.

Gjithashtu, shërbimi mund të përdoret nga familjarë, kujdestarë apo profesionistë që kërkojnë orientim, në lidhje me kujdesin dhe mbështetjen e të moshuarve.

Rritja e popullsisë së moshuar është një nga transformimet më të rëndësishme demografike në Evropë dhe në Shqipëri. Sipas tendencave evropiane, plakja e popullsisë po rrit ndjeshëm kërkesën për shërbime të kujdesit afatgjatë dhe mbështetje sociale. Në këtë kontekst, linja e këshillimit nuk është një shërbim shtesë, por një instrument sistemik për menaxhimin e nevojave komplekse të plakjes.

Kategoritë përfituese nuk duhen parë në mënyrë uniforme, por sipas profileve të riskut:

Të moshuarit që jetojnë vetëm

Ky është grupi më tipik i përdoruesve. Izolimi social është një faktor i rëndësishëm risku për përkeqësim të shëndetit mendor dhe fizik. Studimet tregojnë se të moshuarit janë më të ekspozuar ndaj vetmisë krahasuar me grup-moshat e tjera.

Të moshuarit në familje me migracion

Në kontekstin shqiptar, emigracioni ka krijuar një kategori specifike: të moshuar që jetojnë pa mbështetje direkte familjare. Kjo kategori karakterizohet nga:

- mungesë e mbështetjes ditore;
- varësi më e lartë nga shërbimet publike;



- rrezik i shtuar për neglizhencë pasive.

Këta përdorues e përdorin linjën si

zëvendësues funksional i rrjetit familjar.

Të moshuarit me vulnerabilitet shëndetësor

Përfshin individë me:

- sëmundje kronike;
- kufizime funksionale;
- çrregullime konjitive të lehta (MCI – *Mild Cognitive Impairment*).

Të moshuarit në situata risku

Përfshin raste të:

- abuzimit financiar (shumë i zakonshëm në moshën e tretë);

- neglizhencës familjare;
- manipulimit apo mashtrimeve.

Linja shndërrohet në një mekanizëm mbrojtës dhe raportimi të hershëm.

Kujdestarët dhe familjarët – përfituesit indirekt

Ky është një element shpesh i nënvlerësuar.

Linja nuk i shërben vetëm të moshuarit, por edhe:

- familjarëve në emigracion;
- kujdestarëve informalë;
- profesionistëve lokalë.

7. Kriteret e pranimit

Linja e këshillimit është një shërbim me akses të hapur, që nuk kërkon procedura formale pranimi apo dokumentacion paraprak. Çdo individ që kontakton shërbimin konsiderohet përfitues potencial.

Megjithatë, gjatë ndërveprimit, stafi kryen një vlerësim profesional për të kuptuar natyrën e kërkesës dhe për të përcaktuar mënyrën më të përshtatshme të ndërhyrjes.

8. Tipologjitë e shërbimit

Shërbimi karakterizohet nga një fleksibilitet i lartë dhe përfshin disa dimensione të ndërthurura.

Këshillimi psikosocial është komponenti kryesor dhe përfshin dëgjimin aktiv, mbështetjen emocionale dhe ndihmën për përballimin e situatave të vështira. Ky element është veçanërisht i rëndësishëm në kontekstin e izolimit social dhe sfidave që lidhen me plakjen.

Orientimi dhe informimi përbën një tjetër shtyllë të rëndësishme, duke u ofruar përdoruesve informacion të strukturuar mbi shërbimet dhe mundësitë e mbështetjes në komunitet.

Referimi është një funksion kyç që e lidh shërbimin me sistemin më të gjerë të mbrojtjes sociale, duke siguruar që përdoruesit të kenë akses

në ndërhyrje më të specializuara kur është e nevojshme.

Në raste të caktuara, shërbimi përfshin edhe menaxhimin fillestar të emergjencave dhe situatave të riskut, duke aktivizuar mekanizmat përkatës institucionalë.

Konkretisht:

a) Këshillimi psikosocial

Ky është komponenti bazë dhe përfshin:

- *Active listening* (dëgjim aktiv);
- *Emotional containment* (mbajtje emocionale);
- *Supportive counselling* për ankth, depresion, humbje, vetmi.

Në praktikë, këshilluesi përdor teknika, si:

- reflektimi empatik;
- validimi emocional;
- stabilizimi verbal në situata ankthi.

b) Screening dhe vlerësim i shpejtë (*Rapid psychosocial assessment*)

Në çdo telefonatë realizohet një minivlerësim që përfshin:

- identifikimin e riskut (*risk screening*);
- nivelin e urgjencës (*low–medium–high risk*);
- nevojat prioritare.

Ky është thelbësor për menaxhimin e rasteve në distancë.

c) Psychoeducation dhe orientim

Përdoruesit marrin:

- informacion mbi të drejtat;
- edukim për shëndetin mendor (p.sh. menaxhimi i ankthit);
- orientim për përdorimin e shërbimeve.

d) Vlerësim dhe referim rast

Një funksion shumë i rëndësishëm:

- referim në shërbime sociale dhe shëndetësore;
- koordinim me bashkinë, mjekun e familjes, apo strukturat e emergjencës;
- ndjekje e rastit (*follow-up calls*).

e) Crisis intervention (ndërhyrje në rast krize)

Në situata të:

- rrezikut për vetëdëmtim;
- abuzimit;
- emergjencave sociale.

Përdoren:

- teknika të deeskalimit verbal;
- aktivizim i rrjeteve emergjente.



9. Struktura e shërbimit dhe burimet njerëzore

Shërbimi organizohet mbi një strukturë funksionale që siguron cilësi dhe qëndrueshmëri.

Këshilluesit janë figura qendrore dhe duhet të kenë formim në psikologji, punë sociale apo fusha të ngjashme. Ata duhet të jenë të trajnuar në komunikim me të moshuarit, menaxhim krize dhe etikë profesionale.

Koordinatori i shërbimit është përgjegjës për menaxhimin operacional, sigurimin e cilësisë dhe koordinimin me partnerët e jashtëm.

Supervizimi profesional është një element thelbësor për të mbështetur stafin dhe për të garantuar cilësinë e ndërhyrjeve, veçanërisht në raste komplekse.

10. Standardet infrastrukturore

Edhe pse shërbimi ofrohet në distancë, ai kërkon një infrastrukturë të qëndrueshme dhe funksionale.

Ambientet duhet të sigurojnë privatësi dhe qetësi për komunikim, ndërsa pajisjet teknike duhet të mundësojnë funksionim të pandërprerë dhe menaxhim efektiv të rasteve.

Në përputhje me standardet e sigurisë dhe shëndetit në punë, shërbimi duhet të trajtojë seriozisht rreziqet psikosociale.

Rreziqet kryesore

- ngarkesa emocionale (*emotional labour*);
- ekspozimi ndaj traumës sekondare (*secondary traumatic stress*);
- *burnout*.

Masa të detyrueshme

- supervizim profesional i rregullt;
- rotacion i stafit në raste intensive;
- pushime të strukturuar gjatë turnit;
- kufizim i numrit të telefonatave të rënda për operator.

Mbështetje psikologjike për stafin

- *debriefing* pas rasteve kritike;
- *counselling* për stafin.

Siguria fizike dhe ergonomia

- ambiente të qeta dhe të sigurta;
- pajisje ergonomike (karrige, kufje, ekran);
- mbrojtje nga zhurma dhe lodhja vizuale.

Monitorimi

- vlerësime periodike të stresit në punë;
- indikatorë të *burnout*-it.

11. Siguria dhe mirëqenia e stafit

Natyra e shërbimit ekspozon stafin ndaj ngarkesës emocionale dhe stresit. Prandaj, është e

domosdoshme të ekzistojnë mekanizma për menaxhimin e ngarkesës, supervizim profesional dhe mbështetje psikologjike.

Këto masa janë thelbësore për të parandaluar *burnout*-in dhe për të ruajtur cilësinë e shërbimit.

PJESA E DYTË

STANDARDET E SHËRBIMIT TË LINJËS KOMBËTARE TË KËSHILLIMIT PËR TË MOSHUARIT

Standardet bazohen te parimet e njohura të cilësisë së kujdesit social, siç përshkruhen në Kornizën Evropiane Vullnetare të Cilësisë për Shërbimet Sociale, ku thuhet se shërbimet e kujdesit social duhet të jenë:

- Të disponueshme: Shërbimi duhet të jetë i aksesueshëm në mënyrë të vazhdueshme dhe në kohë të përshtatshme për të moshuarit, duke garantuar mundësinë e kontaktit të lehtë dhe pa barriera;

- Të aksesueshme: Informacioni dhe komunikimi duhet të jenë të thjeshta, të kuptueshme dhe të përshtatura për grup-moshën e synuar, duke marrë parasysh kufizimet e mundshme në dëgjim, komunikim apo përdorim të teknologjisë;

- Të përballueshme: Shërbimet sociale duhet t'u ofrohen të gjithë të moshuarve që kanë nevojë për to (qasje universale) pa pagesë ose me një çmim të përballueshëm për individët;

- Të përqendruara te personi: Çdo ndërhyrje bazohet në nevojat individuale të përfituesit, duke respektuar dinjitetin, preferencat dhe kontekstin e tij social dhe familjar;

- Gjithëpërfshirëse: Shërbimet sociale duhet të konceptohen dhe ofrohen në një mënyrë të integruar që reflekton nevojat, kapacitetet dhe preferencat e larmishme të përdoruesve dhe, kur mundet, të familjeve dhe kujdestarëve të tyre, dhe synon të përmirësojë mirëqenien e tyre;

- Të vazhdueshme: Linja e këshillimit nuk kufizohet vetëm në një kontakt të vetëm, por siguron ndjekje dhe koordinim me shërbime të tjera, kur është e nevojshme;

- Të orientuara drejt rezultatit: Shërbimet sociale duhet të fokusohen kryesisht te përfitimet për përdoruesit, duke marrë parasysh, kur është e mundur, përfitimet për familjet e tyre, kujdestarët informale dhe komunitetin. Ofrimi i shërbimeve duhet të optimizohet në bazë të vlerësimeve



periodike që, ndër të tjera, duhet t'i përcjellin organizatës reagimet e përdoruesve dhe grupeve të interesit.

Këto parime cilësie duhet të përkthehen në standarde, kritere dhe tregues të matshëm për shërbimet e kujdesit social, që të sigurohet plotësimi i tyre. Standardet quhen standarde minimale të cilësisë, që garantojnë cilësinë e një shërbimi të kujdesit social nëpërmjet të qenit detyrim ligjor për palët e përfshira në financimin, sigurimin, inspektimin dhe vlerësimin e tyre.

Standardet minimale të cilësisë (SMC)

Deklaratë e një niveli të përcaktuar cilësie gjatë ofrimit të shërbimeve që kërkohet për të përmbushur nevojat e përdoruesve të synuar të shërbimit. Nga pikëpamja ligjore, përdoruesi i shërbimit ka të drejtë të marrë një shërbim që plotëson standardet minimale, dhe për këtë arsye standardet minimale janë të detyrueshme ligjërisht.

Një standard minimal cilësie përcakton pritshmëritë e performancës, strukturat ose proceset që i nevojiten një ofruesi shërbimi për të ofruar shërbimin e kujdesit social, në përputhje me parimet e përgjithshme të cilësisë. Ato janë një grup kriteresh dhe treguesish të matshëm dhe të verifikueshëm që duhet të jenë në përputhje me ligjet dhe rregulloret e ndryshme ekzistuese.

Për matjen e nivelit të zbatimit të standardeve përdoren kritere dhe tregues. Kriteret dhe treguesit duhet të pasqyrojnë funksionueshmërinë e standardeve dhe, në mënyrë indirekte, parimet e cilësisë për shërbimet e kujdesit social të theksuar më sipër. Standardet kthehen në një deklaratë të paqartë qëllimi kur kriteret dhe treguesit nuk zhvillohen dhe nuk garantojnë sukses për ofrimin e shërbimit.

Standardi përcakton se çfarë pritet, në lidhje me shërbimin e ofruar për përdoruesit e shërbimit.

Kriteret përcaktojnë një karakteristikë shërbimi që duhet të jetë zbatuar (e lidhur me inputin) ose një karakteristikë aplikimi (e lidhur me procesin) në mënyrë që të arrihet standardi i përcaktuar. Për këtë arsye, kriteret shprehen si rezultate. Ato i japin kuptim dhe funksionueshmëri një standardi pa qenë vetë një njësi matëse e drejtpërdrejtë e standardit.

Treguesi është një konkretizim ose funksionueshmëri e prekshme e kritereve dhe ndihmon për matjen e përmbushjes së kritereve. Treguesit shprehen në mënyrë sasiore ose cilësore.

Standardet minimale të cilësisë për linjën e këshillimit për të moshuarit përfaqësojnë nivelin bazë të kërkuar të performancës në ofrimin e këtij shërbimi, duke garantuar që çdo ndërhyrje të jetë e sigurt, efektive dhe e orientuar drejt nevojave të përfituesve.

Duke qenë se ky është një shërbim që operon kryesisht në distancë, standardet nuk fokusohen vetëm në strukturat fizike apo burimet, por kryesisht në:

- cilësinë e komunikimit;
- saktësinë e vlerësimit të situatës;
- kohën e reagimit;
- dhe efektivitetin e referimit dhe ndjekjes së rasteve.

Standardi përcakton nivelin e pritshëm të cilësisë në ofrimin e shërbimit të këshillimit dhe mbështetjes për të moshuarit.

Kriteret përcaktojnë elementet konkrete të organizimit dhe funksionimit të shërbimit që duhet të jenë të pranishme për të arritur standardin, duke përfshirë aspektet e komunikimit, menaxhimit të rasteve dhe koordinimit ndërinstitucional.

Treguesit janë elemente të matshme ose të verifikueshme që mundësojnë vlerësimin e zbatimit të kritereve në praktikë, si p.sh.: koha e përgjigjes, dokumentimi i rasteve, cilësia e referimeve apo niveli i kënaqësisë së përfituesve.

Në këtë kuptim, standardet, kriteret dhe treguesit funksionojnë si një sistem i integruar që siguron jo vetëm përputhshmëri me kërkesat ligjore dhe profesionale, por edhe përmirësim të vazhdueshëm të cilësisë së shërbimit.

Në përfundim, ky model përfaqëson një hap të rëndësishëm drejt konsolidimit të shërbimeve komunitare për të moshuarit dhe promovon një qasje humane, gjithëpërfshirëse dhe të qëndrueshme ndaj kujdesit social. Ai synon të garantojë që çdo i moshuar të ketë akses në mbështetje cilësore dhe të trajtohet me respekt, duke kontribuar në përmirësimin e cilësisë së jetës dhe në ndërtimin e një shoqërie më solidarizuese dhe të ndjeshme ndaj nevojave të tij.



TEMA 1: QEVERISJA DHE ZHVILLIMI I FUQISË PUNËTORE Kjo temë mbulon SMC-të që kanë të bëjnë me qeverisjen e mirë dhe praktikat e menaxhimit për llogaridhënien, vendimarrjen dhe menaxhimin e riskut. Gjithashtu i përgjigjet planifikimit, rekrutimit, menaxhimit dhe organizimit të personelit me aftësitë dhe kompetencat e nevojshme për t'iu përgjigjur nevojave të përdoruesve të shërbimit.	
Standardi 1 Qeverisja dhe menaxhimi i mirë <i>(përshtatur për Linjën e Këshillimit për të Moshuarit)</i>	Ofruesi i shërbimit ka krijuar rregullore të brendshme efikase për qeverisjen, menaxhimin dhe udhëheqjen, me linja të qarta llogaridhënieje për të ofruar kujdes dhe mbështetje të përqendruar te personi, të sigurtë dhe efektive.
Kriteret	Treguesit
1.1 Ofruesi i shërbimit e menaxhon shërbimin sipas një metodologjie të mirëpërcaktuar të përshkruar në deklaratën e qëllimit.	Intervistat - Drejtuesi dhe stafi përshkruajnë qartë modelin e funksionimit të linjës së këshillimit, duke përfshirë mënyrën e pritjes së thirrjeve, vlerësimin fillestar të nevojave dhe procedurat e ndjekjes së rasteve. - Personeli demonstroi njohuri mbi protokollet e komunikimit me të moshuarit, përfshirë menaxhimin e situatave sensitive (kriza emocionale, abuzim, neglizhencë). - Stafi kupton rolin e linjës si mekanizëm informimi, këshillimi dhe referimi dhe mund të shpjegojë rezultatet që synohen për përfutjesit.
1.2 Ofruesi i shërbimit garanton që shërbimi t'i kryejë funksionet e veta ashtu si përshkruhen në ligjet, rregulloret, politikat kombëtare dhe standardet përkatëse për të mbrojtur dhe nxitur kujdesin dhe mirëqenien e çdo përdoruesi shërbimi.	Dokumentacioni - Deklarata e qëllimit përfshin përshkrimin e qartë të shërbimit të linjës (orari, mënyra e aksesit, funksionet, kufizimet). - Ekzistojnë protokolle të shkruara për menaxhimin e thirrjeve, regjistrimin e rasteve dhe ndjekjen e tyre.
1.3 Ofruesi i shërbimit bashkëpunon me të gjitha grupet e interesit të përfshira në politikëbërje, identifikim nevojash, planifikim, zhvillim, ofrim, monitorim dhe vlerësim shërbimesh, për të garantuar që shërbimi t'u përgjigjet nevojave të përdoruesve të shërbimit, si dhe nevojave lokale.	Intervistat - Stafi demonstroi njohuri mbi detyrimet ligjore që lidhen me mbrojtjen e të moshuarve, konfidencialitetin dhe menaxhimin e të dhënave personale. - Drejtuesi shpjegon se si procedurat e linjës janë ndërtuar në përputhje me legjislacionin dhe standardet kombëtare.
1.4 Ofruesi i shërbimit garanton struktura dhe rregullore të brendshme qartësisht të përkufizuara qeverisjeje që përcaktojnë linjat e autoritetit dhe përgjegjësisë, përfshirë dhe llogaridhënien individuale.	Dokumentacioni - Politika dhe procedura të brendshme që rregullojnë funksionimin e linjës (mbrojtja e të dhënave, referimi, menaxhimi i rasteve). - Evidenca të rishikimit periodik të procedurave në përputhje me ndryshimet ligjore dhe institucionale.
	Intervistat - Drejtuesi identifikon rrjetin e institucioneve partnere (bashki, shërbime sociale, shërbime shëndetësore, polici, OJF). - Stafi shpjegon mënyrën e referimit të rasteve dhe bashkëpunimin ndër-institucional.
	Vëzhgim - Ekziston komunikim funksional me partnerët për trajtimin e rasteve (sidomos për raste emergjente ose të ndjeshme).
	Dokumentacioni - Lista e përditësuar e partnerëve dhe kontakteve institucionale. - Marrëveshje bashkëpunimi ose protokolle referimi. - Evidenca të rasteve të referuara dhe ndjekjes së tyre.
	Intervistat - Drejtuesi përshkruan strukturën organizative të linjës, rolet dhe përgjegjësitë e stafit. - Personeli kupton linjat e raportimit dhe procedurat e vendimarrjes në rastet e zakonshme dhe emergjente.
	Vëzhgim
	- Ekziston një person përgjegjës për menaxhimin e përgjithshëm të linjës. - Stafi punon sipas një qasjeje të koordinuar dhe komunikimi është funksional.
	Dokumentacioni - Organigramë e shërbimit dhe përshkrime pune të stafit. - Procedura për zëvendësimin e personit përgjegjës në mungesë. - Regjistra të vendimarrjes për rastet komplekse ose emergjente.
1.5 Publiku është i informuar për shërbimin dhe mund aksesojë informacione lidhur me ofrimin e tij që mund ta lehtësojnë orientimin dhe mbulimin ndaj përdoruesve të mundshëm të shërbimit dhe grupeve të tjera të interesit.	Vëzhgim - Informacioni mbi linjën e këshillimit është i dukshëm dhe i aksesueshëm për publikun (numri i telefonit, orari, lloji i shërbimit). - Kanale të ndryshme komunikimi përdoren për të arritur grupet e synuara, përfshirë të moshuarit në zona të ndryshme.
	Dokumentacioni - Materiale informuese (fletëpalosje, postera, faqe interneti, media sociale). - Informacion i përshtatur për të moshuarit (gjuhë e thjeshtë, forma të kuptueshme komunikimi).



TEMA 1: QEVERISJA DHE ZHVILLIMI I FUQISË PUNËTORE Kjo temë mbulon SMC-të që kanë të bëjnë me qeverisjen e mirë dhe praktikat e menaxhimit për llogaridhënie, vendimmarrjen dhe menaxhimin e riskut. Gjithashtu i përgjigjet planifikimit, rekrutimit, menaxhimit dhe organizimit të personelit me aftësitë dhe kompetencat e nevojshme për t'iu përgjigjur nevojave të përdoruesve të shërbimit.	
Standardi 2 Zhvillimi i personelit dhe fuqisë punëtore <i>(përshtatur për Linjën e Keshillimit për të Moshuarit)</i>	Shërbimi promovon shëndetin, sigurinë dhe mirëqenien e fuqisë punëtore me personel të mjaftueshëm të trajnuar dhe të kualifikuar që garanton cilësinë e ofrimit të kujdesit.
Kriteret	Treguesit
2.1 Ofruesi i shërbimit bën shpërndarje të qartë të roleve dhe përgjegjësi të personelit që pasqyrohen të përshkrimet e punës dhe në organizim	Intervistat - Drejtuesi përshkruan strukturën e stafit të linjës, duke përfshirë rolet si operator i linjës, specialist (psikolog/punonjës social) dhe koordinator i rasteve. - Personeli shpjegon qartë përgjegjësitë e tij në procesin e menaxhimit të telefonatave dhe ndjekjes së rasteve. - Përdoruesit (kur është e mundur) identifikojnë funksionin e linjës dhe rolin e personit që i ka asistuar. Vëzhgim - Personeli kryen detyrat sipas rolit të përcaktuar (pritje thirrjeje, vlerësim, dokumentim, referim). Dokumentacioni - Organizimë e linjës së keshillimit. - Përshkrime pune për çdo rol specifik.
2.2 Ofruesi i shërbimit zbaton politika për burimet njerëzore, duke përfshirë profilet dhe kërkesat e kualifikimit në përputhje me ligjet përkatëse.	Intervistat - Drejtuesi justifikon numrin e stafit në raport me volumin e telefonatave dhe orarin e shërbimit. - Stafi demonstroi njohuri dhe aftësi për komunikim me të moshuarit dhe menaxhim situatash të ndjeshme. - Personeli shpjegon procedurat e punës dhe standardet që ndjek gjatë ofrimit të shërbimit. Vëzhgim - Ka staf të mjaftueshëm gjatë orarit të funksionimit për të shmangur vonesat ose mungesën e përgjigjes. Dokumentacioni - Dosje të personelit me kualifikimet përkatëse. - Evidenca të vlerësimit të performancës. - Plane të menaxhimit të tumeve dhe mbulimit të shërbimit.
2.3 Ofruesi i shërbimit zbaton qasje promovuese të shëndetit, sigurisë dhe mirëqenies së personelit.	Intervistat - Stafi përshkruan mbështetjen që merr për menaxhimin e stresit dhe ngarkesës emocionale nga puna në linjë. - Drejtuesi shpjegon mekanizmat e mbikëqyrjes dhe mbështetjes profesionale. Vëzhgim - Mjedisi i punës është i përshtatshëm për komunikim të vazhdueshëm dhe pa ndërprerje. Dokumentacioni - Politika për mirëqenien e stafit. - Evidenca të mbikëqyrjes dhe supervizimit.
2.4 Ofruesi i shërbimit garanton respektimin e plotë të parimeve të punës së denjë, përfshirë mosdiskriminimin, mbrojtjen sociale, dialogun social, paga të denja, si dhe barazi gjinore.	Intervistat - Personeli konfirmon trajtim të barabartë dhe kushte të drejta pune. - Drejtuesi përshkruan masat për barazi gjinore dhe mosdiskriminim. Dokumentacioni - Politika të burimeve njerëzore dhe etikës.
2.5 Ofruesi i shërbimit ofron programe për rritjen e kapaciteteve të personelit përkatës, të trajnuarve dhe	Intervistat - Stafi përshkruan trajnimet e marra për: - komunikim me të moshuarit
vullnetarëve bazuar te nevojat e identifikuarat .	- menaxhim krize - identifikim abuzimi/neglizhence - Drejtuesi shpjegon si identifikohen nevojat për trajnim. Vëzhgim - Stafi aplikon në praktikë njohuritë e fituara (komunikim i qetë, strukturim i bisedës, etj.) Dokumentacioni - Plane trajnimi - Evidenca pjesëmarrjeje - Marrëveshje me institucione trajnuese



TEMA 1: QEVERISJA DHE ZHVILLIMI I FUQISË PUNËTORE Kjo temë mbulon SMC-të që kanë të bëjnë me qeverisjen e mirë dhe praktikën e menaxhimit për llogaridhënie, vendimmarrjen dhe menaxhimin e riskut. Ajo i përgjigjet dhe planifikimit, rekrutimit, menaxhimit dhe organizimit të personelit me aftësitë dhe kompetencat e nevojshme për t'u përgjigjur nevojave të përdoruesve të shërbimit.	
Standardi 3 Përmirësimi i cilësisë së shërbimit <i>(përshtatur për Linjën e Keshillimit për të Moshuarit)</i>	Përmirësimi sistematik dhe i vazhdueshëm i cilësisë është i dobishëm për shërbimin. <i>Në kontekstin e shërbimit të këshillimit për të moshuarit, përmirësimi i cilësisë nënkupton një proces të vazhdueshëm reflektimi, dëgjimi aktiv të të moshuarve dhe familjeve të tyre, si dhe përshtatje të shërbimit në funksion të nevojave të ndryshueshme të kësaj grupmoshe (shëndet, vetmi, akses në shërbime, mbështetje psikosociale).</i>
Kriteret 3.1 Ofruesi i shërbimit të këshillimit për të moshuarit garanton procese të rregullta të planifikimit, reflektimit dhe rishikimit të brendshëm, të cilat synojnë përmirësimin e vazhdueshëm të cilësisë së këshillimit, aksesit dhe efektivitetit të mbështetjes së ofruar	Treguesit Intervista / Praktika - Ofruesi i shërbimit organizon rregullisht vlerësime të kënaqësisë së të moshuarve për shërbimin e këshillimit (p.sh. sa të kuptuar, të dëgjuar dhe të mbështetur ndihen). - Shërbimi konsultohet me të moshuarit, familjarët e tyre, kujdestarët dhe aktorë komunitarë (p.sh. mjekë familjeje, punonjës socialë) për përmirësimin e shërbimit. - Kryhen rishikime periodike të rasteve të këshillimit për të identifikuar nevojat e reja (p.sh. vetmia, depresioni, problemet me aksesin në shërbime, dhuna në moshë të tretë). Dokumentacion - Procedura të brendshme për përmirësim të vazhdueshëm të shërbimit të këshillimit për të moshuarit. - Raporte periodike të analizës së rasteve dhe nevojave të identifikuara. - Anketime të thjeshtuara të kënaqësisë (mundësisht edhe në format verbal për të moshuarit me vështirësi në shkrim/lexim).
3.2 Ofruesi i shërbimit kryen rregullisht rishikime të kënaqësisë së të moshuarve dhe, kur është e mundur, të familjeve të tyre ose kujdestarëve, në lidhje me cilësinë e këshillimit, aksesin, komunikimin dhe ndikimin e shërbimit në mirëqenien e tyre.	Intervista / Praktika - Të moshuarit shprehin në mënyrë të rregullt perceptimin e tyre mbi: - qartësinë e këshillimit, - respektin dhe dinjitetin gjatë trajtimit, - lehtësinë e aksesit në shërbim, - ndjesinë e mbështetjes emocionale. - Rezultatet e vlerësimeve përdoren realisht për të ndryshuar mënyrën e ofrimit të shërbimit (p.sh. oraret, mënyra e komunikimit, vizitat në shtëpi). Dokumentacion - Pyetësorë të thjeshtë ose intervista të strukturuar me të moshuarit (shpesh edhe në formë gojore). - Procesverbale të takimeve me komunitetin e të moshuarve. - Raporte pëmbledhëse të feedback-ut dhe masave të ndërmarra.
TEMA 2: KUJDESI DHE MBËSHTETJA Kjo temë mbulon SMC-të që kanë të bëjnë me kujdesin dhe mbështetjen që u jepet përdoruesve të shërbimit, për të dhënë rezultate më të mirë, për të garantuar mbrojtjen e të drejtave të tyre, si dhe një cilësi të mirë jetese për përdoruesit e shërbimit, duke përdorur menaxhime të mirëzhvilluara rastesht, planifikimin e kujdesit dhe mekanizmat e ankesave.	
Standardi 4 Mbrojtja e të drejtave të përdoruesve të shërbimit <i>(përshtatur për Linjën e Keshillimit për të Moshuarit)</i>	Shërbimi respekton të drejtat themelore të përdoruesve të shërbimit.
Kriteret	Treguesit



4.1 Linja e këshillimit për të moshuarit siguron që përdoruesit të informohen, kuptojnë dhe mbështeten për ushtrimin e të drejtave të tyre në mënyrë të thjeshtë, të aksesueshme dhe të përshtatur me aftësitë e tyre (moshë e tretë, kufizime shqisore apo njohëse).	Intervista (telefonike ose direkte) - Të moshuarit konfirmojnë se gjatë kontaktit me linjën janë informuar për të drejtat e tyre në mënyrë të thjeshtë dhe të kuptueshme. - Këshilluesit përdorin gjuhë të qartë, të ngadaltë dhe të përshtatur (pa terminologji teknike). - Të moshuarit mbështeten për të marrë vendime të informuara (p.sh. ku të drejtohen, si të kërkojnë ndihmë, si të raportojnë problematika). - Respektohet liria e mendimit, besimit dhe shprehjes gjatë çdo komunikimi. - Kur është e nevojshme, të moshuarit orientohen për ushtrimin e të drejtave të tyre sociale dhe shëndetësore (p.sh. pension, shërbime shëndetësore, mbrojtje sociale, votim). Vëzhgime (monitorim i telefonatave ose ndërveprimeve) - Këshilluesit përdorin komunikim empatik, të qetë dhe jo gjykues. - Informacioni për të drejtat jepet në mënyrë të strukturuar dhe të përsëritur kur është e nevojshme. - Nuk përdoret presion në vendimmarrjen e të moshuarit. - Gjatë komunikimit respektohet dinjiteti dhe privatësia e plotë. Dokumentacion - Udhëzues të brendshëm për komunikimin me të moshuarit (gjuhë e thjeshtë, qasje e bazuar në të drejta). - Regjistra të rasteve ku është ofruar informacion për të drejtat dhe orientim praktik. - Materiale informuese të përshtatura (fletë të thjeshtuara, skripte telefonike). - Evidenca të trajnimit të stafit për komunikim me të moshuarit dhe qasje të bazuar në të drejta.
Linja e këshillimit siguron trajtim të barabartë, dinjitoz dhe jo diskriminues për të gjithë të moshuarit, duke respektuar diversitetin dhe promovuar pjesëmarrjen e tyre në vendimmarrje për mbështetjen që marrin.	Intervista Të moshuarit raportojnë se trajtohen me respekt, durim dhe dinjitet në çdo kontakt. Nuk perceptohet diskriminim mbi baza të moshës, gjinisë, statusit familjar, gjendjes shëndetësore, gjendjes ekonomike apo origjinës. Këshilluesit inkurajojnë të moshuarit të shprehin nevojat, shqetësimet dhe preferencat e tyre. Të moshuarit ndihen të përfshirë në vendimmarrjen për hapat që ndërmerren pas këshillimit (p.sh. referimi, ndihma, ndjekja e rastit). Vëzhgime Stafi përdor komunikim të njëtrajtshëm dhe të respektueshëm për të gjithë thirrjet. Nuk vërehen forma paragjykimi apo trajtimi diferencues. Ndërveprimi është i orientuar drejt mbështetjes dhe fuqizimit të të moshuarit, jo thjesht informacionit teknik. Dokumentacion Kod etike dhe rregulla të sjelljes për linjën e këshillimit (mosdiskriminim, respekt, dinjitet). Evidenca të rasteve ku janë marrë në konsideratë preferencat e të moshuarve në planin e mbështetjes. Regjistra të telefonatave që tregojnë trajtim të barabartë dhe ndjekje të standardizuar.



TEMA 2: KUJDESI DHE MBËSHTETJA	
Kjo temë mbulon SMC-të që kanë të bëjnë me kujdesin dhe mbështetjen që u jepet përdoruesve të shërbimit, për të dhënë rezultate më të mirë, për të garantuar mbrojtjen e të drejtave të tyre, si dhe një cilësi të mirë jetese për përdoruesit e shërbimit, duke përdorur menaxhime të mirëzhvilluara rastesh, planifikimin e kujdesit dhe mekanizmat e ankesave.	
Standardi 5 Sistemi i menaxhimit të rasteve dhe planifikimit të kujdesit (përshtatur për Linjën e Këshillimit për të Moshuarit)	Linja e këshillimit për të moshuarit zbaton një sistem të thjeshtuar dhe të standardizuar të menaxhimit të rasteve, i cili synon identifikimin e nevojave, ofrimin e këshillimit të menjëhershëm, planifikimin e hapave të mëtejshëm dhe referimin në shërbimet përkatëse. Sistemi garanton vazhdimësi, koordinim dhe ndjekje të rasteve kur është e nevojshme.
Kriteret	Treguesit
5.1 Është i ngritur dhe funksional sistemi i menaxhimit të rasteve për linjën e këshillimit, që përcakton mënyrën e pranimi të rasteve, regjistrimit, vlerësimit fillestar dhe përcaktimit të nivelit të ndërhyrjes.	Intervista – Staf i linjës kupton dhe zbaton një proces të qartë të pranimi dhe regjistrimit të thirrjeve/rasteve. – Çdo thirrje vlerësohet për urgjencë dhe nevojë për ndërhyrje (këshillim i thjeshtë, referim, ndjekje rastesh). – Të moshuarit informohen në mënyrë të thjeshtë për mënyrën si trajtohet rasti i tyre (çfarë ndodh pas telefonatës). – Raste tëaktuara identifikohen për ndjekje të mëtejshme (p.sh. vetmi e theksuar, abuzim, mungesë kujdesi). Dokumentacion – Procedurë e shkruar e menaxhimit të rasteve për linjën (pranim, kategorizim, ndjekje). – Regjistër elektronik ose manual i thirrjeve dhe rasteve. – Udhëzues i brendshëm për klasifikimin e rasteve (loë/medium/high risk).
5.2 Personeli zbaton një sistem të thjeshtuar të planifikimit të mbështetjes dhe përfshin të moshuarin në vendimarrje për hapat e ndihmës dhe referimit.	Intervista – Të moshuarit janë të informuar dhe japin pëlqimin për hapat që ndërmerren (p.sh. referim në qendër sociale, mjek, shërbim komunitar). – Këshilluesit planifikojnë bashkë me të moshuarin veprimet e mëtejshme (jo vetëm këshillim momental). – Preferencat e të moshuarit merren parasysh (p.sh. vendndodhja e shërbimit, lloji i ndihmës, familjarët e përfshirë). – Në raste të ndjekjes, vlerësohet nëse ndërhyrja ka ndikuar në përmirësim të situatës. – Çdo dalje nga ndjekja e rastit (mbyllje rasti) bëhet me informim dhe dakordësi, kur është e mundur. Dokumentacion – Formular i thjeshtuar i planit të mbështetjes (telefonik ose i shkurtër). – Evidencë e pëlqimit të të moshuarit (verbal i regjistruar ose i dokumentuar). – Shënime të ndjekjes së rasteve dhe përditësimeve. – Regjistër i mbylljes së rasteve dhe arsyeve.
5.3 Linja e këshillimit siguron koordinim aktiv me shërbimet e jashtme për të garantuar akses të vazhdueshëm të të moshuarve në shërbime sociale, shëndetësore dhe komunitare.	Intervista – Staf i identifikon dhe përdor burimet lokale për mbështetjen e të moshuarve (qendra shëndetësore, shërbime sociale, OJF, bashki). – Të moshuarit referohen dhe udhëzohen qartë drejt shërbimeve të nevojshme. – Kur është e nevojshme, stafi ndihmon aktivisht në kontaktimin e shërbimeve të tjera (jo vetëm orientim verbal). – Raste specifike ndiqen në bashkëpunim me aktorë të tjerë (p.sh. punonjës socialë, mjekë familjeje). – Promovohet vazhdimësia e kujdesit (jo ndërhyrje e izoluar). Dokumentacion – Listë e përditësuar e shërbimeve dhe partnerëve lokalë. – Evidenca të referimeve të realizuara (ku dhe kur është dërguar rasti). – Procesverbale të bashkëpunimit me institucione/shërbime të tjera. – Regjistër i rasteve të koordinuara ndërinstitucionalisht.



TEMA 2: KUJDESI DHE MBËSHETETJA Kjo temë mbulon SMC-të që kanë të bëjnë me kujdesin dhe mbështetjen që u jepet përdoruesve të shërbimit, për të dhënë rezultate më të mirë, për të garantuar mbrojtjen e të drejtave të tyre, si dhe një cilësi të mirë jetese për përdoruesit e shërbimit, duke përdorur menaxhime të mirëzhvilluara rastesh, planifikimin e kujdesit dhe mekanizmat e ankesave.	
Standardi 6 Mbrojtja dhe konfidencialiteti i të dhënave <i>(përshtatur për Linjen e Këshillimit për të Moshuarit)</i>	Linja e këshillimit për të moshuarit garanton mbrojtjen e plotë të të dhënave personale dhe informacionit të ndarë gjatë komunikimit, duke siguruar që çdo informacion të përdoret vetëm për qëllime të ofrimit të shërbimit, referimit dhe ndjekjes së rastit, në përputhje me parimet e konfidencialitetit dhe legjislacionin në fuqi.
Kriteret	Treguesit
6.1 Ofruesi i shërbimit garanton konfidencialitetin dhe mbrojtjen e informacionit dhe të të dhënave personale përkatese të përdoruesit dhe personelit të shërbimit.	Intervista - Staf i linjës është i trajnuar për konfidencialitetin dhe mbrojtjen e të dhënave personale të të moshuarve. - Këshilluesit shpjegojnë në mënyrë të thjeshtë që informacioni i ndarë trajtohet në mënyrë konfidenciale dhe përdoret vetëm për ofrimin e ndihmës. - Ekzistojnë rregulla të qarta për ruajtjen e informacionit të thirrjeve dhe rasteve. - Personeli kupton dhe zbaton kufijtë e ndarjes së informacionit (vetëm kur është e nevojshme për mbrojtjen e të moshuarit ose referim). Vëzhgime - Bisedat telefonike nuk dëgjohen apo aksesohen nga persona të paautorizuar. - Regjistrimet dhe shënimet e rasteve ruhen në sisteme të sigurta (fizike ose elektronike). - Nuk ndodh diskutim i rasteve në ambiente të hapura ose me persona të tretë. Dokumentacion - Procedura të brendshme për konfidencialitetin dhe mbrojtjen e të dhënave. - Politika e privatësisë së linjës së këshillimit. - Trajnime të dokumentuara të stafit për mbrojtjen e të dhënave personale. - Rregulla për ruajtjen dhe arkivimin e regjistrave të thirrjeve.
6.2 Të dhënat personale të të moshuarve përdoren dhe ndahen vetëm në mënyrë të kufizuar, të justifikuar dhe të sigurt, për qëllime të ofrimit efektiv të shërbimit dhe referimit.	Intervista - Staf përdor të dhënat personale vetëm kur është e nevojshme për këshillim, referim ose ndjekje të rastit. - Të moshuarit informohen qartë për mënyrën se si përdoren të dhënat e tyre gjatë thirrjes. - Kur bëhet referim në shërbime të tjera, ndarja e informacionit bëhet vetëm me pëlqimin e të moshuarit (kur është e mundur). - Të moshuarit kanë të drejtë të kërkojnë informacion për të dhënat e tyre dhe mënyrën e përdorimit të tyre. - Transmetimi i të dhënave bëhet në mënyrë të sigurt (jo informal, jo publik, jo i pasigurt). Vëzhgime - Informacioni personal nuk ndahet në mënyrë verbale jashtë protokolleve të shërbimit. - Referimet bëhen përmes kanaleve të sigurta (telefon zyrtar, email institucional, formularë të standardizuar). - Dokumentet me të dhëna personale ruhen në mënyrë të mbrojtur dhe me akses të kufizuar. Dokumentacion - Formularë të referimit të standardizuar. - Regjistër i aksesit të të dhënave (kush ka akses dhe pse). - Procedura për ndarjen e informacionit me palë të treta. - Evidencë e pëlqimit për ndarjen e të dhënave (kur kërkohet).



TEMA 2:

KUJDESI DHE MBËSHTETJA

Kjo temë mbulon SMC-të që kanë të bëjnë me kujdesin dhe mbështetjen që u jepet përdoruesve të shërbimit, për të dhënë rezultate më të mirë, për të garantuar mbrojtjen e të drejtave të tyre, si dhe një cilësi të mirë jetese për përdoruesit e shërbimit, duke përdorur menaxhime të mirëzhvilluara rastesh, planifikimin e kujdesit dhe mekanizmat e ankesave.

Standardi 7 Ankesat

(përshtatur për Linjën e Këshillimit për të Moshuarit)

Linja e këshillimit për të moshuarit siguron një mekanizëm të aksesueshëm, të thjeshtë dhe të besueshëm për marrjen, regjistrimin, trajtimin dhe ndjekjen e ankesave, duke garantuar transparencë, reagim në kohë dhe përmirësim të vazhdueshëm të shërbimit.

Kriteret**Treguesit**

7.1 Të moshuarit dhe/ose familjarët e tyre janë të informuar për të drejtën e ankesës dhe mënyrat e thjeshtuara për ta ushtuar këtë të drejtë përmes linjës së këshillimit.

Intervista

- Të moshuarit konfirmojnë se janë informuar për të drejtën e tyre për të paraqitur ankesë gjatë ose pas kontaktit me linjën.
- Të moshuarit ose familjarët mund të shpjegojnë të paktën një mënyrë të thjeshtë për të bërë ankesë (telefon, rikthim telefonate, formular i thjeshtuar).
- Staf i shpjegon procedurën e ankesës në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme gjatë komunikimit.
- Ankesa nuk perceptohet si procedurë e komplikuar apo frikësuese.

Vëzhgime

- Informacioni për të drejtën e ankesës është i disponueshëm në mënyrë të thjeshtuar (p.sh. skript telefonik, mesazh i shkurtër informues, materiale të thjeshta).
- Këshilluesit përmendin në mënyrë natyrale të drejtën për ankesë gjatë komunikimit.
- Mekanizmi i ankesës është i aksesueshëm edhe për të moshuarit me vështirësi në shkrim/lexim.

Dokumentacion

- Procedurë e brendshme e thjeshtuar për trajtimin e ankesave në linjë.
- Skripte informimi për këshilluesit mbi të drejtën e ankesës.
- Materiale informuese të përshtatura për të moshuarit.

7.2 Ofruesi i shërbimit organizon mbledhjen, shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave në kohën e duhur

Intervista

- Ankesat regjistrohen menjëherë gjatë kontaktit ose pas tij në sistemin e linjës.
- Ekziston një proces i qartë për shqyrtimin e ankesave në afate të arsyeshme.
- Ankuesi informohet për marrjen e ankesës dhe hapat e trajtimit.
- Përdoruesit marrin përgjigje të qartë dhe të kuptueshme për ankesën e tyre.
- Kur është e nevojshme, ndërmerren veprime korrigjuese për përmirësimin e shërbimit.
- Të moshuarit informohen për mundësinë e ndjekjes së mëtejshme ose eskalimit të ankesës.

Vëzhgime

- Ekziston sistem i gjurmueshëm për ankesat (regjistër elektronik/manual).
- Ankesat nuk trajtohen në mënyrë informale apo të pastrukturuara.
- Ka evidencë të komunikimit me ankuesin gjatë dhe pas trajtimit të ankesës.
- Përmirësimet e shërbimit lidhen me analizën e ankesave.

Dokumentacion

- Regjistër i ankesave dhe statusit të tyre (hapur/në proces/zgjidhur).
- Procedura e brendshme për trajtimin e ankesave.
- Evidenca të komunikimit me ankuesit (telefonata të dokumentuara, shënime, mesazhe).
- Procesverbale të masave korrigjuese të ndërmarra.
- Informim për mekanizmat e apelimit kur ankesa nuk zgjidhet në mënyrë të kënaqshme.


TEMA 3 – SHËNDETI, MIRËQENIA DHE SIGURIA

Kjo temë mbulon SMC-të që kanë të bëjnë me sigurimin e shëndetit dhe mirëqenies së përdoruesve të shërbimit, për të mbrojtur dhe promovuar mirëqenien e tyre dhe për të parandaluar dhe minimizuar dëmtimin e përdoruesve të shërbimit.

Standardi 8 Ambienti fizik dhe pajisjet <i>(përshtatur për Linjën e Këshillimit për të Moshuarit)</i>	Linja e këshillimit për të moshuarit siguron një infrastrukturë teknike dhe organizative të përshtatshme që garanton aksesueshmëri, privatësi, cilësi komunikimi dhe funksionim të pandërprerë të shërbimit, në mbështetje të mirëqenies dhe sigurisë së përdoruesve.
Kriteret	Treguesit
8.1 Të moshuarit përfitojnë nga një shërbim i ofruar përmes një infrastrukture që garanton akses të lehtë, komunikim të qartë, privatësi dhe respektim të dinjitetit.	Intervista - Shërbimi është lehtësisht i aksesueshëm për të moshuarit (numër i thjeshtë telefoni, orar i qartë, mundësi rikthimi telefonate). - Këshilluesit sigurojnë komunikim të qartë, të kuptueshëm dhe të përshtatur për të moshuarit (ritëm i ngadaltë, gjuhë e thjeshtë). - Garantohet privatësia gjatë komunikimit (pa ndërhyrje apo dëgjim nga palë të treta). - Pajisjet dhe mjetet e përdorura (telefon, sistem regjistrimi, databaza) mbështesin ofrimin efektiv të shërbimit. Vëzhgime - Thirrjet zhvillohen në ambiente të dedikuara dhe të qeta për të garantuar konfidencialitetin. - Ekziston funksionim i qëndrueshëm i linjës (pa ndërprerje të shpeshta). - Sistemet teknike (telefoni, kompjuteri) janë funksionale dhe përdoren në mënyrë profesionale. Dokumentacion - Evidenca të pajisjeve teknike të përdorura (telefoni, kompjuterë, soft për menaxhimin e rasteve). - Dokumentacion mbi mirëmbajtjen dhe funksionimin e pajisjeve. - Procedura për menaxhimin e ndërprerjeve teknike dhe garantimin e vazhdimësisë së shërbimit.
8.2 Linja e këshillimit përdor teknologji dhe pajisje të përshtatura për të rritur aksesueshmërinë dhe efektivitetin e shërbimit për të moshuarit.	Intervista - Shërbimi përdor mjete komunikimi të përshtatura për të moshuarit (telefon, rikthim telefonate, mundësi kontakti alternativ kur është e nevojshme). - Ekzistojnë mekanizma për të ndihmuar të moshuarit me vështirësi dëgjimi ose komunikimi (p.sh. komunikim i përsëritur, përfshirje e familjarëve kur është e nevojshme). - Stafit është i trajnuar për përdorimin e sistemeve teknike dhe për komunikim efektiv në distancë. - Pajisjet dhe sistemet e përdorura mbështesin regjistrimin, ndjekjen dhe analizën e rasteve. Vëzhgime - Pajisjet janë funksionale dhe përdoren në mënyrë të qëndrueshme. - Nuk ka barriera teknike që pengojnë aksesin e të moshuarve në shërbim. - Komunikimi zhvillohet pa ndërprerje dhe me cilësi të pranueshme. Dokumentacion - Dokumente për prokurimin dhe mirëmbajtjen e pajisjeve teknologjike. - Evidenca të trajnimit të stafit për përdorimin e sistemeve. - Procedura për përdorimin e sistemeve të komunikimit dhe menaxhimit të të dhënave. - Lista e pajisjeve dhe sistemeve në përdorim.



TEMA 3 – SHËNDETI, MIRËQENIA DHE SIGURIA	
Kjo temë mbulon SMC-të që kanë të bëjnë me sigurimin e shëndetit dhe mirëqenies së përdoruesve të shërbimit, për të mbrojtur dhe promovuar mirëqenien e tyre dhe për të parandaluar dhe minimizuar dëmtimin e përdoruesve të shërbimit.	
Standardi 9 Shëndeti dhe mirëqenia e përdoruesit të shërbimit (përshtatur për Linjën e Këshillimit për të Moshuarit)	Linja e këshillimit për të moshuarit kontribuon në promovimin dhe mbrojtjen e shëndetit fizik dhe mendor të përdoruesve, përmes identifikimit të nevojave, këshillimit, referimit dhe koordinimit me shërbime të tjera në komunitet.
Kriteret	Treguesit
9.1 Linja e këshillimit identifikon dhe adreson në mënyrë të hershme nevojat që lidhen me shëndetin dhe mirëqenien e të moshuarve, përmes këshillimit dhe orientimit të përshtatur.	Intervista - Stafi identifikon gjatë komunikimit nevoja që lidhen me shëndetin fizik, shëndetin mendor dhe mirëqenien sociale të të moshuarve. - Këshilluesit ofrojnë informacion dhe orientim të qartë për shërbimet përkatëse (shëndetësore, sociale, komunitare). - Të moshuarit mbështeten për të kuptuar opsionet e tyre dhe për të marrë vendime të informuara. - Në raste të përshtatshme, stafi inkurajon pjesëmarrjen e të moshuarve në aktivitete sociale dhe komunitare si pjesë e mirëqenies së tyre. Dokumentacion - Regjistra të rasteve që tregojnë identifikimin e nevojave dhe orientimin e dhënë. - Evidencë e referimeve ose këshillimeve për akses në shërbime shëndetësore dhe sociale.
9.2 Personeli mobilizon Linja e këshillimit siguron referimin dhe lidhjen e të moshuarve me shërbimet e nevojshme shëndetësore dhe mbështetëse në komunitet.	Intervista - Stafi është në gjendje të identifikojë situata që kërkojnë ndërhyrje nga shërbime shëndetësore ose psikosociale. - Këshilluesit referojnë të moshuarit drejt shërbimeve përkatëse (mjek familjeje, shërbime sociale, mbështetje psikologjike). - Kur është e nevojshme, stafi ndihmon aktivisht në orientimin ose kontaktimin e shërbimeve të tjera. - Ekziston ndjekje e rasteve kur situata kërkon vazhdimësi të mbështetjes. Dokumentacion - Evidencë e referimeve të realizuara. - Regjistra të ndjekjes së rasteve me nevoja shëndetësore. - Lista e përditësuar e shërbimeve të jashtme të disponueshme.
9.3 Linja e këshillimit ka mekanizma për identifikimin, raportimin dhe trajtimin e rasteve të abuzimit, neglizhencës ose rrezikut për të moshuarit.	Intervista - Stafi është i trajnuar për të identifikuar shenja të mundshme të abuzimit fizik, psikologjik ose financiar gjatë komunikimit. - Ekzistojnë procedura të qarta për raportimin dhe trajtimin e rasteve të dyshuara. - Çdo rast i dyshuar dokumentohet dhe ndiqet sipas procedurave të brendshme.
	- Në raste të nevojshme, shërbimi bashkëpunon me institucionet përkatëse për mbrojtjen e të moshuarit. Dokumentacion - Procedura të brendshme për menaxhimin e rasteve të abuzimit dhe riskut. - Regjistër i incidenteve dhe rasteve të raportuara. - Evidencë e veprimeve të ndëmarra dhe referimeve tek autoritetet përkatëse.

**TEMA 3 – SHËNDETI, MIRËQENIA DHE SIGURIA**

Kjo temë mbulon SMC-të që kanë të bëjnë me sigurimin e shëndetit dhe mirëqenies së përdoruesve të shërbimit, për të mbrojtur dhe promovuar mirëqenien e tyre dhe për të parandaluar dhe minimizuar dëmtimin e përdoruesve të shërbimit.

Standardi 10 Aksidentet, emergjencat dhe krizat <i>(përshtatur për Linjën e Këshillimit për të Moshuarit)</i>	Linja e këshillimit për të moshuarit funksionon në mënyrë të sigurt dhe ka mekanizma të qartë për menaxhimin e situatave emergjente dhe krizave, si në nivel individual (gjatë komunikimit me përdoruesin), ashtu edhe në nivel të funksionimit të shërbimit.
Kriteret	Treguesit
10.1 Linja e këshillimit ka procedurë për identifikimin dhe menaxhimin e situatave të rrezikut dhe incidenteve gjatë ofrimit të shërbimit.	Intervista - Stafit është në gjendje të identifikojë situata rreziku gjatë telefonatës (p.sh. gjendje e rënduar shëndetësore, krizë emocionale, rrezik për jetën). - Këshilluesit zbatojnë procedurë të qarta për reagim në këto raste (orientim, qetësim, referim urgjent). - Ofruesi i shërbimit ka udhëzime të brendshme për menaxhimin e incidenteve dhe situatave të papritura gjatë komunikimit. - Përdoruesit informohen, kur është e përshtatshme, për mundësitë e ndihmës në rast emergjence (p.sh. shërbimet emergjente). Vëzhgime - Stafit demonstroi njohuri praktike për reagimin në situata të vështira gjatë komunikimit. - Ekziston një qasje e strukturuar dhe e qëndrueshme në trajtimin e rasteve me risk. Dokumentacion - Procedurë të brendshme për menaxhimin e incidenteve dhe situatave të rrezikut. - Regjistra të rasteve ku janë identifikuar situata emergjente dhe veprimet e ndërmarra.
10.2 Ofruesi i shërbimit ka krijuar rregulla të brendshme dhe mekanizma kontrolli për t'iu përgjigjur emergjencave dhe krizave, si dhe për sigurimin e vazhdimësisë së shërbimit.	Intervista - Ofruesi i shërbimit mund të përshkruajë planin e emergjencës dhe vazhdimësisë së shërbimit (p.sh. ndërprerje teknike, mungesë stafi, situata të jashtëzakonshme). - Stafit është i trajnuar për menaxhimin e krizave gjatë komunikimit (p.sh. ankth i lartë, izolim ekstrem, situata abuzimi). - Ekzistojnë procedurë për referim të menjëhershëm tek shërbimet emergjente ose autoritetet përkatëse kur është e nevojshme. - Stafit merr pjesë në trajnime ose ushtrime për reagimin në situata emergjente dhe krize. Vëzhgime - Shërbimi demonstroi funksionim të qëndrueshëm edhe në kushte të vështira (p.sh. alternativa teknike). - Nuk ka ndërprerje të zgjatura pa masa zëvendësuese. Dokumentacion - Plani i emergjencës dhe vazhdimësisë së shërbimit (business continuity plan). - Procedurë për reagimin ndaj krizave individuale dhe institucionale. - Evidencë e trajnimeve të stafit për menaxhimin e emergjencave dhe krizave. - Regjistra të rasteve të emergjencave dhe krizave dhe veprimeve të ndërmarra.



PJESA E TRETË MANUAL UDHËZUES PËR ZBATIMIN E STANDARDEVE TË LINJËS KOMBËTARE TË KËSHILLIMIT PËR TË MOSHUARIT

HYRJE

Ministria e Shëndetësisë dhe Mirëqenies Sociale ka ndërmarrë një reformë thelbësore në drejtëm të përmirësimit të standardeve që rregullojnë ofrimin e shërbimeve të kujdesit shoqëror, në përputhje me ligjin nr. 121/2016, “Për shërbimet e kujdesit shoqëror në Republikën e Shqipërisë”. Kjo reformë synon garantimin e shërbimeve cilësore, efektive dhe të qëndrueshme për grupet në nevojë, me fokus të veçantë tek personat e moshuar, përfshirë edhe shërbimet e linjës së këshillimit.

Në këtë kuadër, hartimi dhe përafrimi i standardeve me praktikën më të mira ndërkombëtare përbën një hap të rëndësishëm drejt rritjes së cilësisë së shërbimeve dhe arritjes së objektivave strategjike në fushën e mbrojtjes sociale. Për këtë qëllim, janë miratuar standardet minimale të cilësisë, së bashku me kriteret dhe treguesit përkatës, të cilat shërbejnë si bazë për zhvillimin, monitorimin dhe vlerësimin e shërbimeve të kujdesit shoqëror në mënyrë të harmonizuar dhe të matshme.

Linja e këshillimit për të moshuarit përbën një shërbim social të specializuar, i cili synon ofrimin e mbështetjes profesionale në aspektin emocional, psikologjik dhe social për individët e moshës së tretë. Në kushtet e rritjes së nevojave të kësaj grup-moshe dhe përballjes me sfida të tilla, si: izolimi social, problemet shëndetësore dhe mungesa e mbështetjes familjare, bëhet e domosdoshme përcaktimi i standardeve të qarta për funksionimin dhe ofrimin e këtij shërbimi.

Ky dokument përcakton standardet bazë që duhet të ndiqen nga ofruesit e shërbimit të linjës së këshillimit për të moshuarit, me qëllim garantimin e cilësisë, sigurisë, aksesueshmërisë dhe efektivitetit të tij. Standardet mbështeten në parimet themelore të respektimit të dinjitetit njerëzor, barazisë, mosdiskriminimit, konfidencialitetit dhe profesionalizmit, duke siguruar që çdo ndërhyrje të jetë në përputhje me të drejtat dhe nevojat individuale të përfutuesve.

Zbatimi i këtyre standardeve synon të garantojë që çdo person i moshuar të trajtohet me respekt dhe integritet, të ketë akses të barabartë në shërbim dhe të përfitojë mbështetje të përshtatur sipas nevojave të tij/saj. Njëkohësisht, ky dokument shërben si udhëzues praktik për stafin dhe strukturat përgjegjëse, duke orientuar mënyrën e ofrimit, koordinimit dhe monitorimit të shërbimit.

Shërbimet e linjës së këshillimit duhet të jenë të sigurta, efektive dhe të përqendruara tek individ, duke respektuar privatësinë dhe dinjitetin e çdo përfutuesi. Ato duhet të parandalojnë dhe të mbrojnë nga çdo formë abuzimi apo neglizhence, si dhe të promovojnë autonominë, përfshirjen sociale dhe mirëqenien e të moshuarve. Kjo kërkon një menaxhim të strukturuar, staf të kualifikuar dhe përdorim efikas të burimeve në dispozicion.

Ofruesit e shërbimit duhet të sigurojnë që ndërhyrjet janë të personalizuara dhe në përputhje me misionin dhe objektivat e institucionit, duke garantuar cilësi të qëndrueshme dhe përgjigje të përshtatura ndaj nevojave të përfutuesve.

Standardet, kriteret dhe treguesit e këtij dokumenti janë të organizuara në tri fusha kryesore:

1. Qeverisja dhe zhvillimi i burimeve njerëzore;
2. Kujdesi dhe mbështetja;
3. Shëndeti, mirëqenia dhe siguria.

Këto fusha janë të ndërlidhura dhe, në tërësinë e tyre, përcaktojnë mënyrën se si shërbimi duhet të organizohet dhe ofrohet për të garantuar cilësi, siguri dhe efektivitet.

Ky manual udhëzues nuk synon të jetë shterues, por përfaqëson një bazë minimale standardesh për funksionimin e linjës së këshillimit për të moshuarit. Ai është një dokument dinamik, i cili do të rishikohet dhe përditësohet në mënyrë periodike, bazuar në përvojën e zbatimit, rezultatet e monitorimit dhe zhvillimet e reja në praktikën profesionale.

1. QËLLIMI, OBJEKTIVAT DHE FUSHA E ZBATIMIT TË STANDARDEVE

1.1 Qëllimi

Linja e këshillimit për të moshuarit është një mekanizëm thelbësor që mundëson komunikim të hapur, të sigurt dhe të gjithanshëm mes të moshuarve dhe një ekipi profesional. Ajo shërben si kanal për informim, orientim, këshillim



emocional dhe sinjalizim të situatave të rrezikut. Linja është një pikë e parë kontakti për shumë të moshuar që përballen me vetmi, pasiguri apo mungesë orientimi. Ajo ka rol preventiv, mbështetës dhe koordinues.

Ky shërbim synon të ofrojë një rrjet sigurie social për të moshuarit, veçanërisht për ata që jetojnë vetëm, janë të izoluar, nuk kanë mbështetje familjare, kanë sfida në menaxhimin e kujdesit shëndetësor ose nuk janë të informuar mbi të drejtat dhe shërbimet e disponueshme. Përmes funksionalitetit të tij, linja mbush një boshllëk të rëndësishëm në sistemin e mbrojtjes sociale, duke e bërë mbështetjen më të arritshme dhe më të personalizuar.

Qëllimi i përgjithshëm i shërbimit është të përmirësojë cilësinë e jetës së të moshuarve, duke rritur aksesin në informacion, duke lehtësuar orientimin drejt shërbimeve të duhura dhe duke mundësuar një mekanizëm të shpejtë identifikimi të rasteve të rrezikut. Ky shërbim përputhet me parimet e mbrojtjes sociale, me qasjen e kujdesit të integruar dhe me standardet kombëtare që synojnë promovimin e mirëqenies, dhe parandalimin e institucionalizimit të panevojshëm.

Objektivat specifikë të linjës janë ndërtuar për të mbështetur plotësisht rolin e saj funksional dhe profesional. Së pari, synohet identifikimi i hershëm i rasteve të rrezikut, si: neglizhenca, abuzimi, vetmia ekstreme, mungesa e kujdesit shëndetësor apo mbështetjes sociale. Përmes këtij mekanizmi, operatorët kanë mundësi të vlerësojnë gjendjen e të moshuarit dhe, nëse është e nevojshme, të aktivizojnë strukturat përkatëse për ndërhyrje. Së dyti, shërbimi ka si objektiv ofrimin e mbështetjes emocionale dhe psikosociale, duke qenë shpesh i vetmi kanal komunikimi për të moshuarit që përballen me izolim social dhe probleme emocionale.

Një tjetër objektiv i rëndësishëm është orientimi dhe informimi i të moshuarve mbi të drejtat e tyre, shërbimet e disponueshme në komunitet, procedurat administrative, skemat sociale dhe mundësitë e mbështetjes së ndryshme. Linja synon të eliminojë barrierat e informacionit që shpesh i pengojnë të moshuarit të marrin ndihmën e duhur. Po ashtu, shërbimi synon lehtësimin e procesit të referimit drejt institucioneve lokale dhe qendrore, duke

mbështetur funksionimin e mekanizmave të koordinimit ndërinstitucional.

Objektivat e linjës lidhen edhe me forcimin e përgjegjshmërisë institucionale, përmes dokumentimit të saktë, analizës së të dhënave, identifikimit të tendencave dhe planifikimit të politikave afatgjata. Linja e këshillimit kontribuon në marrjen e vendimeve të bazuara në evidenca, duke ofruar informacion të vlefshëm për aktorët e politikave të mbrojtjes sociale.

Në thelb, qëllimi dhe objektivat e shërbimit janë të ndërthurura me misionin e përgjithshëm të mbrojtjes së të moshuarve, duke siguruar që çdo person i moshës së tretë të ketë mbështetje të disponueshme, të besueshme dhe profesionale, pavarësisht situatës ekonomike, shëndetësore apo sociale.

Qëllimi i këtyre standardeve është të përcaktojë kërkesat dhe kriteret bazë për organizimin, funksionimin dhe ofrimin e shërbimit të linjës së këshillimit për të moshuar, me synim garantimin e një shërbimi cilësor, të sigurt, të aksesueshëm dhe efektiv.

Nëpërmjet këtyre standardeve synohet:

- të sigurohet mbrojtja dhe promovimi i mirëqenies emocionale, psikologjike dhe sociale të personave të moshuar;
- të garantohet respektimi i të drejtave, dinjitetit dhe privatësisë së përfituesve të shërbimit;
- të përcaktohen kërkesat për profesionalizmin, etikën dhe përgjegjshmërinë e stafit që ofron këshillim;
- të sigurohet ofrimi i shërbimit në mënyrë të barabartë dhe pa diskriminim;
- të rritet besueshmëria dhe efektiviteti i linjës së këshillimit përmes praktikave të standardizuara;
- të krijohet një bazë për monitorimin dhe vlerësimin e vazhdueshëm të cilësisë së shërbimit.

Këto standarde synojnë, gjithashtu, të orientojnë institucionet dhe profesionistët përkatës në përmirësimin e vazhdueshëm të shërbimit, duke e përshtatur atë me nevojat në ndryshim të personave të moshuar.

1.2 Objektivat

Në mënyrë specifike, ato synojnë:

- të unifikojnë kriteret dhe procedurat për ofrimin e shërbimit të këshillimit për të moshuarit;
- të garantojnë cilësi, profesionalizëm dhe etikë në ofrimin e shërbimit;



- të sigurojnë respektimin e të drejtave të njeriut, dinjitetit dhe privatësisë së të moshuarve;
- të vendosin standarde të qarta për aksesueshmërinë dhe barazinë në përfitimin e shërbimit;
- të rrisin efektivitetin e identifikimit dhe menaxhimit të rasteve në nevojë;
- të forcojnë koordinimin ndërinstitucional në funksion të mbrojtjes dhe referimit të rasteve;
- të krijojnë bazë për monitorimin, vlerësimin dhe përmirësimin e vazhdueshëm të shërbimit;
- të kontribuojnë në përmirësimin e përgjithshëm të cilësisë së jetës së të moshuarve në Shqipëri.

Objektivat kryesorë të këtyre standardeve janë të përcaktojnë një kuadër të unifikuar dhe të detyrueshëm për organizimin dhe funksionimin e linjës së këshillimit për të moshuarit, me qëllim garantimin e cilësisë së shërbimit dhe mbrojtjes së përfituesve.

Fusha e zbatimit

Këto standarde zbatohen në të gjitha strukturat dhe subjektet që ofrojnë dhe administrojnë shërbimin e linjës së këshillimit për të moshuarit në Republikën e Shqipërisë, pavarësisht formës së tyre të organizimit (publike, jopublike ose të përziera), në përputhje me kuadrin ligjor në fuqi për shërbimet e kujdesit shoqëror.

Fusha e zbatimit përfshin:

- Të gjitha qendrat, njësitë apo shërbimet që ofrojnë linjë këshillimi telefonik, *online* ose në forma të tjera komunikimi për të moshuarit;
- Stafin profesional dhe teknik të përfshirë në ofrimin e shërbimit (psikologë, punonjës socialë dhe supervisor i linjës);
- Sistemet e menaxhimit të informacionit dhe dokumentimit të rasteve;
- Proceset e monitorimit, vlerësimit dhe raportimit të cilësisë së shërbimit;
- Bashkëpunimin ndërinstitucional me strukturat e kujdesit shoqëror, shëndetësor dhe ato të mbrojtjes së të drejtave të njeriut;
- Institucionet përgjegjëse për licencimin, monitorimin dhe financimin e shërbimit;
- Standardet janë të detyrueshme për të gjithë ofruesit e këtij shërbimi dhe shërbejnë si bazë për vlerësimin e cilësisë, inspektimin dhe përmirësimin e vazhdueshëm të shërbimeve.

2. PARIMET DHE VLERAT E SHËRBITIT

2.1 Parimet themelore

Shërbimi i linjës së këshillimit për të moshuarit bazohet në parime themelore që udhëheqin ofrimin e tij dhe garantojnë cilësi, siguri dhe respekt ndaj përfituesve. Këto parime janë:

- **Respektimi i dinjitetit njerëzor** – çdo i moshuar trajtohet me respekt dhe vlerësim të plotë si individ;

- **Barazia dhe mosdiskriminimi** – shërbimi ofrohet në mënyrë të barabartë për të gjithë, pa dallime apo përjashtime;

- **Konfidencialiteti** – çdo informacion i marrë gjatë këshillimit ruhet dhe trajtohet në mënyrë të sigurt dhe të mbrojtur;

- **Profesionalizmi** – shërbimi ofrohet nga staf i kualifikuar, sipas standardeve etike dhe profesionale;

- **Paanshmëria** – çdo rast trajtohet në mënyrë objektive dhe të drejtë;

- **Përqendrimi tek përfituesi** – nevojat dhe mirëqenia e të moshuarit janë në qendër të shërbimit;

- **Aksesueshmëria** – shërbimi duhet të jetë lehtësisht i arritshëm për të gjithë të moshuarit;

- **Përgjegjshmëria** – veprimet kryhen me përgjegjësi institucionale dhe llogaridhënie.

Këto parime sigurojnë që linja e këshillimit të funksionojë si një shërbim i besueshëm, human dhe efektiv për të moshuarit.

2.2 Vlerat e shërbimit

Shërbimi i linjës së këshillimit për të moshuarit udhëhiqet nga vlera themelore që pasqyrojnë qasjen humanitare dhe sociale të këtij shërbimi dhe garantojnë cilësinë e ndërhyrjes.

Vlerat kryesore janë:

- **Humanizmi** – vendosja e njeriut dhe mirëqenies së tij në qendër të shërbimit;

- **Respekti** – trajtimi i çdo të moshuari me konsideratë dhe vlerësim të plotë;

- **Empatia** – kuptimi dhe ndjeshmëria ndaj gjendjes emocionale dhe sociale të përfituesve;

- **Integriteti** – veprimet kryhen me ndershmëri, etikë dhe përgjegjësi profesionale;

- **Besueshmëria** – garantimi i një shërbimi të qëndrueshëm dhe të sigurt për përfituesit;

- **Dinjiteti** – ruajtja dhe mbrojtja e vlerës personale të çdo të moshuari;



- **Solidariteti social** – mbështetja e të moshuarve si pjesë e rëndësishme e komunitetit;

- **Profesionalizmi** – ofrimi i shërbimit sipas standardeve të larta profesionale dhe etike.

Këto vlera sigurojnë që linja e këshillimit të funksionojë jo vetëm si një shërbim ndihmues, por edhe si një mekanizëm që promovon përfshirjen sociale dhe mirëqenien e të moshuarve.

2.3 Përfshirja e familjes dhe komunitetit

Përfshirja e familjes dhe komunitetit përbën një element thelbësor në funksionimin efektiv të linjës së këshillimit për të moshuarit, duke kontribuar në rritjen e mbështetjes sociale, parandalimin e izolimit dhe përmirësimin e mirëqenies së përgjithshme të përfituesve.

Familja luan një rol të rëndësishëm si strukturë e parë mbështetëse për të moshuarin, duke ndihmuar në identifikimin e nevojave emocionale, sociale dhe shëndetësore, si dhe duke lehtësuar aksesin e tij/saj në shërbimin e këshillimit. Në këtë kuadër, linja e këshillimit mund të orientojë dhe mbështesë familjarët për mënyrat e duhura të kujdesit, komunikimit dhe menaxhimit të situatave të vështira.

Komuniteti, nga ana tjetër, përfshin institucionet vendore, organizatat jofitimprurëse dhe aktorë të tjerë socialë që kontribuojnë në krijimin e një rrjeti mbështetës për të moshuarit. Bashkëpunimi me komunitetin mundëson identifikimin e rasteve në nevojë, referimin në shërbimet përkatëse dhe zhvillimin e aktiviteteve që nxisin përfshirjen sociale të të moshuarve.

Linja e këshillimit shërben si një urë lidhëse ndërmjet të moshuarit, familjes dhe komunitetit, duke promovuar koordinimin ndër-institucional dhe ndërpersonal për ofrimin e një mbështetjeje gjithëpërfshirëse. Në këtë mënyrë, forcohet rrjeti social i mbrojtjes dhe rritet efektiviteti i ndërhyrjeve në favor të mirëqenies së të moshuarve.

2.4 Zbatimi i parimeve sipas tipologjive të shërbimeve

Shërbimi i këshillimit

Qëllimi: Ofrimi i mbështetjes psikologjike, orientuese drejt shërbimeve të duhura sociale dhe shëndetësore;

- **Përqendruar te personi:** Çdo i moshuar dëgjohet dhe orientohet sipas nevojave të tij;

- **Efektiviteti:** Përdoren teknikat e duhura profesionale për mbështetjen psikologjike dhe sociale ndaj të moshuarve, si dhe orientimi drejt shërbimeve të duhura për adresimin e nevojave të tyre;

- **Shëndet dhe mirëqenie:** Orientohet sigurimi i aksesit në shërbime sociale dhe shëndetësore, mbështetje emocionale.

Kjo tipologji funksionon si pjesë e një sistemi të integruar, ku:

- planet individuale të mbështetjes janë të koordinuara;

- informacioni dhe progresi ndahen ndërmjet ekipeve profesionale;

- kalimi nga një shërbim në tjetrin bëhet në mënyrë të strukturuar dhe të planifikuar;

- individët janë gjithmonë në qendër të vendimmarrjes.

3. PËRFITUESIT DHE KRITERET E PRANIMIT

3.1 Grupi i synuar

Linja e këshillimit synon të ofrojë shërbim, për:

- të moshuar të vetmuar;

- të moshuar me problematika shëndetësore të ndryshme;

- të moshuar në risk për përjashtim social dhe institucionalizim afatgjatë.

3.2 Kapaciteti i shërbimit

Linja e këshillimit është e organizuar me disa operatorë (punonjës social/psikologë) të cilët punojnë me dy turne në mënyrë të tillë, që:

- të shmanget mbingarkesa e shërbimit;

- të sigurohet raport i përshtatshëm staf-përfitues;

- të mundësohet ndërhyrje e individualizuar për çdo përfitues.

3.3 Kriteret e pranimit

Kriteret e pranimit për trajtimin e të moshuarve në linjën e këshillimit përcaktojnë kushtet dhe rrethanat në të cilat një rast regjistrohet, vlerësohet dhe trajtohet nga shërbimi, me qëllim sigurimin e ndërhyrjes së duhur dhe efektive.

Në mënyrë të veçantë, këto kritere përfshijnë:

Kriteret bazë:

- **Përkatësia në kategorinë e të moshuarve** – personi i përket grup-moshës së përcaktuar si i moshuar sipas legjislacionit në fuqi;

- **Ekzistenca e një nevoje të identifikueshme për këshillim** – përfshirë



vështirësi emocionale, psikologjike, sociale, shëndetësore ose informuese;

- **Paraqitja e vullnetit për marrjen e shërbimit** – trajtimi kryesisht bazohet në kërkesën e vetë personit, përveç rasteve të veçanta të referimit nga institucione.

Kriteret prioritare:

- **Rreziku social ose vulnerabiliteti** – përfshihen raste të vetmisë, izolimit social, abuzimit, neglizhimit ose gjendjeve të tjera të rrezikut;

- **Mundësia e komunikimit efektiv** – personi duhet të jetë në gjendje të komunikojë përmes kanaleve të linjës (telefon, platforma *online* ose të tjera);

- **Rastet e referuara nga institucione të tjera** – pranohen raste të dërguara nga shërbime sociale, shëndetësore ose organizata partnere që kërkojnë ndërhyrje këshillimore;

- **Mospërfashtimi mbi baza diskriminuese** – trajtimi i rasteve nuk ndikohet nga gjinia, origjina, gjendja ekonomike apo faktorë të tjerë jorelevantë.

Këto kritere sigurojnë që çdo rast të vlerësohet në mënyrë profesionale dhe të trajtohet sipas nevojës dhe nivelit të urgjencës, duke garantuar një shërbim të drejtë dhe efektiv.

4. TIPOLOGJITË E SHËRBIMEVE DHE PËRMBAJTJA E TYRE

Linja e këshillimit për të moshuarit ofron një gamë të gjerë shërbimesh, të cilat reflektojnë problematikat sociale, emocionale, shëndetësore dhe praktike të popullatës së moshuar. Identifikimi dhe kategorizimi i saktë i shërbimeve të ofruara përbën një proces thelbësor, pasi mundëson orientimin e ndërhyrjes dhe të referimit, në përputhje me natyrën dhe kompleksitetin e nevojës së paraqitur nga përfituesi. Njëkohësisht, kategorizimi standard kontribuon në harmonizimin e praktikave të stafit, në përmirësimin e raportimit analitik, në planifikimin efektiv të shërbimeve dhe në identifikimin e tendencave të reja në komunitet.

Një nga kategoritë më të shpeshta të shërbimeve të ofruara është ajo e **mbështetjes emocionale**. Një numër i konsiderueshëm i të moshuarve përballen me izolim social, humbje të partnerit, distancim nga familja apo mungesë përfshirjeje në jetën komunitare. Në këto raste, operatorët, përmes përdorimit të teknikave të

dëgjimit aktiv dhe komunikimit empatik, ofrojnë mbështetje stabilizuese, orientim drejt aktiviteteve komunitare dhe vlerësim të situatës psikoemocionale, veçanërisht kur vetmia shoqërohet me shenja të depresionit, ankthit apo rrezikut për përkeqësim të gjendjes mendore.

Një kategori tjetër e rëndësishme përfshin **shërbimet informuese dhe orientuese**. Të moshuarit kërkojnë shpesh informacion, lidhur me skemat e mbrojtjes sociale, përfitimet ekonomike, pensionet, të drejtat shëndetësore, procedurat administrative dhe programet e mbështetjes në nivel vendor dhe qendror. Në këtë kontekst, operatorët duhet të sigurojnë ofrimin e informacionit të përditësuar, të saktë dhe të verifikuar nga burime zyrtare, duke lehtësuar aksesin e përfituesve në shërbimet përkatëse.

Një kategori tjetër lidhet me **shërbimet orientuese për çështje shëndetësore joemergjente**. Këto përfshijnë mbështetjen për orientimin, në lidhje me përdorimin e shërbimeve shëndetësore, planifikimin e vizitave tek mjeku i familjes, kuptimin e recetave mjekësore, si dhe aksesin në transport apo shërbime ndihmëse. Në këto raste, operatori nuk jep këshilla mjekësore, por ofron informacion dhe orientim të përgjegjshëm drejt strukturave kompetente.

Një kategori me rëndësi të veçantë përbën ofrimi i **shërbimeve në rastet e rrezikut social**. Këto përfshijnë situata të keqtrajtimit fizik, psikologjik apo ekonomik, neglizhencë të rëndë, braktisje, mungesë të kushteve bazë të jetesës, ushqimit apo kujdesit shëndetësor. Në këto raste, operatori ndjek protokollet përkatëse të vlerësimit të rrezikut dhe aktivizon në mënyrë të menjëhershme mekanizmat institucionalë të mbrojtjes, duke përfshirë shërbimet sociale të njëjësive të vetëqeverisjes vendore, strukturat e rendit publik, shërbimet e urgjencës mjekësore dhe institucione të tjera përkatëse. Dokumentimi i plotë dhe referimi i saktë përbëjnë detyrim ligjor dhe profesional.

Përveç këtyre, linja e këshillimit ofron edhe **shërbime mbështetëse për çështje praktike të jetës së përditshme**. Këto përfshijnë orientimin për pagesa, akses në transport, ndihmë në ndërveprimet me institucionet publike, si dhe çdo formë tjetër mbështetjeje që lidhet me funksionimin e përditshëm të të moshuarve.



Operatorët e linjës duhet të jenë të aftë të identifikojnë dhe kategorizojnë në kohë reale çdo shërbim të ofruar, duke u mbështetur në skema standarde kategorizimi. Ky proces siguron reagim të shpejtë, të saktë dhe të përshtatur ndaj nevojave të përfutësve, si dhe garanton cilësi dhe konsistencë në ofrimin e shërbimit.

5. ORGANIZIMI DHE FUNKSIONIMI I SHËRBIMIT

5.1 Organizimi i përgjithshëm i linjës

Linja e këshillimit për të moshuarit është një shërbim funksional dhe i strukturuar që synon të ofrojë mbështetje të menjëhershme psikosociale, informuese dhe orientuese për qytetarët e moshës së tretë. Shërbimi funksionon si një mekanizëm i aksesueshëm nëpërmjet telefonit, ku të moshuarit mund të paraqesin problematika të natyrave të ndryshme, të marrin këshillim profesional dhe të orientohen drejt shërbimeve të specializuara. Linja e këshillimit është menduar të shërbejë si një pikë e parë kontakti, që u mundëson të moshuarve të kapërcejnë barrierat e komunikimit, të përfitojnë informacion të besueshëm dhe të marrin mbështetjen e nevojshme në mënyrë të sigurt dhe diskrete.

Struktura organizative përfshin:

- supervizorin e linjës;
- ekipin profesional multidisiplinar (psikologë dhe punonjës socialë);
- funksionet administrative dhe logjistike.

Funksionimi i linjës bazohet në:

- identifikim dhe vlerësim të nevojave për shërbime sociale, psikologjike etj.;
- ndarje të qartë rolesh dhe përgjegjësis;
- komunikim të rregullt ndërmjet stafit;
- monitorim dhe vlerësim i vazhdueshëm i shërbimit.

6. ROLET DHE PËRGJEGJËSITË

Përveç ofruesit të shërbimit, në zbatimin e standardeve përfshihen disa partnerë kyç:

Bashkëpunimi ndërinstitucional është një nga shtyllat kryesore të funksionimit efektiv të linjës së këshillimit për të moshuarit. Duke qenë se nevojat e të moshuarve janë shumëdimensionale sociale, shëndetësore, ekonomike, emocionale dhe ligjore, asnjë institucion nuk mund të sigurojë i vetëm mbështetjen e duhur. Për këtë arsye, linja operon si një pikë qendrore lidhëse, që garanton koordinim të plotë ndërmjet aktorëve publikë dhe

jopublikë për të krijuar një sistem të integruar shërbimesh.

Roli i linjës në këtë mekanizëm është të jetë **kanali i parë i kontaktit**, që identifikon nevojën, e vlerëson situatën dhe aktivizon institucionet përkatëse sipas protokolleve të standardizuara. Kjo qasje siguron që reagimi të jetë i shpejtë, i strukturuar dhe proporcional me nivelin e rrezikut.

Institucioni kryesor partner është **Shërbimi Social i Bashkisë**, i cili ka kompetenca ligjore për vlerësimin e rasteve të brishta, planifikimin e shërbimeve dhe ndërhyrjen në terren. Pagëzohet si “porta kryesore” e mbrojtjes sociale lokale, shërbimi social merr referime nga linja dhe kthen përgjigje të strukturuar, duke krijuar një zinxhir komunikimi të sigurtuar dhe të dokumentuar.

Institucionet shëndetësore, si qendrat komunitare të shëndetit mendor, qendrat shëndetësore dhe spitalet publike, janë partnerë të domosdoshëm. Problemet shëndetësore janë një ndër temat më të zakonshme të thirrjeve, ndaj koordinimi me sektorin e shëndetit duhet të jetë i qartë, i shpejtë dhe pa vonesa. Linja njofton institucionet shëndetësore kur rasti kërkon vizitë urgjente, ndjekje të terapisë, pajisje mjekësore, recetë apo orientim shëndetësor.

Një rol shumë të rëndësishëm luan edhe **Policia e Shtetit**, sidomos në rastet e dhunës, abuzimeve, mashtrimeve financiare, braktisjeve dhe rreziqeve ekstreme. Koordinimi ndjek një protokoll të veçantë, ku operatori i linjës komunikon të gjitha detajet e rastit dhe dokumenton procedurat, duke siguruar mbrojtje të menjëhershme për të moshuarin.

Njësitë administrative janë ura lidhëse me komunitetin. Ato ndihmojnë në identifikimin e të moshuarve të izoluar, verifikimin e kushteve të jetesës, kontaktin me familjarët dhe përcjelljen e informacioneve nga terreni. Roli i tyre është veçanërisht i rëndësishëm në zonat rurale dhe periferike, ku qasja në shërbime është më e kufizuar.

Koordinimi shtrihet edhe me **organizatat e shoqërisë civile**, të cilat ofrojnë shërbime plotësuese, si: ushqim, ndihma materiale, vizita në shtëpi, këshillim psikosocial, transport, asistencë juridike apo aktivitete sociale. Integrimi i tyre në mekanizmin e referimit rrit kapacitetin e



shërbimeve lokale dhe ul ngarkesën tek institucionet publike.

SHSSH-ja është institucioni përgjegjës për monitorimin dhe koordinimin e shërbimeve të kujdesit shoqëror në nivel vendor dhe kombëtar. Në kontekstin e shërbimit për linjën e këshillimit për të moshuarit, roli i tij përfshin:

- monitorimin e zbatimit të standardeve dhe legjislacionit;
- promovimin e praktikave të mira dhe inovacionit në shërbime;
- mbështetjen për trajnimin dhe zhvillimin e stafit;
- administrimin e sistemeve të menaxhimit të rasteve;
- analizimin e tendencave dhe rekomandimin e përmirësimeve të politikave dhe financimit.

SHSSH-ja mund të jetë, gjithashtu, i përfshirë drejtpërdrejt në ofrimin e shërbimeve ose në menaxhimin e rasteve specifike.

Inspektorati i Shërbimeve Shoqërore është përgjegjës për inspektimin dhe kontrollin e cilësisë së shërbimeve të ofruara nga të gjithë ofruesit (publikë dhe privatë).

Në kuadër të linjës së këshillimit për të moshuarit, inspektimi synon:

- vlerësimin e cilësisë dhe efektivitetit të shërbimeve të ofruara;
- verifikimin e përputhshmërisë me standardet dhe legjislacionin;
- analizimin e rezultateve dhe përvojës së individëve përfitues.

Inspektimet kryhen të paktën një herë në vit dhe përfshijnë:

- vlerësimin e performancës së përgjithshme të shërbimit;
- identifikimin e mangësive dhe marrjen e masave korrigjuese;
- dhënien e rekomandimeve për përmirësim të vazhdueshëm.

Agjencia e Sigurimit të Cilësisë së Kujdesit Shëndetësor dhe Shoqëror (ASCK) është përgjegjëse për sigurimin e cilësisë së shërbimeve shëndetësore dhe shoqërore, duke garantuar që ato ofrohen në përputhje me standardet përkatëse.

Në kontekstin e linjës së këshillimit për të moshuarit, roli i saj përfshin:

- vlerësimin e cilësisë së shërbimeve të ofruara;
- promovimin e standardeve të cilësisë dhe sigurisë;

- mbështetjen e përmirësimit të vazhdueshëm të shërbimeve përmes mekanizmave të sigurimit të cilësisë.

Në nivel qendror, **Ministria e Shëndetësisë dhe Mirëqenies Sociale** ka rol mbikëqyrës dhe koordinues. Ajo siguron standardet, mbështetjen profesionale, monitorimin dhe harmonizimin e politikave. Raportet e linjës shërbejnë si instrument për analizë të thelluar dhe zhvillim të politikave për të moshuarit.

Bashkëpunimi ndërinstitucional garanton që asnjë i moshuar të mos mbetet pa ndihmë dhe që shërbimi të jetë i integruar, efektiv dhe cilësor. Ky mekanizëm është çelësi i funksionimit të qëndrueshëm të linjës së këshillimit dhe një model i avancuar i mbrojtjes sociale moderne.

Linja e këshillimit për të moshuarit ofron një paketë të integruar dhe të organizuar shërbimesh, të cilat funksionojnë në mënyrë të ndërlidhur dhe të personalizuar për çdo përfitues. Këto shërbime janë të ndërtuara për të mbuluar të gjithë spektrin e nevojave.

Këto tipologji janë të ndërtuara për të mbuluar të gjithë spektrin e nevojave që kanë të moshuarit.

Operatori social (punonjës social/psikolog)

Operatori i linjës së këshillimit për të moshuarit përfaqëson aktorin kryesor në marrëdhënien midis shërbimit dhe përfituesit. Për këtë arsye, profili i tij profesional, etik dhe ndërpersonal duhet të përputhet me standardet më të larta të shërbimeve sociale. Operatorët janë përgjegjës për marrjen, trajtimin, dokumentimin dhe referimin e thirrjeve, duke siguruar që çdo ndërveprim me të moshuarin të jetë profesional, i sigurt dhe i respektueshëm. Roli i tyre nuk kufizohet në komunikim telefonik; ai përfshin vlerësimin fillestar të nevojës, identifikimin e rasteve të rrezikut, orientimin drejt shërbimeve dhe mbështetjen emocionale të përfituesve.

Profili i operatorit duhet të përfshijë formim të mirëfilltë në fushën e shkencave sociale, psikologjisë ose në një disiplinë të afërt që garanton aftësitë e nevojshme për ofrimin e këshillimit psikosocial. Njohja e legjislacionit për mbrojtjen sociale, të drejtave të të moshuarve, skemave të ndihmës ekonomike, shërbimeve shëndetësore dhe procedurave administrative është, gjithashtu, thelbësore. Operatorët duhet të trajnohen dhe të certifikohen për menaxhimin e



thirrjeve, komunikimin empatik, menaxhimin e krizave dhe përdorimin e procedurave të referimit ndërinstitucional.

Roli i operatorit është i shumëdimensionuar. Ai duhet të jetë në gjendje të vlerësojë gjendjen emocionale të të moshuarit, të kuptojë shqetësimin e tij dhe të ndërtojë një komunikim të sigurt dhe mbështetës. Operatorët duhet të përdorin teknika të intervistimit të butë, të parandalojnë përshkallëzimin e krizave emocionale, dhe të ofrojnë një mjedis virtual të qetë dhe të sigurt për të moshuarin. Në situata të rrezikut, operatori duhet të veprojë me profesionalizëm, duke ndjekur hapat e protokollit për aktivizimin e strukturave përkatëse (shërbimet sociale të bashkisë, shërbimet shëndetësore, policia, emergjencat mjekësore, etj.).

Një aspekt i rëndësishëm i rolit të operatorit është dokumentimi. Çdo thirrje duhet të regjistrohet në mënyrë të saktë, të plotë dhe pa paragjykime. Dokumentimi ndihmon në gjurmueshmëri, transparencë dhe planifikim të mëtejshëm të shërbimeve. Operatorët janë përgjegjës për analizimin e natyrës së thirrjes, evidentimin e nevojave dhe rekomandimin e hapave të mëtejshëm. Nëse rasti kërkon vlerësim të thelluar, operatori duhet të iniciojë procesin e referimit sipas standardeve të parashikuara.

Në aspektin etik, operatori duhet të ruajë konfidencialitetin, të trajtojë çdo të moshuar me respekt, të shmangë diskriminimin dhe të mbajë një qëndrim neutral dhe profesional. Aftësitë ndërpersonale, ndjeshmëria sociale, qetësia emocionale dhe integriteti janë cilësi të domosdoshme për këtë pozicion.

Operatori është jo vetëm një burim informacioni, por shpesh edhe një mbështetje emocionale, një dëgjues i sigurt dhe një ndërmjetës me shërbimet publike. Prandaj, roli i tij është vendimtar për cilësinë e përgjithshme të linjës së këshillimit dhe për mbrojtjen e mirëqenies së të moshuarve.

7. TERMINOLOGJIA

Në kuadër të standardeve të linjës së këshillimit për të moshuarit, terminologjia e përdorur synon të sigurojë një kuptim të unifikuar, të qartë dhe profesional të koncepteve kryesore që lidhen me organizimin dhe ofrimin e shërbimit. Kjo terminologji përdoret për standardizimin e

komunikimit, dokumentimit dhe zbatimit të procedurave.

Termt kryesorë

- Të moshuar – persona që i përkasin grup-moshës së përcaktuar si moshë e tretë sipas legjislacionit në fuqi;

- Linja e këshillimit – shërbim i organizuar komunikimi që ofron mbështetje emocionale, psikologjike, sociale dhe informuese;

- Përfitues i shërbimit – personi i moshuar që përdor shërbimin e këshillimit;

- Rast – çdo situatë individuale e paraqitur për trajtim në linjën e këshillimit;

- Këshillim – proces profesional i mbështetjes dhe ndërhyrjes për përmirësimin e gjendjes së përfituesit;

- Vlerësim i rastit – procesi i identifikimit të nevojave dhe nivelit të rrezikut të përfituesit;

- Ndërhyrje – veprimet profesionale të ndërmarra për mbështetjen e rastit;

- Referim – orientimi i përfituesit drejt shërbimeve të tjera sociale, shëndetësore ose institucionale;

- Menaxhim rasti – koordinimi i veprimeve dhe shërbimeve për trajtimin e një rasti;

- Konfidencialitet – detyrimi për ruajtjen e fshehtësisë së informacionit të përfituesit;

- Vulnerabilitet – gjendja e ekspozimit ndaj rrezikut social, emocional ose shëndetësor.

Figurat profesionale që ofrojnë shërbimin

- Psikologu – profesionist i specializuar që ofron mbështetje emocionale dhe psikologjike për të moshuarit dhe ndihmon në menaxhimin e vështirësive të tyre psikologjike.

- Punonjësi social – profesionist që vlerëson nevojat sociale të përfituesve dhe siguron lidhjen me shërbimet mbështetëse në komunitet.

- Supervizori i linjës së këshillimit – përgjegjës për organizimin, funksionimin dhe monitorimin e shërbimit, si dhe dokumentimin e rezultateve.

- Staf i teknik dhe administrativ – siguron funksionimin teknik, si dhe mbështetjen logjistike të shërbimit.

Procedurat e ndërhyrjes

Procedurat operacionale të linjës së këshillimit për të moshuarit përbëjnë bazën teknike dhe metodologjike të shërbimit, duke përcaktuar mënyrën e saktë të veprimit që operatorët duhet të ndjekin nga momenti i marrjes së thirrjes deri në përmbylljen e saj. Konkretisht:



- Pritja e thirrjes;
- Identifikimi i kërkesës dhe vlerësimi i situatës;
- Ofrimi i këshillimit ose shërbimeve

informuese;

- Dokumentimi i thirrjes;
- Referimi ndaj shërbimeve të tjera.

Menaxheri i rastit

Operatori social i cili menaxhon rastin individual bazuar në vlerësimin e nevojave, planifikimin e ndërhyrjeve dhe koordinimin e shërbimeve. Në kuadrin e linjës së këshillimit, detyrat e operatorit përfshijnë:

- vlerësimin e nevojave dhe nivelit të mbështetjes;
- këshillimin psikosocial;
- referimin në shërbimet përkatëse sociale–shëndetësore etj.;

- koordinimin ndërmjet shërbimeve;
- bashkëpunimin me familjen dhe aktorët e tjerë.

Deklarata e qëllimit

Dokument që përshkruan modelin e funksionimit, filozofinë e ndërhyrjes dhe shërbimet e ofruara nga linja e këshillimit. Ai përcakton qartë:

- grupin e synuar;
- llojet e shërbimeve;
- metodologjitë e punës;
- standardet e cilësisë që ndiqen;
- dhe është në përputhje me kuadrin ligjor dhe rregullator në fuqi.

8. Zbatimi i standardeve specifike për linjën kombëtare të këshillimit për të moshuarit

TEMA 1: QEVERISJA DHE ZHVILLIMI I FUQISË PUNËTORE	
Kjo temë mbulon SMC-të që kanë të bëjnë me qeverisjen e mirë dhe praktikën e menaxhimit për llogaridhënien, vendimmarrjen dhe menaxhimin e riskut. Gjithashtu i përgjigjet planifikimit, rekrutimit, menaxhimit dhe organizimit të personelit me aftësitë dhe kompetencat e nevojshme për t'iu përgjigjur nevojave të përdoruesve të shërbimit.	
Standardi 1 Qeverisja dhe menaxhimi i mirë (përbërës për Linjën e Këshillimit për të Moshuarit)	Ofruesi i shërbimit ka krijuar rregullore të brendshme efektive për qeverisjen, menaxhimin dhe udhëheqjen, me linja të qarta llogaridhënieje për të ofruar kujdes dhe mbështetje të përqendruar të personi, të sigurtë dhe efektive.
Kriteret	Treguesit
1.1 Ofruesi i shërbimit e menaxhon shërbimin sipas një metodologjie të mirëpërcaktuar të përshkruar në deklaratën e qëllimit.	Intervistat - Drejtuesi dhe stafi përshkruajnë qartë modelin e funksionimit të linjës së këshillimit, duke përfshirë mënyrën e pritjes së thirrjeve, vlerësimin fillestar të nevojave dhe procedurat e ndjekjes së rasteve. - Personeli demonstroi njohuri mbi protokollet e komunikimit me të moshuarit, përfshirë menaxhimin e situatave sensitive (kriza emocionale, abuzim, neglizhencë). - Stafi kupton rolin e linjës si mekanizëm informimi, këshillimi dhe referimi dhe mund të shpjegojë rezultatet që synohen për përfutuesit. Dokumentacioni - Deklarata e qëllimit përfshin përshkrimin e qartë të shërbimit të linjës (orari, mënyra e aksesit, funksionet, kufizimet). - Ekzistojnë protokolle të shkruara për menaxhimin e thirrjeve, regjistrimin e rasteve dhe ndjekjen e tyre.
1.2 Ofruesi i shërbimit garanton që shërbimi t'i kryejë funksionet e veta ashtu si përshkruhen në ligjet, rregulloret, politikat kombëtare dhe standardet përkatëse për të mbrojtur dhe nxitur kujdesin dhe mirëqenien e çdo përdoruesi shërbimi.	Intervistat - Stafi demonstroi njohuri mbi detyrimet ligjore që lidhen me mbrojtjen e të moshuarve, konfidencialitetin dhe menaxhimin e të dhënave personale. - Drejtuesi shpjegon se si procedurat e linjës janë ndërtuar në përputhje me legjislacionin dhe standardet kombëtare. Dokumentacioni - Politika dhe procedura të brendshme që rregullojnë funksionimin e linjës (mbrojtja e të dhënave, referimi, menaxhimi i rasteve). - Evidenca të rishikimit periodik të procedurave në përputhje me ndryshimet ligjore dhe institucionale.
1.3 Ofruesi i shërbimit bashkëpunon me të gjitha grupet e interesit të përfshira në politikëbërje, identifikim nevojash, planifikim, zhvillim, ofrim, monitorim dhe vlerësim shërbimesh, për të garantuar që shërbimi t'u përgjigjet nevojave të përdoruesve të shërbimit, si dhe nevojave lokale.	Intervistat - Drejtuesi identifikon rrjetin e institucioneve partnere (bashki, shërbime sociale, shërbime shëndetësore, polici, OJF). - Stafi shpjegon mënyrën e referimit të rasteve dhe bashkëpunimin ndër-institucional. Vëzhgim - Ekziston komunikim funksional me partnerët për trajtimin e rasteve (sidomos për raste emergjente ose të ndjeshme). Dokumentacioni - Lista e përditësuar e partnerëve dhe kontakteve institucionale. - Marrëveshje bashkëpunimi ose protokolle referimi. - Evidenca të rasteve të referuara dhe ndjekjes së tyre.
1.4 Ofruesi i shërbimit garanton struktura dhe rregullore të brendshme qartësisht të përkufizuara qeverisjeje që përcaktojnë linjat e autoritetit dhe përgjegjësisë, përfshirë dhe llogaridhënien individuale.	Intervistat - Drejtuesi përshkruan strukturën organizative të linjës, rolet dhe përgjegjësitë e stafit. - Personeli kupton linjat e raportimit dhe procedurat e vendimmarrjes në rastet e zakonshme dhe emergjente. Vëzhgim - Ekziston një person përgjegjës për menaxhimin e përgjithshëm të linjës. - Stafi punon sipas një qasjeje të koordinuar dhe komunikimi është funksional.



	Dokumentacioni - Organigramë e shërbimit dhe përshkrim pune të stafit. - Procedura për zëvendësimin e personit përgjegjës në mungesë. - Regjistra të vendimarrjes për rastet komplekse ose emergjente.
1.5 Publiku është i informuar për shërbimin dhe mund aksesojë informacione lidhur me ofrimin e tij që mund ta lehtësojnë orientimin dhe mbulimin ndaj përdoruesve të mundshëm të shërbimit dhe grupeve të tjera të interesit.	Vëzhgim - Informacioni mbi linjën e këshillimit është i dukshëm dhe i aksesueshëm për publikun (numri i telefonit, orari, lloji i shërbimit). - Kanale të ndryshme komunikimi përdoren për të arritur grupet e synuara, përfshirë të moshuarit në zona të ndryshme. Dokumentacioni - Materiale informuese (fletëpalosje, postera, faqe interneti, media sociale). - Informacion i përshtatur për të moshuarit (gjuhë e thjeshtë, forma të kuptueshme komunikimi).

Standardi 1: Qeverisja dhe menaxhimi i mirë – Standardet specifike për linjën e këshillimit për të moshuarit

Qeverisja dhe menaxhimi i linjës së këshillimit për të moshuarit ndërtohet mbi një sistem të qartë dhe funksional të vendimarrjes, llogaridhënies dhe menaxhimit të rrezikut, i cili garanton ofrimin e shërbimeve të sigurta, efektive dhe të përqendruara te personi i moshuar.

Në kushtet e një shërbimi si linja e këshillimit, që përfshin disa shërbime si këshillim psikologjik, orientim, informim dhe referim në shërbime, qeverisja duhet të sigurojë jo vetëm funksionimin e secilit komponent, por edhe koordinimin dhe integrimin ndërmjet tyre, në mënyrë që përfituesi të marrë një shërbim të vazhdueshëm dhe koherent.

Deklarata e qëllimit si bazë e funksionimit të shërbimit

Ofruesi i shërbimit harton dhe bën publike një deklaratë të qartë dhe të përditësuar të qëllimit, e cila përbën dokumentin themelor orientues për organizimin dhe funksionimin e linjës.

Kjo deklaratë duhet të përshkruajë në mënyrë të detajuar:

- qëllimet dhe objektivat e shërbimit;
- filozofinë e kujdesit dhe qasjen e përqendruar te personi;
- llojet e shërbimeve të ofruara;
- vendin dhe mënyrën e ofrimit të shërbimeve;
- profilin dhe nevojat e përfituesve që synon të mbulojë.

Në kontekstin e personave të moshuar, deklarata e qëllimit duhet të reflektojë qartë:

- sigurimin, mbrojtjen dhe promovimin e mirëqenies emocionale, psikologjike dhe sociale të personave të moshuar;
- ofrimi i shërbimit në mënyrë të barabartë dhe pa diskriminim;

- besueshmërinë dhe efektivitetin e linjës së këshillimit përmes praktikave të standardizuara.

Deklarata e qëllimit:

- reflekton praktikën e përditshme të shërbimit;
- rishikohet periodikisht, në përputhje me standardet dhe kërkesat ligjore;
- është e aksesueshme për stafin, dhe përfituesit në forma të përshtatura komunikimi.

Stafi duhet të kuptojë dhe zbatojë modelin e përshkruar në këtë deklaratë, duke e lidhur punën e përditshme me objektivat dhe rezultatet e synuara për përfituesit.

Deklarata e qëllimit është instrument drejtimi, jo dokument formal.

Në praktikë, deklarata e qëllimit nuk trajtohet si një dokument statik për transparencë, por si një instrument aktiv menaxhimi, që udhëheq vendimarrjen në të gjitha nivelet e shërbimit.

Kjo nënkupton që:

- çdo vendim organizativ (p.sh. shpërndarja e stafit, trajtimi i përfituesve) referohet drejtpërdrejt me deklaratën e qëllimit;
- çdo ndryshim në profilin e përfituesve ose në gamën e shërbimeve reflektohet në rishikimin e saj;
- deklarata përdoret si bazë për vlerësimin e performancës së shërbimit gjatë monitorimit dhe inspektimit.

Përputhshmëria me kuadrin ligjor dhe rregullator

Linja e këshillimit siguron që të gjitha politikat dhe procedurat e saj të hartohen, rishikohen dhe përditësohen, në përputhje me:

- legjislacionin për shërbimet sociale;
- standardet kombëtare të cilësisë;
- politikat për personat e moshuar.

Në mënyrë të veçantë, për shërbimet ndaj personave të moshuar, kjo përfshin:

- përdorimin e praktikave të bazuara në evidencë;



- respektimin e të drejtave dhe dinjitetit të përfituesve;

- garantimin e sigurisë dhe mirëqenies në çdo ndërhyrje.

Struktura e qeverisjes dhe llogaridhënia

Linja e këshillimit ka një strukturë të brendshme menaxhimi të përshtatur me funksionin e saj.

Kjo strukturë:

- përcakton qartë linjat e autoritetit dhe përgjegjësisë;

- garanton llogaridhënie në nivel individual, ekipi dhe shërbimi;

- specifikon rolet dhe përgjegjësitë e të gjithë stafit.

Delegimi i detyrave bëhet në mënyrë të dokumentuar dhe të kontrolluar, duke ruajtur përgjegjësinë përfundimtare në nivel supervizimi.

Marrëveshja e nënkuptuar e shërbimit (service understanding)

Në një linjë këshillimi për të moshuarit, nuk është e mundur dhe as e nevojshme të ekzistojë një marrëveshje formale shërbimi për çdo përdorues. Megjithatë, për të garantuar transparencë dhe standarde profesionale, ndërveprimi duhet të mbështetet në një “marrëveshje të nënkuptuar”, e cila ndërtohet gjatë komunikimit.

Kjo marrëveshje nuk është një dokument i shkruar, por një proces ku përdoruesi informohet qartë mbi atë që mund të presë nga shërbimi dhe mbi kufijtë e tij. Në këtë mënyrë, krijohet një marrëdhënie besimi dhe një kuadër i qartë bashkëpunimi midis përdoruesit dhe këshilluesit.

Në praktikë, kjo nënkupton që çdo ndërveprim është i strukturuar, transparent dhe i orientuar drejt nevojave të përdoruesit, duke respektuar të drejtat, dinjitetin dhe autonominë e tij.

Ofruesi i shërbimit siguron që ndërveprimi me përdoruesit e linjës së këshillimit të bazohet në një marrëveshje të nënkuptuar shërbimi, e cila krijohet gjatë komunikimit dhe garanton transparencë, qartësi dhe respektim të të drejtave të përdoruesit.

Kjo marrëveshje e nënkuptuar mbështetet, në:

- deklaratën e qëllimit të shërbimit;

- natyrën e shërbimit (këshillim, orientim, referim);

- identifikimin e nevojave gjatë komunikimit.

Elementet kryesore të marrëveshjes së nënkuptuar

Gjatë komunikimit, përdoruesi informohet në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme, për:

- llojin e mbështetjes që ofrohet;

- kufijtë e shërbimit dhe rolin e linjës;

- mënyrën e trajtimit të informacionit dhe konfidencialitetin;

- mundësitë për referim drejt shërbimeve të tjera;

- të drejtën për të ndërprerë komunikimin në çdo moment.

Zbatimi në praktikë

Marrëveshja e nënkuptuar reflektohet përmes:

- përshtatjes së komunikimit sipas nevojave dhe kapaciteteve të përdoruesit;

- respektimit të preferencave dhe vendimmarrjes së tij;

- ofrimin të informacionit të saktë dhe të paanshëm;

- orientimit drejt rrugëve të mundshme për adresimin e nevojave.

Bashkëpunimi me aktorët dhe komunitetin

Linja e këshillimit zhvillon bashkëpunime me aktorë publikë dhe jopublikë, për:

- vlerësimin e nevojave;

- mbështetjen e përfituesve në komunitet.

Partneritetet përfshijnë:

- shërbimet shëndetësore;

- shërbimet sociale vendore;

- shërbime të ofruara nga OJF-të.

Këto bashkëpunime dokumentohen dhe përdoren në mënyrë aktive për përmirësimin e cilësisë së shërbimit dhe zgjerimin e mundësive për përfituesit.

Menaxhimi i rrezikut dhe siguria

Linja vendos një kuadër të strukturuar për menaxhimin e rrezikut, që përfshin:

- identifikimin dhe vlerësimin e rreziqeve;

- masa parandaluese;

- procedura për reagim në situata emergjente.

Në shërbimet për personat e moshuar, menaxhimi i rrezikut merr në konsideratë edhe:

- sjelljet sfiduese;

- nevojën për struktura të parashikueshme.

Ekzistojnë mekanizma të qartë për reagim dhe persona përgjegjës të përcaktuar për situata emergjente.

Monitorimi, performanca dhe përmirësimi i vazhdueshëm

Linja e këshillimit zbaton sisteme për monitorimin e vazhdueshëm të shërbimit, për të garantuar që:

- shërbimi përputhet me deklaratën e qëllimit;

- standardet zbatohen në praktikë;



- arrihen rezultatet e synuara për përfituesit.

Monitorimi përfshin:

- vlerësim të performancës së stafit;
- analizë të rezultateve për përfituesit;
- përdorim të *feedback*-ut nga përfituesit.

Transparenca dhe informimi i publikut

Linja e këshillimit siguron informim të qartë dhe të aksesueshëm për publikun, mbi:

- shërbimet e ofruara;
- mënyrën e aksesit;
- kushtet dhe kufizimet e shërbimit.

Në rastin e të moshuarve përdoren forma komunikimi të përshtatura dhe të kuptueshme për ta.

INDIKATORËT E MONITORIMIT

1. Informimi fillestar i përdoruesit

Shërbimi siguron që çdo përdorues informohet qartë për natyrën dhe kufijtë e shërbimit që në fillim të kontaktit.

Indikatorë monitorimi:

- $\geq 90\%$ e thirrjeve përfshijnë shpjegim të qartë të shërbimit në fillim të komunikimit;
- Stafi demonstroi përdorim të një “skripti orientues” standard për informim;
- Përdoruesit konfirmojnë kuptimin e shërbimit gjatë intervistave (mostër).

2. Kuptueshmëria e përdoruesit

Përdoruesi e kupton rolin dhe kufijtë e linjës së këshillimit.

Indikatorë monitorimi:

- $\geq 80\%$ e përdoruesve të intervistuar deklarojnë se e kuptojnë çfarë ofron shërbimi;
- nuk ka raste të përsëritura të keqkuptimit të rolit të linjës;
- evidencë e përdorimit të gjuhës së thjeshtë dhe të përshtatur gjatë komunikimit.

3. Transparenca në kufijtë e shërbimit

Shërbimi komunikon qartë çfarë mund dhe çfarë nuk mund të ofrojë.

Indikatorë monitorimi:

- Kufijtë e shërbimit janë të përfshirë në 100% të ndërveprimeve fillestare;
- Stafi demonstroi njohuri të qarta mbi kufizimet e shërbimit gjatë intervistave;
- Nuk evidentohen pritshmëri të paadresuara sistematike nga përdoruesit.

4. Konsistenca në komunikim

Të gjithë këshilluesit zbatojnë të njëjtin standard të informimit dhe ndërveprimit.

Indikatorë monitorimi:

- $\geq 90\%$ e stafit ndjek të njëjtin protokoll informimi;
- Nuk evidentohen dallime të rëndësishme në mënyrën e shpjegimit të shërbimit;
- Manuali i komunikimit është i aksesueshëm dhe i përdorur në praktikë.

5. Autonomia dhe pëlqimi i përdoruesit

Përdoruesi merr vendim të informuar për vazhdimin ose ndërprerjen e komunikimit.

Indikatorë monitorimi:

- Evidencë që përdoruesi ka të drejtë të ndërpresë komunikimin në çdo moment;
- Nuk ka raste të raportuara të presionit për të vazhduar shërbimin;
- Përdoruesit konfirmojnë se ndihen të lirë në vendimmarrje.

6. Aksesueshmëria e informacionit

Informacioni për shërbimin është i thjeshtë, i kuptueshëm dhe i përshtatur për të moshuarit.

Indikatorë monitorimi:

- Materialet informuese ekzistojnë në gjuhë të thjeshtë;
- Stafi përdor komunikim të përshtatur (ritëm i ngadaltë, fjali të shkurtra);
- Nuk evidentohen barrierat gjuhësore ose komunikative sistematike.

7. Koherenca midis deklaratimit dhe praktikës

Ajo që deklarohet për shërbimin përputhet me atë që ofrohet realisht.

Indikatorë monitorimi:

- Nuk ka mospërputhje midis deklaratës së qëllimit dhe praktikës në terren;
- Përdoruesit konfirmojnë pritshmëri të realizuara;
- Raportet e brendshme nuk evidentojnë devijime sistematike.

8. Dokumentimi minimal i ndërveprimit

Edhe pse nuk ka marrëveshje formale, ekziston gjurmë minimale e ndërveprimit.

Indikatorë monitorimi:

- Regjistrohet çdo kontakt (data, arsyeja, ndërhyrja e ofruar);
- Evidencë e orientimeve ose referimeve të dhëna;
- Sistemi i menaxhimit të rasteve është i përditësuar në $\geq 90\%$ të rasteve.

**TEMA 1: QEVERISJA DHE ZHVILLIMI I FUQISË PUNËTORE**

Kjo temë mbulon SMC-të që kanë të bëjnë me qeverisjen e mirë dhe praktikatat e menaxhimit për llogaridhënien, vendimmarrjen dhe menaxhimin e riskut. Gjithashtu i përgjigjet planifikimit, rekrutimit, menaxhimit dhe organizimit të personelit me aftësitë dhe kompetencat e nevojshme për t'iu përgjigjur nevojave të përdoruesve të shërbimit.

Standardi 2 Zhvillimi i personelit dhe fuqisë punëtore <i>(përshtatur për Linjën e Këshillimit për të Moshuarit)</i>	Shërbimi promovon shëndetin, sigurinë dhe mirëqenien e fuqisë punëtore me personel të mjaftueshëm të trajnuar dhe të kualifikuar që garanton cilësinë e ofrimit të kujdesit.
Kriteret	Treguesit
2.1 Ofruesi i shërbimit bën shpërndarje të qartë të roleve dhe përgjegjësi të personelit që pasqyrohen te përshkrimet e punës dhe në organigramë	Intervistat - Drejtuesi përshkruan strukturën e stafit të linjës, duke përfshirë rolet si operator i linjës, specialist (psikolog/punonjës social) dhe koordinator i rasteve. - Personeli shpjegon qartë përgjegjësitë e tij në procesin e menaxhimit të telefonatave dhe ndjekjes së rasteve. - Përdoruesit (kur është e mundur) identifikojnë funksionin e linjës dhe rolin e personit që i ka asistuar. Vëzhgim - Personeli kryen detyrat sipas rolit të përcaktuar (pritje thirrjeje, vlerësim, dokumentim, referim). Dokumentacioni - Organigramë e linjës së këshillimit. - Përshkrime pune për çdo rol specifik.
2.2 Ofruesi i shërbimit zbaton politika për burimet njerëzore, duke përfshirë profilet dhe kërkesat e kualifikimit në përputhje me ligjet përkatëse.	Intervistat - Drejtuesi justifikon numrin e stafit në raport me volumin e telefonatave dhe orarin e shërbimit. - Staf i demonstron njohuri dhe aftësi për komunikim me të moshuarit dhe menaxhim situatash të ndjeshme. - Personeli shpjegon procedurat e punës dhe standardet që ndjek gjatë ofrimit të shërbimit. Vëzhgim - Ka staf të mjaftueshëm gjatë orarit të funksionimit për të shmangur vonesat ose mungesën e përgjigjes. Dokumentacioni - Dosje të personelit me kualifikimet përkatëse. - Evidenca të vlerësimit të performancës. - Plane të menaxhimit të turneve dhe mbulimit të shërbimit.
2.3 Ofruesi i shërbimit zbaton qasje promovuese të shëndetit, sigurisë dhe mirëqenies së personelit.	Intervistat - Staf i përshkruan mbështetjen që merr për menaxhimin e stresit dhe ngarkesës emocionale nga puna në linjë. - Drejtuesi shpjegon mekanizmat e mbikëqyrjes dhe mbështetjes profesionale. Vëzhgim - Mjedisi i punës është i përshtatshëm për komunikim të vazhdueshëm dhe pa ndërprerje. Dokumentacioni - Politika për mirëqenien e stafit. - Evidenca të mbikëqyrjes dhe supervizimit.
2.4 Ofruesi i shërbimit garanton respektimin e plotë të parimeve të punës së denjë, përfshirë mosdiskriminimin, mbrojtjen sociale, mbrojtjen e shëndetit dhe sigurisë, dialogun social, paga të denja, si dhe barazi gjinore.	Intervistat - Personeli konfirmon trajtim të barabartë dhe kushte të drejta pune. - Drejtuesi përshkruan masat për barazi gjinore dhe mosdiskriminim. Dokumentacioni - Politika të burimeve njerëzore dhe etikës.
2.5 Ofruesi i shërbimit ofron programe për rritjen e kapaciteteve të personelit përkatës, të trajnuarve dhe vullnetarëve bazuar në nevojat e identifikuara.	Intervistat - Staf i përshkruan trajnimet e marra për: - komunikim me të moshuarit - menaxhim krize
	- identifikim abuzimi/neglizhence - Drejtuesi shpjegon si identifikohen nevojat për trajnim. Vëzhgim - Staf i aplikon në praktikë njohuritë e fituara (komunikim i qetë, strukturim i bisedës, etj.) Dokumentacioni - Plane trajnimi - Evidenca pjesëmarrjeje - Marrëveshje me institucione trajnuese

**Standardi 2: Zhvillimi i personelit dhe i fuqisë punëtore të linjës së këshillimit për të moshuarit**

Në kontekstin e linjës së këshillimit për të moshuarit, menaxhimi i fuqisë punëtore merr një dimension të ndryshëm nga shërbimet tradicionale rezidenciale apo komunitare. Ndryshe nga këto modele, ku ndërveprimi është fizik dhe i vazhdueshëm, linja e këshillimit operon përmes komunikimit në distancë, ku cilësia e ndërhyrjes varet pothuajse tërësisht nga kompetencat profesionale dhe aftësitë ndërpersonale të stafit.

Organizimi i stafit duhet të reflektojë këtë specifikë. Struktura zakonisht përbëhet nga operatorë të linjës që realizojnë kontaktin e parë, specialistë (psikologë ose punonjës socialë) që trajtojnë raste më komplekse dhe një funksion koordinues që siguron ndjekjen dhe referimin e rasteve. Kjo ndarje rolesh nuk është thjesht formale, por lidhet drejtpërdrejt me garantimin e një përgjigjeje të saktë dhe të përshtatur ndaj çdo telefonate.

Një element thelbësor është planifikimi i fuqisë punëtore në raport me volumin e pritshëm të thirrjeve. Ndryshe nga një institucion rezidencial, ku nevojat janë relativisht të parashikueshme, në një linjë këshillimi fluksi i kërkesave mund të jetë i ndryshueshëm dhe ndonjëherë i paparashikueshëm. Për këtë arsye, organizimi i turneve dhe disponueshmëria e stafit duhet të sigurojnë përgjigje në kohë reale, duke shmangur vonesat që mund të ndikojnë drejtpërdrejt në mirëqenien e përfutuesit.

Puna në një linjë këshillimi përfshin, gjithashtu, një ngarkesë të konsiderueshme emocionale. Stafi përballet shpesh me situata të vështira, si: izolimi social, dhuna, neglizhenca apo kriza emocionale. Në këtë kontekst, mbështetja për personelin nuk është një element dytësor, por një kusht për cilësinë e shërbimit. Mekanizmat e supervizimit profesional, diskutimi i rasteve dhe mbështetja psikologjike janë thelbësore për të garantuar që stafi të jetë në gjendje të ofrojë ndërhyrje të qëndrueshme dhe profesionale.

Zhvillimi i kapaciteteve profesionale është një tjetër komponent kyç. Trajnimet nuk duhet të jenë të përgjithshme, por të fokusuara në aftësi specifike për këtë tipologji shërbimi, si komunikimi në distancë, dëgjimi aktiv, menaxhimi

i krizave, vlerësimi i rrezikut dhe procedurat e referimit. Për më tepër, stafi duhet të jetë i trajnuar për të identifikuar shenja të abuzimit apo neglizhencës, edhe kur këto nuk artikulohen drejtpërdrejt nga telefonuesi.

Në tërësi, cilësia e linjës së këshillimit është e lidhur ngushtë me cilësinë e fuqisë punëtore. Ndryshe nga shërbimet e tjera, ku infrastruktura fizike luan rol të rëndësishëm, këtu elementi vendimtar është kapaciteti njerëzor. Për këtë arsye, investimi në përzgjedhjen, trajnimin, mbështetjen dhe zhvillimin e stafit përbën themelin mbi të cilin ndërtohet efektiviteti i këtij shërbimi.

Organizimi funksional i stafit: nga struktura në praktikë

Në praktikë, linja e këshillimit funksionon me ekupe të përbëra nga punonjës social dhe psikologë të cilët trajtojnë nevojat për këshillim psikologjik, mbështetje sociale dhe informim, dhe referim sipas nevojave në shërbime të tjera.

Ndryshimet e shpeshta të personelit në këtë komponent konsiderohen faktor risku dhe duhet të minimizohen përmes planifikimit të kujdesshëm të turneve dhe stafit rezervë.

Planifikimi i stafit si proces dinamik, jo statik

Ndryshe nga një model standard ku numri i stafit përcaktohet një herë, në linjën e këshillimit planifikimi i fuqisë punëtore është një proces i vazhdueshëm që lidhet drejtpërdrejt, me:

- ndryshimet në numrin e përfutuesve;
- progresin ose regresin e tyre;
- intensitetin e ndërhyrjeve.

Rekrutimi përtej kualifikimeve formale

Në këtë model shërbimi, rekrutimi nuk bazohet vetëm në diploma apo eksperiencë formale, por në një kombinim të kompetencave teknike dhe atyre personale.

Në praktikë, kjo do të thotë që:

- kandidatët vlerësohen për aftësinë për të punuar në mënyrë të strukturuar, të parashikueshme;
- testohet reagimi ndaj situatave të stresit dhe sjelljeve sfiduese;
- vlerësohet aftësia për komunikim joverbal dhe fleksibilitet në ndërveprim.

Mbikëqyrja profesionale si mekanizëm cilësie



Mbikëqyrja në linjën e këshillimit nuk kufizohet në një proces formal periodik, por funksionon në dy nivele:

1. Mbikëqyrje klinike dhe profesionale, që fokusohet në:

- analizën e rasteve;
- rishikimin e ndërhyrjeve;
- menaxhimin e situatave komplekse.

2. Mbikëqyrje mbështetëse, që adreson:

- stresin e punës;
- ngarkesën emocionale;
- parandalimin e *burnout*-it.

Kjo është thelbësore në linjën e këshillimit, ku ndërveprimi intensiv dhe i vazhdueshëm me përfituesit mund të krijojë konsumim profesional nëse nuk mbështetet siç duhet.

Trajnimi: nga detyrim formal në mjet transformimi

Në këtë model, trajnimi nuk trajtohet si një kërkesë administrative, por si një instrument për përmirësimin real të praktikës.

Për këtë arsye:

- çdo trajnim lidhet drejtpërdrejt me situata konkrete të hasura në shërbim;
- përmbajtja e trajnimit përshtatet sipas tipologjisë së shërbimit;
- pas trajnimit, pritet reflektim dhe aplikim praktik.

Për shembull stafi i linjës trajnohet më intensivisht për menaxhimin e rasteve, emocioneve të përfituesve etj.;

Siguria dhe mirëqenia e stafit si kusht për cilësinë e shërbimit

Në linjën e këshillimit pranohet qartë që cilësia e ofrimit të shërbimit është e lidhur drejtpërdrejt me mirëqenien e stafit.

Për këtë arsye:

- identifikohen dhe vlerësohen rreziqet specifike për stafin (sidomos në ndërveprim me sjellje sfiduese);
- vendosen protokolle të qarta për menaxhimin e incidenteve;
- ofrohet mbështetje psikologjike kur është e nevojshme.

Këto masa nuk janë vetëm mbrojtëse për stafin, por edhe parandaluese për situata që mund të ndikojnë negativisht tek përfituesit.

Zhvillimi profesional i vazhdueshëm si pjesë e kulturës së shërbimit

Linja synon të krijojë një kulturë ku zhvillimi profesional është i vazhdueshëm dhe i integruar në praktikë.

Kjo arrihet përmes:

- analizës së rregullt të nevojave për trajnim;
- bashkëpunimit me institucione akademike dhe trajnimi;
- krijimit të mundësive për specializim të mëtejshëm.

Në këtë mënyrë, fuqia punëtore nuk mbetet statike, por evoluon paralelisht me zhvillimin e shërbimit.

PROPOZIM Struktura e stafit

Linja e këshillimit duhet të ketë një strukturë të qartë dhe funksionale të stafit, e ndarë në:

a) Stafi drejtues dhe administrativ:

- supervisor i shërbimit;
- financë/administratë.

b) Stafi profesional:

- punonjës social;
- psikolog.

d) Stafi mbështetës:

- Personel pastrimi dhe mirëmbajtjeje.

**Kualifikimet dhe kriteret për stafin
Supervizori i linjës së këshillimit**

- Diplomë universitare (preferohet në shkencë sociale, psikologji, menaxhim);
- Përvojë pune në shërbime sociale;
- Aftësi menaxheriale dhe organizative.

Punonjësi social:

- Diplomë në punë sociale;
- Licencë profesionale;
- Përvojë në menaxhim rasti dhe punë me grup-moshat në nevojë (preferohet të moshuar), si dhe trajnime të fushës.

Psikologu:

- Diplomë në psikologji;
- Licencë profesionale;
- Eksperienca në punë dhe trajnime (preferohet me persona të moshuar);
- Aftësi për vlerësim dhe ndërhyrje psikologjike.

Trajnimi dhe zhvillimi profesional

Linja siguron që stafi të përfitojë trajnim specifik, për:

- Komunikim me të moshuarit;



- Menaxhim të rasteve sipas problematikave të ndryshme.

Aftësi:

- dëgjim aktiv;
- empati;
- menaxhim krizash.

Supervizimi dhe mbështetja e stafit

Linja e këshillimit për të moshuarit garanton:

- supervizim të rregullt profesional;
- mbështetje për menaxhimin e stresit dhe konsumimit profesional;
- vlerësim periodik të performancës së stafit.

Organizimi i punës:

- Linjë telefonike falas (0800 ose numër pa tarifë);
- Orar minimal 8.00–20.00 (ideale 24/7);

- Mundësi komunikimi alternative (p.sh. *whatsapp*);

- Shmanget mbingarkesa e stafit për të ruajtur cilësinë e shërbimit.

Kodi etik dhe sjellja profesionale

Stafi i linjës:

- respekton të drejtat dhe dinjitetin e përfituesve;
- konfidencialitetin e informacionit;
- Shmang çdo formë diskriminimi, abuzimi apo trajtimi të papërshtatshëm;
- Vepron në përputhje me standardet profesionale dhe etike;
- Respektimi i pavarësisë dhe të drejtës së zgjedhjes nga përfituesi;
- Reflekton në mënyrë të vazhdueshme mbi praktikën dhe përmirësimin e saj.

TEMA 1: QEVERISJA DHE ZHVILLIMI I FUQISË PUNËTORE	
Kjo temë mbulon SMC-të që kanë të bëjnë me qeverisjen e mirë dhe praktikën e menaxhimit për llogaridhënien, vendimarrjen dhe menaxhimin e riskut. Ajo i përgjigjet dhe planifikimit, rekrutimit, menaxhimit dhe organizimit të personelit me aftësitë dhe kompetencat e nevojshme për t'iu përgjigjur nevojave të përdoruesve të shërbimit.	
Standardi 3 Përmirësimi i cilësisë së shërbimit <i>(përbërës për Linjen e Këshillimit për të Moshuarit)</i>	Përmirësimi sistematik dhe i vazhdueshëm i cilësisë është i dobishëm për shërbimin. <i>Në kontekstin e shërbimit të këshillimit për të moshuarit, përmirësimi i cilësisë nënkupton një proces të vazhdueshëm reflektimi, dëgjimi aktiv të të moshuarve dhe familjeve të tyre, si dhe përbërës të shërbimit në funksion të nevojave të ndryshueshme të kësaj grupmoshe (shëndet, vetmi, akses në shërbime, mbështetje psikosociale).</i>
Kriteret	Treguesit
3.1 Ofruesi i shërbimit të këshillimit për të moshuarit garanton procese të rregullta të planifikimit, reflektimit dhe rishikimit të brendshëm, të cilat synojnë përmirësimin e vazhdueshëm të cilësisë së këshillimit, aksesit dhe efektivitetit të mbështetjes së ofruar	Intervista / Praktika - Ofruesi i shërbimit organizon rregullisht vlerësime të kënaqësisë së të moshuarve për shërbimin e këshillimit (p.sh. sa të kuptuar, të dëgjuar dhe të mbështetur ndihen). - Shërbimi konsultohet me të moshuarit, familjarët e tyre, kujdestarët dhe aktorë komunitarë (p.sh. mjekë familjeje, punonjës socialë) për përmirësimin e shërbimit. - Kryhen rishikime periodike të rasteve të këshillimit për të identifikuar nevojat e reja (p.sh. vetmia, depresioni, problemet me aksesin në shërbime, dhuna në moshë të tretë). Dokumentacion - Procedura të brendshme për përmirësim të vazhdueshëm të shërbimit të këshillimit për të moshuarit. - Raporte periodike të analizës së rasteve dhe nevojave të identifikuara. - Anketime të thjeshtuara të kënaqësisë (mundësisht edhe në format verbal për të moshuarit me vështirësi në shkrim/lexim).
3.2 Ofruesi i shërbimit kryen rregullisht rishikime të kënaqësisë së të moshuarve dhe, kur është e mundur, të familjeve të tyre ose kujdestarëve, në lidhje me cilësinë e këshillimit, aksesin, komunikimin dhe ndikimin e shërbimit në mirëqenien e tyre.	Intervista / Praktika - Të moshuarit shprehin në mënyrë të rregullt perceptimin e tyre mbi: - qartësinë e këshillimit, - respektin dhe dinjitetin gjatë trajtimit, - lehtësinë e aksesit në shërbim, - ndjesinë e mbështetjes emocionale. - Rezultatet e vlerësimeve përdoren realisht për të ndryshuar mënyrën e ofrimit të shërbimit (p.sh. oraret, mënyra e komunikimit, vizitat në shtëpi). Dokumentacion - Pyetësorë të thjeshtë ose intervista të strukturuar me të moshuarit (shpesh edhe në formë gojore). - Procesverbale të takimeve me komunitetin e të moshuarve. - Raporte përmblidhëse të feedback-ut dhe masave të ndërmarra.



Standardi 3: Përmirësimi i cilësisë së shërbimit në linjën e këshillimit për të moshuarit

Ky standard, i përshtatur për linjën e këshillimit për të moshuarit, synon të sigurojë që shërbimi të mos jetë statik, por të zhvillohet në mënyrë të vazhdueshme, në përputhje me nevojat reale të të moshuarve.

Në praktikë, kjo do të thotë që ofruesi i shërbimit nuk mjaftohet me ofrimin e këshillimit, por krijon mekanizma të rregullt për të dëgjuar zërin e të moshuarve dhe për ta përdorur atë si bazë për përmirësim. Ky proces përfshin vlerësime periodike të kënaqësisë, diskutime me përdoruesit e shërbimit, si dhe analizë të rasteve të trajtuara.

Veçanërisht në shërbimet për të moshuarit, ku shpesh hasen barrierat komunikimi, vetmi sociale dhe vështirësi në akses, proceset e *feedback*-ut duhet të jenë të përshtatura – duke përdorur komunikim të thjeshtë, intervista verbale dhe vizita në terren kur është e nevojshme.

Rishikimi i vazhdueshëm i cilësisë nuk është një ushtrim formal, por një mekanizëm praktik që ndihmon shërbimin të identifikojë herët problemet (p.sh.: izolimi social, mosaksesimi i shërbimeve shëndetësore, mungesa e mbështetjes familjare) dhe të përshtatë ndërhyrjet në mënyrë më efektive.

Në këtë mënyrë, shërbimi i këshillimit për të moshuarit bëhet më i aksesueshëm, më human dhe më i përgjegjshëm ndaj dinjitetit dhe nevojave të kësaj grup-moshe.

Në këtë model, cilësia e shërbimit matet në raport me:

- sa mirë i përgjigjet shërbimi nevojave specifike të çdo përfituesi të moshuar;
- sa konsistente janë ndërhyrjet në lloje të ndryshme të shërbimit;
- sa efektivisht mbështetet progresi drejt autonomisë dhe përfshirjes sociale.

Kjo do të thotë, që:

- një ndërhyrje cilësore në linjën e këshillimit duhet të reflektohet edhe në jetën e përditshme të të moshuarve;
- ofrimi i shërbimeve të jetë në kohë reale.

Sistemi i brendshëm i monitorimit: nga kontroll formal në analizë funksionale

Linja e këshillimit zhvillon një sistem të brendshëm monitorimi që nuk kufizohet në kontrollin e dokumentacionit, por fokusohet në analizën e praktikës së përditshme.

Në praktikë kjo përfshin:

- monitorim të rregullt të thirrjeve dhe planeve të ndërhyrjes për përfituesit;
- vëzhgim të drejtpërdrejtë të ndërhyrjeve dhe mbështetjes;
- analizë të incidenteve dhe situatave problematike për të identifikuar shkaqet dhe për të parandaluar përsëritjen.

Përdorimi i të dhënave për përmirësim të vazhdueshëm

Linja e këshillimit mbledh dhe përdor në mënyrë sistematike të dhëna për të orientuar vendimmarrjen.

Këto të dhëna përfshijnë:

- mbështetjen e përfituesve (lloji i mbështetjes);
- referimi në shërbime të tjera të nevojshme;
- *feedback* nga përfituesit;
- ngjarje të padëshiruara apo incidente.

Ndryshe nga një qasje formale, këto të dhëna:

- analizohen në mënyrë periodike nga ekipi drejtues dhe teknik;
- përdoren për të rregulluar ndërhyrjet individuale dhe organizimin e shërbimit;
- shërbejnë për planifikimin e burimeve (staf, trajnim, infrastrukturë).

Roli i stafit në sigurimin e cilësisë

Cilësia nuk është përgjegjësi vetëm e supervisorit, por e të gjithë stafit.

Në këtë kuadër:

- çdo profesionist kontribuon në vlerësimin dhe përmirësimin e praktikës;
- ekziston një kulturë reflektimi dhe të nxëni nga përvoja;
- gabimet dhe vështirësitë trajtohen si mundësi për përmirësim, jo vetëm si shkelje.

Në linjën e këshillimit për të moshuarit kjo përfshin:

- reflektim mbi mënyrën e komunikimit dhe ndërhyrjes;
- ndarje të praktikave të mira ndërmjet stafit;
- koordinim të vazhdueshëm ndërdisiplinor dhe me partner të ndryshëm.

Përfshirja e përfituesve në vlerësimin e cilësisë

Linja e këshillimit siguron që përfituesit të kenë një rol aktiv në vlerësimin e cilësisë së shërbimit.

Në praktikë:

- mbledhen mendime dhe sugjerime në mënyrë të strukturuar;
- përdoren metoda komunikimi të përshtatshme.



Kjo ndikon në përmirësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimit të linjës.

Menaxhimi i ankesave dhe incidenteve si burim përmirësimi

Linja ka mekanizma të qartë, për:

- regjistrimin e ankesave;
- trajtimin e tyre në kohë;
- analizën e shkaqeve dhe nxjerrjen e mësimave.

Në këtë model:

- ankesat nuk trajtohen vetëm si problem individual, por si tregues i cilësisë së shërbimit;
- incidentet analizohen për të përmirësuar procedurat dhe ndërhyrjet.

Përmirësimi i cilësisë në linjën e këshillimit për të moshuarit

Përmirësimi i cilësisë fokusohet veçanërisht, në:

- koordinimin e shërbimeve sipas nevojave;
- vazhdimësinë e ndërhyrjeve.

Qendra zhvillon mekanizma specifike, për:

- rishikim të përbashkët të rasteve komplekse;

- standardizim të praktikave bazë;

- përshtatje të ndërhyrjeve sipas kontekstit të shërbimit.

Indikatorë matës/auditues të standardit 3

Për të siguruar matshmëri dhe auditim të standardit, përdoren indikatorët e mëposhtëm:

1. Incidentet dhe menaxhimi i rrezikut:

- numri i incidenteve;
- % e incidenteve të trajtuara;
- % e masave korrigjuese të zbatuara pas incidenteve.

2. Përfshirja e përfituesve:

- numri i *feedback*-eve të mbledhura në vit;
- shkalla e kënaqësisë së përfituesve (anketa periodike).

3. Ankesa dhe përmirësim:

- numri i ankesave të regjistruara dhe të zgjidhura;
- % e ankesave të zgjidhura;
- % e ndryshimeve në shërbim që burojnë nga ankesa/incidente

TEMA 2: KUJDESI DHE MBËSHETETJA	
Kjo temë mbulon SMC-të që kanë të bëjnë me kujdesin dhe mbështetjen që u jepet përdoruesve të shërbimit, për të dhënë rezultate më të mira, për të garantuar mbrojtjen e të drejtave të tyre, si dhe një cilësi të mirë jetese për përdoruesit e shërbimit, duke përdorur menaxhime të mirëzhvilluara rastesh, planifikimin e kujdesit dhe mekanizmat e ankesave.	
Standardi 4 Mbrojtja e të drejtave të përdoruesve të shërbimit (përshtatur për Linjën e Këshillimit për të Moshuarit)	Shërbimi respekton të drejtat themelore të përdoruesve të shërbimit.
Kriteret	Treguesit
4.1 Linja e këshillimit për të moshuarit siguron që përdoruesit të informohen, kuptojnë dhe mbështeten për ushtrimin e të drejtave të tyre në mënyrë të thjeshtë, të aksesueshme dhe të përshtatur me aftësitë e tyre (moshë e tretë, kufizime shqisore apo njohëse).	Intervista (telefonike ose direkte) - Të moshuarit konfirmojnë se gjatë kontaktit me linjën janë informuar për të drejtat e tyre në mënyrë të thjeshtë dhe të kuptueshme. - Këshilluesit përdorin gjuhë të qartë, të ngadaltë dhe të përshtatur (pa terminologji teknike). - Të moshuarit mbështeten për të marrë vendime të informuara (p.sh. ku të drejtohen, si të kërkojnë ndihmë, si të raportojnë problematika). - Respektohet liria e mendimit, besimit dhe shprehjes gjatë çdo komunikimi. - Kur është e nevojshme, të moshuarit orientohen për ushtrimin e të drejtave të tyre sociale dhe shëndetësore (p.sh. pension, shërbime shëndetësore, mbrojtje sociale, votim). Vëzhgime (monitorim i telefonatave ose ndërveprimeve) - Këshilluesit përdorin komunikim empatik, të qetë dhe jo gjyqës. - Informacioni për të drejtat jepet në mënyrë të strukturuar dhe të përsëritur kur është e nevojshme. - Nuk përdoret presion në vendimarrjen e të moshuarit. - Gjatë komunikimit respektohet dinjiteti dhe privatesia e plotë. Dokumentacion - Udhëzues të brendshëm për komunikimin me të moshuarit (gjuhë e thjeshtë, qasje e bazuar në të drejta). - Regjistra të rasteve ku është ofruar informacion për të drejtat dhe orientim praktik. - Materiale informuese të përshtatura (fletë të thjeshtuara, skripte telefonike). - Evidenca të trajnimit të stafit për komunikim me të moshuarit dhe qasje të bazuar në të drejta.
4.2 Linja e këshillimit siguron trajtim të barabartë, dinjitoz dhe jo diskriminues për të gjithë të moshuarit, duke respektuar diversitetin dhe promovuar pjesëmarrjen e tyre në vendimarrje për mbështetjen që marrin.	Intervista - Të moshuarit raportojnë se trajtohen me respekt, durim dhe dinjitet në çdo kontakt. - Nuk perceptohet diskriminim mbi baza të moshës, gjinisë, statusit familjar, gjendjes shëndetësore, gjendjes ekonomike apo origjinës. - Këshilluesit inkurajojnë të moshuarit të shprehin nevojat, shqetësimet dhe preferencat e tyre. - Të moshuarit ndihen të përfshirë në vendimarrjen për hapat që ndërmerren pas këshillimit (p.sh. referimi, ndihma, ndjekja e rastit). Vëzhgime - Staf i përdor komunikim të njëtrajtshëm dhe të respektueshëm për të gjithë thirrjet. - Nuk vërehen forma paragjykimi apo trajtimi diferencues. - Ndërveprimi është i orientuar drejt mbështetjes dhe fuqizimit të të moshuarit, jo thjesht informacionit teknik. Dokumentacion - Kod etike dhe rregulla të sjelljes për linjën e këshillimit (mosdiskriminim, respekt, dinjitet). - Evidenca të rasteve ku janë marrë në konsideratë preferencat e të moshuarve në planin e mbështetjes.
	- Regjistra të telefonatave që tregojnë trajtim të barabartë dhe ndjekje të standardizuar.



Standardi 4: Mbrojtja e të drejtave të përfituesve në linjën e këshillimit për të moshuarit

Ky standard është thelbësor për funksionimin e linjës së këshillimit për të moshuarit, pasi garanton që çdo ndërveprim të bazohet në respekt, dinjitet dhe të drejta të barabarta.

Në këtë shërbim, të drejtat e të moshuarve nuk transmetohen si informacion formal, por si pjesë e një komunikimi të përditshëm, të thjeshtuar dhe të përshtatur me aftësitë e tyre njohëse dhe shqisore. Duke qenë se shumë të moshuar mund të kenë vështirësi në dëgjim, përqendrim apo kuptim të terminologjisë administrative, këshillimi duhet të jetë i qartë, i ngadaltë dhe i përsëritur kur është e nevojshme.

Një element qendror i këtij standardi është fuqizimi i të moshuarve për të marrë vendime për jetën e tyre. Linja nuk jep vetëm informacion, por ndihmon aktivisht të moshuarin të kuptojë opsionet që ka dhe të zgjedhë hapat më të përshtatshëm për situatën e tij/saj.

Në të njëjtën kohë, shërbimi duhet të garantojë një qasje të barabartë dhe jo diskriminuese në çdo rast. Kjo nënkupton se çdo thirrje trajtohet me të njëjtin nivel kujdesi dhe respekti, pavarësisht prejardhjes, gjendjes sociale apo shëndetësore të të moshuarit.

Në praktikë, ky standard reflektohet në mënyrën e komunikimit të stafit, në strukturën e skripteve të linjës, si dhe në mënyrën se si dokumentohen dhe ndiqen rastet. Qëllimi nuk është vetëm ofrimi i një informacioni, por krijimi i një marrëdhënieje besimi dhe sigurie për të moshuarin, i cili shpesh është në situata vulnerabël, izolimi apo pasigurie.

Në linjën e këshillimit për të moshuarit, mbrojtja e të drejtave të përfituesve nuk garantohet vetëm përmes dokumenteve formale, por përmes zbatimit të tyre në ndërveprimet e përditshme, organizimit e shërbimit dhe kulturën organizative.

Duke qenë se një pjesë e përfituesve kanë problematika të ndryshme, ofruesi i shërbimit ka përgjegjësi të zgjeruar për të krijuar mekanizma që e bëjnë ushtrimin e të drejtave real dhe të aksesueshëm.

Zbatimi i të drejtave vlerësohet jo në nivel deklarativ, por në mënyrën se si organizohet jeta e përditshme dhe ndërhyrjet.

1. Dinjiteti dhe respekti në ndërveprim të përditshëm

Respektimi i dinjitetit shfaqet në çdo ndërveprim staf–përfitues dhe përfshin:

- komunikim të përshtatshëm;
- ruajtjen e konfidencialitetit;
- trajtim individual i përfituesve;

2. Mbrojtja nga abuzimi, neglizhenca dhe trajtimi i papërshtatshëm

Linja e këshillimit ka qasje parandaluese dhe reaguese ndaj çdo forme abuzimi.

Kjo përfshin:

- trajnime të rregullta të stafit për identifikimin e abuzimit;
- protokolle të qarta reagimi;
- dokumentim dhe raportim të detyrueshëm të çdo incidenti;
- analiza të rasteve për përmirësim të praktikës;
- referim në strukturat përkatëse në raste abuzimi dhe neglizhimi.

4. E drejta për informacion të aksesueshëm

Informacioni ofrohet në forma të kuptueshme dhe të përshtatura.

Zbatimi përfshin:

- materiale vizuale dhe të thjeshtuara;
- përsëritje të strukturuar të informacionit;
- komunikim të personalizuar sipas aftësive njohëse;
- përfshirje aktive të përfituesit në kuptimin e informacionit.

5. Mekanizmat e ankesave dhe identifikimi i shqetësimeve

Linja siguron mekanizma të aksesueshëm dhe proaktivë për identifikimin e pakënaqësive.

Përfshin:

- procedura të thjeshtuara të ankesave;
- mbështetje për përfituesit në shprehjen e shqetësimeve;
- identifikim të shqetësimeve përmes thirrjeve telefonike;
- analizë të rasteve të përsëritura.

6. Përfshirja e familjes dhe përfaqësuesve ligjorë

Familja konsiderohet partner aktiv në mbrojtjen e të drejtave.

Zbatimi përfshin:

- përfshirje në vendimmarrje dhe plan individual;
- informim të rregullt për progresin;



- mbështetje për të kuptuar të drejtat dhe shërbimet;

- bashkëpunim në rastet e kompleksitetit të lartë.

Indikatorë monitorues (matës)

1. Dinjiteti dhe respekti

- % e stafit të trajnuar për komunikim të përshtatur ($\geq 90\%$);

- numri i ankesave për trajtim jodinjitoz;

- rezultatet e kënaqësisë së përfituesve.

3. Mbrojtja nga abuzimi

- numri i incidenteve të raportuara për 100 përfitues;

- % e incidenteve të trajtuara brenda afatit (p.sh. 48–72 orë);

- % e stafit të trajnuar në çështjet e mbrojtjes nga abuzimi dhe neglizhimi;

- numri i masave parandaluese të zbatuara pas incidenteve.

4. Informacioni i aksesueshëm

- % e përfituesve që raportojnë kuptim të informacionit të marrë;

- % e materialeve të përshtatura (vizuale/të thjeshtuara) në përdorim;

- numri i rasteve ku informacioni jepet në formë jo të përshtatshme (gabime monitorimi).

5. Ankesa dhe identifikimi i shqetësimeve

- numri i ankesave formale dhe joformale të regjistruara;

- % e ankesave të zgjidhura brenda afatit;

- numri i rasteve të identifikuara përmes thirrjeve telefonike;

- thirrjet e përsëritura të shqetësimeve.

6. Përfshirja e familjes

- % e planeve individuale me pjesëmarrje të familjes;

- frekuenca e komunikimit me familjarët (mujor/tremujor);

- niveli i kënaqësisë së familjarëve (anketa periodike).

TEMA 2: KUJDESI DHE MBËSHTETJA	
Kjo temë mbulon SMC-të që kanë të bëjnë me kujdesin dhe mbështetjen që u jepet përdoruesve të shërbimit, për të dhënë rezultate më të mira, për të garantuar mbrojtjen e të drejtave të tyre, si dhe një cilësi të mirë jetese për përdoruesit e shërbimit, duke përdorur menashime të mirëzhvilluara rastesh, planifikimin e kujdesit dhe mekanizmat e ankesave.	
Standardi 5 Sistemi i menashimit të rasteve dhe planifikimit të kujdesit (përshtatur për Linjën e Këshillimit për të Moshuarit)	Linja e këshillimit për të moshuarit zbaton një sistem të thjeshtuar dhe të standardizuar të menashimit të rasteve, i cili synon identifikimin e nevojave, ofrimin e këshillimit të menjëhershëm, planifikimin e hapave të mëtejshëm dhe referimin në shërbimet përkatëse. Sistemi garanton vazhdimësi, koordinim dhe ndjekje të rasteve kur është e nevojshme.
Kriteret	Treguesit
5.1 Është i ngjitur dhe funksional sistemi i menashimit të rasteve për linjën e këshillimit, që përcakton mënyrën e pranimit të rasteve, regjistrimit, vlerësimit fillestar dhe përcaktimit të nivelit të ndërhyrjes.	Intervista - Staf i linjës kupton dhe zbaton një proces të qartë të pranimit dhe regjistrimit të thirrjeve/rasteve. - Çdo thirrje vlerësohet për urgjencë dhe nevojë për ndërhyrje (këshillim i thjeshtë, referim, ndjekje rastesh). - Të moshuarit informohen në mënyrë të thjeshtë për mënyrën si trajtohet rasti i tyre (çfarë ndodh pas telefonatës). - Raste të caktuara identifikohen për ndjekje të mëtejshme (p.sh. vetmi e theksuar, abuzim, mungesë kujdesi). Dokumentacion - Procedurë e shkruar e menashimit të rasteve për linjën (pranim, kategorizim, ndjekje). - Regjistër elektronik ose manual i thirrjeve dhe rasteve. - Udhëzues i brendshëm për klasifikimin e rasteve (loë/medium/high risk).
5.2 Personeli zbaton një sistem të thjeshtuar të planifikimit të mbështetjes dhe përfshin të moshuarin në vendimmarrje për hapat e ndihmës dhe referimit.	Intervista - Të moshuarit janë të informuar dhe japin pëlqimin për hapat që ndërmerrin (p.sh. referim në qendër sociale, mjek, shërbim komunitar). - Këshilluesit planifikojnë bashkë me të moshuarin veprimet e mëtejshme (jo vetëm këshillim momental). - Preferencat e të moshuarit merren parasysh (p.sh. vendndodhja e shërbimit, lloji i ndihmës, familjarët e përfshirë). - Në raste të ndjekjes, vlerësohet nëse ndërhyrja ka ndikuar në përmirësim të situatës. - Çdo dalje nga ndjekja e rastit (mbyllje rasti) bëhet me informim dhe dakordësi, kur është e mundur. Dokumentacion - Formular i thjeshtuar i planit të mbështetjes (telefonik ose i shkurtër). - Evidencë e pëlqimit të të moshuarit (verbal i regjistruar ose i dokumentuar). - Shënime të ndjekjes së rasteve dhe përditësimeve. - Regjistër i mbylljes së rasteve dhe arsyeve.
5.3 Linja e këshillimit siguron koordinim aktiv me shërbimet e jashtme për të garantuar akses të vazhdueshëm të të moshuarve në shërbime sociale, shëndetësore dhe komunitare.	Intervista - Staf i identifikon dhe përdor burimet lokale për mbështetjen e të moshuarve (qendra shëndetësore, shërbime sociale, OJF, bashki). - Të moshuarit referohen dhe udhëzohen qartë drejt shërbimeve të nevojshme. - Kur është e nevojshme, stafi ndihmon aktivisht në kontaktimin e shërbimeve të tjera (jo vetëm orientim verbal). - Raste specifike ndiqen në bashkëpunim me aktorë të tjerë (p.sh. punonjës socialë, mjekë familjeje). - Promovohet vazhdimësia e kujdesit (jo ndërhyrje e izoluar). Dokumentacion - Listë e përditësuar e shërbimeve dhe partnerëve lokalë. - Evidenca të referimeve të realizuara (ku dhe kur është dërguar rasti).
	- Procesverbale të bashkëpunimit me institucione/shërbime të tjera. - Regjistër i rasteve të koordinuara ndërinstitucionalisht.

**Standardi 5: Sistemi i menaxhimit të rasteve dhe planifikimit të kujdesit për linjën e këshillimit për të moshuarit**

Sistemi i menaxhimit të rasteve në linjën e këshillimit për të moshuarit është një mekanizëm thelbësor që siguron që çdo kontakt telefonik të mos mbetet i izoluar, por të trajtohet si pjesë e një procesi të strukturuar mbështetëse.

Ndryshe nga shërbimet rezidenciale, këtu menaxhimi i rastit është i thjeshtuar dhe i përshtatur për ndërhyrje të shpejta, orientim dhe koordinim me shërbime të tjera. Çdo thirrje vlerësohet fillimisht për nevojën e saj dhe kategorizohet sipas nivelit të riskut dhe urgjencës.

Një element kyç është përfshirja e të moshuarit në çdo vendimarrje që lidhet me ndihmën që ai/ajo do të marrë. Kjo siguron respektimin e autonomisë dhe parandalon ndërhyrje të imponuara. Planifikimi i mbështetjes është fleksibël dhe i thjeshtuar, duke u fokusuar në hapa praktikë dhe të arritshëm (p.sh.: kontakt me mjekun, referim në shërbim social, vizitë në komunitet).

Gjithashtu, linja luan rol koordinues mes shërbimeve të ndryshme, duke shërbyer si “urë” mes të moshuarit dhe sistemit të shërbimeve publike. Kjo është veçanërisht e rëndësishme për të moshuarit që jetojnë vetëm ose kanë vështirësi në aksesin e shërbimeve.

Në praktikë, ky standard siguron që linja të mos jetë vetëm një shërbim informacioni, por një mekanizëm aktiv ndërhyrjeje dhe orientimi, i cili ndihmon në parandalimin e përkeqësimit të situatave sociale dhe shëndetësore të të moshuarve.

Procedurat operacionale të linjës së këshillimit për të moshuarit përbëjnë bazën teknike dhe metodologjike të shërbimit, duke përcaktuar mënyrën e saktë të veprimit që operatorët duhet të ndjekin nga momenti i marrjes së thirrjes deri në përmbylljen e saj. Procedurat janë standardizuar për të garantuar cilësi, siguri, koherencë dhe profesionalizëm në çdo ndërveprim me të moshuarit, pavarësisht nga natyra e thirrjes, niveli i urgjencës apo kompleksiteti i situatës.

Faza e parë e procedurës operative është marrja e thirrjes, gjatë së cilës operatori duhet të përgjigjet brenda një kohe të arsyeshme (zakonisht brenda 3 zileve). Operatorët duhet të përdorin një përshëndetje standarde, të prezantohen dhe të krijojnë një klimë komunikimi të ngrohtë, të sigurt dhe pa gjykim. Më pas, operatori duhet të verifikojë

nëse thirrësi është i moshuar ose një person tjetër që kërkon informacion ose raportim në emër të tij. Hapi tjetër është identifikimi i kërkesës, ku operatori duhet të ndjekë një teknikë intervistimi të strukturuar, duke e lejuar thirrësin të shprehë shqetësimin e tij në mënyrë të lirë dhe duke përdorur pyetje sqaruese për të kuptuar natyrën, intensitetin dhe urgjencën e problemit.

Pasi identifikohet nevoja, operatori kalon në fazën e vlerësimit të situatës, e cila është një proces i shpejtë, por profesional, që synon të përcaktojë nivelin e riskut. Në rastet që lidhen me vetmi të rënduar, ankth, keqtrajtim, mungesë ushqimi, probleme shëndetësore urgjente, operatori ndjek procedurën e protokollit për menaxhim të thirrjeve me prioritet të lartë. Në situatat e rrezikut të menjëhershëm, operatori aktivizon menjëherë shërbimet përkatëse, si: emergjencat mjekësore, policinë, apo shërbimet sociale të bashkisë, sipas natyrës së rastit.

Faza e katërt është ofrimi i këshillimit dhe informacionit, ku operatori duhet të ofrojë udhëzime të qarta, të sakta dhe të verifikuara. Kjo përfshin informacion mbi të drejtat, shërbimet komunitare, qendrat shëndetësore, skemat mbështetëse, procedurat administrative dhe çdo burim tjetër të nevojshëm. Në rastet e problematikave emocionale, operatori ofron mbështetje psikosociale, duke përdorur teknika të dëgjimit aktiv, empatisë dhe deeskalimit emocional.

Procedura vijon me dokumentimin e thirrjes, i cili është i detyrueshëm dhe duhet të përmbajë të gjitha elementet kryesore: natyrën e thirrjes, shqetësimin kryesor, vlerësimin e riskut, ndërhyrjen e bërë dhe rekomandimet e dhëna. Ky dokumentim shërben për gjurmueshmëri, analizë të mëvonshme dhe referim institucional.

Nëse rasti kërkon ndërhyrje të mëtejshme, procedura përfundon me referimin. Referimi bëhet përmes kanaleve zyrtare dhe sipas formatit standardizuar, duke garantuar mbrojtjen e të moshuarit dhe koordinimin ndërinstitutional.

Procedurat operacionale janë hartuar për të siguruar që çdo operator të veprojë në mënyrë të unifikuar, të sigurt dhe profesionale, duke garantuar cilësi të lartë dhe mbrojtje të të moshuarve në çdo situatë.

Bashkëpunimi ndërinstitutional në menaxhimin e rasteve

Strukturat mbështetëse institutionale përbëjnë boshhtin funksional të linjës së këshillimit për të



moshuarit dhe garantojnë që shërbimi të operojë në mënyrë efektive, të koordinuar dhe në përputhje me standardet kombëtare të mbrojtjes sociale. Bashkëpunimi ndërmjet institucioneve është thelbësor për trajtimin e plotë të nevojave të të moshuarve, veçanërisht kur thirrjet lidhen me situata komplekse që kërkojnë ndërhyrje të shumëfishtë.

Në qendër të këtij rrjeti institucional qëndron **Shërbimi Social i Bashkisë**, i cili është aktori kryesor për vlerësimin e rasteve, planifikimin e shërbimeve dhe aktivizimin e mbështetjes në nivel komunitar. Pas marrjes së një referimi nga operatori i linjës, shërbimet sociale realizojnë vlerësimin në terren, identifikojnë nevojat e thella dhe hartojnë planin e ndërhyrjes, duke përfshirë ndihmë ekonomike, shërbime komunitare apo asistencë të specializuar.

Një rol të rëndësishëm luan **Qendra e Kujdesit Shëndetësor**, e cila trajton rastet që lidhen me probleme të shëndetit fizik dhe mendor. Në situata ku linja identifikon simptoma shqetësuese – mungesë trajtimi, keqmenaxhim ilaçesh, probleme kronike apo rrezik të menjëhershëm shëndetësor – qendrat shëndetësore angazhohen për vizita, sigurimin e recetave, ndjekjen e terapisë dhe referim të mëtejshëm në spitale. Bashkëpunimi shëndetësor është thelbësor për të parandaluar komplikimet dhe për të siguruar kujdes të qëndrueshëm.

Policia e Shtetit merr rol të posaçëm në rastet e dhunës, keqtrajtimit, mashtrimit financiar apo situatave të rrezikut të lartë. Operatorët e linjës ndjekin protokollin për aktivizimin e policisë në rastet kur siguria e të moshuarit është e kërcënuar. Ky bashkëpunim siguron reagim të shpejtë dhe garanton mbrojtje ligjore për përfituesin.

Institucionet e tjera të rëndësishme përfshijnë **njësitë administrative**, të cilat kanë informacion të detajuar për situatat në komunitet. Administratorët socialë ndihmojnë në identifikimin e rasteve të reja, në verifikimin e kushteve të jetesës dhe në komunikimin e drejtpërdrejtë me familjarët apo komunitetin. Roli i tyre është kyç për shërbime parandaluese dhe reagim të shpejtë.

Organizatat jofitimprurëse përbëjnë një shtyllë të rëndësishme mbështetjeje, duke ofruar shërbime plotësuese, si: ndihma ushqimore, vizita në shtëpi, mbështetje psikosociale, asistencë juridike apo aktivitete sociale. Integrimi i tyre në mekanizmin e referimit pasuron gamën e shërbimeve dhe rrit mundësinë e zgjidhjes së rasteve komplekse.

Në nivel administrimi, **Shërbimi Social Shtetëror** mbikëqyr funksionimin e përgjithshëm të linjës, monitoron performancën dhe siguron që shërbimi të jetë në përputhje me politikat e mbrojtjes sociale. Ajo, gjithashtu, analizon raportet periodike për të identifikuar tendencat dhe nevojat e reja të popullatës së moshuar.

Roli i strukturave mbështetëse nuk është vetëm teknik, por strategjik: ato garantojnë që linja e këshillimit të mos jetë një shërbim i izoluar, por një portë hyrëse drejt një sistemi të integruar shërbimesh që bashkëpunojnë për të rritur mirëqenien, sigurinë dhe dinjitetin e të moshuarve. Ndërveprimi efikas i këtyre aktorëve siguron që asnjë i moshuar të mos mbetet pa mbështetje, pavarësisht kompleksitetit të situatës.

Kërkesat ndaj ofruesit të shërbimit, në lidhje me standardin 5

Ofrimi i shërbimit në linjën e këshillimit për të moshuarit kërkon respektimin, e:

- të drejtave të individëve të moshuar;
- standardet kombëtare të shërbimit;
- legjislacionin dhe rregulloret në fuqi;
- deklaratën e qëllimit të linjës së këshillimit për të moshuarit.

Ekziston një regjistër i cili përmban të dhëna thelbësore mbi të moshuarin, si: data, ora, gjinia, vendbanimi, natyra e kërkesës dhe vlerësim fillestar i nevojës. Ky informacion vendoset në sistemin elektronik ose regjistrat manualë, sipas procedurës operative. Regjistrimi i thirrjeve ndihmon në analizën statistikore dhe në përcaktimin e tendencave të nevojave të të moshuarve në kohë.

Ekziston një formular i vlerësimit të riskut, i cili plotësohet në rastet ku thirrja lidhet me situata të rrezikshme, si: keqtrajtim, neglizhencë, probleme shëndetësore urgjente, mungesë ushqimi apo kushte të rënda jetese. Ky formular standard lejon operatorin të klasifikojë nivelin e urgjencës së rastit dhe të ndërmarrë veprimet e nevojshme në përputhje me protokollin. Vlerësimi i riskut është dokument i detyrueshëm pasi ai siguron që të moshuarit në situata kritike të kenë ndërhyrje të menjëhershme.

Ekziston një formular referimi, i cili përdoret kur rasti duhet t'i përcillet një institucioni tjetër, si: shërbimet sociale të bashkisë, qendrat e kujdesit shëndetësor, policia apo organizata të tjera mbështetëse. Formulari përmban detaje për shqetësimin e të moshuarit, arsyen e referimit,



nivelin e riskut dhe rekomandimet e operatorit. Ky dokument duhet të jetë i qartë, i saktë dhe i plotë, në mënyrë që institucioni pritës të ketë informacionin e duhur për të ndërhyrë.

Ekziston një regjistër ndërhyrjesh, ku operatori shënon çdo hap të ndërmarrë gjatë trajtimit të rastit: këshillimin e dhënë, informacionet e ofruara, institucionet e kontaktuara, përgjigjet e marrë dhe çdo zhvillim tjetër të rëndësishëm. Regjistri i ndërhyrjeve ndihmon në gjurmueshmëri dhe ofron histori të plotë të rastit për analizë të mëvonshme.

Bashkëpunimi ndërinstitutional është një nga shtyllat kryesore të funksionimit efektiv të linjës së këshillimit për të moshuarit. Duke qenë se nevojat e të moshuarve janë shumëdimensionale – sociale, shëndetësore, ekonomike, emocionale dhe ligjore – asnjë institucion nuk mund të sigurojë i vetëm

mbështetjen e duhur. Për këtë arsye, linja operon si një pikë qendrore lidhëse, që garanton koordinim të plotë ndërmjet aktorëve publikë dhe jopublikë për të krijuar një sistem të integruar shërbimesh.

Çdo thirrje në linjë vlerësohet në përputhje me deklaratën e qëllimit, për të siguruar që shërbimi është i përshtatshëm për nevojat e individit, bazuar në vlerësimin e përditësuar dhe gjithëpërfshirës të tij/saj.

Çdo individ i moshuar orientohet për të aksesuar shërbimet për të cilat ka nevojë.

Ekziston komunikim i vazhdueshëm dhe efektiv midis stafit të linjës dhe partnerëve të tjerë për të siguruar vazhdimësinë e kujdesit.

Të dhënat individuale mbahet në mënyrë konfidenciale dhe trajtohet, në përputhje me legjislacionin për mbrojtjen e të dhënave personale.

TEMA 2: KUJDESI DHE MBËSHTETJA	
Kjo temë mbulon SMC-të që kanë të bëjnë me kujdesin dhe mbështetjen që u jepet përdoruesve të shërbimit, për të dhënë rezultate më të mira, për të garantuar mbrojtjen e të drejtave të tyre, si dhe një cilësi të mirë jetese për përdoruesit e shërbimit, duke përdorur menaxhime të mirëzhvilluara rastesht, planifikimin e kujdesit dhe mekanizmat e ankesave.	
Standardi 6 Mbrojtja dhe konfidencialiteti i të dhënave (përshtatur për Linjen e Këshillimit për të Moshuarit)	Linja e këshillimit për të moshuarit garanton mbrojtjen e plotë të të dhënave personale dhe informacionit të ndarë gjatë komunikimit, duke siguruar që çdo informacion të përdoret vetëm për qëllime të ofrimit të shërbimit, referimit dhe ndjekjes së rastit, në përputhje me parimet e konfidencialitetit dhe legjislacionin në fuqi.
Kriteret	Treguesit
6.1 Ofruesi i shërbimit garanton konfidencialitetin dhe mbrojtjen e informacionit dhe të të dhënave personale përkatëse të përdoruesit dhe personelit të shërbimit.	Intervista - Staf i linjës është i trajnuar për konfidencialitetin dhe mbrojtjen e të dhënave personale të të moshuarve. - Këshilluesit shpjegojnë në mënyrë të thjeshtë që informacioni i ndarë trajtohet në mënyrë konfidenciale dhe përdoret vetëm për ofrimin e ndihmës. - Ekzistojnë rregulla të qarta për ruajtjen e informacionit të thirrjeve dhe rasteve. - Personeli kupton dhe zbaton kufijtë e ndarjes së informacionit (vetëm kur është e nevojshme për mbrojtjen e të moshuarit ose referim). Vëzhgime - Bisedat telefonike nuk dëgjohen apo aksesohen nga persona të paautorizuar. - Regjistrimet dhe shënimet e rasteve ruhen në sisteme të sigurta (fizike ose elektronike). - Nuk ndodh diskutim i rasteve në ambiente të hapura ose me persona të tretë. Dokumentacion - Procedura të brendshme për konfidencialitetin dhe mbrojtjen e të dhënave. - Politika e privatësisë së linjës së këshillimit. - Trajnime të dokumentuara të stafit për mbrojtjen e të dhënave personale. - Rregulla për ruajtjen dhe arkivimin e regjistrave të thirrjeve.
6.2 Të dhënat personale të të moshuarve përdoren dhe ndahen vetëm në mënyrë të kufizuar, të justifikuar dhe të sigurt, për qëllime të ofrimit efektiv të shërbimit dhe referimit.	Intervista - Staf përdor të dhënat personale vetëm kur është e nevojshme për këshillim, referim ose ndjekje të rastit. - Të moshuarit informohen qartë për mënyrën se si përdoren të dhënat e tyre gjatë thirrjes. - Kur bëhet referim në shërbime të tjera, ndarja e informacionit bëhet vetëm me pëlqimin e të moshuarit (kur është e mundur). - Të moshuarit kanë të drejtë të kërkojnë informacion për të dhënat e tyre dhe mënyrën e përdorimit të tyre. - Transmetimi i të dhënave bëhet në mënyrë të sigurt (jo informal, jo publik, jo i pasigurt). Vëzhgime - Informacioni personal nuk ndahet në mënyrë verbale jashtë protokolleve të shërbimit. - Referimet bëhen përmes kanaleve të sigurta (telefon zyrtar, email institucional, formularë të standardizuar). - Dokumentet me të dhëna personale ruhen në mënyrë të mbrojtur dhe me akses të kufizuar. Dokumentacion - Formularë të referimit të standardizuar.
	- Regjistër i aksesit të të dhënave (kush ka akses dhe pse). - Procedura për ndarjen e informacionit me palë të treta. - Evidencë e pëlqimit për ndarjen e të dhënave (kur kërkohet).

**Standardi 6: Mbrojtja dhe konfidencialiteti i të dhënave**

Konfidencialiteti dhe mbrojtja e të dhënave në linjën e këshillimit për të moshuarit është një element themelor i besimit midis përdoruesit dhe shërbimit. Pa këtë besim, të moshuarit mund të hezitojnë të ndajnë informacion të rëndësishëm për situatën e tyre, duke kufizuar efektivitetin e ndërhyrjes.

Duke qenë një shërbim i largët (telefonik), rreziku kryesor nuk lidhet me kontaktin fizik, por me mënyrën se si regjistrohet, ruhet dhe ndahet informacioni. Për këtë arsye, linja duhet të ketë rregulla të qarta për ruajtjen e shënimeve të rasteve, regjistrimeve të thirrjeve dhe komunikimit me shërbimet e tjera.

Çdo informacion i marrë gjatë këshillimit trajtohet si i ndjeshëm dhe përdoret vetëm për qëllimin e ofrimit të mbështetjes. Ndarja e informacionit me institucione të tjera bëhet vetëm kur është e nevojshme për mbrojtjen e të moshuarit ose për vazhdimësinë e kujdesit, dhe në mënyrë të kontrolluar.

Një element i rëndësishëm është edhe informimi i të moshuarit për mënyrën e përdorimit të të dhënave të tij/saj. Edhe pse shpesh komunikimi është i shkurtër, këshilluesi duhet të sigurojë që personi e kupton se informacioni trajtohet me konfidencialitet dhe nuk shpërndahet pa arsye.

Në praktikë, ky standard siguron që linja të funksionojë si një hapësirë e sigurt komunikimi, ku të moshuarit ndihen të lirë të flasin hapur për problemet e tyre, duke ditur se informacioni i tyre është i mbrojtur dhe përdoret vetëm për mirëqenien e tyre.

Ofruesi i shërbimit siguron që informacioni i lidhur me çdo individ të grumbullohet, përpunohet, ruhet dhe përdoret në mënyrë të strukturuar, të sigurt dhe në përputhje me legjislacionin në fuqi, standardet profesionale dhe parimet etike të shërbimeve sociale dhe shëndetësore.

Ndarja e informacionit personal lejohet vetëm kur është në interesin më të mirë të individit dhe në funksion të sigurimit të kujdesit dhe mbështetjes së tij/saj. Në çdo rast, sigurohet proporcionaliteti i informacionit të regjistruar dhe të shkëmbyer, duke marrë parasysh nevojat individuale. Këto elemente rishikohen në mënyrë periodike dhe të dokumentuar.

Informacioni cilësor, i cili është i saktë, i plotë, i përditësuar, i besueshëm, i aksesueshëm dhe i vlefshëm në kohë, përbën bazë për planifikimin, menaxhimin, ofrimin dhe monitorimin e shërbimeve. Për këtë qëllim, ofruesi i shërbimit siguron përdorimin efektiv të sistemeve të teknologjisë së informacionit dhe komunikimit (TIK), në përputhje me kërkesat për menaxhimin e të dhënave dhe raportimin institucional.

Ofruesi i shërbimit vendos një kuadër të integruar të menaxhimit të informacionit, i cili harmonizon kërkesat ligjore, udhëzimet administrative dhe standardet profesionale, duke garantuar trajtimin e unifikuar të informacionit në të gjitha shërbimet e linjës së këshillimi. Ky kuadër siguron që i gjithë informacioni, përfshirë të dhënat personale dhe të ndjeshme, të trajtohet në mënyrë të sigurt, efikase, etike dhe në përputhje me legjislacionin në fuqi.

Kërkesat ndaj ofruesit të shërbimit në lidhje me standardin 6

Ofruesi i shërbimit siguron që informacioni për individët e moshuar të grumbullohet, menaxhohet, përdoret dhe ndahet në mënyrë të strukturuar dhe të kontrolluar, me qëllim mbështetjen e vendimmarrjes së informuar, planifikimit individual të mbështetjes dhe përmirësimit të vazhdueshëm të cilësisë së shërbimeve në tipologjinë e linjës së këshillimit.

Ofruesi i shërbimit vendos mekanizma të brendshëm për vlerësimin dhe monitorimin e cilësisë dhe sigurisë së shërbimit, përmes auditimeve të brendshme, proceseve të vetëvlerësimit dhe përdorimit të treguesve kryesorë të performancës. Të dhënat që lidhen me incidentet, ngjarjet kritike dhe raportimin e rrezikut analizohen në mënyrë sistematike dhe përdoren për të përmirësuar praktikën profesionale dhe standardet e ofrimit të shërbimit.

Informacioni regjistrohet dhe komunikohet në kohë reale ose brenda afateve të përcaktuara procedurale, në mënyrë që të sigurohet vazhdimësia e kujdesit dhe ndërhyrje efektive në të gjitha format e shërbimit.

Për çdo individ, gjatë ofrimit të shërbimit në linjë mbledhet një set i plotë informacioni fillestar, i cili rishikohet dhe përditësohet në mënyrë periodike gjatë të gjithë periudhës së përfshirjes në shërbim. Ky proces synon identifikimin e vazhdueshëm të nevojave, rreziqeve dhe nivelit të kërkuar të mbështetjes, duke përdorur, gjithashtu, informa-



cionin nga incidentet dhe progresi i individit për të orientuar ndërhyrjet e ardhshme.

Të moshuarit informohen në mënyrë të qartë, të kuptueshme dhe të aksesueshme mbi mënyrën e mbledhjes, përdorimit dhe ndarjes së informacionit personal. Ky proces realizohet në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe parimet etike të punës sociale dhe shëndetësore, dhe lidhet ngushtë me ndërhyrjet individuale të mbështetjes.

Ofruesi i shërbimit harton dhe zbaton politika dhe procedura të menaxhimit të informacionit që sigurojnë përputhshmëri të plotë me legjislacionin, përdorim etik të të dhënave dhe mbrojtje efektive të informacionit personal të të gjithë përfituesve të shërbimit.

Të gjitha të dhënat që lidhen me ofrimin e shërbimeve mbahen në mënyrë të saktë, të përditësuar, relevante dhe të plota në çdo kohë, duke reflektuar ndryshimet në gjendjen, nevojat dhe progresin e individit, me qëllim sigurimin e një shërbimi të sigurt dhe të përqendruar te personi.

Ofruesi i shërbimit mban për çdo individ një dosje individuale, elektronike dhe/ose fizike, e cila përmban informacion të plotë mbi vlerësimin, planifikimin, ndërhyrjet dhe ecurinë e mbështetjes, në përputhje me kërkesat ligjore dhe rregullatore në fuqi.

Ofruesi i shërbimit siguron regjistrimin e çdo rasti në Regjistrin Elektronik Kombëtar të Shërbimeve të Kujdesit Shoqëror, sipas kuadrit ligjor përkatës. Ky regjistër shërben si instrument

për identifikimin, referimin, ndjekjen dhe monitorimin e rasteve, si dhe për forcimin e koordinimit ndërinstitucional dhe përmirësimin e cilësisë së të dhënave dhe statistikave në nivel sistemi.

Privatësia dhe konfidencialiteti i informacionit personal të individëve mbrohet në mënyrë strikte dhe të vazhdueshme, në përputhje me ligjin për mbrojtjen e të dhënave personale dhe standardet profesionale të shërbimeve sociale dhe shëndetësore.

Ofruesi i shërbimit vendos procedura të qarta për ndarjen dhe transferimin e informacionit ndërmjet profesionistëve dhe institucioneve përkatëse, duke siguruar që ky proces të kryhet vetëm kur është në interesin më të mirë të individit dhe në mënyrë që të garantohet mbrojtja e dinjitetit dhe privatësisë së tij/saj.

Gjithashtu, përcaktohen rregulla të qarta për ruajtjen, arkivimin dhe asgjësimin e të dhënave personale, në përputhje me afatet ligjore dhe kërkesat për administrimin e dokumentacionit zyrtar.

Ofruesi i shërbimit siguron procedura të rregulluara për menaxhimin e kërkesave për akses në informacion, duke garantuar transparencë dhe respektim të të drejtave të individit për të aksesuar të dhënat e tij/saj personale.

Në çdo rast, individëve u sigurohet, sipas kërkesës dhe në përputhje me kapacitetin e tyre, akses në informacionin personal.



TEMA 2: KUJDESI DHE MBËSHTETJA Kjo temë mbulon SMC-të që kanë të bëjnë me kujdesin dhe mbështetjen që u jepet përdoruesve të shërbimit, për të dhënë rezultate më të mirë, për të garantuar mbrojtjen e të drejtave të tyre, si dhe një cilësi të mirë jetese për përdoruesit e shërbimit, duke përdorur menaxhime të mirëzhvilluara rastesh, planifikimin e kujdesit dhe mekanizmat e ankesave.	
Standardi 7 Ankesat <i>(përshtatur për Linjën e Këshillimit për të Moshuarit)</i>	Linja e këshillimit për të moshuarit siguron një mekanizëm të aksesueshëm, të thjeshtë dhe të besueshëm për marrjen, regjistrimin, trajtimin dhe ndjekjen e ankesave, duke garantuar transparencë, reagim në kohë dhe përmirësim të vazhdueshëm të shërbimit.
Kriteret	Treguesit
7.1 Të moshuarit dhe/ose familjarët e tyre janë të informuar për të drejtën e ankesës dhe mënyrat e thjeshtuara për ta ushtruar këtë të drejtë përmes linjës së këshillimit.	Intervista - Të moshuarit konfirmojnë se janë informuar për të drejtën e tyre për të paraqitur ankesë gjatë ose pas kontaktit me linjën. - Të moshuarit ose familjarët mund të shpjegojnë të paktën një mënyrë të thjeshtë për të bërë ankesë (telefon, rikthim telefonate, formular i thjeshtuar). - Stafit e shpjegon procedurën e ankesës në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme gjatë komunikimit. - Ankesa nuk perceptohet si procedurë e komplikuar apo frikësuese. Vëzhgime - Informacioni për të drejtën e ankesës është i disponueshëm në mënyrë të thjeshtuar (p.sh. skript telefonik, mesazh i shkurtër informues, materiale të thjeshta). - Këshilluesit përmendin në mënyrë natyrale të drejtën për ankesë gjatë komunikimit. - Mekanizmi i ankesës është i aksesueshëm edhe për të moshuarit me vështirësi në shkrim/lexim. Dokumentacion - Procedurë e brendshme e thjeshtuar për trajtimin e ankesave në linjë. - Skripte informimi për këshilluesit mbi të drejtën e ankesës. - Materiale informuese të përshtatura për të moshuarit.
7.2 Ofruesi i shërbimit organizon mbledhjen, shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave në kohën e duhur	Intervista - Ankesat regjistrohen menjëherë gjatë kontaktit ose pas tij në sistemin e linjës. - Ekziston një proces i qartë për shqyrtimin e ankesave në afate të arsyeshme. - Ankuesi informohet për marrjen e ankesës dhe hapat e trajtimit. - Përdoruesit marrin përgjigje të qartë dhe të kuptueshme për ankesën e tyre. - Kur është e nevojshme, ndërmerren veprime korrigjuese për përmirësimin e shërbimit. - Të moshuarit informohen për mundësinë e ndjekjes së mëtejshme ose eskalimit të ankesës. Vëzhgime - Ekziston sistem i gjurmueshëm për ankesat (regjistër elektronik/manual). - Ankesat nuk trajtohen në mënyrë informale apo të pastrukturuara. - Ka evidencë të komunikimit me ankuesin gjatë dhe pas trajtimit të ankesës. - Përmirësimet e shërbimit lidhen me analizën e ankesave. Dokumentacion - Regjistër i ankesave dhe statusit të tyre (hapur/në proces/zgjidhur). - Procedura e brendshme për trajtimin e ankesave. - Evidenca të komunikimit me ankuesit (telefonata të dokumentuara, shënime, mesazhe). - Procesverbale të masave korrigjuese të ndërmarra.
	- Informim për mekanizmat e apelimit kur ankesa nuk zgjidhet në mënyrë të kënaqshme.

**Standardi 7: Ankesa, shqetësime dhe mekanizmat e *feedback*-ut****Kërkesat ndaj ofruesit të shërbimit**

Mekanizmi i ankesave në linjën e këshillimit për të moshuarit është një instrument thelbësor për garantimin e cilësisë së shërbimit dhe për forcimin e besimit të përdoruesve.

Në shumë raste, të moshuarit mund të mos e perceptojnë veten si “ankues”, ndaj është detyrë e linjës që ta bëjë të qartë dhe të thjeshtë të drejtën për të shprehur pakënaqësi apo shqetësime, pa frikë dhe pa procedura të ndërlikuara.

Ankesa në këtë kontekst nuk është vetëm një mekanizëm formal, por një mjet komunikimi që ndihmon shërbimin të kuptojë më mirë nevojat reale të përdoruesve dhe të përmirësohet vazhdimisht.

Procedurat duhet të jenë të thjeshtuara dhe të aksesueshme përmes telefonit, pa kërkesa komplekse administrative. Çdo ankesë duhet të regjistrohet, të shqyrtohet në kohë të arsyeshme dhe të marrë një përgjigje të qartë dhe të kuptueshme për të moshuarin.

Një element i rëndësishëm është edhe komunikimi i vazhdueshëm me ankuesin gjatë të gjithë procesit, në mënyrë që ai/ajo të mos mbetet pa informacion dhe të ketë besim se shqetësimi i tij/saj po trajtohet seriozisht.

Në praktikë, ky standard kontribuon jo vetëm në zgjidhjen e problemeve individuale, por edhe në përmirësimin sistematik të linjës së këshillimit, duke e bërë atë më të përgjegjshme, më transparente dhe më të besueshme për të moshuarit.

Ofruesi i shërbimit siguron ekzistencën e një procedure të formalizuar dhe të dokumentuar për trajtimin e ankesave dhe shqetësimeve, e cila është pjesë e deklaratës së qëllimit dhe është në përputhje me legjislacionin dhe rregulloret në fuqi. Kjo procedurë përcakton qartë mënyrën e paraqitjes së ankesave, mënyrën e trajtimit të tyre, përgjegjësitë institucionale dhe afatet e përgjigjes, duke garantuar që çdo ankesë trajtohet brenda një afati maksimal prej 28 ditësh. Ofruesi i shërbimit siguron, gjithashtu, që informacioni i shkruar mbi procesin e ankimimit t'i vihet në dispozicion çdo përdoruesi shërbimi në çdo fazë të procesit.

Informacioni mbi procedurën e ankimimit ofrohet në mënyrë të aksesueshme, të kuptueshme dhe të përshtatur sipas nevojave të komunikimit të

të moshuarve, duke përdorur formate të përshtatura vizuale, të thjeshtuara ose të mbështetura në komunikim alternativ, sipas rastit. Çdo përdorues shërbimi informohet sistematikisht nga stafi për të drejtën për të bërë ankesa dhe për mënyrën e funksionimit të procesit.

Ofruesi i shërbimit krijon një kulturë organizative të hapjes, transparencës dhe inkurajimit të *feedback*-ut, ku shqetësimet, sugjerimet dhe ankesat trajtohen si burime të vlefshme për përmirësimin e shërbimit. Përdoruesit e shërbimit inkurajohen të shprehin lirisht shqetësimet e tyre, duke u garantuar se nuk do të ketë asnjë pasojë negative për ngritjen e një çështjeje, qoftë në mënyrë informale apo përmes procedurës formale të ankimimit.

Shqetësimet trajtohen sa më shpejt të jetë e mundur, me qëllim zgjidhjen e tyre në mënyrë efektive dhe pa nevojën e aktivizimit të procedurës formale, kur kjo është e përshtatshme dhe në interesin më të mirë të individit. Stafi trajnohet për të menaxhuar komunikimin dhe për të adresuar shqetësimet në mënyrë profesionale dhe të ndjeshme ndaj nevojave të të moshuarve.

Ofruesi i shërbimit siguron që përdoruesit e shërbimit të kenë akses në mbështetje dhe informacion për mekanizma të jashtëm të ankimimit, përfshirë mundësinë e përshkallëzimit të ankesave pranë institucioneve kompetente si Avokati i Popullit, si dhe akses në shërbime të advokimit dhe mbrojtjes së të drejtave të tyre.

Të gjitha ankesat, shqetësimet dhe incidentet regjistrohen, dokumentohen dhe monitorohen në mënyrë sistematike. Informacioni i mbledhur analizohet për të identifikuar tendencat dhe për të nxjerrë mësim institucionale, të cilat komunikohen dhe përdoren për përmirësimin e vazhdueshëm të praktikës profesionale dhe cilësisë së shërbimit.

Ofruesi i shërbimit mban një regjister të plotë të ankesave, përfshirë detajet e ankesës, masat e marra dhe mënyrën e zgjidhjes së tyre. Ky informacion pasqyrohet, gjithashtu, në dosjen individuale të çdo përdoruesi shërbimi, sipas rastit dhe rëndësisë së çështjes.

Në përfundim, të gjitha të dhënat lidhur me ankesat rishikohen rregullisht nga drejtimi i shërbimit dhe përdoren për përmirësimin e vazhdueshëm të praktikave institucionale, trajnimit të stafit dhe rritjes së cilësisë së shërbimit.

**TEMA 3 – SHËNDETI, MIRËQENIA DHE SIGURIA**

Kjo temë mbulon SMC-të që kanë të bëjnë me sigurimin e shëndetit dhe mirëqenies së përdoruesve të shërbimit, për të mbrojtur dhe promovuar mirëqenien e tyre dhe për të parandaluar dhe minimizuar dëmtimin e përdoruesve të shërbimit.

Standardi 8 Ambienti fizik dhe pajisjet <i>(përshtatur për Linjën e Këshillimit për të Moshuarit)</i>	Linja e këshillimit për të moshuarit siguron një infrastrukturë teknike dhe organizative të përshtatshme që garanton aksesueshmëri, privatësi, cilësi komunikimi dhe funksionim të pandërprerë të shërbimit, në mbështetje të mirëqenies dhe sigurisë së përdoruesve.
Kriteret	Treguesit
8.1 Të moshuarit përfitojnë nga një shërbim i ofruar përmes një infrastrukture që garanton akses të lehtë, komunikim të qartë, privatësi dhe respektim të dinjitetit.	Intervista - Shërbimi është lehtësisht i aksesueshëm për të moshuarit (numër i thjeshtë telefoni, orar i qartë, mundësi rikthimi telefonate). - Këshilluesit sigurojnë komunikim të qartë, të kuptueshëm dhe të përshtatur për të moshuarit (ritëm i ngadaltë, gjuhë e thjeshtë). - Garantohet privatësia gjatë komunikimit (pa ndërhyrje apo dëgjim nga palë të treta). - Pajisjet dhe mjetet e përdorura (telefon, sistem regjistrimi, databaza) mbështesin ofrimin efektiv të shërbimit. Vëzhgime - Thirrjet zhvillohen në ambiente të dedikuara dhe të qeta për të garantuar konfidencialitetin. - Ekziston funksionim i qëndrueshëm i linjës (pa ndërprerje të shpeshta). - Sistemet teknike (telefoni, kompjuteri) janë funksionale dhe përdoren në mënyrë profesionale. Dokumentacion - Evidenca të pajisjeve teknike të përdorura (telefoni, kompjuterë, soft për menaxhimin e rasteve). - Dokumentacion mbi mirëmbajtjen dhe funksionimin e pajisjeve. - Procedura për menaxhimin e ndërprerjeve teknike dhe garantimin e vazhdimësisë së shërbimit.
8.2 Linja e këshillimit përdor teknologji dhe pajisje të përshtatura për të rritur aksesueshmërinë dhe efektivitetin e shërbimit për të moshuarit.	Intervista - Shërbimi përdor mjete komunikimi të përshtatura për të moshuarit (telefon, rikthim telefonate, mundësi kontakti alternativ kur është e nevojshme). - Ekzistojnë mekanizma për të ndihmuar të moshuarit me vështirësi dëgjimi ose komunikimi (p.sh. komunikim i përsëritur, përfshirje e familjarëve kur është e nevojshme). - Stafit është i trajnuar për përdorimin e sistemeve teknike dhe për komunikim efektiv në distancë. - Pajisjet dhe sistemet e përdorura mbështesin regjistrimin, ndjekjen dhe analizën e rasteve. Vëzhgime - Pajisjet janë funksionale dhe përdoren në mënyrë të qëndrueshme. - Nuk ka barrierë teknike që pengojnë aksesin e të moshuarve në shërbim. - Komunikimi zhvillohet pa ndërprerje dhe me cilësi të pranueshme. Dokumentacion - Dokumente për prokurimin dhe mirëmbajtjen e pajisjeve teknologjike. - Evidenca të trajnimit të stafit për përdorimin e sistemeve. - Procedura për përdorimin e sistemeve të komunikimit dhe menaxhimit të të dhënave. - Lista e pajisjeve dhe sistemeve në përdorim.

**Standardi 8: Ambienti fizik dhe pajisjet**

Në linjën e këshillimit për të moshuarit, “ambienti fizik” nuk lidhet drejtpërdrejt me hapësirën ku ndodhet përdoruesi i shërbimit, por me mënyrën se si ofruesi organizon infrastrukturën e tij për të garantuar një komunikim të sigurt, të aksesueshëm dhe efektiv.

Për këtë grup-moshë, aksesueshmëria nuk lidhet vetëm me përdorimin e teknologjisë, por mbi të gjitha me thjeshtësinë dhe qartësinë e saj. Një numër telefoni i lehtë për t’u mbajtur mend, përgjigje në kohë dhe komunikim i qartë e i kuptueshëm janë elemente thelbësore për ta bërë shërbimin realisht të përdorshëm.

Një aspekt thelbësor i këtij standardi është garantimi i privatësisë gjatë komunikimit. Duke qenë se shpesh trajtohen çështje personale, shëndetësore apo sociale, bisedat duhet të zhvillohen në kushte që sigurojnë konfidencialitet të plotë dhe mungesë ndërhyrjeje nga persona të paautorizuar.

Nga ana tjetër, infrastruktura teknike duhet të mbështesë në mënyrë efektive punën e stafit, duke mundësuar regjistrimin e rasteve, ndjekjen e tyre dhe koordinimin me shërbime të tjera. Kjo nuk kërkon domosdoshmëri teknologjike komplekse, por sisteme funksionale, të qëndrueshme dhe lehtësisht të përdorshme.

Paralelisht, mjedisi fizik ku operon linja e këshillimit është një komponent i rëndësishëm i

cilësisë së shërbimit. Ky mjedis konsiderohet pjesë integrale e ofrimit të këshillimit dhe duhet të jetë i organizuar në funksion të komunikimit profesional dhe të pandërprerë. Hapësirat duhet të jenë të qeta, të përshtatshme për përqendrim dhe të strukturuar në mënyrë që të garantojnë privatësi gjatë çdo telefonate.

Gjithashtu, mjedisi duhet të ofrojë siguri fizike për punonjësit, përmes zbatimit të standardeve bazë të sigurisë, minimizimit të rreziqeve dhe sigurimit të daljeve emergjente dhe kushteve të përshtatshme të mbikëqyrjes.

Pajisjet dhe materialet nuk janë thjesht mjete mbështetëse, por pjesë përbërëse e drejtpërdrejtë e cilësisë së shërbimit. Në këtë kuadër, linja e këshillimit siguron:

- materiale informuese për përdoruesit dhe për orientimin e stafit;
- mjete të përshtatshme për komunikim telefonik cilësor dhe të qëndrueshëm;
- pajisje që garantojnë sigurinë dhe mirëqenien në vendin e punës;
- pajisje dhe mbështetje logjistike të nevojshme për funksionimin e përditshëm të shërbimit.

Në praktikë, ky standard siguron që linja e këshillimit të jetë një shërbim i besueshëm, funksional dhe i aksesueshëm për të moshuarit, duke reduktuar barrierat teknike dhe duke garantuar një përvojë komunikimi të sigurt, dinjitoz dhe mbështetës.



TEMA 3 – SHËNDETI, MIRËQENIA DHE SIGURIA Kjo temë mbulon SMC-të që kanë të bëjnë me sigurimin e shëndetit dhe mirëqenies së përdoruesve të shërbimit, për të mbrojtur dhe promovuar mirëqenien e tyre dhe për të parandaluar dhe minimizuar dëmtimin e përdoruesve të shërbimit.	
Standardi 9 Shëndeti dhe mirëqenia e përdoruesit të shërbimit <i>(përshtatur për Linjën e Këshillimit për të Moshuarit)</i>	Linja e këshillimit për të moshuarit kontribuon në promovimin dhe mbrojtjen e shëndetit fizik dhe mendor të përdoruesve, përmes identifikimit të nevojave, këshillimit, referimit dhe koordinimit me shërbime të tjera në komunitet.
Kriteret	Treguesit
9.1 Linja e këshillimit identifikon dhe adreson në mënyrë të hershme nevojat që lidhen me shëndetin dhe mirëqenien e të moshuarve, përmes këshillimit dhe orientimit të përshtatur.	Intervista - Stafi identifikon gjatë komunikimit nevoja që lidhen me shëndetin fizik, shëndetin mendor dhe mirëqenien sociale të të moshuarve. - Këshilluesit ofrojnë informacion dhe orientim të qartë për shërbimet përkatëse (shëndetësore, sociale, komunitare). - Të moshuarit mbështeten për të kuptuar opsionet e tyre dhe për të marrë vendime të informuara. - Në raste të përshtatshme, stafi inkurajon pjesëmarrjen e të moshuarve në aktivitete sociale dhe komunitare si pjesë e mirëqenies së tyre. Dokumentacion - Regjistra të rasteve që tregojnë identifikimin e nevojave dhe orientimin e dhënë. - Evidencë e referimeve ose këshillimeve për akses në shërbime shëndetësore dhe sociale.
9.2 Personeli mobilizon Linja e këshillimit siguron referimin dhe lidhjen e të moshuarve me shërbimet e nevojshme shëndetësore dhe mbështetëse në komunitet.	Intervista - Stafi është në gjendje të identifikojë situata që kërkojnë ndërhyrje nga shërbime shëndetësore ose psikosociale. - Këshilluesit referojnë të moshuarit drejt shërbimeve përkatëse (mjek familjeje, shërbime sociale, mbështetje psikologjike). - Kur është e nevojshme, stafi ndihmon aktivisht në orientimin ose kontaktimin e shërbimeve të tjera. - Ekziston ndjekje e rasteve kur situata kërkon vazhdimësi të mbështetjes. Dokumentacion - Evidencë e referimeve të realizuara. - Regjistra të ndjekjes së rasteve me nevoja shëndetësore. - Lista e përditësuar e shërbimeve të jashtme të disponueshme.
9.3 Linja e këshillimit ka mekanizma për identifikimin, raportimin dhe trajtimin e rasteve të abuzimit, neglizhencës ose rrezikut për të moshuarit.	Intervista - Stafi është i trajnuar për të identifikuar shenja të mundshme të abuzimit fizik, psikologjik ose financiar gjatë komunikimit. - Ekzistojnë procedura të qarta për raportimin dhe trajtimin e rasteve të dyshuara. - Çdo rast i dyshuar dokumentohet dhe ndiqet sipas procedurave të brendshme. - Në raste të nevojshme, shërbimi bashkëpunon me institucionet përkatëse për mbrojtjen e të moshuarit. Dokumentacion - Procedura të brendshme për menaxhimin e rasteve të abuzimit dhe riskut. - Regjistër i incidenteve dhe rasteve të raportuara. - Evidencë e veprimeve të ndërmarra dhe referimeve tek autoritetet përkatëse.

**Standardi 9: Shëndeti dhe mirëqenia e përdoruesit të shërbimit**

Në linjën e këshillimit për të moshuarit, roli i shërbimit nuk është ofrimi i drejtpërdrejtë i kujdesit shëndetësor, por identifikimi i nevojave, ofrimi i këshillimit dhe lidhja e përdoruesit me shërbimet përkatëse.

Ky standard fokusohet në aftësinë e stafit për të kuptuar, gjatë komunikimit telefonik, sinjalet që lidhen me probleme shëndetësore, gjendje emocionale apo situata të rrezikut. Në shumë raste, të moshuarit nuk i artikulojnë drejtpërdrejt problemet, ndaj këshilluesi duhet të jetë i aftë të lexojë situatën përmes komunikimit.

Një element thelbësor është orientimi i saktë drejt shërbimeve të duhura. Linja funksionon si një pikë hyrëse në sistemin e kujdesit, duke ndihmuar të moshuarin të kuptojë ku të drejtohet dhe si të marrë ndihmën e nevojshme.

Po aq i rëndësishëm është edhe identifikimi i rasteve të abuzimit, neglizhencës apo rrezikut. Për shumë të moshuar, linja mund të jetë i vetmi kanal ku ata ndihen të sigurt për të ndarë shqetësimet e tyre. Për këtë arsye, duhet të ekzistojnë mekanizma të qartë për trajtimin e këtyre rasteve dhe për bashkëpunimin me autoritetet përgjegjëse.

Në praktikë, ky standard siguron që linja e këshillimit të kontribuojë në mënyrë aktive në mbrojtjen e shëndetit dhe mirëqenies së të moshuarve, duke vepruar si një mekanizëm i hershëm identifikimi, orientimi dhe ndërhyrjeje.

Kërkesat ndaj ofruesit të shërbimit në lidhje me standardin 9 “Shëndeti, mirëqenia, zhvillimi dhe pjesëmarrja sociale”

- Të moshuarit përfitues mbështeten për të përmirësuar dhe ruajtur shëndetin fizik dhe mendor, si dhe mirëqenien emocionale, përmes këshillimit, informimit dhe orientimit drejt shërbimeve përkatëse në komunitet.

- Ofruesi i shërbimit zbaton praktika të strukturuar për promovimin e mirëqenies,

sigurisë dhe shëndetit të të moshuarve, duke u fokusuar në identifikimin e hershëm të nevojave dhe dhënien e informacionit të përshtatur.

- Stafi bashkëpunon me familjen, shërbimet shëndetësore dhe aktorë të tjerë lokalë, për të siguruar orientim të koordinuar dhe akses në shërbimet e nevojshme për të moshuarit.

- Të moshuarit përfshihen në vendimmarrje për hapat e mbështetjes dhe referimit; respektohen preferencat dhe zgjedhjet e tyre në çdo ndërveprim.

- Linja e këshillimit promovon pjesëmarrjen sociale dhe lidhjen me komunitetin, duke orientuar të moshuarit drejt aktiviteteve dhe shërbimeve që kontribuojnë në reduktimin e izolimit social.

- Ofruesi i shërbimit ka mekanizma për identifikimin dhe trajtimin e rasteve të abuzimit, neglizhencës apo shfrytëzimit të të moshuarve, përmes procedurave të qarta dhe trajnimit të stafit.

- Stafi trajnohet rregullisht për të njohur shenjat e abuzimit fizik, psikologjik dhe financiar, si dhe për të reaguar në mënyrë të përshtatshme dhe në kohë.

- Çdo rast shqetësimi, rreziku apo abuzimi dokumentohet dhe trajtohet sipas procedurave, duke përfshirë referimin tek shërbimet dhe autoritetet përkatëse kur është e nevojshme.

- Identifikohen situatat e riskut gjatë komunikimit dhe dokumentohen në sistemin e menaxhimit të rasteve, së bashku me veprimet e ndërmarra (këshillim, referim, ndjekje).

- Kur është e mundur dhe e përshtatshme, familjarët ose kujdestarët informohen për situata të rëndësishme, në përputhje me parimet e konfidencialitetit dhe pëlqimin e përdoruesit.

- Ofruesi i shërbimit vendos mekanizma të brendshëm për raportimin e shqetësimeve nga stafi (*whistleblowing*), duke garantuar raportim të sigurt, konfidencial dhe pa pasoja për punonjësit

**TEMA 3 – SHËNDETI, MIRËQENIA DHE SIGURIA**

Kjo temë mbulon SMC-të që kanë të bëjnë me sigurimin e shëndetit dhe mirëqenies së përdoruesve të shërbimit, për të mbrojtur dhe promovuar mirëqenien e tyre dhe për të parandaluar dhe minimizuar dëmtimin e përdoruesve të shërbimit.

Standardi 10 Aksidentet, emergjencat dhe krizat (Përshtatur për Linjën e Këshillimit për të Moshuarit)	Linja e këshillimit për të moshuarit funksionon në mënyrë të sigurt dhe ka mekanizma të qartë për menaxhimin e situatave emergjente dhe krizave, si në nivel individual (gjatë komunikimit me përdoruesin), ashtu edhe në nivel të funksionimit të shërbimit.
Kriteret	Treguesit
10.1 Linja e këshillimit ka procedura për identifikimin dhe menaxhimin e situatave të rrezikut dhe incidenteve gjatë ofrimit të shërbimit.	Intervista - Staf i është në gjendje të identifikojë situata rreziku gjatë telefonatës (p.sh. gjendje e rënduar shëndetësore, krizë emocionale, rrezik për jetën). - Këshilluesit zbatojnë procedura të qarta për reagim në këto raste (orientim, qetësim, referim urgjent). - Ofruesi i shërbimit ka udhëzime të brendshme për menaxhimin e incidenteve dhe situatave të papritura gjatë komunikimit. - Përdoruesit informohen, kur është e përshtatshme, për mundësitë e ndihmës në rast emergjence (p.sh. shërbimet emergjente). Vëzhgime - Staf i demonstroi njohuri praktike për reagimin në situata të vështira gjatë komunikimit. - Ekziston një qasje e strukturuar dhe e qëndrueshme në trajtimin e rasteve me risk. Dokumentacion - Procedura të brendshme për menaxhimin e incidenteve dhe situatave të rrezikut. - Regjistra të rasteve ku janë identifikuar situata emergjente dhe veprimet e ndërmarra.
10.2 Ofruesi i shërbimit ka krijuar rregulla të brendshme dhe mekanizma kontrolli për t'iu përgjigjur emergjencave dhe krizave, si dhe për sigurimin e vazhdimësisë së shërbimit.	Intervista - Ofruesi i shërbimit mund të përshkruajë planin e emergjencës dhe vazhdimësisë së shërbimit (p.sh. ndërprerje teknike, mungesë stafi, situata të jashtëzakonshme). - Staf i është i trajnuar për menaxhimin e krizave gjatë komunikimit (p.sh. ankth i lartë, izolim ekstrem, situata abuzimi). - Ekzistojnë procedura për referim të menjëhershëm tek shërbimet emergjente ose autoritetet përkatëse kur është e nevojshme. • Staf i merr pjesë në trajnime ose ushtrime për reagimin në situata emergjente dhe krize. Vëzhgime - Shërbimi demonstroi funksionim të qëndrueshëm edhe në kushte të vështira (p.sh. alternativa teknike). - Nuk ka ndërprerje të zgjatura pa masa zëvendësuese. Dokumentacion - Plani i emergjencës dhe vazhdimësisë së shërbimit (business continuity plan). - Procedura për reagimin ndaj krizave individuale dhe institucionale. - Evidencë e trajnimeve të stafit për menaxhimin e emergjencave dhe krizave. - Regjistra të rasteve të emergjencave dhe krizave dhe veprimeve të ndërmarra.



Standardi 10: Aksidentet, emergjencat dhe krizat

Në linjën e këshillimit për të moshuarit, emergjencat dhe krizat nuk lidhen kryesisht me aksidente fizike brenda një institucioni, por me situata që identifikohen gjatë komunikimit me përdoruesin.

Këto mund të përfshijnë gjendje të rënduara shëndetësore, krizë emocionale, izolim ekstrem, apo raste të dyshuara të abuzimit. Në këto situata, roli i këshilluesit është të reagojë në mënyrë të menjëhershme dhe të strukturuar, duke ofruar mbështetje fillestare dhe duke orientuar përdoruesin drejt shërbimeve emergjente ose mbështetëse.

Një element thelbësor i këtij standardi është ekzistenca e procedurave të qarta që ndihmojnë stafin të marrë vendime të shpejta dhe të sigurta në situata të paqarta ose me risk të lartë.

Paralelisht, shërbimi duhet të jetë i përgatitur edhe për kriza që ndikojnë vetë funksionimin e linjës, si ndërprerje teknike, mungesë stafi apo situata të jashtëzakonshme. Për këtë arsye, duhet të ekzistojë një plan për vazhdimësinë e shërbimit, që siguron që të moshuarit të kenë akses të pandërprerë në mbështetje.

Në praktikë, ky standard garanton që linja e këshillimit të jetë jo vetëm një shërbim mbështetës, por edhe një mekanizëm reagimi i shpejtë në situata krize, duke kontribuar drejtpërdrejt në mbrojtjen e jetës dhe mirëqenies së të moshuarve.

Kërkesat dhe indikatorët e monitorimit

(Përshtatur për linjën e këshillimit për të moshuarit)

1. Politikat dhe kuadri i menaxhimit të emergjencave

Ofruesi i shërbimit ka politika dhe procedura të shkruara që përcaktojnë menaxhimin e emergjencave dhe krizave gjatë ofrimit të shërbimit dhe sigurimin e vazhdimësisë së tij.

Indikatorë monitorimi:

- Ekziston politikë e miratuar dhe e përditësuar (≤ 3 vite);
- $\geq 90\%$ e stafit konfirmojnë njohjen e politikës;
- Politikat dhe procedurat janë të aksesueshme për stafin në çdo kohë.

2. Identifikimi dhe menaxhimi i rrezikut

Ekziston një sistem i formalizuar për identifikimin dhe dokumentimin e situatave të rrezikut gjatë komunikimit me përdoruesit.

Indikatorë monitorimi:

- % e rasteve me elemente risku të dokumentuar në sistem;
- vlerësimet e riskut rishikohen periodikisht (kur rasti ndiqet);
- ekziston një regjistër i rasteve me risk të përditësuar rregullisht.

3. Raportimi dhe regjistrimi i incidenteve

Situatat emergjente dhe incidentet e identifikuar gjatë komunikimit dokumentohen dhe trajtohen sipas procedurave.

Indikatorë monitorimi:

- 100% e incidenteve dokumentohen brenda 24 orëve;
- $\geq 90\%$ e rasteve shqyrtohen brenda 7 ditëve;
- ekziston regjistër i incidenteve, i përditësuar dhe i rishikuar periodikisht.

4. Mësimi nga incidentet

Të dhënat mbi incidentet analizohen për të përmirësuar reagimin dhe cilësinë e shërbimit.

Indikatorë monitorimi:

- Raport analitik i incidenteve prodhohet të paktën çdo 6 muaj;
- Evidentohen masa përmirësuese të ndërmarra pas analizave;
- Stafi informohet mbi gjetjet dhe mësimet e nxjerra.

5. Trajtimi i emergjencave dhe reagimi i menjëhershëm

Stafi është i trajnuar dhe i aftë të reagojë në mënyrë të përshtatshme gjatë situatave emergjente të identifikuar gjatë komunikimit.

Indikatorë monitorimi:

- $\geq 90\%$ e stafit trajnohet për menaxhimin e krizave dhe emergjencave (çdo 2 vite);
- Koha dhe mënyra e reagimit dokumentohen në regjistrat e rasteve.

6. Infrastruktura dhe vazhdimësia e shërbimit

Ofruesi siguron funksionimin e pandërprerë të linjës dhe ka masa për menaxhimin e ndërprerjeve.

Indikatorë monitorimi:

- Ekziston plan për vazhdimësinë e shërbimit;
- Evidencë e testimit periodik të sistemeve teknike;
- Masa alternative në rast ndërprerjesh (p.sh. linja rezervë, rikthim telefonatash).



7. Procedurat për referim në emergjencë

Ekzistojnë procedura të qarta për referimin e menjëhershëm të rasteve drejt shërbimeve emergjente dhe institucioneve përkatëse.

Indikatorë monitorimi:

- % e rasteve emergjente të referuara sipas protokollit;

- Lista e përditësuar e kontakteve emergjente dhe e shërbimeve relevante;

- Evidencë e komunikimit me shërbimet përkatëse kur kërkohet.

8. Raportimi dhe përputhshmëria ligjore

Rastet që kërkojnë raportim ligjor trajtohen në përputhje me kuadrin rregullator.

Indikatorë monitorimi:

- 100% e rasteve që kërkojnë raportim ligjor janë raportuar brenda afateve;

- evidencë e raportimeve tek autoritetet përkatëse;

- dosje e plotë e dokumentacionit për rastet e raportuara.

9. Përmirësimi i vazhdueshëm

Praktikat për menaxhimin e emergjencave përditësohen bazuar në përvojë dhe analiza.

Indikatorë monitorimi:

- Numri i përditësimeve të procedurave bazuar në raste reale;

- Evidencë e trajnimeve shtesë pas situatave të ndodhura;

- Trend në ulje i përsëritjes së incidenteve të ngjashme.

10. Paketa e formularëve të monitorimit

(Standardi 10 – Linja e këshillimit për të mosbuarit)

FORMULAR 1 VERIFIKIMI I POLITIKAVE DHE PROCEDURAVE

Qëllimi: Të verifikohet ekzistenca, përditësimi dhe njohja e politikave

Elementi	Po/jo	Evidencë	Komente
Politika për menaxhimin e emergjencave ekziston			
Politika është përditësuar ≤ 3 vite			
Politika është e aksesueshme për stafin			
Stafi konfirmon njohjen e politikës			

Burim verifikimi: Dokumente + intervista staf

Vlerësim: ✓ Plotë/△ Pjesërisht/✗ Jo

FORMULAR 2 IDENTIFIKIMI DHE MENAXHIMI I RISKUT

Qëllimi: Të vlerësohet dokumentimi dhe ndjekja e rasteve me risk

Elementi	Po/jo	Evidencë	Komente
Rastet me risk janë të identifikuara			
Ekziston dokumentim i riskut në sistem			
Rastet rishikohen periodikisht			
Ekziston regjistër i rasteve me risk			

Kontroll shtesë (mostër rastesh):

Nr. i rasteve të kontrolluara: ____

Nr. me dokumentim risku: ____

FORMULAR 3 REGJISTRI I INCIDENTEVE

Qëllimi: Të verifikohet raportimi dhe trajtimi i incidenteve

Elementi	Po/jo	Evidencë	Komente
Incidentet dokumentohen brenda 24 orëve			



Incidentet shqyrtohen brenda afatit			
Ekziston regjistër i incidenteve			
Regjistri rishikohet periodikisht			

Analizë rasti:

Nr. incidentesh të kontrolluara: ____

Nr. brenda afatit: ____

FORMULAR 4
ANALIZA DHE MËSIMI NGA INCIDENTET

Qëllimi: Të verifikohet përdorimi i të dhënave për përmirësim

Elementi	Po/jo	Evidencë	Komente
Ekziston raport analitik (6-mujor)			
Janë identifikuar masa përmirësuese			
Stafi është informuar mbi gjetjet			

FORMULAR 5
KAPACITETI I STAFIT PËR REAGIM NË EMERGJENCË

Qëllimi: Të vlerësohet përgatitja e stafit

Elementi	Po/jo	Evidencë	Komente
Stafi ka marrë trajnim për emergjenca			
Janë zhvilluar simulime/ushtrime			
Stafi demonstroi njohuri praktike			

Kontroll intervistash:

Nr. staf i intervistuar: ____

Nr. që demonstrojnë njohuri të sakta: ____

FORMULAR 6
VAZHDIMËSIA E SHËRBIMIT

Qëllimi: Të verifikohet funksionimi i pandërprerë

Elementi	Po/jo	Evidencë	Komente
Ekziston plan i vazhdimësisë së shërbimit			
Sistemet teknike testohen periodikisht			
Ekzistojnë masa alternative (<i>backup</i>)			

FORMULAR 7
REFERIMI NË EMERGJENCË

Qëllimi: Të vlerësohet menaxhimi i rasteve urgjente

Elementi	Po/jo	Evidencë	Komente
Ekzistojnë procedura për referim emergjent			
Lista e kontakteve është e përditësuar			
Referimet janë dokumentuar			

Mostër rastesh:

Nr. rastesh emergjente: ____

Nr. të referuara sipas protokollit: ____



FORMULAR 8
PËRPUTHSHMËRIA LIGJORE

Qëllimi: Të verifikohet raportimi sipas ligjit

Elementi	Po/jo	Evidencë	Komente
Rastet janë raportuar brenda afatit			
Ekziston evidencë komunikimi me autoritetet			
Dokumentacioni është i plotë			

FORMULAR 9
PËRMIRËSIMI I VAZHDUESHËM

Qëllimi: Të vlerësohet zhvillimi i shërbimit

Elementi	Po/jo	Evidencë	Komente
Procedurat janë përditësuar			
Janë zhvilluar trajnime shtesë			
Evidentohet ulje e incidenteve të përsëritura			

Gjetje kryesore:

Rekomandime:

URDHËR
Nr. 678, datë 29.6.2026

2. Ky urdhër hyn në fuqi menjëherë dhe botohet në Fletoren Zyrtare.

**PËR DISA NDRYSHIME NË URDHRIN
NR. 141, DATË 26.3.2020, “PËR
MIRATIMIN E RREGULLORES SË
FUNKSIONIMIT DHE ORGANIZIMIT
TË KOMISIONIT TË REGJISTRIMIT TË
PRODUKTEVE PLEHËRUESE”**

MINISTËR I BUJQËSISË DHE
ZHVILLIMIT RURAL
Andis Salla

URDHËR
Nr. 687, datë 1.7.2026

**PËR DISA MASA MBROJTËSE NDAJ
SËMUNDJES SË MURTAJËS AFRIKANE
TË DERRAVE, TË SHFAQUR NË
SHTETIN E ITALISË**

Në mbështetje të pikës 4, të nenit 102, të Kushtetutës; të pikës 6, të nenit 9, të ligjit nr. 17/2020, “Për produktet plehëruese”,

URDHËROJ:

1. Në rregulloren e miratuar me urdhrin nr. 141, datë 26.3.2020, “Për miratimin e rregullores dhe funksionimit, dhe organizmit të Komisionit të Regjistrimit të Produkteve Plehëruese”, bëhen ndryshimet, si më poshtë:

- Në pikën 5, të nenit 5, pas fjalës “lirohet” shtohet teksti “/zëvendësohet”;
- Në pikën 5, të nenit 5 pas shkronjës “c” shtohet shkronja “ç”, me këtë përmbajtje: “ç) me kërkesë të institucionit që e ka propozuar/caktuar”;
- Pika 2 e nenit 6 shfuqizohet.

Në mbështetje të pikës 4, të nenit 102 të Kushtetutës dhe pikës 1, të nenit 43, të ligjit nr. 10465, datë 29.9.2011, “Për shërbimin veterinar në Republikën e Shqipërisë”, të ndryshuar,

URDHËROJ:

1. Ndalimin e importit dhe tranzitimit për në territorin e Republikës së Shqipërisë të të gjitha kafshëve të gjalla të llojit derra të butë dhe të egër të mbajtur, mishit të freskët dhe produkteve të tij, materialit biologjik dhe embrioneve të kafshëve të gjalla të llojit derra, duke përfshirë mishin në një kontejner të vulosur (mbyllur) hermetikisht me një



vlerë të F_0 prej 3 ose më lart, xhelatinën, ushqimin e thatë të kafshëve shtëpiake, dhe vakteve proteinike, sipas njoftimeve të marra nga faqja zyrtare e Organizatës Botërore të Shëndetit të Kafshëve dhe ADIS-it, përkatësisht nga ndarjet administrative të përcaktuara në tabelën e mëposhtme:

Ndarja administrative e nivelit 1	Ndarja administrative e nivelit 2	Ndarja administrative e nivelit 3*
Piemonte	Alessandria	Montechiaro d'Acqui*
Toscana	Massa Carrara	Comano*

Shënim. Simboli (*) nënkupton zonën e infektuar që bllokohet.

2. Lejimin e importit dhe tranzitimit për në territorin e Republikës së Shqipërisë të të gjitha kafshëve të gjalla të llojit derra të butë dhe të egër të mbajtur, mishit të freskët dhe produkteve të tij, materialit biologjik dhe embrioneve të kafshëve të gjalla të llojit derra, nga ndarjet administrative të shtetit të Italisë, të cilat nuk janë të cituara në tabelën e mësipërme, të pafektuara nga sëmundja, nëse plotësohen kushtet e mëposhtme nga pika 2.1 deri në pikën 2.8:

2.1 Për kafshët e gjalla të llojit derra të butë dhe të egër të mbajtur, certifikata shëndetësore veterinarë duhet të vërtetojë që kafshët:

a) nuk kanë shfaqur shenja klinike të sëmundjes së murtajës afrikane të derrave ditën e dërgesës;

b) janë mbajtur që nga lindja ose për tri muajt e fundit në një kompartament (zonë) pa prezencë të sëmundjes së murtajës afrikane të derrave; ose

c) janë mbajtur në një stacion karantine, të izoluar për 30 ditë përpara dërgesës dhe i janë nënshtruar një testi virologjik dhe një testi serologjik të kryer të paktën 21 ditë pas hyrjes në stacionin e karantinës, me rezultate negative.

2.2 Për materialin biologjik të kafshëve të llojit derra të butë ose të egër të mbajtur, certifikata shëndetësore veterinarë duhet të vërtetojë që kafshët donatore të materialit biologjik:

a) janë mbajtur që nga lindja ose për të paktën tre muaj para grumbullimit në një stacion, në të cilin janë mbikëqyrur në përputhje me nenet 15.1.28 deri në 15.1.30, të Kodit Shëndetësor të Kafshëve të Tokës të Organizatës Botërore të Shëndetit të Kafshëve dhe vërteton se asnjë rast i sëmundjes së murtajës afrikane të derrave nuk ka ndodhur në tre vitet e fundit. Kjo periudhë reduktohet në 12 muaj vetëm nëse survejanca demonstion, dokumenton se

nuk ka dëshmi të përfshirjes së rriqnave në epidemiologjinë e infeksionit;

b) nuk kanë shfaqur shenja klinike të sëmundjes së murtajës afrikane të derrave në ditën e mbledhjes së materialit biologjik;

c) sperma është mbledhur, përpunuar dhe ruajtur në përputhje me kapitujt 4.6 dhe 4.7 të Kodit Shëndetësor të Kafshëve të Tokës të Organizatës Botërore të Shëndetit të Kafshëve;

ç) sperma e përdorur për fekundimin e ovociteve është në përputhje me kushtet e përcaktuara në nenin 15.1.10 ose nenin 15.1.11 të Kodit Shëndetësor të Kafshëve të Tokës të Organizatës Botërore të Shëndetit të Kafshëve, sipas rastit.

2.3 Për embrionet e derivuara *in vivo* të derrave të butë, certifikata shëndetësore veterinarë duhet të vërtetojë që kafshët donatore të embrioneve:

a) janë mbajtur që nga lindja ose për të paktën tre muaj para grumbullimit të embrioneve në një stacion, në të cilën janë mbikëqyrur në përputhje me nenet 15.1.28 deri në 15.1.30 të Kodit Shëndetësor të Kafshëve të Tokës të Organizatës Botërore të Shëndetit të Kafshëve dhe vërteton se asnjë rast i sëmundjes së murtajës afrikane të derrave, nuk ka ndodhur në tre vitet e fundit. Kjo periudhë reduktohet në 12 muaj vetëm nëse survejanca demonstion, dokumenton se nuk ka dëshmi të përfshirjes së rriqnave në epidemiologjinë e infeksionit;

b) nuk kanë shfaqur shenja klinike të sëmundjes së murtajës afrikane të derrave në ditën e mbledhjes së embrioneve;

c) i janë nënshtruar një testi serologjik të kryer të paktën 21 ditë pas grumbullimit, me rezultate negative;

ç) embrionet janë mbledhur, përpunuar dhe ruajtur, në përputhje me dispozitat përkatëse të kapitujve 4.8 dhe 4.10 të Kodit Shëndetësor të Kafshëve të Tokës të Organizatës Botërore të Shëndetit të Kafshëve.

2.4 Për mishin e freskët të kafshëve të llojit derra të butë ose të egër të mbajtur, certifikata shëndetësore veterinarë duhet të vërtetojë, që:

a) e gjithë ngarkesa e mishit të freskët vjen nga kafshët e llojit derra që kanë origjinën nga tufat në të cilat janë mbikëqyrur në përputhje me nenet 15.1.28 deri në 15.1.30 të Kodit Shëndetësor të Kafshëve të Tokës të Organizatës Botërore të Shëndetit të Kafshëve dhe vërteton se asnjë rast i sëmundjes së murtajës afrikane të derrave nuk ka ndodhur në tre



vitet e fundit. Kjo periudhë reduktohet në 12 muaj vetëm nëse survejanca demonstroi, dokumenton se nuk ka dëshmi të përfshirjes së rriqnave në epidemiologjinë e infeksionit;

b) janë testuar mostra nga një numër statistikisht përfaqësues i kafshëve për sëmundjen e murtajës afrikane të derrave, me rezultate negative;

c) e gjithë ngarkesa e mishit të freskët vjen nga kafshë të cilat janë therur në një thertore të miratuar dhe i janë nënshtruar kontrollit me rezultate të favorshme të inspektimit para dhe pas vdekjes, në përputhje me kapitullin 6.3 të Kodit Shëndetësor të Kafshëve të Tokës të Organizatës Botërore të Shëndetit të Kafshëve;

c) janë marrë masat e nevojshme pas therjes për të shmangur kontaktin e mishit të freskët me çdo burim të virusit të murtajës afrikane të derrave.

2.5 Për mishin e freskët të kafshëve të egra të llojit derra, certifikata shëndetësore veterinarë duhet të vërtetojë që:

a) janë vrarë në një vend ose zonë të lirë nga sëmundja e murtajës afrikane të derrave në përputhje me pikën 1 ose pikën 2, të nenit 15.1.4 të Kodit Shëndetësor të Kafshëve të Tokës të Organizatës Botërore të Shëndetit të Kafshëve;

b) i janë nënshtruar me rezultate të favorshme një inspektimi pas ngordhjes, në përputhje me kapitullin 6.3 të Kodit Shëndetësor të Kafshëve të Tokës të Organizatës Botërore të Shëndetit të Kafshëve, në një objekt ekzaminimi të miratuar nga Autoriteti Veterinar për qëllime eksporti.

2.6 Për produktet e mishit të kafshëve të llojit derra, certifikata shëndetësore veterinarë duhet të vërtetojë, që:

a) janë përgatitur nga mishi i freskët që plotëson kushtet përkatëse në nenet 15.1.14, 15.1.15 dhe 15.1.16 të Kodit Shëndetësor të Kafshëve të Tokës të Organizatës Botërore të Shëndetit të Kafshëve;

b) mishi është përpunuar në një objekt të miratuar nga Autoriteti Veterinar për qëllime eksporti dhe ka plotësuar kushtet përkatëse të neneve 15.1.14, 15.1.15 dhe 15.1.16 të Kodit Shëndetësor të Kafshëve të Tokës të Organizatës Botërore të Shëndetit të Kafshëve; ose

c) janë përpunuar në një objekt të miratuar nga Autoriteti Veterinar për qëllime eksporti, në mënyrë që të sigurohet shkatërrimi i virusit të murtajës afrikane të derrave, në përputhje me nenin 15.1.23 të Kodit Shëndetësor të Kafshëve të Tokës të Organizatës Botërore të Shëndetit të Kafshëve dhe

janë marrë masat e nevojshme pas përpunimit të mishit për të shmangur kontaktin e produktit me çdo burim të virusit të murtajës afrikane të derrave.

2.7 Për qimet (e pjesës së shpinës) e kafshëve të llojit derra, certifikata shëndetësore veterinarë duhet të vërtetojë që:

a) e kanë origjinën nga derrat e egër të mbajtur ose të butë të kapur në një vend, zonë ose ndarje pa prezencë të sëmundjes së murtajës afrikane të derrave dhe janë përpunuar në një objekt të miratuar nga Autoriteti Veterinar për qëllime eksporti; ose

b) janë përpunuar në një objekt të miratuar nga Autoriteti Veterinar për qëllime eksporti ku është siguruar shkatërrimi i virusit të murtajës afrikane të derrave, në përputhje me një nga proceset e listuara në nenin 15.1.26 të Kodit Shëndetësor të Kafshëve të Tokës të Organizatës Botërore të Shëndetit të Kafshëve dhe janë marrë masat e nevojshme pas përpunimit për të shmangur kontaktin me produktin me çdo burim të virusit të murtajës afrikane të derrave.

2.8 Për lëkurët e kafshëve të llojit derra, certifikata shëndetësore veterinarë duhet të vërtetojë, që:

a) kanë ardhur nga derra të një vendi ose zonë të lirë nga sëmundja e murtajës afrikane të derrave, në përputhje me pikën 1 ose pikën 2, të nenit 15.1.4, të Kodit Shëndetësor të Kafshëve të Tokës të Organizatës Botërore të Shëndetit të Kafshëve dhe janë përpunuar në një objekt të miratuar nga Autoriteti Veterinar për qëllime eksporti; ose

b) origjinojnë nga derra të egër të mbajtur ose të butë të kapur në një vend, zonë ose kompartment pa prezencë të sëmundjes së murtajës afrikane të derrave dhe janë përpunuar në një objekt të miratuar nga Autoriteti Veterinar për qëllime eksporti; ose

c) janë përpunuar në një objekt të miratuar nga Autoriteti Veterinar për qëllime eksporti, ku është siguruar shkatërrimi i virusit të murtajës afrikane të derrave, në përputhje me një nga procedurat e përmendura në nenin 15.1.25 të Kodit Shëndetësor të Kafshëve të Tokës të Organizatës Botërore të Shëndetit të Kafshëve dhe janë marrë masat paraprake të nevojshme pas përpunimit për të shmangur kontaktin e produktit me çdo burim të virusit të murtajës afrikane të derrave.

3. Autoriteti Kombëtar i Ushqimit dhe Autoriteti Kombëtar i Veterinarisë dhe Mbrojtjes së Bimëve informojnë të gjitha subjektet importuese të kafshëve të llojit derra, produkteve dhe



nënprodukteve të tyre, materialit biologjik, embrioneve, mishit dhe nënprodukteve të tyre për hyrjen në fuqi të këtij urdhri.

4. Ky urdhër nuk zbatohet për ngarkesat e certifikuara para datës së hyrjes në fuqi të këtij urdhri.

5. Autoriteti Kombëtar i Ushqimit informon rregullisht brenda 24 orëve Autoritetin Kombëtar të Veterinarisë dhe Mbrojtjes së Bimëve, Drejtorinë e Përgjithshme të Zhvillimit në Fushën e Sigurisë Ushqimore, Veterinarisë, Mbrojtjes së Bimëve dhe Peshkimit për çdo ngarkesë të kafshëve të llojit derra, produkteve dhe nënprodukteve të tyre, materialit biologjik, embrioneve, mishit dhe nënprodukteve të tyre.

6. Urdhri nr. 423, datë 20.4.2026, “Për disa masa mbrojtëse ndaj sëmundjes së murtajës afrikane të derrave, të shfaqur në shtetin Italisë”, shfuqizohet.

7. Për zbatimin e këtij urdhri ngarkohen Drejtoria e Përgjithshme e Zhvillimit në Fushën e Sigurisë Ushqimore, Veterinarisë, Mbrojtjes së Bimëve dhe Peshkimit, Autoriteti Kombëtar i Ushqimit dhe Autoriteti Kombëtar i Veterinarisë dhe Mbrojtjes së Bimëve.

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

ME URDHËR DHE DELEGIM
ZËVENDËSMINISTËR I BUJQËSISË
DHE ZHVILLIMIT RURAL
Fatmir Guri

VENDIM
Nr. 58, datë 26.5.2026

NË EMËR TË REPUBLIKËS SË SHQIPËRISË

Gjykata Kushtetuese e Republikës së Shqipërisë,
e përbërë nga:

Fiona Papajorgji	kryetare;
Marsida Xhaferllari	anëtare;
Sandër Beci	anëtar;
Genti Ibrahimimi	anëtar;
Marjana Semini	anëtare;
Sonila Bejtja	anëtare,

me sekretare Farisja Idrizaj, në datën 26.5.2026 mori në shqyrtim në seancë plenare mbi bazë të dokumenteve çështjen nr. 36 (A) 2025 të Regjistrit Themeltar, që u përket:

KËRKUES: Ajlin Sharku,

Kenin Sharku, përfaqësuar nga Mimoza Vokshi,
me prokurë të përgjithshme.

SUBJEKTE TË INTERESUARA:

Albert Hoxha, Kimete Hoxha

OBJEKTI: Shfuqizimi i vendimit nr. 00-2025-726, datë 19.2.2025, të Kolegjit Civil të Gjykatës së Lartë, si i papajtueshëm me Kushtetutën e Republikës së Shqipërisë.

Dërgimi i çështjes për rishqyrtim në Gjykatën e Lartë.

BAZA LIGJORE: Nenet 4, pika 1, 17, 41, 42 dhe 131, pika 1, shkronja “P”, të Kushtetutës së Republikës së Shqipërisë (*Kushtetuta*); nenet 27, 39, 49, 71, 71/a dhe 76, pika 6, të ligjit nr. 8577, datë 10.2.2000, “Për organizimin dhe funksionimin e Gjykatës Kushtetuese të Republikës së Shqipërisë”, të ndryshuar (*Ligji Organik i Gjykatës*).

GJYKATA KUSHTETUESE,

pasi dëgjoi relatoren e çështjes Sonila Bejtja, mori në shqyrtim pretendimet me shkrim të kërkuësve Ajlin Sharku dhe Kenin Sharku (*kërkuesit*), të cilët kanë kërkuar pranimin e kërkesës, prapësimet me shkrim të subjekteve të interesuara, Albert Hoxha dhe Kimete Hoxha (*subjektet e interesuara*), që kanë kërkuar rrëzimin e kërkesës, si dhe diskutoi çështjen në tërësi,

VËREN:

I **Rrethanat e çështjes**

1. Kërkuesit janë fëmijët e lindur nga bashkëjetesa e shtetases M.V. me të ndjerin L.S., i cili ka ndërruar jetë në datën 15.9.2003. I ndjeri ka pasur në pronësi të tij një apartament banimi të ndodhur në rrugën “Don Bosko”, Tiranë, për blerjen e të cilit ka marrë kredi nga një bankë e nivelit të dytë, duke vënë në hipotekë apartamentin në fjalë. Ai ka jetuar në këtë apartament së bashku me vëllezërit e tij deri në vitin 2002, ndërsa në vijim në të kanë banuar subjektet e interesuara Kimete Hoxha dhe Albert Hoxha, përkatësisht emta e të ndjerit dhe djali i saj. Si rrjedhojë e vënies së sekuestros mbi këtë pasuri, për shkak të mosshlyerjes së kredisë bankare, në datën 29.10.2012 subjektet e interesuara kanë paguar



në bankë shumë 587.146 lekë, duke shlyer plotësisht kredinë për apartamentin në fjalë.

2. Më pas, përmes kujdestares dhe përfaqësueses ligjore, nënës së tyre, në cilësinë e trashëgimtarëve ligjorë të të ndjerit, kërkuesit u janë drejtuar fillimisht verbalisht subjekteve të interesuara dhe në vijim Gjykatës së Rrethit Gjyqësor Tiranë me kërkesëpadi për lirimin e dorëzimit të apartamentit. Subjektet e interesuara kanë paraqitur kundërpadi, duke kërkuar: i. detyrimin e kërkuesve t'u kthejnë vlerën prej 45.000 USD, paguar të ndjerit për blerjen e apartamentit përmes kontratës së shitblerjes verbale të bërë në marrëveshje me të në një drekë familjare, në prani të vëllezërve të tij; ii. shpërblimin e dëmit, për shkak të vonesës nga viti 2002 deri në ditën e dhënies së vendimit nga gjykata; iii. detyrimin e kërkuesve t'u kthejnë shumën prej 587.146 lekësh dhe kamatat e arrira mbi këtë shumë.

3. Gjykata e Rrethit Gjyqësor Tiranë ka vendosur mospranimin për gjykim të kundërpadisë dhe, në përfundim të shqyrtimit të kërkesëpadisë, me vendimin nr. 10236, datë 24.10.2014, ka vendosur detyrimin e subjekteve të interesuara të lirojnë dhe të dorëzojnë sendin, duke lëshuar po në këtë datë titullin ekzekutiv për vendimin në fjalë. Ky vendim është lënë në fuqi nga Gjykata e Apelit Tiranë me vendimin nr. 1472, datë 16.6.2016, ndërsa me vendimin nr. 00-2024-1043, datë 13.3.2024, Gjykata e Lartë ka vendosur mospranimin e rekursit të subjekteve të interesuara. Në vijim, me vendimin nr. 147, datë 27.6.2024, Kolegji i Gjykatës Kushtetuese ka vendosur moskalimin për shqyrtim në seancë të kërkesës së tyre. Sipas procesverbalit të përmbaruesit gjyqësor privat, të depozituar në Gjykatën Kushtetuese (*Gjykata*) nga subjektet e interesuara, rezulton se titulli ekzekutiv është ekzekutuar në datën 17.7.2024, kur ata i kanë dorëzuar apartamentin kërkuesve.

4. Po kështu, në datën 16.7.2014, subjektet e interesuara i janë drejtuar Gjykatës së Rrethit Gjyqësor Tiranë me kërkesëpadi, me të njëjtin objekt si ai i kundërpadisë fillestare (*shih paragrafin 2 të vendimit*), duke kërkuar njëkohësisht edhe sigurimin e padisë, përmes bllokimit të kryerjes së veprimeve nga Zyra Vendore e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme (*ZVRPP-ja, Tiranë*), Tiranë në lidhje me pronën në fjalë.

5. Në kushtet e mungesës së kontratës noteriale të shitblerjes dhe të marrëdhënieve të zhvilluara në mirëbesim mes familjarësh, bazuar në nenin 235

Kodit të Procedurës Civile (*KPC*), gjykata ka lejuar marrjen e provës me dëshmitarë, duke pyetur vëllezërit e të ndjerit, të cilët kanë konfirmuar se, në prani të tyre, në një drekë familjare, subjektet e interesuara i kishin paguar të ndjerit shumën 45.000 USD për qëllim të blerjes së apartamentit objekt gjykimi. Ndërsa kërkuesit kanë prapësuar se deklaratimet e dëshmitarëve nuk ishin të vërteta; ekzistenca e veprimit juridik për të cilin ligji kërkonte formë shkresore nuk mund të provohej me dëshmitarë; në periudhën që pretendohet kryerja e pagesës i ndjeri kishte qenë jashtë vendit; e drejta e padisë ishte parashkuar, pasi shuma në fjalë nuk ishte kërkuar brenda afatit 10-vjeçar nga data e dhënies; paditësit provonin pagesën e shumës prej 587.146 lekësh, por jo se ishin pronarë të kësaj shume; kjo pagesë nuk përbënte detyrim të trashëgimlënësit përderisa ishte paguar pas vdekjes së tij; detyrimi ishte i paprovuar dhe nuk rëndonte mbi pasurinë trashëgimore; kërkimi i kamatave ligjore ishte i pambështetur në ligj, pasi nuk kishte pasur ndonjë kërkesë nga paditësit për kthimin e të hollave, që t'i vinte ata në vonesë.

6. Në përfundim të gjykimit, me vendimin nr. 3257, datë 21.4.2015, Gjykata e Rrethit Gjyqësor Tiranë ka pranuar pjesërisht kërkesëpadinë, duke detyruar kërkuesit t'u kthejnë subjekteve të interesuara shumat 45.000 USD dhe 587.146 lekë, ndërsa ka rrëzuar kërkesëpadinë për pjesën tjetër. Në të njëjtën datë ajo ka lëshuar urdhrin e ekzekutimit për vendimin e saj. Në lidhje me çështjen, gjykata ka vënë në dukje se dorëzimi i apartamentit ishte zgjidhur me vendim tjetër të saj, në të cilin kontrata verbale e shitjes së pasurisë ishte çmuar si absolutisht e pavlefshme, për shkak të mungesës së formës noteriale të hartimit të saj; subjektet e interesuara kishin jetuar e vazhdonin të jetonin në këtë banesë prej 10 vjetësh, duke lidhur në emër të tyre kontratat respektive të furnizimit me ujë dhe me energji elektrike; kërkuesit nuk kishin kërkuar më parë kthimin e sendit; përmes provave “dokument” të paraqitura në gjykim subjektet e interesuara kishin provuar shlyerjen e detyrimit të kredisë për apartamentin në fjalë, ndërsa dëshmitë e marra në gjykim provonin pagesën nga subjektet e interesuara të shumës për blerjen e apartamentit. Bazuar në këto prova, gjykata ka arritur në përfundim se ato vërtetonin marrjen nga i ndjeri të shumës prej 45.000 USD. Ndaj, me qëllim kthimin e palëve në gjendjen e mëparshme, kërkuesit duhej



t'u kthenin subjekteve të interesuara këtë shumë, si përgjegjës për detyrimet e trashëguara nga i ndjeri, si dhe shumën e paguar nga këta të fundit për mbylljen e kredisë dhe ruajtjen e posedimit të pronësisë së sendit. Ndërsa për sa i përket kërimit për kamatëvonesat, gjykata ka vlerësuar se subjektet e interesuara nuk kishin provuar në gjykim vonesën në përmbushjen e detyrimit, sipas nenit 481 të Kodit Civil (KC), ndaj ky kërkim duhej rrëzuar. Kundër këtij vendimi kanë ushtruar ankim kërkuessit dhe subjektet e interesuara.

7. Me vendimin nr. 2423, datë 22.11.2016, Gjykata e Apelit Tiranë ka vendosur lënien në fuqi të vendimit të gjykatës së rrethit, duke e gjetur atë të drejtë e të bazuar në ligj me të njëjtin arsyetim. Kërkuessit kanë ushtruar rekurs ndaj këtij vendimi.

8. Me vendimin nr. 00-2025-726, datë 19.2.2025, Kolegji Civil i Gjykatës së Lartë ka vendosur mospranimin e rekursit, me arsyetimin se gjykatat më të ulëta kishin vepruar në respektim të normave procedurale dhe materiale, duke bërë cilësim të drejtë të fakteve dhe të rrethanave, si dhe analizë të plotë juridike të provave mbi të cilat kishin zgjidhur mosmarrëveshjen. Po sipas kësaj gjykatë, në gjykim kërkuessve u ishte dhënë mundësia të realizonin të drejtën e mbrojtjes, të paraqisnin prova, të njiheshin me provat e palës kundërshtare dhe të debatonin për to, në respektim të së drejtës së tyre për proces të rregullt ligjor.

9. Në datën 9.6.2025 kërkuessit i janë drejtuar Gjykatës me ankim kushtetues individual, i cili, pas plotësimit sipas parashikimeve të nenit 27 të Ligjit Organik të Gjykatës, është regjistruar në datën 14.7.2025. Në vijim, në datën 24.9.2025, Kolegji i Gjykatës ka vendosur kalimin e çështjes për shqyrtim në seancë plenare mbi bazë të dokumenteve. Ndërsa në datat 20.5.2026 dhe 21.5.2026 Mbledhja e Gjyqtarëve ka pranuar kërkesën e dy gjyqtarëve kushtetues për dorëheqjen e tyre nga gjykimi i çështjes.

II

Pretendimet në Gjykatën Kushtetuese

10. *Kërkuessit*, në mënyrë të përmbledhur, kanë pretenduar se u janë cenuar:

10.1. *E drejta për proces të rregullt ligjor*, e garantuar nga neni 42 i Kushtetutës, në drejtim të *standardit të arsyetimit të vendimit gjyqësor*, pasi: i. arsyetimi i gjykatave se pyetja me dëshmitar është lejuar për të

provuar nëse subjektet e interesuara i kishin paguar ose jo të ndjerit shumën prej 45.000 USD është kontradiktor me pjesën që pranon se veprimi juridik i shitjes së pasurisë është i pavlefshëm; ii. gjykatat nuk u kanë dhënë përgjigje pretendimeve të tyre se sipas nenit 235 të KPC-së dëshmia nuk mund të pranohej, për shkak se dëshmitarët ishin në lidhje familjare dhe në konflikt me ta prej vitesh, dhe se në datën e pretenduar të shitjes së apartamentit i ndjeri ndodhej jashtë vendit. Pasqyrimi formal i argumenteve në vendim dhe mostrajtimi i tyre nga gjykatat u ka cenuar edhe *parimin e kontradiktoritetit*.

10.2. *E drejta e pronës*, e garantuar nga neni 41 i Kushtetutës, pasi gjykatat nuk kanë përcaktuar veprimet e të ndjerit nga të cilat rezultonte në mënyrë të padyshimtë qëllimi i tij për shitjen e apartamentit. Lënia e apartamentit në posedim nuk është bërë domosdoshmërisht me qëllimin e shitjes. Gjykatat kanë pranuar ekzistencën e veprimit juridik, kontratës së shitjes së banesës, përmes provës me dëshmitar edhe pse nenet 80 dhe 83 të KC-së kanë përjashtuar këtë lloj prove kur ligji për vlefshmërinë ose të provuarit e një veprimi juridik kërkon formën shkresore. Po kështu, ndonëse subjektet e interesuara nuk kanë provuar veprimin juridik të shitjes së pronësisë së paluajtshme, në kundërshtim me nenet 11, 231 e 235 të KPC-së, gjykatat e kanë pranuar atë si të provuar përmes thënieve të dëshmitarëve, duke qenë kjo prova e vetme mbi të cilën kanë bazuar vendimmarrjet e tyre. Mosreagimi i kërkuessve ndaj veprimeve të subjekteve të interesuara, për të cilat nuk ishin vënë në dijeni, nuk mund të konsiderohet si shprehje e vullnetit të tyre.

11. *Subjektet e interesuara*, Albert Hoxha dhe Kimete Hoxha, kanë prapësuar se:

11.1. Pretendimet për cenimin e *së drejtës për proces të rregullt ligjor* në drejtim të *standardit të arsyetimit të vendimit gjyqësor* janë të pabazuara, pasi gjykatat e zakonshme u kanë dhënë përgjigje të arsyetuara kërkuessve, përfshirë për pretendimin se në datën e pretenduar të shitjes së apartamentit i ndjeri ndodhej jashtë vendit. Po kështu, kërkuessit kanë marrë përgjigje të arsyetuara nga Gjykata e Lartë për disponimet e gjykatave të faktit. Marrja e dëshmimeve në gjykim është bërë në interpretim e në zbatim të drejtë të neneve 233, shkronja “ç”, dhe 235 të KPC-së. Marrëdhënia e posaçme familjare me të ndjerin ka qenë pikërisht shkak se përse veprimi juridik nuk është formalizuar me dokument dhe që i ka çuar



ata në lirim e në dorëzimin e apartamentit. Në mungesë të këtij akti, marrja e dëshmime ishte e nevojshme për realizimin e një hetimi të plotë e të gjithanshëm të çështjes nga gjykata. Në kundërshtim nga sa kërkuesit pretendojnë, dëshmitë nuk kanë qenë provat e vetme në gjykim, pasi gjykatat kanë marrë e analizuar edhe një sërë aktesh të tjera, të cilat përputheshin me pohimet e palëve në gjykim, të tilla, si: pagesën e bërë prej tyre për likuidimin e kredisë së apartamentit, kontratat e furnizimit me ujë dhe energji që prej vitit 2002 të lidhura në emër të tyre, regjistrimin e tyre në njësinë administrative e vërtetimet e banimit, si dhe aktet përmbaremore për lirim e dorëzimin e sendit kërkuesve.

11.2. Pretendimet për cenimin e *së drejtës së pronës* janë të pabazuara, pasi në asnjë moment kërkuesit nuk kanë mohuar pagesën e vlerës së apartamentit të ndërimit ose pagesën e shumës së paguar për likuidimin e kredisë. Marrja e provës me dëshmitar, në zbatim të neneve 233-235 të KPC-së, është pranuar edhe nga jurisprudenca kushtetuese.

III

Vlerësimi i Gjykatës Kushtetuese

A. Për legjitimitimin e kërkuesve

12. Çështja e legjitimitimit (*locus standi*) është një ndër aspektet kryesore që lidhet me nisjen e një procesi kushtetues. Sipas neneve 131, pika 1, shkronja “P”, dhe 134, pikat 1, shkronja “I”, dhe 2, të Kushtetutës, si dhe nenit 71 të Ligjit Organik të Gjykatës, çdo individ, person fizik ose juridik, subjekt i së drejtës private dhe publike, mund të vërë në lëvizje Gjykatën për gjykimin përfundimtar të ankesave kundër çdo akti të pushtetit publik ose vendimi gjyqësor, që cenon të drejtat dhe liritë themelore të garantuara në Kushtetutë. Ankimi kushtetues individual, në çdo rast, duhet të plotësojë kriteret kumulative të nenit 71/a të Ligjit Organik të Gjykatës, që lidhen me shterimin e mjeteve juridike efektive, afatin e paraqitjes së kërkesës, pasojat negative të pësura në mënyrë të drejtpërdrejtë e reale, si dhe mundësinë për rivendosjen e së drejtës së shkelur.

13. Kërkuesit, si individë, legjitimohen *ratione personae*, bazuar në nenet 131, pika 1, shkronja “P”, dhe 134, pika 1, shkronja “I”, të Kushtetutës, pasi kanë qenë palë në procesin gjyqësor ndaj të cilit kanë ngritur pretendime në këtë Gjykatë dhe kanë interes të drejtpërdrejtë në çështjen e parashtruar.

14. Për sa i takon kriterit të *shterimit të mjeteve juridike efektive*, në kuptim të nenit 131, pika 1, shkronja “P”, të Kushtetutës, ndonëse objekt i ankimit kushtetues individual është vendimi i Gjykatës së Lartë që ka përmbyllur procesin gjyqësor, Gjykata vëren se, në përmbajtje, kërkuesit kanë kundërshtuar edhe vendimet e gjykatave më të ulëta, për të cilat kanë shteruar në formë e në substancë mjetet e zakonshme të ankimit. Ndërsa për procesin e zhvilluar në Gjykatën e Lartë ata nuk kanë mjet tjetër juridik në dispozicion për mbrojtjen e të drejtave të tyre kushtetuese përveç ankimit kushtetues individual.

15. Në lidhje me legjitimitimin *ratione temporis*, neni 71/a, pika 1, shkronja “b”, i Ligjit Organik të Gjykatës ka parashikuar afatin ligjor 4-mujor të paraqitjes së ankimit kushtetues individual nga konstatimi i cenimit. Në prapësimet e tyre subjektet e interesuara kanë parashtruar se, referuar datës së regjistrimit në Gjykatë, ankimi kushtetues individual është paraqitur jashtë afatit ligjor 4-mujor. Po sipas tyre, edhe pse është regjistruar fillimisht si i paplotë, ai nuk është plotësuar nga kërkuesit brenda afatit ligjor 10-ditor të parashikuar nga neni 27, pika 5, i Ligjit Organik të Gjykatës. Fakti që Gjykata ka ripërsëritur kërkesën e saj për plotësimin nga kërkuesit të ankimit kushtetues individual nuk përbën shkak ligjor për legjitimitimin *ratione temporis* të tyre.

16. Për sa u takon këtyre pretendimeve, Gjykata evidenton se ankimi kushtetues individual është paraqitur në datën 9.6.2025 dhe është plotësuar në datën 14.7.2025. Gjykata vëren se, bazuar në nenin 71/a, pika 1, shkronja “b”, të Ligjit Organik të saj, konsiderohet si datë regjistrimi për efekt të llogaritjes së kriterit *ratione temporis* data e paraqitjes së ankimit kushtetues individual dhe jo data e plotësimit të tij ndaj dhe në referim të faktit se vendimi i Gjykatës së Lartë, që ka përmbyllur procesin gjyqësor të kundërshtuar, mban datën 19.2.2025, çmon se, në kundërshtim nga sa subjektet e interesuara pretendojnë, kërkuesit legjitimohen edhe *ratione temporis*.

17. Për sa i përket legjitimitimit *ratione materiae*, në ankimin kushtetues individual kërkuesit kanë pretenduar se vendimet gjyqësore u kanë cenuar *të drejtën për proces të rregullt ligjor* (në aspekt të *standardit të arsyetimit të vendimit gjyqësor të lidhur me parimin e kontradiktoritetit*), si dhe me *të drejtën e pronës*, të garantuara respektivisht nga nenet 42 dhe 142, pika



1, dhe 41 të Kushtetutës. Për sa u takon këtyre pretendimeve, Gjykata konstaton se, në thelb, ato parashtrohen në kuadër të qëndrimit të mbajtur nga gjykatat e zakonshme për detyrimin e kërkuarve në kthimin e shumave të paguara nga subjektet e interesuara për apartamentin objekt mosmarrëveshjeje.

18. Duke mbajtur në konsideratë se argumentet mbi të cilat kërkuarët kanë mbështetur pretendimin për cenimin e së drejtës së pronës janë të ndërvarura me ato për cenimin e së drejtës për proces të rregullt ligjor, bazuar në nenin 42 të Kushtetutës, sipas të cilit prona private nuk mund të cenohet pa një proces të rregullt ligjor dhe se kushdo, për mbrojtjen e së drejtës kushtetuese të pronës private, ka të drejtën e një gjykimi të drejtë, Gjykata çmon t'i analizojë ato në drejtëm të *standardit të arsyetimit të vendimit gjyqësor të lidhur me të drejtën e pronës*.

B. Për themelin e pretendimeve

B.1. Për cenimin e standardit të arsyetimit të vendimit gjyqësor të lidhur me të drejtën e pronës

19. Kërkuarët kanë pretenduar se arsyetimi i gjykatave të zakonshme është kontradiktor, pasi, nga njëra anë, pranon marrjen e provës me dëshmitar për vërtetimin e pagesës së shumës 45.000 USD të ndjerit, ndërsa nga ana tjetër konstaton pavlefshmërinë e veprimit juridik të shitjes së apartamentit. Gjykatat nuk u kanë dhënë përgjigje pretendimeve të tyre se sipas nenit 235 të KPC-së dëshmia nuk mund të pranohej, për shkak se dëshmitarët ishin në lidhje familjare dhe në konflikt me ta prej vitesh, si dhe në datën e pretenduar të shitjes së apartamentit i ndjeri ndodhej jashtë vendit. Po kështu, pretendimet e kërkuarve janë pasqyruar në vendimmarrjet e kundërshtuara vetëm formalisht.

20. Subjektet e interesuara, Albert Hoxha dhe Kimete Hoxha, i kanë prapësuar si të pabazuara këto pretendime, me argumentin se kërkuarët kanë marrë përgjigje nga gjykatat e faktit për pretendimet e tyre, përfshirë pretendimin se në datën e pretenduar të shitjes së apartamentit i ndjeri ndodhej jashtë vendit. Po sipas tyre, edhe Gjykata e Lartë u ka dhënë përgjigje të arsyetuara për disponimet e gjykatave të faktit. Marrja e dëshmimeve në gjykim është bërë në interpretim e në zbatim të drejtë të dispozitave të KPC-së dhe, në kundërshtim nga sa kërkuarët pretendojnë, dëshmitë nuk kanë qenë prova e vetme në gjykim.

21. Gjykata ka theksuar se e drejta për proces të rregullt ligjor, që i garantohet individit nga neni 42 i Kushtetutës, përfshin edhe të drejtën për të pasur një vendim gjyqësor të arsyetuar, i cili përkon edhe me detyrimin e gjykatave për të arsyetuar vendimet, sipas nenit 142, pika 1, të Kushtetutës. Arsyetimi i vendimeve është element thelbësor i drejtësisë së vendimeve. Funkcioni i një vendimi të arsyetuar është t'u tregojë palëve se ato janë dëgjuar, si dhe u jep mundësinë atyre ta kundërshtojnë atë (*shih vendimet nr. 38, datë 19.3.2026; nr. 11, datë 10.3.2023; nr. 16, datë 16.3.2021, të Gjykatës Kushtetuese*). Po sipas Gjykatës, vendimi gjyqësor në çdo rast duhet të jetë logjik, i rregullt në formë dhe i qartë në përmbajtje. Në tërësinë e tij ai duhet konsideruar si një unitet, në të cilin pjesët përbërëse janë të lidhura ngushtësisht mes tyre dhe të formojnë një përmbajtje koherente brenda vendimit, i cili përjashton çdo kundërtënie ose kontradiktë të hapur ose të fshehtë. Argumentet e pjesës arsyetuese duhet të jenë të bazuara dhe të lidhura logjikisht, duke respektuar rregullat e mendimit të drejtë. Argumentet duhet të jenë gjithashtu të mjaftueshme për të mbështetur dhe për të pranuar pjesën urdhëruese (*shih vendimet nr. 10, datë 11.2.2026; nr. 16, datë 16.3.2021, të Gjykatës Kushtetuese*).

22. Për sa i përket së drejtës për pronë private, të parashikuar nga neni 41 i Kushtetutës, Gjykata ka theksuar se ajo përbën një ndër aspektet më thelbësore të shoqërisë demokratike. Sipas Gjykatës, si e drejtë universale e njeriut, e drejta e pronës përfshin çdo posedim të sendeve ose të të drejtave të tjera materiale pasurore dhe në një shtet demokratik individit duhet t'i garantohet gëzimi i qetë dhe pa pengesa të paarsyeshme i kësaj të drejte (*shih vendimet nr. 32, datë 19.5.2025; nr. 31, datë 18.4.2024; nr. 36, datë 21.4.2017, të Gjykatës Kushtetuese*). Në këtë drejtëm, edhe detyrimet monetare që sigurojnë shlyerjen e kredisë bankare e mjeteve garantuese të saj përfshihen në konceptin kushtetues të pronës (*shih vendimin nr. 24, datë 4.3.2026, të Gjykatës Kushtetuese*).

23. Duke mbajtur në konsideratë standardet e mësipërme kushtetuese, Gjykata do të vlerësojë në vijim nëse gjykatat e juridiksionit të zakonshëm kanë marrë në shqyrtim dhe kanë analizuar pretendimet e kërkuarve, duke mbajtur qëndrim të shprehur për to. Në këtë kuadër, Gjykata do të verifikojë edhe nëse vendimmarrjet gjyqësore kanë identifikuar dhe kanë pasqyruar qartë faktet e çështjes e dispozitat



ligjore të zbatueshme dhe nëse gjykatat kanë dhënë argumente të mjaftueshme për të mbështetur përfundimet e arritura për zgjidhjen e saj. Po kështu, do të analizohet nëse arsyetimi i vendimeve paraqet kundërthënie ose kontradikta të tilla që cenojnë standardin kushtetues të arsyetimit të vendimit gjyqësor.

24. Gjykata rithekson se nuk është detyrë e saj të analizojë provat dhe faktet ku janë bazuar gjykatat e juridiksionit të zakonshëm për zgjidhjen e çështjes së themelit, çka mbetet detyrë funksionale e atyre gjykatave. Në aspektin e kontrollit kushtetues, ajo verifikon nëse arsyetimi i vendimit gjyqësor i ka plotësuar ose jo kriteret e përcaktuara më sipër, të cilat garantojnë të drejtën për të pasur një vendim gjyqësor të arsyetuar (*shih vendimet nr. 48, datë 22.9.2025; nr. 31, datë 29.5.2023; nr. 2, datë 11.2.2021, të Gjykatës Kushtetuese*).

25. Në rastin konkret, Gjykata vëren se, në situatën kur me vendim gjyqësor të ekzekutueshëm është vendosur detyrimi i subjekteve të interesuara për dorëzimin e apartamentit kërkuar (shih *paragrafin 3 të këtij vendimi*), këto subjekte kanë paraqitur kërkesëpadi, duke kërkuar detyrimin e kërkuar t'u kthejnë shumën që i kishin paguar familjarit të tyre të ndjerë për blerjen e apartamentit, si dhe shumën që kishin paguar për qëllime të shlyerjes së kontratës së huas bankare të marrë nga i ndjeri për apartamentin në fjalë dhe kamatës përkatëse për këtë shumë.

26. Nisur nga faktet që pagesa për shlyerjen e detyrimit të kredisë vërtetohej përmes provës dokument të lëshuar nga banka e nivelit të dytë, ndërsa shitja e apartamentit nuk ishte kryer me akt noterial, por sipas subjekteve të interesuara pagesa për blerjen e tij ishte bërë në mirëbesim, bazuar në nenin 235 të KPC-së që, si rast përjashtimor, lejon marrjen e dëshmisë së familjarëve, për qëllime të përcaktimit të fakteve dhe të rrethanave për pagesën e shumës 45.000 USD, Gjykata e Rrethit Gjyqësor Tiranë ka marrë në pyetje vëllezërit e të ndjerit, të cilët kanë pohuar qëndrimin e subjekteve të interesuara (*shih paragrafin 5 të këtij vendimi*). Kërkuarët i kanë prapësuar si të pabazuara këto dëshmi, me argumentet se ekzistenca e një veprimi juridik, për të cilin ligji kërkonte formë shkresore, nuk mund të provohej me dëshmitar dhe se i ndjeri kishte qenë jashtë vendit në periudhën kur pretendohet realizimi i shitjes së banesës.

27. Në përfundim të shqyrtimit të çështjes, Gjykata i ka rrëzuar si të pabazuara prapësimet e kërkuarëve, me arsyetimin se pyetja si dëshmitarë e vëllezërve të të ndjerit kishte qenë e nevojshme për të provuar nëse shuma 45.000 USD, pasuri kjo e luajtshme, i ishte dhënë ose jo të ndjerit dhe jo për qëllime të kryerjes ose jo të veprimit juridik të shitjes së pasurisë së paluajtshme, për të cilën neni 83 i KC-së kërkonte formën shkresore. Po kështu, në kundërshtim nga sa kërkuarët pretendonin, asnjëri prej dëshmitarëve nuk kishte deklaruar në mënyrë të saktë datën kur ishte realizuar dhënia e shumës së parave. Sipas gjykatës, bazuar në provat e depozituara në gjykim, nga të cilat rezultonte se sendi ishte poseduar për shumë vite nga subjektet e interesuara dhe kërkuarët nuk kishin kërkuar lirimin e pronës e nuk kishin ndërmarrë veprime për pagesën e detyrimeve të kredisë gjatë kësaj periudhe, si dhe duke mbajtur në konsideratë se tashmë kishte një vendim tjetër gjyqësor të saj për dorëzimin e apartamentit, palët duhej të ktheheshin në gjendjen e mëparshme, duke kthyer çdo gjë që i kishin marrë e dhënë njëra-tjetrës. Ndërsa kërkitësi i subjekteve të interesuara për kamatëvonesat duhej rrëzuar, për sa kohë që ekzekutimi i këtij detyrimi nuk ishte kërkuar.

28. Vendimi i gjykatës së rrethit është vlerësuar i drejtë dhe i bazuar në ligj nga Gjykata e Apelit Tiranë me të njëjtin arsyetim, ndërsa Kolegji Civil i Gjykatës së Lartë ka konkluduar se gjykatat më të ulëta kishin vepruar në respektim të normave procedurale dhe materiale, duke bërë cilësim të drejtë të fakteve dhe të rrethanave për mosmarrëveshjen dhe analizë të plotë juridike të provave, në përputhje me dispozitat ligjore në fuqi. Sipas këtij kolegji, interpretimi që gjykata e rrethit dhe ajo e apelit i kishin bërë nenit 233 të KPC-së për marrjen dhe vlerësimin e provave me dëshmitar ishte i drejtë, ndërsa në kuptim të neneve 106 e 674 të KC-së, pavlefshmëria e veprimit juridik nuk mund të përbënte rrethanë për përfitimin pa të drejtë nga kërkuarët të shumës së çmimit që paditësit kishin paguar në mirëbesim për qëllime të realizimit të veprimit juridik. Po kështu, në gjykim kërkuarëve u ishte dhënë mundësia të realizonin të drejtën e mbrojtjes, të paraqisnin prova, të njiheshin me provat e palës kundërshtare dhe të debatonin për to, në respektim të së drejtës së tyre për proces të rregullt ligjor.

29. Në analizë të vendimmarrjeve të gjykatave të zakonshme, Gjykata vëren se gjykatat e faktit kanë marrë në shqyrtim e analizuar pretendimet e



kërkuesve, si për sa i përket marrjes së provës me dëshmitar, ashtu edhe vendndodhjes të të ndjerit në datën e pretenduar të shitjes së apartamentit. Duke pasur në konsideratë procesin gjyqësor për kthimin e sendit, në analizë të fakteve e të rrethanave të çështjes, si dhe dispozitave ligjore të zbatueshme, ato kanë mbajtur qëndrim të shprehur për shkaqet që i kanë çuar në rrëzimin e pretendimeve të kërkuesve, duke dhënë argumente të mjaftueshme në mbështetje të konkluzioneve të tyre. Në kundërshtim nga sa kërkuesit pretendojnë, vendimmarrjet e këtyre gjykatave nuk janë mbështetur vetëm në dëshmitë e vëllezërve të të ndjerit, por edhe në një sërë provash të tjera të paraqitura në gjykim nga palët (*shih paragrafin 6 të vendimit*). Cilësimi i rrethanave të mosmarrëveshjes e identifikimi dhe interpretimi i ligjit procedural e material nga këto gjykata i janë nënshtruar më pas kontrollit të ligjshmërisë nga Gjykata e Lartë, e cila, në përputhje me standardin e arsytimit të vendimit gjyqësor, u ka dhënë përgjigje të arsyetuara pretendimeve të ngritura nga kërkuesit në rekurs.

30. Gjykata vëren gjithashtu se vendimet e mësipërme përmbajnë të dhënat e palëve, shkaqet e parashtruara në ankim dhe në rekurs, ligjin e zbatueshëm, si dhe pjesën arsyetuese mbi të cilën është mbështetur qëndrimi i shprehur në dispozitiv. Ato nuk rezultojnë të jenë arbitrare, alogjike, kontradiktore ose të paqarta në përmbajtjen dhe vlerësimin e tyre. Për rrjedhojë, vlerëson se pretendimet e kërkuesve për cenimin e standardit të arsytimit të vendimit gjyqësor janë të pabazuara, ndaj, në këtë kontekst, vendimet e kundërshtuara nuk rezultojnë as në cenim të së drejtës së tyre për pronën.

31. Në përfundim, Gjykata çmon se pretendimet e kërkuesve janë të pabazuara, sipas arsytimit të mësipërm, ndaj kërkesa rrëzohet.

PËR KËTO ARSYE,

Gjykata Kushtetuese, në mbështetje të neneve 131, pika 1, shkronja “P”, dhe 134, pika 1, shkronja “I”, të Kushtetutës, si dhe neneve 72 e vijuese të ligjit nr. 8577, datë 10.2.2000. “Për organizimin dhe funksionimin e Gjykatës Kushtetuese të Republikës së Shqipërisë”, të ndryshuar, njëzëri,

VENDOSI:

1. Rrëzimin e kërkesës.

Ky vendim është përfundimtar dhe hyn në fuqi ditën e botimit në Fletoren Zyrtare.

Marrë më 26.5.2026.

Shpallur më 3.7.2026.

Kryetare: Fiona Papajorgji

Anëtarë: Sandër Beci, Marsida Xhaferllari, Sonila Bejtja, Marjana Semini, Genti Ibrahim

VENDIM

Nr. 63, datë 2.6.2026

NË EMËR TË REPUBLIKËS SË SHQIPËRISË

Gjykata Kushtetuese e Republikës së Shqipërisë, e përbërë nga:

Fiona Papajorgji	kryetare;
Marsida Xhaferllari	anëtare;
Sonila Bejtja	anëtare;
Sandër Beci	anëtar;
Genti Ibrahim	anëtar;
Marjana Semini	anëtare;
Asim Vokshi	anëtar;
Ilir Toska	anëtar,

me sekretare Farisja Idrizaj, në datën 2.6.2026 mori në shqyrtim në seancë plenare mbi bazë të dokumenteve çështjen nr. 24 (D) 2025 të Regjistrimit Themeltar, që i përket:

KËRKUES: Dashmira Zaro

OBJEKTI: Konstatimi i shkeljes së afatit të arsyeshëm në gjykimin e ankimit të veçantë nga Gjykata Administrative e Apelit.

Konstatimi i mungesës së një mjeti ligjor efektiv për përshpejtimin e gjykimit.

Urdhërimi i Gjykatës Administrative të Apelit për përshpejtimin e gjykimit të çështjes nr. 31138-02088-86-2025, të regjistruar në datën 3.7.2025.

BAZA LIGJORE: Nenet 42, 131, pika 1, shkronja “P”, 134, pika 1, shkronja “I”, dhe 142, pika 1, të Kushtetutës së Republikës së Shqipërisë (*Kushtetuta*); neni 6, pika 1, i Konventës Evropiane për të Drejtat e Njeriut (*KEDNJ*); ligji nr. 8577, datë 10.2.2000, “Për organizimin dhe funksionimin e Gjykatës Kushtetuese të Republikës së Shqipërisë”, i ndryshuar (*Ligji Organik i Gjykatës*).



GJYKATA KUSHTETUESE,

pasi dëgjoi relatorin e çështjes Ilir Toska, mori në shqyrtim pretendimet e kërkueses Dashmira Zaro (*kërkuësja*), e cila ka kërkuar pranimin e kërkesës, si dhe diskutoi çështjen në tërësi,

VËREN:

I

Rrethanat e çështjes

1. Kërkuësja është palë paditëse në çështjen administrative, me objektin e saktësuar të padisë: “1. Konstatimin e cenimit të gëzimit të lirë dhe paqësor të pronës për shkak të ndërhyrjes arbitrare të organit publik Autoriteti Rrugor Shqiptar pa pasur vendim shpronësimi dhe urdhërimin e këtij organi për të kthyer pronën në gjendjen e mëparshme me shpenzimet e tij. 2. Urdhërimin e të paditurit, Autoritetit Rrugor Shqiptar, të më paguajë dëmshpërblimin për 1/6 pjesë takuese me vlerën e plotë të tokës. 3. Urdhërimin e Drejtorisë Vendore të Agjencisë Shtetërore të Kadastrës Gjirokastër të më pajisë me certifikatë pronësie”. Kjo çështje është regjistruar në Gjykatën Administrative të Shkallës së Parë Lushnjë në datën 16.1.2025.

2. Në seancën përgatitore të datës 28.3.2025, Gjykata Administrative e Shkallës së Parë Lushnjë ka shpallur moskompetencën lëndore për kërkimin e parë të padisë së kërkueses, duke urdhëruar dërgimin e akteve për gjykim në Gjykatën e Shkallës së Parë të Juridiksionit të Përgjithshëm Gjirokastër. Po ashtu, me vendimin e ndërmjetëm nr. 1744 (31138-00054-89-2025) akti, datë 28.3.2025, ajo gjykatë ka vendosur edhe pezullimin e gjykimit të çështjes administrative deri në zgjidhjen, me vendim gjyqësor të formës së prerë, të kërkimit të veçuar të padisë për shkak të moskompetencës lëndore. Kundër këtij vendimi kërkuësja ka paraqitur ankim të veçantë dhe çështja është regjistruar në Gjykatën Administrative të Apelit me nr. 31138-02088-86-2025, datë 3.7.2025.

3. Në datën 8.7.2025 kërkuësja i është drejtuar Gjykatës Administrative të Apelit me kërkesë për përsheptimin e gjykimit të çështjes. Kërkesa është refuzuar nga gjyqtari relator i çështjes në datën 2.9.2025 dhe kërkuësja, pas kërkesës për informacion, është njoftuar në rrugë elektronike në datën 3.9.2025.

4. Në vijim, në datën 22.9.2025, përmes shërbimit postar, kërkuësja ka depozituar në Gjykatën Administrative të Apelit një kërkesë për konstatimin e shkeljes së afatit të arsyeshëm dhe urdhërimin e përsheptimit të gjykimit të çështjes së saj nga ajo gjykatë. Për këtë kërkesë, kërkuësja, më pas, ka kërkuar informacion nga Gjykata e Lartë, e cila, në rrugë elektronike, në datën 18.11.2025, e ka njoftuar se nga verifikimet e kryera nuk rezultonte që kërkesa të ishte regjistruar pranë saj.

5. Pas këtij informacioni, në datën 25.11.2025, kërkuësja ka paraqitur ankim kushtetues individual në Gjykatën Kushtetuese (*Gjykata*), sipas objektit. Ky ankim, pasi është plotësuar në përputhje me parashikimet e Ligjit Organik të Gjykatës, është regjistruar në datën 9.12.2025.

6. Ndërkohë, pas paraqitjes së ankimit kushtetues individual nga kërkuësja, rezulton se Gjykata Administrative e Apelit ia ka dërguar Gjykatës së Lartë kërkesën e kërkueses për konstatimin e shkeljes së afatit të arsyeshëm dhe përsheptimin e gjykimit, e cila është regjistruar pranë kësaj të fundit në datën 12.12.2025. Në vijim, pas shqyrtimit të saj, Gjykata e Lartë, me vendimin nr. 00-2026-137, datë 22.1.2026, ka vendosur rrëzimin e kërkesës së kërkueses. Sipas Gjykatës së Lartë, mosveprimi i Gjykatës Administrative të Apelit nuk ka ndodhur për shkaqe subjektive që lidhen me vlerësime ose qëndrime abuzive të gjyqtarit relator, por për shkak të pamundësisë objektive të asaj gjykate për të gjykuar çështjen brenda një afati të arsyeshëm, në kushtet e një ngarkese të lartë pune si pasojë e akumulimit ndër vite të dosjeve gjyqësore. Nga ana tjetër, Gjykata e Lartë ka vlerësuar se gjyqtari relator ka detyrimin që të mbajë në konsideratë shqyrtimin me përparësi të kategorive të caktuara të çështjeve për të cilat ligji procedural ka përcaktuar afate të posaçme, për shkak të natyrës së tyre. Për rastin konkret, ajo ka çmuar se, për shkak të natyrës së vendimit të kundërshtuar, çështja duhej të mbahej në vëmendje të veçantë nga gjyqtari relator, duke orientuar gjykimin e saj brenda një afati 2-mujor nga marrja dijeni për vendimin e Gjykatës së Lartë.

7. Kolegji i Gjykatës, pas shqyrtimit paraprak të ankimit kushtetues individual të kërkueses në datën 9.2.2026, ka vendosur kalimin e çështjes për shqyrtim në seancë plenare mbi bazë të dokumenteve.

8. Pas kalimit të çështjes për shqyrtim në seancë plenare, sipas informacionit të dërguar nga Gjykata



Administrative e Apelit, me shkresën nr. 4424/1 prot., datë 20.5.2026, rezulton se çështja e kërkukses është shqyrtuar dhe ajo gjykatë, me vendimin nr. 1079 (86-2026-1220), datë 23.4.2026, ka vendosur prishjen e vendimit të ndërmjetëm nr. 1744 (31138-00054-89-2025) akti, datë 28.3.2025, të Gjykatës Administrative të Shkallës së Parë Lushnjë dhe kthimin e çështjes në të njëjtën gjykatë, për vijimin e gjykimit të saj.

II

Pretendimet në Gjykatën Kushtetuese

9. *Kërkesja*, në mënyrë të përmbledhur, ka parashtruar se i janë cenuar:

9.1. *E drejta për gjykim brenda një afati të arsyeshëm*, e garantuar nga neni 42 i Kushtetutës dhe neni 6 i KEDNJ-së, pasi Gjykata Administrative e Apelit ka tejkualuar afatin 30-ditor të parashikuar në nenin 471/a të Kodit të Procedurës Civile (KPC) në lidhje me gjykimin e ankimit të veçantë të paraqitur kundër vendimit të pezullimit nr. 1744 (31138-00054-89-2025) akti, datë 28.3.2025, të Gjykatës Administrative të Shkallës së Parë Lushnjë. Ky ankim duhet të ishte shqyrtuar me procedurë të përshpejtuar bazuar edhe në kreun II, pika 3.1, shkronja “e”, të vendimit nr. 78, datë 30.5.2019 (*vendimi nr. 78/2019*) të Këshillit të Lartë Gjyqësor (KLGJ), duke marrë parasysh edhe moshën 79-vjeçare të kërkukses. Megjithatë, gjyqtari relator i çështjes nuk e mori parasysh kërkesën e saj për përshpejtimin e çështjes. Vonesa e gjykimit të ankimit të veçantë për pezullimin e gjykimit i cenon kërkukses të drejtën për ushtrimin e ankimit së bashku me vendimin përfundimtar për atë pjesë të padisë për të cilën është shpallur moskompetenca lëndore nga Gjykata Administrative e Shkallës së Parë Lushnjë.

9.2. *E drejta për një mjet ligjor efektiv*, pasi kërkesa për konstatimin e shkeljes së afatit të arsyeshëm dhe përshpejtimin e procedurave të gjykimit, e paraqitur në Gjykatën Administrative të Apelit në datën 22.9.2025, nuk është shqyrtuar nga Gjykata e Lartë brenda afatit 45-ditor të përcaktuar në nenin 399/7, pika 2, të KPC-së. Për më tepër, sipas informacionit të Gjykatës së Lartë, kërkesa nuk rezultonte të ishte regjistruar pranë saj. Kjo situatë nuk ka ardhur për shkak të mospërmbushjes prej kërkukses të ndonjë detyrimi ligjor, por për shkak të veprimeve ose mosveprimeve të autoriteteve gjyqësore. Për

rrjedhojë, mjeti i përdorur nuk ka qenë efektiv, për sa kohë nuk ka arritur të përshpejtojë gjykimin e çështjes në Gjykatën Administrative të Apelit.

III

Vlerësimi i Gjykatës Kushtetuese

A. Për legjitimin e kërkukses

10. Çështja e legjitimitit (*locus standi*) është një ndër aspektet kryesore që lidhen me nisjen e një procesi kushtetues. Sipas neneve 131, pika 1, shkronja “P” dhe 134, pikat 1, shkronja “I” dhe 2, të Kushtetutës, si dhe nenit 71 të Ligjit Organik të Gjykatës, çdo individ mund të vërë në lëvizje Gjykatën për gjykimin përfundimtar të ankesave kundër çdo vendimi gjyqësor që cenon të drejtat dhe liritë themelore të garantuara në Kushtetutë. Ankimi kushtetues individual, në çdo rast, duhet të plotësojë kriteret kumulative të nenit 71/a të Ligjit Organik të Gjykatës, që lidhen me afatin e paraqitjes së kërkesës, pasojat negative të pësuar në mënyrë të drejtpërdrejtë e reale, shterimin e mjeteve juridike efektive, mundësinë për rivendosjen e së drejtës së shkelur, si dhe rregullimet e veçanta ligjore të shqyrtimit paraprak të kërkesës.

11. Gjykata vlerëson se kërkesja, si bartëse e të drejtave dhe lirive themelore të parashikuara nga Kushtetuta, legjitimohet *ratione personae*, bazuar në nenet 131, pika 1, shkronja “P” dhe 134, pika 1, shkronja “I”, të Kushtetutës, pasi është palë ndërgjyqëse në procesin gjyqësor ndaj të cilit ka ngritur pretendime në Gjykatë dhe ka interes të drejtpërdrejtë në çështjen e parashtruar.

12. Për sa i përket kriterit të *shterimit të mjeteve juridike efektive*, të parashikuar nga neni 131, pika 1, shkronja “P”, i Kushtetutës dhe neni 71/a, pika 1, shkronja “a”, i Ligjit Organik të Gjykatës, kërkesja ka paraqitur ankim kushtetues individual, duke ngritur pretendime për kohëzgjatjen e gjykimit në Gjykatën e Apelit Administrativ, por edhe për mungesën e efektivitetit të mjeteve të parashikuara nga KPC-ja për mbrojtjen e së drejtës për gjykim brenda një afati të arsyeshëm.

13. Gjykata Evropiane për të Drejtat e Njeriut (GJEDNJ) ka pranuar se neni 13 i KEDNJ-së i lejon një shteti të zgjedhë midis një mjeti “parandalues ose përshpejtues”, të projektuar për të përshpejtuar procedurat në mënyrë që të parandalojë që ato të tejzgjasin dhe një mjeti “riparues, kompensues ose monetar”, që parashikon korrigjimin *ex post facto* për



vonesat që kanë ndodhur tashmë, qoftë edhe nëse procedura është ende në shqyrtim. Ligjvënësi shqiptar ka parashikuar një zgjidhje të kombinuar përshpejtuese/parandaluese dhe kompensuese në nenet 399/1 e vijuese të KPC-së. Ky mekanizëm është vlerësuar, në parim, si efikas edhe nga GJEDNJ-ja, pasi mund të parandalojë vijimësinë e shkeljes së pretenduar të së drejtës së individit që çështja e tij të dëgjohet pa vonesa të tepërta, si dhe të garantojë korrigjimin e duhur për shkeljet që kanë ndodhur (*shih vendimet nr. 74, datë 24.12.2025; nr. 58, datë 17.9.2024; nr. 44, datë 26.9.2023, të Gjykatës Kushtetuese*).

14. Në rastin në shqyrtim, Gjykata vëren se kërkesja në datën 22.9.2025 ka përdorur mjetin parandalues/përshpejtues të parashikuar nga KPC-ja. Megjithatë, kërkesa e saj nuk është shqyrtuar brenda afatit 45-ditor nga paraqitja, sikurse përcakton neni 399/7, pika 2, i KPC-së, ndërsa, në vijim, është rrëzuar me vendimin e Gjykatës së Lartë të datës 22.1.2026, me arsyetimin se tejzgjatja e gjykimit kishte ardhur për shkaqe objektive, të pavarura nga vullneti i gjyqtarit relator. Në fakt, ankimi i veçantë është shqyrtuar vetëm në datën 23.4.2026, kur Gjykata Administrative e Apelit ka vendosur prishjen e vendimit të ndërmjetëm të Gjykatës Administrative të Shkallës së Parë Lushnjë për pezullimin e gjykimit dhe kthimin e çështjes për vijimin e gjykimit në atë gjykatë. Në këto rrethana, ndonëse mjeti i përdorur nga kërkesja kishte natyrë përshpejtuese, ai nuk ka arritur të parandalojë vijimin e vonesës në Gjykatën Administrative të Apelit. Për rrjedhojë, Gjykata çmon se kërkesja nuk kishte më mjete juridike efektive në dispozicion, përveç paraqitjes së ankimit kushtetues individual.

15. Kërkesja legjitimohet edhe *ratione temporis*, pasi ankimi kushtetues individual është paraqitur brenda afatit ligjor 4-mujor nga konstatimi i shkeljes së pretenduar, sipas nenit 71/a, pika 1, shkronja “b”, të Ligjit Organik të Gjykatës. Në rastin konkret, në momentin e paraqitjes së ankimit kushtetues, shkelja e pretenduar vijonte. Për më tepër, ankimi është paraqitur në datën 25.11.2025, pra pasi kishte kaluar afati 45-ditor brenda të cilit, sipas nenit 399/7, pika 2, të KPC-së, Gjykata e Lartë duhej të kishte shqyrtuar kërkesën e kërkuësës për konstatimin e shkeljes së afatit të arsyeshëm dhe përshpejtimin e procedurave, të paraqitur në datën 22.9.2025. Vendimi i mëvonshëm i Gjykatës së Lartë, me të cilin kërkesa e kërkuësës është rrëzuar, nuk e

ndryshon këtë përfundim, për sa kohë ai nuk ka sjellë riparimin ose ndërprerjen e shkeljes së pretenduar. Për rrjedhojë, Gjykata çmon se kriteri i legjitimitetit *ratione temporis* është përmbushur.

16. Për sa i përket legjitimitetit *ratione materiae*, kërkesja ka pretenduar cenimin e së drejtës për proces të rregullt ligjor në drejtim të gjykimit brenda një afati të arsyeshëm. Ky pretendim hyn në juridiksionin kushtetues, në kuptim të neneve 42 dhe 131, pika 1, shkronja “f”, të Kushtetutës, ndaj do të analizohet në vijim.

B. Për themelin e pretendimeve

B. 1. Për cenimin e së drejtës për gjykim brenda një afati të arsyeshëm

17. Kërkesja ka pretenduar se çështja e saj lidhet me ankimin e veçantë të paraqitur kundër vendimit të ndërmjetëm të gjykatës administrative të shkallës së parë për pezullimin e gjykimit, çështje e cila është regjistruar në Gjykatën Administrative të Apelit në datën 3.7.2025, por që nuk është shqyrtuar brenda afatit 30-ditor të parashikuar nga neni 471/a i KPC-së. Sipas kërkuësës, ankimi i veçantë i saj duhej të ishte shqyrtuar me procedurë të përshpejtuar, bazuar edhe në vendimin nr. 78/2019 të KLGJ-së, duke marrë parasysh moshën 79-vjeçare të saj. Po sipas saj, ndonëse ajo ka kërkuar përshpejtimin e gjykimit të çështjes, gjyqtari relator e ka refuzuar kërkesën e saj. Nga ana tjetër, sipas kërkuësës, vonesa në shqyrtimin e ankimit të veçantë kundër vendimit të pezullimit i cenon të drejtën për ushtrimin e ankimit së bashku me vendimin përfundimtar për atë pjesë të padisë për të cilën është shpallur moskompetencë lëndore nga Gjykata Administrative e Shkallës së Parë Lushnjë.

18. Neni 42 i Kushtetutës parashikon, ndër të tjera, se kushdo për mbrojtjen e të drejtave të tij kushtetuese dhe ligjore ka të drejtën e një gjykimi brenda një afati të arsyeshëm. Në jurisprudencën e saj Gjykata ka vlerësuar se kohëzgjatja e gjykimit, normalisht, llogaritet nga momenti i fillimit të procesit gjyqësor deri në dhënien e vendimit dhe se në kohëzgjatjen e përgjithshme të gjykimit nuk përjashtohen vonesat e shkaktuara nga zbatimi i reformës në drejtësi, pasi barra e këtyre vonesave nuk duhet të zhvendoset te palët ndërgjyqëse (*shih vendimet nr. 61, datë 21.10.2025; nr. 57, datë 17.9.2024; nr. 33, datë 1.11.2021, të Gjykatës Kushtetuese*).

19. Në rastin konkret, Gjykata vëren se procesi gjyqësor është vënë në lëvizje nga kërkesja në datën 16.1.2025. Padia e paraqitur prej saj, përmbante tre



kërkime, për njërin prej të cilëve ajo gjykatë ka vlerësuar se ishte i natyrës civile dhe, për këtë shkak, ka shpallur moskompetencën lëndore, duke ia dërguar aktet gjykatës kompetente civile. Ndërkohë, për kërkimet e tjera **të mbetura për shqyrtim prej saj**, ajo gjykatë ka vendosur pezullimin e gjykimit deri në zgjidhjen, me vendim gjyqësor të formës së prerë, të kërkimit për të cilin ishte shpallur moskompetenca lëndore. Pikërisht kundër vendimit të ndërmjetëm të pezullimit të gjykimit kërkuesja ka paraqitur ankim të veçantë, mbi bazën e të cilit çështja është regjistruar në Gjykatën Administrative të Apelit në datën 3.7.2025. Ndonëse në datën 22.9.2025 kërkuesja ka kërkuar konstatimin e shkeljes së afatit të arsyeshëm dhe përshpejtimin e procedurave, Gjykata e Lartë, në datën 22.1.2026, ka vendosur rrëzimin e kërkesës. Së fundi, pas paraqitjes së ankimit kushtetues individual, Gjykata Administrative e Apelit, me vendimin e datës 23.4.2026, ka vendosur prishjen e vendimit të ndërmjetëm të pezullimit dhe kthimin e çështjes për vijimin e gjykimit në Gjykatën Administrative të Shkallës së Parë Lushnjë.

20. Lidhur me afatet e gjykimit të mosmarrëveshjeve administrative, neni 48 i ligjit nr. 49/2012 “Për gjykatat administrative dhe gjykimin e mosmarrëveshjeve administrative”, të ndryshuar (ligji nr. 49/2012) parashikon afatin 30-ditor për shqyrtimin e çështjes nga Gjykata Administrative e Apelit. Po kështu, për ankimet e veçanta kundër vendimeve të ndërmjetme, sikurse në rastin në shqyrtim, i njëjti afat përcaktohet edhe nga neni 470, pika 3, i KPC-së, i zbatueshëm në çështjet administrative në bazë të nenit 1, pika 2, të ligjit nr. 49/2012.

21. Nga sa më sipër, Gjykata konstaton se shqyrtimi i ankimit të veçantë të kërkueses në Gjykatën Administrative të Apelit ka zgjatur më shumë se 9 muaj nga regjistrimi i tij në atë gjykatë, duke tejkaluar dukshëm afatin ligjor 30-ditor. Për këtë arsye, fillimisht, duhet vlerësuar nëse përfundimi i këtij gjykimi, pas paraqitjes së ankimit kushtetues individual, e bën kërkesën pa objekt dhe, nëse jo, nëse kohëzgjatja e konstatuar përbën tejzgjatje të paarsyeshme në kuptim të jurisprudencës kushtetuese.

22. Për çështjen e parë, Gjykata çmon se kërkesa nuk mbetet pa objekt vetëm për shkak se, pas paraqitjes së ankimit kushtetues individual, Gjykata Administrative e Apelit ka përfunduar shqyrtimin e

ankimit të veçantë, në rrethanat kur kërkuesja nuk ka kërkuar vetëm përshpejtimin e gjykimit, por edhe konstatimin e cenimit të së drejtës për gjykim brenda një afati të arsyeshëm. Gjykata ka pohuar se qëllimi parësor i mjeteve juridike për shkeljen e afatit të arsyeshëm është njohja e shkeljes dhe parandalimi i zgjatjes në mënyrë të tepruar të afatit të procesit përmes përshpejtimit të tij dhe, kur është rasti, korrigjimi i vonesave të ndodhura përmes shpërblimit të dëmit (*shih vendimet nr. 74, datë 24.12.2025; nr. 11, datë 28.2.2025, të Gjykatës Kushtetuese*). Në këto kushte, kërkuesja ruan interesin kushtetues për shqyrtim në themel të ankimit kushtetues individual, pasi konstatimi i shkeljes, nëse ajo provohet, mund t'i shërbejë kërkueses për rivendosjen e së drejtës së cenuar në aspektin kompensues, sipas **rregullimeve ligjore përkatëse**.

23. Në lidhje me çështjen e dytë, Gjykata ka theksuar se arsyeshmëria e kohëzgjatjes së procedurave, në kuptim të rrethanave të veçanta të çështjes konkrete, vlerësohet nën dritën e këtyre kriterëve: i. sjellja e kërkueses; ii. kompleksiteti i çështjes; iii. sjellja e autoriteteve; iv. rëndësia e asaj çfarë rrezikon kërkuesja (*shih vendimet nr. 21, datë 4.4.2024; nr. 68, datë 7.12.2023; nr. 6, datë 16.2.2023, të Gjykatës Kushtetuese*).

24. Për sa u përket kriterëve që lidhen me sjelljen e kërkueses, kompleksitetin e çështjes dhe sjelljen e autoriteteve, Gjykata, bazuar në qëndrimin e saj të konsoliduar për vlerësimin e tyre (*shih vendimet nr. 61, datë 21.10.2025; nr. 15, datë 3.4.2025; nr. 57, datë 17.9.2024, të Gjykatës Kushtetuese*), nuk konstaton në rastin konkret rrethana që të justifikojnë një qëndrim të ndryshëm. Për rrjedhojë, për vlerësimin e arsyeshmërisë së kohëzgjatjes së procesit, Gjykata do të ndalet në vijim të rëndësisë e asaj që rrezikon kërkuesja për shkak të vonesës në shqyrtimin e çështjes së saj.

25. Në jurisprudencën kushtetuese është theksuar se disa çështje që lidhen me interesa “vetjakë e jetësorë” kërkojnë trajtim me shpejtësi e përparësi, ku si të tilla janë, ndër të tjera, çështjet që lidhen me statusin civil, kujdestarinë e fëmijëve, marrëdhëniet e punësimit, sëmundjet e pashërueshme, pensionin etj., edhe pse kjo listë nuk mund të jetë shteruese dhe interesi i kërkuesit verifikohet rast pas rasti (*shih vendimet nr. 43, datë 4.6.2024; nr. 21, datë 4.4.2024; nr. 6, datë 16.2.2023, të Gjykatës Kushtetuese*). Nga ana tjetër, kur kohëzgjatja e gjykimit ka qenë e konsiderueshme, Gjykata ka konstatuar shkelje të së drejtës për gjykim



brenda një afati të arsyeshëm edhe në rastet që nuk kërkonin domosdoshmërisht trajtim me përparësi, siç janë mosmarrëveshjet për të drejtën e pronës të lidhura me procesin e kthimit dhe kompensimit të pronave (*shih vendimin nr. 46, datë 3.10.2023, të Gjykatës Kushtetuese*).

26. Në rastin në shqyrtim, Gjykata vëren se çështja e themelit, e vënë në lëvizje nga kërkesja, ka të bëjë me pretendimin për shpërblimin e pasurisë që ajo pretendon se i është marrë nga shteti. Edhe pse kjo çështje nuk lidhet drejtpërdrejt me interesa jetësorë që kërkojnë, në çdo rast, trajtim me përparësi, ajo lidhet me të drejtën e pronës. Për më tepër, gjykimi i çështjes së themelit është pezulluar pikërisht për shkak të vendimit të ndërmjetëm ndaj të cilit kërkesja ka paraqitur ankim të veçantë. Mosshqyrtimi i këtij ankimi brenda afatit ligjor ka sjellë, për pasojë, mosvijimin e gjykimit të çështjes së themelit. Gjykata vëren, gjithashtu, se kërkesja i është drejtuar Gjykatës Administrative të Apelit me kërkesë për përshpejtimin e shqyrtimit të çështjes, duke parashtruar edhe moshën e saj të avancuar. Në këto rrethana, duke marrë në konsideratë natyrën e çështjes, ndikimin e vendimit të pezullimit në ecurinë e gjykimit të themelit dhe interesin konkret të kërkuësës, Gjykata vlerëson se çështja kërkonte trajtim me përparësi dhe shpejtësi të veçantë nga Gjykata Administrative e Apelit.

27. Për më tepër, referuar edhe qëndrimit të GJEDNJ-së, Gjykata është shprehur se një periudhë e gjatë mosveprimi nuk mund të konsiderohet kohë e arsyeshme dhe se palët në mosmarrëveshjet civile, edhe kur çështja nuk kërkon ndonjë trajtim të veçantë prioritar, kanë megjithatë të drejtën, sipas nenit 6, pika 1, të KEDNJ-së, për një proces brenda një afati të arsyeshëm, pa qenë të detyruara të tregojnë, për këtë qëllim, se u është shkaktuar ndonjë dëm i veçantë ose shtesë nga vonesat procedurale. Gjykata ka theksuar gjithashtu se një periudhë e gjatë mosveprimi nuk mund të justifikohet vetëm me reformën në sistemin e drejtësisë ose me ngarkesën e krijuar për gjyqtarët për shkak të saj. Faktorë të tillë, me natyrë të përgjithshme, mund të merren në konsideratë në një masë të përshtatshme gjatë vlerësimit të kohëzgjatjes së procedurave, por nuk janë, në vetvete, të mjaftueshëm për të justifikuar vonesa të konsiderueshme (*shih vendimin nr. 54, datë 9.10.2025, të Gjykatës Kushtetuese*).

28. Në këtë këndvështrim, Gjykata, duke pasur parasysh se çështja administrative e vënë në lëvizje

nga kërkesja është prej më shumë se 16 muajsh në shqyrtim përpara Gjykatës Administrative të Shkallës së Parë Lushnjë, si dhe faktin se shqyrtimi i ankimit të veçantë ndaj vendimit të pezullimit në Gjykatën Administrative të Apelit ka zgjatur më shumë se 9 muaj, arrin në përfundimin se kërkuësës i është cenuar e drejta për gjykim brenda një afati të arsyeshëm, në kuptim të nenit 42 të Kushtetutës. Megjithatë, në kushtet kur shqyrtimi i ankimit të veçantë tashmë ka përfunduar, nuk ka më vend për shfuqizimin e vendimit nr. 00-2026-137, datë 22.1.2026, të Gjykatës së Lartë, as për urdhërimin e Gjykatës Administrative të Apelit që ta shqyrtojë çështjen me përparësi. Për rrjedhojë, Gjykata çmon se duhet të kufizohet në konstatimin e cenimit të së drejtës së kërkuësës për gjykim brenda një afati të arsyeshëm, konstatim i cili i krijon asaj mundësinë të kërkojë korrigjimin e shkëljes sipas rregullimeve ligjore përkatëse.

PËR KËTO ARSYE,

Gjykata Kushtetuese, në mbështetje të neneve 131, pika 1, shkronja “F” dhe 134, pika 1, shkronja “I”, të Kushtetutës, si dhe neneve 71 dhe 72 e vijuese të ligjit nr. 8577, datë 10.2.2000, “Për organizimin dhe funksionimin e Gjykatës Kushtetuese të Republikës së Shqipërisë”, të ndryshuar, me shumicë votash,

VENDOSI:

1. Pranimin e kërkesës.

2. Konstatimin e cenimit të së drejtës së kërkuësës për gjykim brenda një afati të arsyeshëm nga Gjykata e Apelit Administrativ, në çështjen administrative nr. 31138-02088-86-2025, datë regjistrimi 3.7.2025.

Ky vendim është përfundimtar dhe hyn në fuqi ditën e botimit në Fletoren Zyrtare.

Marrë më 2.6.2026.

Shpallur më 1.7.2026.

Kryetare: Fiona Papajorgji

Anëtarë: Sonila Bejtja, Marsida Xhaferrllari, Marjana Semini, Sandër Beci,

Anëtarë kundër: Genti Ibrahimimi, Ilir Toska, Asim Vokshi

**MENDIM PAKICE**

1. Në shqyrtimin e çështjes me kërkuese Dashmira Zaro, me objekt: *“Konstatimi i shkeljes së afatit të arsyeshëm në gjykimin e ankimit të veçantë nga Gjykata Administrative e Apelit. Konstatimi i mungesës së një mjeti ligjor efektiv për përshpejtimin e gjykimit. Urdhërimi i Gjykatës Administrative të Apelit për përshpejtimin e gjykimit të çështjes nr. 31138-02088-86-2025, të regjistruar në datën 3.7.2025”*, ne, gjyqtarët Ilir Toska dhe Genti Ibrahim, ndajmë qëndrim të ndryshëm nga shumica, pasi vlerësojmë se kërkesa duhej të ishte rrëzuar.

2. Shumica ka mbajtur qëndrimin se mjeti juridik i përdorur nga kërkuësja, ndonëse kishte natyrë përshpejtuese, nuk ka arritur të parandalojë vijimin e vonesës në Gjykatën Administrative të Apelit dhe, për rrjedhojë, kërkuësja nuk kishte më mjete juridike efektive në dispozicion, përveç ankimit kushtetues individual (*shih paragrafin 14 të vendimit*). Po ashtu, shumica ka vlerësuar se përfundimi i shqyrtimit të ankimit të veçantë nga Gjykata Administrative e Apelit pas paraqitjes së ankimit kushtetues individual nuk e bënte kërkesën pa objekt, pasi kërkuësja kishte kërkuar edhe konstatimin e cenimit të së drejtës për gjykim brenda një afati të arsyeshëm (*shih paragrafin 22 të vendimit*). Në vijim, shumica ka konsideruar se shqyrtimi i ankimit të veçantë pas më shumë se 9 muajsh nga regjistrimi i tij në Gjykatën Administrative të Apelit, krahasuar me afatin ligjor 30-ditor, dhe duke mbajtur parasysh natyrën e çështjes, pezullimin e gjykimit të themelit dhe moshën e kërkueses, përbënte tejzgjatje të paarsyeshme të gjykimit (*shih paragrafët 21, 26 dhe 28 të vendimit*).

3. Në vlerësimin tonë, ndonëse vonesa në shqyrtimin e ankimit të veçantë nuk është e dëshirueshme dhe tejkalimi i afatit ligjor 30-ditor është i dukshëm, kjo rrethanë, e marrë e vetme, nuk mjafton për të arritur në përfundimin se kërkueses i është cenuar e drejta kushtetuese për gjykim brenda një afati të arsyeshëm. Afati 30-ditor është afat procedural ligjor, respektimi i të cilit është i rëndësishëm për mirëfunksionimin e procesit, por nuk është kufiri i vetëm dhe përcaktues për konstatimin e cenimit kushtetues të afatit të arsyeshëm. Ky i fundit përbën standard kushtetues dhe nuk barazohet me çdo afat procedural të parashikuar në ligj. Përkundrazi, referuar jurisprudencës kushtetuese dhe asaj të GJEDNJ-së,

ai kërkon vlerësim konkret të të gjitha rrethanave të çështjes, duke përfshirë natyrën e mosmarrëveshjes, kompleksitetin e saj, sjelljen e palëve, sjelljen e autoriteteve dhe rëndësinë e asaj që rrezikon kërkuësja.

4. Në këtë drejtëm, në vlerësimin tonë, duhej mbajtur parasysh se kohëzgjatja e arsyeshme, në aspektin ligjor, është rregulluar nga neni 399/2 i KPC-së, sipas të cilit, në gjykimin administrativ në shkallë të parë dhe në apel gjykimi konsiderohet i zhvilluar brenda afatit të arsyeshëm nëse përfundon brenda një viti nga fillimi i tij në secilën shkallë. Është e vërtetë se kjo dispozitë i referohet gjykimit administrativ në themel, ndërsa në rastin konkret bëhet fjalë për shqyrtimin e një ankimi të veçantë ndaj një vendimi të ndërmjetëm për pezullimin e gjykimit. Megjithatë, kjo dispozitë nuk mund të lihet jashtë vëmendjes në vlerësimin kushtetues të afatit të arsyeshëm, për sa kohë ankimi i veçantë nuk përbën një proces të pavarur nga gjykimi i themelit, por një fazë të ndërmjetme brenda tij.

5. Kjo qasje, në vlerësimin tonë, pajtohet edhe me jurisprudencën e GJEDNJ-së, sipas të cilës, arsyeshmëria e kohëzgjatjes së procedurave që përfshihen në fushën e nenit 6, paragrafi 1, të Konventës, duhet të vlerësohet sipas rrethanave të veçanta të çështjes, të cilat duhet të vlerësohen në tërësi (*shih Frydlender kundër Francës [DhM], 2000, §43*). Po ashtu, GJEDNJ-ja ka vlerësuar se vonesa të ndryshme, edhe kur asnjëra prej tyre, e marrë veçmas, nuk duket se ngre ndonjë problem, duhet të shqyrtohen nëse, të marra së bashku dhe në mënyrë kumulative, kanë bërë që të tejkalohet afati i arsyeshëm (*shih Deumeland kundër Gjermanisë, 1986, §90*). Nga ana tjetër, një vonesë në një fazë të caktuar mund të jetë e pranueshme nëse kohëzgjatja e përgjithshme e procedurave nuk mund të konsiderohet e tepruar (*shih Kolomojts kundër Ukrainës, 2010, §49*). Në mënyrë më specifike për procedurat e ndërmjetme para gjykatave të zakonshme, GJEDNJ-ja ka vlerësuar se, duke supozuar se ato duhet të shqyrtohen sipas nenit 6, paragrafi 1, të Konventës, kohëzgjatja prej rreth 7 muajsh për tri shkallë juridiksioni ishte e pranueshme (*shih Hofmann kundër Gjermanisë, kërkesa nr. 71475/01, vendim për pranueshmërinë, datë 25.9.2007*).

6. Në rastin konkret, ankimi i veçantë i kërkueses është regjistruar në Gjykatën Administrative të Apelit në datën 3.7.2025 dhe është shqyrtuar në



datën 23.4.2026. Pra, shqyrtimi i tij ka zgjatur më shumë se 9 muaj. Edhe pse kjo kohëzgjatje tejkalon afatin procedural 30-ditor, ajo duhet parë në kontekstin e faktit se ankimi i veçantë përbënte një mjet procedural të ndërmjetëm brenda procesit të themelit dhe lidhej me një vendim të ndërmjetëm, të dhënë gjatë një procesi gjyqësor ende në vijim. Për rrjedhojë, vlerësimi kushtetues nuk mund të kufizohet te krahasimi i thjeshtë mes afatit ligjor dhe kohës reale të shqyrtimit, por duhet të përcaktojë nëse vonesa, në rrethanat konkrete, kishte arritur atë nivel ashpërsie që e bënte shqyrtimin e ankimit të veçantë të paarsyeshëm në kuptim të nenit 42 të Kushtetutës.

7. Po kështu, në vlerësimin tonë, duhej mbajtur parasysh se çështja e themelit lidhej me të drejtën e pronës dhe me pretendimin e kërkuësës për shpërblim për pasurinë që ajo pretendon se i është marrë nga shteti. Kjo natyrë e mosmarrëveshjes është padyshim e rëndësishme, por, megjithatë, ajo nuk përfshihet në kategorinë e atyre çështjeve që kanë të bëjnë me interesa vetjakë dhe jetësorë që, sipas jurisprudencës kushtetuese, kërkojnë domosdoshmërisht trajtim me përparësi të posaçme. Edhe moshja e kërkuësës, ndonëse është element që mund të merret në konsideratë, nuk mjafton, në mungesë të rrethanave të tjera konkrete, për ta shndërruar vonesën në shqyrtimin e ankimit të veçantë në cenim kushtetues.

8. Për më tepër, në vlerësimin tonë, nuk mund të lihej pa peshë fakti se vonesa në shqyrtimin e ankimit të veçantë ka ndodhur në kushtet e ngarkesës së lartë të Gjykatës Administrative të Apelit, si pasojë e akumulimit ndër vite të dosjeve dhe pasojave të reformës në drejtësi. Natyrisht, këto rrethana, referuar edhe jurisprudencës kushtetuese dhe asaj të GJEDNJ-së, nuk mund të shërbejnë, në vetvete dhe në çdo rast, si justifikim i mjaftueshëm për vonesat gjyqësore. Megjithatë, ato nuk mund të mos merren fare parasysh në vlerësimin e arsyeshmërisë së kohëzgjatjes së gjykimit, veçanërisht kur bëhet fjalë për vonesë disamujore në shqyrtimin e një ankimi të veçantë brenda një procesi ende në zhvillim dhe jo për një periudhë shumëvjeçare mosveprimi të autoriteteve gjyqësore.

9. Në këtë drejtim, duhej të mbahej parasysh edhe ecuria konkrete procedurale e çështjes në Gjykatën Administrative të Apelit. Nga aktet rezulton se gjatë periudhës nga regjistrimi i çështjes në datën 3.7.2025 deri në shqyrtimin e saj në datën

23.4.2026, ajo gjykatë nuk ka qëndruar tërësisht pasive. Gjatë muajit mars të vitit 2026, dy gjyqtarë relatorë, njëri pas tjetrit, pasi kanë studiuar aktet e dosjes gjyqësore, kanë paraqitur kërkesa për heqjen dorë nga shqyrtimi i çështjes për shkaqe papajtueshmërie. Këto kërkesa janë pranuar dhe, në vijim, çështja, me short, i është ngarkuar një gjyqtari tjetër. Ky i fundit, pasi ka përgatitur çështjen dhe pasi është realizuar njoftimi i palëve, të paktën 15 ditë përpara seancës, e ka shqyrtuar atë në vijim. Këto rrethana tregojnë se vonesa nuk ka ardhur si rezultat i pasivitetit të plotë të gjykatës, por edhe për shkak të zhvillimeve procedurale të lidhura me garantimin e paanshmërisë së trupit gjykues dhe respektimin e rregullave të njoftimit të palëve.

10. Po ashtu, në vlerësimin e arsyeshmërisë së kohëzgjatjes nuk mund të lihet jashtë vëmendjes mënyra konkrete e organizimit të punës së gjykatës gjatë periudhës në shqyrtim. Kjo periudhë ka përfshirë edhe kohën gjatë së cilës gjyqtarët e Gjykatës Administrative të Apelit, sikundër të gjithë gjyqtarët e tjerë të sistemit gjyqësor, ushtrojnë të drejtën për pushim vjetor, i cili sipas ligjit është 25 ditë pune dhe, në terma kalendarikë, përfaqëson rreth pesë javë. Në vlerësimin tonë, ky element nuk shërben për të përjashtuar ose justifikuar në vetvete tejkalimin e afatit procedural, por për të vlerësuar nëse, në kushtet konkrete të funksionimit të gjykatës, ky tejkalim arrinte nivelin e një shkeljeje kushtetuese të së drejtës për gjykim brenda një afati të arsyeshëm.

11. Në këtë kuadër, rëndësi merr edhe fakti se kërkuësja e ka përdorur mjetin e posaçëm të parashikuar nga nenet 399/1 e vijuese të KPC-së. Është e vërtetë se kërkesa e saj, e paraqitur në datën 22.9.2025, në Gjykatën Administrative të Apelit, nuk është shqyrtuar nga Gjykata e Lartë brenda afatit 45-ditor të parashikuar nga neni 399/7, pika 2, i KPC-së, pasi është regjistruar pranë kësaj të fundit vetëm në datën 12.12.2025. Megjithatë, kjo rrethanë, në vlerësimin tonë, nuk mjafton për të arritur në përfundimin se mjeti ligjor ka qenë joefektiv në kuptimin kushtetues. Gjykata e Lartë, ndonëse ka vendosur rrëzimin e kërkesës për konstatimin e shkeljes së afatit të arsyeshëm dhe përshpejtimin e procedurave, nuk ka qëndruar indiferente ndaj situatës procedurale të kërkuësës. Ajo ka shqyrtuar pretendimin e saj dhe ka orientuar Gjykatën Administrative të Apelit që, për shkak të natyrës së vendimit të kundërshtuar, ta mbante çështjen në



vëmendje të veçantë dhe ta shqyrtonte brenda një afati 2-mujor nga marrja dëjani për vendimin. Ky element tregon se mjeti i përdorur nga kërkuesja nuk ka mbetur thjesht formal, por ka sjellë një vlerësim gjyqësor të pretendimit për vonesë dhe një orientim konkret për shqyrtimin e mëtejshëm të çështjes.

12. Po ashtu, në vlerësimin tonë, duhet mbajtur parasysh se Gjykata Administrative e Apelit e ka shqyrtuar ankimin e veçantë pas vendimit të Gjykatës së Lartë dhe para përfundimit të gjykimit kushtetues. Edhe pse shqyrtimi nuk është realizuar brenda afatit 2-mujor të orientuar nga Gjykata e Lartë, ai është kryer në një periudhë të afërt pas këtij orientimi, duke marrë parasysh ngarkesën e gjykatës, zhvillimet procedurale të lidhura me ndryshimin e gjyqtarëve relatorë për shkaqe papajtueshmërie, nevojën për përgatitjen e çështjes nga relatori i ri, si dhe respektimin e afateve të njoftimit të palëve. Në këto kushte, nuk mund të thuhet se autoritetet gjyqësore kanë mbetur pasive ose se mjeti i përdorur nga kërkuesja ka qenë i paafte për të ndikuar në ecurinë e procesit.

13. Gjithashtu, përfundimi i shqyrtimit të ankimit të veçantë nga Gjykata Administrative e Apelit merrte rëndësi në përcaktimin nëse vonesa e konstatuar arrinte nivelin e një shkeljeje kushtetuese. Në vlerësimin tonë, për sa kohë ankimi i veçantë tashmë ishte shqyrtuar dhe kërkimi për përshpejtimin e gjykimit kishte mbetur praktikisht pa objekt, kjo vonesë nuk krijonte, në vetvete dhe në rrethanat konkrete të çështjes, konstatimin e cenimit të së drejtës për gjykim brenda një afati të arsyeshëm. Kjo nuk përjashton që vonesa në shqyrtimin e ankimit të veçantë të merret parasysh, nëse është rasti, në vlerësimin e mëvonshëm të kohëzgjatjes së procedurës gjyqësore në tërësi ose të pasojave konkrete që ajo mund të ketë sjellë për kërkuesen.

14. Për sa më lart, në vlerësimin tonë, afati i arsyeshëm, si standard kushtetues, nuk mund të përcaktohet vetëm nga tejkalimi i afatit procedural 30-ditor, por kërkon vlerësimin e rrethanave konkrete të çështjes. Në rastin konkret, kohëzgjatja e shqyrtimit të ankimit të veçantë, karakteri i tij si mjet procedural i ndërmjetëm brenda procesit të themelit, fakti se çështja e themelit është ende në gjykim, përdorimi i mjetit ligjor përshpejtues, orientimi i dhënë nga Gjykata e Lartë, ecuria procedurale e çështjes në Gjykatën Administrative të Apelit, si dhe shqyrtimi tashmë i përfunduar i

ankimit nga kjo gjykatë, nuk krijojnë bazë të mjaftueshme për të arritur në përfundimin se kërkueses i ishte cenuar e drejta kushtetuese për gjykim brenda një afati të arsyeshëm.

15. Për këto arsye, mbajtëm qëndrimin se kërkesa e kërkueses duhej të ishte rrëzuar.

Anëtarë: Genti Ibrahim, Ilir Toska

MENDIM PAKICE

1. Në shqyrtimin e çështjes që i përket kërkesës së kërkueses Dashmira Zaro, me objekt konstatimi i shkeljes së afatit të arsyeshëm në gjykimin e ankimit të veçantë nga Gjykata Administrative e Apelit; konstatimi i mungesës së një mjeti ligjor efektiv për përshpejtimin e gjykimit; urdhërimi i Gjykatës Administrative të Apelit për përshpejtimin e gjykimit të çështjes nr. 31138-02088-86-2025, të regjistruar në datën 3.7.2025, unë, gjyqtari Asim Vokshi, jam kundër vendimit të shumicës për pranimin e kërkesës, për arsyet e mëposhtme.

2. Pakica vlerëson se Gjykata mund të konstatojë shkelje të afatit të arsyeshëm, pasi të shterohet më parë rruga normale e ankimit dhe të thotë fjalën e vet juridiksioni i zakonshëm, konform parimit të subsidiaritetit. Si rregull, pretendimi për shkelje të afatit të arsyeshëm ngrihet fillimisht pranë gjykatës së zakonshme që është “në vonesë”, e cila ia përcjell aktet dhe mendimin e gjyqtarit relator gjykatës kompetente për shqyrtimin e këtij kërkimi, e cila e shqyrton çështjen brenda 45 ditëve. Gjykata nuk konstatoi cenim të kohëzgjatjes, që mori shqyrtimi i kërkesës së kërkueses sipas neneve 399/1 e vijuese të KPC-së (shiko dispozitat në tërësinë e tyre), pranë Gjykatës së Lartë, e cila në datën 22.1.2026 rrëzoi kërkesën e kërkueses për konstatim të cenimit të afatit të arsyeshëm të gjykimit pranë Gjykatës Administrative të Apelit dhe përshpejtimin e gjykimit, por u fokusua te kohëzgjatja e shqyrtimit pranë Gjykatës Administrative të Apelit. Gjykata, duke regjistruar çështjen në datën 9.12.2025, pa u shprehur më parë Gjykata e Lartë, e cila kishte paralelisht në shqyrtim kërkimin e kërkueses sipas nenit 399/1 të KPC-së, ka marrë në shqyrtim një çështje që nuk kishte hyrë ende në juridiksionin kushtetues. Në këtë mënyrë Gjykata Kushtetuese nuk ishte kompetente për shqyrtimin e kërkesës për konstatimin e shkeljes së afatit të arsyeshëm dhe përshpejtimin e gjykimit, pa u ankuar njëkohësisht



pala edhe për vendimmarrjen e Gjykatës së Lartë, konform tagrave kushtetues të përcaktuar shprehimisht nga neni 131, shkronja “F”, i Kushtetutës.

3. Pra, pa thënë fjalën e vet Gjykata e Lartë, duke e pasur ajo çështjen në gjykim, konform kompetencës që i njeh shprehimisht neni 399/6, pika 2, shkronja “b”, i KPC-së (shih dispozitën) dhe pa konstatuar Gjykata antikushtetutshmërinë e kësaj dispozite ligjore, ajo nuk mund të merrte kompetencat e gjykatave të zakonshme dhe të vendoste vetë konstatimin e shkeljes së afatit të arsyeshëm, pa pasur objekt të ankimit kushtetues vendimin e datës 22.1.2026, të Gjykatës së Lartë, që rrëzonte kërkesën e kërkuësës sipas neneve 399/1 e vijuese të KPC-së, por drejtpërdrejt ankimin për kohëzgjatjen e gjykimit në Gjykatën Administrative të Apelit.

4. Vendimi i Gjykatës Kushtetuese për konstatimin e shkeljes së afatit nga Gjykata Administrative e Apelit është i paefektshëm, pasi në datën 20.5.2026 Gjykata Administrative e Apelit e ka shqyrtuar tashmë çështjen për të cilën është ngritur pretendimi për cenimin e kohëzgjatjes së arsyeshme. Vendimmarrja deklarative e Gjykatës është e paefektshme, pasi ajo nuk i shërben dot kërkuësës as për marrjen e ndonjë “kompensimi” financiar. Që

ajo të legjitimohet në këtë kërkim, duhet që sipas paragrafit të dytë të nenit 399/4 të KPC-së (shih dispozitën) të ketë një vendimmarrje për konstatim shkeljeje dhe përshpejtim procedure, e cila të ketë rezultuar e paefektshme, pasi nuk është ekzekutuar nga organi që ka kryer shkeljen. Domethënë, mekanizmi është dizenuar që vetëm kur dështon përshpejtimi të aktivizohet dëmshpërblimi monetar, çka në rastin e kërkuësës nuk ekziston, pasi çështja e saj është zgjidhur para se të bëhej konstatimi nga Gjykata, e cila në çdo rast duhet mbajtur parasysh se nuk është “gjykatë kompetente”, sipas kuptimit të paragrafit të parë të nenit 399/4 të KPC-së (shih dispozitën), ndaj vendimi i saj nuk mund të sjellë efektet për dëmshpërblim financiar (sidomos kur bëhet shqyrtimi i çështjes para shterimit të juridiksionit të zakonshëm gjyqësor). Ndaj Gjykata duhej të kishte vendosur moskalimin për shqyrtim të kësaj çështjeje, pasi kërkuësja nuk kishte shteruar, në kohën e paraqitjes së ankimit kushtetues, mjetet e zakonshme të ankimit sipas ligjit, të cilat ishin potencialisht të afta të adresonin problematikën e saj. Për këto arsye nuk pajtohem me këtë vendimmarrje të sotme të Gjykatës.

Anëtarë: Asim Vokshi



Formati 61x86/8

Shtypshkronja e Qendrës së Botimeve Zyrtare
Tiranë, 2026

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

Çmimi 368 lekë



[[FLETORJA ZYRTARE E REPUBLIKËS SË SHQIPËRISË][Vulosur elektronikisht nga Qendra e Botimeve Zyrtare][Viti: 2026 - Numri: 148][Datë: 08.07.2026 14:28:24
+02:00][087bcf27-cae4-495e-8b8b-8ff0e0ebb174

Shënim: Ky dokument është gjeneruar dhe vulosur me anë të një procedure automatike nga një sistem elektronik(Qendra e Botimeve Zyrtare)