



REPUBLIKA E SHQIPËRISË  
**BASHKIA TROPOJE**

Nr. 4891 prot.

Bajram Curri me 24.12.2018

**URDHËR**

Nr. 180, datë 24.12 2018  
**PËR**

**“NJOHJEN DHE ZBATIMIN E VKM-SË NR. 623, DATË 26.10.2018 “PËR MIRATIMIN E KARTËS SË TË DREJTAVE TË QYTETARIT PËR PËRFITIMIN E SHËRBIMEVE PUBLIKE”, VKM-NË 624, DATË 26.10.2018 “PËR MIRATIMIN E MANUALIT PËR STANDARTIZIMIN E NGRITJES DHE FUNKSIONIMIT TË SPORTEELIT TË SHËRBIMIT PUBLIK”, VKM-NË NR. 625, DATË 26.10.2018 “PËR MIRATIMIN E MANUALIT TË ETIKËS NË OFRIMIN E SHËRBIMEVE PUBLIKE”**

Në zbatim të nenit 8, 9, 64 gërma „a“ të Ligjit Nr.139/2015 „Për Vetëqeverisjen Vendore“; Ligjit nr. 44/2015, datë 30.04.2015 “Kodi i Procedurave Administrative të Republikës së Shqipërisë”; Shkresëa të Agjencisë për Mbështetjen e Vetëqeverisjes Vendore me nr, 760/1 prot, datë 26.11.2018, protokolluar pranë bashkisë Tropojë me nr. 4592 prot, datë 03.12.2018 “Për njohje dhe zbatim VKM nr. 623, datë 26.10.2018, VKM 624, datë 26.10.2018, VKM nr. 625, datë 26.10.2018,

**URDHËROJ:**

1. Implementimin dhe zbatimin e plotë të VKM-së nr. 623, datë 26.10.2018 “Për miratimin e kartës së të drejtave të qytetarit për përfitimin e shërbimeve publike”, VKM-së 624, datë 26.10.2018 “Për miratimin e manualit për standartizimin e ngritjes dhe funksionimit të sportelit të shërbimit publik”, VKM-së nr. 625, datë 26.10.2018 “Për miratimin e manualit të etikës në ofrimin e shërbimeve publike”, nga administrata e Bashkisë Tropojë.
2. Për zbatimin e këtij Urdhri ngarkohet Drejtoria Ekonomike, Drejtoria e Shërbimeve dhe Turizmit, Sektori i Tatim Taksave, Sektori i Ndihmës Ekonomike, Zyra e Gjendjes Civile.
3. Publikimin e këtyre Vendimeve të Keshillit të Ministrave në faqen zyrtare të bashkisë Tropojë, nga Specialisti IT.
4. Ky urdhër hyn në fuqi menjëherë.

**KRYETARI I BASHKISË**

Besnik **DUSHAJ**



Faqe 1 nga 1

4592 Prot  
01.3.12.18



REPUBLIKA E SHQIPËRISE  
MINISTRIA E BRENDSHME  
AGJENCIA PËR MBËSHTETJEN E VETËQEVERISJES VENDORE

Per - Kryetarin e Bashkise  
2. Besnik Dushaj  
- Drejtuar Eksperte  
- Drejtuar te shkrimit  
- DZHT  
- Zyra funksionale

Nr. 76/1 prot.

Tiranë, më 26.11.2018

Drejtuar: KRYETARIT TË BASHKISË

TROPOTE

Për dijeni: Z.Dritan PALNIKAJ  
Sekretar i Përgjithshëm  
Ministria e Brendshme

TIRANË

Lenda: Për njohje dhe zbatim VKM nr.623, datë 26.10.2018, VKM nr.624, datë 26.10.2018, VKM nr.625, datë 26.10.2018

Agjencia për Mbështetjen e Vetëqeverisjes Vendore, ju dërgon për njohje dhe zbatim vendimet e miratuara në mbledhjen e Këshillit të Ministrave datë 26 Tetor 2018.

- ✓ VKM nr.623, datë 26.10.2018 "Për miratimin e kartës së të drejtave të qytetarit për përfitimin e shërbimeve publike".
- ✓ VKM nr.624, datë 26.10.2018 "Për miratimin e manualit për standardizimin e ngritjes dhe funksionimit të sportelit të shërbimit publik".
- ✓ VKM nr.625, datë 26.10.2018 "Për miratimin e manualit të etikës në ofrimin e shërbimeve publike në sportel".

Për sa më sipër, mbi përmbajtjen e vendimeve të sipërcituara të bëhen me dijeni të gjithë punonjësit e institucionit që ofrojnë shërbime në sportele publike.

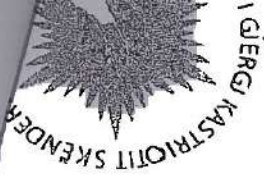
(Bashkëlidhur kësaj shkrese Vendimet e Këshillit të Ministrave).

Duke Ju falënderuar për bashkëpunimin,

DREJTORI I PËRGJITHSHËM

Bekim MURATI





V E N D I M

Nr. 623, datë 26.10.2018

PËR

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

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

V E N D O S I:

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

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në "Fletoren zyrtare".

KRYEMINISTRI

EDI RAMA

ZËVENDËSKRYEMINISTRI

SENIDA MESI

## KARTA E TË DREJTAVE TË QYTETARIT PËR PËRFITIMIN E SHËRBIMEVE PUBLIKE

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

### 1. E drejta për informim

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

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

### 2. E drejta për përdorimin e shërbimeve publike

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

### 3. E drejta e tërheqjes nga kërkesa

Ju keni të drejtë të tërhiqeni në çdo kohë nga kërkesa juaj për përfitimin e shërbimeve publike, me kusht që kërkesa juaj të mos jetë trajtuar me vendim

përfundimtar nga ana e institucioneve të administratës publike. Këto institucione duhet t'u përgjigjen sa më shpejt kërkesave.

#### **4. Mënjanimi i barrës mbi qytetarët dhe bizneset**

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

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

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

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

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

Ju keni të drejtë të asistoheni nga nëpunësit e institucionit përgjatë procesit të marrjes së shërbimit, duke filluar që nga momenti i formulimit të kërkesës dhe në të gjitha fazat që kalon procesi për dhënien e shërbimit. Nëpunësit përgjegjës për

ofrimin e shërbimit duhet të japin informacion dhe të kryejnë veprime aktive në favorin tuaj, me qëllim, lehtësimin e procedurës administrative si edhe realizimin dhe ofrimin në mënyrë përfundimtare të shërbimeve të kërkuara nga ju. Ofruesi i shërbimit duhet të jetë bashkëpunues edhe në rastet kur ai nuk është kompetent për ofrimin e shërbimit të kërkuar, duke ju orientuar e sqaruar për vendin dhe mënyrën se si mund ta merrni shërbimin e kërkuar.

#### **7. E drejta për zgjidhje efektive**

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

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

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

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

Ne ju ofrojmë shërbimin e kërkuar brenda afateve të përcaktuara në aktet ligjore apo nënligjore në fuqi dhe, kur nuk ka afate të tilla, brenda një afati të arsyeshëm, sipas natyrës së kërkesës, në përputhje me përcaktimet në Kodin e Procedurave Administrative dhe/ose në legjislacionin sektorial. Në çdo rast, ne duhet të përpiqemi që kërkesat tuaja t'i trajtojmë edhe përpara përfundimit të afatit të përcaktuar për secilin shërbim publik.

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

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

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

Ne duhet t'ju informojmë për mënyrën e trajtimit të kërkesave tuaja, me qëllim mënjanimin e pengesave ligjore apo ndikimeve të papërshtatshme.  
Ne duhet t'ju garantojmë një strukturë përgjegjëse për trajtimin e rasteve të korrupsionit, abuzimit, si dhe të hartojmë një procedurë të brendshme, që do të shërbejë për trajnimin dhe raportimin e këtyre rasteve.

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

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

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

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

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

### **12. E drejta për të mos u penalizuar për gabimet/pasaktësitë e institucioneve të administratës shtetërore.**

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

### **13. E drejta për ankim**

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

trajtimin e kërkesës së ankuesit. Trajtimi i ankesave kundër shërbimeve të ofruara duhet të bëhet brenda një afati të arsyeshëm, sipas pikës 8, të kësaj karte.

#### **14. Infrastruktura në ofrimin e shërbime publike**

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

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

#### **15. Përgjegjshmëria ndaj qytetarëve dhe biznesit**

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

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

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

#### **17. E drejta për këshillim paraprak**

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

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



## 18. E drejta për shërbim cilësor

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

## 19. Pjesëmarrja në përmirësimin e shërbimeve publike

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

## 20. Publikimi, informimi dhe edukimi

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

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

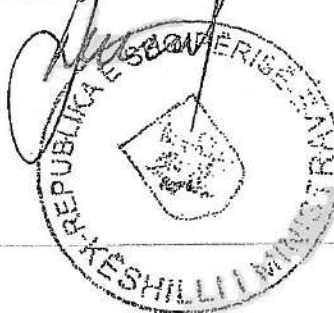
NR.PROT. 4832/1  
DATE 29.10 .2018

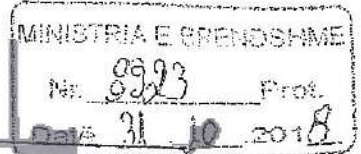
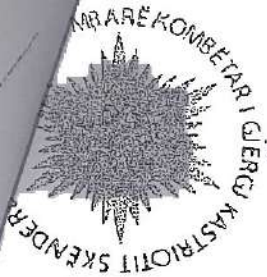
ZËVENDËSKRYEMINISTRIT  
GJITHË MINISTRIVE DHE INSTITUCIONEVE TË  
TJERA QENDORE  
GJITHË BASHKIVE  
QENDRËS SË BOTIMEVE ZYRTARE

Sekretari i Përgjithshëm

Engjell AGACI

*Engjell Agaci*





REPUBLIKA E SHQIPËRISË  
KËSHILLI I MINISTRAVE

V E N D I M

Nr. 624, datë 26.10.2018

P Ë R

MIRATIMIN E MANUALIT PËR STANDARDIZIMIN E NGRITJES  
DHE TË FUNKSIONIMIT TË SPORTELET TË SHËRBIMIT PUBLIK

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

V E N D O S I:

1. Miratimin e manualit për standardizimin e ngritjes dhe të funksionimit të sportelit të shërbimit publik, që i bashkëlidhet këtij vendimi dhe është pjesë përbërëse e tij.
2. Ngarkohen të gjitha institucionet e administratës shtetërore, që administrojnë sportele shërbimi, për zbatimin e këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në "Fletoren zyrtare".

K R Y E M I N I S T R I

EDI RAMA

Z Ë V E N D Ë S K R Y E M I N I S T R I

SENIDA MESI

---

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

## HYRJE

Ligji nr. 13/2016, datë 18.02.2016 "Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë" është pjesë e akteve ligjore të miratuara në fushën e ofrimit të shërbimeve publike, të cilat kanë për qëllim të krijojnë një sistem të njësuar të ofrimit të shërbimeve publike nga institucionet shtetërore si në nivel qendror ashtu edhe në nivel lokal, duke respektuar parimet e organizimit dhe funksionimit të administratës shtetërore, hartimin e modeleve dhe përcaktimin e detyrimeve ligjore në fushën e shërbimeve publike.

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

Agjencia e Ofritit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) ushtron funksionet dhe veprimtarinë e saj administrative në bazë të Ligjit nr. 13/2016, datë 18.02.2016 "Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë" dhe si institucioni përgjegjës për hartimin e modeleve i përcaktuar me Vendim të Këshillit të Ministrave nr. 343, datë 4.5.2016 "Për përcaktimin e autoritetit përgjegjës për hartimin e modeleve", ka si funksion të ndërmarrë, kryesisht ose mbi bazën e kërkesave të institucioneve, nisma për hartimin ose ndryshimin e standardeve të ofrimit të shërbimit

Në kuadër të procesit të standardizimit të shërbimeve dhe unifikimit të mënyrës së ofrimit të tyre, Ligji 13/2016 "Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë" në Kreun VI të tij, parashikon se standardizimi i mënyrës së ofrimit të shërbimeve publike në sportel bëhet sipas modeleve kombëtare, si dhe modeleve europiane dhe ndërkombëtare, të cilat hartohen dhe përshtaten si modele shqiptare nga autoriteti përgjegjës për modelet, i cili do të përcaktohet me vendim të Këshillit të Ministrave<sup>1</sup>.

Për këtë qëllim, ky Manual synon të përcaktojë standardet për ngritjen dhe funksionimin e sportelit të shërbimit, pavarësisht formës së organizimit të tij (*sportel shërbimi, sportel i dedikuar apo pikë e shërbimit me një ndalesë etj.*), të cilat duhet të merren parasysh nga të gjithë institucionet e administratës shtetërore që ofrojnë shërbime publike për aq sa është e mundur, bazuar në natyrën e shërbimeve që ofrohen dhe kapacitetet respektive (*standardet e vendosura nga ky Manual kanë vlerë rekomanduese për shërbimet që ofrohen nga institucionet e pavarura dhe njësitë e qeverisjes vendore*<sup>2</sup>).

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

<sup>1</sup> Neni 36, pika 1 e Ligjit nr. 13/2016 "Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në R.SH.

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

Standardizimi i Ngritjes dhe Funkcionimit  
të Sportelit të Shërbimit Publik

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

## KUADRI LIGJOR

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

- Ligji nr. 13/2016, datë 18.02.2018 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”;
- Ligji nr. 8402, datë 10.9.1998 “Për kontrollin dhe disiplinimin e punimeve të ndërtimit”, i ndryshuar;
- Ligji nr. 93/2014, datë 24.07.2014 “Për përfshirjen dhe aksesueshmërinë e personave me aftësi të kufizuara”;
- VKM nr. 343, datë 04.05.2016 “Për përcaktimin e autoritetit përgjegjës për hartimin e modeleve”;
- VKM nr. 68, datë 15.2.2001 “Për miratimin e standardeve dhe të kushteve teknike të projektimit dhe të zbatimit të punimeve të ndërtimit”, e ndryshuar;
- VKM nr. 1503, datë 19.11.2008 “Për miratimin e rregullores për shfrytëzimin e hapësirave nga ana e personave me aftësi të kufizuara”.

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

## QËLLIMI

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

---

## OBJEKTI I MANUALIT

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



## PËRKUFIZIME

Në këtë manual, termat e mëposhtëm kanë këto kuptime:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

“PAK” janë personat me aftësi të kufizuar.

“TIK” i referohet Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit.

## KAPITULLI I - NGRITJA E SPORTEELIT TË SHËRBIMIT

### 1.1. Standardet e Infrastrukturës Fizike

#### *Të përgjithshme*

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

Hapësira e shërbimit është një zonë pa kufizime e barriera ku përfituesi i shërbimit lëviz lirisht, i orientuar nga fillimi e deri në përfundimin e aplikimit. Organizimi i hapësirës së ofrimit të shërbimeve përbëhet nga zinxhiri i elementëve si vendodhja e kësaj hapësire (godina apo ndërtesa), hapësira e pritjes, hapësira e marrjes së shërbimeve dhe elementët identifikues, jo vetëm të institucionit por edhe të shërbimeve që ky institucion ofron.

#### *Vendodhja*

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

- i) Afërsia me qendrën e qytetit/fshatit;
- ii) Akses në transport publik;
- iii) Pozicionim në rrugë kryesore ose në afërsi të saj;
- iv) ~~Te aksesueshme për PAK~~

#### *Hapësira e jashtme*

Hapësira e jashtme e sportelit/sporteleve duhet të përfshijë elementët e mëposhtëm:

- i) Sinjalistikën orientuese;

Në hapësirën e jashtme duhet të vendoset sinjalistikë për të orientuar fluksin e lëvizjes së qytetarëve drejt ambienteve të brendshme. Elementët sinjalizues duhet të jenë lehtësisht të lexueshëm dhe të identifikueshëm nga qytetari dhe duhet të përbëhen nga elementët e mëposhtëm:

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

ii) Sinjalistikë informuese

Kjo tipologji e sinjalistikës i referohet vetëm të dhënave mbi shërbimet të cilat do të ofrohen në sportelin e shërbimit dhe përbëhet nga elementët e mëposhtëm :

- a) Lista e shërbimeve
- b) Tabela informuese

iii) Kushtet e aksesit për PAK

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

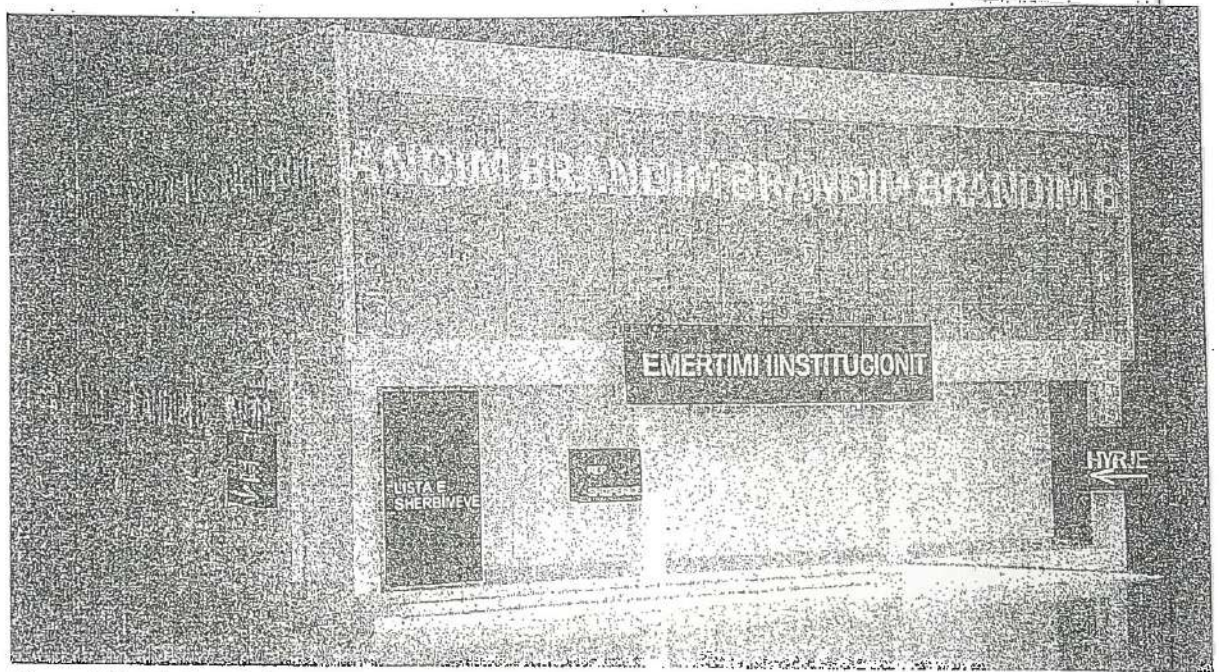


Figure 1 Sinjalistika e jashtme

## 1.2. Organizimi i Brendshëm

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

Organizimi i brendshëm duhet të përmbajë elementët si më poshtë:

- i) Hapësirën e Informacionit;
- ii) Biletarinë;
- iii) Hapësirën e vetëshërbimit (aty ku është e mundur);
- iv) Hapësirën e marrjes së Opinioneve të Qytetarit dhe depozitimin e ankesave;
- v) Hapësirën e Ofrimit të Shërbimit; dhe
- vi) Hapësirën e Pritjes

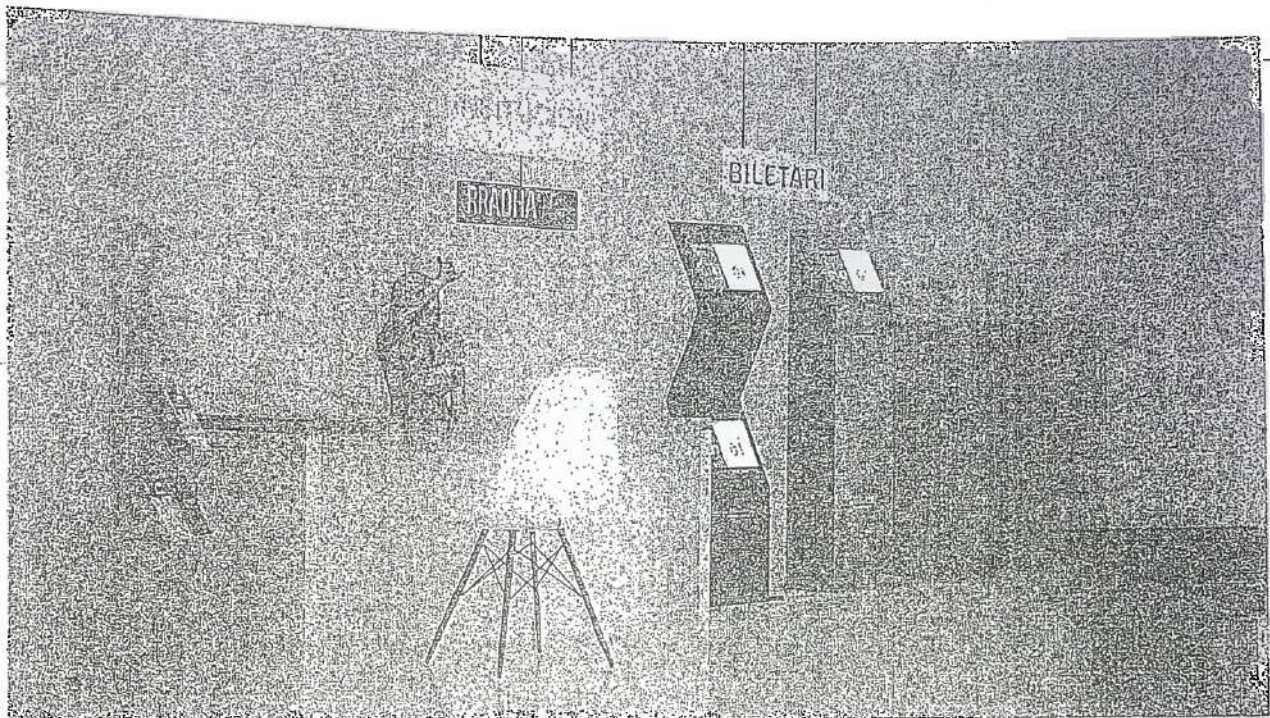


Figure 2 Sporteli i Shërbimit

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

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

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

- i) Ambient ngrënie/shpërndarës
- ii) Ambient Teknik;
- iii) Ambient Magazinimi / Ambient Arkive; dhe
- iv) Ambientet e pritjes, të përshtatura për të gjithë grupmoshat.

### *Sinjalistika orientuese*

Në hapësirën e brendshme duhet të vendoset sinjalistikë identifikuese lidhur me elementet perberes se sportelit të shërbimit. Kjo sinjalistike duhet të jetë e mirestrukturuar për nga menyra e vendosjes dhe përmbajtja, për të kryer funksionin e orjentimit të qytetarit.

Sinjalistika përbehet nga elementet e mëposhtëm: tabelë orientuese mbi lëvizjen e qytetarëve në ambientin e brendshëm si dhe sinjalistika e nevojshme për identifikimin e hapësirës së marjes së opinionit të qytetarit dhe depozitimin e ankesave.

- i) Tabela orientuese drejt sportelit të shërbimit
- ii) Tabela orientuese drejt zones së pritjes
- iii) Tabela e Shërbimit
- iv) Tabela orientuese të lëvizjes drejt daljeve

### *Sinjalistika informuese*

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

- i) Lista e shërbimeve;
- ii) Materiale informative dhe promocionale.

### *Kushte të aksesit për PAK*

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

### *Dimensionet e hapësirës së shërbimit*

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

- i) Sporteli i shërbimit - 10 m<sup>2</sup>;
- ii) Hapësira e pritjes - 10 m<sup>2</sup>; dhe
- iii) Hapësira për qarkullim - 5m<sup>2</sup>.

### *Materialet e punës*

Materialet e nevojshme për funksionimin e sportelit të shërbimit janë:

- i) Tavolinë;
- ii) Raft;
- iii) Sirtarier; dhe

iv) Materiale kancelarike.

### *Pajisjet TIK*

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

- i) Kompjuter;
- ii) Printer;
- iii) Skaner; dhe
- iv) Telefon.

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

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

- i) Call-Pad;
- ii) Tabelë LED elektronike për menaxhimin e radhës;
- iii) Kioska e biletarisë.

### *Parametrat teknike për funksionimin e sportelit të shërbimit*

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

Tërësia e kriterëve teknike të nevojshme përfshin:

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

### *Parametrat TIK*

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

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

- i) Rrjeti LAN;
- ii) Dhoma e Serverit;
- iii) Sistemi i Telefonisë;
- iv) Sistemi i Menaxhimit të Radhës;
- v) Sistemi i monitorimit CCTV;
- vi) Sistemi i Access Control.

## KAPITULLI II – MËNYRA E FUNKSIONIMIT E SPORTEELIT TË SHËRBIMIT

### 2.1. Funkcionimi i sportelit të shërbimit

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

Sporteli i shërbimit është përgjegjës për:

- i) Informimin e përfituesit të shërbimit mbi shërbimin/shërbimet publike që ofron sporteli dhe mbi statusin e kërkesës për shërbim;
- ii) Administrimin dhe depozitimin e kërkesës për shërbim pranë zyrës përgjegjëse për ofrimin e shërbimit;
- iii) Lëvrimin e shërbimit/produktit si rezultat i kërkesës për shërbim (aty ku është rasti);
- iv) Administrimin dhe depozitimin pranë zyrës përgjegjëse për ofrimin e shërbimit të ankesës ndaj shërbimit.

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

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

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

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

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

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

### *Sistemi i Menaxhimit të Radhës*

Sistemi i Menaxhimit të Radhës konsiston në menaxhimin e fluksit të përfituesve të shërbimit të paraqitur pranë sportelit të shërbimit me qëllim depozitim të kërkesës për shërbim, përmes pajisjes së këtyre të fundit me biletë pritje në radhë për marrjen e shërbimit apo në forma të tjera të përshtatshme për këtë qëllim.

Shpërndarja e biletave të radhës mund të realizohet përmes një pajisjeje manuale të thjeshtë biletarie (rulon bilete) apo përmes një pajisjeje dixhitale të integruar.

### *Sistemi i thjeshtë i menaxhimit të radhës*

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

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

### *Sistemi dixhital i menaxhimit të radhës*

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

### *Kioska e biletarisë*

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

Gjatë përdorimit të kioskës, qytetari mund:

- i) Të përzgjedhë institucionin, shërbimin e të cilit synon të përfitojë apo të përzgjedhë biletën për ankesa;
- ii) Të përzgjedhë shërbimin e kërkuar nga lista e shërbimeve e shfaqur në ekran;
- iii) Të pajiset me biletën e printuar nga kioska, e cila duhet të përmbajë emrin e shërbimit, numrin e biletës, numrin e sportelit, numrin e personave në radhë dhe orën e lëshimit të biletës;
- iv) Të presë në hapësirën e pritjes;



- v) Të paraqitet pranë sportelit përkatës, pasi të jetë shfaqur në ekranin LCD dhe tabelat radhës pranë sportelit numri i biletës respektive.

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

## 2.2. Informacioni

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

Në rastin e sportelit të vetëm të shërbimit, informacioni ofrohet nga ky i fundit. Në rast të sporteleve të shumëfishta të shërbimit, informacioni ofrohet nga sporteli i dedikuar për këtë qëllim, i veçuar nga sportelet e tjera dhe lehtësisht i identifikueshëm e i aksesueshëm. Roli i këtij të fundit është, ndër të tjera, të shërbejë si "filter" për sportelet e tjera dedikuar ofrimit të shërbimit, duke mundësuar informim cilësor mbi shërbimet e mënyrën e përfitimit të tyre. Informacioni mbi shërbimet ofrohet i standardizuar bazuar në Kartelat Informative, të cilat mund t'u vihen në dispozicion përfituesve të shërbimit të printuara në sportel, përmes Qendrës Telefonike të Shërbimeve 11-800 dhe portalit qeveritar e-Albania.

Çdo shërbim publik i ofruar në sportelin e shërbimit duhet të jetë i mbuluar me Kartelën Informative përkatëse. Sporteli siguron disponueshmërinë e Kartelave Informative në sistemin e vet IT (aty ku ekziston një i tillë) dhe i printon ato sipas kërkesës, apo merr masa për sigurimin e tyre në tjetër formë të përshtatshme. Kartelat Informative japin informacion për sa në vijim: kodin e shërbimit, emërtimin e shërbimit, përshkrimin e shërbimit, qëllimin për marrjen e shërbimit, përfituesit e shërbimit, dokumentet e kërkuara për përfitimin e shërbimit, emërtimin e dokumentit përfundimtar zyrtar të përfituar si rezultat i aplikimit për shërbim, afatet për lëvrimin e shërbimit, tarifat e shërbimit, mënyrën e pagesës, vlefshmërinë e dokumentit të gatshëm, mënyrën e ankimimit dhe bazën ligjore për lëvrimin e shërbimit.

### *Funksionet bazë të informimit*

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

- i) Pritjen e qytetarit dhe kujdesin ndaj kërkesave të tij;
- ii) Ofrimin e një këshillimi të shkurtër, të qartë e tërësor mbi nevojën e qytetarit për përfitimin e një shërbimi;
- iii) Ofrimin e informacionit mbi shërbimet që ofrohen pranë sportelit dhe mënyrën e përfitimit të tyre (bazuar në Kartela Informative);
- iv) Informimin e përfituesit të aplikimit mbi statusin e aplikimit;

- v) Informimin e përfituesit të shërbimit mbi mënyrën dhe formën e ankimimit apo mbi statusin e ankesës së depozituar;
- vi) Informimin e përfituesit të shërbimit mbi mundësinë e adresimit të sugjerimeve dhe opinioneve me qëllim përmirësimin e cilësisë në ofrimin e shërbimit;
- vii) Informimin e përfituesit të shërbimit mbi mundësinë e denoncimit të rasteve korruptive nga punonjësit e administratës publike gjatë marrjes së shërbimit jo vetëm në sportel, por edhe nga institucioni përgjegjës për lëvrimin e shërbimit, nëpërmjet Kutisë Antikorrupsion dhe kanaleve të tjera si Platforma e Bashkëqeverisjes;
- viii) Informimin e përfituesit të shërbimit mbi mundësinë e aksesimit të shërbimeve online nëpërmjet portalit qeveritar e-Albania;
- ix) Pajisjen e përfituesit të shërbimit me biletë radhe dhe orientimin e këtij të fundit drejt sportelit të dedikuar për shërbim, aty ku shërbimi ofrohet përmes sporteleve të shumëfishta të dedikuara për këtë qëllim.

### 2.3. Sporteli i shërbimit (aplikimit)

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

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

Në çdo rast, kërkesa për shërbim administrohet bazuar në formularin përkatës të standardizuar të aplikimit. Ky i fundit i vihet në dispozicion aplikuesit për plotësim në formë të printuar ose plotësohet në sportel përmes sistemit IT të aplikimit e në çdo rast nënshkruhet nga aplikuesi. Në fund të procesit, aplikuesi pajiset dhe me një kopje të aplikimit. Për shërbimet subjekt tarife, sporteli i shërbimit pajis aplikuesit me mandat-pagesën përkatëse.

#### *Administrimi i kërkesës për shërbim*

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

- i) Pritjen e aplikuesit sipas radhës, duke kontrolluar së pari biletën e radhës;
- ii) Verifikimin e identitetit të aplikuesit apo të tagrit të përfaqësimit (aty ku aplikimi realizohet përmes përfaqësuesit);
- iii) Verifikimit të dokumenteve të nevojshme për aplikim;
- iv) Sigurimin për saktësinë e kërkesës për shërbim;
- v) Informimin e aplikuesit mbi shërbimin dhe mënyrën e përfitimit të tij, aty ku përfituesi rezulton të mos jetë i informuar në mënyrë të përshtatshme;

- vi) Informimin e aplikuesit mbi mënyrën e ankimimit, aty ku ky i fundit rezulton të mos jetë i informuar në mënyrë të përshtatshme;
- vii) Vënie në dispozicion të formularit të aplikimit për shërbimin e kërkuar dhe këshillimin mbi mënyrën e plotësimit (aty ku është e nevojshme);
- viii) Plotësimin e formularit të aplikimit për shërbim në sistemin përkatës IT dhe vënie në dispozicion të tij për nënshkrim nga aplikuesi (aty ku është rasti);
- ix) Gjenerimin e kopjeve të nevojshme të formularit të aplikimit dhe vënie në dispozicion të aplikuesit të një kopjeje;
- x) Skanimin e kërkesës për shërbim dhe dokumentacionit bashkëlidhur në sistemin përkatës IT të aplikimit (aty ku është rasti) dhe sigurimin fizik të dosjeve të aplikimeve ditore;
- xi) Lëvrimin e shërbimit në sportel (aty ku shërbimi lëvrohet automatikisht);
- xii) Gjenerimin e dokumenteve elektronike të nevojshme për përfitimin e shërbimit të kërkuar, sipas autorizimit të dhënë nga aplikuesi;
- xiii) Përpilimin e procesverbaleve përkatëse të dorëzimit të dosjeve të aplikimit në përfundim të orarit zyrtar të punës.

#### 2.4. Ankesat

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

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

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

#### *Administrimi i ankesave*

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

- i) Vënie në dispozicion të ankimuesit të formularit standard të ankimimit dhe kutisë përkatëse për depozitimin e ankesave (aty ku aplikohet), si dhe këshillimin e ankimuesit mbi mënyrën e plotësimit të formularit;
- ii) Pritjen e ankimuesit dhe verifikimin e biletës së radhës (aty ku ankesa administrohet nga sporteli i dedikuar për këtë qëllim);

- iii) Verifikimin e identitetit të ankimuesit apo të tagrit të përfaqësimit (aty ku ankimimi realizohet përmes përfaqësuesit);
- iv) Sigurimin për saktësinë e depozitimit të ankesës (aty ku ankesa administrohet nga sporteli i dedikuar);
- v) Informimin e ankimuesit mbi afatet e trajtimit të ankesës dhe statusit të trajtimit të saj;
- vi) Plotësimin e formularit të ankesës në sistemin përkatës IT dhe vënien në dispozicion të tij për nënshkrim nga ankimuesi (aty ku është rasti);
- vii) Gjenerimin e kopjeve të nevojshme të formularit të ankesës dhe vënien në dispozicion të ankimuesit të një kopjeje;
- viii) Skanimin e dokumentacionit provues, bashkëlidhur formularit të ankesës, aty ku ankesa administrohet përmes sistemit IT dhe sigurimin fizik të dosjeve të ankesave;
- ix) Përpilimin e procesverbaleve përkatëse të dorëzimit të dosjeve të ankesave në përfundim të orarit zyrtar të punës.

## 2.5. Ndërveprimi mes Sportelit të Shërbimit dhe Zyrës Përgjegjëse të Ofrimit të Shërbimit

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

Ndërveprimi ndërmjet sportelit të shërbimit dhe zyrës përgjegjëse të shërbimit konsiston në elementët e përcaktuar si vijon:

- i) Dorëzimi/Kalimi i aplikimeve dhe dokumenteve shoqërues (praktikës)

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

- ii) Dorëzimi i ankesave dhe dokumenteve shoqërues

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

- iii) Komunikimi ndërinstitucional

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

Në rastet kur sportelet e shërbimit administrohen nga një institucion i ndryshëm nga zyra përgjegjëse për shërbimin (për analogji ADISA sipas përcaktimeve të ligjit nr. 13/2016),

institucionet mund të nënshkruajnë marrëveshje bashkëpunimi, në të cilën detajohen formet, procedurat dhe mënyrat e bashkëpunimit.

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

## KAPITULLI III – RAPORTIMI, MATJA E PERFORMANCËS DHE ZHVILLIMI I KAPACITETEVE NJERËZORE

### 3.1. Matja e performancës së sportelit të shërbimit

#### *Qëllimi*

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

#### *Mënyra e raportimit*

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

#### *Objekti dhe mënyrat e matjes së performancës*

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

Matja e performancës realizohet përmes aplikimit të një sërë indikatorëve sasiorë e cilësorë dhe mjeteve të ndryshme për mbledhjen e të dhënave.

#### **Indikatorët e ofrimit të shërbimit dhe trajtimit të ankesave**

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

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

#### **Indikatorët për matjen e kënaqësisë së qytetarëve**

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

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

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

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

- i) Niveli i kënaqësisë me cilësinë e ofrimit të shërbimit;
- ii) Niveli i kënaqësisë me dhënien e informacionit;
- iii) Niveli i kënaqësisë me ambientet e akomodimit;
- iv) Niveli i kënaqësisë me menaxhimin e radhës;
- v) Niveli i kënaqësisë me respektimin e afateve ligjore për lëvrimin e shërbimit;
- vi) Niveli i kënaqësisë me trajtimin/shqyrtimin e ankesave; dhe
- vii) Niveli i kënaqësisë me profesionalizmin e punonjësve që ofrojnë shërbimin në sportel.

#### **Indikatorët për matjen e kohës së lëvrimin të shërbimit**

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

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

#### **Indikatorët për matjen e performancës së stafit**

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

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

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

- i) Trajtimi i aplikimeve nga punonjësi i ofrimit të shërbimit;
- ii) Respektimi i kodit të etikës nga punonjësi i ofrimit të shërbimit;
- iii) Respektimi i orarit zyrtar nga punonjësi i ofrimit të shërbimit;
- iv) Ndërveprimi i punonjësit për ofrimin e shërbimit me përfituesin e shërbimit; dhe
- v) Marrëdhënia e punonjësit për ofrimin e shërbimit me kolegët.

### 3.2. Zhvillimi i kapaciteteve të burimeve njerëzore (trajnimet)

#### *Qëllimi*

Ofrimi i shërbimeve publike në sportel me cilësi, efikasitet dhe transparencë realizohet përmes zhvillimit të vazhdueshëm të kapaciteteve të burimeve njerëzore. Trajnimet e vazhdueshme për operatorët e shërbimit në sportel garantojnë cilësi në ofrimin e shërbimit dhe njëtrajtshmëri e qëndrueshmëri në mënyrën e ofrimit të shërbimit.

#### *Mënyra e zhvillimit dhe periodiciteti*

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

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

#### *Kurrikula bazë e trajnimit*

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

#### **Zhvillimin e aftësive komunikuese dhe organizuese**

- i) Organizimi dhe funksionimi i administratës shtetërore
- ii) Komunikimi dhe puna në grup;
- iii) Menaxhimi i kohës së punë me efikasitet;
- iv) Zhvillimi i aftësive personale;
- v) Kënaqësia e qytetarit dhe zgjidhja e situatave konfliktuale;

#### **Zhvillimin e aftësive teknike**

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

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

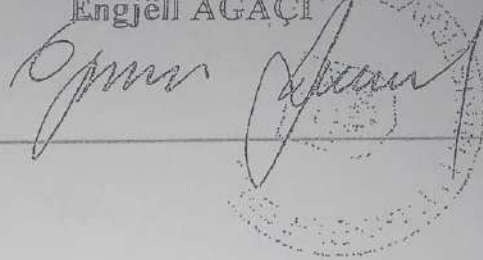


NR.PROT.4833/I  
DATE 29.10.2018

ZËVENDËSKRYEMINISTRIT  
MINISTRIVE DHE INSTITUCIONEVE TË  
TJERA QENDRORE  
QENDRËS SË BOTIMEVE ZYRTARE

Sekretari i Përgjithshëm

Engjell AGAÇI



The image shows a handwritten signature in cursive script, which appears to be 'Engjell Agaçi', written over a circular official stamp. The stamp contains some illegible text and a central emblem. The signature and stamp are positioned above a horizontal line that spans the width of the page.



Date 31.10.2018

REPUBLIKA E SHQIPËRISË  
KËSHILLI I MINISTRAVE

V E N D I M

Nr. 625, datë 26.10.2018

P Ë R

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

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

V E N D O S I:

1. Miratimin e manualit të etikës në ofrimin e shërbimeve publike në sportel, që i bashkëlidhet këtij vendimi dhe është pjesë përbërëse e tij.
2. Ngarkohen të gjitha institucionet e administratës shtetërore, të cilat administrojnë sportele shërbimi, për zbatimin e këtij manuali.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në "Fletoren zyrtare".

K R Y E M I N I S T R I

E D I R A M A

Z Ë V E N D Ë S K R Y E M I N I S T R I

S E N I D A M E S I

ETIKA NË OFRIMIN E SHËRBIMEVE PUBLIKE NË SPORTEJ  
(MANUAL)

---

---

---

# TABELA E PËRMBAJTJES

HYRJE.....	5
KUADRI LIGJOR.....	5
QËLLIMI.....	6
FUSHA E ZBATIMIT .....	6
PËRKUFIZIME.....	7
KREU I.....	7
INTEGRITETI PERSONAL.....	7
<input type="checkbox"/> NDERSHMËRIA DHE PAANSHMËRIA .....	8
<input type="checkbox"/> MOSDISKRIMINIMI.....	8
<input type="checkbox"/> PËRGJEGJSHMËRIA NË KRYERJEN E DETYRËS .....	9
<input type="checkbox"/> PROAKTIVITETI .....	9
<input type="checkbox"/> NDALIMI I SJELLJEVE KORRUPTIVE.....	10
<input type="checkbox"/> KONFLIKTI I INTERESIT.....	11
<input type="checkbox"/> DHURATAT DHE FAVORET.....	11
KREU II .....	12
SJELLJA ETIKE DHE PROFESIONALIZMI.....	12
<input type="checkbox"/> USHTRIMI I DETYRËS NË ZBATIM TË LIGJIT.....	12
<input type="checkbox"/> KUJDESI NDAJ PRONËS PUBLIKE.....	13
<input type="checkbox"/> KOHA E PUNËS.....	13
<input type="checkbox"/> PROFESIONALIZMI DHE KOMPETENCA.....	14
<input type="checkbox"/> MIRËSJELLJA.....	15
<input type="checkbox"/> VEPRIMTARI TË JASHTME TË PUNONJËSIT TË SPORTEELIT .....	15
KREU III.....	16
KOMUNIKIMI, MARRËDHËNIET E BRENDSHME DHE NDËRINSTITUCIONALE.....	16
<input type="checkbox"/> KOMUNIKIMI ME QYTETARIN.....	16
<input type="checkbox"/> SHMANGIA E PENGESAVE NË KOMUNIKIM .....	17
<input type="checkbox"/> KOMUNIKIMI SHKRESOR DHE ELEKTRONIK .....	17
<input type="checkbox"/> KOMUNIKIMI ELEKTRONIK PERSONAL.....	18
<input type="checkbox"/> KOMUNIKIMI TELEFONIK.....	19
<input type="checkbox"/> MARRËDHËNIET INSTITUCIONALE TË BRENDSHME .....	19
<input type="checkbox"/> MARRËDHËNIET NDËRINSTITUCIONALE.....	20
KREU IV .....	20
TRANSPARENCA DHE KONFIDENCIALITETI .....	20
<input type="checkbox"/> DETYRIMI PËR INFORMIM DHE AKSESI NË INFORMACION .....	20
<input type="checkbox"/> INFORMACIONI I KLASIFIKUAR.....	21
<input type="checkbox"/> KONFIDENCIALITETI.....	22
<input type="checkbox"/> KONFIDENCIALITETI NDAJ QYTETARIT.....	22
<input type="checkbox"/> KONFIDENCIALITETI NDAJ INSTITUCIONIT .....	22
<input type="checkbox"/> KONFIDENCIALITETI NDAJ KOLEGËVE.....	23
KREU V .....	23

KODI I VESHJES .....	23
<input type="checkbox"/> RREGULLA TË PËRGJITHSHME.....	23
<input type="checkbox"/> RREGULLA BAZË PËR NËPUNËSE/PUNONJËSE FEMRA.....	24
<input type="checkbox"/> RREGULLA BAZË PËR NËPUNËS/PUNONJËS MESHKUJ.....	25
KREU VI.....	26
MONITORIMI .....	26
<input type="checkbox"/> STRUKTURAT PËRGJEGJËSE TË MONITORIMIT.....	26
<input type="checkbox"/> SANKSIONE.....	27
<input type="checkbox"/> TË TJERA.....	27

---

---

## HYRJE

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

---

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

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

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

Rregullat e manualit vendosin detyrime për të gjithë punonjësit, të cilët duhet të angazhohen në promovimin, njohjen, kuptimin e saktë dhe zbatimin korrekt të rregullave etike.

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

## KUADRI LIGJOR

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

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

- b) Ligji nr.13/2016, datë 18.2.2016, "Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë";
- c) Ligji nr.9367, datë 7.4.2005, "Për parandalimin e konfliktit të interesave në ushtrimin e funksioneve publike", i ndryshuar;
- ç) Ligji nr.9887, datë 10.3.2008, "Për mbrojtjen e të dhënave personale", i ndryshuar;
- d) Ligji nr.119/2014, "Për të drejtën e informimit";
- dh) Ligji nr.10221, datë 4.2.2010, "Për mbrojtjen nga diskriminimi";
- e) ~~Vendimi nr.714, datë 22.10.2004, i Këshillit të Ministrave, "Për veprimtarinë e jashtme dhe dhënien e dhuratave gjatë veprimtarisë së nëpunësit të administratës publike".~~

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

## QËLLIMI

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

## FUSHA E ZBATIMIT

Parashikimet e këtij manuali zbatohen nga të gjithë nëpunësit/punonjësit e institucioneve të administratës shtetërore, të cilët ofrojnë shërbime publike në sportel, pavarësisht formës së ofrimit të tyre (shërbimin e ofrojnë vetë nëpërmjet pikave të shërbimit me një ndalesë, qendrave të integruara, sporteleve të dedikuara për dhënien e një shërbimi konkret, si dhe nëpërmjet zyrave përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve publike).

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

# PËRKUFIZIME

Në këtë manual, termat e mëposhtëm kanë këto kuptime:

- a) “Epror”, eprori direkt sipas përcaktimeve të legjislacionit në fuqi për nëpunësin civil;
- b) “Institucion i administratës shtetërore”, “institucion i pavarur” dhe “njësi e qeverisjes vendore”, ato institucione, sipas kuptimit që u jepet nga legjislacioni përkatës në fuqi;
- c) “Pikë e shërbimit me një ndalesë”, qendra ku janë organizuar sportelet e shërbimit, sipas përcaktimeve të Kodit të Procedurave Administrative dhe të ligjit nr.13/2016, “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”;
- ç) “Pronë publike”, çdo pasuri e luajtshme dhe e paluajtshme, që kanë në përdorim, gëzim dhe disponim institucionet e administratës shtetërore;
- d) “Nëpunës/punonjës”, punonjësi i administratës shtetërore dhe/ose subjekteve private, marrëdhënia e të cilit rregullohet në bazë të legjislacionit për nëpunësin civil dhe/ose të Kodit të Punës, që ofrojnë shërbime publike në sportele, pavarësisht formës së organizimit të tyre;
- dh) “Sportelet e shërbimit”, sportelet fizike dhe elektronike, ku personat depozitojnë kërkesën e tyre për të marrë një shërbim publik të caktuar dhe përmes të cilave realizohet ofrimi i shërbimit si funksion i ndarë nga zyrat përgjegjëse të shërbimit;
- e) “Shërbim publik”, produkti që u ofrohet nga institucionet e administratës shtetërore, të pavarura dhe të qeverisjes vendore, brenda juridiksionit të tyre, personave fizikë dhe juridikë, në bazë të kërkesës së tyre dhe që rezulton në një përgjigje të formave të ndryshme, si: certifikatë, licencë; leje, vërtetim etj., nga institucioni përgjegjës i parashikuar në ligj.
- ë) “Qytetari”, çdo person fizik ose përfaqësues i personit juridik, shqiptar apo i huaj, i cili, në bazë të kërkesës-së-tij, përfiton shërbimin publik;
- f) “Zyra përgjegjëse e shërbimit”, struktura pranë ofruesit të shërbimit, e cila është e ngarkuar për të shqyrtuar kërkesat për shërbim që vijnë nga sportelet e shërbimit dhe nga pikat e shërbimit me një ndalesë.

## KREU I INTEGRITETI PERSONAL

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



## • NDERSHMËRIA DHE PAANSHMËRIA

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

Me qëllim arritjen e këtij standardi gjatë ushtrimit të detyrës:

- nëpunësi/punonjësi nuk duhet të bëjë dallime të pajustificuara ndaj qytetarëve;
- nëpunësi/punonjësi duhet të jetë i pavarur nga ndikime të jashtme apo të brendshme në kryerjen e detyrave, si dhe duhet të veprojë në mënyrë të pavarur nga presione të ndryshme, që mund të vijnë nga kolegë në pozicione më të larta, nga partitë e ndryshme politike apo persona të tretë;
- pavarësia e nëpunësit/punonjësit nuk duhet të dëmtohet nga interesa personale ose të jashtëm;
- gjatë orarit të punës, nëpunësi/punonjësi nuk duhet të shfaqë, në mënyrë verbale apo nëpërmjet simboleve (veshje/aksesorë), bindjet e tij/saj politike, si dhe nuk duhet të ndërmarrë asnjë veprim, i cili mund të konsiderohet si propagandë në favor të një ose disa partive politike;
- nëpunësi/punonjësi duhet të shmangë çdo sjellje që prek negativisht qytetarët, është në dëm të interesave të një personi, organi të administratës publike apo subjekti tjetër privat;
- nëpunësi/punonjësi, gjatë ofrimit të shërbimeve publike në sportel, duhet të jetë i ndershëm, i paanshëm dhe efikas, duke konsideruar interesin publik mbi atë privat;
- nëpunësi/punonjësi duhet të sillet gjithnjë në mënyrë që besimi i qytetarëve në ndershmërinë, paanshmërinë dhe efektivitetin e shërbimit publik të ruhet dhe të rritet.

## • MOSDISKRIMINIMI

Nëpunësit/punonjësit e sportelit, gjatë ushtrimit të detyrës, i ndalohet çdo lloj diskriminimi lidhur me gjininë, racën, ngjyrën, etninë, gjuhën, identitetin gjinor, orientimin seksual, bindjet politike, fetare ose filozofike, gjendjen ekonomike, arsimore ose shoqërore, shtatzëninë, përkatësinë prindërore, përgjegjësinë prindërore, moshën, gjendjen familjare ose martesore, gjendjen civile, vendbanimin, gjendjen shëndetësore, predispozicione gjenetike, aftësinë e kufizuar, përkatësinë në një grup të veçantë ose me çdo shkak tjetër.

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

- Sjelljet fyese ndaj qytetarëve;
- Sjelljet armiqësore ose denigruese;
- Përdorimi i sharjeve dhe i shakave;
- Krijimi i lehtësirave/pengesave të pajustificuara;
- Komentet lidhur me mënyrën e jetesës ose çdo shkak tjetër që mund të përbëjë diskriminim;
- Kërkesa të pajustificuara gjatë ofrimit të shërbimeve;
- Krijimi i konfidencave me persona të caktuar, të cilat mund të dëmtojnë interesat e personave të tjerë;
- Nuk kundërshton asnjëherë dhe në asnjë rrethanë ofrimin e shërbimit ndaj qytetarit.

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

#### • PËRGJEGJSHMËRIA NË KRYERJEN E DETYRËS

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

Për këtë qëllim:

- nëpunësi/punonjësi duhet të informojë qytetarin lidhur me detyrat dhe përgjegjësitë që ka kundrejt tij gjatë marrjes së shërbimeve në sportel;
- nëpunësi/punonjësi duhet të informojë apo të vërë në dispozicion të të interesuarve të gjithë informacionin e nevojshëm për procedurën administrative. Informacioni përfshin edhe të dhëna për mjetet dhe kushtet për aksesin në regjistrat publikë dhe në bazat e të dhënave shtetërore, si dhe për mjetet e ankimit, në rast mosmarrëveshjeje;
- informacioni që i ofrohet qytetarit nga nëpunësi/punonjësi duhet të jetë sa më i qartë, në mënyrë që mos të krijohen keqkuptime mbi detyrat që ka sporteli i ofrimit të shërbimeve publike.

#### • PROAKTIVITETI

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

Për këtë qëllim:

- nëpunësi/punonjësi ofron informacionin dhe ndihmën e tij rreth shërbimit të dëshiruar nga qytetari;
- nëpunësi/punonjësi merr iniciativë dhe bashkëvepron me qytetarin pa pritur që qytetari të flasë i pari;
- nëpunësi/punonjësi dëgjon qytetarin me kujdes dhe me vëmendje pa e ndërprerë bisedën, aprovon, specifikon pyetjet, si dhe ofron zgjidhje për rastin;
- nëpunësi/punonjësi jep informacion dhe rekomandon zgjidhje edhe për raste përtej detyrave të tij (për aq sa është e mundur e aty ku nëpunësi/punonjësi sigurohet për saktësinë e informacionit dhe zgjidhjes-së-ofruar).

## • NDALIMI I SJELLJEVE KORRUPTIVE

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

Për këtë qëllim:

- nëpunësi/punonjësi nuk duhet të kërkojë ose të pranojë asnjë përfitim ekonomik (ryshfet/bakshish) ose çdo lloj përfitimi tjetër material ose jo nga qytetarët;
- nëpunësi/punonjësi nuk duhet të përdorë detyrën e besuar për përfitime personale (ekonomike ose jo) për veten ose çdo person tjetër të lidhur me të;
- nëpunësi/punonjësi nuk duhet të shërbejë si ndërmjetës midis zyrës përgjegjëse për shërbimin dhe qytetarin, përkundrejt përfitimeve personale dhe krijimit të lehtësirave të padrejta për qytetarin.
- nëpunësi/punonjësi i sportelit ushtron detyrën vetëm për qëllime të ligjshme. Nëpunësi/punonjësi duhet të shmangë sjellje ose veprime, të cilat nuk kanë bazë ligjore apo nuk janë të motivuara nga interesi publik;
- nëpunësi/punonjësi i sportelit duhet të shmangë çdo veprim që tejkalon detyrat dhe përgjegjësitë e pozicionit të tij të punës, duke mundësuar realizimin e qëllimeve korruptive.
- nëpunësi/punonjësi ka detyrimin të raportojë çdo rast abuzimi, vjedhjeje, mashtrimi dhe korrupsioni ose çdo formë të njëjtë me to, gjatë ushtrimit të detyrës apo që lidhet me detyrën;
- në rastet kur nëpunësi/punonjësi njihet apo konstaton një rast korruptiv dhe nuk e raporton pranë strukturave përkatëse, nëpunësi/punonjësi përgjigjet për mosdeklarim apo fshehje të shkeljes.

## ◦ KONFLIKTI I INTERESIT

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

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

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

- verifikon nëse ka një konflikt aktual të mundshëm interesi;
- ndërmerr hapat e nevojshëm për të shmangur një konflikt të tillë;
- vë në dijeni menjëherë, me nismën e tij/saj, eprorin direkt dhe njësinë e personelit për konfliktin aktual ose të mundshëm të interesit;
- në rast dyshimi për gjendjen në një situatë konflikti interesi, këshillohet me eprorin direkt dhe/ose me njësinë e personelit të institucionit;
- i bindet çdo vendimi përfundimtar për të mos marrë pjesë në procesin e vendimmarrjes ose të heqë dorë nga përparësitë që shkakton konflikti;
- konfliktet e mundshme të interesit të një kandidati për t'u punësuar në sportelet e shërbimeve publike zgjidhen përpara emërimit të tij/saj.

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

## ◦ DHURATAT E FAVORET

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

Për këtë qëllim:

- nëpunësi/punonjësi që ofron shërbime publike në sportel nuk kërkon apo pranon drejtpërsëdrejti apo indirekt dhurata, shpërblime, favore, për veten, familjen, të afërmit apo personat e lidhur më të;
- nëpunësi/punonjësi nuk kërkon apo pranon hua, sende me vlerë apo çdo gjë tjetër që ka vlerë monetare, që ndikojnë ose mund të ndikojnë në paanshmërinë e kryerjes së detyrës, apo janë ose duket sikur janë shpërblim

për mënyrën e kryerjes së detyrës, qofshin këto edhe nga persona me të cilët mund të ketë njohje apo lidhje farefisnore;

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

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

- refuzon dhe nuk e pranon atë, qoftë edhe me qëllimin për ta përdorur si provë, për të raportuar apo identifikuar personin që bëri ofertën e padrejtë;
- përpiqet që ta identifikojë personin që i bëri ofertën;
- shmang kontaktet e gjata me personin që bëri ofertën. Gjatë kontaktit me personin, nëpunësi/punonjësi mundohet të kuptojë arsyen për të cilën bëhet oferta, e cila mund të shërbejë si provë;
- në qoftë se dhurata nuk mund të refuzohet, e ruan dhe e përdor sa më pak të jetë e mundur, duke ia raportuar menjëherë eprorit direkt;
- siguron dëshmitarë (nëse është e mundur, kolegët që punojnë me të);
- raporton përpjekjen, sa më shpejt që të jetë e mundur, tek eprori i tij/saj ose te njësia e personelit;
- vazhdon punën normalisht, sidomos për problemin për të cilin avantazhi i padrejtë është ofruar.

## KREU II

### SJELLJA ETIKE DHE PROFESIONALIZMI

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

#### • USHTRIMI I DETYRËS NË ZBATIM TË LIGJIT

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

Nëpunësi/punonjësi i sportelit kujdeset veçanërisht që:

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

- të siguruar për shërbimet që ofrohen të jetë i plotë dhe i saktë në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe t'u përcillet qytetarëve në mënyrë korrekte e sipas nevojave të tyre;
- t'i bëjë me dije qytetarit kanalet e informacionit ku ai mund të gjejë informacionin e kërkuar, si dhe të dhëna për mjetet dhe kushtet për aksesin në regjistrat publikë dhe në bazat e të dhënave shtetërore;
- të informojë çdo qytetar lidhur me ushtrimin e të drejtës së tij për ankimin në rast se ai e gjykon se duhet ta ushtrojë.

## • KUJDESI NDAJ PRONËS PUBLIKE

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

Nëpunësi/punonjësi kujdeset veçanërisht që:

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

## • KOHA E PUNËS

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

Nëpunësi/punonjësi kujdeset veçanërisht:

- të mos përdorë kohën e punës për asnjë qëllim tjetër, përveç se në rastet kur përdorimi i saj për qëllime të tjera të ligjshme është i autorizuar nga eprori përkatës;
- të respektojë dhe zbatojë me efektivitet orarin e punës;

- të paraqesë justifikim të arsyeshëm për rastet e mosparaqitjes në detyrë, në përputhje me legjislacionin në fuqi;
- në rast vonese apo mungese, të njoftojë së paku 1 orë para fillimit të punës, pavarësisht arsyeve;
- të mos largohet nga posti i punës, përveç arsyeve të justifikuara, me leje të eprorit dhe pas marrjes së masave për zëvendësimin e tij (kohëzgjatja e largimit përcaktohet në rregulloret e brendshme të institucioneve sipas natyrës dhe objektit të ofruesit të shërbimit. Ky rregullim zbatohet për të gjithë nëpunësit/punonjësit, përfshirë këtu edhe përgjegjës të sporteve);
- eprori (përgjegjësi i sportelit/sporteve) të mos inkurajojë apo lejojë që vartësit të përdorin kohën e punës për qëllime të tjera, përveç atyre që kërkon pozicioni i vendit të punës.
- së paku 15 minuta para orarit të fillimit të punës, nëpunësi/punonjësi duhet të jetë gati për pritjen e qytetarëve e duhet të kujdeset veçanërisht:

- të ndezë kompjuterin e punës dhe/ose të përgatisë materialet e nevojshme për punë;
- të kontrollojë nëse ka internet;
- të hapë *e-mail*-in zyrtar dhe të gjitha aplikacionet që përdoren gjatë kryerjes së detyrës;
- të sigurojë pajisjen dhe sasinë e përshtatshme të dokumenteve për t'u përdorur në sportel, si: formularët e aplikimit, shërbimet sqaruese, kartelat informative të shërbimeve, broshura etj.;
- të kontrollojë që pajisjet si vulat të jenë të gjendje funksionale për punë.

## ◦ PROFESIONALIZMI DHE KOMPETENCA

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

Për këtë qëllim:

- nëpunësi/punonjési gjatë gjithë kohës udhëhiqet nga profesionalizmi. Atij/asaj i ndalohet çdo veprim apo sjellje e papranueshme për pozicionin;
- nëpunësi/punonjési ruan të pastër figurën e tij morale, duke shmangur sjellje apo veprime të tilla të padenja, si: dehja, shpërdorimi i postit zyrtar,

- marrja e borxheve me mashtrim apo çdo sjellje tjetër, që cenon autoritetin dhe imazhin e institucionit para opinionit publik;
- nëpunësi/punonjësi angazhohet në trajnime për përmirësimin e aftësive të tij/saj profesionale në ofrimin e shërbimeve publike në sportel;
- nëpunësi/punonjësi i sportelit duhet ta përdorë kompetencën e tij profesionale në shërbim të qytetarit, duke mos tejkaluar në arrogancë, por duke vendosur gjithë informacionin e tij në shërbim të qytetarit.

### • MIRËSJELLJA

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

Për këtë qëllim:

- Nëpunësi/punonjësi identifikohet me emër dhe pozicion të qytetari, i cili paraqitet për të marrë shërbim;
- Nëpunësi/punonjësi e trajton qytetarin me mirësjellje, duke e përshëndetur që në qasjen e parë të qytetarit në sportel, si edhe në largimin e këtij të fundit në përfundim të shërbimit;
- Nëpunësi/punonjësi duhet të fokusohet vetëm tek qytetari, të cilit po i ofron shërbim në sportel, nuk duhet t'i shërbejë dy ose më shumë qytetarëve njëkohësisht, si dhe nuk duhet të kryejë asnjë proces tjetër pune, që nuk është i lidhur me shërbimin që po ofron në sportel ndaj qytetarit;
- Nëpunësi/punonjësi duhet ta informojë qytetarin për çdo vonesë në kryerjen e procedurës e të kërkojë ndjesë për vonesën e krijuar;
- Nëpunësi/punonjësi duhet të tregojë vëmendje ndaj pritshmërive dhe nevojave të qytetarit, duke e trajtuar me respekt dhe përkushtim përgjatë gjithë procesit të marrjes së shërbimit.

### • VEPRIMTARI TË JASHTME TË PUNONJËSIT TË SPORTEELIT

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

#### - *Ndalimi i veprimtarive të jashtme*

- Nëpunësi/punonjësi nuk duhet të angazhohet në një veprimtari të jashtme, që pengon kryerjen e detyrës së tij/saj zyrtare ose që kërkon një angazhim mendor a fizik të tij/saj, që e bën të vështirë kryerjen



- e detyrës, ose është vazhdim i kësaj detyre, që cenon, në çfarëdo mënyre, imazhin e punonjësit.
- Në rast dyshimi për kualifikimin e një veprimtarie si të lejueshme ose jo, nëpunësi/punonjësi këshillohet me njësinë e personelit të institucionit.

#### *Lejimi i veprimtarive të jashtme*

- Kryerja e veprimtarive të jashtme duhet t'i njoftohet paraprakisht eprorit direkt të punonjësit të sportelit, si dhe njësisë së personelit.
- Veprimtaritë, në kuadër të veprimtarive sindikale ose të përfaqësimit të punëmarrësve ose veprimtaritë mësimdhënëse, janë të lejueshme kur ato nuk pengojnë në kryerjen e detyrës përgjatë orarit zyrtar të punës.

### KREU III KOMUNIKIMI, MARRËDHËNIET E BRENDSHME DHE NDËRINSTITUCIONALE

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

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

#### • KOMUNIKIMI ME QYTETARIN

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

- t'i drejtohet qytetarit në mënyrë profesionale nga fillimi deri në fund të shërbimit;
- të mbajë një qëndrim të drejtë fizik, të përqendruar tek qytetari;
- të mbajë kontakt të drejtpërdrejtë me qytetarin, duke e parë në sy;
- të komunikojë me qytetarin në mënyrë sa më të thjeshtë;
- të komunikojë me qytetarin i buzëqeshur dhe në mënyrë miqësore;
- të dëgjojë kërkesat e qytetarit dhe të ndërmarrë veprimet e nevojshme për t'i shërbyer atij, duke e mbajtur të informuar për vonesa të papritura gjatë marrjes së shërbimit;

- të informojë qytetarin për kohën normale të procesit, si dhe çdo vonesë që mund të lindë;
- t'i drejtohet qytetarit në emër, në bazë të dokumentit të identifikimit të dorëzuar;
- të interesohet për identitetin e qytetarit, në rast se ky i fundit nuk përcaktohet në bazë të dokumentit përkatës;
- t'i përgjigjet qytetarit në mënyrë të detajuar për çdo pyetje;
- në përfundim të ofrimit të shërbimit në sportel, të informojë qytetarin për mundësitë e marrjes së informacionit për shërbim përmes kanaleve të ndryshme të informimit (*website-i* i institucionit, *e-Albania*, *call-center*, *ADISA* etj.).

### • SHMANGIA E PENGESAVE NË KOMUNIKIM

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

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

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

### • KOMUNIKIMI SHKRESOR DHE ELEKTRONIK

Për hartimin e korrespondencës dhe postës elektronike kërkohet zbatimi i rregullave të formës dhe të mënyrës së të shkruarit. Veçanërisht, formatimi i postës elektronike zyrtare ka një formë estetike dhe zbatohen një sërë rregullash

për mënyrën e të shkruarit. Përdorimi i saj nuk limitohet vetëm në dërgimin e mesazheve të thjeshta në formë teksti, por edhe në dërgimin e skedarëve të formateve të ndryshëm me kapacitete të limituara. Rekomandohet përgatitja e një formati bazë, të përgjithshëm, si i korrespondencës, ashtu dhe i mesazheve elektronike, që mund t'i bashkëngjitet rregulloreve të miratuara nga institucionet në formën e një aneksi.

Për këtë qëllim rekomandohet:

- të tregohet kujdes me komente konfidenciale në hartimin e korrespondencës dhe të mesazheve elektronike (këto mund të publikohen për nevoja zyrtare);
- të përdoret në çdo rast gramatika dhe gjuha letrare;
- mesazhi/teksti të rilexohet para dërgimit;
- mesazhi të përmbajë formatim të pranueshëm të tekstit;
- të shmangët përdorimi i fjalive shumë të gjata (këshillohet përdorimi i 10 deri në 20 fjalëve për fjali);
- të mos formulohen mesazhe/tekste krejtësisht me shkronja të mëdha apo me të vogla;
- të shkruhet në mënyre koncize dhe të drejtpërdrejtë;
- mesazhet të jenë në përputhje me etikën në administratën publike;
- të mos bashkëlidhen skedarë të panevojshëm.

## • KOMUNIKIMI ELEKTRONIK PERSONAL

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

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

- të mos përdorë komunikim elektronik personal gjatë orarit të punës;
- të kufizojë përdorimin e komunikimit elektronik personal brenda orarit të pushimit (aty ku zbatohet një i tillë);
- të mos konsultojë faqe të internetit dhe/ose rrjeteve sociale, të cilat mund të diskreditojnë figurën e nëpunësit/punonjësit që ofron shërbime publike në sportel dhe imazhin e administratës shtetërore;
- të mos përdorë adresën elektronike zyrtare për qëllime personale.

## ◦ KOMUNIKIMI TELEFONIK

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

Nëpunësi/punonjësi kujdeset veçanërisht që:

- biseda telefonike të zhvillohet vetëm për arsye zyrtare dhe të jetë sa më e shkurtër;
- të përgjigjet sa më shpejt në telefon e të jetë i/e qartë e miqësor/e dhe i sjellshëm;
- të identifikohet duke dhënë emrin, pozicionin dhe strukturën ku bën pjesë;
- të prezantohet me emrin e tij, pozicionin në institucion, si dhe emrin e institucionit në rast të një telefonate të kryer jashtë institucionit;
- të pyesë telefonuesin për identitetin dhe numrin tij/saj të kontaktit, për çfarë i nevojitet dhe nëse dëshiron të lërë ndonjë mesazh a porosi, nëse nëpunësi/punonjësi përgjigjet në vend të një tjetri;
- të mos përdorë telefonin celular për arsye personale gjatë ushtrimit të detyrës, përveç se për raste të justifikuara (p.sh. urgjencë) apo kur telefoni celular shërben për çështje pune.

## ◦ MARRËDHËNIET INSTITUCIONALE TË BRENDSHME

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

- të ndërtojë marrëdhënie me kolegët, si dhe me eprorin e drejtpërdrejtë, mbi baza mirëkuptimi, respekti reciprok dhe solidariteti, me qëllim realizimin e detyrave;
- të jetë i komunikueshëm me kolegët, të tregojë respekt ndaj tyre, pavarësisht shkallës së hierarkisë dhe të mos cenojë kolegët apo vartësit nga ana morale, etike dhe profesionale;
- të bashkëpunojë me kolegët dhe vartësit, në funksion të kryerjes së detyrave funksionale, të japë informacion të plotë dhe të saktë, kur i kërkohet, dhe në asnjë rast të mos diktojë dhe të mos ushtrojë presion në vendimmarrjet e kolegëve dhe të vartësve të tij;
- të informojë kolegët/vartësit për raste të gabimeve që mund të kenë bërë gjatë procesit të punës e të mos shprehet në prani të qytetarit lidhur me to apo të mos evidentojë të meta të kolegëve në prani të qytetarit;

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

#### • MARRËDHËNIET NDËRINSTITUCIONALE

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

- të sigurohet që mbledhja e informacionit, shqyrtimi i dokumenteve dhe korrespondenca me institucionet e tjera të jetë në përputhje me qëllimin për të cilin kërkohet apo mblidhet dhe jo në tejkalim të tij;
- në marrëdhëniet e vendosura me institucionet publike dhe subjektet e ndryshme të marrë masa që komunikimi të kryhet vetëm për përmbushjen e detyrave funksionale;
- komunikimi elektronik të trajtohet njësoj si komunikimi verbal. Gjatë komunikimit elektronik ndërinstiucional është e nevojshme vënia në dijeni e eprorit direkt.

### KREU IV

#### TRANSPARENCA DHE KONFIDENCIALITETI

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

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

#### • DETYRIMI PËR INFORMIM DHE AKSESI NË INFORMACION

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

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

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

Për kërkesat për informacion, lidhur me çështje që nëpunësi/punonjësi nuk i ka në trajtim dhe për kompetencë, ai orienton qytetarin te nëpunësi/punonjësi kompetent, duke i treguar të dhënat e tij. Për kërkesat për informacion që lidhen me një tjetër institucion apo organ të administratës publike, nëpunësi/punonjësi drejton kërkuuesin tek institucioni apo organi përkatës, duke ia dokumentuar këtë me dokumentacionin përkatës (p.sh. përmes Kartelës Informative).

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

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

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

#### • INFORMACIONI I KLASIFIKUAR

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

Në veçanti:

- çdo nëpunës/punonjës ka përgjegjësinë të mbrojë sigurinë e informacionit të klasifikuar, të njohur apo të prodhuar gjatë punës, si dhe të jetë i kujdesshëm për mënyrën e përdorimit të këtij informacioni, duke shmangur përhapjen e paautorizuar të tij;
- gjatë marrëdhënies së punës dhe pas përfundimit të saj, ndalohe zbulimi apo publikimi i informacioneve jopublike, për të cilat është marrë dijeni gjatë detyrës. Ndalohet gjithashtu përdorimi i këtij informacioni për përfitime personale;

- nëpunësi/punonjësi sigurohet që, gjatë dhe jashtë orarit të punës, asnjë informacion konfidencial nuk është i arritshëm nga persona të jashtëm;
- nëpunësi/punonjësi sigurohet që kompjuteri i tij, në përfundim të ditës së punës apo kur nuk është i pranishëm në vendin e punës, të jetë i kyçur dhe dokumentacioni të jetë i ruajtur në vendin e duhur dhe i paaksesueshëm nga persona të tretë.

## • KONFIDENCIALITETI

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

## • KONFIDENCIALITETI NDAJ QYTETARIT

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

Në veçanti:

- nëpunësi/punonjësi shmang përpunimin e të dhënave personale për qëllime jolegjitime apo transmetimin e të dhënave të tilla te persona të paautorizuar;
- nëpunësi/punonjësi ruan konfidencialitetin e informacionit që ka në zotërim gjatë ushtrimit të detyrës së tij apo gjatë aktivitetit në institucion, takime pune etj., por pa cenuar përmbushjen e të drejtës për të informuar qytetarët.

## • KONFIDENCIALITETI NDAJ INSTITUCIONIT

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

Në veçanti:

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

- nëse nëpunësi/punonjësi ka zgjidhur marrëdhënien e punës me institucionin, apo është në procedurë për zgjidhjen e saj, respekton rregullat përkatëse lidhur me përdorimin dhe ruajtjen e informacionit;
- punonjësi/nëpunësi nuk përdor apo zbulon informacione të rezervuara për të cilat është vënë në dijeni për shkak të pozicionit që ka pasur, si dhe nuk kontakton me ish-kolegët për të kërkuar informacione të rezervuara.

## • KONFIDENCIALITETI NDAJ KOLEGËVE

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

Në veçanti:

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

## KREU V KODI I VESHJES

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

## • RREGULLA TË PËRGJITHSHME

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

Etika në ofrimin e shërbimeve publike



- Veshjet duhet të jenë të pastra, të hekurosura, të rregullta, pa stampime (jo të grisura, të shqepura apo të dala boje).
- Veshja duhet të jetë zyrtare, e thjeshtë dhe e rregullt që ndihmon nëpunësin/punonjësin të ndihet komod gjatë orarit të punës, por edhe të sigurojë afërsi gjatë komunikimit me qytetarin.
- Flokët duhet të jenë të pastër dhe të rregullt në mënyrë që të mos zënë fytyrën e punonjësit në raste komunikimi apo plotësimi dokumentacioni;
- Mjeti i identifikimit (*badge*) duhet të mbahet dhe të përdoret nga i gjithë stafi gjatë gjithë orarit zyrtar të punës.
- Duart duhet të jenë të pastra dhe me thonj në gjatësi të pranueshme që të mos krijohen zhurma të forta në përdorimin e tastierës, duke shpëputur vëmendjen, si dhe krijojnë vështirësi në procesim të shpejtë të veprimeve në përdorim tastiere.
- Nëpunësit/punonjësit duhet të veshin këpucë të pastra, të lyera, si dhe të mbajtura mirë.
- Ngjyrat që duhet të përdoren në veshje/këpucë të jenë mundësisht të kombinuara dhe jo me shumë kontraste, gjithashtu preferohen ngjyra të lehta (nëse nuk ka një uniformë të përcaktuar në rregulloren e institucionit).
- Aksesorët e lejueshëm (shalle, rripa, varëse, vathë, byzylykë, ora) duhen të jenë në ngjyra që përputhen me veshjen e nëpunësit/punonjësit, dhe në modele të thjeshta, e zyrtare që përputhen me stilin e veshjes së institucionit. Modelet nuk duhet të jenë ekstravagante.

#### • RREGULLA BAZË PËR NËPUNËSE/PUNONJËSE FEMRA

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

- Xhaketë, pantallona, kombinim i tyre, si dhe kostume me ngjyrë të errët (ndalohet përdorimi i pantallonave shumë të ngushta, material xhins, të grisura, me shënime apo lule ekstravagante);
- Këmishë dhe bluzë serioze me mëngë të shkurtra/gjata sipas stinës (ndalohet përdorimi i bluzave apo këmishëve dekolte apo transparente);

- Funde dhe fustane me mëngë të shkurtra/të gjata. Do të sugjerohej kombinimi i tyre me një xhaketë të stinës apo triko klasike (ndalohet përdorimi i fundeve dhe fustaneve shumë të shkurtra dhe të gjata);
- Këpucë / gjysmë këpucë / sandale në ngjyra / lartësi të pranueshme (deri në 3 cm);
- Aksesorë (shall, kapëse flokësh, varëse, byzylykë, vathë) të thjeshtë, jo shumëngjyrësh dhe jo vezullues;
- Përdorimi i grimit me tonet dhe sasinë e duhur i jep nëpunëses/punonjësës një pamje profesionale. Grimi duhet të jetë i lehtë dhe i rregullt;
- Flokët duhet të jenë të pastra dhe të krehura. Për nëpunëset/punonjëset, të cilat kanë flokë të gjatë rekomandohet të mbajnë flokë të mbledhura në mënyrë të rregullt;
- Duart duhet të jenë të pastra dhe me thonj në gjatësi të pranueshme që të mos krijohen zhurma të forta në përdorimin e tastierës, të shkëpusin vëmendjen, si dhe krijojnë vështirësi në procesim të shpejtë të veprimeve gjatë përdorimit të tastierës;
- Thonjtë e lyer nuk duhet të jenë në ngjyra të ndezura, si: e zezë, gurrkali, blu e ndezur, jeshile etj.

#### • RREGULLA BAZË PËR NËPUNËS/PUNONJËS MESHKUI

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

- Xhaketë, pantallona serioze klasike, kombinimi i tyre, kostume (ngjyrë e errët);
- Këmishë me mëngë të gjata;
- Triko me/pa kopsa dhe jelek;
- Këpucë serioze (praktike, të përditshme dhe të rregullta), në ngjyra të pranueshme, si: të zeza, kafe, gri e errët;
- Përdorimi i kollares është i detyrueshëm për nëpunësit/punonjësit meshkuj (në përputhje me ngjyrën e përcaktuar në rregulloret e brendshme të institucionit);
- Fytyra dhe flokët duhet të jenë të pastër, të rregullt dhe të mbajtur shkurt dhe thjeshtë;
- Nëpunësit/punonjësit që mbajnë mjekër/mustaqe duhet të sigurohen që të jenë të rregullt dhe të mbajtura shkurt;
- Nëse nuk ka një kod veshjeje të miratuar nga vetë institucioni, veshja e nëpunësve/punonjësve meshkuj të përfshirë në procesin e ofrimit të shërbimeve publike është xhaketë, pantallona serioze klasike, kombinim i tyre, kostume (preferohet ngjyrë e errët), këmishë (e cila futet brenda në

pantallona), kravatë, këpucë serioze në ngjyra të pranueshme (e zezë, kafe, gri e errët).

## KREU VI MONITORIMI

### ◦ STRUKTURAT PËRGJEGJËSE TË MONITORIMIT

- Institucionet e administratës shtetërore (qendrore), të cilat ofrojnë shërbime publike në sportel, krijojnë ose caktojnë strukturat përgjegjëse për monitorimin e zbatimit dhe respektimit të rregullave të etikës dhe sjelljes të përcaktuara në këtë manual.
- Struktura përgjegjëse duhet të përbëhet nga jo më pak se tre nëpunës/punonjës në nivel drejtues, të cilët duhet të jenë pjesë e drejtorive që mbulojnë burimet njerëzore dhe ato përgjegjëse për shërbimet që ofrohen nga institucioni.
- Rregullat e etikës dhe të sjelljes duhen të zbatohen nga çdo nëpunës/punonjës i administratës dhe, në veçanti, nga ata që ofrojnë shërbime në sportel, në çdo ambient, në çdo pozicion e natyrë pune (në punë, në trajnim, në seminare), gjatë gjithë orarit zyrtar, në të gjitha ditët e javës.

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

- t'i komunikojë stafit rëndësinë e respektimit të rregullave të etikës, duke kërkuar ndryshim të menjëhershëm në mënyrën e veshjes apo të sjelljes në ditët në vijim, në rastin kur ato nuk përbëjnë shkelje të rënda me pasoja;
- të marrë masa konkrete, në rast se diskutimi është bërë tashmë me këtë staf dhe ai/ajo vazhdon të mos respektojë rregullat e përcaktuara dhe të bëra me dije;
- të raportojë pranë strukturës përgjegjëse në adresën elektronike zyrtare, në rast sjelljeje të përsëritur. Rasti do të jetë pjesë për diskutim dhe vendimmarrje në këtë strukturë;

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

## ◦ SANKSIONE

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

## ◦ TË TJERA

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

NR.PROT.4834/I  
DATE 29.10 .2018

ZËVENDËSKRYEMINISTRIT  
MINISTRIVE DHE INSTITUCIONEVE TË  
TJERA QENDRORE  
TË GJITHA BASHKIVE  
QENDRËS SË BOTIMEVE ZYRTARE

Sekretari i Përgjithshëm

Engjell AGACI

