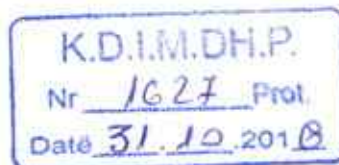




REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KËSHILLI I MINISTRAVE



V E N D I M

Nr. 623, datë 26.10.2018

P Ë R

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".

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

ED I R A M A

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 tarifën 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. Sportet 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

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 paraqitura.

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

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 e 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.