



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KRYEMINISTRIA

AGJENCIA E OFRIMIT TË SHËRBIMEVE PUBLIKE TË INTEGRUARA (ADISA)

**RREGULLORE E BRENDSHME
PËR ORGANIZIMIN DHE FUNKSIONIMIN E ZYRAVE RAJONALE/VENDORE TË
ADISA-S**

Miratuar me Vendim Nr.8, datë 05.11.2019 të Këshillit Drejtues

Përmbajtja

HYRJE	4
KREU I	4
DISPOZITA TË PËRGJITHSHME	4
Qëllimi i rregullores.....	4
Përkufizime.....	4
Baza ligjore.....	4
Objekti dhe Fusha e Zbatimit.....	5
KREU II	5
RREGULLA TË PËRGJITHSHME PËR OFRIMIN E SHËRBIMIT NË ZYRAT RAJONALE/VENDORE	5
Parimet.....	5
Ndalimi i Sjelljeve Korruptive.....	7
Konflikti i Interesit.....	8
Dhuratat dhe Favoret.....	8
KREU III	9
FUNKSIONIMI I ZYRAVE RAJONALE/VENDORE	9
Orari zyrtar.....	9
Hyrje - daljet në institucion.....	9
Hartimi i planeve dhe raporteve.....	10
Prezenca dhe mungesat në punë.....	10
Grupet e punës/Komisionet.....	10
KREU IV	11
SJELLJA ETIKE DHE PROFESIONALIZMI	11
Ushtrimi i detyrës në zbatim të ligjit.....	11
Shfrytëzimi me efikasitet të kohës së punës.....	11
Standardet e sjelljes.....	12
Mirësjellja.....	12
Profesionalizmi dhe Kompetenca.....	12
KREU V	13
KOMUNIKIMI, MARRËDHËNIET E BRENDSHME DHE NDËRINSTITUCIONALE	13
Komunikimi me qytetarin.....	13
Pengesat në komunikim.....	13
Komunikimi Shkresor dhe Elektronik.....	14
	2

Komunikimi Telefonik.....	15
Marrëdhëniet institucionale	15
Marrëdhëniet ndërinstitucionale	16
KREU VI	16
KODI I VESHJES.....	16
Rregulla të Përgjithshme	16
Rregullat bazë të veshjes për punonjësit e sportelit	17
Mosrespektimi i rregullave të veshjes.....	17
KREU VII.....	18
OFRIMI I SHËRBIMEVE PUBLIKE NË SPORTELET.....	18
Mënyra e ofrimit të shërbimeve publike nga sportelet e ADISA-s.....	18
Procedura e bashkëpunimit me institucionet e administratës publike/njësitë e vetëqeverisjes vendore .	18
KREU VIII	19
DISPOZITAT E FUNDIT	19
Njohja me Rregulloren.....	19
Sanksione	19
Ndryshimi, zëvendësimi, shtimi dhe shfuqizimi i dispozitave	19
Hierarkia e normave.....	20
Autorizime	20
Shfuqizimi.....	20
Hyrja në fuqi	20

HYRJE

Në kuadër të veprimtarisë së Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) në fushën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë, sipas parimit të ndarjes mes *zyrave pritëse* dhe *zyrave përgjegjëse*, si edhe ushtrimit të kompetencave për administrimin e zyrave pritëse dhe përcaktimit të standardeve mbi rregullat e sjelljes në sportele, Këshilli Drejtues miraton këtë rregullore, e cila autorizohet nga neni 17 i ligjit 13/2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”.

KREU I DISPOZITA TË PËRGJITHSHME

Neni 1 Qëllimi i rregullores

Kjo Rregullore ka si qëllim të përcaktojë rregullat e përgjithshme të cilat rregullojnë organizimin dhe funksionimin e Zyrave Rajonale/Vendore të ADISA-s, lidhur me mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel.

Neni 2 Përkufizime

Për qëllim të kësaj rregulloreje, termat e mëposhtëm kanë këto kuptime:

- “ADISA” nënkupton Agjencinë e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara sipas përcaktimeve të Ligjit Nr. 13/2016, datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”.
- “Administrata” nënkupton të gjithën strukturën e brendshme organizative të ADISA-s duke përfshirë punonjësit e drejtorisë qendrore dhe zyrat rajonale/vendore.
- “Punonjësi i sportelit” nënkupton punonjësin e Zyrave Rajonale/Vendore, i cili ofron shërbime publike në sportelet e ADISA-s;
- “Punonjës i Autorizuar” nënkupton punonjësin e Zyrës Përgjegjëse të autorizuar nga Drejtori Ekzekutiv për komunikimin apo kryerjen e veprimeve të ndryshme në emër të Zyrës Rajonale/Vendore, në kuadër të bashkëpunimit me Zyrat përgjegjëse për shërbimin;
- “Zyrë përgjegjëse për shërbimin” është struktura pranë ofruesit të shërbimit, e cila është e ngarkuar për të shqyrtuar kërkesat për shërbim që vijnë nga sportelet e shërbimit;
- “Zyrë Rajonale/Vendore” janë struktura në varësi të ADISA-s, përgjegjëse për ofrimin e shërbimit ndaj qytetarit në sportel, pavarësisht formës së organizimit të tyre.

Neni 3 Baza ligjore

Kjo rregullore është hartuar në mbështetje të akteve ligjore/nënligjore si më poshtë vijon:

- a. Ligji Nr. 44/2015, datë 30.4.2015 “Kodi i Procedurave Administrative i Republikës së Shqipërisë”;
- b. Ligji Nr. 90/2012, datë 27.09.2012 “Për organizimin dhe funksionimin e administratës shtetërore”;
- c. Ligji Nr. 13/2016, datë 18.02.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”;
- ç. Ligji Nr. 9131, datë 08.09.2003 “Për rregullat e etikës në Administratën Publike”;
- d. Ligji Nr. 9887, datë 10.03.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, të ndryshuar;
- dh. Vendimi Nr. 654, datë 14.09.2016 i Këshillit të Ministrave “Për miratimin e strukturës dhe organikës së Agjencisë së Ofritit të Shërbimeve Publike të Integruara”, të ndryshuar
- e. Vendimi Nr. 625, datë 26.10.2018 i Këshillit të Ministrave “Për miratimin e manualit të Etikës në ofrimin e Shërbimeve Publike në Sportel”.

Neni 4

Objekti dhe Fusha e Zbatimit

2. Objekt i kësaj rregulloreje është :
 - Përcaktimi i rregullave të përgjithshme në ofrimin e shërbimeve publik;
 - Rregullat e sjelljes etike dhe profesionalizmi gjatë ofritit të shërbimeve publike në sportel;
 - Mënyra e funksionimit të Zyrave Rajonale/Vendore;
 - Mënyra e bashkëpunimit midis përfaqësuesve të ADISA-s dhe përfaqësuesve të zyrave përgjegjëse, shërbimet e të cilave ofrohen në sportelet e ADISA-s;
 - Mënyra e komunikimit dhe marrëdhëniet institucionale dhe ndërinsticionale;
 - Rregullat lidhur me paraqitjen e jashtme dhe kodin i veshjes.
2. Kjo Rregullore është e detyrueshme për të gjithë punonjësit e ADISA-s pavarësisht hierarkisë apo pozicionit, të cilët ofrojnë shërbime publike në sportelet e Zyrave Rajonale/Vendore pavarësisht formës së tyre të organizimit.

KREU II

RREGULLA TË PËRGJITHSHME PËR OFRIMIN E SHËRBIMIT NË ZYRAT RAJONALE/VENDORE

Neni 5

Parimet

1. Parimi i Ligjshmërisë

- a. Punonjësit e sportelit të ADISA-s ushtrojnë veprimtarinë e tyre në përputhje me Kushtetutën e Republikës së Shqipërisë, me marrëveshjet ndërkombëtare të ratifikuara dhe legjislacionin e zbatueshëm në Republikën e Shqipërisë, brenda kufijve të kompetencave të tyre dhe në përputhje me qëllimin për të cilin janë dhënë këto kompetenca.
- b. Punonjësit e sportelit të ADISA-s nuk zbatojnë asnjë urdhër të eprorit i cili është në kundërshtim me aktet ligjore dhe/ose nënligjore në fuqi si dhe cenojnë dinjitetin e tij. Në

rast të konstatimit të elementeve të paligjshmërisë së një urdhri të eprorit (*verbal dhe/ose i shkruar*), punonjësi vë në dijeni eprorin mbi arsyet e moszbatimit të urdhrimit si dhe elementët e tij të cilët janë në kundërshtim me aktet ligjore/nënligjore.

- c. Të drejtat apo interesat e ligjshëm të një pale nuk mund të cenohen nga veprimi administrativ, përveç se kur parashikohet nga ligji, si dhe duke respektuar një proces të rregullt ligjor.

2. Parimi i Ndershmërisë dhe Paanshmërisë

- a. Punonjësit e sportelit sillen në mënyrë të ndershme dhe të paanshme pa u ndikuar nga interesat e tij private dhe pa bërë diferencime gjatë ofrimit të shërbimeve publike.
- b. Me qëllim arritjen e këtij standardi gjatë ushtrimit të detyrës, punonjësit e sportelit:
- nuk bëjnë dallime të pajustificuara ndaj qytetarëve;
 - janë të pavarur në kryerjen e detyrave;
 - Pavarësia e nëpunësit/punonjësit nuk dëmtohet nga interesa personale ose të jashtme;
 - gjatë orarit të punës nuk duhet të shfaqë 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;
 - shmangë çdo sjellje që prek negativisht qytetarët, është në dëm të interesave të një personi, organi të administratës publike apo subjekti tjetër privat;
 - gjatë ofrimit të shërbimeve publike në sportel të jetë i ndershëm, i paanshëm dhe efikas, duke konsideruar interesin publik mbi atë privat;
 - sillen gjithnjë në mënyrë që besimi i qytetarëve në ndershmërinë, paanshmërinë dhe efektivitetin e shërbimit publik të ruhet dhe të rritet.

3. Parimi i Mosdiskriminimit

- a. Punonjësit e sportelit gjatë ushtrimit të detyrës i ndalohet çdo lloj diskriminimi në lidhje 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, sipas legjislacionit në fuqi për mbrojtjen nga diskriminimi.
- b. Gjatë ofrimit të shërbimeve publike në sportel, punonjësit nuk i lejojnë:
- Sjelljet fyese ndaj qytetarëve;
 - Sjelljet armiqësore ose denigruese;
 - Përdorimi i sharjeve dhe 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;
 - Të krijojë konfidenca me persona të caktuar, të cilat mund të dëmtojnë interesat e personave të tjerë;
 - Nuk kundërshton asnjëherë dhe në asnjë rrethë ofrimin e shërbimit ndaj qytetarit.

4. Parimi i Konfidencialitetit dhe mbrojtjes së të dhënave personale

Punonjësit e sportelit të ADISA-s, që vihen në dijeni me të dhënat e përpunuara, gjatë ushtrimit të funksioneve të tyre, detyrohen të ruajnë konfidencialitetin dhe besueshmërinë edhe pas përfundimit të funksionit. Këto të dhëna nuk përhapen, përveç rasteve të parashikuara sipas legjislacionit në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale.

5. Parimi i Përgjegjshmërisë në kryerjen e detyrave

- a. Punonjësi duhet të informojë qytetarin lidhur me detyrat dhe përgjegjësitë që ka kundrejt tij gjatë ofrimit të shërbimeve në sportel;
- b. Informacioni i ofruar qytetarit nga punonjësi i sportelit duhet të jetë sa më i qartë, në mënyrë që mos të krijohen keqkuptime mbi detyrat që ka sporteli i ofrimit të shërbimeve publike.

6. Proaktiviteti

Punonjësi i sportelit është aktiv në marrëdhënie me qytetarin, duke ofruar zgjidhje rast pas rasti. Për këtë qëllim punonjësi i sportelit:

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

Neni 6

Ndalimi i Sjelljeve Korruptive

Punonjësi i sportelit 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 punonjësi i sportelit:

- nuk kërkon ose pranon asnjë përfitim ekonomik (*ryshfet/bakshish*) ose çdo lloj përfitimi tjetër nga qytetarët;
- nuk përdorë detyrën e besuar për përfitime personale (*ekonomike ose jo*) për veten ose çdo person tjetër të lidhur me të;
- nuk shërben si ndërmjetës midis Zyrës përgjegjëse për shërbimin dhe qytetarit, përkundrejt përfitimeve personale dhe krijimit të lehtësirave të padrejta për qytetarin.
- ushtron detyrën vetëm për qëllime të ligjshme.
- shmang sjellje ose veprime të cilat nuk kanë bazë ligjore, apo nuk janë të motivuara nga interesi publik;
- shmang çdo veprim që tejkalon detyrat dhe përgjegjësit e pozicionit të tij të punës duke mundësuar realizimin e qëllimeve korruptive;
- 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 përputhje me aktet ligjore dhe rregulloret e miratuara për këtë qëllim nga institucioni;

- nëse njihet apo konstaton një rast korruptiv dhe nuk e raporton pranë strukturave përkatëse (*Përgjegjësit të Zyrës rajonale/Vendore, apo njësisë përgjegjëse pranë drejtorisë qendrore*), punonjësi përgjigjet për mosdeklarim apo fshehje të shkeljes.

Neni 7

Konflikti i Interesit

1. Punonjësit e sportelit të ADISA-s, në përmbushje të funksioneve të tyre, nuk duhet të jenë pjesë, në një proces që përbën gjendje konflikti interesi ndërmjet detyrës publike dhe interesave private të punonjësit, në të cilën ka interesa private, të drejtpërdrejta ose të tërthorta, që ndikojnë, mund të ndikojnë ose duket sikur ndikojnë në kryerjen në mënyrë të padrejtë të detyrave dhe përgjegjësisë të tij publike, sipas referimeve të legjislacionit që rregullon parandalimin e konfliktit të interesave në ushtrimin e funksioneve publike.
2. Kur punonjësi i sportelit ka dijeni se një situatë e tillë ekziston, ai/ajo:
 - a. Verifikon nëse ka një konflikt aktual të mundshëm interesi;
 - b. Ndërmerr hapat e nevojshëm për të shmangur një konflikt të tillë;
 - c. Vë në dijeni menjëherë, me nismën e tij/saj, eprorin direkt (*përgjegjësin e Zyrës Rajonale/Vendore*) dhe Sektorin e Burimeve Njerëzore dhe Protokollit për konfliktin aktual ose të mundshëm të interesit;
 - ç. Në rast dyshimi për gjendjen në një situatë konflikti interesi, këshillohet me përgjegjësin e Zyrës Rajonale/Vendore dhe Sektorin e Burimeve Njerëzore dhe Protokollit;
 - d. I bindet çdo vendimi përfundimtar për të mos marrë pjesë në procesin e vendimmarrjes ose të heqë dorë nga përparësitë, që shkakton konfliktin;
3. Punonjësi i sportelit, i cili ka interesa të tillë, që vazhdimësia e zotërimit të tyre do të përbënte rrezik real për lindjen e konfliktit të interesit dhe do të sillte përjashtimin e vazhdueshëm nga veprimtaria e tij zyrtare ose pamundësinë për të ushtruar detyrën zyrtare, heq dorë ose i transferon këto interesa, në mënyrë të tillë që konflikti i interesit të shmanget.

Neni 8

Dhuratat dhe Favoret

1. 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 punonjësi i sportelit:
 - a. 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;
 - b. nuk kërkon apo pranon hua, sende me vlerë apo çdo gjë tjetër që ka vlerë monetare, që ndikojnë ose duket sikur ndikojnë në paanshmërinë e kryerjes së detyrës, apo janë ose duket sikur janë shpërblim për mënyrën e kryerjes së detyrës.
 - c. bëjnë përjashtim vetëm ftesat e zakonshme të mikpritjes tradicionale, të dhuratave me vlerë simbolike ose tradicionale, të mirësjelljes, brenda kufijve normalë të traditës;
 - ç. nuk konsiderohen si dhurata ato që i ofrohen nëpunësit/punonjësit si pasojë e lidhjeve fafaisnore apo njohjeve personale që ai ka me dhuruesit, si edhe në rastin kur është e qartë

- se dhurata nuk ka asnjë lidhje me pozicionin dhe cilësinë si nëpunës/ punonjës që ofron shërbime publike, të personit që merr dhuratën;
- d. 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.
2. Nëse punonjësit e sportelit, i ofrohet një dhuratë apo favor, ai/ajo:
- refuzon pa patur nevojë ta pranojë atë për ta përdorur si provë;
 - përpiqet që ta identifikojë personin që i bën ofertën;
 - shmangë kontaktet e gjata me personin që bëri ofertën, por dijenia e arsyes për të cilën bëhet oferta, mund të shërbejë si provë;
 - në qoftë se dhurata nuk mund të refuzohet, ruhet e përdoret sa me pak të jetë e mundur dhe i raportohet menjëherë eprorit direkt;
 - siguron dëshmitarë (*nëse është e mundur, kolegët që punojnë me të*);
- dh. raporton përpjekjen, sa më shpejt që të jetë e mundur, tek eprori i tij/saj ose te njësia e personelit;
- e. vazhdon punën normalisht, sidomos për problemin për të cilin avantazhi i padrejtë është ofruar.

KREU III

FUNKSIONIMI I ZYRAVE RAJONALE/VENDORE

Neni 9

Orari zyrtar

- Orari zyrtar i punës së Zyrave Rajonale/Vendore të ADISA-s është 8:00 – 16:00 nga e hëna në të premte. Orari i aplikimit dhe shërbimit ndaj qytetarëve të cilët paraqiten në sportelet e ADISA-s është 08:00 – 15:00 nga e hëna në të premte. Për shkaqe objektive të lidhura me fluksin e aplikimeve dhe ngarkesën e punës në Zyrat Rajonale/Vendore, Drejtori Ekzekutiv nëpërmjet një urdhri mund t’ a ndryshojë orarin e aplikimit.
- Gjatë orarit zyrtar punonjësi i sportelit është i detyruar të shfrytëzojë me efektivitet kohën e punës vetëm për qëllime pune dhe në funksion të përmbushjes së detyrave të tij funksionale.
- Në çdo rast punonjësit e Zyrave Rajonale/Vendore të ADISA-s janë të detyruar t’ i shërbejnë çdo qytetari i cili paraqitet dhe tërheq biletë gjatë orarit të përcaktuar në pikën 1 të këtij neni, pavarësisht se momenti i aplikimit është jashtë orarit zyrtar.
- Me Urdhër të Drejtorit Ekzekutiv, punonjësit e sporteleve mund të punojnë edhe jashtë kohës normale të punës apo dhe në ditët e pushimit, sipas rregullave dhe procedurave të përcaktuara nga legjislacioni në fuqi.

Neni 10

Hyrje - daljet në institucion

- Çdo punonjës i sportelit pajiset nga Sektori i Burimeve Njerëzore, me dokumentin hyrës në institucion (*kartë aksesi*) sipas rastit;

2. Hyrjet, lëvizjet e justifikuara dhe dalja nga institucioni e çdo punonjësi, do të bëhen me leje nga Përgjegjësi të Zyrës, i cili njofton edhe Sektorin i Burimeve Njerëzore dhe Protokollit;
3. Punonjësit nëpërmjet një urdhri të Drejtorit Ekzekutiv mund të lëvizin jashtë Zyrës Rajonale/Vendore në funksion të kryerjes së detyrave të tyre funksionale (*ofrimin e shërbimeve nëpërmjet njësisë lëvizëse etj.*). Me urdhër të Përgjegjësit të Zyrës Rajonale/Vendore, punonjësit mund të lëvizin jashtë ambienteve të institucionit për dorëzimin e praktikave të aplikimit pranë Zyrave përgjegjëse për shërbimin.

Neni 11

Hartimi i planeve dhe raporteve

1. Të gjithë Përgjegjësit e Zyrave Rajonale/Vendore, hartojnë planet mujore dhe vjetore të punës dhe i dorëzojnë tek Drejtori Ekzekutiv ose struktura përgjegjëse për raportimet.
2. Me kërkesë të Drejtorit Ekzekutiv, Përgjegjësi i zyrës dhe/ose punonjësit e sportelit përgatisin raporte të përgjithshme ose të posaçme lidhur me veprimtarinë e Zyrës Rajonale/Vendore.

Neni 12

Prezenca dhe mungesat në punë

1. Punonjësit e Zyrave Rajonale/Vendore janë të detyruar të paraqiten dhe të jenë prezentë në ambientet e punës në oraret e përcaktuar sipas kësaj Rregulloreje.
2. Në rastin e mungesave në punë, për arsye të përcaktuara sipas legjislacionin në fuqi për marrëdhëniet e punës, punonjësi njofton eprorin direkt. Përgjegjësi i Zyrës Rajonale/Vendore njofton edhe Sektorin e Burimeve Njerëzore dhe Protokollit.
3. Në rastin e mungesave për arsye shëndetësore, punonjësi, ditën e parë të paraqitjes në punë, dorëzon raportin mjekësor pranë Përgjegjësit të Zyrës Rajonale/Vendore i cili ia përcjellë Sektorit të Burimeve Njerëzore dhe Protokollit.
4. Listëprezenca mujore për çdo punonjës, përgatitet nga përgjegjësi i Zyrës Rajonale/Vendore i cili e përcjellë pranë Sektorit të Burimeve Njerëzore. Listëprezenca miratohet nga Drejtori Ekzekutiv.

Neni 13

Grupet e punës/Komisionet

1. Punonjësit e Zyrave Rajonale/Vendore të ADISA-s, me urdhër të Drejtorit Ekzekutiv ose në përmbushje të detyrave funksionale, mund të angazhohen për kryerjen e punës në grupe/komisione.
2. Grupet e punës/Komisionet e ngritura me urdhër të Drejtorit Ekzekutiv kryejnë çdo veprim administrativ në përmbushje të qëllimeve dhe objektivave të përcaktuar nga titullari.
3. Në përfundim të kryerjes së veprimeve administrative të ngarkuara, në varësi të natyrës së detyrave të urdhëruara dhe nëse është përcaktuar në urdhër, grupi i punës/komisioni harton një relacion/procesverbal në të cilin të dokumentohen për aq sa është e mundur dhe pa u

kufizuar në to, veprimet e kryera, çështjet e trajtuara, problematikat e evidentuara dhe propozimet.

4. Relacioni/procesverbali i paraqitet titullarit në formën e një memo, të nënshkruar nga të gjithë anëtarët e grupit të punës.
5. Anëtari/ët e grupit të punës/Komisionit, të cilët kanë një mendim të ndryshëm nga shumica e anëtareve të tjerë të grupit të punës/komisionit, e shprehin këtë fakt në relacion.

KREU IV

SJELLJA ETIKE DHE PROFESIONALIZMI

Neni 14

Ushtrimi i detyrës në zbatim të ligjit

1. Punonjësi i sportelit përmbushë detyrat e tij/saj në përputhje me ligjet dhe aktet nënligjore, kontratat e punës dhe rregulloret e brendshme të organizimit dhe funksionimit të institucionit.
2. Punonjësi i sportelit kujdeset veçanërisht që:
 - a. vendimet të cilët prekin të drejtat apo interesat e qytetarit, të kenë bazë ligjore dhe përmbajtja e tyre të jetë në respekt të ligjit;
 - b. informacioni i ofruar të jetë i plotë e i saktë në përputhje me legjislacionin në fuqi për shërbimet që ofrohen dhe t'u përcillet qytetarëve në mënyrë korrekte e sipas nevojave të tyre.
 - c. ti bëjë me dije kanalet e informacionit ku ai mund të gjejë informacionin e kërkuar;
 - ç. të informojë çdo qytetar lidhur me ushtrimin e të drejtës së tij për ankimim në rast se ai e gjykon se duhet ta ushtrojë.

Neni 15

Shfrytëzimi me efikasitet i kohës së punës

1. Punonjësi i sportelit përdor në mënyrë efektive kohën e punës vetëm për kryerjen e detyrave funksionale, të cilat i janë ngarkuar në përputhje me përkrahimin e punës.
2. Punonjësi i sportelit kujdeset veçanërisht:
 - a. të mos përdorë kohën e punës për asnjë qëllim tjetër, përveçse në rastet kur përdorimi i saj për qëllime të tjera të ligjshme është i autorizuar nga përgjegjësi i zyrës;
 - b. të respektojë dhe zbatojë me efektivitet orarin e punës;
 - c. të paraqesë justifikim të arsyeshëm për rastet e mosparaqitjes në detyrë, në përputhje me legjislacionin në fuqi;
 - ç. në rast vonese apo mungese, të njoftojë minimalisht 1 orë para fillimit të punës, pavarësisht arsyeve;
 - d. të mos largohet nga posti i punës përveç arsyeve të justifikuara, me leje të eprorit dhe pas marrjes së masave për zëvendësimin e tij. Ky rregullim zbatohet për të gjithë punonjësit, përfshirë këtu edhe përgjegjësin e sporteleve;
- dh. Përgjegjësi i sportelit nuk duhet të inkurajojë apo lejojë që vartësit të përdorin kohën e punës për qëllime të tjera, përveç atyre që kërkon pozicioni i vendit të punës.

- e. Punonjësi i sportelit duhet të jetë gati për pritjen e qytetarëve së paku 15 minuta para orarit të fillimit të punës, dhe 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 email-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, shërbime sqaruese, kartelat informative të shërbimeve, broshura etj.;
 - të kontrollojë që pajisjet si vulat të jenë të gjendje funksionale për punë.

Neni 16

Standardet e sjelljes

1. Punonjësi i sportelit siguron pastrimin e vendit të punës në fillim dhe në fund të ditës.
2. Vendi i punës duhet të jetë i pastër dhe i mirë organizuar. Nuk duhet të ketë artikuj shtesë mbi tavolinë, të cilat nuk shërbejnë për punën;
3. Punonjësit të sportelit nuk do t'i lejohet ngrënia dhe/ose përtypja e çamçakëzitet gjatë orarit të punës në sportelet e ADISA. Nuk konsumohet ujë gjatë procesit të dhënies së shërbimit qytetarit.
4. Në të gjitha ambientet e Zyrave Rajonale/Vendore është rreptësishtë i ndaluar përdorimi, mbajtja e pijeve alkoolike, pirja e duhanit apo çdo substance tjetër të ndaluar.
5. Pirja e duhanit lejohet vetëm në ambientet e jashtme e të hapura të institucionit në përputhje me legjislacionin në fuqi.

Neni 17

Mirësjellja

1. Punonjësi i sportelit i shërben qytetarit në sportel duke u përgjigjur dhe komunikuar në mënyrë të qartë, me ton miqësor duke transmetuar ndjenjën e besimit kundrejt qytetarit.
2. Gjatë ofrimit të shërbimeve në sportel punonjësi i sportelit:
 - a. identifikohet me emër dhe pozicion të qytetarët;
 - b. i trajton qytetarët me mirësjellje duke i përshëndetur që në qasjen e parë të qytetarit në sportel e në largimin e këtij të fundit në përfundim të shërbimit;
 - c. informon qytetarët për çdo vonesë në kryerjen e procedurës e të kërkojë ndjesë për vonesën e krijuar;
 - ç. tregon vëmendje ndaj pritshmërive dhe nevojave të qytetarëve, duke i trajtuar ata me respekt dhe përkushtim përgjatë gjithë procesit të marrjes së shërbimit.

Neni 18

Profesionalizmi dhe Kompetenca

1. Çdo punonjës i sportelit 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 ADISA-s. Punonjësi sigurohet që cilësia e punës të përmbushë përgjegjësitë funksionale në përputhje me nevojat e qytetarit.
2. Punonjësi i sportelit punon bazuar në parime të etikës profesionale dhe kompetencës për të rritur standardin në ofrimin e shërbimeve publike në sportel.
 3. Punonjësi i sportelit gjatë gjithë kohës udhëhiqet nga profesionalizmi. Atij/asaj i ndalohej çdo veprim apo sjellje e papranueshme për pozicionin;
 4. Punonjësi i sportelit 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;
 5. Punonjësi i sportelit angazhohet në trajnime për përmirësimin e aftësive të tij/saj profesionale në ofrimin e shërbimeve publike në sportel.
 6. Punonjësi i sportelit duhet ta përdorë kompetencën e tij profesionale në shërbim të qytetarit duke vendosur gjithë informacionin e tij në shërbim të qytetarit.

KREU V

KOMUNIKIMI, MARRËDHËNIET E BRENDSHME DHE NDËRINSTITUCIONALE

Neni 19

Komunikimi me qytetarin

Gjatë ndërveprimit dhe komunikimit me qytetarin, punonjësi i sportelit duhet:

- a. T'i drejtohet qytetarit në mënyrë profesionale nga fillimi deri në fund të shërbimit;
- b. Të mbajë një qëndrim të drejtë fizik, të përqendruar te qytetari;
- c. Të mbajë kontakt të drejtpërdrejtë me qytetarin duke e parë në sy;
- ç. Të komunikojë me qytetarin në mënyrë sa më të thjeshtë;
- d. 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;
- dh. Të informojnë qytetarin për kohën normale të procesit si dhe çdo vonesë eventuale;
- e. T'i drejtohet qytetarit në emër, në bazë të dokumentit të identifikimit të dorëzuar;
- ë. Të interesohet për identitetin e qytetarit, në rast se ky i fundit nuk përcaktohet në bazë të dokumentit përkatës;
- f. T'i përgjigjet qytetarit në mënyrë të detajuar për çdo pyetje;
- g. 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 (*ëbbsite institucioni, e-albania, call-center ADISA etj.*).

Neni 20

Pengesat në komunikim

1. Punonjësi i sportelit duhet ta trajtojë problematikat e hasura gjatë ofrimit të shërbimeve publike në sportel në mënyrë të detajuar, me qëllim zbulimin e pengesave dhe problematikave të çështjes.

2. Me qëllim kapërcimin e pengesave/problematikave të hasura punonjësi kujdeset veçanërisht:
 - a. të tregojë kujdes në dhënien e informacionit të plotë, të saktë e të thjeshtë për t'u kuptuar;
 - b. të përmirësojë aftësinë e të dëgjuarit me vëmendje;
 - c. të përdorë fjali të shkurtra, të thjeshta e t'i përshtasë ato sipas nevojës së qytetarit;
 - ç. të mbajë vazhdimisht kontakt me sy me qytetarin;
 - d. të miratojë e të pohojë dakordësi me fjalë dhe/ose me veprime të tjera (tundje koke etj.);
 - dh. të buzëqeshë në shenjë mirëkuptimi;
 - e. të qëndrojë drejtë, përballë qytetarit;
 - ë. të kontrollojë intonacionin e zërit, për të mos qenë as shumë i ulët e as shumë i lartë.
 - f. të shpjegojë me durim një fraze apo fjalë që qytetari e ka të paqartë gjatë aplikimit.
3. Kur paraqiten rrethana të paparashikuara që lindin gjatë procesit të ofrimit të shërbimit në sportel, të cilat e bëjnë të pamundur plotësimin e kërkesave, përgjegjësi i zyrës rajonale/vendore, merr të gjitha masat e nevojshme për përbalimin e situatës dhe vazhdimin e ofrimit të shërbimeve publike në sportel. Përgjegjësi i zyrës Rajonale/Vendore, njofton menjëherë, nëpërmjet email-it strukturën përgjegjëse pranë drejtorisë qendrore të ADISA-s, duke e informuar për problematikën e hasur dhe masat e përkohshme që ka marrë, me qëllim vijimin e procesit të ofrimit të shërbimit.

Neni 21

Komunikimi Shkresor dhe Elektronik

1. Për hartimin e korrespondencës dhe postës elektronike punonjësi i sportelit zbaton rregullat e formës dhe mënyrës së të shkruarit zyrtar.
2. 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 thjeshtë në formë teksti, por edhe në dërgimin e skedarëve të formateve të ndryshëm me kapacitete të limituara në varësi të natyrës dhe objektit të korrespondencës.
3. Punonjësi i sportelit duhet:
 - a. të tregojë kujdes me komente konfidenciale në hartimin e korrespondencës e i mesazheve elektronike (pasi këto mund të publikohen për nevoja zyrtare);
 - b. të përdorë në çdo rast gramatikën dhe gjuhën letrare;
 - c. të rilexojë para dërgimit mesazhin/tekstin, i cili duhet të përmbajë një formatim të pranueshëm të tekstit.
 - ç. të evitohet përdorimin e fjalive shumë të gjata (këshillohet përdorimi i 10 deri në 20 fjalëve për fjali);
 - d. të mos formulojë mesazhe/tekste krejtësisht me gërma të mëdha apo me të vogla;
 - dh. të shkruajë në mënyre konçize dhe të drejtpërdrejtë;
 - e. mesazhet të jenë në përputhje me etikën në administratën publike;
 - ë. të mos bashkëlidh skedarë të panevojshëm.

Neni 22

Komunikimi Telefonik

1. Punonjësi i sportelit mund të përdorë komunikimin telefonik, për zhvillimin e bisedave telefonike (*dalëse/hyrëse*), përmes telefonit fiks apo mobil zyrtar ose personal, për qëllime pune.
2. Punonjësi i sportelit nuk duhet të komunikojë në telefon gjatë kohës së ofrimit të shërbimit ndaj qytetarëve në sportel. Nëse komunikimi ka lidhje me kryerjen e aplikimit dhe trajtimin e ndonjë problematike, punonjësi komunikon duke i kërkuar paraprakisht ndjesë qytetarit i cili është duke marrë shërbim në sportel.
3. 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 çënojë të dhënat personale të përfituesve të shërbimit.
4. Punonjësi i sportelit kujdeset veçanërisht që:
 - a. Biseda telefonike të zhvillohet vetëm për arsye zyrtare dhe të jetë sa më e shkurtër;
 - b. Të përgjigjet sa më shpejtë në telefon e të jetë i/e qartë e miqësor/e dhe i sjellshëm;
 - c. Të identifikohet duke dhënë emrin, pozicionin dhe strukturën ku bën pjesë;
 - ç. Të prezantohet me emrin e tij, pozicionin në institucion si dhe emrin e institucionit në rast të një telefonatë të kryer jashtë institucionit;
 - d. 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;
 - dh. Të mos përdorë telefonin mobil për arsye personale gjatë ushtrimit të detyrës, përveç se për raste të justifikuara (psh. urgjencë) apo kur telefoni mobil shërben për çështje pune.

Neni 23

Marrëdhëniet institucionale

1. Punonjësi i sportelit duhet të ndërtojë marrëdhënie me kolegët, si dhe me përgjegjësin e sporteleve, mbi baza mirëkuptimi, respekti reciprok dhe solidariteti, me qëllim realizimin e detyrave;
2. Punonjësi i sportelit duhet 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;
3. Punonjësi i sportelit duhet të bashkëpunojë me kolegët, 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.
4. Punonjësi i sportelit duhet 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;
5. Punonjësi i sportelit duhet të shkëmbejë mendime apo informacione me kolegët mbi mbarëvajtjen e punës;

6. Përgjegjësi i sportelit duhet:
 - a. të krijojë një ambienti miqësor dhe korrekt në ambientin e punës;
 - b. mos ushtrojë presion në vendimmarrjet e punonjësve të sportelit;
 - c. të mos krijojë trajtimeve të diferencuara midis punonjësve të sportelit.

Neni 24

Marrëdhëniet ndërinstytucionale

Gjatë ndërveprimit dhe komunikimit me institucionet e tjera, përgjegjësi apo punonjësi i sportelit duhet:

- a. 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;
- b. në marrëdhëniet e vendosura me institucionet publike dhe subjektet e ndryshme të marrë masa që komunikimi të kryhet vetëm për përmbushjen e detyrave funksionale;
- c. komunikimi elektronik të trajtohet njësoj si komunikimi verbal. Gjatë komunikimit elektronik ndërinstytucional është e nevojshme vendosja në dijeni e eprorit direkt.

KREU VI

RREGULLA TË VESHJES

Neni 25

Rregulla të Përgjithshme

1. Çdo punonjës sporteli, gjatë orarit të punës, ka përgjegjësi të drejtpërdrejtë që të njohë dhe zbatojë me përpikmëri rregullat e veshjes të përshkruara në këtë Rregullore, të njohë standardet e cilësisë së shërbimit dhe standardet e komunikimit.
2. Punonjësit e sporteleve, 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;
3. Veshjet duhet të jenë të pastra, të hekurosura, të rregullta, pa stampime (*jo të grisura, shqepura apo të dala boje*);
4. Veshja duhet të jetë zyrtare, e thjeshtë dhe e rregullt që ndihmon punonjësin e sportelit të ndihet komod gjatë orarit të punës por edhe të sigurojë afërsi gjatë komunikimit me qytetarin;
5. Flokët duhet të jenë të pastër, të krehur, të rregulluar në mënyrë që fytyra të jetë e ekspozuar mirë, e të sigurohet kontakti me sy me qytetarin, të mbledhur të mos zënë fytyrën e punonjësit në raste komunikimi apo plotësimi dokumentacioni;
6. Mjeti i identifikimit (badge) duhet të mbahet dhe përdoret nga i gjithë stafi gjatë gjithë orarit zyrtar të punës;
7. 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 shkëputur vëmendjen si dhe krijojnë vështirësi në procesim të shpejtë të veprimeve në përdorim tastiere;

8. Punonjësit duhet të veshin këpucë të pastra, të lyera, si dhe të mbajtura mirë;
9. Rregullat e veshjes e përcaktuara në këtë rregullore, zbatohen edhe për Përgjegjësien e Zyrës Rajonale/Vendore;

Neni 26

Rregullat bazë të veshjes për punonjësit e sportelit

1. Punonjësit e sportelit duhet të respektojnë uniformën e vendosur në dispozicion nga ADISA.
2. Në çdo rast paraqitja e jashtme e punonjësve femra të sportelit duhet të jetë në përputhje me rregullat e përcaktuara, si më poshtë vijon:
 - a. këmisha të bardha, mëngë të gjata ose poshtë bërrylit,
 - b. fund të zi (poshtë gjurit);
 - c. xhaketë me ngjyrë të zezë;
 - d. shall me simbolin identifikues të ADISA-s (*me ngjyrë portokalli*), i cili duhet të jetë jashtë këmishës dhe brenda xhaketës,
 - e. këpucë klasike të mbyllura (*nuk lejohen këpucë me majë, thembra të jetë e mbuluar*) me ngjyrë të zezë, me ngjyrë kafe të errët, gri të errët ose bezhë (*taka jo më shumë se 3 cm*);
 - f. tualeti të jetë i thjeshtë, pa ngjyra dhe tone të forta si e kuqe, rozë, kafe;
 - g. ngjyra e syve/tonet e fytyrës të jenë natyrale.
3. Në çdo rast paraqitja e jashtme e punonjësve meshkuj të sportelit duhet të jetë në përputhje me rregullat e përcaktuara, si më poshtë vijon:
 - a. xhaketë, pantallona serioze klasike, kombinimi i tyre, kostume (me ngjyrë të zezë);
 - b. këmishë të bardhë me mëngë të gjata (e cila futet brenda në pantallona);
 - c. triko me/pa kopsa dhe jelek;
 - d. këpucë serioze (*praktike, të përditshme dhe të rregullta*), në ngjyra të pranueshme, si të zeza, kafe, gri errët;
 - e. përdorimi i kollares është i detyrueshëm për punonjësit meshkuj (*me ngjyrën identifikuese të ADISA-s, ngjyrë portokalli*);
 - f. punonjësit që mbajnë mjekër/mustaqe duhet të sigurohen që të jenë të rregullt dhe të mbajtura shkurt.

Neni 27

Mosrespektimi i rregullave të veshjes

1. Nëse punonjësit e sportelit nuk respektojnë rregullat e përcaktuara më lart në lidhje me veshjen (*uniforma e caktuar*), ata nuk mund të ushtrojnë detyrën atë ditë dhe duhet të largohen nga vendi i punës. Përgjegjësi i Zyrës Rajonale/Vendore njofton menjëherë Sektorin e Burimeve Njerëzore, me qëllim marrjen e masave përkatëse.
2. Në rast përsëritje të shkeljes së përcaktuar sipas pikës 1 të këtij neni, Përgjegjësi i Zyrës Rajonale/Vendore, i propozon drejtpërdrejtë Drejtorit Ekzekutiv, nisjen e procedurës për

marrjes së masave disiplinore, në përputhje me procedurën e përcaktuar në Rregulloren e Përgjithshme të ADISA-s.

KREU VII OFRIMI I SHËRBIMEVE PUBLIKE NË SPORTELET

Neni 28

Mënyra e ofrimit të shërbimeve publike nga sportelet e ADISA-s

1. Shërbimet publike në sportel, ofrohen nëpërmjet sporteleve të Zyrave Rajonale/Vendore të ADISA-s, pavarësisht formës së tyre të organizimit (*qendër e integruar, sportel i dedikuar, sportelet të kolokuara pranë njësisve të vetëqeverisjes vendore, njësi lëvizëse etj.*).
2. Përgjegjësit e Zyrave Rajonale/Vendore koordinojnë dhe mbikëqyrin të gjithë procesin e ofrimit të shërbimeve publike nga sportelet e Zyrave Rajonale/Vendore.
3. Përgjegjësi i Zyrës Rajonale/Vendore është përgjegjës për mbajtjen e kontakteve me përfaqësuesit e institucioneve të administratës publike, shërbimet e të cilëve ofrohen në sportelet e ADISA-s, si dhe përfaqësuesit e njësisve të vetëqeverisjes vendore.
4. Përgjegjësi i Zyrës Rajonale/Vendore për çdo problematikë të krijuar me institucionet e administratës shtetërore apo njësitë e të vetëqeverisjes vendore, njofton menjëherë në mënyrë shkresore ose elektronike (e-mail), Drejtori Ekzekutiv ose drejtorinë përgjegjëse për administrimin e qendrave lidhur me problematikën e krijuar.

Neni 29

Procedura e bashkëpunimit me institucionet e administratës publike/njësitë e vetëqeverisjes vendore

1. Personi i kontaktit midis institucioneve të administratës publike/njësisve të vetëqeverisjes vendore, shërbimet e të cilave ofrohen në sportelet e ADISA-s, është përgjegjësi i Zyrës Rajonale/Vendore përkatëse.
2. Në raste përjashtimore, Drejtori Ekzekutiv, me Urdhër të posaçëm, si dhe me qëllim lehtësimin e ofrimit të shërbimeve publike në sportel, mund të caktojë një person tjetër si person kontakti;
3. Përgjegjësi i zyrës Rajonale/Vendore ose punonjësi i autorizuar nga Drejtori Ekzekutiv, në fund të çdo dite, dorëzon tek punonjësi i autorizuar i zyrës përgjegjëse për shërbimin, të gjitha praktikat e krijuara gjatë ditës, nëpërmjet procesverbalit, në përputhje me marrëveshjet e bashkëpunimit të lidhura me secilin institucion të administratës publike;
4. Përgjegjësi i zyrës Rajonale/Vendore ose personi i autorizuar nga Drejtori Ekzekutiv është përgjegjës dhe për dorëzimin e praktikave tek punonjësi i autorizuar i zyrës përgjegjëse, të krijuara nga:
 - a. sportelet e Zyrës Rajonale/Vendore;

- b. sportelet e kolokuara të ADISA-s pranë njësive të vetëqeverisjes vendore, të cilat janë pjesë e Zyrës Rajonale/Vendore përkatëse;
 - c. sportelet e njësisë lëvizëse në zonën rurale,.
5. Procesverbalet e dorëzimit të praktikave, të firmosura dhe protokolluara nga përgjegjësi i zyrës rajonale/vendore dhe punonjësi i autorizuar i zyrës përgjegjëse, dorëzohen në drejtorinë qendrore të ADISA-t, duke u arkivuar në dosje të veçanta;

KREU VIII

DISPOZITAT E FUNDIT

Neni 30

Njohja me Rregulloren

1. Kriteret dhe përmbajtja e kësaj rregulloreje janë të detyrueshme për zbatim nga të gjithë punonjësit e Zyrave Rajonale/Vendore ADISA pavarësisht pozicionit dhe hierarkisë;
2. Sektori i Burimeve Njerëzore dhe Protokollit ka detyrimin të vendosë në dispozicion të çdo punonjësi aktual të Zyrave Rajonale/Vendore ADISA-s një kopje kësaj rregulloreje.
3. Sektori i Burimeve Njerëzore në momentin e nënshkrimit të kontratës së punës për punonjësit e rinj, ka detyrimin të vendosë në dispozicion të punonjësit një kopje të kësaj rregulloreje dhe të dokumentojë faktin se punonjësi ka marrë dijeni të plotë mbi përmbajtjen e saj.
4. Strukturat përgjegjëse pranë ADISA-s, kanë detyrimin të kryejnë publikimin e rregulloreje në faqen zyrtare të ADISA-s.

Neni 31

Sanksione

Mosrespektimi i përcaktimeve të kësaj Rregullore përbën shkak për fillimin e procedimit disiplinor dhe marrjen e masave përkatëse për çdo punonjës të Zyrave Rajonale/Vendore që e shkel atë, në përputhje me procedurën e parashikuar në rregulloren përkatëse të ADISA-s dhe dispozitat e ligjore/nënligjore në fuqi;

Neni 32

Ndryshimi, zëvendësimi, shtimi dhe shfuqizimi i dispozitave

Dispozitat e kësaj Rregulloreje do të ndryshohen, zëvendësohen, shtohen dhe shfuqizohen me vendim të Këshillit Drejtues të ADISA-s.

Neni 33
Hierarkia e normave

1. Kjo Rregullore është e zbatueshme për aq sa nuk bie në kundërshtim me përcaktimet e akteve ligjore dhe nënligjore në fuqi. Në rast se përcaktimet e kësaj Rregulloreje bien në kundërshtim me një akt tjetër ligjor/nënligjor apo të brendshëm do të zbatohet parimi i hierarkisë së normave.
2. Në rast parashikimi të së njëjtës çështje nga kjo rregullore dhe një akti tjetër i së njëjtës hierarki normash, do të zbatohet parimi i specialitetit.

Neni 34
Autorizime

Drejtori Ekzekutiv i ADISA-s mund të nxjerrë urdhra dhe udhëzime në bazë dhe për zbatim të përcaktimeve të kësaj Rregulloreje.

Neni 35
Shfuqizimi

Rregullorja e brendshme “Për funksionimin e Zyrave Pritëse”, miratuar me Vendimin Nr. 3, datë 25.04.2017 të Këshillit Drejtues, shfuqizohet.

Neni 36
Hyrja në fuqi

Kjo rregullore hyn në fuqi me miratimin nga Këshilli Drejtues i ADISA, me Vendim Nr. 8, datë 05.11.2019.