VITI MBARËKOMBËTAR I GJERGJ KASTRIOTIT SKENDERBEUT · 2018

REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KËSHILLI I MINISTRAVE

Nr. 1018 Prot.
Datë 31.10.2018

VENDIM

Nr. 625, datë 26.10.2018

PËR

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

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

VENDOSI:

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

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

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

KRYEMINISTRI

EDI RAMA

ZËVENDËSKRYEMINISTRI

SENIDA MESI

ETIKA NË OFRIMIN E SHËRBIMEVE PUBLIKE NË SPORTEL
(MANUAL)

TABELA E PËRMBAJTJES

HYRJE 5
KUADRI LIGJOR 5
QËLLIMI 6
FUSHA E ZBATIMIT 6
PËRKUFIZIME 7
KREU I 7
INTEGRITETI PERSONAL 7
- NDERSHMËRIA DHE PAANSHMËRIA 8
- MOSDISKRIMINIMI 8
- PËRGJEGJSHMËRIA NË KRYERJEN E DETYRËS 9
- PROAKTIVITETI 9
- NDALIMI I SJELLJEVE KORRUPTIVE 10
- KONFLIKTI I INTERESIT 11
- DHURATAT DHE FAVORET 11

KREU II 12
SJELLJA ETIKE DHE PROFESIONALIZMI 12
- USHTRIMI I DETYRËS NË ZBATIM TË LIGJIT 12
- KUJDESI NDAJ PRONËS PUBLIKE 13
- KOHA E PUNËS 13
- PROFESIONALIZMI DHE KOMPETENCA 14
- MIRËSJELLJA 15
- VEPRIMTARI TË JASHTME TË PUNONJËSIT TË SPORTELIT 15

KREU III 16
KOMUNIKIMI, MARRËDHËNIET E BRENDSHME DHE NDËRINSTITUCIONALE 16
- KOMUNIKIMI ME QYTETARIN 16
- SHMANGIA E PENGESAVE NË KOMUNIKIM 17
- KOMUNIKIMI SHKRESOR DHE ELEKTRONIK 17
- KOMUNIKIMI ELEKTRONIK PERSONAL 18
- KOMUNIKIMI TELEFONIK 19
- MARRËDHËNIET INSTITUCIONALE TË BRENDSHME 19
- MARRËDHËNIET NDËRINSTITUCIONALE 20

KREU IV 20
TRANSPARENCA DHE KONFIDENCIALITETI 20
- DETYRIMI PËR INFORMIM DHE AKSESI NË INFORMACION 20
- INFORMACIONI I KLASIFIKUAR 21
- KONFIDENCIALITETI 22
- KONFIDENCIALITETI NDAJ QYTETARIT 22
- KONFIDENCIALITETI NDAJ INSTITUCIONIT 22
- KONFIDENCIALITETI NDAJ KOLEGËVE 23

KREU V 23

KODI I VESHJES 23
- RREGULLA TË PËRGJITHSHME 23
- RREGULLA BAZË PËR NËPUNËSE/PUNONJËSE FEMRA 24
- RREGULLA BAZË PËR NËPUNËS/PUNONJËS MESHKUJ 25

KREU VI 26
MONITORIMI 26
- STRUKTURAT PËRGJEGJËSE TË MONITORIMIT 26
- SANKSIONE 27
- 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, legjislacionin në fuqi, si dhe në ofrimin e shërbimeve publike në sportel me në qendër qytetarin.

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

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

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

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

KUADRI LIGJOR

Ky manual është hartuar në zbatim të akteve ligjore dhe nënligjore, si më poshtë 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 pajustifikuara 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 personalë 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 pajustifikuara;
- Komentet lidhur me mënyrën e jetesës ose çdo shkak tjetër që mund të përbëjë diskriminim;
- Kërkesa të pajustifikuara 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 qytetarit, 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 përgjegjësive 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 situate konflikti interesi, këshillohet me eprorin direkt dhe/ose me njësinë e personelit të institucionit;
- i bindet çdo vendimi përfundimtar për të mos marrë pjesë në procesin e vendimmarrjes ose të heqë dorë nga përparësitë që shkakton konflikti;
- konfliktet e mundshme të interesit të një kandidati për t'u punësuar në sportelet e shërbimeve publike zgjidhen përpara emërimit të tij/saj.

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

- **DHURATAT E FAVORET**

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

Për këtë qëllim:

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

për mënyrën e kryerjes së detyrës, qofshin këto edhe nga persona me të cilët mund të ketë njohje apo lidhje farefisnore;
- nëpunësi/punonjësi lejohet që të pranojë dhurata spontane të dhëna me dëshirë për raste të veçanta, si: lindje, martesë, ditëlindje, dalje në pension, raste ngushëllimi për vdekje apo për sëmundje.

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

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

KREU II
SJELLJA ETIKE DHE PROFESIONALIZMI

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

• USHTRIMI I DETYRËS NË ZBATIM TË LIGJIT

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

Nëpunësi/punonjësi i sportelit kujdeset veçanërisht që:

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

- informacioni i ofruar për shërbimet që ofrohen të jetë i plotë dhe i saktë në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe t'u përcillet qytetarëve në mënyrë korrekte e sipas nevojave të tyre;
- t'i bëjë me dije qytetarit kanalet e informacionit ku ai mund të gjejë informacionin e kërkuar, si dhe të dhëna për mjetet dhe kushtet për aksesin në regjistrat publikë dhe në bazat e të dhënave shtetërore;
- të informojë çdo qytetar lidhur me ushtrimin e 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 përgjegjësin e sporteleve);
- eprori (përgjegjësi i sportelit/sporteleve) të mos inkurajojë apo lejojë që vartësit të përdorin kohën e punës për qëllime të tjera, përveç atyre që kërkon pozicioni i vendit të punës.
- së paku 15 minuta para orarit të fillimit të punës, nëpunësi/punonjësi duhet të jetë gati për pritjen e qytetarëve e duhet të kujdeset veçanërisht:

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

- **PROFESIONALIZMI DHE 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/punonjësi punon bazuar në parime të etikës profesionale dhe kompetencës për të rritur standardin në ofrimin e shërbimeve publike në sportel.

Për këtë qëllim:

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

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

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 shmanget 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 konçize 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 ndërinstitucional 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 cenojë 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 kërkuesin 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, ndalohet 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.

- 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 shkëputur 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/punonjëses një pamje profesionale. Grimi duhet të jetë i lehtë dhe i rregullt;
- Flokët duhet të jenë të pastra dhe të krehura. Për nëpunëset/punonjëset, të cilat kanë flokë të gjatë rekomandohet të mbajnë flokë të mbledhura në mënyrë të rregullt;
- Duart duhet të jenë të pastra dhe me thonj në gjatësi të pranueshme që të mos krijohen zhurma të forta në përdorimin e tastierës, të shkëpusin vëmendjen, si dhe krijojnë vështirësi në procesim të shpejtë të veprimeve gjatë përdorimit të tastierës;
- Thonjtë e lyer nuk duhet të jenë në ngjyra të ndezura, si: e zezë, gurkali, blu e ndezur, jeshile etj.

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

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

- 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.4834/1
DATË 29.10 .2018

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

Sekretari i Përgjithshëm

Engjëll AGAÇI

REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KRYEMINISTRIA
I MINISTRAVE