



KARTA E QYTETARIT
GARANCIA
E SHËRBIMIT PUBLIK
QË DUAM

**Njih, kërko dhe gëzo të drejtat e tua kur merr një shërbim publik!**

	Faqe
E drejta për informim	2
E drejta për akses	3
E drejta për tërheqje nga kërkesa	3
E drejta për shërbim pa burokraci	4
E drejta për trajtim të barabartë	4
E drejta për ndihmë aktive gjatë procesit të marrjes së shërbimit	5
E drejta për zgjidhje efektive	5
E drejta për trajtimin e kërkesave sipas radhës së aplikimit	6
E drejta për marrjen e shërbimit brenda afateve të arsyeshme	6
E drejta për transparencë në marrjen e shërbimit	7
E drejta për të pasur alternativa në paraqitjen e kërkesës dhe marrjen e shërbimit	7
E drejta për të mos u penalizuar për gabimet/pasaktësitë e institucioneve	8
E drejta për ankim	8
E drejta për infrastrukturë të përshtatshme	9
E drejta për përgjegjshmëri	9
E drejta për mbrojtjen e të dhënave personale, informacioneve apo sekreteve tregtare	10
E drejta për këshillim paraprak	10
E drejta për cilësi	11
E drejta për pjesëmarrje në përmirësimin e shërbimeve publike	11
E drejta për t'u njohur me Kartën e Qytetarit	12



TË DREJTAT E QYTETARIT

Karta e Qytetarit për Përfitimin e Shërbimeve Publike, e miratuar me Vendim të Këshillit të Ministrave nr. 623, datë 26.10.2018, përcakton të drejtat kryesore të qytetarëve dhe bizneseve përgjatë procesit të ofrimit të shërbimeve publike nga ana e organeve të administratës shtetërore. Këto janë të drejta të cilat administrata që ofron shërbimin publik duhet t'ua garantojë qytetarëve dhe bizneseve gjatë këtij procesi.

Karta e Qytetarit synon:

- Zbatimin dhe respektimin e të drejtave që qytetarët dhe bizneset kanë gjatë marrjes së shërbimeve publike;
- Përmirësimin e shërbimeve publike në drejtim të qytetarit dhe biznesit;



- Rritjen e përgjegjshmërisë së administratës, përgjatë ofrimit të shërbimit;
- Garantimin e një shërbimi me në qendër qytetarin dhe biznesin.

Të drejtat e qytetarëve dhe bizneseve në përfitimin e shërbimeve publike në Republikën e Shqipërisë të përcaktuara në Kartën e Qytetarit janë:

1. E drejta për informim

Qytetarët dhe bizneset kanë të drejtën që të informohen në çdo kohë, në mënyrë të plotë, të saktë dhe të përditësuar për llojet e shërbimeve publike që ofrohen nga administrata shtetërore, qëllimin e tyre, mundësinë e aksesimit, dokumentacionin që duhet të sigurohet, procedurat që duhen ndjekur, llojet e vendimmarrjes, mundësinë për ankim, si dhe për ecurinë e aplikimit të bërë.



2. E drejta për akses

E drejta për akses nënkupton që qytetarët dhe bizneset duhet të kenë mundësi të plotë në përfitimin e shërbimeve publike. Për këtë qëllim, institucionet e administratës shtetërore, duke aplikuar zgjidhjet TIK dhe ato novatore, duhet të krijojnë mundësi reale e të shpejtë aksesit për të gjithë përfituesit.

3. E drejta për tërheqje nga kërkesa

Qytetarët dhe bizneset që kanë aplikuar për një shërbim kanë të drejtën që të heqin dorë në çdo kohë nga kërkesa e bërë për përfitimin e shërbimeve publike, me kusht që kërkesa e tyre të mos jetë trajtuar me vendim përfundimtar nga ana e institucioneve të administratës publike.



4. E drejta për shërbim pa burokraci

Detyrimi për të mënjanuar barrën administrative mbi qytetarët dhe bizneset në marrjen e shërbimeve publike nënkupton që institucionet e administratës shtetërore duhet të kujdesen që të mos kërkojnë nga qytetarët dhe bizneset informacionin apo dokumentacionin e nevojshëm që prodhohet apo ndodhet pranë zyrave të shtetit.

5. E drejta për trajtim të barabartë

Trajtimi i barabartë është një e drejtë thelbësore në ofrimin e shërbimeve publike, e cila u garanton qytetarëve dhe bizneseve barazi pa asnjë dallim për shkak gjinie, moshe, bindje, gjendje, aftësi apo përkatësie. Sidoqoftë, në këtë kuadër është parashikuar dhe trajtimi me përparësi i personave me aftësi të kufizuara (PAK), duke u dhënë mundësinë që të evitojnë radhët e gjata apo pritjet në sportelet e shërbimit, ndërkohë që kërkohet zbatimi i standardeve të aksesueshmërisë në përputhje me legjislacionin në fuqi.



6. E drejta për ndihmë aktive gjatë procesit të marrjes së shërbimit

Përgjatë procesit të marrjes së shërbimit, qytetarët dhe bizneset kanë të drejtën të asistohen nga nëpunësit e institucioneve. Këta të fundit kanë detyrimin që të kryejnë veprime aktive në favor të përfituesve, me qëllim lehtësimin e procedurave dhe rritjen e cilësisë së shërbimit.

7. E drejta për zgjidhje efektive

Qytetarët dhe bizneset kanë të drejtë të marrin një shërbim përfundimtar në lidhje me çdo kërkesë të bërë për përfitimin e shërbimeve publike. Kjo nënkupton detyrimin për institucionet e administratës shtetërore që, për shërbimet e kërkuara, të ofrojnë zgjidhje efektive, të shpejtë e të sigurt në favor të qytetarëve dhe bizneseve, në përputhje me legjislacionin në fuqi.



8. E drejta për trajtimin e kërkesave sipas radhës së aplikimit

Institucionet e administratës shtetërore duhet që të organizohen dhe të procedojnë kërkesat për shërbim nga qytetarët dhe bizneset sipas radhës së paraqitjes së tyre, pavarësisht kohës dhe veprimeve që kërkohen për shqyrtimin e tyre dhe gjithmonë, brenda afatit të parashikuar.

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

Institucionet e administratës shtetërore kanë detyrimin që të lëvrojnë shërbimin e kërkuar nga qytetarët dhe bizneset brenda afateve që janë të arsyeshme, duke shmangur hapa të panevojshme dhe vonesa. Kjo e drejtë parashikon dhe angazhimin e tyre për të trajtuar kërkesat edhe para përfundimit të afateve të arsyeshme përkatëse të përcaktuara me ligj.



10. E drejta për transparencë në marrjen e shërbimit

E drejta për marrjen e shërbimit në mënyrë transparente nënkupton që institucionet duhet të informojnë qytetarët dhe bizneset për mënyrën e trajtimit të kërkesave të tyre, me qëllim mënjanimin e pengesave ligjore apo ndikimeve të papërshtatshme. Po ashtu, në funksion të transparencës, institucionet duhet të garantojnë funksionimin e një strukture përgjegjëse për trajtimin e rasteve të korrupsionit apo abuzimit, si dhe të hartojnë një procedurë e brendshme, e cila do të shërbejë për trajnimin dhe raportimin e këtyre rasteve.

11. E drejta për të pasur alternativa në paraqitjen e kërkesës dhe marrjen e shërbimit

Institucionet duhet t'u mundësojnë qytetarëve dhe bizneseve kanale alternative për marrjen e shërbimeve, si p.sh. drejtpërdrejt në sportelet fizike apo elektronike, ato të postës si dhe në çdo mënyrë tjetër që nuk ndalohej shprehimisht në



aktet ligjore apo nënligjore në fuqi dhe e cila është përshtatshme dhe përmbush qëllimin. Synimi është që të sigurohet, për aq sa është e mundur, realizimi i shërbimeve publike kurdo e kudo.

12. E drejta për të mos u penalizuar për gabimet/pasaktësitë e institucioneve

E drejta për të mos u penalizuar për gabimet / pasaktësitë e institucioneve të administratës shtetërore garanton korrigjimin apo plotësimin e tyre pa kosto shtesë dhe brenda një afati të arsyeshëm, duke mos lejuar që veprimet apo mosveprimet e nëpunësve që i kanë shkaktuar të rëndojnë mbi qytetarët dhe bizneset.

13. E drejta për ankim

Si një e drejtë themelore në çdo procedurë administrative, qytetarët dhe bizneset kanë të drejtë të ankohen në çdo rast kur shërbimi i kërkuar prej tyre është refuzuar, është ofruar jashtë afatit, apo është dhënë i mangët ose i paplotë. Institucionet kanë detyrimin që të



shqyrtojnë dhe kthejnë një përgjigje të arsyetuar për ankesat brenda një afati të arsyeshëm.

14. E drejta për infrastrukturë të përshtatshme

Qytetarët dhe bizneset kanë të drejtën të kenë në dispozicion ambiente të përshtatshme gjatë pritjes dhe paraqitjes së kërkesave, apo marrjes së shërbimit të kërkuar. Institucionet kanë detyrimin të sigurojnë një përshtatje të arsyeshme të këtyre ambienteve edhe për qytetarët me aftësi ndryshe, përfitues të shërbimeve.

15. E drejta për përgjegjshmëri

Qytetarët dhe bizneset gëzojnë të drejtën të marrin një shërbim të përgjegjshëm nga nëpunësit e institucioneve që ofrojnë shërbime publike. Kjo nënkupton dhe të drejtën e shpërblimit nëse shkaktohet dëm nga veprimet apo mosveprimet e kryera nga këta nëpunës.



16. E drejta për mbrojtjen e të dhënave personale, informacioneve apo sekreteve tregtare

Detyrimi i institucioneve për të mbrojtur të dhënat personale, informacionet apo sekretet tregtare që përpunohen gjatë ofrimit të shërbimeve publike për qytetarët dhe bizneset nënkupton ruajtjen dhe mospërhapjen e tyre në mënyrë të paautorizuar dhe pa shkaqe të ligjshme.

17. E drejta për këshillim paraprak

Qytetarët dhe bizneset kanë të drejtë të kërkojnë këshillim paraprak nga institucionet e administratës publike në lidhje me shërbimet për të cilat kanë nevojë. Institucionet kanë detyrimin të japin orientime të qarta dhe në mënyrë të thjeshtë për çdo aspekt që kërkohet.



18. E drejta për cilësi

Ofrimi i shërbimeve cilësore për qytetarët dhe bizneset është detyrim për institucionet, të cilat për këtë qëllim duhet të realizojnë trajnime për punonjësit e tyre. Këtu përfshihet njohja e të drejtave të parashikuara në Kartën e Qytetarit dhe respektimi i rregullave të etikës dhe sjelljes në shërbimin ndaj qytetarit. Paraqitja dhe mënyra e shërbimit është një nga treguesit matës të cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike.

19. E drejta për pjesëmarrje në përmirësimin e shërbimeve publike

Garantimi i të drejtës për qytetarët dhe bizneset që të marrin pjesë në ndryshimin apo përmirësimin e shërbimeve publike nëpërmjet mendimeve, vlerësimeve dhe / ose sugjerimeve të dërguara në drejtim të institucioneve nënkupton dhe detyrimin që këto institucione t'i marrin në konsideratë mendimet e përfituesve, në rastet kur vendosin të ndryshojmë mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike.



20. E drejta për t'u njohur me Kartën e Qytetarit

Institucionet kanë detyrimin të publikojnë në mënyrë të përshtatshme Kartën e Qytetarit në ambientet e tyre, si dhe të angazhohen për njohjen nga nëpunësit dhe qytetarët e bizneset të të drejtave që ai garanton, me qëllim respektimin e tyre gjatë ofrimit të shërbimeve publike në praktikë.

Tiranë, 2019

Formulimi i Kartës së të Drejtave të Qytetarit në përfitimin e shërbimeve publike dhe ky botim janë realizuar me asistencën e projektit “Mbështetje për inovacionin kundër korrupsionit: Ngritja e një modeli shërbimesh me në qendër qytetarin në Shqipëri” (ISDA Support Project) në kuadër të reformës së shërbimeve publike. Ky projekt financohet nga qeveria italiane, qeveria austriake dhe Programi i Zhvillimit i Kombeve të Bashkuara (UNDP). Ai zbatohet nga qeveria shqiptare në partneritet me UNDP-në. Brenda e këtij botimi nuk përfaqëson detyrimisht pikëpamjet e UNDP-së apo partnerëve në projekt.



Qendra e Informimit
për shërbimet publike
0800 0118



Facebook
ADISA



Instagram
adisa_al



Twitter
adisa_al

www.adisa.gov.al

informacion@adisa.gov.al