



LEADERSHIP PROGRAMME
for Security and Rule of Law

Dokument Politike për Procedurën e Ankesave në Bashkinë Fier

Qershor 2016



Tabela e Përmbajtjes

1.	Hyrje	2
2.	Përkufizime.....	3
3.	Rrjedha e punës (workflow)	4
4.	Regjistrimi (ndarja e ankesave sipas drejtorive dhe temave)	9
5.	IT	12
6.	Analiza dhe raportimi	14
7.	Shtojcat.....	15
	Shtojca 1: Përmbledhje e nëpunësve civilë, të përfshirë në zgjatjen e projektit	16
	Shtojca 2: Rrjedha e punës (Workflow) e tanishme e sistemit.....	17
	Shtojca 3: Përmbledhje e numrit të ankimeve administrative, ankesat dhe njoftimet të dorëzuara gjatë vitit 2015	18
	Shtojca 4: Përmbledhje e ankimeve administrative, ankesave dhe njoftimeve të dorëzuara nga nëntor 2015 - 8 prill 2016	21
	Shtojca 5: Rrjedha e punës (workflow) dhe manual i procedurës së propozuar	29
	Shtojca 6: Numri i ankesave, njoftimet dhe kërkesave, sipas kategorizimit të ri.....	33
	Shtojca 7: Format analize dhe raportimi mbi ankesat dhe njoftimet.....	37
	1. Hyrje.....	37
	2. Sistemi i ankesave dhe njoftimeve	37
	3. Analiza e rezultateve.....	37
	4. Prirjet	40
	5. Përfundime dhe rekomandime.....	41
	Shtojca 8: Shembuj të letrave standarde	42
	Situata 1: Njoftimi/kërkesa/ankesa i nisur nga një organizatë të gabuar	42
	Situata 2: Formularë auto-përgjegjës dhe, me shpresë, edhe për email normal.....	42
	Situata 3: përgjigje një ankese.....	43
	Shtojca 9: Shembuj për tekstin në faqen e internetit.....	44
	Faqja 1: ndani kategoritë e ndryshme:	44
	Faqja 2: më shumë informacion se si mund të reagoni ndaj një vendimi (ankimi administrativ)	44
	Faqja 3: më shumë informacion në: Si të nisni një ankese.....	45
	Faqja 4: më shumë informacion në: Si të nisni një njoftim	46
	Shtojca 10: Planifikimi i shpenzimit të fondit prej 3000€.....	47
	1. Informacion orientues për përdorimin e fondit.....	47
	2. Propozim nga bashkia për përdorimin e fondi	49
	3. Preventivi.....	50

1. Hyrje

Gjatë viteve 2014/2015 në Fier u zhvillua projekti me titull: “Programi i Udhëheqjes për Siguri dhe Sundimin e Ligjit”, i financuar nga Ministria e Punëve të Jashtme e Holandës, nëpërmjet programit Matra CoPROL. Një nga veprimtaritë e vëna në jetë në këtë projekt ishte vlerësimi krahasimor për sigurinë publike, i zbatuar në bashkitë Berat, Burrel, Fier, Korçë, Peshkopi dhe Shkodër. Në këtë etapë, ndër të tjera, ne matëm perceptimin e qytetarëve në lidhje me çështje të sigurisë si, për shembull, siguria në rrugë (ndriçimi, gjendja e rrugëve, sjellja në trafik, ndotja nga zhurmat, ndërtesat e paligjshme, shitësit në rrugë, e kështu me radhë). Rezultatet e vëzhgimit u krahasuan me të dhënat zyrtare: numrin e ankesave apo njoftimeve që qytetarët paraqesin në bashki, në rastet kur hasin situata të pasigurta. Të tilla ankesa janë burime të rëndësishme informacioni për bashkitë. Kur qytetarët lajmërojnë bashkinë për gjendje pasigurie është shenjë që ata janë të shqetësuar për të tilla çështje në lagjen/qytetin e tyre. Duke mbledhur dhe analizuar këto ankesa, autoritetet vendore kanë një vështrim të qartë për mundësitë për përmirësim në bashki, në lidhje me çështje specifike dhe/ose për lagje të caktuara.

Për shkak të zbatimit në kohë dhe me efektshmëri, veprimtaritë u përmbushën sipas planit, duke mundësuar edhe kursim të fondit të projektit. Për të thelluar dhe fuqizuar produktet e projektit, VNG International pati një marrëveshje me Ministrinë e Punëve të Jashtme të Holandës për të shtjelluar çështjen e ankesave në dy bashki: Fieri është njëra nga këto bashki.

Më dhjetor 2015 dhe shkurt 2016, ekipi i projektit vizitoi Fierin dhe diskutoi me Administratorin e Përgjithshëm dhe një numër nëpunësish për çështjen se si trajtohen ankesat në Fier. Bazuar në këto diskutime, ekipi i projektit zhvilloi një sërë aktivitete dhe produkte, të cilat janë tashmë zbatuar. Këto produkte janë bërë pjesë e një dokumenti politikë, ku përfshihen si më poshtë:

1. Përkufizimet për kategoritë e ankesave.
2. Një manual për trajtimin e ankesave dhe njoftimeve (mbështetur në dokumentin politik).
3. Një grafik të rrjedhjes së në punëve për trajtimin e ankesave (mbështetur në manual).
4. Një sistem kategorizimi dhe ndarje sipas tematikave të ankesave.
5. Një kornizë për analizimin e ankesave.
6. Këshillim për një sistem dhe strukturë të kompjuterizuar për trajtimin e ankesave.

Në Mars dhe Prill, ekipi i projektit vizitoi sërish Fierin dhe diskutoi me nëpunësit civil të përfshirë (shiko Shtojcën 1) draft produktet të cilat janë zhvilluar nga ekipi i projektit. Në maj 2016 këto produkte janë finalizuar.

Në këtë dokument të politikës ne përshkruajmë situatën ideale të trajtimit të ankesave në bashkinë e Fierit. Kjo situatë ideale është përkthyer në një manual dhe një rrjedhë pune (workfloë), të cilët do të udhëheqin zbatimin e sistemit të ri të ankesave.

Qëllimi i përgjithshëm i këtij dokumenti është të ofrojë për Bashkinë e Fierit një metodë dhe mjet për trajtimin e ankesave dhe njoftimeve në mënyrë miqësore për konsumatorët, e cila duhet të përmirësojë ofrimin e shërbimit nga Bashkia e Fierit ndaj qytetarëve.

2. Përkufizime

Baza për trajtimin e ankesave parashtrohet në Rregulloren e Bashkisë së Fierit. Neni 23 i kësaj rregullore përshkruan mënyrën se si trajtohen ankesat nga Bashkia Fier, ndërkohe që neni 26 i rregullores përshkruan më në përgjithësi letërkëmbimin mes bashkisë dhe qytetarëve. Veç kësaj, ka disa paragrafe të veçanta dhe/ose nene për drejtori të posaçme.

Gjithashtu Ligji nr. 119/2014 “Për të drejtën e informimit” rregullon të drejtën e njohjes me informacionin që prodhohet ose mbahet nga autoritetet publike. Ky ligj përcakton si detyrim të autoritetit publik vënien në zbatim të një programi të transparencës dhe përcaktimin e kategorive të informacionit që bëhet publik pa kërkesë të publikut. Po ashtu ligji përshkruan përmbajtjen e një kërkesë për informim dhe mënyrën se si autoriteti publik duhet të trajtojë informacionin. Ai përcakton gjithashtu mekanizmat dhe procedurat për përgatitjen e kërkesave dhe ankesave rreth veprimeve ose mosveprimeve të autoritetit publik për mosbërjen publik të informacionit.

Ligji Nr. 44/2015 ‘Kodi i Procedurave Administrative i Republikës së Shqipërisë’, përcakton rastet e ankimit administrativ, afatet, procedurat, etj. Ky Kod ka për qëllim të sigurojë realizimin efektiv të funksioneve publike administrative në shërbim të personave, si dhe mbrojtjen e të drejtave dhe të interesave të ligjshëm të tyre, në realizimin e këtyre funksioneve, duke zbatuar parimin e procesit të rregullt ligjor. Kodi në nenet 5 dhe 6 përmend të drejtën e informimit dhe transparencës. Neni 128 “Legjitimimi dhe mjetet e ligjore administrative” përshkruan rastet e ankimit administrativ, duke vijuar me nenet 130-146 të cilat tregojnë të gjithë procedurën e ankimit, formën, afatet, legjitimimin, etj.

Nuk është përherë e qartë në rregullore, dokumenta të brendshme dhe faqe interneti të Bashkisë Fier se çfarë me saktësi do të quhet ankesë. Terma si ankesa, kërkesa dhe ankim administrativ përdoren në vend të njëra-tjetrës. Ky nuk është rast që vërehet vetëm në Fier por edhe në bashki të tjera të Shqipërisë.

Ankesat shpeshherë janë një ‘term-çadër’ për:

- a) Ankim administrativ: mundësi ligjore për aplikuesin që të kërkojë për rishikim të një vendimi zyrtar që lidhet, ndër të tjera, me aplikime për liçencë, përfitime, leje, çertifikata e kështu me radhë.
- b) Ankesë për qëndrimin dhe sjelljen e personelit/autoriteteve që punojnë në ose për bashkinë (nëpunës civilë, anëtarë të këshillit bashkiak)
- c) Ankesë për shërbime dhe politika të bashkisë për çështje që janë vetjake ose që kanë pasoja vetjake për ankuesin (buxheti, plani për mbrojtjen e mjedisit, çështje pronësie, oraret e punës etj.)
- d) Njoftime për çështje që nuk lidhen drejtpërdrejt me ankuesin, por që fokusohen tek siguria publike në përgjithësi (ndriçimi nuk punon, gropa në rrugë, dhunë në rrugë, ndërtime të paligjshme etj.)
- e) Kërkesë/aplikim: një aplikim për një shërbim të posaçëm, të kërkuar nga një individ mbështetur në një ligj (psh. aplikim për një shërbim social)

Në projektin tonë (që kufizohet me trajtimin e ankesave) do të fokusohemi në kategoritë ‘b’, ‘c’, (ankesa) dhe ‘d’ (njoftime), përveç se për veprimtarinë 6 të përmendur në kapitullin 1 më sipër: sistemi dhe struktura kompjuterike. Në një sistem të tillë kompjuterik do të jetë e lehtë të shtohen edhe kategoritë ‘a’ (ankim administrativ) dhe ‘e’ (kërkesa) dhe aplikime¹.

¹ Në këtë moment nuk ka asnjë sistem aplikimi elektronik në Fier, përveç sistemit të Taksave, i cili është një sistem online.

Kategoria 'a' (ankim administrativ) lypset të trajtohet ndryshe, sepse një ankim administrativ është mundësi ligjore për aplikantin që të kërkojë rishikimin e një vendimi zyrtar në lidhje me një aplikimi vetjak (për të cilin qytetari **nuk pajtohet**). Si i tillë, mënyrat e trajtimit të ankimit, në kuptim të kohës, përmbajtjes, metodës, ndreqjes etj., normohet sipas ligjeve dhe rregulloreve.

Kategoria 'e' (kërkesa dhe aplikime) është gjithashtu e ndryshme sepse këto lidhen me aplikime për një shërbim individual të mbështetur në ligj, për të cilën ka kërkesa specifike të shtjelluara (qytetari kërkon **të përfitojë** një shërbim). Përmbajtja e kërkesës është kryesore. Nëse dikush i shkruan bashkisë një letër me titull "Kërkesë", por që nuk është kërkesë, por njoftim, duhet të trajtohet si njoftim.

Për qytetarin nuk ka rëndësi se si e kategorizojmë një "zhgënjim, pakënaqësi a mosdakordësi". Nëse një qytetar nuk është i kënaqur apo i lumtur me një fakt, ai/ajo do t'ia vërë në dukje këtë gjë bashkisë. Ndaj, ne do të propozojmë që të shtojmë kategoritë 'a' (ankim administrativ) dhe 'e' (kërkesa dhe aplikime) në sistemin e kompjuterizuar, çka është dëshirë edhe e administratorit të përgjithshëm të bashkisë.

Në përmbledhje të çështjes së shtjelluar më lart, ne do e përcaktojmë një 'ankesë' dhe një 'njoftim' si "shprehje zhgënjimi, pakënaqësie me një çështje, organizatë dhe/apo person të caktuar, që nuk mbulohet nga një politikë, strategji, ligj dhe rregullore e posaçme".

3. Rrjedha e punës (workflow)

Për momentin, sektori i arkivës dhe protokollit regjistron në një regjistër të madh të gjithë ankesat, kërkesat, njoftimet, aplikimet dhe ankimet administrative me shkrim (që tani e tutje do të quhen 'ankesa') që vijnë në Bashkinë Fier nëpërmjet postës, përveç atyre të cilat vijnë nëpërmjet Zyrës me një Ndalesë (ato regjistrohen nga Drejtoria e Marrëdhënieve me Publikun). Pasi merren, ankesat shënohen me një kod (marrin numër unik) dhe i dërgohen Administratorit të Përgjithshëm. Administratori i Përgjithshëm vendos se cila drejtori duhet të përgjigjet për temën dhe ia dërgon ankesën asaj drejtorie (shiko Shtojcën 2 me rrjedhën aktuale të punës)

Njëkohësisht, shumica e ankesave me shkrim regjistrohen në Drejtorinë e Marrëdhënieve me Publikun (DMP). Kjo drejtori i shënon ankesat në një regjistër statistikor. Gjithsesi, meqenëse Drejtoria e Marrëdhënieve me Publikun nuk ka një pasqyrë përmbledhëse të të gjitha ankesave që i vijnë bashkisë, ka një hendek mes numrit të plotë të ankesave dhe pasqyrës përmbledhëse që ekziston aktualisht në DMP. Kjo u bë e qartë nga Administratori i Përgjithshëm, i cili përmendi që Bashkia e Fierit merr rreth 2500 ankesa çdo vit, ndërsa Drejtori i Marrëdhënieve me Publikun deklaroi se ato janë rreth 250.

Për momentin, ka disa 'pika hyrëse' nëpërmjet të cilave qytetarët paraqesin ankesat në bashki. Ky fakt shkakton edhe hendekun mes të dhënave që raporton Drejtoria e Marrëdhënieve me Publikun dhe numrit real të ankesave të dërguara bashkisë. Ne pyetëm punonjësit të na jepnin një shpjegim për mënyrën e marrjes dhe numrin e ankesave, por fatkeqësisht nuk ishte e mundur të merrnim një informacion të qartë për numrat.

Pikat hyrëse aktuale për depozitimin e ankesat në Bashki janë:

Pikat hyrëse	Si	Regjistrohen nga DMP?	Nr. i ankesave dhe njoftimeve 1/1/16 – 31/3/16
Posta 'Ankesat' me shkrim	Merren me postë ose dorëzohen te një zyrtar i bashkisë	Jo, ato të cilat merren me postë të thjeshtë	1-3 ankesa, njoftime nuk dihet
Ankesat verbale	Te nëpunësi civil, administratorët, nënkryetari, kryetari etj., në rrugë apo në zyrë.	Nuk regjistrohen	
Njësitë administrative	9 njësi administrative që drejtohen nga një administrator të cilët mbledhin dhe ankesa. Kur një qytetar vjen në njësinë administrative, ndodh si vijon: administratori e regjistron dhe ia nis ankesën DMP-së (i), qytetari dërgohet te Z1N ku ai/ajo mund të paraqesë ankesën (ii), ose, administratori e zgjidh vetë çështjen dhe nuk regjistrohet ndokund (iii).	Vetëm në rast se Administratori e regjistron dhe ia dërgon ankesën bashkisë Fier, ajo regjistrohet.	Ankesat dhe njoftimet nuk dihen
Zyra me Një Ndalesë (Z1N)	Në Z1N njerëzit mund të paraqesin ankesë përmes nëpunësit të shërbimit civil që punon në Z1N	Regjistrohet	Ankesat dhe njoftimet nuk dihen
Telefon	Qytetarët mund t'i telefonojnë bashkisë dhe të ankohen përmes telefonit	Nuk regjistrohen. Sekretaria pret telefonatat dhe problemet u delegohen personave përgjegjës dhe përgjigjet rreth zgjidhjes së problemeve dhe ecurisë së procesit jepen përmes telefonit.	128 ankesa dhe njoftime nga 1 Janar – 15 Mars 2016
SMS	Qytetarët mund të nisin një sms dhe ta paraqesin ankesën	Nuk regjistrohen. SMS dërgohet në numrat private dhe përgjigjet jepen nga pronarët e numrave private.	Ankesat dhe njoftimet nuk dihen
Email	Qytetarët mund të plotësojnë një formular dhe përshkruajnë ankesat e tyre nëpërmjet website të bashkisë. Gjithashtu në rastet në të cilat email dërgohet në adresa email private nuk dokumentohet (regjistrohet).	Nuk regjistrohen, por problemet delegohen dhe u jepet përgjigje përmes internetit (tek përdoruesi i adresës elektronike në Z1N).	Ankesat dhe njoftimet nuk dihen
Website	Përmes faqes së internetit të bashkisë	Regjistrohen	Ky portal do të

Pikat hyrëse	Si	Regjistrohen nga DMP?	Nr. i ankesave dhe njoftimeve 1/1/16 – 31/3/16
	qytetarët mund të plotësojnë një formular dhe të përshkruajnë ankesën/kërkesën e tyre etj.	automatikisht	jetë online së shpejti
Takimet e së enjtes	Çdo të enjte, kryetari dhe drejtuesit e drejtorive mbledhen dhe takojnë qytetarët. Mbahet një listë me qytetarët e pranishëm dhe temën që ata duan të diskutojnë. ²	Regjistrohen në Z1N	Ankesat dhe njoftimet nuk dihen
Letra për kryebashkiakun	Shkresat që i adresohen Kryetarit vijnë në dy forma: nëpërmjet Zyrës së Aktivës dhe Protokollit (ZAP) dhe tek sekretarja e Kryetarit personalisht. Kryetari i përgjigjet qytetarëve njësoj në të dyja rastet (pra nuk ka diferenca në mënyrën e dhënjes së përgjigjes, bazuar në mënyrën sesi ka ardhur letra). Ato shkesa që kanë një numër protokollit kanë gjithashtu një përgjigje të rregjistruar, ndërkohë që ato që nuk rregjistrohen tek ZAP, i dërgohen gjithësesi përgjigje me postë, nëpërmjet zyrës së protokollit, por këto përgjigje nuk rregjistrohen.	Regjistrohen pjesërisht	90 ankesa 30 njoftime
Policia bashkiake	Qytetarët mund të paraqesin një ankesë pranë policisë bashkiake	Regjistrohen vetëm nëse dërgohen me letër	15-30 ankesa dhe njoftime

Projekti tonë **fokuset tek hartimin e dokumentit të politikës, rrjedha e punëve dhe manuali** vetëm për ankesat dhe njoftimet **e shkruara** (shkresa me postë, në faqen e internetit, në njësitë administrative, në zyrën me një ndalesë, me email, në mbledhjet e të enjteve, shkresat drejtuar kryetarit të bashkisë dhe policisë bashkiake). Me nivelin e tanishëm të automatizimit, nuk është e efektshme përfshirja e ankesave verbale, pasi këto duhet të regjistrohen në sistem, gjë mjaft e ndërlikuar dhe që do të rriste barrën administrative së tepërmi.

Në mënyrë që iniciohet ngritja e një sistemi elektronik, do të marrin parasysh regjistrimin e ankesave nga drejtorja e marrëdhënieve me publikun, ndonëse regjistrimi lypset të **zgjerohet me**:

- ankesat dhe njoftimet të marra përmes postës së zakonshme,
- të gjitha ankesat e njoftimet e marra përmes njësive administrative
- ankesa dhe njoftime të marra me email
- ankesa dhe njoftime të marra përmes shkresave dërguar kryebashkiakut

Për të qenë të sigurt që edhe ankesat dhe njoftimet e paraqitura në njësitë administrative do të përfshihen, duhet të bëhen marrëveshje të reja për procedurën. Ne propozojmë si vijon:

² Administratori i Përgjithshëm tregoi se shumica e kontakteve janë për problemet e tokës (e cila nuk është gjithmonë në kompetencë të bashkisë) dhe njerëzit që kërkojnë për një punë (e cila nuk është në kompetencën e Bashkisë, megjithatë, ndonjëherë një qytetar gjen një punë me anë të këtyre takimeve dhe kjo është arsyeja që ende shumë qytetarë shfaqen dhe të kërkojnë për një punë).

- Në rast se një qytetar viziton njësinë administrative për të depozituar një ankesë ose një njoftim, administratori merr ankesën ose njoftimin e shkruar dhe ia dërgon atë (ose e skanon dhe ia dërgon të skanuar) zyrës së MP (**në të gjitha rastet!**).
- Në rast se administratori mund ta zgjidhë vetë çështjen, mund ta bëjë këtë, por ai/ ajo gjithashtu duhet t'ia dërgojë ankesën ose njoftimin (dhe në rast se është zgjidhur, të sqarojë se çfarë është bërë) zyrës së MP. Kjo është e nevojshme për t'u siguruar që ankesa ose njoftimi është futur në sistemin kompjuterik dhe do të jetë po ashtu pjesë e analizës (3-mujore, 6-mujore ose vjetore) [Shihni gjithashtu kapitullin 6].

Përveç kësaj, ne propozojmë sa më poshtë lidhur me pikat hyrëse të ankesave dhe njoftimeve:

- Të gjithë nëpunësit civil që marrin një ankesë ose njoftim me anë të email, janë të detyruar t'ia përcjellin këtë email zyrës së MP.
- Nuk është e këshillueshme të ketë një sistem nëpërmjet të cilit vetë nëpunësit civil të marrin ankesa dhe njoftime nga qytetarët në adresat e tyre private të email. Përdorimi i adresave private elektronike nuk ndihmon në transparencën dhe llogaridhënien e qeverisë. Për rrjedhojë, shkresat elektronike zyrtare duhet të dërgohen nga adresa zyrtare (emer.mbiemër@domain.gov.al).
- Pas hapjes së adresave të postës elektronike zyrtare, mund të fillohet një fushatë për rritjen e ndërgjegjësimit (në faqen elektronike të bashkisë, në gazeta dhe/ose tabelën e njoftimeve), ku të shpallen adresat e reja.
- E njëjta vlen për shkresat dërguar kryetarit të bashkisë: kryetari është një "funksion" ose "cilësi" dhe si i tillë është pjesë e bashkisë. Përveçse në rastet kur shkresa e dërguar me postë është personale ose konfidenciale/ e klasifikuar, ajo duhet të regjistrohet sipas procedurës normale.
- Meqë bashkia nuk ka vetëm një numër telefoni apo person të autorizuar për marrjen e mesazheve të shkruara (sms), ankesat dhe/ose njoftimet e marra nëpërmjet sms, në këtë fazë, duhet të refuzohen dhe banorët që i dërgojnë ato duhet të orientohen drejt pikave të tjera hyrëse.

Bashkia Fier duhet të përpiqet të zvogëlojë pikat hyrëse/kanalet përmes të cilave qytetarët mund të ankohen: kjo do t'i thjeshtojë ndjeshëm procedurat dhe kohën e nevojshme për t'i trajtuar të gjitha këto ankesa. Trajtimi i shkresave dhe pritja e qytetarëve në bashki kushton shumë kohë dhe nuk është shumë efikase. Para së gjithash, është shumë e vështirë të bësh një kontroll cilësie për të gjitha shpjegimet/ ndërveprimet verbale mes punonjësve dhe qytetarëve, dhe kjo vështirëson vendosjen e standardeve të caktuara për të siguruar që qytetarët me të njëjtat ankesa kudo që paraqiten marrin të njëjtat përgjigje. Duke e trajtuar gjithçka me shkrim, është gjithashtu e mundur të hartohen shkresa standarte. Në një situatë ideale, të gjitha ankesat vijnë **nëpërmjet faqes elektronike³**, pasi trajtimi dixhital është një mënyrë efektive për të zgjidhur çështjen e ankesave. Megjithatë, që kjo të ndodhë nevojitet një ndryshim kulturor. Kur faqja e re elektronike të funksionojë mirë dhe t'i prezantohet publikut, këshillohet të organizohet një fushatë ndërgjegjësimit dhe të informohen qytetarët rreth avantazheve të depozitimit të një ankesë ose njoftimi nëpërmjet faqes elektronike.

Procedura e propozuar është si më poshtë:

Hapat	Veprimi	Përgjegjës	Çfarë duhet të ndryshohet
1	Ankesat+, dërgohen në Zyrën e Arkivës dhe Protokollit (ZAP)	Të gjithë punonjësit që marrin një ankesë	Website: këto Ankesa+ duhet t'i dërgohen ZAP Njësitë administrative: administratori i dërgon ZAP

³ Mund të ketë raste kur është më efikase të përdoret telefoni, psh. kur shembet një urë ose për emergjenca të tjera, sidoqoftë, dërgimi i ankesave përmes faqes elektronike do të jetë i përshtatshëm për 99% të rasteve.

Hapat	Veprimi	Përgjegjës	Çfarë duhet të ndryshohet
			Ankesat+ (pavarësisht nëse ato janë zgjidhur apo jo ⁴)
			Punonjësit që marrin një Ankesë+ me anë të email, ia dërgojnë atë ZAP
			Kryetari i bashkisë i dërgon ZAP çdo letër që nuk është personale, konfidenciale ose e klasifikuar
			Policia dhe Inspektoriati ndërtimor, i dërgojnë ankesat me shkrimtek ZAP
2	Zyra e arkivës dhe protokollit regjistron Ankesat+ në regjistrin bashkiak ⁵	ZAP	Asgjë
3	ZAP i dërgon një kopje të ankesave + zyrës së marrëdhënieve me publikun (MP)	ZAP	Asgjë
4	Zyra e MP regjistron dhe skanon Ankesat+ në sistemin dixhital ⁶	MP	Skanohehen Ankesat+ Plotësohen kolonat e regjistrimit Trajnim për sistemin e ri (të paktën 3 persona)
5	Administratori i Përgjithshëm (AP) kontrollon regjistrimin e ankesave+ dhe i dërgon një mesazh (nëpërmjet sistemit dixhital) drejtorisë e cila duhet ta trajtojë Ankesën+.	AP	Trajnim për sistemin e ri Autorizimi i regjistrimit Dërgohet një mesazh dixhital
Me zgjedhje	Në rast se përmbajtja e ankesës nuk është në përgjegjësi të bashkisë, AP e tregon këtë në sistemin dixhital	AP	Trajnim për sistemin e ri
Me zgjedhje	Në rast se përmbajtja e ankesës nuk është në përgjegjësi të bashkisë, MP përgatit një shkresë tip standard dhe e drejton ankuesin tek institucioni i duhur.	MP	Duhet të hartohet një shkresë standard
6	Drejtorja përgjegjëse trajton Ankesën+ (zgjidh problemin) dhe përgatit një përgjigje me	Drejtorja përgjegjëse	Asgjë

⁴ Në rast se problemi është zgjidhur, përmendet zgjidhja e dhënë

⁵ Është detyrim ligjor në Shqipëri të bëhet regjistrimi me shkrim dore i korrespondencës që vjen me postë, etj.

⁶ Në Shtojcën 5, përshkruajmë se çfarë lloj informacioni duhet të regjistrohet

Hapat	Veprimi	Përgjegjës	Çfarë duhet të ndryshohet
	shkrim		
	- Me telefon (përshkrim i shkurtër në sistemin dixhital)	Drejtorja përgjegjëse	Regjistrim manual në sistem nga punonjësi përgjegjës
	- shkresë (draft shkresë)	Drejtorja përgjegjëse	Të skanohet dhe të regjistrohet në sistem
	- personalisht (ankuesi ftohet) (përshkrim i shkurtër në sistemin dixhital)	Drejtorja përgjegjëse	Regjistrim manual në sistem nga punonjësi përgjegjës
7	Administratori i Përgjithshëm kontrollon përmbajtjen e përgjigjes ⁷	AP	Asgjë
8	Përgjigjja i dërgohet ankuesit	ZAP	Asgjë
9	Përgjigjet zyrtare (shkresa dhe email) shënohen në sistem (të skanuara) nga MP	MP	Asgjë
10	Përgjigjet zyrtare regjistrohen nga ZAP	ZAP	Asgjë
11	AP kontrollon ecurinë e Ankesave+ dhe afatet kohore	AP	Asgjë
12	MP e mbyll çështjen në sistemin dixhital	MP	Trajnim për sistemin e ri (të paktën 3 persona)

Shënim: Kur përdorim fjalën “Ankesa+”, nënkuptojnë ankesat dhe njoftimet

Procedura është përkthyer në një rrjedhë pune (+ manual), e cila paraqitet në Shtojcën 5.

Shtojca 8 jep disa shembuj të shkresave standarde të cilat mund të përdoren për të siguruar një cilësi standarde në kthimin e përgjigjeve.

4. Regjistrimi (ndarja e ankesave sipas drejtorive dhe temave)

Për të kuptuar sa më shumë rreth numrit të ankesave dhe njoftimeve, temave dhe p.sh. lagjeve, është e rëndësishme të zhvillohet një sistem i mirë regjistrimi. Ky informacion mund të jetë shumë i dobishëm, kur ankesat dhe njoftimet të analizohen në bazë 3-mujore, 6-mujore dhe vjetore. Një analizë e mirë duhet të japë informacion rreth p.sh. pengesave në shërbimet bashkiake, por gjithashtu të nxjerrë në pah lagjet më problematike ose grupet e synuara specifike që ankohen pothuajse shpesh për çështje specifike. Ky informacion mund ta ndihmojë bashkinë në vendosjen e prioriteteve për veprime, si p.sh. për përshtatjen e politikave të veçanta, hartimin e politikave të reja, ose zhvillimin e fushatave për rritjen e ndërgjegjësimit. Në sisteme të zhvilluara, bashkitë shpesh publikojnë në faqet e tyre elektronike “10 Pyetjet më të shpeshta”. Të gjitha këto mund të ndihmojnë për të pakësuar numrin e ankesave e njoftimeve dhe për të rritur ndjenjën e sigurisë dhe mbrojtjes tek qytetarët. Mund të ndikojë për mirë nëse ata lexojnë në faqen elektronike për shembull “Në 3-mujorin e fundit, shumica e ankesave ishin për

⁷ Në rast se është e përshtatshme. Mendohet se mund të ketë edhe aksione që nuk përfundojnë në një letër zyrtare dhe vetëm letrat zyrtare kontrollohen nga AP.

mungesat në ndriçimin e rrugëve në lagjen X. Muajin e ardhshëm, do të inspektojmë situatën dhe më pas do t'ju njoftojmë rreth reagimit (veprimeve) tona në faqen elektronike.”

Struktura organizative e re e Bashkisë Fieri tregon drejtoritë që vijojnë:

1. Drejtoria e Përgjithshme e Ekonomisë
2. Drejtoria e Përgjithshme e Taksave
3. Drejtoria e Përgjithshme e Punëve Publike
4. Drejtoria e Përgjithshme e Planifikimit dhe Zhvillimit të Territorit
5. Drejtoria e Hartimit të Projekteve për Investimet Vendore dhe të Huaja
6. Drejtoria e Përgjithshme e Menaxhimit të Burimeve Njerëzore
7. Drejtoria e Përgjithshme e Legjislacionit
8. Drejtoria e Auditit
9. Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve Shëndetësore, Bujqësisë, Pyjeve dhe Veterinarisë
10. Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve Sociale
11. Inspektorati Vendor për Mbrojtjen e Territorit
12. Sektori i Policisë Bashkiake
13. Zyra e Gjendjes Civile
14. Drejtoria e Mirëmbajtjes së Mjediseve
15. Sportet
16. Drejtoria e Arteve dhe Kulturës
17. Drejtoria e Ujitjes dhe Kullimit
18. Drejtoria për Mbrojtjen nga Zjarri dhe Emergjencat Civile
19. Njësitë Administrative
20. Ndërmarrja e Shërbimeve Publike Fier
21. Qendra Ekonomike e Arsimit

Ne morëm disa pasqyra të numrit të ankesave që janë depozituar në vitet 2015 dhe 2016. Ato paraqiten në Shtojcat 3 dhe 4. Pas studimit të pasqyrave, u bë e qartë se regjistrimi nuk kryhet në një mënyrë të qartë: shumë ankesa regjistrohen 2 ose 3 herë në drejtori të ndryshme, dhe ka po ashtu ndryshime të mëdha në numrin e tyre.

Propozojmë që filimisht drejtorive të përgjithshme t'u vendoset një kod për të lehtësuar analizimin e ankesave. Hapi tjetër është të bëhet një nënndarje sipas temave, për të cilat ankohen qytetarët. Sigurisht që kjo ndarje është e vlefshme nëse për një drejtori vjen një numër i konsiderueshëm ankesash. Për këtë arsye, ne këshillojmë të fillohet me një kategorizim të gjerë, i cili mund të detajohet më tej gjatë muajve të ardhshëm. Bazuar në diskutimet e zhvilluara në bashki dhe në informacionin e ofruar nga Fieri, ne propozojmë kategorizimin e mëposhtëm:

Kategoritë/nënkategoritë	Kodi
1 Shërbimi social dhe strehimi	1
Pagesat financiare për të varfër, PAK, për probleme shëndetësore	1.1
Shërbimet sociale rezidenciale (institucionale) ose në shtëpi	1.2
Diskriminimi i grupeve vulnerabël, romët	1.3
Dhuna në familje	1.4
Strehimi social	1.5
Rampa për PAK në trotuare, në ndërtimin e rrugëve	1.6
Abuzimi me kujdestarinë për fëmijët dhe të moshuarit	1.7

Të tjera	1.8	
2 Financa, taksat, tarifat	2	
Pagesat e tarifave të mbetjeve në zonat informale, fshatra të largët (justifikimi mos pasja e shërbimit)	2.1	
Të tjera	2.2	
3 Zhvillimi dhe Kontrolli i Territorit/inspektimi	3	
Ndërtime, punë pa leje	3.1	
Zënia e paligjshme e hapësirave publike	3.2	
Leje e zhvillimit dhe ndërtimit	3.3	
Leje për vendosje tavolinash në hapsirë publike	3.4	
Liçencë për bizneset ambulante	3.5	
Të tjera	3.6	
4 Infrastruktura	4	
Kullimi, kanalet e ujitjes	4.1	
Rrugët, trotuaret, sheshet, korsi për biçikleta	4.2	
Rrugët rurale	4.3	
Të tjera	4.4	
5 Shërbimet publike	5	
Furnizimi me ujë të pijshëm	5.1	
Transporti publik	5.2	
Ndriçimi i rrugëve	5.3	
Parqet, zonat e gjelbëra, zonat pushimit, parqe lojrash, mobilim urban	5.4	
Mirëmbajtja e varrezave	5.5	
Liçencat e transportit	5.6	
Të tjera	5.7	
6 Shëndeti publik, mbrojtja e konsumatorit, kafshët	6	
Ndotja e ajrit	6.1	
Mbrojtja e konsumatorit, siguria ushqimore në tregjet publike	6.2	
Kafshë të ngordhura	6.3	
Të tjera	6.4	
7 Siguria publike, Zbatimi i ligjit dhe akteve të bashkise	7	
Përmbytjet	7.1	
Mbrojtja nga zjarri	7.2	
Dhunimi i pronave publike (vandalizmi)	7.3	
Parkimi i paligjshëm	7.4	
Shqetësime nga kafshët, qentë	7.5	
Konflikte midis fqinjëve	7.6	
Zhurma nga bare, pompa, ndërtimet, automjetet	7.7	
Konflikte pronësie	7.8	
Të tjera	7.9	
8 Mjedisi		8
Mbledhja e mbeturinave	8.1	
Ujërat e zeza	8.2	

Lumi i papastër Osum, shkatërrimi i shtratit dhe brigjeve të lumit	8.3
Të tjera	8.4
9 Kultura, Sportet, Turizmi	9
Aktivitete kulturore, evente	9.1
Aktivitete sportive, evente	9.2
Transporti i nxënësve dhe mësuesve në zonat rurale	9.3
Të tjera	9.4
10 Bujqësia, blegtoria	10
Pyjet, kullotat	10.1
Blegtoria	10.2
Të tjera	10.3
11 Etika, sjellja	11
Komunikimi me qytetarët	11.1
Sjellja gjatë zgjidhjes së problemeve, komunikimi me qytetarët gjatë procesit të trajtimit të ankesave	11.2
Burokracia	11.3
Të tjera	11.4
12 Jashtë kompetencave të bashkisë	12
Punësimi	12.1
Të tjera	12.2

Mënyra e paraqitjes së këtij kategorizimi në faqen e internetit të bashkisë varet nga mënyra se si do të shfaqet në ekran. Në rast se nuk është e mundur një menu me listë të lëvizshme (scroll down), është e këshillueshme të fillohet me 11 kategoritë kryesore dhe kategoria 12 të rezervohet për “Të tjera”. Ndoshta është gjithashtu e mundur që qytetarëve t’u tregohen vetëm kategoritë kryesore (nëpërmjet website) dhe nënkategoritë të përdoren vetëm në sistemin e brendshëm (ZAP dhe zyra e MP, si edhe për analiza dhe raportime).

Shtojca 6 jep një pasqyrë të numrit të ankesave dhe njoftimeve të ndara sipas kategorizimit të ri.

Kategorizimi gjithashtu luan një rol të rëndësishëm në analizën e ankesave (shihni kapitullin 6). Analiza trajton me mprehtësi problemet kryesore me të cilat përballen qytetarët. Rezultatet e analizës mund të përdoren, për shembull, për:

- a) Fushatat e rritjes së ndërgjegjësimit
- b) Vendosjen e prioriteteve për të dhënat input të politikave

5. Teknologjia e informacionit dhe komunikimit (TIK)

Gjendja e TIK sot në Fier nuk mund të quhet optimale: nuk ka ndonjë sistem TIK të mirë të instaluar, dhe stafi nuk ka pajisjet dhe trajnimin për të përmbushur si duhet detyrën, dhe nuk ka komunikim dixhital me qytetarët. Komunikimi dixhital me qytetarët mund të ulë ndjeshëm barrën administrative. Kuptohet, do të duhet ca kohë për të ndryshuar sistemin dhe për t’i bërë qytetarët të vetëdijshëm që mund të përdorin komunikimin dixhital. Gjithsesi, duhet nisur puna për të instaluar sistemin dixhital.

Gjetjet kryesore gjatë misionit të kryer në shkurt 2016 janë:

- Nuk ka ndonjë rrjet të disponueshëm për të lidhur të gjithë kompjuterat e zyrave
- Nuk ekziston një PDC (Primary Domain Controller) ose BDC (Backup Domain Controller)
- Interneti është si rrjet, por u ofrohet drejtpërdrejt kompjuterëve nëpër zyra përmes një hub-i, nga një ISP (Internet Service Provider) privat; pra, nuk ka kurrfarë kontrolli
- Nëpunësit e bashkisë përdorin adresën private të email-it si, Hotmail, gmail dhe yahoo për tërë komunikimet elektronike. Email-et zyrtare lypset të nisen nga kutia postare zyrtare elektronike (emer.mbiemer@domain.gov.al)
- Ka një faqe elektronike (website) (<http://bashkiafier.gov.al>), e cila përdor domain të duhur. Ky website është shumë i thjeshtë dhe jep pak informacion për qytetarët. Infrastruktura e website ofrohet nga Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit, AKSHI. Së fundmi, është hapur një website i ri, i krijuar nga USAID⁸. Faqja e re është shumë më e zhvilluar dhe përfshin një modul për menaxhimin e kërkesave dhe ankesave (Requests and Complaints Management -RCM). Me anë të këtij moduli, Fieri ka mundësinë të regjistrojë, raportojë dhe auditojë të gjitha kërkesat, njoftimet dhe ankesat që vijnë nga qytetarët. Ky sistem është i bazuar në rrjet dhe mund të përdoret lehtësisht nga ata të cilëve u është dhënë e drejta të hyjnë në sistem.
- Personeli: për shkak të zhvillimit të shpejtë, administratorët e sistemeve të teknologjisë së informacionit duhet të kryejnë trajnime mbi sistemet që përdorin të paktën një herë në vit. Deri tani nuk është ofruar trajnim për personelin.
- Ankesat: nuk ka një regjistrim të unifikuar elektronik të ankesave që të mund të siguronte realizimin e duhur elektronik të mbledhjes, regjistrimit, ndjekjes, pasqyrit, analizës dhe raportimit rreth ankesave.
- Financimi – Sistemet IT janë të kushtueshme për t'u blerë, mirëmbajtur dhe për t'u zhvendosur, për rrjedhojë, financimi është thelbësor për të pasur dhe për të përdorur sisteme të mira TIK. Na u u bë me dije se Bashkia për vitin 2016, kishte flokuar 30.000 Euro për sisteme të reja.

Me pak fjalë, nuk ka në përdorim një sistem TIK të duhur dhe personeli nuk është i pajisur dhe i trajnuar për të kryer siç duhet punën e tyre.

Ndërkohë, USAID është duke zbatuar një projekt për Planifikimin dhe Qeverisjen Vendore, të njohur si Programi PLGP. Një nga modulet është i përqëndruar në kërkesat dhe ankesat: ai do të shpalojë si pjesë e sistemit kryesor të dokumentave dixhitale, i cili është programuar sipas kërkesave të bashkive të përfshira në programin PLGP. Me këtë modul, Fieri ka mundësinë të regjistrojë, raportojë dhe të auditojë të gjitha kërkesat, njoftimet dhe ankesat që vijnë nga qytetarët. Ky sistem është i bazuar në rrjet dhe administrimi i tij bëhet në mënyrë qendrore (sharepoint) nga serverat e AKSHI. Ai mund të përdoret lehtësisht nga ata që kanë të drejtën të hyjnë në sistem. Në sistem mund të hyhet nëpërmjet një kompjuteri/ laptopi të zakonshëm të lidhur me internet. Megjithatë njësitë administrative kanë mungesa në infrastrukturën bazë të teknologjisë së informacionit, të paktën për tani, është e rëndësishme të instalohen pajisjet e nevojshme për të skanuar ankesat që vijnë në bashki, duke e kryer procesin e skanimit në njësinë administrative ose në zyrat qendrore të bashkisë (në varësi të procedurës përfundimtare të miratuar), për të mundësuar më pas përpunimin elektronik të ankesës.

⁸ Projekti për Planifikimin dhe Qeverisjen Vendore (PLPG) i USAID është duke ndihmuar Republikën e Shqipërisë në ngritjen e një sistemi të qeverisjes vendore që përmbush standardet dhe praktikat ndërkombëtare, për të pozicionuar vendin për anëtarësimin në BE. Programi ndihmon të sigurohet një e ardhme e qëndrueshme për bashkitë e përzgjedhura dhe për gjithë vendin në tërësi. PLPG mbështet fushat parësore, si më poshtë: mbështetjen e decentralizimit efektiv, përmirësimin e qeverisjes vendore, përmirësimin e menaxhimit të shërbimeve lokale, planifikimin dhe menaxhimin e rritjes urbane dhe rajonale. PLGP po ndihmon 10 bashki, përfshirë bashkitë Fier dhe Berat, në ngritjen e Zyrës me një ndalesë (One Stop Shop).

Projekti ynë krijon mundësi që Fieri të investojë një shumë prej € 3,000 në procedurat e reja të trajtimit të ankesave. Duke marrë parasysh zhvillimet e fundit sa i përket faqes elektronike të bashkisë Fier, ne rekomandojmë sa më poshtë për shpenzimin e kësaj shume:

1. Blerjen e skanerëve profesionale për zyrat e protokollit të bashkive, si mjeti kryesor për të dixhitalizuar kërkesat dhe ankesat që merren në formë jo-dixhitale.
2. Blerjen e kompjuterave dhe lidhjen e linjës së internetit për njësitë administrative që nuk janë të pajisura me infrastrukturën bazë të teknologjisë së informacionit
3. Blerjen e printerëve për njësitë administrative që nuk kanë të tillë.

Projekti ndërkohë i ka ofruar bashkisë tekste shembuj për t'i vendosur në faqen e internetit (Shtojca 9).

6. Analiza dhe raportimi

Siç përmendet më sipër, ankesat dhe njoftimet janë një burim informacioni i rëndësishëm për bashkinë. Rrjedhimisht, është e nevojshme të analizohen të dhënat dhe të raportohen rezultatet e analizës. Raportimi mund të bëhet në bazë mujore, 3-mujore, 6-mujore ose vjetore. Varet nga grupi i synuar (këshilltarët, kryetari i bashkisë, i brendshëm – drejtoritë, i jashtëm – qytetarët, etj.) dhe objektivat e raportit (informim, si pikënisje për një diskutim, si bazë për ripërcaktimin e buxhetit, etj.) se sa i shpeshtë do të jetë raportimi dhe çfarë do të përmbajë raporti.

Do të ishte mirë të fillohej me raporte të shkurtra drejtuar Administratorit të Përgjithshëm në bazë mujore: në këto raporte mund të përfshihet një pasqyrë e numrit të ankesave dhe të përmenden p.sh. lagjet në fjalë dhe drejtoritë përkatëse. Raportimi mujor gjithashtu krijon mundësinë e ndërhyrjeve të menjëhershme, kur nevojitet.

Veçanërisht në fillim të prezantimit të sistemit të ri mund të jetë i dobishëm raportimi i shpeshtë dhe kontrolli p.sh. i kategorive të këshilluara, nëse janë ato të duhurat.

Shtojca 7 paraqet një pasqyrë të një raporti të detajuar, i cili mund të përdoret për të informuar psh. këshilltarët dhe qytetarët.

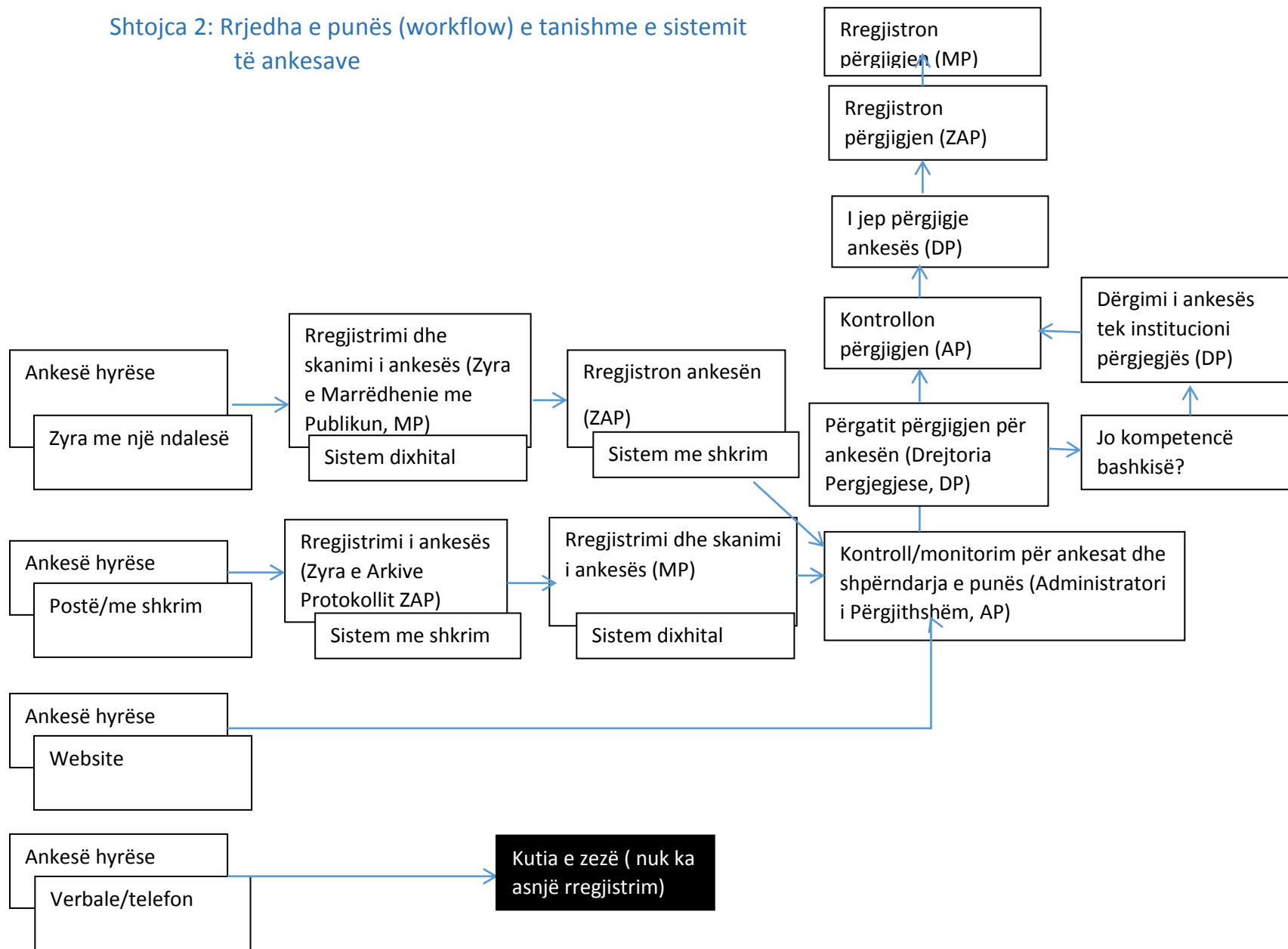
7. Shtojcat

- Shtojca 1: Përmbledhje e nëpunësve civilë, të përfshirë në zgjatjen e projektit
- Shtojca 2: Rrjedha e punës (workflow) e tanishme e sistemit të ankesave
- Shtojca 3: Përmbledhje e numrit të ankimeve administrative, ankesat dhe njoftimet të dorëzuara gjatë vitit 2015
- Shtojca 4: Përmbledhje e ankimeve administrative, ankesave dhe njoftimeve të dorëzuara nga nëntor 2015 - 8 prill 2016
- Shtojca 5: Rrjedha e punës (workflow) dhe manual i procedurës së propozuar
- Shtojca 6: Numri i ankesave, njoftimet dhe kërkesave, sipas kategorizimit të ri
- Shtojca 7: Format analize dhe raportimi mbi ankesat dhe njoftimet
- Shtojca 8: Shembuj të letrave standarde
- Shtojca 9: Shembuj për tekstin në faqen e internetit
- Shtojca 10: Planifikimi i shpenzimit të fondit prej 3000€

Shtojca 1: Përmbledhje e nëpunësve civilë, të përfshirë në zgjatjen e projektit

1. Florjan Muçaj – Administrator i Përgjithshëm i Bashkisë
2. Neritan Bocova - Drejtori i Drejtorisë së Marrëdhënieve me Publikun
3. Esmeralda Llakaj - Drejtor i Drejtorisë Juridike
4. Pellumb Llakaj - Shef i Policisë Bashkiake
5. Ermelinda Çepele – Përgjegjës e Sektorit të Arkivit dhe Protokollit
6. Klevis Seraj - Specialist i Nivelit të Lartë në Drejtorinë e Marrëdhënieve me Publikun
7. Klodjana Zeqaj - IT
8. Irma Hoxhaj – Specialiste për Marrëdhënie me Publikun(website)
9. Dorela Dollakaj - Asistente e Administratorit të Përgjithshëm të Bashkisë

Shtojca 2: Rrjedha e punës (workflow) e tanishme e sistemit të ankesave



Shtojca 3: Përmbledhje e numrit të ankimeve administrative, ankesat dhe njoftimet të dorëzuara gjatë vitit 2015

Trajtuar nga, Tema	Ank-Ankesë, Nj-Njoftim	Drejtoria dytesore që perfshihet ne trajtimin e rastit	Nr
Kryetari i Bashkisë			
Peticione per gjendjen e rrugës	Ankesë	Drejtoria e Shërbimeve Publike	2
Kabineti, kreu i kabinetit, këshilltarët, zëdhënësi			
Për mungesën e etikës së nëpunësve	Ankesë	Dr Burimeve Njerëzore	
Për mos organizimin e aktiviteteve përkujtimore	Ankesë	Administratorit të Përgjithshëm	
Nënkryetari i Bashkisë			
Administratorët (Administratori i Përgjithshëm, ndihmësi i AP-së, administratorë)			
Për kufijtë e parcelave/tokave bujqësore	Njoftim	Dr e Çertifik Tokave/Kadastra	
Për mungesën e dokumentit të tokës bujqësore	Njoftim		4
Për mënyrën e shërbimi nga stafi i bashkisë	Ankesë	Kabinetit	
Për mungesën e rehabilitimit të sheshit publik	Ankesë		1
Për mënyrën e zgjedhjes së pleqësisë në fshat	A Administrat	Këshillit të Bashkisë	2
Zhurma nga pompat në ndërtesë;	Njoftim	Inspektoriatit Vendor Mb Territ	1
Zhurma nga pajisjet e sipërmarrjeve (aspiratorë, makinat e brumit, palestra)	Njoftim	Policisë Bashkiake	2
Zënie e shesheve publike (vende) përpara blloqeve apo apartamenteve;	Njoftim	Inspektoriatit Vendor Mb Territ	2
Zënia e hyrjeve në blloqe apartamentesh (pallate);	Njoftim	Inspektoriatit Vendor Mb Territ	1
Për dëmtime në shkallë / suvatime shtëpie;	Njoftim		1
Për zaptimin e parqeve;	Njoftim	Policisë Bashkiake	
Zënia e trotuareve nga sipërmarrje / kioska etj.;	Njoftim	Policisë Bashkiake	
Dëmtimi i tarracave të ndërtesave nga depozitat e ujit;	Njoftim	Insp Vend Mbrojt Territ	2
Për shqetësime nga fqinjët;	Njoftim		3
Për kufijtë e parcelave/tokave bujqësore	Njoftim	Dr e Çertifik Tokave/Kadastra	10
Për mungesën e ujit të pijshëm	Njoftim	Nd Punëve Publike	6
Për bllokim/ngushtim të rrugës me ndërtime	Njoftim	IVMT	2
Sekretari i Këshillit			
Për mënyrën e zgjedhjes së pleqësisë në fshat	A Administrat	Admin të Përgjithshëm	1
Për mungesën/vonesën e shqyrtimit të një çështje në mbledhjen të këshillit	A Administrat		1
Drejtoria e Përgjithshme Ekonomike (financa, buxheti, administrimi i aseteve)			
Për treguesit e buxhetit	A Administrat	Admin të Përgjithshëm	
Drejtoria e Përgjithshme e Taksave			
Niveli i pagesës për ujin e pijshëm për apartament	A Administrat	Nd Ujësjiellës Kanalizimeve	1
Per nivelin e tarifave e pagimit për pastrimit/ndriçimit/gjelberimit	A Administrat		1
Për tarifen e parkimit;	A Administrat	Drejtoria e Transportit	
Për kategoritë e taksave	A Administrat		2
Drejtoria e Përgjithshme e Punëve Publike, Transportit dhe Lejeve të Transportit			

Rreziku nga pemët e larta;	Njoftim	Nd Pastrim Gjellbërimit	1
Për rrugët / trotualet e dëmtuara	Njoftim	Nd Punëve Publike	
Për rrugë / kanale /tubina kullimi të bllokuara;	Njoftim	Nd Pastrim Gjellbërimit	2
Ndotja e kanalizimeve / uji i pijshëm;	Njoftim		
Pluhuri i rrugëve, ato nuk pastrohen dhe nuk lahen;	Njoftim	Nd Pastrim Gjellbërimit	1
Për kanalizime të dëmtuara/ të ujrave të zeza /të bardha/të pijshëm	Njoftim		2
Për mungesë kapakësh në puseta;	Njoftim	Nd Punëve Publike	
Për rrugët / trotualet/stola të dëmtuar	Njoftim	Nd Punëve Publike	
Për mungesën parqesh/këndesh lojrash	Ankesë		
Për mungesën e pajisjeve matëse	Njoftim	Nd Punëve Publike	
Për mungesë ndriçimi në rrugë	Njoftim	Nd Punëve Publike	2
Për mungesë koshash për mbeturina	Njoftim	Nd Pastrim Gjellbërimit	1
Për mungesë ose dëmtim te sinjalistikës së trafikut, dritave të trafikut	Njoftim	Drejtoria e Transportit	
Për mbetje urbane të pambledhura	Njoftim	Nd Pastrim Gjellbërimit	
Për mungesën e ujit të pijshëm	Njoftim		6
Drejtoria e Përgjithshme e Planifikimit dhe Zhvillimit të Territorit			
Vlera e shpronësimeve;	A Adminstrat		4
Për tarifën e ndikimit në infrastrukturë	A Adminstrat		
Për dhënien/mosdhënien e aktit të kolaudimit	A Adminstrat	IVMT	1
Për dhënien/mosdhënien e lejes së shfrytëzimit	A Adminstrat	IVMT	
Për kufijtë e parcelave/tokave bujqësore	A Adminstrat	Administratorët/Dr.Ç.T.	
Drejtoria për hartimin e projekteve për investime vendore dhe të huaja			
Drejtoria e Përgjithshme e HRM, MP, arsimit, rinisë dhe komuniteteve			
Drejtoria e Marrëdhënieve me Publikun			
Për etikën e punonjësve	Ankesë	D Burimeve Njerëzore	
Spektori i Arkivës dhe Protokollit			
Spektori i Administratës (koordinatorët me komunitetin)			
Drejtoria e Përgjithshme për Zbatimin e Legjislacionit			
Për moslegalizim të oborrit / ndërtimeve të vjetra;	Ankesë		4
Vlera e shpronësimeve;	A Administrat		4
Për mos përfshirjen e dikujt në listën e të pastrehëve;	A Administrat	Sekretarit të Këshillit	1
Drejtoria e Auditit			
Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve Shëndetsore, Bujqësisë, Pyjeve dhe Veterinarisë			
Ndotja nga blegtoaria / pularitë;	Njoftim		2
Për qentë e rrugës	Njoftim		1
Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve Sociale			
Për rimbursimin e njerëzve të paaftë për transportin publik;	A Administrat		
Për procedurën e dhënies se paaftësisë	A Administrat	Këshillit/Kryetarit	3
Për mungesën e transportit të fëmijëve PAK	A Administrat	Qendra Sociale "Horizont"	1
Për përjashtimin nga skema e ndihmës sociale;	A Administrat		
Për vonesën e dhënies së pagesës së invaliditetit	A Administrat	Këshillit Bashkiak	2
Inspektorati Vendor për Mbrojtjen e Territorit			

Për prishjen e një ndërtimi nga bashkia;	A Administrat	IVMT	2
Për ndërtime të paligjshme;	Njoftim	IVMT	2
Për mosrespektim largësish gjatë ndërtimeve;	A Administrat	IVMT	
Sektori i Policisë Bashkiake			
Zënia e trotuareve nga sipërmarrje / kioska etj.;	Njoftim	Administratorët	
Për parkimin në trotuare / parqe / kopshte;	Njoftim		
Për zënie të mjediseve publike nga biznese	Njoftime		
Zyra e Gjendjes Civile			
Drejtoria e Mirëmbajtjes së Mjediseve (kryesisht për godinat e bashkisë)			
Drejtoria e Sporteve			
Drejtoria e Artit dhe Kulturës			
Qendra e Arsimit Ekonomik, infermierisë, konvikteve, kopshteve, shkollave, qendrave kulturore			
Drejtoria e Ujitjes dhe Kullimit			
Për kanale /tubina kullimi të bllokuara;	Njoftim	Drejtoria e Punëve Publike	3
Për rrezik shembje të bregut të lumit	Njoftim	Drejtoria e Punëve Publike	2
Për rrezik përmytje nga lumit	Njoftim	Drejtoria e Punëve Publike	
Drejtoria për Mbrojtjen nga Zjarri dhe Emergjencat Civile			
Për rrezik nga zjarri prej bomblave	Njoftim	Policia Bashkiake	
NDËRMARRJA E PASTRIM – GJELBËRIMIT FIER			
NDËRMARRJA E SHËRBIMEVE PUBLIKE FIER			

Shtojca 4: Përmbledhje e ankimeve administrative, ankesave dhe njoftimeve të dorëzuara nga nëntor 2015 - 8 prill 2016

Tabela është plotësuar duke u bazuar në të dhënat e regjistrit të Drejtorisë së Marrëdhënieve me Publikun , si dhe në ato ankesat të paraqitura në Zyrën me Një Ndalesë, gjatë takimeve me titullarin e insitucionit apo eprorët e drejtorive. Të dhënat përfshijnë periudhën nga nëntori 2015 deri 8 prill 2016.

Me ngjyrë të kuqe përfaqësojnë të gjitha rastet e ankesave/njoftimeve të paraqitura me shkrim

Me ngjyrë të jeshile përfaqësojnë të gjitha rastet e ankesave/njoftimeve të paraqitura me gjatë takimeve

Trajtuar nga, Tema	Ank-Ankese, Nj-Njoftim	Drejtoria dytesore qe perfshihet ne trajtimin e rastit	Nr
Kryetari i Bashkisë			
Peticion për gjendjen e rrugës të pa rehabilituar	Ankesë	Ad Përgj. /Dr Sh. Publike	3+1
Kabineti, kreu i kabinetit, këshilltarët, zëdhënësi			
Për etikën e shërbimit të nëpunësve	Ankesë	Admin i Përgjithshëm	1+2
Për mos organizimin e aktiviteteve përkujtimore	Ankesë	Admin i Përgjithshëm	
Nënkryetari i Bashkisë			
Administratorët (Administratori i Përgjithshëm, ndihmësi i AP-së, administratorë)			
Për kufijtë e parcelave/tokave bujqësore	Njoftim	Dr Çertifik Tokave/Kadastra	23
Peticion për gjendjen e rrugës të pa rehabilituar	Ankesë	Ad Përgj. /Dr Sh Publike	3+1
Për heqjen e vërtetimeve të njësimin të emrit	Ank/Admin		5
Për mungesën e dokumentit të tokës bujqësore	Njoftim	Dr Çertifikimit të Tokave	12
Për etikën e shërbimit të nëpunësve	Ankesë	Kabinetit	1+2
Për mungesën e rehabilitimit të sheshit publik para pallatit	Ankesë		1
Për mënyrën/zgjedhjen e pleqësisë në fshat	Ank/Admin	Këshillit i Bashkisë	2
Për zhurmat nga pompat në pallate	Njoftim	I.V. M.T.	1+1
Për zhurma nga bizneset aspiratorë/makinat/muzika	Njoftim	Polici Bashkiake	3
Për zënie të sheshit publike të pallatit	Njoftim	I.V.M.T.	2

Dëmtimi i tarracës së pallatit nga depozitat e ujit	Njoftim	I.V.M.T.	1+1
Për shqetësime nga lagështira/mbeturinat e fqinjëve në pallate	Njoftim		3+2
Për dëmtime të shkallëve/suvasë/anshesorit në pallate	Njoftim		2
Për mungesën e ujit të pijshëm	Njoftim	Nd Punëve Publike/Ujësjetisi	6
Për bllokim/ngushtim të rrugës në lagje/fshat	Njoftim	I.V.M.T./Policia Bashkiake	11+4
Për bllokim të kanaleve/tumbinave kullues	Njoftim	Dr e Ujitjes dhe Kullimit	4+2
Për cënim të pronës	Njoftim	I.V.M.T	5
Për faturimin aforfe	Ank/Admin	Admin të Përgjithshëm	1+1
Për mos respektim të afatit kohor të përgjigjes	Ank/Admin		2
Për ndotje nga tymrat e subjekteve	Njoftim	Dr.P.Sh.Sh.B.P.V	1
Për ndotje të ujit të pijshëm	Njoftim	Nd.U.Kanaliz/Dr P.Publike	1
Për grumbull mbeturinash inerte/urbanëe në sheshe publike/lulishte	Njoftim	Nd. Pastrim Gjelbërimit	
Sekretari i Këshillit			
Për mënyrën/zgjedhjen e pleqësisë në fshat	Ank/Admin	Admin i Përgjithshëm	2
Për mungesën/vonesën e shqyrtimit të çështjes në këshillin bashkiak	Ank/Admin	Admin i Përgjithshëm	1
Për planifikim në shpronësime	Ank/Admin	Dr.P.P.Zh.Territorit	4
Per nivelin e taksave dhe tarifave	Ank/Admin	Dr T.T.Vendore	
Për llojet/kategoritë e taksave	Ank/Admin	Dr Taksave/Tarifave Vendore	
Për tarifën e ujit të pijshëm	Ank/Admin	Nd Ujësjetllës Kanalizimeve	1
Për ushtrim aktiviteti të palicensuar	Njoftim	Policia Bashkiake	
Për mungesë investimesh në treguesit e buxhetit	Ank/Admin	Këshilli i Bashkisë	
Drejtoria e Përgjithshme Ekonomike (financa, buxheti, administrimi i aseteve)			
Për tarifën e marrjes me qira të objekteve publike	Ank/Admin		1
Për mënyrën e pagesës së qira të objekteve publike	Ank/Admin		2

Për gjendjen juridike të pronës që posedon	Ank/Admin		1
Për mungesë investimesh në treguesit e buxhetit	Ank/Admin	Këshilli i Bashkisë	
Drejtoria e Përgjithshme e Taksave dhe Tarifave Vendore			
Per nivelin e taksave dhe tarifave	Ank/Admin		1
Për llojet/kategoritë e tarifave pastrimit/gjelbërimit/ndriçimit	Ank/Admin	Këshillit Bshkiak	2
Për llogaritjen në taksim të sip biznesit	Ank/Admin		1
Për tarifën e zënies së hapsirës publike	Ank/Admin	Policia Bashkiake	10
Për tarifën e shitjes me mjet	Ank/Admin	Drejtoria e Transportit	
Për gjobitjen nga vonesa e pagesës së detyrimeve	Ank/Admin		
Drejtoria e Përgjithshme e Punëve Publike, Transportit dhe Liçensave Profesionale			
Peticion për gjendjen e rrugës të pa rehabilituar	Ankesë	Ad Përgj. /Dr Sh Publike	3+1
Për ndalimin e qarkullimit në qyteti të taksive 6+1	Ank/Admin		1
Për rrezikun nga pemët e larta	Njoftim	Nd Pastrim Gjelbërimit	1
Për rrugë/trotuaret të dëmtuara	Njoftim	Nd Punëve Publike	2
Për stola të demtuar në lulishte/shëtitore	Njoftim	Nd Punëve Publike	
Për bllokim/dëmtim të kanaleve kullues/tunbina	Njoftim	Dr. Ujitjes dhe Kullimit	4+2
Për ndotje të ujit të pijshëm	Njoftim	Nd.U.Kanaliz/Administrator	1
Për rrezikun e linjave elektrike	Njoftim	Nd Punëve Publike	1
Për pastërtin/pluhurin e rrugëve të pafshirë/tëpalarë	Njoftim	Nd Pastrim Gjelbërimit	1
Për bllokim/dëmtim të kanaleve të ujrave të bardha/të zeza	Njoftim	Nd Ujësjiellës Kanalizimeve	6
Për prishjen/mungesën e kapakut në puseta	Njoftim	Nd Punëve Publike	1
Për ndotje nga ujërat e ndënjura/të zeza	Njoftime		4
Për rrezik shembje të dheut/bregut të lumit	Njoftim	Administatori/Dr.K.Ujitjes	3
Për mungesë ndriçimi në rrugë	Njoftim	Nd Punëve Publike	1+1
Për mungesë koshave të plehrave në lagje	Njoftim	Nd Pastrim Gjelbërimit	1
Për mungesën parqesh/kënde lojrash	Ankesë		

Për mungesë/dëmtim të sinjalistikës rrugore	Njoftim	Drejtoria e Transportit/Nd P.P.	
Për mbetje inerte në rrugë/trotuar nga sipërmarrjet	Njoftim	Policia Bashkiake	
Për dëmtim të rrugës/trotuarit nga sipërmarrjet	Njoftim	Policia Bashkiake	
Për mungesën e dezinfektimit të vendeve të mbeturinave	Njoftim	Nd.Pastrim Gjellbërimit	
Drejtoria e Përgjithshme e Planifikimit dhe Zhvillimit të Territorit			
Për ndërtime të paligjshme	Njoftim	I.V.M.T/Administratorëve	9
Për shkelej të normave/largësisë në ndërtim	Njoftim	I.V.M.T	4
Për mosdhënie të lejes së ndërtimit	Ank/Admin		2
Për planifikim në shpronësime	Ank/Admin		4
Për taksën e ndikimit në infrastrukturë	Ank/Admin		2
Për dhënie/mosdhënie e aktit të kolaudimit	Ank/Admin	I.V.M.T.	1
Për dhënie/mosdhënie e lejes së shfrytëzimit	Ank/Admin	I.V.M.T.	
Për procedura/dokumentacionin e lejes së ndërtimit	Ank/Admin		2
Drejtoria e Marrëdhënieve me Publikun			
Për etikën e shërbimi të punonjësve	Ankesë	Dr Burimeve Njerëzore	
Për performancën e informacionit	Njoftim	Dr Burimeve Njerëzore	
Drejtoria e Përgjithshme për Zbatimin e Legjislacionit			
Për mmungesën e procedurave të legalizimit të banesave/oborreve të vjetra	Ankesë		4
Vlera e shpronësimeve;	Ank/Admin		1+4
Për mospërfshirjen në listën e të pastrehëve	Ank/Admin	Sekretarit të Këshillit	1
Për vonesën në shqyrtimin e ndarjes së banesave sociale	Ank/Admin	Këshilli i Bashkisë	58
Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve Shëndetsore, Bujqësisë, Pyjeve dhe Veterinarisë			
Për ndojte nga bagëtitë/shpendët	Njoftim	Policia Bashkiake/Admin	4+2

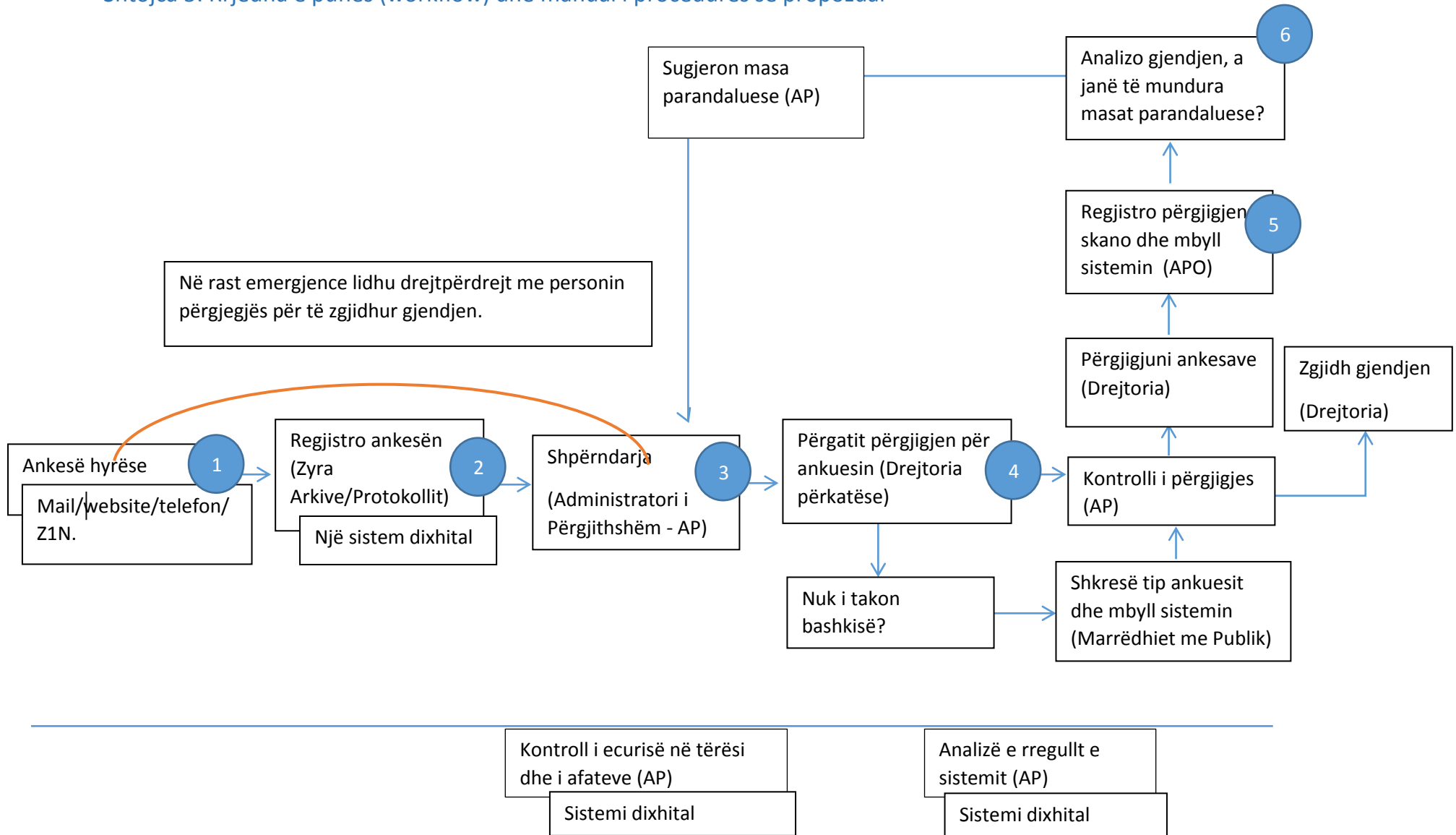
Për tregtim në kushte jo higjienike të mishit/bulmetit/peshkut	Njoftime	Dr.PSh.Sh.B.P.Veterinarisë	1
Për rrezikun nga qentë e rrugës	Njoftim		1
Për prerje/marrje lëndës drusore pa leje	Njoftim		
Për gjueti të paligjshme	Njoftim		
Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve Sociale			
Për vonesën e dhënies së pagesës së invaliditetit	Ank/Admin	Këshillit Bashkiak	2
Për procedurën e kushtëzuar të dhënies së paaftësisë	Ank/Admin	Këshillit/Kryetarit	3
Për mungesën e transportit të fëmijëve PAK	Ank/Admin	Qendra Sociale "Horizont"	1
Për mospërfitim të ndihmës sociale	Ank/Admin		17
Për përjashtimin nga skema e ndihmës sociale;	Ank/Admin		
Për rimbursimin e njerëzve të paaftë për transportin publik	Ank/Admin		
Për indeksimin e masës së invaliditetit	Ank/Admin		
Inspektorati Vendor i Mbrojtjes së Territorit			
Për dëmtim të tarracës së pallatit nga depozitat e ujit	Njoftim	Administratorëve	1+1
Për cënim të pronës	Njoftim	Administratorëve	5
Për shkelje të normave/largësisë në ndërtim	Njoftim	Dr.P.P.Zh.Territorit	4
Për bllokim/ngushtim të rrugës në lagje/fshat	Njoftim	IVMT/Policia Bashkiake	11+4
Për punime ndërtimi pa leje	Njoftim		1
Për ndërtime të paligjshme	Njoftim	Dr P.P.Zh. Territorit/Admin	9
Për zënie të sheshit publike të pallatit	Njoftim	Admiistrator	2
Për dhënie/mosdhënie e aktit të kolaudimit	Ank/Admin	Dr.P.P.ZH.Territorit	1
Për dhënie/mosdhënie e lejes së shfrytëzimit	Ank/Admin	Dr.P.P.ZH.Territorit	
Për prishjen ndërtimit nga bashkia	Ank/Admin	Këshilli i Bashkisë	2
Sektori i Policisë Bashkiake			
Për tarifën e zënies së hapsirës publike	Ank/Admin	Policia Bashkiake	8
Për bllokim/ngushtim të rrugës në lagje/fshat	Njoftim	IVMT/Policia Bashkiake	11+4
Për ndohte nga bagëtitë/shpendët	Njoftim	Policia Bashkiake/Admin	4

Për zhurma nga bizneset aspiratorë, makinat/muzika	Njoftim	Admin	3
Për ushtrim aktiviteti të palicensuar	Njoftim	Policia Bashkiake	
Për zënie të trotuareve nga tregtarë ambulant/kioska	Njoftim	Policisa Bashkiake	1
Për mbetje inerte në rrugë/trotuar nga sipërmarrjet	Njoftim	Dr.P.Punëve Publike	
Për dëmtim të rrugës/trotuarit nga sipërmarrjet	Njoftim	Dr.P.Punëve Publike	
Për parkimin në trotuare /lulishte/parqe	Njoftim		
Për tregtim në kushte jo higjenike	Njoftime	Dr.PSh.Sh.B.P.Veterinarisë	1
Drejtoria e Rajtjes së Objekteve (kryesisht për godinat e bashkisë)			
Për mungesën e ruajtjes së objektit	Njoftim		
Drejtoria e Sporteve			
Për mungesën e kushteve/ambjentit sportiv	Njoftim		1
Qendra e Arsimit Ekonomik, infermierisë, konvikteve, kopshteve, shkollave, qendrave kulturore			
Për higjenën e ambjenteve të çerdheve/kopshteve/shkollave/konvikteve	Njoftim		
Për higjenën e gatimit në çerdhe/kopshte/konvikte	Njoftim		
Për mungesën e mirëmbajtjes së çerdheve/kopshteve/shkollave/konvikteve	Njoftim		
Drejtoria e Çertifikimit të Tokave Bujqësore			
Për kufijtë e parcelave/tokave bujqësore	Njoftim	Admin të Përgjithshëm	23
Për mungesën e aktit të tokës bujqësore	Njoftim	Dr Çertifikimit të Tokave	12
Për mungesën e certifikatës së pronësisë të tokës	Njoftim		
Drejtoria e Ujitjes dhe Kullimit			
Për bllokimin e kanaleve/tumbinave kullues	Njoftim	Dr.Punëve Publike/Admin	4+2
Për rrezik shembje të dheut/argjinaturës së lumit	Njoftim	Administatori/Dr.P.P.Publike	3
Për rrezik përmbytje nga lumit	Njoftim	Drejtoria e Punëve Publike	

Drejtoria për Mbrojtjen nga Zjarri dhe Emergjencat Civile			
Për rrezik shembje të dheut/bregut të lumit	Njoftim	D.Mb.Z.E.C/Dr.P.P.Publike	3
Për rrezik përmytje nga lumit	Njoftim	Drejtoria e Punëve Publike	
Për rrezik nga zjarri prej bomblave	Njoftim	Policia Bashkiake	
Ndërmarrja e Pastrim Gjellbërimit			
Për pastërtin/pluhurin e rrugëve të pafshirë/tëpalare	Njoftim	Nd Pastrim Gjellbërimit	1
Për rreziku nga pemët e larta	Njoftim	Nd Pastrim Gjellbërimit	1
Për mungesë koshave të plehrave në lagje/fshat	Njoftim	Nd Pastrim Gjellbërimit	1
Për grumbull mbeturinash inerte/urbane në sheshe publike/lulishte	Njoftim	Dr.P.Publike	
Për pastërtin/pluhurin e rrugëve të pafshihen/palara	Njoftim	Dr.P.Publike	1
Për mungesën e dezinfektimit të vendeve të mbeturinave	Njoftim	Dr.P.Publike	
Ndërmarrja e Punëve Publike			
Për rrezikun e linjave elektrike	Njoftim	Dr.P.Punëve Publike	1
Për prishjen/mungesën e kapakut në puseta	Njoftim	Nd Punëve Publike	1
Për rrugë/trotuaret të dëmtuara	Njoftim	Nd Punëve Publike	2
Për mungesë/dëmtim të sinjalistikës rrugore	Njoftim	Drejtoria e Transportit/Nd P.P.	
Për mungesë ndriçimi në rrugë	Njoftim	Nd Punëve Publike	1+1
Për ndotje nga ujërat e ndënjura/të zeza	Njoftime	Nd U.Kanaliz/Dr.P.Publike	4
Për mungesën e ujit të pijshëm	Njoftim	Nd Ujësjellës Kanalizimeve	6
Ndërmarrja e Ujësjellës Kanalizimeve			
Për bllokim/dëmtim të kanaleve të ujrave të bardha/të zeza	Njoftim	Administratrit/Dr.P Publike	6
Për mungesën e ujit të pijshëm	Njoftim	Nd Ujësjellës Kanalizimeve	6
Për tarifës së ujit të pijshëm	Ank/Admin	Këshillit Bashkiak	1
Për faturimin aforfe	Ank/Admin	Admin të Përgjithshëm	1+2
Për ndotje nga ujërat e ndënjura/të zeza	Njoftime	Nd P.Publike/Dr.P.Publike	4

Për ndotje të ujit të pijshëm	Njoftim	Administratorit	1
Drejtoria për hartimin e projekteve për investime vendore dhe të huaja			
Spektori i Arkivës dhe Protokollit			
Spektori i Administratës (koordinatoret me komunitetin)			
Drejtoria e Auditit			
Drejtoria e Artit dhe Kulturës			
			455*

Shtojca 5: Rrjedha e punës (workflow) dhe manual i procedurës së propozuar



Hapi 1: Ankesa dhe njoftime që paraqiten:

Hapi i parë dhe thelbësor në trajtimin dhe regjistrimin e ankesave është që të identifikohen ankesat. Regjistrimi nuk mund të jetë i mirë nëse nuk identifikohen ankesat dhe njoftimet.

Për këtë arsye, një parakusht i nevojshëm është që tërë nëpunësit civilë që kanë kontakt të drejtpërdrejtë me qytetarët, duhet të jenë në dijeni të ankesave dhe njoftimeve dhe duhet të dinë se ç'duhet të bëjnë me to.

Veprimet:

- Krijoni një letër të thjeshtë ndërgjegjësimi dhe jepuni nëpunësve civilë.
 - o Si të njohësh?
 - Të sigurohet që nëpunësi civil i njeherë përkufizimet që janë të përmendura në dokumentin politik.
 - Emergjencë: a ka një rrezik real?
 - o Çfarë duhet bërë?
 - Përcillja për regjistrim Zyrës së Marrëdhënieve me Publikun ose Zyrës së Arkiv/Protokollit.
 - Jeni në dyshim? Bëni një telefonatë: telefonojini zyrës së Marrëdhënieve me Publikun ose Arkiv/Protokollit
 - o Përse?
 - Ne duam të nxëmë nga përvoja që marrim. Ndaj, krijojmë një regjistër të ndarë për ankesat dhe njoftimet. Kjo na lejon të analizojmë përvojën dhe të planifikojmë për parandalimin e ankesave në të ardhmen.

Shembull: Si të jeni të sigurt. Letër për të parandaluar që nëpunësit civilë të përdorin kompjuterë dhe lidhje interneti të pasigurta.

Shtesë: Në raste emergjence lypset të ndërmerret veprim i drejtpërdrejtë dhe të lihet regjistrimi për më vonë.

Hapi 2: Regjistrimi i ankesave:

Regjistrimi i të dhënave nevojitet për të kryer një analizë të mirë të atyre që ndodhin. Nëse ankesa apo njoftimi nuk është i qartë, zyra e Arkiv Protokollit ose ajo e Marrëdhënieve me Publikun kontaktojnë qytetarin.

Regjistrimi bëhet për të ndihmuar administratën që t'u përgjigjet pyetjeve vijuese për të hartuar plane të mira duke u mbështetur në analiza:

- Çfarë lloj ankesash dhe njoftimesh kemi marrë?
- **E veçantë për njoftimet:**
 - A ka fusha të veçanta me nevoja specifike (më shumë njoftime se sa mesatarja?)
 - A ka tema të veçanta që duket se janë më të rëndësishme për qytetarët (që përmenden më shpesh)
 - A ka ndonjë prirje në llojin e njoftimeve? (përcakton përparësi)
 - A janë të mundshme dhe të efektshme përsa i përket kostos masat parandaluese?
- **E veçantë për ankesat:**
 - A ka nëpunësa civilë që marrin më shumë ankesa?
 - A ka ndonjë prirje në llojin e ankesave për këtë person?
 - Merrni masa për të përmirësuar sjelljen e tij/saj

Informacion që nevojitet të regjistrohet:

- Numri i rastit
- Data e hyrjes/paraqitjes
- Dërguesi (Emri, adresa, të dhënat e kontaktit)
- Tema
- Kategoria (paracaktoni disa lloje kategorish, në mënyrë që sistemi të mund të analizohet më lehtë)
- Emergjencë
- Adresa ku gjendet (po ndodh) problemi (ka më shumë rëndësi për njoftimet, jo domosdoshmërisht adresa e qytetarit)
 - Ose personi në rast të një ankese
- Lloji i ankesës (njoftim, ankesë)
- Drejtoria (që duhet të merret me problemin)

Hapi 3: Shpërndarja:

Administratori i Përgjithshëm ose Zëvendëskryetari i Bashkisë përcaktojnë cila drejtori lypset të merret me njoftimin apo ankesën. Për t'a bërë procesin më të efektshëm bashkia mund të paracaktosh nëse ndonjë ankesë apo njoftim shkon drejtpërdrejt te drejtoria përkatëse; mandej, vetëm rastet më të rëndësishme ose jo të paracaktuara shpërndahen përmes Administratorit të Përgjithshëm ose Zv/Kryetarit të Bashkisë.

Hapi 4: Drejtoria e ngarkuar sugjeron përgjigjen për qytetarin dhe një mënyrë për të zgjidhur problemin:

Kjo përgjigje përfshin informacionin vijues:

- A ishte e vlefshme apo jo ankesa ose njoftimi;
- Çfarë do të bëjë bashkia në lidhje me gjendjen;
 - o Për të ndrequr problemin;
 - o Për të parandaluar ndodhjen e problemeve në të ardhmen;
 - o Kur do të ndërmerren këto hapa;

Për ankesa dhe njoftime që vijnë në masë mund të hartohen disa përgjigje tip.

Hapi 5: Mbarimi i regjistrimit:

Zyra e Arkiv/Protokollit ose e Marrëdhënieve me Publikun i shton regjistrimit të vet informacionin vijues, mbështetur në të dhënat që merr nga Drejtoria e Ngarkuar.

- A ishte e vlefshme apo jo ankesa apo njoftimi;
- Rezultati (a u ndërmorën hapa dhe çfarë hapash?)
- Data e mbarimit të rastit
- Periudha e trajtimit (Data e mbarimit – data e hyrjes)

Hapi 6: Zyra e Arkiv/Protokollit ose e Marrëdhënieve me Publikun analizon ankesën ose njoftimin:

- A ndodh shpesh kjo? (e dukshme që në regjistrim, e vlerësueshme atypëraty normalisht (a përbën përjashtim apo kjo mund të ndodhë më shpesh)
- A janë të mundura dhe të efektshme si kosto masat parandaluese (në bashkëpunim me Drejtorinë e Ngarkuar)

Nëse të dy përgjigjet janë po: Drejtoria mund të marrë masa parandaluese vetë ose, nëse duhet, pas pëlqimit të Adm. Përgj ose Zv/Kryetarit.

Shtojca 6: Numri i ankesave, njoftimet dhe kërkesave, sipas kategorizimit të ri

Kategori/nënkategori	Çfare eshte? A- Ankesa N- Njoftime	Nr. Ankesave, njoftimeve	Drejtoria kryesore që trajton ankesat, njoftimet	Drejtoria dytësore që trajton ankesat, njoftimet
1. Infrastruktura				
Kullimi, kanalet e ujitjes	Ankesa	4/muaj	Drejtoria e Pergj e Puneve Publike	Drejtoria e Vaditjes dhe Kullimit
Rrugët, trotuaret, sheshet, korsi për biçikleta	Ankesa	3/muaj	Drejtoria e Pergj e Puneve Publike	Ndermarrja e Sherbimeve Publike
Rrugët rurale	Ankesa	3/muaj	Drejtoria e Pergj e Puneve Publike	Ndermarrja e Sherbimeve Publike
2. Sherbimet publike				
Furnizimi me ujë të pijshëm				
Transporti publik	Njoftim	2/muaj	Drejtoria e Pergj e Puneve Publike	Drejtoria e Transportit dhe Liçensave
Ndriçimi i rrugëve	Ankesa	2/muaj	Drejtoria e Pergj e Puneve Publike	Ndermarrja e Sherbimeve Publike
Parqet, zonat e gjelbëra, zonat pushimit, parqe lojrash, mobilim urban	Ankesa	3/muaj	NDERMARRJA E PASTRIM - GJELBERIMIT	
Mirëmbajtja e varrezave	Ankesa	1 ne 4 muaj	Drejtoria e Pergj e Puneve Publike	
Liçencat e transportit	Ankesa	6/muaj	Drejtoria e Pergj e Puneve Publike	Drejtoria e Transportit dhe Liçensave
3. Shërbimi social dhe strehimi				
Pagesat financiare për të varfër, persona më aftësi të kufizuara, për probleme shëndetësore	Ankesa	80/muaj	Drejtoria e Sherbimeve Sociale	jo
Shërbimet sociale rezidenciale (institucionale) ose në shtëpi	Ankesa	30/muaj	Drejtoria e Sherbimeve Sociale	jo
Diskriminimi i grupeve volnerabël, romët	Ankesa	80/muaj	Drejtoria e Sherbimeve Sociale	jo
Dhuna në familje	Njoftim	70/muaj	Drejtoria e Sherbimeve Sociale	Dr. Policise Fier
Strehimi social	Njoftim	80/muaj	Drejtoria e Sherbimeve	Dr. Juridike

Rampa në trotuare për personat me aftësi të kufizuara, ndërtimin e rrugëve	Ankesa	50/muaj	Sociale Drejtoria e Sherbimeve Sociale	Dr. Pergj Puneve Publike
Abuzimi me kujdestarinë për fëmijët dhe të moshuarit	Njoftim	20/muaj	Drejtoria e Sherbimeve Sociale	Gjykata Fier
4. Shëndeti publik, mbrotja e konsumatorit, kafshët				
Ndotja e ajrit	Njoftim	1/muaj	Drejtoria e Pergj e Puneve Publike	
Mbrojtja e konsumatorit, siguria ushqimore në tregjet publike	Njoftim	1/muaj	Drejtoria e pergjithshme e sherbimit Shendetesor, bujqesor, pyjor dhe veterinar	Drejtoria e Veterinarise
Kafshë të ngordhura	Ankesa	6/muaj	Drejtoria e pergjithshme e sherbimit Shendetesor, bujqesor, pyjor dhe veterinar	Drejtoria e Veterinarise
5. Siguria publike, Zbatimi i ligjit dhe akteve te bashkise				
Përmbytjet	Ankesa	Ne raste specifike	Drejtoria e Pergj e Puneve Publike	Ndermarrja e Sherbimeve Publike
Mbrojtja nga zjarri	Ankesa	Ne raste specifike		
Persona të alkoolizuar	jo			
Dhunimi i pronave publike (vandalizmi)	Njoftim	1/muaj	Policia Bashkiake	Drejtoria e Menaxhimit të Pronave
Parkimi i paligjshëm	Ankesa	3/muaj	Policia Bashkiake	jo
Shqetësime nga kafshët, qentë	Ankesa	10/muaj	Drejtoria e pergjithshme e sherbimit Shendetesor, bujqesor, pyjor dhe veterinar	Drejtoria e Pyjeve
Grabitje në rrugë	jo			
Shqetësime nga njerëzit	jo			
Konflikte midis fqinjëve	Ankesa	2/muaj	Policia Bashkiake	jo
Zhurma nga bare, pompa, ndërtimet, automjetet	Ankesa	1-3/muaj	Policia Bashkiake	jo
Policimi në komunitet	jo			
Konflikte pronësie	Ankesa	2/muaj	Policia Bashkiake	jo

6. Mjedisi				
Mbledhja e mbeturinave	Ankesa	1 ne 2 muaj	Drejtoria e Pergj e Puneve Publike	Ndermarrja e Sherbimeve Publike
Ujërat e zeza	Ankesa	1/ne muaj	Drejtoria e Pergj e Puneve Publike	Ndermarrja e Sherbimeve Publike
Lumi i papastër, shkatërrimi i shtratit dhe brigjeve të lumit	Ankesa	4/muaj	Drejtoria e Pergj e Puneve Publike	Drejtoria e Vadijtes dhe Kullimit
7. Kultura, Sportet, Turizmi				
Aktivite kulturore, vente	Njoftim	1-2/vit	Drejtoria e Arsimit, Rinise dhe Komuniteteve	Dr.Burimeve Njerezore
Aktivite sportive, vente	Njoftim	1-2/vit	Drejtoria e Arsimit, Rinise dhe Komuniteteve	Dr.Burimeve Njerezore
Transporti i nxënësve dhe mësuesve në zonat rurale Turizmi	Kerkese S'ka	30/muaj	Qendra Ekonomike e Arsimit	jo
8. Zhvillimi dhe Kontrolli i Territorit				
Ndërtime, punë pa leje	Njoftim/Ankesa	40 Nj/10 A	Drejtoria e Pergj e Planifikimit dhe Zhvillimit te Territorit	INUV (10/muaj)
Zënia e paligjshme e hapësirave publike	Ankesa	3/muaj	Drejtoria e Pergj e Planifikimit dhe Zhvillimit te Territorit	INUV (15/muaj)
Legalizimi i ndërtimeve paleje	Thjesht behet pagesa sipas rregullave.			
Leje e zhvillimit dhe ndërtimit	Kerkese	5/muaj	Drejtoria e Pergj e Planifikimit dhe Zhvillimit te Territorit	jo
Leje për vendosje tavolinash në hapsirë publike	Kerkese	10/muaj	Drejtoria e Pergj e Planifikimit dhe Zhvillimit te Territorit	jo
Liçencë për bizneset ambulante	Kerkese	20/muaj	Drejtoria e Pergjithshme e Taksave dhe Tarifave	

9. Bujqesia, blegtoria				
Pyjet, kullotat	Njoftim	1/muaj	Drejtoria e pergjithshme e sherbimit Shendetesor, bujqesor, pyjor dhe veterinar	Drejtoria e Pyjeve
Blegtoria	Njoftim	1/muaj	Drejtoria e pergjithshme e sherbimit Shendetesor, bujqesor, pyjor dhe veterinar	Drejtoria e Pyjeve
10. Financa, taksat, tarifat				
Vonesa në pagesat e certifikatave të lindjes	0			
Pagesa e taksës së ndërtesës në zonat informale (me justifikimin që nuk është ndërtesa e tij)	0		Drejtoria e Pergjithshme e Taksave dhe Tarifave	
Pagesat e tarifave të mbetjeve në zonat informale, fshatra të largët (justifikimi mos pasja e shërbimit)	Njoftim	60/vit	Drejtoria e Pergjithshme e Taksave dhe Tarifave	jo
11. Etika, sjellja e nepunesve te bashkise				
Komunikimi me qytetarët gjate pritjes se qytetarit, biznesit apo ne komunikim me tel	Ankesa	10/muaj	Dr.Burimeve dhe Sherbimeve Njerezore	Kabineti
Sjellja gjatë zgjidhjes së problemeve, komunikimi me qytetarët gjatë procesit të trajtimit të ankesave	Ankesa	5/muaj	Dr.Burimeve dhe Sherbimeve Njerezore	Kabineti
Burokracia e trajtimit te aplikimit, kerkeses, ankimit administrativ	Ankesa	10/muaj	Dr.Burimeve dhe Sherbimeve Njerezore	Kabineti
12. Jashtë kompetencave të bashkisë (punësimi)				
	Kerkese	30/muaj	Dr.Burimeve dhe Sherbimeve Njerezore	

Shtojca 7: Format analize dhe raportimi mbi ankesat dhe njoftimet

1. Hyrje

[Hyrje e raportit, arsyeja pse u hartua raporti, përshkrimi i asaj që mund të gjejë lexuesi, sfera kohore që rrok raporti etj.]

Shembull:

Ankesat dhe njoftimet mund të jenë burim me rëndësi i informimit për bashkitë, policinë dhe organizma të tjera qeveritare që u japin shërbime qytetarëve. Është edhe mënyrë e mirë për të gjetur pengesat që hasen në ofrimin e shërbimeve. Duke i trajtuar ankesat në mënyrë të efektshme (duke u përgjigjur, komunikuar dhe përpjekur të zgjidhen çështjet), bashkitë dhe policia tregojnë edhe që e marrin seriozisht opinionin e qytetarëve. Për këtë arsye, ka rëndësi informimi i qytetarëve për faktin për të cilin ata ankohen, si mund të ankohen dhe të krijohet një regjistër ankesash që do shfaqte lehtësisht vështrime të përgjithshme të shumicës së çështjeve “të bezdisshme” (për qytetarët). Veç kësaj, i jep bashkisë dhe policisë informacion me vlerë që mund të përdoret për të prioritetizuar dhe optimizuar kontributet e tyre. Vijon...

Ky raport përshkruan ankesat dhe njoftimet që janë paraqitur nga... deri më... . Ky lloj raportimi do përsëritet çdo vit dhe, kudo që të jetë e mundur, ne do të përshkruajmë – përveç rezultateve në sferën kohore që rrok raporti – edhe prirjet që vërehen. Vijon...

Kapitulli 2 i raportit përshkruan sistemin e sotshëm të trajtimit të ankesave dhe njoftimeve. Në kapitullin 3 mund të gjeni analizën. Vijon...

Vijon...

2. Sistemi i ankesave dhe njoftimeve

[Hyrje e shkurtër dhe shpjegim për sistemin e ankesave, njoftimeve etj.: si është organizuar, kush është përgjegjës, cili është qëllimi kryesor i regjistrimit, etj. etj.]

Shembull:

P.sh. Bashkia e Fierit futi një sistem të ri të regjistrimit të ankesave dhe njoftimeve në Me ndihmën e këtij sistemi mund të analizohen lehtësisht tërë ankesat e njoftimet, si edhe kërkesat, aplikimet dhe thirrjet. Rezultatet e analizës mund të japin një ide për mënyrën e vënies në jetë të shërbimeve bashkiake, cilat janë pikat e forta dhe të dobëta dhe si mund të përmirësohet shpërndarja e shërbimeve të qytetarët. Vijon...

Sistemi i ri funksionon si vijon (përshkrimi i sistemit)... . Vijon...

3. Analiza e rezultateve

- Në këtë kapitull jepet një përshkrim i ankesave dhe njoftimeve të regjistruara në një periudhë kohore (duke përfshirë grafikë, matrica e kështu me radhë).

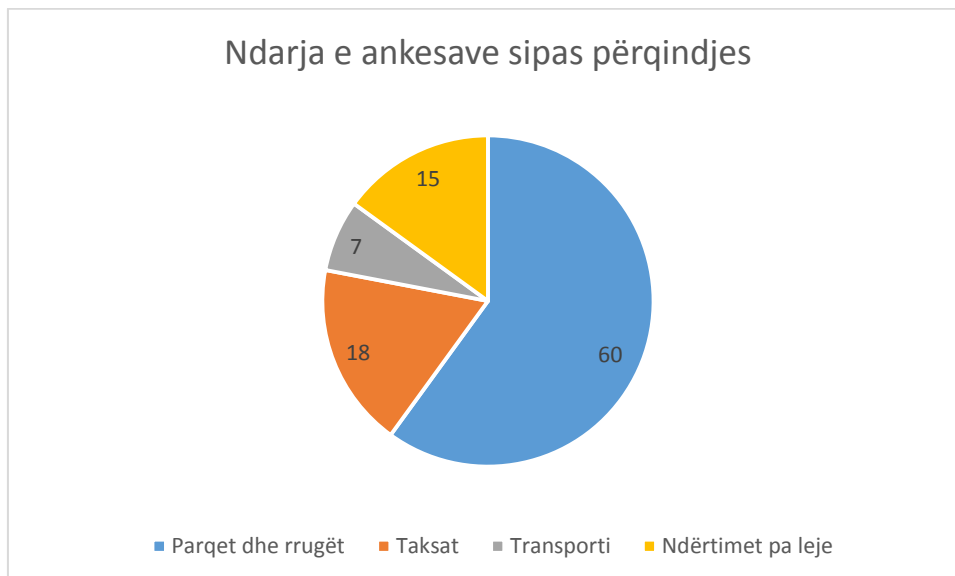
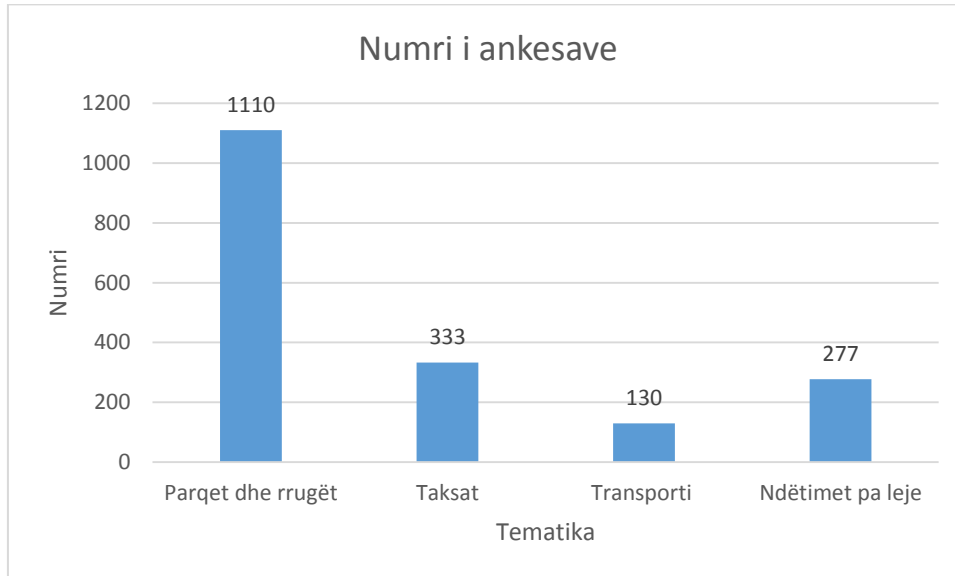
Analiza mund të bëhet duke u mbështetur në:

- a) Shifra
- b) Pikën e hyrjes/regjistrimit (letër, faqe interneti, Z1N e kështu me radhë)
- c) Drejtori/ Sektorë

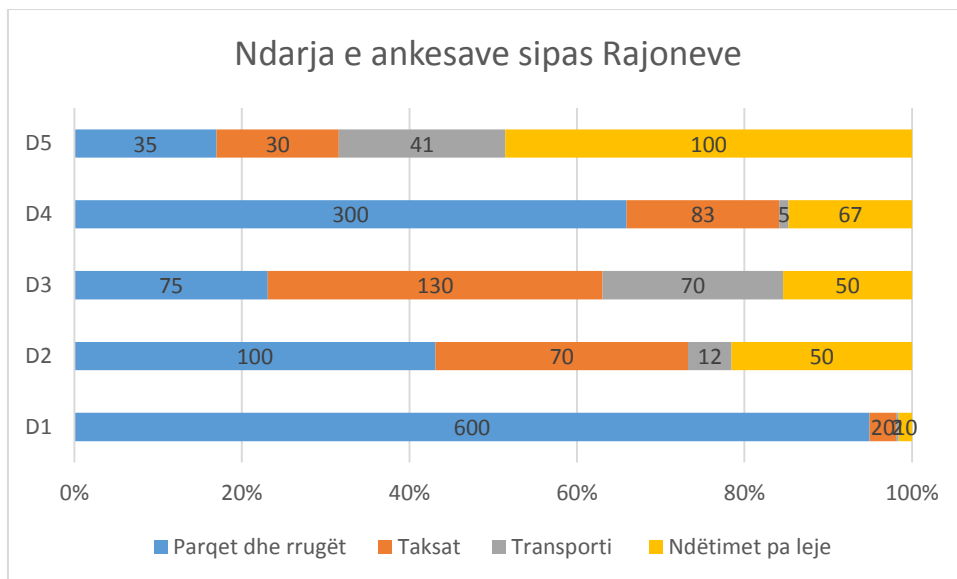
- d) Subjektet/temat
- e) Kohën e zgjidhjes
- f) Lagjet
- g) Ankuesit (mosha, gjinia, etj.)
- h) Zgjidhja/veprimet
- i) Vijon...

Shembull:

Rezultatet mund të tregohen në grafikë e matrica me një përshkrim të shkurtër, si:



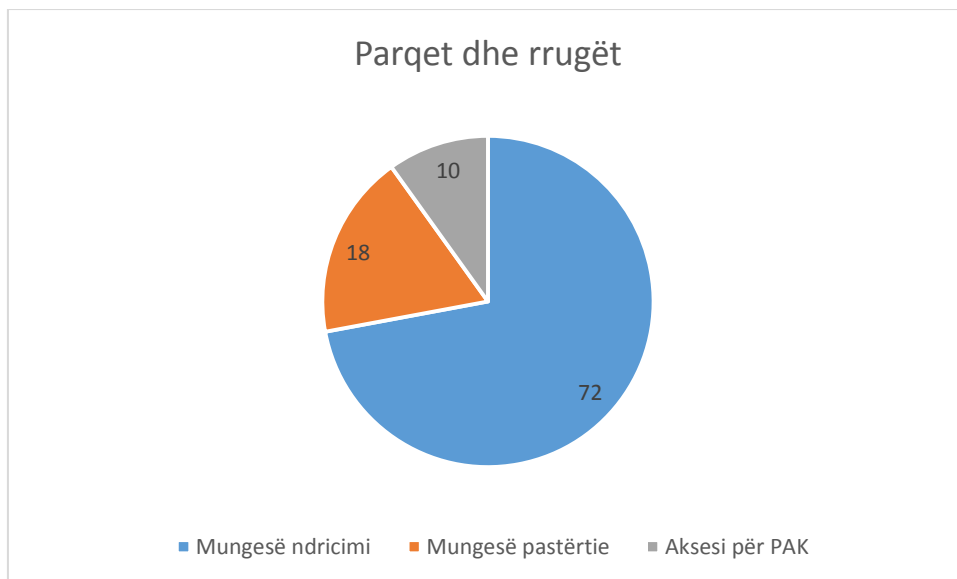
Gjithsej janë regjistruar 1.850 ankime. Shumica e ankesave lidhen me rrugë dhe parqe (60%), ndjekur nga taksat (18%) dhe ndërtimet e paligjshme (15%). Numri më i ulët që për transportin (7%). Vijon...



Deri më sot shumica e ankesave për parqet dhe rrugët qenë regjistruar në Njësinë 1 (600), ndjekur nga Njësia 4 (300). Ankesat kishin të bënin kryesisht me mungesën e ndriçimit (72%). Vijon...

Me ndihmën e hartës është e mundur të tregohet për shembull, disa lloje ankesash dhe njoftimesh në disa lagje, duke i ngjyrosur ato lagje (p.sh. nga e gjelbër në portokalli e deri të kuqe).



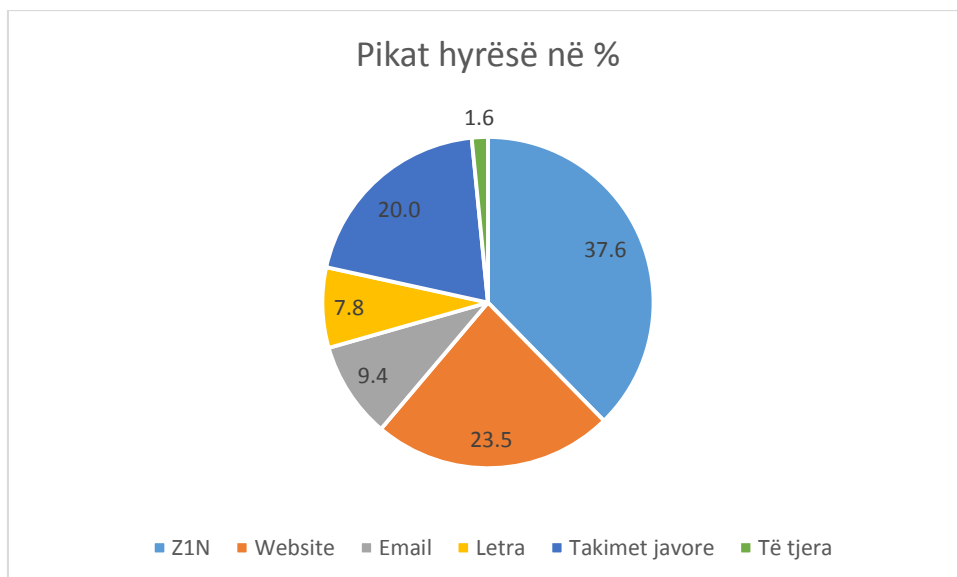


Vijon...

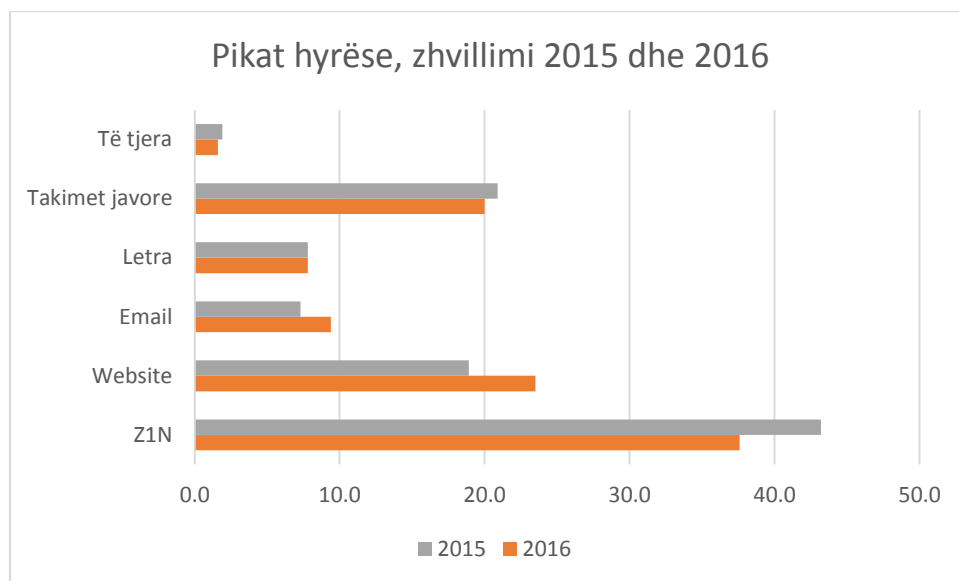
4. Prirjet

Pas vitit të parë, mund të bëhet krahasim me vitin/vitet e mëparshme dhe të jepet përshkrim i prirjeve. Për shembull, ka rëndësi nëse subjektet me regjistrime të larta të mëparshme kanë njohur ndryshime; por, edhe prirjet në shifra, pikat e regjistrimit dhe lagjet, mund të jenë me vlerë nëse hulumtohen.

Shembull:



Shumica e ankesave regjistrohen përmes zyrës me një ndalesë. Vendin e dytë e zë faqja e internetit (23.5%). Ky është zhvillim pozitiv sepse vitin e fundit bashkia vendosi të ulë numrin e pikave të hyrjes/regjistrimit dhe rritjen e përdorimit të faqes së internetit. Nëse krahasojmë rezultatet e këtij viti me ato të vitit të kaluar, shohim këtë zhvillim:



Grafiku tregon që përdorimi i faqes së internetit dhe i internetit në përgjithësi është rritur. Gjithsesi, prapë prapë, numri i ankuesve që përdorin rrugën elektronike është më pak se 50%. Për të shpejtuar procesin, nevojitet marrja e masave shtesë (shiko kapitullin 5).

Vijon...

5. Përfundime dhe rekomandime

Në ç'përfundim mund të arrihet mbështetur në këtë analizë?

A ka çështje të identifikuara që lidhen me zhvillimin e politikave apo çështje që kanë pasoja në politikat aktuale? Nëse jo, përse jo (incidente?); nëse po, çfarë çështjesh ka dhe si është vijimi?

Cilat rekomandime mund të bëhen për vitin që vjen? (në përgjithësi: p.sh. fushatë ndërgjegjësimi, ose, në veçanti: disa çështje për të ulur numrin e ankesave dhe njoftimeve).

Shembull:

Siç u konkludua në kapitullin 4, ende shumica e banorëve nuk po përdor faqen e internetit dhe internetin për të paraqitur ndonjë ankesë. Duke përdorur faqen dhe internetin ka më shumë efektshmëri, pra më shumë voli. Për këto arsye, do të zhvillojmë veprimtari shtesë ndërgjegjësimi për të përshpejtuar përqindjen e qytetarëve që ankohen në rrugë elektronike. Brenda dy muajve, ne do të zhvillojmë një propozim për veprimtari ndërgjegjësuere shtesë.

Vijon...

Shtojca 8: Shembuj të letrave standarde

Situata 1: Njoftimi/kërkesa/ankesa i niset një organizate të gabuar

Letër për të informuar organizatën

E/I dashur zonjë/zotëri,

Bashkëlidhur do të gjeni një letër nga një prej qytetarëve tanë. Kjo letër u dërgua te ne, por duhet t'ju ishte dërguar ju. Ne do e informojmë letërshkruesin që po jua përcjellim juve këtë letër.

Nëse keni pyetje, mos ngurroni të na kontaktoni.

Juaji sinqerisht,

Letër për letërshkruesin

E/I dashur zonjë/zotëri,

Më ...(data) morëm letrën tuaj në lidhje me ...(tematika). Këto lloj letrash trajtohen nga ...(emri i organizatës që duhet të merret me çështjen). Për këtë arsye, ia përcollëm letrën tuaj kësaj organizate.

Shpresojmë t'ju kemi informuar mjaftueshëm me këtë letër.

Nëse do të keni pyetje të tjera, mund të na kontaktoni.

Juaji sinqerisht,

Situata 2: Formularë auto-përgjegjës dhe, me shpresë, edhe për email normal

E/I dashur zonjë/zotëri,

Më ...(datën) ne morëm letrën tuaj në lidhje me (tematika)...

Përshkrim i shkurtër i procesit: p.sh.: Kjo letër i është dërguar Drejtorisë për Shërbime Publike, meqënëse është Drejtoria përgjegjëse. Mund të merr një përgjigje në lidhje me letrën tuaj brenda 10 ditë pune duke filluar nga sot.

Shpresojmë t'ju kemi informuar mjaftueshëm me këtë letër.

Nëse do të keni pyetje, mos ngurroni të na kontaktoni.

Juaji sinqerisht,

Situata 3: përgjigje një ankese

E/I dashur zonjë/zotëri,

Më ... (data) ne morëm ankesën tuaj në lidhje me ...(tematika)

Na vjen keq për problemin me të cilin jeni përballur. Ne analizuam ankesën tuaj dhe erdhëm në përfundimin vijues:

Përshkrimi i ankesës.(çfarë ndodhi me ankesën, është ajo një ankesë e bazuar)

Përshkrimi i veprimit që ndërmerrni për të larguar dëmet.(vetëm në rastet kur ankesa është e bazuar/vlefshme)

Përshkrimi i veprimeve që ndërmerrni për të parandaluar përsëritjen e problemit. vetëm në rastet kur ankesa është e bazuar/vlefshme)

Shpresojmë që kjo të mos përsëritet.

Nëse keni pyetje, ju lutem mos ngurroni të na kontaktoni.

Nëse nuk jeni dakord me mënyrën si e zgjidhëm ankesën tuaj mund të drejtoheni tek...(vendosni institucionin/personin e saktë)

Juaji sinqerisht,

Shtojca 9: Shembuj për tekstin në faqen e internetit

Faqja e internetit

Baza: <https://www.zeist.nl/organisatie-bestuur/contact/schrijf-ons/>

Faqja 1: ndani kategoritë e ndryshme:

Reago ndaj një vendimi të bashkisë

A jeni kundër me një vendim të bashkisë? Shko te apeli (link në faqen 2).

Ankesë

Nuk jeni i kënaqur me punën e bashkisë apo sjelljen e një nëpunësi civil? Nisni një ankesë (link në faqën 3).

Njoftim

Shihni në hapësira publike diçka që ka nevojë për mirëmbajtje nga bashkia, për shembull, difekt në ndriçimin publik, shenja trafiku të dëmtuara, rrugë të dëmtuara, ndotje, e të tjera. Na bëni me dije(link në faqen 4).

Aplikimi (Këtë mos e vendosni si një kategori të veçantë, por shtoni informacionin për produktet kryesore dhe krijoni një faqe dhe formular të veçantë për to.

Faqja 2: më shumë informacion se si mund të reagoni ndaj një vendimi (ankimi administrativ)

Baza: <https://www.zeist.nl/organisatie-bestuur/contact/schrijf-ons/reactie-op-besluit-gemeente/>

Nëse nuk jeni dakord me një vendim të bashkisë, mund të nisni një apel.

Formular Online

Mund ta nisni apelin tuaj me anë të këtij formulari. (lidhuni me një formular duke përfshirë kërkesat vijuese).

Formular i shkruar

Nisni apelin tuaj në ...(adresa e bashkisë)

Apeli juaj duhet të përmbushë kërkesat vijuese:

- Emrin dhe adresën
- Adresën e email-it
- Numrin e telefonit
- Datën
- Përshkrimin e vendimit nëse nuk jeni dakord me (datën, temën dhe numrin e referencës)
- Argumentat se përse nuk jeni dakord
- Nënshkrimin

Procedura

Pasi të marrim apelin tuaj, apeli do të shqyrtohet nga ... (përshkrimi i procedurës ligjore)

Faqja 3: më shumë informacion në: Si të nisni një ankesë

Baza: <https://www.zeist.nl/organisatie-bestuur/contact/schrijf-ons/klacht-over-gemeente/>

Mund të nisni një ankesë nëse nuk jeni dakord me punën e bashkisë ose me sjelljen e një nëpunësi civil. Ankesën mund ta nisni elektronikisht, me shkrim ose përmes telefonit.

Formular online (Link n një formular në web që përfshinë detajet që janë të shkruara edhe në formularin me shkrim.

Formulari me shkrim

Niseni ankesën tuaj në ... (adresa e bashkisë)

Ankesa juaj duhet të përmbushë kërkesat vijuese:

- Emrin dhe adresën
- Adresën e email-it
- Numrin e telefonit
- Datën
- Përshkrimin e ankesës suaj

Telefon

Mund të na telefononi në ... (numri zyrtar i bashkisë)

Procedura

Ne e analizojmë ankesën tuaj me kujdes dhe do t'ju kontaktojmë për të konfirmuar marrjen e ankesës suaj dhe për ta verifikuar atë. Nëse do të jetë e nevojshme, do ju kërkojmë të sqaroni ankesën. Pas kësaj, do të studiojmë dhe punojmë më tej me ankesën.

Ne kërkojmë për mënyra jozyrtare për të zgjidhur ankesën tuaj bashkë me ju. Ne mësojmë nga ankesa juaj dhe marrim masa parandaluese për të shmangur përsëritjen e këtyre ngjarjeve.

Faqja 4: më shumë informacion në: Si të nisni një njoftim

Baza: <https://www.zeist.nl/organisatie-bestuur/contact/meld-het-ons/>

A shihni ndonjë gjë në hapësirat publike që ka nevojë për mirëmbajtje nga bashkia, si për shembull, difekt në ndriçimin publi2, shenja trafiku të dëmtuara, rrugë të dëmtuara, ndotje, etj. Na nisni një njoftim.

Emergjence

A është emergjencë kanalizim5 i bllokuar, përmbytja apo ndonjë gjendje tjetër e rrezikshme? Ju lutemi, na telefononi në ...(numër emergjence)

Formular online (baza: https://www.e-inwoner.nl/prod/fr/Zeist/Melding_Woonomgeving/new)

- Për çfarë bën fjalë njoftimi juaj? (Merrni një numër të vogël kategorish, maximumi 10 dhe i vendosni këtu, direkt në pamje të parë). Ky është informacion i nevojshëm vendosni. Nëse dëshirni mund të shtoni një fushë përshkruese.
- Ku e keni parë atë? (vendodhja është e nevojshme në hapësira publike)
- Hollësi për kontaktin (bëjini të ditur që: ata mund të plotësojnë të dhënat e tyre, kështu ju mund t'i informoni për statusin e njoftimit, por që nuk është e nevojshme. Por mosdhënia e të dhënave personale= humbja e mundësisë për të sqaruar ankesën)
 - Emri dhe adresa
 - Adresa e email-it
 - Numri i telefonit

Procedura

I analizojmë njoftimet tuaja dhe përpiqemi ta zgjidhim problemin sa më shpejt të jetë e mundur. Do të lidhemi me ju vetëm nëse nuk do të mund ta zgjidhim problemin brenda ...(bëni kujdes që numri i ditëve=normat tuaja të shërbimit) ditëve.

Shtojca 10: Planifikimi i shpenzimit të fondit prej 3000€

1. Informacion orientues per perdorimin e fondit

Konteksti i projektit

Programi i "Udhëheqjes për Siguri dhe Sundim e Ligjit" Bençmark-u i Sigurisë u zbatua në gjashtë bashki në Shqipëri. Për të mbështetur më tej rezultatet e projektit, bashkitë pilote trajtuan fazën e 'përmirësimit dhe zbatimit të planeve të veprimit që janë hartuar si rezultat i Bençmark-ut të Sigurisë. Sondazhi me qytetarët tregoi se "perceptimet dhe shqetësimet e qytetarëve nuk përputhen plotësisht me të dhënat e bashkisë për ankesat, sa i përket ankesave prioritare dhe frekuencës së ankesave. Bashkitë pilote dolën në përfundimin se një sistem i mirë për ankesat mund të japë informacione të vlefshme mbi gjendjen e punëve të bashkisë. Ato shprehën interesin e tyre për të mësuar nga përvoja holandeze në regjistrimin, kategorizimin dhe analizën e ankesave të qytetarëve dhe informacionit nga komunikimi me qytetarët.

Programi holandez në bashkëpunim me Bashkinë, gjatë fazës shtesë të programit, filloi zbatimin e projekti për ngritjen e një sistemi efektiv të trajtimit të ankesave dhe njoftimeve në bashki. Ky sistem që do të mirotrohet nga Këshilli i Bashkisë, do të shërbejë si bazë për paraqitjen në pushtetin qendror një model që do të shpërndahej tek bashkitë tjera.

Përfaqja e zbatimit të projektit për ankesat

Në fillim projekti për sistemin e ankesave, analizoi procesin dhe procedurën e ankimit në bashki, duke përfshirë numrin dhe një vlerësim dhe kategorizim të llojeve të ankesave, kërkesave e njoftimeve, dhe propozoi një rrjedhë punësh dhe një procedurë për të siguruar grumbullimin dhe harmonizimin e të dhënave të ankesave dhe njoftimeve të gjitha njësitë administrative të bashkisë. Projekti konsultoi dhe diskutoi me stafin e Bashkisë, terminologjinë e ankesës, apelimit, kërkesës e njoftimit, e më pas diskutoi kategorizimin e ankesave dhe njoftimeve, për të hartuar një draft të politikës së ankesave.

Së dyti, projekti ofroi dy trajnime për nëpunësit civilë të përfshirë në të gjitha shkallët e procedurës së ankesave në lidhje me sistemin holandez të trajtimit dhe raportimit të ankesave e njoftimeve në bashki, si dhe modele të fushatës së ndërgjegjësimit të publikut për sistemin.

Së treti projekti vuri në dispozicion të Bashkisë një fond prej 3000€ për të mbështetur zbatimin e sistemit të ri të ankesave dhe njoftimeve.

Ndryshimi i situatës

Nga vlerësimi i bërë nga projekti rezultoi se bashkia nuk ka një politikë, një procedurë e një kategorizim të miratuar për ankesat edhe njoftimet e qytetarëve. Gjithashtu Bashkia nuk ka një sistem të unifikuar të marrjes dhe dixhitalizimit të ankesave, kërkesave dhe njoftimeve, e si rezultat nuk përgatit në raport vjetor për Këshillin e Bashkisë që të orientojë politikëbërjen dhe prioritarizimin e aktiviteteve dhe fondeve. Ndërkohë pajisjet kompjuterike të bashkisë nuk janë të mjaftueshme nga ana numerike dhe cilësore për të mundësuar një sistem unik të dixhitalizimit të ankesave, kërkesave dhe njoftimeve.

Projekti në bashkëpunim me bashkinë u dakortësuan për ngritjen e një sistemi të ri e të dixhitalizuar të trajtimit të ankesave dhe njoftimeve nga qytetarët. Në konsultim mes palëve u hartuar një draft politikë, procedurë, standarte dhe model kategorizimi të ankesave edhe njoftimeve.

Bashkia e mbështetur nga projekti do të organizojë fushatë të rritjes së ndërgjegjësimit, për të promovuar sistemin e prezantur rishtazi për të inkurajuar qytetarët të dëgjohen dhe bashkia, duke krijuar besimin që ankesat dhe njoftimet e tyre merren në konsideratë.

Mënyra e shpenzimit të fondit prej 3000€

Fondi prej 3000 €, i vënë në dispozicion nga projekti, do të shpenzohet për të mbështetur sistemin e ri të ankesave dhe njoftimeve, në mënyrë që të mbështet qëndrueshmëria e rezultateve të projektit. Ky fond mund të përdoret me prioritet për blerjen e pajisjeve kompjuterike që do të shërbejnë dixhitalizimit të sistemit të ankesave dhe njoftimeve, duke mbështetur përfshirjen e stafit kyç si dhe të njesive administrative të bashkisë në këtë sistem.

Bashkia do të bëjë një propozim për pajisjet kompjuterike që do të blihen, të cilat, sic edhe është biseduar gjatë misionëve, do të duhet të përdoren në funksion të sistemit të marrjes, dixhitalizimit, trajtimit dhe analizës së ankesave dhe njoftimeve, në mënyrë që stafi i bashkisë, p.sh ai i marrëdhënjeve me publikun, protokollit dhe IT të cilët janë të përfshirë më direkt në sistemin e ankesave dhe njoftimeve, të kenë pajisjet kompjuterike të nevojshme.

Në propozimin për blerjen e pajisjeve kompjuterike (p.sh, kompjuter, skaner profesional, bateri kompjuteri) është e nevojshme të shpjegohet se si do t'i shërbejnë pajisjet sistemit të ri të ankesave dhe njoftimeve, nisur edhe nga rrjedha e punës e diskutuar në workshop, si dhe cili prej punonjësve të bashkisë qëndër apo njesive administrative do të përdorë pajisjet e blera (për shembull stafi i marrëdhënjeve me publikun, punonjësi i IT, administratori, sekretari i NjA, punonjësi i pritjes së qytetarëve apo tjetër). Kjo do të na ndihmojë të kuptojmë se cili staf dhe cila zyre do të behen pjesë e sistemit elektronik të ankesave dhe njoftimeve duke përdorur pajisjet kompjuterike të blera.

Bashkia dhe projekti do të miratojnë bashkërisht pajisjet për t'u blerë dhe specifikimet e tyre teknike, e me pas ato do të blihen nga projekti dhe do të dorëzohen me inventar bashkise.

Nisur nga fakti që sistemi i ri i ankesave dhe njoftimeve do të përdoret nga qytetarët e bizneset, është e nevojshme që një pjesë e fondit të përdoret për një fushatë ndërgjegjësimit për publikun për përdorimin e sistemit të ri. Për këtë fushatë është e nevojshme të kemi një propozim inovativ dhe të shkurtër nga ju, bazuar edhe në rastet e prezantuara në trajnim nga ekspertet e projektit, p.sh fushatë ndërgjegjësimit për përdorimin e modulit 'Rregullo qytetin tim', një takim i hapur me qytetarët për t'i njohur me sistemin e ri, apo angazhimin e të rinjëve të shkollave në fushatë, apo tjetër.

Në këtë propozim është e nevojshme të përshkruhet se çfarë aktiviteti/tesh planifikoni konkretisht të realizoni për fushatën e ndërgjegjësimit, dhe kur planifikoni të bëni aktivitetin/tet. Ndërkohe fushata mund të mbulohet me fondet e projektit dhe/ ose të bashkisë e cila mund të përdorë burimet e veta njerëzore dhe financiare, për mbulimin e kostove.

2. Propozim nga bashkia për përdorimin e fondit



Adresa: Lagjja “Kastriot”; Rruga “Ramiz Aranitasi”; Nr.15 Fier - SHQIPËRI

Tel. 034 410 636; www.bashkiafier.gov.al


Shkrese Percjellese

Bashkia Fier, ne kuader te projektit Matra CoPROL Extension Progami i Udheheqjes per Siguri dhe Sundimin e Ligjit, per fondin e parashikuar nga projekti, vlereson qe kjo vlere ti adresohet njesive administrative per pajisje kompjuterike.

Grupi i specialisteve ka gjykuar qe njesite administrative kane nevoja me te medha per pajisje kompjuterike si pasoje e mungesave dhe amortizimit te atyre ekzistuese. Per mbarevajtjen e punes dhe rendesine e koordinimit te procedurave ne njesi, duhet qe ky fond te perdoret per njesite sipas specifikimeve teknike dhe preventivit qe gjeni bashkangjitur.

Duke ju falenderuar per mirekuptimin dhe bashkepunimin!

3. Preventivi

 BASHKIA FIER							
PREVENTIV							
Objekti: Blerje pajisjesh							
NR	Emertimi	Njesia	Sasia	Cmimi per njesi pa TVSH	Vlera pa TVSH	TVSH	Totali
1	Kompjuter Desktop Brand	cope	5	68000	340000	68000	
2	Printer All in one	cope	1	12500	12500	2500	
					352500	70500	423000

Emertimi I N.J.A Perfituese	Emertimi I Pajisjes
N.J.A Topoje	Kopjuter Desktop Brand
N.J.A Frakull	Kopjuter Desktop Brand + Printer All in One
N.J.A Portez	Kopjuter Desktop Brand
N.J.A Levan	Kopjuter Desktop Brand
N.J.A Libofsh	Kopjuter Desktop Brand