

Procedura dhe afate për ankesat
drejtuar Këshillit Bashkiak

PARIMET E TRAJTIMIT TË ANKESAVE DREJTUAR KËSHILLIT

- Trajtimi i ankuesve në mënyrë të sjellshme, të vëmendshme dhe të ndjeshme;
- Mirë menaxhimi i pritshmërive e ankuesit për të siguruar që ato janë realiste që nga fillimi;
- informacioni i qartë dhe i saktë për kompetencën dhe procedurat e zgjidhjes së ankesës;
- Ndërgjegjësim i ankuesve për përgjegjësinë e tyre për të trajtuar personelin me respekt, për të siguruar informacion dhe për të bashkëpunuar me punonjësit;
- Konfidencialiteti dhe privatësia e informacionit;
- Ndjekja e procedurave në mënyrë të ndershme;
- Veprime në mënyrë të paanshme;
- Vendime bazuar në meritë dhe objektivitet;
- Arsye të qarta për vendimet në përgjigje të ankesave;
- Përdorimi i burimeve të bashkisë në mënyrë efektive dhe efçente për trajtimin e ankesave.

KATEGORITË KRYESORE TË ANKESAVE

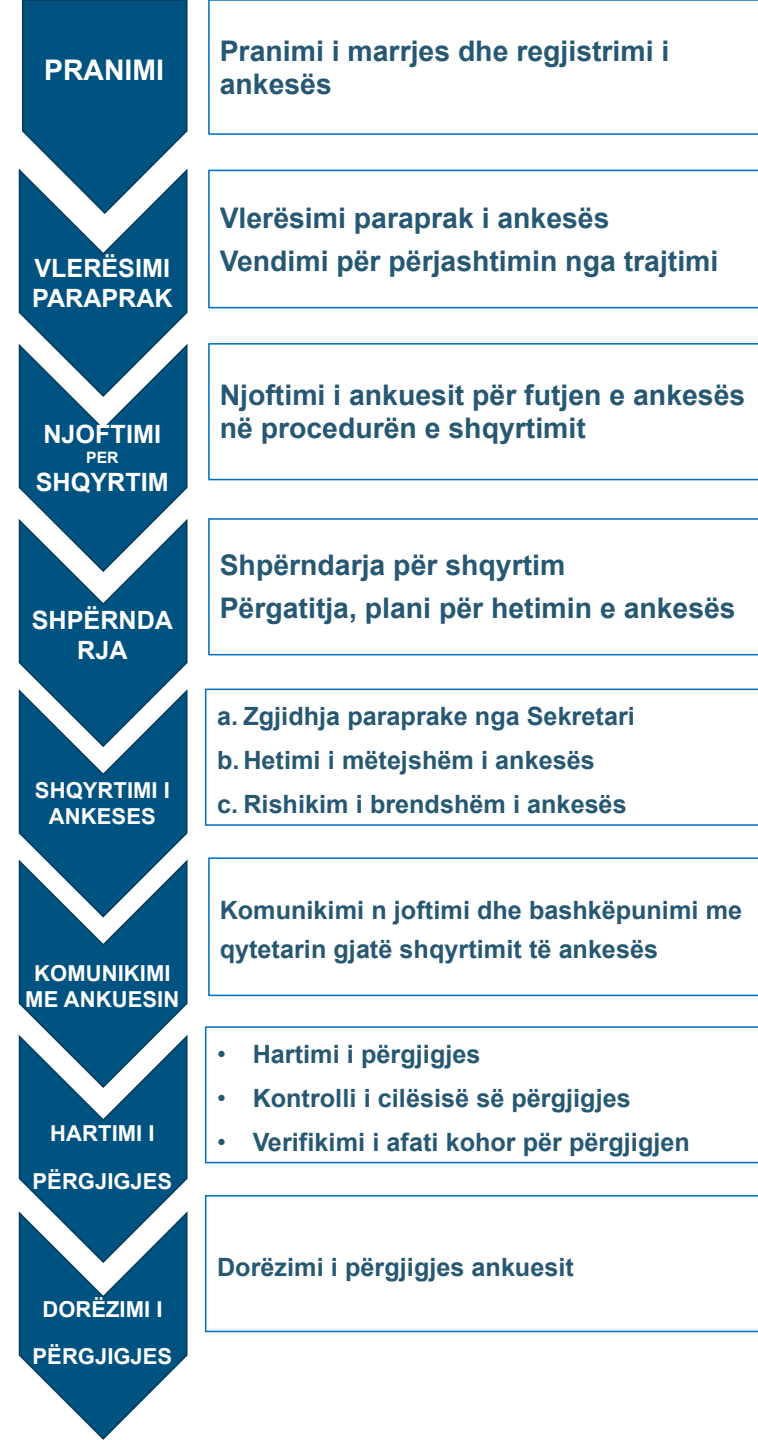
Ankesat i drejtohen Këshillit për:

1. Qëndrimin dhe sjelljen e këshilltarëve, të punonjësve të Bashkisë dhe të institucioneve dhe ndërmarrjeve të varësisë, punonjësve të ndërmarrjeve private që ofrojnë shërbime publike me kontratë me bashkinë.
2. Shërbimet publike, shërbimet e furnizimit, cilësinë e pronave të Bashkisë
3. Sigurinë publike
4. Procedurat e hartimit të politikave, planeve dhe rregulloreve për shërbimet e Bashkisë
5. Procesin e vendimmarjes së Këshillit dhe të njoftimit dhe konsultimit publik të Këshillit.
6. Rregullat dhe standardet e komunikimit të Këshilli dhe ekzekutivit të Bashkisë me qytetarët (oraret, kontaktet, njoftimet etj)

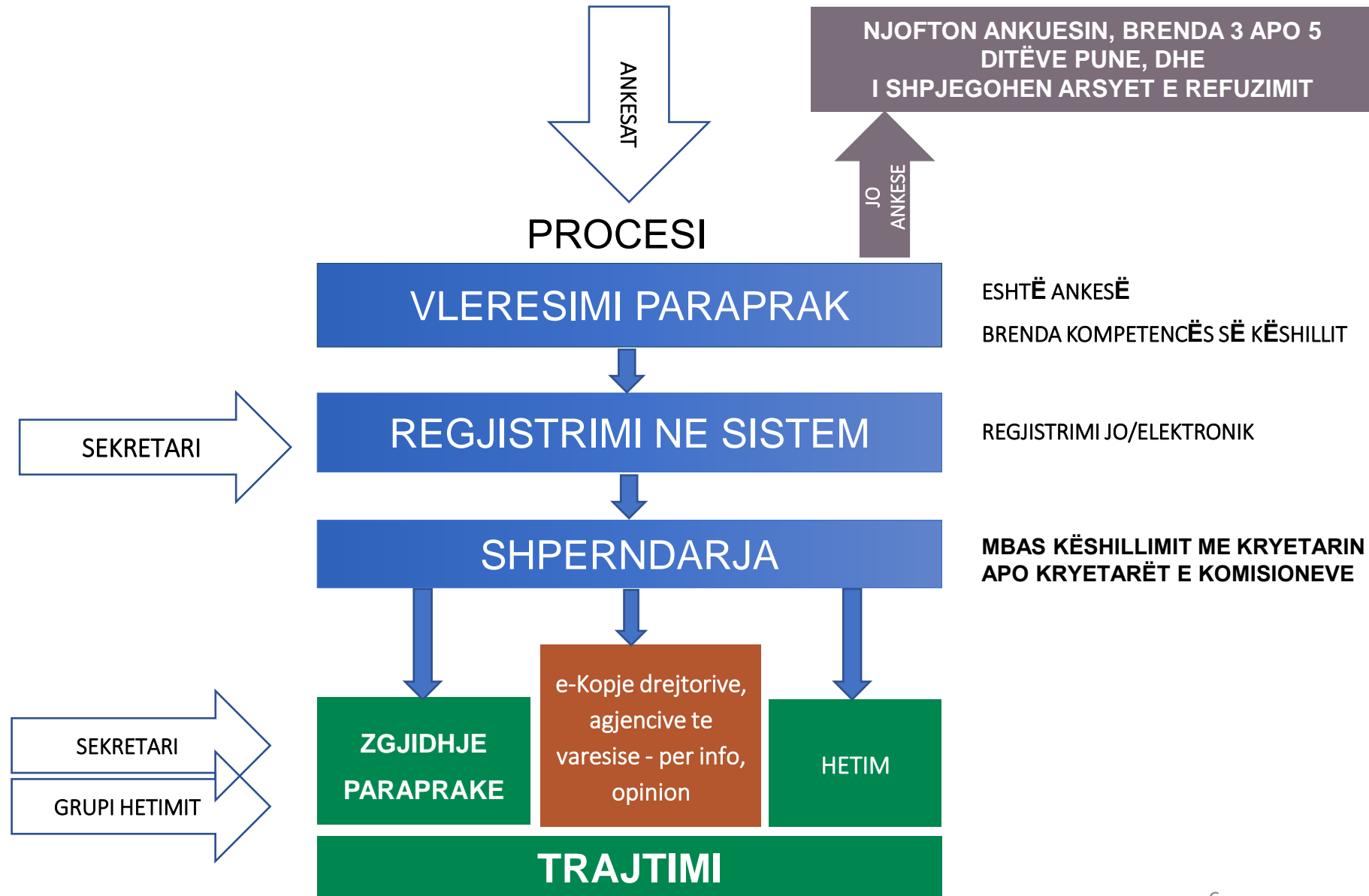
PERJASHTIMI I DISA KATEGORIVE DHE ANKESAVE

1. Ankesa që nuk kanë të bëjnë me funksionet e Këshillit, apo Bashkisë
2. Për akte administrative për të cilat **ekzistojnë procedura ligjore për marrjen e shërbimit dhe procedura ligjore për ankimim** (lejet, licencat, gjobat, faturat, ndihmat ekonomike, bonuse për banesë, urdhëra për prishje ndërtesash, ankesa për shërbime sociale).
3. Ankesat për të drejtën e informimit, ndaj ekzekutivit të Bashkisë, për projekte me ndikim në mjedis
4. Ankesat për mbrojtjen e të dhënave personale
5. Veprimet dhe sjelljet e punonjësve të Bashkisë në mbledhjet e Komisioneve të Përhershme të Këshillit
7. Ankesa për çështje të cilat është hapur një proces gjyqësor nga ankuesi.
8. Ankesat e punonjësve për kushtet e punësimit
9. Ankesat për një punonjës dhe nëpunës civil të Bashkisë (do të trajtohen nga drejtoria e BNj)
10. Ankesat që parashtrohen në mënyrë anonime
11. Ankesa për çështje dhe ngjarje që kanë ndodhur më shumë se 12 muaj para marrjes së një ankese
12. Ankesat për mashtrim ose korrupsion
13. Ankesat në lidhje me një politikë të miratuar nga Këshilli
14. Ankesat ndaj veprime kriminale.

ETAPAT E PROCESIT TE SHQYRTIMIT TE ANKESAVE



VLERESIM PARAPRAK DHE SHPERNDARJA E ANKESAVE



PËRJASHTIMIN E ANKESËS NGA TRAJTIMI

- Për çdo ankesë do të merret një vendim nëse pranohet apo jo.
- Vendimi për të përjashtuar një ankesë merret nga Kryetari me propozim edhe të Sekretarit.
- Sekretarit këshillohet me juristin e Sekretariatit apo me drejtorinë juridike të Bashkisë, përpara se të propozojë përjashtimin e një ankesë nga trajtimin.
- Ankuesi do të informohet për arsyet e përjashtimit të ankesës, si dhe për të drejtën e tij/saj për t'iu drejtuar Avokatit të Popullit apo një organi tjetër publik.

PERMBAJTJA E ANKESES

Ankesa duhet të përmbajë:

- a) emrin dhe mbiemrin e ankuesit;
- b) adresën postare ose elektronike ku kërkohet të dërgohet përgjigjia;
- c) përshkrimin e ankesës;
- ç) çfarë pret ankuesi nga Këshilli;
- d) çdo të dhënë apo dokument që ankuesi gjykon se mund të ndihmojë në shqyrtimin e ankesës.

Ankuesi në tekstin e ankesës specifikon nëse për çështjen për të cilën ka bërë ankesë ka hapur një proces gjygjësor apo jo

Emër Mbiemër	Bashkia: _____ Njësia administrative: _____	Data: __/__/20__
	Adresa postare: _____	Nënshkrimi: _____
Z./Znj. _____	Adresa elektronike: _____	Mënyra e dorëzimit të ankesës (përzgjidh njërin opsion) Postë <input type="checkbox"/> ZIN <input type="checkbox"/> Email <input type="checkbox"/>
Nr. i personal të identifikimit	Nr. cel: _____	Mënyra e marrjes së përgjigjes (përzgjidh njërin opsion) Postë <input type="checkbox"/> ZIN <input type="checkbox"/> Email <input type="checkbox"/>
Përshkrim i detajuar i çështjes për të cilën bëni ankesë:		
_____ _____ _____ _____ _____		
Listoni dokumentet që i bashkëlidhen kësaj ankesë:		
1. _____		
2. _____		
3. _____		
4. _____		
Çështja për të cilën bëni ankesë a është në proces gjygjësor: PO <input type="checkbox"/> JO <input type="checkbox"/>		
Për çështjen për të cilën bëni ankesë a ka një vendim gjygjësor të formës së prerë: PO <input type="checkbox"/> JO <input type="checkbox"/>		
A e keni dërguar më parë një ankesë të ngjashme pranë Bashkisë _____: PO <input type="checkbox"/> JO <input type="checkbox"/> , nëse PO, viti _____		

Shënime:

1. Ankesa e panëshkruar nuk do të pranohet për shqyrtim nga Bashkia.

2. Dërgimi i ankesës në mënyrë elektronike ose me postë kërkon bashkëlidhur një kopje të kartës së identitetit.

3. Të dhënat që përmban ankesa do të përpunohen në përputhje me Ligjin nr. 9887/2008 "Për mbrojtjen e të dhënave personale".



ZGJIDHJA PARAPRAKE E ANKESAVE - I

- Zgjidhja paraprake e ankesave bëhet nga Sekretari me procedure jo formale.
- Ankesat mund t'i dëgohen punonjësve të Sekretariatit, për vlerësim paraprak
- Sekretari komunikon me shkresë me drejtorët e administratës së Bashkisë, apo titullarët e institucioneve apo ndërmarrjeve në varësi të Bashkisë për të marrë shpjegim për çështjen e trajtuar në ankesë.
- Sekretari brenda 5 - 10 dite pune i dërgon përgjigje ankuesit, ku sqaron se nëse ankuesi është i pakënaqur me përgjigjen mund të kërkojë Këshillit hetim të mëtejshëm të ankesës.

PROCEDURA E HETIMIT

- Kryetari i Këshillit përcakton grupin e hetimit
- Hetimi në vend: 1- këqyrje në vend, 2- marrje e kopjeve të akteve, dokumenteve.
- Marrje e shpjegimeve nga administrata e Bashkisë, institucioni apo ndërmarrja në varësi.
- Marrje në pyetje e punonjësve të administratës, institucionit apo ndërmarrjes,
- Kryerje ose kërkim ekspertize nga punonjësit e administratës apo nga jashtë.
- Këshilli njofton: 1- Sekretarin e Përgjithshëm kur kërkon marrjen e dokumentacionit apo marrjen në pyetje të punonjësve të administratës së Bashkisë, 2- titullarin e institucionit apo drejtorin e ndërmarrjes së Bashkisë.
- Afati i dhënjes së përgjigjes është 25 ditë nga data e regjistrimit të ankesës.

RISHIKIM I BRENDSHËM I ANKESËS - III

- Kryetari ngen një grup për rishikim i brendshëm të ankesës. Anëtarët e grupit nuk duhet të ketë trajtuar më parë ankesën.
- Grupi do të vlerësojë nëse ankesa është trajtuar sipas rregullave dhe procedurave të kësaj rregulloreje dhe ligjit, dhe nëse gjatë shqyrtimit të ankesës, në fazën e dytë, personat përgjegjës kanë marrë vendimin apo ndërmarrë veprimin e gabuar.
- Vendimi me përgjigjen e ankesës firmoset nga Kryetari i Këshillit dhe i dërgohet ankuesit nëpërmjet Sekretarit, jo më vonë se 25 ditë nga data e regjistrimit të ankesës për rishikim të brëndshëm ,
- Nëse ankesa është vlerësuar e drejtë, në vendim shpjegohen edhe masat e marra për adresimin e ankesës.

- Përgjigjia e ankesës i dërgohen ankuesit
 - sipas mënyrës së marrjes së përgjigjes të specifikuar në ankesë.
 - sipas mënyrës që ankuesi ka dërguar ankesën, nëse ankuesi nuk ka specifikuar në ankesë mënyrën e marrjes së përgjigjes.
- Nëse ankuesi paraqitet pranë Z1N për marrjen e përgjigjes, ai/ajo firmos për dokumentin që vërteton marrjen e përgjigjes.

ANKESAT PER RASTE TE VECANTA

- Për sjelljet e Këshilltarëve në mbledhje të Këshillit, komisioneve, takimet e hapura me Këshilltarët
- Për mos respektimin nga Kryetari i standarteve të mbledhjes së Këshillit, për pjesëmarrje të publikut
- Për mos respektim nga kryetarët e Komisioneve të Përhershme të standarteve të mbledhjes së komisionit
- Për mos zbatimin e afateve procedurale të Këshillit
- Për sjelljet e Sekretarit dhe punonjësve të Sekretariatit
- Për kontraktorët e shërbimeve publike bashkiake
- Për mos zbatimin e kërkesave të njoftimit dhe konsultimit publik nga Këshilli
- Për mos zbatimin nga Këshill të kërkesave për të drejtën e informimit

Të dhënat kyce e rregjistrit të ankesave

- Emri dhe mbiemri i ankuesit
- Çështja- kategoria dhe nën-kategoria (natyra e ankeses)
- Kanali i marrjes se ankesës
- Zona gjeografike
- Gjinia e ankuesit
- Moshë e ankuesit
- Afati kohor nga marrja e ankesës deri në dhënjen e përgjigjes

RAPORTIMI DHE TRANSPARENCA E ANKESAVE

- Sekretari, në çdo mbledhje të Këshillit i njofton Këshilltarët për numrin e ankesave drejtuar Këshillit.
- Sekretari i vë në dispozicion Këshilltarëve, sipas kërkesës, një kopje të listës së ankesave drejtuar Këshilli në muajin përkatës.
- Në cdo rast Këshilltarët mund të qasen në listën e ankesave, nëpërmjet rregjistrit elektronik të ankesave
- Rregjistri elektronik i ankesave publikohet në faqen e internetit të Bashkisë.
- Rregjistri i ankesave është i hapur për inspektim nga anëtarët e Këshillit
- Publikimi dhe mirëmbajtja e regjistrit është përgjegjësi e Sekretarit

TRAJTIMI DHE ADMINISTRIMI I VËREJTJEVE

- Depozitimi i vërejtjet bëhet përmes të njëjtave kanale si edhe ankesat
- Shqyrtimi paraprak i vërejtjeve bëhet nga Kryetari i Këshillit, i cili më pas mund t'ja përcjellë, kryetarëve të komisioneve të përhershme
- Vërejtjet që kanë të bëjnë me veprimtarinë e Këshillit shqyrtohen nga Kryetari i Këshillit.
- Sekretari krijon dhe mirëmban regjistrin elektronik të vërejtjeve
- Regjistri është i hapur për inspektim nga anëtarët e Këshillit