**RELACION SHPJEGUES**

**PËR PROJEKTVENDIMIN E KËSHILLIT TË MINISTRAVE “PËR MIRATIMIN E KARTËS SË TË DREJTAVE TË QYTETARIT PËR PËRFITIMIN E SHËRBIMEVE PUBLIKE”**

1. **QËLLIMI I VENDIMIT DHE OBJEKTIVAT QË SYNOHEN TË ARRIHEN**

Projektvendimi “Për miratimin e kartës së të drejtave të qytetarit për përfitimin e shërbimeve publike” i propozuar nga Zëvendëskryeministri ka për qëllim të përcaktojë të drejtat kryesore të qytetarëve dhe bizneseve përgjatë procesit të ofrimit të shërbimeve publike nga ana e organeve të administratës shtetërore.

Në këtë projektvendim parashikohen të drejtat kryesore, të cilat administrata që ofron shërbimin publik, duhet t’i garantojë qytetarëve dhe biznesit gjatë këtij procesi. Projektvendimi në tërësinë e tij përcakton këto të drejta:

1. Të drejtë për informim;
2. Të drejtën për akses në shërbimet publike;
3. Të drejtën e tërheqjes nga kërkesa;
4. Mënjanimi i barrës mbi qytetarët dhe bizneset;
5. Të drejtën për trajtim të barabartë në ofrimin e shërbimeve publike;
6. Të drejtën për ndihmë aktive gjatë procesit të ofrimit të shërbimeve;
7. Të drejtën për zgjidhje efektive;
8. Të drejtën për të proceduar kërkesën sipas radhës së aplikimit;
9. Të drejtën për marrjen e shërbimit brenda afateve të arsyeshme;
10. Të drejtën për marrjen e një shërbimi në mënyre transparente;
11. Të drejtën për të pasur alternativa në paraqitjen e kërkesës dhe ofrimin e shërbimit;
12. Të drejtën për të mos u penalizuar për gabimet/pasaktësitë e institucioneve të administratës shtetërore.
13. Të drejtën për ankim;
14. Infrastruktura në ofrimin e shërbime publike;
15. Përgjegjshmëria ndaj qytetarëve dhe biznesit;
16. Mbrojtja e të dhënave personale, informacioneve apo sekreteve tregtare;
17. Të drejtën për këshillim paraprak;
18. Të drejtën për shërbim cilësor;
19. Të drejtën pjesëmarrja në përmirësimin e shërbimeve publike;
20. Publikimi, informimi dhe edukimi

Ky projektvendim është pjesë e korpusit të akteve ligjore e nën-ligjore të miratuara në fushën e ofrimit të shërbimeve publike, të cilat kanë për qëllim përmirësojnë ofrimin e shërbimeve publike, si dhe të krijojnë një sistem të unifikuar të këtyre shërbimeve, duke respektuar parimet e organizimit dhe funksionimit të administratës shtetërore.

Projektvendimi i propozuar, synon arritjen e objektivave të mëposhtëm:

1. Zbatimin dhe respektimin e të drejtave që qytetarët dhe biznesi kanë gjatë marrjes së shërbimeve publike.
2. Përmirësimin e shërbimeve publike në drejtim të qytetarit dhe biznesit.
3. Rritjen e përgjegjshmërisë së administratës, përgjatë ofrimit të shërbimit;
4. Garantimin e një shërbimi me në qendër qytetarin dhe biznesin;
5. **VLERËSIMI I PROJEKTAKTIT NË RAPORT ME PROGRAMIN POLITIK TË KËSHILLIT TË MINISTRAVE, ME PROGRAMIN ANALITIK TË AKTEVE DHE DOKUMENTE TË TJERA POLITIKE.**

Në kuadër të përmbushjes së prioriteteve të qeverisë shqiptare për “Mirëqeverisjen Inovative”, Zëvendëskryeministri, vlerëson të nevojshëm miratimin e projektvendimit të propozuar për përmirësimin e cilësisë së shërbimeve dhe standardizimit të tyre.

Kjo nismë propozohet si një instrument rregullator edhe në kuadër të masave për zbatimin e programit të Qeverisë për prioritetet e mirëqeverisjes dhe luftës kundër korrupsionit, si dhe Strategjisë Ndërsektoriale të Reformës në Administratën Publike 2015 – 2020.

**III. ARGUMENTIMI I VENDIMIT LIDHUR ME PËRPARËSITË, PROBLEMATIKAT DHE EFEKTET E PRITSHME.**

Projektvendimi i Këshillit të Ministrave “Për miratimin e kartës së të drejtave të qytetarit për përfitimin e shërbimeve publike” është një akt normativ i cili parashikon të drejtat kryesore që kanë qytetarët dhe biznesi në procesin e marrjes së shërbimeve publike nga ana e institucioneve.

Ky akt është pjesë e paketës së akteve nënligjore të miratuara në zbatim të ligjit nr. 13/2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”.

Miratimi i kartës së qytetarit nëpërmjet këtij projektvendimi, synon të përmirësojë cilësinë dhe efektivitetin e ofrimit të shërbimeve publike, duke siguruar një bazë të drejtash, të cilat i përfiton çdo qytetar apo biznes, që është pjesë e procedurave të ofrimit të shërbimit nga ana institucioneve të administratës shtetërore.

Duke qenë se ky akt parashikon të drejta për qytetarët dhe biznesin dhe detyrime për institucionet, kjo sjell efekt të drejtpërdrejtë tek cilësia e ofrimit të shërbimit, pasi sa më të qarta dhe mirëpërcaktuara të jenë këto të drejta, aq më i shpejtë dhe cilësor do të jetë shërbimi i ofruar në drejtim të subjekteve.

Me qellim kuptimin sa më të plotë të kësaj karte, nga ana e qytetarëve dhe bizneseve, gjuha e përdorur në këtë projektvendim, është me e thjeshtë dhe synon adresimin drejtpërdrejtë tek qytetarët. Në këtë kontekst për qytetarët dhe bizneset, përdoret termi “ju”, ndërsa për administratën përdoret shpeshherë termi “ne”.

Projektvendimi pritet të japë efektet e tij të para, kryesisht në drejtim ndërgjegjësimit të qytetareve dhe biznesit për të drejtat e tyre, e më pas në drejtim të përmirësimit të cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike ndaj tyre.

**IV. VLERËSIMI I LIGJSHMËRISË, KUSHTETUTESHMËRISË DHE HARMONIZIMI ME LEGJISLACIONIN NË FUQI VENDAS E NDËRKOMBËTAR.**

Projektvendimi që propozohet për miratim do të ketë vendin e tij në rendin juridik shqiptar, i cili përcaktohet nga neni 116/1 i Kushtetutës së Republikës së Shqipërisë. Baza kushtetuese dhe ligjore për propozimin e këtij projektvendimi, sipas hierarkisë ligjore është përmbledhur në:

* Nenin 100 të Kushtetutës, i cili përcakton kompetencën e përgjithshme vendimmarrëse të Këshillit të Ministrave për nxjerrjen e vendimeve dhe udhëzimeve.
* Nenin 26 të Ligjit Nr. 9000, datë 30.01.2003 “Për organizimin dhe funksionimin e Këshillit të Ministrave”.
* Neni 35 pika 1 dhe 2 e Ligjit 13/2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë” përcakton se: “*Standardizimi i mënyrës së ofrimit të shërbimeve publike në sportel bëhet sipas modeleve kombëtare, si dhe modeleve evropianë edhe ndërkombëtare, të cilat hartohen dhe përshtaten si modele shqiptare nga autoriteti përgjegjës për modelet”.*
* Neni 36 pika 4 e Ligjit 13/2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë” përcakton se:

*“4. Modelet e hartuara miratohen me vendim të Këshillit të Ministrave.”*

* Pikën 3 të rregullores së Këshillit të Ministrave, miratuar me Vendimin Nr. 584, datë 28.08.2003, i ndryshuar.

Në rastin e këtij projektvendimi, të drejtat e parashikuara në të, lidhen me rregullat e sjelljes që administrata duhet të ketë në sportelet e shërbimit, mënyrën e aplikimit për marrjen e shërbimeve, marrja e përgjigjeve nga ana e administratës, elementët e domosdoshëm të shërbimit në sportele, rregullat e komunikimit dhe të organizimit të informacionit mbi shërbimet, si edhe me rregullat për mënyrën e përdorimit të formave dhe funksionalitetin e kanaleve të ndryshme të ofrimit të shërbimeve publike në këndvështrimin e personave fizikë dhe juridikë. Të gjitha këto raste janë të parashikuara si modele të ofrimit të shërbimeve publike nga ligji nr.13/2016, neni 35, pika 2, gërmat “a”, “b”, “c”, “ç”, “dh”, “e” dhe “ë”. Gjithashtu vetë pika 2 e nenit 35 të ligjit nr.13/2016, kur parashikon listën e modeleve, përdor togfjalëshin *“por pa u kufizuar në to”*, duke treguar që modele në ofrimin e shërbimeve publike mund të jenë edhe modele të tjera.

Projektvendimi është në përputhje me Kushtetutën e Republikës së Shqipërisë, Marrëveshjet Ndërkombëtare të Ratifikuara dhe ligjet e tjera në fuqi, që rregullojnë funksionimin e institucioneve shtetërore, si dhe në përputhje të plotë me Kodin e Procedurave Administrative të Republikës së Shqipërisë, si ligji kryesor që rregullon veprimtarinë e institucioneve publike.

**V.** **VLERËSIMI I SHKALLËS SË PËRAFRIMIT ME ACQUIS COMMUNAUITAIRE (PËR PROJEKT-AKTET NORMATIVE).**

Ky projekt – vendim nuk synon përafrimin me *acquis communauitaire.*

**VI. PËRMBLEDHJE SHPJEGUESE E PËRMBAJTJES SË VENDIMIT**

Projektvendimi “Për miratimin e kartës së të drejtave të qytetarit për përfitimin e shërbimeve publike” parashikon të drejtat kryesore të qytetarëve dhe bizneseve, si dhe disa detyrime për institucionet e administratës shtetërore në procesin e ofrimit të shërbimeve publike.

Ky akt është hartuar në formën e kartës, e cila do të miratohet nëpërmjet këtij projektvendimi. Karta është strukturuar në formën e “pikave”, ku secila prej tyre parashikon një të drejtë të veçantë të qytetarëve dhe biznesit. Më poshtë, paraqiten të drejtat e parashikuara në këtë akt, si dhe detyrimet e administratës në këtë proces, duke dhënë shpjegimet përkatëse në lidhje me këto të drejta.

1. E drejta për informim, i jep të drejtën qytetarëve dhe bizneset që të informohen për llojet e shërbimeve publike që ofrohen nga administrata shtetërore, qëllimin e tyre, mundësinë e aksesimit të tyre, dokumentacioni që duhet të sigurohet, procedurat që duhen ndjekur, llojet e vendimmarrjes, si dhe e drejta për ankim.
2. E drejta për akses në shërbimet publike, nënkupton që qytetarët dhe bizneset duhet të kenë akses të plotë në përfitimin e shërbimeve publike. Për këtë qëllim institucionet e administratës shtetërore duhet të krijojnë mundësi aksesi për çdo individ pavarësisht aftësive te kufizuara, ngjyrës, etnisë, etj., nëpërmjet sporteleve fizike dhe atyre elektronike.
3. E drejta e tërheqjes nga kërkesa, u mundëson aplikantëve që të heqin dorë në çdo kohë nga kërkesa e tyre për përfitimin e shërbimeve publike, me kusht që kërkesa e tyre të mos jetë trajtuar me vendim përfundimtar nga ana e institucioneve të administratës publike.
4. Detyrimi i organeve për të mënjanuar barrën administrative mbi qytetarët dhe bizneset, nënkupton që institucionet e administratës shtetërore, duhet të kujdesen që të mos kërkojnë nga qytetarët dhe bizneset informacione që prodhohen apo ndodhen pranë këtyre institucioneve.
5. E drejta për trajtim të barabartë është një e drejtë thelbësore në ofrimin e shërbimeve publike, e cila u mundëson qytetareve dhe biznesit një trajtim të barabartë për të gjitha subjektet që janë në kushte të njëjta apo të ngjashme. Po ashtu, në këtë pjesë, është parashikuar edhe trajtimi me përparësi i personave me aftësi të kufizuar, duke u dhëne mundësinë që të evitojnë radhët e gjata apo pritjet në sportelet e shërbimit.
6. E drejta për ndihmë aktive gjatë procesit të ofrimit të shërbimeve, parashikon detyrimin e nëpunësve të institucioneve që ofrojnë shërbimi, që të kryejnë veprime aktive në favor të qytetarëve dhe biznesit, me qëllim lehtësimin e ofrimit të shërbimit dhe rritjen e cilësisë së tij.
7. E drejta për zgjidhje efektive, parashikon që qytetarët dhe bizneset kanë të drejtë të marrin një shërbim përfundimtarë në lidhje me kërkesat e tyre për ofrimin e shërbimeve publike. Në këto raste institucionet e administratës shtetërore duhet të ofrojnë një zgjidhje efektive për shërbimet e kërkuara nga ana e qytetarëve, duke ofruar zgjedhje të shpejtë dhe të sigurt në favor të qytetarëve dhe bizneseve, në përputhje me legjislacionin në fuqi.
8. E drejta për të proceduar kërkesën sipas radhës së aplikimit, nënkupton që institucionet e administratës shtetërore duhet që organizohen dhe të procedojnë kërkesat e tyre sipas radhës së paraqitjes së tyre, pavarësisht kohës dhe veprimeve që kërkohen për shqyrtimin e tyre. Kjo nuk pengon që kërkesa më të thjeshta të mos procedohen më shpjet, por kushti mbetet që ato të procedohen nga administrata sipas radhës.
9. E drejta për marrjen e shërbimit brenda afateve të arsyeshme, detyron institucionet e administratës shtetërore, që të lëvrojnë shërbimin e kërkuar nga qytetarët dhe bizneset, brenda afateve të përcaktuara në aktet ligjore apo nënligjore në fuqi, si dhe kur nuk ka afate të tilla, brenda një afati të arsyeshëm sipas natyrës së kërkesës, si dhe përcaktimeve në Kodin e Procedurave Administrative dhe/ose në legjislacionin sektorial.
10. E drejta për marrjen e një shërbimi në mënyre transparente, nënkupton që institucioni gjatë trajtimit të kërkesave, duhet të informojnë qytetarët për mënyrën dhe procedure e trajtimit të tyre, me qëllim mënjanimin e pengesave ligjore apo ndikimeve të papërshtatshme. Po ashtu, në funksion të transparencës, institucionet duhet të caktojnë një njësi përgjegjëse për trajtimin e rasteve të korrupsionit, abuzimit, si dhe të hartojë një procedurë e brendshme, e cila do të shërbejë për trajnimin dhe raportimin e këtyre rasteve.
11. E drejta për të patur disa alternativat në paraqitjen e kërkesës dhe ofrimin e shërbimit, realizohet duke i siguruar qytetarëve dhe biznesit disamundësi për marrjen e shërbimit, si p.sh. drejtpërdrejtë në sportelet e shërbimit, postës, shërbime elektronike, si dhe çdo mënyrë tjetër që nuk ndalohet shprehimisht ne aktet ligjore apo nënligjore në fuqi dhe e cila është përshtatshme dhe përmbush qëllimin. Gjithashtu brenda mundësive, institucionet e administratës shtetërore duhet të përpiqen që shërbimet publike t’i ofrojnë “kurdo dhe kudo”.
12. E drejta për të mos u penalizuar për gabimet/pasaktësitë e institucioneve të administratës shtetërore, nënkupton që administrata shtetërore duhet që në çdo rast të bëjë të mundur, korrigjimin e gabimeve, pasaktësive, apo të plotësojë mangësitë në shërbimin që ajo duhej të ofronte. Në këtë rast, institucioni i administratës shtetërore nuk mundet që të kërkojë që qytetari apo biznesi të riaplikojë si edhe paguajë përsëri tarifa për shërbimin që duhej të ishte ofruar në mënyrën dhe formën e duhur.
13. E drejta e ankimit, është një e drejtë themelore në çdo procedure administrative, e cila në rastin konkret, i jep të drejtën qytetarët dhe bizneset të ankohen kur shërbimi i kërkuar nga ana e tyre, është refuzuar nga institucioni për arsye jo-legjitime, është ofruar jashtë afatit apo është dhëne i mangët ose paplotë. Referuar përmbajtjes së projekt vendimit, çdo ankese është e detyrueshme për tu shqyrtuar nga ana e organeve publike.
14. Infrastruktura në ofrimin e shërbime publike, nënkupton që qytetarët dhe bizneset duhet të kenë ambiente të përshtatshme gjatë pritjes dhe paraqitjes së kërkesave, apo marrjes së shërbimit të kërkuar. Ky është një detyrim për institucionet, pasi duhet të sigurojnë infrastrukturën e duhur për subjektet që marrin shërbime pranë tij, duke ofruar një prioritet në trajtimit kërkesave të paraqitura më parë në kohë.
15. Përgjegjshmëria ndaj qytetarëve dhe biznesit, detyron nëpunësit që ofrojnë shërbime publike, të realizojnë një shërbim të përgjegjshëm gjatë gjithë procesit, që nga pranimi i kërkesave/aplikimeve, deri tek lëvrimi në mënyre përfundimtare të shërbimit.
16. Detyrimi i institucioneve për të mbrojtur të dhënave personale, informacioneve apo sekreteve tregtare, nënkupton që nëpunësit e institucioneve që ofrojnë shërbimet, nuk duhet të përhapin në mënyre të paautorizuar dhe pa shkaqe të ligjshme, informacione që lidhen të dhënat personale të qytetarëve apo informacione e sekreteve tregtare të bizneseve.
17. E drejta për këshillim paraprak, i mundëson qytetarëve dhe bizneseve një mendim nga institucionet e administratës publike, në lidhje me trajtimin e kërkesave dhe mënyrën e realizimit të së drejtës së tyre. Në rastet e këshillimit, institucionit duhet të shmangin terminologjinë e rënduar, duke orientuar qartë dhe thjeshtë qytetarët dhe bizneset në marrjen e shërbimit.
18. Ofrimi i shërbimeve cilësore është detyrim për institucionet që merren me ofrimin e shërbimeve publike, në të cilën, përfshihet njohja e të drejtave të parashikuara në këtë Kartë, respektimi i rregullave të etikës dhe sjelljes në shërbimin ndaj qytetarit, si dhe zhvillimin e koncepteve të tjera në funksion të trajtimit të kërkesave të qytetarëve dhe bizneseve.
19. Pjesëmarrja në përmirësimin e shërbimeve publike, u garanton qytetarëve dhe bizneseve të përfshihen në ndryshimin apo përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike, nëpërmjet mendimeve, vlerësimeve dhe/ose sugjerimeve të dërguara në drejtim të institucionit.
20. Karta ka parashikuar edhe detyrimin për publikimin në mënyre të përshtatshme të këtij akti në ambientet e institucioneve, me qëllim njoftimin e qytetarëve dhe bizneseve për të drejtat e njohura dhe parashikuara në këtë akt. Po ashtu të drejtat e njohura dhe garantuara në këtë kartë, duhet të transmetohen në mënyra të ndryshme tek punonjësit e institucioneve që ofrojnë shërbime, si dhe tek qytetarët apo bizneset, me qëllim edukimin dhe respektimin e këtyre të drejtave gjatë ofrimit të shërbimeve publike në praktikë.

**VII. PERSONAT DHE INSTITUCIONET QË KANË KONTRIBUAR NË HARTIMIN E PROJEKT-AKTIT**

Projektvendimi u hartua nga kabineti i Zëvendëskryeministrit në bashkëpunim me ekspertët e kontraktuar për këtë qëllim, si edhe me kontributin e Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara.

**VIII. RAPORTI I VLERËSIMIT TË TË ARDHURAVE DHE SHPENZIMEVE BUXHETORE**

Ky projektvendim nuk ka efekte financiare, të drejtpërdrejta në buxhetin e shtetit për tri vitet e ardhshme, pasi vetëm për sanksionon dhe garanton të drejtat e qytetarëve nëpërmjet kësaj karte. Realizimi i infrastrukturës së nevojshme si edhe zgjidhjeve TIK është pjesë e parashikimeve që institucionet përgjegjëse kanë në zërat e tyre buxhetore, në përputhje me legjislacionin për buxhetin.

**ZËVËNDËSKRYEMINISTRI**

**Senida MESI**