

RREGULLORE

KOMPETENCAT DHE PROCEDURAT PËR SHQYRTIMIN E ANKESAVE DREJTUAR KESHILLIT BASHKIAK

Janar 2020

Mirënjohje

Kjo model rregullore u hartua në kuadër të projektit Bashkit të Forta, i zbatuar nga Helvetas dhe i financuar nga Qeveria Zvicerane.

Autrorët:

Artan Rroji

Kontribuan:

Fatlum Nurja

tjetër _____

Falenderime:

Tabela e Përmbajtjes

| | |
|--|-----------|
| KREU I. DISPOZITA TE PERGJITHSHME | 4 |
| Baza ligjore | 4 |
| Qëllimi i rregullores | 4 |
| Objektivat e rregullores | 4 |
| E drejta për t'u ankuar në rast pakënaqësie me përgjigjen e Këshillit | 5 |
| Parimet e trajtimit të ankesave | 5 |
| Përkufizimet dhe shkurtime | 5 |
| KREU II. SISTEMI I TRAJTIMIT TË ANKESAVE..... | 6 |
| Përcaktimi i ankesës | 6 |
| Sistemi i trajtimit të ankesave | 6 |
| Përkushtimi i Këshillit në trajtimin e ankesave | 7 |
| Dërguesit e ankesës..... | 8 |
| Pakënaqësia për të cilën bëhet ankesë | 8 |
| Forma dhe dërgimi i ankesës | 8 |
| Kategoritë kryesore të ankesave | 9 |
| Përjashtimet e ankesave që trajtohen me këtë rregullore | 9 |
| Prezumime për llogaritjen e afateve të dorëzimit të ankesës | 10 |
| Kontaktet për dërgimin e ankesës | 10 |
| KREU III. PROCEDUARAT E MENAXHIMIT TË ANKESAVE..... | 11 |
| Pranimi i marrjes dhe regjistrimi i ankesës | 11 |
| Vendimi për përjashtimin e ankesës nga trajtimi..... | 11 |
| Vlerësimi i ankesave..... | 12 |
| Njoftimi i futjes së ankesës në procedurën e shqyrtimit | 12 |
| Shpërndarja e ankesave..... | 13 |
| Zgjidhja paraprake nga Sekretari..... | 14 |
| Hetimi i mëtejshëm i ankesës | 14 |
| Rishikim i brendshëm i ankesës..... | 15 |
| Njoftimi dhe bashkëpunimi me ankuesin | 15 |
| Hartimi i përgjigjes | 15 |
| Kontrolli i cilësisë së përgjigjes..... | 16 |
| Afati kohor për përgjigje | 16 |
| Dorëzimi i përgjigjes: | 16 |
| Ankesa e paraqitur nga një Këshilltar | 16 |
| Sjelljet e paarsyeshme të ankuesve | 16 |
| Bashkëpunimi i Këshillit me ekzekutivin e Bashkisë në trajtimin e ankesave | 17 |
| KREU IV..... | 18 |
| ANKESAT PER RASTE TE VECANTA | 18 |
| Ankesat për sjelljet e Këshilltarëve | 18 |
| Ankesat për mos respektimin nga Kryetari i standarteve të mbledhjes së Këshillit | 18 |
| Ankesat për mos respektimin nga kryetarët e Komisioneve të Përhershme të standarteve të mbledhjes së komisionit..... | 19 |
| Ankesat për sjelljet e Sekretarit | 20 |
| Ankesat për sjelljet e punonjësve të Sekretariatit | 20 |
| Ankesat për kontraktorët e shërbimeve publike bashkiake..... | 20 |
| Ankesat për mos zbatimin e kërkesave të njoftimit dhe konsultimit publik | 21 |
| Ankesat për mos zbatimin e kërkesave për të drejtën e informimit..... | 21 |

| | |
|---|-----------|
| Ankesa për sjellje korruptive | 22 |
| KREU V. PRIVACIA NË TRAJTIMIN E ANKESAVE DHE MENAXHIMIN E TË DHËNAVE TË ANKUESVE | 22 |
| Ruajtja e konfidencialitetit të të dhënave të ankuesit | 22 |
| KREU VI. LLOGARIDHËNJA DHE RAPORTIMI I PERFORMANCES SË TRAJTIMIT TË ANKESAVE | 23 |
| Monitorimi i sistemit të menaxhimit të ankesave | 23 |
| Përmirësimi i sistemit të trajtimit të ankesave | 23 |
| Raportimi mbi performance e trajtimit të ankesave..... | 24 |
| Treguesit e performances për vlerësimin sistemit të trajtimit të ankesave | 24 |
| Shtojca nr. 1 Model formulari i ankesës | 26 |
| Shtojca nr 2. Model shkresë të njoftimit të pranimit të ankesës për shqyrtim..... | 27 |
| Shtojca nr. 3 Model shkresë kthim përgjigje drejtuar ankuesit. | 28 |
| Shtojca nr. 4 Model shkresë drejtuar agjencisë jashtë Bashkisë për trajtimin e shkresë që i është drejtuar Këshillit..... | 29 |
| Shtojca nr. 5 Model shkresë drejtuar ankuesit për delegimin e trajtimit të ankesës tek një agjenci jashtë Bashkisë..... | 30 |
| Shtojca nr. 6 Model i kategorizimit të ankesave (Bashkia Fier, dokumenti i politikave) | 31 |
| Shtojca nr. 7 Model i regjistrimit të ankesave | 33 |
| Shtojca nr. 8 Rrjedha e punës (workflow) për procedurën e trajtimit të ankesave..... | 35 |
| Shtojca nr. 9 Model strukturë dhe të dhënash të raportit për ankesat..... | 36 |
| Referencat..... | 37 |

KREU I
DISPOZITA TE PERGJITHSHME

Neni 1

Baza ligjore

Baza ligjore është Ligji nr. 139/2015 “Për vetëqeverisjen vendore”, neni 19:

1. Çdo qytetar apo grupe që përfaqësojnë komunitetet kanë të drejtë t’u drejtojnë kërkesa, ankesa apo vërejtje Këshillit Bashkiak për çështje që lidhen me funksione dhe kompetenca në juridiksionin e Bashkisë.
2. Këshillit Bashkiak është i detyruara t’ë marrë në shqyrtim kërkesat, ankesat apo vërejtjet dhe të kthejë përgjigje brenda afateve të përcaktuara me ligj.

Neni 2

Qëllimi i rregullores

Kjo rregullore synon të sigurojë trajtimin efektiv, të drejtë dhe me privaci të ankesave, si dhe të përcaktojë kompetencat, procedurat, mekanizmat dhe të drejtat dhe detyrimet për trajtimin e ankesave që i drejtohen Këshillit Bashkiak, përfshirë regjistrimin, trajtimin, raportimin dhe përdorimin e ankesat për të përmirësuar performancën e punës së Këshillit dhe shërbimet e Bashkisë.

Neni 3

Objektivat e rregullores

Objektivat e kësaj rregullore janë:

1. të krijojë standartet dhe një sistem të hapur dhe transparent të trajtimit të ankesave
2. të krijojë një kornizë kohore për zgjidhjen e ankesave
3. të sqarojë rolet dhe përgjegjësitë e në trajtimin e ankesave drejtuar Këshillit
4. të sigurojë që ankesat të trajtohen në mënyrë të drejtë dhe objektive
5. të përcaktojë detyrimet dhe përgjegjësitë për regjistrimin dhe analizimin e të dhënave për ankesat për të identifikuar se ku mund të përmirësohen shërbimet e Këshillit dhe Bashkisë, si dhe të sistemit të trajtimit të ankesave
6. të sigurojë qytetarët se Këshilli është e angazhuar për zgjidhjen e problemeve, përmirësimin e marrëdhënieve dhe ndërtimin e besimit në procesin e qeverisjes
7. të përmirësojë përgjegjshmërinë dhe transparencën e Këshillit
8. të specifikojë treguesit kryesorë të performancës, për të cilët Këshilli Bashkiak do të jetë përgjegjës

Neni 4

E drejta për t'u ankuar në rast pakënaqësie me përgjigjen e Këshillit

1. Çdo individ, grup individësh ose organizata joqeveritare, që pretendojnë se u janë shkelur të drejtat dhe liritë dhe interesat e tyre të ligjshme nga veprimet ose mosveprimet e paligjshme e të parregullta të Këshillit Bashkiak si dhe janë të pakënaqur me përgjigjen e Këshillit ndaj ankesës së tij/saj, kanë të drejtë të ankohen pranë Avokatin e Popullit dhe të kërkojnë ndërhyrjen e tij për vënien në vend të së drejtës ose lirisë së shkelur¹.
2. Në katë rast, trajtimi i ankesës ndaj përgjigjes së marrë nga Këshilli trajtohet nga Avokati i Popullit sipas Ligji nr. 8454/1999 “Për Avokatin e Popullit”.

Neni 5

Parimet e trajtimit të ankesave

Këshilli gjatë trajtimit të ankesa ndjek parimet e mëposhtme, por jo vetëm:

1. trajtimin i ankuesve të bëhet në mënyrë të sjellshme, të vëmendshme dhe të ndjeshme;
2. të mirë menaxhojë pritshmëritë e ankuesit për të siguruar që ato janë realiste që nga fillimi;
3. të sigurojë një informacioni i cili është i qartë dhe informues dhe me një nivel të përshtatshëm për zgjidhjen e ankesës;
4. të sigurojë që ankuesit të kuptojnë se çfarë mund të bëjë dhe nuk mund të bëjë Këshilli, dhe çfarë do dhe nuk do të bëjë;
5. të rrisë ndërgjegjësimin e ankuesve për përgjegjësinë e tyre për të trajtuar personelin me respekt, për të siguruar informacion dhe për të bashkëpunuar me punonjësit e caktuar për trajtimin e çështjeve për të cilën ato janë ankuar;
6. të ruajë konfidencialitetin dhe privatësinë e informacionit, në përputhje me ligjin dhe procedurat, në masën që kjo është praktikisht e mundur;
7. të ndjekë procedurat në mënyrë të ndershme;
8. të veprojë në mënyrë të paanshme;
9. të marrë vendimeve bazuar në meritë;
10. të ofrojë arsye të qarta për vendimet në përgjigje të ankesave;
11. të përdorë burimet e Këshillit dhe Bashkisë në mënyrë efektive dhe eficiente përgjatë procesit të trajtimit të ankesave.

Neni 6

Përkufizimet dhe shkurtime

Ankimim administrativ: ankimi ndaj një akti administrativ ose mosveprimit të organit publik (Këshillit) për nxjerrjen e aktit të brenda afatit të parashikuar dhe/ose veprimi procedural të organit publik gjatë procedurave administrative.²

¹ Ligji nr. 8454/1999 “Për Avokatin e Popullit”. neni 12

² Ligji nr. 44/2015 “Kodi i procedurave administrative”, neni 128/3.

Ankues: çdo person ose një organizatë/ kompani, agjenci.

Bashkia: Bashkia _____

Këshilli: Këshilli Bashkiak _____

Klient / anëtar i publikut: nënkupton një person ose organizatë që merr këshilla, merr një shërbim, përdorur pronat, ose është i angazhohet në një marrëdhënie biznesi, ose ndonjë person apo organizatë/agjenci tjetër që ka një interes në funksionet ose veprimtaritë e Këshilli Bashkiak apo Bashkisë.

Kryetari: Kryetari i Këshillit Bashkiak _____

Sekretari: Sekretari i Këshillit Bashkiak _____

ZIN: Zyra me Një Ndalesë

KREU II.

SISTEMI I TRAJTIMIT TË ANKESAVE

Neni 7

Përkufizimi i ankesës

1. Një ankesë është një shprehje e zhgënjimi, pakënaqësie apo mosdakordësie ndaj vendimeve, politikave, procedurave apo veprimeve të ndërmarra nga Këshilli, ekzekutivi i Bashkisë, nga agjencitë, institucionet e ndërmarrjet në varësi të Bashkisë si dhe nga kompanitë private që ofrojnë shërbime publike bashkiake, si dhe ndaj sjelljes dhe qëndrimit të Këshilltarëve, punonjësve të Bashkisë apo të agjencive në varësi apo që punojnë në emër të Bashkisë; si dhe cilësisë së shërbimeve që ofron Bashkia.
2. Një ankesë bëhet kur Bashkia apo agjencitë dhe ndërmarrjet në varësi të Bashkisë kanë dështuar në të bërit diçka që duhej të bënim sipas politikës, rregullores apo standartit, apo kanë bërë diçka që nuk duhej ta bënin.

Neni 8

Sistemi i trajtimit të ankesave

1. Sistemi i trajtimit të ankesave drejtuar Këshillit pasqyron nevojat, pritshmëritë dhe të drejtat e ankuesve.
2. Sistemi mundëson trajtimin e ankesave nga Këshilli duke përfshirë politikët e Këshillit, procedurat, praktikat dhe teknologjinë.
3. Këshilli ngre një sistem të unifikuar të grumbullimit, regjistrimit dhe trajtimit të ankesave drejtuar Këshillit Bashkiak dhe dhënjes së përgjigjeve. Ky sistem përbëhet nga:
 - a. një sistemi elektronik të informimit, marrjes dhe regjistrimit të ankesave dhe përgjigjeve, nëpërmjet faqës së internetit zyrtare të Bashkisë, të quajtur regjistri elektronik i ankesave
 - b. një manual për trajtimin e ankesave dhe njoftimeve (mbështetur në këtë rregullore).
 - c. një grafik të rrjedhjes së punëve për trajtimin e ankesave
 - d. procedura standarde e veprimit për trajtimin e ankesave drejtuar Këshillit

- e. një system kategorizimin sipas tematikave të ankesave
 - f. një kornizë për analizimin dhe raportimin e ankesave
 - g. një kornizë për monitorimin dhe raportimin e performancës së sistemit të trajtimit të ankesave
 - h. përcaktimin e përgjegjësiave për trajtimin e ankesave drejtuar Këshillit.
4. Të dhënat që regjistrohen për ankesat janë sipas **Shtojcës nr. 7.**

Neni 9

Përkushtimi i Këshillit në trajtimin e ankesave

Këshilli është i përkushtuar të:

1. njohë të drejtën e çdo klienti/ qytetari apo organizate/ agjencie për të bërë ankesë
2. sigurojë një sistem efikas, të drejtë, të qasshëm, transparent dhe të hapur për zgjidhjen e ankesave drejtuar Këshillit.
3. sigurojë që të gjitha ankesat të dëgjohen dhe zgjidhen në mënyrë të drejtë dhe sa më shpejt që të jetë e mundur
4. monitorojë ankesat për të përmirësuar cilësinë e shërbimeve
5. sigurojë klientëve informacione rreth procesit të administrimit të ankesave
6. promovojë një qëndrim pozitiv ndaj zgjidhjes së ankesave
7. jetë i ndjeshëm ndaj rrethanave të perdonave apo organizatave me nevoja të veçanta, dhe të ofrojë ndihmës për ankuesit që mund të jenë në situatë të pafavorshme dhe për këtë arsye kërkojnë ndihmë shtesë, p.sh. për shkak të vendodhjes së largët, gjuhës ose dëmtimeve fizike, të qënurit fëmijë apo i ri, etj.

Neni 10

Dërguesit e ankesës

1. Këshilli pranon ankesa nga banorët, bizneset vendore, vizitorët në bashki, ofruesit e shërbimeve për bashkinë, grupet e komunitetit dhe çdo grup ose individ tjetër që përdor ose preken nga shërbimet që ofron Këshillit dhe Bashkia.
2. Këshilli pranon ankesa nga persona që veprojnë në emër të dikujt tjetër si p.sh. Këshilltarët, anëtarët e parlamentit (deputetët) dhe përfaqësues me prokurë.

Neni 11

Pakënaqësia për të cilën bëhet ankesë

Pakënaqësia për të cilën bëhet ankesë mund të shprehet në lidhje me:

1. Cilësinë apo papëtshtatshmërinë e ofrimit të shërbimit bashkiak apo mos arritjen e standardeve të përcaktuara të shërbimit
2. Mosofrimi ose reduktimi i shërbimit bashkiak
3. Vonesa në përgjigje nga Këshilli apo ekzekutivi i Bashkisë
4. Sjellja ose qëndrimi i të zgjedhurve apo punonjësve bashkiakë
5. Një vendim apo politikë e Këshillit

Neni 12

Forma dhe dërgimi i ankesës

1. Ankesa bëhet në formë të shkruar (Shtojca nr. 1. Model fomulari ankesë) dhe dërgohet dorazi pranë ZIN qëndror të Bashkisë apo Njësisë Administrative, me postë ose në rrugë elektronike si me postë elektronike, nëpërmjet aplikacionit në faqen e internetit të bashkisë apo nëpërmjet aplikacionit të Bashkisë në telefoninë celulare, dhe në të gjitha rastet i drejtohet Këshillit Bashkiak. Ankesa konsiderohet në formë të shkruar edhe kur ajo dërgohet në rrugë elektronike.
2. Ankesa mund të dërgohen edhe me cel, dhe në këtë rast ankuesi duhet të identifikohet me emrin dhe mbiemrin, numrin personal të identitetit dhe numrin e celularit dhe adresën ku i duhet dërguar përgjigjia, nëse kjo kërkohet nga ankuesi.
3. Ankesa mund të paraqitet edhe nga një Këshilltar, i cili/a fillimisht e regjistron në sistemin elektronik të ankesave, dhe mund ta paraqesë edhe në mbledhjen e Këshillit apo komisionit të përhershëm, sipas procedurave të rregullores së mbledhjes së Këshillit.
4. Ankuesi paraqet saktë identitetin e tij/saj, si dhe nënshkrimin në rastin e dërgimit të ankesës me shkrim.
5. Ankesa duhet të përmbajë: a) emrin dhe mbiemrin e ankuesit; b) adresën postare ose elektronike ku kërkohet të dërgohet informacioni apo 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.
6. Këshilli nuk ka detyrimit të regjistrojë, dhe si pasojë të shqyrtojë ankesat e dërguara me

shkrim apo me celulatr, në mënyrë anonime. Gjithësesi, Sekretari ruan të drejtën të verifikojë, nëse e sheh të asyeshme, ankesat e dërguara në mënyrë anonime.

7. Dërgimi i ankesës elektronikisht ose me postë kërkon bashkëlidhur një kopje të kartës së identitetit. Këshilli mundëson që ankuese të fuse të dhënat e kartës së identitetit në rastin kur ankuesi përdor aplikacionin për ankesat në ndërfaqen zyrtare të internetit të Këshillit.
8. Ankuesi në tekstin e ankesës specifikon nëse për çështjen për të cilën ka bërë ankesë ka hapur një proces gjyqësor apo jo.

Neni 13

Kategoritë kryesore të ankesave

1. Kategoritë kryesore të ankesave janë:
 - a. Ankesat për qëndrimin dhe sjelljen e këshilltarëve, të punonjësve të sekretariatit të këshillit, të punonjësve të bashkisë, të punonjësve të agjencive, institucioneve dhe ndërmarrjeve në varësi të bashkisë, punonjësve të ndërmarrjeve private që ofrojnë shërbime publike me kontratë me bashkinë.
 - b. Ankesat për shërbimet publike, shërbimet e furnizimit, cilësinë e pronave të Bashkisë (apo njoftimet), Shtojca nr. 6.
 - c. Ankesat për sigurinë dhe rendin publik
 - d. Ankesat për procedurat e hartimit të/ politikat, planet dhe rregulloret e Bashkisë
 - e. Ankesat për procesin e vendimmarjes së Këshillit dhe të njoftimit dhe konsultimit publik të Këshillit.
 - f. Ankesat për rregullat dhe standardet e komunikimit të Këshilli dhe ekzekutivit të Bashkisë me qytetarët (oraret, kontaktet, njoftimet etj)
2. Këshilli përcakton me vendin kategoritë të tjera si dhe nënkategoritë përkatëse.

Neni 14

Përjashtimet e ankesave që trajtohen me këtë rregullore

Nuk janë në sferën e procedurës së trajtimit të ankesave, të kësaj rregulloreje.

1. Ankesat për akte administrative apo çështjet për të cilat ekzistojnë procedura ligjore të veçanta për marrjen e shërbimit dhe të drejta dhe procedure ligjore për ankimim (e drejta e ankimit sipas ligjeve specifike për rastet si: lejet, licencat, gjobat, faturat, ndihmat ekonomike, bonuse për banesë, urdhëra për prishje ndërtesash, kërkesa për marrje informacioni, çështje të ankesave për shërbime sociale në lidhje me të rriturit dhe fëmijët, , etj). Për ankesat që kanë të bëjnë me aplime ndaj vendimeve administrative të ekzekutivit të Bashkisë apo të agjencive, institucioneve dhe ndërmarrjeve në vartësi të Bashkisë, ankesa i duhet drejtuar Sektorit të Apelimeve pranë Bashkisë.
2. Veprimet dhe sjelljet e punonjësve të Bashkisë në mbledhjet e Komisioneve të Përhershme të Këshillit nuk janë jashtë sferës së procedurës së ankesave të kësaj rregulloreje.
3. Ankesa për çështje të cilat është hapur një proces gjyqësor nga ankuesi.

4. Ankesa që bëhet më shumë se dymbëdhjetë muaj pasi ankuesi u bë i vetëdijshëm për çështjen për të cilën ka paraqitur ankesë, përveç se kur **Kryetari/ Sekretari** vlerëson se një vonesë e tillë ishte e arsyeshme.
5. Ankesat për çështje për të cilat është hapur një proces gjyqësor. çështje të ndërlidhura që nuk janë subjekt i procedurave ligjore mund të konsiderohen)
6. Ankesat e punonjësve për kushtet dhe kushtet e punësimit, kushtet e punës ose çështjet e menaxhimit të personelit të cilat përdoren procedurat e ligjit për kodin e punës apo ligjit për nëpunësin civil.
7. Çështjet që kanë lidhje me pretendimet për siguracionet
8. Ankesat që parashtrihen në mënyrë anonime (megjithëse shqyrtimi i tyre mund të bëhet nëse shihet e arsyeshme nga Kryetari)
9. ankesat për një punonjës dhe nëpunës civil të Bashkisë që do të trajtohen nga drejtoria e menaxhimit të personalit përmes procedurave të menaxhimit të personelit, përfshirë kërkesat e Ligjit Për Nëpunësin Civil.
10. Ankesat nga punonjësit e Bashkisë në lidhje me çështjet e punonjësve të Bashkisë.
11. Ankesat për mashtrim ose korrupsion që do të trajtoheshin më mirë nga dokumenti i politikës i Këshillit për mashtrimin dhe korrupsion, ligji për sinjalizuesit dhe legjislacioni tjetër në fuqi.
12. Ankesat në lidhje me një politikë të miratuar nga Këshilli.
13. Ankesat ndaj veprime kriminale.

Neni 15

Prezumime për llogaritjen e afateve të dorëzimit të ankesës

1. Dita e paraqitjes së ankesës, për efekt të llogaritjes së afateve procedurale të kësaj rregullore, konsiderohet ajo e:
 - a. depozitimit të ankesës në postë, kur kërkesa dërgohet me postë të porositur;
 - b. depozitimi i ankesës pranë ZIN qëndor apo në njësinë administrative të Bashkisë;
 - c. regjistrimit nga pajisja përkatëse për marrjen e mesazheve,
 - b. nëse dokumenti elektronik dërgohet elektronikisht me poste elektronie, me telefon apo në faqen e internet të bashkisë. Ky komunikim nuk passjell
 - c. Nëse dokumenti i dërguar nuk është i lexueshëm, organi publik njofton pa vonesë dërguesin duke i kërkuar ta ridërgojnë një mënyrë tjetër të përshtatshme
2. Dita e parashikuar në pikën 1, të këtij neni, konsiderohet edhe si dita kur ka ndodhur ngjarja, e cila përjashtohet si ditë për efekt të llogaritjes së afateve³ që ecin kundër Këshillit Bashkiak. Kur dita e fundit e një afati bie e shtunë, e diel ose një ditë feste zyrtare, afati mbaron në ditën e punës që vjen pas saj.

Neni 16

Kontaktet për dërgimin e ankesës

Kontaktete për dërgimin e ankesës për shqyrtim tek Këshilli Bashkiak, janë:

³ Ligji nr. 44/2015 “Kodi i procedurave administrative, neni 56.

1. Email: ankesat@keshilibashkiak.gov.al
2. Faqja e internetit e Bashkisë (aplikacioni tek ndërfaqja e Këshillit):
www.bashkia____.gov.al/
3. Zyra me Një Ndalesë e Bashkisë, adresa postare: Rruga, _____,
Bashkia _____.
4. Tel: _____
5. Cel: _____

KREU III

PROCEDURAT E MENAXHIMIT TË ANKESAVE

Neni 17

Pranimi i marrjes dhe rregjistrimi i ankesës

1. Ankesa regjistrohet pranë zyrës së protokollit të Bashkisë dhe i dërgohen Sekretarit të Këshillit.
2. Për secilën ankesë caktohet një numër rendor.
3. Në raste e dërgimit të ankesës nëpërmjet kanaleve elektronike, aplikacion në faqen e internetit të Bashkisë apo në telefoninë celulare, ankuesit i dërgohet një njoftim automatik elektronik për marrjen e ankesës nga Këshillit.

Neni 18

Vendimi për përjashtimin e ankesës nga trajtimi

1. Për çdo ankesë do të merret një vendim nëse procedura e trajtimit të ankesës sipas kësaj rregullore duhet të zbatohet apo jo.
2. Vendimi për të përjashtuar një ankesë nga procesi i trajtimit merret nga Kryetari me propozim të Sekretarit. Sekretarit këshillohet me juristin e Sekretariatit, dhe nëse e vlerëson të nevojshme edhe me drejtorinë juridike të Bashkisë, përpara se të propozojë përjashtimin e një ankesë nga procesi i trajtimit.
3. Këshilli nuk merr në shqyrtim ankesa që nuk ka të bëjë me funksionet, veprimet ose vendimet e Këshillit, me funksionet e Bashkisë apo të ndonjë organizate, institucione, ndërmarrjeve që vepron në emër të Këshillit, ose nëse e njëjta ankesë ka marrë përgjigje nga një Komisioner apo Avokati i Popullit.
4. Çështjet dhe ngjarjet që kanë ndodhur më shumë se dymbëdhjetë muaj para marrjes së një ankese, zakonisht nuk do të përgjigjen përmes procedurës së ankesave të kësaj rregulloreje. Sekretari në konsultim me Kryetarin, me menaxherët e lartë dhe zyrën juridike të Bashkisë, kur është e përshtatshme, mund të përdorë diskrecionin për të vendosur përjashtime nga ky rregull.
5. Ankuesi do të informohet për arsyet e refuzimit dhe të drejtës së tij/saj për t'iu drejtuar

Avokatit të Popullit. Arsyet e mundshme për pranimin e një ankesë pas një viti përfshijnë një ose më shumë nga sa vijon: moshë e ankuesit, vonesa e dërgimit të ankesës ishte përtej kontrollit të ankuesit, faktin që provat e reja janë bërë të disponueshme.

Neni 19

Vlerësimi i ankesave

1. Vlerësimi i ankesave bëhet nga Sekretari i Këshillit dhe ka parasysh dhënjen e përgjigjës paraprake, apo kalimin e çështjes për procedurë hetimi.
2. Sekretari gjatë vlerësimit ka parasysh sa më poshtë:
 - a. sa serioze, e ndërlikuar apo urgjente është ankesa
 - b. nëse ankesa ngre shqetësime për shëndetin dhe sigurinë e njerëzve
 - c. se sa preket drejtpërdrejt personi që bën ankesën
 - d. rreziqet e përfshira nëse zgjidhja e ankesës është e vonuar
 - e. nëse një zgjidhja e ankesës kërkon përfshirjen e ekzekutivit të bashkisë apo të agjencive të tjera jashtë bashkisë.
 - f. nëse shkresa drejtuar Këshillit është ankesë edhe nëse nuk është emërtuar si e tillë nga ankuesi.
3. Çdo kërkesë drejtuar Këshilli vlerësohet si ankesë dhe nëse nuk është emërtuar shprehimisht si i tillë nga ankuesi.
4. Nëse ankesa nuk konsiderohet se është një ankesë e vlefshme, Sekretari, brenda tre/ pesë (3/5) ditëve të punës, i dërgon ankuesit arsyet për këtë.

Neni 20

Njoftimi i futjes së ankesës në procedurën e shqyrtimit

1. Këshilli, nëpërmjet Sekretarit, brenda tre (3/5) ditëve të punës, njofton futjen e ankesës në procedurën e shqyrtimit (Shtojca nr. 2. Model shkresë të njoftimit të pranimi të ankesës për shqyrtim). Ky njoftim i dërgohet ankuesit nga Sekretari sipas mënyrës së kontaktit të kërkuar nga ankuesi, ose në mungesë të kësaj mënyre, Sekretari përcakton nëse do e dërgojë njoftimin nëpërmjet zyrës postare apo me postë elektronike, apo sipas një mënyre tjetër me anë të të cilës ankuesi ka dërguar ankesën. Në njoftim specifikohet kodi i ankesës dhe afati i pritshëm i përgjigjes së Këshillit për ankesën.
2. Në rast kur ankesa është vlerësuar për t'u futur në procedure hetimi, në njoftim citohet emrin dhe mbiemrin, pozicioni dhe kontaktet zyrtare të punonjësit i cili/a do të hetojë ankesën si dhe afati i pritshëm i përgjigjes së Këshillit për ankesën.
3. Sekretari e njofton ankuesin në rastin kur ankesa i është dërguar ekzekutivit të bashkisë apo një agjencie tjetër jashtë Bashkisë për shqyrtim, si dhe numrin e protokollit dalës të shkresës përcjellëse të ankesës (Shtojca nr. 4. Model shkresë drejtuar agjencisë për trajtimin e ankesës që i është drejtuar Këshillit).
4. Nëse ankesa është vlerësuar si jo vlefshme Sekretari njofton ankuesin, brenda tre (3/5) ditëve të punës, ku dhe i shpjegohet arsyet e një vlerësimi të tillë.

Neni 21

Shpërndarja e ankesave

1. Shpërndarja e ankesave që i drejtohet Këshillit bëhet nga Sekretari. Sekretari këshillohet me Kryetarin apo kryetarët e Komisioneve të Përhershme për shpërndarjen e ankesave specifike.
2. Shqyrtimi paraprak i ankesave mund t'i dëgohet punonjësve të Sekretariatit, të cilët përgatisin përgjigjen paraprake e cila më pas rishikohet nga Sekretari.
3. Sekretari i dërgon kopje (elektronike) të ankesës drejtorive të administratës së Bashkisë apo institucioneve dhe ndërmarrjeve publike në varësisë të Bashkisë, dhe kërkon prej tyre mendim për çështjen e specifikave në ankesë.
4. Sekretari, në çdo mbledhje të Këshillit i njofton Këshilltarët numrin e ankesave drejtuar Këshillit.
5. Sekretari i vë në dispozicion Këshilltarëve, sipas kërkesës, një kopje të listës së ankesave drejtuar Këshilli në muajin përkatës. Në çdo rast Këshilltarët mund të qasen në listën e ankesave, nëpërmjet regjistrimit elektronik të ankesave.

Neni 22

Zgjidhja paraprake nga Sekretari

1. Zgjidhja paraprake e ankesave bëhet nga Sekretarime procedure jo formale.
2. Sekretari komunikon me shkresë me drejtorët e administratës së Bashkisë, apo titullarët e institucioneve apo ndërrarreve në varësisë së Bashkisë për të marrë shpjegim për çështjen e trajtuar në ankesë.
3. Sekretari brenda **pesë (5) 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.

Neni 23

Hetimi i mëtejshëm i ankesës

1. Nëse ankuesi nuk është i kënaqur me zgjidhjen paraprake të ankesës të bërë nga Sekretari, ankuesi kërkon një hetim të mëtejshëm të çështjes për të cilën është ankuar.
2. Sekretari njofton ankuesin së ankesa e tij/saj është kaluar për hetim sipas procedurës formale, dhe specifikon gjithashtu një datë kur ankuesi mund të presë një përgjigje përfundimtare.
3. Në këtë rast hetimi bëhet sipas procedurës së mëposhtme:
 - a. Kryetari i Këshillit përcakton grupin
 - b. kryhet hetim në vend, përfshirë këqyrjen në vend të akteve apo dokumenteve që kanë lidhje me çështjen që heton.
 - c. kërkojn shpjegime nga çdo njësi e administratës së Bashkisë, institucion apo ndërmarrje në varësi të Bashkisë, si dhe të sheh apo merre kopje të çdo dokumenti që ka lidhje me hetimin;
 - d. merre në pyetje çdo punonjë të administratës së Bashkisë, apo institucion apo ndërmarrje të varësisë, që gjykohet sa ka lidhje me çështjen nën hetim;
 - e. kryen ose kërkojn ekspertiza nga punonjesit e administratës apo nga jashtë.
 - f. Në të gjitha raste Këshilli njofton Sekretarin e Përgjithshëm të Bashkisë për rastet kur kërkon marrje e dokumentacionit apo marrje në pyetje të punonjësve të administratës së Bashkisë, apo titullarin e institucionit apo drejtorin e ndërmarrjes bashkiake për rastet kur kërkon marrje e dokumentacionit atpo marrje në pyetje të punonjësve.
4. E drejta për të kërkuar informacione apo dokumente nga ekzekutivi i Bashkisë
5. Pas përfundimeve të hetimit i dërgohet përgjigje ankuesit, ku i sqarohet:
 - a. se të drejtat e tij/saj nuk janë shkelur, apo çështja është zgjidhur;
 - b. paraqet rekomandime për vënien në vend të së drejtës së shkelur që I është dërguar organit administrative përgjegjës, që, sipas tij/saj ka shkaktuar shkelje të të drejtave të ankuesit apo dëmtuar interesat.

Neni 24

Rishikim i brendshëm i ankesës

1. Kryetari ngen një grup për rishikim i brendshëm të ankesës. Grupi përbëhet nga minimum një Këshilltar dhe Sekretari/ apo një punonjës i sekretariatit. Anëtarët e grupit nuk duhe të ketë trajtuar më pare ankesën.
2. Grupi do të vlerësojë nëse ankesa është trajtuar sipas rregullave dhe procedurave se kësaj rregulloreje dhe legjislacionit në fuqi dhe nëse gjatë shqyrtimit të ankesës, në fazën e dytë të shqyrtimit të ankesës, personat përgjegjës kanë marrë vendimin apo ndërmarrë veprimin e gabuar.
3. Vendimi me përgjigjen e ankesës firmoset nga Kryetari i Këshillit dhe i dërgohet ankuesit nëpërmjet Sekretarit, jo më vonë se 15 ditë nga data e fillimit të procesit të rishikimit, në të kundërt ankuesit i dërgohen njoftim për vonesën e përgjigjes ku sqarohen edhe arsyet e vonesës.
4. Nëse ankesa është vlerësuar e drejtë, në vendim shpjegohen edhe masat e marra për adresimin e ankesës.

Neni 25

Njoftimi dhe bashkëpunimi me ankuesin

1. Përgjatë procesit të trajtimit të ankesës, Këshilli kujdeset që:
 - a. Sekretari i telefonon ankuesin për çdo sqarim të nevojshme, duke përfshirë, kur është e përshtatshme, edhe takim me ankuesin për të kuptuar plotësisht se çfarë vendimi apo veprimi ai/jo pret që Këshilli të ndërmarrë për të trajtuar ankesën me efektivitet, drejtësi dhe paanshmëri.
 - b. Këshilli, nëpërmjet Sekretarit apo rregjistrimit elektronik të ankesave, i mundëson ankuesit informacion për përditësimin e secilit hap të procesit të shqyrtimit të ankesës, dhe e njofton ankuesin për çdo vonesë.
2. Sekretari njofton ankuesin për një datë kur mund të presë përgjigjen e hetimit apo rishikimit të brendshëm.
3. Sekretari njofton ankuesin për rastet e shtyrjes së datë së kthimit të përgjigjes, duke specifikuar arsyet e vonesës.
4. Në qoftë se ankesa nuk e përcakton mënyrën në të cilin që kërkohet dërgimi i përgjigjes, përgjigjia jepet në mënyrën më të efektshme dhe me koston më të ulët për Bashkinë.

Neni 26

Hartimi i përgjigjes

1. Hartimi i përgjigjes për ankesën bëhet nga Sekretari në këshillim me juristin e Sekretariatit.
2. Sekretari njofton Kryetarin për përgjigjet e përgatitura.
3. Sekretari përdor formatin e përgjigjes së ankesës të paraqitur në shtojcën nr. ____.

Neni 27

Kontrolli i cilësisë së përgjigjes

1. Kontrolli i cilësisë së përgjigjes së ankesës bëhet nga juriti i sekretariatit, dhe nëse është e nevojshme projekt përgjigjia i dërgohet nga Sekretari për vlerësim juridik edhe drejtorit të drejtorisë juridike të Bashkisë.
2. Drejtorit i drejtorisë juridike të Bashkisë jep me shkrim sugjerimet për përgjigjen e hartuar nga Sekretariati i Këshillit, të cilat vlerësohen dhe reflektohen nga Sekretari në përgjigjen përfundimtare për ankesën.

Neni 28

Afati kohor për përgjigje

1. Afati kohor për një përgjigje të plotë është 15 ditë pune për fazën e ankesës dhe 25 punë ditë për fazën e rishikimit.
2. Përgjigjet do të përfshijnë një frazë të qartë përshkallëzimi.

Neni 29

Dorëzimi i përgjigjes:

1. Përgjigjia e ankesës i dërgohen ankuesit sipas mënyrës së marrjes së përgjigjes të specifikuar në ankesë.
2. Nëse ankuesi nuk ka specifikuar në ankesë mënyrën e marrjes së përgjigjes, përgjigjia i dërgohet sipas mënyrës që ankuesi ka dërguar ankesën.
3. Nëse ankuesi paraqitet pranë ZIN për marrjen e përgjigjes, ai/ajo firmos për dokumentin që vërteton marrjen e përgjigjes.

Neni 30

Ankesa e paraqitur nga një Këshilltar

1. Ankesa mund të paraqitet edhe nga një Këshilltar, i cili/a e paraqet në mbledhjen e Këshillit apo të Komisionin të Përhershëm ku është anëtar, e që shqyrtohet sipas rregullave të zhvillimit të mbledhjes së Këshillit.
2. Në çdo rast, Këshilltari i kërkon Sekretarit regjistrimin e ankesës në regjistrin e ankesave drejtuar Këshillit.

Neni 31

Sjelljet e paarsyeshme të ankuesve

1. Sjelljet e Paarsyeshme të Ankuesve (SPA) është sjellje nga një ankues aktual ose ish i cili, për shkak të natyrës ose shpeshësisë së tij, ngre çështje të konsiderueshme shëndetësore, sigurie, burimesh ose të barazisë për palët në një ankesë.
2. Sjelljet e Paarsyeshme të Ankuesve
 - a. Këmbëngulje e paarsyeshme: Kjo përfshin ankuesit që vazhdojnë me çështjet e tyre

edhe pse ato janë trajtuar deri në përfundim, duke refuzuar të pranojnë vendime përfundimtare dhe të dërgojnë shumë korrespondencë.

- b. Kërkesa të paarsyeshme: Kjo përfshin ankuesit që insistojnë në rezultate që janë të paarritshme, duke lëvizur postet e synimeve ose duke kërkuar që ankesat e tyre të trajtohen në mënyra të veçanta.
- c. Mungesa e paarsyeshme e bashkëpunimit: Kjo përfshin ankuesit që ofrojnë informata të çorganizuara, të tepërta ose të parëndësishme, duke mos qenë të gatshëm të marrin në konsideratë këndvështrime të tjera të vlefshme, ose refuzojnë të përcaktojnë çështjet e tyre të ankesës kur ata janë në gjendje ta bëjnë këtë.
- d. Argumente të paarsyeshme: Kjo përfshin ankuesit që shohin argumente shkak dhe efekti kur nuk ka qartë asnjë, duke mbajtur teori konspirative të pambështetura nga provat, dhe duke interpretuar në mënyrë të parregullt fakte ose ligje dhe duke refuzuar të pranojnë interpretime të tjera më të arsyeshme.
- e. Sjelljet e paarsyeshme: Kjo përfshin zemërim ekstrem, agresion, kërcënime ose sjellje të tjera kërcënuese ose të dhunshme.

Neni 32

Bashkëpunimi i Këshillit me ekzekutivin e Bashkisë në trajtimin e ankesave drejtur Këshillit

1. Sekretari i Këshillit Bashkëpunon ngushtë me ekzekutivin e Bashkisë në procesin e trajtimit të ankesave drejtur Këshillit.
2. Ekzekutivin e Bashkisë i vë dispozicion Këshillit këshillim, intervista dhe dokumentacion që disponon përgjatë procesit të trajtimit të ankesave.

KREU IV

ANKESAT PER RASTE TE VECANTA

Neni 33

Ankesat për sjelljet e Këshilltarëve

1. Ankesat për sjelljet e Këshilltarëve i dërgohen Kryetarit të Këshillit.
2. Kryetari bën vlerësimin e ankesës dhe, nëpërmjet Sekretarit, i dërgon ankuesit njoftimin për fillimin e shqyrtimit të ankesës, brenda pesë (5) ditëve pune nga rregjistrimi i ankesës.
3. Kryetari bën vlerësimin e ankesës dhe, nëpërmjet Sekretarit, i dërgon një kopje Këshilltarit, brenda pesë (5) ditëve pune nga rregjistrimi i ankesës.
4. Ankesat për sjelljet e Këshilltarëve trajtohen sipas kërkesave të Kodit të Sjelljes së Këshilltarëve.
5. Ankesat për Këshilltarët pranohen vetëm për çështje apo ngjarje që kanë ndodhur përgjatë mandatit aktual të Këshilltarit.
6. Këshilltari, brenda pesë (5) ditëve pune nga marrja e njoftimit nga Sekretari, dërgon një deklaratë me shpjegime në lidhje me faktet që trajton ankesa.
7. Personi përgjegjës për shqyrtimin e ankesave ndaj Këshilltarëve shqyrton me prioritet çdo kërkesë nga ankuesi për ruajtjen e konfidencialitetit. Nëse ankuesit i refuzohet konfidencialiteti, ankuesit i jepet mundësia që të tërheqë ankesën përpara se të informohet anëtari i Këshillit për ankesën.
8. Vendimi me përgjigjen e ankesës i firmoset nga Kryetari i Këshillit dhe i dërgohet ankuesit nëpërmjet Sekretarit, jo më vonë se 15 ditë nga data e regjistrimit të ankesës, në të kundërt ankuesit i dërgohen njoftim për vonesën e përgjigjes ku sqarohen edhe arsyet e vonesës.

Neni 34

Ankesat për mos respektimin nga Kryetari i Këshillit i standarteve të mbledhjes së Këshillit

1. Ankesat për për mos respektimin nga Kryetari i Këshillit i standarteve të mbledhjes së Këshillit i dërgohen Kryetarit të Këshillit.
2. Kryetari bën vlerësimin e ankesës dhe, nëpërmjet Sekretarit, i dërgon ankuesit njoftimin për fillimin e shqyrtimit të ankesës, brenda pesë (5) ditëve pune nga rregjistrimi i ankesës.
3. Ankesat shqyrtohen nga Komisioni i Përhershëm për Standartet e Sjelljes.
4. Vendimi me përgjigjen e ankesës firmoset nga Kryetari i Komisionit të Përhershëm për Standartet e Sjelljes dhe i dërgohet ankuesit nëpërmjet Sekretarit, jo më vonë se 15 ditë nga data e regjistrimit të ankesës, në të kundërt ankuesit i dërgohen njoftim për vonesën e përgjigjes ku sqarohen edhe arsyet e vonesës.
5. Nëse ankesa është vlerësuar e drejtë, në vendim shpjegohen edhe masat e marra për adresimin e ankesës.

Neni 35

Ankesat për mos respektimin nga kryetarët e Komisioneve të Përhershme të standarteve të mbledhjes së komisionit

5. Ankesat për për mos respektimin nga kryetarët e Komisioneve të Përhershme të standarteve të mbledhjes i dërgohen Kryetarit të Këshillit.
6. Kryetari bën vlerësimin e ankesës dhe, nëpërmjet Sekretarit, i dërgon ankuesit njoftimin për fillimin e shqyrtimit të ankesës, brenda pesë (5) ditëve pune nga rregjistrimi i ankesës.
7. Kryetari bën vlerësimin e ankesës dhe, nëpërmjet Sekretarit, i dërgon një kopje kryetarit të Komisionit të Përhershëm, brenda pesë (5) ditëve pune nga rregjistrimi i ankesës.
8. Ankesat shqyrtohen nga Kryetari i Këshillit dhe dy këshilltarë të tjerë jo anëtarë të Komisionit të Përhershëm që drejton Kryetari i Komisionit ndaj të cilit është bërë ankesë.
9. Kryetari i Këshillit shqyrton me prioritet çdo kërkesë nga ankuesi për ruajtjen e konfidencialitetit. Nëse ankuesit i refuzohet konfidencialiteti, ankuesit i jepet mundësia që të tërheqë ankesën përpara se të informohet Kryetari i Komisionit për ankesën.
10. Kryetari i Komisionit, brenda pesëdhjetë (15) ditëve pune nga marrja e njoftimit nga Sekretari, dërgon një deklaratë me shpjegime në lidhje me faktet që trajton ankesa.
11. Vendimi me përgjigjen e ankesës firmoset nga Kryetari i Këshillit dhe i dërgohet ankuesit nëpërmjet Sekretarit, jo më vonë se 15 ditë nga data e regjistrimit të ankesës, në të kundërt ankuesit i dërgohen njoftim për vonesën e përgjigjes ku sqarohen edhe arsyet e vonesës.
12. Nëse ankesa është vlerësuar e drejtë, në vendim shpjegohen edhe masat e marra për adresimin e ankesës.

Neni 36

Ankesat për sjelljet e Sekretarit

1. Ankesat për sjelljet e Sekretarit trajtohen nga Kryeari i Këshillit.
2. Kryetari bën vlerësimin e ankesës dhe, nëpërmjet Sekretarit, i dërgon ankuesit njoftimin për fillimin e shqyrtimit të ankesës, brenda pesë (5) ditëve pune nga rregjistrimi i ankesës.
3. Vendimi me përgjigjen e ankesës firmoset nga Kryetari i Këshillit dhe i dërgohet ankuesit nëpërmjet Sekretarit, jo më vonë se 15 ditë nga data e regjistrimit të ankesës, në të kundërt ankuesit i dërgohen njoftim për vonesën e përgjigjes ku sqarohen edhe arsyet e vonesës.
4. Nëse ankesa është vlerësuar e drejtë, në vendim shpjegohen edhe masat e marra për adresimin e ankesës.

Neni 37

Ankesat për sjelljet e punonjësve të Sekretariatit

1. Ankesat për sjelljet e punonjësve të Sekretariatit trajtohen sipas ligjit për Nëpunësin Civil.
2. Sekretari I Këshillit njofton Kryetarin e Këshillit për rezultatet e trajtimit të ankesës

Neni 38

Ankesat për kontraktorët e shërbimeve publike bashkiake

1. Këshilli mban një nivel të përgjegjësisë për shërbimet e kryera nga kontraktorët e ofrimit të shërbimeve publike të kontraktuara me Bashkinë.
2. Çdo kontraktor do të ngrejë sistemin e trajtimit të ankesave për shërbimet publike që ofron.
3. Ankuesit mund ti dërgojnë ankesar direkt kontraktorëve, dhe nëse ankuesi nuk është i kënaqur me përgjigjen e kontraktorit, mund t'i drejtohet me ankesë Këshillit për rishqyrtimin e vendimit të kontraktorit.
4. Në rast kur ankuesi i dërgon ankesë drejtpërdrejtë këshillit, në lidhje me shërbimet e kontraktorit, Këshilli ia dërgon fillimisht ankesën kontraktorit.
5. Këshilli, mbikëqyrje sistemit e trajtimit të ankesva ndaj shërbimeve të kryer nga kontraktorët.
6. Nëse kontraktuesit trajtojnë ankesat, jepni detaje për çdo mekanizëm mbikëqyrës dhe kërkesat e tjera që kontraktuesi do t'i nënshtrohet].
7. Të gjitha përgjigjet përfundimtare ndaj ankesave drejtuar kontraktorit, do të përfshijnë emrin dhe detajet e kontaktit të punonjësi të Bashkisë që ankuesi mund të përcjellë ankesën nëse nuk është ti kënaqur me rezultatin e përgjigjes që kontraktori ka dhënë.

Neni 39

Ankesat për mos zbatimin e kërkesave të njoftimit dhe konsultimit publik

1. Ankesat për mos zbatimin e kërkesave të ligjit për njoftimin dhe konsultimin publik⁴, që për pasojë kanë penguar mundësinë e pjesëmarrjes së publikut dhe të të gjitha palëve të interesuara në procesin e njoftimit e të konsultimit publik, kur projektakti nuk është miratuar ende, përfshirë: a) publikimin në regjistrin elektronik të projektaktit, të njoftimit për konsultim dhe të dhënave të lidhura me konsultimin e projektakteve, b) publikimin në programin e transparencës të planeve vjetore të organeve publike që lidhen me procesin e vendimmarrjes, në kuptim të këtij ligji, c) dhënien e informacionit në lidhje me procesin e njoftimit dhe të konsultimit publik në të gjitha fazat; d) afatin për dorëzimin e komenteve dhe rekomandimeve⁵, e) njoftimin për takime publike⁶, i drejtohen Kryetarit të Këshillit.
2. Kryetari ia përcjell ankesën Sekretarit për vlerësim dhe merr përgjigje nga Sekretari për shkaqet që kanë çuar në dërgimin e ankesës, veprimin apo mosveprimin e ndërmarrë nga Sekretari për njoftimin dhe konsultimin publik, si dhe masat e propozuara nga Sekretari për zgjidhjen e ankesës.
3. Kryetari vlerëson faktet e paraqitura në ankesë dhe sqarimet e Sekretari, si dhe merr masa të menjëhershme për korrigjimin dhe reflektimin e vërejtjeve të paraqitura në ankesë, nëse ato janë të drejta. Në çdo rast, Kryetari njofton ankuesin për masat e marra brenda **afatit 10 ditë** pune nga regjistrimi i ankesës pranë Bashkisë, dhe e fton të japë komentet dhe rekomandimet për projektaktin.⁷
4. Ankuesi mund të ankohen pranë Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale, brenda 30 ditëve nga data e miratimit të aktit⁸.

Neni 40

Ankesat për mos zbatimin e kërkesave për të drejtën e informimit

1. Ankesat për mos zbatimin e kërkesave për të drejtën e informimit nga Këshilli, i drejtohen Kryetarit.
2. Ankesat kanë të bëjnë me rastet kur:
 - a) shkelje e kërkesave të ligjit të të drejtën e informimit⁹
 - b) marrja e një vendimi për mos dhënie të informacionin
 - c) vlerësim si i pasaktë ose i paplotë i informacionit faktik të dhënë nga Këshilli
 - d) dështim në dhënien e informacionit të kërkuar
 - e) vonesë në dhënjen e informacionit të kërkuar
3. Kryetari ia përcjell ankesën Sekretarit për vlerësim dhe merr përgjigje nga Sekretari për shkaqet që kanë çuar në dërgimin e ankesës, veprimin apo mosveprimin e ndërmarrë nga Sekretari për kërkesën për informim të ankuesit, si dhe masat e propozuara nga Sekretari për zgjidhjen e ankesës.

⁴ Ligji nr. 146/2014 “Për njoftimin dhe konsultimin publik”, neni 21/1/a.

⁵ Ligji nr. 146/2014 “Për njoftimin dhe konsultimin publik”, neni 15.

⁶ Ligji nr. 146/2014 “Për njoftimin dhe konsultimin publik”, neni 17.

⁷ Ligji nr. 146/2014 “Për njoftimin dhe konsultimin public”, neni 21/2.

⁸ Ligji nr. 146/2014 “Për njoftimin dhe konsultimin public”, neni 21/1/b.

⁹ Ligji nr. 119/2014 “Për të drejtën e informimit”

4. Kryetari vlerëson faktet e paraqitura në ankesë dhe sqarimet e Sekretari, si dhe merr masa të menjëhershme për korrigjimin dhe reflektimin e vërejtjeve të paraqitura në ankesë, nëse ato janë të drejta. Në çdo rast, Kryetari njofton ankuesin për masat e marra brenda **afatit 15 ditë** pune nga regjistrimi i ankesës pranë Bashkisë.
5. Çdo person, kur çmon se Këshilli Bashkiak i janë shkelur të drejtat e parashikuara nga Ligji për të Drejtën e Informimit, ka të drejtë të ankohet në rrugë administrative pranë Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale, në përputhje me këtë ligj dhe Kodin e Procedurave Administrative.¹⁰

Neni 41

Ankesa për sjellje korruptive

Kur një ankesë përfshin pretendime për sjellje korruptive të Këshilltarëve, punonjësve të Sekretariatit, punonjësve të Bashkisë, drejtuesve dhe punonjësve të institucioneve dhe ndërmarrjeve në varësi të Bashkisë, ankesa nuk është objekt i trajtimit sipas rregullave dhe procederateve të kësaj rregulloreje, por do të trajtohet në përputhje me kërkesat e ligjit.

KREU V

PRIVACIA NË TRAJTIMIN E ANKESAVE DHE MENAXHIMIN E TË DHËNAVE TË ANKUESVE

Neni 42

Ruajtja e konfidencialitetit të të dhënave të ankuesit

1. Kur mbledhim informacion për t'iu përgjigjur një ankese, Këshilli dhe punonjësit përgjegjës do ta përdorni informacionin:
 - a. për t'u marrë me trajtimin e ankesës ose për të adresuar çështjet sistemike që rrjedhin nga ankesat,
 - b. do ta hapin informacionin në një format të pa-identifikueshëm kur publikoni të dhëna për publikun
 - c. do ta ndajnë informacionin me Këshilltarët, punonjësit e Sekretariatit apo punonjësit e Bashkisë mbi bazën e nevojës për trajtimin e ankesës.
2. Sekretari apo çdo Këshilltar apo punonjës i Bashkisë, i përfshirë në trajtimin e ankesës, duhet të ruajnë konfidencialitetin e ankuesit, përsa kohë ky i fundit nuk ka dhënë autorizim për bërjen publike të ankesës së tij/saj dhe të dhënave të tij/saj.
3. Një ankesë nuk mund të diskutohet me, ose informacioni i zbulohet një pale të tretë pa lejen me shkrim të ankuesit. Për shembull, kur një avokat është duke bërë një ankesë në emër të një klienti duhet të merret një letër autorizimi nga ankuesi.

¹⁰ Ligji nr. 119/2014 “Për të drejtën e informimit”, neni 24

KREU VI

LLOGARIDHËNJA DHE RAPORTIMI I PERFORMANCES SË TRAJTIMIT TË ANKESAVE

Neni 43

Monitorimi i sistemit të menaxhimit të ankesave

1. Këshilli, nëpërmjet Sekretaritit, monitoron performancën e sistemit të menaxhimit të ankesave drejtuar Këshillit, me qëllim për të:
 - a. siguruar efektivitetin në dhënjen e përgjigjeve dhe zgjidhjen e ankesave
 - b. identifikuar dhe korigjuar mangësitë në funksionimin e sistemit.
2. Këshilli ndërmerr një sondazhet vjetor të kënaqësisë së ankuesve me sistemin e menaxhimit të ankesave dhe të mjeteve dhe njoftimeve për ankesat të bërë nga Këshilli në ndërfaqenzyrtare të internetit të Këshillit.

Neni 44

Përmirësimi i sistemit të trajtimit të ankesave

1. Sistemi i trajtimit të ankesave është i hapur për verifikim dhe vlerësim nga qytetarët, publiku, punonjësit e Bashkisë dhe Komisionerët, dhe angjeksi të tjera të ngakuara me ligj.
2. Sistemi i trajtimit të ankesave është i hapur për auditim dhe Këshilli miraton planet dhe masat e propozuara për adresimin e mangësive dhe problematikave të sistemit.

Neni 45

Raportimi mbi performance e trajtimit të ankesave

1. Raportimi mbi performance e trajtimit të ankesave dokumenton: sistemin e ankesave, (njoftimeve), analizën e rezultateve të trajtimit të ankesave, prirjet, shërbimet e përmirësuara si pasojë e ankesave, numrin e ndryshimeve të bëra në sistemi e trajtimit të ankesave si rezultat i ankesave, etj, gjetjet dhe rekomandimet (Shtojca nr. 9 Model strukturë dhe të dhënash të raportit për ankesat).
2. Sekretari, me mbështetje e specialistit për komunikimin me publikun të Sekretariatit, përgatit raportin 3-mujor/ 6-mujor dhe vjetor bazuar në treguesit e performances.
3. Raporti firmoset nga Kryetari dhe i paraqitet Këshillit.
4. Raporti vjetor publikohet nga Sekretari në faqen zyrtare të internetit të Bashkisë.
5. Këshilli shprehet me vendim për marrjen e masave për adresimin e rekomandimeve të bëra nga raporti.

Neni 46

Treguesit e performances për vlerësimin sistemit të trajtimit të ankesave

1. Këshilli miraton treguesit e performancës për vlerësimin sistemit të trajtimit të ankesave.
2. Disa tregues kyç të performancës janë:
 - a. ankesat që janë pranuar dhe ato që janë refuzuar
 - b. performanca ndaj afateve të përcaktuara nga kjo rregullore për kthimin e përgjigjeve
 - c. koha mesatare për t'u përgjigjur ankesave
 - d. numri i ndryshimeve të bëra në shërbimet e Bashkisë si rezultat i ankesave
 - e. numri i ndryshimeve të bëra në sistemi e trajtimit të ankesave si rezultat i ankesave
 - f. numri i rezultateve të ankesave të kaluara për rishikim të brendshëm
 - g. kënaqësia e qytetarëve me sistemin e trajtimit të ankesave
 - h. ankesat e kaluara Komisionerëve

Shtojcat.

Shtojca nr. 1. Model fomulari ankese

Shtojca nr. 2. Model shkrese të njoftimit të pranimi të ankesës për shqyrtim

Shtojca nr. 3: Model shkresë kthim përgjigje drejtuar ankuesit

Shtojca nr. 4. Model shkresë drejtuar agjencisë për trajtimin e ankesës që i është drejtuar Këshillit.

Shtojca nr. 5: Model shkresë drejtuar ankuesit për delegimin e trajtimit të ankesës

Shtojca nr. 6. Model kategorizimi i ankesave për shërbimet publike, shërbimet e furnizimit, cilësinë e pronave të Bashkisë.

Shtojca nr. 7 Model i regjistrit të ankesave

Shtojca nr. 8 Rrjedha e punëve për trajtimin e ankesave

Shtojca nr. 9 Model strukturë dhe të dhënash të raportit për ankesat

Shtojca nr. 1 Model fomulari i ankesës

Shtojca nr 2. Model shkrese të njoftimit të pranimi të ankesës për shqyrtim

I ndruar Zj/Z. _____

Ju falenderojmë për dërgimin e ankesës suaj më datë ____/____/2020

Ankesa juaj me kodin _____ është pranuar për shqyrtim

Tashme ankesa juaj është në process shqyrtimi dhe do ju kontaktojmë përsëri nëse kemi nevojë për ndonjë informacion, sqarim apo dokument shtesë.

Punonjësit e autorizuar nga Këshilli po e shqyrtojnë ankesën tuaj dhe do t'ju kontaktojmë përsëri kur të keni më shumë informacion.

Nëse keni ndonjë pyetje ju lutme na kontaktoni me:

Email: info@bashkia_____.gov.al

Cel: _____

Tel: _____

Pranë Zyrës me Një Ndalesë të Bashkisë, që ndodhet në adresën _____.

Sinqerisht,

A.R

Sekretar i Këshillit Bashkiak

Shtojca nr. 3 Model shkresë kthim përgjigje drejtuar ankuesit.

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 si më poshtë:

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

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 dhe adresën e saktë)

Juaji sinqerisht,

Shtojca nr. 4 Model shkresë drejtuar agjencisë jashtë Bashkisë për trajtimin e shkresë që i është drejtuar Këshillit.

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 ankuesin që po jua përcjellim juve këtë ankesë.

Nëse keni pyetje, mos ngurroni të na kontaktoni.

Juaji sinqerisht,

Shtojca nr. 5 Model shkresë drejtuar ankuesit për delegimin e trajtimit të ankesës tek një agjenci jashtë Bashkisë

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,

Shtojca nr. 6 Model i kategorizimit të ankesave për shërbimet publike, shërbimet e furnizimit, cilësinë e pronave të Bashkisë (Bashkia Fier, dokumenti i politikave për ankesat)

| Kategori/nënkategori |
|--|
| 1. Infrastruktura |
| Rrugët, trotuaret, sheshet urbane; korsi tepër biçikleta Rrugët rurale Kanalet e ujitjes dhe kullimit |
| 2. Shërbimet publike |
| Furnizimi me ujë të pijshëm Transporti publik Ndriçimi i rrugëve Parqet, zonat e gjelbëra, zonat pushimit, parqe lojrash, mobilim urban Mirëmbajtja e varrezave Licencat e transportit |
| 3. Shërbimi social dhe strehimi |
| Pagesat financiare për të varfër, persona më aftësi të kufizuara, për probleme shëndetësore Shërbimet sociale rezidenciale (institucionale) ose në shtëpi Diskriminimi i grupeve volnerabël, romët Dhuna në familje Strehimi social Ramps for handicapped in pavements, ndërtimin e rrugëve Abuzimi me kujdestarinë për fëmijët dhe të moshuarit |
| 4. Shëndeti publik, mbrotja e konsumatorit, kafshët |
| Ndotja e ajrit Mbrojtja e konsumatorit, siguria ushqimore në tregjet publike Kafshë të ngordhura |
| 5. Siguria publike, Zbatimi i ligjit dhe akteve të bashkisë |
| Përmbytjet Mbrojtja nga zjarri Persona të alkoolizuar Dhunimi i pronave publike (vandalizmi) Parkimi i paligjshëm Shqetësime nga kafshët, qentë Grabitje në rrugë Shqetësime nga njerëzit Konflikte midis fqinjëve Zhurma nga bare, pompat e ujit, ndërtimet, automjetet, shërbimet Konfliktet e pronësisë |
| 6. Mjedisi |
| Mbledhja e mbeturinave Ujërat e zeza Lumi i papastër, shkatërrimi i shtratit dhe brigjeve të lumit |
| 7. Kultura, Sportet, Turizmi |
| Aktivitete kulturore, evente |

Aktivitetet sportive, evente
Transporti i nxënësve dhe mësuesve në zonat rurale
Turizmi

8. Zhvillimi dhe Kontrolli i Territorit

Ndërtime, punë pa leje
Zënia e paligjshme e hapësirave publike
Legalizimi i ndërtimeve paleje
Leje e zhvillimit dhe ndërtimit
Leje për vendosje tavolinash në hapsirë publike
Licencë për bizneset ambulante

9. Bujqësia, blegtoria

Pyjet, kullotat
Blegtoria

10. Financat, taksat, tarifat

Vonesa në pagesat e çertifikatave të lindjes
Pagesa e taksës së ndërtesës në zonat informale (me justifikimin që nuk është ndërtesa e tij)
Pagesat e tarifave të mbetjeve në zonat informale, fshatra të largët (justifikimi mos pasja e shërbimit)

11. Etika, sjellja e nëpunësve të Bashkisë

Komunikimi me qytetarët gjatë pritjes së qytetarit, biznesit apo në komunikim me tel/ cel
Sjellja gjatë zgjidhjes së problemeve, komunikimi me qytetarët gjatë procesit të trajtimit të ankesave
Burokracia e trajtimit të aplikimit, kërkesës, ankimit administrativ

12. Jashtë kompetencave të bashkisë (p.sh. punësimi në sektorin privat)

Shtojca nr. 7 Model i rregjistrimit të ankesave

Të dhënat minimale që regjistrohen për ankesat janë:

1. Numri unik i ankesës
2. Mënyra e marrjes së ankesës (shkresë, email, cel, Z1N, faqja e internet e Bashkisë)
3. Data e rregjistrimit të ankesës
4. Të dhënat e ankuesit (Emri, adresa, të dhënat e kontaktit)
5. Lloji i ankesës (ankesë, njoftim)
6. Kategoria/ nën kategoria e ankesës (kodi i nënkategorisë)
7. Çështja për të cilën bëhet ankesë
8. Nëse ankesa është për një çështje emergjente (PO/JO)
9. Adresa ku gjendet problemi sipas ankuesit (rasti për njoftimet)
10. Organi/drejtoria/ punonjësi që i është dërguar çështja për shqyrtim dhe data e dërgimit të ankesës
11. Data e kontaktimit të ankuesin në rast të kërkesës për marrje të informacionit apo dokumenteve shtesë
12. Mënyra e trajtimit të ankesës (vetim, hetim i brendshëm, rivlerësim i brendshëm)
13. Statusi i trajtimit të ankesës (në shqyrtim, përfunduar)
14. Numri unik i përgjigjes
15. Data e dërgimit të përgjigjes
16. Mënyra e dërgimit të përgjigjes (shkresë me postë, email)
17. Periudha e trajtimit të ankesës (ditë)
18. Apelimi i ankesës tek Komisioneri (Komisioneri, Data)
19. Vendimi i Komisionerit

| | | | | | | | | | | | |
|----------------------|---|--------------------------------|---------------------|-------------|------------|-----------------------------------|--|-----------------------------------|--|---|-----|
| Numri unik i ankesës | Mënyra e marrjes së ankesës (shkresë, email, cel, rregjistrimit ZIN, faqe interneti bashkë) | Data e regjistrimit të ankesës | Të dhënat e ankesit | | | Lloji i ankesës (ankesë, njoftim) | Kategoria/nën-kategoria e ankesës (kodi i nënkategorisë) | Çështja për të cilën bëhet ankesë | Nëse ankesa është për një çështje emergjente (PO/JO) | Adresa ku gjendet problemi sipas ankesit (rastit për njoftimet) | |
| | | | Emri dhe Mbiemri | Adresa, N/A | Email, Cel | | | | | Adresa | N/A |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|----|---|----|--|----|-------------------|----|--|----|-------------------------|----|-------------------------------|----|--|----|-----------------------------------|----|------------------------|----|----|
| 13 | Data e njoftimit të ankesit për marrjen dhe futjen në shqyrtim të ankesës | 14 | Organi/drejtorja/ punonjësi që i është dërguar çështja për shqyrtim | 15 | Data e kontaktimit të ankesin në rast të kërkesës për marrje të informacionit apo dokumenteve shtesë | 16 | MStatusi i ankesë | 17 | Statusi i trajtimit të ankesës (në shqyrtim, përfunduar) | 18 | Numri unik i përgjigjes | 19 | Data e dërgimit të përgjigjes | 20 | Periudha e trajtimit të ankesës (ditë) | 21 | Apelimi i ankesës tek Komisioneri | 22 | Vendimi i Komisionerit | 23 | 24 |
|----|---|----|---|----|--|----|-------------------|----|--|----|-------------------------|----|-------------------------------|----|--|----|-----------------------------------|----|------------------------|----|----|

Shtojca nr. 8 Rrjedha e punës (workflow) për procedurën e trajtimit të ankesave

Shtojca nr. 9 Model strukturë dhe të dhënash të raportit për ankesat

1. Përshkrimi i sistemit aktual të trajtimit të ankesave
2. Numri dhe përqindja e ankesave sipas kategorive dhe sipas njësive administrative
 - a. Ankesat për qëndrimin dhe sjelljen e këshilltarëve, të punonjesve të sekretariatit të këshillit, të punonjësve të bashkisë, të punonjësve të agjencive, institucioneve dhe ndërmarrjeve në varësi të bashkisë, punonjësve të ndërmarrjeve private që ofrojnë shërbime publike me kontratë me bashkinë.
 - b. Ankesat për shërbimet publike, shërbimet e furnizimit, cilësinë e pronave të Bashkisë
 - c. Ankesat për sigurinë dhe rendin publik
 - d. Ankesat për procedurat e hartimit të/politikat, planet dhe rregulloret e Bashkisë
 - e. Ankesat për procesin e vendimarrjes së Këshillit dhe të njoftimit dhe konsultimit publik të Këshillit.
 - f. Ankesat për rregullat dhe standardet e komunikimit të bashkisë me qytetarët (oraret, kontaktet, njoftimet etj)
3. Të dhënat për mënyrën e marrjes së ankesës (shkresë, email, cel, Z1N, faqja e internet e Bashkisë, social media e Bashkisë)
4. Numri i ankesave për të cilat është dhënë përgjigje, sipas kategorive
5. Koha e dhënjes së përgjigjeve, sipas kategorive
6. Prirjet (krahasimor me dy vitet e kaluara, për numrin e ankesave, për mënyrën e marrjes së ankesave, kategoritë e ankesave, koha e dhënjes së përgjigjeve, etj)
7. Të dhënat për ankuesit (mosha, gjinia, etj.)
8. Përfundime dhe rekomandime (Për sistemin e trajtimit të ankesave, për çështje të caktuara, për Këshillin, për Kryetarin e Bashkisë, për ndërgjegjësimin apo fuqizimin e qytetarëve për përdorimin e sistemit, për kapacitetet e punonjësve të Këshillit dhe të ekzekutiv të bashkisë për përdorimin e sistemit, dhe sjelljen)

Referencat

Ligji nr. 139/2015 “Për vetëqeverisjen vendore”

Ligji nr. 119/2014 “Për të drejtën e informimit”

Ligji nr. 146/2014 “Për njoftimin dhe konsultimin publik”

Ligji nr. 44/2015 “Kodi i procedurave administrative”

Ligji nr. 8454/1999 “Për Avokatin e Popullit”

Ligji nr. 13/2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel”

Ligji nr. 60/2016 “Për sinjalizimin dhe mbrojtjen e sinjalizuesve”

Ligji nr. 9131/2003 “Për rregullat e etikës në administratën publike”

Model Rregullore për Këshillat Bashkiakë, hartuar në kuadër të programit Bashki të Forta, 2019; financuar nga Swiss Agency for Development and Cooperation – SDC. Model Rregullore për Pjesëmarrjen dhe Konsultimin e Publikut në procesin e vendimmarrjes së Këshillave Bashkiakë, hartuar në kuadër të programit Bashki të Forta, 2019; financuar nga Swiss Agency for Development and Cooperation – SDC.

Model Kodi i Sjelljes së Këshiltarit Bashkiak, hartuar në kuadër të programit Bashki të Forta, 2019; financuar nga Swiss Agency for Development and Cooperation – SDC.

Model Code of Conduct for Local Councils in NSW – ‘At a Glance’ Guide for Elected Representatives, <https://www.olg.nsw.gov.au/strengthening-local-government/conduct-and-governance/model-code-of-conduct>

Dokument Politike për Procedurën e Ankesave në Bashkinë Fier, Qershor 2016; në kuadër të programit MATRA financuar nga qeveria Hollandeze, zbatuar nga VNG-I dhe FLAG.

Model Code of Meeting Practice for Local Councils in NSW, Australia, 2018; NSW Office of Local Government, Department of Planning and Environment.

A councillor’s workbook on handling complaints for service improvement, LGAU

Complaints: Good Practice Guide for Public Sector Agencies, 2016; Australia Victorian Ombudsman.

Model Kodi i Sjelljes i Këshiltarit Bashkiak, Bashki të Forta, 2019; financuar nga Swiss Agency for Development and Cooperation – SDC.

<http://bashkiafier.gov.al/sq-al/Bashkia/PublishingImages/Pages/Njoftime/Dokument%20Politike%20per%20Proceduren%20e%20Ankesave%20Bashkia%20Fier.pdf>

Bristol City Council, Complaints, Comments and Compliments Policy and Procedures, adopted 12 May 2015.

Procedures for Managing Complaints About Local Councils, Division of Local Government, Department of Premier and Cabinet, NSW Government, Australia, January 2013

Improving Municipal Service Delivery, 2010; in the framework of the project “Support to Local Government in Kosovo” (EUROPEAID/126494/C/SER/KOS), implemented by VNG-I.

[Mayor and Councillors – How to complain or comment. City of Bristol;](#)

<http://www.bristol.gov.uk/page/council-and-democracy/mayorcouncillors-how-complain-or-comment>.

Rregullore e Këshillit Bashkiak të Bashkisë Lozanë