



REPUBLIKA E SHQIPËRISË  
MINISTRIA E PUNËVE TE BRËNDSHME  
SHËRBIMI PËR ÇËSHTJET E BRËNDSHME DHE ANKESAT

Nr. 1196 Prot.

Tiranë më 06.07.2020.

**URDHËR**

Nr. 56, datë, 06.07.2020

**PËR**

**IMPLEMENTIMIN E SISTEMIT TË MENAXHIMIT TË ANKESAVE DHE HETIMIT**

Në mbështetje të zbatim të gërmës “a” të nenit 3, të neneve 5, 49, 50, 51 të Ligjit nr.70/2014, “Për Shërbimin për Çështjet e Brendshme dhe Ankesat, në Ministrinë e Punëve të Brendshme” dhe neneve 7, 14 dhe 16 të Rregullores së Shërbimit të miratuar me Vendimin e Këshillit të Ministrave nr. 829, datë 03.12.2014,

**URDHËROJ:**

1. Implementimin e Sistemit të Menaxhimit të Ankesave dhe Hetimit (*Moduli i hetimit administrativ*), në të gjithë strukturat e Shërbimit për Çështjet e Brendshme dhe Ankesat, në Ministrinë e Brendshme.
2. Për shkak të mungesës së infrastrukturës teknologjike (mungesa e rrjetit), në disa Komisariate të Policisë ku janë të caktuar punonjësit e SHÇBA-së sipas zonave të mbikëqyrjes, implementimi do të zhvillohet në dy faza e konkretisht:
  - ✚ Në fazën e parë e cila do të përfundojë brenda muajit Gusht 2020, do të implementohet dhe vihet në zbatim Sistemi i Menaxhimit të Ankesave dhe Hetimit pranë strukturave qendrore dhe strukturave rajonale të Shërbimit të cilat janë të dislokuara pranë Drejtorive Vendore të Policisë;
  - ✚ Në fazën e dytë do të implementohet dhe vihet në zbatim Sistemi i Menaxhimit të Ankesave dhe Hetimit pranë strukturave rajonale të Shërbimit të cilat janë të dislokuara në disa Komisariate të Policisë të cilat nuk sigurojnë akses në rrjetin e brendshëm të SHÇBA-së. Kjo fazë do të realizohet pas plotësimit të infrastrukturës teknologjike në këto komisariate policie.

3. Sistemi i Menaxhimit të Ankesave dhe Hetimit, do të fillojë implementimin nga data 06.07.2020 me Drejtorinë e Inspektimit dhe Ankesave dhe më pas do të vazhdojë me Drejtorinë Rajonale Tiranë, Drejtorinë Rajonale Durrës, Drejtorinë Rajonale Fier – Berat, Drejtorinë Rajonale Vlorë – Gjirokastrë, Drejtorinë Rajonale Elbasan – Korçë, Drejtorinë Rajonale Shkodër – Lezhë dhe Drejtorinë Rajonale Kukës – Dibër.
4. Të gjithë punonjësit e strukturave të përmendura në pikën 3 të këtij urdhri, do të jenë përdorues të Sistemit të Menaxhimit të Ankesave dhe Hetimit dhe do t'i nënshtrohen trajnimit 2 ditor pranë posteve të tyre të punës.
5. Punonjësit të cilët janë të caktuar pranë Komisariateve të Policisë sipas zonave të mbikëqyrjes, të cilët përfshihen në pikën 2, germa “b” të këtij urdhri, do t'i nënshtrohen trajnimit pranë Drejtorive Vendore të Policisë, ku janë të dislokuara Drejtoritë dhe Sektorët Rajonalë të Shërbimit.
6. Drejtori i Shërbimeve Mbështetëse dhe Drejtorët Rajonalë të Shërbimit të marrin masa për sigurimin e infrastrukturës së nevojshme teknologjike dhe materiale si dhe sigurimin e pjesëmarrjes së punonjësve, me qëllim implementimin me sukses të Sistemit të Menaxhimit të Ankesave dhe Hetimit. Datat përkatëse të implementimit për secilën drejtori do tu bëhen të ditura Drejtorëve Rajonal nga Drejtori i Inspektimit dhe Ankesave.
7. Implementimi do të ndiqet në të gjithë fazat e tij nga Drejtori i Inspektimit dhe Ankesave, punonjësi i Sektori i Teknologjisë së Informacionit Jetmir Gjoni, të cilët në bashkëpunim me ekspertin e Programit ICITAP Znj. Vjoleta Mulaj do zhvillojnë trajnimin e punonjësve pranë strukturave qendrore dhe rajonale të Shërbimit.
8. Për zbatimin e këtij urdhri ngarkohen Drejtorja e Inspektimit dhe Trajtimit të Ankesave, Drejtoritë Rajonale si dhe Drejtorja e Shërbimeve Mbështetëse, në Shërbimin për Çështjet e Brendshme dhe Ankesat, në Ministrinë e Brendshme.
9. Për kontrollin e zbatimit të këtij Urdhri ngarkohet Zëvendësdrejtori i Përgjithshëm Zoti Nuri Loca.

*Ky urdhër hyn në fuqi menjëherë.*

  
**DREJTORI I PËRGJITHSHËM**  
**Muhamet RRUMBULLAKU**