

**URDHËR**

Nr. 54, datë, 06.07.2020

**PËR  
MIRATIMIN E PROCEDURËS STANDARDE “PËR PRANIMIN, ADMINISTRIMIN  
DHE HETIMIN ADMINISTRATIV TË ANKESAVE”, NË SHËRBIMIN PËR  
ÇËSHTJET E BRËNDSHME DHE ANKESAT**

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. Miratimin e procedurës standarde “Për pranimin, administrimin dhe hetimin administrativ të ankesave”, së bashku me formularët model 1- 5, të cilët i bashkëlidhen këtij Urdhri.
2. Për zbatimin e këtij urdhri ngarkohen Drejtoritë Rajonale të SHÇBA-së si dhe Drejtoria e Inspektimit dhe Trajtimit të Ankesave, në Shërbimin për Çështjet e Brendshme dhe Ankesat, në Ministrinë e Brendshme.
3. Për kontrollin e zbatimit të këtij Urdhri ngarkohet Zëvendësdrejtori i Përgjithshëm i SHÇBA-së dhe Drejtori i Drejtorisë së Inspektimit dhe Trajtimit të Ankesave.
4. Urdhri nr. 256, datë 30.12.2019 i Drejtorit të Përgjithshëm “Për miratimin e procedurës standarde për trajtimin e ankesave, të Shërbimit për Çështjet e Brendshme dhe Ankesat”, shfuqizohet.

Ky urdhër hyn në fuqi menjëherë.

**DREJTORI I PËRGJITHSHËM**

**Muhamet RRUMBULLAKU**



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                          |                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>SHËRBIMI PËR ÇËSHTJET E BRENDSHME DHE ANKESAT</b>                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Titulli i procedurës standarde: “Për pranimin, administrimin dhe hetimin administrim të ankesave”</b> |                                          |
| <b>Data e miratimit:</b><br><br><b>Urdhër nr. 57 datë 06.07.2020</b>                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Nr. Faqeve: 13</b>                                                                                    | <b>Rishikimi fundit:</b>                 |
| <b>Referencë:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ligji 70/2014 “Për Shërbimin e Çështjeve të Brendshme dhe Ankesat në Ministrinë e Brendshme”,</li> <li>VKM Nr. 829, datë 03.12.2014 “Rregullores së Shërbimit për Çështjet e Brendshme dhe Ankesat në Ministrinë e Punëve të Brendshme”</li> </ul> | <b>Shpërndarë:</b><br><br>Gjithë strukturave të Shërbimit për Çështjet e Brendshme dhe Ankesat           | <b>Fusha:</b><br><br>Trajtimi i ankesave |

## **I. POLITIKA**

Është politikë e Shërbimit për Çështjet e Brendshme dhe Ankesat, në Ministrinë e Brendshme pranojë, administrojë dhe të hetojë me objektivitet, paanshmëri dhe profesionalizëm ankesat e adresuara nga publiku, duke respektuar parimet e të drejtave të njeriut.

## **II. QËLLIMI**

Qëllimi i kësaj procedure standarde është përcaktimi i rregullave dhe procedurave për marrje, administrimin, verifikimin dhe trajtimin e ankesave në lidhje me sjelljen dhe ligjshmërinë e veprimeve të kryera nga punonjësit, subjekte të Shërbimit për Çështjet e Brendshme dhe Ankesat.

## **III. PËRKUFIZIME**

**Ankesë:** është çdo e dhënë denoncim ose informacion që shpreh pakënaqësi apo pretendim konkret, i ardhur nëpërmjet paraqitjes së qytetarit pranë Shërbimit, postës, kutisë postare, email-it, telefonit, medias, rrjeteve sociale, në lidhje me cënimin e të drejtave dhe mungesën e ofrimit të shërbimit nga strukturat që mbikëqyr SH.Ç.B.A-ja.

**Administrimi i ankesës:** nënkupton procesin e marrjes dhe dokumentimit të ankesës sipas formatit të miratuar në rrugë elektronike dhe protokollare.

**Kallëzim:** Njoftim që një shtetas apo institucion i jep Shërbimit, për veprime të kundërligjshme nga punonjësi, apo struktura objekt i veprimtarisë së Shërbimit, ose jo.

**Vlerësimi:** procesi i konstatimit të vërtetësisë së të dhënave, për të vlerësuar nëse ankesa është e pavlerë, tendencioze ose pabazuar në fakte e prova konkrete.

**Trajtimi:** procesi i analizimit, përcaktimit të detyrave, koordinimit mes strukturave, hetimit administrativ/penal dhe administrimit të dokumentacionit shkresor.

**Përfundim i hetimeve:** nënkupton kategorizimin e ankesës si dhe njoftimin e palëve të interesuara.

#### **IV. PARIME TË PËRGJITHSHME PËR TRAJTIMIN E ANKESAVE**

Çdo person, përfshirë edhe punonjësit e strukturave, mund të depozitojë në Shërbim një ankesë ose informacion që e percepton si shkelje të ligjit, akteve nënligjore e Kodit të Etikës, gjatë ushtrimit të detyrës ose vepër penale të kryer nga punonjësit e strukturave.

Shërbimi ka për detyrë të:

- a) *realizojë kushte teknike dhe administrative, në nivel qendror dhe vendor, për depozitimin e ankesave dhe informacioneve të publikut dhe subjekteve të tjera;*
- b) *trajtojë, verifikojë dhe administrojë ankesat dhe informacionet e publikut ndaj punonjësve të strukturave, duke përfshirë dhe rastet kur këto publikohen në media dhe në forma të tjera publikimi.*
- c) *pranojë ankesa edhe kur subjekt i ankesës nuk është punonjësi i strukturës, por strukturat e tyre qendrore apo vendore;*
- d) *pranojë ankesa për punonjës të institucioneve të tjera, të cilat i dërgohen për vlerësim e trajtim institucionit kompetent.*

Ankesat dhe informacionet e publikut ndaj punonjësve të strukturave subjekte të Shërbimit, vlerësohen dhe trajtohen si informacion i ligjshëm i Shërbimit dhe sipas përmbajtjes dhe rëndësisë, u nënshtrohen procedurave inspektuese ose hetimore.

Shërbimi gjykon dhe vendos që të mos e vlerësojë dhe ta trajtojë një ankesë apo informacion kur:

- veprimet dhe/ose mosveprimet e raportuara tregojnë haptazi se nuk përbëjnë shkelje të ligjit, akteve nënligjore dhe Kodit të Etikës;
- vjen nga një burim anonim dhe është e pabazuar në fakte dhe të dhëna konkrete.

Ankesat e adresuara nga publiku trajtohen me objektivitet, paanshmëri, duke respektuar parimet e të drejtave të njeriut.

#### **V. PROCEDURAT PËR TRAJTIMIN E ANKESAVE**

Të drejtën e ankesës e ka:

- *Çdo shtetas shqiptar apo i huaj;*
- *Punonjës të Shërbimit;*
- *Punonjës të subjekteve të Shërbimit;*
- *Përfaqësues ligjorë të personave juridik publik dhe jo publik;*
- *Institucione të administratës publike.*

Trajtimi i ankesave kalon nëpër këto faza:

1. Pranimi dhe administrimi i ankesave;
  - Administrimi elektronik i ankesave;
  - Vlerësimi paraprak i ankesave

2. Hetimin administrativ i ankesës;
  - Delegimi i ankesave
  - Caktimi i punonjësit/sve dhe hetimi administrativ i ankesës
  - Përfundimi i hetimit administrativ
  - Vlerësimi dhe aprovimi i dosjes së hetimit administrativ
3. Njoftimi i palëve
4. Rekomandimet e dhëna nga shërbimi;
5. Zbatimi i rekomandimeve nga subjektet;

Çdo shtetasi/punonjësi që bën ankesë duhet t'i ruhet anonimati dhe të merren masa që trajtimi të jetë konfidencial, i paanshëm dhe në mbrojtje të lirive e të drejtave themelore të njeriut duke ruajtur integritetin e palëve.

Proceset e mëposhtme, përcaktojnë hapat që ndiqen për pranimin, administrimin dhe hetimin e ankesave ndërsa detajet teknike për regjistrimin nj Sistemin e Menaxhimit të Ankesave të procesit të hetimin administrativ të ankesës përcaktohen në “Udhëzuesin për përdorimin e Sistemit të Menaxhimit të Ankesave”.

## **1. PRANIMI DHE ADMINISTRIMI I ANKESAVE**

Strukturat e SHÇBA-së, në nivel qendror dhe vendor kanë përgjegjësinë që të pranojnë, administrojnë dhe trajtojnë çdo ankesë që bëhet për subjektet e Shërbimit, nga shtetas shqiptar apo të huaj, punonjës të Shërbimit apo subjekte të Shërbimit, përfaqësues ligjorë të personave fizike/juridik jo publik apo institucione të administratës publike.

Shërbimi për Çështjet e Brendshme dhe Ankesat merr, administron dhe trajton ankesat që vijnë nëpërmjet:

- a) Paraqitjes së shtetasit pranë ambienteve të Shërbimit apo telefonatës në linjën e gjelbër;
- b) Dërgimit të ankesës nëpërmjet postës zyrtare, E-mail-it, rrjeteve sociale, medias, portaleve denoncuese, raporteve zyrtare, komunikatave ditore, me konstatim ose iniciativë të punonjësit të Shërbimit, si dhe në çdo formë tjetër etj.

Kur ankesa merret nëpërmjet linjës së gjelbër, punonjësi i Shërbimit regjistron ankesën, vetëm për ankesa që kanë të bëjnë me raste flagrante, kur ngjarja ka ndodhur në moment dhe veprimet që do të kryhen lidhen në mënyrë të drejtpërdrejtë me sigurimin e provave apo ndërprerjen e veprimtarisë së kundërligjshme siç mund të jenë veprimet korruptive, parandalimin e veprave penale apo ndërprerjen e paligjshmërisë së subjekteve të Shërbimit gjatë kryerjes së detyrave funksionale.

Në rastet kur në linjën e gjelbër denoncohen sjellje apo veprime që e kanë të nevojshme deklarimin e shtetasit dhe nënshkrimin e tij, pasi ankesa ka të bëjë me kërkesë për informacion që përmban të dhëna sensitive, shtetasi adresohet të marrë kontakt me punonjësën e Shërbimit në nivel vendor apo qendror në vartësi të vendndodhjes së ankuesit apo nevojës emergjente për trajtimin e saj.

## 1.1 ADMINISTRIMI ELEKTRONIK I ANKESAVE

Çdo ankesë që i adresohet Shërbimit, administrohet në Sistemin e Menaxhimit të Ankesave (SMA) nga punonjësi i Shërbimit që kontakton me qytetarin ose nga punonjësi i Shërbimit të cilit i është caktuar për trajtim ankesa.

Në vartësi të mënyrës së marrjes së ankesës, administrimi i ankesave në Sistemin e Menaxhimit të Ankesave (SMA), realizohet si vijon:

### a) Administrimi i ankesës kur shtetasit paraqiten pranë ambienteve të Shërbimit apo telefonon pranë linjës së gjelbër:

Kur shtetasi paraqitet drejtpërdrejt pranë ambienteve të Shërbimit, apo kërkon të bëjë ankesë nëpërmjet telefonatës në linjën e gjelbër në numrin **0800 90 90**, punonjësi që merr ankesën e regjistron atë drejtpërdrejt në sistem.

Punonjësi regjistron të dhëna në lidhje me:

- *Mënyrën e marrjes së ankesës;*
- *Grupimin e shkëljes sipas strukturës;*
- *Llojin e ankesës/shkëljes;*
- *Detaje të ngjarjes (Data, ora, vendi, etj);*
- *Detaje të ankuesit (Gjeneralitetet, vendlindja, vendbanimi etj);*
- *Përshkrimi i rrethanave të ngjarjes;*
- *Dokumente të sjella nga ankuesi;*

Nëse ka dokumente sjella nga ankuesi, bëhet skanimi dhe vendosja e tyre në sistem.

Pas regjistrimit të ankesës, ankesa printohet, nënshkruhet nga ankuesi si dhe me pas skanohet e vendoset në sistem.

Në çdo rast kur për arsye teknike ankesa nuk mund të regjistrohet në sistem, ankesa merret nëpërmjet plotësimit të formularit të marrjes së ankesës, sipas lidhjes 1, bashkëlidhur kësaj procedure. Më pas, brenda ditës, por jo më vonë se dita e nesërme, ajo regjistrohet në sistem nga punonjësi që ka marrë ankesën. Pas regjistrimit, formulari i marrjes së ankesës skanohet dhe i bashkëlidhet ankesës në sistem.

### b) Administrimi i ankesës së ardhur nëpërmjet postës, E-mail-it, rrjeteve sociale, medias etj:

Ankesa e ardhur nëpërmjet adresës së email-it [ankesa@shcba.gov.al](mailto:ankesa@shcba.gov.al), postës zyrtare ose në çdo formë tjetër të shkruar, protokollohet pranë sekretarisë së strukturës së Shërbimit ku është adresuar.

Kur ankesa është adresuar pranë strukturave qendrore të Shërbimit, regjistrimi në sistem i ankesës bëhet nga punonjësi që i është caktuar hetimi administrativ i ankesës ose nga punonjësi i cili mbulon strukturën vendore të Shërbimit të cilës do t'i delegohet hetimi administrativ i ankesës.

Kur ankesa është adresuar në Drejtorinë Rajonale të Shërbimit, pas protokollimit, ajo regjistrohet në sistem nga punonjësi që i është caktuar hetimi administrativ i ankesës.

Në këto raste, punonjësi merr të dhënat nga ankesa dhe regjistron në sistem të gjitha të dhënat sipas rubrikave përkatëse, si dhe pasqyron një përmbledhje të ankesës në rubrikën “Përshkrimi”. Krahas regjistrimit të ankesës bëhet skanimi dhe vendosja në sistem e saj si dhe e dokumentacionit të sjelle nga shtetasi apo institucioni përkatës.

## **1.2 VLERËSIMI PARAPRAK I ANKESËS**

Pas regjistrimit të ankesës në sistem, eprori i drejtpërdrejtë i punonjësit që ka regjistruar ankesën bën verifikimin paraprak të saj nëpërmjet sistemit dhe vendos nëse ankesa do të mbyllet/arkivohet apo do të hetohet administrativisht apo penalisht.

Trajtimi ose jo i ankesës lidhet me faktin nëse:

- a) *veprimet dhe/ose mosveprimet e raportuara tregojnë haptazi se nuk përbëjnë shkelje të ligjit, akteve nënligjore dhe Kodit të Etikës;*
- b) *vjen nga një burim anonim dhe është e pabazuar në fakte dhe të dhëna konkrete.*
- c) *personat të cilët pretendohen se kanë kryer shkelje të ligjit nuk janë subjekte të Shërbimit.*

Në rastet kur pretendimet e ngritura në ankesë nuk janë objekt shqyrtimi i Shërbimit, në përmbushje të detyrimeve që rrjedhin nga ligji nr. 70/2014, rasti i kalon për trajtim dhe kompetencë institucionit përkatës dhe shtetasi informohet në lidhje me këtë fakt. Pas vlerësimit paraprak, për ankesat që nuk trajtohen, bëhet mbyllja/arkivimi elektronik i tyre duke bërë argumentimin e mos trajtimit të ankesës.

## **2. HETIMI ADMINISTRATIV I ANKESËS**

Pas administrimit dhe regjistrimit në sistem të ankesës, për hetimin e saj përcaktohet struktura përgjegjëse që do të kryejë hetimin administrativ të ankesës. Për këtë ndiqen proceset e mëposhtme si dhe çdo veprim tjetër i nevojshëm për hetimin e ankesës.

### **2.1 DELEGIMI I ANKESËS**

Delegimi i ankesës nënkupton përcaktimin e strukturës e cila do të merret me hetimin administrativ të saj.

Nëse ankesa është regjistruar pranë strukturave qendrore, Drejtori i Inspektimit dhe Ankesave bën delegimin e ankesës për trajtim pranë sektorëve përkatës në Drejtorinë e Inspektimit dhe Ankesave ose pranë Drejtorive Rajonale të Shërbimit.

Nëse ankesa është regjistruar/adresuar pranë Drejtorive Rajonale të Shërbimit apo i është deleguar kësaj të fundit për hetim nga strukturat qendrore të Shërbimit, Drejtori i Drejtorisë Rajonale bën delegimin pranë Sektorit përkatës të Hetimit dhe Ankesave sipas juridiksionit territorial ku bën fjalë ankesa.

Drejtori i Inspektimit dhe Ankesave apo Drejtori i Drejtorisë Rajonale, mund të caktojë edhe drejtpërdrejt punonjësit që do të merren me hetimin e ankesës në aspektin administrativ apo penal.

## **2.2 CAKTIMI I PUNONJËSIT DHE HETIMI ADMINISTRATIV I ANKESËS**

Pas përcaktimit të strukturës që do të merret me hetimin e ankesës, (delegimit), Shefi i Sektorit në Drejtorinë e Inspektimit dhe Ankesave apo Drejtorinë Rajonale të SHÇBA-së (kur ankesat do të hetohen nga këto struktura), cakton punonjësin/it që do të kryejnë hetimin administrativ të ankesës.

Punonjësi i caktuar për hetimin administrativ të ankesës, pasi merr detyrimin dhe njihet me detyrat e lëna nga eprorët në të gjitha nivelet, bën plotësimin në sistem të rubrikave të mëposhtme:

- a) Ri - verifikon/plotëson të dhëna të munguara në lidhje me ankesën;
- b) Shton punonjës të tjerë si pjesë e grupit hetimor, nëse nga eprorët hetimi do të kryhet nga më shumë se një punonjës;
- c) Plotëson të dhëna në lidhje me personat e përfshirë si: personat e dëmtuar; personat e dyshuar dhe personat dëshmitarë;
- d) Plotëson të dhëna për dokumentet, sende, automjete etj, që shërbejnë si provë gjatë hetimit administrativ;
- e) Plotëson procesverbalin e intervistimit në sistem për personat e përfshirë;
- f) Harton përgjigjen për ankuesin nëpërmjet sistemit;
- g) Harton rekomandimin për fillimin e hetimit disiplinor për strukturën ku është me detyrë subjekti, në rastet e konstatimit të shkeljeve.
- h) Cakton vendimin, nëse ankesa është e bazuar, e pabazuar apo nuk mund të provohet;
- i) Dërgon për vlerësim dosjen e hetimit administrativ;
- j) Printon përgjigjen për ankuesin si dhe përgatit praktikën e rekomandimit për fillimin e hetimit disiplinor në rastet e konstatimit të shkeljeve.

Punonjësi i Shërbimit të cilit i është caktuar verifikimi i ankesës, merr masa dhe është përgjegjës për hetimin administrativ të rastit.

Verifikimi i ankesës, nënkupton që punonjësi i Shërbimit zhvillon një proces të hetimit administrativ në lidhje me pretendimet e ankuesit. Punonjësi subjekt i ankesës si dhe struktura ku është me detyrë punonjësi, është e detyruar të japë të dhëna të cilat kërkohen nga punonjësi i Shërbimit. Mosbashkëpunimi me strukturat e shërbimit, kur nuk ka arsye të ligjshme, përbën shkak për fillimin e hetimit disiplinor ndaj personit përgjegjës.

Gjatë hetimit administrativ, punonjësi i Shërbimit duhet të kryejë:

- Identifikimin dhe intervistimin e punonjësve që pretendohet se kanë kryer shkelje;
- Identifikimin dhe intervistimin e personave që kanë qenë prezent, e mund të ndihmojnë në verifikimin e pretendimeve të ankuesit.
- Intervistimin e ankuesit më lidhje me të dhëna që sqarojnë rrethanat e ngjarjes; Si pjesë e pashmangshme e pyetjeve gjatë intervistimit do të jetë edhe nëse shtetasi disponon prova për pretendimet e ngritura në ankesë, pavarësisht faktit nëse nënkuptohet nga biseda e lirë e bërë me të;
- Këqyrjen e dokumentacionit që lidhet me verifikimin e ankesës;
- nëpërmjet kërkimit të informacionit nga strukturat që kanë për detyrë trajtimin e problematikës për të cilët bën fjalë ankesa;
- komunikimin shkresor me struktura të tjera të cilat kanë dijeni apo disponojnë të dhëna në lidhje me verifikimin e ankesës;
- administrimin kundrejt procesverbalit përkatës të çdo prove që shërben për verifikimin e ankesës.

Drejtuesit në nivel qendror dhe vendor të Shërbimit, lënë detyra apo afate në sistem për trajtimin e ankesës.

Punonjësi i caktuar për trajtimin e ankesës ka detyrimin të marrë kontakt me ankuesin në vendin (vendbanim, vendin e punës, ambient publik, zyrat e SHÇBA-së) në kohën e përshtatshme për ankuesin.

Punonjësi i SHÇBA-së i caktuar për trajtimin e ankesës pasi bën prezantimin me formulën: “I/ë nderuar znj/zotëri, unë jam (emër,mbiemër) punonjësi i SHÇBA-së i caktuar për trajtimin e ankesës suaj” dëgjon ankuesin/en dhe mban shënimet përkatëse. Në përfundim të procesit bën ballafaqimin e thënieve/fakteve të paraqitura dhe i dokumenton ato në procesverbalin e intervistimit apo akte të tjera të përcaktuara.

Drejtoria e Inspektimit të Ankesave koordinon dhe monitoron veprimtarinë për trajtimin e ankesave nga të gjitha strukturat në nivel qendror dhe vendor. Strukturat e Shërbimit bashkëpunojnë dhe kryejnë detyra në çdo fazë të trajtimit të ankesës duke koordinuar veprimet dhe respektuar procedurat përkatëse ligjore. Punonjësi i Shërbimit i caktuar për trajtimin e ankesës ka detyrimin që të zbatojë me korrektesë dhe në afat të gjitha detyrat e caktuara nga struktura eprore.

Gjatë hetimit administrativ vlerësohen edhe rrethanat lehtësuese dhe rënduese për punonjës in subjekt i ankesës.

*a) Rrethana lehtësuese gjatë kryerjes së një shkeljeje, konsiderohen:*

- mungesa e përvojës në punë të punonjës it subjekt i ankesës;
- kryerja e shkeljes për herë të parë;
- vlerësime dhe rezultate të mira në punë, si dhe sjellje e singjertë dhe korrekte e punonjës it;
- pranimi dhe pendimi për shkeljen e kryer;
- përvojë pune më pak se dy vjet.

*b) Rrethana rënduese gjatë kryerjes së një shkeljeje disiplinore, konsiderohen:*

- përvojë pune më shumë se dy vjet;
- kryerja e shkeljes disiplinore në publik;
- përsëritje e shkeljes përkatëse ose e shkeljeve të tjera, brenda vitit;
- ndëshkim i mëparshëm me masë disiplinore;
- përvojë pune të paktën dy vjet, në atë detyrë;
- kryerja në të njëjtën kohë e më shumë se një shkeljeje disiplinore;
- ardhja e pasojës nga shkelja disiplinore;
- vlerësime dhe rezultate jo të mira në punë;

Rrethanat lehtësuese apo rënduese në asnjë rast nuk ndikojnë në objektivitetin dhe paanshmërinë e trajtimit të ankesës, por mund të merren në konsideratë gjatë sugjerimit për hetim disiplinor.

### **2.3 PËRFUNDIMI I HETIMIT ADMINISTRATIV**

Përfundim i hetimit administrativ, nënkupton faktin që specialisti i caktuar për trajtimin e ankesës, pas kryerjes së veprimeve procedurale administrative si intervistimin e palëve, këqyrje apo administrim dokumentacioni, duhet të përfundojë hetimin administrativ të ankesës.

Hetimi administrativ është përgjegjësi e drejtpërdrejtë e punonjësit të cilit i është caktuar verifikimi i ankesës. Punonjësi duhet të marrë masa për të siguruar dhe shqyrtuar çdo të dhënë apo informacion si dhe të intervistojë çdo punonjës përfshirë si personat e dëmtuar, personat e dyshuar dhe personat dëshmitarë.

Në përfundim të hetimit administrativ, punonjësi që ka kryer hetimin duhet të përcaktojë nëse ankesa është:

- a) e bazuar dhe ndaj punonjësve/subjekteve duhet të fillojë hetimi disiplinor (**Ankesë e bazuar Hetim Disiplinor**);
- b) nuk provohet; (**Ankesë që nuk provohet**);
- c) e pabazuar. (**Ankesë e pabazuar**);
- d) për ankesën do të kryhet hetim penal (**Dosje për ndjekje penale**).

Kategorizimi i ankesave nënkupton:

- a) “**Ankesë e bazuar**”: Rezultatet e verifikimit mbështesin ankesën duke arritur në konkluzionin se veprimet apo sjellja e punonjësit subjekt i ankesës nuk kanë qenë në përputhje me procedurat standarde të punës.

*Në këtë rast punonjësi i kthen përgjigje ankuesit si dhe përgatit informacion për strukturën ku është me detyrë punonjësi, duke sugjeruar fillimin e hetimit disiplinore për shkelje të lehtë ose të rëndë disiplinore.*

*Krahas sugjerimit për fillimin e hetimit disiplinor, strukturës ku është me detyrë punonjësi subjekt i ankesës, i rekomandohet përmirësim i gjendjes, ndryshim apo rishikim i procedurave standarde të punës, hartim i procedurave kur ata mungojnë, tërheqje vëmendje për të gjithë strukturat apo rekomandime të tjera të cilat kanë të bëjnë me përmirësimin e situatës dhe*

*parandalimin e shkeljeve të të njëjtit karakter që evidentohen në ankesë.*

- b) “Ankesa e pazgjidhur”:** Rezultatet e verifikimit arrijnë në konkluzionin se nuk provohet ose nuk ka fakte të mjaftueshme për të provuar apo kundërshtuar pretendimet e ankuesit.

*Në këtë rast punonjësi mund të kërkojë informacion shtesë apo prova nëse disponohen nga ankuesi. Punonjësi i shërbimi i kthen përgjigje ankuesit duke i bërë të ditur që është i mirëpritur të ofrojë prova apo informacion shtesë pranë Shërbimit me qëllim hetimin e rastit.*

*Nisur nga perceptimi qytetar si dhe fakti që shkelja mund të ekzistojë, pavarësisht se nuk provohet, në vartësi nga problematika që trajtohet, Shërbimi mund t’i dërgojë informacion strukturës ku është me detyrë punonjësi, me qëllim parandalimin e shkeljeve në të ardhmen duke rekomanduar përmirësimin e gjendjes, ndryshimin apo rishikimin e procedurave standarde të punës, hartim i procedurave kur ata mungojnë, tërheqje vëmendje për të gjithë strukturat apo rekomandime të tjera të cilat kanë të bëjnë me përmirësimin e situatës dhe parandalimin e shkeljeve të të njëjtit karakter që evidentohen në ankesë.*

- c) “Ankesë e pabazuar”:** Rezultatet e verifikimit arrijnë në konkluzionin se veprimet apo sjellja e punonjësit subjekt verifikimi është e ligjshme, e justifikuar dhe e përshtatshme për kryerjen e detyrës.

*Po në këtë kategori, do të adresohen edhe ankesat kur nga rezultatet e verifikimit arrihet në konkluzionin se pretendimet e ngritura nuk qëndrojnë dhe veprimet e punonjësit të policisë, kanë qenë në përputhje me ligjin dhe procedurat standarde të punës.*

## **2.4 VLERËSIMI I DOSJES SË HETIMIT ADMINISTRATIV**

Pas përcaktimit të vendimit në lidhje me kategorizimin e ankesës (Ankesë e bazuar, e pabazuar, nuk provohet), punonjësi e dërgon për vlerësim, dosjen e hetimit administrativ nëpërmjet sistemit tek eprori i tij i drejtpërdrejtë.

Dosja e Hetimit Administrativ përmban të gjithë ecurinë e hetimit, dokumentacionin e administruar për hetimin e ankesës, konkluzionet mbi përfundimin e hetimit si dhe aktet administrative të hartuara hetimin e ankesës si procesverbalet e intervistimit, përgjigje për ankuesin, rekomandim për fillimin e hetimit disiplinor apo akte të tjera administrative të cilat mund ti bashkëlidhen dosjes elektronike.

Eprori i punonjësit (Shefi i Sektorit) bën vlerësimin e akteve të përpiluara dhe cilësinë e hetimit administrativ dhe nëse nuk është dakord bën shënimet përkatëse dhe kthen dosjen për plotësim. Nëse është dakord me hetimin administrativ, ai e aprovon atë.

Nëse dosja rikthehet për plotësim, pasi bëhen ndryshimet e duhura dosja i kalon përsëri për vlerësim eprorit të punonjësit. Vetëm pas aprovimit të eprorit të punonjësit, punonjësi bën printimin e akteve administrative si kthim përgjigje për ankuesin apo rekomandimin për fillimin e hetimit disiplinor në rastet e konstatimit të shkeljeve.

Pas kësaj punonjësi që ka kryer hetimin bën printimin e përgjigjes për ankuesin si dhe rekomandimin për hetimin disiplinor

### **3. NJOFTIMI I PALËVE**

Në përfundim të hetimit administrativ, ankuesi njoftohet me shkrim, ose në forma të tjera të komunikimit. Informacioni për ankuesin përmban të dhëna mbi verifikimet e kryera, konkluzionet e hetimit administrativ si dhe rrugën ligjore për zgjidhjen e ankesës kur zgjidhja nuk është në kompetencë të shërbimit apo strukturës ku është punonjësi.

Në rastet kur ankesa nuk është objekt i veprimtarisë së Shërbimit, ankuesi adresohet në institucionin kompetent. Kur përgjigjja për ankuesit dërgohet me forma të tjera të komunikimit, punonjësi që kryen verifikimin harton relacion për arshivimin e ankesës, i cili nënshkruhet nga specialisti që ndjek ankesën si dhe drejtuesi i strukturës ku është punonjësi.

Përgjigjja për ankuesin nënshkruhet nga Drejtori i Drejtorisë Rajonale kur ankesa shqyrtohet nga kjo strukturë ose nga Drejtori i Përgjithshëm i Shërbimit kur ankesa hetohet nga strukturat qendrore të Shërbimit.

### **4. Rekomandimet për subjektet**

Në përfundim të hetimit administrativ, kur konstatohet se punonjësit kanë kryer shkelje të procedurave standarde të punës, si dhe kanë kryer veprime në kundërshtim me ligjin ndaj tyre bëhet rekomandim për fillimin e hetimit disiplinor.

Në sistemin e Menaxhimit të Ankesave, rekomandimi për fillimin e hetimit disiplinor bëhet nga punonjësi që ka bërë hetimin administrativ të ankesës.

Në momentin e aprovimit, punonjësi që ka kryer hetimin administrativ të ankesës cakton si vlerësues të dosjes edhe një nga punonjësit e Drejtorisë së Inspektimit dhe Ankesave i cili ka nën mbikëqyrje zonën ku ka juridiksionin Drejtoria Rajonale.

Pas kontrollit të cilësisë së hetimit si dhe aprovimit të tij, punonjësi i Drejtorisë së Inspektimit dhe Ankesave bën printimin e Rekomandimit për Fillimin e hetimit disiplinor dhe pas nënshkrimeve nëpërmjet postës zyrtare e dërgon atë pranë subjektit ku është punonjësi që ka kryer shkeljet.

### **5. Zbatimi i rekomandimeve nga subjektet dhe evidentimi i tyre në sistem**

Rekomandimet e Shërbimit janë të detyruara për tu marrë në konsideratë nga subjektet. Pas përfundimit të hetimit disiplinor nga subjektet, masat e dhëna ndaj punonjësit evidentohen në Sistemin e Menaxhimit të Ankesave.

## **VI. PËRGJEGJËSIA PËR TRAJTIMIN E ANKESAVE**

Shërbimi për Çështjet e Brendshme dhe Ankesat në përmbushje të misionit të tij duhet të përmbushë role dhe përgjegjësi për të siguruar se publiku po merr shërbimin e kërkuar në përputhje me ligjin nga strukturat objekt i punës së Shërbimit.

Drejtoria e Inspektimit dhe Trajtimit të Ankesave ka të drejtë të kontrollojë hetimet administrative që kryhen nga strukturave vendore të Shërbimit si dhe të orientojë hetimin, me qëllim kryerjen e tij me profesionalizëm, objektivitet e paanshmëri.

Në rastet kur ankuesi nuk është dakord me përfundimet e hetimit administrativ të kryera nga strukturat vendore të Shërbimit, hetimi administrativ kryhet nga Drejtoria e Inspektimit dhe Ankesave e cila pas përfundimit të hetimit duhet të arrijë në konkluzionin nëse hetimi i kryer është i plotë e profesionale, në të kundërt duhet të rekomandojë fillimin e ecures disiplinore për punonjësën që ka kryer hetimin.

Kur gjatë hetimit administrativ të ankesës konstatohen elementë të veprës penale, punonjësi i caktuar për hetimin administrativ kryen njëkohësisht hetimin penal deri në referimin e veprës penale në prokurori.

Punonjësi që kryen hetimin administrativ apo penal të ankesës, është përgjegjës dhe duhet të:

- a) *zbatojë parimet e shërbimit të interesit publik dhe ruajtjes së shkallës më të lartë të integritetit, objektivitetit dhe pavarësisë.*
- b) *të zbatojë formën, parimet dhe kërkesat e parashikuara në legjislacionin procedural penal.*
- c) *jetë profesional, objektiv, të bazohet në fakte, të jetë i paanshëm gjatë ushtrimit të veprimtarisë.*
- d) *përmbahet rregullave të parashikuara në legjislacionin për informacionin e klasifikuar.*
- e) *mos gjendet në konflikt interesi gjatë përmbushjes së detyrës funksionale.*

## **VII. AFATET E TRAJTIMIT TË ANKESAVE**

Trajtimi dhe verifikimi i ankesës bëhet brenda 30 ditësh nga momenti i administrimit të saj nga punonjësi i caktuar për hetimin administrativ të ankesës. Në rast se për shkaqe objektive, verifikimi i ankesës nuk mund të kryhet brenda 30 ditëve, në përputhje me Kodin e Procedurës Administrative, njoftohet subjekti ankues për arsyet e vonësës.

Gjatë trajtimit të ankesës, në kuadër të transparencës, punonjësi që trajton ankesën, në raste specifike, kur ankesa paraqet ndjeshmëri, për të parandaluar konflikte apo vepra penale, mban kontakt me ankuesin dhe e informon atë për verifikimet që po kryhen.

Punonjësit e çdo niveli janë të detyruar dhe përgjegjës për të zbatuar detyrimet e përcaktuara në këtë procedure, përfshirë regjistrimin në sistem të ankesave, administrimin në sistem të procesit të hetimit administrativ, delegimin, caktimin e punonjësve, dërgimin për vlerësim të dosjes administrative, vlerësimin e dosjes si dhe çdo detyrim tjetër të përcaktuar në nivelin hierarkik.

## **VIII. BASHKËPUNIMI DHE KOMUNIKIMI ME STRUKTURAT**

Më qëllim kryerjen e një hetimi administrativ profesional, të paanshëm dhe objektiv punonjësit e Shërbimit bashkëpunojnë me strukturat ku është punonjësi subjekt i ankesës.

Në asnjë rast, hetimi administrativ pranë strukturave ku është punonjësi nuk duhet të bëhet shkak për pengimin e veprimtarisë së përditshme të punës dhe duhet të ndërpritet për të filluar në një moment të dytë në rastet e ngjarjeve të rënda kriminale apo situatave të jashtëzakonshme.

Në çdo rast punonjësit që kryejnë vlerësimin e performancës së strukturave policore, duhet të zbatojnë rregullat e etikës në komunikimin me punonjësit e çdo niveli.

Gjatë intervistimit me shkrim, punonjësit që intervistohet duhet ti krijohen kushte për tu shprehur dhe duke respektuar parimin e prezumimit të pafajësisë.

Intervistimi duhet të kryhet duke respektuar parimin e besueshmërisë midis palëve, konfidencialitetit dhe profesionalizmit si dhe të drejtën e punonjësit për të shprehur atë që ai mendon së është e drejtë dhe e ligjshme.

Në rastet kur në përfundim të hetimit administrativ rezulton se ka shkelje të procedurave standarde të punës, punonjësi që ka kryer hetimin administrativ ka përgjegjësinë që të komunikojë me strukturën përkatëse për të evidentuar ecurinë e sugjerimeve të lëna.

## **IX. PRAKTIKA SHKRESORE PËR HETIMIN E ANKESAVE**

Gjatë hetimit administrativ, administron çdo provë në formë shkresore apo elektronike që ka shërbyer për verifikimin e ankesës si dhe harton aktet administrative të mëposhtme:

- a) Formularit të marrjes së ankesës (**Formular “Model 1”**)
- b) Procesverbalit të Intervistimit (**Formular “Model 2”**)
- c) Procesverbalit “Për mbledhjen e të dhënave” (**Formular “Model 3”**)
- d) Kthim përgjigje për ankuesin (**Formular “Model 4”**)
- e) Rekomandim për fillimin e hetimit disiplinor (**Formular “Model 5”**)

Në rastet kur gjatë hetimit administrativ konstatohen elementë të veprës penale, punonjësi që ka kryer hetimin administrativ përpilon aktet procedurale sipas Kodit të Procedurës Penale dhe bën referimin e tyre në Prokurori, duke bashkëpunuar me këtë të fundit për hetimin dhe dokumentimin ligjor të saj.

Aktet administrative të mësipërme plotësohen drejtpërdrejt në sistem. Në rast të problemeve teknike ato plotësohen manualisht në formë shkresore dhe më pas regjistrohen menjëherë në Sistemin e Menaxhimit të Ankesave nga punonjësi i caktuar për hetimin administrativ të saj.

## **X. ADMINISTRIMI I PRAKTIKAVE SHKRESORE**

Dokumentacioni i siguruar gjatë hetimit administrativ, regjistrohen në portalin elektronik të Shërbimit. Në mungesë të portalit për çështje teknike, punonjësi përgjegjës administron dokumentacionin në fashikull të veçantë të cilin e arshivon në sekretarinë e strukturës brenda çdo 3 mujori.

Strukturat vendore të Shërbimit, brenda datës 03 të çdo muaji dërgojnë statistikë mujore mbi ankesat e administruara, trajtuara dhe në proces trajtimi, sipas formularit model 8.

## **XI. MONITORIMI**

Përgjegjësinë për monitorimin e veprimtarisë për pranimin, verifikimin, hetimin, trajtimin dhe zgjidhjen e ankesave e ka Drejtoria e Inspektimit dhe Trajtimit të Ankesave pranë Shërbimit për Çështjet e Brendshme dhe Ankesat, në Ministrinë e Brendshme.

Mbi bazën e informacionit që merr nga strukturat vendore të SHÇBA-së, çdo fillim muaji përgatit një raport për Drejtorin e Përgjithshëm të SHÇBA-së, duke e vënë në dijeni për problematikën e ankesave si dhe adresimin dhe zgjidhjen e saj.

Kur gjatë zgjidhjes së ankesave konstatohen probleme në funksionimin e strukturës vendore të SHÇBA-së apo mangësi që duhen riparuar menjëherë, për shkak të pasojave që mund të vijnë, bëhet informacion ku kërkohet zëvendësimi i punonjësit të policisë, apo kërkohet fillimi i hetimit disiplinor për personin përgjegjës.

Drejtoria e Inspektimit dhe Trajtimit të Ankesave, kontrollon performancën e strukturave vendore të Shërbimit në lidhje me pranimin, administrimin, trajtimin dhe zgjidhjen e ankesave. Në rastet kur konstatohen mangësi, informohet Drejtori i Përgjithshëm i Shërbimit duke rekomanduar fillimin e hetimit disiplinor për punonjësit e këtyre strukturave.

**PUNOI:**

**Arben GJERGJI**

**Drejtori i Inspektimit dhe Trajtimit të Ankesave**



## FORMULAR I MARRJES SË ANKESËS

Në mënyrë që ankesa juaj të procedohet me sukses, ju lutemi të jepni informacion sa më të saktë. Shënimet e dhëna në këtë formular do të jenë konfidenciale.

[illegible]

| Të dhënat e ankuesit                |                                                                                                                             |                                |  |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--|
| Emër, atësi, mbiemër:               |                                                                                                                             |                                |  |
| Adresa e plotë e vendbanimit:       |                                                                                                                             |                                |  |
| Gjinia:                             | <input type="checkbox"/> Mashkull                                                                                           | <input type="checkbox"/> Femer |  |
| Kombësi:                            |                                                                                                                             | Shtetësia:                     |  |
| Datëlindja                          | ___/___/_____                                                                                                               | Vendbanimi:                    |  |
| Profesioni:                         |                                                                                                                             | Arsimi:                        |  |
| Lloji i dokumentit të identifikimi: | <input type="checkbox"/> Karte identiteti<br><input type="checkbox"/> Pasaporte<br><input type="checkbox"/> Dokument tjetër | Numri i dokumentit             |  |
| Numër telefoni:                     |                                                                                                                             | Email:                         |  |

| Përshkrim i detajeve të ngjarjes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b><i>Përshkruani çdo veprim të pretenduar si shkelje.</i></b> (Punonjësi që merr ankesën duhet të bëjë pyetje verbale ose me shkrim me qëllim përshkrimin e detajeve që mundësojnë verifikimin e ankesës.)</p> <p>Unë _____, u paraqita sot më datën ____/____/20____, ora ____:____ pranë _____, dhe me vullnetin tim të lirë deklaroj si më poshtë:</p> <p>Më datën ____/____/____. Rreth orës ____:____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |



---

---

---

---

---

---

---

---

**A keni bërë ankesë tjetër pranë shërbimit për të njëjtën problematikë? Nëse po përshkruani shkurtimisht kohën kur ka ndodhur dhe çfarë përgjigje keni marrë.**

---

---

---

---

---

---

---

---

#### Verifikim paraprak i ankesës?

Punonjësi që merr ankesën, vlerëson nëse ankesa është apo jo objekt i veprimtarisë së SHÇBA-së.

☐ Ankesa është objekti i veprimtarisë së SHÇBA-së

☐ Ankesa nuk është objekti i veprimtarisë së SHÇBA-së

(Evidentoni orientimin e dhënë ankuesit për rrugën ligjore që mund të ndjekë)

---

---

---

---

---

---

---

---

Nese ankuesi tërhiqet nga ankesa e cila nuk është objekti i veprimtarisë së SHÇBA-së, ai nënshruan gjeneralitetet e tij si dhe faktin se ai është dakord.

\_\_\_\_\_  
(Emri, Atësia, Mbiemri Nënshkrimi)

/ \_\_\_\_\_ /

(Emri, atësia, mbiemri dhe nënshkrimi i ankuesit)

/ \_\_\_\_\_ /

(Emri, atësia, mbiemri dhe nënshkrimi i punonjësit që merr ankesën)

**Shënim:** Informacioni në këtë format do të trajtohet si informacion konfidencial dhe do të përpunohet në përputhje me ligjin për Mbrojtjen e të Dhënave Personale. Ky formular nënshkruhet në të gjitha fletët nga ankuesi dhe punonjësi që merr ankesën.



#### KONFIRMIM PER ADMINISTRIMIN E ANKESËS PRANË SHÇBA-së

| Emri, mbiemri i ankuesit | Data e ankesës | Numri unik | Emri, mbiemri i punonjësit që merr ankesën |
|--------------------------|----------------|------------|--------------------------------------------|
|                          |                |            |                                            |

**Shënim:** Tabela e mësipërme pasi plotësohet nga punonjësi, i jepet ankuesit si element që vërteton administrimin e ankesës pranë Shërbimit për Çështjet e Brendshme dhe Ankesat.



REPUBLIKA E SHQIPËRISË  
MINISTRIA E BRENDSHME  
SHËRBIMI PËR ÇËSHTJET E BRENDSHME DHE ANKESAT

**“Formular model 2”**

**PROCES - VERBAL**

**INTERVISTIMI**

**Në Tiranë, sot më datë \_\_\_\_\_:**

Unë \_\_\_\_\_, me detyrë \_\_\_\_\_, në Drejtorinë e Inspektimit dhe Ankesave, në Shërbimin për Çështjet e Brendshme dhe Ankesat, në Ministrinë e Brendshme, në mbështetje të nenit 62 dhe 67 të ligjit nr. 70/2014, datë 10.07.2014 “Për Shërbimin për Çështjet e Brendshme dhe Ankesat në Ministrinë e Punëve të Brendshme” dhe nenit 19, i Udhëzimit të Ministrit të Punëve të Brendshme Nr. 655, datë 14.11.2014 “Mbi procedurat standarde të punës së Njesisë së Inspektimit”, mbaj këtë proces verbal mbi intervistimin e shtetasit/es \_\_\_\_\_, i datëlindjes \_\_\_\_/\_\_\_\_/19\_\_\_\_, lindur në \_\_\_\_\_ dhe banues në \_\_\_\_\_, me arsim të \_\_\_\_\_, me numër kontakti \_\_\_\_\_, i identifikuar me \_\_\_\_\_, (emërtimi i dokumentit), me numër dokumenti \_\_\_\_\_.

Në lidhje me ngjarjen \_\_\_\_\_, (Përshkrim i shkurtër i ngjarjes), me vullnetin e tij të lirë deklaron:

---

---

---

---

---

---

**Pyetje 1:** \_\_\_\_\_?

**Përgjigje:** \_\_\_\_\_

**Pyetje 2:** \_\_\_\_\_?

**Përgjigje:** \_\_\_\_\_

**Pyetje \_\_\_\_:** Keni diçka tjetër për të shtuar?

**Përgjigje:** Përveç sa deklarova më sipër, nuk kam asgjë tjetër për të shtuar. Procesverbali m'u lexua me zë dhe e nënshkruaj pa vërejtje.

**I INTERVISTUARI**

/ \_\_\_\_\_ /

**INTERVISTUES**

/ \_\_\_\_\_ /

**I PRANISHËM**

/ \_\_\_\_\_ /



## PROCES - VERBAL

Në \_\_\_\_\_, sot me datë \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, 20\_\_\_\_\_, unë \_\_\_\_\_ me detyrë \_\_\_\_\_ në Drejtorinë e Inspektimit dhe Trajtimit të Ankesave \_\_\_\_\_, pranë Shërbimit për Çështjet e Brendshme dhe Ankesat, në Ministrinë e Punëve të Brendshme, në mbështetje të nenit 62 dhe 67 të ligjit nr. 70/2014, datë 10.07.2014 *“Për Shërbimin për Çështjet e Brendshme dhe Ankesat në Ministrinë e Punëve të Brendshme”*, mbaj këtë proces verbal për këqyrjen/marrjen e dokumentacionit që disponon \_\_\_\_\_, me detyrë, \_\_\_\_\_ me gradë \_\_\_\_\_.

*(Përshkruhen dokumentet e marra si prove për hetimin administrativ, këqyrjet e regjistrave dokumenteve, materialeve elektronike etj.)*

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

/ /



REPUBLIKA E SHQIPËRISË  
MINISTRIA E BRENDSHME  
SHËRBIMI PËR ÇËSHTJET E BRENDSHME DHE ANKESAT

**“Formular model 4”**

Nr. \_\_\_\_ Prot.

Tiranë, më \_\_\_\_ . \_\_\_\_ 2020

Lënda: **Kthim përgjigje**

Z. \_\_\_\_\_

Adresa: \_\_\_\_\_

Numër kontakti: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (Qyteti)

I nderuar zoti \_\_\_\_\_!

Shërbimi për Çështjet e Brendshme dhe Ankesat, në Ministrinë e Brendshme, ka administruar ankesën tuaj me nr.\_\_\_\_\_, datë \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_.

**Shkelja e pretenduar:** Në ankesën tuaj, pretendohet se \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_. (përshkruaj shkurtimisht shkeljen e pretenduar).

**Verifikimet e kryera nga Shërbimi:** \_\_\_\_\_

*(Përshkruaj veprimet e kryera për verifikim, duke theksuar personat e intervistuar, provat që mund të hedhin dritë për verifikimin e ankesës si regjistrimi i kamerave të trupit, regjistrimi në sistemet e Policisë së Shtetit etj. Përshkrimi nuk duhet të japë detaje të cilat kanë të bëjnë me informacion të klasifikuar si dhe detaje që kanë të bëjnë me punën informative – gjurmuese të Shërbimit)*

**Përfundimet e arritura:**

(Nëse ankesa është e bazuar në përfundimet e arritura, vendos në mënyrë të përgjithshme përgjigje sipas variantit 1, etj)

1. Për ankesat e bazuara: (**“Varianti 1”**)

**Përfundimet e arritura:** Pas verifikimeve të kryera nga ana jonë, rezulton se pretendimet tuaja qëndrojnë, pasi veprimet apo sjellja e punonjësit subjekt i ankesës nuk kanë qenë në përputhje me procedurat standarde të punës.

Për punonjës/it e policisë \_\_\_\_\_ është rekomanduar fillimi i hetimit disiplinor, pranë Drejtorisë së Standardeve Profesionale, në Drejtorinë e Përgjithshme të Policisë së Shtetit.

Gjithashtu është rekomanduar/do të merren masa etj. (nëse është sugjeruar përmirësim i gjendjes, ndryshim apo rishikim i procedurave standarde të punës, hartim i procedurave kur ata mungojnë, tërheqje vëmendje për të gjithë strukturat apo rekomandime të tjera të cilat kanë të bëjnë me përmirësimin e situatës dhe parandalimin e shkeljeve të të njëjtit karakter që evidentohen në ankesë).

2. Për ankesat e pabazuara: (**“Varianti 2”**)

**Përfundimet e arritura:** Pas verifikimeve të kryera rezulton se shkelja e pretenduar nuk qëndron. Veprimet apo sjellja e punonjësit subjekt i ankesës, kanë qenë në përputhje me procedurat standarde të punës. Nëse dispononi prova apo dokumentacion shtesë në lidhje me rastin, jeni të mirëpritur t’i paraqisni pranë Shërbimit, me qëllim marrjen e masave përkatëse.

3. Për ankesat që nuk provohen: (**“Varianti 3”**)

**Përfundimet e arritura:** Pas verifikimeve të kryera, bazuar në provat e administruara nga ana jonë si dhe provat e dhëna nga ana juaj gjatë hetimit administrativ. (ose mungesën e provave të ofruara nga ana e ankuesit përfshirë edhe mos bashkëpunimin e tij për tu intervistuar), rezulton se shkelja e pretenduar nuk provohet. Nëse dispononi prova apo dokumentacion shtesë në lidhje me rastin, jeni të mirëpritur ti paraqisni pranë Shërbimit, me qëllim marrjen e masave përkatëse. (Nisur nga perceptimi qytetar si dhe fakti që shkelja mund të ekzistojë, pavarësisht se nuk provohet, në vartësi nga problematika që trajtohet, Shërbimi mund t’i dërgojë informacion strukturës ku është me detyrë punonjësi, me qëllim parandalimin e shkeljeve në të ardhmen.)

***Duke ju falenderuar për mirëkuptimin dhe besimin ndaj Shërbimit.***

**DREJTORI I PËRGJITHSHËM**

**Muhamet RRUMBULLAKU**

**Konceptoi:** \_\_\_\_\_ (emri i punonjës/it që trajton ankesën)

**Pranoi:** \_\_\_\_\_ (Emri i eprorit të drejtperdrejte)

**Miratoi:** Drejtori i Drejtorisë

**Konfirmoi:** Zv/Drejtori i Përgjithshëm



REPUBLIKA E SHQIPËRISË  
MINISTRIA E BRENDSHME  
SHËRBIMI PËR ÇËSHTJET E BRENDSHME DHE ANKESAT

“Formular model 5”

Nr. \_\_\_\_ Prot.

Tiranë, më \_\_\_\_/\_\_\_\_/2020

Lënda: Rekomandim per fillimin e hetimit disiplinor.

DREJTORISË SË STANDARDEVE PROFESIONALE  
DREJTORIA E PËRGJITSHME E POLICISË SË SHTETIT

Shërbimi për Çështjet e Brendshme dhe Ankesat, në Ministrinë e Brendshme, ka administruar ankesën e shtetasit \_\_\_\_, me nr. \_\_\_\_, datë \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_.

**Shkelja e pretenduar:** Shtetasi \_\_\_\_, pretendon se  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_. (përkrahur shkurtimisht shkeljen e pretenduar).

**Verifikimet e kryera nga Shërbimi:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(Përkrahur veprimet e kryera për verifikim, duke theksuar personat e intervistuar, provat që mund të hedhin dritë për verifikimin e ankesës si regjistrimi i kamerave të trupit, regjistrimi në sistemet e Policisë së Shtetit etj. Përkrahimi nuk duhet të japë detaje të cilat kanë të bëjnë me informacion të klasifikuar si dhe detaje që kanë të bëjnë me punën informative - gjumru)

**Përfundimet e arritura:** Pas verifikimeve të kryera nga e Drejtorisë së Inspektimit dhe Trajtimit të Ankesave, rezultojnë pretendimet e shtetasit \_\_\_\_ qëndrojnë. Punonjësi i policisë \_\_\_\_, me detyrë \_\_\_\_\_, ka vepruar/ është sjellë në kundërshtim me procedurat standarde të punës. (Përkrahur procedura dhe shkelja konkrete që ka kryer punonjësi subjekt i ankesës)

**Rekomandim:** Bazuar në nenin 9 të Udhëzimit të Ministrit të Brendshëm, Nr. 658, datë 14.11.2014 “Për procedurat e kontrollit të dokumenteve dhe evidencave, kërkimit dhe marrjes së të dhënave në struktura si dhe bashkërendimi i punës së Shërbimit për Çështjet e Brendshme dhe Ankesat me strukturat dhe ato të Ministrisë së Punëve të Brendshme” rekomandojmë fillimin e hetimit

disiplinor për \_\_\_\_\_, (emri i punonjësit), me detyrë \_\_\_\_\_.

Në perfundim të hetimit disiplinor, lutemi na informoni me shkrim mbi masën disiplinore të marrë.

***Duke ju falenderuar për bashkëpunimin.***

**DREJTORI I PËRGJITHSHËM**

**Muhamet RRUMBULLAKU**

***Konceptoi: \_\_\_\_\_ (emri i punonjësit që trajton ankesën)***

***Pranoi: \_\_\_\_\_ (Emri i eprorit të drejtperdrejte)***

***Miratoi: Drejtori i Drejtorisë***

***Konfirmoi: Zv/Drejtori i Përgjithshëm***