



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KRYEMINISTRIA
AGJENCIA PËR DIALOG DHE BASHKËQEVERISJE

Nr. 361 Prot.

Tiranë, më 19.04. 2023

URDHËR

Nr. 22, datë 19.04. 2023

**PËR ZBATIMIN E PROCEDURAVE DHE METODOLOGJISË SË HEDHJES SË
ÇËSHTJEVE FIZIKE NË PLATFORMË DERI NË TËRHEQJEN E PLOTË TË
ÇËSHTJEVE**

Në mbështetje të neneve 15 dhe 59 të ligjit nr. 107/2021 “Për bashkëqeverisjen” dhe të kreut III të VKM-së nr. 26 datë 27.01.2023 “Për bazën e të dhënave të platformës “Me ty për Shqipërinë që duam”, rregullat e detajuara për seksionet e saj, të dhënat parësore e dytësore, dhënësit e informacionit, ndërveprimin me bazat e tjera të të dhënave, sistemet elektronike dhe protokollat e institucioneve”,

URDHËROJ:

1. Hedhjen në platformë të çështjeve të paraqitura në protokollin e Kryeministrit, ministrive dhe institucioneve të varësisë sipas procedurës së mëposhtme.
2. Platforma e bashkëqeverisjes mundëson një rubrikë të re të dedikuar me emërtimin “Protokolli”, që do të mundësojë hedhjen dhe kalimin e çështjeve, nga protokollin e aparatit të Kryeministrit, ministrive dhe institucioneve qendrore të varësisë në platformë.
3. Komunikimi dhe ndërveprimi për regjistrimin dhe trajtimin e çështjeve të regjistruara në protokollat fizike të Kryeministrit, ministrive dhe institucioneve të varësisë të kryhet vetëm në platformën e bashkëqeverisjes.
4. **Çështjet për qytetarë dhe biznese në protokollin e aparatit të Kryeministrit dhe ministrive:**
 - a) Çështjet (ankesat dhe kërkesat) për qytetarë dhe biznese të paraqitura në protokollin e aparatit të Kryeministrit dhe ministrive do të skanohen nga një punonjës i caktuar nga Kryeministria ose ministria i/e cila shërben në zyrën e protokollit të institucionit.
 - b) Çështja e skanuar hidhet në platformë në rubrikën me emërtimin “Protokolli” nga punonjësi i caktuar.
 - c) Afati për hedhjen e çështjes së skanuar në rubrikën “Protokolli” nga punonjësi i caktuar i ministrit është 24 orë nga momenti i ardhjes së çështjes në institucion dhe marrja e numrit të protokollit fizik.
 - d) Koordinatorin e atashuar në ministri filtron paraprakisht të gjitha çështjet e hedhura në rubrikën “Protokolli”.
 - e) Çështjet për trajtim, koordinatorin e regjistron në platformën e bashkëqeverisjes brenda afateve ligjore dhe nis trajtimin e tyre.

- f) Në rastin kur çështja e ardhur ka numër telefoni/e-mail, koordinatori i atashuar pranë Kryeministritë/ministritë, kontakton qytetarin/subjektin dhe konfirmon të dhënat përpara hedhjes së plotë në platformë.
- g) Çështjet të cilat nuk janë për trajtim nga platforma e bashkëqeverisjes, koordinatori i atashuar pranë ministritë nuk i regjistron në platformë, por ia kthen punonjësit të caktuar nga ministria në rubrikën “Protokolli” me arsyetimin përkatës. Për këto çështje punonjësi i caktuar nga ministria dhe Sekretari i Përgjithshëm vihen në dijeni nëpërmjet komunikimit të brendshëm në platformë.

5. Çështjet për qytetarë dhe biznese në protokollin elektronik (EDRMS) të ministritë:

- a) Çështjet për qytetarë dhe biznese që dërgohen me postë ose fizikisht në ministritë e linjës pasi regjistrohen në regjistrin fizik të protokollit, skanohen nga zyra e protokollit dhe hidhen në sistemin EDRMS.
- b) Pas regjistrimit në EDRMS, punonjësi përgjegjës, kalon në mënyrë automatike çështjet për trajtim në platformën e bashkëqeverisjes brenda 24 orë nga momenti i marrjes së numrit të protokollit fizik dhe regjistrimi i tyre në EDRMS.
- c) Çështjet për qytetarë dhe biznese të regjistruara nga EDRMS-ja shfaqen në rubrikën "Protokolli" të platformës së bashkëqeverisjes dhe trajtimi i tyre ndodh vetëm në platformë.
- d) Koordinator i atashuar në ministri filtron paraprakisht të gjitha çështjet e hedhura në rubrikën “Protokolli”.
- e) Çështjet për trajtim, koordinatori i regjistron në platformën e bashkëqeverisjes brenda afateve ligjore dhe nis trajtimin e tyre.
- f) Në rastin kur çështja e ardhur ka numër telefoni/e-mail, koordinatori i atashuar pranë Kryeministritë/ministritë, kontakton qytetarin/subjektin dhe konfirmon të dhënat përpara hedhjes së plotë në platformë.
- g) Çështjet të cilat nuk janë për trajtim nga platforma e bashkëqeverisjes, koordinatori i atashuar pranë ministritë nuk i regjistron në platformë, por ia kthen punonjësit të caktuar nga ministria në rubrikën “Protokolli” me arsyetimin përkatës. Për këto çështje punonjësi i caktuar nga ministria dhe Sekretari i Përgjithshëm vihen në dijeni nëpërmjet komunikimit të brendshëm në platformë.
- h) Koordinator i atashuar pranë ministritë monitoron procesin e kalimit të çështjeve nga EDRMS në platformën e bashkëqeverisjes.

6. Çështjet për qytetarë dhe biznese në protokollin e institucioneve qendrore të varësisë:

- a) Çështjet (ankesat dhe kërkesat) për qytetarë dhe biznese të paraqitura në protokollin e institucioneve të varësisë do të skanohen nga një punonjës i caktuar nga zyrën e protokollit të institucionit.
- b) Institucionet e varësisë të cilat kanë degë rajonale në territor, do të caktojnë një punonjës përgjegjës në protokollin e degës rajonale për të skanuar çështjet e ardhura për qytetarë dhe biznes.
- c) Çështja e skanuar hidhet në platformë në rubrikën “Protokolli” nga punonjësi i caktuar.
- d) Afati për hedhjen e çështjes së skanuar në rubrikën “Protokolli” nga punonjësi i caktuar i institucionit të varësisë apo degës rajonale në territor është 24 orë nga momenti i ardhjes së çështjes në institucion dhe marrjen e numrit të protokollit fizik.

- e) Koordinatori i atashuar në ministri filtron paraprakisht të gjitha çështjet e paraqitura në rubrikën “Protokoll” të hedhura nga personat në institucionet e varësisë dhe degët rajonale.
- f) Çështjet për trajtim, koordinatori i regjistron në platformën e bashkëqeverisjes brenda afateve ligjore.
- g) Në rastin kur çështja e ardhur ka numër telefoni/e-mail, koordinatori i atashuar pranë ministrisë, kontakton qytetarin/subjektin dhe konfirmon të dhënat përpara hedhjes në platformë.
- h) Çështjet që nuk janë për trajtim nga platforma e bashkëqeverisjes koordinatori nuk i regjistron në platformë por ia kthen punonjësit të caktuar nga institucioni në rubrikën “Protokolli” me arsyetimin përkatës. Për këto çështje punonjësi i caktuar nga institucioni dhe titullari i institucionit vihen në dijeni edhe nëpërmjet komunikimit të brendshëm.
- i) Çështjet për qytetarë dhe biznesë të paraqitura në protokollin e agjencive të varësisë dhe ato institucione që kanë degë rajonale, Sekretari i Përgjithshëm i institucionit epror ka akses për të mbikqyrur, monitoruar dhe ndjekur çështjet e ardhura nga të gjitha protokollet.

7. Kthimi i përgjigjes për rastet e ankesave për qytetarët dhe bizneset dhe regjistrimi në platformën e bashkëqeverisjes:

- a) Ankesat për qytetarë dhe biznese trajtohen në platformën e bashkëqeverisjes sipas dispozitave të ligjit nr. 107/2021 “Për bashkëqeverisjen” duke respektuar afatet dhe veprimet paraprake, të ndërmjetme apo përfundimtare të trajtimit të tyre deri në përgjigjen shteruese të çështjes.
- b) Përgjigjet e çështjes së trajtuar i kthehen qytetarit/ biznesit nëpërmjet platformës së bashkëqeverisjes nga ku gjurmohet vijimësia e çështjeve deri në përfundimin e tyre.
- c) Në rastet kur çështja e paraqitur në Kryeministri, ministritë e linjës apo në institucionet e varësie përmban emailin e qytetarit/biznesit, përgjigjja do të dërgohet vetëm elektronikisht përmes platformës së bashkëqeverisjes.
- d) Përgjigjja përmban qëndrimin zyrtar të Agjencisë për Dialog dhe Bashkëqeverisje lidhur me çështjen pas trajtimit nga Kryeministria, ministria e linjës ose institucioni i varësisë.
- e) Përgjigjja zyrtare e Agjencisë për Dialog dhe Bashkëqeverisje për çështjen procesohet me nënshkrim elektronik të koodinatorit të atashuar pranë ministrisë ose koodinatorit të atashuar pranë Kryeministrisë.
- f) Nëse çështja ka vetëm adresë postare dhe nuk ka asnjë mënyrë tjetër identifikuese, atëherë përgjigjja do t’i kthehet qytetarit ose biznesit në mënyrë shkresore nëpërmjet postës.
- g) Përgjigjja zyrtare në formë shkresore përpilohet nga Agjencisë për Dialog dhe Bashkëqeverisje dhe mban qëndrimin zyrtar mbi ankesën pas përfundimit të trajtimit me intitucionin përkatës. Shkresa zyrtare e Agjencisë për Dialog dhe Bashkëqeverisje regjistrohet në platformën e bashkëqeverisjes.
- h) Përgjigjet zyrtare të Agjencisë për Dialog dhe Bashkëqeverisje, siglohen nga Drejtori i Përgjithshëm. Më pas, përgjigjja e skanuar regjistrohet në protokollin dalës të Agjencisë për Dialog dhe Bashkëqeverisje dhe në platformën e bashkëqeverisjes.
- i) Qëndrimi zyrtar i institucionit ku është drejtuar ankesa regjistrohet në platformën e bashkëqeverisjes dhe në bazë të vendimmarrjes mund të ketë protokoll dalës të

institucionit, i cili vetëm e regjistron përgjigjen e çështjes në regjistrin dalës të protokollit pa e dërguar atë.

- j) Përgjigjen zyrtarë të Agjencisë për Dialog dhe Bashkëqeverisje, koordinatori i atashuar pranë ministrive ia bën me dije Sekretarit të Përgjithshëm të Kryeministrit, ministrive të linjës dhe/ose titullarit të institucionit të varësisë nëpërmjet platformës së bashkëqeverisjes.

8. Kthimi i përgjigjes për rastet e kërkesave nga bizneset:

- a) Kërkesat e ardhura nga bizneset mbikqyren dhe ndiqen në platformën e bashkëqeverisjes sipas dispozitave të ligjit nr. 107/2021 “Për bashkëqeverisjen” duke respektuar afatet dhe veprimet paraprake, të trajtimit të tyre sipas legjislacionit sektorial në fuqi.
- b) Përgjigja e kërkesës së trajtuar i kthehet biznesit nëpërmjet platformës së bashkëqeverisjes nga ku gjurmohet dhe ndiqet vijimësia e kërkesës, deri në marrjen e përgjigjes përfundimtare nga institucioni, brenda afateve të përcaktuara në legjislacionin sektorial në fuqi dhe me cilësinë e duhur.
- c) Në rastet kur kërkesa e paraqitur në Kryeministri, ministrinë e linjës apo në institucion varësie përmban emailin e biznesit, përgjigja zyrtarë e institucionit i dërgohet subjektit elektronikisht edhe përmes platformës së bashkëqeverisjes, dhe përmban qëndrimin zyrtar të institucionit të cilit i është drejtuar.
- d) Informacioni për kërkesën e biznesit që del nga platforma e bashkëqeverisjes, mban nënshkrimin elektronik të koordinatorit të atashuar pranë ministrive që e ka ndjekur dhe pjesë përbërëse ka përgjigjen zyrtarë shkresorë të institucionit.
- e) Nëse kërkesa ka vetëm adresë postare, dërgohet përgjigja shkresorë e institucionit e cila përmban protokollin dalës.
- f) Përpara se t’i dërgohet subjektit, përgjigja zyrtarë e institucionit duhet të konsultohet me koordinatorët e bashkëqeverisjes të atashuar në institucion dhe më pas të hidhet në platformë.

9. Hyrja në fuqi dhe dispozita kalimtare

- a) Për zbatimin e këtij urdhëri ngarkohen koordinatorët e Agjencisë për Dialog dhe Bashkëqeverisje dhe drejtuesit e drejtorive.
- b) Agjencia për Dialog dhe Bashkëqeverisje bashkëpunon me AKSHI-n për zhvillimet teknike të nevojshme në platformë për vënien në funksion dhe ndëreveprimin e sistemeve.
- c) Ky urdhër i njoftohet Kryeministrit dhe të gjitha ministrive të linjës dhe institucioneve të varësisë të administratës shtetërore.
- d) Mospërmbushja e këtij detyrimi përbën shkak për marrjen e masave sipas nenit 56 të ligjit 107/2021 “Për bashkëqeverisjen”.
- e) Nga momenti i funksionalizimit të platformës së re të bashkëqeverisjes, ministrinë e linjës dhe institucionet e tyre të varësisë kanë 3 (tre) muaj kohë për të caktuar punonjësin përgjegjës të protokollit dhe nisin procedurat e trajtimit të ankesave dhe kërkesave të qytetarëve dhe bizneseve në zbatim të këtij urdhri.

Ky urdhër hyn në fuqi menjëherë.

DREJTOR I PËRGJITHSHËM
ERIDANA ÇANO

