



Institucioni i Avokatit të Popullit në Republikën e Kosovës  
Institucija Ombudsmana Republike Kosovo  
Ombudsperson Institution of Republic of Kosovo

## **PARIMET E MIRADMINISTRIMIT**

### **PËRMBLEDHJE**

### **NGA**

### **AVOKATI I POPULLIT**

**PARIMET E MIRADMINISTRIMIT - PËRMBLEDHJE  
NGA AVOKATI I POPULLIT**

Koncepti i Ombudspersonit e ka origjinën në Suedi, ku u formua për herë të parë në vitin 1809. Fjala “Ombud” në gjuhën suedeze do të thotë përfaqësues, agjent, ndërmjetësues, delegat, etj. Që nga krijimi i institucionit të parë të Ombudsmanit në Suedi, ai u mor si model për themelimin e këtij institucioni në vende të tjera, kështu më vonë, gjatë shek. XX, ky institucion u themelua në shumë shtete evropiane dhe në SHBA.<sup>1</sup>

Institucionet e Ombudsmanëve veprojnë në përputhje me *Parimet e Parisit*.<sup>2</sup> Parimet e Parisit përfshihen me një dokument të miratuar nga Asambleja e Përgjithshme e Kombeve të Bashkuara, që parashikon standardet për funksionimin e Institucioneve Kombëtare për Promovimin dhe Mbrojtjen e të Drejtave të Njeriut (IKPMDNJ).

Avokati i Popullit, ka mandat kushtetues<sup>3</sup> dhe ligjor<sup>4</sup> të përcaktuar si Institucion i Pavarur i cili mbikëqyr dhe mbron të drejtat dhe liritë e njeriut.

---

<sup>1</sup> The book of the Ombudsman, The ombudsman in Eastern Europe and Balkans, fq. 189, për më tepër shih në:  
<http://www.defensordelpueblo.es/es/Documentacion/Publicaciones/Otros/Anexos/Documentos/libroI.pdf>

<sup>2</sup> Parimet e Parisit, shih në:  
[http://kosovo.ohchr.org/repository/docs/Parimet\\_qe\\_kane\\_te\\_bejne\\_me\\_statusin\\_e\\_instituci\\_ove\\_kombetare\\_Parimet%20e%20Parisit.pdf](http://kosovo.ohchr.org/repository/docs/Parimet_qe_kane_te_bejne_me_statusin_e_instituci_ove_kombetare_Parimet%20e%20Parisit.pdf)

<sup>3</sup> Kushtetuta e Republikës së Kosovës, Kapitulli I XII

Avokati i Popullit ka kompetenca për t'i hetuar ankesat e pranuar nga çdo person fizik a juridik lidhur me pohimet për shkeljen e të drejtave të njeriut të parapara me Kushtetutë, ligje dhe akte tjera, si dhe me instrumente ndërkombëtare të të drejtave të njeriut, veçanërisht me Konventën Evropiane për të Drejtat e Njeriut, duke përfshirë veprimet apo mosveprimet që paraqesin keqpërdorim të autoritetit.<sup>5</sup>

Qëllimi themelor i Institucionit të Avokatit të Popullit është zbatimi i standardeve për të drejtat dhe liritë e njeriut, përmes ngritjes së përgjegjshmërisë të autoriteteve publike, mbikëqyrjes së shkeljeve sistematike dhe rivendosjes të së drejtës duke forcuar kulturën e llogaridhënies dhe miradministrimit

Institucioni i Avokatit të Popullit, si mekanizëm i kontrollit të administratës shtetërore, ka rol të rëndësishëm në forcimin e përgjegjshmërisë së administratës shtetërore, gjithashtu mund të kontribuojë në përmirësimin e cilësisë së administrimit nga zbulimi i rasteve të “keqadministrimit” dhe ngritjen e vetëdijes së nëpunësve civilë në pritjet e publikut në lidhje me qeverisjen e mire

---

<sup>4</sup> Ligji Nr.05/L-019 për Avokatin e Popullit

<sup>5</sup> Ligji nr.05/L-019 për Avokatin e Popullit, neni 16, paragrafi1.

dhe miradministrimin, duke ndikuar që sistemi administrativ të jetë më transparent dhe më i qasshëm për të gjithë qytetarët.

## **Qeverisja e mirë dhe miradministrimi**

Një definicion i qartë dhe konciz për “qeverisje të mirë” nuk ekziston, duke lënë kështu mundësi më të gjerë interpretimi. Një definicion që si i tillë, do kërkonte pranim universal të definicionit nuk mund të gjendet. Ky ishte edhe konkludim i Komisionerit të lartë të Kombeve të Bashkuara për mbrojtjen e të drejtave të njeriut.

Megjithatë, ajo që mund të thuhet përtej çdo dyshimi, është që “qeverisja e mirë” mbërthen në vete respektim të plotë të të drejtave të njeriut, sundimin e ligjit, pluralizëm politik, pjesëmarrje efektive, procese transparente dhe llogaridhënëse, sektor publik efektiv dhe efecientë, qasje në informacion, legjitimitet, edukim, barazi, si dhe qëndrime dhe vlera që rrisin përgjegjësinë, solidaritet dhe tolerancë.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup><http://www.ohchr.org/EN/Issues/Development/GoodGovernance/Pages/GoodGovernanceIndex.aspx>

Fundja, duke marrë parasysh të gjitha këto nuk mund të mos vihet në përfundim që qeverisja e mirë varet prej proceseve politike por edhe rezultateve që janë të nevojshme të krijohen si bazë për zhvillim. Procesi që mundëson shfrytëzim të resurseve ekzistuese me qëllim të realizimit të të drejtave të qytetarit, duke iu shmangur korrupsionit, nuk mund të mos shërbejë si bazë për krijimin e një definicioni të unifikuar mbi “qeverisjen e mirë”.

Koncepti i qeverisjes së mirë është qartësuar në rezolutën 2000/64, sipas të cilës qeverisja e mirë bazohet në këto attribute:<sup>7</sup>

- transparenca
- llogaridhënia
- përgjegjësia
- pjesëmarrja
- përgjegjshmëria (ndaj nevojave të qytetarëve)

Qeverisja e mirë, miradministrimi dhe të drejtat e njeriut ndërliohen në atë mënyrë që fuqizojnë njëra tjetrën. Në një

---

<sup>7</sup> UN Commission on Human Rights, *Commission on Human Rights resolution 2000/64 The role of good governance in the promotion of human rights*, 27 April 2000, E/CN.4/RES/2000/64, available at: <http://www.refworld.org/docid/3boof28414.html> (18 July 2018)

dokument të Komisionit Evropian për Demokraci përmes ligjit (Komisioni i Venedikut)<sup>8</sup>, shtjellohet dallimi ndërmjet “Qeverisjes së mirë” dhe miradministrimit, sepse shpesh mendohet se qeverisja e mirë e përfshinë miradministrimin. Parimi i miradministrimit bazohet në të drejtat procedurale që janë qartazi të identifikueshme, shkelja e supozuar e të cilave mund të paraqitet në gjykatë.

Së këndejmi, miradministrimi pranohet gjerësisht si koncept ligjor në vete, i cili përfshihet në dokumentet ndërkombëtare si dhe në rendin ligjor në një numër shtetesh. Ky dallim për nga natyra duhet të kihet parasysh në mënyrë që qeverisja e mirë të mos barazohet me miradministrimin.<sup>9</sup>

Të drejtat e njeriut udhëheqin punën e organeve më të larta shtetërore dhe ndikojnë në cilësinë e ligjeve, programeve dhe mjeteve tjera për rritjen e cilësisë së jetës.

Në anën tjetër, këto të drejta nuk do mund të respektoheshin pa organizimin e mirë të administratës, të përgatitur për respektimin e

---

<sup>8</sup> European Commission for Democracy through Law (Venice Commission), Study no.470/2008, Stocktaking on the notions of “Good Governance” and Good Administration”, [http://www.venice.coe.int/webforms/documents/default.aspx?pdffile=CDL\(2011\)006-e,20.07.2018](http://www.venice.coe.int/webforms/documents/default.aspx?pdffile=CDL(2011)006-e,20.07.2018).

<sup>9</sup> Po aty, faqe 4.

të drejtave dhe lirive të njeriut, dhe krijimit të mundësisë së ushtrimit të këtyre të drejtave.

Administrata publike përcakton tërësinë e aktiviteteve të kryera, që kryhen dhe atyre që duhet të kryhen, ashtu që t'u përgjigjen nevojave dhe interesit të përgjithshëm të popullatës. Prandaj, miradministrimi lidhet ngushtë me të drejtat dhe liritë e njeriut, që tashmë pranohet gjerësisht si standard i qeverisjes demokratike.

Në këtë kuptim, miradministrimi ka ndikim në të drejtën për në një proces të rregullt, i cili përcaktohet me nenin 6 të Konventës Evropiane për Mbrojtjen e të Drejtave të Njeriut dhe Lirive Themelore dhe Protokollat e saj. Garancitë procedurale të së drejtës për një Gjykim të Drejtë dhe të Paanshëm janë të zbatueshme në procedurat administrative të cilat i nënshtrohen rishikimit gjyqësor – duke e konsideruar si pjesë të tërësisë së procesit gjyqësor.

Si koncept, miradministrimi rrjedh nga sistemi anglez, është formuluar *pozitivisht* si *miradministrim* ose *negativisht* si *keqadministrim*.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Për më tepër shih në : <https://api.parliament.uk/historic-hansard/commons/1966/oct/18/parliamentary-commissioner-bill> ( 17.07.2018).



Kodi Evropian i Sjelljes së Mirë Administrative të BE-së paraqet më gjerë substancën dhe procedurën në lidhje me miradministrimin. Përkufizimi i dhënë nga Ombudsmani Evropian dhe i miratuar nga Parlamenti Evropian për keqadministrimin e veprimtarisë administrative të institucioneve të BE, është se:

*“Keqadministrimi ndodh kur një organ publik nuk vepron në përputhje me një rregull apo parim i cili është i detyrueshëm për të.”<sup>11</sup>*

Siç është theksuar edhe në “Kuadrin e veprimtarisë për integritetin”, të Organizatës për Bashkëpunim dhe Zhvillim Ekonomik (OECD), gur-themel i mirëqeverisjes dhe parakusht i legjitimitetit të veprimeve të një qeverie është etika. Në literaturën bashkëkohore, në lidhje me etikën, sugjerohet edhe koncepti “integritet”, madje shpesh sugjerohet që të trajtohen bashkërisht, për të dhënë rezultatet e duhura në drejtim të parandalimit të korrupsionit në administratë publike dhe forcimit të integritetit të administratës publike <sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup> The European Code of Good Administrative Behaviour [Kodi Evropian i Sjelljes së Mirë Administrative]. Për

më tepër shih: [http://ec.europa.eu/civil\\_society/code/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/civil_society/code/index_en.htm), ( 17.07.2018).

<sup>12</sup> Për më tepër shih në: <http://www.oecd.org/gov/44462729.pdf>, ( 17.07.2018) .

Konventa Evropiane për Mbrojtjen e të Drejtave të Njeriut dhe Lirive Themelore dhe Protokollet e saj, marrëveshjet dhe instrumentet tjera ndërkombëtare për mbrojtjen e të drejtave të njeriut garantohen me Kushtetutën e Republikës së Kosovës, kanë prioritet në aplikimin e tyre para legjislacionit vendor.

Edhe pse këto instrumente nuk parashohin parime të qeverisjes së mirë të definuara si të tilla e të paketuara në formën e standardeve ndërkombëtare, të njëjtat obligojnë shtetet nënshkruese të konventave të sigurojnë rregulla sociale në qëllim të mundësisimit të ushtrimit të të drejtave themelore të qytetarëve (shih nenin 21 të Deklaratës Universale për Mbrojtjen e të Drejtave të Njeriut).

Në mënyrë që administrata jonë shtetërore të ketë para vetës parime që do e udhëheqin në punën e saj, e me të, të bëjë hapin e nevojshëm drejt respektimit të të drejtave të njeriut, duhet të nisët nga Parimet e përmbledhura këtu që derivojnë nga ligjet tona, përkatësisht Ligji Nr.03/L-149 për Shërbimin Civil; Ligji Nr.05/L-031 për Procedurë e Përgjithshme Administrative, Ligji për Qasje në Dokumente Publike dhe Ligji për Mbrojtjen e të dhënave personale, në pajtim me definicionet ekzistuese të termit “qeverisje e mirë”, parime këto, të cilat administrata duhet t’i ketë parasysh

gjatë punës së përditshme e në drejtim të respektimit të të drejtave të njeriut.

Me qëllim që të kontribuojmë në ngritjen e etikës së punës të administratës, dhe ngritjen e kulturës administrative në përgjithësi, e po ashtu me qëllim të informimit sa më të mirë të qytetarëve, paraqesim “Parimet e Miradministrimit- Përmbledhje nga Avokati i Popullit ”.

## Përmbledhja e parimeve

### **Efikasiteti**

Autoritetet publike duhet të sigurojnë efikasitetin dhe të jenë në shërbim të interesit publik, duke garantuar në të njëjtën kohë mbrojtjen e të drejtave dhe të interesave të personave fizik dhe juridik.

Efikasiteti i procedurës administrative nënkupton që organi publik zhvillon procedurën administrative sa më të shpejtë dhe me sa më pak shpenzime, për të dhe për palën, duke mos cenuar çfarë është e nevojshme për një rezultat të ligjshëm e të përshtatshëm të procedurës administrative.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Parimi i efikasitetit përcaktohet në nenin 10 të Ligjit nr. 05/L -031 për procedurën e përgjithshme administrative (LPPA)

## Ligjshmëria

Administrata publike tërë punën e saj e bazon në ligj dhe në Kushtetutë, si dhe në aktet e përgjithshme administrative të zbatueshme brenda kompetencave të organit.

Kjo vlen veçanërisht në rastet kur me veprimet e administratës preken interesat dhe të drejtat e individëve. Në raste të tilla, veprimet e administratës duhet të jenë të autorizuara në mënyrë specifike me ligj.

Në rastet kur organi administrativ është i autorizuar me ligj që të veprojë në mënyrë diskrecionale, ky pushtet diskrecional duhet të ushtrohet në pajtim me kufinjt e përcaktuar me ligj, në pajtim me qëllimin që dëshirohet të arrihet përmes veprimit dhe në pajtim me parimet e përgjithshme të përcaktuara me Ligjin për Procedurën e Përgjithshme Administrative.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Parimi i ligjshmërisë përcaktohet në nenin 4 të LPPA.

## **Proporcionaliteti në rastet kur preken të drejtat apo interesat e palëve**

Organet publike kanë kompetenca dhe obligime që me vendimet e veta të mbrojnë interesin publik. Mirëpo, sa herë që duke e mbrojtur interesin publik, këto organe vijnë në pozitë që t'i cenojnë apo t'i kufizojnë të drejtat e individëve, këtë cenim apo kufizim duhet ta bëjnë në mënyrë proporcionale me qëllimin që të arrijnë mbrojtjen e interesit publik.<sup>15</sup>

## **Barazia dhe mosdiskriminimi i palëve**

Organet publike duhet të kujdesen që personat në të njëjtën situatë të trajtohen në mënyrë të njëjtë. Në mënyrë të veçantë, organet publike e kanë për detyrë që të shmangin çfarëdo diskriminimi bazuar në kombësinë, gjininë, racën, ngjyrën, origjinën etnike ose shoqërore, karakteristikat gjenetike, gjuhën, besimin fetar, bindjen politike ose tjetër, përkatësinë kombëtare, pasurinë, lindjen, aftësitë e kufizuara, moshën ose orientimin seksual.

---

<sup>15</sup> Parimi i proporcionalitetit përcaktohet në nenin 5 të LPPA

## **Pavarësia dhe paanësia**

Organi publik duhet të veprojë në bazë të ligjit, në mënyrë objektive dhe të paanshme, pa ndikime nga ndonjë person, institucion apo ndonjë interes çfarëdo qoftë të zyrtarit publik apo të personave tjerë.

Organi publik është i pavarur në ushtrimin e funksioneve të veta, në masën e përcaktuar me ligji. Hierarkia ndërmjet organeve të shkallëve të ndryshme në procedurën administrative gjen zbatim vetëm në procedurën sipas mjeteve juridike dhe jo në ndikimin e drejtpërdrejt të organit më të lartë në procedurën që zhvillohet pranë organit më të ulët për nga hierarkia.

Organi publik duhet të sigurojë paanësinë e organit (nëpunësit të autorizuar) si në kuptimin subjektiv, ashtu edhe në atë objektiv, pra si në aspektin e moskzistimit të asnjë elementi që do ta vinte në pikëpyetje paanësinë e nëpunësit (raportet me palën, interesi nga çështja, e të ngjashme), ashtu edhe në kuptimin objektiv, që nënkupton ofrimin e garancive të mjaftueshme procedurale përmes

të cilave shmanget çfarëdo dyshimi eventual mbi anësinë e nëpunësit apo organit.<sup>16</sup>

## **Objektiviteti**

Gjatë marrjes së vendimeve, organet publike duhet të marrin parasysh faktorët relevantë dhe t'i peshojnë secilin prej tyre në mënyrë objektive, pa u ndikuar nga faktorët subjektivë, siç mund të jenë ndjenjat, përshtypjet, simpatitë, antipatitë, etj., duke përjashtuar çdo element të parëndësishëm nga shqyrtimi i çështjes.<sup>17</sup>

## **Pritshmëria legjitime, konsistenca dhe këshilla**

Veprimet e organeve publike duhet të jenë të parashikueshme dhe të respektojnë pritshmërinë legjitime dhe të arsyeshme të personave.

---

<sup>16</sup> Parimi i paanësisë përcaktohet në nenin 7 të LPPA.

<sup>17</sup> Parimi i objektivitetit përcaktohet në nenin 7 të LPPA



Një veprim administrativ nuk mund të ndryshojë në mënyrë të pajustificuar nga një praktikë administrative e mëparshme e të njëjtit organ për raste të njëjta a të ngjashme.

Kur organi publik për shkak të arsyeve të ligjshme largohet nga këto praktika në një rast individual, ato regjistrohen me shkrim.

Organi publik, kur është e nevojshme, duhet të këshillojë publikun se si do të ndiqet një çështje që është brenda detyrës së tij/saj dhe se si të procedohet në trajtimin e çështjes.<sup>18</sup>

## **Administrata e hapur**

Organet publike duhet të veprojnë me transparencë. Organi publik duhet të garantojë të drejtën e palës për t'u informuar mbi ecurinë e procedurës administrative, qasjen në dosjen dhe dokumentet e tij, sipas dispozitave ligjore në fuqi<sup>19</sup> dhe të drejtën e njoftimit me mjete të përshtatshme, pos në rastet kur ligji parasheh ndryshe, për shkak të nevojës së mbrojtjes së informacioneve të klasifikuara, të dhënave personale apo afariste.<sup>20</sup>

---

<sup>18</sup> Parimi i pritshmërisë së ligjshme përcaktohet në nenin 8 të LPPA

<sup>19</sup> Ligji për Qasje në dokumente Publike, Ligji për Mbrojtjen e të dhënave personale dhe Ligji për Procedurën e përgjithshme Administrative

<sup>20</sup> Ligji për klasifikimin e informacioneve dhe verifikimin e sigurisë, neni 4 dhe neni 5

Administrata publike duhet të jetë e qasshme për palët dhe të sigurojë që palët t'i drejtohen asaj sa më lehtësisht dhe pa ndërlikime të panevojshme burokratike.<sup>21</sup>

## **Joformaliteti dhe efikasiteti i procedurës administrative**

Sa herë që të jetë e mundur, organi publik duhet t'i shmanget formaliteteve të panevojshme.

Organi publik zhvillon procedurën administrative sa me të shpejtë dhe me sa më pak shpenzime, për të dhe për palën, duke mos vënë në pyetje rezultatin e ligjshëm dhe të përshtatshëm të procedurës administrative.<sup>22</sup>

## **Informimi dhe ndihma aktive**

Organi publik, që zhvillon procedurën administrative, siguron që mosdija e palës dhe mungesa e informacionit të mos përkeqësojë mbrojtjen e të drejtave dhe interesave juridike, që ajo ka sipas ligjit. Organi publik, në veçanti, informon palën për të drejtat dhe

---

<sup>21</sup> Parimi i administratës së hapur përcaktohet në nenin 9 të LPPA

<sup>22</sup> Parimi i efikasitetit përcaktohet në nenin 10 të LPPA.

detyrimet e saj në procedurën administrative, si dhe për pasojat juridike të veprimeve a mosveprimeve të saj gjatë kësaj procedure.

Organi publik, gjatë procedurës administrative, ndihmon që palët të mbrojnë dhe realizojnë të drejtat dhe interesat e tyre juridike, sa më lehtë të jetë e mundur por pa cenuar të drejtat dhe interesat juridik të personave të tjerë.

Organi u siguron personave të interesuar dhe palëve informacion të saktë, të qartë dhe të kuptueshëm rreth:

- mënyrës si të fillojnë një procedurë të caktuar administrative, brenda fushës përkatëse të kompetencës;
- kërkesave thelbësore ligjore si dhe procedurave e formaliteteve të parashikuara për nxjerrjen e një akti administrativ apo realizimin e një akti real të kërkuar, përfshirë këtu edhe dokumentet dhe deklaratat që duhen parashtruar;
- afatit kohor për njoftimin e vendimit përfundimtar, si dhe
- mjeteve juridike në dispozicion të palës dhe mënyrën e ushtrimit të tyre<sup>23</sup>.

---

<sup>23</sup> Nenet 9, 11 dhe 92 të LPPA.

## **Lirimet nga pagesat**

Për palën, procedura administrative është pa pagesë, përveç rasteve ku parashikohet ndryshe me ligj.

Kur pagesa është e parashikuar me ligj, ajo nuk mund të jetë më e madhe se kostoja mesatare e nevojshme për zhvillimin e llojit përkatës të procedurës administrative.

Organi publik që kryen procedurën, mund të vendosë përjashtimin e tërësishëm apo të pjesshëm nga pagesa e përcaktuar me ligj, nëse vlerëson se pala nuk mund ta përballojë atë, pasi të ardhurat e saj apo familjes janë nën nivelin e të ardhurave minimale.

Organi publik, sipas kërkesës së palës, nxjerr një akt administrativ të posaçëm për përjashtimin nga pagesa.<sup>24</sup>

## **E drejta për mjete juridike**

Përveç kur përjashtohet shprehimisht me ligj, secili person ka të drejtë të ushtrojë mjetet juridike administrative dhe ato gjyqësore, në mënyrën e përcaktuar me ligj, kundër një veprimi apo

---

<sup>24</sup> Parimi i mospagimit të procedurës përcaktohet në nenin 12 të LPPA.

mosveprimi administrativ të organit publik që i cenon një të drejtë apo një interes juridik<sup>25</sup>.

## **Integriteti**

Nëpunësit duhet të sillen gjithmonë në pajtim me pritjet që kanë qytetarët. Ky obligim i tyre nuk përmbushet vetëm me veprimin sipas dispozitave ligjore gjatë ushtrimit të detyrave të tyre.

Nëpunësit nuk duhet të pranojnë shpërblime, dhurata apo mirënjohje për punën e tyre dhe gjithmonë duhet t'i deklarojnë interesat eventuale private që ndërlidhen me ushtrimin e funksionit të tyre.

Ata duhet t'i shmangen konfliktit të interesit, por edhe krijimit të përshtypjeve se ka konflikt interesi lidhur me një çështje<sup>26</sup>.

## **Mosabuzimi i pushtetit**

Kompetencat ushtrohen vetëm për qëllimet për të cilat janë dhënë nga dispozitat përkatëse ligjore. Autoritetet publike në veçanti do të

---

<sup>25</sup> E drejta për mjete juridike përcaktohet në nenin 124 të LPPA.

<sup>26</sup> Shih nenin 5.1.8 të Ligjit 03/L-149 për Shërbimin Civil të Republikës së Kosovës (LSHC).

shmangin përdorimin e këtyre kompetencave për qëllime që nuk kanë bazë në ligj ose që nuk janë të motivuara nga ndonjë interes publik.

## **Mirësjellja**

Organi publik duhet të jetë shërbyes, korrekt, i sjellshëm dhe i arritshëm në marrëdhëniet me palët. Kur i përgjigjen korrespondencës, thirrjeve telefonike dhe e-maileve, nëpunësi i organit publik do të përpiqet të jetë sa më i dobishëm që të jetë e mundur dhe do të përgjigjet sa më plotësisht dhe me saktësi të jetë e mundur për pyetjet që kërkohen.

Nëse organi publik nuk është kompetent për çështjen në fjalë, ai ose ajo do ta drejtojë palën tek organi publik përkatës.

Nëse ndodh një gabim që ndikon negativisht në të drejtat ose interesat e një pale, organi publik do të kërkojë falje për të dhe do të përpiqet të korrigjojë efektet negative që rezultojnë nga gabimi i tij ose saj në mënyrën më të përshtatshme dhe të informojë palën për çdo të drejtë ankimi në përputhje me ligjin përkatës.

## **Respekt për të tjerët**

Nëpunësit duhet t'i trajtojnë njëri tjetrin dhe palët me respekt, të jenë të sjellshëm me ta, ndihmues, bashkëpunues dhe të veprojnë me kohë. Ata duhet të bëjnë përpjekje për t'i kuptuar palët dhe të shprehen në mënyrë të qartë dhe me një gjuhë të kuptueshme për palën.

## **Përgjigjet në gjuhën e palës**

Organi publik duhet të sigurojë që çdo palë që i shkruan institucionit në një nga gjuhët zyrtare në Republikën e Kosovës apo në gjuhën në përdorim zyrtar në komunë, të merr një përgjigje në të njëjtën gjuhë që ka shkruar.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> Përdorimi i gjuhëve në administratë bëhet konform në nenet 71 dhe 72 LPPA, Ligjin për përdorimin e gjuhëve në Republikën e Kosovës dhe me Kushtetutën e Republikës së Kosovës.

## **Vërtetimi i pranimit dhe shënimi i zyrtarit kompetent**

Çdo letër ose ankesë për institucionin duhet të marrë një vërtetim pranimi brenda një afati të arsyeshëm.

Përgjigja ose vërtetimi i pranimit duhet të tregojë emrin dhe numrin e telefonit të zyrtarit që merret me këtë çështje, si dhe shërbimin ndaj të cilit ai ose ajo i përket.

Organi publik mund të mos dërgojë vërtetimin e pranimit dhe përgjigjen nëse letrat ose ankesat janë abuzive për shkak të numrit të tyre të tepërt ose për shkak të karakterit të tyre të përsëritur ose të pakuptimtë.<sup>28</sup>

## **Detyrimi për të transferuar tek organi kompetent**

Nëse një kërkesë ose një ankesë i drejtohet organit të gabuar, ky organ duhet të sigurojë që dosja t'i dërgohet pa vonesë organit kompetent.<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup> Shih nenin 76 të LPPA.

<sup>29</sup> Shih nenin 75 të LPPA.



## **Afati kohor i arsyeshëm për marrjen e vendimeve**

Organi publik duhet të sigurojë që një vendim/përgjigje në shkresë të dërgohet brenda një afat kohor të arsyeshëm dhe pa vonesë.

Në rast të pamundësisë së veprimit të organit brenda afatit, qytetari duhet të informohet për vonesën dhe për shkaqet e saj.<sup>30</sup>

## **Forma e aktit administrativ të shkruar**

Organi publik kur lëshon akte administrative të shkruara, duhet ta bëjë këtë në formën të cilën e ka përcaktuar Ligji për procedurën e përgjithshme administrative, apo ligji i veçantë nga fushëveprimi i caktuar i administratës. Në raste të tilla, akti i shkruar administrativ nga aspekti i strukturës duhet të përmbajë:

- pjesën hyrëse, që tregon emrin e organit publik që ka nxjerrë aktin, bazën ligjore, emrin e atij të cilit i drejtohet akti, shënim të shkurtër të lëndës së procedurës dhe datën e nxjerrjes;
- pjesën urdhëruese (dispozitivin), që tregon çfarë është vendosur si dhe afatin, kushtin, detyrimin dhe shpenzimet e procedurës,

---

<sup>30</sup> Afatet në procedura administrative përcaktohen me nenin 78 të LPPA dhe me ligje të veçanta, e me akte nënligjore.

nëse është i zbatueshëm. Dispozitivi mund të ndahet edhe në më shumë pika. Shpenzimet e procedurës përcaktohen në pikë të veçantë të dispozitivit.

- pjesën arsyetuese (arsyetimin);
- pjesën përmbyllëse, që tregon kohën e hyrjes në fuqi të aktit, informatat për mjetet juridike, përfshirë organin publik apo gjykatën ku paraqitet mjeti juridik administrative apo gjyqësor, formën e mjetit, afatin përkatës dhe mënyrën e llogaritjes së tij (këshillën juridike). Në rast kur ushtrimi i ankesës administrative, sipas ligjit, nuk pezullon zbatimin e aktit administrativ, pjesa përmbyllëse gjithashtu duhet të përmbajë këtë informacion, si dhe bazën ligjore për një përjashtim të tillë.
- Nëse nuk parashikohet ndryshe me ligj, akti administrativ i shkruar përmban emrin e mbiemrin e shkruar dhe nënshkrimin e nëpunësit përgjegjës gjegjësisht të kryetarit dhe të procesmbajtësit të organit kolegjial.

Krahas obligimit ligjor të cekur më lartë, rekomandohet që organet publike të të njëjtës fushë administrative dhe të të njëjtës njësi administrative ta bëjnë praktikë lëshimin e akteve të veçanta

administrative me formë të njëjtë dhe të shmangin laramaninë në dukjen e akteve administrative të veçanta.<sup>31</sup>

## **Heshtja e administratës është përjashtim**

Ndonëse ligji e parasheh heshtjen e administratës dhe pasojat juridike të saj, organet publike gjatë punës së tyre duhet ta konsiderojnë heshtjen e administratës vetëm si përjashtim dhe jo si rregull.<sup>32</sup>

## **E drejta për t'u dëgjuar**

Çdo palë ka të drejtë t'i shfaqë qëndrimet, pikëpamjet dhe pretendimet e veta para organit publik i cili vendosë lidhur me një të drejtë apo detyrim të palës. Palëve duhet t'ju jepet e drejta për t'u deklaruar para marrjes së vendimit.<sup>33</sup>

---

<sup>31</sup> Shih nenin 47 të LPPA.

<sup>32</sup> Shih nenin 100 të LPPA.

<sup>33</sup> E drejta e palës për t'u dëgjuar përcaktohet me nenin 95 të LPPA.

## **Detyrimi për të dhënë arsyetimin për vendime**

Organi publik duhet ta arsyetojë vendimin e vet në mënyrë të qartë duke treguar se cilat fakte i ka marrë për bazë për marrjen e një vendimi të caktuar, cilave prova ua ka dhënë besimin dhe cilave jo, duke dhënë arsyet vendimtare për këtë.

Organi administrativ gjithmonë duhet t'i shmanget arsyetimeve formale dhe të përgjithësuara dhe arsyetimeve 'model', të njëjta apo të ngjashme për të gjitha rastet. Meqenëse asnjë rast nuk është i njëjtë me rastin tjetër, arsyetimet e vendimeve duhet të jenë të individualizuara.<sup>34</sup>

## **Mbrojtja e të dhënave**

Të drejtat, përgjegjësitë, parimet dhe masat lidhur me mbrojtjen e të dhënave personal përcaktohen me Ligjin për Mbrojtjen e të dhënave personale. r.<sup>35</sup> Po ashtu, me këtë ligj është përcaktuar organi përgjegjës për mbikëqyrjen e zbatimit të rregullave për

---

<sup>34</sup> Nenet 47 dhe 48 të LPPA.

<sup>35</sup> Ligjin nr. 03/L-172 për Mbrojtjen e të dhënave personale.

mbrojtjen e të dhënave personale.<sup>36</sup> Të dhënat personale përpunohen në mënyrë të paanshme dhe të ligjshme pa e cenuar dinjitetin e subjekteve të të dhënave<sup>37</sup>.

Mbrojtja e të dhënave të ndjeshme duhet të bëhet në mënyrë të veçantë dhe të klasifikohen me qëllim të parandalimit të qasjes së paautorizuar, me përjashtim të rasteve kur subjekti i të dhënave i ka bërë ato publike pa e kufizuar përdorimin e tyre në mënyrë të dëshmuar ose të qartë.<sup>38</sup>

## **Mbajtja e dosjeve adekuate me të dhëna**

Organi publik duhet të mbajë shënime dhe dosje adekuate lidhur me korrespondencën e pranuar dhe të dërguar, si dhe lidhur me të gjitha masat e ndërmarra nga ana e organit.<sup>39</sup>

---

<sup>36</sup> Po aty, neni 2 pragrafi 1.19, Agjencia Shtetërore për Mbrojtjen e të Dhënave Personale

<sup>37</sup> Po aty, neni 3.Parimet e përpunimit të të dhënave

<sup>38</sup> Po aty, neni 7, Mbrojtja e të dhënave personale të ndjeshme

<sup>39</sup> Ligji për Administrimin e Punës në Zyrë

## Përmbajtja

PARIMET E MIRADMINISTRIMIT - PËRMBLEDHJE NGA AVOKATI I POPULLIT .....	2
Qeverisja e mirë dhe miradministrimi .....	5
Përmbledhja e parimeve .....	12
Efikasiteti .....	12
Ligjshmëria .....	13
Proporcionaliteti në rastet kur preken të drejtat apo interesat e palëve .....	14
Barazia dhe mosdiskriminimi i palëve .....	14
Pavarësia dhe paanësia .....	15
Objektiviteti .....	16
Pritshmëria legjitime, konsistenca dhe këshilla .....	16
Administrata e hapur .....	17
Joformaliteti dhe efikasiteti i procedurës administrative .....	18
Informimi dhe ndihma aktive.....	18
Lirimet nga pagesat .....	20
E drejta për mjete juridike .....	20
Integriteti .....	21
Mosabuzimi i pushtetit .....	21
Mirësjellja .....	22
Respekt për të tjerët.....	23
Përgjigjet në gjuhën e palës .....	23
Vërtetimi i pranimit dhe shënimi i zyrtarit kompetent .....	24

Detyrimi për të transferuar tek organi kompetent .....	24
Afati kohor i arsyeshëm për marrjen e vendimeve .....	25
Forma e aktit administrativ të shkruar.....	25
Heshtja e administratës është përjashtim .....	27
E drejta për t'u dëgjuar .....	27
Detyrimi për të dhënë arsyetimin për vendime.....	28
Mbrojtja e të dhënave .....	28
Mbajtja e dosjeve adekuate me të dhëna .....	29